



ביקורת פנימית

דוח ביקורת מסכם לשנת 2021

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

ביקורת פנימית מועצה אזורית משגב

דו"ח מסכם ביקורת פנימית במועצה אזורית משגב לשנת 2021

כללי

1. **ביקורת פנימית** - הינה פעילות בלתי תלויה ואובייקטיבית של הבטחה (assurance) וייעוץ, אשר מיועדת להוסיף ערך ולשפר את פעולות הארגון. היא מסייעת לארגון להשיג את מטרותיו בהבאת גישה שיטתית וממוסדת, לשם הערכה ושיפור האפקטיביות של תהליכי ניהול סיכונים, בקרה, פיקוח ושליטה (governance).
2. **מטרת הביקורת** - לסייע לחברי הארגון בביצוע תפקידם שבתחום אחריותם. למטרה זו הביקורת הפנימית מספקת להם ניתוחים, הערכות, המלצות, ייעוץ ומידע הנוגעים לפעולותיהם.
3. **הביקורת הפנימית** במועצה אזורית משגב, מושתתת על החובה שנקבעה בפקודת המועצות המקומיות להעסיק בכל מועצה מקומית ומועצה אזורית מבקר פנימי לביצוע עבודת הביקורת (הוחל בינואר 2008).
4. בכל רשות מקומית תוקם **ועדה לענייני ביקורת** המורכבת מחברי מליאת המועצה, שמתפקידה לדון בדוחות הביקורת על הרשות ולעקוב אחר תיקון הליקויים ויישום ההמלצות שהעלתה הביקורת.
5. **תהליך בחירת נושאי הביקורת**:
 - א. בהתאם לסקר סיכונים.
 - ב. תיאום עם יעדי וצורכי המועצה, לצורך קידום ושיפור תפקודי.
 - ג. דרישות הוועדה לענייני ביקורת במליאת המועצה.
 - ד. תגובה לתלונות, אירועים, וצרכים העולים מהשטח.



בניגוד למבקר חיצוני, פועל המבקר הפנימי ברשות המקומית מתוך הארגון ולמען הארגון, ומצוי באינטראקציה שוטפת עם מושאי הביקורת.

6. הנושאים שנבדקו:**א. אבטחת מידע במועצה אזורית משגב:**

- (1) מדיניות
- (2) ניהול אבטחת מידע
- (3) נהלים ותכניות עבודה
- (4) אירועי אבטחת מידע

ב. ביטוחים במועצה אזורית משגב:

- (1) מדיניות
- (2) ניהול וארגון
- (3) יועץ הביטוח
- (4) ניהול תביעות

ג. הקמת פרויקט גן משחקים בישוב ראס אל עין.**ד. תלונות שנתקבלו (מתוקף תפקידי כממונה על תלונות הציבור).**

עיקרי הממצאים, המסקנות וההמלצות

1. אבטחת מידע במועצה אזורית משגב

מטרת הביקורת

בחינת נושא אבטחת המידע במועצה ואופן העמידה בחוקים ובתקנות אבטחת המידע. זאת, מתוך כוונה למפות את הסיכונים המרכזיים ולשפר את רמת המוכנות והעמידות של המועצה בפני סיכונים והתקפות סייבר בעתיד.

רקע

אבטחת מידע מוגדרת כ: "הגנה על שלמות המידע, או הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין". אבטחת המידע עוסקת בנושאי זמינות, אמינות, וחשאיות.

בקורות ומנגנוני אבטחת מידע מטפלים בגילוי, מניעה, תיעוד והתרעה של חשיפה ואירועי אבטחת מידע. ראה סעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

עיקרי הממצאים:

- א. אין מדיניות אבטחת מידע סדורה וכתובה במועצה.
- ב. המדיניות אמורה לכלול: הגדרות תפקידים, גבולות גזרה ותחומי אחריות.
- ג. בפועל, קיימים נהלים ומתקיימות פעילויות רבות בתחומים שונים אשר אינם פועל יוצא של מדיניות סדורה ואחידה של המועצה בנושא אבטחת מידע.

ד. הביקורת סבורה, כי: יש לגבש מדיניות אבטחת מידע הכוללת: הגדרות תחומי אחריות, תפקידים ומבנה ארגוני. קביעת עקרונות מנחים ליישום ובקרה. המדיניות תהווה בסיס לנהלי עבודה בתחומים השונים.

ה. מימוש המדיניות תבוא לידי ביטוי בתכנית עבודה סדורה ובגיבוי תקציבי ייעודי שנתי לצורך נושא אבטחת המידע במועצה.

- ו. מאגרי המידע של המועצה רשומים באתר משרד המשפטים (הרשות להגנת הפרטיות)
- ז. כנדרש. כמו כן, מונו מנהלים למאגרי המידע ובוצע מיפוי המאגרים השונים.
- ח. התאוששות מאסון (Disaster Recovery) קיים אתר DR מרוחק, ממנו משחזרים במקרה הצורך. אתר DR הותקן במיקום פיזי אחר, בכדי לאפשר רציפות תפקודית למועצה.
- ה. חדר המחשב המרכזי ממוקם במוקד הביטחוני מאובזר במערכות כיבוי אוטומטיות.
- ט. אין במועצה תכנית כתובה לשיקום מאסון ותכניות להמשכיות ורציפות תפקודית.

י. הביקורת סבורה, כי: יש לגבש תכנית סדורה וכתובה לשיקום מאסון. זאת, על מנת לשמור על רציפות תפקודית בשגרה ובחירום.

יא. **אחראי על ניהול אבטחת מידע:** סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות, קובע כי על המועצה למנות מנהל אבטחת מידע בעל כישורים וניסיון בתחום אבטחת מידע.
יב. **נמצא, כי לא מונה מנהל אבטחת מידע כנדרש.** בפועל, מחלקת המחשוב מבצעת בשוטף את כלל הפעילות בנושאים הקשורים לאבטחת המידע.

יג. **הביקורת סבורה, כי:** יש למנות ממונה על אבטחת המידע כמתחייב מחוק הגנת הפרטיות.

יד. **תקצוב אבטחת מידע:** באחריות הנהלת המועצה לאפשר את המשאבים הנדרשים לפיתוח, הטמעה, תפעול ובקרה של אבטחת מידע במועצה על שלוחותיה.

טו. **הערכת סיכונים** : בכדי להעריך סיכונים למידע ואת הנזקים הצפויים למערכות המידע והמחשוב. יש לקיים הליך לניהול הסיכונים. הכולל סקר שמטרתו לאתר את הסיכונים הנשקפים לארגון, על מנת לאפשר קבלת החלטות מבוססות בעניין הטיפול בהם.

טז. נמצא, כי מבוצע סקר סיכונים כל שנה- שנתיים, כל פעם באמצעות חברה חיצונית אחרת שמנסה לחדור לרשת המועצה. מתקבל דו"ח ליקויים, שמתוקן עם קבלתו.

יז. הביקורת סבורה, כי: כי: יש למסד את פעולות הבקרה בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות באמצעות ביצוע: סקרי סיכונים, ניטור יזום לזיהוי לא מורשים ומבחני חדירה.

יח. נהלים:

- 1) לא נקבעו נהלים לאבטחת מידע ולהגנת הפרטיות למחשבים מנותקי רשת לרבות טלפונים חכמים, כוננים נתיקים.
- 2) לא קיימים כללים / נהלים כתובים בנוגע לשמירה על מידע שאינו ממוחשב: ארכיונים, גבייה, רווחה, וועדה לתכנון ובנייה, הכוללים סוגיות של נגישות, זמינות, מניעה של "היעלמות" תיקים ו/או מסמכים מתיקים.
- 3) לא נקבעו ונכתבו נהלים המסדירים את פעילות הוועדה שדנה בבקשות למסירת מידע, וכללים מנחים בדבר ההרשאות וההגבלות בכל הקשור למסירת מידע.

יט. הביקורת סבורה, כי: יש לגבש נהלים אשר יהיו נגזרת של מדיניות אבטחת מידע סדורה וכתובה. נכון לעדכן את הנהלים בהתאם לצורך ולהטמיע אותם במועצה.

כ. **הדרכת עובדים**: עובדים ובדגש על עובדים חדשים, נדרשים להכיר את גורמי הסיכון בשימוש במערכות המידע וחשיבות הפעולות לאבטחת המידע. כדי להבטיח כי עובדי המועצה יהיו ערים לקיומם של גורמי סיכון.

כא. נמצא, כי עובד חדש נדרש למלא טופס דיגיטלי בנושא אבטחת מידע וכללים לעבודה ברשת.

כב. לא קיימת תכנית הדרכה שנתית סדורה וכתובה לעובדים בנושא אבטחת מידע

והגנת הפרטיות. יחד עם זאת, מתקיימות פעילויות אד הוק בנושא.

כג. הביקורת סבורה, כי: נושא ההדרכה וההכוונה הינם מרכיבים מרכזיים בהעלאת המודעות והידע בתחומי אבטחת המידע וחשיבותו לעובדים. על כן, יש למסד את הנושא ולהטמיע אותו במסגרת תכניות העבודה השנתיות, תוך בחירת נושאים ותכנים המתאימים למאפייני העבודה במועצה ולסיכונים הכרוכים בכך.

אבטחת מידע-במיקור חוץ: (מגער, E.P.R)

- א. השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדי הארגון, של פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי הארגון, במטרה לקדם יעילות, להוזיל עלויות ולהתמקד בליבת העיסוק של הארגון.
- ב. רשם מאגרי המידע הוציא הנחיה¹ המתייחסת לנושא השימוש במיקור חוץ לעיבוד מידע אישי (ראה נספח א'). בין הבדיקות שמפורטות לשם קיום ההנחיה: בדיקה ראשונית לגבי עצם הוצאת הפעילות למיקור חוץ, בחירת הקבלן, תנאי ההתקשרות, אבטחת מידע ובקרה, קבלת עובדים ועוד.
- ג. בעת שימוש במיקור חוץ החובות והאחריות המוטלים מכוח החוק על בעל מאגר מידע, מנהל מאגר והמחזיק בו ממשיכים לחול על כל אחד מהם כאילו הוא מבצע את הפעולות בעצמו.
- ד. כן מתייחס הרשם לניסוח חוזה ההתקשרות, לדבריו על המזמין להגדיר מפורשות את המטרות המותרות לשימוש ואת סוג בעלי התפקידים המועסקים על ידי הקבלן שיהיו מורשים בגישה למידע. וכן, לבצע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות החוק על ידי הקבלן.
- ה. **מהביקורת עולה, כי :** הנושא טרם הוסדר והוגדר במסגרת כללים ונהלים. וכי קיימת כוונה להסדירו בהקדם.
- ו. **הביקורת סבורה, כי :** יש להסדיר נושא זה במסגרת ההתקשרויות של המועצה עם גורמי מיקור חוץ. באמצעות התווית כללים ונהלים, על אופן התחברות החברות למערכות המועצה, וביצוע בקרות עתיות על החיבורים, סיסמאות וכו' על מנת לוודא שאין בריחה של נכסי המידע של המועצה.

¹ הנחית רשם מאגרי מידע 2/2011 שימוש במיקור חוץ (OUTSOURCING) לעיבוד מידע אישי.

אירועי אבטחת מידע:

א. בשנים האחרונות גדל היקף התקיפות באמצעות נזקות/רוגלות/כופרות שונות, והפרות החוק של "פשיעת המידע" הולכות ומתרבות. מכאן, שקיימת חשיבות גדולה לתחקור ולימוד מהאירועים על מנת להפיק לקחים לצורך לימוד ושיפור.

א. **נמצא, כי:** בנובמבר 2020 המועצה חוותה מתקפת סייבר. כתוצאה מכך נכנס הנושא לתכנית עבודה 21 בנושא מרכזי. נושא אבטחת המידע הפך להיות חלק בלתי נפרד מהעבודה היומיומית השוטפת. בנוסף, מחלקת מחשוב הכינה תכנית הכוללת פעולות לביצוע בטווח הזמן המידי הבינוני והארוך.

ב. **הביקורת סבורה, כי: יש למסד את נושא התחקורים והלימוד מאירועי סייבר במועצה ובמועצות דומות, באמצעות:**

(1) תיעוד ותחקור אירועי סייבר במועצה ובמועצות דומות בחתך שנתי, דיווח וביצוע תחקירים לצורך הפקת לקחים.

(2) עדכון המערכות, הפעולות, הנהלים וההנחיות. כמו כן, העלאת המודעות בקרב העובדים לנושא.

התייחסות מחלקת המחשוב במועצה:

- א. בשנים האחרונות אנו נמצאים במגמה הולכת וגואה של תקיפות סייבר וחדירות זדוניות למערכות מידע.
- ב. נושא אבטחת המידע נמצא בראש סדר העדיפויות, ומטופל בתדירות יומיומית. ארגונים רבים 'חטפו' מתקפות סייבר ברמה כזו או אחרת, ובניהן גם מ.א משגב.
- ג. למרות ההשקעה הרבה בתחום, עדיין לא ניתן לחסום 'הרמטית' את הרשת, כל עוד אנו חשופים לרשת האינטרנט, יהיו פרצות, ועלינו להתמגן ככל שניתן. מחד - מטרתנו לאפשר לעובדים עבודה רציפה ברשת, מאידך להמשיך להכניס ולהטמיע מערכות הגנה חדשות. שכן, חדשות לבקרים מופצות רוגלות חדשות.
- ד. תחום אבטחת מידע מתייחס לאיום החיצוני של מתקפות סייבר, אך עלינו לתת את הדעת גם לאיומים הפנים ארגוניים. נמשיך לקיים הדרכות מודעות לעובדים – ולהגיע לחוליות החלשות במערכת ע"י קיום 'תרגילי סייבר'.
- ה. תקציב שוטף של K60, לא מספיק לתחזוקת המערכות השונות. מציעה לתקצב ב K160~. בנוסף, העליתי צרכים לתב"ר פיתוח 2021, לא כל הנושאים יבוצעו – כיוון שהתקציב שאושר לא מספיק. מדובר על מערכות הגנה לפלאפונים, מערכת כפולה לזיהוי משתמש ועוד.
- ו. קיימות חברות מקצועיות שמתמחות בתחום אבטחת מידע, כולל ליווי וייעוץ שוטף. נכון יהיה להתקשר עם חברה שכזו – באופן קבוע על בסיס חודשי.
- ז. המחלקה שותפה פעילה בפורום המנמרי"ם, פורום אבטחת מידע – רשויות מקומיות, ופורום מקצועי לרשויות בנושא אבטחת מידע של חברת 'חלוקי נחל'. מתעדכנת בכל הידיעות והחידושים על בסיס יומיומי.
- ח. המחלקה בקשר שוטף עם אגף הסייבר של 'משרד הפנים' – ראול (דיווחים), שאלון בקרה, הדרכות מודעות, וקבלת עדכונים מאגף הסייבר). בשנת 2020 בוצע 'שאלון בקרה ארגונית' - עם אגף הסייבר של משרד הפנים. קיבלנו ציון גבוה ביחס לרשויות אחרות.

המלצות

- א. הגדרת מדיניות אבטחת מידע כתובה במועצה. וקביעת גבולות גזרה לאחריות בנושא לכלל הגופים והגורמים במועצה.
- ב. ביצוע מיפוי ואבחון לכלל מערכות המחשוב במועצה, בתאגידים, בבתי הספר ובוועדים המקומיים להם ממשקים עם המועצה. זאת, על מנת לייצר תכנית עבודה רב-שנתית לקידום הנושא.
- ג. מינוי ממונה על אבטחת המידע כמתחייב מחוק הגנת הפרטיות.
- ד. קיום ועדות, הגדרות ונהלים לצורך העברת מידע בין גופים ציבוריים. כגון: ועדה שתתכנס ותגדיר מה המידע שהיא מאשרת להוציא מהארגון.
- ה. יש להגדיר מדיניות הוצאת המידע לגורמי פנים וחוץ ולהנחות העובדים בהתאם.
- ו. המשך קיום ומיסוד פעולות בקרה בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות, כולל על פעילות מיקור חוץ כחלק מתכניות העבודה. כגון: ביצוע סקרי סיכונים, ניטור יזום לזיהוי לא מורשים ומבחני חדירה.
- ז. המועצה מחויבת לערוך ביקורת פנימית או חיצונית אחת ל- 24 חודשים לפחות, באמצעות גורם בעל הכשרה מתאימה שאינו הממונה על אבטחת המאגר מטעמה. ולהטמיע את הלקחים במערכות ובעובדים.
- ח. מיסוד הדרכת עובדים והגברת המודעות כחלק אינהרנטי בתכניות העבודה. בתוך כך, מינוי נאמני אבטחת מידע במועצה, בתאגידים, בתי ספר, בישובים.
- ט. הקצאת משאבים מתאימים לתחום המיכון והדיגיטציה בכלל ואבטחת המידע בפרט. כגון: תקציב שנתי ייעודי, כוח אדם מקצועי, הצטיידות במערכות שיאפשרו גם קידום היכולות בעבודה השוטפת במועצה וגם מענה בתחום אבטחת המידע עבור יעדים שיוגדרו על ידי הנהלת המועצה.
- י. הקמת צוות היגוי בנושא המיכון ובכלל זאת אבטחת המידע במועצה המורכב ממתנדבים ואנשי מקצוע בתחום.
- יא. פניה למרכז השלטון המקומי, האזורי ומשרד הפנים על מנת לגבש רגולציה בנושא חשוב זה, לצורך ייעול וחיסכון במשאבים באמצעות: יצירת מאגר ספקים איכותי ומקצועי, מכרזי מסגרת ואמצעים נוספים שעשויים לסייע בידי הרשויות בנושא.

2. ביטוחים במועצה אזורית משגב

מטרת הביקורת

בחינת אופן התנהלות והיערכות המועצה האזורית משגב בנושא הביטוחים ובתוך כך: בחינת המבנה הארגוני, המענה הביטוחי והתאמתו לצרכים, מאפייני הפעילות ולסיכונים הקיימים במועצה.

רקע כללי

- א. לרשויות המקומיות זכויות קנייניות על מקרקעין² ועל תשתיות מוניציפאליות המצויים בתחום שיפוטן. שווים של נכסי המקרקעין והתשתיות המוניציפאליות ברשויות המקומיות נאמד בסכומים גדולים מאוד, ולפגיעה בהם עלולה להיות השפעה ניכרת על מצבה הכלכלי של הרשות המקומית.
- ב. נכסי הרשות המקומית חשופים לסיכונים רבים ושונים (אש, ברק, פיצוץ, רעידת אדמה, סופה וסערה, שיטפון פריצה, השחתה בזדון וכד'). מתן הגנה ראויה לרכושה יבוא לידי ביטוי, בין היתר, במיגון ואבטחה של נכסיה ובהבטחת קבלת פיצוי כספי בסכום ערכי הכינון³ של כלל הנכסים, לרבות מבנים ותכולתם, תשתיות מוניציפאליות, אם ייזקו בדרך כלשהי.
- ג. ככל שהרשות המקומית גדלה, גם צורכי הביטוח שלה גדלים וכן גם היקף התביעות. את הברור המקצועי מבצעים יועץ הביטוח והיועץ המשפטי, אך את כל הטיפול הארגוני השוטף מבצע רכז הביטוח במועצה.

² בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, הוגדרו "מקרקעין" - "קרקע, כל הבנוי והנטוע עליה וכל דבר אחר המחובר אליה חיבור של קבע, זולת מחוברים הניתנים להפרדה".

³ הסכום הנדרש להקמת הנכס, דהיינו ערכו של הנכס כשהוא חדש - בניגוד לערך השוק שלו. ביטוח נכסים על פי ערך הכינון נעשה במקרים שבהם ייתכן שפיצוי לפי ערך השוק של הנכס לא יאפשר למבוטח לחזור למצבו היצרני הקודם, הואיל ויהא עליו להוסיף תשלום על מנת להקים שוב את הנכס או לרכוש נכס חדש.

המסגרת הנורמטיבית

א. ביטוח נכסים מאפשר לרשות המקומית לעמוד בחובתה להגן על נכסיה על ידי קבלת פיצוי שישמש למימון הקמתם המחודשת של נכסים ותשתיות שיינזקו (קימום) - השבה לקדמות). רכישת כיסוי ביטוחי מתאים מחייבת היערכות מקצועית, ובכלל זה ביצוע סקר נכסים ושערוכם על פי ערך הכינון שלהם, ביצוע הערכת סיכונים, בחירת פוליסות הביטוח המתאימות לכל רשות מקומית ושמירה על עדכניותן. **ביצועם של כל אלה מחייב ניהול תקין של יחידת הביטוח והכשרת כוח אדם מתאים.**

ד. ברשות המקומית קיימים מגוון ביטוחים לכיסוי פעילות הרשות ולהגנת העובדים בה מפני תביעות. רכישת כיסוי ביטוחי מתאים מחייבת היערכות מקצועית של הרשויות המקומיות לרבות ביצוע **סקר נכסים** וריכוז מידע מדויק על נכסיהן ובכלל זה על סוגי הנכסים וגודל שטחם המבונה. זאת, במטרה לקבוע את ערכי הכינון של כלל הנכסים שבבעלות המועצה לצורך ביטוחם. מה שיאפשר לקבל החלטות מושכלות בדבר ביטוח הנכסים והערכות להתמודדות עם נזקים רחבי היקף ומניעת מצב של ביטוח חסר.

עיקרי הממצאים:

- א. לא הוגדרה מדיניות ביטוח כתובה במועצה.
- ב. פוליסות הביטוח של המועצה הינן פועל יוצא של בחינת דרישות הביטוח והמלצות יועץ הביטוח, האמורה לכסות פעילויות ביטוח בתחום המועצה.
- ג. **הביקורת סבורה, כי:** המועצה מתוקף אחריותה ופעילותה, אחראית במישרין ובעקיפין על פעילות גופי הביצוע (תאגידים) והיישובים. לאור זאת, על המועצה להגדיר מדיניות ביטוח המחייבת את הגופים השונים במועצה.
- ד. חובת הרשות המקומית כנאמן הציבור היא לשמור על רכוש שהיא רכוש הציבור. לכן ראוי שהרשות תרכוש ביטוח מפני אבדן, גנבה או נזק, במטרה למנוע הפסדים כספיים ניכרים שמשמעותם פגיעה באינטרס הציבורי של תושביה.
- ה. ההחלטה על רכישת כיסוי ביטוחי תתבסס על פעולות מקצועיות, לרבות ביצוע סקר נכסים, שערוכם וניהול סיכונים.
- ו. נמצא, כי לא בוצע סקר נכסים ושיערוך הנכסים לצורך הביטוח כנדרש.
- ז. **הביקורת סבורה, כי: יש לבצע סקר נכסים ושיערוך הנכסים לצורך הביטוח.**

סקר נכסים וניתוח הסיכונים יהווה את הבסיס לכלל פעילויות הביטוח ומדיניות המועצה.

ח. **נתונים כספיים:** עלות הביטוחים של המועצה בחתך שנתי:

2021	2020	2019	2018	2017	חברת ביטוח
₪ 598,323	₪ 512,067	₪ 498,476	₪ 559,061	₪ 753,651	הכשרת הישוב
₪ 227,696	₪ 108,398	₪ 108,087	₪ 121,462	₪ 110,507	כלל
₪ 13,800	₪ 12,000	₪ 12,000	₪ 12,000	₪ 12,000	מנורה
₪ 839,819	₪ 632,465	₪ 618,563	₪ 692,523	₪ 876,158	סה"כ

סה"כ השתתפות עצמית של המועצה בחתך שנים:

2021	2020	2019	2018	2017	סוג הביטוח
₪ 366,600	₪ 141,810	₪ 99,946	₪ 43,300	₪ 61,328	צד ג'

ניהול וארגון תחום הביטוח:

- א. תחומי העיסוק של יחידת הביטוח ברשות המקומית כוללים: איסוף מידע וריכוז נתונים שהם בסיס לקביעת ערך הרכוש המבוטח והיקף הביטוח שיירכש; קבלת תביעות מהציבור וטיפול בהן; מעקב שוטף אחר נזקים הנגרמים לנכסי הרשות המקומית; הגשת תביעות לחברות הביטוח וקבלת השיפוי בגינן.
- ב. במסגרת תפקידה על היחידה להיות מעורבת בניהול נכסי הרשות המקומית, במערך הרכש ובניהול המלאים שלה; עליה לקיים קשר עם מנהל ההנדסה ועם הנהלת הרשות לשם העברה הדדית של מידע, ועליה לקיים קשר עם חברות מבטחות או עם נציגיהן (סוכנויות ביטוח).
- ג. לשם ביצוע יעיל של הפעולות הכרוכות במגוון תחומי העיסוק האמורים נדרשת תשתית הכוללת, בין היתר, נהלים פנימיים ומחשוב של הפעילות בתחום זה. כמו כן, תחום הביטוח נחשב תחום מקצועי הדורש ידע, ניסיון והכשרה מקצועית של העוסקים בו.
- ד. על פי קובץ הגדרת תפקידים של משרד הפנים, עיסוק מס' 61320 - ממונה על ביטוחי הרשות המקומית. יש למנות עובד לטיפול בתום הביטוח כאשר ברשויות מקומיות קטנות ניתן להתייחס לתפקיד כאל עיסוק משלים לעובד קיים⁴.

מטלות התפקיד העיקריות:

- א. משתתף בגיבוש מדיניות הביטוח לנכסי הרשות המקומית בהתאם ליעדים כגון חסכון בפרמיות וכד'.
- ב. מכין מפרט דרישות ביטוח לנכסים וציוד של הרשות המקומית ופועל להתקשרות עם חברות הביטוח.
- ג. מגיש תביעות לחברות הביטוח בגין נזק/גניבה/פריצה של נכסים/ציוד של הרשות המקומית, מייצג את הרשות המקומית במו"מ עם החברות ועוקב אחר קבלת התשלומים המגיעים לרשות המקומית מחברות הביטוח.
- ד. **נהלים פנימיים:** נוהל פנימי בתחום הביטוח אמור, בין היתר, להגדיר את תפקיד יחידת הביטוח ולקבוע את דרכי פעולתה השוטפת; להנחותה בדבר הטיפול במידע המצטבר הנוגע לביטוח, ובכלל זה ריכוז מידע על תשלומי הפרמיות, מעקב אחר שינויים בערך הרכוש המבוטח וריכוז מידע על ביטוח נכסים שהוקצו לאחר.
- ה. הנהלים אמורים לקבוע את דרכי ניהול מערך התביעות לרבות אומדן הנזקים בידי אנשי מקצוע, אופן הגשת התביעה לחברה המבטחת ומעקב אחר סכומי הפיצוי שהתקבלו. כל זאת במטרה לאפשר להנהלת הרשות המקומית לקבל החלטות מושכלות בעניין קביעת היקף הרכוש שיבוטח והפרמיה שתשולם ולקיים בקרה על הפיצוי שנקבע בגין נזקים לנכסים המבוטחים בפוליסה ועל קבלתו.

⁴ עיסוק משלים אפשרי ל: מזכיר, גזבר, יועץ משפטי, ממונה נכסי הרשות

א. מהביקורת עולה, כי:

- 1) אחראי תחום הביטוח במועצה עוסק בנושא כפעילות משנית שכן, תפקידו העיקרי מנהל הרכש. לדברי אחראי תחום הביטוח, למרות שנושא הביטוח הינו גורם משני במחלקה, תכולת העבודה והצורך במעקב אחרי האירועים הינו משמעותי וגוזל זמן רב מכלל העיסוק בנושאי רכש שוטף.
- 2) אחראי תחום הביטוח במועצה לא עבר כל הכשרה מקצועית בנושא הביטוח. בפועל, הוא נסמך בעיקר על יועץ הביטוח.
- 3) אין נהלים פנימיים כתובים לטיפול בנושא הביטוח. כגון: הגדרת סמכויות לבעלי תפקידים, קביעת מדרג סמכויות לאישור תשלום לתובעים, בחינת כמות התביעות המוגשות כנגד המועצה אל מול הפרמיות וההשתתפות העצמית בהן המועצה מחויבת, הגשת דו"ח רבעוני/עתי למנכ"לית המועצה בנוגע לכמות התביעות כנגד המועצה, ועוד.

ב. הביקורת סבורה, כי:

- 1) יש לגבש נהלים בנושא הביטוח במועצה בנושאים שונים בתיאום עם יועץ הביטוח והמנהלים הרלבנטיים. שכן, נהלים מתעדכנים המתבססים על צבירת ידע מניסיון העבר, עשויים למנוע ליקויים עתידיים בתחום.
- 2) הנהלים יכללו את המרכיבים השונים בתחום הביטוח, הגדרות תפקידים, חלוקת הסמכויות ויחסי גומלין בין יועץ הביטוח למטפלים בתחום, ועדת תביעות, תהליכי בקרה, ועוד.

יועץ הביטוח

- א. לצורך בניית מערך הביטוחים נדרש ליווי של יועץ ביטוח ויועץ משפטי, ע"ב הערכת הצרכים והסיכונים, כדי לתת הגנה למועצה, רכושה, תושביה, נבחריה, עובדיה ומתנדביה. מכיוון שלטיפול בתחום הביטוח נדרש ידע מקצועי שאינו בנמצא בקרב עובדי המועצה מתבקש ליווי של יועץ ביטוח.
- ב. תפקידי היועץ: ניתוח הסיכונים והכנת מכרזים, ניתוח המכרזים, בדיקת פוליסות, הכנת נספחים ואישורי ביטוח נדרשים. היועץ צריך ביטוח אחריות מקצועית שיענה על נזק שעשוי להיגרם למועצה בגין טעות היועץ.
- ג. המועצה ערכה חוזה התקשרות מול יועץ הביטוח בתאריך 11.7.2017 על פי חוזה ההתקשרות תפקידי היועץ⁵: בדיקות ביטוחי המועצה והתאגידים העירוניים, הכנת מכרזי ביטוח, הדרכת עובדים בנושא ביטוח, בדיקת צורך בביטוח בפרויקטים שונים, יעוץ והדרכה במקרה בו תוגש תביעה צד ג' נגד המועצה, יעוץ והדרכה בכל אירוע אשר יכול להיות לו כיסוי ביטוחי,
- ד. **מהביקורת עולה, כי:**

- 1) יועץ הביטוח אינו עוסק בכלל התפקידים שהוגדרו לו בחוזה ההתקשרות כגון: הדרכת עובדים.
- 2) יועץ הביטוח רכש לעצמו כיסוי ביטוח בפוליסה לאחריות מקצועית.
- 3) לא קיים נוהל עבודה כתוב על יחסי הגומלין מול יועץ הביטוח כגון: כפיפות ארגונית, סמכויות, חלוקת תפקידים, ביצוע בקרה, וכו'.
- 4) יועץ הביטוח ערך בחינה של הכיסויים הביטוחיים של המועצה והתשלומים הנדרשים עבורם במסגרת מכרז המועצה בשנת עבודה 2020.
- 5) מתקיימת מעורבות חלקית בלבד בהגדרת פוליסות ביישובים. בפועל, הוועדים מבצעים פוליסות עצמאיות מול סוכני ביטוח עפ"י הצעות מחיר.

⁵ מתוך חוזה ההתקשרות של המועצה עם יועץ הביטוח

ה. הביקורת סבורה, כי:

יש להוסיף להסכם ההתקשרות עם יועץ הביטוח תפקידים חיוניים נוספים כגון:

- 1) סיוע בגיבוש מדיניות המועצה בתחום הביטוח,
 - 2) ניתוח הסיכונים ועל בסיסם יוכנו מכרזי הביטוח של המועצה על תאגידיה.
 - 3) בקרת ביטוחי ספקים,
 - 4) יעוץ וליווי טיפול בתביעות,
 - 5) יעוץ בנושא יישובי המועצה,
- א. יש לגבש נוהלי עבודה בנושא הביטוח בכלל ויחסי הגומלין עם יועץ הביטוח בפרט, המסדירים את עבודת הביטוח במועצה.
- ב. יש לבחון את כלל פעילויות המועצה ולאור זאת נדרש: לבצע סקר וניתוח סיכונים, גיבוש תחומי הביטוח הנדרשים תוך ניהול סיכונים מחושב. הניתוח יהווה את הבסיס לכלל פעילויות הביטוח ומדיניות המועצה.
- ג. יש לנהל רישום נכסים מעודכן באופן שוטף.
- ד. יש לבצע מידי תקופה (שנה – שנתיים) אפיון צרכים וריענון הכיסויים.
- ה. יש להטמיע את נושא ההדרכה בנושא הביטוח בקרב המנהלים בדרגים השונים: מחלקות/אגפים/תאגידיים לבחינת פוליסות הביטוח הנוגעות לתחומם ולקיים הערכות למניעת תביעות בהתאם.

ניהול תביעות תושבים/מועצה:

- א. רשות מקומית מהווה בראי החוק גוף משפטי, אשר רשאי לתבוע ויכול להיתבע. אזרחים ותושבים מגישים מעת לעת תביעות נגד רשויות מקומיות בגין מעשים או מחדלים, אשר אירעו בשטחן והינם בתחום אחריותה של הרשות המקומית.
- ב. הענפים המשפטיים העיקריים, החולשים על תחום זה, הינם **נזיקין** ומשפט ציבורי - מנהלי, בהתאם למהות הנזק שנגרם.
- ג. חלק מרכזי מהתביעות, המוגשות נגד רשות מקומית, הינו בגין ליקויים בשטחה המוניציפאלי של הרשות, המסבים נזק בטיחותי וגופני או מהווים מפגע תברואה, רעש או מטרד.
- ד. סוגי התביעות הנפוצות: נפילות והחלקות של אזרחים ועוברי אורח עקב כשלים בתקינות ובטיחות המדרכות והכבישים, אשר הרשות המקומית אמונה על תחזוקתם.
- ה. בכלל זה ניתן למנות בורות שנפערו ולא כוסו, תעלות חשופות, מדרכות שהריצוף בהן שבור או מונח בגובה בלתי אחיד, כבישים משובשים, וכו'. נפילות וחבלות עקב ליקויי תשתית עשויות להיות מלוות בנזקי גוף וחבלות קשים לעיתים עד כדי סכנת חיים.
- ו. גורמים משפיעים על הטיפול (מייצגים, עו"ד מטעם חברות הביטוח, חברות הביטוח, ביהמ"ש, סוכן הביטוח, יועצים בתביעה עצמית).
- ז. דרישות תשלום מהמועצה (פוליסות רכוש וחבויות) עקב פגיעה מתקבלות במספר דרכים:
- 1) כזימון לדיון בבית משפט.
 - 2) ככתב תביעה מעו"ד.
 - 3) ככתב דרישה מהנפגע עצמו.
- ח. בכל המקרים הדרישות מגיעות לאחראי הביטוח במועצה הרושם את פרטי התביעה ומעבירה לידיעת והתייחסות: יועץ הביטוח, יועץ משפטי ומנכ"לית המועצה.
- ט. בנושא הביטוח קיימות **ליועץ המשפטי** של המועצה 2 נקודות השקה עיקריות:
- 1) בהליכי המכרז לבחירת המבטחים לתחומי הביטוח השונים (צד ג', אחריות מקצועית, רכוש וכו'). יובהר כי אין מדובר בהליך מרכז אחד וכל תחום ביטוח נבחן בנפרד בהתאם לייחודיות הענפית שלו.
 - 2) בעת שמתקבלת תביעה שהיא בעלת אופי נזיקי (רכוש או גוף) מתקיים ההליך כלהלן: עם קבלת מכתב דרישה או תביעה במועצה מועברת פניה מקבילה מאת מנהל הרכש והביטוח ליועץ הביטוח וליועמ"ש, ואלו, בעצה אחת, מגבשים המלצה האם להעביר לחברת הביטוח או, בשל היקף התביעה וסוג החשיפה, להותיר את הטיפול בידי היועמ"ש (לגיבוש הסדר מוקדם עם הפונה /או בא כוחו, או לייצוג המועצה בהליך המשפטי).

י. השיקולים הרלוונטיים לקבלת ההחלטה בדבר העברת הטיפול למבטחת הם גובה החשיפה הצפוי (בשים לב לפרטי התביעה ולסוג הנזק-רכוש או גוף), גובה ההשתתפות העצמית וההשפעה על גובה הפרמיה העתידית.

יא. יצוין, כי כאשר מדובר בנזקי גוף הנטייה המקובלת היא להעביר לטיפול של חברת הביטוח בשל מידת חוסר הודאות המאפיינת תביעות מסוג זה והקושי להעריך במידה סבירה את היקף הסיכון למועצה אל מול השיקולים האחרים.

יב. מובן כי במקרים בהם מלכתחילה נראה שסכום התביעה הנזיקית הינו גבוה במידה משמעותית מסכום ההשתתפות העצמית, ומנגד טענות התביעה אינם מופרכים על פניהם, כי אז מנותבת התביעה לחברת הביטוח, בהסתמך על אותם שיקולים המעמידים את מידת הסיכון אל מול השיקולים האחרים.

יג. במקרה של חילוקי דעות מכריעה העמדה המשפטית וזאת על בסיס הערכת מידת החשיפה של המועצה לתוצאות ההליך.

יד. **טבלת ההוצאה הכספית בחתך שנתי בגין תביעות והחזרים :**

שנה	2018	2019	2020	2021
מספר תביעות	לא נשמרו נתונים	20	28	10
סכום ששולם ע"י המועצה	₪ 43,300	₪ 99,946	₪ 169,555	₪ 230,754

טו. **נמצא, כי :** לא מתבצע מעקב לגבי סכומי הביטוח המשולמים לתובע ע"י חברת הביטוח. בפועל, מתקיים מעקב אחר סכום ההשתתפות העצמית ראה טבלה לעיל.

טז. מהביקורת עולה, כי :

- 1) לא התקיים תהליך של איסוף וניהול נתונים באשר לתביעות : תביעות שנסגרו, תביעות פתוחות, אופן וסטטוס הטיפול, ביצוע בקרה.
- 2) לא מתקיים תהליך של מעקב ובקרה על אופן הטיפול בתביעות.
- 3) לא מתקיים תהליך של מעקב ובקרה אחר הטיפול במפגעים.
- 4) לא פועלת ועדת תביעות במועצה בהרכב (מנכ"לית, יועמ"ש, יועץ ביטוח, מנהל תחום הביטוח במועצה) לצורך דיון בסטטוס התביעות ובאופן דרכי הטיפול.
- 5) לא מוגש דוח רבעוני למנכ"לית בנושא תביעות.

יז. הביקורת סבורה כי :

- 1) יש לקיים ועדת תביעות במועצה שתבחן את התביעות : תביעה מוצדקת, גובה תביעה, האם במסגרת ההשתתפות העצמית, אופן ניהול המו"מ עם התובעים ועוד. זאת, על מנת לשמור על האינטרסים של המועצה מחד ועל זכויות התובעים מאידך.
- 2) יש לבנות ולנהל בסיס נתונים ממוחשב בנושא התביעות ולעדכנו לאורך זמן. זאת, על מנת לאפשר שליטה ובקרה טובה בנושא. וכן לצורך לימוד, תחקור והפקת לקחים.

ניהול מאזן ביטוחי

- א. על פי דוח מבקר המדינה⁶: החלטתה של רשות מקומית בדבר רכישת ביטוח מושפעת מסכום הפרמיה שדורש המבטח מחד גיסא ומיכולתה הכלכלית של הרשות מאידך גיסא.
- א. בקרה תקציבית נבונה על ביטוחי הרכוש של הרשות המקומית עשויה להביא למציאת האיזון ההולם בין הצורך בהגנה על הרכוש על ידי ביטוח, הצורך בחיסכון כספי ויכולתה הכלכלית של הרשות המקומית, ולכן היא דרושה לצורך קביעת מדיניות הביטוח של הרשות.
- ב. בקרה תקציבית בתחום זה כוללת ריכוז של כל הנתונים הכספיים הנוגעים לביטוח וניתוחם. בין היתר בוחנים במסגרתה את היחס בין שווי הרכוש המבוטח ובין סכום הפרמיה המשולמת, כדי לדעת אם הרשות המקומית נמצאת במצב של ביטוח יתר⁷ או ביטוח חסר, וכן את מאזן התביעות⁸ שלה ואת נתוני ניסיון התביעות⁹ המתקבלים מהחברה המבטחת.
- ג. **ניהול מאזן ביטוחי**, מאפשר בחינת המשמעויות של הרחבת כיסויי הביטוח אל מול צמצום הגופים המבוטחים.
- ד. **מהביקורת עולה, כי**: לא מנוהל מאזן ביטוחי במועצה.
- ה. **הביקורת סבורה, כי**:

- 1) נדרשת חשיבה וניהול סיכונים לבחינת הפוליסות.
- 2) יש לקיים תהליך סדור ומתועד לגבי תהליך קבלת ההחלטות בנושא.

⁶ דוח מבקר המדינה, ביטוח נכסי רשויות מקומיות - 2012

⁷ מצב שבו היקף הכיסוי הביטוחי שרכשה הרשות המקומית גבוה מסך נכסיה. מכיוון שתקרת הפיצוי שהרשות תהיה זכאית לו אם יתרחש נזק אינה יכולה לעבור את ערך הכינון של הרכוש, מדובר בביטוח מיותר ובהוצאת כספים לשווא.

⁸ דוח המרכז את נתוני התביעות שהגישה הרשות המקומית לחברה המבטחת ואת נתוני התביעות שהוגשו נגד הרשות. מפורטים בו, בין היתר, סכומי התביעות שעברו את סכום ההשתתפות העצמית ושלא עברו אותו, סך הוצאות הרשות המקומית בשל נזקים שלא עברו את סכום ההשתתפות העצמית, סך הפיצוי הכספי שהתקבל מחברת הביטוח, תביעות תלויות ונזקים שטרם דווח עליהם לחברה המבטחת.

⁹ ריכוז המידע על הסכומים ששילמה החברה המבטחת למבוטח.

התייחסות מנהל הרכש ואחראי על תחום הביטוח במועצה:

- א. נושא הביטוח הועבר לאחריותי ללא כל הכשרה מקצועית בנושא. כל מה שבא תחת ידי מועבר להתייחסותו והנחייתו של יועץ הביטוח של המועצה מר משה חביב. הייתי שמח לו הייתה לי הכשרה בנושא אך אין זה המצב כרגע.
- ב. למרות שעל פניו נראה כי נושא הביטוח הינו גורם משני במחלקה, תכולת העבודה והצורך במעקב אחרי האירועים הינו משמעותי וגוזל זמן רב מכלל העיסוק בנושאי רכש שוטף.
- ג. כלל אירועי הביטוח מרוכזים באופן ידני ומועברים להתייחסות גורמי המקצוע (יועץ ביטוח, סוכן ביטוח עו"ד) לפי הצורך, לא קיים מנגנון בקרה/התראה לנושא.

המלצות:

- א. יש להגדיר את מדיניות הביטוח במועצה (בסיוע יועץ הביטוח).
- ב. יש לבצע סקר נכסים ורכוש ושיערוך הנכסים והרכוש לצורך הביטוח במועצה.
- ג. יש לבחון את כלל פעילויות המועצה ולאור זאת נדרש: לבצע סקר וניתוח סיכונים, גיבוש תחומי הביטוח הנדרשים תוך ניהול סיכונים מחושב. הניתוח יהווה את הבסיס לכלל פעילויות הביטוח ומדיניות המועצה.
- ד. יש לבחון נושא ביטוח בפני תקיפות סייבר, דרישות כופר ויו"ב.
- ה. יש לבצע מידי תקופה (שנה – שנתיים) אפיון צרכים וריענון הכיסויים הביטוחיים.
- ו. יש לבחון שינוי ארגוני אשר יאפשר ריכוז תחום הביטוח במועצה במקום אחד. על מנת ליצור סנכרון טוב יותר, בנייה ושימור ידע ארגוני לאורך זמן בתחום מקצועי זה.
- ז. יש לבחון כלים ממוכנים (תכנות) לניהול הביטוחים במועצה, על מנת לשפר את הבקרה ולשמר את הידע לאורך זמן. כמו כן, להנגיש לתושבים דרך אתר המועצה נוהל הגשת תביעה.
- ח. יש להטמיע את נושא **ההכשרה וההדרכה** בנושא הביטוח בקרב המנהלים בדרגים השונים: מחלקות/אגפים/תאגידים לבחינת פוליסות הביטוח הנוגעות לתחומם ולקיים הערכות למניעת תביעות בהתאם.
- ט. יש לנהל את הידע הארגוני המבוסס על ניסיון בנושא הביטוחים במועצה ולעדכנו בנהלים. שכן, נהלים מתעדכנים המתבססים על ידע מניסיון העבר, עשויים לחסוך במשאבים ולמנוע נזקים עתידיים.
- י. יש לבחון הקמת "**פורום ביטוחי**" אשר יתכנס אחת לתקופה לקביעת הנושאים הקשורים לתחום הביטוח ובהם:
- 1) קביעת מדיניות הביטוח, החלטות עקרוניות, מעקב **תביעות** שהוגשו לביטוח ותביעות שסכומן נמוך מסכום ההשתתפות העצמית, בניית מפרט למכרזי הביטוח.
 - 2) מעקב ובקרה אחר תיקון המפגעים אשר בגינם הוגשו התביעות.
 - 3) מומלץ כי הרכב הפורום יכלול את: מנכ"לית המועצה, גזברית המועצה, יועץ הביטוח, יועץ משפטי, אחראי תחום הביטוח ובהתאם לצורך נציגים נוספים.
- בדרך זו ניתן להתגבר על פיצול תחום הביטוח וליצור מנגנון שליטה ובקרה מרכזי.
- יא. **תיקון הליקויים ויישום ההמלצות שהובאו בדוח זה יסייעו בשיפור מערך הביטוח של המועצה ובצמצום חשיפתה לנזק אפשרי בעתיד.**

3. פרויקט גן משחקים בראס אל עין

מטרת הביקורת: בחינת הקמת גן המשחקים בישוב ראס אל עין ואופן העמידה בכללי המנהל התקין, החיסכון, הבטיחות, החוקים והתקנות המתחייבות. זאת, על מנת להשתפר, להתייעל ולהימנע מסיכונים אפשריים בעתיד.

עיקרי הממצאים:

- א. תהליך קבלת החלטות: עבר אישור הוועד ב 2020, לא הוצג סטטוס התקדמות בשנת 2021. הילדים הגיעו לשחק בגן בטרם נפתח רשמית, סיכון בטיחותי.
- ב. ניהול כספי: עלות הפרויקט 345,842 ₪ המקור הצטברות כספים מחשבון הוועד הישן. על כן לא נרשמו בספרי המועצה באגף הכספים. הבקרה הכספית בוצעה על ידי יו"ר הוועד.
- ג. לא הוגשה בקשה להיתרי בנייה לגן המשחקים.
- ד. בוועד אין נהלים וידע ארגוני בנושא רכש וניהול פרויקטים.
- ה. לא בוצע הליך מסודר של מכרז פומבי ואף לא מבחן הצעות מחיר.
- ו. ניהול הפרויקט בוצע ללא בקרה של מפקח מקצועי (היבטי בטיחות).
- ז. לא התקיים ליווי מקצועי של המועצה בתכנון ובביצוע הפרויקט.

ו. הביקורת סבורה, כי: ביצוע פרויקטים פיזיים בוועדים המקומיים יתבצעו באמצעות אגף ההנדסה, עם קבלני מסגרת של המועצה, בהתאם לכללי הרכש וניהול תקציבי היישובים המנוהלים בגזברות המועצה. תוך בקרה מקצועית לאורך כל שלבי הפרויקט.



4. ממונה על תלונות הציבור

- א. ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 אשר מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע בין היתר, הסדרים למינויו ופעולתו. בחוק נקבעו דרכי הגשת התלונה, דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות השונות.
- ב. החוק אינו עוסק בפניות תושבים שאינן מתאימות להגדרת "תלונה".
- ג. **תלונה** - תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנלוו, בדגש על:
- 1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- 2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

נושאי פניות יכולים להיות מגוונים: בקשת שירות או מידע, בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים המחייבות טיפול מיידי. פניות אלו מתקבלות במוקד המועצה. הפניות מרוכזות בלשכה.

אם הפונה לא נענה או אם הטיפול אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה בתלונה בכפוף לקבוע בחוק.

טיפול יעיל ומתן מענה לתלונות ולפניות הציבור מגבירים את אמון האזרח ברשות.

המידע שנצבר מתלונות ומפניות יכול לשמש בסיס לקביעת המדיניות של המועצה ולקביעת סדרי העדיפויות בחלוקת המשאבים, ועשוי לשפר את השירות הניתן לאזרח.

5. תלונות ונושאים שנבדקו וטופלו:

- א. תלונות מגורמים אנונימיים כנגד סגן ראש המועצה
- ב. מטרד פרות משוטטות
- ג. הסקה באמצעות קמינים

כל התלונות נבדקו בקפידה, הממצאים המפורטים נמסרו למתלוננים.
היכן שצריך הופקו לקחים מתאימים.

בברכה,

דודו דהן

מבקר והממונה על תלונות הציבור במועצה האזורית משגב