

לשכת מנכ"ל המועצה

פרוטוקול דיון מליאה שלא מן המניין מספר 50
מתאריך ה-25/05/2022

תיאור	שמות המשתתפים
נוכחים	חיזקי סיבק, יעריב יערי, אופירה קלפ, הדס מדליה, מיכל אביחי, מוטי בארי, אברהם בן דוד, אילנה גולן, אמנון שפיר, חייקין עמוס, ויסבלום ליבנה טוביה, כלפון מידד, דורון גייר, ירון קומפל, נדב ערבה, שילה אמיר, רחל מרום, רן שכטר, ינאי חובב, אראלי נטע, סתיו וייס, אסנת שטרן, בתיה רגב, רון פז, פאר אהובה, פסח פורצלן, הילה עיני, שחר דרור.
לא השתתפו	יוסי ישראל, חנן אדרי, יוסי בכרטון, יואב בר סלע, רצון שערבי, לב הר מושיקו, שמיל פלג, מאיר טודר, גדעון ברי, אמיר רף, פליישר קרוב גלדיס, אורי נאהרי, שרון דביר, יוכבד מרגלית, עוז בר יוסף, גיא זוילי אברהם
משתתפים	ד"ר גלית שאול - ראשת המועצה חיזקי סיבק- סגן ראשת המועצה ומ"מ יעריב יערי- סגן ראשת המועצה אופירה קלפ- סגנית ראשת המועצה עמית בן צבי- מנכ"ל המועצה צור אוריון- גזבר המועצה שגיא בן יואב – מנכ"ל כלכלית דר' עדית נס-ויסמן – מבקרת המועצה עדי צ'צ'יק – עוזרת ראשת המועצה סברנה קסוטו – מ"מ עוזרת מנכ"ל

סדר יום:

1. פרידה מגב' גלוריה רוט, מנהלת מדור בריאות.
2. דו"ח מבקרת המועצה לשנת 2020/21, מציגה ד"ר עידית נס-ויסמן, מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור.
3. הצגת מסמך תיקון ליקויים, מציג: עמית בן צבי, מנכ"ל.
4. התייחסות הוועדה לענייני ביקורת לדוח מבקרת המועצה לשנת 2020/21, מציג: מוטי בארי, יו"ר הוועדה לענייני ביקורת.

הישיבה נפתחה בשעה : 19:10

לשכת מנכ"ל המועצה

מהלך הישיבה

1. **עמית בן צבי, מנכ"ל:** מברך את הנוכחים ומבקש לפתוח את הדיון.

2. פרידה מגב' גלוריה רוט

- **עמית בן צבי, מנכ"ל:** מודה לגלוריה על תרומתה רבת השנים למועצה ולתושביה ומאחל לה הצלחה בהמשך דרכה.
- **גלית שאול, ראשת המועצה:** נושאת דברי ברכה ופרידה מגלוריה ומודה לה בשמה, בשם העובדים, חברי המליאה והתושבים. מציינת שאת גלוריה תחליף יעל שקד.
- **גלוריה רוט:** נושאת מילות פרידה מחברי המליאה ועובדי המועצה ומשתפת משנותיה הרבות ומעורבותה בתחום השירות במועצה אזורית עמק חפר.

3. דו"ח מבקרת המועצה לשנת 2020/21, מציגה: ד"ר עידית נס-ויסמן,

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

- **ד"ר עידית נס-ויסמן, מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור:** מציינת את ששת נושאי הדו"ח ומדגישה, כי הדו"ח מציג תמונה רלוונטית למועד הבדיקה וכי נכון להיום כבר תוקנו חלק מהליקויים.

4. הצגת מסמך תיקון ליקויים, מציג: עמית בן צבי, מנכ"ל

- **עמית בן צבי, מנכ"ל:** מודה למבקרת על גיבוש הדו"ח ומציג את תיקון הליקויים ואת המצב כיום. מציין, כי הדו"ח אכן מבטא את המצב במועד ביצוע הביקורת. מתייחס לנקודות העיקריות בדוח:
 - היבטים בתחום השירות: נושא תודעת השירות הגיע כעת לשלטון המקומי ולמועצות האזוריות ומשרד הפנים לעניין דגש. במועצות אזוריות ישנם מאפיינים ייחודיים בתחום השירות, כגון קיומן של וועדים מקומיים ואגודות חקלאיות, שגם הם סוג של לקוחות של המועצה, דבר שלא קיים בעיריות.
 - המועצה מכירה בצורך בקידום תחום השירות ומקדמת רפורמה חוצת ארגון. הוקם צוות היגוי הכולל יועץ מלווה, מבקרת המועצה, מנהל אגף תפעול, מנהלת אגף משאבי אנוש, מנהלת אגף קהילה וישובים, מנכ"ל החכ"ל ומנמ"ר המועצה.
 - אסנת שטרן, יד חנה:** מציעה לצרף גם מזכירי ישובים.
- עמית בן צבי, מנכ"ל:** מציין, כי מדובר כרגע בצוות חשיבה אך מתכוון לצרף נציגי ציבור.
- התוצר העיקרי ברפורמה הינו הקמת יחידה שרות ארגונית – מש"ל, מרכז שירות לתושב, שיכלול את מוקד המועצה וכן נאמני שירות מכל מחלקות המועצה. ההקמה מתוכננת לחציון השני של 2023.

לשכת מנכ"ל המועצה

מדגיש שהמש"ל יהיה ערוך גם לטיפול בפניות פרונטליות לפי הצורך. לצורך למידה והכרת התחום נערכו ביקורים בשני מרכזי שירות – בי"ח מאיר ועיריית חריש. כמו כן, בחודש יוני הקרוב יעברו נאמני שירות מהמועצה קורס לקידום איכות השירות של השלטון המקומי. שדרוג אתר המועצה הינו חלק מהתהליך. הוא מתקצב ב- 160,000 ₪ ומתוכנן לסוף 2022.

היבטים בתחום פניות הציבור: מציין, כי קיים צורך בהסדרה ארגונית של התחום. כיום אחראי על התחום יעקב שני. המועצה תפעל, עד לסיום שנה זאת, להכפפת התחום למנהל יחידת השירות החדשה (מש"ל) ולגיבוש פלטפורמת CRM דיגיטלית ומדויקת.

היבטים בפעילות מוקד המועצה: מציין, כי המוקד יוכפף ליחידת המש"ל. כבר היום נוספו שני תקנים למוקד (סה"כ 5) ועובדי המוקד עברו להיות עובדי מועצה, במקום עובדי קבלן וזאת לפי בקשתם. מדגיש את החשיבות של שילוב הוועדים המקומיים ברפורמת השירות והטמעת מערכת טלפוניה חכמה, שתשמש גם אותם. כיום 4 ישובים בלבד הצטרפו למערכת ה-CRM של מוקד המועצה למרות פניות שלנו לוועדים ו"ימים פתוחים" שקיימנו עבורם במוקד המועצה. ארבעת הישובים החלוצים הם: בית יצחק, אמץ, חופית ובת חפר.

אסנת שטרן, יד חנה: חושבת שזה אכן חשוב ולא מבינה מדוע שאר הוועדים לא מצטרפים.

עמית בן צבי, מנכ"ל: בינוי המוקד מתוכנן לחציון הראשון של 2023. משרד הפנים מתקצב מרכז הפעלה לשעת חירום. המועצה תפעיל שם את המש"ל בימי שגרה. **מיכל אביחי, בית הלוי**: מציעה להתחיל לפעול בשלבים בהתאם להתקדמות, ולא לחכות לסיום כל התהליכים. ממליצה גם לשלב פנסיונרים.

עמית בן צבי, מנכ"ל:

היבטים בתחום הכנסות המועצה: נעשה ריענון וחיידוד נהלים בתחום. אחת לשנה ניתן דיווח במסגרת 'דו"ח ביצוע שנתי'.

בנושא הקושי של הוועד המקומי לגבות תשלומי ארנונה מסוימים, כיום ישנו שיתוף פעולה מוצלח, לפיו לבקשת וועדים מקומיים בגבייה מרוכזת, המועצה היא המבצעת את הגבייה במקרים מסוימים ועל פי קריטריונים מוגדרים. מוסיף, כי נעשה שינוי ארגוני וניהולי מקיף במשק המים המורכב. בסופו של השינוי השירות לתושב יהיה טוב יותר והכנסות המועצה תהינה גבוהות יותר. במתווה החדש, הנכסים והתשתיות יישארו בידי המועצה והגבייה תעשה על ידי החכ"ל.

היבטים בהתנהלות וועד מקומי בת חן: מדובר בדוח מעקב לביקורת שנעשתה במסגרת דו"ח לשנת 2016-17. המועצה פעלה למינוי מלווה לוועד המקומי וניהלה שיח רצוף עם חברי הוועד. בהמשך התהליך, גובשה הסכמה על זהות יו"ר וועד. במסגרת תכנית 'הל"ב' – הדרכה, ליווי ובקרה, של מח' הישובים, נבצע מספר פעולות נקודתיות לסייע לוועד מקומי בת חן.

לשכת מנכ"ל המועצה

דו"ח ביקורת בנושא "איגוד ערים השרון הצפוני (תברואה וסילוק אשפה)": מציין כי אין בדו"ח התייחסות קונקרטית למועצה או לנציגיה באיגוד. תוכן הדו"ח הובא לידיעת נציג המועצה באיגוד שיפעל ליישום ההמלצות.

5. התייחסות הוועדה לענייני ביקורת לדוח מבקרת המועצה לשנת 2020/21, מציג: מוטי בארי, יו"ר הוועדה לענייני ביקורת

- **מוטי בארי, יו"ר הוועדה לענייני ביקורת:** מציין, כי נושא השירות הינו נושא חשוב ביותר לתחושת התושבים ולתפקוד המועצה. שמח כי הרפורמה מעמיקה וקורמת עור וגידים. טיפול בפניות הציבור חשוב מאד במתן השירות. מברך על טיפול המועצה במענה לדוח הביקורת ומצפה לסיים טיפול ב- 2023. מודה לחברי הוועדה על זמנם ותרומתם, לעידית על עבודת הביקורת המסורה ולגלית ועמית על שיתוף הפעולה, בעיקר בתחום השירות.
- **גלית שאול, ראשת המועצה:** מדגישה שנושא השירות הוא חלק חשוב ממטרות הקדנציה של המועצה ויש להמשיך ולפתח כלים לשיפור השירות, במיוחד נוכח מאפיין הדו הרובדיות. מציינת, כי מוקד המועצה זוכה להערכה ושבחים ומתקדם בתחומו. חשוב למועצה שהתושבים יפנו, ישתפו ויאפשרו לה לטפל בדברים. מודה לעידית על הדו"ח המפורט והמקצועי ולוועדת הביקורת המסורה.

הצעת החלטה:

- מליאת המועצה מאשרת את דו"ח מבקרת המועצה לשנת 2020/21 ואת המלצות הוועדה לענייני ביקורת.
- מתנגדים: אין.
- נמנעים: אין.
- הצעת החלטה התקבלה בפה אחד.

מנכ"ל המועצה מודה לכל המשתתפים על הדיון הענייני והמכובד ונועל הישיבה.

הישיבה ננעלה בשעה : 20:25




לשכת מנכ"ל המועצה

ריכוז החלטות מליאת המועצה, מתאריך ה-25.5.22:

<u>מס'</u>	<u>נושא</u>	<u>החלטה</u>
1.	דוח מבקרת המועצה לשנת 2020/21	מליאת המועצה מאשרת פה אחד את דו"ח מבקרת המועצה לשנת 2020/21 ואת המלצות הוועדה לענייני ביקורת


 ד"ר גלית שאול, ראשת המועצה


 עו"ד עמית בן צבי, מנכ"ל המועצה