



קריית שמונה

מרחב של הזדמנויות



דו"ח מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור "חרבות ברזל"

2024

"על זה הָיָה דָּוָה לִפְנֵינוּ
עַל אֵלֶּה חָשְׁכוּ עֵינֵינוּ."
(איכה ה', י"ז)

מספר

29



דו"ח זה מוקדש לחללי מלחמת
"חרבות ברזל" ילדים, נשים, גברים
וחיילים שנספו וחרפו נפשם במערכה זו.





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



**דו"ח מבקר העירייה
והממונה על
תלונות הציבור
"חרבות ברזל"**

2024

לכבוד
מר אביחי שטרן, עו"ד
ראש העירייה- כאן

שלום רב,

הנדון: דו"ח מבקר העירייה לשנת 2024

מתכבד להגיש לך דו"ח מבקר העירייה לשנת 2024.

תקופה לא פשוטה עברה על העיר קרית שמונה מיום 19.10.2023 ועד למועד הגשת דו"ח זה. הביקורת התאימה את עצמה למצב החירום אליו נקלעה העיר וביצעה משימות שונות ומגוונות שסייעו לארגון להתמודד טוב יותר עם האתגר המורכב.

על אף המורכבות הרבה בעבודת הביקורת בזמן המלחמה, ראיתי חשיבות רבה ביצירת רציפות תפקודית, הכנה והגשת דו"ח שנתי כחוק לפי פקודה 170 ג' (א).

החשיבות בהגשת דו"ח ביקורת זה באה ברקע של תחושה חזקה בציבור של אכזבה מן התהליכים שעברו על העיר, ומכך שאף גורם ממשלתי ולא גורם רשותי הכין אותם לתרחיש פינוי העיר לזמן כל כך ממושך, דבר שהשליך באופן ישיר על כל פעילות אגפי העירייה ומחלקותיה בחירום ובשגרת החירום, שנכפתה על כולם וכמובן על עובדי העירייה ותושבי העיר כולה. דווקא אירוע זה ממחיש עד כמה חשוב לקרוא את דוחות הביקורת, לאמץ וליישם את המלצותיהם. בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2022 בנושא ביטחון נכתב באותיות "קידוש לבנה" כי יש להכין תוכנית פינוי לעיר, תרחיש שנראה אז הזוי לגורמי הביטחון בפיקוד הצפון ובפיקוד העורף, אשר הפך בין יום לתרחיש מציאותי. לקריאה זו, הצטרפת ראש העיר, (א.ש), ועל כך אני מודה לך. דרשת בישיבות העבודה עם גורמי הביטחון להכין תוכנית פינוי לעיר, אך לצערי, דבר זה לא קרה. למרות זאת, האחריות שלנו כרשות מקומית הייתה להפוך כל אבן עד להכנתה של תוכנית כזו. בסופו של דבר המלחמה, לצערי, השיגה אותנו ולא הוכנה תוכנית פינוי מתאימה לעיר, מה שדרש מהעירייה "להמציא" תוכנית מתאימה תוך כדי המלחמה עצמה. משימה לא פשוטה כלל, אך לצד הביקורת בראי לאחור אני יכול לציין כי נעשתה עבודה מאומצת וטובה של כלל הגורמים בעירייה ובגופי הסמך, ואף ממבט קרוב אני יכול להעיד כי עבדו סביב לשעון שעות, ימים וחודשים בכדי לספק את המענה לתושבי העיר המפוזרים. חובתי לציין שעדיין משימה זו, של הכנת תוכנית פינוי, ולא רק בשל סיבות ביטחוניות, אלא גם לתרחישי רעידת אדמה ואסונות טבע, לא קיימת ברשות וכי יש לקיים תהליך הפקת לקחים לתקופה שעברנו ולהיערך בהתאם לעתיד לבוא על כלל התרחישים ועל הכנת העיר למצבים אלה. דו"ח זה עוסק בפעילות האגפים והחמ"לים שהוקמו ברחבי המדינה, ואני מאמין כי זהו רצונה של עיריית קרית שמונה, נבחריה, מנהליה ועובדיה להבין מה קרה בתקופה זו, ללמוד ולהפיק את הלקחים המתבקשים מכך ולאמץ דו"ח זה כתוכנית עבודה, כל מנהל בתחומו וכחלק מתהליך לשיפור והפקת לקחים של ארגון ציבורי, בוודאי כזה שהיה בחזית העשייה במשך תקופה ארוכה.

בחינת מכלולי החירום, שהופעלו מפרוץ המלחמה ביום 7.10.23 כוללת התייחסות לפינוי העיר ותפעול העירייה ומכלולי החירום בראייה לאחור, מתוך רצון להבין את מהלך האירועים ואת נסיבותיהם, בצורה פשוטה ונהירה של בניית תמונת מצב בדרך של בחינה מעמיקה וקביעת רצף האירועים כפי שהיה. הדו"ח מבוסס בעיקרו על העדויות של כל מנהלי המכלולים ומנהלי האזורים, כל אחד מנקודת מבטו, מיקומו ותפקידו. אציין שעם פתיחת המלחמה וההכרזה על מעבר לחירום, ליוותה הביקורת את מכלולי הרשות ליישום המלצות המבקר בשיטה האגלית כמייעצת, תוך כדי התהליך והטמעת המלצות שגובשו בדו"ח קודם כדוגמת: אינטרנט אלחוטי במקלטים ופתיחת נקודות גלישה, רכישת מוצרי חשמל, מקררים וטלוויזיות כמוכנות לשהייה ממושכת במקלטים, בהתאם

לתרחישי הייחוס של שהייה ממושכת במקלטים, וכן עיבוי תקני כיתת הכוננות והצטיידות מתאימה. עם קבלת הוראת הפינוי מגורמי הצבא, סייעה הביקורת ביעוץ אקטיבי לבניית מבנה ארגוני תואם פינוי, בתפעול העיר בחירום ובחלוקה לאזורים מאילת ועד טבריה, וכמובן המשך מתן שירות לתושבים שנשארו בקרית שמונה ותפעולה תחת התקפת טילים.

לדעת הביקורת, הכשל של אי הערכות לתרחיש פינוי העיר גרם לפיזור נרחב מאוד של תושבי העיר במלונות ברחבי הארץ, ומכאן ההשלכות היו רחביות לכל אורך הפינוי. יחסי הגומלין מול משרדי הממשלה, ובעיקר מול משרד התיירות, שלרשות לא היה שום קשר קודם איתה, בוודאי לא בנושאי חירום ועד הטיפול בקליטת התושבים ביישובים אליהם פונו בעזרת הרשויות הקולטות, המגזר השלישי ומשרדי הממשלה. המסקנה העיקרית של הביקורת היא, שאם הייתה תוכנית פינוי מסודרת ניתן היה לשפר משמעותית את זמן הטיפול באוכלוסייה בכלל המכלולים בדגש על מכלול אוכלוסייה, חינוך ורווחה - שם עלו עיקר הליקויים.

נושא נוסף וחשוב שעורר סערות רבות במלחמה והיה למשמעותי הוא נושא התרומות, שלווה על ידי הביקורת באופן צמוד ובשיתוף פעולה מצוין של הוועדה בראשותו של מנכ"ל העירייה והחברים בה: גזברית, העירייה והיועץ המשפטי, שעשו עבודה זו בחרדת קודש.

הביקורת מדגישה שחלק מהמלצות הביקורת תוקנו תוך כדי הליך הביקורת ובהתאם לנסיבות שנוצרו.

אבקש לציין לטובה את כלל מנהלי האזורים ומנהלי האגפים שנרתמו מהיום הראשון למלחמה ועד לרגע כתיבת שורות אלה. כמי שנטל חלק ממשי ועקב מקרוב אחר עבודת המנהלים אני יכול להגיד בהחלט שהייתה פה מסירות בלתי רגילה של מנהלים ושל עובדים בכירים, שהוכיחו שיש על מי לסמוך בשעת משבר, וכי הירתמותם ללא סייג בימים, בשעות ואף בלילות ובשבתות לא תסולא בפז ועל כך אני ממליץ להכיר ולהוקיר אותם.

אציין ואשבח גם את שיתוף הפעולה של מנהלי האגפים והאזורים ללא יוצא מן הכלל עם הביקורת לגיבוש דו"ח זה, מה גם שהם כרעו תחת נטל ריבוי המשימות, שיתפו פעולה, העבירו חומרים וענו לבקשת הביקורת!

הנך מתבקש להעביר את התייחסותך לדו"ח העירייה כקבוע בסעיף 170 ג. ג. (ג)

מאחל שנדע ימים טובים ושקט על פני העיר.

בברכה,

אורן ירמיהו לוי,

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



10 יולי 2025
י"ד תמוז תשפ"ה

לכבוד
מר אורן ירמיהו
מבקר העירייה- כאן

הנדון: תגובת ראש העיר לדו"ח מבקר העירייה לשנת 2024

להלן תגובתי לדו"ח מבקר העירייה, המתייחס לפעילות העירייה במהלך שנת 2024 – שנה שעמדה בצל מלחמת "חרבות ברזל" והביאה עמה אתגרים חסרי תקדים.

מאז פרוץ הלחימה, נדרשה העירייה להתמודד עם מציאות חדשה שכללה פינוי המוני, השבתת שירותים שוטפים, שיבוש מערכות חיוניות ויציאת עובדים לשירות מילואים. אף שאיש לא הכין את העירייה לאירוע בקנה מידה כזה, הצלחנו לתפקד באופן מעורר כבוד – כמו מכונה משומנת – ולהבטיח את הרציפות התפקודית של מערכות הליבה. הצלחנו לספק שירותים הכרחיים לאלפי מתושבי העיר שפוזרו בלמעלה מ-400 בתי מלון ו-500 יישובים ברחבי הארץ – תוך מתן מענה איכותי לאורך זמן.

הדו"ח מעלה ליקויים בעיקר בתחומי התיאום, התייעוד והניהול המערכתי בשעת חירום. אנו רואים בכך הזדמנות ללמידה, ומקבלים את ההערות במלוא הרצינות. הנחיתי את מנכ"ל העירייה לבצע הפקת לקחים מיידית, לכנס את הוועדה הרלוונטית ולפעול ליישום התיקונים בהקדם.

עוד לא יבשה הדיו על מכתב זה, וכבר מצאנו עצמנו בעיצומה של מערכה נוספת – הפעם בזירה האיראנית. גם בעת הזו אנו ממשיכים לפעול באינטנסיביות לחיזוק מערך החירום ולהבטחת שירותים רציפים לתושבים בעיר ולמפונים כאחד.

עובדי העירייה, בליווי הנהלה מסורה, פעלו ללא לאות מאז 7 באוקטובר 2023 – מתוך שליחות אמיתית ודאגה עמוקה לכלל תושבי העיר. אישית, הקדשתי זמן רב לשהייה לצד המפונים, במלונות ובמרחבים השונים, מתוך מחויבות להקל ככל האפשר על שהותם מחוץ לבית.

אני מבקש להודות למבקר העירייה על עבודתו המקצועית והיסודית, שתרמה להפקת לקחים משמעותית מפרק מורכב זה בתולדות העיר. תודה עמוקה גם למנכ"ל העירייה, למנהלים ולכל אחת ואחד מהעובדים על תרומתם יוצאת הדופן בתקופה מאתגרת זו.

עתה, משימת השיקום מונחת לפתחנו – נמשיך לפעול, ללמוד ולהצעיד את קריית שמונה קדימה, אל עבר עתיד בטוח, חזק וטוב יותר.

בברכה,

אביחי שטרן, עו"ד
ראש העיר קריית שמונה

Municipality Of Kiryat-Shmona



תוכן עניינים

עמ'

8	הקדמה	1
10	מוכנות העירייה לשעת חירום	2
13	כניסה למלחמה - מעבר משגרה לחירום	3
16	מכלול אוכלוסייה - פינוי העיר	4
25	ארגון השטח והקמת המחוזות לקליטת תושבים	5
28	ניהול מרחוק באמצעות שולחן מרכזי	6
30	ניהול העיר מכלול ביטחון	7
36	מכלול הנדסה	8
40	מכלול חינוך	9
45	השירות הפסיכולוגי	10
50	מכלול רווחה	11
56	שיטור עירוני	12
58	מחוזות:	13
59	מחוז תל-אביב וגוש דן	
62	מחוז טבריה והסביבה	
65	מחוז אילת	
69	מחוז השרון וחיפה	
71	מחוז ירושלים וים המלח	
73	מכלול דוברות ומידע לציבור	14
80	מוקד עירוני (106)	15
85	מכלול תפעול	16
92	מכלול כ"א	17
96	גזברות ורכש	18
98	המחלקה המשפטית	19
100	תפעול מוקד רפואי	20
103	אגף תעשייה, תיירות ועסקים	21
105	סיכום ההמלצות	22
108	נספחים	23
136	תיקון ליקויים	24
142	דו"ח הממונה על תלונות הציבור	25



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 1

הקדמה

ביום 7 באוקטובר 2023, יום שבת וחג שמיני עצרת, פרצה מלחמת "חרבות ברזל" לאחר שארגוני טרור פרצו מכיוון עזה ליישובי הדרום טבח באזרחי ישראל, רצחו, אנסו ובזזו אותם, ונכון למועד כתיבת דו"ח זה, גבתה חייהם של 839 אזרחים ו- 629 אנשי כוחות ביטחון. בנוסף, נחטפו לעזה 253 ישראלים וזרים, מתוכם 123 שוחררו חיים, 11 גופות חולצו, 134 בני אדם נותרו בשבי מתוכם נקבע מותם של 33 חיילים ואזרחים.

ביום 19 באוקטובר החליטו בפיקוד צפון על פינוי העיר ובתאריך 20 באוקטובר, יום שישי, החל פינוי העיר קרית שמונה בפועל על כל תושביו. עד למועד כתיבת דו"ח זה מפוזרים תושבי העיר מאילת בדרום ועד יסוד המעלה בצפון בלמעלה מ- 220 מלונות ו- 400 יישובים כפי שיפורט בדו"ח זה.

דו"ח מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור עוסק בתקופה שבין 7 באוקטובר 2023 ועד ליום 31 בדצמבר 2024. דו"ח זה מוגש לאחר עבודה קשה ומאומצת אשר עצרה באחת את תוכנית העבודה השוטפת ואילצה את העירייה על כל עובדיה לעבור משגרה לחירום, כולל את לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. כאורגן בכיר בעירייה נרתמנו מיד לפעולות חירום תחת מלחמה ופעלנו בראש ובראשונה להיכנס "תחת האלונקה", ולסייע בנטל העצום שפקד את העיר והמדינה כולה, ובמיוחד את הרשויות בדרום ובצפון, ביניהן העיר קרית שמונה. עם הינתן הוראת הפינוי לכלל תושבי העיר קרית שמונה, קיבלנו על עצמנו לאחר התייעצות עם גורמי ביטחון, משרד הפנים ומבקר המדינה לסייע באופן אקטיבי ותפעולי בכל הקשור בטיפול בתלונות הציבור, וסיוע אקטיבי תפעולי לכלל האוכלוסייה שהזדקקה לסיוע של גורם רשותי בכלל חלקי הארץ, ובמיוחד לאוכלוסייה שהתפנתה לאזור השרון, שם פונינו עם משפחותינו. במקביל השתתפנו בישיבות שולחן מרכזי באופן קבוע, בישיבות עם גורמי ממשל בכירים מהארץ ומחו"ל, שרים וחברי כנסת, לבקשת ראש העיר, וקיימנו סיורים באזורים אליהם פונו תושבי העיר בכל רחבי הארץ כפי שיפורט בדו"ח זה מקרית שמונה ועד אילת. דו"ח זה עוסק בפעילות העירייה בזמן המלחמה בפירוט לפי האגפים והמוקדים האזוריים, שנטלו חלק עיקרי בטיפול באוכלוסייה שפונתה ואלה נשאו בעיר.





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 2

**מוכנות העירייה
לשעת חירום**

שלב טרום מלחמה:

עיריית קרית שמונה באמצעות אגף הביטחון נערכת לאורך כל השנה להכין את העיר קרית שמונה לזמן חירום. האגף עובד בתיאום עם גופי הצבא, עם פיקוד העורף, ועם רשות רח"ל לאומית ומשרד הפנים. בכל שנה נערכים תרגילי חירום לאור התרחישים הקיימים כחלק ממוכנות הרשות לחירום העיר. ממצאי הביקורת העלו כי אגף הביטחון היה ערוך ומוכן וניכר כי נעשו פעולות הכנה לזמן חירום, שנערכו בעיר עוד בטרם ה-7.10 כדלקמן:

1. בקרית שמונה 187 מקלטים ציבוריים, אשר ערוכים ומוכנים לזמן חירום, עוברים ביקורות שגרתיות ואף בהצטיינות. המקלטים אף קיבלו מגן חמישה כוכבים מטעם משרד הביטחון על כשירותם. הביקורת מצאה כי בניגוד להמלצת מנהל אגף הביטחון לא נמצא ציוד ואמצעים לשהייה ממושכת במקלטים הציבוריים. המלצה זו אף הופיעה בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2022.
2. העיר חולקה לרבעים כשלכל רובע מונה מנהל רובע, עובד מתנ"ס בפרויקט "מוטב יחדיו". לכל רובע שובצו אנשי מקצוע שיתנו מענה לרובע בזמן חירום. לכל רובע קיים חמ"ל ממוגן, אמצעי קשר, טלפוניה ומחשבים. הביקורת מצאה כי למעשה רבעים לא נפתחו כי לא היה צורך באיושם בשל פינוי העיר.
3. לעירייה קיים מרכז הפעלה ממוגן בבניין העירייה הישן במוקד העירוני בסמוך למשרדו של מנהל אגף הביטחון, המהווה חמ"ל רשותי אחד שבו ממוקמים כלל המכלולים בחירום, למעט היקל"ר ומוקד 106 שאמורים על פי תוכנית החירום המקורית לאייש את מקלט 420 בכיכר צה"ל.
4. כלל המכלולים ביצעו הכשרות בהתאם לגאנט פעילות פקע"ר (ראה דו"ח ביקורת 2022). כלל המנהלים ביצעו הכשרות מקצועיות במכללה לאיתנות, וכן תרגולים שונים ע"י המשרדים וע"י פיקוד העורף כתרגילים פרטניים או כתרגילים רשותיים. הביקורת מצאה כי אף אחד מהתרגילים לא התקיים על פי תרחיש פינוי עיר למשך זמן ממושך, וכולם נסובו סביב תרגול לתפעול ולחירום לשהייה בתוך העיר.
5. מחסני החירום היו ערוכים בצורה טובה מאוד עם ציוד חירום מגוון, מתוחזק ומשובץ בהתאמה לבעלי תפקידים, גרורים מוכנים ומטופלים וערוכים לחירום עם תאורת חירום וציוד נלווה. הערה: על אף האמור לעיל העירייה ביצעה רכש בין אם בסיוע כספי חירום שהתקבלו מהמדינה ובין אם מכספי תרומות של צרכים נוספים וחדשים כגון: רכבי תפעול, ציוד, מיגון וכדומה.
6. בשנת העבודה 2023 מקלטים משותפים עברו שיפוץ ב, מהלך חודשי הקיץ, ע"י חברת עמיגור כחלק מתוכנית "מגן הצפון". סה"כ שופצו 244 מקלטים משותפים. השיפוץ כלל צביעה, החלפת מערכת חשמל ולוח חשמל במידת הצורך, אינסטלציה וכו'.
7. הביקורת מצאה כי בזמן המעבר לחירום לא היו מיגוניות בעיר והעירייה לא הייתה ערוכה ומוכנה למתקפת פתע, חלילה.
8. הביקורת בדקה ומצאה כי ביקורות רשותיות ע"י משרדי הממשלה ופיקוד העורף עברו בציונים גבוהים. הביקורות כוללות בדיקת פק"לים (פקודות ליום מלחמה) רשותיים ופק"לים מכלולים, בדיקת כוח אדם רשותי וכתבי מינוי, ולמעשה בדיקה של זמני מוכנות של הרשות במעבר משגרה לחירום.
9. הביקורת מצאה כי בשנת 2022 קיבלה עיריית קרית שמונה תקן לרבש"צ (רכז ביטחון שוטף צבאי) שהווה עוגן לבניית יכולות מבצעית למענה ראשוני הגנתי לרשות, החלו הכנות לבניית כיתת כוננות החל מה 7/10 כמענה רשותי לאירוע ביטחוני. בחודש דצמבר 2024 קיבל רבש"צ העירייה (מר ג.א.) את הצטיינות מטעם משרד הביטחון על פועלו במהלך המלחמה.

10. הביקורת מצאה שבמהלך שנת 2023 בהובלת אגף הביטחון החלה בנייתו של מרכז הפעלה אחוד חדש, שאמור להיות מצויד בכלל האמצעים לעבודה בשעת חירום. המבנה ממוגן בגודל של כ- 300 מ"ר, נבנה על-ידי צה"ל במימון משרד הביטחון, משרד הפנים ורח"ל. הפרויקט אמור היה להסתיים בסוף שנת 2023, אך בשל עיכובים שנבעו בין היתר מפתיחת המלחמה נמסר לביקורת כי יש עיכוב בהשלמתו. מביקור במרכז ההפעלה ניתן לראות כי הוא מחולק למכלולים ולשולחן מרכזי עם אמצעי מדיה, תקשוב וכלל אמצעי התקשורת, כולל מוקד רואה שאליו אמורות להתחבר המצלמות ברשות למענה ולסיוע אבטחתי מבצעי. מבקר העירייה סייר במבנה לפני המלחמה ובמהלכה יחד עם מנהל אגף הביטחון ועמד מקרוב על קצב הבנייה, הפיתוח וההצטיידות שעתידיים להסתיים עד לאמצע שנת 2024. הביקורת מציינת כי עד לרגע כתיבת דו"ח זה העירייה טרם עברה לחמ"ל החדש.

11. הביקורת מצאה כי בכל תרחישי הייחוס לא הוצגה תוכנית פינוי לכלל האוכלוסייה בקרית שמונה. הביקורת תתייחס לנושא הפינוי בפרק נפרד תחת מכלול אוכלוסייה.





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 3

כניסה למלחמה -
שלב מעבר
משגרה לחירום
מתאריך 7/10
ועד יום ה 20/10
(יום תחילת הפינוי).

הקדמה:

פיגוע הדמים בערב שמיני עצרת בעוטף עזה היה אירוע מטלטל, שהביא כבר באותה השבת לעזיבה של עשרות רבות של תושבים מקרית שמונה באופן עצמאי. רבים מתושבי העיר נאחזו בתדהמה וחזרו באחת ליום 11 באפריל 1974. חדירת המחבלים לקרית שמונה, רציחת משפחות שלמות בבניין יהודה הלוי 17, כאשר חיילי צה"ל עמדו משתאים אל מול אותם מחבלים, יימח שםם וזכרם, אשר רוצחים בדם קר ילדים וקשישים ללא רחמים. השיח באותה שבת ארוכה שנהפך בין רגע משמחת תורה לאבל לאומי, היה על אותו היום הארוך לפני 49 שנה. בין 7-14 באוקטובר חוינו טראומה אדירה. בדרום נערך פינוי המוני של יישובי עוטף עזה, שדרות ואשקלון (חלקי), וכאן ביישובי הגבול בקרית שמונה נפתח החמ"ל העירוני והתקיימו הערכות מצב קדחתניות. השאלה הנשאלת ללא הפסק היא האם טרגדיית הדרום עלולה להתקיים אלף מונים כאן בצפון? האמירה הכמעט חד משמעית של גורמי הצבא היא כן!

ממצאי הביקורת:

1. הביקורת מצאה כי ביום 7/10/23 קיימה העירייה ועדת מל"ח (משק לשעת חירום) ראשונה בנושא. הרשות ביצעה קודם לכן הערכת מצב לאור המצב בדרום, ללא תמונת מצב ברורה וללא הנחיות משום גורם צבאי/ ממשלתי על מה שנידרש לעשות או כיצד להיערך. לאור ההבנה כי בדרום המצב הינו מצב קיצון הוחלט ברשות להיערך גם למתקפה מצפון והוחלט על קיום הערכת מצב וועדת מלח מורחבת שכללה את כלל חברי המועצה ברשות בהובלת ראש העיר ואגף הביטחון.
2. כבר בשלב מוקדם יותר הנחה ראש העיר, בהמלצת מנהל אגף הביטחון וקב"ט העירייה, לפתוח את כלל מקלטי הרשות שיהיו ערוכים לקליטת תושבים במידת הצורך.
3. הרשות נכנסה למצב חירום והחלה לעבוד במרכז ההפעלה במשמרות, בחלוקה למכלולים, והתחלנו להיערך למלחמה. למעשה ביצענו נוהל "זמן יקר" למכלולי הרשות, איפוס נתונים ככל שניתן, בדיקת אמצעים ותיקון תוך כדי של אמצעים תקולים או בעיות תקשורת, חשמל או כל דבר שהתגלה כתקול תוקן במידי.
4. ביצוע הערכות מצב בוקר וערב עם כלל מנהלי המכלולים והגופים הרלוונטיים בהתאמה לצורך. הביקורת מצאה כי ניהול שולחן מרכזי התבצע על-ידי מנהל אגף הביטחון באישור מנכ"ל העירייה. יצויין כי ניהול השולחן המרכזי חזר בחודש ספטמבר 2024 לניהולו של מנכ"ל העירייה.
5. משיכה וחלוקת מזרנים למקלטים- בהתאם לדרישות שעלו מהשטח בעיקר סה"כ חולקו כ- 4000 מזרנים למקלטים משותפים ולמקלטים ציבוריים (חשוב לציין כי למקלטים משותפים וציבוריים התושבים אמורים להביא מזרנים). המזרנים חולקו ברחבי העיר והוחתמו על ידי מחלקת מחסני החירום.
6. במקלטים הותקנו wifi כתרומה מ"בזק", דבר חשוב וקריטי ליכולת להעברת מידע ותקשורת עם התושב. כמו כן נרכשו 187 מקררים וטלוויזיות לטובת המקלטים מתרומה, אך לא חולקו לאור העובדה שהרשות פונתה. אמצעים אלו חולקו רק למקלטים שבהם שוהים תושבים לאחר הפינוי גם במשותפים וגם בציבוריים. הביקורת מצאה כי המחסן בו אוחסנו המקררים והתרומות נפגע בפגיעה ישירה, עלה באש וכל התרומות שאוחסנו במקום נהרסו כליל.
7. גיבוש החלטת הפינוי החלה בפגישה עם מפקד המחוז (אל"מ ב.ש), לאור ההבנה כי קיימת אופציה לחדירה מצד לבנון, ולכן נידרש להיערך לפינוי הרשות מתושבים. יש לציין כי הצבא הציע תחילה פינוי לבתי ספר ולמתנ"סים במרכז הארץ: לתל אביב, להרצליה ולרמת גן והסביבה.
8. הרשות הוציאה כוח חלוץ להיערך למשימת בראשות מנכ"ל הרשות, נציג אגף הביטחון, מנכ"ל המתנ"סים, נציגי חינוך ונציגי לוגיסטיקה לתיאום ולבדיקת אתרי הפינוי. על פניו מתקן קליטה קלאסי רגיל: מזרנים על הרצפה, לינה בכיתות ללא אמצעי בישול והתבססות על קייטרינג. הרשויות היו מאוד רתומות לתהליך ולעניין וקיבלו אותנו בזרועות פתוחות, אך היה ברור שלא נצליח להשהות את התושבים במרכזי קליטה בסגנון הזה לאורך הזמן אם בכלל, ועלה פער משמעותי ביכולת לספק מזון לכלל התושבים המפונים.

9. 17/10-16/10 לאור פינוי יישובי הגדר לבתי מלונות ולא למרכזי קליטה, הרשות דרשה שגם תושבי הרשות יפוננו לבתי מלון ולא למרכזי קליטה. בתאריך 18/10 הוחלט כי הרשות תתפנה גם לבתי מלון, וביום 19/10 בבוקר החלטה הזו נדחתה למועד לא ידוע. בשעות הלילה של ה-19/10 הוחלט על מימוש ההחלטה לפינוי מיידים של תושבי הרשות. בתאריך 20/10 (יום שישי) בשעה 7:50 לערך יצאה הודעה מטעם ראש הרשות על פינוי מיידים של קרית שמונה תוך 24 שעות. הביקורת מצאה בבחינה בדיעבד, כי יום הפינוי והשעה היוו את אחד מן המכשולים העיקריים בפינוי תקין של העיר, וכי הפאניקה שנוצרה בעיר, ערב שבת, חוסר הוודאות של התושבים וחוסר יכולת מעשית לפנות כמות כזו של תושבים בזמן קצר, הביאה לכאוס אחד גדול שגרם לפאניקה גדולה בציבור ולקריסת מערכות העירייה.

10. חובה לציין כי הרשות לא נערכה לפינוי רשות בשום הנחייה או פקודה אופרטיבית "מרחק בטוח". יתרה מכך הרשות נערכה לשהייה ממושכת ברשות תחת אש במקלטים ומתן מענה לוגיסטי לשהייה ממושכת, כולל מחשבה ותכנון לרציפות תפקודית בתוך המקלטים כגון: הכנות חשמל וגנרציה, דבר שנעצר לאור פערי תקציב ואי יכולת מימוש פעולה זו.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 4

**מכלול אוכלוסיה
פינוי העיר
קרית שמונה**

הקדמה:

החל מה- 10 באוקטובר מתקבלת החלטה בקרית שמונה יחד עם משרד הבריאות ומשרד הרווחה על פינוי חלקי של קשישים, חצר"מים (חולים עם צרכים מיוחדים) וחולים ומוגבלים. בפועל מבחינת המשרדים מרבית תשומת הלב הייתה בדרום. גם עם אוכלוסיות אלו נתקלה הרשות המקומית בקושי תקציבי ובחוסר שיתוף פעולה עם תושבים ש"נבחרו" להתפנות. הביקורת מצאה כי מי שאמון על פינוי אוכלוסיות אלו היה משרד הבריאות בשיתוף עם הרווחה, תהליך אשר קרה באופן שאינו סדור, אינו מתואם ואיטי מאוד. ממצאי הביקורת העלו כי בתאריך 12.10 נודע לעירייה שמשרד הבריאות תאם פינוי באופן ישיר מול האוכלוסייה ללא תאום או עדכון הרשות, מה שיצר כפילות ובלבול לגבי חלק מאוכלוסייה זו.

במקביל, בשבוע זה כבר אלפי תושבים מחליטים להתפנות באופן עצמאי ולצאת מקרית שמונה. מהנתונים שנמסרו למבקר העירייה, עד ליום 12.10 התפנו למעלה מ-10,000 תושבי קרית שמונה בצורה עצמאית. איסוף המידע התבצע באמצעות שיח יזום מול התושבים, באמצעות מערך המידע שמופעל על ידי מכלול הרבדים ובקבוצות הווטסאפ הקיימות בשגרה בכל רובע.

בכל תרחיש הייחוס של קרית שמונה, שנבדקו על-ידי הביקורת לפני המלחמה, לא נכתב התרחיש אליה נקלעה העיר בתקופה שבין 20 באוקטובר ועד למועד כתיבת דו"ח זה. יום שישי, 20 באוקטובר 2023, היה היום בו קיבלו תושבי קרית שמונה כבר בשעות הבוקר את ההודעה כי יש לפנות את העיר באופן מיידי, ובשל סכנה שנשקפת לציבור, שיישאר בעיר, ומחשש לחדירת מחבלים וירי תמ"ס (תלול מסלול) הוחלט על ידי הצבא לפנות את תושבי העיר באופן מפתיע ומיידי, ללא כל הכנת תוכנית ו/או מתן התראה מוקדמת להיערכות. הפקודה ניתנה לעירייה וזו החלה להפעיל את מכלול הפינוי מהמתנ"ס העירוני.

שיטת העבודה הייתה בהסתמך על נתונים שנאספו ימים קודם לכן על התושבים באמצעות טופס דיגיטאלי. הנתונים כללו פרטי המשפחה, מספר ילדים, גילאים, כתובת ואמצעי קשר. הנתונים רוכזו בקבצי אקסל לפי מנות של 200 משפחות. לכל מנה אשרה ועברו מהחמ"ל בקרית שמונה לחמ"ל ייעודי שהוקם במשרד התיירות, והפינוי החל לצאת לדרך בשעות הבוקר המאוחרות של יום שישי. במקביל יצאו הודעות כי הפינוי החל, או אז החל כאוס מוחלט וקריסת מערכות כאשר כמות התושבים שפונתה עד לכניסת שבת עמדה על מאות בודדות, בעוד אלפים רבים ואחרים המתינו בבתייהם ומחוץ לבתייהם בתקווה שמישהו יאסוף אותם ויוציא אותם מהסכנה שריחפה מעל העיר. רבים מהם לא נערכו לקראת השבת מפאת הודעת הפינוי.

בשעות הצהריים התקבלו אלפי פניות טלפוניות במוקד 106 שקרס מהעומס, והתושבים החלו לחייג לטלפונים הניידים של כל בעלי התפקידים בעירייה ובראשם חייגו לראש העיר שהוציא הודעה על קריסת הטלפון הנייד שלו. מי שעמדה בראש אגף הרווחה הייתה ד"ר (ש.פ) שסיימה את תפקידה בשל מחלוקת עם הנהלת העירייה.

ממצאי הביקורת:

תוכנית מרחק בטוח:

ממצאי הביקורת העלו כי החל מיום 12 באוקטובר, יום חמישי, החלו גורמי הצבא לדבר על פינוי מוחלט של קרית שמונה. התקיימה הערכת מצב בהשתתפות (אל"מ ב.ש) מפקד המחוז של פיקוד העורף, ובאותה הערכה נמסר לגורמי הביטחון בעירייה כי ישנו שיח ממשי על פינוי העיר. הביקורת מצאה כי בישיבה זו חשפו אנשי פיקוד העורף לראשונה את תוכנית הפינוי "מרחק בטוח". ביום 13 באוקטובר הודיעו לעירייה כי הפינוי, במידה ויתקיים, יהיה לבתי ספר ולמתנ"סים במרכז הארץ לפי תוכנית רח"ל. רצ"ב רשימת הערים המתוכננת, אליהן תושבי קרית שמונה היו מתוכננים להתפנות על פי פקודת "מרחק בטוח": (פקודת הפינוי "מרחק בטוח" מצורפת כנספח בנפרד)

500	אביב	תל אביב	17000	קרית שמונה	קרית שמונה	ב	28	
200	עירוני ה'							
260	עירוני י"ד							
370	כפיר							
360	רמת אביב ג'							
500	עירוני א'							
240	מגן							
250	בבלי-ירושלמי							
220	גיבורי ישראל							
300	ארן							
252	עירוני ד'							
460	לאומנויות							
260	תל חי							
140	מירון							
500	נעמי שמר							
400	דוד ילין							
201	רוקח							
460	עירוני ב' ג' צייטלין							
260	בלוך דוד							
240	אהבת ציון							
172	עירוני ח-ראשית							
300	גבעון							
300	יהודה מכבי							
300	כוכב הצפון							
300	צוקי אביב							
400	אוהל שם							רמת גן
300	אמית גוש דן							
500	בליך							
500	ויצמן							
300	תיכון אלון							
300	דתי בנות							
500	הרצוג							חולון
500	גולדטק							
500	הס							
500	קרית שרת							
500	דינור							
400	תיכון רמות	בת ים						
400	חשמונאים							
400	אורט רמת יוסף							
300	גורדון	גבעתיים						
300	כצנלסון							
350	יובלים ז' ח'	אור יהודה						
350	יובלים ט'							
240	תיכון אלון	רמת השרון						
300	תיכון רוטברג							

קדם פינוי:

הביקורת מצאה כי ביום 15.10 יצאו מנכ"ל העירייה, גזברית העירייה ומנכ"ל רשת המתנ"סים, שנבחר לנהל את מערך הפינוי, וסגן מנהל אגף הבטחון, ששימש כסגן מנהל מערך הפינוי, למרכז הארץ, בתחילה לתל אביב, כדי להיפגש עם (מ.ל), מנכ"ל עיריית תל-אביב, וצוות החירום של העיר. שם סקרו בפני צוות קרית שמונה את האופן של קליטת התושבים. הביקורת מצאה בלבול רב וחוסר מוכנות של המדינה לממש את התוכנית הלוגיסטית, ובעיקר חוסר ההיגיון של תנאי הקליטה במתקני עיריית תל אביב, לשהות ארוכה של שבועות ואפילו חודשים בבתי הספר ובמתנ"סים ללא חשיבה ארוכת טווח על השלכות פינוי בצורה זו. לצורך הדוגמה, עיריית תל אביב נבחרה לקלוט כ-8,000 10,000- תושבי קרית שמונה במתנ"סים ובבתי ספר, בממוצע 400 תושבים במתקן, כאשר ביכולתה, על פי דבריה, לספק רק כ-2000 מנות אוכל ביום. באף מתקן לא נמצאו מקלחות, והלינה אמורה הייתה להתבצע על מזרנים ללא הבדל גיל או מצב האדם (קשיש, אישה בהריון וכו').

צוות העירייה של קרית שמונה חזר לעיר וסקר את הדברים בישיבת הערכת מצב.

על אף זאת, ההחלטה על פינוי העיר לבתי ספר התקבלה, בטענה שמדובר בהצלת חיים ולכן אין ברירה, וברגע שתתקבל ההחלטה יחד עם פיקוד העורף תצא לפועל תוכנית "מרחק בטוח".

יום שני, 16.10, החליטה מדינת ישראל בהחלטת ממשלה לפנות באופן מיידי את יישובי ה-2-0 ק"מ לבתי מלון ולא למתקנים, כפי שצוין בתוכנית הפינוי, מה שיצר הבדלה, ובעיקר איפה ואיפה, צורמת שהקיבוצים והמושבים הסמוכים לקרית שמונה יפונו לבתי מלון, ואילו תושבי קרית שמונה יפונו לבתי ספר ולמתנ"סים.

במקביל הוחל בפינוי של משפחות מוכרות על-ידי הרווחה ביוזמת הרשות ובשיתוף פעולה של משרד הרווחה. כמו"כ פונו משפחות של ילדים עם מוגבלויות שונות ביוזמת הרשות לישיבה התיכונית בכפר הרא"ה.

ביום רביעי, 18 באוקטובר, התקבלה ההחלטה ע"י ממשלת ישראל שבמידה וקרית שמונה תפונה היא תפונה לבתי מלון.

כהכנה לתהליך הפינוי לכשיאושר, נערך תהליך של תשאול התושבים ואיסוף נתונים מדויק מידע, לרבות מאפייני קהילה כגון: חילוני, דתי מסורתי, מספר הנפשות במשפחה, גילאים, כתובות, ת.ז, אם מצוי ברשותך בעל חיים וכו' והאם תהיה מעוניין להתפנות. מכלול הרבעים והלוגיסטיקה של הרשות הובילו את מבצע איסוף הנתונים בקרב כלל התושבים. תוך 24 שעות נאספו פרטים מכ-21,000 תושבים.

הודעת הפינוי:

ביום חמישי, 19 באוקטובר, בשעות הבוקר התקבלה הודעה שאפשרות הפינוי ירדה מהפרק, לפחות לזמן זה. דובר על אפשרות לפינוי שיחל ביום ראשון.

בשעות הערב של ה-19 באוקטובר עודכן (א.ש) ראש העיר על ידי שר התיירות (ח.כ) כי התקבלה ההחלטה על פינוי קרית שמונה. לצורך פינוי העיר נדרשו לטובת תושבי קרית שמונה 8,000 חדרים פנויים בבתי המלון ובמתקני האירוח לכ-24,000 תושבים שהם כ-8,200 בתי אב. לאור תרחיש הפינוי, העמיד היקל"ר יחד עם פיקוד העורף סיוע משמעותי בתחומם, חיזוק המשל"ט וסיוע לתושבים בכל צורך שעלה. הביקורת מציינת לשבח את היקל"ר (יחידת קישור לרשות) בפיקודו של אל"מ (ד.פ) שעשה עבודה מצוינת שהתחילה כבר בתחילת המלחמה ועד היום, לרבות הירתמות לכל צרכי הרשות ולכל משימה שנדרש סיוע עבורה. היקל"ר מהווה יחידה משמעותית ותומכת בכל צורך לוגיסטי, תמיכה בשליטת נתונים ומעטפת צבאית.

ביום שישי, 20 באוקטובר, 2023 החל הפינוי. משעות הבוקר הודיעו גורמי הצבא ומשרד התיירות כי ההחלטה על פינוי העיר התקבלה ותתחיל באותו היום.

בשעה 07:30 הגיעה הודעה ממשרד רוה"מ לעירייה כי הפינוי מאושר לצאת לדרך.

בשעה 10:00 בבוקר ראש העיר קיבל התחייבות חוזרת ומאשררת משר התיירות להקצאה של 8,000 חדרים,



לפי חישוב של שלושה בחדר.

ראש העיר יצא בהודעה מצולמת לתושבים להתכונן לפינוי מייד ועד להתראה של 24 שעות. סוכם ששיטת השיבוץ למלונות תהיה כך שמשרד התיירות ישבץ את האנשים למלונות, ויעביר לעירייה שתוציא דרך המוקד הודעה לתושב בהודעת סמס.

הביקורת מציינת כי האחראי על הפינוי מטעם הרשות הינו (א.ק) מנכ"ל רשת המתנ"סים ומנהל מכלול רבעים בחירום, והפינוי ייעשה מתוך המתנ"ס עצמו בעבודה משותפת ומנוהלת על ידי משרד התיירות. מנהל הפינוי כפי שהוגדר לעירייה מטעם משרד התיירות הינו סמנכ"ל המשרד (א.ש) ואחראי נוסף מטעם משרד התיירות, סמנכ"ל פיתוח תשתיות והשקעות (ד.א).

שיטת הפינוי:

משרד התיירות קיבל את רשימות תושבי קרית שמונה במנות של 200 תושבים כולל פרטים ומאפייני הקהילה. המנות הראשונות שנשלחו למשרד התיירות היו של תושבים דתיים. בפועל, במקום שהפינוי יתחיל בשעות הבוקר המוקדמות, הפינוי התחיל רק בשעות הצהריים המאוחרות. הביקורת מצאה כי רק בשעה 14:00 החלו התושבים הראשונים לקבל את שם מלון אליו הם מפונים.

במקביל פיקוד העורף יחד עם היקל"ר בהובלתו של מפקד היקל"ר (אל"מ ד.פ) העמידו אוטובוסים לתושבים שאין ברשותם רכב, אשר יובילו אותם לבתי המלון ולמתקני האירוח, אותם בחרה המדינה באמצעות משרד התיירות ובשיתוף איחוד המלונות.

מצאים העיקריים:

1. הפינוי החל ביום שישי בשעות הצהריים המאוחרות, מה שהציב את האוכלוסייה הדתית בדילמה האם לחלל שבת. הביקורת מצאה שהעירייה פנתה לרב העיר ולרבנות הראשית לקבל אישור פינוי בשבת, ואף שהרב הראשי לישראל והרב של קרית שמונה הוציאו הודעה שמדובר בחזקת פיקוח נפש והתירו חילול שבת, רבים מהאוכלוסייה המסורתית והדתית החליטו שלא להתפנות.
2. רבים מאלו שהחליטו לנסוע למלון גילו, לתדהמתם, שהמלון אינו ערוך או שאינו מכיר בוואוצ'ר / התחייבות של משרד התיירות, והחזיר את התושבים כשם שבאו כך שלא התקבלו במלון. שמועה שעברה מפה לאוזן גרמה לכך שתושבים נוספים לא יצאו לדרך.
3. חדרים רבים היו תפוסים כך שלא היו פנויים לקבל תושבים.
4. חוסר התאמה של בתי המלון לאוכלוסייה הנקלטת כדוגמת אוהלי גלמפינג בנוקדים, אליהם נשלחו תושבים מבוגרים, כשהמבוגר שבהם היה בן 86. דוגמה נוספת היא אוכלוסייה חרדית נשלחה למלון לא כשר בנצרת. כמו כן משרד התיירות הפנה תושבים למלונות שעד לרגע הפינוי שמשו למלונות ששוכרים חדרים לפי שעה, על כל המשתמע מכך, מה שהציב אותנו במבוכה אל מול תושבים רבים שהופנו לשם.
5. בשעה 23:00 התאחדות התיירות וחשב משרד התיירות עצרו את הזרמת הוואוצ'רים לחדרים, משום שבעלי המלונות עדכנו את משרד התיירות שיש רק בין 7-10% אכלוס. התברר שחלק גדול ממי שקיבל וואוצ'ר ושמר שבת לא נסע. בעקבות זאת, קרו הדברים הבאים:
 - א. האריכו את תוקף הוואוצ'רים עד יום ראשון בצהריים.
 - ב. יתנה הנחיה של משרד התיירות לעשות הזמנות כפולות לחדרים כדי לוודא את האכלוס שלהם.בפועל התברר שמשרד התיירות עשה הזמנות כפולות לאותם חדרים עם עיר נוספת שהייתה בתהליך פינוי. בפועל מי שהגיע קודם קיבל את החדר.

ג. מנהלי מלונות התחילו להתקשר לאנשים על סמך הרשימות המקוריות ממשרד התיירות עוד ביום חמישי בערב. נוצר מצב שבו האזרחים קיבלו הודעה מהמוקד העירוני ממלון אחד, והתקשרו אליהם ממלון אחר כך שהם לא ידעו מה לעשות.

6. ב-21.10.23 בשעה 03:00 הסתיימה תוכנית הקצאת החדרים למבוגרים בני 75+ שהסכימו להתפנות, ונעשתה תוכנית שילוח למוצאי שבת באמצעות אוטובוסים שארגן פיקוד העורף. במהלך היום (שבת) עודכנו האנשים בתוכנית הפינני ונבנתה תוכנית איסוף לפי כתובות. האוטובוסים יצאו בשעות אחר הצהריים המאוחרות למלונות בכל רחבי הארץ, ובגלל השבת לא ניתן היה לדבר עם כל האנשים.

7. הקצאת החדרים הייתה איטית כך שעד 10:00 בבוקר בשבת 21.10.23 הוקצו רק 1,230 חדרים, כ-15% מהחדרים שהיו דרושים וממה שהובטח לנו. בשלב זה נוצר עומס רב והיסטריה בקרב הציבור. ההתנהלות האיטית יצרה עומס רב במוקד העירוני והביאה לקריסתו, והרשתות החברתיות היו עמוסות בביקורת חוסר האמון בכלל הגורמים המעורבים: מדינת ישראל, הצבא והרשות המקומית. כאוס, פאניקה ואווירה קשה ששררה בעיר באותה נקודת זמן גרמו לתושבים לחוש שעוד רגע מתחיל אירוע בטחוני כמו חדירה/ירי טילים, מה שגרם ללחץ רב. יחד עם זאת רק חלק קטן מהתושבים קיבלו חדרים, מה שגרם לטלפונים רבים למוקד.

אמסלם טורס:

לאור זאת, הובן על ידי העירייה כי משרד התיירות לא יכול לעמוד במשימה לבדו ויחד עם ראש העיר הוחלט לאתר ולתקשר עם חברת נסיעות שתעזור בשיבוץ התושבים במלונות, מתוך הבנה שחברת נסיעות עושה את זה ביום יום. הרשות הצליחה לתקשר עם חברת "אמסלם טורס" עוד באותו היום, שנרתמה למשימה מתוך מחויבות לאומית שתהווה לעזר למשרד התיירות. בשעה 13:00 אחריות השיבוץ למלונות עברה לחברת הנסיעות "אמסלם טורס", שגייסה כ-50 טלפנים לטובת מבצע השיבוץ. התושבים היו צריכים להתקשר אליהם ישירות באמצעות טלפון ייעודי ולקבל את השיבוץ מהם.

שיטת העבודה השתנתה:

1. העירייה פרסמה מספר טלפון של המוקד.
2. המוקד יכלול כ-40-50 מוקדנים.
3. משרד התיירות יקצה חדרים בבתי המלון ויעביר לחב' "אמסלם טורס".
4. התושב יתקשר למוקד.
5. המוקד ישבץ את התושבים בבתי מלון ובמתקני אירוח, על פי אזור רצוי של התושב.
6. התושב יגיע באופן עצמאי או על ידי הסעה שתוקצה על ידי הרשות או פיקוד העורף.
7. בשלושת הימים הראשונים, 22/10-24, יצאו אוטובוסים מקרית שמונה לכלל האזורים בשלוש שעות במהלך היום: בוקר, צהריים, ערב. בשום שלב לא היה מחסור באוטובוסים, ואף האוטובוסים יצאו למלונות כשהם ריקים ללא בקרה וללא יעילות כספית. (חלק גדול, כ-80% מהתושבים, הגיעו עצמאית למלונות). בפועל, לא הקצו מספיק חדרים על ידי משרד התיירות, (הוקצו עד הערב רק 1000 חדרים במנות קטנות, וזה לא הספיק אל מול הדרישה), מה שיצר עומס רב על המוקד. במקום שתושב יתקשר פעם עד פעמיים ויקבל שירות הביקוש היה גדול מההיצע, וכך גרם לכל תושב להתקשר עשרות פעמים למוקד עם זמני המתנה לא הגיוניים שהגיעו עד כארבע שעות, ובכך תוך 24 שעות המוקד קיבל כ-160,000 שיחות לעיתים. גם לאחר שהתושב קיבל חדר הוא לא התקבל על ידי המלון מאותן טענות שהוזכרו מעלה: שיבוץ כפול, חוסר זמינות של חדר, אי הכרה בהתחייבות משרד התיירות, טענה של המלון שלא תואם מולו וכיוצ"ב.
8. בשעות אחר-הצהריים הגיע נציג של משרד התיירות למרכז התיאום של העירייה במתנ"ס "ארתור פוקס". הוא נשאר בעיר כשבועיים והיווה ציר ישיר לחמ"ל משרד התיירות ועזר בפנינו.
9. הביקורת מצאה כי אנשי ציבור מהעיר קיבלו פניות אישיות ופנו לגורמי העירייה המשבצים לקבלת פתרונות בדחיפות.



10. ביום ראשון, 22.10.23, בשעות הבוקר משרד הנסיעות "אמסלם טורס" החליט להפסיק את הפינוי ולסיים את חלקו בטענה שהם אינם מסוגלים לעמוד במבצע בתנאים שנוצרו: חוסר באספקת החדרים ע"י משרד התיירות, לחץ של תושבים, ביקורת במדיה. (הם כן המשיכו לעבוד מול נציגי העירייה באופן פרטני עד לשעות אחר הצהריים).
11. בשעה 16:00 עיריית קרית שמונה בהובלתו של מנהל הפינוי, מנכ"ל רשת המתנ"סים (א.ק), עברו לקדמת הבמה יחד עם סגן מנהל אגף הבטחון בחירום (הרב א.פ) וביחד עם משרד התיירות ונציג מטעם המשרד (ו.כ) הובילו את מערך הפינוי באמצעות מוקד גמיש, שהוקם אד הוק על ידי חיבור כל הגורמים הפוטנציאליים במרחב ובעזרת פיקוד העורף, צוות הקהילה ומכלול רבעים, מוקד 106 ואגף הבטחון. העירייה נתנה את הוואצ'רים על סמך רשימת חדרים פנויים שניתנה ממשרד התיירות.
- אחרי הצהריים (22.10.23) פיקוד העורף העמיד לרשות העירייה אוטובוסים נוספים לטובת שינוע תושבים למלונות. אנשים שהקצאת המלון עבורם לא מצאה חן בעיניהם סירבו להתפנות.
12. רכשנו טלפונים ניידים והתחלנו ליצור קשר עם התושבים על בסיס רשימות התושבים. במקביל קלטנו שיחות באמצעות המוקד והחמ"ל שפתחנו, ובנוסף פתחנו מוקד פיזי לתושבים שהגיעו לחמ"ל – מתנ"ס.
13. יש לציין שגם תושבים שהיו בפינוי עצמי במהלך השבועיים עד להחלטה על הפינוי דרשו וקבלו מענה לפינוי באמצעות המדינה. המדיניות העקרונית הייתה לא לנייד אותם אלא לתת וואצ'ר למלונות בהם פונו, אך גם זה לא טופל באופן ראוי, מה שיצר עומס נוסף.
14. 26-23.10.23 בימים שני עד חמישי הפינוי המשיך לאורך כל השבוע במתנ"ס.
15. חשוב לציין שהרשויות המקומיות נמצאות ערב בחירות מוניציפליות כך שהפניות האישיות שעשו תושבים לבעלי תפקידים, לחברי מועצה, לפוליטיקאים, למתמודדים וכו' ובאופן שאינו ברור, הצליחו לייצר קשר ישיר עם מלונות או משרד התיירות, ובכך נוצר ערוץ נוסף לא רשמי שיצר לחץ ובלבול מול המלונות, ובעיקר מול תושבים מתוסכלים, בדרישה לקבל מענה מידי. מצב זה יצר אנדרלמוסיה, אנשים הגיעו פיזית, נוצרו תחושות של איפה ואיפה, היו צעקות שאף הגיעו לעתים לאלימות שדרשה התערבות משטרתית. במהלך השבוע העירייה יצרה שיטה של קבלת קהל שעזרה למתן את התחושות הקשות בקרב אזרחי העיר.
16. כחלק מהפינוי התפנו גם עובדי עירייה, שלפי התוכנית היו אמורים להישאר בעיר ולדאוג לתפעל אותה.
17. הביקורת מעירה כי היו חברי מועצה שפנו ישירות למלונות ויצרו לעצמם אפשרות להקצאה של חדרים, לפי שיקול דעתם, מה שהוסיף לתחושות התסכול של התושבים, לפערי המידע ולבעיות של שיבוץ כפול.
18. כבר בשלבים הראשונים של הפינוי נפתחה קבוצת ווטסאפ על ידי (א.ש), מנהל הפינוי מטעם משרד התיירות, אשר נותנת מענים ישירים לבעיות ייחודיות ואקוטיות. חברי הקבוצה הם: ראש העיר, נציגי משרד התיירות שקשורים לתהליך הפינוי וגורמי הרשות הרלוונטיים לפינוי.
19. כחלק מתהליך הפינוי, טרם הקמת חמ"ל הפינוי, יצרנו קשר ישיר עם בתי המלון. החל מתאריך 10.21-30.21 עבדנו באופן ישיר מול המנכ"לים ומול הנהלות המלונות למציאת פתרונות ראויים לתושבים, כאשר היה קושי לקבל תשובות ומענה ראוי ממשרד התיירות. לאורך כל הדרך שיתפנו את (א.ש) ונציגי משרד התיירות במהלכים הישירים מול המלונות.

הכשלים שהתגלו בביקורת:

1. הפינוי - הביקורת מצאה כי מהלך הפינוי היה מורכב, מסורבל ואינו מסודר, תוך מחסור בנתונים ותחושה של חשש מצד המלונות להיכנס לתהליך. שיטות הפינוי השתנו מספר פעמים על ידינו וללא עדכון מסודר של נתונים. לאור זאת היה מחסור במסד נתונים מדויק של תהליך הפינוי, ולא ידענו מה מיקום המפונים, עובדה שהשפיעה על המשך השירות שניתן לתושבים חודשים לאחר מכן.
2. הביקורת מציינת כי לאורך כל התקופה הראשונה 20.10.23-20.11.23 העירייה ביקשה לקבל נתונים ממשרד התיירות של התושבים שנמצאים במלונות, אינפורמציה שהייתה מסייעת בשליטה על האירוע, אך מידע זה לא התקבל בזמן.

3. הביקורת הבינה מכלל מנהלי המחוזות כי יש חוסר שיתוף פעולה מצד המלונות במסירת מידע, כשבפועל היה ניסיון לבצע מפקדים בעיר, שיחות יזומות מהמוקד, איסוף מידע באמצעות שאלונים, ולבסוף לאחר 40 ימים לפינוי באמצעות מרכז שליטה בוצע מיפוי באמצעות טלפונים לכלל התושבים, ובסנכרון עם המידע של מערכת "ביחד", עם נתוני השטח ועם התוצאות יצרנו בסיס נתונים ראשוני שהיה חסר מאוד לצורך שליטה וטיפול בתושבים.
4. מלחמה ערב בחירות: כידוע 7 באוקטובר הינו תקופה רגישה כאשר שלושה שבועות לאחר מכן (31.10.23) אמורים היו להתקיים בחירות לרשויות המקומיות, כך שישנם מועמדים רבים, פעילים ומטות שנמצאים בשטח אשר ראו הזדמנות/"מחויבות" להיות חלק אקטיבי במערך הפינוי תוך התערבות מצד אחד והכפשה מצד שני. מלחמה ערב בחירות ובשלב הפינוי- התחושה הייתה שזו דחיה קצרה ומיד אח"כ ממשיכים לבחירות. התוצאה הייתה שפוליטיקאים התערבו בתהליכי הפינוי, ויצרו תהליכים עוקפי חמ"ל באמצעות שיח ישיר עם פוליטיקאים ברמה ארצית, וניצול הקשרים הפוליטיים על מנת לקבל חדרים בבתי מלון לחלוקה, מה שיצר בלבול ודיס אינפורמציה בקרב התושבים.
5. הביקורת מצאה כי גורמים מסוימים במשרד התיירות שיתפו פעולה עם אותם פוליטיקאים כדרך עקיפה לסידור חדרים.
6. חשוב להגיד שההתערבות של הפוליטיקאים יצרה תחושת איפה ואיפה, ובמקביל הגדילה מאוד את פער המידע והשליטה בנתונים. כאמור פוליטיקאים מצאו דרכי גישה לא קונבנציונליים ומצאו נתיבים להכניס תושבים למלונות, מה שפגע בשני מישורים עיקריים: במישור הראשון נוצר חוסר אמון בין המערך הרשמי של משרד התיירות והרשות, שנותן מענה לתושב, כשהתנהלות מהסוג הזה יצרה אנטגוניזם, חוסר אמון וזלזול. במישור השני נוצר חוסר קשב של "המנהיגים" לעסוק במאקרו ומתן פתרונות רוחביים, כשבמקום זאת עסקו בדאגה לבודדים תוך ראייה פוליטית צרה.
7. חשוב לציין שעל אף שלא הוסמכו לכך באופן רשמי, היו גם חברי מועצה מהקואליציה ומהאופוזיציה שהפשילו שרוולים ונכנסו לעזרה אמיתית ראויה ועל כך יישר כוח.
8. חלק מהמלונות שהוקצו לא היו מותאמים לצרכי התושבים, וכך למרות שישנה הנחיה וסיכום בין משרד התיירות והתאחדות המלונות, לדוגמה בנושא בעלי חיים, שלאור המצב חייבים היו לאפשר להם כניסה, רבים מבתי המלון סרבו או לחילופין הסכימו תמורת תשלום נוסף.
9. חלק מן המלונות היו מלונות לפי שעה על כל המשתמע מכך, ונוצרה תחושת חוסר נוחות של מפונים ומשפחות שהגיעו למלונות מהסוג הזה. חלק מן המלונות אינם כשרים בשגרה ואינם יודעים לתת מענה לאוכלוסייה דתית גם כשמזמינים קייטרינג. כך למשל, מלון הביא למפונים בשבת את שלוש הארוחות בשישי בלילה ללא יכולת אחסון (אין מקרר בחדר) וחימום של האוכל.
10. בשבוע הראשון של ההקצאה סמנכ"לית התאחדות המלונות (ר.ג.) דאגה לפיזור בין המלונות כדי שכלל החברים בהתאחדות ירוויחו, וזה היה ע"ח מלונות שאינם חברים בהתאחדות, וכן נגד אינטרס הרשות לרכז תושבים. לאחר הקושי לקבל חדרים יצרנו קבוצת ווטסאפ ישירה עם מנהלי המלונות, ובקשנו מצידם לעדכן כמה חדרים פנויים. הובהרה לנו התמונה שלא חסרים חדרים אלא רק מי שיקצה אותם. (אח"כ הצלחנו להעביר מסר שהיא לא יכולה להיות מי שתקבל החלטה איך להקצות חדרים).
11. לאורך הדרך גם חשב המשרד סרבול מאוד את תהליכי השיבוץ, ולכן כבר בליל שבת 20.10.23 בשל חוסר הניצול של השיבוצים בפועל הוא כפה על שיבוץ כפול. בהמשך התעקש לסרבול את תהליכי הבקרה על השיבוצים כך שסמכות השיבוץ תהיה אך ורק בידי חמ"ל תיירות, למרות שהם לא היו ערוכים למענה בהיקף הנדרש, ובכך נוצר צווארי בקבוק בהקצאת החדרים לתושבים.
12. חלק מתהליך הפינוי לא הוסדר בתחילה ועד היום, כמו נושא החניה בדגש על תל אביב, שהיה ונשאר אבן נגף בשגרת הפינוי. תושבים רבים משלמים מאות שקלים בחודש וזאת למרות שעיריית תל אביב מאפשרת חניה חינם בכחול לבן.

13. סוגיה שאנו נתקלים בה בתחילת הדרך ועד היום - בחלק מבתי המלון הצוותים התייחסו לתושבים באופן לא מכבד ולעיתים ככאלו שאינם רצויים. ככל שהזמן עובר המקרים הופכים ליותר ויותר מורכבים: שמות של תושבים שנחסמים על ידי בתי המלון ומשרד התיירות מלקבל מלון בעקבות התנהגות בלתי הולמת, מקרי אלימות, וונדליזם, חיות שמתלוות, כשבתחילת הדרך הייתה סבלנות מצד בתי המלון. כמובן שישנם אירועים מוצדקים וישנם כאלו שאינם מוצדקים.

סיכום ומסקנות:

1. את השלב המוגדר כפינוי נדרש לחלק לשניים. הפינוי אליו נערכה הרשות בפקודות ובהנחיות האופרטיביות, שההובלה של הפינוי הינה ע"י מכלול אוכלוסייה פינוי חצ"רמים, פינוי אוכלוסייה על-בסיס כספת (בסיס נתונים ומידע) של משרד הבריאות, כשלמעשה לקח זמן רב עד שהתקבלה משרד הבריאות. עיקר הפערים בפינוי זה נבע מחוסר אמצעים ויכולת של המשרדים לתת מענה לאור האירועים בדרום ופער במס"ד נתונים עדכני ברמת הרשות. כמו כן, פיצול נתונים בין הרווחה לבין משרד הבריאות. הביקורת רואה בחומרה כי ניתנו משאבים גדולים יותר לפינוי כלל האוכלוסייה, ומה שקרה בפועל הוא שאוכלוסייה חזקה פונתה עוד לפני שפונתה כלל האוכלוסייה עם הצרכים המיוחדים.
2. הפינוי המאסיבי והעיקרי של העיר בוצע ללא תכנון מקדים וללא מחשבה מעמיקה לאופן ביצוע הפינוי, ולמעשה התכנון בוצע תוך כדי הביצוע בשיטת ניסוי ותהייה. הביקורת רואה חובה לציין כי בתחושה מהלך הפינוי הורגש ככישלון, וכנראה היה מקום לעשות את הדברים קצת אחרת, אך בממצאי פרק הפינוי ניתן לראות כי הוא בוצע בתוך שישה ימים בלבד כשרוב העומס נפל בימים הראשונים על המתנ"ס כמפעיל מכלול אוכלוסייה. הרחבה מלאה על לקחי הפינוי יהיו על-ידי מנהל מכלול רבעים ומנכ"ל רשת המתנ"סים שהיה האחראי למהלך הפינוי של תושבי הרשות בפרק הפינוי.
3. הפינוי של כלל תושבי הרשות החל בתאריך 20/10. לאחר שכלל הגורמים אישרו את ההחלטה לפינוי, ראש העיר אישר את תחילת הפינוי והנחה אותו בהודעה לציבור ב7:50 לערך בבוקר, זאת לאחר הבטחה כי קיימים 8,000 חדרים לטובת תושבי הרשות ע"י משרד התיירות. ראש העיר יצא בהודעה לציבור כי נדרש לפינוי הרשות תוך 24 שעות.
4. בתחילת הפינוי הרשות נתבקשה להעביר שמות בקבוצות של 200 תושבים למשרד התיירות, והם היו אמורים לבצע שיבוץ והודעה לתושב על השיבוץ, דבר שלא צלח ואף יצר בעיה של כפילויות חדרים, מחסור בחדרים, כשהמלון לא היה ערוך לקליטה וכו'. כמו כן, המענה הראשוני בשיבוץ החדרים החל בשעה 14:00 ביום ה- 20/10. חשוב לציין שהיה זה יום שישי, לכן העירייה נדרשה לקבל אישור מהרבות הראשית לבצע פינוי במהלך השבת וכך גם התקבל.
5. את תחום ההיסעים והליווי הוביל פקע"ר שהציב מג"ד וחיילים למשימה, ואוטובוסים נסעו בהתאמה לציר שנקבע להם לאיסוף התושבים. החיילים סייעו בהעלאת התושבים, בארגון ציודם באוטובוסים ובביצוע רישום וכן בהצבת מפקד נסיעה לבתי המלון וכו'.
6. לאחר שהובן כי משרד התיירות לא עומד בעומס האירוע, פנתה העירייה לחברת "אמסלם טורס", חברה מקצועית וגדולה בתחום התיירות, שתסייע לה בפינוי. הביקורת מצאה כי תוך דקות דלפו מספרי הטלפון של מוקד "אמסלם טורס" שאפילו לא הצליח להתארגן לכמות פניות גדולה כזו ולאחר זמן קצר של השמות, גם מוקד זה קרס. לאחר כ- 24 שעות לערך המשרד הסיר את אחריותו ויכולתו לביצוע הפינוי לאור עומס טלפונים, מעורבות פוליטיקאים וקריסת המוקד.
7. עם סיום העבודה של חברת "אמסלם טורס" שוב חזר הפינוי לרשות בהובלה של מנכ"ל המתנ"סים, יחד עם נציגי משרד התיירות שהגיעו לקרית שמונה והחלו לפנות תושבים לבתי מלון בארץ.
8. על פי נתוני הביקורת, בתאריך 26/10 פונו כלל התושבים שרצו להתפנות למלונות. יש לציין כי כמחצית התושבים התפנו עצמאית בין ה- 26/10-27 והמעבר שלהם למלונות, במידה ורצו, בוצע תוך כדי או לאחר ה- 26/10.
9. בתאריך 26/10 כ- 20 אלף תושבי קרית שמונה נרשמו מפונים או עצמאית או בבתי מלון פזורים מאילת ועד יסוד המעלה.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות

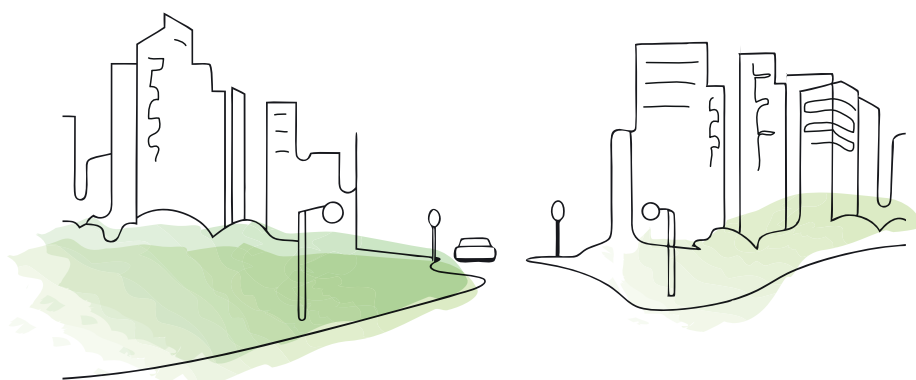


נושא 5

**ארגון השטח
והקמת המחוזות
לקליטת תושבים**

1. לאור ההבנה כי הפינני נערך ללא תכנון ודי בחופזה, וזאת לאור הערכות הרשות לשהייה ממושכת במקלטים ולא לפינני מלא, ובעיקר לאור הפינני הפיזי בכל חלקי הארץ, נבנתה קבוצת עבודה מיידית בליווי מבקר העירייה ואגף הביטחון להכנת עץ מבנה ארגוני לריכוז פיקוד ושליטה, ומתן מענה לתושבים בחלוקה למחוזות. הרעיון המסדר היה לייצר בכל אזור, שיש בו ריכוז תושבים, מנהלת/חמ"ל אזורי באיוש בעלי תפקידים מהרשות, שידעו לתת מענה לתושבים בכל תחומי החיים, ובעיקר בקליטתם בעיר אליהם פונו ובתחומים: רווחה, לוגיסטיקה, חינוך מוקד וכו'. מאוחר יותר נכנסה רשת המתנ"סים שהיתה עסוקה בימים הראשונים בפינני העיר, והכניסה תחומים נוספים כדוגמת: תרבות, נוער, חוגים לילדים, נוער ומבוגרים וגייסו רכזים וכ"א למשימות שהיו על הפרק.
2. קבוצת החשיבה הכינה עץ מבנה לכל מחוז עד לרמת אחראי מלון כגורם מקשר לרשות. חשוב לציין כי מודל זה נולד ביום הוראת הפינני, ללא תכנון מוקדם, ולשיטה זו לא היה מודל דומה מפינני הדרום, מפני שהם פונו למספר מלונות מצומצם ודי מרוכז כגון, מספר מלונות בים המלח או בכל מקום אחר, אך מרוכזים כמו כן גם יישובי הצפון צמודי הגדר והקיבוצים שפנו בצורה מאוחדת ואורגנית בתכנון מראש למספר מלונות, דבר שאיפשר פיקוד ושליטה מלאים על התושבים שלהם, בניגוד לפינני של קרית שמונה שנפרס תחילה בכ- 230 מלונות והסתיים בלמעלה מ- 400 בכל רחבי הארץ. כאלה גם בפינני עצמי, שלרשות לא היה מידע על מקום המצאם, ולכן נדרשה העירייה לבניית מחוזות ולאחר מכן אשכול מלונות ואחראי מלון, כאשר תכלול כלל המחוזות מתבצע בקרית שמונה ע"י אגף הביטחון בהערכות מצב יומיות בתחילה עד לייצוב המצב ולאחר מכן הערכות מצב דו שבועיות.
3. בעניין כוח אדם- הביקורת מציינת כי עד ליום 20/10 הרשות תפקדה לפי התוכנית ובהתאם לנהלים שתורגלו, החל ממעבר משגרה לחרום דרך נוהל "זמן יקר", הערכות מצב סדורות, מענה לתושב זמין במוקד 106 המאויש שנותן מענה לתושב והעברת מסרים לתושבים. עם תחילת הפינני ואף לפני, חלק מעובדי הרשות ניתקו קשר והיו מפוזרים בכל חלקי הארץ. הרשות לא נערכה בפינני לארגון חדרים באזור לבעלי תפקידים חיוניים ברשות, דבר שגרם לפיזור עובדים ללא שליטה בכל רחבי הארץ החל מסייעות דרך עובדי חינוך, רווחה, הנדסה, למעט אגף הביטחון שנמצא עד היום בקרית שמונה, וכלל העובדים כולל כיתת הכוננות.
4. בשל האירוע המורכב ופיזור העובדים יצאו צוותי רתק לכלל עובדי הרשות, אך זה לא מה שהעניק לרשות את יכולת השליטה בעובדים. למרות מאמצי אגף ההון האנושי לאתר את העובדים חלקם לא ענו והיו מנותקי קשר, חלקם פונו עצמאית או דרך הפינני למקומות שלא היה ניתן להסתייע בהם לטובת המחוזות, וחלק קיבלו אישורי עבודה מרחוק ללא בקרה ראויה.
5. לאחר זמן רב הצליחה הרשות לאזן את מצבת העובדים ולשבצם במקומות הנדרשים, ואף נקלטו עובדים חדשים לביצוע משימות ברשות כגון, אחראי מלונות וכו'. מבקר העירייה התריע לא אחת בשיבות הערכת מצב, כי יש להכין הגדרות חדשות לתפקידים שנולדו בזמן המלחמה ולא נכתבו באף אוגדן עובדים בעולם, כדוגמת מנהל/אחראי מלון או אזור מטעם העירייה.
6. הביקורת התריעה כי רוב עובדי הרשות אינם רואים את עצמם או מרגישים אחראים למשימות הארגון, ומתנהגים כחלק מהתושבים הן בבקשות והן בדרישות, ואף יוצרים לחץ על העובדים שעובדים לקבל אמצעים וסיוע ומהווים דוגמה שלילית, בעיקר כשאינם עובדים ומקבלים שכר מלא מהרשות או שכר מינימלי. פשוט אין מחויבות. כל עובד עושה ככל העולה על רוחו, בלשון המעטה.
7. מנהלי המחוזות שתיפקדו במחוזות:
 - מנהלי מחוז תל אביב, מנכ"ל הרשות (מר י.ב.) ועוזר ראש העיר (פ.ל.) שהוחלפו על ידי (ע.נ.), מנהלת תוכנית "עיר ללא אלימות".
 - מנהלת מחוז טבריה- מנהלת ההון האנושי (הגב' א.צ-מ.) שלאחר שנפצעה הוחלפה על ידי מנהלת מחלקת קדם יסודי בחינוך (מ.ב.), מנהל מחוז אילת, מנהל השיטור העירוני (ל.כ.), מנהל מחוז ירושלים וים המלח, מנכ"ל החכ"ל (מר ז.ק.), הוחלף על ידי (ד.ע.), רכז רובע במתנ"ס.
 - מנהלת מחוז חיפה, מהנדסת העיר (הגב' ט.ע.) הוחלפה על-ידי (א.ס.) מנהל הרבעים במתנ"ס.
 - מנהל מחוז השרון, מבקר העירייה (א.י.) הוחלף על ידי (א.ס.), מנהל הרבעים במתנ"ס.

- מנהל שולחן מרכזי ומתכלל המחוזות וניהול העיר בחירום, מנהל אגף הביטחון (ד.א) הוחלף בספטמבר 2024 על-ידי מנכ"ל העירייה (י.ב)
- מוקד 106 ראשוני עבר למבנה מוגן בתל אביב בניהול (מ.מ) מנהלת מוקד בשגרה.
- תחום החינוך (א.ר-ר), תחום רווחה (ד"ר ש.פ) שפוטרה הוחלפה על-ידי (מ.ה), שמילאה את מקומה והוחלפה על-ידי (ל.ד-ס).
- כספים: רו"ח (מ.ב-ס).
- רכז ועדת תרומות (י.ד).
- יועץ משפטי (א.ב-י)





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 6

ניהול העיר מרחוק
באמצעות
שולחן מרכזי

בתחילת המלחמה כל יום התקיימה הערכת מצב רשותית עם כלל מנהלי המחוזות והאגפים בזום. כל מחוז היה מעלה סטטוס תושבים ונושאים לטיפול. כמו כן, בקשות לתקציבים ואישור תוכניות כמענה למפונים. הביקורת קובעת כי בחודש הראשון כל מנהל מחוז התמודד לבד באזור שלו, וביצירתיות בנה בכל אזור שלד עבודה המתאים למחוז עליו היה אמון, אסף אליו את העובדים שהתפנו לאזור הקרוב אליו והחלו בעבודת מטה מורכבת להקמת כל השירותים הנצרכים באזורו כולל בתי ספר, גני ילדים ומעונות יום תוך איתור עצמי של מבנים וכ"א מתאים. מאוחר יותר שודרגו השירותים ובכל מלון היה נציג עירייה או נציג קהילה שהיווה איש קשר בין החמ"ל המרכזי לבין התושבים במגוון תחומים. המחוזות שונים באופיים וכל מחוז נבנה מותאם לצרכיו שלו ללא מודל אחיד. הביקורת מציינת כי עם הזמן המחוזות התייצבו, הייתה תנועה מתמדת בין המחוזות של תושבים, דבר שהקשה על השליטה ועל מתן המענה בדגש על תחום הרווחה והחינוך. בימים הראשונים היו רשויות מארחות שהבינו את גודל האירוע ונרתמו להיטיב עם התושבים שנקלטו בתחומן, ועם חלוף הזמן המענה, שהיה אמור להגיע מהרשות הקולטת, פחת הן בשל אי בהירות בהנחיות הממשלה והן בשל חזרה לשגרה וטיפול כל אחד בתושביו. בשלב זה נתבקש מהרשות לתת מענה ולהיות חלק מהתהליכים ומהקליטה ברשויות האחרות בדגש על התחום הרגשי, על החינוך, על הרווחה ועל המוקד.

הביקורת קובעת כי המענה של העירייה בחודש הראשון לפינוי בעיר בתחומי רווחה וחינוך היה לקוי מאד. ולכך נתייחס במסקנות.





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 7

מכלול הבטחון

1. אגף הביטחון מכין ומכשיר את הרשות בעת רגיעה למצבי חירום בהתאמה לתרחישי הייחוס. חובה לציין שבשום תרחיש ייחוס לא תוכנן או הוצג פינוי העיר קרית שמונה משום דרג, לא הצבאי ולא משרדי הממשלה. יתרה מכך, תמיד נאמר: "נפנה את ביירות צור וצידון לפני פינוי קרית שמונה", ציטוט ממפקד פיקוד הצפון.
2. מבנה אגף הביטחון הינו קטן ומצומצם שחי על תקציב הג"א רשותי, כ 1.2 מ"ח לשנה (כולל שלוש משכורות עובדים של 390 אש"ח) ותב"רים, במידה ומתקבלים ממשרד הפנים. לרוב התב"רים הינם ייעודיים כגון תב"ר רע"ד, תב"ר מרכז הפעלה וכו'.
3. האגף מונה בשגרה ובחירום את מנהל האגף, רבש"צ, מנהל מחלקת מחסן חירום ומקלטים, עובד מקלטים (מאוייש אחד מתוך שלוש), קב"ט מוס"ח 100% משרה וקב"ט מוס"ח נוסף 50% משרה. סה"כ שלושה בעלי תפקידים המחזיקים את כלל החירום והמוכנות לחירום ברשות. שני קב"טי מוס"ח עוסקים בשגרה בבתי הספר ובגנים, ובחירום מסייעים באגף.
4. הביקורת מצאה כי לא קיים סגן למנהל האגף, דבר הגורם לפער מקצועי בשעת חירום וכן לסיוע בנושאים ביטחוניים בשגרה.
5. לרשות קיימים נגרים וגנרטורים לרציפות תפקודית למלחמה ולרעידות אדמה.
6. האגף מכשיר כיתות סע"ר על בסיס מתנדבים דרך ישיבת ההסדר.
7. האגף עבר ביקורות ואימונים רבים ונמצא בכשירות גבוהה, בעיקר בזכות ההון האנושי והאיכותי הרתום והאכפתי. האגף מלווה וממקצע את כלל מנהלי האגפים בתחום החירום.
8. מקלטי הרשות מתוחזקים ברמה גבוהה.
9. מחסני רשות שליטה ותחזוקה ברמה גבוהה.
10. הקמת מרכז הפעלה חדש לרשות בתהליך עבודה מתקדם. קיים פער בחיבורי חשמל ובתקשורת, ובפיתוח חוץ קיים שיח מול גורמי פקע"ר, פצ"ן ומשרד הפנים לקידום מרכז ההפעלה על מנת שהרשות תוכל לעבוד ממנו במידה ותיפתח חזית צפונית.

כיתת כוננות:

1. קבלת תקן רבש"צ 18/11/2021 - לאור קבלת התקן הרשות קיבלה תקציב לרכוש רכב לרבש"צ. בתחילה תקן זה נועד להיות לעוזר למנהל אגף הביטחון ברשות, בשגרה ובחירום. בתחילה לא היה קיים תקן לכיתת כוננות, לאמצעי קשר ברק כתום וכן קשר לכיתת כוננות. כיום הרבש"צ משתמש באמצעים של קב"ט הרשות בתחום הקשר וכן ע"ב מכשירי קשר של הרשות. כיתת הכוננות קיבלה מכשירי dmz אך קיימת בעיית תקשורת. בתוך הרשות נדרש לשים ממסרים ברשות, ולכן כרגע כיתת הכוננות משתמשת עם מכשירי הקשר של הרשות.
2. כיתת הכוננות "יובלים" החלה לרקום עור וגידים. בתאריך 04/09/2022 התחיל גיוס ראשוני לכיתת כוננות ליובלים סה"כ 10 לוחמים ללא תקן לאמצעים, לנשקים וכו'.
3. עם פרוץ המלחמה ב-7/10 החלו בקשות רבות מצד התושבים לקבלת נשקים, ללא קשר לכיתת כוננות, וזאת לאור פרסומים שונים של המשרד לביטחון פנים על הקמת מחלקת הגנה יישובית.
4. כיתת הכוננות החלה להתעבות בלוחמים החל מתחילת הלחימה, כולל נשקים ואפודים שנופקו מ-769 (תהליך גיוס ארוך ומייגע). במעלה הדרך קיבלנו אמצעי קשר. תקן ראשוני לכיתת הכוננות היה 24 לוחמים כולל רבש"צ וסגן.
5. הרשות העמידה טנדר נוסף לרכב הרבש"צ לטובת כיתת הכוננות, דבר שסייע להתייודות, אך לאור תצורת ההגנה על העיר שהינה רכובה הביקורת ממליצה על העמדת רכבים נוספים לטובת ניווד הכוחות למקום האירוע. העירייה לא הצליחה או לא רצתה לגייס רכבים ללוחמי כיתת כוננות, ועד עצם כתיבת דו"ח זה לביקורת לא נמסר אם ניתן היה לתגמל אותם דרך הצבא בקבלת דלק על שימוש ברכבם האישי. הביקורת מציינת לטובה את הרצון הטוב והנכונות של חברי כיתת הכוננות והמחויבות לביצוע המשימה, שאיפשרה לעירייה הגנה טובה תוך ציון הביקורת כי כל זאת נעשה על-ידי רכבם הפרטי, דבר שאינו מקובל ואינו תקין.

6. סדרי העדיפות לקבלת אמצעים – לדעת הביקורת ומעדויות שעלו ממנהל אגף הביטחון, עולה כי הרשות לא הייתה בעדיפות של הצבא בכל הקשור בהנפקת ציוד, ובנוסף גם חוסר אמצעים בחטיבה: נשקים ארוכים, וסטים ישנים יחסית, פער בכדורים וציוד, ולכן הרשות נרתמה ורכשה ציוד ללוחמי כיתת הכוננות החל ממדים טקטיים, ווסטים ממוגני ירי וקסדות טקטיות. הרשות השקיעה (מכספי תרומה) סך של כ- 500 אש"ח ציוד לכיתת כוננות.
7. נכון להיום תקן כיתת כוננות עלה ל- 60 לוחמים. קיים פער ביכולת גיוס מירב התושבים מחוץ לעיר או בצווי 8 ביחידות. כיום הכיתה עומדת על 34 לוחמים כולל הרבש"צ וסגן.
8. תוכניות להמשך הקמת פלוגת אבטחה לרשות- כרגע מתוקנת ל-108 לוחמים. הח"מ ביקש העלאת התקן ל-128 על-מנת לייצר מחלקה לכל רובע ואיוש מוקד רואה רשותי.
9. ציוד לטובת פלוגת האבטחה -מתוקן ע"ב תוכנית "משיב הרוח". כל לוחם יקבל נשק אישי, ווסט וקסדה וכן כספת לאחסנת הנשק בבית. למעשה כל לוחם יהיה ערוך עם כלל הציוד ליום פקודה, דבר שיאפשר לרשות מענה ראשוני- עצמאי לאירוע מיידי.
10. הביקורת ממליצה לבחון את אמצעי הניוד לפלוגת הכוננות לאור היותה כוח הנותן מענה רכוב לשטח גדול וצפוף אורבנית. נדרשת יכולת ניוד בין הרבעים בהתאמה לאירוע ועפ"י החלטת המפקדים בשטח.
11. הביקורת מצאה כי קיים פער בנושא הקשר: קשר מוצפן, קשר פנים כיתת כוננות /פלוגת אבטחה, ברק כתום. מומלץ לבחון מכשיר קשר אחד עם תדר חירום לכלל כוחות הביטחון השותפים לאירועי חירום כגון (מ.י), כב"א, מד"א, כוחות צבאיים חבירים וכו'. כיום מקבלים מכשיר עם תדר רשותי. מצב זה מתאפשר לאור העובדה כי לא כלל בעלי התפקידים נמצאים בעיר לאור הפינוי והעבודה במחוזות.

המלצות הביקורת מכלול ביטחון:

1. הביקורת ממליצה לסיים את העבודות ואת ההצטיידות של מרכז ההפעלה הרשותי החדש ואיוש בעלי התפקידים בו.
2. הביקורת ממליצה על תיקון ועל קליטת סגן מנהל אגף ביטחון לרציפות תפקודית בשגרה ובחרום.
3. תיקון מפקד יחידה / מג"ד לקרית שמונה שיפקד על כלל הכוחות הצבאיים השוהים ברשות וינהל אותם. יתרה מכך, ינחה את כיתת הכוננות ואת כוחות הביטחון הנוספים מד"א, כב"א, (מ.י) וכו' ויפקד עליהם.
4. תיקון כ"א למוקד רואה ביטחוני (קיימת תשתית מלאה במרכז ההפעלה החדש). הפער הינו בכ"א לתצפית של 24/7 בשגרה ובחירום.
5. הקמת כוחות מתנדבים חרומים במקביל לכיתת כוננות בתחום הרפואה, סע"ר וכיבוי.
6. הביקורת ממליצה להתקשר בליסינג לרכבי ניוד לכיתת כוננות.
7. תקציב חירום בזמן שגרה - לא ניתן להחזיק רשות בכשירות גבוהה רק עם תקציב הג"א. כמו כן, יש צורך לתחזק הרבה אמצעים באחזקה שוטפת, דבר שאינו מאפשר התעצמות ואף לעתים פגיעה בכשירות של מערכות פתיחה מרחוק, שלא שולמה אחזקה שנים אחורה ונעלמה ממקלטי קרית שמונה.
8. נוהל קליטת כוחות צבאיים ברשות בשע"ח מיקום וסד"כ במקביל לניהול המבצעי בתיאום עם צה"ל.
9. הביקורת ממליצה על הקמה, שמירה ועדכון של מסד נתונים רשותי עדכני של תושבים וכתובות מספרי טלפון. לצורך זה יוקם מאגר מידע מיוחד שירשם ברשם מאגרי המידע על פי חוק ויופעל בשעת חירום בלבד.
10. הביקורת ממליצה על הקמה, שמירה ועדכון של מסד נתונים עדכני של בעלי צרכים מיוחדים (חצר"מים) ואוכלוסיית רווחה. לצורך זה יוקם מאגר מידע מיוחד שירשם ברשם מאגרי המידע על פי חוק ויופעל בשעת חירום בלבד.
11. הביקורת ממליצה לקיים תיאום ציפיות ושינוי בנוהל "כספת נצורה", כך שיתקבל מידע עדכני ובזמן מיידי. קבלת הנתונים לקח 10 ימים וגם אז לא היו אלה נתונים עדכניים.

12. הביקורת ממליצה על כתיבת נוהל "ריתוק משקי" בהתאם לתרחישי הייחוס ולבעלי התפקידים, ובמידת הצורך יצירת מגורים קרובים לבעלי תפקידים חיוניים ופתרון למשפחות העובדים ולילדיהם.
13. מנהלי רבעים גויסו בצו 8, מה שלא איפשר את פתיחת הרבעים. הביקורת ממליצה להוציא אותם מיחידות האם ולהציבם בהגמ"ר 769 על תקני חיילי מילואים בפלוגת האבטחה או לחילופין הוצאה לפטור משירות מילואים.
14. הון אנושי והפעלתו בחירום- זה התגלה במלחמה כנקודת חולשה קריטית בזמן חירום. יש להכין תוכנית מפורטת של התייצבות ותקני כוח אדם לכל רובע/חמ"ל בהתאם לתרחישי הייחוס והתוכניות העתידיות לבוא בדגש על חינוך, קהילה ורווחה. מומלץ להכין דרישות לתפקידים שלא קיימים בשגרה, לפרט את אופי התפקיד והדרישות ולאשרם להפעלה מראש במשרד הפנים כחלק ממערך החירום בעיר.
15. תא מתנדבים- אחראי מתנדבים ברשות אשר גויס בצו 8 לא עבד כלל. הישיבה פונתה ולא ניתן היה להחזיר תלמידים לרשות לסייע במשימות. בסופו של יום נשארה העירייה עם כשמונה מתנדבים בלבד שסייעו בחלוקת אוכל, ולא היה מי שירכז את נושא המתנדבים שהיו ושרצו להתנדב בחמ"לים שבמחוזות. הערה:* לקראת דצמבר מונתה אחראית מתנדבים מטעם המתנס"ם בעיקר לנושא מתנדבים שרצו לסייע בחזרה לעיר.
16. מועצה דתית- תיאום חלקי של גורמי הביטחון מול גורמי הדת לעניין מתפללים, מיגון בתי כנסת, לוויות ואזכרות. כיתת הכוננות נדרשה לא פעם לסייע בחפירה ובהכנת קברים. תיאום וחוסר שליטה בכל הקשור להנחיות פקע"ר לעניין מיגון ואי אכיפה יעילה של הנושא.
17. תיעוד תהליכים- הביקורת ממליצה לעבור לעבודה מלאה ואחודה במערכת שוע"ל. יש לקיים הדרכות לכלל עובדי העירייה בתוכנה.
18. שיפור ממשקי העבודה בין המכלולים – פעמים רבות דיונים בהערכות מצב התקיימו ללא עבודת מטה מקדימה כנדרש. כתוצאה מכך דיונים היו לא אפקטיביים וללא קבלת החלטות כנדרש.
19. מיגוניות - לאורך כל הלחימה התקבלו 12 מיגוניות ויתר המענה בוצע ע"י סבסוד מיגוניות שהוצבו ברשות. הביקורת מעירה כי קיים פער במיגוניות, בעיקר באזורי התעשייה הצפוני והדרומי ובעסקים חיוניים שמקבלים קהל ועובדים.
20. אישורי עבודה מרחוק- לעובדי רשות ניתנו אישורים ללא קריטריונים לכל מבקש כמעט. הביקורת מעירה כי אין שום סיבה שעובד רשות לא יהיה ברשות/באזור וייתן מענה לתושבים גם בחירום וזה מאלץ את הרשות להוצאות מיותרות של אמצעי מחשוב ואישורים. יתרה מכך העובד אינו זמין לביצוע המשימות באמת. נושא זה תוקן חלקית תוך כדי המלחמה.
21. פינוי הרשות- פקודה סדורה ותרגולה עם דגש על עובדים חיוניים, התייחסות לחינוך כעוגן קהילתי, בניית כ"א חינוך במחסניות למחוזות וכנ"ל לעובדים סוציאליים. (ראה פרק מיוחד בנושא).
22. סוגיית פינוי אוכלוסייה מיוחדת כולל קשישים עם המטפלים שלהם ומעטפת משפחתית, מחייב שליטה במסד נתונים וליווי צמוד של בעלי תפקידים ברשות מול משרדים מקצועיים לביצוע הפינוי בדגש על בריאות, על רווחה ועל חינוך.
23. הביקורת מצאה כי היה חוסר סדר בתהליכי קבלת החלטות אסטרטגיות. רובם נעשו ללא חשיבת מטה מסודרת גם אם היה צריך לקבלה אד הוק, וגם אם היה צריך לחלוק על דרגי הצבא.
24. התערבות גורמים שאינם מורשים בזמן פינוי היוותה תקלה חמורה. רק דרג מקצועי נדרש לקבל החלטות ולאשרן בהנהלה הבכירה.
25. הביקורת מעירה כי יש לשקול כבובד ראש לפני קבלת החלטה על השעיית בעלי תפקידים ברמת מנהלים (א.רווחה) בזמן לחימה. ראה דוגמה כי למרות כל מחדלי ה 7/10- אף פונקציה צבאית לא הודחה אלא בסיום הלחימה.
26. הביקורת ממליצה להכין אומדן תקציבי לחירום מלחמה ורע"ד, פינוי מלא, כולל תגמול עובדי רשות עבור (ש.נ), כוננות, הוצאות רכב ועוד.

27. הביקורת דגמה מהנתונים שנמסרו כי נדרשים כ- 152 גנרטורים מושתקים (מונעים חשמלי / מפתח) למונשמים ולבעלי צרכים אחרים בהתאמה לנתוני משרד הבריאות.
28. לביקורת דווחו מספר מקרים של אי מימוש הנחיות מהערכות מצב על-ידי מנהלי מכלולים כגון: הכנת תוכנית עבודה ל- 2024 מותאמת מלחמה, סיכום מלחמה עד כה ל-2023 וכו'.
29. דוברות והסברה: הביקורת ממליצה על הערכות מוקדמת, הכשרה של דוברי אנגלית ליח"צ ועבודה מול תקשורת זרה. לא קיימת פונקציה ברשות כשבפועל זה בוצע ע"י הרב (א.פ.).
30. מהביקורת עולה כי לא נמצאו כונני רווחה וכונני הנדסה ברשות בזמן אירוע.
31. הביקורת מצאה כי העיסוק במענה לבתים פגועים ואיטומם לקח זמן רב, ואין אכיפה ובדיקת ביצוע. במקרים מסוימים דווח כי בוצע, אך בפועל הבית לא נאטם ושוחרר השומר ללא תיעוד, רישום, מעקב ובקרה.
32. חלוקת מזון - יש לגבש צוותים ייעודיים לשעת חירום שעיסוקם יהיה חלוקת מזון ומים.
33. תהליכי רכש לצרכי ביטחון- פעל בצורה מיטבית על ידי ע. מנכ"ל. הביקורת ממליצה להכין תוכנית רכש לזמן חירום על בסיס הידע שנצבר.

ניהול העיר קריית שמונה:

לצד האתגרים הביטחוניים שעליהם אמון אגף הביטחון יש לבחון את צרכי העיר בחירום בהתאם למספר התושבים שנותרו בה, ולקבוע תקנים מתאימים להמשך רציפות תפקודית ומתן שירות לתושבים שנשארו בעיר. הביקורת למדה כי עיקר התושבים שנותרו בעיר הוא אוכלוסיית רווחה, מבוגרים, קשישים ועולים שסרבו לעזוב את ביתם מסיבות אידיאולוגיות ומסיבות אישיות. כל שכן, על כל האגפים להכין תוכניות הפעלה מתאימות מגובות בכוח אדם, החל מעובדים סוציאליים שיישארו בעיר למתן מענה ועד לעובדי אגף השפ"ע ופינוי אשפה. כמובן, בתרחישים קודמים יש להכין תוכנית טיפול באוכלוסייה תחת ירי טילים ושהות ממושכת במקלטים, חלוקת מזון, לימודים באמצעים טכנולוגיים, שימור נקודות אינטרנט אלחוטי במקלטים והצטיידות של אמצעים לקיום חיים בתצורת חירום.

הערה אישית:

מבקר העירייה מוצא לנכון לציין כי החל מיום שבת 7.10.23 פעל מנהל אגף הביטחון וקב"ט העירייה, (ד.א.) ללא לאות וללא שום דופי, כשלקח את הפיקוד בחמ"ל ותפעל את הצוותים בקור רוח ובמנהיגות. גם כשהימים הראשונים היו מלאי ערפל, הכניס והשרה (ד.א.) ביטחון בכל מנהלי המכלולים, פיקד עליהם וחילק משימות. הפעילות של האגף כללה גם תמיכה בתושבים, חלוקת מזרנים והצטיידות במקלטים בימים הראשונים. לאחר מכן, ניהל את השולחן המרכזי של העירייה ושל כלל מנהלי האגפים יחד עם כלל גורמי הצבא וכוחות הביטחון, המשיך ופעל להקמת האזורים בכל רחבי הארץ וממתן תמיכה למנהלים שנשלחו למשימה. (ד.א.) שהה בעיר לאורך כל המלחמה ביחד עם כל צוות הביטחון, עבד לילות כימים והיה מהראשונים שהגיע פיזית לכל זירות הנפילות בעיר ותפעל את הצוותים, גם את צוותי הצבא בתפקידו כמפקד העיר וגם את צוותים האזרחיים בתפקידו כמנהל אגף הביטחון וקב"ט העירייה. מבקר העירייה ממליץ לעירייה למצוא את הדרך ואת המועד להוקיר את (ד.א.), את עובדי אגף הביטחון שעבדו בעיר ואת כל מנהלי המחוזות ומנהלי המכלולים שפעלו ללא לאות לאורך כל המלחמה.

מבקר העיר ממליץ לקיים דיון עקרוני בנושא תפקיד מנהל אגף הביטחון בשגרה ובחירום, בדגש על אילוצי התפקיד המחייבים אותו להתגייס לצבא במקביל לתפקידו האזרחי ועל המשמעויות הנגזרות מכך.

תגובת מנהל אגף הביטחון (ד.א.):

אני רוצה תחילה להודות למבקר העירייה על הירתמותו הן כמבקר העירייה וכממונה תלונות הציבור, והן כמי שלקח על עצמו בנוסף לתפקידו את ניהול מחוז השרון ועשה זאת בהצלחה רבה. כמו כן, הגיע לעיר וסייע בכל שהתבקש, שימש אוזן קשבת גם כמבקר וייעץ בכל סוגייה שעלתה על הפרק. תרומתו הרבה סייעה לנו להצליח במשימות הרבות שהונחו בפנינו. בנוסף, אני רוצה לציין את מנהלי האגפים: מנכ"ל מתנ"ס, דובר, מנכ"ל העירייה, ע. ראש העיר, מנהלת המוקד, מנהל השיטור העירוני, ע. מנכ"ל/חשב אגף הביטחון, צוות אגף הביטחון, רבש"צ וכיתת כוננות, שנרתמו באופן מלא למשימות הרשות, וביצעו את עבודתם או את מה שהונחו לבצע בצורה מיטבית תוך ביטול צרכיהם האישיים לטובת תושבי הרשות.

דו"ח הביקורת חשוב ומציג פרטים ונושאים שחלקם תוקנו וטופלו תוך כדי המלחמה ואינם מהווים משהו עקרוני או שיטה, ואת חלקם ראוי ללמוד ולתקן תוך כדי תנועה עתידית כדי שנוכל להשתפר ולתת מענה לתושבים כנדרש. בסופו של יום ולאחר חודשי לחימה רבים אנחנו לומדים, מפנימים ומגיעים להישגים. אסור להתעלם מהפריסה הארצית, אסור להתעלם שביצענו דברים ממש חדשים תוך כדי ובהצלחה. חשוב לתעד ולשמר הצלחות, ללמוד ולתקן טעויות ושגיאות. אנחנו רשות חזקה, ביטחונית, עם מוסר עבודה ויכולות. נדרש לחשוב ולתכנן ואז לבצע. מעט סבלנות לא תזיק לנו.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 8

מכלול הנדסה

הקדמה:

הדוח הנוכחי מתמקד בתפקוד אגף/מכלול הנדסה של עיריית קרית שמונה במהלך מלחמת "חרבות ברזל" שהתרחשה בשנת 2024. המלחמה, שהביאה עמה אתגרים משמעותיים בתחום הביטחוני, הלוגיסטי והנדסי, הציבה את אגף הנדסה במבחן לא פשוט. הדוח מתאר את התפקוד של האגף במצבים שונים, מדגיש את ההצלחה והקשיים שהתעוררו, ומספק הערכה כוללת על יכולת ההתמודדות של האגף עם המשבר. במהלך המלחמה קרית שמונה הייתה אחת הערים שנפגעו במתקפות רקטיות ומשקיפות אויב. העיר, הנמצאת במרחק קצר מגבול לבנון, הייתה יעד מרכזי במהלך הלחימה. בהתאם לכך, נדרש מאגף הנדסה להתמודד עם אתגרים תשתיתיים וביטחוניים רבים.

ממצאים:

מעבר משגרה לחירום:

1. הביקורת מצאה כי בימים הראשונים למלחמה היה מחסור בהכנה של נושאי המחשוב (עקב בעיית החשמל), ושל עמדת מכלול הנדסה במרכז הפעלה. ביום הראשון הועברה העמדה לחדר של סגן הקב"ט בכדי שתתפקד.
2. הביקורת מצאה כי נלקחו ממכלול הנדסה כל מכשירי הקשר ועדיין אין שני מכשירים.
3. הביקורת מצאה כי גנרטור החירום של העירייה ושל מרכז הפעלה לא היה מחובר למרכז הפעלה.
4. חלק מהעובדים היו מנותקי קשר בשבוע - שבועיים הראשונים (כשלוש עובדות). לאחר מכן חזרו לפעולה / עבודה. מעט אנשים התגלו כבעלי חרדה ועם תפקוד בעייתי, בעיקר בשבועיים הראשונים, ולאחר מכן הם הסתדרו.
5. נהלי הפעולה הקיימים למכלול הנדסה בחירום לא היו מתאימים ומיושנים.
6. היה חוסר בטלפונים ובפרטים של אנשי קשר של מס רכוש.
7. לא היה נוהל עבודה מעודכן מול מס רכוש. הנהלים שלהם השתנו לאחרונה ואנו לא היינו מודעים לכך. ישנם גם נהלים שונים באזורים שונים של המדינה כאשר ישנן אופציות נוספות לעבודה מול מס רכוש.
8. לא היה קבלן לשיפוצים מידיים של "סתימת חורים", ולכן הפגיעות הראשונות לא טופלו כיאות לאיטום מידי של פתחים בבית משותף.
 - איש התחזוקה (ש.א) הצליח לטפל רק בחלק מהמקרים הפשוטים יותר עקב מגבלות כלים וצוות.
 - הביקורת מצאה כי הזמנות עבודה יצאו לקבלנים דרך ע. מנכ"ל (לא היה קשר מרחוק לחשבת אגף הנדסה שתוציא הזמנות).
 - הביקורת מצאה שכאשר הגיע הקבלן מטעם משרד הביטחון/אופק צפוני האיטומים עבדו בסדר, מהר וטוב.
9. הביקורת מצאה חוסר מובנה בנושא קונסטרוקטור מבנים מסוכנים:
 - מהנדסי מבנים מוסמכים מבקשים שכר על הגעה והכנת דו"ח, כ- 1500 ₪ לאתר, מה שלא נמצא עבורו תקציב מוגדר.
 - בתחילת המלחמה הגיע גדוד חילוץ עם מהנדסים והמכלול השתמש בכוחותיהם.
 - הביקורת מצאה כי ניתן מענה באמצעות פלוגת חילוץ עם אפשרות למהנדס, וכמו כן אפשרות להפעיל דרך מינהלת אופק צפוני.
 - מס רכוש מפעיל גם קונסטרוקטור שמכין חוות דעת לכל מבנה שנדרש. המכלול מודיע להם והם מביאים אותו להתייחסות. כמו כן, מס רכוש מתייחס לאישור בטיחות רק מהמהנדס שלהם.
10. היה מחסור זמן רב במחשבים ניידים לצורך עבודה מרחוק של העובדים. כמו כן לקח זמן להפעיל את תהליך ההתחברות המאובטח מרחוק.
11. הביקורת מצאה כי עדיין ישנה בעיה מסוימת של מחשבים ניידים, אך היא צומצמת.
11. ישנה בעיה עם ניהול מרחוק של עבודת היום יום של הצוות כאשר כולם אינם נפגשים.

- הביקורת מצאה חוסר תיאום בין האגפים. לא הייתה מערכת אחידה למעקב נתונים אחרי תושבי העיר, כולל תיאום עם מערכות הרווחה והחינוך. אין גם אדם אשר ממונה על עדכון ועל מעקב נתוני האוכלוסייה.
- הנושא טופל על ידי אנשי המוקד אשר עשו כמיטב יכולתם, אך יש צורך באדם מקצועי המתמחה בנתונים.
- הביקורת מצאה פער בנתונים עקב חוסר סנכרון נתונים ממושרד הפנים בחודשיים הראשונים.
- מערכת א.ש. בינה מעניקה פתרון חלקי, אך חייבים להעסיק אדם אחראי על דאטה, ולבחון את המשך מערכת ניהול אוכלוסייה הולמת ומתאימה.

תפקוד מכלול ההנדסה במהלך המלחמה:

1. טיפול בפגיעות בעבודות תשתית קריטיות כמו, חשמל, מים וביוב לצד פגיעות מבניות.
2. אחריות על תחום הפינני וההיערכות לשעת חירום: הכנה למפונים, שיקום מידי של מערכות קריטיות, מעורבות בנושאי בטיחות ובהקמת בתי ספר ומוסדות חינוך ברחבי הארץ.
3. שימור תפקוד עירוני בסיסי, פיקוח ותחזוקה של תשתיות תוך שמירה על בטיחות הציבור.
4. תכנון מערך חירום- אגף ההנדסה שיתף פעולה עם צוותי ביטחון ועם יחידות חירום על מנת להבטיח תכנון של מערך תשתיות במצבי חירום. האגף הכין מערך טיפול בתשתיות קריטיות כגון, חשמל, גז ותקשורת, בעיקר במוסדות ציבור ובשטחים ציבוריים פתוחים.
5. היבטים של קשרי גומלין עם מס רכוש והטיפול בנפילות ופגיעות טילים: מלחמת "חרבות ברזל" (2024) הביאה עמה אתגרים משמעותיים לא רק בתחום הביטחוני והלוגיסטי אלא גם בטיפול בנפילות ובפגיעות טילים בבתיים ובמרחבים ציבוריים. אגף ההנדסה של עיריית קרית שמונה נדרש להתמודד עם משימות שיקום מידי של תשתיות, מבנים ושירותים. קשרי הגומלין עם מס רכוש היו חיוניים מאוד על מנת להקל על תושבי העיר שנפגעו מנפילות טילים, ולסייע בהשגת פיצויים ושיפוצים מהירים.

קשרי גומלין עם מס רכוש:

- הקשר בין אגף ההנדסה של עיריית קרית שמונה לבין מס רכוש היה חיוני במהלך מלחמת "חרבות ברזל", על מנת להבטיח את הטיפול בנזקים באופן מהיר ויעיל. שיתוף הפעולה, הגשת דיווחים בזמן אמת, טיפול מידי בשטח והערכות שמאיות מדויקות חשובות וחיוניות להשיב את העיר לתפקוד.
- אגף ההנדסה יצר קשרים הדוקים עם מס רכוש מייד לאחר תחילת הלחימה, זאת על מנת להבטיח את טיפולם המהיר בפגיעות במבנים ובתשתיות. תיאום זה כלל:
- הגשת דיווחים יומיים על פגיעות ישירות במבנים ובתשתיות קריטיות.
 - הערכת נזקי פגיעות: אגף ההנדסה של עיריית קרית שמונה היה אחראי על הערכת הנזקים הנגרמים לנכסים פרטיים וציבוריים כתוצאה מהפגיעות.
 - שיתוף פעולה עם שמאים: אגף ההנדסה עבד עם שמאים מטעם מס רכוש והעריך את גובה הנזקים על מנת לעזור להאיץ את תהליך קבלת הפיצויים.
 - אישור פיצויים: אגף ההנדסה סייע בקבלת אישורים מהמוסדות הרלוונטיים למס רכוש כדי להבטיח קבלת פיצויים מידיים לנפגעים.

טיפול בנפגעי טילים ובפגיעות בבתים:

מס רכוש היה הגוף המוסמך לאשר את הפיצויים לנפגעים. תהליך זה כלל: הערכת הנזקים: אגף ההנדסה סייע לתושבים באיטום ראשוני של הבתים. חלקם אף חוו פגיעות של פגיעה בתשתיות מים שגרמו לנזקים אגביים מנזקי המים. באגף ההנדסה פעלו בכדי לסייע לנתק תשתיות בשיתוף תאגיד "התנור" ובשיתוף פעולה עם חברת חשמל בכל הקשור לפגיעה בכבלי חשמל ובמתח גבוה. האגף הפנה את תושבי העיר למס רכוש כדי לבצע הערכות שמאיות מקצועיות של הנזקים שהיו במבנים. סיוע בתהליך הפיצוי: אגף ההנדסה שיתף פעולה עם קרנות סיוע ומס רכוש על מנת לייעץ לתושבים, להנחות אותם לגבי הגשת בקשות לפיצויים ולהגיש במקרים מסוימים חוות דעת על פגיעות של מבנים שהוצאו מכשירות.

הפיקוח על תהליך השיקום:

תהליך הפיקוח נמשך בעצם עד לימים אלה וצפוי להמשיך עד סוף שנת 2025 לפחות. היקף הפגיעות במבני ציבור ובתשתיות הוא רחב היקף וכולל מאות מבנים שחוו פגיעות מסוגים שונים. עד לכתיבת מועד דו"ח זה הביקורת מצאה כי עדיין יש מקרים שטרם התגלו, ותהליך השמאות עדיין לא החל. הביקורת מצאה כי יש מקרים שמס רכוש אישר את הפיצויים, אך טרם החלו העבודות. - שירותי קבלן: היכן שנדרש, אגף ההנדסה עבד עם קבלנים מקומיים לשיקום מהיר של התשתיות והמבנים. - מעקב אחרי תיקונים: הפיקוח על תהליך השיקום היה קריטי על מנת לוודא שהשיקום מתבצע בהתאם לסטנדרטים הנדרשים, כולל שימוש בחומרים מתאימים ושמירה על תקני הבטיחות.

מסקנות והמלצות:

1. שיפור תיאום מידי עם מס רכוש- יצירת מערכת תיאום מדויקת יותר לשם הגשת דיווחים מידיים על פגיעות.
2. הכנה ושיקום מידי - חיזוק מערך השיקום העירוני והמענה המהיר לנפגעי פגיעות טילים, עם דגש על שיתוף פעולה עם מס רכוש.
3. הקניית כלים נוספים לעירייה - תכנון שדרוגים לכלים טכנולוגיים ולמערכות דיווח משודרגות כדי לייעל את התהליכים בעת חירום.
4. הכנת רשימת קבלנים מורשים שיהיו מחויבים לעירייה בשעת חירום.
5. בדיקה חצי שנתית של גנרטור חירום.
6. הקצאת מחשוב ומכשירי קשר למכלול הנדסה.
7. העסקת מהנדס מורשה למבנים מסוכנים או התקשרות לזמן חירום, על פי שיקול מהנדסת העיר.
8. הכנת נוהל עבודה בשיתוף מס רכוש- יש לקחת את הניסיון שנצבר על מנת לשמר את הקשר בעתיד.
9. יצירת מנגנון לחיזוק שיתוף פעולה עם המוקד העירוני ואגפי העירייה.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 9

**מכלול
חינוך ואוכלוסייה**

הקדמה:

מלחמת "חרבות ברזל", שהחלה באוקטובר 2023, הציבה את מערכת החינוך המקומית במציאות ביטחונית קיצונית ומאתגרת. אגף החינוך של עיריית קרית שמונה נדרש היה לפעול במהירות וביעילות על מנת להבטיח את ביטחונם ואת שלומם של תלמידי העיר, ובמקביל להמשיך לספק שירותים חינוכיים בצורה מסודרת ויעילה. דוח זה בודק את פעילות אגף החינוך במהלך התקופה הקריטית של הלחימה, את האתגרים שהתמודדו איתם ואת אופן ההתמודדות עם השינויים המהירים במציאות.

תושבי קרית שמונה היו האחרונים לפינוי מבין יישובי הצפון. התהליך החל ב-20.10 והפינוי המאוחר הביא למצב בלתי אפשרי בניהול מערך הבגרויות החיצוניות.

תלמידי קרית שמונה פוזרו בכ-240 מתקני פינוי, כ-30% מתושבי העיר התפנו עצמאית לדירות ברחבי הארץ. במשבר בו קהילת קרית שמונה הייתה מצויה ערב בגרויות חורף, אתגר הבגרויות, כמו גם הטיפול באוכלוסיות מיוחדות, היה בין המרכזיים מביניהם.

מבחינת מערכת החינוך של קרית שמונה- ישנם ארבעה טיפוסים של תלמידי תיכון:

א. תלמידי תיכון המשולבים בליווי צוות מבית ספרם המקורי בבתי ספר עירוניים במוקדי הפינוי: בירושלים ובנתניה, וחלק מתלמידינו בטבריה (רובם ככולם לומדים לבגרות בקבוצות נפרדות בתוך בתי הספר ולא מקבלים את מלוא השעות והמקצועות להם נדרשים).

ב. תלמידי תיכון המשולבים בבתי ספר שהוקמו למפונים: תל אביב, אילת, טבריה.

ג. תלמידים בפינוי עצמי המשולבים בבתי ספר תיכון ברחבי הארץ - מדובר על כ-160 מתלמידי יא-יב' של תלמידי קרית שמונה המפוזרים בלמעלה מ-100 בתי ספר בארץ אשר לומדים במתווה שונה מזה של תלמידי קרית שמונה, ואין ודאות לגבי יכולת ומחויבות בתי הספר הקולטים לאפשר להם למידה מותאמת.

ד. תלמידי אגף שח"ר – חלקם הגדול לא השתלב במסגרות הלימוד או שהגיע לסירוגין, בעיקר אלה שהתפנו לדירות שלא במרכזי פינוי. בכל מוקדי הפינוי תלמידי קרית שמונה סובלים מיום לימודים קצר, מעט שעות לימוד, מחסור במרחבי למידה ומחסור קריטי במורים המלמדים את מקצועות הליבה לבגרות החיצונית. בנוסף, לימודי המגמות מתקיימים כיום באמצעות למידה מרחוק ואינם נותנים את השעות הנדרשות על מנת להקיף את חומר הלמידה לבגרות החיצונית, ולא את ההתנסויות הנדרשות במגמות הטכנולוגיות. מדיקה שערכה הביקורת מול מנהלי בתי הספר עולה כי רק כ-40%-50% מהתלמידים יצליחו לעמוד בבגרויות חיצוניות.

מדובר על בתי ספר שאחוזי הבגרות שלהם נעו בין 85%-100%.

למצבם של תלמידי קרית שמונה לא היה אח ורע בפינוי של מלחמת "חרבות ברזל", הן בפיזור האוכלוסייה והן במשך הזמן הארוך בו הם היו מנותקים ממוסדות החינוך המקוריים.

ממצאים:

העברת הלמידה בתקופת הלחימה:

הפינוי של קרית שמונה החל ב-20.10.23 ועיקרו הסתיים ביום שישי 27.10.23 בית הספר לתלמידים מפונים מקרית שמונה נפתח באונ' תל אביב בתאריך 7.11.23. תהליך איתור המיקום והמשא ומתן עם האונ' נעשה על ידי אגף החינוך של קרית שמונה. ביום הראשון מנה בית הספר כ-184 תלמידים מכיתות א-יב' ובסוף דצמבר, עם המעבר לסינמה סיטי (גלילות), מנה כבר 360 תלמידים. לאחר המעבר לסינמה סיטי (גלילות) גדל בית הספר ל-430 תלמידים. החל מה-1.9.24 פועל בית הספר במתחם ביה"ס "גוונים", לשעבר ברחוב הצפירה 27 ת"א, ומונה 450 תלמידים.

בתאריך 16.11.23 נפתח בית הספר "אורות הצפון" למפוני קרית שמונה באילת, ומאז פועל שם עד ליום זה. כיום מונה בית הספר כ-220 תלמידים.

בשאר מוקדי הפינוי נעשתה קליטת תלמידי ביה"ס על ידי הרשויות הקולטות בסיוע שלוחות של אגף החינוך של קרית שמונה.

האתגר הגדול היה באזור טבריה, שם לא ניתן לעיריית קרית שמונה מנדט לפעולה. מחוז צפון של משרד החינוך לקח אחריות מלאה על איתור מקומות לשיבוץ התלמידים, וכשהמסגרות בטבריה התמלאו החליט מחוז הצפון של משרד החינוך על הקמת שני בתי ספר למפונים: יסודי ועל יסודי שפתיחתם התבצעה רק ב-14.1.24 בטבריה, ואכן קרוב לחודשיים היה מענה חלקי ובלתי מספק לחלק מהתלמידים.

לגבי גני ילדים, אגף החינוך, בסיוע של משרד החינוך (בתל אביב, באילת ובטבריה), פתח גני ילדים ובאופן עצמאי פתחנו בנתניה ובאלון שבות כבר שבוע לאחר הפינוי. בשלב הראשון הגנים היו קטנים ופעלו במלונות, ובהמשך הרשות איחדה גנים והחל ממרץ 2024 החלה להוציא גנים גם למבנים מתאימים יותר מחוץ למלונות (תל אביב, חלק מגני טבריה והגן באלון שבות).

מעונות הוקמו בשלב הראשון על ידי החברה האזרחית, ועם יציאת הקול הקורא של משרד החינוך להפעלת מעונות לרשויות מפונות, עברה האחריות לרשות המקומית

בהפעלה של החברה למתנ"סים ועמותה אזרחית. בחודש דצמבר כבר היו לקרית שמונה 29 מעונות יום וכיום נותרו 13 (אילת, ירושלים, אלון שבות, נתניה, טבריה ויסוד המעלה).

אכן, בעולם המעונות וגני הילדים, נעשו מעת לעת תהליכי התייעלות והגן/מעון עם צוותו עברו ממלון למלון, הן מטעמי חיבור בין גנים/מעונות והן בשל העובדה שבעלי המלונות ביקשו את יצירת המענה החינוכי מהמלון מטעמם הם.

תמיכה רגשית וחברתית לתלמידים:

המלחמה הובילה למצב של מתח נפשי גבוה בקרב התלמידים, שחוו פחד, דאגה ובלבול. אגף החינוך נדרש לספק תמיכה רגשית לתלמידים, במיוחד לאור חוויות טראומטיות רבות ועקירה מהבית. בשבועות הראשונים שררו במערכת הלב ובלבול שנבעו מהפיזור של התלמידים בכל רחבי הארץ. לא היה מענה ריגשי מספיק מצידו של אגף החינוך עבור תלמידים שהיו במצוקה רגשית או פסיכולוגית.

היה חוסר תיאום עם שירותי הרווחה והשירות הפסיכולוגי, דבר שגרם להיעדר תמיכה ישירה והולמת עבור תלמידים בסיכון.

מסקנות והמלצות:

- יש להקים מערך תמיכה נפשית מיידית בכל מוסדות החינוך בעיר שכולל אנשי מקצוע כגון, יועצים, פסיכולוגים ומנחים רגשיים.
- חשוב להיערך לתיאום טוב יותר עם מערך הרווחה העירוני ועם משרד החינוך לצורך מתן סיוע במצבי חירום.

הנגשת מידע להורים ולצוותי החינוך:

הביקורת ממליצה להקים מערכת מתואמת להעברת מידע שוטפת וברורה להורים ולצוותי החינוך, כולל דרך אפליקציות ייעודיות, SMS או רשתות חברתיות, על מנת למנוע בלבול. עוד ממליצה הביקורת לבנות מערכת מבוססת ענן שעליה כל נתוני ההורים והילדים, ובאמצעותה לקיים קשר רציף עם ההורים ועם הילדים. במערכת זו יהיו כל טפסי ההרשמה, שינויי כתובות, שינויי מוסדות וכל נתון אחר שיסייע לקיום עבודה שוטפת וקשר מרחוק. ניתן אף להשמיש מערכת כזו לזמן שגרה וכמובן לזמן חירום.

היעדר תמיכה לילדים עם צרכים מיוחדים:

ילדים עם צרכים מיוחדים נדרשו להתמודדות מיוחדת במהלך מלחמה, ודרשו תמיכה נוספת הן בהיבט הפיזי והן בהיבט הרגשי.

ממצאים:

הייתה לנו הזכות מבקר העירייה (א.י) לטפל בהם וללוות את חלקם שהתפנו במרכז לפנימיית כפר הרא"ה. ילדים מקסימים שלא יכולים להיות סגורים בחדר במלון וזקוקים למרחב הפתוח. ההורים ויתרו על מלונות *5 וארוחות לטובת מרחבים בתנאי פנימייה. הקליטה במערכות החינוך ביישובים הצריכה ליווי והסעות של הילדים. הבירוקרטיה בקבלת האישורים ובקליטת מלווי ההסעה הייתה קשה ולא תמיד נפלו על אוזניים קשובות בצד הקולט. מצד אגף החינוך היה מחסור בכוח אדם ולא ננקטו מספיק צעדים כדי להבטיח המשך טיפול והוראה מותאמת עבור הילדים עם הצרכים המיוחדים, והדברים הצריכו זמן רב על חשבון הילדים ששהו באכסנייה ללא מסגרת חינוכית.

המלצות:

יש להכין מערך תמיכה מיוחד לילדים עם צרכים מיוחדים, הכולל צוות מקצועי שתומך, שנרתם במידת הצורך ושמשבח כל ילד בתיאום מראש למסגרת מול אתר פיני. יש להבטיח מענה לחינוך פרטני גם במצבי חירום וגם בתיאום מול משרד החינוך.

ממשקי אגף החינוך מול משרדי הממשלה:

1. משרד החינוך לא פעל דיו על מנת לסייע באיתור מבנים מתאימים למוסדות החינוך של קרית שמונה.
2. גני ילדים ומעונות עדיין במלונות בתנאים בלתי מתאימים להתפתחות תקינה של ילדים.
3. חלק נכבד מההצטיידות לגנים נעשתה על ידי החברה האזרחית. נרשם חוסר בציוד דידקטי בסיסי בגנים.
3. יום הלימודים בגני המפונים 8:00/8:30-13:00/14:00- להבדיל מהשגרה, 7:30-16:00. כל בקשותינו להאריך את יום הלימודים נענו בשלילה על מנת לשמור על חוסן הגנות.

מרחבי חינוך ובתי ספר:

1. הביקורת מעירה כי בית הספר הייעודי שנבנה עבור המפונים בתל אביב ובהרצליה, מוקם בסינמה סיטי ברמת השרון, זאת לאחר סירוב אונ' ת"א להמשיך לארח את התלמידים אצלה. המהלך היה חפוז וללא חשיבה. המבנה לא התאים לאכלוס תלמידים, ובוודאי לא תלמידי יסודי ותיכון יחד! לאחר מספר חודשים נסגר בית הספר ועבר למבנה מתאים בתל אביב.
2. עד הקמת המרחב החינוכי בפוריה בינואר 2024, לא נמצאו מספיק מוסדות חינוך לאכלס את תלמידי קרית שמונה. הביקורת העלתה כי מעל 120 תלמידים ישבו בבית/מלון ללא מסגרת חינוכית.
3. יום הלימודים בבתי הספר מ-9:00-13:00, ובחלק מהמוסדות ארבעה ימים בשבוע, בעל יסודי, אינו מאפשר את מתן השעות הנדרשות ללמידה, את סוגיית ארוחת הצהרים במלונות, וכן את סוגיית ההסעות (מחזור שני בבוקר ומחזור מוקדם בצהרים).
4. הביקורת מצאה כי באורט במעלה טבריה, 130 תלמידי קרית שמונה מהחינוך העל יסודי, נמצאו ללא מענה של כיתות לימוד זמן ממושך.
5. הביקורת מצאה מחסור חמור במורים שהוביל לכיתות לימוד עמוסות עם כ-45 תלמידים.
6. הביקורת מצאה כי מחסור במורים הביא למקצועות ליבה שלא נלמדו בבתי הספר המפונים כמו: אנגלית, מדעים ואף מתמטיקה.
7. הביקורת מעירה על היעדר מענה לכיתות אגף שח"ר.
8. הביקורת מעירה על היעדר מענה מתאים לילדי חינוך מיוחד (חנ"מ).

9. הביקורת מצאה כי משרד החינוך בנה מתווה בגרויות שלא לוקח בחשבון את מצוקות התלמידים המפונים, דבר שגרם לפגיעה במוביליות החברתית של תלמידי קרית שמונה. הערת המבקר: ידרשו משאבים רבים בכדי להשלים את הפערים שנוצרו. כל הסוגיות לעיל רלוונטיות גם לשנת הלימודים תשפ"ה.

קב"סים:

עיריית קרית שמונה מעסיקה שני קבסי"ם (קציני ביקור סדיר). האחד לתחום הגנים ובתי הספר היסודיים, והשנייה לבתי הספר העל יסודיים. בחודשי המלחמה הראשונים פעלו הקבסי"ם בהנחיית הרשות, בעיקר בסיוע בשיבוץ תלמידים, ובחלק מזמנם היו אחראים על תלמידי החינוך המיוחד במוקד הפינוי אליו הגיעו. הביקורת מעירה כי התקנים אינם מספקים, הקבסי"ם אינם מצליחים לתת את המענה הנדרש מרחוק עקב עומס העבודה בזמן חירום, כך שילדים רבים נמצאים בבתי מלון בסוג של נטישה ממערכות ההוראה, דבר שמחייב ביתר שאת טיפול צמוד ופיקוח של קב"ס.

תקן סיעות שניות:

פגיעה בתקני סיעות שניות בגני הילדים וסיעות רפואיות, קיזוז תקציבים לרשות, למרות שהרשות ממשיכה להעסיק הן סיעות שניות והן סיעות רפואיות. הביקורת מצאה כי נכון למועד כתיבת הדו"ח טרם ניתן מענה על ידי משרד החינוך, למרות פניות חוזרות של אגף החינוך.

מימון משרות על ידי גופים אזרחיים:

אגף החינוך נדרש לבנות את עצמו מחדש לאור הפינוי המבוזר, חלק מעובדי האגף נדרשו למלא תפקידים אחרים (מנהלת מח' חינוך קדם יסודי, לדוגמה, הפכה להיות מנהלת חמ"ל טבריה). החל מאמצע חודש נובמבר, קיבלה הרשות סיוע מרשת ברנקו וייס להעסקת שבעה עובדים לתגבור אגף החינוך. בין העובדים: מנהלי חינוך, מנהל גיל רך ארצי, מידען, מנהלת מוקד שיבוצים ועוד. הביקורת מעירה כי הסתמכות על גורמים אזרחיים באיזו משרות היא לקויה, וכי יש לפעול להסדרת הנושא מול משרד הפנים. אגף החינוך מסר כי: "משרד הפנים נדרש לסוגיית הרחבת המענים לאגף החינוך של קרית שמונה והעסקת עובדים נוספים, שכן אין ודאות שהחברה האזרחית תוכל להמשיך ולממן משרות אלה שהן מחייבות את המציאות".

סיכום:

הפעילות של אגף החינוך במהלך מלחמת "חרבות ברזל" הציבה אתגרים רבים, שבחלקם העירייה לא הייתה מוכנה להתמודד עימם בצורה מיטבית. ישנם מספר תחומים שבהם נדרשים שיפור והכנה מראש, במיוחד בתחום הטכנולוגי, התיאום עם שירותי הרווחה, ותמיכה נפשית-רגשית. עם זאת, ניתן להפיק לקחים חשובים על מנת לשפר את ההתמודדות עם מלחמות או עם חירום עתידי, ולהבטיח שהתלמידים יקבלו את התמיכה החינוכית והרגשית לה הם זקוקים.

1. מבקר העירייה מעיר כי מערכת החינוך בחודש הראשון של הפינוי כמעט ולא תפקדה לקח זמן לייצר מערכות חינוך מותאמות בפיזור ללא תוכנית פדגוגית ראויה, ללא מורים מקצועיים וללא כל התלמידים שנקלטו במערכות החינוך. כשל ברמת אגף בהיבט שליטה בתלמידים החל מגן ועד י"ב, כשל משרד החינוך במציאת והכנת מקומות לימוד וכשל במילוי צרכי ההוראה בהיבט מורים מקצועיים והלמידה למפונים עד רמת בגרויות, בעיקר במקצועות ומגמות 5 יח"ל.
2. צוותי הוראה של משרד החינוך- יש לקיים תיאום ציפיות מול קב"ט משרד החינוך והעירייה באשר לצווי רתק וכפיפות של עובדי עירייה אשר חיוניים להפעלת גנים ובתי ספר בחירום. יש להכין תוכנית הפעלה בתצורה רחוקה מהעיר כולל לימודי זום לכל תרחיש עתידי בין אם בפינוי העיר ובין אם בתרחיש אחר של למידה במקלטים.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 10

**השירות
הפסיכולוגי
(שפ"ח)**

הקדמה:

את השירות הפסיכולוגי בקרית שמונה מנהל (מ"י- ר.מ. 5715) מומחה בפסיכולוגיה קלינית, מומחה מדריך בפסיכולוגיה חינוכית. בתחילת שנת הלימודים תשפ"ד מנה צוות השפ"ח 12 פסיכולוגיות ופסיכולוגים, והשפ"ח סיפק שירותים פסיכולוגים לשלושה ישובים במרחב: קריית שמונה, רג'אר וחצור הגלילית.

בוקר השבעה באוקטובר 2023 והמלחמה הממושכת בעקבותיו, העמידו בפני הצוות אתגר מקצועי גדול שכמותו מעולם לא פגשנו וכמוהו לא נדרש להתמודד שום שפ"ח אחר במדינה.

אופן הפינוי של תושבי קרית שמונה הוביל להקמת שבעה מוקדי פינוי מרכזיים לאורכה של כל המדינה, בהם התרכזו כ- 50% מתושבי העיר, כאשר יתרת התושבים התפנו באופן עצמאי והשתלבו ביותר מ- 500 ישובים ברחבי הארץ.

המציאות המורכבת חייבה את השפ"ח לגמישות מירבית ולהתאמת מודל העבודה למציאות המשתנה.

ממצאים:

לאורך כל המלחמה השפ"ח פעל בשני ערוצים במקביל:

1. המסגרות החינוכיות- המבנה הארגוני שבשגרה, לפיו לכל מסגרת יש פסיכולוג/ית, נשמר כל הזמן לצורך דיוק איסוף המידע על הילד/ה ולשמירה על הרציפות הטיפולית. ישנה הקפדה על אינטגרציה ושיתוף פעולה עם היועצות, המחנכות, המנהלות, הגננות וההורים.
2. מוקדי הפינוי - בכל אחד ממוקדי הפינוי בארץ נבנה שפ"ח מקומי עבור תושבי העיר. לצד צוות השפ"ח פועלים בשטח צוותי השפ"ח של הרשויות הקולטות, רכזי חוסן, מתנדבים רבים ופסיכולוגיות שגויסו לתגבר את הצוות במקומות השונים בארץ. פסיכולוג השפ"ח נדרש לתכלל את הפעילות של כולם.

שלב ראשון - ההלם:

בשבועיים הראשונים טרם הפינוי, התייצב צוות השפ"ח בעיר ולצד ליווי המסגרות החינוכיות וצוותי ההוראה. הצוות נדרש להתערבויות חירום ברמה יום יומית בבתי התושבים ובחמ"ל המרכזי. ביחד עם דוברות העירייה פורסם מנשר להורים וכן סרטונים להעברת מידע לחיזוק החוסן של התושבים. חלק מבעלי התפקידים במערכת החינוך וברשות התקשו לתפקד במצב החירום. צוות השפ"ח עמד לרשותם בהתערבויות מהירות שהובילו להתאוששות ולחזרתם לעבודה. הורים רבים שהתקשו לווסת את עוצמות החרדה של עצמם ושל ילדיהם, קיבלו שירות בשעות לא שגרתיות ולעיתים גם בשעות הלילה המאוחרות. מתנדבים שהגיעו לסייע קיבלו הדרכה מקצועית טרם יציאתם לפעילות עם תלמידי החינוך המיוחד המורכב, והשפ"ח מילא חלק מרכזי בתכלול ובניהול המענים הרגשיים שהוצעו לתושבים.

שלב שני – תהליך הפינוי:

תהליך הפינוי, אף שהיה קצר ומהיר יחסית, הגביר מאוד את רמת החרדה של התושבים, ולעיתים הובילו הדברים לגילויי אלימות של תושבים מבוהלים שביקשו להציל את נפשם ולהימלט מהעיר. בזכות הראייה הקהילתית של השפ"ח בשגרה, סייע צוות השפ"ח לתושבים שהיו במצוקה, לתלמידים, להורים, לצוותי חינוך ולעובדי הרשות, אך גם למבוגרים ולקשישים שנזקקו להרגעה ולסיוע בפינוי למוקדים השונים.

שלב שלישי – "החופשה המדומה"

אף שלקח זמן להתארגן על צוותי השפ"ח בתצורה החדשה, החלו הצוותים בשבועות הראשונים של שהיית התושבים במלונות, להתייצב בכל מוקדי הפינוי, והגיעו למלונות ולאיתרי הפינוי השונים, החל מטבריה, חיפה, תל אביב, ירושלים ואילת. למשל, קבוצת משפחות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים התקבצה בפנימיית כפר הרוא"ה, ופסיכולוגית השפ"ח בחרה לפנות עצמה לפנימייה וללוות את המשפחות בהסתגלות למציאות החדשה.



בהתערבויות רבות ומהירות, ובתיאום ושיתוף פעולה עם הגורמים הרבים שהגיעו לסייע (משרד החינוך, משרד הרווחה, משאבים, שפ"ח מקומי, וגופים התנדבותיים רבים) הצליח השפ"ח לסייע למשפחות רבות להתארגן מחדש ולחזור לתפקוד.

החוויה המורכבת של התושב המפונה, שמצד אחד נמצא במלון מפואר ומצד שני חווה חרדה גבוהה ודאגה קיומית, הצריכה דיוק של ההתערבויות בכדי לסייע לתושבים להבין ולהכיל את המורכבות, וכן לחזק את החוסן שלהם לקראת בניית שגרת חירום במציאות החדשה.

שלב רביעי – הבניית שיגרה חדשה:

לאחר שלב ההתמקמות, ותנועה של משפחות מעיר לעיר וממלון למלון, בניסיון לאחות את השבר הקהילתי והמשפחתי שנוצר בעקבות הפינוי המהיר והכאוטי, התחילה להיבנות שיגרת התנהלות לאחר תהליך של הסתגלות למציאות החדשה.

הוקמו מסגרות חינוך במוקדי הפינוי, ממעונות יום ועד לבתי ספר תיכוניים, והשפ"ח התמקם במרחבי החינוך ואף התחיל בבניית מבנים מוכרים של שרות פסיכולוגי חינוכי (עבודה מערכתית ברמת האבחון ובניית תוכניות התערבות, צוות פרט, סלי שילוב ועוד).

לצד התערבויות החירום הרבות, נדרש השפ"ח לקדם תהליכי שגרה, כמו ועדות רב מקצועיות, אפיון וזכאות ולספק מסמכים קבילים לצורך מתן שרותי חינוך מיוחד לתלמידים.

הביקורת מצאה כי שנת הלימודים תשפ"ד הסתיימה, כאשר השפ"ח הצליח לקיים את כל עשרות ימי הדיונים על מאות תלמידים בשלושה ישובים ובכ"א חסר.

במהלך המלחמה ארבעה אנשי צוות נאלצו לפרוש מעבודתם בשפ"ח, עקב שחיקה ונסיבות אישיות, ולכן הופסק מתן השרות ברג'אר ובחצור הגלילית, ומספטמבר 2024 הצוות משרת את תושבי קרית שמונה בלבד.

אחת עשרה פסיכולוגיות חינוכיות חדשות גויסו לצורך תגבור במוקדי הפינוי: מודל העבודה של השפ"ח הותאם למציאות המשתנה, וכיום נותנים שרות בכל מוקדי הפינוי ובכל המסגרות החינוכיות שהוקמו למפונים.

כמו כן, במסגרות המקומיות בהן השתלבו תלמידי קרית שמונה (החמ"ד בת"א וירושלים, ובטבריה), קיימת נוכחות פיזית של צוות השפ"ח במסגרות עצמן לצורך ליווי ומתן סיוע לצוותי ההוראה ולתלמידים שלנו.

בנוסף, הוקמו מרכזי טיפול פסיכולוגי בטבריה (במרכז "השחר") בת"א, בשרון ובאילת, אליהם מגיעים תלמידים ומשפחות לקבלת טיפול פרטני ו/או הדרכת הורים.

לאחרונה השפ"ח מספק שרותי טיפול לתלמידים השוהים בישובים מרוחקים ממוקדי הפינוי, באמצעות מימון טיפולים פרטיים תוך ליווי ומעקב של השפ"ח.

שלב חמישי – ההכנה על החזרה הביתה

עם כניסת צה"ל ללבנון ונטרול איום החדירה מהגבול הצפוני, ובעיקר לאחר החתימה על הסכם הפסקת האש, התחיל בקרב התושבים תהליך של "התארגנות לחזרה הביתה".

יש מי שמחשבה זו מעוררת בו תקווה ואופטימיות, אך יש לא מעט שמחשבה זו מעוררת בהם חרדה. חוסר הוודאות לגבי מועד החזרה, מודל הפיצוי שיוצע לתושבים, ומצבו של הבית אליו אמורים לחזור, הגביר את החרדה של תושבים רבים, והוביל לתופעות של היעדרות תלמידים מבתי הספר, ניסיונות של משפחות לחזור לגור בעיר או לפחות לעבור לגור בסמוך לעיר, וקושי לשתף פעולה בתהליכי אבחון וטיפול של ילדים.

המשימה המרכזית של השפ"ח בשלב זה הייתה לקדם מסרים של הרגעה וחיזוק החוסן דרך הקפדה על השיגרה ועל המשך הרציפות התפקודית.

במרחבי החינוך מתקיים שיח ער בין תלמידים ובין צוותי ההוראה על החזרה הביתה, ויש חשיבות רבה לקיים מרחבי שיח לתלמידים, להורים ולצוותי ההוראה בכדי שיוכלו לעבד את החוויה המורכבת ולשכלל את דרכי ההתמודדות עם חוסר הוודאות.



מסקנות והמלצות:

לדעת הביקורת תהליך החזרה הינו אירוע בסדר גודל הדורש מחשבה והיערכות. העיר צפויה להתמודד עם תהליך החזרה לעיר, שימשך שבועות ארוכים בהם נדרש לתת שירות הן לתושבים שחזרו לעיר והן לאלו שנותרו במוקדי הפינוי.

השפ"ח צריך לקחת חלק פעיל בדיוני החשיבה העירוניים לקראת החזרה לעיר, ולהקפיד לקדם אינטגרציה ושיתוף עם כלל הגורמים לכדי תכנית עבודה כוללת לתלמידים ולכלל התושבים. המלחמה העמידה בפני השפ"ח אתגרים קשים, איתם תצטרך להתמודד בשנים הקרובות, ולצדם גם הזדמנויות:

א. כח אדם ומשימות בחירום: מלחמת "חרבות ברזל" החלה כאשר השרות הפסיכולוגי כלל 12 עובדים ונתן שרות לשלושה ישובים במרחב: קרית שמונה, רג'אר וחצור הגלילית. עם פרוץ המלחמה גויסו שני פסיכולוגים בצו 8, ושלוש פסיכולוגיות פונו מבתיהם יחד עם תושבי העיר. יש להכין נוהל גיוס פסיכולוגיים בשעת חירום בתיאום עם גורמי הצבא.

במהלך השנה סיימו את עבודתם בשפ"ח ארבעה פסיכולוגים בשל שחיקה ונסיבות אישיות, ובמקביל צומצם היקף השירות ומספטמבר 2024 השפ"ח נותן שירות לקרית שמונה בלבד.

צוות העובדים תושבי הצפון וכולם מרוכזים במרחב טבריה, ולכן גויסו אחת עשרה פסיכולוגיות מכל רחבי הארץ והוקמו בפועל שבע תחנות שפ"ח, המספקות שרות פסיכולוגי לתושבי קרית שמונה בכל מוקדי הפינוי.

יש לקיים חשיבה כיצד השפ"ח משתלב בתוכנית פינוי, אם תהיה כזו בעתיד, וזאת על סמך הלקחים הנלמדים מתקופה זו.

רמת העומסים והמורכבות האישית והמשפחתית של כל אחד מהעובדים במציאות הקשה והמתמשכת, הובילה לשחיקה של הצוות ודרשה השקעת משאבים בשימורו.

הביקורת ממליצה על גיוס של פסיכולוגיות ופסיכולוגים לקראת תהליך החזרה הביתה וההתמודדות עם המצוקות של תלמידים, הורים וצוותי ההוראה.

בכדי להוות מוקד משיכה לפסיכולוגים, ובעיקר למתמחות ולמתמחים חדשים, על השפ"ח להיות אטרקטיבי בסביבת העבודה ובתנאי העסקה המוצעים למתמחים.

ב. עמידה במשימות שגרה: לצד ההתמודדות עם אירועי חירום והשלכותיהם, נדרש השפ"ח לעמוד בדרישות החוק ולקיים ועדות רב מקצועיות, אפיון וזכאות, וכן ועדות מיצוי, פילוח ושיבוץ של תלמידי החינוך המיוחד. בנוסף להשתתפות בדיונים, נדרש הצוות לספק מסמכים קבילים ולבצע הערכות פסיכולוגיות לתלמידים רבים בכל חלקי הארץ.

בסיוע של תחנות השפ"ח ברחבי הארץ, בעזרת הפסיכולוגיות המתגברות ובהחזקה ותכלול של צוות השפ"ח המקורי, עמד השפ"ח בכל היעדים והשלים את התהליכים בצורה טובה.

אולם הביקורת צופה קושי משמעותי בעתיד עקב השחיקה והעומסים הרבים, ולכן ממליצה לקיים דיון מעמיק בנושא שימור הצוות הקיים, וגיוס פסיכולוגיות ופסיכולוגים לתגבור צוות השפ"ח עם החזרה לעיר.

ג. דיגיטציה ושיפוץ מבנה השפ"ח: הביקורת מעירה כי השרות הפסיכולוגי איננו ממוחשב, ובמהלך המלחמה לא ניתן היה להגיע לארכיון ולשלוף תיקים. לפני כשלוש שנים התחיל תהליך דיגיטציה של השפ"ח, ועקב העדר תקציב הפרויקט נעצר. במהלך החודשים האחרונים נרכשו מחשבים ניידים עבור הצוות, ונדרשת קבלת רישיונות לאופיס עבור כל הצוות בכדי להתחיל בעבודה במרחב הווירטואלי.

משרד החינוך צפוי להכניס במהלך שנת 2025 תוכנה ארצית לניהול שפ"ח, והשפ"ח חייב להיות ערוך בכל הרמות לקליטת התוכנה ולשימוש מושכל בה.

הביקורת ממליצה על שיפוץ ושדרוג מבנה השפ"ח על מנת להתאים את עצמו למציאות הנוכחית.

ד. שיתופי פעולה עם אגף הרווחה:

טרם פרוץ המלחמה ניהל השפ"ח מאבק לקידום שיתופי פעולה מקצועיים עם אגף הרווחה, במטרה לשפר את השירות הניתן לתושבי העיר.

מבדיקה שערכנו בעניין הביקורת הגענו למסקנה כי עם כניסתה של הגב' (ל.סד) לתפקיד מנהלת אגף הרווחה, החל תהליך של חיבור ושיתוף פעולה מלא בין אגף החינוך ובתוכו השפ"ח, לבין אגף הרווחה הן ברמת הטיפול בפרט ובמשפחה והן בתהליכי חשיבה ובקביעת מדיניות בנושאים הרבים שעומדים על הפרק. חיבור זה מאפשר מיצוי של המשאבים העירוניים, משפר משמעותית את השירות המקצועי הניתן לתושב ומפחית את העומס על כל אחד מהאגפים.

ה. עתיד השפ"ח:

כחלק מתהליך הלמידה ומהפקת הלקחים שמקיים השפ"ח, ממליץ מבקר העירייה על כניסה לתהליך חשיבה על השינויים הנדרשים בתפיסת השירות של השפ"ח ובמבנה הארגוני שלו. תהליך זה הינו חלק מתהליך חשיבה עירוני שמקיים אגף החינוך בניהולה של הגב' (א.רר) ואליו חוברים אגף הרווחה והמתנ"ס.

תגובת מנהל השירות הפסיכולוגי:

מלחמת "חרבות ברזל" הפגישה את השפ"ח (כמו את המדינה כולה) עם מצבים קשים, מורכבים ומתמשכים. לא נבנתה תכנית פעולה למציאות אליה נקלענו, ולכן נדרשה גמישות מרבית של כל הצוות כדי לדייק את ההתערבויות שלנו ולעמוד בעומס המשימות.

לצד התוצאות הקשות של המלחמה, ההרס והחורבן, האובדן הכאב והשכול, זימנה לנו המלחמה את האפשרות לצמוח מתוכה. מי שמוביל אותנו לאורך השנים הוא צוות השפ"ח שלקח על עצמו את המשימה להנכיח את התקווה ואת היכולת לשלוט בנרטיב של חיינו, לקדם ולחזק חיבורים מבית (חינוך, רווחה וקהילה) ולסייע בתכלול כלל הגופים המתערבים לקידום רווחתם הנפשית של תושבי העיר.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 11

מכלול רווחה

הקדמה:

מלחמת "חרבות ברזל", שהחלה באוקטובר 2023, הציבה את אגף הרווחה של עיריית קרית שמונה בפני אתגרים רבים ומורכבים. המלחמה וההסלמה הביטחונית יצרו מציאות קשה עבור תושבים רבים, ובפרט עבור אוכלוסיות פגיעות כמו קשישים, משפחות בסיכון, ילדים ונשים נפגעות אלימות. אגף הרווחה נדרש לפעול במהירות וביעילות על מנת להעניק סיוע ומענה לצרכים המידיים של האוכלוסיות הללו, תוך תיאום עם גורמים ממשלתיים, ביטחוניים וארגונים חוץ-ממשלתיים.

דו"ח זה בודק את פעילות אגף הרווחה במהלך תקופת הלחימה, את היעילות בה ניתנה התמיכה לתושבים, וכן את ההתמודדות עם האתגרים שהציבה המלחמה, כולל זיהוי תחומים בהם יש מקום לשיפור.

ממצאים:

לדעת הביקורת, וממידע שהגיע מהאגף עצמו עולים ממצאים קשים. האגף סבל ממחסור בכוח אדם שהשפיע במיוחד על חוסר מענה ועל קריסה מוחלטת בימים הראשונים ובמהלך המלחמה בתחומים הבאים:

- מצב הנוער - דיווחים בנושא אלימות ושימוש באלכוהול וסמים.
- פגיעות מיניות- עלייה משמעותית בתלונות על פגיעות מיניות. מקרים רבים, כנראה, אף לא דווחו למשטרה.
- עלייה בעיסוק בתחום בריאות הנפש: ריבוי פניות ובקשות לסיוע רגשי ונפשי, עלייה בצורך במיצוי זכויות וסיוע חומרי.
- אי מענה למצוקה רגשית שנוצרה מהאי וודאות, ניתוק מהקהילה ומעברים רבים.
- מפונים עצמאית - קושי לתת מענה מהיר.
- החרפה של מצב הקשישים.
- עלייה בפניות של אנשים עם מוגבלויות ומענה מוגבל.
- 140 תיקים בצו ובצל החוק אינם מטופלים.
- הביקורת מצאה כי אגף הרווחה נכנס כבר בתחילת המלחמה למשבר ניהולי ולטלטלה, עקב עזיבת מנהלת האגף את העבודה באמצע המלחמה.
- הביקורת מצאה כי מנהלת האגף (פ.מ) נמצאה בחופשת מחלה מיום 25.10.23 עד ליום 21.12.2024. מתאריך זה יצאה לחופשה עד ליום 15.05.2024, מועד סיום העסקתה בעירייה. מיום 29.10.23 מונתה (מ.ה) למ"מ מנהלת אגף הרווחה עד ליום 6.7.24.
- ביום 7.7.24 זכתה במכרז (ל.ס) ומונתה כמנהלת אגף הרווחה מיום זה ועד היום.
- הביקורת מצאה כי אגף הרווחה נמצא במשבר כ"א חריף במיוחד, ותקנים רבים של עובדים סוציאליים לא היו מאוישים.
- בשנת 2024, אולי בגלל שהאגף סבל ממחסור בכ"א בשגרה, הלחץ והעומס על העובדים הסוציאליים שעבדו במלחמה גבר, וכתוצאה מכך אחד עשר עובדים התפטרו ועזבו.

נתונים כלליים:



1. היערכות ראשונית וניהול המשבר:

- היערכות אגף הרווחה לניהול משבר חירום במהלך הלחימה הייתה קריטית, לאור האיומים הביטחוניים והמצוקה הרגשית והחברתית שהרגישו תושבי העיר.
- לא הייתה מערכת מידע מוכנה מראש לניהול חירום ואירועים בטחונים. ההעברה של מידע לתושבים, במיוחד לאוכלוסיות פגיעות, לא הייתה תמיד מסודרת וממוקדת.
 - העיכוב בהקצאת משאבים לצרכים מידיים (מזון, תרופות, סיוע פיננסי) גרם לתסכול בקרב התושבים ונשען ברובו על תרומות ושמועות על תרומות.

המלצות:

- יש לפתח מערכת מיידית להעברת מידע שוטף דרך מערכות שונות (SMS, אפליקציות עירוניות), כדי להבטיח שכולם יקבלו את המידע בזמן.
- הכנת תוכנית מגירה לשעת חירום שתכלול מקורות תקציביים וארגוניים לפתרונות מידיים.

2. סיוע לאוכלוסיות פגיעות:

- המלחמה הגבירה את הצורך בתמיכה חברתית לאוכלוסיות שנפגעו במיוחד, כמו קשישים, משפחות חד-הוריות, ילדים בסיכון ונשים נפגעות אלימות.
- הביקורת לא מצאה שהוקמו מוקדי סיוע מיוחדים לנשים נפגעות אלימות ומצוקה נפשית, והפניות שדרשו טיפול מידי לא תמיד קיבלו מענה מהיר.

- הביקורת מצאה חוסר תיאום בין אגף הרווחה לבין מרכזי סיוע וארגונים חוץ-ממשלתיים, דבר שהוביל לאי היענות לפניות של אוכלוסיות בסיכון.
- הביקורת מצאה העדר סיוע ישיר וממוקד לקשישים שנזקקו לעזרה פיזית ונפשית, במיוחד כאלה המרותקים לביתם אשר נאלצו להתפנות מחוץ לעיר.

המלצות:

- יש להקים מרכזי סיוע מקומיים (כגון, מקלטים זמניים או חדרי טיפול) שיפעלו במצבי חירום ויספקו תמיכה לכל האוכלוסיות המיוחדות.
- חשוב להקים מערכת תיאום בין הגורמים העירוניים לבין הארגונים החברתיים והעזרים, כך שהפניות יקבלו מענה מידי.
- הכשרה של צוותי רווחה לטיפול במצבי חירום, כולל תמיכה רגשית ופסיכולוגית לציבור הרחב.

3. תיאום עם גורמים ביטחוניים וצבאיים (יקל"ר):

- בעקבות המצב הביטחוני המתוח, הייתה דרישה לתיאום הדוק בין אגף הרווחה לבין גורמים צבאיים וביטחוניים במטרה להבטיח שמירה על ביטחונם של תושבי העיר, וכן להעביר סיוע לאוכלוסיות פגיעות במצבים מסוימים. לא היה תיאום מספיק בין אגף הרווחה לבין גורמים ביטחוניים בשעות הראשונות של הלחימה. הפניות אל גורמים אלו לא תמיד התקבלו בצורה מהירה.
- חוסר בתיאום עם כוחות צה"ל ועם משרד הביטחון בנוגע לסיוע ליישוב, כגון סיוע לפינוי תושבים ממוקדים מסוכנים, פגע באפקטיביות הפעולות.

המלצות:

- יש לפתח תיאום שוטף עם היקל"ר, כולל קווים ישירים ומוגדרים לפניות בהתקפות עתידיות.
- חשוב לקבוע מערך מענה משולב הכולל את כל הגורמים העירוניים והצבאיים, למען תיאום פעולה בזמן חירום.

4. תמיכה רגשית ומענה נפשי:

- במהלך הלחימה, רבים מהתושבים נזקקו לתמיכה נפשית ורגשית עקב פחד, דאגה ומצוקה.
- התמיכה הרגשית והפסיכולוגית לא הייתה נגישה לכלל האוכלוסייה. לא היו מספיק פסיכולוגים או אנשי מקצוע שניתן היה לפנות אליהם באופן מידי.
- לא הוקמו מרכזי טיפול ומפגשי תמיכה קבוצתיים עבור תושבים שנפגעו רגשית, במיוחד עבור אוכלוסיות במצוקה כמו ילדים וקשישים.

המלצות:

- הביקורת ממליצה על הקמת מערך תמיכה נפשית זמין ונגיש לכלל האוכלוסיות, כולל תיאום עם פסיכולוגים ועם יועצים מקצועיים, שיספקו סיוע מידי.
- הביקורת ממליצה על הקמת מנגנונים לתפעול קבוצות תמיכה וקבוצות טיפול, במיוחד עבור ילדים וקשישים.

תיאום מול מערכת החינוך:

- המשבר הביא להשבתת הלימודים במוסדות החינוך והציב אתגרים נוספים לתמיכה בהורים וילדים. לא היה שיתוף פעולה הדוק בין אגף הרווחה לבין מערכת החינוך, במיוחד בנוגע להורים המתקשים להתמודד עם המשבר וילדים הנפגעים רגשית.
- חסרה תמיכה ישירה להורים חד-הוריים או כאלה במצוקה כלכלית, דבר שהוביל להתרופפות בתחומים של חינוך, סיוע והכשרה.

המלצות:

- יש להקים מערך תמיכה ייעודי להורים ולתלמידים במהלך מלחמה או מצבי חירום, הכולל סיוע כלכלי, פסיכולוגי וקהילתי.
- תיאום הדוק עם מערכת החינוך ועם גורמים חינוכיים נוספים לפיתוח תוכניות סיוע לילדים שהיו במצוקה נפשית או חינוכית.

סיכום:

הפעלת אגף הרווחה בעיריית קרית שמונה במהלך מלחמת "חרבות ברזל" הציבה אתגרים משמעותיים שדרשו פעולה מהירה וממוקדת. בעוד שבחלק מהמקרים ניתנה תמיכה לאוכלוסיות הפגיעות בעיר, ישנם תחומים רבים שדורשים שיפור וייעול. ניתן להפיק לקחים חשובים שיביאו להכנה טובה יותר, לתיאום הדוק יותר עם גורמים שונים, ולבניית מערך סיוע זמין ומותאם לכל מצב חירום עתידי.

- חיזוק וביסוס עבודת האגף-איוש תקנים, מיצוב ונראות.
- עבודה האגף, חיזוק תחושת השייכות וההכרה, תהליכי למידה והתמקצעות.
- הגדלת השירותים והמענים לקידום ולסיוע לתושבי העיר.
- הרחבת שירותים קיימים, תוכניות תוספתיות ושיתופי פעולה עם תוכניות ממשלתיות ופילנתרופיה.



להלן פירוט הממצאים (השתלשלות האירועים) של פעולות תא הבריאות הכפוף למכלול אוכלוסייה בדגש על נושא הפיני.

ממצאים

בתאריך 10.10.23 הוחל בפינוי החצר"מים מהעיר, באמצעות משרד הבריאות.

משרד הבריאות לא שיתף את גורמי העירייה הרלוונטיים בסדר הפעולות, בסדר העדיפות לפינוי האנשים, ובמיוחד לא היה מוכן לשיתף לאן האנשים מפונים. התשובה הייתה אחת: יש חיסיון רפואי ולא מעניינה של העירייה לדעת.

עד לתאריך 18.10.23 ומאחר ולא מסד נתונים מעודכן, נעשה מאמץ להתקשר לכל האזרחים הרשומים ברווחה ולאזרחים הקשישים, מגיל +75, ולמפות את הצרכים שלהם. החל מתאריך 16.10.23 התחיל מכלול אוכלוסייה לפנות תושבים עם צרכים מיוחדים שלא היו מוכרים על-ידי משרד הבריאות. אחת התוצאות של הטלפונים הייתה, תוספת של 40 אנשים לרשימת החצר"מים של משרד הבריאות.

בתאריך 17.10.23 פונו כ-100 נפשות, משפחות של ילדים עם צרכים מיוחדים, בעיקר אוטיסטים, לכפר הרא"ה. הם פונו כקבוצה עם נוכחות של מכלול החינוך. הפינוי הזה בוצע ללא מחשבה תחילה וללא מעטפת תנאים מיוחדים.

בשל הוראת הפינוי לכלל תושבי העיר ללא הבחנה וסדר עדיפות נגרמה דחיית הקצאת חדרים לאוכלוסייה הקשישה – +75, וגם לאוכלוסיית הרווחה, כך שבפועל פונו תושבים נורמטיביים לפני אוכלוסיות היעד.

- א. משרד הבריאות שפינה את החצר"מים שלו בלי שהיה מוכן לעדכן את הרשות לאן פינה את האנשים במנותק מהרשות.
- ב. בפינוי של החצר"מים ובני +75 לא לקחו בחשבון את הצורך שלהם בבני משפחה תומכים לידם.
- ג. לא תמיד הייתה אפשרות לפנות איתם את המטפל הזר שלהם.
- ד. בפינוי לא לקחו בחשבון את בעלי החיים של האנשים. לקח זמן עד שמשרד התיירות הוציא הנחייה לאפשר הכנסת בעלי חיים למלונות.
- ו. תא בריאות לא נפתח ולא אוייש מן הרגע הראשון ובעל הסמכות לא ביצע את משימתו בזמן אמת.

המלצות:

איוש קבוע של ראש תא בריאות יכול לעזור למסד קשרי גומלין חיוביים מול גורמי משרד הבריאות הרלוונטיים וגם מול קופות החולים.

להכין תוכניות לפינוי יעיל ומסודר של אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים – משפחות עם ילדים, בעלי צרכים מיוחדים רפואיים, אנשים בגיל +75 (החיתוך לפי גיל זה, ולא נמוך יותר, הוכיח את עצמו).

מסד נתונים קבוע ומעודכן של תושבי העיר בדגש על אוכלוסיית חצר"מים יקל מאוד על ניהול הפינוי אם יהיה כזה בעתיד.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 12

שיטור עירוני

הקדמה:

עם פרוץ המלחמה עבר השיטור העירוני לפעילות בתצורת חירום. מנהל השיטור (ל.כ.) נדרש לטפל באזור אילת, והאחריות על השיטור עברה לאגף הביטחון. מיום 13.11.24 קיבלה את תפקיד מ"מ מנהלת שיטור עירוני (ע.נ.) בנוסף לתפקידה כמנהלת אזור תל אביב וגוש דן.

(ע.נ.), מנהלת הרשות לביטחון קהילתי, שמכירה היטב את השיטור ועובדת בשיתוף פעולה עמו בזמן שגרה, הייתה חלק מההקמה של השיטור בשנת 2017, והיא מכירה היטב את היחידה. כוח השיטור הוא משמעותי, יעיל וחיוני מאוד לפעילות הרשות המקומית. היחידה פעלה תחת הפגזות וגם כשהשוטרים נותרו במרחבים הממוגנים בשל הנחיות המשטרה, פקחי הרשות יצאו לסיורים תחת טילים, חסמו אתרים מסוכנים וסייעו לא מעט לתושבים שבינם נפגעו.

ממצאים:

מתחילת המלחמה אופי המשימות של השיטור השתנה, היות והעיר תחת אש והתושבים מפונים. הפקחים עסקו בעיקר בסיוע באזורי פגיעה ובפעולות למניעת ביזה בעיר.

1. הביקורת מצאה כי לא הוגדר על-ידי הרשות מקום פינוי לפקחים. הפקחים פונו למקומות שונים בארץ, חלקם קרוב לעיר וחלקם למקומות רחוקים. הדבר הקשה על הפקחים להגיע למקום עבודתם, והיה צורך לפנות את כל הפקחים לאזור הקרוב לקרית שמונה.
2. מנהל השיטור, זמן קצר לאחר המלחמה, מונה למנהל חמ"ל אילת ולא מונה מנהל ישיר ליחידה. בשיחות אישיות שקיימה הביקורת עם הפקחים יש תחושה קשה שהם נשאר ללא מענה ניהולי, תחושה שהם נשארו לבד במערכה ומפקד השיטור היה עבורם כתובת.
3. במהלך המלחמה לא ניתן מענה רגשי לפקחים. הפקחים עבדו תחת אש בסביבה מסכנת חיים, ותפעלו אירועים בזירות קשות. בהמשך נמצא כי אורגנה עבורם סדנת חוסן וגיבוש, ואף ניתנה לפקחים אפשרות לקבל טיפול ממנהל השירות הפסיכולוגי (מ.י.).
4. היחידה פועלת באופן חסר, היות וחלק מהפקחים התגייסו לכיתת הכוננות מתחילת המלחמה ועד היום.
5. חלק מהפקחים גויסו לזמנים קצובים למילואים.
6. הפקחים עבדו שלדי תקופה ממושכת משמרות של 12 שעות, והדבר גרם לשחיקה ולפגיעה בחוסן של הפקחים. לאחר בחינת המצב עברו הפקחים למשמרות של שמונה שעות, 40 ש"ש בהתאמה למשמרות השוטרים ביחידה.
7. הביקורת מצאה כי לעיתים קרובות עברו הפקחים על הנהלים, דבר שהצריך שיחה וחינוך נהלי עבודה בשיטור העירוני בפני מפקד התחנה, מפקד השיטור, המנהלת והפקחים.

המלצות:

השיטור העירוני כיחידה מבצעית ברשות חייבת להתאמן למצבי חירום ולשמר אותם. כוח האדם והתקנים צריך וחייב להישמר גם בחירום. מבקר העירייה ממליץ שפקחי העירייה יוחרגו ממילואים ויבצעו את שירותם תחת מעטפת העירייה, במיוחד בזמן חירום כיוון שזקוקים להם. היחידה צריכה להתאמן על תרחישים שונים ולהיות כפופה בזמן חירום למשימות העירייה השונות בפיקוח ובשמירה על בתים שנפגעו, בשמירה מפני ונדליזם, בסיוע לאוכלוסיות מיוחדות ולתושבים, וכן בשמירה על ביטחונם של האזרחים מפני איומים שונים. הביקורת ממליצה לצייד את השיטור באקדחים והכל בכפוף לחוק.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 13

**פעילות חמ"לים
המחוזות**

מחוז תל-אביב גוש דן:

הקדמה:

מיום הקמת המחוז ועד לתאריך 1.11.24 ניהל את מחוז תל אביב עוזר ראש העיר (פ.ל) ע. ראש העיר. מיום 5.11.24 מונתה (ע.נ) למנהלת אזור תל אביב וגוש דן וניהלה את החמ"ל בפועל. תל אביב הוא המחוז השני בגודלו, אליו פונו כ- 4,800 תושבי קרית שמונה. התושבים פונו ל-118 מלונות ברחבי ת"א ואזור גוש דן.

ממצאים:

נוער:

כבר בראשית המלחמה, נמצא כי הוקם צוות היגוי שמתכנס אחת לשלושה שבועות, צוות "נוצ"ץ, כדי להתוות מדיניות בכל ההיבטים הקשורים לילדים ולנוער. שותפים בצוות: נציגי עיריית תל אביב, נציגי משרד הרווחה, נציגי משרד החינוך, נציגי תוכנית 360 לילדים ולנוער בסיכון, נציגי ביטחון קהילתי, המשרד לביטחון לאומי, נציגי חמ"ל תל אביב (מנהלת מחוז, מתכללת חינוך, מנהלת בלתי פורמאלי – מתנ"ס ק"ש). הצוות שהוקם תרם ותורם רבות לשיתופי פעולה בין הגורמים הרבים שמטפלים בנוער של קרית שמונה, איגום משאבים ובניית תכנית סדורה ומדויקת ככל שניתן, הנותנת מענה להיבטים מגוונים.

חינוך:

במחוז תל אביב הוקם בית ספר לתושבי קרית שמונה אשר פונו לאזור ת"א. בתחילה בית הספר הוקם באוניברסיטת תל אביב, בית ספר יסודי ותיכון, בניהולם של (ע"ז ו ש"ב-ש). לאחר פתיחת שנת הלימודים באוניברסיטה בית הספר הועתק לסינמה סיטי בהרצליה (ראה חינוך). המקום לא היה מקום מיטבי לקיים בו את הלימודים, אך בשל הנסיבות לא נמצא מקום חלופי מתאים יותר. בשנת הלימודים תשפ"ה, בית הספר הועבר למבנה מתאים לקיום לימודים, בית ספר "גוונים" לשעבר בתל אביב. מדובר במבנה מרווח הכולל את כל המתקנים הראויים לקיום הלימודים. הכיתות מרווחות, ישנן כיתות ספח, מגרשי כדורגל ועוד.

פרויקט "הסלון":

הביקורת מצאה כי בחודש נובמבר 2024 נפתח פרויקט "הסלון" בתוך קראוון נייד בו ניתנו טיפולים רגשיים לבני נוער בשיתוף עמותת מרחבים ומשרד הרווחה. בנוסף, ניתנו טיפולים רגשיים בחמ"ל ת"א בכיכר "אתרים" לתלמידי החינוך המיוחד.

גני ילדים:

הביקורת מצאה כי בתחילת המלחמה נפתחו גני ילדים ומעונות במלונות. במהלך השנה, על מנת ליצור סביבת לימודים ראויה להתפתחות מיטבית של הילדים, הגנים והמעונות הועברו למתחם בית אברהם (מתחם מותאם לפעילות גני ילדים).

בלתי פורמאלי:

"אכפת בלילה" - מחלקת נוער של עיריית תל אביב והרשות לביטחון קהילתי שיתפה פעולה עם פרויקט "אכפת בלילה" למתן מענה לבני הנוער של קרית שמונה. נפתח מרחב בטוח ומאפשר עם אנשי מקצוע ורכזי נוער, המתמחים בעבודת רחוב עם בני נוער במרחב החברתי בכיכר" אתרים". במקום התקיימו סדנאות מניעה וכישורי חיים. בנוסף, רכזי הנוער הגיעו לבתי מלון ברצועת החוף לאתר בני נוער בסיכון ולהעבירם לטיפול של גורמי המקצוע. בקיץ 2024 פתחנו מתחם פרויקט "חופים" שהוקם בחוף ירושלים בת"א עד השעות הקטנות של הלילה לילדים בגילאי 12-18.

"קשת"א:

הביקורת מצאה כי הוקם מרכז העשרה ותגבור לימודי לתושבי קרית שמונה, לכיתות א' - ו'. במקום מתקיימים לאחר סיום יום לימודים בבית הספר חוגים כגון: היפ הופ, כלבנות, דרמה ועוד. בנוסף, הילדים מקבלים סיוע בשיעורי בית.

מרכז נוער:

הוקם מרכז נוער לטובת ילדי ק"ש ברחוב הירקון 140. המרכז פתוח כל יום עד השעה 22:00 בלילה, למעט ימי שישי ושבת. המרכז צוייד במשחקים המתאימים לבני נוער. חלקם נקנו מתקציב ביטחון קהילתי. במקום מתקיימים חוגים, סדנאות ותגבורים לימודיים (גיטרה, הכנה לצבא, קרב מגע, גלישה ועוד).

חוסן:

"חוסן" מלווים את התושבים מתחילת המלחמה, נמצאים במלונות והם בקשר ישיר עם מנהלת החמ"ל ועם אגף הרווחה בקרית שמונה. ישנו שיתוף פעולה מלא מול כל הגורמים.

רכזי קהילה:

בעיר תל אביב, בשל העובדה שהפריסה של התושבים במלונות הייתה גדולה מאוד, 118 מלונות, היה צורך לקלוט רכזי קהילה (הועסקו בפרויקט מטעם המתנ"ס). העיר חולקה לאשכולות וכל רכז היה אחראי על אשכול מלונות והיווה חיבור בין שרותי החמ"ל בתל אביב לבין התושב (חינוך בלתי פורמאלי, רווחה, תרבות). בהמשך נקלטה רכזת דיור עצמאי.

שירות פסיכולוגי:

הוקמה יחידה של השירות הפסיכולוג בבית אברהםס הנותנת מענה רגשי להורים וילדים.

יחידה עורפית רווחה וחוסן:

הוקם צוות היגוי (מנהלת אגף רווחה ק"ש, מפקח מטעם משרד הרווחה, סגן אגף הרווחה עיריית ת"א, מנהלת חוסן ארצית, מנהלת חוסן אזור ת"א, מנהלת מחוז ת"א). הצוות החליט על הקמת יחידה עורפית המשותפת לאגף הרווחה ק"ש ולחוסן. ב 17.12.24 הוקמה בסמוך לחמ"ל תל אביב מחלקה עורפית, בה נמצאים רכזי חוסן שהם עובדים סוציאליים וכן עובדים סוציאליים של אגף הרווחה ק"ש. המטרה לעבות את המענה הטיפולי לתושבי קרית שמונה הנמצאים בגוש דן.



תרבות ופנאי:

בתחילת המלחמה כל אירועי התרבות התקיימו במלונות. בהמשך הדרך, על מנת לחזק את החוסן של התושבים ולהרגיל אותם לצורך תרבות בעיר, האירועים עברו למקומות מרכזיים בתל אביב.

פעילות גיל הזהב:

פעילות לגיל השלישי- חוגים במלונות.

מסקנות והמלצות:

- מעדויות ומשיחות עם עובדי מחוז תל אביב קובעת הביקורת כי הפינוי היה קשה ומורכב. לטענתם, משרד התיירות הפנה את התושבים למספר גדול מאוד של מלונות בת"א, והדבר הקשה על מתן שירותים לתושב ועל יצירת קשר אישי.
- בתחילת המלחמה נפתח החמ"ל עם מעט עובדי עירייה במחוז ת"א השני בגודלו. הייתה רק עובדת סוציאלית אחת במשרה מלאה ועובדת נוספת ב-75%. ככלל הביקורת מציינת כי רוב רובם של העובדים שפוזרו באופן אקראי למקומות שונים בארץ ללא תכלול וניהול של הצרכים. לאחר הקמת המחוזות החלו מנהלי האזורים לגייס כוח אדם, להציף צרכים ולאייש תפקידים נדרשים.
- בראיה לאחור היה צריך לדאוג לתוכנית פינוי סדורה לעובדי הרשות. העובדים פונו באופן רנדומלי ע"י משרד התיירות ללא התחשבות בנחיצות התפקידים בכל מחוז.

לסיכום:

חמ"ל קרית שמונה במחוז תל אביב נותן שירותים לתושבים בכל התחומים. החמ"ל שם דגש על פיתוח החוסן של התושבים "ומעודד לעצמאות". החמ"ל עובד בשיתוף פעולה מלא עם עיריית תל אביב שעושה מאמצים לסייע לתושבי קרית שמונה ולהקל על השתתפות שלהם.

חמ"ל תל אביב יצר שיתופי פעולה מצוינים בין כל הגורמים. שיתופי הפעולה הם המפתח למתן שירותים איכותיים לתושב.

תנועה ישראלית, עמותות וארגונים אזרחיים: מרכז מעש"ה, חמ"ל לב אחד, נירים.
קרנות: קרן ביחד, קרן שח"ף, קרן רש"י, מגבית קנדה, פדרציית ניו יורק, קרן ראסל ברי, קרן ראודברג, שותפות
חוץ לחוף אצבע הגליל, פדרציית ונקובר ועוד.

הביקורת קיימה מספר פגישות וסיורים בחמ"ל טבריה ומצאה כי קיימות שגרות עבודה במטה: ישיבות מטה
בימי ראשון בבוקר, פ"ע עם כל בעל תחום במהלך השבוע, ישיבות צוות לפי תחומים, ישיבות כלליות, ליווי של
מנטורים וכו'.

המבנה הארגוני כולל: מנהלת חינוך פורמלי ובתוכה מנהלת תחום חינוך, רכזת גנים, רכזת מעונות ורכזת חנ"מ.
הוקמו תשעה גנים במלונות ומחוץ למלונות הכוללים שלושה גני חנ"מ ושבעה מעונות יום. מנהלת בלתי פורמלי
הכוללת בתוכה מנהל תחום הממונה על רכזי נוער וילדים. הוקם מרכז נוער הכולל בתוכו פעילויות לנוער, קורסי
הכשרה, מרכזי למידה והכנה לבגרות, מרחבי למידה לילדים (צהרון אחרי בית הספר) וסדנאות להורים ולנוער.
מנהל תחום רכזי קהילות האחראי על רכזים במלונות, ומנהלות קהילות שאחת מהן לטובת מפונים עצמאית.
מנהל שגרות עבודה בפגישה שבועית עם הרכזים, תקשורת ישירה שוטפת, איסוף נתונים אחת לשבוע על
התושבים, פעילויות, קשיים, פערים וטיפול בפניות.

רכזות הקהילה עברו הכשרה בתחום הקהילה על מנת לקבל כלים מקצועיים שיעזרו להן לתת מענה מיטבי
בתחום הקהילה.

מוקד פעיל המטפל בפניות תושבים של האזור המסונכרן עם המוקד הארצי ועם מוקדנית שמטפלת בפניות
של מוקד תיירות.

כל אחד מבעלי התחומים במטה מקבל פניות רלוונטיות ומטפל. המוקד יודע להוריד לשטח את הפניות המתקבלות
לפי תחום ודואג לסגירת פניה מול הגורם המטפל.

מנהל תחום שפ"ח במחוז, המטפל בפניות של תושבים באופן פרטני, קבוצתי, הדרכות הורים, כניסה לבתי מלון,
מסגרות חינוך, עבודה שוטפת מול רווחה, מרכז חוסן וחינוך. הכל עובר דרך המוקד המפנה את הפניות הרלוונטיות
או מול הגורמים הרלוונטיים בשטח.

מנהלת תא רווחה במחוז המקבלת פניות מהמוקד או מאנשי השטח/תושבים, טיפול פרטני, קבוצתי במלונות
או מחוץ למלון. עבודה משותפת עם שאר בעלי תחום במטה והכל עובר דרך המוקד.

מנהלת תחום בריאות וגיל שלישי מנגישה את המידע הרלוונטי בתחום, טיפולים רפואיים, הסעות, בדיקות,
חולים סיעודיים, פתיחת מרפאות בבתי המלון ("נוף כנרת"), ביקור אצל חולים, הקמת פרלמנט ותיקים, פעילות
ספורט רלוונטית, פעילות דרך מטב, הנגשת חיסונים לבתי המלון, צוותים רפואיים ועוד, ובמידת הצורך עבודה
משותפת עם עו"ס קשישים במטה.

מנהלת תחום נתונים במחוז אחראית על איסוף נתונים ושליטה בדשבורד הכולל בתוכו, נתונים על תושבים,
רכזים, עובדי עירייה ופעילויות פנאי. בנוסף, היא אחראית על רכזת כוח אדם שאוספת דוחות ונתונים על עובדי
עירייה.

מנהלת תחום אירועים ופנאי במלונות ובמרחב, מתאמת מול המתנ"ס ומול הרכזים בשטח עפ"י צרכים העולים
מהשטח, מפרסמת את הפעילויות ואחראית על הלוגיסטיקה לטובת האירועים.

מנהל תחום לוגיסטיקה ומחסן אחראי על שינוע מהמלונות, תפעול ציודים, חלוקה, עזרה לתושבים עפ"י בקשת
בעלי התחומים במטה, תחזוקת מרכזי הנוער, מבנה החמ"ל ועוד.

אחראית אדמיניסטרציה ודברור במחוז, איסוף חומרים לפרסום פעילויות המחוז, עבודה מול רכזים, קופה קטנה,
ניהול לוז משרד, פרוטוקול ישיבות ועוד.

מנהלת תחום קהילה במחוז, אחראית על עבודה קהילתית במלונות ובאזורי פינוי, הקמת צח"מים במלונות, עבודה
עם עו"ס קהילתיים ועם רכזי המלונות, ממשק ישיר למנהל תחום הרכזים.

במהלך המלחמה נולדו תפקידים שלא קיימים באוגדן התפקידים של משרד הפנים לדוגמת- מנהל/רכז מלון,
מנהל מכלול ועוד בעלי תפקידים נוספים.

המלצות:

- הביקורת ממליצה לקיים פורום למידת עמיתים בין המכלולים השונים. יתכן שמכלול אחד עושה דבר טוב שמכלול אחר יכול ללמוד ממנו.
- שגרות עבודה מול הדרג הממונה- פגישות קבועות מול המכלול, הצבת פערים וקשיים ופתרון בחשיבה משותפת.
- בניית אסטרטגיית עבודה ברורה ומובנית שתדד מהשולחן המרכזי ושעליה יבנה ויפעל המכלול.
- תקציב שוטף וקבוע לקיום המכלול.
- בניית מנגנון עבודה מסודר, בו קיימות סמכויות למנהל המכלול לניהול הצוות תחת אחריותו ולא ניהול מקביל שלו ושל כל השאר.
- הגדרת תפקידים ברורה של מנהל המכלול ושל כלל העובדים והתפקידים.
- הערכות מצב קבועות בהן ישנה חשיבה משותפת למכלולים ולאגפים השונים.
- ישיבות קבועות בין המכלול לבין האגפים השונים בעירייה.
- שיתוף מנהלי המכלול בבניית אסטרטגיית חזרה הביתה כדי לחבר את השטח הקיים למציאות שתבנה בשיבה הביתה.

מסקנות:

מחוז טבריה הוא אחד המכלולים המורכבים שהופעלו במלחמה, ולמרות זאת תפעולו וניהולו נעשו בצורה מעוררת השראה. הצלחת מכלול יכולה לקרות אך ורק אם יש מחויבות של מנהל המכלול והצוותים לתת מענה סביב השעון עם הגדלת ראש ויצירתיות בפתרון בעיות שעולות מהשטח. ניהול מכלולים הרחק מהבית הוא לא דבר שבשגרה, מה גם שאף אחד לא הכין את העובדים לתפקידים אלה. הביקורת רואה בחיוב את פועלה של מנהלת מחוז טבריה (מ.ב).

מחוז אילת:

הקדמה:

אילת הייתה העיר הדרומית ביותר במדינה שקלטה תושבים. מנהל חמ"ל אילת (ל.כ.) משמש בשגרה מנהל השיטור העירוני, עבר עם משפחתו לאילת על-מנת לקלוט את התושבים ולסייע להם. הימים הראשונים לפינוי היו מלווים בכאוס וחרדה רבה. משפחות שהגיעו ללא הזמנות מסודרות נאלצו לבלות את הלילה הראשון בלובי עד שהעניין סודר. משפחות אחרות הופנו למלונות ללא מזון וניכר כי היה כאוס והלם ראשוני. עם הקמת החמ"ל באילת בראשותו של (ל.כ.) החלו הדברים להתיישב אודות לשיתופי פעולה טובים עם הרשות הקולטת, עיריית אילת, ומאוחר יותר עם משרדי הממשלה ובעיקר עם משרד החינוך.

במיפוי האחרון שנעשה בחודש ינואר נרשמו באילת כ- 1100 תושבים הן בבתי מלון והן בפינוי עצמי לדירות שכורות. תושבי קריית שמונה מפוזרים על 18 בתי מלון. הגדולים ביניהם: "המלך שלמה", "קלאב הוטל", "אגמים" ו"רויאל גארדן".



ממצאים:

הביקורת מצאה כי באילת פתחה העירייה בית ספר חדש תלת שכבתי יסודי, חט"ב ותיכון. פתיחת בית הספר שנקרא "אורות הצפון" התקיים ב- 16/11/23, כחודש לאחר הפינוי. בבית הספר לומדים כ-300 תלמידים. הביקורת סיירה והתרשמה מאוד מהיכולת התפעולית המהירה לפתיחת בית הספר בצד הדרומי של המדינה. בית הספר צוייד בסיוע משרד החינוך בכל הציוד הנדרש כולל שולחנות וכסאות מותאמים לפי גילאים, לוחות חכמים, ציוד ספורט, כיתות מחשבים, מציאות מדומה. לתלמידים חולקו תיקים עם כל הציוד הנדרש כולל ספרי לימוד חדשים, וכן סגל כוח אדם מלא במימון משרד החינוך. הסעות מסודרות מכל בתי המלון בעיר אל בית הספר יוצאות בכל יום לימודים. נקלטו חברת אבטחה וחברת ניקיון. כל ציוד העזר חדש ומותאם ללימודים. הביקורת מצאה כי חמ"ל אילת ארגן לתלמידים חלוקת 300 כריכים טריים בכל יום.

בנושא פעילות לימודית מצאה הביקורת פעילות לימודית בדגש על חיזוק ותגבור לתלמידים שניגשים למבחני הבגרות. בית הספר שילב במשך שלושה חודשים פעילויות כגון: חוגי מציאות מדומה, חוגי כלבנות, טיולים ושילוב גופים גדולים במשק: חברת וויקס ואינטל. הרצאות של דמויות מרכזיות כגון: יוסף חדאד ואומנים. יציאה לגדנ"ע, ימי הורים, בחירות למועצת תלמידים ועוד פעילויות, שלהן זכו הילדים שספק אם בשגרה היו זוכים להם.



פתיחת מעונות יום וגנים:

- פתיחת שלושה גני ילדים (3-6).
 - פתיחת שלושה מעונות יום (0-3) כולל תינוקיה.
 - גני הילדים ומעונות מכילים כ 100 ילדים.
- במעונות היום ובגני הילדים קיים על בסיס קבוע ציוד כגון: טיטולים, מגבונים ואוכל.

פעילות העשרה באילת:

- הביקורת מצאה כי בסיוע ובמימון משרד התרבות והספורט:
- נפתחו 10 חוגים לילדי קריית שמונה כולל הסעות ובמימון מלא (כדורגל, חץ וקשת, החלקר, סאפ, טניס שולחן ועוד).
 - שילוב ילדים בקבוצות הכדורגל המקומיות על פי גילאים.

פעילות החמ"ל:

בשיתוף פעולה עם גורמים אזרחיים נפתחו חמ"לים לחלוקת ביגוד, מוצריי היגיינה וטואלטיקה, נוסף לחלוקה ע"י חמ"ל אילת ישירות לבתי המלון. שותפים פעילים של חמ"ל אילת- (מ.ג), שמרכזת את נושא הקהילה והחברה של התושבים, אחראית מעונות יום (ש.א) ועובדי הרשות שמשולבים במוסדות החינוך. הרשות הקולטת סייעה רבות בנושאים שונים כגון: פתיחת במות לפעילות לבני הנוער, שאטלים למפונים ללא רחבי העיר. שלושה סטודנטים לעבודה סוציאלית הנמצאים בהכשרה מטעם מכללת תל חי נקלטו בבתי המלון. הצבת מכונות כביסה ומייבשים במלונות המפונים. חלוקת ספרי תורה ופתיחת בתי כנסת בבתי המלון.



מסקנות והמלצות:

הפינוי לאילת הוגדר כהצלחה בקרב רוב המופנים עימם הביקורת שוחחה. הביקורת באמצעות תלונות הציבור טיפלה במספר מקרים שכולם היו קשורים בבקשת רשת ישרוטל להעתיק שהייתם ממלונות מסוימים, רובם היו מלונות יוקרה של הרשת *5 למלונות קטנים יותר. הבקשה עוררה זעם אצל המפונים כאילו היו סוג ב', ואילו העירייה איימה בהפגנות ובמלחמה תקשורתית. בתיווך של מנהל האזור שגייס את הנהלת רשת ישרוטל עבור המפונים הגיעו הצדדים להסכם חדש עם הנהלת הרשת לפיו כל משפחה שתעזוב מרצון תקבל מלון חלופי בתוספת דמי כלכלה. התהליך הוכתר בהצלחה ו-95% מהמפונים שנתבקשו לעזוב עשו זאת מרצונם החופשי ונמצאים שם עד כתיבת שורות אלה. מבקר העירייה ממליץ לשמר את הקשרים הטובים שנרכשו מול רשת המלונות הגדולה "ישרוטל" ורשת "פתאל" ולנסות להגיע להסכם התקשרות בצורה שתאפשר הקצאת חדרים לטובת העיר קרית שמונה אם תידרש, חלילה, בפינוי נוסף בעתיד.

מחוז השרון-חיפה:

גילוי נאות: עד לחודש מרץ 2024 ניהל מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור את מחוז השרון. עם פרוץ המלחמה ולאחר שנתקבלה הוראת פינוי מצאתי עצמי (א.י) בחמ"ל מסייע להנהלת העירייה ולמכלולים לפקד ולשלוט על האירוע המורכב, שאליו העיר נקלעה. כבר בהתחלה הבנתי שאנחנו לא בעוד אירוע רגיל אלא במגה אירוע שישפיע על העיר ועל התושבים לתקופה ארוכה. במקביל התפנית עם משפחתי לאזור השרון והמשכתי בפעולות ייעוץ, ביקורת וטיפול בתלונות ציבור בכל רחבי הארץ. במהלך הימים הראשונים מצאתי עובדים מבולבלים, אך מלאי מוטיבציה לעזרה ולסיוע. ככל שחלפו הימים הצלחנו במשימה המורכבת להשתלט ולמפות אזור גאוגרפי גדול מאוד עם פיזור רחב ומורכב, שכלל גם תושבים במלונות וגם משפחות בפינוי עצמי ביישובים מרוחקים. לא אעיד על עצמי ועל פעולותיי, אך הן היו רבות ומגוונות ומכאן קיבלתי את התובנה המדויקת מה עבר בדיוק על המפונים, על המשפחות וגם על כלל מנהלי המכלולים שעמם הייתי בקשר יומיומי רציף. יחד עם הדברים שחייבים להשתפר בהם ויחד עם החובה לבצע תהליך הפקת לקחים אציין את כל מנהלי המכלולים שראויים לכל הערכה על תפקודם במלחמה.

בשלושה במרץ העברתי את השרביט לניהולו של (א.ס) שחזר ממילואים בלבנון ונכנס היישר לניהול המחוז.

הקדמה:

מחוז חיפה-שרון מונה כ-5000 תושבים ב-43 בתי מלון, 62 יישובים בדיור עצמאי ובפריסה של 90 ק"מ מעמק יזרעאל ועד הרצליה. הצעד הראשון שנעשה בתחילת הפינוי היה להקים מטה ניהולי שידע לתת מענים בכל התחומים-רווחה, חינוך, קהילה, פנאי ותרבות, ביטחון, התחום הבלתי פורמלי, מוקד חמ"ל ועוד, וזאת לאור ההבנה שמדובר כאן באירוע בלתי רגיל, מורכב ביותר, מפוזר מאוד והכי חשוב- לעולם לא התרחש בעוצמה כזו, בסדר גודל כזה ולזמן בלתי מוגבל במדינה שלנו, כך שבהחלט המנהלים נדרשו "להמציא את הגלגל" כמה שיותר מהר. בנוסף, נעשו מאמצים אדירים על מנת לפתח בדחיפות מענים הכרחיים ולשלב את הקהילה המפונה מקרית שמונה במענים קיימים ברשות הקולטת: מעונות, גני ילדים, בתי ספר ומענים בלתי פורמליים.

ממצאים:

הביקורת מצאה כי במקביל לבניית המטה הניהולי החל המתנ"ס בגיוס של רכזי קהילה לבתי המלון ולמפונים עצמאית, על מנת לשמור על החוסן הקהילתי של התושבים ועל התפקוד המתבקש מעיריית קרית שמונה ורשת המתנ"סים ומחויבותם כלפי התושבים.

- לאחר שהמערכת והקהילה הגיעו למצב של איזון מסוים, ביסס מחוז השרון את המערך והחל לגייס כח אדם נוסף ומקצועי (רכזי חוסן, עו"סים, רכזי חינוך, רכזי נוער וילדים, נציגות בבתי מלון). בכדי להכפיל את הכוח ולאפשר גישה וחיבורים מהירים ואיכותיים יותר נוצרו שיתופי פעולה משמעותיים ביותר עם הרשויות הקולטות בתחומים שונים ורלוונטיים עבור הקהילה ועבור המערכת.
- הביקורת מצאה שעובדי המחוז והמנהלים למדו את גודל האירוע, יצרו חיבורים עם תושבים שהתפזרו בכל רחבי האזור ובנו מערכת לפי תחומים, שכבות גיל, ותחומי עניין. נכנסו לשלב שנקרא "שגרת חירום". מצד אחד אנחנו מבינים שיש כאן אירוע מיוחד, מאתגר ולא ברור, ומאידך מספר סגרון כי היה חשוב לו לייצר שגרה בכדי לשמור על החוסן הקהילתי, על השפיות בתוך אי הוודאות ולייצר שגרת חיים תואמת ולעיתים משודרגת לתושבי העיר המפונים מביתם ואשר נמצאים באדמה זרה ובמקום עם תכונות שונות ממה שהכירו.

- לשאלת הביקורת מה הייתם עושים טוב יותר בראי לאחור ענה סגרון כי: "במבט לאחור קשה להגיד מה היינו עושים יותר טוב כי, לדעתי, היתה כאן תפיסה עירונית מעוררת השראה ברמה הארצית, וכמו שהזכרתי בתחילת דברי - המצאנו את הגלגל, אך אני כן יכול לציין מספר דברים שהיו יכולים להפוך את האירוע הזה לפחות מורכב ושאת השלכותיו אנחנו טרם יודעים להגיד. אפרט בקצרה:

1. היעדר תכנית מסודרת לפינוי עיר שכוללת:
 - סדר ושליטה בפינוי התושבים בצורה מרוכזת ומקצועית.
 - מיקום ספציפי בעל פיזור מצומצם עד כמה שניתן.
 - מסגרות חינוך ראויות ומכבדות (מעונות ובתי ספר).
2. נציגי ממשלה, משרדים שונים, שידעים לפתוח לנו ערוצי תקשורת והתנהלות פחות בירוקרטית ויותר ישירה וזורמת אשר נדרשת במצבי חירום.
3. יצירת מרחב וודאות שקוף ובהיר יותר, ולאורך זמן- מפתח ליצירת חוסן קהילתי ושמירה על המקום הנפשי של הקהילה.

מחוז ירושלים וים המלח:

הקדמה:

לאור פינוי תושבי קרית שמונה בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", הוקם חמ"ל של עיריית קרית שמונה בעיר ירושלים למתן מענה וליווי לתושבים המפונים. דו"ח זה מתייחס להתנהלות החמ"ל, כולל המבנה המערכתי והפעילויות שבוצעו עבור המפונים. מי שהקים וניהל את חמ"ל ירושלים וים המלח היה מנכ"ל החברה הכלכלית (ז.ק) שנתרתם למשימה והקים את החמ"ל. לאחר כארבעה חודשים החליפו ד"ע.

ממצאים:

1. מבנה מערכתי של החמ"ל:

הביקורת מצאה כי החמ"ל אורגן לפי שלושה תחומי אחריות עיקריים: חינוך, רווחה וקהילה.

א. חינוך:

- הוקמו שלושה מעונות בבתי המלון לילדי המפונים ובפתיחת שנת הלימודים התשפ"ה נפתח מעון במנהל הקהילתי לב העיר. ילדי היסודי והתיכונים שולבו במוסדות חינוך קיימים בעיר ירושלים.
- נרשמו קשיים בשילוב חלק מהתלמידים עקב פערים פדגוגיים ופערים רגשיים.
- נמצא כי היה מחסור במענה פרטני לתלמידים עם צרכים מיוחדים.

ב. רווחה:

- העו"ס היחיד שהיה בירושלים עבד בחפיפה עם מחלקת הרווחה של עיריית ירושלים.
- היתה חלוקה של מענים בין בתי המלון לדיור העצמאי. מלונות נתנו שירותים ע"י מתכללות מטעם עיריית ירושלים והדיור העצמאי הופנה לשירותי הרווחה, לפי האזור שבו הם גרים.

ג. קהילה:

- גויסו במהלך המלחמה רכזי אשכול מלונות אשר נתנו מענה קהילתי, והוצאו פעילויות קהילתיות אד-הוק. בהמשך גויס רכז דיור עצמאי בהתאם למעבר משפחות מהמלונות לדירות.
- נרשמה היענות גבוהה לפעילויות, אך נמצא כי נדרש חיזוק בקישור בין המפונים לבין הקהילות הירושלמיות המקומיות.

2. פעילויות ומתן מענה למפונים במרחב ירושלים:

- נפתח מוקד פיזי בו ניתנו שירותים שונים, כגון העברת מידע למפונים ומענה לבעיות העולות מהמלונות.
- הופעלו תוכניות לשילוב המפונים בתעסוקה זמנית, אך שיעור ההשתתפות היה נמוך עקב מחסור בהזדמנויות תעסוקה מתאימות.

מסקנות והמלצות:

חמ"ל ירושלים הוקם ופעל במשך כל המלחמה והעניק שירותים מגוונים לתושבי העיר שפוננו לאזור זה. בתחילה היה כאוס מוחלט, בעלי תפקידים לא התייצבו לעבודה בחמ"ל ומנהל החמ"ל עבד כמעט לבדו. עם הזמן אותרו עובדים שפוננו לאזור ירושלים וחוייבו להגיע לעבודה בחמ"ל. העירייה קיבלה מבנה מעיריית ירושלים וציידה אותו לפי הצרכים שעלו. התפתח מבנה ארגוני בהתאם לצרכים שעלו מן השטח ומאוחר יותר גוייסו רכזי קהילה ורכזי מלונות שפעלו בכפיפות למנהל החמ"ל. אציין כי בכל ביקורי בחמ"ל ירושלים מצאתי חמ"ל פעיל אשר פעל בהתחלה עם מתנדבים, ולאחר מכן במתכונת ייחודית שהצליחה לענות על הצרכים הבסיסיים שכללו טיפול בנושאי חינוך, רווחה, תרבות ומופעים, טיפול בפרט הן במלונות והן במפונים עצמאית ששהו בדירות. המסקנה שעלתה היא שהחמ"ל הוקם ופעל בעיקר בשל יוזמות של העובדים הבכירים שנתממו והגדילו ראש. המלצת הביקורת היא לקיים חשיבה והפקת לקחים על המבנה הארגוני הדרוש בחירום לאזור ירושלים על כל מאפייניו.

סיכום, מסקנות והמלצות המחוזות:

הקמת המחוזות, התאמתם לצרכים וניהולם תוך כדי משבר ראויים לכל הערכה. כפי שהגדיר ראש העיר (א.ש.), כל מנהל מחוז היה ל"ראש עיר" במקום אליו נשלח. האחריות עברה מניהול היררכי לניהול מטריציוני גמיש, המאפשר להתאים את המבנה הארגוני של כל מחוז לסביבה החיצונית שלו. הביקורת אכן מעירה כי הייתה חסרה יד מכוונת והוראות הפעלה מדויקות יותר. אסטרטגיה כללית לא נקבעה ונהלים לא היו אחידים. הייתה גם תחושה של הפליה בין מחוז למחוז בקרב התושבים ששמעו כי באילת מחלקים דבר אחד ובטבריה מחלקים דבר אחר. לעניין זה יש להכין נוהל אחוד שיחול על כלל המכלולים והמחוזות. עוד יש להכין בתוכניות העתידיות הגדרות תפקידים שנולדו במהלך המלחמה ושיבוצם מראש של עובדי העירייה, כל אחד לפי תפקידו במחוז קרוב ככל האפשר לתפקידו בשגרה. על כל עובד לדעת מראש לאן יפונה במקרה שהעיר תזדקק שוב לפינוי כזה ולאן דווקא על רקע ביטחוני, אם כי זה יכול להיות גם מסיבות אחרות.

המחוזות התאפיינו בצורה שונה אחד ממשנהו. אזור אילת קטן וריכוזי, אזור תל אביב התאפיין בריכוז גבוה של שוהים במלונות, אזור השרון בפיזור גאוגרפי רחב ואזור טבריה בכמות המפונים הגדולה ביותר. לכל מחוז היו צרכים אחרים, ולכן המלצת הביקורת היא לקיים הפקת לקחים ולמידת כל אזור ואזור בנפרד. עוד ממליצה הביקורת לשמר את הידע שנרכש בכל אזור, ולאחר תהליך הפקת הלקחים יש להכין תוכנית פינוי עתידית שמבוססת על הידע שנצבר, תוך התאמת הצרכים לכל אזור ומבנה ארגוני, שיהיה תואם ואחיד בסופו של דבר לכולם.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 14

**מכלול דוברות
ומידע לציבור**

הקדמה:

צוות דוברות העירייה מונה חמישה בעלי תפקידים (ד.ש)-דובר העירייה, מנהל אגף דוברות וראש המכלול, שאחראי להכתיב את האג'נדה. חלוקת תפקידים בין חברי הצוות, ניהול כללי של פעילות האגף, אחראי על ראיונות ושת"פ של הרשות מול תקשורת מקומית וזרה.

אחראי על פרסום הודעות בקבוצות ה- WHATSAPP העירוניות. (ט.ל)- רכזת מדיה ומנהלת משימות: אחראית על יצירת והעלאת התוכן למדיות השונות, ייזום וכתבת קמפיינים וניהול יומן פרסום. קשרי חוץ עם מנהלי אגפים והמרת החומרים לידי פרסום. כמו כן, תכלול משימות בין חברי הצוות השונים וביצוע בקרה על יעדים.

(ב.ל)- מנהל תחום שירות דיגיטלי לתושב: עריכת סרטונים לדוברות, הכנת הסיכום השבועי, מענה ותחזוק תגובות בפוסטים, מסנ'ר ופייסבוק, מנהל גאנט פעילות חודשי ומתן גיבוי למשימות שוטפות.

(ה.א)- גרפיקאית: מעצבת גרפיקות על פי צורך לפוסטים בפייסבוק, באינסטגרם, בטלגרם ובווטסאפ.

(ד.ל)- הצטרף כשחקן חיזוק לצוות בתאריך 7.11.23. באחריותו מתן מענה לתגובות התושבים בפייסבוק, באינסטגרם ובמסנ'ר. אחראי הנפקת אישורי תושב, כותב קמפיינים במדיות הדיגיטליות בשיתוף עם (ט.ל), מנהל את דף נחיתה "חירום" לרשות ומזין תוכן רלוונטי.

ממצאים:

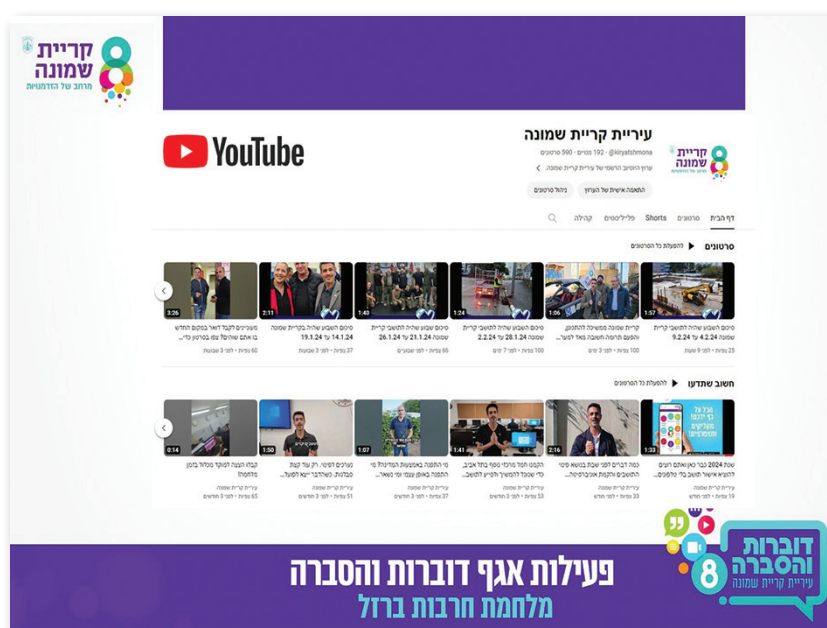
- קבוצת הווטסאפ העירונית, המעבירה הודעות חירום וביטחון, נפתחה בתחילת המלחמה ועד כה הצטרפו אליה כ- 6,907 תושבים אשר מקבלים הודעות חירום ישירות לנייד. בקבוצה זו, מעבר להודעות דובר המופצות, התושבים מבצעים התכתבויות שוטפות 24/7 עם הדובר בנושאים שונים ומקבלים תשובות מיידיות אונליין.

- קבוצת הטלגרם העירונית המעבירה דרכה הודעות חשובות, הודעות חירום וביטחון, סרטונים ומידע על פעילות העירייה.

הערוץ נפתח בתחילת המלחמה ועד כה הצטרפו אליו כ- 1,038 תושבים אשר מקבלים הודעות ישירות לנייד.

- האתגר של ביצוע הסברה רחוק מהבית הוא אתגר משמעותי, העירייה ממשיכה להעניק שירות דיגיטלי לכל אחד בכל תחום. באמצעות האפליקציה. כולל: הוצאת אישור תושב, טאבו, תשלומים, טפסים ועוד. כל מה שצריך כדי לא להגיע לעירייה נמצא באפליקציה.

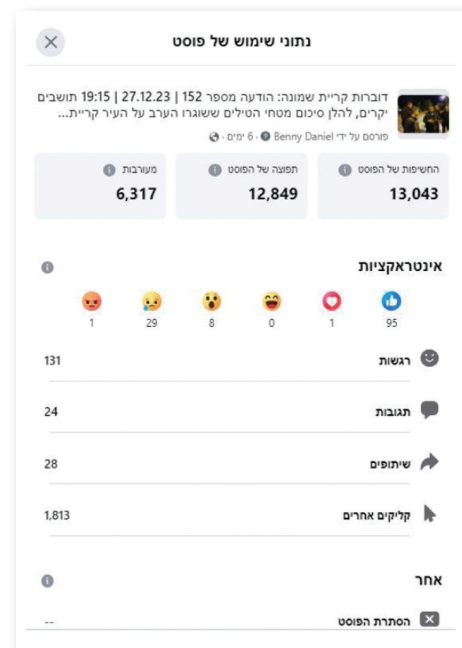
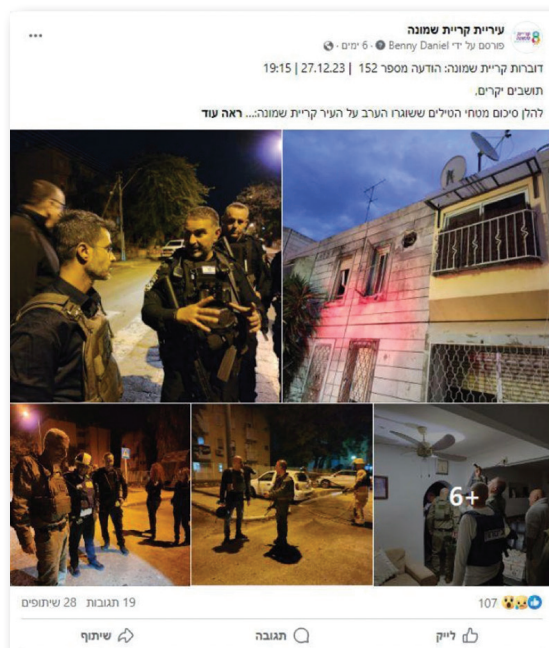
- נתוני התקנות: מכשירי אנדרואיד - 7853 מכשירי אייפון - 2383.



הביקורת מצאה כי במהלך כל המלחמה הוציאו דוברות העירייה הודעות חירום, לרבות אירועים ביטחוניים, כניסה ויציאה מהמקלטים, שעלו באופן שוטף ומיידי בכל המדיות של הרשות.

- הביקורת מצאה כי הודעות חירום יצאו החל מתאריך 10.1.24. העירייה יידעה את התושבים על העברת הודעות החירום מדף הפייסבוק ומהאינסטגרם לטלגרם ולוואטסאפ הדובר, למעט סיכומי אירועים משמעותיים שעולים לפי צורך בכל המדיות.
- העירייה עדכנה על אירועים ביטחוניים רק כשהיה מידע אמין ומדויק. הייתה הקפדה לא להודיע בזמן אירוע, כאשר לא היה מידע אמין ומדויק.
- המכלול עבד בשיתוף פעולה עם היקל"ר (יחידת קישור לרשות) פיקוד העורף, עם דובר צה"ל ועם דובר הפיקוד. בנוסף, הועברו הודעות שוטפות לעיתונאים, לתקשורת הזרה, לראיונות בתקשורת הזרה ובכל מהדורות החדשות, הועלו שידורים גם בלייב וגם כסרטונים במדיה של הרשות.

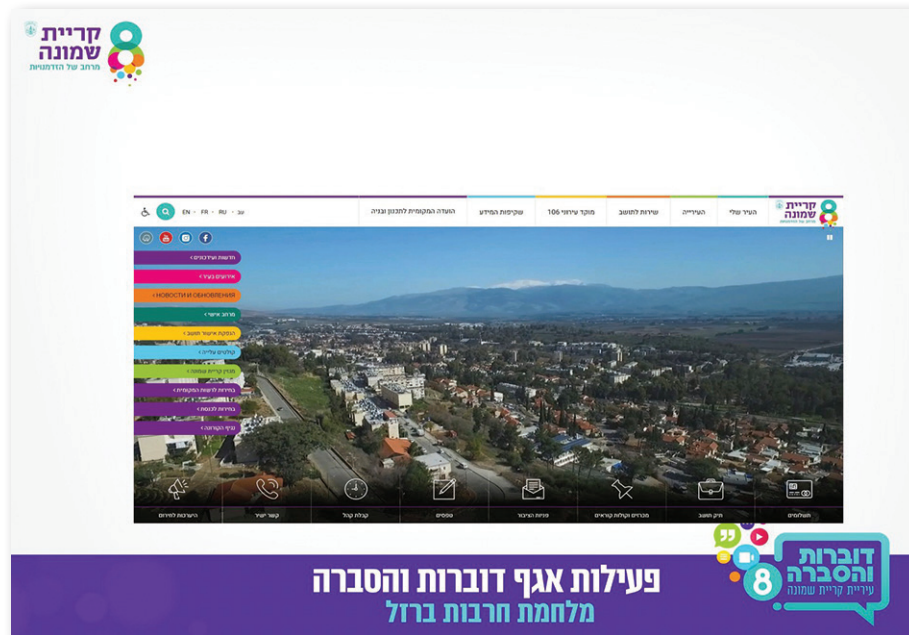
הודעות חירום שוטפות:



- החל מחודש נובמבר העלנו בנוסף לאתר העירייה דף פופ אפ ייעודי למלחמת חרבות ברזל, עם כל המידע הנחוץ לתושבים בתקופה זו.
- כל המידע מרוכז בדף אחד, אשר מתעדכן לפי צורך ובאופן שוטף וכן מספר לתושב מידע שוטף וחשוב, כגון רשימת מקלטים בעיר, מידע בדבר מענקים כספיים, הנחיות פיקוד העורף, שאלות ותשובות נפוצות ועוד.
- דף חירום אינטרנט עם מידע מקיף לתושב.



- במקביל לדף החירום (פופ אפ) אתר עיריית קרית שמונה המשיך לספק לתושבים את כל השירותים הקבועים, החדשות והמידע הנחוץ, לפי אגפים, באופן תדיר 24/7.



- המסרים עברו לא רק במדיה אלא גם באמצעות המוקד ובהודעות SMS לתושבים. הביקורת מצאה כי העירייה רכשה מעל 2 מיליון הודעות SMS.

- הביקורת מצאה כי המכלול עבד בשת"פ מלא עם המוקד העירוני 106 ומסונכרנים בתקשורת 24\7 ההודעות עברו למנהלת המוקד, והיא העבירה לנציגי השירות.
 - מוקד 106 היה זמין לתושבים מכל מקום בארץ במספר 1700-550-106
- ייזום קמפיינים- מתחילת המלחמה אגף הדוברות ייצר תוכן רלוונטי לתושבים בכל המדיות של הרשות, החל מעדכוני חירום, למידע חיוני לתושב, הודעות חשובות ועד ליצירת תוכן הקשור לתושבים במוקדי הפינוי השונים, ולפעילות שנעשית בעירייה.

- בנוסף לתכנים אשר עולים בשוטף, עלו לאוויר קמפיינים רלוונטיים למלחמת "חרבות ברזל", שמטרתם הגדלת הפעילות ומעורבות התושבים בדף, חיזוק החוסן של תושבי העיר ועידודם בתקופה קשה זו.
- מאוקטובר עלו בממוצע שני קמפיינים באוויר כל שבוע:

- קמפיין אפליקציה: עדכונים ואירועים למפונים.
- בתוך האפליקציה עלה ממשק ייעודי לתושבי קרית שמונה המפונים ברחבי הארץ. הממשק מרכז לבחירתם של התושבים את כל האירועים המתקיימים במלונות לפי אזור. הממשק מתעדכן על בסיס יומי לפי האירועים המתקיימים.
- הגדלת כמות המשתמשים באפליקציה וחשיפת ממשק אירועים ייעודי לתושבים המפונים ברחבי הארץ.



ממשק ייעודי חדש למפונים בכל הארץ: הביקורת מצאה כי בשל הריכוז הגדול של תושבים במלונות, ובכדי שכל תושב יוכל לדעת את אירועי התרבות באזורו ובאזורים אחרים הקים המכלול ממשק ייעודי תחת האפליקציה העירונית לכל האירועים לפי אזור, מוגנשים לכף היד של התושבים באמצעות הנייד שברשותם.

סיכום שבועי:

העירייה העבירה לתושבים את כל העשייה שהייתה בעיר ובמוקדי הפינוי, גם לאלו שאינם נכנסים לפייסבוק ולמדיה מידי יום ויכולים פעם בשבוע לקבל תקציר של כל העשייה ושל כל האירועים שהתרחשו. הביקורת מצאה כי העירייה הפיקה מגזין שבועי. טרם המלחמה החברה הכלכלית הוציאה לאור את מגזין "שמונה" אחת לחודש לשבועיים. בעקבות המלחמה ופיזור התושבים ברחבי הארץ הוחלט שהחכ"ל תפיק את המגזין אחת לשבוע.

*הערה: הביקורת לא בדקה את מקורות המימון ואת רוחיותו של המגזין.

- העברת מסרים ומתן מענה לציבור באמצעות סרטון הסברה- המשתתפים בסרטון הם תושבים מקומיים, והתסריט הוכן בעקבות שאלות ופניות תושבים בנושאים עליהם דיברנו בסרטון.

- סיכום נתונים נכון לפברואר 2024:

- 19,851 עוקבים בפייסבוק.
- 2,208 עוקבים באינסטגרם.
- תפוצת פייסבוק: 289,940.
- תפוצת אינסטגרם: 36,844.
- כמות תוכן שפורסם בחודש האחרון לעומת עיריות דומות: 116.
- כמות משתמשים באפליקציה: אנדרואיד- 7,853 | אייפון- 2,383.
- הצטרפו לקבוצת הוואטסאפ - 6,907 תושבים.



מסקנות והמלצות:

ללא ספק אחד מהמכלולים החשובים שהמציאו עצמם תוך כדי המלחמה היה מכלול דוברות ומידע לציבור, שהפך משמעותי מאוד עבור התושבים שפוזרו ביישובים ובמלונות רבים במדינת ישראל. המכלול בהובלתו של דובר העירייה (ד.ש) הוכיח את יעילותו במלחמה ואת האפקטיביות של תוצריו שנגעו כמעט בכל בית ובכל משפחה בקרית שמונה, שהייתה צמאה למידע אמין ומהיר על מקום מגוריהם ונכסיהם. הביקורת בכל זאת תעיר הערה, שלדעתה, חיונית והיא הקמת ועדה שתקיים דיון אסטרטגי בנושא הדוברות בזמן חירום, וכן תפקח על התכנים המועברים על-ידי דובר העירייה לציבור. כמו כן, הביקורת ממליצה על הידוק שיתוף הפעולה בין הדוברות לבין יתר המכלולים והכנת תוכנית עבודה שוויונית ושקופה לכלל המכלולים ובמקרה, חלילה, של פינוי נוסף גם של החמל"ם האזוריים.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 15

**מוקד עירוני
בחרום**

הקדמה:

מיום 7.10.23 נכנס המוקד העירוני לפעילות חירום. בימים הראשונים למלחמה חוסר הוודאות היה בשיאו, ועוד בטרם הגיע שלב הפינני, המוקד הוצף במאות פניות של תושבים. רוב הפניות היו בנושא מיגון ומקלטים. עם היוודע דבר הפינני העתיק המוקד העירוני את הפעילות שלו למקלט בגן העיר בעיר תל אביב.

ממצאים:

- מנהלת המוקד (מ.מ) יחד עם 13 מוקדניות, עובדות העירייה, פעלו ברוב ימי המלחמה בשתי משמרות 8:00-18:00.
- סדר עבודת המוקד נקבע על פי מדרג דחיפות. מחוץ לשעות הפעילות הופעל מוקד חיצוני הפועל משעות הלילה עד הבוקר.
- הפניות המתקבלות מוקלדות במערכת א.ש בינה, כאשר המערכת מציגה את כל נתוני האוכלוסייה ומתממשקת למערכת "שועל" המחוברת לכלל ארגוני ההצלה ולמשרדים ממשלתיים. בנוסף, מערכת "יחד" המחוברת לנתוני משרד הפנים ומאפשרת הצגה של כלל הנתונים על-פי חתכים ופילוחים שונים, שעומדים לרשות המוקד ומסייעים ליעילות העבודה.
- עם פרוץ המלחמה הובן מהר מאוד שאחד הדברים הנחוצים בדחיפות, בכדי להעניק שירות מהיר ויעיל לתושבי העיר, הינו עיבוי כוח האדם הקיים בצוות נוסף שיכול ללמוד ולהבין את האירוע המתרחש. על כן, החל גיוס של כוח אדם מכלל אגפי הרשות של נשים אשר הועברו קורס מזורז בהבנה מעמיקה, ונבחן שהן נשים עם פוטנציאל רלוונטי לאירוע המתרחש ולאירועים שיבואו. מצבת כוח האדם שונתה בהתאם ליכולות לכישורי נציגות השירות.

סיכרון מול חמ"ל תיירות:

- בראשית הדרך החל להתבצע ממשק עבודה בן חמ"ל תיירות לבין המוקד הארצי. הדרך ואופי העבודה לא תמיד היו קלים. הביקורת מצאה כי היו קשיים רבים מולם.
- בתחילת הדרך משרד התיירות ביצע את השיבוץ במלונות על פי ידיעתו ועל פי מקומות קיימים שהיו בשטח, אולם מהר מאוד נוצר ממשק עבודה חיובי בין המשרדים אשר בו המוקד נתן מענה לדרישת התושב לגביי פינני. (משפחה, עבודה וכו').
- בהמשך הזמן שחלף מפרוץ המלחמה סוגי הבעיות הוחלפו בבעיות אישיות, משפחתיות ונפשיות של תושבי העיר. ככל שהמלחמה התארכה אופי התלונות במוקד הוחלפו בפניות אישיות של תושבים כגון:
 - בעיות שנוצרו בתא המשפחתי.
 - בקשה להחלפת מלונות.
 - איחוד משפחות (במיוחד בתקופת החגים).
 - שיבוץ חיילים היוצאים לחופשה ורוצים להיות עם הוריהם (דבר אשר לא התקבל תמיד בברכה במוקד).
 - פניות אסירים היוצאים מהכלא.

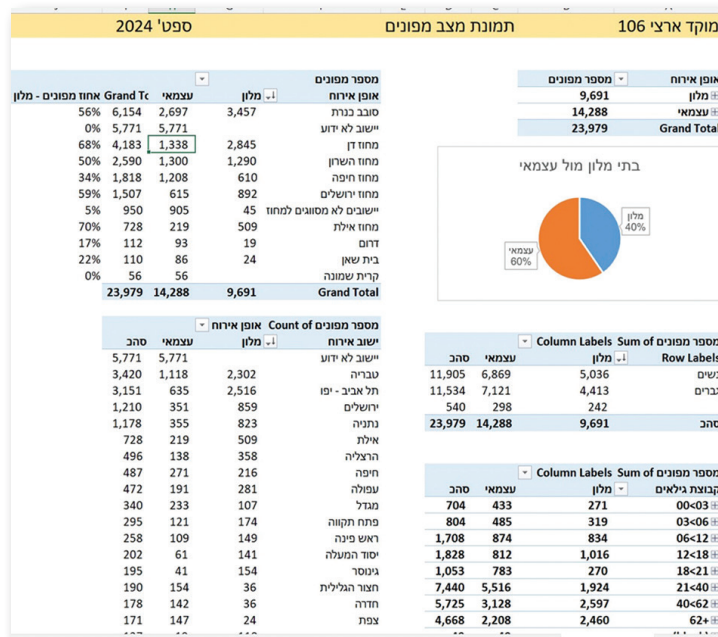
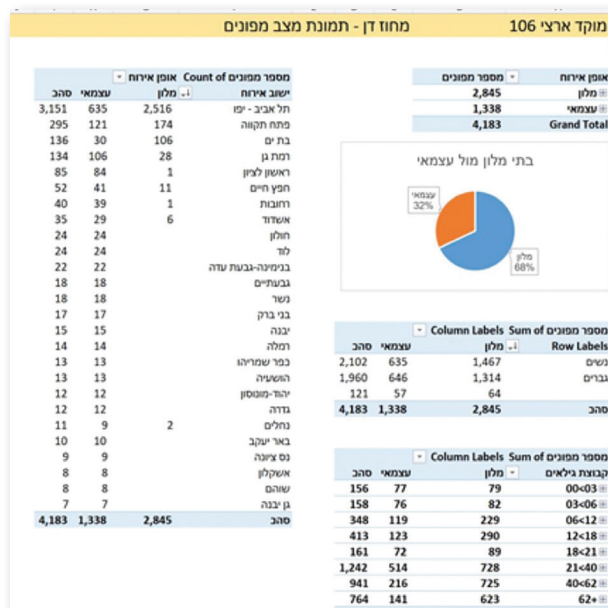
קשרי עבודה מול תא רווחה:

בזמן פינוי קרית שמונה פונו כלל תושבי העיר. דבר זה גרם להצפה גבוהה של מקרי הרווחה אשר היו ידועים בעיר ומקרי רווחה חדשים אשר החלו בזמן המלחמה. מקרים אלה באים לביטוי באופנים הבאים:

- אלימות במשפחה
- צריכת אלכוהול וסמים
- מצבים נפשיים
- מצבים כלכליים
- אי הסתגלות של תושבים לחיות במלון.
- עלייה במספר המבקשים לפרק תא משפחתי.

הביקורת מצאה כי כמות פניות המוקד לרווחה נענו חלקית והיו מקרים, שבשל כשל ומחסור בכוח אדם בתא הרווחה, הועברו לטיפול מחלקות רווחה בעיר הקולטת או לחילופין נפלו בין הכיסאות.

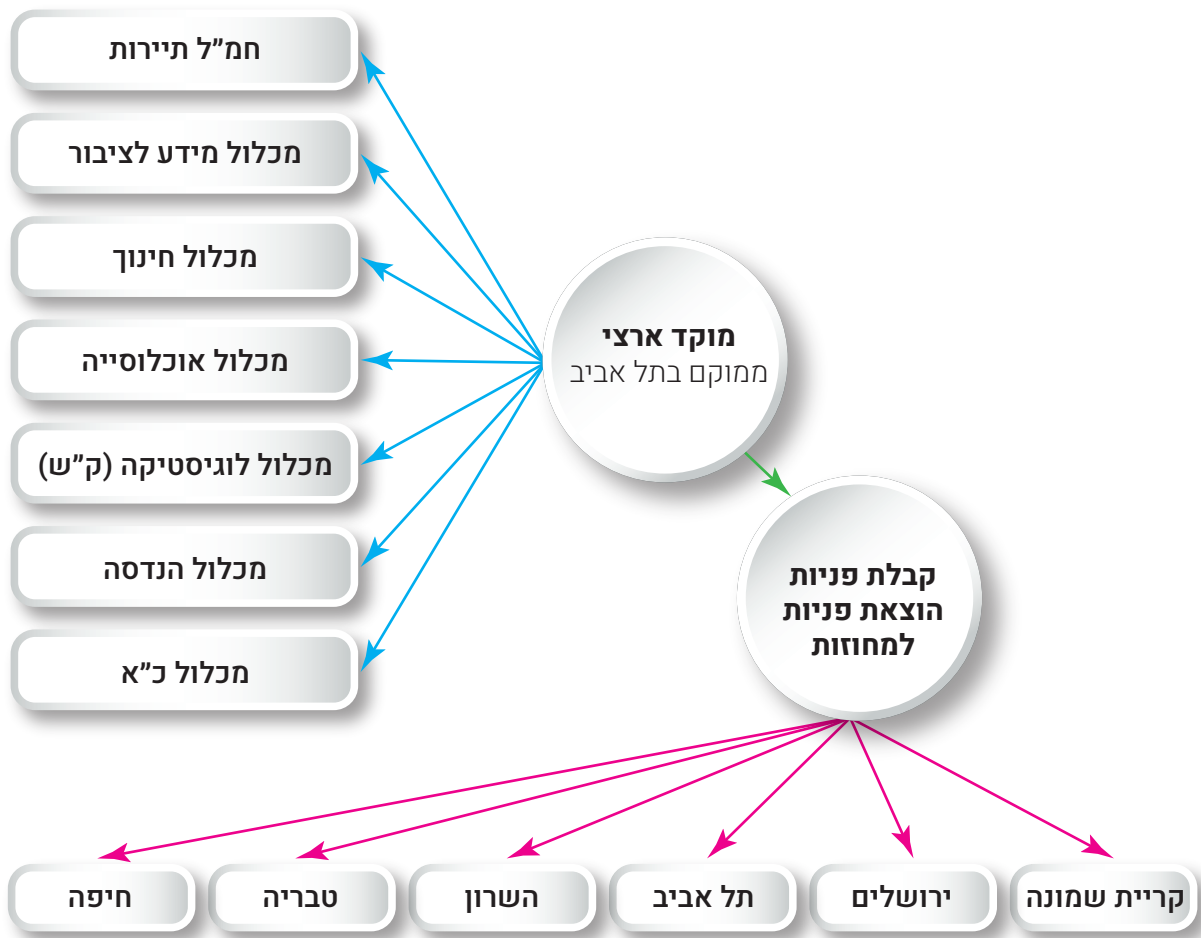
ניהול דשבורד ארצי:



מערכות בתפעול המוקד:

מערכת א.ש בינה - מערכת שליטה ובקרה של עיריית קרית שמונה. במערכת זו העובדים של כל המחוזות מעדכנים את פניות התושבים ומעבירים לטיפול הגורם המטפל. מערכת שוע"ל- מערכת פיתוח של פקע"ר, שליטה ובקרה, כאשר כל משרדי הממשלה, ארגוני ההצלה והרשות המקומית ממושקים לתוך המערכת. מערכת יחד - מערכת של משרד הפנים המציגה את כל נתוני האוכלוסייה, כולל פילוח התושבים בערים השונות לפי גיל התושבים ומיקומם. המידע מסנכרן דיווחים מהתושבים, מביטוח לאומי ומהמלונות השונים. דשבורד- מערכת של עיריית קרית שמונה לניהול באקסל של כל התושבים

פריסת השליטה של המוקד:



- הביקורת מצאה כי המוקד העירוני טיפל בכ- 20,975 פניות.
- הביקורת מצאה כי 11,200 הועברו לטיפול משרד התיירות.



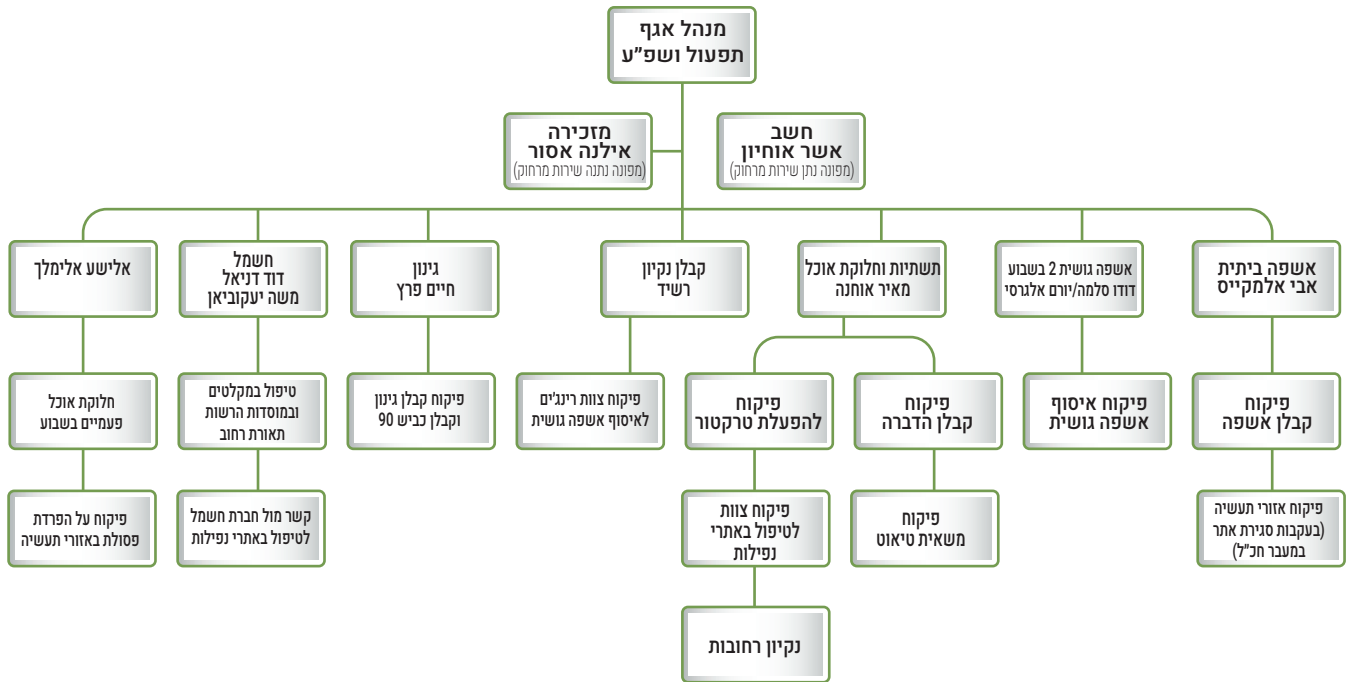
**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 16

**מכלול
אגף שפ"ע**

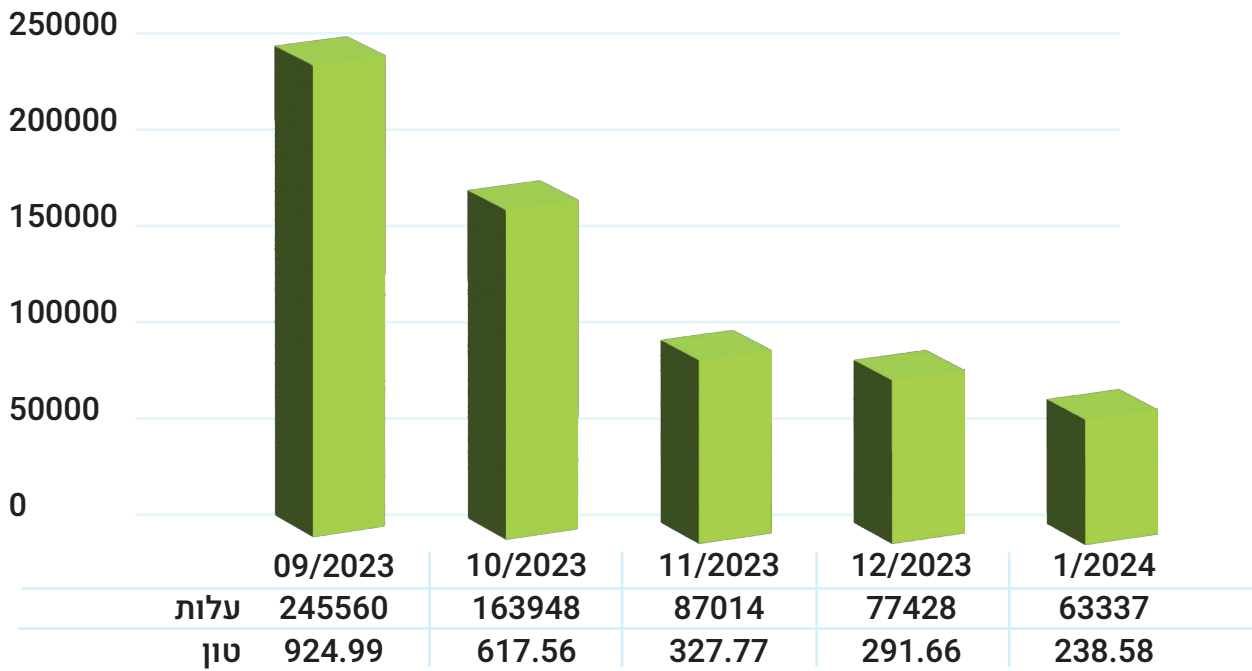
הקדמה: מבנה ארגוני בחירום:



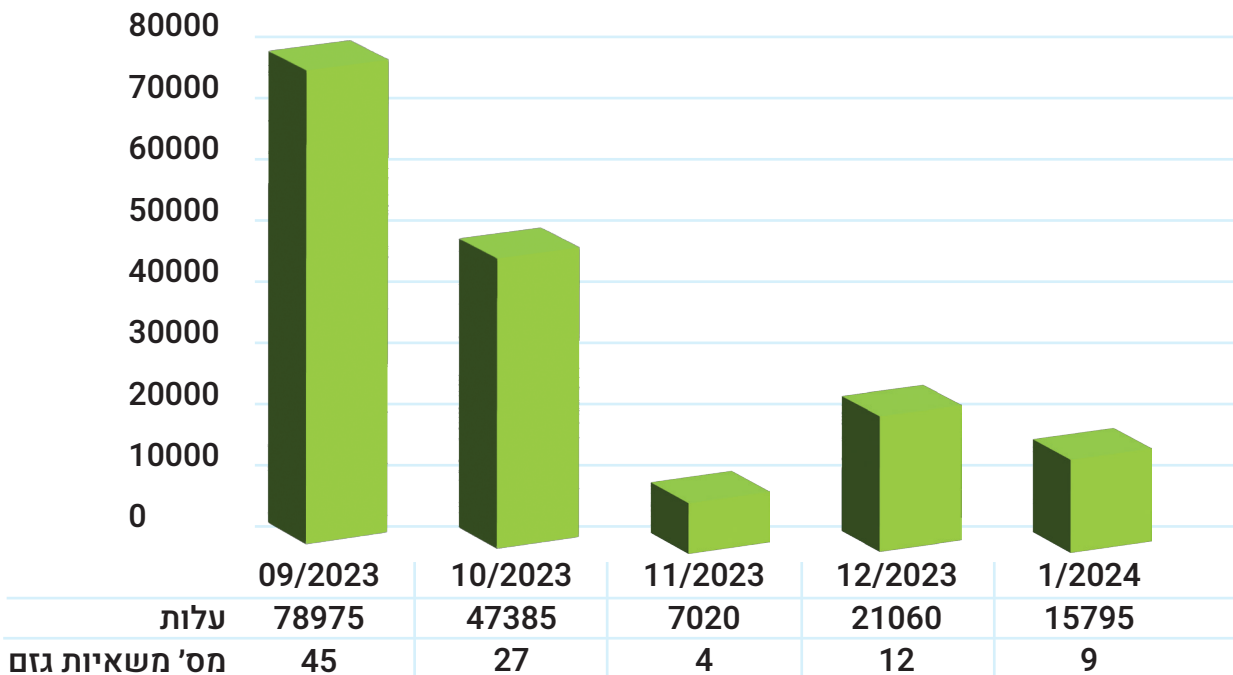
ממצאים:

- הביקורת מצאה כי אגף השפ"ע הפעיל לאורך המלחמה ועד למועד הביקורת את המחלקות: אשפה, ניקיון, חשמל, גיטון, תשתיות, משאית טיאוט וטרקטור.
- סה"כ שבעה עובדי רשות מתוך ארבעה עשר עובדי האגף הקבועים.
- מתאריך 8.10 התייצבו לעבודה באגף השפ"ע ממוצע של כ- 50% מכמות עובדי הקבלן העובדים בשגרה.
- במהלך המלחמה סייע אגף תפעול ושפ"ע למכלולים הבאים:
 - מכלול לוגיסטיקה
 - חלוקת אוכל
 - אגף ביטחון – סיוע בטיפול במקלטים
 - מכלול הנדסה
 - רשת המתנ"סים
 - מועצה דתית
 - סיוע בהכנת קבורה
- אגף השפ"ע, באמצעות קבלן האשפה, פעל לפנות את האשפה מהעיר גם בזמן לחימה. האשפה שהצטברה נבעה בעיקר מתושבים שנשארו בעיר ובמוקדים בהם שהו כוחות הביטחון. היו מקרים בודדים בהם הקבלן לא פינה אשפה, ולאחר בירור עם אגף השפ"ע התברר כי יש קושי בגיוס עובדים שפחדו להסתובב בעיר.

להלן גרף כמות האשפה:



נתוני אשפה גושית:



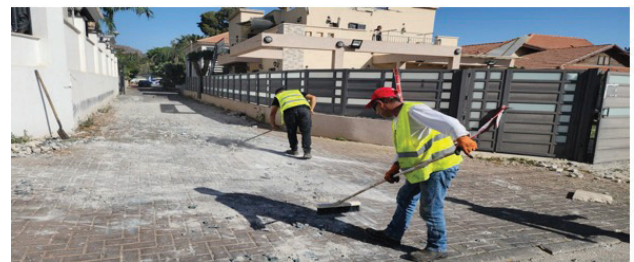
סיוע למכלול ולוגיסטיקה והאכלת חתולים:

האגף לקח על עצמו משימות אשר לא הוגדרו לו, בשל העדר תרחיש לחימה ופינוי העיר לתקופה כה ארוכה. האגף סייע בכל הקשור בשינוי ולוגיסטיקה. כמו כן, האגף סייע בחלוקת מזון ומים לבעלי החיים שננטשו בעיר.



טיפול באתרי נפילת טילים:

באתרי נפילת טילים צוותים משולבים של שפ"ע היו מגיעים לאתר. המשימות היו: שליפת הטיל מהאדמה באמצעות טרקטור מחפרון, איסוף רסיסים, ניקיון ושטיפה של מקום הארוע, כשצוות חשמל מטפל במידת הצורך בפתיחת הציר ותקינתו ככל האפשר. סיום הטיפול תוך 3-4 שעות מרגע כניסת הצוות לאתר.



פעולות קבלן הגינון בחירום:

גם בזמן חירום פעלה מחלקת הגינון, כאשר המשימות כללו טיפול וכיסוח מדשאות, גיזום עצים וקשר עם נתיבי ישראל בכל הקשור לתחזוקת כביש 90 וטיפול בגני משחקים.



משימות קבלן הניקיון ופינוי הגזם:

1. ניקיון הרחובות - העדרותם של התושבים הייתה הזדמנות לניקיון העיר במקומות שלא ניתן היה להגיע כשהיא הומה באדם.
2. הרמת גזם וגרוטאות- הזדמנות להשלמת פערים שהיו בשוטף.
3. טיפול בקולטני המים.
4. סגירת בורות.



הדברת מזיקים:

לאור ריבוי תלונות תושבים במוקד העירוני על עכברים וחולדות, החל אגף השפ"ע והתפעול בתהליך הדברה שכלל 17 ימי עבודה ופיזור 95 תחנות אכילה. כמו כן, טופלו קווי ביוב באמצעות קבלן הדברה מוסמך, וכן באמצעות ובמימון מנהלת אופק צפוני ובשיתוף תאגיד המים והביוב "התנור" והמוקד העירוני.





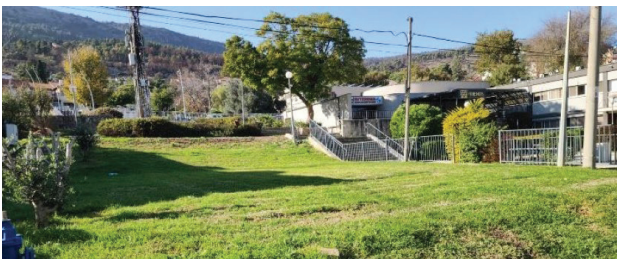
רכש ציוד וכלים:

אגף השפ"ע רכש במהלך המלחמה ארבעה ריינג'רים חדשים, שלוש עגלות נגרות ו-118 פחים חדשים. כמו כן, האגף הכניס מערכת שליטה ובקרה על רכבי האגף באמצעות "איתורן" וכן רישות של מבנה האגף במצלמות.



פרויקטים:

במהלך המלחמה ביצע אגף תפעול ושפ"ע פרויקטים מיוחדים של הקמת גינה ציבורית. הגינה נקראה על שמו של (ז.ל.), (ז.ל.). אגף השפ"ע גם הקים מדשאה בכניסה לעיר.



ריהוט רחוב:

הותקנו ברחבי העיר 10 ספסלים חדשים, 30 אשפתונים ולוחות מודעות.



פגיעה ישירה באגף שפע:

במהלך מלחמת "חרבות ברזל" נפגעו מחסני אגף העירייה מטיל ישיר. נזק גדול נגרם למבנה מרכזי ולציוד שהיה בתוכו ובסביבתו. הערת הביקורת: במקום היו מצויים עדיין גגות אסבסט למרות דו"ח ביקורת קודם שהתריע בדיוק מסכנה כזו של פגיעה מטילים ושריפה במבנים בהם יש אסבסט פריך, שעלול להוות סכנה לכל סביבת המגורים הסמוכה.



כריתת עצים:

אגף השפ"ע התריע לא אחת כי נושא שלא מקבל תקצוב ועומד בסדר החשיבות הינו נושא כריתת עצים. על מנת להכין תוכנית עבודה ולטפל במגוון העצים בעיר יש לקיים סקר עצים שהוא חובה. עד למועד כתיבת דו"ח זה טרם יצאה העירייה להתקשרות בעניין סקר עצים, על אף אזהרות מנהל אגף השפ"ע כי מדובר בסיכון חיי אדם, וכי מדובר על נפילות של כשני עצים בממוצע ביום.

אירועים מיוחדים ועבודה בשטחים פרטיים:

- בתאריך 13.8.24, בין השעות 7:50 ל- 8:15 בבוקר, עובדים מטעם העירייה ביצעו גיזום בכתובת ממול לברנר 5 קרית שמונה. העץ שנגזם נמצא כמטר בתוך שטח פרטי של הבית השכן, שנמצא בחנה סנש 3. העובדים גזמו ענף עץ אזורית שנפל על גדר בשטח פרטי בבעלות משפחתי (בכתובת, חנה סנש 5 קרית שמונה).

מסקנות:

- אגף תפעול ושפ"ע וצוות מנהלי התחומים באגף הגיעו לאורך כל המלחמה ועשו עבודה טובה מאוד יחד עם הצוותים, כל אחד בתחומו תוך סיכון חיים ממשי, נפילות ואזעקות.
- האגף נתן מענה בשני תחומים מרכזיים לאורך כל המלחמה: טיפול באתרי נפילות והמשך תחזוקת העיר תחת טילים.
- הגעה יום יומית של מנהל האגף (ב.ב.צ) וצוות מנהלי התחומים שידרו חוסן לכלל העובדים, מה שגרם לביצוע עבודות תחזוקה וניקיון בעיר בזמן המלחמה.
- טיפול יומיומי בעיר שידר חוסן גם לתושבים שנותרו בעיר בזמן המלחמה, וגם לתושבים שפוננו ועקבו אחר המתרחש בעיר מרחוק.
- הקבלנים של אגף התפעול והשפ"ע המשיכו לטפל בעיר בזמן המלחמה, תוך סיכון חיים, פינוי אשפה, ניקיון (הגיעו 50%), גינון הגיעו (50%). נושא גיוס עובדים ועבודת קבלנים תוך כדי מלחמה הוא נושא מורכב שעל הרשות לחדד ולעגן בהסכמים מול כלל נתני השירותים.

המלצות:

לאגף שפ"ע תפקיד מרכזי באיכות חיי התושבים בשגרה ובחירום. יש להציג תוכנית עבודה מותאמת לתרחישי הייחוס, לרבות עבודה תחת מתקפת טילים. יש לוודא שקבלני האגף חתומים, ומאשרים כי הם מחויבים לעבוד גם בזמני חירום ארוכים ככל שיהיו.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 17

**מכלול
כוח אדם**

הקדמה:

מכלול כוח אדם בחירום הינו מכלול חיוני וחשוב במערך השגרה, ומקבל משנה תוקף בכל הקשור לפעולות החירום. המכלול אמור להתמקד בניהול המשאב האנושי של העירייה ובמתן מענה לצרכים של העובדים ושל המערכת. עם הכרזת מתכונת חירום ופינוי העיר פעל אגף ההון האנושי במתכונת חירום, וככל שחלף הזמן התאים עצמו לפעולות של שגרת חירום עד לשיבה הביתה.

תפקידי האגף בשעת חירום:

הפעלה וניהול כוח האדם המתפקד בחירום: גיוס, הפעלה והשמה של עובדים ושל מתנדבים לצורך מענה מהיר ויעיל במצבי חירום בהתאם לצרכי העירייה. תיאום עם גורמי חירום והיקל"ר: שיתוף פעולה עם פיקוד העורף, משטרה, מד"א וגורמים נוספים לצורך תיאום פעולות והעברת מידע. הדרכות והכשרות: קיום הדרכות לעובדים בנושאי התמודדות עם מצבי חירום והכנת צוות החירום לתרחישים הקיימים. תיעוד ודיווח: איסוף מידע, תיעוד האירועים ודיווח לגורמים הרלוונטיים לצורך הפקת לקחים ושיפור המענה בעתיד. במהלך מלחמת "חרבות ברזל" אגף ההון האנושי בעיריית קרית שמונה מילא תפקיד מרכזי בהתמודדות עם האתגרים, שנבעו מהפינוי הנרחב של תושבי העיר.

ממצאים:

- מכלול כח אדם ומנהל כללי מורכב משש עובדות באגף ההון האנושי בשגרה, ונוספות להן שתי מזכירות שהן עובדות בגזברות. סך הכל שש עובדות, שלוש עובדות בכל משמרת. במכלול נמצאים גם רכז המתנדבים ומספר שתיים שלו. ביום 7.10.2023 גויס למילואים רכז המתנדבים, (מ.כ), כאשר מילאה את מקומו (א.א) עובדת המתנס שביצעה את התפקיד, נתנה מענים ולא התגלו פערים, עד שהועברה למוקד משרד התיירות בירושלים. (א.צ), ראש מכלול כ"א בחירום, עברה הכשרה בבית הספר לאיתנות יחד עם סגנית מנהלת המכלול בעזרת תרגולים שנערכו ברשות. הביקורת מצאה כי נשלחה מצבת עובדים לשעת חירום למשרד העבודה כנדרש, אך לא ניתנה הדעת על תפעולם בפיזור ברחבי הארץ.
- הביקורת מצאה כי בעת קליטת עובדים חדשים בעירייה נמסרו לעובד שני כתבי מינוי, האחד לשגרה והשני לחירום. ראה דוגמה של כתב מינוי לחירום – נספח א'
- הביקורת מצאה כי אגף ההון האנושי שמר על קשר רציף עם צוות המתרגלים של רחל, משרד העבודה, והציף בכל הזדמנות פערים עתידיים בשעת חירום.
- כל הסכם עבודה עם קבלנים למיניהם דרש את ההתחייבות שלהם לתת מענה גם בחירום. כך הבטיחה הרשות שיהיו נותני שירותים כמו, פינוי אשפה, פתיחת ביובים וכו', גם בעתות חירום.
- העירייה קלטה רכז מתנדבים שבין תפקידיו היה לגייס מתנדבים לשעת חירום ולרתום גופים כמו ישיבת ההסדר לסיוע בחלוקת מזון, למשל. רכז המתנדבים שמר על קשר עם המתנדבים ודאג להגדיל את מספרם.
- הביקורת מעירה כי לרשות ולאגף ההון האנושי לא הייתה תכנית פינוי סדורה, ולא הייתה גם תכנית לניתוב העובדים בהתאם. הפינוי היה עצמוני. כל התושבים מתפנים לאן שמשרד התיירות שולח אותם, מבלי שניתנה הוראה כלשהיא לעובדים היכן צריכים אותם ולאן להתפנות.
- העירייה הוציאה צווי רתק לכל עובדי הרשות, על אף שברשימות שיבוצי העובדים בחירום (שבצ"ק) של המכלולים לא בהכרח היו רשומים כולם. לדוגמה, תומכי החינוך. רשימות שיבוצי עובדי החינוך בחירום לא מופיע בתרחיש הייחוס. מוסדות החינוך בעיר היו סגורים ברובם, ומלבד הפעלת שמרטפיות לא היה בהם צורך.
- ביום 15.10.23 קיבלה העירייה צו קריאה לשירות עבודה ממרכז הפעלה הארצי, רשות כ"א. מצ"ב צו הקריאה, דוגמה למכתב אישי שקיבל כל עובד, ושלושה עמודים נספח ב'. הוצאת צווי הריתוק סייעה בידי הרשות לגייס את כל העובדים תחת צו, עפ"י חוק. עובד שיסרב להתייצב בעבודה יעבור על החוק ויהיה צפוי לעונש מאסר עד שלוש שנים. הביקורת מצאה כי בכפוף לחוק ניתנו פטורים מצו הריתוק לעובדת שיש לה תינוק מתחת לגיל שנה, עובדת הרה או מי שבמילואים.

- הביקורת מצאה כי היו עובדים שביקשו לצאת לחל"ת. מי ששוהה באזור מרוחק ממוסדות חינוך ו/או חמ"ל, מי שמטפל/ת בבן זוג חולה וכיו"ב. כל בקשה שנידונה באופן פרטני ובאישור מנכ"ל אושרה או נדחתה. צווי הריתוק מאפשרים לעירייה לשנות תפקידים לעובדים בהתאם לצרכים.
- ביום 20.10.23 התחיל תהליך פינוי העיר שנמשך כשישה ימים. במקביל נפתחו שישה מוקדים חדשים (אזורים), מלבד מוקד קרית שמונה. בערים טבריה, חיפה, אזור השרון, תל-אביב, ירושלים, ים המלח ואילת נפתחו מוקדים בכדי לתת שירותים ומענים לתושבים המפונים.
- הביקורת מצאה כי בקרית שמונה הועסקו כל העת כ-25 עובדים המאיישים תפקידי לוגיסטיקה, חלוקת מזון, קניית תרופות לתושבים שנותרו בעיר, לקיחתם לקופ"ח וכיוצ"ב, עובדי השפ"ע, שיטור עירוני ועובדיה ביטחון. עובדים אמיצים שעבדו תחת איומי קטיושות, ירי נ"ט ושאר איומים ביטחוניים. עובדים אלה תוגמלו בתוספת סיכון המתבטאת בשעות כוננות.
- הביקורת מצאה כי בימים הראשונים למלחמה אגף ההון האנושי היה בסוג של הלם ואיבוד שליטה על כל העובדים שפוננו עם משפחתם לרחבי המדינה ללא תוכנית, ללא הודעה למעסיק וללא כל יכולת שליטה וניהול מיקום הפינוי.
- במעלה הדרך צוות עובדות מכלול כ"א יצרו קשר עם כל עובדי הרשות בכדי להבין מי פונה לאן. הרשימות הועברו למנהלי המוקדים והאגף תיווך את שיבוצם בעבודה, כל עובד לאזור אליו פונה.
- הביקורת מעירה כי המיפוי והשליטה על מיקום העובדים ושיבוצם לקח זמן רב. היו עובדים ששיתפו פעולה, הגדילו ראש ושובצו במהירות לאזור הקרוב אליהם, והיו עובדים שלקח זמן לאתרים.
- מיפוי התושבים היה נושא מורכב עוד יותר והיה באחריות המוקד העירוני, בשל עובדה דומה שהפינוי התרחש בחיפזון, ללא תוכנית ובלי שאף אחד לא עדכן את העירייה לאן פונה. מוטת השליטה לקתה בחסר, מאחר ורוב התושבים פינו עצמם באופן יזום בסיוע חמ"ל תירות וללא כל שליטה של העירייה.
- כל חמ"ל אזור אויפש בכוח אדם שמנה: מנהל אזור, מוקדניות, עובדי חינוך, רווחה ולוגיסטיקה. שיבוץ העובדים נעשה תחילה ללא קורלציה לתפקיד. כך יצא שמנהל השיטור ניהל את אזור אילת, מהנדסת העיר ניהלה את חיפה, מנכ"ל העירייה וע. ראש העיר ניהלו את תל אביב, ואת אזור השרון ניהל מבקר העירייה.
- הביקורת מצאה כי ישנן עובדות שבשגרה ממלאות תפקיד של מנקות בתי ספר ובחירום, בשל הצורך שנוצר, שובצו כסייעות בגני מפונים או נתנו שירות במוקד של חמ"ל המוקד.
- הביקורת מצאה כי תקן יום העבודה שונה לחמש שעות למי שבמשרה מלאה. התקן היומי בשגרה הנו 8.15 שעות חמישה ימים בשבוע.
- התקן היומי נעשה באמצעות סמל "חרבות ברזל" שמשלים את יום העבודה על-חשבון הרשות, והוא ניתן תחילה לעובדים כמקדמה עד שהתקבלה החלטה מדינית איך להתייחס לסוגיה זו.
- הביקורת העלתה כי טרם הוחלט בעירייה האם העירייה תספוג את ההשלמה או שהמדינה תשפה את הרשויות, או שיוחלט שזה יהיה על-חשבון ימי חופשה של העובדים.
- הביקורת מצאה כי אופן התקשורת העיקרי בוצע באמצעות קבוצות וואטסאפ שאינן מאובטחות וללא שמירה על הגנת הפרטיות. בקבוצות נשלחו הנחיות לעובדים, תזכורות וברכות לשבת, כוחות למילואימניקים וכיו"ב.
- הביקורת מצאה כי בהערכות המצב היומיות/שבועיות שהתקיימו בשולחן המרכזי עם מנהלי המכלולים והאזורים, הייתה שותפות של נציגות הון אנושי ונושא זה בא לידי ביטוי בקבלת ההחלטות.
- דיווחי נוכחות- עם פרוץ המלחמה חוברו כל העובדים לאפליקציית דיווחים כדי שיוכלו לדווח נוכחות.
- הביקורת מצאה כי בתחילת כל חודש אגף ההון האנושי שלח לכל אגף את דוחות הנוכחות של העובדים לחודש שהסתיים. הדיווחים הוגשו לעובדים באמצעות מנהלי האגפים והאזורים.

- הנגשת המידע סייעה לעובדים כחלק מהשירות ומההתחשבות בעובדים שפוננו מביתם, ושנמצאו במקומות זרים להם במלונות או בדירות שכורות.
- נכון למועד הביקורת, 25.2.2024 מצבת כח האדם נשמרה יציבה, עם תנודות קלות הנובעות ממעברים של עובדים בין המחוזות. הביקורת מציינת כי מעברים אלה נדרשו לאישור מראש וניתנו על פי שיקול דעת.
- הביקורת מציינת כי ראתה שיתוף פעולה פורה בין אגף ההון האנושי לבין מנהלי המכלולים ועובדי הרשות, וכן עבודה הדוקה עם מנכ"ל העירייה והגזברית בכל ענייני השכר והתנאים הנלווים.
- הביקורת מעירה כי בזמן המלחמה נמצא מחסור בכוח אדם שנשאר בעיר, בעיקר בעובדים סוציאליים ובעובדי רווחה.

מסקנות והמלצות:

אגף ההון האנושי צריך להיערך למגוון תרחישי חירום, ביניהם גם פינוי העיר בשל סיבות ביטחוניות או אחרות כגון, רעידת אדמה וכו'. על האגף לתכנן את ניהול כוח האדם הדרוש על פי התרחישים יחד עם אגף הביטחון ועם גורמי הצבא. האגף חייב לקיים מסד נתונים על כל עובד ומיקומו בשעת חירום על מנת לקבל שליטה מלאה בכל מצב נתון, ובמיוחד בעת הצורך בחירום. האגף צריך להכין מבנה ארגוני בתצורות שונות, על פי תרחישי הייחוס, שיתנו מענה בחירום לכל תרחיש. בעת הצורך על האגף להפעיל את תוכנית החירום, על פי דרך הפעלה המתאימה למצב. אגף ההון האנושי צריך להכין קבוצת עובדים חיוניים שעליה להישאר בעיר גם בזמן חירום. קבוצת העובדים תכלול נציגים מכל אגף, על מנת לשמר רציפות תפקודית בחירום עם רוטציה ודרישה לעבודה 24/7.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 18

גזברות ורכש

רקע:

מערך הכספים והרכש מהווה ציר תפעולי מרכזי בשעת חירום, המאפשר הפעלת שירותים, רכש מיידית, הפעלת ספקים, תגמול עובדים, ניווד משאבים ותגובה מהירה לשינויים בלתי צפויים. במצב שבו עיר פונתה כולה ממיקומה הגאוגרפי, ללא מוכנות מוקדמת או נוהל סדור, תפקוד אגף הגזברות והרכש קיבל חשיבות קריטית להבטחת המשך פעילות המערכת העירונית.

ממצאי הביקורת:

1. חוסר מוכנות לתפעול פיננסי מרחוק בתחילת הלחימה לא התקיימה תשתית מלאה לעבודה פיננסית מרחוק. פעולות כמו, חתימות מאושרות, אישורי חשבונות, הפעלת ספקים, שחרור תקציבים ובקרה על ביצוע דרשו גישה פיזית למערכות או למסמכים. הדבר יצר עיכובים בתשלומים לספקים בשבועות הראשונים של הפינוי, ואף הביא לביטול שירותים מצד חלק מהגורמים.
2. תלות יתר בפעולה ריכוזית הגזברות העירונית, כגוף ריכוזי, לא פעלה במודל ביזור סמכויות לחירום. כל פעולה כמעט, גם קטנה, דרשה מעורבות של דרגים בכירים מבלי שקודם לכן הוגדרו גורמים מגבים או סמכויות חירום. מבנה זה הפך לחסם תפקודי בזמן שההנהלה פעלה באזורים מרוחקים זה מזה.
3. שיקול דעת מקצועי ומחויבות אישית לצד הקשיים המבניים, צוותי הגזברות והרכש גילו מסירות מקצועית לקחו על עצמם אחריות חריגה, תוך התנהלות בתנאים לוגיסטיים קשים במיוחד. חלק מהתשלומים החיוניים הוסדרו בדרכים יצירתיות, ולעיתים אף תוך חריגה מהנהלים הפורמליים כדי להבטיח מענה לצרכים מידיים של התושבים המפונים.
4. קשיים בממשק עם משרד הפנים והחשב הכללי התברר כי לא התקיימו נוהלי גיבוי או הסדרה מוקדמת למצב חירום מול משרד הפנים או מול הבנקים. העירייה נדרשה להפעיל לחצים על גורמי מטה כדי לאשר תקציבים חריגים, בעוד שמענה רשמי היה לעיתים איטי, אינו מותאם ואינו עקבי.
5. היעדר מנגנון רכש חירום מוסדר לא הייתה קיימת בעירייה מסגרת מאושרת של ספקים שמחויבים לשעת חירום (רכש מרכזי מותנה), ולא הוגדרו מסגרות התקשרות מראש עם גורמי לינה, הסעות, מזון ושירותים רפואיים, מה שאילץ את העירייה לפעול מול ספקים מזדמנים בנוהל פטור ממכרז, ולעיתים במחירים גבוהים וללא בקרה מספקת. הערה נוספת מצד הביקורת לנושא הרכש הינה חוסר תכנון גם לאירועים צפויים כגון: חגים, פתיחת שנה ואירועים קלנדריים שידועים מראש. הכל "דחוף", הכל כאן ועכשיו בזירוז תהליכים שהצריכו לרוב אישור יועץ משפטי, וזאת במקום להכין תהליכים מובנים של רכש בנהלים המקובלים ובשגרת החירום שנוצרה לזמן כה ממושך.

מסקנות הביקורת:

1. אגף הגזברות והרכש לא היה ערוך במבנה, בנהלים ובמערכות למצב חירום מתמשך ומפוזר גאוגרפית.
2. למרות זאת, רמת הגמישות והמחויבות האנושית הגבוהה תרמה באופן מכריע להמשך פעילות העירייה ולמניעת משבר תפקודי חמור אף יותר.
3. לקונה משמעותית התגלתה בהיעדר חוזים, מסגרות מסודרות ורשימות ספקים לחירום.
4. היעדרו של מודל ביזור סמכויות ואמצעים לעבודה דיגיטלית מרחוק פגע ביעילות ובמהירות התגובה.

המלצות הביקורת:

1. הקמת תשתית מלאה לעבודה מרחוק – גישה מאובטחת למערכות הכספיות, חתימות דיגיטליות מוסדרות והדרכות רלוונטיות לעובדים.
2. קביעת מסגרות התקשרות מראש עם ספקי חירום – יצירת רשימות ספקים מאושרות לשעת חירום הכוללות תנאים, תמחור, ויכולת הפעלה מיידית.
3. ביזור סמכויות והגדרת נוהל גזברות חירום – כולל מינוי ממלאי מקום מתואמים, טבלת סמכויות גיבוי והגדרות פעולה בתנאים משתנים.
4. הסדרה רגולטורית מול משרד הפנים – לחתימה מראש על מתווה פעולה פיננסי לחירום, שיאפשר גמישות תקציבית וחתימות מראש במצבים מיוחדים.
5. תרגול שנתי – של תרחיש "גזברות מרחוק" כהכנה מבצעית לאירוע דומה בעתיד.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 19

**תפקוד המחלקה
המשפטית בזמן
מלחמת חרבות ברזל**

רקע:

המחלקה המשפטית ברשות מקומית מהווה מרכיב מפתח בתפקוד המינהלי והמבצעי של העירייה, בייחוד בשעת חירום. היא נדרשת לספק חוות דעת מהירות, להבטיח פעולה בהתאם למסגרות החוקיות, לייעץ בנושאי התקשוריות, רכש, תכנון וביצוע החלטות, וכן לשמש חיץ בין המציאות המתהווה בשטח לבין גבולות החוק והרגולציה. בעת פינוי העיר קרית שמונה ותפקוד העירייה במתכונת מבוזרת, נדרשה המחלקה המשפטית להתמודד עם שורה של אתגרים לא שגרתיים. באמירה אישית הביקורת מציינת לשבח את פעילותו של היועץ המשפטי (עו"ד, א.ב-1) שפעל לאורך כל המלחמה ממשרדו בבניין העירייה בקרית שמונה כשהוא מסתייע לצורך הגעתו לעבודה בתחבורה ציבורית, מגיע מוקדם בבוקר ויוצא בשעות מאוחרות בערב, וגם בשעות מאוחרות יותר זמין לשיחות טלפון, זום וכל התקשרות אחרת.

ממצאי הביקורת:

1. מחסור בנוהל חירום משפטי סדור לא נמצא נוהל חירום ייעודי למחלקה המשפטית הכולל תרחישי פעולה, ייעוד סמכויות, אופן תקשורת בעת פינוי ואופן מענה מידי ליחידות העירייה. כתוצאה מכך, התקבלו פניות רבות בשלב הקריטי של ימי הפינוי ללא מענה משפטי מסודר או אחיד.
2. תגובה מאוחרת לאירועים מידיים במקרים מסוימים נדרשה עמדת יועמ"ש או חוות דעת תוך שעות, למשל לגבי הפעלת מוקדים זמניים, הסכמים עם ספקים, ניווד עובדים ולוגיסטיקה של קבלת תרומות. הביקורת מצאה שבשל העומס הרב שהוטל על היועץ המשפטי, המחלקה התקשתה להגיב בפרקי זמן נדרשים, ולעיתים הועברו החלטות לתחום האפור של פעולה ללא כיסוי משפטי מלא.
3. שירות משפטי תלוי-אדם התברר כי המחלקה המשפטית תלויה באופן מוחלט בפעילותו של היועץ המשפטי הראשי, ללא חלוקה פורמלית של תחומי אחריות פנימיים או מינוי ממלאי מקום מוסדרים. מצב זה יצר צוואר בקבוק בנקודות זמן קריטיות.
4. חוסר תיאום עם הגזברות והרכש לא התקיים ממשק מסודר עם אגף הגזברות או הרכש לצורך אישור משפטי מידי להסכמים, הפעלת ספקים או גיבוש מסגרות התקשרות, מה שהוביל לפעולה בשטח שלא תמיד לוותה בהסדרה משפטית נאותה.
5. פעולה מקצועית אחראית במצבים חריגים למרות מגבלות מבניות, הביקורת מצאה כי היועץ המשפטי פעל ברוח של גמישות משפטית תוך שיקול דעת, לעיתים תחת לחץ כבד ולצד סיכון משפטי מחושב על מנת לאפשר המשך תפקוד עירוני מידי.

מסקנות הביקורת:

1. המחלקה המשפטית לא הייתה ערוכה לאירוע חירום רחב היקף, ולא התקיימה היערכות מוקדמת מתאימה מבחינת נהלים, תיעוד או סמכויות.
2. היעדר מנגנון גיבוי אנושי ומשפטי העמיד את המערכת בסיכון משפטי, וחשף את העירייה לקבלת החלטות ללא עיגון מתאים.
3. שיתוף הפעולה עם יחידות עירוניות נוספות היה בלתי פורמלי וללא תהליך מובנה לאישור, לתעדוף ולבקרה משפטית.
4. עם זאת, קיימת תשתית אנושית איכותית אשר יכולה בכפוף להסדרה לשמש בסיס למנגנון משפטי אפקטיבי לשעת חירום.

המלצות הביקורת:

1. גיבוש נוהל חירום משפטי עירוני – כולל תרחישים, טבלת סמכויות, חלוקת תפקידים פנימית ואופן פעולה במקרה של היעדר יועץ משפטי בכיר.
2. הגדרת "קו חם משפטי" עירוני – לשימוש אגפים קריטיים בחירום ולקבלת הנחיה משפטית מיידית.
3. הטמעת תיעוד דיגיטלי נגיש של חוזים ונוהלי פעולה – שיאפשר גישה מרחוק גם בשעת ניתוק מהעיר.
4. הגדרת ממשק מובנה עם אגפי הרכש, הגזברות, והנהלת העיר – כולל טופסי אישור דחופים ומסלול מקוצר למתן חוות דעת משפטית בעת חירום.
5. הכשרה והסמכת עובדים משפטיים נוספים – כולל ממלאי מקום קבועים לתרחישי עומס או פינוי.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 20

**תפעול
מוקד רפואי**

רקע:

"ביקור רופא" פועל בעיר קרית שמונה כמרכז רפואי במיקור חוץ, המעניק שירותים רפואיים דחופים. בתקופת שגרה המרפאה ממלאת תפקיד חשוב במתן מענה ראשוני לתושבים מחוץ לשעות פעילות קופות החולים, בייחוד באירועים דחופים ובמקרים שאינם מצריכים פנייה לבית חולים. מרפאת קרית שמונה מופעלת בחוזה של עיריית קרית שמונה עם חברת "ביקור רופא" ועבדה בשנים האחרונות, לרבות בחודשי המלחמה הראשונים, במתכונת של 24/7. השירות כולל רופא ואח/ות, טכנאי רנטגן ורפואה וכן יועצת מרחוק לאורך כל השעות הפעילות.

ממצאי הביקורת:

1. השבתת שירות רפואי קריטי בזמן חירום הביקורת מצאה כי כבר בימיה הראשונים של הלחימה, שירות "ביקור רופא" בקרית שמונה השבית לחלוטין את פעילותו, ללא תיאום מוקדם עם העירייה, פיקוד העורף או משרד הבריאות, וללא פרסום מסודר לציבור בנוגע לחלופות טיפול. ההחלטה התקבלה באופן חד-צדדי על ידי ההנהלה הארצית של הרשת, כנראה מטעמים ביטחוניים, אך לא הוצגה אסמכתא לדרישה כזו מצד פיקוד העורף.
2. היעדר רציפות תפקודית בניגוד למוסדות ציבוריים אחרים בעיר, שנערכו לרציפות תפקודית במתכונת חירום, לא נמצאה כל עדות לכך ש"ביקור רופא" ערך תרחיש חירום, תוכנית תגובה או התאמה לתנאי לחימה. לא נבחנו חלופות לתפקוד מרחוק, פריסת צוותים באזורים חלופיים או שיתופי פעולה עם קופות החולים.
3. פגיעה ישירה בשירות לתושב היעדר המענה של "ביקור רופא" הביא לכך שתושבים, שנותרו בעיר, נאלצו להסתמך אך ורק על "ביקור רופא" בין היתר כפתרון זמני לחירום. כתוצאה מכך, נוצר כשל שירות שבו תושבים וגם חיילים אשר הגיעו למוקד "ביקור רופא" נתקלו בדלת סגורה וחוסר מענה אשר הצריך אותם לסכן את עצמם בנסיעות מיותרות לבית החולים "זיו" בצפת.
4. היעדר שיתוף פעולה עם הרשות המקומית הביקורת מצאה כי הנהלת המרפאה לא שיתפה את העירייה במועד על כוונתה להשבית את הפעילות, ולא פעלה לתאם אופן מתן שירותים חלופיים, מה שגרם לבלאגן תפקודי ולתחושת נטישה בקרב התושבים שנזקקו לסיוע רפואי.
5. שיקולים מסחריים בעדיפות על פני אינטרס ציבורי התרשמות הביקורת היא כי החלטת ההשבתה התקבלה מתוך שיקולים ביטחוניים וכלכליים, תוך חוסר הבנה מוחלטת לתפקידה הציבורי של מרפאה הפועלת ברישיון מדינה, בלב אזור רגיש ביטחוני. גישה זו עומדת בניגוד מוחלט לעקרונות האחריות החברתית שמהם אסור להתעלם, בוודאי בעתות משבר.
6. צמצום שעות הפעילות- בחודש מאי 2024 צומצמו שעות הפעילות של "ביקור רופא" ממתכונת של 24/7 לפעילות מהשעה 19.00 בערב עד 7.00 בבוקר.

מסקנות הביקורת:

1. "ביקור רופא" כשל במילוי תפקידו הציבורי בשעת חירום, והפקיר את אוכלוסיית העיר כולל קשישים, ילדים, ותושבים ללא ניידות.
2. יש לפעול להסדרת מחויבות חוזית עם ספקים רפואיים פרטיים בעת מתן שירותים עירוניים, הכוללת תרחישי חירום, חובת רציפות תפקודית או חובת הודעה מוקדמת.
3. נדרש פיקוח עירוני ורגולטורי הדוק יותר על גופים רפואיים פרטיים הפועלים תחת רישוי ציבורי, במיוחד באזורים רגישים.
4. על הנהלת העיר לבחון אם יש מקום להחלפת ספק, או לחלופין לגיבוש תשתית רפואית חלופית רשותית או בשיתוף עם קופות החולים.

המלצות הביקורת:

1. להוביל שיח דחוף מול משרד הבריאות ומול "ביקור רופא" להסדרת אחריות שירות רפואי בשעת חירום.
2. לבחון משפטית אפשרות להטמעת סעיף מחייב בהסכמים עתידיים עם כל גוף חיצוני המספק שירות לתושבים בשגרה ובחירום.
3. להכין תוכנית עירונית לרציפות שירותי רפואה ראשונית, הכוללת שילוב של גופים עירוניים, ציבוריים ופרטיים, תוך מיפוי תרחישים, גיבוש חלופות תפקוד והכשרות צוותים.
4. להמליץ לוועדת מל"ח העירונית לכלול את נציגי השירותים הרפואיים הפרטיים כחברים קבועים בדיוני החירום וההערכות.

לביקורת נמסר כי במהלך המלחמה צמצמה העירייה את שעות פעילות המוקד בשל עניין תקציבי.



כמות הביקורים במרפאה מאוקטובר 2023:

כמות	כמות חיילים	כמות אזרחים	Month	YEAR1
824	367	457	10	2023
378	276	102	11	
442	323	119	12	
1,644	966	678		כ"ס 2023
382	242	140	1	2024
329	186	143	2	
711	428	283		כ"ס 2024

כמות הביקורים של תושבי קרית שמונה בלבד במרפאה:

כמות	כמות חיילים	כמות אזרחים	month	YEAR1
277	68	209	10	2023
74	25	49	11	
77	35	42	12	
428	128	300		כ"ס 2023
86	32	54	1	2024
82	31	51	2	
168	63	105		כ"ס 2024



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 21

**אגף התעשייה,
התיירות והעסקים**

רקע:

אגף תעשייה, תיירות ועסקים אמון בשגרה על קידום יזמות כלכלית, שיתופי פעולה עם מגזר פרטי, מיתוג העיר, תמיכה בעסקים קטנים ובינוניים, וכן תכלול תחום התיירות וההכנסות הבלתי מתקצבות. בעת חירום מצופה כי אגף זה יוביל מהלכים לשימור פעילות כלכלית בסיסית, הנגשת מידע לעסקים, תמיכה במעסיקים ותיאום עם משרדי הממשלה הרלוונטיים (כלכלה, תיירות, רשות החירום הלאומית וכו').

ממצא מרכזי:

לאורך כל תקופת הלחימה ופינוי העיר שהה מנהל אגף תעשייה, תיירות ועסקים בשירות מילואים פעיל ממושך, מבלי שמונה לו ממלא מקום או שהופעלה חלופה תפקודית מינימלית כלשהי. כתוצאה מכך, לא פעל האגף כלל במשך חודשים קריטיים. ברקע הדברים אשבח את פעילותו של מנהל האגף (א.י) על עשייתו הרבה בשירות מילואים פעיל, ודו"ח זה אינו בא להסיק מסקנות אישיות אלא כהצפת פני הדברים כפי שעלו בממצאי הביקורת ועל מנת ללמוד ולהפיק את הלקחים באופן המהיר ביותר למען מגזר התעשייה, העסקים והתיירות החיוני כל כך לכלכלת העיר.

ממצאי הביקורת:

- 1. הפסקה מוחלטת של הפעילות הכלכלית העירונית:**
האגף הפסיק לפעול באופן מידי עם תחילת הלחימה. לא נמסרו עדכונים לעסקים המקומיים, לא הוגדרו מנגנוני תמיכה, לא בוצע מיפוי של פגיעות ולא תואמה כל פעילות מול משרד הכלכלה או מנהלת מעברים. עסקים רבים נותרו ללא מענה, הנחיה או הכוונה, הן אלה שפוננו והן אלה שנותרו באזור או המשיכו לפעול באופן מצומצם.
- 2. חוסר נראות מוחלט בעיר המפונה:**
במהלך פיזור התושבים והעסקים במאות מוקדים לא הוקמה שום מסגרת תפקודית זמנית לעסקים, תיירנים ויזמים. המעטפת העירונית לתחום הכלכלה נעלמה לחלוטין. תושבים שפנו בבקשות עזרה נתקלו בשתיקה או הועברו לגורמים חיצוניים ללא תיאום.
- 3. פגיעה חמורה באמון ובתחושת הנטישה של בעלי עסקים:**
עסקים שנפגעו ישירות בהשבתה, בפגיעה בצידוד, באובדן הכנסה או בחוסר בהירות דיווחו על היעדר מוחלט של מענה עירוני. הביקורת התרשמה כי המחדל פגע לא רק בפעולה המעשית אלא גם בתחושת החוסן והלכידות הכלכלית העירונית.
- 4. היעדר תכנון מוקדם או הסדרה של רציפות תפקודית:**
לא הוגדר מבעוד מועד נוהל גיבוי לאירוע גיוס של בעל תפקיד קריטי. אף שמדובר באגף קטן יחסית, השלכת היעדרותו הורגשה באופן רחב במיוחד, שכן כל ממשק הכלכלה העירוני חדל מלתפקד.

מסקנות הביקורת:

1. העירייה לא נקטה באמצעים סבירים להבטחת רציפות בפעולה של תחום רגיש בזמן חירום, חרף ידיעה מוקדמת על היעדרות מתמשכת של מנהל האגף.
2. היעדר האגף הוביל לקריסה מוחלטת של התמיכה העירונית במגזר העסקי דווקא בשעתו הקשה ביותר.
3. התחום הכלכלי נותר מיותר מיותר מתשומת לב ניהולית ותפעולית, ללא חלופות, תיעוד או הפניה מסודרת.
4. נגרם נזק מהותי לאמון הציבורי של העסקים בעיר במוסדות הרשות המקומית.

המלצות הביקורת:

1. הגדרת נוהל חובה לרציפות תפקודית באגפים קריטיים, לרבות מינוי מראש של ממלא מקום כתנאי להפעלה.
2. הקמה דחופה של מנגנון תמיכה עירוני לעסקים בשעת חירום: מוקד, מערך הסברה וטופס מקוון לאיסוף מידע ראשוני.
3. גיבוש מסמך פעולה עירוני למגזר העסקי במצבי קיצון הכולל מענה ראשוני, תיאום עם משרד הכלכלה, סיוע משפטי ואיתור מקורות תמיכה.
4. יצירת שותפות קבועה עם לשכת המסחר ועם עמותות מקומיות להפעלת פעילות שוטפת גם בהיעדר הרשות.
5. פרסום מידי של מכתב מהקהילה העסקית בצירוף התחייבות לצעדים מתקנים כחלק משיקום האמון.
6. הקמת פורום תעשיינים ובעלי עסקים מובילים להשמעת עמדותיהם ובקשותיהם לסיוע.



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 22

**סיכום ומסקנות
דו"ח מבקר העירייה**

שנת 2024 התאפיינה במציאות ביטחונית קיצונית וחסרת תקדים, שבמרכזה עמד פינוי מלא של עיריית קרית שמונה על כלל תושביה בעקבות איום ביטחוני חמור ומתמשך. עיר שלמה פונתה מאזור מגוריה והופעלה לפרק זמן ממושך מרחוק, תוך פיזור אוכלוסייה בעשרות מוקדים גאוגרפיים ברחבי הארץ. מציאות זו העמידה את עיריית קרית שמונה בפני מבחן תפקודי עמוק, מידי ובלתי מתוכנן.

דו"ח זה בוחן באופן מקיף את המוכנות, התפקוד בפועל והיכולת הארגונית של העירייה להתמודד עם האירוע החריג, תוך בחינה רוחבית של כלל תחומי הפעולה העירוניים: שליטה, שירותים לתושב, חינוך, בריאות, לוגיסטיקה, מידע ציבורי, רווחה ומענה רגשי, וכן יחסי גומלין עם משרדי ממשלה, עם כוחות הביטחון ועם ספקים חיצוניים.

עיקרי הממצאים:

1. חוסר מוכנות לתרחיש פינוי רחב – העירייה לא החזיקה בתוכנית פינוי סדורה או בהיערכות מספקת להפעלת העיר במתכונת מבוזרת. ההיערכות בוצעה בזמן אמת, תוך אילתור מערכות שליטה, מידע ושירות.
2. תפקוד מסור של הצוותים בשטח – עובדי העירייה והנהלתה גילו רמה גבוהה של מחויבות, גמישות והתמסרות חרף תנאים תפקודיים קשים במיוחד.
3. ליקויים מערכתיים בתיאום עם משרדי ממשלה – ניכרו כשלים בהעברת מידע, כפילויות, חוסר ודאות ביחס לסמכויות וחסמים לוגיסטיים מצד גורמים ממשלתיים.
4. קריסת שירותים חיוניים מסוימים – שירותים כגון "ביקור רופא" השביתו עצמם ללא תיאום או חלופה, ופגעו ברציפות השירות הרפואי בעיר.
5. היעדר מסד נתונים אמין בזמן אמת – לא התקיים מערך טכנולוגי או אנושי מתועד שיאפשר שליטה, ניתוח ותעדוף צרכים באוכלוסייה בזמן פיזור.
6. שיפור מתמיד במהלך האירוע – חרף פתיחה קשה, העירייה שיפרה את תפקודה בהדרגה, תוך למידה יומיומית, הטמעת שינויים תפעוליים והפקת לקחים תוך כדי תנועה.

מסקנה מערכתית:

האירוע שיקף את החשיבות הקריטית של מוכנות מוקדמת, רציפות תפקודית, תיאום ממשקי, קיומם של נהלים ברורים והגדרת אחריות ברורה לכל שחקן. העירייה עמדה באתגר בכבוד בזכות האנשים שבתוכה, אך עשתה זאת תוך שחיקה, אלתור וסיכון ממשי לתושביה. אסור לבסס מודל עתידי על תגובתיות בלבד.

המלצה עיקרית:

יש לגבש ולאלתר תוכנית רב-שנתית לאסטרטגיית חירום עירונית, שתכלול תרחישי פינוי, תשתיות שליטה מבוזרות, תרגול קבוע וחוזים מחייבים עם ספקים ושירותים קריטיים. כמו כן, יש לדרוש מהממשלה הסדרה חקיקתית ומשאבית של הממשקים בין רשויות מקומיות לבין מוסדות המדינה בעת חירום.

תחום	המלצות עיקריות
היערכות לחירום ולפינוי אוכלוסייה	גיבוש תוכנית פינוי עירונית מותאמת, תיאום מול פיקוד העורף, סימולציות שנתיות לפינוי כולל, מנגנוני הפעלה ברמות סיכון משתנות
תפקוד מערכות העירייה מרחוק	הכנת תשתיות עבודה מבוצרות, גיבוי טכנולוגי ותפעולי, בניית צוותים חלופיים בשגרה וחירום, הדרכות לעובדים למעבר מהיר לעבודה מרחוק
תיאום עם משרדי ממשלה	גיבוש נוהל עבודה מוסדר עם משרד הפנים, הבריאות, הרווחה והחינוך, הקצאת ממונה תיאום בין-משרדי בעירייה
שירותי רפואה בשעת חירום	יצירת הסכם מחייב עם ספקי רפואה פרטיים להמשכיות שירות, מיפוי חלופות רפואיות בשגרה ובחירום, גיבוש פתרון עירוני לרפואה ראשונית חירומית
רווחת התושבים המפונים	מנגנון עירוני לתמיכה סוציאלית ונפשית ריכוזית, מוקדי שירות אנושיים בכל אזור פיזור, נהלים אחידים לזיהוי תושבים, תגובה לפניות וצרכים
בקרה, דיווח ויכולת למידה	בניית מערך תחקור מובנה בסיום כל אירוע חירום, מערך ניטור ביצוע המלצות, פרסום דוחות הפקת לקחים תקופתיים

דו"ח זה מוגש בלב פתוח ובכוונה אחת והיא לשפר, לחזק ולהכין את המערכת כולה ליום הפקודה הבא שיבוא והשאלה היא רק מתי.

בכבוד רב,
אורן ירמיהו לוי
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 23

נספחים

כתב מינוי ע"ש

כחלק מהערכות לחרום ולאור העובדה כי הרשות הנה מפעל חיוני, הנך עובד חיוני לרשות להמשך מענה לתושבים בשעת חרום/ מלחמה / רע"ד.

- הנך מתנה לתפקיד מחלק מזון במכלול ביטחון בשעת חירום.
1. בתוקף תפקידך עליך להיות בקיא בנתונים ובנהלים.
 2. עליך להתריע ולסדר כל פער כשרותי או צורך להצלחת תפקידך בחירום.
 3. הנך כפוף למנהל מכלול ביטחון דקל אריה.
 4. בשעת חירום עליך להתייצב בהתאם להנחיות שתקבל מראש המכלול.
 5. תפקידך בחירום הנו קריטי וחיוני להמשך מענה לתושב ברשות.

באיחולי הצלחה במילוי תפקידך וברכה,

אביחי שטרן
ראש עיריית קריית שמונה

ראש העיר - אביחי שטרן

דקל אריה
קב"ט עיהונת
עיריית קריית שמונה

מנהל אגף הביטחון-דקל אריה



מדינת ישראל

נספח כ"ב

משרד העבודה
אגף כח אדם לשעת חירום



לכבוד:

מנכ"ל/ נציג מפעל

שם המפעל - עיריית קרית שמונה

ככר צהל 10, קרית שמונה

סמל מפעל - 4600

צו קריאה לשירות עבודה

חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז - 1967

1. בתוקף סמכותי לפי סעיף 17 לחוק האמור הריני קורא בזאת לשירות עבודה את עובדי מפעלך החייבים בשירות עבודה, בהתאם לרשימה שאושרה ע"י אגף כ"א לשע"ח.
2. על העובדים שנקראו לשירות עבודה לפי סעיף 1 דלעיל, להתייצב מיד לעבודה במפעלך ולבצע כל עבודה שתוטל עליהם, על ידך או ע"י נציג מטעמך ולהמשיך בעבודה זאת כל עוד צו זה בתוקף. תמצית סעיפי החוק מעבר לדף.
3. אין צו זה פוטר העובדים מהחובה להתייצב לשירות בצבא כל אימת שייקראו להתייצב לשירות צבאי לפי חוק שירות בטחון.
4. צו זה יחול על עובדי המפעל בכפוף להנחיות ההתגוננות של פיקוד העורף.



עדנה ניסים

המפקחת על כ"א לשע"ח

15/10/2023

חותמת היחידה

שם וחותמת המפקח המרחבי

תאריך

תפוצה:

ועד עובדי המפעל החיוני ובהעדר ועד עובדים, להדבקה על גבי לוח המודעות במפעל.

1/3

נסרק עם CamScanner





מדינת ישראל



מתוך חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז - 1967 פרק ד': קריאה לשירות עבודה

מגוייס - פנים:

17. (א) שר העבודה רשאי לקרוא בצו את כל העובדים במפעל חיוני, או במפעל למתן שירותים קיומיים, ערב תחילתו של הצו בין כשכירים ובין כעצמאיים, החייבים בשירות עבודה, או כל חלק מעובדים אלה, לשירות עבודה באותו מפעל, מי שנקרא לשירות עבודה כאמור ייקרא להלן "מגוייס-פנים".

חובת המגוייס:

19. מי שנקרא לשירות עבודה, בין כמגוייס-פנים ובין כמגוייס-חוץ (להלן - מגוייס), חייב להתייצב בזמן, במקום ולפני הרשות שנקבעו לכך בצו ולבצע כל עבודה שתוטל עליו מזמן לזמן על ידי מי שנקבע לכך בצו או מטעמו ולהמשיך באופן סדיר בעבודה זו כל עוד הצו בתקפו; לא התייצב כאמור, רשאי המפקח הכללי על כח האדם או המפקח המרחבי להורות לשוטר להביא את האדם לפניו או לפני מי שיורה.

אי תחולת חוקים:

26. (א) על עבודתו של מגוייס לא יחולו הוראות חוקים אלה:

(1) (נמחקה);

(2) חוק החניכות, תשי"ג - 1953;

(3) חוק עבודת הנוער, תשי"ג - 1953, אם המגוייס צעיר כמשמעותו באותו חוק;

(4) חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1954;

(5) חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1959;

(ב) חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, להוציא סעיף 9 שבו, לא יחול על עבודת מגוייס אלא במידה ששר העבודה הורה כך, והוא רשאי, לאחר התייעצות בחברי ועדת השרים האמורה בסעיף 12 (ב) לאותו חוק, לתת היתר כללי להעסקת מגוייס בימי המנוחה כמשמעותם בפקודת סדרי השלטון והמשפט, תש"ח - 1948.

(ג) על אף האמור בחוק חופשה שנתית, תשי"א - 1951, לא יהיה מגוייס זכאי לקחת בפועל חופשה שנתית; הוראה זו אין בה כדי לגרוע מזכותו של מגוייס לתמורת חופשה או לפדיון חופשה או שתקופת עבודתו כמגוייס תבוא במנין לצורך חישוב הזכאות לחופשה.

עונשין על עבירות:

35. (א) מגוייס שאינו מקיים את המוטל עליו לפי פרק ד' "קריאה לשירות עבודה", דינו מאסר שלוש שנים.

לפירוט המלא בעניין זכויותיך וחובותיך במסגרת עבודתך כמגוייס פנים באפשרותך לעיין
בחוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז - 1967

2/3

כח תשרי תשפ"ג
13 באוקטובר 2022

לכבוד

שם העובד/ת
עיריית קריית שמונה
מסירה אישית ובווטסאפ

הנדון: צו רתק – מלחמת "חרבות ברזל"

בהתאם להכרזות שר העבודה ביום 8.10.2023, על מצב מיוחד חרום מיוחד בעורף כמשמעותו בחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א – 1951 (להלן: "החוק"), אבקש למסור לך צו רתק זה שמשמעותו:

1. עליך להתייצב לעבודה בבניין העירייה אצל אגף הבטחון.
2. תשומת לבך לכך - עפ"י החוק על כל עובדי הרשות להתייצב לעבודה בשעת חירום ולבצע כל תפקיד אשר יוטל עליהם על ידי הנהלת הרשות בשעות העבודה כנדרש.
3. נא להיות קשובים לצרכים שיעלו ולמלא את כל ההנחיות המנהלים הישירים.

בברכה,

עו"ד יורם ביטון, מנכ"ל

העתקים:

אביחי שטרן, ראש העיר
מר דקל אריה, מנהל אגף הבטחון
מר אריאל בר יוסף, יועץ משפטי
גבי מיכל בן סימון, גזברית
גבי אופירה ציטרון מלכה, מנהלת הון אנושי

אישור

אני מאשר את קבלת צו רתק זה ומתחייב לפעול ולעבוד באופן מלא כפי שיורו לי מנהל אגף הבטחון בעירייה או מי מטענו.

שם וחתימה ותאריך

3/3


1

נסרק עם CamScanner



עובדים יקרים שלום,
על אף הבקשות החוזרות ונשנות ישנם עובדים רבים שעדיין לא מדווחים נוכחות באפליקציה ומגישים דוחות ידניים.

אני מבקשת להבהיר שלא נקבל דוחות ידניים וכולם צריכים להשתמש באפליקציה הידידותית וקלה לשימוש החל מהיום.


תודה על ההבנה ושיתוף הפעולה  10:24 ✓

עובד שלא קיבל דו"ח נוכחות לינואר שישלח אליי הודעה ויקבל ממני עוד היום. עד יום א' כולם מחזירים דוחות חתומים ע"י מנהל חמ"ל ומנהל האגף.

תומכי חינוך וליווי בהסעות מול אורלי אלמקייס.

11:10 ✓

11:10  מחקת את ההודעה הזו

יורם ביטון
הועברה 



1/5



שמונה

תושבי קריית שמונה מתפללים לשובם של החטופים

המונין של תושבי קריית שמונה | ביקור חסי 53 | 8.2.24 | 7 בשבט חשבי"ד

נסרק עם CamScanner

19 בינואר 2024

שבת שלום לכולם 🙏❤️

והיום נאחל לדקל מנהל אגף הביטחון, לגיא הרבש"צ ולצוות הכוננים, לעובדי הביטחון והלוגיסטיקה, ליוסי אלגרסי, אלעד קוז'יקרו ודורון שנפר והשיטור העירוני, לאל"מ דודו פרץ וחיילי היקלר ששומרים על העיר והבתים שלנו שבת שקטה ושלווה, שמרו על עצמכם ומאיתנו שלוחה לכם תודה ואיחולי שבת שלום

ומנוחה 🙏

נערכה 15:14 ✓

10 😊 🙏❤️

יוסי אלגרסי

תודה שבת שלום 🙏🙏🙏🙏🙏🙏

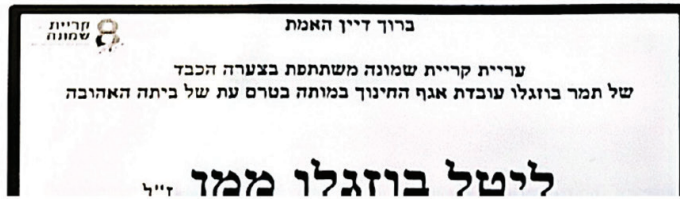


15:20

22 בינואר 2024

2/5

מזי



נסרק עם CamScanner

12 בינואר 2024

- עוד שבוע של עשייה מסתיים לו, ולפני שאאחל שבת שלום, להלן מספר הודעות:
1. כל מי שטרם שלח דיווח נוכחות של חודש דצמבר, מתבקש לשלוח לכל המאוחר עד יום ראשון בשעה 12:00.
 2. כולם מדווחים נוכחות באפליקציה ולכן אין סיבה שיהיה צורך בתיקון הדו"ח. אני מבקשת להקפיד הקפדה יתרה על דיווח כניסה ויציאה מידי יום.
 3. נא להעביר את דו"ח הנוכחות **חתום** ע"י המנהל למייל mmp@k-8.co.il.
 4. הנכם מתבקשים לשלוח לאותו המייל גם אישור תושב.

לכל המילואימניקים ומילואימניקיות שלנו אני שולחת חיבוק מכולנו, שימרו על עצמכם וחזרו לשלום 🤝❤️

ולכולם, שבת שלום, רגועה ונעימה ומי יתן ונתאחד במהרה בביתנו שבעירנו היקרה

✓ 13:06 3/5 🤝❤️
👍

נסרק עם CamScanner



עובדים יקרים שלום,
בסוף חודש זה ימלאו 85 ימים למלחמת
חרבות ברזל.

בתקופה זו התמקמנו, הסתגלנו וחלקנו עבדו
באופן חלקי.

החל מיום 1.1.24 כל עובד יצטרך לעבוד
באופן מלא ובהתאם להיקף משרתו.

לא ניתן יהיה לעבוד באופן חלקי ולקבל שכר
מלא.

כעת זוהי שיגרתינו ועלינו לעבוד כפי שהיינו
עובדים בק.שמונה.

לאור האמור אבקשכם להקפיד לדווח על
כניסה ויציאה ממקום העבודה ולעבוד באופן
זהה לשיגרה ובהתאם להנחיות הממונה
הישיר.

עבודה מרחוק מחייבת אישור מראש ובכתב
ממנכ"ל העירייה.

תודה על ההבנה, יחד ננצח ונחזור לשגרת

העבודה והחיים שלנו 🙏
4/s
✓ 14:54

נסרק עם CamScanner





חג אורים שמח עובדי עיריית קריית שמונה
היקרים, לכם ולבני משפחותיכם 🤝❤️
אחריי חודשיים מחוץ לביתנו נדליק הערב נר
ראשון של חנוכה, חג הניסים והנפלאות.
האור הוא התקווה שיגיעו במהרה ימי השגרה,
הביטחון, החזרה למלונות הפרטיים שלנו בעיר
האהובה שלנו שכולנו כ"כ רוצים לחזור אליה.
אנחנו שרים בחנוכה: "כל אחד הוא אור קטן
וכולנו אור איתן".

הערבות ההדדית, האחריות של כל אחד
מאיתנו לטובת הכלל, לטוב ולרע באים לידי
ביטוי דווקא בתקופה זו של חג החנוכה.
אני וצוות אגף ההון האנושי מאחלות לכם
שהאור הפרטי שלכם ידלוק כל ימות השנה
ויאיר את חייכם וחיי הסובבים אתכם בחום
ואהבה.

5/5

חג שמחה

נסרק עם CamScanner



נספח 3

 **עיריית קריית שמונה**
מכרז חיצוני מס' 2/2024

מנהל/ת מחלקת פרויקטים הנדסיים

כפיפות: מהנדס העיר היקף משרה: 100%
דרוג ודרגה: חוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים
הצעות מועמדות יש להגיש לכתובת mc@k-8.co.il
בצרוף כל האסמכתאות המתבקשות.

הנוסח המלא של המשרה, תיאור המשרה ודרישותיה
מופיעים באתר העירוני: www.k-8.co.il

ניתן להגיש מועמדות עד ליום 10.3.2024 בשעה 15:00.
חשוב לציין, חובה לצרף קורות חיים ואישורים המעידים על עמידה בתנאי הסף לתפקיד.
הגשת מועמדות שלא כנדרש לעיל ואו לאחר המועד, תיבטל על הסף.
התפקיד מיועד לגברים ולנשים כאחד ומנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

3.5"

אופירה ציטרון-מלכה

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:
קבצים מצורפים:

נספח 7

איילת ליבר <Ayelet.Liber@labor.gov.il>
יום שני 16 אוקטובר 2023 15:29
אופירה ציטרון-מלכה
RE: להוסיף את שלמה שושן ת.ז. 22732440
מגויס חוץ.pdf

החברה הכלכלית- חברת בת, כרגע להשאיר את העובדים בריתוק ,
החברה הכלכלית משלמת להם, את הריתוק מקבלים ממכם.
לא להעביר כרגע לסוג איוש מגויס חוץ.
שולחת הסבר על מגויס חוץ.



איילת ליבר
מפקח/ת
סח אדם לשע"ח
טל. 04-8631045

From: אופירה ציטרון-מלכה <ofira@k-8.co.il>
Sent: Monday, October 16, 2023 10:30 AM
To: איילת ליבר <Ayelet.Liber@labor.gov.il>
Subject: להוסיף את שלמה שושן ת.ז. 22732440

אופירה ציטרון מלכה
מנהלת אגף הון אנושי
משרד 04.6908558 | נייד 050.8675136



1/4

1

נסרק עם CamScanner



אופירה ציטרון-מלכה

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:

אופירה ציטרון-מלכה
יום ראשון 05 נובמבר 2023 09:16
איילת ליבר
יורם ביטון
מלחמת חרבות ברזל החל מיום 5.11.2023

בוקר אור ושבע טוב איילת,

בהמשך לשיחתנו הטלפונית להלן עיקרי הדברים:

1. תושבי העיר קריית שמונה פונו למסי רב של ערים.
2. העירייה פתחה מסי חמ"לים בערים בהן ריכוז תושבי העיר גדול.
3. החמ"לים – בטבריה, חיפה, נתניה, ת"א, ירושלים ואילת.
4. החל מהיום, נתבקשו **כל עובדי העירייה** (למעט אימהות לתינוקות עד גיל שנה, נשים הרות או עובד שבשרות מילואים פעיל) ליצור קשר עם מנהל החמ"ל הקרוב למקום שהותו ע"מ להיות משובץ בעבודה.

להן מסי שאלות מתבקשות נוכח המצב:

1. לא כל עובדי הרשות מדווחים אצלכם, האם עצם קבלת צו הרתק המשקי יכול את כולם? האם יש להוסיף את מי שלא ברשימות שאצלכם? (אני מודאגת מעניין הביטוח)
2. העובדים נדרשים להתייצב בעבודה שלא בק. שמונה אלא בחמ"לים השונים או במלונות הפזורים ברחבי הארץ.

אני ממתינה לתשובתך בעניין רישום העובדים.

אופירה ציטרון מלכה
מנהלת אגף הון אנושי
משרד 04.6908558 | נייד 050.8675136
ofira@k-8.co.il



2/4

1

נסרק עם CamScanner



אופירה ציטרון-מלכה

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

אופירה ציטרון-מלכה
יום שני 16 אוקטובר 2023 14:38
איילת ליבר
עיריית קריית שמונה - מרותקים נוספים

הי,

להלן שמות עובדים נוספים שאני מרתקת:



תודה רבה

אופירה ציטרון מלכה
מנהלת אגף הון אנושי
מישרד 04.6908558 | נייד 050.8675136
ofira@k-8.co.il



3/4

1

נסרק עם CamScanner



הערכת מצב

נוכחים:

אביחי שטרן

דודו פרץ

דורון שנפר

אופירה ציטרון

יורם ביטון

מיטל הלוי

פאר לרדו

ענבל נדלר

ליאור כהן

מיכל בן סימון

מירב בראונר

אופיר יחזקאלי

מיכאל יעקבי

אלעד קוזיקרו

אריאל בר יוסף

יוסי אלגריסי

אריאל פריש

זוהר קוזיקרו

קרן גוזלקר

מזי מלכה

טל עוזיאל

אוסנת רון רסקי

יהודה חיים

נציגי צבא

אריאל פריש: ערב טוב, 27 יום ללחימה, היו מס נפילות בעיר ופצועים, ננסה להקפיד על עקרון פשוט, מבקש להציף את מה שצריך ולא לחזור על מה שנאמר אתמול.

דודו פרץ: אנו אחרי הסלמה, אחרי 3 נפילות בעיר, בנס, פגיעה ראשונה בכביש 90 ליד חנות אחים ממך ויש 3 פצועים, פגיעה שניה ברחוב מנחם בגין והטיל לא התפוצץ, פגיעה שלישית בגן גאולוגי, סימן להסלמה ככל שהנושא בדרום יתקדם אז הירי בצפון ימשך, מטרה מרכזית לדאוג שתושבים יצאו מפה, לא יהיו יותר מגונות, כל תושב שנמצא פה מסכן את חיו, נושא הסברה ומימוש בפועל נסייע לתושבים לצאת מפה בהסעות ובאמצעים אחרים.

מיטל הלוי: המשכנו בעבדה שוטפת, עו"ס נמצאים עד שעות מאוחרות במלונות, ישבנו אני ויהודית לשכנע אנשים לצאת והם מתעקשים על טבריה, אנו עובדים עם יוסי מי קיבל אוכל, נגמרו התלושים.

אוסנת רון רסקי: בבה"ס בת"א סגרו צוותים בהתערבות פיקוח, יש מסלול נסיעה של אוטובוסים, הגשנו הצעת מחיר לאורט וזה יעלה לישיבת הנהלה, מקיים שיתקצבו את הסעות ת"א, סדר גודל 150 ילדים, הורים רוצים להצטרף לעבוד, בנתניה רוב ילדים יש להם שיבוץ, יש חסם לא רק בנתניה אלא בעוד מקומות, אורט עושה הסעות בת"א, רב קו לא רלוונטי כי אף הורה לא ישלח את ילדיו בעיר זרה.

אריאל פריש: לבדוק רשויות למה הן לא ממנות.

אוסנת רון רסקי: רשות קולטת אמורה לסדר הסעה, טבריה עוד לא סידרו הסעות לחינוך המיוחד. בירושלים צריך קמב"ץ שיסייע בחינוך, יש קושי במיפוי, יש את נורית יוסקוביץ ואת ורד פרץ.

אופירה ציטרון: יש גם את אורלי.

אוסנת רון רסקי: אורלי עושה שיבוץ כח אדם, צריך אנשים שמדברים עם משרד החינוך, נקבל עזרה מקרן שוסטרמן, אמור להיפתח מרכז לימודי שהוקם בגליל עליון, היום עשינו שת"פ שילדי ק"ש בסובב כנרת יוכלו ללמוד במרחב כנרת.

יהודה חיים: מה לגבי חינוך חרדי?

אוסנת רון רסקי: נתעסק בהסעות, מבקש לבדוק כל ברשות אייך זה עובד ומה התקציב.

אוסנת רון רסקי: כמעט כולם מסודרים בחפץ חיים. כל נושא מעונות מחכים שמשרד החינוך יוציא מכרז, ברגע שיהיה זיכיון יפתחו מעונות, החרדים שנמצאים בטבריה נכנסו למסגרות של טבריה.

זוהר קוזיקרו: בנושא חינוך ככל שנושא ההסעות יסתדר צריך לסדר נושא של בה"ס בירושלים, לגבי מעונות וגנים נורית תפגש יום א עם מפקחים.

אוסנת רון רסקי: טל מרכזת את נושא המיפוי, יש להם מיפוי ידני, ביקשתי ממירב שתיצור קשר עם טל שתיתן פורמט באקסל.

טל עוזיאל: אני בקשר עם הודיה.

זוהר קוזיקרו: מבחינת צרכים העברתי רשימה מסודרת ליוסי, מבחינת כח אדם עדיין רוצים לתגבר צוות וצביאל מצטרף אלינו ביום א, הילה לוי אחראית על תרבות, ורד אחראית על בה"ס ונורית אחראית על מעונות וגנים, 4 עו"ס ופסיכולוגים ברוחה.

טל עוזיאל: תחום הטילים אני אנסה להגיע לצלם באור יום, אדבר עם מס רכוש ונתיבי ישראל, נושא מאגר מידע משותף פתחנו תיקיה בענן, עשיתי טלפונים וזומים עם גורמים שמעורבים בנושא (פיקוד עורף, חינוך, רווחה וכו'), הכנסתי את אינה, אורטל וצוות מידע.

אריאל פריש: מתי יהיה פורמט?

טל עוזיאל: ייקח קצת זמן. בנושא חיפה לא היה ממופה עד היום, עשינו זום עם הצוות הקטן וחייבים עוד.

אופירה ציטרון: ישבתי על הרשימות עובדים מי רשאי לעבוד. רשימה כללית לפי אזורים, ישנם הרבה פניות לשלטון מקומי למצוא דרכים ולצ'פר את העובדים.

מזי מלכה: היום במוקד יצאו שיחות יזומות לכל תושבי ק"ש לפי המיפוי שלי, אני מחכה למיפוי של פיקוד העורף.

אריאל פריש: זה אצל טל תעבדי מולה.

מזי מלכה: עיקר הבעיות זה בנושא מזון, משחקים, העברנו בקשות ובנושא המזון טופל, פניות במעברים בין מלונות, היו 273 פניות, 141 טופלו, 51 מלונות, 18 מפויים.

ליאור כהן: קיבלתי רשימה של עובדים ואני לא מתעסק עם מי שלא רוצה להגיע לעבוד, שיתחילו פעילויות של חינוך נצטרך עובדים ומי שלא בא אני מעביר את הרשימות ליוזם ואופירה. יש לי עדכון לגבי מנהלת עובדת ופעילה, סיימנו מיפוי מלונות באילת, פתחנו קבוצת וואצפ בכל המלונות, הייתה פגישה היום עם נציגת חינוך מבחינת פעילויות במלון, צריך לדאוג לאוכל ל-8 עובדי מנהלת, צרכים כולל דלק.

פאר לרדו: 51 מלונות בת"א עשינו סיבוב עם ענבל בשני מלונות ונענו לנו בחיוב, התחלנו תוכנית לרדת למלונות פיזית עם צוות רחב, יש צרכים שעולים מהשטח, פעילויות לילדים, שרותי כביסה של המלון, יסופק חדר כביסה ריק, ישיבה בחמ"ל ת"א עם אנשי מקצוע, לגבי פערים פער בכח אדם לוגיסטי, מרחקים גדולים ממקום למקום.

אלעד קוזיקרו: תושבים מסולקים מהמלונות בגלל בעיות אלימות, עישון בחדרים, יש אזהרה ממשדד התיירות לא לתת להם חדר.

אביחי שטרן: לא הגיוני שלא יתנו להם מיגון.

אלעד קוזיקרו: צריך להשתמש במשטרה, יש ירידה ב-80% פניות מתושבים, גם הוקצו 150 חדרים במלונות באילת, לגבי ת"א אפגש עם שיר גולדשטיין מנהלת לב אחד וננסה לפתוח מרכז ראשוני למלונות בת"א.

יוסי אלגרסי: חלוקת מזון לכל מי שדורש, כל משפחה שמגיעה אלינו מקבלת מזון חם, אין בעיה של כמויות, יש לנו נהגים מתנדבים שמביאים להם קניות בסופר ותרופות, הזמנו 3 רכבים ונחלק בהתאם לדרישות, ישבנו עם מיכל ושבוע הבא נספק לכם את כל הדרישות שביקשתם. היום התחלנו גם בחלוקת מזון לחתולים.

מזי מלכה: נושא האכלת בע"ח, מה קורה עם כלבים בתוך הבתים?

יוסי אלגרסי: אין לנו כח אדם לעשות את זה.

פאר לרדו: יש שרות וטרינרי, היום בעיריית ת"א בימים הקרובים יחולקו לכל תושבי ק"ש על בסיס רישום תושב חניה לרכב.

מיכל בן סימון: ישבנו על כל הצרכים, אם יש צרכים פתוחים מוזמנים לשלוח.

זוהר קוזיקרו: רב קו הוא רק למפוני דרום ולא רק לצפון.

אוסנת רון רסקי: אנו חייבים ציוד, פסיכולוגים אין להם אפודים, משחקים, לפטופים.

יוסי אלגרסי: ייקח שבוע.

מיכאל יעקבי: אני עושה שת"פ עם שפ"חים אזוריים וגם עם שפ"חים שמארחים אותנו, לגבי פערים יש עניין סדרי לינה לפסיכולוג, ציוד שמבקשים כמו וסטים, לוגו עיריה, תקציב לבני מנשה, יפה היא העו"ס.

דורון שנפר: רכזים ששולחים חומרים, עדיין אני לא מפרסם, תביאו עוד שבוע שנוכל לפרסם, לגבי פניות לפרסם מקרים של ונדליזם זה לא יפורסם במדיה בכלל, אנו מעבירים מסרים בשיחות, בואוצפ והמסר שלנו הוא להחמיר מצב.

אריאל בר יוסף: לגבי קרן שאמורה לתרום בחינוך, להעביר לוועדת תרומות.

מירב בראונר: טבריה מרחב מוכר בגלל מפונים נוספים, ישוברים שסובבים את ק"ש, מתפתחת שגרה חדשות ויש פחות תלונות, פערים לגבי שילוב ילדים במסגרת חינוך מיוחד, דברים חומריים שצריך להעביר לתושבים ומשפחות רווחה לתת יותר מענה.

אביחי שטרן: מירב דיבר איתי יואב ממעוז הוא הגיע?

מירב בראונר: כן עם שלומית ויפית ישבנו ובנינו מבנה ארגוני.

אביחי שטרן: לקחת גם את נושא הפעוטון במלונות, להקים פעוטון במלון עצמו לגיל הרך בגילאי 0-3.

מירב בראונר: יש לנו בכמה מלונות בטבריה.

ענבל נדלר: קיבלתי פניות מתושבים בת"א שהתקשרו ואמרו שאין להם כסף, לפתח מנגנון.

פאר לרדו: יש לי נושא מתדון, צריכים תרופה כל חודש שהיא לא מוכרת בסל, צריך תרומה קטנה כדי לתת צרכים.

אריאל פריש: יהודה יטפל בזה.

פאר לרדו: יש שני אנשים עם מתדון, עמותת עלם מסתובבת לבני נוער במלונות בת"א עוסקת באלכוהול וסמים, טיפת חלב בעיר ת"א פתחו מוקדים לתת מענה לתושבי ק"ש.

אריאל פריש: נוציא לוגיסטיקה ונטפל בזה. לסיכום- נושא שהיה הוא לא קצר והאריכו עד 22.11 וזה ימשך עד 31.12, ישר כוח לכולם, לתת מענה לוגיסטי, לינה לצוותים, לעבוד מול אלעד, קרנות לעבוד מול אריאל כדי לקבל מלגות, שבת שלום לכולם.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר



הערכת מצב

נוכחים:

אביחי שטרן

דקל אריה

יקל"ר

טל עוזיאל

דורון שנפר

מיכאל יעקבי

אוסנת רון רסקי

אורן ירמיהו

ליאור כהן

מיכל בן סימון

אלעד קוזיקרו

אריאל בר יוסף

קרן גוזלקר

מזי מלכה

יהודה חיים

מירב בראונר

דקל אריה: ערב טוב לכולם, תושבים רבים הגיעו לעיר.

יקל"ר: כפי שהערכנו יש התחממות בגזירה ככול שהלחימה בדרום מתגברת, גדוד 895 מתחלף השבוע ולכן הכוח לא פנוי למשימות סיוע אזרחי, יש לעודד יציאת תושבים מהעיר, ביום רביעי ועדת מלח, דרישות ממכלולי היק"ל נדרש להעביר עד 14:00 בכדי שנוכל להעביר לנפה, דרישות ממכלולי היקלר נדרש להעביר עד 14:00 בכדי שנוכל להעביר לנפה, לחדד את ההסבר.

אוסנת רון רסקי: 4187 תלמידים מתוך 4714 אותרו, עתידים פתחו אפשרות ללימודי פסיכומטרי בעלות של 200 ש"ח לכל תלמיד מפונה. יצטרף לחבילה שהרשות נותנת: הכנה לצה"ל- אחרי, קורס אנגלית דבורה, קורס גלישה- הגל שלי ועוד. נצא בפרסום תוך מספר ימים, ביה"ס באונ' מאוכלס ב- 400 תלמידים ביום, היום עזבו 2 מחנכים ממגינים לנתניה, מרכז הלימוד בעזריאלי נסגר, והתלמידים עוברים לאוני'. 24 תלמידים נדידת המורים לא מאפשרת לייצר יציבות, סוגיית תאריך פינוי האונ' עומדת בעינה - נמצא על שולחנה של מנהלת המחוז, כנ"ל סוגיית פינוי גוונים ממבוא גליל באילת השחר, משרד החינוך מתעתד לחלק מחשבים למפונים ע"פ תוכנית של תיעודף. ניצנים בחופשות, 3 פורמטים-1. ישובים בהם פועלת התוכנית, הילדים ישתלבו במסגרות הקיימות, 2- במסגרות שהקמנו, 3- הקמת מסגרת ייעודית במקומות בהם פועלות מסגרות אחרות-מאתגר.

פאר לרדו: שינוי בכמות בתי המלון במחוז ל-78 מלונות(ללא הצדקה), מספר התושבים בעלייה מתמדת עומדים למעלה מ-4000 תושבים במרחב, מס אירועים חריגים בסופ"ש בטיפול של השפ"ח, חוסן ורווחה, מחר יחלו חלוקת תווים לנתמכי רווחה במקום שהוקצה ע"י עיריית ת"א לקבלת התושבים בימי שני ורביעי בכיכר אתרים, חינוך: מגמת עליה בהגעה למסגרות, יסודי- 173, חטיבה- 147, הרצליה- 43, התייצבות במערך ההיסעים, המשך טיפול בתושבים בבתי המלונות. מבחינת פערים- הרחבת יום הלימודים משפיע על יום העבודה של עובדי הרשות, עו"ס במחוז ללא שינוי, קליטת רכזי אשכולות במחוז, נדרשת נסיעה נוספת להבאת ציוד חורף, אירועי חנוכה ע"פ אשכולות, מבחינת המלצות- להעביר סמכויות למחוזות העברה בין מלונות שנמצאים באותו המחוז, סגירת מערכת חינוך שנפתחה ע"י המשרד במגדלי עזריאלי, הוצאו מכתבים ע"י משרד החינוך ללא הכנה מוקדמת.

מזי מלכה: משרד התיירות - יש קושי רב מולם, בניית מחוזות במערכת א.ש. בינה לריכוז הנתונים, שעות עבודה יש חלוקה למשמרות בשעה 12.30 עוזבים את המוקד, המשך טלפונים אל גיל השלישי, העברת נתונים על פי מערכת יחד + מיפוי נתונים אל אלעד ודקל, מנהלי מחוזות מוזמנים לקבל מידע.

טל עוזיאל: הנדסה- עובדים על הפעלת טאבו דיגיטלי בהקדם, קבענו תאריך לישיבת וועדה מקומית, נערכות שיחות קבועות עם מס רכוש על הנושאים השונים, מועבר מידע וחומר לפיקוד העורף לפי הצורך, נמצא מלון נוסף, בית אלמוג, מחר יערך שם ביקור נמצא מלון נוסף, בית אלמוג, חולקו תווים היום בחלק מהמלונות, פער-מלון מגדל חיפה מתקדם לאט מאוד.

זוהר קוזיקרו: המשך טיפול שוטף בתושבים, הסעה שהייתה מתוכננת לצפון לתושבים, לטובת הבאת ציוד חורף בוטלה היות ולא נרשמו תושבים לנסיעה, חולקו כשליש מהתלושים של הרווחה, מבחינת פערים- כח אדם, תיקים לילדי הגן (33), מחשבים ניידים לתלמידים.

מירב בראונר: 5,652 מפונים, 1,535 ילדים, מבחינת המלצות: מנהיגות קהילתית, ניידת קופ"ח/הנגשת תחום הבריאות למפונים, פלטפורמה דיגיטלית לדברור, הפעילות שלנו באופן מסודר, הפנינג תעסוקתי, תכנית הוליסטית לגיל השלישי.

מיטל הלוי: הסדרת שעות קבועות של עו"סים במלונות לקבלת קהל, המשך טיפול במקרים פסיכוסוציאליים, בניית תוכנית קהילתית במלונות בטבריה בשיתוף המתנ"ס, מבחינת פערים- יצירת קשר עם מנהלי רווחות ברעננה והרצליה לצורך סיוע למפונים.

אופירה ציטרון: שייך למכלול כ"א, מתן אפליקציות לעובדים, חלוקת דיווחי נוכחות חודש נובמבר, עיבודי שכר, מעקב אחר היעדרויות עובדים, חוזרים ועדכונים משרדים ממשלתיים.

אורן ירמיהו: חמל - תיירות מפנה למלון- אין לנו יכולת טיפול, לגביי העוסיות - יש 3 הן קורסות בבעיות הפרט הן עושות 4 עד 5 מלונות בכל יום, צריך לקלוט עוסיות למחוז, חנוכה - עובדים על אירועים רשת המתנסים מעמידה לטובת הנושא את הכל, בקשות רבות בנושאי שיבוץ מלונות באזור השרון. לאחר בדיקה התברר שמשרד התיירות מפנה תושבים עם בקשות דחופות לנציגי עירייה, עולים מהשטח בקשות לפעילויות במלונות לחג החנוכה, טיפול בבעיות פרט על ידי עובדים סוציאליים, פערים- הצפה מיותרת של פניות ללא יכולת לסייע, יש לספק תרבות בתוך המלונות במקומות בהם זה נדרש, או לחילופין לקיים פעילות משותפת במספר מקבצים, עומס גדול על העובדות הסוציאליות, מבחינת המלצות- לשנות את ההפניה לנציגי העירייה ולרכז כתובת אחת שתעסוק בכל נושא המלונות, מעברים בין מלונות, תלונות על אוכל, שינוי חדרים וכיוצא בזה, יש לספק תרבות בתוך המלונות במקומות בהם זה נדרש, או לחילופין לקיים פעילות משותפת במספר מקבצים, מומלץ לתגבר את המערך על מנת לקבל מענה יעיל ומהיר יותר.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר

הערכת מצב

נוכחים:

דקל אריה

דודו פרץ

פאר לרדו

טל עוזיאל

דורון שנפר

מיכאל יעקבי

אוסנת רון רסקי

אורן ירמיהו

ליאור כהן

מיכל בן סימון

אלעד קוזיקרו

זוהר קוזיקרו

קרן גוזלקר

מזי מלכה

יהודה חיים

מירב בראונר

מיטל הלוי

דקל אריה: יום שקט בגזרה, בעיקר סוגרים צירים - מפחד לנ"ט, היום נערך תרגיל מסיבי ומורכב- קיים שיתוף פעולה של כל הכוחות, אישור תקן ל 108 איוש כיתת כוננות.

טל עוזיאל: אתמול (רביעי) היה יום עמוס שלאורו יש עדכונים רבים: היום היה דיון בבית משפט לבעלים של מלון מגדל חיפה עקב הפרת תנאי רישיון עסק הנוגעים בעיקר לבטיחות אש, נגישות, סניטציה ועוד, אגף רישוי עסקים של עיריית חיפה כבר הגישו נגדו כתב אישום לפני זמן רב וגם הוועדה המקומית עקב אי עמידה בחוקי התכנון והבניה' אני בקשר שם עם מנהלת האגף + גבי אוזנה המטפל בתיק, ביום שני שבוע הבא יש את הדלקת הנרות החגיגית במלון דן פנורמה עם ראש העיר של חיפה, ראש מועצת שלומי, נציגת שדרות - וככל הנראה גם יהודה חיים שלנו, טל ואני מנסים לראות איך מארגנים סיור של יהודה בעוד כמה מלונות באותו היום. קיבלתי ממזי מסמך לאור סקר טלפוני שעשו לתושבי העיר המפוזרים בארץ לפי זה יש בערך עוד 400 תושבי ק"ש באזור חיפה המפונים עצמאית, בחיפה וכל סביבתה כמות המפונים במלונות, לפי בדיקה טלפונית שעשתה רות אלימלך ביניהם עומדת כעת על סביב 550, בחיפה עצמה הכמות כנראה סביב 350 איש, הייתה אתמול שיחה טובה מאוד של אסף ושלי עם מנהלת המפונים מטעם עיריית חיפה מאירה (ברגיל מנהלת אגף הרווחה), ננסה לעשות סיבובים השבוע בין המלונות להדלקת נרות יחד עם סופגניות, דיברתי עם אחראית התרבות למפונים מטעם עיריית חיפה, בתיה וחיברתי אותה להילה אחראית התרבות מטעם קריית שמונה (מתנ"סים) ולעמי חיוט, חל אירוע מרכז לכל תושבי העיר במתנ"ס נעשה את זה בשבוע שאחרי חנוכה, השבוע יהיה מאוד עמוס, יחד עם עיריית חיפה ועם כיבוד והופעה כל שהיא, מבחינת פערים התושבים צריכים תשומת לב מהנהלת הרשות, טכנית רוב הדברים מטופלים, מבחינת הנדסה מס רכוש היו היום בעיר, תחילת עבודת קו הביוב ברח' הבנים בישורת האחרונה של אישור משטרה, מקווה שיתחילו ביום ב' או ג' נעשו בדיקות מול משרד הג"ס + קב"ט המפעל בא.ת. צפוני שנפגע מנפילה לפני יומיים, החומר המסוכן נמצא במינימום תכולה נדרשת והוא ממוגן. סיור במקום עם האחראים לנושא נקבע ליום ראשון.

מיטל הלוי: פערים- עומס בדרישות ובמשימות מצד משרד רווחה בהם עומדים העו"סים, פורסם מכרז לקבלת 2 עו"סים, הפעלת עובדים לפי דחיפות.

מזי מלכה: נושא משפחות אבלות, מעבריי מלונות, טלפונים יזומים +75, סקטור משפחות חד הוריות ארצי, הקמת מחוזות מערכת לא כולם עדיין הצטרפו, חשוב להבין את חשיבות העניין, ברגע שמנהל המחוז יבין שזה כלי שנועד לשרת אותו זה ירד לכלל עובדי המחוז.

אוסנת רון רסקי: 4,345 מתוך 4876 תלמידים, נבחן מרחב חלופי במכללת ג'ון ברייס שלומי+מפקחת המחוז בת"א ונמצא די מתאים, הופצו פעילויות חנוכה לגנים וא-ג בכל המוקדים במודלים שונים, נערכים להרשמה גנים א-ב, מבחינת פערים- צורך בגיוס של חצי משרה לאילת לרכזת גיל רך, צריך לשקול גם חצי משרה בחיפה. **אופירה ציטרון מלכה:** משכורות.

זוהר קוזיקרו: ביום ראשון - אירוח של 40 תלמידים בבית הנשיא, השבוע נפטרו 2 תושבים (י"ם וים המלח), החלה פעילות של בטחון קהילתי, חולקו כ- 50% מהתלושים לנזקקי רווחה, חולקו חנוכיות ושי לחג לילדים, מבחינת פערים- קליטת כ"א לחמ"ל, תיקים לילדי הגן, מחשבים ניידים לתלמידים ולעובדי החמ"ל (2).

אורן ירמיהו: כפר הרואה - סיור של ראש העיר ומנהל אגף הביטחון בכפר הרואה עם הצוות המוביל, ביקור מנכ"ל משרד האוצר עם מפונים בנתניה, הערכות לפעילויות חנוכה במרחב, מבחינת פערים- אוכל, בישול עצמי, אינטרנט, מתחם להפגה, צורך בתלושי קנייה גם לכאלה שאינם מטופלי רווחה, המלצות- לתקצב ב- 5,000/6,000 ש"ח תגבור במזון, התקנת אינטרנט על שם העירייה לתיאום עם המוסד, הקמת מתחם הפגה, טרם תוקצב.

מירב בראונר: 5,661 מפונים, 1,533 ילדים.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר

הערכת מצב

נוכחים:

אריאל פריש

דקל אריה

יורם ביטון

דודו פרץ

פאר לרדו

טל עוזיאל

אורן ירמיהו

מיכאל יעקבי

אוסנת רון רסקי

ליאור כהן

מיכל בן סימון

זוהר קוזיקרו

אלעד קוזיקרו

קרן גוזלקר

מזי מלכה

מירב בראונר

יוסי אלגרסי

אריאל בר יוסף

אופירה ציטרון

דורון שנפר

מיטל הלוי

בועז בן ציון

אריאל פריש: ערב טוב לכולם, יום שקט היה היום בק"ש, בסביבה הייתה מתיחות, היו היום שני ביקורים אחד של שר נגב והגליל והשני של חבר כנסת יו"ר יהדות התורה ובשני המקרים דנו בנושא צרכי הרשות.

דודו פרץ: סאלח אל עארורי חוסל הערב בביירות- אירוע שיכול להביא להסלמה ואף למלחמה מול חיזבאללה, ככל הנראה גם אוסאמה חמדאן חוסל הערב, משגב עם שטח פתוח תמ"ס 3 נפילות ליד מחנה פרג, נפילה באזור איילת השחר וכטב"מ שנפל ולא התפוצץ, נ"ט לתורמוס, ין ברעם לחירם נפילות בשטחים פתוחים, מבחינת פערים- כוננות ומוכנות של צה"ל בכל הגזרות. היערכות הרשות, התושבים ויתר המחוזות לערנות ולשמירה על הנחיות פיקוד העורף, להישאר בקרבת מרחבים מוגנים ולהישמע להנחיות פיקוד העורף.

פאר לרדו: 73 מלונות, 3,500 תושבים, הגיעו 360 תלמידים למסגרות החינוך, גני ילדים צמצום למלונות שנפתח בהם גן ייעודי והם מבקשים עו"ס, נקבץ גנים כדי שיהיו עם מס ילדים יותר גדול, רווחה ביקר בת"א ניפגש עם גורמים מקצועיים, מבחינת חוסרים אותם פערים לגבי טלפונים, מבנה עבור אגף רווחה.

מירב בראונר: 5121 מפונים, 2050 ילדים, פערים- ממתנים לפתיחת בית הספר בפורייה ייתן מענה ושקט באזור. יש שיבוץ של ילדים ממחוזות אחרים ויעשה מעבר לאזור שלנו, דשבורד- הכנסה של תרבות ופנאי לפי מלון (מה ניתן ומה יהיה).

זוהר קוזיקרו: התחלתי תהליך של קואצינג לחברי החמ"ל, 12 שעות לכל מי שחפץ, נעשה זאת ברמה פרטנית ודיסקרטית בין מנחה לעובד חמ"ל, היה ביקור של יפה בן דויד מהסתדרות המורים פגישה מצוינת להאריך את יום הלימודים בבית חינוך ממלכתי עד השעה 17:00, אבדוק משרה מול מורים כדי להגדיל להם שעות משרה, פערים כמו פעם קודמת, חוסר במחשבים, כ"א, בחמ"ל, עו"ס לאוכלוסייה המתבגרת.

מיטל הלוי: אני בדרך מת"א, היינו בכיכר אתרים כדי לפגוש עו"ס, לחזק כ"א, ראינו מבנה חדש ופעלנו עם שדרות, הייתה שיחה עם רווחה של ת"א לדיון לגבי סטודנטים, זה כח אדם שצריך הדרכה וליווי, מפקחת התחילה לתכלל בנתניה והוקצה שם כסף לתרבות, אנו ממשיכים בסבב עם הרשויות והעובדים.

טל עוזיאל: פוחתת כמות התושבים במלונות. יש הרבה יציאה לדירות בכל הארץ (לדוגמא כמה משפחות עוברות לחריש) וגם בתוך חיפה, כ-450 איש, עיריית חיפה לא מעבירה כעת רשימת תלמידים משובצים בחינוך לנציגי הרשות, הגיעו תקציבי רשת המתנ"סים לנושא פעילויות תרבות. עובדים בשיתוף פעולה עם עיריית חיפה ועוד, טל קרוואני עדיין בנבצרות רפואית, מבחינת הנדסה-יש מעקב אחר כל הפגיעות במבנים משבוע שעבר, נעשה סיור עם אנשי מנהלת אופק צפוני באזורי הפגיעות + פגישת תיאום עם מנהל ההנדסה שלהם. הוכנה תכנית עבודה, כל החומר נמצא ב"ענן" שיתופי לתיאום עם משהב"ט ומס רכוש ואנשי העירייה, שרד הביטחון נכנס כבר היום לאיטום פתחים שנוצרו מפגיעות במספר מבנים ברחבי העיר בכדי למנוע נזק מידי של גשם וכו', עלי ג'בר בנבצרות רפואית, מנסים לקדם עבודת אסטרטגית של הקמת קריית ממשלה, שכונות חדשות ועוד, סיימו יציקת שלב ראשון של יסודות המרכז לרפואת חירום, אחת מבודקות ההיתרים בנבצרות רפואית.

אורן ירמיהו: פגישה עם מנהלת קרן שחף, לקליטת מנהלי אשכול מלונות בנתניה והרצליה, דיוק המיפוי של התושבים ופילוח לבתי אב, חלוקת טבלטים בכפר הרואה - אושר בוועדת תרומות, ביקור במתקן חינוך שנבנה ברעננה, פערים- הקמת ועדים בכל המלונות וקיום אספות. יש צורך בעמדות קבלת שירות בכל המלונות, הצטרפות משפחות רבות לכיוון נתניה, אישור ועדת תרומות לאוהל שנתרם ע"י חברה פרטית, פער בחינוך - מתקן חדש, מיועד למפוני ק"ש, ללא סמל מוסד, המלצות- רכישת רולאפים ועמדות שירות בכל המלונות. יש לצייד את המלונות הגדולים במכשיר לפטופ ותוכנה לקליטת פניות ציבור, לאשר מול מחוז צפון ומחוז מרכז סמל מוסד לבית הספר החדש.

ליאור כהן: אין משהו חדש, עובדים על מופעי תרבות למפונים, להכניס תוכן כי אנשים לחוצים מהשהייה של תקופה ארוכה ויש המון דרישות מהם כמו מענקים וכספים.

אלעד קוזיקרו: יש שת"פ עם תוכנית קהילתית, 80%-70% מכוח אדם נקלט בכל האזורים, רובם תושבי ק"ש, זה לא רק לקלוט את רכזי אשכולות וקליטות אלא אנו בסיוע הכשרה שלהם למתן כלים בסיסים לעשייה יומיומית, יש קרנות שמבקשות להצטרף להיות חלק מהתוכנית, אנו בונים הרצאות חוסן שתהייה וולונטרית ואני מזמין את הצוותים להגיע בעוד שבועיים ונאחד כוחות עם מיכאל בנושא, ארועי תרבות זמרים כמו רגב הוד במרחב השרון שנכנס איתנו לשיתוף פעולה ועוד אמנים מקומיים כמו יוסי בן עמי ורו'זה מתוך העיר שאנו רוצים לתת להם במה, אנו עובדים על אירועים, סדנאות וחוגים לגיל השלישי במרחבים השונים, יש פרסומים במלונות ובאפליקציה שלנ

אופירה ציטרון: היום התחלנו לחלק דוחות לחודש דצמבר, אני מבקשת מכם להחזיר אותם חתומים על ידכם, ממשיכים בעבודה בשגרה, הוצאת מכתבים וענייני משמעת.

יוסי אלגרסי: 2,850 איש שנמצאים בעיר, מטפלים ב-300 משפחות בשוטף, אני מזכיר לכם ב-12.1 נפסיק לקבל מזון ואנו צריכים לחשוב האם ממשיכים או לא ממשיכים לחלק מזון, אני רוצה להודות למתנדבים מק"ש שלא מפסיקים לסייע מתחילת המלחמה ועובדים במסירות רבה וגם ליקל"ר ששולח לי את הצוות שלו לעזור.

אלעד קוזיקרו: מבקש מכל תושב פעיל מתנדב שיציין את פרטיו כדי שנדע להוקיר לו בסוף המלחמה ונדאג לתגמול.

דורון שנפר: מתקרבים לקראת החגים ומשפחות רוצות לדעת איך הן מתארגנות לחגים, אני מבקש מכל מנהל אגף שיאתר 3-4 משפחות ספציפיות שייצגו אותנו בכבוד ואם הן מוכנות להיחשף לתוכניות בטלוויזיה, מבקש עד סוף שבוע לדבר איתם.

מיכל בן סימון: אין חדש, ישר כוח לכולם.

בועז בן ציון: אין חדש.



אוסנת רון רסקי: בית הספר בתל אביב - 357 תלמידים, היום נערכה בדיקת מהנדס רמה"ש, פיקוד העורף וקציני בטיחות של מחוז ת"א משרד החינוך – יצא דוח בהמשך, נערך תרגיל ירידה למקלטים תלמידי היסודי עמדו בזמנים והתרגיל היה מוצלח, יש פער בזמני הירידה של העל יסודי שצריך להתאמן עליו על מנת לצמצם זמנים, הושלמו היום פערי ריהוט שהיה חסר - הגיעו כסאות, עדיין חסרים מספר מעמדים לפלזמות, לגבי טבריה- ביום ראשון יעמדו 2 אוהלי כתות בנועם בנים ונועם בנות בטבריה והסביבה שיתנו מענה לחמ"ד, יסודי כ-12 תלמידים, לא כולל את המשפחות החדשות שעברו לטבריה בשבוע האחרון, צפי לבית הספר הממלכתי היסודי - בעוד כשבוע, לגבי אילת- היום נערכה פגישה רבת משתתפים על פתיחת מרכז יחד לנערים ונערות במצב סיכוני (נשירה גלויה וסמויה) המטרה היא לפתוח את המרכז ביום ראשון-שלישי בשבוע הבא, לגבי נתניה- התקיימה פגישה בנושא פתיחת מרכז יחד גם בשי עגנון - יש רצון, תלוי בהחלטת מחוז תל אביב, אחרי פנייה של אגף החינוך ק"ש למשרד העבודה, ככל הנראה מעונות סמל ישופו באופן ישיר, ב-3000 ₪ עבור פעוטות ממתקני פיניו, משרד התחבורה מתעתד להעביר את האחריות להסעות לתלמידים מפונים לרשויות השולחות, אנו כמובן מתנגדים לזה ופועלים על מנת למנוע את השינוי, לגבי פערים- פערים במלוות וסייעות שאנחנו מתקשים לתת לה מענה, אורלי ואני ממשיכות במיפוי כ"א על מנת לזהות תומכות חינוך נוספות שניתן להוציא לחל"ת כמו כן יש תומכות חינוך בתפקידים אחרים על פי דרישת מנהלי מרחבים. נסיים את המיפוי ונציג פערים.

מיכאל יעקבי: מחזקים את השגרה ועוברים לטיפולים, היום היה דיון עם הנהלת חוסן תיקונים פיזיים ולא בזום, נושא קהילת בני מנשה מחזיקים חזק את התיק הזה, חסר נוכחות רווחה שם כדי להרים את הפרויקט הזה, בונים בנתניה מענה פרטני פיזי דרך שפ"ח, שבוע הבא אהיה בירושלים לפגישות וביום ג או ד אעבור לאילת.

מזי מלכה: אין מה להוסיף.

דודו פרוץ: לגבי החיסול בלבנון כל הגזרה נכנסת לכוננות ספיגה גבוהה בק"ש, בתי מלון בכל הארץ כוננות בכל הארץ ומבקש לבדוק כל אחד היכן מרחב מוגן שאנשים יהיו מוכנים וערוכים.

דקל אריה: נסראלה מאיים על גוש דן בעקבות האירוע, תהיו ערניים במרכז לתדרך ילדים איפה מרחב מוגן, מקווה לערב שקט ותודה לכולם על העשייה.

אריאל פריש: תודה לכם על האתגרים וההזדמנויות, להתחיל למתג עמדות כניסה במלונות.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר

הערכת מצב

נוכחים:
 אריאל פריש
 אביחי שטרן
 טל עוזיאל
 דודו פרץ
 אורן ירמיהו
 אריאל בר יוסף
 מיכאל יעקבי
 אוסנת רון רסקי
 ליאור כהן
 זוהר קוזיקרו
 קרן גוזלקר
 מזי מלכה
 מירב בראונר
 בועז בן ציון
 אופירה ציטרון
 מיכל בן סימון

אריאל פריש: ערב טוב לכולם.

יקלר: אירועים בגזרת צפון, ירי טילים למצפה עדי הופעלה אזעקה בעיר, ירי טילים הגזרה מערבית, ירוט של כתב"ם מעל קצרין בגולן, בימים האחרונים אנחנו רואים שיש עליה בשימוש של טילים מדויקים ובורקן משופר.

מירב בראונר: הכשרת צוות מטה מפגש 2, סדנת חוסן סייעות מפגש 1, זום שולחנות עגולים בנושא מיצוי זכויות של משרדי הממשלה, המשך עבודה על הקמת מתחם חוסן בטבריה.

טל עוזיאל: הייתה היום פגישה עם העו"סים וגם סטודנטים לעבודה סוציאלית ממכללת תל חי אשר עשו מיפוי ב 3 בתי מלון, מתקדמים לבניית תכנית עבודה לרכזי הקהילה החדשים, מבחינת הנדסה-מתקדמים עם תכנית העבודה עם מנהלת אופק צפוני, מעבר על כל מבני הציבור ששהו בהם חיילים ושנפגעו מפעולות איבה, בהמשך לתיאום של ראש העיר עם רמ"י מתחילים לקדם הסכם גג, ממשיכים עם עבודת אגף הנדסה.

פאר לרדו: שבוע מבורך, ישנה מגמתיות של עזיבת בתי מלון לטובת דירות וכן עזיבה של דירות במימון המדינה לדרך עצמאית בשוק הפרטי, קלטנו 5 רכזי אשכולות למלונות דרך קרן שחף, טרם הושלמה חלוקת תווי הקנייה בכלל המלונות, (ככל הנראה נצטרך להשלים פערים לתושבים, שלא הצליחו להירשם בזמן), במחוז ת"א ישנם שתי משפחות אבלות. אחת נמצאת במלון קרלטון משפחת שנפר והשנייה נמצאת במלון שרתון משפחת דדון, טרם קיבלנו עו"ס להעברת מקל במחוז ת"א, יצאנו היום בפרסום למופעי תרבות לחודש פברואר מבחינת פערים-עובדים סוציאליים, 5 מחשבים ניידים לרכזי האשכולות, המלצות-ממתינים לביקור רווחה בחפץ חיים ליד גדרה.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר

הערכת מצב

נוכחים:

דקל אריה

טל עוזיאל

דודו פרץ

אורן ירמיהו

אריאל בר יוסף

מיכאל יעקבי

פאר לרדו

אוסנת רון רסקי

ליאור כהן

זוהר קוזיקרו

קרן גוזלקר

מזי מלכה

מירב בראונר

דורית שטרית

בועז בן ציון

אופירה ציטרון

מיכל בן סימון

דקל אריה: ערב טוב לכולם, מבחינת מצב בטחוני הגזרה לא שקטה, היה ירי על החרמון ומטולה, ירי נ"ט, אם תהיה הפסקת אש יגיעו תושבים לק"ש ואם יצאו מהמלון אז מההתחלה יצאו ואז יצטרכו להיכנס שוב למלון, הגזרה יכולה להתחמם שוב.

דודו פרץ: ירי נ"ט למוצב חרמון והר דוב, מטולה- ירי תלול מסלול ונ"ט- למוצב נרקיס, 2 תלול מסלול 1 נ"ט, הנ"ט פגע בעמוד חשמל כרגע אין חשמל במוצב, 13:58 ירי למרחב ק"ש, ככל הנראה נפילות בשטחים פתוחים הנושא בבדיקה, לגבי סדנת חוסן תהיה סדרה של סדנאות בשיתוף מכללת איתנות, רשות ופיקוד העורף, המטרה להוקיר תודה לכל בעלי תפקידים במחוזות ובמכלולים, לראות איך לחזק את המכלולים ולחשוב קדימה מה עושים ביום שאחרי, סדנה ראשונה תתקיים בתאריך 18.2.24 בשעות 10:00-16:00 באזור ראש פינה ונודיע על מקום מסודר, כל מנהלי מכלולים מס 1 ומס 2 חייבים להיות נוכחים, ליתר סדנאות עדיין לא נקבעו תאריכים, סדנאות למכלול אוכלוסייה רווחה, בריאות, חינוך, הנדסה, לוגיסטיקה, מבקר עירייה, דוברות, בטחון ועוד.

טל עוזיאל: נוצר קשר עם כ-25 מפונים מבית אבות בקריית טבעון. עו"ס של המקום ואחת הדיירות. ביום ראשון, פגישה מסודרת במקום עם נציגים, הגיעו המעילים לחיפה, הרכזים עובדים יפה.

מירב בראונר: גנים במלונות - חייב להימצא פתרון ראוי לגן רגיל, לאחד מס גנים יחד במקום מחוץ לבתי המלון.

זוהר קוזיקרו: נהייתי לבקר בחמ"ל בק"ש, תודה לאלעד על העזרה, פערים-במעון תאטרון 5000 אין תקציב לזה, מנסים לאתר מקום חלופי.

פאר לרדו: הייתי בק"ש, יהודה חיים ביקר היום בת"א, לגבי חינוך אשמח לקבל עדכון לגבי קליטת ילדי על יסודי.

דורית שטרית: יש יציבות מבחינת מלונות ומבחינת אנשים, אין אירועים חריגים, אנשים מזמינים כרטיסים להופעות ולא מגיעים כמו הפרויקט של רביבו.

ליאור כהן: ביום ג הייתה הופעה של ששון שאולוב, מחר תהייה קבלת שבת במלון מלכת שבא עם רובי לוי, המעילים הגיעו ויש בעיות עם מידות לא נכונות ויגיעו משטח נוסף, שיגיע נעשה חלוקה לפי נרשמים לגבי ילדי בתי ספר וגנים.

בועז בן ציון: לגבי האתר שנסגר הייתה שיחה עם יורם, זוהר ונציגי האשכול, אנו מקדמים שת"פ עם חכ"ל והדברים בביצוע, טיפלנו גם בכל הקולטנים בעיר.

מזי מלכה: שליחת כל הפרוטוקולים 3 קבצים לכלל המנהלים - שימו לב, 2 נציגות שירות - הבנות חולות קורונה / שפעת (צריך לחשוב דחוף על מקום חליפי), שיחות למפונים עצמאית, פחות בקשות על תרומות, יש הבנה של התושבים למצב, סדנת חוסן למכלול - ע"י אלעד קוזיקרו.

אורן ירמיהו: כפר הראה-ליווי הסעות, סגירת הכפר בפסח, שמחות ואירועים.

אוסנת רון רסקי: ביום א הייתה ישיבה עם מנהלת המחוז והעלנו את רוב הפערים יחד עם ראש העיר, יצא מתווה לא מספק לנושא הבגרויות ואנהל שיחה עם אביחי על כך, ביום א התקיימה סדנה לגננות וסייעות ת"א, ארגן אותה אורן פרימן רכז הגנים ומיכאל העביר אותה, הייתה הענות מלאה, יפה, נעימה ומחבקת, יחד עם פאר שבייך את כולם והיה מוצלח, התחיל בטבריה, עבר בת"א ונמשיך במקומות נוספים, כל הילדים שגרים בת"א באים לבה"ס מקלטים במרכז יחד שאמור לתת מענה ראשוני ואחרי שבוע נקלטים לכיתות, יש מחסור במורים ואיתרנו 3 מורות חינוך מיוחד, הן לא יכולות לתת מענה לבגרויות אך לתלמידים עם פערים, פנינו למכון מופת שמתעסק בהסבה של מורים מתעשייה להוראה ושלחנו לטבריה מורים לאנגלית ומתמטיקה לעל יסודי, לת"א ביום א יגיעו 2 מורות למתמטיקה, אילן מפקח ואני נעסוק בקליטה לראות שהמורות נקלטות כהלכה, בכל הארץ יש מצוקה לתת מענה לילדי חינוך מיוחד כמו לקויות למידה, בעיות התנהגות קלות, אין מורי שילוב, אין מטפלים בחלק מהמקומות ומשרד החינוך לא יכול לתת מענה, אנו כרשות ננסה לתת מענה תקציבי לכל אזור טיפול רגשי בשיתוף עם השירות הפסיכולוגי.

מיכאל יעקבי: עושים ישיבות באגף מול מתי"א ומשרד החינוך לקדם תהליכים, יש תנועה של פסיכולוגים ואני צריך לבנות מודל עבודה חדש ואבחן את הדברים לחזק את השגרה.

אופירה ציטרון: לבקש מכל מנהלי חמ"לים שיעסיקו את העובדים 5 ימים בשבוע, תשתמשו בעובדים שלכם כי זה יוצר בעיות גם מבחינת שכר, היה קשה לעשות שכר החודש כי הכל דווח ידני, יש עובד שעלה לוועדת משמעת, מבקשת את דוחות ינואר להגיש עד 6-7.2 ותדאגו שכולם מחזירים דוחות חתומים.

דקל אריה: התייצבות בסדנת חוסן היא חובה מזי מבקש להפיץ בקבוצה, לגבי סוגיית העובדים אנשים חתמו שהם מגיעים לעיר והם בכלל לא הגיעו לעיר, מדווחים על שעות נוספות ולא עושים בכלל, מדווחים שהם עובדים שישי שבת והם לא עובדים, אני מבקש את כל דוחות נוכחות שולחים למנהל מחוז שחותם על השעות ומנהל מחוז מעביר למנהל אגף, לגבי סוגיה של החינוך בגרויות אוסנת אתם צריכים לערב את אביחי ותשבי עם כל המנהלים על הנושא, לגבי הפסקת אש תתכוננו לזעזועים במלונות יש לזה משמעויות של חינוך, רווחה, תושבים יגיעו לעיר ויצטרכו לחזור, צריך להשאיר אותם במחוזות, לא יודע מה יהיה אח"כ, תשימו לב לגבי הקשישים ובני הגיל השלישי הם חולים וצריכים להיבדק, להעביר גם מסר למשפחות על כך.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר

הערכת מצב

נוכחים:

אריאל פריש

טל עוזיאל

יקל"ר

אורן ירמיהו

אריאל בר יוסף

מיכאל יעקבי

פאר לרדו

אוסנת רון רסקי

אלעד קוזיקרו

זוהר קוזיקרו

קרן גוזלקר

מזי מלכה

מירב בראונר

בועז בן ציון

מיכל בן סימון

יוסי אלגריסי

מיטל הלוי

דורון שנפר

אריאל פריש: ערב טוב לכולם.

יקל"ר: הכוונות בגזרה נמשכת בעקבות התקפות צהל בדרום לבנון ובסוריה, עיקר האיום הוא לכוחות הצבא, היקל"ר השתתף היום ביום למידה ביישובי עוטף עזה, יום משמעותי ומלמד, יופץ מסמך סיכום לגורמים הרלוונטיים.

טל עוזיאל: מצאנו כ-24 איש במעונות של מכללת עמק יזרעאל בעפולה, רכזי המכלולים עושים עבודה טובה, מתחילים לארגן חיפוש של מפונים עצמאית במרחב, מבחינת הנדסה-מעקב אחרי הפגיעות הרבות מיום ה' שעבר, כעת יש 2 קבלנים של משרד הביטחון שעובדים בעיר לאיטומים וסגירות עקב כמות המשימות, בעת דווח על נפגעת חרדה נמצאה משפחה בעלת צרכים מיוחדים במצב לא טוב, שהוכנסו לטיפול, על ידי רונן בן זקן - לביטוח לאומי ועו"ס קשישים עלי גבר הודיע שמבקש לסיים את תפקידו ולחזור לעבודה הקודמת. יישאר (בשלב מסוים ירד למשרה חלקית) עד שיגיע מחליף. נא לפרסם את המודעה.

מזי מלכה: מבחינת מיקום המוקד היום שוב עלה הנושא - מקווה שיטופל ע"י יורם ופאר בשבוע הקרוב וכבר נמצא אחרי, לאחר סנכרון עם דקל' ומס רכוש הועברו כל הפגיעות בק"ש (מבנה, רכוש אישי, רכבים) סה"כ, העברתי נתונים לחיפה. פניות 200

מיטל הלוי: ממשיך טיפול המטופלים ובכלל האוכלוסייה, מקיימים ועדות תכנון טיפול עד כה קיבל כ-160 דיווחים שצריכות להיבדק ורובן נבדקו בנושא ילדים בסיכון, מבחינת פערים-הערכות לפסח לכלל האוכלוסייה ישנה פנייה לקרן ידידות. לאחר פרטים תתבהר התמונה מקום לרווחה בטבריה.

פאר לרדו: מס התושבים ללא שינוי במחוז, ישנה עלייה במס התושבים הנמצאים בדירות, בשל כך נוצר מצב שכלל המלונות מוצאים את מסגרות החינוך מבתי המלון, ביום א' תפתח מסגרת חינוך (גן ילדים) בתל נורדאו מעבר של ילדי מלון, גני ילדים בסכנת סגירה-אופרה הרברט סמואל (גן+ פעוטון), שרתון (מס ילדים מצטמצם) במחלקת הנוער נקלטו 2 עובדים ב-50% משרה חינוך בלתי פורמלי שיספקו מענים לבני הנוער, במרחב בשני מתחמים, מרחב ראשון בכיכר אתרים, מרחב שני יפתח בימים הקרובים באלנבי 43.

חינוך, השבוע צומצמו רוב הפערים נקלטו כ-15 ילדים שהיו ברשימת המתנה בין הכיתות ז-ט, כרגע, יש ברשימת הממתנים כ-6 תלמידים בכיתות י'-יא' שטרם נקלטו, ביום א' תיכנס מורה נוספת ללשון, רווחה, כרגע ללא גורם מקצועי במרחב, מקבלים מענים מהרשות הקולטת.

הישיבה ננעלה!

פרוטוקול: מזי מלכה/קרן גוזלקר





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 24

תיקון ליקויים

לכבוד
מר אביחי שטרן, עו"ד
ראש העיר קריית שמונה

הנדון: דו"ח מעקב אחר תיקון ליקויים מבקר העירייה ודו"חות מבקר המדינה 2024.

בהתאם להוראות סעיף 170 ג' 1 (א) לפקודת העיריות, הנני מתכבד להגיש לך בזאת את הדין וחשבון על מעקב אחר תיקון הליקויים שהועלו בדו"ח מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מס' 29 לשנת 2025.

דו"ח זה כולל בתוכו את בדיקת תיקון ליקויים מהממצאים שעלו בנושאים הבאים:

1. שכר שיטור עירוני.
2. תרומות "חרבות ברזל".
3. דוחות מבקר המדינה

מטרתו העיקרית של דו"ח המעקב אחר תיקון הליקויים לגרום לשיפור תפקוד המערכת העירונית, שיפור איכות השירותים המוענקים על ידי העירייה ותאגידיה, תוך שמירה על מערכת החוקים, כללי המנהל התקין ועיקרון היעילות והחיסכון.

מבקר העירייה מונחה לבדוק את ביצוע תיקון הליקויים על ידי העירייה ולהגיש את ממצאיו בדו"ח המבקר השנתי. עליך, כראש העיר, מוטלת החובה להורות על יישום ההמלצות ותיקון הליקויים, לתקצב אותם בספרי העירייה ולהטמיע אותם בתוכניות העבודה כפי שהוצגו במועצת העיר ואושרו בוועדה לתיקון ליקויים.

יישום ההמלצות יתרום רבות לשיפור התפקוד והניהול בעירייה ובגופי הסמך המבוקרים.

הערה: במהלך שנת 2024 לא התכנסה הוועדה לתיקון ליקויים כלל.

תודתי נתונה לך ולכל מי שסייע לעבודת הביקורת ולתיקון הליקויים!

בברכה,
אורן ירמיהו לוי-
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

עיריית קריית-שמונה

עיריית קריית-שמונה

ממצאי מעקב מבקר העירייה לתיקון הליקויים שהתקיימו בשנת 2023/4 לדו"ח הביקורת
המפורט לשנת 2025

מעקב אחר תיקון ליקויים

	שכר שיטור עירוני
	משמרת לילה
תוקן	על פי חוקת העבודה לעובדי עירייה, נדרשת העירייה לשלם לפקחי השיטור העירוני תשלום עבור העבודה במשמרת לילה, ע"פ 150% ל-7 שעות + 1.5 שעות לפי 187.5%. בנוסף, תוספת משמרת 6.5 שעות ע"פ 20% + שעות ע"פ 50%. עם זאת, מסקירת דגימה של תלושי שכר ודיווחי שעות הפיקוח העירוני, נמצא כי תשלום השכר עבור עבודה במשמרת לילה, שולם על פי חישוב של 100% ל-8.5 שעות + תוספת משמרת של 6.5 שעות.
	משמרות סוף שבוע
תוקן	מדגימה של 11 עובדים לשנים 2018-2022, מצאנו כי מספר השעות הנרספות שדווחו, אינו תואם את תנאי השכר ואינם תואמים את תנאי העסקה על פי החוק עבור הימים שישי ושבת, תשלום השכר לא משולם על פי תנאי העסקה אשר נחתמו עם העובדים שדגמנו. בגין 2 עובדים, שולם שכר עבור דה עבור יום שישי שלא על פי תנאי העסקה, מצאנו כי עבור אחד העובדים לא קיים פירוט בגין השעות שעבד. כמו כן, עבור העובד הנוסף דווח שעות עבודה שלא על פי הנדרש בחוק (תשלום שעות ראשונות ע"פ 125% + תשלום המשך המשמרת ע"פ 150%). בנוסף, בגין 4 עובדים, מצאנו כי דווח תשלום שכר עבודה לא לפי חוקת העבודה עבור יום שבת (תשלום 7 שעות ראשונות לפי 175% + 2 נוספות לפי 200% + מעבר לכך, לפי 225%).
	משמרות חג
לא תוקן	מסקירת דגימה של תלושי שכר ודיווחי שעות הפיקוח העירוני, נמצאו מספר פערים באופן חישוב השעות אשר הובילו לתשלום שאינו מדויק. מבדיקה שערכנו עבור מדגם של 10 עובדים, מצאנו כי, בגין 7 עובדים דווח תשלום שכר עבודה בניגוד לחוקת העבודה (סעיף 39.1) עבור משמרת חג. כאמור, מסקירה שלנו עולה כי שולם לעובדים עבור משמרת חג שכר לפי 200% ש"נ כאשר התשלום על פי חוקת העבודה הינו תשלום של 175% עבור ש"נ.

<p>תוקן</p>	<p>עבודה רצופה</p> <p>בהתאם לחוק שעות עבודה ומנוחה, זכאי כל עובד ל-36 שעות מנוחה שבו עיות, מסקירת דגימה של תלושי שכר ודיווחי שעות הפיקוח העירוני, נמצא כי קיימת אי הקפדה על מתן 36 שעות חופשה שבועיות לפקחי השיטור העירוני. לדוגמא, נמצא פקח שיטור עירוני אשר עבד 19 ימים ברציפות ללא חופשה ובניגוד לנדרש בחוק.</p> <p>יש להוציא עובדים למנוחה של 36 שעות שבועיות בהתאם לחוק שעות עבודה מנוחה.</p>
<p>לא תוקן</p>	<p>חופשה שנתית</p> <p>1. אנו ממליצים לעירייה, לבצע תיקון של הורדת ימי החופשה עבור השנים שבהן לא קיזזו את ימי החופשה כנדרש, ולבצע התחשבות עם כל פקח באופן ייעודי ע"פ ימי החופשה שנלקחו בפועל.</p> <p>2. במידה ולאחר הבדיקה מול העובד יש לבצע שימוע מול העובד בטרם קיזזו ימי החופשה בתלוש השכר כנדרש בחוק.</p> <p>3. אנו ממליצים כי בעירייה יפיקו דוח בקרה אחר ניצול ימי חופשה של העובדים על מנת לאתר חריגים בזמן אמת ולא לאחר שנתיים בדיעבד.</p>
<p>לא תוקן</p>	<p>נסיעות בימי חול</p> <p>פקחי השיטור העירוני הזקוקים לתחבורה ציבורית או המשתמשים ברכב הפרטי על מנת להגיע למקום העבודה זכאים לקצבת נסיעות, כאשר הסכום המירבי לקצבה חודשית לפקח הינו כ- 536 - עבור 6 ימי עבודה.</p> <p>תוספת נהיגה עצמית -זכאים הפקחים לתשלום יומי עבור תוספת נהיגה עצמית כ-20.90 - עד צבירת 17 ימי עבודה, מבדיקה מדגמית, שבוצעה לתלושי השכר של פקחי השיטור העירוני בעירייה, נמצא, כי העובדים אינם מקבלים את התוספת הנ"ל כנדרש (משולם 9 במקום) ובהתאם לחוק למרות כי בכל משמרת ישנם שני פקחים אשר נוהגים בפועל במשמרת.</p> <p>יש להקפיד על תשלום תקין לפקחי השיטור העירוני, עבור נסיעות בימי המנוחה השבועיים, ימי מועדים ומשמרות מיוחדות, על פי חוקת העבודה.</p>
<p>לא תוקן</p>	<p>נסיעות בימי מנוחה</p> <p>בהתאם לחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות, זכאים פקחי השיטור העירוני לתמורה לפיצוי בעד עבודה בימי מנוחה שבועיים, במשמרות המוגדרות כמיוחדות (משמרת לילה וכדומה) ובימי מועד. מבדיקה מדגמית, שבו צעה לתלושי השכר של פקחי השיטור העירוני בעירייה, נמצא, כי העובדים לא מקבלים אחזקת רכב כלל ולא תוספת או תגמול בגין הנסיעות לעבודה במועדים הנ"ל. התשלום עבור נסיעות הינו קבוע כ-149, - ללא התייחסות למספר ימי העבודה או לסוג המשמרת (משמרת חג, משמרת לילה וכדומה) בניגוד לתקנות.</p> <p>יש להקפיד על תשלום תקין לפקחי השיטור העירוני, עבור נסיעות בימי המנוחה השבועיים, ימי מועדים ומשמרות מיוחדות, על פי חוקת העבודה.</p>

לא תוקן	<p>רכיבי שכר</p> <p>מסקירת דגימה של תלושי שכר ודיווחי שעות הפיקוח העירוני, נמצאו מספר פערים ברכיבי השכר, אשר הובילו לתשלום שאינו מדויק. מבדיקה שביצענו, עולה כי העירייה, אינה משלמת לעובדי הפיקוח העירוני כנדרש ובהתאם למרכיבי השכר המתוארים בפרקי הדוח הנ"ל. כמו כן, נמצא כי לא מתבצעת בקרה תקופתית לגילוי ומניעה של טעויות בתלושי השכר. בנוסף, לא התקבלה התייחסות על ידי העירייה להשבת הכספים לפקחי השיטור העירוני, בגין הליקויים שנמצאו.</p>
	<p>1. אנו ממליצים לעגן בנוהל, בקרה תקופתית לגילוי ומניעה של ליקויים בתלושי השכר.</p> <p>2. אנו ממליצים לעירייה, לבצע תיקון של תלושי השכר עבור השנים שבהן לא שולמו כנדרש ולבצע התחשבנות עם כל פקח באופן ייעודי ע"פ עבודתו בפועל.</p>

מועד ליישום בדוח זה: מידי

מעקב אחר תיקון ליקויים בנושא תרומות מלחמת "חרבות ברזל"

	<p>תרומות חרבות ברזל 2024</p>
לא תוקן	<p>נהלי עבודה</p> <p>לא קיים נוהל פנימי, או צ'קליט, המסדיר את הנושאים שצויינו לעיל, לרבות הגדרת הגורמים האחראים לתהליך קבלת התרומות, בחינתן, אישורן ורישורן בספרים.</p> <p>אנו ממליצים לעירייה לעגן את נוהג העבודה לגיוס וקבלת תרומות הקיים בעירייה לכדי צ'ק ליסט / נוהל עבודה פנימי, אשר יגדיר את הנושאים הרלוונטיים לתהליך גיוס התרומות ואישורן, כפי שצוינו לעיל</p>
תוקן - מועבר לבדיקת אגף הנדסה וארנונה.	<p>זיהוי תורמים</p> <p>1. אנו ממליצים כי העירייה תקפיד על תהליך "זיהוי התורם" ותערוך בדיקה אודות: תביעות משפטיות, התקשרויות, מכרזים, תחום פעילות, ניגודי עניינים, וכן תתעד את הבדיקות במערכת העירייה על מנת לחסוך זמן בבדיקות חוזרות.</p> <p>בהתאם לכך, אנו ממליצים כי תהליך זיהוי תורם יעוגן בנוהל, אשר יהווה קווים מנחים לבדיקת רקע התורם, לרבות קבלת ההחלטה לאישורו.</p> <p>2. אנו ממליצים כי תהליך זיהוי התורם יתבצע מול כל גורם באופן נפרד, ולא בקבוצת וואטסאפ מרובת משתתפים על מנת לשמור על פרטיות התורם ואובייקטיביות מסירת התשובה.</p> <p>3. אנו ממליצים כי אחת לתקופה ינוהל דוח "תורמים שאינם מאושרים בשלב הזיהוי" על מנת לבחון את שינוי הסטאטוס (בבחינה, לא מאושר, מאושר).</p>

<p>תוקן- כל תרומה עוברת ועדת תרומות וחתימה על הסכם במחלקה המשפטית.</p>	<p>בדיקת הסכמי תרומות</p> <p>1. אנו ממליצים כי העירייה תקפיד לשמור תיעוד בגין ההסכמים שנחתמו מול התורמים.</p> <p>2. אנו ממליצים כי העירייה תקפיד להגדיר בהסכם עם התורם את סכום התרומה.</p> <p>אנו ממליצים כי שינויים בגובה התרומה יעודכנו בהסכם חתום עם התורם, טרם בחינתה בוועדת התרומות ואישורה.</p>
<p>תוקן - מנכ"ל העירייה קיבל את הערת הבי"קורת.</p>	<p>ועדת תרומות</p> <p>1. אנו ממליצים כי חברי וועדת התרומות, ביניהם מנכ"ל העירייה, ימנעו מהשתתפות אקטיבית בגיוס התרומה, על מנת למנוע ניגוד עניינים.</p> <p>2. אנו ממליצים כי בוועדת התרומות יוצגו לחברי הוועדה כל הנתונים אודות זיהוי התורם ומהות התרומה, לרבות סכום התרומה.</p>
<p>לא תוקן</p>	<p>טיפול חשבונאי</p> <p>אנו ממליצים כי העירייה תקפיד על רישום נאות של תרומות שהתקבלו (בכסף ובשווה כסף) בספרי החשבונות של העירייה, בהתאם לנוהל התרומות של משרד הפנים, וכן בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים ועל פי כל דין המחייב את העירייה.</p>
<p>תוקן חלקית</p>	<p>דיווחים באתר העירייה</p> <p>לפי הנחיות "נוהל לאישור גיוס וקבלה של תרומות על ידי רשויות מקומיות" יש לפרסם הודעה על אישור קבלת תרומה באתר של הרשות בתוך 30 ימים היום האישור.</p> <p>חוות הדעת של ועדת התרומות תתפרסם בצמוד להודעה בדבר אישור קבלת התרומה.</p> <p>בבדיקתנו מצאנו כי כל ועדות התרומות פרסמו את הנדרש באתר הרשות בזמן.</p> <p>יחד עם זאת, נכון לתאריך 21/4/24 עודכנו תרומות, אשר התקבלו עד 5/04.</p> <p>אנו ממליצים כי כלל התרומות שאושרו בוועדת התרומות והתקבלו בעירייה, יפורסמו באתר העירייה, בהתאם להוראות הנוהל.</p>

מועד ליישום בדוח זה: מידי



**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



נושא 25

**דו"ח הממונה
על תלונות הציבור**

לכבוד:
מר אביחי שטרן, עו"ד
ראש העירייה קריית שמונה

נכבדי,
הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

לפי חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), תשס"ח-2008 הריני מתכבד להגיש את הדו"ח השנתי ה-29 לשנת 2024.

פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024 כפי שמפורטת בדו"ח זה נקבעה על 69 תלונות רשמיות שהוגשו וטופלו לעומת 50 תלונות בשנת 2023. (עד לתאריך 7.10.23)

סעיף 21 לחוק קובע כי: "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-2 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדו"ח, כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית."

חשוב לי להדגיש כי תלונה מסווגת כ"מוצדקת" על פי קריטריונים שנקבעו בחוק הרשויות המקומיות ובכלל זה מענה בכתב לתושב! בנושא זה עליי להדגיש כי העירייה חייבת לקבוע נוהל מוסדר לפיו אגף או מחלקה המקבלים פנייה מתושבים חייבים להחזיר תשובה בכתב לאותו הפונה. תוכן התשובה צריך לשקף בצורה הנכונה ביותר ולתת מענה מדויק בעבור הפניה שנעשתה. ניתן להשיב גם בשלילה וגם בחיוב, לאשר את קבלת הפנייה בכתב וניתן אף לבקש ארכה אם הנושא מורכב ודורש בדיקה ממושכת, אך תשובה בכתב צריכה להינתן בכל מקרה בתוך 14 ימים מיום קבלת המכתב מאת הפונה.

כמבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור אני רואה בערך השירות והמענה לתושבי העיר כערך עליון אשר על כולנו, עובדים ונבחרים כאחד לראות בו חשיבות עליונה מהמדרגה הראשונה כחלק מהשליחות הציבורית והעיסוק בו בחרנו כמשרתי ציבור.

התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות לעירייה ולאגפיה לשפר את תפקודה בזמן אמת. להיות עובד ציבור הוא לא דבר קל ודורש תכונות וכישורים רבים. הרצון והאכפתיות של המנהלים והעובדים לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו ראויות לכל שבח גם אם לפעמים ישנן תקלות והדברים לא מתבצעים כפי שכולנו היינו רוצים.

אני רוצה לציין את שיתוף פעולה עם האגפים והמחלקות ועל שירותם למען הציבור במהלך כל השנה והטיפול בתלונות ציבור ועל כך יישר כוח ותודה!

בברכה,

אורן ירמיהו לוי - מבקר העירייה
והממונה על תלונות ציבור



מבוא:

בעיריית קריית שמונה משמש מבקר העירייה, לפי מינוי מועצת העיר, גם כממונה על תלונות הציבור (האומבודסמן) הפועל מכוח חוק הרשויות המקומיות התשס"ח 2008. תפקיד הממונה על תלונות הציבור דומה למהות תפקיד המבקר, כאשר ההבדל שביניהם אינו הבדל בעיקרון אלא בהדגשה: בעוד שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, לממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות הפרט – האדם ושמירתו. הנחת היסוד היא, שהגנה על זכויותיו של הפרט, היא אינטרס ציבורי ממדרגה ראשונה.

את ההבדל בין שני התפקידים ניתן להגדיר כך: בעוד שהמבקר הוא שליח ציבור מכוח חוק, למערכת מינהלית, על מנת להבטיח קיומם של כללים של ציבור יש עניין בקיומם, כדי להגן על האינטרס של הציבור, הרי הממונה על תלונות הציבור הוא שליח ציבור מכוח החלטה של מועצת הרשות, אל המערכת המינהלית, על מנת להבטיח קיומם של כללים של ציבור יש עניין בקיומם, כדי להגן, במישור, על זכויותיו של הפרט. תפקידו של המבקר הוא להבטיח שמירה על כללים מחייבים, בין אם יש להם ובין אם אין להם נגיעה לזכויותיו של הפרט, ואילו תפקיד הממונה על תלונות הציבור הוא להבטיח שבאמצעות שמירה על הכללים תישמר זכותו של הפרט ומכאן הנחת היסוד הנמצאת בבסיס פעולתו של הממונה על תלונות הציבור היא קיומן של זכויות מוקנות על פי דין המגיעות לכל אחד מן התושבים כפרטים, זכויות שהפרט זכאי לאכוף את מימושן כלפי כל מי שמנסה לפגוע בהן, בין אם הפוגע הינו הרשות המקומית ובין אם הפוגע הוא אדם אחר.



תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו על פי דין לבין מה שהוא מקבל בפועל.

היבטים באיחוד שתי הפונקציות

גם בשאלה זו נחלקות הדעות. המחייבים מצביעים על כך שהבסיס הקוגניטיבי ודרכי העבודה לברור התלונות דומים, או זהים, לבסיס הקוגניטיבי ולברור העובדות המתבצע על ידי הביקורת, וכי מעמדו ויוקרתו של המבקר יסייעו בברור התלונות. נימוק נוסף גורס, שיש לראות בתלונות מקור אינפורמציה נוסף לעבודת הביקורת. המתנגדים מצביעים על האפשרות שיווצר מצב של ניגוד עניינים בין שני התפקידים וכן הם מצביעים על הסיכון שהמבקר יראה בתפקיד הממונה על תלונות הציבור תפקיד משני וזאת בנוסף על הנטל האדמיניסטרטיבי והתקציבי שהוא מטיל על לשכת המבקר, דבר שיפגע בסופו של דבר בשני התפקידים גם יחד. לכל אחת מהעמדות הנ"ל יש בסיס עובדתי, והשאלה היא, מה משקלה של כל אחת מן הטענות.



התנאים ההכרחיים לקבלת התפקיד

(1) מבקר רשות המוכן לקבל על עצמו את תפקיד הממונה על תלונות הציבור צריך להזכיר לעצמו ולראש הרשות המקומית שהממונה על תלונות הציבור אינו איש יחסי ציבור לא של הרשות המקומית ולא של ראש הרשות, וכי תפקידו להגן על זכויות תושבי הרשות מפני פגיעה בהם על ידי הרשות או מי מעובדיה.

(2) כדי להבטיח שקבלת התפקיד הנוסף לא תפגע בעבודת הביקורת ותאפשר ביצוע יעיל של תפקיד הממונה על התלונות, חייבים להתקיים התנאים הבאים:

(א) החלטת מועצת הרשות: חייבת להתקבל החלטת מועצת הרשות על פיה מקימים את תפקיד הממונה על תלונות הציבור. ההחלטה צריכה לכלול את המרכיבים הבאים:

- הוראה הקובעת שבמילוי תפקידו יהיו לממונה אותן סמכויות בדיקה שיש למבקר הרשות על פי חוק וכי הנהלת הרשות ועובדיה כפופים לסמכות זו באותה מידה.

- הוראה הקובעת מה תוקף המלצותיו לתיקון המעוות שנתברר בבדיקת התלונה.

- הוראה הקובעת את הסמכות לפרסם בציבור את ממצאיו והחלטותיו.

(ראה הצעה להחלטה בנספח)

(ב) תקציב ותקן כוח אדם: יקבע תקציב ותקן כוח אדם מיוחד לעבודת הממונה על תלונות הציבור, בנפרד מתקציב לשכת המבקר, ויעמדו לרשותו האמצעים האדמיניסטרטיביים האחרים, כגון: דיור, מנהלה, שירותי משרד וכו'.



ניצוד נפתר הדבר בחקיקה?

בוויכוח העקרוני שהתקיים בציבור על איחוד התפקידים בידי מבקר המדינה, גברה דעתם של אלו המצדדים באיחוד. בסעיף 4 לחוק יסוד: מבקר המדינה נקבע במפורש:



תלונות הציבור

מבקר המדינה יברר תלונות מאת הציבור על גופים ואנשים כפי שייקבע בחוק או לפיו; בתפקידו זה יכהן מבקר המדינה בתואר "נציב תלונות הציבור".



ייחוד פעולות

(א) מבקר פנימי לא ימלא, בגוף שבו הוא משמש מבקר, תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים, ואף זאת – אם מילוי תפקיד נוסף כאמור לא יהיה בו כדי לפגוע במילוי תפקידו העיקרי.

(ב) מבקר פנימי לא ימלא מחוץ לגוף שבו הוא משמש מבקר תפקיד היוצר או העלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.



הטיפול בתלונות

עיון בחקיקה הענפה המקימה את מוסד נציב התלונות בארגונים ציבוריים שונים מצביע על קו מנחה קבוע על פיו כל תלונה תבורר, אלא אם מתקיימים בה התנאים שבגינם אין לטפל בתלונה.

(1) תלונות שאין לדון בהן

- (א) בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (ב) תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (ג) תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) 1958;
- (ד) הוגשה תלונה שאין לברר אותה, יודיע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

(2) תלונות אנונימיות

- (א) בעיה מיוחדת מציבות בפני הממונה התלונות האנונימיות. השאלה המתעוררת בכל פעם שמתקבלת תלונה כזו, היא האם יש מקום לברר תלונות אלו ואם כן, כיצד יתבצע הברור. ישנה תחושה לא נוחה לטפל בסוג זה של תלונות, כיוון שמרביתן מצביעות על התנהגות בלתי הולמת של עובד מסוים, או של קבוצת עובדים עד כדי חשד לטוהר המידות. לעתים, מדובר בניסיון מרושע להטיל דופי בעובד ישר דרך ולהכפישו, מחמת עניין אישי שיש למתלונן נגדו ואין לכך כל נגיעה לעבודתו במערכת. אך לעתים מדובר בהתנהגות פסולה של העובד נגדו הוגשה התלונה, אולם אותו עובד הוא בעל השפעה או סמכות לפגוע במתלונן אם ייודע לו דבר התלונה, ויש הצדקה לחששו של המתלונן מלהיחשף.
- (ב) ההחלטה אם לברר תלונה אנונימית צריכה להתבסס על שלושה מרכיבים עיקריים:
 - (1) מידע שיש לממונה מכוח סמכותו כמבקר הרשות או מתלונות אחרות, המאשש, במידה מסוימת של סבירות, את האמור בתלונה.
 - (2) המיומנות המקצועית והניסיון המצטבר במהלך העבודה שיש לממונה, והכרתו את המערכת בכללותה.

- (3) במקרים מסוימים, על סמך בדיקה מקדימה דיסקרטית שהממונה מבצע בשטח.
 - (ג) קיבל הממונה החלטה לבדוק את התלונה, יחולו על הבדיקה הוראות מיוחדות:
- (1) הבירור יעשה על פי הסמכויות ובתוקף תפקידו כמבקר הרשות המקומית.
- (2) הבדיקה של תלונה אנונימית אשר נושאה הוא פגיעה בטוהר המידות תיעשה בדיסקרטיות מירבית, בנסיבות אותו עניין, ככל האפשר במסגרת הכללים והעקרונות שנקבעו בהנחיה מס' 10 "חשד לביצוע עבירה".
- המבקר ישקול אם יש להכניס בסוד הבדיקה את מנכ"ל הרשות או אף את ראש הרשות.
- (3) הדיווח על ממצאי הבירור יהיה, לפי שיקול דעת המבקר, במסגרת הדיווח על עבודת הממונה או במסגרת הדיווח השנתי של מבקר הרשות.

עקרונות כלליים לטיפול בתלונה

(1) התלונה:

- (א) יש להבחין בין פנייה של תושב אל הרשות המקומית לבין תלונה. תושב הרשות פונה לרשות בבקשה לטפל בעניינו ומצפה שהרשות תעשה כן.
- (ב) רק פנייה שלא נענתה כלל או לא נענתה לשביעות רצונו של התושב תוגדר כתלונה, אם התושב יעמוד על כך שעניינו יבורר על ידי הממונה.
- (ג) מתלוננים רבים נוהגים לשלוח את תלונתם למספר כתובות: לנשיא המדינה, למבקר המדינה, לראש הרשות המקומית, למבקר הרשות המקומית, או לאגף שהתלונה מופנית כלפיו. בכל מקרה כזה, כאשר מגיע העתק תלונה של מתלונן, יש להתייחס לכך כתלונה שלא נשלחה לממונה על תלונות הציבור. רק תלונה שנשלחה לממונה כנמען ראשי תחשב לתלונה.
- (ד) במידה והתלונה נשלחה לראש הרשות או לאגף מאגפי הרשות, הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בתלונה על ידי האגף הנילון ויבקש לקבל העתק תשובתו למתלונן.

(2) אישור קבלה:

- (א) עם קבלת התלונה יש לאשר קבלתה והבטחה לבדוק אותה בהקדם. לשם יעילות המערכת רצוי להכין תשובה סטנדרטית של הממונה.
- (ב) אם מתברר שתהליך הבירור יהיה ממושך, למעלה מחודש ימים, יש לכתוב מכתב הסבר להתמשכות הבירור.

(3) העברת התלונה:

- (א) יש לתדרך את אגפי הרשות המקומית השונים שבכל מקרה שבו תלונה מגיעה לאגף הלא נכון, יש להעביר אותה לאגף הנכון בליוויית מכתב הסבר למתלונן על ההעברה. לעולם אין להחזיר התלונה למתלונן.
- (ב) את התלונה יש להעביר לאגף הנילון בבקשה לקבל את תגובתו. הבקשה תקצוב את משך הזמן למתן התשובה. משך הזמן יקבע על פי אופי הבירור הנדרש.

(4) חשיפת שמו של המתלונן:

- כאשר תושב מגיש תלונה נגד תושב אחר על הפרת אחד או יותר של הכללים המחייבים, והדבר גורם לו נזק, כגון: השכן חורג מהיתר הבנייה, או בונה ללא היתר כלל, או כאשר אדם מתלונן על כך ששכנו זורק אשפה לרחוב, או מנהל עסק ללא רשיון או תוך כדי גרימת מטרדים, או אינו קושר את כלבו, או תלונה נגד מורה המתנכל/ת לתלמיד, בכל המקרים האלו ודומיהם, אסור באיסור חמור לגלות לנילון את שמו של המתלונן – אלא אם כן נתן המתלונן הסכמתו לכך במפורש.

(5) קבלת תגובת הנילון:

- בירור התלונה מחייב, בסופו של התהליך, כתיבת מסקנות. לעתים, המסקנות עלולות לפגוע בשמו הטוב של הנילון או של אדם אחר. קודם לפרסום המסקנות חייבים להציג אותם בפני אותו אדם ולבקש את תגובתו. במקרה שמדובר במסקנות המטילות דופי או ספק ביושרו של האדם, יש להציג בפניו, אם יבקש זאת, את כל הראיות שעל פיהן הגיעו לאותן מסקנות.

(6) מתי תסווג תלונה כמוצדקת?

- (א) כאשר זכות המתלונן נפגעה.
- (ב) כאשר בשיקול הדעת הדוחה את הבקשה נתערבה מידה רבה של רוע או נזקשנות או חריגה מכללי מנהל תקינים.
- (ג) פגיעה בכללי הצדק הטבעי: כאשר החלטה הפוגעת בזכויות התושב או העובד נתקבלה בלי שנשמעה תגובתו של הנפגע ובלי שניתנה לו הזכות לתגובה.
- (ד) טרטור, הטרדה, "לך ושוב", "הבא עוד מסמך" וכו'.
- (ה) כאשר הרשות המקומית אינה אוכפת את החוק שעל ביצועו ואכיפתו היא הופקדה (רישוי עסקים, סילוק מטרדים, פיקוח על הבנייה, רעש, כלבים, תפיסת שטחים ציבוריים, ועוד).
- (ו) כאשר הפנייה הישירה לאגף הרלוונטי נענתה בסירוב תחילה, ונענתה בחיוב רק לאחר פנייה לממונה והתערבותו.
- (ז) כאשר פנייה או תלונה לאגף/יחידה לא נענתה

כלל או נענתה באיחור רב.

- (ח) כאשר תלונה נשלחה על ידי המתלונן לגורם הלא נכון וזה במקום להעבירה לאגף הנכון, בצרוף הודעה מתאימה למתלונן, שולח אותה חזרה למתלונן.
- (ט) התנהגות בלתי מנומסת, בכתב או בעל פה, כלפי המתלונן.
- (י) אי-מתן אינפורמציה מלאה על זכויות המתלונן; כגון: אי-מתן אינפורמציה מלאה על זכויות הגמלאים שפרשו מן העירייה; הנחה לזוגות צעירים; הזכות לשלם קנס חנייה מופחת ועוד.

כתיבה גסה ובוטה כלפי המתלונן, בתגובה למכתב בנוסח דומה. כאשר הרשות המקומית עצמה עוברת על החוק.

(7) חשיפת שמו של המתלונן בלא לקבל את רשותו.

(8) מתן תשובה למתלונן:

- (א) לעולם תהיה התגובה בלשון מנומסת ביותר, אפילו בתגובה למכתב הכתוב בלשון בוטה ומעליבה.
- (ב) התשובה צריכה להיות מלאה, עניינית ומסבירה.
- (ג) במקום שהתלונה נמצאה מוצדקת, יש לפרט את הדרכים עליהן המליץ הממונה על תיקון המעוות.
- (ד) המתלונן זכאי לקבל מידע על דרכי הטיפול בתלונתו.
- (ה) במקרים שבהם הוחלט להגיש גיליון אישום כנגד אדם שמעשיו פגעו במתלונן, כגון הודעה על הגשת גיליון אישום כנגד עברייני בנייה ועוד, יש להודיע על כך למתלונן.



הנחיות

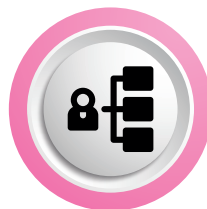
- (ג) תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) 1958.
- (2) הוגשה תלונה שלפי סעיף קטן (1) אין לברר אותה, ויודיע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.
- ח. הסמכויות והדרכים לברור התלונה
- (1) לצורך בירור התלונות מוענקים בזה לממונה כל הסמכויות לבדיקה ולחקירה שיש לו בתוקף תפקידו כמבקר הרשות.
- (2) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (3) הממונה יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו ויתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה; הממונה רשאי לדרוש כי התשובה על התלונה תינתן בתוך תקופה שיקבע.
- (4) הממונה רשאי גם לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה נוגעת לו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ט. הפסקת הבירור
- (1) הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.
- (2) הממונה יודיע למתלונן ולמי שהתלונה נוגעת לו, בכתב, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.
- י. תוצאות הבירור מצא הממונה, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו;
- (2) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע לפני מי שהתלונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (3) מי שהתלונה עליו או הממונה עליו, יודיע לממונה תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.
- יא. דחיית התלונה מצא הממונה כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן וכן למי שהתלונה נוגעת אליו.
- יב. דין וחשבון שנתי
- (1) הממונה יגיש למועצה, אחת לשנה, דין וחשבון על פעולותיו.
- (2) משהוגש דין וחשבון כאמור בסעיף קטן (1), הוא יהיה פתוח לעיון.

- (1) ההנחיות וכללי האתיקה החלים על מבקרי הרשויות המקומיות חלים, בשינויים המתחייבים, גם על עבודת מבקר הרשות בתפקידו כממונה על תלונות הציבור.
- (2) בהעדר חקיקה מסודרת המתייחסת למבקר הרשות המקומית כממונה על תלונות הציבור או כללים מנחים, ניתן ללמוד, בשינויים המתחייבים, מהפרק השביעי לחוק מבקר המדינה.
- (3) נספח:
- א. החלטה המקימה את מוסד הממונה על תלונות הציבור מוקם בזה מוסד לברור תלונות הציבור. מבקר הרשות המקומית הוא הממונה על בירור תלונות הציבור (להלן – הממונה).
- ב. עצמאות הממונה במילוי תפקידו אין על הממונה מרות, לעניין מילוי תפקידיו לפי כללים אלה, זולת מרותו של הדין.
- ג. הזכות לפנות בתלונה כל אדם רשאי לפנות לממונה, לקבול או להתלונן בפניו על כל עניין הנוגע לרשות המקומית (להלן – תלונה).
- ד. דרך הגשת התלונה התלונה תוגש בכתב, או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן ונחתמה על ידיו, ותוגש במישרין לממונה. התלונה תהיה חתומה ביד המתלונן ויצוינו בה שמו ומענו, תיאור העניין שעליו נסבה התלונה, המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והעשוי לסייע לבירור יעיל של התלונה.
- ה. תלונה על מי תלונה ניתנת להגשה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית.
- ו. תלונה על מה נושא לתלונה יכול שיהיה: מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו או במי מבני משפחתו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.
- ז. תלונות שאין לדון בהן
- (1) לא יהיה בירור בתלונות אלו:
- (א) בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (ב) תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;



תלונות בסטטוס לא נקבע

ג. מדובר על תלונות שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהם ולא ניתן להחליט האם הן מוצדקות או לא מוצדקות או שלא ניתן היה לקבוע עמדה לגביהן, למשל במקרים של חוסר במידע ו/או אי שיתוף פעולה מצד המתלונן בהמשך הבירור. תלונות מסוג זה יסווגו כתלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה.



סיווג תלונות

התלונות מסווגות על-פי הפרמטרים הבאים : מוצדק, לא מוצדק, לא נקבע. תלונה תסווג על-ידי הממונה כמוצדקת בכל אחד מן המקרים הבאים:

- כאשר התברר כי העירייה או כל בעל תפקיד בה פעל בניגוד לחוק או לנוהלי העירייה או שנקט עמדה מתוך נוקשות יתרה.
- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק לאחר התערבות הממונה.
- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה לא זכתה לתגובה והמחלקה לא הגיבה כלל בין אם בחיוב ובין אם בשלילה.
- היעדר תשובה במועד סביר.



תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות

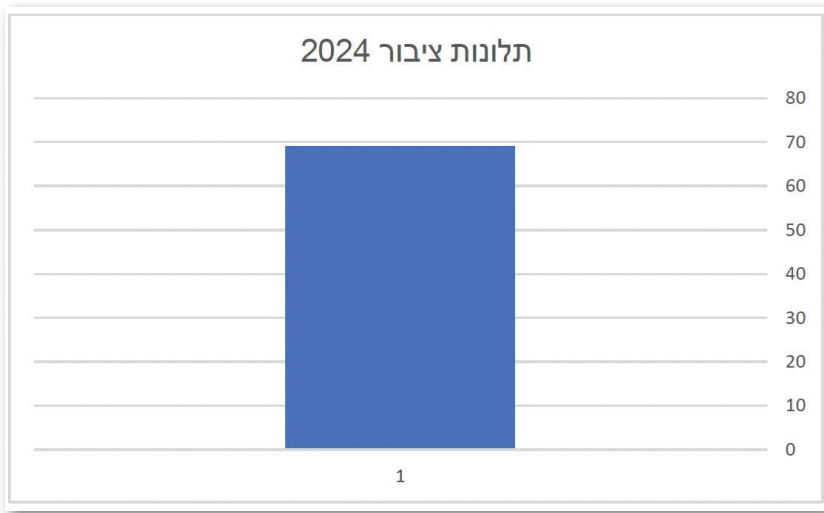
- לא כל התלונות המופנות למורשה נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו כבלתי מוצדקות, הוא מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את התלונות.
- העמקה והרחבה של המידע הנמסר לתושבי העיר על פעולות העירייה והחוקים, התקנות והנהלים שעל פיהם היא פועלת, יביאו להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה מחד ולחיזוק הקשר בין האגף הרלוונטי לתושבי העיר מאידך.



דין וחשבון תלונות ציבור

הגוף המצורף, מפרט את היקף התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2024 בחלוקה לאגפים והמחלקות נשוא התלונה. בשנת 2024 התקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור סה"כ 69 תלונות ציבור שטופלו בנושאים שונים הנמצאים בתחום אחריותה של העירייה וזאת לעומת 50 תלונות שטופלו בשנה קודמת (2023) עד לתאריך 7.10.2023. התלונות נבחנו וסווגו לפי מציאתן. 24 תלונות נמצאו כמוצדקות (המהווים כ- 35% מכלל התלונות). 22 מהן נמצאו כלא מוצדקות בפירוט על-פי חלוקתם לאגפים ו/או המחלקות הרלוונטיות. בנוסף ישנן 23 תלונות שסווגו כלא נקבע.

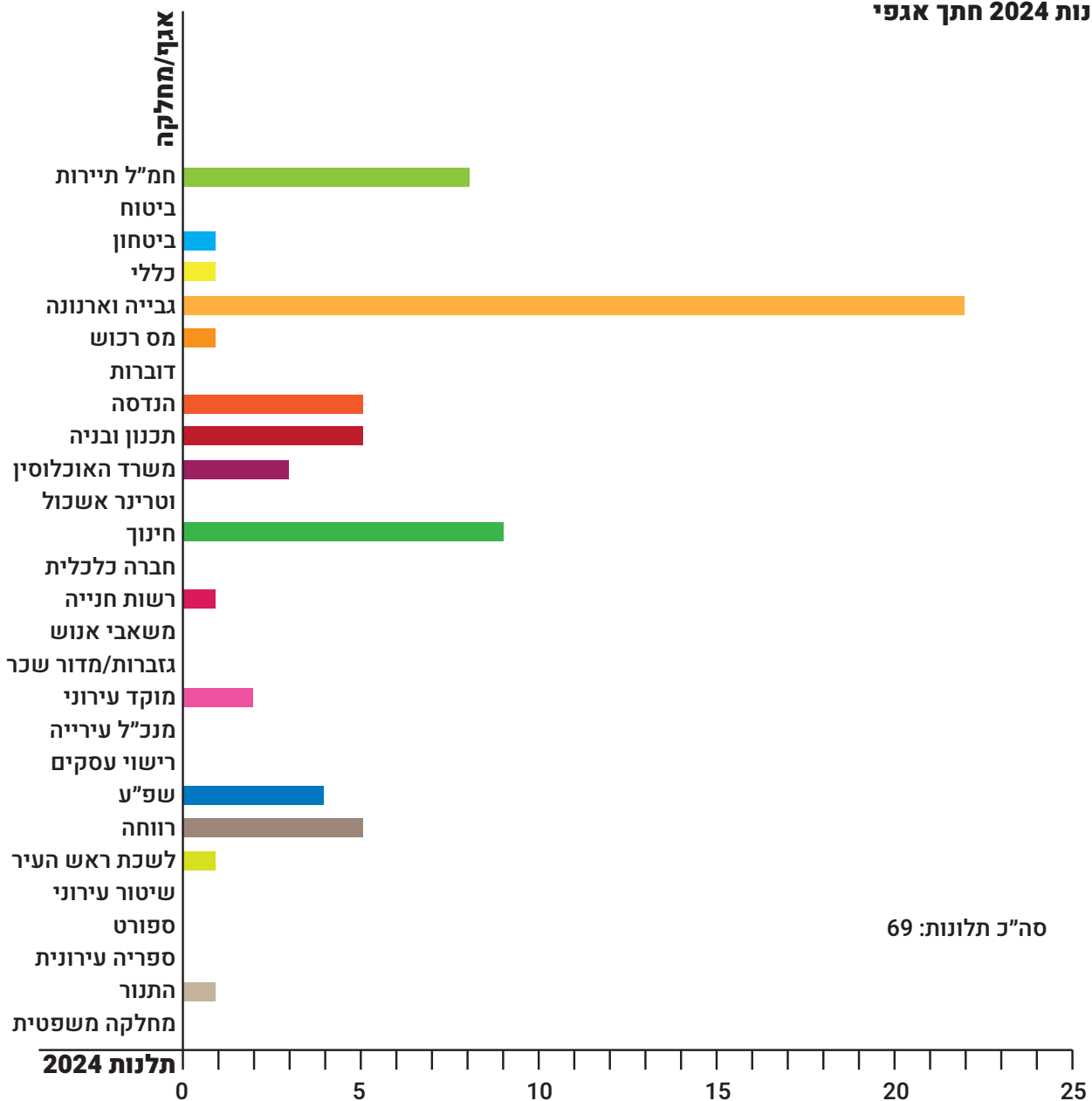
ריכוז תלונות ציבור 2024					
לא נקבע	תלונה לא מוצדקת	תלונה מוצדקת	סה"כ תלונות 2024	סה"כ תלונות 2023	שם האגף/ המחלקה
8			8	0	חמל תיירות
			0	1	ביטוח
	1		1	0	ביטחון
1			1	0	כללי
1	21	0	22	14	גבייה וארנונה
1			1	0	מס רכוש
			0	1	דוברות
2		3	5	11	הנדסה
		5	5	0	תכנון ובניה
3			3	0	משרד האוכלוסין
				1	וטרינר אשכול
1	2	6	9	4	חינוך
				0	חברה כלכלית
		1	1	6	רשות חנייה
				0	משאבי אנוש
				1	גזברות/מדור שכר
		2	2	2	מוקד עירוני
				0	מנכ"ל עירייה
				1	רישוי עסקים
		4	4	1	שפ"ע
4		1	5	2	רווחה
1			1	2	לשכת ראש העיר
				0	שיטור עירוני
				0	ספורט
				0	ספריה עירונית
1			1	1	התנור
				1	מחלקה משפטית
23	22	24	69	50	סה"כ

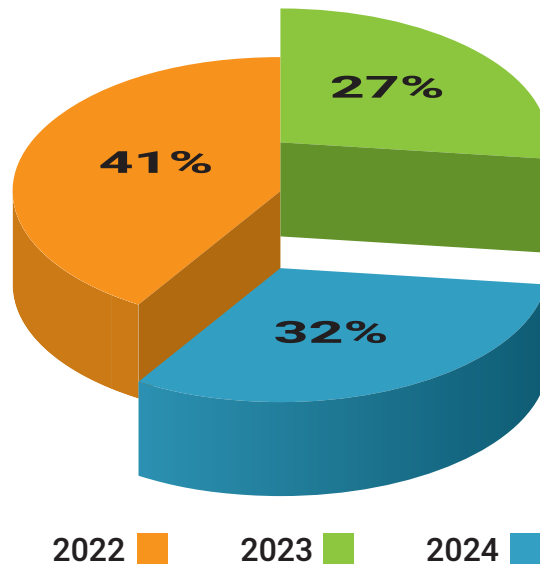


"תלונות ציבור חרבות ברזל"

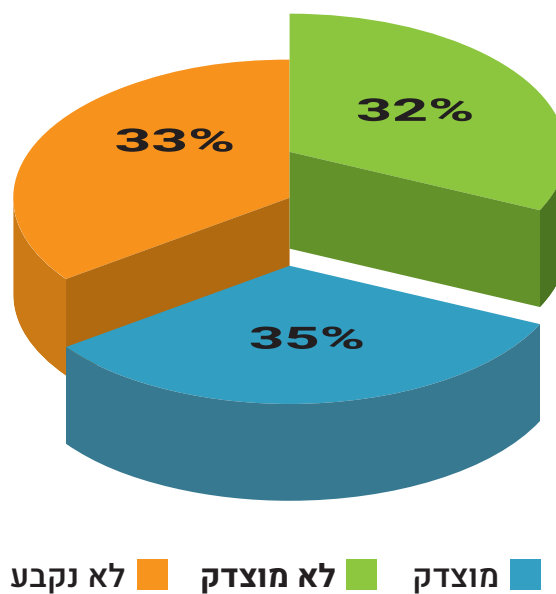
בשנת 2024 התקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור 69 תלונות. באתר העירייה נמצא טופס תלונה דיגיטאלי לתלונות ציבור חרבות ברזל המיועד לתלונות הקשורות למצב החירום. טופס זה הוסף לצורך הנגשת השירות בשל פינוי העיר ופיזור התושבים ומוקדים רבים ברחבי הארץ.

תלונות 2024 חתך אגפי





בירור תוצאות שהתקבלו בשנת 2024





**קריית
שמונה**
מרחב של הזדמנויות



**נספחים
תלונות הציבור**

לשכת מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור
עיריית קריית שמונה

לכבוד

קריית - שמונה

שלום וברכה,

הנדון: תלונתך מיום 25.12.2024 בנושא אישור תושב

תלונתך התקבלה בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.
תלונתך נבדקה במחלקת הגבייה ולהלן הממצאים:
אכן את רשומה בארנונה החל מתאריך 1.9.2021
בחודש 11/2023 שינית את הכתובת לקריית שמונה.
על פי הנחיות מס הכנסה, רק מי שעומד בקריטריונים נכון לתאריך 6.10.2023 זכאי לקבל אישור
תושב דרך מחלקת הגבייה.
לשם קבלת אישור תושב לעלייך לפנות לפקיד שומה לבחינת הבקשה.
תלונתך נמצאה כלא מוצדקת.
מודים על פנייתך, נשמח לעמוד לרשותך גם בעתיד.

בברכה,

יפרח שיר-רז
עוזרת למבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר אורן ירמיהו – מבקר העירייה

לשכת מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור
עיריית קריית שמונה

לכבוד

קריית - שמונה

שלום וברכה,

הנדון: תלונתך מיום 30.5.24 בנושא יציאת תלמידים למשלחת - בית ספר דנצינגר

תלונתך התקבלה בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. תלונתך נבדקה ונמצאה מוצדקת. מנהל בית הספר לקח אחריות מלאה על פעולה זו. מבקר העירייה ביקש לחדד את הנהלים ולהפיק את הלקחים מהאירוע באגף החינוך, רשת המתנ"סים ובית ספר דנצינגר באשר לפרסום וליציאת תלמידים למשלחות. לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מודה לך על פנייתך ונשמח לעמוד לרשותך גם בעתיד.

בברכה,
ירמיהו אורן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתק: הגב' יפרח שיר-רז, עוזרת למבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

לשכת מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור
עיריית קריית שמונה

לכבוד

קריית - שמונה

שלום וברכה,

הנדון: תלונתך מיום 17.11.24 בנושא רישום כוזב במלון [REDACTED] טבריה

תלונתך התקבלה בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. העירייה אינה צד בנושא, מדובר בתלונה שאינה בסמכות הביקורת לברר.

לשם טיפול בתלונתך עליך לפנות למוקד משרד התיירות.

מודים על פנייתך, נשמח לעמוד לרשותך גם בעתיד.

בברכה,



יפוח שיר-רז
עוזרת למבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר אורן ירמיהו – מבקר העירייה

