

ממשקי מיחשוב

ביקורת מעקב - דוח מבקר העירייה מס' 29

ביקורת מעקב:

יש לציין בתחילה, כי מנהל אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה נכנס לתפקידו באמצע שנת 2007 ולמרות שלא היה בתפקידו זה בעת עריכת הביקורת בשנת 2005 הוא נאות להתייחס ולהציע את תפיסתו המקצועית לגבי הממצאים שהוצגו לו.

עם כניסתו לתפקיד מנהל האגף עשה ניתוח צרכים וגיבש תכנית אסטרטגית למחשוב ומערכות מידע בעירייה (ראה מסמך מצורף). אחד הדגשים המרכזיים בתוכנית זו הוא האינטגרציה בין מערכות תפעוליות מרכזיות.

ביחס לביקורת מבהיר מנהל האגף, כי בחלק רב מהביקורת יש עירוב בין הגדרה של תהליך עבודה נדרש והצורך במערכת מידע אחודה. סדר הטיפול חייב להיות קודם כל הגדרה של תהליך עבודה חוצה ארגון ובעקבותיו בחירה של פתרון מחשובי היכול לסייע לתהליך. יש מגוון פתרונות היכול לענות לצורך, בשום מקרה לא תקדם מערכת מחשוב עם פתרון מפורט להגדרת תהליכי עבודה כאלה.

כדי לבצע אינטגרציה בין מערכות אין חובה שהן תשתמשנה באותו מסד נתונים; ממשק טוב בין מערכות מבטיח כי הזנת הנתונים תתבצע פעם אחת בלבד ושהנתונים יהיו מסונכרנים.

לאור מסקנות התוכנית קובצו המערכות התפעוליות המרכזיות לשתי הקבוצות אשר הזיקה ביניהם היא חלשה יחסית אבל הזיקה הפנימית היא חזקה ומחייבת מערכת אינטגרטיבית:

הקבצה ראשונה - מערכות הגביה ו-מערכות המייצרות חיוב (כמו רישוי עסקים, שילוט, חינוך, חוגים ופיקוח עירוני, בית המשפט, הנדסה) ומערכות הגזברות, הרכש וניהול המלאי, כמו כן נבחרה במסגרת מכרז זה מערכת לניהול רווחה (למעט מערכת GIS העירונית), אשר נשארה בחזקת מפעל המים).

הקבצה שנייה - מערכות שכר, משאבי אנוש ונוכחות.

לכל אחת מההקבצות בוצע תהליך מכרז מסודר אשר בסופו הקנה לעירייה חוזה מסודר עם הזוכה.

בכל אחת מההקבצות הוגדרו ממשקים עיקריים וכמו כן, הספק הזוכה חויב על חשבונו לפתח כל ממשק בעתיד:

להקבצה הראשונה נבחרה "החברה לאוטומציה" בהקבצה זו נתבקשו ונתקבלו מערכות כלליות לארגון כולל ניהול מסמכים, ניהול תהליכים ומחולל דוחות וקיבלנו מערכת חדשה שעונה על דרישות ההקבצה. המערכת החלה את פעולתה בקיץ 2010 בעירייה, במכרז זכתה העירייה בתתי מערכות נוספות המוכנסות בהדרגה לעירייה (ראה תכנית עבודה מחשוב).

להקבצה השנייה נבחרה חברת "מלם", המערכת נמצאת בשלבי הרצה לפני הכנסה לעבודה מלאה.

להלן ממצאי הביקורת המרכזיים כפי שהופיעו בדוח השנתי מס' 29 של מבקר העירייה:

1.1 בשנת 2005-2006 החלו דיונים אינטנסיביים בצרכי ממשוק/קישוריות בין המערכים השונים הנמצאים בשימוש העירייה, נתקבלו החלטות ואף הוחל בביצוע ממשקים בין מערכים.

1.2 הביקורת רואה בחומרה את אי שיתוף הגורם המקצועי בעירייה, מחלקת המחשוב והעומד בראשה בכריתת וחתימת חוזים על ידי העירייה עם ספקים בתחום המחשוב. מנהלת המחלקה הציגה בפני הביקורת את חזונה לגבי תפקידה של מחלקת המחשוב: "יזום, אפיון ויישום מערכות תוכנה חדשות, אשר ישרתו את יחידות העירייה בראייה עתידית תוך הקפדה על אינטגרציה מלאה בין המערכות השונות."

לביקורת לא ברור כיצד ניתן לממש חזון כפי שתואר לעיל, על ידי מנהלת המחלקה, ללא שיתופה בחידוש החוזים הקיימים עם ספק כה מרכזי, כגון החברה לאוטומציה ומתן אפשרות בחינת חלופות מחשוביות המתאימות לחזונה, הבנתה ושיקול דעתה המקצועי.

1.3 שימוש בממשקי עבודה מקיפים, מביא לקיצור תהליכי עבודה, מסייע במניעת טעויות תוך הטמעת תהליכי עבודה יעילה ואיכותית וכפועל יוצא מכך, מושגות מטרות הארגון תוך מתן שרות איכותי וידידותי לתושבים ולפונים שונים.

א. בדוחות ביקורת שונים אשר נערכו על ידי לשכת מבקר העירייה ופורסמו בשנים האחרונות על ידי מבקר העירייה, עלו כאמור, לא אחת ממצאים המצביעים על היעדר ממשקים מחשוביים בין אגפים ובין מחלקות שונות בעירייה, מצב הגורם לדעת הביקורת, ובפרט לאור ממצאיה השונים שיפורטו להלן, לפגיעה בתהליכי עבודה במכלול היבטים.

ב. על אף, השליטה הבלעדית כמעט של החברה לאוטומציה באספקת תוכנות ליבה לרשויות המקומיות, הביקורת למדה כי בפועל, קיימות תוכנות שונות היכולות להתחרות בתוכנות אלה וחלקן, אף נמצא, בשימוש ברשויות מקומיות אחרות.

גם בעיריית כפר סבא קיימות מספר תוכנות כגון: תוכנת מינויים באגף תרבות, תוכנת חוגים, תוכנת חנייה וכו', שאינן של החברה לאוטומציה.

לפיכך, על פי הממצאים המפורטים בפרק זה, יש לדעת הביקורת לבחון באופן מעמיק על ידי גורם מקצועי את כדאיות החלפת תוכנות הליבה של החברה לאוטומציה, בתוכנות של חברות אחרות. אל מול זאת הביקורת ממליצה לבחון בין יתר הבדיקות המקצועיות גם את מערכת המחשוב המשולב החדשה של החברה לאוטומציה, מערכת המאפשרת קישור ושילוב נתונים ממספר מערכות ומסדי נתונים בעירייה.

ביקורת מעקב:

הנושא של החברה לאוטומציה נבחן לעומק בשני מכרזים אשר פורטו למעלה, במכרזים השתתף יועץ חיצוני מיומן במכרז אחד זכתה החברה לאוטומציה ובמכרז השני זכתה חברת מלם. בשני המקרים העירייה קיבלה את המערכות החדשות והמתקדמות ביותר של שתי ספקיות אלה, כאשר מובטח עדכון שוטף של המערכות עם פיתוחים חדשים.

1.4 הביקורת מציינת כי במסגרת עבודתה העלתה היעדר מסד נתונים אחד בעירייה.

בנוסף, על אף שרבות מהתוכנות הן של החברה לאוטומציה קיימות תוכנות של מספר ספקים נוספים. עוד מצאה הביקורת כי תוכנות במספר מחלקות, אינן מקושרות מחשובית לעירייה וכן קיימות יחידות בעירייה שאינן מקושרות מחשובית לעירייה ועל כן, שבות ועולות כאמור, בעיות הנגרמות עקב היעדר ממשקים מחשוביים.

ביקורת מעקב:

הוסבר לביקורת כי היעדר מסד נתונים אחד בעירייה אינה הגישה היחידה הנכונה. חוסר הממשקים אינו תלוי בקיום מסד נתונים אחד. לא כל המערכות חייבות להיות מקושרות וחלקן אף חייב להיות מופרד כמו למשל מערכת הרווחה.

חוזק הממשק הנדרש בין מערכות אף הוא מכתוב את אופי הממשק - למשל הזיקה העיקרית בין מערכות השכר ומערכת הגזברות היא דיווח דוח 66 של כל מקבלי השכר בעירייה ההופך לפקודת יומן במערכת הגזברות, אין צורך לשם כך לאחד את בסיסי הנתונים של הגזברות והשכר, היות ומדובר גם בממשק סטנדרטי הפועל בהרבה מקומות. גם כאשר הזיקה הנדרשת היא חזקה יותר אין בהכרח צורך באיחוד מסדי נתונים ומספיק להבטיח כי הזנת נתונים תתבצע פעם אחת ושנתונים יהיו מסונכרנים בין בסיסי מידע שונים (אין ספק שבחלק מהמקרים של זיקה חזקה עדיף בסיס נתונים אחד או ספק אחד האחראי של שני בסיסי הנתונים).

בחלק מהמקרים הפתרון אף יהיה לפתוח עמדת עבודה נוספת אצל גורמים הצריכים להיות מיוחדים למידע של מערכת נתונה.

- 1.5 הביקורת מצאה מספר התכתבויות הדנות בנושא ייעוץ מחשוב לגבי התקופה הנבדקת, תקופה בה פעלה העירייה בחלק מהזמן על פי החוזה מ- 4/2002 למרות שלא נמצא כי הוא נחתם אי פעם ובחלק אחר מהזמן על פי החוזה שנחתם ב- 24/8/2003.
- בפועל, הביקורת מצאה רק חוזה אחד שנחתם כאמור, ב- 4/8/2003. הביקורת לא מצאה ולא הומצא לה ממזכירות העירייה, מחלקת מחשוב וגזברות העירייה את החוזה שנערך באפריל 2002, על פיו שילמה העירייה ליועץ המחשוב תשלומים עד לחתימת החוזה השני על אף, שחוזה זה רשום וממוספר כאמור, בספר החוזים של העירייה, למרות ששוב הביקורת מציינת כי לא נמצא עותק חתום מחוזה זה.

לביקורת לא ברור כיצד ניתן מספור רץ לחוזה שלא נמצא חתום בפועל.
 בדיקה שערכה הביקורת בגזברות העירייה העלתה כי למרות זאת שולם ליועץ
 המחשוב תשלום חודשי החל ב- 1/2002 למשך כל שנת 2002, למשך כל שנת 2003
 ושני תשלומים חודשיים בשנת 2004, על אף שנמצא כאמור רק חוזה אחד חתום,
 שתאריך חתימתו 24/08/2003.

להלן פירוט התשלומים ליועץ המחשוב על פי תקופות:

- א. 1/2002-12/2002, אין חוזה חתום - ₪ 124,580.
- ב. 1/2003-5/2003, אין חוזה חתום - ₪ 47,200.
- ג. 6/2003-12/2003, יש חוזה חתום - ₪ 66,080.
- ד. 1/2004-2/2004, יש חוזה חתום - ₪ 18,880.

שולם ₪ 171,780 מבלי קיום לכאורה, של חוזה חתום היות וחוזה זה לא הומצא
 לביקורת עד לסיומה.

הביקורת רואה בחומרה את העובדה כי שולמו ₪ 171,780 ליועץ המחשוב ללא
 המצאות חוזה חתום.

הביקורת רואה ליקוי חמור בממצאים אלה, ממצאים המצביעים על התנהלות לקויה
 של העירייה, בכל הנושא של ביצוע התשלומים ללא הזמנות עבודה וללא המצאות
 חוזה חתום.

1.6 העירייה שילמה כאמור, ליועץ במהלך כל שנת 2002 ובמחצית שנת
 2003 סך של כ - ₪ 171,780, ללא הסכמים חתומים.

הביקורת רואה בחומרה את העובדה ששולמו ליועץ תשלומים ללא
 חוזה חתום בינו לבין העירייה ולתקופה העולה על המוסכם בחוזה
 החתום.

1.7 להלן יוצגו עיקרי הממצאים בנוגע לקישוריות ממוחשבת כפי שפורטו בדוחות מבקר העירייה אשר פורסמו בעבר -

- א. מחלקת פרסום ושילוט - דוח מס' 24 לשנת 2000/01:
 הביקורת מציינת כי בעלי חנויות המתקינים שלט פרסום לחנותם חייבים בתשלום אגרת שילוט שנתית לפי תעריף של 83 ש"ח למטר רץ נכון לתקופת הביקורת. בדיקת הביקורת מעלה כי בעל חנות חדשה בעיר שעסקו אינו מצריך רישיון עסק, למרות חוק העזר לכפר סבא בדבר מודעות ושלטים, אינו "חייב" ליצור קשר עם מחלקות העירייה על מנת להסדיר את חובותיו כלפי העירייה כפי שיוצג להלן:
- ב. מחלקת הגבייה: עדכון מחלקת הגבייה בדבר שינוי סוג ואופי החנות ובהתאם לכך תיגבה מחלקת הגבייה את מיסי הארנונה מהמחזיק בפועל בנכס על פי תעריף תואם לסוג השימוש בנכס.
- ג. מחלקת תברואה ורישוי עסקים: עדכון מחלקת תברואה ורישוי עסקים בדבר שינוי סוג ואופי החנות ובהתאם לכך אישור תברואה, באם יש צורך בכך והוצאת רישוי עסק באם סוג העסק מחייב זאת.
- ד. מחלקת פרסום ושילוט: עדכון מחלקת פרסום ושילוט בדבר בקשה להתקנת שלט ו/או החלפת שלט קיים תוך יידוע המבקש מצד המחלקה בדבר הכללים להתקנת שלט תקין. בנוסף גביית מס השילוט על פי גודל השלט בפועל.
- הביקורת מצאה, כי בפועל, רק חלק מבעלי החנויות מגישים בקשות להתקנת שלט בצורה סדירה ותקינה, אך ורק למחלקת פרסום ושילוט כפי שבזמן עריכת הביקורת, נדרש על ידי העירייה וללא כל מסירת

הודעה על פתיחת עסק חדש למחלקות האחרות הנוגעות לדבר. הבקשה נבדקת ומאושרת על ידי המחלקה לפרסום ושילוט, על פי חוק העזר העירוני, שהוזכר לעיל וכן נגבית אגרת שילוט בהתאם לגודל השלט, אך אינה מוסרת כל מידע למחלקות מקצועיות אחרות הנוגעות בנושא פתיחת עסקים.

קיום מערך ממוחשב עם ממשקים מחשובים, בין כל המחלקות המוזכרות לעיל, היה מעביר מידע זה לכל המחלקות הרלבנטיות לצורך השלמת הבדיקות ומילוי תפקידן.

שאר בעלי החנויות, אינו מגיש בקשה להתקנת שלט ועל כן מחלקת פרסום ושילוט "נאלצת" להשיג מידע בדבר שלטים חדשים על פי פרסום שהיא "נחשפת" לו ומידע שנאסף על ידה בסיוורים.

עם השגת מידע זה ניגשים עובדי מחלקת פרסום ושילוט, מצלמים את "השלט החדש" ופונים לבעל החנות בבקשה שיגיש בקשה להתקנת שלט. לביקורת נמסר, כי הבקשה להתקנת השלט, מאושרת רטרואקטיבית ונמסרת בקשה לגביית אגרת שילוט בעלות המתחייבת מגודל השלט שאושר.

בהיעדר תוכנה ממוחשבת, מידע על עסקים "שנתגלו" על ידי מחלקת פרסום ושילוט כפי שתואר לעיל, לא מגיע למחלקות נוספות רלבנטיות, הזקוקות לו לבדיקתו ולמילוי והשלמת תפקידן.

הביקורת מצאה, כי קיימים עסקים שאינם מחויבים ברישוי עסקים ועל כן אין דיווח על קיומם. בנוסף מצאה הביקורת כי רק כ- 20% מבעלי החנויות החדשות פונים למנהלת מחלקת רישוי עסקים לברר האם חלה עליהם חובה להוציא רישיון עסק. מצב זה ובנוסף חוסר הקשר בין רישוי עסקים לרישוי השילוט מחייב פיקוח ומסודר ומתוכנן, פיקוח שיסייר עם רשימת בעלי הרישיונות לשילוט על מנת לאתר עסקים שלא הסדירו את התקנת השילוט על פי המקובל.

בנוסף מציעה הביקורת כי ניתן לבחון שילוב של הפיקוח העירוני תוך חיוב כל בעלי העסקים בעיר בהצגת רישיון שילוט במקום בולט בחנותם. רישיון השילוט חייב להיעשות בצורה ממוכנת בהסתמך על נתונים מצטברים במאגרי מחלקת פרסום ושילוט. נתונים אלה צריכים להיות מועברים בממשקים וקישורים מחשובים למחלקות האחרות הנוגעות בדבר, אשר ישתמשו במידע הרלבנטי לצורכי עבודתן.

הביקורת מצאה כי בפועל הוצאות החשמל בגין הארת שלטי חוצות אלה משולמים על ידי עיריית כפר-סבא כאשר מחלקת השילוט לא טיפלה והציגה דרישת תשלום בגין צריכת החשמל מהזכיון, כמתחייב מהאמור בחוזה בין הזכיון לעירייה.

מניתוח ממצאי הביקורת שפורטו לעיל, עולה כי המצב בו בחוזים, מחויב הזכיון בתשלום עבור צריכת החשמל במתקניו כאשר בפועל אינו נדרש לשלם בגין כך - אינו תקין.

מנהלת מחלקת שילוט מסרה לביקורת, כי מנכ"ל העירייה דאז, הנחה אותה כי במכרז החדש למכווני תנועה, שעמד להתפרסם בתקופת הביקורת, יש להשמיט את החיוב בגין צריכת חשמל, כמקובל ברשויות שכנות לדבריה.

מנהלת המחלקה, מסרה לביקורת בנוסף, כי את חוזי זיכיון השילוט, היא ירשה מגורמים שונים בעירייה, ועל כן לא ידוע לה כיצד עליה לפעול בחישוב עלויות החשמל.

הביקורת רואה בחומרה את אי ההקפדה בקיום הדרישות המופיעות בחוזים ומצביעה על כך, כי באי גביית התשלומים כמתחייב מהאמור בחוזים נגרם הפסד מיותר של הכנסות לעירייה, הכנסות הכתובות ומוסכמות באופן ברור, בחוזים בין הזכיינים לעירייה. בנוסף, החלטת מנכ"ל העירייה להתעלם מהנושא על ידי השמטת הסעיף המטיל חובת תשלום הוצאות החשמל על הזכיון, ללא קבלת תמורה הולמת לעירייה, אינה נכונה ותוצאתה הפסד הכנסות לעירייה.

הגורם המקצועי האמון על בדיקה וחישובי צריכת החשמל במגזרים השונים של העירייה הוא מחלקת החשמל. היות ולא קיימת תוכנה ממוחשבת אשר תעמיד לרשות מחלקת החשמל בסיס נתונים אשר ישמש ככלי עבודה הכרחי לבקרה מלאה על צריכת החשמל וחלוקתה לתשלום לפי המשתמשים, מומלץ על בניית מערכת תוכנות וממשקים בין היחידות השונות ובנייהן מחלקת השילוט של העירייה, החברה הכלכלית (המטפלת אף היא בשילוט), לבין מחלקת חשמל האמונה על בקרת צריכת החשמל.

במקרה השילוט - אם תנאי החוזה היו מוזנים למערכת שיש לה ממשק גם למחלקת חשמל החיובים לזכייני השילוט היו יוצאים אוטומטית לזכייני השילוט על פי תנאי החוזה.

ביקורת מעקב:

קיימת תוכנה לניהול השילוט. יש צורך להגדיר את התהליך בו יועמד המידע לרשות הגורמים הנוספים.

רישיון השילוט מופק כיום באופן ממוכן. לגבי העברת המידע בממשקים יש צורך לאפיין את תהליך העבודה הנדרש וממנו לגזור פתרון.

הביקורת מצאה כי, המחלקה לתרבות הדיור לא מקבלת מאגף ההנדסה או מכל גורם עירוני אחר כל מידע בעניין הקמת ואכלוס בתים משותפים חדשים.

הביקורת מציעה, כי מצב מעין זה, ישתנה וגורם המאשר בניית בניינים חדשים בעירייה, יעדכן את המחלקה לתרבות הדיור, בגין כל בניין משותף חדש שנבנה וכך תוכל המחלקה ל - "שווק" עצמה בפני ועד הבית החדש שיוקם בכל בניין, דבר אשר מלכתחילה, יסייע לועדי הבתים לשמור על הבניין החדש ועל איכות חיים ויתרום למראה עירוני יפה.

לו היה קיים ממשק מחשובי בין תוכנה של מחלקת שילוט לבין מאגר הנתונים של אגף ההנדסה היה מסייע למחלקת השילוט על מנת לפקח על הצבת מספרי בתים כראוי ולמחלקת תרבות הדיור לקשר הדוק יותר עם ועדי הבתים החדשים.

1.9 הקמת אתר אינטרנט מקומי של המחלקה לתרבות הדיור במסגרת אתר האינטרנט של העירייה, יוכל לסייע לקשר עם תושבי העיר וועדי הבתים.

על מנת להדק קשר עם ועדי בתים חדשים בעיר, הביקורת ממליצה כי, אגף ההנדסה יעמיד לרשות המחלקה לתרבות הדיור את מאגר בסיס הנתונים העומד לרשותו בגין כל בניין משותף חדש שנבנה בעיר ובאמצעות ממשק מחשובי הדבר יסייע למחלקה ליזום קשר עם ועד הבית החדש לכשיאוכלס הבית. פעילות מעין זו, תעלה בוודאי את איכות השרות לתושבי העיר.

לדעת הביקורת חייב להיות מאגר נתונים בו יתנקז מידע מכל המחלקות הקשורות והמבטיחות בקרה, במקרה של פתיחת עסק חדש בעיר. מידע זה אשר מקורו כאמור, באחת או יותר מהמחלקות אליהן אמור להגיע מי שחפץ לפתוח עסק חדש בעיר יעמוד לרשות המחלקות הרלבנטיות כגון - גבייה, רישוי עסקים, רישוי הבנייה, שילוט לצורך עבודתן השוטפת ולצורכי מעקב אחר חיובים, מיסים ואגרות. רצוי כי פעילות הנפקת אישור וחידוש בגין אגרת שילוט, תיעשה בצורה ממוחשבת והמידע על כך יועבר באמצעות קישוריות וממשקים מחשובים למחלקות רלבנטיות אחרות.

מעיון שערכה הביקורת בחוזים עם זכייני שלטי הפרסום השונים בעיר נמצא כי הזכיינים מחויבים בתשלום דמי זיכיון, אגרת פרסום והוצאות החשמל בגין תאורת שלטים. בדיקת הביקורת העלתה כאמור כי תשלומים אלה אינם משולמים באופן תקין ומלא ובסופו של דבר הינם מועמסים על קופת העירייה.

הביקורת מצאה אם כן, כי העירייה נושאת בעלויות החשמל הנצרך בשלטי הפרסום למרות שבכל חוזי הזכיינות מחויבים הזכיינים לשאת בעלות צריכת החשמל בשלטי הפרסום, לפי דרישת תשלום שתוצג להם מטעם נציג העירייה.

הביקורת רואה ממצא זה בחומרה, ממצא המצביע על הפסד הכנסות לעירייה.

כמו כן, הביקורת סבורה כי ניתן להתגבר על בעיה זו באם תנאי החוזים היו מוזנים למאגר מידע שיעמוד לרשות המחלקות העוסקות בגבייה מהזכיינים על פי תנאי החוזה.

ביקורת מעקב:

קיימת כיום תוכנה לניהול ובקרת צריכת החשמל בעירייה המופעלת על ידי מחלקת חשמל. התוכנה עומדת לרשות כל אחד שמקבל הרשאה בעירייה, כדי לבחון צורך בממשק ממוחשב יש להגדיר תהליך עבודה נדרש וצורך כזה.

צורך כזה לא עלה עד היום בפני מנהל אגף המחשוב.

2. מחלקת רישוי עסקים - דוח מס' 26 לשנת 2002

2.1 באמצעות מערכת המחשוב הקיימת במחלקת רישוי עסקים קיים אם כן, קושי לנהל מעקב שוטף ויעיל אודות מצב העסקים בעיר.

על מנת לדעת אודות עסקים הנמצאים בתהליך רישוי, הפועלים ברישיון זמני, על מנהלת המחלקה להוציא דוחות סטטיסטיים על העסקים ולהיעזר בדוחות אלה.

תוכנת המחשוב הקיימת לא מאפשרת לעקוב בצורה יעילה ופשוטה אחר העסקים, לא קיימת אפשרות תזכורת אוטומטית ממוחשבת ממוחשבת לסיום מועדי הארכה או סיום שלב טיפול וכד'.

הביקורת מצאה כי מרישומי מחלקת הגבייה ניתן להפיק נתונים אודות סגירת/פתיחת עסקים. עד למציאת פתרון מחשובי ניתן להיעזר בטופס דיווח ידני בו יימסרו ממחלקת הגבייה נתונים מזהים אודות עסקים קיימים שנסגרים ו/או עסקים חדשים שנפתחים, אך באף מקרה רשומה ידנית לא צריכה לבוא במקום מערכת ממוחשבת אשר תאפשר עדכון שוטף של המחלקות הרלבנטיות על פי נתוני הגבייה או לפחות הצלבת נתוני הגבייה בצורה ממוחשבת מול הנתונים שבמחלקות הרלבנטיות.

הביקורת מציינת כי דיווח בטופס, מעין זה, מבוצע על ידי מחלקת הגבייה למחלקת שילוט.

בעבר נערכה ביוזמת מנהלת מחלקת רישוי עסקים, מצגת של תוכנת פיקוח חדשה של החברה לאוטומציה המתאימה לכל מחלקות אגף איכות הסביבה ובנויה בפרקים נפרדים לכל אחת מהן.

מנהלת מחלקת רישוי עסקים מסרה לביקורת כי החלה ליזום מהלך להתקנת תוכנה זו בחודש מרץ 2002, אך לא המציאה לביקורת פניות בכתב למחלקת מחשוב בעניין זה, מצידה. מצגת זו הוצגה בפני מנהל אגף איכות הסביבה, כל מנהלי המחלקות באגף ונציגה ממחלקת המחשוב.

מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי מנהל האגף מעוניין בתוכנה זו כך גם מנהלי המחלקות באגף ואף גזבר העירייה. בפועל מנהלת מחלקת המחשוב דאז, מסרה לביקורת כי נושא רכישת והחזקת תוכנה זו מעובד ונבדק במהלך ביצוע הביקורת עקב הצורך בצמצום עלויות יחידת המחשוב וקביעת סדרי עדיפויות כמוצע בתוכנית החירום הכלכלית דאז.

בשנים האחרונות מאז שהעירייה החלה לעבוד בתקציבים מסודרים, מאושרים מראש ומאוזנים ולאחר שיפור מה, בתזרים המזומנים של העירייה הוקצבו משאבים משמעותיים יחסית לתקופה הקודמת, אם בדרך של תקציב רגיל והן בדרך של תב"ר לשיפור כל מערך המחשוב של העירייה.

לכן, רצוי מבחינת הביקורת לכלול בתוכנית העבודה השוטפת של מחלקת המחשוב גם את נושא הממשקים והקישורים וביניהם אלה הקשורים לרישוי עסקים. עוד מוסיפה הביקורת כי היות ודברים אלה אמורים לשפר ולייעל את עבודת האגף לאיכות הסביבה בנושא רישוי עסקים נראה לביקורת כי גם הנהלת האגף חייבת ליזום ולעודד הקצאת המשאבים לפתרון הבעיות המחשוביות.

הביקורת סבורה כי באם תותקן בנוסף למוצע לעיל, תוכנת מחשב המתבססת על בסיס נתונים רלבנטיים שקיימים כבר במאגרי העירייה שתאפשר ניהול רשימה ממוחשבת של כלל העסקים בעיר ובה יהיה גם פירוט של מהות העסק, שם בעל העסק כאשר רשימה זו תתעדכן על ידי מספר מחלקות, במקביל, ניתן יהיה לגזור ממנה נתונים עכשוויים בכל רגע נתון וכן, ניתן יהיה לנהל מעקב מסודר וממוחשב בדבר חידוש רישיון עסק, חידוש תשלום אגרת שילוט והתאמת העסק להיתר הבנייה בבניין בו הוא שוכן, נתונים שיעודכנו מצד המחלקות השונות.

הביקורת סבורה כי עלות התקנת ואחזקת תוכנה מעין זו, בוודאי תכוסה עם שיפור אפקטיביות הבקרה הכוללת בכל הנושאים הקשורים לעסקים בעיר.

בנוסף, הכנת רשימה ממוחשבת כזו, תאפשר גם הגדלת הכנסות לעירייה עקב שיפור האפקטיביות של תשלום במועדים הקבועים בחוק בעד רישוי עסק ; תשלום שנתי בגין אגרת שילוט. יתר על כן, רשימה זו תכלול את כל העסקים בעיר כולל עסקים הנמצאים במבני מגורים (מרפאות, משרדים וכד') נתון ממנו אגף ההנדסה יכול להפיק הכנסה משמעותית עקב הטלת היטל השבחה על בעל נכס בבית מגורים, בו מופעל עסק. (על ידי הפעלת ההליך של מתן אישור שימוש חורג כשכזה מתאפשר).

מנהלת מחלקת רישוי עסקים מסרה לביקורת כי באם ניתן אישור לשימוש חורג במבנה למגורים לא מועבר דיווח על כך מאגף הנדסה למחלקת רישוי עסקים. הביקורת שבה וקובעת, כפי שכבר הוזכר כי בנקל ניתן לקבל נתונים אודות כמות וכתובות המבנים שקיבלו היתר לשימוש חורג עם הכנסת ממשקים מחשובים.

הבעיה של מעקב ופיקוח על קיום עסקים באזורי מגורים הפועלים ללא היתר לשימוש חורג או עם היתר לשימוש חורג יכולה להיפתר בנקל על ידי יצירת אמצעים מחשובים מבוססים על מאגרי המידע שנמצאים הן בידי מחלקת רישוי הבנייה, הן מחלקת הגבייה, הן מחלקת שילוט, הן מחלקת רישוי עסקים. היות וכל אחת מהמחלקות שהוזכרו לעיל, מעוניינות אך ורק בנתונים הנוגעים לתחום אחריותה, יוזמת יצירת קישוריות וממשקים חייבת לבוא ממחלקת המחשוב.

ביקורת מעקב:

ברישוי עסקים פועלת כיום מערכת חדשה הכוללת תזכורות אוטומטיות המגיעות למייל של גורמים נבחרים באגף איכות הסביבה.

2.2 תגובת המחלקה שניתנה בתקופת עריכת הביקורת במחלקת רישוי עסקים בשנת 2002:

"הנושא בטיפול עוד בטרם הביקורת של המבקר. על מנת שנוכל לנצל את המידע הקיים בתוכנה של מחלקת הבנייה, צריך לשנות ולהוסיף מספר שדות. עם זאת קבענו עם מנהלת מחלקת הגבייה על העברת מידע על גבי טופס ידני פעם בחודש, בטרם פתרון ממוחשב. ייתן פתרון לבעיות המחשוב עם חיבור האגף למערכת פיקוח עירוני ממוחשבת ולמערכת קומפלוט. יש לציין שפנינו לגבי הנושאים הנ"ל לפני כ- 5 שנים ועד היום טרם התקבלה החלטה".

מסקנת הביקורת: ל-5 השנים שהוזכרו על ידי אגף איכות הסביבה נוספו עוד 4 שנים, מבלי שבעיית המחשוב שנראית פשוטה לכאורה, תיפטר. לדעת הביקורת 9 שנים של טיפול ושעדיין אין החלטה בנושא, זו תקופה לא סבירה בלשון המעטה.

במחלקת רישוי עסקים קיימת תוכנת מחשב בה רשומים כל העסקים בעלי רישוי. רשימה זו ניתנת לחלוקה לפי קודים שונים. הטיפול בעסקים על כל שלביו כולל המעקב המתנהל במחשב. הביקורת מציינת כי מערכת ממוחשבת זו נרכשה והופעלה לאחר קיום הביקורת שערך מבקר העירייה בשנת 1995 במחלקת רישוי עסקים. גם אז נאמר כי התוכנה תפתור את כל מערך המעקב, הבקרה והתיאום הקשור לרישוי העסקים (ראה דוח מבקר העירייה מס' 19 לשנת 1995/96).

ביקורת מעקב:

מנהל אגף המחשוב אינו מכיר את הצורך בהוספת שדות נוספות למידע הקיים במחלקת רישוי.

2.3 מחשבי המחלקה מחוברים לחברה לאוטומציה ובאמצעות חיבור זה מתבצע עדכון שוטף ממשרד הפנים המעדכן את החברה לאוטומציה. הביקורת ביררה עם מנהלת המחלקה מהי השיטה הנהוגה במחלקת רישוי עסקים למעקב על העסקים החייבים ברישוי אך פועלים ללא רישוי ומה הסטאטוס שלהם. מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי המעקב מבוצע תוך עלעול בחומר הנמצא במחלקה ועיון "מזדמן" במחשב. עוד מצאה הביקורת, כי ניתן לגזור ממחשבי המחלקה רשימות מרוכזות של עסקים נטולי רישוי. עסקים בתהליך משפטי וכד' אך לביקורת לא נראה כי נעשה שימוש ביכולת זו. יתר על כן, לשאלת הביקורת - האם נעשתה פנייה למחלקת המחשוב ו/או לחברה לאוטומציה בבקשה ליצור יכולת מחשוב של מעקב אוטומטי/מתריע אחר מצב העסקים טעוני רישוי הפועלים ללא רישוי, נענתה הביקורת בשלילה.

על אף זאת, הביקורת מציינת כי במהלך קיץ 2002 החלה מנהלת מחלקת רישוי עסקים לפעול להוספת סיווג "מהות העסק" במערך הממוחשב של מחלקת הגבייה, תוספת לכשתתווסף ניתן יהיה לגזור מרשימות הגבייה באופן שוטף מידע מקיף בדבר עסקים חדשים בעיר, רשימה אשר תסייע למחלקה בעבודת המעקב.

יוזמה זו אשר החלה בשנת 2002, אכן היתה אמורה על ידי ממשק מחשובי מתאים לשרת לפחות את חלק מצרכי רישוי עסקים. גם כאן קצב ההתקדמות בבניית המערך הממוחשב הנדרש הוא איטי מעבר לסביר.

הביקורת התרשמה כי שיטת המעקב הקיימת מצביעה על קושי בזמינות המידע וחוסר שליטה מלאה במידע.

לדעת הביקורת, יש לשנות ולשפר את שיטת המעקב הקיימת, כך שיהיה מעקב ממוחשב אוטומטי, מעקב שישפר את זמינות המידע ויסייע למחלקה בשליטה על כלל העסקים בעיר.

עוד מוסיפה הביקורת, כי מבירור שערכה עם אחראית הדרכה מיחשובית בחברה לאוטומציה, העלתה כי קיימת כיום תוכנת פיקוח כללית חדשה, כשבתוכה תוכנה של פיקוח על עסקים ובה פתרונות לכל הקשיים שהעלתה הביקורת, קשיים בהם נתקלת מחלקת רישוי עסקים. הביקורת מציעה כי אגף איכות הסביבה יבדוק את הצרכים ויבחן את ההתאמה של תוכנה זו לניהול יעיל יותר ואפקטיבי של כל הפיקוח העירוני ובתוכו גם פיקוח ומעקב בעניין רישוי עסקים, במיוחד ממשקים/קישורים למאגרי המידע הקיימים בשימוש מחלקות אחרות והמתבססים גם על עיבודי החברה לאוטומציה.

מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי קיימת תכנית עבודה של בדיקות שוטפות על פי סיכום בין הגורמים המאשרים למנהלת המחלקה. הבדיקות המבוצעות יחד עם גורמי חוץ, נערכות לאחר הודעה מראש לבעל העסק. יחד עם זאת, מבוצעות גם ביקורות פתע על ידי המחלקה עצמה.

הביקורת מוסיפה ומדגישה כי תוכנת מחשוב מתאימה אשר תנצל את מאגרי מידע שכבר קיימים בעירייה תיעל את עבודת המחלקה בנושא זה.

ביקורת מעקב:

קיימים דוחות התראה שבועיים במערכת החדשה הפועלת ברישוי עסקים.

3. מחלקת נכסים - דוח מס' 27 לשנת 2003

3.1 הביקורת מצאה כי הודעה על חתימת חוזה נשלחת באופן מסודר ממחלקת הנכסים למחלקת הגבייה, מחלקת חשמל, מחלקת תחזוקת מבנים ומפעל המים.

הודעה זו מטילה את האחריות לאיסוף המידע ולוידוא התשלומים בגין השימוש של השוכרים בנכסי העירייה המושכרים על המחלקות, כך שמחלקת נכסים לא עוקבת אחר ביצוע ההתחייבות של השוכרים על אף, שלדעת הביקורת, מחובתה של מחלקת נכסים, כאחראית על ניהול כלל נכסי העירייה לקיים מעקב שוטף על קיום כלל התחייבויות השוכרים ולרכז את המידע מהמחלקות.

מכל מקום, גם על פי הנוהל הקיים, חסרה חוליית הדיווח מכל המחלקות האחרות למחלקת הנכסים והרישום המסודר על פי דיווחים אלה בתיקי הנכסים, שצריך היה להתבצע במחלקת נכסים.

הביקורת מציינת עוד, שעל פי הנוהל הקיים עניינים מסוימים הנוגעים לשכירות נכס נופלים בין הכיסאות ואינם מטופלים כלל יעיד על כך היעדר כל מעקב אחר חשבונות הטלפון, בנכסים המושכרים.

הביקורת רואה ליקוי בממצאים אלה. מהגדרת התפקידים של מחלקת נכסים, משתמע כי היא האחראית בפועל על כלל נכסי העירייה.

הביקורת ממליצה כי מחלקת נכסים תרכז את כל הנתונים הנוגעים לשימוש

בנכסי העירייה על ידי בניית מאגר נתונים ממוחשב שיכלול "תיק נכס" נפרד לכל אחד מהנכסים הציבוריים. בנוסף, ממליצה הביקורת שהיות ולמחלקת נכסים יש קשרים הדדיים עם יחידות אחרות כגון: הנדסה, גבייה וכו' השלמת מאגר נתונים שבשימוש מחלקת הנכסים יכולה להיעשות באמצעות ממשקים/קישורים למאגרי המידע של המחלקות האחרות.

כתוצאה מכך, מחלקת הנכסים תוכל לנהל את הנכסים הציבוריים תוך התבססות על מערכת המידע שבידיה ובהתבסס על מאגרי הנתונים הנמצאים במחלקות אחרות בעירייה.

הביקורת גם ממליצה יחד עם בניית המערכת הממוחשבת כאמור לעיל, על מיסוד נהלי עבודה כמתחייב, בין מחלקת נכסים האחראית על נכסי העירייה, לבין מחלקות אחרות אשר מטפלות בכלל נכסי העירייה כגון, מחלקת חשמל, מחלקת הגבייה, גזברות העירייה, מחלקת תחזוקת מבנים וכו'. כך למשל, הביקורת מצאה כי האחראית על נושא הטלפונים בעירייה אינה משתתפת בטיפול בנכסי העיר, לא כצד מדווח ולא כצד מיוזע, למרות החלטה בנושא זה שהתקבלה, לדבריה, בתקופת עריכת הביקורת, בישיבת עבודה עם מנכ"ל העירייה דאז. מנהלת מחלקת נכסים מסרה לביקורת כי לא הועבר אליה כל סיכום עם מנכ"ל העירייה בנושא.

הביקורת משוכנעת ללא כל צל של ספק כי הכנסת מערך ממוחשב כולל ממשקים וקישוריות למאגרי המידע הקיימים היו מבטיחים את התיאום בין הגורמים השונים בעירייה, בתחום.

כאמור, מערך הנכסים העירוניים בכפר סבא הפך לממוחשב החל משנת 1995 עיריית כפר סבא היתה מהראשונות למחשב את נכסיה העירוניים באמצעות תוכנת מחשב חדשה שפותחה על ידי חברת "קומפלוט" (83) בע"מ מיסודה של החברה לאוטומציה של מרכז השלטון המקומי.

כתוצאה מכך, מחלקת נכסים נתקלה במספר בעיות בתוכנת המחשב בצורת "באגים" שונים. בעיות בתוכנת "קומפלוט" כפי שמצאה הביקורת בדוח מס' 22: "באג" בתוכנת הנכסים בחישוב שטח הנכס וכן, היעדר ממשק גרפי - כבר טופלו ותוקנו בעבר. יחד עם זאת, תוכנת "קומפלוט" אינה "מתקשרת" עם תוכנות ומאגרי מידע אחרים.

לדברי מנהלת מחלקת נכסים, במהלך השנים הוציאה חברת "קומפלוט" מהדורות מעודכנות ובהן קיים פתרון ל-"באגים" ולבעיות שונות שהתגלו במשך הזמן. מנהלת מחלקת נכסים ציינה גם, כי מחלקתה מתעדכנת באופן שוטף בגרסאות התוכנה החדשות ביותר.

הביקורת מצאה כי גם מחלקת רישוי בנייה מוחשבה בתוכנה ייחודית של חברת "קומפלוט" ועל כן, קיימת קישוריות ממוחשבת ומסודרת בין מחלקת נכסים ומחלקת רישוי ובנייה. לכן, עם תוכנת "קומפלוט" מאפשרת קישוריות ממוחשבת בין מחלקת נכסים למחלקת רישוי הבנייה הבנייה ייתכן שהיא מאפשרת קישוריות למחלקות אחרות כגון, קישור למחלקת הגבייה.

יחד עם זאת, הביקורת אף מצאה כי פרט לשתי המחלקות האמורות, יתר מחלקות העירייה לא מוחשבו בתוכנה הייחודית, לפיכך לא קיימת קישוריות ממוחשבת בין מחלקת נכסים לבין המחלקות האחרות כגון, שילוט ופרסום, המחלקה המשפטית, רישוי עסקים, מחלקת גבייה, מחלקת חשמל וכו'.

מנהלת מחלקת נכסים מסרה לביקורת כי מחלקתה מקבלת באופן ידני דוחות ממחושבים עבי כרס כל חודשיים שלושה ממחלקת הגבייה. אולם, דוחות אלה אינם נוחים לעבודה ותופסים מקום רב. עוד הוסיפה מנהלת מחלקת נכסים כי במחצית שנת 2003 לערך, הוטל על עובדת ממחלקת המחשוב לבצע קישוריות ממוחשבת של מחלקת נכסים עם מחלקת הגבייה, אך במועד ביצוע הביקורת טרם בוצע קישור זה, כפי שנמסר לביקורת, על ידי מנהלת מחלקת נכסים.

מנהל מחלקת חשמל מסר לביקורת כי לנוכח היעדר קישוריות ממוחשבת בין מחלקת נכסים למחלקות אחרות ולמען קידום העבודה השוטפת, הוא יזם פגישת עבודה משותפת בין הגורמים הנוגעים להשכרת נכסים בעיר - מהנדס הרשות, גזבר העירייה, מנהלת מחלקת נכסים.

לדעת הביקורת, העבודה השוטפת ואולי אף הכנסות העירייה נפגעות מאי קישוריות ממוחשבת. זאת ועוד, מחלקת נכסים ומחלקות אחרות בעירייה יכולות לייעל ולשפר את מהלך העבודה אם ימוסדו ערוצי דיווח ושקיפות בין המחלקות. על כן, הביקורת ממליצה לערוך בדיקה מקיפה ויסודית בדבר האפשרות לשיפור הקישוריות הממוחשבת בין מחלקת נכסים לבין מחלקות המצויות איתה בקשרי עבודה שוטפים.

היעדר קישוריות ממוחשבת בין מחלקות העירייה השונות, שב ועולה בדוחות מבקר העירייה בשנים האחרונות, בהקשרים שונים ומזוויות רבות.

לדעת הביקורת, יש לבדוק ולהסדיר ביסודיות את השימוש במחשבי העירייה, על מנת שישמשו ככלי יעיל הקושר בין היחידות השונות ומקיים בתוכו מאגרי מידע חיוניים. על כן, יש לקיים בדיקה מקיפה של כל המחלקות הנוגעות בדבר תוך הסתייעות במחלקת המחשוב ובמידת הצורך הסתייעות גם בגורמים מקצועיים בתחום המחשוב.

הביקורת מצאה כאמור, חסר בנוהלי עבודה מסודרים וכן היעדר קישוריות ממוחשבת בין מחלקת נכסים לבין מחלקות אחרות בעירייה. הביקורת ממליצה על מיסוד נוהלי עבודה כתובים בין מחלקת נכסים, האחראית על נכסי העירייה, לבין מחלקות אחרות אשר מטפלות בכלל נכסי העירייה.

הביקורת מצאה כי קיימת קישוריות ממוחשבת בין מחלקת נכסים למחלקת רישוי ובנייה בלבד. שאר המחלקות הפועלות בשיתוף עם מחלקת נכסים נעדרות קישוריות ממוחשבת למחלקה.

היעדר קישוריות ממוחשבת בין מחלקות העירייה השונות הינו נושא אשר שב ועולה, לעיתים תכופות, בדוחות מבקר העירייה השונים. הביקורת ממליצה לבדוק ולהסדיר ביסודיות את השימוש במחשבי העירייה על מנת שישמשו כלי יעיל הקושר בין היחידות השונות ומקיים בתוכו מאגרי מידע חיוניים.

ביקורת מעקב:

למערכת ניהול הנכסים הפועלת כיום יש ממשק למערכת ניהול התרי בניה, הקישור לגבייה אופייין כחלק ממכרז מערכות מידע ואמור להיות מפותח בעתיד, כיום מערכת ניהול הנכסים היא של החברה לאוטומציה, לאור סקר נכסים המתבצע בעירייה כיום ייתכן שתבחר מערכת אחרת לניהול נכסים דבר שיאריך את תהליך הקישור לגבייה ויאליץ לפתח מחדש את הקישור להיתרי בניה.

4. היטלי ביוב - דוח מס' 27 לשנת 2003

סגנית מנהלת מחלקת הגבייה, ענתה לשאלת הביקורת, כי בתוכנה איתה עובדת מחלקת הגבייה אין נתונים מספריים על השטחים שלא מחויבים בארנונה.

הביקורת מעירה כי את הנתונים על חלוקת השטחים קיבלה מחברת "דטה מפ" שביצעה את המדידות עבור העירייה. אי לכך, לא ברור לביקורת, מדוע לא ניתן להגדיר שטחים אלה בתוכנת הגבייה.

עוד מצאה הביקורת, כי אין בידי מחלקת הגבייה נתונים על חלוקת שטחי המגרש, בין הדיירים, עליו בנויים יותר מיחידת דיור אחת, כך שבפועל במגרשים אלה מחלקת הגבייה מחלקת את המגרש במספר הבתים שנמצאים עליו, באופן שווה, מבלי להתייחס ליחס החלוקה בפועל, שכל נכס תופס מהמגרש.

הביקורת רואה בממצאים אלה ליקוי מהותי. מעבר לעובדה כי הוראות החוק לא ממולאות כנדרש, מן הראוי שבידי מחלקת הגבייה יהיו נתונים על השטחים שלא מחויבים בארנונה, אותם קיבלה הביקורת, במהלך בדיקתה מחברת "דטה מפ" ועל כן, הביקורת ממליצה כי בסיס נתונים זה יוכנס לתוכנה של מחלקת הגבייה, כך שהגבייה בפועל תהיה בהתאם לשטח הבנוי למעשה, על פי הקבוע בחוק העזר העירוני, תוך הפרדה בין השטחים שמחויבים בארנונה לבין השטחים שעבורם אין חובת תשלום ארנונה.

זאת ועוד, נתונים על חלוקת הנכסים הבנויים על מגרש משותף, מצויים בהיתרי הבנייה במחלקת רישוי הבניה. על כן, הביקורת ממליצה שמחלקת הגבייה תעדכן את רישומי מערכת הגבייה, בשטחי המגרשים השייכים לכל נכס, על מנת שיוכלו לחשב במדויק את גודל הקרקע השייך לנכס, כך שהגבייה תהיה באופן ההוגן ביותר ובאופן שמשקף את גודל השטח השייך לנכס המחויב בהיטל ביוב ובהיטלי פיתוח בכלל.

הביקורת שבה וקובעת כי הסדרת נושא חלוקת השטחים הבנויים המחויבים ושאנם מחויבים בארנונה, במערכת המחשב במחלקת הגבייה, תביא לגבייה צודקת ואפקטיבית יותר. אי לכך, הביקורת ממליצה כי מנהלי שתי היחידות (הנדסה וגבייה), יערכו תוכנית פעולה משותפת למציאת פתרון מחשובי, כולל קביעת לוחות זמנים להפעלת מערכות ממוחשבות מקושרות לתועלתן של שתי המחלקות.

ממצאי הביקורת, גם ממחישים ביתר שאת, את הממצאים שהתבטאו בהיעדר תכתובת פנימית בין מחלקת תשתיות לבין מחלקת גבייה. בחלק מהחלקות, הביקורת לא מצאה מסמכים המסבירים את השינוי בחיובי היטל הביוב.

הביקורת שבה וממליצה על בניית מערך ממוחשב שיעבד את כל הנתונים לצורך קביעת החיובים יחד עם העברת מידע זה למחלקת הגבייה להכנת החיובים לתושב. הנתונים האמורים (שטחים בנויים שאינם מחויבים בארנונה וחלוקת שטח הקרקע המשותף באופן המשקף את החלוקה בפועל) מצויים, כאמור לעיל, בעירייה בידי החברה שביצעה את המדידות לצורך חיובי ארנונה ובידי מחלקת רישוי הבניה על פי תוכניות הבנייה המאושרות.

הביקורת ממליצה כי ייבנה קובץ נכסים עירוני המפרט את כל שטח הנכס - שטחים לחיוב בארנונה ושטחים פטורים מחיוב בארנונה יחד עם פירוט שטחי הקרקע. נתונים אלה יוכנסו לקובץ הנתונים של מחשבי מחלקת הגבייה וגביית היטלי תשתיות ובכללם היטל הביוב תתבצע על פיהם, כפי שנקבע בחוק העזר העירוני. קשרי העבודה בין המחלקות מתבצעים בעל פה ולא בכתב מוסדר.

לדעת הביקורת, יש לפעול כאמור לעיל, באמצעות מערך ממוחשב שיעבד את כל הנתונים לצורך קביעת החיובים יחד עם העברת מידע זה למחלקת הגבייה להכנת החיובים לתושב.

עוד מצאה הביקורת כי מערכת קשרי העבודה בין מחלקת תשתית באגף הנדסה למחלקת הגבייה, כפי שפורט בדוח היטלי ביוב נעשית ברובה במזכרים ידניים. מתאמת מערכות האוטומציה במחלקת המחשוב ענתה לשאלת הביקורת כי לא נתקבלה אף פעם בדרישה ליצירת קישור ממוחשב בין אגף הנדסה על מחלקותיו לבין מחלקת הגבייה.

לדעת הביקורת יש להקים מנגנון בקרה במחלקות התשתיות והגבייה, אשר יוכל למנוע הישנות טעויות שונות, בדרך חישוב היטלי תשתיות תוך שימוש במערכת ממוחשבת ללא מגע יד אדם.

בתגובה לממצאי הביקורת מסרה מנהלת מחלקת הגבייה כי מתבצעת בקרה שוטפת באמצעות טבלאות מעקב וישיבות צוות שבועיות במחלקת הגבייה. הביקורת מעירה כי בעידן המחשוב הבקורות הנדרשות חייבות להיות מושתלות במערכות ממוחשבות אשר ייקלו וישפרו את העבודה.

יחד עם זאת, הביקורת ממליצה כי ייקבעו נהלי עבודה כתובים בין מחלקת התשתיות למחלקת הגבייה יחד עם הסדרת מערך ממוחשב שידבר אחד עם השני (בין המחלקות).

ביקורת מעקב:

לביקורת נמסר כי ממשק בין מחלקת תשתיות והגבייה אופייני ויתבצע כנראה בשנת 2011. נושא האחדות ושיתוף טוב יותר של נתונים בין הנדסה וגבייה מתוכנן השנה על מנת להתבצע ב-2012.

5. חנייה בעיר - דוח מס' 28 לשנת 2004

סגנית מנהל רשות החנייה והיועץ המשפטי לעירייה, תיארו בפני הביקורת את תהליך הגשת ערעורים על ידי חייבים, כלהלן:

5.1 אזרחים המעוניינים לערער בפני התובע העירוני שולחים את בקשת הערעור שלהם בה מפורטות השגותיהם על קבלת דוח החנייה. בקשה זו מגיעה ראשית לרשות החנייה ולאחר שסגנית מנהל רשות החנייה מזינה במחשב, עדכון בדבר הגשת ערעור לגבי דוח מסוים, מעבירה סגנית מנהל רשות החנייה באופן אישי, במסירה ידנית את כל המידע הקשור לבקשת הערעור לידי היועץ המשפטי לעירייה.

הביקורת מצאה כי כמות בקשות הערעור המוגשות, רבה מאד ומכילה ניירת רבה, בקשות אלה נבדקות ברשות החנייה ומועברות באופן ידני למשרדו של התובע העירוני.

לדעת הביקורת, ניתן לייעל הטיפול בבקשות ערעור אלה, על ידי יצירת קישוריות ממחושבת בין רשות החנייה לבין התובע העירוני.

זאת ועוד, הביקורת מצאה כי כל בקשות הערעור נסרקות ומוכנסות לתוכנת המחשב עימה עובדת רשות החנייה ועל כן הביקורת בדעה כי הצבת תוכנת המחשב האמורה בלשכת היועץ המשפטי תקל, תייעל ותזרז את הטיפול בבקשות הפונים.

5.2 כמות בקשות הערעור הרבות המוגשות לתובע העירוני, המסתכמות באלפי בקשות, יוצרת מעמסה כבדה על התובע העירוני. זאת ועוד, עובדת היותו של התובע העירוני גם יועץ משפטי לעירייה, כמו גם היעדר לשכה משפטית, בה מועסקים מספר עורכי דין, יחד עם "נדוניה" של אלפי תיקים מקודמתו בתפקיד של היועץ המשפטי, גורמים לעיכוב בטיפול באלפי הבקשות.

לאור זאת, מסר התובע העירוני לביקורת כי עם קבלת בקשות הערעור לעיונו, הוא עוצר את מניית הזמן למועד התשלום לאור התארכות הטיפול כאמור, כדי לא לפגוע בפונים, שלא באשמתם.

על אף הממצאים שפורטו לעיל, הביקורת מבקשת לציין כי בסוף שנת 2005 מונתה יועצת משפטית חדשה אשר הוסמכה לשמש גם כתובעת עירונית ובנוסף, יועסק לצידה תובע עירוני אשר יוכל לטפל ביתר יעילות בין שאר הדברים גם בדוחות חנייה. יחד עם זאת, העבודה תשתכלל ותתייעל רק לאחר הכנסה של מערכת של קישורים ממוחשבים בין רשות החנייה לבין התובע העירוני.

עם העברת רשות החנייה לחברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא והמשך העסקתה של חברה חיצונית לפיקוח וגבייה בנושא החנייה הועמד לרשות רשות החנייה מערך ממוחשב של החברה שהוא מן המתקדמים בארץ. מערך ממוחשב זה קשור ליעוץ המשפטי של חברת הפיקוח והגבייה בנושא חנייה ומאידך, מן הראוי הוא שהוא יהיה קשור גם ליחידת הייעוץ המשפטי של העירייה על מנת להקל על הטיפולים שהם רק בסמכות התובע העירוני.

דוגמאות אלו, יחד עם כל הממצאים כפי שפורטו בפרק זה, מצביעים על הצורך המידי בבחינת כלל מערכות המחשוב בעירייה על ידי גורם מקצועי אשר יצביע על הצעדים אשר אותם יש לנקוט למציאת פתרונות טכנולוגיים עדכניים, פתרונות אשר יאפשרו עבודה באינטגרציה מלאה בין יחידות העירייה השונות.

6. מסקנות והמלצות

כל הממצאים כפי שפורטו בדוח זה מצביעים על הצורך המידי בבחינת כלל מערכות המחשב בעירייה, הממשקים והקישוריות ביניהן על ידי גורם מקצועי אשר יצביע על צעדים בהם יש לנקוט לאימוץ מערכת אשר תאפשר עבודה באינטגרציה מלאה בין יחידות העירייה השונות תוך שימוש במשותף של מאגרי המידע הקיימים והנמצאים בשימוש מחלקות ייחודיות בלבד.

6.1 לאור הקשיים המחשובים והיעדר ממשקים מחשובים כפי שפורטו בדוח זה, נדרש לדעת הביקורת מהלך מקצועי של בחינת כלל מערכות המחשוב בעירייה במטרה לאפיין את המערכות הדרושות וליישם מערכות תוכנה חדשות, מערכות אשר ישרתו את יחידות העירייה בשימת דגש על אינטגרציה מלאה בין המערכות השונות, תוך בחינת בניית מסד נתונים אחד לכל יחידות העירייה.

6.2 לאור הממצאים המפורטים בדוח זה לדעת הביקורת יש לזמן ייעוץ ארגוני/תפעולי מקצועי אשר יבצע ניתוח של הקשרים הבין מחלקתיים הקיימים תוך זיהוי הליקויים בהם אל מול הקשרים הרצויים. בתהליך זה יש לבנות תרשימי זרימה יחד עם כתיבת נהלי עבודה אשר יובילו לעבודה יעילה, מתן שרות יעיל ומהיר לפונה, מניעת כפילויות וצמצום ככל הניתן של טעויות בתהליך ובתוצאותיו.

6.3 לדעת הביקורת עבודה רוחבית משותפת בין מחלקתית, בעת קיום תהליך פנימי יזום וגם בעת מתן שרות לפונים, מחייב אינטגרציה מחשובית מלאה בין כלל יחידות העירייה אשר תסייע במניעת כשלים ובזבוזים ותוביל לטיוב העבודה והשרות.

6.4 בנוסף לבניית הממשקים המחשובים הביקורת ממליצה לקבוע צוות שיתוף, אשר על ידו ייקבעו נהלים להחלפת מידע באופן שוטף ובאופן שגרתית.

פעילות צוות השיתוף צריכה לדעת הביקורת, לכלול פגישות קבועות אחת לתקופה לבחינת וטיוב מערכת קשרי העבודה הפנים ארגוניים.

הביקורת ממליצה גם כי גורם מקצועי מייעץ, ייבחן את התאמתה של מערכת משולבת של החברה לאוטומציה, מערכת אשר הושקה במהלך עריכת דוח זה. על פי פרסומי החברה לאוטומציה במינהל השלטון המקומי מערכת מסוג זה מופעלת בשיטת עבודה מתקדמת מבוססת ASP אשר במסגרתה יאוכסנו

בסיסי הנתונים והתוכנות של העירייה בחוות שרתים הממוקמת בחברה לאוטומציה. מערכת זו מאפשרת למשתמשים להשתמש בדפדפן פשוט המאפשר למשתמשים במערכת לגשת לכל מידע באמצעות פרוטוקול אינטרנט מאובטח. עבודה במערכת זו מאפשרת קישור ושילוב נתונים ממספר מערכות ומסדי נתונים בעירייה; ניהול המשאבים בארגון וייעול עבודת העירייה; שיפור השרות לתושבים ולפונים השונים; שדרוג ממשקי התוכנות העיקריות לממשקים גרפיים מבוססי WEB (אינטרנט).

9. סיכום

הביקורת ערה לפעולות אשר החלו להתבצע בנושא ממשקים/קישורים של מערכות המידע הממוחשבות של עיריית כפר סבא. אי לכך, יצוין כי הביקורת מצאה מסמכים המצביעים על עבודת מטה ומעמיקה לגבי בחינת ואף תחילת ביצוע של כל המערכים שבעירייה אשר לגביהם יש כוונה לשלבם במערכת של ממשקים/קישורים על מנת ליצור סביבת עבודה ראויה ונוחה מחד ומאידך, להעמיד לרשות התושב את כל המידע הרלבנטי הנמצא בידי העירייה לגביו. כך למשל בשנת 2005 עם צפי סיום בתחילת שנת 2006 הוחל בשילוב מערכות הפיקוח העירוני, מנ"ת של בתי המשפט ומערכת החוגים עם מערכת מג"ע של מערכת הגבייה. זהו שלב ראשון של תוכנית מקיפה של אינטגרציה בין מערכתית לגבי תחומי המחשוב של עיריית כפר סבא. הביקורת ממשיכה לעקוב אחר התקדמות של העבודה בנושא חשוב זה.

ביקורת מעקב:

לדעת מנהל אגף המחשוב ומערכות מידע, ממשקים וקישוריות בין מערכות מחשוב הם דבר חשוב, אבל איננו הפתרון האולטימטיבי. קודם כל יש להגדיר היטב תהליכי עבודה ומהם לגזור פתרון. הפתרון אינו בהכרח ממשק ויכול להיות אחת מאפשרויות רבות. גם כאשר יש ממשק יש צורך להגדיר תהליך ו/או נוהל עבודה אשר יממש את יכולות הממשק.

מנהל אגף המחשוב ומערכות מידע עשה ניתוח מערכת כולל בטרם עריכת התכנית האסטרטגית של האגף. אין ניתוח זה מחליף הגדרה פרטנית של תהליכי עבודה ונהלי עבודה. צוות הבוחן תהליכי עבודה בעירייה הוגדר על ידי מנכ"ל העירייה ומנהל אגף המחשוב ומערכות מידע שותף בו.