

הנחות בתשלום לקייטנות החברה העירונית

מבוא

1. חטיבת הגיל הרך, המהווה חלק מהחברה העירונית ראשלי"צ לתרבות, ספורט ונופש בע"מ (להלן - **החברה העירונית או החברה**), אחראית בין היתר, על הפעלת קייטנות המתקיימות בחופשת הקיץ ובתי ספר של החופש הגדול והחגים. קייטנות קיץ (להלן - **קייטנות**) מיועדות לילדים בגילאי גני טרום טרום חובה (בני 3), טרום חובה (בני 4) וחובה (בני 5), מתקיימות במבני גני הילדים העירוניים וכוללות צוות המונה מפעילות וסייעות. במסגרת הקייטנות מתקיימת פעילות חווייתית, לימודית, חברתית, הכוללת יצירה, סדנאות, הפעלות, פעילות ספורטיבית, חוגים מקצועיים ועוד. נוסף על כך, במרכזי תרבות וקהילה שכונתיים (להלן - **מרכז**) מופעלות קייטנות באמצעות זכיינים. קייטנות אלו מיועדות לילדים בגילאי גני ילדים ובתי ספר יסודיים.
2. זכאות לקבלת הנחה בתשלום עבור קייטנות, ניתנת בהתאם למדיניות הנחות שקבעה החברה העירונית, המגדירה את התנאים לזכאות להנחה באופן אוטומטי, מתוקף ביצוע רישום ותשלום ואת התנאים לזכאות להנחה על-פי מבחן הכנסה של הטוען להנחה, באישור ועדת הנחות.
3. בשנת 2017 הפעילה החברה העירונית כ-290 קייטנות בגני ילדים, חמש קייטנות במרכזים קהילתיים ועשר קייטנות שפעלו בבתי ספר, ובסך הכול השתתפו, בגני הילדים כ-8,125 ילדים ובמרכזי קהילה כ-2,600 ילדים. בשנה זו הסתכמו הכנסות החברה העירונית בגין השתתפות בקייטנות ב-8,553,457 ש"ח.
4. להלן פילוח סכומי הנחות שניתנו בחברה העירונית בשנים 2014 עד 2017 עבור השתתפות בקייטנות:

שנה	מספר מנויים* שקיבלו הנחה	סכום הנחות** בש"ח
2014	1,779	2,422,841
2015	1,461	1,602,683
2016	1,332	1,448,711
2017	1,552	1,725,854

* מספרי מנויים חד-ערכיים.

** סכומי הנחות שנקלטו למערכת המידע והועברו לביקורת בפברואר 2018.

מניתוח נתוני הלוח עולה כי בשנים 2014 עד 2017, 6,124 מנויים קיבלו הנחה כאמור.

עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבחון את תקינות הליך מתן הנחות בתשלום עבור השתתפות בקייטנות שהפעילה החברה העירונית בשנים 2014 עד 2017 בגני ילדים ובמרכזי קהילה עבור ילדי הגנים ואת אופן הטיפול בלקוחות בעלי יתרות חוב כלפי החברה בגין תשלום לקייטנות.

כמו כן, נבדק יישום המלצות רלוונטיות מדוח ביקורת "הנחות בחוגים" שפורסם בדוח ביקורת מספר 36 (לשנת 2015) (להלן - **דוח ביקורת הנחות בחוגים**). במסגרת הביקורת נבדקה תלונה שהתקבלה בלשכת מבקרת העירייה לפיה, נכון למועד ביצוע הביקורת, לחברת מועצת העירייה קיימת יתרת חוב לחברה העירונית, הנובעת מאי-תשלום לקייטנות.

2. בדיקת הביקורת כללה בין היתר, את הפעולות הבאות:

א. שיחות עם מנכ"ל החברה העירונית, סמנכ"לית כספים בחברה העירונית, מנהלת רשות הספורט ומרכזי קהילה, מנהלת רשות קייטנות וכותרים¹ (להלן - **מנהלת הרשות**), מרכזת חשבונות ספקים והתקשרויות (להלן - **רכזת התקשרויות**), מנהלת מוקד רישום קייטנות גני ילדים הנמצא בהיכל התרבות (להלן - **מנהלת מוקד רישום**), מנהלת אגף הנהלת חשבונות, מנהל אגף מחשוב (להלן - **מנהל המחשוב**), מנהלי מרכזי קהילה², מנהלת יחידת פרט (תשלומי חינוך ורווחה) באגף הכנסות למגורים במינהל כספים בעירייה (להלן - **מנהלת יחידת פרט**), מנהלת הרשות העירונית לקליטה ושילוב עולים, עובדת זכאות במינהל שילוב חברתי, חברת מועצה ובעלה - מנהל אגף בעירייה.

ב. בחינת קבצים ממוכנים שהועברו לביקורת:

- קבצים שנשלפו ממערכת מידע המשמשת את עובדי החברה העירונית בעבודתם השוטפת (להלן - **מערכת מידע**), הכוללים נתונים על אודות מנויים שביצעו רישום לקייטנות שנערכו בחודשים יולי ואוגוסט בשנים 2014 עד 2017 (להלן - **קובצי רישום**). קובצי הנתונים הועברו לביקורת ממנהל המחשוב בפברואר 2018. הערה: כל נרשם (לקוח) מקבל מספר מנוי קבוע במרכז בו הוא נרשם. לכל לקוח עשויים להיות משויכים מספרי מנויים שונים במרכזים שונים. ילדים נרשמים תחת מנוי ההורה.

- קבצים שערכה באופן ידני רכזת התקשרויות הכוללים את נתוני המנויים שנדרשו בחיוב באמצעות הוראת קבע עבור תשלום לקייטנות שנערכו בשנים 2014 עד 2017 (להלן - **קובצי הוראת קבע**). הקבצים הועברו לביקורת בפברואר 2018.

- קבצים שנשלפו ממערכת הגבייה העירונית (להלן - **מערכת גבייה**) הכוללים את נתוני המנויים שחויבו באמצעות הוראת קבע עבור תשלום לקייטנות שנערכו בשנים 2015 עד 2017 בחודשים יולי ואוגוסט (להלן - **קובצי חיוב**). הקבצים הועברו לביקורת ממנהלת יחידת פרט במרץ 2018.

ג. עיון במסמכים רלוונטיים.

3. התקופה שנבדקה הייתה השנים 2014 עד 2017, אלא אם נרשם אחרת.

4. הליך איסוף ממצאי הביקורת נערך בחודשים פברואר עד מאי 2018.

5. טיוטות הממצאים הועברו להתייחסות המבוקרים.

¹ במהלך הביקורת התחלפו מנהלים והתפקיד אויש בידי מנהל חדש.

² קריית ראשון, מישור הנוף, נחלת יהודה, קריית כרמים, קריית גנים והיכל הספורט.

ממצאים

1. רקע

עובר למועדי פתיחת הרישום לקייטנות, מפיקה מנהלת הרשות מסמך הכולל את מדיניות החברה העירונית בנוגע למתן הנחות בקייטנות (להלן - **מסמך מדיניות**) המעודכן לאותה שנה. מסמך המדיניות מופץ למנהלי המרכזים ולגורמים רלוונטיים האחראים על רישום וגביית תשלום בגין קייטנות. נוסף על כך, בחברה העירונית קיים תקנון רישום המועבר למבצעי הרישום לקייטנות (להלן - **תקנון רישום**). להלן תמצית תקנוני רישום ומסמכי מדיניות לשנים 2014 עד 2017:

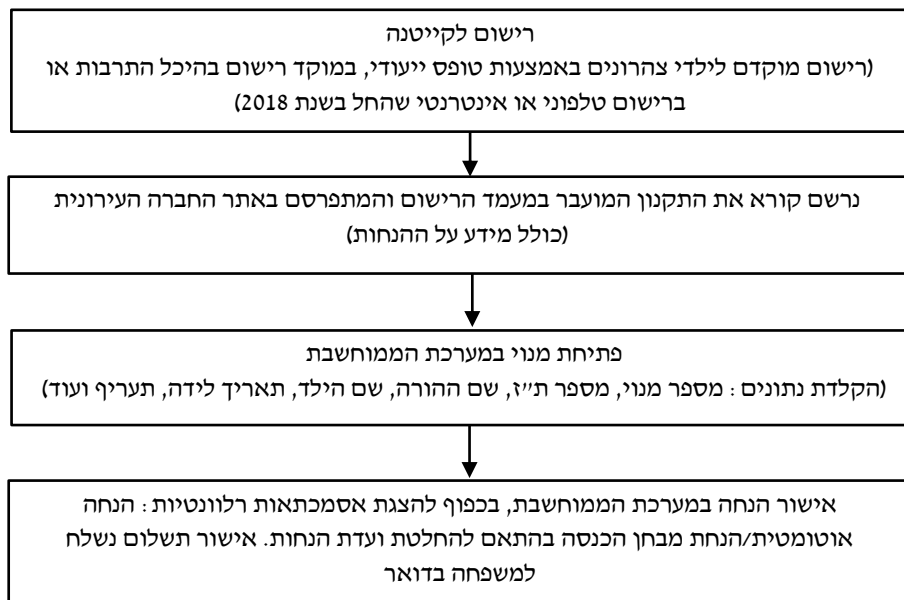
שם הנחה	שיעור הנחה	התניות
ילד שני/חוג שני	10 אחוזים	מחזור אחד בלבד (הסכום הנמוך), ללא כפל הנחות.
	15 אחוזים	
	33 אחוזים	
ילד שלישי/חוג שלישי*	25 אחוזים	בהצגת תעודה/מסמך בתוקף לקבלת קצבה מהמוסד לביטוח לאומי.
P.D.D (הפרעה התפתחותית רחבת היקף)	הנחת אגף קליטה	קבלת שובר מאגף הקליטה בו מצוין גובה הסבסוד בו נושאת העירייה. המנוי משלם לחברה את הפרש.
משפחות שכולות	15 אחוזים	לקרבה ראשונה הנחה למחזור ראשון עד השעה 16:30/16:00
חוגים**		הנחה שאישרה ועדת הנחות ברישום לחוגים, למחזור ראשון עד השעה 16:30/16:00***
צהרונים עירוניים בגני ילדים ובמרכזי קהילה		הנחה שאישרה ועדת הנחות ברישום לצהרונים, למחזור ראשון***
רווחה דרגות		בעלי זכאות במינהל לשילוב חברתי - לפי דרגות***
רווחה כללי		זכאות במינהל לשילוב חברתי - עלות בגובה כ-150 ש"ח או 200 ש"ח עבור השתתפות בקייטנה עד השעה 13:00.
עובד חברה****	10 אחוזים	ותק ואחוזי משרה. לאחר אישור מנכ"ל החברה את ההנחה, יש להעביר לאגף שכר את שם העובד וגובה ההנחה לצורך גילום ההטבה.
הנחות סוציאליות על-פי מבחן הכנסה, בהתאם להחלטת ועדת הנחות****		

- * בשנת 2014 שיעור ההנחה עמד על 15 אחוזים ומשנת 2015 שיעור ההנחה עומד על 33 אחוזים.
- ** ההנחות לא נבדקו בביקורת הנוכחית.
- *** הנחה מרבית של 25 אחוזים. במחזור השני של הקייטנות הזכאות להנחה היא עד השעה 13:00 (עלות משעה 13:00 אינה מזכה בהנחה).
- **** החל משנת 2017.
- ***** הורה עצמאי, משפחת אסיר, משפחה מרובת ילדים, נכי צה"ל, סטודנטים ועוד.

נוסף על ההנחות המוצגות בלוח דלעיל, אישרה החברה העירונית הנחות נקודתיות הנובעות ממדיניות עירונית ו/או ממשלתית לאותה שנה, כגון הנחה לנרשמים למרכז הספורט מערב 360 והנחת המשרד לקידום הפריפריה הנגב והגליל - רמת אליהו.

2. בדיקת הנחות

2.1 להלן הליך מתן הנחה מתשלום עבור קייטנה, כפי שמסרו רכזת התקשרויות ומנהלת המוקד:



2.2 הביקורת בדקה את תקינות מתן ההנחות בתשלום לקייטנות במדגם הכולל כ-200 מנויים (מהווים יחד 3 אחוזים וחצי מהמנויים שקיבלו הנחה בכל שנה). בדיקת הנתונים כללה עיון בחיובים ובקבלות שהופקו ממערכת גבייה בעירייה וממערכת המידע בחברה העירונית עבור מנויים שבין היתר, הסדירו את התשלום באמצעות תשלום הוראת קבע או כרטיס אשראי. ממצאי הביקורת יוצגו להלן.

2.3 הנחת רווחה דרגות

- א. לפי מסמך המדיניות: "מקבלי הנחה על-פי רשימות ממינהל השירותים החברתיים זכאים לקבל קיימנה על-פי דרגות³. במחזור השני הזכאות להנחה היא לפי המחזור הראשון עד השעה 13:00, יש לגבות את ההפרש עד השעה 16:00/16:30/17:00".
 - ב. עובר לפתיחת מועדי הרישום, עובדת זכאות מעבירה לרכזת התקשרויות את תעריפי הדרגות שאושרו לאותה שנה.
 - ג. נמצאו מנויים שעודכנו להם הנחות ללא הלימה לדרגות המאושרות לאותה שנה:
 - בשנת 2015 - שני מנויים.
 - בשנת 2017 - מנוי אחד.
- רכזת התקשרויות מסרה: "בדוח מצוין כי התעריף מחושב לפי דרגה 1, אמנם בפועל הוא היה פטור מתשלום לפי טבלת רווחה צהרונים".

³ לכל דרגה ערך כספי שנקבע לפי הוראות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

תגובת מנהל מחשוב:

"נעשה כאן שימוש בדריגה 1 שהיא גם במחיר 0' לא אמור לשנות, בחירת הקוד נעשית על-ידי מנהלת המוקד באחריותה המלאה."

2.4 הנחת רווחה כללי

א. לפי מסמך המדיניות: "מנויים שנמצאו ברשימות הזכאות של מינהל השירותים החברתיים משלמים סכום... למחזור ראשון בלבד עד השעה 13:00. למבקשי צהרון יש לגבות את ההפרש עד השעה 17:00/16:00. למבקשי מחזור שני תינתן הנחה של 25 אחוזים עד השעה 13:00. יש לגבות את ההפרש עד השעה 16:00 או 17:00." בשנת 2014 עלות קייטנה למנויים הזכאים להנחה זו הייתה 150 ש"ח ובשנים 2015 עד 2017, 200 ש"ח.

ב. בשנת 2014 מתוך 199 מנויים שקיבלו הנחה זו, ארבעה מנויים שילמו סכום נמוך מ-150 ש"ח ו-74 מנויים שילמו סכום גבוה מ-150 ש"ח.

ג. בשנת 2015 מתוך 214 מנויים שקיבלו הנחה זו, 180 מנויים שילמו סכום גבוה מ-200 ש"ח.

ד. בשנת 2016 מתוך 236 מנויים שקיבלו הנחה זו, שני מנויים שילמו סכום נמוך מ-200 ש"ח, 196 שילמו סכום גבוה מ-200 ש"ח וארבעה נוספים לא שילמו.

ה. בשנת 2017 מתוך 208 מנויים שקיבלו הנחה זו, שניים שילמו סכום נמוך מ-200 ש"ח ו-115 שילמו סכום גבוה מ-200 ש"ח.

ו. להלן דוגמאות:

▪ בשנת 2015 מנויים מספר 14508 ו-10589 שילמו 338 ש"ח ו-387 ש"ח, בהתאמה.

רכזת התקשרויות מסרה: "אינני זוכרת מדוע הם שילמו את הסכום."

▪ בשנת 2016 מנוי אחד שילם 30 ש"ח.

רכזת התקשרויות מסרה: "לגבי מנוי... מדובר בשהות של 3 ימים בלבד בקייטנה. הקייטנה נמשכה 20 ימים ועלתה 10 ש"ח ליום. טופס על ביטול קייטנה לא נשאר ו/או לא נסרק כנדרש למערכת [המידע]."

▪ בשנת 2016 ארבעה מנויים לא שילמו בגין קייטנה.

רכזת התקשרויות מסרה: "מדובר בטעות בקוד שהוקלד למערכת המידע. בפועל מדובר במנויים שקיבלו פטור מתשלום בעקבות צו של בית משפט - רווחה דרוגת ולא רווחה לפי רשימות זכאות."

▪ בשנת 2016 מנוי אחד שילם 296 ש"ח בגין קייטנה.

▪ בשנת 2017 כל אחד משני מנויים שילם 40 ש"ח בגין קייטנה. רכזת רישום מסרה: "המנוי... נכח בקייטנה שלושה ימים בלבד. טופס ביטול קייטנה לא נשאר, אין תיעוד ולא היה תיעוד במערכת לביטול, רשום אצלי בהערות. ולגבי מנוי... הילד יצא מהקייטנה ושילם תשלום יחסי עד השעה 16:00 עם השלמה לצהרון. לא נשאר תיעוד לגבי הוצאת הילד מהקייטנה."

2.5 הנחת עולה חדש

א. החל משנת 2013 הרשות העירונית לקליטה ושילוב עולים בעירייה (להלן - **רשות הקליטה**) משתתפת במימון קייטנות עבור עולים חדשים העומדים בקריטריונים שנקבעו. רשות הקליטה מעבירה לחברה העירונית את החלק היחסי בתשלום לפי שיעורי זכאות שונים (להלן - **טבלת זכאות**):

התניות	מחיר קייטנה	קייטנה
70 אחוזים לעולי שנה ראשונה, 50 אחוזים מעל לשנה ראשונה עד 3 שנים, 40 אחוזים 3 עד 5 שנים ו-30 אחוזים 5 עד 10 שנים	עד 13:00 - 945 ש"ח עד 16:00 - 1,305 ש"ח*	גילאי גן מחזור א' ו-ב'
585 ש"ח לעולי שנה ראשונה, 500 ש"ח לעולים מעל שנה ראשונה עד 3 שנים, 400 ש"ח לעולים 3 עד 5 שנים ו-300 ש"ח לעולים 5 עד 10 שנים	90 אחוז לעולים בשנה הראשונה	גילאי כיתות א'-ג'***
500 ש"ח לעולים מעל שנה ראשונה עד 3 שנים, 400 ש"ח לעולים 3 עד 5 שנים ו-300 ש"ח לעולים 5 עד 10 שנים		גילאי כיתות א'-ג' שלא בקייטנה בבית הספר ומכיתה ד' ואילך

* הסבסוד מתייחס רק לעלות הקייטנה עד שעה 13:00.

** קייטנות בית הספר של החופש הגדול.

ב. רכזת התקשרויות מסרה כי השיעור והזכאות לקבלת הנחה נקבעים על-פי קריטריונים שהוגדרו ברשות הקליטה. תושבים הזכאים להנחת עולה חדש נדרשים עובר לביצוע הרישום, להצטייד בשובר הנחה שניתן ברשות הקליטה. במעמד הרישום נדרש התושב להשלים את סך התשלום בגין קייטנה, שהשובר אינו מכסה. בסיום הרישום, רכזת ההתקשרויות מעבירה למנהלת רשות הקליטה דוח התחשבות הכולל את מספרי השוברים, בכדי לקבל בגינם את התשלום הרלוונטי.

הביקורת בדקה האם קיימות הלימה בין הקריטריונים שהוצגו בלוח דלעיל, להנחות שניתנו בפועל בשנים 2014 עד 2017. להלן דוגמאות:

■ בשנת 2014 כל אחד מחמישה מנויים קיבל הנחת עולה חדש. בפועל, לפי הנתונים במערכת המידע, שיעור ההנחה שניתן למנויים אלו לא תאם לטבלת הזכאות. נוסף על כך, לאחד מהמנויים הנ"ל ניתנה הנחה כפולה - הנחת ילד שני והנחת עולה חדש.

רכזת התקשרויות מסרה: "ההנחה ניתנה בטעות והיום זה לא היה קורה. היום הדברים נבדקים באופן יותר מדויק."

תגובת מנהל מחשוב:

"קוד ההנחה נבחר על ידי העובדת או הרכזת במקום, כל צירוף כל הניירת לתיקייט מסמכים, אני מבצע בקרה על נושא ההנחות."

"אגף מחשוב אינו מבצע את הבקרה על המרכזים השונים, מי שמוגדר לעשות זאת בפועל הוא מנהל אגף מרכזי קהילה, שאליו כפופים כל המרכזים השונים, אני מגדיר את ההנחות בהתאם לדרישה בלבד, השימוש בסוגי ההנחות נעשה על ידי הרכזים והרשמות בשטח בלבד."

- 71 הנחות עולה חדש שניתנו בשנים 2015 עד 2017 ונבדקו במסגרת המדגם, נמצאו תקינות.

2.6 הנחת P.D.D

- א. לפי מסמך המדיניות: "מקבלי הנחה על-פי טבלה שנחית זכאים להנחה בקייטנות למחזור ראשון עד השעה 16:00/16:30. במחזור השני הזכאות להנחה היא לפי המחזור הראשון עד השעה 13:00, יש לגבות את ההפרש עד השעה 16:00/16:30/17:00. 25 אחוזים הנחה היא ההנחה המקסימלית לקייטנה."
- ב. נמצא כי שש הנחות שנדגמו ניתנו באופן תקין.

2.7 הנחת מרכז ספורט 360 מערב

- א. בשנים 2014 ו-2017 יצאה החברה העירונית בפרסום שנועד להגדיל את שיעור הרישום למרכז ספורט 360 מערב (להלן - המרכז). לפי הפרסום, רכישת מנוי משפחתי למרכז הספורט מזכה בהנחה בתשלום עבור שני מחזורי קייטנה.
- ב. בשנת 2014 סכום ההנחה בגין מחזור ראשון היה 999 ש"ח ובגין מחזור שני - 945 ש"ח. בשנת 2017 סכום ההנחה בגין כל אחד משני המחזורים הסתכם ב-945 ש"ח.
- רכזת התקשרויות מסרה כי הליך ההתחשבות בין החברה העירונית למרכז הספורט מעוגן בנוהג פנים ארגוני, כך שבסיום הרישום מופק דוח נרשמים הזכאים להנחה. הדוח מועבר לרכזת התקשרויות המבצעת הצלבה בין נתוני הדוח לנתוני המנויים שנרשמו לקייטנה באותו מרכז. בסיום הקייטנות ולאחר ביצוע הצלבה נוספת, מועברים הנתונים למחלקת הנהלת חשבונות בחברה העירונית, להפקת חשבונית וחיוב מרכז הספורט בגין הסכום שסובסד.
- ג. הביקורת בדקה האם הנחת מרכז הספורט שניתנה בשנים 2014 ו-2017 הייתה בהתאם לתנאים האמורים. להלן הממצאים:

- בשנת 2014 אושרה לאחד המנויים הנחה גבוהה מהסכום המאושר. רכזת התקשרויות מסרה: "בגלל שלמנוי זה מספר ילדים שנרשמו לקייטנות בשנה זו, בטעות הוזנה הנחת ילד שני בנוסף להנחת הקאנטרי שעודכנה למנוי."
- בשנת 2014 אחד המנויים שילם מחיר השתתפות מלא.
- רכזת התקשרויות מסרה: "המנוי ביטל את המנוי לקאנטרי ובשל כך הזכאות לקבלת ההנחה התבטלה. בטעות הזכאות לקבלת ההנחה לא בוטלה במערכת המידע..."
- נמצא כי 78 הנחות לשנת 2017 שנדגמו, ניתנו באופן תקין.

- ד. הביקורת בדקה את תקינות הליך ההתחשבות בין מרכז 360 מערב לחברה העירונית בנושא סבסוד הקייטנות. הבדיקה התבצעה באמצעות השוואה בין

מספר המנויים שנרשמו לפי מערכת המידע בחברה העירונית לנתונים בדוח התחשבויות ובחשבונית שהופקה באגף הנהלת חשבונות בחברה והועברה למרכז הספורט :

שנה	סכום לחיוב, לפי הביקורת, בש"ח*	סכום לחיוב לפי דוח התחשבויות, בש"ח	סכום לחיוב לפי החשבונית, בש"ח	הערה
2014	109,458	110,583	110,529	(1)
2017	*72,765	-	**71,820	(2)

* חושב לפי הנתונים במערכת המידע, המעודכנים נכון לחודש מרץ 2018.
 ** ב-13 במאי 2018 הפיקה מנהלת הרשות טופס התחשבויות על סך 71,820 ש"ח בגין 76 מנויים, לפי 945 ש"ח למנוי.

הערות ללוח :

- (1) נמצא הפרש בסך 1,125 ש"ח בין הסכום לפי הביקורת לסכום לפי דוח התחשבויות והפרש בסך 54 ש"ח בין זה האחרון לסכום לפי החשבונית. רכזת התקשרויות מסרה: "הפרש בסך 1,125 ש"ח נובע בשל ילד שנכח בקייטנה במרכז קהילה נווה דקלים תחת הקבלן י"כ. תשלום עבורו התקבל ממרכז 360. הילד הני"ל לא נקלט למערכת מידע תחת קטגוריית הנחה בקייטנה, מכיוון שנכח בקייטנת ע"ג שהפעיל קבלן חיצוני, והגבייה הייתה באופן ישיר של הקבלן. לכן התקבל תשלום בגובה של 1,125 ש"ח ממרכז 360 והועבר לקבלן. נוסף על כך, הפרש בין הסכום לפי דוח ההתחשבויות לסכום לפי החשבונית, נובע עקב טעות שלי."
- (2) נמצא כי בניגוד לנוהג התחשבויות פנים ארגונית, המרכז לא חויב בשנת 2017. רכזת התקשרויות השיבה לשאלת הביקורת מדוע לא הופקה חשבונית בשנת 2017: "מצאתי כי העברה בין חברתית לא התבצעה ולכן הנושא בטיפול מול סמנכ"לית כספים... וחשבים. ההעברה נפלה 'בין הכיסאות'. האחריות על ביצוע הייתה אמורה להיות מולי, חשבים ומנהל הקאנטרי."
- לשאלה מדוע ההעברה לא התבצעה מסרה סמנכ"לית כספים: "מסתבר כי... 'שכחה' לחייב ועלתה על זה רק כשהתייחסה למייל שלך. אנו מנסים עכשיו למצוא פתרון כי הדוחות של 2017 כבר סגורים. כנראה שב-2018 נבצע חיוב בין חברתי כפול, גם בגין 2017 וגם בגין 2018 ונוסיף הסבר לדוחות הכספיים של 2018."
- לשאלה מדוע ישנו הפרש בסך 945 ש"ח בין הדוח לפי חישוב הביקורת לסכום לפי החשבונית, מסרה רכזת התקשרויות: "איתרתי לקוחה שביטלה את המנוי לקאנטרי 360 ויחד עם זאת קיבלה הנחה בגין קייטנה. סכום ההנחה בסך 945 ש"ח הופחת. הלקוחה נמצאת ביתרת חוב כלפי החברה העירונית." "לאחר התחשבויות שביצענו השנה מול מרכז הספורט 360 ובבדיקה מול א' הרכזת איתרנו את הלקוחה שאיננה זכאית להטבה."

2.8 הנחת רמת אליהו

- א. החל מנובמבר 2015 המשרד לפיתוח הפריפריה הנגב והגליל (להלן - **המשרד**) מסייע לרשויות מקומיות ו/או לשכונות שונות בסבסוד קייטנות. לפי החלטת המשרד, שכונת רמת אליהו מוגדרת כפריפריה חברתית שחלק מתושביה זכאים לקבלת סבסוד. העירייה מתפקדת כצינור להעברת תקבולי המשרד לחברה העירונית.
- ב. הביקורת בדקה האם תקבולי המשרד בגין קייטנות שנערכו בשנת 2016 הועברו לחברה העירונית באמצעות עריכת השוואה בין דוח הזכאים שהתקבל מחשבת מינהל חינוך לדוח זכאים שהתקבל ממנהלת הרשות ונתונים במערכת המידע, ומצאה כי קיימת התאמה.

2.9 הנחת ילד שני/שלישי

- א. סוג הנחה שנבדק בדוח ביקורת הנחות בחוגים.
- ב. בשנת 2014 נקבע כי רישום של ילד שני מזכה בהנחה בשיעור של 10 אחוזים ורישום של ילד שלישי - בהנחה בשיעור של 15 אחוזים. לפי מסמך המדיניות, החל משנת 2015 רישום של ילד שלישי מזכה בהנחה בשיעור של 33 אחוזים. להלן דוגמאות לממצאי הביקורת:
- אף על פי שהחל משנת 2015 רישום של ילד שלישי מזכה בהנחה בשיעור של 33 אחוזים, נמצא כי במרכזים גני ראשון, קריית ראשון, תורני חרדי והיכל הספורט ניתנו הנחות בשיעור של 15 אחוזים בלבד.
 - בשנת 2015 ניתנה לאחד המנויים הנחת ילד שני שלא עודכנה במערכת המידע. לשאלה מדוע ההנחה לא התעדכנה השיבה רכזת ההתקשרויות: "בבדיקה מול מנהלת יחידת הפרט בעירייה האחראית על ביצוע הגבייה, קיים חיוב עבור קייטנה בגין שני הילדים במחיר מלא. כנראה לא ניתנה הנחה עבור רישום ילד שני. בחברה העירונית לא מבצעים את הגבייה בגין ילד שני. הגבייה מתבצעת בהוראת קבע על-ידי מנהלת יחידת הפרט. לרשימות שאני מעבירה למנהלת היחידה מצורפים פרטי ההנחה שיש לעדכן במעמד הגבייה."
 - לשאלה מדוע ההנחה לא ניתנה השיבה מנהלת יחידת הפרט: "אכן לא ניתנה הנחת ילד שני (10 אחוזים) ושני הילדים חויבו בתעריף מלא. אצלי נשמר רק הקובץ המקורי (ראשוני) שקיבלתי לחיוב ולא נשמרו כל המיילים על שינויים/תיקונים שלאחר מכן. לכן אני יוצאת מתוך נקודת הנחה שהטעות נעשתה אצלנו."

תגובת מנהלת יחידת הפרט:

"לגבי הערה משנת 2015... - הנחת ילד שני שלא בוצעו [מערכת גבייה], ביום קבלת האימייל מהביקורת, האזרח זוכה בסכום ההנחה - 142 ש"ח בסוג שירות של קייטנות ונסגר מול יתרת החוב של המשלם. הפעולה בוצעה ב-28 במאי 2018."

■ בשנת 2016 נרשם אחד המנויים במרכז קהילתי כרמים וקיבל הנחת ילד שני בשיעור של 24 אחוזים. נוסף על כך, מעיון בקבלה שהופקה עולה כי רכזת הרישום במרכז לא הפיקה קבלות זיכוי בגין החיוב ביתר, אלא התאימה את הסכומים במערכת באופן ידני כך שהיתרה תתאים לסכום החיוב שהמנוי נדרש לדבריה, לשלם.

לשאלה מדוע לא הופקה קבלת זיכוי השיבה רכזת הרישום במרכז: "האם לא שילמה 300 ש"ח בגין קייטנת החופש הגדול שהתחילה ב-3 ביולי 2016. בתאריך 5 ביוני 2016 כאשר היא הגיעה לשלם עבור יתר הקייטנות עבור יתר הילדים ראיתי שהיא לא שילמה ומנהלת הרשות, נתנה הוראה שיש שינוי בתעריף היומי לקייטנה, כך שבמקום להתחיל להפיק זיכויים חייבתי את האם בעודף, כך שהסכום יסתכם ב-300 ש"ח שהיא לא שילמה עבור קייטנת החופש הגדול. הריני להדגיש כי הרישום, ההתחשבות בשינוי בהפרשי עלויות והפקת קבלות בוצעו אך ורק באחריותי המלאה מבלי לשתף איש... לא ביצעתי את הפעולות על דעת עצמי. התייעצתי עם החברה העירונית..."

בשנת 2017 נרשם אחד המנויים במרכז קהילה מישור הנוף וקיבל הנחת ילד שני בשיעור של 31 אחוזים. בבדיקת הקבלות נמצא שהמנוי חויב כנדרש.

תגובת מנהל מחשוב:

"נעשה שימוש בקוד 'ילד שלישי' בטעות להנחת 15 אחוזים בגין הנחה שלא קשורה לילד שלישי (ההנחה הייתה שהקוד פנוי ולא בשימוש), בדיעבד הסתבר שקוד לילד שלישי קיים ונעשה בו שימוש, וזה מה שהשפיע על החיוב בפועל."

תגובת רכזת מרכז קהילתי מישור הנוף:

"מנוי... משפחת א' שנת 2017 - המנוי חויב כנדרש עם הנחת 10 אחוזים ילד שני."

■ בשנת 2017 נרשם אחד המנויים במרכז קהילה נחלת יהודה וקיבל הנחת ילד שלישי בשיעור של 71 אחוז. רכזת הרישום במרכז מסרה: "המשפחה רשמה את שלושת ילדיה לבית ספר של החופש הגדול שהופעלה על-ידי מפעיל חיצוני והתקיימה במרכז. לאחר מכן המשפחה נרשמה לקייטנת המשך שהתקיימה אצלנו במרכז. ראש המשפחה שילמה מחיר מלא עבור הילד הראשון, קיבלה עבור הילד השני 10 אחוזים ועבור הילד השלישי קיבלה 15 אחוזים במקום 33 אחוזים. לאחר יום אחד בקייטנה הילד השלישי לא רצה להמשיך להגיע ולכן ביצענו גבייה יחסית (70.20 ש"ח) עבור היום שבו הילד נכח בקייטנה ונגבו דמי ביטול בסך 30 ש"ח וללקוחה הוחזר סכום של 894.30 ש"ח."

יש להעיר כי בשל מתן הנחת ילד שלישי שגויה (15 אחוזים במקום 33 אחוזים) המנוי נדרש לשלם 994.50 ש"ח במקום 783.90 ש"ח.

2.10 הנחת תושב שכונת קריית ראשון (10 אחוזים)

- א. סוג הנחה שנבדק בדוח ביקורת הנחות בחוגים.
- ב. החל משנת 2016 הנחת תושב שכונת קריית ראשון אינה תקפה בתשלום עבור קייטנות. לפי קובצי רישום, בשנים 2014 ו-2016 ניתנה הנחת תושב שכונת קריית ראשון בתשלום עבור קייטנות.
- לשאלה מדוע ניתנה ההנחה השיב מנהל המרכז דאז, שהוא אינו זוכר במה מדובר ומדוע ניתנה ההנחה. המנהלת הנוכחית של מרכז קריית ראשון מסרה: "אינני מבינה את הצורך במתן של הנחה זו. היא מיושנת, ניתנה בעבר ואינה עוד רלוונטית להתנהלות העכשווית של המרכז. בשל הנחה זו ישנו קיטון בהכנסות של המרכז."
- בדוח ביקורת הנחות בחוגים נבדק נושא הנחת תושב שכונת קריית ראשון. בהערותיו לדוח כאמור, כתב ראש העירייה דאז: "א. הח"מ [ראש העירייה] יקיים דיון עם מנכ"ל החברה העירונית בנושא הנחות במתנ"ס קריית ראשון."
- בנוגע לדיון כאמור מסר מנכ"ל החברה העירונית: "אכן העליתי את הנושא בפגישת עבודה שלי עם ראש העירייה. ראש העירייה אף זכר את החלטת בית המשפט אשר קבע בזמנו חלף החזר גביית ארנונה ביתר ביצוע, ניתנה הנחת תושב שכונה בשיעור 10 אחוזים. מזכיר כי בקשתנו לבטלה לא צלחה. טענו כי לא תוחמה בלוחות זמנים והתושבים אף מתחלפים (ההנחה כבר מעל ל-20 שנה למיטב זכרוני) לא התקבל. מעבר לזאת, לא ניסיתי יותר. הרי ברור שהחלטה לבטל תקים יקול צעקה... בכל מקרה התשובות לנושא הן בפן המשפטי."

2.11 הנחת עובד החברה העירונית (10 אחוזים)

- בדוח ביקורת הנחות בחוגים נמצא כי במרכזים שונים ניתנה הנחה ללא אישור מנהלת הרשות, והחברה העירונית לא זקפה את שווי ההטבה לשכרם של העובדים.
- במסמך מדיניות לשנת 2017, בהתאם להנחיית מנכ"ל החברה העירונית, מצוין כי הנחת עובד חברה ניתנת על-פי ותק ואחוזי משרה ונתוני עובד שמקבל את ההנחה מועברים לאגף שכר לצורך גילום ההטבה בתלוש שכר, כנדרש בחוק.

2.12 ועדת הנחות

- א. נוהל מספר 351 בנושא "הנחות בחוגים" של החברה העירונית קובע את אופן האישור של בקשה להנחה סוציאלית:
- "4.3.1 עם קבלת פנייה על-ידי ההורה בבקשה לקבלת הנחה על רקע סוציאלי, יש ליידע את ההורה להגיע למרכז בליווי האסמכתאות.
- "4.3.2 באחריות מנהל/ת המרכז לוודא מילוי טופס בקשה להנחה על-ידי ההורה לרבות פרטים אישיים וסיבת הבקשה להנחה...
- "4.3.5 עד לאישור ו/או דחיית הבקשה על-ידי הוועדה, יהיה רשאי מבקש/ת ההנחה לשלם חודש בחודשו, ההנחה תתקבל רטרואקטיבית במידה שתאושר על-ידי הוועדה, או לחילופין אם לא תאושר, תופסק פעילות הילד בחוג, לא יאוחר משבועיים אחרי מועד הגשת הבקשה."

ב. להלן תהליך מתן הנחה לפי מזכירת ועדת הנחות:

- מנוי המבקש הנחה נדרש למלא טופס בקשת הנחה ייעודי ולהגישו לרכזת התקשרויות ו/או למנהלת המוקד. לטופס יש לצרף אסמכתאות המעידות על זכאות, בין היתר: תלושי שכר, הסכמי מזונות/גירושין, אישורים מביטוח לאומי ואישורים רפואיים.
- הרכזים מעבירים את הבקשות למזכירת הוועדה. הוועדה מתכנסת בתחילת שנת הפעילות, בעת רישום לקייטנות הקיץ ובהתאם להיקף הבקשות והערעורים המוגשים אליה.
- חברי הוועדה מאשרים הנחות על-פי טבלת מבחן הכנסה לנפש שקבעה החברה העירונית. הוועדה רשאית להעניק הנחה בשיעור מרבי של 90 אחוז.
- מזכירת הוועדה מעבירה את החלטות הוועדה בדואר אלקטרוני לגורמים הרלוונטיים המזינים את ההנחה למערכת הממוחשבת.

ג. הביקורת בדקה האם ההנחות שאישרה ועדת הנחות בשנים 2014 עד 2017 ניתנו בהתאם להנחיות לעיל. להלן דוגמאות לממצאים:

- בשנת 2014 לשלושה מנויים אושרו הנחות בשיעור של 25 אחוז, 70 אחוז ו-50 אחוז, בהתאמה, בעוד שלפי קובצי רישום, למנויים אלו עודכנו הנחות בשיעור של 34 אחוזים, 58 אחוזים ו-59 אחוזים.
- רכזת מרכז קהילה מישור הנוף שהזינה את ההנחה לאחד המנויים (25 אחוז) מסרה: "ההנחה ניתנה באופן תקין, הנני מעדכנת את ההנחה באופן ידני".
- מבדיקת הקבלות שהועברו נמצא כי ניתנה הנחה בשיעור של 25 אחוזים, אף ששיעור ההנחה שעודכן במערכת המידע הוא 34 אחוזים. לשאלה מדוע היא נוהגת לעדכן את ההנחות במערכת המידע באופן ידני השיבה רכזת הרישום במרכז: "אינני סומכת על המחשב. ישנן הרבה טעויות ולכן אני מעדיפה לחשב לבד ולעדכן לבד".

תגובת מנהל מחשוב:

"ניוסחת החישוב של אחוז ההנחה נבדקה מספר פעמים ונמצאה תקינה, לא ברורה לי אמירה זו, בוצעה הדרכה מול הרכזת הנוכחית."

תגובת רכזת מרכז קהילתי מישור הנוף:

"אושרה הנחה בשיעור 25 אחוזים בהתאמה, ההנחה נכונה ומחושבת נכון, גם הלקוח חויב בהתאם."

- בשנת 2015 לשני מנויים אושרו הנחות בשיעור של 15 אחוזים ו-50 אחוזים, בהתאמה, בעוד שלפי קובצי רישום, למנויים עודכנו הנחות בשיעור של 8 אחוזים ו-15 אחוזים.
- בשנת 2016 לאחד המנויים אושרה הנחה בשיעור 25 אחוזים בעוד שלפי קובצי רישום, למנוי עודכנה הנחה בשיעור של 40 אחוזים.
- בשנת 2017 לאחד המנויים אושרה הנחה בשיעור 50 אחוזים, בעוד שלפי קובצי רישום, למנוי עודכנה הנחה בשיעור של 65 אחוזים.

מנהלת מרכז קהילה כרמים שהזינה את ההנחה מסרה: "במנוי מספר ... בשנת תשע"ז... המנוי נרשם לקייטנה למחזור ב' בחטיבות צעירות עד שעה 13:00 עם הנחה של 50 אחוז על סך $50 \times 8 \times 63 = 252.00$ אחוז. האמא התחרטה ושינתה עד שעה 16:00 בעלות של 1,485 ש"ח במקום 1,170, ו-315 ש"ח הינו ההפרש ששולם בקבלה מספר... עלות ליום קייטנה היא 87 ש"ח * 8 ימים = 696 ש"ח פחות 252 ש"ח, סך הכול לתשלום סופי 444 ש"ח. בקבלה מספר... מופיע ההפרש בסך 192 ש"ח שהינו תוספת/השלמה לסך סופי של 444 ש"ח (192 + 252 = 444 ש"ח)".

2.13 הנחה ללא סיווג

לפי קובצי רישום, בשנים 2014 ו-2016 ל-19 מנויים ניתנה הנחה בגין רישום לקייטנה ללא סיווג: 16 מההנחות ניתנו בשנת 2014 ברישום במרכז קהילה היכל הספורט גן נחום ושלוש ההנחות הנותרות ניתנו במוקד רישום בהיכל התרבות. בנוגע להנחות שניתנו במוקד רישום מסרה רכזת התקשרויות: "מדובר במנויים הזכאים לקבלת הנחה לפי ילד שני והוראת קבע, אומנם ככל הנראה, תהליך הרישום והקליטה למערכת [המידע] התבצעו בצורה לא תקינה והנתונים לא עודכנו. בפועל ההנחות ניתנו באופן תקין".

בנוגע להנחות שניתנו למנויים שנרשמו במרכז קהילה היכל הספורט מסרה רכזת הרישום במרכז: "בשנת 2014 ללקוחות המרכז ניתנה אפשרות לבצע רישום לקייטנה למספר ימים והייתה אפשרות לחשב את מחיר הקייטנה לפי מספר הימים שהילד נכח. כלומר, לקוחות נרשמו לקייטנות ושילמו לפי תעריף יומי שעמד ב-2014 על 96 ש"ח ליום ו-81 ש"ח לחצי יום. אנחנו עדכנו את הנתונים במערכת באופן ידני".

3. חיוב מנויים

- 3.1 להלן תיאור הליך חיוב מנויים בגין תשלום לקייטנה באמצעות הוראת קבע, לפי מנהלת מוקד רישום, רכזת התקשרויות ומנהלת יחידת הפרט:
- לילדי הצהרונים מועבר טופס רישום ייעודי שההורים (מנויים) נדרשים לאחר מילוי, לבחור את אופן התשלום (כרטיס אשראי או הוראת קבע) ולהחזירו באמצעות פקס למנהלת המוקד.
 - מנהלת מוקד רישום מקלידה את פרטי המנויים המבקשים להסדיר את התשלום באמצעות הוראת קבע לגיליון אלקטרוני (קובץ אקסל) המועבר בסיום הרישום למנהלת יחידת הפרט.
 - מנהלת יחידת הפרט קולטת את נתוני הגיליון האלקטרוני למערכת גבייה.
 - זיהוי וקליטת המנויים מתבצעים באמצעות מספר ת"ז שנקבע כמספר המשלם של אותו מנוי.
 - מספר משלם הוא מספר חד-ערכי שאליו משויכים השירותים העירוניים שהתשלום בגינם מתבצע באמצעות הוראת קבע, לרבות, תשלום ארנונה ותשלום בגין השתתפות בצהרון עירוני.

- מנהלת יחידת הפרט מקימה למספר משלם קוד שירות נוסף, המבטא תשלום בגין קייטנה.
- גובה החיוב של כל מספר משלם הוא בהתאם לטבלת תעריפים שמעבירה מנהלת מרכז רישום.
- עם סיום הקמת קודי חיוב בגין קייטנה, מעבירה מנהלת יחידת הפרט למרכז סליקה בנקאי ולשירות בנקאי אוטומטי, דוח הכולל הוראת חיוב סופית.
- לאחר החיוב, הכספים מועברים לעירייה ונקלטים לכרטיס מעבר.
- בכל יום ה-18 לחודש מקבלת מנהלת יחידת הפרט מהבנקים השונים, קובץ הכולל את נתוני המשלמים שלא ניתן לחייבם בשל סיבות שונות.
- בסיום ביצוע חיוב, כספי הגבייה מועברים מהעירייה לקליטה ורישום בחברה העירונית.

3.2 הביקורת בדקה האם מנויים שהסדירו את התשלום עבור השתתפות בקייטנה באמצעות הוראת קבע נכללו בקובצי רישום. הבדיקה התבצעה באמצעות השוואה בין הנתונים בקובצי רישום (באחריות מנהל המחשוב) לנתונים בקובצי הוראת קבע (באחריות מנהלת מוקד רישום) ולנתונים בקובצי חיוב (באחריות מנהלת יחידת הפרט). להלן הממצאים⁴:

שנה	סך הכל מנויים שנכללו בקובצי הוראת קבע לאותה שנה*	סך הכל מנויים שאותרו בקובצי הוראת קבע ולא אותרו בקובצי רישום
2014	883	59
2016	334	26
2017	494	9

* מנויים חד-ערכיים לאחר סינון ומחיקת רשומות כפולות.

המשמעות היא שבשנים 2014, 2016 ו-2017, כ-7 אחוזים, כ-8 אחוזים וכ-1 אחוז, בהתאמה, מכלל המנויים שנכללו בקובצי הוראת קבע, לא אותרו בקובצי רישום. למעשה, המשמעות היא שהליך רישום המנויים וקליטתם למערכת המידע אינו בהכרח שלם ומהימן.

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם השיב מנהל המחשוב לשאלת הביקורת ממה נובע הפער המוצג בלוח.

3.3 להלן הממצאים שעלו מהשוואה בין קובצי הוראת קבע לקובצי חיוב:

שנה	סך הכל מנויים בקובצי הוראת קבע לאותה שנה*	סך הכל מנויים שאותרו בקובצי הוראת קבע ולא אותרו בקובצי חיוב	סך הכל מנויים שנכללו בקובצי חיוב ולא נכללו בקובצי הוראת קבע	הערה
2016	344	22	4	(1)
2017	494	10	-	(2)

* מנויים חד-ערכיים לאחר סינון ומחיקת רשומות כפולות.

⁴ בשנת 2015 לא נמצאו הפרשים.

הערות ללוח:

(1) שלושה מ-22 מנויים שאותרו רק בקובצי הוראת קבע כלולים בקובץ רישום. המשמעות היא לכאורה, שאותם מנויים נרשמו אמנם לקייטנה, אך לא חויבו בגינה.

אחד מארבעה מנויים שאותרו רק בקובצי חיוב לא אותר בקובץ רישום.

(2) ארבעה מעשרה מנויים שאותרו רק בקובצי הוראת קבע כלולים בקובץ רישום. המשמעות היא לכאורה, שאותם מנויים נרשמו אמנם לקייטנה, אך לא חויבו בגינה.

3.4 הלחן הממצאים מהשוואה בין קובצי רישום לקובצי חיוב:

הערה	סך הכל מנויים שאותרו בקובצי חיוב ולא אותרו בקובצי רישום	סך הכל מנויים שנכללו בקובצי חיוב באותה שנה*	שנה
(1)	10	401	2015
	10	326	2016
(2)	19	503	2017

* מנויים חד-ערכיים לאחר סינון ומחיקת רשומות כפולות.

הערות ללוח:

(1) לדברי מנהלת יחידת הפרט, בשנים 2015 ו-2016, שישה וארבעה מנויים, בהתאמה, ביטלו את השתתפותם בקייטנה.

(2) לדברי מנהלת יחידת הפרט, 13 מהמנויים המוצגים בלוח ביטלו את השתתפותם בקייטנה. מנהלת יחידת הפרט השיבה לשאלת הביקורת כיצד היא מיודעת על אודות ביטולי השתתפות: "אני מקבלת עדכונים באמצעות אימייל מרכזת ההתקשרויות או ממנהלת מוקד הרישום. במידה שהודעת הביטול מתקבלת לאחר ביצוע חיוב, הנני מזרימה פקודת זיכוי ומעדכנת אותן."

תגובת מנהל מחשוב:

"דוח הוראת קבע המונפק מתוכנת [המידע], מנוהל על ידי מנהלת מוקד הקייטנות. לא הייתה אלי שום פניה על חוסר התאמה, בכל מקרה הדוח הוא פרטני, וניתן לראות, היכן נעשתה הטעות, ולתקנה או בצד שלנו או בצד העירייה. בכל מקרה, בדיקת תקינות הנתונים נעשית על ידי מנהלת המוקד."

4. גבייה

4.1 החברה העירונית מאפשרת לגופים מוסדיים (כגון התעשייה האווירית והחברה למתנ"סים) (להלן - **גופים**) לבצע רישום מרוכז לקייטנות, כמפורט בהליך המתואר, לפי רכזת התקשרויות:

- בחודש אפריל מנהלת הרשות מעבירה לנציגי הגופים הצעת מחיר, הכוללת בין היתר, פירוט על אודות תמהיל הקייטנה ותעריפיה.
- הגופים מעבירים לרכזת חשבונות והתקשרויות את רשימת העובדים המעוניינים לבצע רישום לקייטנה.

- רכזת התקשרויות מעבירה לאגף הנהלת חשבונות בחברה, בקשה להפקת חשבונית הנשלחת לנציגי הגופים הרלוונטיים, לצורך הסדרת התשלום.
 - עם קבלת התשלום, רכזת חשבונות והתקשרויות מבצעת הצלבה בין התקבולים שהתקבלו למספר המנויים שנרשמו.
- להלן פירוט התקבולים שהגופים נדרשו להעביר לחברה העירונית בשנים 2014 עד 2017:

שנה	סכום תקבול, בש"ח
2014	291,526
2015	477,383
2016	524,515
2017	433,382

נמצא שהגופים העבירו את התקבולים לחברה העירונית.

4.2 גביית חובות

נכון למועד ביצוע הביקורת, עשרה מנויים טרם הסדירו את יתרת חובם לחברה העירונית בגין קייטנות, בסכום כולל של 22,893 ש"ח.

סמנכ"לית כספים מסרה כי "בשנים האחרונות (עד לפני כשנתיים), הנושא היה מוסדר בחלקו בלבד. מטעם החברה, הועסק עובד הנהלת חשבונות שחלק מתפקידו היה לבצע גבייה של שיקים חוזרים ובנוסף טיפל בגביית חובות מול בקשות שהגיעו ממנהלי המרכזים, אשר היו אחראים לטפל בגביית החובות. לא הועסק משרד עורכי דין בנושא. לפני כשנתיים, החל טיפול רוחבי בגביית החובות בהתאם לרישומים בתוכנת המידע. לאחרונה הנושא הוסדר בצורה מתודית והופך נוהל בנושא. חובות שלא מצליחים לגבות, מועברים לטיפולו של עו"ד חיצוני. בימים אלה אושר בחברה העירונית נוהל גביית חובות. התהליך הינו באחריותי המלאה. נוסף על כך, המערכת הפיננסית עודכנה כך, שמתבצעת חסימה של כל אותם לקוחות המוגדרים כבעלי יתרת חוב כלפי החברה העירונית והם אינם יכולים לקבל עוד שירות מהחברה העירונית".

4.3

הביקורת בדקה את הליך הגבייה בנוגע לאותם חובות שנוצרו בגין השתתפות בקייטנות. לביקורת הועבר קובץ הכולל מספרי מנויים 'שהינם ביתרת חוב כלפי החברה בגין תשלום לחוגים, קייטנות ופעילויות נוספות'. הקובץ הועבר ממזכירת סמנכ"לית כספים, האחראית בין היתר, על הליך גביית חובות בחברה (להלן - **אחראית גבייה**). נתוני הקובץ נכונים ומעודכנים לחודש מרץ 2018.

להלן תיאור הליך גביית חובות לפי אחראית גבייה:

- באגף הנהלת חשבונות מופקים דוחות חייבים המועברים לאחראית גבייה להמשך טיפול - שליחת מכתבי הודעה על אודות קיום חוב.
- אחראית גבייה עורכת מעקב טלפוני וממוכן (שולחת דואר אלקטרוני) אחר סטטוס חובות המנויים ומעדכנת בגיליון אלקטרוני. נתוני מנויים ביתרת חוב שאינה עולה על עשרה ש"ח, מאופסים במערכת המידע.

- מנויים בעלי יתרת חוב שאינה עולה על 250 ש"ח ומכתב הודעה על אודות קיום חוב שנשלח אליהם חזר לחברה, נחסמים במערכת הממוחשבת ואינם זכאים לקבלת שירות מהחברה.
- הטיפול במנויים בעלי יתרת חוב העולה על 250 ש"ח מועבר לטיפול יועץ משפטי חיצוני האחראי על הליך גביית חובות.

תגובת סמנכ"לית כספים:

"הליך גביית החובות/עדכון רשימת החייבים בשנת 2018, נוהל על-ידי מנהלת הלשכה שלי, שצמצמה את מצבת החובות הרשומים במערכת מ-527 אלף ש"ח לכ-50 אלף ש"ח. כמו כן, לחברה העירונית יש נוהל גביית חובות מעודכן."

4.4 להלן נתוני יתרות חוב כלפי החברה העירונית בגין קייטנות, בשנים 2014 עד 2017⁵:

הערה	סטטוס החוב	שנה בה נערכה הקייטנה	סכום חוב מצטבר, בש"ח	מנוי	
(1)	נשלח מכתב הודעה	2015 עד 2017	30	1	
			41	2	
			278	3	
(2),(1)	מיועד להעברה ליועץ משפטי חיצוני		510	4	
			300	5	
			920	6	
			1,050	7	
			1,840	8	
(3)	הוסדר		2015 עד 2013	2,479	9
				15,445	10
			22,893	סך הכל	

הערות ללוו:

- (1) רק בפברואר 2018 נשלחו מכתבי הודעה על אודות קיום חוב. נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים (מאי 2018), יתרות החוב טרם הוסדרו.
- (2) נתוני המנויים לא הועברו לטיפולו של יועץ משפטי חיצוני. אחראית גבייה מסרה: "בהתאם לתנאי ההתקשרות עם עו"ד חיצוני האמון על תחום גביית חובות, הוא אינו מטפל ברשימה מצומצמת של כחמישה מנויים חייבים. בשלב זה נערכות רשימות חדשות שיועברו לטיפולו."
- (3) בבדיקת תלונה שהתקבלה בלשכת מבקרת העירייה נמצא כי בכל אחת מהשנים 2013 עד 2015 רשם המנוי, מנהל אגף בעירייה, את ילדיו לשני מחזורי קייטנה, בעוד שהתשלום בפועל לא בוצע. נכון לינואר 2018 (מועד הבדיקה), לא נעשו בחברה העירונית פעולות מתועדות לגביית יתרת החוב. רק ב-18 בפברואר 2018 (לאחר תחילת הביקורת), כשלוש שנים לאחר סיום הפעילות, הסדיר המנוי את חובו כלפי החברה העירונית. רכזת חשבונות מסרה כי במהלך השנים נעשו מאמצים לגביית יתרת החוב כאמור, אך אמצעים אלו לא תועדו.

⁵ נכון לפברואר 2018.

מנכ"ל החברה העירונית מסר: "החוב היה ידוע להנהלת החברה, להנהלת הקייטנות להנהלת חשבונות וברור שאף לי... לא מחקנו את החובות הללו והעברנו אותם משנה לשנה במטרה לגבותם... לא אכביר כאן בניסיונות הצוות האמון על גביית התשלומים לקייטנות לגבות החוב כולל אימיילים שהועברו מעת לעת. אעדכן כי חובותיו הוסדרו ועתה מן הסתם אדרש לפתור את חובנו כלפיו. הנושא של גביית חובות לא היה מוסדר בחברה ואנו שנים ניהלנו עצמאית את הגבייה מול חייבים דומים. לפני שנה לערך סמנכ"לית הכספים העבירה את הטיפול למשרד חיצוני לגבייה תמורת אחוזים... השנה לראשונה נכניס בתקנון החברה סעיף המתיר לנו לא לחדש הרשמה לחייבים בחברה."

מנהל האגף הנ"ל מסר: "מעולם לא קיבלתי פנייה כלשהי בנוגע לחוב כלפי החברה העירונית עבור קייטנות. לחברה העירונית יש חוב כלפי. במהלך השנים המדוברות הגעתי ל[מנהלת הרשות דאז] ומסרתי לה את פרטי האשראי בכדי לבצע רישום וגבייה. מנכ"ל החברה הוא זה שהחליט בכמה לחייב. ברור כי בנסיבות העניין קיזוז כל תשלום (לרבות התשלום לקייטנות) מול חוב כספי של החברה הגבוה 'לאין שיעור' - מהתשלום המגיע לחברה הינו מובן. רק במועד 18 בפברואר 2018 משנתקבלה אצלנו לראשונה הודעת החברה במייל להסדרת החוב - הודיע מנכ"ל החברה בתשובה למסרון שהועבר אליו: '...הכי נכון שתשלמו את החובות ואנחנו נשלם את החובות'... ברור כי עם קבלת בקשת המנכ"ל לתשלום החוב הוסדר תשלום יתרת החוב באופן מיידי וללא בדיקה. כיום מצוי העניין שלי בטיפול משפטי בדרישה לתשלום פיצויי הלנת שכר..."

מנהלת הרשות דאז מסרה שהיא לא התנהלה מול מנהל האגף בנושא זה.

רכזת התקשרויות (מנהלת מוקד רישום קייטנות דאז) מסרה כי בשנים 2013 ו-2014 ביצעה רעייתו של מנהל האגף [חברת מועצה] רישום טלפוני למשפחה באישור מנכ"ל החברה, בכפוף לכך שהתשלום יוסדר במוקד רישום לאחר מכן. בפועל לא בוצע תשלום במוקד רישום ונרשם חוב במערכת שעד לפברואר 2018 לא הוסדר. מנהלת מוקד רישום נוכחית מסרה שבשנת 2015 היא ביצעה את הרישום הטלפוני לקייטנות לאחר פנייה מרעייתו של מנהל האגף ואישור ממנכ"ל החברה שהתשלום יוסדר לאחר מכן.

תגובת חברת המועצה:

"תקופת התחלת החוב הנטען, קודמת לתחילת כהונתי כחברת מועצה. בעלי רשם את הילדים לקייטנות. בתקופה זו ובכלל שילמנו תשלומים רבים לחברה העירונית: מעונות יום, צהרונים, בית ספר החופש הגדול, חוגים ועוד. פרטי האשראי שלנו הועברו לחברה העירונית והיו ברשותה כאשר החיובים לרבות שיעורם ומהותם נקבעו על-ידם. רק בחודש פברואר 2018 התקבלה אצלנו הודעה כתובה ראשונה על קיום חוב ששולם על-ידינו באופן מיידי וללא בדיקה. בסמוך להודעה זו התקיימו שיחות ספורות בהן הוחלט כי הנושא הינו באחריות מנכ"ל החברה העירונית." [ההדגשות במקור]

תגובת מנהל חטיבת הגיל הרך :

"קראתי את הדוח, אין ספק שלמדתי ממנו הרבה, אני נכנסתי לתפקיד באפריל 2018, יש המון שינויים בנושא הקייטנות משנה זו, מחירי הקייטנות הם תחת צו פיקוח של משרד הפנים, עם גופים כמו התעשייה האווירית לא עושים יותר הסדרים, בית ספר של החופש הורחב גם לכיתות ג'. לנושא ההנחות אנו נוציא נהלים ברורים, יש את מסמך ההנחות המאושר על-ידי הדירקטוריון שנצמדים אליו, וניישם את כל הערות הביקורת."

ריכוז ממצאים והמלצות**1. בדיקת הנחות**

בבדיקת מדגם נמצאו מקרים אחדים שבהם נתוני הנחות של מנויים במערכת המידע לא תאמו לסכומי ההנחות שניתנו בפועל, מנויים שילמו סכומים גבוהים או נמוכים מהסכומים שנקבעו בהנחיות ועוד.

תגובת מנהל חטיבת הגיל הרך :

"דוח הביקורת מתייחס לשנים 2014 עד 2017, במרץ 2018 הוקמה חטיבת גיל הרך המאגדת בתוכה את מעונות היום, צהרונני גני ילדים, צהרונני בתי ספר, קייטנות עירוניות. מרגע הקמת החטיבה כל נושא הרישום שונה לחלוטין, הרישום הוא אינטרנטי, לתושב מפורסמים מחירי הקייטנות באתר והוא נרשם עצמאית, הכול מתועד תחת דוחות ויש מוקד אחד שאחראי על כל זה, אין יותר רישום במרכזי קהילה.

- הנחות רווחה - אנו מקבלים ממנהל הרווחה רשימה שמית לזכאות הנחה, על-פי רשימה זו התושב משלם את עלות הקייטנה ובמקביל החברה עירונית מקבלת את ההפרש מהרווחה.
- הנחות עולים - עולים חדשים מגיעים עם ואוצ'ר מאגף הקליטה שמקוזה מסכום הקייטנה ואת ההפרש אנו מקבלים מאגף הקליטה.
- פיקוח ובקרה - אנו לוקחים ההמלצה וניישם זאת בפועל.
- הנחות כללי - ילד שני 10 אחוזים, ילד שלישי 33 אחוזים, מעבר לכך ישנה טבלת הנחות שאושרה רק על פיה אנו פועלים."

יש לעגן את תהליכי העבודה בנוהל כתוב שיכלול בין היתר, הנחיות בנוגע להליך רישום לקייטנות, עדכון הנחות, עריכה ותיעוד של בדיקות לצורך בירור קיום זכאות להנחה וביצוע בקרה תקופתית על תקינות הרישום, החיוב ומתן הנחות בהתאם לתקנון.

2. חיוב מנויים

נמצא כי הליך רישום המנויים וקליטתם למערכת המידע אינו שלם ומהימן. כך לדוגמה, נמצאו מנויים שנרשמו לקייטנה ולכאורה, לא חויבו בגין ההשתתפות. לדעת הביקורת, בבדיקת דוח בקרה ניתן לאתר פעולות לא תקינות שבוצעו במערכת המידע ולבצע פעולות תיקון, במידה שיידרשו.

מומלץ שבסיום הליך הרישום לקייטנות וגביית תשלום, יופק ממערכת המידע דוח בקרה, וגורם האחראי על התחום או מי מטעמו, יערכו בדיקות מדגמיות לאיתור הנחות ו/או תשלומים חריגים, במידה שקיימים.

3. גביית חובות

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, תשעה מנויים טרם הסדירו את יתרת חובם לחברה העירונית בגין קייטנות, בסכום כולל של כ-7,500 ש"ח.

יש לפעול בהתאם לנוהל הליך גביית חובות, ומעת לעת, יעביר הגורם האחראי דיווח לסמנכ"לית כספים בדבר סטטוס הטיפול בחייבים.

תגובת מנכ"ל החברה העירונית:

"יש להביא בחשבון כי בכל שנה החברה מקיימת קייטנות ל-12,000 ילדים בממוצע! הנחות ניתנות במצבים שונים ועל-פי טבלאות הסכמים ועוד. לדאבוני מעבר להנחות כלליות כמו קריית ראשון, הנחות רווחה, PDD וכדומה יש במצטבר מאות הנחות הניתנות על-ידי מבחני הכנסה לנפש, הנחות עסקים, ועוד. המערכות הממוחשבות אינן יודעות לתת פתרון הולם לכל מגוון המקרים הללו ואתן יש טעויות שצריך לטפל בהן והן יטופלו."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר שההמלצות מקובלות ותבוצענה.