

בדיקת תלונה - תיעוד מסמכים

מבוא

בדצמבר 2015 התקבלה בלשכת מבקרת העירייה תלונה ששלחה גנת לשעבר באחד מגני הילדים הפועלים בעיר, לפיה "בעת עבודתי כגנת, התברר למורת רוחי כי תיקים אישיים של עובדים 'מתנקים' על ידי יד נעלמה. התיק המדובר שאליו נחשפתי הנו תיקה של סייעת בשם ג"א שינעלם'. בידי חומר המוכיח כי הוגשו בעבר תלונות מהורים, מגננות אחרות וכן נכללו תצלומים. בבירור שנערך בנוכחותנו, זאת לאחר תלונה נוספת שלי נמסר לי כי תיקה האישי נקי מכל רבב..."

בשנת 2016 העבירה המלינה לביקורת מידע נוסף בדבר תלונות נוספות שהוגשו לכאורה לעירייה.

הגנת המלינה עבדה עם הסייעת בשנת הלימודים תשע"ה (1.9.14-30.6.15).

עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבדוק האם תויקו בתיקה האישי של הסייעת כל התלונות שהועברו לעירייה.
2. בדיקת הביקורת כללה את הפעולות הבאות:
 - פגישות עם המלינה, עם מנהלת אגף חינוך קדם יסודי ועם מנהלת יחידת משאבי אנוש במינהל חינוך האחראית על הסייעות בגני הילדים.
 - שיחות עם גנת נוספת שעבדה עם הסייעת ועם הורים שילדיהם למדו בגן הילדים.
 - עיון בתיקה האישיים של הסייעת נשוא התלונה (להלן - **סייעת**).
 - עיון במסמכים שהעבירה המלינה לביקורת.
3. הביקורת נערכה בחודשים מארס-יוני 2016.
4. טיוטות הדוח הועברו להתייחסות המבוקרים.

ממצאים

1. תיק אישי

במינהל כוח אדם ואמרכלות מנוהל תיק אישי לכל אחד מעובדי העירייה. המסמכים סרוקים למערכת ממוחשבת. מעיון בתיקה האישי של הסייעת עולה כי אינו כולל המלצות ו/או תלונות.

באגף חינוך קדם יסודי (להלן - **אגף**) מנוהלים תיקים אישיים פיזיים לכל אחת מהסייעות העובדות בגני הילדים. נמצא כי המסמכים בנוגע לסייעת נשמרו בשני תיקים נפרדים. לדברי מנהלת האגף, גישה לתיקים קיימת רק לה, למנהלת היחידה ולשתי עובדות נוספות בלבד.

מאחר שעובדי האגף אינם סורקים את המסמכים למערכת הממוחשבת, עיינה הביקורת רק במסמכים שבתיקים הנ"ל (להלן ביחד - **תיק אישי**).

נמצא כי בתיק האישי תויקו המלצות ותלונות בנוגע להתנהלות הסייעת ששלחו לאגף הורי ילדים וגננות עמם עבדה בעבר. מסמכים אלה לא הועברו למינהל כוח אדם ואמרכלות.

תגובת ראשת מינהל כוח אדם ואמרכלות:

"קורה לא אחת, שאנו מזמינים עובד ממינהל החינוך לשימוע וישנם מסמכים אשר נמצאים בתיקו האישי של העובד במינהל החינוך, אך לא הועברו לתיק האישי של העובד במינהל כ"א ואמרכלות. לכן, המלצתי היא כי מסמכים אשר מגיעים למינהל החינוך או מופקים על-ידם, עותק מהם יועבר גם לתיק האישי של העובד במינהל כ"א ואמרכלות."

תגובת מנהלת האגף:

"חשוב לציין, כי התיקים האישיים היו במחסן בקומה 3- בתוך ארגזים ולתיק מסמכים בתיק האישי היה כמעט בלתי אפשרי. רק לפני שנה נבנה ארון סגור באגף, בו נמצאים כל התיקים האישיים ואנחנו אכן פועלים עפ"י הנחיה זו."

2. מסמכים בתיק אישי

- מכתבי המלצה:

בתיק תויקו המלצות רבות שקיבלה הסייעת מגננות שעבדו עמה בעבר ומהורים לילדים בגנים בהם שימשה כסייעת. נמצא כי בחלק מהמקרים שלחו עובדות יחידת משאבי אנוש במינהל חינוך לממליץ, מכתב המאשר קבלת מכתבו. שתי המלצות משנת 2016 המתייחסות לסייעת בשם ר' ומכתב הערכה משנת 2008 המתייחס לגננת תויקו בתיק ככל הנראה, בטעות. מכתבי תלונה:

נמצא כי תויקו בתיק האישי שתי תלונות כנגד הסייעת, ששלחה המלינה למפקחת על גני ילדים מטעם משרד החינוך, וזו האחרונה העבירה למנהלת האגף. עם זאת, שתי פניות אחרות שהמלינה דיווחה לביקורת שהיא שלחה למנהלת האגף - לא תויקו בתיק. זאת ועוד, המלינה ציינה במכתבה לנציגת הגננות בהסתדרות בסניף המקומי: "פניתי בכתב לגבי ש"ז [מנהלת האגף]. נשלחה ביקורת לגן...". במכתב השני שלפי המלינה היא שלחה למנהלת האגף נכתב: "מעדכנת אותך כי עד היום טרם קיבלתי התייחסות בעניין המכתב שלי לגבי אי' [הסייעת] מהממונים עליה. אני מודעת לכך שעניין הטיפול בסייעות אינו בחזקתך אולם מיידעת אותך כי עד הביקורת של הגב' סי' [מנהלת יחידת תחזוקה והצטיידות באגף] והגב' א"ח [רכוז תפעול והצטיידות באגף] קרו עדיין מקרים שאינם מניחים את הדעת... שוב אחזור על דברים שכבר כתבתי...". משיחה עם מנהלת יחידת תחזוקה והצטיידות באגף עולה כי אכן נערך ביקור בגן בעקבות פנייה של המלינה וטענתה להזנחה של הגן בידי הסייעת. ממצאי הביקור החמורים, לדבריה, אמורים היו לעלות בבירור שנערך לסייעת.

לפי המלינה, שתי גננות נוספות שעבדו בעבר עם הסייעת והורי ילדים שלחו אף הם לאגף תלונות בנוגע לסייעת. לטענתה, ההורים אף צירפו צילומים המעידים על התנהלותה של הסייעת.

בתיק האישי לא נמצאו תצלומים כלל. שני מכתבי התלונה הנוספים שתויקו בתיק האישי נכתבו בפברואר 2014 בידי ועד הורי הגן והגננת באותה עת, אחת משתי הגננות שבשמה נקבה המלינה. כמו כן, תויק סיכום פגישה שנערכה ב-12.3.14 לצורך בירור תלונות אלה.

הגננת הנוספת מסרה לביקורת כי היא אינה זוכרת אם שלחה לאגף תלונה בנוגע לסייעת, מאחר שעברו מאז ארבע שנים.

- סיכום פגישת בירור:

בעקבות תלונותיה של המלינה, ערכה מנהלת האגף בירור בו השתתפו בין היתר, המפקחות מטעם משרד החינוך ויו"ר ועד העובדים. לא נמצא פרוטוקול של הבירור האמור או כל מידע על אודותיו - במחשב ו/או בתיק האישי. זאת, אף על פי שלדברי מנהלת יחידת משאבי אנוש במינהל חינוך, פרוטוקול של פגישות בירור הנערכות באגף לסייעות, נשמר במחשב ובתיק אישי.

תגובת מנהלת יחידת משאבי אנוש במינהל חינוך:

"לאחר קריאת דוח הביקורת, אני לוקחת על אחריותי את האמור לעיל. אכן, לא תויקו המסמכים בתיק האישי על אף ההגדרה בנוהל. לוקחת לתשומת ליבי את המלצות הדוח, דבר זה לא יחזור על עצמו בשנית."

המלצות

1. מומלץ לאשר בכתב קבלת כל פנייה (המלצה/תלונה) באגף.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
2. על מינהל חינוך להעביר למינהל כוח אדם ואמרכלות העתק מכל המלצה, תלונה, סיכום בירור/שימוע וכל מסמך אחר בנוגע לעובדים, לצורך סריקת המסמכים לתיק האישי.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.
3. יש להקפיד לתיק מסמכים בתיק האישי השייך לסייעת נשוא המסמך, ולא בתיקים אישיים השייכים לעובדות אחרות.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.
4. יש לוודא כי בתיק האישי ישמר סיכום של כל ישיבת בירור. העובדה שהסיכום לא אותר היא חמורה ומחזקת את טענות המלינה.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

