

## הנחות בחוגים

### מבוא

החברה העירונית ראש"צ לתרבות, ספורט ונופש בע"מ (להלן - **החברה העירונית**) מפעילה ברחבי העיר 24 מרכזי תרבות וקהילה שכונתיים (להלן - **מרכז**), המיועדים לכל שכבות האוכלוסייה בכל הגילאים. במרכזים אלה מתקיימת פעילות חברתית-תרבותית הכוללת חוגים, קורסים, אירועים קהילתיים, מופעים, הפעלות, מסגרות לגיל הרך, צהרונים, קייטנות קיץ ועוד.

זכאות לקבלת הנחה בתשלום עבור השירותים הניתנים במרכזים בין היתר, עבור השתתפות בחוגים, ניתנת בהתאם למדיניות הנחות שקבעה החברה העירונית. מדיניות ההנחות מגדירה את התנאים לזכאות להנחה באופן אוטומטי, מתוקף ביצוע רישום, ואת התנאים לזכאות להנחה על-פי מבחן ההכנסה של הטוען להנחה באישור ועדת הנחות. נוסף על אלה, גם אגודות הספורט השונות הנתמכות על-ידי העירייה ומפעילות חוגים ופעילויות ברחבי העיר מאפשרות לציבור המנויים לקבל הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוגים. הזכאות ניתנת בהתאם לתבחינים שכל אגודה קבעה ואישרה, וכן בהתאם לתבחינים שנקבעו בחברה העירונית ואומצו באגודות.

### עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבחון את תקינות הליך מתן הנחות בתשלום עבור השתתפות בחוגים שהתקיימו במרכזים בתקופת הפעילות 1.9.13-31.7.14. במסגרת הביקורת נבדק טיב הנתונים והנתונים בנושא הנחות שנקלטו למערכת המידע "רוטק" ונבחן הליך מתן הנחות בתשלום בגין השתתפות בחוגים שקיימו אגודות ספורט. במרכז תורני חרדי פעילות החוגים בתקופה הנ"ל הייתה מצומצמת למדי וכללה רישום של 26 משתתפות לחוג אחד בלבד ולכן נבחנו תקינות הליך מתן ההנחות בתשלום עבור השתתפות בקייטנות שהתקיימו בשנים 2010-2015.

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

א. שיחות וקבלת מידע ונתונים מגורמים שונים בחברה העירונית: סמנכ"ל ומנהל רשות הספורט, מנהלת רשות מרכזי קהילה וכותרים (להלן - **מנהלת הרשות**), מנהל הרשות לאמנות הבמה הפקות ומורשת (להלן - **מנהל הרשות לאמנות**), מנהל אגף מרכזי קהילה המתפקד בין היתר גם כמנהל מרכז קהילה קריית גנים, מנהלת אגף שחר, מזכירת ועדת הנחות, מנהל אגף מחשוב (להלן - **מנהל מחשוב**) ומנהלים ורכזים במרכזים שנבדקו: גני ראשון, היכל הספורט - גן נחום, היכל התרבות, כרמים, מישור הנוף, מרכז המוזיקה, נאות אשלים, נאות שקמה, נווה דקלים, נווה הדריס, נווה חוף, עלומים, ניצנים, פרס נובל, קריית גנים, קריית ראשון, רביבים, רוזן ושלמון.

ב. שיחות, קבלת מידע ונתונים מיושבי הראש של אגודות הספורט שנבדקו: הפועל ראשון לציון כדור יד (להלן - **הפועל כדור יד**), מכבי ראשון לציון כדור יד (להלן - **מכבי כדור יד**), מועדון הכדורסל מכבי ראשון, הפועל ראשון לציון נחלת יהודה כדורגל (להלן -

**הפועל כדורגל**, אתלטיקה קלה מכבי ראשון לציון (להלן - **מכבי א"ק**), ומועדון הספורט שיכון המזרח (להלן - **ש"ה כדורגל**).

ג. ניתוח קבצים ממוכנים :

לביקורת הועברו שלושה קובצי נתונים ממערכת "רוטק" (ROTECH) (להלן - **המערכת**) המשמשת את המנהלים והרכזים בעבודתם השוטפת במרכזים. הקבצים הועברו ממנהל המחשב בחודשים מארס ואפריל 2015 ואוחדו לכדי קובץ משותף אחד (להלן - **הקובץ**). הקובץ כולל את כל ההנחות שניתנו בשנים 2013-2014 (תשע"ג-תשע"ד) במרכזים השונים.

3. בדיקת הביקורת בוצעה לפי מספרי מנויים - כל לקוח מקבל מספר מנוי במרכז בו נרשם. לכל לקוח עשויים להיות משויכים מספר מנויים במספר מרכזים שונים: ילדים נרשמים תחת מנוי ההורה, וכל בן משפחה נחשב למנוי אחד.

4. התקופה שנבדקה הייתה ספטמבר 2013 - אוגוסט 2014, אלא אם נרשם אחרת.

5. הליך איסוף ממצאי הביקורת נערך בחודשים מארס-יוני 2015.

6. טיטות הממצאים הועברו להתייחסות המבוקרים.

## רקע

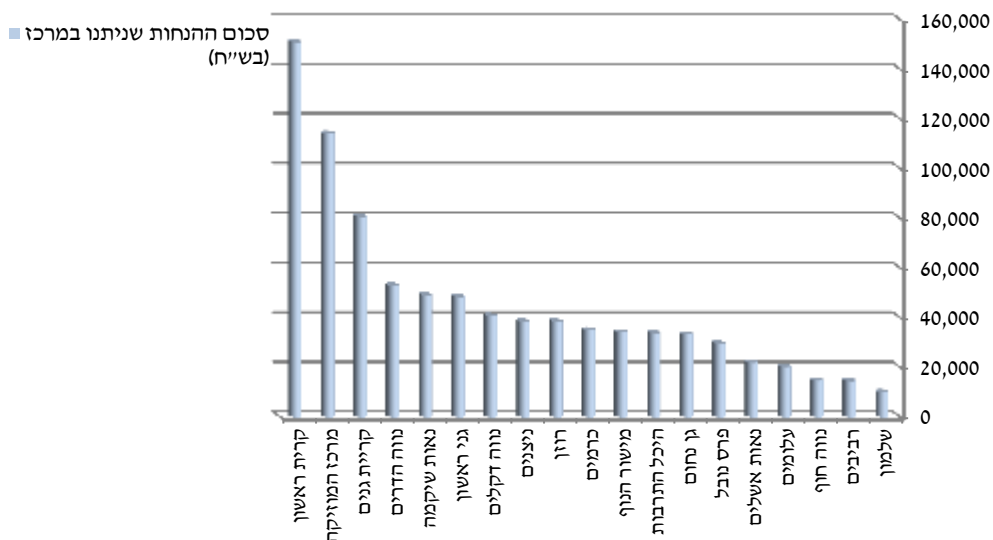
להלן ריכוז נתוני הנחות בתשלום עבור רישום לחוגים שניתנו למנויים במרכזים בתקופה שנבדקה<sup>1</sup>:

חודש מתן הנחה	סכום ההנחות שניתנו באותו חודש, בש"ח	שיעור סכום ההנחות באותו חודש מתוך סה"כ ההנחות	מספר המנויים שקיבלנו הנחה באותו חודש	מספר ההנחות שניתנו	תשלום בפועל, בש"ח	שיעור סה"כ ההנחות באותו חודש מתוך התשלום בפועל
ספטמבר*	257,363	30%	754	856	1,645,190	16%
אוקטובר	390,011	45%	1,368	1,778	2,234,194	17%
נובמבר	85,531	10%	403	474	505,072	17%
דצמבר	40,864	5%	229	263	254,234	16%
ינואר	37,498	4%	225	262	224,795	17%
פברואר	21,666	3%	156	188	137,573	16%
מרס	17,827	2%	113	142	90,785	20%
אפריל	5,598	1%	52	63	30,195	19%
מאי-אוגוסט**	4,467	1%	110	121	38,515	12%
<b>סה"כ</b>	<b>861,796</b>	<b>100%</b>	<b>3,410</b>	<b>4,147</b>	<b>5,160,555</b>	<b>17%</b>

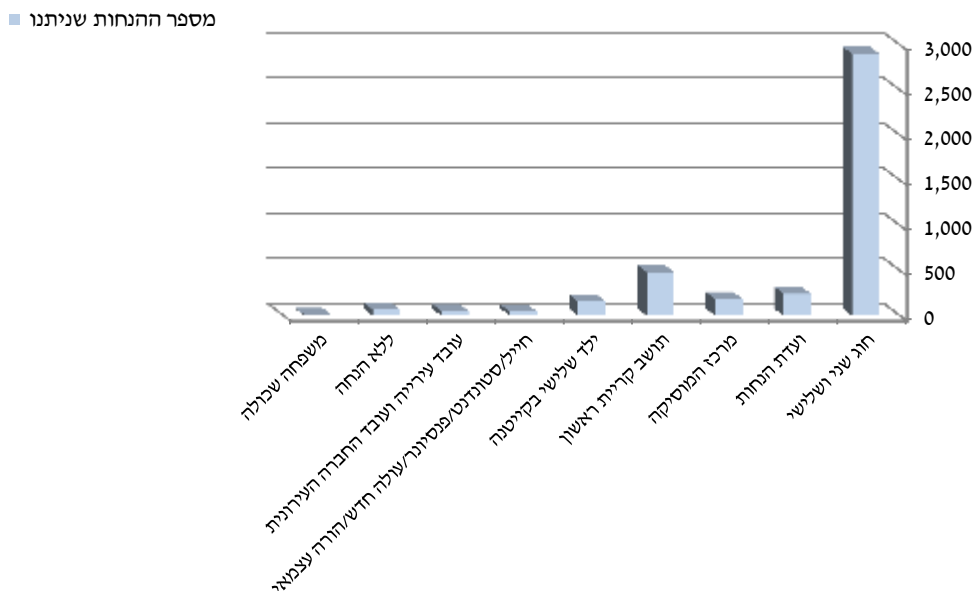
\* תחילת שנת הפעילות  
\*\* סוף שנת הפעילות

<sup>1</sup> הנתונים הועברו בחודש מארס 2015.

התרשים להלן מציג את סכום ההנחות המצטבר בתקופה שנבדקה בכל מרכז:

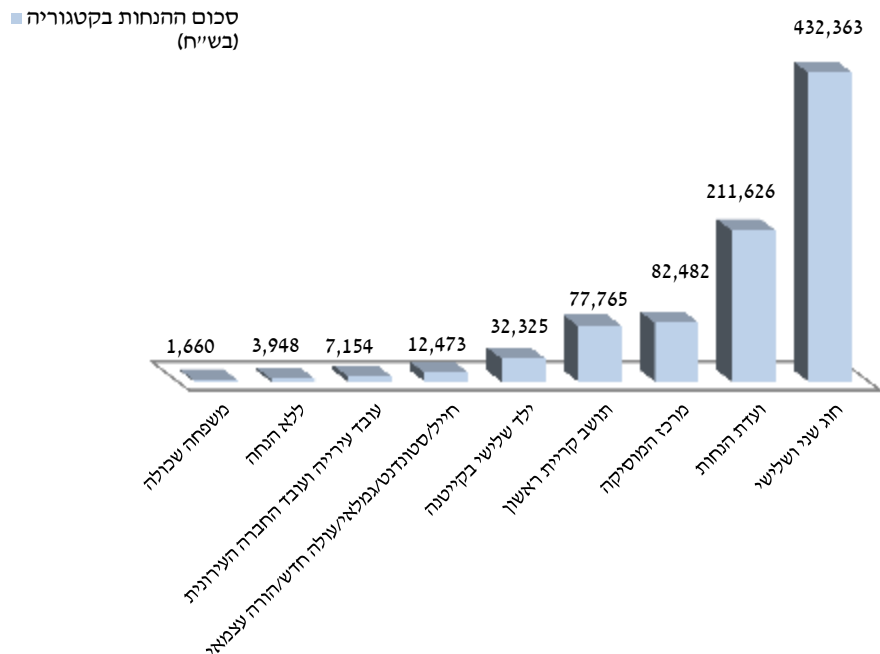


התרשים להלן מציג את מספר ההנחות המצטבר בתקופה שנבדקה שניתנו בכל קטגוריית הנחות<sup>2</sup>:



<sup>2</sup> קטגוריות ההנחות "חוג שני ושלישי", "מרכז המוזיקה", "תושב קריית ראשון", "ילד שלישי בקייטנה", "חייל/סטודנט/גמלאי/עולה חדש/הוראה עצמאי" ו"משפחה שכולה", מוגדרות וניתנות על-פי מדיניות ההנחות שקבעה החברה העירונית (ראו סעיף 1.1 לדוח זה). קטגוריית הנחת "ועדת הנחות" ניתנת על-פי מבחן הכנסה של הטוען להנחה. בקטגוריה "ללא הנחה" מציגה הביקורת הנחות שניתנו תחת סיווג שגוי במערכת.

התרשים להלן מציג את הסכום המצטבר של ההנחות שניתנו בתקופה שנבדקה בכל קטגוריית הנחות:



## ממצאים

### 1. רקע

1.1 להלן מדיניות החברה העירונית למתן הנחות (להלן - **מדיניות ההנחות**) המעודכנת לשנים 2013-2014:

התניות	שיעור ההנחה	סוג ההנחה
במרכז המוזיקה בלבד בחודשים ספטמבר-אוקטובר	5%	חוג ראשון במשפחה רישום מוקדם
	ללא הנחה	חוג ראשון במשפחה
	10%	ילד שני/חוג שני
	15%	ילד שלישי/חוג שלישי
	10%	סטודנטים/חיילים/גמלאים
	15%	משפחה שכולה*
	33%	קייטנה - ילד שלישי בקייטנה**
בהצגת תעודת עולה	90%	עולים חדשים***
באישור מנהלת הרשות	10%	עובד החברה העירונית
בהצגת תעודת זהות	10%	תושבי קריית ראשון

\* קרבה ראשונה

\*\* הנחה שלא נבדקה בביקורת הנוכחית

\*\*\* עד שנה בארץ

התניות	שיעור ההנחה	סוג ההנחה
ילד שני/חוג שני	10%	חוג שחייה
ילד שלישי/חוג שלישי	15%	
ילד שני/חוג שני	10%	אגודות ספורט
ילד שלישי/חוג שלישי	15%	
על-פי מבחן הכנסה, בהתאם להחלטת ועדת הנחות****		הנחות סוציאליות

\*\*\*\* ועדה שתפקידה לבדוק את זכאותו של הטוען להנחה על-פי מבחן הכנסה לקבלת ההנחה.

## 1.2 הליך קבלת הנחה

להלן הליך מתן הנחה בתשלום עבור חוג, כפי שמסרו מנהל המחשוב ורכזת מרכז קריית גנים המבצעת את הרישום בפועל במרכז זה:

### א. הקמת מנוי חדש

- עם תחילת שנת הפעילות, מנוי המבקש לבצע רישום נדרש להגיע למרכז שבו מתקיים החוג ולבצע את הרישום.

- לקוחות שאינם מעוניינים ו/או אינם יכולים להגיע למרכז יכולים לבצע רישום טלפוני.

- הרכז האחראי על ביצוע הרישום נותן למנוי את תקנון הרישום של החברה העירונית (להלן - **התקנון**), המפרט בין היתר, את כל ההנחות וההתניות לקבלתן.

- הרכז פותח במערכת מסך ייעודי ומזין לתוכו פרטים שונים על אודות המנוי, כגון: מספר ת"ז, שם ההורה, שם הילד, תאריך לידה, כתובת, מספר מנוי, שם החוג ותעריף החוג. כאמור, מאחר שהמרכזים אינם מקושרים באופן ממוכן אין אחידות במספרי המנויים במרכזים אלו, קרי: כל מנוי הנרשם לחוגים במספר מרכזים יירשם בכל מרכז במספר רץ הרלוונטי לאותו מרכז.

- במידה שמתבצע רישום חוזר של מנוי, מבצע הרכז עדכון פרטים בלבד.

- דמי רישום לחוג עבור מנוי הם בסך 25 ש"ח, שאינם מוחזרים במקרה של ביטול חוג.

### ב. סוגי הנחות

- הנחות אוטומטיות הנובעות מתוקף ביצוע הרישום - שיעור ההנחה נקבע על-פי התקנון.

- הנחות הניתנות על-פי מבחן הכנסה - שיעור ההנחה נקבע בהתאם להחלטת ועדת הנחות.

### ג. מתן הנחה

- מנוי המבקש לקבל הנחה נדרש להציג בפני הרכז אסמכתאות/קבלה בגין רישום ותשלום לחוג ראשון או שני.

- לאחר בדיקת התאמה בין האסמכתאות שהמנוי מעביר לדרישות בתקנון ו/או לצורך יישום החלטת ועדת הנחות, מעדכן הרכז במערכת את קוד ההנחה הרלוונטי (כל סוג הנחה מזוהה באמצעות קוד ושם הנחה אחר).
- בעת רישום לשני חוגים או יותר באותו מעמד (זמן ומרכז) - ההנחה ניתנת לחוג הזול מבניהם.
- ברישום לשני חוגים או יותר בהפרשי זמן ו/או במרכזים שונים - ההנחה ניתנת לחוג האחרון אליו בוצע רישום.
- הנחה בשיעור של 5% לחוג ראשון בגין רישום מוקדם - הנחה הניתנת לנרשמים בחודשים ספטמבר או אוקטובר לחוגים המתקיימים במרכז המוזיקה.

#### ד. תשלום בגין חוג

ניתן לפרוס את התשלום עד ל-10 תשלומים דחויים חודשיים עבור כל תקופת ההשתתפות בחוג, ולשלם באמצעות המחאות אישיות וכרטיס אשראי.

#### ה. ביטול חוג

- ביטול הנחה מתבצע עד סוף חודש פברואר או בתוך חודשיים ממועד ההרשמה.
- על המנוי להודיע למרכז שבו התקיים הרישום על ביטולו. המנוי נדרש למלא טופס ביטול חוג.
- חישוב סך ההחזר בגין ביטול החוג מתבצע באופן אוטומטי במערכת ונבדק בידי גורמים שונים בחברה העירונית.

#### ו. איפוס הנחות

בתחילת השנה - בחודש ספטמבר, עם פתיחת שנת פעילות חדשה, כל ההנחות שנקלטו למערכת בשנים קודמות מתבטלות באופן אוטומטי.

#### תגובת מנהל המחשוב:

"בימים אלו נבדקת האפשרות לאחד את כל כרטיסיית המנויים של כל מרכזי הקהילה דבר שייתן מענה לאינדקס לקוחות משותף. קישור של כל מרכזי הקהילה נעשה כיום באמצעות מחיצה מרכזת אשר מאפשרת שליטה ניתוח ובקרה עפ"י צורכי החברה, לדוגמה הפקת משכורת למדריך, קופה מרכזית, הפקת דוח הכנסות מרכז, שאילתת הנחות מרכזית (קיימת גם ברמת מרכז), הפקה של מנה להנה"ח וכד'. כיום לא נעשה שימוש באינדקס מס' מנוי, עיקר השימוש כיום הוא באינדקס מס' זיהוי של הלקוח. אין ספק שמנגנון של אינדקס מרכזי ישפר את הבקרה בצורה טובה ויעילה יותר."

## 2. בדיקת הנחות

2.1 הביקורת בדקה את תקינות הליך מתן ההנחות שניתנו במרכזים. כאמור, 3,410 מנויים קיבלו הנחות בתקופה שנבדקה. בבדיקת קובץ ההנחות (בהתאם לקריטריונים שקבעה הביקורת לבדיקה) נמצאו 447 מנויים (כ-13%) שקיבלו הנחות

חריגות לכאורה. מדגם הביקורת כלל 150 מהמנויים הנ"ל (כ-300 משתתפים). בחירת המקרים לבדיקה נבעה בין היתר, מכך שלא הוזנו הסברים להנחות שניתנו לפי הקובץ. לצורך בדיקת תקינות הנתונים עיינה הביקורת בכל הקבלות שהופקו במערכת עבור אותם מנויים שביצעו רישום ותשלום בגין חוג במרכז מסוים. הממצאים בדבר מתן הנחות בניגוד למדיניות ההנחות ובניגוד לתקנון יובאו להלן.

## 2.2 מועדי תשלום ואמצעי תשלום

סעיף 2 לתקנון קובע: "מחירי החוגים משוקללים וכוללים ימי חופשה ומועדים המפורטים בחוברת החוגים".

סעיף 3 לתקנון קובע: "ניתן לשלם עד 10 תשלומים דחויים חודשיים עבור כל תקופת ההשתתפות בחוג ללא ריבית, באמצעות המחאות אישיות בלבד/כרטיסי אשראי/רישום מלפוני/רישום באמצעות האינטרנט."

### א. מרכז היכל הספורט - גן נחום

מנוי מס' 726 שילם חלק מהסכום במועד הרישום ואת היתרה השלים רק כעבור כחצי שנה. לשאלת הביקורת מדוע מלכתחילה לא נגבה כל הסכום לתשלום מסרה רכזת הרישום במרכז זה, כי המשפחה נקלעה לקשיים כלכליים ולא יכלה לעמוד בתשלום. משכך היא פרסה עבורם את יתרת החוב זאת, ללא קבלת אישור מקדים ממנהל ההיכל.

### ב. מרכז המוזיקה

- מנויים מס' 1533 ו-978 לא שילמו עבור כל תקופת ההשתתפות בחוגים, אלא העבירו מדי חודש תשלום יחסי במזומן.

- מנוי מס' 1470 חויב מדי חודש בסכום התשלום היחסי באמצעות כרטיס אשראי.

- מנוי מס' 716 שילם במועד הרישום 50% בלבד מסכום דמי ההשתתפות בחוג.

### תגובת מנהלת מרכז המוזיקה:

"קראנו את הערות הביקורת והדברים טופלו על ידינו. אנו נעשה כל מאמץ בכדי שהדברים לא יחזרו על עצמם בעתיד."

### ג. מרכז נווה חוף

מנויים מס' 1222 ו-1026 לא שילמו מראש עבור כל תקופת ההשתתפות בחוגים - נמצא כי התשלום נגבה מדי תחילת כל חודש באמצעות כרטיס אשראי. מנהלת המרכז מסרה כי מנויים אלה נקלעו לקשיים כלכליים ולכן היא אפשרה את העברת התשלום באופן זה. נוסף על כך, נמסר כי המנויים ביקשו לרשום את ילדיהם לתקופת ניסיון בלבד בחוגים.

לשאלת הביקורת האם בטרם ביצעו רישום ותשלום בגין חוג, ישנה אפשרות לרשום את המנויים לתקופת ניסיון, השיבה מנהלת הרשות כי "אין מושג שנקרא תקופת ניסיון ולא חודש ניסיון. הרישום לחוג הוא שנתי. שיעור ניסיון הוא במסגרת שיווק החוגים - אנו נכנסים בתיאום עם הנהלת ביה"ס לשיווק החוגים ומזמינים את הילדים להגיע למרכזים לשיעורי ניסיון. אם הילד וההורה חזרו

לשיעור השני, יתבצע רישום כולל שיעור הניסיון. על-פי מדיניות החברה מילד שלא חוזר לשיעור השני לא נגבה תשלום עבור שיעור הניסיון."

#### ד. מרכז נאות אשלים

מנוי מס' 2263 לא שילם במועד הרישום עבור כל תקופת ההשתתפות בחוגים, אלא עבור חודש אחד בלבד. לשאלת הביקורת מדוע הגבייה התבצעה בניגוד לתקנון מסר מנהל המרכז כי "מדובר במשפחה קשת יום המתגוררת בבת-ים, יש לה קושי להגיע באופן סדיר לחוג ובשל קושי תחבורתי וקשיים כספיים, ההורים ציינו בפני הרכזות כי אינם יכולים להתחייב עד סוף השנה מכיוון שאינם בטוחים שיוכלו להתמיד בהגעה. תחילה הסבירה להם הרכזות כי עליהם להסדיר את התשלום עד סוף השנה, אמנם כשהבינה כי יש פה מצב חריג, החליטה שכדי לא להפסיד אותם כלקוחות רצוי לתת להם הזדמנות בכל זאת להתנסות בחוג."

הביקורת מעירה כי כפי שמסרו המנהלים במרכזי קהילה, לקוח אשר אינו משלם במועד הרישום עבור כל תקופת ההשתתפות בחוג, נקלט למערכת תחת סטטוס של "חייב". לצורך בדיקת סטטוס הלקוחות שטרם השלימו את יתרת החוב, מנהל המרכז נדרש מפעם לפעם להפיק מתוך המערכת דוח חייבים, המאפשר לבצע מעקב אחר יתרות החוב של הלקוחות.

מנהל המחשוב העביר לביקורת את דוח החייבים של מרכז אשלים לשנת 2014. מניתוח נתוני הדוח נמצא כי מנוי מס' 2263 לא נכלל בדוח.

#### תגובת מנהל מרכז אשלים:

"ממצאי הביקורת מקובלים עלי ואין לי הערות נוספות."

#### ה. מרכז ניצנים

מנויים מס' 1064 ו-2216 שילמו מדי חודש בחודשו חלק יחסי מסכום ההשתתפות במזומן ובכרטיס האשראי, בהתאמה. מנהלת המרכז מסרה כי משפחתו של מנוי מס' 1064 נקלעה לקשיים כלכליים והיות שאין ברשותו פנקס המחאות או כרטיס אשראי, התשלום בוצע במזומן חודש בחודשו. לגבי מנוי מס' 2216, השיבה כי, בשל מסגרת אשראי מוגבלת, במועד הרישום לא ניתן היה לחייב את המנוי בכל הסכום וכפועל יוצא סוכם בינה למנוי שכרטיס האשראי יחויב מדי חודש בסכום יחסי. לדבריה, תשלום דמי ההשתתפות בניגוד לתקנון מחייב אישור הנהלת החברה העירונית.

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, בקשת הביקורת לקבל אישור בכתב על אודות ביצוע הגבייה החורגת מהקבוע בתקנון טרם נענתה.

#### תגובת מנהלת מרכז ניצנים:

"בעניין התשלום של חודש בחודשו, גם לפי שיקול דעתו של מנהל המרכז ניתן להחליט על צורת התשלום. במקרים חריגים על העניין להיות מגובה על-ידי מנהלת הרשות."



## 1. מרכז פרס נובל

מנוי מס' 1389 קיבל הנחת חוג שני וחוג שלישי, מבלי להירשם ולשלם עבור חוג ראשון. בפועל, המנוי נרשם ושילם בגין החוג הראשון רק כעבור שלושה שבועות. נוסף על כך, על אף שהמנוי נרשם ושילם עבור החוג השני והשלישי באותו מעמד, ההנחה הגבוהה ניתנה לרישום לחוג היקר מבניהם. רכזת הרישום במרכז הסבירה כי המנוי לקח חלק בחוג הראשון מתחילת השנה, אך בשל חוסר הוודאות לגבי המשך קיומו, היא החליטה שלא לרשום ולחייב את המנוי בתשלום לשני החוגים הנוספים. משכך, לעניין מתן ההנחה, חוג זה נחשב כחוג ראשון. לעניין מתן ההנחה הגבוהה בגין החוג היקר, מסרה הרכזת כי הרישום התבצע בהפרש של 30 דקות ועל כן למנוי ניתנה הנחה לחוג האחרון שהיה היקר מבין השניים. בניגוד להסברי הרכזת, מסרה מנהלת הרשות כי ניתן לתת הנחה רק לחוג אליו התבצע רישום ותשלום בפועל.

### תגובת מנהלת מרכז פרס נובל:

"משפחת... התנתה ובצדק את התשלום לחוג הראשון שישולם במלואו 'היפ הופ' ללא הנחה כיוון שחוג זה היה החוג הראשון שהילדים השתתפו בו מיום 15/9. כיוון שהחוג היה חוג חדש ופתיחת החוג הייתה מותנית במספר ילדים, הרישום התאפשר רק החל מה-6/10. לאחר 3 שבועות כשנוצרה קבוצה, ההשתתפות והרישום לחוג השני התבצע ב-6/10 ב-17:51 ולחוג השלישי ב-12:18. משפחת... צרכה 4 חוגים ואנחנו חייבים להיות הוגנים כלפיהם אחרת האימא לא הייתה משלמת עבור אף חוג."

## 2.3 הנחת ילד שני/חוג שני (10%) והנחת ילד שלישי/חוג שלישי (15%)

סעיף 4 לתקנון קובע: "הנחות למספר חוגים במשפחה 10% על החוג השני, 15% מהחוג השלישי ואילך. במקרה של רישום לשני חוגים במשפחה ויותר באותו מעמד/יום, תינתן הנחה לחוג הזול מבניהם. לשני חוגים במשפחה ויותר בהפרשי זמנים 1/או במוקדים שונים, תינתן הנחה לחוג האחרון ובמוקד בו יתבצע הרישום."

### א. מרכז גני ראשון

- מנויים מס' 1073 ו-270 שנרשמו למספר חוגים באותו מעמד, קיבלו הנחת חוג שלישי בשיעור 15% עבור החוג היקר מבין השלושה ולא עבור החוג הזול מבניהם.

רכזת הרישום במרכז הסבירה הנחות אלה בכך שמדובר במנויים חוזרים שנרשמו למספר חוגים מדי שנה, ומשכך, הייתה כוונה להיטיב עמם.

- מנוי מס' 758 רשם את שני ילדיו באותו המועד לחוג כדורסל. הרישום לחוג התבצע באופן ידני - פרטי הנרשם נקלטו למערכת והגבייה התבצעה באמצעות פנקס תקבולים שהועבר בסוף הרישום למפעיל. היות שתעריף רישום לחוג זה שונה עבור בנים ובנות, ביקשה הביקורת לדעת מי מבין השניים קיבל הנחת חוג שני. באשר לכך מסרה הרכזת במרכז כי היא איננה זוכרת למי ניתנה הנחת חוג שני. כלומר, במרכז לא נשמר תיעוד בדבר הליך מתן ההנחה.

**תגובת מנהלת המרכז :**

"בנושא מנוי 758 לאור הערת הביקורת, במידה וניתנת הנחה לחוג שרישומי נעשה באופן ידני, נקלטת הערה במערכת רוטק המתעדת מס' קבלה וגובה ההנחה שניתנה."

כאמור, לשאלת הביקורת מי מבין שני הנרשמים קיבל הנחת חוג שני והנחת חוג שלישי, השיבה הרכזת כי היא אינה זוכרת, והיות שתהליך הרישום התבצע באופן ידני אין על כך תיעוד במערכת.

**ב. מרכז היכל הספורט - גן נחום**

מנוי מס' 991 שנרשם באותו המועד והמוקד לחוג, קיבל הנחת חוג שלישי מבלי ביצוע רישום לחוג ראשון ושני. לשאלת הביקורת מדוע ההנחה ניתנה בניגוד לתקנון מסרה הרכזת כי מתן ההנחה התבצע בתום לב, היות שהמנוי ציין בפניה שכבר ביצע רישום לחוג ראשון ושני במרכזים אחרים. לדבריה, מאחר שמדובר במנוי ותיק שהיא סמכה עליו, היא לא דרשה ממנו להציג קבלות המעידות על רישום ותשלום בפועל ו/או לקבל את שמות המרכזים בהם הוא לכאורה נרשם.

**תגובת מנהל מרכזי קהילה :**

"פעולת הרכזת נעשתה בניגוד גמור לנהלים, אין דבר כזה לסמוך ע"פ דברי הלקוח ואם כן יש לעדכן את המערכת בהמשך. בכל מקרה אחדד להם שוב את הטעות שנעשתה."

**ג. מרכז כרמים**

מנוי מס' 104 שנרשם באותו מועד לשני חוגים קיבל הנחה בשיעור 10% עבור החוג היקר. מנוי מס' 2860 שנרשם באותו מועד לשני חוגים קיבל הנחה בשיעור 15% עבור החוג השני.

מנהלת המרכז דיווחה כי מדובר בטעות במהלך הרישום. ואכן, מבדיקת הקבלות של מנויים אלה נמצא כי שיעור ההנחה של מנוי מס' 2860 תוקן. לשאלת הביקורת מדוע תוקן רק שיעור ההנחה של מנוי זה, מסרה מנהלת המרכז כי בהתאם לדרישת מנהלת הרשות, אחת למספר חודשים היא מפיקה מהמערכת דוח הנחות לצורך בדיקה מדגמית של תקינות מתן ההנחות. מנוי מס' 104 לא עלה בדוחות שהופקו בשנת 2014, ולכן, לא תוקנה ההנחה שקיבל.

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם השיבה מנהלת הרשות לשאלת הביקורת האם תהליך שליפת דוח הנחות המשמש את מנהלת מרכז כרמים כאמצעי לאיתור הנחות של חריגות ו/או אי-תקינות אמור להיות מופק בידי כל מנהלי המרכזים.

**תגובת מנהלת מרכז כרמים :**

"ממצאי הביקורת מקובלים עלי ואין לי הערות נוספות."

**ד. מרכז המוזיקה**

- מנוי מס' 125 נרשם למספר חוגים שעלותם השנתית הסתכמה ב-12,778 ש"ח, בעוד שבמועד הרישום והתשלום שילם 1,000 ש"ח בלבד. לשאלות הביקורת מדוע במועד הרישום המנוי חויב בסכום חלקי (כ-7%) בלבד ואילו אמצעים ננקטו במרכז לצורך גביית יתרת החוב מסר מנהל רשות האמנות כי "א... הופיעה במסגרת טכסי יום הזיכרון ויום השואה בליווי אביה הנגן... ולכן קיבלה הנחה מיוחדת כגון חוג שלישי". נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם השיב מנהל רשות האומנות לשאלת הביקורת מי אישר את הסדר זה ומדוע החוב לא נגבה במלואו. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת מרכז המוזיקה בפברואר 2016 נמסר כי יתרת החוב טרם נגבתה.

**הערת הביקורת:**

מתן הנחה חריגה שאינה עולה בקנה אחד עם הקבוע בתקנון, פוגע בעקרון השוויון ויוצר מצג שווא לגבי תוקפו. כמו כן, ביסוס נורמה שבמסגרתה חובות הלקוחות אינם נגבים כנדרש פוגע במנגנון הגבייה של החברה.

- מנוי מס' 1135 קיבל הנחת חוג שני והנחת חוג שלישי מבלי שנרשם לחוג ראשון. מנוי מס' 185 שביצע רישום ותשלום באותו המועד לשני חוגים קיבל הנחה בשיעור של 15% עבור החוג היקר מבניהם.

רכזת הרישום במרכז המוזיקה מסרה כי אין לה הסבר לכך היות שהתהליך התבצע בטרם תחילת עבודתה במרכז ובהנחיית המנהל הקודם של המרכז.

**ה. מרכז נאות שקמה**

מנוי מס' 1083 שנרשם במועד אחד למספר חוגים קיבל הנחות בניגוד לקבוע בתקנון: בגין מספר חודשים מסך תקופת ההשתתפות בחוג הראשון, קיבל המנוי 15%, ובגין מספר חודשים מתקופת ההשתתפות בחוג שני, הוא כלל לא קיבל הנחה. כמו כן, בגין החוג השלישי למנוי ניתנה הנחה בשיעור של 15% רק בגין חודש אחד בלבד. מנהלת המרכז מסרה כי רכזת הרישום שקלטה הנחות אלה במערכת אינה מועסקת עוד במרכז זה, ונכון למועד איסוף הממצאים היא-עצמה בודקת ומאשרת את הליך מתן ההנחות.

**תגובת הרכזת במרכז נאות שקמה:**

"בנוגע להנחות הבעיה היא בחודשים נובמבר דצמבר. הלקוח קיבל הנחה על החוג היקר במקום על החוג הזול, כך שהלקוח קיבל הנחה אף יותר ממה שמגיע לו (מה שגם אינו תקין). הלקוח קיבל בכל חודשי הפעילות מלבד חודש ינואר שבו הלקוח השתתף רק בשני חוגים הנחה בשיעור של 15%. כפי שצוין על-ידי הביקורת, אין לי תשובה לגבי החודשים נובמבר דצמבר, מכיוון שזו שביצעה את ההרשמה אינה עובדת במרכז יותר."

**ו. מרכז עלומים**

1. מנוי מס' 839 שנרשם באותו המועד לשני חוגים קיבל הנחה בשיעור של 10% עבור התשלום לחוג היקר מבין השניים.

### תגובת מנהל מרכז עלומים :

"מדובר במשפחות... האם נרשמה לחוג התעמלות נשים 10% הנחה והילד לחוג קרב מגע (מחיר מלא). ביום ההרשמה המדובר עסקתי לבדי ברישומים - ללא סיוע, כאשר היו ממתניים נוספים להרשמה, וכן פניות נוספות לרישום טלפוני. האם פנתה כבר קודם מספר ימים קודם לכן והודיעה על רצונה להירשם להתעמלות נשים ולאחר מכן לרשום את בנה שהתלבט בין מספר חוגים. ביום ההרשמה בעת ביצוע ההרשמה - בשל תנאי העבודה בהם פעלתי - לא שמתי לב לעניין זה. כעבור חודשיים וחצי הפסיקה האם את פעילותה בחוג בשל נסיבות רפואיות, כך שהמצב חזר לקדמותו מבחינת גובה ההנחה. באופן אישי הפקתי לקחים והחלטתי שרישומים הכרוכים בהנחות, אבדוק אותם לבדי, אערוך תחשיב מפורט ומסודר, עוד בטרם ההרשמה ורק לאחר מכן אזמין את הלקוח לבוא ולשלם."

### **2. מרכז קריית גנים**

- מנוי מס' 10282 קיבל הנחה בשיעור של 10% עבור החוג הראשון והנחה בשיעור של 15% עבור החוג השני.

רכזת הרישום במרכז מסרה כי היות שהמנוי הוא עמותה המטפלת בנכי צה"ל, אישר מנכ"ל החברה העירונית מתן הנחה חריגה, ואף הציגה אסמכתא לכך מ-14.5.15.

- מנוי מס' 5116 שנרשם באותו המועד לחוג שני ושלישי קיבל הנחה בשיעור של 15% עבור החוג היקר מבין השניים. לדברי הרכזת, ההנחות ניתנו באישור מנהל המרכז. מנהל המרכז מסר כי "במקרה הנוכחי הגברת נרשמה לכמה חוגים במשפחה ולכן הקלתי עמה בנושא רישום החוגים".

### **2.4 הנחת תושב שכונת קריית ראשון (10%)**

על-פי מדיניות ההנחות בחברה העירונית, מנוי המבקש להירשם לחוג המתקיים במרכז הנמצא בשכונת קריית ראשון והוא תושב שכונת קריית ראשון, זכאי להנחה בשיעור של 10% החל מהחוג הראשון. זכאות להנחה זו ניתנת מתוקף מגורים בשכונת קריית ראשון. נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם השיבה מנהלת הרשות לשאלת הביקורת מה הסיבה למתן הנחה ייחודית לתושבי שכונה זו. רכזת הרישום במרכז מסרה כי, עובר למתן ההנחה, היא בודקת את כתובת המגורים הרשומה בתעודת הזהות של הלקוחות. מאחר שבמרכז אין מכונת צילום, היא אינה מתעדת בדיקה זו, ולא ניתן לאתר אסמכתא לכך.

### תגובת מנהל מרכז קריית ראשון :

"לתושבי השכונה בזמן הרישום בודקים תעודות זהות (או כל מסמך המעיד על כתובת), כנ"ל גם לחייל בזמן הרישום נבדק החוגר. לא נעשים צילומים של תעודות זהות במקום. א. אין מכונת צילום במרכז. ב. בזמן לחץ אין אפשרות תיאורטית ללכת לצלם."

**תגובת מנהל המחשוב:**

"לגבי מכונת צילום - בכל מרכז קיימת מכונה משולבת פקס צילום - המאפשרת לבצע צילום ולסרוק אותו כפי שסורקים כל מסמך במידה ותידרש עוד מכונת צילום משולבת, הנושא יישקל לגופו."

**תגובת מנהל מרכזי קהילה:**

"ההנחה למתן של הנחה חריגה עבור תושבי קריית ראשון, ניתנה על-ידי העירייה ו/או מי מטעמה בשל נסיבות ומאפיינים מיוחדים אשר אינם מתקיימים עוד באזור בשכונה זו. כיוצא בזאת המלצנו לא פעם לבטל לאלתר את מתן ההנחה ולקיים את תהליך מתן ההנחות כפי שהוא נקבע בתקנון החברה העירונית ומתקיים ביתר המרכזים הקהילתיים ברחבי העיר."

**2.5 הנחת עולה חדש (90%)**

מנוי המבקש לקבל הנחת עולה חדש נדרש להציג בפני רכז רישום תעודות העולה. בדיקת חמישה מנויים שקיבלו הנחה זו במרכזים אשלים, ניצנים, פרס נובל והיכל התרבות נענתה בקבלת צילום תעודות העולה, כנדרש.

**2.6 הנחת משפחה שכולה (15%)**

מנוי המבקש לקבל הנחת משפחה שכולה נדרש להציג בפני רכז רישום אסמכתא המעידה על זכאות להנחה זו. בדיקת חמישה מנויים שקיבלו הנחה זו במרכזים נווה דקלים, נווה הדרים ופרס נובל נענתה בקבלת העתק תעודות הזהות שהעבירו המנויים, כנדרש.

**2.7 הנחת רישום מוקדם במרכז המוזיקה (5%)**

לבדיקת הנחה זו נבדקו 15 מנויים שנבחרו באופן אקראי ואשר קיבלו את ההנחה, נרשמו ושילמו<sup>3</sup> במהלך חודשי הביקורת. נמצא כי שמונה מהם קיבלו את ההנחה אף שנרשמו ושילמו לחוגים במועד מאוחר יותר (מנוי מספר 1071 נרשם ב-9.12.13, 1065 - 17.11.13, 1054 - 21.11.13, 172 - 24.11.13, 1566 - 7.11.13, 125 - 19.2.14, 213 - 19.11.13, ומנוי מספר 716 נרשם ב-24.2.14). רכזת הרישום מסרה כי מנהלו הקודם של מרכז המוזיקה אישר למנויים שהשתתפו בחוגים החל מתחילת השנה לקבל הנחה זו, על אף שביצעו רישום ותשלום במועד מאוחר יותר.

**2.8 הנחת סטודנט, חייל ופנסיונר (10%)**

מנוי המבקש לקבל אחת מההנחות לעיל החל מהחוג הראשון נדרש להציג בפני רכז רישום תעודה רלוונטית. להלן הממצאים בבדיקת עשרה מנויים שקיבלו הנחה זו במרכזים קריית ראשון, מישור הנוף, נווה הדרים וקריית ראשון:

- במרכז קריית ראשון לא צולמה תעודת חוגר של מנוי מס' 3461 שקיבל הנחת חייל. רכזת הרישום במרכז מסרה כי במרכז אין מכונת צילום.

- במרכז קריית גנים לא צולמו אסמכתאות למתן הנחת פנסיונר בשבעה מקרים שנבדקו (מנויים מס' 3691, 7196, 8896, 9832, 248, 278 ו-3575).

<sup>3</sup> נתון מהקבלה שהופקה למשתמש מהמערכת.

מנהל המרכז מסר בנוגע לכך: "אנחנו לא סורקים/מצלמים תעודות זהות אבל לוקחים תאריכי לידה ומבקשים להציג תעודה אין לנו אפשרות במערכת הרוטק להצמיד מסמכים ללקוח."

תגובת מנהל המחשוב:

"היום לא ניתן לצרף מסמך ל'רוטק' לאחר צילומו וסריקתו - יבוצע ויעודכן בגרסה הבאה (בערך בעוד כחודש) נכנס לעבודה."

תגובת מנכ"ל החברה העירונית:

"הנחה בחוג באופן כללי, הנה הטבה האמורה להגיע 'לצרכן החוג' כאשר המשפחה מתקשה לעמוד בעלויות השירות. יש להבדיל באופן ברור ומוחלט בין הנחות הניתנות על-ידי צוות המרכז הקהילתי לזו הניתנת על-ידי ועדת הנחות העירונית. ככל שמרכז קהילה 'מעניק' הנחה כלשהי, זו אמורה להיות מובנית ללא שיקול דעת כלשהו ובלא סמכות! ואכן כלל הנחות שניתנו במרכזים בחריגה, הן לא תקינות ודורשות זעזוע מצד הנהלת החע"ר!! וזה ייעשה על-ידי מנכ"ל וסמנכ"ל החברה. כמו כן, נדאג 'להדקי' את תוכנת המחשוב כך שלא ניתן יהיה להקליד תעריפים לא מסונכרנים ומאושרים לגבייה שתואמים את התקנון."

**2.9 הנחת עובד החברה העירונית (10%)**

א. כאמור, לפי התקנון, עובדי החברה העירונית זכאים, באישור מנהלת הרשות, להנחה בשיעור של 10% החל מהחוג הראשון.

בבדיקת הקובץ עולה כי הנחה זו ניתנה ל-47 מנויים - חמישה עובדי עירייה והיתר - עובדי החברה העירונית או קשורים בדרך זו או אחרת לפעילותה כנותני שירותים. העלות השנתית (2013-2014) הכוללת של הטבה זו נאמדת ב-7,154 ש"ח עבור כל המנויים.

מנהל אגף מרכזי קהילה מסר כי "לעניין הנחות עובדי עירייה, בעבר ההנחות ניתנו גם לעובדי עירייה ובשלב מסוים ההטבה בוטלה. מרכזי קהילה אינם נותנים הנחות מסוג זה בכלל, למעט המקרים הבודדים שאיתרת. בקובץ ששלחת - נ"י [מנוי מס' 7896] - טעות בקוד ההנחה שנעשתה, זה היה אמור להיות עובד חברה ביה"ס למוסיקה והיכל התרבות. האחריות הניהולית היא של רשויות אחרות ולא של רשות מרכזי קהילה, יחד עם זאת, נחדד להם שוב הנהלים ונדאג לעדכנם. בסה"כ לדעתי לא תמצאי עוד מקרים כאלה במרכזי קהילה."

ב. נמצא כי בניגוד לקבוע בתקנון, מנהלת הרשות לא אישרה הנחות אלה.

ג. פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] קובעת שיש לשלם מס על הכנסתו של תושב ישראל שהופקה או שנצברה בישראל ממקורות שונים המנויים בפקודה, ובכללם השתכרות או רווח מעבודה או כל טובת הנאה, בין שניתנו בכסף ובין בשווה כסף, בין שניתנו לעובד במישרין ובין בעקיפין או שניתנו לאחר לטובתו. על כן, על המעסיק מוטלת חובה לזקוף לשכרם של העובדים את שוויין של הטבות הניתנות להם.

נמצא כי החברה העירונית והעירייה לא זקפו את שווי ההטבה לשכרם של העובדים שקיבלו אותה, ובכך פעלו בניגוד להוראות הפקודה. נוסף על כך, נמצא כי מנהלת אגף שכר בחברה העירונית לא ידעה כלל על אודות מתן ההטבה

לעובדי החברה. גם סגנית אמרכל אכיפה, בטיחות, כ"א ורכש בעירייה, הממונה על המינהל שאליו משתייך עובד עירייה שקיבל את ההטבה, מסרה שלא ידעה על כך.

**תגובת מנכ"ל החברה העירונית:**

"החע"ר נותנת הנחות עסקיות לגופים גדולים כמו מועדון חבר, משטרה, תע"ש ועוד במחירון מוזל. אני מבקש להתייחס לעירייה/חע"ר באותו משקל ולתת הנחות כגודל המסגרת."

**הערת הביקורת:**

לשאלת הביקורת האם קיימת חו"ד משפטית בנושא של הנחות עסקיות, מסר מנכ"ל החברה כי לטעמו אין צורך בחו"ד בנושא ובאם יידרש ידאג להמציא. נוסף על כך, לשאלת הביקורת האם בקרב עובדי יתר התאגידים העירוניים ו/או עובדי עירייה פורסם מידע ברור על אודות הזכאות לקבלת הנחה עסקית, מסר המנכ"ל כי המידע לא פורסם. לדבריו, יתר התאגידים העירוניים אינם אמורים לקבל הנחה זו.

עוד הוסיף המנכ"ל, כי עובדי המרכזים הקהילתיים שמבצעים את הרישום בפועל לא הונחו לשאול את הנרשמים על אודות מקום עבודתם, מאחר שהחברה העירונית אינה מעודדת מתן של הנחות עסקיות והיא ניתנת רק למבקשים. לדבריו, מידע על אודות הנחות עסקיות לא פורסם בתקנון ובעתיד יוסדר ויעודכן בו. לשאלת הביקורת כיצד מידע על אודות מתן ההטבה מועבר אל אנשי הכספים של החברה העירונית לצורך זקיפת שווייה לשכר העובדים שקיבלו אותה, מסר המנכ"ל כי למיטב ידיעתו הנחות עסקיות אינן דורשות זקיפות שווי. בעניין זה, מנהלת אגף חשבות בעירייה מסרה כי הנחה בגין עלות השתתפות חוג מהווה הטבת עבודה ויש לזקוף בגינה שווי מס לפי הוראות מס הכנסה.

**ד. מדגם הביקורת**

הביקורת בדקה האם הנחה זו שניתנה לעובדי החברה העירונית והעירייה, אושרה בידי מנהלת הרשות ו/או בידי כל גורם אחר בעירייה, וכן, האם נזקפה לשכר העובד כנדרש על-פי פקודת מס הכנסה. לצורך כך נדגמו 15 מהמקרים:

שם המרכז	מס' מנוי	מקום העבודה	הערת הביקורת
היכל הספורט - גן נחום	1235	עובדות בחברה העירונית	(1)
	1629		
היכל התרבות	1308	הסב עובד בביה"ס למוזיקה	(2)
	2484	ההורים עובדי התזמורת העירונית	
	2159		
	2347	האב עובד עירייה	
	2361	הסבתא עובדת בחברה לביטחון וסדר ציבורי ראשלי"צ	
	1888	הדודה מדריכה בהיכל התרבות	
2322	מאמן בקבוצת הפועל כדור יד		

שם המרכז	מס' מנוי	מקום העבודה	הערת הביקורת
נווה הדרים	409	האב עובד בחברה העירונית	(3)
	2267	הסב עובד בחברה העירונית	
קריית גנים	7896	פסיכולוג שעובד עם חברה העירונית	(4)
מישור הנוף	542	-	(5)
רוזן	882		
רביבים	2240		

הערות ללוח :

(1) רכזת הרישום בהיכל הספורט - גן נחום מסרה כי לא ידעה שיש לקבל אישורה של מנהלת הרשות לפני מתן הנחה זו.

(2) רכזת הרישום היכל התרבות מסרה כי מנויים מס' 1,308, 2484 ו-2159 הם עובדי התזמורת העירונית, ובהתאם להחלטה היסטורית של מנהלה הקודם של התזמורת, עובדי התזמורת זכאים להנחה בשיעור של 10%. לגבי מנויים מס' 2,347, 2,361, 1888 ו-2322 מסרה כי הם עובדי עירייה, היכל התרבות, אגודת ספורט והחברה העירונית לביטחון וסדר ציבורי, בהתאמה, ולכן קיבלו הנחות. בפועל הנחת עובד חברה שקיבלו המנויים לעיל לא אושרה בידי מנהלת הרשות.

הערת הביקורת לגבי מנוי מס' 2347 :

רכזת הרישום בהיכל התרבות מסרה כי הנחת עובד עירייה שקיבל מנוי מספר 2,347, ניתנה לאחר קבלת אישור ממנהל תיאום, בקרה ופרויקטים בחברה העירונית. לעומת זאת, לשאלת הביקורת מדוע הוא אישר את מתן ההנחה נמסר כי לא הייתה לו כל סמכות לאשר הנחות מכל סוג שהן ולדעתו נוצרה אי-הבנה מצידה של רכזת החוגים בהיכל התרבות. נוסף על כך, ציין כי לחברה העירונית נהלים ברורים שרק על-פיהם הוא נוהג לעבוד.

תגובת רכזת חוגים בהיכל התרבות :

"קבלנו את הערות הביקורת ולקחנו אותם לתשומת ליבנו. כל הליקויים שצוינו בדוח לא יחזרו על עצמם ואנו נפעל לפי הנהלים והתקנות של החברה העירונית."

(3) מנהלת מרכז נווה הדרים מסרה כי מתן ההנחות אושר עם מנהלת הרשות בשיחה טלפונית.

תגובת מנהלת מרכז נווה הדרים :

"השנה אנו מקפידים לבקש אישור בכתב/דוא"ל."

(4) מנהל מרכז קריית גנים מסר כי רכזת הרישום שביצעה את הרישום טעתה ונתנה את ההנחה בתום לב.



(5) נכון למועד הפצת טיוטת דוח הביקורת, טרם נתקבל מענה מהרכזים במרכזים מישור הנוף ורוזן, לשאלת הביקורת האם מנהלת הרשות אישרה את הנחת עובד החברה שניתנה למנויים שונים במרכזים אלה.

תגובת רכזת במרכז רביבים:

"המנוי זוכה בהנחה היות ומדובר בבת של עובדת עירייה, הדבר התבצע באישור מנהלת הרשות. אציין כי ההנחה ניתנה בתקופה שבה עדיין היו זליגות של הנחות גם לעובדי עירייה."

נכון למועד הפצת טיוטת דוח הביקורת, בקשת הביקורת לקבל את אישור מנהלת הרשות למתן ההנחה טרם נענתה.

תגובת מנכ"ל החברה העירונית:

"לאחר היוועצות עם גורמים מקצועיים, ההנחות שאנו נותנים בביתנו הן הנחות עסקיות לארגון גדול, כך היה בעבר וכך יימשך. פעילויות החע"ר מכוונות בין היתר לקבוצות רוכשים מרוכזות בתחומי פעולה שונים. קבוצת כוח מאורגנת מקבלים מחיר מיוחד בזכות גודלם והעובדה שאין צורך בהשקעת אמצעי שיווק בהבאתם לרכישת שירותים בחע"ר, הללו עושים פעולות יח"צ, פרסום ושיווק עבורנו. כל קבוצת כוח כזו המונה אלפי עובדים, מקבלת מחיר מיוחד ברכישת שירותים בחע"ר. לצורך העניין עובדי העירייה והחברה העירונית, מהווים קבוצת כוח משמעותית, היות ומועסקים בארגונים אלו אלפי עובדים".

### 3. ביטול חוג

סעיף 5 לתקנון קובע: "דמי הרשמה לחוגים למשפחה - בסך 25 ש"ח, לא יוחזרו במקרה של ביטול." נוסף על כך, סעיף 10 לתקנון קובע: "ביטול השתתפות בחוג: אם הילד/ה מעוניין להפסיק השתתפות/ה בחוג, חלה חובה על ההורים למלא בכתב הוראת ביטול במוזכירות המרכז. ניתן לבטל חוג עד חודש פברואר כולל, או חודשיים מיום ההרשמה. ביטול חוג במוזכירות המרכז יעשה עד ה-28 בחודש."

- 3.1 רכזת רישום במרכז גני ראשון, המשמשת אף כבקרית על תהליך הפקת זיכויים עקב ביטול חוג (להלן - **הבקרית**), תיארה בפני הביקורת את ההליך לביטול חוג:
  - א. המשתמש נדרש להגיע למוזכירות המרכז שבו מתקיים החוג ולמלא טופס ביטול חוג (להלן - **טופס ביטול**).
  - ב. בטופס הביטול יש לציין את הסיבות לביטול ולצרף במידת הצורך אישורים רלוונטיים.
  - ג. המועד הקובע לחישוב גובה הזיכוי בגין ביטול חוג הוא מועד אי-הגעת המשתמש לחוג.
  - ד. לאחר קבלת טופס ביטול, נדרש הרכז למלא טופס החזר כספי עבור ביטול השתתפות בחוג.
  - ה. הרכז נדרש לציין בטופס החזר כספי את אופן ביצוע התחשיב עבור הפקת הזיכוי ללקוח.

- ו. טופס החזר כספי מועבר לבדיקה וחתימה של מנהל המרכז, מנהל הרשות האחראי על החוג שאותו הלקוח מבקש לבטל ולבקרת.
- ז. לאחר קבלת אישור מהגורמים הנ"ל, הבקרת בודקת את נכונות אופן חישוב גובה הזיכוי בגין ביטול החוג שצוין בטופס.
- ח. טופס ההחזר הכספי מועבר לבדיקתו של מנהל החשבונות בחברה העירונית, ולאחר מכן - לאישורם ולחתימתם של סמנכ"ל הכספים ושל מנכ"ל החברה העירונית.
- ט. מנהל החשבונות מפקד זיכוי כספי במערכת.

### 3.2 מדגם הביקורת

הביקורת בדקה את תקינותם של עשרה זיכויים שהופקו למשתמשים במרכזים קריית גנים, ניצנים, מישור הנוף, היכל התרבות, רביבים, נאות שקמה ונווה חוף. נמצאו שלושה זיכויים שהופקו לאחר המועד שנקבע בתקנון:

שם המרכז	מס' מנוי	מועד הפקת הזיכוי במערכת*
ניצנים	1995	27.03.14
מישור הנוף	2104	03.03.14
היכל התרבות	2415	04.03.14

\* מועד הפקת הזיכוי לפי קבלה שהופקה מהמערכת.

מנהלי המרכזים מסרו כי הליך אישור הפקת הזיכוי אורך לכל הפחות חודש לאחר קליטת טופסי הביטול במזכירות המרכזים. ואכן, נמצא כי בקשות הביטול נשלחו כחודש לפני קליטת הביטול המערכת.

#### תגובת מנהל המחשב:

"בימים אלה מבוצע אפיון מסודר לתהליך של ביטול ממוחשב, אשר ללא ספק יביא לייעול של תהליך הביטול, יתעד אותו במערכת ויכלול סבב חתימות של כל הגורמים הנוגעים בדבר."

## 4. מרכז תורני חרדי

### 4.1 השתתפות בחוגי המרכז

בשנים 2008-2014 פעל מרכז תורני חרדי (להלן - **מרכז חרדי**) ברח' דרור בעיר. החל מדצמבר 2014 פועל מרכז זה ברח' ישעיהו הנביא הנמצא בשיכונני המזרח בעיר. מעיון באתר האינטרנט של החברה העירונית (נכון ליולי 2015) עולה כי המרכז החרדי הוא היחיד מבין מרכזי הקהילה שאינו מפרסם רשימת חוגים ו/או מידע כלשהו על פעילותו.

#### תגובת מנהלת המרכז החרדי:

"הציבור התורני-חרדי ברובו לא נחשף לאינטרנט אלא מקבל מידע מפרסום חוברות/פליירים בבתי הכנסת ברחבי העיר ובבתי הספר. ובכל זאת בשנת הפעילות 2015 פורסמנו כחוצץ באתר החברה העירונית ואנו מפעילים דף פייסבוק כדי להיות חלק מנותני השירות."

**תגובת מנהל המחשוב:**

פרסום פעילות המרכז התורני - קיבלה ביטוי השנה באתר החברה זאת בניגוד לשנים קודמות. בנוסף נוצרה חוברת חוגים מסודרת שיצאה בתחילת השנה. כולל שימוש בשליחת הודעות."

להלן נתונים על אודות החוגים שהתקיימו במרכז החרדי:

שנים*	חוגים	סה"כ מספר משתתפים	הכנסות מחוגים, בש"ח (ללא דמי רישום)
2009-2008	התעמלות נשים, ג'אז, אמנות שימושית, מחול מודרני, בישול, אורגנית, גיטרה	88	22,765
2010-2009	התעמלות נשים, אמנות שימושית, מחול מודרני, גיטרה, אורגנית	81	27,779
2011-2010	התעמלות נשים, אמנות שימושית, מחול מודרני, גיטרה	53	24,510
2012-2011	התעמלות נשים	38	23,370
2013-2012	התעמלות נשים	30	21,065
2014-2013	התעמלות נשים	26	17,385
2015-2014	התעמלות נשים, אמנות שימושית, מחול מודרני, קארטה, רובטיקה, אלקטרוניקה, זומבה וספורט לגיל הרך	163	**76,081

\* ספטמבר-אוגוסט שנה עוקבת.

\*\* 26,630 ש"ח מהסכום בגין רישום לחוג התעמלות נשים.

- כפי שעולה מהלוח, במשך שש שנים פחתה פעילות המרכז החרדי בעת הפעלתו ברחוב דרור עד לכדי שישים אחוז (מ-88 מנויים ל-26), ומגוון החוגים שהוצעו לתושבים צומצם לחוג אחד בלבד.

**תגובת מנהלת המרכז החרדי:**

"לכל הנוגעים בדבר הייתה ידועה הבעייתיות שנוצרה במקום [המרכז ברחוב דרור] בעקבות התנהלות בית הכנסת... במקביל למרכז קהילה. ההפרעה לפעילות התבטאה בקביעת הרצאות ושיעורים בזמן קיום חוגים, קריעת קישוטים, גרימת נזק לציוד, שיבוש החוגים הסדירים, לכלוך לאחר שבתות חתן, סעודות ועוד. עם השנים ההפרעות גלשו להשתלטות על חלק מהשטח שיועד לפעילות, בעקבות כך התחילו תלונות חוזרות ונשנות מצד ההורים שעזבו בזה אחר זה את החוגים. כך בסופו של דבר נשארנו עם פעילות מצומצמת של נשים שהסכימו להישאר במקום. ולאחר בקשות רבות של הציבור הועברו למבנה חדש ומרוחק ברחוב ישעיהו והתחלנו את בניית המרכז והקהילה."

**4.2 הנחות בגין השתתפות בקייטנות וחוגים**

הביקורת בדקה את תקינות הליך מתן ההנחות בתשלום בגין השתתפות בקייטנות שהתקיימו במסגרת המרכז החרדי. לאור מיעוט החוגים והנרשמים, בדקה הביקורת 40 מנויים שהשתתפו בקייטנות בשנים 2010-2015. לדברי מנהלת המרכז החרדי, מחיר ההשתתפות בקייטנות מסובסד על-ידי העירייה. להלן תקציר תקנוני הרישום לקייטנה מהשנים 2010-2015 במרכז החרדי (להלן - **תקנון הקייטנות**):

- בגין ההשתתפות בקייטנה ניתן לשלם בארבעה תשלומים דחויים ללא ריבית ובהמחאות אישיות בלבד.
  - לילד שני ואילך במשפחה המשתתף בקייטנה תינתן הנחה בשיעור של 10% - אין כפל הנחות. ההנחה תחול רק על מחיר הקייטנה ולא על מחיר ההסעה לקייטנה.
  - בשונה מיתר המרכזים, הרישום לקייטנות מתבצע בבתי הספר שבהם גם פועלות הקייטנות.
  - הרישום מתבצע באמצעות רכזים זמניים המתמנים לכל קייטנה לתקופה מוקצבת בזמן פעילות הקייטנה.
  - בטרם ביצוע רישום ותשלום, עוברים הרכזים הדרכה ומבצעים את הרישום והתשלום באמצעות פנקסי תקבולים של החברה העירונית.
  - בסיום הרישום הרכזים מעבירים את הפנקסים, הקבלות, ההמחאות והכסף במזומן לקליטה ממוחשבת באגף הנהלת חשבונות בחברה העירונית.
- 4.3 להלן ממצאי הביקורת:

א. בניגוד לתקנון הקייטנות, שמונה מנויים משנת 2015 (מס' 246, 312, 506, 663, 847, 848, 857 ו-859) לא קיבלו הנחת ילד שני בקייטנה, על אף קיום זכאות הנובעת מרישום ותשלום בגין מספר ילדים לקייטנה. נוסף על כך, מנוי אחד משנת 2014 (מס' 691), שמונה מנויים משנת 2013 (מס' 315, 419, 579, 581, 662, 704, 712 ו-722) ושישה מנויים משנת 2012 (מס' 355, 368, 380, 394, 471 ו-575) לא קיבלו הנחת ילד שני בקייטנה על אף קיום הזכאות.

מנהלת המרכז החרדי מסרה כי היות שתהליך הרישום התבצע בידי רכזים חיצוניים, לא ניתן היה לוודא שההנחה אכן ניתנה בהתאם לתקנון, ובסיום הרישום והתשלום לא ערכה בדיקות תקינות על אודות נכונות מתן ההנחה. נוסף על כך, רק לאחר פניית הביקורת, קיבלו המנויים שנרשמו לקייטנה שנערכה בשנת 2015 הנחה רטרואקטיבית בצורת זיכוי כספי. לגבי יתר המנויים מסרה מנהלת המרכז כי הואיל ומדובר בפעילויות שנערכו בשנים עברו, היא תפנה למנהלת הרשות לקבלת הנחיות בנוגע לאפשרות לזיכויים.

ב. בניגוד לתקנון, מנוי מס' 663 שילם בשנת 2015 בגין השתתפות בחוג תשלום חלקי בלבד, ולא בגין כל תקופת ההשתתפות. לשאלת הביקורת מדוע הגבייה התבצעה בחוסר, מסרה מנהלת המרכז החרדי כי על-פי הנחיה של מנהלת הרשות, מנויים שאין ברשותם פנקס המחאות ו/או כרטיס אשראי, יכולים לשלם במזומן בגין שלושה חודשי השתתפות בחוג. לדבריה, ההנחיה הועברה אליה בעל-פה בלבד.

ג. בניגוד לתקנון הקייטנות הקובע כי רישום של ילד שני ואילך לקייטנה יזכה את המנוי בהנחה בשיעור של 10% אחוזים, נמצא כי למנוי מס' 392 משנת 2010 ניתנה הנחה בשיעור של 15% בגין רישום ותשלום עבור ארבעה ילדים לקייטנה. מנהלת המרכז החרדי מסרה כי ההנחה למתן הנחה זו ניתנה בעל-פה ממחזיק תיק תרבות חרדי דאז.

תגובת מנהלת המרכז החרדי :

"בשל המעבר למרכז החדש, כלל הקבלות נקלטו במרכז התורני החדש ולא במוקד הנה"ח של החברה העירונית כשנים עברו. לא ניתנו הנחות עפ"י התקנון ברישום בידי הרכזים החיצוניים. כשקיבלנו את הרישומים ושמונו לב לאי-מתן ההנחות, ההחלטה הייתה לקלוט את הרישומים בכל מקרה כדי להתחיל בקייטנה ולא לגרום לסחבת ולהחזרת התשלומים להורים. לאחר קליטת התשלומים ומקביל לביקורת שהתבצעה נעשו החזרים רטרואקטיביים להורים."

**5. ועדת הנחות**

5.1 נוהל מספר 351 הנחות בחוגים של החברה העירונית, קובע את אופן האישור של בקשה להנחה סוציאלית, כדלהלן:

"4.3.1 עם קבלת פנייה ע"י 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 ע"י ההורה לרבות פרטים אישיים וסיבת הבקשה להנחה..."

"4.3.5 עד לאישור ו/או דחיית הבקשה ע"י 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."

5.2 להלן תהליך מתן הנחה לפי הסבר מזכירת הוועדה:

1) משתמש המבקש הנחה נדרש למלא בתחילת שנת הפעילות טופס בקשת הנחה ייעודי ולהגישו לרכז.

לטופס יש לצרף אסמכתאות המעידות על זכאות, בין היתר: תלושי שכר, הסכמי מזונות/גירושים, אישורים מביטוח לאומי ואישורים רפואיים (להלן - **בקשה**).

2) הרכזים מעבירים את הבקשות למזכירת הוועדה.

בוועדה חברים מנכ"ל החברה העירונית, סמנכ"ל כספים, סגן ראש עירייה, נציגי ציבור, חבר מועצת העיר ומזכירת הוועדה.

הוועדה מתכנסת בתחילת שנת הפעילות, בעת רישום לקייטנות הקיץ ובהתאם להיקף הבקשות והערעורים שמוגשים אליה.

3) הוועדה מאשרת הנחות על בסיס טבלת מבחן הכנסה לנפש של החברה העירונית. הוועדה רשאית להעניק הנחה בשיעור מרבי של 90%.

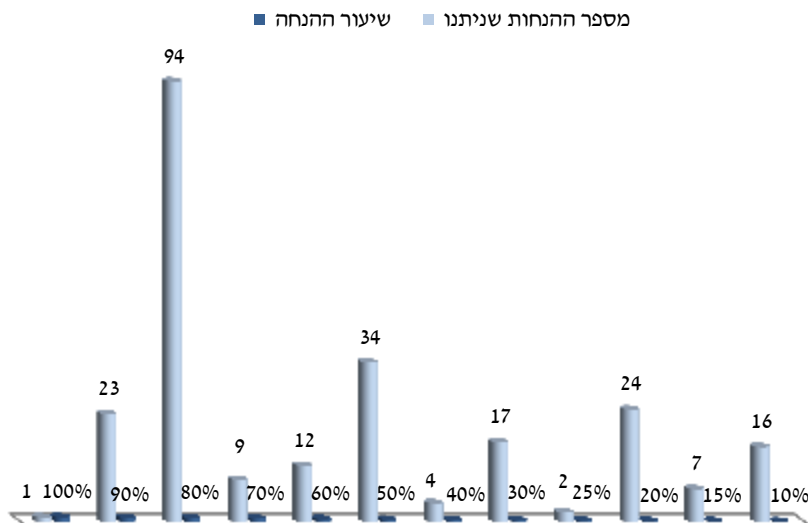
4) מזכירת הוועדה מעבירה את החלטות הוועדה בדואר אלקטרוני לרכזי המרכזים שמזינים את ההנחה למערכת.

5.3 סעיף 4 לתקנון קובע: "ועדת הנחות - תינתן להורה הזכות להגיש בקשה לוועדת הנחות. הוועדה תדון בבקשה לאחר הצגת כל המסמכים הנדרשים."

בשנים 2013-2014 התכנסה ועדת הנחות פעמיים (ב-20.10.13 וב-9.1.14) לדיון בבקשות לקבלת הנחה בתשלום עבור חוגים, צהרונים ומעונות יום (להלן - **ועדה**).

בשנים אלה הוזנו למערכת בסה"כ 243 בקשות. מתוך סה"כ הבקשות 39 בקשות הופיעו בקובץ יותר מפעם אחת.<sup>4</sup> בפועל הוזנו למערכת 204 בקשות ייחודיות. בפועל הוועדה אישרה הנחות בסכום כולל של 211,626 ש"ח.

5.4 להלן תרשים המציג את מספר ההנחות שאישרה הוועדה בשנים אלה:

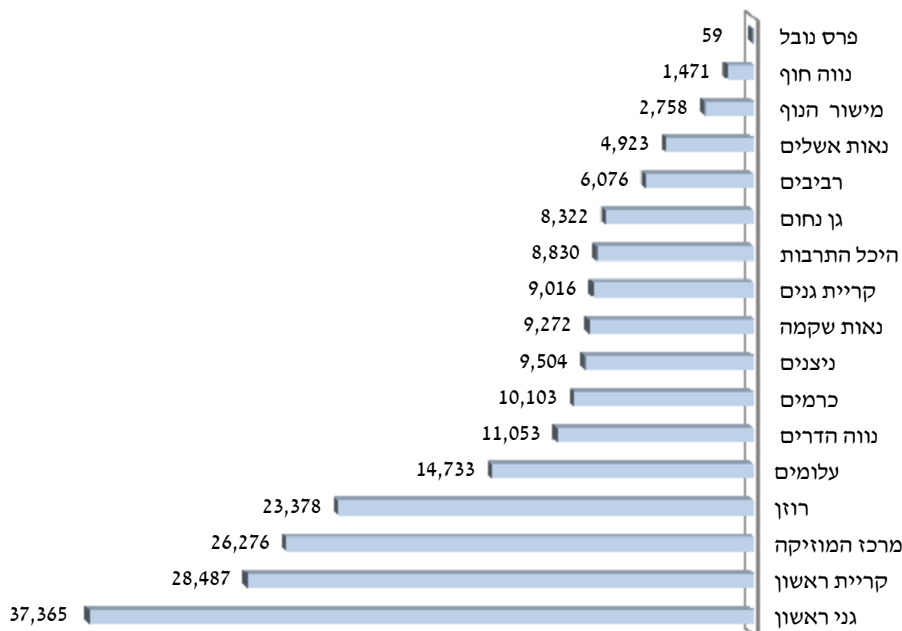


הערה לתרשים:

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם השיבה רכזת הוועדה לשאלת על-פי התקנון היא 90%.

5.5 להלן תרשים המציג את הסכום השנתי המצטבר, בש"ח, של ההנחות שאישרה הוועדה, בחלוקה לפי מרכזים:

<sup>4</sup> הביקורת הסירה את השמות הפרטיים ושמות המשפחה שנקלטו כצמד יותר מפעם אחת.



5.6 נמצא פער בין מספר ההנחות שניתנו לפי הפרוטוקולים של הוועדה (128 בקשות) לבין מספרן לפי הקובץ (243 הנחות). זאת ועוד, נמצאו שתי הנחות שאושרו למנויים לפי הפרוטוקולים שאינן מופיעות בקובץ.

**תגובת מנהל המחשוב:**

"יכולות להיות מספר סיבות שיכולות להצביע על פערים בין המוצג ברוטק לבין הפרוטוקולים של הוועדה: הנחת 'יוצאי העדה האתיופית' מוגדרת בחברה כהנחה סוציאלית שניתנת במסגרת של ועדת הנחות והמזכה את הפונה בהנחה בשיעור של 80%. בפועל ההנחה ניתנת ישירות במרכזים בידי מנהלי המרכזים ואינה נכללת בפרוטוקולים של ועדת ההנחות (ספרתי בשנת 2014 ניתנו כ-76 הנחות כאלה). במקרים בהם ניתנת הנחה למשפחה הנחה במסגרת של ועדת הנחות ההנחה נספרת כהנחה אחת. בפועל במרכזים יכולה להינתן כמות הנחות לפי כמות מספרי הילדים שנרשמו לחוגים. דבר שבדאי משפיע על כמות ההנחות המצוינת ברוטק. במקרים בהם מנוי קיבל הנחה בוועדות הנחה ועבר מחוג לחוג, נספרת הנחה זו פעמיים בכל חוג פעם אחת, דבר שבדאי משפיע על כמות המנויים."

5.7 מעיון ב-25 בקשות שהוגשו לאישור הוועדה ונבחרו באופן אקראי עולה כי בחלק מהמקרים לא נכתבו בפרוטוקולים נימוקי הוועדה לקביעת שיעור ההנחה (מנויים מס' 1614 - 60%, 2279, 30% - 923, 90% - 1580 - 50%). מזכירת הוועדה מסרה: "הלקוחות שלא צוינו לגביהם נימוקי הוועדה קיבלו הנחה על-פי מבחן הכנסה בלבד, ללא שיקולים או נימוקים נוספים המשפיעים על ההחלטה."

- מנוי מס' 2279 - "הוועדה אישרה את ההנחה לאחר דיון ועיון במסמכי הבקשה, לכן הנימוקים לא שובצו בפרוטוקול הוועדה."
- מנוי מס' 923 - "מקרה סוציאלי שמנהלת המרכז מטפלת במשפחה באופן אישי לאחר היכרות רבת שנים את המשפחה. הוועדה אישרה את ההנחה לאחר שיחה עם מנהלת המרכז ועיון במסמכי הבקשה, לכן הנימוקים לא שובצו בפרוטוקול."
- מנוי מס' 1580 - "לפי מבחן הכנסה המשפחה הייתה זכאית ל-40% הנחה. אבל לאחר עיון במסמכי הבקשה הוועדה אישרה הנחה גבוהה יותר."

עוד מסרה מזכירת הוועדה כי: "ועדת הנחות הנה ועדה המורכבת מנציגי הדירקטוריון (פקידות עירונית, נציגי ציבור וחברי מועצה). מעבר לטבלת ההנחות קיימים שיקולים שונים בבואה של הוועדה להחליט על גובה ההנחה, השיקולים הנם בד"כ נעים סביב 'צד ההוצאות' של המשפחה אשר אינם מופיעים בקריטריון ההנחה. צד הוצאות כזה מושפע לדוגמא מרכישת תרופות באלפי ש"ח לחודש ו/או הוצאה לפועל, עיקולים ומשתנים רבים אשר מועלים בד"כ לצד המספרים. בישיבת הוועדה החברים אף מנצלים את הידע של מנהלי המרכזים והתחומים מהיכרותם האישית עם מבקשי ההנחה ולעתים לאור בקשות של 'השטח' הוועדה מגדילה את שיעור ההנחה. כאן נציין כי כ-15% ממקבלי ההנחות אינם מרוצים משיעור ההנחה ומערערים עליה, הוועדה דנה שוב במקרים מבקשת ניירת נוספת ו/או הרחבת הבעיה ולעתים בכל זאת מעניקה הנחה מוגדלת יותר."

#### תגובת מנכ"ל החברה העירונית:

"במידה וועדת ההנחות היושבת על מאות מקרים לעתים קרובות, מקבלת החלטה ל'היטיב' עם המשפחות המתקשות, היא אינה 'מסתפקת' בהנחה אותה קבע הדירקטוריון 'במדד' הכנסה לנפש, אלא מעלה את שיעור ההנחה בהתאם למקרה זה או אחר. נוסף על כך, בניגוד לנאמר על-ידי רכזת הוועדה, דעתי כי אין להתחשב בשיקולי הוועדה בצד ההוצאות ו/או הלוואות/משכנתאות וכיו"ב כי לדבר אין גבול. אף חושבני שמשפחה שלא אחראית על חשבון הבנק ומשתוללת בהוצאות, אין לנו אחריות כגוף 'סמי ציבורי' לממן הנחות ע"ח משפחות אחרות שמתנהלות באופן ראוי ואחראי."

## **6. טיב הנתונים במערכת**

- 6.1 מניתוח נתוני הקובץ ועריכת בירורים מול מנהל המחשוב בחברה העירונית עולה כי הנתונים אינם שלמים ואינם יכולים להוות מאגר מהימן לכלל ההנחות לחוגים שאושרו בחברה העירונית:
- מתוך 4,147 המשתמשים שנקלטו לקובץ, 470 משתמשים (כ-11%) הועברו ללא מספר תעודות זהות המשמש כקוד חד-ערכי לזיהוי משתמש, ו-579 משתמשים (כ-15%) מתוך 3,677 הלקוחות שכללו מספר תעודות זהות אותרו כרשומות כפולות.
- מתוך 24 המרכזים הפעילים בחברה העירונית הועברו לביקורת נתונים לגבי 19 מרכזים בלבד.



- בקובץ אותרו שיעורי הנחה חריגים שאינם מבטאים את ההנחות שניתנו בפועל. לשאלת הביקורת מדוע הליך קבלת הנתונים ארך זמן ממושך (לביקורת הועברו קובצי נתונים שונים מספר פעמים) ובסופו של דבר אף לא כלל את כל המידע המבוקש, השיב מנהל המחשוב כי לא נדרש בעבר לשלוח נתונים מתוך המערכת, ומשכך, ככל הנראה, תהליך השליפה לא היה תקין.

#### תגובת מנהל המחשוב:

"יצוין כי דוח שליפת נתוני ההנחות בפורמט שהועבר לביקורת נבנה במיוחד עבור הביקורת והוא כלל מספר מהדורות של תיקוני באגים, שנבדקו בידי המבקרת ובידי ובהם נמצאו מס' באגים אשר תוקנו לאחר הפקתן של 3 גרסאות שונות. יצוין כי הדוחות נשלחו למבקרת ותוך כדי בדיקתה מול מרכזי הקהילה נמצאו מס' באגים בדוח שתוקנו ב-3 גרסאות כך שהבדיקה של המבקרת התבססה על דוח לא מדובג [תקין]. בדיקת הנתונים עם דוח שגוי תציג נתונים לא תקינים, ותציג תמונה לא מהימנה ולא תשקף את התמונה האמתית, הדוח כיום במהדורה האחרונה תקין ופעיל במרכזי הקהילה."

6.2 נמצא כי "רוטק" היא מערכת לא אינטגרטיבית, משמע: היא אינה פועלת על בסיס מסֵדֶת המשותפת לכל המרכזים. בפועל, כל מרכז מתנהל כתת-מערכת עצמאית, ולא כחלק ממערכת אחת שלמה ומתואמת המאפשרת לבצע סנכרון של תהליכים, שיתוף ובקרה אחר מידע. כתוצאה מכך, מנוי המעוניין בהנחת חוג/ילד שני ו/או בהנחת חוג/ילד שלישי עבור חוגים במרכזים שונים, נדרש להציג לרכז המרכז בו נרשם לחוג שני או שלישי קבלה המעידה על רישום ותשלום בגין חוג קודם. כמו כן, היות שהמערכת אינה מאפשרת לצפות בכרטיס משתמש בכל המרכזים, במקרה שהקבלה אינה ברשות המשתמש, הרכז נדרש ליצור קשר טלפוני עם רכו במרכז שבו התבצע הרישום ולהזין באופן ידני את מספר הקבלה בשדה הערות בכרטיס המשתמש. הביקורת מציינת כי ברוב המקרים שנבדקו, מנהלי המרכזים והרכזים לא הזינו למערכת את מספרי הקבלות שהופקו בעת רישום ותשלום לחוג שני או שלישי, אלא השלימו את הנתונים כדי לספק לביקורת וכמענה לשאלות הביקורת. הבקורת מסרה בנוגע לכך: "לפי ההנחיה של ההנהלה - חייבים לרשום את מס' הקבלה כאשר המנוי נרשם במרכז אחר."

לשאלת הביקורת מדוע המערכת אינה מנוהלת כרשת אחת בדומה למערכת המחשוב האינטגרטיבית המשמשת את רשת הכותרים והספריות של החברה העירונית, מסר מנהל המחשוב: "כפי שציינתי בעבר, כעת נבחנת האפשרות לעבוד במחיצה אחת. המערכת בנויה לעבוד גם כמחיצה אחת, כך שכרטיס הלקוחות תהיה אינטגרטיבית - נמצא כעת בשלב פיילוט." בנוגע לאפיון הצרכים כבר בשלב הטמעת העבודה עם המערכת (שנת 2007), מסר מנהל המחשוב כי "מערכת המידע ה'רוטק' הנה תוכנת מדף שעברה שינויים בהתאם לדרישות שהיו אז לחברה העירונית."

6.3 נמצא כי הרכזים הם בעלי הרשאות להזין ולעדכן הנחות במערכת אף למשתמשים שאינם עומדים בדרישות התקנון וכי לא נערך הליך של מידור ובקרה אחר הרשאות. לדברי מנהל המחשוב, "כל הרשאה שיש היום לכל עובד במרכז שלו ניתנת לכל מנהל מרכז. כללית, ההרשאות ניתנות בהתאם לצורך או נוהלי החברה."

## תגובת מנהל המחשוב:

"המערכת עוברת בימים אלה שדרוג משפת מחשב - MAGIC לשפת מחשב - DOTNET. כמו כן, בסיס נתונים עובר ל-SQL SERVER כחלק מתהליך העברת כל המרכזים למסד נתונים מרכזי בדומה לקיים היום במערך הכותרים. כמו כן, התוכנה מאגדת בתוכה טבלאות שיתופיות - לכל מרכזי הקהילה לדוגמא - חוגים, מדריכים, הנחות וכד'. כך שבשיטה זו, ניתן לשתף את אינדקס [כרטיס] המנוי בכל מרכזי הקהילה, זה אומר נומרטור אחד המקצה מספר מנוי מרכזי ואינדיבידואלי בכל החברה. ובאמצעות שאילתה פשוטה הקיימת היום בכל מרכזי יהיה ניתן לדעת את סטטוס ההנחות עפ"י מנוי משפחה. לסיכום, נעשים כל העת לשדרג את התוכנה, בכל התחומים השונים, שדרוגים אלה במרוצה שנים התאימו את העבודה עפ"י מתווה החברה העירונית."

## 7. הנחות בחוגים במוסדות ספורט

7.1 העירייה מחלקת מדי שנה כספי תמיכה למוסדות ספורט הפועלים בענפים שונים ברחבי העיר (להלן - **אגודות ספורט**). יחסי הגומלין בין האגודות לחברה העירונית באים לידי ביטוי בין היתר, בכך שאגודות הספורט מקיימות חוגים שונים במתקנים שבבעלות העירייה המתופעלים ומתוחזקים על ידי החברה העירונית. כיוצא בזה, משתמשים הנרשמים לחוגים באגודות הספורט זכאים להנחת חוג/ילד שני ו/או הנחת חוג/ילד שלישי במידה שנרשמו לחוגים נוספים במרכזים, ולהיפך.

סמנכ"ל החברה העירונית מסר בנוגע לכך כי "מדובר באותה משפחה, המתקנים עירוניים, התקציבים עירוניים, הבקרה עירונית ואפילו משנת 2015 ועדת הנחות שלהם חייבת לפעול על-פי הכללים שפועלת ועדת ההנחות של החברה העירונית".

7.2 יחסי הגומלין בין החברה העירונית לאגודות הספורט השונות בנוגע להליך מתן הנחות בתשלום בגין השתתפות בחוגים, מעוגנים בסעיף 19 לתבחינים למתן תמיכות בספורט של העירייה מ-28.10.14 לתבחינים: "מוסד ספורט יחויב לקיים במוסדותיו ועדת הנחות בשכ"ל ותשלומי חוגים, אשר תפעל עפ"י נהלי ועדת הנחות משכ"ל ותשלומי חוגים של החברה העירונית לחרבות, ספורט ונוער בשיוויים המחייבים לפי עניין. לא תאושר תמיכה למוסד ספורט, זולת אם יקיים בקרבו ועדת הנחות משכ"ל/תשלומי חוגים בגין בתי הספר והחוגים המופעלים על-ידו כאמור לעיל. משקיף מטעם העירייה יזמן לכל ישיבות ועדת הנחות הנ"ל."

הביקורת בחנה את הליך מתן ההנחות בשש אגודות ספורט שבשנת הפעילות 2013-2014 נתמכו על-ידי העירייה בשיעור העולה על-10% מסך התקציב השנתי שלהן. הממצאים יובאו להלן.

7.3 נמצא כי באתרי האינטרנט של האגודות (המפעילות אתר אינטרנט) לא מצוין כי רישום לחוג מזכה בהנחה, במידה שנעשה רישום מקביל לאחד או יותר מהחוגים שמציעה החברה העירונית. גם מסקירת הפרסומים של יתר האגודות לא מצוין כי רישום לחוג נוסף המתקיים במסגרת החברה העירונית מזכה את הנרשם בהנחה. לדברי יושבי הראש ומנכ"לי האגודות, המידע נמסר בעל-פה במועד הרישום.

7.4 הביקורת מעירה כי על אף בקשות חוזרות ונשנות, נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם נענו האגודות לבקשות הביקורת לקבל את כל המסמכים הנדרשים לבדיקה, כפי שיוצג להלן.

#### א. מועדון כדורסל מכבי ראשון

המועדון נוסד ב-1976 ומשנת 1988 משחקת קבוצת הבוגרים בליגה הבכירה. לדברי סמנכ"ל המועדון, תהליך מתן הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוג מתקיים כדלהלן:

- חניכים המבקשים לקבל הנחה מתבקשים למלא טופס בקשת הנחה ייעודי ולצרף אליו מסמכים רלוונטיים: תלושי שכר, העתק של תעודת זהות, אישורים מביטוח לאומי ועוד.
- ועדת הנחות המורכבת ממנהל המחלקה, מנכ"ל וחברי הוועד המנהל דנה בכל הבקשות וקובעת את שיעור הזכאות להנחה של כל חניך.
- חניכים הרשומים לחוגים המתקיימים בחברה העירונית זכאים להנחה בשיעור של 10% בגין חוג שני/ילד שני ובהנחה בשיעור של 15% בגין חוג שלישי/ילד שלישי.

מבדיקת רשימת החניכים שקיבלו הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוגים נמצא כי מתוך 863 חניכים בגילאי בית ספר, 267 (כ-30%) קיבלו הנחות בסכום כולל של 60,401 ש"ח ומתוך 419 חניכים בגילאי נוער, 56 (כ-14%) קיבלו הנחות בסכום כולל של 38,910 ש"ח.

לביקורת הועברה רשימת מקבלי הנחות ללא אסמכתאות ו/או פרוטוקולים בדבר דיון שנערך בוועדת הנחות.

#### ב. מועדון כדוריד מכבי ראשון לציון

המועדון נוסד בשנות החמישים וקבוצת המועדון משחקת בליגת העל בכדוריד. לדברי יו"ר המועדון, הנחות ניתנות על-פי מדיניות ההנחות של המועדון, באופן הבא:

- עובדי החברה העירונית/העירייה זכאים להנחה בשיעור של 10%, שני ילדים/שני חוגים במשפחה זכאים להנחה בשיעור של 10%, שלושה ילדים/שלושה חוגים במשפחה זכאים להנחה בשיעור של 15%, עולים חדשים זכאים להנחה בשיעור של 15% והורים עצמאיים<sup>5</sup> זכאיים להנחה בשיעור של 20%.
- הנחות חריגות ניתנות בהמלצת המאמנים ולאחר קבלת אישור ממנהל בית הספר לכדוריד.

מבדיקת רשימת החניכים שקיבלו בשנת הפעילות הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוגים נמצא כי רק 23 חניכים קיבלו הנחה וכי חמישה חניכים נוספים לא שילמו כלל בגין השתתפות. מנהל בית הספר של האגודה מסר כי "מדובר ברשימת ילדים אתיופים שלא שילמו בכלל במסגרת עזרתנו לעדה האתיופית מזה כ-15 שנים."

<sup>5</sup> "הורה יחיד" לפי חוק משפחות חד-הוריות (תיקון מספר 4), תשע"ד-2014.

נכון למועד פרסום טיוטת הממצאים בקשת הביקורת לקבל את רשימת החניכים שנרשמו לחוגים במסגרת המועדון, טרם נענתה.

לביקורת הועברה רשימת מקבלי הנחות ללא אסמכתאות ו/או פרוטוקולים בדבר דיון שנערך בוועדת הנחות. מעיון ברשימות נמצא כי במספר מקרים ליוצאי העדה האתיופית ניתנה הנחה שונה (לרבות הנחה של 100%) ללא ציון הסיבה לפער בשיעור ההנחה.

דוגמה נוספת היא מתן שיעור הנחה שונה עקב "מצב כלכלי קשה" או בניס להורה עצמאי, אף זאת ללא ציון מידע נוסף המסביר את הפער בגובה ההנחה.

### ג. מועדון כדוריד הפועל ראשון לציון

המועדון נוסד בשנת 1968 ונכון למועד הביקורת פועלות בו כ-40 קבוצות.

לדברי מנכ"ל המועדון, הנחות בתשלום עבור השתתפות בחוג ניתנות באופן הבא:

- חניך שני באגודה זכאי להנחה בשיעור של 10% על התשלום הנמוך מבין השניים.

- מנהל קבוצה זכאי להנחה בשיעור של 50% במידה שיהיו שני מנהלי קבוצה ההנחה תחולק ולא תעבור את ה-50%.

- ועדת ההנחות של האגודה רשאית לתת הנחה בשיעור של עד 25% למשפחות חד-הוריות, לאלמנים/ות ולחניכים שהוריהם מקבלים הנחה בתשלום ארנונה.

- הוועדה רשאית לאשר הנחה בשל כל סיבה נוספת לאחר בחינת בקשה המגובה באסמכתאות.

נכון למועד פרסום טיוטת הממצאים, בקשת הביקורת לקבל את רשימת החניכים שנרשמו לחוגים במסגרת המועדון, טרם נענתה.

לביקורת הועבר דוח משיבת ועדת הנחות שהתכנסה בשנים 2013-2014, ממנו עולה כי רק 38 חניכים קיבלו הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוג, בסכום כולל של 63,823 ש"ח.

לביקורת נמסר מידע על אודות מספר מקרים<sup>6</sup> בהם לא נמסר לנרשמים מידע בדבר האפשרות לקבל הנחה בתשלום בגין רישום לאגודה כחוג שני.

לביקורת הועברה רשימת מקבלי הנחות ללא אסמכתאות ו/או פרוטוקולים בדבר דיון שנערך בוועדת הנחות.

### ד. מועדון אתלטיקה קלה מכבי ראשון

המועדון הוקם לפני כ-30 שנה, והוא כולל בתוכו ארבעה מקצועות תחרותיים: ריצה למרחקים קצרים בינוניים וארוכים, קפיצות לגובה ולרוחק, זריקות והדפות.

לדברי יו"ר המועדון, ההנחות ניתנות על-פי מדיניות ההנחות של החברה העירונית. כמו כן, ניתנו ההנחות הבאות:

- חניכים הלומדים בכיתת ספורט בחטיבת ביניים טביב, המתמחה באתלטיקה, וחניכים יוצאי העדה האתיופית אינם משלמים בגין שכר לימוד.

<sup>6</sup> גילוי נאות - אחת הנרשמות היא בתה של מבקרת העירייה.

- הורים של חניכים להם בעיות כלכליות אינם משלמים שכר לימוד או משלמים תשלום סמלי.

מבדיקת רשימת החניכים שקיבלו בשנת הפעילות הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוגים נמצא כי, מתוך 291 חניכים שהשתתפו בחוגים, 24 (כ-8%) קיבלו הנחות בסכום כולל של 23,900 ש"ח ו-122 (כ-42%) לא נדרשו לשלם כלל שכר לימוד. לביקורת הועברה רשימת מקבלי הנחות ללא הסבר למתן ההנחה ושיעורה, אסמכתאות ו/או פרוטוקולים בדבר דיון שנערך בוועדת הנחות.

#### תגובת יו"ר מועדון אתלטיקה קלה:

"הוקמה ועדה בראשות חבר עמותה בשיתוף חברת עמותה נוספת ומנכ"ל העמותה וזאת לאור ממצאי הביקורת. נוסף על כך, הוכנה טיוטת הנחות וקריטריונים המבוססים על-פי מדיניות ההנחות של החברה העירונית ועל-פי ניסיון החברים."

#### ה. מועדון כדורגל הפועל נחלת יהודה ראשון לציון

המועדון פועל במסגרת ליגת ילדים וליגת נוער.

לדברי מנהל המועדון, ההנחות ניתנות על-פי מדיניות ההנחות של החברה העירונית. כמו כן, ועדת הנחות של המועדון רשאית לאשר הנחות בשיעור של עד 50%.

נכון למועד פרסום טיוטת הממצאים, בקשת הביקורת לקבל את רשימת החניכים שנרשמו לחוגים במסגרת המועדון טרם נענתה. לביקורת הועברה רשימת 27 מקבלי הנחות ללא הסבר למתן ההנחה ושיעורה, אסמכתאות ו/או פרוטוקולים בדבר דיון שנערך בוועדת הנחות.

#### ו. מועדון (כדורגל) ספורט שיכון המזרח

המועדון הוקם בשנת 1958.

נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, חרף פניות חוזרות ונשנות, טרם נענתה הביקורת לבקשתה לקבל נתונים בדבר מתן רשימת החניכים וההנחות שקיבלו בשנת 2014.

#### 7.5 ב-19.5.13 שלח סמנכ"ל החברה העירונית לכל אגודות הספורט מסמך הכולל עדכון

בנושא ועדת הנחות: "מבקש לעדכן כי החל מעונת המשחקים 2013-2014 נציג של עיריית ראשון לציון/החברה העירונית יהיה חלק בלתי נפרד מוועדת ההנחות של כל אגודה ואגודה. לצערי בשנה האחרונה זרמו תלונות לא מעטות, על כך שנערים ונערות רבים אינם נופלים חלק בפעילות האגודות בגלל בעיות כלכליות שונות. בנוסף אזרחים שמגיעים לחוגים העירוניים כאשר אחד מבני המשפחה פעילים באגודת ספורט כזו או אחרת, נהנה מהנחה ולצערי ההיפך לא מתבצע."

ב-1.8.13 העביר הסמנכ"ל אל כל יושבי הראש של אגודות הספורט מסמך נוסף שבו הוא ביקש להקפיד על זימונם של נציגי החברה העירונית להשתתף בישיבות ועדת הנחות בכל אגודה. יושבי הראש של האגודות ה"ל מסרו לביקורת כי בעונת הפעילות לשנים 2013-2014 טרם יושמה בקשת הסמנכ"ל לזמנו ו/או מי מטעמו לוועדות הנחה שהאגודות מקיימות.

## ריכוז ממצאים

החברה העירונית מאשרת הנחות שונות למשתתפים בחוגים במטרה להנגיש, לעודד השתתפות ולהקל על אוכלוסיות שונות בצריכת פעילות זו. עם זאת, יש לעשות זאת בהתאם לתקנון החברה העירונית, באישור הגורמים הרלוונטיים לאישור חורג, בשקיפות מלאה ובתיעוד של אסמכתאות נדרשות.

הביקורת בדקה את תקינות הליך מתן ההנחות שניתנו במרכזים. 3,410 מנויים קיבלו הנחות בתקופה ספטמבר 2013 - יולי 2014. בבדיקת ההנחות שניתנו (בהתאם לקריטריונים שקבעה הביקורת לבדיקה) נמצאו 447 (כ-13%) הנחות חריגות לכאורה, מתוכן נדגמו 150 מנויים (34%). 107 מהמקרים נמצאו לא תקינים (71%).

### 1. בדיקת הנחות

#### 1.1 מועד תשלום ואמצעי תשלום

לפי התקנון ניתן לשלם עד 10 תשלומים דחויים עבור כל תקופת ההשתתפות בחוג. במרכזים היכל הספורט - גן נחום, מרכז המוזיקה, נווה חוף, נאות אשלים, ניצנים ופרס נובל התבצע תהליך התשלום והגבייה בגין השתתפות בחוג בניגוד לתקנון.

#### 1.2 הנחת ילד שני/חוג שני והנחת ילד שלישי/חוג שלישי

לפי התקנון, בעת רישום לשני חוגים או יותר באותו מעמד (זמן ומרכז), ההנחה ניתנת לחוג הזול מביניהם. ברישום לשני חוגים או יותר בהפרשי זמן ו/או במרכזים שונים, ההנחה ניתנת לחוג האחרון אליו בוצע רישום.

במרכזים גני ראשון, היכל הספורט גן-נחום, כרמים, מרכז המוזיקה, נאות שקמה, עלומים וקריית גנים, ההנחות ניתנו בניגוד לתקנון.

#### 1.3 הנחת תושב שכונת קריית ראשון

לפי מדיניות ההנחות, לקוח תושב שכונת קריית ראשון המבקש להירשם לחוג במרכז קריית ראשון זכאי להנחה. נמצא כי תעודות הזהות המהווים אסמכתא של כתובת המגורים, של אותם לקוחות שזוכו בהנחה זו לא תועדו.

#### 1.4 הנחת רישום מוקדם במרכז המוזיקה

לפי התקנון, לקוחות שנרשמים בתקופה המוגדרת כרישום מוקדם זכאים להנחה. נמצא כי שמונה מנויים שנרשמו לאחר תום התקופה זוכו בהנחה זו.

#### 1.5 הנחת סטודנט, חייל ופנסיונר

לפי מדיניות ההנחות, מנוי המבקש לקבל הנחה זו נדרש להציג בפני רכז הרישום אסמכתא רלוונטית. במרכז קריית ראשון לא צולמה תעודת החוגר של מנוי שקיבל הנחת חייל, ובמרכז קריית גנים לא צולמו האסמכתאות למתן הנחת פנסיונר.

#### 1.6 הנחת עובד החברה העירונית

לפי התקנון, עובדי החברה זכאים באישור מנהלת הרשות להנחה בתשלום עבור השתתפות בחוג.

- במרכזים היכל הספורט - גן נחום, היכל התרבות, נווה הדרים, מישור הנוף, רוזן וקריית גנים ניתנה הנחה ללא אישור מנהלת הרשות.

- במרכזים היכל התרבות, קריית גנים ורביבים ניתנה הנחה לעובדי עירייה וללקוחות הקשורים לחברה העירונית כנותני שירות.
- החברה העירונית והעירייה לא זקפו את שווי ההטבה לשכרם של העובדים ובכך פעלו בניגוד להוראות פקודת מס הכנסה.

**תגובת מנכ"ל החברה העירונית:**

"לעניין מתן ההנחות יש להתייחס באופן שונה מכל תחום שעובר ביקורת. זאת הואיל ותחום זה עוסק בצד החלש יותר באוכלוסייה ואולי גמישות יתר של המערכת שאינה עולה בקנה אחד עם הוראות התקנון, מציגה את החברה העירונית כנגישה ואנושית יותר."

**2. ביטול חוג**

לפי התקנון, ניתן לבטל חוג עד חודש פברואר ועד בכלל, או חודשיים מיום ההרשמה. ביטול חוג במזכירות המרכז מתבצע עד ה-28 בחודש. במרכזים היכל התרבות, ניצנים ומישור הנוף הופקו הביטולים לאחר המועד שנקבע בתקנון.

**3. מרכז תורני חרדי**

**הנחות בגין השתתפות בקייטנות**

לפי תקנון הרישום לקייטנה, לילד שני ואילך במשפחה המשתתף בקייטנה תינתן הנחה בשיעור של 10%. אין כפל הנחות.

- שמונה מנויים משנת 2015 לא קיבלו הנחת ילד שני בקייטנה, על אף קיום זכאות. נוסף על כך, מנוי אחד משנת 2014, שמונה מנויים משנת 2013 ושישה מנויים משנת 2012 לא קיבלו הנחת ילד שני בקייטנה על אף קיום הזכאות.

- בשנת 2015 שילם מנוי בודד בגין השתתפות בחוג תשלום חלקי בלבד. נוסף על כך, למנוי נוסף משנת 2010 ניתנה הנחה בשיעור של 15% בגין רישום ותשלום עבור ארבעה ילדים לקייטנה.

**4. ועדת הנחות**

לפי התקנון, כל לקוח המבקש לקבל הנחה סוציאלית עד גובה של 90% מהתשלום עבור השתתפות בחוג רשאי להגיש בקשה לוועדת הנחות.

- בוועדה אושרה הנחה בשיעור 100%.
- בחלק מהמקרים לא נכתבו בפרוטוקולים נימוקי הוועדה לקביעת שיעור ההנחה.
- נמצא פער בין מספר ההנחות שניתנו לפי הפרוטוקולים של הוועדה לבין מספרן לפי הקובץ. ולהפך, נמצאו שתי הנחות שלפי הפרוטוקולים אושרו למנויים, אך הן אינן מופיעות בקובץ.

## 5. טיב הנתונים במערכת

הנתונים במערכת אינם שלמים ואינם יכולים להוות מאגר מהימן לכלל ההנחות לחוגים שאושרו בחברה העירונית:

- לביקורת הועברו נתונים לגבי 19 מתוך 24 המרכזים בלבד ובקובץ אותרו שיעורי הנחה חריגים שאינם מבטאים את ההנחות שניתנו בפועל.

- 470 מתוך 4,147 המשתמשים הועברו ללא מספר ת"ז המשמש כקוד חד-ערכי לזיהוי משתמש ו-579 משתמשים מתוך 3,677 הלקוחות שכללו מספר ת"ז אותרו כרשומות כפולות.

- מערכת המידע "רוטק" משמשת את המנהלים והרכזים במרכזים הקהילתיים בעבודתם השוטפת. נמצא כי מערכת זו אינה אינטגרטיבית משמע, היא אינה פועלת על בסיס מסֻדָת המשותפת לכל המרכזים. נוסף לכך, היא אינה מאפשרת לצפות בכרטיס משתמש בכל המרכזים, במקרה שהקבלה אינה ברשות המנוי, הרכז נדרש ליצור קשר טלפוני עם רכז במרכז שבו התבצע הרישום ולהזין באופן ידני את מספר הקבלה בשדה הערות בכרטיס המשתמש.

- הרכזים קיבלו הרשאות להזין ולעדכן הנחות גם עבור לקוחות שאינם עומדים בדרישות התקנון. כמו כן, בחברה העירונית לא נערך הליך של מידור ובקרה אחר הרשאות משתמשים.

## 6. הנחות בחוגים באגודות ספורט

הביקורת בחנה את הליך מתן ההנחות באגודות ספורט שבשנת הפעילות 2013-2014 קיבלו תמיכה מהעירייה:

6.1 באתרי האינטרנט של האגודות ובעלוניי שמפרסמות האגודות לא מצוין כי רישום לחוג מזכה בהנחה במידה שנעשה רישום מקביל לאחד או יותר מהחוגים שמציעה החברה העירונית.

6.2 בקשות הביקורת לקבל מסמכים מאגודות הספורט, ובכלל זה רשימת החניכים ואסמכתאות למתן הנחות או פטור מתשלום, נענתה באופן חלקי בלבד. ממועדון (כדורגל) ספורט שיכון המזרח לא התקבלו נתונים כלל.

6.3 בשנת 2014, סמנכ"ל החברה העירונית ו/או מי מטעמו לא זומן לוועדות ההנחה שלכאורה קיימו האגודות.



## המלצות

1. לצורך שמירה על מינהל תקין ויישום עקרונות השקיפות והשוויון, על הרכזים במרכזים להקפיד על מתן הנחות בהתאם לקבוע בתקנון החברה העירונית בין היתר, בנוגע למתן הנחת ילד שני ו/או ילד שלישי והנחת רישום מוקדם רק בתקופת הרישום המוגדרת ככזו. כמו כן, יש להקפיד על תיעוד הבדיקות שמבצעים הרכזים לצורך בירור קיום זכאות להנחה.
  - ככלל, יש לוודא כי הליך גביית התשלום מבוצע רק בהתאם לתקנון, ובמקרים חריגים בלבד - באישור בכתב ממנהל מרכזי קהילה, ממנהלת הרשות או ממנכ"ל החברה העירונית.
  2. הפקה תקופתית של דוח בקרה בנושא הנחות, תאפשר להסב את תשומת הלב של הנהלת החברה לפעולות לא תקינות שבוצעו במערכת ובמקביל לבצע פעולות תיקון. כמו כן, דוח בקרה ישמש את הנהלת החברה כבסיס לבדיקות ציות של הרכזים לעבודה על-פי התקנון. משכך, מומלץ שמדי רבעון מנהל מרכזי קהילה ומנהלת הרשות יפיקו מתוך המערכת דוח בקרה, על-פי חתכים שיוגדרו מראש ויבצעו בדיקות מדגמיות לצורך איתור של הנחות חריגות.
  3. עובר למתן אישור הנחת עובד חברה עירונית, על הרכזים במרכזים לוודא שמדובר בעובד החברה ולקבל אישור בכתב ממנהלת הרשות.
  - במידה שהחברה העירונית מעוניינת להגדיר את ההנחה שניתנה לעובדי עירייה בתשלום השתתפות בחוג כהנחה מוסדית (בדומה להנחה הניתנת למשרתים בכוחות הביטחון, המשטרה וארגונים גדולים אחרים במשק), יש לקבל חו"ד משפטית בנושא, לעגנה בתקנון, לקבוע תעריף נפרד ולפרסם את האפשרות לקבלה בקרב עובדי העירייה.
  - בכל מקרה, יש לקבל חו"ד משפטית בנוגע לזקיפת שווי מס בגין ההטבה לפי הוראות החוק.
  4. במרכזי החרדי יש להקפיד על מתן הנחה בגין השתתפות בקייטנה על-פי הכללים שהוגדרו בתקנון הקייטנות.
  5. לצורך שמירה על עקרונות השוויון והשקיפות על חברי ועדת ההנחות להקפיד על מתן שיעורי הנחה בהלימה למדיניות ההנחות ולתעד בפרוטוקולים את נימוקיה לקביעת שיעור הנחה.
  6. מומלץ לאגד ולנהל את הפעילות במרכזים הקהילתיים במערכת מידע ממוחשבת העובדת על בסיס מסֵדֵת משותפת. זאת, מאחר שמערכת כזו מאפשרת לקיים תהליכי עבודה מובנים ומוגדרים מראש, לחסוך במשאבים ולהפחית טעויות אנוש ואי-סדרים שונים. כמו כן, המערכת מאפשרת לבצע בקרה תחת הרשאות שונות, יבוא ויצוא נתונים נוח לצורך התממשקות לכלים נוספים וזמינות למידע נרחב ועדכני באופן שוטף.
  7. על אגודות הספורט הנתמכות על-ידי העירייה לפרסם לאלתר באתרי האינטרנט שלהן ובעלוני המפרסמים את פעילותן את דבר הזכאות לקבלת הנחה בתשלום עבור השתתפות בחוג, במידה שהלקוח רשום לפחות לחוג אחד שמפעילה החברה העירונית.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי המלצות 1-7 תבוצענה.

8. על אגודות הספורט להקפיד לזמן את נציגי החברה העירונית לוועדות ההנחה שמתקיימות במסגרתן. כמו כן, יש לעדכן את הנוהל העירוני בנושא "פיקוח ובקרה בכספי תמיכות למוסדות ציבור" כי במסגרת הבדיקות שיערוך המפקח באגודות הספורט, ייבדקו גם אסמכתאות למתן הנחות ופטור מלא מתשלום בגין השתתפות בחוגים, זאת על-פי קריטריונים ברורים.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי סמנכ"ל החברה העירונית מוזמן לוועדות הנחה שמקיימות אגודות הספורט, ובנוגע לעדכון הנוהל - ההמלצה תבוצע.