

ביקורת מעקב

גבית כספים בשרות הפסיכולוגי (שפ"מ)**1. כללי**

בהתאם לתוכנית העבודה ערכנו בחודשים מרץ-אפריל 2011 ביקורת על גבית הכספים בשרות הפסיכולוגי משלים (שפ"מ).

השרות הפסיכולוגי החינוכי מפעיל תחנה הנותנת שירותים לבתי הספר והגנים בישוב במסגרת השפ"י ללא עלות כספי, וכן שירותים פסיכולוגים משלמים במתקני היחידה (שפ"מ) וזאת תמורת תשלום.

השירותים הפסיכולוגים המשלמים הנם שירותים הניתנים מעבר לסך השירותים הבסיסי וזאת על פי קביעת משרד החינוך. מעבר לכך מספקת המחלקה, לכל מי שמעוניים בכך, שירותי אבחון וכן טיפולים וייעוץ פסיכולוגי. יובהר כי שירותים אלה, שניתנים אומנם בתשלום, אינם מנדטוריים והתושבים יכולים לקבלם בכל מקום אחר, ועצם מתן שירותים כאלה בישוב נועד להקל על התושבים.

לצורך עבודתה קיימה הביקורת שיחה עם מנהל אגף החינוך, מנהלת ומזכירת השרות הפסיכולוגי (להלן – שפ"מ), וכן עיינה במסמכים.

2. החיוב והגביה

יחידת השרות הפסיכולוגי באגף החינוך מקיימת קשת שירותים רחבה, לרבות שירותים שבגינם נגבים כספים. מהסברים שקיבלנו עולה כי הסדרי החיוב והגביה נקבע עוד בימיה של מועצת צורן, כאשר כל ההסדרים, כך נמסר, נקבעו בשיתוף עם מחלקת החינוך. כמו נמסר כי הטפסים הועברו ליועמ"ש למועצה דאז לבדיקה, והם תוקנו בהתאם להערותיו.

2.1 קביעת התעריפים

תעריפים של השירותים הפסיכולוגים המשלמים (שפ"מ) נקבעים על-ידי הרשות המקומית. התעריפים צריכים לשקף את העלויות הכרוכות בכך [שכר מטפל+תקורה]. למרות שמדובר במדובר בתחשיבים כספים התעריפים הללו לא נערכים ולא נבדקים על-ידי גזברות המועצה. לדעת הביקורת תעריפים אלה צריכים, לכל הפחות, להיבדק על-ידי הפונקציה האמונה במועצה על חיוב וגביית כספים.

2.2 החיוב

מזכירת המחלקה הפסיכולוגית מחייבת את הורי התלמידים בהתאם לתעריף קבוע, המתעדכן לאחר שמתבצע עדכון שכר המדריכים. בתשובה לשאלת הביקורת נמסר כי הואיל ושכר המטפלים מתעדכן לעיתים רחוקות יוצא כי התעריפים אינם

מתעדכנים תדירים וכי היו שנים בהם התעריף נותר ללא שינוי. הביקורת מציעה לבחון הצמדת התעריף למדד, כנהוג לגבי חיובי החובה.

2.3 התשלום

הגביה במחלקת שפ"מ נערכת על-ידי מזכירת המחלקה. הואיל ואין במחלקה אמצעי גביה חיובי ההורים נעשים אך ורק באמצעות כרטיסי אשראי, כדלקמן:

- א. לאחר קיומה של שיחות אבחנה ונמצא כי יש מקום לטיפול, מחתימה מזכירת המחלקה את ההורה על טופס בו הוא מאשר כי נוהל החיוב ידוע לו. כמו כן רושמת המזכירה על גבי טופס ייעודי את פרטי כרטיס האשראי ומעבירה את הטופס למחלקת הגביה לחיוב.
- ב. בסוף כל חודש מעביר המטפל/פסיכולוג למזכירת המחלקה דוח על הטיפולים/אבחונים שבוצעו. על בסיס דוח זה מכינה מזכירת המחלקה הוראה לחיוב ההורה, וכן הוראה לתשלום שכר למטפל/פסיכולוג.
- ג. הוראות אלה, לגבי כל משלם, מועברות למחלקת הגביה שמבצעת את חיוב בפועל.

להלן הערות הביקורת

- 1) הליך חיוב התושב נעשה על-ידי מזכירת המחלקה ולא על-ידי מחלקת הגביה, לה יש אמצעים לבדוק, בין היתר, את תקינות כרטיס החיוב.
- 2) כאמור אין במחלקה אמצעים לגבית כספים. יחד עם זאת מתשובה לשאלת הביקורת עולה כי לעיתים יוצא שמזכירת הגביה גובה מזומנים/שיקים. מזכירת המחלקה מעבירה את הכספים בהקדם למחלקת הגביה. לדעת ביקורת המצב הקיים אינו תקין.
- 3) החיוב מתבצע באמצעות טפסים שעיצבה מחלקת שפ"מ, ולא באמצעות שוברי תשלום של הגביה (ראה סעיף 3.5 בהמשך).
- 4) המצב בו השפ"מ אחראי על החיובים גורם לכך שכל חודש צריך השפ"מ להגיש דיווחים חוזרים, לגבי כל משלם, על פרטי כרטיסי החיוב (ראה סעיף 2.4 בהמשך).

2.4 אמצעי תשלום

כאמור השפ"מ, לאור הערות הביקורת מבעבר, מחייב את המשלמים רק באמצעות כרטיסי אשראי. מצב זה אומנם "פותר" את בעיית הגביה אך מגביל את דרכי התשלום ובכך פוגע בציבור. כך לדוגמא נמצא כי לאחרונה ארע מקרה בו הורה שבקש לשלם על טיפול פסיכולוגי לבנו עמד על כי יתאפשר לו לשלם במזומן. לבסוף לאחר דין ודברים אושר להורה לשלם במזומן. הביקורת מבקשת להעיר כדלקמן:

א. שירותי שפ"מ ובהן טיפולים פסיכולוגים ואבחונים למוס"ח הנם שירותים חיוניים. מכיוון שכך יצירת חסם מלאכותי לקבלת שירות חיוני זה מהווה פגיעה שלא לצורך בציבור. יתרה מזאת הגבלה זו גורמת כי רק בעלי אמצעים, שמן הסתם מצוידים בכרטיסי אשראי, ייהנו משירותים אלה. לדעת הביקורת הגבלה זו אינה חוקתית והיא מהווה פגיעה לא מידתית בזכות התושבים לקבל שירותים פסיכולוגים משלימים.

ב. יתרה מזאת אינטרס המועצה ואינטרס הציבור כי כל מי שזקוק לטיפול פסיכולוגי משלים יקבל אותו, לאור ההשלכה שיש לכך על השתלבות אלה הזקוקים לכך בחברה/מוס"ח.

ג. מעבר לכך הגבלה זו, כפי שראינו, לא עומדת במבחן המציאות [בבחינת "אין גוזרים על הציבור גזרות שהוא לא יכול לעמוד בהם"] וכי כלל זה מופר מפעם לפעם.

לאור האמור לדעת הביקורת אסור ולא ראוי שהמועצה תגביל תושבים מלצרוך שירותים חיוניים אלה על-ידי קביעת הגבלה שניתן לשלם רק בכרטיס אשראי. גם ממצא זה מחזק את מסקנת הביקורת כי יש להוציא את החיוב בגין שירותי השפ"מ ולהעבירם לגביה.

2.5 חלוקת תשלומים

הטיפולים שמבצעים בשפ"מ הנם טיפולים שנתיים כאשר חיוב בעל כרטיס האשראי בגינם מתבצע אחת לחודש. הואיל ומי שמחייב את המשלמים הוא מחלקת השפ"מ לה כאמור אין אמצעי גביה, החיוב בפועל מתבצע באופן ידני על-ידי מזכירת המחלקה, באופן הבא:

א. כל חודש מחשבת מזכירת המחלקה, על בסיס דוח נוכחות שמגישי המטפל/פסיכולוג את סכום החיוב.

ב. מזכירת המחלקה ממלאת טופס לחיוב ההורה על בסיס תוצאות התחשיב שזו כאמור ערכה.

ג. מזכירת המחלקה ממלאת, בכל חודש, את פרטי כרטיס האשראי בטופס ייעודי. את הטפסים הללו שולחת המזכירה למחלקת הגביה.

להלן הערות הביקורת:

(1) חיוב בדרך הנו מסורבל. הואיל והחיוב מתבצע כאמור בשפ"מ מזכירת המחלקה צריכה כל חודש למלא מחדש את טפסי פרטי כרטיס החיוב.

(2) הואיל והחיובים נעשים שלא באמצעות הסדר גביה יוצא כי התעריפים אינם ממודדים.

(3) בדרך זו יוצא כי פרטי כרטיסי אשראי נשמרים במחלקת השפ"מ. בדיקה העלתה כי פרטי כרטיסי האשראי נשמרים בקלסר המונח על המדף במזכירות המחלקה. הביקורת מתריעה כי מצב זה חושף את המועצה לסיכוני שימוש לרעה באמצעי תשלום. על המועצה רובצת חובה לשמור את פרטי כרטיסי האשראי של המשלמים, וחובה זו לא מקוימת ברמה הנדרשת כאשר נתונים על זהות המשלם לרבות מס' תעודות זהות ומספרי כרטיסי האשראי, לא נשמרים במקום מוגן.

(4) אין בקרה יעילה כלשהי על היקף החיובים (ראה סעיף 3.2 בהמשך).

ממצאים אלה מחזקים את מסקנת הביקורת כי דרך חיוב בשפ"מ אינו מתבצע באופן המתחייב, וכי המצב הקיים חושף את המועצה לסיכונים.

2.6 מועדי התשלום

בהתאם למידע הנמסר למשלמים חיוב כרטיס האשראי יתבצע ב 10 לכל חודש. מזכירת המחלקה פועלת כדי להעביר לגביה את הנתונים בראשית החודש. בפועל נמצא כי חיוב המשלמים מתבצע בסוף החודש. כך לדוגמא חיובים בגין חודש פברואר בוצעו ב 22.3.11. בתשובה לשאלת הביקורת נמסר כי היה מקרה בו חיובי המשלמים בוצעו באיחור של למעלה מחודש, דבר שאילץ את המועצה לחייב לבסוף את המשלמים בסכום כפול [בגין חודשיים] דבר שהעלה אף תלונות מצד המשלמים. גם ממצא זה מצביע לדעת הביקורת כי נדרש להוציא את החיוב והגביה ממחלקת השפ"מ

2.7 מתן קבלות

הואיל והחיוב מתבצע בשפ"מ מוטלת בנוסף על מחלקה זו האחריות לשלוח את הקבלות למשלמים. כך יוצא כי לאחר שמחלקת הגביה שחייבה את ההורים מעבירה למחלקת השפ"מ את הקבלות, וזו שולחת אותם בדואר למשלמים. לדעת הביקורת דרך זו מסורבלת, והיא משיתה על המועצה עלות משלוח הקבלה בדואר, מה גם שהקבלה בדרך זו נשלחת למשלמים באיחור.

2.8 ביטול חיוב

כאשר מבקש אדם להפסיק את הטיפול, מודיעה על כך מזכירת המחלקה לגזברות. בהתאם להודעה מכינה הגזברות המחאה המועברת למשלם, זאת לאחר בדיקה של מחלקת חינוך. הואיל והמועצה לא מחייבת בדמי ביטול, יוצא כי כל העלויות הכרוכות בכך (עמלת המחאה דחויה, ומימון הביניים) רובצות על המועצה. יש לשקול קביעת דמי ביטול, כמקובל, שיופחתו מהיתרה.

2.9 אכיפת הגביה

בתשובה לשאלת הביקורת נמסר כי אכיפת הגביה מתבצעת על-ידי מזכירת שפ"מ, והיא אינה מדווחת על כך לגורם כל שהוא מחוץ למחלקה. **למעשה הואיל והגביה נעשית במחלקה, החובות לא נרשמים בספרי המועצה.** מכיוון שאין למזכירה אמצעי אכיפה, הפעולות היחידות שננקטות הם פניות טלפוניות ומשלוח מכתבים

לחייבים. כך יוצא שאין גורם כלשהו במועצה, מעבר למזכירה, הפועל כדי לגבות את החובות. מהסברים שקיבלנו עולה כי קיים חוב אבוד של 1,599 ₪ שלא ניתן לגבותו. ממצא זה מחזק את מסקנת הביקורת כי יש להעביר את הטיפול בגביית הכספים לגזברות.

2.10 גבית כספים ע"י שפ"מ - מסקנה

המועצה, ככול גוף מנהלי אחר, נשענת על עקרון החלוקה הפונקציונאלי, הקובע כי מטלה תבוצע אך ורק על-ידי היחידה המקצועית לכך. המחלקת המקצועית לגביית כספים היא מחלקת הגבייה ולא שפ"מ. מה גם שמשרדי מחלקת הגבייה (בצורן) ממוקמים בסמוך לשפ"מ. לאור האמור לעיל יש לדעתנו להעביר את הטיפול בגביית כספים לגזברות, או לחילופין, באם יוחלט אחרת, אזי להעמיד לרשות שפ"מ אמצעים מתאימים.

3. בקרה ופיקוח

3.1 בקרה

תנאי יסוד לקיומה של מערכת כספית בגוף ציבורי הוא בקרה פנימית (internal control). מבדיקה שערכנו עולה כי למרות שמדובר בחיוב כספי בפועל לא מפעילה המועצה בקרה יעילה כלשהי על מזכירת המחלקה. כך יוצא כי **חיובי התושבים לא נבדקים בפועל, אל מול תעריפי החיוב. דהיינו מזכירת המחלקה יכולה לחייב תושב בחסר/עודף מבלי שאף גורם במועצה יגלה זאת.** הבדיקות היחידות שמבצעת מנהלת המחלקה הן בדיקות התאמה, וזאת על בסיס מסמכים שממלא המזכירה, כך שאין בכך כדי לתת הבטחה (assurance) לנאותות החיוב. ממצא זה מחזק את מסקנת הביקורת שיש להוציא את החיוב ממחלקת שפ"מ.

3.2 בקרה על הפחתות

מזכירת השפ"מ מקבלת ממחלקת החינוך נתונים בקובץ אקסאל על שיעורי ההנחות (ראה סעיף 4.6 בהמשך). בהתאם לכך מפחית המזכירה את גובה החיובים של המשלמים. **פעולה זו לא נבדקת על-ידי גורם כלשהו. היינו אין בקרה כלשהי על הפחתות חיובים.** הביקורת בדעה כי החיוב והגבייה של כספי השפ"מ חייב לעבור למחלקת הגבייה.

3.3 אי מתן מידע על אופן החיוב

הואיל והחיוב נעשה כאמור בשפ"מ יוצא כי פקידת הגבייה רושמת בכרטיס התושב רק את סכום החיוב ללא פירוט המבאר בגין מה נדרש התשלום. יודגש כי במערכת הגבייה ניתן להזין לשדה "תאור התשלום" נתונים לגבי סוג השירות והיקפו [לדוגמא X ₪ טיפולי פסיכותרפיה]. מידע זה חיוני ונדרש לספקו למשלמים וזאת מכוח תקנות הרשויות המקומיות (הנהלת חשבונות), התשמ"ח-1988 וכן דיני הצרכנות. יתרה מזאת מידע זה חיוני כדי לאפשר למשלמים, ויודגש כי טיפולים אלה מסתכמים במאות ואף אלפי ש"ח בשנה, לקיים בקרה ופיקוח על ההוצאות הללו. ממצא זה מחזק את המלצות הביקורת כי יש להעביר את החיוב למחלקת הגבייה.

3.4 תיעוד

מבדיקה שערכנו עולה כי, בהעדר הנחיה (ראה סעיף 3.6 בהמשך), יצרה מזכירת המחלקה מערכת תיעוד הכוללת, טפסים ייעודים, מזכרים, יומן רישום ועוד הגורמים לכך שההליך הרישום והתיעוד מסורבל ומצריך זמן רב.

3.5 טפסים

מחלקת הגביה היא האורגן בעל המומחיות במועצה לגביית כספים, ולכן ככלל, הליכי החיוב והגביה צריכים להיעשות באמצעות מחלקה זו. יחד עם זאת יתכן כי חלק מהאקט הרישומי של חיוב משלמים שיעשה שלא על-ידי מחלקת הגביה, ברם נדרש כי "הכלים" לכך יהיו כלי מחלקת הגביה. כך לדוגמה ניתן לחייב משלמים באמצעות שובר חיוב של הגביה. מה גם שהדבר יכול ליעל ולפשט את העבודה, ולחסוך את הצורך בו מחלקות המועצה מעצבות בעצמן טופסי חיוב.

בבדיקה שקיימנו עולה כי מחלקת השפ"מ מחייבת תושבים באמצעות טפסים שהם עיצבו. מהסברים שקיבלנו עולה כאמור כי בעבר (בתקופת מ.מ. צורן) הטפסים נבדקו ע"י היועמ"ש למועצה ותוקנו בהתאם להערותיו (אין לכך תיעוד), להלן הערות הביקורת:

- א. מחלקת שפ"מ יצרה מערכת של 5 טפסים שונים לצורך חיוב תושב וקיום מעקב.
- ב. כבר בעבר העירה הביקורת כי הליך זה מסורבל, ומצריך שעות עבודה לא מבוטלות מצד מזכירת מחלקת השפ"מ.
- ג. מעבר לאמור החיוב בדרך זו יוצר מערכת תיעוד כפולה בגביה ובשפ"מ.

לדעת הביקורת החיוב צריך שיעשה בדרך המקובלת בו מחלקת השפ"מ תיתן להורה שובר לתשלום בגביה. בכל חודש תעביר השפ"מ לגביה את הנתונים על מספר הטיפולים שבוצעו לכל משלם, והגביה תחייב את ההורים באמצעים העומדים לרשותם.

3.6 אמצעים והנחיה

כאשר מקנים לעובד אחריות, בייחוד בטיפול בכספים, נדרש להנחותו ולהדריך בהתאם. לא ניתן לצפות מעובד, שימלא אחר האחריות המוטלת עליו, מתוקף תפקידו ו/או המטלות המוטלות עליו, אם הוא לא הודרך/הונחה לכך. מהסברים שקיבלנו וממצאים שהעלנו עולה כי מזכירת השרות הפסיכולוגי לא קיבלה הדרכה, כנדרש. בהעדר הדרכה, כאמור לעיל, יצרה המזכירה, למיטב הבנתה, מערכת דיווח מסורבלת שמצריכה ממנה זמן רב.

4. הנחות

המועצה קבעה תבחינים לתמיכה בחינוך. תמיכות אלה ניתנו גם בגין שירותים פסיכולוגיים משלימים. לביקורת נמסר כי לדעת השפ"מ תבחינים אלה אינם מתאימים בהכרח לתמיכות

בסוג זה של שירותים, וכי התבחינים הללו לא נקבעו בהתייעצות עם המחלקה. לביקורת לא הובאו הוכחות כדי לתמוך באמור.

4.1 גובה ההנחה

נוהל התמיכות בחינוך קובע את גובה ההנחה, כדלקמן:

גובה ההנחות/ תמיכות:

1. מקבלי גמלאות כפי שפורט בסעיף 1 עד 70% הנחה.
2. הכנסה מינימום ממשרד הדתות ובתנאי שזו הכנסה בלעדית עד 70% הנחה.
3. עולים חדשים עד 24 חודשים, עד 50% הנחה או לחילופין מבחן הכנסה.
4. הרעה קיצונית במצב רפואי מגובה במסמכים רפואיים או בהמלצת מנהלת המחלקה לשרותים חברתיים.
5. אי כושר עבודה עד 70%.
6. מבחן הכנסה – הוועדה ממליצה לאמץ את טבלת ההנחות לארנונה של שנת 2007-2008.

מן הקבוע בנוהל עולה כי נוסחת ההנחות נשענת על קביעת אחוז הנחה, וזאת בהתאם להתרשמות חברי הוועדה ממצבו של המתלונן. פורמולה זו לא לוקחת בחשבון את המשמעות המטריאלית של אחוז ההנחה שהם קובעים. כך יוצא כי מתן הנחה בשיעור דומה, יביא לכך כי כל אחד מהמבקשים יקבל החזר כספי בגובה שונה. הפער יכול להסתכם במאות ש"ח.

לדעת הביקורת מתן הנחות בחינוך, לקשת רחבה כל תחומים [סל תרבות, טיולים, מסיבות ומסיבות סיום, צהרונים, מרכז טיפולי של המועצה, אבחונים של פסיכולוג השפ"מ, קייטנות קיץ, מחנות תנועת הנוער, מרכז עמרם ומדעי, תל"ן – קר"ב, ספרי לימוד, נסיעות, שכל"מ – לחריגים ולמסגרות מיוחדות] על בסיס אמת מידה חד ממדית, מתעלם מכך שהיקף הכספי של התחומים הללו שונה באופן משמעותי. כך נוצר מצב לפיו שווין הכספי של הנחות בשיעור זהה בשירותים שונים שונה, והפער יכול להגיע כאמור אף למאות ש"ח. לאור האמור וכדי את השוויון מומלץ לדעת הביקורת לקבוע נוסחה לקביעת זכאות הנחות שהמשקללת גם את שווי השירות בגינו מבוקשת ההנחה.

4.2 בסיס לקבלת החלטות

ועדת התמיכות בחינוך, למרות שחלק מהפרמטרים בתבחינים הם מצבו של המבקש, לא נדרשת ולא מבקשת לקבל ממחלקת השפ"מ חוות דעת בנוגע למבקש, כפי שנהוג בהנחות מארנונה [להמציא חו"ד של מחלקת הרווחה]. כמו כן אין בוועדת נציג של מחלקת שפ"מ. בהעדר נציג כמעט ולא ניתן לשקלל בנוסף למצב החומרי של המצב גם את מידת הצורך בטיפול הפסיכולוגי המבוקש. מומלץ כי נציג שפ"מ יחווה דעתו המקצועית באשר לחיוניות הצורך בתמיכה.

4.3 דרך הענקת ההנחה

בעבר נמצא כי ע"פ נוהלי המחלקה כל תושב שהופנה על-ידי מחלקת הרווחה, היה מקבל באופן אוטומטי הנחה של 50% מעלות השירות. לאחר מכן הבקשה הייתה מופנה לוועדת הנחות בחינוך, ואילו במקרים בהם הייתה פוסקת הוועדה על הנחה בשיעור נמוך מ 50%, הייתה המועצה פועלת לחייב בשנית את הפונה ביתרה.

הביקורת העירה אז כי דרך זו מסורבלת ובעייתית. בביקורת חוזרת שערכנו נמצא כי נוהג זה פסק אך המועצה עדין נותנת החזרים כספים, הואיל וועדת ההנחות דנה בבקשות רק לאחר שהטיפול כבר החל.

לדעת בביקורת יש לבחון הסדרים לפיהם ועדת הנחות תידון בראשית שנה"ל, ובכך יוכלו גם ההורים לדעת מבעוד מועד מהו שיעור זכאותם, אם בכלל, להנחה.

4.4 נאותות מתן הנחות

הביקורת ביקשה לבדוק גם את נאותות ההנחות. לבקשתנו הועבר לעיונו 4 פרוטוקולים של ועדת הנחות בחינוך בשנת 2009. מעיון בפרוטוקולים עולים הממצאים הבאים:

א. ההחלטות אינן מנומקות. ויודגש כי חלה חובה לנמק החלטות שמשמען הוצאה כספית, הגם שמדובר בהנחות. כך נקבע בקשר להנחות מארנונה בתקנה 10(ב) לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחות מארנונה), התשנ"ג-1993 כי החלטות יהיו בכתב בצרוף נימוקים.

ב. גם ההחלטות לדחות את הבקשה והחלטות על מתן הנחה מכוח "חריגים" [דהיינו שלא ע"פ התבחינים] לא מנומקות. מצב זה גורם לכך כי החלטות הועדה לא יכולות להיות שוויוניות.

ג. משמעות הממצאים הללו הוא שלא ניתן לבדוק את נאותות ההחלטות, היינו לא ניתן לבדוק האם ההנחות נתנו כדין.

הביקורת מבהירה כי הליך מתן הנחות חייב בתייעוד שלם המפרט, על בסיס התבחינים, את הטעמים והנימוקים להחלטה. לא ניתן לקיים בקרה על הוצאות כספיות אלה, ולא ניתן להבטיח כי לא נפל טעות בקביעות הועדה ללא שזו תפעל כנדרש ותנמק את הטעמים להחלטותיה. במצב הקיים אין הבטחה (assurance) כי ההחלטות למתן הנחות ניתנות באופן נאות.

4.5 משק סגור

מפעל תחנת הטיפול הפסיכולוגים המשלמים מנהל כמשק סגור. מכיוון שכך ההנחות שניתנות יורדות מהתקציב המפעל. הואיל והשפ"מ אינו שותף לתהליך קביעת הזכאות להנחות, ומכיוון שכאמור התבחינים אינם ייעודים למפעל זה יוצא כי אין לשפ"מ שליטה על התקציב.

4.6 הפחתת החיוב בגין הנחה

מזכירת מחלקת השפ"מ מפחיתה מחיובי המשלמים את גובה ההנחה, זאת על בסיס קובץ אקסל המתקבל ממחלקת החינוך, ולא על בסיס פרוטוקול חתום של הועדה. הביקורת מעירה כי קובץ אקסאל אינו אסמכתא שניתן להפחית לפיה חיובים. ממצא זה מחזקת את מסקנת הביקורת כי הבקרה על החיוב והגביה בשפ"מ אינה יעילה.

5. סיכום והמלצות

בהתאם לתוכנית העבודה ערכנו ביקורת מעקב על גבית תקבולים בשרות הפסיכולוגי. הביקורת העלתה כי רוב רובם של ממצאי הביקורת שהעלנו בעבר לא תוקנו, כדלקמן:

א. הפיקוח על גבית התקבולים בשרות הפסיכולוגי אינו יעיל, כלהלן:

(1) הגביה מתבצעת בשפ"מ זאת למרות שאין למחלקה זו אמצעים מתאימים. כך, אומנם במצבים חריגים, גובה המחלקה בניגוד לנוהל כספים במזומן (ראה סעיף 2.2 לעיל).

(2) לשפ"מ אין כלים יעילים לאכוף את הגביה (ראה סעיף 2.4 לעיל).

(3) מערכת התייעוד הקיימת מסורבלת ומצריכה זמן עבודה רב (ראה סעיף 2.5 לעיל).

(4) השפ"מ לא מדווח לגזברות או לגורם כל שהוא על ביצוע הגביה, לרבות על חיובים שלא נגבו. דהיינו השפ"מ אינו מדווח על חובות שלא נפרעו. כך יוצא שחובות אלה לא מקבלים ביטוי בספרי המועצה (ראה סעיף 2.6 לעיל).

ב. הואיל ואין לשרות הפסיכולוגי אמצעי גביה אזי המועצה מחייבת תושבים לשלם בגין השירותים הללו באמצעות כרטיס אשראי בלבד, דבר הפוגע ומפר את יכולת המועצה לספק שירותים אלה בשוויוניות (ראה סעיף 2.4 לעיל).

ג. השרות הפסיכולוגי מעניק הנחות על-תנאי, דבר העלול ליצור מצב בו תושב יתפתה לקנות שירות מתוך הנחה כי בסוף של דבר הוא ישלם תשלום מופחת, זאת מבלי שאכן ניתן להבטיח לו זאת (ראה סעיף 2.8 לעיל).

ד. מזכירת השרות הפסיכולוגי, למרות העובדה שהיא עוסקת בגביית כספים, לא קיבלה הכשרה/הנחיה ו/או אמצעים כל שהם (ראה סעיף 2.9 לעיל).

להלן ההמלצות:

3.1 יש להוציא את הגביה מהשרות הפסיכולוגי, יחד עם זאת באם יוחלט להשאיר את המצב על כנו, אזי יש להעניק למזכירת המחלקה אמצעים והכשרה מתאימה, כמו כן יש לקבוע דרכי דיווח נאותים (ראה סעיפים 2.2, 2.7 ו- 2.9 לעיל).

3.2 יש לבחון מחדש את האופן בו מעניקה המחלקה הנחות "על תנאי" (ראה סעיף 2.8 לעיל).

3.3 יש לשקול לקבוע דמי ביטול שיופחתו מהיתרה במקרה של ביטול (ראה סעיף 2.3 לעיל)

נספחים

כ"ט-טבת-תשע"ב
24-ינואר-12

לכבוד
אלון קוחלני
מבקר המועצה
כ א נ

שלום רב,

הנדון: ביקורת מעקב גבית כספים בשירות הפסיכולוגי המשלים (שפ"מ)
והמרכז טיפולי

בהמשך למסמך טיוטא שהתקבל ממך בנוגע להתנהלות כספית בגבית כספים מהתושב להלן הבהרות:

גביית כספים:

1. שירות פסיכולוגי חינוכי (שפ"ח) הינו יחידה עם אוטונומיה פרופסיונאלית השייכת לאגף החינוך של הרשות. השפ"ח נותן מענה מקצועי לפרט ולמסגרות חינוך בכפוף להנחיות שפ"י- משרד החינוך ובתאום עם הרשות.
2. השירותים הפסיכולוגים המשלימים (שפ"מ – מרכז טיפולי) במימון הורים, ניתנים מעבר לסל השירותים הבסיסי של משרד החינוך(שפ"י).
3. התעריפים הנגבים מהתושב תואמים לתעריפים המקובלים בשירותים פסיכולוגים דומים באזור. קיימת הסכמה של שפ"י והשלטון המקומי לגבי סוג השירות הניתן.
4. המרכז הטיפולי פועל במתכונת של "משק סגור", תשלומי ההורים מכסים עלות תשלום המטפלות ותקורה.
5. עם הקמת המרכז הטיפולי, עלתה בעיתיות נושא גבית הכספים אשר לא בסמכותנו המקצועית של השירות הפסיכולוגי.
6. מאז הביקורת שביצעת לפני מס' שנים עלי לציין שכמות הפונים לשירות זה הוכפל ואנו מבצעים כמות גדולה של אבחונים וטיפולים דרך השפ"מ והמרכז הטיפולי. דבר המדגיש את חשיבות ומקצועיות של שירותים הניתנים ומאידך גבית הכספים עדיין נעשית ע"י השפ"ח שאינו הגוף המוסמך לכך.
7. מאחר והשירות הפסיכולוגי אינו הגוף הערוך לגבית כספים נבנתה מערכת טפסים חילופית ודרכים לאפשר לתושב לשלם, בתיאום עם מנהלי אגף החינוך וקובעי המדיניות.

8. מאחר והשירות הפסיכולוגי במהותו הינו גוף הנותן מענה מקצועי ותמיכה בנושאים רגישים לתושב, חשוב להימנע מליצור מצבים בהם יכולה להיות אי נעימות על רקע כספי, שיכולה לפגוע בהליך הטיפול ולכן יש, לדעתי, להפריד בין החלקים הטיפולים לחלקים הבירוקרטים.

הענקת הנחות:

1. התנהלות כספית ע"י השפ"ח לאחר מתן ההנחות לא יעילה.

2. חשוב להפריד מתקציב של השפ"ח ומרכז הטיפולי ומומלץ למצוא מקור נוסף למימון ההנחות.

בברכה,

גרסיאלה פרויליך
מנהלת שפ"ח קדימה צורן