

מכירת כרטיסים בבית אריאלה-מדור (מרכז) תרבות

כללי

1. בתחילת שנת 2000 התקבלה תלונה אנונימית לגבי אופן מכירת כרטיסי כניסה להצגות ילדים המתקיימות בספריה העירונית המרכזית "בית אריאלה".
2. לתלונה צורפו כרטיסי כניסה שנאספו מהצופים בהצגה "החיפושית שנולדה בלי נקודות" שהוצגה בתאריך 4/1/2000.
3. על הכרטיסים שהם כרטיסי כניסה סטנדרטים המופצים מפנקס שהפרטים נרשמים בו בכתב יד הופיעו הפרטים הבאים:

מס' סידורי מודפס	תאריך (בכתב יד)	סכום מודפס	שם הצגה בכתב יד	הערות הביקורת
1750	21/12/99	15 ש"ח	הצגת ילדים	שובר ביקורת לא תלוש
1752	21/12/99	15 ש"ח	הצגת ילדים	שובר ביקורת לא תלוש
5983	30/11/99	20 ש"ח	הארנב מרחוב גזר	
6050 6039-6041 5994-5996	30/11/99	20 ש"ח	נסיכה וצפרדע	
1751	21/12/99	15 ש"ח	הצגת ילדים	שובר ביקורת לא תלוש
5992	-	20 ש"ח	-	כרטיס ריק

4. בעקבות חוסר ההתאמה שהתגלה בין פרטי הכרטיסים שנמסרו לביקורת לבין הפרטים בפועל: מספר סידורי של הכרטיס, מחיר הכרטיס, שם הצגה ותאריכה, ביצעה הביקורת בדיקות במשך מספר חודשים במטרה לבחון את אופן מכירת כרטיסים להצגות ילדים. לאחר מכן אספה הביקורת מסמכים הנוגעים לנושא וקיבלה התייחסויות ממנהלת מדור תרבות בבית אריאלה, מעובדי המדור ומחשבות מינהל החינוך.
5. הביקורת נערכה ע"י עו"ד זהבה קמיל.

ממצאים

6. הביקורת ערכה מספר בדיקות בבית אריאלה במועדים שונים בהם הועלו הצגות ילדים (בימי ג בשבוע).
 בבדיקות אלו נאספו נתונים לגבי מספר הכרטיסים שנמכרו, מספר הנכנסים, זהות הקופאי/ת, ועוד. להלן הנתונים:

תאריך	שם ההצגה	כרטיסים שנקנו ע"י הביקורת	מספר נכנסים	קופאי/ת	הערות
18/1/2000	פזזון האוזון	6125-6126	25	י.ש	כרטיסים ללא פרטים (שם ההצגה, תאריך). 3 נכנסים ללא כרטיסים.
25/1/2000	שלושה פרפרים	3210-6211 6243	91	צ.ג.	
1/2/2000	הכלב ארתור	6166-6167		צ.ג.	ההצגה בוטלה נתנה הזמנה ע"י צ.ג. ל-3 אנשים ובחתימתה תמורת 2 כרטיסים שהוחזרו.
8/2/2000	דירה להשכיר	6290	150	צ.ג.	כרטיס ללא פרטים מכירת כרטיסים ללא תלוש ביקורת *
15/2/2000	דן המבולגן	6325-6326 6354	75	צ.ג.	כרטיס ללא פרטים
29/2/2000	הארנב והצב	6474-6475	91	צ.ג.	כרטיסים ללא פרטים
2/5/2000				צ.ג.	ספירת קופה**

* לאישה מלווה בילד שבקשה לקנות כרטיסים לאחר השעה 17:00 (שעת תחילת ההצגה) נמכרו 2 כרטיסים ללא תלוש ביקורת תמורת 40 ש"ח. האישה ובנה נכנסו להצגה בהציגם כרטיסים ללא תלוש ביקורת.

** לאחר תחילת ההצגה בוצעה ע"י הביקורת ספירת קופה ונמצאה התאמה ביו שוברי הכרטיסים שהוצגו ככאלה שטרם בוצעה עבורם הפקדה לבין המזומנים בקופה.

בקופה נמצאו סכומי פדיון מזומנים שטרם הופקדו מאירועים בתאריכים 27/4 - יום חמישי, 30/4 - יום ראשון, 1/5 - יום שני.

בספרי הקבלות של רישום לסדנאות נמצאו 2 צ'קים שטרם הופקדו מתאריכים 20/3 על סך 120 ש"ח ומתאריך 28/3 על סך 60 ש"ח. לא הועלתה טענה לגבי תקינות הצ'קים במועד הבדיקה. דוח מכירת כרטיסים (פנימי) מולא ע"י צ.ג..

מנהלת המדור מסרה בהתייחסותה לדוח כי שני הצ'קים שלא הופקדו לא היו תקינים (באחד היתה חסרה חתימה ובשני התאריך היה שגוי).

7. בהמשך לאיסוף נתונים אלו אספה הביקורת דוחות: "דוח על מכירת כרטיסים" הנערכים ע"י עובד מדור תרבות י.ש. ובהם פרטים על מספר הכרטיסים שנמכרו להצגה מסוימת, הסכום הכולל, ובאיזה הפקדה הופקד סכום זה.

הערה: על הדוח לא מופיע שם ההצגה ולא תאריכה אך ממחיר הכרטיס ומהתאריך הסמוך למועד קיום ההצגה ניתן לשייך את הדוח להצגה הרלוונטית.

8. להלן נתונים שנלקחו מדוחות "דוח על מכירת כרטיסים" הרלוונטיים להצגות שנבדקו:

תאריך ההצגה	תאריך דיווח	מספרי הכרטיסים המדווחים	סה"כ הכרטיסים	סכום בש"ח	תאריך ההפקדה	סכום ההפקדה
18/1/2000	24/1/2000	6117-6139	23	460	25.1.2000	2660
25/1/2000	25/1/2000	6201-6250 6165-6140	76	1,520	27.1.2000	2900
8/2/2000	8/2/2000	6166-6200 6251-6300	85	1,700	9.2.2000	2660
15/2/2000	20/2/2000	6301-6358	58	1,160	17.2.2000	1160
29/2/2000	1/3/2000	6451-6525	75	1,500	5.3.2000	2520

מכירת כרטיסים

9. מבדיקת הביקורת עולה כי בכל המקרים שנבדקו, למעט המקרה הראשון, מכרה כרטיסים וגבתה כספים צ.ג..

בבירור שערכה הביקורת עלה כי צ.ג. אינה עובדת מדור תרבות אלא נותנת שירותים עבור מדור תרבות המועסקת על בסיס חוזה למתן שירותים שנחתם בספטמבר 1999 והינו הארכה לחוזה שנחתם בפברואר 1999.

בחזרה העסקתה מופיעים בין היתר הפרטים הבאים: "תשמש כמנחה במרכז למספרים "ושכרה למיפגש יהיה 376 ש"ח לפגישה נכון ל-1/2/1999 (לא כולל מע"מ)". בסידור העבודה המופיע בנספח לחוזה נקבעו שעות העבודה בימים ב' ד' ה' בין השעות 17—21. מחשבות מינהל החינוך נמסר כי לנותני שירות מוגדרים שעות עבודה מוגבלות (עד כ-9 שעות שבועיות בדרך כלל), בכדי להימנע מטענה אפשרית של קיום יחסי עובד מעביד.

10. מבירור עם מנהלת המדור עולה כי צ.ג. שימשה בעבר במדור כמתנדבת ועזרה בעבודות שונות כולל מכירת כרטיסים (כמתנדבת שולמו לה דמי נסיעות). מחודש 2/1999 החלה לעבוד עבור המדור כנותנת שירות בתפקיד של עוזרת למנחי סדנאות. עיקר תפקידה הפורמלי מתמצה בעזרה למנחי סדנאות במשימות משרדיות, צילום חומר והכנתו למשתתפי הסדנאות. לדברי מנהלת המדור גם משהפכה לנותנת שירות המשיכה צ.ג. להופיע במדור במועדים רבים מעבר לנדרש ממנה ע"פ החוזה והמשיכה לסייע בנושאים שונים כולל במכירת כרטיסים וגביית כספים.

לדברי צ.ג. ולדברי מנהלת המדור, בחוזה ההעסקה אמור היה להופיע בתיאור התפקיד עוזרת למנחה במרכז מספרים ולא מנחה.

11. לשאלת הביקורת מהיכן לקוח התעריף למפגש של 376 ש"ח, נמסר ע"י מנהלת המדור כי קיימת רשימת תעריפים במינהל החינוך וברשימה זו מופיע תעריף מעודכן של 376 ש"ח. הביקורת מצאה כי קיימת רשימת תעריפים המורכבת מאוסף תעריפים ללא קשר פנימי עפ"י שמות אנשים או תאור תפקיד. בקוד 01-80 תחת הכותרת "סדנאות ספרייה" מופיע התעריף 376 ש"ח. מחשבות מינהל החינוך נמסר כי:

א. את תיאור התפקיד והתעריף קובע המדור וממלא בהתאם את הפרטים בחוזה, טרם העברתו לחשבות. מחיר לשעה בתפקיד של מכירת כרטיסים הינו כ-20 ש"ח.

ב. תעריף "סדנאות ספרייה" מיועד לתשלום למנחי סדנאות ולא לפונקציות מינהליות.

12. מבירור הביקורת עולה כי ביחידה העירונית למתנדבים לא הופיעה שמה של צ.ג. כמתנדבת בתקופה הרלוונטית.

בהתייחסות מנהלת המדור לטיוטת הדוח נמסר כי:

א. לצ.ג. מולא טופס מתנדבת פנימי באגף התרבות.

ב. צ.ג. הפסיקה לעבוד עבור המדור, הן כנותנת שירות והן כמתנדבת מ-6/2000.

13. מנהלת המדור מסרה לביקורת בהתייחסותה לנושא מכירת כרטיסים כי: במדור עובדים 6 עובדים (חלקם במשרות חלקיות). מכירת הכרטיסים להצגות ילדים בימי ג' מתבצעת ע"י כל אחד מהעובדים עפ"י זמינותו. אין עובד שמשמש בתפקיד קבוע כקופאי, כל עובד בין יתר תפקידיו גם מוכר כרטיסים באופן מזדמן כולל מנהלת המדור.

כאמור, גם נותנת השירותים צ.ג. עוסקת במכירת כרטיסים וגביית כספים בידיעת והסכמת מנהלת המדור.

14. תהליך קבלת כרטיסים והזדכות עליהם נעשית באופן הבא:
- מחשבות מינהל החינוך נמסרים למדור פנקסי כרטיסים סטנדרטיים ללא פרטים בתעריפים שונים. מעקב החשבות מתבצע באמצעות דיווחי המדור על המספרים הסידוריים של הכרטיסים שנמכרו.
15. להצגות ילדים בימי ג' נעשה שימוש בפנקסי כרטיסים של 20 ש"ח. סמוך למועד ההצגה יוצא עובד המדור או צ.ג. לעמדת מכירה. העובד מוציא עמו פנקס כרטיסים וקופה ומבצע מכירת כרטיסים במזומן. בכרטיסים לא מופיעים פרטי ההצגה ותאריכה אך יש אפשרות למלא זאת בכתב יד תוך כדי מכירה.
- בפועל כמעט והדבר לא נעשה. לדברי מנהלת המדור הכיתוב לא נעשה מפאת קוצר זמן ולחץ של קוני כרטיסים. גם הכנת כרטיסים כתובים מראש לא יעילה שכן לא ניתן לאמוד את מספר המשתתפים מראש ואין היא מעונינת שיתורו כרטיסים עם פרטים של הצגה שכבר הוצגה. עם סיום המכירה אמור הקופאי למלא טופס פנימי ובו פירוט מספר הכרטיסים שנמכרו והמספרים הסידוריים שלהם.
- דוחות אלו לא נשמרים. לדברי מנהלת המדור זהו דוח פנימי שנוצר על ידה ואין היא מחוייבת לו ע"י חשבות מינהל החינוך.
16. הכסף והקבלות מופקדים בכספת המדור. במועד סמוך לאירוע מכין עובד המדור י.ש., "דוח מכירת כרטיסים". בדוח זה מצוינים המספרים הסידוריים וכמות הכרטיסים שנמכרו ללא ציון שם ההצגה ותאריכה. בחלקו התחתון של הטופס מופיעים פרטי הפקדה בנקאית שבדור"כ סכומה אינו זהה לסכום הפדיון מההצגה. לדברי י.ש. הוא מפקיד פדיון של מספר אירועים יחד ואינו מפריד בהפקדות בין האירועים השונים. הנחיות החשבות הם להפקיד פדיון מאירועים מיידית או ביום הסמוך.
- בפנקס הכרטיסים מסמן י.ש. את הכרטיס האחרון שהסכום שנגבה בגינו הופקד.
17. מחשבות מינהל החינוך נמסר כי קיימים דוחות מעקב ממוחשבים על מלאי כרטיסי כניסה בכל תעריף.
- לגבי כרטיסים בתעריף של 20 ש"ח הוצג דוח תנועה ובו מספרי הכרטיסים וכמויות שהועברו למדור ומספרי וכמות הכרטיסים שנמכרו וזאת בהתאם לדוחות שממלא המדור "דוח מכירת כרטיסים". ההפרש הכמותי מציין את מספר הכרטיסים שאמורים להימצא במדור.
- בדוח תנועת כרטיסים (תעריף 20 ש"ח) נמצא כי בצד הזכות ההזדכות בכרטיסים לא נעשתה באופן רציף (עפ"י המספרים הסידוריים של הכרטיסים).

מידי תקופה יוצאת מפקחת מטעם חשבות מינהל החינוך לבית אריאלה לבדיקה פיסית כמותית של מספר הכרטיסים במלאי ויתרת קופה. הביקורת האחרונה התבצעה בתאריך 3/9/98. מאז ועד מועד כתיבת הדוח (10/2000) לא בוצעה ביקורת נוספת מטעם החשבות. מחשבות מינהל החינוך נמסר כי בסוף כל שנת פעילות מגיע נציג המדור לחשבות ומציג את פנקסי הכרטיסים שנותרו בידו. החשבות אינה מבצעת ביקורת פתע. מדי מספר חודשים נערכות התאמות טלפוניות.

18. בחשבות מינהל החינוך מתקבלים מדי תקופה מהמדור מספר דוחות "מכירת כרטיסים" בחלוקה

עפ"י תעריפים. בדוח "מכירת כרטיסים" לא מופיע שם ההצגה ותאריכה.

על הדוחות מופיעים פרטי הפקדה בנקאית ומצורף אליהם שובר הפקדה. האחראית לנושא בחשבות מחשבת בע"פ באם סכום סה"כ הדוחות תואם להפקדה ומקבלת את הדוחות. אין בדוחות מידע באשר לאירוע ולעיתוי ההפקדה ביחס למועד האירוע. במועד זה מתבצעת הבדיקה היחידה של הקשר בין כמות הכרטיסים להכנסות הכספיות.

האחראית בחשבות אינה מעדכנת ברישומיה את כמויות וסכומי פדיון ביחס לכל אירוע, אלא רק את כמות הכרטיסים בצד זכות בכרטיס מעקב תנועת כרטיסים.

בעקבות שובר ההפקדה ממלאים בחשבות הודעת זיכוי מזומן למסלקה.

לאחר פעולת המסלקה מזוכה חשבון ההכנסות התקציבי בסכום ההפקדה שכוללת כאמור פדיון ממספר אירועים.

השיוך לאחד משני סעיפי ההכנסות נעשה על פי רישום עובד המדור בדוח מכירת כרטיסים. הביקורת מצאה כי את פדיון הצגות הילדים לעיתים מייחס העובד לסעיף תקציבי אחד ולעיתים לסעיף תקציבי אחר.

לא נעשית התאמה במדור או בחשבות בין כמויות הכרטיסים שנמכרו (ע"פ דוח תנועת כרטיסים) לבין סכומי ההכנסות בסעיף התקציבי של ההכנסות.

גם במדור אין רישום או מעקב ממוחשב של כמות הכרטיסים שנמכרה לכל אירוע.

משרוצים להציג תמונה מפורטת מחושב הפדיון באופן ידני מדוחות מכירת כרטיסים. לגבי כרטיסים שנמכרים להרצאות בודדות כחלק מסדנאות שנתיות, לא ניתן גם עפ"י הרישומים הידניים במדור לשייך את מכירת הכרטיסים לאירוע בודד זה או אחר.

19. מחשבות מינהל החינוך נמסר לביקורת בהתייחסות לדוח כי הבקרה באמצעות מעקב אחר כמות

הכרטיסים מספקת מבחינתם ולדעתם אין צורך בבקורות נוספות לצורכי החשבות.

20. הביקורת מצאה חוסר התאמה בין מספר הנכנסים להצגות לבין מספר הכרטיסים שנמכרו. מנהלת

המדור מסרה כי יתכן וחלק מהפרשים נובעים מבעלי הזמנות.

מנהלת המדור מסרה כי רק היא מוסמכת לתת הזמנות. היא נותנת הזמנות בעקבות מכתבי פניה של גורמים שונים כדוגמת פניה בכתב של אירגון "אלי" - האגודה להגנת הילד לאפשר ל-6 ילדים

31- מבוגרים כניסה חופשית מידי שבוע, בקשה של עוזר ראש העיר ת.י בעבור ילדי תושבי השכונות וכדומה.

הביקורת לא מצאה העתקים של ההזמנות שנמסרו או רישום מסודר של כמות תאריכים ופרטים נוספים. מנהלת המדור מסרה כי אין נוהל לחלוקת הזמנות והיא פועלת ע"פ שיקול דעתה. לדבריה מתקבלות פניות להזמנות מעובדי בית אריאלה ומגורמים נוספים והיא נתקלת בבעיה לתת מענה שלילי לבקשות אלו ואחרות. צ.ג. בתשובה לשאלה באם היא מספקת הזמנות, מסרה כי היא אינה נותנת הזמנות על דעת עצמה.

לציין כי באחת ההצגות שנבדקו ע"י הביקורת משבוטלה ההצגה חילקה צ.ג. הזמנות וחתמה עליהם ואף אישרה בהזמנה כניסה לכמות אנשים הגדולה מכמות הכרטיסים שנקנו והוחזרו.

21. הביקורת שוחחה עם סדרנית (עובדת חברה חיצונית) הבודקת את הכרטיסים בכניסה לאולם הנ"ל מסרה כי קיימים מקרים בהם אנשים נכנסים להצגה לאחר שהציגו הזמנות. הזמנות חתומות ע"י מנהלת המדור, עוזרתה וצ.ג. נאמר לה כי גם צ.ג. מוסמכת לחתום על הזמנות. כמו כן קיימים מקרים שאנשים מציגים בפניה כרטיסים ללא תלוש ביקורת וטוענים כי השובר נתלש בעת שרכשו את הכרטיסים בקופה. במקרים אלו אם מופיע על הכרטיס שם ההצגה והתאריך הנכון היא מאפשרת כניסה לאולם. הסדרנית אישרה כי לעיתים מופיעים אנשים עם כרטיסים ללא פירוט שם ההצגה ותאריכה.

22. מנהלת המדור מסרה בהתייחסותה לדוח כי:

א. קיימים מצבים בהם אנשים נכנסים בכרטיסים שנקנו להצגה קודמת, אך לא יכלו להשתתף בה.

ב. עפ"י הוראות החשבות אין למחוק בטיפקס את הכתוב על הכרטיס, ומאידך אין אפשרות להזדכות על כרטיסים כתובים ולכן יכול שבהצגה מסויימת ייכנסו אנשים עם כרטיסים לתאריך ושם הצגה אחרים וזאת בגין חוסר מיחשוב.

ג. אחראי משמרת העובד בשעות אחר הצהריים והערב הוא זה העוסק גם במכירת כרטיסים ללא שום הכשרה מקצועית. לרשותו קופה אחת, פרימיטיבית, ומספר פנקסי כרטיסים במחירים שונים: 10 ש"ח, 15 ש"ח, 20 ש"ח, 30 ש"ח ו-40 ש"ח הכתובים ידנית.

אחראי המשמרת בנוסף למכירת הכרטיסים, נותן אינפורמציה לבאי המקום וכן אחראי על תפעול האולמות. במידה ויש יותר מאירוע אחד באותו מחיר כרטיס, אין אפשרות לערוך אבחנה מהי כמות הכרטיסים הנמכרת לכל אירוע, ניתן להגיע לכמות כללית בלבד עפ"י מחירי הכרטיסים. לדבריה ביקשה שיצמידו למדור קופאי מקצועי, עמדת קופה ותוכנה מתאימה בנושא מיחשוב כרטיסים.

נתונים כללים על פעילות המדור

23. מדור תרבות בבית אריאלה מקיים פעילויות רבות על פני השנה שהשתתפות בהם כרוכה בתשלום.

סוגי הפעילויות הם: הרצאות, ימי עיון, כנסים, מפגשים עם סופרים, סדנאות שונות, הצגות ילדים, שעת סיפור לילדים ועוד.

עפ"י נתוני המדור למחצית הראשונה של שנת 2000, כמות הכרטיסים החודשית שנמכרה לאירועים חד פעמיים עומדת על כ-2600 כרטיסים.

האירועים נערכים בכל שעות היום והערב, ולעיתים נערכים בו זמנית עד 5 אירועים.

בבית אריאלה נערכות סדנאות שנתיות שהרישום אליהם נעשה מראש במזומן, צ'קים ואשראי. כמו כן מתאפשרת לסדנאות גם כניסה חד פעמית.

היקף ההכנסות השנתי ממכירת כרטיסים ורישום לסדנאות מגיע ל-1,000,000 ש"ח לדיווחי המדור.

נמסר לביקורת כי הטיפול בתהליך הרישום לסדנאות, הפקת כרטיסים, גביית כספים, והפקדתם נעשה באופן ידני ולא ממוחשב.

24. עד לחודש 7/1999 עבדו בבית אריאלה שתי מנהלות חשבונות שסיפקו שירותי הנה"ח וניהול כספים, בין היתר גם למדור תרבות. משעזבו, לא אוישו המשרות ומאז כל פעולות הרישום, הגבייה וההפקדה נעשות ע"י אנשי המדור בעצמם.

לדעת מנהלת המדור, המדור אמור להתרכז בתכנים ובמהות ולא במכירת כרטיסים. מנהלת המדור התריעה על חוסר היכולת של המדור לטפל בגביית הכספים ופנתה בחודש 7/1999 לחשב מנהל החינוך וכתבה "... מדור תרבות מטפל ברישום קהל, אך לא יוכל לטפל בנושא גביית כספים, כל נושא גביית כספים הוא נושא רגיש וחייב להתבצע ברמה מיקצועית ע"י אנשי מקצוע שהוכשרו במיוחד לנושא ... במצב הנוכחי לא אוכל ליטול אחריות על טיפול בגביה...".

בתאריך 5/12/1999 שלחה מנהלת המדור מכתב למנהל מינהל החינוך בנושא מיחשוב המדור וכתבה "... נכון להיום כל הגביה המאסיבית מהרישום של מאות אלפי שקלים ומכירת כרטיסים מתבצעת ידנית, אין מוסד בעיר תל-אביב יפו בסדר גודל של בית אריאלה המתנהל בצורה דומה...".

מחשבות מינהל החינוך נמסר כי לגבי כל המוסדות החיצוניים, הנהלת החשבונות מתבצעת בחשבות ולא במוסד.

25. מיחשוב – למדור 2 עמדות מחשב בסיסיות ביותר המשמשות להדפסה בלבד. בתחילת שנת 1999 פנתה מנהלת מחלקת ספריות לרכז המיחשוב בבקשה לרכוש ציוד למיחשוב מכירת כרטיסים.

בתחילת שנת 2000 הוגשו בקשות חוזרות לשידרוג ופתרון לצורכי מיחשוב הדחופים כולל הפקת כרטיסים ממוחשבת.

הבקשות אושרו ב 1/2000 ע"י ועדת ציוד קצה של אגף המיחשוב. נכון למועד כתיבת הדוח לא סופק ציוד המיחשוב.

הטיפול בכספים, כולל הנה"ח, רישום קבלות, מכירת כרטיסים ניהול רשימות משתתפים, דוחות כספיים ועוד ממשיך להתנהל באופן ידני.

מנהלת המדור, בהתייחסותה לדוח, מסרה כי משנת 1997 דרשה בכתב ובע"פ למחשב את פעולות המדור.

26. המדור מציג עצמו בפרסומים רשמיים כ"מרכז תרבות בית אריאלה" למרות שפורמלית לא הוגדר כמרכז, ומופיע ברישומי העירייה כמדור.

27. הביקורת מצאה כי באירועי הערב המתקיימים ע"י המדור מופעל מזנון המובא ע"י קבלן חיצוני לרווחת המשתתפים שכן לא קיים מזנון בבית אריאלה.

הביקורת מצאה כי הקבלן המפעיל את המזנון אינו נבחר באמצעות מכרז. מנהלת המדור מסרה כי אין ביקוש להפעלת מזנון ולכן היא נעזרת בכל קבלן שמוכן להפעיל מזנון. שירותי המזנון מוזמנים באירועים בודדים ולמספר שעות מוגבל.

28. בשולי הדברים העלתה מנהלת המדור מצב בעייתי באשר לתנאים הפיסיים, אולמות וציוד, בהם מתקיימים האירועים. לדבריה האולמות, הציוד, התאורה וההגברה לוקים בחסר והתנאים הפיסיים המוצעים למשתתפים הינם ברמה ירודה שאינה עומדת ביחס לאיכות ולרמה האומנותית. למדור אין תקציב עצמאי לצורכי אחזקה והאולמות מתוחזקים כחלק מתקציב האחזקה הכולל של בית אריאלה ע"פ סדר החשיבות הנקבע על ידם.

מסקנות

29. הביקורת מצאה ליקויים בולטים באופן מכירת הכרטיסים להצגות ילדים, חלוקת הזמנות להצגות, רישום ודיווח על הכנסות, והעסקת נותנת שירות.

30. העובדה כי להצגות נמכרים כרטיסים ללא ציון פרטי ההצגה ותאריכה, או כרטיסים בהם מופיעים נתוני הצגה ותאריך שאינם רלוונטיים, (ואף לעיתים תעריף שאינו רלוונטי) אינה תקינה. מכירת כרטיסים פתוחים ללא פרטים אינה הולמת רשות ציבורית, ואכן עוררה את תשומת ליבה של צופה שהתלוננה על התופעה.

31. מכירת כרטיסים ללא תלוש ביקורת והכנסת צופים בכרטיסים אלו אינה עומדת בנורמות של מינהל תקין.

32. לא נשמרת במדור רציפות במכירת כרטיסים עפ"י סדר כרונולוגי בהתאם להנחיות החשבות ובכך נפגמת האפשרות לפיקוח ובקרה.
33. מכירת הכרטיסים המתבצעת בהיקף גדול, באופן ידני, ללא הפעלת אמצעי מיחשוב, אינה מאפשרת קיום תהליכי פיקוח ובקרה.
34. נותנת שירות חיצונית אינה אמורה לשמש את המדור בעבודות נוספות מעבר להגדרת תפקידה, ובעיקר לא בנושא גביית כספים שהוא מטבעו נושא רגיש.
35. תעריף העסקתה של צ.ג. אינו ברור שכן:
- הגדרת התפקיד המופיעה בחוזה העסקתה אינה נכונה ולא תוקנה גם משחודש החוזה.
 - תעריף המוגדר "כסדנאות ספריה" נועד לשמש תעריף תשלום למנחי סדנאות והוא גבוה בהרבה מהתעריף הסביר והמקובל לתפקיד אדמינסטרטבי.
36. העובדה שצ.ג. מועסקת במדור מעל 9 השעות שיועדו לה עלולה ליצור בסיס לתביעת זכויות בשל יצירת יחסי עובד מעביד עם העירייה וכן העסקה זו אינה מכוסה מבחינה ביטוחית.
37. חלוקת הזמנות אינה נעשית בצורה מסודרת, אינה מתועדת ואינה ניתנת לבדיקה וביקורת. אין מעקב על חלוקת ההזמנות ולא ניתן לקבל מידע באשר לכמות הנכנסים להצגה מסוימת באמצעות הזמנות. לא קיימים קריטריונים כתובים לחלוקת הזמנות ונוהל מסודר למתן הזמנות ורישומם. הגורם המוסמך לאישור הזמנות אינו אחד וחד משמעי ונמצא כי ניתנו הזמנות לכמות נכנסים הגדולה מכמות הכרטיסים שנקנתה.
38. הביקורת לא קיבלה הסבר מספק להפרש בין כמות הכרטיסים שנמכרה לבין כמות הנכנסים להצגות. בכל אירוע שנבדק, חזרו ונמצאו הפרשים, קטנים וגדולים, ולא ניתן היה לאמת את ההפרש באמצעות הזמנות, שכן כאמור לא נמצא תיעוד באשר להזמנות שניתנות.
39. לדעת הביקורת ההתחשבות הנעשית בחשבות של כמות כרטיסים ביחס להכנסות אינה ממצה. הפדיון הכספי המתקבל בכל אירוע נבדק בחשבות בעת קבלת דוח "מכירת כרטיסים" בע"פ וללא תיעוד. זוהי הבדיקה היחידה שבדקת את הקשר בין הכספים לכרטיסים. בחשבות לא מתבצעת התאמה בין דוח תנועת כרטיסים לבין כרטיסי ההכנסות. בכרטיסי ההכנסות מופיעים סכומים שהם צירוף פדיון של מספר אירועים ללא אבחנה ביניהם וכן כספים שנגבו באשראי ולא נבדקת התאמה בין הכספים שהופקדו המופיעים בכרטיס הכנסות לפדיון הצפוי על פי דיווחי כרטיסים שנמכרו.
- הגם שעובד המדור משייך את ההפקדה בטופס מכירת כרטיסים לכרטיס הכנסה זה או אחר, השיוך אינו נעשה באופן עקבי וההכנסות מהצגות ילדים מתפצלות באופן מקרי בין שני סעיפי ההכנסות.

40. מאחר ולא מתנהל רישום ומעקב על מכירת הכרטיסים באירועים, אין בידי מנהלת המדור כלי לבחינת כדאיות העלאת הצגה ביחס לעלויות הכרוכות בה.
41. בבדיקת הקופה שנערכה בתאריך 2/5/2000 נמצא כי מזומנים וצ'קים לא הופקדו בסמוך למועד קבלתם בניגוד להנחיות. לחשבות המינהל אין כלים לבדיקת עיתוי ההפקדות ביחס למועד האירועים.
42. ביקורת הקופה שעורכת מפקחת מחשבות מינהל החינוך נעשית בתדירות נמוכה מדי, כאמור הביקורת האחרונה נערכה לפני כשנתיים והיא תואמה מראש.
43. הוראות העבודה של הסדרנית אינן נוקשות מספיק, שכן היא מתגמשת עם מצבים שונים ואין אחידות, קביעות וסדר מובנה בדרך עבודתה.
44. העובדה שכל מערך הכרטיסים הרישום והדיווח נעשה באופן ידני, מונעת אפשרות של מעקב חיוני, פיקוח ובקרה אחרי כמות כרטיסים שנמכרו, כמות משתתפים בסדנאות ובאירועים, בדיקות כלכליות של הכנסות ביחס לעלויות ועוד.
45. מנהלת המדור התריעה על חוסר יכולתה להתמודד עם הצד החשבונאי-כספי מאז שבוטל בבית אריאלה תקני מנהלות החשבונות (שנתנו שירותים בין היתר למדור), אך לא קיבלה מענה מהנהלת האגף.
46. קיים חוסר התאמה בין הגדרת שם המדור ברישומי העירייה לשם בו הוא מופיע בפרסומים – מרכז תרבות.
47. נושא המיחשוב לא קודם על אף שאושר בדיוני ועדת ציוד קצה של אגף המיחשוב, ועל אף שנחיצותו הוכרה.
48. הפעלת המזנון באירועים אינה נעשית על פי הכללים העירוניים.
49. הביקורת התרשמה שהתנאים הפיסיים בהם נערכים האירועים אינם הולמים ויש לתת את הדעת לנושא.
50. מנהלת המדור, בהתייחסותה למסקנות הביקורת מסרה כי:
- א. מדור תרבות בבית אריאלה הפך בפועל למרכז תרבות שוקק חיים ומוביל באירועי תרבות.
 - ב. במצב הנוכחי אינה יכולה להבטיח מכירת כרטיסים עפ"י המלצות המבקר, אלא אם יועמד לרשותה כח אדם מיומן שיעסוק במכירת כרטיסים ממוחשבים.
 - ג. יש לזמן את התקינה העירונית לתת מענה הולם לצרכי כח האדם הריאליים של המדור.

המלצות

51. כל עוד שמכירת הכרטיסים נעשית בפנקסים הסטנדרטיים יש למלא בכתב יד את שם ההצגה ותאריכה, ולמכור בסדר כרונולוגי את הכרטיסים. אין למכור כרטיסים פתוחים וכרטיסים ללא שובר ביקורת. ניתן להשתמש בחותמת ובה פרטי ההצגה ותאריכה, פעולה שתחיש את זמן הרישום.
52. יש להכין את טופסי ההפקדות ביום המופע או ביום הסמוך לו ולהפקיד את הכספים מידית. יש למלא בדוח מכירת כרטיסים את כל הפרטים הנדרשים כולל שם ההצגה, תוך שיוך ההכנסה לסעיף התקציבי הנכון באופן עקבי.
53. לדעת הביקורת יש למלא בטופס ההפקדה את סכום הפדיון מכל אירוע בשורה נפרדת או להוסיף זאת ידנית על טופס הפקדת הבנק. הפרדה זו תאפשר להנה"ח לקשור את ההפקדה לאירוע מסוים ולזכות כל אירוע בסכום הפדיון הרלוונטי לו. יש לגבש כלים לבקרה שיאפשרו ביצוע התאמה בין יתרות "דוח תנועת הכרטיסים" לבין כרטיסי ההכנסות תוך בדיקת עיתוי ההפקדות. מידע באשר לכמות הכרטיסים שנמכרה בכל הצגה יספק למנהלת המדור כלי ניהולי לבדיקה כלכלית של האירועים המועלים.
54. על מנהלת המדור להעסיק את נותנת השירות צ.ג. בתחומים בהם הוגדר תפקידה בלבד. במידה והיא מועסקת בפועל בעבודות נוספות, יש לעגן זאת באופן פורמלי במסגרת התנדבותית או אחרת. (בהתייחסות לדוח נמסר כי צ.ג. הפסיקה לעבוד)
55. על חשבות המינהל לתקן את תעריף השכר של צ.ג. לתעריף הולם ולשקול גביה רטרואקטיבית של ההפרשים בתעריפים.
56. על מנהלת המדור להנחות ולבקר את תהליך מכירת הכרטיסים והכניסה לאולם באופן שהכניסה תעשה רק באמצעות כרטיס או הזמנה וסה"כ הנכנסים יהיו תואם את סה"כ הכרטיסים וההזמנות שנמסרו. על מנהלת המדור להנחות את עובדת חברת האבטחה המשמשת כסדרנית באירועים לשמור על כללים קבועים ולדווח לה על אירועים יוצאי דופן.
57. על מנהל האגף למסד את חלוקת ההזמנות, הן מבחינת כללים למי יינתנו והן מבחינת דרך הרישום ומעקב לכל הצגה. יש להגדיר במדור את בעל הסמכות הבלעדית לחלוקת הזמנות. יש לנהל רישום על הזמנות הניתנות לכל הצגה.
58. על חשבות מינהל החינוך לקיים ביקורות קופה תכופות יותר בבית אריאלה וכן לבצע ביקורות מדגמיות של בדיקה פיסית של כמות הנכנסים לאירוע ביחס לדיווחים המתקבלים.

59. על מנהל האגף בעזרת אגף ארגון ותקינה לבחון את הנחיצות בפונקציה של קופאי במדור בשל האינטנסיביות במכירת הכרטיסים במדור.
60. על מנהלת מינהל החינוך להגדיר ולמסד את מעמד המדור כמרכז תרבות, או לחילופין לקבוע את מעמדו כמדור.
61. על אגף המיחשוב לספק את הציוד והתוכנות כפי שאושרו, וכן לבחון הכנסת מערכת הפקת כרטיסים ממוחשבת.
62. על מנהלת המדור לבחור את נותן שירותי המזנון באירועים על פי כללי ההתקשרות העירוניים.
63. על מנהל האגף לתת את הדעת לטענות המדור בעניין התנאים הפיסיים בהם מתקיימים האירועים והנחיצות בתקציב אחזקה עצמאי.