

הוועדה להסדרת תביעות נזיקין שהוגשו ע"י צד ג'

רקע

1. הוועדה להסדרת תביעות נזיקין שהוגשו ע"י צד ג' (להלן: "הוועדה") במחלקה האזרחית בשירות המשפטי, דנה בתביעות שהוגשו ע"י צדדים שלישיים כנגד העירייה בגין נזקים שנגרמו לרכושם ממפעלים בתחום העיר תל אביב-יפו, שלטענתם אירעו בגין רשלנות העירייה.
2. התביעות בהן דנה הוועדה הינן בסכומים של עד \$ 5,000 אמריקאי, שהינו סכום ההשתתפות העצמית של העירייה בכיסוי הביטוחי שיש לה אצל מבטחיה.
3. הרכב הוועדה בשנת 2000: נציג מינהל הכספים משמש יו"ר הוועדה, מנהל מינהל בת"ש- חבר, ועו"ד מהשירות המשפטי - חבר. שמאי ביטוח משמש כיועץ חיצוני לוועדה. בשנת 2000 התכנסה הוועדה ארבע פעמים.
4. סגן בכיר ליועץ המשפטי לעירייה במחלקה האזרחית משמשת כחברה בוועדה ואחראית לטיפול המשפטי בוועדה. את החומר לוועדה מרכזת ומכינה רכות הטיפול בתביעות נזיקין (להלן: "הרכזת") במחלקה האזרחית של השירות המשפטי.
5. מטרת הדוח:
 - הדוח מתייחס לעבודת הוועדה בשנת 2000. נושאי הבדיקה:
 - א. מעמדה החוקי של הוועדה ואופן מינוי חבריה.
 - ב. קיומו של גוהל עבודה ותהליך עבודת הוועדה.
 - ג. תקציב – גיהול, ניצול, בקרה.
 - ד. איכות השירות ללקוחות פנימיים/לקוחות חיצוניים.
 - ה. בדיקה השוואתית של היקף תיקים בשנים 1998-2000.
 - ו. כוח אדם וסביבת עבודה (תנאים פיזיים ומיחשוב).
6. הביקורת ערכה פגישות עם הגורמים הרלוונטיים לצורך איסוף חומר לעבודתה, בין היתר דוחות מהמערך הממוחשב של תביעות נזיקין. הביקורת נעשתה בחודשים אפריל-יוני 2001, על ידי מר וייסמן יעקב.

ממצאים

מינויה ומעמדה החוקי של הוועדה

7. הוועדה איננה ועדה סטטוטורית. לחברי הוועדה שפעלה עד לתאריך 7/6/01 לא הוצא כתב מינוי (פרט למנהל המחלקה לשירותים כלליים במינהל הכספים שמונה בתאריך 5/2/1994 מטעמו של גזבר העירייה דאז, לשמש יו"ר הוועדה. בחודש מרץ 2001 הוא פרש מהעירייה).
8. בתאריך 7/6/01 שינה מנכ"ל העירייה את הרכב הוועדה, ובמקביל הוציא כתב מינוי לחברי הוועדה בהרכבה החדש. ההרכב החדש:
משנה למנכ"ל - יו"ר
סגן מנהל מינהל בת"ש - חבר
מנהל מחלקת מכרזים, התקשרויות וביטוחים ממינהל הכספים - חבר
סגן בכיר ליועמה"ש לעירייה - חבר.

נוהל ותהליך עבודה

9. הרכוזת מכינה את החומר לוועדה.
הטיפול כולל: העברת דרישת הנזק לבדיקתם ולתגובתם של גורמי העירייה הנוגעים והמטפלים במקרה הנזק הנטען, כדי לקבל אישור או דחייה על העובדות המתוארות בתביעה, הכנת פרוטוקול לוועדה ולאחריה, משלוח כתב קבלה וויתורין ומעקב אחר קבלתם כשהם חתומים, הכנת הוראות תשלום לגזבר והעברת הפרוטוקולים לוועדת כספים.
10. בהתאם לנוהל פנימי (להלן: "הנוהל") שהוציאה סגן בכיר ליועץ המשפטי לעירייה, בתאריך 2 ליוני 1996, ואשר רוענן על ידיה בתאריך 2 ליוני 1998, מפצה הוועדה, ככלל, בגין הנזק הישיר בלבד (סכום תיקון הנזק + עלות הערכת שמאי) בניכוי בלאי ורשלנות תורמת, כשכל מקרה נבחן בוועדה עפ"י נסיבותיו.
11. הפיצוי משולם לתובע כפי שעולה מנוהל פנימי זה לפי התהליך המפורט להלן רק לאחר:
א. אישור המחלקה הנוגעת לעניין על אחריות העירייה למקרה.
ב. המצאת קבלה/ות מקוריות על תיקון הנזק.
ג. אישור על אי הגשת תביעה כנגד חברת הביטוח המבטחת את רכושם.
ד. חתימה על כתב קבלה וויתור. (בכתב קבלה וויתור מודגש כי סכום הפיצוי מוצע לפנים משורת הדין, ומבלי שהעירייה מכירה באחריותה למקרה הנזק).
12. התשלומים לתובעים נעשו בחלקם שלא בהתאם לכללי הנוהל שנקבעו. לדוגמא: תשלום ללא חשבונית מס מקורית (תיק 98-1-00273), תשלום ללא האישור על אי הגשת תביעה כנגד חברת הביטוח (פירוט התיקים בסעיף 27).

13. הפרוטוקולים של ישיבות הוועדה אינם מפרטים את: סכום התביעה, הנימוקים להחלטות, עמדת המשתתפים. הם אינם משקפים את הדיון בתביעה.
14. הרכות מעבירה את הפרוטוקולים של הוועדה למזכירת ועדת הכספים. מזכירת ועדת הכספים מצרפת את הפרוטוקולים עם שאר החומר לדיוני ועדת כספים.
15. הרכות המציאה לביקורת פרוטוקולים של ישיבות הוועדה שהתקיימו בשנת 2000, כמפורט להלן:

תאריך	פרוטוקול	מס' תיקים	הוצאה מאושרת
8/3/00	פרוטוקול 1/00	47	31,843 ש"ח
20/5/00	פרוטוקול 2/00	45	35,194 ש"ח
19/7/00	פרוטוקול 3/00	22	22,734 ש"ח
12/10/00	פרוטוקול 4/00	24	22,000 ש"ח
סה"כ		138	111,771 ש"ח

16. מתוך 138 תיקי תביעה הרשומים בפרוטוקולים לשנת 2000:
- ב - 123 תיקים (89%) הוחלט בוועדה לשלם לתובעים.
- ב - 15 תיקים (11%) הוחלט בוועדה לדחות את התביעה.
- ב - 4 תיקים מתוך התיקים שהוועדה החליטה לדחות את התביעה, הוחלט להפנותם לקבלן לקיזוז ו/או לטיפול (בפועל, בתיק אחד הוגשה תביעה משפטית ובתיק אחר לא נדרש קיזוז מהקבלן).
17. 11 תיקים (8%) הופנו לטיפולו של שמאי הוועדה. סה"כ התשלום שאושר לשמאי 5,499 ש"ח (שהם 5% מהוצאות בפועל של סעיף התקציב) התחלק באופן הבא:
- ב - 5 תיקים שבהם החליטה הוועדה לדחות את התביעה, שולם לשמאי שכ"ט בסך 2,362 ש"ח כמפורט להלן:

תיק מס'	פרוטוקול מס'	סכום התביעה	תשלום לשמאי
00100370	1	אין רישום בתיק	475
00100053	1	אין רישום בתיק	484
00100369	1	אין רישום בתיק	351
00100436	2	אין רישום בתיק	467
00101193	3	6,500	585
סה"כ			2,362

ב - 5 תיקים שבהם החליטה הוועדה לשלם לתובעים, שולם לשמאי שכ"ט בסך 2,637 ש"ח כמפורט להלן:

תיק מס'	פרוטוקול מס'	סכום התביעה	תשלום בפועל	תשלום לשמאי
99100302	1	אין רישום בתיק	3,611	500
00100438	2	3,638	2,138	499
99101095	2	2,750	1,856	468
00100287	3	4,478	4,048	585
00100279	4	3,489	1,750	585
סה"כ		14,355	13,403	2,637

העברות תיקים לטיפול צד ג'

18. בהתאם לנוהל העבודה הקיים, בתביעות בהם הוברר לאחר בירור של הרכזת עם היחידה הנוגעת, ו/או עם מנהל המחלקה לתיאום הנדסי כי המפגע נשוא התביעה הוא כתוצאה מעבודת קבלן, מופנה התובע לאחר שנמסרים לו פרטי הקבלן, ישירות לקבלן. תיקים אלה נסגרים, ואינם מגיעים לדיון בוועדה. על פי דוח העברת תיקים לצד ג' (קבלנים) שהופק במערכת נזיקין, הופנו בשנת 2000 43 תביעות לקבלנים הרכזת ציינה כי התובעים בתיקים אלה לא חזרו אליה. לא מנוהל מעקב אחר הטיפול בתיקים אלה. במקרים בהם המפגע בין התובע לקבלן לא עלה יפה, התיקים חוזרים לוועדה לדיון מחודש.

החליטה הוועדה לשלם לתובע, ולקזז את התשלום מחשבון הקבלן בערייה, פונה סגן בכיר ליועמ"ש לחשב ומנהל מחלקת כספים במינהל בת"ש והנדסה, בדרישה לבצע קיזוז מחשבון הקבלן. בפועל מטפל בכך סגן חשב מינהל בת"ש. מדור הנזיקין אינו מוודא ו/או מפקח על ביצוע הדרישה.

19. סגן חשב מינהל בת"ש הסביר לביקורת, כי הדרישה של סגן בכיר ליועמ"ש לבצע קיזוז מקבלן, משמשת לו אסמכתא לביצוע הקיזוז. סגן החשב הסביר לביקורת, כי הוא ביצע כל דרישה שהגיעה לטיפולו וזיכה סעיף "הוצאות השתתפות עצמית תביעות תושבים". בדיקת הביקורת העלתה כי בשנים 1999-2000 לא היו זיכויים בסעיף תקציב זה כפועל יוצא של קיזוז, למרות שהיו החלטות על כך. שניים מהקיזוזים שהיו אמורים להתבצע בשנת 2000 על פי החלטות הוועדה, נעשו בחודשים יוני-יולי 2001.

טפסים

20. רכזת הוועדה משתמשת בטפסים שהופקו ממערכת נזיקין. טפסים אלה בהתאם לנושא, מופנים

ליחידות העירייה או לתובעים:

פתיחת תביעה - טופס מס' 1

החלטת ועדה - טופס מס' 4

הוראת תשלום - טופס מס' 6

העברה לצד ג' - טופס מס' 16

- הטפסים בצורתם הנוכחית לא עודכנו מאז שמערכת נזיקין הותקנה. עדכון הטופס הצריך התערבות של תוכניתן מג'יק. שדרוג המערכת שנעשה ביולי 2001 לסביבת WINDOWS מאפשר למשתמש לשנות בעצמו את הטופס.

רכז מיחשוב חטיבת התכנון מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי: המערכת המוסבת לסביבת חלונות תופעל מבצעית בתחילת נובמבר 2001 ולצורך ההפעלה עודכנו נוסחי הטפסים.

- רכזת הוועדה מעבירה טופס פתיחת תביעה ליחידות העירייה הנוגעות בדבר על פי הבנתה את נשוא התלונה. במקרים מסוימים הועברה הדרישה להתייחסות לגורמים עירוניים שאינם קשורים למפגע. לרוב קרה הדבר בתחומים המשותפים לכמה יחידות. דוגמת: שפ"ע, חזות העיר, תברואה (תיק 00-1-00855).

- מנהל יחידת דרכים במינהל בינוי ותשתית ציין כי טופס פתיחת תביעה במתכונת הנוכחית הוא סטנדרטי. הטופס אינו מפרט מה הם נדרשים לבדוק. במצב זה הבדיקה אינה נעשית בהתאם לדרישה ספציפית, אלא בהתאם להבנתו של כל גורם את הפנייה. התשובה הניתנת לרכזת היא בהתאם לכך.

סגן מנהל מינהל בת"ש מסר לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: בתחילת חודש ספטמבר הופעל במינהל בינוי ותשתית נוהל פנימי למתן תשובות לוועדה, הנותן מענה לבדוק מה עליו לבדוק ובאיזה אופן. לדעתו ניתן ליישם נוהל דומה במינהלים נוספים בעירייה וגם בחברות העירוניות.

תקציב

21. תקציב הוועדה לשנת 2000 עודכן ב-4% ביחס לשנת 1999. עדכון זה נעשה כאשר ניצול

התקציב בפועל בשנת 1999 עמד על 62%, ולמרות ירידה של 98% במספר תיקי התביעה בשנת 1999, ביחס לשנת 1998 כמפורט להלן:

תקציב מאושר מול תקציב הוצאה בפועל 1998-2000

שנת תקציב	1998	1999	2000
תקציב מאושר	142,000 ש"ח	145,000 ש"ח	151,000 ש"ח *
הוצאה בפועל	136,569 ש"ח	90,229 ש"ח	93,227 ש"ח
אחוז ניצול	98%	62%	62%

* תקציב מאושר לשנת 2001 151,000 ש"ח.

סגן הגזבר ומנהלת אגף התקציבים מסרה לביקורת בהתייחסותה לממצאים כי: תקציב "השתתפות עצמית – תביעות אזרחים נשאר ללא שינוי בין שנת 1999 ל-2000. התייקרות של 4% ניתנה לכל תקציבי פעולות העירייה במסגרת התאמת התקציב למדד הצפוי בשנה העוקבת.

מספר תיקי תביעה שנידונו בוועדה בשנים 1998-2000

שנת תקציב	1997	1998	1999	2000
תיקי תביעה *	168	151	76	138
% גידול/קיטון		(11%)	(98%)	81%

22. התקציב שאושר לשנת 2000 - לסעיף תקציב 01/617200/756/8 - השתתפות עצמית תביעות תושבים, הסתכם בסך של 151,000 ש"ח. סה"כ ההוצאה שאושרה לתשלום על ידי הוועדה בדיוניה, כפי שעולה מן הפרוטוקולים, הסתכם בסך של 111,771 ש"ח (74% מהתקציב המאושר). ההוצאה בפועל לשנת 2000 (נכון לתאריך 9/5/01) הסתכמה בסך של 93,227 ש"ח (ניצול של 62%).

23. בפרוטוקולים של הוועדה לשנת 2000 רשומות 19 תביעות שאושרו לתשלום. בדיקת הוצאות סעיף התקציב העלתה כי, תביעות אלה לא שולמו במהלך שנת 2000, מבלי שניתן הסבר לכך, כמפורט בטבלה להלן:

מס"ד	מס' תביעה	נידון בוועדה מס'	סכום שאושר לתשלום
1.	00-1-00340	2/00 מיום 20/5/00	250 ש"ח
2.	00-1-00385	2/00 מיום 20/5/00	2,800 ש"ח
3.	00-1-00319	2/00 מיום 20/5/00	350 ש"ח
4.	00-1-00284	2/00 מיום 20/5/00	75 ש"ח
5.	00-1-00219	2/00 מיום 20/5/00	400 ש"ח
6.	00-1-00497	2/00 מיום 20/5/00	750 ש"ח
7.	99-1-00571	3/00 מיום 19/7/00	600 ש"ח
8.	00-1-00824	3/00 מיום 19/7/00	3,500 ש"ח

מס"ד	מס' תביעה	נידון בוועדה מס'	סכום שאושר לתשלום
.9	00-1-00729	3/00 מיום 19/7/00	800 ש"ח
.10	00-1-00280	4/00 מיום 12/10/00	3,000 ש"ח
.11	00-1-00827	4/00 מיום 12/10/00	150 ש"ח
.12	00-1-00092	1/00 מיום 8/3/00	750 ש"ח
.13	00-1-00257	1/00 מיום 8/3/00	500 ש"ח
.14	00-1-00046	1/00 מיום 8/3/00	1,700 ש"ח
.15	00-1-00086	1/00 מיום 8/3/00	250 ש"ח
.16	00-1-00991	1/00 מיום 8/3/00	1,400 ש"ח
.17	00-1-00256	1/00 מיום 8/3/00	550 ש"ח
.18	00-1-00001	1/00 מיום 8/3/00	300 ש"ח
.19	00-1-00266	1/00 מיום 8/3/00	720 ש"ח
סה"כ			18,170 ש"ח

24. מאידך, יש רישום של הוצאות לתובעים שעניינם לא נדון בישיבות הוועדה לשנת 2000 אך שולמו מתקציב שנת 2000. הנתונים נבדקו ע"י רכות הנהלת חשבונות וכ"א של השירות המשפטי. הבדיקה העלתה כי:

מס"ד	אסמכתא ומספר תיק	סכום בש"ח	הערות
.1	5810945	98.28	סעיף התקציב חוייב בגין השתתפות המחלקה בהוצאות אפסנאות. בירור עם מנהל מחלקת הנהלת חשבונות מרכזית עלה כי: "חיובי עמלה בהוראות תשלום שלא היו אמורות לכלול עמלות, נעשו עקב טעות הבנה של קלדנית זמנית שהגיעה לתגבור יחידת קלט-פלט. הטעות שהשפיעה על הנהלת חשבונות שנת 2000 תוקנה עם איתור התקלה. לגבי ההשפעה על הנהלת חשבונות לשנת 2001, נעשתה בחינה של היקף הבעיה, נמצאה טעות ע"ס 219.08 ש"ח שתוקנה".
.2	5810901 1999-1-00725	270.00	שם המוטב התייחס לוועדת נזיקין מחודש 11/99. התשלום בוצע בשנת 2000
.3	5810800 2000-1-01005	600.00	יש הוראת תשלום ללא ציון מועד ישיבת הוועדה. שם המוטב בטעות לא נרשם בפרוטוקולים של הוועדה
.4	5810859 2000-1-00330	3,500.00	נעשתה הסבה למוטב אחר מזה המופיע בפרוטוקול. באסמכתא צורף הסבר שלא הופיע בפרוטוקול הרלוונטי
.5	5810757 1998-1-01077	200.00	שם המוטב התייחס לוועדת נזיקין מחודש 12/98 והתשלום בוצע בשנת 2000
.6	5810752 1998-1-01299	3,163.00	שם המוטב התייחס לוועדת נזיקין מחודש 7/99

מס"ד	אסמכתא ומספר תיק	סכום בש"ח	הערות
7.	5810665 2000-1-00293	1,900.00	שם המוטב לא מופיע בוועדת נזיקין מתאריך 20/5/00 כפי שצויין בהוראות התשלום.
8.	5810664 1997-1-01480	230.00	שם המוטב התייחס לוועדת נזיקין מחדש 6/98

25. במספר מקרים שיפורטו להלן, עשתה הביקורת השוואה בין הוצאות סעיף התקציב, להחלטות

הוועדה בפרוטוקולים. ההשוואה העלתה כי, נעשו תשלומים שלא תאמו להחלטות הוועדה:

א. תיק מס' 00-1-01046 הוחלט בוועדה מס' 4 מתאריך 12/10/00 לדחות את התביעה, בפועל שולמו 300 ש"ח.

סגן בכיר ליועהמ"ש מסרה לביקורת בהתייחסותה לממצאים כי: בישיבת הוועדה מיום 13/2/01 הוחלט לשלם הסכום בסך 300 ש"ח ולקזוז מהקבלן גורם הנזק. ביום 13/5/01 נשלחה לקבלן הודעת קיזוז בהתאם, ממנהל אגף המים.

ב. תיק מס' 98-1-00273 הוחלט בוועדה (פרוטוקול מס' 1 מיום 8/3/00) לדחות את התביעה. בפועל שולמו 1,500 ש"ח.

מתוך עיון בתיק זה עלה כי :

תאריך האירוע נשוא התביעה היה בתאריך 14/12/97.

סכום התביעה היה 3,510 ש"ח. (נזק ישיר מוערך ב- 1,500 ש"ח בצרוף מע"מ).

בבירור שעשתה רכזת הטיפול עם היחידה הנוגעת בדבר הוכחו טענות התובע. סגן היועהמ"ש הציעה לב"כ התובע לפנים משורת הדין סך של 1,000 ש"ח. הפנייה נדחתה ע"י ב"כ התובע. התובע צירף הצעת מחיר מתאריך 22/7/98 ע"ס של 1,800 ש"ח ללא מע"מ, ודרש לקבל סך של 3,000 ש"ח (1,200 ש"ח הפסד יום עבודה).

בתאריך 19/12/99 חתם התובע על טופס 'קבלה וכתב ויתור' כדי לקבל סך של 1,500 ש"ח.

בתאריך 26/1/00 הוצאה לתובע המחאה ע"ס של 1,500 ש"ח, שהתבססה על הצעת המחיר מתאריך 22/7/98. ההמחאה נשלחה אליו בדואר רשום בתאריך 30/1/00.

יש לציין כי התיק אינו מסודר, חסרים בו מסמכים (אסמכתא להחלטה על תשלום 1,500 ש"ח), הכריכה עמוסה בתרשומות בלתי קריאות וללא אפשרות לדעת מי כתב אותן. אין יומן תיק מסודר.

סגן בכיר ליועהמ"ש מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: בישיבת הוועדה מיום 26/5/98 פרוטוקול 2198 סעיף 9 הוחלט לשלם לתובע סכום של 1,000 ש"ח. סגן בכיר ליועהמ"ש השתכנעה מכוח סמכותה שאושרה בוועדה, להעלות במקרים מיוחדים הסכומים

הנקובים בפרטיכל, כמצויין בטיוטה בסעיף 26 (טיוטת הממצאים של דוח הביקורת – ו.י.) "להעלות הסכום המוצע ל-1500 ש"ח. במקרה זה השתכנעה כי מתקיימות נסיבות מיוחדות שהינן שבירת זכוכית ויטרינה של בית עסק בעת גדיעת עץ תמר ע"י מח' גנים ונוף, ולפיכך מצאה לנכון להעלות סכום הפיצוי ל-1,500 ש"ח. יצויין כי הצעת המחיר לתיקון הויטרינה היתה ע"ס 1,800 ש"ח, ואילו סכום התביעה הנדרש היה 3,510 ש"ח.

ג. תיק מס' 00-1-00220 פרוטוקול מס' 1/00 מיום 8/3/00, שולמו 47 ש"ח. חל שיבוש ברישום שם התובע בפרוטוקול, מול הרישום בסעיף התקציב ומקבל ההמחאה.

ד. תיק מס' 00-1-00717 הוחלט בוועדה מס' 3/00 מיום 19/7/00 לשלם 250 ש"ח, שולמו 653 ש"ח.

מתוך עיון בתיק הדוח עלה כי:
תאריך האירוע היה 28/3/00.
סכום הנזק הישיר של התביעה היה 653 ש"ח, עפ"י העתק חשבונית מס שצורפה לעירייה בתאריך 22/5/00.
בתאריך 19/7/00 הוחלט בוועדה (ההחלטה בצירוף חתימה לא ברורה, מופיעה גם בכריכת תיק התביעה) על תשלום של 250 ש"ח בלבד.
החלטה זו באה לאחרי שבתאריך 17/6/00 אישרה היחידה הנוגעת בדבר, את קיומו של המפגע במקום נשוא התביעה. יתרה מכך, היחידה ציינה, כי לא התקבלה אצלם כל הודעת מוקד בנדון. בעקבות התביעה הוצאה פקודת עבודה לסילוק המפגע.
בתאריך 26/9/00 הודיע בא כח התובע כי יפנה לבית המשפט לתביעות קטנות.
בעקבות כך, מופיעה תרשומת בכתב ידה של סגן בכיר ליועמ"ש על הסכמה לשלם סך של 653 ש"ח בגין הנזק הישיר.
15/10/00 התובע חתם על טופס קבלה וכתב ויתור וצירף חשבונית מקור.
13/11/00 הוצאה המחאה לתובע ע"ס 653 ש"ח.
סגן בכיר ליועמ"ש מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: במקרה זה השתכנעה שמתקיימות נסיבות מיוחדות המצדיקות העלאת הסכום של 250 ש"ח שאושר בוועדה, לסכום של 653 ש"ח, עפ"י חשבונית תיקון הצמיגים שהוגשה על סכום זה וזאת למנוע הליכים משפטיים מיותרים. התביעה המשפטית היתה ע"ס 1,853 ש"ח.

ה. תיק מס' 00-1-00924 הוחלט בוועדה מס' 4/00 מיום 12/10/00 לשלם 1,000 ש"ח או 1,400 ש"ח כנגד חשבונית מס. בפועל שולמו 1,638 ש"ח.
5/7/00 הגיש התובע תביעה ע"ס 1,400 ש"ח, שהתבססה על הצעת מחיר שצירף בסך 1,400 ש"ח ללא מע"מ.

בתאריך 12/10/00 הוחלט בוועדה, ובעקבות כך יצא טופס (4) החלטת ועדה חתום על ידי סגן היועמה"ש, לפיו הוחלט "לפצותו בסכום של 1,000 שח ו/או 1,400 ש"ח כנגד הצגת "חשבונית מס". התובע התבקש לצרף לכתב הויתור טופס היעדר תביעה מחברת הביטוח המבטחת את הרכב ולשלוח אותו לשירות המשפטי. בתיק התביעה שנמסר לוועדה לא היה הטופס המבוקש.

יצויין כי, לפי נוהל הוועדה הפיצוי הוא בגין הנזק הישיר בלבד. לא הוגדר אם סכום זה כולל מע"מ. הפיצוי אמור להיות משולם רק לאחר מילוי דרישות הנוהל ובכלל זה, אישור על אי הגשת תביעה מחברת הביטוח המבטחת את הרכב לשירות המשפטי.

בתאריך 11/11/00 חתם התובע על (טופס 5) "קבלה וכתב ויתור" לפיו קיבל מהעירייה סך של 1,638 ש"ח (1,400+ מע"מ).

בתאריך 20/12/00 הוצאה לתובע המחאה בסך 1,638 ש"ח.

סגן בכיר ליועמה"ש מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: עניינה של תביעה זו הינו עץ עירוני שקרס בתקופת הקיץ על רכב. התשלום לניזוק תאם את החלטת הוועדה מס' 4/00 מיום 12/10/00, שעפ"י נסיבות המקרה החליטה לפצות הניזוק על מלוא סכום הנזק. האפשרויות לפיצוי היו תשלום 1,000 ש"ח כנגד הצעת מחיר בלבד, או תשלום מלא של דמי הנזק בסכום של 1,400 ש"ח, עפ"י הערכת השמאי מיום 5/7/00. חשבונית מס על תיקון הנזק שהוגשה לתיק היתה ע"ס 1,400 ש"ח+ מע"מ, לפיכך שולם סה"כ דמי תיקון הנזק, כולל מע"מ, בסך 1,638.

ו. תיק מס' 00-1-01177 הוחלט בוועדה מס' 4/00 מיום 12/10/00 לשלם 800 ש"ח, בפועל שולמו 1,118 ש"ח.

בתאריך 14/9/00 הוגשה תביעה ע"ס 1,118 ש"ח כולל מע"מ שהתבססה על חוות דעת שמאי מטעמו של התובע.

בתאריך 12/10/00 הוחלט בוועדה לפצות את התובע בסך של 800 ש"ח.

בתאריך 29/10/00 הודיעה סגן היועמה"ש לעירייה לתובע שהוחלט לפצותו בסך של 800 ש"ח.

בתאריך 8/11/00 ערער התובע על ההחלטה.

בתאריך 19/11/00 הודיעה סגן היועמה"ש על פיצוי בסך 1,118 ש"ח. התובע הגיש חשבונית מס בתאריך 22/1/01 ע"ס של 1,117 ש"ח.

בתאריך 23/1/01 חתם התובע על טופס קבלה וכתב ויתור, אך לא צירף טופס היעדר תביעה מחברת הביטוח המבטחת את הרכב.

בתאריך 7/3/01 הוצאה לתובע המחאה.

סגן בכיר ליועמה"ש מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי:

(א) בוועדה מיום 12/10/00 הוחלט על תשלום פיצוי לניזוק ע"ס 800 ש"ח. מנסיבות המקרה המיוחדות, לפיהן מלגזה של אגף התברואה פגעה ברכב אזרחי, ולאור האמור במכתבו של אגף התברואה מיום 11/9/00, שהודה בגרימת הנזק, השתכנעה סגן בכיר ליועמה"ש שיש מקום להעלות הסכום הנ"ל, למלוא סכום תיקון הנזק כעולה מחשבונית תיקון הנזק, ע"ס 1,117 ש"ח.

(ב) לגבי הטענה כי לא צורף לתיק טופס העדר תביעה מחברת הביטוח המבטחת את הרכב, הרי לא כך הדבר, אישור זה מצוי בתיק, נושא תאריך מיום 24/1/01, מחברת ביטוח "אררט".

26. השינויים על גובה התשלומים כמפורט לעיל בהחלטות לא עודכנו בין ועדה לוועדה. הפרוטוקול הועבר לוועדת הכספים כשהוא אינו מעודכן. בשלושה פרוטוקולים הופיעה הערה: "במקרים מיוחדים הסכומים הנקובים בפרוטוקול הוועדה ניתנים לשינויים". ובפרוטוקול אחד הנוסח הוא: "ניתנים לשינויים עד להעלאה של 400 ש"ח למקרה".

סגן בכיר ליועמה"ש מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: מכח הסמכות שהוענקה לחברי הוועדה לפיה, במקרים מיוחדים הסכומים הנקובים בפרוטוקול הוועדה ניתנים לשינוי, (כשבפירטיכל אחד צויין שהסמכות הינה העלאת סכום של 400 שקל), היא מצאה לנכון להעלות הסכומים, מבלי צורך בציון סכום ההעלאה בפירטיכל מאוחר יותר, ע"מ למנוע סרבול מיותר. יחד עם זאת, למען הסדר הטוב באם ימצאו מקרים מיוחדים בהם יועלה בעתיד הסכום עפ"י סמכות הוועדה, תעודכן ההעלאה בפירטיכלי הוועדה המאוחרות.

איכות שרות לקוחות חוץ/לקוחות פנים

27. **לקוחות חוץ**

במדגם אקראי של 17 תיקים (12%) בדקה הביקורת את משך הטיפול בתביעות הניזוקים. תחילת הטיפול נעשית בטופס 1 – פתיחת טיפול, ומסתיימת בטופס 6 – הוראת תשלום. נתוני הטפסים הללו מוזנים למערכת נזיקין על ידי הרכזת. פתיחת הטיפול שהיא פתיחת תיק, נעשית לאחר קבלת התביעה. סיום הטיפול, נעשה לאחר קבלת טופס "כתב הויתור" של התובע, וקודם להוצאת המחאה לתובע. הנהלת החשבונות של השירות המשפטי, אחראית לטיפול בתשלום לתובע. תהליך זה לכשעצמו אורך בין שבועיים לחודש.

הטיפול בתיקים משלב פתיחת התיק ועד לסגירתו בשנת 2000

מס"ד	תיק מס'	נמען	ת. אירוע	תחילת טפול	סיום טיפול	חשבונית
1	00-1-00855	שירות משפטי	26.6.00	2.7.00	הוגשה תביעה משפטית	אין
2	00-1-00201	שירות משפטי	4.1.00	26.1.00	9.5.00 *	יש
3	00-1-00203	שירות משפטי	10.1.00	23.1.00	התובע ביקש למחוק התביעה	אין
4	00-1-00394	עת"א	29.1.00	30.1.00	23.7.00 *	יש
5	99-1-01161	נציב תלונות	30.9.00	20.10.99	18.4.00 *	יש
6	00-1-00386	ל.רה"ע	18.2.00	20.2.00	התביעה נדחתה	צילום
7	99-1-01437	תביעות	27.12.99	28.12.99	התביעה הועברה לקבלן ב-15.3.00	אין
8	00-1-01502	תשתיות	11.11.00	28.11.00	התביעה הועברה לקבלן ב-5.3.01	צילום
9	00-1-00338	דרכים	4.2.00	אין	26.3.00 *	יש
10	00-1-00330	מ' משפטית	21.2.00	אין	9.11.00 *	אין
11	00-1-00396	מ. משפטית	7.2.00	23.2.00	26.6.00 *	יש
12	00-1-00266	מ. משפטית	24.1.00	25.1.00	4.4.00 *	יש
13	00-1-00934	מ. נזיקין	5.7.00	אין	23.8.00	יש
14	00-1000252	מ. נזיקין	3.2.00	14.2.00	23.8.00	יש
15	00-1-00717	נזיקין	28.3.00	28.5.00	13.11.00	יש
16	00-1-00924	נזיקין	26.6.00	12.7.00	20.12.00	יש
17	00-1-01177	נזיקין	7.9.00	אין	7.3.01	יש
18	00-1-00323	שירות משפטי	27.1.00	27.2.00	7/00 תביעה לבית משפט	אין
19	00-1-01391	מדור נזיקין	30.10.00	20.11.00	21.3.01 *	אין
20	00-1-00701	מדור נזיקין	28.4.00	25.5.00	23.8.00 *	יש

* הנתונים הוצאו ממערכת נזיקין דוח "תיקים עם טיפול – 6 - הוראת תשלום" בתאריך 4/6/01.

יתר הנתונים הוצאו מתוך תאריכי ההמחאות למוטבים בתיקים.

ממצאי הביקורת לעיל עלה כי :

- א. משך זמן הטיפול הממוצע הוא כחצי שנה (אם כי מהטבלה בסעיף 24 לעיל נראה, שהיו מקרים של שנה ומעלה).

- ב. התובעים פנו למספר כתובות לטיפול בתביעתם.
- ג. הנתונים על סיום טיפול לא תמיד עודכנו במערכת נזיקין.
- ד. בתיק 00-1-00323 התעכב הטיפול בכחצי שנה בשל חוסר יכולת לאתר זהות קבלן שביצע עבודה עבור העירייה.
28. סגן מנהל השירות המשפטי למינהל מסרה לביקורת על פניות טלפוניות שקיבלה מן הציבור על פניות שלא נענות על ידי הרכזת גם כאשר הושארו הודעות במענה הקולי שלה. הרכזת אישרה את הדברים בנימוק של עומס עבודה רב.
29. להלן מספר דוגמאות לסגנון ההתכתבות עם האזרח שהעלתה הביקורת בעקבות עיון בתיקי נזיקין:
- א. בטופס 1 – פתיחת תביעה – הנמען הוא התובע, אך הנדון הוא בירור פרטי האירוע המופנה למעשה ליחידות העירייה.
- ב. בטופס 16 – העברה לצד ג' – הנמען הוא הקבלן. התובע מכותב בהעתק לצד הערה: "להפנות כל פנייה נוספת במישרין לקבלן". כך לדוגמא בתיק מס' 00-1-01131 נרשמו בכתב יד מספרי הטלפון ליד ההערה.
- ג. בתיק מס' 00-1-01131 ניתנה תשובה לתובע על ידי הקבלן כמייצג את העירייה.

לקוחות פנים

30. בטופס שהרכזת מפנה ליחידות העירייה להתייחסות לא נקבע תאריך יעד לקבלת ההתייחסות. התייחסות יחידות העירייה לפניית הרכזת לבצע בדיקה במקרים מסויימים לקתה בחסר, והיה צורך בביצוע בדיקות חוזרות. (תיקים: 00-1-00855, 00-1-00203, 00-1-00430).
- הרכזת קיבלה תשובות סותרות בגין חוסר תאום בין יחידות העירייה (00-1-01108) ובעקבות כך קיבלה הבהרות נוספות. התביעות שהוגשו לוועדה שימשו במקרים מסויימים מקור דיווח ראשוני עבור מינהל בת"ש על קיומם של מפגעים שתוקנו בעקבות כך (תיקים 00-1-01131, 00-1-00430).

כוח אדם

31. התקן לטיפול בנושא נזיקין הוא של עובד ב-100% משרה. התקן מאוייש במשרה מלאה על ידי רכו טיפול בתביעות נזיקין, במסגרת המחלקה האזרחית בשירות המשפטי. האחריות המקצועית לטיפול בנושא הוא של סגן בכיר ליועמ"ש. סגן בכיר ליועמ"ש פנתה בתאריך 1/3/01 ליועץ המשפטי לעירייה בבקשה דחופה לגיוס עובד נוסף בנושא הטיפול בתביעות נזיקין בשל: "היקף הנושאים, העומס העצום, והאחריות הרבה למתן מענה ופתרון דחופים המתעוררים מדי יום ביומו, והן מהטעם הנוסף שבהעדרה של אותה עובדת יחידה אין כל גיבוי לנעשה בו".
32. סגן מנהל השרות המשפטי למינהל, ומנהלת המחלקה לארגון ובקרה באגף ארגון ותקינה מסרו לביקורת, כי החל מחודש יולי השנה, החלה בחינה ארגונית של המחלקה האזרחית בשירות

המשפטי, ובכלל זה נושא הטיפול בתביעות נזיקין. סגן מנהל השירות המשפטי למינהל ציינה, כי מחודש יוני 2001 ניתנה תגבורת של עובד לפי שעות לחיסול הפיגורים. מנהלת מחלקת ארגון ובקרת תקנים באגף ארגון ותקינה מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: בשירות המשפטי קיימת משרה לטיפול מינהלי בנושא נזיקין. בת"ע 2002 אישר המנכ"ל, בכפוף להגבלות, משרה נוספת לתגבור. הבחינה הארגונית, שהחלה בחודש יולי 2001, ממשיכה ותכלול גם את נושא הנזיקין.

שמאי הביטוח

33. במקרים מיוחדים מפעילה הוועדה שמאי מטעמה לבדיקת התביעה (שמאי זה עובד גם מטעם חברת הביטוח המבטחת את העירייה). השמאי, משמש יועץ חיצוני לוועדה. בשנת 2000 הסתכמו החלטות הוועדה בדבר תשלום שכר טרחה לשמאי בסך של 5,499 ש"ח. התשלומים לשמאי נעשו מסעיף תקציב 016172007557 של השירות המשפטי "הערכות שמאי". סעיף התקציב שאושר היה על סך של 17,000 ש"ח כולל מע"מ.

34. בחודש ינואר 2000 נעשתה הזמנת עבודה בין העירייה לשמאי, שתוקפה מתאריך 7/2/00 עד לתאריך 31/12/00. הזמנת העבודה היתה על סך של 17,000 ש"ח כולל מע"מ. קדם להזמנת העבודה, הליך של ועדה פקידותית, שרוכז על ידי מנהל המחלקה לשירותים כלליים במינהל הכספים.

35. על פי הנחיות מינהל הכספים לשנת 2000 לוועדות פקידותיות, בסכום של 14,530 ש"ח יש לפנות ל-3 ספקים לקבל הצעות. בפועל נעשתה פניה למציע יחיד בנימוק "השמאי עובד עם העירייה בתביעות רכוש. בתביעות אלו משולם שכרו ע"י חברות הביטוח. העסקתו בתביעות צד ג', נעשית לשם האיזון" (האיזון - כפי שהוסבר לביקורת ע"י מנהלת החשבונות לשעבר של השירות המשפטי, נועדה לפתור בעיה של ניגוד עניינים, שעשויה היתה להיווצר כתוצאה מכך, שהשמאי מייצג תביעות נגד העירייה ובו זמנית מועסק על ידיה. בכך שניתן לו לייצג את העירייה גם כלפי צד ג', יושג איזון שיסדיר את הניגוד).

36. יצויין כי השירות המשפטי שלח לשמאי טופס פירוט הצעה כאמור בינואר 2000. השמאי העביר בפקס "תעריף שכ"ט שמאים" מבלי שהעביר הצעת מחיר פורמלית. על גבי טופס זה, הורה מנהל המחלקה לשירותים כלליים דאז (לדבריה של מנהלת החשבונות של השירות המשפטי), לקבוע תעריף שכ"ט בסך של \$275, הנגזר מנזק שהוא מתחת ל-\$5,000 השתתפות עצמית של העירייה.

37. לדבריה של סגן בכיר ליועמ"ש, שימש השמאי יועץ חיצוני לוועדה במשך שנים רבות ללא כל קבלת תמורה. בתאריך 6/6/00 פנה השמאי בכתב למנהל המחלקה לשירותים כלליים במינהל הכספים "לקבל תמורה לעבודתו והוא הציע להעמידה על סך 500 ש"ח פלוס מע"מ לכל ישיבה".

סגן בכיר ליועמ"ש הוסיפה כי לאחר הדרישה ניתן לשמאי תשלום עבור השתתפותו בישיבה אחת בלבד. מדיוני הוועדה ומתוך עיון בתיקים עלה, כי השמאי קיבל בשנת 2000 שכ"ט לפי תיק ולא לפי ישיבה.

סגן מנהל אגף החשבות מסר לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: לאור דוח הביקורת באחריות השירות המשפטי ובעזרת חשב היחידה, להכין התקשרות חדשה עם שמאי הוועדה המפרט את שכר טרחה בגין פעילות הוועדה.

38. יצויין כי בתאריך 17/9/00 אושר במועצת העיר נוהל מס' 656 "התקשרות עם נותני שירות שמאות לעירייה", של מינהל הנדסה וכללי. שמאי ביטוח לא הוזכרו בו.

תנאים פיזיים

39. הרכות ישבה במהלך ביצוע הביקורת בחודשים אפריל-מאי 2001 בחדר עמוס לעייפה בארון ומדפים נושאי תיקים. תיקים בארגזי קרטון מפוזרים בחדר. יש ארכיב בו מתויקים תיקים גמורים. החל מחודש יוני 2001, עם קבלת העובד לתגבור החדר סודר.

מיחשוב

40. "מערכת נזיקין" פעלה על תוכנת מג'יק בסביבת דוס. מערכת זו הותקנה ע"י חברה חיצונית לפני מספר שנים. במהלך איסוף הממצאים גילתה הביקורת "באגים" בתוכנה שהועברו לידיעת וטיפול הנוגעים בדבר. לדוגמא: שאילתא לקבלת נתון שהוגדר לשנה מסויימת, הכילה נתונים של שנים קודמות. רכז המיחשוב של חטיבת התכנון מסר לביקורת, כי התוכנה שודרגה לסביבת WINDOWS והותקנה בחודש יולי 2001. במסגרת זו יתוקנו "הבאגים". רכז המיחשוב של חטיבת התכנון השירות המשפטי הפיק לבקשת הביקורת את הדוחות המפורטים להלן לשנת 2000:

החלטת ועדה: סה"כ אחזרה המערכת לשנת 2000 - 169 תיקים, מול 138 תיקים שנידונו בוועדה בפועל, בחתך של: מספר תביעה, תאריך אירוע, תאריך טיפול, מקום האירוע, קוד האירוע. הביקורת ביקשה ולא קיבלה הסבר לפער זה.

רכז מיחשוב חטיבת התכנון מסר לביקורת בהתייחסות לממצאים כי: במסגרת הסבת המערכת תוקנו כל ה"באגים" שנמצאו. לגבי הפער בין דוח המחשב לממצאים בפועל, דוח המחשב מייצג את כל החלטות הוועדה שהוזנו למערכת בשנת 2000.

התפלגות תיקים לפי אירוע בשנת 2000

קוד אירוע	תיאור	מספר תיקים	% מסה"כ תיקים
2	תאונת דרכים	1	0.6
3	נפילת גדר	1	0.6
6	נפילת רמזור	2	1
7	הצפה	5	3
8	שריפה	1	0.6
9	נפילת רכב לבור	115	68
10	נפילת עץ על הרכב	8	5
14	אובדן	10	6
15	פריצה	1	0.6
20	פגיעת עגלת זבל	3	2
21	פגיעה מבליטה	19	11
24	החלקה על כביש	1	0.6
25	הסרת שלט	2	1
	סה"כ	169	100%

נתוני הטבלה הראו בבירור כי עיקר המפגעים הם בתחום מינהל בת"ש. בולטים במיוחד הם מפגעי הבורות בכבישים.

פרסום פעילות הוועדה

41. בתאריך 1/12/00 פורסמו באחד המקומונים מרבית הפרטים של דיוני הוועדה שהתקיימה באוקטובר 2000. כאמור לעיל, הפרוטוקולים של ועדת נזיקין מועברים לוועדת הכספים ולאחר מכן עובדים לאישור המועצה. דיוני המועצה פתוחים ונגישים לציבור הרחב ולתקשורת. סגן בכיר ליועמ"ש ציינה בהתייחסות לשאלת הביקורת, כי לא ידוע לה על פרסום רשמי של העירייה על פעולות הוועדה ולא נראה לה כי נכון לעשות זאת.

מסקנות

מעמדה החוקי של הוועדה – ואופן מינוי חבריה.

42. הוצאת כתב מינוי לוועדה ולחבריה ע"י המנכ"ל בתאריך 07/6/01, נעשתה בעקבות פניית הביקורת ליועץ המשפטי לעירייה, משהוברר כי לוועדה וחבריה אין כתב מינוי.

נוהל ותהליך עבודה

43. פעילות הוועדה מתבצעת לפי ניהול פנימי שהוציאה סגן בכיר ליועמ"ש בשנת 1996. ניהול זה אינו מקיף את כל פעילות הוועדה ועל כן נדרש להוציא ניהול עירוני, אשר יגדיר: תחומי אחריות, תהליך עבודה ולוח זמנים לטיפול בכל שלב בתהליך, לוח זמנים להתכנסות הוועדה, קריטריונים ברורים ומחייבים לאישור ו/או לדחיית התביעות, ניהול תיקי התביעה ותיעוד מסודר של החומר בתיקים ובמערכת נזיקין.
44. הנהל הפנימי לפיו פועלת הוועדה - כל עוד לא הוצא ניהול עירוני - הוא ניהול מחייב. ועל כן יש טעם לפגם בכך, שלא היתה הקפדה על קבלת המסמכים הדרושים, לצורך ביצוע התשלום לתובע ובכך שהתשלומים נעשו בחלקם שלא בהתאם לכללי הנהל הפנימי שנקבעו בוועדה.
45. הפרוטוקולים של הוועדה אינם משקפים את הדיון, הם מתמצתים יתר על המידה וחסרים נתונים מהותיים כגון: סכום התביעה, הנימוקים להחלטות, עמדת המשתתפים.
46. ניהול וארגון התיקים בנושא: התרשומות, יומן תיק מסודר, מידע על תאריכי ישיבות, מהות התביעה. לקוי וטעון שפור.
47. הביקורת סבורה מתוך גישה של איכות שירות כי הפניית האזרחים שפנו לעירייה בתביעת נזיקין אל הקבלן, מאריכה שלא צורך את משך הטיפול בתביעה.
48. סגן בכיר ליועמ"ש מעבירה לסגן חשב מינהל בת"ש דרישות לבצע קיזוז מקבלנים, מבלי לוודא ביצוע דרישותיה. אין כל גורם אחר שהוטלה עליו אחריות לעקוב ולפקח על יישום הדרישה. במצב זה הדרישה או שאינה מבוצעת כלל או שהיא מבוצעת באיחור רב. מצב זה מצביע על ליקוי בפיקוח ובבקרה על כספים שאמורים להיכנס לקופת העירייה.
49. מערכת נזיקין עברה שדרוג לסביבת WINDOWS. המערכת מאפשרת כיום לשפר טפסים, להפיק דוחות לצורך פיקוח ובקרה, לשפר את איכות השירות ואת עבודת הוועדה במידה וייעשה שימוש באפשרויות אלה.

תקציב

50. הצעת תקציב לשנת 2000 לא הוכנה בהשוואה לניצול התקציב בפועל ולכמות התיקים בשנים קודמות, ולכן נוצלו 62% מהתקציב.
51. פיגור בביצוע התשלומים של תביעות שאושרו לתשלום הוא לכשעצמו ליקוי. אך בעטיו של ליקוי זה, קיים גם חוסר התאמה בין החלטות הוועדה להוצאות בפועל בסעיף התקציב. כתוצאה מכך נוצר קושי בפיקוח ובבקרה.
52. בשישה מקרים בוצעו תשלומים שלא תאמו להחלטות הוועדה. מקרים אלה הם תוצאה של התפתחויות שהתרחשו במהלך הטיפול בתיק, מבלי שנעשה במקביל עדכון או אזכור לכך

בפרוטוקולים של הוועדה. פרוטוקולים אלה הועברו לוועדת כספים מבלי שעודכן סכום ההוצאה. המשמעות היא העברת נתונים שגויים לוועדת הכספים. הביקורת רואה בכך ליקוי בניהול וחוסר פיקוח ובקרה הולמים.

איכות שירות לקוחות חוץ/לקוחות פנים

53. מדיניות העירייה כיום מכוונת לאיכות שירות. לדעת הביקורת, תדירות התכנסות הוועדה במהלך השנה, משך זמן הטיפול בתביעות הנזיקין, חוסר הזמינות למשוב טלפוני, היעדר כתובת אחידה לפנייה, ההתכתבות עם התובע, טעוניהם שיפור.
54. רוב התביעות התייחסו לנושאים שבתחום טיפולו של מינהל בת"ש. לבירור התלונות בצורה יעילה, מקצועית, תוך מודעות להשלכות המשפטיות נדרש גורם מקצועי מתאם מתוך מינהל בת"ש. אשר על כן, סבורה הביקורת כי, רצוי לרכז את הטיפול מול הוועדה בידי גורם מתאם מקצועי אחד.
55. סגן בכיר ליועץ המשפטי פנתה בכתב ליועמ"ש והליגה על עומס העבודה המוטל על הרכות ועל התנאים הפיזיים. טענות אלה נבדקות מחודש יולי 2001 ע"י אגף ארגון ותקינה, שהוא הגורם המקצועי המוסמך, המבצע בחינה ארגונית בנושא כוח אדם במחלקה האזרחית בשירות המשפטי.
56. הביקורת סבורה כי העסקתו של שמאי המייעץ לוועדה, עשויה להועיל ולחסוך בהוצאות. עם זאת, תנאי העסקתו אינם מוגדרים ומעוגנים כנדרש ובניגוד לכללי מינהל תקינים.
57. נוהל מס' 656 "התקשרות עם נותני שירות שמאות לעירייה" אינו כולל שמאי ביטוח. מאחר והנוהל עוסק בהעסקת שמאים, יש לשקול את הכללתם של שמאי ביטוח.

פרסום

58. הוועדה מעניקה למעשה שירות לציבור, ועל כן כשירות לציבור יש לשקול את פרסום פעילות הוועדה באתר האינטרנט של העירייה. מאחר ולצעד זה עשויות להיות השלכות מבניות, ארגוניות, יש צורך לבחון את הנושא.

המלצות

נוהל ותהליך עבודה

59. אגף ארגון ותקינה יכין נוהל מסודר לפעילות הוועדה. על הנוהל לכלול בין היתר: הגדרת תפקידים ותחומי אחריות בין כל הגורמים המטפלים בנושא, תהליך עבודה, לוח זמנים להתכנסות הוועדה, קריטריונים לאישור ו/או דחיית התביעה.
60. יו"ר הוועדה:
- א. יקפיד על יישום הנוהל הפנימי הקיים עד לפרסום הנוהל העירוני.
 - ב. יוודא כי הפרוטוקולים משקפים את הדיון ומפרטים בכל תיק בין היתר את: סכום התביעה, נושא התביעה והנימוק להחלטות הוועדה.
 - ג. יוודא כי התיקים ינוהלו באופן מסודר, תוך הקפדה על ניהול יומן תיק, תרשומות מסודרות, ציון תאריכי הישיבות.
61. מומלץ שלא להפנות אזרחים לקבלן במקרים בהם נראה לכאורה כי האחריות היא של הקבלן. תהליך הבירור ו/או הקיזוז ייעשה במסגרת הוועדה.
62. באחריות סגן בכיר ליועמ"ש לקיים מעקב אחר הנחיותיה לביצוע קיזוז מקבלנים מול סגן חשב מינהל בת"ש.

תקציב

63. להתאים הצעת תקציב בהתאם לניצול התקציב ומספר התיקים בפועל בשנה קודמת.
64. להקפיד על ביצוע תשלומים בהתאם להחלטות הוועדה. בכל מקרה של שינוי בהחלטה או בסכום התשלום, יש לעדכן את הפרוטוקול בסמוך למועד השינוי ואת תיק התביעה.

איכות שירות לקוחות חוץ/לקוחות פנים

65. לשפר את איכות השירות, על ידי כינוס הוועדה לעיתים תכופות יותר, קיצור משך הטיפול בתביעות, צמצום הפיגור בתשלומים של תביעות שאושרו לתשלום, שיפור זמינות המענה הטלפוני.
66. מנהל מינהל בת"ש ימנה מתוך המינהל גורם מתאם בין המינהל לרכזת הוועדה. הרכזת תפנה את נושאי הבירור בגין תביעות נזיקין למתאם. באחריות המתאם:
- א. לנתב את הטיפול למנהל היחידה הרלוונטית.
 - ב. לרכז מנהלי היחידות את ממצאי הבירור.
 - ג. להעביר לרכזת הוועדה משוב מסודר וברור.
- מומלץ להחיל את התהליך האמור גם לגבי חטיבת התפעול.
67. לעגן את תנאי העסקתו של השמאי באופן מסודר בהתאם לנהלים.

68. לשקול הכללתם של שמאי ביטוח בנוהל מס' 656 "התקשרות עם נותני שירות שמאות לעירייה".

מיחשוב

69. רכזת הוועדה בשיתוף רכז המיחשוב ישפרו את הטפסים הקיימים במערכת, יפיקו דוחות בחתכים שונים שהמערכת מאפשרת לצורך שיפור איכות השירות, הפיקוח והבקרה.

פרסום

70. יו"ר הוועדה ודובר העירייה ישקלו את פרסום פעילות הוועדה בעיתונות ו/או באתר האינטרנט העירוני.