



ג' בשבט, התש"ע
18 ינואר 2010
סימוכין: 02314410

אל
מאת
עו"ד מבקר העירייה
מנהל מוקד שרות 106

הנדון: התייחסות ממצאים לדו"ח "ביקורות בנושא טיפול במפגעים"

להלן התייחסותי לממצאים הכתובים בעמ' 3:-

סעיף 11 – ההסבר למפגע זה הינו בקשה לריצוף מדרכה, הינה בקשה של ריצוף שטח גדול במדרכה המחייב תקציב והכנסה לתוכנית עבודה. בדיקה הצורך נעשית על ידי אגף רבעים ושכונות וזה נותן עדיפות לאחר מכן בהעברת הפרוייקט לאגף דרכים ומאור. בשנת 2009 היתה בעיה בהעברת הודעות מוקד לאגף רבעים ושכונות ולכן התושב קיבל את מס' הטלפון של הרובע. הערכתי שנוהל זה ישונה בשנת 2010.

לסעיף 12 – בכל ההודעות שסווגו גנים ונוף כללי (801) קיים מס' טלפון וגם שם פרטי או משפחה, העדיפות ניתנת למס' הטלפון הניידים, אולם חלק לא מבוטל אינו מוכן לתת את מס' הטלפון הסלולרי, הפרטים החסרים אינם מונעים המשך טיפול נאות על ידי היחידות הביצוע, אי כי יש לזכור שתוספת פרטים הינה תוספת זמן קבלת ההודעה.

לסעיף 13 פורטל העבודה של המוקד בא לענות על צורך, מה לעשות בכל מצב, כיום יש כ- 1200 תסריטי שיחה, אלו נפתחים אם קיימים טעויות של נציגים, היישום והיכולת להגיע לתסריט הנכון תוך כדי שיחה מחייב הכרה מאוד מעמיקה של הפורטל ולכן קיימת טכניקה כיצד לענות במקרה ולא נמצא התסריט יש לקחת את הטלפון ולחזור לפונה לאחר כניסה והבנת התסריט.

לסעיף 14 בלוח זמנים קצר ניתן לטעות, כמו כן אין אנו מאמתים את מס' הטלפונים של הפונים.



לסעיף 15 ההערה נכונה ותבדק אפשרות לקצר לתאגיד המים את "זמן התקן" למס' שעות.
לסעיף 16 יש לזכור שהסגירה שהשטח או העץ הינם פרטיים נעשה לאחר הגעה למקום, כמו כן מפעם לפעם חלק מהתושבים טוענים שאנו טיפלנו בעבר בשטח זה (דרך אגב, קיימים מקרים כאלה) בנושא "אין מפגע" לטענת התושב יש מפגע ולטענת היחידה מבחינתם המפגע לא יטפל. בנושא "הודעה חוזרת" ישנם הגדרות להודעות חוזרות ולא כל עובד אשר סוגר את ההודעות מכיר את ההגדרות, הנושא עולה ומלווה בשיבות עבודה עם היחידות.
לסעיף 17-19 הנתונים נכונים.

לידיעתך.

בכבוד רב,

מנהל השרות 106

סמנכ"ל לתפעול

העתקים:

כ"ה בטבת תש"ע
11 ינואר 2010
מס' שוטף: אג - 11 - 10388

אל: מבקר העירייה
מאת: סמנכ"ל הנדסה ותפעול

הנדון: טיוטת ממצאים לדוח ביקורת בנושא
טיפול במפגעים - תשובת מי אביבים
סימוכין: 25150809 מ- 29 בדצמבר 2009

להלן תשובת תאגיד מי אביבים לממצאי הביקורת בטיוטה בנדון:

1. סעיף 15
על פי סיווג הפנייה במערכת נקבעים זמני התקן לטיפול. הזמנים מעודכנים אוטומטית על ידי המערכת בהתאם לאמנת השירות שנקבעה בשיתוף עם האגפים המטפלים. מבדיקת הביקורת עלה כי בנושא "נזילת מים" יש שונות בזמני התקן שנקבעו, בהתאם לאגף המכפל: במקרים שבהם הפניה מוגדרת כ"נזילת מים בטח מגונן" ומועברת לטיפול אגף שפ"ע, זמן התקן שנקבע לטיפול הוא 3 שעות, בעוד שנזילה באותו מקום המאובחנת כ"מים/נזילה לפני כללי" ומועברת לטיפול תאגיד המים זמן התקן שלה מוגדר כ- 3 ימים.
מדובר בשתי תקלות שונות, ולכן זמני התקן לטיפול שונים.
"נזילה משטח מגונן" – נזילה נרחבת הגורמת לאובדן כמויות גדולות של מים.
"נזילה לפני הכללי" – נזילה מזערית, מדובר על טיפוסן בהברגה בצנרת לפני מד המים הכללים.

2. סעיף 20
מבדיקת הביקורת עולה כי יש שונות בין האגפים במידת השליטה במערכת המידע ובמידת הדיון בעדכון המערכת בפרטי המידע: במשל"ט תברואה יש הקפדה על סיווג מתאים בעת סגירת פניה ועדכון המידע הכתוב במערכת בהתאמה: במחלקת צרכנות של תאגיד המים אין הבחנה בין "נסגר" ל"טופל", אין עדכון לגבי העברת הפנייה לטיפול המשל"ט וכדומה.
מח' צרכנות מדווחת את טיפולה במפגעים, על פי סיווגי ההודעות שבטבלה המצורפת, בדומה לשאר האגפים.
במערכת המוקד המחשב רושם רק "נסגר" או "טופל" (בסיווג קוד 4 מפגע פרטי – ההודעה נסגרת, ובסטטוס מצויין באופן אוטומטי "לא נמצאה סיבה לטיפול"). וזאת כנראה לפי דרישת המוקד העירוני. יש לבדוק עם המוקד העירוני את הסיבה לרישום השונה.
לגבי הערתכם "אין עדכון לגבי העברת הפנייה לטיפול המשל"ט וכדומה".
אכן הפקידה שטיפלה בנושא נהגה לדווח במירס לגורם המטפל ולסגור ההודעה – "טופל" העובר למשל"ט.
הנושא הובהר לעובדת שוב ומתאריך הביקורת העובדת מקפידה להעביר ולעדכן את ההודעה במערכת, בנוסף הנושא נבדק ע"י סגן מנהל מח' צרכנות.

3. סעיף 88

בתאגיד המים קיים מרכז שליטה (משל"ט), הפועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, המשל"ט מרכז ומנתב את הטיפול בכל הפניות המגיעות לתאגיד, מלבד פניות העוסקות בצרכנות ומדי מים. המשל"ט אינו מנהל או מבקר את הפניות המגיעות אל אחזקת המים. פעילות המשל"ט ופעילות מחלקת אחזקת מים הן נפרדות ומתופעלות על ידי שתי מערכות מחשב שונות.

- המערכות אינן נפרדות. המשל"ט ומח' אחזקת הרשת עובדות באותה המערכת (מערכת אחזקה). המשל"ט מנהל ומבקר את פעילות אחזקת המים.

4. סעיף 90

מבדיקת הביקורת עולה כי 294 פניות הועברו למחלקת צרכנות מים בחודשי הביקורת. הפניות עסקו במדי מים, בנזילות ממדי מים, או בגניבות מים. 48 פניות מתוך 294 למחלקת צרכנות מים נסגרו ללא טיפול.

- כל פנייה שהועברה למח' צרכנות נבדקה ע"י עובדי המחלקה.
- מתוך 48 פניות שמציינת הביקורת ש"נסגרו ללא טיפול", ב-33 (70%) נמצאה נזילה פרטית ו-15 (35%) – התחברות פרטית, כך דווחו, לפי קוד 4 בטבלה המצורפת שמשמעו "מפגע פרטי – לא יטופל ע"י העירייה". ראה התשובה לסעיף 20.

5. סעיף 95

בחוזה לא מוגדר קנס על איחור בביצוע של הקבלן.

- במכרזים הקודמים, הוטל קנס רק על הנזילות באשמת הקבלן.
- בעקבות ממצאי הביקורת, הוכנס במכרזים החדשים סעיף חדש על קנס בסך 50 ₪ בשל איחור.

6. סעיף 96

הביקורת בדקה אקראית תשלומים לקבלן בתקופת הביקורת בבדיקה אקראית של הודעה מספר 291884 עולה כי ב-22.1.09 התקבלה קריאה כי יש נזילה ממדי מים שהוחלפו לפני שעה. ע"פ החוזה הקבלן אמור לקבל קנס. בבדיקת החשבון על ידי הביקורת נמצא כי הקבלן לא נקנס. על פי נוהל עבודה פנימי של המחלקה, החשבונות מרוכזים ונבדקים על ידי פקידת הפניות. הפקידה בודקת באם יש צורך לקנוס את הקבלנים. לשאלת הביקורת נמסר על ידי סגן מנהל המחלקה כי לא נערכת בקרה נוספת בנושא הקנסות.

- בדיקתנו העלתה כי התקלה הייתה נזילה מגוף המד. מקרים כאלה אינם נובעים מהרכבה לא נכונה של המד. הקבלן התקין את המד והתקלה אינה קשורה בעבודתו. לפיכך לא הוטל עליו קנס.
- בעקבות הביקורת, מפיק ס' מנהל מח' צרכנות דו"ח חודשי ובודק את כלל התקלות ואת הקנסות שהוטלו.

7. סעיף 97

מבדיקה מגדמית של הביקורת עולה כי במקרים רבים המערכה אינה מעודכנת /או הפניינ בה נסגרת שלא על פי הסיווגים המתאימים. בחלק מהמקרים דווח לביקורת כי הפנייה לא נסגרה במערכת הממוחשבת, אולם בפועל הועברה לטיפול תאגיד המים באמצעות מכשירי הקשר. להלן דוגמאות מהבדיקה המדגמית שנערכה על ידי הביקורת.

א. הודעה 2924308 – התחברות לא חוקית אחרי ניתוק ההודעה נבדקה ע"י מנהלת האזור בנוכחות הצרכן לא נמצאה כל התחברות. ההודעה נסגרה – טופל והוסר, אין התחברות במקום נבדק בנוכחות הצרכן. א לא מובנת ההערה מדוע הפנייה לא טופלה, והיה צורך לסגור אותה ללא טיפול.

ב. הודעה 2913714 – אבן גבירול 23 נפתחה בתאריך 14.01.09 בשעה 10.16 טוען שעונים דירתיים מחוברים פירטית – אכן מדובר על הודעה חוזרת שנפתחה ע"י המוקד עוד באותו היום בהודעה 2913672 בשעה 9.44 - ההודעה נסגרה – מפגע פרטי, לא יטופל ע"י העירייה, מקבלים את הערת הביקורת לרישום הודעה חוזרת.

ג. הודעה 2913672 – התחברות אבן גבירול 23 נפתחה בתאריך 14.01.09 בשעה 9.44 – לא נמצא כל התחברות לא חוקית אלא נזילה פרטית מצינור פלסטיק על התקרה – ההודעה נסגרה - מפגע פרטי, לא יטופל ע"י העירייה, בסטטוס טיפול של המוקד מופיע לא נמצא סיבה לטיפול, באופן אוטומטי בסגירה של מפגע פרטי.

ד. הודעה 2958404 – ההודעה מד כללי פגום בהערות נזילה לפני כללי, רח' אבא אחימאיר 29, לכן הועברה ע"י המוקד לטיפול של רשת המים כנדרש. לאחר ביקורת של רשת המים נמצא שהנזילה בעקבות החלפה של מד המים הכללי ולכן הועברה לטיפול של מח' צרכנות. במח' צרכנות התקלה טופלה, נשלח קבלן החליף אטמים וקיבל קנס – נרשם טופל והוסר, בהערות צויין הנזילה תוקנה הוחלפו אטמים. כך שההערה בדוח אינה נכונה " נסגר לאחר טיפול, בפועל הועבר למחלקה אחרת".

• כדי לאבחן נכון את הפניה ולהמנע מהעברות בין מחלקות ממליצים על בירור מעמיק של המוקדן במוקד העירוני עם התושב האם הוחלף מד המים, ניתן היה להעביר את ההודעה ישירות למח' צרכנות ולקצר התהליך.

ה. הודעה 2955574 – אכן על המוקד לשים לב בפתיחת התקלות, נפתחה תקלה על התחברות לא חוקית בזמן התקן לטיפול שבועיים, בעוד שבהערות מצויין – נזילה חזקה זמן התקן לטיפול 3 ימים. (למרות שבמקרה הנ"ל התקלה טופלה במועד נפתחה ב-21/3/09 בשעה 15.32 וטופלה ע"י מח' צרכנות בתאריך 22/3/09 בשעה 8.36).

ו. הודעה 2959269 – הפניה סוייגה במוקד העירוני מד מים כללי פגום, זמן תקן שבוע בפועל היתה נזילה מאטמים (3 ימים). במקרה הנ"ל הטעיית הצרכן- בהערות מצויין סדק במד המים הכללי, כך שהמוקד סיווג נכון. לאחר ביקורת בשטח נמצא שמדובר בנזילה מהאטמים אחרי החלפה, מכל מקום הנזילה טופלה תוך 3 ימים (נפתחה ב- 26.03.09 וטופלה ב- 29.03.09).

מבדיקת הביקורת עולה כי על פי נוהל העבודה המוגדר בפורטל המוקד העירוני, יש הבחנה בין דיווח בזמן אמת לבין דיווח בדיעבד על גניבת המים מברז כיבוי על פי הנוהל יש להפנות את הפנייה לבקרת מים – טלפונית ולציין את מס' הרישוי של הרכב/שם העסק ופרטי המתלונן. הביקורת מצאה כי במרבית המקרים שבהם נפתחה פנייה בנושא לא רשומים פרטי מודיע, ו/או מספר רכב כפי שנקבע בנוהל. מברור שערכה הביקורת במחלקת צרכנות המים עולה כי פניות בנושא המגיעות אל המחלקה נסגרות ללא טיפול. מברור שערכה הביקורת במשל"ט נאמר על ידי מנהל המשל"ט – "אני לא יכול לעשות כלום במקרים כאלו, זה לא אמור להיות בטיפולי".

- מחלקת צרכנות מים פנתה פעמים מספר למוקד העירוני כדי שיעביר למשל"ט את ההודעות על גניבות מים מכיבוי אש.
- בעקבות הביקורת הותאם התהליך לצרכים: במקרה שיועברו למח' צרכנות הודעות על גניבות מים מברז כיבוי, תפקיד המחלקה להעביר במערכת האחזקה את ההודעות לטיפול מחלקת אחזקת רשת המים הביוב והתיעול.

ב ב ר כ ה ,

סמנכ"ל הנדסה ותפעול

11 ינואר, 2010
כ"ה טבת תש"ע
סימוכין : 502 - 08096

בתאריך 11/1/10 התקיימה פגישה בנושא שבנדון בראשות מנהל אגף דרכים ומאור ובהשתתפות הר"מ

הנדון: התייחסות לדו"ח מבקר העירייה בנושא טיפול במפגעים

משתתפים:

יחידת אחזקת דרכים:

סעיף 104:

"מבדיקת הביקורת עולה כי על פי נוהל עבודה פנימי לטיפול בפניות המגיעות למחלקה, עם קבלת הפנייה למיני משל"ט מועברת פנייה אל אחד משלושת המהנדסים האזוריים של המחלקה בשטח לצורך אבחון וצילום המפגע בשטח. במקרים שבהם לא נמצא המפגע המהנדס האזורי יוצר קשר טלפוני עם הפונה לבירור. לאחר מכן מועברת פקודת עבודה (פק"ע) על ידי המהנדס אל קבלן חוץ לצורך טיפול במפגע, בתום הטיפול הקבלן מעביר את הפק"ע למיני משל"ט לצורך אישור תשלום. טופס הפק"ע הכולל טבלת דוח ביצוע מועבר לאישורים והתחשבות. על הפק"ע חתומים מנהל אזור, קבלן, מנהל מדור ומנהל מחלקה."

1. ארבעה מהנדסים אזוריים.

2. קיימים מקרים רבים בהם אין פרטים של הפונה, ראו סעיף 1.2.

3. על הפק"ע חתום קבלן, מפקח ו/או אזוראי על פק"ע לצוות צמוד חותם קבלן, מנהל מרכז שליטה ומנהל יחידה.

4. על פק"ע לצוות תורן חותם קבלן, תורן בת"ש ומנהל מרכז שליטה.

סעיף 106:

"מבדיקת הביקורת עולה כי במקרים בהם הפנייה מועברת לטיפול שפ"ע, ביוב או כל אגף אחר בעירייה, נערך אבחון חוזר על ידי גורם אחר בעירייה, מבלי שנעשה שימוש בתמונות ובאבחון של מחלקת דרכים ומאור, בגלל שימוש במערכות ממוחשבות שונות.

מבדיקת הביקורת עולה כי לפני תחילת העבודה המהנדס האזורי והקבלן יוצאים לשטח ומסכמים בעל פה את מהות העבודה והכמויות לביצוע, לא מתבצע רישום של כמויות מאושרות לביצוע, מראש על ידי המפקח. מדברי המהנדס לביקורת: "לא רושמים מכיון שמדובר בעבודות קטנות שמסתיימות תוך חצי שעה/שעה". מנהל האזור מסר לביקורת כי במרבית המקרים אין הבדלים בין הכמות המדווחת לבין הכמות המאושרת לתשלום, "מכיוון שהקבלן

מקבל אישור עקרוני בע"פ לגבי היקף העבודה הנדרש".

1. יש לבדוק עם הגופים הנ"ל.

2. בכל פק"ע שנמסרת לביצוע מופיע אומדן כללי ללא פרטי עבודה, בעבודות מורכבות מתבצע סיור לפני ביצוע שביטל הערכת כמויות.

3. לפני שינוי בפק"ע הקבלן מקבל אישור בע"פ ממהנדס האיזור. ראוי לציין שמפגעים עד 3 מ"ר מטופלים לפי מחיר אחיד ולא ברור צורך להכנה.

סעיף 107:

"במקרים בהם העבודות הנדרשות לביצוע על ידי הקבלן, עולות על 30 מ"ר, מועברת הפנייה אל מחלקת דרכים. מחלקת דרכים מנהלת את הטיפול בפנייה והפיקוח נעשה על ידי מחלקת אחזקת דרכים."

מחלקת דרכים פועלם כגורם תומך לביצוע עבודות מורכבות, הנ"ל נבחן באופן שוטף לפי עומס העבודות ונתוני רמת השירות. ולכן, ההבחנה של 30 מ"ר אינה מדויקת וניתנת לצורך דוגמא בלבד.

סעיף 108:

"הביקורת בדקה את נוהל העבודה הפנימי העוסק במתן קנסות לקבלנים ומצאה כי בתנאי החוזה נקבע פיצוי בגין יום איחור בביצוע עבודה, יום איחור בהפקת פק"ע, או עבודה לקויה. מבדיקת הביקורת את חשבונות הקבלן ד. בע"מ, עולה כי בתקופה 11.3.2007 - 21.9.2009 נגבו כ- 4000 ₪ קנסות. לשאלת הבקורת מנהל המחלקה ציין כי הטלת הקנס על הקבלן נתון לשיקול דעתו של האזוראי/מנהל המחלקה: "מכיון שלעיתים ישנן סיבות אובייקטיביות המעכבות את ביצוע העבודה."

ניכויים כספיים מופעלים בהתאם לתנאי החוזה, רק במידה ונתונים אובייקטיביים אינם מאפשרים את ביצוע העבודה, הניכוי אינו מופעל.

בנוסף, החל מחודש ינואר 2010 מופעלת מערכת ממוחשבת לנושא הפעלת הניכויים אשר תבטיח כי כל הניכויים על-פי חוזה אכן יתממשו.

מחלקת דרכים:

סעיף 111:

"סגירת הפניות במערכת נעשית על ידי רכזת פניות הציבור לאחר שהפונה הביע שביעות רצון מאופן הטיפול בפנייה. 40% מסך כל הפניות למחלקה נסגרו בחריגת זמן. מבדיקת הביקורת עולה כי בטיפול בפניות מסוימות זמני התקן אינם רלוונטיים, מכיון שנדרשים הליכים תכנוניים ו/או בירוקראטיים ו/או אחרים הדרושים לפני הביצוע בפועל של הבקשה."

לאור המורכבות ההנדסית בטיפול בקריאות מוקד בתחום הכביש והמדרכה שבטיפול מחלקת דרכים, בשנת 2010 הוארך זמן התקן כך שהצפי הינו עמידה בלוחות הזמנים.

סעיף 113 – 114:

סעיף 113: "הביקורת ביקשה לקבל דו"ח המפרט את הפניות שהועברו אליו לצרכי אבחון בתקופת הביקורת ונאמר לה ע"י רכזת פניות הציבור כי לא ניתן להפיק דו"ח מרכז ממוחשב, אלא יש לאתר את כל הפניות הרלוונטיות במערכת הממוחשבת בצורה ידנית."

סעיף 114: "מבדיקת נוהל העבודה הפנימי בנושא דיווח על שעות העבודה עולה כי הקבלן מעביר דו"ח שעות הכולל תאריכים ושעות עבודה, מבלי לפרט את נושאי הטיפול ו/או את תיאור הפנייה."
במידה והדבר ידרש בעתיד נתונים כנ"ל ייאספו.

סעיף 116:

"רכזת פניות הציבור עורכת אחת לשבועיים בקרה על קריאות שנשארו פתוחות במערכת הממוחשבת."
רכזת פניות ציבור עורכת מעקב שוטף על קריאות פתוחות והדבר בתדירות גבוהה מפעם בשבועיים.

מחלקת מאור:

סעיף 117:

"במחלקת מאור פועל מיני משל"ט שתפקידו לנתב, לבקר ולתעד את הטיפול בפניות."
לא קיים משל"ט במחלקת מאור, קיימת פקידת פק"ע בלבד.

רשם:

מנהל אגף דרכים ומאור

העתקים:

סגן מנהל מינהל בת"ש

כ"ח בטבת, התש"ע
14 ינואר 2010
סימוכין: 02132610

אל: מבקרת העירייה

מאת: אגף הפיקוח

הנדון: התייחסות לטיוטת ממצאים לדוח ביקורת בנושא טיפול במפגעים

סעיף 6 – טבלה:

מספרי הקריאות הנקובות בטבלה בטיוטת הממצאים מתייחסות לקריאות שהועברו למשל"ט בלבד ללא הפניה למרחבים, לפיכך אינן משקפות את סה"כ כמות הפניות שהועברו מהמוקד לאגף הפיקוח. להלן טבלה מעודכנת:

סה"כ פניות	מרץ 2009	פברואר 2009	ינואר 2009	
18992	6672	5940	6372	משל"ט
3640	1257	1101	1282	מרחבים
22632	7929	7041	7656	סה"כ לאגף

סעיף 25 – פרק ב':

1. בנושא ניתוב פניות מוקד – אגף הפיקוח, נוהל העבודה הינו פורמלי ומתבצע במסגרת תכנית עבודה ברורה וקבועה (ע"פ מהויות וזמני תקן).
2. הפניות מנותבות לשלושה גורמים:
 - ✓ משל"ט
 - ✓ מרחבים
 - ✓ וטרינרית
3. המשל"ט מקבל ומנתב לפקחים בשטח את הפניות שזמן הטיפול הראשוני בהם הוא עד 24 שעות ע"פ מיקום גאוגרפי/פעילות בתא שטח בהתאם לסידור עבודה יומי אגפי.

סעיף 26 – פרק ב':

1. פניות אשר דורשות טיפול מיידי (כאמור בסעיף 25) מנותבות ממוקד 106 למשל"ט, האחרון מעביר לביצוע בשטח וסוגר הפניה לאחר דיווח מהשטח וממצאים.
2. כל הפניות שזמן הטיפול בהן הינו מעל 24 שעות מועברות למרחבים/וטרינרית ומטופלות על ידם ובסיום הטיפול נסגרות על ידם במערכת המוקד.



סעיף 27 – פרק ב':

גורם מטפל	מספר פניות	באחוזים
משל"ט	18992	83%
5 מרחבים	3234	13%
וטרינרית	406	2%
סה"כ	22632	100%

סעיף 29 – פרק ב':

1. "מבדיקת הביקורת ... 02:20 לפנות בוקר" זמן הטיפול בהן הינו עד 24 שעות (הגעה ראשונית) מועברות לפקח בשטח לצורך איתור, אבחון וטיפול בפניה.
2. המשל"ט מקבל ממצאים וסוגר את הפניה במערכת מוקד.

סעיף 31 – פרק ב':

1. "על פי נהלי העבודה ... מתבצע משוב טלפוני לכל הפונים לצורך היזון חוזר על הטיפול שנעשה בנוגע לפנייתם בהתאם לתסריט שיחה.

סעיף 36 – פרק ב':

היזון חוזר טלפוני מתבצע לכל הפניות המגיעות למרחב בין אם טופל/נמצא או לא.

סעיף 38 – פרק ב':

1. "הביקורת בדקה את סטטוס ... ומצאה כי למעלה ממחצית הפניות שהתקבלו באגף בוקרו אך לא נמצא מפגע ונסגרו תחת הסיווג/אבחנה "נסגר ללא טיפול".
2. "בבירור עם מנהל ... עולה כי הסיווג "נסגר ללא טיפול" מתייחס גם למקרים בהם המפגע סולק/לא נמצא כגון: הרכב פונה ע"י בעליו, החפצים סולקו וכו' בנוכחות הפקח ללא אכיפה.

סעיף 39 – פרק ב':

1. "מבדיקת הביקורת" 84% מתוך כלל הפניות הינן בנושא רכב נטוש, זאת מאחר ותהליך טיפול ברכב נטוש הינו ארוך ויכול להימשך עד ל-3 חודשים.
2. בתאריך 28.12.2009 הופץ נוהל שימוש בתסריטי שיחה (היזון חוזר) בכל שלבי הטיפול ברכב נטוש ע"י המרחבים.

בברכה,

מנהל אגף הפיקוח

העתק
סמנכל תפעול





ט' בשבט, התש"ע
24 ינואר 2010
סימוכין : 02908310

אל:

סגן מנהל אגף שפ"ע לתפעול
מנהל המחלקה לשיפור הגנים והנוף
מ"מ מנהל המחלקה לשיפור רחובות ואתרים
משל"ט אגף שפ"ע

הנדון: טיוטת ממצאים לדוח המוקד העירוני בנושא טיפול במפגעים

בתאריך 21/01/10 התקיימה פגישה בנושא הנדון בראשות הח"מ ובהשתתפות הר"מ:

להלן הערות הבהרה לגבי הסעיפים שצוינו בטיטוט הממצאים (מצ"ב) -

סעיף 69-

- א. משל"ט אגף שפ"ע נמצא כפיילוט בהקמה ויטופל במסגרת רה ארגון של האגף בשנת 2010.
- ב. 451 ההודעות שהועברו למשל"ט מטופלות ע"ע המחלקות הרלוונטיות ובמרבית המקרים נסגרות בשעות בהן המחלקות סיימו עבודתן.

סעיף 70-

כל ההודעות המוקד כ-37,000 בשנה עוברות דרך המשל"ט האגפי ומנותבות לכל יחידות הביצוע.

כל ההודעות בסעיף מתייחסות לשעות העבודה לאחר שעות הפעילות של אגף שפ"ע.

סעיף 71-

הסעיף אינו נכון.

א. כפי שצוין בסעיף 69 המשל"ט אינו מתוקן ולא קיים מנהל משל"ט.

ב. המוקדנים במשל"ט מבצעים מעקב אחר עמידה בזמני התקן של ההודעות וסגירתן.

סעיף 72-

המשל"ט מבצע בירורים בנוגע לפניות בהן הנושא אינו מספיק ברור, אך בכל הודעה קיימת הוראה לחזור אל התושב לבדיקת שביעות רצונו באופן הטיפול.

סעיף 73-75-

אין הערות.



סעיף 76-

"גנים ונוף כללי"- מתייחס למפגעים שלא נמצאה להם קטגוריה במערכת המוקד העירוני/מערכת האחזקה.
לנציג השירות במוקד העירוני לעיתים יש קושי לזהות את מהות המפגע ולקטלגו ע"פ רשימת המפגעים.

סעיף 77-79-

אין הערות.

סעיף 80-

מדובר במשוב שהתבצע רק לגבי חודש רלוונטי, למעט עבודות דחויים בהן התושב מיועד בכך ולאחר ביצוע העבודה נבדקת שביעות רצונו לגבי אופן ביצועה.

לא קיימות הודעות שנסגרות מפאת קוצר בזמן, אלא אך ורק בשל סיבות מקצועיות בפועל בשטח (גיזומים, צביעות בחורף וכו').

סעיף 81-

הסעיף אינו נכון.

בבירור שנעשה עם מנהל המחלקה הובהר כי הודעות המוקד מגיעות למשליט האגפי ומשם מנותבות לאזורים הרלוונטיים (צפון, דרום, מזרח, מרכז).

נציגי האזורים יוצאים לטפל בתקלה/הודעה ובסיומה סוגרים אותה במערכת המוקד העירוני/מערכת האחזקה (טרם סגירת התקלה הנציג האזורי מתקשר אל התושב לברר מה היא מידת שביעות רצונו באופן הטיפול בהודעתו).

ב ב ר כ ה ,

מנהל האגף לשיפור פני העיר

העתקים :

סמנכ"ל העירייה לתפעול



י"ג בשבט, התש"ע
28 ינואר 2010
סימוכין : 03598110

לכבוד

מבקרת העירייה

הנדון: התייחסות לדו"ח ביקורת מבקר העירייה בנושא טיפול במפגעים פרק ג' - מכלונים/איסוף פגרים

להלן התייחסותנו לטיוטת הממצאים לדו"ח ביקורת בנושא טיפול במפגעים:

פרק ג' – מכלונים

סעיף	ממצאי דו"ח הביקורת	הבהרות	מסקנות / פעולות אותן נדרש לבצע בעקבות הביקורת
סעיף 44	בדו"ח נרשם כי המוקד התפעולי פועל בימי חול בין השעות 07:00 בבוקר ועד 20:00 ובימי ששי וערבי חג עד השעה 15:00	שעות פעילות המוקד הינן בימי חול: 06:00 – 20:00 בימי ו' וערבי חג: 07:00 – 15:00 ולא כפי שצויין בדו"ח הביקורת.	
סעיף 44	בדו"ח נרשם כי על פי נהלי העבודה הבלתי רשמיים של המוקד...	קיים נוהל רישמי (מצ"ב הנוהל)	
סעיף 46	בדו"ח נרשם כי במוקד מועסק מוקדן במשרה מלאה	מדובר במוקדנים ולא מוקדן אחד.	
סעיף 66	הדו"ח נרשם כי המכלון 360 ליטר מסופק לבתים משותפים מפתח של 1 מכלון לכל 4 דירות	כיום הנתון שונה ממפתח של 1 מכלון לכל 5 – 6 דירות (מצ"ב מדיניות הקצאת מכלונים).	
סעיף 67	בדו"ח נרשם כי על פי חוק עזר עירוני ניתן לחייב את התושבים בגין המכלונים, אולם המדיניות העירונית הקיימת כיום בנושא היא שלא לעשות כן ומכלונים מסופקים לתושבים ללא תשלום	על פי חוק העזר העירוני, לא ניתן לחייב את התושבים בכסף אלא ניתן לדרוש על פי חוק העזר העירוני ברכישה.	לאחר ביצוע תחכים, הנהלת האגף תציג ותמליץ להנהלת העירייה לשנות את מדיניות חלוקת המכלונים שמתבצעת כיום ללא תשלום, ובהתאם לחוק. (מצ"ב חוק העזר העירוני)
סעיף 71א' ב'	בדו"ח נרשם כי לא קיים נוהל פנימי ואין רישום של המידע על ידי הצוות המחלק את המכלונים לתחנות. אין רישום של מספר המכלונים שסופקו בפועל במקרים של תיקון מכלון	אכן לא קיים נוהל פנימי בנושא.	בימים אלו אנו מרכזים מידע לקראת כתיבת נוהל בנושא חלוקת מכלונים על ידי התחנות. הנוהל יכלול: רציונל <ul style="list-style-type: none"> • אופן חלוקה • קרטיונים • טופס בקרה

מסקנות / פעולות אותן נדרש לבצע בעקבות הביקורת	הבהרות	ממצאי דו"ח הביקורת	סעיף
<ul style="list-style-type: none"> רישום לגבי הצבה של כל מכלון. סיבת תיקון/החלפה כמות אספקה חלפים כתובת הצבה תרשים זרימה מועד רכישת מכלונים מהספק הגדרת תפקיד של צוות החלוקה מוקדי מיחזור תיקון מכלונים 		בהם היה צורך להחליפו הפנייה נסגרה כמכלון שתוקן בעוד שבפועל הוא הוחלף	
	<p>ניהול המחסן נעשה באמצעות המערכת הלוגיסטית הממוחשבת.</p> <p>כל כמות המכלונים שנופקה מהמחסן למנהל המוקד התפעולי נרשמה במערכת המצאי הממוחשב ומכאן והלאה לא בוצע רישום מדוייק לגבי חלוקת המכלונים לתחנות</p>	בדו"ח נרשם כי הזמנת המכלונים וניהול המחסן באמצעות מערכת ממוחשבת לניהול המלאי, נעשה על ידי המחלקה הטכנית של האגף...	סעיף 75
	בכל חבל יש 2-4 תחנות	בדו"ח נרשם כי אגף התברואה מחולק ל – 6 חבלים כאשר בכל חבל יש 3-5 תחנות	סעיף 76
	בפועל, החבלים פונים למוקד התפעולי והוא זה שמושך את המכלונים מהמחסן.	בדו"ח נרשם כי החבלים מקבלים את מלאי המכלונים מהמחסן של המחלקה הטכנית	סעיף 76
בנוהל החדש תקבע כמות מינימום שכאשר תסתיים, תתבצע הזמנה.		בדו"ח נרשם כי העברת הבקשות לרכישת מכלונים מתבצעת על פי הצורך ולא על פי תאריכים מוגדרים	סעיף 77
בנוהל שיוכן יוגדרו תפקידי צוות החלוקה וקריטריונים	הצוות מחלק בהתאם לתכנית עבודה שהוכנה מראש על ידי המוקד התפעולי הכולל גם פני"צ ודרישות לאירועים.	בדו"ח נרשם כי אין נהלים כתובים המגדירים מה תפקידו של צוות החלוקה לפי מה מחלקים, על פי איזה קריטריונים וכו'?	סעיף 80
בנוהל שיוכן יירשם נתון לגבי מלאי החלוקה בתחנות		בדו"ח נרשם כי מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימים נתונים לגבי מלאי המכלונים בתחנות	סעיף 81
בנוהל ישולבו מספר מוקדי מיחזור ריכוזיים	נכון למועד הביקורת אכן לא התבצע מיחזור. בימים אלו פנתה חברה בשם "מימשל חומרים", אשר הציעה לשלם כסף עבור מחזור המכלונים	מיחזור – בדו"ח נרשם כי בפועל רק חלק מהמכלונים מוחזרים אל המחלקה הטכנית ולא מתקבל תשלום עבור הפלסטיק הממוחזר	סעיף 83

פרק ג' – פינוי פגרים

מסקנות / פעולות אותן נדרש לבצע בעקבות הביקורת	הבהרות	ממצאי דו"ח הביקורת	סעיף
	מבדיקת הדוחות עולה כי לא נגבו קנסות שכן הקבלן עמד ביעדי הביצוע. הקנסות הינן בגין יום איחור.	נרשם כי בדו"ח עמידה ביעדי ביצוע עולה כי רק רבע מהמקרים המסווגים בפניות שהועברו לטיפול הקבלן נסגרו בזמן ...	סעיפים 55-54
בקוד 351 אין הפרדה בין תחנה לקבלן. יש לבצע חשיבה לגבי שינוי קוד על מנת שתהיה הפרדה בין תחנה לקבלן. מפגע בשטח ציבורי 351 המתקבל עד 12:00 עובר אוטומטית לתחנה. אחרי השעה 12:00 עובר לקבלן למחלקה 630. מנהל המוקד התפעולי טוען כי ניתן לעשות פילוח מדוייק בין מפגעים המטופלים על ידי קבלן בשטח הציבורי ובין עובד עירייה.	קיימים 3 קודים: קוד 347 – פינוי על ידי קבלן - שטח פרטי. קוד 351 – פינוי על ידי עובד עירייה + קבלן – שטח ציבורי. קוד 112 – פינוי על ידי קבלן – שבת.	בדו"ח נרשם כי מבדיקת הסיווגים של נושא זה במערכת המידע של המוקד העירוני עולה כי לא ניתן ליצור הבחנה בין פגר שנמצא בשטח ציבורי והועבר לטיפול הקבלן, לבין פגר שנמצא בשטח ציבורי וטופל על ידי עובד עירייה	סעיף 56
<ul style="list-style-type: none"> יבוצע שינוי באישור סמנכ"ל תפעול. קריאות מוקד רק אם קיים ממצא בשטח. 	בהתאם למדיניות העירייה ניתן שירות לתושב גם עם דיווח על ריח רע.	בדו"ח נרשם כי הטיפול בפנייה נעשה הן במקרים בהם התושב מדווח כי ראה בפועל את הפגר ויכול להגדיר מיקומו והן במקרים שבהם יש דווח על ריח רע בלבד ... בחודשים בהם נערכה הביקורת נמצא שמחצית מהפניות שהועברו לטיפול הקבלן, נסגרו ללא צורך בטיפול	סעיפים 57-58
	המוקד התפעולי מבצע אימות וקבלת משוב טלפוני מהתושב לאחר קבלת השירות.	בדו"ח נרשם כי על פי נהלי העבודה הפנימיים של המוקד התפעולי סגירת הודעה במוקד במערכת הממוחשבת נעשית לאחר קבלת דיווח מהקבלן / מנהל התחנה כי הפגר פונה. האגף לא מבצע ביקורת בשטח לאימות הדיווח.	סעיף 59
	המוקד התפעולי מקבל את הקריאות מהמוקד העירוני ולא ישירות מהתושבים.	בדו"ח נרשם כי מבדיקת הביקורת עולה כי חלק מהפניות המועברות לטיפול האגף, פרטי הפונה כוללים שם פרטי, שם משפחה וטלפון אינם מלאים או אינם מעודכנים.	סעיף 61

מסקנות / פעולות אותן נדרש לבצע בעקבות הביקורת	הבהרות	ממצאי דו"ח הביקורת	סעיף
מנהל האגף זימן את יועצי החברה למשק וכלכלה לפגישה שתתקיים ביום 26.1.10, במסגרתה יבקשו הבהרות לעצם קבלת תשלום או תמורה עבור אי פינוי פגר. מצ"ב נספח של היועמ"ש של החברה למשק וכלכלה שבו טוענת שעל כל קריאה מגיעה תמורה לחברה או לקבלן.	מאז ומתמיד אגף התברואה שילם לחברת למשק וכלכלה עבור כל קריאה בגין פינוי פגר.	בדו"ח נרשם כי חוזה התקשרות עם החברה ב' הינו חוזה סטנדרטי של החברה לפיתוח משאבי אנוש של השלטון המקומי. תקופת ההתקשרות עם הקבלן הינה מתאריך 1.7.06 ועד 30.6.09.	סעיף 62
	תיקון לסעיף ג' קטן – הדו"ח מועבר ליחידת תכנון ובקרה המרכזת את המידע, מבצעת אימות מידע, מתעדת את המידע	בדו"ח נרשם כי מנהל המוקד התפעולי מאשר את התשלומים לקבלן נעשה על פי נהלי עבודה פנימיים של האגף.	סעיף 63
	על פי המכרז החדש הושג תהליך שבו מחיר הפינוי ירד באופן משמעותי, לאור המצב בפקודת העבודה כמות איסוף הפגרים גדלו והרחבת שעת הפינוי ל- 7:00 בבוקר. פועל יוצא אספקת שירות מהיר, זמין ואיכותי במחיר נמוך.	בתאריך 29.3.09 נחתם חוזה חדש עם הקבלן ד' בע"מ. בחוזה אוחדו מספר נושאים: פינוי פגרים, הדברה ולכידת נחשים. בסעיף 12 בנספח לחוזה צויין כי "פינוי פגרים וחיתוי המקום שממנו פונו פגרי בעלי החיים". המחיר 39 ₪. ניתן להעביר לקבלן זה פינוי החל מהשעה 7:00 בבוקר והתשלום נעשה על פי פינוי בפועל ולא לפי קריאה.	סעיף 64
התבצע בירור עם הקבלן ונציגי משכ"ל בראשות מנהל האגף. הקבלן ייקנס על כל חריגה מההסכם. האגף יוציא מכתב הבהרות למשכ"ל ואזהרה לקבלן בנדון.	סעיף א' – הקבלן קיבל רשימת מכולות והסבר בתחילת דרכו. הקבלן מחוייב לעמוד בכל תנאי המכרז. סעיף ג' - לא נמצא מפגע. סעיף ד' – לא תקין.	בדו"ח נרשם כי הביקורת ערכה ביקורת תצפיתית בשמונה כתובות / מפגעים על עבודת הקבלן. סעיף א' – הביקורת מצאה כי בכל המקרים נצפו עובדי הקבלן מגיעים למקום אוספים את הפגר לתוך שקית שאותה השליכו לתוך פחי האשפה שבסמוך לכתובת – בניגוד לקבוע בהסכם לחוזה העסקתם.	סעיף 65

בכבוד רב,

מנהל אגף התברואה

העתק:

זמנכ"ל תפעול

י"ח בשבט, התש"ע
2 פברואר 2010
סימוכין : 04054810

לכבוד
מבקרת העירייה

הנדון: תיקון לסעיף 67 - דו"ח מבקרת בנושא מפגעים - פרק ג' - מכלונים

בהמשך למכתבי מס' 03598110 מתאריך 28.1.10, להלן הבהרה לסעיף 67 –

אגף התברואה ביצע תחכים בנושא רכישת מכלונים ע"י התושבים כבר בתחילת שנת 2009 ונערכו דיונים בנושא עם סמנכ"ל לתפעול והתחכים אף הוצג למנכ"ל העירייה ב- 7/09 ואנו ממתנינים להחלטות שייקבעו ע"י הנהלת העירייה בנושא.

לידיעתך.

ב ב ר כ ה,

מנהל אגף התברואה

העתק:
סמנכ"ל לתפעול

