תל אופן

הערות ראש העירייה

1. פרויקט תל אופן הוא פרויקט חדשני בארץ. הפרויקט שכולו מכוון לרווחת התושבים, שינה את הווית העיר וניתן לסכמו כפרויקט מוצלח. הפרויקט לווה בחבלי לידה קשים ונעשו מאמצים גדולים להוציאו לפועל. מתקיים תהליך רציף של שיפורים במטרה לטייב את חווית השימוש והשירות ולשמרו ברמה גבוהה.
2. דיון מנכ"ל העירייה בנושא התקיים ביוני 2014.
3. בדיון ציין המנכ"ל, כי הביקורת הציפה תהליכים אשר סוכמו בחוזה, או בנהלי עבודה ולא מתבצעים. כמו כן, הצביעה הביקורת על תהליכים שבוצעו אך לא תועדו כנדרש.
4. התקשרות בין הרשות לחברה המתפעלת – לענין הוקדשו שעות רבות של דיונים. בשל העובדה כי מדובר במציע יחיד ונוהל מו"מ, בוצעה ע"י אגף התקציבים בדיקה מקיפה לסבירות ההצעה והגינות המחיר. הנחה את הרשות לפיתוח כלכלי להעביר את חוות הדעת המשפטית בנושא לביקורת.
5. אמצעי פיקוח של הרשות על החברה – מנכ"ל הרשות דיווח שאופיין דוח ניהולי מול החברה וכי בימים אלה נכנסת לשימוש מערכת מלאי ממוחשבת, בה יתועדו כל התקלות. מנכ"ל העירייה ציין, כי המלצות הביקורת בנושא מקובלות: הכנת תכנית עבודה תקופתית כתובה לפקח, העברת דוחות בקרה ע"י החב' לרשות לגבי תפעול הפרויקט, העברת מידע בזמן אמת ועוד.
6. בדיקת התחשבנות הרשות עם החברה –
   א. תשלומים בגין שרותי תפעול ותחזוקה – מנכ"ל הרשות דיווח כי יצאה דרישה לחברה להחזר כספי בגין הכללת הפרשי הצמדה לעלויות בניגוד לחוזה. מנכ"ל העירייה הנחה לבחון בתאום עם אגף תקציבים, האם מגיע לרשות סכום מסוים בגין שבע התחנות שלא פעלו במשך 8 חודשים ובהתאם לניתוח לדרוש החזר.
   ב. חלוקת התקבולים מהפרויקט – הערת הביקורת מקובלת.
   ג. הפעלת קנסות בגין ליקויים בתפעול, תחזוקה ותיקון ליקויים – יש לקבוע קריטריונים ואמות מידה להפעלת קנסות בנושא. מנכ"ל הרשות יכין הצעה לאישור מנכ"ל העירייה. שאר ההמלצות בסעיף זה מקובלות.
7. אי חיוב בקנסות בגין אי החזרת אופניים לאחר 24 שעות – העיקרון המנחה אותנו בפעולותינו הוא הוגנות ושירותיות. נדרשת הפעלת שיקול דעת בנושא. מנכ"ל הרשות יעביר טבלה מסודרת ובה הכללים להפעלת קנסות.
8. דיווח אודות אובדן אופניים ואיחור בהחזרתם – המלצת הביקורת מקובלת. יש לחייב את החברה להעביר לרשות דיווחים שוטפים ואמינים.
9. אי אמינות נתוני המערכת – מנכ"ל הרשות דיווח, כי הנושא מטופל ונמצא לקראת פתרון.

10. תהליך מתן זיכויים – חשיבות השירות לאזרח עולה על הביורוקרטיה. יש לבנות מדרג היררכי ומתן סמכות לנציגי שירות למתן זיכויים באופן סביר ולבצע בקרה.

11. חיובים שגויים – על הרשות לערוך בקרה אחר היקף הטעויות בחיוב ולוודא תיקונן.

12. ניהול מלאי ומצאי אופניים – על החברה לנהל הנתונים במערכת עיבוד נתונים אוטומטית. על הרשות לקבוע נהלי ספירת מלאי ולתעד הביצוע.

13. תחזוקת האופניים וטיפול בתקלות –

א. מנכ"ל הרשות עדכן כי קיימת מערכת ממוחשבת למעקב אחר טיפול בתקלות.

ב. מנכ"ל העירייה הנחה, כי הרשות והחברה יקבעו בהסכמה את רמת השירות לתיקון תקלות. יש לוודא ביצוע טיפולים תקופתיים.

14. שירות לקוחות -

א. מנכ"ל הרשות עדכן, כי מנהלות המוקד עובדות במשרה מלאה.

ב. על הרשות לדרוש מהחברה להפיק לה נתונים ממערכת שירות לקוחות ולוודא סגירת טיפול.

ג. נתונים מזהים את האופניים – התייחסות מנכ"ל הרשות מקובלת.

ד. מתן מענה בעת דיווח על תאונה – מנכ"ל העירייה הדגיש, כי יש לנהוג בהוגנות בעת קבלת פניות אלה ולהנחות המתלוננים להגיש תלונה בכתב.

15. איכות האופניים – יש לוודא מול החברה כי איכות האופניים המיובאים מסין תהא בסטנדרט זהה לאופניים ולחלפים שיובאו מגרמניה, בהתאם לחוזה. כמו כן, יש לדון עם החברה מחדש בנוגע למחיר בו תחויב הרשות בגין האופניים או רכיביהם.

16. מעקב אחר פעילות התחנות ורווחיהן – מדיניות העירייה היא לספק השירות גם באזורים בהם הביקוש נמוך, בשל הרצון לתת מענה בהיקף נרחב ולייצר הביקוש גם באזורים אלה. יש לדלל כמות האופניים במקומות בהם הביקוש נמוך.

17. על הרשות לפעול לשיפור מערך השינוע ו/או הוספת עמדות במקומות בעייתיים.

18. לא ניתן לרכוש מנוי יומי באינטרנט.

19. מנויים תקפים מעבר לשנה – מנכ"ל העירייה ציין, כי ניתן אישור עירוני למתן שימוש לחודשיים נוספים ללא תשלום למנויים אשר נרכשו בשנת 2011, בשל בעיה שהתגלתה. מסכים עם הביקורת, כי צריך היה לתעד זאת.

20. שוכרים שאינם בעלי ת"ז ישראלית – תהליך אישור באמצעות כרטיס אשראי נותן מענה.

21. מודה לביקורת על הדוח היסודי, ומנחה את הרשות לפיתוח כלכלי ליישם את המלצות הביקורת, מהלך אשר יטייב וישפר את התפעול והשירות לאזרח.