

תאריך: 7/11/2013

לכבוד

מבקרת העירייה

באמצעות דואר אלקטרוני: haia_h@mail.tel-aviv.gov.il

הנדון: תשובתנו לטיטת ממצאים לדוח ביקורת בנושא פרויקט "תל אופן";

בפתח דברינו נבקש להדגיש כי מערך האופניים בו עוסק הדו"ח הינו מערך שהיה בעת ההיערכות להקמתו, ואף בעת השקתו, מערך חדשני בקנה מידה עולמי.

לפיכך, נקבעו תנאי החוזה בין הרשות לפיתוח כלכלי תל אביב-יפו בע"מ לבין חברת אף.אס.אם בשלב בו לא היה קיים מערך השכרת אופניים בארץ, ואף בכל העולם היו קיימים באותה עת מספר מצומצם של מערכים, שבאותה נקודת זמן היו מפותחים פחות מהמודלים הקיימים כיום. רק בשנים האחרונות, לאחר הקמת מערך תל אופן, חלה פריחה של הקמת מערכים ברחבי העולם ועם למידת הלקחים מהעבר, חלו שיפורים והתפתחויות במודלים.

לאור מצב דברים זה, מצאו עצמם הצדדים למו"מ, בין השנים 2008-2010 בהן התקיים המו"מ על החוזה, בבחינת רב הנסתר על הגלוי.

באופן טבעי, מאחר שכאמור בעת הכנת חוזה ההתקשרות לא היה ברור עדיין כיצד המערך יפעל ועקב חדשנותו לא היו מודלים מהם ניתן היה ללמוד, משקף החוזה במקרים רבים למעשה מצב אוטופי ומאגד בתוכו את כל הרצונות של הרשות מהפרויקט תוך לקיחה בחשבון של כל תרחיש אפשרי, כשכבר אז ברור היה כי מטרת העל של ההתקשרות היא קודם כל **הקמת המערך והפעלתו לשימושם של תושבי ובאי העיר**. בפועל, לאחר שהוקם המערך והחל לפעול, מתוך ניסיון התפעול השוטף של המערך, עלה כי לא ניתן ואף אין צורך לעמוד על יישום חלק מתתי הסעיפים בדבקנות תיאורטית, וזאת לעיתים באופן מלא ולעיתים באופן זמני עד לטיפול בבעיות מרכזיות יותר, תוך כדי שהרשות מפעילה את שיקול דעתה הניהולי. למותר לומר כי אי יישום זכות באופן מלא, אינו מהווה ויתור של הרשות על זכויותיה.

לצער, טיטת דו"ח הביקורת מתעלמת לחלוטין מהאמור לעיל, מהעובדה הפשוטה, **והלא מובנת מאליה כלל, לפיה תכלית החוזה - הקמת המערך והפעלתו לשימושם של תושבי ובאי העיר - מומשה ללא צל של ספק בצורה טובה ביותר**. עד כדי כך שלאחר קריאת הטיטת הח"מ יצא לרוב על מנת לראות האם המערך אכן פועל ומשרת מאות אלפי משתמשים או שמא חלמתי חלום. לשמחתי גיליתי שטיטת לחוד ומציאות לחוד ואכן המערך פועל (גם אם לא בצורה מושלמת כפי שעולה מטיטת הדו"ח). כל שנותר לי הוא להצטער שטיטת הדו"ח לא משקפת את העובדה המרכזית הזו לצד ההתעסקות בשאר נושאי הביקורת.

לגופו של עניין, מצ"ב התייחסות הרשות לפיתוח כלכלי תל אביב-יפו בע"מ (להלן: "**הרשות**") להערותיכם:

בדיקת ההתקשרויות בין הרשות לחברה המתפעלת

1. התייחסותנו לסעיפים 19-21 לדו"ח: כפי שהובהר לאנשי המבקר בעבר, תחולת חוק חובת המכרזים על תאגידי עירוניים, תוך הימנעות מהתקנת התקנות המיוחדות מזה כעשור (בשל דיונים ומחלוקות רבים בין משרד המשפטים, משרד הפנים ומשרד האוצר) יצרה לקונה והותירה מצב משפטי לא ברור באופן שהביא למחלוקות גם בפסיקת בתי המשפט. חלק מהפסיקה, בעיקר הישנה, קבעה כי תאגיד עירוני חייב בחובת מכרזים לפי דיני העיריות, וחלק מהפסיקה, בפרט לאור התיקון לחוק חובת המכרזים, קבעה שתאגיד עירוני מחויב בעקרונות של דיני המכרזים גרידא, ונוהל התקשרויות פנימי של התאגיד המחיל את חובת המכרז ועקרונות דיני המכרזים, הינו מספק.

בהתאם לדין, מיד לאחר הקמתה, ערכה הרשות ואישרה במוסדותיה נוהל התקשרויות הדומה למעשה לתקנות חובת המכרזים הרגילות (מכוח חוק חובת המכרזים) בשינויים המחויבים, בנוסחן דאז. בפועל, פועלת הרשות בכל התקשרויותיה בהתאם לנוהל זה ולפסיקה העדכנית ביותר.

רק לאחרונה פרסם משרד הפנים נוהל אסדרה לעניין הקמת תאגידי עירוניים חדשים, המחייב תאגידי עירוניים חדשים לאמץ בתקנוניהם חובת מכרז, וממשיך וקובע כי עד להתקנת תקנות מכרזים לתאגידי עירוניים מכוח חוק חובת המכרזים, יפעל התאגיד לפני דיני המכרזים של הרשויות המקומיות בשינויים המחויבים. נוהל אסדרה זה דורש למעשה גם מתאגידי עירוניים קיימים לערוך מספר שינויים בתקנוניהם, לרבות לעניין חובת המכרז כאמור לעיל (כתנאי לקבלת אישורים של משרד הפנים לעניינים הדורשים את אישורו). על כן, מזה מספר חודשים נמצאת הרשות בהליך של עדכון תקנונה ועדכון נוהל ההתקשרות שלה, בהתאם לחובת המכרז העירוני בשינויים המחויבים, הליך שעתידי להסתיים בתקופה הקרובה.

לפיכך בעת עריכת מכרז האופניים, בהתאם למצב המשפטי דאז שעודנו מתקיים, ערכה הרשות את המכרז ובהמשכו את המו"מ בהתאם לנוהל ההתקשרות שלה ובהתאם לפסיקה בדיני המכרזים.

אין אנו מקבלים את הטענה בסעיף 20 לפיה סעיף 21 לנוהל התקשרויות של הרשות עלול לכאורה לאפשר לוועדת המכרזים של הרשות שלא לבחור בהצעה כלשהי, על מנת לפטור את הרשות ממכרז. מעבר לכך הרי שבכל פעולה משפטית, חלה על פעולות הרשות ומוסדותיה חובת תום הלב, הרי שהן הרשות והן ועדת המכרזים של הרשות, אשר הינה כידוע ועדה של דירקטוריון הרשות, פועלות כאמור בהתאם לדין ולפסיקה של דיני המכרזים, ובהתאם לאותה פסיקה, הליך של ביטול מכרז הוא מוצא אחרון, רק כשהנסיבות מצדיקות זאת. הרשות וועדת המכרזים אינן נוהגות לערוך מכרזים ולא לבחור זוכה, רק כדי לפטור את הרשות ממכרז.

יודגש, כי גם לאחר סיום נוהל האסדרה והטלת חובת המכרזים של הרשויות המקומיות כאמור לעיל, שכאמור כלל אינם רלוונטיים למועד עריכת מכרז האופניים, ועדת המכרזים של הרשות תהא הגורם המוסמך של הרשות, וזו שבין היתר, תכריע בכל נושא הפטור ממכרז הדבר לא יובא לאישור המועצה או לגורם עליון אחר כלשהו, שכן הרשות הינה תאגיד נפרד, עם ועדת מכרזים נפרדת ומכרזיה אינם חלק מהמכרזים של העירייה. זו דוגמה ל"שינויים מחויבים" אליהם מתייחס נוהל האסדרה.

2. התייחסותנו לסעיף 22 לדו"ח- סעיף 16 לנוהל ההתקשרויות של הרשות קובע כי "במידת האפשר" יוכן אומדן מפורט. בדיקה נוספת של הרשות לגבי נושא האומדן העלתה, כי במקרה של מכרז האופניים נערך אומדן ראשוני של אגף התקציבים בעירייה שהתבסס בחלקו על נתונים ידועים ובחלקו על הנחות עבודה, אך לא שקלל גורמים חשובים כגון: התחרות בשוק, השלב הנוכחי בחיי המוצר, עלויות מחקר ופיתוח שהושקעו במוצר וכ'. לפיכך, לאחר מכן הוכן עבור הרשות והעירייה מסמך כלכלי מקיף על ידי חברת א.צ.י.כ אחזקות וניהול בע"מ, אשר ייעצה לרשות בפרוייקט, הכולל סקירה של שיטות, מודלים ומערכים שונים שהיו קיימים באותה עת ברחבי העולם, תוך ניתוח העלויות השונות.

על פי חוות דעת משפטית שניתנה בזמנו על ידי עורכי הדין שליוו את הליך המכרז, עיון במסמך הכלכלי שנערך על ידי חברת א.צ.י.כ, העלה כי קיים קושי רב להעריך מהו אומדן שווי עלות הקמת ותפעול מערך השכרת האופניים וזאת, בין היתר, בשל עלויות המחקר והפיתוח של המוצר, השלב הנוכחי בחיי המוצר, מספר המתחרים הנמוך הקיים בשוק ואי הוודאות הקיימת לגבי עלויות התפעול השונות. קושי זה, בא לידי ביטוי באופן מובהק בפערים הקיימים בין המחירים ביניהם יכולה לנוע עלות הקמת מערך השכרת האופניים.

לפיכך חוות הדעת קבעה, כי בנסיבות הנ"ל חל סעיף 16.1 לנוהל ההתקשרויות של הרשות וכי אין להניח אומדן בתיבת המכרזים, זאת להבדיל ממסמך כלכלי אשר מוגש לרשות ולעירייה לצורך קביעת תקציב הפרויקט, אשר כאמור נקבע והיה ידוע לכל הגורמים המעורבים בפרויקט.

3. התייחסותנו לסעיף 23 לדו"ח: נוכחות בישיבות ועדת מכרזים במקרה של חשש לניגוד עניינים - חברי ועדת המכרזים מקפידים לא להשתתף בדיון כלשהו בו יש חשש לניגוד עניינים מצדם. אף אם בפרוטוקול הישיבה מיום 16/09/2008 לא נרשמה הערה מפורשת בדבר עזיבת החדר בעת הדיון בנושא בו הועלה החשש, המשמעות של ניסוח הפרוטוקול לפיו א.ג. חבר הועדה לצורך דיון בנושאים אחרים בלבד, היא כי יצא מהחדר במהלך הישיבה בחלק של מכרז האופניים ולא לקח חלק בהחלטות לגבי מכרז זה. כל ניסיון לרמוז או לטעון אחרת, עלול לעלות כדי פגיעה בשמו הטוב של מר א.ג., אשר מקפיד הקפדה יתרה בנושאים אלו.

פיקוח ע"י הפקח בשטח:

4. התייחסותנו לסעיף 27 לדו"ח: נבקש לחדד כי הפקח עובר בשמונה תחנות **שונות מדי יום ולא סה"כ כפי שיכול להשתמע כעת.**

5. התייחסותנו לסעיף 29 לדו"ח: ישנה תכנית עבודה קבועה הכללת פורמט מסודר של הליכי בדיקת התחנות בכל העיר. סבב זה השתנה בהתאם לצרכים ולנסיבות והתמקד בתחנות בהן הופיעו תקלות בתדירות גבוהה על מנת לבדוק את התקדמות היזם בפתרון. בכוונת הרשות להמשיך ולהתאים את תכנית העבודה לצרכים גם בעתיד.

6. התייחסותנו לסעיפים 30-31: כפי שהוסבר בפגישה הקודמת, במקרים רבים האופניים בהם עסק הדיווח חזרו לשימוש על ידי המנויים לאחר דיווח הפקח ולכן לא היו עוד בלתי מזוהים. לפיכך, אין המדובר בתקלה בטיחותית. מכל מקום נבהיר, כי שינוי שיטת הבדיקה קדם לתחילת הביקורת ואין בינו לבין הביקורת דבר.

7. התייחסותנו לסעיף 32 לדוח: בדו"ח נטען כי נרשמו בחישוב התקציב 2 פקחים, על אף שבפרויקט מועסק פקח אחד בלבד, וביצוע התקציב התייחס לעלויות של יותר מפקח אחד (צפי של 250,000 ₪). טענת זו אינה נכונה. הרשות מקבלת שרותי פיקוח מספק בשם אור הייטק אשר מעסיק עבורה שני פקחים. אחד הפקחים מיועד ספציפית לצורך פרויקט האופניים והשני מועסק בפרויקט אחר. עלות חשבון חודשי של הספק עומדת על כ 32 אש"ח לחודש ומתוכה נידרש מהעירייה החזר עבור פקח אחד בלבד! הרשות ביקשה מאגף התקציבים שריון בסך 250 אש"ח וזאת בשל הצורך האפשרי בתגבור הפיקוח. אם טענת הביקורת הייתה נכונה הרי שהיה צורך בשריון של 384 אש"ח לשנה (12*32). חשוב לציין, כי דרישות החזר המופנות לעירייה כוללות את חשבונות המס של הספק וניתן לראות בברור כי בכל דרישה התבקשה העירייה להחזיר את עלותו של פקח אחד בלבד, קרי מחצית מחשבונות המס המוצגת.

8. התייחסותנו לסעיפים 33-34 לדו"ח: כמעט כל הדוחות המפורטים במסמך ניתנים להפקה במערכת הדוחות של הזכיון. בשלב הראשון של חיי המערכת, הסתפקה הרשות בכך, ולפני מס' חודשים ועוד בטרם תחילת הביקורת, הרשות עבדה מול הזכיון על מנת לאפיין דוח ניהולי שעונה על כל הקריטריונים המפורטים במסמך. הדוח הזה מופק ע"י הזכיון מזה מס' חודשים ומועבר לרשות בצורה מסודרת.

מסירת יומן תקלות:

9. התייחסותנו לסעיפים 37-38 לדו"ח: סעיף 6.3.3 להסכם עם הזים קשה מאוד ליישום היות ולסדנה נכנסים כ 100-200 זוגות ביום. יחד עם זאת, במערכת המלאי שהחברה מכניסה לשימוש בימים אלה יתועדו כל התקלות באופן ממוחשב וניתן יהיה להוציא פלט לגבי כמות האופניים שנכנסו לסדנה, את אופן הטיפול וחזרתם למערך וכיו"ב. בנוסף ניתן יהיה להפיק דוח היסטוריית החלפת חלקי חילוף עבור כל זוג אופניים. הרשות אינה מעוניינת בקבלת עותקי מאות עמודי דו"ח התקלות של החברה, קודם ליישום מערכת המלאי, היות ולא ניתן לעשות בו שימוש פרקטי לצרכיה.

בדיקת התחשבות העירייה מול הרשות

10. התייחסותנו לסעיף 43 לדוח: נטען ע"י המבקר, כי עמלת הרשות לשנת 2012 צריכה לעמוד על כ 660,000 ₪ אך לפי נתוני ביצוע התקציב נרשמה בתקציב עמלת הכנסה של מיליון ₪, כלומר- כ 340,000 ש"ח יותר מהנדרש בחוזה.

טענת המבקר אינה נכונה. בסעיף 6.2 להסכם בין העירייה והרשות נרשם במפורש "גובה העמלה הנוספת לרשות ייקבע בהתאם לגובה סך התקבולים מהפרויקט ברוטו (כולל מע"מ)", (ההדגשות בסעיף זה אינן במקור – ע.ש.).

כמו כן, בהמשך הסעיף כתובה הגדרה מפורשת "המונח, 'סך התקבולים מהפרויקט ברוטו-משמעו, סך התקבולים מהפרויקט (לרבות אך לא רק מדמי מנוי, דמי השימוש, חסויות, וכיו"ב) כולל מע"מ".

הרשות נהגה בהתאם לחוזה והציגה דרישת תשלום מפורטת לעירייה שנבדקה ואושרה על ידה. דרישת התשלום הכוללת חישוב מפורט מצ"ב כנספת 1.

התשלום השנתי בגין שירותי התפעול ובתחזוקה

11. התייחסותנו לסעיף 47 לדו"ח: הרשות חוזרת בשנית על תשובתה מפגישתנו עם נציגי המבקר מיום 13/5/2013 לפיה אי הקמת התחנות הנוספות איננה באשמת הזכיון. **מערך התפעול שהפעיל הזכיון, לרבות כמות הרכבים והמשנעים, ואנשי התחזוקה שיקף כבר בדצמבר 2011 מערך של 150 תחנות שכן ממילא התחנות הפיזיות הוקמו גם אם טרם פעלו מסיבות שאינן תלויות בו.** באותו מועד, ברמת התפעול הפער בין 143 תחנות שהיו בפועל ל 150 תחנות כפי שנדרש היה לא משמעותי. לראיה, כשהושלמו התחנות, לא גדל כח האדם, כמות המשנעים או הרכבים וכיו"ב.

חלוקת התקבולים מהפרויקט:

12. התייחסותנו לסעיפים 48-49 לדו"ח: מנהלת הכספים של הרשות בדקה את הסבירות בין דוחות העו"ש לדיווחי הזכיון ומצאה כי הסכומים הנקובים בדיווחי הזכיון, על פיהם מבוצעת ההתחשבות עם העירייה, גבוהים במידת מה מתזרים המזומנים בבנק, מה שמעיד כי הזכיון אינו מפחית בהכנסות עליהם מתבצעת התחשבות. יתרה מכך, הפער הנ"ל נעוץ בשתי עובדות: חיובי הלקוחות המבוצעים בכרטיסי אשראי מועברים לידי העוסק, כמקובל בכל המשק, בעיכוב המגיע לעתים עד כדי חודש ימים. בנוסף, כל מקרה של פריסת תשלום ללקוח לתשלומים בא לידי ביטוי בעיכוב תזרימי בחשבון.

מכל מקום וכפי שכבר הוסבר, שיטת ההתחשבנות הנהוגה היום מול העירייה ומול הרשות מייטיבה עמן, היות והיא מבוססת על ההכנסות המצטברות והמדווחות ללא כל עיכוב וללא כל גריעה, ולא על ההכנסות במזומן, כך שאין כל משמעות מבחינת העירייה והרשות לפער דנן.

בדיקה זאת בתחילת הפרויקט וקבלת אישור רו"ח הזכייין בגין שנת 2011 ושנת 2012 הניחו את דעתה של מנהלת הכספים. **יחד עם זאת הרשות מקבלת את הערת הביקורת ותבצע להבא את הבדיקות הנדרשות בתדירות גבוהה יותר.**

פיצויים מוסכמים

13. התייחסותנו לסעיף 52: נטען ע"י המבקר כי לא נימצא בגיליון הנהלת חשבונות של הרשות, סימוכין לקיזוז קנס בגובה 20,000 ₪ שהוצא לזכייין.

טענת המבקר אינה נכונה. קנס בסך 20,000 ₪ קוזז מדמי התפעול בסך 591,896 ₪ ששולמו לזכייין ב-02/05/2013. הרשות קיזזה מדמי תפעול הזכייין סך של 20,000 ₪ בגין הקנס, סך של 317,424 ₪ בגין הכנסות העירייה מהמערך לחודש מרץ 2013, ומכאן שהזכייין קיבל בפועל סך של 254,472 ₪. מצ"ב נספח 2 הכולל דוח ניתוח כרטיסים ממערכת הנה"ח של הרשות.

בהקשר זה אנו מבקשים להדגיש כי הקנסות אינן מטרה אלא אמצעי. משהוכח לנו ע"י החברה כי זו עושה כל מאמץ, לרבות בסיוורים ובפגישות, לתיקון התקלות ואכן כמות התקלות ירדה, הוחלט לקנוס רק במקרים קיצוניים שבהם הקנס מחויב במציאות. היה צורך לשמור על איזון בין רצונה של הרשות והצרכים של החברה. באותו מועד, למיטב הבנתנו, הזכייין השקיע ממיטב משאביו הכספיים לצורך תיקון התקלות. מבחן התוצאה מוכיח את צדקת הדרך.

14. התייחסותנו לסעיף 53: הרשות מפעילה פקח שמבצע בקרה יום יומית ומדווח על תקלות לרשות. הדיווחים מועברים להתייחסות הזכייין ותוך יממה מתקבל ממנהל התפעול של הזכייין דו"ח המפרט את הפעולות שננקטו לתיקון כל תקלה. בתקלות תחזוקה זמן התיקון הינו עד 24 שעות ומנהל הפרויקט מוודא כי האופניים חוזרים לשימוש בתוך פרק זמן זה.

15. התייחסותנו לסעיף 54: באותו מועד היה בידי מנהל בת"ש הצעה אשר הועברה לרשות של משאבה שאינה מהווה חלק מהמסוף במחיר הגבוה בלמעלה מ-100% מהמחיר המדובר. הרשות פנתה לחברה לצורך קבלת הצעת מחיר. המחיר נבדק ונמצא סביר בהתחשב בעובדה שהמשאבה המוצעת הינה חלק אינטגרלי מהמסוף ואין צורך בהוספת חלקים חיצוניים. אישור תקציב מצ"ב נספח 3.

16. התייחסותנו לסעיף 55 א': בהוראת התשלום שהוצאה ע"י הרשות נרשם תיאור העבודה בצורה תקינה ומדויקת. בחשבונית שהתקבלה ע"י הספק נפלה טעות בתיאור העבודה אך הסכום בחשבונית היה נכון והתאים להוראת התשלום. **לאור הערת הביקורת, במקרה בו תיפול טעות בתיאור העבודות בחשבונית הספק, הרשות תדרוש מהספק לתקן את טעותו.**

17. התייחסותנו לסעיף 55 ב': החלפת מסוף בלוינסקי. עוד בטרם התקינה החברה את המסוף החדש ברחוב לוינסקי, ביקר מנהל הפרויקט באתר ולאחר הפירוק גם בסדנה וראה שהנזק שנגרם למסוף אינו בר תיקון, לרבות בכל הקשור לצורתו החיצונית, למסך, לפחים ולהתקנה ועל כן אישר לחברה להחליף את המסוף. יחד עם זאת ביקש שככל שניתן יהיה להשתמש בחלקים מסוימים בשנית, יושמשו חלקים אלו ויינתן לרשות זיכוי בגינם. הזיכוי בגין החלקים שניתן לעשות בהם שימוש אינו מהווה מעל 45% מעלות התחנה ומכאן ברור שנגרם נזק של מעל 55% למסוף.

לפיכך, בניגוד להערת הביקורת, הרשות לא עודכנה בדיעבד אלא היתה שותפה לבחינת העובדות ולתהליך קבלת החלטות בזמן אמת.

18. התייחסותנו לסעיף 55 ג': נטען ע"י המבקר כי בחשבונית 100696 חושבה תוספת הצמדה למדד גרמניה לגבי רכישת מסופים ומקומות עגינה וזאת על אף שלפי החוזה יש לחשב הצמדה למדד הגרמני לאופניים בלבד. סך ההצמדה עומד על 1,967 ₪. **טענת המבקר נכונה. מדובר בטעות שתקוזה מתשלומים הבאים.**
19. התייחסותנו לסעיף 56: נטען ע"י המבקר כי לא הומצאה לו אסמכתה לכך שהתמורה בגין תחנת האוניברסיטה שולמה.
- תמורת התחנה שולמה.** תשלום בסך 75,000 ₪ התקבל מקרן החניונים של אוניברסיטת ת"א מצ"ב **כנספת 4**. תשלום בסך 87,000 ₪ התקבל מאוניברסיטת ת"א ומכיוון ששולם בעודף הופק לאוניברסיטה שיק בסך 12,000 ₪. מצ"ב **כנספת 5**.
- בנוסף, נטען בסעיף 56 לדוח גם לגבי חשבונית 100668 של הזכיון, כי על אף שבחשבוון תוקן שער האירו, לאחר שנמצא כי נדרש תשלום לפי שער חליפין גבוה מדי החשבונית לא תוקנה בהתאם והסכום השגוי שולם במלואו (מדובר בהפרש מצטבר של כ-3,500 ש"ח).
- טענת המבקר אינה נכונה.** השער לפיו חושב גיליון האקסל הוא השער הנכון. השער שנכתב ידנית הוא השער השגוי והוא השער ליום חישוב החשבוון. מכיוון שכך, האקסל נכון ולא מדובר בתשלום ביתר. מצ"ב **כנספת 6**.
- טענתכם בגין הפרשי הצמדה ששולמו עבור מקומות עגינה בסך 981 אש"ח נכונה. הסכום יקוזה מהתשלומים הבאים.**

תעריפי השכרה

20. התייחסותנו לסעיף 58: **הצמדת דמי המנוי** – סעיף 52.3 לחוזה ההתקשרות מקנה לחברה את הזכות לעדכן את דמי השימוש ודמי המנוי בשיעור עליית המדד הקובע, מבלי שנדרש אישור של הרשות/העירייה. עם זאת הרשות הפעילה את סמכויותיה כמנהלת המערך ודרשה לאשר את ההצמדה, גם על ידה וגם על ידי ראש העירייה ומנכ"ל העירייה.
- יובהר כי הרשות והעירייה לא היו מעוניינות להעלות את המחיר המשולם על ידי המנויים השנתיים ולפיכך החליטו להצמיד רק את תעריף דמי המנוי היומי ודמי המנוי השבועי. לצורך כך נערך חישוב ביחס לסכום ההעלאה שהיה אמור להתקבל לו היו עורכים הצמדה למדד לכל סוגי המנויים ולהשית אחוז זה רק על רקע המינויים היומיים והשבועיים. כך שבפועל לא מדובר במנגנון הצמדה גבוה ממנגנון ההצמדה בחוזה. יודגש כי החברה הסכימה לכך בלית ברירה, על אף שלדבריה בפועל ההמרה הנ"ל גורמת לה להפסיד כספיים, אל מול המצב בו הייתה מצמידה גם את המנויים השנתיים על פי הקבוע בחוזה.
21. התייחסות חברת FSM לסעיף 59: מהחברה נמסר כי מובן מאליו שלא קיים מצב בו לקוח מחדש מנוי ללא תשלום. שבע הפניות שצוינו ע"י המבקר ונטען לגביהן כי הסתיימו בזיכויים של 240 ₪ או של 280 ₪ נבדקו ע"י החברה. נמצא כי הפניות שצוינו בדוח הינן של מנויים יומיים ולא שנתיים, כך שלא ייתכן מצב של חידוש מנוי. במידה והמבקר מעוניין בבדיקה נוספת נודה להעברת פניות רלוונטיות.
- יחד עם זאת, באופן כללי, קיימים מצבים בהם ישנו "חידוש במקום חדש" כאשר לקוח מקים מנוי חדש במקום להאריך תוקף של מנוי שהסתיים או במקרה בו לקוח שהקים מנוי בעמדת השירות בעירייה ולא דרך האתר וכעת מעוניין לחדש את המנוי באמצעות האתר. במקרים אלו, המערכת איננה מזהה את הלקוח בבסיס הנתונים של האתר ולכן מציעה לו להקים מנוי חדש. המוקד מבצע ביטול למנוי החדש ומאריך את תוקף המנוי הקיים.
- לגבי הטענה ל-36 מנויים שחויבו בסכום של 1-6 ₪, לא ניתנה דוגמה ע"י המבקר אותה ניתן לבדוק. באופן כללי, החברה מניחה כי חיובים אלו נובעים בד"כ מבדיקות מערכת (TEST) ואינם חיובים אמיתיים.

22. התייחסותנו לסעיפים 62-64: קנסות - ראשית יצוין כי אף אם החוזה מקנה לחברה, לרשות ולעירייה את הזכות להטיל קנסות, אין לרשות חובה להטיל את הקנס והיא רשאית להפעיל את שיקול דעתה כמנהלת המערך לפי נסיבות המקרה, כאשר עניין הקנסות מדווח באופן שוטף להנהלת העירייה ונקבע יחד עמה, תוך איזון בין לקיחה בחשבון של מצב המערך ותקלותיו, הצורך לשמר את רכוש העירייה, אל מול השלכות הטלת קנסות על המשך שימוש הציבור במערך.

יודגש כי לכל אורך הדרך, מנכ"ל הרשות עדכן ומעדכן בזמן אמת את מנכ"ל העירייה אודות התהליך, כחלק משיבות עבודה שוטפות, ולפיכך אין בהכרח תיעוד בכתב לכל החלטה והחלטה. שנית, הרשות בדקה את נושא הקנסות עם הייעוץ המשפטי בעירייה ונמסר לה כי אין צורך בעדכון החלטת המועצה לעניין תעריפי הקנסות הואיל והיא מכילה את הסכום הגלובלי והמקסימלי לאי החזרת האופניים. מייל מהייעוץ המשפטי המצי"ב **נספח 7**. כמו כן קבע השירות המשפטי כי כל עוד אין שינוי בסכום הגלובלי והמקסימלי אין צורך בפנייה מחודשת למועצה לצורך שינוי המדרגות הפנימיות של הקנסות.

כפי שציינה הרשות במכתבה הקודם, בשלב הראשון של הפרוייקט לא הוטלו קנסות עקב בעיית אמינות של המערכת ומספר רב של תקלות שלא אפשרו לדעת האם אכן האופניים לא הוחזרו כנדרש.

בשלב השני הוחלט בשיתוף עם מנכ"ל העירייה, לקנוס מנויים יומיים בלבד, אשר כפי שעלה בבדיקות היוו המקור לעיקר מסת אי ההחזרות, ולבדוק את היקף התופעה תוך קבלת דוחות וביצוע מעקב שוטף. לעניין זה יצוין כי בסעיף 63 נפלה טעות סופר במכתב הרשות מיום 18/7/2013 המצוטט בסעיף זה שכן הכוונה היתה כי "הוחלט בשלב ראשון לקנוס מנויים יומיים" במקום "מנויים שאינם יומיים".

הרשות ביקשה מהחברה לקבל נתונים על אופניים גנובים על מנת שתוכל להציגם למנכ"ל העירייה בכדי לאמוד את היקף התופעה. במשך מספר חודשים החברה העבירה נתונים חלקיים ולא מסודרים ולכן התעכבה הרשות בהבאת הנתונים למנכ"ל העירייה לצורך יצירת מנגנון הטלת קנסות. בשל מחדלה של החברה והעיכוב שגרמה לרשות כאמור, הוחלט שבגין תקופת המתנה זו, במהלכה נגנבו/אבדו 30 זוגות אופניים, החברה תשא בעלות מחצית זוגות האופניים, דהיינו אספקת 15 זוגות אופניים על חשבונה.

לאחר קבלת הנתונים המלאים והצגתם על ידי הרשות בפני העירייה התגבש נוהל קנסות מסודר לפיו עובדת החברה כיום. יצוין כי גם לפי הנוהל הנ"ל אין שינוי בגובה התעריף המקסימלי של 4,500 ₪ ולמעט נסיבות מקלות מוכחות במקרים מסוימים המצדיקים הפחתה בגובה התעריף המקסימלי על פי הנחיות הנוהל, זה התעריף המקסימלי שניתן לגבות ממשתמשים.

23. התייחסות חברת FSM לסעיף 65- מן החברה נמסר כי עם הקמת המערך ובשיתוף ותיאום עם הרשות ומתוך הבנה לגבי חדשנותו של פרויקט השכרת האופניים, הוחלט מתוך כוונה שלא ליצור רתיעה או התנגדות מצד הציבור לפרוייקט, לשפוט לקולא את המשתמשים. בשנת 2013 הוחלט על מנגנון חיוב מפורט אשר מטפל בכל המקרים השונים אשר נלמדו במהלך חיי הפרוייקט. טבלת חיובים זאת אשר נערכה בשיתוף פעולה עם הרשות מיושמת במלואה מאז נוסחה.

לגבי המקרים שהובאו כדוגמאות בדוח הביקורת:

פנייה מס' 402619: כפי שצויין לעיל הנוהל השתנה וכיום הנוהל המוכר ללקוחות הוא זה המפורסם באתר.

לגבי פנייה מס' 406399- התקבלה החלטה בשיתוף עם הנהלת הרשות לפיה חויב הלקוח ב 100 ₪ בגין איסוף אופניים שהושארו מחוץ לתחנה, כפול 8 המקרים בהם אירע המקרה ו-30 ₪ בגין חריגה בזמן הנסיעה, סה"כ 830 ₪. בנוסף כפי שצוין, הלקוח נחסם היות ועשה שימוש סדרתי לרעה במערך, שלא בהתאם לכללי השימוש.

24. התייחסותנו לסעיף 66- מהחברה נמסר כי ככל שגדל מספר הלקוחות במערך כבר לא ניתן היה לבצע שיחת טלפון לפני כל חיוב. על מנת להתריע לפני חיוב ובכך למנוע חיובים מיותרים החלה החברה לשלוח הודעות SMS כהתרעה שירותית לפני חיוב. כיום, קיימים מצבים בהם נשלחות הודעות SMS: במצב בו ננעלו האופניים אך לא בוצעה דריכה של המנועול, ברכיבה מעל שעתים רצופות וכו'.

תהליך מתן הזיכויים

25. התייחסות חברת FSM לסעיף 67- מן החברה נמסר כי על פניו נראה שהאומדן שציננה הביקורת המגיע עד ל 10 מיליון ש"ח אינו סביר והוא משקף חישוב תיאורטי ואקדמי שלא הוגן ואף מטעה יהיה להתייחס אליו כאל הפסד. יחד עם זאת יצויין, כי החוזה לקח בחשבון אובדן חלק מהמערך מדי שנה וכי היקף האופניים שאינם מוחזרים עומד באומדן החוזי ואף נמוך ממנו. כמו כן, היקף אובדן האופניים נמוך משמעותית מהמקובל בעולם (צרפת למשל, שם עומד היקף אובדן האופניים על כ-9000 זוגות לשנה, כ-50% מכלל המערך).
26. התייחסות חברת FSM לסעיף 69-70 מן החברה נמסר כי הנוהל חובר ע"י מנהלת שירות הלקוחות בהסכמת הרשות. בששת המקרים שהועברו ע"י המבקר בהם לא מצוינת סיבת הזיכוי מקבלת החברה את הערת הביקורת ותקפיד להבא על פירוט סיבת הזיכוי.
- לטענת הביקורת לפיה נמצאו זיכויים שאינם מוכרים בנהלי החברה כגון "חוסר שימוש במנוי" השיבה החברה כי נוהל הזיכויים כמוהו כפרויקט עצמו נע על גבי עקומת למידה, כאשר ביחד עם הרשות נוסחו כללי ההתנהגות מתוך מצבי עולם אשר נוצרו בשטח. החברה פועלת בתאום מלא עם הרשות ולאחרונה יישמה נוהל זיכויים מוסכם. יצוין כי לעיתים המציאות בשטח ייצרה מצבים שלא היה להם מענה באותו הזמן.
- בדוגמאות הראשונה והשלישית שצוינו ע"י הביקורת מתייחסות ללקוחות שזוכו עבור יתרת הזמן שנותרה במנוי. החברה מסרה כי זיכוי זה מתיישב עם הדין לפיו בנסיבות מקרים אלה יש לזכות בעל מנוי שלא עשה שימוש במנוי שברשותו.
- החברה עדכנה כי הדוגמא השניה מתייחסת למי שעשתה מנוי יומי ולא הצליחה לשחרר את האופניים כך שבפועל לא רכבה ולכן זוכתה.
27. התייחסות חברת FSM לסעיף 71- מן החברה נמסר כי הסיווג שבוצע נכון. בשני המקרים שצוינו ע"י הביקורת התקבל מכתב מחברת האשראי המסתייג מעסקאות שבוצעו ע"י תיירים. בשני המקרים התיירים ששכרו אופניים לא הבינו את מבנה החיוב וחשבו ששכירות האופניים הינה ליום שלם. בעקבות התלונות בוצע ברור והוחלט לחייב על כל זוג אופניים 100 ₪ במקום 550 ש"ח.
28. התייחסות חברת FSM לסעיפים 75-77: מהחברה נמסר כי הדיווח שנמסר ע"י מנכ"ל הרשות היה בטרם השתנה הנוהל ובטרם בוצע פיתוח המגביל את מתן ההרשאות רק לשני בעלי תפקידים. כיום הזיכוי מוגבל ע"י מערכת המידע לשתי דרגות : מוקדן ובכיר.
29. התייחסות חברת FSM לסעיף 78- מהחברה נמסר כי לפי חוות דעת משפטית שהתקבלה, רשומותיה של החברה עומדות בקריטריונים של "רשומה מוסדית".

חיובים שגויים

30. התייחסות חברת FSM לסעיף 79- מהחברה נמסר כי בסוף שנת 2011 אותרה תקלה הקשורה למעבר משעון קיץ לחורף. התקלה תוקנה.
31. התייחסות חברת FSM לסעיף 80- : מהחברה נמסר כי כל טענה מלקוח נבדקת כולל אימות מול הרשומות המוסדיות של התחנות ורק אם נמצא כי הלקוח צודק או כי לא ניתן להפריך את טענתו הוא מזוכה.

מנויים התקפים מעבר לשנה

32. התייחסות חברת FSM לסעיף 81- מהחברה נמסר כי לקוחות שרכשו מנוי בתחילת הפעלת המערך בשנת 2011 קיבלו הארכת מנוי בחודשיים כמהלך ייזום ושירותי ובתאום עם הנהלת הרשות. כיום, בהארכת תוקף מנוי שהסתיים, המערכת מתעדת באופן אוטומטי את הארכת המנוי כרשומת טיפול ב CRM.
- כפי שנמסר לביקורת ע"י מנהל מערכות מידע וטכנולוגיות בחברה, המערכת אינה שומרת תיעוד של היסטוריית רכישת מנויים.

מספרי ת.ז פיקטיביים

33. התייחסותנו לסעיף 82 בדו"ח: האופניים מחויבים בכרטיס אשראי ולכן אין צורך במספר דרכון. בנוסף, אין למערכת אפשרות לאמת את זהותו של מי שאינו אזרח ישראלי.

ניהול מלאי ומצאי האופניים

34. התייחסות חברת FSM לסעיף 83- מהחברה נמסר כי מתוך נתונים המתפרסמים בעולם לגבי אובדן זוגות אופניים במערכים עולה כי במערך "תל אופן" שיעור האובדן נמוך יחסית. שיעור האובדן עומד כ-300 זוגות אופניים בשנה פחות מהכמות אשר נצפתה בחוזה- 375 זוגות בשנה.
35. התייחסותנו לסעיף 85- לדו"ח: תקנות ניהול טובין – מדובר בחברה פרטית שהינה זכייין של העירייה ולא בעירייה עצמה. כאשר האופניים מאוחסנים במחסן של החברה ולא במחסן של העירייה, תקנות ניהול טובין כלל לא חלות על החברה ו/או על המחסן שלה.
36. התייחסותנו לסעיף 87- מאחר שהחברה מתפעלת את המערך, ביצוע ספירת המלאי הינו חלק בלתי נפרד מסמכויותיה ואחריותה. מנהל הפרויקט נוכח בספירה כנציג הרשות. הדו"ח נחתם ע"י מנכ"ל החברה ונשלח לרשות.

תחזוקת האופניים וטיפול בתקלות

37. התייחסות חברת FSM לסעיף 92- מהחברה נמסר כי בעבר נוהלו רשומות ידניות. כיום ישנה מערכת ממוחשבת למעקב וטיפול בתקלות.
38. התייחסותנו לסעיפים 94: קיימות שתי מערכות- האחת תפעולית אליה מתקבלות כל ההודעות, כולל תקלות והשניה מתעדת את הטיפולים שבוצעו באופניים שהגיעו לסדנה. מערכת זו משמשת הלכה למעשה כיומן תקלות.
39. התייחסות חברת FSM לסעיף 95- מהחברה נמסר, כי החוזה מתייחס למערכת נעילה שלא יושמה. בפועל הלקוח יכול לדווח על תקלה באופניים דרך מסוף השירות בתחנה ממנה נלקחים האופניים או בתחנה אליה מוחזרים האופניים והמנעול יודע למסור דיווחים הכוללים תקלות במנגנון הנעילה.

40. התייחסות חברת FSM לסעיף 96- מהחברה נמסר, כי החברה מקבלת את ההערה ומודה למבקר על הפניית תשומת הלב. החברה תפעל לפיתוח אשר יפריד בין דיווחי תקלות דחופות לדיווחים אחרים.
41. התייחסות חברת FSM לסעיף 99- מהחברה נמסר לגבי סעיף 2.2.2 לחוזה, כי מבחינה כמותית מתבצעים כ 3000 תיקוני אופניים בחודש. כלומר, סטטיסטית כל זוג מטופל אחת לשבועיים. במהלך ארבעת החודשים האחרונים הוטמעה מערכת מלאי התומכת בתהליך ובתיעוד. כמו כן נמסר כי החברה מבצעת את סעיף 2.3.3 לנספח ז' כלשונו.

שירות לקוחות

42. התייחסות חברת FSM לסעיף 103: מהחברה נמסר כי היא מפעילה את מוקד השירות מעבר לנדרש בחוזה. העברת חלק מהשירות מהמוקד הפנימי לחברת שירותים המתמחה בתחום התבררה כמהלך נכון שהביא לשיפור הזמינות ורמת השירות. למרות זאת, במוקד שבמשרדי החברה נמצאים נציגי שירות בכירים וותיקים העונים לפניית של לקוחות בחלק מהיום ומהווים גורם בכיר לטיפול בבעיות מורכבות. עוד יצוין כי מערכות המידע הנמצאות בשימוש של המוקד החיצוני הינן מערכות החברה כך שהמידע נגיש ומבוקר ע"י החברה. למוקד החיצוני אין הרשאה לביצוע זיכויים והללו נעשים רק ע"י המורשים לכך במוקד שירות הלקוחות של החברה.
43. התייחסות חברת FSM לסעיפים 104-107: מהחברה נמסר כי הנושא נמצא בבדיקה וטיפול.
44. התייחסות חברת FSM לסעיף 108: מהחברה נמסר כי הנושא נשלח לחברה שפיתחה את מערכת ה CRM לבידור. באופן כללי סימן המינוס נובע מבאג באפליקציה המתרחש כאשר ישנה פנייה אשר לא מצריכה המשך טיפול (למשל לקוח מתקשר לברר היכן יש מסוף ברחוב אלנבי ונענה ע"י המוקדן) ואז ייתכן הפרש בפרק הזמן של הצבת הנתונים.
45. התייחסות חברת FSM לסעיף 112: מהחברה נמסר כי הנושא נבדק ולא אותר המקרה. אם עדיין קיים נודה להפניית הביקורת ע"מ לתקן את התקלה.
46. התייחסותנו לסעיף 113: נעשה נסיון לחבר בין המוקד העירוני 106 למוקד החברה באמצעות האינטרנט. הניסיון לא עלה יפה בשל קושי של מחלקת המחשוב בערייה לפתור בעיות של אבטחת מידע. לאחר שנה בוצע פיילוט שעבר בהצלחה והפניות החלו לזרום מהמוקד העירוני למוקד החברה. המוקד העירוני הסב את תשומת ליבנו כי הפניות לא נענות ורק אז התברר כי קיימת עדיין תקלה באבטחת המידע ולא ניתן היה "למשוך" את הפניות מהמוקד העירוני. בבדיקת הפניות ע"י מנהל הפרויקט התברר שהפניות הללו רובן ככולן דחופות ונוגעות לאופניים אבודים. לפיכך בסיכום עם מנהל מוקד 106 הוחלט, כי כל דיווח הקשור לאופניים אבודים ידווח בטלפון מול הבקרה בזמן אמת. כל שאר פניות שירות לקוחות אמורות להיות מדווחות ישירות למוקד החברה.
47. התייחסותנו לסעיף 115: כפי שהוסבר למבקר קיימים 3 סוגי מספרים: שילדה (ייצרן), מס' מנעול (המספר הבלוט על האופנים שבעזרתו המשנעים והלקוחות מזהים את מספר האופניים) ומס' שילדה עם ברקוד לנוחיות ספירות מלאי.
- מן החברה נמסר כי מספר השלדה מתועד ומנוהל במערכת התחזוקה. לקוח המדווח על תקלה, עושה זאת לפי מספר המנעול המוצלב באופן אוטומטי במערכת התחזוקה.

איכות האופניים

48. התייחסות חברת FSM לסעיף 117: מהחברה נמסר כי ייצרן האופניים הגרמני הפסיק לייצר אופניים בגרמניה ועבר לרכוש את השילדה מייצרן בסין. האופניים המסופקים לרשות הינם אחידים. המסמכים שהועברו למבקר מהווים תו תקן באמצעותו שוחררו כל המשלוחים מהמכס. תו התקן הנ"ל בתוקף עד 14/7/2014.
49. התייחסות חברת FSM לסעיפים 118-119: מהחברה נמסר כי התקבל מסמך חתום ע"י שני מנהלים בחברה הגרמנית- המנכ"ל וסגנו.

מעקב אחר פעילות התחנות ורווחיהן

50. התייחסותנו לסעיף 123: מדיניות העירייה באשר לפריסת התחנות בעיר - כאמור בתשובת המנכ"ל המצוטטת בסעיף, מדיניות העירייה הינה הצבת תחנות גם באיזורים בהם הביקוש נמוך כדי לתת מענה לתושבים המתגוררים באזורים אלו, כתחבורה ציבורית לכל דבר ועניין. מדינות זו עודנה על כנה, לא חל בה שום שינוי ולפיכך לא נדרש דיון בשינויים על רקע היעדר ביקוש. מסיבה זו, גם אין שום סתירה להוראת החוזה.

אתר האינטרנט

51. התייחסותנו לסעיף 127: נפלה טעות במסמך האיפיון. לא ניתן לרכוש מנוי יומי באינטרנט.
52. התייחסותנו לסעיף 128: הערת המבקר אינה נכונה. המפה קיימת באתר ומצוינים על גביה מיקומים וזמינות אופניים המעודכנים בזמן אמת. קישור למפה זו מופיע גם באתר עיריית ת"א-יפו.
- נשמח לעמוד לרשותכם לשאלות והבהרות נוספות.

בברכה,

ע. ש. מנכ"ל

העתקים:

גזבר העירייה

מנהל לשכת התאגידים

ט"ז בחשוון תשע"ד
20 אוקטובר 2013
סימוכין: 34835713

אל: מבקר העירייה

מאת: גזבר העירייה

הנדון: טיוטת ממצאים לדו"ח ביקורת בנושא פרויקט ה"תל אופן"

מבקר העירייה: 31364013 מ-11.9.2013
אגף תקציבים וכלכלה 283/13 מ-29.9.2013
אגף החשבות 35111913 מ-20.10.2013

רצ"ב תשובות אגפי החשבות ואגף תקציבים וכלכלה המהוות התייחסות מינהל הכספים לטיוטת ממצאי דו"ח הביקורת בנושא פרויקט ה"תל אופן".

בברכה,

גזבר העירייה

העתקים:

סגן הגזבר ומנהלת אגף התקציבים
סגן גזבר ומנהל אגף החשבות
מנהל לשכת התאגידים
סגן מבקר העירייה
סגנית מנהלת אגף התקציבים
סגן מנהל אגף החשבות
מנהלת מחלקת תכנון תקציבי

תיק:

מבקר העירייה/טיוטת ממצאים לדו"ח ביקורת בנושא פרויקט ה"תל אופן"



תל אביב-יפו
 מנהל הכספים
 עיריית תל אביב-יפו

אגף תקציבים וכלכלה

כ"ה בתשרי תשע"ד
 29 בספטמבר, 2013
 סימוכין : 13 / 283

אל : מתאמת פעולות מינהל הכספים
 מאת : ס' גזבר ומנהלת אגף התקציבים

הנדון: טיוטת ממצאים לדו"ח ביקורת בנושא תל אופן

להלן התייחסות אגף תקציבים וכלכלה לטיטות הממצאים :

1. לסעיף 54 - אושרה הקצאה בסך 180 אש"ח במסגרת תקציב הפרוייקט הכולל, להקמת משאבות ניפוח אוויר לאופניים ב- 21 תחנות.

ב ב ר כ/ח

ס' גזבר
 ומנהלת אגף התקציבים

העתק:
 ס' מנהלת אגף תקציבים וכלכלה,
 מנהל תקציב הכנסות וגיוס משאבים
 אגף תקציבים וכלכלה
 אגף תקציבים וכלכלה
 תיק: מבקר העירייה

\\ofc12801\takzivim\takziv\MEVAKER\2013\283-13.docx





עיריית תל-אביב-יפו
מינהל הכספים
מזרע החשבונות

מינהל כספים
לשכת גזבר
20-10-2013
נתקבל

טייז בחשון, התשע"ד
20 אוקטובר 2013
סימוכין: 35111913

הנדון: התייחסות לטיוטת ממצאים לדו"ח בקורת בנושא פרויקט ה"תל אופן"

התייחסות לסעיף 33

הרשות לפיתוח כלכלי מעסיקה באמצעות חברת אורחייטק 2 פקחים בעיר תל-אביב. פקח אחד לנושא התל אופן ופקח אחד לפרויקטים אחרים של הרשות. מכיון שהחברה מגישה חשבונית אחת עבור 2 המפקחים הדרישה מהעירייה היא בגין אחד, כלומר מחצית מעלות החשבונית. עלות מפקח להודש היא כ-16 אש"ח וברמה שנתית כ-200 אש"ח. בכל מקרה, התשלום מועבר עפ"י הביצוע בפועל עם הצגת החשבונית ששולמה ע"י החברה. מצ"ב דוגמאות דרישת התשלום של הרשות לפיתוח כלכלי ובו מוצגת חשבונית עלות העסקת 2 מפקחים אך דרישת התשלום היא עבור מחצית הסכום.

התייחסות לסעיף 43

בהסכם בין העירייה לרשות לפיתוח כלכלי, בסעיף 6.2 תוספת לתמורה בגין הצלחה נקבע מנגנון החישוב של עמלת ההצלחה ובו נכתב כך:

"בנוסף לתמורה, על מנת לעודד את הגברת ההכנסות מהפרויקט תשלם העירייה לרשות עמלה מספית מן ההכנסות ברוטו בגין הצלחה. גובה העמלה הנוספת לרשות ייקבע בהתאם לגובה סך התקבולים מהפרויקט ברוטו (כולל מע"מ), ויגזר מסך התקבולים מהפרויקט ברוטו,..."

לאור האמור בחוזה יש לחשב את עמלת ההצלחה עפ"י סך תקבולים ברוטו, כולל מע"מ, כלומר 11,655 אש"ח. עפ"י הטבלה ועל פי החישוב שנבדק על ידי בקפידה, הועברו לרשות לפיתוח כלכלי סך של 957,840 ש"ח בגין עמלת הצלחה. בנוסף, יש לציין כי התשלום במלואו הועבר לרשות רק לאחר קבלת אישור ר"ח המאשר את נתוני ההכנסות.

מצ"ב דרישת התשלום של החברה והחישוב של העמלה על פי הטבלה והמדרגות שמופיעים בחוזה.

ב ב ר [כ ה ,

סגן מנהל אגף חשבונות

העתק:

חשבת חטיבת התפעול



ב' בחשון, התשע"ד
 6 אוקטובר 2013
 סימוכין : 33262713

אל : מבקר העירייה

הנדון: התייחסות לדוח ביקורת בנושא "תל אופן"

להלן התייחסותי לממצאים של הביקורת:-

אנו ראינו כבר בתחילת שנת 2012 את כמות הבעיות שתושבים מתלוננים על פרוייקט "תל אופן" ולכן לחצתי על מנכ"ל רשות הפיתוח לקבל את הבעיות והמפגעים במערכת ממוחשבת כך שנוכל לעקוב אחר כל הבעיות. לצערי הרב לחברה לקח יותר משנה להתחבר למערכת המוקד כך שנוכל לעקוב אחר כל הפניות בנושא זה.

במשך כל שנת 2012 הקלדנו את ההודעות על תקלות ומפגעים, במערכת המוקד העירונית כאשר כל פניה הועברה במייל לעובדים שקיבלנו את שמותיהם, כמו כן בחלק גדול יידענו את מנהל הפרוייקט (מר א.) בטלפון, או ב-S.M.S על הבעיות חריגות.

בשנת 2013 החברה הצליחה להתחבר למערכת המוקד העירונית ולאחר החיבור נעשתה פעמיים הדרכה לעובדים אשר אמורים לעסוק בקבלת ההודעות במערכת.

כיום, מתחילת השנה קיימים 789 הודעות פתוחות שעדיין החברה לא טיפלה בהם, או לא דווחה על כל טיפול.

לגבי סעיף 113 הסבר על ההודעות מפורטות:-

הודעות שרות 3789243 – הודעה זו התקבלה בתאריך 1 לינו' 2012 שבשד' מ. 19" קיימים אופניים "תל אופן" שבוע ימים בחצר האחורית" ההודעה הועברה במייל לחברה, לעובד בשם משה ולאחר מכן ההודעה נסגרה, תהליך העבודה מול המוקד היה נכון.

הודעות שרות 4240155 הודעה זו התקבלה ב- 28 למאי 2013 שברח' ג. 1 "אופניים מפונצרות על המדרכה" ההודעה נסגרה על ידי עובד החברה בשם מ א ב- 29 למאי כאשר אבחנת הסגירה שלו בסגירת ההודעה לא היתה נכונה.

הודעת שרות 4272832 הודעה זו התקבלה על אופניים קשורות נטושות, הודעה זו הועברה למשל"ט אגף הפיקוח וזה מסר שהאופניים הינם אופני " תל אופן" לאחר קבלת דווח זה הנציג הבכיר שאחראי על הקשר עם החברה, ניסה לבדוק את הנתונים אולם הטלפון של הפונה היה מנותק לכן ההודעה נסגרה שלא טופלה מסיבות שונות. לידעתך.

בכבוד רב,

י. כ.

מנהל מוקד שרות 106

העתקים: