



## ביטול דוחות חנייה באגף החנייה

### תוכן עניינים

עמוד

1	..... כללי
1	..... ממצאים
1	..... הבסיס החוקי
2	..... סמכות תובע
3	..... נתונים כמות דוחות שבוטלו
5	..... תהליך הטיפול בפניות
6	..... מוקדים (מוקד טלפוני, קבלת קהל, פניות בכתב)
7	..... ערוצים יזומים לביטול דוחות
7	..... פורום פסילה
10	..... תווי חנייה
12	..... התיישנות דוחות
12	..... יחידת התובעים מבנה ארגוני ותחומי אחריות
14	..... תהליך העבודה
17	..... תפוקת תובעים
18	..... מערכת מלודי בקרות
21	..... רציפות דוחות
23	..... ביטול דוחות בני משפחה
23	..... עילות: 62, 51, 64, 65
32	..... תקלות (של גורמים עירוניים) המובילות לביטול דוחות
38	..... מסקנות
43	..... המלצות



## כללי

1. אגף החנייה (להלן: האגף) אחראי על גבייה וברורים, של דוחות חנייה ותווי חנייה, הנפקת תווי חנייה לתושבי תל אביב - יפו, אכיפה מנהלית כלפי חייבים על פי פקודת המיסים גבייה.
2. בין מטרות האגף:
  - א. שמירה על איזון נכון בין שירות אדיב, גבייה מרבית ויעילות תפעולית.
  - ב. קידום שירות איכותי, נגיש, זמין וידידותי.
3. החל מנובמבר 2008, כל פעילות בגין דוחות חנייה מתנהלת במערכת מלוד"י (להלן: מלודי). תהליך הטיפול בדוח, מובנה במלודי, בהתאמה לחוק סדר הדין הפלילי בנושא.
4. באחריות יחידת התובעים באגף החנייה (להלן: היחידה), מתן החלטה לפניות לקוחות ל: בקשת ביטול הודעות תשלום קנס, להפחתת קנסות ופיגורים, טיפול בתביעות המוגשות כנגד העירייה בנושא חנייה ואכיפה והגשת כתבי הגנה. ייצוג העירייה בבתי משפט, בנוגע להליכים משפטיים בנושא חנייה.
5. בשנת 2015 נרשמו 817,125 דוחות, בוטלו במלודי 143,931 דוחות (לא כולל: דוחות שנים קודמות, הפחתות, דחיות, הסבות). החלטה שלילית, ניתנה לפניות לגבי 23,128 דוחות, שנערכו בשנת 2015. התפלגות דוחות חנייה לפי מספר סידורי עבירה לשנת 2015.
6. הביקורת, בדקה את מרכיבי ביטול הדוח, והיבטים של חוקיות, איכות שרות, יעילות תפעולית, חשיפה לסיכונים בתהליך הביטול. הביקורת בדקה כ- 200 דוחות, ובשיתוף עם אגף החנייה, הופקו דוחות BO/BI למאות דוחות נוספים.
7. בנוסף, ערכה הביקורת מעקב, אחר חלקם של הממצאים, שעלו בדוח ביקורת בנושא "מחלקת חנייה ואכיפה" בשנים 2004/5 בנושאים, המתייחסים ליחידת התובעים באגף. מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "באגף החנייה החל תהליך אפיון למערכת CRM. במסגרת זו, יפותח כלי מחשובי באמצעותו ישובצו פניות על שם תובע ויחאפשר לו להקליד ולעדכן את החלטתו ישירות למערכת ללא צורך בהתערבות נציגי שירות. כמו כן, ייוחן מענה רחב, לבקרות בתהליך טיפול בפניות (תפוקות, בקרת כמות ואיכות), סריקת פניות, תיעוד פעולות שבוצעו, איחוד וטיפול מידי בחריגים. המערכת מתוכננת לעלות לאוויר בסוף שנת 2017".

## ממצאים

## הבסיס החוקי

8. הגשת דוח חנייה – חוק עזר לתל אביב – יפו (העמדת רכב וחנייתו) התשמ"ד 1983.
  9. בקשה לביטול הודעת תשלום קנס – סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב – 1982.
- "מי שנמסרה לו הודעת תשלום קנס ישלם, תוך 90 ימים מיום ההמצאה את הקנס. זולת אם:



- א. הגיש לתובע, תוך 30 ימים מיום ההמצאה בקשה לביטול.
- ב. הודיע תוך 90 ימים מיום ההמצאה שיש ברצונו להישפט על העבירה.
- ג. במקרים בהם החליט תובע שלא לבטל את הקנס, תומצא לפונה הודעה על החלטתו.
- ד. הפונה רשאי להגיש בקשה להישפט תוך 30 ימים מיום המצאת החלטת התובע בעניין הביטול."
10. אופן הגשת הבקשה לביטול הודעת תשלום קנס –  
תקנה 42 לתקנות סדר הדין הפלילי, התשל"ד 1974  
"א) בקשה לביטול הודעת תשלום קנס לפי סעיף 229(א) לחוק תוגש בכתב לחובע, לפי המען הרשום בטופס הודעת תשלום הקנס, תוך התקופה שנקבעה לתשלום הקנס בהודעת תשלום הקנס; בבקשה יפורטו הנימוקים ויצורפו לה, אם ישנם, המסמכים המאמתים את טענות המבקש.  
ב) בבקשה לביטול הודעת תשלום קנס שהוגשה באיחור יפורטו הנימוקים לאיחור ויצורפו המסמכים המאמתים אותם.  
ג) קבלה על משלוח הבקשה לתובע לפי תקנה זו בדאר רשום תהיה ראייה לתאריך המשלוח."  
התיישנות עבירה -
11. 225.א. (א) עברה שנה מיום ביצוע עבירת קנס, לא יוגש עליה כתב אישום ולא יומצאו בענינה הזמנה לפי סעיף 222 או הודעת תשלום קנס לפי סעיף 228(ב); ואולם, בעבירת קנס שהיא עבירת תעבורה כמשמעותה בפקודת התעבורה, ובעל הרכב הוכיח כי לא חלה עליו אחריות לעבירה לפי סעיף 27 לפקודה האמורה, ניתן להגיש כתב אישום או להמציא הזמנה למשפט או הודעת תשלום קנס, למי שנהג ברכב אם לא עברו שנתיים מיום ביצוע העבירה.
12. סגנית ליועמ"ש ומנהלת צוות שירות לקוחות, מסרה לביקורת כי, "התובעים דנים בבקשות שהוגשו גם לאחר 30 יום ממועד קבלת הדוח. סעיף 229 לחסד"פ, פותח פתח לפנייה, שאינה במועד לצד הנמקה, ויתרה מכך, מאפשר אף לבטל דוח לאחר תשלומו. הדבר נובע משילוב של הפן המשפטי, לצד הפן השרותי. כלומר, ניתן לדון בבקשה לגופה גם אם הוגשה באיחור ובטרם הפך הדוח לחלוט. בכך נעשה צדק עם הפונה, לדוגמא במקרים בהם הדוח בטל מעיקרו, נפלה טעות ברישום הדוח וכדו'".
13. האמצעים שהעמידה העירייה להגשת טופס בקשה לביטול הודעת קנס:  
א. טופס מקוון באתר האינטרנט העירוני - ללא תור וללא המתנה.  
ב. טופס מודפס שישלח בפקס או בדואר.  
ג. במשרדי אגף החניה, שד' ירושלים 110, יפו.

**סמכות תובע**

14. סעיף 229 (ג) לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב] התשמ"ב 1982, העניק סמכות לתובע שהוסמך בידי היועץ המשפטי לממשלה, לבטל הודעת תשלום קנס שנמסרה בשל עבירה של ברירת משפט, אם נתקיימה אחת העילות הקבועות בחוק ובהתאם לתנאים הקבועים בו. כן,



מוסמך התובע, לבטל או להפחית את תוספת הפיגור על קנס שלא שולם במועדו, בהתאם לעילות הקבועות בחוק. התובע אינו מוסמך להפחית את שיעור הקנס עצמו.

15. הנחיה לתובעים - ביטול הודעות תשלום קנס -

היועץ המשפטי לממשלה, פרסם הנחיות לתובעים בנושא ביטול הודעות תשלום קנס. (הנחיה מספר: 4.3040 עדכון מתאריך 4.12.2011). מטרת ההנחיה, להדריך את התובעים בכל הנוגע לטיפול בבקשות, ביטול הודעות קנס ותוספות פיגור, ובעיקר בהפעלת שיקול דעתם לגבי הבקשות האמורות.

16. ההנחיות לביטול דוח, "תורגמו" על ידי משפטני היחידה באגף, לעילות. עילות אלה, מדריכות את התובעים, בהחלטות על: דחיית פנייה לביטול הודעת תשלום קנס, ביטול והפחתה של הודעת תשלום קנס.

17. במלודי, טבלה, המונה 34 עילות ביטול, ממוספרות בקוד עילה. בהחלטת תובע לביטול או הפחתה של דוח, רושם התובע מספר העילה בגינה בוטל הדוח.

#### נתונים על כמות הדוחות שבוטלו בשנת 2015

18. קיים שוני בנתונים המתייחסים לכמות הדוחות שבוטלו בשנה שוטפת 2015. כמפורט להלן:

מס"ד	סוג הדוח	כמות הדוחות	מיועד ל-	הערות
א	דוח רווח והפסד 2015	143,841	משרד הפנים	סך הביטולים 16,647,112 ₪
ב	התפלגות החלטות תובעים בשנת 2015, אגף החנייה	166,277	ליועמ"ש לממשלה	הועבר ליועמ"ש לממשלה בתאריך 8.6.2016. כמות הדוחות בטבלה, מתייחסים לביטולים במלודי בלבד (אינם כוללים אכיפה)
ג	נתונים על כמות ביטולים מלודי	143,931	לעירייה	קבצים שהועברו לביקורת בחודש מרץ 2016 מאגף המחשוב

#### הערות הביקורת:

1. הדוח הכספי נכון לתאריך 31.12.2015. מנהלת מחלקת מערכות מידע תפעול וניהול באגף המחשוב מסרה לביקורת כי, הנתונים הסופיים של הדוחות המתייחסים לשנת 2015, מעודכנים בפועל בתאריך 1.8.2016. ראש תחום מערכות מידע ותוכנה באגף המחשוב מסר לביקורת, כי דוח מעודכן כאמור מופק עפ"י בקשה, וככל הנראה לא הייתה בקשה להפקת דוח מעודכן.
2. הדוח "התפלגות החלטות תובעים בשנת 2015, אגף החנייה", מופק באגף החנייה. הנתונים בדוח אינם מצטמצמים לדוחות שנרשמו בשנה קלנדרית 2015, אלא, לסך הפעילות, שנעשתה בנושא ביטול דוחות במהלך שנת 2015.



3. לנושא מבנה הדוח המוגש ליועמ"ש לממשלה, מסר מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע

לביקורת: "עילות הפחתה ועילות הסבה נכתבו בנפרד מהסיבות הבאות:

1. באשר ל"עילות הפחתה" הכוונה לביטול או הפחתה של תוספות הפיגור בהתאם לסעיף 229(ו) לחוק סדר הדין הפלילי ולסעיף 4 להנחיות היועץ המשפטי לממשלה בעניין ביטול הודעות תשלום קנס. זאת – בשונה מביטול הודעת תשלום הקנס עצמה המוסדר בסעיף 229(ג) לחוק סדר הדין הפלילי ובסעיף 4 להנחיות היועמ"ש שלעיל, מדובר בשני ביטולים השונים לחלוטין במהותם ולפיכך החלטנו להפרידם בדוח שהוגש ליועמ"ש לממשלה.

2. באשר להסבות, אכן מבחינה משפטית מדובר גם כאן בביטול של דוח, אך בהבדל מביטול "רגיל" של דוח, כאן הביטול הוא בעצם רק של שם הנהג ואילו הדוח שריר וקיים, אלא שעל שם אדם אחר. לאור עובדה זאת, ומאחר שמדובר בהחלטה שהיא טכנית בעיקרה, ומצריכה בד"כ פחות הפעלת שיקול דעת, מצאנו לנכון להפריד את ההסבות של דוחות של חברות ההשכרה והחברות הפרטיות, מעילות הביטול. עם זאת אין מינעה לאחד בדוח שמוגש ליועמ"ש לממשלה הסבות אלה עם עילות הביטול.

3. לעניין השאלה כיצד יש דחיות, אך אין נתון על מספר פניות נשיב:

על פי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, לעניין ביטול הודעות תשלום קנס, הדוח שמוגש ליועמ"ש כולל את סך כל החלטות התובעים. החלטות התובעים ניתנות בגין כל דוח בנפרד. לפיכך, סך כל החלטות התובעים לפי מפתח דוח, בעצם כולל את סך כל הדוחות שהוגשו עליהם בקשות. כך לדוגמא, פונה לאגף יכול לפנות בפניה אחת לאגף, אך לכלול בתוכה בקשת ביטול בגין 10 דוחות. פונה אחר יכול לפנות לאגף 10 פעמים, בנפרד על כל דוח. מאחר, שהתובע דן בכל דוח בנפרד, הרי אין משמעות מבחינת דיווח ליועמ"ש לממשלה למספר הפניות, אלא למספר הדוחות שלגביהם הוגשו בקשות".

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: השוני בנתונים נובע מהעובדה שהדוחות המוזכרים בסעיף זה הופקו לצרכים שונים בתקופות זמן שונות, לפי הפירוט הבא:

- סעיפים א' ו-ג' - נתונים בגין דוחות שהוגשו בשנת 2015 ובוטלו ב-2015 ולא יאוחר מתאריך 31/12/2015.

- סעיף ב' - מתייחס לדוחות שנרשמו בשנת 2015 ושבוטלו בשנת 2015 ו-2016 [עד מועד הפקת הדוחות ליועמ"ש לממשלה, קרי יוני 2016].

19. נתונים בדבר כמות דוחות כוללת לשנת 2015:

א. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, מסר לביקורת בתאריך 31.7.16, כי במערכת לולה טאק+IPI באגף הפיקוח, קיימים 812,000 דוחות.

ב. נציגת שירות בכירה ומפקחת ראשית באגף החנייה, מסרה לביקורת בתאריך 24.5.16, כי במערכת מלודי קיימים 817,178 דוחות.

ג. דוח רווח והפסד 2015, אגף החנייה, נכון ל- 31.12.15 קיימים 807,882 דוחות.

ד. ראש תחום מערכות מידע ותוכנה באגף המחשוב, מסר לביקורת בתאריך 10.2.16 נתונים על כמות של 817,125 דוחות.



מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:

- נתוני כמות הדוחות בסעיף א' מתייחסים לדוחות ממוחשבים בלבד. דוחות שנערכים באופן ידני לא באים לידי ביטוי בנתונים בשל קליטה מאוחרת במערכת מלווי (הם לא קיימים במערכות IPI ולולה-טאק).
- הנתון בכמות הדוחות, המוזכר בסעיף ג', נכון לתאריך 31/12/2015 והוא לא כולל דוחות שנערכו באופן ידני כאמור לעיל.
- השוני בנתונים בסעיפים ב' ו-ד' נובע מהפרשי עיתוי המושפעים מתאריך הפקת הנתונים וקליטת דוחות מאוחרת לדוחות ידניים.

#### תהליך הטיפול בפניות

20. הטיפול בפניות, מתנהל בשלושה מוקדים: מוקד טלפוני, מוקד קבלת קהל, מוקד קבלת פניות בכתב. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע, הדגיש כי כל פנייה בנושא ערעור על דוח, המגיעה לאחד המוקדים, על הנציג מקבל הפנייה להעבירה לתובע, מבלי שיש לנציג שיקול דעת אם להעביר את הפנייה לתובע או לא. העברת הפנייה מהמוקדים אל התובע נעשית באמצעות שני הטפסים להלן:
21. **טופס "החלטת תובע" (טופס מספר 36 24446 1)** נחלק לשניים. חלק אחד, לשימוש נציג המוקד, בה מפרט תמצית הבקשה/הפנייה, שם החייב, מספר/י הדוח/ות, פרטי המטפל בפנייה, המלצה של הנציג המוקד לתובע. בחלק השני, החלטת התובע, הנימוק להחלטה, תאריך ההחלטה, מספר העילה. בחוק נקבע כי, ההחלטה לגבי הפנייה היא של התובע בלבד, אין מקום להמלצה של נציג המוקד לתובע. הטופס במתכונתו הנוכחית אינו תואם למצב זה.
22. **טופס "בקשה לעיון - דוחות חנייה" (טופס מספר 36 24359 1)** מיועד לשימוש המוקד הטלפוני בלבד. מתחלק לשלושה חלקים, חלק אחד, מיועד לפרטי הנציג הייעודי המטפל בפנייה, שם הלקוח, מספרי דוחות. חלק שני, תמצית הבקשה/ הפנייה, כולל המלצה של המטפל לתובע. חלק שלישי, החלטת התובע, הנימוק להחלטה, תאריך ההחלטה, מספר העילה. בחוק נקבע כי, ההחלטה לגבי הפנייה היא של התובע בלבד, אין מקום להמלצה של נציג המוקד לתובע. הטופס במתכונתו הנוכחית אינו תואם למצב זה.
- בהתייחס לסעיפים 21 - 22 מסר מנהל אגף החנייה לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "הטפסים שוונו בהתאם להמלצת הביקורת וכמפורט בטיטות הממצאים. נציג השירות מציין כיום את טענות הפונה בלבד ולא ממליץ לתובע על החלטה כזו או אחרת. במהלך חודש דצמבר 2016 יחל שימוש בגרסת הטפסים החדשה."

#### מוקד טלפוני - דגשים

23. המוקד מונה 39 עובדים. מנהל המוקד, שלושה צוותים הכוללים: מנהל צוות, נציג ייעודי, נציג שרות. המוקד מטפל בנושאים המתאפיינים בטיפול שעשוי לארוך עד שמונה ימים.
- מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "בתקציב העירייה לשנת 2016 נכללו בתקציב מחלקת שירות לקוחות 86 משרות לפי הפירוט הבא: 71 משרות תקניות, 15 משרות חולפות. מסך המשרות התקניות 5 משרות מנהלים."



24. לכל צוות תיבת מייל משלו. הפונה מקבל עם פנייתו את כתובת המייל של הצוות אליו פנה לראשונה. במוקד, יושב תובע תורן, ונותן החלטה בנושא הפנייה על גבי טופס "החלטת תובע". בטופס התובע, אמור לסמן את ההחלטה שקיבל, במקום המיועד לכך, לנמק החלטתו, לציין את קוד עילת ביטול.
25. התובע אינו מקליד למערכת המלוּדי את החלטתו. מי שמקליד את החלטת התובע, הוא הנציג הייעודי. הנציג הייעודי, מקליד את שם התובע וההחלטה של התובע, נכנס למסך ביטול אם הוא מורשה, ולוחץ על פעולה "עדכן". התובע, אינו בודק התאמה בין ההחלטה שרשם בטופס, לבין ההקלדה במלוּדי, שביצע הנציג הייעודי. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף החנייה, יזם וביצע בקרה ספורדית בנושא זה, הגם שלא הוגדר פורמלית כי הוא אחראי לבקרה זו.
26. במערכת מלוּדי אין שדה של תאריך החלטת התובע. תאריך ההחלטה במלוּדי, הינו למעשה, תאריך עדכון ההחלטה של נציג השרות הייעודי, ולא תאריך החלטת התובע בפועל.
27. הנציג הייעודי נכנס למסך הראשי במלוּדי, ובודק שהפעולה שביצע עודכנה, ומופיע על גבי המסך, סטטוס סופי, ביטול ועילת ביטול. בשלב זה, הנציג הייעודי מודיע לפונה טלפוני, או באמצעות משלוח sms על החלטת התובע.
28. לדברי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף החנייה, החלטת תובע, נשמרת שנתיים על פי חוק הארכיונים. טופס החלטת תובע, אינו נסרק מסיבה של עלויות. עם זאת, נשמר הטופס בארכיב האגף.
29. המוקד מטפל בממוצע בסדר גודל של כמה מאות פניות בחודש.
- מוקד קבלת קהל – דגשים**
30. במוקד 17 עובדים, צוותים המורכבים (בשונה מהמוקד הטלפוני), ממנהל צוות, ונציג שרות.
31. ככלל, המוקד פותח וסוגר את הטיפול בפנייה, במקום. לצורך כך, יושב במוקד, תובע תורן (במקרים של עומס, 2 תובעים), ונותן החלטה בנושא הפנייה על גבי טופס "החלטת תובע".
32. התובע אינו מקליד למערכת המלוּדי את החלטתו. מי שמקליד את החלטת התובע, הוא נציג השרות. נציג השרות, מקליד את שם התובע וההחלטה של התובע, נכנס למסך ביטול אם הוא מורשה, ולוחץ על פעולה "עדכן". התובע, אינו בודק התאמה בין ההחלטה שרשם בטופס, לבין ההקלדה במלוּדי שביצע הנציג הייעודי. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף החנייה, כאמור לעיל, מבצע בקרה ספורדית בנושא זה.
33. נציג השרות מעדכן את הלקוח על החלטת התובע, ובהתאם לבקשת הלקוח, ממציא לו, תדפיס או מכתב של סטטוס הטיפול בפנייה. המוקד מטפל בממוצע בסדר גודל של כמה מאות פניות בחודש.
- מוקד פניות בכתב – דגשים**
34. המוקד מונה 18 עובדים. הפניות מגיעות למוקד משלושה מקורות: טופס מקוון, פקס, דואר ישראל.
35. במוקד זה בלבד פועלת מערכת ניהול פניות. נציגת שרות מעדכנת את ההחלטה, סוגרת את הפנייה. ההחלטה מתעדכנת במודול פניות בהיסטוריית מצבים.



36. במוקד פניות בכתב החומר נסרק כולו. מכתב תשובה לפונה מופץ בדואר או במייל. מוקד פניות בכתב מקבל בממוצע כ-6,000 פניות בחודש.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: פניות בכתב שמתקבלות באגף נסרקות במלואן. למעט תשובות ממוחשבות בהן אנו מודיעים על ביטול הדו"ח אשר נשמרות בארכיון וזאת, מטעמי חסכון. פניות שנסרקות נשמרות בארכיון לתקופה בת שנתיים. בתום השנתיים הן נגרסות בהתאם להוראות חוק הארכיונים."

37. ריבוי התחנות, בתהליך העבודה, משפיע על משך הטיפול הכולל בפנייה, וכתוצאה מכך, על איכות השרות ללקוח.

38. תהליך העבודה ביחידת התובעים המתבצע באופן ידני ולא ממוחשב, העדר שיבוץ תובע לפנייה, החלטה שהתובע רושם בכתב יד, הקלדת ההחלטה הנעשית על ידי נציג שירות ולא על ידי התובע, העדר בקרה של התובע על ההתאמה בין ההחלטה שנתן לבין ההחלטה שעודכנה במערכת, יוצרים סיכון, ומכאן גם, צורך מתמיד בקיום בקרות, הרשאות ופיקוח.

39. בשנים 2004 – 2005 הוכן דוח ביקורת על מחלקת חניה ואכיפה. הדוח ייחד פרק ליחידת התובעים, בו הוצף תהליך העבודה ביחידת התובעים בהיבטים שפורטו לעיל. הממצאים מצביעים על כך, שלא חל שינוי, בתהליך העבודה של התובעים.

#### ערוצים יזומים לביטול דוחות באגף

40. נוסף לערוץ הפניות שפורט לעיל, קיים ערוץ יזום, לביטול דוחות של אגף החנייה, בשיתוף ובתיאום יחידת התביעות באגף בנושא:

א. ועדת פסילות

ב. תווי חנייה

ג. התיישבות דוחות

#### פורום פסילה באגף החנייה (קוד עילת ביטול 31 טעות ברישום הדוח)

41. סעיף 1א.3. בהנחיות היועץ המשפטי לממשלה מציין: "תובע רשאי לבטל הודעת תשלום קנס אם לאחר שבדק את טענותיו של המבקש נוכח, לאור אחד הטעמים הבאים שלא נעברה עבירה: (1) נפלה טעות עובדתית ברישום הודעת תשלום הקנס (כגון העדר תמרוך, תמרוך שנמצא בלתי חוקי וכדומה).

(2) לא נתקיים אחד מיסודות העבירה, למשל: הודעת תשלום הקנס נמסרה לבעל פטור מהחובה לחגור חגורת בטיחות, לנכה שחנה במקום המיועד לרכב נכה, לבעל תו חניה החונה בחניה מסודרת באזורו, לבעל רכב החונה במקום המיועד לפריקה ומעינה בעת שהוא עסוק בכך, וכיוצא באלה.

(3) הודעת תשלום הקנס נמסרה למי שאינו בר עונשין."



42. סעיף 1.3 א.1 "תורגם" ביחידת התביעות לעילה 31. מנהלת צוות תובעים - שרות לקוחות, מסרה לביקורת:

"אנו משתמשים בעילה 31 בשני המקרים, הן כאשר נפלה טעות עובדתית ברישום הדוח והן כאשר הדוח לא היה צריך להירשם מלכתחילה.

אציין, שיש מקרים בהם קשה להבחין בין שני המקרים.

לדוגמא - פקח רשם דוח בגין חניה בתחום אין עצירה, אך במקום אין כלל תמרור אין עצירה. הרי במקרה זה גם נפלה טעות עובדתית ברישום וגם הדוח לא היה צריך להירשם כלל."

43. הרכב הוועדה - תובע, ושלושה נציגים מאגף החנייה, נציג מאגף הפיקוח. מנהלת יחידת חייבים באגף החנייה משמשת בתפקיד יו"ר הפורום.

44. דוח שנפלה בו טעות בעת הרישום, הפקח אוסף את הדוח ומעביר אותו למרחב אליו הוא משתייך באגף הפיקוח. מנהל המשמרת והפקח רושמים מזכר על נסיבות המקרה. הדוח, בליווי המזכר של הפקח + מנהל המרחב, מועברים מאגף הפיקוח לאגף החנייה. באגף החנייה, מרכזת הוועדה מכינה את הדוחות בטבלת אקסל לדיון בוועדה.

45. במהלך שנת 2015 התקבלו באגף החנייה 4,509 דוחות בגין טעויות של פקחים ברישום הדוח. הוועדה התכנסה בשנת 2015 חמש פעמים והדוחות נדונו בוועדה כמפורט להלן טבלה שמסר לביקורת מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף:

#### פורום פסילה - התפלגות דוחות לשנת 2015

התפלגות	כמות דוחות
<b>טכני (הרצא דוח נוסף)</b>	<b>2,172</b>
בוטלו בוועדה	1,860
בוטלו ע"י תובעים במהלך השנה	307
החלטת תובע שלא לבטל	5
<b>חוסר אשמה (לא היה מקום לדוח)</b>	<b>2,201</b>
בוטלו בוועדה	1,922
בוטלו ע"י תובעים במהלך השנה	152
החלטת תובע שלא לבטל	125
הועברו לוועדה הבאה	2
<b>דוחות ידניים*</b>	<b>136</b>
בוטלו	126
בוטלו ע"י תובעים במהלך השנה	7
החלטת תובע שלא לבטל	3
סך הדוחות שנדונו בוועדה	4,509

\*דוחות ידניים\* - באגף החופים, יש פקחים, שבסמכותם לרשום דוחות חנייה. רישום הדוחות נעשה בפנקס ידני.



46. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע, מסר לביקורת כי, הדוח מרגע שנוצר, יוצר חיוב שנרשם במלודי, וביטולו יוצר פחת. חישוב ערך 4,374 דוחות שבוטלו, לפי ממוצע גובה סכום קנס של 164 ₪ בשנת 2015, עמד על 717,336 ₪.
47. הדוחות השגויים, מייצרים, פניות למוקדים, פעילות פורום פסילות, עדכון, צורך במעקב ובבקרות.
48. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, מסר לביקורת כי, במהלך שנת 2015 פקחי אגף הפיקוח רשמו 812,000 דוחות חנייה לכלי רכב, השגויים היוו 1% מכלל הדוחות שנרשמו. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, מסר לביקורת כי, במהלך שנת 2015 פקחי אגף הפיקוח רשמו 812,000 דוחות חנייה לכלי רכב, הדוחות השגויים היוו 1% מכלל הדוחות שנרשמו. והוסיף, כי אין מדובר בפקחים רציביסטים אלא בפקחים שונים, זאת בהמשך לתדריכים שניתנים להם מידי יום ביומו.
49. נציגת שירות בכירה ומפקחת ראשית מסרה לביקורת, כי לדוחות הממתינים להחלטת תובע בפורום פסילות, מעודכן במערכת מלודי קוד 970. בהגדרתו קוד זה הינו "ממתין לוועדה". עדכון בקוד זה, "מקפיא" באופן אוטומטי המשך הליכים לדוח, ומעדכן במקביל במערכת מלודי את סיבת ההשהיה "ממתין לוועדה".
50. עדכון החלטות הוועדה, למערכת מלודי נעשה ע"י נציגת קליטה (עובדת ב – 40% משרה, משתייכת ארגונית לאגף הפיקוח). תפקידה, לרכז, להכין את הדוחות המתקבלים מאגף הפיקוח, לצורך דיון בפורום הפסילות, ולעדכן את החלטת התובע (ביטול/שליילי לביטול) במערכת מלודי. שתי עובדות מאגף החנייה, קיבלו הרשאות לעדכון החלטת התובע, כגיבוי לנציגת קליטה, במקרה של היעדרות, עומס חריג וכד' בנוסף לתפקידן באגף.
51. החלטת ביטול דוח בוועדת פסילות - עוצר את ההליכים לדוח. החלטה שלא לבטל (שליילי לביטול) – מובילה להמשך התהליך האוטומטי במערכת מלודי, ולשליחת הודעה ללקוח.
52. עדכון החלטות הפורום ע"י נציגת קליטה, משתנה בהתאם לכמות הדוחות המועמדים לפסילה. בשנת 2015 התקיימו 5 פורומים על כמות של 4,509 דוחות, מוביל לעיכובים בהליך.
53. פרק הזמן מרישום הדוח, עד הזנת קוד 970 (ממתין לוועדה), תלוי במועד קבלת החומר מאגף הפיקוח. לדברי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, פרק הזמן עשוי לארוך חודש כחודשיים. ההליך כולו, משלב הגעת הדוח לאגף החנייה, הזנת קוד 970, פורום פסילות, עדכון החלטות, אורך במוצע כארבעה חודשים: כחודשיים מעבר הדוח מאגף הפיקוח לאגף החנייה, ובאגף החנייה, בין חודשיים לשלושה עד לכינוס הוועדה.
54. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מפעיל דוח בקרה, הבודק החלטות תובע בפורום פסילות מול עדכון במערכת המלודי. הדוח מתמקד בדוחות, אשר החלטת התובע הייתה שלא לבטל את הדוח. בקרה זו באה לוודא, כי לא חל שינוי בסטטוס החלטות התובע, מהחלטה שלא לבטל, להחלטה לבטל.
55. בדוח בקרה לשנת 2015, נמצאו 5 דוחות פעילים שנותרו במצב 970 (סיכון להתיישנות).



56. בעילה של סמיכות זמנים (טעות פקה), בהינתן מצב, בו תובע אחד מטפל בדוח בגין פניה, ותובע אחר מטפל בדוח זה במסגרת פורום פסילות, יוצר סיכון, בו עלולים להישלח ללקוח, החלטות שונות, אחת בגין הפנייה, והשנייה מפורום פסילות.
57. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מסר לביקורת כי, כדי ליעל את תהליכי העבודה, ולמנוע מצבים מעין אלה, פורסם בתאריך 12.7.16 נוהל עבודה חדש לפורום פסילות. עיקריו: צמצום פרק זמן העברת הדוח השגוי מאגף הפיקוח, לאגף החנייה, התכנסות פורום פסילות פעם בשבועיים, הפקת דוח BO פעם בשבועיים, שמטרתו לבדוק קיומם של דוחות להקפאה שלא טופלו.

### תווי חניה עילת תו חנייה (קוד עילה 32)

#### ביטול דוחות חניה לתושבים במקום חניה מוסדר(כחול לבן) רטרואקטיבי 60 יום

58. עוזרת גזבר ומזכירת ועדת כספים, מסרה לביקורת בתאריך 20.12.16 כי לא מצאה החלטת ועדת כספים בדבר ביטול רטרואקטיבי של קנסות, לתושבי העיר בפרק הזמן שבין הגשת הבקשה לתו חניה לבין מועד הנפקת הדו"ח (עד 60 יום). החיפוש שלה נעשה על החלטות וועדת כספים משנת 2003.
59. סגנית ליועמ"ש מנהלת צוות ת. שירות מסרה לביקורת בתאריך 20.12.16, כי המדיניות של ביטולי הדוחות בעבירות של חניה מוסדרת וחניה מועדפת עקב הנפקת תו אזורי קיימת מזה לפחות עשרים שנה. בנוסף, מסרה לביקורת פרוטוקול מתאריך 3.6.2004 בחתימת מנהלת מחלקת חניה ואכיפה דאז, של "ישיבת יחידת הפניות ופורום תובעים מתאריך 25.4.2004". בסעיף הראשון, תחת הכותרת "ביטול דוחות לבעלי תו - 60 יום בלבד" צוין: "נפ"י אישור המנכ"ל מיום 25.4.04 - יבטלו הדוחות שנרשמו בחניה מוסדרת ומועדפת בפרק זמן של עד 60 יום בלבד (במקום 90) ממועד הנפקת התו האזורי".
60. בתאריך 14.12.16 פרסם היועמ"ש הנחייה בנושא "מדיניות ביטול דוחות חניה לתושבים בתחום חניה מסודרת".
61. בדוח רווח והפסד שנת 2015, סך הביטולים של 110,976 דוחות, עמד על 11,049,525 ₪. סכום זה משקף את גובה הקנס בלבד, ללא העלויות של העסקת הפקח, וכדומה. נמצא כי, מחד מתבצעת פעולת אכיפה של אגף הפיקוח, מאידך, מבוצעת פעולת ביטול של אגף החנייה. המידע בדבר ביטול הדוחות במקרה זה, בכפוף לכללים שנקבעו לכך, מפורסם באתר העירייה. יחד עם זאת, לא הובאו לידיעת הציבור המשמעויות הכספיות הנגזרות מכך, עבור העירייה.
62. ביטול רטרואקטיבי ששים ימים, מתאריך הנפקת התו האזורי, של דוחות שנרשמו בתחום חניה מוסדרת ומועדפת, היא פעולה יזומה של האגף. בפועל, פעולה זו מתרחשת במלודי בהליך ממוחשב. עם קליטת דוח במערכת, בסעיפי עבירה 100,081, המערכת "רצה" 60 יום אחורה, מתאריך הנפקת התו, ועל בסיס הנחייה של מנהל צוות תובעים ת. שרות, נרשם באופן אוטומטי במלודי, ביטול, עילה 32, קוד תובע של מנהל צוות תובעים ת. שרות.



63. מנהל אגף החניה מסר לביקורת כי, דוחות ששולמו קודם לביטול רטרואקטיבי שישים ימים, לא מבוטלים במסגרת 60 יום רטרואקטיבית, שכן הביטול הרטרואקטיבי נעשה לפנים משורת הדין. ראש תחום מערכות מידע ותוכנה מסר לביקורת בתאריך 16.11.2016 כי סך כל המקרים בהם שולמו דוחות קודם לביטול רטרואקטיבי ולא בוטלו 586.
64. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע מסר לביקורת כי, בנושא החזר תשלום, קיימים שני תהליכים: "א. החזר תשלום שוטף, תוך כדי טיפול בפניה לתובע או בקשת לקוח להחזר תשלום לגבי דוח ששולם ובוטל או שולם פעמיים. במקרה זה, מתקבלת פניה, ונפתחת פניה במחשב. הפניה משובצת על שם נציגת שירות הבודקת את הזכאות להחזר תשלום. הלקוח נדרש להמציא מספר חשבון אליו יועברו דמי החזר וצילום ת"ז. הפניה מועברת להנהח"ש לביצוע הפעולות החשבונאיות, שבסופם יוחזר הכסף. דמי החזר מועברים ישירות לחשבוננו של הלקוח משלם הדוח.
- ב. החזר יזום, במקרים של תשלום עודף או יתרת זכות. במקרה זה, נשלחת הודעה למשלם, בה הוא מעודכן על יתרת הזכות הקיימת, ומתבקש למלא הצהרה כולל פרטי חשבון בנק וצרוף צילום ת"ז. עם קבלת ההצהרה, נבדקת תקינות הפניה ביחידת הבקרה, ומועברת להנהח"ש לביצוע החזר כנ"ל."
- ג. הביקורת לא בדקה בדוח זה נושא של החזרים.
65. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע מסר לביקורת כי, תאריך כניסה לנכס אינו מהווה פרמטר בחישוב הימים רטרואקטיבי. תאריך הנפקת התו הוא הקובע את מנין הימים לחישוב 60 יום רטרואקטיבי. במצב זה, אם מועד הכניסה לנכס קרוב לתאריך הנפקת התו, יבוטלו בכל מקרה הדוחות, עד 60 יום מתאריך הנפקת התו.
66. הביקורת מציינת, כי ביטול גורף של כל הדוחות שנרשמו לאדם, משך פרק זמן של 60 יום רטרואקטיבי, עלול לגרום לכך, שיבטלו גם דוחות שנרשמו לאותו אדם, בגין התקופה, לפני שעבר להתגורר התל אביב יפו.
67. במלודי, אין הפרדה בגין עילה 32, בין ביטול תו חנייה, לביטול במסגרת 60 יום.
68. 111,732 הדוחות, שבוטלו בעילת תו חנייה, מתפלגים בדוח "התפלגות פעילות תובעים לשנת 2015" כך: 99,137 דוחות (69%) ביטול במסגרת 60 יום, נזקפו "לזכותה" של סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות. יתר הדוחות, בוטלו בעילה 32 תו חנייה, ע"י שאר התובעים, בהליך טיפול פרטני של התובע בגין פנייה.
69. הביקורת ערכה הצלבה בין קובץ דוחות שבוטלו במהלך שנת 2015 בגין תו חנייה עילה 32, לבין קובץ תווי חנייה שהונפקו בשנים 2014/5 במערכת תווי חנייה כדי לאתר חריגים, קרי, דוחות שבוטלו למי שאין תו חנייה. מבדיקה של 70 דוחות שהופיעו כחסרי תו חנייה, עלה כי:
- א. הסיבה לחוסר בתו חנייה לכאורה, בשל כך שהרכב חלופי, השכרה, ו/או הסבה.
- ב. טעויות של פקח ו/או חוסר מידע מתאים במסופון הפקח, הובילו להגשת דוח.
- ג. השימוש בעילה 32 תו חנייה כולל, מקרים שאינם רלבנטיים לביטול במסגרת שישים יום (לדוגמא דוחות: 61017364 (תו פעיל, טעות פקח), 31636665 (תו בתוקף, רכב חלופי),



19867266 (תו בתוקף טעות פקח), 16954661 (טעות פקח, תו בתוקף), 67364760 (טעות פקח, צבע רכב לא תואם).

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 כי: "דוח 22032361 נרשם בהתאם לסעיף 12(א) לחוק העור העירוני בדבר העמדת רכב וחנייתו בגין חניה ללא הפעלת אמצעי תשלום. הפונה טען ואף הוכיח, כי בעת הגשת הדוח הופעל אמצעי תשלום "פנגו" בשל כך בומל הדוח. במופס "החלטת התובע" ציינה התובעת ביטול בהתאם לעילת הביטול "טעות פקח". בדיקתנו העלתה, כי עקב טעות אנוש הוקלדה עילה שגויה "ביטול - תו חניה", במקום עילה "טעות פקח".

### התיישנות דוחות (עילות ביטול 10,13)

70. סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב – 1982 א. (א) נקבע: "עברה שנה מיום ביצוע עבירת קנס, לא יוגש עליה כתב אישום ולא יומצאו בעניינה הזמנה לפי סעיף 222 או הודעת תשלום קנס לפי סעיף 228(ב)...".

71. סעיף 3.7. בהנחיות היועץ המשפטי לממשלה, בנושא "ביטול הודעת תשלום קנס מטעמים טכניים" מצייין, בסעיף א. (4) כי בנוסף לעילות הקבועות בחוק, רשאי תובע לבטל הודעת תשלום קנס אם מצא, לאחר שנבדקה טענת המבקש כי, העבירה התיישנה, אם עברה שנה מיום ביצועה.

72. באגף מתקיימות בקרות שונות (פורטו בטבלת הבקרות להלן סעיף 95), כדי שלא להגיע למצב של התיישנות, שתוצאתו בין היתר ביטול הדוח. עם זאת, נטען על ידי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, כי קיימת מגמה של ירידה, בשל הידוק הבקרות על התהליכים, שליפת פרטים, הלבשת פרטים, ומשלוח הודעה.

בשנת 2015 בוטלו בהתאם ל- דוח "התפלגות החלטות תובעים", סה"כ 2,782 דוחות (1.7% מסה"כ הדוחות שבוטלו בשנת 2015) בגין עילת התיישנות.

73. מנהלת יחידת חייבים, אחראית על ניתוח דוחות התיישנות. ניתוח הקובץ מתבצע באופן שוטף כל השנה. הממצאים מניתוח דוחות התיישנות בשנת 2015 העלו כי, הסיבות להתיישנות 2,782 דוחות הן: חסרי מקביל מרישוי (כלי רכב של שרותי בטחון, שלא ניתן לקבל עליהם פרטים במשרד הרישוי), הבדלי רישוי קליטה (הבדלים בפרטי רכב בין משרד הרישוי לרשום בדוח). בנושאים אלה כאמור, מתקיימות בקרות שוטפות, שנועדו למנוע מצב של התיישנות.

### יחידת התובעים - מבנה ארגוני ותחומי אחריות

74. יחידת התובעים מנתה בשנת 2015, 17 עובדים: 15 תובעים, עוזרת תובע, מרכזת תביעות קטנות. תובעת אחת, עברה לשמש, מנהלת המחלקה לגבייה באגף. מחודש אפריל 2015.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לטיוטת הממצאים כי: "בתקציב העירייה לשנת 2015 נכללו בתקציב יחידת התובעים כ-15.3 משרות: 1 מנהל יחידה, 1 עוזר תובע, 1.75 מנהלי צוות, 1 אחראי תביעות קטנות, 3.75 תובעים, 6.75 תובעים בכירים".

75. המנהלים המקצועיים: מנהלת יחידת התובעים, מנהלת צוות שרות לקוחות, ומנהלת צוות בית משפט.



76. תובעי אגף החניה והמנהלים שלעיל, כפופים מקצועית ליועמ"ש לעירייה, ולמשנה ליועמ"ש לעירייה, העומדים לרשותם בכל שאלה מקצועית.

77. סגנית ליועמ"ש ומנהלת צוות שירות לקוחות, מסרה לביקורת מהם תחומי אחריות של יחידת התובעים כמפורט להלן:

- א. החלטות בבקשות לביטול הודעות תשלום קנס - כל התובעים
- ב. החלטות בבקשות להפחתת תוספות פיגור - כל התובעים
- ג. טיפול בתיקי בימ"ש לעניינים מקומיים במסגרת בקשות להישפט המוגשות באיחור והופעות במידת הצורך, עוסקות ארבע תובעות.
- ד. טיפול בתביעות אזרחיות המוגשות נגד העירייה בנושא חניה וגבייה לאגף החניה, וליחידות העירייה השונות, עוסקות ארבע תובעות.
- ה. יעוץ משפטי שוטף, ומתן חו"ד בנושא דיני חניה וגבייה לאגף החניה, וליחידות העירייה הרלוונטיות, כל התובעים.

78. התובעים קיבלו הסמכה מהיועמ"ש לממשלה, לבטל הודעות תשלום קנס, למעט אחת, שכתב הסמכתה לא נמצא. תובעת זו ביטלה 1,683 דוחות בשנת 2015. כתב ההסמכה אינו מפורסם ברשומות. לחלק מהתובעים, בנוסף, הסמכה לבטל תוספות פיגור, ולהופיע בפני בימ"ש לעניינים מקומיים.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לטיוטת הממצאים כי: "בנוגע לתובעת לא מצאנו העתק כתב ההסמכה למרות שההסמכה התקבלה אצלנו. מדובר בתובעת ותיקה שאינה עובדת יותר באגף. מצורף בואת תצהיר מנהלת יחידת התובעים."

79. בשנת 2015 לא היו שינויים במצבת העובדים ביחידת התובעים, למעט אחת, אשר בחודש אפריל מונתה למנהלת מחלקת גבייה באגף החנייה. התובעת סיימה תפקידה בתאריך 30.4.15. בכתב ההסמכה לביטול הודעות תשלום קנס, צוין, כי "....ההסמכה זו תעמוד בתוקפה כל עוד עורכת הדין משמשת כעובדת העירייה ותובעת מטעמה". קוד המשתמש של התובעת בוטל בחודש יוני 2016.

להלן סטטוס טיפולה בדוחות, בחודש האחרון לתפקידה כתובעת, ולאחריו:

מס"ד	דוח	פתיחת פנייה	ת. החלטה + החלטה	עילה
1	60844168	3.8.15	15.10.15 ביטול	67 למ"ה
<p>במועד פתיחת הפנייה, סמכות תובע לביטול הודעת תשלום קנס, לא הייתה בתוקף. מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לטיוטת הממצאים כי: "בדיקה העלתה, כי בטעות הוקלד למערכת קוד תובע שונה מהתובע שנתן בפועל את ההחלטה. בעקבות כך שויך הביטול לתובעת הנדונה. עילת הביטול תקינה, שכן הלקוח הוכיח כי הפעיל אמצעי תשלום על רכבו האחר בטעות."</p>				
2	67519066	30.4.15 (ידנית)	30.4.15 ביטול	51 למ"ה, נכה



מס"ד	דוח	פתיחת פנייה	ת. החלטה + החלטה	עילה
מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לטיוטת הממצאים כי: "בתאריך 30/4/2015 התובעת פעלה תחת ההסמכה שהייתה תקפה עד לסוף אותו יום קרי 30/4/2015. ההערה "קליטה ידנית" מעודכנת באופן אוטומטי במערכת בעת קליטת דוח באופן ידני על ידי נציג שרות במוקד פרונטאלי (קבלת קהל). רישום דו"חות לרכב הנושא תג נכה מחייב על פי חוק הנכים צילום העבירה. היעדר צילום מהווה עילה לביטול הדוח, כמו במקרה זה."				
3	67712562	30.4.15 (ידנית)	30.4.15 ביטול	51 למ"ה, נכה
מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לטיוטת הממצאים: "כנ"ל".				

### תהליך העבודה

80. הליך הטיפול בפנייה במוקדים, ממוחשב, עד לשלב העברת הפנייה מהמוקדים אל התובעים. העברת החומר אל יחידת התובעים, נעשית פיזית, ידנית על ידי נציגי שרות, לתאי דואר בחדר התובעים, הממוספרים בהתאמה לימים בחודש. החומר מונח בתא בהתאם לתאריך הפנייה. ביחידת התובעים לא מתבצעת, פעולת/רישום/תיעוד/שיבוץ כלשהי, עם הגעת חומר חדש. להלכה, שיטת העבודה שצוינה באוזני הביקורת, מתבצעת בהתאם לקדימות, הראשון שהגיע הוא הראשון שיוצא, מבחינת תאריכים ("FIFO"). תובע שסיים טיפול בפנייה, לוקח מהתא פנייה חדשה לטיפול לפי תאריך הפנייה המוקדם. מצב זה, תואר כבר בדוח הביקורת, שנערך בשנים 2004 – 2005.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "בהיעדר כלים מחשביים החומכים בתהליך העבודה בין המוקדים לתובעים נותר התהליך הידני על כנו. במסגרת אפיון מערכת CRM ייתן ביטוי לכלל תהליך הטיפול בפניה, לרבות אופן הטיפול של התובעים. ראה סעיף כללי ברישא התייחסותנו זו."

81. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מסר לביקורת, כי פניה בשלב ראשון, אינה משובצת לתובע, אולם בסוף הטיפול, עם מתן החלטת התובע, מופקים דוחות מחשובים, וניתן לדעת מי התובע שטיפל בכל פנייה ופנייה, דהיינו, המידע קיים בסוף התהליך.

82. התובעים משתמשים במערכת המלוודי ובמערכת האכיפה לבדוק ולאמת נתונים (כגון: היסטוריית העבירות של הפונה, חומרם, תדירותם, החלטות קודמות, וכד'), אולם הם אינם מזינים בעצמם, במערכת המלוודי את החלטתם והנימוק להחלטה. בכל פנייה לביטול או הסבת דוח, ממלאים התובעים טופס ידני, עליו הם חותמים בשמם ומפרטים את המלצתם, כולל הסיבות לכך. הטפסים



עוברים להקלדת נציגות השרות במוקד הרלבנטי. נציגות השרות, מקלידות למלודי, את קוד התובע ואת קוד העילה לביטול.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 כי: "כאמור, הנושאים המפורטים בסעיפים דלעיל יקבלו ביטוי במסגרת שינוי תהליך העבודה המתוכנן בעקבות המעבר למערכת CRM באגף החנייה."

83. סעיף 6 (ב) בהנחיות היועמ"ש לתובעים קובע בין היתר:

"התובעים ינהלו רישום מרוכז על ביטול הודעות תשלום קנס ועל ביטול תוספת פיגור, ובו יכללו פרטים אלה:

תאריך הגשת בקשת הביטול,

תאריך ביצוע העבירה,

מהות העבירה,

סיבת הביטול,

תאריך הביטול,

אחת לשנה יגיש התובע ליועץ המשפטי לממשלה דיווח סמטיסי ובו יפרט מספר הבקשות לביטול הודעות תשלום קנס ולביטול תוספת פיגור שהוגשו, מספר הבקשות שנדחו ומספר הדוחות שבוטלו, תוך ציון עילות הביטול כמפורט בהנחיה זו. הדיווח יוגש לא יאוחר מיום ה - 31/1 של השנה העוקבת."

ממצאי הביקורת:

א. בדוח שהוגש ליועמ"ש עבור שנת 2015, נכלל מספר הבקשות שנדחו, ולא נכלל "מספר הבקשות לביטול הודעות תשלום קנס ולביטול תוספת פיגור שהוגשו".

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "בדוח זה נכלל מספר הדוחות שבוטלו, מספר הדוחות שהבקשות לגביהן נדחו ומספר הדוחות שתוספת הפיגור שלהן הופחתה. סך כל החלמות אלה מייצג את סך הדוחות שלגביהן הוגשו בקשות. נבהיר כי הדוח שהופק עבור היועמ"ש מתייחס לבקשות שמופלו והחלמות שניתנו על ידי תובעים בשנת 2015 אך מתייחס לדוחות גם משנים קודמות, בשונה מתקופת הבדיקה המבוקרת על ידי מבקר העירייה."

ב. מנהל אגף החנייה, מסר לביקורת בתאריך 15.9.16, כי סה"כ התקבלו 93,188 פניות בכתב בגין דוחות שנרשמו בשנת 2015, לא כולל פניות שמגיעות לתובע דרך המוקד הטלפוני ומוקד קבלת קהל.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "הנתון שהועבר לביקורת התייחס למספר דוחות בגינם התקבלו פניות בכתב בלבד, את הנתון המתייחס לפניות בגין דוחות שנרשמו בשנת 2015 והתקבלו עד יום הפקת הדוח, קרי 14/9/2016."

לעניין המידע לגבי פניות בבקשה לביטול תוספת הפיגור, בתהליך העבודה הקיים, הפניות שמתקבלות לא מאופיינות וממוינות לפי סוג טענה מכאן שאת הכמות המתייחסת לביטול תוספת פיגור ניתן לכמת אך ורק בסוף התהליך לאחר עדכון ההחלטה."



הביקורת מציינת, כי גם מידע בדבר מספר הפניות שהתקבלו בנושא ביטול תוספת פיגור אינו מצוי במערכת. כתוצאה מכך, אין יכולת לממונים לדעת מה אחוז הפניות שנענו בחיוב לבקשת הפונה מסך כל הפניות שהתקבלו.

ג. תוכניתן אגף המחשוב, מסר לביקורת, כי בשנת 2015 התקבלו 130,363 פניות, המתייחסות ל- 170,535 דוחות, משנת 2015 וגם משנים קודמות. כמות החלטות שליליות לפניות אלה, בלי קשר עם תאריך עבירה – 31,329. כמות החלטות שליליות שתאריך העבירה והחלטה ניתנו בשנת 2015, היא 25,622.

ד. תכניתן אגף המחשוב מסר לביקורת, כי אין זה נכון לקחת את הנתונים "ממעקב פניות", כפי שנעשה באגף החנייה. לדבריו, הדרך הנכונה לקבל נתונים אלה, צריכה להיעשות באגף החנייה, דרך "היסטוריית מצבים לדו"ח" "שנת עבירה", "שנת עדכון החלטה".

ה. הדוח לא הוגש במועד שנקבע בהנחיות היועמ"ש לממשלה, קרי, לא יאוחר מיום ה- 31/1 של השנה העוקבת. סגנית ליועמ"ש ומנהלת צוות שירות לקוחות, מסרה לביקורת, "לעניין מועד ההגשה, אציין שמעולם לא קיבלנו תגובה כלשהי מטעם היועמ"ש לתוכנו של הדוח או למועד הגשתו".

ו. הביקורת מצאה כי אין במלודי שדה "תאריך הביטול".

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "אנו מבקשים להבהיר, כפי שנמסר לביקורת, בשל התהליך הידני קיים פער בין תאריך החלטת התובע ותאריך עדכון ההחלטה בפועל, וכי תאריך החלטה (ביטול) ייושם אך ורק כאשר התובע יערכן את החלטתו ישירות במערכת המלודי. כאמור, הנושא יקבל ביטוי באפיון במסגרת שינוי תהליך העבודה המתוכנן בעת מעבר של אגף החנייה למערכת CRM".

84. סגנית ליועמ"ש ומנהלת צוות שירות לקוחות מסרה כי:

"התובע מוסמך להחליט בבקשה/פנייה, בהתאם לחוק ולהנחיות היועמ"ש לממשלה. במקרים בהם מתקבלת בקשת ביטול חוזרת, הכוללת ראיות/עובדות חדשות, רשאי, כל תובע להחליט בשונה מקודמו (בעיקר במקרים, בהם התובע ביקש מפונה להמציא מסמכים לצורך מתן החלטה).

המנהלים המקצועיים: מנהלת יחידת התובעים, מנהלת צוות שירות לקוחות ומנהלת צוות בית משפט, רשאים לשנות החלטת תובע בהתאם לשיקול דעתם, ותוך שיתוף התובע שטיפל בפנייה. לדבריה של סגנית ליועמ"ש ומנהלת צוות שירות לקוחות, מדובר במקרים מועטים, ושאינן המדובר בשינוי חד צדדי של המנהלים המקצועיים.

במקרים רבים שינוי החלטה נעשה בכלל ע"י התובע עצמו, לאחר שיחה עם המונהל.

השינוי נעשה, בין השאר, מתוך שאיפה למקסם אחידות בין החלטות התובעים".

הביקורת מצאה, כי אין זה המצב בפועל.



מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "נבקש להבהיר כדלקמן: כל תובע רשאי לשנות החלטה קודמת של תובע אחר כאשר נוספו ממצאים חדשים מכל סוג שהוא (כגון: מסמכים נוספים, בדיקה שהעלתה ממצאים חדשים, ועוד). נבהיר כי בקשת ביטול חוזרת אינה מובאת בהכרח בפני התובע שהחליט בבקשה הקודמת. המנהלות (מנהלת יחידת התובעים, ושתי מנהלות הצוותים של יחידת התובעים), שהינן גם תובעות בעלות הסמכה לעניין זה, רשאיות לשנות החלטה תובע, זאת – לצורך אחידות בהחלטות התובעים. שינוי החלטה תובע על ידי המנהלות נעשה במשורה ולאחר הסבר לתובע בדבר הסיבה לשינוי החלטתו. אם נמצאו מקרים בהם לא נעשה כאמור לעיל, הרי הם חריגים ואינם מעידים על הכלל."

85. מדור אכיפת חנייה במחלקה הפלילית, בשרות המשפטי, עוסק במקרים בהם מקבל הדוח מבקש להישפט. לדברי מנהלת יחידת התביעות, מדור אכיפת חנייה במחלקה הפלילית, מביא לידיעתם, פניות שנדחו ביחידת התביעות, פנו לבית המשפט, בבקשה להישפט, וזוכו על ידי בית המשפט. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מסר לביקורת, כי בשנת 2015 היו 10 מקרים, בהם בית משפט זיכה את הנאשם, לאחר שפנייתם לאגף החנייה נדחתה.

#### תפוקות תובעים והפקת לקחים

86. העירייה מחויבת לענות לפניות תוך 45 יום, עם אפשרות לשלוח תשובת ביניים שמאריכה את פרק הזמן למענה.

87. לבקשת הביקורת הפיק מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, דוח "ממוצע ימי טיפול בשנת 2015". הדוח כלל מדגם של 489 פניות, שהתקבלו ב – 11 של כל חודש אי זוגי. בדוח נבדק משך הזמן הממוצע, מתאריך הפנייה, עד לתאריך ההחלטה. הדוח העלה כי, ממוצע ימים לטיפול – 47.8 ימים.

88. מנהלת יחידת התביעות מסרה לביקורת, כי ככלל, רמת התחלופה של העובדים נמוכה מאוד (בשנת 2015 היו היעדרויות בגין חל"ד, חל"ת, לעיתים לתקופות ממושכות, אך לא היה מילוי מקום). עם זאת, דוחות התפלגות ותפוקה של התובעים, מצביעים על הבדלים בהספק בין התובעים. מנהלת יחידת התובעים הסבירה הבדלים אלה ב:

א. אחוזי משרה שונים (2 תובעים).

ב. תפקידים נוספים פרט לעיסוק בפניות.

ג. יכולת אישית.

89. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, ציין שלוש בקרות באגף, שמטרתן למנוע התיישנות/אובדן הכנסות (מצב לאחר הלבשה 210 - 1, ממתין לרישוי 10 - 2, ממתין לרישוי 10 - 4, דוחות עם שוברים בתוקף מצב 210 - 4). בשלוש בקרות אלה, כלל את טיפול התובעים בפניות, בין הסיבות לחריגים בבקרות.



90. בשנת 2015 דוח תפוקות תובעים, כלל התפלגות פניות בכתב, פניות למוקד הטלפוני. לא הייתה התפלגות לטיפול בקבלת קהל.
91. נכון לשנת 2016 דוח תפוקות תובעים בודק את התפוקות של כל תובע, כולל התפלגות בין טיפול פניות בכתב לטיפול בקבלת קהל.
- מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "בתקופת הפקת הדוח החלטות החובע בקבלת קהל נספרו ידנית אך לא לפי התפלגות תובע.
- החל מיולי 2016 החלטות התובעים בקבלת קהל מוצגות באופן ממוחשב במסגרת דוחות BO. הנושא יקבל ביטוי באפיון במסגרת שינוי תהליך העבודה המתוכנן בעקבות כניסת מערכת CRM לאגף החנייה."
92. מנהלת יחידת התובעים מבצעת משוב תובעים, בה היא דנה עימם על איכויות, כמויות ויעדים ככלל ובאופן פרטני. כ"כ, מתקיימות שיחות חתך, עם מנהל אגף החנייה.

#### מערכת מלודי - בקרות

93. במסך דוחות, במערכת המלודי, מופיע פרוט דוחות בקרה שונים (בקרה תפעולית, רצף דוחות חניה, התפלגות דוחות, סיכום פניות לחודש וכד'), שאינם פעילים.
94. לדברי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, פיתוחם של דוחות בקרה שונים, נעצר בשל עלויות גבוהות. חלק מהדוחות שכבר פותחו, דוגמת, דוחות סמיכות עד שעתיים, הופסקו. במקום זאת, עברו באגף לשימוש בתוכנות BI/BO. הדוחות המופקים באמצעותן של תוכנות אלה, נעשים בצמתיים: רישוי קליטה, אי משלוח הודעות תשלום קנס, תשלום חסר מקביל.
95. כיחידת גבייה, הבקרות מתמקדות בעיקר בהיבט הכספי. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מסר לביקורת שורה של בקרות המבוצעות כשגרה, להלן דוגמאות של כמה מהן, מלוות בדגשים והערות של הביקורת:

מסד	
1	<b>מטרת הדוח:</b> זיהוי תקלות או הפרעות הגורמים לעיכוב בשליפת פרטי הבעלים מרישוי
	<b>תדירות:</b> שבועיים
	<b>הסיכון:</b> התיישנות/איבוד הכנסות, אי משלוח הודעה לתשלום קנס בטווח של שנה מתאריך העבירה
	<b>סיבות לחריגים:</b> פניות פתוחות לתובע, פניות חוזרות, תקלת מערכת. בבקרה שנעשתה בשנת 2015 נמצאו 6 דוחות עם פרטים חסרים. מקור הבעיה במשרד הרישוי, חסר שם היישוב.
2	<b>מטרת הדוח:</b> איתור פניות פתוחות בגין דוחות שעברו 150 יום מתאריך העבירה
	<b>תדירות:</b> שבועיים
	<b>הסיכון:</b> התיישנות/איבוד הכנסות
	<b>סיבות לחריגים:</b> עדכון החלטה ואי סגירת הפניה בשל תקלה, דרישת תובע לבדיקה מקיפה המובילה להתארכות הטיפול, פניה חוזרת, תקלת מערכת.



3	<p><b>מטרת הדוח:</b> זיהוי דוחות עם תאריך עבירה שגוי</p>
	<p><b>תדירות:</b> חודש</p>
	<p><b>הסיכון:</b></p>
	<p>יצירת פוטנציאל גביה שגוי, הודעת תשלום קנס עם תאריך שגוי</p>
	<p><b>סיבות לחריגים:</b></p>
	<p>א. תקלה במסופון, או בשידור פרטי הדוח לשרת אגף החנייה.</p>
	<p><b>ממצאי הביקורת:</b></p>
	<p>ב. בשנת 2015 בוטלו 460 דוחות (75,000 ₪) בגין תאריך שגוי (מופיע שנת</p>
	<p>2000).</p>
	<p>ג. סכום זה (כ- 75,000 ₪), אינו כלול בדוח רווח והפסד של שנת 2015,</p>
	<p>המוגש למשרד הפנים, בשל העובדה הטכנית, לפיה, תאריך הדוח השגוי</p>
	<p>מתייחס לשנת 2000.</p>
	<p>ד. דוחות "תאריך עבירה שגוי", אינם כלולים בקובץ ביטולים לשנת 2015,</p>
	<p>בשל כך, שתאריך העבירה המופיע בדוח שנרשם הוא שנת 2000.</p>
4	<p><b>מטרת הדוח:</b> פניות פתוחות שחלפו 170 יום ויותר מתאריך העבירה</p>
	<p><b>תדירות:</b> לפני משלוח הודעות כל חודש</p>
	<p><b>הסיכון:</b> התיישנות העבירה, אובדן הכנסות</p>
	<p><b>סיבות לחריגים:</b> פניות פתוחות במערכת, פניות חוזרות, <b>עיכוב תשובות בגין בקשות</b></p>
	<p><b>תובעים לברורים שונים,</b> תקלת מערכת.</p>
5	<p><b>מטרת הדוח:</b> הבדלי רישוי קליטה מהותיים, בין סוג תוצר וצבע שרשם הפקח,</p>
	<p>בעת עריכת הדוח, לבין אותם פרמטרים שהתקבלו ממשרד התחבורה.</p>
	<p><b>תדירות:</b> חצי שנתי</p>
	<p><b>הסיכון:</b> ביטול הדוח, איבוד הכנסה</p>
	<p><b>סיבות לחריגים:</b> טעות פקח, מצלמה נייחת.</p>
	<p><b>ממצאי הביקורת:</b></p>
	<p>א. באגף החנייה אותרו לתקופה שבין 1/1/2015 - 30/6/2015 3,314 דוחות.</p>
	<p>1,070 דוחות שוחררו וחזרו לתהליך, קרי משלוח הודעות לתשלום קנס.</p>
	<p>2,244 דוחות נותרו בהקפאה.</p>
	<p>ב. במקרים בהם צולמה תמונה ברורה של העבירה, בוחנות בקרה באגף,</p>
	<p>מתקנות את מספר הרכב, כדי לאפשר משלוח הודעות לתשלום קנס,</p>
	<p>ורושמות על כך הערה בהיסטוריית מצבים. פעולת התיקון מבוצעת ללא</p>
	<p>מעורבות פרטנית של התובע ברמת הדוח, אלא יותר כהנחיה כללית של</p>
	<p>מנהלת יחידת התובעים, כשהרציונל לכך הוא, קיומה של תמונה ברורה,</p>
	<p>מאפשר ל"הציל" את הדוח.</p>
	<p>ג. הבקורות בהליך: בדיקת קיומה של תמונה ברורה, רישום הערה בהיסטוריית</p>
	<p>מצבים, בנוסף, בקרה מדגמית, על בוחנות בקרה, לאמת, שהרכב בתמונה</p>
	<p>תואם לרשום בדוח.</p>
	<p>ד. "פגם בשלמות פרטי הבעלים" - מצב נוסף, של עדכון פרטים קודם למשלוח</p>
	<p>הודעה. מטרתו זיהוי, ותיקון מקרים, בהם בפרטי הבעלים ממשרד הרישוי</p>
	<p>ללא עיר מגורים.</p>



<p>ה. סיכון – מאחר והדוח מופיע במלוודי כחריג, לא נשלחת הודעה, נוצר סיכון להתיישנות, אם עברה שנה ללא משלוח הודעת תשלום קנס, מצב שעלול להוביל לביטול הדוח.</p> <p>ו. בהתאם לשאילתה פרטנית מרישוי, או ממרשם התושבים, מנסים לאתר את שם העיר, אם מצליחים, נעשה תיקון, ונרשמת על כך הערה בהיסטוריית מצבים. במצב זה, אין מעורבות של תובע, מאחר וההודעה טרם נשלחה ללקוח.</p>
--

96. הביקורת ביקשה, בנוסף, ממנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, התייחסות לגבי קיומם של בקרות נוספות ואת הממצאים שעלו מבקרות אלה שנעשו בשנת 2015. מנהל היחידה מסר נתונים וממצאים, והביקורת, העירה הערותיה בגוף הטבלה, כמפורט להלן:

מסד	נושא	סיכון יש/אין	המורשים ומספרם	בקרה יש/אין	תדירות + הקף מדגם (כמות/אחוז)	ממצאים
1	החלטות תובע מול עדכון משתמש	יש	נציגי שרות: מוקדים, מח' תו"ב, מח' גביה ותורנים במוקדים	יש	רבעוני. נבדקו כ- 1,000 דוחות	נמצאו 4 חריגים
<p>התגלו 4 חריגים כגון: חוסר בחותמת תובע, טעות הקלדה בקוד תובע). שלושה מהדוחות בוטלו לפני משורת הדין, מהם שניים, בעילה 65 נסיבות אישיות קשות.</p> <p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>א. סה"כ דוחות מבוטלים 143,931, גודל המדגם ( 1,000 דוחות), אינו תואם לסיכון.</p> <p>ב. השימוש בעילה "נסיבות אישיות קשות", אינה תואמת לנסיבות האירועים.</p> <p>מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:</p> <p>"א. 1,000 פניות שבוטלו דגמו את כל יחידות האגף בהן מתבצעת פעילות מול תובע. היחס הוא 1000 ביטולים ל- 32,199 פניות שבוטלו ולא 1000 ביטולים ל- 143,931 פניות. יתרת הביטולים מקורה במהלך ממוחשב אוטומטי של ביטול דו"חות במסגרת תו חניה- 60 ימים שקדמו למועד הנפקתו.</p> <p>ב. עילה "נסיבות אישיות קשות" נחונה לשיקול דעתו של התובע ומיושמת במקרים בהם לא מצא התובע עילה ספציפית למקרה הנידון, כשהנסיבות לגופו של עניין מחייבות ביטול הדוח לפני משורת הדין ועל מנת שיעשה צדק עם מגיש הבקשה."</p>						
2	החלטות תובע פורום פסילות מול עדכון	יש	עדכון הקפאה 970 3 עובדים	יש	תדירות - בכל סיום עדכון דוחות שנידונו בפורום. היקף - נבדקת כל השנה.	נמצאו 5 דוחות פעילים
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>1. ההליך האמור, נועד לאתר דוחות פעילים, שנותרו במצב 970 (הקפאה).</p> <p>2. מאידך, לא היה דוח בקרה, אשר בודק את ההתאמה בין החלטות תובע פורום פסילות מול עדכון במערכת ובכלל זה, האם העדכון מבוצע ע"י המורשים לכך.</p> <p>3. הצפת הנושא ע"י הביקורת, הובילה לשינוי בהליך, והוצאת נוהל עבודה חדש, במחצית יולי 2016.</p>						



מסד	נושא	סיכון יש/אין	המורשים ומספרם	בקרה יש/אין	תדירות + הקף מדגם (כמות/אחוז)	ממצאים
3	הרשאות מול מערך נוכחות עובדים (חל"ת, חל"ד, מחלה וכד' כולל תובעים)	יש	1 מנהלת יחידת ניהול חייבים+2 עובדות היחידה.	אין	אין	
4	הרשאות במצב נידוד, החלפת תפקיד, מופסק עבודה	יש	1 מנהלת יחידת ניהול חייבים+2 עובדות היחידה	יש	כל רבעון, בקרה על כל עובדי האגף מנהלת יחידת ניהול חייבים מול עוזרת מנהל האגף לעניינים מינהליים	עו"ד מ. פ., סיימה עבודתה כתובע 30.4.2016 הרשאה הוסרה ב- 21/6/2016
5	ניתוח דוחות התיישנות	יש	מנהלת יחידת ניהול חייבים.	יש	כל הקובץ	חסרי מקביל מרישוי הבדלי רישוי קליטה
6	ביטול חנייה 60 יום, ללא תו חנייה	יש	לא רלוונטי פרוצדורה ממוכנת	אין	אין	אין
<p><b>הערות הביקורת:</b>          בשל העובדה שמדובר בפרוצדורה ממוכנת, לא נעשית בקרה, לבדוק שינוי בהגדרת פרמטרים בפרוצדורה, ו/או בקרה מדגמית יזומה של האגף, לוודא שהביטול אכן חל בהתאם לפרמטרים שהוגדרו.</p>						

### רציפות דוחות

97. אגף הפיקוח אחראי על הוצאת הדוחות, בסדרות של מיליון דוחות לסדרה. במהלך שנת 2015 רשמו פקחי אגף הפיקוח 812,000 דוחות חנייה.
98. הביקורת ביקשה מממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, הסבר ל- 188,000 הדוחות שאינם מופיעים במערכת של אגף הפיקוח בשנת 2015. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח מסר לביקורת כי: "יתרת הדוחות מוזמנת כעתודה לשנה שאחרי". הביקורת מציינת, כי אין בתגובה זו כדי לספק הסבר לכל מספרי דוחות שאין בגינם רישום במערכת אגף הפיקוח.
99. אגף החנייה, אינו מבצע בקרה על כמות ורציפות דוחות, לדברי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, בקרה על כמות ורציפות דוחות, הינה באחריות אגף הפיקוח. לדבריו, אגף הפיקוח אחראי על הוצאת הדוחות, בסדרות של מיליון דוחות לסדרה.



100. הביקורת ביקשה מראש תחום מערכות מידע ותוכנה באגף המחשוב, נתונים על רציפות דוחות, לסדרות 5, 6 (בהתאמה לשנים 2014, 2015).
101. ראש תחום מערכות מידע ותוכנה, באגף המחשוב, מסר לביקורת, כי הוא יכול למסור נתונים כמה דוחות יש בפועל בכל סדרה. ומסר לביקורת את הנתונים הבאים:
- מספר סדרה 5 – 996,089  
מספר סדרה 6 – 994,993
- מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "אגף החנייה מקצה טווח של מיליון דוחות בשנה עבור אגף הפיקוח ובהתאם מודפסים פנקסי דוחות. דוחות הנרשמים ומוגשים לנהגים על ידי הפקחים נקלטים במערכת מלודי. זה המקום לציין, כי אחריות אגף החנייה לניהול הדוחות מתחילה עם קליטתם במערכת מלודי. דוחות שלא נעשה בהם שימוש, והם נותרים בפנקס אמורים לעבור לידי אגף החנייה לקליטה במערכת מלודי כדוחות ריקים. בשנים 2015 ו-2016 לא הועברו דוחות ריקים להקלדה לכן נוצר הפער המוזכר בטיזת דוח הביקורת. החל מאמצע שנת 2016 בהתאם לסיכום עם אגף הפיקוח, מועברים הדוחות הריקים להקלדה ומוקלדים במערכת כריקים."
102. ראש תחום מערכות מידע ותוכנה, באגף המחשוב, הוסיף, כי לצורך איתור חסרים, נדרש להגדיר טווח דוחות, שאינם ברשותו. נתונים, כמה חסר בכל סדרה, נדרש לפנות לאגף הפיקוח, שהוא המקור של הדוחות, ומעביר אותם לאגף המחשוב.
103. לחילופין, כדי לאתר חסרים. בתוך הדוחות הקיימים, נדרש להושיב תוכניתן בהערכת זמן של 4-5 ימי עבודה (להקים את השאילתות, לבדוק אותם, להכין דוח).
104. הביקורת פנתה למנהל אגף הפיקוח וביקשה בין היתר לקבל:
105. את טווח הדוחות (ממספר דוח עד מס' דוח) של הסדרות 5, 6 והתייחסות לשאלה, האם אגף הפיקוח מקיים פיקוח ובקרה על כמות ורציפות דוחות, לתאר את התהליך ואת תדירות המעקב.
106. מנהל האגף, העביר לביקורת התייחסותו של ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, כלהלן:
- "1. טווח דוחות – מעקב אחר רציפות דוחות הינו באחריות קלדנית של אגף החנייה כמו כן באחריות אגף החנייה להפיק את הדוח לקלדנית.**
- 2 פיקוח ובקרה על רציפות הדוחות הינם באחריות אגף החנייה כאמור."**
107. לדברי מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף החנייה, אזהרות במערכת מוגשות על ידי הפקחים בלבד, בהתאם למדיניות והנחיות אכיפת חוק העזר "העמדת רכב וחניתו", במקרים של הסדרי חניה חדשים או תחילת אכיפה במקומות שלא התבצעה בהם אכיפה. ההחלטה על אכיפה באמצעות רישום אזהרות, פרק הזמן להגשת אזהרות והאזורים בהם יעשה שימוש באזהרות נתונה בידי הנהלת אגף הפיקוח, בהתאם למדיניות האכיפה. אזהרות נקלטות למערכת מלודי כדוח "לא לתשלום" תחת הגדרה "אזהרה".

**ביטול דוחות בני משפחה**

108. לדברי סגן בכיר ליועמ"ש, המשמשת כמנהלת היחידה, באגף החנייה, במקרה של בני משפחה, מונחים העובדים להעביר את הטיפול אליה. לדבריה, התובעים מקפידים על אי טיפול בקרובי משפחה.

109. הביקורת בדקה התנהלות בפועל של הטיפול בקרובי משפחה ביחידת התובעים בשנים 2010 – 2015 ולא מצאה ביטול דוחות של תובעים ביחידה לעצמם ו/או לבני משפחתם. מאידך, עלה כי, תובעים ביחידה, טיפלו וקיבלו החלטות, לגבי דוחות של עמיתיהם ליחידה ושל בני משפחה של עמיתיהם לעבודה. במרבית המקרים, הביטול נעשה בעילה 65 לפנים משורת הדין, בחלק מהמקרים הדוחות הגיעו לאכיפה.

מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "מבדיקת החומר (למעט מספר מקרים לגביהם החומר נגרס על פי הוראות חוק הארכיונים) והעדכונים במערכת בעניין הדוחות שבוטלו, עולה כי כל ביטולי הדוחות תואמים את מדיניות הביטולים ביחידת התובעים. יתירה מכך, בחלק מהמקרים הפנייה הייתה דרך משלוח מכתב בדואר והתובע כלל לא ידע כי מדובר בקרוב משפחה של אחד התובעים (שם משפחה שונה) יחד עם זאת, רענונו את ההנחיות במסגרת פורום מנהלים- מצ"ב פרומוקול".

**נסיבות אישיות קשות/ לפנים משורת הדין (עילה מספר 65)**

110. ההנחיה של היועמ"ש קובעת, כי ניתן לבטל או להפחית דוח בגין: "נסיבות אישיות קשות של הפונה מצדיקות שלא למצות עמו את הדין".

111. עילה זו מהווה, "עילת הסל" של התובעים, אליה ניתן לשייך מגוון של מקרים אשר אינם מוגדרים באופן אחר.

112. סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת. שרות, מסרה לביקורת, כי עילה מספר 65, היא לא עילת סל כללית, ותובע לא יכול להשתמש בה בכל המקרים וככל העולה על רוחו. לעילה זו הוכנסו נושאים קבועים כגון: מצב בריאותי, נפשי כללי של הפונה, החוסים תחת "נסיבות אישיות קשות" והביטול בפועל במקרה זה הינו לפנים משורת הדין.

113. המנהלות ביחידת התובעים, מנהלות לדבריהן, בדיקה שגרתית, אך אקראית על פניות, ועל החלטות של התובעים קודם שהן יוצאות ללקוח.

114. הביקורת, הצביעה בהקשרים שונים בטיטת הממצאים, על שימוש בעילה 65, שאינו תואמת לנסיבות הפנייה, במיוחד אמורים הדברים בנושאים הקבועים שהוכנסו לעילה זו, כפי שציינה סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת. שרות, מצב בריאותי, נפשי כללי של הפונה (ראה גם דוחות, 18736769, 619866, 32125668, 33376062).

115. דוח רווח והפסד 2015 מפרט כמות של 26,308 דוחות שבוטלו בגין עילה זו. המשמעות הכספית של כמות דוחות זו, הינה 4,517,925 ₪.



מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "סעיף 229(ג) לחוק סדר הדין הפלילי קובע שתובע רשאי לבטל הודעות תשלום קנס אם היה סבור, שבנסיבות המקרה, אין ענין לציבור בהמשך ההליכים. הנחיות היועמ"ש לעניין ביטול הודעות תשלום קנס מציינות שורה של מקרים שבהם רשאי תובע לבטל את הודעת תשלום הקנס. רשימה זו אינה רשימה סגורה ויתכנו נסיבות אחרות, בהן נכון וצודק לבטל את הדוח בשל העדר ענין לציבור. במסגרת ישיבות תובעים במהלך השנים סוכם על נסיבות נוספות, בהן אין למצות את הדין עם הפונה בשל העדר ענין לציבור. במקרים אלה מציינים התובעים עילת ביטול מספר 65 וזאת בנוסף למקרים בהן מדובר בנסיבות אישיות קשות של הפונה. ביטול דוח בעילה 65 אינו שונה במהותו מביטול דוח בעילה אחרת, בשני המקרים התובע מפעיל את סמכותו בהתאם לחוק סדר הדין הפלילי. לפיכך, אין לראות בשום אופן בביטול דוחות בעילה 65 משום אובדן הכנסה."

### נכה (עילה 51)

116. תיקיית מסמכים "קבצי נכים" ממודרת לעובדי אגף חניה בלבד, ומתעדכנת כל חודש.
117. עילת ביטול נכה, כפי שמסר לביקורת, מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע באגף, מתייחסת למי שמופיע בקובץ נכה בלבד.
118. בשנת 2015, בוטלו ביטול תובע, 267 דוחות, ו- 3,935 דוחות בוטלו לפני משורת הדין.
119. סך הביטולים, 4,202 דוחות מהווה 2.9% מסך כל הביטולים לשנת 2015.

### סמיכות זמנים (עילה 64)

120. בסיס חוקי – הנחיית היועץ המשפטי לממשלה, סעיף 3.ג (9) ביטול הודעת תשלום קנס, מפני עילה של חוסר ענין לציבור בהמשך ההליכים: "הודעת תשלום קנס ניתנה משיקולים פסולים, או שניתנו כמה הודעות תשלום קנס בשל אותה עבירה בסמיכות זמנים כגון תוך שעתים [במקרה זה תישאר בתוקף הודעת תשלום קנס אחת]". (ההדגשה לא במקור).
121. סגנית ליועמ"ש-מנהלת צוות שירות לקוחות מסרה לביקורת: "באשר לדוח שנרשם בסמיכות זמנים עם דוח אחר – עילת הביטול הספציפית למקרה זה היא 64 המתייחסת לסעיף א(9) להנחיות היועמ"ש בפרק המתייחס לביטול כשאין ענין לציבור. כאשר יש כפל דוחות בסמיכות זמנים – ככלל, ההנחיה(אין נוהל כתוב בנושא)הינה לבטל את הדוח השני. עם זאת, יש מקרים בהם יש מקום לבטל דווקא את הדוח הראשון. דוגמאות: טעות כלשהי ברישום הדוח הראשון, (אחד מהמקרים המובאים בפני פורום פסילות הינו כאשר פקח שוגה באופן כלשהו ברישום דוח ובמקומו רושם דוח תקין. במקרה זה – יבוטל הדוח הראשון). הדוח השני שולם, הראיות לביצוע העבירה טובות יותר בדוח השני (צילום טוב יותר, העדר צילום בדוח הראשון לעומת השני, סרטון מצלמה ניחת). אבהיר, כי בהנחיית היועמ"ש לעניין סמיכות זמנים מצוין כי "במקרה זה תישאר בתוקף הודעת תשלום קנס אחת" ולא מצוין אם מדובר בראשונה או בשנייה."
122. מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע מסר לביקורת, כי הביטוי "סמיכות זמנים" בהקשר של ביטול דוחות מסביר מצב בו:



(1) נרשם יותר מדוה אחד לאותה העבירה בדיוק. לדוגמה, רכב שחנה בעבירה ונרשם לו דוה, ובמהלך השעתיים שלאחר מכן, נרשם דוה נוסף על אותה עבירה, כאשר הרכב לא זו ממקומו.

(2) דוגמה נוספת: רכב שחנה בעבירה, באזור המכוסה במצלמה ניחת, ונרשם לו דוה, ובמהלך השעתיים שלאחר רישום הדוה, רשם פקח רגלי, דוה נוסף על אותה העבירה.

123. בטבלה להלן דוגמאות של ביטול דוחות בגין עילת סמיכות זמנים, בהם: לא התקיימה הנחיית היועץ, בדבר השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת, שימוש בעילת ביטול 65, נסיבות אישיות קשות וביטול לפנים משורת הדין שאינם תואמים לנסיבות האירוע, החלטות שונות של תובעים בגין דוה שטופל במסלול פנייה, ובמקביל בפורום פסילה:

מסד	מס' רכב	מס' דוה	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוה
1	8760227	44070860	18/8/15	22:33	081	11312	סופי ביטול
		44070969	18/8/15	22:35	081	11312	סופי ביטול למ"ה *
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>דוה 44070860- לא נעשתה פנייה לדוה זה.</p> <p>במלודי "במצב דוה", צוינה סיבת פסילה: "הוצא דוה נוסף" התובע ביטל את הדוה בעילה של סמיכות זמנים (64).</p> <p>דוה זה הינו הראשון בסמיכות הזמנים מבין השניים, ונרשם כדין ע"י הפקח. נציג השרות רשם אותו בטופס החלטת תובע כמספר 2 וכדוה שגוי, הגם שכרונולוגית הוא הדוה הראשון שנרשם, וכדין.</p> <p>נראה כי נציג השרות התייחס לפנייה בלבד, ללא התייחסות לזמנים בהם ניתנו הדוחות בפועל.</p> <p>התובע המשיך ככל הנראה, קו זה של הנציג (ספק אם הדוחות היו לנגד עיני התובע), וביטל את הדוה בשל סמיכות זמנים.</p> <p>דוה 44070969 – הפונה העביר פנייה באמצעות האינטרנט, לביטול דוה זה בלבד (אין התייחסות לדוה 44070860).</p> <p>דוה זה הוצג על ידי נציג השרות בטופס החלטת תובע כדוה מספר 1, הגם שכרונולוגית הוא דוה מספר 2.</p> <p>בניגוד לאמור בפנייה לביטול הדוה, לפיה אין לפונה דוחות קודמים, מופיעים במערכת מלודי דוחות קודמים.</p> <p>הדוה בוטל לפנים משורת הדין בשל נסיבות קשות (התפנות לשירותים).</p> <p>שני הדוחות נעשו: על ידי אותו פקח, אותו סעיף עבירה, בכתובות</p>							



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
<p><b>שונות</b> (הגם שהם פיזית סמוכים).</p> <p>בסמוך לכתובת העבירה יש חניונים מסודרים.</p> <p>התובע אשר ביטל את הדוח הראשון, ביטל גם דוח זה, לפנים משורת הדין, בעילה של נסיבות אישיות קשות (קוד 65 - התפנות לשירותים). לדעת הביקורת, ספק אם היה מקום לביטול, בעילה שנבחרה לשם כך.</p> <p>שני הדוחות בתחום העילה של סמיכות זמנים, בהתקיים בהם היסודות הנדרשים בהנחיית היועץ המשפטי. מאידך, לא התקיימה הנחיית היועץ, בדבר השארה בתוקף של הודעת שלום קנס אחת.</p> <p>* למ"ה = לפנים משורת הדין</p> <p>מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "אכן על פי הנחיות היועמ"ש במקרה של ביטול בשל סמיכות זמנים תישאר הודעה אחת בתוקף אך היועמ"ש אינו מציין איזו מהן.</p> <p>- ככלל יבטל הדוח השני מבחינה כרונוולוגית אך במקרים בהם מדובר בדוחות הנרשמים תוך דקות ספורות על ידי אותו הפקח, נכון לבטל את הדוח הראשון. הסיבה לכך הינה שהנסיבות שלעיל מעלות אפשרות שמדובר בדוח שגוי שטרם הגיע לפורום פסילות. ראה התייחסות לעניין זה בסעיף 130 (1) ו- (2). מסיבה זאת, ביטלה התובעת בשל סמיכות זמנים דווקא את הדוח הראשון שלגביו לא הייתה פניה. הבקשה לביטול התייחסה לדוח השני שהונח על שמשת הרכב והנימוקים לבקשה לא התייחסו כלל לסמיכות זמנים.</p> <p>- החלטת תובע לבטל דוח בסמיכות זמנים אינה מותנית בקבלת פניה בקשר לדוח זה ובנוסף אינה קשורה לסדר רישום הדוחות על ידי הנציגה.</p> <p>- לעניין ביטול הדוח בעילה 65 – נבקש להפנות לסעיף 24.</p> <p>- הדוח בוטל על ידי התובעת לא בשל טענת הפונה על "התפנות לשירותים" אלא בשל טענת הפונה בהבנת הסדר החניה במקום (קיימים בעיר הסדרים שונים של חניה אף כאשר אבני השפה צבועות באופן זהה בכחול לבן). הביטול תואם את מדיניות הביטולים ביחידת התובעים."</p>							
2	9610664	59375360	6/8/15	22:53	057	11372	סופי ביטול
		59376368	6/8/15	23:10	057	11372	נשלחה הודעה
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>דוח מס' 59375360 - מוקד טלפוני.</p> <p>בתאריך 9/8/15 נעשתה פנייה בדוא"ל אלקטרוני למוקד טלפוני לביטול דוח מס' 59375360.</p>							



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
							<p>בתאריך 10/8/15 העביר נציג המוקד לתובע טופס בקשה לעיון דוחות חניה, מספר הדוח שרשם להחלטה היה 59376368 במקום 59375360.</p> <p>12/8/15 ביטל התובע את דוח 59376368 בעילה של סמיכות זמנים, ורשם מספר עילה 31 (טעות ברישום הדוח). בנימוק להחלטה רשום: "סמיכות זמנים – טעות פקח. אותו פקח ערך 2 דוחות". עילת סמיכות זמנים היא קוד 64.</p> <p>בתאריך 27.10.15, בוטל דוח מס' 59375360, בפורום פסילות 47, בהחלטת תובע עירוני, בעילה 31, טעות ברישום הדוח. סיבת הפסילה דוח כפול. לא היה ידוע לתובעת ולא נבדק שבינתיים, בוטל כבר הדוח השני בעילה של סמיכות זמנים.</p> <p>בתאריך 8.11.15 יצא מכתב לפונה, (בגין פנייתו מתאריך 9/8/15) בחתימת מנהל אגף החנייה. במכתב נאמר כי לא נמצאה עילה לביטול הדוח.</p> <p>מאידך, במערכת מלודי מופיע שהדוח בוטל בעילה (64) סמיכות זמנים. שם התובע, שביטל את הדוח בפורום פסילות, אינו מופיע במערכת מלודי. דוח מס' 59376368- טיפול במוקד טלפוני.</p> <p>לא הייתה פנייה לביטול דוח זה.</p> <p>בתאריך 17/11/15 העביר הנציג במוקד, פנייה לתובע לבטל דוח מס' 59375360, ולאשר שינוי החלטה לביטול דוח מס' 59376368, שבוטל במוקד עקב סמיכות זמנים. עוד צוין בפנייה, כי דוח מס' 59375360 הפך לסטטוס 970, לכן אין צורך בביטול השגוי.</p> <p>החלטת התובע, מתאריך 20.11.15 לבטל החלטתו מתאריך 12/8/15 לגבי דוח מספר 59376368, הנימוק להחלטה סמיכות זמנים קוד עילה 64.</p> <p>חוסר תאום בין מלודי, בו הדוח מופיע כמבוטל, בגין עילה 31, טעות ברישום הדוח. לבין מצב הדוח, ממנו עולה כי הדוח לא בוטל ואף שולם.</p> <p>היסטוריית מצבים, מעלה שאלות ותהיות על דרך הטיפול, על מידת התיאום בין העובדים, ומול הלקוח.</p> <p>שני הדוחות נעשו על ידי אותו פקח.</p> <p>מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:</p> <p><b>"הוגשה לתובע בקשה לביטול דוח 59376368 כדי לבטלו בשל סמיכות זמנים, למרות שהתקבלה באגף בקשה</b></p> <p><b>לביטול דוח 59375360 (מנימוקים שאינם "סמיכות זמנים), שכן כאמור ביטול דוח בשל סמיכות זמנים אינו מותנה</b></p> <p><b>בקבלת פניה.</b></p>



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
<p>- התובעת שביטלה את דוח 59376368 ציינה עילת ביטול 31 (טעות ברישום הדוח) במקום 64 (סמיכות זמנים) בטעות.</p> <p>- ביטול דוח מספר 59375360 בפורום פסילות למרות שהדוח השני בומל כבר בשל סמיכות זמנים נעשה בטעות.</p> <p>- משהתגלתה התקלה לפיה בומלו שני הדוחות, ביטלה התובעת שביטלה את דוח 59376368 את החלטת הביטול.</p> <p>- שם התובעת שביטלה את הדוח בפורום פסילות אינו מופיע במערכת כי במרם עודכנה החלטתה נתנה תובעת אחרת החלטה על ביטול דוח."</p>							
<p>בהתייחס לסעיפים 1 ו-2 מסר מנהל אגף החנייה לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "לעניין הערת הביקורת על החלטות שונות של תובעים במקביל לפורום פסילות, נסביר:</p> <p>להבדיל ממקרים בהם שני פקחים שונים רושמים דוחות בסמיכות זמנים הרי בשתי הדוגמאות שלעיל, מדובר בשני דוחות שנרשמו בהפרש של דקות ספורות על ידי אותו פקח.</p> <p>במקרים אלה הפקח טעה מעות כלשהי בדוח הראשון, הבחין בטעות וערך דוח תקין חדש שרק הוא הוצמד לשמשת הרכב. בשל חוסר סמכותו של הפקח לבטל דוח, נקלט הדוח השגוי למערכת כדוח תקין.</p> <p>התקלות המפורטות בביקורת, מקורן בפער הזמנים בין רישום הדוח ולבין ביטולו בפורום פסילות.</p> <p>בפרק זמן זה, הדוח אינו מאופיין כשגוי במערכת. בעקבות הביקורת נקבע נוהל עבודה שמטרתו בין השאר צמצום פער הזמנים. מצ"ב נוהל עבודה - פורום פסילות."</p>							
3	3318169	60653664	18/5/15	15:16	100	63	סופי ביטול
		60654969	18/5/15	17:50	081	63	סופי ביטול
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>שני הדוחות ניתנו באותה כתובת על ידי אותו פקח.</p> <p>הדוח הראשון, בוטל בשל עילת טעות ברישום הדוח (31), הופעל פנגו במועד רישום הדוח.</p> <p>הדוח השני בוטל, בעילת סמיכות זמנים (64). המספר הסידורי של העבירה בדוח השני, מקורו ככל הנראה, בשל כך, שהפנגו אינו תקף אחר השעה חמש במקום העבירה.</p> <p>הנחיית היועץ מדברת על הודעת תשלום קנס בגין אותה עבירה בסמיכות זמנים. במקרה זה לכאורה מדובר בעבירה שונה מהראשונה. אם כעבור שעתיים, התקיימה עבירה בדוח השני, שונה מהעבירה הראשונה, אין מקום לביטול בגין סמיכות זמנים.</p> <p>שני הדוחות בוטלו ע"י אותו תובע.</p>							



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
<p>נציג השרות לא רשם תאריך העברה בטופס.  מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:</p> <p>- "מדובר בשני דוחות שנרשמו אמנם בשתי עבירות שונות, אך מדובר בחניה אחת באותה כתובת. הדוחות נרשמו בגין עבירות שונות בשל שוני בהסדר החניה במקום לפני השעה 17.00 לבין זה שאחרי השעה 17.00 (בהתאם להוראות התמרוך במקום).  - נושא זה עלה בישיבת תובעים וסוכם כי גם במקרה של מספר דוחות שנרשמו בעבירות שונות בשל חניה אחת יש לראותם כדוחות שנרשמו בסמיכות זמנים.  - תאריך העברה לחובע לא נרשם בטופס העילה בטעות."</p>							
4	4657370	69102168	13/4/15	13:18	038	11027	סופי ביטול
		64258668	13/4/15	15:24	038	11027	סופי ביטול למ"ה *
<p><b>הערות הביקורת:</b>  הפנייה הראשונה נעשתה בתאריך 7.7.15. הפנייה התייחסה לארבעה דוחות (שניים כמפורט לעיל, שניים מתאריכים שונים). הפונה הדגישה כי, היא מוכנה לשלם את הדוח הראשון מס' 69102168, וביקשה לבטל את הדוחות האחרים.  התובעת סברה, שאין מקום לביטול הדוחות, מאחר והם ניתנו כדין. עם זאת, החליטה לבטל את הדוח השני מס' 64258668 בלבד, לפנים משורת הדין, בעילה של סמיכות זמנים(64). הפונה קיבלה בהתאם לכך מכתב תשובה מהאגף.  בתאריך 16.11.15 פנתה הלקוחה, בבקשה לבטל 2 מתוך שלושת הדוחות הנותרים. תובעת אחרת, שטיפלה בפנייה, החליטה לבטל את הדוח הראשון(הדוח שהפונה הסכימה לשלם מלכתחילה) מס' 69102168, בגין סמיכות זמנים (64).  התוצאה, שני הדוחות המפורטים לעיל בוטלו.  המתואר לעיל מעלה תהייה, באשר לשלמות החומר בנושא, שהיה מונח לפני התובע השני, קודם שקיבל את החלטתו. בסמכות של כל תובע להחליט למיטב שיפוטו, בכפוף לכך, שהחומר בשלמותו מונח לפניו לצורך קבלת החלטה.  מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:  "ככלל, החומר בשלמותו מובא בפני התובע, תוך צירוף תשובות קודמות. במקרה זה, כן צורפה, לתובעת השנייה, התשובה שנשלחה לפונה לאחר פנייתה הראשונה."</p>							
5	1418972	49231566	17/6/15	20:02	081	11424	סופי ביטול
		49095763	17/6/15	22:05	081	11354	סופי ביטול למ"ה



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>בטופס הפנייה לתובע, נציגי המוקד אינם רושמים במקום המיועד לכך בטופס את מספרי הדוחות לפי הסדר הכרונולוגי של שעת העבירה. ההחלטות של התובע לדוחות בהתאם לכך.</p> <p>דוח מס' 49231566 – בוטל בעילה של סמיכות זמנים (64).  דוח מס' 49095763 – בוטל בעילה של נסיבות אישיות קשות (65), לפנים משורת הדין.</p> <p>הדוחות מצויים בתחום העילה של סמיכות זמנים, בהתקיים בהם היסודות הנדרשים בהנחיית היועץ המשפטי. מאידך, לא מתקיימת הנחיית היועץ, בדבר השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת. בנוסף, לדעת הביקורת, המצב המתואר בפנייה, אינו תואם לעילה של נסיבות אישיות קשות (65), לפנים משורת הדין.</p> <p>מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי:</p> <p><b>“ החלטת תובע לביטול דוח בשל סמיכות זמנים אינה תלויה בסדר רישום הדוחות על ידי הנציג בטופס.</b></p> <p><b>- הנחיות היועמ"ש אינן מציינות איזה מהדוחות יישאר בתוקף.</b></p> <p><b>- לעניין אי השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת – נבקש להפנות לסעיף 25 למסמך זה.</b></p> <p><b>- לעניין ביטול דוח בעילה של נסיבות קשות (65) – נבקש להפנות לסעיף 24 למסמך זה.</b></p> <p><b>- ביטול דוח 49095763 לפנים משורת הדין תואם את מדיניות הביטולים ביחידת התובעים.”</b></p>							
6	6956468	49254063	14/6/15	08:22	080	11013	סופי ביטול
		49254261	14/6/15	08:28	055	11013	סופי ביטול למ"ה
<p><b>הערות הביקורת:</b></p> <p>בטופס הפנייה לתובע, נציגי המוקד אינם רושמים במקום המיועד לכך בטופס את מספרי הדוחות לפי הסדר הכרונולוגי של שעת העבירה. ההחלטות של התובע לדוחות בהתאם לכך.</p> <p>דוח מס' 49254063 – במלודי בוטל בתאריך 22.7.15 בגין סמיכות זמנים (64).  דוח מס' 49254261 – בוטל לפנים משורת הדין בגין נסיבות אישיות קשות (65).  לדעת הביקורת, המצב המתואר בפנייה, אינו תואם לעילה.</p> <p>הדוחות מצויים בתחום העילה של סמיכות זמנים, בהתקיים בהם היסודות הנדרשים בהנחיית היועץ המשפטי. מאידך, לא מתקיימת הנחיית היועץ, בדבר השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת.</p>							



מסד	מס' רכב	מס' דוח	תאריך עבירה	שעת עבירה	סידורי עבירה	קוד פקח	מצב דוח
							מנהל אגף החנייה מסר לביקורת בתאריך 27.11.2016 בהתייחסות לממצאים כי: "דו"ח 49254063 בוטל ביום 22/7/2015 בגין סמיכות זמנים. - במקום לציין "סופי ביטול" צוין בשוגג "סופי-ביטול תו חניה", הנושא חוקן במערכת המלוד". - לעניין אי השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת – נבקש להפנות לסעיף 25 למסמך זה. - לעניין ביטול הדוח בעילה של נסיבות קשות (65) – נבקש להפנות לסעיף 24 למסמך זה."

**עובד עירייה בתפקיד (עילה 62)**

124. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, הבהיר במייל ששלח אל ראש צוות תובעים באגף החנייה בתאריך 14.6.10, לפיו: "ניתנה לפקחי אגף הפיקוח הנחיה, שאין לאכוף כנגד רכב עירייה המשולט במדבקות על דלתות הרכב הקדמיות וכן על מכסה המנוע (ניתן להסתפק גם אם המדבקות קיימות רק על דלתות הרכב הקדמיות). הנחיה זו גורפת ומתייחסת לכלל רכבי העירייה ובתוכם גם רכבי אגף הביטחון, (ההדגשה במקור) ההנחיה שלא לאכוף נגד רכב עירוני משולט אך ורק בחניה מוסדרת כחול-לבן בלבד, כל עבירה אחרת, תיאכף ובכללה חנייה מועדפת לבעלי תו אזורי או תו רחוב."

125. בשנת 2015 נמנו על פי דוח "התפלגות החלטות תובעים אגף החנייה בשנת 2015" 112 דוחות שבוטלו, במקרים בהם הוגשו דוחות לכלי רכב תפעולי של העירייה.

**ההליך באגף החנייה**

126. מערכת המלודי יודעת לזהות לפי מספר הרכב, אם מדובר ברכב עירוני. במקרה זה, מבוצעת שאילתה לאימות הנתונים במערכת נ.צ.ר. הטיפול בדוחות נעשה בסמוך לרישום הדוח. במידה והעבירה אינה שייכת לקוד סידורי 100 (חנייה בכחול לבן), יידעו את המנהל הרלבנטי לגבי הדוח, כדי לקבל את פרטי הנוהג ברכב. מינואר 2016, הופעל נוהל חדש לפיו מטפל בנושא קצין הרכב העירוני.

127. במקרה של סידורי 100, הדוחות מועברים לתובע עירוני לביטול בעילה 62 כהליך טכני. סידורי 100, נחשבת עבירה קלה, לכן, אינה מחויבת בצילום תמונה.

128. הביקורת בדקה 10 כלי רכב בעילה 62 באגף החנייה מהם עלה:

- א. לרכב אחד יכול שיבוטלו מספר דוחות.
- ב. ל - 10 כלי רכב, בוטלו 19 דוחות.
- ג. הביטולים נעשו לכלי רכב בהם שם החייב במערכת נ.צ.ר: עיריית תל אביב – יפו, מי אביבים 2010 בע"מ.



129. ממונה תנועה וחנייה באגף הפיקוח, מסר לביקורת, בהתייחסותו לשאלה, מה הפעולות הננקטות באגף הפיקוח, למנוע לצמצם מקרים אלה והשיב: "כי דוחות שנרשמו כנגד רכבי עירייה כאשר ההנחיה העירונית מדברת על כך שלרכב עירוני בתפקיד כאשר הוא משולט סמלי עירייה מותרת החנייה רק בכחול לבן – סיבת הביטולים יש לברר עם האגף החנייה."

### תקלות (של גורמים עירוניים) המובילות לביטול דוחות

#### דוחות המבוטלים בשל תמרור לקוי

130. סגנית ליועמ"ש-מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה, מסרה לביקורת כי "ביטול דוח חניה ע"י תובע בשל תמרור לקוי, יכול לנבוע מאינספור סיבות: טעות במלל שעל גבי התמרור, מיקום לא נכון של התמרור, צבע אבני שפה שנשחק, העדר אישור בוועדה לתמרור זה, ועוד.

בעבר, פניות לתיקון הליקויים הועברו ע"י נציגות המוקדים בדוא"ל ישירות לאגף התנועה באופן שוטף. החל מחודש אפריל 2016 אגף החנייה מעביר למוקד +106 ליקויים שונים שעלו בפניות תושבים לביטול דוח, הקשורים אל אגף התנועה, או לאגפים אחרים."

131. נציגות השרות, התובעים, לא עדכנו באופן מסודר במערכת המלוודי, פניות שהועברו על ידם ל: אגף התנועה ואגף הפיקוח. כתוצאה מכך, הנתונים, על כמות פניות שנשלחו מאגף החנייה לאגפים אלה, חלקיים בלבד. בהעדר תיעוד ובקרה על העברת פניות אלה, ותאום בין האגפים, הממשק היה לקוי.

#### דוחות המבוטלים בשל טעויות פקחים

132. סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה, מסרה לביקורת, דוגמאות לפניות מטעמה לאגף הפיקוח. פניות מסוג זה מועברות על פי החלטת התובעים באופן שוטף לאגף הפיקוח באמצעות דואר פנימי.

133. בנוסף, ציינה, כי על פי דרישה, מועבר למנהל אגף הפיקוח דוח, המציג בין השאר את הדוחות שבוטלו במיון פקח.

134. לדברי סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות, פניות של תובעים בנושא תקלות לאגפי העירייה הנוגעים בדבר, הן, מציאות יומיומית. תקלות מהסוג המופיע בטבלה שלהלן, מובילות במרבית המקרים לפניות, או טומנות בחובן פוטנציאל לפניות של תושבים, יוצרות עומס, ועיסוק מיותרים, שאינם מחריבי מציאות. כל פניה המצביעה על תקלה כלשהי נבדקת ואם אכן נמצאה מוצדקת – הדוח מבוטל.

135. סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה, מסרה לביקורת דוגמאות לפניות מטעמה לאגף התנועה בדוא"ל. לרוב, התובעים הם אלה שיוזמים פניות לאגף התנועה. הפניה לאגף התנועה נועדה להתריע על תקלה ולמנוע פניות בנושא זה.



א. יגאל אלון ליד 96 (דוח 67305961) 10.9.15

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
6.11.16	7/3/16	מיקומו של התמרור באמצע הקטע הצבוע אדום לבן, מטעה אנשים לחשוב, שהוא חל רק על הקטע הצבוע, ואילו החניה בהמשך מותרת.	אגף תנועה	בוטל

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"בתחום יגאל אלון ליד 96 נרשמו עשרות דוחות. לא נבדק כמה מהם נרשמו בקטע  
הבעייתי. איתרתי דוח אחד נוסף שבוטל (כנראה בשל הליקוי הנ"ל) (56958663)."**

ב. שלזינגר מול 8

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח ל-	סטטוס דוח
26.7.16	28.1.16	מעטפת איקס צמודה על הכביש. <b>אבני השפה אפורות עם שרידי כחול לבן. בעבר היה תמרור לנכה במקום. בדיקת שטח אגף חניה מיום 20.1.16 - אין תמרור של נכה לצד המעטפה.</b>	אגף תנועה	

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"במקום נרשמו מספר דוחות. לא נבדק כמה מהם נרשמו בקטע הבעייתי. איתרתי דוח  
שבוטל, כנראה בשל הליקוי הנ"ל 71568067."**

ג. ברנדיס מול 23 - דוח 91806166

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
21.3.16	28.2.16	התמרור הקיים כיום לא תקין בניסוח, ויש להחליף לתמרור עם הנוסח הרגיל.	אגף תנועה	בוטל

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"דוח 91806166 בוטל."**

ד. פרישמן 42

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
12.8.15	10.8.15	ברחוב פרישמן ליד 42 מוצב תמרור המקצה מספר מקומות לרכבי נכים. חלק מן המעטפות נצבעו בכחול, אך שתי חניות במרכז עדיין לא נצבעו. מצב זה קיים מתחילת מאי 2015, דהיינו - כבר 3.5 חודשים	אגף תנועה	פניות רבות נענו בשלילה



סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"במקום נרשמו דוחות רבים וחזר לי שהתקבלו פניות רבות בגין חניה במקום זה. מאחר  
 שהסימון במקום חוקי למרות המפורט, לא ביטלנו דוחות במקום."**

ה. רחוב השוק ליד 45

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
29.2.16	17.4.16	ברחוב השוק ליד בית 49 מוצב תמרור המחייב תשלום אגרת הסדר חניה, אך ליד 45, <b>אבני השפה אינן צבועות בכחול לבן, כנדרש בחוק.</b> זאת – לפחות עד ליום 24.2.16.	אגף תנועה	בוטלו דוחות

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"במקום נרשמו דוחות רבים. (דוחות בחניה מוסדרת אינם מצולמים ולא ניתן לדעת  
 בהעדר צילום אם נרשמו בקטע הבעייתי) מבדיקתי במקום בוטלו 6 דוחות בעילה 31  
 כנראה בשל הליקוי הנ"ל."**

ו. רחוב פייבל 14 דוח 87116265 מיום 31.12.15

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
בביצוע נכון לתאריך 25.12.16	12.7.16	ברחוב פייבל ליד 14 מוצב תמרור חניה לנכה גפיים ספציפי. נכון לפברואר 2016, <b>הצבע האפור של אבני השפה נשחק, בעיקר בחלק התחתון הקרוב לכביש ונראות שאריות של כחול לבן..</b> אם הדבר לא נעשה עד עתה, לצבוע מחדש את אבני השפה בצבע אפור.	אגף תנועה	בוטל

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"במקום נרשמו דוחות רבים. לא מצאתי דוחות נוספים שבוטלו במקום"**

ז. השל"ה ליד 7

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
5.7.16	19.6.16	לצבוע באופן אחיד את 3 המקומות השמורים לנכים במקום זה.	אגף תנועה	

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:  
**"במקום נרשמו דוחות נוספים. מספר דוחות בוטלו (יתכן שחלק בשל הליקוי בסימון)."**



ת. רחוב שולמן מול 8

ת. ביצוע תיקון	ת. דיווח	נושא דיווח	דיווח תובע ל-	סטטוס דוח
20.11.16	10.2.16	בוועדה מספר 162/13 סעיף 8-3 ברחוב שולמן מול 8 קיים תמרור חניה מוסדרת, וסימון כחול לבן. <b>לא נשלח קבלן לסימון בהתאם לפרוטוקול.</b>	אגף תנועה	

סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה מסרה לביקורת כי:

**"במקום נרשמו דוחות נוספים. לא נבדק אם במקום הבעייתי. 3 דוחות בוטלו, כנראה בשל הליקוי הנ"ל."**

136. הביקורת ביקשה מתכניתן אגף מחשוב ומערכות מידע, לקבל נתונים בכתובות, שמסרה סגנית ליועמ"ש - מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה לביקורת, לפי מספר סידורי עבירה, ובפרק זמן מוגדר, בין תאריך הדיווח של סגנית ליועמ"ש-מנהלת צוות ת.שירות באגף החנייה, לאגף התנועה, או תאריך בו ניתן הדוח בגין ליקוי זה, לבין המועד שבו דווח לה מאגף התנועה, שהנושא טופל, או לחילופין, נמצא עדיין בביצוע. הנתונים שאיתר התכניתן, מופעים בטבלה להלן. הביקורת בדקה את הדוחות שבוטלו ודוחות נוספים בקבוצה זו של 599 הדוחות, ומצאה בפניות לביטול, אישוש לליקויים ב: סימון חנייה לנכים, אבני שפה, מיקום תמרור, תמרור מוסתר וכד', בגינן בוטלו דוחות. 196 פניות (33% מהדוחות), במקומות אלה, ייצרו פניות לאגף החנייה.

137. כמות דוחות/פניות לכתובת בתאריכים מוגדרים

מס"ד	כתובת	סידורי עבירה	כמות דוחות לכתובת	כמות דוחות שבוטלו	כמות פניות לכתובת	בתאריכים
1	יגאל אלון ליד 96	055	512	17	153	1.6.15 – 31.3.16
2	שלזינגר מול 8	054	2	1	1	1.10.15 – 31.7.16
3	ברנדיס מול 23	055	1	1	1	1.12.15 – 1.3.16
4	פרישמן ליד 42	057	31	11	16	1.4.15 – 30.8.15
5	השוק ליד 45	100	38	15	16	1.6.15 – 1.3.16
6	פייבל ליד 14	057	7	3	4	1.12.15 – 31.12.16
7	השל"ה ליד 7	057	8	1	5	1.1.16 – 31.7.16
8	שולמן מול 8	100	12	0	2	1.2.16 – 31.12.16
						סה"כ
			599	49	196	



138. התפלגות 49 דוחות שבוטלו לפי עילות ביטול

עילה 65	עילה 31	עילה 51	עילה 32	עילה 34	עילה 67
20(41%)	11 (22.5%)	11 (22.5%)	4 (8%)	2 (4%)	1%2

מקרא:

עילה 65 – נסיבות אישיות קשות

עילה 31 – טעות ברישום הדוח

עילה 51 – נכה

עילה 32 – תו חניה

עילה 34 – מחמת הספק

עילה 67 – נבצר מהמבקש להציג כרטיס חניה תקף עד איחור של 30 דקות

הערות הביקורת

א. 73% מתוך 49 הדוחות בוטלו לפני משורת הדין.

ב. 2 מן הדוחות בוטלו במסגרת ביטול רטרואקטיבי בעקבות הנפקת תו חנייה - 60 יום. אחד הדוחות, מספר 95296661, תאריך הדוח 25.11.15, תאריך קבלת תו חנייה 3.12.15, פנייה לביטול הדוח נעשתה בתאריך 31.12.15. ביטול הדוח בגין 60 רטרואקטיבי, נעשה בתאריך 8.2.16.

ג. בפנייה מתאריך 31.12.15 ציינה הפונה, כי ביודעה שהדוח אמור להתבטל אוטומטית לאחר קבלת התו, בדקה באתר האינטרנט של העירייה, אם ניתן עדיין לשלם את הדוחות, ומשראתה שכן, הסיקה מכך שהדוחות לא בוטלו אוטומטית, לכן, פנתה לעירייה בבקשה לבטל בהקדם.

**אחוז הדוחות המבוטלים מסה"כ הדוחות**

139. הביקורת בדקה ברחובות מסוימים את אחוז הדוחות המבוטלים מסה"כ הדוחות שניתנו לרחוב בשנת 2015 ומצאה כי:

**ברחוב שפינוזה** בוטלו 41% מהדוחות

**ברחוב אמסטרדם** בוטלו 37% מהדוחות

**ברחובות סוקולוב ורחוב יהושוע בן נון**, בוטלו 35% מהדוחות

**ברחוב שלמה המלך** בוטלו 34% מהדוחות

**ברחוב בלפור** בוטלו 30% מהדוחות

**אחוז ביטול לפי סוג עבירה**

140. הביקורת בדקה בנוסף, לאילו סוגי עבירה (לפי קוד סידורי עבירה), אחוז הביטול הגבוה ביותר מבין העבירות שבוטלו, לרחוב מסוים. כך עלה כי:

**ברחוב דפנה-**

45% מהדוחות בוטלו, בגין קוד סידורי עבירה 45 (קוד עבירה 45 הינו קוד שניתן לעבירות של אי תשלום אגרת הסדר חניה, סימון עבירה 100).

32% מהדוחות בוטלו בגין קוד סידורי עבירה 36 (קוד עבירה 36 הינו קוד שניתן לעבירה של העמדת רכב בתחום תמרור המתיר חניה לתושבים בעלי תו אזורי לבד, סימון עבירה 81).

**ברחוב שלמה המלך-**

45% מהדוחות, בוטלו בגין קוד סידורי עבירה 45,

35% מהדוחות בוטלו בגין קוד סידורי עבירה 36.

**ברחוב שפינוזה-**

38% מהדוחות בוטלו בגין קוד סידורי 45,

28% מהדוחות בוטלו בגין קוד סידורי 36.

141. סגן מנהל המוקד לתכנון בקרה ושירות, מסר לביקורת שני קבצי אקסל, המכילים דיווחים למוקד בדבר מפגעים שונים בנושא תמרורים בעיר לשנים 2015 – 2016. הקובץ לשנת 2016 מכיל 8,000 פניות, הקובץ לשנת 2015 מכיל 6,300 דיווחים. דיווחים אלה כוללים פניות תושבים, כמו גם פניות של עובדי עירייה. המוקד מעביר את הפניות לטיפול הגורם העירוני הרלבנטי למהות הפנייה. השדות בקובץ אקסל כוללות: מלות מפתח לסוג המפגע, מספר פנייה, תיאור המפגע, רחוב, מספר, הערות. כל אחד מהקבצים מכיל מאות דיווחים על מפגעים כגון: כיתוב מטעה, תמרור תוכן שגוי, סימונים דהויים, הצבה שגויה, תמרור הושחת, תמרור מזויף, נעלם תמרור, תמרור נכה לא תקין, הצבה שגויה וכד'. מפתוח נושא המפגע, כמו גם מהות המפגע, מאפשרים הפקת נתונים ומידע ניהולי רב ערך.

**לתשומת לב:**

התייחסויות המבוקרים ואחרים לטיטוט ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח א - התייחסות מינהל כספים מתאריך 16.11.2016.



## מסקנות

## כללי

142. על העירייה מוטלות חובות חוקיות ומונהליות ליתן דוחות חניה לרכב שחנה שלא כדין. המטרה שמירת הסדר הציבורי.
143. לצד חובה זו של העירייה, העמיד המחוקק למקבל הודעת תשלום הקנס, דרכים חוקיות לערער על הודעת תשלום הקנס.
144. בשנת 2015 נרשמו 817,125 דוחות. בוטלו 143,931 דוחות, 18% מסה"כ הדוחות. (בהינתן, כי 99,079 דוחות מתוך סה"כ הדוחות, בוטלו ביטול רטרואקטיבי 60 יום, הרי אחוז הביטול הנו 5.5%) בשלושת המוקדים של אגף החנייה טופלו כ- 80,000 פניות (אגף המחשוב מסר לביקורת נתון על 130,363 פניות המתייחסות ל- 170,535 דוחות, משנת 2015 וגם משנים קודמות). החלטה שלילית ניתנה, לפניות לגבי 23,128 דוחות.
145. לכאורה, הדעת נותנת כי, מתן הדוחות מחד גיסא, ואפשרות הגשת ערעור מאידך גיסא, "תייצר" פניות/בקשות של אזרחים בנושא הודעת תשלום הקנס, המופנות אל אגף החנייה.
146. היקף הפניות והביטולים, יוצר מצב של "תרתי דסתרי", אגף הפיקוח אוכף, אגף החנייה מבטל כ- 20% מהדוחות, בכך, לכאורה המטרה של שמירת הסדר הציבורי יוצאת נפסדת.
147. תוצאה של הצלחת האכיפה לשמירת הסדר הציבורי, עשויה להוביל בטווח הארוך להפחתה בכמות הדוחות, מה שאין כן, בביטול דוחות.
148. הביקורת הסיקה ממצב זה, כי צמצום מספר הפניות והביטולים ככל הניתן ובכל דרך אפשרית, עשוי להועיל למטרה של שמירת הסדר הציבורי, ותסייע לאגף החנייה בהפחתת הפניות וביטול הדוחות. לשם כך, נדרש לאתר את המרכיבים העיקריים שהובילו להיקף הפניות והביטולים, ולשנות את התפיסה הקיימת בהתייחסות למרכיבים אלה.
149. במצב הקיים, שמירת הסדר הציבורי בתחום חנייה, הנו באחריות אגף הפיקוח. לדעת הביקורת, זו גישה מצמצמת. הביקורת מבקשת להציע תפיסה שונה, מרחיבה, לפיה, לפעילות של יחידות עירוניות במרחב הציבורי בנושא תשתית, תנועה, דרכים, ומאור, שפ"ע, תחזוקה, וכד', יש, בודעין או שלא בודעין, השקה לנושא חנייה, ומכאן גם שותפות לשמירת הסדר הציבורי. זו, תפיסה חוצת ארגון.
150. לדעת הביקורת, ביטול דוח, מציף בין היתר, ליקויים שונים, מתחום פעילותן של יחידות עירוניות המשיק לנושא חנייה כגון: אגף הפיקוח, אגף התנועה, אגף דרכים ומאור, אגף שפ"ע, בת"ש וכד' (פקחים, תמרור, אבני שפה, עצים, עבודות סלילה ובנייה בשטח הציבורי, לו"ז התיקון וכד').
151. הביקורת התרשמה, בהתבסס על מידע ודוגמאות שנמסר לה, מיחידת התביעות באגף החנייה, ואשר נבדקו על ידי הביקורת, וכן, מנתונים לשנים 2015 – 2016 של פניות תושבים למוקד העירוני בנושא זה, כי כמות הפניות והביטולים בגין מפגעים וליקויים מהווה מרכיב משמעותי מסה"כ הפניות.



152. מהאמור עולה כי, ככל שהממשק בין היחידות (תנועה, דרכים ומאור, שפ"ע, פיקוח וחנייה) יתואם, הסיכון לביטול הדוח קטן, מאידך, ממשק שאינו פועל כשורה, עשוי להביא לדוח המועד לביטול (בעל פוטנציאל גבוה לביטול דוח).

### מרכיבי ביטול דוח

153. התובעים הם הגורם המוסמך והבלעדי לקבל החלטה לביטול דוח, עם זאת, טעות אנוש ו/או מחדל ו/או ליקוי בשטח, חורצים למעשה, את דינו של הדוח לביטול, גם כאשר ההחלטה להלכה, מתקבלת על ידי התובע.

### הגורמים העיקריים לביטול דוחות

#### טעות ברישום הדוח של פקחים

154. אגף הפיקוח, הציג היקף של 1% מכלל הדוחות, כ- 8,000 דוחות. הביקורת אינה מקלה ראש בהיקף של אלפי דוחות, שכן, התוצאה מטעויות אלה עבור אגף החנייה הינה, העסקת המוקדים והתובעים בפניות, וביטולי דוחות, עיסוק שניתן למנוע ו/או לצמצם באמצעות הכשרה והדרכה של הפקחים. מצד התושב, קיימת פגיעה בתדמית העירייה ועומס מיותר הפוגע באיכות השירותים הניתנים על ידי העירייה.

155. הביקורת סבורה, כי היקף הדוחות השגויים המבוטלים, גבוה ממה שצוין לעיל, שכן עילת ביטול בגין טעות פקח (31), אינה מצטמצמת בגין עילה זו, אלא יכולה לקבל ביטול גם בגין עילות אחרות (כגון: סמיכות זמנים).

156. הדגשת העובדה באגפי הפיקוח והחנייה, לפיה הפקחים שטעו ברישום הדוחות, אינם אותם פקחים אלא פקחים שונים, אינה בהכרח בגדר יתרון ואף ניתן לראותה כחסרון. בקבוצה מוגדרת ניתן לטפל טיפול שורש ולפתור את הבעיה לאלתר. הממצא כי פקחים שונים טעו ברישום הדוח מעיד על בעיה רוחבית, של חוסר הכשרה/הדרכה מתאימה ופיקוח על מערך הטמעה שוטף בנושא.

157. הביקורת הציגה מדגם של 18 פקחים, להם בוטלו בין 50 – 130 דוחות שגויים. לגישת הביקורת, לפיה יש לצמצם ככל האפשר את הסיבות, המובילות לביטול, אין לקבל טעויות של עשרות דוחות, גם במידה והן זניחות ביחס לדוחות התקינים שרשמו אותם פקחים.

158. הביקורת אינה סבורה, כי על הפקח לרשום דוח, במצבים גבוליים בשטח, אשר בהגיעם לתובע, מבוטלים ביטול סופי ו/או לפנים משורת הדין. אפשר והפקח במצבים אלה, נדרש לתמיכה מאגף הפיקוח, או מיחידת התובעים, בבחינת "מנהל אזור/תובע מלווה". לדעת הביקורת, יש לשאוף לדוחות "איכותיים" אשר ימנעו פניות חוזרות של מקבלי הדוחות ובסופם של ההליכים - יבוטלו. אשר על כן, מוטב דקותיים התייעצות, מאשר חודשיים התעסקות.

159. הפקחים אמורים לרשום את הדוחות בשטח, ביחס ישר להכשרתם. בהכשרה זו נדרשת מידה רבה של התעדכנות מתמדת. לעתים קרובות, החלטות התובעים, מובילות לצורך בעדכון הפקחים בשטח.



160. חידוש אכיפה כסדרה ע"י אגף הפיקוח במקומות בהם לא נעשתה אכיפה בעבר, נעשה באמצעות דוחות אזהרה לזמנים קצובים. במקרים אלה, מאחר ויש צורך לעתים לשרש נוהגי עבר, קודם לאכיפה כסדרה, דוחות אזהרה לזמנים קצובים, לכשעצמם אינם מספיקים.

#### ליקויים בתמרור

161. למעלה מ- 26,000 דוחות בוטלו לפני משורת הדין. הגם שבחוק העזר, ובסעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי, לא מופיע המונח "לפנים משורת הדין" משמעותו, מן הדין היה מקום לדוח, אך בשל נסיבות כגון: ליקויים שונים, בתמרור, אבני שפה, עצים שמסתירים שלט וכו' נעשה הביטול לפני משורת הדין. ביטול לפני משורת הדין, בסופו של דבר, הוא ביטול לכל דבר וענין.

162. הביקורת לא קיבלה מאגף החנייה, ולכן גם לא התאפשר לה להציג, נתונים, על כמות הפניות לאגף החנייה לביטול הדוח, בשל מפגע/ליקוי, שלדעת הפונה לא הצדיק רישום דוח, ומאידך, מצדיק את ביטולו. זאת, בשל העובדה, שבמערכת המלודי, אין שדה/קידוד לנושא/מהות הפנייה, חסרים נתונים על: כמות הפניות שנעשו בגין ליקויים/ מפגעים ככלל, ומשקלן היחסי מסה"כ הפניות והביטולים. בנוסף, לא מתאפשר לבצע חתכים כגון: כמות פניות/ביטולים בחתך מפגע/ ליקוי/ כתובת אשר עשויים להניב מידע רב ערך להתייעלות.

163. הביקורת סבורה כי, המידע בדבר מהות הפנייה, הנו מידע ניהולי חיוני ורב ערך עבור הנהלת האגף, כמו גם לאגפים המשיקים לפעילות האגף, עבורם מידע זה הנו אופרטיבי.

164. קיומם של ליקויים בתמרור וכיו"ב, מוביל לעיתים לכך, שהפקח טועה בשל הליקוי, ורושם דוח, שדינו להיות מבטל בגין הליקוי בשטח.

165. דיווחי התושבים, על מפגעים/ ליקויים למוקד 106 ראוי להערכה, בהיותה בקרה מהשטח בזמן אמת, ומאתגרת את העירייה בתיקון המפגעים/ ליקויים ביעילות ובאפקטיביות. הביקורת סבורה, כי במסגרת שיתוף עירייה קהילה, יש לשקף הערכה זו כלפי התושבים, במתכונת הנהוגה בפורטל "מדווחים מהשטח".

166. הפחתת הפניות, הנו יעד משותף לכל היחידות, שפעילותן משיקה לאגף החנייה. על כן, הממשקים בין יחידות אלה חייב להיות הדוק ומתואם, כדי לעמוד ביעד.

167. מיקומם של התמרורים ברחוב וסימון הסדרי החנייה בהם, הם נושאים החוזרים ונשנים בפניות תושבים. הדבר מעיד לדעת הביקורת, על בעיה שיש למצוא לה פתרון.

#### התובעים

168. יחידת התובעים, נתנה החלטה שלילית לפניות לגבי 23,128 דוחות. אך ביטלה כ- 45,000 דוחות (בניכוי 99,079 דוחות, רטרואקטיבי 60 יום), כ- 60% מהם לפני משורת הדין/נסיבות אישיות קשות (65), לכך, משמעות על אפקטיביות האכיפה.

169. שימוש בעילת "סל" (65), במקרים שהם לפני משורת הדין. הגם שהשיקול נעשה על בסיס החוק, במקרים אלה, ההחלטה הסופית, נקבעת במידה רבה, על פי עולם התוכן והערכים של



התובע ("תבנית נוף מולדתו"). אשר על כן, ניתן למצוא החלטות שונות של תובעים במקרים אלה.

170. השימוש בעילה זו, לביטול לפנים משורת הדין, במצבים מסוימים, עשוי להוביל לסיכון, לפיו ייתפס בציבור כמדיניות עירונית, כאשר הוא אינו כזה.

171. ביטול ו/או ביטול לפנים משורת הדין, כתוצאה מתמרור שגוי, סימון מטעה, ליקוי בתמרור וכד' בכתובת מסוימת, נעשה בכפוף לקבלת פנייה בלבד. דוח שהתקבל בתנאים זהים, ללא שהוגשה פניה, לא יבוטל ביטול יזום, כפי שמבוצע בביטול רטרואקטיבי 60 יום. לדעת הביקורת, ככל שהביטול הנו תוצאה ישירה מליקוי של העירייה בשטח, ראוי לבטל ביטול יזום, במקרים אלה גם ללא פניה. מהלך זה מעבר להיותו ראוי, פועל בכיוון של שיפור יחסי עירייה תושב.

#### נתונים

172. הממצאים הציפו בעיה של חוסר בנתונים, ו/או נתונים חלקיים ו/או נתונים שאינם אחידים, במקום בו הם אמורים להיות אחידים כך:

173. הפרש של 5,178 דוחות, בכמות הדוחות הכוללת, בין אגף הפיקוח לאגף החניה. הסיבה, הנתונים באגף הפיקוח, מתייחסים לדוחות ממוחשבים בלבד, דוחות שנערכים באופן ידני, לא קיימים במערכות IPI ולולה-טאק של אגף הפיקוח.

174. מצב זה מציף קושי באשר לזהות בסיס הנתונים המיטבי לצורך, ניתוח הנתונים ועיבודם למסקנות והמלצות אופרטיביות.

175. זמינות נתונים באגף המחשוב ובאגף החנייה - נדרשה מעורבות תוכנית באגף המחשוב, לפרקי זמן שבין ימים לשבועות, לקבלת נתונים שאינם זמינים במערכת דוחות חניה. כגון: כמות חסרים של דוחות, מספר המקרים בהם שולמו דוחות, קודם לביטול רטרואקטיבי 60 יום ולא בוטלו, כמות דוחות, בנושא תו חניה אשר מתבטלים בגין רטרואקטיבי 60 יום.

176. נתונים מסוג זה, אמורים לדעת הביקורת, להיות זמינים במערכת דוחות חניה, לצורך ייעול פעילויות האגף והשרות ללקוח, תכנון, וקבלת החלטות בניהול האגף. היעדר הזמינות, מלמד על צורך בחשיבה נוספת באגף המחשוב ובאגף החנייה, ריענון, ניתוח תהליכים ועדכון המערכת הקיימת, בהתאמה לסביבת העבודה המשתנה.

177. רציפות דוחות – בקרה בסיסית המהווה נתיב ביקורת לשימוש הנעשה בדוחות החניה. בקרה זו לא נעשתה בשנת 2015 על ידי האגפים הנוגעים בדבר, קרי, אגף הפיקוח ואגף החניה. היעדרה של בקרה זו הינו ליקוי חמור.

#### תהליך עבודה באגף

178. ריבוי התחנות, בתהליך העבודה, משפיע על משך הטיפול הכולל בפנייה, וכתוצאה מכך, על איכות השרות ללקוח.

179. לא הוגדרו תחומי אחריות לביצוע בקרות במחלקה לתכנון בקרה ומידע.

**בקרות**

180. חסרונן של בקרות כגון: החלטות תובע מול עדכון משתמש במלודי ו/או בוועדת פסילות, בקרה על שימוש בהרשאות מול נוכחות עובדים, בקרה על הרשאות מול ניווד עובדים, מציב את המערכת בפני סיכונים, שניתן למנעם, באמצעות הגדרת הבקרות והטמעתם.
181. ביטול דוחות בשל התיישנות, תוצאה של חוסר איתור וטיפול מידי בחריגים.
182. תובע אשר כתב הסמכתו לא נמצא, עשוי לחשוף את העירייה לסיכון משפטי.
183. תובע טיפל בדוח, לאחר שפג תוקף הסמכתו, בגין מעבר לתפקיד אחר. מצב זה התאפשר, בשל אי ביטול הרשאתו לאלתר.

**תהליך עבודה ביחידת תובעים**

184. מאיסוף הנתונים והמידע שבוצע ע"י הביקורת עולה כי, יחידת התובעים פועלת שנים בסביבה לא ממוחשבת, שאינן מאפשרות ניטור ופיקוח מיטביים על יחידת התובעים. הפניות אינן משובצות לתובע, מצב המקשה לקיים בקרה נאותה ופיקוח על יעילות העבודה, תפוקת העבודה, ועוד.
185. בנוסף, עדכון החלטות התובע מתבצע על ידי נציגי שירות, מצב היוצר תלות בנציגי השרות, ומוביל לצורך מתמיד ואף מיותר בבקרות, שהיו נמנעות בהליך שונה ויעיל. יתירה מכך, התהליך הקיים, מצביע על חוסר יעילות, פגיעה באיכות השרות, והארכת משך הטיפול הממוצע בפניות מעבר לקבוע בחוק. יתירה מכך, תהליך העבודה הקיים, מעלה את הסיכון להתיישנות דוחות, ומכאן בחוסר יכולת ממשית לגבייתם.

**אתיקה**

186. במסגרת עבודת הביקורת נמצאו דוחות שבוטלו על ידי תובעים, לבני משפחה של עמיתיהם ביחידה. הביקורת מציינת, כי גם במידה ונעשו כדת וכדין, יש להקפיד קלה כחמורה על ניגוד העניינים, הקיים לכאורה.

**ביטול דוחות רטרואקטיבי 60 יום**

187. קיימות פניות חוזרות ונשנות של תושבים בעלי תו חנייה חדש לביטול דוחות, על אף שמדיניות העירייה ידועה להם ובסופו של הליך הדוחות מבוטלים. מצב זה מתאפשר בשל התארכות הזמן שבין הנפקת התו לביטול הדוחות.
188. הביקורת מצביעה על 586 דוחות, אשר שולמו קודם לביטול רטרואקטיבי 60 יום, ולא ניתן להם החזר כספי, בנימוק שהביטול הנו לפני משורת הדין.
189. מניתוח תהליכי העבודה והמדיניות הקיימת בנושא עולה כי, תאריך כניסה לנכס, אינו פרמטר בחישוב הימים לביטול רטרואקטיבי. במצב זה, מתבטלים דוחות שנרשמו, גם בגין התקופה, לפני שמקבל הדוח עבר להתגורר בפועל בתל אביב יפו, והפך לתושב.
190. הביקורת איתרה מספר רחובות ברחבי העיר, בהם אחוז הדוחות המבוטלים, מסה"כ הדוחות שניתנו ברחוב בשנת 2015, נע בין 30% - 40%.



191. אחוז הביטול הגבוה ביותר, מבין העבירות שבוטלו ברחובות אלו, משויך:

א. בגין אי תשלום אגרת הסדר חניה, אשר הגיע לכדי 45%.

ב. בגין, העמדת רכב בתחום תמרור המתיר חניה לתושבים בלבד, אשר הגיע לכדי 35%.

## המלצות

192. המלצת הביקורת היא, לגבש פורום שת"פ בין היחידות העירוניות, אשר תחומי פעילותן משיק

לנושא חניה. ההחלטה על הקמת הפורום, והובלתו, תהא באישור מנכ"ל העירייה.

193. הפורום יקבע, דרכי פעולה, תאום, בקרה ופיקוח, דיווח, פרסום ושיתוף כל פעילות או מידע,

העשויים להשפיע על אכיפת חוק העזר העירוני- חנייה, ושמירת הסדר הציבורי.

194. בנוסף, ממליצה הביקורת, על קביעת יעדים משותפים לצמצום מספר הפניות והביטולים, במסגרת

ת"ע שנתית של השותפים בפורום.

## גורמי ביטול הדוח

### טעות ברישום הדוח – פקחים

195. אגף הפיקוח יאתר טעויות חוזרות של פקחים על בסיס חודשי, ויפעל לצמצומם. האיתור יכלול

זיהוי בעיה נקודתית, או רוחבית, והטיפול בהכשרה/הדרכה/עדכון ייעשה בהתאמה לכך.

196. לוודא התעדכנות של כלל הפקחים בעקבות החלטות של יחידת התובעים, הטמעת העדכון, ובקרה

כי הוטמע כיאות.

197. לעדכן, את יחידת התביעות עם זיהוי טעויות חוזרות של פקח מסוים.

198. לשקול תמיכה/סיוע טלפוני לפקח בשטח מצד אגף הפיקוח, יחידת התביעות, במקרה בו מתעורר

אצל הפקח צורך להיוועץ, קודם לרישום הדוח.

199. לוודא שימוש במגוון אמצעי תקשורת מסורתיים וניו מדיה, קודם לחידוש אכיפה, במקומות בהם

לא נעשתה אכיפה בעבר.

## ליקויים בתמרור

200. אגף החניה ידאג לקידוד שדה "מהות הפנייה" במערכת המלודי, לאפשר אחזור מידע, לצורך

הפקת דוחות בחתכים שונים, להם ערך ניהולי ואופרטיבי, תוך שיתוף יחידות הפורום במידע זה.

201. לשקול דרכי הערכה לתושב, בגין דיווח, בדבר ליקוי/מפגע שסייע לתיקונו/הסרתו.

202. הביקורת ממליצה כי אגף התנועה ואגף החניה, יבחנו אפשרות לשנות את אופן סימון הסדרי

החנייה על גבי התמרורים.

## תובעים

203. הביקורת ממליצה לקיים תהליך למידה משותף של התובעים בהתייחסות לביטולים לפנים משורת

הדין / נסיבות אישיות קשות.



204. הביקורת ממליצה לשקול, במקרים בהם הוחלט על ביטול דוח בגין פנייה, כתוצאה מליקוי של העירייה, ביטול יזום, גם ללא פנייה, כאשר הדוח ניתן בכתובת זהה ובגין אותה עבירה, ובסמיכות זמנים לאותו דוח שבוטל.

### נתונים

205. לקיים באגף המחשוב ואגף החניה, חשיבה, לריענון תהליכי עבודה, ייעול פעילויות האגף והשרות ללקוח, עיבוי הנתונים, וזמינותם בהתאם לסביבת עבודה משתנה.

206. המלצת הביקורת היא, לקבוע אחראי לבקרת רציפות הנתונים באגף הפיקוח ואגף החניה.

### תהליך עבודה באגף

207. על מנת, ליעל את שיטת העבודה הקיימת, ממליצה הביקורת לצמצם ככל שניתן את מספר התחנות בתהליך העבודה תוך שמירה על הפרדת תפקידים נאותה. צמצום מספר תחנות העבודה בתהליך יוביל לקיצור משך הטיפול בפנייה, שיפור איכות השרות ללקוח, ייעול תהליכי ניתוח ועיבוד הנתונים באמצעות מפתוח נושא הפנייה, ותיעוד מתאים.

208. הביקורת ממליצה לקבוע במחלקת תכנון בקרה ומידע תחומי אחריות ברורים לביצוע בקרות שוטפות בתהליכי הפעולות באגף.

### תהליך עבודה ביחידת התובעים

209. הביקורת ממליצה ליצור ליחידת התובעים סביבת עבודה ממוחשבת, שתעניק לתובע יכולת עבודה עצמאית, תהליך עבודה מובנה, מסודר, יעיל ואפקטיבי, מירב ומיטב מאגרי המידע, והנתונים, הנחוצים לצורך קבלת החלטה, במסגרת הזמנים הקבועים בחוק.

### בקרות

210. הביקורת ממליצה לבצע איתור סיכונים בתהליכי עבודת האגף, ומערכת ניהול הדוחות, לשלב בקרות מתאימות למניעתן, ולרענן אותן מעת לעת.

211. להקפיד על תיעוד כתבי הסמכה של התובעים.

212. לבטל לאלתר הרשאה של עובד, תובע, בהתאם לנסיבות ושינויים בהגדרות תפקיד.

### אתיקה

213. באחריות מנהל אגף החניה, להסדיר תהליך עבודה ברור וקפדני בנושא ביטול דוחות של עמיתים ביחידת התובעים.

214. הביקורת אף מוסיפה וממליצה כי, ביטול דוחות כאמור, יעשה באישור מנהלת יחידת התובעים ולידיעת מנהל האגף בלבד.

**ביטול רטרואקטיבי 60 יום**

215. הביקורת ממליצה על צמצום משך הזמן בין הנפקת התו החדש לביטול הדוחות (תכיפות). ובנוסף, על צורך לשכלל את מדיניות ההסברה בנושא כגון: הודעה בגוף הדוח עצמו/ דגש במסירת התו החדש, מכתב יזום ביניים (לפני הביטול עצמו), מעבר להודעת ה-SMS, והכל על מנת להפחית את העומסים הקיימים על מוקדי השירות מחד ושיפור חווית הלקוח מאידך.
216. הביקורת ממליצה על מדיניות אחידה של ביטול הדוחות רטרואקטיבי 60 יום, לכל מי שנמנה על אוכלוסייה זו, ובכלל זאת, למי ששילם קודם לביטול.
217. הביקורת ממליצה לבחון את המדיניות לביטול רטרואקטיבי 60 יום, החל ממועד הכניסה לנכס כפי המופיע בקובץ הארנונה, בלבד.
218. אגף החנייה יבחן משמעות אחוז ביטול עבירות לרחוב בגין, אי תשלום אגרת הסדר חניה, והעמדת רכב בתחום תמרור המתיר חניה לתושבים בעלי תו אזורי בלבד.

**לתשומת לב:**

**התייחסויות המבוקרים ואחרים למסקנות והמלצות הביקורת, מצורפות לדוח בפרק הנספחים ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.**

נספח ב - התייחסות אגף החנייה מתאריך 20.2.2017.

נספח ג - התייחסות אגף הפיקוח מתאריך 20.2.2017.