

## ביטול דוחות חניה באגף החנייה

### הערות ראש העירייה

1. טעות ברישום הדוח ע"י פקחים – ההמלצות מקובלות.
  - א. אחת לחודש אגף הפיקוח מוציא דוח המפרט את טעויות הפקחים. הדוח מופק למנהלי המרחבים על מנת להפחית את כמויות הטעויות. כמו כן, הנושא מועבר בתדריכי בוקר לפקחים. בתדרוך מופיעים כל העדכונים הרלוונטיים לתא השטח.
  - ב. מנהל אגף הפיקוח עדכן, כי לפקח אפשרות להיוועץ עם מנהל המשמרת וכן עם המשל"ט הזמינים עבורו בכל שעות הפעילות. כמו כן, האפליקציה "בנק שאלות ותשובות", נותנת אף היא מענה בשטח.
  - ג. יש לעדכן את יחידת התובעים לגבי טעויות חוזרות של פקח מסוים.
  - ד. המלצה מס' 198 – שימוש באמצעי פרסום קודם לחידוש אכיפה כסדרה – מנכ"ל העירייה לא קיבל ההמלצה ופסק, כי. נמשיך לנהוג במתכונת הקיימת – מתן דוחות אזהרה לזמן קצוב.
2. אחת לחודש מתכנס "פורום אכיפה" בראשות מנהל מאגף הפיקוח ובהשתתפות אגף החנייה. במסגרת הפורום נקבעים דרכי פעולה, תאום, בקרה ופיקוח, העשויים להשפיע על אכיפת החניה והסדר הציבורי בעיר. כמו כן, הנחה המנכ"ל כי הפורום יקבע יעדים משותפים לצמצום מספר הפניות והביטולים, במסגרת ת"ע שנתית של כל אחת מהיחידות.
  3. ליקויים בתמרור –
    - א. מנהל הרשות לתנועה, תחבורה וחניה ריכז צוות לבחינת הצעות לתמרור בתחום חניה מועדפת/מוסדרת. במסגרת העבודה נבחנו הצעות שונות ומידת עמידתן בתקנות ובהנחיות התמרור. תהליך הבחינה בוצע ע"י המרכז למחקר כלכלי-חברתי ואגף התנועה, כולל הסתייעות בסקר משתמשים. הסקר הצביע על כך, שנמצאה העדפה מסוימת לניסוח הקיים היום. לאור האמור, הנחה מנהל הרשות לתנועה, תחבורה וחניה, להרחיב הסקר למשתתפים נוספים ויכלול בעיקר מבקרים.
    - ב. במקרים בהם בוטל הדוח כתוצאה מליקוי של העירייה בשטח, יש לבחון ביטול יזום/מניעה לדוחות נוספים שהתקבלו באותו המקום והמועד, או בסמיכות זמנים, עד לתיקון הליקוי – ימוסד תהליך עבודה לטיפול בליקויים בין אם מערכתיים ובין אם נקודתיים. אגף התנועה יגבש את נוהל העבודה עד סוף יוני, בהתאם לסיכום מנהל הרשות לתנועה, חניה ותחבורה.
4. ביטול דוחות -
  - א. מבחינה טכנולוגית – אגף המחשוב בוחן אפשרות הפיתוח לביצוע ביטול יזום.

- ב. מבחינה תהליכית – עם פיתוח הפתרון המחשובי, יפעל אגף החניה לבחינת הפניות ולביטול דוחות שהתקבלו בעקבות ליקויים כגון: תמרור המוסתר ע"י עץ, מדרכה לא צבועה וכד'.
5. מערכות מידע –
- א. אגף המחשוב ואגף חניה יבחנו טיוב וייעול המערכת הקיימת, ריענון תהליכי עבודה, עיבוד נתונים וזמינותם, אפשרויות לאחזור מידע, הפקת דוחות בחתכים שונים ועוד.
- ב. רציפות נתונים בפנקסי הדוחות – מטופל ע"י אגף המחשוב בתאום עם אגף הפיקוח.
6. תהליכי העבודה באגף החנייה –
- א. אגף החניה ואגף המחשוב החלו באפיון מערכת CRM . במסגרת שילוב מערכת ה-CRM באגף החניה, אגף ארגון ותקינה אחראי על אפיון תהליכי העבודה כתשתית לפיתוח המערכת החדשה.
- ב. המטרה היא לצמצם מספר התחנות בתהליך העבודה, כך שמשך הטיפול בפניה יתקצר, וייעול תהליכי הניתוח ועיבוד הנתונים באמצעות מפתוח נושא הפניה ותיעוד מתאים.
- ג. יחידת התובעים - המערכת תאפשר שיבוץ פניות על שם התובע והקלדת החלטתו ישירות המערכת. המערכת מתוכננת לעלות לאוויר בשנת 2018.
7. מנכ"ל העירייה הדגיש כי במקרים של ביטול דוחות לפני משורת הדין, חשוב לפעול בשיקול דעת ורגישות. תהליך למידה הדדי, עשוי לתרום לנושא.
8. בקרות – המלצות סקר ניהול סיכונים שבוצע במחלקת תכנון ובקרה באגף החניה, ילקחו בחשבון בפיתוח מערכת המחשוב שתאושר.
9. כתבי הסמכה – מנכ"ל העירייה הנחה כי על כל מנהל מינהל/חטיבה לוודא שלכל בעל/ת תפקיד רלוונטי יש כתב הסמכה. סמנכ"ל תכנון מרכז הנושא ברמה עירונית.
10. כללי אתיקה – מנהלת אגף החניה הפיצה ריענון נהלים בהתאם להמלצות הביקורת.
11. ביטול רטרואקטיבי 60 יום –
- א. בוצע שדרוג במערכת תווי חניה אשר אמור לצמצם את משך הזמן להנפקת תו חניה. המערכת אמורה לעלות לאוויר בסוף יוני.
- ב. באתר האינטרנט העירוני, בדף הבקשה לביטול דוח חניה, נוסף הסבר מפורט על התהליך.
- ג. אגף החניה בוחן מול השירות המשפטי נושא ביטול דוחות חניה 60 יום רטרואקטיבי מיום הנפקת התו.
- ד. תאריך הכניסה לנכס הוא הפרמטר הקובע לחישוב הימים לביטול רטרואקטיבי. נבחן פתרון מחשובי.