



ט"ו בחשוון, התשע"ז
16 בנובמבר, 2016
סימוכין: 44591116

אל: מבקרת העירייה

מאת: גזבר העירייה

הנדון: טיוטת ממצאי דו"ח ביקורת בנושא ביטול דוחות באגף חניה
מבקר העירייה 40914116 מ 28.9.2016
אגף תקציבים וכלכלה 44078016 מ 9.11.2016

רצ"ב תשובת אגף החניה המהווה התייחסות מנחל הכספים לטיוטת ממצאי דו"ח הביקורת בנושא ביטול דו"חות באגף חניה.

ב ב ר ס ה

גזבר העירייה

העתקים:

- מנכ"ל העירייה
- משנה למנכל ומנהל חטיבת התפעול
- סמנכ"ל לתכנון ארגון ומערכות מידע
- סגנית גזבר העירייה
- מנהל אגף תקציבים וכלכלה
- מנהל אגף החניה
- מנהלת אגף מיחשוב ומערכות מידע
- מנהל אגף הפיקוח
- סגן מבקר העירייה
- סגן מנהל אגף חשבות
- מנהלת מחלקת תכנון תקציבי
- מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע

כ"ו בחשוון, התשע"ז
27 בנובמבר, 2016
סימוכין: 89998816

אל

גזבר העירייה

הנדון: תגובה לטיטוטת ממצאים בעניין ביטול דו"חות חניה באגף החניה

להלן התייחסותנו לטיטוטת ממצאים לדוח הביקורת המוזכר בנדון:

כללי

באגף החניה החל תהליך אפיון למערכת CRM. במסגרת זו, יפותח כלי מחשובי באמצעותו ישובצו פניות על שם תובע ויתאפשר לו להקליד ולעדכן את החלטתו ישירות למערכת ללא צורך בהתערבות נציגי שירות. כמו כן, יינתן מענה רחב, לבקורות בתהליך טיפול בפניות (תפוקות, בקרת כמות ואיכות), סריקת פניות, תיעוד פעולות שבוצעו, איתור וטיפול מידי בחריגים. המערכת מתוכננת לעלות לאוויר בסוף שנת 2017.

1. סעיף 3:

החל מנובמבר 2008, כל פעילות בגין דוחות חניה מתנהלת במערכת מלוד"י (להלן: מלודי).

2. סעיף 18:

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 נרשמו בשנת 2015 ושבוטלו בשנת 2015 ו-2016 (עד מועד הפקת הדוחות ליועמ"ש לממשלה, קרי יוני 2016).

3. סעיף 19:

- נבקש לשנות בסעיף 19 (ג) מ"פיקוח" ל"חניה", דוח רווח והפסד מופק עבור אגף החניה ולא עבור אגף הפיקוח.
- נתוני כמות הדוחות בסעיף א' מתייחסים לדוחות ממוחשבים בלבד. דוחות שנערכים באופן ידני לא באים לידי ביטוי בנתונים בשל קליטה מאוחרת במערכת מלודי (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.



4. סעיפים 21-22:

הטפסים המוזכרים בסעיפים שונו בהתאם להמלצת הביקורת וכמפורט בטיטת 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.

5. סעיפים 23, 30, 34:

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.

6. סעיף 36:

מכתב תשובה לפונה לא מופץ "בדואר ובמייל", כפי שנכתב בטיטת הממצאים. מכתב תשובה לפונה נשלח או בדואר או במייל. לפיכך, נבקש לתקן בדואר או במייל.
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 נגרטות בהתאם להוראות חוק הארכיונים.

7. סעיף 50:

נדגיש ונציין כי אין מדובר באובדן הכנסות. בסיבת הביטול "חוסר אשמה" נכללים דוחות שבהם לא מתקיים אחד מיסודות העבירה. קרי, הדוח לא היה צריך להירשם. לדוגמה: חניה בניגוד לתמרור כשאין תמרור, במקרים אלו הפקח לא מצמיד את הדוח לרכב אלא מעבירו לפורום פסילות. אין לייחס לביטול דוחות אלו אבדן הכנסה שכן מקור החיוב לא קיים ובטל מעיקרו.
לפיכך, נבקש להסיר התייחסות לאובדן הכנסה.

8. סעיף 72 ד':

דוח 22032361 נרשם בהתאם לסעיף 12(א) לחוק העזר העירוני בדבר העמדת רכב וחנייתו בגין חניה ללא הפעלת אמצעי שלום. הפונה טען ואף הוכיח, כי בעת הגשת הדוח הופעל אמצעי שלום "פנגו" בשל כך בוטל הדוח. בטופס "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".

9. סעיף 77:

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.

10. סעיף 81:

בנוגע לתובעת לא מצאנו העתק כתב ההסמכה למרות שההסמכה התקבלה אצלנו. מדובר בתובעת ותיקה שאינה עובדת יותר באגף. מצורף בזאת תצהיר מנהלת יחידת התובעים.
לכל התובעים הסמכה לבטל הודעות שלום קנס. הסמכה זו כוללת גם את הסמכות לביטול תוספות הפיגור או חלק מתוספות הפיגור.
ראה סעיף א.ג. להנחיות היועמ"ש: "מובהר בזאת, כי תובע, אשר מונה בידי היועץ המשפטי לממשלה במיוחד לעניין זה, הוא הגורם היחיד המוסמך לבטל הודעות שלום קנס, ותוספות פיגור בהתאם להנחיה זו"
ראוי לציין בנוסף, כי לחלק מהתובעים הסמכה נפרדת להופיע בבית המשפט.

11. סעיף 82:

להלן התייחסותנו לדוחות ולמצאים המופיעים בטבלה:

| מס' דוח | מספר דוח | התייחסות |
|---------|----------|---|
| 1 | 60844168 | 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 שלום על רכבו האחר בטעות. |
| 2 | 67519066 | 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 | כ"ל |
| 4 | 65650665 | בתאריך 29/4/2015 התובעת פעלה תחת ההסמכה שהייתה תקפה עד 30/4/2015. בדיקתנו העלתה כי התובעת שחתומה על הטופס ההחלטה היא התובעת שהביטול שויך אליה במערכת מלודי. |
| 5 | 32618266 | בתאריך 14/4/2015 התובעת פעלה תחת ההסמכה שהייתה תקפה עד 30/4/2015. |
| 6 | 32538761 | כ"ל |

12. סעיפים 83-86:

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 החלטת תובע, וזאת – לצורך אחידות בהחלטות התובעים. שינוי החלטת 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.

13. סעיף 87:

בהיעדר כלים מחשוביים התומכים בתהליך העבודה בין המוקדים לתובעים נותר התהליך הידני על כנו. במסגרת אפיון מערכת CRM יינתן ביטוי לכלל תהליך הטיפול בפניה, לרבות אופן הטיפול של התובעים. ראה סעיף כללי ברישא התייחסותנו זו.

14. סעיף 88-89:

כאמור, הנושאים המפורטים בסעיפים דלעיל יקבלו ביטוי במסגרת שינוי תהליך העבודה המתוכנן בעקבות המעבר למערכת CRM באגף החניה. ראה סעיף כללי.

15. סעיף 90:

כפי שמפורט בסעיף 25 בטיוות ממצאי דוח הביקורת מבוצעת בקרה ספורדית הבודקת את התאמת החלטת התובע לעדכון המערכת. במסגרת בקרה זו נדגמות כל יחידות האגף.



16. סעיף 91:

• לסעיף 91 (א):

בדוח זה נכלל מספר הדוחות שבוטלו, מספר הדוחות שהבקשות לגביהן נדחו ומספר הדוחות שתוספת הפיגור שלהן הופחתה. סך כל ההחלטות אלה מייצג את סך הדוחות שלגביהן הוגשו בקשות. נבהיר כי הדוח שהופק עבור היועמ"ש מתייחס לבקשות שטופלו והחלטות שניתנו על ידי תובעים בשנת 2015 אך מתייחס לדוחות גם משנים קודמות, בשונה מתקופת הבדיקה המבוקרת על ידי מבקר העירייה.

• לסעיף 91(ב):

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.

• לסעיף 91(ג)-ו(ד):

כפי שסוכם עם הביקורת בתחילת תהליך הבדיקה, הביקורת בוצעה על שנת 2015 כשהמפתח לחיתוך הנתונים היה אך ורק תאריך עבירה ותאריך עדכון (פתיחת פניה, ביטול וכד') הם משנת 2015. בסעיף ג' ציינה הביקורת "כי בשנת 2015 התקבלו 130,363 פניות, המתייחסות ל- 170,535 דוחות, משנת 2015 וגם משנים קודמות" הגדרה זו שונה במהותה ממה שנאמר על ידנו והנתונים שהתקבלו אינם מתאימים לנתונים שהופקו ונמסרו לביקורת על ידנו. כך גם בחירת מקור הנתונים בסעיף ד'- היסטורית מצבים אינה פרמטר לחיתוך. הפרמטרים שלפיהם בוצע חיתוך לדו"חות הביקורת היו תאריך עבירה ותאריך עדכון פניה.

• לסעיף 91(ו):

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 יעדכן את החלטתו ישירות במערכת המלוּדִי. כאמור, הנושא יקבל ביטוי באפיון במסגרת שינוי תהליך העבודה המתוכנן בעת מעבר של אגף החנייה למערכת CRM.

17. סעיף 97-98:

בתקופת הפקת הדוח החלטות התובע 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.

18. סעיף 102:

• לסעיף 102(2) ו-3) בטבלה

מדובר בתקלה טכנית במסופון שגורמת לאתחול נתונים ושיבוש בתאריך המוצג (1/1/2000), תקלה זו אינה ניתנת לשליטה או מניעה.

אחד הפרטים המהותיים בדוח הוא תאריך העבירה, זאת על פי טופס 8(א') (נוסח הודעת תשלום קנס), כל עוד פרט מהותי זה לא קיים או לא ניתן לשחזור, הרי שהדוח אינו תקין ואינו בר גבייה. לפיכך, אנו לא רואים בכך איבוד הכנסה ואנו מבקשים להסיר הערה זו.

• לסעיף 102(4) בטבלה

במידה שהתקלה מתרחשת בעת שידור הדוח לשרת אגף החנייה וקיימת אפשרות לאיתור תאריך העבירה הנכון מהדוח שנרשם לנהג, כי אז מתוקן תאריך העבירה לאחר אישור תובע. דוחות אילו נכללים בדוח רווח והפסד ובגינם נשלחת הודעה לתשלום קנס ואין כל איבוד הכנסה בגינם.



19. סעיף 103

20. להלן התייחסותנו לממצאים המופיעים בטבלה:

• 103(1) בטבלה

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. בעילה "נסיבות אישיות קשות" נתונה 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 שייעשה צדק עם מגיש הבקשה.

• 103(6)

אגף החניה פועל על פי החלטת מנכ"ל העירייה בכל הקשור לביטול דוחות 60 יום רטרואקטיבית ממועד הנפקת תו החניה. בנושא זה פועל האגף על פי החלטה ומדיניות העירייה. לפיכך נבקש להסיר התייחסות לאובדן הכנסות.

21. סעיף 108

אגף החניה 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 החניה לניהול הדוחות מתחילה עם קליטתם במערכת מלודי. דוחות שלא נעשה בהם שימוש, והם נותרים בפנקס אמורים לעבור לידי אגף החניה לקליטה במערכת מלודי כדוחות ריקים. בשנים 2015 ו-2016 לא הועברו דוחות ריקים להקלדה לכן נוצר הפער המוזכר בטיטוט דוח הביקורת. החל מאמצע שנת 2016 בהתאם לסיכום עם אגף הפיקוח, מועברים הדוחות הריקים להקלדה ומוקלדים במערכת כריקים.

22. סעיף 114

מבדיקה מקיפה שנערכה לדוחות המופיעים בטבלה המופיעה בטיטוט ממצאי הביקורת כנספח ד', לא נמצאו עדכונים במערכת מלודי שבוצעו על ידי העובדים כפי שצוין בסעיף 114 ופורטו בהרחבה בנספח ד' כאמור. נבקש להסיר סעיף זה על הנספח הרלוונטי.

23. סעיף 116

נספח ה' (עמודים 31-32)

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, רעננו את ההנחיות במסגרת פורום מנהלים- מצ"ב פרוטוקול.

24. סעיפים 119-122

סעיף 229(ג) לחוק סדר הדין הפלילי קובע שתובע ראשי 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 ראשי 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. לאור האמור, נבקש למחוק סעיפים 119-122 לטיוטה.

25. סעיף 130

נבקש תחילה להתייחס להערות בפתיח לסעיף 130:

- לעניין הערת הביקורת כי בדוגמאות המצוינות לא התקיימה הנחית היועמ"ש בדבר השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת, נסביר כי ביטול הודעת תשלום קנס בשל סמיכות זמנים הינו ביטול טכני שמטרתו מניעת כפל ענישה. ככלל, לאחר ביטול הודעת תשלום קנס בשל סמיכות זמנים אכן נשארת הודעה אחת בתוקף. עם זאת, ההתייחסות להודעה הנותרת הינה כאל כל הודעה אחרת ואין מניעה לבטלה אם נמצאה עילה לכך, השונה מסמיכות זמנים. אנו סבורים שכוונת היועמ"ש לא הייתה להשאיר בתוקפן הודעות תשלום קנס שיש עילה לביטולן.
- לעניין הערת הביקורת על השימוש בעילת ביטול מספר 65 - נבקש להפנות לסעיף 24 של מסמך זה.

להלן התייחסותנו לממצאים המופיעים בטבלה:

• לסעיף 130 (1) ו-(2)

- לעניין הערת הביקורת על החלטות שונות של תובעים במקביל לפרורם פסילות, נסביר: 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. במקרים אלה הפקח טעה 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. התקלות המפורטות בביקורת, מקורן בפער הזמנים בין רישום הדוח ולבין ביטולו בפרורם פסילות. בפרק זמן זה, הדוח אינו מאופיין כשגוי במערכת. בעקבות הביקורת נקבע נוהל עבודה שמטרתו בין השאר צמצום פער הזמנים. מצ"ב נוהל עבודה – פרורם פסילות.

• לסעיף 130 (1)

- אכן על פי הנחיות היועמ"ש במקרה של ביטול בשל סמיכות זמנים תישאר הודעה אחת בתוקף אך היועמ"ש אינו מציין איזו מהן.
- ככלל יבוטל הדוח השני מבחינה כרונולוגית 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 לפרורם 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.
- החלטת תובע לבטל דוח בסמיכות זמנים אינה מותנית בקבלת פניה בקשר לדוח זה ובנוסף אינה קשורה לסדר רישום הדוחות על ידי הנציגה.
- לעניין ביטול הדוח בעילה 65 – נבקש להפנות לסעיף 24.
- הדוח בוטל על ידי התובעת לא בשל טענת הפונה על "התפנות לשירותים" אלא בשל טעות 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.

• לסעיף 130 (2)

- הוגשה לתובע בקשה לביטול דוח 59376368 כדי לבטלו בשל סמיכות זמנים, למרות שהתקבלה באגף בקשה לביטול דוח 59375360 (מנימוקים שאינם "סמיכות זמנים"), שכן כאמור ביטול דוח בשל סמיכות זמנים אינו מותנה בקבלת פניה.
- התובעת שביטלה את דוח 59376368 ציינה עילת ביטול 31 (טעות ברישום הדוח) במקום 64 (סמיכות זמנים) בטעות.



- ביטול דוח מספר 59375360 בפורום פסילות למרות שהדוח השני בוטל כבר בשל סמיכות זמנים נעשה בטעות.
- משהתגלתה התקלה לפיה בוטלו שני הדוחות, ביטלה התובעת שביטלה את דוח 59376368 את החלטת הביטול.
- שם התובעת שביטלה את הדוח בפורום פסילות אינו מופיע במערכת כי בטרם עודכנה החלטתה נתנה תובעת אחרת החלטה על ביטול דוח.

• לסעיף 130 (3)

- 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 התמרון במקום).

- נושא זה עלה בישיבת תובעים וסוכס כי גם במקרה של מספר דוחות שנרשמו בעבירות שונות בשל חניה אחת יש לראותם כדוחות שנרשמו בסמיכות זמנים.
- תאריך העברה לתובע לא נרשם בטופס העילה בטעות.

• לסעיף 130 (4)

ככלל, החומר בשלמותו מובא בפני התובע, תוך צירוף תשובות קודמות. במקרה זה, כן צורפה, לתובעת השנייה, התשובה שנשלחה לפונה לאחר פנייתה הראשונה.

• לסעיף 130 (5)

- החלטת תובע לביטול דוח בשל סמיכות זמנים אינה תלויה בסדר רישום הדוחות על ידי הנציג בטופס.
- הנחיות היועמ"ש אינן מציינות איזה מהדוחות יישאר בתוקף.

- לעניין אי השארה בתוקף של הודעת תשלום קנס אחת – נבקש להפנות לסעיף 25 למסמך זה.

- לעניין ביטול דוח בעילה של נסיבות קשות (65) – נבקש להפנות לסעיף 24 למסמך זה.

- ביטול דוח 49095763 לפני משורת הדין תואם את מדיניות הביטולים ביחידת התובעים.

• לסעיף 130 (6)

- דו"ח 49254063 בוטל ביום 22/7/2015 בגין סמיכות זמנים. בניגוד לאמור בסיוטת הביקורת, הדו"ח לא בוטל בפורום פסילות שכן כבר בוטל לפני כן. הנציגה המטפלת בהעברת החומר לפורום פסילות רק עדכנה במערכת שהדוח השגוי מתויק בפורום פסילות מספר 47.

- במקום לציין "סופי ביטול" צוין בשוגג "סופי-ביטול תו חניה", הנושא תוקן במערכת המלוד"י.

- 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.

ב ב ר כ ה

מנהל אגף החניה

העתקים :

משנה למנכ"ל העירייה,
סמנכ"ל לתכנון ארגון ומערכות מידע





כ"ד בשבט, התשע"ז
20 בפברואר, 2017
סימוכין: 09071617

אל: מבקרת העירייה
מאת: גזבר העירייה

הנדון: טיוטת דו"ח ביקורת בנושא ביטול דו"חות חניה באגף חניה

רצ"ב תגובת אגף החניה המהווה התייחסות מינהל הכספים לטיוטת דו"ח הביקורת.

ב ב / כ ה,

גזבר העירייה

העתקים:

- מנכ"ל העירייה
- סמנכ"ל לתכנון ארגון ומערכות מידע
- היועץ המשפטי לעירייה
- סגנית גזבר העירייה
- מנהל אגף תקציבים וכלכלה
- מנהל אגף הפיקוח
- מנהלת אגף חניה
- מנהלת אגף מיחשוב ומערכות מידע
- סגן מבקר העירייה
- סגן מנהל אגף תשבות
- גן מנהל אגף ומנהל מחלקת שרות
- מנהלת מחלקת תכנון תקציבי
- רכזת ביקורת ופרויקטים
- מנהל מחלקת תכנון בקרה ומידע
- סגנית ליועם-מנהלת צוות ת.שירות

כ"ד בשבט, התשע"ז
20 בפברואר, 2017
סימוכין: 09054517

אל : גזבר העירייה

הנדון: טיוטת דו"ח ביקורת בנושא ביטול דו"חות חניה באגף החניה
אגף הפיקוח: 0927417 מתאריך 20/02/2017

להלן התייחסותנו לטיוטת דו"ח ביקורת:

1. כללי-

באגף החניה החל תהליך אפיון למערכת CRM. במסגרת זו, יצומצמו מספר התחנות בתהליך העבודה, מהלך אשר יוביל לקיצור משך הטיפול בפניה, ייעול תהליכי הניתוח ועיבוד הנתונים באמצעות מפתוח נושא הפניה ותיעוד מתאים. כמו כן, מערכת זו תאפשר שיבוץ פניות על שם התובע, ותאפשר לו להקליד ולעדכן את החלטתו ישירות במערכת ללא צורך בהתערבות נציגי השירות. המערכת מתוכננת לעלות לאוויר בשנת 2018.

2. **סעיף 8.א בתקציר** – נבקש להסביר ולמחוק את סעיף ג. (יחידת התובעים אינה גורם לביטול דו"חות אלא, הגוף המוסמך לביטול דו"חות).

3. **סעיף 144** – טעות סופר, נבקש לתקן כי בוטלו 143,931 דו"חות.

4. **סעיף 194** – החל מתאריך 01/05/17, יינתנו הרשאות לעובדי הפיקוח למערכת ה-BO לצורך קבלת המידע ממערכת חניה, במטרה לאתר טעויות של פקחים, הנושא סוכם עם מנהל אגף הפיקוח.

5. **סעיף 197** – ניתן מענה במסגרת אגף פיקוח, ראה התייחסותו של מנהל אגף הפיקוח לסעיף זה.

6. **סעיף 199** – נקבעה ישיבה עם אגף מחשוב לתאריך 21/03/17, במטרה לבחון הנושא.

7. **סעיף 202** – תבחן הוספת מספרי עילות ביטול במערכת באמצעותן ניתן יהיה לפלח את סיבות הביטול.

8. **סעיף 203** – המלצת הביקורת תיבחן באגף החניה עם השירות המשפטי. תוצאות הבחינה יוצגו ויועברו להחלטת מנכ"ל העירייה, לא יאוחר מה- 01/05/17.

9. **סעיף 204** – נקבעה ישיבה עם אגף מחשוב בתאריך 21/03/17, במטרה לקדם ייעול פעילויות ובקורות באגף.

10. **סעיף 205** – בעצה אחת עם מנהל אגף הפיקוח, אחראי בקרת רציפות יהיה באגף הפיקוח.

11. **סעיף 206** – ראה סעיף 1 בנושא CRM.

12. **סעיף 207** – המלצת הביקורת מקובלת. נדרשת בחינת תהליכים של ארגון ותקינה.

13. **סעיף 208** – ראה סעיף 1 בנושא CRM.

14. **סעיף 209** – בתאריך 09/12/15 בוצע סקר סיכונים באגף חניה. נדרשת בחינת תהליכים של ארגון ותקינה.

15. **סעיף 211** – בוצע.





16. **סעיפים 212-213** – רועננו ההנחיות לכלל העובדים באגף, מצ"ב.
17. **סעיף 214** – הנושא ייבחן ותוצאות הבחינה יוצגו ויועברו להחלטת מנכ"ל העירייה, לא יאוחר מה- 01/05/17.
18. **סעיף 215** – אנו סבורים שהמועד הנכון לביטול רטרואקטיבי, הינו על פי מועד הגשת הבקשה לתו אזורי, מאחר שמועד כניסת הדייר לנכס אינו תואם במקרים רבים את מועד עדכון הארנונה.
19. **סעיף 216** – נקבעה ישיבה עם אגף מחשוב לתאריך 21/03/17, במטרה לבחון הנושא.

ב ב ר כ ה

מנהלת אגף החנייה

כ"ד בשבט, התשע"ז
 20 בפברואר, 2017
 סימוכין : 09217417

מאת : אגף הפיקוח

הנדון : דוח מבקר העירייה בנושא ביטול דוחות חניה באגף החניה

להלן התייחסות אגף הפיקוח לטיטוט הדוח :

- סעיפים 191-193 :** קיים פורום אכיפה משולב לתחום החניה המתכנס אחת לחודש בהשתתפות מנהלי אגף הפיקוח ונציגי אגף החניה. הפורום דן בנושא אכיפת חניה, שרות, ותאום ממשקים בין אגף הפיקוח לאגף החניה. לאור המלצת הביקורת נרחיב את הפורום ונשתף גם את אגף התנועה ובמסגרת הפורום נדון בנושא תאום, בקרה וקביעת יעדים לצמצום מספר הפניות והביטולים.
- סעיף 194 :** בהתאם להמלצות הביקורת, אגף הפיקוח החל ביישום ההמלצות ומפיק דוחות בשיתוף אגף החניה במטרה לאתר טעויות של פקחים במגמה לצמצם את כמות הטעויות.
- סעיף 195 :** ההמלצה מקובלת – אגף הפיקוח יישם את ההמלצה במסגרת פורום השת"פ ובמסגרת פעילות שוטפת של מנהל התנועה וחניה מול יחידות האגף.
- סעיף 196 :** הנושא יידון במסגרת פורום השת"פ.
- סעיף 197 :** טרם יציאתו של הפקח לשטח מתבצע תדרוך מסודר לכלל המפקחים ע"י מנהל המשמרת, בנוסף במידה שהפקח נתקל בספק כל שהוא, יש לו את האפשרות להיוועץ במנהל משמרת הזמין עבורו בכל שעות הפעילות, בנוסף קיימת אפליקציה ייעודית בנושא "בנק שאלות ותשובות". כמו כן, באפשרות הפקח להתייעץ עם המשל"ט התומך בפעילות האגף בכל שעות הפעילות.
- סעיף 198 :** קיים נוהל מסודר מול אגף התנועה ובת"ש שנותן מענה למקומות בהם לא נעשתה אכיפה בעבר. בנוסף, קיים נוהל אגפי המתייחס למקומות בהם לא בוצעה האכיפה בעבר ו/או תמרור חדש בו פועלים פקחי האגף החלוקה של אזהרות לפרק זמן של 3 ימים טרם ביצוע האכיפה.
- סעיף 205 :** נקיים דיון בהשתתפות, אגף החניה ואגף המחשוב על מנת לתת פתרון יעיל לנושא רצף הדוחות.

בברכה,

מנהל אגף הפיקוח

