

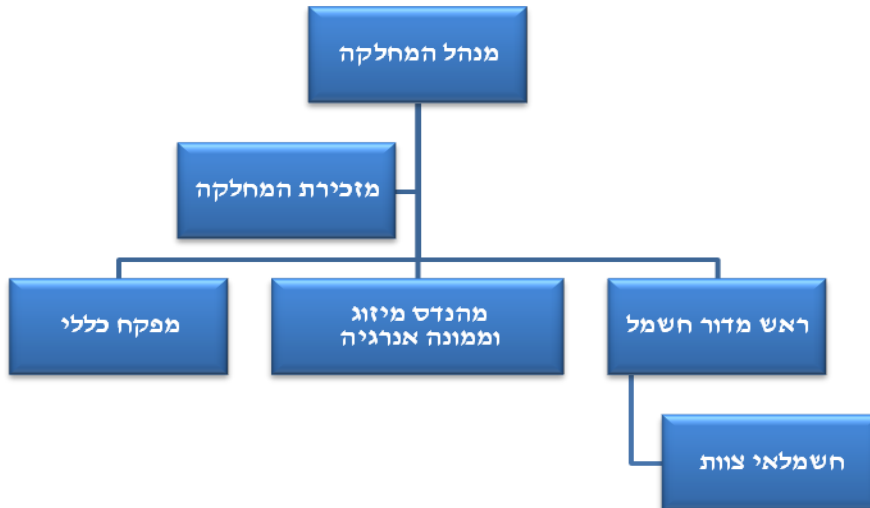
מחלקת חשמל

1. מבוא

1.1. כללי

- (א) מחלקת חשמל בעיריית כפר סבא (להלן - המחלקה) כפופה לאגף הנדסה בעירייה. במסגרת תפקידה, אחראית המחלקה על הפעילות התקינה של תשתיות החשמל במבני ציבור וברחבי העיר. לצורך אחזקה שוטפת ותיקון תקלות ברמזורים ובתאורת רחוב, העירייה יוצאת למכרזים ומתקשרת בחוזים עם קבלן חיצוני. הקבלן עימו התקשרה העירייה בנושא רמזורים הינו "א.פ.א. בע"מ" (להלן - הקבלן), המבצע עבור העירייה עבודות בתחום הרמזורים זה למעלה מעשור. כמו כן, העירייה התקשרה עם הקבלן החל משנת 2008 לצורך טיפול באחזקת תאורת רחוב. הטיפול בתקלות במוסדות חינוך מבוצע על ידי עובדי המחלקה בלבד, ללא הסתייעות בקבלני חוץ.
- (ב) מחלקת חשמל מבצעת פרויקטים רבים ומגוונים הקשורים לפיתוח תאורת רחובות בעיר, עוסקת בתכנון ופיקוח הקמת מבנים חדשים או שדרוג מבנים, מבצעת את תכנון החשמל והתקשורת, מתקינה ומתחזקת כ- 2,300 מזגנים בכל מוסדות הציבור. המחלקה, אחראית על תאום ופיקוח מול גורמי חוץ, כגון: בזק, חברת חשמל, הוט וכו'. המחלקה נושאת באחריות על ביצוע פרויקטים מיוחדים בעיר, כגון: התקנת תאים סולאריים, מערכת מצלמות באצטדיון העירוני, ביצוע מערכות חשמל לאירועים השונים ולאורך כל השנה, ביצוע פרויקטים להתייעלות אנרגטית.
- (ג) מבקר העירייה ערך ביקורת במחלקת החשמל בשנת 1998. במסגרת הביקורת, נבחנה אחזקת הרמזורים ברחבי העיר.
- (ד) להלן תרשים המציג את המבנה הארגוני של המחלקה¹, כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל המחלקה:

¹ כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל המחלקה, עד לאפריל-מאי 2012 עבדו במחלקה 2 חשמלאי צוות.



הערה: כאמור מהתרשים, מחלקת החשמל כוללת 6 עובדים המבצעים את כלל הפעילות שנבדקה על ידי הביקורת, כולל פיקוח על קבלני חוץ.

1.2. היקף הביקורת

הביקורת בחנה את פעילות המחלקה לשנת 2012 וכללה את הנושאים הבאים:

- נהלי עבודה.
- תוכנית עבודה שנתית.
- פניות ציבור בתחום החשמל.
- תקני זמן טיפול של פניות חשמל.
- התקשרות עם הקבלן.
- פיקוח על החברה כלכלית בפרויקטים בתחום החשמל.

1.3. מתודולוגיית הביקורת:

במהלך ביצוע הביקורת התקיימו פגישות והתקבלו נתונים והסברים מבעלי תפקידים שונים, נאספו ונסקרו מסמכים, וכן נערכו בדיקות ומדגמים שונים בהתייחס לנתונים שהועברו לביקורת. במסגרת עבודת הביקורת התקיימו פגישות עם בעלי התפקידים הבאים:

- מנהל מחלקת חשמל.
- מזכירת מחלקת חשמל.

הביקורת מודה למנהל מחלקת חשמל ולעובדי המחלקה, על שיתוף הפעולה והסיוע בהכנת דוח זה.

2. עיקרי הממצאים וההמלצות

2.1. נהלי עבודה -

ממצא (סעיף 3.1)

לא קיימים נהלי עבודה כתובים במחלקה.

המלצת הביקורת:

להתוות ולהטמיע נהלי עבודה במחלקה, שיאושרו על ידי הנהלת העירייה, וינחו את עובדי המחלקה בעבודתם, לרבות אופן יישום המסגרת החוקית הרלוונטית וממשקי העבודה של המחלקה עם גורמים פנימיים וחיצוניים.

תגובת מנהל המחלקה

"ייכתבו נהלים בנושא."

2.2. פניות עם רמת סיכון גבוהה -

ממצא (סעיף 3.3.3)

הביקורת איתרה 5 פניות עם פוטנציאל לרמת סיכון גבוהה אשר משך הטיפול בהן היה 3 – 27 ימים. הביקורת סבורה כי, פניות בנושאים קריטיים, העלולים להוביל לסכנת חיים ו/או פגיעה פיזית בתושבי העיר, כגון תקלה בהארקה בגן ילדים או חוטי חשמל גלויים בחטיבת ביניים, צריכות להיות מטופלות מיידית וללא עיכוב.

המלצות הביקורת

- בפניות עם רמת סיכון גבוהה, יש לטפל באופן מידי.
- לתעד כל עיכוב בביצוע וסגירת משימות קריטיות בפרט ומשימות לביצוע בכלל.
- מומלץ להגדיר רשימה שתפרט את סוגי החריגות במשך הטיפול, עליהן יש לדווח לגורם הנהלה בכיר בתדירות קבועה על בסיס קריטריונים של משך החריגה, רמת הסיכון וכיוצ"ב.

תגובת מנהל המחלקה

"אנו גם סבורים שכל תקלה בטיחותית צריכה להיות מטופלת באופן מיידי וכך נעשה. לעיתים הפניות לא נסגרות בזמן, זה לא מצביע על אי טיפול אך אנו נשפר את נושא סגירת הפניות!"

2.3. בקרת המחלקה אחר טיפול הקבלן בפניות -

ממצא (סעיף 3.3.8)

הביקורת בחנה האם המחלקה מבצעת בקרה אחר טיפול הקבלן בפניות שוטפות.

ממצאי הביקורת עולה כי, קיים תיעוד לבקרה בנושא רמזורים וכי בנושא תאורה הבקרה המבוצעת אינה מתועדת.

המלצות הביקורת:

- לקבוע את שיעור הפניות שעל המפקח לבדוק במסגרת הבקרה המדגמית אחר טיפול הקבלן בפניות.
- על המפקח לתעד את המעקב המבוצע על ידו אחר טיב הטיפול בפניות בנושא תאורת רחוב.

2.4. תקן זמן טיפול בתקלות בחוזה תאורת רחוב -

ממצא (סעיף 3.4.2)

הביקורת בחנה האם מוגדרים בחוזה תאורת רחוב תקני זמן טיפול מרביים לטיפול בפניות בנושא תאורת רחוב. ממצאי הביקורת עולה כי, חוזה תאורת רחוב מגדיר בגין תקלות רגילות, זמן מרבי לתיקון של יומיים. החוזה אינו מגדיר תקני זמן טיפול לגבי פניות מיידיות ודחופות.

המלצות הביקורת

- על הנהלת העירייה, בשיתוף מנהל המחלקה, להגדיר בחוזה תאורת רחוב (בחוזה הנוכחי או בחוזה עתידי) תקני זמן טיפול ברורים לכלל סוגי הפניות ולהטמיעם במערכת.

- לגבי פניות שלא ניתן לסווגן לנושא מדויק, כגון תקלות מתאונה, על העובד המגיע למקום לעדכן מיידית את המוקד ו/או מנהל צוות התאורה של הקבלן אודות נושא הטיפול המדויק, לצורך הזנה במערכת.

תגובת מנהל המחלקה

"זמני התקן נכתבו על ידי מהנדס חיצוני בתיאום עימי. הבסיס שעומד מאחורי זמני התקן הינו זמני תגובה ריאליים אך מינימאליים בכדי לעשות מאמץ ולתת שרות ברמה הגבוהה ביותר."

2.5. פניות לתושבים על ידי הקבלן -

ממצא (סעיף 3.5.2)

פניות המתקבלות במערכת המוקד ואשר הינן באחריות הקבלן, מופנות אליו ישירות.

מממצאי הביקורת עולה כי, במספר מקרים שאירעו בעבר, הקבלן פנה ישירות לתושב אשר פתח את הפניה וזאת באמצעות הפרטים של התושב שמולאו במערכת על ידי המוקד.

בפגישת עבודה שהתקיימה בין המנכ"ל לבין היועמ"ש, הוחלט כי, בעת הפניה של התושב, הוא ישאל בדבר הסכמתו למסור את פרטיו לגורם שלישי על מנת שבמידת הצורך הקבלן יפנה אליו.

כמו כן, הוחלט כי המוקד העירוני ימסור לתושב כי הוא אינו מחוייב לאשר את מסירת פרטיו לגורם שלישי.

סיכום ומסקנות הביקורת

הביקורת סבורה כי, קיימים ליקויים בתחומי הפיקוח, בקרה ושליטה הן בפעילות המבוצעת על ידי עובדי המחלקה והן בגין הפעילות המבוצעת על ידי הקבלן (טיפול בפניות תושבים).

לדעת הביקורת, יש לבצע סקר ניתוח עיסוקים לצורך בחינת הפעילות של עובדי המחלקה.

3. פירוט הממצאים

3.1. נהלי עבודה

הביקורת בחנה האם קיימים במחלקה נהלי עבודה, המפרטים באופן ברור את פעילות המחלקה ואת המסגרת החוקית הרלוונטית, כגון: חוק החשמל, התש"יד - 1954 (להלן – חוק החשמל) והתקנות הנלוות מנחים את עובדי המחלקה בביצוע עבודתם.

3.1.1. הביקורת פנתה למנהל המחלקה לצורך קבלת נהלים. ממצאי

הביקורת עולה כי, לא קיימים נהלי עבודה כתובים במחלקה הכוללים נושאים, כגון: אופן הטיפול בפניות באחריות המחלקה, חלוקת האחריות בטיפול בתקלות בין המחלקה לבין הקבלן, פיקוח אחר עבודת הקבלן, אחריות המחלקה במכרזים הכוללים את תחום החשמל, אחריות המחלקה בפרויקטים המבוצעים על ידי החברה הכלכלית, ממשקי עבודה עם המוקד לרבות לוחות זמנים לתיקונים ודיווחים וכו'.

הביקורת סבורה כי,

מאחר והמסגרת החוקית הרלוונטית לתחום החשמל אינה מפורטת דיה ואינה מתייחסת לכלל תהליכי העבודה המבוצעים על ידי המחלקה בפועל, עבודה על פי נהלי עבודה ברורים תסייע למחלקה במילוי תפקידיה השוטפים, בהסדרת שיתוף הפעולה בין בעלי התפקידים השונים במחלקה וכן בהסדרת פעילותה למול גורמים חיצוניים (קבלנים) ופנימיים (המוקד/מחלקות העירייה).

המלצת הביקורת:

להתוות ולהטמיע נהלי עבודה במחלקה, שיאושרו על ידי הנהלת העירייה, וינחו את עובדי המחלקה בעבודתם, לרבות אופן יישום המסגרת החוקית הרלוונטית וממשקי העבודה של המחלקה עם גורמים פנימיים וחיצוניים.

תגובת מנהל המחלקה

" ייכתבו נהלים בנושא."

3.2. תוכנית עבודה שנתית

מנהל המחלקה עורך מידי שנה תוכנית עבודה שנתית עבור פעילות המחלקה. מסקירת התוכנית לשנת 2012 עולה כי, התוכנית כוללת יעדים, משימות, תאריכים לסיום המשימות ותקציב בגין כל משימה, כדלהלן:

תקציב (אלפי ₪)	משימה	יעד
300	החלפת לוחות חשמל בגני ילדים ובתי ספר	תחזוקת תשתיות חשמל במוסדות עירייה וחינוך
150	הגדלת חיבורי חשמל בגני ילדים כולל עלויות חברת חשמל	
150	תיקוני בטיחות לפי בודק מוסמך	
100	התקנת נורות חוסכות אנרגיה	
250	שדרוג מיזוג מוסדות העירייה	
650	החלפת עמודים רקובים כולל שדרוג	
50	רכישת נורות קלסטר	
300	החלפת מרכזיות תאורה	
150	התקנת מערכות בקרה למרכזיות תאורה	
400	החלפת פנסי תאורה ברחוב ב. י. בלבד פנסי לד	
170	החלפת תאורה בית ספיר (בקשת גזבר)	
600	מיזוג אולמות ספורט	התקנת ותחזוקת מערכות מיזוג

הביקורת ביקשה לבחון את אופן הביצוע בפועל של תקציב המחלקה, בהתייחס למשימות בתוכנית העבודה. מנתונים שהועברו לביקורת הכוללים את הניצול התקציבי ומבדיקות שנערכו עם מנהל המחלקה עולה כי, הניצול התקציבי בשנת 2012 היה כדלקמן:

- תחזוקת תשתיות חשמל במוסדות עירייה וחינוך – 50% מהתקציב נוצל.
- הקמת, התקנת ו/או תחזוקת תשתיות חשמל ומתקני חשמל ברחובות העיר - התקציב נוצל במלואו.
- תב"ר התקנת ותחזוקת מערכות מיזוג – 27% מהתקציב נוצל.

מנהל המחלקה מסר כי, בעת הוצאת הזמנות, מזכירת המחלקה בודקת את יתרת התקציב הקיים בסעיף. בנוסף, מסר כי חלק מהתקציב של המחלקה נוצל על ידי אגף הנדסה לצורך ביצוע פרויקטים ולא על ידי המחלקה לצורך ביצוע תוכנית העבודה שנקבעה. שימוש בתקציב המחלקה לצורך פרויקטים של אגף הנדסה, גורם לכך שהמחלקה אינה יכולה ליישם את תוכנית העבודה שנקבעה בתחילת שנה.

עוד הוסיף מנהל המחלקה:

"ישנם 2 סעיפי תקציב למיזוג, אחד שוטף לאחזקת המזגנים במוסדות החינוך והעירייה. והשני תב"ר עבור החלפה/התקנת מזגנים חדשים במוסדות העירייה בלבד. התקציב עבור האחזקה נוצל במלואו. התב"ר של המיזוג נוצל רק ב- 27% לתב"ר זה אין תוכנית עבודה להחלפת מזגנים, אלא לפי דרישה או החלפה לאחר השבתה."

המלצת הביקורת:

מומלץ כי התקציב שיועד למחלקת חשמל ישמש אך ורק לצורך מילוי תוכנית העבודה.

3.3. פניות ציבור בתחום החשמל

הביקורת ביצעה ביקורת עיבוד נתונים אלקטרוניים (להלן - ביקורת עני"א), לצורך בחינת אופן הטיפול בפניות ציבור בנושא חשמל, המוזנות למערכת הקריאות (להלן - המערכת) של המוקד העירוני (להלן - המוקד) בעקבות פניות טלפוניות של תושבים ו/או מתקבלות במערכת דרך האינטרנט. לצורך ביצוע ביקורת כאמור, לביקורת הועבר קובץ אקסל (להלן - הדוח הממוכן) שנשלף מתוך המערכת וכולל את כלל נתוני הפניות בתחום החשמל שהתקבלו בשנת 2012.

3.3.1 סטאטוס פנייה

מניתוחים שביצעה הביקורת עולה כי בדוח הממוכן קיימות סה"כ 7,228 פניות. כל פנייה רשומה תחת סטאטוס טיפול מסוים, כפי שיפורט בהמשך.

סטאטוס הטיפול, כפי שמוצג ב"תיבת אפשרויות" מוגדרת במערכת, נבחר ומעודכן על ידי מזכירת המחלקה ו/או על ידי מנהל צוות התאורה של הקבלן, וזאת לאחר קבלת עדכון טלפוני ו/או ידני מעובדי המחלקה ו/או עובדי הקבלן לגבי אופן הטיפול בתקלות.

סה"כ קיימים במערכת 10 סטאטוסים, כפי שהוסברו לביקורת על ידי מנהל המחלקה:

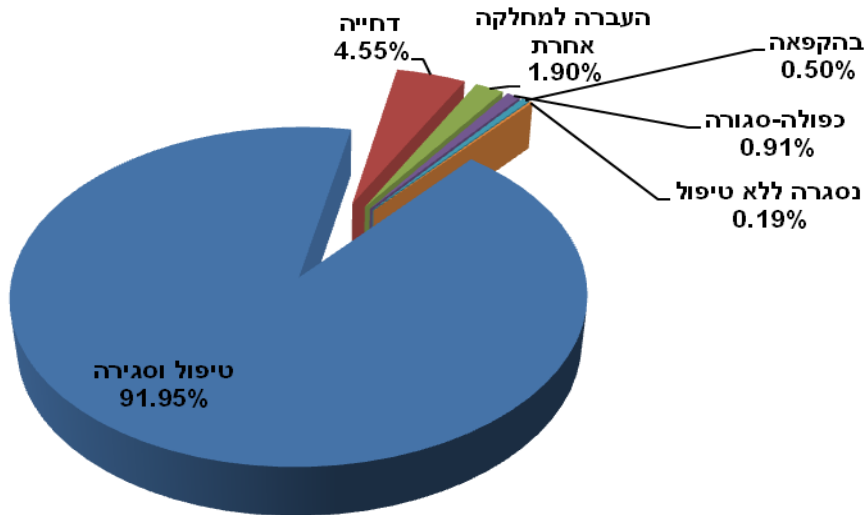
- **"סגורה וטופלה ע"י המחלקה"** - פניות שטופלו על ידי המחלקה ו/או הקבלן ונסגרו על ידם במערכת.
- **"סגורה פניית אינטרנט"** - פניות שהועברו למערכת דרך האינטרנט.
- **"דחייה - לא נמצאה בעיה במקום"** - המחלקה ו/או הקבלן הגיעו למקום אך בפועל לא קיימת בעיה.
- **"דחייה - לא בטיפול הרשות"** - פניות שהטיפול בהן אינו באחריות העירייה אלא באחריות גורמי חוץ, כגון: מע"צ, חברת חשמל וכיוצ"ב.
- **"תת-דחייה - מחוסר הצדקה"** - פניות שנדחו מאחר ובדיקתן העלתה כי הן אינן הגיוניות או מוצדקות.
- **"סגירה והעברה לטיפול מחלקה אחרת"** - פניות משני סוגים עיקריים:
 - פניות המסווגות בטעות על ידי המוקדניות כפניות שהינן באחריות מחלקת חשמל או הקבלן, בעוד שבפועל הן באחריות מחלקות אחרות.
 - במידה ומתקבלות במוקד פניות הכוללות תלונה ו/או בקשה בנושא חשמל וכן תלונה בנושא אחר, המחלקה ו/או הקבלן מטפלים בחלק הפנייה השייך לתחום החשמל בלבד.
- **"העברה לטיפול מחלקה אחרת"** - סטאטוס בעל משמעות זהה לסטאטוס "סגירה והעברה לטיפול מחלקה אחרת".
- **"כפולה - סגורה"** - פניות שהתקבלו במערכת לאחר שפנייה דומה לגבי אותו מקום נפתחה כבר.

- **"בהקפאה" - קיימים שני סוגים של פניות המסווגות בסטאטוס "בהקפאה":**
 - פניות שלא ניתן לטפל בהן באופן מיידי מסיבות שונות, כגון: תנאי מזג האוויר, המתנה לאישור משטרתי לצורך כניסה לציר תנועה סואן, העדר ציוד מתאים שיש להזמינו וכיוצ"ב.
 - פניות ממחלקות עירוניות שונות עם בקשה לעבודות חשמל שוטפות, שאינן נובעות מתקלות ואינן ניתנות לטיפול מיידי.
- **"נל"ט - בהמתנה בת. עבודה עתידית" - נסגרה ללא טיפול.**

3.3.1.1. להלן טבלה המציגה חלוקה של 7,228 הפניות לשנת 2012, בחלוקה לסטאטוסים שבדוח הממוכן וכן לפי 6 קבוצות סטאטוס שהוגדרו על ידי הביקורת:

סה"כ מספר פניות בקבוצת סטאטוס	מספר פניות	סטאטוס טיפול כפי שרשום בדוח הממוכן	קבוצת סטאטוס שהוגדרה על ידי הביקורת
6,646	6,645	סגורה וטופלה ע"י המחלקה	טיפול וסגירה
	1	סגורה-פניית אינטרנט	
329	226	דחייה-לא נמצאה בעיה במקום	דחייה
	97	דחייה-לא בטיפול הרשות	
	6	תת-דחייה-מחוסר הצדקה	
137	132	סגירה והעברה לטיפול מחלקה אחרת	העברה למחלקה אחרת
	5	העברה לטיפול מחלקה אחרת	
66	66	כפולה-סגורה	כפולה-סגורה
36	36	בהקפאה	בהקפאה
14	14	נל"ט-בהמתנה בת. עבודה עתידית	נסגרה ללא טיפול
7,228	7,228		סה"כ

להלן תרשים, המציג את 7,228 הפניות לשנת 2012, בחלוקה באחוזים לפי 6 קבוצות הסטאטוס שהוגדרו על ידי הביקורת בסעיף 3.4.1.1:



מהאמור לעיל עולה כי, כ – 92% מהפניות טופלו ונסגרו על ידי המחלקה/הקבלן. 8% מהפניות לא טופלו והינן בסטטוס דחייה, העברה למחלקה אחרת, בהקפאה, כפולה – סגורה, נסגרה ללא טיפול.

הביקורת סבורה כי,

סטאטוסים בעלי משמעות זהה במערכת, כגון "העברה לטיפול מחלקה אחרת" ו- "סגירה והעברה לטיפול מחלקה אחרת", יוצרים פיצול מיותר המקשה על ביצוע מעקב יעיל אחר אופן הטיפול בפניות.

המלצת הביקורת:

לבטל במערכת את הסטאטוסים "סגורה-פניית אינטרנט" ו-"העברה לטיפול מחלקה אחרת", בשל קיומם של סטאטוסים אחרים בעלי משמעות זהה.

3.3.1.2. הביקורת בחנה את מגמת העלייה ו/או הירידה במספר הפניות שהתקבלו בשנת 2012 לעומת שנת 2011. להלן טבלה המציגה את השינוי במספר הפניות, לפי חלוקה לסטאטוס הטיפול:

שינוי למול שנת 2011 (%)	שינוי במספר פניות למול שנת 2011	מספר פניות 2011	מספר פניות 2012	סטאטוס טיפול כפי שרשום בדוח הממוכן
+22%	+1,184	5,461	6,645	סגורה וטופלה על ידי המחלקה
-21%	-59	285	226	דחייה-לא נמצאה בעיה במקום
-7%	-10	142	132	סגירה והעברה לטיפול מחלקה אחרת
+90%	+46	51	97	דחייה-לא בטיפול הרשות
+27%	+14	52	66	כפולה-סגורה
0%	0	5	5	העברה לטיפול מחלקה אחרת
+140%	+21	15	36	בהקפאה
+100%	+14	0	14	נלט- בהמתנה בת.עבודה עתידית
+100%	+1	0	1	סגורה-פנית אינטרנט
+100%	+6	0	6	תת-דחייה-מחוסר הצדקה
+20%	+1,209	6,019	7,228	סה"כ

3.3.1.2.1. מניתוח נתוני הטבלה לעיל עולה כי,

- מספר הפניות שהתקבלו במערכת בשנת 2012 גדל בכ- 20% לעומת מספר הפניות שהתקבלו במערכת בשנת 2011.
- 1,184 מתוך 1,209 הפניות (כ-98%) שנוספו בשנת 2012 לעומת שנת 2011, נרשמו בסטאטוס "סגורה וטופלה על ידי המחלקה".

תגובת מנהל המחלקה

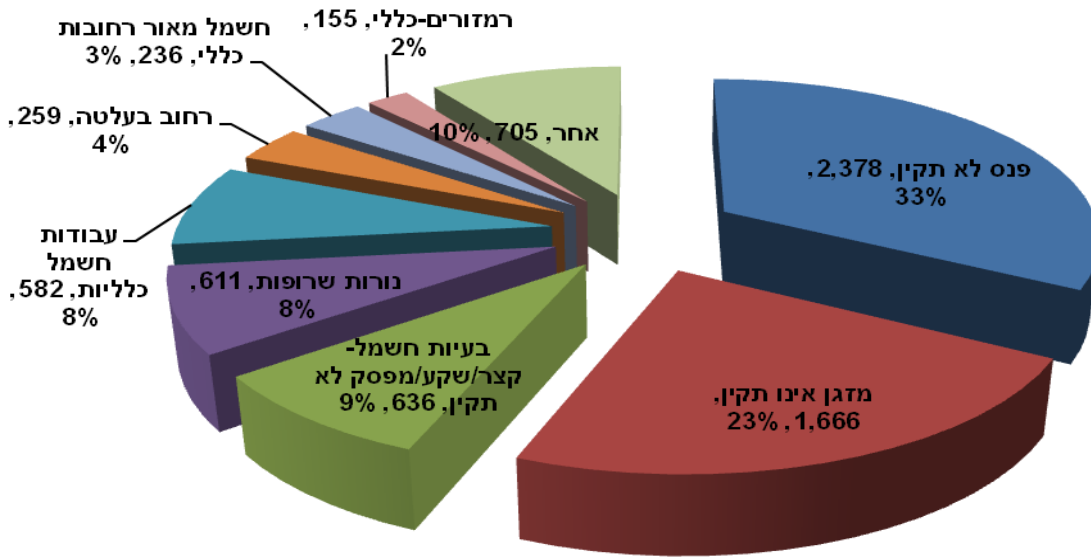
"לא בוצעה הערכה לגבי הסיבות לגידול בפניות, תבוצע בדיקה עבור השנים

2011, 2012, 2013!"

3.3.2. נושאי הפניות

3.3.2.1. להלן תרשים המציג חלוקה של 7,228 הפניות לשנת 2012,

בחלוקה לנושאי הטיפול הרשומים בדוח הממוכן:



הביקורת מבקשת להדגיש שמהאמור לעיל עולה כי, בשנת 2012 מספר הפניות בנושא "מזגן אינו תקין" הינו 1,666 פניות, בעוד שקיים במחלקה עובד אחד בלבד אשר אחראי על הטיפול בנושא זה.

המלצת הביקורת

לבחון העסקת כח אדם נוסף למחלקה לצורך מתן מענה מהיר ויעיל בפניות בנושא המזגנים ובפניות חשמל בכלל.

3.3.2.2. מניתוח הפניות שהתקבלו במערכת בשנים 2011-2012 עולה כי², בשנת 2012 חלה עלייה של כ- 533% וכ- 122% במספר הפניות בנושאי אולמות ספורט ופנסים שבורים (בהתאמה) לעומת שנת 2011.
הביקורת פנתה אל מנהל המחלקה לקבלת הסבר לשיעור הגידול בפניות בנושאים אלה. לביקורת נמסר כי,

² ראה נספח א - טבלה המציגה את שיעור השינוי במספר הפניות שהתקבלו בשנת 2012 לעומת שנת 2011, לפי חלוקה לנושאי טיפול.

- אולמות ספורט - סוג הנורות המותקן באולמות דורש תחלופה כל שנתיים וחצי לערך, כך שהעלייה במספר הפניות נבעה מנורות לא תקינות שהיה צורך להחליפן.
- פנסים שבורים - מנהל המחלקה לא יודע ממה נובע שיעור הגידול. לטענתו, הדבר יכול לנבוע מפגיעות של רכבים ומשאיות גזם ו/או ונדליזם.

הביקורת סבורה כי

היות ומדובר בכספי ציבור המשמשים כמקור הכנסה לביצוע טיפול בתקלות, קיימת חשיבות לביצוע בקרה אחר הסיבות אשר הביאו לגידול במספר הפניות.

המלצת הביקורת:

לבצע מעקב תקופתי אחר שיעור השינוי במספר הפניות לפי נושאי הטיפול לצורך תעדוף המשימות לביצוע והקטנת התקלות במידת האפשר.

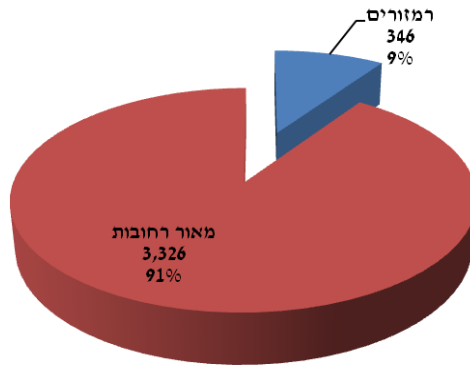
תגובת מהנדס העיר

"תעדוף המשימות מבוצע בהנהלת האגף ומתבטא בתכנית העבודה!"

3.3.2.3. פניות ציבור בתחום החשמל המתקבלות במערכת מטופלות כדלהלן:

- פניות בנושא תאורת רחוב ורמזורים מטופלות על ידי הקבלן. לקבלן יש אפשרות להתחבר מרחוק למערכת המוקד בעירייה, לצורך צפייה ועדכון "אונליין" של נתוני הפניות המשוייכות אליו בלבד.
- המחלקה מטפלת ביתר הפניות, שהינן בנושא עבודות חשמל ו/או תקלות חשמל במוסדות חינוך, מוסדות עירוניים והמחלקות העירוניות השונות.

להלן תרשים המציג חלוקה של 3,672 הפניות שטופלו על ידי הקבלן בלבד, לפי חלוקה לנושא הטיפול:



מהאמור לעיל עולה כי, 91% מהפניות המטופלות על ידי הקבלן הינן בנושא מאור רחובות.

3.3.2.4. חריגות מתאריך הצפי לסיום הטיפול

להלן הליך קבלת פניות מוקד בנושא חשמל, כפי שהוא מתבצע בפועל בעירייה ונמסר לביקורת על ידי מנהל המחלקה:

- בחירת נושא הפנייה במערכת על ידי המוקדן מגדירה אוטומטית את תקן זמן הטיפול שהוגדר לאותו נושא במערכת, בהתאם להנחיית מנהל המחלקה.
- הגדרת תקן זמן טיפול לכל פניה, מאפשרת למערכת לחשב באופן אוטומטי את הצפי לסיום הטיפול בפנייה.
- המערכת אינה לוקחת בחשבון את ימי שישי-שבת כימי עבודה לצורך חישוב הצפי לסיום הטיפול בפנייה. הביקורת איתרה 1,464 פניות מתוך סך 7,228 הפניות בנושא חשמל (כ- 20%), שמשך הטיפול בהן בפועל חרג מתאריך הצפי שחושב על ידי המערכת כתאריך הצפי לסיום הטיפול, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מספר פניות	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג מעל 51 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג 11-50 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג 3-10 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג עד יומיים	משך הזמן בו צריך לסיים את הטיפול בפנייה, כפי שחושב על ידי המערכת
16	4	3	5	4	20 ימים

מס' פניות	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג מעל 51 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג 11-50 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג 3-10 ימים	מספר הפניות שמשך הטיפול חרג עד יומיים	משך הזמן בו צריך לסיים את הטיפול בפנייה, כפי שחושב על ידי המערכת
6	1	2	2	1	18 ימים
13	1	8	3	1	14 ימים
313	2	33	87	191	6 ימים
59	0	12	16	31	5 ימים
370	5	21	76	268	4 ימים
69	0	3	12	54	3 ימים
2	0	0	0	2	2 ימים ו-8 שעות
528	1	15	86	426	2 ימים
4	0	0	1	3	1 ימים ו-8 שעות
64	0	0	9	55	1 ימים
20	0	0	2	18	8 שעות
1,464 (100%)	14 (1%)	97 (6.6%)	299 (20.4%)	1,054 (72%)	סה"כ

3.3.2.5. הביקורת בחנה את אופן הטיפול של המחלקה בפניות,

שמשך הטיפול בהן חרג בצורה משמעותית מתאריך הצפי לסיום הטיפול (מעל 50 ימים). מדגם הביקורת כלל 5 פניות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס' ד	מס' פניה	משך החריגה מתאריך הצפי (בימים)
1	2012034706	225
2	2012050428	186
3	2012074795	55
4	2012042628	293
5	2012013179	381

3.3.2.5.1. בתאריך 18.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה

לקבלת הסבר. נמסר כי,

- מס' ד 1 ו- 3 - מנהל המחלקה אינו יודע מדוע הפניות נסגרו לאחר זמן כה ממושך. לגבי מס' ד 1 - נטען על ידי המנהל כי, הפנייה טופלה על ידו מיידית ונסגרה

באיחור במערכת. הביקורת מציינת כי, אין בידי המחלקה תיעוד לכך.

- מס"ד 2, 4 ו-5 - פניות שהועברו למחלקה ממחלקות אחרות בסטאטוס "העברה לטיפול מחלקה אחרת". בסטאטוס זה, "שעון משך הטיפול" במערכת ממשיך לרוץ. מאחר והמחלקה אינה מבצעת מעקב ואיתור של פניות בסטאטוס זה, הדבר הוביל למשך זמן טיפול חורג.

לטענת המנהל, פנייה מס"ד 4 הינה "קריאת שווא" ופנייה מס"ד 5 הינה באחריות המחלקה שהעבירה את הפנייה. הביקורת ביקשה לקבל הסבר מדוע פניות שאינן רלוונטיות לא מושבות אל השולח מייד עם שליחתן. מנהל המחלקה מסר לביקורת כי מדובר בנושא מחשובי שאינו בשליטתו.

המלצות הביקורת:

- לאחר גמר הטיפול בפניות, יש לסגור אותן באופן מידי במערכת.
- להקפיד על תיעוד במערכת של סיבת החריגה במשך הטיפול, באם ישנה.
- לבטל במערכת את סטאטוס "העברה למחלקה אחרת".
- מומלץ כי המחלקה תעביר דיווח בתדירות קבועה (שבועית/חודשית) לגורם הנהלה בכיר (מהנדס העיר ו/או גורם אחר שייקבע על ידי הנהלת העירייה) על חריגות במשך הטיפול בפניות חשמל. כמו כן, יש לדווח על פניות שלא טופלו ואת הסיבות לכך.

תגובת מנהל המחלקה

"המלצות הביקורת הינן בתחום הפיקוח והבקרה, אין כל התייחסות לכמות המשימות של המחלקה למול כח האדם הקיים.

בנוסף, הוסבר לביקורת מה עבר על המחלקה בשנה וחצי האחרונות,
שיש לכך השלכות ישירות על תפקוד הגורמים העוסקים בפניות
מוקד!"

3.3.3. פניות עם רמת סיכון גבוהה

הביקורת בחנה את משך הטיפול לגבי פניות עם פוטנציאל לרמת סיכון גבוהה, כפי שאותרו על ידי הביקורת. מדגם הביקורת כלל 5 פניות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס"ד	מס' פניה	משך טיפול	גורם מטפל	תאור
1	2012011015	כ- 4 ימים	מחלקת חשמל	בבית ספר יסודי פס הארקה בלוח החשמל הראשי משוחרר.
2	2012020283	כ- 3 ימים		הארקה פורקה בגן ילדים.
3	2012023370	כ- 27 ימים		בחטיבת ביניים - חוטי חשמל גלויים בפרוזדור ושקע שבור בכיתה ט' 2.
4	2012115334	כ- 5 ימים	הקבלן	שני רמזורי שמע לעיוורים לא מצפצפים. הפונה אדם עיוור, מבקש ליצור עימו קשר טלפוני.
5	2012043137	כ- 5 ימים		למרות הודעות לקבלן טרם טופל - במספר עמודי תאורה לאורך רח' ב. י. המכסה העליון והתחתון פתוח.

3.3.3.1. הביקורת פנתה אל מנהל המחלקה לצורך קבלת הסבר

מדוע הפניות לעיל לא טופלו באופן מיידי עם קבלתן.

לביקורת נמסר כי,

- מס"ד 1 - 4 - הפניות טופלו במיידית, בשל היעדר כח אדם, באופן זמני, לא נסגרו בזמן.
- מס"ד 5 - מנהל המחלקה מסר לביקורת כי, במקרה זה חל עיכוב בשל הצורך לתאם את הטיפול עם המשטרה, אך אין בידי תיעוד לכך.

הביקורת סבורה, כי

פניות בנושאים קריטיים, העלולים להוביל לסכנת חיים ו/או פגיעה פיזית בתושבי העיר, כגון תקלה בהארקה בגן ילדים או חוטי חשמל גלויים בחטיבת ביניים, צריכות להיות מטופלות מיידית וללא עיכוב.

המלצת הביקורת:

- בפניות עם רמת סיכון גבוהה, יש לטפל באופן מיידי.
- לתעד כל עיכוב בביצוע וסגירת משימות קריטיות בפרט ומשימות לביצוע בכלל.
- מומלץ להגדיר רשימה שתפרט את סוגי החריגות במשך הטיפול, עליהן יש לדווח לגורם הנהלה בכיר בתדירות קבועה על בסיס קריטריונים של משך החריגה, רמת הסיכון וכיוצ"ב.

תגובת מנהל המחלקה

"אנו גם סבורים שכל תקלה בטיחותית צריכה להיות מטופלת באופן מיידי וכך נעשה. לעיתים הפניות לא נסגרות בזמן, זה לא מצביע על אי טיפול אך אנו נשפר את נושא סגירת הפניות!"

3.3.4 פניות "חוזרות"

הביקורת בחנה את אופן המעקב והבקרה של המחלקה אחר פניות "חוזרות", משמע פניות לגבי אותה תקלה ומאותה כתובת מגורים ו/או אזור, שהתקבלו אחת לאחר השנייה בפער זמן קצר. מדגם הביקורת כלל 5 פניות חוזרות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס'ד	מס' קריאה	תאריך פניה	רחוב	תאור הפנייה במערכת
1	2012043134	17/04/2012	ב. מ. שד' ה.	למרות הודעות בע"פ טרם טופל- מס' עמודי תאורה לאורך הרחוב - המכסה העליון והתחתון פתוח.
	2012057788	30/05/2012	ב. מ. שד' ה.	עמוד תאורה קרוב לתחנת הדלק- מכסה עליון ותחתון פתוח.
2	2012104278	17/10/2012	הע.	חוטי חשמל יוצאים מהאדמה לאחר שהוציאו עמוד תאורה.
	2012110181	01/11/2012	הע.	בגינה הציבורית הורידו עמוד תאורה והשאירו את בסיסו חשוף וחלוד וכל החוטים גלויים-הילדים משחקים עם זה. כיסו את החוטים, שוב חשופים.
3	2012012622	14/01/2012	ע. 7	שלושה עמודי תאורה לא עובדים בחנייה אחורית.
	2012014445	25/01/2012	ע. 7	שלושה עמודי תאורה לא עובדים בחנייה אחורית.
4	2012011281	07/01/2012	י. א.	המהבהבים של תמרור הולכי

מס"ד	מס' קריאה	תאריך פניה	רחוב	תאור הפנייה במערכת
				הרגל לא דולקים.
	2012021616	11/02/2012	הר.	הר. פינת י. א. מהבהבים ותמרור ג7 דולקים חלקית- פנייה חוזרת מלפני שבועיים.
5	2012022969	19/02/2012	הרמ. 2	3 פנסי רחוב לא דולקים.
	2012024752	29/02/2012	הרמ. 2	4 עמודי תאורה לא דולקים- קריאה חוזרת.

3.3.4.1. מניתוח ממצאי הביקורת עולה כי,

- בהתייחס ל- 5 הפניות, לא קיים תיעוד במערכת לגבי סיבת ההופעה החוזרת של התקלות.
- הביקורת פנתה אל מנהל המחלקה לצורך קבלת הסבר. נמסר כי,
 - מס"ד 1 - במקרה זה לא מדובר בפניה חוזרת, על ציר זה יש למעלה מ- 200 פנסים וכל פנייה מופנית לפנס שונה.
 - מס"ד 2 - מדובר בפנייה שנייה כתוצאה מוונדליזם בעמודים ובפנסים קיימים, אין על כך שליטה של המחלקה.
 - מס"ד 3 - לא מדובר בפנייה חוזרת, מאחר ובפנייה מס' 2012014445 מדובר בתקלה בעמודי תאורה השייכים לבניין פרטי, שהעירייה אינה אחראית לתיקונם.
 - מס"ד 4 ו- 5 - לא קיים במערכת תיעוד לסיבת ההופעה של התקלות החוזרות.

3.3.4.2. הביקורת ביקשה ממנהל המחלקה הסבר לגבי האופן בו

המחלקה מנהלת מעקב אחר פניות "חוזרות". מנהל המחלקה מסר כי, הוא מבצע מידי כחודש וחצי סינון במערכת של נושאים מהותיים ובוחן באם היו תקלות שחזרו על עצמן. נציין כי לא קיים תיעוד לבדיקות אלו.

הביקורת סבורה כי,

הטמעת פונקציה במערכת אשר תתריע על פניות חוזרות תאפשר למחלקה לבדוק האם התיקונים המבוצעים על ידי

הקבלן נעשים בהתאם לתקני האיכות הנדרשים ויסייע לשיפור השירות הניתן לאזרח.

המלצת הביקורת:

על מנהלת המוקד בשיתוף סגנית מנהלת אגף מחשוב, לפעול להטמעת פונקציה שתתריע על פניות חוזרות.

תגובת מנהל המחלקה

”

- לגבי פנייה מס' 1 - הפנייה החוזרת נבעה מכך שהקבלן טרם קיבל אישור משטרה להיכנס לציר התנועה הראשי לצורך תיקון התקלה.
- לגבי פנייה מס' 2 - בוצע חיבור זמני של עמוד התאורה עד להזמנת עמוד חדש.
- לגבי פנייה מס' 4 - מדובר בתקלות שונות.
- לגבי פנייה מס' 5 - הפנייה החוזרת נבעה מתקלה ברשת של חברת החשמל!

3.3.5. תיעוד אופן הטיפול בפניות בנושא חשמל

הביקורת בחנה האם קיים במערכת תיעוד לאופן הטיפול בפניות. מדגם הביקורת כלל 15 פניות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס"ד	מס' פניה	גורם מטפל	תיעוד לטיפול
1	2012022079	מחלקת חשמל	קיים
2	2012010008		קיים
3	2012087803		קיים
4	2012125772		קיים
5	2012117180		קיים
6	2012093534		לא קיים
7	2012112943		קיים
8	2012106480		קיים
9	2012112110		לא קיים
10	2012077139		לא קיים
11	2012023370		לא קיים

מס"ד	מס' פניה	גורם מטפל	תיעוד לטיפול
12	2012104573	הקבלן	קיים
13	2012071395		לא קיים
14	2012072031		לא קיים
15	2012032039		לא קיים

3.3.5.1. מניתוח ממצאי הטבלה עולה כי,

- אופן הטיפול של כ- 47% מהפניות שנבדקו (7 מתוך 15) - לא תועד.
- מס"ד 6 - נרשמה "בהקפאה" ללא תיעוד סיבה. הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נמסר כי, לא הייתה הצדקה לרישום הפנייה בסטאטוס זה. בעקבות הערת הביקורת, שונה סטאטוס הפנייה ל-"סגורה וטופלה על ידי המחלקה".
- מס"ד 9 - בסטאטוס "נל"ט" (נסגר ללא טיפול) ללא תיעוד סיבה. הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נמסר כי, הפנייה הינה באחריות אגף הנדסה, אך בפועל לא היה ניתן להעבירה באמצעות המערכת, מאחר וניתן להעביר לאגף פניות במערכת בנושאים ספציפיים בלבד ולכן הועבר במייל. עד למועד סגירת טיוטת דוח הביקורת, לא התקבל תיעוד להעברת הפנייה לטיפול אגף הנדסה.
- מס"ד 10-11 ו- 14-15 - הפניות נסגרו ללא תיעוד הטיפול. הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נטען כי, מדובר בפניות שהטיפול בהן הינו בעל אופי טכני שאין צורך לתעדו, כגון: החלפת נורה, תיקון רמזור מהבהב, סידור חוטי חשמל גלויים וכיוצ"ב.
הערת הביקורת:
לא קיים במחלקה נוהל ו/או הוראה המנחים באילו מצבים ניתן לסגור פניות ללא תיעוד טיפול.
- מס"ד 13 - נרשם בסטאטוס "נל"ט" (נסגר ללא טיפול) ללא תיעוד הסיבה. הביקורת פנתה

למנהל המחלקה לקבלת הסבר. הוסבר כי, לא הייתה הצדקה לסטאטוס זה וכי בפועל הקבלן היה צריך להחזיר את הפנייה לטיפול המחלקה.

- מס"ד 5 ו-7 - הפניות התקבלו בנובמבר 2012 ונכון ל-31.12.12 היו "בהקפאה". הביקורת פנתה למנהל המחלקה להסבר מדוע לא בוצע טיפול עד סוף 2012. נמסר כי, הפניות טופלו ב-2012 אך נסגרו בפועל בתאריך 20.03.13, וזאת במסגרת בדיקה של המחלקה לגבי אופן הטיפול בפניות מוקפאות. נציין כי לא קיים תיעוד במערכת למועד הטיפול בפועל.

- מס"ד 12 - פנייה שהמוקדן ניתב בטעות לקבלן במקום למחלקה. בפועל, חלפו שלושה ימים מיום ניתוב הפנייה לקבלן ועד ליום החזרת הפנייה למוקד לצורך ניתוב למחלקה. הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר מדוע הפנייה לא הועברה מיידיית למחלקה. נמסר כי, מנהל המחלקה הורה בעל-פה לקבלן כי במקרים אלה, על הקבלן להעביר את הפנייה ישירות למחלקה.

הביקורת סבורה כי,

- אי סגירת פניות במערכת לאחר גמר הטיפול, פוגעת ביכולת המחלקה לבצע מעקב יעיל אחר אופן הטיפול ומובילה לעומס ולבזבוז זמן.
- אי הקפדה על תיעוד אופן הטיפול לגבי כלל הפניות, אינה מותירה "נתיב ביקורת" המאפשר מעקב מסודר אחר הטיפול בפועל ומהווה פתח לסגירה "מלאכותית" ללא שבוצע טיפול.

המלצות הביקורת:

- לסגור פניות באופן מיידי לאחר גמר הטיפול.
- להטמיע בתוך המערכת פונקציה, שלא תאפשר לסגור את כלל הפניות במידה ולא תועד אופן הטיפול בפניה (בקרה מונעת).
- לקבוע תדירות קבועה לביצוע מעקב אחר פניות "פתוחות" בכלל ופניות "בהקפאה" בפרט.
- לבטל את סטאטוס "נל"ט" (נסגר ללא טיפול) במערכת.
- לשמור תיעוד להעברת פניות, שלא היה ניתן לבצע באמצעות המערכת.
- להגדיר ולהטמיע נוהל עבודה, הקובע את אופן הטיפול בפניות שנותבו בטעות לקבלן.

3.3.6. סיווג פניות

פניות העוסקות בתאורה ו/או רמזורים, שאינן תקלות שוטפות, ניתן לסווג תחת אחד מהנושאים "הכלליים" כדלהלן:

סיווג	גורם מטפל
עבודות חשמל כלליות	מחלקת חשמל
רמזורים - כללי	קבלן (רמזורים)
פארק - עבודות חשמל כלליות	קבלן (תאורת רחובות)

הביקורת בחנה האם פניות שסווגו במערכת תחת נושאים "כלליים" אכן אינן עוסקות בפועל בתקלות אלא בשדרוג בלבד. מדגם הביקורת כלל 2 פניות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס"ד	מס' פניה	תיאור הפנייה	נושא הפנייה	תקן זמן טיפול
1	2012122109	רחוב ו. מכיוון בית ח. לפניה שמאלה, רמזור הסתובב	רמזורים- כללי	14
2	2012107189	חוטי חשמל גלויים ליד ארון החשמל בתוך הגן	עבודות חשמל כלליות	14

3.3.6.1. מניתוח ממצאי הטבלה עולה כי,

- פניות מס"ד 1 ו-2 סווגו תחת נושאי טיפול "כלליים", למרות היותן קשורות לתקלות שוטפות.
- בתאריך 18.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נמסר כי, הפניות הוקלדו על ידי המוקד וסיווג הפניות תחת נושאים "כלליים" היה שגוי וכי אכן היה צריך לסווגם בנושאים אחרים.

הביקורת סבורה כי,

סיווג פניות הנוגעות לתקלות תחת נושאי טיפול "כלליים", עלולה להוביל להצגת תקן זמן טיפול שגוי של 14 ימים (הגבוה ביותר במערכת) ולהתארכות משך הטיפול בפניות דחופות.

המלצת הביקורת:

להקפיד על הזנה נכונה למערכת של נושא הטיפול.

תגובת מנהל המחלקה

"עובדי המחלקה מטפלים בפניות לפי סדרי עדיפות ולא לפי מה שנכתב בפנייה מבחינת זמני תקן. זה קורה לעיתים קרובות שמוקדניות מקלידות באופן שגוי סטטוסים, כתובות ונושאים!"

תגובת הביקורת לתגובת מנהל המחלקה

זמני התקן לטיפול בתקלות, הוגדרו על פי מדיניות המקובלת בעירייה. מתגובת מנהל המחלקה עולה כי, התעדוף לטיפול בתקלות אינו מתבצע על פי זמני התקן שנקבעו במערכת המוקד הנובעים מהמדיניות.

3.3.7. משך טיפול - "0" דקות

מבדיקת הדוח הממוכן שהועבר לידי הביקורת עולה כי, קיימות במערכת 8 פניות בסטטוס "סגורה וטופלה על ידי המחלקה",

לגביהן רשום משך טיפול של 0 דקות. מדגם הביקורת כלל 3 פניות, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס"ד	מס' פנייה	משך זמן טיפול	נושא פנייה	גורם מטפל
1	2012043807	0	אולמות ספורט	מחלקת חשמל
2	2012087968	0	תמרור מואר-בולרד	קבלן
3	2012117702	0	רחוב בעלטה	קבלן

3.3.7.1. בתאריך 18.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת

הסבר לממצאי הביקורת. לביקורת נמסר כי על פי הסבר שהתקבל מסגנית מנהלת אגף מחשוב, במקום לפתוח רשומות טיפול חדשות לצורך סגירת פניות אלה, הגורמים המטפלים (הקבלן ו/או המחלקה) סגרו את הפניות על רשומות קודמות, מה שגרם לדריסת הרשומות הקודמות. כתוצאה, המערכת הציגה זמן טיפול "0", למרות שזמן הטיפול בפועל, כפי שמופיע בתדפיסים שהועברו לביקורת, אינו "0" דקות.

המלצת הביקורת:

להטמיע מנגנון במערכת המונע דריסת רשומות טיפול קיימות.

3.3.8. בקרת המחלקה אחר טיפול הקבלן בפניות

הביקורת בחנה האם המחלקה מבצעת בקרה אחר טיפול הקבלן בפניות שוטפות. מנהל המחלקה מסר לביקורת כי, מבוצעת בקרה כדלקמן:

- לגבי פניות בנושא תאורה - המפקח הכללי של המחלקה (להלן - המפקח) מבצע בדיקה אקראית באמצעות סיורי שטח בתדירות שבועית.
- לגבי פניות בנושא רמזורים - המפקח מבצע אחת לחודש סיור עם טכנאי הרמזורים מטעם הקבלן.

3.3.8.1. הביקורת ביקשה לקבל תיעוד לבקרה התקופתית שעורך המפקח אחר טיפול הקבלן בפניות לגבי 3 חודשים מדגמיים.

ממצאי הביקורת עולה כי,

- בהתייחס לבקרה אחר פניות בנושא רמזורים - הועבר לביקורת תיעוד. ממצאי הביקורת תקינים, לביקורת אין הערות.
- בהתייחס לבקרה אחר פניות בנושא תאורה - ממצאי הביקורת עולה כי, המפקח אינו מתעד את בדיקותיו לגבי טיפול הקבלן בפניות מסוג זה וכי במידה ומאתר פניה שלא טופלה כראוי הוא פותח קריאה במערכת המוקד.

המלצות הביקורת:

- לקבוע את שיעור הפניות שעל המפקח לבדוק במסגרת הבקרה המדגמית אחר טיפול הקבלן בפניות.
- על המפקח לתעד את המעקב המבוצע על ידו אחר טיב הטיפול בפניות בנושא תאורת רחוב.

3.4. תקני זמן טיפול של פניות חשמל

התקשרות העירייה עם הקבלן נעשית במסגרת שני חוזים כדלהלן:

1. חוזה מס' 443/11 בנושא "ביצוע עבודות אחזקה, שינוי והקמה של רמזורים" (להלן - חוזה רמזורים).
2. חוזה מס' 64/08 בנושא "ביצוע אחזקת תאורת רחובות+תיקוני שבר ואירועים" (להלן - חוזה תאורת רחוב).

3.4.1. תקן זמן טיפול - חוזה רמזורים

בחוזה רמזורים מוגדרים 16 סוגי תקלות, המטופלות על פי 3 רמות נזק. לכל אחת מרמות הנזק הוגדר תקן זמן טיפול כדלהלן:

רמת התקלה	זמן תגובה מרבי מרגע קבלת הקריאה	זמן מרבי לתיקון	סה"כ תקן זמן טיפול
רמה 1	48 שעות	48 שעות	4 ימים
רמה 2	24 שעות	6 שעות	30 שעות
רמה 3	2 שעות	3 שעות	5 שעות

3.4.1.1. הביקורת ערכה השוואה בין תקני זמן הטיפול שהוגדרו במערכת לפניית בנושא רמזורים לבין תקני זמן הטיפול שהוגדרו בחוזה הרמזורים, כפי שמופיע בטבלה להלן:

מס"ד	נושא פנייה במערכת	תקן זמן טיפול במערכת	תקן זמן טיפול בחוזה	חריגה
1	רמזור-לא פועל/מהבהב	8 שעות	5 שעות	+3 (שעות)
2	רמזור-עמוד נוטה/נפל	8 שעות	30 שעות	-22 (שעות)
3	רמזור- פנס שרוף/שבור	2 ימים	4 ימים	-2 (ימים)
4	רמזור - תאונה	2 ימים	לא קיים	-
5	רמזור שמע לעיוורים	2 ימים	לא קיים	-
6	רמזורים - כללי	14 ימים	לא קיים	-

3.4.1.1.1. מניתוח ממצאי הטבלה עולה כי,

- נושא מס"ד 1 - התקן במערכת חורג מהתקן שהוגדר בחוזה.
- נושאים מס"ד 2-3 - התקן במערכת הינו נמוך בהשוואה לתקן שהוגדר בחוזה.
- נושאים מס"ד 4-6 - לא הוגדר תקן ברור בחוזה. בתאריך 13.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נמסר כי, תקני זמן הטיפול במערכת לנושא רמזורים מבוססים על מסמך שנערך על ידי המהנדס החיצוני שערך את המכרז והחוזה עם הקבלן. למנהל אין תיעוד למסמך זה.

הביקורת סבורה כי,

תקני זמן טיפול במערכת שלא בהתאם לתקני החוזה, פוגעים ביכולת המחלקה לבצע מעקב יעיל אחר חריגות במשך הטיפול בפועל על ידי הקבלן - חריגות שעל פי החוזה אמורות לגרור קנסות על הקבלן.

המלצות הביקורת:

- על הנהלת העירייה, בשיתוף עם מנהל המחלקה, לבצע בדיקה מחודשת של סבירות תקני זמן הטיפול בחוזה ולפעול להטמעתם במערכת.
- לגבי פניות שלא ניתן לסווגן לנושא מדויק, כגון תקלות מתאונה, על העובד המגיע למקום לעדכן מיידית את המוקד ו/או מנהל צוות התאורה של הקבלן אודות נושא הטיפול המדויק, לצורך הזנה במערכת.
- להוסיף בחוזה רמזורים ברמת טיפול 3 את נושא הטיפול "רמזור שמע לעיוורים".
- לעגן בחוזה תקן זמן טיפול עבור עבודות שדרוג כלליות ברמזורים.

תגובת מנהל המחלקה

"לא ניתן לעגן בחוזה תקן זמן טיפול עבור עבודות שדרוג!"

3.4.1.2. כפי שצוין בסעיף 3.4.3 לדוח זה, הגדרת תקן זמן טיפול לכל

פניה, מאפשר למערכת לחשב באופן אוטומטי את הצפי לסיום הטיפול בפנייה.

בניגוד להליך השגרתי במסגרתו המערכת אינה לוקחת בחשבון את ימי שישי-שבת כימי עבודה לצורך חישוב הצפי לסיום הטיפול, בחוזה רמזורים נקבע כי, בחישוב זמני התגובה והתיקון של תקלות בנושא רמזורים, יש לספור את כל ימי השבוע, לרבות שבתות וחגים.

הביקורת ערכה השוואה בין ההגדרות בחוזה רמזורים שנקבעו לאופן ספירת ימי שישי-שבת לצורך חישוב צפי סיום הטיפול, לבין התהליך המתבצע בפועל במערכת. מדגם הביקורת כלל 5 פניות בנושא רמזורים שהתקבלו במערכת בסוף השבוע (מיום חמישי בלילה ועד שבת), כדלהלן:

מס"ד	מספר פנייה	טווח הזמן מתאריך קבלת הפנייה ועד לתאריך הצפי לסיום כפי שמופיע בדוח	תקן זמן הטיפול בחוזה	פער
1	2012012578	1 יום ו- 8 שעות	8 שעות	1 יום
2	2012112460			
3	2012030149	2 ימים ו- 8 שעות		2 ימים
4	2012080462			
5	2012124552			

3.4.1.2.1. בתאריך 22.03.13 הביקורת פנתה לסגנית מנהלת

אגף מחשוב לקבלת הסבר. נמסר כי, מאחר וימי שישי-שבת אינם נלקחים בחשבון על ידי המערכת כימי עבודה, התאריך שהמערכת הישבה כתאריך הצפי לסיום הטיפול הינו יום ראשון.

המלצת הביקורת:

במידה ובפועל לא מבוצעים תיקוני רמזורים בשישי-שבת, יש לתקן בהתאם את הוראת החוזה לגבי אופן ספירת שישי-שבת במערכת.

3.4.2. תקן זמן טיפול בתקלות - חוזה תאורת רחוב

3.4.2.1. הביקורת בחנה האם מוגדרים בחוזה תאורת רחוב תקני זמן טיפול מרביים לטיפול בפניות בנושא תאורת רחוב, כפי שמופיע בטבלה להלן:

סוג פנייה בחוזה	נושאי טיפול הכלולים בסוג הפנייה בחוזה	זמן מרבי לתיקון בחוזה
מיידי	תקלות המהוות "פיקוח נפש" ו/או הגורמות לנזקים חמורים במידה ולא תתוקנה לאלתר, כגון: עלטה, טיפולי "שבר", כיסוי עמודים פתוחים, סגירת דלתות מרכזיות פתוחות, שוחות כבלים ללא מכסה, תעלות פתוחות וכדומה.	לא מוגדר, מלבד מחויבות הקבלן לצאת מייד עם קבלת ההודעה ולעבוד ברציפות עד להסרת הסכנה.
דחופה	תקלות ו/או עבודות שאין לצפותן מראש ושביצוען דחוף, כגון: תקלה בצירים ראשיים, תיקון מרכזיית הדלקה המפעילה תאורה ביום.	לא מוגדר, מלבד מחויבות הקבלן לצאת תוך 2 שעות מרגע קבלת ההודעה

זמן מרבי לתיקון בחוזה	נושאי טיפול הכלולים בסוג הפנייה בחוזה	סוג פנייה בחוזה
ולעבוד ברציפות עד לגמר העבודה.		
קבלת ההודעה יומיים מרגע	תקלות רגילות כגון: תקלות בצירים משניים ו/או עבודות אחזקה שוטפות שתוכננו מראש (החלפת פנסים, ניקוי פנסים, עמודים, זרועות, נורות וכו' עד להפעלה מושלמת של התאורה).	רגילה

3.4.2.1.1. ממצאי הביקורת עולה כי, חוזה תאורת רחוב אינו

מגדיר תקני זמן טיפול לגבי פניות מיידיות ודחופות.

בתאריך 13.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה לקבלת הסבר. נמסר כי, בשל מורכבות הטיפול בחלק מהפניות המיידיות והדחופות, לא ניתן להגדיר מראש זמן מרבי לתיקון.

3.4.2.1.2. הביקורת ביקשה ממנהל המחלקה הסבר על מה

מבוססים תקני זמן הטיפול במערכת, בהתייחס לפניות בנושא תאורת רחוב. לביקורת נמסר כי, התקנים במערכת מבוססים על מסמך שנערך על ידי המהנדס החיצוני שערך את המכרז. למנהל אין תיעוד למסמך זה.

הביקורת סבורה כי,

העדר הגדרה של תקן זמן טיפול מרבי לפניות מיידיות ודחופות עלול להוביל להתארכות יתר של טיפול שבפניות דחופות האמורות לקבל מענה מהיר יותר.

המלצות הביקורת:

- על הנהלת העירייה, בשיתוף מנהל המחלקה, להגדיר בחוזה תאורת רחוב (בחוזה הנוכחי או בחוזה עתידי) תקני זמן טיפול ברורים לכלל סוגי הפניות ולהטמיעם במערכת.

- לגבי פניות שלא ניתן לסווגן לנושא מדויק, כגון תקלות מתאונה, על העובד המגיע למקום לעדכן מיידית את המוקד ו/או מנהל צוות התאורה של הקבלן אודות נושא הטיפול המדויק, לצורך הזנה במערכת.

תגובת מנהל המחלקה

"זמני התקן נכתבו על ידי מהנדס חיצוני בתיאום עימי. הבסיס שעומד מאחורי זמני התקן הינו זמני תגובה ריאליים אך מינימאליים בכדי לעשות מאמץ ולתת שרות ברמה הגבוהה ביותר."

3.5. התקשרות עם הקבלן³

אחת לכמה שנים העירייה יוצאת למכרז פומבי לצורך התקשרות עם קבלן חיצוני בתחומי רמזורים ותאורת רחוב. התקשרות העירייה עם הקבלן ("א.פ.א בע"מ") הינה כדלקמן:

1. חוזה רמזורים מס' 443/11 - לתקופה 01.01.11-30.11.14, על בסיס זכייה במכרז פומבי משנת 2011.
2. חוזה תאורת רחוב מס' 64/08 - לתקופה 01.03.09-02.03.08 (עם אופציה לטובת העירייה להאריך ל- 4 שנים נוספות), על בסיס זכייה במכרז פומבי משנת 2008.

3.5.1. הטלת קנסות

פרק 8 לחוזה הרמזורים מפרט את סוגי הפיצויים והקנסות אותם רשאית העירייה להטיל על הקבלן במקרים שונים של הפרות החוזה או העדר עמידה בהתחייבויות הקבלן. סעיף 8.3.1 בפרק 8 מפרט את גובה הקנסות שניתן להטיל במקרים של אי תיקון התקלות במועד:

³ בביקורת לא נבחנה חוקיות המכרזים, לרבות קבלת הצעות מחיר נוספות והליך בחירת ההצעה הזוכה.

רמת תקלה	גובה הקנס במקרה של אי תיקון תקלות במועד
רמה 1	150 ₪ לכל יום פיגור
רמה 2	50 ₪ לכל שעת פיגור
רמה 3	200 ₪ לכל שעת פיגור

סעיף 00.13.1 בנספחי חוזה תאורת רחוב קובע אילו פיצויים רשאית העירייה לנכות מהתשלומים המגיעים לקבלן במקרים של פיגור ביציאה וטיפול בפניות ציבור:

סוג הפנייה	גובה הקנס במקרה של פיגור ביציאה וטיפול בפניות
מיידית	2,000 ₪ צמוד למדד הבנייה
דחופה ורגילה	1,000 ₪ צמוד למדד הבנייה

3.5.1.1. להלן הליך העבודה המבוצע על ידי מנהל המחלקה לצורך

איתור פיגורים במשך הטיפול של הקבלן בפניות, כפי שתואר לביקורת בשל העדר נוהל עבודה בנושא:

- אחת לחודש וחצי-חודשיים מנהל המחלקה עורך השוואה בין משך הטיפול בפניות כפי שחושב במערכת לבין תקן זמן הטיפול הנדרש בפנייה כפי שמוגדר במערכת.
- בחריגה של יום-יומיים, מנהל המחלקה אינו מטיל קנס.
- במידה ומנהל המחלקה מאתר תדירות גבוהה של חריגות על ידי הקבלן, הוא שולח מכתב התראה לקבלן עם העתק לגזבר העירייה, מהנדס העירייה ומנכ"ל העירייה.
- במידה והקבלן ממשיך לחרוג תוך התעלמות ממכתב ההתראה, מנהל המחלקה מחשב את גובה הקנס הנדרש ומעביר לגזברות העירייה פירוט של הקנס שיש לנכות מהתשלום המגיע לקבלן.

3.5.1.2. מממצאי הביקורת עולה כי,

- נוהג העבודה הנהוג במחלקה בהתייחס להטלת קנסות על הקבלן, אינו תואם להוראות חוזי תאורת רחוב ורמזורים לגבי אופן הטלת קנסות הנדרש וכן לא אושר על ידי הנהלת העירייה.
- בשנת 2012 הושתו על הקבלן 13 קנסות בלבד, ₪1,000 האחד, שהוטלו יחד כקנס ע"ס 13,000 ₪, וזאת בגין 13 פניות בתחום תאורת רחוב שטופלו תוך חריגה מהתקן.
- הביקורת מבקשת להדגיש כי, 13 פניות אלו הן לא האיחורים היחידים שהתרחשו בשנת 2012. ראה סעיף 3.5.1.3, לגבי פניות בהן היה איחור, אך לא הוטל קנס.
- הביקורת ביקשה ממנהל המחלקה תיעוד לקיזוז הקנס מהתשלום שהועבר לקבלן. מנהל המחלקה פנה לגזברות העירייה לצורך קבלת תיעוד. עד למועד סיום טיוטת דוח הביקורת, לא הועבר לידי הביקורת תיעוד.

הביקורת סבורה כי

הטלת קנסות בפועל, שלא בהתאם לנקבע בחוזה ההתקשרות ו/או בנוהל עבודה מאושר על ידי הנהלת העירייה, אינה מאפשרת שקיפות באשר לאופן בו מוטלים ו/או לא מוטלים קנסות על הקבלן.

המלצת הביקורת:

- על הנהלת העירייה לבצע בחינה מחודשת של הוראות החוזים בהתייחס להטלת קנסות על הקבלן למול מדיניות העירייה בנושא.
- על מנהל המחלקה לקנוס את הקבלן בגין חריגות מתקן זמן הטיפול בהתאם להוראות החוזים, ובמידה ואינו קונס – יש לקבל לכך את אישור הנהלת העירייה.

- על מנהל המחלקה לדאוג לקבלת אסמכתא מגזברות העירייה בגין קיזוז בפועל של קנסות המוטלים על הקבלן מהתשלום המועבר אליו.

3.5.1.3. הביקורת בחנה האם מנהל המחלקה קנס את הקבלן בשל ביצוע חריגות מתקן זמן הטיפול שהוגדר במערכת. מדגם הביקורת כלל 10 פניות, כפי שמופיע בטבלה שלהלן:

מס"ד	מס' פניה	תקן זמן הטיפול כפי שהוגדר במערכת	פער בין משך טיפול בפועל לבין תקן זמן הטיפול	ניתן/ לא ניתן קנס
1	2012043589	2 ימים	כ-16 ימים	לא ניתן קנס
2	2012014822	2 ימים	כ-5 ימים	
3	2012043778	14 ימים	כ-295 ימים	
4	2012032039	2 ימים	כ-34 ימים	
5	2012032048	2 ימים	כ-34 ימים	
6	2012042635	2 ימים	כ-20 ימים	
7	2012044634	2 ימים	כ-12 ימים	
8	2012034733	2 ימים	כ-59 ימים	
9	2012058156	2 ימים	כ-78 ימים	
10	2012042237	2 ימים	כ-29 ימים	

3.5.1.3.1. מניתוח ממצאי הביקורת עולה כי,

- בגין 10 הפניות שנבדקו, לא הוטל קנס על הקבלן.
- בתאריך 18.03.13 הביקורת פנתה למנהל המחלקה לצורך קבלת הסבר. לביקורת נמסר כי,
 - מס"ד 1 - מדובר בפניית שווא.
 - מס"ד 2 - ימי שישי-שבת גרמו להצגת משך טיפול חורג.
 - מס"ד 3 - פנייה שהועברה לקבלן ממחלקת תנועה בסטאטוס "העברה למחלקה

- אחרת". בסטאטוס זה, "שעון משך הטיפול" במערכת ממשיך לרוץ. מאחר והמחלקה לא ביצעה מעקב אחר פניות בסטאטוס זה, הדבר הוביל לאי איתור וטיפול בפנייה ולהצגת משך טיפול חורג. מנהל המחלקה טען כי, בפועל הפנייה הינה באחריות יועץ תנועה חיצוני.
- הביקורת ביקשה לקבל הסבר מדוע פניות שאינן רלוונטיות לא מושבות אל השולח מייד עם שליחתן, טרם התקבל הסבר.
- מס"ד 4-8 - הטיפול התעכב בשל צורך בתיאום עם גורמים שונים (משטרה, חברת חשמל וכו') או בשל ביצוע רכש של ציוד רלוונטי לטיפול. בפועל, הפניות לא הוקפאו כנדרש במערכת עד לתום העיכוב, מה שגרם להצגת משך טיפול חורג.
- מס"ד 9 - הועבר לביקורת תדפיס מהמערכת, לפיו הקבלן סיים לטפל בפנייה בפועל 3 ימים לאחר קבלתה, אך בשל אי סגירת הפנייה באופן מיידי, הדבר גרם להצגת משך טיפול חורג.
- מס"ד 10 - פנייה שהאחריות לטיפול אינה של העירייה. בשל אי עדכון הסטאטוס במערכת באופן מיידי, הדבר הוביל להצגת משך טיפול חורג.

המלצות הביקורת:

- לגבש נוהל עבודה ולהטמיעו בחברת הקבלן, באשר לאופן בו על הקבלן לטפל ו/או לעדכן את נתוני הפניות במערכת.
- לבצע מעקב חודשי אחר חריגות הקבלן במשך הטיפול בפניות ולשמור תיעוד למעקב זה.

3.5.2. פניות לתושבים על ידי הקבלן

פניות המתקבלות במערכת המוקד ואשר הינן באחריות הקבלן, מופנות אליו ישירות. מממצאי הביקורת עולה כי, במספר מקרים שאירעו בעבר, הקבלן פנה ישירות לתושב אשר פתח את הפניה וזאת באמצעות הפרטים של התושב שמולאו במערכת על ידי המוקד. בפגישת עבודה שהתקיימה בין המנכ"ל לבין היועמ"ש, הוחלט כי, בעת הפניה של התושב, הוא ישאל בדבר הסכמתו למסור את פרטיו לגורם שלישי על מנת שבמידת הצורך הקבלן יפנה אליו. כמו כן, הוחלט כי המוקד העירוני ימסור לתושב כי הוא אינו מחוייב לאשר את מסירת פרטיו לגורם שלישי.

3.5.3. התחשבות עם הקבלן ובחינת הציוד בהתאם לחוזה

3.5.3.1. רמזורים

סעיף 6א' לחוזה הרמזורים עם הקבלן מציין כי שכר הקבלן הינו 1,684 ₪ לחודש לכל צומת (עבור 31 צמתים), תוך הצמדת הסכום הנ"ל למדד המחירים לצרכן.

3.5.3.1.1. הביקורת בחנה האם הסכומים בחשבוניות המשולמות

לקבלן הינם בהתאם לתנאי החוזה. **מבדיקה מדגמית שהביקורת ערכה וכללה את החודשים מאי - יולי 2012, עולה כי סכום החשבוניות הינו בהתאם לתנאים שנקבעו בחוזה. ממצאי הביקורת תקינים. לביקורת אין הערות.**

3.5.3.2. תאורת רחוב

סעיפים 7 ו- 8 לחוזה תאורת רחוב עם הקבלן מציינים כי ישולם תשלום חודשי קבוע, אשר על פי כתב הכמויות לשנת 2012 המצורף לחוזה הינו 70,825 ₪ לחודש. בנוסף, נקבע כי יבוצע תשלום בגין הזמנות עבור פרויקטים ספציפיים, וזאת בהתאם למפרט הציוד והמחיר המוגדר בכתב הכמויות.

3.5.3.2.1. הביקורת בחנה האם הסכומים המשולמים לקבלן

במסגרת הזמנות עבור פרויקטים הינם בהתאם למפרט המחירים בכתב הכמויות וכן בחנה באם הציוד בו השתמש הקבלן (כמופיע בחשבונית) הינו בהתאם לכתב הכמויות. הביקורת ערכה בדיקה מדגמית שכללה 5 חשבונות עסקה עבור החודשים מאי - אוקטובר 2012, כפי שמופיע בטבלה להלן:

חודש חשבון עסקה	סה"כ עלות פרויקט ב-ש"כ פיו שמופיעה בחשבון עסקה	סה"כ עלות פרויקט ב-ש"כ פיו שמופיעה בכתב הכמויות	האם הציוד המופיע בחשבונית תואם לכתב הכמויות (כן/לא)	תקין/ לא תקין
יולי	1,153	1,153	כן	תקין
	5,303	5,303	כן	תקין
אוגוסט	2,418	2,418	כן	תקין
ספטמבר	2,971	2,971	כן	תקין
	1,119	1,119	כן	תקין

מניתוח ממצאי הטבלה לעיל עולה כי, חמשת חשבונות העסקה בגין שלושת החודשים כללו חיוב של העירייה בהתאם לעלויות הפרויקטים כפי שנקבעו בכתב הכמויות המצורף לחוזה תאורת הרחוב וכי הציוד בו השתמש הקבלן הינו בהתאם לכתב הכמויות. ממצאי הביקורת תקינים, לביקורת אין הערות.

3.5.4. רישיון לביצוע עבודות חשמל

סעיף 6 (א) לחוק החשמל קובע כ"ל לא יעסוק אדם בביצוע עבודת חשמל, אלא אם יש בידו רישיון מאת המנהל המתיר לו ביצוע עבודה מסוג זה ובהתאם לתנאי הרישיון.

מנהל המחלקה מסר לביקורת כי קיימים שלושה עובדים מטעם הקבלן המטפלים בתקלות חשמל באופן שוטף.

3.5.4.1. הביקורת בחנה באם לעובדים אלו קיים רישיון חשמלאי תקף למועד הביקורת. ממצאי הביקורת עולה כי לשלושת העובדים קיים רישיון חשמלאי תקף. ממצאי הביקורת תקינים. לביקורת אין הערות.

3.5.5. שכר עובדי קבלן

בחוזים שנחתמו עם הקבלן נקבע בין היתר כי, "הקבלן ישלם שכר לעובדים שיועסקו על ידו בביצוע העבודה ויקיים תנאי עבודה, המתחייבים מכל דין לרבות הסכמים, והסדרים קיבוציים, ויהא אחראי לכך, שגם העובדים שיעבדו אצל קבלני המשנה יקבלו שכר עבודה כדלעיל".

הביקורת בחנה האם השכר המשולם על ידי הקבלן לשלושת עובדיו הינו בהתאם להוראות דיני העבודה הבאים:

- חוק שכר מינימום תשמ"ז-1987, הקובע כי תעריף שכר מינימום לשעה לשנת 2012 הינו 22.04 ₪.
- צו הרחבה (נוסח משולב) לפנסיה חובה לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז – 1957, הקובע כי בשנת 2012 הפרשות עובד לפנסיה בגין תגמולים הינן 4.16% והפרשות מעביד לפנסיה בגין תגמולים ופיצויים הינן 8.34%.
- חוק חופשה שנתית תשי"א-1951, הקובע כי עובדים בעלי ותק של 1-4 שנים, זכאים לצבירה חודשית של 0.83 ימי חופשה.
- חוק דמי מחלה תשל"ו-1976, הקובע כי עובד זכאי לצבירה חודשית של 1.5 ימי מחלה.

הבדיקה בוצעה בגין תלושי שכר יוני 2012. מממצאי הביקורת עולה כי, הפרמטרים שנבדקו על ידי הביקורת בתלושי השכר של עובדי הקבלן לחודש יוני 2012 הינם בהתאם לנדרש בחוקי העבודה. מממצאי הביקורת תקינים, לביקורת אין הערות.

3.6. פיקוח על החברה הכלכלית בפרויקטים בתחום החשמל

החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא (להלן - החברה הכלכלית) אחראית על ביצוע פרויקטים עבור העירייה בתחומי בניה, תשתיות וכיוצ"ב. פרויקטים אלו מתבצעים באמצעות העסקת קבלני משנה, בין היתר בתחום החשמל.

3.6.1. הביקורת בחנה האם מנהל המחלקה מבצע פיקוח ובקרה אחר עבודות חשמל, המבוצעות בידי החברה הכלכלית במסגרת פרויקטים שהועברו לאחריותה על ידי העירייה.
מנהל המחלקה מסר לביקורת כי, הוא מבצע הליך של פיקוח ובקרה כדלהלן:

- במהלך תכנון הפרויקטים, מנהל המחלקה מעביר משוב בהתייחס לתוכניות החשמל של הפרויקטים, מבחינת עמידה בתקנים ובדרישות חוקיות הרלוונטיות.
- עם סיום פרויקט ובטרם העברתו חזרה לעירייה לצורך תחזוקה שוטפת, מנהל המחלקה משתתף בסיורי שטח יחד עם מתכנן וקבלן החשמל של הפרויקט ומעביר את הערותיו לגבי עבודות שיש לבצע ו/או לתקן.

3.6.1.1. הביקורת ביקשה ממנהל המחלקה תיעוד להליכי הפיקוח והבקרה שבוצעו על ידו, כפי שתואר לעיל, לגבי פרויקטים שבוצעו בשנת 2012.

לביקורת הועבר תיעוד לגבי שני פרויקטים לגביהם נמסר כי הם היחידים שבוצעו בשנת 2012.

- הביקורת בחנה את התיעוד שהועבר לגבי שני הפרויקטים. לדעת הביקורת, הפיקוח שבוצע לגבי פרויקטים אלה, כפי שמופיע בתיעוד, הינו סביר. ממצאי הביקורת תקינים, לביקורת אין הערות.

הביקורת סבורה כי,

מחד, פיקוח של מחלקת חשמל אחר עמידת פרויקטים המבוצעים על ידי החברה הכלכלית באמות המידה החוקיות והמקצועיות, מסייע לעירייה לחסוך בהוצאות, שכן במידה ויתגלו ליקויים - הדבר יתבצע בשלב הקמת הפרויקט ולא לאחר מסירתו לאחזקה השוטפת של העירייה.

מאידך, יש צורך לוודא כי בידי המחלקה קיימים המשאבים המתאימים, לרבות כוח אדם, באופן שהקצאת הזמן הדרוש לפיקוח אחר החברה הכלכלית לא יבוא על חשבון ביצוע משימותיה השוטפות של המחלקה במוסדות העירייה והחינוך וברחבי העיר.

המלצות הביקורת:

- מומלץ כי הנהלת העירייה תעגן בנוהל ו/או בחוזה את טיב הפיקוח של המחלקה אחר עבודות החשמל המבוצעות על ידי החברה הכלכלית.
- מומלץ כי הנהלת העירייה תבצע הליך בדיקה, בשיתוף מנהל המחלקה, לגבי המשאבים הדרושים למחלקה, כך שפעילות הפיקוח אחר החברה הכלכלית לא תשפיע על טיב איכות המשימות השוטפות המבוצעות על ידה.

תגובה כללית של מנהל המחלקה

"יש לא מעט בעיות טכניות בתוכנת המוקד העירוני, וגם קורה לעיתים שההקלדות שגויות. אגף מחשוב צריך לבחון את האפשרות של ביטול מספר פעולות בתוכנה שלא תאפשר העברת פניות כדיעבד למשל שינוי סטטוסים בפתחה וסגירת פניות ועוד!"

סיכום ומסקנות הביקורת

הביקורת סבורה כי, קיימים ליקויים בתחומי הפיקוח, בקרה ושליטה הן בפעילות המבוצעת על ידי עובדי המחלקה והן בגין הפעילות המבוצעת על ידי הקבלן (טיפול בפניות תושבים). לדעת הביקורת, יש לבצע סקר ניתוח עיסוקים לצורך בחינת הפעילות של עובדי המחלקה.

נספח א'

מס"ד	נושא טיפול	מספר הפניות 2012	מספר פניות 2011	שיעור השינוי
1	אולמות ספורט	57	9	533%
2	פנס שבור	140	63	122%
3	רמזור-תאונה	12	6	100%
4	רמזור-עמוד נוטה/נפל	19	13	46%
5	רמזור שמע לעיוורים	19	13	46%
6	פנס לא תקין	2,378	1,726	38%
7	תקלות בלוח ראשי	4	3	33%
8	מזגן אינו תקין	1,666	1,363	22%
9	רמזור-פנס שרוף/שבור	51	43	19%
10	רחוב בעלטה	259	225	15%
11	חוטים גלויים-מכסה פתוח	110	96	15%
12	בעיות חשמל-קצר/שקע/מפסק לא תקין	636	556	14%
13	תמרור ג7	51	45	13%
14	רמזורים-כללי	155	137	13%
15	תמרור מואר-בולרד	39	35	11%
16	נורות שרופות	611	578	6%
17	חניון הגליל/אצטדיון אינו מואר	1	1	0%
18	עבודות חשמל כלליות	582	584	-0.3%
19	עמוד נוטה/נפל	84	90	-7%
20	רמזור-לא פועל/מהבהב	90	100	-10%
21	חשמל מאור רחובות כללי	236	267	-12%
22	פארק-עבודות חשמל כלליות	9	12	-25%
23	פנסי תאורה-תאונות	19	31	-39%
24	מיזוג-עבודות חשמל *	0	2	-100%
25	ללא נושא *	0	21	-100%
	סה"כ	7,228	6,019	20%

*פניות בנושא "מיזוג-עבודות חשמל" ופניות ללא נושא - היו קיימות בשנת 2011 בלבד.