

פיקוח על עבודות קבלנים

מבוא

1. לפי פקודת העיריות, אחראית העירייה על טיפוח ושמירה מתמדת של חזות העיר, במטרה לתת לתושבים שירות ובטיחות מרביים, למנוע מפגעים ומטרדים וכדומה. סעיף 235(2) לפקודה קובע כי העירייה "תדאג לתיקונו, ניקויו, הולפתו, תאורתו, ניקויו של רחוב שאינו רכוש הפרט..."
- סעיף 249(11) לפקודה קובע כי העירייה תדאג לסלול כל רחוב שאיננו רכוש הפרט ולדאוג למצבו התקין של כל רחוב כאמור.
2. פיתוח, שדרוג ותחזוקה של שטחים ונכסים עירוניים הם באחריות מינהל שפ"ע (להלן - מינהל) ומבוצעים באמצעות עובדי עירייה וקבלנים חיצוניים.
3. מינהל שפ"ע מורכב מחמישה אגפים המפעילים ומפקחים על עבודת קבלני העירייה הפועלים בתחום עיסוקם:
 - **אגף אחזקה תחום הדרך** (להלן - **אגף תחום הדרך**) - אחזקה שוטפת והתקנה של ריהוט רחוב, אחזקה שוטפת של אבנים משתלבות ואספלט בכבישים ומדרכות, תיקון/התקנת שלטי רחוב (לא מוארים) ועוד.
 - **אגף חשמל** - אחזקה שוטפת ותקינה של כלל מערכות החשמל ומיזוג אוויר בנכסי העירייה, תאורת רחובות, רמזורים ועוד.
 - **אגף מוסדות** - אחזקה שוטפת, שבר ומניעה למוסדות חינוך וציבור, שיפוצי קיץ במבני מוסדות חינוך, עבודות מסגרות ועוד.
 - **אגף כבישים** - סלילה, שיקום והנגשה של כבישים ומדרכות, אחזקה שוטפת וביצוע סימוני דרך ברחבי העיר ועוד.
 - **אגף טכני** - שיקום ושדרוג מוסדות חינוך וציבור ברחבי העיר ועוד.

עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבדוק את הפיקוח של עובדי מינהל שפ"ע על עבודת הקבלנים החיצוניים. הביקורת התמקדה בקבלנים המועסקים באגף מוסדות ובאגף חשמל. כמו כן, נערכה ביקורת מעקב אחר יישום ההמלצות ותיקון הליקויים בנושא פיקוח על עבודת קבלנים שנמצאו בביקורת קודמת באגף תחום הדרך בנושא "אבנים משתלבות"¹.
2. הבדיקה נעשתה באמצעות סקירת תהליכי העבודה ובחינת מנגנוני הפיקוח והבקרה הקיימים בפועל על עבודתם של מספר קבלנים.
3. הביקורת כללה בין היתר, את הפעולות הבאות:
 - א. שיחות שנערכו עם מנהלי האגפים המבוקרים, סגני מנהלי האגפים ומפקחים.

¹ פורסם בדוח מבקרת העירייה לשנת 2014 (מספר 35).

- ב. ניתוח דוח קריאות מהמוקד העירוני לחודשים ינואר-אוגוסט 2016.
- ג. בדיקה מדגמית של חשבוניות שהפיקו קבלנים בחודשים אפריל-נובמבר 2016.
- ד. עיון ביומני עבודה של הקבלנים בגין עבודות אחזקה ותיקונים שביצעו בחודשים אפריל-נובמבר 2016.
- ה. סיורים בשטחים לגביהם התקבלו תלונות במוקד העירוני. מדובר במדגם לא אקראי - לאחר בחינת מאגר מידע ממוחשב ואסמכתאות רבות, נבחר מדגם של מקרים חריגים לכאורה:
- אגף מוסדות - חמישה מקרים.
 - אגף חשמל - שישה מקרים.
 - אגף תחום הדרך - שישה מקרים.
- ו. עיון בדוחות מפקחים המאשרים את ביצוע העבודות.
- ז. עיון וניתוח דוחות מתוכנות "בינארית" ו"דקל".
- ח. ניתוח קובצי הזמנות ותשלומים לספקים וגיליון אלקטרוני הכולל נתונים בדבר יומני העבודה וקריאות המוקד שעבורם נעשו תשלומים לספק אבנים משתלבות.
- ט. עיון במסמכים רלוונטיים.
4. הביקורת נערכה לבקשת מנכ"ל העירייה.
5. הליך איסוף ממצאי הביקורת נערך בחודשים אוקטובר 2016 - דצמבר 2016.
6. טיוטות הדוח הועברו להתייחסות המבוקרים.

ממצאים

1. רקע

- 1.1 אגף מוסדות, אגף חשמל ואגף תחום הדרך מטפלים בתקלות שבתחומי אחריותם תוך מתן מענה לתלונות המתקבלות במוקד העירוני.
- 1.2 בתקופה ינואר-אוגוסט 2016 התקבלו כ-43,000 פניות מוקד בנושאים עליהם אמונים האגפים הנ"ל:

אגף מוסדות	
מספר פניות	נושא הפנייה
9,804	מוסדות חינוך
2,216	מוסדות ציבור
262	גננות
12,282	סה"כ

אגף חשמל	
מספר פניות	נושא הפנייה
4,959	מאור רחוב
3,178	מוסדות

אגף חשמל	
מספר פניות	נושא הפנייה
2,860	מזגנים
1,169	מערכות מתח נמוך
870	עבודות קבלן
2,263	רמזורים
15,299	סה"כ

אגף תחום הדרך	
מספר פניות	נושא הפנייה
5,949	כללי
4,140	אבנים משולבות
4,023	תמרורים
1,575	אספלט
15,687	סה"כ

1.3 הביקורת התמקדה בבחינת עבודת קבלנים להם יש התקשרויות עם העירייה בהיקפים כספיים גדולים:

- **אגף מוסדות** - טיפול בתקלות אינסטלציה, ביוב, צנרת וכדומה באמצעות קבלן אינסטלציה (מ"ל) - חוזה בהיקף של כעשרה מיליון ש"ח, לתקופה של לא יותר מארבע שנים. נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2016), נוצלו כשלושה מיליון ש"ח.

- **אגף חשמל** - טיפול בפניות מוקד לגבי תקלות חשמל במבני ציבור וביצוע פרויקטים להחלפה, שדרוג ותיקון עמודי תאורה ושלטי רחוב מוארים באמצעות הקבלנים הבאים:

- **קבלן תחזוקת חשמל (ח"ב)** - חוזה בהיקף של כתשעה מיליון ש"ח לתקופה של לא יותר מארבע שנים. נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2016), נוצלו כ-1,400,000 ש"ח.

- **קבלן פרויקטים חשמל (א"א)** - חוזה בהיקף של כ-13.8 מיליון ש"ח לתקופה של לא יותר מארבע שנים. נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2016), נוצלו כ-3,100,000 ש"ח.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"אגף חשמל מטפל גם בקריאות שלא מועברות דרך המוקד."

- **אגף תחום הדרך** - טיפול במפגעים בריצוף אבנים משתלבות בשטחים הציבוריים באמצעות קבלן האבנים המשתלבות (י"ב) - חוזה בהיקף של כ-3,600,000 ש"ח, לתקופה של שלוש שנים. נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2016), נוצל כל הסכום בחוזה זה.

1.4 להלן פירוט סך ההזמנות שהופקו לכל קבלן וסך החשבוניות שאושרו לתשלום:

2015, באלפי ש"ח		קבלן	אגף
סך החשבוניות שאושרו לתשלום	סך ההזמנות שהופקו		
1,238	1,240	י"ב	תחום הדרך
810	858	מ"ל	מוסדות
425	464	א"א	חשמל
544	616	ח"ב	

ינואר-אוגוסט 2016, באלפי ש"ח		קבלן	אגף
סך החשבוניות שאושרו לתשלום	סך ההזמנות שהופקו		
1,350	1,350	י"ב	תחום הדרך
2,170	2,680	מ"ל	מוסדות
2,627	4,863	א"א	חשמל
814	1,132	ח"ב	

2. עבודות אחזקה - אגף מוסדות ואגף חשמל

2.1 כללי

אגף מוסדות ואגף חשמל מבצעים עבודות תחזוקה באמצעות עובדי עירייה ועובדי קבלן.

להלן מספר קריאות המוקד בתקופה ינואר-אוגוסט 2016 שהתקבלו בכל אגף והזמן שחלף ממועד קבלת הפנייה ועד למועד סגירתה:

מספר פניות שטופלו		משך הטיפול, בימים
אגף חשמל	אגף מוסדות	
3,856	2,821	0
7,987	6,209	7-1
1,410	1,126	14-8
1,006	954	30-15
325	279	60-31
97	5	90-61
7	0	215-91
611	888	עבודות שטרם הסתיימו
15,299	12,282	סה"כ

2.2 נוהלי עבודה

אגף מוסדות ואגף חשמל מבצעים עבודות תחזוקה במבני ציבור עירוניים באמצעות עובדי עירייה וקבלנים.

נמצא כי לא קיים נוהל עירוני המסדיר את הליך הפיקוח הנדרש על עבודת הקבלנים במינהל שפ"ע.

בשל היעדר נוהל עבודה אחיד, כל אגף מבצע את הפיקוח על הקבלנים באופן שונה. להלן דוגמאות:

- מפקחי אגף תחום הדרך מאשרים את העבודות שעל הקבלן לבצע, טרם תחילת עבודתו, רק לאחר יציאתם לשטח ובחינת הליקוי המצוין בקריאות המוקד. זאת, בעוד שבאגף חשמל נשלח הקבלן לטפל בקריאות המוקד מבלי שהמפקחים נכחו בשטח ומבלי שקבעו לקבלן מהי העבודה שעליו לבצע.
- מפקחי אגף תחום הדרך בוחנים בשטח את רוב העבודות שביצע הקבלן. זאת, בעוד שהמפקחים באגף חשמל בוחנים את העבודות שבוצעו בשטח רק באופן מדגמי.
- אגף תחום הדרך מנהל רישומים בגיליון אלקטרוני, המקשרים כל יומן עבודה שאושר לתשלום, לפניית המוקד הרלוונטית. זאת, בעוד שבאגף מוסדות ובאגף חשמל לא מנהלים רישום כאמור (בחלק מהמקרים פרטי פניית המוקד נרשמים ביומן העבודה).
- באגף תחום הדרך ובאגף חשמל מנהלים את הרישומים בתוכנת "בינארית" ומפיקים ממנה דוחות המפרטים את כתבי הכמויות בכל עבודה שביצע הקבלן. זאת, בעוד שאגף מוסדות מבצע את הפעולות בתוכנת "דקל".

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"המינהל נמצא בעיצומו של תהליך כתיבת נוהל כנ"ל. באגף חשמל אשר מתחזק ומבצע עבודות במוסדות קיימת הבחנה בין קריאות 'קטנות' לבין קריאות 'גדולות'. קריאות קטנות מתקבלות מגורמי עירייה חיצוניים כמו אבות בית, גנות ו/או מנהלי מוסדות ציבור. לאחר ביצוע אותן קריאות אמור אותו מוסד שהעביר את הפנייה לדווח לאגף החשמל על ביצוע העבודה (הודעה על כך הועברה בזמנו לגורמים הרלוונטיים). רק לאחר אישור אותו גורם יועבר החשבון לתשלום. צריך לזכור כי מתקבלות כ-20 פניות מוקד לפחות במוצע ביום ואין כל אפשרות ריאלית למאן שהוא לבדוק כל קריאה וקריאה לפני ביצוע ולאחר ביצוע. בעבודות גדולות מגיעים למקום העבודה, מוצא כתב כמויות ומתבצעת בדיקה לאחר מכן. באגף חשמל נרשם מס' היומן המתאים + שם הקבלן כשנסגרת פנייה." [ההדגשה אינה במקור]

יש להעיר כי מבדיקת יומני העבודה לא ניתן לדעת באילו מהמקרים נבדקו הקריאות לפני ביצוע עבודה או אחריה.

2.3 העסקת קבלני משנה

סעיף 10.2 להסכם ההתקשרות עם הקבלנים אוסר על הקבלנים להמחות את זכויותיהם וחובותיהם במכרז:

"הקבלן, בכפוף לסעיף 10.3 להלן, לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו או חובותיו מכוח ההסכם או חלק מהן לאחרים וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מההסכם."

סעיף 10.3 להסכם עם הקבלנים מתיר הסבת זכויות רק באישור גזבר העירייה.
סעיף 10.6 להסכם מתיר לקבלנים לבצע חלק מסוים מהעבודות באמצעות קבלני משנה בתנאים שלהלן:

- א. ביצוע העבודה בידי קבלן משנה תעשה באישור מראש ובכתב מהמנהל².
- ב. קבלן המשנה יהיה כפוף לכל התחייבויות הקבלן בהסכם. כפיפות זו תעוגן בהסכם שבין הקבלן לקבלן המשנה.
- ג. הקבלן יעגן בהסכמים עם קבלני המשנה, שיאושרו בידי העירייה, תנאים בדבר כיסוי ביטוחי עבור העירייה שלא יפחת מהתנאים בהסכם הקבלן עם העירייה.
- ד. הקבלן ימשיך ויישא באחריות מלאה לעבודות נשוא ההסכם, לרבות לעבודת קבלן המשנה.
- ה. אחריות הקבלן לא תגרע גם מאחריותו של קבלן המשנה.

נמצא כי חלק מעבודות התחזוקה של קבלן אגף חשמל נעשות באמצעות קבלן משנה וכי חלק מעבודות התחזוקה של קבלן האינסטלציה של אגף מוסדות נעשות בידי שני קבלני משנה.

קבלני המשנה מבצעים עבודות חשמל ואינסטלציה ועובדיהם מפיקים יומני עבודה המוגשים לעירייה.

בניגוד לסעיף 10.6 להסכם עם הקבלנים, העסקת קבלני המשנה לא אושרה מראש ובכתב על ידי העירייה.

עוד נמצא כי ההסכם בין הקבלנים לקבלני המשנה, המסדיר את אחריות קבלני המשנה כלפי העירייה, לא הועבר לעירייה. כמו כן, לא הועבר לעירייה כיסוי ביטוחי של קבלני המשנה עבור העירייה, ככל שישנו.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"יטופל"

3. פניות מוקד

3.1 טיפול בפניות מוקד

פניות תושבים, קבלנים ועובדי עירייה למוקד העירייה נרשמות מדי יום במערכת המוקד העירוני. פניות המוקד שהתקבלו ושויכו לאגף מוסדות ולאגף חשמל מועברות מדי יום למפקחים באגפים.

המפקחים מחלקים את פניות המוקד שהתקבלו בין צוותי עובדי קבלן. צוותי העובדים של הקבלן מסיירים במקום הרלוונטי ומטפלים בליקויים, ככל שנמצאו.

מפקח אגף מוסדות מסר כי הוא מסייר בשטח לפני ואחרי כל עבודה אשר נעשית בידי עובדי קבלן.

² המנהל הוגדר בהסכם: "ראש מינהל שפ"ע ו/או מי שהוסמך/הוסמכו על ידו לעניין הסכם זה או חלק ממנו."

מפקחי אגף חשמל אינם מסיירים בשטח לפני העברת פניות המוקד לטיפול הקבלנים ואינם מאשרים מראש את העבודה שעליהם לבצע. יש להדגיש כי סיוור מפקח בשטח, לפני ביצוע העבודה, הוא חיוני לצורך קביעת העבודה הנדרשת ולזיהוי העבודה שביצע הקבלן בפועל.

3.2 פתיחת פניות מוקד בדיעבד

לדברי מפקח אגף חשמל, בעבודות דחופות (כגון מפגע בטיחותי המסכן את הציבור או עלול לגרום לנזקים גדולים ברכוש), קריאת המוקד נפתחת לאחר סיום העבודה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"קריאות מוקד לא נפתחות באגף חשמל בדרך כלל לאחר ביצוע העבודה."

נמצא כי ב-12.7.16 נפתחה קריאת מוקד מספר 16-178460 לטיפול אגף מוסדות לאחר ביצוע העבודה ב-7.7.16. קריאת המוקד נפתחה בדיעבד אף שאין מדובר במפגע בטיחותי דחוף: "כיוור סדוק יש נזילה."

תגובת ראש מינהל שפ"ע (כפי שנמסרה ממנהל אגף מוסדות):

"לא נמצאה פנייה כפי שרשומה בדוח."

הביקורת מדגישה כי קריאת המוקד התקבלה במוקד העירוני וטופלה בהתאם.

4. יומני עבודה

סעיף 20.1 להסכם העירייה עם הקבלנים מחייב את אלו האחרונים להפיק ולהעביר למפקחים יומני עבודה עבור כל עבודה שביצעו:

"הקבלן ינהל יומן עבודה בהתאם לחוברת יומן עבודה שברשות העירייה, בשלושה העתקים וימציא למפקח העתק מהיומן של כל יום עבודה חתום על ידו, בבוקר יום העבודה שלאחר יום הרישום. יומן העבודה יפרט את הנושאים הרלוונטיים לביצוע העבודה כגון: מזג אוויר, מספר הפועלים, החומרים שנתקבלו, התקדמות העבודה, הוראות לקבלן, הודעות שנמסרו לקבלן, וכל נושא אחר הרלוונטי לדעת המנהל והמפקח."

כלומר, לאחר סיום הטיפול בכל פניית מוקד, מפיקים עובדי הקבלן יומן עבודה ידני המועבר למפקח עובד העירייה.

יומני העבודה כוללים פירוט של העבודה שבוצעה, לרבות סעיפי החיוב אותם דורש הקבלן לקבל עבור עבודתו והכמויות שצרך מכל סעיף לצורך הטיפול בפניית המוקד (כגון: כמות המנורות שהחליף ואורך הצינורות שתוקנו/הוחלפו).

המפקח נדרש לבחון את העבודה שביצע הקבלן בפועל בהתאם לפרטים ולכמויות המפורטים ביומני העבודה ולאשר בחתימתו את יומן העבודה שבדק.

במקרים בהם עבודת הפיקוח העלתה כי העבודות/הכמויות המפורטות ביומן העבודה לא נעשו בפועל, המפקח נדרש לאשר לתשלום אך ורק את הכמויות שנעשו בפועל.

נמצא כי המפקחים אינם מפיקים דוחות פיקוח המעידים על הבדיקות שביצעו/לא ביצעו טרם אישור יומני העבודה ואינם מצלמים/מתעדים את העבודה אשר ביצע הקבלן.

יומני העבודה שאושרו לתשלום באגף חשמל ותויקו בקלסרים לאחר קבלתם מהמפקחים, אותרו בסיוע מפקח מאגף זה, מאחר שלדברי מנהל האגף, המזכירה האחראית על תיוק

המסמכים נמצאת בחופשה ממושכת. את יומני העבודה שאושרו לתשלום באגף מוסדות מסרה לביקורת מזכירת האגף.

נמצאו יומני עבודה שלא נחתמו בידי מפקחי אגף חשמל ומפקחי אגף מוסדות ו/או לא נחתמו בידי עובדי קבלן שביצעו את העבודות, כפי שעולה מהדוגמאות הבאות:

אגף	תאריך ביומן העבודה	יומן עבודה מספר	חתימת מפקח	חתימת עובד קבלן
מוסדות	04.04.16	511841	אין	אין
	05.04.16	511846	אין	יש
	10.04.16	511707	אין	יש
	07.08.16	511650	אין	יש
	11.08.16	603914	אין	יש
	18.08.16	603918	יש	אין
חשמל	10.10.16	01547	אין	אין
	30.10.16	01705	אין	יש
	14.11.16	01727	אין	אין
	15.11.16	01729	אין	אין
	16.11.16	01731	אין	אין
	21.11.16	01736	אין	אין

לדברי מפקח אגף חשמל, בשל מחסור במפקחים באגף, הוא חתם על רוב יומני העבודה מבלי שביצע סיור בשטח לבדיקת ביצוע העבודה בפועל, איכות העבודה ונאותות הכמויות שחייב הקבלן.

כאמור, המפקח אינו מבצע רישום של העבודות אותן בדק/לא בדק בשטח ולפיכך לא ניתן לזהות את המקרים בהם יומני העבודה אושרו מבלי שנבדקה עבודת הקבלן בפועל. לדברי המפקח באגף מוסדות, הוא חותם על יומני העבודה אך ורק לאחר בדיקתו את עבודת הקבלן בשטח ומדידת הכמויות שחויבו בידו. על מנת לבחון את אפקטיביות הפיקוח על עבודות הקבלנים באגף חשמל ובאגף מוסדות, ביצעה הביקורת סיורי שטח לבדיקת נאותות הכמויות שדווחו ביומני העבודה ולבדיקת איכות עבודת הקבלנים [ראו ממצאים בהמשך הדוח].

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"יומני העבודה נחתמים על ידי המפקחים הן באגף החשמל והן באגף אחזקת מוסדות. באגף החשמל לא מכירים יומנים כפי שהועלו בטבלה המצורפת. באגף מוסדות התברר כי היומנים שבדק המבקר היו העתקים שמועברים לפני ביצוע למפקח הרלוונטי ואילו הצילומים שצורפו לחשבונית היו חתומים על ידי המפקחים. דוגמאות לכך נמצאות באגף אחזקת מוסדות ויועברו באם נדרש." [ההדגשה אינה במקור]

כפי שעולה משיחות עם המפקחים ומהקבוע בהסכם ההתקשרות, הקבלנים מוסרים את יומני העבודה למפקחים רק לאחר ביצוע העבודה. מכאן, שהסברו של ראש המינהל אינו תואם את תהליך העבודה. זאת ועוד, היומנים שתויקו באגפים הועברו מהמפקחים למזכירות לצורך העברתם לתשלום. לדעת הביקורת, קיימת חשיבות לכך שהיומנים

יחתמו בסמוך למועד ביצוע הסיור של המפקח בשטח - לאחר ביצוע העבודה ובטרם העברת היומנים למזכירות.

תגובת ראש מינהל שפ"ע (כפי שנמסרה ממנהל אגף מוסדות):

"בטבלה המצורפת רשום כי אין חתימת מפקח. מבדיקה נוספת עולה כי בכל יומני העבודה שנרשמו יש חתימת מפקח. כנ"ל ביומן מס' 511841 יש חתימת עובד קבלן. היומנים מוגשים לאישור ביחד ולאחר ביצוע כמה עבודות. היומנים מצולמים כעותק למשרד בכדי שלא ילך לאיבוד ומעבירים למפקח לבדיקה ואישור. היומנים שצולמו היו אלו שנשמרים כמעקב במשרד האגף. העותקים החתומים מועברים לתשלום והם נמצאו במשרד חשב המינהל.

לא עובר לתשלום יומן ללא חתימת המפקח. " [ההדגשה במקור]

הביקורת מדגישה כי לא צוין בממצא שהיומנים הועברו לתשלום לפני הוספת חתימות. עם זאת, על עובד הקבלן לחתום על יומנים לפני העברתם לאישור מפקח.

5. אישור תשלום

5.1 לדברי מפקחים מאגף מוסדות ומאגף חשמל, עבודות התחזוקה באגף מוסדות ובאגף חשמל נעשות בהתאם לפניית המתקבלות במוקד העירייה בלבד. לכל קריאת מוקד שטופלה בידי הקבלן, מופק יומן עבודה המפרט את הכמויות בגינן הוא זכאי לקבל תשלום.

הכמויות המאושרות ביומני העבודה מוקלדות בכל אגף למערכת ממוחשבת (באגף חשמל לתוכנת "בינארית" ובאגף מוסדות לתוכנת "דקל").

מפקח או מזכירת אגף מפיקים מהמערכת הממוחשבת דוח המפרט את כל הכמויות שאושרו לקבלן לתשלום, לרבות המחיר של כל כמות (בהתחשב בהנחת הקבלן שסוכמה בהסכם). הדוח הממוחשב מועבר לקבלן שמפיק לעירייה חשבונית מס בהתאם לסכום המפורט בדוח הממוחשב.

נמצא כי באגף חשמל ובאגף מוסדות לא קיים ריכוז ממוחשב של נתוני יומני העבודה שאושרו לתשלום ושיוך היומנים לפניית המוקד הרלוונטיות. בשל כך, לא ניתן לאתר באופן ממוחשב מקרים בהם דיווחו הקבלנים על ביצוע עבודות, מבלי שהתקבלה בגינן קריאה מהמוקד העירוני המעידה על קיומו של ליקוי.

נמצאו באגף מוסדות מקרים רבים בהם לא תועדו ביומני העבודה מספרי פניות המוקד שבגינן נעשו העבודות שאושרו ביומנים.

לדברי מפקח אגף חשמל, עד לספטמבר 2016 (מועד תחילת הביקורת), לא תועדו ביומני העבודה באגף חשמל פרטי פניות המוקד שבגינן נעשו העבודות שאושרו ביומנים.

היעדר רישום של פרטי קריאת המוקד שבגינה נעשתה כל עבודה והיעדר ריכוז כל הפרטים בדוח ממוחשב אינו מאפשר איתור ממוחשב של מקרים בהם אושרו לקבלן תשלומים עבור עבודה שלא דווחה במוקד, תשלומים כפולים בגין יומני עבודה כפולים, קריאות מוקד כפולות/חוזרות ועוד.

תגובת מנהל אגף חשמל:

"כל קריאה נסגרת עם מס' יומן עבודה."

מבדיקה מדגמית של יומני עבודה באגף חשמל ובאגף מוסדות שבגינם אושר תשלום לקבלן נמצא כי ישנם מקרים בהם לא נמצאו פניות מוקד המתאימות ליומן העבודה שאושר לתשלום.

להלן דוגמאות ליומני עבודה באגף מוסדות בהם אושרו תשלומים לקבלן אינסטלציה עבור טיפול בסתימות במוסדות חינוך מבלי שנמצאו פניות מוקד מתאימות:

חודש לפי יומן העבודה	תיאור מיומני עבודה	פניות מוקד
פברואר 2016	אושר תשלום עבור טיפול בשלוש סתימות במהלך החודש	לא אותרו
פברואר 2016	אושר תשלום עבור טיפול בסתימה אחת	לא אותרה
מארס 2016	אושר תשלום עבור טיפול בשתי סתימות במהלך החודש	בפניית מוקד מ-17.3.16 דווח כי היה עובד במקום, אך הסתימה עדיין קיימת
מאי 2016	אושר תשלום עבור טיפול בשתי סתימות במהלך החודש (ב-15.5.16 וב-24.5.16)	- פניית מוקד מ-10.5.16 - פניית מוקד מ-19.5.16 לפיה הסתימה לא טופלה
מאי 2016	אושר תשלום עבור טיפול בשתי סתימות במהלך החודש	פניית מוקד אחת
יוני 2016	אושר תשלום עבור טיפול בשתי סתימות במהלך החודש	פניית מוקד אחת
יוני 2016	אושר תשלום עבור טיפול בסתימה אחת	לא אותרה

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"באגף מוסדות קיים הסבר לכל שורה בטבלה המצורפת כאשר לחלק מהפעולות אותרה קריאת המוקד הרלוונטית כשבמקרים מסוימים הוזמנה העבודה שוב כי לא נפתרה הבעיה.

למשל בשורה 1 מדובר בזבולון המר בביצוע הפעלת ביובית."

יש להעיר כי מעיון ביומני העבודה לא נמצא כי מדווח שמדובר בעבודה חוזרת. במקרים בהם לא נפתרה הבעיה והקבלן נקרא לבצע את העבודה פעם נוספת, יש לציין זאת ביומן העבודה ולבחון את הצורך באישור תשלום נוסף. זאת ועוד, כאמור בחלק מהדוגמאות שבלוח, לא נמצאו קריאות מוקד נוספות עבור העבודות הנוספות לכאורה.

5.2 החל מספטמבר 2016, מפקח אגף חשמל מבצע רישום של מספר פניית המוקד ביומני העבודה של הקבלנים, במטרה לשייך כל יומן עבודה לפניית המוקד הרלוונטית.

מבדיקה מדגמית של כעשרים יומני עבודה בהם נרשמו מספרי פניות מוקד רלוונטיות נמצאו הבדלים לכאורה, בין העבודה שנדרשה לפי פניית מוקד לעבודה שחויבה ואושרה ביומן העבודה או לתוספת עבודות שדווחו לתשלום. להלן דוגמאות:

פנייה מספר	תאריך יומן העבודה	תיאור פניית מוקד	תיאור העבודה ביומן העבודה
16-225605	08.09.16	מערכת צלולים	- התקנת גוף תאורה. - פירוק פעמון ישן. - התקנה תעלת פח. - התקנה מפסק יחיד. - התקנה קופסה מוגן מים בחוץ. - התקנת 2 שקעים למחשבים.
16-215682	05.09.16	אינטרקום לא עובד	- התקנת שקע בן 4 שקעים קו חדש. - החלפת 3 מזגניות. - הזזת נקודה למחשבים 3 מטרים.
16-209156	06.09.16	התקנה של שקע הכולל 4 שקעים	- העברת מפסק 3 מטרים. - החלפת שקע שבור. - החלפת 2 נורות, 2 שקעים, 2 סטרטרים.
16-237310	09.10.16	להעביר מתג למקום אחר, מפריע להתקנת לוח	- החלפת שלט יציאה חירום. - בדיקת שעון שבת. - החלפת שעון שבת.
16-231194 16-233302 16-233916	25.09.16	- בכיתה התפוצצו צ'וקים* (של התאורה) - בכיתה יש ריח שרוף מהחשמל - קצר חשמל בכיתה - גוף התאורה התפרק בחדר מורים	- 65 יחידות צ'וקים. - פירוק והרכבה של 10 גופי תאורה. - החלפת 100 נורות שרופות.
16-224747	26.09.16	החלפת נורות בגן	- החלפת 20 נורות. - החלפת 16 סטרטרים. - החלפת 5 צ'וקים.
16-228114	26.09.16	נורות שרופות בגן	- החלפת 18 נורות. - פירוק והרכבה גוף פרבולי.
16-229512	26.09.16	נשרפו נורות בגן	- החלפת 25 נורות. - החלפת 25 סטרטרים. - פירוק והרכבה 2 גופים פרבולים.

* שנאי המספק זרם למנורה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"...באגף החשמל מתועדים מזה זמן רב ביומני העבודה פרטי פניות המוקד הרלוונטיות.

באגף החשמל בדקו את קריאות המוקד הרשומות בטבלה הרלוונטית וראו כי אין פנייה כפי שרשומה בשורה 1.

שורה 2 - בבירור במוקד הנה פנייה העוסקת בבעיית חשמל ולא בבעיית אינטרקום. בפנייה 3 וכן בשאר הפניות אכן בוצעו יותר עבודות מאלו הרשומות בפניות המוקד משום שבפועל כשמגיעים לבצע עבודה מתגלות עוד עבודות במקום שנדרש לבצע. בכל מקרה במידה שמתגלות עוד עבודות אשר נדרש לבצע מעבר לרשום בפניות מתקבל אישור מאגף החשמל לביצוע.

להלן מקרים בהם הכמויות שחויבו ביומן העבודה אינן תואמות את פרטי העבודה הנדרשת לפי תיאור פניית המוקד :

פנייה מספר	תאריך יומן העבודה	תיאור פניית מוקד	תיאור העבודה ביומן העבודה
16-234520	01.09.16	להתקין 3 נקודות חשמל	- התקנת 4 נקודות חשמל.
16-230818	28.09.16	להחליף 6 פלורסנטים	- החלפת 20 נורות. - החלפה 10 סטרטרים, 2 ציוקים.
16-247159	28.09.16	להחליף 4 פלורסנטיים	- החלפת 10 סטרטרים ו-10 מנורות.

6. סיוורים בשטח

במטרה לבחון את נאותות ביצוע העבודות בפועל בהתאם ליומני העבודה שאושרו לתשלום, ערכה הביקורת סיוורים במדגם של עבודות שהסתיימו ואושר עבורן תשלום לקבלן (עבודות חשמל ואינסטלציה).

בסיוורים נבדק כי אכן בוצעה עבודה כפי שדווח, וכן נעשו מדידות של כמויות בשטח בהשוואה לכמויות בגינן חייבו הקבלנים את העירייה.

6.1 אגף חשמל

באגף חשמל נבדקו בסיורי הביקורת עבודות מיומני עבודה בהם דיווח הקבלן על כמות גדולה של התקנת שקעי חשמל חדשים במבני ציבור, וכן עבודות מיומני עבודה בהם דווחו החלפות של נורות באמצעות עבודת פיגומים בשטחי עבודה גדולים.

בסיורי הביקורת במבני ציבור בהם דווחו עבודות חשמל שביצע קבלן החשמל נמצאו פערים לכאורה, בין הכמויות שנמדדו בביקורת לבין הכמויות שחויבו ביומני העבודה ואושרו לקבלן לתשלום.

נוסף על כך, נמצא כי בשל היעדר בדיקה בשטח של הליקויים במבני הציבור טרם שליחת הקבלן לתקן את התקלות, מפקחי אגף חשמל אינם יכולים לבחון את הכמויות שחויבו בפועל, ולמעשה, הם מאשרים את חשבונות הקבלן ללא בדיקה. להלן ממצאי הביקורת בארבעה סיוורי שטח בנוגע לעבודתו של קבלן אגף חשמל :

- התקנת שקעים חדשים בקריית החינוך מקיף ד' :

ב-28.8.16 התקבלה פניית מוקד מספר 16-219906 מאב הבית של בית הספר, לפיה יש להתקין שתי נקודות חשמל חדשות בחדר רכזת שכבה בבית הספר.

ב-8.9.16 התקבלה פניית מוקד נוספת, מספר 16-231087, מאב הבית של בית הספר, לפיה יש להחליף שקע חשמל אחד ולהתקין שקע חשמל חדש בחדר סגנית מנהלת בית הספר.

כלומר, הפניות עסקו בהתקנה של שלושה שקעים חדשים והחלפת שקע חשמל אחד.

ב-11.9.16 התקין קבלן תחזוקת החשמל שקעי חשמל בבית הספר והגיש יומן עבודה חתום (מספר 02245) למפקח העירייה עבור התקנת עשרה שקעים חדשים בבית הספר (לא חויבה החלפה של שקע חשמל).

בסיור שערך נציג הביקורת בבית הספר, בליווי מפקח אגף חשמל ואב הבית, אותרו שתי נקודות חשמל חדשות בחדרה של סגנית המנהל ונקודת חשמל נוספת בחדר הרכוזה. כמו כן, אותרה נקודת חשמל שהוחלפה. כלומר, העבודה בוצעה בהתאם לפרטים שמסר אב הבית בפניותיו למוקד.

- התקנת שקעים חדשים והחלפת מנורות באמצעות פיגומים בבית ספר בית יעקב:

ב-13.9.16 וב-29.9.16 התקבלו שתי פניות מוקד מאב הבית (פניות מספר 16-250271 ו-16-235434), לפיהן יש להתקין שקעי חשמל בחדר המורים.

ב-6.10.16 התקין קבלן תחזוקת החשמל שקעי חשמל בחדר המורים בבית הספר והגיש יומן עבודה חתום למפקח העירייה עבור התקנת שמונה שקעים חדשים בבית הספר.

ב-23.9.16 התקבלה פניית מוקד מספר 16-245064, לפיה יש להחליף שבע נורות פלורסנט באולם הספורט. ב-6.10.16 התקבלה פניית מוקד חוזרת (מספר 16-255381) בבקשה להחליף עשר נורות ולהוסיף תאורה.

ב-30.10.16 ביצע הקבלן עבודות באולם הספורט וחייב את העירייה עבור תיקון והחלפת נורות ועבודות בגובה באמצעות פיגומים:

הערה	פרטי העבודה מיומן העבודה	תאריך יומן העבודה	יומן עבודה מספר
מפקח העירייה אישר רק שלושה שקעים חדשים והחלפת שני שקעים.	התקנת שמונה שקעים חדשים	06.10.16	01538
	החלפת 11 נורות, פירוק והרכבה של חמישה גופי תאורה והחלפת 15 סטרטרים. עבודות פיגום בשטח של 150 מ"ר	30.10.16	01704

בסיור שערך נציג הביקורת בבית הספר, בליווי מפקח אגף חשמל ואב הבית, אותרו שלוש נקודות חשמל חדשות. אב הבית מסר שלא ביקש מהקבלן להחליף נקודות חשמל נוספות. לא נמצאו בסיור נקודות חשמל חדשות נוספות.

באולם הספורט קיימות 20 נורות אשר לא ניתן בביקורת בדיעבד, לבחון את נאותות החלפתן. כלומר, על מפקח אגף חשמל היה להגיע למקום עובר לביצוע העבודה בידי הקבלן מאחר שבקרה בדיעבד אינה אפקטיבית במקרה זה.

מדידת שטח העבודה להחלפת נורות/גופי תאורה העלתה כי מדובר בלא יותר מ-80 מ"ר, ולא 150 מ"ר כפי שדווח לתשלום.

- החלפת מנורות באמצעות פיגומים בבית ספר יסודי שקמים:

ב-21.8.16 התקבלה פניית מוקד מספר 16-213456 מאב הבית של בית ספר, לפיה יש להחליף נורות פלורסנט בבניין המנהלה ובחמישה חדרים נוספים.

נמצאו חשבונית הקבלן שאושרה לתשלום ודוח ריכוז יומני עבודה (מספר 33, תוכנת "בינארית"). עם זאת, בשל ליקויים בתיעוד המסמכים באגף חשמל, לא נמצאו יומני העבודה שאושרו לתשלום עבור חשבונית זו.

מדוח ריכוז יומני העבודה של הקבלן מ-15.11.16 עולה כי לאחר ביצוע העבודות, דיווח הקבלן על החלפת 25 נורות, 18 מתנעים, 7 משנקים, עבודות פיגום בגובה בשטח של 200 מ"ר ועוד.

בסיור שערך נציג הביקורת, בליווי מפקח אגף חשמל, נמצא כי מדובר על שטח של כ-60 מ"ר בלבד לצורך עבודת הפיגומים המתוארת, ולא 200 מ"ר כפי שדווח לתשלום.

לדברי מפקח אגף חשמל, הקבלן השתמש לצורך החלפת הנורות בסולם בגובה, האסור מבחינה בטיחותית, במקום להתקין פיגומים. עקב ממצאי הביקורת, מפקח אגף חשמל לא אישר לשלם לקבלן עבור עבודות הפיגומים שדווחו. מאחר שהליקויים לא תועדו, עובר לעבודת הקבלן, ואף לא נערך סיוור מקדים של מפקח האגף, לא ניתן לבדוק את נאותות הדיווחים בדבר החלפת 25 נורות, 18 מתנעים ושבעה משנקים.

- החלפת נורות באמצעות פיגומים בבית ספר יסודי בארי :

ב-7.9.16 התקבלה פניית מוקד (מספר 16-230048) מאב הבית של בית הספר, לפיה יש לטפל בשתי נורות פלורסנט העלולות ליפול בפרוזדור ליד חדר המורים. נמצאה חשבונית הקבלן ודוח ריכוז יומני עבודה (מספר 33, תוכנת "בינארית"). עם זאת, בשל ליקויים בתיעוד המסמכים באגף חשמל, לא נמצאו יומני העבודה שאושרו לתשלום עבור החשבונית ששולמה.

מדוח ריכוז יומני העבודה של הקבלן מ-15.11.16 עולה כי לאחר ביצוע העבודות, דיווח הקבלן על החלפת 45 נורות, 40 מתנעים, 4 משנקים, עבודות פיגום בגובה בשטח של 300 מ"ר ועוד.

בסיור שערך נציג הביקורת, בליווי מפקח אגף חשמל, נמצא כי מדובר בשטח של כ-20 מ"ר בלבד לצורך עבודת הפיגומים המתוארת, ולא 300 מ"ר כפי שדווח לתשלום.

לאחר הביקורת בשטח, אישר המפקח תשלום לקבלן עבור עבודות פיגום בשטח של 36 מ"ר בלבד.

מאחר שהליקויים לא תועדו, עובר לעבודת הקבלן, ואף לא נערך סיוור מקדים של מפקח האגף, לא ניתן לבדוק את נאותות הדיווחים בדבר החלפת 45 נורות, 40 מתנעים וארבעה משנקים.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"כאמור דיווח על ביצוע העבודה מתקבל גם מהגורמים אשר ביקשו את העבודה. למיטב הבנתנו אין מצב בו קבלן מקבל תשלום בעבור עבודה שלא ביצע ו/או מועברים חשבונות ללא אישור של גורם עירוני. למשל, מקיף ד' קבלן באמת הגיש על 10 שקעים אולם בפועל קיבל רק על מה שביצע.

בבית יעקב המדידה לפי החוזה עם הקבלן הנה מקיר לקיר ולא ממנורה למנורה כפי שנטען בדוח.

שקמים, הקבלן השתמש בסולם ולא הייתה כוונה מלכתחילה לשלם לו על פיגום וכהוכחה לכך אכן לא שולם לו על הפיגום. הביקורת נערכה אחרי הגשת החשבון. בארי, לדברי המפקח הנתונים שנכתבו בסעיף זה אינם נכונים כלל וכלל."

יש לציין כי מדידות הביקורת בבית ספר יסודי בארי נערכו בנוכחות ובסיוע מפקח אשר אישר תשלום בגין 36 מ"ר בלבד מתוך 300 מ"ר עליהם דיווח הקבלן לתשלום, כך ששיטת המדידה בה השתמש המפקח בחישוב השטח לחיוב בבית ספר בארי נכונה גם לחישוב השטח בבית ספר בית יעקב, ובכל מקרה אין מדובר בשיטת חישוב מקיר לקיר.

6.2 אגף מוסדות

מפקח באגף מוסדות מסר כי בכל המקרים בהם הוא נזקק לשירותי הקבלן הוא מבצע סיור מקדים בשטח ואף בודק את העבודה שנעשתה לאחר סיומה. לדבריו, הוא אינו קובע לקבלן כתבי כמויות לביצוע העבודה מראש, אשר חריגה מהם מצריכה קבלת אישורו.

כמו כן, מכשיר הטלפון הנייד של המפקח אינו מקושר לאפליקציה של המוקד העירוני המאפשרת תיעוד ממוחשב וצילום הליקוי בשטח לפני ואחרי תיקונו³. בשל כך, לא קיים תיעוד לליקויים שנמצאו בשטח לפני ואחרי תיקונם, ולעצם נוכחותו של המפקח בשטח המטופל.

הביקורת בחנה במדגם של חמישה מקרים מחודשים אוגוסט-ספטמבר 2016 את ביצוע העבודות בפועל בהתאם ליומני העבודה, לרבות פיקוח בשטח בידי מפקח האגף. נוסף על כך, נדגמו יומני עבודה בהם הקבלן ביצע לכאורה, עבודות דומות באותו מקום, אך במועדים שונים.

בסיורי הביקורת במבני הציבור שנדגמו נמצא כי בחלק מהמקרים המפקח לא ידע מהו מיקום העבודות שבוצעו בפועל והצביע על מקומות אחרים בהם לא בוצעו עבודות. כמו כן, נמצא כי בחלק מהמקרים נותרו ליקויים בשטח.

מעיון ביומני העבודה שאושרו לתשלום עולה כי הם כוללים דרישה לתשלום עבור סעיף 7.14.115 מכתב הכמויות שסוכם עם הקבלן: "קריאת שירות לחיקון פיצוץ צנרת מים כולל התארגנות לביצוע עבודה מידית ודחופה וכולל את כל הדרישות הבטיחותיות לביצוע עפ"י חוק הבטיחות והגהות", בסך 457 ש"ח בתוספת מע"מ. זאת, נוסף לחיוב עבור העבודות שבוצעו. לדברי מפקח אגף מוסדות, התשלום עבור סעיף זה מאושר לקבלן במקרים בהם נדרשו עבודות גדולות לתיקוני נזילה. בפועל, נמצא כי לא קיימת אחידות באישור התשלום עבור סעיף קריאת השירות, וברוב המקרים מאושר לספק תשלום עבור קריאת השירות אף כשמדובר בעבודות קטנות לתיקוני נזילה. יש לציין כי תשלום לקבלן עבור סעיף זה צריך להיעשות רק במקרים בהם הקבלן התבקש לבצע עבודה דחופה לטיפול בפיצוץ צנרת מים.

³ לפי מצגת שהוצגה בכנס סיכום שנת פעילות של המוקד העירוני שנערך ב-14.2.17, "האפליקציה לעובדי העירייה הושקה במאי 2015, והשימוש בה הורחב ביוני-יולי 2015."

תגובת ראש מינהל שפ"ע :

"למפקח יש שני טלפונים. אחד עירוני ואחד פרטי. בטלפון העירוני קיימת תוכנת האפליקציה. תינתן הנחייה לצילום המקרים. תשלום הקריאות שירות ייבדק שוב ותימצא נוסחה לתשלום הסעיף הנ"ל. הסעיף הנ"ל נובע מהעובדה כי במקרים רבים מוזעק הקבלן לבדיקה ואיתור תקלות ובפועל התשלום בעבור העבודה נמוך לעתים מעלות קריאת השרות. זהו מצב לא נורמלי ואף קבלן לא יהיה מוכן לעבוד כך. מקובל עלינו שצריכה להתקבל החלטה מתי משולם לקבלן קריאת שירות ומתי לא. ייבדק שוב הנושא על ידינו."

תגובת ראש מינהל שפ"ע (כפי שנמסרה ממנהל אגף מוסדות):

"יש אפליקציה למפקח. מעולם לא ניתנה הנחייה למפקח לצלם לפני ואחרי כאשר הוא שולח קבלן. באינסטלציה/שרברבות לא תמיד ניתן לראות את הבעיה ורק ניתן לשער מאחר והצנרת נמצאת מתחת לרצפה/קירות וכו'."

לדעת הביקורת, תגובת המינהל מחזקת את הממצאים כי במפגעי אינסטלציה/שרברבות על המפקח להגיע לשטח לפני אישור ביצוע העבודה ולא להסתפק בהגעה בסיום העבודה בלבד.

להלן ממצאי הביקורת בסיורי השטח בנוגע לעבודתו של קבלן אגף מוסדות:

- רטיבות בגן 141 :

לדברי מפקח אגף מוסדות, בגן נעשו עבודות להחלפת צנרת בקיר שבמסדרון עקב פניית מוקד.

להלן הכמויות שחויבו ביומן העבודה מ-15.8.16 :

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.14.115	קריאת שירות לנזילת מים רטיבות בקירות	1	457	457
7.4.20	החלפת קטע צינור 16 מ"מ	1	76	76
7.14.120	פיצוץ	1	594	594
7.8.90	התחברות לדוד חשמל	18	90	1,620
7.14.130	החלפת קטע צינור	1	373	373
7.7.130	התקנת ברז כדורי	1	68	68
7.9.90	פירוק + התקנה של מערכת הזנה של הגן, פירוק מד מים	2	139	278
7.9.80	פירוק + תיקון מרצפות	2	65	130
60.1.10	פועל בניין מקצועי	8	57	456
4,052	סה"כ			

הגנת מסרה שהרטיבות הייתה קיימת בשני חדרים בגן, אך לא במסדרון בו מסר המפקח שנעשו העבודות. לדבריה, גם לאחר ביצוע העבודות בגן לא נפתרה בעיית הרטיבות בחדרים.

בסיור שנערך בגן נמצא כי ברצפת החדרים ישנם מים ובקירות הסמוכים, בהם נטען כי נעשתה עבודה, רואים סימני רטיבות רבים, כך שהבעיה לא נפתרה:



שטיח גומי שהגנת הניחה על הרצפה על מנת לאפשר לילדים לשחק על הרצפה מבלי להירטב

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"גן 141... , אותרה קריאת המוקד שמספרה 16146434. העבודה בוצעה ב-8/18. מבדיקה נוספת הבעיה נפתרה. יש עדיין רטיבות שקיימת עקב הנזילה הקודמת אבל היא נפתרה."

יש להעיר כי פניית מוקד מספר 16146434 דווחה ב-8.16.16, קרי כחודשיים לפני ביצוע העבודה לפי יומן העבודה. מכאן, שככל הנראה, אין מדובר בעבודה דחופה שיש לשלם בעבורה בגין סעיף בגין קריאת שירות המיועדת למקרים דחופים בלבד. כמו כן, לדברי הגנת בגן מספר 141 ובסיור הביקורת ב-28.12.16 (יותר מארבעה חודשים לאחר התיקון שדווח) נמצא כי עדיין קיימת רטיבות על רצפת הגן ועל הקירות שנצבעו לקראת פתיחת שנת הלימודים החדשה, קיימים סימני רטיבות ומורגשת לחות.

- פיצוץ צינור בבית ספר אופקים:

ב-31.7.16 פנה אב הבית למוקד העירוני בשל נזילת מים מקומה שנייה (פנייה מספר 16-196388).

לדברי מפקח אגף מוסדות, נעשו עבודות בכניסה לבית הספר והקבלן נאלץ לבצע חפירות ולהחליף ברזים כחלק מעבודות שדרוג שנעשו במקום בידי קבלן אחר.

להלן הכמויות שחויבו ביומן העבודה מ-10.8.16:

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.14.115	קריאת שירות לנזילת מים רטיבות בקירות	1	457	457
7.14.150	החלפת קטע צינור באורך 5 מ' - תיקון פיצוצים בצינורות מים בקוטרים עד 2 מפלדה	1	679	679
7.1.20	צינורות פלדה	4	107	428
7.9.80	פירוק + תיקון מרצפות	2	65	130
7.7.150	התקנת ברז כדורי 1	2	94	188
7.7.140	התקנת ברז כדורי 3/4	1	76	76

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.9.10	פירוק צנרת ישנה	5	15	75
	התחברות לקו מים	1		
סה"כ				2,033

כפי שעולה מהלוח, יומן העבודה כלל פירוק והתקנת צנרת באורך חמישה מטרים ללא חיוב עבור פירוק ותיקון אבנים משתלבות בהיקף של חמישה מטרים, עליהן הצביע המפקח. לדברי אב הבית, נוסף לעבודה עליה הצביע המפקח, ביצע הקבלן חפירות בחצר בית הספר האחורית בשל פיצוץ שהיה בצנרת:



הביקורת לא מצאה תיעוד לפניית מוקד עבור טיפול בפיצוץ הצנרת בחצר בית הספר.

מדברי אב הבית עולה, כי בפועל בוצעו שתי עבודות שונות, במקומות שונים ובמועדים שונים (עבודה לתיקון נזילה וטיפול בפיצוץ צנרת), אך הקבלן הפיק לעירייה יומן עבודה אחד שכלל הנראה, כלל את שתי העבודות.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"אופקים, העבודה בוצעה בהתאם לקריאת המוקד 16250510 בגינה החקלאית."

יש להעיר כי פניית מוקד מספר 16250510 היא מ-29.9.16, כלומר, כחודש וחצי לאחר ביצוע העבודה לפי יומן העבודה.

- תיקון נזילה בגן 209:

לדברי מפקח אגף מוסדות, בשירותי הגן נעשה תיקון של נזילה והוחלף צינור מאחורי השירותים.

להלן הכמויות שחויבו ביומן העבודה מ-21.9.16:

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.14.115	קריאת שירות לנזילת מים רטיבות בקירות	1	457	457
7.14.110	תיקון נזילה בניאגרה	1	146	146
סה"כ				603

למרות שהעבודה נעשתה לכאורה, רק כשלושה חודשים לפני מועד סיוור הביקורת, נמצא כי האיטום של הצינור כולל רטיבות וסימני בקטריה שהיווצרותם אורכת זמן רב יותר:



מפקח אגף מוסדות אישר תשלום לקבלן עבור סעיף טיפול בקריאת מוקד דחופה ופיצוץ צנרת (7.14.115), למרות שלדבריו ולדברי אב הבית, מדובר בתיקון נזילה בניאגרה ולא בקריאת מוקד דחופה ו/או בפיצוץ צנרת.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"גן 209, קריאת המוקד הרלוונטית 16221410."

יש להדגיש כי פניית מוקד מספר 1621410 התקבלה ב-29.8.16 והעבודה בוצעה לפי יומן העבודה ב-21.9.16, כלומר, אין מדובר בעבודה דחופה שיש לשלם בעבורה בגין סעיף בגין קריאת שירות המיועדת למקרים דחופים בלבד.

- תיקון נזילה (מקיף ג'):

לדברי מפקח אגף מוסדות, מדובר בתיקון נזילה באחד מחדרי השירותים שבבית הספר. הביקורת לא מצאה את פניית המוקד בגינה בוצע התיקון. להלן הכמויות שחויבו ביומן העבודה מ-27.9.16:

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.14.110	תיקון נזילה בניאגרה	1	146	146
סה"כ				146

לדברי אב הבית, בבית הספר נעשו מספר תיקונים של נזילות בשירותים, בידי עובדי עירייה ועובד קבלן. לדבריו, עובד הקבלן ביצע תיקון של נזילה בבית הספר בספטמבר 2016.

עם זאת, אב הבית ומפקח אגף מוסדות לא ידעו להצביע על השירותים בהם נעשו עבודות תיקון הנזילה בידי הקבלן.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"הבריגדה 10, פניית המוקד הרלוונטית 16218020 [מ-25.8.16]."

- החלפת צנרת (בית ספר יסודי יפה נוף):

ב-18.7.16 פנה אב הבית למוקד העירוני בבקשה לתקן נזילת מים בשירותי בניים (פנייה 16-184030).

להלן הכמויות שחויבו ביומן העבודה מ-18.8.16 :

מספר סעיף לחיוב	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ לתשלום, בש"ח
7.14.115	קריאת שירות לנזילת מים, רטיבות בקירות	1	457	457
7.9.40	פתיחת ריצוף + תיקון בשירותים באורך 3 מטרים	3	211	633
7.9.200	פירוק 2 קופסאות ברצפה	2	22	44
7.10.160	תוספת ניקל	2	48	96
7.10.140	2 קופסאות כולל רשתות ניקל	2	134	268
7.10.70	הנחת צינור 50 מ"מ	1	74	74
60.1.40	איטום הרצפה - שעת שרברב מקצועי	1	87	87
1,659	סה"כ			

לדברי מפקח אגף מוסדות, בבית הספר היו נזילות רבות אשר חזרו על עצמן עד שלבסוף החליט לפרק את הריצוף ולהחליף את הצנרת. לאחר פירוק הריצוף ותיקון הצנרת, השתמש הקבלן בריצוף שאינו תואם לצבע הריצוף שהיה במקום, שסיפק לו אב הבית:



המפקח אישר תשלום לקבלן עבור סעיף טיפול בקריאת מוקד דחופה ופיצוף צנרת, למרות שהפניה טופלה חודש לאחר שדווחה למוקד ולמרות שהיה מדובר בנזילה ולא בפיצוף צנרת.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"יפה נוף, הקבלן הוזעק בדחיפות לאחר שכל הניסיונות לפתור את הבעיה עם עובדי העיריה לא צלחו והמצב החמיר ולכן שולמה קריאת שירות."

כאמור, פניית המוקד התקבלה ב-18.7.16 בעוד שהעבודה בוצעה לפי יומן העבודה ב-18.8.16.

7. פיקוח על עבודות בפרויקטים - אגף חשמל

אגף חשמל מבצע פרויקטים שונים, בהתאם לתקציבים ולתכניות העבודה השנתיות הנקבעות במינהל שפ"ע.

הביקורת התמקדה בבדיקת פרויקטים להחלפת והתקנת עמודי תאורה ועמודי שלטי רחובות מוארים (להלן - פרויקטים) שביצע קבלן התחזוקה של אגף חשמל (א"א).

טרם ביצע הפרויקט קובע מפקח פרויקטים באגף חשמל את כתבי הכמויות ואת מספר העמודים שברצונו להציב ו/או להחליף, לרבות מיקום כל עמוד. הקבלן מתקין ומחליף את העמודים בהתאם לתכניות וכתבי הכמויות שקיבל ממפקח פרויקטים.

לאחר סיום העבודות, מגיש הקבלן פירוט של כתבי הכמויות שביצע בפועל לבדיקת מפקח פרויקטים. המפקח מבצע מדידות של הכמויות שלהערכתו הושקעו בפרויקט ומאשר לקבלן תשלום עבור הכמויות שהושקעו בפועל.

נמצא כי מפקח פרויקטים אינו מפיק דוחות פיקוח המפרטים את מועדי הביקורת שביצע, הליקויים שמצא ועוד.

לדברי מפקח פרויקטים, לא נעשה פיקוח על עבודת הקבלן במהלך העבודה, אלא רק עובר לתחילת העבודות ובסיומן. עוד מסר כי בפרויקטים בתחום החשמל כאמור, קיימת חשיבות רבה לקיומו של פיקוח על עבודת הקבלן לאורך כל תקופת ביצוע פרויקט (ולא רק בתחילת ובסיום פרויקט).

פיקוח במהלך העבודה נועד לאפשר למפקח פרויקטים, בין היתר:

- לבחון את איכות העבודה של הקבלן.
- לוודא כי לא קיימים ליקויים ומפגעי בטיחות בעת ביצוע העבודות.
- לבחון את איכות העבודות ולמדוד כמויות של עבודות שאינן גלויות לעין, כגון: עומק החפירות להצבת קווי חשמל, סוגי הצינורות שהותקנו מתחת לאדמה ואיכות חיבורי חוטי החשמל מתחת לאדמה (למניעת ניתוקי חשמל).

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"הפיקוח על עבודות החשמל נעשה לכל אורך הפרויקט אולם מטבע הדברים עקב ריבוי העבודות המפוקחים נאלצים לחלק את זמנם בין כל העבודות. לא מוכרת תופעה בה אין בכלל פיקוח על הקבלן."

8. בחינה מדגמית של פרויקטים באגף חשמל

הביקורת בחנה שני פרויקטים בהם הוחלפו/הותקנו עמודי תאורה חדשים. פרויקטים אלו בוצעו בסמוך למועד הביקורת.

בשל היעדר דוחות פיקוח שוטפים על עבודת הקבלנים בפרויקטים, בכל פרויקט נבחנו קיומן של תלונות מוקד אשר יכולות להעיד על ליקויים בעבודות שבוצעו.

נוסף על כך, נערכו סיורים בפרויקטים במטרה לבחון את תלונות התושבים לגבי היעדר תאורה מספקת בגנים ולזהות ליקויים נוספים בתאורה, ככל שישנם.

להלן ממצאי הביקורת:

- פרויקט להחלפה והצבת עמודי תאורה בגן חיל האוויר: תקציב הפרויקט הוא 172,000 ש"ח. עבודות הפרויקט החלו ביוני 2016 והסתיימו בתחילת ספטמבר 2016. נכון למועד הביקורת, טרם אושר החשבון הסופי לתשלום לקבלן.

הפרויקט החל לאחר שבמוקד העירוני התקבלו תלונות רבות על היעדר תאורה מספקת ועמודי תאורה שאינם דולקים.

בהתאם לפנייה שהועברה ב-13.9.16 ממפקח ומתאם התשתיות בעירייה למפקח אגף חשמל, לאחר סיום העבודות נוצרו נזקים רבים בגן לכאורה, בשל עבודה לקויה של הקבלן ולכלוך הגן:

- צינור מוביל התפוצץ מתחת לעמוד תאורה שהוחלף ליד הפרגולה והדשא במקום מתייבש.
 - עמודים ובטון נותרו על המדשאות ואינם מאפשרים לכסח את הדשא.
 - כל השבילים בהם עבדו נותרו מלוכלכים בחולות.
- מפקח אגף חשמל מסר כי בעקבות הפנייה נמצא כי הליקויים המתוארים אכן קיימים והקבלן נדרש לטפל בהם.
- נוסף על כך, מתלונות שהתקבלו במוקד העירוני לאחר ביצוע הפרויקט, עולה כי למרות הוספת/החלפת עמודי התאורה בגן, נותרו בגן ליקויי תאורה רבים:

פניית מוקד מספר	תאריך פניית מוקד	תיאור פניית המוקד
16-233734	11.09.16	אין תאורת רחוב
16-243634	21.09.16	שני עמודי תאורה אינם דולקים
16-255173	06.10.16	לאחר עבודות החשמל - פריצת טפטפות במספר נקודות
16-257071	08.10.16	חלק מעמודי התאורה אינם פועלים. גינה חשוכה
16-257076	08.10.16	בגינה הציבורית שלושה עמודי תאורה אינם דולקים
16-266473	21.10.16	בשביל הגדול המרכזי בחלק התחתון יש אבן גדולה שזזה ממקומה וחוסמת מעבר של השביל. להעביר למינהל שפ"ע, עשו עבודות במקום
16-275174	30.10.16	ביצעו חפירה ולאחר שסיימו החזירו את האבנים בצורה משובשת (חושב שביצעו חפירה לצורך טיפול התאורה)
16-280754	06.11.16	לאחר החלפת עמודי תאורה השאירו בטונדות וכמה עמודים ישנים מונחים בגינה ציבורית וברחוב
16-288110	13.11.16	תאורה אינה עובדת
16-288591	14.11.16	עמוד מספר 9 מכסה תחתון פתוח עם חוטי חשמל גלויים
16-280754	14.11.16	לאחר החלפת עמודי תאורה בגן השאירו בטונדות וכמה עמודים ישנים
16-290405	15.11.16	בחצי מגן חיל האוויר אין תאורה
16-292280	17.11.16	תאורה אינה דולקת

- פרויקט להחלפה והצבת עמודי תאורה בשדרות יעקב:
- תקציב הפרויקט הוא כ-346,000 ש"ח. עבודות הפרויקט החלו בנובמבר 2015 והסתיימו באוגוסט 2016. עבור ביצוע העבודות אושר תשלום לקבלן בסך כ-345,000 ש"ח.
- הפרויקט החל לאחר שבמוקד העירוני התקבלו תלונות רבות על היעדר תאורה מספקת ועמודי תאורה שאינם דולקים.
- בהתאם לתלונות שהתקבלו במוקד העירוני, לאחר סיום העבודות נותר בגן לכלוך רב. כמו כן, למרות הוספת/החלפת עמודי תאורה בגן, גם לאחר ביצוע הפרויקט, התאורה בגן עדיין אינה מספקת, כלהלן:

תאריך פניית המוקד	תאריך פניית המוקד	פניית מוקד מספר
עמוד תאורה לא דולק - פתח פנייה לפני חודש	15.08.16	16-208392 16-208393
קבלן של העירייה עשה עבודת גדר במקום והשאיר בטון ועמוד (קבלן של אגף חשמל עבד במקום)	22.08.16	16-213939
החליפו עמוד תאורה והשאירו חול בכביש	11.09.16	16-233514
בכל השדרה - עשו עמודי תאורה באי-תנועה, התאורה לא מאירה לכיוון מעברי החצייה והמדרכות	25.09.16	16-245734
הפרו"קטורים ברחוב לא עובדים	26.10.16	16-271495
כבל חשמל נפול	26.10.16	16-271493
החליפו תאורה ברחוב לפני כחצי שנה והרחוב נותר חשוך	05.12.16	16-307387

לדברי מפקח הפרויקט, התקלות בעמודי התאורה עלולות לנבוע מעבודה לקויה של הקבלן בחיבור העמודים והתקנתם מתחת לאדמה, דבר שקשה לבחון לאחר שפרויקט הסתיים. עוד מסר, כי לדעתו, רוב התלונות היו נמנעות אם היה מבצע פיקוח בגן לאורך תקופת עבודת הקבלן ולא רק לאחר סיום העבודות. לטענתו, לא מתאפשר פיקוח לאורך תקופת העבודה בשל עומסי העבודה באגף.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"חיל האוויר, כשמבוצעת עבודת תשתית במקום קיים נוצרות מטבע הדברים בעיות בסובב את מקום העבודה. זה טבעי ואי אפשר להימנע מכך. העבודה אינה בשטח סטרילי. בסיום העבודות מוחזר המצב לקדמותו ונבדקים כל הפרמטרים שניזוקו ותוקנו. כך בגן חיל האוויר ובשד' יעקב. לא מועבר תשלום לקבלן עד לסיום מלא של העבודה לשביעות רצון העירייה."

9. קבלן אבנים משתלבות באגף תחום הדרך

9.1 בשנת 2014 ערכה מבקרת העירייה ביקורת בנושא "אבנים משתלבות" שהתייחסה בין היתר, לפיקוח של עובדי אגף תחום הדרך על עבודת קבלן אבנים משתלבות (להלן - **ביקורת 2014**).

באגף זה, בשונה מאגף מוסדות ואגף חשמל, קיים תיעוד וריכוז בגיליון אלקטרוני של כל יומני העבודה הידניים שבגינם אושר תשלום לקבלנים. ניהול יומני העבודה באופן האמור מאפשר לבחון באופן מיטבי את הפיקוח הקיים על עבודת הקבלנים. עיקרי הליקויים שנמצאו בביקורת 2014 וממצאי ביקורת המעקב הנוכחית יובאו להלן.

9.2 יומני עבודה

א. ממצא מביקורת 2014: "נמצא כי חלק מהעבודות שדווחו ביומן העבודה בוצעו על סמך דרישה של גורם עירוני, ולא כמענה לפניית מוקד. לרוב, נרשמה במקרים אלה זהות הגורם העירוני שפנה בשדה 'סיבת העבודה', ולעתים, השדה לא מולא כלל."

מבקרת עיריית ראשון לציון

המלצה מביקורת 2014: "על סגן מנהל האגף להקפיד לפתוח פניות מוקד בגין כל דרישה של גורם עירוני." בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח שההמלצה מבוצעת.

בביקורת הנוכחית נמצאו 31 מקרים בתקופה שנבדקה (ינואר עד נובמבר 2016) בהם בוצעו עבודות באמצעות קבלן אבנים משתלבות כמענה לפניות מגורמים שונים, ללא קריאת מוקד.

להלן דוגמאות:

רחוב	סיבת עבודה בהתאם לכתוב בגיליון האלקטרוני המנוהל באגף תחום הדרך	תאריך ביומן עבודה
הרב טייב 15	"אגף גינון"	05.04.16
ראובן ובת שבע 4	"סיור בטיחות"	21.08.16
הרבי מלובביץ 1 בגן	"מכתב לשכה"	18.08.16
גיסין 5	"אב"ני"	24.08.16
רמז 33	"בקשת ב"	29.09.16
חיל השריון	"סיור מ"	31.01.16
יהודה (בשוק הישן)	"סיור ראש העיר"	06.10.16
הרבי מלובביץ	"אין גורם מפנה"	29.09.16

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"ככלל המלצות הביקורת מיושמות."

ב. ממצא מביקורת 2014: "נמצא כי הדוח היומי אינו חתום בידי עובדי הקבלן ולא בידי המפקחים."

המלצה מביקורת 2014: "על יומני העבודה להיות חתומים בידי הקבלן ומפקחי היחידה." בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח שההמלצה מבוצעת. בביקורת הנוכחית נמצאו יומני עבודה לא חתומים. להלן דוגמאות:

תאריך ביומן עבודה	צוות קבלן מספר	חתימת מפקח	חתימת קבלן
10.06.16	3	אין	אין
30.08.16	2		
09.10.16	2		
09.10.16	1		
10.10.16	1		

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"הנושאים הללו מטופלים באופן סדיר. קרו באמת מספר מקרים בהם לא בוצע כד."

ג. ממצא מביקורת 2014: "67 פניות דווחו ביומני העבודה של צוותי הקבלן טרם פתיחתן במערכת המוקד. ממצא זה מעלה חשש שיומני העבודה לא מולאו בזמן אמת."

המלצה מביקורת 2014: "יש להקפיד למלא את יומני העבודה בזמן אמת ולא בדיעבד." בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח שההמלצה מבוצעת.

בביקורת הנוכחית נמצאו מקרים בהם דווחו עבודות ביומני עבודה לפני מועד פתיחת הפנייה במוקד. להלן דוגמאות:

תאריך סגירת פנייה במוקד	תאריך פתיחת פנייה במוקד	תאריך טיפול לפי יומן עבודה	פנייה מספר
11.04.16	07.04.16	03.04.16	16-083655
17.04.16	12.04.16	11.04.16	16-088805
20.04.16	19.04.16	14.04.16	16-096919

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"עבודות דחופות הקשורות בעיקר לבטיחות מבוצעות לפני פתיחת הפניות במוקד. קריאות מוקד אכן נפתחות לאחר ביצוע העבודה במקרים בהם העבודות מבוצעות שלא דרך המוקד. ההנחה הקיימת היא לפתוח פניית מוקד לפני הטיפול."

9.3 הזמנות עבודה

ממצא מביקורת 2014: "נמצא כי מהזמנת עבודה מספר 29965 בסך 200,000 ש"ח שהופקה מתקציב היחידה נוצלו רק כ-53 אלף ש"ח. מכאן, ש-74% מסכום ההזמנה לא נוצל (כ-147 אלף ש"ח)..."

המלצה מביקורת 2014: על מנהל האגף וסגנו לערוך מעקב תקציבי אחר הזמנות העבודה והתשלומים לקבלן. בשיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח שההמלצה תבוצע.

בביקורת הנוכחית נמצא כי ההזמנות שהופקו לקבלן בשנת 2016 (עד ספטמבר) נוצלו במלואן.

9.4 פניות כפולות

ממצא מביקורת 2014: "הביקורת איתרה 109 מקרים של פניות מוקד שדווחו פעמיים ביומני העבודה⁴... אותרו 12 פניות שדווחו ביומני העבודה של כל אחד משני צוותי הקבלן, לעתים אף דווחו אותן כמויות ואו באותו יום... אותרו 10 פניות שדווחו הן בדוחות היומיים של עובדי היחידה והן ביומני העבודה של צוותי הקבלן... איתרה הביקורת 38 מקרים של פניות עם אותו מספר שדווחו בפער של למעלה משבעה ימים, 11 מהן בפער של חודש ומעלה..."

המלצה מביקורת 2014:

"על מנהל האגף וסגנו לבדוק מחדש את התשלומים ששולמו לקבלן בשנת 2014 ולוודא שלא שולמו לו סכומים ביתר.

תגובת מנהל האגף:

"הנושא נבדק על ידנו עוד במהלך הביקורת ונמצא תקין."

בביקורת הנוכחית נמצאו מקרים של פניות מוקד שדווחו פעמיים ביומני העבודה שהוקלדו לגיליון אלקטרוני:

⁴ הביקורת לא התייחסה למקרים בהם פניות כפולות דווחו יום אחר יום, מהסיבה שייתכן שמדובר בהמשך עבודה.

מבקרת עיריית ראשון לציון

- חמישים פניות דווחו ביומני העבודה של כל אחד משני צוותי הקבלן, לעתים אף דווחו אותן כמויות. להלן דוגמאות:

צוות קבלן מספר	כמות	יחידת מדידה	סעיף חיוב	תאריך טיפול לפי יומן עבודה	רחוב	פנייה מספר
1	6	מ"ר	51.02.0120	28.12.15	העוגב	15277800
3	50	מ"ר	51.02.0120	07.02.16		
	8	מ"ר	51.02.0400			
2	4	מ"ר	51.02.0120	25.01.16	לובמן חביב 21	15285160
3	6	מ"ר	51.02.0120	15.02.16		
		מ"ר	51.02.0520			
3	1	מ"ר	51.01.0270	12.01.16	סחרוב 26	15289946
	3	מ"ר	51.02.0520			
1	1	מ"ר	51.02.0138	14.01.16		
2	10	מ"ר	51.02.0120	14.01.16	העלייה	15292329
	7	מ"ר	51.02.0310			
1	6	מ"ר	51.02.0510	07.02.16		
2	1	מ"ר	51.02.0110	07.01.16	הירשפלד צבי זמסקי	16003027
	7	מ"ר	51.02.0120			
1	1	מ"ר	51.02.0110	03.03.16		
3	12	מ"ר	51.02.0120	03.02.16	חיל הצנחנים 7	16013655
	5	מ"ר	51.02.0520			
1	7	מ"ר	51.02.0120	15.02.16		
1	1	מ"ר	51.02.0110	16.02.16	התזמורת 15	16022775
3	4	מ"ר	51.02.0120	22.02.16		
1	1	מ"ר	51.02.0510	04.02.16	פיין בנימין	16023381
	1	מ"ר	51.02.0110			
3	3	מ"ר	51.02.0120	23.02.16		
1	4	מ"ר	51.01.0170	07.02.16	התזמורת 58	16027481
3	2	מטר	51.01.0170	18.02.16		
1	5	מ"ר	51.02.0120	09.02.16	שדרות זמסקי מאיר בגן	16029196
3	3	מטר	51.02.0120	23.02.16		
1	1	מ"ר	51.02.0110	26.07.16		
2	13	מ"ר	51.01.0100	28.02.16	וייז סטפן	16034917
	3	מטר	51.02.0120			
3	35	מ"ר	51.01.0100	10.03.16		
2	4	מ"ר	51.02.0120	20.04.16	מוסאל יצחק 3	16094504
	1	מ"ר	51.02.0135			
1	4	מ"ר	51.02.0120	21.04.16		

- ב-53 מקרים דווחו פניות מוקד בעלות מספר זהה ביומני עבודה של צוותי קבלן שונים בימים שונים, אך לפי סעיפי חיוב וכמויות זהים. להלן דוגמאות:

ס"ח כ עלות, בש"ח*	כמות	יחידת מדידה	סעיף חיוב בכל אחד מהדיווחים	תאריך דיווח 2	תאריך דיווח 1	רחוב	פנייה מספר
48.23	1	מ"ר	51.02.0120	07.01.16	04.01.16	רוטשילד 102	15294888
278.7	2	מ"ר	51.03.0030	04.03.16	25.02.16	גרינבוים 24	16003262
192.9	4	מ"ר	51.02.0120	25.02.16	17.02.16	הורד	16027794
192.9	2	מ"ר	51.02.0110	04.03.16	25.02.16	ירמיהו הנביא 22	16039626
482.3	10	מ"ר	51.02.0120	23.03.16	06.03.16	שדרות תש"ח	16042302
150.0	4	מ"ר	51.02.0310	28.04.16	21.04.16	הגבעול 2	16098188
107.2	5	מ"ר	51.02.0520	30.05.16	23.05.16	זד"ל 1	16128823
96.5	1	מ"ר	51.02.0110	05.06.16	25.05.16	קדמת סיני 18	16131848
337.6	7	מ"ר	51.02.0120				
192.9	4	מ"ר	51.02.0120	27.06.16	19.06.16	מורשת ישראל	16141364
96.5	1	מ"ר	51.02.0110	21.06.16	14.06.16	אריאב חיים	16147943
144.7	3	מ"ר	51.02.0120				
75.0	2	מ"ר	51.02.0310	26.07.16	19.07.16	אושה	16177392
192.9	2	מ"ר	51.02.0110	09.08.16	31.07.16	שדרות יעקב 32	16190002
241.2	5	מ"ר	51.02.0120				
225.1	7	מ"ר	51.02.0510				
337.6	7	מ"ר	51.02.0120	10.10.16	28.09.16	דרובין יואל 23	16249528

* המחיר לפי ספריית המחירים הוא לפני מע"מ ולפני הנחת היקף.

- ב-69 מקרים אושר תשלום עבור קריאות מוקד כפולות (מספר זהה) שדווחו בפער של למעלה משבעה ימים, 13 מהן בפער של חודש ומעלה, כלהלן:

פער, בימים	תאריך דיווח 2	תאריך דיווח 1	תאריך הפנייה	רחוב	פנייה מספר
41	07.02.16	28.12.15	24.12.15	העוגב	15277800
56	03.03.16	07.01.16	06.01.16	הירשפלד צבי זמסקי	16003027
31	17.02.16	17.01.16	10.01.16	שדרות מנחם בגין	16005918
36	11.03.16	04.02.16	01.02.16	מנייה שוחט 3	16022765
154	26.07.16	23.02.16	09.02.16	שדרות זמסקי	16029196
53	03.05.16	11.03.16	03.03.16	אברנאל 16	16049627
33	19.04.16	17.03.16	17.03.16	אחים יעקובי 19	16062656
39	05.08.16	27.06.16	10.06.16	הגיתית 9	16148607
34	07.09.16	04.08.16	16.06.16	הרב יוסף עזרן מבצע משה	16153965
36	04.08.16	29.06.16	26.06.16	סגל מרדכי	16162696
33	05.08.16	03.07.16	11.07.16	האורגן	16177573
41	02.10.16	22.08.16	22.08.16	המצלתיים	16215139
39	06.10.16	28.08.16	28.08.16	איל מוליק 23	16220285

מביקורת 2014:

- "...הפניות דווחו ביומני העבודה בסמיכות תאריכים. היות שמדובר על אותם מספרי פניות עם אותם סעיפי חיוב וכמויות, עולה חשש ששולם לקבלן פעמיים בגין טיפול באותן פניות.

מנהל האגף מסר כי אין מדובר בפניות כפולות, אלא בפניות שטופלו, נסגרו ונפתחו מחדש, לאחר שהתושבים חזרו להתלונן. סגנית מנהלת המוקד אישרה שבמערכת המוקד הישנה⁵ בגין פנייה חוזרת מתושב באותו נושא הייתה אפשרות לפתוח את הפנייה הראשונה, לפי שיקול דעתו של המוקדן. לדבריה, בדרך כלל פתחו פנייה חוזרת עד שבוע מסגירת הפנייה הראשונה.

- מנהל אגף תחום הדרך מסר בישיבת הצוות לתיקון ליקויים שהתקיימה ב-12.3.15: "בכפילות הכוונה לבעיה שטופלה והתושב לא היה מרוצה או שהגדלנו את העבודה ולכן נרשם אותו מספר פנייה... לא מדברים עם התושב על כל מפגע המדווח למוקד ולכן ייתכן שהפונה התכוון למפגע אחר באותו רחוב."

- כאמור בלוח דלעיל, הפניות התקבלו בשנים 2015 ו-2016 כך שהווננו למערכת המוקד החדשה, בה לא ניתן לפתוח פנייה ישנה אלא יש לעדכן את הדיווח הנוסף בפנייה חדשה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"יכול להיווצר מצב בו קיימת עבודה המשויכת לשתי פניות מוקד זהות. בכל מקרה אין מצב בו קבלן יקבל תשלום פעמיים בעבור אותה עבודה. חלוקת המפקחים וצוותי הקבלנים נקבעת על פי האזורים באופן כללי אבל מושפעת גם מגורמים נוספים לפי שיקול דעת המנהלים למשל לחץ בעבודה, חופשות, מחלות, הצטברות קריאות מוקד וכי'. כאמור לעיל אין מצב בו קבלן מקבל תשלום פעמיים בעבור עבודתו."

9.5 חיובי קבלן בגין פניות מוקד

א. ממצא מביקורת 2014: "בניגוד לאמור בחוזה, לא נמצא כי הקבלן מתעד בצילומים את מצב השטח. מבדיקת מדגם פניות מוקד שנבחרו באופן אקראי לא נמצאה התאמה בין תיאור הפנייה לפי מערכת המוקד לסעיפי החיוב שביצע הקבלן."

המלצה מביקורת 2014:

"על מפקחי היחידה ו/או הקבלן לצלם ולתעד את פניות המוקד לפני ואחרי התיקון, כתנאי לתשלום בגין עבודתו."

בישיבת הצוות לתיקון ליקויים מ-12.3.15 מסר מנהל אגף תחום הדרך: "המטרה להסיר את האחרייות לצלם מהקבלן ולהטילה על מפקחי האגף בלבד. גם במקרה זה תהיה בעיה לקבוע את היקף העבודה והצילום יועיל רק לקביעת המיקום. בכל מקרה המפקחים יוצאים לכל מפגע וקובעים את היקף העבודה ולא הקבלן."

בישיבה זו דווח כי ההמלצה תבוצע וכי "מפקחי האגף יצלמו".

הקבלן כאמור, אינו מתעד בצילומים את המצב בשטח לפני תחילת ביצוע העבודות ולאחר סיומן. נמצא כי רק באוקטובר 2016 (תחילת הביקורת

⁵ במערכת המוקד החדשה - "עוצמה", שנכנסה לעבודה ב-22.6.14, לא ניתן לפתוח פנייה סגורה, אלא פותחים פנייה חדשה.

הנוכחית, ושנה וחצי לאחר ישיבת הצוות לתיקון ליקויים) החלו מפקחי אגף תחום הדרך לצלם את המצב בשטח לפני ואחרי העבודה. עם זאת, מפקחי האגף אינם מקושרים לאפליקציה שמפעיל מוקד העירייה ואינם מתעדים את הצילומים במערכת הממוחשבת המאפשרת לוודא קיומם של צילומים בכל פניית מוקד שבגינה ביצע הקבלן עבודה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"התחילו לצלם ולתעד באמצע שנת 2015. המפקחים כיום מקושרים לתוכנת האפליקציה."

לאחר שמפקח אגף תחום הדרך מסר לביקורת כי החל לצלם את המצב בשטח רק באוקטובר 2016, ואף זאת לא במסגרת תוכנת האפליקציה אלא כצילום הנשמר בספריית תמונות בטלפון הנייד שבשימוש, הוא התבקש להציג צילום של עבודה שבוצעה באוקטובר 2016. נמצא כי בשל אופי התיעוד הקיים, חיפוש התמונה הבודדת ארך זמן, ובכל מקרה, התמונות אינן נשמרות בספרייה ייעודית לכל עבודה.

ב. ממצאים מביקורת 2014:

"מבדיקת מדגם פניות מוקד שנבחרו באופן אקראי לא נמצאה התאמה בין תיאור הפנייה לפי מערכת המוקד לסעיפי החיוב שביצע הקבלן."

"טען סגן מנהל האגף כי לא תמיד ניתן לדעת על סמך תיאור הפנייה במוקד מה הייתה הבעיה הלכה למעשה. לאור טענתו, בדק מהנדס יועץ הביקורת ב-26.10.14 עשר פניות מוקד פתוחות של היחידה. ב-2.12.14, לאחר שהפניות נסגרו במוקד, בדק שוב המהנדס כיצד טופלו הפניות והאם סעיפי החיוב שדווחו ביומני העבודה תואמים את שבוצע בשטח... נמצא פער בין הכמויות שחייב הקבלן לבין הכמויות שנצפו על ידי הביקורת. נוסף על כך, נמצאו מקרים בהם היה שוני בסעיפי החיוב."

בביקורת הנוכחית נערכו סיורים בשישה אתרים⁶, בליווי מפקח אבנים משתלבות, אחראי הפיקוח על עבודת צוות מספר 3 של הקבלן. הסיורים כללו בדיקה של יומני עבודה שאושרו לתשלום, לצורך בחינת ביצוע העבודה בפועל בהתאם לכמויות שחויבו, בחינת איכות העבודה שנעשתה ועוד.

להלן ריכוז הליקויים שנמצאו בסיורים שערכה הביקורת:

- עבודה ברחוב קרן קיימת לישראל 2 - אחד מיומני העבודה שויך לפניית מוקד שגוייה. כמו כן, מפקח אישר יומן עבודה מבלי שערך סיור בשטח.
- עבודות ברחוב קרל נטר 21 וברחוב הערמון 6 - חלק מיומני העבודה שויכו לפניות מוקד שגויות ולא נמצאה פניית מוקד מתאימה. כמו כן, אושר תשלום עבור פריטים שלכאורה, לא סופקו בפועל.

⁶ מדגם של כתובות בהן דווח בקובץ האלקטרוני על ביצוע מספר עבודות.

מבקרת עיריית ראשון לציון

- עבודות בשדרות הרצל 97, רחוב שמריהו לוי 14 וברחוב עולי הגרדום 12 - עבודה באיכות ירודה או לחילופין, ליקוי שחזר על עצמו. לא נמצא במקרים שנבדקו כי מדובר על תשלום כפול בגין אותה עבודה.

להלן הממצאים מסיורי הביקורת:

- רחוב קרן קיימת לישראל 2:
ב-16.4.21 התקבלה פניית מוקד (16-099993), לפיה ברחוב נוצר בור עקב יציאה של אבן משתלבת מהמדרכה.
הקבלן הגיש לעירייה שני יומני עבודה שאושרו לתשלום ונחתמו בידי שני מפקחי אגף שונים (מפקח צוות 1 ומפקח צוות 3).
להלן פרטי עבודה שאושרו לתשלום:

תאריך יומן עבודה	צוות מטפל מספר	פרטי העבודה שאושרה	כמות	מחיר יחידה, בש"ח	סה"כ, בש"ח
28.04.16	3	פירוק ריצוף באבנים משתלבות מכל הסוגים כולל הנחתו מחדש לרבות השלמת חול כנדרש ויישורו	12	48.23	578.8
01.05.16	1		12	48.23	578.8

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח שאישר את עבודת צוות מספר 3 של הקבלן, המפקח לא ידע להצביע על העבודות שנעשו לכאורה, ושאותם אישר. לדבריו, הוא לא היה ברחוב זה, לא אישר עבודות במקום, וכיוון שישנם שני יומני עבודה במועדים סמוכים ובכמויות דומות, סביר להניח, לדבריו, שאישר את יומן העבודה בטעות. לדבריו, רק כ-85% מיומני העבודה הוא מאשר לאחר סיוור בשטח, בעוד שאת יתר המקרים הוא מאשר ללא סיוור.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"קק"ל 2, 2 עבודות שונות לגמרי בשני מקומות שונים."

תגובת מנהל אגף תחום הדרך:

"מדובר בתיקון ראשון בכתובת קרן קיימת 2-4 בו תוקנו 12 מ"ר (בתאריך 1/5/2016) מספר פניה 16099993 - שולמה ומופיעה בדוח היומי... כמו כן, תוקנו 12 מ"ר בקרן קיימת פינת אוסישקין (בתאריך 28/4/2016) מספר פניה 16100138 (לא שולמה) בדוח היומי מופיעה בטעות הפניה 16099993 ששולמה..."

- רחוב הערמון 6:

ב-16.3.16 התקבלה פניית מוקד (16-061664), לפיה נשפך צבע לבן ברחוב. מפקח של צוות 2 אישר יומן עבודה מ-31.3.16, לפיו הוחלפו אבנים משתלבות בשטח של שלושה מטרים ברחוב הערמון 4.
ב-17.3.16 אישר מפקח של צוות 3 יומן עבודה נוסף לתיקון אבנים משתלבות ברחוב הערמון 6. עבור יומן עבודה זה לא נמצאה פניית מוקד, כך ששני היומנים התייחסו לאותה פניית מוקד.

להלן פרטי יומן העבודה מ-17.3.16 שאושר לתשלום:

סה"כ, בש"ח	מחיר יחידה, בש"ח	כמות	פרטי העבודה שאושרה
102.9	12.86	8	פירוק וסילוק מרצפות מכל סוג
771.7	96.46	8	אספקה והנחת אבני ריצוף משתלבות דגם אוני או מלבני 10/20 ס"מ או ריבועיות 20/20 ס"מ או 10/10 ס"מ בעובי 6 ס"מ ובגוון אפור
171.5	85.74	2	פטיש חשמלי (קונגו) כולל מפעיל

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח אשר אישר את עבודת צוות מספר 3 של הקבלן, נמצא כי נעשו עבודות פירוק והרכבה מחדש של אבנים משתלבות במקום בשטח של שמונה מ"ר:



נמצא כי הקבלן לא סיפק אבנים משתלבות, בניגוד לדיווח ביומן העבודה, אלא ביצע פירוק והרכבה מחדש של אותן אבנים. לדברי המפקח, הוא אישר את סעיף אספקת האבנים המשתלבות בטעות. נמצא כי האבנים המשתלבות שהורכבו במקום עקומות. לדברי המפקח, המים הזורמים ממרזב השייך לבית פרטי, פוגעים והורסים אותו.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"הערמון 6, שתי עבודות שונות לגמרי. האחת בערמון 4 ובה מדובר על שפיכת הצבע והשנייה בערמון 6 ובה מדובר על החלפת 8 מ"א אבנים משתלבות. בבדיקה נוספת נמצא כי האבנים יושרו."

כאמור, מדובר ביישור אבנים משתלבות ולא בהחלפתן ואספקת אבנים חדשות, בניגוד לחיוב שאושר לתשלום ושולם לקבלן.

- רחוב קרל נטר 21:

ב-16.4.74 התקבלה פניית מוקד (16-083655), לפיה יש לבצע סגירת גומות במקום. ב-16.4.10 ביצע צוות מספר 1 של הקבלן סגירת גומות ויומן העבודה אושר.

מפקח צוות 3 אישר יומן עבודה מ-16.3.4 בו דווחה סגירת גומה במקום (מועד יומן העבודה קודם למועד פניית המוקד), כך ששני היומנים התייחסו לאותה פניית מוקד.

להלן פרטי יומן העבודה מ-3.4.16 שאושר לתשלום:

סה"כ, בש"ח	מחיר יחידה, בש"ח	כמות	פרטי העבודה שאושרה
51.4	12.86	4	פירוק אבן גן לשימוש חוזר
77.2	12.86	6	פירוק וסילוק מרצפות מכל סוג
192.9	96.46	2	אספקה והנחת אבני ריצוף משתלבות דגם אוני או מלבני 10/20 ס"מ או ריבועיות 20/20 ס"מ או 10/10 ס"מ בעובי 6 ס"מ ובגוון אפור
96.5	48.23	2	פירוק ריצוף באבנים משתלבות מכל הסוגים כולל הנחה מחדש, השלמת חול כנדרש ויישורו
85.7	85.74	1	פטיש חשמלי (קונגו) כולל מפעיל

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח שאישר את עבודת צוות מספר 3 של הקבלן, נמצא כי נעשתה סגירת גומה בשטח של שני מ"ר:



לקבלן אושר תשלום עבור שלושה סעיפי פירוק שונים (אבן גן, מרצפות מכל סוג, אבנים משתלבות מכל הסוגים) בשטח מצטבר של 12 מטרים, למרות שמדובר בעבודה אחת בלבד של פירוק והרכבת אבנים משתלבות, בשטח של שני מ"ר. בכל מקרה, לא אותרו במקום עבודות פירוק וסילוק מרצפות מכל סוג (6 מטרים). לדברי המפקח, הקבלן ביצע פינוי של פסולת ולא תיקון מרצפות, אך בשל היעדר סעיף המאפשר תשלום לקבלן עבור פינוי פסולת, הוא אישר תשלום עבור תיקון. לגבי עבודות פירוק אבן גן לשימוש חוזר, מסר המפקח, כי מדובר באבני גן אשר הקיפו את הגומה בה נעשו עבודות הפירוק.

תגובת ראש מינהל שפי"ע:

"קרל נטר 21, במכרז הקיים לא היה סעיף של פינוי פסולת ולכן תורגמו הסעיפים המתאימים ביותר לעבודה הזו."

בישיבת הצוות לתיקון ליקויים שנערכה ב-13.3.17 מסר מנהל אגף תחום הדרך: "חלק מהעבודה סילוק פסולת, לא היה סעיף ספציפי. במכרז החדש יש סעיף כזה, השתמשנו בסעיף הכי קרוב. היום זה לא יקרה."

- שדרות הרצל 97:

ב-3.3.16 התקבלה פניית מוקד (16-049393), לפיה ישנו בור ברחוב ושקיעה של אבנים משתלבות.

מפקח צוות 3 אישר יומן עבודה מ-13.3.16 בו דווח על טיפול בפניית המוקד. להלן פרטי יומן העבודה מ-3.3.16 שאושר לתשלום:

סה"כ, בש"ח	מחיר יחידה, בש"ח	כמות	פרטי העבודה שאושרה
320.0	320.00	1	התאמת שוחות מכל סוג (למעט שוחות מרובעות של בזק וכבלים), עבור אספקת חוליות ו/או תקרות ומכסים ישולם בנפרד
241.2	48.23	5	פירוק ריצוף באבנים משתלבות מכל הסוגים כולל הנחה מחדש, השלמת חול כנדרש ויישורו

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח שאישר את העבודה לצוות מספר 3 של הקבלן, נמצא כי נעשה תיקון שוחה, לרבות תיקון האבנים המשתלבות בשטח המקיף אותה (לא התאפשרה מדידה בדיעבד של השטח שתוקן):



לא נמצאו פערים בין פרטי הסעיפים ביומני העבודה לעבודה שנעשתה בשטח. עם זאת, האבנים המשתלבות במקום עדיין עקומות ועבודת הקבלן לא כללה ריצוף של כל השטח המקיף את השוחה ושעבורו שולם לקבלן - במקום נותרו אזורים לא מרוצפים שאף לא כוסו בבטון.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"הרצל 97, נבדק שוב ונמצא כי טובל."

▪ רחוב עולי הגרדום 12:

ב-28.9.16 התקבלה פניית מוקד 16-249531, לפיה קיימים עמודי חסימה עקומים ברחוב.

להלן פרטי יומן עבודה מ-28.9.16 של צוות 3 שאישר המפקח לתשלום:

סה"כ, בש"ח	מחיר יחידה, בש"ח	כמות	פרטי העבודה שאושרה
514.4	128.61	4	פירוק והתקנה חוזרת של עמוד מחסום מכל הסוגים כולל יסוד ותיקון הריצוף

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח שאישר את העבודה לצוות מספר 3 של הקבלן, נמצא כי הוחלפו ארבעה עמודי חסימה. להלן דוגמה:



לא נמצאו פערים בין פרטי הסעיפים והכמויות ביומני העבודה לבין העבודה שנעשתה בשטח. עם זאת, הקבלן השתמש באבנים בצבעים שונים לתיקון הריצוף באופן שאינו אסטטי ופוגע בחזות המדרכה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"עולי הגרדום 12, נבדק ויטופל."

- רחוב שמריהו לוי 14 :

ב-20.4.16 התקבלה פניית מוקד (16-098354), לפיה אבן שקעה בכניסה לבניין ברחוב.

מפקח צוות 3 אישר יומן עבודה מ-28.4.16 בו דווח הטיפול בפניית המוקד.

להלן פרטי יומן העבודה:

סה"כ, בש"ח	מחיר יחידה, בש"ח	כמות	פרטי העבודה שאושרה
144.7	48.23	3	פירוק ריצוף באבנים משתלבות מכל הסוגים, הנחה מחדש, השלמת חול כנדרש ויישורו
112.5	37.51	3	פירוק אבני שפה מכל הסוגים כולל הנחה מחדש והשלמת כל הנדרש

בסיוור שערך במקום נציג הביקורת בליווי המפקח שאישר את העבודה לצוות מספר 3 של הקבלן, נמצא כי נעשה במקום תיקון של אבנים משתלבות ואבני שפה אשר נפגעו מזרימת מים ממרזב של בנין פרטי:



לא נמצאו פערים בין פרטי הסעיפים והכמויות ביומני העבודה לבין העבודה שנעשתה בשטח. עם זאת, האבנים המשתלבות עדיין עקומות. לדברי המפקח, המים הזורמים ממרזב השייך לבית פרטי, פוגעים והורסים אותן.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"שמריהו לוי 14, נבדק ויטופל."

סיכום ממצאים ומסקנות

1. לא קיים נוהל עירוני המסדיר את הליך הפיקוח הנדרש על עבודת הקבלנים במינהל שפייע. בשל היעדר נוהל עבודה אחיד, כל אגף מבצע את הפיקוח על הקבלנים באופן שונה.
2. עבודות תחזוקה של קבלן אגף חשמל ועבודות תחזוקה של קבלן אינסטלציה של אגף מוסדות נעשו בידי קבלני משנה, מבלי שעבודתם אושרה מראש ובכתב על ידי העירייה, בניגוד להסכם שנחתם עם הקבלנים.
- לעירייה לא הועברו ההסכם בין הקבלנים לקבלני המשנה שמסדיר את אחריות קבלני המשנה כלפי העירייה וכיסוי ביטוחי של קבלני המשנה עבור העירייה, ככל שקיימים.
3. חלק מפניות המוקד באגף חשמל ובאגף מוסדות נפתחו לאחר סיום העבודה.
4. באגף חשמל ובאגף מוסדות לא קיים ריכוז ממוחשב של נתוני יומני העבודה שאושרו לתשלום ושיוך היומנים לפניות המוקד הרלוונטיות. זאת, נוסף לעובדה שלא תועדו באגף מוסדות ביומני העבודה מספרי פניות המוקד שבגינן נעשו העבודות שאושרו ביומנים, ובאגף חשמל החלו לתעד זאת רק החל מספטמבר 2016.
- היעדר ריכוז כל הפרטים בדוח ממוחשב אינו מאפשר איתור מקרים בהם אושרו לקבלן תשלומים עבור עבודה שלא דווחה במוקד, תשלומים כפולים בגין יומני עבודה כפולים, פניות מוקד כפולות/חוזרות ועוד.
5. חלק מיומני העבודה שהועברו לאישור אגף מוסדות כוללים דרישה לתשלום עבור סעיף קריאת שירות במקרים דחופים. זאת, נוסף לחיוב עבור העבודות שבוצעו. לא קיימת אחידות באישור התשלום עבור סעיף קריאת שירות, וברוב המקרים אושר התשלום גם לעבודות קטנות ולא דחופות לתיקוני נזילה.
6. מפקח פרויקטים באגף חשמל אינו מפקח על עבודת הקבלן במהלך העבודה, אלא רק עובר לתחילת העבודות ובסיומן. כמו כן, הוא אינו מפיק דוחות פיקוח המפרטים את מועדי הביקורת שביצע, הליקויים שמצא ועוד.
7. חלק מהעבודות שדווחו ביומני העבודה שהוגשו לאגף תחום הדרך בוצעו על סמך דרישה של גורם עירוני, ולא כמענה לפניית מוקד.
- סיוור מפקח בשטח, לפני ביצוע העבודה, הוא חיוני לצורך קביעת העבודה הנדרשת ולזיהוי העבודה שביצע הקבלן בפועל. נמצא כי מפקחי אגף חשמל אינם מסיירים בשטח לפני העברת פניות המוקד לטיפול הקבלנים ואינם מאשרים מראש את העבודה שעליהם לבצע, ובשל כך, הם אינם יכולים לבחון את הכמויות שחויבו בפועל.
- מפקחי אגף חשמל ומפקחי אגף מוסדות חתמו על יומני עבודה מבלי שבדקו בשטח את ביצוע העבודה בפועל, את איכות העבודה ואת נאותות הכמויות שחייב הקבלן.
- בסיוורם בשטח נמצא כי ביומני עבודה שנמסרו לאגף חשמל דיווח הקבלן על עבודות גדולות מהותיות מהעבודות לכאורה, שבוצעו בפועל.
- המפקחים אינם מפיקים דוחות פיקוח המעידים על הבדיקות שביצעו/לא ביצעו טרם אישור יומני העבודה, ואינם משתמשים באפליקציה של המוקד העירוני המאפשרת לצלם את הליקוי באמצעות הטלפון הנייד, לפני ואחרי תיקונו, ותיעוד הצילומים בפניות המוקד.
- משכך, לא קיים תיעוד לליקויים שנמצאו בשטח, ולעצם נוכחותו של המפקח בשטח המטופל. לעניין זה מפנה הביקורת לדבריו של מנכ"ל העירייה שנאמרו בכנס סיכום שנת

פעילות המוקד העירוני שנערך ב-14.2.17: האפליקציה היא כלי עבודה הכרחי ויש לעשות בה שימוש, מאחר שעובדים אינם מצלמים את המפגע, לעתים מטופל מפגע במקום סמוך בעוד שהמתלונן מצפה שיטופל מפגע במקום אחר.

באחד המקרים שנבדקו בשטח, מפקח באגף מוסדות לא ידע מהו מיקום העבודות שבוצעו בפועל והצביע על מקומות אחרים בהם לא בוצעו עבודות. כמו כן, בחלק מהמקרים נותרו ליקויים בשטח.

בדיוחי אגף תחום הדרך נמצאו מקרים של פניות מוקד שדווחו פעמיים ביומני העבודה שהוקלדו לגיליון אלקטרוני:

- 50 פניות דווחו ביומני העבודה של כל אחד משני צוותי הקבלן, לעתים אף דווחו אותן כמויות.

- 53 פניות דווחו ביומני העבודה של צוותי קבלן שונים בימים שונים, אך לפי סעיפי חיוב וכמויות זהים.

- ב-69 מקרים אושר תשלום עבור קריאות מוקד בעלות מספר זהה, שדווחו בפער של למעלה משבעה ימים, 13 מהן בפער של חודש ומעלה.

תגובת ראש מינהל שפ"ע:

"יכול להיווצר מצב בו קיימת עבודה המשויכת לשתי פניות מוקד זהות. בכל מקרה אין מצב בו קבלן יקבל תשלום פעמיים בעבור אותה עבודה."

בבדיקה מדגמית של שש עבודות בכתובות זהות שדווחו ביומני העבודה שנמסרו לאגף תחום הדרך נמצא כי לא מדובר בעבודות שבוצעו באותה כתובת, אך אותרו הליקויים הבאים: מפקח שאישר את אחד היומנים לא הכיר את העבודה שאישר ולא זיהה את המקום בו היא בוצעה לכאורה. במקרה אחר, מסר מפקח כי אישר תשלום עבור אספקת אבנים משתלבות, בעוד שהעבודה שבוצעה כללה יישור אבנים בלבד. במקרה נוסף אושרה עבודה שלא בוצעה בפועל, במטרה לשלם לקבלן עבור פינוי פסולת שהשאייר בשטח גורם אחר. במקרים אחרים - בוצעה עבודה באופן שאינו אסטטי ופוגע בחזות המדרכה או שאושר ביצוע עבודה למרות שהיה ידוע למפקח שהליקוי יחזור על עצמו מאחר שהגורם להיווצרותו לא טופל.

המלצות

1. על מינהל שפ"ע לסיים כתיבת נוהל עירוני המסדיר את הליך הפיקוח הנדרש על עבודת הקבלנים.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
2. יש לוודא כי הקבלנים אינם מעסיקים קבלני משנה ללא אישור העירייה בכתב ומראש. על מפקחי המינהל חלה חובה ליידע את מנהלי האגפים על אודות ביצוע עבודה באמצעות קבלני משנה, על מנת לחייב את הקבלן לבצע את העבודה בהתאם לקבוע בהסכם.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
3. יש להימנע ככל שניתן מפתיחת קריאות מוקד בדיעבד.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.
4. יש לתעד בקובץ מרכז את כל יומני העבודה שאושרו לתשלום בשיוך לקריאת מוקד רלוונטית. על מנהלי האגפים לערוך ניתוחים של קובץ זה לפני אישור חשבונות לתשלום, במטרה לבדוק שלא קיימים תשלומים כפולים בגין אותה עבודה, שכל עבודה דווחה בגין פניית מוקד וכדומה.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
5. יש להנחות את המפקחים להשתמש באפליקציה המאפשרת צילום שטח מטופל וביצוע עבודה ושיוכם ישירות לפניות מוקד.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
6. יש לקבל החלטה באילו מהמקרים לשלם לקבלן אינסטלציה עבור סעיף קריאת שירות במקרים דחופים ומתי לשלם רק עבור ביצוע העבודה בפועל.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
7. הביקורת ממליצה כי במסגרת כתיבת נוהל פיקוח, יונחה מפקח פרויקטים לערוך ביקורות פתע בשטח בו מבוצע פרויקט מתמשך, גם במהלך העבודה. כמו כן, עליו לתעד את ממצאי ביקוריו בכל שלבי הפרויקט.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
8. הביקורת חוזרת על המלצתה מדוח ביקורת 2014, לפיה יש להקפיד לפתוח פניות מוקד בגין כל דרישה של גורם עירוני.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.
9. יש לפקח על עבודת הקבלנים ולוודא כי עבודות המדווחות בכתובות זהות או סמוכות, לא יאושרו ללא בדיקה בשטח.
 בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

10. אין לדווח ביומני העבודה על עבודה שלא בוצעה בפועל או לחייב בסעיף שאינו תואם את פרטי העבודה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

11. על המפקחים לוודא כי העבודה שבוצעה אינה פוגעת בחזות העיר לפני אישור התשלום. במידת הצורך, עליהם לדרוש מהקבלנים לתקן את העבודה שבוצעה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.