

## בדיקת תלונות - היכל התרבות ראשון לציון

### מבוא

היכל התרבות ראשון לציון (להלן - היכל) הוא באחריות החברה העירונית ראש"צ לתרבות, ספורט ונופש (להלן - החברה העירונית).

במהלך מספר חודשים בשנת 2016 נשלחו ללשכת מבקרת העירייה תלונות אנונימיות בדואר אלקטרוני, בנוגע להתנהלות מנהל התפעול בהיכל. העתקים מהתלונות נשלחו לראש העירייה, למנכ"ל החברה העירונית ולמנכ"ל ההיכל. להלן דוגמאות מהתלונות שהתקבלו:

תלונה מחודש מארס: "מנהל התפעול בהיכל התרבות גנב כסאות ובאופן שיטתי הוא רוכש ציוד לביתו מכספי ההיכל..."

תלונה מחודש אפריל: "...מנהל התפעול התגייס כל כולו למשימת בניית הגדר החיצונית של בית הקפה ס'1, במסגרת הרחבת העסק שלהם... בשעות העבודה תוך שימוש בכלים השייכים להיכל... ומדוע טרחו מנהל התפעול ומנהל האחזקה, לשלוח את העובדים... למשימות מחוץ להיכל כאשר היה צורך בתליית תמונות...? במקום שהמציגים יתקשרו עם ספק חיצוני, 'התנדבו' מנהל התפעול ומנהל האחזקה לעזור... ולקבל כסף מתחת לשולחן..."

### תגובת מנכ"ל ההיכל:

"התלונות אשר הועברו בצורה אנונימית, לגבי אותם הכסאות של תיאטרון... התקבלו הרבה לפני 27.3.16 אצלי ואצל מנכ"ל החברה העירונית. אכן מעת לעת צוותים טכניים שוכחים/משאירים ציודים הקשורים בהצגות או הפקות, במידה וגופים אלה לא חוזרים לקחת אחרי בדיקה, דברים אלה נשארים במחסנים."

### עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבדוק את מרבית הטענות שהועלו בתלונות ואת תקינות תהליכי העבודה במחלקת תפעול ותחזוקה.
2. בדיקת הביקורת כללה בין היתר, את הפעולות הבאות:
  - א. פגישות ושיחות עם מנכ"ל ההיכל, עם מנהל התפעול, עם מנהלת מחלקת הנהלת חשבונות בהיכל, עם עובד מחלקת תפעול ותחזוקה לשעבר, עם מנהלת פרסום ופרויקטים בהיכל, עם מנהלת מחלקת הנהלת חשבונות<sup>2</sup> בחברה העירונית, עם מנהלת תחום משאבי אנוש בחברה העירונית, עם מנהלת תחום תרבות בבית העם, ועם שלושה קבלני משנה בתחום תחזוקה וחשמל, שסיפקו ציוד למחלקת תפעול ותחזוקה.
  - ב. סיורים בהיכל ובמחסניו.
  - ג. עיון במסמכים רלוונטיים.

<sup>1</sup> בית קפה הממוקם בתוך היכל התרבות ומשרת את אורחיו.

<sup>2</sup> רעייתו של מנהל התפעול.

3. הביקורת נערכה בחודשים מארס-נובמבר 2016.

4. טיוטת הדוח הועברה להתייחסות המבוקרים.

## ממצאים

### 1. רקע

מחלקת תפעול ותחזוקה בהיכל (להלן - **המחלקה**) אחראית על נושאים שונים כגון: אחזקה שוטפת של ההיכל, רכש, מוקד תפעולי, תיקונים, הדרכה, ניקיון<sup>3</sup>, ביטחון<sup>3</sup> וסיוע בהפקת אירועים. למנהל התפעול כפופים ארבעה עובדים המתחלפים מעת לעת. שניים מעובדי המחלקה מתפקדים גם כמוקדנים במוקד התפעולי הממוקם בכניסה להיכל (להלן - **המוקד**) ועובדת נוספת משמשת כמנהלת המוקד.

#### תגובת מנהל תפעול:

"כמנהל התפעול, באחריותי לקדם פרויקטים לקידום ענייני ההיכל, יועץ מקצועי למנהל ההיכל. ישיבה מול כל גורמי העירייה, כיבוי ומשטרה לטיפול ברישוי העסק, הבטיחות, כבאות וביטחון. לתמוך ולעודד את צוות העובדים במשימותיהם. ייעוץ ועזרה לצוות העובדים במשימות בהם הם נתקעו ולקייח את אחריות. הכרת ציודים ומערכות עכשוויות לשדרוג מערכות ומתקנים ישנים בהיכל. הבאת הצעות מחיר לצורך הזמנת פריטים לפי דרישת המחלקות בהיכל. הדרכה ופיקוח על התנהלות העובדים. למידת צורכי ההיכל בכל המחלקות וניסיון לעזור בפיתוח יוזמות מקומיות. לימוד צורכי הלקוחות והעלאת הרעיונות בפני מנהל ההיכל. ישיבה מול מנהל ההיכל ולמידת הצרכים החדשים ו/או רעיונות חדשים שבדעתו לקדם וחשיבה משותפת לקיום וביצוע הרעיון. בפועל, אני איני צובע, לא בונה, לא מחליף מרצפות. אבל בהחלט מצטרף לפיקוח ולעזרה באם אדע שנוכחותי במקום יכולה לסייע ולעודד ולקדם את העבודה."

### 2. היעלמות כסאות

2.1 לפי התלונות, בשנת 2014 גנבו מנהל התפעול ו/או מי מטעמו כעשרים כסאות פלסטיק השייכים לתיאטרון ח"ה (להלן - **התיאטרון**) שהפעיל חוגים פרטיים בהיכל: בסיום צילום של סרט סטודנטיאלי הערים סטודנט כעשרים כסאות והשאיר אותם בחדר המשמש כארכיון ההיכל. במועד מאוחר יותר, מנהל התפעול ו/או מי מטעמו העבירו לכאורה את הכיסאות למרתף הנמצא באותו המפלס לצורך מימוש הגניבה. נוסף על כך, כתב המתלונן, כי שני עובדים לשעבר היו עדים למתרחש ואחד מהם אף צילם את המעשה. העובדים שבשםם נקב המתלונן מסרו שהם אינם זוכרים את האירוע ואין ברשותם חומר מצולם.

#### תגובת מנהל תפעול:

"בדוח מצוין שסטודנט השאיר אותם בחדר המשמש כארכיון ההיכל... זה לא ייתכן. אם לא מתקיימים אצלנו חוגים שכאלה, איך הוא יכול היה להכניס ציוד

<sup>3</sup> באמצעות קבלנים חיצוניים הכפופים ארגונית למנהל התפעול.

למחסנים של מבנה היכל התרבות? מאיפה יש לו מפתח לארכיון שדרוש פתיחת 2 דלתות כדי להגיע לשם? עוד צוין: 'מנהל התפעול או מי מטעמו העבירו לכאורה למרתף באותו מפלס למימוש הגניבה... להיכן בדיוק העבירו את הציוד? עוד צוין כי, 2 עובדים לשעבר היו עדים למקרה ואף תיעדו את זה. השמות של אותם עובדים שמסר המתלונן לא רק שלא זוכרים את המקרה, אלא אף לא נמצא תיעוד של העניין."

2.2 ב-9.5.16 ערכה הביקורת סיור בהיכל ובמחסניו בליווי מנכ"ל ההיכל. במהלך הסיור, זוהו כשלושה כיסאות פלסטיק לבנים באחד המחסנים.

#### תגובת מנהל תפעול:

"לא צוין באיזה מחסן. המקום היחידי בו יכלו להיות כסאות כאלה זה 'מחסן התפאורות' הנמצא בקומת מרתף (2-) הנמצא בשימוש של צוות הבמה כמקום לאחסנה והחלפת תפאורות."

הביקורת מעירה כי הסיור נערך בכל מתקני ההיכל, לרבות במחסנים.

2.3 ב-6.7.16 אישרה מנהלת התאטרון שנעלמו כיסאות: סטודנט בתיאטרון הוריד עשרים כיסאות לחניון במטרה להסריט סרט. לאחר שהניחם עלה לשירותים וכשחזר - כל הכיסאות נעלמו. לדבריה, היא לא פנתה למנהל התפעול לקבלם לאחר שנמסר לה שהם נמצאים באחד ממחסני ההיכל, מאחר שהסטודנט שילם לה חלק מהכסף עבור הכיסאות לאחר שחיפשו אחר הכיסאות בהיכל העלו חרס.

מנהל התפעול מסר בנוגע להיעלמות הכיסאות:

"כפי שאמרתי [לביקורת] מישהו כנראה כעס עלי מאוד וניסה להפליל אותי. הארכיון נעול עם מפתח מסטר. אז כנראה שזה שצילם, הכניס אותם [את הכיסאות] צילם וגם הוציא משם. עובדה שהם היו במחסן התפאורות של הבמה בצורה חופשית. נטען שהכיסאות נגנבו ובפועל הכיסאות האלה בהיכל זה מספר שנים ובשימוש הצוותים הטכניים לכל מיני עבודות. כסאות כאלה, ישנים, כמו גם בגדים וציוד גם נשארים מידי פעם על הבמה או בחדרי השחקנים. יש אצלנו ציוד שנשאר של 'הבימה', 'הקאמרי' ושאר התיאטראות. אנחנו מיידעים אותם שזה פה והם באים לקחת אם זה מספיק חשוב להם."

"אלו הכיסאות ש[הביקורת] מדברת עליהם [9 סה"כ]. התמונות צולמו ב-27.3.16 במחסן התפאורות בקומת המרתף. העובדים הטכניים יעידו על כך. יש שם תצלום תקריב של הכיסאות עם השם 'ח"ה'. הצילומים נשלחו (ב-27.3.16) לנכ"ל ההיכל ולנכ"ל החברה העירונית] כהסבר לשאלה אם יש לנו כסאות כאלה. על השאלות האחרות, יש לשאול את מי שכתב לכם, האשים וצירף את התמונות (שכביכול תיעד) מי הכניס את הכיסאות או הוציא? ומדוע בכלל צילם? מדוע הוא לא החזיר את הכיסאות למי שטען שהם שלו? ייתכן שנכנס בזכות/בהסכמה או בגניבה. ומנהלת התיאטרון טוענת שנגנב ממנה? ... הפתרון פשוט, לגשת לתחנת המשטרה ולהתלונן."

לדואר האלקטרוני שהתקבל ממנהל התפעול צורפו התמונות הבאות:



כאמור, בסיוור שערכה הביקורת ב-9.5.16 לא נמצאו הכיסאות שהוצגו בתמונות שהעביר מנהל התפעול.

#### תגובת מנהל תפעול:

"התלונות שהגיעו לתפוצת לשכת ראש העיר וחברי המועצה ואחרים, כללו האשמה של גניבת כורסאות מהיכל התרבות וכן כסאות... פלסטיק של תיאטרון [ח"ה]. כמו כן, צירפו צילום של כסאות שהיו על פי הפריטים בתמונה, בארכיון היכל התרבות. בתמונה, רואים שרק כיסא אחד משויך לתיאטרון... כל הכיסאות 'תמימים' למראה. ושוב השאלה: היכן הביקורת הסתובבה? ובהחלט שייתכן שהכיסאות הועברו משם לבמה או למקום אחר כנראה לצורך תפעול המופע באותו יום."

"לא מצוין מתי נעלמו הכיסאות ומהיכן נעלמו. נמסר לה על-ידי מי? מה פתאום הרגישה בטוחה, שאם הכיסאות במחסני ההיכל אז היא יכולה להיות רגועה? מדוע לא דרשה אותם? מדוע לא הודיעה לסטודנט שיתלונן במשטרה, באם ישנו חשד לגניבה? כפי שהודעתי למבקרת: הידיעה על הטלת האשמה עלי לגבי היעלמות הכיסאות הגיעה באופן אקראי ממנכ"ל החברה העירונית בתאריך 27.3.16. מיד נסעתי להיכל ובחיפוש קצר ביחד עובד טכני של הבמה, מצאתי את הכיסאות עם הכיתוב [ח"ה] במחסן התפאורות בקומת מרתף (2-). צילמתי את הכיסאות בדיוק באותו מצב ושלחתי למנכ"ל החברה העירונית ולמנכ"ל ההיכל. לאחר מספר חודשים, לאור שאלת המבקרת, ביצעתי סיור בכל מבנה היכל התרבות, ומצאתי מספר של כסאות לבנים נוספים, בכל שטחי ההיכל ובעיקר על הבמה המרכזית בציון שם התיאטרון. כל הכיסאות רוכזו אצלי במשרד ולאחר תיאום עם מנהלת התיאטרון, הכיסאות הועברו לרשותה."

הביקורת מעירה, כי לאחר שיחה עם מנהלת התיאטרון, זו האחרונה פנתה למנהל התפעול וקיבלה בחזרה 17 כיסאות.

### **3. הזמנת ציוד**

3.1 לפי התלונות, מנהל תפעול מזמין ציוד מספקים לשימוש הפרטי, מכספי ההיכל: בדרישות התשלום ובהמשך בהזמנות שהופקו לשלושה ספקים<sup>4</sup> המשתפים עמו פעולה לכאורה, נכלל ציוד שסופק ישירות לביתו של מנהל התפעול. כמו כן, במקרים אחרים אספו עובדי המחלקה מאותם ספקים ציוד אשר לא הגיע להיכל.

<sup>4</sup> ו"ל, ה' ו-ע"מ.

**תגובת מנהל תפעול:**

"יש עדויות של עובדים? אפשר היה לשאול את אותם עובדים מתי זה קרה? איזה ציוד? ולאן בעצם הם הובילו את הציוד?"

- 3.2 לפי מנהל תפעול, להלן תהליך הרכש בהתאם לנוהל הרכש של החברה העירונית:
- בקשות רכש מועברות אל מנהל התפעול מעובדי ההיכל ו/או מבדיקת יועצים חיצוניים<sup>5</sup> המפיקים דוח המפרט את הצורך ברכישה.
  - מנהל תפעול פונה לספקים שונים בבקשה לקבל הצעות מחיר.
  - מספר הצעות המחיר משתנה בהתאם לגובה הרכישה. ההצעות המתקבלות נסרקות למערכת הפיננסית.
  - מנהל תפעול מקליד דרישות רכש למערכת הפיננסית המופעלת מרחוק באמצעות ממשק משותף לכל היחידות החיצוניות בחברה העירונית.
  - דרישת הרכש בצירוף הצעות המחיר מועברות לאישור וחתומה של חשב ומנכ"ל ההיכל, סמנכ"ל כספים ומנכ"ל החברה העירונית.
  - לאחר אישור דרישת רכש, הסטטוס במערכת הפיננסית משתנה להזמנת רכש.
  - הזמנת רכש מועברת למנהל תפעול להדפסה ושליחה לספק הנבחר.

3.3 הביקורת בדקה את נושא הרכש במחלקה. במסגרת הבדיקה נבדקו מחסן לציוד חשמל, מחסן לכלי עבודה וציוד לשימוש שוטף ומחסן ברזל (להלן - **מחסני המחלקה**). הביקורת התמקדה בבדיקת פריטי הטובין היקרים ביותר שהוזמנו בשנת 2015 ובכאלה הניתנים לזיהוי. המדגם כלל שמונה פריטים:

שם הספק	הזמנה מספר	תיאור הפריט שבדקה הביקורת	מחיר ליחידה, בש"ח
ה'	1002701	שלד יציאה לד אור 400 קיר יציאה+ צלמית	219
		גוף תאורה MINI MICO AT	199
	1002040	גוף תאורה לד אור 20	198
	1002019	ארגז אמריקאי א 1*36	52
	1002760	גוף תאורה לד אור 50 תקרה	245
ע"מ	1002457	צבע גוון P6021	235
ו"ל	1001958	צבע רונסליק אקוהלזור	147
	1002221	מחזיר דלת פניאומטי	295

מנהל תפעול הציג לביקורת את שמונת הפריטים במחסני המחלקה.

3.4 הביקורת בדקה האם עובר להזמנת הפריטים שלעיל, שהיו חלק מהזמנות שכללו מספר פריטים, קיבל מנהל תפעול מספר הצעות מחיר כנדרש לפי נוהל הרכש בחברה העירונית. מספר הצעות המחיר הנדרשות משתנה בהתאם לגובה סכום הדרישה, כמפורט להלן:

<sup>5</sup> מהנדסי חשמל, מהנדסי בטיחות, ביקורת מכיבוי אש.

מאשר הזמנה	מספר הצעות מחיר	סכום הזמנה, בש"ח
המנהל הישיר	הצעת מחיר אחת	עד 500
מנהל ישיר, סמנכ"ל כספים ומנכ"ל החברה העירונית	שתי הצעות מחיר	מ-501 עד 4,000
	שלוש הצעות מחיר	מ-4,001 עד 20,000
	שלוש עד חמש הצעות מחיר	מ-20,001 עד 139,500
	התקשרות במכרז	מ-139,501

להלן הממצאים:

הערה	מספר הצעות מחיר	מועד הפקת הזמנה	סכום הזמנה, בש"ח	הזמנה מספר	שם הספק
(1)	3	11.03.15	12,012	1002040	ה'
(2)	4	21.03.16	6,912	1002760	
(3)	3	10.03.15	9,879	1002019	
		18.02.16	15,923	1002701	
		07.06.15	9,487	1002221	ו"ל

הערות ללוח:

(1) שתיים מהצעות המחיר הועברו על מסמך לא רשמי, ללא תאריך ברור וסכום הזמנה כולל בתוספת מע"מ.

תגובת מנהל תפעול:

"לא מדויק. הוצגו הצעות מחיר כפי שנדרש של החברות: ה', אל' ו-אלק'.

הביקורת מעירה כי, הצעת המחיר של הספק אל' הועברה על מסמך לא רשמי, ללא ציון תאריך וסכום ברור הכולל מע"מ. הספק אלק' רשם באופן לא ברור את פרטי הטובין ואת מחירים על הבקשה לקבלת הצעת מחיר שקיבל ממנהל תפעול.

(2) למנהל תפעול הועברו ארבע הצעות מחיר. אחת ההצעות הועברה על מסמך לא רשמי, ללא ציון תאריך וסכום הזמנה כולל בתוספת מע"מ, ושתי הצעות נוספות נשאו את התאריך 26.11.13.

זאת ועוד, בטבלת השוואה שערך מנהל תפעול, הוצגו חמישה ספקים שהצעות מחיר משניים מהם לא צורפו למסמכים.

תגובת מנהל תפעול:

"לא מדויק. צורפו הצעות מחיר של החברות: ה', אל' ו-אלק'. לא צירפתי הזמנות משנת 2013. כנראה המסמכים נכנסו בשגגה על-ידי עובדת הנהלת חשבונות כאשר החומר הועבר לביקורת."

הביקורת מעירה כי, על ההצעה של הספק אל' משנת 2013 נרשם שהיא תבוצע דרך הספק ה'. כלומר, מדובר באותו ספק ואין להתייחס אליו כאל ספק נוסף. כמו כן, ההצעה של אלק' הועברה על מסמך לא רשמי, ללא ציון תאריך וסכום ברור הכולל מע"מ.

(3) מנהלת מחלקת הנהלת חשבונות בהיכל מסרה כי לאחר בדיקתה, כל ההצעות והמסמכים הרלוונטיים מועברים לחברה העירונית לאישור ולתשלום. בבדיקת הביקורת בחברה העירונית אותרו ההצעות באופן חלקי. רק לאחר פרסום טיוטת הדוח העבירו מנכ"ל ההיכל ומנהל תפעול הצעות נוספות שלא נמצאו בהנהלת חשבונות בחברה העירונית.

הביקורת מעירה כי, תהליך בדיקת ההצעות כפי שהתבצע בהיכל ובמחלקת הנהלת חשבונות בחברה העירונית היה לוקה בחסר, הואיל ולא נתקיימו בו בקורות בסיסיות כגון: בדיקת מועד קבלת הצעת מחיר, קיום של סכום כולל, בתוספת מע"מ, ולוגו רשמי של הספק.

הביקורת מפנה להמלצות מדוח ביקורת בנושא "בדיקת תלונה ריהוט משרדי"<sup>6</sup>:

1. פנייה לספקים לקבלת הצעות מחיר תכלול מפרט אחיד ומפורט לצורך הגשת הצעות מחיר. זאת, על מנת לאפשר השוואה באופן ראוי בין ההצעות.

בישיבת הצוות לתיקון ליקויים מ-15.3.16 נמסר כי ההמלצה בוצעה.

2. יש לוודא כי בכל הצעת מחיר יירשם שם מגיש ההצעה, כולל מספר טלפון זמין ליצירת קשר עמו. כמו כן, על העובדים לתעד את הליך ההתמחרות, ובכלל זה, פרטים של נציגי ספקים מהם מבקשים הצעת מחיר ופרטי אנשי קשר המגיעים לפגישות או כדי לבצע מדידות, ומועדי השיחות והביקורים במקום, אם נדרשו.

3. על החברה העירונית ליצור מערכת ממוחשבת לפנייה לספקים, כך שהפנייה תישלח לספקים שייכללו במאגר ספקים בלבד, באופן אקראי. בכך תימנע מעורבות עובדים או ספקים בבחירת הספקים שימציאו הצעות מחיר.

בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי המלצות 2-3 תבוצענה.

3.5 בסיוור הביקורת ב-27.9.16 נמצא כי, מחסני המחלקה אינם משמשים כפונקציה ארגונית שתפקידה בין היתר, להציג נתוני מיקום (שורה, טור ומדף), לאפשר נגישות ואיתור מהיר של פריטים, לאפשר ניצול מיטבי של נפח וגודל המחסן וכן שמירה על שלמות הציוד המאוחסן. בפועל, הציוד מפוזר על המדפים באופן רנדומאלי, ללא מיון לקטגוריות וקיים קושי לזהות ולאתר את הפריטים המתבקשים. נוסף על כך, המחסנים אינם מסודרים, אינם נקיים וכוללים לעתים מפגעים בטיחותיים כפי שעולה מהדוגמאות הבאות:

■ מחסן לציוד חשמל:



<sup>6</sup> פרסם בדוח מבקרת העירייה לשנת 2015.

■ מחסן כלכלי עבודה וציוד לשימוש שוטף:



■ מחסן ברזל:



תעלה לניקוז מי גשמים ממוקמת בתוך המחסן ללא גידור

תגובת מנהל תפעול:

"מחסן לציוד חשמל, בית המלאכה ומחסן הברזל, מנוהלים על ידי מנהל האחזקה וצוותו מאז ומתמיד. כיום, בהיעדר מנהל אחזקה וצוות מקצועי, חוסר בכוח אדם, גורם לחוסר פעילות בבית המלאכה ובעבודות אחזקה באופן כללי. אין יד מקצועית והבנה בארגון של הציוד החשמלי הקיים במחסן. כל הציוד שנמצא במחסן החשמל משמש בעצם כציוד אחסנה לקבלני חשמל העובדים על פי שעות בלבד וללא חלפים המסופקים על ידינו. לכן המחסנים ובית המלאכה נראים 'נטושים'. זו באמת בעיה שנצטרך ללמוד איך להתמודד עמה."

תגובת מנכ"ל ההיכל:

"לאור ממצאי הביקורת לגבי סידור וארגון המחסנים, נשב ונבדוק התארגנות וסידור מחדש בנושא המחסנים."

3.6 עובד המחלקה לשעבר מסר שבמקרים בהם היה צורך לתקן תקלה ולא נמצא בהיכל ציוד מתאים, הוא נשלח לאחד הספקים להביא ציוד. הביקורת נפגשה עם הספקים ו"ל, ה' ו-ע"מ שסיפקו בשנת 2015 ציוד למחלקה. עובדי ו"ל ו-ה' מסרו כי, לרוב הם מספקים את הציוד להיכל בצירוף תעודת משלוח, אך היו מקרים בהם סיפקו ציוד לעובדי המחלקה או למנהל האחזקה דאז שהגיעו בעצמם לאסוף את הציוד ישירות מהחנות. במקרים אלו סופק הציוד לפני הפקת הזמנה כך שהיא הופקה למעשה בדיעבד ולאחר אספקת הציוד. הספק ע"מ מסר כי החל לספק ציוד להיכל רק בשנת 2015, ובמהלכה הוא לא סיפק ציוד לפני קבלת הזמנה. שלושת הספקים מסרו לביקורת שמנהל תפעול לא הגיע בעצמו לקחת ציוד ישירות מהם.



תגובת מנהל תפעול:

"אכן, קרו מקרים דחופים שנתקענו באמצע עבודה והיינו חייבים ציוד משלים כגון: אזיקונים, חוט ברזל, סרט דבק וכיו' (בדרך כלל זה בפסטיבלים או אירועים גדולים). או בפיצוץ של ברז או צינור. בכל מקרה, שליחת העובדים לרכישת ציוד דחוף זה ללא הזמנה, מתבצעת רק באישור מנהל ההיכל ובידיעתו. פרט לכך, מעולם לא הובא ציוד להיכל ללא אישור וידיעת מנהל ההיכל."

תגובת מנכ"ל ההיכל:

"נוהל רכישה מאפשר לרכוש דברים דחופים ומידיים, אשר לא עולים על סך 200 ש"ח דרך קופה קטנה, וגם זה בנוהל קופה קטנה."

3.7 יש לציין כי, רכישת ציוד ללא הזמנת עבודה מאושרת החתומה בידי הגורמים הרלוונטיים והפקתה בדיעבד, מנוגדת לנוהל הרכש של החברה העירונית.

תגובת מנהל תפעול:

"כפי שציינתי במשך 19 שנים שאני עובד בחברה, המקרים בהם נרכשו פריטים לטובת ההיכל ללא הזמנה היא מעוטה מאוד ובכל מקרה נעשתה באישור ובידיעת מנהל ההיכל וכל זאת כמובן על מנת לא לעכב תהליך דחוף."

**4. קליטת ציוד**

4.1 לפי התלוונות, אירעו מקרים בהם הודיע מנהל תפעול לספקים הנ"ל להכין ציוד מבעוד מועד והוא או מנהל האחזקה הגיעו לאסוף את הציוד המוזמן בדרכם הביתה בסיום העבודה או בבוקר למחרת בדרכם לעבודה. בפועל, הציוד ו/או חלק ממנו לא הגיע להיכל.

תגובת מנהל תפעול:

"היו מקרים שהספק לא יכול היה לספק את הסחורה בהקדם עקב חוסר ברכב משלוחים, או שלא קיים אצלו השירות הזה, וזה עיכב את ביצוע העבודה. אז, על מנת למנוע מבטלה של העובדים וביצוע תיקונים שהמתינו לציוד וחלפים, מנהל האחזקה נסע לשם בדרכו לעבודה ואסף אותם. הערה: פרט לספק 'א"ש' שנמצא בתל אביב וציוד המשרדי, לאף ספק לא היה שירות משלוחים וכל הציוד היה מגיע בסיוע עובדי האחזקה עם הרכב שלי או של מנהל האחזקה."

4.2 לפי מנהל תפעול, להלן תהליך קליטת ציוד ההיכל:

- הספקים מגיעים למוקד בשעות הבוקר ומוסרים את הציוד למנהלת המוקד ו/או למוקדנים. במקרים בהם קיים מחסור במקומות חנייה - המוקדנים יוצאים אל הספקים לקבלת הציוד.
- מקבל הציוד חותם על תעודת משלוח הנמסרת לספק והעתק נשאר ברשות החותם. מקבלי הציוד אינם בודקים ו/או סופרים את הטובין שהתקבל.
- מקבל הציוד מעביר למנהל התפעול את הסחורה בצירוף תעודת משלוח.

- לרוב, מנהל תפעול גם חותם על חשבוניות ותעודות המשלוח ומעביר אותן לקליטה במחלקת הנהלת חשבונות.
- במחלקת הנהלת חשבונות נסרקים כל המסמכים (הצעות, הזמנות, תעודות משלוח וחשבוניות) למערכת הפיננסית לצורך ביצוע פקודת תשלום.

תגובת מנהל תפעול:

"לא מקובל שמוקדן יצא החוצה לקבלת סחורה ויפקיר את הכניסה למוקד. העמדה של המוקדן מהווה בנוסף גם גורם הרתעה ביטחונית. זה קורה רק במקרים חריגים ביותר. בדרך כלל אך לא תמיד, מקבל הציוד חותם על תעודת משלוח העתק שנשאר בידי השליח והעתק נשאר ברשות החותם. מקבל הציוד אינו בודק ו/או סופר את הטובין שהתקבל. נוהל קבלה או חתימה על תעודות משלוח, לא הוקפד בעבר. הוא נכנס בחובה רק כאשר סמנכ"לית הכספים נכנסה לתפקידה. בקשר לבדיקה או ספירת הציוד, זה בוצע על ידי מנהל האחזקה שידע לזהות את הפריטים שהזמין. כיום, לאור זאת שאין עובדים מקצועיים, הסחורה מתקבלת, הבדיקה והספירה נעשית לאחר מכן."

- 4.3 מתיאור התהליך האמור עולה כי, הוא לוקה בחסר בשל היעדרן של בקרות בסיסיות, כגון ביצוע התאמה בין הפריטים שנרשמו בהזמנות למול אלה שנרשמו בתעודות המשלוח, לרבות ציון תאריך, שמו וחתימתו של הבודק.

תגובת מנכ"ל ההיכל:

"לאור ממצאי הביקורת נעבור ונבדוק את נוהל קבלת ציוד וייתכן ונחדדו."

מנהל תפעול מסר: "מנהלת המוקד] ו[עובד המוקד] אינם היחידים אשר חותמים על תעודות המשלוח. בעקרון, כל מי שיושב היום במוקד ומי שישב בעבר כגון: [עובד נוסף] ועובדים לפניו חתמו על כל תעודות המשלוח. אבל היות ורוב המשלוחים הגיעו בשעות העבודה של [מנהלת המוקד], אז אני מניח שהיא זו שחתמה על רובן (בשנה שעברה והשנה, היא נעדרה מספר חודשים כך ש[עובד נוסף] החליף אותה במוקד בשעות הבוקר). כמות הפריטים בכל משלוח היא קטנה אז זו לא כל כך בעיה לבדוק כמותית. את הדברים הטכניים, הם [עובדי המוקד] יכולים לאשר כמותית אך לא אם הבורג הוא באורך 7 ס"מ או 6 ס"מ. בקשר לציוד החשמל, ברוב המקרים, היו חותמים על תעודות המשלוח בכדי לשחרר את המוביל לפני שיקבל דוח ברחבת הפריקה. בדרך כלל, מנהל האחזקה או עובד האחזקה, היו בודקים את הכמות וסוגי הנורות שהזמינו רק במחסן בעת סידורם במדפים ולאחר שהתעודה כבר נחתמה והנהג כבר נסע. ובאם הייתה מתעוררת בעיה בכמות ו/או בסוג הפריט, הצוות היה מתקשר לספק (בדרך כלל [מנהלת המוקד]) ומעיר לו על כך והוא היה שולח את החסר. מעולם לא הייתה בעיה של אמינות שלנו מולם. במקרים המעטים שהתקשרנו, הם החליפו בלי לשאול שאלות. בדרך כלל מדווחים לי על בעיות אך זו לא חובה. באם הכל בסדר, אז בכלל לא. הם מספיק עצמאיים לטפל בזה בעצמם."

- 4.4 יש להעיר כי, בידי מנהל תפעול לא נמצא תיעוד לכך שמנהל האחזקה ו/או מי מטעמו ביצעו בדיקות שלמות לציוד שסופק (בדיקה שקיימת התאמה בין ההזמנה

לתעודת משלוח, בדיקה שהציוד שהוזמן סופק במלואו ושהמסמכים נחתמו וצוין מועד הבדיקה).

**תגובת מנכ"ל ההיכל:**

"נבדוק אפשרות כי, על תעודות המשלוח יתועד חוסר או עודף אשר לא מתאימים לתעודת המשלוח."

**תגובת מנהל תפעול:**

"אישורי הבדיקה של ההזמנה ניתנו לי בעל פה. סמכתי על מקצועיותם. הם ידעו טוב ממני מה הם צריכים ומה הם קיבלו."

4.5 הביקורת סבורה כי, על אף שהמוקדנים המקבלים את הציוד אינם בהכרח בעלי הכשרה המאפשרת להם לזהות במדויק את הפריטים שהוזמנו למול אלו שהתקבלו, הם יכולים לבצע ספירה כמותית של הפריטים שהוזמנו למול אלו שהתקבלו, כבקרה משלימה לזו שיבצע מנהל התפעול או עובד אחזקה.

**תגובת מנכ"ל ההיכל:**

"מקבלים את הערות הביקורת."

4.6 בשנת 2015 הופקו לשלושת הספקים הנ"ל 17 הזמנות בסכום כולל של 35,690 ש"ח:

ספק	מספר ההזמנות שהופקו	סכום ההזמנות ששולמו, בש"ח
ה'	3	22,358
ו"ל	14	12,920
ע"מ	1	412
<b>סה"כ</b>	<b>17</b>	<b>35,690</b>

להלן הגורמים שאישרו בחתימתם על תעודות המשלוח שהתקבלו מהספקים:

ספק	מספר הזמנה	גורם החתום על תעודת משלוח	הערת הביקורת
ו"ל	1001958	מנהל תפעול	(1)
	1002003		
	1002097		
	1002178		
	1002401		
	1002410		
	1002438		
	1002224		
	1002460		
	1002179	חסרות תעודת משלוח	(2)
	1002199		
	1002221		
	1001959		

ספק	מספר הזמנה	גורם החתום על תעודת משלוח	הערת הביקורת
ה'	1002040		
	1002456	מנהל תפעול	(1)
ע"מ	1002019	ללא חתימה	(2)
	1002457		

הערות ללוח:

(1) בניגוד לדבריו של מנהל תפעול, על תעודות המשלוח שהפיקו הספקים ו"ל ו-ה' לא חתמו עובדי המוקד.

תגובת מנהל תפעול:

"לספקים ו"ל ו-ה' אין שירות אספקה עד הלקוח. לאחר שההזמנה מוכנה, הם מתקשרים ומנהל האחזקה או העובדים נשלחים לאסוף את הסחורה".

מנהל תפעול מסר: **"ציינתי בפירוט, שכשמגיעה סחורה עם שליח, כל מי שנמצא במוקד חותם על קבלת הסחורה.** לפעמים, יוצא עובד לרכב של הספק וחותרם לו שם. לפעמים, כשהעובד אינו יודע במה מדובר וצריך שאבדוק ואאשר שזה מה שביקשתי, אז אני יוצא ביחד עם העובד, בודק את הסחורה והעובד מכניס אותה פנימה. ולפעמים, יש החתמה על טופס ידני, והספק שולח את החשבונית עם תעודת משלוח מודפסת... לפחות תעודות המשלוח של ציוד משרדי נחתמו ברובן על ידי [מנהלת המוקד], גם אם היא רושמת 'ללא בדיקה'. מעבר לכך... גם אם הם חותמים על התעודות, אני הוא זה שמאשר בסופו של דבר את החשבוניות ותעודת המשלוח ובכל מקרה חתימתי מתווספת למסמך. היו מקרים שתעודות המשלוח והחשבוניות הונחו בתוך האריזה, הונחו במוקד או נמסרו לעובדי האחזקה, ואני חתמתי עליהן לאחר בדיקה. בשנת 2015 לא היה מנהל אחזקה והעובדים שהיו פה היו זמניים ולא יכולתי לסמוך על רובם."  
[ההדגשה אינה במקור]

(2) מנהל תפעול מסר: **"עובדי המוקד אינם האנשים שמונו לתפקיד החתימה על תעודות משלוח. זה לא היה תפקידם וגם לא באחריותם. זה היה הנוהל שהוצאתי על מנת להכניס בהם קצת אחריות לציוד שנמצא בסמיכות אליהם עד שיגיעו עובדי האחזקה וייקחו את האחריות מהם למחוסן. כשמגיע שליח או ספק עם רכב, הוא שם בכניסה, לפעמים משאיר תעודה. בהזמנות של ציוד החשמל או בציוד מקצועי וציוד מורכב, האספקה הייתה מגיעה למנהל האחזקה/חשמלאי והוא היה מעביר לי את החשבונית ואת המשלוח. אותו דבר גם באספקת הציוד למחלקות או אגפים אחרים. ברגע שקיבלתי הודעה מהם שזו הסחורה שציפו לה, חתמתי על התעודות והחשבוניות והעברתי לתשלום. היות ואני הוא המנהל ועלי מוטלת האחריות בכל מקרה על הציוד והתשלום עליו, אני חותרם בכל מקרה על תעודות המשלוח והחשבונית. החתימה של כל העובדים האחרים אינה מחייבת וזהו נוהל שקבעתי. וכשמנהל האחזקה מגיש לי את המסמכים ואומר שהכול בסדר, אני בודק 'בקטנה'. בקשר לשאר ההזמנות, בתקופה הזו מנהל**

האחזקה היה בחופשת מחלה ארוכה, העובדים האחרים ממילא לא היו מקצועיים ולא יכולתי לסמוך עליהם לכן, למרות שהם הביאו את הסחורה או קיבלו אותה מהספק, הם העבירו אלי את הניירת לתשלום ואני בדקתי ואישרתי את הצידוד. לגבי תעודות משלוח לא חתומות, הנה"ח לא מעבירים חשבוניות או תעודות משלוח ללא חתימה."

#### תגובת מנהל תפעול:

"בעיקרון, העובדים הזמניים לא הסכימו לחתום על מסמכים כי לא הבינו על מה הם חותמים או לא רצו לקחת אחריות ואני מצדי לא התעקשתי על כך. כאחד שמנפק את ההזמנה, על פי הנוהל של החברה, חתימתי על המסמכים מחויבת בכל מקרה."

4.7 בקשת הביקורת לקבל את הנהלים אליהם התייחס מנהל תפעול בתגובתו נענתה כי, לא מדובר בנהלים כתובים שאישרה הנהלת ההיכל, אלא בנוהג בלבד.

#### תגובת מנכ"ל ההיכל:

"לאור התייחסות הביקורת ולאור כך שיש מנהל רכש בחברה העירונית נבדוק אפשרות של ריענון וקביעת נוהל לאספקה/נוהל אספקת ציוד."

## **5. הוצאת ציוד מהמחסנים**

### 5.1 מנהל תפעול מסר לביקורת:

- צוות המחלקה ו/או הצוות הטכני המאתר תקלה הדורשת תיקון ו/או החלפה של חלק, נכנס למחסן הרלוונטי ומוציא את הפריט הנדרש.
- מחסני ההיכל<sup>7</sup>, משרדים ודלתות נפתחים וננעלים באמצעות מפתח מאסטר אחיד (רב-מפתח), הנמצא ברשות כל אחד מעובדי המחלקה, עובדי הצוות הטכני, עובדי הבמה ועובדים נוספים.
- צוות המחלקה והצוות הטכני אינם מתעדים ו/או מדווחים למנהל תפעול על אודות הוצאת הפריטים מהמחסנים.
- לעתים, מיידעים הצוותים הנ"ל את מנהל התפעול בדיעבד על אודות ביצוע התיקון והציוד שנדרש לצורך ביצועו.

5.2 מהמידע שנמסר עולה כי מנהל תפעול אינו מבצע מעקב מתועד אחר הוצאת הציוד (סוג וכמות) ואחר נתוני המלאי במחסנים. נוסף על כך, בתהליך דלעיל נעדרים אמצעי בקרה בסיסיים, כגון: נעילת המחסנים לצורך שמירה על הציוד והפקדת המפתחות בידי גורמים מורשים בלבד. זאת ועוד, כל עובד בהיכל שמפתח המאסטר נמצא ברשותו, רשאי להיכנס למחסנים ולהוציא משם ציוד ללא כל דיווח ו/או תיעוד.

מנהל תפעול מסר: "בעבר אני שימשתי כמנהל תפעול והכל נעשה אל מול מנהל האחזקה [דאז]. לא בדקתי ביררתי או עודכנתי. זה היה שלו, בשבילו ובאחריותו.

<sup>7</sup> מלבד מחסן הברזל ומחסן הניקיון.

כיום, כמות הפריטים במחסן קטנה, כי אין באמת עובדי אחזקה והם [צוות המחלקה] לא יודעים לעשות עבודות מקצועיות. אז כיום, כאשר נדרשת החלפה של חלק, אני בדרך כלל רוכש מקופה קטנה והם [הצוות הטכני] מחליפים אותו. לגבי יתר הדברים, הם עושים סיורים כל יום, וכשיש תקלה ונדרשת החלפה, הם נכנסים למחסן ומחליפים ללא ידיעתי בכלל. לפעמים אומרים: 'החלפנו מנורות בשירותים, לא אומרים לי כמה או איזה סוג וגודל'.

#### תגובת מנכ"ל ההיכל:

"לגבי הוצאת ציוד מהמחסנים אין בהיכל עובד המוגדר כמחסנאי. תיבדק האפשרות לארגון מחדש של נושא המלאים ושל עדכון המלאי. יש לציין כי, במבנה גדול כמו היכל התרבות יש דברים שחייבים שיהיו במלאי."

## 6. השאלה ושינוע ציוד

6.1 לפי מנהל תפעול, להלן הליך השאלת ציוד מההיכל:

- מחלקות שונות בחברה העירונית נוהגות בהתאם לצורך, לשאול ציוד מההיכל, כגון: כסאות, כורסאות, שולחנות, עמודי חבלול וקוליסות<sup>8</sup>.
- הציוד מובל מההיכל למקום הנדרש, על-פי הנחיות ורק לאחר אישור מנכ"ל ההיכל.
- פרטי ההשאלה וההחזרה של הציוד נרשמים ביומן המוקד.
- לעתים, המוקדן מקבל מהשואל ת"ז או מסמך אחר המשמש כערבון עד להחזרת הפריט המושאל.
- הוצאת והחזרת הציוד מתבצעת בידי צוות ההיכל או בידי עובדי החברה העירונית.

6.2 לשאלה הביקורת כיצד מתבצע הליך הבדיקה שהציוד לא ניזוק והוחזר בשלמותו, השיב מנהל התפעול: "אין ערובה שבכל הובלה לא ייגרם נזק כלשהו לציוד וקורה שיש חוסר או נזק. זה נלקח בחשבון שאם ציוד יוצא לאירוע חוץ ומובל בעגלה אז יש סיכוי שיגרם נזק. ואם לדוגמא מתוך 50 כסאות פלסטיק חוזרים רק 48 זה גם יהיה מובן. יש בלאי באירועים כאלה או ציוד שנשכח בכל המתחם הענק. או כורסאות הבד שנשרטות בסורג הברזל של העגלה."

נמצא כי ההיכל נושא בהוצאות כספיות מיותרות בגין גרימת נזק ו/או החזרה בחוסר של ציוד. משכך, לצורך חסכון במשאבים וייעול תהליכי העבודה, על מנהל תפעול ו/או מי מטעמו לבדוק באופן יסודי את הציוד המוחזר. במידה שנגרם נזק כלשהו ו/או הוחזר ציוד בחסר עליו לדווח על כך למנכ"ל ההיכל.

---

<sup>8</sup> מחיצה ניידת על גלגלים.

## 7. מציאת והשבת אבדות

7.1 לפי התלונות, חפצים יקרי ערך (תכשיטים, טלפונים ניידים, כרטיסי אשראי, שעונים וכדומה) שמצאו עובדי ההיכל נמסרו לחזקתו של מנהל תפעול אשר לא ניסה לאתר את בעלי האבדות אלא לקח את החפצים לעצמו.

7.2 לפי מנהל תפעול, להלן הליך מציאת והשבת אבדות:

- לרוב, האבדות נמצאות בידי צוות הניקיון שמוסר אותן למוקד.
- במוקד נמצא קלסר ייעודי הכולל טפסים של "מעקב מציאות/אבדות" (להלן - **הטופס**) בהם יש למלא שדות שונים בנוגע לכל אבדה שנמצאה - האולם, השורה והמושב, שם המוצא, תיאור הפריט, פרטי המקבל, חתימת המקבל ועוד.
- אבדות בעלות ערך כספי נמוך נרשמות בטופס ונשמרות במוקד. כעבור חודשיים, במידה שלא מתקבלות דרישות להשבתן וניסיונות האיתור של בעליהן לא צלחו - הן נזרקות.
- אבדות בעלות ערך כספי גבוה נרשמות בטופס, אך נמסרות לשמירה אצל מנהל תפעול האחראי על איתור הבעלים.

לשאלת הביקורת כיצד נוהגים באבדות בעלות ערך כספי גבוה שבעליהן לא אותרו השיב מנהל תפעול: "לשמחתי, עם שיתוף פעולה עם מנהלת שירות הלקוחות, הצלחנו לאתר את הבעלים של כמעט רוב האבדות שהגיעו אלינו. חלקם אפילו לא ידע שזה חסר להם. הייתי מתקשר לבעלים, מברר אם איבד משהו ולאחר קבלת פרטים מזהים, הייתי מזמין אותו להיכל לקבלת האבדה ורק עם תעודה מזהה. בהגיעו למוקד, המוקדן/ית מזהה אותו עם תעודה מזהה, רושם/ת את פרטי המקבל והוא חותם על קבלת הפריט. נושא החזרת אבדות הוא רציני אצלנו כי הוא מציג אותנו בצורה טובה אצל הלקוחות שלנו."

7.3 הביקורת בדקה את כל הטפסים שמולאו בשנים 2015-2016.<sup>9</sup> מממצאי הביקורת עולה כי רק 17 מ-35 אבדות הוחזרו לבעליהן. להלן הפריטים שבעליהם לא אותרו:

תאריך	תיאור הפריט	הערות המוקדן בטופס	הערות הביקורת
16.01.15	ארנק שחור*	ללא	(1)
	משקפי ראייה		
משקפי שמש			
30.01.15	כובע קסקט**		
12.02.15	ארנק שחור וכרטיסים**		
03.03.15	משקפי ראייה		
19.03.16	מספר עניבות**		
13.05.15	שעון כחול ועיגול לבן		
22.06.15	משקפי ראייה		
30.07.15			

<sup>9</sup> נכון ל-20.11.16.

תאריך	תיאור הפריט	הערות המוקדן בטופס	הערות הביקורת
10.09.15	סיכת זהב עם אבן		
17.09.15	ארנק בצבע שחור**		
20.10.16	משקפי שמש		
09.11.16	כרטיס אשראי**		
02.12.15	סריג אפור***	הפריטים אבדו	
03.12.15	עגיל זהב***		
01.08.16	סידור תפילה	לבעלים נמסר שהפריט נמצא בהיכל	(2)
06.09.15	ארנק כסף		

\* הועבר לעובדת שאיתרה את הארנק לאחר שלא אותר בעליו.

\*\* הפריט נזרק/הושמד בשל חוסר יכולת לאתר את בעליו.

\*\*\* לקוחות ההיכל מסרו למוקדנים שהפריטים אבדו ונכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, הפריטים טרם אותרו בהיכל.

7.4 נכון ל-21.11.16, בתוך מגירה שולחנית במשרדו של מנהל התפעול שמורים שלושה שעונים, טבעת זהב, ארבעה זוגות משקפי ראייה וארבעה זוגות משקפי שמש. כאמור, שניים מהשעונים, טבעת הזהב ושני זוגות משקפי שמש אינם מתועדים בטופס.

הערות ללוח:

(1) מממצאי הביקורת עולה כי, בטפסים אין תיעוד שהאבדות הוחזרו לבעליהן מאחר שבשדות מספר ת"ז וחתימת המקבל לא מולאו הפריטים הנדרשים. לשאלה מדוע התיעוד הנדרש לא נרשם השיב מנהל תפעול: "הציוד הזה נמצא אצלי זמן רב וללא מעקב. הציוד היקר יותר הועבר אלי לטיפול מהיר לאיתור הבעלים. ברוב המקרים הם נמצאו והציוד הוחזר אליהם. ציוד שלא נמצאו בעלים או לא נדרש, הושמד. כגון: כרטיסי אשראי, ארנקים ללא כסף או כרטיסי אשראי, משקפי קריאה וכדומה. הציוד שנמצא אצלי במגירה זה ציוד שאני לא יכול להצביע על כולו כציוד שנמצא כאבדה וייתכן שאפילו חלקו ציוד פרטי שלי אבל, היות ומציאת בעלים הוא לא נושא שאני מקצה לו זמן משעת העבודה שלי, אז הוא מונח שם במגירה. לאחר מספר ניסיונות לאיתור הבעלים, אני מודיע למוקד שלא הצלחתי (לעתים רחוקות) או מודיע שאיתרתי את הבעלים והם יגיעו למוקד לקחת את האבדה. אני שם את הפריט בתוך מעטפה סגורה, עם פרטי הבעלים ומספר הטלפון שלהם מוריד את זה למוקד. כל הרישום של המציאות נמצא במוקד. אין תיעוד על מאמצי חיפוש בעלים. רישום קבלת האבדה והחתימת החזר הציוד לבעלים נמצא באחריות המוקד. בשני המקרים, ללא שליטה וביקורת שלי. אין סיכוי שאם נמצא פריט כמו מחשב נייד או טלפון הוא לא יוחזר לבעליו. אין לי פיקוח על הנרשם או על הנמחק בקלסר טפסים. תפקידי היה להחזיר את הציוד היקר והחשוב שזה בהחלט נעשה במאה אחוז."



(2) מנהל תפעול מסר כי, הוא אינו מוודא אם הבעלים אספו את האבדות והתהליך אינו נמצא באחריותו.

7.5 הביקורת סבורה כי, ככל מוסד ציבורי, מחויב ההיכל כלפי ציבור לקוחותיו, לדאוג להשבת הפריטים אשר אבדו או נשכחו במתקניו. כיוצא בזאת, יש למנות גורם אחראי לטיפול בתהליך אחסון האבדות, רישומן והחזרתן לבעליהן. זאת, על מנת שיהיה נתיב ביקורת לבחינת מידת השקיפות והתקינות בתהליך. נוסף על כך, על גורם זה לדווח מדי רבעון למנהל תפעול על אודות סטטוס הטיפול באבדות.

#### תגובת מנהל תפעול:

"בכלל לא נכון. העובדות הן שברשומות מצוינות מספר רב של פריטים יקרים מאוד שבעליהם נמצאו והוחזרו להם. לפני כעשר שנים, פניתי למשטרה לבידור בנושא זה והם טענו שאם זה נמצא בתוך המבנה אז זה בטיפולנו ולא בטיפולם. באותו מעמד, אמר לי השוטר שבכל מקרה, לאחר מספר חודשים המציאה נמסרת למוצא (לא זוכר על כמה חודשים הוא דיבר). על כן, חלק מהפריטים הועברו לעובדת הניקיון אשר מצאה אותם. אני העליתי את הרעיון לעשות תיק אבדות/מצאות על מנת שנוכל לעשות מאמץ לאתר בעלים. אני האמנתי ועדיין מאמין שפעולה זו מעלה את קרננו בפני הלקוחות שלנו. כל אופי העבודה בנושא זה בוצע על פי הבנתנו, ללא עדכון או נוהל. הקלטר המדובר, נוהל על ידי עובדי המוקד. לא פיקחתי ולא בדקתי אם רשמו מציאה, אם החזירו או החתימו את הבעלים, או איך הציגו את הפריט בדוח. גם כיום, ישנם פריטים שנמצאו במבנה והם מונחים זרוקים במוקד ומעבר לכך, עגיל של 5 שקלים, נרשם במוקד כ-'עגיל זהב'. מדובר בעגיל פשוט שניתן לרכישה בשווקים והוא בוודאי לא מזהב, אבל צוין שהוא מזהב. כמו-כן, על המעטפה מצוינים מספרי הטלפונים של אותם אנשים שיכולים להיות בסביבת המושב הזה ובבירור עימם נמצא שזה לא שייך אליהם. כמו ציינתי קודם, אלה עובדיי ואני האמנתי בהם."

#### תגובת מנכ"ל ההיכל:

"הנהלת ההיכל סבורה כי, כשירות ללקוח יש לטפל בנושא השבת פריטים אשר אבדו ותבדוק במבנים דומים/היכלי תרבות/תיאטראות את דרך הטיפול באבדות, ותנסה לאמץ נוהל לצורך איסוף השבת אבדות."

## **8. תיעוד אירועים**

8.1 לפי מנהל תפעול, להלן הליך תיעוד אירועים במוקד:

- במוקד נמצא קלטר ייעודי הכולל טפסים של "יומן אירועים חודשי" (להלן - **יומן המוקד**).
- הכוללים שדות שונים למילוי פרטים, כגון: תאריך, שעה, מהות האירוע, מקבל ההודעה והגורם המטפל.
- כל אירוע חריג המתרחש בהיכל (מקרה אלימות, הפסקת חשמל, פגיעה או איבוד הכרה) נרשם ביומן המוקד.

- 8.2 לפי התלונות, אחד מעובדי המוקד רשום ביומן המוקד כמי שתיעד אירוע שהתרחש בהיכל, אף שלא עבד באותו יום. כמו כן, חתימתו זויפה.
- 8.3 נמצא כי, בעוד שלפי דוח הנוכחות של העובד הוא לא עבד בתאריך<sup>10</sup> בו התרחש האירוע, ביומן המוקד נרשם שמו כרושם האירוע. עם זאת, אין מדובר בחתימה אלא ברישום שם עובד, בדומה לרישום שמות לצד אירועים אחרים שנרשמו באותו יומן. מנהלת המוקד מסרה שהיא רשמה את פרטי האירוע ביומן וכן את שם העובד. לדבריה, במקרים בהם עובד תורן לא רשם פרטי אירוע ביומן, היא דאגה לרשום זאת במקומו. בתאריך הנ"ל (יום שבת) עבד עובד בשם מ', אך היא רשמה בטעות את שמו של העובד א' ששובץ לתורנות ביום למחרת.

#### תגובת מנכ"ל ההיכל:

"הנהלת ההיכל חושבת שתיעוד של אירועים הנו נושא חשוב ותהפוך את הדיווח לדיווח ממוחשב."

הביקורת מעירה כי, יש לוודא שלא יתאפשר שינוי כלשהו בתיעוד הממוחשב.

## **9. עבודות נגרות**

- 9.1 לפי התלונות, מנהל תפעול בנה גדר חיצונית לבית קפה שהפעיל גורם פרטי בשטח ההיכל. כמו כן, בניית הגדר התבצעה במהלך שעות העבודה הרגילות של מנהל תפעול, תוך שימוש בכלים השייכים להיכל והטלת משימות בנייה שונות על עובדי המחלקה.

#### תגובת מנהל תפעול:

"קשקוש. מדובר בעבודה פיזית קשה עם קונסטרוקציה גדולה. אי אפשר להסתיר דבר שכזה ואי אפשר לבצע לבד פרויקט שכזה. איך כל העובדים שלי לא ראו את זה? לא פעלתי, לא בניתי ולא הפעלתי את עובדי האחזקה להרכבת הגדר. את הגדר בחוץ בנו והרכיבו בעל בית הקפה ועובדיו."

- 9.2 לשאלה האם בשנת 2015, סיפקו מנהל תפעול ו/או עובדי המחלקה שירותי נגרות ו/או תחזוקה כלשהם לבית הקפה, לרבות סיוע בבניית הגדר החיצונית, מסר מנכ"ל ההיכל: "עפ"י ידיעתי ואישורי השירות שניתן לזכיינים [בית הקפה החיצוני] היה מגבולות שטח הזכיינות לשטח ההיכל. הבעיות אשר היו בתוך המטבח תוקנו וטופלו ע"י הזכיינים באופן עצמאי, תוך יידוע ופיקוח של מנהל התפעול." בניגוד לדבריו של מנכ"ל ההיכל, מסר מנהל התפעול: "עבודות התחזוקה שבוצעו שם במשך כל השנים, כללו בסך הכל: החלפת מספר נורות, החלפת מפסק חשמל והחלפת ברז לכיור שסופק על-ידי בעלי בית הקפה. כל השירותים הזה ניתן רק במטבח. בנוסף, בוצעה עבור בית הקפה הדברה חד שנתית גם במחסן וגם במטבח."

<sup>10</sup> 16.8.14

למיטב זכרוני לא בוצעו עבודות נוספות מעבר לכך, לרבות עבודות נגרות וברור שלא בשעות העבודה."

#### תגובת מנהל תפעול:

"במשך כל השנים שאני עובד בהיכל התרבות, בכל פעם שהייתה בעיה בתוך שטח בית הקפה ולא משנה מי היה הזכין באותה תקופה, נתנו שירות של תחזוקה במקום, שכללו תיקון דלתות, החלפת נורות ובדיקות מערכת החשמל. בפירוש, כן החלפנו נורות וברז בכיור בבית הקפה. הנורות הוחלפו על פי הנחיית מנהל ההיכל לאחר שבעל בית הקפה התלונן שאין לו מספיק תאורה ושהסכס בינו להנהלת ההיכל זה כולל שירות תחזוקה. בעיקרון, כל מערכת התאורה של בית הקפה, מחוברת לקווי התאורה הקומתיים ונשלטת על ידי ההיכל. כלומר, ההדלקה והכיבוי נעשים דרך המוקדן. מעבר לכך, בפירוש מנהל האחזקה בדק וטיפל מספר פעמים בבעיות חשמל שהיו לו וכן החלפת ברז שנרכש על-ידי בעל בית הקפה בעת שהיה פיצוץ בברז בסוף שבוע אחד. אני מניח שמנהל ההיכל שכח מכך. במקרים שהיו בעיות חשמל בציוד שלו או שהציוד שלו גרם לנזק אצלנו, הזכין הזמין על חשבוננו חשמלאי או טכנאי לטיפול בבעיה."

9.3 משיחה עם אחד מבעלי בית הקפה שפעל בהיכל נמסר כי, במארכ 2013 בטרם פתיחתו<sup>11</sup>, בשל לחץ שהפעיל עליו מנכ"ל ההיכל לצורך עמידה בלוח הזמנים, מנהל תפעול התיר לו להשתמש בציוד הנמצא בבית המלאכה. זאת, לצורך ביצוע של עבודות ריתוך שונות. עם זאת, מנהל התפעול ו/או מי מטעמו לא סייעו בביצוע העבודות. לדבריו, במהלך העבודה השוטפת של בית הקפה, סייע מנהל התפעול בתיקון תקלות חשמל או מים במטבח הנמצא מחוץ לשטח ההיכל.

#### תגובת מנהל תפעול:

"אני לא אינסטלטור ואיני מבין בחשמל. כנראה שהתכוון למנהל האחזקה שהנו חשמלאי מוסמך. בכל מקרה, התיקונים נעשו רק בתוך שטח היכל התרבות. אין להם שטח או בית קפה אחר מחוץ למבנה."

9.4 לפי התלונות, מנהל התפעול ומנהל האחזקה נהגו לבצע עבודות נגרות פרטיות בשעות העבודה באחד המחסנים שבחניון ההיכל. בביקור הביקורת במחסן המדובר נמצאו כלי עבודה בלבד אשר לדברי המנכ"ל, שימשו את עובדי התחזוקה בעבר. לדבריו, ההיכל אינו רוכש עצים והקרשים המעטים שנמצאים במחסנים פורקו מתפאורה ישנה. מבדיקת הביקורת עולה כי, לא מותקנת מצלמה המתעדת את הכניסות והיציאות מהמחסן האמור.

<sup>11</sup> נכון למועד הביקורת לא פועל בית קפה במתחם ההיכל.

תגובת מנהל תפעול:

"עבודות הנגרות שנעשו בבית המלאכה, נעשו על-ידי מנהל האחזקה וצוותו והן מינוריות ורק לצורך תיקונים של ציוד של ההיכל בלבד. אין ציוד מקצועי לעבודות נגרות רציניות."

**10. הקמת תערוכות**

10.1 לפי התלונות, מנהל התפעול ומנהל האחזקה דאז נהגו לתלות תמונות לתערוכות שהוצגו בהיכל ולקבל על כך תשלום. נוסף על כך, פעולת התלייה התבצעה ללא קיום אישור לביצוע עבודות חוץ. נמצא כי, מדובר על פעילות לכאורה שבוצעה עד שנת 2011.

תגובת מנהל התפעול:

"מעולם לא תליתי תמונות של תערוכות במבנה ומעולם לא קיבלתי כסף בגין זה. ישנו עובד חיצוני שבמשך שנים תולה את התמונות לאחר תיאום לזמן הגעה."

10.2 לפי מנהלת פרסום ופרויקטים (להלן - **מנהלת פרסום**) האחראית בין היתר, על תחום התערוכות בהיכל, להלן הליך הקמת תערוכות:

- לאחר חתימה על חוזה התקשרות בין ההיכל לאמן, מיידעת מנהלת פרסום את הגורם שאמור לתלות את התמונות בפרטי התערוכה כגון, מועד, סוג, קומה, כמות תמונות ועוד.
  - מנהלת הפרסום יוצרת קשר בין האמן לבין התולה החיצוני והתיאום נעשה באופן ישיר ביניהם.
  - התולה החיצוני נדרש ליידע ולקבל אישור ממנהל תפעול על אודות המועד שנקבע להקמת/הסרת התערוכה.
  - התלייה מבוצעת בשעות הבוקר בפקוחו של מנהל תפעול או גורם מטעמו.
- מנהל תפעול מסר: "תליית התמונות התבצעה על-ידי עובד מקצועי וחיצוני שאינו קשור להיכל."

10.3 ב-2.4.15 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין החברות העירוניות לבין העירייה<sup>12</sup>. מנהלת תחום משאבי אנוש בחברה העירונית מסרה כי מתוקף ההסכם הנהלת החברה קיבלה על עצמה את מרבית הנהלים והחוקים החלים על עובדי העירייה בנושאים שונים, לרבות בנושא עבודות חוץ. עבודת חוץ (עבודה נוספת/עבודה פרטית) מוגדרת בפקודת העיריות [נוסח חדש] - תשכ"ד (להלן - **הפקודה**) כעסק או עבודה מחוץ לשירות העירייה. סעיף 177 לפקודה קובע כי עובד עירייה המועסק במשרה מלאה לא יעסוק ולא ישתתף בעבודת חוץ, אלא במקרים המנויים בסעיף 180 לפקודה.

<sup>12</sup> ובין הסתדרות העובדים הכללית החדשה - הסתדרות המעו"ף - ההסתדרות במרחב ראשל"צ - וועדי עובדים.

10.4 לדברי מנהלת תחום משאבי אנוש, כל עובד המבקש לעסוק בעבודת חוץ נדרש לחתום על טופס "בקשה למתן היתר לעבודת חוץ - הצהרה" (להלן - **טופס הצהרה**) המגדיר מספר כללים כדלהלן:

"[א] עבודת החוץ אינה קשורה במישרין/עקיפין באופן כלשהו כספית, מסחרית ו/או עניינית עם יחידתי או תפקידי בחברה העירונית;

[ב] עבודת החוץ לא תפגע ביכולתי לבצע את תפקידי בחברה העירונית ולא תפגע בטיב עבודתי זו;

[ג] עבודת החוץ לא תפגע באינטרס של החברה העירונית או של תושבי העיר;

[ד] לא יהיה בעבודת החוץ משום סתירה או ניגוד עם כל חוק או הוראה כלשהי;

[ה] עבודת החוץ לא תפגע במעמדי כעובד/ת חברה עירונית וכנושא/ת תפקיד מטעם החברה העירונית;

[ו] עבודת החוץ כולה תתבצע לאחר שעות העבודה התקניות שלי כעובד/ת;

[ז] ידוע לי כי ההיתר הנו בתוקף רק בין התאריכים הנקובים באישור, כל עוד הנני ממשיך/ה לכהן בתפקיד הנוכחי. שינוי בתפקידי במשרה או שינוי בחלקיות משרתי, מחייב הגשת בקשה להיתר חדש."

10.5 בשנת 2011 החל עובד האחראי על תחום תפעול ותחזוקה בהיכל הספורט "בית מכבי" (להלן - **העובד החיצוני**) לספק להיכל שירותי תליית תמונות בתערוכות.

העובד החיצוני מסר לביקורת כי בימים שבהם מתקיימות תערוכות או מספר ימים לפני מועד תערוכה הוא נוהג לקחת יום חופש מעבודתו בבית מכבי.

הביקורת ערכה השוואה בין ימי החופשה של העובד החיצוני בתקופה 11.11.16-1.1.15 לבין המועדים שבהם התקיימו בהיכל תערוכות בהן סיפק את שירותיו בהתאם לדיווחיהם של העובד החיצוני ומנהלת הפרסום:

מועד תליית תמונות	מועד התערוכה	סטטוס הדיווח בדוח נוכחות
31.08.15	01.09.15	חופשה
27.10.15	28.10.15	
01.11.15	01.11.15	
*	22.02.16	עבודה
27.04.15	28.04.16	חופשה
03.05.15	03.05.16	
31.08.15	01.09.16	
01.11.16	01.11.16	

\* העובד החיצוני לא זכר את מועד התלייה של תמונות התערוכה.

10.6 מעיון בדוח הנוכחות של העובד החיצוני נמצא כי ב-22.2.16 הוא דיווח על שעות עבודה רגילות. לשאלה האם באותו מועד הוא עבד בהיכל, השיב העובד החיצוני כי הוא אינו זוכר. מנהלת הרשות לתרבות ולאמנות בחברה העירונית מסרה כי ב-22.2.16 וב-23.2.16 היא הסתייעה בשירותיו של העובד החיצוני לתליית תמונות עבור כנס השפה העברית השנתי שהתקיים בהיכל. יש לציין, כי בשני המועדים הנ"ל דיווח העובד החיצוני על שעות עבודה בבית מכבי.

### תגובת העובד החיצוני:

"התבקשתי לסייע בתליית התערוכה מתוך היותי עובד חברה עירונית ועם ניסיון והעבודה נעשתה במסגרת עבודתי כעובד חברה עירונית ולא כעובד חיצוני ולכן גם התשלום הוא במסגרת עבודתי בחברה העירונית (החתמת כרטיס) לאחר בקשתה של ר"מ ואישורו של מנהלי."

### תגובת מנהל בית מכבי בשם העובד החיצוני:

"מנהלת הרשות לתרבות ואומנות תמיד מבקשת ממני לקבל אותו לעזרה בעבודות. ביום המדובר אני זוכר בבירור שהוא היה אצלי והיא ביקשה אותו כי משהו לא הגיע ושחררתי אותו ללכת לעזור. הוא יותר ישר מפלס."

10.7 עוד נמצא כי, העובד החיצוני סיפק את שירותיו להיכל ללא טופס הצהרה חתום ומאושר בידי הנהלת החברה העירונית. בפועל, רק כעבור חמש שנים, ב-29.9.16, הצהיר העובד על עבודתו הנוספת.

### תגובת מנהלת תחום משאבי אנוש:

"בעקבות החתימה על ההסכם הקיבוצי, הנהלת החברה קיבלה על עצמה חלק מהנהלים החלים על עובדי העירייה בנושאים שונים בהתאם לאמור בהסכם. הנושא של אישור לעבודה נוספת לעובדי החברות העירוניות ע"פ התקש"יר הובא לידיעת מנכ"לי החברות העירוניות על-ידי מנכ"ל העירייה במכתב מ-2.9.15. בעקבות מכתב זה הפצתי דוא"ל, בתפוצה לכלל עובדי החברה העירונית בנושא: קבלת אישור לעבודה נוספת."

הביקורת מעירה כי, אף בהיעדר הנחיה ספציפית האוסרת על עובדי התאגידים העירוניים לעסוק בעבודה נוספת ללא אישור, ראוי היה שהנהלת החברה הייתה מסדירה את הנושא מול עובדיה, על-מנת שלא תפגע עבודתם בחברה העירונית.

ב-20.12.16 שלח מנכ"ל החברה העירונית מכתב לעובד החיצוני, לפיו:  
" [1] בחודש 09/2016 הגשת טופס בקשה למתן היתר לעבודות חוץ אשר אושרה על ידי.

[2] בהמשך לטיטוט דוח ביקורת של מבקרת העירייה מחודש 12/16 הריני לעדכנך שמחמת הספק, מטעמי זהירות ומחשש לניגוד אינטרסים לא תוכל להמשיך לעבוד כפריילנס במסגרת החברה העירונית וזאת לאור עמדת מבקרת העירייה.  
[3] אם ברצונך לעסוק בתליית תערוכות במסגרת אחרת מחוץ למתקני החברה אשר אינה קשורה לפעילות הנוכחית, אין מניעה לכך."

### תגובת מנכ"ל החברה העירונית:

"מקריאת הדוח, אכן עולה תמונה בעייתית בארגון המחסן והמידוף, כמו גם נמצאו רכישות אשר בוצעו באופן לא תקין (מס' הצעות נמוך, הצעות לא שוות וכד') ו/או אי סדר באבדות המצויות בהיכל שנים!! אכן, וכפי שהגיב מנהל ההיכל, נפנים את הדוח וממצאיו לתיקון הליקויים."

## ריכוז ממצאים, מסקנות והמלצות

בשנת 2016 התקבלו תלונות אנונימיות בנוגע להתנהלות מנהל התפעול בהיכל. בדוח הביקורת מפורטים ממצאים מבדיקת חלק מהתלונות ומבדיקת תקינות תהליכי העבודה במחלקת תפעול ותחזוקה. כפי שעולה מהממצאים המפורטים בגוף הדוח, הטענות שהועלו בתלונות לא הוכחו. ההמלצות בנוגע לשיפור תהליכי עבודה יובאו להלן.

### 1. הזמנת ציוד

1.1 אישור הצעות המחיר בחברה העירונית התבצע באופן הלוכה בחסר, בשל היעדר בקרות על קבלת הצעות מחיר תקינות, מתוארכות וברות-השוואה.

יש לבדוק באופן יסודי שהצעות המחיר מועברות על גבי מסמך רשמי של הספק בציון תאריך וסכום ברור כולל מע"מ.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.

### 2. מחסני המחלקה

מחסני המחלקה אינם משמשים כפונקציה ארגונית שתפקידה בין היתר, לאפשר נגישות ואיתור מהיר של פריטים, ניצול מיטבי של נפח וגודל המחסן ושמירה על שלמות הציוד. נוסף על כך, אין בקרה ונוהל כתוב להסדרת הנושא.

לניהול תקין של הציוד במחסנים חשיבות רבה בהיבט של בקרה, מניעת הזמנות מיותרות וגניבות. משכך, מומלץ לנהל את המלאי במחסנים באופן שיאפשר מעקב שוטף אחר הטובין הקיים.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

### 3. קליטת והוצאת ציוד

3.1 תהליך קליטת הציוד לוקה בחסר בשל היעדרן של בקרות בסיסיות (לדוגמה, תעודת משלוח מאושרת ללא ספירת הפריטים המתקבלים והשוואה לאלו המפורטים בתעודה).

3.2 במחלקת תפעול ותחזוקה אין מתבצע מעקב מתועד אחר הוצאת ציוד (סוג וכמות) מהמחסנים וסטטוס המלאי הקיים: כל עובדי ההיכל שברשותם נמצא רב-מפתח הפותח את כל דלתות ההיכל, יכולים להיכנס למחסנים ולהוציא משם ציוד ללא כל דיווח ו/או תיעוד לכך.

3.3 בגין גרימת נזק ו/או החזרה בחוסר של ציוד שהושאל לגורם עירוני חיצוני, עלול לשאת ההיכל בהוצאות כספיות מיותרות.

יש לנסח נוהל עבודה מנחה בנושא קליטה והוצאה של ציוד מהמחסנים. על הנוהל להסדיר נושאים, כגון: גורמים המורשים להכניס ולהוציא פריטים מהמחסנים, תיעוד קליטה ומשיכה, ספירה תקופתית והשאלה לגורם חיצוני. כמו כן, על מנהל תפעול ו/או מי מטעמו לבצע בקרה יסודית אחר הציוד המושאל שהוחזר, ובמידה שנגרם נזק כלשהו ו/או הוחזר ציוד בחסר יש לדווח על כך למנכ"ל ההיכל.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

#### 4. מציאת והשבת אבדות

ברישומי ההיכל אין תיעוד לאבדות שהוחזרו לבעליהן.

על מנהל תפעול למנות גורם אחראי לטיפול בהליך רישום, אחסון והחזרת אבדות לבעליהן. כמו כן, ממליצה הביקורת, שגורם זה ידווח מדי רבעון למנהל תפעול על אודות הניסיונות לאתר את בעלי האבדות והחזרתן.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה בוצעה ונכתב נוהל מתאים.