

תביעות ביטוח

ביקורת מעקב

השירות המשפטי

הטיפול בתביעות נזיקין ביקורת מעקב

1. בשנת 2021 נערכה ביקורת בשירות המשפטי, בנושא ניהול תביעות נזיקין, גוף ורכוש, שהוגשו כנגד העירייה בגין נזקים שנגרמו בתחום שיפוטה.
2. מדובר בטיפול בתביעות בסכומים המגיעים לסכום כולל העולה על 10,000,000 ₪ בשנה.
3. בתביעות נזיקין בסכום הנמוך מההשתתפות העצמית, העירייה מטפלת באמצעות עורכי דין חיצוניים.
4. בזמן עריכת הביקורת ההשתתפות עצמית של העירייה בתביעות ביטוח, הייתה מתחת לסכום של 150,000 ₪, אולם כיום ההשתתפות העצמית עלתה לסך של 500,000 ₪. כתוצאה מכך, היקף העבודה במחלקה עלה באופן משמעותי.
5. הביקורת התרשמה, כי המחלקה פועלת על מנת להסדיר את תיקון הליקויים ויישום ההמלצות שהוצגו בדוח הביקורת, אולם ישנם נושאים שעל מנת להסדירם נדרש שיתוף פעולה מצד גורמים נוספים בעירייה, שלדברי מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין לעיתים אינו מתקיים.
6. הביקורת ערכה ביקורת מעקב במטרה לבחון את אופן תיקון הליקויים שנמצאו בביקורת ויישום ההמלצות. להלן ממצאיה:

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021
בוצע הוראת העבודה הועברה לאישור היועצת המשפטית.	1. לעדכן את הוראות העבודה.
בתהליך בעלי התפקידים: מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין ומנהל מדור תביעות הוגדרו. מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין פעלה על מנת להגדיר את תפקידן של מזכירות הביטוח, אולם הדבר טרם צלח. לדבריה, יש חשיבות לבעלי השכלה משפטית.	2. לפעול באמצעות סמנכ"ל חטיבת הון אנושי על מנת להגדיר את בעלי התפקידים: מנהלת תחום נזיקין, מזכירת הביטוח וסייר המפגעים. מנכ"לית העירייה הנחתה לקיים פגישה בכל הנוגע להסדרת הגדרות תפקיד בשירות המשפטי, בנוכחות: מבקרת העירייה, סמנכ"ל פיתוח הון אנושי והיועצת המשפטית.
בוצע	3. לפעול ולהיערך בהקדם ליציאה למכרז כוח אדם, שכן אחת ממזכירות הביטוח עתידה לפרוש לפנסיה בדצמבר 2021, ויש לקלוט עובד/ת במקומה. במהלך הביקורת אושרה הזמנה לקליטת עובד. מומלץ לקלוט עובד/ת

הטיפול בתביעות נזיקין - ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
	בטרם פרישתה על מנת להעביר את התפקיד באופן מסודר תוך לימוד הפעלת המערכות השונות.	
<p>לא בוצע</p> <p>עד היום התקבל אחת לשנה דיווח לצורך הערכות למכרז הביטוחים. מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין סבורה, כי די בדיווח שנתי. העירייה עתידה לצאת למכרז חדש במסגרתו יידרש דיווח אחת לשנה לרבות על פי דרישה.</p>	<p>4. לדרוש, אחת לחציין, דיווח אודות כלל התיקים המטופלים על ידי עו"ד טלי בן סימון. על הדיווח לכלול: מועד קבלת התיק וההליכים שבוצעו בו מרגע קבלתו</p>	
<p>בוצע</p> <p>מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין מסרה לביקורת, כי קיימת התנהלות שוטפת למול חברות הביטוח, כך שקיים מעקב שוטף אחר התיקים המתנהלים בכל חברת ביטוח.</p>	<p>5. לנקוט בדרכים של מעקב ובקרה אחר טיפול חברת הביטוח במקרים המועברים לטיפול, וזאת באופן שיטתי, כגון: קבלת דיווחים שוטפים על התקדמות התיק</p>	
<p>מבוצע</p> <p>מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין הנחתה את מזכירות הביטוח להזין את כלל הנתונים.</p>	<p>6. להזין את כלל הנתונים, בעת פתיחת תיק, במסך הראשי, בצורה מסודרת, וזאת אף לצורך ניתוח נתונים כולל ומקיף אודות כמות התביעות המוגשות כנגד העירייה</p>	
<p>בוצע</p> <p>הטופס שונה, והוסרה ברירת המחדל אשר משנה את התאריך.</p>	<p>7. לתקן באופן טכני את <u>שינוי התאריך האוטומטי המתרחש בעת שמעיינים במסמך שנשלח מהתוכנה הממוחשבת, כך שהתאריך בו נשלח המסמך יישאר קבוע, ולא יתחלף לתאריך העיון, כך שהתיעוד יהיה שגוי</u></p>	
<p>בוצע</p> <p>הנוהל הועבר לאישור היועצת המשפטית.</p>	<p>8. להכין נוהל אשר יסדיר את כלל ההיבטים הנוגעים להתנהלות הוועדה לפשרות כגון: חברי הוועדה, המסמכים שיש להביא בפני הוועדה, חובת רישום פרוטוקול, פורמט הפרוטוקול, תדירות התכנסות הוועדה ועוד. בתום הביקורת הוכן נוהל כאמור.</p>	
<p>לא בוצע</p> <p>מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין פנתה בעניין זה לגזברות העירייה.</p>	<p>9. לתכנת ממשק בין תוכנת ניהול תביעות הביטוח לבין מערכת ניהול הכספים "מטרופולינט" כדי להפוך את כל מערכת</p>	

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
	<p>התשלומים למקוונת ולא ידנית. יש לכלול בתוכנית העבודה של הגזברות / מערכת המיחשוב את הממשק בין המערכות על מנת שנושא זה יטופל מוקדם, ככל הניתן. לדברי מנהלת תחום נזיקין, בקשה לקבלת העדכון הועברה לידיעת הגזבר</p>	
<p>בוצע נושא זה טופל במהלך הביקורת כמפורט בדוח.</p>	<p>10. להחתים את מנהלת תחום נזיקין <u>בלבד</u> על "טופס העברה לתשלום", אשר נשלח לגזברות העירייה לביצוע התשלום לתובע, לאחר אישור סכום הפשרה על ידי הגורמים המוסמכים לכך, וזאת מבלי לבצע סבב חתימות נוסף.</p>	
<p>מבוצע חשב השירות המשפטי מבצע בקרה אחר כלל התשלומים. הגזברות סורקת ומעבירה למנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין כל דרישה שמועברת לתשלום באמצעות הדוא"ל. כמו כן, כל התשלומים (זיכויים) מועברים באמצעות הדוא"ל למנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין.</p>	<p>11. לדרוש אחת לחודש, מאגף הגזברות, דוח של כלל התשלומים שבוצעו על מנת לערוך מעקב אחר דרישות התשלום שהועברו לטיפול, וזאת עד ליצירת ממשק בין המערכות.</p>	
<p>מבוצע בכל סיום פרויקט מתקיים סיור מסירה במסגרתו נבחנת איכות העבודה שבוצעה על ידי הקבלן, בנוכחות מנהלי האגפים / המחלקות הרלוונטיות לכל פרויקט. סיור המסירה מתועד בטופס ייעודי.</p>	<p>12. לבצע מעקב שוטף וכולל אחר ביצוע עבודות הקבלנים, תוך כדי העבודה ובסיומה, לדרוש דוחות מסודרים, בכתב, של הפעילות השוטפת והמיוחדת ולוודא, כי אכן נעשית פעילות למניעת מפגעים ולטיפול במפגעים, באופן מיידי. המעקב יבוצע על ידי המנהלים האחראים הרלוונטיים, בכל מחלקה. מנהלת תחום נזיקין סבורה כי על המנהלים האחראיים לשמור את התייעוד, סרוק, שבע שנים לפחות.</p>	
<p>לא בוצע הביקורת סבורה, כי על מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין לשלוח דרישה מפורטת לכלל המנהלים הרלוונטיים. לדבריה, אין שיתוף פעולה של הקבלנים</p>	<p>13. לדרוש מהקבלנים העובדים עבור העירייה דיווח מלא בכל מקרה של פגיעה ברכוש פרטי או עירוני, תוך מסירת גרסה וצילום האירוע מיד לאחר התרחשותו. על המנהלים האחראיים לשמור את הדיווחים כאמור,</p>	

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
<p>העובדים עבור העירייה ועובדיהם במקרה של פגיעה ברכוש פרטי / עירוני בזמן העבודה.</p> <p>המוקד העירוני מעביר באופן יזום ושוטף, על פי בקשת מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין, דיווחים על פגיעות מדווחות של רכוש כתוצאה מאירועי נפילת עצים וכדו'.</p> <p>במקביל מתקבלים מהמוקד דיווחים על פגיעות ברכוש עירוני ע"י גורמים פרטיים, לצורך הגשת תביעות ע"י העירייה.</p>	<p>שבע שנים לפחות.</p>	
<p>מתבצע באופן חלקי</p> <p>מנהלי הרובעים עורכים סיורים שוטפים במסגרת עבודתם וככל שנתקלים במפגע, מתבצע דיווח בקבוצת הווצאפ של המוקד העירוני בעקבותיו נפתחת פנייה, אולם לא כתוכנית עבודה סדורה אחת לשנה בכל המרחב המוניציפלי.</p> <p>לא מתקיימים סיורים וישיבות כפי שהורתה מנכ"לית העירייה.</p>	<p>14. לערוך סיורים יזומים, באמצעות סייר המפגעים ו/או באמצעות מנהלי הרובעים, ולהקצות את המשאבים הנדרשים, לצורך טיפול במפגעים ובמניעתם, בהתאם לזמנים שנקבעו באמנת השירות. לשם כך, יש לנהל קשרי עבודה שוטפים עם אגף אחזקה.</p> <p>מנכ"לית העירייה הורתה לקיים סיור, בכל רובע בעיר, בנוכחות: סמנכ"ל תפעול, סייר המפגעים ומנהל הרובע ולהכין רשימה מסודרת של כלל המפגעים, בכל רובע תוך תיעודף הטיפול ובתוספת כתב כמויות.</p> <p>מנהלת תחום נזיקין מעדכנת, כי הוחל ביישום הוראה זו.</p> <p>בנוסף לכך, הורתה לקיים ישיבה, אחת לחודש, בנוכחות: מנהל המוקד העירוני, סמנכ"ל תפעול, מנהלת תחום נזיקין, נציג הזברות ומנהל כל רובע על מנת להתעדכן ולטפל, באופן מיטבי ומידי במפגעים.</p>	
<p>בוצע</p> <p>העירייה ותאגיד מי בת ים הגיעו להסכמות לפיהן כל מקרה נבדק לגופו עם נציגי הצדדים לצורך קביעת האחריות.</p>	<p>15. לקיים פגישה נוספת במסגרתה תבחן הסכמת העירייה עם תאגיד מי בת ים פעם נוספת, לאחר שחלף זמן רב מאז אושרה. מנהלת תחום נזיקין מסרה לביקורת, כי מתוכננת להתקיים פגישה עם התאגיד בנושא זה באוגוסט 2021.</p>	

הטיפול בתביעות נזיקין - ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
<p>לא בוצע</p> <p>מנהלת תחום בכיר ביטוח ונזיקין תעקוב אחר פתיחת קורס ייעודי לתפקיד, ותפעל לכך שהיא ומזכירת הביטוח יקחו בו חלק.</p>	<p>להכשיר את פקידות הביטוח בתחום זה, הכשרה אשר תעניק להן כלי עבודה אשר ישמש אותן בביצוע עבודתן. מנהלת תחום נזיקין מסרה לביקורת, כי תתבצע בדיקה אודות קורסים ייעודיים בהם ייקחו חלק מזכירות הביטוח.</p>	<p>16.</p>