

**אגף חזות העיר**

**ביקורת מעקב**

**חטיבת תפעול ושפ"ע**

**אגף חזות העיר**



## אגף חזות העיר

### חטיבת תפעול ושפ"ע

### ביקורת מעקב

1. בשנת 2021 נערכה ביקורת בנושא תחזוקת הגינות הציבוריות באגף חזות העיר, אשר אחראי על פיתוח, תחזוקה וניקיון של השטחים הירוקים בעיר.
2. השטחים הציבוריים בעיר כוללים עשרות גינות ציבוריות ושבילים המשמשים את תושבי העיר.
3. העירייה מעסיקה קבלני גינון לצורך ביצוע עבודות הקמה ותחזוקה של שטחים מגוננים הנמצאים בתחום המוניציפלי של העיר. באגף חזות העיר מפקחים אשר מבצעים את עבודת הפיקוח והבקרה אחר עבודת קבלני הגינון. העירייה התקשרה גם במיקור חוץ על מנת לגייס מפקחים נוספים.
4. על פי הנתונים הקיימים בעירייה, שטח הגנים אותם מתחזקים עובדי הקבלן מסתכמים בכ- 1,146 דונמים, גידול של כ- 30% בהשוואה לשנת 2021.
5. הוצאות העירייה בתחום הגינון מסתכמות מדי שנה במיליוני שקלים, הן לתחזוקת הגינות הקיימות, והן לשדרוגן והקמתן של גינות נוספות ברחבי העיר.
6. להלן ממצאי ביקורת המעקב:

המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	עדכון המצב
1. לערוך תוכנית עבודה שנתית הכוללת את כלל הפעולות העתידות להתקיים במהלך שנת העבודה, לרבות התייחסות ליעדים ארוכי טווח, כגון: שיפור חווית התושב, חיסכון והתייעלות, תשתיות ארגוניות והון אנושי ושינוי הרגלי השימוש בגינות הציבוריות בעקבות מגיפת קורונה.	<b>בוצע.</b>
2. להשלים את תהליך הכללתן של הוראות העבודה המעודכנות בפורטל העירוני, וכן לעדכן את הוראות העבודה שטרם עודכנו. במקביל, יש לפעול להטמעתן בקרב העובדים הרלוונטיים.	<b>בוצע.</b> יש לוודא הכללתן של הוראות העבודה בפורטל העירוני.
3. לבחון את מדד ההצלחה המתייחס לירידה של 10% בכמות התלונות המגיעות למוקד העירוני.	<b>לא בוצע.</b> בעקבות בעייה טכנית בהגדרות המחלקה בתוכנת ה-CRM (אזורי עבודת קבלן שונים מאזורי הרובעים)

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
<p>בחצי שנה האחרונה, נוצר מצב שפניות לא טופלו לפי לוחות הזמנים שנקבעו (נשלחו לקבלן שאינו אחראי על הכתובת שבפנייה). פועלים יחד עם המוקד העירוני לדייק את העברת הפניות לקבלן המתאים.</p>		
<p><b>לא בוצע.</b> לוחות הזמנים לא השתנו. הנושא יבחן.</p>	<p>4. לבחון את לוחות הזמנים שהוגדרו לסגירתן של חלק מנושאי הפנייה, אל מול הזמן הממוצע בפועל שהן נסגרות, על מנת להחליט האם יש להרחיב את הזמן שנקבע לסגירתן.</p>	
<p><b>לא בוצע.</b> ההחלטה על הטלת הקנס, נמצאת לרוב בשיקול הדעת של מנהל אגף חזות העיר.</p>	<p>5. לעצב תהליך עבודה על פיו המפקחים על קבלני הגינון יקבלו דיווח מהמוקד העירוני על חריגות מזמני הטיפול בקריאות, על מנת לקנוס את הקבלנים בהתאם להפרות המוגדרות בהסכם, בגינן קיים פיצוי מוסכם.</p>	
<p><b>בוצע באופן חלקי.</b> במערכת יש מנגנון לזיהוי כפילויות, אבל ההגדרות שלו אינן מאפשרות זיהוי מלא (ישנה התניה שרק בהופעת כל הפרמטרים מתבצע זיהוי - תלונות בכתובות סמוכות/ שנתפתחו בזמן סמוך / בקטגוריה זהה). ממשיכים לנסות ולמצוא את הפתרון הטכני.</p>	<p>6. לבחון רכישתה של תוכנת מחשב משודרגת למוקד העירוני סי. אר. אס. , כך שתוכל למשל לאפיין כפילויות בתלונות, וניתן יהיה להשתמש באפליקציה. זאת, בהתאם ליכולותיה הכלכליות של העירייה.</p>	
<p><b>לא בוצע.</b> במכרז מחוייבים הקבלנים לצרף פוליסת ביטוח תקפה, אולם אין מעקב אחר חידושה. מומלץ שהמעקב יבוצע על ידי הממונה על המכרזים לכלל המכרזים התקפים.</p>	<p>7. להקפיד לדרוש אישור קיום ביטוח, חתום על ידי חברת הביטוח, מקבלני הגינון, בהתאם לדרישות ההסכם.</p>	
<p><b>מבוצע.</b> המסמכים נשמרים במערכת המטרופולינט.</p>	<p>8. לתעד ולשמור את כל המסמכים הכספיים הנוגעים להתקשרויות עם קבלנים/ספקים, כולל יועצים המסייעים בהכנת המכרז, על מנת שניתן יהיה לוודא, כי התהליכים מבוצעים על פי ההנחיות הקיימות.</p>	
<p><b>מבוצע.</b> ישנם דוחות פיקוח ופרוטוקולים של</p>	<p>9. לתעד בכתב את המעקב המבוצע אחר שביעות הרצון מקבלני הגינון. במידה וקיים</p>	

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
<p>סוירים. במידת הצורך, המידע מועבר ליועצת המשפטית.</p>	<p>חוסר שביעות רצון, יש לידע את המחלקה המשפטית, שכן מידע זה חשוב ליועצת המשפטית ולוועדת המכרזים בבואם לבחון הצעות לשירותים אחרים המתקבלים על ידי אותם ספקים, וכן במקרה של ביטול הסכם או תביעה משפטית כזו או אחרת.</p>	
<p><b>לא בוצע.</b> הביקורת סבורה, כי על הממונה על המכרזים לרכז מידע חיוני זה.</p>	<p>10. לרכז מידע העולה מההוצאה אל הפועל של מכרזים המפורסמים על ידי העירייה, ביחידה ייעודית, לה תהיה ראייה מערכתית על כלל פעילויות העירייה, בתחום המכרזים והמידע, באשר לשביעות רצון מספקים או אי שביעות רצון שתועבר אליה, לצורך בניית מאגר מידע על איכות הספקים מהם מקבלת העירייה שירותים.</p>	
<p><b>בוצע.</b> עובדי הגינון לובשים אפודים זוהרים עם סמל העירייה. מנהל אגף חזות העיר ינחה לציין על גבי האפוד גם את שם הקבלן.</p>	<p>11. לדרוש, כי כל אחד מעובדי הגינון ילבש אפוד זוהר אשר יכלול את שם הקבלן וסמל העירייה באופן בולט, על מנת לשמור על חזות נאותה של עובדי הגינון ולאפשר לזהות אותם במהלך עבודתם. יש לציין, כי מנהל האגף הנחה לדרוש זאת מהקבלנים.</p>	
<p><b>בוצע באופן חלקי.</b> הרוטציה מתבצעת בפועל בהתאם לשיקול הדעת של מנהל אגף חזות העיר. לא נכתב נוהל בנושא.</p>	<p>12. לקבוע נוהל המחייב רוטציה בין המפקחים, גם אלו הפועלים במיקור חוץ. הביקורת סבורה, כי בהגדרת פרק הזמן הדרוש לביצוע הרוטציה, יש לקחת בחשבון את פרק הזמן שלוקח למפקח ללמוד את השטח, ואת המטלות הנדרשות, יצירת קשרי גומלין עם מחלקות ואגפים פנים ארגוניים וכד'.</p>	
<p><b>לא בוצע.</b> רק מפקח אחד עורך דוח פיקוח קבוע. מה שרלוונטי למוקד מועבר במייל. הנושא יבחן.</p>	<p>13. למחשב את דוחות הפיקוח, על מנת שיהיו אחידים, וניתן יהיה להצמיד אליהם תמונות מהשטח, כמו כן, לממשק אותן למוקד העירוני, על מנת שבאמצעותן ניתן יהיה לייעל את תהליך הפיקוח והבקרה אחר עבודת הקבלן, ליצור דוחות יומיים/שבועיים לקבלנים, ולאתר ליקויים שחוזרים על עצמם.</p>	

אגף חזות העיר - ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצה מדוח הביקורת בשנת 2021	
<p><b>לא מתבצע.</b> אין טופס בקרה ממוחשב. הנושא יבחן.</p>	<p>14. לוודא כי בטופס הבקרה הממוחשב, ניתן יהיה לתעד את הבקרה המבוצעת במהלך הסיוור, ובמידה ויש מקום לקנוס את הקבלן, ניתן יהיה לבחור את ההפרה מתוך רשימה סגורה של הפרות ממוגדרות בטופס.</p>	
<p><b>לא מבוצע.</b> בעבר היתה מתבצעת בדיקה של מוקד "אקווה" אל מול דוחות החיוב של התאגיד. אולם, מזה זמן רוב הדוחות אינם מועברים לאגף חזות העיר או למוקד "אקווה" ולכן אינם נבדקים.</p>	<p>15. לערוך סבב בקרה אחר צריכת המים, כך שכל אחד מראשי הבקרה ייבדק לפחות אחת לשנה, זאת בנוסף לראשי המערכת בהם קיים חשד לחריגה בכמות.</p>	