

תחזוקת מוסדות חינוך

הקדמה - עיקרי הממצאים וההמלצות

1. כללי

- 1.1 עיריית בת ים הקימה במהלך שנת העבודה 2009 את המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך בכדי לרכז תחת קורת גג אחת את האחריות והטיפול בתחזוקתם השוטפת של כלל מוסדות החינוך בעיר.
- 1.2 המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, הנמצאת בכפיפות לאגף שפע, מרכזת את הפניות מבתי הספר וגני הילדים בתחום התחזוקה והתיקונים. החל משנת 2011 מטפלת המחלקה גם בתחזוקת מוסדות החינוך של החינוך החרדי. הפניות מתקבלות ונקלטות במוקד הממוחשב שהוקם במחלקה. כמו כן יוזם מנהל המחלקה, בהתייעצות עם מנהלות בתי הספר/גני הילדים, סמנכ"ל קהילה ומנכ"ל העירייה שיפוצים וביצוע עבודות בדק ותיקונים יסודיים במוסדות החינוך בתקופת הקיץ - בעת החופשה מבתי הספר, במסגרת שיפוצי הקיץ.
- 1.3 המענה והטיפול בליקויים והסדרתם ניתנים, הן על ידי המחלקה באופן ישיר והן באמצעות מספר מחלקות נוספות בעירייה, כמו: המחלקה לבניין ותחזוקה, מחלקת המשק, מחלקת החשמל (כול אחד בתחום המופקד עליו). הפעילות מתבצעת באמצעות עובדי עירייה ובאמצעות קבלנים חיצוניים המועסקים בעירייה במסגרת חוזי המסגרת, חוזי הגינון או באמצעות ביצוע הליכי הצעות מחיר שמקיים מנהל מחלקת תחזוקה ובניין.
- 1.4 ניקיון מוסדות החינוך, הנמצא באחריות המחלקה, לא נבדק בביקורת זו מאחר שהוא נבדק ביסודיות במסגרת ביקורת נפרדת שנערכה בנושא הנדון בשנת 98' - ראה דוח מבקר העירייה מס' 15.
- 1.5 כשנה לאחר הקמת המחלקה התקיימה הביקורת על מנת לבדוק את אופן ביצועם של כלל הנושאים הקשורים באחריותה של המחלקה. הביקורת קיימה ביקורת רוחבית ובדקה את אופן ביצוע הנושאים הללו ב- 4 מחלקות נוספות: המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, מחלקת המשק, מחלקת תחזוקה ובניין ומחלקת החשמל, המסייעים ונותנים מענה להסדרתם של הליקויים וביצוע עבודות הנדסיות שונות במוסדות החינוך.

2. תכנית הביקורת

בביקורת נבדקו תחומי הפעילות והנושאים הבאים :

- 2.1 הפעלת המוקד במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.
- 2.2 הפעלת קבלנים במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.
- 2.3 הפעלת קבלנים וביצוע עבודות הנדסיות ע"י מחלקת תחזוקה ובניין.
- 2.4 הפעלת קבלנים וביצוע עבודות חשמל ע"י מחלקת חשמל.
- 2.5 ביצוע שיפוצי קיץ והפעלת קבלנים ע"י מחלקת המשק.
- 2.6 טיפול באירועי מזוג אוויר ע"י מחלקת המשק.
- 2.7 אופן העסקת קבלני מסגרת, ניהול תיקי קבלנים, חלוקת עבודה באופן שיוויוני.

ממצאי הביקורת העיקריים :

3. כללי

- 3.1 הביקורת מברכת על ההחלטה המקצועית שהתקבלה להקמתה של המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך. נושא מורכב וחשוב זה של טיפול ומתן מענה לתחזוקתם השוטפת של כלל מוסדות החינוך בעיר, כ- 40 מוסדות חינוך וכ- 130 כיתות גן (כולל מוסדות החינוך של החינוך החרדי), טופלו בעבר באחריות אגף החינוך, באופן לא מסודר ולא מקצועי וללא מתן מענה ראוי והולם לתחזוקת מוסדות החינוך. את המענה המקצועי לתלונות הרבות שהתקבלו ממוסדות החינוך נתנו מחלקות אחרות בחטיבת שפע, ובעיקר מחלקת תחזוקה ובניין, שביצעה זאת בין שאר תפקידיה הנוספים, ולאגף החינוך לא הייתה כול יכולת לדעת, להשפיע או לבחון את אופן פעילותן. בשנים האחרונות הועבר הנושא לאחריות טיפול של מנהל מחלקת המשק, וזאת על פי בקשתו של מנכ"ל העירייה, כשבהדרגה הועברה האחריות לטיפול בנושא למנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך וב- 2011 היה הנושא כבר באחריותו המלאה.
- 3.2 כיום, מרכזת המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך מהיבט הניהולי את הטיפול בנושא, החל בקבלת הפניות על תקלות וליקויים ממוסדות החינוך, והן בטיפול במתן מענה ישיר בכמחצית מהנושאים המופנים אל המוקד. חלקן הנוסף של הפניות מועברות לטיפולן של מחלקות נוספות בחטיבת שפע, ברובן הגדול למחלקת תחזוקה ובניין, מחלקת המשק ומחלקת החשמל. על מכלול נושאים אלו אין למחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך שליטה ובקרה אחר הטיפול ואופן מתן המענה.
- 3.3 המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך מפעילה מחלקות מקבילות אלו כ-"קבלני משנה", כשכול מחלקה אחראית ומטפלת עצמאית בנושאים המועברים לטיפול, כיום הדבר נעשה ללא כול בקרה נוספת או המשך שליטה של המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך או העדר בקרה על איכות המענה המקצועי הניתן לטיפול באירועים.

- 3.4 הביקורת סבורה כי טיפול במגוון גדול מאוד של תקלות בנושאים מקצועיים במספר כה גדול של מוסדות חינוך, והיכרות מעמיקה ויסודית בתחזוקת מוסדות חינוך מחייב שליטה ניהולית ותפעולית של מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך לכול אורך התהליך עד להסדרת הנושא ותיקונו, והמשך הבקרה שלו על איכות השירות והמענה המקצועי הניתן למוסדות החינוך, והחשוב מכול - להעביר לאחריותו המלאה את כלל הטיפול בנושאי התחזוקה במוסדות החינוך. הפיצול התפעולי בין המחלקות השונות מהווה נקודת "כשל" שחייבים להסדירו.
- 3.5 לצורך ביצוע הפעילות המחלקתית נעזר מנהל המחלקה בצוות של 8 עובדים, המסייע בידו בטיפול בנושאים השונים. הצוות כולל את מנהלת מוקד מוסדות חינוך, מזכירת המחלקה, המסייעת בשעות השיא גם בקבלת פניות מוקד ממוסדות החינוך, ממונה הבטיחות במוסדות חינוך, מנהל ענף ניקיון, מפקח ניקיון, אחראי גינון, אחראי על תחזוקת גני ילדים, וחשמלאי העובד צמוד עם המחלקה.
- 3.6 הביקורת מברכת על שיתוף הפעולה הפורה של מנהל אגף שפע עם מנהלי המחלקות אצלם התקיימה הביקורת, והמודעות להטמיע באופן יסודי את נוהלי העירייה, לתקן את הליקויים שנמצאו בביקורת, וראייה מקצועית התואמת את רוח המלצות הביקורת המוצגות בפרק זה.
- 3.7 דוח הטיוטה הוצג והועבר למנהל אגף שפע ומנהלי המחלקות שבהם התקיימה הביקורת: מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, מנהל מחלקת המשק, מנהל מחלקת תחזוקה ובניין ומנהלת מחלקת החשמל. התקבלו הערותיהם והתייחסותם לממצאי הדוח והביקורת קיימה איתם ישיבות עבודה, ובהתאם להערותיהם אלו תוקן הדוח.

4. המוקד לטיפול בפניות מוסדות החינוך

- 4.1 הפניות/ההודעות על מפגעים ותקלות מתקבלות ממוסדות החינוך ישירות במוקד הממוחשב שהוקם במחלקה. ההודעות הטלפוניות/פקס נקלטות ומוקלדות במערכת ה-C.R.M, שהותקנה במחלקה בשנת 2010 (עד אז נוהל רישום ידני של ההודעות). מרגע שהוקלטה ההודעה במערכת המחשב, היא נקלטת במקביל גם במאגר המידע של המוקד העירוני.
- 4.2 מנהלת המוקד מנתבת את הפנייה אל הגורם האחראי לטיפול בה או באופן ידני או באמצעות מערכת ה-C.R.M לאותן מחלקות שהמערכת מותקנת אצלן, כגון: תחזוקה ובניין, תברואה ומחלקת המשק. (במחלקת המשק המערכת הותקנה אבל טרם פועלת כסדרה).

תחזוקת מוסדות חינוך

כ- 19 סוגי אירועים שונים, ובכלל זה אירועי חשמל, כ- 43% מהאירועים, מטופלים ישירות באחריות מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, 20 סוגי אירועים המהווים כ- 44% מסך כול האירועים, מועברים באמצעות מערכת ה-C.R.M אל מחלקת תחזוקה ובניין, המטפלת באירועים, ובגמר הטיפול גם סוגרת אותם באופן עצמאי. 2 סוגי אירועים מטופלים באחריות מחלקת התברואה ו- 4 סוגי אירועים באחריות מחלקת המשק.

4.3 לדברי מנהל המחלקה לתחזוקה ובניין, בנוסף לכמות הגדולה של הפניות/האירועים המועברים אליו על ידי המוקד העירוני ומוקד תחזוקת מוסדות חינוך, מופנות אליו פניות רבות דרך לשכות נבחר הציבור והמנהלים הבכירים בעירייה לביצוע עבודות אחזקה שונות במוסדות חינוך, פניות שאינן נקלטות במערכת ה-C.R.M ולפיכך, העומס המוטל על כתפי המחלקה לתחזוקה ובניין גדול הרבה יותר.

הביקורת הסבה את תשומת לבו של מנהל המוקד העירוני לסוגייה זו, והוא הדריך את מזכירת המחלקה כיצד להכניס את כול הפניות הללו למערכת ה-C.R.M.

4.4 מאז הקמתה של המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך והפעלת מערכת רישום ההודעות הממוחשבת ה-C.R.M, ניתן לראות כי כמות האירועים שבהם מטפלת המחלקה עולה כול העת ומדי רבעון נקלטים במחלקה כ- 1500 הודעות על תקלות/מפגעים הדורשים את טיפולה של המחלקה. משמעות הדבר, כ- 6000 אירועים בשנה (ברבעון האחרון לשנת 2010 התקבלו 1568 הודעות, ברבעון הראשון לשנת 2011 התקבלו 1549 אירועים וברבעון השני לשנת 2011 התקבלו 1524 אירועים).

4.5 מבחינת אופן המעקב והבקרה אחר הטיפול באירועים מצאה הביקורת מספר נושאים המחייבים שיפור בדפוסי עבודת המחלקה, כדלקמן:

4.5.1 כ- 30% - 36% מכלל האירועים נסגרים ב-"חריגת זמן" שנקבעה ב-"אמנת השירות". ב - 4 החודשים הראשונים של שנת 2011 מתוך 1692 אירועים, 569 אירועים נסגרו בחריגה. מגמה דומה ניתן לראות ברבעון השני לשנת 2011, מתוך 1364 אירועים 501 אירועים נסגרו בחריגה. לוחות הזמנים שנקבעו ע"י מנהל אגף שפע/מנכ"ל העירייה כמדדי זמן מחייבים טיפול ומתן מענה להסדרת הפניות. מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומחלקת התברואה הינן המחלקות המובילות בכמות האירועים בחריגות מכול מחלקות העירייה.

לדברי מנהל המחלקה, לאירועים שמטופלים באופן ישיר על ידי מחלקתו יש לו שליטה ובקרה טובים עליהם, ומאידך, לאירועים שמועברים לטיפולן של מחלקות אחרות אין לו שליטה על אופן הטיפול ואופן סגירת האירועים, ובמיוחד לאירועים המטופלים באחריות מחלקת תחזוקה ובניין.

- 4.5.2 הביקורת מצאה כי לא מתנהל כול תהליך בקרה מסודר ברמת מנהל המחלקה, מנהלת המוקד או מי מעובדיו על אופן הטיפול באירועים מרגע שנקלטת ההודעה ועד גמר הטיפול בהם.
- הביקורת סבורה, שבהעדר בקרה ושליטה קבועים על האירועים, אין הצדקה לקיומו העצמאי של מוקד חשוב זה לקבלת פניות ממוסדות החינוך.
- 4.5.3 במערכת הממוחשבת, או בעת שמועברות ההודעות באופן ידני או אלחוטי, כול אחד מהגורמים אליהם מופנה האירוע מטפל באירוע באחריותו הישירה, ללא כול מעורבות ובקרה של המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך. התוצאה ניכרת לעין, הן בחריגות בזמן הטיפול והן באי שביעות רצון של הלקוחות מהשירות הניתן להם, כפי שיוצג בהמשך הדוח.
- 4.5.4 הביקורת מציינת כי למרות שמחלקת המשק כבר מחוברת למערכת ה-C.R.M, עדיין מועברות הפניות ונסגרות בנושאים שבתחום טיפולה באופן ידני, ובחלקן ישירות מול מוקד תחזוקת מוסדות חינוך.
- לדברי מנהל מחלקת המשק, קיימת תקלה טכנית שלא מצליחים להתגבר עליה, תקלה שמונעת ממנו לסגור את הפניות. הנושא נמצא בטיפול של מנהל המוקד העירוני ומנהל מחלקת המחשוב בעירייה. לדבריו, גם כשתתקן התקלה הוא מעדיף כי תקלות מזוג האוויר ימשיכו ויטופלו ישירות מול מוקד תחזוקת מוסדות חינוך והעובד האחראי מטעמו יקבל את הפניות ישירות. שאר הפניות שבאחריותו ייסגרו מול מוקד תחזוקת מוסדות חינוך/המוקד העירוני באמצעות מערכת ה-C.R.M.
- 4.5.5 הביקורת סבורה כי כול הפניות שבאחריות מחלקת המשק לטפל בהן, ובכלל זה תקלות מזוג אוויר, צריכות להיות מועברות למזכירות מחלקת המשק שתפנה אותן לגורמים המטפלים במחלקה ותדאג לסגור אותן בגמר הטיפול בהן הן מול מוקד תחזוקת מוסדות חינוך והן מול המוקד העירוני.
- 4.5.6 הביקורת מציינת כי מנהל המוקד העירוני מוציא מעת לעת דוחות רבעוניים/שנתיים, ולאחרונה על פי בקשת המנכ"ל החדש דוח שבועי, וזאת על מנת להציף ולחשוף את הנתונים והממצאים אודות נתוני הטיפול באירועים והחריגות בזמני הטיפול, אולם לא נראה כי מתקיים כול תהליך באגף שפע מול מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, ובעיקר מול המחלקה לתחזוקת בניין, המביא בעקבותיו לשיפור המצב, לייעול תהליכי הבקרה ולצמצום חריגות הזמן בטיפול באירועים.
- 4.5.7 הביקורת איתרה מספר נושאים, הגורמים לחריגות זמנים בחלקם הגדול של האירועים:

- 1) קבלנים או עובדי עירייה, המטפלים בפניות ובתיקון הליקויים, אינם מדווחים בזמן אמת, ומייד בגמר הסדרת הליקוי למוקד תחזוקת מוסדות חינוך באמצעות מכשיר המירס שברשותם. האירוע נסגר במוקד רק לאחר הגשת הדוח הכתוב המתבצע מספר ימים לאחר מכן, ולפיכך ברור שהדיווח המאוחר גורם לחריגה בזמן הטיפול.
 - 2) קבלנים אינם מדווחים מייד למוקד תחזוקת מוסדות חינוך בגמר התיקון, אלא רק בעת הגשת הדוח השבועי או החודשי או הגשת החשבונית. גם כאן ניתנה הוראה שקבלנים יעבירו דוח אלחוטי מייד בגמר התיקון וכגיבוי יעבירו דיווח חודשי או שבועי כתוב ומסודר.
 - 3) לאירועים שאינם מוגדרים דחופים המצריכים תקציב גדול וזמן ממושך להסדרתם, מתקבלת החלטה לבצעם בתקופת שיפוצי הקיץ. האירוע אינו נסגר בהחלטה זו ונשאר פתוח עד לביצועו חודשים ארוכים לאחר מכן.
 - 4) אירועים הקשורים ברכישות שונות המתבצעות דרך מחלקת המשק, זמן הטיפול בהם ארוך מאוד ודרוש לשנות את זמני "אמנת השירות" או לבדקם ביסודיות.
 - 5) חלק מהמנהלים לא מטפלים בנושא כחלק מאחריותם הניהולית הכוללת על המחלקה ומשאירים זאת לטיפולו של עובד מקצועי ממחלקתם המטפל באירועים וסגירתם.
 - 6) הביקורת מציינת כי מצאה אירועים רבים הנסגרים על ידי האחראים לתיקונם בדיווח שגרתי סתמי "האירוע טופל", מבלי לציין את מהות הטיפול שנעשה, וזאת בניגוד להנחיות מפורשות של מנהל המוקד העירוני ומנהל אגף שפע, ומבלי שניתן לדעת האם באמת האירוע טופל כהלכתו ומה נעשה בשטח בעת הסדרת האירוע.
 - 7) סוכם עם מנהל אגף שפע, סמנכ"ל תפעול ומנהל המוקד, שמבחינה טכנית לא יתאפשר לסגור אירועים להם ניתנת תשובה "האירוע טופל".
 - 8) הביקורת סיכמה עם מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומנהלת המוקד במחלקה סדרת פעולות שנועדו לשפר את רמת הדיווח במטרה לצמצם את חריגות הזמן באירועים המטופלים ולשפר את הדיווח אחר אופן הטיפול באירועים, ולדבריהם אכן התוצאות מורגשות בשיפור ניכר בכמות האירועים החריגים שפחתה. הביקורת מקווה לראות את התוצאות בדוחות הבאים של המוקד העירוני.
- 4.5.8 הביקורת סבורה, שעד שנושא חריגות הזמנים בטיפול באירועים לא יטופל ברמת מנכ"ל העירייה ומנהל אגף שפע, ותתקיים בקרה אחר הטיפול באירועים החריגים בכול מחלקות שפע "הבעייתיות" - תחזוקה ובניין ותחזוקת מוסדות חינוך, הנושא לא יבוא על תיקונו ולא יחול שינוי לטובה ממצאי דוחות המוקד העירוני.

4.5.9 הביקורת מציינת כי גם מנכ"ל העירייה החדש החל לטפל באופן יסודי בנושא חריגות הזמנים. מנהל המוקד מציג את הנושא בפורום בכיר של המנהלים בעירייה והנושא נבדק בדיונים אלו. כמו כן מתקיימות ישיבות בראשות מנהל אגף שפע עם מנהלי המחלקות "הבעייתיות", במטרה לבחון את הדרכים להסדרת האירועים למניעת חריגות. מנהל מחלקת תחזוקה ובניין נתבקש גם להורות את צוותי עבודתו להגיש דוח מפורט בכתב עם חתימת ידם על התיקון שהתבצע.

4.5.10 הביקורת מציינת בהקשר זה כי מדדי הזמן - "אמנת השירות" שקבעה העירייה בעבר טרם פורסמה לציבור התושבים או "הלקוחות"- מוסדות החינוך, מאחר שהעירייה טרם אימתה ואושרה את זמני התגובה מול היכולת הביצועית של המחלקות. גם נושא זה חייב ליצור דחיפה שתזרז את בדיקת הנושא לעומקו במחלקות העירייה השונות החורגות מזמני הטיפול באירועים.

4.5.11 הביקורת קיימה ישיבה עם מנהל אגף שפע על אופן הפעלת המוקד והצורך לתת מענה לחריגות הזמנים באירועים רבים במתן מענה להסדרתם. בפגישה עלו וסוכמו הנושאים הבאים:

(1) ייבדקו נושאים המטופלים כיום באחריות מחלקת תחזוקה ובניין ויועברו לאחריותה של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, זאת מאחר שמרביתם של האירועים בנושאים הללו הינם במוסדות חינוך. מדובר באירועי תיקון חלונות אלומיניום ותיקוני אינסטלציה.

(2) במחלקת תחזוקה ובניין ימונה מנהל עבודה בכיר שירכז את פעילותם של צוותי האחזקה. הוא יערוך את תכנית עבודתם, יפקח על ביצועם ויהיה אחראי על אמינות עבודתם.

(3) צוות אחזקה הנשלח למוסד חינוכי יעדכן את המנהלת לפני ביצוע התיקון ולאחריו והיא תוכל לבדוק את אופן הביצוע.

(4) במהלך החודשיים הקרובים ועד מחצית מרץ, ייבדקו מחדש מדדי זמן הטיפול באירועים הקשורים למוסדות חינוך.

(5) אירוע המתקבל במוקד ומועבר למחלקת תחזוקה ובניין ימשיך להיות בפיקוח ובקרה של המוקד. בתוך 24 שעות תעביר מזכירת מחלקת תחזוקה ובניין למוקד במערכת ה-C.R.M הודעה מתי יתבצע המענה לאירוע, וזאת במסגרת הזמן שנקבע במדדי השירות.

(6) מחלקת המשק תפעל כמו יתר המחלקות, תקבל את האירועים ותסגור אותם במערכת ה-C.R.M.

4.6 סקר שביעות רצון

- 4.6.1 המוקד העירוני מבצע בקרה מזדמנת מדי ערב על אירועים שדווחו כ- "סגורים" (כלומר טופלו) על מנת לקבל משוב מאזרחים או המוסדות שפנו בתלונות למוקד אודות אופן הטיפול ואיכות השירות שהתבצע באירוע להסדרתו כפי שדווח למוקד.
- 4.6.2 מסקר שביעות הרצון שביצע המוקד העירוני לגבי אירועים שדווחו כ- "סגורים", כלומר אירועים שטופלו והוסדרו על ידי המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך בתחילת שנת 2011, נבדקו 150 פניות (מדגם מייצג). מ- 23 פניות שדווחו כ-"סגורות", התקבלה תשובה של מוסדות החינוך על חוסר שביעות רצון, ועוד 9 פניות של תשובה מסוייגת אודות אופן הטיפול, מספר גבוה מאוד שצריך להאיר "נורות אדומות" לגבי אופן ורמת הטיפול באירועים שטופלו בשטח!
- 4.6.3 מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, שאליו הופנו נתוני בדיקת המוקד העירוני, בדק גם הוא את הנושא באמצעות מזכירת המחלקה, וקיבל אימות לחוסר שביעות רצון זה של הפונים. מרביתם של האירועים או כולם התייחסו לאירועים שטופלו ע"י מחלקת תחזוקה ובניין, והטענות שחזרו על עצמן ציינו חוסר שביעות רצון מרמת הטיפול המקצועית או אי מתן מענה כלל או מענה בלתי מקצועי להסדרת התקלה.
- 4.6.4 הביקורת מציינת כי תוצאות סקר שביעות הרצון הבלתי מחמיאות באשר לטיפול הבלתי מספק של מחלקת תחזוקה ובניין מתיישבות עם הדעות של מנהלים רבים, ובכללם המשק, תחזוקת מוסדות חינוך, מנהל אגף שפע, אודות חוסר שביעות רצון של מנהלי מוסדות החינוך אודות רמת הטיפול הבלתי מספקת ובלתי מקצועית בתקלות בבתי הספר.
- 4.6.5 הביקורת העלתה את הנושא בפני מנהל מחלקת תחזוקה ובניין וביקשה לקבל הסבר למצב המתואר. תשובותיו הבלתי מסודרות וחוסר בדיקה מסודרת שהוא ערך בנושא לא נתנו מענה לביקורת והעידו יותר מכול על העדר בקרה מסודרת הנערכת על ידו אחר אופן הטיפול באירועים.
- 4.6.6 מבדיקת שיטת העבודה הנהוגה במחלקה זו עולה כי צוותי העבודה מקבלים מדי בוקר רשימת משימות על פי האירועים המתקבלים ונשלחים לטפל באירועים או בתקלות המוטלים עליהם. (צוותי העבודה מקבלים מדי בוקר רשימת משימות ומסמנים "X" על המטלה שהוטלה עליהם לבצע באותו היום בטופס המשימות, מבלי לפרט מה ביצעו בפועל בשטח). לדברי מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, מנכ"ל העירייה הורה אותם לדרוש מכול ראש צוות דיווח בכתב עם פירוט מלא לגבי המשימות שאותן ביצעו במהלך היום. הביקורת סבורה כי מנהל המחלקה צריך להכין טופס דיווח מיוחד לנושא זה.

4.6.7 לדברי מנהל המחלקה לתחזוקה ובניין, הוא מקבל מדי יום פניות רבות בכול תחומי תחזוקת העיר ומוסדות העירייה והחינוך ואין לו זמן מספק או יכולת להתפנות ולקיים גם בקרה על צוותי העבודה אחר אופן הטיפול באירועים.

יתרה מכך, סדרי העדיפויות שהוא נותן לטיפול באירועים של מוסדות חינוך אינם עולים בקנה אחד מול כמות האירועים הרבה ולוח הזמנים המוגדר ב-"אמנת השירות". הנושא הועלה על ידו למנהל אגף שפע ומנכ"ל העירייה והוחלט לתגברו במנהל עבודה שינהל את צוותי העבודה הללו ויגביר את הפיקוח והבקרה עליהם.

4.6.8 בהתייחסות שניתנה על ידי מנהל המחלקה לתחזוקה ובניין לדוח הטיוטה שהועבר אליו מעלה מנהל המחלקה מספר סיבות אפשריות לחוסר שביעות רצון "הלקוחות":

1) דרישות לביצוע מטלות חדשות ולאזן דווקא מתחום התחזוקה השוטפת, משימות שנדרש תקציב מיוחד לבצען ולכן הוא מעדיף לטפל בהן במסגרת שיפוצי קיץ.

2) במקרים רבים כגון תחזוקת אינסטלציה ישנה וחלונות או קווי ביוב ישנים, נדרשים לביצוע התיקון או ההחלפה תקציבים גדולים וזמן רב לביצוע, והדבר אינו ניתן לפתרון מיידי.

3) חוסר תקציב מספק למתן מענה ראוי לתחזוקה ראוייה למכלול האירועים במוסדות החינוך והדבר גורם לעתים לדחיית הביצוע של תיקונים שונים לשיפוצי הקיץ.

4) מצד אחד תקציב האחזקה למוסדות חינוך מצטמצם מדי שנה, ומאידך, מחירי קניית החומרים בשוק הולכים וגדלים.

5) היקף הפניות הגדל והולך לכול האירועים אינו פרופורציונאלי להיקף כ"א והתקציב העומד לרשותו למתן מענה דחוף, מהיר ומקצועי, והדבר חייב להיבחן ביסודיות על ידי מנהל אגף שפע.

4.6.9 הביקורת מקווה כי עם כניסתו של המנכ"ל החדש והנחייתו להכנת דוח אירועים יומי של המוקד על האירועים "הפתוחים" ועל החריגות בזמנים בטיפול באירועים, ועצם העלאת הנושא בפורום הבכיר של המנהלים יביא לשיפור משמעותי של צמצום בחריגות הזמנים בעת הטיפול באירועים וכן את רמת שביעות הרצון.

4.6.10 כמו כן ראוי כי מנהל אגף שפע ומנכ"ל העירייה יבחנו ביסודיות את היקף המטלות בתחום האחזקה למבני ציבור, חינוך ואחזקה בעיר ומול זה את התקציב וכ"א שאותו מעמידה העירייה לביצוע המענה לפניות.

5. אחזקת מוסדות החינוך באמצעות המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך

- 4.1 המחלקת לתחזוקת מוסדות חינוך אחראית כאמור באופן ישיר לטיפול ומתן מענה למכלול גדול של פניות/אירועים, המתקבלים במוקד תחזוקת מוסדות חינוך. לאחר שלקח על עצמו מנהל המחלקה גם לטפל באירועי חשמל שוטפים, המחלקה מטפלת בכ- 44% מסוגי האירועים השונים.
- 4.2 המענה לפניות ו-"הכוח המקצועי המבצע" את הסדרת הליקויים הינם קבלנים חיצוניים, בחלקם קבלנים הקשורים עם העירייה במכרזי מסגרת, כגון קבלני שיפוצים, דלתות רב בריח, גינון ופיתוח חצרות וכול', אולם במקרים רבים אחרים אלו קבלנים שנעשתה איתם התקשרות תקופתית לאחר הליך הצעות מחיר שמנהל המחלקה ביצע. (הליך שעליו הביקורת מעירה הערות בהמשך הדוח). במסגרת זו ניתן למצוא קבלנים בתחום תיקון מקררי מים לשתיה, הדברות מזיקים, סינון ומילוי ארגזי חול בגני ילדים, תיקון מערכות כריזה וצלצולים וכול'.
- 4.3 חשוב לציין כי בשנת 2010 לא הייתה אחראית מחלקה זו למכלול הפעולות שהיו קשורות בעבודות שיפוצי הקיץ רחבות ההיקף שנעשו במוסדות החינוך. בקיץ 2011 הועברה מלוא האחריות לטיפול גם בנושא זה למחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך.
- 4.4 מבדיקת אופן ניהול הנושאים המקצועיים שבוצעו באחריות המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך בנושאי שיפוצים שונים במוסדות חינוך, עבודת פיתוח וגינון, הכנסת חול וסינונו בגני ילדים, תיקון ואחזקת דלתות רב בריח, הדברת מזיקים, אחזקת מערכת כריזה וצלצולים, אחזקת מתקני מים קרים "קולרים", תיקונים ואחזקת חשמל במוסדות חינוך, עלו הממצאים העיקריים הבאים, החוזרים על עצמם באופן זה או אחר:
- 4.4.1 לא מנוהל תיק קבלן לכול אחד מהקבלנים המועסקים שבו אמור מנהל המחלקה לרכז את כלל המסמכים המלווים את הפעילות מול הקבלן מתחילת תהליך ההתקשרות ועד לסיומו.
- 4.4.2 תיקי העבודות שבהם מרוכזים המסמכים אינם מנוהלים על פי הנחיות ונוהלי העירייה, ובחלק גדול מהם חסרים מסמכים חשובים שנועדו לתעד את התהליך ואופן ניהול הפעילויות מול הקבלנים, מראשית התהליך ועד לסופו.
- 4.4.3 אין כתבי כמויות מסודרים ואומדן כספי לכול עבודה ועבודה שעל בסיסם מוגשות הזמנת העבודה.
- 4.4.4 לא נמצאו צווי התחלות עבודה, תעודות גמר ואישור מסודר של קבלת עבודה לאחר סיוור באתרי העבודה.
- 4.4.5 החשבונות לתשלום מאושרות ע"י מנהל המחלקה ללא תאריכים.
- 4.4.6 בעבודות שהיקפן הכספי הינו מעל 30,000 ₪ לא נמצא הנספח לחוזה המסגרת כנדרש כשהוא מאושר על ידי גזבר וראש העירייה.

- 4.4.7 על חשבונות הקבלנים שהוגשו לא נמצאו כול הערות או תיקונים ומתקבל הרושם שהם מאושרים באופן אוטומטי ללא כול בדיקה אמיתית.
- 4.4.8 נמצאו לכול העבודות הזמנות עבודה מאושרות כנדרש, אולם בחלקן הגדול בלי כתב הכמויות כמפורט, שצריך להיות מצורף אליהם.
- 4.4.9 לחשבונות החדשים המועברים לאישור לתשלום למנהל המחלקה לא מצורפת רשימה מסודרת של הפעילויות שבוצעו במוסדות החינוך שבעבורן נדרש התשלום או ביצוע האחזקה שביצע הקבלן במוסדות השונים.
- 4.4.10 בהליך הצעות המחיר שביצע מנהל המחלקה לא נשמר תיעוד הפניות לקבלנים ועל איזה מפרט טכני ניתנו הצעות המחיר.
- 4.4.11 לא מתכנסת הוועדה לבחירת קבלנים באותם המקרים שנדרש הדבר (מעל 30 אש"ח).
- 4.4.12 אין הסכם התקשרות מסודר בעבודות שהיקפן הכספי דרש זאת או כתב התחייבות מסודר בין העירייה לקבלן מבצע העבודה, המפרט את לוח הזמנים, המטלות וההתחייבויות שעל הקבלן לבצע, מועדי התשלום לקבלן והתשלומים שסוכמו עם הקבלן לביצוע העבודות הטכניות השונות.
- 4.5 תיקוני חשמל במוסדות חינוך - תקלות חשמל מטופלות כיום באופן שוטף באחריות מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך באמצעות חשמלאי עובדי העירייה המופעל על ידו, ובמקרים מועטים על ידי קבלנים חיצוניים, קבלני מסגרת. הנושא מפורט בהרחבה בסעיף 7 שבדוח.
- לדברי מנהל המחלקה, הנושא פועל באופן מסודר, מהיר ויעיל תחת בקרה שלו ופיקוח מקצועי של החשמלאי עובד העירייה על עבודת הקבלנים במקרים שנדרש הדבר, כולל אישור חשבונות הקבלנים.
- 4.6 לסיכום, הביקורת סבורה כי כול פעילות המחלקה הקשורה בהפעלת קבלנים צריכה לעבור בדק בית יסודי לצורך ארגון ותיעוד מסודר של כול הליכי עבודתה מול הקבלנים, כנדרש בנוהלי העירייה. ניכר לעין שעדיין המחלקה בראשית דרכה המקצועית, ומנהל המחלקה עדיין לא מצוי בכול הליכי העבודה המתבקשים, וצריך להסדיר את הנושא בדחיפות.
- הביקורת נפגשה עם מנהל המחלקה והסבירה לו את הנדרש ממנו, וכול הכרוך בניהול הנושאים הנ"ל, ולדברי המנהל, בפעילות שניהלה המחלקה בשנת 2011, הטמיע את לקחי הביקורת ותיקי הקבלנים מנוהלים באופן מסודר והוא מרכז בהם את כול המסמכים המתבקשים.

5 עבודות אחזקה ושיפוצים במוסדות חינוך באמצעות מחלקת תחזוקה ובניין

- 5.1 המחלקה לתחזוקה ובניין אחראית ומטפלת בכ- 44% מהאירועים המגיעים למוקד המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך.

האירועים הנקלטים במערכת המחשוב שבמוקד מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, מועברים ישירות, דרך מערכת ה-C.R.M, למחלקת תחזוקה ובניין, ומנהל מחלקה זו מטפל בהסדרתם באמצעות צוות עובדי המחלקה או קבלני שירות הקשורים עם העירייה במכרזי מסגרת. המחלקה סוגרת גם את האירועים בגמר הטיפול בהם באופן ישיר.

5.2 בין שאר הפעילויות מטפל מנהל מחלקה זו גם באחזקה ותיקונים במוסדות חינוך בתחום הבינוי, צביעה, שיפוצים, נגרות, ריהוט, מסגרות, חלונות, דלתות, תיקוני אינסטלציה וכדומה.

מנהל המחלקה מכין באופן אישי מדי בוקר תכנית עבודה, רשימת מטלות לכול אחד מ-7 צוותי העבודה המקצועיים שהם עובדי עירייה, המופעלים על ידו לביצוע המשימות השונות. הביקורת סבורה כי חסר מנהל עבודה בכיר שינהל ויפקח על צוותי עבודה אלו, מאחר שמנהל המחלקה טרוד ועסוק במשימות רבות נוספות. ראוי לציין כי מחלקה זו מטפלת, בין השאר, גם בתיקוני אחזקה של כלל מוסדות העירייה, מוסדות ציבור, שטחים ציבוריים בעיר - כבישים ומדרכות, כך שעומס המטלות המוטל על כתפי מחלקה זו גדול ביותר. סדרי העדיפויות נקבעים על ידי מנהל מחלקה זו.

5.3 הביקורת מציינת כי לא קיימת בקרה של מנהל המחלקה על אופן הטיפול באירועים על ידי צוותי העבודה של המחלקה, והדבר מוצא את ביטויו בסקרי שביעות הרצון, שמספר גדול של תשובות של לקוחות מצביע על חוסר שביעות רצון מאופן הטיפול בהסדרת תקלות על ידי מחלקה זו והן בחריגות בלוח זמנים שנקבע ב-"אמנת השירות". לדברי מנהל המחלקה, בכמות הגדולה של האירועים שהוא מטפל ונותן להם מענה חוסר שביעות הרצון היא רק בחלק קטן של האירועים.

5.4 נמצאו אירועים רבים הנסגרים בחריגות זמנים הרבה מעבר לזמנים שהוגדרו ב-"אמנת השירות", והנושא חייב להיבדק ביסודיות. גם מנהל המחלקה סבור כי יש לבדוק את אמנת השירות ביחד עם מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ולהתאימה לתקציב ולהיקף כ"א העומד לרשותו. לדבריו, חריגות הזמנים נובעות בין השאר מביקושו לקבל את הציוד והחומרים שלהם הוא נזקק לתיקון הליקויים.

5.5 הביקורת סבורה כי ראוי וצריך לבחון באופן יסודי את מכלול הנושאים המטופלים על ידי מחלקה זו בתחום מוסדות החינוך ולהעבירם לאחריות טיפולו של מנהל מחלקת מוסדות חינוך, שיהיה אחראי ישירות לביצועם באמצעות קבלני אחזקה חיצוניים, או שאותם הנושאים שמרבית העיסוק בהם נוגע למוסדות חינוך יועברו למחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, כגון: תיקוני אינסטלציה, עבודות אלומיניום וכולי.

- 5.6 הפעלת קבלנים על ידי המחלקה - במהלך השנה מבצע מנהל המחלקה את עיקר ומרבית העבודות באמצעות צוותי העבודה הקבועים של המחלקה, כשהוא נעזר רק לעתים רחוקות בקבלני שירות (קבלן אינסטלציה, קבלן לתיקוני ריצוף, ביצוע עבודות צביעה, עבודות איטום גגות).
- מאידך, בתקופת שיפוצי הקיץ, בעת שמבוצעות במוסדות החינוך עבודות הנדסיות רחבות היקף, חלקן של העבודות בבתי הספר מועברות לאחריותו של מנהל המחלקה, עבודות שעליהן הינו אחראי מההיבט הניהולי, המקצועי והביצועי הכולל.
- 5.7 הביקורת ערכה בדיקה ב- 9 עבודות הנדסיות שונות שבוצעו במוסדות חינוך בקיץ 2010, באחריות ניהולית מדגמית של המחלקה, וזאת באמצעות בדיקת תיקי עבודות אלו, חלקם הוכן לביקורת על פי דרישתה, וחלקם נבדק באופן פתאומי. הביקורת מציינת לטובה את הימצאותם של מרבית המסמכים הנדרשים להימצא וניכר לעין ניסיונה הרב של מחלקה זו בביצוע פעילויות אלו ואת הארגון והסדר הטוב שבה מנוהלת תיקיית העבודות במשרדי המחלקה.
- 5.8 הביקורת מצביעה על הצורך להסדיר מספר מועט של נושאים:
- א. לא נמצאו בתיקים תרשימים או תכניות הנדסיות שעל בסיסן בוצעו כתבי הכמויות.
 - ב. היתר עבודה הניתן באמצעות מחלקת תאום ובקרה הנדסי לא היה בנמצא, ולא הוצא לכול אותן העבודות שנדרש הדבר. (בעבודות לגובה או עבודות בתחום התשתיות). הביקורת מציינת זאת לחומרה.
 - ג. בסיורי קבלת עבודה תעודות גמר - יש לשתף את מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, שיהיה שותף מלא ויאשר את קבלת העבודות שהסתיימו מאחר שבסופו של דבר הוא האחראי לעבודות אלו (מנהל מחלקת תחזוקה ובניין הוא קבלן המשנה שלו). מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך מסכים, חושב וסבור שכך צריך לנהוג. הביקורת סבורה כי יש לשתף גם את מנהל בית הספר בסיור הקבלה.
 - ד. העסקת מפקח חיצוני - ראה הערות הביקורת בפרק המתייחס לכך.
 - ה. אישור חשבונות - מנהל המחלקה מאשר את החשבונות לאחר אישור המפקח החיצוני. הביקורת העירה על כך שהמפקח מאשר חשבונות ללא כול הערות או תיקונים לחשבונות, ולמרות זאת מנהל המחלקה מאשר אותם גם הוא ללא כול הערות.
 - ו. ראוי לציין כי באותן עבודות שפיקח עליהן, סגן מנהל המחלקה בדק את החשבונות. נמצא כי נערכה בדיקה יסודית והחשבונות הסופיים נבדקו ביסודיות ותוקנו.

- ז. לדברי מנהל המחלקה, אישור החשבונות נעשה על ידי המפקח הבודק באופן יסודי את החשבונות ומתקן אותם כמתבקש ורק לאחר מכן מוגש החשבון בשנית כשהוא מתוקן עם חתימת הקבלן (ולפיכך אין עליו כבר הערות). חתימת מנהל המחלקה אינה נעשית באופן אוטומאטי, אלא רק לאחר שבדק עם המפקח כיצד אושרו החשבונות.
- ח. לאור דבריו אלו של מנהל המחלקה, הביקורת דורשת כי גם חשבונות הטיוטה שאותם בדק ותיקן המפקח יימצאו בתיק הקבלן לצורכי פיקוח וביקורת ולא רק החשבונות "המתוקנים" הנקיים מהערות.
- 5.9 מנהל המחלקה סבור כי היערכות לקראת ביצוע שיפוצי הקיץ נעשית מאוחר מדי ובסמיכות ליציאה לחופש הגדול וצריך לרכז ולהכין את כלל הדרישות ולתכנן את ביצוען חודשים ספורים לפני כן ולהטיל את הביצוע רק על מחלקות שמצויות ומתמצאות בתחום זה של העבודה.

6 עבודות הנדסיות שבוצעו במוסדות החינוך במסגרת שיפוצי קיץ באחריות

מחלקת המשק

- 6.1 בכול שנה בעת תקופת חופשת הקיץ מתבצעים במוסדות החינוך עבודות הנדסיות רחבות היקף או עבודות אחזקה ושיפוצים שנדרשו, חלקם במהלך השנה, ונדחו לתקופת הקיץ. העבודות מבוצעות במסגרת תקציבי תב"ר שמתקצבים באמצעות משרד החינוך ומפעל הפייס.
- 6.2 בקיץ 2010, למרות שמחלקת תחזוקת מוסדות חינוך כבר החלה לפעול, התבקש מנהל מחלקת המשק להמשיך ולנהל את "פרויקט" שיפוצי הקיץ במוסדות החינוך, וזאת בשל עומס הפעילות הגדול על מחלקות העירייה האחרות שהיו עסוקות בין השאר גם בביאנלה הבינלאומית שהתקיימה בבת ים באותה עת.
- 6.3 מרביתן של עבודות שיפוצי הקיץ בוצעו באחריותו וניהולו הישיר של מנהל מחלקת המשק, בסיוע של מפקח בנייה חיצוני שעמו נחתם הסכם, כשפלא עבודות גדול נוסף נמסר לאחריותו וניהולו של מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, כמפורט בדוח בפרק ה'. העבודות בוצעו במקביל בעשרות מוסדות חינוך וגני ילדים, כשלצורך כך הופעלו למעשה כול קבלני המסגרת שעמדו לרשות עיריית בת ים.
- ראוי לציין כי פעילות זו של מנהל מחלקת המשק הייתה בנוסף לכול פעולותיה ומשימותיה השוטפות בהן עוסקת המחלקה דרך קבע.
- 6.4 ההיערכות לקראת ביצוע עבודות אלו התחילה במהלך החודשים פברואר - מרץ, שבמהלכם התקיימו סיורים וסקרים מקדימים, תכנון מסודר והכנת כתב כמויות בכול מוסדות החינוך, ובסדרה של ישיבות עם סמנכ"ל קהילה, מנהל אגף שפע ומנכ"ל העירייה. בסיכומן של ישיבות אלו סוכמו העבודות ההנדסיות שתבוצענה במוסדות החינוך, וזאת במתואם לסל התקציב שהעירייה העמידה לפעילות זו, הן ממקורות חוץ (פייס, משרד החינוך) והן ממקורותיה.

- 6.5 במקביל לעבודות הנדסיות אלו, ביצעה מנהלת מחלקת החשמל עבודות במוסדות החינוך בתחום הבטיחות, תיקונים ואחזקה של ליקויי חשמל, זאת באמצעות העסקת 3 קבלני המסגרת שעמדו לרשותה, בהיקף כספי של 350 אש"ח. (מתוך תקציבי התב"ר שבסעיף 6.2).
- 6.6 לפעילות זו של שיפוצי הקיץ תוקצבו מספר תקציבים:
- תב"ר 3672/810 סה"כ 2,462 אש"ח (1,922 אש"ח ממשרד החינוך ו- 500 אש"ח עירייה).
- תב"ר 3763/810 סה"כ 1,952 אש"ח ממקורות מפעל הפייס.
- תב"ר 3726/810 סה"כ 650 אש"ח הנגשת נכים - ממקורות מפעל הפייס.
- 6.7 בעבודות אלו הועסקו מספר קבלנים גדול במגוון תחומי הפעילות המקצועיים. העבודות נמסרו לקבלנים על פי מספר מדדים:
(1) יכולתם של הקבלנים להעמיד מספר צוותי עבודה ולעבוד במקביל על מספר פרויקטים.
(2) שביעות הרצון של העירייה מהעסקתם של קבלנים אלו בעבר עם העירייה.
(3) נכונותם של הקבלנים לבצע את העבודות שהוצעו להם לביצוע.
(4) אחוזי ההנחה שנתנו הקבלנים בעת זכייתם במכרז (נושא זה כמעט ולא בא לידי ביטוי, מאחר שהיקף העבודות ההנדסיות שנדרשו לביצוע היה גדול מאוד בו זמנית ובלוח זמנים קצר של תקופת הקיץ, לפיכך כול קבלן שהיה מסוגל להעמיד צוות עבודה והיה מוכן לבצע את העבודות שותף וקיבל חלק מפלח העבודות שעמדו לביצוע).
- (5) ראה התייחסות מפורטת של הביקורת בנפרד בדוח זה על אופן העסקת קבלני מסגרת.
- 6.8 הביקורת בדקה במחלקת המשק 6 תיקי עבודות הנדסיות שונות שבוצעו במהלך קיץ 2010, באחריות מנהל מחלקת המשק, בבתי"ס: נחשונים, גורדון, ראשונים, יד מרדכי, סוקולוב והרצל, עבודות הנדסיות בהיקף של כ- 1,000 אש"ח, ולהלן ממצאיה:
- 6.8.1 מחלקת המשק הינה ביסודה מחלקה מסודרת, עתירת ניסיון ניהולי ומנוהלת באופן מסודר, והדבר מצא את ביטויו באופן עקרוני גם ביציאה מסודרת לעבודה לאחר תכנון מראש, כתבי כמויות והזמנת עבודה מאושרת בניהול עבודות הנדסיות אלו שבוצעו. יחד עם זאת, נמצאו ליקויים וחוסר תיעוד תקין ומספק של מסמכים כנדרש, והדבר נובע, לדעת הביקורת, מחוסר ניסיונו של מנהל המחלקה בסוג זה של ניהול עבודות הנדסיות.
- 6.8.2 הביקורת סבורה כי לכול מוסד חינוכי יש צורך לנהל תיק עבודות הנדסיות נפרד, שבו מרוכזות העבודות ההנדסיות השונות שבוצעו בבית הספר.

תחזוקת מוסדות חינוך

בכדי שניתן יהיה באופן נוח ומסודר לתעד את כול המסמכים המלווים את הפעולות ההנדסיות המתבצעות, מראשיתן ועד סופן באותו מוסד חינוכי ועל פי העבודות השונות שבוצעו.

6.8.3 לא נמצאו תכניות הנדסיות או תרשימי העבודות שבוצעו, ולפיכך מתקשה הביקורת להבין כיצד בוצעו כתבי הכמויות על ידי המפקח החיצוני שהכינם. (אם היו מדוע הם אינם נמצאים בתיקים?).

6.8.4 היתרי בנייה - לא נמצאו בכול תיקי העבודות. לדברי מנהל מחלקת המשק, בכול עבודה הנדסית שבה נדרש היתר בנייה הוגשו התכניות והבקשות להיתר והן אושרו כנדרש ברשות הרישוי - יש לצרף עותק מההיתר שהוצא.

6.8.5 נספח לחוזה המסגרת- בעבודות הנדסיות מעל 30,000 ₪ לא נמצאו בתיקים הנספחים לחוזה המסגרת המהווים את ההסכם שנחתם בין העירייה לקבלנים לביצוע העבודות. הסתבר כי מנהל המחלקה נהג להכין ולהחתים כנדרש את נספחי מסגרת אלו, אולם לא שמר עותק מסודר מהם אצלו בתיקי העבודות. אלו נשמרו אצל חשבת החטיבה והוא נתבקש להשלימם בתיקי העבודות, ואכן כך נעשה.

6.8.6 צווי התחלת עבודה לא הוצאו ולא נמצאו באף אחד מהתיקים, ומנהל מחלקת המשק לא היה מודע בצורך להוציאם לקבלנים.

6.8.7 לא נמצאו פרוטוקולים של מסירה/קבלת עבודות על ידי הקבלנים בגמר ביצוע העבודות, כולל ביצוע סיור בהשתתפות כול הנוגעים בדבר, כולל מנהל המוסד החינוכי.

6.8.8 לא נמצאו יומני פיקוח של המפקח החיצוני שהיה אחראי לכך מטעם המחלקה. באותם התיקים שנמצאו בהם פרוטוקולים של ליקויים בעבודות, לא נמצא כול טופס המעיד על הסדרתם של הליקויים וקבלת העבודה באופן מסודר ותיקין.

6.8.9 הזמנות עבודה וכתבי כמויות - נמצאו בכול התיקים.

6.8.10 חשבונות סופיים - הביקורת מציינת כי באף חשבון סופי שהוגש ואושר לתשלום לא נמצאו הערות או תיקונים של המפקח על הבנייה או מנהל המחלקה. לדברי מנהל המחלקה, החשבונות אושרו רק לאחר שהעבודה נמסרה ונערך סיור מסודר לקבלתה. החשבון שהוגש משקף את הסכמת הקבלן לביצוע העבודה על בסיס כתב הכמויות שהוצג לו ואושר על ידו והשינויים שבוצעו במהלך העבודה נבלעו בסך הכול החשבון שסוכם עליו.

6.8.11 הביקורת מציינת כי מאחר שמנהל מחלקת המשק אינו פועל כיום יותר בסוג זה של פעילויות, ראוי כי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, שקיבל את האחריות לנושא, יפעל ויסדיר את כול הליקויים הללו בפעילויות שהינו מבצע כיום.

7 טיפול באירועים/תקלות חשמל וביצוע עבודות באמצעות קבלנים

- 7.1 תקלות שוטפות במוסדות החינוך בתחום החשמל טופלו בעבר באחריותה של מנהלת מחלקת החשמל. כתוצאה מחוסר שביעות רצונו של מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות החינוך מהמענה שקיבל ממנהלת מחלקת החשמל, הוא החליט לקחת על עצמו ועל אחריותו ולטפל גם בתקלות ואירועי החשמל השונים, וזאת באמצעות החשמלאי עובד העירייה, ובאותם המקרים שהיקף התקלות הינו גדול או החשמלאי עובד העירייה עסוק במשימות אחרות הוא מפעיל את אחד מ- 3 קבלני החשמל הקשורים עם העירייה במסגרת מכרז המסגרת.
- 7.2 לדברי מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך הוא קיבל את הגיבוי והתמיכה של מנהל מחלקת המשק ומנהל אגף שפע למהלך זה. (הביקורת מאשרת זאת לאחר בדיקה שעשתה עם מנהל אגף שפע) ואין כול מניע מקצועי לשלוט ולנהל גם פעילות מקצועית זו. לדבריו, רבות מהתקלות הינן פשוטות, כך שאין נדרשת לכך מקצוענות יתרה בחשמל, ובעבודות המורכבות יותר הוא שולח את החשמלאי עובד העירייה שיבדוק ויאשר את העבודות.
- 7.3 מאידך, טיפול בתקלות בטיחות חשמל או עבודות חשמל רחבות היקף הנעשות בתקופת שיפוצי הקיץ נשארו בתחום אחריותה של מנהלת מחלקת החשמל, ולפיכך נושא זה נבדק על ידי הביקורת ויוצג בנפרד - ראה פרק ה'.
- 7.4 ראוי וחשוב לציין כי החשמלאי עובד העירייה, מבצע, לדעת מנהליו, עבודה מקצועית טובה ומטפל במהירות במרבית תקלות החשמל השוטפות הן במוסדות החינוך והן במוסדות העירייה, כשהיקף תקלות החשמל הוא גדול מאוד ומגיע מדי חודש לכ- 70 תקלות חשמל במוסדות חינוך ועוד כ- 20 במוסדות ציבור. (תיקון התקלות במוסדות ציבור נשאר באחריותה של מנהלת מחלקת החשמל).
- ב- 4 החודשים הראשונים של 2011 הגיעו למוקד תחזוקת מוסדות חינוך כ- 290 פניות על תקלות בחשמל.
- 7.5 מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך רוכש את החומרים הנדרשים לביצוע עבודות אחזקת החשמל עבור החשמלאי עובד העירייה, או הפעלת קבלני חשמל לביצוע עבודות ואחזקה שוטפת מתוך תקציב האחזקה שעומד לרשותו לתחזוקת מוסדות חינוך. (קבלני החשמל המועסקים מספקים חומרים שהם מביאים איתם).
- 7.6 הביקורת בדקה את העבודות שביצעו קבלני החשמל במסגרת האחזקה השנתית השוטפת באחריות מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומצאה כי אין מנוהלת תיקייה מסודרת לתיעוד כול המסמכים המתבקשים, ולמעשה, מרבית המסמכים כמעט ולא נמצאו. מנהל המחלקה מסביר זאת כתקופת המעבר של הטיפול בנושא מחלקת החשמל לתחום אחריותו, וברגע שהוא יקבל אחיות מלאה לנושא, תנוהל תיקייה מסודרת כמו לכול הקבלנים האחרים.

- 7.7 הנושא החשוב שעולה מתוך בדיקת הנושא מצביע על האפשרות של חוסר סמכותו המקצועית של מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך לאשר ולבדוק את העבודות המקצועיות שמתבצעות על ידי קבלני החשמל. הנושא נידון על ידי הביקורת עם מנהל אגף שפע וסוכס כי בכול עת של העסקת קבלנים תיבדק העבודה על ידי החשמלאי עובד העירייה, שיאשר גם את החשבונות, ואילו בתקופת שיפוצי הקיץ, מועסק מפקח חיצוני שמפקח על העבודות ומאשרן.
- 7.8 לצורך ביצוע העבודות במסגרת שיפוצי הקיץ בתחום האחזקה ובטיחות החשמל שהוחלט לבצען במוסדות, במתואם עם מנהל מחלקת המשק ומנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, שכרה מנהלת מחלקת החשמל את שירותיו של יועץ חשמל לצורכי תכנון, הכנת כתבי כמויות, פיקוח על העבודה ואישורה ואישור החשבונות.
- 7.9 הביקורת בדקה את העבודות שבוצעו כאמור בתקופת חופשת הקיץ 2010 באחריות מנהלת מחלקת החשמל. זו מסרה עבודות לקבלנים חיצוניים בתקציב כולל של 318 אש"ח. העבודות בוצעו על ידי 3 קבלני השמל הקשורים עם העירייה במסגרת מכרזי המסגרת. העבודות חולקו פחות או יותר באופן שווה, כ- 80 אש"ח בממוצע לקבלן.
- 7.10 מבדיקת "תיקי העבודות" שביקשה הביקורת לקבל ולבדוק במחלקת החשמל נמצאו הממצאים הבאים:
- 7.10.1 מנהלת מחלקת החשמל עובדת לבדה ללא כול שירותי מזכירות, לפיכך אין מנוהלים במשרדה "תיקי עבודות" מסודרים לעבודות המבוצעות על ידה, כפי שנדרש בנוהלי העירייה. מנהלת המחלקה טוענת כי אין לה זמן מספק לעסוק גם בעבודות משרדיות!
- 7.10.2 לאור דרישת הביקורת ממנהלת המחלקה להציג בפניה את המסמכים השונים, הקשורים בעבודות שהיא בדקה, ולאחר חיפוש וארגון מחדש, מצאה מנהלת המחלקה את מרבית המסמכים שנדרשו, דבר המצביע על כך שבפועל ביצעה המנהלת את ההליכים המתבקשים.
- 7.10.3 הביקורת המליצה למנהלת המחלקה להפעיל את עובד המחלקה העובד אצלה י. א. ומטפל בתקלות בתאורת רחובות לבצע גם עבודות משרדיות וריכוז המסמכים בתיקי העבודות. גם נושא זה הועלה על ידי הביקורת למנהל אגף שפע, שנתן את ברכתו לכך.
- 7.10.4 מנהלת מחלקת החשמל מתקוממת על כך שמנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך מתפעל ישירות את הקבלנים לעבודות חשמל שלא דרכה בתחום מקצועי שאין לו ידע ואין לו סמכות מקצועית לעסוק בכך!

- 7.10.5 המנהלת נתבקשה לתת דעתה ולטפל בהסדרת הליקויים הבאים :
- 1) נספח לחוזה מסגרת - נמצאו בתיקים. הביקורת הזכירה למנהלת המחלקה כי חובה להכינו לכול עבודה מעל 30 אש"ח ולהחתים את הגזבר וראש העירייה.
 - 2) צו התחלת עבודה - מנהלת המחלקה אינה מוציאה צו התחלת עבודה לקבלנים העובדים. יש להוציאו לקבלנים לפני תחילת העבודות.
 - 3) לצרף דוחות יומני פיקוח של המפקחים בתחום החשמל שאותם היא מעסיקה.
 - 4) יש לציין תאריכים בעת אישור החשבונות על ידי המפקחים לאחר חתימתה ואישורה את החשבונות.
 - 5) בעת העסקת יועצים חיצוניים בתחום החשמל, להחתימם על חוזה/כתב התחייבות, שבו יפורטו רשימת המטלות הדרושות ממנו לביצוע במהלך העסקתו כיועץ, ובכלל זה הדוחות שעליו להגיש, מועדי התשלום ושכר הטרחה גם במקרים שעלות העסקתם נמוך מ- 30 אש"ח.
 - 6) לקיים מכרז הדומה למכרז מסגרת להעסקת יועצי בטיחות בתחום החשמל.
- 7.10.6 בדיקת חשבונות - בכול המקרים שמנהלת מחלקת החשמל בדקה את החשבונות נראה כי נעשית עבודה מקצועית, יסודית ושיטתית בבדיקה של כול אחד מסעיפי החשבונות המוגשים על ידי הקבלן, תוך תיקון סעיפים רבים שעליהם הגיש הקבלן חשבון שלא היה נראה למנהלת המחלקה.
- 7.10.7 אירועים בתחום תקלות חשמל, תקלות תאורה בעיר - מנהלת המחלקה עוסקת בנושא זה באופן לא רצוף וללא מעקב שוטף. לאחר שתקלות חשמל במוסדות חינוך הוסרו מאחריותה, פלח האירועים שבתחום תקלות חשמל במוסדות ציבור ותקלות תאורה בעיר מטופל על ידי עובד המחלקה הממונה על הנושא.
- ראוי כי מנהלת המחלקה תבצע בקרה ופיקוח יסודי גם על אופן הטיפול בנושא זה, כולל אירועים שנכנסים לחריגת זמנים. למנהל המוקד העירוני טענות כנגד מנהלת המחלקה בגין אי מעורבותה בנושא זה.

8 טיפול בתקלות/אירועי מיזוג אוויר

- 8.1 מחלקת המשק אחראית ונותנת את המענה לטיפול בתקלות מזגנים או התקנות של מזגנים חדשים במוסדות חינוך ובכול מוסדות הציבור/משרדי העירייה. בעבר טופל הנושא באופן לקוי באחריותה של מחלקת החשמל ובשנת 2004 הועברה האחריות לטיפול בנושא למנהל מחלקת המשק על מנת להסדירו.
- 8.2 הטיפול והמענה המקצועי השוטף ל- 3200 המזגנים המותקנים במוסדות החינוך ומשרדי העירייה ניתנים באמצעות עובד עירייה (המועסק בשעות נוספות), ובעיקר על ידי קבלן חיצוני שזכה במכרז מסגרת של העירייה.
- 8.3 מנהל מחלקת המשק שינה את צורת ההתקשרות עם הקבלן החיצוני משיטה "פאושלית" לפיו שולם לקבלן תשלום חודשי קבוע לאחזקה שוטפת ללא קשר להיקף וטיב העבודה, לשיטה של תשלום עבור תיקון בפועל על פי מחירון מוסכם, מהלך שהביא לשיפור משמעותי ביעילות ובאיכות השירות ובחסכון כספי ניכר.
- 8.4 להתקנת מזגנים חדשים פרסמה העירייה בעבר מכרז פומבי, אולם לא התקבלו הצעות מקבלנים, ולפיכך קיים מנהל המחלקה הליך של הצעות מחיר בין מסגרים, ובחר בחברה חיצונית המועסקת על ידו בהתקנת מזגנים.
- 8.5 בממוצע מתקבלות מדי יום הודעות על כ- 3 תקלות בנושאי המזגנים. (בשנת 2010 התקבלו 685 הודעות על תקלות במזגנים ובשנת 2011 עד סוף חודש נובמבר 810 פניות על תקלות המזגנים). לרשות מנהל מחלקת המשק תקציב של 390 אש"ח לאחזקת כלל המזגנים בעירייה, ובכלל זה למזגן המרכזי בבניין העירייה.
- 8.6 הביקורת מתרשמת כי מתכונת זו של הפעלת מערכת האחזקה למזגנים למוסדות העירייה ומוסדות חינוך הוכיחה את עצמה ונותנת מענה מקצועי טוב ויעיל לנושא. נושא תחזוקת המזגנים בעירייה, שבעבר עמד על סדר היום ללא מענה מקצועי ראוי, מטופל כיום באופן מהיר, מקצועי ומסודר, ויחסית בתקציב אחזקה נמוך בהשוואה להוצאות העירייה בנושא זה בעבר.
- לדברי מנהלת מחלקת המשק, ועל פי הנתונים הכספיים, כיום מוציאה העירייה בממוצע כ- 1/3 בלבד מעלות האחזקה למזגן ביחס למה ששילמה העירייה בעבר.
- 8.7 הטיפול באירועים/תקלות מתבצע באופן מסודר. הביקורת העירה על כך כי יש צורך להקפיד לסגור את האירועים מייד בגמר הטיפול בהם באמצעות דיווח במכשיר המירס הן על ידי העובד והן על ידי הקבלן, בכדי לא להיקלע לחריגות בזמני הטיפול ולדרוש זאת גם מהקבלן החיצוני.
- 8.8 הביקורת מציינת כי הפניות/האירועים בנושא המזגנים מועברים ישירות לטיפולו של העובד המטפל בנושא, ולא באמצעות מנהל המשק במערכת ה-C.R. M, ותחת שליטתו ובקרת מנהל המחלקה.

לדברי מנהל מחלקת המשק, על פי תפיסתו הניהולית הוא נותן אמון מלא בעובד האחראי לנושא התחזוקה ואין הוא צריך להיות מעורב בכול תקלה ותקלה, אלא רק במקרים שהעובד נתקל בבעיה שאינו מתגבר עליה ואז הוא מעדכן אותו. הפגישות ביניהם הינן יומיומיות והוא מעודכן באופן שוטף בכול התקלות והאירועים, וכן באותם המקרים הבודדים של חריגות בזמני הטיפול במזגנים.

8.9 למרות שמחלקת המשק מחוברת למערכת ה-C.R.M, הפניות טרם מטופלות על ידה במערכת זו, ועובד העירייה המקבל את האירועים באופן ידני גם סוגר אותם ישירות מול מוקד תחזוקת מוסדות חינוך ולא במערכת ה-C.R.M שבמחלקת המשק. מנהל המוקד העירוני הבטיח להיכנס לנושא ולעשות בו סדר, וזאת בכדי שההודעות על תקלות יועברו ממוקד מוסדות חינוך ב-C.R.M למזכירת מחלקת המשק והיא זו שתטפל בסגירתם כמו במחלקת תחזוקה ובניין או התברואה.

8.10 העסקת הקבלן החיצוני נעשית באופן תקין. לדברי מנהל מחלקת המשק, הקבלן מספק לעירייה את השירות המבוקש הנדרש בכול עת שנדרש הדבר. הביקורת העירה למנהל מחלקת המשק לדרוש מהקבלן שלחשבונות התשלום החודשיים יצרף את כול הפניות/האירועים שהועברו לטיפולו במהלך החודש, וכן אישור של מנהל המוסד החינוכי או עובד העירייה הנלווה אליו לכך שהתקלות הוסדרו.

8.11 נושא התקנת מזגנים חדשים נבדק על ידי הביקורת. נמצא כי מתבצע הליך תקין ובהתאם למחירון שסוכם עליו.

8.12 הביקורת מציינת כי במסגרת היציאה למכרז המסגרת החדש של העירייה, האמור להתפרסם בינואר 2012, יפורסם גם המכרז לבחירת קבלנים לאחזקת מזגנים והתקנת מזגנים חדשים.

9 הפיקוח על עבודות הנדסיות

9.1 הפיקוח והבקרה על ביצוען של העבודות ההנדסיות השונות שבוצעו במוסדות החינוך באמצעות קבלנים חיצוניים הינה, לדעת הביקורת, דבר הכרחי שנדרש לבצעו, הן במקורות כ"א המקצועי העצמי המצומצם של היחידות המבצעות, או באמצעות שכירת שירותים מקצועיים מגורמי חוץ.

9.2 3 המחלקות העסיקו מפקח חיצוני על העבודות ההנדסיות שבוצעו באחריותן: מחלקת המשק, מחלקת תחזוקה ובניין, ומחלקת החשמל, וכיום גם מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך מעסיקה אותם. עיקרן של עבודות הפיקוח בוצעו בתקופת שיפוצי הקיץ, תקופה שבה פעלו קבלנים רבים בביצוע עבודות הנדסיות ברבים ממוסדות החינוך.

- 9.3 המפקחים החיצוניים ששירותיהם נשכרו על ידי מנהלי מחלקות אלו ביצעו מכלול של תפקידים, תכנון והכנת כתבי כמויות, הכנת אומדנים כספיים לעבודה, פיקוח על העבודה בעת ביצועה, אישור העבודה בהיבט המקצועי וקבלתה לאחר בדיקה, מדידת הכמויות שבוצעו ואישור החשבונות לתשלום. בכול עת נדרשו המפקחים למלא יומני עבודה/יומני פיקוח.
- 9.4 ב-2 המחלקות: מחלקת המשק ומחלקת תחזוקה ובניין, הועסקו 2 המפקחים במתן שירותי יעוץ ופיקוח על 35 עבודות הנדסיות, שעלותן הכספית הסתכמה ב-2,760 אש"ח. עלות העסקת המפקחים הגיעה לכדי 149.2 אש"ח, המהווים 5.4% מעלות העבודה.
- לדברי המנהלים, התוספת שקיבלו המפקחים, הדבר נבע מכך שהם הועסקו והשתתפו גם בסיורים מוקדמים במוסדות החינוך, בתכנון והכנת כתבי כמויות והאומדן הכספי, ובכול מקרה עלויות התשלום עבור ביצוע הפיקוח לא עברו 3% מעלות העבודה.
- 9.5 מחלקת החשמל העסיקה פקח אחד לפיקוח על עבודות החשמל שבוצעו בתקופת שיפוצי הקיץ, כשעלות העסקתו הגיעה ל-28,963 ש"ח, המהווים 11.4% מתוך כלל עלות עבודות החשמל שבוצעו בשיפוצי קיץ 2010, שהיקפן הכספי הגיע לכדי 253.7 אש"ח.
- לטענת מנהלת מחלקת החשמל, היועץ קיבל את שכרו על פי שעות העבודה שסוכמו איתו ועל פי התעריף שנקבע עמו, שהוא תעריף משרד הביטחון בהנחה של 30% שהיה מקובל בעירייה, כשהוא נדרש היה לבצע גם עבודות תכנון והכנת כתבי כמויות בנוסף לעבודת הפיקוח שביצע על עבודת הקבלנים בבתי הספר.
- 9.6 הביקורת מצאה כי 3 מפקחים חיצוניים נבחרו והועסקו בפעילות זו ללא קיום הליך מכרז/הצעת מחיר. חוק המכרזים מאפשר העסקת מפקחים ללא קיום מכרז. יחד עם זאת, הביקורת סבורה כי מאחר שמדובר בעבודה מקצועית שאין נדרשת לה מומחיות ייחודית ומיוחדת שניתן לפטור אותה מקיום הליך מכרז, ולפיכך ראוי היה לקיים הליך של פנייה לקבלת הצעות מחיר מ-4-5 משרדים העוסקים בפעילות שכזו. באף אחת מהמחלקות הנ"ל לא התקיים הליך שכזה.
- 9.7 הסכם התקשרות/העסקה - נמצא באופן מסודר ובר תוקף רק במחלקת המשק, בעוד שבמחלקת תחזוקה ובניין הופעל המפקח על בסיס חוזה העסקה ישן שפג תוקפו. במחלקת החשמל, מאחר שהיקף העסקתו של היועץ החיצוני לא הגיע ל-30 אש"ח, לא הוחתם היועץ על כול הסכם המגדיר את מערכת יחסי העבודה איתו.
- 9.8 כול אחת מהמחלקות שילמה שכר טרחה באופן שונה ובתעריפי תשלום אחרים, וזאת על פי המוסכם איתו.
- 9.9 יומני פיקוח - לא נמצא שהוכנו יומני פיקוח על ידי אף אחד מהמפקחים שנועדו לתעד את אופן הליכי עבודת הפיקוח שביצעו על העבודות שבאחריות פיקוחם.

9.10 החשבונות הסופיים של הקבלנים נבדקו ואושרו על ידי המפקחים החיצוניים, ובאף אחד מהמקרים לא נמצאו תיקונים/הערות בחשבון הסופי ביחס לכתב הכמויות הראשוני, והדבר מעורר תמיהה!

לדברי מנהל מחלקת המשק, הוסכם עם הקבלנים שברגע שהם קיבלו את כתב הכמויות והאומדן הכספי שסוכם עליו, העבודה הפכה להיות "פאושלית", וכול השינויים בכמויות או בעבודות נבלעו בתוך מסגרת זו.

הביקורת מביעה פליאה על שיטה זו של עבודה. לטענתם, זו הסיבה לכך, שעל החשבונות הסופיים של הקבלנים לא היו תיקונים או הערות של המפקח שבדק ואישר אותם. לדברי המנהלים, במקרים חריגים שהיה צורך בשינוי מהותי בעבודה המוסכמת, הוכנה הזמנת עבודה נוספת לתוספת התקציב שנדרשה.

9.11 הביקורת מעירה כי על המפקח, שהוא הסמכות המקצועית שעליו נסמך מנהל המחלקה, חובה לבדוק ביסודיות את הכמויות והעבודה שבוצעה בפועל ולפרט זאת בחשבון הסופי. מצב שבו מתקבלים החשבונות הסופיים ללא כול הערות או תיקונים הוא תיאורטי ואינו עומד במבחן המציאות, ובאם היו חשבונות קודמים שתוקנו, יש לצרפם לתיק הקבלן לצורכי בקרה.

9.12 בישיבה שהתקיימה עם מנהל אגף שפע, על אופן העסקת המפקחים, סוכם כי מנהל מחלקת פרויקטים יכין ויפיק יומני פיקוח מסודרים שיינתנו לכול קבלן בעת תחילת עבודתו. יומני הפיקוח וניהול העבודה ינוהלו באחריות הקבלן ויאושרו בכול עת שהמפקח מבקר באתר העבודה. כמו כן סוכם כי כול מנהל מחלקה המעסיק מפקחים חיצוניים חייב לבצע בקרת חשבונות מדגמית לכול חשבון שמגיע אליו לאישר.

10 העסקת קבלני מסגרת

10.1 לצורך ביצוע העבודות ההנדסיות שנעשו במוסדות החינוך הופעלו קבלנים מתוך סל הקבלנים שזכו במכרז המסגרת שערכה העירייה בשנת 2008.

10.2 ראוי לציין כי במהלך השנה ולפעולות אחזקה שוטפת, הפעלת הקבלנים הללו נעשית במידה מועטה ביותר, ולעתים רחוקות, ולהיקפי ביצוע ומשימות קטנות היקף. מאידך, בתקופת שיפוצי הקיץ, שבהם נדרשת העירייה לבצע עבודות בהיקף רחב בהרבה ממוסדות החינוך, מופעלים מרבית הקבלנים במגוון נושאים מקצועיים גדול, למעשה מכול קשת "קבוצות" הנושאים המקצועיות. קיימת מצוקה בקבלנים ובכוח עבודה מקצועי. לדברי מנהל אגף שפע, רק 2 מתוך קבוצת קבלני השיפוצים מסוגלים להעמיד יותר מקבוצת עבודה אחת ולעבוד על מספר עבודות במקביל.

10.3 הביקורת מציינת כי בעת שהחלה העירייה לפעול עם קבלנים חיצוניים, במסגרת מכרזי מסגרת, נקבע על ידי היועץ המשפטי עיקרון מוביל בתהליך זה, לפיו מחוייבת העירייה לנסות ולשמור ככול שניתן על חלוקה שיוויונית של העבודות בין הקבלנים שהגישו הצעתם וסוכמה איתם אותה הנחת מסגרת בחוזה שנחתם

איתם, אלא אם יש לעירייה סיבה טובה שלא לשמור על שיווינויות זו בחלוקת העבודה, וזאת כתוצאה מחוסר שביעות רצון מעבודת הקבלן או חוסר נכונות לקבל עליו את העבודה המוצעת לו. על המנהלים הוטלה החובה לתעד במסמכים מסודרים את כול הטענות של אי שביעות רצון מעבודת הקבלן או באשר לאי היענות לקבל עליו עבודות המוצעות לו.

10.4 הביקורת בדקה את "השיווינויות" בקבלת העבודות בין הקבלנים ומצאה כי בעבודות חשמל נשמרת פחות או יותר השיווינויות, תוך מתן העדפה מסויימת לקבלן אחד. מאידך, בעבודות בנייה ושיפוצים נמצא פער גדול וחוסר שיווינויות בולט בחלוקה בעבודה בין הקבלנים. כמפורט בפרק ז', נמצאו קבלנים מועטים שביצעו מספר עבודות גדול ובהיקף כספי משמעותי בעוד קבלנים אחרים מבצעים עבודות מועטות ובהיקף כספי קטן.

10.5 לדברי המנהלים המפעילים קבלנים אלו, ההסבר לכך נעוץ במספר סיבות:

10.5.1 חוסר יכולתם של קבלנים רבים להעמיד מספר קבוצות עבודה על מנת לעבוד במקביל במספר פרויקטים.

הדבר מוצא את ביטויו בעיקר בתקופת שיפוצי הקיץ. קיימים קבלנים שלא מסוגלים ארגונית לבצע עבודות במקביל ואינם מאורגנים לכך באופן מקצועי ככ"א, ציוד ואמצעים ואפילו לא תקציבית.

10.5.2 חוסר נכונותם של הקבלנים לבצע את כול סוגי העבודות ועל פי כתב הכמויות והאומדן הכספי של המפקחים שהוצע להם. קיימים קבלנים שאינם מוכנים לכך.

10.5.3 חוסר שביעות מקצועי מעבודתם של קבלנים מסויימים לאור עבודות שביצעו בעבר בעירייה ולפיכך יש מנהלים שאינם פונים לקבלנים מסויימים ואינם מציעים להם עבודות.

10.6 הביקורת מציינת כי למרות שהמנהלים באגף שפע תודרכו לנהל רישום ולתעד במסמכים מסודרים טענות מקצועיות או חוסר שביעות רצון מעבודתם של הקבלנים, או חוסר נכונותם לקבל על עצמם עבודות, לא נמצא לכך כול תיעוד מסודר אצל אף אחד מהמנהלים באף אחד מתיקי העבודות, והכול מתנהל על פי "תורה שבעל פה" והפקת לקחים מ-"פה לאוזן".

10.7 במכרז המסגרת החדש שתפרסם העירייה במהלך החודשים מרץ-אפריל 2012, קבע מנכ"ל העירייה כי בכול עבודה שיבקשו לבצע המנהלים באמצעות קבלני המסגרת, בסכום כספי של מעל 40 אש"ח, תבוצע התמחרות נוספת בין הקבלנים על מנת לבחור את הקבלן שיבצע את העבודה, ולפיכך כול נושא שמירת השיווינויות שנבחנה בעבר ממילא לא יהיה לה תוקף, מאחר שהקבלן שיציע בהתמחרות זו את המחירים הזולים ביותר, יזכה בעבודה, וזאת לא כול קשר למספר העבודות הנוספות שביצע לפני כן.

10.8 ניהול תיקי קבלנים - הביקורת מצביעה על ליקוי שקיים כמעט בכול המחלקות בהן התקיימה הביקורת והוא העדר ניהול מסודר והעדר ריכוז שיטתי ומאורגן של כלל המסמכים המלווים את הפעילות עם הקבלנים החיצוניים המועסקים ע"י העירייה (קבלני מסגרת וקבלנים בהצעות מחיר). הביקורת יזמה ישיבה עם היועצת המשפטית ועם מנהל אגף שפע ונקבעו הנחיות למנהלים בנושא זה - ראה סיכום הישיבה **נספח ב'**.

11 ביצוע עבודות הנדסיות בחברת תפ"ס

במהלך הביקורת נמצא כי אחת מהעבודות ההנדסיות שנכללו במסגרת עבודות הקיץ ב-2010 בביה"ס יד מרדכי נמסרו לאחריות ביצועה של החברה לתפ"ס. המדובר בשיפוץ אולם הספורט של ביה"ס יד מרדכי. מתוך תקציבי תב"ר 3,763, הועברו 100,000 ₪ במרץ 2010 לחברת תפ"ס, וזאת מתוך 300 אש"ח לעבודות ההנדסיות השונות בביה"ס יד מרדכי, שהוקצבו לכך, על מנת לבצע את שיפוץ האולם שנועד לשמש את הפעילות במועדונית שהוקמה בביה"ס. לדברי מנכ"ל החברה לתפ"ס, הוא זה שטיפל מול מפעל הפייס בתקציב לכלל הפעילויות ההנדסיות שנדרשו: הכשרת המועדונית, נגישות נכים והרכישות השונות היו פרי יוזמה של חברת תפ"ס.

11.1 מבדיקת הביקורת נמצא כי אין זו הפעם הראשונה שהחברה מבצעת עבודות הנדסיות, והיו הזדמנויות שונות אחרות שבהן זו ביצעה עבודות הנדסיות אחרות, כגון: שיפוץ והרחבת משרדי החברה ועוד עבודות הנדסיות אחרות.

11.2 מבדיקת הביקורת נמצא כי אין בחברה כול גורם הנדסי מקצועי, המרכז, מנהל ומתעד את כול המסמכים השונים הקשורים בפעילויות הנדסיות הכרוכות בכך, כגון: הכנת תכניות, אומדנים כספיים, כתבי כמויות, ביצוע הליכי התקשרות מול קבלנים, פיקוח על עבודות, היתרי בנייה, היתרי עבודה, בדיקת חשבונות ואישורם וכול'.

11.3 אין בחברת תפ"ס נוהלי עבודה הקשורים בנושאים הללו.

11.4 לדברי מנכ"ל החברה, הם שכרו את שירותיה של אדריכלית חיצונית שביצעה עבורם את הפעילויות הללו, כולל עבודת פיקוח ואישור חשבונות, אולם כשביקשה הביקורת לבדוק ולראות את כול המסמכים השונים הקשורים בפעילויות הללו הסתבר כי אין כול הקפדה על קבלת המסמכים מהאדריכלית הנ"ל, אין כול תיעוד מקצועי מסודר של המסמכים הנדרשים לכך, ואין תיק עבודות מסודר המרכז ומתעד את כול המסמכים הקשורים לנושא.

12 הביקורת נפגשה עם מנכ"ל החברה והבהירה לו את הצורך לנהל תיקי עבודות מסודרים, בדומה לנוהלי העירייה, ומסרה לו את רשימת המסמכים הנדרשים לשמירה ולתיעוד בתיקי עבודות אלו.

הנושא יועלה ע"י ה- ח"מ בפני מנכ"ל העירייה במטרה להסדירו.

13 סיכום הביקורת - הביקורת יזמה ישיבות לסיכום הביקורת ביחד עם מנהל אגף שפע ו-4 המנהלים שאצלם התקיימה הביקורת במטרה לדון בממצאי הביקורת המרכזיים ובדרכים להסדרתם - ראה סיכום הישיבה המצורף לדוח **כנספח א'**.

14 הביקורת ממליצה:

א. הביקורת **ממליצה** כי הטיפול והאחריות הכוללת למתן המענה לפנייות ותקלות במוסדות חינוך יטופל באופן מלא על ידי מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך על כול ההיבטים: קבלת ההודעות על המפגעים/תקלות, מעקב ובקרה אחר הטיפול בהם ואחריות ישירה בכול נושאי התקלות והאירועים במוסדות החינוך והסדרת הליקויים ככול שניתן בנושאים רבים יותר ולהפחית למינימום את הנושאים שיוותרו לטיפולם של מחלקות אחרות.

ב. הביקורת סבורה כי בראייה עירונית כוללת **מומלץ** לבחון חלוקת תחומי אחריות "והפרדת כוחות", כך שמחלקת תחזוקת מוסדות חינוך תקבל אחריות מלאה על כול מכלול הפעילויות הקשורות בתחזוקת מוסדות החינוך, ואילו מחלקת תחזוקה ובניין תקבל את האחריות המלאה לטפל במוסדות ציבור, מוסדות עירוניים ותחזוקת השטחים הציבוריים בעיר, כבישים ומדרכות.

ג. בראייה זו יש להעביר את הנושאים המטופלים כיום על ידי מחלקת תחזוקה ובניין, שעיקר הפניות על המפגעים הן ממוסדות החינוך, לטיפול הישיר של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך. לדוגמה: תיקוני אינסטלציה, מים וביוב, תיקוני חלונות אלומיניום, וכול'. בשלבים הבאים יועברו כלל הנושאים הקשורים באחזקת מוסדות חינוך לטיפול של המחלקה.

ד. המוקד לקבלת הפניות המופעל על ידי מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ראוי שימשיך ויפעל במחלקה זו, אולם במתכונת הפעלה שונה. יש צורך כי המוקד לא יסתפק אך ורק בקבלת והעברת הודעות על מפגעים למחלקות אחרות, אלא ימשיך ויקיים מעקב ובקרה מסודרת ושיטתית על אופן הטיפול בהסדרת הליקויים על פי לוחות הזמנים שנקבעו ב-"אמנת השירות" הן בתוך המחלקה והן באירועים שמועברים למחלקות אחרות, ובקרה גם על איכות השירות ואופן הסדרת הליקויים. הנושא מוסכם גם על מנהל אגף שפע ומנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך.

ה. עם העברתם של בתי ספר רבים לניהול עצמי יתפנו בעלי תפקידים במחלקת מוסדות חינוך שניתן יהיה להפעילם לצורכי בקרה ופיקוח על טיפול באירועים ובקרת איכות על ביצועם. מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך הציג רעיון, שמקובל גם על הביקורת, לחלק את העיר ל-3-4 אזורים, למנות לכול אזור מפקח מקצועי שיהיה אחראי לכלל מוסדות החינוך שבאזורו בדומה לאזורי עבודה ופיקוח שקיימים במחלקת תברואה וגינון. אין ספק ששיטה זו תתגבר מאוד את הפיקוח והבקרה על הטיפול באירועים במוסדות החינוך.

- ו. "אמנת שירות" - מנהל אגף שפע יבחן ויאשרר מחדש בדחיפות את זמני הטיפול והמענה למפגעים/תקלות, ביחד עם מנהלי המחלקות באגף שפע, הקשורות בנושא תחזוקת מוסדות חינוך, ויקיים בקרה מסודרת אחר אופן עמידתם של המנהלים הכפופים אליו בהסדרת המפגעים/תקלות על פי אמנת השירות שאושרה על ידו. יש לחייב את מנהלי המשנה לעמוד בלוחות זמנים אלו ולתת הסברים מסודרים לכול האירועים הנסגרים בחריגת זמנים. סוכס כי הדבר ייעשה עד סוף חודש פברואר 2012.
- ז. כפי שציינה הביקורת, מנכ"ל העירייה החל גם הוא לטפל בנושא ביסודיות, העלאת הנושא לסדר היום על ידו, הצגתו בפורום המנהלים הבכירים ומעקב אחר הנושא.
- ח. יש לפעול ולצמצם את כול הליכי סגירת האירועים במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, וזאת על ידי כך שכול מחלקה מקצועית שאחראית על הטיפול באירועים גם תסגור אותם בגמר האירוע על ידי דיווח במכשיר המירס למוקד בעת גמר הטיפול באירוע או באמצעות מערכת ה-C.R.M שאליה מחוברת המחלקה. טופס הדיווח/הפנייה יועבר מאוחר יותר למוקד לצורכי אימות. כול מחלקה האחראית לקבוצת הנושאים שבאחריותה תסגור את האירועים באופן עצמאי ולא דרך מוקד תחזוקת מוסדות חינוך, וזאת באמצעות מערכת ה-C.R.M.
- ט. הביקורת מתרשמת **וממליצה** כי יש להוסיף הדרכה ולשפר את רמת ההבנה ויכולת הפקת דוחות או הקלדת נתונים על ידי המחלקות המשתמשות במערכת ה-C.R.M. הדבר נדרש הן במחלקת תחזוקה ובניין, הן במחלקת המשק והן במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך. מנהל המוקד פועל במרץ בנושא זה במטרה להטמיעו.
- י. אירועים שטופלו והוסדרו ייסגרו רק אחרי מתן הסבר מפורט לגבי אופן הסדרת האירוע. אין לסגור אירוע בדיווח סתמי- "האירוע טופל".
- יא. מעריך בקרה - ראוי כי גם מנהל מחלקת תחזוקה ובניין יפעיל מערכת בקרה ושליטה הדוקה ושיטתית לבחינת אופן הטיפול באירועים ואיכות הטיפול והמענה, וזאת לאור סקרי שביעות הרצון הבלתי מחמיאים שבמחלקת תחזוקה ובניין, המצביעים על מקרים לא מעטים של חוסר שביעות רצון מהמענה שניתן בהסדרת הליקויים.
- יב. מומלץ כי גם מוקד תחזוקת מוסדות חינוך יבצע סקר שביעות רצון באופן מדגמי מדי יום במוסדות החינוך לבדיקת רמת שביעות הרצון מאופן טיפולה של המחלקה/מחלקות אחרות באירועים עליהם פנו בתי הספר להסדרה.
- יג. העסקת קבלני מסגרת - ראוי לבחון כי במסגרת מכרז המסגרת החדש ייכללו נושאים ותחומים מקצועיים נוספים שלא קיימים כיום כדוגמת: יועצים, מפקחים מתכננים, מודדים וקבלנים שונים המועסקים על ידי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומופעלים כיום בהליכי הצעות מחיר. מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך יבחן את הנושא עם הממונה על המכרזים בחברת חוף בת ים,

ובמידת הצורך יוסיף נושאים מקצועיים הנדרשים לו בעבודתו לאחזקת מוסדות חינוך.

ג. יש צורך במכרז המסגרת החדש להגדיל באופן משמעותי את מאגר הקבלנים שיעמוד לרשות העירייה על מנת לאפשר לעירייה גמישות גדולה יותר בהעסקת קבלנים ומענה מספק יותר להיקף המשימות הגדול בתקופות שבהן יש לחץ גדול בעבודה, כגון תקופת שיפוץ הקיץ.

יד. תיקי קבלנים/תיקי עבודות - המנהלים המעסיקים קבלנים הן במסגרת מכרזי מסגרת או במידה שנבחרו בהליך הצעות מחיר, חייבים לנהל תיקי עבודה מסודרים לכול קבלן או לכול מוסד חינוכי בנפרד שבו ירוכזו כול המסמכים הקשורים בעבודת הקבלן או בעבודה שבוצעה במוסד החינוכי, מודגש כול המסמכים המלווים את פעילותו של הקבלן, מתחילת תהליך ההתקשרות איתו ועד לסיום התהליך, וזאת על פי רשימת המסמכים המצורפת **בנספח ב'**.

טו. בהעסקת קבלנים שנבחרו בהליך של הצעות מחיר יש לצרף לתיק הקבלן את כול הפרוטוקולים הקשורים בהליכי בחירת הקבלן, תוך הקפדה על ההליכים הבאים:

- פנייה מסודרת בכתב אל 4-5 קבלנים בצירוף המפרט הטכני עליו יוגשו הצעותיהם של הקבלנים.
- כינוס הוועדה לבחירת קבלנים בהליך הצעות מחיר, שתכלול את מנהל המחלקה + חשב האגף + מנהל ממונה כיו"ר. עריכת פרוטוקול לסיכום הליך בחירת הקבלן הזוכה וצירוף כול הצעות העבודה שניתנו על ידי הקבלנים.
- הסכם העסקה מסודר חתום ומאושר על ידי הקבלן והעירייה (מעל 30 אש"ח חובה. בסכום כספי נמוך מזה- כתב התחייבות שעליו יפורטו דרישות העירייה מהקבלן).

טז. להקפיד על הוצאת צו התחלת עבודה לקבלנים, לקבל היתר עבודה בעבודות שנדרש הדבר (עבודות לגובה ועבודות תשתית) ולהוציא תעודת גמר, תעודת קבלת עבודה בסיום העבודה.

יז. תעודת גמר עבודה/מסירת עבודה - חייב להיות הליך מסודר שבו ייטלו חלק מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך וכן מנהלים מקצועיים אחרים הנוגעים לנושא, כגון מחלקת חשמל, הקבלן המבצע, המפקח ומנהל המוסד החינוכי שבו בוצעה העבודה.

במקרה של מציאת תקלות או נושאים מקצועיים שלא בוצעו באופן מקצועי ותקין, יוסדרו על ידי הקבלן בלוח זמנים שייקבע לו. מסמכים אלו יתועדו בתיק הקבלן.

יח. חשבונות סופיים (גמר עבודה) - הביקורת סבורה כי על המנהלים והמפקחים לבדוק ביסודיות את החשבונות הסופיים של העבודות שבוצעו על פי הביצוע בפועל בשטח ולא על פי כתב הכמויות הבסיסי. אין להתייחס לעבודה כעבודה "פאושלית".

יט. סקר שביעות רצון - יש לתת תשומת לב לממצאי סקר שביעות הרצון, ובאותם המקרים שעולים ממצאים על חוסר שביעות רצון של לקוחות מטיפולה של מחלקה מסויימת בטיפול באירועים יש לבדוק את הנושא ביסודיות, עם כול המעורבים בדבר, תוך הסקת מסקנות מאופן הטיפול ומאיכות הצוותים שמטפלים בהסדרתם.

כ. הפיקוח והבקרה על ביצוען של עבודות הנדסיות הינו דבר חיוני. הביקורת סבורה כי חובה שתצא הנחייה ממנהל אגף שפע שלא תבוצענה עבודות שיפוצים ובינוי במוסדות חינוך באמצעות קבלנים בסכום כספי שיוגדר עליו, ללא העסקת מפקחים מקצועיים חיצוניים שיהיו אחראים על:

הכנת כתבי כמויות ותרשימי תכניות הבנייה/שיפוצים,

פיקוח על העבודה וביצועה בהתאם לנדרש,

קבלת עבודה ואישורה,

אישורי חשבונות קבלנים - בדיקה מדוקדקת ויסודית ביחס לביצוע בהשוואה לכתבי הכמויות.

כא. יש לדרוש כי הקבלנים ינהלו יומני עבודה מסודרים על אופן ביצוע עבודתם. המפקחים על העבודה מטעם העירייה יחתמו על יומנים אלו בכול ביקור שיעשו באתר העבודה.

כב. חשבונות חודשיים - לחשבונות החודשיים שאותם מגישים קבלני אחזקה שביצעו עבודות אחזקה שונות במוסדות חינוך יצורפו הפניות שאותן קיבלו הקבלנים לבצע, חתומים ומאושרים על ידי עובדי העירייה המתלווה או מנהלת המוסד החינוכי.

לחשבונות יצורפו תיאור מפורט של כול העבודות שבוצעו במוסדות החינוך אשר עליהן נדרש תשלום.

כג. עבודות הנדסיות בחברת תפ"ס - מאחר שהחברה מבצעת מעת לעת עבודות הנדסיות שונות על החברה להתארגן באופן מסודר לנושא זה ולבצע בהתאם לדפוסי העבודה הנהוגים בעירייה:

- מינוי בעל תפקיד בעל ידע שמצוי בנושא ההנדסי ויהיה אחראי לנהל את הנושא מראשיתו ועד לסיומו.
- גיבוש נוהלי עבודה בתחום זה.
- ניהול תיקי קבלנים/עבודות בדומה למתבצע בעירייה וריכוז כול המסמכים המלווים את ביצוע העבודה מראשיתה ועד לסופה.
- באם יועסק מפקח חיצוני שיהיה אחראי לניהול העבודה, יש לדרוש ממנו להמציא, לשמור ולתעד את כול המסמכים המתבקשים ולשמור אותם באופן מסודר אצל בעל תפקיד שיוגדר לכך בחברה.

נספח א'

הנדון: תחזוקת מוסדות חינוך - דוח ביקורת סיכום ישיבה בראשות מנהל אגף שפע

1. כללי

1.1 דוח הטיוטה שהוכן על ידי המבקר בנושא הנדון הוגש למנהל אגף שפע לאחר קבלת הערותיהם והתייחסותם של מנהלי המחלקות הקשורים בנושא הביקורת: מנהל מח' תחזוקת מוסדות חינוך, מנהל מח' תחזוקה ובניין, מנהל מח' המשק ומנהלת מח' החשמל.

1.2 המבקר קיים פגישת עבודה בנושא דוח הביקורת עם מנהל אגף שפע בתאריך 1/1/2012 וסוכמו מספר נושאים ותהליכים שאמורים להביא לשיפור בדפוס העבודה, הטיפול באירועים, רמת הפיקוח והבקרה ואיכות השירות הניתן למוסדות החינוך.

1.3 לבקשת הביקורת כונסה ישיבה נוספת בתאריך 15/2/2012 עם מנהל אגף שפע ו-4 המנהלים המבוקרים במטרה לדון בנושאים המרכזיים של הדוח, בהמלצות הביקורת ולסכם את תהליכי העבודה שיתבצעו במגמה להסדיר את אותם הנושאים שסוכמו.

2. סיכום הישיבה

2.1 באופן כללי מקבל מנהל אגף שפע את הממצאים והמלצות הביקורת ויפעל לתיקונם ביחד עם מנהלי המחלקות הקשורות לנושאים שבוקרו.

2.2 מנהל אגף שפע רואה חשיבות בהמשך הפעלתו של מוקד קבלת הפניות ממוסדות החינוך הפועל במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך תוך הפעלת בקרה מסודרת על אופן הטיפול בפניות/האירועים.

2.3 מנהל אגף שפע מאתר 2 נושאים מרכזיים שצריך לטפל בהם בדחיפות:
(1) אירועים רבים מדי נסגרים בחריגות זמנים ביחס למדדי הזמנים שנקבעו ויש צורך לפעול בדחיפות להסדרת הנושא, הן בהיבט של בדיקת מדדי הזמן והן בהיבט של אופן מתן המענה.
(2) איכות השירות ואמינות השירות - יותר מדי טענות מתקבלות ממוסדות החינוך על חוסר בשביעות רצון מרמת הטיפול והמענה המתקבל לאירועים.

2.4 טיפול באירועים/תקלות

2.4.1 המוקד במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך יקיים בקרה על אופן הטיפול וסגירת אירועים גם באירועים המועברים לטיפולן של מחלקות אחרות.

תחזוקת מוסדות חינוך

- 2.4.2 אירועים שיוגדרו באחריות טיפולם של אבות הבית בבתי הספר לא יתקבלו כפניות למוקד. יש לתדרך היטב ובאופן ברור את מנהלת המוקד בנושא הנדון.
- 2.4.3 מנהל אגף שפע יקיים כול שבוע מפגש עם מנהלי המחלקות: תחזוקת מוסדות חינוך, תחזוקה ובניין בנושא האירועים הפתוחים המצויים בחריגת זמן.
- 2.4.4 עד מחצית חודש מרץ 2012, יוגדרו מחדש בשיתוף עם מנהלי המוקד העירוני כול סעיפי האירועים/תחזוקת מוסדות חינוך ומדדי הזמן להסדרתם בכול תחומי הפעילות הנוגעים לכלל מחלקות שפע העוסקות בנושא. המחלקות יידרשו לעמוד במדדי זמן אלו.
- 2.4.5 חלוקת האחריות והטיפול בנושאים השונים בין מחלקות תחזוקת מוסדות חינוך ומחלקת תחזוקה ובניין תישאר בשלב זה כפי שהיא כיום. במידה שלא יחול שיפור באופן הטיפול באירועים במהלך 6 החודשים הקרובים, ישקול מנהל אגף שפע העברת נושאים מקצועיים המטופלים כיום באחריות מחלקת תחזוקה ובניין לאחריות טיפולה הישיר של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.
- 2.4.6 במחלקת תחזוקה ובניין פורסם מכרז לקליטת סגן מנהל מחלקה שיהיה אחראי להפעלת צוותי האחזקה הנותנים מענה גם למוסדות חינוך, הכנת תכנית עבודה ובקרה ופיקוח מקצועי על עבודתם.
- 2.4.7 אירוע המתקבל במוקד ומועבר לטיפול של מחלקת תחזוקה ובניין - תוך 24 שעות תימסר תשובה מסודרת למוקד בדבר התכנון להסדרת האירוע. התשובה תועבר למוסד החינוכי ממנו התקבלה הפנייה.
- 2.4.8 במידה שתצטבר כמות גדולה של אירועים שלא טופלו ונמצאים בחריגת זמן יפעילו המנהלים קבלנים חיצוניים לסיוע ועזרה בטיפול והסדרת האירועים.

2.5 אבות בית במוסדות חינוך

- 2.5.1 באותם בתי הספר שבהם פועלים אבות בית מקצועיים ומסורים לתפקידם, כמות האירועים/התקלות המועברות למוקד קטנה לאין שיעור ביחס ובהשוואה לבתי ספר אחרים. לפיכך יש לפעול להקטנת עומס הפניות הגדול למוקד באמצעות הטלת משימת האחזקה והאחריות לטיפול באירועים שונים על אבות הבית.
- 2.5.2 יש להפעיל ולחייב את אבות הבית במוסדות החינוך לטפל ולתקן בעצמם במכלול של נושאים שביכולתם לעשות בעצמם ולא לאפשר להם להסיר אחריות מהם ולהעביר כול נושא/אירוע בבית הספר לאחריות טיפול המוקד. חומרים וציוד מקצועי הנדרשים לאבות הבית לצורכי ביצוע התיקונים יסופקו להם על ידי מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.

תחזוקת מוסדות חינוך

2.5.3 מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך יזמן את אבות הבית למפגש מקצועי שבו יוסבר להם הנושא לפרטיו תוך הדגמה מקצועית ומתן הסברים בנושאים הללו ואחריותם האישית לביצוע תחזוקה זו. לאבות הבית יימסר מסמך מפורט המגדיר את תחומי אחריותם המקצועית. אבות בית שלא יהיו מוכנים לבצע את תפקידם לא יישארו בתפקידם.

2.5.4 אבות בית חדשים בבתי הספר יאוישו לתפקידם רק לאחר שתיבדק התאמתם לתפקיד מקצועי זה על ידי ועדה הכוללת את המשנה למנכ"ל, מנהל אגף שפע ומנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך. יוכן נוסח הגדרת תפקיד לאב הבית ורק מי שיענה לדרישות אלו יוכל להגיש מועמדות לתפקיד זה.

2.5.5 מנהל אגף שפע ומנהל מח' תחזוקת מוסדות חינוך בתיאום עם המנכ"ל והמשנה למנכ"ל יבדקו דרכים לתגמול אבות בית מצטיינים הנותנים שירות אחזקתי טוב לביה"ס.

2.6 ביצוע עבודות הנדסיות באמצעות קבלנים

2.6.1 קבלנים שלא כלולים במכרז מסגרת ייבחרו על ידי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך בהליך הצעות מחיר. יש להקפיד ולקיים את כול ההליכים, כמתחייב בנוהל העירוני בנושא.

2.6.2 בעבודות הנדסיות בהיקף כספי העולה על 50 אש"ח, יש להקפיד להכין כתב כמויות מסודר ולהעסיק מפקח חיצוני שיפקח על ביצוע העבודות, בדיקתן היסודית ואישור החשבונות.

2.6.3 חובה על המנהל הממונה לקיים בקרה מדגמית על חשבונות הקבלנים גם כאלו שאושרו על ידי המפקח.

2.7 קבלת עבודות גמר עבודה

2.7.1 בהליך המסירה גמר עבודה יתקיים סיור במוסד החינוכי בו ישתתפו מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, המפקח, מנהל בית הספר והקבלן המבצע ייערך דוח מסירה מסודר. באם יאותרו תקלות שיש לבצען ייקבע סיור קבלה נוסף.

2.7.2 בעבודות הנדסיות חדשות הנמסרות לעירייה יש לשלב את מנהל מחלקת תחזוקה ובניין על מנת שהוא יוכל להתייחס לכול היבטי האחזקה השוטפת של העבודות נשוא המכרז.

2.8 ניהול תיקי קבלנים

חובת המנהלים המפעילים קבלנים לביצוע עבודות הנדסיות לנהל תיקי קבלנים/תיקי עבודות שבו ירוכזו באחריותם כול המסמכים הנוגעים לביצוע העבודה מתחילתה ועד לסיום העבודה וקבלתה ובכלל זה כול המסמכים הקשורים בתכנון העבודה, אופן ביצוע, דוחות הפיקוח ודוחות קבלן העבודה, חוזים, הזמנת עבודה, חשבונית, תכניות, היתרים וכולי, על פי הרשימה שהופצה למנהלים ומפורטת בנוהלי העירייה.

2.9 ביקורת מעקב - מבקר העירייה יקיים ביקורת מעקב אחר התקדמות הטיפול בנושאים שסוכמו בעוד כ- 8 חודשים.

תאריך : כ"ז בשבט תשע"ב
20 בפברואר 2012

סימוכין : ניהול ושמירת
מסמכים

נספח ב'

אל : היועצת המשפטית

מנהל אגף שפע

מנהל מח' פרויקטים

הממונה על המכרזים בחברת חוף בת ים

עוזרת מנהלית של גזבר העירייה

חשב אגף שפע

הנדון : ניהול ושמירת מסמכים בביצוע עבודות באמצעות קבלנים

1. כללי

1.1 הנושא עולה מעת לעת כצורך חיוני, כתוצר נלווה לניהול תקין של עבודת המנהלים על עבודת הקבלנים וכן כצורך חיוני להגנה משפטית כנגד תביעות קבלנים כנגד העירייה בבתי המשפט.

1.2 בעבר נקבעו נהלים והנחיות שאינן מיושמות כנדרש, ובסוף התהליך שנבדקים תיקי עבודות/קבלנים בביקורת המתבצעת על ידי מבקר העירייה חסרים מסמכים חשובים שמלווים את תהליך העבודה מול הקבלן ומסיבות כאלו או אחרות לא מצויים בתיקי הניהול של מנהל המחלקה האחראי לביצוע העבודות.

1.3 התקיימה ישיבה בתאריך 19 בפברואר, בראשות היועצת המשפטית, בהשתתפות: מנהל אגף שפע, מנהל מחלקת פרויקטים ומבקר העירייה במטרה להסדיר את הנושא.

2. להלן סיכום הישיבה

2.1 ניהול ושמירת המסמכים המלווים את כול תהליך הפעולות וההתנהלות מול הקבלנים המבצעים עבודות בעירייה הינו צורך חיוני וחשוב.

2.2 חובה על מנהל המחלקה האחראי ומפעיל את הקבלן לשמור ולרכז אצלו ובאחריותו האישית את כלל המסמכים הקשורים בביצוע הפעולות מול הקבלן מתחילת תהליך ההתקשרות ועד לסיום העבודה, ובכלל זה המסמכים המנוהלים באחריות בעלי תפקידים אחרים, כגון: הגב' רווית, חשב האגף, תיאום ובקרה, מפקחים ויועצים חיצוניים.

2.3 ניתן לשמור את המסמכים ב- 2 תצורות:

2.3.1 תיק קבלן - עם חוצצים על אחד מהפרויקטים שהקבלן מבצע ובו יישמרו המסמכים, כשמסמכי הבסיס הם: חוזה, כתב ערבות, פוליסת ביטוח, מסמכי זהות הקבלן וכולי' יהיו בחלק הראשון של התיק והם רלוונטיים לכול הפרויקטים.

2.3.2 תיק פרויקט - לכול אחד ואחד מהפרויקטים ובו מצויים כלל המסמכים הנוגעים לכול הגורמים הקשורים בביצוע הפרויקט בכול מהלכיו: הקבלן, יועצים, מפקחים, רכישות וכול'.

2.4 שמירת חוזים

2.4.1 מכרזים/חוזים חדשים - לאחר בחירה ואישור הזכיין במכרז תכין הגב' ר. מחברת חוף בת ים האחראית על מכרזי העירייה 3 עותקי החוזה. הקבלן יוחתם על החוזה לאחר שיפקיד את הערבות הבנקאית לביצוע החוזה והמציא את כול המסמכים המבוקשים, ובכלל זה פוליסת ביטוח. 3 עותקי החוזה המקורי יועברו לאישור גזבר העירייה וראש העירייה, ולאחר חתימתו יושאר עותק מקורי ראשון בלשכת הגזבר למשמרת ו- 2 עותקים יוחזרו לגב' ר. מחברת חוף בת ים.

הגב' ר. תשאיר עותק מקורי שני אצלה למשמרת ותעביר את העותק השלישי למנהל המחלקה האחראי. המנהל יצלם עותק מהחוזה או יסרוק אותו ויכניסו למחשב ויעביר את העותק המקורי השלישי לקבלן.

2.4.2 חוזים חדשים הנעשים באחריות מנהלי מחלקות העירייה - באמצעות תהליך הצעות מחיר, לאחר בחירת הקבלן, יוחתם הקבלן על 3 עותקי החוזה (החוזה יוכן בתיאום עם המחלקה המשפטית), לאחר שימציא כתב ערבות ונספח ביטוחים ואת כול האישורים האחרים המתבקשים. החוזה בצרוף כתב הכמויות והזמנת העבודה ופרוטוקול ההחלטה על בחירת הקבלן יועברו לאישור היועצת המשפטית ולאחר מכן לאישור גזבר העירייה וראש העירייה. לאחר אישורם, יושאר עותק מקורי ראשון במזכירות גזבר העירייה ו- 2 עותקים יוחזרו לחשב האגף.

חשב האגף ישמור אצלו את העותק השני והעותק השלישי יועבר למנהל המחלקה שיעתיקו/יסרוק אותו, ולאחר מכן ימסור אותו לקבלן המבצע.

2.4.3 נספחים לחוזה המסגרת

בידי מנהל המחלקה חייב להיות חוזה הבסיס המשמש אותו לכלל העבודות, ובאם מדובר במספר סוגי עבודות יימצאו ברשותו כול החוזים של כול סוגי העבודות הללו עם הקבלנים המבצעים.

הנספח לחוזה המסגרת - 3 עותקים ימולאו על ידי מנהל המחלקה ויעברו אל חשב האגף בצרוף כתב הכמויות והזמנת העבודה לאישור היועצת המשפטית, ולאחר מכן לאישור וחתימת הגזבר וראש העירייה. לאחר אישורם, יוחזרו המסמכים לחשב האגף על ידי מזכירת הגזבר לאחר השארת עותק ראשון במזכירות גזבר העירייה. חשב האגף ישמור אצלו את העותק השני והעותק השלישי יוחזר למנהל המחלקה שיעתיקו/יסרוק אותו. עותק המקור השלישי יימסר לקבלן המבצע.

2.5 תיאום הנדסי

- 2.5.1 מחלקת תיאום הנדסי הוכפפה לאחריות מנהל מחלקת פרויקטים.
- 2.5.2 יש לוודא כי לכול עבודה המחייבת ביצוע חפירות בקרקע או ביצוע עבודות לגובה (ככרות, הקמת פיגומים, תיקוני גגות) יתבצע תהליך תיאום הנדסי מסודר. עותק מאישור/כתב התיאום ההנדסי יועבר למנהל המחלקה האחראי לביצוע לצורך הכללתו בתיק הקבלן/פרויקט ועותק יימסר לקבלן המבצע.

2.6 צו התחלת עבודה

- 2.6.1 יוצא לקבלן באחריות מחלקת תיאום הנדסי.
- 2.6.2 מנהל אגף שפע יגדיר איזה עבודות הנדסיות תהיינה פטורות מקבלת צו התחלת עבודה.
- 2.6.3 צו התחלת עבודה יוצא לקבלן לאחר סיום תהליכי התיאום ההנדסי ובתיאום לוח זמנים עם מנהל המחלקה האחראי לביצוע העבודה.
- 2.6.4 עותק מצו התחלת העבודה יועבר למנהל המחלקה האחראי לביצוע העבודה לצורך הכללתו בתיק הפרויקט/הקבלן ועותק יימסר לקבלן המבצע.

2.7 באחריות חשב האגף לבדוק ולוודא:

- 2.7.1 הימצאותם וקבלתם של הערבויות ותוספת הערבויות הנדרשות, כמתבקש בחוזה במקרה של ביצוע עבודות בהיקף שמעל ערבות הבסיס שניתנה על ידי הקבלן.
- 2.7.2 החשב יוודא בעת בדיקת חשבונות הקבלנים את הנושאים הבאים:
הפחתת קנסות המוטלים על הקבלן,
הפחתות אחוזיות על פי החוזה,
הפחתות היקף עבודה כמוגדר בחוזים,
תוספת התייקרויות כמוגדר בחוזה.
- 2.7.3 חשב האגף יוודא כי לא יועבר חשבון סופי לתשלום לפני שצורפו אליו כול המסמכים המלווים את סיום העבודה, ובכלל זה:
ערבות לתקופת הבדק,
תעודת גמר,
יומני עבודה,
תכניות AS MADE,
הצהרת קבלן על העדר תביעות.
- 2.7.4 להעביר למנהל המחלקה האחראי לביצוע את עותקי הזמנות העבודה והחשבונות שאושרו לתשלום על ידי הגזברות.

2.8 יומני עבודה - מנהל מחלקת פרויקטים יכין יומני עבודה על פי הדגם שמנהל אגף שפע ביקש. כול תחילת עבודה יימסר יומן עבודה לקבלן שיהיה חייב לנהלו כמתבקש בחוזה.

יומן העבודה ייבדק וייחתם במהלך העבודה על ידי המפקח בכול ביקור שהוא מבצע באתר העבודה. יומן העבודה יימסר למנהל המחלקה ביחד עם החשבון הסופי. ללא יומן העבודה לא יועבר החשבון לאישור.

2.9 תעודת גמר - תתבצע בגמר העבודה לאחר שהתקבלה ותוקנו כול הליקויים שנמצאו בסירי הקבלה.

תעודת הגמר תמולא באחריות תיאום ובקרה הנדסי ותצורף לחשבון הסופי כתנאי לאישור החשבון הסופי.

3 מצ"ב רשימת המסמכים לתיעוד ושמירה.

מסמכים לתיעוד ולמשמרת בתיקי קבלנים

השליבים	המסמכים	קבלני מכרז	קבלני מכרז מסגרת	קבלנים הליך הצעות מחיר
ההתקשרות עם הקבלן ותחילת העבודה	מסמכי מכרז	X		
	פרוטוקולים ועדת מכרזים	X		
	חוזה חתום קבלן ועירייה כולל תאריכים	X	X	X
	כתב התחייבות (עבודות מתחת ל-30 אש"ח)			X
	כול נספחי החוזה	X		
	תכניות ומפרטים טכניים	X	X	
	כתב כמויות ומחירי ביצוע	X	X	X
	נספח לחוזה מסגרת (מעל 30 אש"ח)		X	
	הזמנת עבודה מאושרת	X	X	X
	מסמכי זהות הקבלן/החברה	X	X	X
	היתר עבודה – ממח' תאום ובקרה	X	X	X
	היתר בנייה – לעבודות שנדרש הדבר	X	X	X
	הליך הפנייה לקבלן הצעות מקבלנים	X		
	החלטת הוועדה לבחירת קבלנים-פרוטוקול	X		
	צו התחלת עבודה	X	X	X
	ערבות בנקאית - עותק		X	X
	תוספת לערבות הבנקאית		X	X
פוליסת ביטוח - עותק		X	X	
רישיון עסק - קבלני שירותים		X	X	

תחזוקת מוסדות חינוך

קבלנים הליך הצעות מחיר	קבלני מכרז מסגרת	קבלני מכרז	המסמכים	השלבים
		X	תעודות יושר - קבלני שירותים	
X	X	X	מפרט טכני של העבודה המבוקשת	
X	X	X	הצעות מחיר	
X	X	X	חוזה/כתב התחייבות (על פי היקף עבודה) מאושר	
X	X	X	הזמנת עבודה מאושרת	
X	X	X	הוראות לקבלן לשינוי העבודה	
	X	X	עותקי חשבונות חלקיים/חודשיים של הקבלן והיועצים	
X	X	X	קנסות כספיים (המוטלים על הקבלן)	
X	X	X	יומני עבודה של הקבלן חתומים על ידי המפקח	
	X	X	הזמנת עבודה ותוספות עבודה)	
	X	X	הארכת חוזה (באותם המקרים שהנושא רלוונטי)	
X	X	X	סיכומי סיורים והנחיות עבודה לקבלן	
	X	X	הארכת ערבויות (עותק)	
X	X	X	דוחות סיור קבלת עבודה, דוח קבלה סופי	
	X	X	תעודת גמר (מח' תאום ובקרה)	
	X	X	טופס 4 - בעבודות שנדרש הדבר	
X	X	X	אישורי בטיחות - בעבודות שנדרש הדבר	
X	X	X	יומני פיקוח	
X	X	X	חשבון סופי בדוק ומאושר של קבלן ויועצים/מפקחים	
	X	X	הצהרת קבלן על העדר תביעות	
	X	X	ריכוז תשלומים לקבלן - מהגזברות	
	X	X	תכניות AS MADE בפרויקטים הרלוונטיים	
	X	X	ערבות בנקאית לתקופת הבדק	
	X	X	טופס קבלה לאחר תקופת הבדק	
X	X	X	מסמך חוות דעת על עבודת הקבלן	

פרק א' - המוקד לתחזוקת מוסדות חינוך

1. כללי

- 1.1 במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך פועל "מוקד" ממוחשב הקולט ומטפל באירועים פניות המתקבלות ממוסדות החינוך בעיר (גני הילדים, בתי הספר היסודיים והעל יסודיים), אודות תקלות ומפגעים תחזוקתיים במוסד החינוכי.
- 1.2 מוקד הפניות ממוסדות החינוך משמש כצומת דרכים הקולטת את כלל ההודעות על המפגעים/תקלות ממוסדות חינוך ומעבירה/מפנה אותם לטיפולם של הגורמים השונים הן במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך עצמה והן עם הגורמים/המנהלים המקצועיים האחראים לנושאים המועברים לטיפולם: מחלקת חשמל, מחלקת המשק, מחלקת תחזוקה ובניין, מחלקת התברואה, מחלקת גנים ונוף וכול'.
- 1.3 מתוך 45 סוגי האירועים השונים מטפלת המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך באופן ישיר בשליש מהאירועים/תקלות, כ- 36%, וביתר התקלות/אירועים נעזרת בשירותן של עוד חמש מחלקות, כשהמחלקה הנושאת במרבית נטל הטיפול הינה מחלקת תחזוקה ובניין, המטפלת ב- 43% מסה"כ כול סוגי האירועים.

תחומי פעילות	מבוצע באמצעות	סוגי האירועים והמפגעים שבאחריותה	המחלקה
אירועי "בטרם", דלתות פלדלת, דודי שמש, הזמנת יוטה פלריג, מערכות השקייה, החלפת נורות, תיקון קולרים, מערכות כריזה וצלצולים, תיקון מערכת השקייה, גיזום צמחייה, ביצוע הדברה	קבלנים עובדים מהמחלקה	16 36%	מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך
תיקוני צבע, תיקוני קירות, ריצוף, אינסטלציה, כלליות, פיצוצי מים, תקרות אקוסטיות, גגות, מרזבים, סורגים, תיקוני ריהוט, חלונות, משקופים, דלתות	עובדי מחלקה +קבלנים	20 44%	מחלקת תחזוקה ובניין
תקלות חשמל רגילות, דחופות	חשמלאי מחלקת חשמל	3	מחלקת החשמל *
פינוי בע"ח מתים, הדברה	עובדים+קבלנים	2	מחלקת התברואה
תיקון מזגנים, תיקון מקררים, רכישת יוטה, לוחות, פלרוג	עובדים+קבלנים	4	מחלקת המשק

* בפעילות השוטפת במהלך השנה, מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך אחראית לטפל גם בנושא זה.

מחלקת החשמל אחראית לנושא זה בעת שיפוצי הקיץ.

תחזוקת מוסדות חינוך

1.4 הטיפול ותיקון האירועים והמפגעים במוסדות החינוך מתבצעים באמצעות עובדי העירייה העובדים במחלקות אלו. מאידך, בעבודות הנדסיות מקצועיות בהיקף הנדסי רחב, להם נדרש כ"א מקצועי ומיומן, מופעלים קבלנים חיצוניים המועסקים במחלקה במסגרת חוזה המסגרת או נבחרו בהליך של מכרז או הצעות מחיר שקיימו מנהלי המחלקות, כמפורט:

קבלנים	עובדי עירייה	המחלקה
קבלן חיצוני - תיקון דודי שמש		מח' תחזוקת מוסדות חינוך
קבלן חיצוני - מערכות כריזה וצלצולים		
קבלן חיצוני - תיקון דלתות פלדת		
קבלן חיצוני - ביצוע הדברה		
קבלן חיצוני – תיקון קולרים/מקררים		
קבלני מסגרת בתחום השיפוצים	+	מחלקת תחזוקה ובניין
קבלני מסגרת בתחום האינסטלציה		
קבלני מסגרת בתחום האיטום		
קבלני חשמל במסגרת מכרז מסגרת	+	מחלקת החשמל
קבלני התברואה לפינוי אשפה	+	מחלקת התברואה
קבלן חיצוני – תיקוני מזגנים ואחזקתם	+	מחלקת המשק

2. קבלת ההודעות ואופן הטיפול בהן

- 2.1 ההודעות ממוסדות החינוך מתקבלות במוקד המחלקה. ממחלקת גני ילדים מתקבלות ההודעות טלפונית ומבתי הספר באמצעות טלפון וגיבוי הודעה כתובה בפקס.
- 2.2 ההודעות נקלטות ונרשמות במערכת ה-CRM. מערכת ה-CRM חוברה למחלקה בספטמבר 2010. עד אז התנהל המעקב באמצעות רישום ידני של ההודעות.
- 2.3 מרגע שמוקלדת הודעה על המפגע/תקלה למערכת ה-CRM היא נקלטת גם במאגר המידע של המוקד העירוני. ההודעה מנותבת על ידי מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך לגורם שאחראי על הטיפול בה, כמפורט בטבלה שבסעיף 1.3.
- 2.4 ההודעות למחלקת תחזוקה ובניין, המהוות כ- 45% מסך כול האירועים המתקבלים במוקד תחזוקת מוסדות חינוך, מועברות ישירות במערכת ה-C.R.M, המטפלת באירועים המועברים אליה וגם סוגרת אותם בגמר הטיפול.

- 2.5 למחלקת המשק, המטפלת באירועי מזוג אוויר, מועברות ההודעות על מפגעים גם במערכת ה-C.R.M. לאחר שאף היא חוברה לאחרונה למערכת זו, צריך כי מחלקת המשק "תסגור" גם את האירועים בגמר הטיפול בהם. מאידך, האירועים לחשמלאי המטפל בתקלות חשמל מועברות ההודעות באופן ידני והוא סוגר אותם בגמר הטיפול בהן.
- 2.6 לכול אירוע/תקלה נקבע במערכת "זמן טיפול" להסדרתו, "אמנת שירות", כמפורט **בנספח א'**. אירוע שטופל ולא "נסגר" בדוח מסודר או חרג מגבולות הזמנים שהוגדרו ב-C.R.M גולש להגדרת "חריגה בזמנים".
- 2.7 מהדוח השנתי של המוקד העירוני המתפרסם מדי שנה בשנה וכן מדוחות רבעוניים עולה כי נפח הפעילות וההודעות הנקלטות במוקד המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך הינו גדול.
- בשנת 2010, סך כול ההודעות למוקד העירוני הגיע ל- 38001 הודעות. לאגף שפע התקבלו 19346 הודעות. במהלך 4 חודשים מספטמבר-דצמבר של קליטת מערכת ה-C.R.M במוקד לתחזוקת מוסדות חינוך נקלטו 1568 הודעות/מפגעים.
- 2.8 ארבעת החודשים הראשונים של שנת 2011 מחזקים מגמה זו. מ- 1 בינואר 2010 ועד 4 במאי 2011 נקלטו 1944 אירועי מפגעים/תקלות שמשמעותה השנתית הינה כ- 6000 הודעות על מפגעים/תקלות/אירועים במוסדות חינוך, כ- 600 הודעות מדי חודש בחודשו.
- 2.8.1 מתוך כלל 1944 הודעות על מפגעים שהתקבלו ב- 4 החודשים הראשונים לשנת 2011 עולה כי:
- 27% מהן עוסקות בתחום מבנה המוסד החינוכי: קירות, צבע, רצוף, תקרות, משקופים, חלונות.
 - 23% מהתקלות עוסקות בתחום האינסטלציה ופיצוצי מים.
 - 17% מהתקלות עוסקות בתחום החשמל.
 - 6% מהתקלות - מזגנים.
 - יתרת 27% מהאירועים מתפזרים על פני מגוון גדול של סוגי אירועים.
- 2.8.2 פירוט סוגי האירועים ואופן הטיפול בהם על פי אמנת השירות - ראה **נספח ב'**.

2.9 2 הדוחות הרבעוניים של המוקד העירוני לשנת 2011 מאמתים מגמה זו.

<u>האירועים</u>	<u>רבעון 1</u>	<u>רבעון 2</u>
כלל אירועי		
המוקד העירוני	8020	9158
פניות לכולל מחלקות		
חטיבת שפע	4501	5621
פניות למחלקת		
תחזוקת מוסדות		
חינוך	1549	1364

2.10 מבדיקה השוואתית של כמות הפניות למחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ביחס למחלקות אחרות בעירייה או חטיבת שפע, נמצא כי כמות האירועים/פניות למחלקה זו מהווה 15%-19% מכלל הפניות למוקד העירוני. לשם השוואה עם מחלקות נוספות: מחלקת התברואה 14%-18%, פיקוח עירוני 14%-15%.

2.11 מבדיקת אופן הטיפול של הגורמים השונים המטפלים באירועים של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, על פי "אמנת השירות", עולה כי כ- שליש מהאירועים/הודעות על מפגעים מטופלות בחריגת זמנים והמנהלים הממונים/העובדים אינם "סוגרים" את האירועים ומטפלים בהם על פי אמות מידה/לוחות זמנים שנקבעו ואושרו על ידי הגורמים האחראים לכך: מנהל אגף שפע ומנכ"ל העירייה.

לדוגמה: על פי דיווח המוקד לשנת 2010 - 1568 אירועים על תקלות ומפגעים שהתקבלו, 685 אירועים נסגרו בחריגת זמנים, 43% מסך כול האירועים שהתקבלו. גם הרבעון הראשון של שנת 2011 מציג מגמה דומה. מתוך 1548 האירועים שהתקבלו מחודש ינואר עד סוף מרץ 557 אירועים, כ- 36%, לא טופלו בזמן שנקבע וחרגו מלוחות הזמנים.

2.12 הביקורת בחנה את הסיבות להיווצרות אחוז כה גבוה של חריגות באמות המידה ומצאה את הממצאים הבאים:

2.12.1 חלק מהמנהלים האחראים לטיפול באירועים ותקלות, מייחסים חשיבות מועטה לזמנים שנקבעו, לא רואים הכרח או צורך או הקפדה לעמוד בלוח הזמנים שנקבע, למעט מקרים דחופים שיש צורך לטפל במלוא תשומת הלב ובמהירות כגון: תקלות חשמל או תקלות מים וביוב.

2.12.2 הבקרה על הטיפול במפגעים בזמן שנקבע חסרה מאוד, ולמעשה לא קיימת, הן ברמת מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך שהוא המנהל את מוקד הפניות, והן ברמת מנהל מחלקת תחזוקה ובניין המטפלת ב- 60% מהאירועים המתקבלים ממוסדות החינוך.

- 2.12.3 מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך אינו רואה כול אחריות אישית לתפקודו של המוקד הנמצא בשליטתו, המקבל וקולט את ההודעות על תקלות ועל אופן סגירות האירועים ובמועדים שנקבעו ב-"אמנת השירות", ומרגע שמועברת הפנייה לגורם המטפל הוא לא עוקב ובודק את מצב הטיפול. דבר זה נכון גם לאירועים שבתחום אחריות מחלקתו לטפל בהם.
- 2.12.4 מוקד תחזוקת מוסדות חינוך אינו נוהג להוציא אחת לשבוע דוח אירועים חריגים ולהעבירו לגורם האחראי לטיפול באירועים הללו על מנת לבדוקם ולהסדירם או לסגור את האירוע באם הוא טופל.
- 2.12.5 אירועים שהועברו לטיפול קבלנים חיצוניים נסגרו במוקד רק לאחר שהקבלנים הגישו את חשבונות התשלום ! זמן רב אחרי שהתקלה תוקנה והוסדרה.
- 2.12.6 אירועים שונים שאינם מוגדרים כדחופים ותיקונם מצריך כ"א מקצועי או טיפול יסודי יותר ומתקבלת החלטה לטפל בהם באופן מוסדי בעת ביצוע שיפוצי הקיץ היסודיים במוסדות החינוך, נשארים כאירועים פתוחים עד לביצועם בתקופת הקיץ.
- 2.12.7 עובדי העירייה, ובעיקר בנושאי תקלות החשמל ומזוג אוויר, המטפלים בכמות יחסית גדולה של אירועים ותקלות אינם נוהגים לדווח למוקד שבמחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך באמצעות מכשיר המירס שברשותם על הסדרת התקלה וסגירת האירוע מייד בגמר תיקונו. האירוע נסגר רק כאשר הם היו מגישים את הדוח הכתוב, דבר שהם אינם ממהרים לעשותו או מבצעים אותו באיחור רב מאוד.
- 2.12.8 לטענת מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, כמות צוותי העבודה שאיתם הוא פועל להסדרת הליקויים הרבים קטן בהיקפו ביחס להיקף וכמות הנושאים שהוא מטפל בהם. צוותים אלו נותנים מענה גם לתחזוקת מוסדות ציבור, מבנים עירוניים ותחזוקת העיר, ולפיכך קורים מקרים שאירועים שונים מתעכב הטיפול בהם ביחס לזמן המוגדר ב-"אמנת השירות".
- בחלקם של צוותי העבודה מועסקים עובדים מבוגרים בני 60 ומעלה שיכולתם ומקצועיותם ראויה לבחינה מחדש.
- 2.13 הביקורת מצאה כי למרות הנחיותיו הברורות של מנהל המוקד העירוני למנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, אירועים נסגרים במשפט ללא כול תוכן "האירוע נפתר", מבלי לתת כול הסבר או פרוט מה נעשה לתיקון המפגע.
- גם מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך וגם מנהל מחלקת תחזוקה ובניין לא טורחים לבדוק ולוודא מדוע האירועים נסגרים בדרך שכזו.
- למנהל מחלקת תחזוקה ובניין היה "תרוץ מעניין": העובדים אינם יודעים לכתוב ולפיכך הם מסמנים ב- X את אותן המשימות המוטלות עליהם שהם ביצעו.

2.14 הביקורת סבורה כי מנהל אגף שפע חייב לקיים דיון בראשותו עם מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך להסדיר דפוסי עבודה שיסדירו את עבודת המוקד לקבל הודעות ממוסדות חינוך ואת אחריות ומחוייבות המנהלים לאמנת השירות.

2.15 הביקורת סיכמה עם מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ועם העובדת המנהלת את המוקד על סדרת פעילויות שנועדו להסדיר את הפעילות, כגון: דיווח בזמן אמת במכשירי הקשר מייד בגמר התיקון על מנת שניתן יהיה לסגור את האירועים וקיום מעקב קפדני יותר אחר הנושא.

2.16 לצורך בדיקת הנושא בדקה הביקורת שוב את מצב הטיפול ב-"אירועים", החל מה- 1 במאי 2011 - 9 בספטמבר 2011, ומצאה את הממצאים הבאים:

2.16.1 ב- 4 החודשים מאי-אוגוסט התקבלו במוקד תחזוקת מוסדות חינוך 2103 אירועים, כמות אירועים דומה לזו של 4 החודשים הראשונים של השנה.

2.16.2 מבדיקת אופן הטיפול באירועים עולה כי 724 אירועים - 35% רשומים עדיין כאירועים פתוחים - אירועים שטרם טופלו. 319 אירועים מתוכם כבר חרגו מזמן הטיפול שהוקצה להם וטרם טופלו או טרם דווח עליהם כמטופלים למוקד - ראה פירוט **בנספח ג'**.

3. מבדיקת האירועים הפתוחים שטרם טופלו או הוסדרו עולה כי 3 מחלקות מרכזות את עיקר הטיפול באירועים:

מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך - 347 אירועים פתוחים באחריותה טרם הוסדרו, מתוכם 144 אירועים כבר מצויים בחריגת זמן.

מחלקת תחזוקה ובניין - 260 אירועים פתוחים באחריותה שטרם הוסדרו. 137 אירועים מתוכם כבר מצויים בחריגת זמן.

מחלקת המשק - 103 אירועים פתוחים באחריותה. 23 אירועים מצויים כבר בחריגת זמן.

4. סקר שביעות רצון

4.1 במוקד העירוני מופעלת מערכת בקרה על אופן ביצוע ותיקון המפגעים. הדבר מתבצע באמצעות סקר שביעות רצון המתבצע בשעות הערב על ידי המוקדנים, הפונים טלפונית אל אותם התושבים שהתלוננו במוקד על מפגעים בעיר.

4.2 באותם האירועים שטופלו על ידי המחלקות השונות ודווחו כאירועים סגורים ומטופלים, פונה המוקדן באופן מדגמי בנושאים השונים אל התושבים ומתשאלם לגבי שביעות רצונם מאופן טיפולה של העירייה בהסדרת המפגע.

4.3 תוצאות סקר שביעות הרצון מועברות למנהלי המחלקות ובאותם המקרים שבהם מתקבלות תגובות התושב על חוסר שביעות הרצון מאופן טיפול העירייה באירוע מתבקש מנהל המחלקה לבדוק את הנושא ולהשיב תשובות מסודרות לנושא.

4.4 מסקר שביעות הרצון שביצע המוקד העירוני לגבי אירועים שטופלו על ידי המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך בחודשים מרץ-אפריל ומאי, בדק המוקד במשוב חוזר 150 פניות שדווחו כמטופלות והבדיקה נעשתה מול מוסדות החינוך.

- 4.5 להלן תוצאות המשוב:
- 4.5.1 מרבית התשובות שניתנו היו של שביעות רצון מאופן הטיפול באירוע.
- 4.5.2 ב- 23 מהפניות התקבלה תשובה של חוסר שביעות רצון ועוד 9 פניות התושבים הביעו עמדה מסוייגת.
- 4.5.3 כלומר, אחוז לא קטן מהמתלוננים הביעו עמדה בלתי חיובית כלפי אופן הטיפול שניתן באירועים שהועלו בפני מוקד תחזוקת מוסדות חינוך.
- 4.5.4 מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך התבקש לבדוק הנושא ומבדיקה חוזרת שביצע אכן התקבל אימות לחוסר שביעות רצון זה.
- 4.5.5 ב- 24 מהפניות שנבדקו התקבל מידע על כך שעובדי התחזוקה של המחלקה לתחזוקה ובניין היו במוסד החינוכי, אולם לא נתנו פתרון ומענה מקצועי לתקלה שהתרחשה והאירוע מבחינתם עדיין קיים ללא פתרון מוסדר.
- 4.6 הנושא הועלה על ידי הביקורת למנהל המחלקה לתחזוקה ובניין, ולדבריו חוסר שביעות הרצון נובעת מרצון המנהלים במוסדות החינוך לקבל תיקון מוסדר שישפץ להם את כול המבנה. אולם, לביקורת הסתבר כי הדברים שונים לחלוטין ותוצאות המשוב שבוצע מביאים למסקנה שקיימים אירועים שבהם הטיפול/המענה המקצועי שניתן למפגע/אירוע אינו טוב ולא מביא להסדרת התקלה כנדרש. ייתכן כי קיימים דיווחים שאינם משקפים את האמת או נסגרים בלא שניתן להם מענה מקצועי ראוי והולם.
- 4.7 הביקורת סבורה כי כול נושא סקר שביעות הרצון חייב לקבל תשומת לב מקצועית הרבה יותר מאשר ניתן לה כיום ולהיות מטופל, ברמת מנהל אגף שפע ומנכ"ל העירייה. מנהל אגף שפע צריך לזמן למשרדו את כול המנהלים המקצועיים הנוגעים לנושא ולקיים בירור מסודר בכל עת שתוצאות סקר שביעות הרצון מצביעה על כך שהמענה שניתן על ידי מחלקה זו אינו מקצועי ואינו נותן מענה לתקלה שדווחה למוקד.

נספח א'מדדי זמן למענה "אמנת שירות"/"טיפול באירועים/תקלות

מס"ד	האירוע	זמן בימים	זמן בשעות	הגורם המטפל
1.	תקלות כלליות	7		מח' תחזוקה ובניין
2.	תקלה בגדר או בשער של מוסד חינוכי		24	"--"
3.	פיצוץ מים במוסד חינוכי		8	"--"
4.	"בטרם-מחלקת אחזקת מוסדות חינוך"		48	מנהל המחלקה
5.	"בטרם-אגף החינוך"		48	"--"
6.	"בטרם-על יסודי"		48	"--"
7.	תקלות חשמל שמועברות לקבלן	7		מנהל מחלקה+ קבלנים
8.	תיקון תקרה/אקוסטית	30		מנהל מחלקת תחזוקה ובניין
9.	תזמון כיבוי/הדלקה של תאורת חצר	3		חשמלאי ממח' חשמל
10.	מערכת השקייה פגומה במוסד חינוכי		24	המחלקה
11.	"בטרם-יסודי"		48	מנהל המחלקה
12.	תקלה בארגז חול בגן ילדים	14		מנהל מח' תחזוקה ובניין
13.	תקלת חשמל חמורה במוסד חינוכי		8	חשמלאי ממח' חשמל
14.	תקלת חשמל לא דחופה במוסד ציבורי	4		"--"
15.	פניות הציבור	14		מנהל המחלקה
16.	תקלה בגגות/גגונים/מרזבים/סככות	3		מנהל מח' תחזוקה ובניין
17.	תקלה בבור קפיצה בבית ספר	7		"--"
18.	התקנת/תיקון שילוט בגן ילדים/בת"ס	7		"--"
19.	תקלה בדלת פלדלת	30		מנהל המחלקה+קבלן
20.	תקלה/רעש ממערכת כריזה וצלצולים	30		"--"
21.	הזמנת יוטה	90		מחלקת המשק
22.	הזמנת צינור השקייה	14		"--"
23.	בקשה להתקנת מאוורר	30		מחלקת תחזוקה ובניין
24.	בקשה לתיקון מקררים	3		מנהל מחלקה+קבלן
25.	פינוי בע"ח/פגרים		4	שירות וטרינרי/תברואה
26.	בקשה להצבת יוטה/פלריג חדשים	14		מחלקת תחזוקה ובניין

תחזוקת מוסדות חינוך

מס"ד	האירוע	זמן בימים	זמן בשעות	הגורם המטפל
.27	בקשה לתיקון יוטה/פלריג בגן ילדים	14		מחלקת תחזוקה ובניין
.28	גיזום צמחייה במוסד חינוכי	30		מחלקת גנים ונוף
.29	הפסקת חשמל במוסד חינוכי		6	עובד ממחלקת חשמל
.30	פינוי רהוט ממוסד חינוכי	45		---
.31	רעש ממוסד חינוכי (רמקולים/צלצולים)	30		מנהל המחלקה+קבלן
.32	הדברה במוסד חינוכי	30		---
.33	תקלה בניקיון במוסד חינוכי		24	מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך
.34	תקלה בקולרים/מקררים במוסד חינוכי	30		מנהל מחלקה+קבלן
.35	תקלה ברהוט במוסד חינוכי	7		מחלקת תחזוקה ובניין
.36	תקלה בריצוף במוסד חינוכי	3		---
.37	תקלה במזגנים במוסד חינוכי		72	מחלקת המשק
.38	תיקון דוד שמש/חשמל במוסד חינוכי		72	מנהל מחלקה+קבלן
.39	תיקון דלתות, משקופים ופרזול במוסד חינוכי	4		מחלקת תחזוקה ובניין
.40	תקלה בחלונות מאלומיניום במוסד חינוכי	4		---
.41	תקלה במטבח שיש וארונות של גן ילדים	7		---
.42	תיקון סורגים של מוסד חינוכי		24	---
.43	תקלות אינסטלציה במוסד חינוכי		48	---
.44	התקנת לוחות קיר	14		---
.45	החלפת נורות בגני ילדים	3		המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך

הערה: מנהל המחלקה - מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.

נספח ב'המוקד לתחזוקת מוסדות החינוך

סוגי האירועים ואופן הטיפול בהם על פי מדדי הזמן

מה- 1 בינואר 2011 - 4 במאי 2011

סה"כ אירועים			אירועים פתוחים		אירועים שנסגרו			מדד הזמן לטיפול באירוע	האירוע	מס"ד
סה"כ אירועים	אירועים שנסגרו	אירועים פתוחים	סה"כ אירועים	נמצאים בחריגה	סה"כ אירועים	נסגרו בחריגה	נסגרו במועד			
25	25	-	-	-	25	4	21	48 שעות	"בטרם" יסודי	.1
19	19	-			19	4	15	48 שעות	"בטרם" על יסודי	.2
15	14	1	1	-	14	1	13	14 יום	התקנת לוחות קיר	.3
7	6	1	1	1	6	-	6	90 יום	תיקון יוטה	.4
2	2	-	-	-	2	1	1	3 ימים	תיקון מקרר	.5
64	32	32	32	4	32	12	20	30 יום	גיזום צמחייה	.6
52	34	18	18	-	34	2	32	30 יום	ביצוע הדברה	.7
18	4	14	14	-	4	1	3	90	הזמנת יוטה	.8
3	-	3	3	-				14 יום	הזמנת צנרת השקייה	.9
38	34	4	4	-	34	21	13	3 ימים	החלפת נורות תאורה בגני ילדים	.10
12	6	6	6	-	6			45 יום	פינוי ריהוט	.11
2	2	-			2	2	-	6 שעות	הפסקת חשמל	.12
5	5	-			5	2	3	7 ימים	התקנה/ תיקון שילוט	.13
1	1	-			1	1	-	24 שעות	תיקון מערכת השקייה	.14
2	2	-			2	2	-	14 שעות	נזילה ממונה מים	.15
16	16	-			16	15	1	4 שעות	פינוי בע"ח, פגרים	.16
14	14	-			14	-	14	45 יום	פינוי ריהוט ממוסד חינוכי	.17
19	19	-			19	11	7	8 שעות	פיצוץ מים במוסד חינוכי	.18

תחזוקת מוסדות חינוך

סה"כ אירועים			אירועים פתוחים		אירועים שנסגרו			מדד הזמן לטיפול באירוע	האירוע	מס"ד
סה"כ אירועים	אירועים שנסגרו	אירועים פתוחים	סה"כ אירועים	נמצאים בחריגה	סה"כ אירועים	נסגרו בחריגה	נסגרו במועד			
7	6	1	1	1	6	3	3	14 יום	פניות ציבור	.19
3	2	1	1	-	2	1	1	30 יום	רעש מוסד חינוכי	.20
1	1	-			1		1	3 ימים	תזמון כיבוי הדלקה	.21
2	1	1	1	1	1		1	7 ימים	תיקון מעקה	.22
25	21	4	4	1	21	7	14	48 שעות	תיקון מתקני חצר	.23
8	3	5	5	-	3	1	2	30 יום	תיקון תקרה אקוסטית	.24
62	46	16	16	-	46	5	41	30 יום	תיקוני קירות טיח, צבע	.25
5	5		16	-	5	3	2	14 יום	תיקון ארגז חול	.26
90	86	4	4	1	86	37	49	3 ימים	תיקוני גגות/גגונים	.27
84	79		5	1	79	43	76	24 שעות	תקלה בגדר/שער	.28
1		1	1	1				72 שעות	תקלה בדוד שמש	.29
49	35	14	14	6	35	14	21	30 יום	תקלה בדלת פלדלת	.30
149	135	14	14	3	135	60	75	4 ימים	תיקון דלתות ומשקופים	.31
63	56	7	7	3	56	33	23	4 ימים	תקלה בחלונות אלומיניום	.32
120	92	28	28	2	92	27	65	72 שעות	תקלה במזגנים	.33
9	8	1	1		8	1	7	7 ימים	תקלה במטבח	.34
18	12	6	6	2	12	10	2	24 שעות	תקלה בסורגים	.35
20	16	4	4	2	16	8	8	30 ימים	תקלה בקולרים/מקרר	.36
76	72	4	4		72	19	53	7 ימים	תקלה ברהוט	.37
36	31	5	5	3	31	23	8	3 ימים	תיקון ריצוף	.38
11	9	2	2		9	2	7	30 ימים	תקלות רעש	.39

תחזוקת מוסדות חינוך

סה"כ אירועים			אירועים פתוחים		אירועים שנסגרו			מדד הזמן לטיפול באירוע	האירוע	מס"ד
סה"כ אירועים	אירועים שנסגרו	אירועים פתוחים	סה"כ אירועים	נמצאים בחריגה	סה"כ אירועים	נסגרו בחריגה	נסגרו במועד			
417	401	16	16	2	401	90	311	48 שעות	תקלות אינסטלציה	.40
41	36	5	5	1	36	11	25	7 ימים	תקלות כלליות	.41
8	8				8	7	1	8 שעות	תקלות חשמל חמורות	.42
289	252	37	37	15	252	80	172	14 יום	תקלות חשמל רגילות	.43
4		4	4	3				7 ימים	תקלות חשמל שמועברות לקבלן	.44
1944	1692	252	252	56	1692	551	1141	סה"כ		

נספח ג'

המוקד לתחזוקת מוסדות חינוך

אירועים פתוחים מה- 7/9/2011-1/5/2011

הנושא	טופל באחריות	סה"כ אירועים פתוחים	בתהליך טיפול	אירועים פתוחים בחריגת זמן
התקנת לוחות קיר מדפים	מנהל מח' תחזוקה ובניין	12	11	1
התקנת מאורר	-	2	2	-
תיקון מקרר	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	4	-	4
גיזום צמחייה	-	15	11	4
הדברה במוסד חינוכי	-	90	68	22
הזמנת יוטה	-	26	24	2
הזמנת צנרת השקייה	-	4	1	3
החלפת נורות בגן ילדים	-	21	4	17
התקנת לוחות מדפים	מנהל מח' תחזוקה ובניין	3	-	3
חוסר בחול בארגזי חול	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	1	1	-
פינוי פגרים בע"ח	מח' תברואה	13	-	13
פינוי ריהוט	מח' המשק	38	31	7
פיצוץ מים	מנהל מח' תחזוקה ובניין	1	-	1
פניות ציבור	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	13	9	4
תזמון כיבוי/הדלקה של תאורת חצר ביה"ס	-	2	-	2
תיקון מתקני חצר במוסד חינוכי	מנהל מח' תחזוקה ובניין	7	3	4
תיקון תקרה אקוסטית	-	8	8	-
תיקוני קירות (טיח, צבע)	-	28	23	5
תקלה בארגז חול בגני ילדים	-	3	3	-
תקלה ברזיה בחצר	-	3	3	-
תקלה בגגות/מרזבים/סככות	-	1	-	1
תקלה בגדר או בשער של מוסד חינוכי	-	16	3	13
תקלה בדוד שמש/חשמל במוסד חינוכי	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	1	-	1
תקלה בדלת פלדת	-	20	19	1
תקלה בדלתות, משקופים ופרזול במוסד חינוכי	מנהל מח' תחזוקה ובניין	29	4	25
תקלה בחלונות מאלומיניום במוסד חינוכי	-	32	5	27
תקלה במזגנים במוסד חינוכי	מנהל מח' המשק	65	49	16
תקלה במטבח של גן ילדים	מנהל מח' תחזוקה ובניין	5	-	5
תקלה בניקיון מוסד חינוכי	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	1	-	1
תקלה בסורגים	מנהל מח' תחזוקה ובניין	1	-	1
תקלה בקולרים/מקררים	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	10	6	4
תקלה בריהוט	מנהל מח' תחזוקה ובניין	22	14	8
תקלה בריצוף	-	5	-	5

תחזוקת מוסדות חינוך

אירועים פתוחים בחריגת זמן	בתהליך טיפול	סה"כ אירועים פתוחים	טופל באחריות	הנושא
8	-	8	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	תקלה/רעש ממערכת כריזה וצלולים
31	32	63	מנהל מח' תחזוקה ובניין	תקלות אינסטלציה
40	-	40	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	תקלות חשמל שמועברות לקבלן
8	10	18	מנהל מח' תחזוקה ובניין	תקלות כלליות
2	-	2	מנהל מח' תחזוקת מוס"ח	תקלת חשמל חמורה
29	61	90	---	תקלת חשמל לא דחופה
319	405	724	סה"כ	

פרק ב': אחזקת מוסדות החינוך באמצעות המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך

1. כללי

- 1.1 מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך אחראית לטיפול ומתן מענה למגוון אירועים, הודעות על תקלות המתקבלות ממוסדות החינוך, כמפורט בנספח ג' בפרק א', אירועים שבהם מטפלת המחלקה באופן ישיר.
- 1.2 ניתן לחלק את הטיפול באותם אירועים שבאחריות טיפולה הישיר של המחלקה למספר קבוצות:
- 1.2.1 אירועים המטופלים על ידי מנהל המחלקה או עובדיו, כגון: פניות ציבור, אירועי "בטרים", הזמנת יוטה פלרוג, או צינורות השקייה (המשך התהליך באחריות מחלקת המשק), החלפת נורות תאורה בגני ילדים.
- 1.2.2 אירועים/תקלות חשמל - מוקד תחזוקת מוסדות חינוך מפעיל ישירות את החשמלאי עובד העירייה לטפל באירועים/תקלות במוסדות החינוך, ובמקרים שבהם נדרשת עבודה רחבת היקף יותר מופעל קבלן חיצוני שזכה במכרז המסגרת (אחד מתוך 3 הקבלנים שזכו במכרז). עד מחצית שנת 2010, הטיפול באירועי חשמל היו באחריותה של מנהלת מחלקת החשמל. לדברי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, כתוצאה מטיפול מקצועי איטי ובלתי ראוי החלו לטפל בנושא ישירות ללא מעורבותה של מנהלת מחלקת החשמל.
- 1.2.3 שימוש בקבלנים שזכו במכרז המסגרת לביצוע עבודות בנייה, שיפוצים, צביעה, ליקויי בטיחות, תיקונים והחלפת דלתות רב בריח, עבודות גינון ופיתוח בחצרות.
- 1.2.4 שימוש בקבלנים חיצוניים שנבחרו על ידי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, בהליך של הצעות מחיר, שהתבצע על ידו לביצוע עבודות בתחום תיקון מתקני מים קרים – "קולרים", ביצוע הדברות מזיקים, תיקון מערכות כריזה וצלצולים וכולי.
2. לרשות מנהל המחלקה עומד תקציב אחזקה שנתי סעיף תקציבי 811/750, שנועד לאחזקה שוטפת במוסדות החינוך בסך 636,915 ₪ וכן 2 תקציבים נוספים:
- 711/754 - מילוי ארגזי חול על סך 52.995 ₪
- 74611/753 - גינון גני ילדים על סך 299.700 ₪ - תקציב זה מועבר בשלמותו לחברה לתפוי"ס לפרויקט "עתיד ירוק".

תחזוקת מוסדות חינוך

הביקורת בדקה את פעילות המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך בנושאים שבוצעו באחריותה הישירה ובמהלך חודשי השנה (למעט חודשי הקיץ – תקופת שיפוצי הקיץ), שבהן מתבצעת פעילות רחבת היקף במוסדות חינוך מתקציבי תב"ר).

2.1 הביקורת בדקה את הנושאים הבאים:

- 2.1.1 ביצוע שיפוצים, בינוי ותחזוקה במוסדות חינוך.
- 2.1.2 הכנסת חול וסינונו לארגזי החול בגני ילדים.
- 2.1.3 תיקון, אחזקה והתקנת דלתות רב בריח.
- 2.1.4 הדברת מזיקים וריסוס בגני ילדים ובמוסדות חינוך.
- 2.1.5 אחזקת מערכות כריזה וצלולים.
- 2.1.6 אחזקת מתקני מים קרים – "קולרים" במוסדות חינוך.
- 2.1.7 תיקונים ואחזקת חשמל במוסדות חינוך.

3. עבודות שבוצעו במוסדות החינוך לשיפוצים ואחזקה

3.1 נמצאו 5 עבודות שביצע מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך באמצעות הקבלן ד.ד., שיפוצי קיץ במוסדות חינוך, בהיקף כולל של 186,131 ₪.

<u>התקציב</u>	<u>המשימה</u>	<u>הזמנת עבודה</u>	<u>חשבון</u>
3672/810	שיפוץ מטבח בגן ילדים דולפין	15,691 ₪	15,691 ₪
811/750	תיקון ליקויי בטיחות ביה"ס תחכמוני	7,736 ₪	7,736 ₪
3672/810	התקנת סורגים וקיבוע כספות בחדרי המזכירות	56,493 ₪	56,493 ₪
811/750	תיקון תקרה בגן ילדים הגליל 6	19,514 ₪	19,514 ₪
3726/810	ספרייה בביה"ס עקיבא	86,698 ₪	86,698 ₪

3.2 ממצאי הבדיקה

- 3.2.1 הקבלן ד.ד. זכה במכרז המסגרת שערכה העירייה בנושא הנדון.
- 3.2.2 3 מהעבודות בוצעו במסגרת שיפוצי קיץ מתקציבי תב"ר ו- 2 עבודות בוצעו מתוך תקציב האחזקה השוטף 811/750.
- 3.2.3 מנהל המחלקה נתן העדפה מוחלטת להעסקתו של קבלן זה ד.ד., ולמעשה, הוא לא העסיק קבלנים אחרים מתוך מכרז המסגרת. (נמצאו עוד 2 משימות שיפוצים קטני היקף שביצעה מחלקת תחזוקה ובניין באמצעות הקבלן מ.א. מתוך תקציב האחזקה השוטף).
- 3.2.4 לא נמצאו כתבי כמויות מסודרים לפני הביצוע שצורפו להזמנת העבודה. נמצאו חשבונות סופיים בלבד, שהוגשו בגמר העבודה.
- 3.2.5 אישור החשבונות ללא תאריכים.
- 3.2.6 לא נמצאו צו התחלת עבודה ותעודת גמר קבלת עבודה בגמר ביצועה.

תחזוקת מוסדות חינוך

- 3.2.7 לא נמצאו מפרטי עבודות (התקנת סורגים וכספות).
- 3.2.8 לא נמצא הנספח לחוזה המסגרת ל- 2 עבודות שהיקפן הכספי חייב זאת (ספרייה בביה"ס עקיבא, התקנת סורגים וקיבעו כספות), כשהן חתומות ומאושרות על ידי העירייה.
- 3.2.9 אין כול הערות/תיקונים בחשבונות הקבלנים ומתקבל הרושם כי החשבון מאושר באופן עיוור וללא כול בדיקה יסודית.

4. עבודות פיתוח וגינון בחצרות מוסדות החינוך וגני ילדים

- 4.1 סה"כ נמצאו 11 עבודות שונות בנושא זה בהיקף כספי של 391,203 ₪. 9 עבודות נמסרו לביצוע של הקבלן מנהרת אשקלון, קבלן שזכה במכרז מסגרת של העירייה בהיקף כולל של 282,511 ₪, כמפורט להלן:

תקציב	תיאור העבודה	היקף כספי
811/750	התקנת ספסלים ואשפתונים בבתי ספר	27,045 ₪
3672/810	כרסום גדמים בגני ילדים	11,136 ₪
3775/742	עבודות גינון בניצנה 13	30,063 ₪
	שכונות	
3672/810	טיפול וניקיון בחצרות גני ילדים באזור	322,272 ₪
3672/810	טיפול בבעיות בטיחות בחט"ב שז"ר	15,660 ₪
3672/810	ביה"ס גורדון - עבודות פיתוח	61,966 ₪
3672/810	פינוי גזם מבתי ספר וגני ילדים	15,346 ₪
3653/810	גינון והשקייה - ביה"ס הראל 2003	55,823 ₪
3672/810	ימי צוות ליקויים בבתי ספר	43,200 ₪

- 4.2 2 עבודות נוספות נמסרו:
- 811/750 לקבלן גינות צח - טיפול בחצרות בתי ספר 28,420 ₪
- 3672/810 לקבלן נאש. נאש טיפול בחצרות גני ילדים באזור ה' 80,272 ₪
- 4.3 ראוי לציין כי מלבד העבודות הללו מבוצעות עבודות אחזקה, גינון וניקוי חצרות גני ילדים באמצעות פרויקט "עתיד ירוק" של החברה לתפוי"ס, כשהתקציב לפעילות הינו תקציבה של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך 74611/759 בסך 299,700 ₪ המועבר לחברת תפוי"ס על פי הזמנות עבודה המאושרות מעת לעת למנהל המחלקה.
- מנהל המחלקה מקבל ומאשר את החשבונות של החברה לתפוי"ס, בדומה להליך אישור לכול קבלן חיצוני אחר כפי שיפורט בהמשך.

תחזוקת מוסדות חינוך

- 4.4 כפי שעולה מהנתונים המוצגים בסעיף 3.1, מרבית העבודות 72% בוצעו על ידי קבלן אחד מ.א., שזכה במכרז מסגרת בנושא זה, עבודה אחת נמסרה לקבלן גינון שזכה במכרז גינון של העירייה. העבודות נעשו בתקופת הקיץ מתקציבי תב"ר. מתקציב אחזקה שוטף 811/750 בוצעו 2 משימות קטנות היקף בלבד.
- 4.5 מבדיקת המסמכים בתיקי העבודות הקשורים בנושא זה מתקבלת תמונת ממצאים דומה ליתר תיקי העבודות.
- 4.5.1 הזמנות עבודה מאושרות ללא כתב כמויות מפורט המצורף אליהן.
- 4.5.2 לעבודות מעל 30 אש"ח לא נמצא נספח לחוזה מסגרת מאושר על ידי העירייה. ב- 4 עבודות מתבקש היה נספח זה שהוא למעשה חוזה ההתקשרות בין העירייה עם הקבלן.
- 4.5.3 לא נמצא צו התחלת עבודה ותעודת גמר קבלת עבודה, אישור חשבונות, לוח התיקונים, העברות וללא תאריכי אישור.
- 4.5.4 למעשה, 2 המסמכים שנמצאו באופן קבוע בתיקים היו הזמנת עבודה מאושרת וחשבון סופי של הקבלן עם חתימתו של מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ללא תאריך אישור ואישורה של חשבת החטיבה לתשלום.
- 4.5.5 אין כול הערות ותיקונים לחשבונות הקבלנים ומתקבל הרושם כי החשבון מאושר באופן עיוור.
- 4.6 הפעלת פרויקט "עתידי ירוק" באמצעות החברה לתפוי"ס
- 4.6.1 מתוך תקציב אחזקת גני ילדים שעמד בשנת 2010 על סך 299,700 ₪, מגיש מנהל המחלקה מעת לעת הזמנת עבודה ע"מ לאשר תקציב מסגרת שבאמצעותו ניתן יהיה לשלם את החשבוניות המוגשות על ידי חברת תפוי"ס, שלצורך העניין פועלת כקבלן משנה ומפעילה את הפרויקט שנועד לשקם ולסייע לבני נוער בסיכון. עלות הפרויקט כ- 25,000 ₪ בחודש.
- 4.6.2 חברת תפוי"ס מעבירה מדי חודש חשבונות לאישור תשלום למנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.
- החשבוניות מוגשות ללא כול דוח מסודר המפרט את מוסדות החינוך/גני ילדים, שבהם בוצע האחזקה בחודש החולף וללא חתימתו של המנהל המקצועי שאחראי לעבודות האחזקה, כך, שלמעשה, בתיק המחלקה מצויים רק המסמכים הכספיים ללא כול דיווחי ביצוע הנותנים מפרט מקצועי לעבודה המתבצעת.
- 4.6.3 הביקורת מתקשה להבין כיצד מאשר מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך באופן עיוור את החשבוניות באופן שכזה, גם אם מדובר בהעברת תקציב קבועה לחברת תפוי"ס חברת הבת של העירייה ?

5. הכנסת חול וסינונו לארגזי החול בגני ילדים

5.1 מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך הפעילה את הקבלן החיצוני סנדמן להכנסת חול וניקוי החול לארגזי חול בגני ילדים, ב- 6 עבודות במהלך השנה, שהיקפן הכספי הגיע לכדי 102,933 ₪, כמפורט בטבלה שלהלן:

מס' סעיף תקציבי	המשימה	מס' הזמנת עבודה	תאריך	חשבון קטן	מתאריך
811/750	הוספת חול לגנ"י	29215	19/10	₪ 29,215	30/11/10
	סינון וניוד חולות	21872		₪ 21,875	21/10/10
	ניוד חול לארגזי חול	1902		₪ 1,902	30/9/10
811/754	סינון חול בגנ"י	23780	17/6/10	₪ 19,824	30/9/10
3672/810	סינון חול	49938	7/7/10	₪ 28,536	30/8/10
	סינון חול			₪ 2,378	21/10/10

5.2 ההתקשרות עם החברה המבצעת:

5.2.1 הקבלן נבחר לדברי מנהל המחלקה בהליך שקיים לקבלת הצעות מחיר בין 2 חברות המתמחות בסוג זה של עבודה ובחברות שהן יחידות בשוק, ונבחר הקבלן הזול מביניהם.

5.2.2 הביקורת לא מצאה כול תיעוד להליך הפנייה להצעת המחיר להליך הבחירה, הליך הפנייה לקבלנים והשיקול של הוועדה לבחירת הקבלן הזוכה.

5.2.3 כמו כן לא נמצא כול מפרט טכני מחייב של סוגי העבודות השונות שאותן אמור היה הקבלן הזוכה במכרז לבצע ומחירי העבודות.

5.2.4 לא נמצא כול הסכם מסודר בין העירייה לחברה הזוכה המסדיר את מערכת יחסי הגומלין והתשלומים בין העירייה לקבלן.

5.3 חשבוניות הקבלן המבצע אושרו לתשלום, ללא כול דוח מפורט שצרף הקבלן באיזה מגני ילדים בוצעה העבודה, היקפה הכמותי וכיצד הגיע לסכום הכספי של החשבונית שהוגשה לתשלום ואושרה על ידי מנהל המחלקה לתשלום.

6. תיקון, אחזקה והתקנת דלתות רב בריח

6.1 מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך הפעילה קבלן חיצוני "סופר בריח" לטיפול, אחזקה, תיקונים והתקנת דלתות רב בריח, קבלן שזכה במכרז מסגרת של העירייה לביצוע העבודות האלו. במהלך השנה הופעל הקבלן למספר פעמים גדול לביצוע עבודות שונות בדלתות אלו במוסדות החינוך.

6.2 מנהל המחלקה הגיש מעת לעת הזמנות עבודה, מתוך הסעיף התקציבי לאחזקת מוסדות חינוך, על מנת שתאושר לו מסגרת תקציבית שבתוכה יוכל להפעיל את הקבלן.

הזמנות עבודה שאושרו הן: ₪ 29,000 - 7/9/10

₪ 18,560 - 4/3/10

₪ 18,560 - 28/6/10

סה"כ ₪ 66,120

בנוסף לכך אושרה הזמנת עבודה במסגרת שיפוצי קיץ בתאריך 25/7/10 על סך של 44.309 ₪ - התקנת דלתות בחדרי מזכירות במסגרת מיגון חדרי מזכירות במוסדות חינוך.

6.3 סה"כ הזמנות עבודה מאושרות יצרו מסגרת תקציבית של 110,429 ₪. מול הזמנות אלו הוגשו על ידי הקבלן 23 חשבוניות על סך כספי של 112,253 ₪.

6.4 ממצאי הבדיקה:

6.4.1 הקבלן זכה במכרז מסגרת שערכה העירייה לנושא המבוקש, בהנחה של 29% ביחס למחיר שבמפרט הטכני שהוצג במכרז.

6.4.2 חשבונות הקבלן על ביצוע העבודה במוסדות החינוך הוגשו למנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך לאישור לא במועד קבוע תחילה/סוף חודש. לחשבוניות שהוגשו על ידי הקבלן לא צורף כול דוח ביצוע המפרט איזו עבודה בוצעה בכול מוסד חינוכי שבעבורו נדרש התשלום. הנחת החוזה ניתנה כנדרש.

6.4.3 אין כול אישור של מנהלת בית הספר/גני ילדים או אב בית המאשר כי התקלה/התיקון הותקנו והוסדרו.

6.4.4 הביקורת לא מבינה כיצד יכול מנהל המחלקה לחתום ולאשר את החשבון ללא דוח מפורט שכזה.

7. הדברת מזיקים וריסוס בגני ילדים ומוסדות חינוך

7.1 מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך בחר בקבלן חיצוני א. כ. הדברות לצורכי ביצוע הדברות וריסוס בפני מזיקים במוסדות חינוך וגני ילדים. לדברי מנהל המחלקה, הקבלן נבחר בהליך של הצעות מחיר.

תחזוקת מוסדות חינוך

הביקורת לא מצאה את המסמכים הקשורים בהליך הצעת המחיר עם הקבלנים, הצעות הקבלנים ופרוטוקול החלטה של הוועדה לבחירת קבלנים, כמתחייב על פי נוהלי העירייה.

7.2 לדברי מנהל המחלקה, הוא הכין מפרט עבודות ומחירון שעליו הייתה התחרות בין הקבלנים. לדבריו, הוא פנה ל - 3 מציעים: אלי כהן הדברות - הנחה של 31%

הרצל הקוטל - יקבל הנחה של 27%

ו-שמד הדברות

ומזיקים - יקבל הנחה של 12%.

הוא לא כינס את הוועדה לבחירת קבלנים וביצע את כול ההליך באופן עצמאי.

7.3 עם הקבלן נחתם ההסכם הנדרש ב- 25/9/10 ותוקפו עד דצמבר 2010. ההסכם אושר על ידי העירייה כנדרש.

להסכם צורף מפרט משימות ומחירים עליהם נתן הקבלן הנחה של 31%.

7.4 מנהל המחלקה אישר 2 הזמנות עבודה, במהלך השנה, הזמנות מסגרת, שבאמצעות התקציב שאושר הפעיל את הקבלן לביצוע העבודות שנדרשו, כדלקמן:

הזמנת עבודה על סך 35,960 ₪ מ- 11/9/10

הזמנת עבודה על סך 29,000 ₪ מ- 6/9/10.

7.5 הקבלן ביצע הדברה, כמתבקש בעיקר בתקופת הקיץ והגיש 5 חשבונות ריכוז חודשיים על עבודותיו:

ב- 30/4/10 על סך 2,001 ₪

ב- 31/5/10 -" - 7,532 ₪

ב- 30/6/10 -" - 6,707 ₪

ב- 31/8/10 -" - 12,438 ₪

ב- 29/9/10 -" - 7,723 ₪

7.6 כול החשבונות אושרו על ידי מנהל ענף תברואה מונעת ומנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, כשכול חשבון מפרט את פעילות ההדברה שבוצעה על פי הנספח והמחירים שבהסכם שנחתם עמו.

7.7 המחירים תאמו את ההנחה שנתן הקבלן למחירי החוזה.

7.8 אין אישור אסמכתה מהמוסד החינוכי על ביצוע העבודה.

7.9 לדברי מנהל המחלקה, לשנת 2011 הוא פנה וביצע הליך חדש ומסודר של קבלת הצעת מחיר עם 5 קבלנים וקיבל הצעות מחיר מ- 4 מהם.

ב- 12/5/11 הוא כינס את הוועדה בראשות מנהל מחלקת תאום ובקרה וחשבת החטיבה ונבחרה הצעה של א. כהן הדברות - הנחה של 36% (הצעות נוספות היו של הקוטל - 35%, טבע הדברות 31.8%, אלמוג - 26%).

8. אחזקת מערכות כריזה וצלולים

- 8.1 מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך הפעיל קבלן חיצוני א.א. לומן מדעת בע"מ לצורכי אחזקת מערכות כריזה וצלולים במוסדות חינוך.
- 8.2 לדברי מנהל המחלקה, הקבלן נבחר בהיותו ספק יחיד ובלעדי בתחום זה של מערכות כריזה וצלולים במוסדות חינוך, ולפיכך, לא קיים כול תהליך של פנייה לקבלת הצעות מחיר.
- 8.3 הביקורת לא מצאה כול מסמך שיוכל להעיד על טענה מקצועית זו של מנהל המחלקה, שעל פיה לא התקיים תהליך הצעות המחיר המתבקש בנוהלי העירייה וגם לא מצאה כול אישור מקצועי מגורם מוסמך המעיד על היותו של הקבלן ספק יחיד בתחומו.
- 8.4 סכום ההתקשרות השנתי 45,000 ₪ חייב את מנהל המחלקה להחתים את הקבלן על חוזה התקשרות מסודר שיעבור את בדיקת היועצת המשפטית לעירייה וחתימת ראש העירייה והגזבר.
- הביקורת לא מצאה כול הסכם שכזה (וכנראה גם לא נחתם הסכם התקשרות שכזה), וכן לא נמצא כול כתב התחייבות או מפרט עבודות ומחירון או כול מסמך אחר המגדיר את יחסי ההתקשרות והעבודה בין מנהל המחלקה לקבלן המועסק.

8.5 אישור תקציב מסגרת

- 8.5.1 מנהל המחלקה הכין ואישר במהלך השנה 3 הזמנות עבודה מתוך סעיף אחזקת מוסדות חינוך בכדי שיהיה ברשותו תקציב מסגרת שיאפשר לו להפעיל את הקבלן בעת שהדבר יידרש.

תאריך	סכום כספי
7/9/10	15,080 ₪ (1) הזמנות עבודה על סך 15,080 ₪
4/5/10	15,080 ₪ (2) -"- -"- -"-
17/1/10	15,080 ₪ (3) -"- -"- -"-
	סה"כ 45,240 ₪

8.6 חשבונית תשלום

- 8.6.1 הקבלן הופעל במהלך השנה פעמים רבות לתיקון מערכות צלולים כריזה מערכות הגברה ומוסיקה במוסדות החינוך. מדי חודש הוגשו חשבוניות המסכמות את הפעילויות החודשיות שביצע הקבלן עבור העירייה, כדלקמן:

תחזוקת מוסדות חינוך

מחיר (ב-₪)	מספר מוסדות החינוך	תאריך החשבונית
5,000	5	28/10/10
3,932	7	29/11/10
7,494	15	11/10/10
2,366	4	7/7/10
1,241	6	16/5/10
2,297	1	16/5/10
2,970	6	21/3/10
7,494	10	24/1/10

על פי נתוני דוח ההוצאות הכספיות מסעיף זה, הסתבר שהייתה ואושרה חשבונית נוספת מתאריך 15/2/10 על סך 1,204 ₪ מ-15/2/10, שלא נמצאה בתיק.

סך כול החשבוניות המאושרות לתשלום - 36,998 ₪.

8.6.2 מבדיקת חשבוניות התשלום שהגיש הקבלן נמצא כי הן אושרו על ידי מנהל המחלקה בחתימתו ללא תאריך.

8.6.3 מאחר שלא נמצא המחירון המוסכם עם הקבלן, הביקורת מניחה כי נקבעו מחירים לתיקון הפריטים הטכניים השונים שבמערכות כריזה וצלצולים.

8.6.4 הביקורת מציבה סימני שאלה לגבי נושאים שונים שבחשבוניות, כגון:

(1) כמות שעות הפעולה במוסד החינוכי שנקבעו שרירותית ע"י הקבלן ספק השירות.

(2) סעיף מרכז אחד בחשבון תיקון תשתיות בסכום כספי של 2,990 ₪, חשבונית מ-28/12/10, בביה"ס תחכמוני ללא כול הסבר ופירוט לגבי הפעילות שנעשתה.

(3) חשבונית מ-16/5/10 ביה"ס סוקולוב, כנ"ל כולל 16.5 שעות עבודה 1,980 ₪ ללא כול פירוט.

(4) חשבונית מ-24/1/10 דרישת תשלום על סך 840 ₪, שמצד אחד נדרש תשלום עבור 7 שעות, ומאידך, זמן העבודה 10.00 – 13.30. לביקורת לא ברורה תצורה זו של חשבונית תשלום וכנ"ל בסעיפים נוספים.

8.6.5 אין אישור מנהלות בתי ספר או אב הבית לביצוע התיקון והסדרתו.

8.6.6 הביקורת סבורה כי לכול תהליך הפעלת הקבלן נדרש בדק בית יסודי לגבי אופן ההתקשרות, ההסכם ואישור החשבונית והתשלומים.

9. אחזקת מתקני מים "קולרים" במוסדות חינוך

9.1 מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך הפעיל 2 קבלני שירות במהלך השנה למתן שירותי אחזקה ותיקונים למתקני המים הקרים שבמוסדות החינוך: חברת מיטב וחברת י.ר.א.ל. תעשיות.

9.2 לביקורת לא ברור כיצד נבחרו החברות הללו, מאחר שלא נערך כול הליך מסודר של פנייה לקבלת הצעות מחירים על בסיס מפרט של עבודות ותיקונים, שעליו התקבלו הצעות מחיר מסודרות.

9.3 לדברי מנהל המחלקה, כול חברה הגישה לו את הצעתה, ועל בסיס מחירי הצעתה נעשו פניות לתיקונים. את חב' י.ר.א.ל הוא קיבל "בירושה" ממנהל מחלקת המשק!

9.4 אישור תקציב מסגרת

9.4.1 מנהל המחלקה הכין תקציב מסגרת מתוך תקציב האחזקה למוסדות חינוך 811/750, וזאת באמצעות 2 הזמנות עבודה שאושרו כנדרש: הזמנת עבודה על סך 11,600 ₪ מ- 16/10/10 ע"ש חב' מיטב, הזמנת עבודה על סך 10,410 ₪ מ- 7/7/10 ע"ש חב' י.ר.א.ל. תעשיות.

9.5 חשבונית תשלום

9.5.1 נמצא מקבץ חשבוניות של חבר' א.צ. מיטב, שהוגש בעבור תיקונים ואחזקה של מכשירי המים הקרים במוסדות החינוך על סך 9,820 ₪. לא צויין תאריך ההגשה.

מקבץ החשבוניות כלל תיקונים של מכשירי קירור מים ב- 16 מוסדות חינוך.

9.5.2 מקבץ החשבוניות אושר לתשלום ע"י חשבת החטיבה ב- 27/10, לאחר אישורו וחתימתו של מנהל המחלקה (ללא תאריך).

9.5.3 מקבץ חשבוניות נוסף הוגש על ידי חב' א.צ. מיטב ב- 31/10/10 על סך 1,778 ₪ עבור ביצוע תיקונים ואחזקה למכשירי קירור מים ב- 6 מוסדות חינוך. חשבונית אושרה לתשלום ב- 10/1/10.

9.5.4 מקבץ חשבוניות שלישי נמצא על שם חב' י.ר.א.ל. על סך 5,290 ₪ וכלל ריכוז חשבוניות מביצוע תיקונים ב- 7 מוסדות חינוך.

החשבונית אושרה לתשלום על ידי חשבת החטיבה ב- 18/7/10 לאחר חתימתו ואישורו של מנהל מחלקת תחזוקה ובניין.

9.5.5 מבדיקת החשבוניות לא ברור לביקורת כיצד אושרו חשבוניות אלו ללא מחירון מוסכם המצוי בתיק ובהעדר אישור של מנהל/אב בית הספר על ביצוע התיקון הנדרש.

9.5.6 איזה בקרה יש למנהל המחלקה על ביצוע האחזקה והתיקונים המאפשרת לו לחתום ולאשר את החשבונות הללו לתשלום! ?

10. תיקונים ואחזקת חשמל במוסדות חינוך

10.1 טיפול ותיקונים של תקלות חשמל במוסדות חינוך מתבצעים באמצעות 2 גורמים: עובד העירייה המטפל במרבית תקלות החשמל במוסדות החינוך וקבלני חשמל המופעלים לפעילות זו במסגרת זכייתם במכרז המסגרת שעשתה העירייה בשנת 2008.

10.2 3 קבלנים שזכו במכרז בהנחה של 22.5% הופעלו בעבר ע"י מנהלת מחלקת החשמל, לאחר שהפניות בתקלות אלו הועברו אליה על ידי מוקד מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.

10.3 לטענת מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, הנתמכת גם על ידי מנהל מחלקת המשק, שהיה ממונה עד שנת 2010 על נושא אחזקת מוסדות חינוך, השירות שניתן על ידי מנהלת מחלקת החשמל היה איטי ולא יעיל ולפיכך החליט מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, באישורו של מנהל אגף שפע, לקחת על אחריותו וטיפולו הישיר את הטיפול השוטף בנושא תקלות חשמל במהלך חודשי השנה, למעט חודשי הקיץ וביצוע שיפוצי הקיץ שבו נושא זה נשאר באחריותה וטיפוליה של מנהלת מחלקת החשמל.

10.4 הביקורת בדקה את הנושא גם עם מנהלת מחלקת החשמל ולדבריה, טענותיהם של מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומנהל מחלקת המשק אינן מבוססות ובלתי ראויות מבחינה מקצועית, והדבר נובע מסכסוך אישי ביניהם ואין לו כול בסיס מקצועי אמיתי שניתן להוכיחו.

הביקורת אינה רוצה להיכנס למחלוקת זו, ובעיקר בסוגייה המקצועית שהיא איזה ידע מקצועי יש למנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך להתמודד מול הקבלנים בנושאים מקצועיים בתחום החשמל, נושאים שאין לו בהם ידע, ובעיקר יכולת בקרה מקצועית לבדוק את עבודתם המקצועית הנעשית במוסדות החינוך.

10.5 הזמנות עבודה ושיריון תקציב

10.5.1 עבודות האחזקה השוטפות ותיקון ליקויי בטיחות באמצעות קבלנים חיצוניים בוצעו מתוך תקציב האחזקה השוטף של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך 811/750. מתוך סעיף זה גם רוכש מנהל מחלקת מוסדות חינוך את החומרים והציוד הנדרש לחשמלאי עובד העירייה לצורך עבודתו השוטפת.

10.5.2 ראוי לציין ולהדגיש כי עובד העירייה מתחזק גם את מערכות התאורה והחשמל במוסדות הציבור והעירייה האחרים ולמנהלת מחלקת החשמל אין כול תקציב פעילות למשימה זו ובכול עת שנדרשת פעילות בתחום זה היא נאלצת "לחזור על הפתחים" לקבלת תקציב לפעילות זו.

10.5.3 מחלקת החשמל, בתקופה שהיא הייתה עדיין אחראית על ביצוע עבודה זו, ולאחר מכן מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך, הפעילו את הקבלנים לאחזקת החשמל. 11 פעם במהלך שנת 2010, הוגשו סה"כ 11 הזמנות עבודה בסך כספי כולל של 40,527 ₪ לביצוע עבודות תיקון של ליקויי בטיחות, עבודות שונות שעובד העירייה החשמלאי לא ביצען מחמת היקפן הגדול או שהוא היה מועסק במשימות דחופות אחרות.

10.5.4 ראוי לציין כי עובד העירייה - החשמלאי, מבצע במקביל גם את תחזוקת מוסדות העירייה ומבני הציבור השונים, ולפיכך הוא עמוס בהיקף פעילות גדול מדי יום ביומו וראוי לבחון ביסודיות תגבורות בחשמלאי נוסף שיסייע בידו.

10.5.5 מבחינת חלוקת היקפי העבודה בין הקבלנים עולה כי הקבלן גצלר קיבל את מרבית העבודות - 5 עבודות בהיקף כספי של 22,752 אש"ח מההיקף הכספי של העבודות, בעוד ש- 2 הקבלנים האחרים א.א. אהרוני וברוך חיים יחדיו קיבלו 45% מהעבודה.

10.6 אישור חשבונות קבלנים

מאחר שלא כול העבודות נוהלו על ידי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, רק חלקם של מסמכי העבודות שהוצאו לקבלנים המצויים בתיק העבודות של המחלקה. מבדיקת מסמכים אלו מתקבלת תמונת מצב דומה לזו שהתקבלה בעבודות אחרות שביצעה המחלקה בנושאים מקצועיים אחרים, כדלקמן:

10.6.1 לא נמצא צו תחילת עבודה וטופס קבלת עבודות ותעודת גמר.

10.6.2 מאחר שכול העבודות היקפן הכספי היה נמוך מ- 30,000 ₪, לא נדרש הנספח לחוזה המסגרת. מאידך, היה מצופה כי להזמנת העבודה יצורף כתב כמויות מסודר שעליו יחתום הקבלן וחשבון סופי בדוק לפרטיו ומאושר.

10.6.3 שאלת אישור החשבוניות נותרה פתוחה, מאחר שללא בדיקה מקצועית של מפקח/עובד מקצועי הבקיאים בנושא, כול אישור וחתימה אחרים מבחינת הביקורת הם אישורים מנהליים בלבד.

בחלק מהחשבוניות נמצא כי בצמוד לחתימת מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך צורפה גם חתימתו של החשמל עובד העירייה.

אין תאריכי אישור לא של מנהל המחלקה לתחזוקת מוסדות חינוך ולא של החשמלאי עובד העירייה. לא נמצאו כול חתימה ואישור של המוסד החינוכי שבו בוצעה העבודה על הסדרת התקלה.

11. בדיקות בטיחות במתקני משחקים בגני הילדים

- 11.1 בגני הילדים בבת ים מותקנים מתקני משחקים שונים המשמשים לפעילותם של ילדי הגן. מתקנים אלו מחייבים בבדיקת בטיחות מדי שנה בשנה. בכול גן ילדים מותקנים מספר מתקנים שמספרם אינו קבוע, ממתקן משחקים אחד ועד ל- 4 מתקני משחקים.
- 11.2 לצורך עריכת בדיקת הבטיחות וקבלת האישור המתחייב לתיקונם שכר מנהל המחלקה את שירותיה של חברה חיצונית ג. שואף לצורך ביצוע הבדיקה המבוקשת ב- 130 גני ילדים בכ- 400 מתקני משחקים.
- 11.3 לדברי מנהל המחלקה, רק חברות בודדות מוסמכות מטעם מכון התקנים לבצע בדיקת בטיחות זו ולאשר את תקינותם של מתקני המשחקים ולפיכך הוא פנה לקבל הצעות מחיר מ- 2 חברות: מכון התקנים ו-ג. שואף. הצעתה של חברת ג. שואף בע"מ הייתה הזולה ביותר - 210 ₪ לכול גן ילדים ללא קשר לכמות המשחקים בגן הילדים. מכון התקנים לא השיב לפנייתו ולא הגיש הצעה.
- 11.4 הביקורת לא מצאה כול תיעוד או מסמכים המתעדים את הליך הפנייה לקבלת הצעות המחיר, ההצעות שהתקבלו וכן כול מסמך אחר אשר מסדיר את מערכת יחסי הגומלין בין העירייה לקבלן נותן השירות, כגון: מועדי הבדיקה, תשלומים וכול'.
- 11.5 לשנת 2001, פנה מנהל המחלקה לקבלת הצעות מחיר מ- 3 חברות (נוספה חברה נוספת לחבורת שהוסמכו לבצע בדיקה זאת). התקבלו הצעות מ- 3 חברות: ג. שואף - 220 ₪ לכול גן, אוזוטופ - 390 ₪ לכול גן ו- מכון התקנים - 450 ₪ - 600 ₪ לכול גן.
- 11.6 במחלקת תחזוקת מוסדות חינוך מונה עובד לטפל בכול נושאי תחזוקת גני ילדים, ובכלל זה בדיקות הבטיחות למתקני המשחקים. העובד עבר קורסי בטיחות והכשרה במכון התקנים לצורך טיפול בנושא זה.
- 11.7 העובד מנהל תיקייה מסודרת במספר קלסרים שבה מאוגדים כול מסמכי בדיקות הבטיחות לכול אחד מגני ילדים, כולל צילום של מתקני המשחק.
- 11.8 העובד מתאם עם כול גן ומתלווה באופן אישי לכול הבדיקות שאותה מקיימת החברה העורכת את סקר הבטיחות, ובאם יש צורך בתיקונים הוא פונה למחלקה לתחזוקה ובניין לקבלת בעלי מקצוע שיתקנו את אשר נדרש במתקני המשחקים.
- 11.9 בגמר הבדיקה וקבלת האישור הוא מצרף ומתייק אותן בתיק הגן.
- 11.10 הביקורת חזרה על דרישתה למנהל המחלקה לתעד ולשמור באופן מסודר את כול מסמכי הפנייה לקבלת הצעות המחיר, ההתקשרות וההסכמים עם החברה נותנת השירות.

11.11 התקציב לביצוע הבדיקה

התקציב לביצוע בדיקת הבטיחות הינו מתוך תקציב האחזקה 811/750. מנהל המחלקה הגיש וקיבל אישור להזמנת עבודה ב- 9/6/10 לתקציב של 26,796 ₪, וזאת בהתבסס על הצעת המחיר שקיבל מחברת ג. שואף, הצעת המחיר שכנראה צורפה להזמנת העבודה, אולם, משום מה, לא נשאר כול עותק ממנה בתיקי המחלקה.

11.12 ביצוע בדיקת הבטיחות

11.12.1 החברה ביצעה את הבדיקות המבוקשות במהלך החודשים אוקטובר-נובמבר 2010 והגישה 2 חשבוניות תשלום, הראשונה ב- 31/11/10 על סך 21,437 ₪ והשנייה ב- 16/12/10 על סך של 5,359 ₪, סה"כ 26,832 ₪.

2 החשבוניות כוללות תשלום עבור בדיקת בטיחות ב- 110 גני ילדים X 210 ₪ לכול גן.

לחשבונית צורפה רשימה כרונולוגית של כלל גני הילדים בעיר – 125 גנים, שנלקחה ממחלקת המשק ולא ברור לביקורת הקשר לדוח הבדיקה.

11.12.2 הביקורת מציינת כי מנהל המחלקה אישר את החשבונית (ללא תאריך). החשבוניות אושרו לתשלום על ידי חשבת החטיבה בתאריך 21/2/10.

11.12.3 הביקורת סבורה כי יש צורך לצרף לכול חשבונית רשימה מסודרת של גני ילדים שנבדקו, תאריך הבדיקה בכול גן ואיזה מתקני משחקים נבדקו ואושרו.

על החשבונית יחתום ויאשר עובד המחלקה המתלווה לביצוע הביקורת בגני ילדים לפני חתימת המנהל.

11.12.4 הביקורת מציינת כי חלק מהאישורים לביצוע בדיקות הבטיחות הונפקו רק בחודש ינואר 2011, זמן רב לאחר שהוגשו כבר החשבוניות לביצוע הבדיקות.

פרק ג' - אחזקת מוסדות חינוך באמצעות

מחלקת תחזוקה ובניין

1. במהלך שנת 2010, ביצעה מחלקת תחזוקה ובניין עבודות תחזוקה ושיפוצים במוסדות חינוך באמצעות קבלני חוץ, קבלנים המשתייכים למאגר הקבלנים שזכו במכרזי המסגרת.

2. המחלקה ביצעה 28 עבודות שונות במוסדות החינוך בהיקף כספי של 1,155,124 ₪ בתחומי האינסטלציה, שיקום מגרשי ספורט, עבודות שיפוץ כלליות, החלפת כיסויי גגות, צבע, ריצוף, איטום גגות ומרזבים.

3. מרביתן של העבודות בוצעו במסגרת מבצע שיפוץ קיץ המתקיים במוסדות החינוך בחודשים יולי-אוגוסט ימי החופש הגדול, וזאת מתוך תקציב שיפוץ הקיץ ותקציבי הפייס לשיפוצים למוסדות חינוך.

4. הביקורת בחנה 9 עבודות שבוצעו מתוך מקבץ העבודות, כדלקמן:

קיץ	שיפוץ	₪	תיאור
		56,969	עבודות אינסטלציה במוסדות חינוך
		164,290	שיקום מגרש הספורט בביה"ס הרצל
			₪ במסגרת
		31,705	החלפת כיסויי גג באולם ספורט בביה"ס ירושלים
		40,686	שיפוץ חזיתות בגן ילדים רשת 11- גן העוגן
		49,352	שיפוץ חזיתות בגן ילדים - גן המצוף
		68,327	איטום גגות באורט הבונים
		47,930	עבודות ריצוף בחצרות בתיה"ס
		87,873	החלפת כיסויי גג במבנה אולם התעמלות סוקולוב
		<u>33,525</u>	החלפת חלונות אלומיניום בביה"ס הנשיא
		580,657	סה"כ ש"ח

5. חלקם של תיקי העבודות הוכנו עבור הביקורת באופן יזום על ידי המחלקה על פי בקשתה והמחצית השנייה של התיקים "נשלפו" מתוך ארון התיקים של המחלקה על ידי הביקורת.

6. פיקוח - במרבית העבודות שהתבצעו הפיקוח ההנדסי על העבודות התבצע באמצעות ועל ידי המחלקה לתחזוקה ובניין, מאידך במספר עבודות מצומצם נשכרו שירותיו של מפקח חיצוני לביצוע כתבי הכמויות ופיקוח על העבודה וקבלתה.

7. מבדיקת התיעוד והמסמכים שאמורים להימצא בתיקי העבודה במחלקה בעקבות ביצוע עבודות אלו נתבקשה המחלקה להציג את המסמכים הבאים:

הזמנת עבודה מאושרת,

נספח לחוזה מסגרת,

כתב כמויות,

צו התחלת עבודה,

היתר עבודות בעבודות שנדרש לכך,

חשבונות הקבלנים,

תעודת גמר - קבלת עבודה,

דוחות פיקוח (באם הועסק מפקח חיצוני),

חשבונות מפקח (באם הועסק מפקח חיצוני).

8. מבדיקת תיקי העבודות מציינת הביקורת **לטובה** את הימצאותם של מרבית המסמכים האמורים להימצא בתיקי העבודות. יחד עם זאת, מציינת הביקורת את הנקודות הבאות המחייבות התייחסות ותשומת לב:

8.1 היתר עבודה - הנחיות מחלקת תאום ובקרה הינן, שכול עבודה הנדסית בתחום התשתיות או עבודה לגביה נדרש להוציא ולקבל היתר עבודה. ב- 4 עבודות שנדרש היה להקפיד ולהוציא את ההיתר הדבר התבצע אך ורק בעבודה אחת ומחלקת תחזוקה ובניין התירה לקבלנים לבצע את העבודה ללא קבלת ההיתר הנדרש (ראה עבודות החלפת כיסויי גג באולם ההתעמלות בביה"ס סוקולוב).

8.2 סיורי קבלת עבודה - תעודת גמר עבודה - בעבודות שיפוצים שונות, מגרשי ספורט, החלפת גגות, ראוי כי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך יהיה שותף וישתתף בסיורי קבלת העבודה ויחווה דעתו לגבי ביצוע העבודה ואישורה. נמצא כי התקבלו עבודות הנדסיות שונות וסיורי קבלת עבודה ללא השתתפותו ואישורו של מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך.

8.3 העסקת מפקח חיצוני

8.3.1 באותן עבודות שבהן הועסק המפקח לא נמצאו בתיקי העבודות יומני פיקוח, אין תיעוד לגבי המועדים שבהם ביקר המפקח בזמן ביצוע העבודות בבתי הספר, ולמעט חתימה על החשבון הסופי אין כול תיעוד לגבי אופן עבודתו. יש צורך להסדיר את הנושא ולתעד את המסמכים הקשורים לביצוע הפיקוח על העבודות בתיקי העבודות.

8.3.2 למרות שסכום העסקת המפקח אינו מחייב חוזה, יש צורך להכין מסמך התחייבות ולהחתים את המפקח לגבי המטלות הנדרשות ממנו בביצוע עבודות הפיקוח ושכר הטרחה שאמור להיות משולם לו בעבור עבודתו, הן בתחום הכנת כתב הכמויות והן בתחום הפיקוח על העבודה.

9. בדיקת חשבונות

9.1 נעשית על ידי מנהל המחלקה או סגנו ונראה כי נעשית בדיקת חשבונות יסודית אותה מגיש הקבלן בהתאם לכתב הכמויות המאושר. בחשבוניות מופחתת הנחת הקבלן בהתאם לחוזה שנחתם בהסכם המסגרת ומתווספת תוספת המדד בהתאם למתבקש וכמוסכם בחוזה, נושא שלא נבדק על ידי אף גורם כיום. עם כניסתו של חשב חטיבת שפע החדש הנושא ייבדק באופן מקצועי ומסודר.

9.2 באותן העבודות שבהן מועסק מפקח חיצוני הוא בודק ומאשר את החשבונות. בחשבונות המצויים בתיקי העבודות לא נראה כי נעשתה בדיקת חשבונות. לביקורת הוסבר כי חשבונות אלו הינם תוצאה וסיכום של בדיקת המפקח את התשלום המגיע לקבלן ולפני החשבון הסופי המאושר המצוי בתיקי העבודות. הוגשו חשבונות טיוטה שעליהם העיר המפקח את הערותיו. הביקורת ביקשה כי גם חשבונות הטיוטה שנבדקו על ידי המפקח יימצאו בתיקי הקבלנים.

10. הערות הביקורת הועברו למנהל אגף שפע והוא הורה את מנהל מחלקת תחזוקה ובניין ליישם לאלתר כבר בביצוע שיפוצי קיץ 2011.

פרק ד' - עבודות הנדסיות במסגרת שיפוצי הקיץ - מחלקת המשק

1. כללי

1.1. עבודות אחזקה שונות במוסדות חינוך, שדחיפותן לא מחייבת את ביצוען במהלך תקופת הלימודים, או, לחליפין, עבודות אחזקה יסודיות כגון: שיפוצים בחדרי שירותים, צביעה ותיקוני טיח פנימית וחיצונית של מוסדות החינוך, תיקוני ריצוף או תיקוני ליקויי בטיחות, מבוצעות בתקופת חופשת הקיץ.

1.2. לקראת חופשת הקיץ, ביולי-אוגוסט 2010, ריכזו המנהלים המקצועיים בראשות מנהל מחלקת המשק ביחד עם מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך בשיתוף פעולה עם מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, מנהלת מחלקת החשמל והממונה על הבטיחות במוסדות חינוך, את כלל העבודות והנושאים הדורשים מתן מענה מקצועי מוסדר, ובכלל זה רכישות של מזגנים, רהוט ומחשבים.

1.3. בקיץ 2010 ריכזו וניהלו את "מבצע" שיפוצי הקיץ במוסדות חינוך מנהל מחלקת המשק. חלקן של היחידות בוצעו בניהולו ופיקוחו הישיר ובחלקן הסתייע במנהל מחלקת תחזוקה ובניין ובמנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך. העבודות בוצעו באמצעות קבלנים שנבחרו במכרז המסגרת של העירייה בתחומים המקצועיים השונים.

1.4. העבודות בוצעו מתקציבי תב"ר מיוחד שניתן לכך ממקורות העירייה, ממשד החינוך ומתקציבי הפייס, כדקלמן:

1.4.1. תב"ר 3677/810 סה"כ 2,461,856 ₪; ממקורות משרד החינוך 1,961,856 ₪ ומעיריית בת ים 500,000 ₪.

1.4.2. תב"ר 3763/810 סה"כ 1,952,000 ₪ ממקורות מפעל הפייס.

1.5. בנוסף לכך בוצעו בקיץ 2010 עבודות הנגשה לנכים ב-9 מוסדות חינוך מתקציב פייס מיוחד בסך 650 אש"ח שניתן בשנת 2009.

2. שיפוצי קיץ במוסדות חינוך מתקציב משרד החינוך והעירייה

2.1. היערכות אגף שפע ומחלקת המשק לקראת "מבצע" שיפוצי הקיץ החלה כבר בתחילת מרץ 2010, עם ריכוז הדרישות לביצוע במוסדות החינוך, ובכלל זה הנגזרות המקצועיות המתלוות לכך בתחומי החשמל וההצטיידות.

בחודש מאי גובשה הצעה תקציבית מסודרת על ידי מנהל מחלקת המשק שהסתכמה ב- 2,439 אש"ח, וזאת מתוך תקציב שיפוצי קיץ ומקורותיו: משרד החינוך והעירייה.

תחזוקת מוסדות חינוך

2.2. בגמר הכנת האומדנים הכספיים לעבודות במוסדות החינוך הוכנה טבלת הדרישות המסכמות והובאו לאישור מנהל אגף שפע, סמנכ"ל קהילה, מחזיקת תיק החינוך ומנכ"ל העירייה, לצורך קבלת החלטה באשר לסדרי עדיפויות ואישור המשימות שתבוצענה, וזאת במסגרת התקציב שהתקבל ממקורות חוץ והעירייה לנושא זה.

2.3. ב- 30 במאי נערכה ישיבה מסכמת בנושא בראשות מנכ"ל העירייה וסוכם כי התקציב לשיפוצי קיץ מתקציב זה יעמוד על 1.5 מיליון ₪, כשעוד לא היה ברור מה יהיה גובה תקציב ההשתתפות של משרד החינוך. ההנחה הייתה ש- 500 אש"ח יהיו מתקציב העירייה ו- 1 מיליון ₪ מתקציב החינוך.

2.4. בפועל, משרד החינוך תקצב את העירייה בסכום כספי גבוה של 1.9 מיליון ₪, והעירייה העמידה תקציב של 500 אש"ח, כך שהתב"ר בפועל גדל ל- 2.462 אש"ח.

ראוי לציין כי בשיפוצי קיץ 2010, במסגרת התקציבים לשיפוץ במוסדות החינוך יועד תקציב למיגון מזכירויות בתי הספר בפני פריצות, התקנת סורגים, דלתות פלדלת וכספות לשמירת הכספים.

2.5. להלן תכנון התקציב והביצוע בפועל של העבודות שהתבצעו מתקציבי שיפוצי הקיץ במוסדות החינוך:

מס"ד	הנושא	תכנון ראשוני (ב-אש"ח)	אישור מנכ"ל (ב-אש"ח)	ביצוע בפועל (ב-אש"ח)
1.	עבודות חשמל במוס"ח	400.0	370	318.3
2.	גינון	178.6	150	172.3
3.	רכישת חומרים וצבע	160.0	160	161.9
4.	צביעת מוס"ח ע"י קבלנים	152.0	120	121.5
5.	איטום גגות	800.0	188	197.7
6.	עבודות אינסטלציה וביוב	72.0	55.0	77.0
7.	תיקון מרזבים	50.0	20.0	20.0
8.	תיקוני ריצוף בטיחותיים	98.0	48.0	48.0
9.	ריסוס והדברה	50.0	-	-
10.	בטיחות ומתקני ספורט בתי"ס	50.0	-	-
11.	ניקוי וסינון חול בגני ילדים	108.0	50.0	49.9
12.	בדיקה ואישור מתקני משחקים בגני ילדים	37.2	30.0	26.8
13.	השלמות רהוט	100.0	80.0	81.1
14.	הובלות	25.0	25.0	28.8
17.	כ"א לסיוע למוקד	15.0	15.0	18.0

תחזוקת מוסדות חינוך

מס"ד	הנושא	תכנון ראשוני (ב-אש"ח)	אישור מנכ"ל (ב-אש"ח)	ביצוע בפועל (ב-אש"ח)
18.	שיפוץ שירותים בייס נחשונים	-	70.0	44.8
19.-	עבודות תחזוקה בחט"ב שז"ר			52.9
20.	ורמות			
21.	היתר ל- 7 רמפות לנכים			16.2
22.	מועדונית גורדון - שיפוצים			198.9
23.	ביקורת בטיחות חשמל באורט			4.2
24.	חשמונאים - הכשרת צריף לחדר ספורט			48.3
25.	ראשונים - הקמת מועדונית			163.4
26.	ירושלים - שיפוץ מדרגות חירום			32.6
27.	יד מרדכי - מועדונית			14.7
	סה"כ	2,438.9 אש"ח	1.500 אש"ח	2.08 אש"ח

2.6. לדברי מנהל מחלקת המשק, במהלך העבודה הועלו דרישות נוספות ביחס לתכנון הראשוני שאושר. כמו כן התקבל תקציב נוסף ממושרד החינוך בסך 600 אש"ח שאיפשר לבצע את העבודות הנוספות, כמפורט בטבלה שלעיל.

3. עבודות שבוצעו בתקציב פייס 2010

- 3.1. היערכות לביצוע עבודות קיץ 2010 מתקציבי מפעל הפייס החלה בחודשים מרץ-אפריל 2010 ואילך, בסדרה של ישיבות שיזם מנהל מחלקת המשק, שהיה אחראי לביצוע עבודות אלו, בהשתתפות: מנהל אגף שפע, מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך והיועץ המפקח החיצוני ד. ח.
- 3.2. מנהל מחלקת המשק בתאום עם המנהלים המקצועיים הכין רשימה של 17 מוסדות חינוך שבהם נדרש היה לבצע עבודות בנושאים שונים (שיפוץ פנים, בטיחות, הנגשת נכים, אינסטלציה וביוב, חשמל, שירותים, תיקוני גגות, חלונות, סורגים וכולי).
- ההיקף הכספי של עבודות אלו הגיע לכדי 2,475 אש"ח. עבודות אלו נעשו בהתאמה לעבודות האחרות שבוצעו במוסדות חינוך מתקציבי שיפוצי קיץ ממקורות העירייה ומשרד החינוך.
- 3.3. בנוסף לכך הוכנה דרישה לשיפוץ וקירווי מגרשי ספורט שהוקמו בתקציבי מפעל הפייס בעבר ב- 7 מוסדות חינוך, בהיקף כספי של 400 אש"ח.
- 3.4. ראוי לציין כי מפעל הפייס הנחה את הרשויות כי במסגרת העבודות שתתבצענה במוסדות החינוך מתקציב הפייס יושם דגש לביצוע הנגשת נכים לקומות הראשונות במוסדות החינוך וגני ילדים, וזאת מעבר לתקציב המיוחד שניתן לכך גם בתקציבי פייס בסך 650 אש"ח. כבר בשנת 2009 ובוצעו בקיץ 2010.

תחזוקת מוסדות חינוך

3.5. תכנית העבודה וכתבי הכמויות הוכנו לכול המוסדות הללו באחריותו של היועץ החיצוני ד.ח. בשיתוף עובד אגף ההנדסה.

3.6. בחודש יוני אישר דירקטוריון מפעל הפייס לעיריית בת ים ולחברה לתרבות פנאי וספורט תקציבים לביצוע השיפוצים במוסדות החינוך, סה"כ 4.667 אש"ח. מתוך זה 1,952 אש"ח לשיפוצים ל- 19 מוסדות חינוך וגני ילדים והיתרה 510 אש"ח פייס ירוק- גנים ציבוריים יתקצבו למועדוני נוער במרכזים קהילתיים - ראה פירוט בטבלה המצורפת **שבנספח א'**.

נספח א'

הביקורת בחנה מדגמית עבודות הנדסיות שבוצעו בחלק ממוסדות החינוך באחריות מנהל מחלקת המשק, עבודות שמומנו מתקציב מפעל הפייס ומתקציבי משרד החינוך והעירייה, כמפורט בטבלאות שלהלן.

תקציב שיפוצי הקיץ מוסדות חינוך עירייה 3672/810

שם המוסד	תיאור העבודות	סעיף תקציבי	היתר עבודה	קבלן מבצע	עלות כספית (ב-ש"ח)
ביה"ס נחשונים	שיפוץ שירותים וצביעת קומות ב' ו-ג'	3672	2561	נ. כהן	42,570
	פיקוח על עבודות	-"-	93833	ד. חננאל	2,320
				סה"כ	44,890
ביה"ס גורדון	התאמת מבנה המועדונית	3672/810	3251	ד. דיין	94,608
	סככה לגן	-"-	94098	פטורי	4,988
	מתקני חצר		94099	פוברן	13,386
	מתקני חצר בגן	באחריות	מח' תחזוקת	מוס"ח	61,966
	הצטיידות	-"-		משק	16,505
	פיקוח על עבודות	-"-	16 הזמנות 93831	ד. חננאל	4,231
				סה"כ	195,684 ש"ח
	החלפת קו ביוב	3672 באחריות	מח' תחזוקה	ובניין	17,891
	הקמת מועדונית	3672/810		ש. רן	115,891
תשתית תקשורת	-"-		מטרוקס	4,095	
רכישת מזגן	-"-		אלקטרה	2,141	
התקנת מזגן	-"-		א. טרח	1,218	
הצטיידות	-"-	9 הזמנות	משק	9,209	
השלמת עבודות	-"-		ש. פן	8,062	
פיקוח על עבודות	-"-		ד. חננאל	4,869	
			סה"כ	163,377 ש"ח	

עבודות שבוצעו מתקציב פייס 2010, 3763/810, 3672/810

שם המוסד	תיאור העבודות	סעיף תקציבי	היתר עבודה	קבלן מבצע	עלות כספית (ב-שח)	
ביה"ס יד מרדכי	שיפוץ אולם הספורט	3672/810		חברה לתפוי"ס	96,080	
	הנגשת נכים + ח. שירותים	-"-	2565	א. מימון	72,033	
	מועדונית הקמה	-"-	2566	א. מימון	90,669	
	שיפוץ פנים	-"-	2573	א. מימון	7,492	
	רכישת 3 מזגנים	-"-	93573	אלקטרה	11,377	
	התקנת המזגנים	-"-	93576	א. טרח	4,829	
	השלמת עבודות	-"-	2652	א. מימון	5,067	
	פיקוח על העבודות	-"-	95274	ד. חננאל	8,417	
	סה"כ (ללא אולם ספורט) 199,884 ש"ח					
ביה"ס סוקולוב	*החלפת גג מבנה אולם ספורט					
	החלפת 3 דלתות	3763/810	95275	ש. רן	88,811	
	שיפוץ לובי	3672	2563	ד. משעל	7,017	
	הנגשת נכים	3672	2562	ד. משעל	8,536	
	שיפוץ שירותים			ד. משעל	20,853	
	החלפת דלתות		93,518	סופי ברום	38,595	
	עבודת פיקוח		95,279	ד. חננאל	28,067	
	סה"כ 200,000 ש"ח					
	*בוצע באחריות מח' תחזוקה ובניין					
	ביה"ס הרצל	הקמת ספרייה	3672	2593	א. מימון	73,248
חשמל בספרייה		-"-	2255	י. גצלר	34,830	
תשתית תקשורת למחשבים		-"-	3375	מטריקס	4,060	
כיתת מדעים		3672	2575	א. מימון	20,622	
הנגשת נכים		-"-	2574	א. מימון	38,807	
רכישת מזגנים		3763	93840	אלקטרה	8,995	
התקנת מזגנים		3763	93842	א. טרח	3,248	
התקנת דלת לספרייה		3672		ס. ברום	3,492	
בדיקת מהנדס קונסטרוקציה		-"-	94096	שברם	1,740	
פיקוח על עבודות		-"-	95277	ד. חננאל	8,323	

פרק ה' - תיקון תקלות והפעלת קבלני חשמל

למוסדות חינוך

1. כללי

1.1. אחד מנושאי "התקלות" המאפיינים את מוסדות החינוך הינן התקלות בתחום החשמל. ב-4 החודשים הראשונים של שנת 2011, מתוך 1944 תקלות שהתקבלו במוקד תחזוקת מוסדות חינוך, 250 תקלות היו בתחום תקלות/הפסקות חשמל במוסדות החינוך.

1.2. הטיפול באירועים תקלות בחשמל מתבצע באחריות מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, כשהיא נעזרת בשירותיו של חשמלאי מקצועי עובד עירייה המטפל בנוסף לכך גם בתקלות חשמל בכול יתר מוסדות העירייה ומשרדיה.

1.3. באותם האירועים שתקלות בחשמל מצריכות עבודה מקצועית רבה או שחשמלאי העירייה מועסק בעבודות אחרות, מופעל קבלן חיצוני, אחד מתוך 3 קבלנים שזכו במכרז המסגרת שערכה העירייה בשנת 2008, ובין השאר בחרה בקבלנים אלו (קבלן חשמל כללי בסיווג 160 בענף החשמלאות). לדברי מנהל מחלקת תחזוקה, כול הבעיות הדחופות ותקלות הבטיחות בתחום החשמל מטופלות על ידי חשמלאי עובד העירייה.

1.4. קבלנים אלו מופעלים בנוסף לכך בתקופת חופשת הקיץ כאשר נערכים במוסדות החינוך שיפוצים נרחבים מתוך תקציב פייס שבמסגרתם מבוצעות גם עבודות תחזוקה בתחום החשמל.

2. הטיפול באירועים השוטפים

2.1. על כתפיו של החשמלאי עובד העירייה מוטל עומס פעילות גדול מאוד על בסיס הנתונים שנאספו על ידי הביקורת. מדי חודש מטפל העובד בכ-70 אירועים/תקלות בתחום החשמל במוסדות חינוך ועוד כ-15-20 אירועים/תקלות חשמל בממוצע במוסדות העירייה.

משמעות הדבר הינה טיפול ומתן מענה ל-4-6 אירועים/תקלות בחשמל בממוצע מדי יום ביומו.

החשמלאי עובד העירייה קיבל בשנה האחרונה עובד עירייה נוסף לעזרה כ-"נושא כלים" וכעזרה לעבודתו, והדבר אכן נושא פירות ומהווה עזר חשוב לעבודתו. אולם, בפועל, עדיין העומס על כתפיו גדול מאוד.

2.2. בחודשים מאי-יוני מבצע חשמלאי זה סקר בכול מוסדות החינוך ועורך רשימת דרישות/צרכים בתחום עבודת החשמל והבטיחות המתבקשים במוסדות אלו, ולפיכך בתקופה זו מרבית האירועים/תקלות חשמל מועברות לטיפולם של קבלני חשמל חיצוניים.

רשימות אלו מועברות ליועץ חיצוני המועסק על ידי העירייה כמהנדס יועץ חשמל והנ"ל מכין כתב כמויות ועלויות כספיות לכול אחד ממוסדות החינוך. כתבי כמויות אלו מהווים את הבסיס בהיערכות מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך ומחלקת החשמל לקראת מבצע שיפוצי הקיץ הנערך במוסדות החינוך, כפי שיפורט בהמשך הדוח.

2.3. הביקורת מציינת כי במהלך ביצוע הביקורת נמצא כי רבים מאירועי/תקלות החשמל "נסגרות" בחריגות זמנים. מתוך 250 אירועי החשמל 85 דווחו כי טופלו בחריגות זמן מבלי שהנושא נבדק או טופל על ידי המחלקה לברר את הנסיבות לכך ולתת להם מענה.

2.4. מבדיקת הביקורת עולה כי החריגות בזמנים ביחס לאמנת השירות שנקבעה נבעו בעיקרן מחוסר דיווח בזמן על סגירת האירוע ולא כתוצאה מחוסר טיפול. לפיכך, סוכם כי החשמלאי עובד העירייה ידווח טלפונית למוקד הפניות של מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך מייד לאחר ביצוע תיקון התקלה ולא כפי שהיה בעבר בעת שהוא היה נדרש להגיע אישית לדווח על כול תקלה שסגר.

2.5. ראוי לציין כי למנהלת מחלקת החשמל תקציב זעום של 14,000 ₪ לתחזוקת חשמל לכול מוסדות העירייה, ולדבריה, היא צריכה בכול פעם "לחזר על הפתחים" ולבקש תקציבים למשימת תחזוקה זו. הביקורת ממליצה כי הנושא ייבחן ביסודיות על ידי מנהל אגף שפע והגזבר.

3. הפעלת קבלנים לעבודות שוטפות

3.1. במהלך שנת 2010 הופעלו 3 הקבלנים המצויים בהסכם מסגרת עם העירייה לביצוע עבודות שוטפות ובעיקר בתחום הבטיחות ותחזוקה שוטפת במוסדות החינוך (זאת מעבר לעבודות היזומות שמבצעת העירייה במסגרת שיפוצי הקיץ במוסדות החינוך).

3.2. הביקורת איתרה 11 עבודות שונות שבוצעו במוסדות החינוך במהלך שנת 2010, בסכומים כספיים שונים (מ- 1,567 ₪ ועד 7,095 ₪). הזמנות עבודה מס' 2263, 2264, 2256, 22029, 22007, 22006, 22004, 6611, 6610, 6609, 20011.

3.3. העבודות בוצעו ביוזמתו ומתקציביו של מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, חלקם בפיקוחו וחלקם בבקרה של מנהלת מחלקת החשמל.

תחזוקת מוסדות חינוך

לביקורת הסתבר, שבעקבות מערכת יחסים עכורה עם מנהלת מחלקת החשמל וחוסר אימון בעבודתה, לקח על עצמו מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך את הפעלת הקבלנים באופן ישיר בתחום החשמל גם לטיפול באירועי תקלות שוטפות (עבודות החשמל היוזמות בתקופת שיפוץ הקיץ נשארו באחריותה ותפעולה המקצועי של מחלקת החשמל).

3.4. לדברי מנהלת מחלקת החשמל, היא אינה מעורבת בעבודות אלו כלל ועיקר, אינה מפקחת עליהן למרות שהסתבר שלחלק מהן שבוצעו במהלך שנת 2010 בוצעו הזמנות עבודה בחתימתה ובאישורה וכן בדיקת החשבונות. כיום, אכן מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך מופעלים באופן ישיר, ללא מעורבותה כלל של מנהלת מחלקת החשמל.

3.5. לדברי מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך, אלו הן עבודות שאינן מצריכות ידע מקצועי ומומחיות מיוחדת ממנו וברגע שקבלן החשמל חותם עליהן כקבלן וחשמלאי מוסמך, אין לו כול בעיה לבצען באופן עצמי ללא מעורבותה של מנהל מחלקת החשמל שאינה מטפלת בזמן וביעילות בדרישות המופנות אליה ורק אם קיימות עבודות חשמל מקצועיות רחבות היקף הקשורות לשיפוץ קיץ הוא מעבירם לטיפול המקצועי המלא של מנהלת מחלקת החשמל, והיא זו שמבצעת את כול הליך ההתקשרות והפיקוח המקצועי על עבודתם.

3.6. הביקורת סבורה שעל מנהל אגף שפע לבחון את הנושא מההיבט העקרוני המקצועי. לדעת הביקורת, הסרת האחריות ממנהלת מחלקת החשמל על פעילות קבלני חשמל אינה במקום ואין גורם מקצועי כולשהו המפקח על עבודתם, אלא אם יועסק מפקח חיצוני מהנדס חשמל על ידי מחלקת תחזוקה שיבקר ויפקח על עבודות אלו כשם שמתבצעים כעת שיפוץ הקיץ.

3.7. ניהול תיקי עבודה

3.7.1 הביקורת בדקה את אופן ניהול תיקי העבודות לאותן 11 עבודות שציינה, וזאת כמתבקש על פי נוהלי העירייה.

מאחר שמדובר בעבודות קטנות היקף ביקשה הביקורת לראות את המסמכים הבאים בלבד:
כתב כמויות לעבודה המבוקשת,
הזמנת עבודה,
תעודת גמר/אישור קבלת עבודה,
חשבון סופי מאושר.

3.7.2 מבדיקת הביקורת מתקבלת תמונת מצב מאוד לא תקינה בניהול תיקי עבודות אלו. במחלקת תחזוקה ובניין כול העבודות הללו מוחזקות כחוצץ בתוך קלסר המכיל את כול עבודות הקבלנים המבוצעות במחלקה.

למעשה, מרבית המסמכים לא היו מצויים כלל בידיו של מנהל המחלקה, כמתבקש בתיק המחלקה. היו מסמכים חלקיים של 3 עבודות. לטענתו, בתקופה זו ניהלה עדיין מנהלת מחלקת החשמל את העבודות ולפיכך המסמכים מצויים בידה.

הביקורת סבורה שעל מנהל המחלקה להחליט שברגע שהעבודות מבוצעות באחריותו עליו לנהל את תיקי הקבלנים כמתבקש.

3.8 מבדיקת הביקורת את מצב המסמכים במחלקת החשמל נדרש זמן רב למנהלת המחלקה כדי לחפש את המסמכים ולאתרם. הם לא היו בהישג יד ובידה נמצאו לבסוף רק מסמכים ל- 4 עבודות בלבד מתוך ה- 11 עבודות המתבקשות, שבוצעו לדבריה באחריותה. לדבריה, עוד 2 עבודות נוספות בוצעו על ידה והיא צריכה לחפש את המסמכים.

3.9 לסיכום, מציינת הביקורת כי נושא זה חייב להגיע להחלטה מקצועית מוסדרת לשולחנו של מנהל אגף שפע, לגבי האחריות המקצועית לעבודות החשמל המתבצעות באמצעות קבלנים חיצוניים, והצורך לנהל תיקי עבודות קבלנים באופן מסודר ולתעד את כול מערכת המסמכים המתבקשת לתייעוד לצורך בקרה.

4 ביצוע עבודות חשמל במסגרת שיפוצי קיץ באמצעות קבלני חוץ

4.1 בקיץ 2010 ביצעה מחלקת המשק שהייתה אחראית על שיפוצי קיץ במוסדות חינוך עבודות חשמל במוסדות חינוך בהיקף כספי של 318 אש"ח לביצוע העבודות ב- 41 מוסדות חינוך.

4.2 כול העבודות הנרחבות נערכו תחת שרביט ניהולו של מנהל מחלקת המשק (בקיץ 2011 מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך יהיה אחראי לביצוען) בהתאם לסקר המקדים שנערך על ידי חשמלאי העירייה. בכול מוסדות החינוך התבצעו והוכנו כתבי כמויות ועלויות בסיסיות על ידי היועץ החיצוני א.מ.

4.3 מנהל מחלקת המשק ביחד עם מנהלת מחלקת החשמל חילקו את מוסדות החינוך ל- 3 קבוצות וחילקו את העבודה בין 3 קבלני המסגרת.

לקבלן גצלר נמסרו עבודות ב- 16 מוסדות חינוך בהיקף כספי של 93,229 ₪, לקבלן חיים ברוך נמסרו עבודות ב-12 מוסדות חינוך בהיקף כספי של 81,307 ₪, לקבלן א. ארזוני נמסרו עבודות ב- 13 מוסדות חינוך בהיקף כספי של 79,177 ₪.

תחזוקת מוסדות חינוך

עלות כספית (ב-ש)	שם הקבלן	עבודה	הזמנת מס' מס'	מס' תקציב	נושא העבודה
28,963	אריאל מלכה		6629	3672/810	הכנת כתבי כמויות ופיקוח על עבודה
6,751	אורגל הנדסה		66301	"-	בדיקת בודק מוסמך גני ילדים
25,543	מרק זלצר		6336	"-	בדיקת בודק מוסמך גני ילדים
3,317	אריאל מלכה		6635	"-	בדיקת בודק מוסמך גני ילדים
93,223	יוסי גצלר		6639	"-	תיקוני חשמל בתי-ספר ואישור חשמלאי
79,177	אלי ארזוני		6640	"-	תיקוני חשמל בתי ספר ואישור חשמלאי
81,307	חיים ברוך		6641	"-	תיקוני חשמל בתי ספר ואישור חשמלאי
318,281 ש"ח	סה"כ				

4.4 כול מכלול הפעילויות המתבקשות: הזמנת עבודה, פיקוח מקצועי וקבלת העבודה בסיומה.

4.5 הביקורת בדקה 4 מעבודות אלו:

4.5.1 התקשרות עם היועץ מהנדס החשמל אריאל מלכה להכנת כתבי כמויות ופיקוח על עבודות.

4.5.2 התקשרות עם יועץ מהנדס חשמל זלצר מרק - לביקורות בטיחות חשמל בגני ילדים.

4.5.3 ביצוע 2 עבודות קבלניות:

עבודות קבלן גצלר יוסי 93,223 ש"ח - ביצוע עבודות אחזקה ובטיחות חשמל במוס"ח.

עבודות קבלן א. ארזוני 79,177 ש"ח -

4.6 מבדיקת מסמכי ההתקשרות עם היועץ החיצוני אריאל מלכה עולה:

4.6.1 מרבית המסמכים שאותם ביקשה הביקורת לראות ולעיין בהם היו מצויים, כגון:

הצעת המחיר לשכ"ט,

הזמנת עבודה מאושרת על סך 24,968 ש"ח,

חשבון תשלום של היועץ ואישור לתשלום של מנהלת המחלקה,

דוח שהוגש למנהלת המחלקה על הביקורת שבוצעה בבתי הספר בחודשים יולי - אוגוסט.

4.6.2 שכ"ט שנקבע ליועץ זה הינו תעריף משה"ב בהנחה של 30%, 3 שעות פיקוח לכול בית ספר + 1 שעה עבור הכנת כתב כמויות.

4.6.3 הביקורת מציינת 3 נקודות שיש לתת להן את הדעת בעבודה :
(1) ריכוז כול המסמכים המלווים את פעילות היועץ החיצוני בתיק קבלן/תיק העסקת יועץ, והדוחות שהוא אמור להכין במהלך עבודתו/בדיקותיו על מנת שיימצאו בכול עת שיידרש.
(2) להכין כתב התחייבות שבו יפורטו דרישות העבודה הנדרשות מהיועץ במהלך עבודתו, שכ"ט שישולם לו ותנאיי התשלום, ודוחות שעליו להכין במהלך עבודתו.
(3) שכ"ט שישולם ליועץ בנוי על תעריף משה"ט בהנחה של 30%.
הביקורת סבורה כי יש לשקול שהעירייה תכין לעצמה טבלת שכ"ט ליועצים חיצוניים בתחומי הפעילות השונים או שתערוך מכרז מסגרת בנושא זה.

4.7 התקשרות עם יועץ בטיחות חשמל

4.7.1 חוק החשמל מחייב את העירייה לבצע ביקורת בטיחות חשמל בכול מוסדות החינוך בעיר, אחת ל- 5 שנים.

4.7.2 במסגרת שיפוצי קיץ 2010 תוקצב נושא בדיקת בטיחות חשמל בגני ילדים כמתבקש במסגרת התקציב שהוקצה למנהלת מחלקת החשמל (בשנת 2009 בוצעה בדיקת בטיחות בבתי הספר).

4.7.3 מנהלת מחלקת החשמל ביצעה הליך הצעות מחיר בין 3 יועצים חיצוניים ובחרה את הצעתו של היועץ מ.ז. שהייתה הזולה ביותר.
מאחר שהיקף העסקתו הייתה נמוכה מ- 30,000 ₪, לא נדרש היה לזמן את הוועדה לבחירת קבלנים ולא נדרש היה לחתום על חוזה.

4.7.4 מנהלת מחלקת החשמל הגישה הזמנת עבודה להעסקתו בסכום של 25,543 ₪ וזו אושרה כנדרש.

4.7.5 ביקורת הבטיחות בגני ילדים בוצעה במהלך החודשים אוקטובר-נובמבר 2010.

הבדיקה כללה מספר נושאים מקצועיים שהוכתבו על ידי מנהלת מחלקת החשמל, כגון: בדיקת טיב הארקה, בדיקת קווי הזנה, פעילות ממסרי פחת, טיב ההתקנות, התאמת ציוד ואביזרים, רציפות הארקה וכול', ובסיומה ניתן אישור לחבר את גן הילדים על כול מערכות החשמל שבו למקור חשמל קבוע, קרי רשת החשמל הנוכחית.

הבדיקה כללה: 75 גני ילדים עם 2 כיתות גן.

3 גני ילדים עם 3 כיתות גן.

4 גני ילדים עם 4 כיתות גן.

4.7.6 לדברי מנהלת מחלקת החשמל, באותם המקרים הבודדים שמגלה יועץ בטיחות החשמל תקלות חשמל שאינן מאפשרות לו לאשר את המתקן, הוא מדווח על כך למנהלת המחלקה וזו מסדירה את התקלה באמצעות החשמלאי עובד המחלקה/קבלן החשמל, ורק לאחר הסדרת התקלה הוא מאשר את המתקן. (בדר"כ החלפת ממסרי פחת).

4.7.7 בבתי הספר שבמסגרת שיפוצי הקיץ הוסדרו בהם גם תקלות חשמל שונות. קבלן החשמל המורשה נותן אישור בטיחות למתקן, הפעלתו וחיבורו לרשת החשמל.

4.8 העסקת קבלנים

4.8.1 מבדיקת אופן העסקת 2 הקבלנים שהועסקו לביצוע עבודות בטיחות ועבודות חשמל שונות בבתי הספק ביקשה הביקורת לראות ולבדוק את המסמכים הבאים:

כתב כמויות, הזמנת עבודה מאושרת, נספח לחוזה מסגרת, צו התחלת עבודה לקבלנים, אישור תקינות החשמל לאחר ביצוע עבודות התחזוקה, תעודת גמר/קבלת עבודה, חשבונות התשלום, בדיקתם ואישורם, דוח מפקח על העבודה.

4.8.2 היועץ החיצוני, מהנדס החשמל א.מ, מכין את כתב הכמויות לכול מוסד חינוכי בהסתמך על הסקר המקדים שמבצע החשמלאי עובד העירייה ובהתאם למתבקש ממנו בהצעת המחיר לעבודה (מקבל עוד 1 שעה לכול מוסד חינוכי להכנת כתב הכמויות).

4.8.3 מבדיקת הביקורת את המסמכים שריכזה מנהלת מחלקת החשמל עולה כי מרבית המסמכים המתבקשים נמצאים. הביקורת מציינת מספר נקודות שראויות לתשומת לב על מנת לשפר את התהליך:

(1) תיק קבלן מסודר לכול עבודה שמתבצעת שתרכז את המסמכים והתיעוד המלווים את עבודת הקבלן. הביקורת המליצה למנהלת המחלקה העובדת ללא מזכירה כבר תקופה ארוכה להשתמש בעובד המחלקה מר י.א. לצורכי עזר וסיוע בעבודת המשרד הטכנית, כגון: ניהול תיקי עבודת קבלנים.

תחזוקת מוסדות חינוך

- (2) נספח לחוזה מסגרת חייב להיות חתום על ידי העירייה והקבלן, מאחר שמסמך זה מהווה את חוזה העבודה בין העירייה לקבלן.
- (3) צו התחלת עבודה - יש להוציא לכול קבלן צו התחלת עבודה המגדיר לו את מועד תחילת העבודה ומשך זמן ביצועה.
- (4) בדיקת מדדי תוספת יוקר לחשבון – יש לוודא בדיקתם על ידי חשב האגף.
- (5) דוח מפקח המאשר שבדק את העבודות שבוצעו על סמך המפרט/כתב הכמויות ואת איכות וטיב העבודה שבוצעה.
- (6) יש לציין תאריכים בעת אישור החשבונות של המפקח ומנהלת המחלקה.

פרק ו' - הטיפול בתקלות מזגנים

1. כללי

1.1. הטיפול בתקלות מזוג אוויר מצויה באחריות מחלקת המשק. לצורך כך מועסק עובד עירייה שעות נוספות (מעבר לעבודתו במחלקת התברואה) וקבלן חיצוני שזכה במכרז אחזקת מזגנים במסגרת מכרזי המסגרת – "קירור רוני – שירות תיקונים".

1.2. במכרז המסגרת זכה קבלן נוסף "ימקור שירותי מזוג אוויר", אולם לדברי מנהל מחלקת המשק, השירות שסיפק קבלן זה היה לקוי מאוד, ברמה נמוכה ואמינות נמוכה ולפיכך הופסקה ההתקשרות איתו, ומחלקת המשק המשיכה לעבוד רק עם "קירור רוני" שסיפק את השירות הנדרש במהירות וברמה מקצועית גבוהה על פי מחירי מחירון המסגרת.

1.3. התקנת מזגנים חדשים - העירייה פרסמה מכרז, אולם לא הוגשו הצעות של קבלנים, ולפיכך ערך מנהל מחלקת המשק הליך של הצעות מחיר בין מספר חברות כאשר הקבלן הזול ביותר היה א.ט.

1.4. מחלקת המשק מטפלת במכלול האירועים הקשורים בתקלות מזוג אוויר הן במוסדות חינוך והן מכלל המשרדים ומוסדות העירייה השונים, סה"כ 3000 מזגנים.

1.5. המידע והדוח אודות תקלות מזוג האוויר מתקבל במוקד מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך. המוקד קבלת וקולט גם דיווחים על תקלות מזוג האוויר הן ממוסדות חינוך והן ממשרדי העירייה על כול שלוחותיו.

1.6. ב- 4 החודשים הראשונים של 2011 התקבלו 1944 אירועים. מתוכם 120 אירועים היו קשורים בתקלות במזוג אוויר, כ- 6% מסך כול הפניות. תמונת מצב די דומה לכמות הפניות שנרשמה במוקד העירוני בשנת 2010. מחודש ספטמבר 2010, עת החלה מערכת ה- C.R.M לפעול, גם במחלקה זו נרשמו בסה"כ 1568 פניות שמתוכן 145 פניות עסקו בתקלות מזגנים.

2. תקציב לתחזוקת מזגנים

2.1. בתקציבה של מחלקת המשק קיים סעיף תקציבי שנועד לביצוע פעולות תחזוקתם ותיקונם של 3000 המזגנים שבבנייני העירייה ומוסדותיה שברחבי העיר ומוסדות החינוך.

2.2. תקציב תחזוקת המזגנים לשנת 2010 עמד על 390,000 ₪ שחלקו היה מיועד גם לתחזוקה שוטפת של המזגן המרכזי של בניין העירייה, כך שלמנהל המשק נותר תקציב של 325 אש"ח בלבד לתחזוקתם של כול המזגנים.

2.3. במהלך השנה הגיש מנהל המשק 4 הזמנות עבודה לאישור תקציב עבור פעילות התחזוקה (6,300 ₪, 125,000 ₪, 120,000 ₪, 70,000 ש"ח), לאחר אישורן שילם את החשבונות החודשיים שהגיש קבלן מזוג האוויר. סה"כ התקציב שביקש ואושר למנהל המשק הגיע לכדי 323,291 ₪.

3. אופן הטיפול בפניות/אירועים

3.1. הפניות ממוקד התחזוקה מועברות למחלקת המשק, לעובד העירייה האחראי על הטיפול במזגנים, המגיע למקום התקלה ומברר את פרטיה ומהות התקלה. במידה שהוא מסוגל מקצועית לטפל בה ולתת לה מענה הוא מסדירה ומתקנה ברוב המקרים. ב-75%-80% מהתקלות הוא מפעיל לסיוע את הקבלן החיצוני.

3.2. טופס האירוע - התקלה מועבר אל הקבלן והוא מגיע למשרד העירוני/למוסד החינוכי ונותן לה מענה מקצועי ומתקן את המתבקש בכדי להסדיר את התקלה.

3.3. הביקורת הסדירה את אופן הדיווח על תיקון התקלות המתבצעות באמצעות הקבלן החיצוני, דיווח שייעשה מיד בגמר התיקון על ידי הקבלן למוקד תחזוקת מוסדות חינוך בכדי שהפניות תסגרנה בזמן על פי אמנת השירות, ולא כפי שהיה קודם לכן בעת שהפניות נסגרו רק לאחר שהקבלן הגיש את חשבונותיו החודשיים ואז הסתבר כי מרביתן נסגרו בחריגת זמנים.

3.4. בקרה על אופן הטיפול בתקלות/אירועי מזוג אוויר

מוקד תחזוקת מוסדות חינוך אינו מקיים בקרה על אופן הטיפול וסגירת אירועים שהועברו לטיפול של מחלקת המשק. גם למנהל מחלקת המשק אין מעקב שוטף על הנושא מאחר שהאירועים מועברים ישירות אל העובד המטפל בנושא.

המוקד לתחזוקת מוסדות חינוך נתבקש להפיק דוח אירועים פתוחים מדי סוף שבוע, אולם, מסתבר כי מעבר לנתון הכמותי של האירועים "הפתוחים" או אירועים בחריגה אין הדוח המרכזי נותן מידע לגבי שמות המוסדות או כתובותיהם שבהם קיימים תקלות פתוחות. נעשתה פנייה למנהל המוקד העירוני בכדי לפעול ביחד עם החברה שפיתחה את התוכנה בכדי שתוכל לתת מענה טוב יותר לדוח המנהלים המבוקש.

4. תשלומים לקבלן השירות

4.1. בכול תחילת חודש מגיש הקבלן המספק את שירותי התחזוקה קובץ חשבונות של פעילות התחזוקה שאותה ביצע במהלך החודש החולף.

הביקורת בחנה את אופן ביצוע אישור החשבונות והעירה את הערותיה למנהל מחלקת המשק כדלקמן:

4.2. לכול מקבץ חשבונות שאותם הגיש הקבלן יש לצרף את הדוחות על האירועים של מוקד התחזוקה, שאותם ביצע ותיקן הקבלן במוסדות העירייה/החינוך השונים (דפי האירוע המופנים אליו על ידי מוקד התחזוקה או עובד העירייה).

- 4.3. יש לאשר את ביצוע התיקונים באמצעות חתימה על דוח האירוע על ידי מנהל המוסד החינוכי/מנהל המשרד העירוני או באמצעות עובד העירייה האחראי לתיקון המזגנים ומתלווה בהרבה מהפעילות המתקנת.
- 4.4. החשבונות נבדקים על ידי מנהל מחלקת המשק הבודק את ביצוע העבודה אל מול טבלת המחירונים המפורטים במפרט הטכני.
- יש לקבוע ספרור מוסכם לכול סעיף תחזוקה טכני שעליו מתבסס הקבלן בחשבונות התשלום ולציין זאת באופן ברור בחשבונות שאותם הוא מגיש על מנת להקל על בדיקת החשבונות.
- 4.5. מחירי עלויות התחזוקה והתיקונים תואמים את המוסכם במכרז ובחווה שנחתם. תוספות היוקר נבדקות על ידי מנהל מחלקת המשק.
5. לדברי מנהל מחלקת המשק, מעקב מסודר לאחר התקלות המוצגות בחשבונות שאותן הוא בודק מאפשר לו לראות באם אין נושא מקצועי מסויים החוזר על עצמו כליקוי בעת תיקוני המזגנים ואז הוא פונה לחברה שסיפקה את המזגנים בכדי לתת לנושא מענה יסודי הולם.
6. הביקורת מתרשמת כי כול נושא הטיפול התחזוקתי במזגנים מקבל כיום מענה מקצועי מסודר ויעיל לאין שיעור בהשוואה לאופן תחזוקת המזגנים בעבר בעירייה.
- אין כיום מצב שבו מזגנים מקולקלים זמן רב מעל יומיים שלושה כפי שהיה בעבר בעירייה.
- יתרה מכך, עלות התחזוקה כיום חסכונית לפחות פי 3 בהשוואה לעלויות התחזוקה בעבר בעת שקבלני התחזוקה קיבלו מחיר תחזוקה קבוע לכול מזגן מדי חודש בחודשו. בעלות תחזוקה של 327 אש"ח מתחזק כיום מנהל מחלקת המשק 3000 מזגנים שמשמעותה 109 ש"ל לשנה למזגן, בשעה שקודם לכן שילמה העירייה 360 ש"ל לשנה למזגן כשהשירות היה ברמה נמוכה לאין שיעור ביחס לזה המתקבל כיום, שבהן ביקש הצעות מחיר למפרט טכני שנתן לעבודות התקנה.
- 7. התקנת מזגנים חדשים**
- 7.1. כאמור, בהעדר קבלן מסגרת שאיתו חתמה העירייה הסכם שנתי כמו ביתר הנושאים המקצועיים האחרים, ערך מנהל מחלקת המשק הליך הצעות מחיר בין מספר קבלנים שרק חלקם נענה לפנייתו.
- נמצא כי הצעתו של הקבלן א.ט. הינה הזולה ביותר.
- 7.2. במהלך תקופת שיפוצי הקיץ במוסדות חינוך בוצעו התקנות של מזגנים חדשים במוסדות חינוך ובגני ילדים, הן בצורך בהחלפתם של מזגנים ישנים שיצאו מכלל שימוש והן בצורך בהתקנת מזגנים חדשים.
- 7.3. מרבית עבודות ההתקנה, 25 מזגנים חדשים בוצעו באמצעות הקבלן א.ט., בעלות של 38,364 ש"ל, וזאת מתוך תקציבי התב"ר ששימשו לעבודות אלו 3,672, 3,716, 3,763 (מתוך תקציבים אלו בוצעה גם רכישת המזגנים שנרכשו מחברת אלקטרה או תדיראן).

תחזוקת מוסדות חינוך

7.4. לדברי מנהל המשק, היו מספר עבודות שבנוסף להליך הצעות המחיר שערך ביצע הליך הצעות מחיר מיוחד לעבודות אלו וגם במרביתן זכה א.ט.

יתרה מכך, גם בעבודות ההתקנה שזכתה חברת תדיראן, הנ"ל השתמשה בקבלן א.ט. כקבלן משנה להתקנת המזגנים.

7.5. מנהל מחלקת המשק נערך בתקופה זו ליציאה למכרז מסגרת חדש ב- 2 תחומים: אחזקת מזגנים והתקנת מזגנים מתוך תקווה שבפעם זו תתקבלנה הצעות ראויות וטובות בנושאים אלו.

פרק ז' - העסקת קבלני מסגרת

1. כללי

- 1.1 במסגרת מכרז המסגרת שערכה העירייה בשנת 2003 בחרה העירייה קבלנים לביצוע עבודות הנדסיות שונות ב- 16 קבוצות נושאים העוסקים בקשת הפעילויות המקצועיות ההנדסיות לבנייה ושיפוצים, פיתוח ותשתיות. אחת מקבוצות אלו נגעה לנושא עבודות הבנייה והשיפוצים במוסדות החינוך- קבוצה מס' 13 קבלני טיח, ריצוף, צבע ואלומיניום (סיווג קבלני 100 בענף הבנייה או 130 בענף השיפוצים).
- 1.2 במסגרת זו אישרה ובחרה העירייה ב- 3 קבלנים לביצוע עבודות בתחום החשמל - קבוצה מס' 4, קבלן חשמל כללי, סיווג 160 בענף החשמלאות.
- 1.3 בתחומים מקצועיים ייחודיים נוספים לאחזקת מוסדות חינוך, נבחרו 4 קבלנים בתחומי פיתוח ותשתיות - קבוצה 2, קבלן אחד לתחזוקה והספקת דלתות רב בריח - קבוצה 15, 2 קבלנים לאחזקה ותחזוקת מזוג אוויר - קבוצה 17, קבלן אחד לאיטום גגות - קבוצה 18 ו- 2 קבלנים לביצוע עבודות אלומיניום - קבוצה 19.
- 1.4 במסגרת קבוצה 13 - קבלני שיפוצים, העירייה בחרה ואישרה 7 קבלנים וחתמה איתם על חוזים:
- קבלן 1 - בהנחה של 40% במחירי המכרז.
 - 3 קבלנים - בהנחה של 28% במחירי המכרז.
 - קבלן 1 - בהנחה של 24% במחירי המכרז.
 - 2 קבלנים - בהנחה של 16.2% במחירי המכרז.
- 1.5 על פי הנחיות העירייה למנהלים באגף שפע ומנהלים אחרים המעסיקים קבלנים, נדרשו המנהלים לשמור על "איזון" ככול שניתן בחלוקה ומסירת העבודות בין הקבלנים. בהתאם להנחות ב-% שניתנו למחירי המכרז. כמו כן נקבעו מנהלים אחראים לכול אחת מקבוצת קבלנים שהם יהיו אחראים לוויסות וחלוקת העבודות.
- המנהלים נדרשו לקיים תרשומת מסודרת לאותם המקרים שמנהלי המחלקות פונים לקבלנים לבצע עבודות והם דוחים או לא נענים לדרישה זאת וכן לנהל רישום מסודר וחוות דעת באותם המקרים שקבלנים אינם מבצעים עבודתם כנדרש ובאופן לקוי.
- 1.6 ההסכם שנחתם עם הקבלנים היה לשנה והוארך מדי שנה מחדש באחריותה של הממונה על הנכסים בחברת חוף בת ים. במהלך יוני 2011, הוארך החוזה מחדש עד 15 במרץ 2012, כאשר במקביל מארגנת ועורכת העירייה מכרז מסגרת חדש שאמור להתפרסם במהלך החודשים הקרובים. במסגרת הארכת מסגרת החוזים מגישים הקבלנים ערבות בנקאית חדשה ופוליסת ביטוח ברת תוקף.

2. חלוקת העבודות בין הקבלנים

2.1 הביקורת ריכזה את נתוני העבודות שבוצעו על ידי הקבלנים על פי ערכם הכספי, עבודות שבוצעו במסגרת פעילות האחזקה השוטפת במהלך השנה, ובעיקר בעת שיפוצי הקיץ במוסדות החינוך ועבודות ההנגשה לנכים שבוצעו בחלק ממוסדות החינוך מתקציב הפייס.

קבוצה מס'	נושא העבודות	שם הקבלן	% הנחת חוזה	מס' עבודות	היקף כספי (ב-אש"ח)	% מכלל העבודות
13	בנייה ושיפוצים	א.י.	40%	4	247.5	10%
		מ.א.	28%	25	959.3	35%
		ד.ד.	28%	16	577.1	23%
		מ.ד.	28%	5	155.6	6%
		ר.ג.	24%	4	198.0	8%
		ש.ר.	16.2%	5	341.5	14%
		סה"כ		59	2.479	
4	עבודות חשמל	ג.י.	22.5%-		166.4	46%
		א.א.	-"-		102.2	29%
		ב.ח.	-"-		89.9	25%
		סה"כ			358.5	
15	אספקה ותחזוקת דלתות רב בריח	מ.א.-סופר בריח	-29%	6	105.7	
18	אישור מבנים	ב.ר.	-32%	8	159.8	
18	עבודות גינון, פיתוח והשקייה	מ.א.	-21%	4	111.1	
2	עבודות ריצוף ופיתוח	ל.א.	-10.5%	1		

2.2 על פי הממצאים המוצגים בטבלה עולה כי אין נשמרת שיויוניות בהעסקת הקבלנים ומצויים קבלנים הזוכים להעדפה בולטת בקבלה וביצוע עבודות. ראה - קבלנים מ.א. שקיבל 25 עבודות שונות במוסדות חינוך, כ- 40% מסך כול העבודות בערכם הכספי, או הקבלן ד.ד. שקיבל 16 עבודות שונות, 23% מהעבודות בערכם הכספי וכן הקבלן ג. בתחום החשמל שקיבל 46% מהעבודות בתחום זה על פי ערכם הכספי.

2.3 מנגד, מציגה הטבלה קבלנים שקיבלו מספר מצומצם של עבודות ובערכים כספיים נמוכים (6%-10 מסך כול העבודות), נמוך משמעותית בהשוואה לקבלנים שצוינו קודם לכן.

- 2.4 לדברי המנהלים האחראים שהפעילו את הקבלנים לביצוע העבודות השונות (מנהל מחלקת המשק, מנהל מחלקת תחזוקה ובניין, מנהל מחלקת תחזוקת מוסדות חינוך), עולה כי לא ניתן לשמור על שיווינויות בין הקבלנים מהסיבות הבאות:
- 2.4.1 לא כול הקבלנים מאורגנים, ערוכים ועומדים לרשותם צוותי עבודה לבצע מספר עבודות במקביל. בתקופת שיפוצי הקיץ, שבה מתבצעות מרבית העבודות ובזמן קצוב וקצר, קבלן שביכולתו להעמיד מספר צוותי עבודה ויכול לעבוד במקביל על מספר פרויקטים מקבל עבודות רבות יותר ביחס לקבלנים אחרים שברשותם צוות עבודה אחד או שניים, וזאת ללא קשר לאחוז ההנחה שנתן במכרז.
- 2.4.2 במהלך השנה, שהעבודה היא מועטה ומספר הפעמים שבהם פונים לסיוע קבלנים הוא מועט, נעשית הפנייה לקבלנים שנתנו את אחוז ההנחה הגבוה ביותר ואז ההעדפה ניתנת להם.
- 2.4.3 קיימים קבלנים שנתנו אחוז הנחה גבוה כמו: א.י - 40%, שאינם יכולים לבצע את כול העבודות או שהעבודה המוצעת להם אינה כדאית מבחינה כלכלית ומוותרים עליה ומעדיפים לבצע רק עבודות קלות באופן יחסי, כמו: צביעה. לא נמצא לכך תיעוד בכתב לטענות אלו.
- 2.4.4 קיימים קבלנים שמנהלים מסויימים מעדיפים שלא לעבוד איתם, וזאת כתוצאה מחוסר שביעות רצון בעבודות שביצעו עבורם קודם לכן - לא נמצא לכך תיעוד בכתב לטענות אלו.
- 2.4.5 קיימת העדפה להעסקת קבלנים שמבצעים עבודתם באופן מקצועי ובאיכות טובה תוך נכונות לביצוע העבודה בהתראה קצרה. בראייה זו זוכים הקבלנים מ.א. ו-ד.ד. להערכה בולטת.
- 2.4.6 קיימים קבלנים שאינם מוכנים לקבל את העבודות מאחר שכתב הכמויות שהוכן על ידי מפקח מסויים אינו מותר להם לדבריהם מרווח כלכלי שלא להפסיד כספים בביצוע העבודה המבוקשת או שהם עסוקים בעבודות אחרות. לא נמצא לכך תיעוד בכתב.
- 2.4.7 קיימים מספר תחומי עבודה כמו: דלתות רב בריח, תיקוני מזוג אוויר, איטום גגות, עבודות אלומיניום, עבודות אינסטלציה וכול', שבהם מספיק לעירייה לעבוד מול קבלן אחד שמספק את העבודות הנדרשות, וזאת מאחר שהיקפי הביצוע אינם גדולים.

- 2.5 המסקנה העולה מדברי המנהלים הינה פשוטה וברורה. קבלנים שמבצעים עבודתם באופן מקצועי ואיכותי ובעלי יכולת ביצועית להעמיד מספר צוותי עבודה במקביל, בגמישות ובהתראה של לוח זמנים קצר ועל פי כתב הכמויות שהוכן על ידי המפקחים, יזכו להעדפה בולטת וברורה ומספר העבודות גדל בהשוואה וביחס לקבלנים שמבצעים עבודה באיכות נמוכה ואינם מוכנים לקבל כול עבודה המוצעת להם, ובלוח הזמנים הנדרש, והם בעלי יכולת ארגונית מועטה ומסוגלים להעמיד צוות עבודה אחד בלבד, יזכו לקבל עדיפות נמוכה בקבלת עבודות ומספר עבודות מצומצם.
- 2.6 לאור המצב המתואר לעיל על ידי המנהלים ובהנחה שדברי המנהלים נכונים, גם אם אין לכך תיעוד מסודר בכתב, לכאורה מצטיירת תמונת מצב לפיה הכלל החשוב של שמירת השיוויוניות בחלוקת העבודות בין הקבלנים אינו יכול להישמר כלל ועיקר. לפיכך, סבורה הביקורת כי צריך לפעול במספר מישורים:
- 2.6.1 הגדלת מספר הקבלנים שניתן להעסיקם במכרז המסגרת.
- 2.6.2 לתת עדיפות לקבלנים הטובים והמקצועיים בקבלת עבודות.
- 2.6.3 קבלנים שאינם "מספקים את הסחורה" מבחינה של מקצועיות ויכולת עמידה בתנאי המכרז על פי המחירים שנחתמו, יש להוציאם מ-"סל הקבלנים" ולא להאריך את החוזה איתם.
- 2.6.4 לנהל תיעוד מסודר בכתב על כול אירוע חריג ובלתי מקצועי המתנהל מול הקבלנים, כגון: חוסר מקצועיות בביצוע עבודה, רמה לקוייה או אי עמידה בלוחות זמנים, חוסר נכונות לקבל עבודה המוצעת לקבלן וכולי.
- 2.6.5 למנות מנהלים אחראים על כול קבוצת קבלנים שיהיו אחראים לוויסות העבודות בין הקבלנים ולתעד ולשמור את כול המסמכים והתיעוד הנדרש וחוות הדעת על עבודתם.
- 2.6.6 לקיים ישיבה בראשות מנהל אגף שפע ביחד עם היועצת המשפטית ולהסדיר את הנושא.

פרק ח' - פיקוח על עבודות הנדסיות

1. כללי

- 1.1 מחלקת המשק והמחלקה לתחזוקה ובניין היו אחראים על מרבית העבודות ההנדסיות שבוצעו במוסדות החינוך הן בתקופת הקיץ והן במהלך השנה. כאמור, מרבית ועיקר העבודות ההנדסיות במוסדות החינוך בוצעו בתקופת החופש הגדול, תקופת שיפוצי הקיץ, שבהם בוצעו עשרות עבודות הנדסיות במוסדות חינוך בהיקפים כספיים משתנים שבין 40-200 אש"ח.
- 1.2 בתקופה זו נעזרו 2 המחלקות בשירותיהם של 2 מפקחים חיצוניים, ככוח עזר מקצועי לצורכי סיוע בתכנון והכנת כתב הכמויות והאומדן הכספי ובעיקר לפיקוח הנדסי על העבודות ואישור העבודות והחשבונות. ראוי לציין כי במחלקת המשק לא היה כוח עזר מקצועי בתחום ההנדסי לצידו של מנהל מחלקת המשק, ולפיכך העסקת פיקוח חיצוני היה דבר הכרחי שנתבקש מאליו.
- במחלקת תחזוקה ובניין, שהיא מחלקה מקצועית בתחום ההנדסי, לאור היקף העבודות הנדסיות הגדול של המחלקה, חלק מהעבודות בוצעו בפיקוח עצמי. חלקם נמסר לפיקוח חיצוני.
- 1.3 מחלקת החשמל, שביצעה אף היא עבודות בתחום החשמל במוסדות חינוך הפעילה 3 קבלנים חיצוניים, ובנוסף הפעילה אף היא פיקוח חיצוני שביצע את אותן הפעולות: הכנת כתבי כמויות ואומדן כספי, בקרה על העבודות ואישור קבלתן בגמר העבודה.

2. היקף עבודות הפיקוח על הבנייה

- 2.1 מבדיקת העבודות שנעשו במסגרת שיפוצי הקיץ 2010 נמצא כי:
 - 2.1.1 במסגרת תקציב שיפוצי הקיץ (עירייה + משרד החינוך) נמסרו __ עבודות פיקוח חיצוניות ב- 7 עבודות שונות ועבודות הנדסיות בהיקף של 427 אש"ח.
 - 2.1.2 במסגרת שיפוצי הקיץ שנעשו מתקציב פייס נמסרו 19 עבודות פיקוח שונות על ביצוע עבודות הנדסיות בהיקף של 1,728 אש"ח.
 - 2.1.3 במסגרת ביצוע עבודות הנגשת נכים מתקציב פייס 2009 שבוצעו בקיץ 2010 נמסרו כול העבודות - 9 במספר לפיקוח חיצוני. היקף העבודות 605 אש"ח.
- 2.2 סה"כ בוצעו 35 עבודות פיקוח שונות על עבודות הנדסיות שבוצעו במוסדות חינוך בהיקף כולל של 2.760 אש"ח.
- 2.3 העבודות בוצעו כאמור על ידי 2 מפקחי בנייה חיצוניים שביצעו והכינו את כתב הכמויות, פיקוח על העבודה, קבלתה ואישורה בגמר הביצוע.

- המפקח ד.ח. קיבל את מרבית העבודות שבוצעו בבתי הספר - 27 עבודות פיקוח שונות, ואילו המפקח א.י. קיבל את עבודות הפיקוח בגני ילדים - 7 עבודות פיקוח.
- 2.4 סה"כ שילמה העירייה עבור הפיקוח וכתבי הכמויות, ובחלקם גם תכנון -149.2 אש"ח.
- 2.5 בעבודות החשמל שבוצעו במסגרת שיפוץ הקיץ באחריות מנהלת מחלקת החשמל, הועסק מפקח אחד א.מ. לפיקוח על 3 הקבלנים. עלות העסקתו הסתיימה ב- 23,963 ₪. כמו כן הועסקו 2 בודקים מוסמכים לאישור ותקינות מערכות החשמל בגני ילדים מ.ז. ו-א.מ. עלות העסקתם למשימה זו הסתכמה ב- 33,611 ₪.
- 2.6 מעבר לעבודות ההנדסיות הנ"ל, שבוצע בהן פיקוח חיצוני, נעשו עבודות שונות ואחרות כגון: איטום גגות, צביעות בבתי ספר, עבודות ריצוף ואינסטלציה, מיגון חדרי מזכירות וכול'. עבודות אלו נעשו באחריות מחלקת תחזוקה ובניין במוסדות חינוך והפיקוח עליהן בוצע באמצעות מנהל המחלקה וצוות עוזריו.

3. הסכם ההתקשרות וההעסקה

3.1 ההסכם עם מחלקת המשק

- 3.1.1 מנהל מחלקת המשק הכין חוזה העסקה, שהוכן במיוחד והותאם לעבודות שנדרשו מהמפקח לביצוע פיקוח על העבודות ההנדסיות במוסדות החינוך בהיבטים הבאים:
- הכנת אומדן כספי, כתב כמויות ולוח זמנים לביצוע העבודות שנדרשו.
 - פיקוח על העבודה בעת ביצועה באתר העבודה תוך שמירת המסגרת התקציבית ובלוח זמנים שנקבע.
 - פיקוח על איכות העבודה.
 - מדידת כמויות, קבלת העבודה ואישורה.
 - אישור חשבונות לתשלום.
- 3.1.2 בכול עת נדרש המפקח להיות בקשר ולעדכן את מנהל מחלקת המשק ולנהל יומני עבודה ופיקוח.
- 3.1.3 שכרו של המפקח נקבע ל- 150 ש"ח לשעת עבודה, כשסך כול התשלום לא יחרוג מ- 3% מערך הפרויקט.
- 3.1.4 ההסכם נחתם על יד המפקח ד.ח., בחודש מרץ 2010 ואושר בעירייה רק ב- 10/8/10, לאחר 5 חודשים. הביקורת תמחה על כך!
- 3.1.5 מנהל מחלקת המשק העדיף לעבוד רק עם מפקח זה. לדבריו, הוא מצא איתו שפה משותפת טובה ומקצועיות גבוהה ודיוק בכתב הכמויות.
- 3.1.6 לדברי מנהל מחלקת המשק, למרות שהעסקת מפקח חיצוני פטורה מקיום מכרז, הוא בדיק הצעה נוספת ומר ד.ח. היה הזול ביותר.

תחזוקת מוסדות חינוך

הביקורת סבורה, שאילו רצה מנהל מחלקת המשק לקיים הליך הצעות מחיר באופן "רציני", הוא היה פונה למספר חברות העוסקות בפיקוח על הבנייה מאזור המרכז ולא להסתפק בהצעה נוספת אחת של מפקח בנייה מכפר קאסם.

3.1.7 תשלומים למפקח

- העסקתו של המפקח ד.ח., בוצעה באופן תקין לאחר אישור הזמנות העבודה בגזברות העירייה.

- המפקח הגיש חשבונותיו בהתאם לעבודות השונות שעליהן פיקח על פי 2 מרכיבים עבור שעות שסוכמו מראש לטובת הכנת כתבי כמויות ואומדן כספי על פי תעריף של 150 אש"ח ולאחר מכן 3% מעלות התשלום לקבלן שביצע את העבודות.

- חשבונות המפקח נבדקו ואושרו על ידי מנהל מחלקת המשק.

3.2 ההסכם עם מחלקת תחזוקה ובניין

3.2.1 מחלקת תחזוקה ובניין העסיקה אף היא מפקח אחד מר י.א., שבחרה אותו ישירות ללא עריכת הליך של הצעות מחיר, מתוקף עבודתו בעירייה בפרויקטים הנדסיים אחרים.

עם מר י.א. נחתם חוזה ב- 21/9/08, הסכם ישן שלא הותאם לעבודת אגף שפע הנוכחית כשהחוזה עליו חתם עוסק בשדרוג מגרשי ספורט ב- 8 בתי ספר - עבודה שהסתיימה.

3.2.2 על בסיס אותו הסכם ישן, שהרבה מסעיפיו לא היו רלוונטיים לעבודות שבוצעו בקיץ 2010, המשיכה המחלקה לתחזוקה ובניין להעסיק את המפקח גם בביצוע העבודות שנבדקו על ידי הביקורת ובוצעו באחריות המחלקה בשיפוצי קיץ 2010, כמו, לדוגמה, הכנת פרוגרמה למכרז, בדיקת מסמכי מכרז, בדיקת תכניות ובדיקת הצעות למכרז ועוד סעיפים רבים ולא רלוונטיים לעבודת הפיקוח שנדרשה, כמפורט בסעיף 3.1.1.

3.2.3 שכ"ט של המפקח נקבע בהסכם על פי 2.5% מערך הפרויקט, כמוגדר בהזמנת העבודה.

3.2.4 גם בהסכם מיושן זה נדרש המפקח לנהל יומני עבודה ולהגיש דוח שוטף, דו שבועי לממונה עליו, וזאת מעבר לבדיקה מסודרת ואישור החשבונות לתשלום.

3.2.5 תשלומים למפקח

3.2.5.1 התשלומים למפקח א.י. לביצוע הפיקוח על העבודות ההנדסיות והכנת

כתבי כמויות היו שונים מאלו של המפקח ד.ח.

שכר הטרחה היה מורכב מ- 2 חלקים :

(1) תשלום על פי שעות להכנת כתבי כמויות על פי תעריף של 285 ₪

לשעה, כמעט פי 2 מאשר המפקח ד.ח. !

או בעבודות מסויימות 271 ₪ לשעה.

(2) תשלום עבור פיקוח על העבודות 2.75% מהערך הכספי של

העבודה שנמסרה לקבלן עליו בוצע הפיקוח (נמוך בהשוואה

למפקח ד.ח. שגבה 3% עבור הפיקוח).

3.2.6 הביקורת אינה מצליחה להבין מדוע שכר טרחה לאותו מפקח שונה מעבודה

לעבודה ואינו שכר טרחה אחיד לביצוע עבודת פיקוח בעלות אותו אופי

(ראה ההבדל בין שכ"ט של מפקח זה למפקח ח.נ.).

דבר זה מחזק את הצורך בהכנת מכרז מסגרת שנתי להעסקת מפקחים על

עבודות הנדסיות בדומה להעסקת כול קבלן הנדסי אחר, ומתוך מכרז זה

ייבחרו הקבלנים שיספקו את השירות המבוקש, על פי מפרט המחירים

האחיד עליו יסוכם במכרז ובחווזה שייחתם בין העירייה למפקחים שיבקשו

להיכלל ברשומת המאגר של המפקחים שאיתם תעבוד העירייה.

3.3 הסכמי פיקוח במחלקת תשתיות ופרויקטים

3.3.1 לביקורת הסתבר כי גם במחלקת תשתיות שבה מועסקים מספר מפקחים

לפקח על עבודות הנדסיות רחבות היקף. לא לכול הפרויקטים נמצאו חוזים

והסכמים מסודרים ומאושרים.

3.3.2 בבדיקה נוספת עם לשכת הגזבר ועם מנהל מחלקת הפרויקטים נמצאו רק

חלק מההסכמים ומנהל מחלקת הפרויקטים לא היה ער כלל לצורך

להחתימם על הסכמים מסודרים. (במחלקת פרויקטים מועסקים כ- 5

מפקחים לביצוע מספר פרויקטים גדול בהיקף של מיליוני שקלים או אפילו

מיליונים רבים).

3.3.3 לאחר בירור מעמיק עם מנהל מחלקת תקציבי תב"ר נמצאו על ידו חוזים

נוספים, כמו חוזה מסגרת עם חברת הפיקוח רוידון הנדסה וניהול בע"מ,

שנחתם בספטמבר 2008 לביצוע עבודות ניהול ופיקוח פרויקטים הנדסיים.

ההסכם הוארך. לדבריו, הוא אינו מאשר הזמנות עבודה שמעל ל- 30

אש"ח, מבלי שצמוד לכך עותק של החוזה המאושר.

3.3.4 מבדיקת החוזה הסתבר כי הוא אינו מוגדר בזמן וכי לכול עבודה שהעירייה

מעוניינת להעסיק יש למלא נספח מסודר שבו יוגדר פרויקט העבודה

המבוקשת וכן תנאיי התשלום. נספח זה יצורף להזמנות העבודה שאותן

אמור להעביר מנהל המחלקה לאישור הגזברות.

3.3.5 על פי החוזה, נדרש המפקח לנהל יומני עבודה ולשמור את כול המסמכים

הנוגעים לפרויקט.

3.3.6 עוד מציינת הביקורת כי נערכות עבודות פיקוח שסכום עלותן הינו נמוך מ- 30 אש"ח ולכן אין הקפדה לחתימה על חוזים, למרות שפקחים אלו מקבלים רצף של עבודות שעיסוקן זהה, ולפיכך צריך להסדיר את הנושא באמצעות מכרז המסגרת, כגון זה שהכינו והחתימו את ריודון, ובכול עת שנדרשת עבודת פיקוח נוכל להחתימם על נספח לחוזה שבו יוגדרו הפרויקט, עלותו הכספית ותנאיי התשלום למפקח.

4. בדיקת החשבונות ואישורם

4.1 מבדיקת החשבונות שהוגשו על ידי הקבלנים מבצעי העבודות נמצא כי בכול החשבונות שהוגשו על ידי הקבלנים שעבודתם פוקחה על ידי המפקחים ד.ח. ו-י.א., אושרו החשבונות שהוגשו ללא כול תיקונים והערות כולשהם ובוהות מלאה של החשבון הסופי לכתב הכמויות. הביקורת הביעה פליאה על כך !! דווקא בעבודות שבוצע בהן פיקוח על ידי מנהלי מחלקת בניין ותחזוקה מצאה הביקורת הליך דקדקני ויסודי של בדיקת חשבונות.

4.2 כתב הכמויות שאותו הכין המפקח הוכן ביסודיות על בסיס תכניות ועבודות מסודרות בשטחי העבודה.

4.3 לדברי המפקח ד.ח., הקבלן שאיתו מסוכמת העבודה מבצע סיור באתר העבודה והוא חותם ומאשר את כתב הכמויות ואת הסכום הכספי שמאושר לביצוע העבודה. מרגע זה העבודה הופכת להיות עבודה "פאושלת" ולפיכך שינוי לכאן או לכאן מתבצע בתוך המכלול הכספי המאושר לעבודה ומסוכם על ידי הקבלן. לאור זאת, כאשר העבודה מסתיימת, מבצע הפקח סיור באתר העבודה ובדק האם בוצעו כול הנושאים שסוכם עליהם עם הקבלן. המפקח אינו בודק באופן דקדקני את הכמויות שבוצעו בפועל, ומאשר את החשבון כלשונו בהתאם לכתב הכמויות שסוכם עליו.

4.4 במקרים חריגים, כאשר עולה צורך בשינוי מהותי במהלך העבודה מוגשת הזמנת עבודה נוספת על התוספת התקציבית הנדרשת לביצוע תוספת הבנייה/השינויים המתבקשים.

הביקורת מציינת כי לכול המקרים הבודדים שבהם הוגשה הזמנת עבודה נוספת להוספת תקציב לעבודה לא נמצא לכך כתב כמויות לתוספת עבודה זו.

4.5 הביקורת סבורה כי על המפקח על העבודה לבצע בדיקה דקדקנית ומסודרת של העבודה שהסתיימה ובוצעה, ולציין באופן מדויק ומפורט את כול הכמויות של העבודות השונות שבוצעו באתר העבודה ולא ניתן להתאימם ביחס לכתב הכמויות הבסיסי שעליו הוסכם עם הקבלן.

4.6 בדיקה זו היא הכרחית מאחר שהיא מהווה את הבדיקה היחידה והמקצועית שמתבצעת בדקדקנות וביסודיות, ועל סמך אישורו וחתימתו של המפקח מסתמכים כול דרגי הניהול המאשרים את החשבון בהמשך התהליך: מנהל המחלקה, החשב ומנהל האגף.