

23 באוגוסט 2015

לכבוד,  
בועז הירש- מנכ"ל שירות התעסוקה

א.ג.,

**הנדון: אחזקה שוטפת ותפעול לשכות**

**1. כללי**

**1.1 מטרת הביקורת:**

בחינת האחזקה והתפעול של לשכות שירות התעסוקה לרבות בחינת יישום הסכם האחזקה שנחתם עם חברת י.ב אחזקות (להלן: "חברת האחזקה").

**1.2 היקף הביקורת:**

הביקורת התבצעה במהלך החודשים מאי- יולי 2015 בלשכות התעסוקה ברחבי הארץ.

**1.3 שיטת הביקורת:**

- פגישות ושיחות עם סמנכ"ל תפעול, מנהל תחום רכש נכסים ולוגיסטיקה ועובדים נוספים הקשורים לתפעול ולאחזקת לשכות.
- פגישות ושיחות עם מנהלי לשכות לבחינת יישום הסכם האחזקה בפועל בלשכות.
- סקירת תהליכי העבודה, התוצרים והגורמים המעורבים בתהליך.

A member firm of  
Moore Stephens  
International  
Limited - members in  
principal cities throughout  
the world

2. תמצית מנהלים:

חלק	נושא	ממצאים	המלצות	תגובות	אחריות ול"ז
אחזקה שוטפת	כח אדם - העדר אישורים שוטפים בדבר עמידה בדיני עבודה	מהבדיקה עלה כי מיום ההתקשרות ועד למועד הביקורת לא התקבלו אישורים שוטפים כנדרש. נציין כי שירות התעסוקה ביצע ביקורת של בודקי שכר (על ידי משרד רואי חשבון חיצוני) בנושא "אכיפת דיני עבודה ושכר עובדי קבלן" לחברות קבלני כוח אדם, ביניהם חברת האחזקה לתקופה 03-09/2014. בביקורת נמצא ליקוי בנושא זקיפת ימי מחלה שלא בהתאם לחוק.	יש להקפיד על קבלת כל <u>האישורים הנדרשים</u> מחברת האחזקה בזמנים שנקבעו בהתאם להסכם, על מנת לוודא עמידה בהוראות החוק.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> היועמ"ש של השירות פנה לחברה בנושא. בתגובה הודיעה החברה כי תתקן את הליקוי. עותק ממכתב החברה רצ"ב.	סמנכ"ל תפעול מיידי
ניהול מערך הגיגון וההדברה במערכת הממוחשבת		מבדיקת הביקורת עולה כי, מעקב אחר ביצוע שירותי גיגון והדברה נעשה באופן ידני, על ידי מנהל תחום הרכש והתחזוקה ולא באמצעות מעקב ממוחשב, כפי שנדרש בהסכם.	יש לדרוש מחברת האחזקה לפעול בהתאם להסכם ולמחשב את כלל נתוני האחזקה לרבות שירותי גיגון והדברה, על מנת לבצע מעקב אפקטיבי אחר מתן השירותים.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> הדבר תוקן, המצב כיום הוא כי לדוח השבועי (סטטוס תקלות) המועבר על ידי י.ב. אחזקות הוסף מידע על תאריכי ביצוע גיגון (בלשכות הרלוונטיות) אחת ל-3 חודשים וביצוע הדברה אחת ל-6 חודשים.	סמנכ"ל תפעול מיידי
אחזקה שוטפת	תדירות ביצוע שירותי גיגון והדברה	מבדיקת הביקורת את תדירות ביצוע השירותים ביחס לנדרש מחברת האחזקה (גיגון - אחת לשלושה חודשים, הדברה - אחת לחצי שנה) באמצעות בחינה הן של המעקב הידני והן של ניתוח הקריאות בנושא גיגון והדברה, נמצא כי התדירות נמוכה ממספר הפעמים הנדרש.	יש לבחון את הסיבות בהן לא התבצעו השירותים בתדירות הקבועה בהסכם וכן יש לשים דגש על מצב הלשכות בהן לא ניתנו שירותים בכלל מתחילת ההתקשרות, במידת הצורך יש לחייב את חברת האחזקה בגין אי ביצוע התחייבויותיו.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> השירות הטיל על החברה קנסות בגין איחור / אי ביצוע עבודות גיגון. לדוגמא ב 8.1.15 הוטל על החברה קנס בגובה 4,800 ₪ בגין אי ביצוע גיגון בלשכות ירוחם, דימונה, אילת, נהריה. החישוב לקנס 400 ₪ המקומות בהם אמור היה להתבצע גיגון או הדברה ולא בוצע.	סמנכ"ל תפעול מיידי

חלק	נושא	ממצאים	המלצות	תגובות	אחריות ול"ז
	צביעה חלקית של לשכות	מבדיקת הביקורת נמצא כי בחלק מהלשכות בוצעה צביעה חלקית ולא בהתאם לנדרש מחברת האחזקה.	יש לחדד ולהבהיר את מפרט העבודות הנדרשות בהתאם לתכולת ההסכם. כמו כן, יש להבהיר לספק שביצוע עבודה שלא בהתאם לנדרש יגרור חזרות על ביצוע העבודה עד לביצוע הנדרש.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> מכתב הבהרה נשלח לחברה. כמו כן נקבע כי מכתב המסביר מה אמור להיבצע ישלח לכל מנהל לשכה שבה תבוצע העבודה על ידי סגן מנהל המחוז למינהל.	סמנכ"ל תפעול מיידי
	דגימה וסיור בלשכות	הביקורת ביצעה ביקורים ב-6 לשכות שונות (הנמצאות בתכולת ההסכם עם חברת האחזקה), בכדי לבחון את יישום הסכם האחזקה. מהדגימה נמצאו פערים בתחומים שונים ביישום ההסכם.	יש להקפיד ולבצע בקרת איכות אחר השירותים הניתנים על ידי חברת האחזקה באופן שוטף בכל אחת מן הלשכות.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> * גינון בלשכת בני ברק בוצע ב-26.1.15 ואחר כך ב-1.6.15 כמו כן נקבע כי יתבצע ניקיון של בדלי סיגריות ולכלכוך מהגינה לפחות אחת לשבוע. * סוכם עם החברה כי הדברות יבוצעו אך ורק בימי חמישי אחר שעות קבלת קהל. * החברה נקנסה על כך.	סמנכ"ל תפעול מיידי
אחזקת שבר	היעדר יכולת לאמוד זמן תגובה לקריאה	מדגימת החשבונות של חברת האחזקה, מחודש 03.2014 ועד לחודש 03.2015, נמצא כי השירות קנס את חברת האחזקה פעמיים בלבד, להלן הפירוט: בחודש 03.2015 נקנסה חברת האחזקה בסכום של 4,000 ש"ח בגין אי עמידה בזמנים לקריאות של לשכות. בחודש 10.2014 נקנסה חברת האחזקה בסכום של 4,200 ש"ח בגין אי עמידה בזמנים לקריאות.	על מנת למדוד את זמן התגובה של חברת האחזקה, על חברת האחזקה לנהל רשומה נוספת במערכת הממוחשבת אודות זמן ההגעה ללשכה או לחילופין להחתים נציג בלשכה על מסמך ובו פרטי התקלה, כולל זמן הגעה משוער. באופן זה יוכל השירות לנהל מעקב אחר זמני התגובה של חברת האחזקה, לפי סוגי תקלות ולפעול בהתאם.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> לעיתים החברה מפעילה קבלני משנה לצורך ביצוע עבודות נדרשות. לא תמיד ניתן לדרוש מקבלני משנה שעת הגעה מדוייקת לאתר. סוכם עם החברה כי יעשו מאמץ לדווח על שעת ההגעה של הטכנאי. בכל מקרה ידווח יום ההגעה.	סמנכ"ל תפעול מיידי
	תקלות חוזרות	מבחינת קובץ תקלות שנפתחו בתקופה שבין חודש מרץ 2014 לבין חודש פברואר 2015, עלה כי בחלק מהלשכות נפתחו קריאות חוזרות עבור אותה תקלה, כך שבעת הטיפול הראשוני שניתן לא נפתרה הבעיה ולמרות זאת התקלה נסגרה. כמו כן עולה כי במערכת אין הגדרה של תקלה חוזרת וקיים קושי	יש לבצע מעקב שוטף אחר תקלות חוזרות ולבחון את הסיבות להישנות התקלות.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> חלק מהתקלות המדווחות אינן תקלות חוזרות מדובר במכשיר אחר באותה לשכה. יישלח מכתב הבהרה למנהלי	סמנכ"ל תפעול מיידי

חלק	נושא	ממצאים	המלצות	תגובות	אחריות ול"ז
		מצד השירות לבצע מעקב אחר טיפול בתקלות חוזרות ונשנות.		הלשכות ובו יוגדר מה היא תקלה חוזרת וכיצד לפעול.	
	זמן טיפול לא סביר בקריאות שבר	מבחינת אופן הטיפול וההיענות לקריאות עלו הממצאים הבאים: <b>קריאות פתוחות</b> - מביצוע שליפת נתונים מהמערכת הממוחשבת נמצאו 260 (כ-43%) קריאות שונתרו פתוחות (נכון למועד השליפה), מתוכן תקלות המפריעות לפעילות השוטפת בלשכה. <b>קריאות סגורות עם זמן טיפול ארוך במיוחד</b> - מדגימת זמני הטיפול בדוח הקריאות, נמצא כי קיימות תקלות הגורמות לשיבושים בפעילות השוטפת ובניהול התקין של סדר היום בלשכות וזמן הטיפול בהן היה ארוך במיוחד.	יש לבחון את הסיבות לקיומן של תקלות פתוחות (מעל הזמן המקובל) ולזמני הטיפול הממושכים בתקלות שנסגרו. בהתאם יש לפעול, בהתאם להסכם ההתקשרות, למדידת זמני הטיפול ולקנוס את חברת האחזקה לפי זמני ההפרה.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> כיום מבוצע מעקב אחר תקלות פתוחות באמצעות הדוח שמתקבל מ.י.ב. אחזקות. יש לציין כי חלק מהקריאות נוגע לציוד שאינו כלול במכרז (וילונות) המצריך תקציב של השירות שלא תמיד קיים. או תקלות כגון גינון שטרם עברו 3 חודשים מהפעם הקודמת.	סמנכ"ל תפעול מיידי
אחזקה מונעת	מכשירים שלא נבדקו במועד המיועד	חברת האחזקה מפעילה מערכת אינטרנטית למחשוב כלל נתוני האחזקה ביניהם גם דוח מכשירים וציוד הנמצאים באתרי שירות התעסוקה. מסקירת נתוני הדוח עולה כי למעלה מ-200 מכשירים (מתוך 355) לא נבדקו במועד הבדיקה המיועד להם.	יש לדרוש מחברת האחזקה לבצע בדיקות תקופתיות בהתאם להוראות החוק וההסכם. במקרים של חריגה מהמועד המתוכנן יש לבחון את הסיבה ובמידת הצורך לתעד את הסיבה לאיחור.	<b>תגובת אגף תפעול:</b> תקבע פגישה עם החברה לצורך קבלת דוחות מהם על הטיפולים המונעים שבוצעו ואמורים להיות מבוצעים המטרה ליישר קו עם הנדרש במכרז.	סמנכ"ל תפעול מיידי
	דגימת מכשירים שלא טופלו במועד המיועד	מדגימת 2 סוגי ציוד שונים הנמצאים בלשכות התעסוקה עולה כי למרות חשיבותם ורגישותם של מכשירים אלו לפעילות התקינה והשוטפת של הלשכות למעלה מ-30% מהמכשירים לא נבדקו במועד שנקבע להם.			
	היעדר טיפול תקופתי בלוחות	בהתאם לדרישות ההסכם וכן בהתאם לתקנות החשמל (התקנת לוחות במתח עד 1000 וולט), תשנ"א-1991 הקובעות כי "לוח יתוחזק במצב תקין ויעיל; ליקויים בלוח יתוקנו ללא דיחוי" יש לבצע			

חלק	נושא	ממצאים	המלצות	תגובות	אחריות ול"ז
	חשמל	בדיקות תקופתיות בלוחות החשמל הנמצאים בלשכות לפחות אחת לשנה. מבדיקת הביקורת עולה כי קיימות לשכות בהן לא בוצעה בדיקה תקופתית למעלה משנה.			
	היעדר טיפול תקופתי במערכות כיבוי אש	בהתאם לדרישות ההסכם וכן בהתאם לתקנות הישראלים בנושא הגנה מאש יש לבצע בדיקות תקופתיות למערכות כיבוי אש פעמיים בשנה לפחות. מבדיקת הביקורת עולה כי בחלק מהלשכות לא בוצעו בדיקות כאמור למעלה משנה.			

אחזקת אתרי שירות התעסוקה לרבות לשכות ומשרדי מנהלה, כוללת אחזקת המערכות הקיימות, עבודת ניקיון, גינון והדברה של כל הכלול בתחום אתרים אלו.

אופן האחזקה והתפעול של האתרים משתנה לפי סוג הנכס בהתאם לפירוט שלהלן:

- נכסים מסוג "קריות ממשלה" - תפעול ואחזקת מבנים אלו הינו חלק מתשלום למינהל הכולל גם דמי ניהול עבור אחזקת המבנה.
- נכסים בשכירות מגופים פרטיים - דמי השכירות עבור נכסים אלו כוללים לרוב התייחסות לתפעול ולתחזוקה של הלשכות.
- נכסים בבעלות המדינה- נכסים אלו מנוהלים באופן בלעדי על ידי מטה שירות התעסוקה לרבות ניהול האחזקה השוטפת ותפעול הלשכות.

עד תום שנת 2013 ניהול האחזקה והתפעול השוטף של לשכות התעסוקה בבעלות המדינה נעשה על ידי אגף הנכסים והלוגיסטיקה במטה, הכולל ניקיון, תקלות שוטפות, הדברה וכו'.

בתום שנת 2013, שירות התעסוקה פנה לקבלת הצעות (במסגרת מכרז) לאספקת שירותי אחזקה, ניקיון, הדברה וניקוי עשבייה למבני השירות מסוג "נכסים בבעלות המדינה". במסגרת המכרז הספק הזוכה יקבל לידיו את כל אתרי שירות התעסוקה AS-IS, כאשר אחריות האחזקה עוברת לספק במלואה, מיד עם החתימה על ההסכם.

**הביקורת התמקדה באופן יישום ההתקשרות עם הספק הזוכה - י.ב. אחזקות בע"מ (להלן חברת האחזקה), מיום תחילת ההתקשרות 16/03/2014.**

ההסכם עם חברת האחזקה כולל 3 סוגי לשכות כמפורט להלן:

- לשכה מסוג 1 - לשכה בה יש לבצע עבודות אחזקה, ניקיון וניקוי עשבייה (27 לשכות).
- לשכה מסוג 2 - לשכה בה יש לבצע פעולות אחזקה וניקיון (7 לשכות).
- לשכה מסוג 3 - לשכה בה יש לבצע פעולות ניקיון (13 לשכות).

כמו כן, שירות התעסוקה יכול לבחור לצרף או להסיר לשכות לתכולת ההסכם ככל שירצה. נכון למועד הביקורת ההסכם עם חברת האחזקה כולל בתוכו 47 לשכות **ראה נספח 1**.

עיקרי השירותים הניתנים על ידי הספק הזוכה, במסגרת ההסכם, כוללים את השירותים הבאים:

א. **ניקיון** - על פי מפרט הניקיון הנדרש, חברת האחזקה אמורה לבצע את כל משימות הניקיון באופן יומי, כאשר לכל לשכה קבוע מספר השעות ביום ובשבוע, על פי שטח הלשכה. כמו כן, עבודות הניקיון כוללות ציוד מתכלה לניקיון.

ב. **אחזקה** - עבודות האחזקה נחלקות לשני סוגי אחזקה:

ב.1. **אחזקה שוטפת\שבר** – במסגרת האחזקה השוטפת הספק יטפל בתקלות שוטפות כגון: תיקון דלתות, נזילות, תאורה וכו'.

ב.2. **אחזקה מונעת** – פעולות יזומות של חברת האחזקה במערכות והציוד הקיים בלשכות, הכוללות בדיקות תקופתיות של מזגנים, מערכות כיבוי אש, לוחות חשמל, תאורת חירום, מתקני מים ועוד.

ג. **גינון** - עבודות הגינון כוללות ניקוש עשבייה יבשה, פינוי פסולת וגיזום עצים.

ד. **הדברה** - ביצוע הדברות וריסוס בלשכות.

במסגרת דרישות השירות מחברת האחזקה, על חברת האחזקה להקים מערך ממוחשב שיכלול את כל מבני השירות והציוד המותקן בהם, לרבות הוראות תקן. בנוסף נדרשת חברת האחזקה לרשום את כל התקלות לרבות תאריך, שעת הודעה ותאריך סיום וכן כל נתון אחר שיידרש מאת השירות ואשר רלוונטי לעבודות המתוכננות והמתבצעות בשטחיו.

טיפול האחזקה המונעת מבוססים על מערך טיפולים תקופתיים (חד שנתיים או דו-שנתיים) וכוללים במסגרת ההתקשרות עם חברת האחזקה.

## **התנהלות שוטפת**

סמנכ"ל תפעול של השירות, באמצעות מנהל תחום רכש ולוגיסטיקה של השירות, אחראי על יישום הוראות הסכם ההתקשרות עם חברת האחזקה לקבלת השירותים השוטפים והלא שוטפים באתרי השירות.

## **תקלות שוטפות\שבר -**

מנהלי הלשכות פונים באמצעות מייל לחברת האחזקה או לחילופין פונים למוקד הטלפוני של חברת האחזקה. חברת האחזקה פותחת קריאה במערכת הממוחשבת לצורך מתן השירות. במקרים בהם לא מתקבל שירות בזמן סביר, פונים מנהלי הלשכות שוב לחברת האחזקה ולמנהל תחום הלוגיסטיקה.

### שירותים שוטפים בגין ניקיון -

פעולות הניקיון מתבצעות באופן יומי בלשכות, כולל אספקת ציוד מתכלה. אחת לחודש מגיע מפקח ניקיון, מטעם חברת האחזקה, המבצע ביקורת על שירות זה. המפקח מחתים את מנהל הלשכה על טופס אישור ביצוע מתן שירותי ניקיון הכולל את: שם הלשכה, תאריך, חתימת נציג הלשכה.

### שירותים נוספים -

חברת האחזקה מעניקה שירותים שוטפים נוספים, בהתאם להסכם, כגון שירותי גינון והדברה. השירותים ניתנים באופן תקופתי, כמתואר לעיל. אישור ביצוע השירות ניתן על ידי חברת האחזקה או מטעם קבלן משנה מטעמו.

### דיווחים שוטפים -

מידי שבוע מופק דוח סטאטוס תקלות, הנשלח למנהל תחום רכש ולוגיסטיקה לצורך ביצוע מעקב, אחר טיפול בתקלות.

### ביקורים בשלכות -

מידי חודש מנהל אגף תחום רכש ולוגיסטיקה מבצע ביקורים שוטפים במספר לשכות. ובסוף כל חודש נשלח דוח מסכם את ממצאי הבדיקה.



#### 4. אחזקה שוטפת

כחלק מהאחזקה השוטפת של לשכות שירות התעסוקה הכלולות בהסכם האחזקה, חברת האחזקה תבצע שירותי ניקיון, גינון, הדברה וצביעת מבנים שיעשו בהתאם למועדים הקבועים בהסכם.

##### מועדי אחזקה שוטפת:

**ניקיון** - כאמור, שירותי הניקיון יבוצעו על ידי קבלן משנה שיועסק על ידי חברת האחזקה, השירותים יינתנו על בסיס יומי בכל אחת מהלשכות. מספר שעות עובדי הניקיון שיועסקו ייקבע בהתאם לגודל הלשכה, כאשר עבור לשכות בעלות שטח גדול יותר יוקצו יותר שעות ניקיון ביום.

**הדברה** - שירותי ההדברה יבוצעו על ידי עובדי חברת האחזקה או על ידי קבלני משנה שיועסקו מטעמה. באחריות חברת האחזקה לוודא כי כל קבלן משנה שיועסק לעבודה מטעמה יהיה בעל הרישיונות וההיתרים המתאימים לפי חוק לביצוע עבודות הדברה. השירותים יבוצעו באופן קבוע פעמיים בשנה ויתועדו על ידי אישור המזמין.

**גינון** - שירותי הגינון יבוצעו על ידי חברת האחזקה אחת לשלושה חודשים השירותים יכללו ניקוש עשביה, פינוי פסולת מהגינה הקיפה את הלשכה, הוצאת צמחיה וגיזום עצים במידת הצורך.

**צביעה** - צביעת מבנים תיעשה על ידי חברת האחזקה, כך שבכל שנה כחמישית מהשטח הכולל של כל אתרי שירות התעסוקה הכלולים בהסכם ייצבעו.

**הביקורת בחנה את אופן יישום ההסכם על ידי חברת האחזקה מההיבטים הבאים:**

- בחינת השירותים הניתנים בהתאם להסכם.
- תדירות השירותים הניתנים בהתאם להסכם האחזקה.
- שביעות רצון מנהלי הלשכות מהשירותים הניתנים.
- המצאת אישורים ודוחות נדרשים.

## ממצאי הביקורת:

### 4.1 כח אדם - העדר אישורים שוטפים בדבר עמידה בדיני עבודה

שירות התעסוקה הינו גוף ציבורי, כמשמעו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחום השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג - 2013, לפיכך במסגרת הסכם ההתקשרות עם חברת האחזקה, נדרשת חברת האחזקה להמציא אישורים חצי שנתיים שמהוות הצהרה על כך שחברת האחזקה עומדת בכל החובות והתשלומים החלים עליה לפי חוקי העבודה ולפי הסכם ההתקשרות כלפי עובדיה המוצבים באתרי שירות התעסוקה, חתומים על ידי מורשה חתימה מטעם ספק השירותים ועל ידי עורך דין.

מהבדיקה עלה כי מיום ההתקשרות ועד למועד הביקורת לא התקבלו אישורים שוטפים כנדרש.

נציין כי שירות התעסוקה ביצע ביקורת של בודקי שכר (על ידי משרד רואי חשבון חיצוני) בנושא "אכיפת דיני עבודה ושכר עובדי קבלן" לחברות קבלני כוח אדם, ביניהם חברת האחזקה לתקופה 03-09/2014. בביקורת נמצא ליקוי בנושא זקיפת ימי מחלה שלא בהתאם לחוק.

#### המלצה -

יש להקפיד על קבלת כל האישורים הנדרשים מחברת האחזקה בזמנים שנקבעו בהתאם להסכם, על מנת לוודא עמידה בהוראות החוק.

#### תגובת אגף תפעול:

היועמ"ש של השירות פנה לחברה בנושא. בתגובה הודיעה החברה כי תתקן את הליקוי. עותק ממכתב החברה רצ"ב.

### 4.1 גינן והדברה -

#### 4.1.1 ניהול מערך הגינן וההדברה במערכת הממוחשבת

גינן והדברה הינם שירותים שעל פי חוזה ההתקשרות אמורים להתבצע בתדירות קבועה. כמו כן ביצוע שירות זה אמור להיות באופן יזום על ידי חברת האחזקה, ולא באמצעות פתיחת קריאות.

מבדיקת הביקורת עולה כי, מעקב אחר ביצוע שירותי גינן והדברה נעשה באופן ידני, על ידי מנהל תחום הרכש והתחזוקה ולא באמצעות מעקב ממוחשב, כפי שנדרש בהסכם. בנוסף נפתחות קריאות של מנהלי הסניפים לקבל שירותי גינן והדברה במקרים בהם לא מתקבלים שירותים שוטפים בזמן.

ראה נספח 2 - מעקב ידני אחר תדירות שירותי גינן והדברה ותוספת קריאות.

להלן מספר דוגמאות לקריאות שבוצעו ומתייחסות לגינון והדברה:

מספר קריאה	תאור האתר	תאריך פתיחת קריאה	תאריך סגירת קריאה	תיאור תקלה	זמן טיפול (ימים)
SC1436007121	דימונה	26/03/2014 09:53	13/05/2014 16:43	ניקוש עשבים דחוף ביותר	48.3
SC1436008019	בת ים	30/03/2014 15:48	13/04/2014 08:15	ריסוס+הדברה	13.7
SC1436008228	לוד	01/04/2014 14:08	22/04/2014 13:49	ניקיון עשביה - דחוף	21.0
SC1436014927	עפולה	29/06/2014 15:47	20/07/2014 15:41	הדברה בסניף - ג'וקים	21.0
SC1436015704	קרית גת	01/07/2014 13:58	07/07/2014 10:42	ניקוי חצר דחוף	5.9
SC1436016237	כרמיאל	14/07/2014 10:14	01/09/2014 15:10	טיפול בגינה מלאה בקוצים	49.2
SC1436017280	קרית גת	29/07/2014 16:30	03/08/2014 15:21	גינון דחוף עד יום א'	5.0
SC1436022293	לוד	17/09/2014 12:29	07/10/2014 09:32	ריסוס בסניף - נמלים	19.9
SC1436026121	לוד	04/11/2014 15:47	06/11/2014 12:46	ריסוס - נמלים דחוף	1.9

**המלצה -**

יש לדרוש מחברת האחזקה לפעול בהתאם להסכם ולמחשב את כלל נתוני האחזקה לרבות שירותי גינון והדברה, על מנת לבצע מעקב אפקטיבי אחר מתן השירותים, כמו כן יש לבצע בחינה של מהות הקריאות בנושא גינון והדברה על מנת לבדוק שהן אינן נובעות בשל היעדר מתן שירותי הגינון וההדברה הקבועים בהתאם לחוזה.

**תגובת אגף תפעול:**

הדבר תוקן, המצב כיום הוא כי לדוח השבועי (סטטוס תקלות) המועבר על ידי י.ב. אחזקות הוסף מידע על תאריכי ביצוע גינון (בלשכות הרלוונטיות) אחת ל-3 חודשים וביצוע הדברה אחת ל-6 חודשים.

**4.1.2 תדירות ביצוע שירותי גינון והדברה**

מבדיקת הביקורת את תדירות ביצוע השירותים ביחס לנדרש מחברת האחזקה (גינון - אחת לשלושה חודשים, הדברה - אחת לחצי שנה) באמצעות בחינה הן של המעקב הידני והן של ניתוח הקריאות בנושא גינון והדברה, נמצא כי:

**תדירות הגינון -** מהניתוח עולה כי תדירות שירותי הגינון שהתבצעו ב- 6 לשכות (מתוך 27 לשכות) נמוך ממספר הפעמים הנדרש מחברת האחזקה.  
**תדירות ההדברה -** מהניתוח עולה כי תדירות שירותי ההדברה שהתבצעו ב- 42 לשכות (מתוך 47 לשכות) נמוך ממספר הפעמים הנדרש מחברת האחזקה.

ראה נספח 2 - מעקב ידני אחר תדירות שירותי גינון והדברה ותוספת קריאות.

## המלצה -

יש לבחון את הסיבות בהן לא התבצעו השירותים בתדירות הקבועה בהסכם וכן יש לשים דגש על מצב הלשכות בהן לא ניתנו שירותים בכלל מתחילת ההתקשרות, במידת הצורך יש לחייב את חברת האחזקה בגין אי ביצוע התחייבויותיו.

### תגובת אגף תפעול:

השירות הטייל על החברה קנסות בגין איחור / אי ביצוע עבודות גינון. לדוגמא ב 8.1.15 הוטל על החברה קנס בגובה 4,800 ₪ בגין אי ביצוע גינון בלשכות ירוחם, דימונה, אילת, נהריה. החישוב לקנס 400 ₪ לכל לשכה לשבוע איחור. המעקב הממוחשב יציף באופן שבועי את המקומות בהם אמור היה להתבצע גינון או הדברה ולא בוצע.

## 4.2 צביעה חלקית של לשכות

במסגרת ההסכם חברת האחזקה אמורה לבצע צביעה של אתרי השירות בהיקף של 20% מהשטח הכולל של האתרים בשנה. הצביעה כאמור, תכלול גם צביעת משקופים ודלתות.

במהלך השנה הראשונה להסכם האחזקה נצבעו 18 לשכות בשטח כולל של 4,569 מ"ר המהוות מעל לחמישית מהשטח הכולל של אתרי שירות התעסוקה הכלולים בהסכם. מבדיקת הביקורת נמצא כי בחלק מהלשכות בוצעה צביעה חלקית ולא בהתאם לנדרש מחברת האחזקה.

להלן ריכוז תגובות מנהלי לשכות שנשלחה לחברת האחזקה במהלך חודש יוני 2015, והמתייחסת למחוז צפון:

לשכה	תגובת מנהל	הערות	דרישה
מגדל העמק	בוצעו תיקונים קטנים בלבד	לא נצבעו קירות, סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
צפת	בוצעו תיקוני צבע בקירות	לא נצבעו סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
מעלות	בוצעה צביעת קירות כללית	לא נצבעו סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
טבריה	בוצעה צביעת קירות כללית	לא נצבעו סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
נהריה	בוצעה צביעת קירות כללית	לא נצבעו סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
קריית שמונה	בוצע כולל הכל לשביעות רצון מלאה		
חצור הגלילית	בוצעה צביעת קירות כללית	לא נצבעו סורגים, דלתות ומשקופים	לבצע חוסרים
כפר כנא	בוצע כולל הכל לשביעות רצון מלאה		
דלית אל כרמל	בוצע כולל הכל לשביעות רצון מלאה		

## המלצה -

יש לחדד ולהבהיר את מפרט העבודות הנדרשות בהתאם לתכולת ההסכם. כמו כן, יש להבהיר לספק שביצוע עבודה שלא בהתאם לנדרש יגרור חזרות על ביצוע העבודה עד לביצוע הנדרש.

**תגובת אגף תפעול:**

מכתב הבהרה נשלח לחברה. כמו כן נקבע כי מכתב המסביר מה אמור להיבצע ישלח לכל מנהל לשכה שבה תבוצע העבודה על ידי סגן מנהל המחוז למינהל.

**4.3 דגימה וסיור בלשכות**

הביקורת ביצעה ביקורים ב-6 לשכות שונות (הנמצאות בתכולת ההסכם עם חברת האחזקה), בכדי לבחון את יישום הסכם האחזקה. מהדגימה עלו הממצאים הבאים:

- ♦ בלשכת בני ברק לא ניתנו שירותי גינון בשלושת החודשים האחרונים ולפיכך מצב השטח הסובב את לשכת התעסוקה אינו סביר, נמצאה פסולת זרוקה, בדלי סיגריות וכן צמחייה יבשה שלא נגזמה בסביבת הלשכה. **ראה נספח 3- תמונות 1 ו-2.**
- ♦ **בעת הביקור בלשכת יקנעם ( ביום ג' ה-07.07.2015 )** בשעה 10:00 בבוקר, שעת פעילות וקבלת דורשי עבודה, בוצעו עבודות הדברה על ידי קבלן משנה של חברת האחזקה. בהתאם להסכם, לצורך שמירה על סביבת העובדים והמבקרים בלשכה שירותי ההדברה יבוצעו בשעות בהן לא מתקיימת פעילות בלשכות.
- ♦ בלשכת פרדס חנה בוצעה צביעה חלקית של הקירות החיצוניים בכניסה ללשכה, הצביעה בוצעה שלא בהתאם לצבע המקורי שהיה קיים בכניסה ללשכה וכן עבודת הצביעה בוצעה באופן רשלני שאינו תואם את הסטנדרטים הנדרשים בהתאם להסכם האחזקה. **ראה נספח 3 תמונות 3 ו-4.**

**המלצה -**

יש להקפיד ולבצע בקרת איכות אחר השירותים הניתנים על ידי חברת האחזקה באופן שוטף בכל אחת מן הלשכות.

**תגובת אגף תפעול:**

- \* גינון בלשכת בני ברק בוצע ב-26.1.15 ואחר כך ב-1.6.15 כמו כן נקבע כי יתבצע ניקיון של בדלי סיגריות ולכלכוך מהגינה לפחות אחת לשבוע.
- \* סוכם עם החברה כי הדברות יבוצו אך ורק בימי חמישי אחר שעות קבלת קהל.
- \* החברה נקנסה על כך.

## 5. אחזקת שבר

בהתאם להסכם מול חברת האחזקה, כל תקלה המפריעה להתנהלות השוטפת בלשכות או כל תקלה המהווה פגם אסתטי, תטופל על ידי חברת האחזקה וינתן מענה בהתאם לרמת דחיפות התקלה.

להלן סוגי התקלות האפשריים:

סוג תקלה	תיאור תקלה	זמן תגובה	זמן ההפרה	ערך ההורדה
דחופה	תקלה הגורמת לסיכון בטיחותי, להשבתת הפעילות או גורמת לנזק מיידי. דוגמאות: פיצוץ צינור מים, קצר חשמלי, סתימה והצפת ביוב וכד'.	שעתיים	שעה נוספת	600 ₪ לכל שעה נוספת
דחיפות בינונית	תקלה המפריעה לניהול התקין של הלשכה אך אינה מפסיקה את פעילות הלשכה. דוגמאות: חלון פרוץ, מנעול דלת חיצונית לא תקין, הפסקת פעילות מערכת המיזוג, נורות מהבהבות וכד'.	6 שעות	שעה נוספת	200 ₪ לכל שעה נוספת
רגילה	תקלה שניתן לדחות את הטיפול בה ואינה מפריעה לניהול התקין של הלשכה. דוגמאות: דלת פנימית תקולה, נורות שרופות וכד'.	24 שעות	יום נוסף	500 ₪ עבור כל יום נוסף

**הביקורת בחנה את טיפול חברת האחזקה לקריאות אחזקת שבר שנפתחו במהלך שנת 2014 וביצעה את הבדיקות הבאות:**

- בחינת זמן התגובה והמענה לקריאות תחזוקת שבר לרבות קיזוזים והורדות שבוצעו בשל איחורים.
- בחינת הטיפול והשירות שניתן על ידי חברת האחזקה.
- בחינת שביעות רצון.

**ממצאי הביקורת:**

### 5.1 היעדר יכולת לאמוד זמן תגובה לקריאה

המערך הממוחשב שהוקם לצורך ניהול התקלות, להלן - דוח קריאות, כולל את הפרטים הבאים: שם הלשכה, תיאור התקלה, שעה ותאריך פתיחת התקלה, שעה וסיום סגירת הטיפול בתקלה. בהתאם לכך, לא ניתן לאמוד את שעת ההגעה בפועל במקרה של התקלה, לאור הני"ל לא ניתן למדוד ולקנוס בהתאם את חברת האחזקה על זמני ההפרות בהתאם לסוג התקלות, כפי שפורט לעיל. נציין כי לאופן ניהול דוח הקריאות ישנה משמעות תפעולית וכספית.

נציין כי מדגימת החשבונות של חברת האחזקה, מחודש 03.2014 ועד לחודש 03.2015, נמצא כי השירות קנס את חברת האחזקה פעמיים בלבד, להלן הפירוט:

1. בחודש 03.2015 נקנסה חברת האחזקה בסכום של 4,000 ש"ח בגין אי עמידה בזמנים לקריאות של לשכות.

2. בחודש 10.2014 נקנסה חברת האחזקה בסכום של 4,200 ש"ח בגין אי עמידה בזמנים לקריאות.

#### המלצה -

על מנת למדוד את זמן התגובה של חברת האחזקה, על חברת האחזקה לנהל רשומה נוספת במערכת הממוחשבת אודות זמן ההגעה ללשכה או לחילופין להחתים נציג בלשכה על מסמך ובו פרטי התקלה, כולל זמן הגעה משוער. באופן זה יוכל השירות לנהל מעקב אחר זמני התגובה של חברת האחזקה, לפי סוגי תקלות ולפעול בהתאם.

#### תגובת אגף תפעול:

לעיתים החברה מפעילה קבלני משנה לצורך ביצוע עבודות נדרשות. לא תמיד ניתן לדרוש מקבלני משנה שעת הגעה מדוייקת לאתר. סוכם עם החברה כי יעשו מאמץ לדווח על שעת ההגעה של הטכנאי. בכל מקרה ידווח יום ההגעה.

#### 5.2 תקלות חוזרות

מבחינת קובץ תקלות שנפתחו בתקופה שבין חודש מרץ 2014 לבין חודש פברואר 2015, עלה כי בחלק מהלשכות נפתחו קריאות חוזרות עבור אותה תקלה, כך שבעת הטיפול הראשוני שניתן לא נפתרה הבעיה ולמרות זאת התקלה נסגרה. כמו כן עולה כי במערכת אין הגדרה של תקלה חוזרת וקיים קושי מצד השירות לבצע מעקב אחר טיפול בתקלות חוזרות ונשנות. להלן מספר דוגמאות שנמצאו:

דוגמא 1- טיפול במזגן בלשכת נהריה			
ת. פתיחה	מספר קריאה	תאריך סגירה	פרטים
14/09/2014 12:07	SC1436021996	15/09/2014 15:03	מזגן שתוקן לא תקין שוב
26/08/2014	SC1436019758	01/09/2014 13:45	מזגן לא תקין
17/08/2014 08:47	SC1436019033	24/08/2014 11:17	מזגן לא עובד -דחוף
14/08/2014 10:27	SC1436018979	24/08/2014 11:17	מזגן לא מקרר בסניף

דוגמא 2- טיפול בברז דולף בלשכת מגדל העמק			
ת. פתיחה	מספר קריאה	תאריך סגירה	פרטים
01/12/2014 08:34	SC1436028287	02/12/2014 17:13	נזילת מים משרותים

ברז נוזל	09/11/2014 11:05	SC1436026357	09/11/2014 08:42
לתקן ברז שמטפטף	08/08/2014	SC1436018670	07/08/2014 09:12

דוגמא 3- טיפול במזגן בלשכת אילת			
ת. פתיחה	מספר קריאה	תאריך סגירה	פרטים
16/09/2014 08:13	SC1436022121	16/09/2014 10:37	מזגן מוציא אויר חם
10/09/2014 09:07	SC1436021907	11/09/2014 10:14	שלט אונברסלי למזגן
30/07/2014 09:26	SC1436017300	30/07/2014 16:01	מזגן לא תקין
23/07/2014 10:03	SC1436016887	23/07/2014 14:22	מזגן בלובי לא תקין
23/07/2014 10:01	SC1436016886	23/07/2014 14:23	מזגן לא תקין חדר של רונית

### המלצה-

יש לבצע מעקב שוטף אחר תקלות חוזרות ולבחון את הסיבות להישנות התקלות.

### תגובת אגף תפעול:

חלק מהתקלות המדווחות אינן תקלות חוזרות מדובר במכשיר אחר באותה לשכה. יישלח מכתב הבהרה למנהלי הלשכות ובו יוגדר מה היא תקלה חוזרת וכיצד לפעול. דוח על תקלות חוזרות יועבר לסגן מנהל רכש נכסים ולוגיסטיקה לצורך טיפול מול החברה. בנוסף יובהר למנהלי הלשכות מה היא קריאה דחופה, זמני התגובה שעל החברה לעמוד בהם וכיצד להתמודד במקרה בו החברה אינה עומדת ב-SLA. הבהרות בנושאים אלו יועברו למנהלי המחוזות הרלבנטיים.



### 5.3 זמן טיפול לא סביר בקריאות שבר

מחודש מרץ 2014 ועד חודש פברואר 2015 נפתחו כ-600 קריאות אחזקה בנושאים שונים (אינסטלציה, תיקונים, מיזוג אויר, נזילות ועוד). מבחינת אופן הטיפול וההיענות לקריאות עלו הממצאים הבאים:

- ♦ **קריאות פתוחות - מביצוע שליפת נתונים מהמערכת הממוחשבת נמצאו 260 (כ-43%) קריאות שנותרו פתוחות (נכון למועד השליפה), מתוכן תקלות המפריעות לפעילות השוטפת בלשכה. להלן מספר דוגמאות:**

מספר תקלה	לשכה מבקשת	תאריך פתיחת תקלה	תיאור תקלה	זמן שעבר ממועד פתיחת התקלה (בימים)
SC1536004456	אופקים	12/02/2015 10:04	דלת כולל פרזול/ ידית- תקלה	151
SC1536002306	צפת	18/01/2015 09:58	וילון קרוע/תקוע	176
SC1536001923	אופקים	11/01/2015 10:10	נזילה - כללי	183
SC1536007109	ערד	16/03/2015 14:01	נזילה - כללי	118
SC1536012129	קרית מלאכי	28/05/2015 09:33	צורך בהדברה	46
SC1536011740	טבריה	20/05/2015 12:20	צורך בהדברה	53
SC1536011354	טבריה	14/05/2015 08:37	גיזון, גיזום	60
SC1436029578	בני ברק	24/12/2014 12:02	גיזון, גיזום	200
SC1436026621	בית שמש	13/11/2014 11:12	צבע תיקון, צבע וקירות	242

- ♦ **קריאות סגורות עם זמן טיפול ארוך במיוחד - מדגימת זמני הטיפול בדוח הקריאות, נמצא כי קיימות תקלות הגורמות לשיבושים בפעילות השוטפת ובניהול התקין של סדר היום בלשכות וזמן הטיפול בהן היה ארוך במיוחד. להלן מספר דוגמאות שנמצאו:**

מספר קריאה	תאור האתר	תאריך פתיחת תקלה	תאריך סגירת תקלה	תיאור תקלה	זמן טיפול (ימים)
SC1436010424	ראש העין	30/04/2014 08:46	20/05/2014 08:31	מזגן לא תקין	20.0
SC1436010885	כרמיאל	08/05/2014 14:11	22/05/2014 09:28	חשמל בכניסה לא תקין	13.8
SC1436022346	נהריה	18/09/2014 11:02	01/10/2014 13:13	תקלה במערכת גילוי אש	13.1
SC1436024375	פרדס חנה	19/10/2014 15:36	26/10/2014 10:53	נזילת מים מהגג	6.8
SC1436026410	לוד	10/11/2014 08:32	04/12/2014 15:28	נזילת מים מהתקרה דחוף	24.3
SC1536006372	טירת הכרמל	04/03/2015 09:01	29/03/2015 17:21	אביזר לא תקין בלוח חשמל	25.3

♦ **זמן טיפול בקריאה לפי סוג תקלה** - במהלך התקופה נפתחו תקלות מסוגים שונים ביניהם תקלות אינסטלציה, תקלות במערכות כיבוי אש, תקלות במערכות חשמל, תקלות במערכות מיזוג וכד'. תקלות אלו עלולות להקשות על הפעילות השוטפת וכן לגרום למפגעים סביבתיים ותברואתיים בסביבת הלשכה, אף על פי כן זמן הטיפול הממוצע למרבית סוגי התקלות עולה על 7 ימי טיפול, הגבוה מזמן טיפול סביר. להלן טבלה המסכמת את כמות התקלות שנפתחו ואת זמן הטיפול הממוצע לתקלה לפי סוג התקלה:

סוג תקלה	מספר תקלות שנפתחו בתקופה	זמן טיפול ממוצע לתקלה (בימים)
תיקונים שונים	137	13
אינסטלציה	74	9
גג/תקרה	12	23
גינון	45	22
דלתות	44	13
חלונות	10	22
מערכות כיבוי אש	4	13
מים	2	3
מערכת חשמל	25	8
ניקיון	21	14
צבע	18	18
ריסוס והדברה	10	28
תאורה	42	7
מערכות מיזוג	79	6

#### המלצה -

יש לבחון את הסיבות לקיומן של תקלות פתוחות (מעל הזמן המקובל) ולזמני הטיפול הממושכים בתקלות שנסגרו. בהתאם יש לפעול, בהתאם להסכם ההתקשרות, למדידת זמני הטיפול ולקנוס את חברת האחזקה לפי זמני ההפרה.

#### תגובת אגף תפעול:

כיום מבוצע מעקב אחר תקלות פתוחות באמצעות הדוח שמתקבל מ.ב. אחזקות. יש לציין כי חלק מהקריאות נוגע לציוד שאינו כלול במכרז (וילונות) המצריך תקציב של השירות שלא תמיד קיים. או תקלות כגון גינון שטרם עברו 3 חודשים מהפעם הקודמת.

## 6. אחזקה מונעת

חברת האחזקה תפעל לאורך תקופת ההתקשרות לביצוע פעולות אחזקה ומניעה לציוד הקיים בלשכות התעסוקה. המערכות והציוד הנמצא בלשכות התעסוקה יבוקרו ויטופלו בתדירות קבועה בהתאם לנקבע בהסכם ובמידת הצורך הספק יפעל להשלמת מערכי אחזקה חסרים.

להלן לוח זימון פעולות תחזוקה כפי שנקבע בהסכם:

מערכת/ציוד	תדירות	חודשים קבועים
מזגן חלון	חצי שנתי	מרץ וספטמבר
מזגן מיני מרכזי	חצי שנתי	מרץ וספטמבר
מזגן מפוצל	חצי שנתי	מרץ וספטמבר
מתקן קירור מים	חצי שנתי	מרץ וספטמבר
גג יריעות	חצי שנתי	אפריל ואוקטובר
שער חשמלי	חצי שנתי	אפריל ואוקטובר
מערכת כריזה	שנתי	יוני
לוח חשמל	שנתי	אוגוסט
מערכת אל פסק UPS	חצי שנתי	מאי ונובמבר
מערכת תאורת חירום	חצי שנתי	אפריל ואוקטובר
מטפה	חצי שנתי	אפריל ואוקטובר
עמדת כיבוי אש	חצי שנתי	מרץ וספטמבר
רכזת גילוי אש	שנתי	יוני
תמי 4	חצי שנתי	מאי ונובמבר

**הביקורת בחנה את פעולות האחזקה המונעת שנעשות עבור הציוד המצוי בלשכות מבחינת שלמות ותדירות ביצוע השירות.**

**ממצאי הביקורת:**

### 6.1 מכשירים שלא נבדקו במועד המיועד

חברת האחזקה מפעילה מערכת אינטרנטית למחשוב כלל נתוני האחזקה ביניהם גם דוח מכשירים וציוד הנמצאים באתרי שירות התעסוקה. הדוח כולל בתוכו נתונים לגבי כל הציוד והמכשירים הנמצאים בלשכות, לרבות נתונים לגבי מועד הטיפול האחרון, סוג הטיפול שבוצע, מועד הטיפול הבא וסוג הטיפול שיבוצע. מסקירת נתוני הדוח עולה כי למעלה מ-200 מכשירים (מתוך 355) לא נבדקו במועד הבדיקה המיועד להם.

## 6.2 דגימת מכשירים שלא טופלו במועד המיועד

מדגימת 2 סוגי ציוד שונים הנמצאים בלשכות התעסוקה עולה כי למרות חשיבותם ורגישותם של מכשירים אלו לפעילות התקינה והשוטפת של הלשכות למעלה מ-30% מהמכשירים לא נבדקו במועד שנקבע להם. להלן כמות המכשירים בלשכות (לפירוט מלא ראהנספח 4):

מכשיר	כמות מכשירים בלשכות	כמות מכשירים שלא נבדקו במועד שנקבע להם	אחוז מכשירים שלא נבדקו במועד שנקבע להם
בר מים- תמי 4	31	29	94%
מערכת מיזוג	172	81	47%

## 6.3 היעדר טיפול תקופתי בלוחות חשמל

בהתאם לדרישות ההסכם וכן בהתאם לתקנות החשמל (התקנת לוחות במתח עד 1000 וולט), תשנ"א-1991 הקובעות כי "לוח יתוחזק במצב תקין ויעיל; ליקויים בלוח יתוקנו ללא דיחוי" יש לבצע בדיקות תקופתיות בלוחות החשמל הנמצאים בלשכות לפחות אחת לשנה. מבדיקת הביקורת עולה כי קיימות לשכות בהן לא בוצעה בדיקה תקופתית למעלה משנה. להלן המקרים שנמצאו:

מס"ד	אתר	הטיפול האחרון	ת. הטיפול האחרון	ת. הטיפול הבא	זמן שעבר מהטיפול האחרון (בשנים)
1	אור עקיבא	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
2	בית שאן	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
3	חצור הגלילית	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
4	טבריה	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
5	כרמיאל	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
6	מ.העמק	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
7	נצרת עלית	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
8	צפת	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
9	ק.ארבע	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
10	קריית שמונה	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
11	יקנעם	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2
12	פרדס חנה	ש.ת. לוחות חשמל נ	15/07/2013	15/07/2014	2

#### 6.4 היעדר טיפול תקופתי במערכות כיבוי אש

בהתאם לדרישות ההסכם וכן בהתאם לתקנות הישראלים בנושא הגנה מאש יש לבצע בדיקות תקופתיות למערכות כיבוי אש פעמיים בשנה לפחות. מבדיקת הביקורת עולה כי בחלק מהלשכות לא בוצעו בדיקות כאמור למעלה משנה. להלן המקרים שנמצאו:

מס"ד	אתר	הטיפול האחרון	ת. הטיפול האחרון	ת. הטיפול הבא	זמן שעבר מהטיפול האחרון (בשנים)
1	בית שאן	ש.ת מטפה נ	15/06/2014	12/10/2014	1
2	פרדס חנה	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	15/10/2013	12/12/2014	2
3	חצור הגלילית	ש.ת רכזת גילוי אש נ	15/06/2014	10/03/2015	1
4	ערערה	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	15/10/2013	10/03/2015	2
5	קרית מלאכי	ש.ת רכזת גילוי אש נ	01/06/2014	10/03/2015	1
6	טבריה	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	15/06/2014	15/03/2015	1
7	טירת הכרמל	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	15/04/2014	15/03/2015	1
8	ירוחם	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	01/04/2014	15/03/2015	1
9	מ.העמק	ש.ת עמדת כיבוי אש מ	15/04/2014	15/03/2015	1

#### המלצה -

יש לדרוש מחברת האחזקה לבצע בדיקות תקופתיות בהתאם להוראות החוק וההסכם. במקרים של חריגה מהמועד המתוכנן יש לבחון את הסיבה ובמידת הצורך לתעד את הסיבה לאיחור.

#### תגובת אגף תפעול:

תקבע פגישה עם החברה לצורך קבלת דוחות מהם על הטיפולים המונעים שבוצעו ואמורים להיות מבוצעים המטרה ליישר קו עם הנדרש במכרז.

## 7. התחשבנות מול חברת האחזקה

מידי חודש מתקבלת חשבונית חיוב מחברת האחזקה מלווה בפרוט של אישורים חודשיים בדבר מפקחי ניקיון בסניפים.

על פי הסכם ההתקשרות קיימים תעריפים חודשיים בהתאם לסוג השכחה כדלקמן:  
לשכה מסוג 1 - 5,900 ש"ח לחודש.  
לשכה מסוג 2 - 5,600 ש"ח לחודש.  
לשכה מסוג 3 - 3,500 ש"ח לחודש.  
למועד הביקורת, סך התשלום החודשי הינו 244,000 ש"ח לפני מע"מ.

החשבון נבדק על ידי מנהל תחום רכש ולוגיסטיקה ומועבר לסבב אישורים, טרם תשלומו.

נציין כי, ההיקף הכספי השנתי בנושא תפעול ואחזקה של לשכות (המנוהלות על ידי השירות), באמצעות ההתקשרות עם חברת האחזקה הינו כ-3.5 מיליוני ש"ח הגבוהה ב-1.5 מיליוני ש"ח ביחס לעלויות טרם ההתקשרות.

**הביקורת בחנה את ההתחשבנות השוטפת בין השירות לבין חברת האחזקה.**

### **ממצא הביקורת -**

אי מתן קנסות באופן מדיד-

בדיקת הביקורת נמצא כי לא נאכף באופן קבוע ושיטתי סעיף הקנסות בגין הפרות מסוגים שונים של שירותים. נציין כי כל התהליך מבוצע באופן ידני ולא נתמך על ידי המערכת הממוחשבת של חברת האחזקה.

### **המלצה -**

יש לאפיין את המערכת הממוחשבת כך שתתמוך באופן קבוע ושיטתי במנגנון הקנסות שנקבע בהסכם, על מנת שניתן יהיה לאכוף אותו באופן שוטף ושיטתי.

### **תגובת אגף תפעול:**

מערך הקנסות הוא רגיש ויש להפעיל שיקול דעת בהטלת קנסות. הטלת קנסות באופן אוטומטי תגרור חיוב בהקמת יחידת ביקורת וכן ויחידה משפטית להתנצחויות אין סופיות עם ספק, שבסופו של דבר צריך לעבוד עמו באופן שוטף. לכן יש להשאיר שיקול דעת בנושא. עם זאת אנו נקים טבלת אקסל בה יחושבו הקנסות, על פי הנאמר במכרז.

# נספחים

**נספח 1- רשימת הלשכות הכלולות בהסכם עם חברת י.ב אחזקות**

מס"ד	מחוז	לשכה	ניקיון	תחזוקה	גינון
1	דן	בני ברק	✓	✓	✓
2	דן	הרצליה	✓	✓	✓
3	דן	יבנה	✓	✓	✓
4	דרום	אופקים	✓	✓	✓
5	דרום	אילת	✓	✓	✓
6	דרום	דימונה	✓	✓	✓
7	דרום	ירוחם	✓	✓	✓
8	דרום	ערד	✓	✓	✓
9	דרום	קריית מלאכי	✓	✓	✓
10	דרום	קריית גת	✓	✓	✓
11	ירושלים	בית שמש	✓	✓	✓
12	ירושלים	לוד	✓	✓	✓
13	צפון	חצור הגלילית	✓	✓	✓
14	צפון	טבריה	✓	✓	✓
15	צפון	טירת הכרמל	✓	✓	✓
16	צפון	יוקנעם	✓	✓	✓
17	צפון	כרמיאל	✓	✓	✓
18	צפון	מגדל העמק	✓	✓	✓
19	צפון	מעלות	✓	✓	✓
20	צפון	נהריה	✓	✓	✓
21	צפון	נצרת עלית	✓	✓	✓
22	צפון	צפת	✓	✓	✓
23	צפון	קריית שמונה	✓	✓	✓
24	שרון והעמקים	אור עקיבא	✓	✓	✓
25	שרון והעמקים	בית שאן	✓	✓	✓
26	שרון והעמקים	פרדס חנה	✓	✓	✓
27	שרון והעמקים	ראש העין	✓	✓	✓
28	דן	אור יהודה	✓	✓	
29	ירושלים	קריית ארבע	✓	✓	
30	צפון	דלית אל כרמל	✓	✓	
31	צפון	כפר כנא	✓	✓	
32	צפון	קצרין	✓	✓	
33	שרון והעמקים	אריאל	✓	✓	
34	שרון והעמקים	ערערה	✓	✓	
35	דרום	מצפה רמון	✓		
36	דרום	רהט	✓		
37	דרום	שדרות	✓		
38	ירושלים	ביתר עלית	✓		



מס"ד	מחוז	לשכה	ניקיון	תחזוקה	גינן
39	ירושלים	מעלה אדומים	√		
40	צפון	מגדל כרום	√		
41	צפון	סכנין	√		
42	צפון	עכו	√		
43	שרון והעמקים	א"א פאחם	√		
44	שרון והעמקים	בקעה אל גרביה	√		
45	שרון והעמקים	טייבה	√		
46	שרון והעמקים	נתניה	√		
47	שרון והעמקים	עפולה	√		

## נספח 2- שירותי גינון והדברה

### גינון

מחוז	לשכה	רבעון 2 2014	רבעון 3 2014	רבעון 4 2014	רבעון 1 2015	רבעון 2 2015	סה"כ	פתיחת קריאות גינון
דרום	אילת				1	1	2	0
דרום	ערד				1	1	2	1
צפון	מעלות	1			1		2	3
דן	הרצליה	1		1	1		3	2
דרום	דימונה	1			1	1	3	1
דרום	ירוחם	1			1	1	3	0
ירושלים	בית שמש	1	1		1		3	3
צפון	חצור הגלילת	1	1			1	3	2
צפון	נהריה	1			1	1	3	3
צפון	נצרת עלית	1			1	1	3	2
צפון	קרית שמונה	1			1	1	3	1
שרון והעמקים	אור עקיבא		1		1	1	3	0
שרון והעמקים	ראש העין			1	1	1	3	2
דן	בני ברק	1	1		1	1	4	2
דן	יבנה	1	1		1	1	4	4
דרום	אופקים	1		1	1	1	4	3
דרום	קריית מלאכי	1	1		1	1	4	3
דרום	קרית גת	1	1		1	1	4	6
ירושלים	לוד	1	1		1	1	4	4
צפון	טבריה	1	1		1	1	4	1
צפון	טירת הכרמל	1	1		1	1	4	2
צפון	יוקנעם	1	1		1	1	4	3
צפון	מגדל העמק	1	1		1	1	4	1
צפון	צפת	1		1	1	1	4	3
שרון והעמקים	בית שאן	1	1		1	1	4	3
שרון והעמקים	פרדס חנה	1		1	1	1	4	3
צפון	כרמיאל	1	1	1	1	1	5	5

## הדברה

מחוז	לשכה	ינואר- יוני 2014	יולי- דצמבר 2014	ינואר- יוני 2015	סה"כ	פתיחת קריאות הדברה
דן	הרצליה				0	
ירושלים	בית שמש				0	1
צפון	טירת הכרמל				0	
צפון	יוקנעם				0	
צפון	כרמיאל				0	
צפון	מגדל העמק				0	
צפון	מעלות				0	
צפון	צפת				0	
צפון	קרית שמונה				0	
שרון והעמקים	אור עקיבא				0	
שרון והעמקים	פרדס חנה				0	
שרון והעמקים	ראש העין				0	
דן	אור יהודה				0	
ירושלים	קרית ארבע				0	
צפון	דלית אל כרמל				0	
צפון	כפר כנא				0	
צפון	קצרין				0	
שרון והעמקים	אריאל				0	
שרון והעמקים	ערערה				0	
דרום	מצפה רמון				0	
דרום	רהט				0	
דרום	שדרות				0	
ירושלים	ביתר עלית				0	
ירושלים	מעלה אדומים				0	
צפון	מגדל כרום				0	
צפון	סכנין				0	
צפון	עכו				0	
שרון והעמקים	א"א פאחם				0	
שרון והעמקים	בקעה אל גביה				0	
שרון והעמקים	טייבה				0	
שרון והעמקים	נתניה				0	
שרון והעמקים	עפולה				0	1
דן	בני ברק			1	1	1
דן	יבנה			1	1	
דרום	אילת	1			1	
דרום	דימונה			1	1	
צפון	חצור הגלילית		1		1	1
צפון	טבריה			1	1	
צפון	נהריה			1	1	
שרון והעמקים	בית שאן			1	1	
דרום	אופקים	1	1		2	1
דרום	ירוחם	1		1	2	
דרום	קריית מלאכי	1		1	2	1
דרום	קרית גת	1		1	2	
ירושלים	לוד	1	1		2	4
צפון	נצרת עלית		1	1	2	1
דרום	ערד	1	1	1	3	1

נספח 3- ביקור בלשכות התעסוקה

לשכת בני ברק:

תמונה 1- גינה בלשכה



תמונה 2- גינה בלשכה



**לשכת פרדס חנה:**

תמונה 3- כניסה ללשכה



תמונה 4- כניסה ללשכה



**נספח 4- פירוט המכשירים שנדגמו**

**בר מים- תמי 4**

מס"ד	אתר	הטיפול האחרון	ת. הטיפול האחרון	ת. הטיפול הבא	איחור במספר החודשים מהמועד המתוכנן
1	אופקים	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
2	אור יהודה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
3	אור עקיבא	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
4	אילת	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
5	אילת	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
6	אריאל	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
7	בית שאן	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
8	בני ברק	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
9	הרצליה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
10	חצור הגלילית	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
11	טבריה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
12	טירת הכרמל	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
13	יבנה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
14	ירוחם	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
15	מ.העמק	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
16	מעלות	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
17	נהריה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
18	נצרת עלית	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
19	ערד	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
20	ערערה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
21	צפת	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
22	קריית שמונה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
23	קרית מלאכי	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
24	ראש העין	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
25	בני ברק	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
26	לוד	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
27	יקנעם	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
28	פרדס חנה	ש.ת תמי 4 מ	15/11/2013	12/09/2014	10
29	בית שאן	ש.ת תמי 4 מ	15/05/2014	11/11/2014	8
30	כפר כנא	ש.ת תמי 4 מ	16/03/2014	14/07/2015	0
31	כפר כנא	ש.ת תמי 4 מ	16/03/2014	14/07/2015	0







מס'ד	אתר	הטיפול האחרון	ת. הטיפול האחרון	ת. הטיפול הבא	איחור במספר החודשים מהמועד המתוכנן
142	ערד	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
143	ערד	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
144	ערד	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
145	ערד	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
146	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
147	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
148	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
149	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
150	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
151	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
152	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
153	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
154	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
155	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
156	קרית גת	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
157	קרית מלאכי	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
158	קרית מלאכי	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
159	קרית מלאכי	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
160	קרית מלאכי	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
161	קרית מלאכי	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
162	ראש העין	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
163	ראש העין	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
164	ראש העין	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
165	ראש העין	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
166	ראש העין	ש.ת מיז' מפוצל מ	29/03/2015	29/09/2015	-
167	רהט	ש.ת מיז' מפוצל מ	15/03/2015	11/09/2015	-
168	בני ברק	ש.ת מיזוג מינימרכז מ	15/03/2015	11/09/2015	-
169	בני ברק	ש.ת מיזוג מינימרכז מ	15/03/2015	11/09/2015	-
170	בני ברק	ש.ת מיזוג מינימרכז מ	15/03/2015	11/09/2015	-
171	בני ברק	ש.ת מיזוג מינימרכז מ	15/03/2015	11/09/2015	-
172	בני ברק	ש.ת מיזוג מינימרכז מ	15/03/2015	11/09/2015	-