

רקע

בהיכל המשפט בתל אביב ישנם שני מזנונים. מזנון חלבי בקומת הכניסה ומזנון בשרי בקומה 1 של הבניין החדש. ביום 31.7.19 הסתיים החוזה ע"ח מפעיל המזנון, וביום 1.9.19 נבחרה חברת "נטו אינווסטמנט" להפעלת המזנון. בין עזיבת הזכיין הקודם לבין כניסתו של הזכיין חדש היו 35 ימים בהם לא פעל המזנון. חברת נטו אינווסטמנט החלה להפעיל את המזנון החלבי ביום 6.9.19. מאז פתיחתו החלו להתקבל תלונות רבות על של המזנון בהיבטים רבים. אגף הביקורת התבקש לבצע בדיקה של עמידתה של החברה בחוזה ובסטנדרטים שנקבעו בו, ובכלל.

מהלך הבדיקה

1. עיינו במכרז פומבי 39/19 הפעלת שירותי מכירת מזון והסעדה בבתי המשפט במחוזות ת"א והמרכז, לרבות חלק א': תפריט מחירון קבוע לעובדים במתחם מכירה ייעודי.
2. עיינו במסמכים שהגיש הספק הזוכה לאגף הרכש.
3. עיינו במחירון שהופץ לעובדים ע"י יו"ר ועד העובדים הארצי בתאריך 7.11.19.
4. קיבלנו את כל התלונות שהתקבלו בעניין אצל מנהל המחוז ואצל יו"ר ועד העובדים.
5. ערכנו תצפית על המזנון ובחנו עמידה בדרישות המכרז לעניין השילוט, ובהיבטים של ניקיון ושירות.
6. נכנסנו למזנון הן כלקוח מהקהל הרחב, והן כעובד, ורכשנו מזון ומשקאות מסוגים שונים.
7. קיבלנו מידע ממנהל המחוז, מר רחמים אשר, ופרוטוקול של פגישה בינו לבין הזכיין.
8. שוחחנו עם גב' סיגל גנון, אשת הקשר באגף הרכש של הנהלת בתי משפט לעניין מכרז המזנון בהיכל תל אביב.
9. שוחחנו עם גב' אודליה בן אבו, מנהלת אגף רכש ובקרה, הנהלת בתי משפט.
10. שוחחנו עם מר ירון נוראל, מנהל תחום תפעול, מרכז מעוף.

ממצאים

כללי : נוהל 01/19 מזנוני בתי המשפט הפעלה פיקוח ובקרה מתייחס לדרכי הפיקוח והבקרה על המזנונים. בנוהל ישנו פירוט של הפעולות הנדרשות מהאחראי בשטח, קרי מקבל השירות, לבצע כדי לבחון את עמידתו של הזוכה בתנאי המכרז. בפועל חלק מועט מהיחידות מעבירות דיווח לאגף הרכש. באגף הרכש לא דורשים מכל האחראים להעביר אליהם את הדיווח כמתבקש מהנוהל. כן אינם מבצעים את הבקרה הנדרשת בעקבות קבלת הדיווח אם מתקבל. העדר פיקוח מאפשר לנותני השירותים להתנהל בחריגה מהחזה מבלי שמאן שהוא יתריע על כך. נציין כי בנוהל נכתב שיש להעביר את הדיווח לחטיבת המזכירות למרות שהנושא הינו תחת אחריות אגף הרכש.

להלן הממצאים המתייחסים לבדיקתנו את המזנון החלבי בהיכל המשפט בתל אביב:

א. מחירים לקהל ולעובדים

1. קיימים שני מחירוים, האחד שנקבע בחזה והשני שפורסם ע"י הועד ואין התאמה מלאה ביניהם. בנוסף, הועד פרסם טבלת מחירים של מוצרים שלא היו כלולים במכרז ולא אושרו ע"י ההנהלה.
2. המחירים שהציע הספק הזוכה במכרז, בחלקם, אינם תואמים את המחירים הנגבים על ידו בפועל.
3. במזנון נמכרים פריטים רבים שאינם מופיעים בחזה. ביצענו מספר רכישות מדגמיות של מוצרים, חלקן מבלי שנזדהה כעובדים, כלומר, הרכישות בוצעו כקהל, וחלקן כאשר הצגנו עצמינו כעובדים (נספח א'-חשבוניות הקניה).

להלן ממצאי הרכישות כקהל (החריגות מהחוזה סומנו באדום):

מחיר שנגבה בפועל	מחירון בחוזה	המצרך שנרכש
8	6.5	קפה הפוך קטן
5	לא קיים בחוזה	מסטיק
8	8	חטיף דוריטוס
15	לא קיימת בחוזה התייחסות לקפה ומאפה יחדיו, אך בחישוב כל פריט בנפרד (שכן מופיע בחוזה) - אמור לעלות 15.5. על לוח גיר בכניסה למזנון כתוב כמבצע- "קפה ומאפה - 15 ש"	קפה ומאפה קטן
14	לא קיים במחירון תחת שם זה. בפועל נקנתה עוגת בראוניז	בר בריאות

להלן ממצאי הרכישות כעובדים

שנגבה	מחיר בפועל	מחירון לעובדים שפורסם ע"י הוועד	מחירון לעובד בחוזה	המצרך שנרכש
	6	6	6	בקבוק זירו 500 מ"ל בפלסטיק
	5	5	לא קיים בחוזה	מסטיק
	7	7	7	מאפה שוקולד גדול
	8	8	8	טוסט בייגל
	4 לכל תוספת. (נגבו 8 ש לכאורה על 2 תוספות למרות שהייתה תוספת אחת לטוסט (גבינה בולגרית).	לא קיים בחוזה	לא קיים בחוזה	תוספת לטוסט

15	לא קיים בחוזה אך דומה בגודל הכוס לאייס קפה שמחירו 10 ₪	לא קיים בחוזה אך דומה בגודל הכוס לאייס קפה שמחירו 10 ₪	מיץ תפוזים סחוט טרי גדול
20 בלי כוס שתיה	במחירון שהופץ לעובדים זה כולל כוס שתיה שלא הוצע למבקרת	20	סלט מ"ל (בינוני)
עובדת אחת שילמה 5 ₪, עובדת שנייה שילמה 7 ₪ באותו יום.	6	5.5	פרצל

ב. מוצרים שלא במכרז

חלק א' של הנספח לחוזה אומר: "יודגש כי לא ניתן למכור פריטים נוספים/שונים בכמות ו/או בנפח במחיר שונה ממפורט בטבלאות ללא בחינה ואישור בכתב של ועדת המכרזים של הנהלת בתי המשפט".

במזנון נמכרים מוצרים שונים שאינם רשומים בטופס הצעת מחיר אותו הגיש מפעיל המזנון בעת המכרז. כגון: מעדני יופלה, משקאות אנרגיה מסוג רד בול, גביע קוטג' של תנובה.

שוקו קר – בחוזה התחייב המפעיל לשוקו קר בקרטון 500 מ"ל במחיר של 10 ₪ לקהל, 7 ₪ לעובד. בפועל קיים שוקו בשקית (בתמונה), ומשקאות שוקו ומוקה בבקבוקי פלסטיק. מחיר השוקו בבקבוק לעובד: 8 ₪.



להלן המוצרים שאינם במכרז ונמכרים במזנון -

שם פריט	מחיר לעובד לפי פרסום של הוועד	מחיר לקהל
בורקס פינוקים	9 ₪	
מנטוס	5 ₪	
מסטיקים	5 ₪ עובדים התבקשו לשלם 6 ₪	5 ₪
טיק טק	5 ₪	
סנדביץ קרקר	5 ₪	
אם.אנד אם.	7 ₪	
תוספת חלב שקדים	1 ₪	
סויה	ללא עלות עובדים התבקשו לשלם 1 ₪	
משקה אלוורה	10 ₪	
ארטיק קרח (כל סוגי הקרח)	4 ₪ עובדים התבקשו לשלם 5 ₪	
קסטה	8 ₪	
קינדר בואנו	6 ₪	
שקית בוטנים קטנה	5 ₪	5 ₪

שתייה חמה ממכונת קפה (הפוך/שוקו/אספרסו/חלב) -

במכרז כפי שהתחייב המפעיל מחיר קפה הפוך הוא בשני גדלים של כוסות- 225 cc במחיר של 6.5 ₪ , או 330 cc במחיר של 10 ₪.

בפועל ישנם שלושה גדלים של כוסות - קטן, במחיר 8 ₪, בינוני, במחיר 10 ₪, גדול, במחיר 12 ₪.

העובדה שהמחיר במכרז מתייחס לשני גדלים המוגדרים בנפח, ולעומת זאת, בפועל, המזנון מציע שלושה גדלים ולא מגדיר את נפחם, אינה תקינה.

אי התקינות באה לידי ביטוי גם בעובדה שנוסף גודל שלא נקוב בחוזה, וגם בעובדה שמדובר ביחידות מידה שונות - נפח מדויק, לעומת גודל שכאמור הינו יחסי ולא מדיד.



מבדיקה מול גב' אודליה בן אבו מאגף הרכש עולה כי כל חריגה מהמוצרים להם מחויב מפעיל המזנון לפי המכרז והוספת מוצרים נוספים מחייבת אישור של אגף הרכש (לאחר אישור של ועדת מכרזים). לדבריה, לא נעשתה פניה מצד המפעיל לקבלת האישור אך המזכיר הראשי שלח טבלה ובה רשימה של מוצרים אשר אמורים להימכר במזנון שאינם בחחה ומחירים.

נכון להיום המוצרים הנוספים המפורטים דלעיל כבר נמכרים במזנון ללא האישור, נציין כי בסעיף 13.4 לחוזה ישנה סנקציה על מכירת מוצרים שלא אושרו למכירה ע"י ועדת המכרזים.

ג. חבילות סבסוד ארוחות עובדי מדינה

חבילת הסבסוד לעובדי המדינה כוללת מספר פריטים באותו השובר של 17 ₪. העובדים קיבלו מחירון של המוצרים שיש לקבלם במסגרת השובר.

להלן הטבלה:

שם הפריט	מחיר לעובד
קפה + כריך קטן + בקבוק שתיה	17 ₪
פסטה + כוס לימונדה/אשכוליות	17 ₪
סלט קטן + כוס שתיה	17 ₪
טוסט + תוספת + בקבוק שתיה	17 ₪
מחלי בוקר + קפה + חטיף בריאות	17 ₪

מבדיקתנו עולה כי במזנון לא מיידעים את העובד על העובדה שמגיע להם באותו שובר פריט נוסף כגון שתיה או חטיף בריאות. יוצא מכך שהעובד מקבל רק חלק מהמנה לה הוא זכאי.

ד. המצאות מחירון

1. בביקורינו במזנון לא מצאנו שילוט המפרט את המחירון לעובדים.
2. גם שילוט המפרט את המחירון לקהל לא ראינו במזנון.
3. על גבי מספר פריטים כתוב מה הם מכילים כגון: טוסט בסיס צהובה + עגבניה חיתים, אולם לא מצוין מחיר.



הדבר היחיד שמצאה הביקורת לעניין מחירים הוא פרסום מבצעים על גבי לוח גיר לעובדי בית המשפט במחירו של שובר. ראה תמונה.



ה. תעודת כשרות

בחזית המזנון תלויה תעודת כשרות בתוקף עד 7.4.20, כפי שמתחייב מהחזה.



ו. מדים

סעיף 9 לחזה קובע "נותן השירותים ידאג כי עובדיו יהיו בלבוש ביגוד אחיד הכולל: חולצה, כובע ונעליים, הכוללים לוגו החברה ותצוגת שם העובד".

בביקורת שנערכה ב 17.11.19 לא נצפו העובדים עם כובע ונעליים באופן שמראה אחדות. כמו כן לא ענדו העובדים תגי שם. היו רק עם חולצות שחורות. גם בביקורת נוספת שנערכה ב 26.11.19 העובדים לא היו עם מדים אחדים.

ז. רישיון עסק

נכון ליום 28.11.19 שלושה חודשים מיום הפעלת המזנון לבעל העסק עדיין אין רישיון עסק.

תלונות של מקבלי השירות

במקביל לבדיקה שביצענו אספנו וריכזנו את תלונות מקבלי השירות. להלן התלונות העיקריות כפי שהובאו לידיעתנו:

הפקעת מחירים

הובא לידיעתנו מקרה של קרטיב קרח שנמכר ב 8 ₪ במקום ארבעה שקלים, חבילת מסטיק ב 7 ₪ במקום חמישה. ופרצל בשבעה שקלים במקום חמישה ₪, וגביית שקל בעבור חלב סויה כאשר לא אמורים לשלם תוספת בעבורו. ועוד (ראה טבלאות בסעיף א').

פער בין המוצר שנקנה לבין מה שכתוב בחשבונית

עוגת בראוניז שלא מוגדרת בתפריט תחת שם זה, אלא ככל הנראה תחת השם "בר בריאות", נמכרת לעובדים וגם לקהל במחיר זהה של 14 ₪. ואולם, ביום שקדם ליום הביקורת העוגה נמכרה ב 12 ₪ לעובד.

הפריט מכונה בשם שאינו תואם כלל את הגדרתו.

קיים פער במחירים של אותו מוצר

היו מקרים בהם מחירו של אותו מוצר לא היה קבוע, והשתנה מיום ליום. (לא ניתן היה להסיק אם מדובר בטעות של עובד המזנון, או בכוונה תחילה – תלוי מי עומד בקופה).

שירות לקוי

אין זמינות למענה בטלפון ללקוחות.

שירות ללשכות השופטים אינו בפרק הזמן הנדרש.

מימוש מלא של השובר לעובדים

כאשר העובד קונה בסכום נמוך משמעותית מגובה השובר, אין "מוצרי קופה" שיכולים להשלים את הסכום בשובר לעובד, כך שכל פעם העובד מוותר על סכום כסף לא מבוטל, לו הוא זכאי.

לא ניתן לפצל שוברים, מה שבעבר היה ניתן לעשות.

הזמנת כיבוד לשיבות

היו תלונות בעיקר על אופן הגשת הכיבוד בשיבות שופטים, בשיבות מחלקה ובקורסים של מחלקת ההדרכה. ההגשה הייתה לא מספיק אסתטית. הכלים היו מאוד פשוטים ולא מתאימים להגשה.

לאור הפער בין הציפיות מבעל המזנון, באו בדברים עמו ופרסו בפניו את הציפיות לעניין זה ולדברי מחלקת ההדרכה כבר מורגש שיפור.

עלות הכיבוד ביחס לזכיין הקודם

במחירון המוצג בחוזה חלק ב' תחת סעיף – תפריט מחירון לכיבוד לשיבות, הדרכות, ימי עיון ואירועים, המחירים גבוהים בהרבה מאוד ביחס למחירי הכיבוד של מפעיל המזנון הקודם. לדוגמה: פלטת פירות שבעבר הייתה עולה כ- 30 ש"ח, היום מחירה 60 ש"ח - גבוה ב- 100%.

אי עמידה בזמנים

העובדים היו רגילים לרכוש בבוקר סלטים וכריכים, ובכך ניצלו את השובר בשעות שנוחות להם מבחינת עזיבת העמדה, אולם מאחר שישנו עיכוב בהכנת המנות, הדבר גורע מהזמן שמוקצב להם להפסקה.

ניקיון

היו תלונות על תנורים וטוסטרים לא נקיים כך שחתיכות אוכל שרופות נדבקות לאוכל. בזמן עריכת הביקורת נצפו שאריות מזון על הרצפה, פחים מלאים ובאופן כללי רמת הניקיון הייתה לא משביעת רצון.

איכות ירודה

לאגף הביקורת הגיעו תלונות על איכות המזון, כגון קפה לא טעים, פסטה מבושלת זמן רב מדי (שמתפרקת), ירקות לא טריים, חול בסלט, סלט המורכב בעיקר מחסה ורק מעט מירקות אחרים, לחם לא טרי, בייגלה שעבר חימום חוזר, ועוד.

מסקנות

1. מפעיל המזנון לא עומד בפרמטרים שנקבעו בעת המכרז כגון: ניקיון, שילוט, שירות, עמידה בזמנים והתחייבות למחירים שבחזרה. נדרש שיפור נרחב בפרמטרים אלה.
2. המחירים הנגבים בפועל, **הן מהקהל הרחב והן מהעובדים**, אינם תואמים את המחירים להם התחייב המפעיל בעת המכרז (ובגינם, מן הסתם, זכה במכרז). בנוסף המחיר הנגבה עבור מוצר יכול להשתנות מקונה לקונה.
3. ישנם מוצרים שנמכרים על ידי המפעיל שבעבורם הספק לא קיבל אישור מאגף הרכש.
4. נוהל 01/19 מזנוני בתי המשפט – הפעלה פיקוח ובקרה, אינו מיושם בתחום החשוב של הפיקוח והבקרה (סעיף 4 לנוהל), הן מצד מקבלי השירות והן מצד אגף הרכש. כן הנוהל אינו עדכני שכן בנוהל כתוב שיש לשלוח את הדוח הרבעוני לחטיבת המזכירות.

המלצות

1. בחזרה ישנן סנקציות על הפקעת מחיר, על כל הפקעה הזוכה במכרז אמור לשלם סך של איקס שקלים. הפרת חזרה נוספת היא מכירת מוצרים שלא אושרו על דינו. נראה לנו שבנסיבות הללו של זכיין חדש אשר כבר בהיכנסו מפקיע מחירים ואינו עומד ברבים מסעיפי החזרה, יש לשקול שימוש בסעיף הסנקציה.
2. מוצע לבקש מכל זוכה כחלק מהחזרה להעביר להנהלה עם כניסתו ראייה מצולמת לעמידתו בפרמטרים המפורטים בחזרה כגון שליחת צילום של תעודת הכשרות, של המחירונים שתלה בעסק, תעודות כשרות ורישיון עסק, מדים לעובדים וכד'
3. הביקורת סבורה כי עם היבחרו של זכיין עליו לפגוש את מנהל היחידה (במקרה דנן גם את מקבלי השירות כגון אגף ההדרכה) כדי לתאם ציפיות.
4. יש לעדכן את נוהל 01/19 מזנוני בית משפט – הפעלה פיקוח ובקרה במספר פרמטרים בהתאם לחזים עם המזנונים, ולקבוע בסעיף 4 מיהו הגורם האחראי בהנהלה נכון להיום אליו יש להעביר דווח.

5. מוצע להוציא חזר ריענון לכל היחידות בהן קיים מזנון, ולהביא לידיעתם את הנוהל, לבקש מהם להעביר לאגף הרכש את שמו של האחראי ביחידה, ולהוציא לו כתב מינוי.
6. מוצע להנחות את מנהלי היחידות כיצד ליישם באופן יסודי את נוהל 01/19 "מזנוני בתי המשפט – הפעלה, פיקוח ובקרה", על מנת שידאגו שהאחראי יבצע את הבקרה הנדרשת, תוך פירוט הפעולות שיש לבצע ובכלל זה על החובה לשלוח נספח ה' "טופס דיווח רבעוני מזנונים". הביקורת מציעה שטופס זה ישלח פעם בחצי שנה ולא שלושה חודשים.
7. במקביל ובנוסף לאמור בנוהל, הביקורת תבצע במסגרת ביקורת הפתע ביחידות ביקורת גם על מספר פרמטרים במזנון בתי המשפט.

נספחים

- א. חשבוניות הקניה של הביקורת מיום 17.11.19
- ב. טבלת המחירים לעובדים שנשלחה ע"י וועד העובדים ביום 7.11.19 לעובדי היכל המשפט תל אביב.
- ג. טבלה של פער בין המחירים שנקבעו במרכז לבין המחירים שהופצו ע"י הוועד.
- ד. טבלת המחירים עליה התחייב המפעיל - נמצא בחלק א' של המסמך מכרז פומבי 39/19 הפעלת שירותי מכירת מזון והסעדה בבתי המשפט במחוזות ת"א והמרכז, תפריט מחירון קבוע לעובדים במתחם מכירה ייעודי.
- ה. פרוטוקול ישיבה מיום 23.10.19 שהתקיימה בהיכל המשפט תל אביב בהשתתפות מנהל המחוז, מזכירה ראשית, נציג חברת "נטו", זכיין המזנון, אב הבית, יו"ר ועד העובדים הארצי, יו"ר ועד עובדי המחוז.
- ו. נוהל 01/19 "מזנוני בתי המשפט – הפעלה, פיקוח ובקרה".