



הטיפול בדוחות תנועה בנתיבי תחבורה ציבוריים ודוחות חניה שמקורם במצלמות



תוכן העניינים

3	כללי
3	מצלמות נת"צ
3	מצלמות חניה
4	הרקע לעריכת הביקורת
4	מסגרת נורמטיבית
4	פקודת התעבורה
5	חוק עזר לתל-אביב-יפו העמדת רכב וחנייתו
5	חוק סדר הדין הפלילי
6	הנחיות רגולטוריות ואחרות נוספות
6	סקירת סיכונים
7	מסגרת הביקורת ומתודולוגיה
8	ממצאים
8	היקף דוחות התנועה והחניה הניתנים בעיר
9	מאפיינים ייחודיים של דוחות מצלמה לעומת דוחות חלון
13	תהליך יצירת דוח מצלמה
13	דוחות נת"צ
15	דוחות חניה
17	העברת המידע לאגף החניה
17	תהליך שליחת דוח הקנס
23	הטיפול במחלקת התובעים
23	מסגרת הזמנים המתווה את טיפול התובעים העירוניים
25	ניהול הפניות באמצעות מערכת ה- CRM
25	סגירת פניות על ידי תובעים במערכת ה- CRM בשנת 2020
32	פניות פתוחות במערכת ה- CRM
38	הטיפול של השירות הטלפוני באגף החניה
39	מדגם מקרים של תלונות על אי קבלת דוח
45	ערוצי מידע נוספים להתוודעות לקיום דוחות
48	מסקנות
55	המלצות

כללי

1. התפתחויות טכנולוגיות של שילוב יכולות ניתוח תמונה עם יישומי אוטומציה אחרים מתחום הבינה המלאכותית, מייצרות הזדמנויות ליעול פעולות שיטור ושמירה על הסדר הציבורי.
2. הפעלת כלי בקרה ממוחשבים, מצמצמת את חלקו של הגורם האנושי בפעולות האכיפה ואף מאפשרת, במקרים מסוימים, אכיפה של 100% באזורים אשר רושנו במצלמות.
3. עיריית תל אביב-יפו מפעילה מצלמות ניחות וניידות, לאכיפת עבירות נסיעה אסורה בנתיבי תחבורה ציבורית (להלן: 'נת"צ') ולאכיפת עבירות חניה.
4. הגביה השנתית הממוצעת בין השנים 2019-2021 מקנסות ותוספות פיגורים הנובעים מדוחות מצלמה (נ"צ ונת"צ כפי שיוגדרו להלן), הינה כ-122 מיליון ₪, כאשר חלק מסכומי הגבייה בגין עבירות נת"צ, מהווה 73% מסכום זה.

מצלמות נת"צ

5. תיקון פקודת התעבורה בשנת 2015, מקנה לרשות מקומית, סמכות לבצע אכיפה בגין נסיעה שלא כדין בנת"צ.
6. נכון לפברואר 2020, פרוסים בתל אביב-יפו 57 ק"מ של נתיבי תחבורה ציבורית.
7. במטרה להרתיע נהגים מלהיכנס לנתיבי התחבורה הציבורית ולעכב את תנועת התחבורה הציבורית, הציבה עיריית תל אביב-יפו 65 מצלמות תנועה ניחות ואוטומטיות אשר פועלות מכוח סעיף 27א1 לפקודת התעבורה.
8. ב-24 הרחובות בהם מתבצעת אכיפה בנת"צ באמצעות מצלמות, מיושמת טכנולוגיה המזהה רכב בעל לוחית רישוי שלא הוגדרה כרכב שנסיעתו מותרת בנת"צ.
9. בנוסף לניטור האוטומטי כאמור, ההחלטה על מתן דו"ח בפועל הינה לאחר בחינה של גורם אנושי.

מצלמות חניה

10. באופן דומה, נעשה שימוש במצלמות וידאו ניידות וניחות לאכיפת חוקי החניה- שימוש אשר הוסדר בחוזר המנהל הכללי של משרד הפנים, מספר חוזר - 4/2018.
11. השימוש במצלמות וידאו לצורך אכיפת עבירות חניה נעשה בנסיבות שבהן החניה עלולה לפגוע בסדר הציבורי, או ליצור הפרעה לתנועה או למשתמשי דרך אחרים, כדוגמת חניה בצמתים מרכזיים או מעברי חציה, חניה כפולה, חניה בתחנות אוטובוס, נתיבי תחבורה ציבורית, מקומות חניה עבור נכים וכיו"ב.

12. השימוש במצלמות וידאו לצורך אכיפת עבירות אלה מהווה סמכות עזר לשם מילוי תפקידו של פקח החניה.
13. בהתאם לנתונים המופיעים באתר המרשתת העירוני, נעשה שימוש בעיר במצלמות לאכיפת עבירות חניה, כדלקמן: 20 מצלמות נייחות ו- 6 ניידות.
14. גם באכיפת עבירות חניה באמצעות מצלמות, ההחלטה על מתן הדו"ח הינה של גורם אנושי מוסמך.

הרקע לעריכת הביקורת

15. השימוש במצלמות לצורכי אכיפה במרחב הציבורי מגדיל באופן משמעותי את אכיפת הסדר הציבורי במרחב התנועתי ומייעל את תהליך העבודה ואת תיעוד העבירות.
16. בדיון שנערך בוועדה לענייני ביקורת של העירייה, עלה נושא הנסיעה האסורה בנתיבי תחבורה ציבוריים והעליה בתלונות ציבור בגין אי קבלה בדואר של דוחות תנועה וחניה, שמקורם בשימוש במצלמות העירוניות, מצב שהוביל לטענת חברי ועדת הביקורת לאי ידיעת התושבים בזמן אמת על קיום הדוחות וצבירת ריביות פיגורים, לכאורה שלא בצדק.
17. משכך לבקשת הוועדה לענייני ביקורת מיום 28.4.21, נבחן במסגרת דוח זה תהליך הפקת תנועה וחניה ממצלמות והטיפול בהם.
18. דגש מיוחד ניתן לבירור תלונות הנוגעות לאי ידיעה על קיום דוח, האמצעים המבטיחים כי הדוח הובא לידיעת מחזיקי הרכבים ולחילופין טיפול העיריה במקרים בהם הדוח לא הגיע ליעדו.
19. יודגש, כי בדוח זה לא נבחן נושא ההגנה על הפרטיות אשר נידון דוח ביקורת קודם בנושא "מצלמות אבטחה" (פורסם בשנת 2017).

מסגרת נורמטיבית

פקודת התעבורה

20. בהתאם לסעיף 1א27 לפקודת התעבורה, לרשות המקומית סמכות לבצע אכיפה בגין שימוש שלא כדין בנתיבי תחבורה ציבורית:

"...רשאית הרשות המקומית לבצע פעולות כמפורט להלן באותה דרך, או בדרך עירונית שבתחום הרשות המקומית שגוף אחר מונה לגביה כרשות תימרון מקומית:

(1) להציב, לתפעל ולתחזק מצלמות, למטרת תיעוד של עבירות תעבורה המנויות בתוספת האחת עשרה (בסעיף זה – עבירות);

(2) להפיק צילומים של אירועים שתועדו במצלמות האמורות בפסקה (1) למטרה האמורה באותה פסקה (בסעיף זה – מצלמות), המעידים על ביצוע עבירות."

חוק עזר לתל-אביב-יפו העמדת רכב וחנייתו

21. סעיף 6 לחוק עזר לתל אביב-יפו (העמדת רכב וחנייתו) התשמ"ד 1983 "איסור חניה" (תיקון: התשס"ב), קובע, כי "... (ג) לא יעמיד אדם ולא יחנה ולא ירשה לאחר להעמיד או להחנות רכב באופן; (1) שיש בו כדי להפריע או לעכב את התנועה;

...

(ד) לא יעמיד אדם ולא יחנה רכב ולא ירשה לאחר להעמיד או להחנות רכב באחד המקומות המנויים להלן, אלא לשם מניעת תאונה או לשם מילוי אחרי הוראה מהוראות חוק עזר זה או תקנות התעבורה או אם סומן בתמרור אחרת ...

(2) על שביל אופנים מסומן בתמרור;

(2א) על מדרכה, למעט במקום שהוסדר להעמדת רכב וחנייתו לפי חוק עזר זה ...;

(6) בתוך מעבר חציה או בתחום שנים עשר מטרים לפניו ...;

(12) בתחום תחנת אוטובוסים המוגדרת על ידי סימון על פני כביש ובאין סימון כאמור – בתוך עשרים מטרים לפני תמרור "תחנת אוטובוסים" ועשרים מטרים אחריו, בשני צידי הרחוב.."

חוק סדר הדין הפלילי

22. סעיף 229 (א) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב – 1982 מתווה את לוחות הזמנים לבקשה לביטול הודעת תשלום קנס/רצון להישפט: "מי שנמסרה לו הודעת תשלום קנס, ישלם, תוך תשעים ימים מיום ההמצאה, את הקנס הנקוב בהודעה, לחשבון שצויין בה, זולת אם פעל באחת מדרכים אלה:

(1) הגיש לתובע, תוך שלושים ימים מיום ההמצאה, בקשה לביטול כאמור בסעיף קטן (ג), ולעניין בקשה לביטול כאמור לגבי עבירת תעבורה מהטעם שהעבירה בוצעה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה, ובעל הרכב מבקש להוכיח מי נהג ברכב, העמידו או החנהו, בעת ביצוע העבירה, או למי מסר את החזקה ברכב, כאמור בסעיף 27 לפקודת התעבורה – אם הגיש לתובע את הבקשה לביטול בתוך תשעים ימים מיום ההמצאה; החלטת התובע בבקשה לפי פסקה זו סופית, ואולם רשאי הנקנס להודיע על רצונו להישפט;

(2) הודיע, תוך תשעים ימים מיום ההמצאה, בדרך שנקבעה בתקנות, שיש ברצונו להישפט על העבירה.

מי שהגיש בקשה לביטול כאמור בפסקה (1) לא יהיה רשאי להודיע על רצונו להישפט כאמור בפסקה (2), אלא תוך שלושים ימים מיום המצאת ההודעה על החלטת התובע בענין הביטול."

23. סעיף 229 (ב) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב – 1982 דן בהטלת תוספת פיגור: "לא שילם אדם את הקנס במועד ולא הודיע שיש ברצונו להישפט על העבירה, תיווסף על הקנס תוספת פיגור."

24. סעיף 229 (ג) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב-1982 דן בסמכות לביטול הודעת קנס: "תובע רשאי לבטל הודעת תשלום קנס אם נוכח כי לא נעברה עבירה או כי היא נעברה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה, או אם היה סבור שנוסיבות העניין בכללותן אינן מתאימות להמשך קיום ההליכים; התובע יערוך רישום של הודעת תשלום קנס שביטל וינמק את החלטתו; לענין סעיף קטן זה, 'תובע' – כמשמעותו בסעיף 12, אם הוסמך במיוחד לענין זה בידי היועץ המשפטי לממשלה."

25. סעיף 225 א' לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב-1982 מגדיר את התיישנות עבירה: "עברה שנה מיום ביצוע עבירת קנס, לא יוגש עליה כתב אישום ולא תומצא בעניינה הודעת תשלום קנס לפי סעיף 228(ב); ואולם, בעבירת קנס שהיא עבירת תעבורה כמשמעותה בפקודת התעבורה, ובעל הרכב הוכיח כי לא חלה עליו אחריות לעבירה לפי סעיף 27 לפקודה האמורה, ניתן להגיש כתב אישום או להמציא הזמנה למשפט או הודעת תשלום קנס, למי שנהג ברכב אם לא עברו שנתיים מיום ביצוע העבירה."

הנחיות רגולטוריות ואחרות נוספות

26. חוזר מנכ"ל משרד הפנים 4/2018, בנושא שימוש במצלמות וידאו ניידות וניחות לאכיפת חוקי החניה.

27. הנחיית היועץ המשפטי לממשלה בנושא ביטול הודעות תשלום קנס – הנחיה מספר 4.3040 עדכון מתאריך 4.12.2011.

28. נוהל עירוני מס' 843 "הצבת מצלמות במתקנים ובמרחב הציבורי" הנוהל כולל התייחסות להליך הגשת בקשה להצבת מצלמה, אופן בחינת הבקשה ויישום ההחלטה בנושא.

סקירת סיכונים

29. השימוש באכיפה באמצעות מצלמות מייצר סיכונים ייחודיים בפעילות, כגון:

- א. אפליה/ אי אחידות ביישום מדיניות: בעת החלטה על מתן דוח בגין אירוע שנקלט במצלמות לעיתים יוחלט לתת דוח ולעיתים לא, על אף שמדובר באותן נסיבות.
- ב. טעויות מכונה: המערכת תזהה מספר רכב באופן שגוי, או ששיבוש אחר במערכת יגרום לתיעוד מטעה לאירוע שיתרחש.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר מאגף פיקוח:

"בכל הפקת דוח בעלב זיהוי לוחית הרישוי מערכת **LPR** מקפיצה תמונה של לוחית הרישוי אשר זוהתה, בעלב זה הפקח מחוייב להזין באופן ידני את מספר לוחית הרישוי מהתמונה שנקלטה במצלמה וזאת על מנת למנוע טעות של סטייה ב- **LPR** 'מקדם בטיחות'."

- ג. צמתי חיכוך מול תושבי ובאי העיר, להם נרשמו הודעות קנס: להבדיל ממצב בו הדוח ניתן פיזית במועד עבירה או סמוך לה, עובר העבירה שעבירתו תועדה באמצעות מצלמה, לא מודע לכך שנרשמה לו הודעת קנס עד אשר הוא מקבלה בדואר רשום (בהנחה שדרש את דבר הדואר). מצב זה מייצר תרעומת רבה מכיוון שבמקרים רבים עובר העבירה אינו זוכר במדויק את מועד אירוע העבירה ומרגיש כי נפלה עליו גזירה לא צפויה. כמו כן במקרים רבים הודעת הקנס לא נדרשה בדואר הרשום ועובר העבירה עשוי להיות מודע לקיומו של הקנס לאחר זמן רב ולאחר צבירת תוספת פיגור על הקנס אשר עשויה להגביר את התרעומת במידה רבה.
- ד. פגיעה לכאורה בפרטיות: באי העיר המצולמים באופן תמידי במצלמות המוצבות במרחב הציבורי חשופים לפגיעה לכאורה בפרטיותם. זאת על אף השילוט במרחב הציבורי המיידיעים את הציבור כי העיר מצולמת 24/7 בהתאם לחוק ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר מאגף פיקוח:
- "במצלמות הנתצ"ים והנייחות קיימת מערכת משטוש, בעת חקירת סרטון העבירה והתמונות למעט מספר לוחית הרישוי כל הסביבה ממושמשת לחלומין."
- ה. חשש לזליגת שימושים: מונח המשמש לצורך ציון שימוש במצלמות לצרכים אחרים מעבר לאלו שלשמן הן נועדו ואושרו.
- ו. חשש לשימוש זדוני במערך המצלמות: פריצה למערכת המצלמות הציבוריות על ידי האקרים לצורך שימוש זדוני/שיבוש פעילות.

מסגרת הביקורת ומתודולוגיה

30. מטרת הביקורת היו לבדוק, בין היתר, את הנושאים הבאים:

- א. בחינת היקפי הדוחות הניתנים באמצעות מצלמות;
- ב. התהליך הנוגע לדוחות נת"צ הניתנים כתוצאה משימוש במצלמות;
- ג. התהליך הנוגע לדוחות חניה הניתנים כתוצאה משימוש במצלמות;
- ד. בדיקת בסיס המידע המשמש לשליחת הודעות;
- ה. הממשק בין היחידה לאכיפה אלקטרונית לאגף החניה;
- ו. הגדרות חיובי המערכת לריבית פיגורים;
- ז. בדיקת תלונות ופניות הנוגעות לדוחות שניתנו באמצעות מצלמות;
- ח. בדיקת כשלים במסירת הודעות הקנס.

31. לצורך עריכת הביקורת נערכו פגישות ושיחות עם: מנהלת אגף החניה; סגנית בכירה ליועמ"ש ומנהלת מחלקת תובעים; מנהלת מחלקת משו"ב; מנהל תחום הפקת שוברים באגף החניה; מנהלת מחלקת תכנון, בקרה ומידע; מנהל יחידת תכנון ובקרה; מנהל יחידת אכיפה אלקטרונית; מנהל משמרת ביחידת אכיפה אלקטרונית; מנהלת המרכז למחקר כלכלי חברתי; ראש תחום בכיר תוכנה עסקית בי.א ומנתח מערכות באגף המחשוב.
32. בנוסף נערכו סיורים ביחידות העירוניות הרלוונטיות, נותחו מאגרי נתונים, נערכו מדגמים ועוד.
33. הביקורת נערכה במהלך החודשים מאי - אוקטובר 2021.

ממצאים

היקף דוחות התנועה והחניה הניתנים בעיר

34. דוחות הניתנים ברחבי העיר מקורם באפיקי פעולה שונים (פקח, מצלמה ניידת, מצלמה ניידת) ומקבלים ביטוי במאגרי המידע באגף החניה כדלקמן:
- א. דוחות חניה שניתנים על ידי פקחים המסיירים ברחובות והמונחים על שמשות הרכב, מוגדרים במערכת המידע כדוחות "חלון".
- ב. דוחות חניה שניתנים באמצעות מצלמות ניידות או באמצעות ניידות צילום, מוגדרים במערכת כדוחות 'נ"צ' (ראשי תיבות של ניידת צילום).
35. דוחות תנועה בגין נסיעה אסורה בנתיבי תחבורה ציבורית, מוגדרים במערכת כדוחות 'נת"צ' (ראשי תיבות של נתיבי תחבורה ציבורית).
36. בדוח זה דוחות נת"צ ודוחות נ"צ יקראו בקיצור "דוחות המצלמות".
37. במסגרת הביקורת נבחנו פניות לקוחות בתקופה שבין 2018 ל-23/8/2021 (יום הפקת המידע).
38. לפיכך מוצגים להלן נתונים על מספר הדוחות שניתנו בתקופה זו בפילוח מקור הדוח כפי שמוגדר במערכת:

שנה/מספר דוחות	חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ
2018	740,545	91,456	193,170	1,025,171
2019	718,529	104,478	188,543	1,011,550
2020	590,966	136,381	187,406	914,753
1/1/21-23/8/21	412,109	116,262	109,463	637,834
	2,462,149	448,577	678,582	3,589,308

39. מהטבלה לעיל עולה, כי מספר דוחות החלון גבוה משמעותית ממספר דוחות המצלמות.
40. להלן היחס בין מספר דוחות החלון לדוחות המצלמות בהתאם לטבלה לעיל:

שנה/שיעור מכלל הדוחות	חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ
2018	72%	9%	19%	100%
2019	71%	10%	19%	100%
2020	65%	15%	20%	100%
1/1/21-23/8/21	65%	18%	17%	100%
	69%	12%	19%	100%

41. מהטבלה לעיל עולה, כי היחס המשוקלל בין דוחות החלון למצלמות הינו כ-70%, 30% בהתאמה. ניתן להסביר את הירידה היחסית בדוחות החלון בתקופת הקורונה והסגרים שבאו בעקבותיה.
42. הביקורת ניסתה לבדוק מאפיינים ייחודיים של דוחות מצלמה לעומת דוחות חלון, באמצעות היחס שלעיל לעומת פרמטרים אחרים כגון: כמות פניות לדוחות, שיעור תוספת פיגורים וכיו"ב.

מאפיינים ייחודיים של דוחות מצלמה לעומת דוחות חלון

43. ועדת הביקורת דנה בעליה (לכאורה) בתלונות ציבור בגין אי קבלה בדואר של דוחות שמקורם בשימוש במצלמות העירוניות- מצב שהוביל לאי ידיעת התושבים על קיום הדוחות וצבירת תוספות פיגור.
44. בכדי ללמוד על התלונות כאמור לעיל, ביקשה הביקורת לפלח מתוך מערכות המידע את המקרים בהם אי קבלה/תשלום של הודעת הקנס גררה תוספת פיגורים אך יצוין, כי במערכת ה-CRM באגף החניה אין שדה של סיבת התלונה אלא רק של מהות הבקשה. כלומר במאגר המידע יצוין רק "בקשה להפחתה" ללא ציון סיבה שהופיעה בפנייתו של האזרח כגון "הדוח לא התקבל והתווספה תוספת פיגור מבלי שידעתי כלל על קיומו".
בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"סיבת תלונה אינה קיימת לכלל סוגי הדוחות ולא ניתן לבצע זאת מאחר ותובע נדרש לבחון כל פניה ופניה על שלל סיבותיה".
45. בשל מגבלה זו במאגרי המידע, ערכה הביקורת מספר ניתוחים משווים בין דוחות חלון לדוחות מצלמה בכדי ללמוד על קיומם של מאפיינים ייחודיים ככל שישנם.
46. להלן ניתוח המשווה בין שיעור תוספת הפיגורים לשיעור מקרן הקנס בכל אחד מסוגי הדוחות (בשל החלפת מערכות סביבות יוני 2019 התקופות מפולחות לחציונים):

נת"צ		נ"צ		חלון		
פיגורים	קרן	פיגורים	קרן	פיגורים	קרן	חציון
3,585,061	30,803,651	995,107	9,835,786	2,343,870	37,235,431	7-12/19
4,035,035	30,120,852	1,703,832	11,424,328	5,061,400	40,670,556	1-6/20
10,441,490	48,071,522	2,710,971	16,131,378	5,283,133	45,615,648	7-12/20
7,869,018	42,536,114	2,685,831	20,773,413	3,720,987	43,103,506	1-6/21
25,930,604	151,532,139	8,095,741	58,164,905	16,409,390	166,625,140	סה"כ

47. מהנתונים לעיל ניתן לראות בבירור, כי תוספות פיגורים בדוחות נת"צ גבוהות באופן חריג.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"סכום תוספת הפיגורים נגזר מסכום קרן הדוח כפי שקבע המחוקק. מאחר וסכום דוחות נת"צ גבוה יותר כך גם גבוה בהתאמה תוספת הפיגורים."

48. להלן ניתוח המראה את שיעור תוספות פיגורים ביחס לקרן בהתאם לנתונים המוצגים בטבלה לעיל:

חציון	חלון	נ"צ	נת"צ
7-12/19	6%	10%	12%
1-6/20	12%	15%	13%
7-12/20	12%	17%	22%
1-6/21	9%	13%	18%
סה"כ	10%	14%	17%

49. מהנ"ל עולה, כי שיעור הסכומים מתוספות פיגורים ביחס לקרן הקנס בדוחות מצלמה, גבוה באופן משמעותי משיעור סכומים אלו בדוחות חלון. הביקורת מציינת כי הנתונים עלולים להעיד שבאוכלוסיית מקבלי דוחות המצלמה קיימים מקרים רבים בהם אי ידעה בזמן לגבי קיומו של דוח גוררת תוספות פיגורים.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"תוספות הפיגורים נגזרות מגובה הקנס המקורי. מרבית דוחות המצלמה הינם בגין עבירה של נסיעה בנת"צ ושיעור הקנס בגין עבירה זו גבוה – 500 ₪ לאדם פרטי ו-2,000 ₪ לחברה.

תוספות הפיגורים הנגזרות מסכומי קנסות מקור אלה, גבוהות בהתאמה.

אין בנתון זה (הכנסות גבוהות יותר מתוספות הפיגורים של דוחות מצלמה) כדי להעיד על כמות יותר גדולה של מקרים שבהם הלקוחות לא ידעו במועד על קנסות המקור."

הערת הביקורת: שיעור תוספת הפיגורים (אחוז) נשמר ללא קשר ללא קשר לסוג או גובה הקנס.

שיעור (אחוז) סכום

מתוספת פיגורים הינו נתון היכול לבטא מאפיין ייחודי של דוחות נת"צ לעומת דוחות חלון. עם זאת מקרים של קרן קנס של 2,000 ₪ לעבירת נת"צ יכולים להגדיל את אחוז זה כאשר קיימת תוספת פיגורים ולהיפך, קרן קנס של 2,000 ₪ ללא תוספת פיגורים מגדילה רק את המכנה של הנוסחה ולכן מקטינה את האחוז הסכומים מתוספת הפיגורים.

בכדי לאשש את הממצא נערכה פניה חוזרת לקבלת ניתוח כמותי המשווה בין סוגי הדוחות שנוספו להם ריבית פיגורים בשנת 2020. להלן הממצאים:

נת"צ		נ"צ		חלון		
מספר דוחות שהתווספו להם תוספת פיגורים	מספר דוחות שהגביה הייתה בגין קרן בלבד	מספר דוחות שהתווספו להם תוספת פיגורים	מספר דוחות שהגביה הייתה בגין קרן בלבד	מספר דוחות שהתווספו להם תוספת פיגורים	מספר דוחות שהגביה הייתה בגין קרן בלבד	
53,826	99,514	31,299	71,797	107,554	377,829	שנת 2020
35%	-	30%	-	22%	-	שיעור דוחות עם תוספת פיגורים מכלל הדוחות

הביקורת מציינת כי הנתונים לעיל מראים כי בדוחות מצלמה ובייחוד נת"צ, שיעור הדוחות עם תוספות פיגורים הינו גבוה לעומת דוחות חלון.

50. הביקורת בחנה מאפיין נוסף, שהינו הפניות לאגף בגין דוחות חלון לעומת דוחות המצלמות, במטרה לבחון האם היחס דומה ליחס של מספר הדוחות כמפורט בפרק הקודם (לפיו דוחות המצלמה מהווים כ-30% מכלל הדוחות לתקופה).

51. להלן מספר הדוחות בגין נרשמו פניות/תלונות, בהתאמה לטבלה שהציגה את כמות הדוחות לפי מקורו (יודגש כי הנתונים לא מציגים את כמות הפניות אלא את מספר הדוחות אליהם משויכת פניה, שכן עשויות להיות מספר פניות לדוח):

שנת פניה - עד ה 23.8.21	חלון	נ"צ	נת"צ	סכום כולל
2019	113,526	17,843	33,236	164,605
2020	127,251	31,351	65,832	224,434
2021	80,689	28,638	41,411	150,738
סכום כולל	321,466	77,832	140,479	539,777

נמסר ממנהלת אגף החניה כי שנת 2020 "שנת הקורונה" התאפיינה בגידול מהותי בכמות הפניות לאגף.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"במבלה בדוח ביקורת נלקחו פניות, שעברו בהעברת נתוני הסבה, מהמערכת הישנה שלא היו צריכים להילקח בחשבון.

מצ"ב טבלה עדכנית:

		DES_ReportTypeVKBUR		(No column name)	
סכום כולל	נת"צ	נ"צ	חלון	פניות הסבה	פניות ללא הסבה
64,575	22,274	19,023	23,278		
416,378	110,904	52,106	253,368		
480,953	133,178	71,129	276,646		
13.4%	16.7%	26.7%	8.4%		

מהנתונים לעיל עולה, כי נרשמו פניות/תלונות בגין כ-321 אלף דוחות חלון לעומת כ-218 אלף דוחות מצלמה.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"הפניות כוללות הסבות. בדוחות נת"צ יהיו יותר פניות להסבה של חברות. סכום הקנס גבוה ולכן ישנם פונים רבים יותר."

52. להלן ניתוח היחס בין תלונות דוחות החלון לדוחות המצלמות בהתאם לנתונים לעיל:

שנת פניה - עד ה 23.8.21	חלון	נ"צ	נת"צ	סכום כולל
2019	69%	11%	20%	100%
2020	57%	14%	29%	100%
2021	54%	19%	27%	100%
שיעור כולל	60%	14%	26%	100%

53. מהנתונים לעיל עולה, כי בעוד שדוחות מצלמה מהווים כ-30% מכלל הדוחות, הפניות/תלונות שדוחות אלו מייצרים, מהוות כ-40% מכלל הפניות/תלונות.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"ראה האמור בסעיף 52."

הערת הביקורת: בהתאם לנתונים שהועברו בהתייחסות אגף החניה יצוין כי שיעור פניות דוחות המצלמה מסך הפניות ללא הסבה הינו 42%:

חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ
276,646	71,129	133,178	480,953
58%	15%	28%	100%

תהליך יצירת דוח מצלמה

54. תהליך יצירת דוח מצלמה מתחיל ביחידת האכיפה האלקטרונית האחראית על שלב ניטור העבירות באמצעות מצלמות.
55. ביום 27.6.21, ערך צוות הביקורת סיור ביחידה בהשתתפות מנהל היחידה ומנהל משמרת ביחידה, ובחן בזמן אמת את פעולות הניטור הן של דוחות נת"צ והן של דוחות החנייה.
56. היחידה מטפלת בהפקת דוחות ממצלמות במקרים הבאים:
- עבירות נת"צ הנקלטות במצלמות ניחות;
 - עבירות חניה הנקלטות במצלמות ניחות;
 - עבירות חניה הנקלטות על ידי ניידות פיקוח המסיירות ברחבי העיר.
57. ביחידה קיימות 17 עמדות בחלוקה הבאה:
- 8 עמדות פיקוח נת"צ.
 - 3 עמדות פיקוח חניה.
 - 5 עמדות בדיקת אירועים (בדיקת תיעוד בידאו בכדי לאשש את קיומה של עבירה).

דוחות נת"צ

58. בהתאם לאתר המרשתת העירוני, מצלמות התנועה ממוקמות ברחובות הבאים:
- אבן גבירול
 - אילת
 - אלנבי
 - ארלזורוב
 - בן יהודה
 - דיזנגוף
 - דרך יפו
 - דרך נמיר
 - דרך שלמה
 - הכובשים
 - המלך ג'ורג'
 - העלייה

- י.ג. יהודה המכבי
 - י.ד. לוינסקי
 - י.ו. מרמורק
 - י.ז. האצ"ל
 - י.ח. החשמונאים
 - י.ט. שלבים
 - י.י. היינריך היינה
 - י.כ. אליעזר קפלן
 - י.כא. גבעת התחמושת
 - י.כב. יצחק אלחנן
 - י.כג. השחר
 - י.כד. המסגר
59. המצלמות הממוקמות בצמתים, מכוונות לשני כיוונים מנוגדים בכדי לצלם את הרכב לפני ואחרי הצומת ובכך לבסס כי אכן נעברה עבירה ולא מדובר במקרה של נהג שפנה ימינה בצומת.
60. המצלמות מקושרות למערכת LPR (License Plate Recognition) הנקראת Safer Place.
61. מערכת זו מאפשרת זיהוי לוחית רישוי והצלבתו לקובץ נתונים ממשרד התחבורה וכך לקבוע האם מדובר ברכב מורשה (מונית, אוטובוס, משטרה, כוחות הצלה, רכב נכה גפיים וכיו"ב).
62. יצוין כי המערכת מזהה את לוחית הרישוי בלבד בעוד ששאר התמונה מטושטשת. (עקב הגנת פרטיות).
63. רכב מורשה שנקלט במצלמות אינו מתועד במערכת ורק רכב שאינו מורשה, מתועד ונשמר כאירוע מצולם לצורך בדיקה.
64. העובד אשר בודק את האירועים היומיים שנשמרים אוטומטית במערכת בודק את התיעוד המצולם בכדי לוודא שאכן מדובר בעבירה המצריכה הפקת דוח ובהתאם מזין את נתוני לוחית הרישוי לצורך הפקת הדוח.
65. יצוין כי שיעור הקנס בגין שימוש אסור בנתיב תחבורה ציבורית הוא 500 ₪, אך על פי סעיף 30 (ג) לפקודת התעבורה, שיעור הקנס לתאגיד, העושה שימוש אסור בנתיב תחבורה ציבורי, הינו 2,000 ₪. המדיניות ביחידת האכיפה האלקטרונית, הינה תיעוד עבירה אחת לרכב לרחוב- אם נעשו מספר עבירות באותו רחוב, על ידי אותו כלי רכב, נרשם רק דוח אחד.
- בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
- "החל מחודש נובמבר 2019 שיעור הקנס לחברות עמד על 2,000 ₪."**

דוחות חניה

66. להלן דוגמאות לסוגי עבירות החניה המאותרות באמצעות המצלמות:

- א. חניות כפולות
- ב. חניה באדום לבן
- ג. חניה על מדרכה
- ד. חניה בתחנת אוטובוס
- ה. חניה על מעבר חציה
- ו. חניה בחניית נכה וכיו"ב.

מצלמות ניידות

67. בהתאם לרשום באתר המרשתת העירוני, להלן רשימת מיקומי מצלמות החניה הניידות ברחבי

העיר:

- א. אבן גבירול 62
- ב. הארבעה 21
- ג. ויצמן 5
- ד. טשרניחובסקי 4
- ה. יפת 1-12
- ו. יפת 11-24
- ז. ניסים אלוני - מגדלי יו
- ח. קפלן 36
- ט. קפלן 44
- י. שרונה - מנהרות לובה אליאב
- יא. דיזנגוף בקטע שבין פינת רחוב טשרניחובסקי לפינת רחוב המלך ג'ורג'
- יב. דרך ההגנה 24 (תחנת רכבת ההגנה)
- יג. דרך ההגנה 70
- יד. דרך ההגנה 80
- טו. גבעת התחמושת 10 (תחנת רכבת השלום)
- טז. דרך מנחם בגין 125
- יז. יגאל אלון 98
- יח. אבן גבירול 68
- יט. הברזל 19
- כ. הסוללים 7

68. לאחר ביסוס העבירה בזמן אמת, ושמירתה כאירוע במערכת המידע התהליך ממשיך באופן זהה לתהליך שתואר לעיל לגבי מצלמות נת"צ.

מצלמות המותקנות על גבי ניידות פיקוח

69. תיעוד עבירות חניה באמצעות מצלמות המותקנות על גבי ניידות פיקוח, מתבצע כאשר הפקח בניידת מבחין בעבירה ומצלם אותה וידאו בזמן אמת.

צילום עבירות חניה על ידי ניידות הפיקוח מתבצע בכל רחבי העיר תל אביב-יפו.

70. בסוף כל משמרת הפקח של המרחב "פורק" את המידע הדיגיטאלי בעמדה ייעודית.

71. המידע מגיע ליחידת האכיפה הדיגיטאלית לבדיקה.

72. אם יש "ריג'קטים" (חוסר בהירות/השגות בדבר תוקף העבירה), העובד אשר עורך את הבדיקה רושם את כל הבעיות ומעביר לבדיקת מנהל משמרת אשר מבצע בדיקה נוספת.

73. לאחר בדיקת מנהל המשמרת "הריג'קטים" מועברים לתובעים העירוניים אשר רק הם מוסמכים לא לאשר את הפקת הדוח.

74. אם אין "ריג'קטים" אז התהליך ממשיך באופן זהה למתואר בתהליך מצלמות הנת"צ.

75. לפי הנמסר לביקורת המקרים בהם העובד יחליט לא להפיק דוח באמצעות מצלמה (נת"צ או חניה) עשויים לכלול אירועים כגון:

א. בנת"צ הרכב נקלט רק במצלמה אחת, כלומר אין רצף נסיעה במעבר הצומת וככל הנראה הרכב פנה.

ב. הורדת נוסע (הורדת נוסע מותרת בנתיבים מסוימים).

ג. איסוף/הורדת ילדים/תינוקות.

ד. תקלה ברכב וכיו"ב.

76. מבדיקת הביקורת, המדיניות המפורטת לעיל, לא נוסחה בכתב בצורה של נוהל או הנחיה כתובה ולכן עלולה להיות חשיפה לחוסר אחידות בהחלטה על הפקת דוח (לדוגמה בהחלטות המתקבלות על ידי עובד המצוי מול מסך במשרדי היחידה לעומת החלטות המתקבלות על ידי פקח בניידת צילום).

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר מאגף פיקוח:

"באגף הפיקוח קיים נוהל אכיפה מסודר משנת 2019."

אגף הפיקוח העביר בהתייחסותו את הקטע הרלוונטי מהנוהל.

הערת הביקורת: יוער כי מנהל אכיפה אלקטרונית לא עודכן לגבי קיום ההנחיות בנוהל. כמו כן יצוין כי הנוהל לא מציין את נושא איסוף או הורדת נוסעים ככל הקשור בנת"צ.

העברת המידע לאגף החניה

77. בכל יום נעשה סנכרון מכל "העמדות" באופן אוטומטי לשרת.
78. מנהל המשמרת בודק את האירועים לפי מוקדים המצריכים בדיקה נוספת על ידי גורם אנושי (לדוגמה רחובות בהם הוחלט לא לקנוס על העלאה והורדה של נוסעים) ואם עולה כי המידע תקין מנהל המשמרת מבצע שידור למערכת באגף החניה.
79. משך התהליך מצילום האירוע עד שליחה למערכת המידע באגף החניה 2 - 4 ימים (יתכנו מקרים שדוח יומי לא יגיע לאגף החניה בשל תקלה אך בכל מקרה נמסר כי זה יכול ליצר עיכוב של יום יומיים עד לתיקון התקלה ושליחה חוזרת).

תהליך שליחת דוח הקנס

80. בהתאם להחלטה מנהלית של אגף החנייה, קיימת הבחנה בתהליך מסירת הודעת קנס בדוח חלון לעומת דוח מצלמה. בעוד שבדוחות חלון, נשלחת הודעת הקנס הראשונה בדואר רשום לאחר 90 יום ממועד העבירה (והנחת הדוח על החלון), בדוחות מצלמה, הודעת הקנס הראשונה, נשלחת בדואר רשום בטווח שבין שבוע-לשבועיים מיום העבירה. הביקורת מציינת כי מצב זה מאפשר למקבלי דוח חלון אפשרות להגיש בקשות בירור/ערעור או בקשה להישפט במשך של 90 יום יותר מאשר למקבלי דוח מצלמה.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"תהליך ההמצאה של הודעות תשלום קנס, קבוע בהוראות החוק ואינו קשור בהחלטה מנהלית של אגף החנייה. קיימים שני סוגי דוחות: דוחות חלון, מעצם טבעם מונחים על שמשת הרכב ומשכך אין מקום לשלוח בגינם הודעות תשלום קנס בטרם חלפו התקופות הנקובות בדוח החלון להישפט, לשלם, להגיש בקשה לביטול. משכך, נשלחות רק בתום 90 ימים ממועד רישומו של הדוח. דוחות מצלמה שאינם מונחים על שמשת הרכב, נשלחים בסמוך ככל האפשר למועד ביצוע העבירה."

81. להלן תהליך שליחת דוח הקנס שהופק באמצעות מצלמות, כפי שתואר על ידי מנהלת מחלקת משו"ב ומנהל תחום שוברים:

- א. מתבצעת בדיקה על בסיס יומי שהגיעו דוחות מיחידת האכיפה הדיגיטאלית וכן שכמות הדוחות הינה סבירה ולא מבטאת תקלה (כגון מספר דוחות נמוך באופן שאינו סביר).
- ב. התהליך ממוכן באופן שהקבצים הנשלחים על ידי יחידת האכיפה הדיגיטאלית מעובדים אוטומטית פעמיים בשבוע: ביום שלישי בלילה וביום שבת.
- ג. התהליך הממוכן כולל, במקרה של רכבי השכרה ובמטרה לקבל את זהות שוכר הרכב, בירור ממוכן מול מערכת "רי-פורט"- מערכת באמצעותה ניתן להעביר בקשות להסבה

- באופן אוטומטי עבור דוחות חנייה ותנועה שניתנו לכלי רכב השייכים לחברות ליסינג/השכרה.
- ד. בשלב הראשון מופק קובץ חיוב למערכת המחוג"ג ולאחר מכן נוצר קובץ הדפסה (לצורך הפקת הדוחות עצמם).
- ה. נמסר מהאגף כי נערכות בקורות למניעת תקלות כדלקמן:
- (1) כ-100 רשומות נבדקות על ידי צוות המחלקה באופן ידני (למשל בדיקה שמספר הרישוי בדוח תואם את לוחית הרישוי בתמונה)
- (2) נערכות בדיקות ממוחשבות לאיתור שגויים כגון: דוח לא פעיל (בקשה להישפט או ביטול), כתובות ריקות וכיו"ב.
- ו. אם קובץ ההדפסה נמצא תקין הוא נשלח לבית הדפוס (דפוס ב.) באמצעות מערכת דיור מאובטחת.
- ז. בית הדפוס שולח כ-100 קבצי PDF למחלקה לצורך בדיקה מדגמית.
- ח. אם אין תקלות מתקבל באגף קובץ ארכיב (כל קבצי ה-PDF של כל הדוחות) וקובץ אקסל מבית הדפוס.
- ט. קובץ הארכיב כמפורט לעיל נקלט ומשמש במערכת ה-CRM (מערכת "גביש").
- י. בית הדפוס מעביר את הדוחות למשלוח בדואר רשום תוך כ-5 ימים ובמקביל שולח למחלקת משו"ב את תעודת המשלוח של העברה לדואר ישראל.
- יא. דואר ישראל מעביר למחלקת משו"ב את חשבונית עסקה ולאחר כשבוע נוסף, מסמך המשמש כאסמכתא לתאריך שליחת הודעת הקנס- תאריך זה מוזן ידנית לאצווה (batch) המתאימה במערכת המידע.
82. הביקורת מציינת, כי ישנם שני תאריכים על הדוח:
- א. תאריך הדפסת הדוח- התאריך בו הדוח הודפס.
- ב. תאריך ההודעה- תאריך ההדפסה+25 יום. תאריך זה נקבע בכדי למנוע מצב שחלק מהתקופה של 90 הימים העומדים לרשות הנקנס לתשלום הדוח ללא תוספת ריבית פיגורים, תחלוף במהלך שליחת הדוח עד להגעתו בפועל למענו של הנקנס.
83. לצורך בקרה קיים ממשק במחוג"ג לחיווי מול הדואר (משוב מהדואר לגבי סטטוס דבר הדואר, האם הדואר התקבל או שלא נדרש על ידי הלקוח וכיו"ב).
84. בשל היקף הנתונים הכולל מאות אלפי דוחות בשנה, דגמה הביקורת את חודש דצמבר 2019 כחודש מייצג (טרם פרוץ מגפת הקורונה), לצורך בחינת נתוני החיווי המתקבלים מהדואר, ככל הקשור לדוחות נ"צ/נת"צ:

סה"כ	נת"צ	נ"צ	סטטוס בדואר
8,337	4,886	3,451	מסירה
6,504	3,942	2,562	נמסר לנמען
3,703	2,355	1,348	לא נדרש
2,790	1,838	952	לא ידוע
1,446	525	921	נמסר לנציג הנמען
1,183	1,019	164	לא נשלחה. התשלום (תייר/כתובת לא תקינה/ ביטול דוח וכו')
714	412	302	לבן משפחה מעל גיל 18
442	249	193	לנציג הנמען
422	282	140	עזב
399	191	208	נמסר למיז"מ-18
313	158	155	לא נתקבל חיווי דואר - נמצא בדוח מעקב מול הדואר
288	183	105	לא ידוע בתא דואר
173	76	97	למיז"מ כח
95	61	34	כ.ב.מ / שגויה
45	31	14	לא דווחה סיבת אי מסירה
31	11	20	הועבר למסירה באמצעות שליח
16	7	9	לבן משפחה מעל גיל 14
14	8	6	תא דואר שגוי
4	3	1	נמסר למיז"מ-16
26,919	16,237	10,682	סה"כ

*הרשימה לעיל הינה רשימת הסטטוסים המגיעה כחיווי מהדואר

85. הביקורת מציינת כי קיימים סטטוסים בכפילות שריבויים עשוי לבלבל ולתת תמונה שאינה בהירה (לדוגמה: "מסירה"/"נמסר לנציג הנמען"/"לנציג הנמען"/"לבן משפחה מעל גיל 18" וכו"ב).
86. מניתוח הטבלה לעיל עולה, כי מתוך כ-27 אלף דוחות נ"צ ונת"צ, כ-9 אלף לא הגיעו ליעדם (על פני חודש אחד) בהליך המסירה בדואר רשום (בהתאם לדוח מעודכן לחודש אוגוסט 2021 המתייחס לנתוני דצמבר 2019).

דואר רשום נמסר בפועל?	סה"כ דוחות מצלמה	%
כן	18,066	67%
	100%	
לא	8,853	33%
	100%	
סכום כולל	26,919	100%

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"מתוך 9,000 דוחות, מדובר על 647 דוחות שלא הגיעו ליעדם בשל תקלות רשות (180 מקרים של כתובת לא תקינה, 313 מקרים לא התקבל חיווי מהדואר, 95 מקרים כתובת שגויה, 45 מקרים לא דווח סיבת אי מסירה, 14 מקרים תא דואר שגוי). רק ב 7% מהמקרים בלבד לא נמסרה ההודעה בעקבות תקלת רשות או כתובת שגויה."

87. יצוין כי בניתוח הנ"ל נכללו כ"נמסר בפועל" גם הסטאטוסים "לבן משפחה מעל גיל 14" ו"הועבר למסירה באמצעות שליח".

88. לגבי הסטאטוס "נמסר לבן משפחה מעל גיל 14", נמסר ממנהל מחלקת שוברים, כי לאחר דין ודברים של השירות המשפטי באגף עם רשויות הדואר, הוחלט כי לא ייעשה שימוש יותר בסטטוס הזה היות והחלוקה מותרת מגיל 16.

89. לשאלת הביקורת נמסר מאגף החניה, כי חודש דצמבר 2019 יכול להיחשב כחודש מייצג בהשוואה שנערכה לחודשים אחרים. הביקורת מציינת, כי בהנחה שחודש דצמבר 2019 אינו חודש חריג, הרי ששליש מהדוחות אינם נמסרים לנמען בהליך המסירה בדואר רשום ("לא נדרש", "לא ידוע", "לא נמסרה.תשלום", "עזב" וכיו"ב).

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"ראה האמור בסעיף 87."

90. סעיף 44א. לתקנות סדר הדין הפלילי קובע, כי "בעבירות חמורות שעליהן חל סעיף 239 לחוק ובעבירות קנס רואים את ההודעה על ביצוע העבירה, ההודעה לתשלום קנס או ההזמנה למשפט לענין עבירת קנס כאילו הומצאה כדין גם בלא חתימה על אישור המסירה, אם חלפו חמישה עשר ימים מיום שנשלחה בדואר רשום, זולת אם הוכיח הנמען שלא קיבל את ההודעה או את ההזמנה מסיבות שאינן תלויות בו ולא עקב הימנעותו מלקבלן".

91. הביקורת סבורה, כי הגם שהחוק מאשר את מסירת הדוח שנשלח בדואר רשום, ללא קשר אם המסירה הושלמה בפועל או לא, הרי שלא ניתן להתעלם משיעור אי המסירה הגבוה בדוחות נ"צ ודוחות נת"צ אשר, בשונה מדוחות חלון, הודעת הדואר הינה האמצעי היחידי להביא לידיעת עובר העבירה, את הודעת הקנס.
92. נמסר ממנהל תחום שוברים, כי נערכים דוחות בקרה על בסיס שוטף מול דואר ישראל על תשובות לא תקינות או כאלו שתאריך הדפסתם שלהם גדול מחודשיים וטרם נתקבלה תשובה עבורם.
93. כמו כן נמסר ממנהל תחום שוברים, כי במידה והדואר לא נדרש מעל לחודשיים, הדוח נשלח גם בדואר רגיל.
- בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"משלוח שלא נדרש בדואר רשום נשלח בדואר רגיל לאחר כחודש/חודש וחצי מתום מועד אחרון לתשלום לסטמטוסים: 'לא נדרש', 'לא ידוע', 'לא דווחה סיבת אי מסירה' + 'לא נתקבל חיווי מהדואר' שנשלחו מעל חודש וחצי – חודשיים וטרם נתקבלה תשובה."
94. בתשובה לשאלת הביקורת נמסר על ידי האגף, כי שליחת הודעת הקנס בדואר רגיל מגדילה את הגבייה.
95. בבירור נוסף שנערך נמסר, כי מבדיקה שנערכה באגף, מתוך 43,025 הודעות קנס שנשלחו בדואר רגיל עד אוגוסט 2021 ואשר היו מצויות בסטאטוס: "לא נדרש"/"לא ידוע"/"לא דווחה סיבת אי מסירה", שולמו 23,063 הודעות קנס (כ-54%).
96. לאור הנתונים לעיל ולאור הבעיות אשר עולות במסירה בפועל של דוחות המצלמה, לא ברור לביקורת מדוע במקביל לשליחת הדואר הרשום, לא נשלחות הודעות הקנס הנובעות ממצלמות, בנוסף בדואר רגיל כאמצעי לשיפור התודעות הלקוחות לקיומה של הודעת הקנס.
97. ממנהלת האגף נמסר, כי שליחת הודעת הקנס בדואר רגיל בסמוך לשליחת ההודעה בדואר רשום, עלולה להטעות את הלקוחות ולגרום להם לשלם פעמיים.
- בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"כמו כן, הדבר כרוך בהוצאות כספיות מיותרות ביחס לאותם 67% מהודעות תשלום קנס שנשלחות בדואר רשום ומשולמות. משכך, נכון יותר לשלוח בדואר רגיל רק את ההודעות שלא נמסרו ע"י הדואר או לא נדרשו ע"י האזרח."
98. הביקורת תמהה על תשובה זו שכן ברוב המקרים התשלום מתבצע באופן דיגיטלי או טלפוני כך שקיים חיווי עדכני למניעת תשלום כפול.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"הביקורת לא לוקחת בחשבון תשלום בבנק הדואר שעם ניתן לשלם את אותו שובר פעמיים מבלי לשים לב, כמו כן קבלת שובר פעמיים באותה הכתובת יגרום לעליה בפניות הטלפוניות ולבלבול מיותר."

99. הביקורת מציינת, כי בהתאם לכך שקיימים סטאטוסים כגון "לא התקבל חיווי מהדואר" או "לא דווחה סיבת אי מסירה" הכוללים מעל ל-350 דוחות בחודש דצמבר 2019 ובהנחה שחודש זה מייצג, הרי שיש לקחת בחשבון שתחת סטאטוסים אלו (אשר אינם מספקים מידע לגבי סטאטוס המסירה) נצברים בשנה אלפי מקרים.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"יצוין כי מדובר ב 1% מכלל הודעות תשלום הקנס שנשלחו בדואר."

100. נמסר ממנהלת מחלקת משוב, כי אחת לחודש המחלקה מפיקה את כל המקרים בהם לא התקבלה תשובה ונערך בירור מול הדואר.

101. בתשובה לשאלת הביקורת נמסר, כי נכון למועד הביקורת ישנם כ-6,000 מקרים במצטבר של אי תשובה מהדואר המצריכים בירור.

102. הביקורת מציינת, כי הצטברות של 6,000 מקרים המצריכים בירור מבטאת אי תשובה מהדואר לגבי מקרים רבים על פני תקופה ארוכה ויכולה להוות בסיס לטענה כי הודעות קנס אינן מגיעות בזמן.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"יצוין כי בטווח התאריכים המדובר נשלחו 1,555,253 ברקודים בגין הודעת תשלום קנס/דרישות הרי, ש 6,000 מקרים מתוכם מהווים כ- 0.003% מכלל הודעות התשלום שנשלחו."

103. באגף החניה פועלת מחלקת תכנון, בקרה ומידע האחראית בין היתר על הפקת דוחות מידע ובקרה.

104. למחלקת תכנון, בקרה ומידע 3 יחידות:

א. יחידת תכנון ובקרה.

ב. יחידת הסבות (החלפת שם בדוח).

ג. ארכיב וקליטת מידע.

105. בפגישה שנערכה עם מנהלת המחלקה ומנהל יחידת תכנון ובקרה, נמסר לביקורת, כי השימוש במערכת המחוג"ג בתהליך הפקת הדוחות החל ביוני 2019.

106. כמו כן נמסר, כי היחידה והצוות הפועל בה הינם יחסית חדשים וטרם הוגדרו דוחות בקרה מה-BO (בתהליך אפיון).

107. הביקורת תמהה מדוע בחלוף שנתיים וחצי לא הוגדרו הוטמעו מנגנוני בקרה ביחידת התכנון בקרה ומידע.
108. הביקורת מציינת נתון זה אף כמגבלה מבחינת המידע והדוחות שיכלה לקבל ללא אפיון מיוחד במסגרת שביקשה הביקורת.
- בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"קיימים דוחות בקרה ואנחנו עדיין מעמיקים בדיקות ע"י אפיון דוחות חדשים.
כמו כן, החל משנת 2019 קיימים דוחות ממערכת מחוג שבאמצעותם מתבצעת בקרה יומיומית.
בסוף שנת 2019 עלתה מערכת דשבורד לצורכי בקרה, ובשנת 2020 עלתה מערכת דשבורד בקרה פיננסית."

הטיפול במחלקת התובעים

מסגרת הזמנים המתווה את טיפול התובעים העירוניים

109. לפי סעיף 44א. לתקנות סדר הדין הפלילי, הודעת קנס שנשלחה בדואר רשום תיחשב כ"נמסרה לנמען" לאחר 15 ימים.
110. "תאריך הודעת הקנס" הינו תאריך הדפסתו+ 25 ימים. כלומר, בהנחה שאין תקלה חריגה, עובר העבירה אמור לקבל את הקנס לפני "תאריך הודעת הקנס" ומספיק זמן לפני מועד התשלום.
111. בהתאם לסעיף 229 (א) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב – 1982, לעובר העבירה יש 30 יום מתאריך ההודעה לצורך הגשת בקשה לביטול ו90 יום מתאריך ההודעה להגיש בקשה להישפט.
112. ביום ה-91 מתאריך ההודעה, מתווספת תוספת של 50% לקנס ונשלחת הודעה, הכוללת את התוספת בדואר רגיל, והודעה שניה נשלחת בדואר רשום.
- בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"ביום ה-91 מתאריך ההודעה מתווספת תוספת של 50% לקנס. לאחר פרק זמן של מינימום 15 ימים נשלחת דרישת תשלום ראשונה לפי פקודת המיסים (גביה) הכוללת תוספות בדואר רגיל. כעבור 35 ימים, נשלחת דרישת תשלום שניה בדואר רשום בהתאם לפקודה.
בנוסף אנחנו שולחים מסרונים לפני מועד אחרון לתשלום קנס."
113. הביקורת מדגישה שהתוספת כאמור כמו גם תהליכי אכיפה לגביית החוב, מיושמות גם אם בפועל עובר העבירה לא קיבל את הודעת הקנס (מכיוון שלא דרש אותו, מכיוון שהכתובת שגויה, או שלא הגיע אליו מסיבה אחרת). כמו כן הסנקציות ממשיכות לחול גם לאחר שאדם פנה לאגף וטרם קיבל מענה.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"עפ"י החוק על בעל הדו"ח להסדיר תשלום עד לתאריך הקובע, במקרה שבו הגיש בקשה לביטול הדו"ח וטרם נענה עד לתאריך זה.

אגף החניה מחיל מדיניות מתחשבת, כך שגם מי שפנה, שלא בהתאם למועד האחרון לתשלום בחוק, ופנייתו הוגשה בטרם משלוח דרישת התשלום הראשונה בהתאם לפקודת המסים (גביה) יעוכבו הליכי הגביה של הדו"ח.

באשר לתוספות הפיגור הן ממשיכות לחול לאחר קבלת פניות- אך, בעת מתן החלטה, בבקשה שהוגשה במועד, התובע מפחית הקנס לשיעורו המקורי."

114. התיישנות דו"ח מצלמה נידונה בסעיף 225א לחוק סדר הדין הפלילי: "א1) היתה העבירה עבירת תעבורה כמשמעותה בפקודת התעבורה, שהחשד לביצועה מבוסס על צילום רכב כאמור בסעיף 27א או 27א לפקודה האמורה, לא יוגש עליה כתב אישום ולא יומצאו לבעל הרכב בעניינה הזמנה או הודעת תשלום קנס, אם כתב האישום, ההזמנה או הודעת תשלום הקנס טרם נשלחו ועברה תקופה כמפורט להלן:

(1) ארבעה חודשים ממועד ביצוע העבירה, למעט רכב כאמור בפסקה (2);

(2) שישה חודשים ממועד ביצוע העבירה, אם היה הרכב רכב חדש או רכב מסוג שקבע שר התחבורה, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת."

115. עם זאת הביקורת סבורה, כי להסבת דו"ח מצלמה עשויה להיות השפעה על מועד ההתיישנות. סעיף 225א לחוק סדר הדין הפלילי מסדיר גם את מועד ההתיישנות על דו"ח תעבורה של נהג שהוסב אליו דו"ח מצלמה: "א2) על אף האמור בפסקאות (1) ו-2) שבסעיף קטן (א1), הוכיח בעל הרכב כי לא חלה עליו אחריות פלילית לעבירה לפי סעיף 27ב לפקודת התעבורה, ניתן להגיש כתב אישום או להמציא הזמנה או הודעת תשלום קנס אם לא עברה שנה מיום ביצוע העבירה או אם לא חלפו שלושה חודשים מהמועד שבו הוכיח בעל הרכב כי לא חלה עליו אחריות כאמור, לפי המאוחר, ובלבד שלא עברו שנתיים מיום ביצוע העבירה."

116. לאור הזמן שנצבר עד שליחת הודעת הקנס וקבלת ההודעה בפועל והזמן הממושך שעלול הברור להתנהל מול התובעים העירוניים (לצורך הוכחה כי העבירה לא נעברה על ידו), קיימת מטבע הדברים סבירות גבוהה יותר להתיישנות.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"תוספת למשפט: לאור הזמן שנצבר עד שליחת הודעת הקנס לאחר בקשת הסבה....."

117. לשאלת הביקורת נמסר ממנהלת אגף החניה, כי "המערכת מונעת שליחת הודעות לתשלום קנס כאשר חלפה תקופת ההתיישנות הקבועה בחוק הן לדוחות חלון והן לדוחות מצלמה.

כאשר מתבצעת הסבת נהג וחלף המועד הקבוע בחוק לשליחת הודעה לתשלום, הדוח עובר לפסילה ולא נשלחת הודעה. תובע בוועדת פסילות מאשר את ביטול הדוח בשל התיישנות העבירה."

ניהול הפניות באמצעות מערכת ה-CRM

118. המערכת המשמשת את התובעים לטיפול בפניות הינה מערכת גביש (מערכת CRM) אשר הוטמעה בשנת 2019.

119. למועד הביקורת קיימים 20 תובעים עירוניים האחראיים לטפל בפניות לקוחות הקשורות בדוחות.

120. ממנהלת מחלקת התובעים נמסר, כי תפוקת התובעים נמדדת ומצופה מהם לבצע לפחות כ- 40 החלטות ביום.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"סך כל ההחלטות שניתנו בשנת 2020 (294,691) לחלק ל 17 תובעים פעילים שמתעסקים בפניות, שווה ממוצע ההחלטות השנתי לתובע – למעלה מ 17,000 החלטות (כ 80 החלטות ביום ממוצע לחובע).".

גירת פניות על ידי תובעים במערכת ה-CRM בשנת 2020

121. להלן מספר הדוחות בגינן נסגרו פניות בשנת 2020, בחלוקה לפי סוג דוח:

שנת עבירה	חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ	% פניות דוחות מצלמה שנסגרו
עד כולל 2009	11,721	-	-	11,721	0%
2010-2017	8,010	1,076	759	9,845	19%
2018	9,645	1,613	5,321	16,579	42%
2019	46,714	11,055	24,946	82,715	44%
2020	38,913	6,509	19,225	64,647	40%
סה"כ	115,003	20,253	50,251	185,507	38%

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"המטבלה מציגה את כמות הדוחות, יצוין כי בשנת 2020 נסגרו 208 אלף פניות וניתנו 294,691 החלטות."

122. מהטבלה לעיל עולה, כי החל משנת עבירה 2018 השיעור השנתי של פניות שנסגרו ב-2020 בגין דוחות מצלמה הינו כ-40%.

123. במערכת המידע המשמשת את התובעים באגף, 4 שדות שונים להזנת החלטה כדלקמן:

- א. החלטה בנושא ביטול;
- ב. החלטה בנושא הסבה;
- ג. החלטה בנושא הפחתה;
- ד. החלטה בנושא בקשה להישפט.

124. הביקורת מציינת כי בהתאם לעיל עשויות להינתן מספר החלטות בפניה כך שמספר ההחלטות במאגר הנתונים גדול ממספר הפניות וגדול ממספר הדוחות.

125. הביקורת בחנה שני סוגי ההחלטות שנרשמו בסגירת תיקים בשנת 2020:

- א. החלטות בנושא ביטול דוח:

החלטות בנושא ביטול בשנת 2020	חלון	נ"צ	נת"צ	סכום כולל	% דוחות מצלמה
דחייה*	52,805	12,371	33,335	98,511	46%
דחייה והשלמת מסמכים*	3,370	308	783	4,461	24%
מאשר לבטל**	11,011	493	1,083	12,587	13%
מאשר לבטל לפנים משורת הדין***	26,097	1,197	4,280	31,574	17%
	93,283	14,369	39,481	147,133	37%

* מתוך החלטות דחייה/דחייה והשלמת מסמכים 22,281 הינן למעשה הפחתות- 14,082 מתוכם בגין דוחות מצלמה ולכן בנטרול החלטות אלו שיעור דחיית בקשות לביטול בדוחות המצלמה הינו 41% בעוד שללא הנטרול כאמור, שיעור החלטות המשוקלל של הדחיה/דחייה והשלמת מסמכים הינו 45%.

** מתוך החלטות המאשרות ביטול 2,032 הינן למעשה אישור להסבת הדוח על שם אחר- 48 מתוכם בגין דוחות מצלמה ולכן בנטרול החלטות אלו שיעור ההחלטות המאשרות ביטול דוחות מצלמה הינו 14% מתוך כלל החלטות אלו.

*** מתוך החלטות המאשרות ביטול לפנים משורת הדין 6,797 הינן למעשה אישור להסבת הדוח על שם אחר- 512 מתוכם בגין דוחות מצלמה ולכן בנטרול החלטות אלו שיעור ההחלטות המאשרות ביטול דוחות מצלמה לפנים משורת הדין הינו 20% מכלל החלטות אלו. שיעור משוקלל של כלל ההחלטות המאשרות ביטול דוח מצלמה (אישור ביטול ואישור לפנים משורת הדין) הינו 18% מתוך כלל ההחלטות המאשרות ביטול.

38%	שיעור ביטול דוחות חלון מכלל ההחלטות הנוגעות לביטול/אי ביטול דוחות חלון בנטרול החלטות בנושא הפחתה/הסבה
17%	שיעור ביטול דוחות מצלמה מכלל ההחלטות הנוגעות לביטול/אי ביטול דוחות מצלמה בנטרול החלטות בנושא הפחתה/הסבה

ב. החלטות בנושא הפחתת שיעור הקנס:

מזלמה% דוחות	סכום כולל	נת"צ	נ"צ	חלון	החלטות בנושא הפחתה בשנת 2020
56%	16,750	6,708	2,694	7,348	דחיה
26%	9,915	1,706	881	7,328	דחיה והשלמת מסמכים
49%	156	52	24	80	מאשר הפחתה לסכום בתאריך
47%	53,745	17,514	7,756	28,475	מאשר להפחית את הקנס לשיעור המקורי
23%	2,757	333	301	2,123	מאשר להפחית תוספת הפיגורים באחוזים
46%	83,323	26,313	11,656	45,354	סה"כ

68%	% הפחתת שיעור קנס דוחות חלון מכלל ההחלטות הנוגעות להפחתה/אי הפחתה בדוחות חלון
68%	% הפחתת שיעור קנס דוחות מצלמה מכלל ההחלטות הנוגעות להפחתה/אי הפחתה בדוחות מצלמה

126. מנתוני הטבלאות לעיל עולים הממצאים הבאים לגבי החלטות בסגירת פניות בשנת 2020:
- א. 45% מהחלטות הנוגעות לדחיית בקשות לביטול דוח הינן בגין דוחות מצלמה (שיעור דוחות מצלמה מכלל הדוחות הניתנים לתקופה חושב כ-30%).
- ב. שיעור ביטול דוחות מצלמה מכלל ההחלטות הנוגעות לביטול/אי ביטול דוחות מצלמה בנטרול החלטות בנושא הפחתה/הסבה הינו 17% בעוד ששיעור זה בדוחות חלון עומד על 38%.

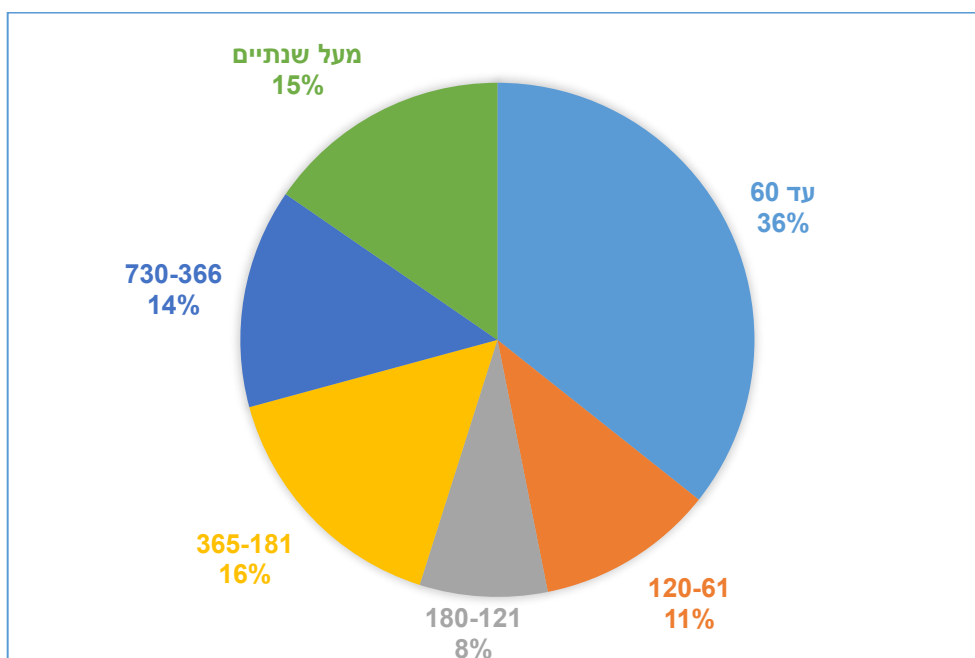
ג. שיעור אישורי הפחתות הקנסות בהחלטות הנוגעות לדוחות מצלמה הינו 68% מכלל החלטות ההפחתה/אי ההפחתה הנוגעות לדוחות מצלמה. שיעור זה (68%) מאפיין גם את החלטות אלו בדוחות החלון.

127. להלן ניתוח שערכה הביקורת לפניות שנסגרו בשנת 2020 בכדי ללמוד על מאפייני טווח הזמן מיום ביצוע העבירה עד למועד הפניה לאגף החניה (בבקשה לביטול, הפחתה וכו'):

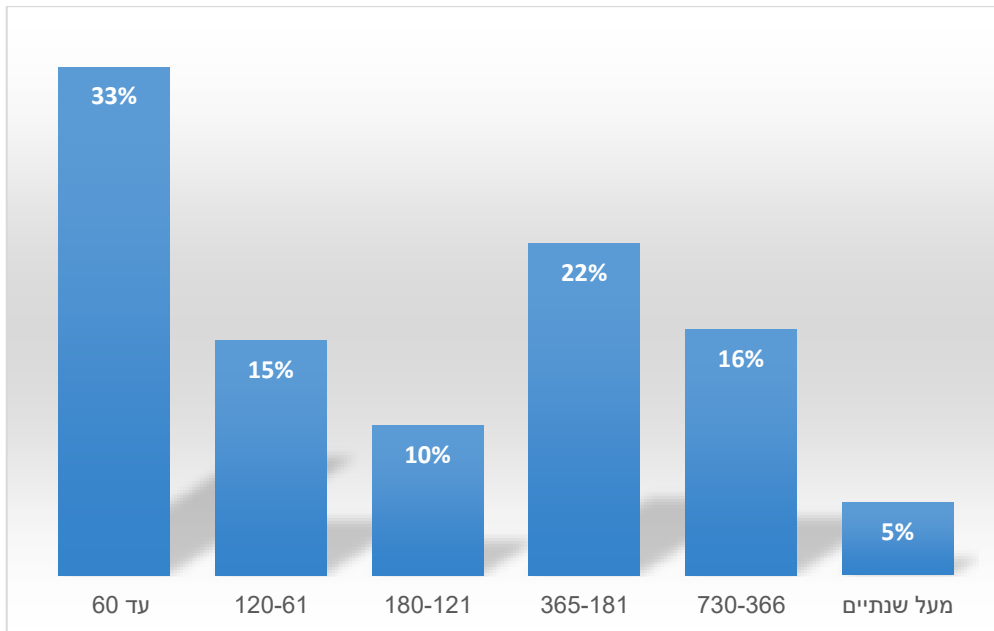
סכום כולל	נת"צ	נ"צ	חלון	טווח זמן מביצוע העבירה עד למועד הפניה
74,325	18,791	7,204	48,330	עד 60
23,296	8,826	3,165	11,305	120-61
16,741	5,214	2,424	9,103	180-121
33,107	12,101	4,866	16,140	365-181
28,778	9,411	3,171	16,196	730-366
32,093	2,010	1,698	28,385	מעל שנתיים
208,340	56,353	22,528	129,459	סכום כולל

128. מנתוני הטבלה לעיל עולים הממצאים הבאים:

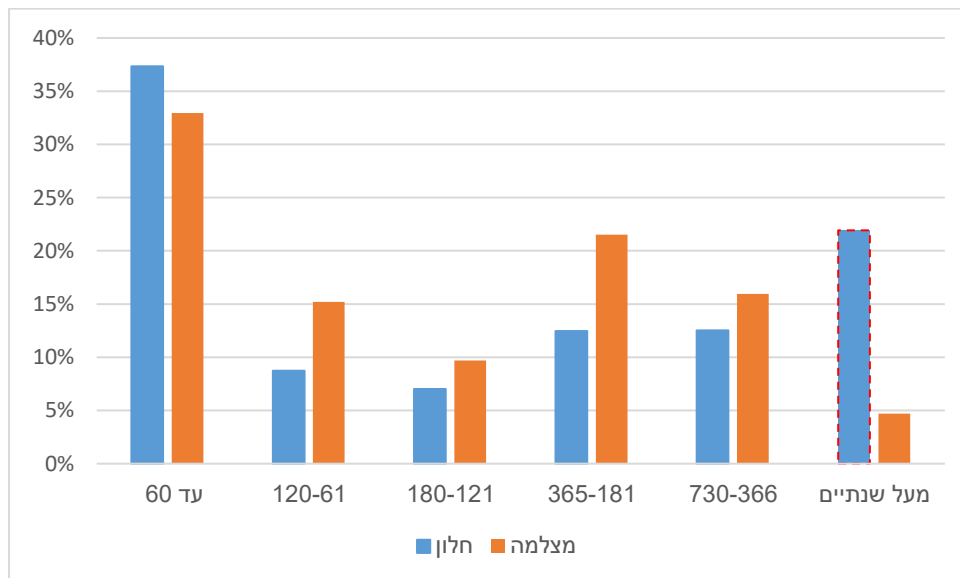
א. כ-36% מכלל הפניות התקבלו תוך פרק זמן של 60 יום ממועד העבירה:



ב. להלן התפלגות טווחי קבלת הפניות ממועד העבירה בקשר לדוחות מצלמה:



ג. להלן תרשים המציג את התפלגות מספר פניות לטווח ימים ממועד העבירה עד למועד קבלת הפניה:



הביקורת מציינת כי, סביר ששיעור הפניות בגין דוחות חלון יהיה גבוה יותר בטווח של עד שישים יום ממועד העבירה, היות ודוח החלון מתקבל בסמוך למועד העבירה בשונה מדוח המצלמה.

כמו כן ניתן לראות מאפיין בולט שפניות בגין דוחות מצלמה מתקבלות באופן יחסי במועדים מאוחרים יותר מדוחות חלון (הטווח של מעל שנתיים אינו נותן תמונה ברת השוואה היות ופניות דוחות חלון התקבלו בגין עבירות החל משנת 1995- ובשנים שדוחות מצלמה טרם נרשמו).

129. נמסר ממנהלת האגף, כי במהלך שנת 2020 פרצה מגפת הקורונה ומכיוון שלקוחות לא יכלו להגיע פיזית לאגף נעשו פעולות על ידי האגף לידע את הלקוחות ככל שניתן (אחוז ניכר מדוחות המצלמה נירשם לחובת תושבים שאינם תושבי תל-אביב יפו ואשר אין באגף את הטלפונים שלהם), באמצעות טלפונים ומסרונים, לפני החלטה של תוספת הפיגורים.

130. כמו כן נמסר, כי האגף החל לפרוס את הפניות ב-GIS במטרה לזהות מוקדים בעייתיים מרובי תלונות ועובדי האגף אף יוצאים לשטח לבחון את השילוט והתמרור הקשורים בעבירות.

131. להלן נתוני בדיקת הביקורת של זמני סגירת פניות בשנת 2020 מרגע שנפתחו:

טווח זמן	חלון	נ"צ	נת"צ	סכום כולל
עד 30	39,291	6,189	13,280	58,760
90-31	34,272	5,763	16,022	56,057
180-91	46,395	8,832	22,882	78,109
365-181	9,420	1,731	4,128	15,279
מעל שנה	81	13	41	135
סכום כולל	129,459	22,528	56,353	208,340

132. בהתאם לטבלה לעיל להלן השוואה בין דוחות חלון למצלמה באחוזים:

טווח זמן לסגירת פניה מקבלתה	חלון	מצלמה
עד 30	30.4%	24.7%
90-31	26.5%	27.6%
180-91	35.8%	40.2%
365-181	7.3%	7.4%
מעל שנה	0.1%	0.1%

הביקורת מציינת, כי מהנתונים לעיל לא ניתן להסיק כי קיימים מאפיינים מיוחדים לזמני הטיפול בדוחות מצלמה לעומת דוחות חלון, יחד עם זאת יש לציין את העיכוב הכללי במתן מענה לפניות.

133. לגבי זמן הטיפול הממוצע לפי סוג דוח, נמסר ממנהלת אגף החניה, כי:
- א. "ככלל, הפניות מטופלות בהתאם למועד פתיחתן ללא כל אבחנה שקשורה בסוג הדו"ח (מסופון/ מצלמה).
- ב. יצוין כי בהתאם לנהלי העבודה הקיימים הוגדרו סוגי פניות 'רחופות', אשר כלל זה אינו חל עליהן. לדוגמה: 'פניות בהליך מבצעי' (עת הוטל עיקול על חשבון הבנק של הפונה).
134. בהתאם לנתונים לעיל הביקורת ניתחה את זמן הטיפול הממוצע (ימים) בפניה בחתך ערוצי הקשר בהן הן מתקבלות, להלן הנתונים בהתייחס לפניות שנסגרו בשנת 2020:

ממוצע משוקלל	סך הכל כמות	נת"צ		נ"צ		חלון		ערוץ קשר
		ממוצע	כמות	ממוצע	כמות	ממוצע	כמות	
110	120,716	107	36,107	113	12,355	111	72,254	אינטרנט
28	39,699	36	7,902	32	3,913	26	27,884	קבלת קהל
36	27,104	36	6,617	34	3,369	37	17,118	דוא"ל- מוקד כתב
87	16,217	87	4,729	92	2,470	86	9,018	מכתב בדואר
52	4,021	62	958	56	379	48	2,684	פקס
64	516	66	24	85	17	63	475	גורם פנימי
68	60	115	15	7	24	103	21	דוא"ל- מוקד קבלת קהל
156	6	156	1	156	1	156	4	בית משפט
51	1					51	1	דוא"ל- מוקד טלפוני
82	208,340	86	56,353	84	22,528	80	129,459	סכום כולל

135. מהנתונים לעיל עולה כדלקמן:

- א. כ-58% מהפניות שנאגרו (הטיפול בהן הסתיים) בשנת 2020 התקבלו דרך האינטרנט.
- ב. זמני הטיפול בפניות המתקבלות דרך האינטרנט גבוהים משמעותית מזמני הטיפול בפניות המתקבלות דרך ערוצי קשר עיקריים אחרים (כגון קבלת קהל, מכתב בדואר ודוא"ל).

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
 "מרבית הפניות המטופלות בערוצי הקשר קבלת קהל ומוקד טלפוני, הינן פניות המוגדרות כדחופות בשל השלב בו נמצא הדו"ח ולכן משך הטיפול בהן קצר יותר.
 בחודש אוגוסט 2021 עלה לאוויר פיתוח מחשובי חדש במסגרתו פניות מקוונות שהוגשו בגין דוחות המצויים בהליכי גבייה ובהליכים מבצעיים מועברים לתור דחוף ומטופלים בתוך מספר ימים.
 בנוסף, שנת 2020 לא היתה קבלת קהל פרונטלית והמוקד ביצע טלמרקטינג."

פניות פתוחות במערכת ה-CRM

136. בביקור שערכה הביקורת במחלקת התובעים באגף, נמסר ממנהלת המחלקה, כי נכון למועד הביקורת יש עשרות אלפי פניות פתוחות במערכת ופיגור מצטבר של כ-5 חודשים.

137. בסיוע אגף המחשוב הופק ביום 23.8.21 מאגר של רשימת דוחות להם קיימות פניות פתוחות במערכת. להלן הנתונים:

שנת עבירה	חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ
לפני 2018	1,752	157	80	1,989
2018	435	60	321	816
2019	866	225	716	1,807
2020	5,563	2,596	5,558	13,717
-1/1/2123/8/21	30,359	10,661	13,820	54,840
סה"כ	38,975	13,699	20,495	73,169

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
 "יצויין כי סך הפניות המופיעות במבלה כולל גם פניות שאינן דורשות החלמת תובע כגון:
 החזר כספי, בקשת פירעון חוב בתשלומים, בקשה למידע וכו.
 *רצ"ב מבלה המשקפת את פילוח הפניות בהן נדרשת החלמת תובע:

שנת עבירה	חלון	נ"צ	נח"צ	סכום כולל
לפני 2018	1,665	152	78	1,895
2018	420	58	308	786
2019	798	206	659	1,663
2020	4,682	2,233	4,643	11,558
2021	26,196	7,501	10,590	44,287
סה"כ	33,761	10,150	16,278	60,189

138. מנתוני הטבלה לעיל עולים הנתונים הבאים:

א. רוב הפניות הפתוחות ששנת העבירה לפני שנת 2018 הינן בגין דוחות חלון (החל מ-1995). דבר זה מוסבר בהתחלה המאוחרת יחסית של יישום הטכנולוגיה אשר אפשרה דוחות מצלמה (עבירות הפניות הפתוחות בגין נ"צ הינן משנת 2010 ובגין נת"צ משנת 2017).

ב. מניתוח הנתונים לתקופה מיום 1.1.2018 עד ליום 23.8.2021 עולה כי **48% מהפניות הפתוחות הינן בגין דוחות מצלמה, ו-44% בהתאם לטבלה שהעביר אגף החניה בהתייחסות לטיטה (המשקפת את פילוח הפניות בהן נדרשת החלטת תובע)-בעוד ששיעור דוחות המצלמה לאותה תקופה מכלל הדוחות הינו 30% בלבד:**

שנת עבירה	חלון	נ"צ	נת"צ	סה"כ
2018	53%	7%	39%	100%
2019	48%	12%	40%	100%
2020	41%	19%	41%	100%
23/8/21-1/1/21	55%	19%	25%	100%
סה"כ	52%	19%	29%	100%

139. נמסר ממנהלת האגף כי השיעור הגבוה יחסית של פניות בגין דוחות מצלמה עשוי לנבוע, בין היתר, משיעור הקנס הגבוה של דוחות מצלמה, לעומת דוחות חלון שלעיתים הינם בשיעור של 100 שו והלקוח מעדיף לשלם סכום זה מאשר להתחיל בהליך עירעור.

140. בשנת 2021 ניכר עיכוב מצטבר חריג יחסית בסגירת הפניות.

141. נמסר ממנהלת מחלקת התובעים, כי מערכת ה-CRM החדשה (גביש) עלתה לאוויר לפני כשנתיים ולטענתה לוקח כעת יותר זמן לטפל בתיקים במערכת זו ולכן נוצר פיגור.

בהתייחסות לטיטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"לצד ההתייעלות הטכנולוגית שהביאה עמה מערכת גביש, יש לציין כי הממעת המערכת, הכשרת התובעים בשימוש בה ואפיון תהליכי העבודה ארכו זמן ממושך אשר הוביל לעיכוב במיפול בפניות.

יצוין כי בעת טיפול בפניה ובטרם מתן החלטה, נדרשים התובעים לערוך בדיקות רבות במסכים שונים במערכת, דבר אשר מאריך את משך הטיפול בכל פניה. בנוסף, במהלך שנת 2020 עקב משבר הקורונה והסגרים, בהתאם להנחיות אגף משאבי אנוש, למשך תקופות מסוימות כמות התובעים אשר הורשו לעבוד מהבית הייתה מוגבלת וזאת בשעה שאתר האינטרנט למשלוח פניות מקוונות המשיך לפעול כרגיל. זאת ועוד, לאור בידודים וסגירת מערכות חינוך מצבת כח האדם הייתה חלקית, דבר אשר פגע בתפוקת היחידה.

142. ממנהלת האגף נמסר, כי עיכוב המצטבר, מספר סיבות:

- א. המערכת החדשה עלתה לאוויר ביוני 2019 וההטמעה ארכה זמן ממושך שהוביל לפיגור.
- ב. כדי לטפל בפניה במערכת צריך לעבור בין מספר מסכים, מה שמאט את תהליך הטיפול בכל פניה.
- ג. בשנת 2020 (בתקופת מגפת הקורונה) כמות הפניות גדלה משמעותית ומנגד כמות התובעים קטנה היות ולא כל התובעים יכלו לעבוד מהבית ותפוקתם של אלו שכן יכלו, לעיתים קטנה בשל הצורך לטפל בילדים שלא הלכו למסגרות החינוך.

143. לדברי מנהלת האגף, בימים אלו מפתחים מסכים חדשים אשר יעלו את הליך הטיפול בפניות.

בתשובה לשאלת הביקורת לגבי הצורך לעמוד בחוק סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1959, נמסר ממנהלת מחלקת התובעים כדלקמן: "אכן החוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1959 (להלן: 'חוק ההנמקות') חל גם עלינו. עפ"י חוק זה יש להשיב לפניה בתוך 45 ימים ממועד קבלתה. עוד עפ"י החוק ככל שחל עיכוב בזמן המענה כאמור יש לראות בכך החלטה לסרב לבקשה. החוק אינו זומן בחובו כל סנקציה על איחור בזמן המענה. הנ"ל עולה בקנה אחד עם הוראות חוק סדר הדין הפלילי לעניין סדרי הדין הנהוגים בהודעות תשלום קנס, על פיהן: ראשית, יש לפנות במועד בבקשה לביטול הדו"ח (היינו, בתוך 30 ימים ממועד ההמצאה של ההודעה לעניין פניה מקוונת, ולעניין פניה שנשלחת בדואר בתוך 45 ימים ממועד ההמצאה (15 ימים נוספים למשלוח בדואר רשום)

שנית, ככל שלא מתקבלת תשובה לפני התאריך האחרון לתשלום על הפונה לדאוג להסדרת התשלום, קל וחומר באשר לפניה שאינה במועד.

נציין כי גם אילו לא היה עיכוב מטעמנו בזמן המענה הרי שבאשר לפניה שמוגשת שלא בהתאם למועד הקבוע בחוק, ולו ביום ה-46 ממועד המצאת ההודעה לעניין פניה שנשלחת בדואר, הרי שבהתאם לחוק ההנמקות ניתן לשלוח את התשובה בתוך 45 ימים ממועד קבלת הפניה ומועד זה יחול לאחר היום ה-90 כך שממילא התווספה לקנס תוספת הפיגורים.

כלומר אין משמעות אמיתית לאורך ה'פיגור' בזמן המענה לעניין התווספות תוספות הפיגורים.

המחוקק לקח בחשבון עיכוב בזמן המענה מטעם הרשות והפתרון שניתן לכך היא חובת תשלום הקנס בטרם התאריך האחרון לתשלום במצב שבו הפניה תלויה ועומדת.

יש לציין כי באשר לפניות שמוגשות באופן מקוון, כי ככל שלא נשלחת תשובה בתוך 30 ימים ממועד קבלת הפניה: נשלח לפונה מסרון שירותי במסגרתו מודיעים לו כי פנייתו נמצאת בטיפול. עוד יצוין כי ע"ג הודעת תשלום הקנס שנשלחת בדואר מצוין כי בקשות לביטול שלא ישלחו במועד ידחו וכי אי תשלומן של הקנס במועד יגרור נקיטת הליכי גביה.

הפחתת תוספות הפיגורים בנסיבות אלה ככל שנעשית הינה צעד שירותי בלבד."

144. הביקורת מצאה כי לא הונהגה מדיניות להגדרת מאפיינים דומים בתיקים לזיהוי פניות המאפשרות טיפול דומה על ידי התובעים (כגון זיהוי פניות של תיירים בקשר להודעות קנס וכיו"ב) ואשר עשויה לקצר את הליך הטיפול בפניות.

145. בעת שיוך התיקים לתובעים אין הקפדה על שיוך פניות של אותו לקוח לתובע שכבר מטפל בפניות אחרות שלו. מצב זה תורם לעומס, מכיוון שאם תובע מחליט על החלטה "מאגדת" ללקוח לכלל התיקים, ההחלטה תהיה בתוקף רק לגבי התיקים אותם הוא מנהל- כלומר תובע אחר צריך לשייך לו את התיקים הנותרים ששויכו אליו בכדי שההחלטה תכלול את כלל תיקי הלקוח.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"כיום המערכת מזהה פניות נוספות שהוגשו ע"י אותו לקוח כאשר בעת פתיחתן והקצאתן קיימת פניה של הלקוח בטיפול של תובע מסוים ומרם ניתנה החלטה.

במצב דברים זה הפניות הנוספות יוקצו אוטומטית לאותו תובע.

בהתייחס למענות כלליות בפניות כגון מצב כלכלי/רפואי התובעים מונחים לבדוק מרם מתן ההחלטה את כל הדוחות לזהות וכל הפניות הפתוחות לאותו לקוח ולתת החלטה ביחס לכל הפניות.

במסגרת הפיתוחים נוכל לבצע חיתוך יזום של פניות פתוחות לפי אותו לקוח. כמו כן, בתצוגת העבודה החדשה כל תובע יוכל לראות את כל הפניות הפתוחות של אותו לקוח ברגע נתון ולהקצות אותן לטיפולו."

146. הביקורת סבורה, כי יש להקפיד מראש על שיוך כלל תיקי לקוח לתובע אחד ולא לפצלם- ואם קיים פיצול, באחריות העובדת המטפלת בשיוכים לסדר זאת מראש ולפני שמתקבלות החלטות.

147. במערכת הגביש הוגדרו סוגי תורים שונים "דחוף", "לא דחוף".

148. ברירת המחדל הינה תור "לא דחוף".

149. בהתאם לבדיקה שביצעה הביקורת שיעור הפניות שהוגדרו במערכת כדחופות הינו, כ-8% מכלל הפניות.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
 "עד לפיתוח שעלה לאוויר באוגוסט 2021 כל פניה שהוגשה באופן מקוון הוגדרה באופן אוטומטי כפניה שאינה דחופה ועל כן הועברה לתור 'לא דחוף'.
 במסגרת הפיתוח הנ"ל, בעת פתיחת פניה מקוונת ע"י הלקוח המערכת המחשובית מבצעת בדיקות מאחורי הקלעים של שלב הדו"ח ומועד הפניה.
 ובהתאם לכך, פניה מוגדרת אוטומטית כדחופה אם בעת פתיחתה הדוח נמצא בהליכי גביה- בשלב דרישה מידית או הליך מבצעי.
 פניות בגין דוחות אלו מוקצות אוטומטית ל"תור דחוף" ומטופלות בתוך מספר ימים.
 כמו כן, פניות בהן הושלמו מסמכים באינטרנט מוגדרות כדחופות ומוקצות אוטומטית לתובע שנתן את ההחלטה להשלמת מסמכים."

150. כמו כן מבדיקת הביקורת ממוצע הפניות הדחופות ללקוח עומד על 5 דוחות ושיעור הלקוחות שהוגדרו להם פניות דחופות מתוך כלל הלקוחות, עומד על 2.5% בלבד.
 151. הביקורת בדקה את שיעור פניות המצלמה הפתוחות שהוגדרו כדחופות לתקופה מ-2018 עד 23.8.2021 ביחס לכלל הפניות שהוגדרו כדחופות לתקופה זו, ומצאה, כי שיעור זה עומד על 60%:

שנת עבירה	פניות דוחות מצלמה בתור דחוף
2018	268
2019	361
2020	1,223
2021 (עד 23.8.21)	677
סה"כ פניות דוחות מצלמה	2,529
סה"כ פניות בתור דחוף לתקופה	4,238
שיעור פניות המצלמה מכלל הפניות הפתוחות שהוגדרו כדחופות	59.7%

הביקורת סבורה כי היות ושיעור דוחות המצלמה לתקופה זו עומד על 30% בלבד, הרי שהנתון לעיל מהווה אינדיקציה לייחודיות הבעייתית של חוות הלקוח בתהליך ההפקה ושליחת דוחות המצלמה כפי שמתנהל כיום.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
 "הנתון המופיע בטבלה מתייחס רק לפניות פתוחות בתור דחוף נכון למועד הביקורת.
 יצוין כי, משנת 2018-אוג' 21 ישנם 1,127,159 דוחות מצלמה. כמות הפניות שהייתה על דוחות אלו הינה 192,804. מתוכן רק 26,702 בתור דחוף, כ-2% מדוחות המצלמה היו פניות שהוגדרו כדחופות. יודגש כי, סך הפניות המצוין לעיל אינו כולל פניות במערכת הקודמת."

152. לשאלת הביקורת לגבי הקריטריונים להגדרת פניה כ"דחופה", נמסר ממנהלת האגף, כי ההגדרה מתייחסת רק למקרים בהם החלו פעולות אכיפה והלקוח פונה בדחיפות להסדרת עניינו.

153. הביקורת מדגישה, כי רק אם לקוח פונה טלפונית או מגיע פיזית לאגף אז פנייתו תעבור לתור "דחוף" - לדוגמה אם ישנם שני לקוחות ששניהם כבר פנו דרך האינטרנט ולשניהם נסיבות דומות ובמקרה של שניהם החלו הליכי גביה, רק הלקוח שהוסיף ופנה גם טלפונית ימוין לתור דחוף.

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"כאמור פניות נאלה שנפתחות כיום בערוץ קשר 'אינטרנט' גם מוקצות אוטומטית לתור תובעים 'דחוף' ומטופלות בקדימות.

פניות למוקד קבלת קהל מוגדרות כדחופות מאחר ומוקד קבלת קהל מטפל כיום רק בפניות בגין

טענות למצב רפואי/כלכלי וכו' ובפניות בגין דוחות בשלבי אכיפה מתקדמים."

הביקורת הציגה דוגמה לתרחיש בו דוח נת"צ אשר עומדת להתווסף לו תוספת פיגור יטופל

לאחר דוח חלון אשר לא עומדת להתווסף לו תוספת פיגור בשל קדימות כרונולוגית:

דוח חלון	דוח מצלמה	הערות
בתאריך 1.10.20 קיבל הלקוח דוח על חלון המכונית	בתאריך 1.1.21 נשלח ללקוח דוח מצלמה בדואר רשום ונניח שהיה לו עד 15.2.21 זכות להגיש ערעור	יודגש כי דוח החלון בדוגמה זו, תקבל 3 חודשים לפני שנשלח ללקוח דוח מצלמה
לאחר חודשיים פנה לאגף בבקשה לבטלו בתאריך 1.12.20 (להלן תאריך פנית דוח חלון)	מסיבות שונות הלקוח התוודע לדוח ביום 28.2.21 והגיש פניה לאגף בתאריך זה.	הפניה לגבי דוח חלון נשלחה 3 חודשים לפני הפניה לגבי דוח המצלמה
לפיכך הלקוח פנה מבעוד מועד כאשר לפניו עוד כ-30 יום עד שישלח אליו הדואר הרשום (אשר נשלח לאחר 90 יום אם אין תשלום) ותתחיל להיספר התקופה להגשת הערעור 30 (סה"כ 120 יום מקבלת הדוח על חלון הרכב).	לפיכך הלקוח לא פנה במועד ואם לא ישלם את הדוח עד ליום 16.4.21 תתווסף לו תוספת פיגורים	
מועד הטיפול בפניה בהנחה של 6 חודשי פיגור צפוי להיות בתאריך 1.6.21 ועד למועד הטיפול לא תתווסף תוספת פיגור כי הלקוח פנה במועד	מועד הטיפול בפניה בהנחה של 6 חודשי פיגור צפוי להיות בתאריך 30.8.21 ועד למועד הטיפול תתווסף כבר תוספת פיגור כי הלקוח לא פנה במועד	מועד הטיפול בדוח המצלמה צפוי להיות 3 חודשים לאחר מועד הטיפול בדוח החלון
שתי הפניות מסווגות בתור "לא דחוף" ויטפלו לפי תאריך הפניה כך שפנית דוח המצלמה תטופל לאחר פנית דוח החלון למרות שבמהלך ההמתנה לטיפול צפויה להתווסף לה תוספת פיגור ובסכום יחסי גבוה יותר באופן משמעותי.		

להלן התייחסות מנהלת יחידת התובעים לדוגמה לעיל:
"הדוגמה שתוארה הינה מאד ספציפית – פניה בנוגע לדוח חלון שהתקבלה לפני שנשלחה ההודעה לתשלום בדואר, לעומת פניה בנוגע לדוח מצלמה שהתקבלה לאחר שנשלחה ההודעה ובאיחור (לפני תאריך קובע).
חשוב להדגיש, כי קיימות המון פניות בנוגע לדוחות חלון שמתקבלות לאחר שנשלחה ההודעה לתשלום ובמצב זה אין הבדל בין דוח חלון לדוח נ"צ נח"צ – בשני המקרים תתווסף תוספת פיגור עד למענה.
כמו כן יש לציין כי אם מתבצעת הסבה ע"ש הפונה או שבמלל הפניה הוא מבקש להישפט במידה ובקשתו לביטול תידחה – במקרים אלה תוספות הפיגורים מופחתות כיוון שמדובר בפניה במועד (בתוך 90 ימים).
נציין, כי במסגרת הפיתוח המחשובי העתידי ניתן יהיה למפות את הפניות הללו ולסקול בהתאם לדחיפיות האחרות ולעומסי העבודה מתן קדימות במיפול.
כלומר, ניתן יהיה לעשות חיתוך לפניות שהוגשו באיחור אך לפני התאריך הקובע – לסנן פניות בהן נדרשת הסבה או שתוכן הבקשה כולל בקשה להישפט.
לגבי הפניות שייותרו, ככל שלא הועלו נימוקים מיוחדים לאיחור בהגשת הפניה אשר ייבחנו ע"י התובע, ככלל, ניתן יהיה לקבל החלטה לדחיית בקשת הביטול בצורה קלה ומהירה יחסית וכך ניתן יהיה זרו את המענה."

הטיפול של השירות הטלפוני באגף החניה

154. השירות הטלפוני באגף, אמון על מתן מענה לפונים לאגף, בין היתר (ובעיקר) בכל הקשור להודעות קנס שהתקבלו, הלנה על פעולות גביה שבוצעו וכיו"ב.
155. כפי שתואר בפרקים הקודמים, קיימת בעיה בתהליך השליחה של הודעת הקנס הקשורה בדוחות שניתנו באמצעות מצלמות- בעיה אשר מתעצמת לנוכח עומס הפניות לטיפול על ידי התובעים העירוניים, אשר אינם יכולים להתפנות לטפל תוך פרק זמן סביר בפניות הקשורות לדוחות.
156. מצב זה מגדיל את החשיבות של השירות הטלפוני באגף, אשר עומד בחזית מול לקוחות אשר לעיתים עשויים להיות נסערים.
157. הביקורת ביקשה לברר לגבי איכות השירות הניתן ולשם כך פנתה למרכז למחקר כלכלי חברתי בכדי ללמוד על מדדי שביעות הרצון של מהשירות.
158. הנתונים להלן מתייחסים לדוחות נת"צ בלבד ולקוחים מתוך "משוב מדידת שביעות רצון לקוחות" שנערך בקרב הפונים למרכז השירות הטלפוני של אגף החניה בחציון הראשון של שנת 2021:
א. 28% מתוך כ-600 מהמשיבים, ציינו כי פנו למרכז השירות הטלפוני בנושא דוח נת"צ (N=166).
ב. שביעות רצון כללית מהשירות במרכז השירות הטלפוני (סולם 5-1):

- (1) באופן כללי שביעות הרצון הממוצעת מהשירות במרכז השירות הטלפוני גבוהה (4.1), אך נמוכה יותר משביעות הרצון הממוצעת בקרב כלל הפונים בטלפון (4.4).
- (2) 77% הביעו שביעות רצון גבוהה/גבוהה מאוד מהשירות. 9% ציינו שביעות רצון חלקית ו- 14% הביעו חוסר שביעות רצון.
- ג. גורמי חוסר שביעות הרצון העיקריים במרכז השירות הטלפוני בקרב מדרגי 1-3 היו:
- (1) חוסר התחשבות למרות שלא קיבלו את הדוח המקורי.
- (2) זמן טיפול ארוך/ הבטיחו לחזור ולא חזרו.
- (3) קבלת חיוב/הודעה על עיקול למרות שכבר שילמו.
- (4) הפנייה להגשת בקשה/ פניה דרך אתר האינטרנט העירוני במקום לתת מענה/ שירות במעמד השיחה בטלפון.
- ד. סטאטוס סיום טיפול:
- (1) 64% ציינו כי הטיפול בעניינם הסתיים בפניה טלפונית אחת (61% בקרב כלל הפונים בטלפון).
- (2) 36% שציינו כי הטיפול בעניינם לא הסתיים – ציינו לכך שתי סיבות עיקריות:
- הובטח שיחזרו אלי בכתב/ אקבל תשובה כתובה.
 - התבקשתי לשלוח פניה כתובה: מקוונת, מייל, פקס.
- ה. 40% שהטיפול בפנייתם לא הסתיים ציינו כי לא קיבלו הסבר לגבי שלבי הטיפול הבאים (34% מכלל הפונים בטלפון).

מדגם מקרים של תלונות על אי קבלת דוח

159. הביקורת בחנה תלונות על אי קבלת דוח/ אי ידיעה על קיומו של דוח, בניסיון ללמוד על מאפיינים משותפים למקרים אלו.
160. מכיוון שבמערכת המידע אין שדה המאפשר לזהות את כלל אוכלוסיית הפניות המבטאות תלונות כאמור, הופקה לביקורת אוכלוסיית פניות מסיבות יוני 2019 עד אוקטובר 2021, הכוללות את ביטוי המפתח "לא קיבלתי".
161. בעוד שאוכלוסייה זו אינה שלמה ואינה כוללת את כלל המקרים בעלי המאפיינים הנדרשים לביקורת, התקבלה אוכלוסייה המונה כ-7,700 מקרים ומתוכה נערך המדגם.
162. להלן הממצאים:
- א. למרות שלפי החוק ההודעה "נמסרה לנמען", בפועל, ללא סיבה ברורה, הלקוח מתוודע לדוח לאחר שכבר צבר תוספת פיגור:

מזהה	תאריך עבירה	תאריך פניה	תוכן פניה
C334481840	13/1/19	26/4/21	...בדיקת מעקב דואר רשום באתר דואר ישראל מוכיח כי לא קיבלתי לידי את הדוחות האמורים וכי כל המכתבים שלכם הוחזרו אליכם מסיבה שהמען אינו ידוע...אבקש לבטל את הליכי העיקול שנפתחו בגין כל הדוחות נשואי פנייה זו לרבות כולל כפל קנסות ואבקש להוחר את החוב על הקנס המקורי עם אפשרות הסבה לנהגים אשר ביצעו את העברה...
C943782210	7/3/19	28/5/21	שלום רב, קיבלתי הודעת עיקול לחשבון הבנק שלי בגין דוח זה...נמסר לי שעלחתם מכתב בדואר ישראל אך לא קיבלתי אותו, על כן לא הייתי מודע כלל לקיומו של הדוח...אם הייתי מודע לקיומו של דוח כלשהו כמובן שהייתי משלם ובזמן, ולראייה כל היסטוריית הדוחות הבודדים שקיבלתי ושילמתי בזמן כחוק, לאור הנסיבות הנ"ל פונה אני אל עיריית תל אביב בבקשה...לשנות את גובה הקנס לגובה הקנס המקורי - 500 ש"ח, שכן לבקשתי אין צורך בקנס מעבר, פשוט חלה חוסר תקשורת ומודעות לקיום הדוח...
2000013291	19/6/19	30/7/21	קיבלתי את ההודעה הזו של הדוח אחרי שנתיים...כנראה שלא הגיע אליי לחיבת הדואר... אשמח אם תבדקו בכלל שנשלחה הודעה על הדוח המקורי בתקופה היא, כי אני לא קיבלתי. זה לא בסדר לחייב אדם אחרי שנתיים על אי קבלת הודעה על הדוח! אפשר לבדוק את הנושא הזה לעומק בבקשה.
2000507306	23/6/19	26/7/21	... בדקתי את ההתנהלות של שליחת מסמכי דואר רשום בינכם לביני באמצעות דואר ישראל ומצאתי כי אני כלל וכלל לא קיבלתי דואר מכם...אני חייב לציין כי בכתובת מגוריי והאזור כולו ישנה בעיה חריפה של דואר ישראל בחלוקת דואר ויש תלונות רבות על כך באזור מתושבים רבים. ... סניף הדואר המרכזי בהרצליה החליף מקום במהלך השנתיים האחרונות וזה גרם לאיבוד דברי דואר, וגם בכל תקופת הקורונה זה אף החריף יותר. אני מבקש מכם... לאור טענותיי של אי קבלת דברי דואר רשום להחזיר את הדוח לקנס המקורי ...

ב. הודעת הקנס הגיע לכתובת דואר שאינה משמשת את הלקוח ונוספה לו תוספת פיגור:

מזהה	תאריך עבירה	תאריך פניה	תוכן פניה
2000014326	11/7/19	13/8/21	...הרכב הנל רשום בבעלות שנינו. הדוח נשלח לכתובת בה אבי לא גר מזה מספר שנים ולי (הנהגת) לא היה מושג על דו"ח זה והוא לא הגיע אלינו בשום דרך. מסתבר שהדוח הופק בשנת 2019, ולפתע אבא שלי קיבל התראה לעיכול חשבון ללא כל סיבה. אם הייתי יודעת שיש דו"ח כמובן שהייתי ממפלת בו ומשלמת אותו מה גם שמעולם לא קיבלתי דוח. לא ייתכן שישלח דו"ח ללא ידיעתנו לכתובת שבה אף אחד מאיתנו לא גר. אבקש לבטל את הדוח מהסיבות הנל.
2000036364	23/7/19	11/8/21	שלום רב, לפני מספק דקות קיבלתי משליח הודעה על קנס ישן (500 ש"ח) שנמנע שלא שילמתי. מייד התקשרתי לברר על מה מדובר ונאמר לי שמדובר בקנס ישן (2019) שנשלח בדואר רשום לכתובתי הקודמת (... ראשל"צ), שאותו מעולם לא קיבלתי !! קיבלתי עכשיו את מספר הברקוד של הדואר ומצרפת את הצילום מאתר דואר ישראל שמראה שלא קיבלתי את הדו"ח והוא הוחזר לשולח. ... אינני זוכרת את הנסיעה עצמה ואם אני נהגתי ברכב המצולם אך אין לי איך לדעת כיוון שזה קרה לפני למעלה משנתיים. ... ואם הייתי מקבלת אותו - בוודאות הייתי משלמת אותו בזמן. בהמשך לשיחתי עם הנציגה היום - שילמתי כמובן את כפל הקנס, אך אבקש החזר בהתאם להחלטתכם.
2000035189	22/7/19	29/6/21	...לפני כשבוע גיליתי כי בשנת 2019 קיבלתי דוח על נסיעה בנתיב תחב"צ. הדבר התגלה לי במקרה כשהתקשרתי לבטל דוח חניה שניתן לי בטעות - עקב שגיאת הקלדה של הפקח. ... יש לציין כי מעולם לא קיבלתי את הדוח הזה, ומצורף צילום מסך מאפליקצית דואר ישראל המוכיחה כי דבר הדואר מעולם לא הגיע אלי. אציין כי ב 3 שנים האחרונות אני גרה בבניין בתל אביב, אשר אין לו תיבות דואר, ואני מבקשת שאת כל המכתבים יישלחו לכתובת הוריי ... בהוד השרון. ... אני מבקשת לבטל את עלויות הריבית וההצמדה שנוספו לדוח במהלך השנתיים האחרונות שלא ידעתי על קיומו...
2000002578	23/5/19	21/4/21	זוהי חברה שעבדתי בה בעבר הם לא הודיעו לי על הקנס והכתובת שלי לצערי אינה מעודכנת אז לא קיבלתי שום דבר עד לעיכול ... אני מבקשת להפחית בבקשה את הקנס

ג. הודעת הקנס לא הגיע ללקוח המתגורר בחו"ל ונוספה לו תוספת פיגור:

מזהה	תאריך עבירה	תאריך פניה	תוכן פניה
C972579270	08/4/19	02/9/21	...אני לא תושב הארץ כבר הרבה שנים, קיבלתי את המידע מהבנק שלי לפני כמה ימים. לא הבנתי מודע לא נשלחו אלי הדוחות לכתובת שלי בתל אביב, אני לא בעל דירה ברעננה ואף פעם לא הייתה ברשותי דירה ברעננה. ...
C987943240	10/5/19	22/7/20	שלום וברכה אינני מתגורר בארץ כבר 17 שנים, לא קיבלתי שום דו"ח על הרכב בזמן שהותי בחופשה בארץ, וכמו כן מעולם לא קיבלתי התראה על הקנס המקורי. כתובתי בארץ הינה כתובתם של חמי וחמותי בנתניה. הם מעולם לא קיבלו עבורי שום דו"ח בדואר. אינני מתחמק מחובתי לשלם קנס - במידה ואני אשם אבל אבקשכם בכל לשון של בקשה לשקול ולהפחית את הקנס לפחות לקנס המקורי...
2000124727	06/1/20	08/3/21	אני תושב זר הגר באוסטרליה כבר 25 שנים. אני לא תושב ישראלי, ואין לי כתובת בארץ. שהיתי בארץ בביקור לפני כשנה, בינואר 2020 ובבעלותי היה רכב מושכר. מינואר 2020 ועד ינואר 2021 לא הייתי מודע לדוחות אלו. בדיעבד התברר לי שמספר הודעות נשלחו לכתובת האחרונה שבא התגוררתי לפני 25 שנים, לפני יציאתי לאוסטרליה. ... לאור הנסיבות האלו, אבקשכם להקל בקנסות ולבטל את ריבית וההצמדה...
2000124328	02/1/20	21/2/21	אני תושב זר. שהיתי בארץ בביקור לפני כשנה. בבעלותי היה רכב מושכר. עד לקבלת מכתב זה כשנה לאחר האירוע המדובר, לא קיבלתי כל הודעה או מסמך בדבר ההודעה המצוינת...
2000137626	02/2/20	18/2/21	אני חיה בלונדון. מגיעה ארצה ... נתתי את כתובתה של דודתי אצלה אני מתארחת לעיתים בעת שהותי בישראל. כל דואר שמגיע אלי דרכם מועבר אלי במיילי. הם שולחים לי צילום בוטסצאפ. לא קיבלתי דרכם כל דוח עד לעת זו בה נדרש ממני לשלם סכום גבוה כמו גם הוצאות גביה. אודה לכם לבדיקת הנושא...

ד. הודעת הקנס לא הגיע ללקוח בשל נסיבות אישיות או נסיבות מיוחדות:

מזהה	תאריך עבירה	תאריך פניה	תוכן פניה
2000019473	26/6/19	02/9/21	...לפני מס' ימים קיבלתי מהגרוש דוח שהגיע בדואר רשום בסך 1,027.73 ש"ח. דוח זה לא הגיע אלי מעולם, אני לא גרה בכתובת ... נפרדתי מהגרוש שלי, הפרדנו בתים ועזבתי את הדירה...עברתי לגור אצל ההורים שלי...לא הייתה ביני לבין הגרוש שלי תקשורת. לא קיבלתי את הדוח ולא הייתי מודעת אליו..אני מבקשת בכל לשון של בקשה לשלם את הקרן בלבד ...
2000041542	31/7/19	05/7/20	... אני ובעלי פרודים כבר מעל שנה. לצערי הרב, בעלי פעל בצורה זדונית ובאופן שיטתי נגדי לאורך כל התקופה, והסתיר/זרק דואר חשוב אשר היה מיועד לי !! כתוצאה מכך, אף פעם לא קיבלתי את הדו"חות עם הקנס ההתחלתי המקורי...
2000136048	27/1/20	17/9/20	... עברתי לגור עם הוריי לאחר גירושין, בשל הקורונה לא הספקתי לשנות את הסמטוס העכשוי שלי וכן לא את כתובת מקום מגורי כך שלא קיבלתי התראה על הדוח ...

ה. עוד בהקשר של נסיבות מיוחדות, הביקורת מביאה לדוגמה פניה שהגיעה למשרדה, בה טוענת הלקוחה, כי הודעת הקנס נשלחה למשרד שהיה סגור בגלל סגר בתקופת הקורונה ולכן הדואר חזר ללא מסירה בפועל:

"... לפני כחודשיים התקבל דו"ח מעיריית ת"א בגין נסיעה בנת"צ לחברה בבעלות בעלי ... הדו"ח שהגיע הוכפל ב-4 בגלל שהרכב רשום ע"ש חברה בע"מ ובנוסף כלל תוספת של 50% מכיוון שעבר את זמן התשלום המקורי.

ברצוני לציין שהדו"ח המקורי לא התקבל (!) מכיוון שהוא הגיע (לכאורה) בסגר האחרון בזמן שהמשרד היה סגור...לראייה, הדוח חזר אליכם ללא אישור מסירה... הנושא "נמצא במיפולכם" אבל בינתיים הקנס צובר ריבית ואף הגיע לעיקול.

מבקשת לתת לי לשלם את סכום הקנס ללא ההכפלה ולשייך את הדוח אליי...מיותר לציין כי אנחנו, כמשפחה עדיין מתאוששים מהשנה הלא פשוטה שעברנו...חשבון העסק מעוקל על סכום 3,500 שח כרגע וזה יוצר קושי רב..."

להלן קטע מתשובה שקיבלה הלקוחה מאגף החניה:

“...בחודש ספטמבר 2020 שלחנו אל החברה את הודעת תשלום הקנס בדואר רשום. מאחר שהקנס לא שולם במועד, הוא צבר תוספת פיגור כחוק, והטיפול בחוב הועבר להליכי גבייה...”

בקשה להסבה יש להגיש בתוך תשעים ימים מיום קבלת הודעת תשלום קנס בדואר רשום, ולא אחרי מועד זה. פניוטייך הוגשו לאחר המועד הקבוע לכך בחוק.

הצגנו פנייתך בפני תובע מוסמך שלא מצא עילה לביטול החוב ואף לא להפחתתו...” מבדיקת הביקורת אכן בחודש ספטמבר היה סגר עקב מגפת הקורונה ובתשובת אגף החניה נרשם במפורש כי אכן הדואר נשלח בספטמבר 2020- עובדה המחזקת את טענת הלקוחה, כי בשל הסגר המשרד היה סגור ולכן לא בוצעה מסירה בפועל של הדוח המקורי’.

הביקורת מציינת, כי בהתאם לסעיף 229 (ו) לסדר הדין הפלילי:

”מי שלא הודיע כאמור בסעיף קמ”א) שברצונו להישפט ולא שילם במועד את הקנס, רשאי תובע לפטור אותו, על פי בקשתו, מתשלום תוספת הפיגור כאמור בסעיף קמ”ב). כולה או מקצתה, אם נוכח התובע שהעילה לא-התשלום במועד היא אחת מאלה:

(1) (נמחקה);

(2) נבצר מהמבקש לשלם את הקנס במועד בעל סיבה שאינה תלויה בו;

(3) הסיבה לחיוב בתוספת הפיגור יסודה בתקלה של רשויות המדינה.”

בהתייחסות לטיטוט הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

”מקרה ראשון:

מבדיקתנו עולה כי במקרה זה הודעת תשלום הקנס נשלחה כדין לכתובתה הרשומה של החברה ולפיכך חלה חוקת המסירה הקבועה בחוק.

נציין כי בנוסף להודעת תשלום הקנס שלטענת הפונה נשלחה לא בתקופת הסגר בעת סגר, דרישת תשלום ראשונה בהתאם לפקודת המסים (גבייה) ואף לאחריה לא התקבלה כל פניה בעניין דוח זה. הפונה הגישה בקשתה לביטול והסבת הדו”ח על שמה רק לאחר שנשלחה למענה של החברה דרישת תשלום שניה בהתאם לפקודה כאמור. משלא נסתרה חוקת המסירה ומשהחברה לא פנתה בהודמנות הראשונה לאחר שהוסרה המניעה שלטענתה התקיימה, הרי שלא היה המקום להיעתר לבקשת הפונה.

מקרה שני: מדובר בפונה שפנה ביחס לשני דוחות שנרשמו על שם אשתו בשנת 2018.

הודעות תשלום הקנס נשלחו כדין בדואר רשום לכתובתה המעודכנת במרשם האוכלוסין של בעלת הדוחות (אשתו של הפונה) .

משיחות עם הפונה עולה כי אשתו גרה בתקופה הרלוונטית בבית אימה, שם אין כלל תיבת דואר ששמה מופיע עליה.

לדבריו, אשתו מקבלת דברי דואר בתא דואר הקיים לרשותה, אך כתובת תא דואר זה אינה מעודכנת במרשם האוכלוסין ככתובת למשלוח דברי דואר.

לפיכך נסיבות אי קבלת ההודעות ע"י אשתו נעוצה בנסיבות התלויות בה ולפיכך חלה חוקת המסירה הקבועה בחוק.

נציין, כי פניה זו הגיעה לאגפנו במקביל גם מיחידת פניות הציבור .

לאור הנסיבות הייחודיות והחריגות של מקרה זה ולאור התרשמותה האישית של מנהלת צוות תובעים בשיחה שקיימה עם הפונה, החליטה לפנים משורת הדין להפחית הקנסות לשיעורם המקורי.

בנוסף מצאנו לנכון לשנות את תהליך העבודה כך שבמקרים שעל אותו דוח מוגשת פניה רביעית, הנושא יובא לפתחן של מנהלת יחידת התובעים ומנהלת האגף.

163. הביקורת התרשמה כי ההתנהלות בנושא דוחות מצלמה ותהליך הטיפול בפניות, מעוררים במקרים רבים, תחושות קשות של עוול ותרעומת אצל הלקוחות (ראה בנספח פניה לדוגמה שממחישה זאת).

ערוצי מידע נוספים להתוודעות לקיום דוחות

164. מעיון בהודעות השונות ניכר כי חלק מהלקוחות מתוודעים לדוח מצלמה לראשונה כאשר נכנסו לשלם דוח אחר באתר האינטרנט או שפנו טלפונית לאגף החניה, בקשר לדוח אחר.

165. הביקורת ביקשה לברר האם כל לקוח שנכנס לביצוע איזה שהוא בירור או תשלום באתר העירוני, מתוודע לקיומו של דוח מצלמה במידה וקיים. נמסר מאגף החניה, כדלקמן:

א. "אם לקוח יתקשר למוקד טלפוני: הנציגים מודיעים ללקוח על כל החוב שיש לו (גם אם מתקשר רק בנוגע לתו חניה).

ב. אם לקוח ייכנס לאתר עירוני: יש 3 שדות אופציה להזנה: מספר דוח, מספר זהות, מספר רכב.

איתור ותשלום דוחות חניה או נסיעה בנתיב תחבורה ציבורית

מסר זה מיועד לאיתור ותשלום דוחות שטרם שולמו כלומר עד לשלב שהם מועברים להליכי נבייה (אכיפה).
לצפייה בריכוז הדוחות חובה למלא גם את מספר המזהה (9 ספרות של מספר תעודת הזהות או ח"פ של בעל הרכב).
לתשלום דוחות שהועברו להליכי נבייה (אכיפה) או לאיתור דוח שאבד, באפשרותך לפנות אל מרכז השירות הטלפוני באגף החניה בטלפון 3013*.

איתור ותשלום דוחות חניה

מספר מזהה	סוג מזהה
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
* מספר דוח	* מספר רכב
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
	* שדה חובה

[המשך](#)

לקוח יקר, לתשומת ליבך המידע באתר אינו משקף את כל הדוחות והחובות הקופים לחובתך, נכון למועד הבדיקה. על כן, המידע באתר אינו מהווה ראייה משפטית לטיעונים כנגד רישומי העירייה הרשמיים.

קישורים שימושיים

- מפת אוזרי החניה
- פניה בנוגע לדוח
- לתשלום דוחות פיקוח עירוני חקי עד
- אתר עירוני תל-אביב-יפו
- הרשמה לכרטיס העיר דיגיטל עם שליח עד הבית
- המיט מקום האירועים ופעילויות במחיר אטרקטיבי
- מוקד תמיכה טכנית

ג. אם הלקוח מזין רק דוח ורכב הוא יקבל את החוב רק על הדוח עצמו.

ד. אם הלקוח מזין דוח, רכב וזהות הוא יקבל את כל החוב שעל הת.ז שלו.

חשוב לציין שלא ניתן לבקש מזהה כשדה חובה מכיוון ומדובר בפרטים אישיים.

לדוגמא: אם אני נוהג ברכב של אדם אחר, קיבלתי דוח, ואני רוצה לשלם רק אותו. אנחנו נותנים ללקוח את האפשרות לשלם רק אותו מבלי לראות את כל פרטי הדוחות האחרים שעל הת.ז.

בשנה הבאה מתוכנן פיתוח למשלוח מסרונים ללקוחות שמקבלים דוחות במקביל למשלוח הדוח בדואר רשום.

בהתייחסות לטיוטת הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"הדרישה למלא מספר דוח + מספר רכב + מספר זהות, נובעת מדרישה של אבטחת מידע(אגף המחשוב) ומטעמים של של הגנה על הפרטיות (שירות משפטי).

הנושא נידון לאחרונה בישיבה בנושא "שיפור אתר האינטרנט העירוני בכל הקשור לשירותים שקשורים למינהל הכספים" אצל מנכ"ל העירייה והוא הנחה את אגף המחשוב לבחון פתרונות חלופיים."

166. הביקורת מציינת כי נכון למועד הביקורת שירות התשלומים המקוונים העירוני באתר האינטרנט, אינו מאפשר הזדהות במערכת שתציג רשימה של כל החובות והקנסות לתשלום תחת אותה תעודת זהות.

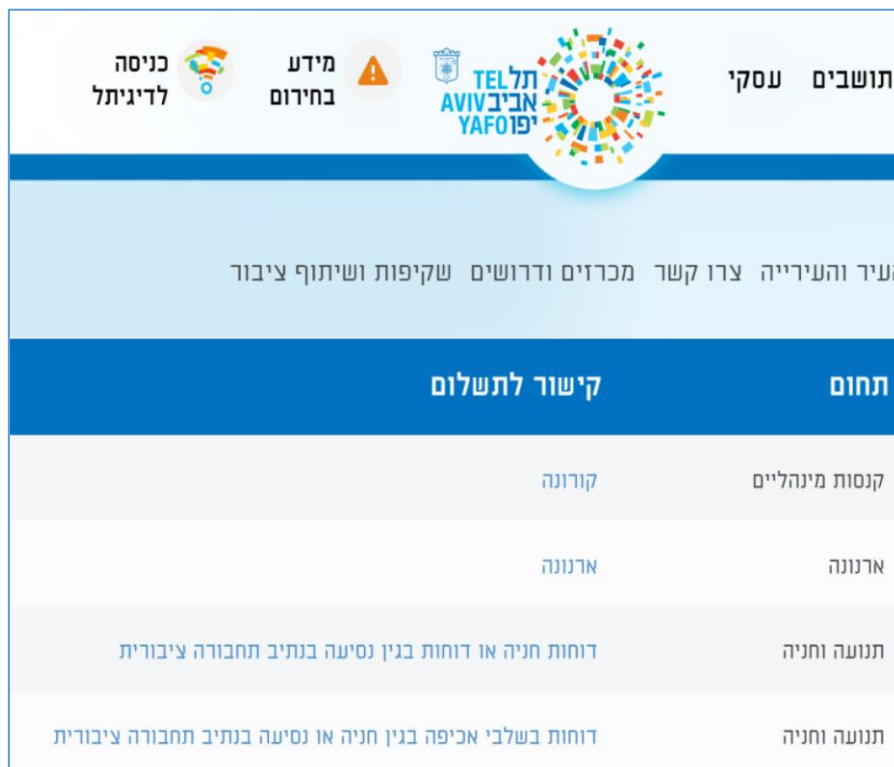
בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:

"יצויין שבכניסה לעירייה זמינה הלקוח יכול לראות את כל הדוחות המופיעים על מספר הזהות שלו."

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת מטה תכנון ופיתוח, מינהל הכספים:

"כיום, לקוחות המבקשים לשלם דוח חניה או נת"צ בדף תשלומים מקוונים מופנים לדף איתור ותשלום דוחות חניה או נסיעה בנתיב תחבורה ציבורית, בדף זה ניתן לצפות בריכוז כל דוחות חניה/נת"צ על ידי מילוי 3 פרמטרים ליהוי: מספר מזהה (ת"ז/ח.פ/דרכון זר), מספר רכב ומספר דוח."

167. כפי שניתן לראות בתמונה להלן, לקוח הנכנס לדף התשלומים המקוונים, צריך לבחור תחום אחד בכל פעם, מתוך רשימה של **37 תחומים**, בכדי לקבל תמונה מלאה על חובות/קנסות הרשומים לו.



תחום	קישור לתשלום
קנסות מינהליים	קורונה
ארנונה	ארנונה
תנועה וחניה	דוחות חניה או דוחות בגין נסיעה בנתיב תחבורה ציבורית
תנועה וחניה	דוחות בשלבי אכיפה בגין חניה או נסיעה בנתיב תחבורה ציבורית

168. במצב המתואר לעיל, קיימים 37 צמתי מידע פוטנציאליים להתודעות לקיומו של דוח מצלמה אך 34 מהם אינם מנוצלים למטרה זו כך שלקוח עשוי להיכנס לדף התשלומים המקוונים, לשלם חוב או קנס מינהליים ולא לדעת כלל כי במערכת מופיע חוב על דוח מצלמה (או כל חוב אחר שאינו קשור באופן ישיר לתחום אליו נכנס).

169. הביקורת מציינת שתוכנית דיגיתל הגדירה אזור אישי, אך גם באפליקציה זו אין התראה על כלל החובות/הדוחות במסך אחד.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת מטה תכנון ופיתוח, מינהל הכספים:
"הממצאים המופיעים בסעיפים הנ"ל, הוגדרו כדרישות לפורטל התשלומים העירוני ויבוצעו במהלך 2022, בהתאם לתוכנית העבודה של אגף המחשוב."

170. כמו כן הליך הנפקה או חידוש תו חניה אינו כולל התראה על קיום קנס.

בהתייחסות לטיטות הממצאים נמסר ממנהלת אגף החניה:
"תו חניה הינו שירות עירוני לתושב ואין מקום לקשור זאת בעניין אחד עם קנסות ודוחות בגין חניה. יצוין כי ללא כל קשר לנושא תווי חניה, אגף החניה שולח מסרונים ללקוחות, שמספרי הטלפון שלהם מעודכנים במערכת, כשבוע לפני המועד האחרון לתשלום קנס."

לתשומת לב:

התייחסויות המבוקרים ואחרים לטיטות ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקרית העירייה.

נספח א – אגף הפיקוח מתאריך 2.12.2022

נספח ב - מינהל כספים מתאריך 14.12.2021

מסקנות

כללי

אחד ממרכיבי הקו האסטרטגי הראשון לעיריית תל אביב יפו הינו "מערכת תחבורה בת-קיימא, רב-אמצעית ואינטגרטיבית התומכת בצמיחה עירונית". בין קווי המדיניות להשגת מטרה זו נמנים הגדלת חלקם של דרכי תחבורה מקיימים וביניהם תחבורה ציבורית ושיפור והתאמת השירות בתחבורה הציבורית אל ובתוך העיר.

כחלק מהמטרה העירונית להפחתת השימוש בעיר ברכב פרטי ואחד הכלים המשמעותיים לקידום התחבורה הציבורית הינו הקצאת נתיבים ייעודיים (נת"צ) אשר יאפשרו לנוסעים בנת"צ הגעה מהירה ואמינה ממקום למקום ברחבי העיר.

במדריך לרשויות המקומיות שפרסם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים שפורסם עוד בשנת 2013 נכתב "יש לחזק את אכיפת האיסור על מכוניות פרטיות לנסוע בנתיבי תחבורה ציבורית, באמצעות הקצאת משאבים מתאימים, שימוש בכלי אכיפה אוטומטיים כגון מצלמות, וקידום הקניית סמכויות אכיפה בתחום זה גם לפקחים העירוניים".

התפתחויות טכנולוגיות מאפשרות הפעלת כלי בקרה באמצעות מצלמות על פי חוק, המייעלים את האכיפה בתחומי העיר. בהתאם עיריית תל אביב-יפו מפעילה מצלמות ניידות וניידות, לאכיפת עבירות נסיעה אסורה בנתיבי תחבורה ציבורית ולאכיפת עבירות חניה.

הכלי היעיל ביותר לשמירה על נתיבי נת"צ מהירים ופתוחים לצורך הגשמת המטרה לה הם יחודי, הינו אכיפה באמצעות מתן קנסות לנהגים המשתמשים בניגוד לחוק בנתיבי התחבורה הציבוריים. הגביה השנתית הממוצעת מקנסות אלו (כולל תוספות פיגורים) בין השנים 2019-2021 הנובעים מדוחות מצלמה, הינה כ-93 מיליון ₪.

בדיון שנערך בוועדה לענייני ביקורת של העירייה, נטען כי קיימת עליה בתלונות ציבור בגין אי קבלה בדואר של דוחות תנועה וחניה שמקורם בשימוש במצלמות. מצב זה גורם לטענת חברי ועדת הביקורת לאי ידיעת התושבים בזמן אמת על קיום הדוחות וצבירת ריביות פיגורים.

במהלך העבודה, ביקשה הביקורת לבחון האם אכן קיימים מאפיינים ייחודיים לדוחות שמקורם במצלמות ואשר יוצרים הלכה למעשה, הבדלים באופן מסירת ועיתוי הודעת הקנס לעובר העבירה שמקורה ממצלמה לעומת דוח מונח על חלון הרכב, וההשלכות האפשריות של הבדלים אלו.

171. ממצאי הביקורת מעלים את המאפיינים הייחודיים הבאים של דוחות מצלמה לעומת דוחות חלון:

מאפיין	חלון	מצלמה
דרך מסירה	<ul style="list-style-type: none"> • על חלון המכונית • דואר 	דואר בלבד
פרק הזמן עד למסירה ראשונית	<ul style="list-style-type: none"> • מיידית על חלון המכונית • 90 יום לאחר מכן בדואר רשום 	לאחר כשבוע-שבועיים בדואר רשום
פרק זמן להגשת בקשות בירור/ערעור או בקשה להישפט	דואר רשום ראשון נשלח רק לאחר 90 יום ולכן למקבלי דוחות חלון פרק זמן של כ-90 יום יותר מאשר למקבלי דוח מצלמה לצורך בירורים/ערעורים/בקשות להישפט	דואר רשום נשלח לאחר כשבוע-שבועיים. בהשוואה לדוחות חלון מועדי הפניה של לקוחות מרגע ביצוע עבירה שתועדה במצלמה, נעשים לאחר פרק זמן ארוך יחסית ובמקרים רבים לאחר שכבר הופעלה נגדם סנקציה כגון תוספת פיגורים.

מאפיין	חלון	מצלמה
שיעור מתוספת פיגורים	בכל ארבעת החציונים שנבדקו, אחוז הסכומים מתוספת פיגורים בדוחות מצלמה היה גבוה באופן ניכר לעומת דוחות חלון.	
פניות לקוחות בגין הודעות קנס שהתקבלו	בכל המדדים שנבחנו (פניות סגורות, פניות פתוחות, פניות דחופות וכדומה) שיעור הפניות בגין דוחות מצלמה היה גבוה יותר מחלקן באוכלוסיית הדוחות. הסבר אפשרי לטענת האגף הינו שסכומי הקנסות בדוחות מצלמה הינם גבוהים יותר ולכן המוטיבציה של הלקוח לפנות לאגף גבוהה יותר.	
זמני טיפול בפניות	אין הבדל	

172. למרות שיעור הקנסות הגבוה ולמרות השילוט בנת"צ, הכולל במקומות הרלוונטיים גם התראות לאכיפה באמצעות מצלמות, בכל שנה ניתנים כ-190 אלף דוחות בגין נסיעה בנת"צ. הביקורת מעלה חשש כי הצורך של הנהג לזהות תוך כדי נסיעה את הכתוב בתמרוך, כאשר לעיתים אף כתובות מספר שורות המגדירות את הזמנים האסורים לשימוש בנת"ב, מקשה מאוד על זיהוי תוכן השילוט והבנתו בנסיעה במהירות בזמן אמת. כמו כן השינויים הרבים בדרכי הנסיעה ברחבי העיר לאור הרחבת היקף השימוש בנת"צים ברחבי העיר, הבניה מרובה, הטיפול בתשתיות ברחובות רבים, פרויקט הרכבת הקלה, פיח על הכביש שמכסה את סימון הנת"צ ועוד, מהווים אף הם אבן נגף לזיהוי מהיר וקל של הנת"צים. הביקורת מציינת כי מסקירת פניות רבות של פונים לאגף החניה, טענה חוזרת ונשנית הינה חוסר מודעות לביצוע העבירה. לדעת הביקורת העדר בחינת השפעת מועילות השילוט על היקף העבירות המבוצעות בנת"צ פוגם ביעילות ניהול התעבורה העירונית.

173. בבירור שנערך מול היחידה לאכיפה דיגיטלית נמסר כי אין הנחיות כתובות למקרים מיוחדים בהם עובדי היחידה לאכיפה אלקטרונית נדרשים להפעיל שיקול דעת ולקבל החלטות באם תירשם הודעת קנס או לאו (בגין נסיעה בנת"צ או חנייה אסורה). בהתייחסות לטיטת הדוח, קיבלה הביקורת העתק מנוהל שלא היה מוכר למנהל היחידה לאכיפה אלקטרונית עצמו ובנוסף נמצא כי הנוהל חסר את ההנחיה (שנמסרה בע"פ לביקורת) לגבי איסוף או הורדת נוסעים ככל הקשור בנת"צ.

174. בחייו מול דואר ישראל עולה ריבוי סטאטוסים אשר חלקם עשויים להיות מיותרים היות שהם מהווים כפילות/חפיפה מול סטאטוסים אחרים (לדוגמה: "מסירה", "נמסר לנמען" נמסר לנציג הנמען וכדומה). הביקורת סבורה כי לא ניתן להפיק ניתוח איכותי ויעיל מחווי הדואר בשל ריבוי הסטאטוסים והגדרתם הלקויה. לדעת הביקורת מצב זה עלול לגרום לכך שהאגף לא יוכל לזהות מגמות ומאפיינים הקשורים לשליחת הודעות הקנס לצורך ניתוח מושכל ושיפור השירות העירוני.

175. מהממצאים עולה כי בחווי הדואר מופיע סטאטוס "נמסר לבן משפחה מעל גיל 14". נמסר מהאגף, כי לא יעשה שימוש בסטאטוס זה היות והמסירה מותרת מגיל 16. הביקורת סבורה כי לא ניתן לטעון למסירת הודעת קנס בכל המקרים המופיעים תחת חיווי זה.
176. הביקורת מצאה, כי בחודש דצמבר 2019 (חודש המדגם), לא נמסרו בפועל 8,853 הודעות קנס המהווים כ-33% מסך הדוחות שנשלחו. מנהלת האגף היוצאת מסרה, כי מתוך הודעות אלו כ-7% לא הגיעו ליעדם בשל תקלת הרשות או כתובת שגויה. הביקורת מציינת כי באקסטרפולציה לשנת 2019 לכאורה כ-97 אלף הודעות הקשורות לדוחות מצלמה קיים חשש כי לא נמסרו בפועל, כאשר כ-21 אלף מתוכן עלולות להיגרם בעקבות תקלת רשות או כתובת שגויה. הביקורת סבורה, כי הגם שהחוק מאשר את מסירת הדוח שנשלח בדואר רשום, ללא קשר אם המסירה הושלמה בפועל או לא, הרי שלא ניתן להתעלם משיעור אי המסירה הגבוה בדוחות נ"צ ודוחות נת"צ אשר, בשונה מדוחות חלון, הודעת הדואר הינה האמצעי היחידי להביא לידיעת עובר העבירה, את הודעת הקנס.
177. נכון למועד הביקורת הצטברו כ-6,000 מקרים של דוחות שנשלחו בדואר רשום, בגינם לא התקבלה תשובה מהדואר ועל כן הם מצריכים בירור פרטני. כמו כן קיימים סטאטוסים כגון "לא התקבל חיווי מהדואר" או "לא דווחה סיבת אי מסירה" הכוללים מעל ל-350 דוחות בחודש ואשר נצברים בשנה לאלפי מקרים. הביקורת סבורה כי גם מקרים רבים אלו מחזקים את הטענות לאי קבלת הודעות הקנס במועד כשבמקביל הליכי האכיפה ממשיכים לחול בלוחות הזמנים המוגדרים.
178. מהנתונים עולה כי מרבית הודעות הקנס שלא שולמו לאחר משלוח הדואר הרשום, משולמות רק לאחר שליחת הודעת הקנס בדואר הרגיל. כאמור האגף שולח את הודעות הקנס במשלוח דואר רגיל לאחר כחודשיים שהדואר הרשום לא נדרש. מהנתונים שנמסרו לביקורת עולה, כי 54% מהודעות הקנס שלא שולמו קודם לכן שולמו לאחר קבלת הדואר הרגיל. הביקורת סבורה כי גם נתון זה מחזק את הטענה כי חלק ניכר מהאוכלוסייה אינה משתמטת במכוון מתשלום הקנס או מעכבת את תשלומה, אלא, כפי שעולה מהממצאים, אי המסירה בפועל של הדואר הרשום בשיעורים ניכרים מהווה את הסיבה עצמה לאי תשלום הקנסות בזמן (בין אם בשל כתובות שגויות או בשל השתהות של איסוף הדואר הרשום מבית הדואר). עוד תציין הביקורת, כי בייחוד בתקופת מגפת הקורונה אנשים רבים נמנעים מלהגיע פיזית לסניפי הדואר.
179. למועד הביקורת טרם הוגדרו דוחות בקרה מה-BO (בתהליך אפיון). הביקורת סבורה כי נושא הבקרה בתחום עבירות תנועה וחנייה הינו בעל כלי עבודה ממדרגה ראשונה בניתוח נתונים בהיקף גדול ולשם קבלת החלטות מושכלות. כמו כן יצוין כי הגדרת השדות להזנה במערכת גביש אינו מאפשר פילוח נתונים לפי קטגוריות אשר יכולות לתת מידע רב על הליכי השירות. כך

- למשל לא הוגדר שדה המציג את הטיעון המרכזי של הלקוח ("לא קיבלתי את הודעת הקנס ונוספה תוספת פיגור", "תושב חו"ל", "תמרור לא ברור", "נסיבות אישיות וכדומה" וכדומה).
180. למועד הביקורת יש עשרות אלפי פניות פתוחות במערכת ופיגור מצטבר בטיפול בתלונות. הביקורת סבורה כי הפיגור המצטבר בטיפול בפניות מחריף את התרעומת מצד הלקוחות בייחוד לאור העובדה כי תוספות ריבית הפיגורים ממשיכות לחול גם לאחר קבלת הפניות כשהלקוח ממתין לתשובה. בנוסף תציין הביקורת, כי בצד הפרטים המאפשרים שליחת בקשה לביטול הקנס, לא מצוין במפורש כי שליחת הפניה אינה מבטלת צבירת ריבית פיגורים וכפל קנס.
181. מנהלת האגף היוצאת מסרה, כי בעת מתן החלטת תובע, לגבי ערעור שהוגש במועד, התובע מפחית הקנס לשיעורו המקורי במידה והתווספה תוספת פיגורים. לפי ממצאי הביקורת הערעור, במקרים רבים, לא נשלח במועד המוגדר לפי החוק, עקב אי המסירה בפועל (מוצדקת/לא מוצדקת) של הדואר הרשום. לדעת הביקורת מצב זה יוצר תוספות פיגורים לקנסות שהלקוחות אינם מודעים לקיומם. יוצא מכך כי הלקוח לא יפנה במועד הנדרש לאגף החנייה והחלטת התובע תהיה לא להפחית את הקנס לשיעורו המקורי. הביקורת סבורה, כי כאשר תופעה מתרחשת בהיקפים חריגים, הדבר עשוי להצביע על בעיה בתהליך. בהקשר זה הביקורת איתרה מקרים רבים בהם חשש זה התממש בפועל.
182. מהממצאים שאספה הביקורת עולה כי על אף שכ-58% מהפניות מתקבלות דרך האינטרנט, זמני הטיפול בפניות האינטרנט גבוהים משמעותית (100 ימים בממוצע, לכלל הפניות) מזמני הטיפול בפניות המתקבלות דרך ערוצי קשר אחרים (כגון קבלת קהל, מכתב בדואר ודוא"ל). מנהלת האגף היוצאת מסרה כי מרבית הפניות המטופלות בערוצי הקשר קבלת קהל ומוקד טלפוני, הינן פניות המוגדרות כדחופות ולכן משך הטיפול בהן קצר יותר. הביקורת סבורה כי עידוד הציבור להשתמש בערוצים דיגיטליים מחד ומאידך מתן שירות מהיר יותר לכאורה בערוצים טלפונים ופרונטאליים, עלול להעביר מסר מבלבל ולפגום בקידום השירות הדיגיטלי בקרב הציבור. נמסר ממנהלת האגף היוצאת, כי במסגרת פיתוח שביקש האגף, פניה תוגדר אוטומטית כדחופה אם בעת פתיחתה הדוח נמצא בהליכי גביה.
183. בשנת 2020 בשל מגפת הקורונה בתקופות בהן לא התאפשרה קבלת קהל, ערך אגף החנייה "טלמרקטינג" לצורך גביית דוחות ומניעת תוספות פיגורים וביצוע הליכי גביה. הביקורת מציינת לחיוב את פעולת ה"טלמרקטינג" וסבורה כי יש בה בכדי לחסוך טרחה רבה ללקוחות ובייחוד ללקוחות המגיעים פיזית לאגף בכדי לטפל בהודעת הקנס.
184. הביקורת העלתה כי זמן הטיפול בפניות לקוחות מצטבר לכ-5-6 חודשים. מנהלת האגף היוצאת מסרה כי הפיגור המצטבר נובע ממספר סיבות ובין היתר בשל תקופת הקורונה וכוח אדם חסר לטיפול בפניות. כמו כן נמסר כי במערכת החדשה יש לעבור בין מספר מסכים בכדי לטפל בפניה, מה שמאט את תהליך הטיפול בכל פניה. הביקורת סבורה כי על שדרוג טכנולוגי להתבצע בד

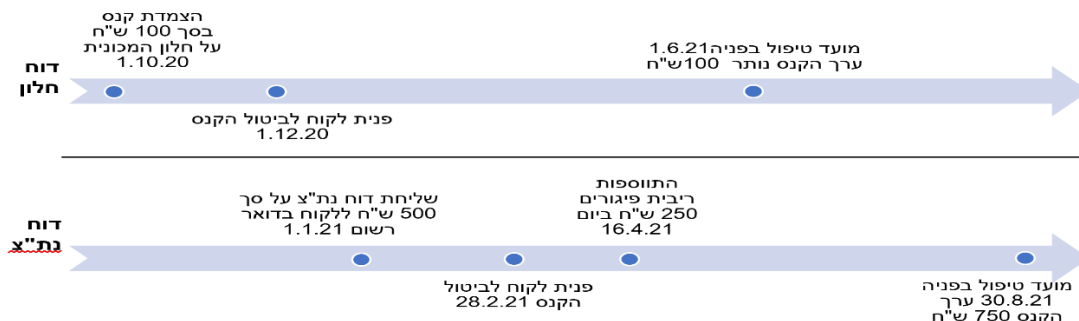
בבד עם שינוי תהליכי עבודה כך שהפעילות תתייעל לטובת משתמשי המערכת. ייתכן כי המצב המתואר לעיל עלול להעיד על אפיון לקוי של המערכת החדשה. מנהלת האגף היוצאת מסרה, כי בימים אלו מפתחים מסכים חדשים אשר ייעלו את הטיפול בפניות.

185. לדעת הביקורת על אף הפרשנות המשפטית המקובלת, הרי שמבחינת שרות ותדמית ציבורית עלול להיות טעם לפגם באי הקפדת העירייה על מתן מענה בל"ז הנדרש (45 יום) בהתאם חוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות, תשי"ט-1959), בצד אכיפת תוספות ריבית הפיגורים לאורך תקופת אי המענה על ידי העירייה.

186. מממצאי הביקורת עולה, כי קיימים מצבים בהם שני תובעים או יותר, מטפלים בתיקים השייכים לאותו פונה העלולים לפגום הן ביעילות עבודת התובעים (שכן מושקעים משאבים כפולים לניתוח הפניות והמסמכים המצורפים אליהן ככל שמודבר בנסיבות דומות) והן באחידות התשובות והטיפול בפניות. בהמשך לעבודת הביקורת נמסר ממנהלת האגף היוצאת, כי כיום מזהה המערכת פניות נוספות שהוגשו ע"י אותו לקוח והן מוקצות אוטומטית לתובע שמטפל בלקוח. כמו כן נמסר, כי במסגרת הפיתוחים שיבוצעו התובע יוכל לבצע חיתוך יזום של פניות פתוחות לפי אותו לקוח כך שיוכל לראות את הפניות הפתוחות של אותו לקוח ברגע נתון ולהקצות אותן לטיפולו. הביקורת מציינת כי בבדיקת הפניות הפתוחות במערכת מתקופות קודמות עדיין קיים מצב של פיצול של תיקי לקוח למספר תובעים.

187. גם פניות בגין קנסות נת"צ להן עומדת להתווסף תוספת פיגורים (אשר לא תבוטל) אינן מקבלות תיעדוף ומשיכות לתור "לא דחוף". כך למשל לקוח פנה לאגף לאחר המועד הנדרש (30 יום) אך במהלך המתנתו לתשובה מהאגף (אשר עלולה להיארך כ-6 חודשים) תתווסף לו תוספת פיגורים אשר לא תבוטל כי לא פנה במועד. הביקורת מדגישה כי ללקוח המקבל דוח חלון יש באופן יחסי 90 ימים נוספים להגשת ערעור לעומת לקוח המקבל דוח מצלמה. מצב זה יוצר לדעת הביקורת צורך בדחיפות בטיפול בפניות של דוחות נת"צ לעומת טיפול בפניות הקשורות בדוחות חלון.

להלן תרשים הממחיש את הדוגמה שניתנה בגוף הדוח בנושא זה:



188. השירות הטלפוני באגף, מהווה את קו החזית בקשר עם לקוחות רבים אשר לעיתים מפגינים סערת רגשות ומורת רוח לטענתם בשל אי צדק, עיכוב במענה, הגובה הכספי של הקנס, תוספת הפיגורים, הליכי הגביה וכיו"ב. בהתאם לסקר "משוב מדידת שביעות רצון לקוחות" שנערך במחצית הראשונה לשנת 2021 על ידי המרכז למחקר כלכלי חברתי בעירייה, כ-40% מהפונים טלפונית לאגף בנושא דוחות נת"צ שהטיפול בפנייתם לא הסתיים, ציינו כי לא קיבלו הסבר לגבי שלבי הטיפול הבאים בפנייתם. לדעת הביקורת היעדר שקיפות מלאה וחוסר וודאות אצל הלקוח לגבי השלבים הבאים בתהליך, עלולה לגרום לפניות חוזרות ומיותרות מעבר למורת רוח בצידן.

189. עוד עלה בסקר, כי בקרב הפונים למרכז השירות הטלפוני של אגף החניה, נמצא כי 77% מהפונים טלפונית לאגף בנושא נת"צ הינם שבעי רצון, 9% הביעו שביעות רצון חלקית ו-14% הביעו חוסר שביעות רצון. הביקורת סבורה כי על אף שמדובר בתחום "טעון" מטבעו, שביעות הרצון הגבוהה של רוב הפונים, מעידה על שירות איכותי ומקצועי. עם זאת ראוי לטפל באותם גורמי שורש שגרמו חוסר שביעות הרצון ממרכז השירות הטלפוני בטיפול בדוחות נת"צ, כדלקמן:

- חוסר התחשבות למרות שלא קיבלו את הדוח המקורי.
- זמן טיפול ארוך/ הבטיחו לחזור ולא חזרו.
- קבלת חיוב/הודעה על עיקול למרות שכבר שילמו.
- הפנייה להגשת בקשה/ פניה דרך אתר האינטרנט העירוני במקום לתת מענה/ שירות במעמד השיחה בטלפון.

190. הביקורת איתרה אלפי פניות של לקוחות אשר טענו כי לא קיבלו את הודעת הקנס המקורית הקשורה לנסיעה אסורה בנת"צ ומייפחה את המאפיינים המשותפים לפניות אלו כדלקמן:

- אותרו מקרים רבים בהם טוען הלקוח כי התוודע לדוח רק לאחר שכבר נצברה תוספת פיגורים. מסקירת הביקורת מדגם של מקרים לא נמצאה סיבה ברורה לטענת הלקוח.
- אותרו מקרים רבים בהם הודעת הקנס הגיע לכתובת דואר שלטענת הלקוח אינה משמשת אותו ונוספה לו תוספת פיגור מבלי שהיה יכול לדעת על קיומו של הקנס. יחד עם זאת תציין הביקורת כי על פי החוק, נשלחת הודעה לכתובת הרשומה במשרד הפנים כפי שפעלה העירייה.
- אותרו מקרים בהם הודעת הקנס לא הגיע ללקוח מאחר שלטענתו הינו תושב חו"ל היה בביקור בארץ והקנס לא הגיע לידיעתו וצבר תוספות פיגורים.
- אותרו מקרים המתארים נסיבות אישיות או מיוחדות (כגון גירושין, סגר קורונה וכדומה) בגינת הלקוח טוען כי לא היה יכול להתוודע לדוח אך נאלץ לשלם תוספת פיגורים.

הביקורת סבורה כי אומנם העירייה פועלת לפי החוק, אך אלפי המקרים אותם סקרה הביקורת והבעיות בתהליך מסירת הודעת הקנס שפורטו בדוח, מעידים על צורך מידי ומשמעותי לשיפור השירות וחוויית הלקוח בקשר לתהליך הטיפול בדוחות נת"צ.

191. בשירות התשלומים המקוונים באתר העירוני קיימים 37 קישורים לביצוע תשלומים שונים כגון (ארנונה, חניה, אגרות, קנסות מינהליים ועוד), אשר רק עם כניסת המשתמש לכל אחד ואחד מקישורים אלו הוא יכול לדעת האם קיים לו חוב/הודעת קנס וכיו"ב. הביקורת סבורה כי היה על העירייה להתקין במקום מרכזי אחד- עם כניסת המשתמש למערכת- את כלל החובות/הודעות הקנס הרשומים לו בעירייה, ובצד כל אחד מהם קישור לצורך תשלום. כמו כן תציין הביקורת כי גם באפליקציית דיגיתל אשר הגדירה אזור אישי, אין התראה על כלל החובות/הדוחות במסך אחד. הביקורת מדגישה, כי אין כיום כלי מקוון הנגיש לכלל הציבור אשר מאפשר לו לברר האם קיים חוב/קנס כלשהו המשוך לו. יצוין כי אפילו בשירות התשלומים העירוני בקטגוריות התשלום הקשורות לדוחות חניה ותנועה, קיימת חובה להזין מספר הודעת קנס ולא ניתן לקבל מידע ללא הזנת שדה זה. נמסר ממנהלת מטה תכנון ופיתוח, מינהל הכספים דאז, כי הנקודות הנ"ל הוגדרו כדרישות לפורטל התשלומים העירוני ויבוצעו במהלך 2022, בהתאם לתוכנית העבודה של אגף המחשוב.

המלצות

192. לאור השונות הגבוהה בין דוחות שמקורם במצלמה להבדיל מדוחות חלון, ממליצה הביקורת לבחון את המשמעויות העולות מהבדלים אלו, גורמי השורש שהובילו לתוספות הפיגורים בשיעור ניכר בדוחות מצלמה, והטיפול הנדרש בדגש על בחינת המאפיינים, תהליך מסירת ההודעה, לוחות הזמנים והטיפול בפניות הציבור.

193. יש לשקול ביצוע פיילוט באמצעות שילוט עזר נוסף/אחר במוקדי נתיבי תחבורה ציבוריים בהם מבוצעות עברות רבות. שילוט עזר כאמור רצוי שיהיה שילוט דיגיטאלי המשתנה לפי זמני ההרשאה לנסיעה בנת"צ (לדוגמה באמצעות סימנים פשוטים וברורים כגון X או √). בהתאם יש להעריך את מועילות השילוט הקיים והאם הוא עשוי להיות גורם המשפיע על היקף העבירות בנת"צ.

194. הביקורת ממליצה לנסח נהלי עבודה ייחודיים ומפורטים, להפצה ולשימוש יחידת האכיפה האלקטרונית, אשר ינחו מדיניות אחידה בסוגיות הקשורות בדוחות הניתנים באמצעות מצלמה (בייחוד בדוחות חניה הניתנים באמצעות מצלמות ניידות לעומת דוחות חניה הניתנים באמצעות ניידות צילום).

195. יש לטייב ולפעול לצמצום הסטאטוסים המתקבלים מהדואר – בין בפניה בבקשה לדואר ובין באמצעות טיוב עצמאי.

196. יש לוודא מול הדואר כי לא נעשה יותר שימוש בסטאטוס מסירה זה וכי גם בפועל במעמד המסירה העניין תוקן.
197. על אגף החניה לבחון דרכים נוספות למסירת ההודעה לתושב לאחר חיווי שלילי מהדואר (לדוגמה אם מדובר בתושב תל אביב לפעול להוספת שדה כתובת נוספת מול מאגרים נוספים כגון ארנונה ודיגיתל, הרחבת השימוש במסרונים גם לטלפונים אחרים הידועים בעירייה וכיוצא בזה.
198. יש לשקול שליחת התראה על קיומה של הודעת קנס אשר נשלחה בדואר הרשום ולכלול בהודעה מידע לגבי תשלום אפשרי באתר העירוני (בשים לב שאמורה להתקבל הודעה בדואר רשום בכדי למנוע כפל תשלום). לחליפין ניתן לשלוח את הודעת הקנס בדואר רגיל ולהפנות את תשומת הלב, כי הודעת קנס מקבילה נשלחה בדואר רשום.
199. יש להמשיך ולשפר את כלי הבקרה העומדים לרשות האגף ובכלל זה להגדיר שדות נדרשים ודוחות בקרה עיקריים אשר יאפשרו איתור מגמות חריגות המצביעות על בעיה בתהליכי העבודה של האכיפה וניהול השירות.
200. על האגף ליידע מראש את הפונים לגבי הפיגור המצטבר והצפי למועד קבלת התשובה. כמו כן מוצע ליידע את הפונה כי תוספת הפיגורים תחול עם חלוף מועד התשלום הראשון אך תבוטל בנסיבות אשר יפורטו מראש לפונה.
201. לאור המאפיינים הייחודיים של דוחות מצלמה מוצע להגדיר מסלולים ונסיבות שיתנו קדימות בטיפול התובעים בדוחות אלו.
202. יש לבחון תבחינים נוספים להפחתת תוספת ריבית הפיגורים בהתאם לעילות הרשומות בחוות דעת היועץ המשפטי לממשלה ובאישור היועץ המשפטי לעירייה.
203. על מנת לעודד את ערוץ הקשר באינטרנט יש להימנע ממתן עדיפות בקדימות הטיפול לערוצי קשר מסוימים על חשבון אחרים.
204. יש למפות באופן שוטף את הקדימות הנדרשת לטיפול בפניות ביחס לתוכן ומהות הפנייה לרבות לוחות הזמנים המצטברים בדגש על התקופה הכוללת שנותרה למענה.
205. יש לבחון דרכים נוספות לייעול השירות ללקוחות, הניתן דרך הערוצים הדיגיטאליים.
206. יש לשקול מתן חלופות לקבלת קהל באגף בדרך של תור מוזמן טלפוני, פגישת זום וכדומה ואף ולהרחיב את מבצעי הגביה הטלפונית היזומה ("טלקולקטינג") מעת לעת.
207. יש לוודא כי מחלקת התובעים תלווה את פיתוח המסכים החדשים בכל שלביו כך שינויים ושיפורים נדרשים באפיון יבוצעו במהלך התהליך ועד להשלמתו לשביעות רצון סגל התובעים.
208. על האגף לפעול בכל הכלים האפשריים בכדי לקצר את זמני הטיפול בפניות ובמטרה לעמוד בלוחות הזמנים הנקובים בחוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות, תשי"ט-1959).
209. יש לבצע פעולת טיוב לפניות הקיימות כיום במערכת לשיוך תיקים מפוצלים לתובע אחד.

210. יש לבחון את שכלול ניהול התורים כך שיוגדרו רמות תיעודף וקדימות לטיפול בדוחות בהתאם לתוכן הפניות ומהותן ובדגש על דוחות בהם צפויה להתווסף תוספת פיגורים ללקוח, ובפרט לדוחות נת"צ.
211. יש להקפיד במהלך השיחה הטלפונית לשקף ללקוחות את שלבי הטיפול הבאים בפנייתם ולוחות זמנים הצפויים. עוד מומלץ לידע את הלקוח באופן יזום על מרוץ הזמנים של תוספות ריבית הפיגורים הצפויים במהלך תקופת הטיפול בפניה.
212. על אגף החניה לבחון את תוצאות הסקר ולפעול ככל הניתן לצמצום גורמי השורש שהובילו לחוסר השביעות הרצון מצד הלקוחות, תוך הבחנה בין שירות הנוגע לעצם הטיפול בדוחות, לבין שירות הקשור לאופן המענה הטלפוני.
213. על האגף לבצע עבודה למיפוי וניתוח מאפיינים ייחודיים של דוחות מצלמה לצורך שיפור תהליכי השירות, בדומה לניתוחים שנערכו במסגרת עבודת הביקורת (כך לדוגמה ניתוח שיעור תוספות פיגורים לפי סוג דוח, שיעור תלונות חוזרות עם טענה מסוימת וכיו"ב).
214. במטרה ליעל ולשפר את השרות הניתן באגף יש לבחון אפשרות להגדיר ולסווג פניות בעלות מאפיינים דומים שיזוהו אוטומטית במערכת (כגון זיהוי פניות של תיירים בקשר להודעות קנס וכיו"ב) ולקבוע נוהלי טיפול ייחודיים ואחידים למקרים אלו.
215. יש לפרט בתשובות לפונה את הסיבות לקבלת ההחלטה על ידי התובע ולנמקה בפירוט בפשטות ובבהירות בכדי למנוע פניות חוזרות ונשנות מצד הלקוח בגין אותה פניה.
216. עם הזדהות וכניסת המשתמש למערכת יש להתקין במקום מרכזי אחד: הן באפליקציית דיגיתל והן באתר האינטרנט העירוני, את כלל החובות/הודעות הקנס הרשומים לו בעירייה, ובצד כל אחד מהם קישור לצורך תשלום, כנהוג בשירותים מקוונים הניתנים על ידי משרדי ממשלה.

לתשומת לב:

התייחסויות המבוקרים ואחרים למסקנות והמלצות הביקורת, מצורפות לדוח בפרק הנספחים ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח ג - מינהל כספים מתאריך 19.5.2022.