



מבקר העירייה

דוח ביקורת בנושא

ביטוחי העירייה

תוכן העניינים

עיקרי הממצאים וההמלצות	3
1. מבוא.....	7
2. מטרות הביקורת.....	8
3. היקף וגבולות הביקורת.....	8
4. התקשרות העירייה עם חברת הביטוח.....	9
5. נהלים	12
6. טיפול במכתבי דרישה וכתבי תביעה	13
7. השימוש במערכת ממוחשבת.....	15
8. טיפול בתיקים על פי דרישות ההוראה והנוהל.....	17
9. מעקב אחר תיקי ביטוח בניהול חיצוני.....	18
10. חידוש פוליסת העירייה.....	19

עיקרי הממצאים וההמלצות

תקציר זה כולל את עיקרי הממצאים וההמלצות. כדי לקבל מידע מלא יש לפנות לדוח המפורט.

מספור הסעיפים מקביל למספור בדוח המפורט

4. התקשרות העירייה עם חברת הביטוח

4.

בדיקתנו העלתה כי הליך בחירת חברת הביטוח במסגרת מכרז הביטוח ממרץ 2010 היה תקין. יחד עם זאת אין להתעלם מהעובדה שלמכרז הוגשה הצעה אחת בלבד ע"י חברת הביטוח המבטחת את העירייה מזה שנים. אנו סבורים שיש מקום למצוא דרכים להגדלת מספר המציעים. בהקשר זה נציין כי המכרז כולל בנוסף ל"מחירי הפרמיות" שירותים נוספים, כגון העמדת יעוץ משפטי וסוכן ביטוח לטובת ניהול התיקים. יכול שתנאים מעין אלו מרתיעים גופים נוספים מלהשתתף במכרז, בגלל חוסר ניסיון עם העירייה והקושי בתמחרם. צעד נוסף להגדלת מספר המציעים הינו פניה ישירה לחברות ביטוח נוספות, קודם פרסום המכרז ולעניינם בהגשת הצעות.

תקופת ההתקשרות ע"פ המכרז

למועד הביקורת דצמבר 2014 העירייה מבוטחת מכוח הארכה של מכרז שיצא בשנת 2010. ההארכה נעשתה מכוח סעיף 9 למכרז, הקובע כי "העירייה רשאית לפי שיקול דעתה, להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 4 (ארבע) שנים וזאת על בסיס תנאי הביטוח שיוצעו במכרז". ממצאינו מעלים כי הארכה המקסימלית האפשרית הינה עד ליום 01.06.2014, החל מתאריך זה ועד לכתיבת שורות אלו דצמבר 2014 מתקשרת העירייה עם חברת הביטוח ללא מכרז, זאת בניגוד לסעיף 2 לחוק חובת המכרזים (תשנ"ב-1992). על העירייה היה לצאת בתחילת שנת 2014 למכרז לשירותי ביטוח, על מנת להתחיל התקשרות חדשה בתאריך 01.06.2014.

הכיסויים הביטוחיים

ממצאינו מעלים כי סכומי הביטוח לבית חיל האוויר ולמוזיאון הרצליה ששימשו בסיס לחישוב הפרמיות אינם מבוססים על סקר או הערכות שמאי. יחד עם זאת פוליסות הביטוח כוללות סעיף המגן על הרשות במקרה של תת ביטוח, דהיינו במקרה בו הנזק גבוה מסכום הביטוח. בדוח מבקר העירייה לשנת 2013 בנושא "מוזיאון הרצליה לאומנות עכשווית" צוין כי ביטוח פרטי אוסף האומנות של המוזיאון לא התבסס על הערכות שווי. אנו סבורים שיש מקום לבצע הערכת שווי של אוסף האומנות במוזיאון באופן שסכום הביטוח ופרמיית הביטוח יושתתו על שוויים הראלי של פרטי האומנות.

המלצות

- לפעול בדרכים שתוארו לעיל ובדרכים נוספות במטרה להגדיל את מספר הגופים הניגשים למכרז הביטוח.
- לפעול מיידית לעריכת מכרז חדש לביטוח מתקני העירייה וחביותיה.
- לשקול ביצוע הערכת שווי אוסף המוזיאון ולבסס את סכומי הביטוח על הערכה זו.

5. נהלים

- מחלקת הביטוחים פועלת עפ"י נוהל מינואר 2011 והוראות עבודה מדצמבר 2004
- בעוד שהנוהל מאושר בתו התקן הבינלאומי איזו (ISO) כמקובל בעירייה ההוראה לא כתובה בסטנדרט הנהלים המקובל בעירייה ולא אושרה בתו תקן.
- נוהל העבודה הינו כללי ביותר כאשר ההוראות הפרטניות מעוגנות בהוראה. אנו סבורים שיש מקום לכתוב נוהל כולל אחד שירכז את האמור גם בהוראה וגם בנוהל ולאשרו כאמור בתו התקן כמקובל בעירייה.
- ההוראה והנוהל עוסקים רק בטיפול בתביעות המופנות לעירייה, בעוד שפעילויות אחרות של המחלקה לא מוסדרות בנוהל, נושאים כגון: טיפול בפוליסות וחידושן וטיפול בפוליסות קבלנים לא עוגנו במסגרת של נוהל.

המלצות

- לרכז את הנחיות הנוהל וההוראה בנוהל אחד ולאשרו בתו תקן איזו (iso) כמקובל בעירייה.
- לעגן את הטיפול בנושאים הנוספים שבאחריות המחלקה, כגון טיפול בפוליסות וחידושן, טיפול בפוליסות קבלנים וכדומה במסגרת של נהלים.

7. השימוש במערכת הממוחשבת

מערך התביעות בעיריית הרצליה מנוהל באמצעות מערכת ממוחשבת שהוקמה ע"י חברת "בר טכנולוגיות" בהתאם לדרישות והגדרות המחלקה. במסגרת הביקורת נבחנו קבצים של תביעות שהופקו מהמערכת, בין השאר נבחנו תביעות בתחומים הבאים: תביעות צד ג', אחריות מקצועית, חבות מעבידים, רכבי עירייה, תלמידים ותביעות רכוש עירוניות.

עדכון המערכת הממוחשבת

- ניתוח הקבצים העלה כי קיימת הקפדה על עדכון כל הפעילות בתיקים במערכת הממוחשבת באופן שכל המידע נשמר במערכת.

דוחות בקרה

- המערכת מאפשרת הפקת דו"חות בקרה למשתמש לצורך בחינת סטוס התיקים והטיפול הנדרש בהם. נמצא כי במחלקה לא נוהגים להפיק דוחות מהמערכת ולהשתמש בהם. שימוש בדוחות מהמערכת ייעל את עבודת הבקרה ויאפשר פיקוח על הפעולות הננקטות בתיקי הביטוח. אנו סבורים שיש מקום לפעול להרחבת השימוש במערכת לצורכי בקרה ופיקוח ובין השאר לשקול מיסודם של דוחות בקרה נוספים, כגון: דוח תיקים בסטוס טיפול מעל שנה, דוח תיקי תביעות שאינם כוללים את המסמכים הנדרשים לטיפול בתיק. ודוח שיאפשר פילוח עפ"י מועד התזכורת שהוזן במערכת.

שדות ריקים

- במסגרת הביקורת נותחו שני קבצים של תביעות צד ג' לשנת 2013 במטרה לבחון במילוי כל הפרטים הנדרשים במערכת, ממצאי בדיקתנו מפורטים בדוח.

המלצות

- להקפיד על תיעוד כל הפעולות ומילוי כל השדות במערכת הממוחשבת, באופן שהמערכת תשמש ככלי בקרה וניהול של תיקי הביטוח.
- להגדיר את השימוש במערכת הממוחשבת ככלי ניהולי. בשלב הראשון להשתמש בדוחות המערכת המובנים, ובשלב השני לאפיין דוחות ביקורת וניהול בהתאם לצורכי המחלקה באופן שינצל את יכולות המערכת.

טיפול בתיקים על פי דרישות ההוראה והנוהל

8.

במסגרת הביקורת נדגמו 34 תיקים לצורך בחינת קיום דרישות ההוראה והנוהל ובחינת זמני הטיפול בתיקים.

ממצאים

- מצאינו מעלים כי כל התיקים שנדגמו כללו את המסמכים בהתאם לדרישות ההוראה והנוהל, כנדרש.
- ההוראה והנוהל אינם קובעים את פרק הזמן בו על המחלקה להיענות לפנייה הראשונה של הפונה, או בפרק הזמן בו על האגפים הרלוונטיים לענות לפניית המחלקה. ממצאינו מעלים כי בכל התיקים שנדגמו ניתן מענה לפנייה הראשונה בתוך 14 יום, וניתן מענה לפניית המחלקה על ידי האגפים השונים תוך חודש ימים.
- מנהלת המחלקה פונה בכתב או בשיחה טלפונית לפונה לצורך קבלת מסמכים נוספים סמוך למועד קבלת הדרישה. במקרה בו לא התקבלו המסמכים החסרים נוהגים במחלקה שלא ליזום פניה שנייה מתוך תפיסה, נכונה לדעת הביקורת, כי הדורש אחראי בעצמו לדרישתו. כך, ישנן תביעות "רדומות", בהן דרישתה של מנהלת המדור נשלחה לפני שנתיים ועדיין לא נענתה ע"י הפונה.

המלצות

- לעגן בנוהל את פרקי הזמן בו על המחלקה להיענות לפניית הדורש, וכן לקבוע את פרק הזמן בו על האגף הרלוונטי להיענות לפניית המחלקה.

מעקב אחר תיקי ביטוח בניהול חיצוני

9.

תיקי ביטוח בניהול גופים חיצוניים

- חלק מתביעות הביטוח מופנים לגופים חיצוניים לטיפול כגון קבלנים חיצוניים, תאגיד מי הרצליה, עמותות שהתביעה בתחום אחריותם וכדומה.
- ממצאינו מעלים כי אין מעקב אחר הטיפול בתיקים שהועברו לגורמי חוץ.

— אנו סבורים שיש לנהל מעקב אחר סטטוס הטיפול של תיקי הביטוח כדי להבטיח שרות טוב ויעיל לתושבי העיר.

תיק ביטוח בניהול חברת הביטוח

סעיף 12 לתנאים הכלליים למכרז קובע כי: "המציע הזוכה יגיש מדי רבעון, מידע מלא ועדכני לגבי ניסיון התביעות בכל אחד מהענפים אשר יכול פרטים לגבי התביעות המשולמות והתביעות התלויות", מכאן חובת חברת הביטוח להגיש דוח רבעוני ובו פירוט סטטוס התביעות בטיפול חברת הביטוח.

— ממצאינו מעלים כי דוחות אלו אינם נשלחים מחברת הביטוח ואינם נדרשים ע"י העירייה. באופן זה איבדה העירייה את היכולת לעקוב אחר הטיפול בתיקי הביטוח הנתונים בטיפול חברת הביטוח.

המלצות

- לנהל מעקב רבעוני אחר תיקי הביטוח שהועברו לטיפול גופים חיצוניים, כגון תאגיד מי הרצליה, קבלני משנה וכדומה. זאת במטרה להבטיח טיפול מהיר.
- לדרוש מחברת הביטוח דיווח רבעוני שיכלול את סטטוס התביעות בניהולה בהתאם לסעיף 12 לחוזה ההתקשרות ולבחון דיווח זה.

חידוש פוליסות העירייה

10.

ההסכם עם חברת הביטוח נחתם לשנה אחת כאשר לעירייה אפשרות להאריך ל-4 שנים נוספות. במסגרת מימוש האופציה נוהל מו"מ מחודש לגבי גובה הפרמיות מידי שנה.

— מבדיקת הביקורת עולה כי נתוני הפוליסות דהינו סכום הביטוח והפרמיה לא גדלו משנת 2010 לשנת 2013 למעט פוליסת ביטוח בגין צד ג' ופוליסת הביטוח של אוסף המוזיאון.

— פרמית ביטוח צד ג' עלתה מסכום של כ-1.8 מיליוני ש"ח בשנת 2010 לסכום של 3 מיליון ש"ח בשנת 2013, עליה של כ-66% ללא שינוי בכיסוי הביטוח. בעוד שהעלאת הפרמיה בשנת 2012 אושרה ע"י יועץ הביטוח העלייה בפרמיית הביטוח בשנת 2013 לא אושרה ע"י יועץ הביטוח.

— גובה הכיסוי הביטוחי של מוזיאון הרצליה עלה מסכום של 21 מיליון ש"ח בשנת 2010 לסכום של 34 מיליון ש"ח בשנת 2013, בהתאם גדלה גם פרמיית הביטוח מסכום של כ-200 אלפי ש"ח לסכום של 290 אלפי ש"ח, עליה של כ-45%. פוליסת הביטוח של המוזיאון כוללת פוליסה בסיסית לביטוח אוסף המוזיאון ובנוסף ביטוח תערוכות משתנות. לאוסף המוזיאון לא נערכה הערכת שווי ויכול שסכום הביטוח גבוה מהנדרש. ממצאינו מעלים כי לא קיים אישור יועץ הביטוח להגדלת פרמיית הביטוח של המוזיאון.

המלצות

- להקפיד כי כל עליה בפרמיית הביטוח או שינוי בכיסויים הנדרשים יקבלו אישור פורמלי של יועץ הביטוח.

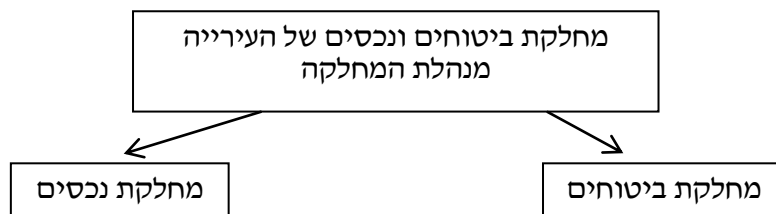
1.

מבוא

ביטוח הוא הסכם בין שני גופים, לפיו האחד (המבטח) משלם לאחר (המבוטח), בתמורה לפרמיה שנתית, בקרות אירוע מסוים אשר קיימת לגביו אי וודאות ואשר בגינו צפוי נזק למבוטח או לצד ג'. מנגנון הביטוח בא לכסות סיכונים שסבירותן גבוהה או לחילופין סיכונים שסבירותן נמוכה אולם הנזק הצפוי גבוה במיוחד.

עיריית הרצליה (להלן: "העירייה") מבטחת באמצעות חברות ביטוח את נכסיה, פעילויותיה וחבותה האפשרית כתוצאה מסיכונים שונים הכרוכים בפעילותה השוטפת באמצעות פוליסות ביטוח שונות (פוליסות לביטוח אש, צד ג', אחריות מקצועית, תלמידים, רכב ועוד). מלבד הצורך להגן על נכסיה, קיימת לעירייה חבות בגין נזקים או פגיעות, שנגרמו לנפגעים בגוף או ברכוש, לרבות מטלטלין, כתוצאה ממעשה או מחזל של העירייה, כנגזר מפקודת הנזיקין, או חוקים אחרים, בהתאם לעניין.

ניהול נושא הביטוח מופקד בידי מחלקת ביטוחים שהינה חלק ממחלקת ביטוחים ונכסים השייכת לאגף המינהל הכספי. להלן המבנה האירגוני של המחלקה:



מחלקת נכסים - מופקדת על ניהול כלל נכסי העירייה הכוללים: מקרקעין פנוי, מבנים ושטחי ציבור. לעירייה כ-10,000 נכסים בתחום שיפוטה, המתפרשים על פני שטח של כ-27,000 דונם. המחלקה עוסקת בהתקשרויות חוזיות עם גורמים חיצוניים לענייני מכירה, רכישה, השכרה, חליפין ומתן זכויות שימוש בנכסים, מעקב אחר התשלומים המתקבלים עבור הנכסים העירוניים המניבים, טיפול בחכירות, בהפקעות לצרכי ציבור וברישום הנכסים על שם הרשות. צוות מחלקת הנכסים מונה שתי עובדות.

מחלקת ביטוחים – מונה עובדת אחת, מנהלת מדור ביטוח, המופקדת על הניהול והטיפול בביטוחי העירייה בארבעה מישורים עיקריים:

- ניהול שוטף של דרישות ותביעות המופנות כנגד הרשות והחברה המבטחת, על כל הכרוך בכך.
- התקשרות העירייה במכרז עם חברת ביטוח בהתאם לחוק חובת המכרזים (תשנ"ב-1992).
- מעקב אחר הכיסויים הביטוחיים וחידוש הפוליסות של העירייה לאחר ההתקשרות במכרז.
- בדיקת פוליסות קבלנים והכיסויים הביטוחיים של העירייה מול הקבלנים העובדים עמה.

בעבודת המחלקה מעורבים מספר גורמים:

- א. חברת הביטוח, אשר מטפלת בתיקים שהדרישה לתשלום בהם הינה גבוהה מרף ההשתתפות העצמית בה מחויבת העירייה.
- ב. שמאי לענייני רכוש מטעם חברת הביטוח.
- ג. שמאי לענייני רכב מטעם חברת הביטוח.
- ד. סוכן ביטוח אשר מטפל בתביעות המוגשות בבית המשפט לתביעות קטנות.
- ה. יועץ לענייני ביטוח העורך ומייעץ בכל הקשור במכרז לביטוח.
- ו. עובדת מחלקת הביטוח נותנת שירות למחלקת התבר"ם בהתאמת נספחי הביטוח לדרישות המכרזים השונים ובדיקת אישורי הביטוח הנדרשים במסגרת ההסכמים.

2. מטרת הביקורת

במסגרת הביקורת נבחנו תהליכי העבודה הקשורים בנושא הביטוח תוך מתן דגש לנושאים כדלהלן:

- בחינת המבנה האירגוני.
- בחינת הנהל השוטף של התביעות המופנות כנגד הרשות והחברה המבטחת.
- בדיקת התקשרות העירייה עם חברת הביטוח ועם יועצי הביטוח.
- אופן קביעת הכיסויים הביטוחיים.
- להמליץ על צעדים הנגזרים ממצאי הביקורת.

3. היקף וגבולות הביקורת

הביקורת התבססה על נתוני שנת 2013 וכללה שימוש בשיטת הביקורת, כדלהלן:

- סקירת נהלים, דוחות פנימיים ותכתובת.
- ניתוח ממוכן של נתוני המערכת בה מתנהלות תביעות הביטוח.
- שיחות ובירורים עם מנהלים ועובדים.
- ביצוע בדיקות מבססות ובדיקות מדגמיות.
- בחינת קיומם של מנגנוני הבקרה, הפיקוח והדיווח.

תגובת מנהלת מחלקת נכסים וביטוחים משולבת בגוף הדוח.

הביקורת התבססה על בדיקות מדגמיות, ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

התקשרות העירייה עם חברת הביטוח

.4

כללי

4.1

במשך שנים נעשו ביטוחי העירייה בחברת הביטוח אליהו/מגדל (להלן "חברת הביטוח"). למועד הביקורת דצמבר 2014 העירייה מבוטחת מכוח הארכה של מכרז שיצא בשנת 2010. ההארכה נעשתה מכוח סעיף 9 למכרז, הקובע כי "כל ביטוחי העירייה יהיו תקפים לתקופה של 12 חודש ממועד תחילת הביטוח. העירייה רשאית לפי שיקול דעתה, להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 4 (ארבע) שנים וזאת על בסיס תנאי הביטוח שיוצעו במכרז".

אופן ההתקשרות במכרז

4.2

בהתאם להחלטת העירייה, יועץ הביטוח הכין מכרז פומבי לביטוח, שמספרו 7-2010-17, אשר פורסם בעיתונות במהלך חודש מרץ 2010. שני גורמים בלבד רכשו את מסמכי המכרז – חברת הביטוח אליהו שביטחה עד למועד המכרז את העירייה וסוכנות ביטוח נוספת שלא עמדה בתנאי הסף.

חברת הביטוח אליהו היא היחידה שהגישה את ההצעה לחידוש מערך הביטוח של העירייה לשנים 2010-2011 (לתקופה 1.6.2010-31.05.2011), כאשר ההסכם הוא לשנה עם אופציית הארכה עד 4 שנים. הצעתה של חברת אליהו עמדה בתנאי הסף כפי שפורטו במסמכי המכרז.

הצעת הביטוח שהוגשה על ידי חברת אליהו הסתכמה ב-4,083,896 ₪, עלות נמוכה מאומדן העלויות המקסימלי שהוערך על ידי יועץ הביטוח ב-4,305,000 ₪, אומדן המינימום עמד על 3,872,000 ₪. יועץ הביטוח ציין כי "לחברת אליהו היו מספר הערות לנוסח המכרז שרובן ככולן אינן מהותיות ואינן משפיעות על טיב ההצעה".

בתאריך 2.6.2010 המליץ יועץ הביטוח לאשר את הצעתה של חברת אליהו לביטוח נכסי וחבויות העירייה אך המליץ להיכנס עימה למו"מ על מנת לנסות ולהשיג תנאים כספיים עדיפים על אלה שננקבו במכרז. עוד המליץ יועץ הביטוח, כי "לאור העובדה שתנאי הביטוח של חברת אליהו לא השתנו בהשוואה לתנאי השנה הנוכחית, כדאי לשקול את האפשרות להמשיך בביטוחים הקיימים עד לסיומם "הטבעי" בתאריך 31.08.2010 וזאת על מנת למנוע את הצורך לבטל את הפוליסות ולערוך התחשבות חדשה בין העירייה לחברת הביטוח אליהו".

ועדת המכרזים בישיבתה מתאריך 7.6.2010, המליצה בפני ראש העירייה על מסירת מתן השירות נשוא המכרז לאליהו חברה לביטוח בע"מ, כאשר פרמיית הביטוח עומדת על סך של 3,752,706 ₪ וביטוח רכב עומד על סך של 331,190 ₪.

ממצאים

בדיקתנו העלתה כי הליך בחירת חברת הביטוח במסגרת מכרז זה היה תקין. יחד עם זאת אין להתעלם מהעובדה שלמכרז הוגשה הצעה אחת בלבד ע"י חברת הביטוח המבטחת את העירייה מזה שנים.

אנו סבורים שיש מקום למצוא דרכים להגדלת מספר המציעים. בהקשר זה נציין כי המכרז כולל בנוסף ל"מחירי הפרמיות" שירותים נוספים, כגון העמדת יועץ משפטי וסוכן ביטוח לטובת ניהול התיקים. יכול שתנאים מעין אלו מרתיעים גופים נוספים מלהשתתף במכרז, בגלל חוסר ניסיון עם העירייה והקושי בתמחורם.

צעד נוסף להגדלת מספר המציעים הינו פניה ישירה לחברות ביטוח נוספות, קודם פרסום המכרז ולעניינם בהגשת הצעות.

המלצות

- לפעול בדרכים שתוארו לעיל ובדרכים נוספות במטרה להגדיל את מספר הגופים הניגשים למכרז הביטוח.

תגובת המבוקר

- משק הביטוח אינו שש לבטח רשויות וכיום ישנה בעיה אף קשה יותר בעניין.
- תנאי הסף של המכרז מאפשרים הגשת הצעות מחברות ביטוח בעלות היקף עסקים מקובל ואינם יוצאי דופן.

תקופת ההתקשרות על פי המכרז

4.3

תקופת ההתקשרות עפ"י המכרז הינה לשנה מיום 1.6.2010 ועד ליום 31.5.2011, כאשר קיימת אופציה לטובת העירייה להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 4 (ארבע) שנים זאת על בסיס תנאי הביטוח שהוצעו במכרז. למועד הביקורת דצמבר 2014 הוארך משך ההתקשרות עם חברת אליהו מכח המכרז הנזכר. להלן מועדי הארכת המכרז:

מועד סיום הכיסוי הביטוחי לפי המכרז	מועד תחילת הכיסוי הביטוחי לפי המכרז	
31.05.2011	01.06.2010	תקופת ההסכם בחוזה
31.05.2012	01.06.2011	הארכה ראשונה לשנה נוספת
31.05.2013	01.06.2012	הארכה שנייה לשנה נוספת
31.05.2014	01.06.2013	הארכה שלישית לשנה נוספת
	01.06.2014	סוף ההארכה האפשרית על פי תנאי המכרז

ממצאים

- תקופת הביטוח על פי המכרז משנת 2010 תמה בתאריך 01.06.2014, החל מתאריך זה ועד לכתיבת שורות אלו דצמבר 2014 מתקשרת העירייה עם חברת הביטוח ללא מכרז, זאת בניגוד לסעיף 2 לחוק חובת המכרזים (תשנ"ב-1992). על העירייה היה לצאת בתחילת שנת 2014 למכרז לשירותי ביטוח, על מנת להתחיל התקשרות חדשה בתאריך 01.06.2014.

המלצה

- לפעול מיידית לעריכת מכרז חדש לביטוח מתקני העירייה וחביותיה.

תגובת המבוקר

- תקופת הביטוח על פי המכרז החלה על פי המלצת יועץ הביטוח באיחור של מספר חודשים על מנת לא לקטוע את תקופת הביטוח ולשלם פרמיה לפי פרו-רטא (תשלום חודשי) המייקר את הפוליסה.
- להבנתנו המכרז אמור היה להסתיים בסוף 2014. לצערנו בתקופה זו ועד היום קיים כשל בעולם הביטוח ולאור זאת נפעל לאישור פטור ממכרז או לפרסם מכרז על אף הסיכונים הכרוכים בכך.

הכיסויים הביטוחיים

4.4

להלן נתונים אודות סכומי הביטוח של פוליסות אש לעירייה, לבית חיל האויר ולמוזיאון הרצליה כפי שהופיעו במכרז הביטוח האחרון בשנת 2010: הנתונים באלפי ₪.

שם הפוליסה	פירוט	סכום ביטוח/גבול אחריות
אש מורחב	מבנים שונים	514,000
	תכולה	155,000
	כלי נגינה	1,707
אש מורחב- בית חיל האוויר	מבנה ותכולה	63,000
אש מורחב-מוזיאון	מבנים שונים	50,200
	אוסף המוזיאון	34,225
	תערוכות מתחלפות (לכל תערוכה)	1,050

ממצאים

- ממצאינו מעלים כי סכומי ביטוח אלו ששימשו בסיס לחישוב הפרמיות אינם מבוססים על סקר או הערכות שמאי. יחד עם זאת פוליסות הביטוח כוללות סעיף המגן על הרשות במקרה של תת ביטוח, דהיינו במקרה בו הנזק גבוה מסכום הביטוח.
- בדוח מבקר העירייה לשנת 2013 בנושא "מוזיאון הרצליה לאומנות עכשווית" צוין כי ביטוח פרטי אוסף האומנות של המוזיאון לא התבסס על הערכות שווי. אנו סבורים שיש מקום לבצע הערכת שווי של אוסף האומנות במוזיאון באופן שסכום הביטוח ופרמיית הביטוח יושתתו על שוויים הראלי של פרטי האומנות.

המלצה

- לשקול ביצוע הערכת שווי אוסף המוזיאון ולבסס את סכומי הביטוח על הערכה זו.

נהלים

מחלקת הביטוחים פועלת עפ"י הנהלים כדלהלן:

- הוראה מס' 5.1.05.02 "הטיפול בתביעות המופנות לעירייה" (להלן: "ההוראה"), תאריך עדכון אחרון 30.12.2004.
- נוהל עבודה מינואר 2011 (להלן: "הנוהל").

ממצאים

- בעוד שהנוהל מאושר בתו התקן הבינלאומי איזו (ISO) כמקובל בעירייה ההוראה לא כתובה בסטנדרט הנהלים המקובל בעירייה ולא אושרה בתו תקן.
- נוהל העבודה הינו כללי ביותר כאשר ההוראות הפרטניות מעוגנות בהוראה. אנו סבורים שיש מקום לכתוב נוהל כולל אחד שירכז את האמור גם בהוראה וגם בנוהל ולאשרו כאמור בתו התקן כמקובל בעירייה.
- ההוראה והנוהל עוסקים רק בטיפול בתביעות המופנות לעירייה, בעוד שפעילויות אחרות של המחלקה לא מוסדרות בנוהל, נושאים כגון: טיפול בפוליסות וחידושן וטיפול בפוליסות קבלנים לא עוגנו במסגרת של נוהל.

המלצות

- לרכז את הנחיות הנוהל וההוראה בנוהל אחד ולאשרו בתו תקן איזו (iso) כמקובל בעירייה.
- לעגן את הטיפול בנושאים הנוספים שבאחריות המחלקה, כגון טיפול בפוליסות וחידושן, טיפול בפוליסות קבלנים וכדומה במסגרת של נהלים.

תגובת המבוקר

בהתקשרויות עם קבלנים המחלקה מכניסה סעיפי ביטוח עפ"י בקשת המחלקה המשפטית. המעקב הינו באחריות מחלקת חוזים ותב"ר.

6.

הטיפול במכתבי דרישה וכתבי תביעה

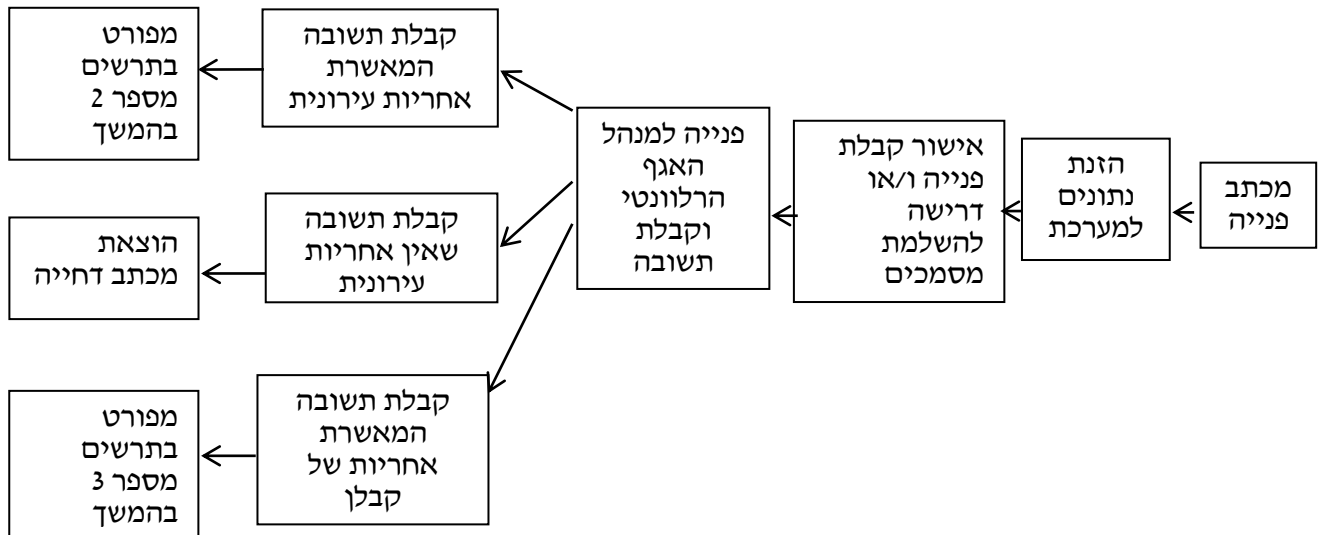
להלן יפורט אופן הטיפול במכתבי דרישה ובכתבי תביעה המופנים לעירייה על ידי מי שנפגע בתחום העירוני:

א. קליטת דרישה/תביעה במחלקת הביטוח: מנהלת מדור ביטוח קולטת כל תיק (דרישות ותביעות) במערכת הממוחשבת והתיק מקבל מספר סידורי רץ. המנהלת בוחנת את הפנייה ואת המסמכים שצורפו אליה (נקודת ציון מדוייקת, מסמכים רפואיים, קבלות ועוד) ושולחת מכתב ראשוני לפונה שהפנייה התקבלה, או מכתב בציון המסמכים/הפרטים הנוספים הנדרשים לצורך הטיפול בפנייה. כמו כן, פונה המנהלת באמצעות דואר אלקטרוני ומבקשת התייחסות מנהל האגף הרלוונטי לטענות המפורטות בתביעה.

על פי סעיף 3.6 להוראה, כל פעולה שתועד במערכת הממוחשבת, בציון הפרטים הבאים: פרטי הפונה, פרטי האירוע, מסמכים שהתקבלו, מכתבים שנשלחו מהמדור, תאריכים, שלבי טיפול.

ב. אופן טיפול המדור בדרישות/תביעות לאור תשובת מנהל האגף הרלוונטי: להלן תרשים המתאר את אופן טיפול המדור לאחר קבלת תשובת מנהל האגף הרלוונטי, על פי סעיפים 3.1-3.9 להוראה.

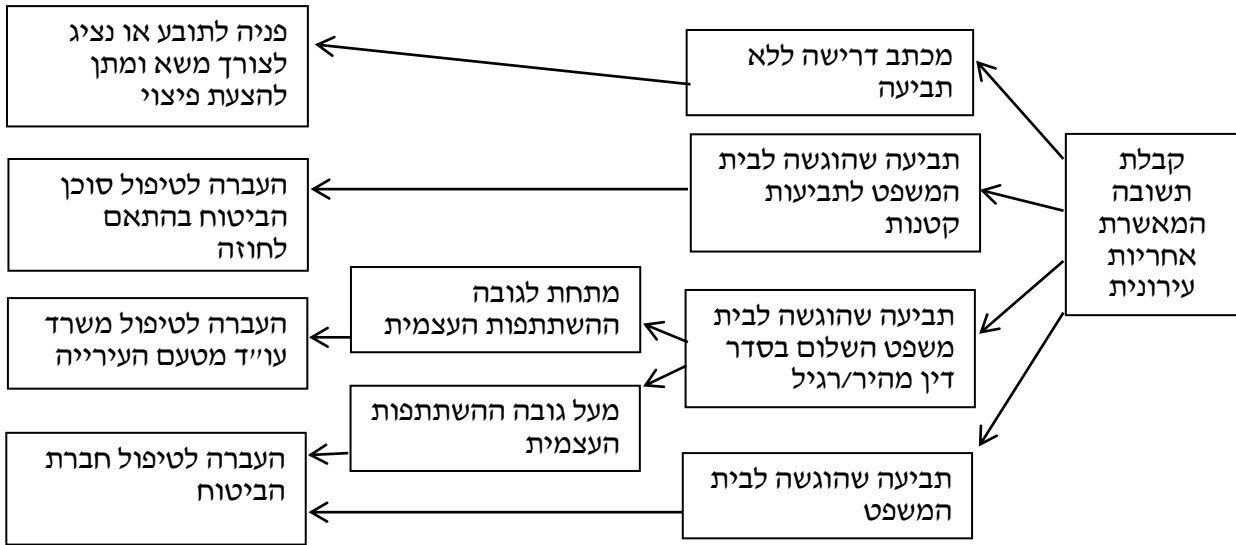
תרשים מספר 1



ג. טיפול בפניה בה הוכרה אחריות העירייה:

במקרה בו מנהלת המדור מקבלת ממנהל האגף הרלוונטי בעירייה תשובה המאשרת אחריות עירונית, היא פועלת בהתאם לתרשים המפורט להלן:

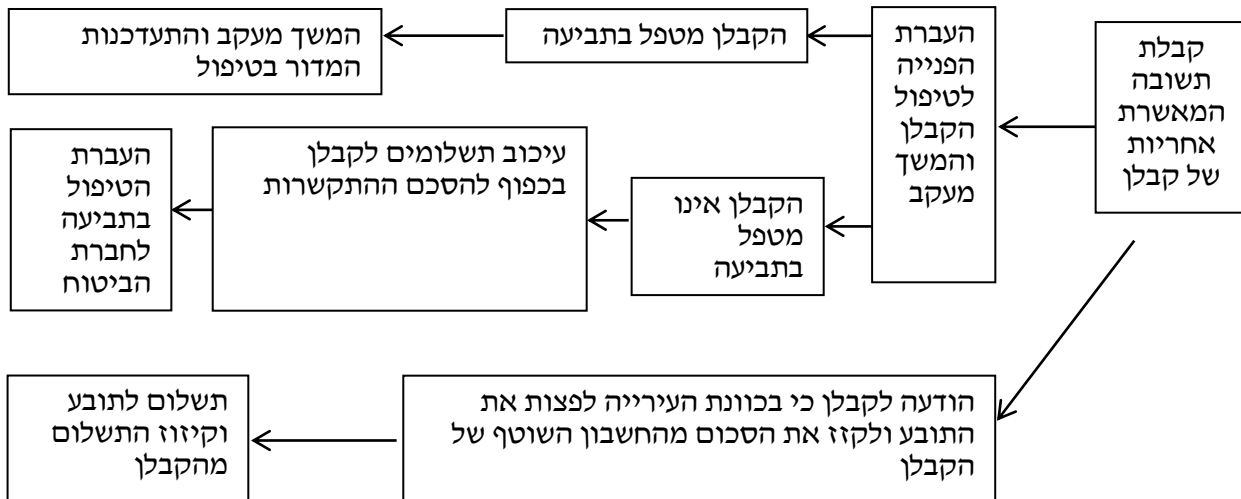
תרשים מס' 2



טיפול בפניה בה הוכרה אחריות קבלן חיצוני

כאשר מנהלת המחלקה מקבלת ממנהל האגף הרלוונטי בעירייה תשובה המאשרת אחריות של קבלן, היא פועלת בהתאם לתרשים המפורט להלן:

תרשים מס' 3



השימוש במערכת הממוחשבת

7

כללי

7.1

מערך התביעות בעיריית הרצליה מנוהל באמצעות מערכת ממוחשבת שהוקמה ע"י חברת "בר טכנולוגיות" בהתאם לדרישות והגדרות המחלקה. במערכת מוזנים כל פרטי התביעות, לרבות שם התובע, סוג האירוע, תיאור האירוע, תאריך האירוע, המסמכים שהתקבלו, תאריך קבלת המסמכים, הגורם המטפל, תאריך טיפול אחרון בתיק ועוד, הכל על מנת לאפשר למחלקה יכולת מעקב ומתן מענה הולם לתושבים ו/או התובעים. במסגרת הביקורת נבחנו קבצים של תביעות שהופקו מהמערכת, בין השאר נבחנו תביעות בתחומים הבאים: תביעות צד ג', אחריות מקצועית, חבות מעבידים, רכבי עירייה, תלמידים ותביעות רכוש עירוניות.

עדכון המערכת הממוחשבת

7.2

ניתוח הקבצים העלה כי קיימת הקפדה על עדכון כל הפעילות בתיקים במערכת הממוחשבת באופן שכל המידע נשמר במערכת.

דוחות בקרה

7.3

המערכת מאפשרת הפקת דו"חות בקרה למשתמש לצורך בחינת סטטוס התיקים והטיפול הנדרש בהם.

הדוחות המובנים במערכת הינם בין השאר:

– דו"חות פירוט תשלומים לתיקי תביעות

– דו"חות תיקים לפי שלב טיפול

– התפלגות תיקי תביעות

נמצא כי במחלקה לא נוהגים להפיק דוחות אלו ולהשתמש בהם. שימוש בדוחות מסוג זה ייעל את עבודת הבקרה ויאפשר פיקוח על הפעולות הננקטות בתיקי הביטוח. אנו סבורים שיש מקום לפעול להרחבת השימוש במערכת לצורכי בקרה ופיקוח ובין השאר לשקול מיסודם של דוחות בקרה נוספים, כגון:

– דוח תיקים בסטטוס טיפול מעל שנה.

– דוח תיקי תביעות שאינם כוללים את המסמכים הנדרשים לטיפול בתיק.

– דוח שיאפשר פילוח עפ"י מועד התזכורת שהוזן במערכת.

תגובת המבוקר

הפקת הדוחות מתבצעת לפי צורכי העבודה השוטפת של המחלקה ופניות הנהלת העירייה לקבלת מידע. הדוחות הנוספים המוצעים אינם נדרשים לעבודת מנהלת המדור.

שדות ריקים

7.4

במסגרת הביקורת נותחו שני קבצים של תביעות צד ג' לשנת 2013 במטרה לבחון מילוי כל הפרטים הנדרשים במערכת. להלן תוצאות בדיקתנו:

פרטים	מספר תיקים	שדות ריקים
	233	סה"כ תיקים
התיק הינו ל"ידיעה בלבד" לא צוין הסיווג לתיק	1	שדה סטטוס תיק-ריק
אי סיווג האירועים אינו מאפשר פילוח תקין של תביעות צד ג' לקטגוריות השונות (רכב, גוף וכו')	8	שדה סוג אירוע-ריק
לא נמצאו שדות ריקים	0	שדה מספר קלסר-ריק
לא נמצאו שדות ריקים	0	שדה תאריך אירוע-ריק
לא נמצאו שדות ריקים	0	שדה קוד אירוע-ריק
לא נמצאו שדות ריקים	0	שדה תיאור האירוע-ריק
אי הצגת שם הגורם אשר פתח את הפנייה במערכת אינו מאפשר נתיב ביקורת. יצוין כי נמצאו גורמים נוספים מלבד מנהלת המדור שפתחו תיקים במערכת, לדוגמא מנהלת מח' גנים ונוף, מוקדנית, ומנהל מח' כבישים	57	שדה שם מבצע-ריק

תגובת המבוקר

המערכת בנויה כך שכל תביעה נפתחת ונרשמים בה הנתונים הרלוונטיים לתביעה. לא כל הנתונים רלוונטיים בכל תביעה ולא תמיד הם מצויים.

מספרי תיק רציפים

7.5

המערכת הממוחשבת מקצה מספרי תיק באופן רציף לשם זיהוי חד ערכי של התיקים ולשם בקרת שלמות התיקים המנוהלים על ידי המחלקה.

ניתוח הקבצים העלה 5 מספרי תיקים חסרים. להלן מספרי התיקים החסרים: 3642, 3643, 3662, 3691, 3755. מבירור שערכה הביקורת עם מנהלת המדור עולה כי המדובר בתיקים אשר נפתחו על ידה באמצעות הפונקציה במערכת "פתיחת פנייה" אך בפועל לא הוזנו נתונים למערכת בגין פנייה זו.

המלצות

- להקפיד על תיעוד כל הפעולות ומילוי כל השדות במערכת הממוחשבת, באופן שהמערכת תשמש ככלי בקרה וניהול של תיקי הביטוח.
- להגדיר את השימוש במערכת הממוחשבת ככלי ניהולי. בשלב הראשון להשתמש בדוחות המערכת המובנים, ובשלב השני לאפיין דוחות ביקורת וניהול בהתאם לצורכי המחלקה באופן שינצל את יכולות המערכת.

8.

טיפול בתיקים על פי דרישות ההוראה והנוהל

8.1

כללי

במסגרת הביקורת נדגמו 34 תיקים לצורך בחינת קיום דרישות ההוראה והנוהל ובחינת זמני הטיפול בתיקים. בין השאר נבחן האם התיקים כללו את כל המסמכים הנדרשים על פי ההוראה והנוהל, מועד שליחת מכתב ראשוני לפונה על קבלת דרישתו, מועד שליחת הבקשה להתייחסות האגף הרלוונטי ומועד קבלת התשובה. להלן פירוט המסמכים שעל הדורש לצרף לתביעתו כפי שעולה מההוראה והנוהל:

א. תביעות רכב:

1. צילום רישיון רכב
2. צילום ממקום האירוע
3. חשבונית תיקון
4. בנזקים נטענים מעל 1,500 ₪:
 - א. דו"ח שמאי
 - ב. אישור אי הגשת תביעה/אישור הפסדים
5. כתב ויתור לחתימת התובע

ב. תביעות רכוש:

1. חשבונית תיקון
2. בנזקים נטענים מעל 1,500 ₪:
 - א. דו"ח שמאי
 - ב. אישור אי הגשת תביעה/אישור הפסדים

ג. תביעות גוף:

1. תמונות ממקום האירוע
2. אישורים רפואיים
3. דרישה כספית

8.2

ממצאים

- ממצאינו מעלים כי כל התיקים שנדגמו כללו את המסמכים בהתאם לדרישות ההוראה והנוהל, כנדרש.
- ההוראה והנוהל אינם קובעים את פרק הזמן בו על המחלקה להיענות לפנייה הראשונה של הפונה, או בפרק הזמן בו על האגפים הרלוונטיים לענות לפניית המחלקה. ממצאינו מעלים כי בכל התיקים שנדגמו ניתן מענה לפנייה הראשונה בתוך 14 יום, וניתן מענה לפניית המחלקה על ידי האגפים השונים תוך חודש ימים.
- מנהלת המחלקה פונה בכתב או בשיחה טלפונית לפונה לצורך קבלת מסמכים נוספים סמוך למועד קבלת הדרישה. במקרה בו לא התקבלו המסמכים החסרים נוהגים במחלקה שלא ליזום פניה שנייה מתוך תפיסה נכונה לדעת הביקורת כי הדורש אחראי בעצמו לדרישתו. כך, ישנן תביעות "רדומות", בהן דרישתה של מנהלת המדור נשלחה לפני שנתיים ועדיין לא נענתה ע"י הפונה.

המלצות

- לעגן בנוהל את פרקי הזמן בו על המחלקה להיענות לפניית הדורש, וכן לקבוע את פרק הזמן בו על האגף הרלוונטי להיענות לפניית המחלקה.

תגובת המבוקר

הנושא הועלה לדיון מספר פעמים. המחלקה תציע נוהל תוך תקווה שיחידות העירייה יעמדו בו.

מעקב אחר תיקי ביטוח בניהול חיצוני

9.

תיקי ביטוח בניהול גופים חיצוניים

9.1

כפי שצוין לעיל חלק מתביעות הביטוח מופנים לגופים חיצוניים לטיפול כגון קבלנים חיצוניים, תאגיד מי הרצליה, עמותות שהתביעה בתחום אחריותם וכדומה. ממצאינו מעלים כי אין מעקב אחר הטיפול בתיקים שהועברו לגורמי חוץ. להלן נתונים אודות תיקי ביטוח והזמן שעבר ממועד העברתם ללא עדכון:

משך הזמן שעבר ממועד העברת התיק	הגוף המטפל	מועד העברת התיק	שם התובע	מספר תיק	תחום התביעה
שנתיים ו-9 חודשים	תאגיד מי הרצליה	14.3.12	וולטש עמוס	3425	צד ג'
שנתיים ו-9 חודשים	תאגיד מי הרצליה	1.3.2012	בק דניאל	3419	צד ג'
9 חודשים	תאגיד מי הרצליה	12.2.14	לגזיאל עידן	3832	צד ג'
שנה ו-9 חודשים	עמותת בני הרצליה	19.2.13	רועי אדרי	3375	צד ג'
שנתיים ו-8 חודשים	עמותת בני הרצליה	29.4.2012	טל אלון	3408	צד ג'

אנו סבורים שיש לנהל מעקב אחר סטטוס הטיפול של תיקי הביטוח כדי להבטיח שרות טוב ויעיל לתושבי העיר.

תגובת המבוקר

כל התביעות הנ"ל הינן באחריות הגופים אליהם הועברה התביעה לטיפול שהן חברות עירוניות עצמאיות ואחריות לטיפול בתביעות בעצמן.

9.2

תיקי ביטוח בניהול חברת הביטוח

סעיף 12 לתנאים הכלליים למכרז קובע כי: "המציע הזוכה יגיש מדי רבעון, מידע מלא ועדכני לגבי ניסיון התביעות בכל אחד מהענפים אשר יכלול פרטים לגבי התביעות המשולמות והתביעות התלויות", מכאן חובת חברת הביטוח להגיש דוח רבעוני ובו פירוט סטטוס התביעות בטיפול חברת הביטוח. ממצאינו מעלים כי דוחות אלו אינם נשלחים מחברת הביטוח ואינם נדרשים ע"י העירייה. באופן זה איבדה העירייה את היכולת לעקוב אחר הטיפול בתיקי הביטוח הנתונים בטיפול חברת הביטוח.

המלצות

- לנהל מעקב רבעוני אחר תיקי הביטוח שהועברו לטיפול גופים חיצוניים, כגון תאגיד מי הרצליה, קבלני משנה וכדומה. זאת במטרה להבטיח טיפול מהיר.
- לדרוש מחברת הביטוח דיווח רבעוני שיכלול את סטטוס התביעות בניהולה בהתאם לסעיף 12 לחוזה ההתקשרות ולבחון דיווח זה.

תגובת המבוקר

מדובר באפשרות שעומדת לעירייה לבקש הנתונים, מאחר והתביעות מתנהלות לאורך זמן לא נדרשת. חברת הביטוח למסור המידע ואנו מסתפקים בדוח תביעות תלויות מידי שנה, לאור הערת הביקורת נבקש פעמיים בשנה.

חידוש פוליסות העירייה

10

כללי

10.1

כפי שפורט לעיל בהרחבה, ההסכם עם חברת הביטוח נחתם לשנה אחת כאשר לעירייה אפשרות להאריכו ל-4 שנים נוספות. במסגרת מימוש האופציה נוהל מו"מ מחודש לגבי גובה הפרמיות מידי שנה. להלן נתונים אודות השינויים בפרמיות הביטוח ובסכומי הביטוח לפוליסות השונות לשנת 2010 שנת המכרז לעומת שנת 2013:

הפוליסה	סכום ביטוח/גבול אחריות	פרמיה 2013 לעומת פרמיה 2010
אש מורחב	נשאר זהה	נשאר זהה
אש מורחב- מוזיאון	השתנה	השתנה
אש מורחב- בית חיל האוויר	נשאר זהה	נשאר זהה
טרור	נשאר זהה	נשאר זהה
צד שלישי	נשאר זהה	השתנה
חבות מעבידים	נשאר זהה	נשאר זהה

נשאר זהה	נשאר זהה	אחריות מקצועית
נשאר זהה	נשאר זהה	סחורה בהעברה
נשאר זהה	נשאר זהה	כספים
נשאר זהה	נשאר זהה	נאמנות
נשאר זהה	נשאר זהה	תאונות אישיות

מהנתונים עולה כי נתוני שתי פוליסות השתנו בין שנת המכרז 2010 לשנת 2013. פוליסת ביטוח בגין צד ג' ופוליסת הביטוח של אוסף המוזיאון.

ביטוח צד ג'

10.2

להלן נתונים אודות השינויים בביטוח צד ג' בהארכת החוזה עם חברת הביטוח:

01/01/2013 31/12/2013	01/09/2012 31/12/2012	01/09/2011 31/08/2012	01/09/2010 31/08/2011	תקופת הביטוח
42,000,000	42,000,000	42,000,000	42,000,000	גובה הכיסוי הביטוחי
3,000,000	2,615,000	2,615,000	1,800,000	פרמית הביטוח

מהנתונים עולה כי פרמיית ביטוח צד ג' עלתה מסכום של כ-1.8 מיליוני ₪ בשנת 2010 לסכום של 3 מיליון ₪ בשנת 2013, עליה של כ-66% ללא שינוי בכיסוי הביטוחי. לעליית הפרמיה בשנת 2012 מסכום של 1.8 מיליון ₪ לסכום של 2.65 מיליון ₪ קיים אישור יועץ הביטוח. בנימוקיו להעלאת פרמיית הביטוח כתב, בין השאר, כי "הדרישה הינה דרישה מזערית הנובעת ממערכת היחסים ארוכת הימים בין עיריית הרצליה לחברת אליהו", יחד עם זאת לביקורת לא הוצג אישור יועץ הביטוח. העלייה בפרמיית הביטוח בשנת 2013 מסכום של 2.615 מיליון ₪ לסכום של 3 מיליון ₪ לא אושרה ע"י יועץ הביטוח.

תגובת המבוקר

הפוליסות נבדקו ע"י יועץ הביטוח ואושרו.

ביטוח תכולה מוזיאון הרצליה

10.3

להלן נתונים אודות הכיסוי הביטוחי ופרמיית הביטוח לתכולת מוזיאון הרצליה לשנים 2010 ועד 2013:

2013	2012	2011	2010	תקופת הביטוח
34,225,250	21,270,000	21,270,000	21,000,000	גובה הכיסוי הביטוחי
₪ 290,281	₪ 199,969	₪ 199,969	₪ 198,700	פרמיית הביטוח

מהנתונים עולה כי גובה הכיסוי הביטוחי עלה מסכום של 21 מיליון ₪ בשנת 2010 לסכום של 34 מיליון ₪ בשנת 2013, בהתאם גדלה גם פרמיית הביטוח מסכום של כ-200 אלפי ₪ לסכום של 290 אלפי ₪, עליה של כ-45%. פוליסת הביטוח של המוזיאון כוללת פוליסה בסיסית לביטוח אוסף המוזיאון ובנוסף ביטוח תערוכות משתנות.

לאוסף המוזיאון לא נערכה הערכת שווי ויכול שסכום הביטוח גבוה מהנדרש. ממצאינו מעלים כי לא קיים אישור יועץ הביטוח להגדלת פרמיית הביטוח של המוזיאון.

המלצה

- להקפיד כי כל עליה בפרמיית הביטוח או שינוי בכיסויים הנדרשים יקבלו אישור פורמלי של יועץ הביטוח.