



היבטים במערך הביטוחים של העירייה

1. מבוא

1.1. "עיריית רמת גן" (להלן: "העירייה") פועלת באמצעות תאגידי העירייה ואגפיה ומבצעת פעילות ענפה במגוון רחב של תחומים מול תושבים, מבקרים, יזמים, רשויות ממשלה וכו'.

בפעילות נרחבת זו של העירייה טמונים סיכונים מובנים ועל כן נדרש להעריך ולנהל את הסיכונים הכרוכים בפעילותה. סיכון, הינו האפשרות כי אירוע, פעילות או פעולה (פנימיים או חיצוניים לעירייה) יפגעו ביכולת העירייה לעמוד ביעדיה ובמטרותיה. התממשות הסיכון עלולה לגרום לנזקים מסוגים שונים: החל מנזקים כלכליים כספיים, פגיעה באיכות הסביבה ועד סיכונים קיצוניים כמו פגיעה בחיי אדם. זאת הן ביחס לעירייה והן ביחס לגורמים הקשורים אליה ומספקים או מקבלים שירותים ממנה.

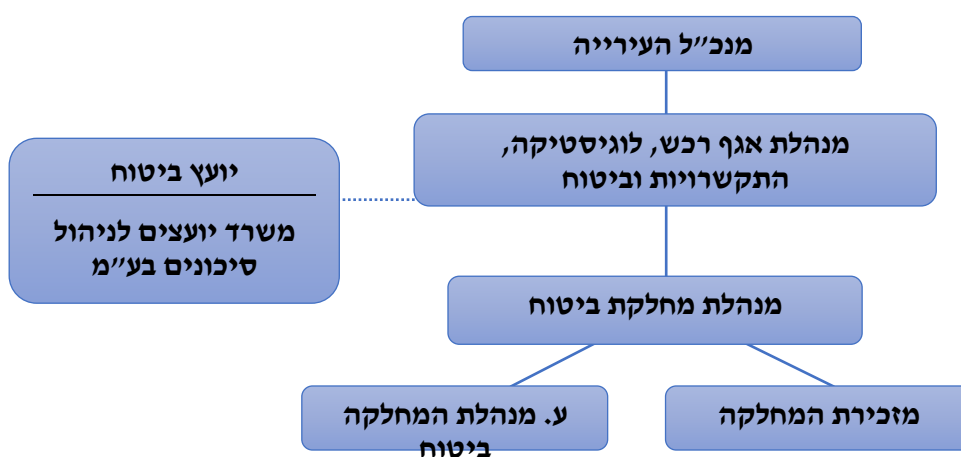
דוח זה מתייחס לקבלת מענה באמצעות ביטוח לסיכונים הקשורים לאש, פריצה, נזקי טבע, רעידת אדמה, תשתיות, ביוב, כבישים וכד' (פוליסת רכוש), חבות צד ג' ומעבידים, סיכונים היכולים לנבוע מאחריות נושאי משרה, אחריות מקצועית רפואית וכד'.

לעירייה פוליסות ביטוח לכיסוי סיכונים בתחומי פעילות שונים. פירוט הפוליסות, גבולות האחריות והעלויות, מובא בפרק "פוליסות ביטוח כללי" להלן.

תקופת הביטוח של מרבית הפוליסות, הינה ינואר עד דצמבר, לשנה העוקבת.

1.2. הגורמים המטפלים, הכשרה ומקצועיות

1.2.1. להלן תרשים המתאר את המבנה הארגוני של מחלקת ביטוח בעירייה:



1.2.2. הטיפול בפוליסות הביטוח וניהולן הינו באחריות מחלקת ביטוח באגף לוגיסטיקה, רכש, התקשרויות וביטוח.



1.2.3. מחלקת ביטוח אמונה על טיפול בכל תביעות הביטוח כנגד עיריית רמת-גן. המחלקה מפעילה מוקד פניות טלפוני לשירות התובע ואחראית על כיסוי ביטוחי כולל לעירייה: ביטוח מבנים ורכוש, צד ג', אחריות מקצועית, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות רפואית ועוד, סילוק תביעות, תשלום השתתפות עצמית ופרמיות לפוליסה.

המחלקה משמשת כגוף מייעץ מנחה ופועלת מול אגפי העירייה, חברות ביטוח, משרדי עו"ד וגורמים רלוונטיים שונים הקשורים למערך הביטוחים.

1.2.4. המחלקה נעזרת בשירותיו של יועץ ביטוח חיצוני: משרד יועצים לניהול סיכונים בע"מ.

2. מטרת הביקורת

מטרת הביקורת לבחון את הנושאים הבאים:

- מדיניות הביטוח של העירייה.
- נהלי עבודה.
- ביצוע סקרי מחירים, חידוש ביטוחים ואישורים נדרשים.
- התקשרויות עם יועצים.
- היקף הכיסויים והחרגות בפוליסות.
- גבולות אחריות וסכומי השתתפות עצמית.
- סיכונים שונים שאינם מכוסים בביטוח.
- עמידה בתנאים נלווים לפוליסות (מיגונים וכד').
- אופן הטיפול בתביעות.

3. מתודולוגיה

לצורך הכנת הביקורת נערכו פגישות עם בעלי התפקידים הבאים:

- מנהלת אגף רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח.
- מנהלת מחלקת ביטוח.
- יועץ ביטוח חיצוני של העירייה.

כמו כן, הביקורת:

- סקרה נהלים המתייחסים לנושאים המבוקרים.
- בחנה התקשרויות העירייה עם חברות ביטוח.
- בחנה התקשרות עם יועץ ביטוח חיצוני.



- סקרה פוליטיות ומסמכים נוספים (הסתייעה באיש מקצוע, בלתי תלוי, בתחום הביטוח).
- ביצעה בדיקות מדגמיות ובדיקות מבססות.
- בחנה קיומם של מנגנוני בקרה, פיקוח ודיווח.
- סקרה את תהליך הטיפול בתביעות.
- בדקה מדגמית טיפול בתביעות.
- בחנה פרוטוקולים של ישיבות הקשורות לביטוח ותביעות.

הביקורת נערכה בחודשים יולי - דצמבר 2018.

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

תגובת מנהלת אגף רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח שולבה בסעיפי הדוח השונים.

הביקורת מודה על שיתוף הפעולה.

4. ממצאים עיקריים

- 4.1. לא נמצא תיעוד למדיניות העירייה או לדיון בהקשר למדיניות הביטוח שהתקיים בהנהלת העירייה (סעיף 5.1.1).
- 4.2. בעירייה לא מבוצע תהליך סדור של מיפוי והערכה לסיכונים אחת לתקופה (סעיף 5.1.4).
- 4.3. מערך הביטוח בכללותו לא מובא לדיון ואישור הנהלת העיר (סעיף 5.1.6).
- 4.4. בעירייה לא מונה גורם אחראי לצורך וידוא ואימות כל אמצעי המיגון הנדרשים בפוליסות השונות, כולל ביקורת תקופתית שתתועד ותדווח למנהלת מחלקת ביטוח (סעיף 5.2.16).
- 4.5. בפרוטוקולים של ישיבות ועדת ביטוח, לא קיים כל תיעוד לדיון שהתקיים בקשר לסילוקי התביעות, אלא קיימת רק החלטה: מאושר/לא מאושר. בישיבות ועדת ביטוח לא מבצעים מעקב אחר החלטות שהתקבלו. כמו כן, התקיימו ישיבות בהן לא נכחו כל חברי הוועדה (סעיפים 5.4.9, 5.4.10, 5.4.11).
- 4.6. בעירייה אין מיפוי של נכסי העירייה וסכום ביטוח אש מורחב מסתמך על אומדן כללי שנמסר ע"י אגף הנכסים.
- לא קיימים נתונים מעודכנים אודות ערך הנכסים, ואין לשלול מצב של ביטוח חסר (סעיפים 6.4.8, 6.4.9).
- 4.7. למחלקת ביטוח אין גישה למערכת התביעות אצל גורמים חיצוניים והיא אינה יכולה לבצע בקרה מקוונת אודות ניהול התיקים. כלומר, במערכת המחשוב של העירייה לא ניתן לדעת את התמונה המלאה ומצב התיק/תביעה בכל עת (סעיף 8.3.27).



4.8. מסקירת דוח שהופק ממערכת התביעות בעירייה אודות התביעות שהועברו לגורמים חיצוניים עולה, כי הדוח מכיל מידע חלקי בלבד. כאמור, לא קיים עדכון מצב אודות תיקי התביעה במערכת התביעות. לא ניתן לדעת בכל רגע נתון באיזה שלב התביעה עומדת, פרט לעובדה אם היא פתוחה או סגורה, דבר זה מקשה על הפיקוח והבקרה אחר התיקים (סעיף 8.4.4).

4.9. מסקירת פרוטוקולים של ועדת ביטוח בעירייה עולה כי, לא מציגים לחברי הוועדה נתונים כלליים אודות מספר תביעות פתוחות, תשלומים שבוצעו בשנה, סכומי הערכות תלויות וכו' (סעיף 8.4.15).

4.10. לביקורת הועברו נתונים אודות היקף התשלומים שבוצעו בתביעות בפילוח לפי סוג תביעה (ענף ביטוח) במספר דוחות, הדוחות היו חלקיים ולא ניתן היה להבין את היקף התשלומים שבוצע בפועל בתביעות כאמור (סעיף 8.4.17).

5. מדיניות הביטוח

5.1. חידוש ביטוחים ואישורים נדרשים

מדיניות העירייה

5.1.1. קיימת חשיבות לגיבוש מדיניות כתובה של העירייה בנושא מערך הביטוח בדגש על תהליכי בקרה ופיקוח שלהם חשיבות רבה, בעיקר בנושא עתיר תקציב.

כתיבת נהלים ומדיניות כאמור נחוצים לעבודה שוטפת, מיטבית ויעילה, לרבות התווית תהליכי פיקוח והבקרה. כמו גם, קביעת ממשקי העבודה והגורמים שאמורים ליטול חלק בתהליך ואחריותו של כל גורם.

הערת הביקורת

לא נמצא תיעוד למדיניות העירייה או לדיון בהקשר למדיניות הביטוח שהתקיים בהנהלת העירייה.

נמסר לביקורת כי המדיניות הכללית היא כיסויים הרחבים ביותר אותם ניתן להשיג ולכן כל הזמן מנסים לשפר ולהרחיב את הכיסוי הביטוחי.

לא קיימים מסמכים המהווים בסיס להגדרות או מסמך המתווה מדיניות, כמו כן, לא נמסר לביקורת פרוטוקול של העירייה המעיד על מדיניות שנקבעה ע"י הנהלת העירייה.

נמסר לביקורת כי קיים נוהל יציאה למכרז הכולל התייחסות להליך החשיבה על היקף הכיסוי. כמו כן, במסגרת יציאה למכרז מתקיים צוות חשיבה עם יועץ הביטוח בשיבת ועדת ביטוח (מנכ"ל, גזבר, יועץ משפטי ומנהלת מחלקת ביטוח) בה מתקבלת החלטה לגבי המדיניות - בהתייחס לסוגי הביטוחים הקיימים ולצרכים מיוחדים (לדוגמא: ביטוח סייבר, ביטוח המוזיאון).



מסקירת פרוטוקול ועדת ביטוח מיום 31.7.2017 עולה כי הוזמן יועץ ביטוח בהקשר לנושא יציאה למכרז ביטוח אלמנטרי 2018.

המלצת הביקורת

5.1.2. מומלץ כי הנהלת העיר תקבע מדיניות בנושא ביטוחים.

אישור חידוש מערך הביטוחים

5.1.3. רכישת ביטוח הינו מרכיב מהותי במתן מענה לסיכונים שונים בארגון.

כמפורט בהמשך, גבולות האחריות נקבעו תוך התייעצות עם יועץ הביטוח של העירייה, בהתאם לגבולות האחריות בשנה קודמת ובהתאם להערכתו לשינויים שבוצעו ובהתאם להערכת הנכסים ע"י מחלקת הנכסים בעירייה. ראה סעיף 6.4.

הערות הביקורת

- 5.1.4. בעירייה לא מבוצע תהליך סדור של מיפוי והערכה לסיכונים אחת לתקופה.
5.1.5. האחריות לקיום מערך ביטוחים מותאם לסיכונים הניתנים לביטוח הינה של העירייה ומוטלת על הנהלת העירייה.
5.1.6. מערך הביטוח בכללותו לא מובא לדיון ואישור הנהלת העיר.

המלצות הביקורת

5.1.7. יש לבצע אחת לתקופה מיפוי והערכת סיכונים ולעדכן את מערך הביטוחים בעירייה בהתאם לצורך.

תגובת מנהלת אגף רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח (להלן: "מנהלת האגף"):
"הומלץ על מיפוי והערכת סיכונים, הנושא מאד רחב הפליסה היא תוצר סופי חלקי לסקר. יש להגדיר את הגורם בעירייה שאחראי לנושא".

5.1.8. מומלץ לבחון האם נדרש להביא לאישור הנהלת העיר את מערך הביטוחים, מדי שנה.

תגובת מנהלת האגף: "מערך הביטוחים בעיריית ר"ג אינו דינמי ולא משתנה משנה לשנה כך שאין צורך לבצע אישור שנתי. השינויים (תוספות) בהתאם לצרכים חדשים ואו המלצת יועץ הביטוח מועברים לאישור הנהלת העיר (לדוגמא ביטוח הוצ' משפטיות שאושר לאחרונה)".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: התגובה לא משנה את המלצת הביקורת.



5.1.9. מסקירת הפוליסות השונות ובהתאם להסברים שהתקבלו עולה, כי נכון למועד הביקורת מרבית הפוליסות של העירייה נערכות על ידי חברה א' - חברה לביטוח בע"מ (להלן: "חברה א'") וע"י חברה ב' - חברה לביטוח בע"מ (להלן: "חברה ב'").

הביקורת סרקה את תהליך חידוש/רכישת פוליסות הביטוח.

5.1.10. בחודש ספטמבר 2017, פרסמה העירייה מכרז מס' 50/2017 לעריכת ביטוחי עיריית רמת גן הכוללים ביטוח כספים, סחורות בהעברה, אש מורחב, אחריות מקצועית ומוצר, אחריות מקצועית מהנדס, נאמנות, חבות מעבידים וצד ג'.

5.1.11. להלן פירוט ההצעות שהתקבלו:

שם המציע	פרמיה בש"ח
חברה א' באמצעות סוכנות ביטוח ג' סוכנות לביטוח (1994) בע"מ (להלן: "סוכנות ביטוח ג'")	2,692,075
חברה ד' חברה לביטוח בע"מ (להלן: "חברה ד'") באמצעות סוכנות ביטוח ה' מוניציפלית סוכנות לביטוח בע"מ (להלן: "סוכנות ביטוח ה'")	3,779,664

מהביקורת עולה כי בוצעה בחינת נאותות ההצעות שהתקבלו, הצעת חברה ד' כללה מספר הסתייגויות וחוסרים טכניים ולכן ההצעה של חברה א' נבחרה בוועדת מכרזים בשל היותה זולה יותר ולא כללה כל הסתייגות. מסקירת מכתב ממשרד יועץ העירייה לביטוח, עולה כי הפער בין סכום הפרמיה המשוער למכרז בסך 4,100,000 ש"ח שהתבסס על גובה תשלום הפרמיה בכפוף לתנאי המכרז הקודם לבין סכום הפרמיה בהצעה הזולה בסך 2,692,075 ש"ח נובע מהתחרות בתחום הרשויות המקומיות.

5.1.12. מהביקורת עולה כי, בהתאם למכתבו של יועץ הביטוח מתאריך 13/11/2017, סכום הפרמיה שהעירייה שילמה טרם ההתקשרות עם חברה א' הסתכם לכ-4.2 מיליוני ש"ח. המשמעות העולה היא כי פרסום מכרז 50/2017 הוביל לירידה משמעותית (36%) בסכומי הפרמיה השנתית.

5.1.13. הביקורת בחנה את הליך ההתקשרות לביטוח חפצי האומנות של מוזיאון רמת גן ואוסף אומנות רוסית. מחלקת ביטוח פנתה למספר גופים לקבלת הצעות מחיר לתקופה 1/2/2018-31/1/2019, להלן פירוט ההצעות שהתקבלו בהתאם לניתוח ההצעות שהתקבל ממשרד יועץ הביטוח בתאריך 17/1/2018:



שם המציע	פרמיה	פרטי הצעה
חברה ב'	\$ 7,474	<ul style="list-style-type: none"> מפרט בהתאם לנדרש. מבוקש סקר סיכונים. במידה ואין המבטח יערוך סקר בעצמו.
חברה ו' וחברה ז'	\$ 11,445 במידה ותחודש הפוליסה תינתן הנחה בשיעור של 5% מהפרמיה של שנה קודמת.	<ul style="list-style-type: none"> מפרט בהתאם לנדרש.
חברה א' באמצעות סוכנות ביטוח ג'.	\$ 21,354	<ul style="list-style-type: none"> ההצעה כפופה לשינויים. ההצעה כפופה לקבלת פירוט אמצעי מיגון. אין כיסוי לאחסון בקומת המרתף.
סוכנות ביטוח ה', סוכנות ביטוח ח', וחברה ט' בשם חברה ז'.	\$ 12,750	<ul style="list-style-type: none"> לא אישרו מפורשות את נוסח המפרט. ההצעה היא אינדיקטיבית ואינה בתמיכה מלאה של מבטחים. ההצעה התקבלה בעירייה בשעה 14:45 במקום עד שעה 12:00 כנדרש. ההצעה כפופה לביצוע סקר הגנות מטעם המבטח וביצוע המלצות הסוקר.

הצעות המבטחים הנ"ל הובאו לבחינת יועץ הביטוח של העירייה, ובהתאם להמלצותיו נפסלו הצעות חברה א' וסוכנות ביטוח ה' משום שאינן עומדות בתנאי הפנייה ונבחרה ההצעה הזולה ביותר של חברה ב' **תוך התייחסות יועץ הביטוח לדרישה של עריכת סקר סיכונים בהצעת חברה ב' (ההדגשה אינה במקור).**

5.1.14. לשאלת הביקורת אודות ביצוע סקר סיכונים (ראה הצעת חברה ב'), הוסבר כי הדרישה בוטלה. לביקורת הועבר דוא"ל מתאריך 23/1/2018 מאת חברת ביטוח חברה ב', בו מצוין כדלקמן: "אנו מאשרים בתודה את קבלת אישורכם להצעת הפוליסה, לפי בקשתכם אנו נסתפק באישורית fee חתמת".

5.1.15. הוסבר לביקורת, כי ביטוח צי הרכבים של העירייה בוצע במכרז נפרד ולא נכלל במכרז האמור לאור התמחות של חברות הביטוח ועל מנת לקבל הצעה טובה יותר.

5.1.16. העירייה פרסמה מכרז מס' 51/2017 לעריכת ביטוחים לצי כלי רכב של עיריית רמת גן. להלן פירוט ההצעות שהתקבלו בהתאם לפרוטוקול ועדת מכרזים מיום 20.11.2017:

שם המציע	פרמיה בש"ח	פרטי הצעה
חברה י' באמצעות סוכנות ביטוח ה'	1,814,596	המציע התנה את תוקף הצעת המחיר בניגוד לכללי המכרז ולכן ההצעה חסרה משמעותית
חברה ב' (ללא סוכן)	1,855,119	המציע כלל הסתייגויות רבות לתנאי המכרז מעבר לאלו שאושרו ע"י העירייה במסגרת המכרז



בפרוטוקול משיבת ועדת מכרזים שנערכה ביום 20 בנובמבר 2017, צוין כדלקמן: "לאור הצוידה ee הנציצים ביצו הסתייגויות בהצעות ולאור כללי המכרז הצניין זה, המלצת אגף רכש לפסול את הצעות המציצים ולבטל את המכרז. הואיל ובהתאם לניסיון העירייה והמלצת היוצף לצריכת מכרז חדש לא תביא תוצאת, ככל שאכן יבטל המכרז, תבוצע פניה למוצת העיר על מנת שיו תאשר לצרייה להתקשר עם חברת ביטוח כפטור ממכרז..."

5.1.17. הוסבר לביקורת, כי בהתאם למו"מ שנערך עם ספקים, נבחרה חברה ב' לבטח את צי כלי הרכב של העירייה תמורת פרמיה של כ- 1.77 מיליון ש"ח.

5.1.18. נמסר לביקורת ע"י מנהלת מחלקת ביטוח, כי בעירייה פוליסות ביטוח נוספות שהופקו ללא פרסום מכרז בשל סכום התקשרות נמוך שאינו מחייב עריכת מכרז כגון: ביטוח אחריות מקצועית מקצועות פרא-רפואיים ועוד.

5.2. נהלי עבודה

5.2.1. בהתאם למתודולוגיות ניהול מקובלות, יש חשיבות לעיגון נהלי עבודה כתובים ומחייבים.

5.2.2. נדגיש, כי תחום הביטוח הוא נושא "חוצה ארגון" במובן זה שפוליסות הביטוח כוללות ביטוח לנושאים שונים, ומחלקת הביטוח תלויה בדיווח של אותן מחלקות שבהן עוסק הביטוח.

5.2.3. בעירייה נוהל עבודה טיפול בתביעות ביטוח משנת 2006, אשר עודכן בשנת 2018 (להלן: "נוהל העבודה" ו/או "נוהל תביעות").

הערות הביקורת

5.2.4. מסקירת נוהל עבודה עולה, כי לא הוגדר תהליך של הפקת דוחות תקופתיים ממערכת המידע, לדוגמה: דוח של כל התביעות הפתוחות במערכת, דוח של כל התשלומים שבוצעו בתביעות מסוג מסוים וכו'.

5.2.5. עוד עולה, כי בנוהל לא מצוין מהו הקוורום לקיום ישיבת ועדת השתתפות עצמית.

5.2.6. בנוהל לא קיימת התייחסות ספציפית לטיפול בתביעות קבלן. הוסבר כי עם השנים הונהג שיטת עבודה קבועה, אך הנ"ל לא מופיע באופן מפורש בנוהל טיפול בתביעות.

המלצות הביקורת

5.2.7. יש להגדיר בנוהל עבודה רשימת הדוחות שיופקו מדי תקופה לצורך מעקב ובקרה הדוקים יותר.



תגובת מנהלת האגף: "הפקת דוחות תקופתיים הן עניין שבשגרה וכלי עבודה לכל דבר ועניין, אין צורך להגדיר זאת באמצעות נוהל עבודה".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: הביקורת חוזרת על המלצתה כי גם אם עבודה זו הינה בשגרה, יש צורך להגדירה בנוהל עבודה.

5.2.8. על ההנהלה לקבוע מהו הרכב המשתתפים הנדרש לקיום ישיבת ועדת השתתפות עצמית.

תגובת מנהלת האגף: "עקרונית וועדות ביטוח מתקיימות אחת לחודש למעט חודשי החגים ואירועים בלתי צפויים. חשוב לציין, כי בכל תחילת שנה אזורחית לשכת מנכ"ל מזמנת מראש וועדה בראשון לכל חודש. עפ"י סעיף 68 לחוק עלינו להשיב להצעת פשרה עד 30 יום, אם לא מתקיימת וועדת ביטוח מח' ביטוח מבצעת "נוהל מהיר" באמצעות המייל, כך שלא מתקיימת חשיפה לאישור פשרה בשל אי קיום וועדה בזמן".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: התגובה לא משנה את המלצת הביקורת.

5.2.9. מומלץ לשקול לעגן בנוהל העבודה התייחסות ספציפית לתהליך הטיפול בתביעות קבלן, לרבות ביצוע מעקב עד סגירת התביעה וגורמים אחראיים.

תגובת מנהלת האגף: "מצוין בנוהל עבודה העברת הטיפול בתביעות נזק קבלן, יחודד הנהל בתהליך סגירת תביעה אל מול קבלן".

הערת הביקורת

5.2.10. **מהביקורת עולה** כי אין נהלים כתובים הקשורים לתהליך ניהול פוליסות ביטוח בעירייה. הפעילות בתחום מבוצעת על פי נוהג בעל פה בלבד.

המלצת הביקורת

5.2.11. יש לעגן נוהל עבודה הכולל התייחסות לתהליך ניהול פוליסות בעירייה, ממשקי עבודה וגורמים אחראיים, לרבות התייחסות לנושאים הבאים:

- ביצוע מיפוי סיכונים ובדיקת הכיסוי הביטוחי הנדרש.
- ביצוע סקרי מחירים לבדיקת שיעור הפרמיה.
- אישור מערך הביטוחים ע"י מוסדות העירייה.
- פיקוח ובקרה אחר תשלומים בגין מערך הביטוחים

תגובת מנהלת האגף: "מקבלת את המלצת הביקורת".



הערת הביקורת

5.2.12. במסמכי המכרז הוגדרה "ידיעת המבטח" כידעת ראש העירייה, מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה, יועץ משפטי, חשב העירייה, מהנדס העירייה ואחראי על תחום הביטוח. נמסר לביקורת, כי "מכוח נוהג" ההתנהלות היא שהדיווח מתנקז מבעלי התפקיד הנ"ל למחלקת הביטוח.

המלצת הביקורת:

5.2.13. להגדיר את ה"נוהג" בנוהל שיועבר בכתב לפונקציות המפורטות בסעיף המכרז.

תגובת מנהלת האגף: "מקבלת את המלצת הביקורת".

הערות הביקורת

5.2.14. בפוליסות השונות קיימות התניות לכיסוי הביטוחי וביניהן, בין היתר, קיומם של אמצעי מיגון ועמידה בנהלים נדרשים, אשר דורשות מעקב שוטף ע"י גורם אחראי בעירייה.

5.2.15. העדר מיגונים הנדרשים בפוליסה ומעקב אחר קיומם חושף את העירייה להימנעות חברת הביטוח מתשלום כספי התביעה, במקרה של אירוע ביטוחי.

5.2.16. מהביקורת עולה כי לא מונה בעירייה גורם אחראי לצורך וידוא ואימות כל אמצעי המיגון הנדרשים, כולל ביקורת תקופתית שתתועד ותדווח למנהלת מחלקת ביטוח.

המלצות הביקורת

5.2.17. מומלץ כי מחלקת הביטוח תנהל מעקב אחר קיום הוראות הביטוח ותוודא כי היחידות השונות בעירייה מבצעות את המחויבויות הנדרשות בהתאם לתנאי הפוליסות.

תגובת מנהלת האגף: "מבוצע בהתאם להערות יועץ הביטוח. ראו ערך עדכון נוהל עב' בחום אשר עודכן בשנת 2018".

5.2.18. מומלץ לעגן זאת בנוהל העבודה.

תגובת מנהלת האגף: "מקבלת את המלצת הביקורת".



5.3. התקשרויות עם יועצים

5.3.1. ביום 23.11.2016 העירייה התקשרה עם היועץ, לקבלת שירותי יעוץ וליווי בנושא ביטוח אלמנטרי לתקופה של שנה עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות.

בהתאם להסכם ההתקשרות, שירותי היעוץ כוללים את הנושאים הבאים:

- איסוף מידע לגבי פעילות העירייה, היקפה, מיקומה ומהותה ובחינה של מערך ההתקשרויות החוזיות והיקף האחריות לה חשופה העירייה.
- גיבוש מדיניות ביטוח וניהול סיכונים וסיוע בגיבוש נהלי עבודה פנימיים.
- שיפור מערך הביטוח הקיים באמצעות מכרז ו/או מו"מ.
- הבטחת כיסוי ביטוחי הולם לנושאי משרה ודירקטורים בעירייה.

בהתאם להסכם עם יועץ הביטוח, עלות השירות השנתית הינה 66,000 ש"ח לשנה אשר משולמת בארבעה תשלומים רבעוניים.

מסקירת הסכם ההתקשרות עולה כי ההסכם חתום הן ע"י העירייה והן ע"י יועץ הביטוח.

5.3.2. כאמור, ההסכם עם משרד היועצים לניהול סיכונים בע"מ בוצע באמצעות פניה לקבלת הצעות מחיר. נכון למועד הביקורת, מחלקת ביטוח פרסמה מכרז פומבי חדש לקבלת שירותי יעוץ ביטוח.

5.4. ועדת ביטוח

5.4.1. כאמור, בעירייה מתקיימות ישיבות ועדות ביטוח אחת לתקופה: ועדת ביטוח צד ג' נזקי גוף וועדת ביטוח צד ג' נזקי רכוש. ועדת ביטוח אינה ועדת חובה בעירייה.

5.4.2. בהתאם לנוהל תביעות, חברי הוועדה הם מנכ"ל, גזבר, יועץ משפטי, מנהלת כספים באגף החינוך, מנהלת אגף רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח ומנהלת מחלקת ביטוח.

5.4.3. להלן פירוט ישיבות ועדת צד ג' גוף ורכוש שהתקיימו בתקופה 1.7.2017- 31.7.2018:



מס' ישיבה	תאריך	
128	12.7.2017	תביעות צד ג' רכוש
129	4.9.2017	
130	31.10.2017	
131	29.1.2018	
132	11.4.2018	
133	21.5.2018	
134	19.6.2018	
135	17.7.2018	
74	12.7.2017	תביעות צד ג' גוף
75	31.7.2017	
76	4.9.2017	
77	31.10.2017	
78	29.11.2017	
79	1.1.2018	
80	29.1.2018	
81	8.3.2018	
82	11.4.2018	
83	21.5.2018	
84	19.6.2018	
85	17.7.2018	

5.4.4. הביקורת בחנה מדגם פרוטוקולים של ישיבות ועדת השתתפות עצמית צד ג', בשנים 2017-2018.

5.4.5. מסקירת פרוטוקולים של ישיבות הוועדה עולה כי, מסמך הפרוטוקול כולל טבלה עם פרטי התביעות. החלטות הישיבה נכתבות בכתב יד בטור המיועד לכך.

5.4.6. חברי הוועדה מחליטים אודות הטיפול בתביעה, בהתאם לנתונים ומסמכים המצורפים לתביעה.

5.4.7. הפרוטוקולים מסופרים באופן רציף, כוללים את שמות המשתתפים ונחתמים על ידי כל חברי הוועדה הנוכחים בישיבה.

5.4.8. בחלק מהישיבות, דנים בנושאים רוחביים ו/או סוגיות מסוימות ובהקשר לנושאים אלה, מכינה מנהלת מחלקת ביטוח מסמך נפרד.



הערות הביקורת

5.4.9. בפרוטוקולים לא קיים כל תיעוד לדיון שהתקיים בקשר לסילוקי התביעות, אלא קיימת רק החלטה: מאושר / לא מאושר.

5.4.10. בישיבות לא מבצעים מעקב אחר החלטות שהתקבלו.

5.4.11. מבדיקת הביקורת עולה כי התקיימו ישיבות בהן לא נכחו כל חברי הוועדה. בנוהל העבודה לא מצוין מהו מספר החברים המחייב לקיום ישיבת ועדת השתתפות עצמית צד ג'.

תאריך	מס' ישיבה	חברי ועדה שאינם נוכחים
29.1.2018	131	יועץ משפטי מנהלת רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח
19.6.2018	134	מנהלת כספים באגף החינוך
17.7.2018	135	מנהלת רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח
1.1.2018	79	מנהלת רכש, לוגיסטיקה, התקשרויות וביטוח מנהלת כספים באגף החינוך

המלצות הביקורת

5.4.12. לשקול לנהל פרוטוקול המסכם את מהלך הדיון ולא רק החלטה שהתקבלה.

תגובת מנהלת האגף: "במהלך הדיונים על עשרות תיקי פשרה, לא ניתן לסכם מהלך דיון, אלא החלטה סופית".

5.4.13. יש לבצע מעקב אחר החלטות שהתקבלו.

תגובת מנהלת האגף: "מתקיים מעקב על החלטות שהתקבלו".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: התגובה לא משנה את הממצא, הביקורת לא ראתה מסמכים המגבים את תגובת המנהלת.

5.4.14. יש לקבוע מהו מס' החברים המחייב, הנדרש לקיום ישיבת ועדת השתתפות עצמית.

תגובת מנהלת האגף: "אפשרי יחד עם זאת מדובר בוועדת רשות ולא חובה, כך שהמלצה זו אינה הכרחית".



5.5. מידת התיאום בין העירייה לתאגידי העירייה למניעת כפל

- 5.5.1. מהביקורת עולה כי, חלק מהתאגידיים והעמותות של העירייה מבצעים ביטוחים באופן עצמאי למעט, רכוש עירוני הנמצא ברשות עמותה ונושאי משרה המבוטחים במסגרת ביטוחי העירייה.
- 5.5.2. טרם יציאה למכרז מתבצעת בדיקה כי התאגידיים מבוטחים בביטוח חבות מעבידים ועוד.
- 5.5.3. בהתאם למסמכי המכרז האלמנטרי, שם המבוטח מורחב כדי לכלול את המבוטחים המצוינים, שהינם תאגידיים ועמותות של העירייה. מצוין בין היתר כי הינם מבוטחים על פי זיקת הביטוח שלהם, ובתחומים שאינם מבוטחים בפוליסות ספציפיות שנערכו על ידם ו/או עבורם. לאותם תאגידיים, מכרז העירייה מכסה וחל מעל הביטוחים הספציפיים שנעשו ע"י אותם תאגידיים.
- 5.5.4. מהביקורת עולה כי מונה גורם סוקר מטעם התאגידיים.

הערת הביקורת

- 5.5.5. במחלקת ביטוח לא קיים מידע אודות הסקר שבוצע בתאגידיים בנושא ביטוח, ולכן לא ניתן לוודא שלא קיים כפל ביטוח.

המלצת הביקורת

- 5.5.6. יש לקיים ישיבות עם הסוקר מטעם התאגידיים לבדיקת נושא הביטוח.

תגובת מנהלת האגף: "מח' ביטוח אחראית על ביטוח העירייה הכוללים את התאגידיים והחברות העירוניות. מח' ביטוח מהווה גורם מקצועי העומד לרשות כל הגורמים בעירייה כולל התאגידיים. התנהלות התאגידיים אינה בשליטת מח' ביטוח. מקבלת את המלצת הביקורת לקיים ישיבה בנושא".

5.6. קבלנים עצמאיים

- 5.6.1. לעירייה לא קיימת פוליסת "מטריה" לביטוח לעבודות קבלניות כאשר כל עבודות בנייה וכיו"ב נעשות ע"י קבלני משנה/ נותני שירות. יועץ הביטוח מנסח אישור קיום ביטוח שמבטחי הקבלן מתבקשים להמציאו חתום. בעקבות כך, תביעות המתקבלות בגין עבודת קבלני משנה/ נותני שירותים אמורות להיות מטופלות ומשולמות ע"י הקבלן שביצע את עבודת הבנייה.



5.6.2. הוסבר לביקורת, כי ניהול פוליסות הביטוח של הקבלנים מתבצע במערכת האוטומציה ומנוהלת ע"י המחלקה המשפטית.

5.6.3. פירוט נוסף ראה בסעיף תביעות.

6. פוליסות ביטוח כללי

6.1.1. היקף הפרמיות בפוליסות המפורטות בסעיף 6.1.2, וכן בפוליסת צי הרכבים ובפוליסת ביטוח תלמידים בשנת 2018 הסתכם לכ- 6.1 מיליון ש"ח.

6.1.2. להלן פירוט הביטוחים העיקריים שנערכו בעירייה:

פירוט נוסף	תקופת הפוליסה	שם המבטח	השתתפות עצמית	פרמיה שנתית	גבול אחריות	סוג הביטוח
6.2	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	10,000 ש"ח	7,500 ש"ח	750,000 ש"ח	כספים בכספת והעברה
6.3	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	10,000 ש"ח	4,000 ש"ח	400,000 ש"ח	סחורה בהעברה
6.4	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	מפורטת בגוף הדוח	926,100 ש"ח	רכוש מבנים ותכולה 1,317,000,000 ש"ח. תשתיות על בסיס נזק ראשון 6,000,000 ש"ח. הרחבת פרעות ומהומות אזרחיות, נזקי טבע ורעידת אדמה : 1,323,000,000	אש מורחב
7	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	אחריות מקצועית 100,000 ש"ח. חבות מוצר 75,000 ש"ח.	85,000 ש"ח	אחריות מקצועית וחבות המוצר : 2,100,000 ש"ח לאירוע ו-4,200,000 ש"ח לתקופת ביטוח. גבולות האחריות הינם גבולות משותפים. החרגה : חבות חוקית של מחלקת מהנדס הרשות והועדה המקומית לתכנון ובניה	אחריות מקצועית ומוצר
7.1.2	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	100,000 ש"ח	195,500 ש"ח	2,100,000 לאירוע / מקור אחד סיבה אחת 4,200,000 לתביעות בתוך תקופת הביטוח	אחריות מקצועית בגין פעילות מחלקת מהנדס הרשות הועדה המקומית לתכנון ובניה
7.2	1/1/18-31/12/18	חברה אי'	20,000 ש"ח	12,000 ש"ח	2,000,000 הכיסוי מותנה בביצוע ביקורת פנימית על העובדים שיש להם גישה לכספים	נאמנות



פירוט נוסף	תקופת הפוליסה	שם המבטח	השתתפות עצמית	פרמיה שנתית	גבול אחריות	סוג הביטוח
7.3	1/1/18-31/12/18	חברה א'	20,000 ש"ח	321,975 ש"ח	40,000,000 לעובד / אירוע / תקופת ביטוח אומדן שכי"ע שנתי 477,000,000	חבות מעבידים
7.4	1/1/18-31/12/18	חברה א'	130,000 ש"ח	1,100,000 ש"ח	4,100,000 לתובע / 8,200,000 ש"ח לתקופת ביטוח.	צד ג
7.4.6	1/4/18-31/3/19	חברה ב'	4,000,000 ש"ח	84,600 ש"ח	36,000,000 ש"ח למקרה, 200,000,000 ש"ח לתקופת ביטוח.	צד שלישי רובד שני
7.4.7	1/4/18-31/3/19	חברה ב'	4,000,000 ש"ח עם DROPDOWN	28,200 ש"ח	40,000,000 ש"ח למקרה, 200,000,000 ש"ח לתקופת ביטוח עם כינון אחד.	צד שלישי רובד שלישי
7.5	1/1/18-31/12/18	חברה א'	7 ימים לכיסוי לפיצוי שבועי בלבד	1,300 ש"ח	עבור 26 מבוטחים 50,000 ש"ח מוות / נכות צמיתה מתאונה. 500 ש"ח פיצוי שבועי	תאונות אישיות מתנדבים ופנסיונרים
7.6	- 1/4/18 31/3/19	חברה ב'	1,775 ש"ח	1,243 ש"ח	4,000,000 ש"ח לתביעה / מצטבר לתקופת ביטוח 400,000 ש"ח לתביעת נזק כלכלי טהור / 800,000 ש"ח מצטבר שנתי. 400,000 ש"ח הגנה בהליכים משפטיים/ פליליים. (כלול בתקרת הביטוח הכוללת)	אחריות מקצועית פרא רפואיים
7.7	- 1/2/18 31/1/19	חברה ב'	\$ 2,000	\$ 7,474	מתוכם: \$ 8,541,523 \$ 7,264,290 מוזיאון אמנות רוסית, \$ 1,277,233 מוזיאון לאמנות אסייתיים. הרחבות: עד \$ 500,000 מחוץ למוזיאונים לרבות במעבר ובמשלוחים בכל העולם.	ביטוח אמנות
7.8	- 1/7/17 30/6/18 הוארכה תקופת הביטוח עד 30.9.18	חברה ב'	2,500 ש"ח	95,056 ש"ח	4,000,000 ש"ח למקרה/ לכל תקופת הביטוח.	נושאי משרה
7.9	-4.6.18 31.10.18	חברה ב'	ללא השתתפות עצמית	10,749 ש"ח	גבולות האחריות משתנים בהתאם לסוג ההליך המשפטי וכמות העובדים ברשות (בין 1,350,000 ש"ח ל-4,500,000 ש"ח)	הוצאות משפטיות לנושאי משרה



(* בביקורת זו לא נבדקו פוליסות ביטוח כלי הרכב של העירייה ופוליסות ביטוח תלמידים).

- 6.1.3. הביקורת סקרה בסיועו של מומחה ביטוח, את הפוליסות במגוון התחומים, תוך התמקדות במצוין בפוליסות הביטוח.
- 6.1.4. הביקורת מדגישה כי אין בסקירה זו משום תחליף לעבודתו של יועץ הביטוח של העירייה.

6.2. כספים בכספת והעברה

- 6.2.1. פוליסת כספים בכספת ובהעברה מעניקה כיסוי ביטוחי בגין אובדן כספים כתוצאה משוד וגניבה לאחר פריצה, כאשר קיימים סימני אלימות ברורים ומבססים לכניסה או ליציאה מהשטח שנפרץ.
- 6.2.2. פוליסת כספים בהעברה הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 בהתאם למהדורת 1/04.
- 6.2.3. תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 31.12.2018-1.1.2018, עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות.
- 6.2.4. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 750,000 ש"ח, סכום ההשתתפות עצמית הוא 10,000 ש"ח.

6.3. סחורה בהעברה

- 6.3.1. פוליסת סחורה בהעברה הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 2016".
- 6.3.2. תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 31.12.2018-1.1.2018, עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות.
- 6.3.3. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 400,000 ש"ח, סכום ההשתתפות עצמית הוא 10,000 ש"ח.

6.4. ביטוח אש מורחב

- 6.4.1. פוליסת אש הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 2016". פוליסת ביטוח אש כוללת כיסוי לנזקי טבע, רעידות אדמה ומהומות אזרחיות, הפוליסה כוללת כיסוי לנזקי מבנים, רכוש, ציוד אלקטרוני ועוד.
- 6.4.2. סכום הכיסוי לרכוש מבנים ותכולה 1,317,000,000 ש"ח.
- גבולות אחריות לתשתיות על בסיס נזק ראשון 6,000,000 ש"ח.



גבולות אחריות לפרעות ומהומות אזרחיות, נזקי טבע ורעידת אדמה 1,323,000,000 ש"ח.

6.4.3. מהביקורת עולה כי, בשנים האחרונות לא בוצע מיפוי של נכסי העירייה וסכום הביטוח מסתמך על אומדן כללי משנת 2008, לא קיימת הערכה שמאית כתובה. בשנת 2008 יועץ הביטוח דאז, ביצע סקר רכוש והוסבר לביקורת כי על פיו מעדכנים מידי שנה את סכומי הרכוש.

6.4.4. מסקירת קובץ אקסל המעודכן למועד הביקורת ומנוהל ע"י מנהלת מחלקת ביטוח הכולל תוספות לרכוש במהלך השנים 2005-2018 בלבד, עולה כי ערך המבנים מסתכם לכ-389 מיליון ש"ח וערך התכולה מסתכם לכ-43 מיליון ש"ח. כמו כן, רשימת הרכוש מתעדכנת בהתאם לדרישות המתקבלות במחלקת ביטוח.

6.4.5. בקובץ כאמור קיימות תוספות בלבד, ללא תיעוד לגרועות הנכסים, ככל ובוצעו. כמו כן, בקובץ אין אומדן של ערך הנכסים שכאמור בוצע בשנת 2008.

6.4.6. לביקורת לא הומצא תחשיב לפיו נקבע סכום הכיסוי לרכוש מבנים ותכולה על סך של כ-1.3 מיליארד ₪.

6.4.7. לביקורת נמסר, כי מחלקת הביטוח העלתה מספר פעמים את ההמלצה לבצע סקר, לרבות לאור המלצותיו של יועץ ביטוח, שכאמור עד כה טרם בוצע ע"י אגף הנכסים.

הערות הביקורת

6.4.8. אין מיפוי של נכסי העירייה וסכום הביטוח מסתמך על אומדן כללי שנמסר ע"י אגף הנכסים. אין הערכה שמאית כתובה.

6.4.9. לא קיימים נתונים מעודכנים מדויקים אודות ערך הנכסים, ואין לשלול מצב של ביטוח חסר.

המלצת הביקורת

6.4.10. יש לבצע סקר נכסים עדכני על מנת למנוע מצב של טענת ביטוח חסר במקרה של תביעה/ תביעות בהיקפים גדולים.

תגובת מנהלת האגף: "סקר נכסים באחריות אגף הנכסים הנושא אינו כפוף כלל ועיקר למח' ביטוח".



6.4.11. בהתאם למצוין בפוליסה, שינוי בעובדות מהותיות מחייב הודעה למבטחים. מהביקורת עולה כי מחלקת ביטוח מעבירה למבטחים עדכון להרחבת הפוליסה באמצעות דואר אלקטרוני בהתאם לנתונים המתקבלים מאגף נכסים, אגף החינוך ומחלקת בניה ציבורית. בקשות ואישורים כנ"ל מתויקים בקלסר במחלקת ביטוח. עוד עולה, כי קיימים מקרים בהם מנהלת מחלקת ביטוח מתייעצת עם יועץ הביטוח ופועלת בהתאם.

6.4.12. מבדיקת הביקורת המדגמית עולה, כי אגף נכסים העביר למחלקת ביטוח בקשה לכלול נכס ברחוב ביאליק בפוליסת אש מורחב בהתאם לחוזה שכירות בו התקשרה העירייה. מנהלת מחלקת ביטוח הוסיפה בקובץ האקסל את ערך המבנה (3,624,000 ש"ח), ערך התכולה (1,000,000 ש"ח) וערך שטח החניות (1,600,000 ש"ח) של הנכס ברחוב ביאליק. כמו כן, הביקורת קיבלה מכתב שנשלח לחברה א' להכללת שווי הנכס הנ"ל בביטוח אש מורחב.

6.4.13. הוסבר, כי בכל מקרה של ידיעה על שינויים העשויים להיות רלוונטיים לנושא הביטוח, מתקיימת התייעצות של מנהלת מחלקת ביטוח עם היועץ ביטוח ובהתאם מתקבלת החלטה האם לדווח למבטחים. לדוגמא: בבחירות המוניציפליות הוצבו קלפיות במבנים שאינם מבני עירייה ונמסרה על כך הודעה לחברת הביטוח.

6.4.14. פוליסת הביטוח אינה כוללת התייחסות לחשיפות ציוד אלקטרוני מעבר לסיכונים המכוסים בפוליסת "אש מורחב" ושבר מכני. לביקורת נמסר כי התנהלו דיונים והעירייה החליטה לא לבצע ביטוחים לחשיפות אלו.

6.4.15. להלן פירוט סכומי ההשתתפות עצמית:

סוג אירוע	סכום בש"ח
נזקי טבע	5% מהנזק מינימום 40,000 ש"ח, מקסימום 500,000 ש"ח. נזק לתשתיות: מינימום 200,000 ש"ח לאתר.
רעידת אדמה	10% מסכום הביטוח ל"אתר" מינימום 40,000 ש"ח. מקסימום 5,000,000 ש"ח.
נזק אחר	50,000 ש"ח
פריצה	30,000 ש"ח
הרחבות	בהתאם לרשימת הרחבות



6.4.16. להלן גבולות האחריות של הרחבות נוספות בהתאם למפרט המכרז ולהרחבות:

פרטים נוספים	גבול אחריות בש"ח	הרחבות על בסיס נזק ראשון ללא כפיפה לסעיף תת ביטוח
	8,000,000	פריצה ושוד
	200,000	גניבה פשוטה
	1,000,000	ציוד של אחרים (ציוד שנתפס בהליכי אכיפה)
מעבר לסכום הביטוח	8,000,000	פינוי הריסות
	500,000	רכוש במעבר
	2,000,000	רכוש מחוץ לחצרים
מעבר לסכום הביטוח	5,000,000	רכוש בבנייה הקמה הריסה
מעבר לסכום הביטוח. נמסר כי גבול האחריות הינו מספק.	1,000,000	שחזור מסמכים
	1,000,000	הוצאת הכנת תביעה (למעט חו"ד נגדית)
	15% מתגמולי הביטוח ועד 4,000,000	הוצאות נוספות לאחר נזק
	15% מתגמולי הביטוח ועד 4,000,000	שכ"ט אדריכלים רו"ח מומחים ויועצים
	15% מתגמולי הביטוח ועד 1,500,000	שיפורים עפ"י דרישת רשויות
	100 לכל כרך	ספרים שאינם ספרי קודש
נלקח מתוך המפרט	200,000 על בסיס נזק ראשון כנגד "כל הסיכונים	ספרי קודש
	3,500 לאדם	חפצים אישיים של עובדים אורחים ומתנדבים
	4,000,000	ציוד מיוחד
	1,000,000	ב.ס.ח. (ביטול סעיף חשמל) לוחות פיקוד חשמל בקרה שנאים גנרטורים מתקני אל פסק
	100,000	תכולת מקררים
	4,000,000	התמוטטות מבנים
	1,000,000	שבר זכוכית
	15% מסכום ביטוח המבנה ולא יותר מ 1,000,000	דמי שכירות חלופיים
	1,000,000	אבדן או נזק לגז קירור ו/או חומרי הפעלה אחרים
	4,000,000	מוצגים בתערוכות



הערת הביקורת

6.4.17. מהביקורת עולה כי חוזה הביטוח נחתם לאחר ביצוע סקר המבטח בחצרים. יועץ הביטוח הסביר, כי מדובר בהצהרה דקלרטיבית של חברת הביטוח על פיה היא מאשרת שסקרה את החצרים וקיבלה אותם כתואמים לדרישות הביטוח. הוסבר לביקורת, כי לא נערך סקר, וכי ביצוע הסקר באחריות המבטחת ואינו תנאי לקיום הפוליסה.

7. אחריות מקצועית וחבות המוצר

7.1.1. פוליסת אחריות מקצועית וחבות המוצר הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 2000" ו-"ביט 2016" בהתאמה.

7.1.2. נרכש כיסוי ביטוחי אחד עבור אחריות המקצועית וחבות המוצר. הכיסוי הביטוחי פוצל ל-2 פוליסות להלן:

- אחריות מקצועית וחבות מוצר לפעילות העירייה למעט פעילות מהנדס הרשות והועדה המקומית לתכנון ובניה.

גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 2,100,000 ש"ח לאירוע / לתקופת ביטוח לחבות מוצר.

2,100,000 ש"ח לאירוע / 4,200,000 לתקופת ביטוח לאחריות מקצועית.

סכום ההשתתפות עצמית הוא 100,000 ש"ח לאחריות מקצועית ו-75,000 ש"ח לחבות המוצר.

- פוליסת אחריות מקצועית לפעילות מחלקת מהנדס הרשות והועדה המקומית לתכנון ובניה.

גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 2,100,000 ש"ח לאירוע / סידרת אירועים ותקרה שנתית בסך 4,200,000 ש"ח.

7.1.3. מסקירת הפוליסות עולה כי קיימת הגבלה לאירועים במדינת ישראל ואזור יהודה ושומרון הנידונים בבתי משפט ישראליים בלבד.

לדעת יועץ הביטוח של העירייה, על המחלקה המשפטית לבחון האם קיימת חשיפה לתביעות הכפופות לשיפוט בינלאומי.

הערת הביקורת

7.1.4. מסקירת פוליסת ביטוח אחריות מקצועית בגין פעילות מחלקת מהנדס הרשות והועדה המקומית לתכנון ובניה עולה כי, גבולות האחריות המצטברת נראים נמוכים.



יועץ הביטוח מסר כי, מתקיימים דיונים על גובה החשיפות וכי קיים קושי משום שחברות הביטוח לא מעוניינות לבטח תקרות גבוהות.

המלצת הביקורת

7.1.5. מומלץ לנהל דיון בוועדת ביטוח על גבולות האחריות.

תגובת מנהלת האגף: "הרחבת גבולות האחריות נבדקו בעבר, מאחר ומספר התביעות בתחום רב וניסיון התביעות אינו אטרקטיבי חב' הביטוח מציעות סכומים גבוהים להרחבה. הנושא יבחן שוב בשנת 2019 ויעלה לדיון בוועדת ביטוח".

7.2. ביטוח נאמנות

7.2.1. פוליסת נאמנות עובדים מעניקה כיסוי ביטוחי כנגד נזק כספי ישיר שייגרם לעירייה כתוצאה מכל פעולה של הונאה, מעילה, העלמה במרמה או גניבה שבוצעה ע"י עובד העירייה במהלך עבודתו בעירייה, מתוך כוונה ברורה לגרום לעירייה נזק או להשגת טובות הנאה.

7.2.2. פוליסת ביטוח נאמנות הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 1/2016"

7.2.3. תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 31.12.2018-1.1.2018, עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות.

7.2.4. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 2,000,000 ש"ח, סכום ההשתתפות עצמית הוא 20,000 ש"ח.

7.2.5. בהתאם לפוליסה, הכיסוי הביטוחי מותנה בביצוע ביקורת פנימית על העובדים בעלי גישה לכספים.

הערת הביקורת

7.2.6. הועברו לביקורת 2 נהלים: נוהל קופת מזומנים ונוהל ממשק גביה – גזברות (תאריך עדכון של 2 הנהלים חודש נובמבר 2018, מועד ביצוע הביקורת). **מסקירת הנהלים כאמור לא נמצא כי קיימת דרישה לביצוע ביקורת פנימית לעובדים בעלי גישה לכספים, זאת בניגוד לתנאי הפוליסה.**

כמו כן נמסר כי נהלי העבודה נמצאים באגף הגזברות ולא במחלקת ביטוח.



המלצות הביקורת

7.2.7. באחריות מנהלת האגף לוודא עדכון נהלי העבודה בהתאם לדרישות המופיעות בפוליסות, ולבצע ביקורת פנימית כנדרש בפוליסה.

תגובת מנהלת האגף: "נוהל קופת מזומנים ונוהל ממשק גביה כפופים ובאחריות אגף הגזברות".

7.2.8. אחת לחצי שנה לבצע ריענון הנחיות לעובדים בעלי גישה לכספים.

תגובת מנהלת האגף: "באחריות אגף הגזברות".

7.2.9. יש לשמור במחלקת הביטוח העתק מנוהל קופת מזומנים ונוהל ממשק גבייה - גזברות.

תגובת מנהלת האגף: "העתקים מנהלים מתייקים כדרך קבע במח' הביטוח, על אגף הגזברות לעדכן כנדרש".

7.3 חבות מעבידים

7.3.1. פוליסת חבות מעבידים הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 2016".

7.3.2. תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 31.12.2018-1.1.2018, עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות.

7.3.3. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 40,000,000 ש"ח לעובד / אירוע/ תקופת ביטוח, סכום ההשתתפות עצמית הוא 20,000 ש"ח.

7.3.4. בהתאם לפוליסה: "אם חושבו דמי הביטוח בפוליסה זאת על פי מספר העובדים המועסקים ע"י המבוטח, ימציא המבוטח למבטח תוך 30 יום מתום תקופת הביטוח וכן לפי דרישת המבטח מעת לעת, הצהרה לגבי שינויים שחלו במספר העובדים בתקופת הביטוח... הצהרה את תהיה נתמכת בדוח" טופס 126 או חליפי...." הביקורת קיבלה תיעוד לדרישת המבטח להמצאת טופס 126 בגין תשלומים לעובדים בשנת 2017.

7.3.5. בפוליסה קיימת החרגה למבני פל קל. מהמידע שהתקבל עולה כי לא קיימים מבנים עירוניים החשודים כמבני פל קל.

הביקורת קיבלה רשימה של מבנים החשודים כמבני פל קל. לדברי מנהלת המחלקה, מדובר במבנים פרטיים שאינם בבעלות העירייה או בעלי זיקה לעירייה ולא עובדים בהם עובדי עירייה.



הביקורת עיינה בפרוטוקול מוועדת ביטוח שהתקיימה ביום 19.6.18, בו קיימת התייחסות לתביעות בנושא פל קל בעקבות 2 תביעות משפטיות המוערכות בסך של 15 מיליוני ש"ח.

הביקורת מעירה כי הנאמר בפרוטוקול ועדת הביטוח, סותר את המידע שהועבר לביקורת (בנושא פל קל).

7.4. ביטוח צד ג'

7.4.1. ביטוח צד ג' מתייחס לאחריות החוקית של העירייה כלפי אירוע ביטוחי של צד ג'.

7.4.2. הכיסוי עבור צד שלישי בנוי משלושה רבדים, הרובד הראשון הינו הפוליסה העצמאית של העירייה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 וכפופה לתנאי "ביט 1/2016".

7.4.3. סכום הביטוח למקרה ביטוח 4,100,000 ש"ח למקרה / 8,200,000 ש"ח לתקופת ביטוח.

הערת הביקורת

7.4.4. פוליסת צד ג' רובד ראשון כפופה לנוהל עבודה בחום. לבקשת הביקורת, התקבל נוהל בטיחות בעבודה הכולל פרק בטיחות בעבודות. הנוהל לא היה מצוי במחלקת ביטוח. כמו כן, מנהל מחלקת בטיחות מסר כי בכל שנה מבוצעת הדרכת בטיחות לעובדים בנושא.

תגובת מנהלת האגף: "הפוליסה כפופה לתנאי המכרז בלבד ובמכרז אין נוהל עבודה בחום. אכן בדפי הרשימה בפוליסות המקוריות השונות שהופקו ע"י חברה א' היו סעיפים הסותרים את הרשום במכרז, לכן לאחר שהבענו את השגתינו, חברה א' הוציאה מכתב המסדיר את הנשא".

7.4.5. בנוסף, קיימים 2 רבדים נוספים המבוטחים במסגרת פוליסות של רשויות מקומיות בחברה ב', תקופת ביטוח היא 1.4.18 – 31.3.19.

7.4.6. רובד שני – גבול האחריות הינו 36,000,000 ש"ח למקרה, 200,000,000 ש"ח לתקופת ביטוח, סכום השתתפות עצמית הוא 4,000,000 ש"ח. הכיסוי הינו עבור כל הרשויות המקומיות למעט ירושלים, תל-אביב וחיפה.

7.4.7. רובד שלישי – גבול האחריות הוא 40,000,000 ש"ח למקרה, 200,000,000 ש"ח לתקופת ביטוח. הרובד השלישי כולל סעיף DROP DOWN אשר משמעותו היא כניסה לתוקף של רובד שלישי רק לאחר שמוצו תקרות הביטוח של רובד שני. נציין, כי הרובד השני אינו כולל סעיף DROP DOWN.

7.4.8. סכום הפרמיה של 3 הרבדים מסתכם ל- 1,212,800 ש"ח.

**7.5. תאונות אישיות מתנדבים**

7.5.1. פוליסת תאונות אישיות מתנדבים ופנסיונרים הופקה באמצעות חברה א' במסגרת מכרז 50/2017 בהתאם למהדורת 11/2015.

7.5.2. בהתאם לדיווח שהועבר לחברת הביטוח, מדובר בביטוח 269 מתנדבים ופנסיונרים בפעילות התנדבות המאורגנת על ידי העירייה.

7.5.3. בסקירה המדגמית שערכה הביקורת, נבדקה פוליסת ביטוח עבור 26 מבוטחים מתוך תאונות אישיות מתנדבים, בה: סכום פרמיה הוא 1,300 ש"ח, תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 31.12.2018-1.1.2018, עם אופציה להארכה ל-4 שנים נוספות, וגבולות אחריות הם 50,000 ש"ח למוות / נכות צמיתה מתאונה, 500 ש"ח פיצוי שבועי. השתתפות עצמית 7 ימים לכיסוי לפיצוי שבועי בלבד.

7.6. אחריות מקצועית מקצועות פרא רפואיים

7.6.1. פוליסת אחריות מקצועית מקצועות פרא רפואיים מבטחת אחריות טיפת חלב ו-אחריות בתיכונים. הוסבר לביקורת שהינן עובדות עירייה וכי מלבד האחריות לא קיימים מבוטחים נוספים במסגרת אחריות מקצועית מקצועות פרא רפואיים.

7.6.2. פוליסת אחריות מקצועית מקצועות פרא רפואיים הופקה באמצעות הסוכן בחברה ב' וכפופה למהדורת 9.2016.

7.6.3. תקופת הביטוח של הפוליסה הינה 1.4.2018 – 31.3.2019.

7.6.4. פרמיה שנתית 1,243 ש"ח, סכום השתתפות עצמית הינו 1,775 ש"ח.

7.6.5. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 4,000,000 ש"ח לתביעה / מצטבר לכל תקופת הביטוח.

גבולות האחריות לתביעת נזק טהור 400,000 ש"ח למקרה / 800,000 ש"ח מצטבר שנתית.

גבולות האחריות להגנה בהליכים משפטיים או פליליים 400,000 ש"ח (כלול בתקרת הביטוח הכוללת).

7.6.6. לביקורת נמסר כי לא היו תביעות בפוליסה. הביקורת קיבלה אישור של סוכן הביטוח מיום 29.10.2018 בדבר אי הגשת תביעות למדגם של 5 אחריות.



7.7. ביטוח אומנות - מוזיאון לאמנות רוסית

- 7.7.1. פוליסת ביטוח המוזיאון לאמנות רוסית הופקה בחברה ב' באופן ישיר, ללא סוכן.
- 7.7.2. הכיסוי הביטוחי כולל את כל הסיכונים לחפצי אומנות ומוצגים במוזיאון, באחסון, ובמעבר, כולל נזקי רעידת אדמה.
- 7.7.3. תקופת הביטוח הינה 1.2.2018 – 31.1.2019, פרמיה שנתית \$ 7,474 וסכום ההשתתפות עצמית הוא \$ 2,000.
- 7.7.4. גבולות האחריות הן \$ 8,541,523 הכוללים \$ 7,264,290 למוזיאון לאומנות רוסית ו-\$ 1,277,233 לאומנות אסייתיים, בפוליסה קיימת הרחבה עד \$ 500,000 מחוץ למוזיאונים כולל במעבר ובמשלוחים לכל העולם.
- 7.7.5. בסיס השווי נקבע בהתאם להערכת כריסטיס מיום 22.3.17.
- 7.7.6. בפוליסה קיימת דרישה שחצרות המוזיאונים יהיו נעולים ומוגנים ע"י אזעקה בשעות הסגירה ותחת שמירה בשעות היום. הביקורת קיבלה אישורי מיגון למוזיאון הרוסי. כמו כן, נמסר ע"י מנהלת מחלקת ביטוח כי בכל שעות פעילות המוזיאון נמצא שומר וכי היישום הינו באחריות מנהל המוזיאון.

הערת הביקורת

- 7.7.7. התניות הפוליסה המפורטות בפוליסה אשר במחלקת ביטוח לא הועברו **במלואן** למנהל המוזיאון, ייתכן ואינו מודע לקיום **כלל** ההתניות ודרישות המיגון.

המלצת הביקורת

- 7.7.8. מחלקת הביטוח תבהיר את קיום ההתניות בכתב למנהל המוזיאון- קרי, **חובת הפעלת האזעקה, נעילת המקום והצבת השומר בכניסה בשעות הפעילות.**

תגובת מנהלת האגף: "נמצאו התכתבויות בנושא, לרב מבקשים לקבל אישורים שונים: שירותי כבאות, תקינות אזעקה ובדיקה תקופתית של מטפי כיבוי".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: התגובה לא משנה את הממצאים.

7.8. ביטוח נושאי משרה

- 7.8.1. פוליסת ביטוח נושאי משרה כוללת את התפקידים הבאים: ראש הרשות, סגני ראש הרשות, גזבר, מנכ"ל, מזכיר, מהנדס, יועץ משפטי, מנהל רכש ואספקה, מבקר הרשות ודובר המועסקים ע"י הרשות בשכר. כמו כן, מנהל בית ספר המקבל שכר מהרשות, נושא משרה המועסק ע"י הרשות ונמצא בתואר מנהל מחלקה או משרה בכירה יותר



וכן, נושאי משרה המתמנים ע"י משרד הפנים. הוסבר לביקורת, כי הפוליסה אינה שמית ומכסה נושא משרה מרמת מנהל מחלקה ומעלה.

7.8.2. פוליסת ביטוח נושאי משרה הופקה בחברה ב' באמצעות סוכן החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי בע"מ.

7.8.3. תקופת הביטוח של הפוליסה 1.7.2017 – 30.6.2018. בהתאם למיילים שהתקבלו מסוכנת הביטוח הפוליסה הוארכה עד ליום 30.9.2018. גבולות האחריות למקרה ביטוח הן 4,000,000 ש"ח לנזק / לכל תקופת הביטוח, סכום הפרמיה השנתית הוא 95,056 ש"ח.

7.8.4. בשנת 2015 הורחב הביטוח וצורף סגן מנהל מחלקת הגבייה שאינו עונה להגדרת "מבוטח". תאריך רטרואקטיבי לתביעה נקבע ליום 18.3.15.

7.8.5. מסקירת פוליסת הביטוח עולה, כי קיימת החרגה לתביעת א.ס. הוסבר, כי תביעת זו על סך 20,000 ש"ח סגורה וכי טופלה במחלקה המשפטית של העירייה ולא במסגרת הביטוח.

7.8.6. בפוליסת הביטוח קיימת הרחבה להוצאות משפטיות לייצוג מבוטח בהליכי בג"ץ ועתירות מינהליות והרחבה להכללת חברי מועצה ומליאה.

7.9. ביטוח הוצאות הגנה משפטית בהליכים משפטיים מסוימים

7.9.1. פוליסת הוצאות הגנה משפטית בהליכים משפטיים מסוימים הופקה בחברה ב' במסגרת פוליסה קולקטיבית לרשויות מקומיות עבור עובדים בכירים הכוללת מבוטחי חובה (10 עובדים) ומבוטחי רשות (5 עובדים).

7.9.2. תקופת הביטוח הינה 4.6.2018 – 31.10.2018. תקופת הפוליסה אינה שנתית משום שמדובר בביטוח חדש לעירייה שהחלטה לרכושו התקבלה במהלך תקופת הביטוח.

7.9.3. בישיבת הנהלה עיר מורחבת מתאריך 10/5/2018 הוחלט לאשר ביטוח הוצאות משפטיות כהרחבה לפוליסת נושאי משרה. הוסבר לביקורת כי ההחלטה התקבלה לאור המלצתו של היועץ הביטוח לרכוש פוליסת ביטוח זו היות ומהווה נתבך משלים לכיסוי במסגרת פוליסת אחריות נושאי משרה, האחריות כוללת, בין היתר, הוצאות הגנה בהליכי חיוב אישי.

7.9.4. פרמיה לתקופת הביטוח הינה 10,749 ש"ח.

**7.10. ביטוח סייבר**

7.10.1. ביטוח סייבר כולל כיסוי בגין נזק לעירייה עצמה כתוצאה מסיכוני סייבר (כגון: וירוס, חדירת גורמים שאינם מורשים וכד'), כיסוי נזק הנגרם לצד שלישי כתוצאה מסיכוני סייבר, נזק תוצאתי כתוצאה מנזקי סייבר (כגון: השבתת מערכות מידע), אחזור מידע שניזוק כתוצאה מנזקי סייבר, כיסוי ביטוחי במקרה של סחיטה ואיומים בגרימת נזקי סייבר וכד'.

7.10.2. נכון למועד הביקורת, **לא קיימת פוליסת ביטוח סייבר**. הביקורת ראתה התכתבות עם סוכנות ביטוח ה' מיום 28.8.18 להפקת פוליסת ביטוח סייבר.

הערת הביקורת

7.10.3. לדברי מנהלת מחלקת הביטוח, הצעת סוכנות ביטוח ה' הינה ראשונית בלבד הואיל וטרם גובש המתווה לביטוח הנדרש וכי, קיים קושי הנובע מכך שלכל חברת ביטוח נוסח שונה לביטוחי סייבר.

המלצת הביקורת

7.10.4. לבחון את ביטוח סייבר ולקבל החלטה בהתאם.

תגובת מנהלת האגף: "מקבלת את המלצת הביקורת".

8. טיפול בתביעות**8.1. כללי**

8.1.1. תחום התביעות בעירייה מחולק על פי הנושאים המבוטחים, כגון: צד ג', רכוש, אחריות מקצועית, חבות מעבידים וכו' ונמצא באחריות מנהלת מחלקת ביטוח בעירייה.

8.1.2. מרבית תביעות הביטוח המופנות למחלקת ביטוח הינן בתחום צד ג'.

8.1.3. לביקורת נמסר כי הטיפול בתביעות חניה, היטלים וכו' (לא תביעות ביטוח) מבוצע ע"י המחלקה המשפטית בעירייה.

8.1.4. כאמור, בעירייה נוהל עבודה טיפול בתביעות ביטוח משנת 2006 אשר עודכן רק לאחר 12 שנה, דהיינו בשנת 2018.

8.1.5. בעירייה מערכת תביעות מגייק בר טכנולוגיות המשמשת ככלי לניהול תביעות ולתיעוד מסמכים רלבנטיים אליה מוזנות תביעות הביטוח של העירייה.



8.1.6. התביעות כנגד העירייה נצברות על פני השנים, כל תביעה מסווגת לשנת החיתום על פי תאריך האירוע הביטוחי, זאת לאור העובדה כי ניתן להגיש תביעה בהתאם לחוק התיישנות עד 7 שנים מקרות האירוע. בנוסף, בתביעות בהן הניזוק הוא ילד (מתחת לגיל 18) ניתן להגיש תביעה עד שימלאו 18 שנים לילד ובנוסף עוד 7 שנים לאחר גיל 18.

8.2. נתונים כללים

8.2.1. להלן נתוני עלויות השתתפות עצמית בהתאם לכרטיס הנהלת חשבונות שהתקבלה ממנהלת מחלקת ביטוח:

פרטים	2018 (*) בש"ח	2017 בש"ח
חברה ד' חברה לביטוח בע"מ	2,394,264	2,733,032
מעבר החזרים ביטוחים	219,275	349,245
חברה ב' חברה לביטוח בע"מ	122,591	114,025
סוכנויות ביטוח ה'	30,420	51,948
עו"ד	169,105	85,582
חקירות ואיסוף מידע	21,758	3,285
אחרים	43,973	(80)
סה"כ	3,001,386	3,337,037

(*) עד 24/12/2018.

8.2.2. להלן נתוני תביעות צד ג' לשנת 2017 ולתקופה ינואר עד יולי 2018, בהתאם לדוח שהתקבל ממנהלת מחלקת ביטוח:

פרטים	1-7/2018	2017
הועבר לטיפול קבלן	6	2
לידיעה בלבד	10	13
סגור - עירייה	2	24
סגור - חברת ביטוח	1	9
סגור - נדחה	28	82
תביעה סגורה	9	9
תביעה פתוחה	70	92
לא מופיע סטטוס	2	5
סה"כ	128	236



8.2.3. להלן נתוני כמות תביעות רכוש עירוני בשנת 2017 ובתקופה ינואר עד יולי 2018 בהתאם לדוח שהתקבל ממנהלת מחלקת ביטוח, נכון למועד הביקורת:

2017	1-7/2018	סטטוס
8	7	פתוח
8	2	סגור
16	9	סה"כ

בדוח אין מידע אודות סכומי התשלומים, סכום הערכה ועוד.

8.2.4. הביקורת ביקשה לקבל נתונים אודות מצבת התביעות הפתוחות. בדוחות שהתקבלו, לרב לא קיים מידע אודות סכום הערכה.

תגובת מנהלת האגף: "סכום הערכה אינו מידע קיים עם קבלת התביעה, חב' הביטוח אינה חושפת ולא משתפת את העירייה בנתון".

8.2.5. להלן פירוט הפקדות מתביעות כנגד צד ג' בהתאם לדוח קבלת החזרים בהפעלת פוליסות ותביעות כנגד צד ג' שקיבלה הביקורת ממנהלת מחלקת ביטוח בתקופה ינואר 2017 – יולי 2018:

תיק	תביעות		סכום הפקדה	
	כמות	אחוז	בש"ח	אחוז
מטיב מעביד	92	85%	235,890	48%
רכוש עירוני	8	7.5%	131,433	26%
רכוש עירוני רכב	8	7.5%	128,205	26%
סה"כ	108	100%	495,528	100%

המלצות בהקשר לטיוב המידע והפקת דוחות ראה בסעיף 8.4 מעקב ובקרה.

8.3. הקמת תביעה וטיפול

8.3.1. כאמור, כל הפניות בנושא תביעות ביטוח מתרכזות במחלקת ביטוח בעירייה, פניות מגיעות למחלקה בדרך של דרישה לפיצוי או תביעה משפטית.

8.3.2. דרישה לפיצוי ו/ או תביעה מתקבלת בכמה אופנים:

- טופס מקוון באתר האינטרנט של העירייה



- בדואר
- בפקס של מחלקת ביטוח
- בדואר אלקטרוני

8.3.3. בהתאם לנוהל, עם קבלת התביעה, עובדת מחלקת ביטוח מזינה למערכת התביעות את פרטי התובע ובי"כ, תאריך אירוע, תאריך הוצאת מכתב התביעה, תיאור המקרה בקצרה, מקום האירוע וסכום התביעה.

8.3.4. בהתאם לנוהל, בתביעות צד ג' עד שבועיים מיום קבלת התביעה נשלח מכתב לתובע או בי"כ המאשר את קבלת התביעה תוך הסבר תהליך הטיפול ודרישת מידע חסר, בכל תביעה נדרשות תמונות מקוריות של מקום המפגע וכתובת מדויקת.

8.3.5. מחלקת ביטוח מבצעת בירור הטענות והחבות מול המוקד העירוני ומול מחלקות רלוונטיות בעירייה, מרכזת את כל הפרטים והחומרים שנאספו ובוחנת את העובדות והטענות לרבות האחריות העירייה לנוק הנטען.

8.3.6. מחלקת הביטוח מתייקת את כל המסמכים שיוצאים או מתקבלים הקשורים לטיפול בתיק בקלסרים פיזיים.

הערת הביקורת

8.3.7. שמירת תיקים באופן פיזי חשופה לאובדן מידע ומקשה על שליפת מסמכים באופן זמין.

המלצת הביקורת

8.3.8. לסרוק את כל המסמכים הקשורים לטיפול בתביעות למערכת התביעות.

תגובת מנהלת האגף: "חומרי התביעה סרוקים ומיוצאים למערכות השונות במח' ביטוח, יחד עם זאת סריקת כל התיקים המצויים במח' ביטוח אפשרית במיקור חוץ יש להקצות תקציב לנושא".

הערות הביקורת:

8.3.9. בהתאם לנוהל, באירועים אשר אינם באחריות/ חבות/ התרשלות עירונית, לחילופין באחריות קבלן, תאגיד מי רמת גן וכו', נשלח מכתב דחיה מנומק לתובע ע"י מחלקת ביטוח.

מנהלת מחלקת ביטוח מסרה כי, כאשר היא מקבלת תביעות ללא חומרים מבססים ועדויות, היא שולחת לתובע מכתב דחייה, ללא אישור גורם נוסף.



הביקורת ביקשה לקבל מידע אודות התביעות שנדחו על ידי מחלקת ביטוח ולאחר זמן "נפתחו מחדש" לצורך בחינת נאותות הטיפול בתביעות. **למועד הביקורת טרם התקבל מידע זה.**

תגובת מנהלת האגף: "מערכת התביעות מיושנת ולא גמישה בהוצאת דוחות, שדרוג המערכת נדרש ממנהל מערכות מידע בשנת 2018 בעלות שולית, התקציב לא אושר. השדרוג יבוצע ב-2019.

8.3.10. באירועים אשר באחריות העירייה, מחלקת ביטוח פועלת בהתאם לסוג התביעה, להלן פירוט הטיפול בתביעות צד ג':

- **תביעות צד ג' גוף** – העברה לטיפול חיצוני.
- **תביעות צד ג' רכוש מתחת לסכום ההשתתפות העצמית** (להלן: ה"ע) – מטופלות ומסולקות ע"י מחלקת ביטוח, תשלום הנזק מבוצע לאחר אישור הוועדה להשתתפות עצמית.
- **תביעות צד ג' רכוש מעל לסכום ההשתתפות העצמית** – העברה לטיפול חיצוני.

8.3.11. לנוהל העבודה מצורף מסמך ישים מס' 0784-2743 – טיפול חיצוני בתביעות / תביעות משפטיות. **המסמך מפרט את שמות הגופים החיצוניים המטפלים בסילוק התביעות בהתאם למועד האירוע ולסוג התביעה.**

8.3.12. להלן נתונים מתוך מסמך ישים 0784-2743:

שם חברת ביטוח/סוכנות ביטוח	תאריך האירוע	סוג פוליסה	מהות הטיפול	סוג התביעה	באמצעות
חברה ד'	עד 31.5.16	אלמנטרי	סילוק תביעה	כל התביעות	מכרז
סוכנות ביטוח ה'	עד 31.5.16	אלמנטרי	העברת התביעה לחברה ד'	כל התביעות	מכרז
חברה ד'	עד 31.12.17	אלמנטרי	סילוק תביעה	תביעות מעל ה"ע	מכרז
סוכנות ביטוח ה'	1.6.16-31.12.17	אלמנטרי	סילוק תביעה	תביעות מתחת לה"ע	מכרז
חברה א'	עד 31.12.18	אלמנטרי	סילוק תביעה	תביעות מעל ה"ע	מכרז
סוכנות ביטוח ג'	עד 31.12.18	אלמנטרי	העברת התביעה לחברה א'	תביעות מעל ה"ע	מכרז
סוכנות ביטוח ג'	עד 31.12.18	אלמנטרי	סילוק תביעה	תביעות מתחת לה"ע	משרד עו"ד
חברה ב'	עד 31.12.17	רכבי עירייה	סילוק תביעה	כל התביעות	מכרז



שם חברת ביטוח/סוכנות ביטוח	תאריך האירוע	סוג פוליסה	מהות הטיפול	סוג התביעה	באמצעות
חברה ב'	עד 31.12.18	רכבי עירייה	סילוק תביעה	תביעות מתחת לה"ע	מכרז
חברה ב'	עד 30.9.18	נושאי משרה	סילוק תביעה	כל התביעות	סוכנות לביטוח בע"מ משכ"ל
חברה ד'	עד 31.8.19	תלמידים	סילוק תביעה	כל התביעות	סוכנות לביטוח בע"מ משכ"ל
חברה ב'	עד 31.3.19 / 31.1.19	אחריות מקצועית רפואית	סילוק תביעה	כל התביעות	סוכנות לביטוח בע"מ
חברה ב'	עד 31.3.19	צד ג' וחבות מעבידים	סילוק תביעה	כל התביעות	סוכנות לביטוח בע"מ משכ"ל

8.3.13. כאמור, החל מיום 1.1.2018 העירייה התקשרה עם חברה א' באמצעות סוכנות ביטוח ג' לעריכת ביטוחים אלמנטריים לעירייה, עד ליום 1.1.2018 הביטוחים האלמנטריים של העירייה בוצעו ע"י חברת חברה ד'.

8.3.14. קיים הסכם עם משרד עו"ד לטיפול בסילוק תביעות מתחת לסכום ההשתתפות העצמית בתביעות של פוליסות שהופקו ע"י חברה א' לתקופה 1/1/2018-31/12/2018 בענפי אחריות כלפי צד ג', אחריות מקצועית ואחריות המוצר.

8.3.15. העירייה פרסמה מכרז מס' 22/2017 למתן שירותי ניהול, טיפול וסילוק תביעות לעיריית רמת גן. בהתאם להמלצת ועדת מכרזים נבחרה הצעת סוכנויות ביטוח ה' ביטוח בע"מ, הסכם התקשרות לסילוק תביעות מתחת לסכום ההשתתפות העצמית נחתם בחודש מרץ 2017.

הוסבר לביקורת, כי סוכנות ביטוח ה' מטפלת בתביעות במקרים שאירעו טרם הסדר סילוק התביעות עם סוכנות ביטוח ג'.

הערת הביקורת

8.3.16. בהתאם לסעיף 4.3 בהסכם ההתקשרות עם סוכנות ביטוח ה', בסוף כל חודש יגיש נותן השירותים לעירייה חשבון בגין השירותים שסופקו על ידו בחודש החולף.

8.3.17. מבדיקת הביקורת עולה, כי סוכנות ביטוח ה' מעבירה חשבון עם פירוט התביעות בהן טיפלה הסוכנות אחת לרבעון ולא אחת לחודש כמצוין בהסכם ההתקשרות.

המלצת הביקורת

8.3.18. יש לוודא כי מתקבלים דוחות חודשיים, כמצוין בהסכם ההתקשרות.



תגובת מנהלת האגף: "אין משמעות פונקציונאלית להעברת הדוחות פעם בחודש או פעם בשלושה חודשים, מערכת התביעות מעודכנת על העברת התביעות לסוכנות ביטוח ה' וקיימת דינמיקה משותפת המתועדת בכל החלטה לגבי תביעה ובנוסף, סגירת מעגל ע"י אישור פשרה באמצעות ועדת ביטוח".

התייחסות הביקורת לתגובת המנהלים: התגובה לא משנה את הממצאים, יש לפעול בהתאם להסכם.

8.3.19. סעיף 68 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א – 1981 קובע כי חייב את אישור המבוטח לתשלום התביעה.

8.3.20. הוסבר לביקורת, כי טרם סגירת התיק, מתקיימת ישיבת השתתפות עצמית בה מתקבלת החלטה לאופן סגירת התיק או המשך טיפול בהתאם להמלצות הגורמים החיצוניים המטפלים ולאסמכתאות המתקבלות כגון: דוח חקירה, חוות דעת ועוד.

8.3.21. הביקורת בדקה מדגם של תביעות צד ג' לצורך בחינת תהליך הטיפול:

תחום תביעה	מספר תיק	תשלומים בתביעה	סטטוס נכון למועד הביקורת	פירוט נוסף
צד ג'	3347	67,220 ש"ח 3,500 ש"ח	סגור	<ul style="list-style-type: none"> התקבל פסק דין לתשלום לתובעת ותשלום הוצאות בסך 67,220 ש"ח. התקבל פסק דין לתשלום הוצאות לתובעת בסך 3,500 ש"ח. התשלומים הינם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית – 100,000 ש"ח. חשבוניות עסקה חתומות ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום.
צד ג'	4447	5,265	סגור	<ul style="list-style-type: none"> בהתאם לפסק דין התביעה נדחית. תשלום הוצאות לעו"ד מטפלים. חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום.
צד ג'	3347	100,227 ש"ח	סגור	<ul style="list-style-type: none"> התקבל פסק דין לתשלום לתובעת סך 90,341 ש"ח. הוצאות חברת הביטוח הסתכמו לסך 20,383 ש"ח. העירייה שילמה את סכום ההשתתפות העצמית בתוספת הצמדה 100,227 ש"ח. חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום.
צד ג'	3667	92,046 ש"ח 1,563 ש"ח	סגור	<ul style="list-style-type: none"> התקבל פסק דין לתשלום אגרת בית משפט בסך 1,563 ש"ח. בוועדת השתתפות עצמית הוחלט על תשלום לתובע בסך 70,971 ש"ח. התובע חתם על כתב קבלה, ויתור ושחרור. הוצאות חברת ביטוח 21,075 ש"ח.



פירוט נוסף	סטטוס נכון למועד הביקורת	תשלומים בתביעה	מספר תיק	תחום תביעה
<ul style="list-style-type: none"> חשבוניות עסקה חתומות ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום. 				
<ul style="list-style-type: none"> חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבל חיוב בגין אגרת בית משפט בסך 6,045 ש"ח. התקבל פסק דין לתשלום פיצוי לתובעת בסך 13,000 ש"ח בתוספת 20% שכ"ט לעו"ד. הוצאות חברת ביטוח הסתכמו ל-7,371 ש"ח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום. 	סגור	6,045 ש"ח 23,674 ש"ח	4184	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> התשלום בוצע בהתאם לסכום השתתפות עצמית צמודה. חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. סכום הפיצוי לתובע הינו בהתאם לפסק דין. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום. התקבל פרוטוקול סגירת תביעות צד ג' המאשר את התשלום. 	סגור	99,973 ש"ח	4226	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> התביעה נדחתה, התשלום הינו בגין הוצאות חברת ביטוח. התקבלה תעודת חיוב מחברת ביטוח התואמת לסכום התשלום. בפסק דין התקבלה החלטה על דחיית התביעה. חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. 	סגור	8,477 ש"ח	4083	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> חשבונית עסקה חתומה ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. התקבל פרוטוקול סגירת תביעות צד ג' המאשר את התשלום. 	סגור	5,850 ש"ח	4349	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלח מכתב דחיה לתובע חתום ע"י מנהלת מחלקת ביטוח. 	פתוח		4367	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלח מכתב לסוכנות ביטוח ה' לטיפול בתביעה המשפטית 	פתוח		4359	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלח לתובע מכתב המאשר תשלום בסך 3,124 ש"ח עפ"י דוח שמאי כנגד הצגת חשבונית בהתאם להחלטת ועדת השתתפות עצמית. 	פתוח		4373	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלח מכתב לתובע המעביר את התביעה למחלקת פניות הציבור. 	פתוח		4354	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלחה לתובע הצעה לסילוק התביעה בפשרה תמורת 1,000 ש"ח ע"י עו"ד מסוכנות ביטוח ה'. 	פתוח		4357	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלח לתובע מכתב דחיה ע"י עו"ד של סוכנות ביטוח ה'. 	פתוח		4366	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> נשלחה לתובע הצעה לסילוק התביעה בסך 50% מהנזק כנגד חשבונית בהתאם להחלטת ועדת השתתפות עצמית. 			4342	צד ג'
<ul style="list-style-type: none"> ביום 5.7.2018 נשלח מכתב לקבלן לסילוק נזק שבאחריותו. ביום 1.11.2018 נשלח מכתב לסוכנות ביטוח ה' להמשך טיפול מול הקבלן. 	פתוח		626	רכוש
<ul style="list-style-type: none"> נשלח מכתב דחיה לעמותה התובעת משום שאינה עמותה עירונית. 	סגור		633	רכוש

במדגם התביעות שפורט לעיל עולה, כי קיימים מסמכים מבססים לתשלום התביעות.



הערת הביקורת

8.3.22. עוד עולה מהנתונים, כי קיימים מקרים בהם תשלום התביעה הסתכם לכ-100 אלף ש"ח, בהתאם לתנאי הפוליסה סכום ההשתתפות העצמית הינו 130 אלף ש"ח.

המלצת הביקורת

8.3.23. מומלץ לבחון הפחתת סכום ההשתתפות העצמית לתביעה כנגד הגדלת הפרמיה השנתית.

תגובת מנהלת האגף: "בטרם יציאה למכרז אלמנטרי עולות האפשרויות השונות ונשקלות ע"י יועץ הביטוח, אנו פועלים בהתאם להמלצת יועץ הביטוח."

8.3.24. הביקורת ביקשה לבדוק התאמה בין הנתונים במערכת התביעות לבין הנתונים המתקבלים מחברות הביטוח וממשרדי עו"ד.

8.3.25. הביקורת קיבלה חשבוניות רבעוניות מסוכנות ביטוח ה' אליהן צורפו רשימת תביעות שטופלו בסוכנות.

8.3.26. כמו כן, הועבר לביקורת דוח טיפול בתביעות מתחת לסכום השתתפות עצמית מחברה א' באמצעות הסוכנות סוכנות ביטוח ג'.

הערת הביקורת

8.3.27. לא ברור מהי התדירות של העברת הדוחות מחברה א' למחלקת ביטוח.

כמו כן, בדוחות של חברה א' לא קיים פירוט אודות סכום הערכה של התביעה, פירוט התשלומים.

בסקירת הדוחות של סוכנות ביטוח ה' עולה כי בדוח לא קיים פירוט אודות סטטוס הטיפול בתביעה. כמו כן לא קיים מידע אודות מצבת של כלל התביעות המטופלות על ידי גורמים חיצוניים.

דוחות מעקב לא מתקבלים בעירייה, ולמחלקת ביטוח אין גישה למערכת התביעות אצל גורמים חיצוניים ואינה יכולה לבצע בקרה מקוונת אודות ניהול התיקים. כלומר, במערכת המחשוב של העירייה לא ניתן לדעת את התמונה המלאה ומצב התיק/תביעה בכל עת.

במצב זה מחלקת הביטוח אינה יכולה לקיים בקרה אודות התיקים המתנהלים אצל גורמים חיצוניים.



המלצת הביקורת

8.3.28. יש לבדוק מתן אפשרות גישה של מחלקת הביטוח למערך ניהול התביעות של גורמים חיצוניים, בעיקר לבדיקה פרטנית של סטטוס כל תיק והתפתחות אירועים בתיק.

תגובת מנהלת האגף: "ההמלצה נבדקה בעבר מול חב' וסוכנויות הביטוח, אין אפשרות טכנית ובנוסף, חב' הביטוח סירבו לעבוד בשיטה זו. השיטה לא מקובלת בשוק הביטוח המוניציפאלי. בנוסף, מערכת התביעות הישנה אשר קיימת במח' הביטוח תעבור שידרוג בקרוב ע"י בית תוכנה ר, אשר ישפר את ביצועי הפקת הדו"חות, ההתאמות ועוד".

להלן מדגם תביעות רכוש:

מקום	מספר תיק	מצב	פרטים
תש"י 6	626	פתוח	<ul style="list-style-type: none"> ביום 5.7.2018 נשלח מכתב לקבלן לסילוק נזק שבאחריותו. ביום 1.11.2018 נשלח מכתב לסוכנות ביטוח ה' להמשך טיפול מול הקבלן.
מרכז יום לקשיש ע"ש מנדלבוים	633	סגור	<ul style="list-style-type: none"> נשלח מכתב דחיה לעמותה התובעת משום שאינה עמותה עירונית.
בית ספר הרא"ה	622	סגור	<ul style="list-style-type: none"> התקבל פרוטוקול ועדת ביטוח בו התקבלה החלטה להעביר את הטיפול לסגנית הגזבר. נשלח מייל המורה על העברת החשבונות לגזברות.
מנחם בגין 7	629	סגור	<ul style="list-style-type: none"> נמסר לביקורת כי מדובר בנזק מתחת לסכום ההשתתפות העצמית בהתאם להערכת שמאי.
מבנה החזית מבנה המע"ש	621	פתוח	<ul style="list-style-type: none"> פגיעת רכב בקיר החזית של מבנה המע"ש. הופקד סכום של 8,339 ש"ח ע"י המבטחת של צד ג'.

8.4. מעקב ובקרה

8.4.1. הפקת דוחות מצב התביעות הוא תהליך של מעקב ובקרה ונחוץ ביותר לשם תפעול המחלקה.

8.4.2. כאמור, חלק מתביעות מועברות לטיפול גורמים חיצוניים (משרד עו"ד או חברת הביטוח) בהתאם לקריטריונים שנקבעו ומפורט בדוח. מנהלת מחלקת ביטוח מעדכנת במערכת התביעות בעירייה האם התביעה הועברה לגורם חיצוני.



8.4.3. הביקורת קיבלה דוח מתאריך 13/11/2018 בו קיים מידע אודות התביעות השונות שהועברו לגורמים חיצוניים.

הערת הביקורת

8.4.4. מסקירת הדוח כאמור עולה כי הדוח מכיל מידע חלקי בלבד. כך לדוגמא במרבית התביעות **אין הערכה של סכום התיק, סטטוס מפורט של התביעה** וכד'. במערכת התביעות לא קיימים נתונים עדכניים כך שלא ניתן להפיק דוחות סטטוס.

כאמור, לא קיים עדכון מצב אודות תיקי התביעה במערכת התביעות. לא ניתן לדעת בכל רגע נתון באיזה שלב התביעה עומדת, פרט לעובדה אם היא פתוחה או סגורה, דבר זה מקשה על הפיקוח והבקרה אחר התיקים.

המלצת הביקורת

8.4.5. לפעול להגדלת המעקב והבקרה אחר התביעות באמצעות הפקת דוחות סטטוס מעודכנים ממערכת התביעות בעירייה.

תגובת מנהלת האגף: "הפקת דו"חות מתקיימים כדרך קבע וככלי עבודה לכל דבר ועניין. לאחר שדרוג מערכת התביעות בשנת 2019 יהיה ניתן להפיק דו"חות מורחבים ומשודרגים. בנושא הערכות מעודכנות במערכת התביעות, אין גורם מקצועי ותקן במח' הביטוח אשר יכול להעריך את גובה התביעה, למעט תביעות רכוש שמסתמכות על דו"ח שמאי והערכת הנזק אינה משתנה, בניגוד לתביעות צד ג' גוף שלעיתים הערכות משתנות ומתגבשות תוך כדי תביעה באמצעות חוות דעת מומחים ועוד".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהלת האגף: התגובה לא משנה את המלצת הביקורת.

הערת הביקורת

8.4.6. **הביקורת מעירה כי** לא קיים מידע בגין הערכות התלויות במערכת. הוסבר לביקורת כי לא תמיד כל המידע נמצא ברשות מחלקת ביטוח.

המלצות הביקורת

8.4.7. לעדכן את מערכת התביעות באופן שוטף, לרבות בקשה מגופים חיצוניים שמנהלים את התביעות.

8.4.8. כל חצי שנה מנהלת מחלקת ביטוח תפיק דוח הערכת תביעות.



הערות הביקורת

8.4.9. בנוהל עבודה לא הוגדר תהליך של הפקת דוחות תקופתיים מהמערכת המידע, לדוגמה: דוח של כל התביעות הפתוחות במערכת, דוח של כל התשלומים שבוצעו בתביעות מסוג מסוים וכו'.

כמו כן, לא קיימת מתכונת סדורה של הפקת דוח על תביעות נגד העירייה לפי מחלקות אירגוניות ו/או נושאי תביעה (לדוג' אחת לחצי שנה).

דוחות כאמור עשויים לסייע בשיפור התהליכים במחלקות ואף להקטנת מספר התביעות במחלקות.

מהביקורת עולה כי לא מבוצעות בדיקות, בקורות ומעקב ביחידת הביטוח בעירייה אודות התביעות והתשלומים.

המלצת הביקורת

8.4.10. יש להגדיר בנוהל עבודה את רשימת הדוחות שיופקו מדי תקופה לצורך מעקב ובקרה.

תגובת מנהלת האגף: "הפקת דוחות תקופתיים הן עניין שבשגרה וכלי עבודה לכל דבר ועניין, אין צורך להגדיר זאת באמצעות נוהל עבודה".

התייחסות הביקורת לתגובת המנהלים: התגובה לא משנה את המלצת הביקורת.

הערות הביקורת

8.4.11. מחלקת ביטוח מקבלת מידי תקופה דוחות סטטוס מגורמים חיצוניים המטפלים בתביעות. כאמור לעיל, הביקורת קיבלה חשבוניות רבעוניות משנת 2018 שהתקבלו מסוכנות ביטוח ה' אליהן צורפו רשימת תביעות שטופלו, כאשר התעריף לטיפול בכל תביעה מסתכם ל- 400 ש"ח בהתאם להסכם.

מהביקורת עולה כי החשבוניות נחתמות ע"י אגף רכש, לוגיסטיקה מכרזים וביטוח. הדוחות מסוכנות ביטוח ה' כוללים שם תובע, מספר תביעה, תאריך נזק, ערך נזק וסוג תביעה.

8.4.12. הועבר לביקורת דוח טיפול בתביעות מתחת לסכום השתתפות עצמית מחברה א' באמצעות סוכנות ביטוח ג' לתקופה ינואר עד אוקטובר 2018.

הדוח כולל את הפרטים הבאים: סוג תביעה, מועד אירוע, שם תובע, תיאור אירוע, סכום דרישה, סטטוס וגורם מטפל.

8.4.13. הביקורת ביצעה הצלבה בין המידע המתקבל מהגופים החיצוניים לבין המידע המנוהל במערכת המידע מגייק.



מהביקורת עולה כי קיים קושי לבצע הצלבה יעילה, כך לדוגמא: הדוחות מסוכנות ביטוח ה' כוללים מספר תביעה שהינו שונה ממספרי התיק במערכת המג'יק, ואילו הדוחות מחברה א' אינם כוללים מספר תביעה כלל.

המלצת הביקורת

8.4.14. לבקש מגופים חיצוניים לכלול בנתוני התביעות מספור בהתאם למערכת התביעות בעירייה, או לנהל מספר תביעה של נותן השירות במערכת המג'יק.

תגובת מנהלת האגף: "מספרי התביעות של החב' ביטוח מעודכנים במערכת התביעות העירונית במקביל למס' תביעה רץ שמערכת המג'יק מפיקה. מאחר ומדובר בשתי מערכות שונות לא ניתן לאחד למס' תביעה אחד. איתור התביעה מתאפשר באמצעות שם תובע ותאריך אירוע".

הערת הביקורת

8.4.15. מסקירת פרוטוקולים של ועדת ביטוח בעירייה עולה כי, לא מציגים לחברי הוועדה נתונים כלליים אודות מספר תביעות פתוחות, תשלומים שבוצעו בשנה, סכומי הערכות תלויות וכיו.

המלצת הביקורת

8.4.16. יש לקבוע תדירות ואופן הצגת נתונים כלליים בוועדת ביטוח, אודות מספר התביעות הפתוחות בעירייה בפילוח לפי סוג ביטוח, תשלומים שבוצעו, תביעות מעל סכום ההשתתפות העצמית, הערכות תלויות.

תגובת מנהלת האגף: "מקבלת את המלצת הביקורת".

הערת הביקורת

8.4.17. הביקורת ביקשה לקבל נתונים אודות היקף התשלומים שבוצעו בתביעות בפילוח לפי סוג תביעה (ענף ביטוח) כפי שמופיע במערכת המידע של מחלקת הביטוח.

הנתונים הועברו לביקורת במספר דוחות, הדוחות היו חלקיים ולא ניתן היה להבין את היקף התשלומים שבוצע בפועל בתביעות כאמור.

המלצת הביקורת

8.4.18. ראוי להגדיר דוחות בקרה אשר יכללו בין היתר תשלומים בתביעות ברמת ענף ביטוח, שנת נזק, מועד התשלום ומוטב.



תגובת מנהלת האגף: "עם שדרוג מערכת המגייק בשנת 2019 יהיה ניתן להפיק דוחות מורחבים ומיטיבים יותר".

8.5. תשלום תביעות

8.5.1. כאמור, חלק מהתביעות מסולקות באמצעות חברות הביטוח. מנהלת מחלקת הביטוח מסרה כי, התשלום מבוצע בהתאם לסכומים הנדרשים מחברות ביטוח ולא מבוצעת בדיקה מעמיקה בכל תיק לצורך ויודוי כי ההוצאה הנדרשת לתשלום באמת התהוותה, לדוגמא: קבלת דרישת תשלום בגין חקירה שבוצעה בתיק תביעה מסוים לא מבוצעת בדיקה במסמכי תיק תביעה הנ"ל כי אכן נדרשה ואם אכן התקיימה חקירה בתביעה זו ושהסכום הנדרש לתשלום תואם את הסכום שנקבע בהצעת מחיר החקירה. **מחלקת ביטוח מסתמכת באופן בלעדי על התחשיבים והרישומים של החברות המבטחות, המהווים גורמים חיצוניים לעירייה.**

הערת הביקורת

8.5.2. על העירייה מוטלת החובה לבצע בקרה אחר החיובים.

המלצת הביקורת

8.5.3. סכומים לתשלום המתקבלים מחברות ביטוח יבדקו ע"י מחלקת הביטוח תוך תיעוד מבסס.

תגובת מנהלת האגף: "סכום התשלום לבעלי עניין בתביעות המטופלות ע"י חב' הביטוח אינו ניתן לבקרה, מאחר ומדובר בהסדר תשלום של חב' הביטוח אל מול בעלי עניין ואינו ניתן להעברה. המחירים חסויים ולא ניתנים לפרסום".

הערת הביקורת

8.5.4. כאמור, במסגרת ניהול תביעות, מבוצעים תשלומים לתובעים, נותני שירותים שונים וכד'.

8.5.5. בנוהל תביעות אין התייחסות למדרג סמכויות של אישור תשלומים ומיהם בעלי זכות חתימה לאישור תביעה.

המלצת הביקורת

8.5.6. להגדיר בנהלי עבודה/מסמך אחר את מדרגי זכויות החתימה לתשלומים בתביעות.

תגובת מנהלת האגף: "קיים כחלק ממדרגי אישור רכש במערכת האוטומציה-מדרגי זכויות החתימה לתשלומים בתביעות הם חלק מנהלי העבודה המקובלים באגף הגזברות. לאחר חתימת מנהל מח' הביטוח על מונה התשלום ישנה בקרה נוספת של אגף הגזברות הן תקציבית והן מקצועית".

**8.6. תביעות קבלן**

8.6.1. כאמור, כדי למנוע מחלוקת של האחריות הנושאת בתביעה, כאשר העירייה יוצאת למכרז עם קבלן היא דורשת אישור ביטוחים.

8.6.2. מהביקורת עולה כי במקרים בהם מתקבלת דרישה לתביעה בה מעורב קבלן בעירייה, מחלקת ביטוח מבצעת בירורים מול מחלקת התיאום ההנדסי או היחידה המקצועית לאיתור הקבלן שעבד במקום בעת קרות האירוע. המידע המתקבל אודות הקבלן ודרכי ההתקשרות מולו מועברים לדורש/ התובע אשר מבצע פנייה והתנהלות ישירה למול הקבלן.

בדרך כלל הקבלן סוגר את הטיפול למול התובע, ללא התערבות של העירייה. קיימים מקרים בהם חוזר התובע לעירייה בעקבות תשובת הקבלן, אשר לא השביעה את רצונו (לדוג' הקבלן טוען שלא עבד במקום בזמן האירוע), אזי מחלקת ביטוח בעירייה מוציאה מכתב לקבלן המעורב בו מבקשת כי ייפגש עם התובע וידאג לסילוק התיק ישירות למול התובע. קיימים מקרים בהם הקבלן מתעקש ומוגשת תביעה נגד העירייה.

הערת הביקורת

8.6.3. בנוהל תביעות לא קיימת התייחסות לתהליך הטיפול בתביעות קבלן, לרבות התייחסות לניהול מעקב אחר סגירת התביעה וגורמים אחראיים.

המלצת הביקורת

8.6.4. מומלץ לעדכן את נוהל התביעות בהתאם.

תגובת מנהלת האגף: "מצוין בנוהל עבודה העברת הטיפול בתביעות נזק קבלן, יחודד הנוהל בתהליך סגירת תביעה אל מול קבלן".



הערות ראש העיר

דו"ח ביקורת – היבטים במערך הביטוחים של העירייה

1. סעיף 5.1.2
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת. מדיניות העירייה בתחום הביטוח תועלה לאישור הנהלת העיר.
2. סעיף 5.1.7
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת לביצוע סקר סיכונים לנושא הביטוח.
3. סעיפים 5.2.7, 8.4.10, 8.4.18
רה"ע מקבל את המלצות הביקורת והנוהל יעודכן.
4. סעיף 5.2.11
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת בנושא תהליך ניהול פוליסות הביטוח בעירייה.
5. סעיף 5.2.13
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והנוהל יעודכן.
6. סעיף 5.2.17 – 5.2.18
רה"ע מקבל את המלצות הביקורת והנוהל יעודכן.
7. סעיף 5.4.12
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.
8. סעיף 5.4.14
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת. מספר החברים המחייב לקיום ישיבה של ועדת השתתפות עצמית הינו 4 – מנכ"ל העירייה, נציג הגזברות, יועץ משפטי ומנהלת מח' הביטוח.
9. סעיף 5.5.6
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת. התאגידים העירוניים יעבירו למח' הביטוח את פוליסות הביטוח שלהם.
10. סעיף 6.4.10
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.
11. סעיף 7.1.5
רה"ע מקבל את המלצת הביקורת. מח' הביטוח תבחן את הנושא אל מול אגף ההנדסה.



12. סעיף 7.2.7

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והליקוי תוקן.

13. סעיפים 7.2.8 – 7.2.9

רה"ע מקבל את המלצות הביקורת והליקויים תוקנו.

14. סעיף 7.7.8

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.

15. סעיף 7.10.4

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והליקוי תוקן.

16. סעיף 8.3.8

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת ונושא סריקת מסמכי תביעות הביטוח יתוקצב בשנת 2020.

17. סעיף 8.3.18

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.

18. סעיף 8.3.23

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.

19. סעיף 8.3.28

הנושא נבדק ולא ניתן לביצוע.

20. סעיף 8.4.5

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והליקוי תוקן.

21. סעיפים 8.4.7 – 8.4.8

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והליקוי תוקן.

22. סעיף 8.4.16

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.

23. סעיף 8.5.3

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת.



24. סעיף 8.5.6

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והליקוי תוקן.

25. סעיף 8.6.4

רה"ע מקבל את המלצת הביקורת והנוהל יעודכן.