

דוח ביקורת בנושא:

ניהול ותחזוקת בתי דיור גיל הזהב

משרד הבינוי והשיכון



ירושלים, י"ד אב, תש"פ
4 אוגוסט, 2020
סימוכין 2020063002087

לכבוד,
מר יאיר פינס, המנהל הכללי

שלום רב,

הנדון: דוח ביקורת פנימית בנושא: ניהול ותחזוקת בתי דיור גיל הזהב

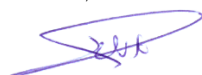
במסגרת תכנית העבודה השנתית לשנת 2020 שאושרה ע"י מנכ"ל המשרד, נערכה ביקורת פנימית בנושא: "ניהול ותחזוקת בתי דיור גיל הזהב".

הביקורת התמקדה ב 4 בתים בניהול חברת עמידר.

[Redacted]

אודה על זימון דיון על ממצאי דוח' הביקורת בהקדם.

בכבוד רב,



ישראל אקוע
המבקר הפנימי

העתקים: הרב יעקב ליצמן, שר הבינוי והשיכון
מר יעקב שנרב, משנה למנכ"ל
עו"ד אלעזר במברגר, היועץ המשפטי
מר גלעד שמיר, חשב המשרד
מר נדב לחמן לזר, מנהל אגף בכיר נכסים וחברות
[Redacted]

תוכן עניינים

פרק א' - מבוא	4
1. מטרת הביקורת	4
2. אופן עריכת הביקורת	4
3. היקף הביקורת	4
4. רשימת הסיכונים השורשיים שהטיפול בהם נבדק במסגרת הדוח	5
5. ל"ז קבלת התגובות	5
6. רקע	6
7. רקע 4 בתי הדיור הנדגמים	7
8. דוחות ביקורת קודמים בנושא	8
9. הגדרות	8
פרק ב' - ממצאים	9
מסקנות והמלצות	30
פרק ג' - נספחים	31
נספח א' - פירוט הוראות הדין שנסקרו	31
נספח ב' - פירוט פגישות	32
נספח ג' - פירוט המקרים שנמצאו לא תקינים בבדיקה-מלווה בתמונות	33

פרק א' - מבוא

הביקורת בנושא ניהול ותחזוקת בתי דיור גיל הזהב במשרד הבינוי נערכה בהתאם לתוכנית העבודה של הביקורת הפנימית לשנת 2020. הביקורת נערכה על פי תקנים מקצועיים מקובלים בביקורת פנימית, ונערכה בחודשים פברואר 2020 ועד יוני 2020.

1. מטרת הביקורת

בדיקת ניהול והפעלת בתי דיור גיל הזהב ע"י חברת עמידר מכוח הסכמי ההתקשרות והחוזה שנחתמו בינה לבין משרד הבינוי והשיכון.

בחינת תחזוקה שוטפת ונאותה שמטרתה שמירה על תפקודם התקין של הבניין ושל רכיביו, על חזותם ועל ערכם הכלכלי, וכן שמירה על הביטחון, הבריאות ואיכות החיים של המשתמשים בו.

הביקורת דגמה 4 בתי דיור באזורים שונים ברחבי הארץ תוך התמקדות בתחומים הבאים:

1. תחזוקה שוטפת לעניין ניקיון וגינון.

2. תחזוקה שוטפת לעניין תקינות ותיקון ליקויים.

3. שימוש/שינוי במבנה ובציוד ע"י החברה והדיירים.

4. בטיחות מערכות מבנה.

5. עמידה בדרישות כ"א.

6. הכנת דירות לאכלוס חוזר.

2. אופן עריכת הביקורת

- סקירת הוראות דין (לפירוט הוראות הדין הרלוונטיות ראה/י נספח א').

- סקירת דוחות ביקורת קודמים בנושאים רלוונטיים.

- קיום פגישות (לפירוט הפגישות והגורמים המשתתפים ראה/י נספח ב').

- עיון במסמכים ובדוחות נדרשים מאת חברת עמידר והמשרד.

- ביצוע ביקורת שטח ב-4 בתי דיור (מתוך 13 בתי דיור משודרגים) בליווי מבקר הפנים במשרד הבינוי והשיכון.

- ניתוח ממצאים וכתובת דו"ח ביקורת.

3. היקף הביקורת

קיימים 116 בתי דיור גיל הזהב ברחבי הארץ המחולקים ל-3 סוגים עיקריים:

1. בתי דיור בבעלות המשרד המנוהלים במסגרת מכרז (61 בתים)

2. בתי דיור בבעלות הסוכנות המנוהלים ע"י חברת 'עמיגור' (42 בתים)

3. בתי דיור בבעלות המשרד המנוהלים ע"י חברת 'עמידר' - הבתים המשודרגים (13 בתים).

הביקורת התבצעה על בתי דיור גיל הזהב בבעלות משרד הבינוי והשיכון המנוהלים ע"י חברת 'עמידר' במסגרת הסכם הניהול (הבתים המשודרגים).

הביקורת התבצעה בחודשים פברואר 2020 עד יוני 2020 ותתמקד בנושאים שפורטו לעיל. ונדגמו 4 בתי דיור מתוך 13 בתי דיור בניהול החברה:

- ✓ בת ים - בית עליזה בגין
- ✓ נתניה - בית יצחק שמיר
- ✓ תל אביב/יפו - בית זאב בויס
- ✓ ירושלים - בית גולדה מאיר

הביקורת לא תכלול:

- ☒ בתי דיור בבעלות המשרד המנוהלים במסגרת מכרז
- ☒ בתי דיור בבעלות הסוכנות המנוהלים ע"י חברת 'עמיגור'.
- ☒ תחומי התקשרות המשרד מול החברה, היבטים כספיים ותקציביים, התחייבות החברה לעניין אכלוס וקבלת שוכרים לבית הדיור, תשלומים וגביה, ערבויות לקיום החוזה והתחייבות החברה למתן שירותי רווחה ופעילות חברתית בבתי הדיור.

4. רשימת הסיכונים השורשיים¹ שהטיפול בהם נבדק במסגרת הדוח

הביקורת נוגעת בין היתר בסיכוני האב הבאים:

סיכון אב	סיכונים בסיס
תחזוקה שוטפת ירודה של המבנה והציוד <u>רמת סיכון גבוהה</u>	• מחלות זיהומיות וסכנה בריאותית לדיירי הבית עקב חוסר בניקיון/ניקיון לקוי. • פגיעה במצב הבריאותי של דיירי הבית כתוצאה מאי תקינות מערכות המיזוג. • פגיעה במצב הבריאותי, נפילת ו/או פציעת דיירי הבית כתוצאה מהמצאות אלמנטים לא בטיחותיים ופגמים/תקלות במבנה ובסביבתו. • פגיעה כתוצאה מחשיפה לחומרים מסוכנים בשל תחזוקה לקויה.
בטיחות <u>רמת סיכון גבוהה</u>	• סכנה לחיי הדיירים בעקבות אי תקינות מערכות חירום ובטיחות, ואי תקינות מערכת קריאות מצוקה. • פגיעה בצרכי דיירי הבית עקב אי עמידה בתקני כח אדם (כדוג' אב/אם בית, מע"ר, איש תחזוקה וכו')
אי עמידה בתנאי חוזה <u>רמת סיכון בינונית</u>	• שימוש לא ראוי במבנה ובשטחים הציבוריים. • שינויים בדירות וברכוש המשותף. • בלאי, חסר ונזקים בדירות ובציוד.

5. לוח קבלת התגובות

טיוטת דוח נשלחה בתאריך 28/06/2020 לתגובת החברה/המשרד. תגובת החברה/המשרד התקבלה בתאריך 3/8/2020, התגובות שולבו בדוח הסופי.

¹ סיכון שורשי (Inherent Risk) - רמת הסיכון המובנה מעצם הפעילות שמקיים הארגון, בהתעלם מהבקורות הקיימות והמאפיינים הייחודיים לארגון או לתהליך.

6. רקע

הזכות לדיור נאות מוכרת במשפט הבין-לאומי, בהצהרות ובאמנות של האו"ם שגם ישראל חתומה עליהן, כאחת מזכויות האדם. אחד הפתרונות לדיור שהמדינה מציעה לקשישים עצמאיים בתפקודם, חסרי דירה ומעוטי הכנסה, העומדים בתנאי זכאות שנקבעו, הוא מגורים בבתי דיור ציבורי לקשישים. בבתיים אלה הקשישים מתגוררים ביחידות דיור בתמורה לדמי שכירות סמליים, בסביבה מוגנת וכחלק מהקהילה.

סוגיית הדיור של אוכלוסיית הקשישים במדינה מושפעת בין היתר מתהליך הזדקנות האוכלוסייה בישראל. לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בסוף שנת 2017 נמנו עם אוכלוסיית הקשישים (בני 65 ויותר) כמיליון תושבים, כ-11.6% מכלל האוכלוסייה בישראל. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה חזתה שעד שנת 2040 יעלה שיעור הקשישים לכ-14% מהאוכלוסייה - כ-1.9 מיליון איש.

לתהליך זה השלכות דמוגרפיות, חברתיות וכלכליות נרחבות והן דורשות היערכות ברמת התכנון הלאומי, ובכלל זה התאמה של הסדרי הדיור לאוכלוסייה זו.

האחריות למתן פתרונות דיור ציבורי לקשישים "ותיקים" מוטלת על משרד הבינוי והשיכון. משרד הבינוי והשיכון אחראי על 115 בתי דיור לקשישים, הכוללים כ-12,000 דירות שמתגוררים בהם כ-13,000 קשישים.

את בתי הדיור לקשישים מפעילות חברות ממשלתיות ופרטיות שהתקשרו בהסכמים עם המשרד. בבתיים אלו ניתנים לדיירים שירותי אב או אם בית, שירותי אחזקה, שמירה, ניקיון של השטחים הציבוריים, שירותי עבודה סוציאלית, רכוז חברתי וכן פעילות חברתית.



² מתוך מערכת דשבורד נכסים

7. רקע 4 בתי הדיור הנדגמים

הביקורת דגמה 4 בתי דיור שונים ברחבי הארץ (ראה לעיל 'היקף הביקורת'). נמצא כי לכל בית דיור ישנו סגנון ייחודי מבחינת מיקומו, היקף המבנה, גודלו ותכולתו, גיל המבנה, המערכות בו, מס' הדירות והדיירים, צוות בית הדיור ועוד. דבר המשפיע ומשליך על האופן השונה בניהול בית הדיור, תחזוקת המבנה וציודו על כל היבטיו, מתן מענה לצרכים ותפעול המקום במסגרת תנאי החוזה.

מבנה בתי הדיור מורכב מיחידות דיור ושטחים משותפים הכוללים - שטח כניסה, מועדון, מרחבים מוגנים, חדרי צוות, מטבח/מרפסות/גינה/שטח חניה.

בת ים - בית עליזה בגין

גיל המבנה: 70 שנה

מס' קומות: 11

יחידות דיור: 154

מס' דיירים: 206

בניהול אם הבית: 17 שנה

נתניה - בית יצחק שמיר

גיל המבנה: 40 שנה

מס' קומות: 6

יחידות דיור: 121

מס' דיירים: 138

בניהול אם הבית: 10 שנה

ת"א/יפו - בית זאב בויס

גיל המבנה: 50 שנה

מס' קומות: 11

יחידות דיור: 132

מס' דיירים: 117

בניהול אב הבית: 9.5 שנים

ירושלים - בית גולדה מאיר

גיל מבנה המועדון: 25 שנה

יחידות דיור: 51

מס' דיירים: 64

בניהול אב הבית: 8.5 שנים

בית דיור ייחודי בו יחידות הדיור פזורות בבנייני המגורים בשכונה הסמוכה למועדון- המשמש כשטח משותף.

צוות בתי הדיור כולל: אב/אם בית, עובד/ת ניקיון, איש תחזוקה, גנן, עו"ס, רכז/ת תרבות. מועסקים באמצעות חברת מתן 'שירותי בריאות וכוח אדם' החתומה בהתקשרות עם חברת עמידר.

8. דוחות ביקורת קודמים בנושא

דוח ביקורת פנים חברת עמידר 07/2018.

9. הגדרות

המשרד - משרד הבינוי והשיכון.

החברה - חברת 'עמידר' – החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ.

בית דיור גיל הזהב - מקום מגורים לשוכרים אשר ינוהל ע"י החברה בהתאם לתנאי החוזה.

בית דיור בת ים - בית עליזה בגין.

בית דיור נתניה - בית יצחק שמיר.

בית דיור יפו - בית זאב בויס.

בית דיור ירושלים - בית גולדה מאיר.

פרק ב' - ממצאים

פרק ב:

תמצית ממצאי ביקורת

סעיף 1.1:

תחזוקה שוטפת

נושא: ניקיון בתי הדיור

דרגת חשיבות: גבוהה

רקע:

בתי הדיור מיועדים למגורי קשישים (אחרי גיל פרישה) העומדים בתנאי זכאות. מבנה בית הדיור כולל יחידות דיור, שטחים משותפים, גינה, ציוד ועוד. תחזוקת ניקיון של המבנה ותכולתו אשר אינה נאותה וסדירה עלולה לגרום למפגעי בריאות ומחלות עבור אוכלוסיית הקשישים המתגוררים בו.

✓ סעיף 7.7 לחוזה קובע להלן: "החברה תהיה אחראית לניקיון השטחים המשותפים בבתי דיור גיל הזהב ולפינוי האשפה לפחות פעם ביום".

בכל בית דיור ישנו עובד ניקיון. תנאי החוזה אינם מגדירים את אחוזי משרתו, היקף ופירוט פעילותו.

ממצאים:

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:

בבתי הדיור מועסק עובד ניקיון, האחראי לניקיון ופינוי אשפה בשטחים הציבוריים (פרט לאשפה בדירות המפונות ע"י הדיירים).

1. **בבית דיור בת ים** – נמצאה רמת ניקיון נאותה. עובדת הניקיון מועסקת ב-100% משרה ועובדת ע"פ תכנית עבודה קבועה לניקיון המבנה, בפיקוח ומעורבות מלאה של אם הבית. (עבודת הניקיון מבוצעת על 50% תקן ניקיון ו-50% תקן מט"ז)

2. **בבית דיור נתניה** – נמצאה רמת ניקיון סבירה/נאותה. עובדת הניקיון מועסקת ב-50% משרה.

3. **בבית דיור יפו** – רמת ניקיון נמוכה. בשטחים המשותפים נמצא לכלוך/אשפה. עובד הניקיון מועסק ב-50% משרה. (ראה פירוט בנספח ג')

4. **בבית דיור ירושלים** – שטח המועדון נמצא ברמת ניקיון נאותה. עובדת הניקיון מועסקת ב-25% משרה. (יש לציין שעובדת הניקיון מבוגרת ומתקשה לבצע עבודות שדורשות מאמץ גופני. אי לכך אב הבית שותף מלא לעבודות הניקיון)

הביקורת מצאה כי במרבית בתי הדיור ניקיון חלונות מתבצע אחת לתקופה (להחלטת בית הדיור) ע"י עובד הניקיון ואב/אם הבית.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה.
2. חשש לרמת ניקיון שאינה מספקת עקב אי התייחסות החוזה לנושא תקן והיקף פעילות עובד הניקיון.
3. חשש למפגע בריאותי ו/או בטיחותי לקשישים ו/או לעובדים עקב תחזוקת ניקיון לקויה.

המלצות:

1. מומלץ לכתוב ולהגדיר בחוזה תכנית ניקיון מפורטת עבור כל בית דיור הכוללת התייחסות לפעילות שוטפת ופעילות תקופתית.
2. מומלץ לקיים דו"ח מעקב יומי/שבועי אחר ביצוע עבודות הניקיון במבנה ע"י אב/אם הבית.
3. יש להגדיר בחוזה את דרישות כ"א לעניין תקן עובד הניקיון ואחוז משרתו.

תגובת אגף נכסים וחברות: בחוזים החדשים יש פירוט של חובות הניקיון, היקף המשרה וימי עבודה, וכן תבוצע בקרה של חברת בקרה מטעם האגף על העמידה בתנאים.

הסכם עמידר בתוקף עד 2022 כזרוע ביצוע ולא ניתן לשנותו כעת.

פרק ב:
תמצית ממצאי ביקורת

סעיף 1.2:
תחזוקה שוטפת

נושא: גינן
דרגת חשיבות: בינונית

רקע:

יחידות הדיור בבתים אינן כוללות מרפסות / מרפסות פתוחות, על כן חשיבות הגינה המשמשת פינת ישיבה בחוץ ומיועדת לרווחתם של הדיירים.

✓ סעיף 7.3.ב לחוזה קובע להלן: "החברה מתחייבת בזאת להחזיק את הגינה הצמודה והשייכת למבנה, להחזיק בגן ב- 1/2 משרה, לשתול פרחים עונתיים ולהחזיק כל העת את הגינה פורחת".

ממצאים:

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:

הביקורת מצאה שלא בכל בתי דיור מתוחזקת כלל גינה, או גן המועסק בהתאם לתנאי חוזה.

1. בת ים – ישנה גינה 'חוסכת במים', מתוחזקת ופורחת. ישנו גן מחברת צנובר המגיע פעמיים בחודש. (אם הבית משתתפת בתחזוק הגינה)

2. נתניה – לא מועסק גן. איש התחזוקה מתחזק באופן שוטף את הגינה. פעמיים בשנה מגיע גן מטעם חברת עמידר לטיפול יסודי בגינה.

3. יפו – אין גינה.

4. ירושלים – ישנה חצר עם אדניות נוי פורחות, המתוחזקת ע"י איש התחזוקה.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין תחזוקת גינה המיועדת לרווחת הדיירים.
2. חשש בריאותי ו/או בטיחותי לקשישים ו/או לעובדים ו/או לסביבה עקב תחזוקת גינה שאינה נאותה.

המלצות:

1. מומלץ לקיים דו"ח מעקב נוכחות ורישום עבודות הגינן שבוצעו בגינה ע"י הגן, בפקוח ומעקב של אב/אם הבית.
2. על החברה לפעול להסדרת איוש גן בבתי הדיור כפי הצורך ולבצע מעקב אחר תחזוקת וטיפול הגינה/אדניות נוי.
3. יש להגדיר ולדייק את תקן הגן, בהתאם למבני בתי הדיור השונים אשר בחלקם ישנה גינה גדולה/קטנה ובחלקם אין כלל מרחב לגינה ואין צורך בגן.

תגובת אגף נכסים וחברות: במכרזים החדשים תשולב בקרה בנושא על ידי חברת הבקרה. סטטוס איוש התקנים בחוזה הקיים מול עמידר ייבחן מול החברה.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא : שמירה על מצב תחזוקה
תקין
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 2.1 :
תקינות ותיקון ליקויים

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע:

מבני בתי הדיור הנם לרב מבנים ישנים המצריכים תחזוקה שוטפת, שיפוץ וחיידוש מעת לעת. תחזוקת המבנה והמערכות בו הנה פעילות קריטית ומשמעותית לשמירת בטיחות הדיירים, לרווחתם ולקיום סביבת חיים נאותה. טיפול באיתור ותיקון ליקוי מתחיל אצל אב/אם הבית ובמידת הצורך מועבר לטיפול איש התחזוקה --> עמידר--> המשרד, תלוי בהיקף וחומרת הליקוי.

✓ סעיף 7.3 א. לחוזה קובע להלן: "החברה מתחייבת בזאת..להחזיק את בתי דיור גיל הזהב לרבות המערכות בו ובסביבתו ברמת תחזוקה נאותה ולפעול ללא דיחוי לתיקון כל פגם או תקלה במבנה ובסביבתו".

✓ נספח 1 לחוזה 'סל אחזקה שוטפת' קובע שעל החברה לבצע פעולות המיועדות לשמור על תפקודם התקין, על חזותם ועל ערכם הכלכלי של הבניין או של רכיביו, לבצע תיקונים ישירים ועקיפים בהתאם להתרחשויות של תקלות ולהחליף אלמנטים לא תקינים במבנה וברכיביו. סל אחזקה שוטפת כולל בין היתר: תיקון מדרגות ורמפות כניסה, מעקות, ריצוף כתוצאה משקיעות ומבלאי, מעליות, תחלופת רכוש שניזוק, תיקוני איטום, אינסטלציה וניקוז, תיקון מערכות חשמל ותקשורת, מערכות בטיחות, תאורה, צביעה ועוד.. ו-"כל תיקון אחר המתבקש במבנה ו/או בפיתוח הצמוד ולא מופיע בנספח זה או בחוזה".

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:

הביקורת התמקדה בליקויים תחזוקתיים הנגלים לעין ו/או שדווחו ע"י אב/אם הבית. (ראה פירוט בנספח ג')

בת ים – רמת התחזוקה הנראית לעין באופן כללי **נאותה**. נמצאו/דווחו מס' ליקויי תחזוקה:

1. מרצפות בולטות ומתנדנדות באיזור החניה.
2. צנרת ישנה וחלודה העלולה להתפוצץ.
3. מעליות ישנות ותקולות מעת לעת.

☒ בעת עריכת הביקורת דווח שבית הדיור נמצא לקראת הליך חיידוש והחלפת הצנרת והמעליות במבנה.

נתניה – רמת תחזוקה הנראית לעין באופן כללי **נאותה**.

1. נמצא כי המעליות ישנות ותקולות מעת לעת.

יפו – רמת התחזוקה הנראית לעין באופן כללי **נמוכה**. נמצאו/דווחו מס' ליקויי תחזוקה:

1. מרצפות שבורות בכניסה למבנה.
2. חלון רפפה פתוח (בעליה לגג) הגורם להצפת הקומה בימי גשם. נאטם באופן זמני ע"י קרטון.
3. דלתות חדרי הממד בכל קומות המבנה אינן נפתחות/נסגרות כראוי (דיירים עלולים להתקע בממד).
4. ארונות חשמל וצנרת פתוחים/שבורים/אינם בשימוש.
5. קירות המבנה מלוכלכים/מקולפים/דהויים.

☒ בעת הביקורת דווח שבית הדיור נמצא לקראת הליך החלפת פיר וצנרת המבנה.

☒ בעת הביקורת הובא לידיעה שלייווי חלון הרפפה ודלתות הממד דווחו מס' פעמים לחברת עמידר לטיפול אך טרם ניתן בהם מענה.

ירושלים – רמת תחזוקת המועדון הנראית לעין באופן כללי **נאותה**. נמצאו 2 ליקויי תחזוקה:

1. רטיבות בתקרה סמוך לנקודת חשמל, עלולה לגרום לקצר וסכנת התחשמלות.
2. בכניסה למועדון ישנו עץ גבוה ויבש, המנשיר ענפיו ומהווה סכנה בטיחותית לעוברים תחתיו.

☒ בעת הביקורת הובא לידיעה שלייווי אל דווחו מס' פעמים לחברת עמידר לטיפול אך טרם ניתן בהם מענה.

ב- 3 בתי הדיור (למעט בית דיור נתניה) נמצא חומר אסבסט חשוף האסור לשימוש ע"פ הוראות החוק בישראל.

המלצות:

1. מומלץ לבצע הדרכה לצוות בית הדיור בנושא זיהוי, איתור, דיווח וטיפול בליקויי תחזוקה ע"י ממונה הבטיחות מטעם החברה.
2. על החברה לערוך ביקורות תחזוקה תקופתיות ע"י ממונה בטיחות, לנהל רישום ולפעול לאלתר לתיקון כל תקלה.
3. על אב/אם הבית לדווח למשרד בכתב ולתעד את הפניות עבור כל תקלה שהועברה לטיפול החברה ולא ניתן בה מענה.
4. על החברה לפעול בהקדם להוצאת חומרים האסורים לשימוש מבתי הדיור כמתחייב ע"פ הוראות החוק בישראל. (כדוג' חומר אסבסט)
5. על המשרד לערוך ביקורות תחזוקה תקופתיות (כמתחייב בחוזה) ולנהל דוח מעקב אחר תיקון הליקויים. כמו כן, להקפיד על מתן מענה לפניות החברה לעניין תקצוב תיקונים בפרק זמן סביר.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה הקובע כי יש להחזיק את בתי הדיור ברמת תחזוקה נאותה ולפעול ללא דיחוי לתיקון כל פגם או תקלה במבנה וסביבתו.
2. חשש למפגע בריאותי ו/או בטיחותי לקשישים ו/או לעובדים כתוצאה מתקלות ואלמנטים לא בטיחותיים.
3. חשש לפגיעה ברווחת הדיירים ונזקים כספיים עבור החברה/המשרד עקב אי תיקון ליקויים מתמשכים.

תגובת אגף נכסים וחברות:

האגף נערך לפרסם מכרז לבקרה הנדסית, אשר יבצע גם את הפיקוח על סטטוס התחזוקה בבתי גיל הזהב. עקב מצב התקציב, כרגע צפוי המכרז להידחות ל-2021.

דיווחי תחזוקה אינם חלק מאחריות אס/אב הבית, אלא אחריות החברה.

לגבי אסבסט – החובה לפנות היא רק במקרה של אסבסט פגום.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא : עמידה בדרישות כ"א – איש
התחזוקה
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 2.2 :
תקינות ותיקון
ליקויים

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע:

איש התחזוקה בבתי הדיור מבצע תיקונים מיידים ושוטפים, ביניהם: סתימות, תקלות חשמל, החלפת ותיקון ציוד ועוד. תיקונים מורכבים/רחבים יותר, מועברים לטיפול החברה/המשרד.

✓ סעיף 7.8 לחוזה קובע להלן: "לצורך ביצוע פעולות התחזוקה בבניין, החברה תהיה אחראית להעסיק בבתי דיור גיל הזהב איש תחזוקה בהיקף של 1/2 משרה לביצוע פעולות תחזוקה ותיקונים.. איש התחזוקה יהיה בעל ניסיון קודם בתחזוקת מבנים ובעל המיומנות והידע הנדרשים לביצוע העבודה".

✓ נספח 1 לחוזה 'סל אחזקה שוטפת': "פעולות תחזוקה, תיקונים והחלפה שביצוען דורש הכשרה או הסמכה מקצועית יבוצעו רק ע"י תחזוקאי מוסמך"

ממצאים:

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:

- ב-3 בתי הדיור מועסק איש התחזוקה ב-50% משרה, למעט בבית דיור נתניה המועסק ב-100% משרה*.
- בבתי דיור בת ים, נתניה וירושלים איש התחזוקה הנו בעל ניסיון קודם בתחזוקת מבנים ובעל הסמכה מקצועית נדרשת (חשמלאי מוסמך).
- ☒ החוזה אינו מגדיר מהי 'הסמכה מקצועית נדרשת'.
- בבית דיור נתניה איש התחזוקה בעל דיפלומה מרוסיה.
- בבית דיור יפו איש התחזוקה אשר הנו דייר המתגורר בבית הדיור, אינו בעל ניסיון קודם ואינו בעל הסמכה מקצועית נדרשת.
- * מחברת עמידר דווח כי תקן משרת איש התחזוקה בבית דיור ירושלים הנו 25%, ובנתניה 50% (עבור אחזקה + גינון). מדיווח אב/אם הבית דווח כי איש התחזוקה נוכח ומועסק כמפורט בממצאים לעיל.

המלצות:

- מומלץ להגדיר ולפרט בתנאי החוזה מהם 'המיומנות והידע הנדרשים לביצוע העבודה' ומהן הפעולות שביצוען דורש הכשרה או הסמכה מקצועית.
- מומלץ לקיים דו"ח מעקב שעות/ימי נוכחות איש התחזוקה ורישום כל הפעולות שבוצעו על ידו, בחתימתו ובאישור אב/אם הבית.
- על החברה לערוך בירור אודות הסמכתם המקצועית של אנשי התחזוקה בבתי הדיור ולפעול ליישום תנאי החוזה בעניין זה.
- על החברה לערוך בירור אודות אחוז משרה בפועל של איש התחזוקה ביחס לתקן הנדרש.
- על המשרד לבחון הלימה בין התשלום עבור כ"א לבין התקן הנדרש ולפעול ליישום תקין.

משמעויות:

- חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין היקף פעילות איש התחזוקה וסמכותו המקצועית הנדרשת.
- חשש למפגע בריאותי ו/או בטיחותי לקשישים ו/או לעובדים בגין ביצוע עבודות תחזוקה ללא המיומנות והידע הנדרשים לביצוען.
- חשש להפסדים כספיים בגין ביצוע נזקים בלתי הפיכים.

תגובת אגף נכסים וחברות : אין תשלום נפרד עבור כ"א, המבחן היחיד בנושא זה הוא העמידה בתנאי החוזה. האגף יבחן את היקף התקנים המועסקים בפועל בבתים. בנושא ההסמכה המקצועית, לא ניתן לדרוש כיום מעבר לחוזה. בכל מקרה, עבודות המחייבות הסמכה מקצועית מבוצעות על ידי בעל מקצוע.

תגובת חברת עמידר : מצורפת בנספח

נושא: שימוש ושינוי במבנה
ובציוד ע"י החברה והדיירים
דרגת חשיבות: גבוהה

סעיף 3:
שימוש ושינוי במבנה
ובציוד ע"י החברה

פרק ב:
תמצית ממצאי ביקורת

רקע:

כחלק משמירת בטחון ורווחת הדיירים המתגוררים בבתי הדיר, תנאי החוזה קובעים שאין לבצע שינויים בדירות וברכוש הן ידי החברה והן ע"י הדיירים לרבות: החלפת מנעולים. במידה ודייר מחליף מנעול, עליו למסור מפתח לאב/אם הבית. בכל בתי הדיר, בעת חשש סכנה / מקרה חירום, באין מפתח, דלת הדירה נפרצת.

✓ סעיף 7.15 לחוזה קובע להלן: "החברה מתחייבת לדאוג לכך שלא יערכו שינויים בדירות וברכוש המשותף הן על ידה והן על ידי הדיירים ללא הסכמת המשרד בכתב לרבות התקנת מאיצי חימום, החלפת מנעולים.. סגירת מרפסות, התקנת שלטי פרסום, צלחות, אנטנות.. ללא אישור המשרד מראש ובכתב".

✓ סעיף 7.14 לחוזה קובע להלן: " החברה מתחייבת כי לא תעשה במבנה ובשטחים הציבוריים כל שימוש שאינו בהתאם לחוזה וכי לא תהיה לה הכנסה נוספת למבנה הנ"ל משום גורם ללא אישור המשרד מראש ובכתב".

ממצאים:

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיר שנבדקו:

1. הביקורת מצאה כי בבתי הדיר נערכו שינויים ע"י הדיירים שלא ע"פ המוסכם בחוזה, לרבות:

☒ החלפת מנעולים.

☒ התקנת צלחות לוויין.

☒ סגירת מרפסת (בבית דיר יפו)

• לא נמצאה הסכמת המשרד בכתב לביצוע שינויים אלו.

2. הביקורת מצאה כי בבתי הדיר מתבצעות פעולות לפיקוח ושמירת תנאי החוזה ע"י צוות הבית, ביניהן:

☒ איתור מחליפי המנעולים ודאגה להמצאות מפתחות לכל הדירות אצל אב/אם הבית בכל עת.

☒ הסרת אנטנות לוויין (למעט בית דיר יפו שם לא מבוצעות פעולות להסרת האנטנות)

☒ בבית דיר נתניה - התקנת מפתחות פרפר בדירות והסרת דלתות סורגים.

(ראה פירוט בנספח ג')

3. ב-4 בתי הדיר, עדיין קיימים דיירים המסרבים להשמע להוראות בנושא החלפת מנעולים והסרת אנטנות.

4. בעת עריכת הביקורת לא נמצא/דווח על שימוש של החברה בשטחים הציבוריים במבנה שאינו בהתאם לחוזה.

המלצות:

1. מומלץ לבצע רענון נהלים לדיירים ולצוות בית הדיור בנוגע לעריכת שינויים שאינם מאושרים במסגרת תנאי החוזה, ע"י גורם ממונה מטעם החברה.
2. על אב/אם הבית לנהל דוח רישום השינויים המבוצעים ע"י הדיירים, לדווחו מידי תקופה לחברה ולהמשיך לאכוף בהתמדה את נהלי החוזה לעניין זה.
3. על המשרד לבצע ביקורות תקופתיות ולבחון יישום בשטח של ההוראות בהתאם להסכמות שנתנו בכתב.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין עריכת שינויים בדירות וברכוש המשותף.
2. חשש לסכנה בריאותית/בטיחותית לדיירים בשעת מצוקה עקב החלפת מנעולי הדירות ואי היכולת להכנס/לצאת מהדירה במהירות.

תגובת אגף נכסים וחברות: הערת הביקורת מקובלת.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא: מערכת קריאת מצוקה
דרגת חשיבות: גבוהה

סעיף 4.1:
בטיחות מערכות

פרק ב:
תמצית ממצאי ביקורת

רקע:

בתי הדיור מיועדים למגורי קשישים אשר מטבע הדברים זקנתם מלווה בירידה במצבם הבריאותי והנם חשופים ברמה גבוהה לסכנות בריאותיות ומפגעי בטיחות. למרות עצמאותם, קשישים רבים סובלים מבעיות בריאותיות וחלקם מוגדרים ב'סיכון'. כידוע רב התאונות קורות בבית או בסביבת הבית ועל כן חשיבותה הרבה של 'מערכת קריאת מצוקה' המאפשרת באמצעות לחצני מצוקה ניידים, קריאה לעזרה במקרה של נפילה או כל הרעה במצב הבריאותי.

ישנן חברות רפואה/עמותות המתפעלות מערכת קריאת מצוקה (כדוג' חברת 'נטלי שירותי רפואה') כאשר לחיצה על לחצן המצוקה מזעיק את מוקד החירום של החברה ונשלחת עזרה מידית.

✓ סעיף 7.9 לחוזה קובע להלן: "החברה תהיה אחראית לביטוח ולתחזוקה תקינה של מערכת קריאת מצוקה ובאיוש המערכת 24 שעות ביממה".

✓ נספח 8 לחוזה 'תיאור תפקיד אם הבית', קובע להלן: אחראית למתן מענה לקריאת מצוקה של השוכרים במשך 24 שעות ביממה".

מערכת קריאת מצוקה ע"פ החוזה מתייחסת ל'מערכת אחות' – מערכת פנימית בה קריאות המצוקה מגיעות לאב/אם הבית באמצעות לחצני מצוקה.

ממצאים:

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:

1. מדוחות שהתקבלו מאת חברת עמידר נמצא כי בכל 13 בתי הדיור המשודרגים לא קיימת מערכת קריאת מצוקה (מערכת אחות).

2. נמצא כי החברה פנתה מס' רב של פעמים למשרד לבקשת אישורי תקציב לצורך התקנת המערכת אך טרם ניתן מענה.

נמצא כי ב- 2 בתי דיור ישנה מערכת קריאת מצוקה חיצונית הפועלת באמצעות חברת 'נטלי שירותי רפואה':

☒ בבית דיור נתניה - מערכת קריאת מצוקה פועלת באופן חלקי רק עבור דיירים מעל גיל 80 ובסיכון.

☒ בבית דיור ירושלים - מערכת קריאת מצוקה פועלת באופן מלא (לכל הדיירים).

הובא לידיעת הביקורת כי בבית דיור נתניה, סמוך למועד הביקורת, ארע מקרה ובו דייר נמצא בדירתו ללא רוח חיים. לדייר לא הייתה מערכת קריאת מצוקה ולא נודע דבר מצבו יומיים שלמים.

המלצות:

1. על החברה להמשיך לפעול בנחישות מול המשרד להתקנה מיידית של מערכת קריאת מצוקה בבתי הדיור ולתעד את הפניות.
2. על המשרד לערוך בירור אודות סיבת העיכוב ואי איוש המערכת ולפעול לאלתר להתקנתה.
3. עד להתקנת המערכת, מומלץ לבצע מעקב וביקורים של צוות הבית אצל הדיירים בתדירות יומית שתקבע ע"י החברה.

משמעויות:

1. אי עמידה בתנאי החוזה לעניין המצאות מערכת קריאת מצוקה בבתי דיור.
2. חשש לסכנה בריאות/סכנת חיים לדיירים.

תגובת אגף נכסים וחברות: הנושא אינו מתקצב במשרד. האחריות לתקינות המערכת היא רק במקרים שבהם יש מערכת קיימת. כיום המשרד בוחן אפשרות להתקנת לחצני מצוקה אישיים באמצעות מוקד חיצוני, במימון משרד הרווחה.

נושא : אישור תקינות כבאות
והצלה
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 4.2 :
בטיחות מערכות

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

ציוד כיבוי אש, תקינותו וזמינותו הכרחיים בכל מרחב ציבורי על פי חוק. בדיקת מערכת בטיחות אש ומתן אישור מאת שירותי הכבאות על תקינותה הכרחית לשמירת בטחון דיירי המבנה. (בדיקת מערכת לכיבוי אש במים תעשה בהתאמה לת"י 19126 ותחזוקת מערכת גילוי עשן ואש ע"פ המפורט בת"י 1220).

✓ סעיף 7.4 לחוזה קובע להלן : "אם תתבקש תפעל החברה לבדיקת בית דיור גיל הזהב על ידי שירותי הכבאות אחת לשנה ותקבל אישור מאת שירותי הכבאות על תקינותו. מכל מקום הזמנת שירותי הכבאות יהיו תמיד ע"ח החברה".

ממצאים :

בהתאם לדוחות שהתקבלו מחברת עמידר נמצא כי :

1. בבתי דיור בת ים, נתניה ויפו בוצעו ביקורות לבדיקת סדרי בטיחות אש ע"י 'הרשות הארצית לכבאות והצלה' במועדים 11/19 ו- 03/17 ו- 08/14 בהתאמה.
הביקורת הציגה רשימת דרישות כחלק מהתנאים לקבלת אישור תקינות.
☒ לא נמצאו אסמכתאות להשלמת הדרישות ומתן אישור תקינות סופי מאת הרשות.
2. ב- 04/19 נשלחה פניה מאת חברת עמידר אל הרשות לכבאות והצלה לביצוע ביקורת כיבוי אש בבתי דיור שטרם נערכה בהם ביקורת, ביניהם בית דיור ירושלים.
☒ לא נמצא דוח עריכת ביקורת בבית דיור ירושלים.
☒ נמצאו מס' פניות ותזכורות ששלחה עמידר אל המשרד בעניין תקצוב עבודות הבטיחות ע"מ להסדיר את אישורי הכבאות.
3. נכון ל-02/20, מבין הבתים בניהול עמידר (משודרגים ולא משודרגים) נמצא כי :
☒ 19 בתי דיור הממתנים לתקצוב תיקון הליקויים.
☒ 8 בתים עבורם התקבל אישור תקינות.
☒ 7 בתים ממתינים לביקורת רשות הכבאות.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין אישור תקינות המבנה מאת שירותי הכבאות.
2. חשש למפגע בטיחות/בריאותי לדיירים ו/או לעובדים ו/או לסביבה בעקבות ליקויי סדרי בטיחות אש.
3. עקב אי הטיפול בליקויים מתקיימים מעת לעת שימועים מול נציבות הכבאות האזורית, דבר אשר עלול לגרום לקנסות כבדים ואף לסגירת המבנה.

המלצות:

1. על החברה לנהל דוח מעקב ורישום אחר סטאטוס המבנים ולפעול ללא דיחוי לקיום ביקורות מאת שירותי הכבאות בתדירות קבועה, ולתקן הליקויים עד למתן אישור תקינות.
2. על החברה להמשיך לפעול מול המשרד עד להסדרת אישור התקינות כנדרש ולתעד את הפניות.
3. על המשרד לערוך בירור אודות סיבת העיכוב/אי הסדרת תקצוב תיקון הליקויים במשך זמן רב.
4. על המשרד לבצע מעקב תקופתי על מועדי ביקורת כבאות בבתי הדיור וסטאטוס תקינות המבנים.

תגובת אגף נכסים וחברות: הביקורת מקובלת. בשנה וחצי האחרונות קיימים פערים תקציביים משמעותיים בדיור הציבורי בכלל ובבתי גיל הזהב בפרט.

נושא : היערכות לשעת חירום
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 4.3 :
בטיחות מערכות

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

סכנות ומצבי חירום עלולים להתרחש ללא התרעה מוקדמת. ישנם מצבי חירום שכיחים כדוג' שריפות/תאונות וישנם מצבי חירום נדירים כדוג' מגיפה/מלחמה. בכל מצב, המוכנות לחירום היא המפתח להתמודדות יעילה ומסייעת לפעול בצורה נכונה ולהציל חיים. כשמדובר באוכלוסיית קשישים הדבר מקבל חשיבות יתרה בשל הקשיים במהירות התגובה והתנועה, קשיים בראייה ובשמיעה וקושי להסתגל לשינויים המאפיינים מצבי חירום.

✓ סעיף 10.10 לחוזה קובע להלן: "החברה מתחייבת בשעת חירום לפעול בהתאם לנספח מס' 17 'היערכות לשעת חירום'".

✓ נספח 17 לחוזה קובע: "היערכות המפורטת תעשה בתיאום עם קצין הביטחון של החברה באופן שוטף וקבוע והיא כפופה לשינויים ו/או תוספות בהתאם להנחיות המשרד". ההיערכות כוללת בין היתר: בדיקת תקינות מקלטים (ניקיון, ציוד חיוני וכו'), בדיקת מלאי (מזון, תרופות חיוניות וכו'), תרגול במקרים של חפץ חשוד, שריפה וכו'.

ממצאים :

בהתאם לדוחות שהתקבלו מחברת עמידר נמצא כי :

1. בין השנים 2019/2020 בוצעו ב- 4 בתי הדיוור 'הדרכת בטיחות אש וחירום' לעובדי בית הדיוור ע"י ממונה הבטיחות. (בנתניה בשנת 2020, היתר ב-2019)
2. נושאי ההדרכה התמקדו בבטיחות באש ומניעת שרפות, התנהגות בזמן שריפה ופינוי ומילוט בחירום.
- ✗ לא נמצאה התייחסות להיערכות לשעת חירום בהתאם לנספח 17 בחוזה, הכולל מגוון נושאים נוספים לבדיקה.
3. המקלטים בבתי הדיוור נמצאו ברמת ניקיון סבירה, פתוחים, פנויים, חלקם מאובזרים בכסאות, הליכוניים ומיכלי מים.
4. בבתי דיוור בת ים ויפו בכל קומה ישנו מרחב מוגן.
5. בבית דיוור נתניה ישנו מקלט יחיד בקומת הכניסה.
- ✗ נכון למועד הביקורת, במקלט מונחות דלתות סורגים שהוצאו מהדירות וממתינות לפינוי.
6. בית דיוור ירושלים מורכב משטח משותף (מועדון) ומדירות הפזורות בבנייני מגורים בשכונה הסמוכה למועדון.
- ✗ הובא לידיעת הביקורת כי חלק מן המקלטים בבנייני המגורים אינם פתוחים/מתוחזקים, חלקם עמוסים ומשמשים כמחסנים.
- ✗ נמצא כי הכניסה למקלט הקיים במועדון אינה נגישה (יש לעלות גרם מדרגות).

המלצות:

1. יש לבצע תרגול והדרכה לשעת חירות לכלל הדיירים וצוות הבית, ע"י ממונה הבטיחות מטעם החברה, בתדירות תכופה שתקבע ע"י החברה.
2. על צוות הבית, במעקב ופיקוח החברה, באופן תדיר לוודא תקינות המקלטים, ניקיונם, אבזורם בציד חיוני נדרש, סילוק ציוד שאינו חיוני, ולדווח לחברה על כל ליקוי בנושא.
3. על החברה לפעול ללא דיחוי לפתרון סוגיית המקלטים שאינם פתוחים/מתוחזקים או פנויים כדוג' בית דיור ירושלים.
4. על המשרד לערוך בירור מול החברה אודות יישום היערכות לשעת חירום בהתאם לנספח 17 כפי המוגדר בחוזה ולעדכן את סעיפי הנספח באם נדרש.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין היערכות לשעת חירום.
2. חשש למפגע בטיחותי/בריאותי/סכנת חיים עקב אי תרגול ומוכנות לשעת מצוקה וחירום.
3. חשש לאי תקינות/נגישות/פניות המרחבים המוגנים בבתי הדיור.
4. חשש לקושי ואי יכולת הדיירים להגיע למקלט בשעת חירום עקב אי המצאות מקלט בכל קומה.

תגובת אגף נכסים וחברות: הביקורת מקובלת. הנחיות שעת חירום מטופלות על ידי אגף בכיר חירום והגנה בסייבר. יצוין כי במרבית הבתים המקלטים פנויים ותקינים.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא : עמידה בדרישות כ"א – אב/אם

הבית

דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 5.1 :

עמידה בדרישות כ"א

פרק ב :

תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

תפקיד אב/אם הבית הנו תפקיד ראשי ומרכזי בניהול ותפעול בית הדיור על כל היבטיו, שמירה על ביטחונם, בריאותם ורווחתם של הדיירים ומתן מענה לכל צרכיהם.

✓ מתפקידי אב הבית כמפורט בנספח 8 לחוזה: אחריות למצב תחזוקה תקין ולניקיון בשטחים הציבוריים, אחריות לשלומם ורווחתם של דיירי המקום, מנהלת את צוות העובדים ומתאמת ביניהם, אחריות למתן מענה לקריאת מצוקה 24 שעות ביממה, אחריות למעקב אחר מצבו הבריאותי, התפקודי והחברתי של הדייר ועוד.

✓ סעיף 10.5 לחוזה קובע להלן: "החברה מתחייבת בזאת כי בבית דיור גיל הזהב יועסק אב או אם בית (רצוי דוברי רוסית) כשיר 42.3 שעות שבועיות. בשעות בהן לא ימצא אב או אם בית יהיה נוכח במקום תורן".

✓ נספח 8 לחוזה קובע להלן: "כישורי אב הבית: השכלה של 12 שנות לימוד, בעלת ניסיון של 3 שנים לפחות בתפקיד שחובה בו אחריות טיפולית לבני אדם, העובדת תחויב ללמוד בקורס לאימהות בית המוכר ע"י שר הרווחה".

ממצאים :

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו: בבתי הדיור (למעט נתניה) אב/אם הבית מתגורר בבית הדיור או בסמוך אליו.

אב/אם הבית

1. בבתי דיור בת ים, נתניה ויפו – אב/אם הבית מועסקים בתקן של 100% משרה.
2. בבית דיור ירושלים – אב הבית מועסק בתקן של 50% משרה. (מועסק גם בתפקיד מט"ז + משלים + רכז תרבות)
3. ב-4 בתי הדיור אב/אם הבית עברו קורס 'אמהות בית' מטעם המשרד.
4. למעט אב הבית בבית דיור בת ים, הביקורת לא מצאה כי אבות/אמהות הבית הנם בעלי ניסיון קודם באחריות טיפולית.

תורן

1. בבתי הדיור (למעט ירושלים) ישנו תורן, הנותן מענה לצרכים הנדרשים בזמן היעדרות אב/אם הבית, בשעות הערב והלילה בתקן של 25% משרה. (בנתניה יש 2 דיירות תורניות)
2. בבית דיור ירושלים – אין כונן. אב הבית נוכח 24 שעות בבית הדיור ונותן מענה ככל הנדרש.

המלצות:

1. על החברה לערוך בירור אודות אחוז תקן אב/אם הבית ביחס לאחוז איוש בפועל ולפעול ליישום הקצאת משאבים ע"פ הנדרש בחוזה.
2. מומלץ לנהל דוח מעקב ורישום שעות נוכחות אב/אם בית ותורן, חתום על ידס ולדווח לבדיקת החברה.
3. על החברה לערוך בירור אודות יישום תנאי החוזה לעניין ניסיון קודם של אב/אם הבית בתפקיד שחובה בו אחריות טיפולית.
4. מומלץ להגדיר בחוזה את אחוז משרת התורן, היקף עבודתו ומידת הכשרתו הנדרשת.
5. על המשרד לבחון כיצד מתבצע התשלום לחברת מתן (עבור כ"א) ומידת התאמתו לתקן המוגדר, ולפעול ליישום ותשלום תקין.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין דרישות כ"א – אב/אם הבית.
2. חשש לפגיעה בביטחונם/בריאותם/רווחתם של הדיירים עקב אי עמידה בתקני כ"א ואי מתן המענה המקצועי הנדרש, 24 שעות ביממה.

תגובת אגף נכסים וחברות: נושא אחוז המשרה מטופל על ידי האגף מול החברה.

לגבי האחריות הטיפולית, הנושא ירד במכרז החדש. לאימהות הבית אין אחריות טיפולית לדיירים, המקבלים מענה בקהילה. המשרד בוחן את היקף המשרה, אך לא נכנס להתקשרות שבין עמידר לחברת מתן.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא : צוות בית הדיור
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 5.2 :
עמידה בדרישות כ"א

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

- בין הצוות הפועל בבתי הדיור ישנם : ע"ס, מט"ז (מטפל זקנים) ומרכז מועדון שיחד עם שאר אנשי הצוות שפורטו לעיל (אב/אם הבית, עובד ניקיון, איש תחזוקה) עובדים בשיתוף מלא ובעזרה הדדית, לרווחת הדיירים, לשמירת ביטחונם ובריאותם.
- ✓ סעיף 10.4 לחוזה קובע להלן : החברה תהא אחראית להפעלת שירותים חברתיים ותרבותיים בבית דיור גיל הזהב לרווחת השוכרים.. לצורך זה תעסיק החברה עובד סוציאלי, השלמה לאם בתי (מטפל) ומרכז מועדון בהיקף שיקבע ע"י וועדת הניהול, הכל ע"פ ההנחיות כמפורט בנספח מס' 18".
- ✓ נספח 18 לחוזה 'מודל ההפעלה החברתית' מפרט את אחוזי המשרה להלן : ע"ס – 33% משרה, רכז חברתי – 50% משרה, השלמה לאם בית + מט"ז – 100% משרה.
- ✓ סעיף 10.6 לחוזה קובע להלן : "החברה מתחייבת בזאת כי בבית דיור גיל הזהב ימצא במשך 24 שעות עובד אחד לפחות שסיים בהצלחה קורס לעזרה ראשונה".

ממצאים :

להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו :

עובד סוציאלי

מועסק ע"פ התקן (33% משרה) למעט בירושלים – 15%.

רכז תרבות

מועסק ע"פ התקן (50% משרה) למעט בירושלים – 25%.

משלים + מט"ז

ע"פ דיווח מאת חברת עמידר : בכל בתי הדיור מיועד תקן 100% משרה עבור משלים + מט"ז, למעט 50% בירושלים. ☐ באופן כללי הביקורת מצאה כי תקן משלים + מט"ז מאויש ומחולק בין אב/אם הבית/עובדת הניקיון/ תורן, ללא הגדרת איוש קבועה וברורה לטובת מט"ז.

☐ לדוג' בבית דיור בת ים, עבודת הניקיון (100%) מבוצעת על 50% תקן ניקיון ו-50% תקן מט"ז.

עזרה ראשונה

1. בכל בתי הדיור נמצא כי אב/אם הבית עבר קורס עזרה ראשונה מטעם חברת עמידר.
2. בזמן היעדרות אב/אם הבית, ובשעות הערב לילה, לא נמצא עובד נוסף שעבר קורס עזרה ראשונה.

המלצות:

6. מומלץ לנהל דוח מעקב ורישום שעות נוכחות של עובדי צוות בית הדיור, חתום על ידם ומאושר ע"י אב/אם הבית.
7. על החברה לערוך מעקב אחר שעות הנוכחות המדווחות, לבחון מידת הלימתם לתקני החוזה ולפעול ליישום תקין.
8. על המשרד להגדיר בחוזה אחוזי משרה, היקף ופעילות עבור עבודת מט"ז ולוודא יישומם בשטח.
9. על המשרד לבחון כיצד מתבצע התשלום לחברת מתן (עבור כ"א) ומידת התאמתו לתקן המוגדר, ולפעול ליישום ותשלום תקין.
10. מומלץ לקיים קורס עזרה ראשונה גם עבור עובדי הצוות הנוכחים בבית הדיור בזמן היעדרות אב/אם הבית.

משמעויות:

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין דרישות כ"א.
2. חשש לאי מתן השירותים הנדרשים לרבות תרבות, מט"ז עקב אי עמידה בתקני כ"א המוגדרים בחוזה.
3. חשש למפגע בריאותי לדיירים עקב אי המצאות עובד שסיים קורס עזרה ראשונה 24 שעות ביממה.

תגובת אגף נכסים וחברות: האגף יקיים בקרה ביחס להיקפי המשרד של צוות הבית. המשרד אינו אחראי ליחסים החוזיים שבין עמידר למתן.

תגובת חברת עמידר: מצורפת בנספח

נושא : הכנת דירות לאכלוס חוזר
דרגת חשיבות : גבוהה

סעיף 6 :
הכנת דירות לאכלוס חוזה

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :
בכל בית דיור ישנה רשימת המתנה להכנס כדיירים בבית הדיור. סדר השיבוץ לבית דיור נקבע לפי נוהלי משרד הבינוי והשיכון, ובכלל זאת לפי מועדי קבלת הזכאות והכניסה לתור הממתינים. על כן, כל דירה שמתפנה, עוברת בהקדם המרבי - הכנה לאכלוס חוזר, כלומר ביצוע כל התיקונים וההשלמות הדרושים להתאמת הדירה למגורים.
✓ סעיף 7.5 לחוזה קובע להלן: "פונתה דירה - תפעל החברה על חשבונה לשיפוצה וסיודה בהתאם לנספח 3 - אכלוס חוזר".
✓ נספח 3 לחוזה מפרט את סל העבודות לביצוע בהכנת דירה לאכלוס חוזר, ביניהן: סיוד הדירה, בדיקה ותיקון אמצעי החימום/הקירור, החלפה של כלים סניטריים, תיקונים במערכות מים, נגרות במידת הצורך ועוד.

המלצות :
1. מומלץ להגדיר בחוזה SLA לעניין משך הזמן לביצוע שיפוץ הדירה ע"י החברה החל ממועד פינויה.
2. מומלץ לנהל דוח מעקב ורישום ע"י אב/אם הבית אודות דירות שהתפנו הממתינות לשיפוץ ולדווח למשרד על כל עיכוב.

משמעויות :
1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה לעניין הכנת דירות לאכלוס חוזר.
2. חשש לעיכוב בקליטת דיירים חדשים בשל עיכוב/אי שיפוץ הדירה כמתחייב

ממצאים :
להלן ממצאי הביקורת ב-4 בתי הדיור שנבדקו:
1. נמצא כי באופן כללי דירה שמתפנה עוברת ללא עיכוב הכנה לאכלוס חוזר כמתחייב בחוזה בהתאם לנספח 3.
2. בבית דיור יפו, נכון למועד הביקורת (05/20) נמצא כי ישנן 6 דירות פנויות, מתוכן 3 דירות ממתינות לשיפוץ המתעכב מפאת ענייני תקציב.

תגובת אגף נכסים וחברות : נכלל במכרז החדש. אין אפשרות לתקן רטרואקטיבית את ההסכם הקיים. האגף החל בדיווח ממוחשב יומי של החברות על סטטוס הדירות בבתים, אשר יורחב לחברת עמידר במהלך החודשיים הקרובים.
יצוין כי לאחר בדיקה, לא נמצאו דירות פנויות בהיקף שנטען ביפו.
תגובת חברת עמידר : מצורפת בנספח

נושא : גביית תשלום נוסף לדמי השכירות
דרגת חשיבות : מתוקף הוראות
הדין

סעיף 7 :
ממצאים נוספים

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

עריכת הביקורת העלתה ממצאים נוספים הקשורים לנושאי הביקורת ומובאים להלן.

✓ סעיף 8.7 לחוזה קובע להלן: "החברה לא תגבה מן השוכרים בבתי דיור גיל הזהב כל סכום נוסף לדמי השכירות או עבור כל שירות אחר שניתן על ידה ע"פ חוזה זה, אלא על פי אישור מאת המשרד מראש ובכתב, למעט האמור במפורש בחוזה זה".

המלצות :

1. יש לערוך בירור מדוע לא מבוצעות ביקורות נדרשות מטעם המשרד ולפעול ליישומן בהתאם למוגדר בחוזה.
2. מומלץ לערוך דוח רישום מועד הביקורת, ממצאי הביקורת ומעקב אחר יישום תיקון הליקויים.
3. יש להגדיר בחוזה את תדירות הביקורת לגבי כל אחת מהביקורות השונות.

משמעויות :

1. חשש לאי עמידה בתנאי החוזה מצד המשרד.
2. חשש לאי עמידה נאי החוזה וניהול תקין של בתי הדיור מצד החברה בעקבות אי ביצוע ביקורות נדרשות מטעם

ממצאים :

1. לפי מידע שהתקבל מאת מנהלת תחום בתי דיור במשרד, נמצא כי לא נערכו ביקורות ע"י המשרד ע"פ המוגדר בחוזה בשנים 2019-2020.

תגובת אגף נכסים וחברות : האגף נערך לפרסם מכרז בקרה הנדסית ייעודי. טרם פורסם.

נושא : גביית תשלום נוסף לדמי השכירות
דרגת חשיבות : מתוקף הוראות
הדין

סעיף 8 :
ממצאים נוספים

פרק ב :
תמצית ממצאי ביקורת

רקע :

עריכת הביקורת העלתה ממצאים נוספים הקשורים לנושאי הביקורת ומובאים להלן.
✓ סעיף 8.7 לחוזה קובע להלן : "החברה לא תגבה מן השוכרים בבתי דיור גיל הזהב כל סכום נוסף לדמי השכירות או עבור כל שירות אחר שניתן על ידה ע"פ חוזה זה, אלא על פי אישור מאת המשרד מראש ובכתב, למעט האמור במפורש בחוזה זה".

ממצאים :

1. בבית דיור בת ים נמצא כי ניקיון החלונות במבנה מבוצע פעמיים בשנה וממומן ע"י הדיירים במסגרת תשלומם החודשי לוועד הבית, וזאת למרות שע"פ החוזה ניקיון השטחים המשותפים הנו באחריות החברה.
2. בבתי דיור יפו וירושלים נמצא כי התשלום הנגבה מאת הדיירים בגין שימוש במכונות הכביסה הציבוריות מועבר לחברת עמידר וזאת למרות שמכונות הכביסה אינן ממומנות או מתוחזקות על ידם.
3. (בבית דיור בת ים, הכסף נשאר בבית הדיור ומיועד לרווחת הדיירים)
4. בבתי דיור יפו וירושלים נמצא כי לעיתים תשלום עבור ציוד/תיקון ליקויים בבית הדיור משולם ע"י הדיירים/אב הבית/איש התחזוקה, ולעיתים אינו מוחזר ע"י החברה.

משמעויות :

1. חשש ללקיחת כסף מאת הדיירים שלא כדין ושלא בהתאם לחוזה.
2. חשש לגרימת נזק כספי לעובדי בית הדיור בגין אי החזרת תשלום.

המלצות :

1. על אב/אם הבית לדווח בכתב לגורם הממונה במשרד ולהתריע על גביית כל סכום נוסף מאת הדיירים שלא בהתאם לחוזה ושלא באישור המשרד.
2. על המשרד לערוך בירור עם החברה ולפעול להחזרת הכספים שנלקחו באם ימצא, שלא כדין.

תגובת אגף נכסים וחברות :

בנושא ניקיון החלונות, הביקורת מקובלת, הנושא ייבדק על ידי האגף.
בנושא מכונות הכביסה וכן תשלום עבור תיקון ליקויים, הנושא ייבדק על ידי האגף.

תגובת חברת עמידר : מצורפת בנספח

מסקנות והמלצות:

לאור סיורי הביקורת שנערכו ב- 4 בתי הדיור בחודשים 05-06/20 ולאור בחינת הדוחות שהתקבלו מאת חברת עמידר, נמצא כי הנושאים שנבדקו מתוך ההסכם מיושמים באופן כללי במידה המניחה את הדעת, אך חלקם טעונים בירור ושיפור.

עוד נמצא כי ישנו שוני בין בתי הדיור לעניין אחזקתם ותחזוקתם השוטפת, מטבע הדברים בשל גיל המבנה, מיקומו, היקפו וגודלו, אך גם ובעיקר בשל רמת ניהול ותפעול הבית ע"י אב/אם הבית וצוות העובדים ומידת התמדתם, פיקוחם וקפדנותם.

הביקורת מציינת לשבח את שיתוף הפעולה וההיענות של אבות/אימהות הבית בבתי הדיור.

עם זאת, לאור ממצאי הביקורת שעלו, ישנן מספר המלצות כלליות.

להלן ההמלצות:

1. מומלץ לבחון את סעיפי החוזה להתאימם ולחדשם בהתאם לדרישות ולצרכים המשתנים ובהתייחסות לשונות בין בתי הדיור, כפי הנדרש.
2. סוגיית כוח האדם בבתי הדיור עלתה מס' פעמים כמפורט בממצאי הביקורת. במרבית בתי הדיור נמצא כי ביצוע הפעילות הנדרשת במסגרת התקן הנה דינאמית, מבוצעת בשותפות בין צוות העובדים/מבוצעת בהיקף משתנה או מבוצעת במסגרת תקן של פעילות אחרת. מומלץ לערוך בירור ובחינת מידת הקצאת המשאבים בכל בית דיור בהתאם למשרות שנקבעו בו ומידת ביצוע כל הפעילויות בהיקף שנקבע וע"י בעל התפקיד שהוקצה עבורן.
3. מומלץ לדייק בחוזה את דרישות כ"א, ההכשרה/ההסמכה הנדרשת, היקף הפעילות והגורם האחראי לביצועה, תוך מתן התייחסות שונה, באין דרישות אחידות בין בתי הדיור השונים.
4. מומלץ לערוך בירור מדוע לא קיימת מערכת אחות (קריאת מצוקה) בכל 13 בתי הדיור המשודרגים כמתחייב מהחוזה, ובהתאם לתעדף התקנה והשלמה של מערכות בטיחות ומערכות מצילות חיים.
4. על המשרד להקפיד לבצע בקרות תקופתיות בבתי הדיור כמוגדר בחוזה לצורך מעקב ופיקוח ניהול תקין ומיטבי ע"י צוות הבית וחברת עמידר, למען רווחת הדיירים ושמירה על ביטחונם ובריאותם.

פרק ג' - נספחים

נספח א' - פירוט הוראות הדין שנסקרו

1. הסכם ניהול בית גיל הזהב שעבר שדרוג מישן לחדש (בית משודרג) - החוזה.
2. נספח 1 לחוזה – 'סל אחזקה שוטפת'.
3. נספח 3 לחוזה – 'פירוט העבודות לביצוע בהכנת דירות לאכלוס חוזר'.
4. נספח 8 לחוזה – 'תיאור תפקיד אם הבית'.
5. נספח 17 לחוזה – 'היערכות לשעת חירום'.
6. נספח 18 לחוזה – 'מודל ההפעלה החברתית'.

A series of horizontal black bars of varying lengths and positions, creating a fragmented, abstract pattern. The bars are arranged in a way that suggests a sequence or a timeline, with some bars starting from the left edge and others starting further in. The overall effect is one of a broken or incomplete structure.

נספח ג' - פירוט המקרים שנמצאו לא תקינים בבדיקה - מלווה בתמונות

1. אחזקה שוטפת לעניין ניקיון



קירות ומדרגות מלוכלכים



קירות ודלתות מלוכלכים



רמת ניקיון נמוכה.

לכלוך בשטחים המשותפים

*בעת הביקורת, במעלית נמצאו ארגזים ואשפה.

**בית
 דיור יפו**



חלונות מאובקים - נתניה



חלונות מאובקים - בת ים

**בתי דיור
 בת ים
 נתניה**

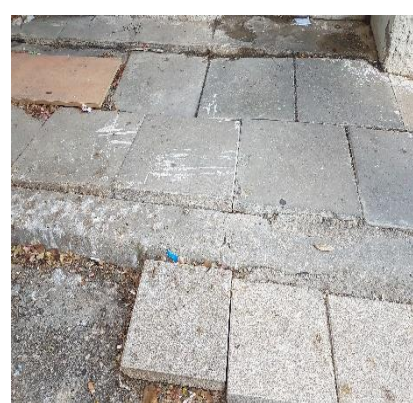
2. ליקויי תחזוקה



חומר אסבסט האסור לשימוש
 ע"פ התקן הישראלי

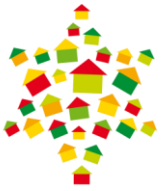


צנרת חלודה וישנה העלולה
 להתפוצץ



בכניסה לבית הדיור ממתחם החניה
 מרצפות שקועות/בולטות/מתנדנדות

**בית דיור
 בת ים**



בית דיור

יפו



חלון רפפה נאטם זמנית ע"י קרטון,
 גורם להצפת הקומה בימי גשם.



תחזוקה לקויה,
 ארון חשמל לא בשימוש



פיר המבנה
 צנרת חלודה וישנה



צינור זרוק וחור פתוח במרפסת



מרצפות שבורות
 בכניסה למעלית



מרצפות שבורות בכניסה למבנה



דלתות ממ"ד תקולות, אינן
 נפתחות/נסגרות כראוי.



קירות מקולפים



קירות מקולפים



בכניסה למועדון ישנו עץ גבוה ויבש, המנשיר
 ענפיו ומהווה סכנה בטיחותית לעוברים תחתיו.



חומר אסבסט במקלט, האסור
 לשימוש ע"פ התקן הישראלי.



רטיבות בתקרה סמוך לנקודת חשמל,
 עלולה לגרום לקצר וסכנת התחשמלות.

בית דיור
ירושלים

3. שימוש ושינוי במבנה ובציוד ע"י החברה והדיירים



אנטנות לוויין בגג המבנה בבית דיור יפו

4. בטיחות מערכות – היערכות לשעת חירום



ציוד שאינו חיוני במקלט בבית דיור נתניה.
 (סורגי דלתות הממתינים לפינוי)

28.7.20



מינהל תפעול
אגף אכלוס דיור וגיל שלישי

ניהול ותחזוקת בתי דיור גיל הזהב - התייחסות לדו"ח ביקורת - יוני 2020

בת ים - בית עליזה בגין (רזיאל)
נתניה - בית יצחק שמיר
ת"א - בית זאב בויס (גליאנסקי)
ירושלים - בית גולדה מאיר (גילה)

הביקורת דגמה ארבעה בתי דיור:

להלן התייחסותנו לבקרה:

התייחסות כללית לנושא היקף המשרות בדיורים: בדיון שנערך עם נדב להמן לזר ואורה דואק סוכם על תוספת משרות בחלק מהדיורים המשודרגים, המפתח נקבע עפ"י מספר היחידות בדיור, כל המשרות נוספו בהתאם לסיכום.

אבקש לציין כי הגינות בכל דיורים כולל בדיורים שנבדקו מתחזוקות כראוי. כמו כן בדיור המוגן בבת ים נוספה משרת גינון בהיקף של 25% וזאת בהתאם לסיכום עם המשרד. בכל הדיורים מבוצע מעקב שוטף אחר הניהול והתחזוקה ע"י מנהל מרכז השירות או מי מטעמו	סעיף 1.2 תחזוקה שוטפת לעניין גינון
בת ים - מרצפות בולטות ומתנדנדות באזור החניה, צנרת ישנה וחלודה, מעליות ישנות: טופלו המרצפות בתחילת חודש 6.20 כחלק מאחזקה של הבית. צנרת מוחלפת לצנרת חדשה כחלק מתוכנית רב שנתית לאחזקה בדיורים המוגנים. כנ"ל לגבי המעליות. נתניה- מעליות ישנות ותקולות מידי פעם - מדובר במעליות ישנות מאד שלא הוחלפו בשדרוג שמתחזקות ומטופלות על ידי חברת אחזקה כנדרש ע"פ החוזה הניהול , קיימת כוונה להחליפם במעליות חדשות ככל שיתאפשר לנו תקציב, אנו מודעים למגבלת התקציב הקיימת ולכן לא יבוצע בשנת 2020 ייבדק מול המשרד אם בשנת 2021 יהיה ניתן לתקצב אותנו למטרה זו. המעליות בדיורים משודרגים שישנות ונדרש להחליפם מוחלפות, כחלק מתוכנית בתיאום עם המשרד. כפי שבוצע ביבנה מבוצע בבת ים ועתיד להתבצע בחדרה. ת"א יפו- מרצפות שבורות בכניסה למבנה, חלון רפפה פתוח, דלתות ממ"ד לא נסגרות/נפתחות, ארונות חשמל וצנרת פתוחים קירות מבנה מלוכלכים דהויים - מרצפות טופל- מדובר בבעיה שחוזרת על עצמה כתוצאה מהעברת חפצים כבדים בכניסה לבניין מצד הדיירים שכתוצאה מכך נשברות המרצפות- מטופל בשוטף.	סעיף 2.1 תקינות ותיקון ליקויים

חלון רפפה פתוח- מדובר בחלון רפפה תקין, לשחרור עשן בצד מערב, בית הדיור קרוב לים בחורף בגלל הרוחות חודרים מים יטופל ע"י התקנת חלון הזזה. דלתות ממ"ד- מטופל בשוטף מבצעים הכשרת דלתות ע"י קבלן דלתות ייבדק ויטופל בהתאם. ארונות חשמל וצנרת פתוחים-הובהר לאיש האחזקה ולאב הבית לבצע בדיקה אחת לשבוע ולבדוק שהארונות סגורים כנדרש ייתכן שהיה בדיקה מונים של ח"ח או חברת המים והשאירו פתוח, יטופל בשוטף. קירות המבנה מלוכלכים דהויים-מדובר על קירות שכתוצאה מנזילה בפיר צנרת יטופל כחלק מפרויקט החלפת צנרת. ירושלים –רטיבות סמוך לנקודת חשמל בכניסה למועדון יש עץ גבוה המנשיר ענפיו - רטיבות -מעל תקרת מועדון יש רחבה ציבורית משותפת השייכת לבניין עצמו ולא לדיור גיל הזהב. בעבר הייתה פנייה מצד הסניף לוועד הבית אך לא קיבלנו מהם שום תגובה, מדובר בשטח רוכש. בכניסה למועדון יש עץ גבוה המנשיר ענפיו- דיור מוגן גילה הוא דיור מוגן שלא כמו כל הדיורים מוגנים והרחבות הציבוריות אשר מסביב למועדון שנמצא בתחתית הבניין נמצא בטיפול של וועדי בתים ולא בתחום אחריות של עמידר. ב-3 בתי הדיור (למעט נתניה) נמצא חומר אסבסט - בירושלים במקלט - מקלט של דיור מוגן גילה שייך ומתוחזק על ידי וועד הבית בלבד ואנו לא מתעסקים איתו כלל. ת"א יפו - מוחלפת צנרת אסבסט, נדרש הגדלת התקציב לאחר שנתגלו מקומות נוספים שבהם קיימת צנרת אסבסט בתיאום המשרד. בת ים - בשנת 2019 בוצע החלפת גג אסבסט בגג הבניין בתיאום המשרד, ישנה צנרת דלוחין ולא מי שתיה שכל הנראה מאסבסט לא מדובר בצנרת שבורה, פגומה או שקיים נזילות מהצנרת. ככל שיתאפשר לנו תקציב תוחלף הצנרת בתיאום המשרד.	
משרות איש אחזקה וגינון - כפי שצוין לעיל היקף המשרות תואם עם המשרד. כפי שצוין בדו"ח לא הוגדרה ההכשרה המקצועית הנדרשת לאיש אחזקה, יחד עם זאת אבקש לציין כי עובדי האחזקה מבצעים את תפקידם כראוי. יודגש כי תפקידם הוא לבצע עבודות פשוטות, וכל עבודה מורכבת אחרת מבוצעת ע"י אנשי המקצוע בעמידר.	סעיף 2.2 תקינות ותיקון ליקויים

החלפת מנעולים - הדיירים חתומים על תצהיר על סירובם למסור מפתח לאם/אב הבית, בו ידוע לדייר ככל שיהיה צורך בפריצת הדלת במקרה חירום הדייר יישא בעלויות הפריצה והנזקים שיגרמו לדירתו. התקנת צלחות לוויין – מנהל הדיור ביפו הונחה לשלוח מכתבים לכל הדיירים שיש להם צלחות דיור מוגן ביפו סגירת מרפסת - מדובר בדירה מס' 11, קומה ראשונה, לא בוצעה סגירת מרפסת, הותקנה וטרינה בלבד.	סעיף 3 שימוש ושינוי במבנה ובציוד ע"י החברה והדיירים
<u>לא נמצאה התייחסות להערכות לשעת חירום:</u> נתניה מקלט - מונחות דלתות סורגים שפורקו מדירות. ירושלים מקלטים - חלק מהמקלטים אינם פתוחים ירושלים - כניסה למקלט הקיים במועדון אינה נגישה קיים גרם מדרגות מבוצעות הדרכות בטיחות אש על ידי ממונה הבטיחות בחברה בכל הבתים . אגף הביטחון בחברה בשיתוף ובתיאום המשרד מבצע תרגילים בבתי הדיור כדוגמת "נקודת מפנה" שבוצע בעבר בשנת 2019, בשנת 2020 לא בוצע תרגיל בגלל מגבלת הקורונה. נתניה יטופל-הדלתות יפוננו ע"י איש האחזקה. מקלטים של דיור מוגן גילה שייכים ומתוחזקים על ידי וועד הבית בלבד ואנו לא מתעסקים איתם כלל. כך נבנה המבנה, ייבדק אם ניתן לבצע שינויי ואם כן יעבור אומדן תקציב לאישור המשרד יבוצע ככל שיאופשר תקציב.	סעיף 4.3 בטיחות מערכות המשך-
אב/אם בית דיור ירושלים - משרת אב הבית (50%) – מתואם עם המשרד. דיור בת ים - אם הבית עברה הכשרה לאם בית. תורן דיור ירושלים כוננות - אב הבית מתגורר בדיור ונותן מענה 24 שעות.	סעיף 5.1 עמידה בדרישות כ"א
משלים + מט"ז חלוקת המשרות מתבצעת בין בעלי התפקידים בדיור אשר מבצעים את התפקיד במלוא היקף המשרה ועפ"י דרישות התפקיד. עזרה ראשונה בהגדרת תפקידו של הכונן - לא צוינה חובת הכשרת עזרה ראשונה. מעבר לכך בדיורים ירושלים ובת ים אם + אב הבית מתגוררים בדיורים, עברו הכשרה לעזרה ראשונה.	סעיף 5.2 עמידה בדרישות כ"א - המשך

ת"א יפת - דירות לאכלוס חוזר – אנו עובדים בשיתוף המשרד ברגע שנודע לנו על דירה שמתפנה מרכז ההנדסה במחוז בודק את הדירה מכין מפרט לאכלוס הדירה ובהתאם מעובר למשרד לאישור תקציב, לא מעוכבות דירות לאכלוס חוזר. ייתכן ובגלל מגבלת הקורונה שהייתה הנחייה באותה עת להשהות עבודות לא בוצעו עבודות. העבודות לאכלוס חוזר מבוצעות בתיאום המשרד ומבוצעות כנדרש ללא עיכובים.	עמ' סעיף 16 6 הכנת דירות לאכלוס חוזר
דיור בת ים – מדובר ביוזמה של הדיירים אשר בקשו לזרז טיפול בניקוי החלונות ברכוש המשותף, מהלך זה היה שלא בידיעתנו ובוודאי לא בהוראתנו. אם הבית חנה – עודכנה שמדובר במעשה לא תקין וכי עליה להגיש 3 הצעות לניקוי החלונות ועמידר תאשר ותשלם בגין הביצוע דיור ת"א גליאנסקי ודיור מוגן בירושלים גילה – בבירור עם אבות הבית נמצא שלא מדובר באביזרים לקויים שעמידר נדרשת להחליף אלא באביזרים פרטיים שלקוחות מעוניינים ל"שדרג" כמו למשל מדפי עץ, חבלי כביסה, ברזים תקינים שלקוחות מעוניינים לחדש. בשיחה עם אב הבית הובהר לו שבמידה ויש נזק "שבר" בדירה עמידר היא זו שרוכשת את האביזר ומתקינה בדירה. דיור ת"א + ירושלים – תשלום הנגבה מהדיירים עבור שימוש במכונות הכביסה, מדובר בתשלום סימלי, הנכנס לשוטף של הדיור ומוחזר לפעילות לטובת הדיירים.	עמ' סעיף 17 8.7 גביית תשלום נוסף לדמי השכירות