

## אחזקת מערכות קשר וטלפונים ניידים

### כללי

1. בעיריית תל אביב – יפו פועלות מערכות הקשר הבאות:
  - א. טלפונים סלולריים (פלאפון וסלקום).
  - ב. מערכות קשר דיגיטליות (מירס).
  - ג. זימוניות ("ביפרים").
  - ד. מערכות רדיו "רב גל" (30 מכשירים שנרכשו עפ"י הנהיית נציבות כיבוי אש).
2. התקציב לאחזקת מערכות הקשר והטלפונים הניידים (הסלולרים) עמד בשנת 2000 על 3,706 אלפי ש"ח, וההוצאה בפועל היתה 4,107 אלפי ש"ח. בשנת 2001 עמד התקציב על 4,462 אלפי ש"ח.
3. יחידת התקשורת היא הגורם המוביל את הטיפול בנושא מערכות הקשר העירוניות. עד חודש מרץ 2001, היחידה הייתה כפופה לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, ומחודש מרץ 2001 להנהלת בתי העירייה.
4. מטרת הביקורת היו לבדוק את הנושאים הבאים:
  - א. הקריטריונים להצטיידות והקצאה של הציוד.
  - ב. קיומם של נהלים ועבודה בהתאם לנהלים.
  - ג. ההתקשרות עם חברות התקשורת.
  - ד. הניהול הלוגיסטי של הציוד.
  - ה. בדיקת חשבונות הספקים וההתחשבות עם היחידות הארגוניות.
  - ו. חיוב עובדים בחריגה מתקרת ההשתתפות שנקבעה להם.
  - ז. קיום בדיקות כלכליות תקופתיות במטרה להוזיל עלויות התקשורת.
  - ח. הבקרה השוטפת והבקרה הניהולית על תהליכי העבודה.
5. הביקורת נפגשה עם:
  - סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל.
  - מנהל בתי העירייה.
  - מרכז מידע ונתוני תקשורת.
  - סגן מנהל אגף החשבונות.
  - מ"מ חשב המינהל הכללי.

- מנהלת חשבונות, המינהל הכללי.
  - מנתחת מערכות – אגף המיחשוב.
- כמו כן, קיבלה הביקורת נתונים ומסמכים ממת"ש ומאגף התקציבים.
6. הביקורת נעשתה בחודשים אפריל – מאי 2001, ע"י ארנון מוכתר, מבקר בכיר.

## ממצאים

### יחידת התקשורת

7. יחידת התקשורת הוקמה בשנת 1990 והוכפפה בזמנו למוקד העירוני. בשנת 1999 הוכפפה היחידה ישירות לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, ומיום 4/3/2001 הועברה היחידה לאחזיקות הנהלת בתי העירייה שבחטיבת משאבי אנוש ומינהל.
8. התקן של יחידת התקשורת כלל ארבע משרות:
- מנהל יחידת התקשורת (בדירוג מהנדסים).
  - מנהל מדור טלפונים.
  - מרכז מידע ונתוני תקשורת.
  - פקידה טכנית.
9. מחודש פברואר 2000 ועד למועד עריכת הביקורת, אין בפועל "מנהל יחידת תקשורת" כפי שמופיע בתקן היחידה.
10. מחודש מרץ 2000 ועד חודש מרץ 2001 נוצלה המשרה לתפקיד אחר, ואויישה ע"י עובדת המשמשת כמנהלת לשכת נבחר.
- מחודש מרץ 2001 המשרה מנוצלת לאיוש שני עובדים בדרגה 5 בדרוג העובדים המינהליים, שאינם עובדים ביחידת התקשורת. האחד מאייש את המשרה בשיעור 90% והשני ב-10%. כל אחד מהם מקבל שכר בשיעור 100%. שכרם משולם מתקציב יחידת התקשורת.
- בהוראת "התקשי"ר, בפרק 10.12 שכותרתו "משרה בתקן כתנאי העסקה" נאמר, בין השאר: "אין לשבץ במשרה עובד במעמד כלשהו, אלא אם יבצע הלכה למעשה את המטלות המפורטות בתיאור התפקיד המאושר של המשרה".
11. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל מסר לביקורת כי אין כוונה לאייש את המשרה בשנה הקרובה ב"מנהל יחידת תקשורת", והוא מנצל את המשרה למימוש יעדים אחרים. לדבריו, מצב זה הוא זמני, ונושא האיוש יבחן במהלך השנה.
12. עיקר העבודה בנושא מערכות הקשר והטלפונים הניידים נעשית ע"י מרכז מידע ונתוני תקשורת (להלן: מרכז מידע תקשורת).

בתחום אחריותו של מרכז מידע תקשורת (כפי שהגדירם סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל) נכללות הפעילויות הבאות:

- טיפול בכל הנושא המקצועי הנוגע לטלפונים שאינם קווים.
- קשר עם גופים חיצוניים, לרבות ניהול מו"מ.
- אחזקה שוטפת.
- שדרוג מכשירים.

לדברי סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, כל הפעילויות הנ"ל צריכות להיות בסמכות המנהל.

### **הוראות ונהלים הנוגעים לתפעול יחידת התקשורת**

13. הביקורת ביקשה לקבל הוראות/נהלים הנוגעים לאופן שבו אמורה יחידת התקשורת (ובעיקר התחומים הנוגעים לעבודתו של מרכז מידע תקשורת) לפעול, למשל:

- אופן הזמנה/החזרה/החלפה של מכשיר.
- אופן תפעול היחידה ברגיעה ובחרום.
- אופן רישום וניהול מצאי המכשירים.
- אופן ניהול המו"מ עם חברות התקשורת.
- אופן הטיפול בחשבונות.
- הגדרת המידע הניהולי, ומידע לצורכי בקרה, וכו'.

התברר כי אין כל נוהל הנוגע לפעילות יחידת התקשורת בנושא מכשירי הקשר והטלפונים הניידים.

14. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הודיע, בדברי תשובתו לטיוטת הממצאים, כי עד חודש פברואר 2002 ייבנה נוהל שיכלול את כל הנושאים הדרושים לעיגון בנוהלים, כולל קריטריונים לקבלת מכשיר אלחוטי, השתתפות העירייה, אחזקת המכשיר וכו'.

15. ביחידת התקשורת נמצאו סיכומי דיון משנת 1998, שאושרו ע"י מנכ"ל העירייה דאז, שבהם הוגדרו קריטריונים לקבלת טלפונים סלולריים ולהשתתפות העירייה באחזקתם.

### **קריטריונים לקבלת טלפון סלולרי ולהשתתפות העירייה באחזקת המכשירים**

16. בתאריך 7/4/98, בעקבות המגמה העירונית לאפשר למנהלים, שאופי תפקידם מחייב נידות גבוהה, קשר עם עובדים וגורמים אחרים הדרושים לעבודה השוטפת, פרסם מנכ"ל העירייה דאז מסמך שכותרתו "השתתפות העירייה באחזקת מכשירי טלפון סלולרי עירוני".

17. על פי מסמך זה הוחלט, בין השאר, לאמץ את שיטת החשב הכללי ולחייב השתתפות עובדים בהוצאות השימוש במכשירים לפי ארבע רמות, שמעבר להן יחוייב המחזיק לשלם את ההפרש.

18. להלן פירוט רמות השימוש:

<u>רמת שימוש</u>	<u>פרטי השימוש</u>	<u>סכום השתתפות חודשי</u>
1	שימוש בלתי מוגבל	-----
2	שימוש מוגבל – רמה בסיסית	400 ש"ח
3	שימוש מוגבל – 75% מהרמה הבסיסית	300 ש"ח
4	שימוש מוגבל – 50% מהרמה הבסיסית	200 ש"ח

19. סכומים אלה התבססו על הוראות החשב הכללי לחודש ינואר 1997, ונאמר כי הם יעודכנו בהתאם להוראת החשב הכללי.

20. סוכם שהעירייה תשא בתשלום הוצאות האחזקה החודשית מול הספק, ותחייב את העובד בתלוש המשכורת על הוצאות השימוש מעבר לסכום ההשתתפות החודשית שאושרה לו. כל עובד יחתום על טופס התחייבות מתאים.

21. עוד נכתב במסמך כי כל עובד יקבל, מדי חודש, חשבון ממנהל יחידת התקשורת.

22. העירייה תממן הוצאות התקנת דיבורית ברכב באופן חד פעמי. העתקות ושינויים יעשו על חשבון העובד.

23. בתאריך 21/7/98 הציג מנהל אגף החשבות דאז, למנכ"ל העירייה, סיכום דיון שנערך במשרדו בהשתתפות מנהל יחידת התקשורת וחשב המינהל הכללי. בסיכום, שאושר ע"י המנכ"ל, נקבעו קריטריונים לרמת השתתפות המנהלים בהוצאות האחזקה של הטלפונים הסלולריים. הקריטריונים התבססו על התפקיד ורמת הניידות/הזמינות של העובד. להלן הקריטריונים:

#### **קריטריון דרגה/תפקיד:**

<u>דרגה</u>	<u>תפקיד</u>
1	נבחרים ופקידות בכירה – שימוש בלתי מוגבל
2	מנהלי אגפים/מינהלים
3	סגן מנהל אגף, מנהלי מחלקות עצמאיות
4	מנהלי מחלקות ואחרים

#### **קריטריון ניידות/זמינות:**

<u>דרגה</u>	<u>רמת ניידות/זמינות</u>	<u>הגבלה בש"ח</u>
א	זמינות 24 שעות, ניידות מקסימלית	בלתי מוגבל
ב	זמינות בשעות העבודה ובשעות בלתי שגרתיות	400 ש"ח
ג	זמינות בשעות העבודה	300 ש"ח
ד	ניידות וזמינות, שלא משלושת הקריטריונים הראשונים	200 ש"ח
ה	משימתי יחידתי (מכשיר שאינו צמוד למחזיק אחד מחוץ לשעות העבודה או ניתן באופן זמני לביצוע משימה לתקופה שאינה עולה על חודשיים)	ללא חיוב

24. יש לציין כי בתקופה שבה פורסמו המסמכים הנ"ל לא היתה קיימת בעירייה אפשרות לשיחות טלפון באמצעות מכשירי מירס.
- מאז פרסום המסמכים, לא נעשה כל עדכון/רענון בכתב של ההוראות, ולא פורסם נוהל עירוני לנושא.
25. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הציג לביקורת מסמך מיום 27/12/1999 שכותרתו "טלפונים סלולריים – ביזור סמכויות רכישה – מצע לדיון".
26. במסמך הוצגו, בין השאר, הקריטריונים לזכאות ולהשתתפות העירייה, שהיו נכונים לאותה עת.
27. הקריטריונים היו העתק, כמעט מדויק, של הקריטריונים שהופיעו במסמך מתאריך 21/7/1998 (ראה סעיף 23), למעט רמות 3 ו-4, בהם נאמר "אישור חריג עפ"י הצורך".
28. בסוף המסמך, שכאמור היה מצע לדיון, המליץ הסמנכ"ל "להשאיר את המצב הקיים בתוקף לשנת 2000, ולבזרו על רקע ניסיון הביזור של נושאים אחרים רק בשנת 2001".
29. הביקורת לא קיבלה סיכום כתוב המאשר את המלצת הסמנכ"ל. לא הופץ כל נוהל עירוני בנושא.
30. יתרה מכך, ביחידת התקשורת, האמורה להורות על חיוב עובדים שחרגו מתקרת השתתפות העירייה, לא ידעו על קיומו של מסמך המצע לדיון מיום 27/12/1999.
31. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הציג לביקורת סיכום מדיון מנכ"ל מיום 5/1/2000 (הדיון התקיים ביום 3/1/2000). לדברי הסמנכ"ל, ומאוחר יותר גם מנהל בתי העירייה, המנכ"ל קיבל את הקריטריונים כפי שהופיעו במצע.
32. להלן ציטוטים מסיכום דיון המנכ"ל בנושא:
- "1. הקריטריונים המעמדיים אינם מוגדרים היטב, למעט הגדרת הזכאות לסמנכ"לים ומנהלי מינהלים, יש לפרט עד דרגת מנהל מחלקה"
- "2. חברי הפורום (הכוונה לפורום מנכ"ל – א.מ.) מתבקשים לבחון המצב הקיים ביחידותיהם ולאחר צרכים שאין להם מענה, אשר ירוכזו ע"י סמנכ"ל למשאבי אנוש ומינהל".
33. בתאריך 4/1/2000 (יום לאחר פורום מנכ"ל שעסק בנושא) כתב סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל למשתתפי פורום מנכ"ל מסמך שכותרתו "מכשירים סלולריים", ובו נאמר:
- "בהמשך לסיכום מנכ"ל מיום 3 ינואר 2000, אבקש להציג דרישות מרוכזות לצרכים מידיים של מכשירים סלולריים (למעט דובר העירייה שהגיש כבר) וזאת כדי שנוכל להיערך כנדרש".
34. לא הוצג לביקורת כל מסמך המשך לדרישת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, ולא הוצג מסמך בו מאשר המנכ"ל את הקריטריונים, לאחר תאריך 3/1/2000.
35. גם אצל סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל וגם ביחידת התקשורת לא נמצאה רשימה/קובץ של תקרת ההשתתפות המאושרת לכל עובד שקיבל טלפון סלולרי. באישורים שנתן סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל – לא תמיד בכתב – לאחזקת טלפון סלולרי לעובדים, לא תמיד צויינה תקרת ההשתתפות

## ניהול המלאי

### מכשירי סלקום

62. במועד הביקורת, אפריל 2001, היו רשומים בעירייה 139 מכשירי סלקום, מתוכם 8 מכשירי טלולר בבניין העירייה, 2 במחלקת כיבוי אש, ו-15 מכשירים ברזרבה. (טלולר – מכשיר המנתב שיחות היוצאות מהמרכזייה לטלפונים סלולריים, וכך נחסכות עלויות השיחות לחברת "בזק").
63. נתוני המכשירים נרשמים במערכת ממוחשבת הנקראת "רישומית של סלקום". המערכת מאפשרת רישום מספר מכשיר, שם המחזיק במכשיר, המחלקה, סוג המכשיר, תקרת השתתפות העירייה בהוצאות השוטפות לכל מחזיק (עובד). המערכת מאפשרת ביצוע שאילתות מנתונים אלו.
64. בבדיקת רשימת המצאי ליום 18/4/2001 נמצא כי לא היה שיוך עובדים למכשירים אצל דובר העירייה (3 מכשירים), המישלמה ליפו (1 מכשיר), מחלקת אירועים (1 מכשיר), וכן מכשיר נוסף היה רשום על שם גזבר העירייה לשעבר. נמסר לביקורת כי ישנם מכשירים הנמצאים ביחידות עירוניות לתפעול בשעת הצורך ואינם משוייכים לעובד ספציפי. מכשירים אלה מתופעלים ע"י מנהל היחידה והפעלתם היא באחריותו.
65. ביחידת התקשורת נמצאו ששה מכשירי סלקום המותאמים לשיחות מחו"ל. מכשירים אלו לא נרשמו ברשימת מצאי המכשירים שנוהלו במערכת "רישומית של סלקום" (מכשירי הטלפון הסלולרי של סלקום בהם משתמשים בארץ אינם מתאימים לשיטת התקשורת בחלק מהארצות בחו"ל).
- בתגובה לטיטת הממצאים מסר סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל כי בעתיד תנוהל רשימה מסודרת במערכת הרישום של העירייה והדיווח על השימוש במכשירים אלו יינתן בנפרד ע"י סלקום לאחר כל שימוש.
66. מערכת "רישומית של סלקום" מאפשרת משיכת קובץ מחברת סלקום של כל השיחות שבוצעו בתקופה מסויימת, ומאפשרת ביצוע שאילתות בחתכים שונים על נתונים מקובץ זה. הבעיה בקובץ היא שהוא אינו מכיל בדיוק את השיחות שבגינן נתקבל החשבון האחרון מהחברה. הסיבה: חברת סלקום כוללת בחשבון נתונים עד שעה מסויימת ביום מסויים (בד"כ באמצע יום), ואילו הקובץ שמזמין מרכז מידע תקשורת לאותם תאריכים לגביהם נתקבלו החשבונות הוא מחצות יום תחילת החשבון עד חצות יום סיום החשבון. כך לא תתקבל התאמה בין החישובים בביצוע שאילתות ברמת חשבון או כלל החשבונות (למשל, שחזור מדוייק של חיוב מנוי או כלל החשבונות). בכל מקרה, ההפרשים הנובעים ממערכת סלקום לחשבון עצמו, שוליים.

## מכשירי מירס

67. במועד הביקורת, מאי 2001, היו בעירייה כ-950 מכשירי מירס, והצפי הוא שמספר זה ילך ויגדל.
68. ביחידת התקשורת אין כלי ייעודי לרישום וניהול מלאי מכשירי המירס, ולבקרה על ניצולם. נמסר לביקורת כי עד חודש ינואר 2002 ידווחו כל המכשירים למערכת לרישום טלפונים וחיובי מחלקות.
69. חברת מירס מאפשרת לראות את פרטי החשבון הנוכחי והחשבון האחרון שהתקבל, באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
70. באמצעות אתר האינטרנט ניתן לקבל רשימה של מספרי המכשירים שברשות העירייה, אבל ללא שיוך מכשיר לעובד או לרשתות וגם לא בחתך יחידות.
71. המערכת אינה מאפשרת עדכון נתונים. כל הנתונים מוזנים ע"י החברה.
72. במועד הביקורת לא היתה למרכז מידע תקשורת אפשרות גישה לאינטרנט כארבעה שבועות, עקב החלפת חומרה (מחשב ומודם).
- בתגובה לטיטוט הממצאים מיום 2/9/01 מסר סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל כי הנושא טופל.
73. מרכז מידע תקשורת בנה רשימת מלאי באמצעות תוכנת גיליון אלקטרוני, אך הרשימה לא עודכנה זמן רב.
74. מעיון בחשבונות שהגישה החברה נמצא כי ישנם מכשירים שלא צויין לידם שם המחזיק עקב אי דיווח של יחידת התקשורת לחברה.
75. חשוב לציין כי לרישום נאות ומפורט של המכשירים יש חשיבות רבה גם מהבחינה הניהולית/כלכלית של המשאבים, ואפשרות לחיסכון רב בהוצאות, לדוגמא:  
ידוע כי עלות חיבור מכשיר לרשת אחת כרוכה בתשלום קבוע של 3.5 ש"ח לחודש למכשיר. כמו כן ידוע כי קיימים כ-950 מכשירים 351-רשתות (במועד הביקורת), ובמקרים רבים מכשיר אחד מקושר לכמה רשתות.  
לפחות בשנתיים האחרונות לא נעשתה בדיקה תקופתית של מידת השימוש ברשת למכשיר, והורדה של רשת שלא נעשה בה שימוש. מרכז מידע תקשורת מסר לביקורת כי בדיקה כזו נעשתה לפני למעלה משנתיים, כשמספר המכשירים היה קטן יותר, והביאה, בזמנו, לחיסכון גדול. כאמור, בהיעדר מיפוי ראוי של רשתות למכשירים, ובהיעדר גישה לנתונים על שיחות ברשת, פעולת ניפוי כזו קשה לביצוע.  
מרכז מידע תקשורת מסר לביקורת כי מתחילת שנת 2001, עם שדרוג המכשירים, הוא מחבר את כל המכשירים לרשת אחת, "רשת מוקד", ולרשת האגפית של העובד, ולעתים לרשת נוספת, לאחר בדיקה עם המשתמש.

## מכשירי פלאפון וביפר

76. במועד הביקורת, אפריל 2001, היו רשומים בעירייה 191 מכשירי זימונית ("ביפר"), ו-40 מכשירי פלאפון (מתוכם 8 מכשירי טלולר בבניין העירייה, 2 במחלקת כיבוי אש, ו-12 מכשירים ברזרבה ביחידת התקשורת).
77. ביחידת התקשורת אין כלי ייעודי לרישום וניהול מלאי מכשירי הפלאפון והזימוניות. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל מסר לביקורת, בתגובה לטיוטת הממצאים, כי עד סוף שנת 2001 תהיה רשימה מסודרת.
78. ביחידה מותקנת מערכת ממוחשבת – "רישומית" – הכוללת חומרה ותוכנה. המטרה העיקרית של המערכת היא לרשום שיחות יוצאות מטלפונים קוויים מאתרים שונים של העירייה (סה"כ 11 אתרים כמו בניין העירייה, מינהל הנדסה וכו'). לכל אתר יש במחשב רשימת טלפונים המשוייכים אליו.
79. בהיעדר תוכנה ייעודית לרישום וניהול המלאי, פתח מרכז מידע תקשורת "אתר" נוסף במערכת (שאינו פעיל ברישום שיחות) ולתוכו הזין נתונים בסיסיים של המכשירים ושיוכם בחתך יחידתי.
80. לא היתה התאמה בין הכותרות (השדות) במערכת, לבין הפריטים הרשומים תחתיהם, לדוגמא, ברישום מלאי הזימוניות:

<u>שם הכותרת</u>	<u>שימוש</u>
שלוחה	מס' זימונית
מס' עובד	רשת מנהלים
מחלקה	מס' התיק בחברת "ביפר"

- בתגובה לטיוטת הממצאים מסר סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל לביקורת כי הנושא יטופל באמצעות גליון אלקטרוני עד שיעודכן בתוכנת "תמר" בשנת 2002.
81. אין גישה לנתוני השיחות במכשירים אלה.
82. בבדיקת רשימת המחזיקים במכשירי הזימונית נמצא כי אין תמיד שיוך של עובד למכשיר, אלא ליחידה (למשל, תחת הכותרת "אגף הפיקוח" נרשמו 10 מכשירים) מדובר בד"כ במכשירים המשמשים תורנים. כמו כן נמצא ברשימה עובד שפרש לגמלאות לפני שנתיים (מס' מכשיר 53780).
83. בנוסף, הרשימה לא היתה מעודכנת (לדוגמא, מכשירים שהוחזרו מהנהלת הבית, והיו מיועדים להחזרה לחברה, היו עדיין רשומים כשייכים להנהלת הבית).
- נמסר לביקורת כי רשימת המכשירים ושיוכם מטופלים, והטיפול יסתיים עד סוף שנת 2001.

## ביטוח המכשירים

84. הסכמי ההתקשרות עם חברות התקשורת לא כללו סעיף לביטוח המכשירים.

85. סגן מנהל אגף החשבות ומרכז מידע תקשורת מסרו לביקורת כי לאחר קבלת הצעות לביטוח המכשירים (הכוונה לביטוח כנגד אובדן, גניבה, השבתת מכשיר כתוצאה מתאונה) הם המליצו בפני סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל שלא לבטח את המכשירים והמלצתם התקבלה.
86. נציין כי תיקון המכשירים נכלל בעלות האחזקה השוטפת המשולמת מדי חודש.
87. מנהל בתי העירייה מסר לביקורת כי במקרה של אובדן מכשיר, מחוייב העובד במחצית עלותו.

### **הטיפול בחשבונות**

88. החשבונות של ספקי מערכות התקשורת מגיעים ליחידת התקשורת. החשבונות נבדקים ע"י מרכז מידע תקשורת ומועברים להנהלת החשבונות לחיוב היחידות. במקרה שיש צורך בחיוב עובדים שגלשו מתקרת ההקצבה שנקבעה להם, יש לדווח למת"ש על מנת לחייב העובדים בתלוש המשכורת.

### **חשבונות סלקום ופלאפון:**

89. עיריית ת"א - יפו משלמת את החשבונות, אחת לחודש, באמצעות הוראת קבע לבנק.
90. יחידת התקשורת מקבלת מכל חברה חשבונית מס המרכזת את כל החיובים. לחשבונית סלקום מצורף דוח מחשב המפרט את החיוב לכל מכשיר (כל מכשיר מופיע כשורה בדוח), וכן חשבון אישי לכל מחזיק במכשיר.
- חברת פלאפון שולחת חשבונית מס הכוללת את סה"כ החיוב בגין כל המכשירים, וכן חשבון נפרד לכל מכשיר. בחשבון נכללים פרטי שירותים ועלותם, ללא מע"מ.
91. החשבונות נבדקים ע"י מרכז מידע תקשורת (קיום מכשיר, סבירות חשבון).
92. בסיום הבדיקה הפרטנית של החשבונות, מועברים החשבונות להנהלת החשבונות. כאן אמורים לרשום את ההוצאה בחשבונות המתאימים של כל יחידה ארגונית.
93. מאחר והחשבונות אינם ממויינים לפי היחידות הארגוניות, נדרשת מנהלת החשבונות לעבודה ידנית רבה:

- מיון ידני של החשבונות לפי יחידות ארגוניות ושיוכם לסעיפי תקציב מתאימים.
  - רישום טיוטה של החשבונות, ממויינים לפי יחידות ארגוניות.
  - לחשבונות האישיים של חברת פלאפון יש לחשב מע"מ באופן ידני.
  - סיכום סכומי החשבונות האישיים והתאמתם לסכום חשבוניות המס ולחיוב בדפי הבנק.
  - הקלדת הטיוטה כפקודת יומן למחשב.
- בתגובה לטיטת הממצאים מסר סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל כי הנושא מטופל והחיובים יבוצעו במסגרת תוכנת "תמר" בשנת 2002.

94. כאמור, החברות מגישות חשבונות לעירייה, אחת לחודש, והתשלום נעשה מדי חודש, בהוראת קבע. בחודש אפריל 2001, מועד איסוף הממצאים לדוח, הספיקו החברות להגיש חשבונות לחודשים ינואר, פברואר ומרץ 2001, אך ההוצאה טרם נרשמה בספרים בסעיפי התקציב המתאימים.

95. נמצאו חשבונות בסכומים גבוהים של מכשירים שנרשמו כרזרבה, וההוצאה נזקפה לחובת יחידת התקשורת. לא נעשתה בדיקה מי דיבר באותם מכשירים ולאיזה יחידה ארגונית הם שייכים והאם יש לחייבם בסכומים מעבר לתקרה שנקבעה להם. לדוגמא: נמצאו חשבונות של חברת מועצה שהוצאות אחזקת הטלפון שלה נרשמו כהוצאה של יחידת התקשורת במקום הוצאה של לשכת נבחר.

96. לשאלת הביקורת נמסר כי אין החברות ערוכות למיין את החשבונות לפי יחידה ארגונית. סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל מסר לביקורת כי שיוך המכשירים ליחידה ארגונית יבוצע פנימית ביחידת התקשורת.

#### **חשבונית חברת מירס**

97. חשבונית חברת מירס משולמים, מדי חודש, בהוראת קבע.

98. החשבונות מגיעים למרכז מידע תקשורת לבדיקה, כשהם ממויינים לפי "קבוצת הפקה" (הכוונה ליחידות ארגוניות) אותם הגדיר מרכז מידע תקשורת. במסגרת זו נבדקים:

- קיומו של מכשיר בעירייה והאם משויך לקבוצת ההפקה הנכונה.
- אי חיוב בגין מכשירים מקולקלים/מושבתים/גנובים.
- בדיקת סבירות החיוב.

99. בסיום הבדיקה, החשבונות מועברים להנהלת החשבונות, על מנת לחייב את החשבון של כל יחידה ארגונית.

100. תהליך החיוב בהנהלת החשבונות כרוך גם כן בעבודה ידנית:

א. רישום טיוטה של מספרי סעיפי התקציב לחיוב, שם קבוצת הפקה, סכום החשבונית לכל קבוצת הפקה.

ב. צילום דף חשבון הבנק הנוגע לחיוב, והתאמת סכומי החשבוניות כפי שמופיעים בחשבוניות ובטיוטה, לסכום החיוב בבנק

ג. הקלדת פקודת יומן למחשב

101. בחשבון מירס לתקופה 12/2000 היו 38 קבוצות הפקה. לדברי מנהלת החשבונות המטפלת בנושא, חיוב השיחות בגין המכשירים, נעשה בקבוצות ההפקה הנכונות.

102. עד חודש אפריל 2001, מועד איסוף הממצאים לדוח, נתקבלו בעירייה, מדי חודש, חשבונות לתקופות ינואר, פברואר ומרץ 2001, אך טרם נרשמו בסעיפי ההוצאה המתאימים במערכת הנהלת החשבונות (השתתפות היחידות במערכת קשר מירס).

103. עד שנת 2000 לא היה ליחידת התקשורת סעיף תקציב נפרד ל"אחזקת מכשירי קשר", וההפרש בין סעיפי אחזקת המכשירים לסעיפי השתתפות היחידות באחזקת המכשירים (הוצאות מוחזרות) אמור היה לשקף את הוצאות יחידת התקשורת. משנת 2001 נרשם סעיף נפרד להוצאות אחזקת מכשירי הקשר של יחידת התקשורת. במועד הביקורת, 6/5/2001 לא נרשמו בחשבון הוצאות התקשורת של היחידה מתחילת השנה בגין מכשירי המירס ומכשירי סלקום. הוצאות בגין מכשירי פלאפון לא נרשמו מחודש פברואר, ועד מועד איסוף הממצאים לדוח (4/2001).

104. חריגה מתקרת הגבלה בגין שיחות טלפון אישיות: העירייה הסכימה לאפשר לעובדים להשתמש במכשיר המירס לצורך שיחות טלפון רגילות. לכל בעל תפקיד נקבעה תקרת סכום שמעבר לה העובד מחוייב. שלא כמו בהסדר החיוב עם חברות סלקום ופלאפון, העובדים נדרשים לחתום על הוראה לחיוב חשבון, כלפי חברת מירס. כך, כל החיובים מעל התקרה שנקבעה לעובד מופחתים ע"י חברת מירס מחשבון הבנק/כרטיס האשראי של העובד.

#### חשבונות חברת ביפר

105. חשבונות חברת הביפר משולמים מראש, בד"כ אחת בשנה.
106. החשבונות מגיעים למרכז מידע תקשורת, שמעבירם להנהלת החשבונות.
107. גם כאן חוזרת על עצמה העבודה הידנית הכרוכה בשיוך מכשירים ליחידה ולסעיף תקציבי, רישום טיוטה של פקודת יומן, התאמת הסכומים לחשבונות, והקלדת פקודת היומן במחשב.

#### חריגות מתקציב

108. הביקורת בדקה מידת העמידה בתקציב אחזקת מכשירי הקשר של היחידות הארגוניות השונות. מתוך 52 חשבונות (סיומת 541), נמצא כי 23 (44%) חרגו מתקציבן בשנת 2000, להלן הפירוט:

מס' חשבון	היחידה הארגונית	תקציב מאושר	הוצאה בפועל	חריגה ב- %
01/613120	סמנכ"ל תכנון	12,000	14,664	22%
01/613130	סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל	7,000	8103	15%
01/613600	מוקד עירוני	36,000	59,061	64%
01/613800	הדרכה	1,000	1,362	36%

<u>מס' חשבון</u>	<u>היחידה הארגונית</u>	<u>תקציב מאושר</u>	<u>הוצאה בפועל</u>	<u>חריגה ב- %</u>
01/614000	דובר העירייה	21,000	29,912	42%
01/615100	אגף משאבי אנוש	3,000	3,841	28%
01/617100	יועמ"ש	3,000	3,461	15%
01/621100	מינהל כספים - הנהלה	7,000	10,706	53%
01/622100	תקציבים	3,000	4,125	37%
01/625000	לשכת תאגידים	3,000	3,971	32%
01/711200	תברואה	437,000	527,011	20%
01/721000	שמירה/ביטחון	72,000	138,593	92%
01/724300	כיבוי אש	31,000	49,884	61%
01/746100	שפ"ע	114,000	138,503	21%
01/751200	אירועים	6,000	7,845	30%
01/771100	רשות לתיירות	3,000	4,603	53%
01/791100	חופים	90,000	95,984	6%
01/811100	חינוך	88,000	103,058	17%
01/822100	תרבות וספורט	58,000	64,865	11%
01/828940	מדור ימי	42,000	53,741	28%
01/832110	א.ר.צ.	10,000	10,996	10%
01/841100	רווחה	30,000	36,992	23%
01/992110	הנהלת הבית	12,000	33,005	175%

בתגובה לטיוטת הממצאים הסבירה סגן גזבר העירייה ומנהלת אגף התקציבים כי תקציב הסעיף בשנת 2000 בוצע עפ"י ממוצע כלל עירוני ומספר המכשירים שהיה ידוע בעת הכנת התקציב. אלא שבמהלך השנה נוספו מכשירים חדשים שעלותם שוייכה לסעיף הרלוונטי לכל יחידה. כמו כן, ציינה סגן הגזבר, כי באחריות כל יחידה לכסות את הגירעון בסעיף אחזקת מכשירי קשר.

#### **חיוב עובדים בגין חריגה מתקרת ההשתתפות העירונית באחזקת הטלפונים הסלולריים**

109. חשבונות חברות הסלולר מגיעים ליחידת התקשורת. לאחר שהם נבדקים ע"י מרכז מידע תקשורת, החשבונות מועברים לפקידה הטכנית שביחידה, הבודקת בעין את כל החשבונות. כאשר מאתרת חשבונות עובדים שחרגו מתקרת ההשתתפות המותרת להם, נרשמים פרטיהם במכתב המועבר למת"ש, על מנת לחייבם בתלוש המשכורת.

110. כאמור בסעיף 21, במסמך מנכ"ל העירייה מתאריך 7/4/98 נכתב כי כל עובד יקבל, מדי חודש, חשבון ממנהל יחידת התקשורת.

בפועל, נשלחים חשבונות רק לעובדים שהוחלט לחייבם בתלוש המשכורת.  
נמסר לביקורת כי החשבונות נשלחים לעובדים במקביל להעברת המזכר למת"ש לביצוע החיוב  
(ראה סעיף 37).

מרכז מידע תקשורת מסר לביקורת כי אין לו מנגנון שיטפל בהפצת החשבונות (צילום כל  
החשבונות ושליחתם לעובדים).

111. כאמור, במועד איסוף הממצאים לא היתה ביחידת התקשורת רשימה שמית, מאושרת ע"י דרג  
ניהולי, המגדירה תקרת השתתפות לכל עובד, כך שהחלטה את מי לחייב ואת מי לא נתונה,  
במידה רבה, להערכתה של הפקידה הטכנית. על המכתב למת"ש חתם מרכז מידע תקשורת,  
והעתקים נשלחו לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, ולחשב.

112. הביקורת בדקה חיוב עובדים בחריגות במהלך שנת 2000. התברר כי במרבית החודשים העובדים  
כלל לא חוייבו, ובחודשים שעובדים חוייבו, לא כולם חוייבו כנדרש.

113. לבקשת הביקורת הפיק מת"ש דוח על חיובי עובדים בגין שימוש בטלפונים סלולריים מעבר  
לתקרה שנקבעה להם. התברר כי רק חלק מהעובדים חוייבו, וגם זה לחודשים מאי-יוני 2000  
בלבד.

החיובים הנוגעים לחודש נובמבר 2000 בוצעו רק בחודש ינואר 2001, אך לא זוכה החשבון  
המתאים, והסכומים נרשמו בחשבון מעבר שגויים, ועד תחילת חודש מאי 2001 לא נרשמו  
בחשבונות הנכונים. (גם כשיירשמו, הרישום יעשה בחשבון שנת 2001).

114. לא היתה כל בקרה של המנהל האחראי על חיוב העובדים. כמו כן, לא היתה בקרה כנ"ל על  
מכשירים שהיו ברזרבה, וחוייבו בסכומים גבוהים (מדובר, בד"כ, במכשירים שניתנו לעובדים  
לתקופות קצרות, אירועים מיוחדים. לא נוהל רישום למי נמסרו המכשירים ולאיזה תקופה, כך  
שלא ניתן לחייב את היחידות של מקבלי המכשירים).

115. הביקורת בדקה היקף החריגות של עובדים מתקרת ההשתתפות העירונית (כפי שהופיעה ברשימות  
המצאי של מכשירי הסלקום). הבדיקה נעשתה לחודשים אוקטובר, נובמבר, דצמבר, שנת 2000.  
כאמור, סכומי החריגה לא נגבו מהעובדים. להלן הסכומים:

חודש	סה"כ חריגה
10/2000	4,386 ש"ח
11/2000	4,601 ש"ח
12/2000	4,477 ש"ח
סה"כ לרבעון	13,464 ש"ח

## התפלגות שיחות הטלפון היוצאות לטלפונים סלולריים, ומשמעותה הכספית

116. כאמור, מכשירי הטלולר נועדו לחסוך בעלות השיחות לחברת בזק בעת התקשרות בין טלפון המונח על שולחנו של עובד, לבין טלפון סלולרי.
- במקרה כזה, השיחה עוברת דרך המרכזייה, המזהה ניסיון להתקשר לטלפון סלולרי, מעבירה את השיחה למכשיר טלולר של החברה המתאימה, שמתקשר לטלפון הסלולרי. כך משולם זמן אוויר בלבד, כפי שנקבע בהסכם של העירייה עם חברות הסלולר.
117. במועד הביקורת היו בבניין העירייה שמונה מכשירי טלולר של חברת סלקום, שמונה של חברת פלאפון, ואף לא מכשיר טלולר אחד של חברת אורנג'. המכשירים משרתים את הטלפונים בבניין העירייה ובמינהל הנדסה ובת"ש.
- במקרה ששמונת מכשירי הטלולר של חברה מסוימת תפוסים, השיחה הבאה שתצא תגלוש ל"תעריף בזק". נציין כי במקרה של "גלישה", מחוייבת העירייה גם בעלות שיחה לפי תעריף "בזק" וגם בתעריף הגבוה לזמן אוויר של חברת הסלולר (סה"כ כ- 58 אג' לדקה, נכון למועד הביקורת).
118. בעירייה קיימת תוכנה, "רישומית", לרישום שיחות הטלפון היוצאות. באמצעות תוכנה זו ניתן לבדוק כמות ועלות השיחות שגלשו ל"תעריף בזק".
119. בתאריך 10/1/2001 ביצעה יחידת התקשורת בדיקה של התפלגות השיחות היוצאות ממשרדי העירייה לטלפונים הסלולרים של החברות השונות. במסגרת זו לא נכללו שיחות אל הטלפונים הסלולרים שברשות העירייה. הבדיקה כללה את החודשים אוקטובר, נובמבר, דצמבר 2000 (נציין כי חודש אוקטובר 2000 לא היה חודש עבודה מלא עקב חופשות החגים).
- להלן תוצאות הבדיקה:

א. התפלגות לפי מספר שיחות בחודש:

דצמבר 2000		נובמבר 2000		אוקטובר 2000		
%	שיחות	%	שיחות	%	שיחות	
59.2	95,488	57.5	89,118	56.5	63,505	סלקום
13.0	21,047	15.0	23,297	15.5	17,422	אורנג'
27.8	44,775	27.5	42,628	28.0	31,368	פלאפון
<b><u>100</u></b>	<b><u>161,310</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>155,043</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>112,295</u></b>	סה"כ

ב. התפלגות לפי שעות בחודש:

דצמבר 2000		נובמבר 2000		אוקטובר 2000		
%	שעות	%	שעות	%	שעות	
55.2	2,136	54.3	2,082	53.4	1,511	סלקום
14.2	546	16.5	631	16.0	452	אורנג'
30.6	1185	29.2	1117	30.6	866	פלאפון
<b><u>100</u></b>	<b><u>3,867</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>3,830</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>2,829</u></b>	סה"כ

120. הביקורת בדקה, את כמות השיחות למכשירי סלקום בלבד שגלשו ל"תעריף בזק" ליום 18/4/2001. התוצאות שנתקבלו הצביעו על גלישה לתעריף בזק בשיעור של כ- 30%, שעלותם הכספית הוערכה בכ- 550 ש"ח.

(מיחידת התקשורת נמסר לביקורת כי עקב ביצוע עבודות במרכזייה, לא נרשמו שיחות במשך כשלושה חודשים).

121. הטבלאות שבסעיף 119 לעיל והנתונים המוזכרים בסעיף 120, מצביעים על כך שקיימת גלישה לתעריפי בזק שניתן להעריכה כמותית. להלן דוגמא הנוגעת לשיחות היוצאות למכשירי סלקום:

א. ידוע שבמוצע כל מכשיר טלולר מנוצל כ- 8,000 דקות בחודש.

ב. מכאן, ששמונה מכשירי טלולר סלקום מנוצלים בממוצע כ- 64,000 דקות בחודש.

ג. בחודשים נובמבר-דצמבר 2000, משך הזמן שהתקשרו למכשירי סלקום היה כ- 2,100 שעות בממוצע לכל חודש, שהן כ- 126,000 דקות.

- ד. מכאן, שהגלישה לתעריפי בזק היא כ-62,000 דקות (השווה לעבודתם של כשמונה מכשירי טלולר)
- ה. קביעה מדוייקת של העלות הכספית של זמן הגלישה, מנתוני הסיכום הנ"ל, אינה אפשרית. בדיקה כזו מצריכה חישוב עלות שיחה בודדת וסיכום העלויות, כיוון שהעלות של שיחה בודדת תלויה בתעריף בזק לדקה או חלק ממנה, וכך גם עלות זמן האוויר בשעות שיא ובשעות שפל. הביקורת לא נכנסה לחישוב זה.
- ו. נזכיר שוב כי מערכת "רישומית" מאפשרת בדיקה כזו, וההערכה היא שהעלות הכספית של שיחות למכשירי סלקום שגולשות ל"תעריף בזק" הוא כ- 30%.
122. נזכיר גם כי במועד הביקורת היו גם 8 מכשירי טלולר של חברת פלאפון בבניין העירייה, ואף לא מכשיר טלולר אחד של חברת אורנג'. כאמור, במשך כל התקופה לא נעשתה כל פעולה שמטרתה להקטין את ההוצאות באמצעות רכישת מכשירי טלולר נוספים, למרות שבתב"ר הוקצו לנושא למעלה מ- 400,000 ש"ח.
123. נושא התקנת מכשירי טלולר באתרים המרוחקים מבניין העירייה לא נבחן כלל.
124. נדגיש כי בפגישותינו עם בעלי תפקידים הנוגעים לנושא הביקורת נאמר ש"הייתה תחושה" שניתן להקטין את ההוצאות. יתרה מכך, במטרות ודגשים של היחידה לשנת 2000 נרשם כיעד "הגדלת כמות מכשירי טלולר לחיסכון".
125. בנוסף, בסיכום דיון בנושא ישיבת הכנה לת"ע 2001 של יחידת התקשורת, שהתקיים אצל סגנית הגזבר ומנהלת אגף התקציבים בתאריך 6/8/2000, הוזכר כי קיים תקציב בתב"ר לנושא הטלולר בסך 410,000 ש"ח שטרם נוצל, יבחן נושא הגלישה ממכשירי הטלולר של חברת סלקום, ותיבדק אפשרות הוספת עמדות לעומת אתר (לקישור ישיר, במקום מכשירי הטלולר הנרכשים מחברה אחרת).
- כמו כן נאמר בסיכום כי תוספת טלולר ברשת פלאפון ואורנג' לא נבחנה, ותיבדק ע"י יחידת התקשורת.
126. בסיכום דיון נוסף שהתקיים לאחר כשמונה חודשים, בתאריך 27/3/2001, בנושא התנעת בחינת מכרז לתקשורת סלולרית בעירייה, הוזכר כי טרם הועברו נתוני הגלישות ממכשירי הטלולר, מיחידת התקשורת לאגף התקציבים.
127. בפועל, עד מועד סיום איסוף הממצאים לדוח הביקורת, לא הותקנו עמדות טלולר נוספות.
128. בתגובת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל מיום 2/9/01 לטיטוט הממצאים, המתייחסת לפרק זה נאמר כי: "בימים אלה מתקבלות הצעות משלוש חברות לגבי עלויות מכשירים טלולריים ולאחר אישור זוכה יתווספו מכשירים נוספים כולל חברת פרטנר".

## ההיערכות לשנת 2001

129. בתכנית העבודה השנתית של יחידת התקשורת לשנת 2001, בפרק המונה את היעדים המרכזיים של היחידה, הוגדרו, בין השאר, היעדים הבאים:
- \* "מערכות טלולר"
- א. הרחבת המערכת מול חברות סלקום ופלאפון
- ב. הקמת מערכת מול חברת פרטנר
- ג. הטמעת מערכת טלולר מול חברת מירס"
- \* "הכנסת תוכנות לניהול מעקב ובקרה על החשבונות במחצית הראשונה של השנה"
130. במהלך חודש אוקטובר 2000 נתקבלו הצעות, מארבע חברות, לאספקת תוכנה לניהול מערכות התקשורת.
131. לצורך ביצוע העבודה נבחרה המערכת של חברת ת. החברה אמורה גם להזין נתונים וגם ולהפעיל את המערכת. טיוב הנתונים נעשה ע"י גורמים עירוניים.
132. במועד הביקורת, מאי 2001, המערכת היתה בעיצומו של שלב עדכון פרטי הטלפונים הקוויים בבניין העירייה. השלב הבא אמור להיות טיפול בטלפונים קוויים באתרים מרוחקים. נמסר לביקורת כי נושא מכשירי הקשר והטלפונים הניידים יטופל בהמשך. לא נקבע תאריך יעד.

## מסקנות

133. קריטריונים להקצאת ציוד וקביעת תקרות השתתפות:
- א. בפועל, אין קריטריונים ברורים, מאושרים וידועים להקצאה של ציוד וקביעת רמת ההשתתפות של העירייה באחזקת מכשירי הטלפון הניידים.
- ב. אחד הקריטריונים לקביעת רמת ההשתתפות של העירייה באחזקת טלפונים ניידים (לפי שני המסמכים שהוזכרו בסעיפים 23 ו-25) הוא דרגתו ותפקידו של העובד. קריטריון זה אינו לוקח בחשבון את סביבת העבודה של העובד, דהיינו, האם אופי העבודה הוא משרדי או מחייב הימצאות ממושכת מחוץ לכותלי המשרד.
134. חיוב עובדים בגין חריגה מתקרת ההשתתפות העירונית:
- עקב אי הקפדה על דיווח חודשי לחריגות מתקרת ההשתתפות העירונית, ועקב היעדר בקרה, במרבית החודשים של שנת 2000 עובדים לא חוייבו בתשלום עבור שימוש מעבר לתקרה לה היו זכאים, ובחודשים שחוייבו – לא כולם חוייבו כנדרש. למעשה זכו אותם עובדים ל"הטבת שכר", שלעמים הסתכמה במאות ש"ח לעובד, והעירייה ניזוקה באותו סכום שלא נגבה.

135. בדיקות כלכליות:

העובדה שלא הותקנו מכשירי טלולר במספר אופטימלי, אף שהוקצו לכך משאבים והיתה נכונות להקצות סכומים נוספים, גרמה לנזק כספי שלהערכת הביקורת נאמד באלפי ש"ח בשנה. (בהנחה שכמות השיחות ליום, המוזכרות בסעיף 119 משקפת יום ממוצע, הרי שמדובר בנזק של לפחות 132,000 ש"ח לשנה רק עקב מחסור בטלולרים של סלקום המקושרים למרכזייה של בניין העירייה הראשי. כאמור, אין כלל טלולרים של חברות פלאפון ואורנג', ואין טלולרים באתרים של העירייה).

136. איוש תקן:

א. לדעת הביקורת, איוש התקנים צריך לשקף את המצב האמיתי בארגון. העובדה כי למעלה משנה מנוצלת משרה של מנהל יחידת תקשורת להעסקת עובדים שאינם עובדי היחידה, אינו תקין, וכפי שהוצג, אינו עולה בקנה אחד עם הוראות פרק 10.12 בתקשי"ר.

ב. התופעה של ניצול משרה לאיוש במספר עובדים, שלכל אחד נקבע אחוז איוש חלקי למשרה אך כל אחד מקבל שכר בשיעור של 100% (ראה סעיף 10), אינו תקין, למרות שקיים כיוון תקציבי. לדעת הביקורת, תופעה זו אינה עולה בקנה אחד עם ערך השקיפות, ועלולה להציג בצורה מעוותת את מצבת כוח האדם האמיתית בארגון.

137. נהלים:

היעדר נהלים ביחידת התקשורת גורם לאי בהירות בנוגע לתחומי האחריות של כל גורם בתהליך העבודה, לתפוקות, לדיווחים ולבקורות הנדרשים ממנו. כתוצאה מכך, הפעילות הנוגעת למכשירי הקשר ולטלפונים הניידים כמעט ואינה מבוקרת, ובנוסף, מרכז מידע תקשורת עסק במרבית זמנו בפעולות "אפסנאיות" והמעט לעסוק בנושאים הניהוליים/מקצועיים.

138. התקשרות עם חברות התקשורת:

כאמור, במועד הביקורת, החוזים עם חברות הסלולר טרם נחתמו. הסיבות העיקריות: אי קבלת החלטה על אופן היציאה למכרז (עצמאי או הצטרפות למכרז קיים), והצורך בקבלת ייעוץ חיצוני להכנת המפרט הטכני של המרכז.

139. הניהול הלוגיסטי של הציוד:

א. ניהול האיננוטר של המכשירים נמצא לקוי, כפי שמתואר בפרק "ניהול המלאי (סעיפים 62-83).

ב. לא נמצאה מערכת ייעודית לניהול מצאי המכשירים, תנועתם והאפיונים של כל מכשיר, למשל: סוג מכשיר, תקופת האחזקה, תקרת השתתפות עירונית באחזקה, סעיף תקציבי לחיוב, רשתות פעילות, שירותים גלויים וכו'.

140. הטיפול בחשבונות:

הטיפול בחשבונות המגיעים מחברות התקשורת כרוך בעבודה ידנית רבה. הדבר גורם, בין השאר, לעיכוב של לפחות שלושה חודשים ברישום ההוצאה בספרי הערייה. כתוצאה מכך, הספרים אינם משקפים את מצב היתרות האמיתי בנקודת זמן, וגם הבקרה על החשבונות נפגעת, למשל, חריגות מתקציב.

141. בקרה שוטפת ובקרה ניהולית:

הבקרה השוטפת והבקרה הניהולית בנושא אחזקת מערכות הקשר והטלפונים הניידים, כמעט ולא התקיימו:

- א. היעדר נהלים פגע בסופו של דבר בעבודה השוטפת ובתהליך הבקרה.
- ב. יחידת התקשורת עבדה לפי קריטריונים משנת 1998. מסמך הסמנכ"ל למשאבי אנוש ומינהל מיום 5/1/2000, כלל לא היה מוכר ביחידה.
- ג. לא נמצאה רשימה מעודכנת של הזכאים לאחזקת טלפונים ניידים ומכשירי מירס, ורמת ההשתתפות העירונית באחזקה, לא אצל מרכז מידע תקשורת ולא אצל סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל.
- ד. לא הייתה בקרה ניהולית על חיוב / אי-חיוב עובדים שחרגו מתקרת ההשתתפות העירונית שאושרה להם.
- ה. לא היתה בקרה על חשבונות הטלפונים הניידים שהוגדרו כרזרבה וחויבו בסכומים גבוהים נמצאו ליקויים ברישום המצאי.
- ו. חיוב היחידות הארגוניות בהוצאות אחזקת המכשירים, לא נעשה סמוך למועד קבלת החשבוניות.
- ז. לא נעשה דבר על מנת לפשט את העבודה הידנית הרבה הכרוכה במיון החשבונות לצורך חיוב היחידות.
- ח. למרות שכבר בשנת 2000 התקבלה החלטה להתקין מכשירי טלולר של כלל חברות הטלפון הסלולרי, ולמרות שהוקצו לכך משאבים כבר בשנת 2000, בפועל, לפחות עד סיום הביקורת, דבר לא יושם.

היעדר הבקרות שצויינו לעיל הביא, בין השאר, לנזקים כספיים. לדוגמא:

- (1) אומדן הנזק שהוזכר בסעיף 135.
- (2) אי חיוב עובדים שחרגו מתקרת ההשתתפות העירונית, כפי שהוזכר בסעיף 115 (אומדן כ-13,000 ש"ח לרבעון).

## המלצות

### 142. קריטריונים להקצאת ציוד וקביעת תקרות השתתפות:

- א. יש לקבוע קריטריונים ברורים להקצאת מכשירי טלפון ניידים, וקביעת רמת ההשתתפות של העירייה באחזקת המכשירים.
- ב. לדעת הביקורת, לצורך קביעת תקרת ההשתתפות האבחנה העיקרית צריכה להיות סביבת העבודה של העובד, האם עבודת שטח או עבודה במשרד.
- ג. בכל מקרה שיאושר לעובד אחזקת מכשיר, המסירה תהיה לפי אישור מתאים מסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, שיציין בכתב את רמת ההשתתפות לה זכאי העובד. תיעוד לאישור יישאר אצל הסמנכ"ל לצורך בקרה.
- ד. הקריטריונים שיגובשו, יופצו כנוהל לכל היחידות העירוניות.

### 143. חיוב עובדים בגין חריגה מתקרת ההשתתפות של העירייה:

- א. יש להכין רשימה/קובץ של כל העובדים המחזיקים במכשירי טלפון או קשר ניידים, ולאשרר את תקרת ההשתתפות לכל עובד. הסכומים יאושרו ע"י סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, והתקרות יובאו לידיעת העובדים.
- ב. יש לבדוק עם חברות הסלולר האם ניתן לדווח על תקרת השתתפות לעובד, שמעבר לה יחוייב העובד ישירות בחשבון הבנק או כרטיס האשראי שלו (בדומה להסדר עם חברת המירס).
- ג. יש לקבוע כלי בקרה וגורם שיבקר את ביצוע החיוב בחשבונות העובדים, לפי התקרות שנקבעו.
- ד. על הנהלת העירייה להחליט האם לחייב, בדיעבד, את העובדים שחרגו מתקרת ההשתתפות העירונית ולא חוייבו בתלוש השכר. יש להתחשב בכך שאותם עובדים לא קיבלו חשבונות אישיים, ולפיכך לא יכלו לדעת שחרגו.

### 144. בדיקות כלכליות:

- א. יש לבצע בדיקה כלכלית בנושא אחזקת מערכות הקשר בעירייה. במסגרת זו ייבחנו, בין השאר:

- (1) התקנת מכשירי טלולר נוספים (או קישור ישיר) לכל אחת מחברות הסלולר.
- (2) התקנת מכשירי טלולר באתרים המרוחקים מבניין העירייה.
- (3) המשמעות הכלכלית והמשפטית של פרסום מכרז לטלפונים סלולריים.
- (4) ביטול רשתות במכשירי מירס שהמחזיקים בהם אינם משתמשים באותן רשתות.
- (5) הקטנת מספר מכשירי הזימונית, לעומת עלות שירותים דומים מחברות הסלולר.

ב. כל הפעילויות הנ"ל צריכות להיות באחריות סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, ובשיתוף מרכז מידע תקשורת, האמור לספק נתונים, ובלו"ז שייקבע, לצורך הבדיקה.

145. איוש תקנים:

א. יש להימנע מתופעת "ניצול משרות" בלתי מאוישות להעסקת עובדים שלא בהתאם לתיאור התפקיד הצמוד למשרה.

ב. הביקורת מודעת לכך שלעתים נדרשות משרות לתקופות ביניים (כמו חפיפה בין עובדים, מיילוי מקום לעובד וכד'). למקרים אלו מומלץ לקבוע קבוצת "משרות מעבר" שמהן ישולם השכר לעובדים בתקופות הביניים.

146. נהלים:

יש לפעול לכתיבת נהלים ליחידת התקשורת שיגדירו, בין השאר, את תהליכי העבודה, הגורמים המשתתפים, האחריות של כל משתתף בתהליך, המידע הנדרש ולו"ז להפקתו, והבקורות השוטפות והתקופתיות.

147. התקשרות עם חברות התקשורת:

א. יש לבחון את הכדאיות הכלכלית שביציאה למכרז לבחירת חברת סלולר, זאת בהתבסס על התפלגות השיחות היוצאות ממרכזת העירייה לרשתות השונות של החברות.

ב. לפני חידוש החוזה עם החברה המספקת שירותי זימון, יש לבחון כדאיות השימוש בכמות מכשירי הזימונית הקיימים, זאת לאור העובדה שמכשירי הטלפון הניידים (כולל מכשירי המירס) מציעים שירותים תחליפיים דומים.

148. הניהול הלוגיסטי של הציוד:

א. יש להעמיד לרשות יחידת התקשורת מערכת ממוחשבת ייעודית לרישום וניהול מצאי המכשירים בעירייה. מערכת כזו רצוי שתכלול, בין השאר, מידע על המחזיק במכשיר, סוג המכשיר והשירותים שמעניק המכשיר, תקרת השתתפות לעובד, וסעיף תקציב לחיוב.

ב. ייקבע נוהל לעדכון המערכת ולבקרה תקופתית לאימות הרישומים. בנושא זה ייקבע נוהל החזרת מכשיר במקרים של פרישת עובד או מעבר עובד מתפקיד לתפקיד.

149. הטיפול בחשבונות:

יש לפשט את תהליך חיוב החשבונות היחידתיים, ולקצר את הזמן מרגע קבלת החשבונות עד לרישומם בספרים.

150. בקרה שוטפת ובקרה ניהולית:

- א. עם העברת האחריות על יחידת התקשורת להנהלת בתי העירייה, יש לקבוע בנוהל את תהליכי העבודה ביחידת התקשורת בנושא מערכות הקשר, ואת הבקורות הנדרשות בכל שלב, תחומי האחריות והלו"ז לביצוע.
- ב. האחריות הכוללת לביצוע הבקורות, שחלקן פורטו בסעיף 141, צריכה להיות של סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, שהיחידות הארגוניות הנ"ל נמצאות בתחום אחריותו.