מבקר העירייה

דוח ביקורת בנושא

הוצאות תקשורת נייחת - בזק

תוכן העניינים

עיקרי הממצאים וההמלצות.....3
1. רקע.....9
2. מטרת הביקורת.....9
3. היקף וגבולות הביקורת.....10
4. ההתקשרות עם החברה היועצת, סנקסום ייעוץ וניהול פרויקטים בע"מ.....10
5. דוחות הבקרה של החברה היועצת.....11
6. נהלים.....13
7. ניהול מצאי הקווים.....13
8. בחינת שיוך הקווים העירוניים 17
9. צריכה בלתי סבירה יחסית לסוג המשתמש.....20
10. חיובים חריגים בגין שירותים נוספים.....21
11. קווים ללא שימוש.....23

עיקרי הממצאים וההמלצות

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

מספור הסעיפים מקביל למספור בדוח המפורט

1. **רקע**

קיימת חשיבות רבה לביצוע בקרה בגין הוצאות התקשורת, גם במקרה בו קיימות חבילות ללא הגבלה, וזאת לשם תחזוקת מידע מעודכן בנוגע למצאי השלוחות והציוד ברשות וכן לצורך תהליכי התייעלות במערכי התקשורת השונים.

אגף תקשוב ומערכות מידע מופקד על תפעול ובקרת הטלפוניה וכן בהקצאת טלפונים וחבילות תקשורת.

החל מחודש מרס 2013 התקשרה העירייה עם חברת "סנסקום ייעוץ וניהול פרוייקטים בע"מ" (להלן: "החברה היועצת"), לצורך אספקת שירותי בקרת עלויות תקשורת. לחברה מערכת ייחודית שקולטת את הקבצים של חברות התקשורת. לאחר הקליטה, החברה מפיקה דוחות חריגים.

בדיקה שערכנו העלתה כי הוצאות התקשורת הנייחת בשנת 2019 נמוכות בכ- 16% מהוצאות התקשורת הנייחת בשנת 2015. בהקשר זה נציין כי פעילות זו של ניהול התקשורת עברה לאגף מערכות מידע בשנת 2015.

דוח זה עוסק בהוצאות התקשורת הנייחת ,המסופקת ע"י חברת בזק, שהסתכמו בכ- 1 מיליון ₪ בשנת 2018.

2. **ההתקשרות עם החברה היועצת, סנקסום ייעוץ וניהול פרויקטים בע"מ**

החוזה עם החברה היועצת נחתם באוגוסט 2013 ותוקפו נקבע למשך שנה, עם אפשרות הארכה לשנתיים נוספות. על פי החוזה, על החברה לספק דוחות חודשיים של הוצאות התקשורת, שיכללו חמישה מרכיבים עיקריים:

- איתור טעויות חשבונאיות או טכניות.
- הצעת חלופות לאופני צריכת תקשורת.
- הכנת פקודות יומן ובקרה ניהולית.
- ניהול מצאי קווי התקשורת.

בסיס ההתקשרות עם החברה היועצת כפי שנקבע במכרז ובחוזה הינו תשלום קבוע ותשלום באחוזים מהחיסכון שינבע מהצעת חלופות לאופן צריכת החשמל. מטרת סעיף זה הינה לתמרץ את החברה היועצת למצוא חלופות לאופני צריכת התקשורת תוך ניצול הניסיון והידע של חברת הניהול בתחום דינמי וטכנולוגי זה.

למועד הביקורת חוזה ההתקשרות אינו בתוקף והתקשרות העירייה עם החברה מבוצעת באמצעות הזמנות העבודה שאינן כוללות תמריץ זה, בחינת התשלומים בפועל העלתה שהחברה לא קיבלה מעבר לתשלום הבסיס שנקבע בהזמנות העבודה דהיינו הידע והניסיון של חברת הייעוץ לא נוצל.

5. **דוחות הבקרה של החברה היועצת**

במסגרת הביקורת נבחנו דוחות הבקרה החודשיים של החברה היועצת ונבדקו הצעדים שננקטו בעקבות הממצאים שהוצגו בדוחות אלו. סקירת דוח אוגוסט 2019 מעלה כי חלק ניכר מההמלצות הכלולות בו הינם מהשנים 2017 ו 2018 דהיינו למועד הדוח אוגוסט 2019 המלצות אלו עומדות בתוקפן.

חלק ממטרות ההתקשרות עם חברת הייעוץ הינה ניתוח הוצאות התקשורת ומתן המלצות לחיסכון. העובדה שהמלצות החברה חוזרות על עצמן חודש אחר חודש במשך כשנתיים אינה מתיישבת עם מטרה זו של חיסכון ויעילות בשרותי התקשורת.

המלצות

- לטפל באופן שוטף בהמלצות החברה היועצת. במקרה בו הוחלט שאין צורך בשינוי יש לעדכן את החברה היועצת באופן שהמלצות אלו לא יחזרו להופיע פעם אחר פעם.

6. נהלים

6.1 כללי

נהלי עבודה נועדו להסדיר תהליכים בארגון ולשמר את הידע הפנים ארגוני. לנהלים כתובים חשיבות רבה, שכן הם מגדירים את שיטות העבודה ,את תחומי האחריות של בעלי התפקידים בארגון וכוללים מנגנוני בקרה ופיקוח.

בירור שערכנו העלה כי לא קיימים נהלים או הנחיות בכתב ואופן הטיפול בתחום זה הוא בבחינת תורה שבעל פה. תחום ההתקשרות הנייחת הינו מורכב יחסית ומבוזר בין מספר גורמים באגף. הסדרת הליך, העבודה במסגרת של נוהל יעגן את דרכי העבודה את תחומי האחריות והסמכויות בין הגורמים השונים באגף וימסד מנגנוני בקרה ופיקוח.

המלצה

- לתעד את הליכי הטיפול בכל הקשור בתקשורת הנייחת במסגרת של נהלים כמקובל בעירייה, במסגרת זו יעוגנו גם תחומי האחריות והסמכויות בתחום התקשורת הנייחת.

7. **ניהול מצאי הקווים**

7.2 דוח המצאי

מצאי הקווים ,המנוהל בגיליון אקסל, הינו כלי העבודה העיקרי בניהול התקשורת הנייחת. המצאי כולל מספר מנוי ושם משתמש בלבד ללא כתובת המנוי ללא שיוך ליחידה האורגנית ולסעיף התקציבי. דוח

המצאי אינו כולל נתונים אודות שלוחות, חבילות תקשורת, פרוט הציוד וכדומה. חוסר זה בנתונים בדוח המצאי אינו מאפשר בקרה מיטבית על הקווים.

7.3 זיהוי משתמשים

בדוח המצאי נמצאו 38 קווים שזיהויים היחידי הינו "עיריית הרצליה", באופן שאינו כולל את זיהוי היחידות המשתמשות.

שימוש במצאי הקווים ככלי בקרתי מחייב זיהוי מלא של הקו והיחידות המשתמשות.

7.4 עדכון הקובץ

במדגם הביקורת נמצאו שני קווים אשר הוסרו בחודש מרץ 2018 ועדיין הופיעו בדוח המצאי באוגוסט 2019.

העובדה שקווים שהוסרו זה מכבר מופיעים בקובץ מצביעה על חוסר עדכון שוטף של הקובץ בכל הקשור בהסרת קווים.

7.5 קווים עם שיוך המצריך ברור

בדוח המצאי נמצאו 4 קווים שזיהויים כפי המופיע בדוח מצריך ברור כמפורט בגוף הדוח.

7.6 שלמות דוח המצאי

במסגרת הביקורת השווינו את דוח המצאי מחודש דצמבר 2018 לדוח החיובים של בזק מחודש דצמבר 2018. ממצאינו העלו 16 קווים המחויבים על ידי בזק ואינם כלולים בדוח המצאי.

הימצאותם של קווים בקובץ החיובים של בזק שאינם כלולים בדוח המצאי של העירייה אינה מאפשרת בקרה ראויה על חיובי בזק. למותר לציין כי הבסיס לבקרה הולמת הינו מסד נתונים מלא של הקווים המשולמים על ידי העירייה.

המלצות

- לכלול בדוח המצאי פרטים נוספים שיאפשרו להשתמש בו ככלי בקרה אפקטיבי. פרטים כגון, כתובת, שיוך אירגוני, סוג הקו, קווי ADSL, מצלמות וכדומה וכן את סוג החיוב.
- לטייב באופן שוטף את דוח המצאי, לגרוע קווים מבוטלים ולהוסיף קווים חדשים.
- להשוות את דוח המצאי לדוח החיובים מחברת בזק ולוודא כי הנתונים בין שני הדוחות מסונכרנים לפחות בכל הקשור באפיון הקו ובזיהויו.
- לשקול עריכת סקר קווים מקיף במסגרתו תיבחן הנחיצות של הקווים ושיוכם האירגוני.

8. בחינת שיוך הקווים העירוניים

8.1 כללי

במסגרת הביקורת נסקרו באופן מדגמי רשומות החיובים של החודשים אפריל ויוני 2019 שהועברו מחברת בזק וכן קובץ המצאי במטרה לאתר קווים שלפי שיוכם או כתובתם נחשדים כקווים שאינם עירוניים.

להלן תוצאות בדיקתנו:

8.2 קווים המשויכים לעמותות או חברות עירוניות

בדיקתנו העלתה קווים הרשומים על שם העירייה ואמורים להיות משויכים לעמותות או לחברות עירוניות. בעקבות הביקורת נמסר מהאגף שיפעל להעברת הקווים לבעלות הגופים המשתמשים.

8.3 קווים שקיים חשש ששייכים לגורמים חיצוניים

במסגרת המדגם נמצאו קווים שקיים חשש שהינם בשימוש של גורמים חיצוניים, מהסברי האגף עולה כי חלק מהקווים יבוטלו, ולגבי חלק מהקווים תערך בדיקת נחיצות.

8.4 קווים המשויכים לבתי ספר

במסגרת המדגם נמצאו קווים, בעיקר קווי ADSL, המשויכיים לבתי ספר.

בתי ספר יסודיים עירוניים הינם בדרך כלל בניהול עצמי, דהיינו העירייה מעבירה להם תקציב, באמצעותו הם אמורים לשלם את חשבונותיהם, חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ה/1 (ב) קובע כי הוצאות אלו כוללים הוצאות טלפון ואינטרנט.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"מדובר בקווי אינטרנט ADSL. קיים סעיף תקציבי לקווי אינטרנט במוס"ח ומשם הוא משולם"*.

המלצות

- לבחון באופן תדיר את רשומות החיובים של חברת בזק ולוודא כי הקווים שהעירייה נושאת בעלותם הינם בשימוש העירייה.
- לסנכרן את דוח המצאי המנוהל על ידי העירייה עם דוח החיובים המתקבל מחברת בזק באופן שיאפשר איתור קווים שאינם בשימוש העירייה.

9. צריכה בלתי סבירה יחסית לסוג המשתמש

חלק מתהליכי הבקרה על חשבונות התקשורת הינם בחינת סבירות הצריכה ביחס לסוג המשתמש. סקירה שערכנו העלתה חיובים לא סבירים לקו המשויך לאחד מגני הילדים. בקו זה נרשמו אלפי שיחות באורך ממוצע של מספר שניות במהלך שנת 2018.

נדגיש כי בדיקתנו נעשתה באופן אקראי ויכול שתופעה זו משותפת לעוד משתמשים.

המלצה

- לבחון שימוש חריג זה ולסקור באופן קבוע את דוחות החיוב במטרה לאתר חריגות.

10. חיובים חריגים בגין שירותים נוספים

10.1 כללי

חשבונות חברת בזק כוללים חיובים נוספים מעבר לחיובים עבור שיחות. במסגרת הביקורת נסקרו חיובים אלו, להלן תוצאות בדיקתנו:

10.2 חיוב עבור שיחות לרשת סלולארית הפלסטינית "לוואטאניה"

נמצאו שיחות רבות במשך כל השנה הנבדקת לרשת "לוואטאניה" שהינה חברת הסלולר הפלסטינית. נציין כי החיובים הינם בהיקף כספי נמוך.

10.3 חיבור רשת למנב"ס עבור גן ילדים

מערכת מנב"ס הינה מערכת של משרד החינוך המיועדת לבתי ספר. במסגרת הביקורת נמצא חיבור קו מנב"ס ל"גן תמר", זאת על פי זיהוי הקו מקובץ החיובים של חברת בזק.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"הקו האמור משויך לחטיבת שמואל הנגיד"*.

10.4 חיובים על שירות תא קולי

העירייה מחויבת בגין שירות תא קולי על חלק מהקווים. בבדיקת מדגם של 13 קווים בגינם שילמה העירייה עבור שירות "תא קולי", נמצאו קווים בהם ניתן מענה רשמי של היחידה העירונית לה שייך הקו כנדרש. יחד עם זאת נמצאו תאים קוליים אחרים, בהם המענה הוא אוטומטי וכולל את מספר הקו בלבד, באופן שהפונה אינו יודע אם הגיע ליעד בו התכוון להשאיר הודעה. בנוסף, נמצאו 2 קווים המשויכים לפקס וקו אחד שלא היה מחובר.

השימוש בתאים קוליים מיועד להשארת הודעות במקרה שאין מענה, כדי להשיג מטרה זו יש לוודא כי התאים הקוליים המיועדים להשארת הודעה יציינו את שם היחידה, כמו כן יש לוודא כי שירות זה ניתן לקווי טלפון פעילים ולא לקווי טלפון מבוטלים או המיועדים לפקס.

ברור שערכנו העלה כי אין כללים לגבי השימוש בתא קולי לדוגמא הצורך בהקלטת הודעה או הפעלת הג'ינגל של העירייה כצליל המתנה.

המלצות

- לבחון באופן שוטף את החיובים בגין השירותים הנוספים ולוודא נחיצותם.
- לקבוע מדיניות לגבי התאים הקוליים באופן שהתושבים הפונים יקבלו מידע אודות היחידה שאליה פנו, מומלץ לאמץ סטנדרטיזציה בכל הקשור למענה בתאים הקוליים של היחידות העירוניות.

11. **קווים ללא שימוש**

דוח חברת הבקרה לחודש אוגוסט 2019 הצביע על 256 קווים ללא תנועה בחודשים הקודמים. המלצת חברת הבקרה הינה לבחון נחיצות קווים אלו. במסגרת הביקורת נערך מדגם של קווי טלפון בהם לא הייתה פעילות במשך מספר חודשים.

ממצאי בדיקתנו מפורטים בגוף הדוח.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"חלק מהקווים הם של אזעקה בגנים (או גילוי אש) רוב הקווים כאן הם של גני ילדים...הקו חייב להיות פעיל מאחר ומדובר באתרים עירוניים והתשלום הוא בהתאם לשימוש"*.

בשולי הדברים נציין כי עדכון חברת הבקרה בקווי האזעקה היה מאפשר התמקדות בקווים הפעילים ללא שימוש ובחינת הצורך בהם.

המלצה

- לסקור את הקווים ללא תנועה שעלו במדגם הביקורת והמופיעים בדוח חברת הבקרה ולוודא נחיצותם.

- הדוח המפורט -

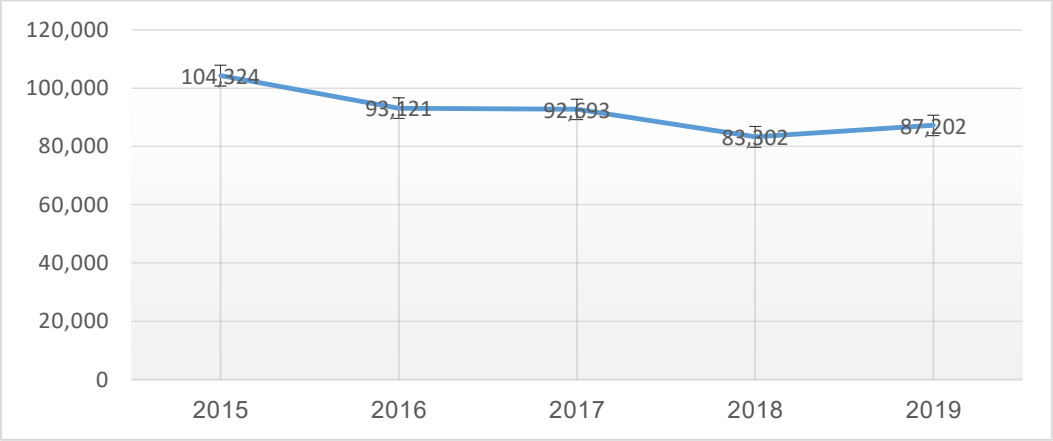
1. רקע

רשויות מקומיות צורכות שירותי תקשורת שונים המאפשרים את פעילותה השוטפת של הרשות. שירותים אלה כוללים בין היתר טלפוניה נייחת וניידת. בשוק ישנם מספר ספקי תקשורת מובילים איתם ניתן להתקשר לצורך קבלת שירותי תקשורת בתחומים שונים ובהיקף הדרוש לרשות המקומית.

קיימת חשיבות רבה לביצוע בקרה בגין הוצאות התקשורת, גם במקרה בו קיימות חבילות ללא הגבלה, וזאת לשם תחזוקת מידע מעודכן בנוגע למצאי השלוחות והציוד ברשות וכן לצורך תהליכי התייעלות במערכי התקשורת השונים. אגף תקשוב ומערכות מידע מופקד על תפעול ובקרת הטלפוניה וכן בהקצאת טלפונים וחבילות תקשורת. באגף עוסקים בכך מנהל האגף, מנהל אבטחת מידע ואינטגרציה, חשבת האגף, אחראית ניהול פרויקטים ותמיכת משתמשים, ואחראי טלפוניה.

החל מחודש מרס 2013 התקשרה העירייה עם חברת "סנסקום ייעוץ וניהול פרוייקטים בע"מ" (להלן: "החברה היועצת"), לצורך אספקת שירותי בקרת עלויות תקשורת. לחברה מערכת ייחודית שקולטת את הקבצים של חברות התקשורת. לאחר הקליטה, החברה מפיקה דוחות חריגים.

להלן התפתחות הוצאות התקשורת הנייחת בשנים 2015-2019. הנתונים בש"ח כולל מע"מ ומתייחסים להוצאה חודשית ממוצעת ,כפי שמופיע בדוחות הבקרה של החברה היועצת.



מהנתונים עולה כי הוצאות התקשורת הנייחת בשנת 2019 נמוכות בכ- 16% מהוצאות התקשורת הנייחת בשנת 2015. בהקשר זה נציין כי פעילות זו של ניהול התקשורת עברה לאגף מערכות מידע בשנת 2015.

דוח זה עוסק בהוצאות התקשורת הנייחת ,המסופקת ע"י חברת בזק, שהסתכמו בכ- 1 מיליון ₪ בשנת 2018.

2. מטרות הביקורת

במסגרת הביקורת נבחנו חיובי התקשורת, תוך מתן דגש לנושאים כדלהלן:

- בדיקת חיובי חברת התקשורת.

- בחינת תהליך הבקרה אחר חיובים אלו.
- ההתקשרות עם חברת הבקרה החיצונית ויישום המלצותיה.
- קיומם של נהלי עבודה.
- המלצות הנגזרות ממצאי הביקורת.

3. היקף וגבולות הביקורת

הביקורת כללה שימוש בשיטות העבודה כדלהלן:

- שיחות וברורים עם מנהלים ועובדים.
- ביצוע בדיקות מבססות מדגמיות.
- ניתוח קבצי חיובים וקובץ מצאי קווים.

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

תגובת מנהל אגף תקשוב ומערכות מידע משולבת בגוף הדו"ח.

4. ההתקשרות עם החברה היועצת, סנקסום ייעוץ וניהול פרויקטים בע"מ

החוזה עם החברה היועצת נחתם באוגוסט 2013 ותוקפו נקבע למשך שנה, עם אפשרות הארכה לשנתיים נוספות. על פי החוזה, על החברה לספק דוחות חודשיים של הוצאות התקשורת, שיכללו חמישה מרכיבים עיקריים:

- איתור טעויות חשבונאיות או טכניות.
- הצעת חלופות לאופני צריכת תקשורת.
- הכנת פקודות יומן ובקרה ניהולית.
- ניהול מצאי קווי התקשורת.

בסיס ההתקשרות עם החברה היועצת הינו תשלום קבוע ותשלום באחוזים מהחיסכון שינבע מהצעת חלופות לאופן צריכת החשמל. מטרת סעיף זה הינה לתמרץ את החברה היועצת למצוא חלופות לאופני צריכת התקשורת תוך ניצול הניסיון והידע של חברת הניהול בתחום דינמי וטכנולוגי זה. הזמנות העבודה שהוצאו לחברה לא כללו תמריץ זה ובחינת התשלומים בפועל העלתה שהחברה לא קיבלה מעבר לתשלום הבסיס דהיינו הידע והניסיון של חברת הייעוץ לא נוצל.

בהקשר זה נציין כי החברה היועצת זכתה במכרז "לאספקת שירותי התייעלות ובקרה בתקשורת במשרדי ממשלה". בבסיס ההתקשרות עם משרדי הממשלה מעוגן מנגנון זה שעיקרו תשלום חודשי קבוע נמוך ואחוז גביה מהחיסכון שמושג באופן שמתמרץ את החברה לפעול לאיתור מוקדים בהן ניתן להשיג חיסכון

או זיכוי. וכך להשיג את מטרת ההתקשרות שהינה איתור טעויות, הצעות חלופיות לאופני צריכת תקשורת והתייעלות בתחום זה.

תגובת המבוקר

אנו מבצעים את המלצות חברת הייעוץ באופן עצמאי ובכך חוסכים לארגון את עליות ה"תמריץ, לחברה, על כן לא נכון לשנות את ההסדר.

5. דוחות הבקרה של החברה היועצת

במסגרת הביקורת נבחנו דוחות הבקרה החודשיים של החברה היועצת ונבדקו הצעדים שננקטו בעקבות הממצאים שהוצגו בדוחות אלו. סקירת דוח אוגוסט 2019 מעלה כי חלק ניכר מההמלצות הכלולות בו הינם מהשנים 2017, 2018 דהיינו למועד הדוח אוגוסט 2019 המלצות אלו עומדות בתוקפן.

להלן פירוט המלצות החברה היועצת מאוגוסט 2019, הסכומים ללא מע"מ:

חברה	תאריך המלצה מקורי	המלצה	חסכון שנתי בש"ח	סטטוס
בזק	5/18	3 קווי בזק שסיימו מבצע ומשלמים במחיר עלות גבוה. מנויים: 97462174 98620165 98611938	-	באישורכם נפנה לספק.
	3/18	נתב שיחות עסקי ללא שימוש ב - 3 חודשים אחרונים	828	לבדיקתכם נחיצות השימוש.
	2/18	שיוך צירי PRI למסלול מדברים יותר	46,363	נא אישורכם לפנות לבזק לעדכון המסלול.
	2/18	בדיקת נחיצות שירות גיבוי מיתוגי לציר שמספרו 99746800, ציר זה לא הוציא שיחות השלושת החודשים האחרונים.	6,060	לבדיקתכם נחיצות השירות.
	2/18	בדיקת יחידת ציר 99746800 ברחוב הבנים 8 ציר זה לא הוציא שיחות בשלושת החודשים האחרונים.	9,588	לבדיקתכם נחיצות השירות.
	12/17	בדיקת נחיצות לשירותים כגון שיחה מזוהה/מענה קולי/פקס למייל.	4,851	לבדיקתכם נחיצות השירות.

הוט מובייל	2/18	ברשותכם מספר מודמים המחויבים בחבילה ללא הגבלה עלות 124 ₪ לחודש.	7,200	נא אישורכם לבדיקת נחיצות ו הורדת חבילה.
	10/17	קיימים מינויים אשר מחויבים בגין שרותי תוכן כגון: מוסיקה בהמתנה, מכמונות מהירות, ניווט וכדומה. את רוב השירותים ניתן להמיר באפליקציות שאינן כרוכות בעלות כספית.	15,852	לבדיקתכם נחיצות השירותים באם יש צורך נעביר טבלת מנויים המחויבים בגין שירותים אלו.

ניתן לחלק את המלצות החברה היועצת לשניים.

האחת - בדיקת נחיצות השירותים במקרים בהם נמצא חוסר שימוש או שירות מקביל חינמי.

השנייה - פניה לספק השירות לצורך שינוי מסלול זול יותר המותאם לאופן השימוש.

דוח אוגוסט 2019 של החברה היועצת מצביע על שרותי תקשורת ללא שימוש מהשנים 2017 ו-2018 שההמלצה לבחינת נחיצותם עומדת בעינה. גם המלצות לשינוי מסלולים או לביטול שירותים שניתן לקבלם בחינם לא יושמו. נדגיש כי חלק ממטרות ההתקשרות עם חברת הייעוץ הינה ניתוח הוצאות התקשורת ומתן המלצות לחיסכון. העובדה שהמלצות החברה חוזרות על עצמן חודש אחר חודש במשך כשנתיים אינה מתיישבת עם מטרה זו של חיסכון ויעילות בשרותי התקשורת.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"זה טופל בבזק רק כעת בחודשים האחרונים. ביקשתי מספר פעמים מבזק לבצע את בדיקת המסלולים המיטבית מבחינתם, אך רק כאשר התחלף מנהל הלקוח שלנו בבזק זה בוצע. זימנו את בזק לפגישה וישבנו לבדוק ביחד כיצד ניתן להוזיל עלויות בכל ציר"*.

המלצות

- לטפל באופן שוטף בהמלצות החברה היועצת. במקרה בו הוחלט שאין צורך בשינוי יש לעדכן את החברה היועצת באופן שהמלצות אלו לא יחזרו להופיע פעם אחר פעם.

תגובת המבוקר

המלצת המבקר מקובלת ואנו אכן בודקים כל המלצה של החברה לגופה ופועלים בהתאם. יודגש בזאת שבמסגרת הפקת הלקחים הכנסנו מנגנון של היזון חוזר מול החברה היועצת על מנת שההערות לא יחזרו על עצמן.

6. נהלים

6.1 כללי

נהלי עבודה נועדו להסדיר תהליכים בארגון ולשמר את הידע הפנים ארגוני. לנהלים כתובים חשיבות רבה, שכן הם מגדירים את שיטות העבודה ואת תחומי האחריות של בעלי התפקידים בארגון. כמו כן, מהווים הנהלים סטנדרט מנחה, אחיד וברור לדפוסי העבודה הנדרשים, וכוללים מנגנוני בקרה ופיקוח.

6.2 ממצאים

במסגרת הביקורת התבקשו נהלים, הנחיות או החלטות בכתב המסדירים את אופן הטיפול בכל הקשור בתקשורת הנייחת. בירור שערכנו העלה כי לא קיימים נהלים או הנחיות בכתב ואופן הטיפול בתחום זה הוא בבחינת תורה שבעל פה. תחום ההתקשרות הנייחת הינו מורכב יחסית, נושאים כגון אופן הטיפול והדיווח (לחברת התקשורת ולחברה היועצת) על אירועים שונים שיש להם השלכה על תשלומי החשבונות העירוניים כגון: החלפת צרכנים, מעבר בתי ספר לניהול עצמי, שינויים פנים-ארגוניים , הקמת צרכן חדש או ביטול קווים, רכישת שירותים נלווים, אופן הבקרה על עבודת החברה היועצת ועל הטיפול בליקויים שאותרו, בקרה על הדיווחים שוטפים לגבי תוצאות הטיפול בליקויים על ידי החברה.

זאת ועוד הטיפול בתחום זה של התקשורת הנייחת מבוזר בין מספר גורמים באגף, הסדרת הליך, העבודה במסגרת של נוהל יעגן את תחומי האחריות והסמכויות בין הגורמים השונים באגף.

המלצה

- לתעד את הליכי הטיפול בכל הקשור בתקשורת הנייחת במסגרת של נהלים כמקובל בעירייה, במסגרת זו יעוגנו גם תחומי האחריות והסמכויות בתחום התקשורת הנייחת.

תגובת המבוקר

מקבלים את המלצת המבקר . נכתוב נוהל תמציתי לטיפול ומעקב על הקווים.

7. ניהול מצאי הקווים

7.1 כללי

מצאי הקווים מנוהל בגיליון אקסל המשמש ככלי עבודה עיקרי בניהול התקשורת הנייחת, במסגרת הביקורת נבחן קובץ מצאי הקווים לחודש אוגוסט 2019.

7.2 דוח מצאי

דוח מצאי הקווים המשמש ככלי עבודה עיקרי כולל מספר מנוי ושם משתמש בלבד ללא כתובת המנוי ללא שיוך ליחידה האורגנית ולסעיף התקציבי. דוח המצאי אינו כולל נתונים אודות שלוחות, חבילות תקשורת, פרוט הציוד וכדומה. חוסר זה בנתונים בדוח המצאי אינו מאפשר בקרה מיטבית על הקווים.

7.3 זיהוי משתמשים

בדוח המצאי נמצאו 38 קווים שזיהויים היחידי הינו "עיריית הרצליה", באופן שאינו כולל את זיהוי היחידות המשתמשות.

להלן דוגמאות לזיהוי "עיריית הרצליה" והסברי האגף:

מספר קו בדוח המצאי	זיהוי בדוח המצאי	חיובים לחודש 4/19	תגובת האגף
828461457	עיריית הרצליה	2,382	קו IP VPN 16 מגה סימטרי ברחוב יוסף נבו (מוקד רואה הישן)
828429655	עיריית הרצליה	326	קו IP VPN ברחוב הנדיב 2 3\600 עבור מצלמות בניין העירייה הישן
828429653	עיריית הרצליה	181	קו IP VPN ברחוב בר אילן 15 K256 סימטרי
828361392	עיריית הרצליה	0	קו IP VPN ברחוב הנשיא יצחק בן צבי 29 שהוסר בתאריך 25/03/2018
828361391	עיריית הרצליה	0	קו IP VPN ברחוב ויצמן 14 שהוסר בתאריך 25/03/2018
99571872	עיריית הרצליה	144	אינטרנט אלחוטי בבניין העירייה החדש (חדר שרתים)
99569166	עיריית הרצליה	147	קו קל כולל אינטרנט 5 מגה ברחוב סוקולוב 10. לא היה שימוש בשיחות בקו בחצי השנה האחרונה.
98904841	עיריית הרצליה	137	גן ברקת
98904663	עיריית הרצליה	25	קו עבור מעלית במתחם גנים רחוב נתן אלבז 11 בגליל ים (גנים: אסיף, ברקת, סתוונית ואדמונית)
98902076	עיריית הרצליה	101	בית ספר אופק
98849789	עיריית הרצליה	68	גן אסיף
98806408	עיריית הרצליה	25	קפה תפוז בפארק הרצליה
97437345	עיריית הרצליה	25	קו עבור אזעקה במתחם גנים 301 ברחוב נתן אלבז 1 בגליל ים, גנים: שוהם, שנהב, גורן וסלעית)
97438480	עיריית הרצליה	25	קו עבור מעלית במתחם גנים 301 ברחוב נתן אלבז 1 בגליל ים, גנים: שוהם, שנהב, גורן וסלעית)

שימוש במצאי הקווים ככלי בקרתי מחייב זיהוי מלא של הקו והיחידות המשתמשות.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"כל השמות יעודכנו בקובץ המצאי"*.

7.4 עדכון הקובץ

במדגם הביקורת נמצאו שני קווים אשר הוסרו בחודש מרץ 2018 ועדיין הופיעו בדוח המצאי באוגוסט 2019. להלן פרוט קווים אלו:

מספר קו בדוח המצאי	זיהוי בדוח המצאי	חיובים לחודש 4/19	תגובת האגף
828361392	עיריית הרצליה	0	קו IP VPN ברחוב הנשיא יצחק בן צבי 29 שהוסר בתאריך 25/03/2018
828361391	עיריית הרצליה	0	קו IP VPN ברחוב ויצמן 14 שהוסר בתאריך 25/03/2018

העובדה שקווים שהוסרו זה מכבר מופיעים בקובץ מצביעה על חוסר עדכון שוטף של הקובץ בכל הקשור בהסרת קווים.

7.5 קווים עם שיוך המצריך ברור

בדוח המצאי נמצאו 4 קווים שזיהויים, "שיפוצים בבית ספר וייצמן" וקו נוסף ששיוכו ל"קפה תפוז". להלן פרטי הקווים ותשובת האגף:

מספר בדוח המצאי	זיהוי בדוח המצאי	חיוב שנתי לפי קובץ חיובים	תגובת האגף
97689769	בי"ס ויצמן שיפוצים	257 ₪	קו קל רחוב ז'בוטינסקי 3 מתחם קרוואנים לא היה שימוש בשיחות בקו בחצי השנה האחרונה. יבוטל
97689767	בי"ס ויצמן שיפוצים	258 ₪	קו קל רחוב ז'בוטינסקי 3 מתחם קרוואנים לא היה שימוש בשיחות בקו בחצי השנה האחרונה. יבוטל
97689766	בי"ס ויצמן שיפוצים	816 ₪	קו קל רחוב ויצמן 14 (הקו בשימוש)
97689765	בי"ס ויצמן שיפוצים	257 ₪	קו קל רחוב ויצמן 14 לא היה שימוש בשיחות בקו בחצי השנה האחרונה. יבוטל
98806408	עיריית הרצליה	300 ₪	קפה תפוז בפארק הרצליה

השיפוצים בבית ספר וייצמן הסתיימו בשנת התשע"ה לפני כשנתיים. למרות זאת, בסוף שנת 2018 (שנה"ל תשע"ט) עדיין הופיעו בדוח המצאי 4 קווים כקווים של "בי"ס וייצמן שיפוצים".

מתשובת האגף עולה כי שלושה מהקווים יבוטלו. כמו כן נמצא קו המשויך ל"קפה תפוז" שהינו בית קפה בפארק הרצליה המושכר לזכיין, אם השיוך נכון, יש לבחון האם העירייה צריכה לשאת בעלויות קו זה.

7.6 שלמות דוח המצאי

במסגרת הביקורת השווינו את דוח המצאי מחודש דצמבר 2018 לדוח החיובים של בזק מחודש דצמבר 2018. ממצאינו העלו 16 קווים המחויבים על ידי בזק ואינם כלולים בדוח המצאי.

להלן פירוט בדיקתנו:

מסד	מספר קו	זיהוי	כתובת
1	97437345	עיריית הרצליה	נתן אלבז
2	97438480	עיריית הרצליה	נתן אלבז
3	97723127	עיריית הרצליה	בר אילן 14
4	97894595	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
5	97896641	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
6	97897200	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
7	97897473	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
8	97897963	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
9	97898467	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
10	97899148	גן מעיין	הזמר העברי 5
11	97899180	אינטרנט מזכירות נבון	יהודה אלקלעי 10
12	98812549	עיריית הרצליה	יהודה אלקלעי 10
13	99630322	עיריית הרצליה	בר אילן 14
14	99630342	עיריית הרצליה	בר אילן 14
15	99638949	מזכירות ביה"ס בר אילן	בר אילן 14
16	99798233	מרכז למידה	הנדיב 2

הימצאותם של קווים בקובץ החיובים של בזק שאינם כלולים בדוח המצאי של העירייה אינה מאפשרת בקרה ראויה על חיובי בזק. למותר לציין כי הבסיס לבקרה הולמת הינו מסד נתונים מלא של הקווים המשולמים על ידי העירייה.

המלצות

- לכלול בדוח המצאי פרטים נוספים שיאפשרו להשתמש בו ככלי בקרה אפקטיבי. פרטים כגון, כתובת, שיוך אירגוני, סוג הקו, קווי ADSL, מצלמות וכדומה וכן את סוג החיוב.
- לטייב באופן שוטף את דוח המצאי, לגרוע קווים מבוטלים ולהוסיף קווים חדשים.
- להשוות את דוח המצאי לדוח החיובים מחברת בזק ולוודא כי הנתונים בין שני הדוחות מסונכרנים לפחות בכל הקשור באפיון הקו ובזיהויו.
- לשקול עריכת סקר קווים מקיף במסגרתו תיבחן הנחיצות של הקווים ושיוכם האירגוני.

תגובת המבוקר

ההמלצות נבחנו ואנו פועלים אד הוק לטיוב המצאי (ביטול קווים, שינוי הגדרה והעברת בעלות) בהתאם לבחינה פרטנית של כל קו וקו.

8. בחינת שיוך הקווים העירוניים

8.1 כללי

במסגרת הביקורת נסקרו באופן מדגמי רשומות החיובים של החודשים אפריל ויוני 2019 שהועברו מחברת בזק וכן קובץ המצאי במטרה לאתר קווים שלפי שיוכם או כתובתם נחשדים כקווים שאינם עירוניים.

להלן תוצאות בדיקתנו עם הסברי האגף:

8.2 קווים המשויכים לעמותות או חברות עירוניות

מספר קו	שיוך לפי מצאי	שיוך לפי קובץ חיובים	כתובת לפי קובץ חיובים	שיוך הקו לפי הכתובת/ הטלפון ברשת/מענה	סכום חיוב חודשי בש"ח	אומדן חיוב שנתי	תגובת האגף
9554514	מועדון כליי	דיור מוגן	נוף שדמות 27	תא קולי של מועדון כליי, הרצליה ב	29	348	"הקו יעבור ל"חברה למרכזים קהילתיים"
97718653	מועדון נוער	מועדון נוער	הנדיב 69	אין מענה	58	696	"לבטל קו. אין מועדון נוער ב"נדיב"
9553424	מועדון אנוש	מועדון אנוש נווה עמל	סמטת ניסנוב	אתר של מועדון אנוש	132	1584	"הקו שייך למועדון צב"ר"
9566021	האגודה לעזרה הדדית	האגודה לעזרה הדדית	הפרסה	קהילה תומכת, ככל הנראה מופעלת ע"י עמותת עלה	90	1080	"עמותת הג'וינט" תועבר הבעלות
9512702	בית מורשת	בית מורשת	הרקפות 9	קהילה תומכת, באתר של עמותת עלה	76	912	"שייך לתאגיד על"ה, תועבר הבעלות אליהם"
9584771	מועדון גמלאים	מועדון גמלאים	הרקפות 5		120	1440	"תאגיד התרבות...יועבר לבעלותם"
7683903	מרכז יום לקשיש צמרות	עיריית הרצליה	שמעון לביא 13	לפי הרשת, מופעל על ידי עמותת עלה	136	1632	"להעביר לבעלות התאגיד, עמותת עלה"
9587808	אגודת עזרא	אגודת עזרא	הנדיב 49	מספר של עמותת עזרא, לפי 144	21.44	257	"לעשות העברת בעלות לאחר וידוא שזה לא שלנו"

בדיקתנו העלתה קווים הרשומים על שם העירייה ואמורים להיות משויכים לעמותות או לחברות עירוניות.

בעקבות הביקורת נמסר מהאגף שיפעל להעברת הקווים לבעלות הגופים המשתמשים.

8.3 קווים שקיים חשש ששייכים לגורמים חיצוניים

במסגרת המדגם נמצאו קווים שקיים חשש שהינם בשימוש של גורמים חיצוניים.

להלן פרוט בדיקתנו ותגובת האגף:

מספר קו	שיוך לפי מצאי	שיוך לפי קובץ חיובים	כתובת לפי קובץ חיובים	שיוך הקו לפי הכתובת/ הטלפון ברשת/מענה	סכום חיוב חודשי בש"ח	אומדן חיוב שנתי	תגובת האגף
9516092	יועץ למחשוב	יועץ למחשוב	סוקולוב 13	אין	171	2052	"בבדיקה"
9545783	שיחות נכנסות תנו"ס	פרוכטמן צירלה	מעונות שרה 17 דירה 4	לפי 144- חיה כץ ממעונות שרה	58	696	"יבוטל"
9543158	קו ישיר תנו"ס	רינה ינקלוביץ	בן גוריון 16	לפי 144- רינה ינקלוביץ	21	252	"יבוטל"
9541068	קו ישיר מרכז הדרכה	כרמל לנצט	בן גוריון 12	לפי 144 - טלפון של כרמל לנצט	25	300	"יבוטל. מרכז הדרכה של תנו"ס"
9542622	קו ישיר פקס	נכסי יצחק בני הרצליה	בן גוריון 14		21	252	"יבוטל"
9562646	קו ישיר עיריית הרצליה	ד"ר ויקטוריה סמואל	אחד העם 48	לפי 144, טלפון של ד"ר סמואל	21	252	"יבוטל"
9501274	קו ישיר בית המתנדב	מרפאת שיניים	הנדיב 49	לפי "מי" מרפאות שיניים	25	300	"שייך לעירייה מחלקת מתנדבים"
9564476	קו ישיר פקס	עיריית הרצליה עבור בלהה הוכמן	בן גוריון 22		21	252	"לבדוק למי זה שייך, לפי התקציב שייך להנהלה הראשית"
9565273	פקס	עיריית הרצליה עבור מטה בחירות	יצחק בן צבי 104			חיוב בפועל 391 ש"ח	"יבוטל"
9585054	קו ישיר שירותים חברתיים	רייך יוסף	בן גוריון 14			חיוב בפועל 404 ש"ח	"שייך למנסור רחל, עו"ס מאגף הרווחה"

מהנתונים עולה כי קיימים קווים המשויכים לגופים חיצוניים, מהסברי האגף עולה כי חלק מהקווים יבוטלו, ולגבי חלק מהקווים תערך בדיקת נחיצות.

8.4 קווים המשויכים לבתי ספר

במסגרת המדגם נמצאו קווים, בעיקר קווי ADSL, המשויכים לבתי ספר. להלן ממצאי בדיקתנו:

מספר קו	שיוך לפי מצאי	שיוך לפי קובץ חיובים	כתובת לפי קובץ חיובים	שיוך הקו לפי הכתובת הטלפון ברשת/מענה	סכום חיוב חודשי בש"ח	אומדן חיוב שנתי בש"ח
9552874	ADSL ביה"ס בר אילן	ביה"ס בר אילן	בר אילן 14		25	300
9561471	ADSL ביה"ס גורדון	ביה"ס גורדון	יצחק שדה 22		26	312
9515569	קו ישיר – צהרון לב טוב	ביה"ס לב טוב	רבי עקיבא 7		25	300
9560307	ADSL ביה"ס לב טוב	בי"ס לב טוב	רבי עקיבא 7		25	300
9560328	ADSL ביה"ס יוחנני	ביה"ס יוחנני	העליה השניה 42	ביה"ס יוחנני נמצא לפי האתר ברחוב ההגנה 64	25	300
9561381	ADSL ביה"ס הנדיב	ביה"ס הנדיב	הנדיב 61		25	300
9561563	ADSL ביה"ס ברנר	ביה"ס ברנר	יגאל אלון 42		25	300
9561749	ADSL ביה"ס בן צבי	ביה"ס בן צבי	דרך אלרואי 185	לפי האתר, ביה"ס נמצא בדרך אלרואי 1	25	300
9541348	ביה"ס בן צבי מועדונית	מרכזיה	דוד אלרואי 1		25	300
9561776	ADSL ביה"ס אלון	ביה"ס אלון	אשר ברש 17	לפי האתר אשר ברש 7	25	300
9564991	ADSL ביה"ס שזר	ביה"ס שזר	העצמאות 101	לפי האתר – הנוטרים 11	25	300
9571610	ביה"ס שזר- מודם	ביה"ס שזר	העצמאות 9006		307	3,684
9555781	ADSL ביה"ס אלון אולם ספורט	ביה"ס אלון אולם ספורט	זלמן שניאור 11		153	1,836
9514641	ביה"ס אילנות - מודם	עיריית הרצליה	הדקל 35		306	3,672
9514557	ביה"ס נוף ים - מודם	ביה"ס נוף ים מודם	יצחק בן צבי 29		168	2,016

כאמור מרבית הקווים המיוחסים לבתי הספר הינם קווי ADSL.

בתי ספר יסודיים עירוניים הינם בדרך כלל בניהול עצמי, דהיינו העירייה מעבירה להם תקציב, באמצעותו הם אמורים לשלם את חשבונותיהם. לגבי בתי ספר בניהול עצמי, קובע חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ה/1 (ב) כי: *"המימון בגין הוצאות התפעול (חשמל, מים, גז וסולר לחימום, טלפון, דואר, אינטרנט, הנהלת חשבונות,עמלות, כיבודים, אשל ונסיעות בתפקיד) יוטלו על בית הספר ולא על חשבון הרשות, זאת למרות הכללתם במסגרת סל התלמיד"*.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"מדובר בקווי אינטרנט ADSL. קיים סעיף תקציבי לקווי אינטרנט במוס"ח ומשם הוא משולם"*.

המלצות

- לבחון באופן תדיר את רשומות החיובים של חברת בזק ולוודא כי הקווים שהעירייה נושאת בעלותם הינם בשימוש העירייה.
- לסנכרן את דוח המצאי המנוהל על ידי העירייה עם דוח החיובים המתקבל מחברת בזק באופן שיאפשר איתור קווים שאינם בשימוש העירייה.

9. צריכה בלתי סבירה יחסית לסוג המשתמש

חלק מתהליכי הבקרה על חשבונות התקשורת הינם בחינת סבירות הצריכה ביחס לסוג המשתמש. סקירה שערכנו העלתה חיובים לא סבירים לקו המשויך ל"גן אביב" קו מספר 09-9548528. בקו זה נרשמו אלפי שיחות באורך ממוצע של מספר שניות במהלך שנת 2018. כל השיחות הינם לטלפונים נייחים.

להלן פרטי בדיקתנו:

חודש	כמות שיחות	משך שיחות בשעות	ממוצע לשיחה בשניות
פברואר 2018	1,636	4:12	15
מרץ 2018	1,222	3:04	15
אפריל 2018	3,624	9:05	15
מאי 2018	1,498	3:48	15
יוני 2018	1,724	4:20	15
יולי 2018	747	1:51	15

אוגוסט 2018	2,118	5:28	15
ספטמבר 2018	1,978	4:58	15

מהממצאים עולה כי מגן ילדים זה נערכו אלפי שיחות מידי חודש, ממוצע השיחות הינו מספר שניות לשיחה. נדגיש כי בדיקתנו נעשתה באופן אקראי ויכול שתופעה זו משותפת לעוד משתמשים.

המלצה

- לבחון שימוש חריג זה ולסקור באופן קבוע את דוחות החיוב במטרה לאתר חריגות.

תגובת המבוקר

מדובר בגן אחד מתוך מאות גנים וכתוצאה מתקלה במערכת האזעקה – טופל.

10. חיובים חריגים בגין שירותים נוספים

10.1 כללי

חשבונות חברת בזק כוללים חיובים נוספים מעבר לחיובים עבור שיחות. במסגרת הביקורת נסקרו חיובים אלו, להלן תוצאות בדיקתנו:

10.2 חיוב עבור שיחות לרשת סלולארית הפלסטינית "לוואטאניה"

נמצאו שיחות רבות במשך כל השנה הנבדקת לרשת "לוואטאניה" שהינה חברת הסלולר הפלסטינית. החיובים אינם בהיקף כספי גבוה (436 ש"ח).

להלן פירוט הקווים ומשך השיחות:

חודש חיוב	מס' קו	שיוך קו בדוח המצאי	השירות המחויב	סכום חיוב בש"ח	זמן שיחה
9/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	44.06	57:04
10/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	43.51	56:21
4/18	099591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	24.42	31:21
1/19	09-9583333	חוף אכדיה	לוואטאניה	4.72	06:06
11/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	144.36	3:06:58
6/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	22.56	29:13
7/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	19.63	25:25
3/18	099591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	18.39	23:37
1/19	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	16.05	20:47

12/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	54.5	1:10:35
7/18	09-9512170	מודם בי"ס נתיב	לוואטאניה	7.45	09:38
2/18	099591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	6.58	08:27
2/18	098859280	רשות החופים	לוואטאניה	6.2	07:58
8/18	09-9583333	חוף אכדיה	לוואטאניה	5.64	07:18
12/18	09-9583333	חוף אכדיה	לוואטאניה	5.19	06:44
9/18	09-9583333	חוף אכדיה	לוואטאניה	3.09	04:00
7/18	09-9557572	בי"ס נתיב	לוואטאניה	2.69	03:29
12/18	09-9585377	אולם ספורט בבי"ס	לוואטאניה	2.3	02:59
10/18	09-9583333	חוף אכדיה	לוואטאניה	2.17	02:48
12/18	09-8859280	רשות החופים	לוואטאניה	2.05	02:39
5/18	09-9591515	מוביל מרכזיה ראשית	לוואטאניה	0.5	00:38
7/18	09-9529230	מרכזיה ראשית	לוואטאניה	0.38	00:30
6/18	09-8352246	מנהלת רובע א	לוואטאניה	0.19	00:15

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"המרכזייה חסומה לשיחות לרשות הפלסטינית. התבקשה חסימה לרשת זרה בעת המעבר לבניין החדש."*

כאמור, ממצאינו מעלים כי שיחות לרשות הפלסטינית נמצאו גם במהלך שנת 2018-2019, כלומר לאחר המעבר לבניין החדש, כמו כן החיובים הינם משלוחות מחוץ לבניין העירייה.

10.3 <u>חיבור רשת למנב"ס עבור גן ילדים</u>

מערכת מנב"ס הינה מערכת של משרד החינוך המיועדת לבתי ספר. במסגרת הביקורת נמצא חיבור קו מנב"ס ל"גן תמר" (קו מספר 09-9514654), זאת על פי זיהוי הקו מקובץ החיובים של חברת בזק.

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"הקו האמור משויך לחטיבת שמואל הנגיד"*.

10.4 <u>חיובים על שירות תא קולי</u>

העירייה מחויבת בגין שירות תא קולי על חלק מהקווים. בבדיקת מדגם של 13 קווים בגינם שילמה העירייה עבור שירות "תא קולי", נמצאו קווים בהם ניתן מענה רשמי של היחידה העירונית לה שייך הקו כנדרש. יחד עם זאת נמצאו תאים קוליים אחרים, בהם המענה הוא אוטומטי וכולל את מספר הקו בלבד, באופן שהפונה אינו יודע אם הגיע ליעד בו התכוון להשאיר הודעה. בנוסף, נמצאו 2 קווים המשויכים לפקס וקו אחד שלא היה מחובר. להלן מדגם הביקורת:

מספר קו	שיוך הקו בדוח המצאי	מענה בקו	הערת הביקורת
97715429	גן השחר מרכז נערות בסיכון	תא קולי עם זיהוי מרכז נערות	תקין
99583559	בי"ס נתיב ADSL	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין
99500761	קו ישיר תזמורת	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין

99502475	קו ישיר קידום נוער	תא קולי עם זיהוי קידום נוער	תקין
9505410	קו ישיר גזברות	פקס - אין צורך בתא קולי	אין צורך
99508629	קו ישיר שירותים קהילתיים	פקס - אין צורך בתא קולי	אין צורך
9510562	משתלה עירונית	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין
9545954	שירותים חברתיים	יש תא קולי עם זיהוי	תקין
99579598	משמר אזרחי	מספר לא מחובר	אין צורך
99579604	הנדסה	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין
9568591	ביטחון	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין
9583333	קו ישיר חוף אכדיה	תא קולי ללא זיהוי - רק מספר טלפון	לא תקין
99576693	גן ווריזלנד	תא קולי עם זיהוי משרדי רובע ג	תקין
99586408	קו ישיר - ביה"ס נתיב	תא קולי עם זיהוי של ביה"ס	תקין

השימוש בתאים קוליים מיועד להשארת הודעות במקרה שאין מענה, כדי להשיג מטרה זו יש לוודא כי התאים הקוליים המיועדים להשארת הודעה יציינו את שם היחידה, כמו כן יש לוודא כי שירות זה ניתן לקווי טלפון פעילים ולא לקווי טלפון מבוטלים או המיועדים לפקס.

ברור שערכנו העלה כי אין כללים לגבי השימוש בתא קולי לדוגמא הצורך בהקלטת הודעה או השמעת הג'ינגל של העירייה כצליל המתנה.

המלצות

- לבחון באופן שוטף את החיובים בגין השירותים הנוספים ולוודא נחיצותם.
- לקבוע מדיניות לגבי התאים הקוליים באופן שהתושבים הפונים יקבלו מידע אודות היחידה שאליה פנו, מומלץ לאמץ סטנדרטיזציה בכל הקשור למענה בתאים הקוליים של היחידות העירוניות.

תגובת המבוקר

חיוב עבור שיחות לרשת "לוואטאניה": מדובר בחריגה בסכום של 436 ₪ , סכום זניח גם לדעת המבקר , טופל במרכזיה.

11. קווים ללא שימוש

דוח חברת הבקרה לחודש אוגוסט 2019 הצביע על 256 קווים ללא תנועה בחודשים הקודמים. המלצת חברת הבקרה הינה לבחון נחיצות קווים אלו. במסגרת הביקורת נערך מדגם של קווי טלפון בהם לא הייתה פעילות במשך מספר חודשים. נספח א' כולל פירוט הקווים בהם חויבה העירייה במשך 6 חודשים ויותר שלא הייתה בהם צריכה הגדולה מדקה לחודש. להלן מספר דוגמאות לקווים בהם לא הייתה צריכה במשך 6 חודשים:

סכום חיוב	מספר מנוי	פרטים
62.43	09-9705100	קו במרכזיית רווחה
204.35	09-9581824	קו בגן לוטם
103.62	09-7729660	הקו פעיל ברחוב יהודה הלוי 27
126.29	09-9591515	קו במרכזיית שער העיר
70.06	09-7897963	קו אזעקה + גילוי אש במתחם גנים בבית ספר נבון
80.61	09-9564392	גן תאנה
80.61	09-9512737	גן הדר
78.29	09-8347386	גן כנרת
73.22	09-9564349	גן אמירים
68.62	09-9564351	מועדון שח-מט
56.85	09-7494458	מערכת פריצה אגף שאיפ"ה
139.97	09-9555724	שייך לבית ספר וולפסון , הקו פעיל - ADSL
52.23	09-7932230	הקו נמצא ברחוב דורי 13 – הקו פעיל- גן ילדים
139.65	09-8904663	קו במתחם 302 בגליל ים רחוב נתן אלבז 11 עבור מערכת אזעקה
51.42	09-8656141	גן זמיר
51.42	09-7496139	קו ברחוב יהודה הלוי 27 הקו פעיל
46.35	09-9541276	גן חופית
46.35	09-7717866	גן אייל
27.23	09-9570003	נתב ספרייה עירונית
26.07	09-8849789	גן אסיף

מאגף מערכות מידע נמסר בתגובה: *"חלק מהקווים הם של אזעקה בגנים (או גילוי אש) רוב הקווים כאן הם של גני ילדים...הקו חייב להיות פעיל מאחר ומדובר באתרים עירוניים והתשלום הוא בהתאם לשימוש"*.

נציין כי אכן חלק ניכר מהקווים מיוחס לגני ילדים יחד עם זאת נמצאו קווים ללא שימוש שאינם בגני ילדים. נחזור ונדגיש כי בדיקתנו זו מבוססת על מדגם, כאמור דוח חברת הבקרה לחודש אוגוסט 2019 הצביע על 256 קווים ללא תנועה בחודשים האחרונים, ניתן לשער שחלקם אינו מיוחס לאזעקות בגני ילדים.

בשולי הדברים נציין כי עדכון חברת הבקרה בקווי האזעקה היה מאפשר התמקדות בקווים הפעילים ללא שימוש ובחינת הצורך בהם.

המלצה

- לסקור את הקווים ללא תנועה שעלו במדגם הביקורת והמופיעים בדוח חברת הבקרה ולוודא נחיצותם.

תגובת המבוקר

יודגש בזאת ש -256 הקווים שבהם לכאורה לא היה שימוש , הינם קווים חיוניים המשמים לגילוי אש ואזעקות מצוקה וכן קווים בגנים שאכן לא היה בהם שימוש אבל הם מחוייבים להיות מותקנים שכן בלי קו טלפון אין לפתוח גן.