

דוח מבקר העירייה

שנת 2022





עיריית יבנה
MUNICIPALITY OF YAVNE

לשכת ראש העיר
MAYOR'S OFFICE

כ"ב באב, תשפ"ג
9 באוגוסט, 2023
סימוכין: 0139/23

לכבוד
יו"ר וועדת הביקורת
חברי וועדת הביקורת
מליאת מועצת העיר

א.ג.נ,

הנדון: דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022

הריני מתכבד להגיש לעיונכם את דו"ח מבקר העירייה, מר ינון ביטון, לשנת 2022, כנדרש ע"פ ס' 170 ג לפקודת העיריות.

הדו"ח עוסק השנה ב-3 נושאים: משאבי אנוש, הוצאות תקשורת ואבטחת מידע. בנושא משאבי אנוש אציין כי השנה קלטנו מנהלת משאבי אנוש חדשה שעובדת לפי תכנית עבודה שנתית וכבר בחודשים הספורים מאז כניסתה הביאה לשיפור ותיקון הנושאים והליקויים שעלו בדוח ועוד דברים רבים נוספים בתחום משאבי האנוש בעירייה. בעניין התקשורת ואבטחת המידע, מנהל האגף פועל לתיקון הליקויים שהוצגו.

בהזדמנות זו אבקש להודות למבקר העירייה, מר ינון ביטון, על עבודתו בהכנת דו"ח מקצועי, מקיף ומפורט, כמצופה מעבודת מבקר.

כמו כן אבקש להודות למנכ"ל העירייה, מר דוד שטרית ולראשי האגפים והמחלקות, וכלל עובדי העירייה השונים, אשר עובדים לילות כימים במסירות אין קץ למען העיר והתושבים, וכן לחברי מועצת העיר המהווים שותפים בלתי נפרדים בתהליך ניהול העיר על הצד הטוב ביותר.

מנכ"ל העירייה, מר דוד שטרית, ימשיך לקיים מעקב שוטף לבחינת ליקויים העולים מן הדו"ח ומתן המלצות ודרכי פעולה אפשריות לפתרונם. חשיבותה של הביקורת לתהליך ניהול תקין של מערכת עירונית הינה ראשונה במעלה, ועלינו ללמוד ולהפיק לקחים למען יבנה ותושביה.

בכבוד רב,

רועי גבאי

ראש העיר

שד' דואני 46, ת.ד. 3 יבנה 81101
Duani Boulevard 46 P.O.B 3 Yavne 81101

טל': 08-9433300
פקס: 08-9433421

דוא"ל: / Mail:
mayor@yavne.muni.il

כתובתנו באינטרנט:
WWW.YAVNE.MUNI.IL

יבנה-קהילה
מעולה בשפלה





עיריית יבנה לשכת מבקר העירייה

בס"ד

לכבוד

מר רועי גבאי

ראש העיר

נכבדי,

הריני מתכבד להגיש לעיונך את דוח מבקר העירייה לשנת 2022, וזאת בהתאם לסעיף 170 ג לפקודת העיריות. הדוח עוסק בנושאים הבאים:

1. משאבי אנוש- תהליכי קליטה, הערכה, וסיום העסקה לעובדים
2. בקרת הוצאות תקשורת
3. אבטחת מידע וסייבר

לנגד עיני הביקורת עמדו יעדים של חיסכון והתייעלות, של התמקצעות ושל איכות השירות, תוך התחשבות ברמת הסיכונים בתחומים השונים של תפקוד העירייה. כל זאת, בשאיפה לקדם את התרבות הארגונית המבוססת על שמירת החוק, על מנהל תקין ועל טוהר מידות. ברצוני להודות לך, ראש העירייה, למנכ"ל, ולמנהלי היחידות המבוקרות ועובדיהן, על שיתוף הפעולה המועיל והפורה לו זוכה הביקורת.

בברכה,

ינון ביטון

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

1. משאבי אנוש- תהליכי קליטה, הערכה, וסיום העסקה לעובדים.....4
2. בקרת הוצאות תקשורת.....15
3. אבטחת מידע וסייבר.....30

דוח ביקורת

בנושא:

משאבי אנוש - תהליכי קליטה,
הערכה, וסיום העסקה לעובדים

א. רקע

- אגף משאבי אנוש ומנהל בעירייה מטפל בכל נושא המשאב האנושי. האגף עוסק ומטפל בין היתר בקליטה והצבת עובדים באגפים ומחלקות השונות, טיפול בתנאי השירות של העובדים וביצוע שכרם בהתאם להנחיות משרד הפנים והממונה על השכר באוצר, פרישת עובדים, הדרכה והשתלמויות, מכרזים לקבלת עובדים, בדיקות שכר ועוד. במסגרת האגף פועלים המחלקות הבאות: רכב ולוגיסטיקה – טיפול בכל הקשור לצי הרכב של העירייה, מחסני העירייה, נוכחות, קליטת עובדים, פרישת עובדים, הדרכה והשתלמויות, עובד משק ומנהל, ממונה ארכיב העירייה.
- מסמך יסוד ומקור נורמטיבי המסדיר את תנאי העסקת העובדים ברשויות המקומיות הוא "חוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות בישראל". מסמך זה, שנחתם בשנת 1959 בין מרכז השלטון המקומי ובין ההסתדרות, מאגד את תנאי ההעסקה של עובדי הרשויות. במהלך השנים חלו מספר עדכונים בחוקה, כאשר העדכון האחרון הינו בפברואר 2002, המתווספים כל העת לאוגדן תנאי השירות. החוקה מהווה את ההסכם הקיבוצי המרכזי לגבי עובדי השלטון המקומי והיא מסדירה גם את המסגרת ליישום סכסוכי עבודה.

ב. מטרת הביקורת

- בחינת תהליכי העבודה וטיב הבקורות בנושאים הבאים:
- תהליך קליטת עובדים וניהול תיק עובד לרבות תיעוד התהליך.
 - תהליך הערכת עובדים.
 - תהליך סיום העסקת עובדים

ג. שיטת העבודה

- פגישות עם מנהל מש"א וצוות מחלקת מש"א
- בחינת נהלים רלוונטיים בתהליך ויישומם.
- ניתוח דוחות ממערכת מש"א.
- בחינת תיעוד מתאים בתהליכים השונים.
- דגימת הסכמי העסקת עובדים ובחינת עבודה בהתאם להוראות החוק.
- איתור נקודות תורפה פוטנציאליות ומיפוי הבקורות הקיימות.
- הערכת רמת הבקורות הקיימות בתהליכים ביחס לחשיפות הרלוונטיות.
- גיבוש המלצות לשיפור במקומות בהם נדרשו.

ד. גבולות הביקורת

- הביקורת לא כללה בחינת שכר העובדים בהתאם להסכמי העסקה.
- תהליך איתור עובדים לא נבדק במסגרת הביקורת.

ה. נהלים וחקיקה רלוונטית

להלן רשימת נהלים אשר נסקרו על ידי הביקורת ותאריך עדכון האחרון:

- א. נוהל תהליך קבלת קביעות לעובד – תאריך עדכון אוקטובר 2020.
- ב. נוהל גיוס, מיון וקליטת עובדים בעירייה למשרות שאינן טעונות מכרז, משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ג. הארכת שירות עובדים מעבר לגיל הפרישה, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ד. נוהל מכרזים לקבלת עובדים לעירייה, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ה. נוהל העסקת קרובי משפחה, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ו. נוהל פיטורין ופרישה, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ז. נוהל הדרכה והשתלמויות, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- ח. נוהל בחירת עובד מצטיין, אגף משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.

חוקים וצווים רלוונטיים לתהליך:

- חוק הגנת השכר התשי"ח, 1958.
- חוק הודעה לעובד התשס"ב, 2002.
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורין ולהתפטרות תשס"א, 2001.

נ. תקציר ממצאי הביקורת

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	תגובת מנהל אגף משאבי אנוש
1. קליטת עובדים ותהליך הקמת רשומות אב			
1.1	<u>תיק ידני של מסמכי העובדים</u> תיקי עובד מנוהלים בתיקייה ידנית, כאשר מסמכי העובד מתויקים בתיקייה, הדבר חושף את העירייה לסיכונים רבים כגון אובדן של מסמכים, חוסר יכולת לבחון את שלמות המסמכים הנדרשים בתהליך, ומבטא חוסר יעילות הבאה לידי ביטוי בשימוש נרחב בכ"א וצורך במקומות אחסון.	מומלץ לבחון עלות-תועלת לתיעוד תיק העובד בצורה ממוחשבת במערכת מש"א על מנת שכל המידע יהיה מתועד בתוך מערכת המידע.	בשנה האחרונה מסמכי העובדים נסרקים לתיק אוטומציה ובמקביל מתויקים ידנית. בנוסף, קיים באגף ארכיון חדש, גדול וחדיש (זאת בהשוואה לארכיון הקודם) שנותן מענה הולם לנושא התיק.
1.2	<u>העדר רשימת תיוג לתהליך גיוס וקליטת עובדים</u> נמצא כי לא קיימת רשימת תיוג לגיוס וקליטת עובדים ("צ'ק ליסט"), המגדירה את תהליך קליטת העובד, התחנות בהם הוא צריך לעבר ועל אלו מסמכים נדרש לחתום עובד בעת קליטתו לעירייה, בהתאם לסוג העובד, דרגה ועוד.	<u>יצירת טופס ייעודי לקליטת עובדים לעירייה</u> . הטופס יכלול בין היתר תיעוד לביצוע שיחה עם קב"ט העירייה, שיחה ומסירת טפסים נדרשים במש"א ושכר, פתיחת משתמשים במערכות המידע, קבלת ציוד, קריאת נהלים ועוד. יש לתעד את הטופס בתיק העובד. הטופס ישמש על מנת לוודא כי העובד עבר בכלל המחלקות הרלוונטיות לרבות ביצוע של הדרכות הן בנושאים מקצועיים והן בנושאים כלליים דוגמת הטרדה מינית/אבטחת מידע.	יבוצע בשוטף
1.3	<u>העדר עדכניות נתוני העובדים במערכת מש"א</u> נתוני העובדים במערכת אינם עדכניים ואינם כוללים בהכרח את תפקיד העובד העדכני. נמצאו 355 עובדים פעילים אשר תפקידם בעירייה כלל אינו מופיע במערכת המידע. לביקורת אין דרך לאמת האם תפקיד העובד אשר מופיע במערכת הינו התפקיד העדכני. לדברי מנהל מש"א הנתונים הקיימים במערכת היום לא בהכרח כוללים את התפקיד/ המחלקה של העובדים היום ו/או כלל לא מופיעים במערכת.	יש לבחון את נכונות המידע הקיים במערכת מש"א, לרבות ביצוע בחינה רוחבית של תפקידים ומחלקות אליהם משויכים העובדים במערכת מש"א ולפעול לעדכון פרטים שאינם נכונים או שאינם מצוינים היום.	בשנת 2022 הוטמע מסך 1187 במסגרת תהליך קליטת עובד ובו מעודכן, בין היתר, התפקיד של העובד.

משאבי אנוש- תהליכי קליטה, הערכה, וסיום העסקה לעובדים

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	תגובת מנהל אגף משאבי אנוש
1.4	העדר מסמכים נדרשים בתיקי העובדים בדגימת 10 תיקי עובדים, לבחינת קיומם של מסמכים בתהליך גיוס עובד נמצא כי מסמכים רבים חסרים ולא מתועדים. בין המסמכים שנמצאו חסרים: שאלון אישי, חתימה על סודיות, אישור הדרכת בטיחות, טופס הטרדה מינית, הצהרת ניגוד עניינים ועוד. לפירוט המלא, ראה גוף הדוח.	1. יש לוודא קיומם של כלל מסמכי הקליטה בתיק העובד. במידה והעירייה תיישם ותיצור טופס טיולים נכנס הדבר יקל על ניהול המעקב אחר קיומם של כלל הטפסים. 2. יש לתעד הצהרת העובד על היעדר ניגוד עניינים ולוודא כי מקרים הדורשים וועדת שירות יועברו לאישור הוועדה טרם אישור הגיוס על מנת למנוע מצבים של גיוס עובד בעל קרבה משפחתית.	שאלון אישי – בבדיקת הנספח עלה שלעובד אחד קיים אולם לשני עובדים לא קיים שאלון אישי. העירייה מקבלת את הביקורת באופן חלקי ונפעל לתקן את הליקוי. טופס 101 – כלל הטפסים נמצאים שהרי לא ניתן לקלוט עובד למערכת השכר ללא טופס 101. הדרכת בטיחות – מקבל את ההערה. כיום לא מבוצעות הדרכות בטיחות לעובדים בעת הקליטה.
1.5	טופס הטרדה מינית אינו דורש חתימה של העובד עליו. בבדיקתנו נמצא כי רק 2 טפסים מתוך 10 העובדים שנדגמו היו חתומים.	מומלץ כי טופס הטרדה מינית יכלול מקום בו העובד יצהיר כי קרא והבין את הנוהל ומתחייב לפעול על פיו.	מקבל את ההמלצה וכעת בעת קליטת כל עובד חדש נדרש לחתום על הטופס.
1.6	החתמת עובדים קיימים על טופס "אבטחת מידע" החל מיוני 2021, החלה העירייה להחתים עובדים חדשים על טופס "אבטחת מידע ומחשבים והגנת הפרטיות" כחלק מתהליך הגיוס. עם זאת, טרם התבצע תהליך של החתמת עובדים קיימים/ עובדים בתפקידים עם מידע רגיש ו/או ביצוע הדרכות לעובדים חדשים והדרכות תקופתיות בנושא אבטחת מידע.	מיפוי העובדים בעירייה ושליחת הנוהל לעובדים בעלי גישה למידע רגיש/ עובדים בתפקידי מפתח כשלב ראשון ולאחר מכן הפצת הנוהל לקריאה ואישור כלל עובדי העירייה. יש לפעול ליצירת תכנית הדרכה תקופתית ועדכנית בנושא טבחת מידע לבעלי התפקידים הרלוונטיים בעירייה ולשמור תיעוד של המשתתפים.	בימים אלו אגף מערכות מידע מבצע הדרכות לכלל העובדים בנושא
2. סיום העסקה והערכת עובדים			
2.1	העדר טופס טיולים לסיום העסקת עובד נמצא כי לא מבוצע טופס טיולים לסיום העסקה הכולל בין היתר תיעוד להחזרת ציוד, שיחה עם מש"א, סגירת משתמשים במערכת המידע, גמר חשבון.	מומלץ ליצור צ'ק ליסט לתהליך סיום העסקת עובד אשר יכלול בין היתר תיעוד להחזרת ציוד, סגירת משתמש בעובד במערכות העירייה לרבות מערכת שכר ומש"א, שיחה עם מש"ג, גמר חשבון ועוד.	יבוצע השנה נוהל סיום העסקה ותגובש רשימת צ'ק ליסט.

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	תגובת מנהל אגף משאבי אנוש
2.2	<u>סגירת משתמשים במערכת לאחר סיום העסקה</u> לידי הביקורת לא התקבל קובץ הכולל סטטוס משתמשים במערכת המידע, אשר התבקש על מנת לבחון האם קיימים משתמשים פעילים לעובדים שסיימו העסקה. נושא זה הינו חשוב מאוד לאורך ריבוי ניסיונות החדירה שמתבצעים בשנים האחרונות לארגונים. כמו כן מחשש מחשיפת מידע על עובדים בניגוד להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981, ביצוע פעולות שאינן מורשות ועוד.		אגף מערכות מידע מקבל עדכון שוטף אחת לכמה חודשים אודות עובדים שסיימו העסקה
2.3	<u>נתונים שגויים במערכת מש"א</u> בבחינת קובץ אב עובדים ליום 14/09/21, נמצאו 13 עובדים אשר תאריך סיום העסקה שלהם קדם לתאריך תחילת העסקה. יש לציין כי תאריך סיום העסקה אשר קודם לתאריך תחילת העסקה מצביע על כך שהמידע הקיים במערכת איננו מדויק ושגוי ועלול להוות סיכון בעת חישוב וותק והטבות, לרבות חופשה, הבראה ועוד. כמו כן, נמצאו 4 עובדים אשר סיימו העסקתם וסטטוס העובד במערכת השכר הינו פעיל. השארת סטטוס כפעיל, חושפת את העירייה להמשך תשלום לעובד אשר סיים העסקתו וכן מהווה סיכון לזליגת מידע.	יש לבצע טיוב לנתוני העובדים לרבות בחינה רוחבית של תאריך תחילת העסקה ותאריך סיום. כמו כן, מומלץ להוסיף בקרה חודשית/ רבעונית לבחינה כי עובדים אשר סיימו העסקה נסגרו בכלל מערכות העירייה.	לאחר בדיקה במערכת, עבור 3 עובדים הסטטוס לא פעיל, ואחד עדיין עובד ברשות
2.4	<u>העדר תהליך הערכת עובדים</u> לעירייה אין נוהל להערכת עובד בשגרה, הכולל מספר הערכות עובד שצריכות להתבצע במהלך השנה ועל ידי מי, קביעת יעדים אישיים ובחינת עמידה בהם וכן הערכה של העובד את עצמו, מנהליו וסביבת העבודה שלו. אמנם לא קיימת רגולציה בנושא אולם הדבר הינו בעל חשיבות בעיקר בעת אופציה של קידום עובדים בדרגות וכן כבסיס לזימון לשימוע במקרה של הערכה נמוכה.	מומלץ ליצור נוהל לתהליך הערכת עובד כולל מספר הערכות שצריכות לבצע, גורם אחראי ועוד. לאחר יצירת הנוהל, יש לבצע מעקב תקופתי אחר התקדמות ביצוע הערכות עובדים לצורך העלאת אחוז הביצוע.	בימים אלו מבוצע תהליך הערכת עובדים בכל יחידות העירייה

התמצית המובאת לעיל כוללת את עיקרי הממצאים ואינה מוסרת את כל הפרטים אשר מופיעים בגוף הדוח. לצורך קבלת מידע זה, יש לקרוא את הדוח המפורט.

ז. הדוח המפורט

1. קליטת עובדים ותהליך הקמת רשומות אב

רקע:

- לעירייה נוהל גיוס מיון וקליטת עובדים בעירייה למשרות שאינן טעונות מכרז, משאבי אנוש – תאריך עדכון ינואר 2021.
- בעירייה נקלטים מעת לעת עובדים חדשים, חלקם באמצעות מכרזי כוח אדם וחלקם שלא באמצעות מכרזים על פי החוק, הסכמי העבודה הקיבוצים ואוגדן זכויות וחובות של השלטון המקומי.
- מנהלי מחלקות/ יחידות בעירייה, בהן עולה הצורך בעובד נוסף, יפנו באמצעות מנהל מש"א לצורך אישור הדרישה וקבלת עובד חדש. הבקשה תוגש חתומה ע"י מנהל האגף והיא תכלול את הנימוקים לצורך במשרה נוספת, ביאור ודרישות התפקיד ועוד.
- לאחר שאותר ונבחר עובד מתאים, באחריות מנהל מש"א לבצע ביצוע השלבים הבאים בעת קליטת העובד:
 - מילוי שאלון אישי מפורט על ידי העובד.
 - המצאת אישורים של השכלה, קורסים, ניסיון עבודה קודם ותעודת שחרור מצה"ל לצורך קביעת שנות הוותק, קביעת הדירוג והדרגה.
 - בדיקת זכאות לגמול השתלמות והצטרפות לקרנות שונות.
 - קביעת תנאי העסקה.
 - החתמת העובד על חוזה העסקה מיוחד במידת הצורך.
 - מילוי טפסים של יחידת השכר לצורך מסירת פרטי בנק וחתימה על טופס 101, מסמך סודיות, הטרדה מינית והיעדר קרבה משפחתית.
- העברת הודעה לעובד לגזברות וליחידת השכר על תנאי העסקתו וזכויותיו בהתאם לחוק.
- הדרכת עובד חדש תיעשה באופן פרטני במשאבי אנוש בנושאי תנאים, זכויות וחובות וביחידה הקולטת בנושאים מקצועיים. ביחידות רלוונטיות תתבצע גם הדרכת ממונה בטיחות לעובד חדש.

ממצאים:

1.1. תיוק ידני של מסמכי העובדים

מסמכי העובד מתויקים בתיקייה ידנית, הדבר חושף את העירייה לסיכונים רבים כגון אובדן של מסמכים, חוסר יכולת לבחון את שלמות המסמכים הנדרשים בתהליך, ומבטא חוסר יעילות הבאה לידי ביטוי בשימוש נרחב בכ"א וצורך במקומות אחסון.

המלצה

מומלץ לבחון עלות-תועלת לתיעוד תיק העובד בצורה ממוחשבת במערכת מש"א על מנת שכל המידע יהיה מתועד בתוך מערכת המידע.

1.2. העדר רשימת תיוג לתהליך גיוס וקליטת עובדים

נמצא כי לא קיימת רשימת תיוג לגיוס וקליטת עובדים ("צ'ק ליסט"), המגדירה את תהליך קליטת העובד, התחנות בהם הוא צריך לעבר ועל אלו מסמכים נדרש לחתום עובד בעת קליטתו לעירייה, בהתאם לסוג העובד, דרגה ועוד.

המלצה

מומלץ ליצור טופס ייעודי לקליטת עובדים לעירייה (צ'ק ליסט). הטופס יכלול בין היתר תיעוד לביצוע שיחה עם קב"ט העירייה, שיחה ומסירת טפסים נדרשים במש"א ושכר, פתיחת משתמשים במערכות המידע, קבלת ציוד, קריאת נהלים ועוד. יש לתעד את הטופס בתיק העובד. הטופס ישמש על מנת לוודא כי העובד עבר בכלל המחלקות הרלוונטיות לרבות ביצוע של הדרכות הן בנושאים מקצועיים והן בנושאים כללים דוגמת הטרדה מינית/אבטחת מידע.

1.3. העדר עדכניות נתוני העובדים במערכת מש"א

נתוני העובדים במערכת אינם עדכניים ואינם כוללים בהכרח את תפקיד העובד העדכני. נמצאו 355 עובדים פעילים אשר תפקידם בעירייה כלל אינו מופיע במערכת המידע. לביקורת אין דרך לאמת האם תפקיד העובד אשר מופיע במערכת הינו התפקיד העדכני. לדברי מנהל מש"א הנתונים הקיימים במערכת היום לא בהכרח כוללים את התפקיד/ המחלקה של העובדים היום ו/או כלל לא מופיעים במערכת.

המלצה

יש לבחון את נכונות המידע הקיים במערכת מש"א, לרבות ביצוע בחינה רוחבית של תפקידים ומחלקות אליהם משויכים העובדים במערכת מש"א ולפעול לעדכון פרטים שאינם נכונים או שאינם מצוינים היום.

1.4. העדר מסמכים נדרשים בתיקי העובדים

בדגימה של 10 תיקי עובדים, לבחינת קיומם של מסמכים נדרשים בעת גיוס עובד נמצא:

- בעבור 3 עובדים, לא נמצא תיעוד לקיומו שאלון אישי מלא על ידי העובד.
- עבור 7 עובדים, לא נמצא תיעוד לקיומו של טופס 101 בעת קבלה לעבודה.
- עבור 3 עובדים, לא נמצא תיעוד לחתימת העובד על סודיות.
- עבור כלל העובדים, לא נמצא תיעוד לאישור הדרכת בטיחות לעובד.
- בעבור 9 מקרים, לא נמצאה בקשה שנשלחה ממנהל מחלקה לצורך פתיחת התקן לגיוס עובד חדש ותיעוד לאישור מנהל מ"א.
- ל-4 עובדים לא נמצא טופס הטרדה מינית מתועד בתיק העובד. כמו כן בעבור 4 טפסים נוספים, לא נמצאה חתימה של העובד כי קרא והבין את הנוהל.
- לעובד אחד לא התקבל תיעוד לקו"ח.

המלצה

יש לוודא קיומם של כלל מסמכי הקליטה בתיק העובד. במידה והעירייה תיישם ותיצור טופס טיולים נכנס הדבר יקל על ניהול המעקב אחר קיומם של כלל הטפסים.

1.5. טופס הטרדה מינית אינו דורש חתימה של העובד עליו.

בבדיקתנו נמצא כי רק 2 טפסים מתוך 10 העובדים שנדגמו היו חתומים.

המלצה

מומלץ כי טופס הטרדה מינית יכלול מקום בו העובד יצהיר כי קרא והבין את הנוהל ומתחייב לפעול על פיו.

1.6. החתמת עובדים קיימים על טופס "אבטחת מידע"

החל מיוני 2021, החלה העירייה להחתים עובדים חדשים על טופס "אבטחת מידע ומחשבים והגנת הפרטיות" כחלק מתהליך הגיוס. עם זאת, טרם התבצע תהליך של החתמת עובדים קיימים/ עובדים בתפקידים עם מידע רגיש ו/או ביצוע הדרכות לעובדים חדשים והדרכות תקופתיות בנושא אבטחת מידע.

המלצה

מיפוי העובדים בעירייה ושליחת הנוהל בשלב הראשון לעובדים בעלי גישה למידע רגיש/ עובדים בתפקידי מפתח. יש לפעול ליצירת תכנית הדרכה תקופתית ועדכנית בנושא לבעלי התפקידים הרלוונטיים בעירייה ולשמור תיעוד של המשתתפים.

2. סיום העסקה והערכת עובדים

רקע:

- לעירייה נוהל פיטורין ופרישה – תאריך עדכון ינואר 2021.
- נוהל זה מתבסס על חוק שירות המדינה (גמלאי) (נוסח משולב) תש"ל – 1970 וחוקת העבודה.
- הנוהל מחולק לפרישה מרצון – כאשר העובד מבקש לסיים את העבודה בעירייה, מסיבותיו האישיות וכן סיום יזום ע"י המעסיק- פיטורין/ פרישה מוקדמת.
- עם החלטת המעסיק על סיום יזום של עבודת העובד יוציא מכתב הודעה על הכוונה לסיום עבודתו בו יודגש כי קיימת לו זכות לשימוע בכתב/ בע"פ בפני ועדת הפיטורין.
- אחריות הביצוע על מנהל משאבי אנוש והמנהלים האגפיים.

ממצאים:

2.1. העדר טופס טיולים לסיום העסקת עובד

נמצא כי לא מבוצע טופס טיולים לסיום העסקה הכולל בין היתר תיעוד להחזרת ציוד, שיחה עם מש"א, סגירת משתמשים במערכת המידע, גמר חשבון.

2.2. סגירת משתמשים במערכת לאחר סיום העסקה

לידי הביקורת לא התקבל קובץ הכולל סטטוס משתמשים (Users) במערכת המידע, אשר התבקש על מנת לבחון האם קיימים משתמשים פעילים לעובדים שסיימו העסקה. נושא זה הינו חשוב מאוד לאורך ריבוי ניסיונות החדירה שמתבצעים בשנים האחרונות לארגונים. כמו כן מחשש מחשיפת מידע על עובדים בניגוד להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א- 1981, ביצוע פעולות שאינן מורשות ועוד.

המלצה

מומלץ ליצור צ'ק ליסט לתהליך סיום העסקת עובד אשר יכלול בין היתר תיעוד להחזרת ציוד, סגירת משתמש בעובד במערכות העירייה לרבות מערכת שכר ומש"א, שיחה עם מש"ג, גמר חשבון ועוד.

2.3. נתונים שגויים במערכת כ"א

בבחינת קובץ אב עובדים להיום 14/09/21, נמצאו 13 עובדים אשר תאריך סיום העסקה שלהם קדם לתאריך תחילת העסקה. יש לציין כי תאריך סיום העסקה אשר קודם לתאריך תחילת העסקה מצביע על כך שהמידע הקיים במערכת איננו מדויק ושגוי ועלול להוות סיכון בעת חישוב וותק והטבות, לרבות חופשה, הבראה ועוד. כמו כן, נמצאו 4 עובדים אשר סיימו העסקתם וסטטוס העובד במערכת השכר הינו פעיל. השארת סטטוס כפעיל, חושפת את העירייה להמשך תשלום לעובד אשר סיים העסקתו.

המלצה

יש לבצע טיוב לנתוני העובדים לרבות בחינה רוחבית של תאריך תחילת העסקה ותאריך סיום. כמו כן, מומלץ להוסיף בקרה חודשית/ רבעונית לבחינה כי עובדים אשר סיימו העסקה נסגרו בכלל מערכות העירייה.

2.4. העדר תיעוד נכון במערכת משאבי אנוש

נדגמו 10 עובדים אשר סיימו העסקתם בשנת 2021. מסריקת תיקי העובדים עלו הממצאים הבאים:
נמצא עובד אחד, בעל ת.ז. 20556202, שתאריך סיום העסקה במערכת הינו 21/04/21 בעוד ההזמנה לשימוע נקבע לתאריך ה- 08/06/21. הדבר מצביע על העדר תיעוד נכון של מידע במערכת מש"א. לדברי מנהל מש"א, מדובר על עובד אשר היה תקופה ארוכה בחופשת מחלה והשימוע בוצע לאחר חזרת העובד ממחלה.

המלצה

יש לוודא כי כלל מסמכי העסקה/ סיום העסקה של העובדים מתועדים בתיק העובד.

2.5. העדר תהליך הערכת עובדים

בעירייה לא מבוצע תהליך הערכת עובד בשגרה, הכולל מספר הערכות עובד שצריכות להתבצע במהלך השנה ועל ידי מי, קביעת יעדים אישיים ובחינת עמידה בהם וכן הערכה של העובד את עצמו, מנהליו וסביבת העבודה שלו. אמנם לא קיימת רגולציה מחייבת בנושא אולם הדבר הינו בעל חשיבות בעיקר בעת אופציה של קידום עובדים בדרגות וכן כבסיס לזימון לשימוע במקרה של הערכה נמוכה.

המלצה

מומלץ ליצור נוהל לתהליך הערכת עובד כולל מספר הערכות שצריכות לבצע, גורם אחראי ועוד. לאחר יצירת הנוהל, יש לבצע מעקב תקופתי אחר התקדמות ביצוע הערכות עובדים לצורך העלאת אחוז הביצוע.

התייחסות מנהלת משאבי אנוש החדשה שנכנסה לתפקידה במהלך 2023 **לממצאי דוח הביקורת:**

1. לכל עובד חדש שנקלט לרשות נפתח תיק אישי במערכת האוטומציה (מערכת משאבי אנוש ושכר), בנוסף לכך חלק מתכנית העבודה לשנת 2024 כוללת הסדרה של סריקת כלל המסמכים הנמצאים בארכיון.
2. טופס טיולים לעובד המסיים העסקה ברשות הוכן והועבר להערות של מנהל מח' המחשוב. בנוסף לכך נבנה אוגדן מידע לעובד חדש וכן יעודכנו טפסי הקליטה ביניהם יהיה גם דף צ'ק ליסט. (תכנון לרבעון ד' לשנת 2023 או רבעון א' לשנת 2024)
3. עדכון נתונים במערכת משאבי אנוש מבוצע בשוטף, ידוע לי כי נדרשים לא מעט תיקונים כמו תפקיד, דרגה וכו' זה בטיפול שוטף.
4. העדר מסמכים בתיק אישי – מעיון בממצאי הביקורת מבינה כי החוסרים היו בטפסי קליטת עובד – ברגע שיהיה דף צ'ק ליסט מניחה כי מקרים מסוג אלה לא יחזרו על עצמם.
5. הערכת עובד – התקיים הליך הערכת עובד ברשות במהלך חודש יולי. במסגרת תכנית העבודה לשנת 2024 אבנה טופס הערכה נוסף לעובד לאחר שלושה חודשי העסקה או פרק זמן אחר שיוסכם עם המנהלים כסביר לערוך חוד לעובד חדש.

דוח ביקורת

בנושא:

**בקרת
הוצאות תקשורת**

רקע

במסגרת תכנית הביקורת לשנת 2022, נבדק נושא הוצאות התקשורת בעירייה והבקורות הקיימות על הוצאות אלו. במסגרת הביקורת בוצע איסוף נתונים מספקי התקשורת השונים, ובוצעו בדיקות וניתוחים שונים של נתוני החיובים השונים בגין שירותי התקשורת לעירייה ומוסדותיה לשנת 2022. הביקורת בוצעה בסיוע חברת סנסקום בע"מ, המתמחה בשירותי בקרת עלויות תקשורת לארגונים וחברות.

הוצאות התקשורת בעירייה

עיריית יבנה ומוסדותיה צורכים שירותי תקשורת שונים במסגרת הפעילות העירונית השוטפת כגון:

- ✓ קווי טלפון אנלוגיים
 - ✓ תשתית אינטרנט
 - ✓ מרכזיית IP
 - ✓ צירי PRI – מאפשר שיוך דיגיטלי של קווים שונים לכדי מרכזיה אחת.
 - ✓ שירותי חומת אש Firewall
 - ✓ שירותי ספק אינטרנט
- שירותים אלו נצרכים על ידי אגפים העירייה השונים בעיר, מוסדות החינוך ומוסדות ציבוריים שונים.

העירייה פועלת מול כ-3 ספקים עיקריים בתחומי הוצאות התקשורת:

בזק - קווי תקשורת, מרכזייה, תשתיות אינטרנט

בזק בינלאומי – ספק אינטרנט

הוט – תשתית וספק אינטרנט

להלן פירוט ההוצאות עבור החודשים שנבדקו:

חודש	הוט	בזק	בזק בינלאומי	סה"כ חיוב
מרץ-22	3,699	33,553	14,312	51,564
אפר-22	3,699	31,526	14,312	49,537
מאי-22	3,699	34,433	14,312	52,444
יוני-22	3,699	38,882	14,262	56,843
יולי-22	3,699	38,044	14,229	55,971
אוג-22	3,699	41,010	14,229	58,938
סה"כ	22,194	217,448	85,655	325,297
ממוצע חודשי	3,699	36,241	14,276	54,216

מטרות הביקורת



ניסכון

✓ בחינת עלויות הוצאות שירותי התקשורת לעירייה
בהשוואה לתעריפים הקיימים במגזר העסקי



העדר בקורות

✓ בחינת הבקורות הקיימות במעקב אחר הוצאות התקשורת.

✓ בדיקה לגילוי חיובים שגויים ו\או חריגים

אופן ביצוע הביקורת

- ✓ איסוף מידע מספקי התקשורת – וקליטת נתוני החיובים עבור הספקים: בזק, בזק בינלאומי והוט.
- ✓ בדיקת תקינות החיובים למול החשבונות וההסכמים שהתקבלו.
- ✓ ביצוע אופטימיזציה של קווי תקשורת ללא פעילות לצורך בחינת נחיצות הקווים
- ✓ בחינת תעריפים קיימים מול מחירי המגזר העסקי.
- ✓ בחינת הבקורות הקיימות בהליך תשלומי הוצאות התקשורת, רכישת שירותים חדשים, הסרת קווים לא פעילים וכדו'
- ✓ סקירת נהלי עבודה, תכתובות ודוחות פנימיים
- ✓ פגישות שיחות ובירורים עם מנהלים ועובדים
- ✓ בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח
- ✓ הפקת נתונים ממערכות המידע הרלוונטיות
- ✓ ביצוע בדיקות מבססות ומדגמיות

1. ריכוז ממצאים והמלצות

#	מצאים	המלצות ונקודות לשיפור	חסכון שנתי מוערך	תגובת העירייה
1. הבקרה על הוצאות התקשורת בעירייה				
1.1	העדר בקרה אפקטיבית על היקף השימוש וסכומי החשבונות בגין שירותי התקשורת נמצא כי לא מתקיימת בקרה אפקטיבית על פירוט סכומי החשבונות המוגשים לתשלום על ידי ספקי שירותי התקשורת. לא נבדקים סכומים אל מול חודשים קודמים, ולא מבוצעת בדיקה אם נוספו שירותים חדשים לחשבונית וכדו' ניתן לראות את השלכות העדר בקרה בפירוט הממצאים הבאים בדוח זה.	- יש להגדיר למנות בהקדם גורם עירוני שיבצע בקרה יסודית ומהותית על סכומי התשלומים בגין שירותי התקשורת בעירייה ומוסדותיה. - לחלופין ניתן לבחון שכירת שירותי חברה חיצונית המתמחה בתחום, שתבצע את הבקרה השוטפת על העלויות השוטפות של שירותי התקשורת.		על מנת לתת מענה לבקרה לכלל החשבונות של הוצאות התקשורת, ועל פי ניסיון קודם שלי, מומלץ לתת לחברה חיצונית שזה תחום ההתמחות שלה
2. תשלומים לחברת בזק				
2.1	בחינת כדאיות מסלולי PRI : נמצא כי העלות החודשית הכוללת הממוצעת כיום לשירות מסלולי PRI לחברת בזק הינה בסך של כ- 5,402 ₪ לעומת עלות חלופית בחברות סלקום או פרטנר בתעריפי חשכ"ל של 2,231 ₪ לחודש בלבד, פער של 3,171 ₪ לחודש.	מומלץ לנייד את צירי PRI לחברות סלקום או פרטנר	38,040 ₪	נחתם הסכם מול חברת פרטנר על פי על פי תעריף חשכ"ל. הונח סיב אופטי ייעודי באתר מרכז ובאתר 106 הותקן מערכת אבטחת מידע צפי לסיום והעברת ניתוב של קווים מבזק לחברת פרטנר כ 3 שבועות
2.2	בחינת נחיצות לקווים אנלוגיים ללא פעילות של שיחות יוצאות : נמצאו 98 קווים ישירים שאינם מוציאים שיחות, העלות החודשית הכוללת של קווים אלו מסתכמת בכ- 2,267 ₪ לחודש.	מומלץ לבחון את נחיצותם של הקווים שאינם פעילים (ייתכן מדובר בקווי חירום, אזעקה, גילוי אש וכד'..)	27,213 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לבדיקה האם בוצעו בקו שיחות במשך 3 חודשים אחרונים כמו כן ישלח הממצא לקב"ט העירייה לבדיקה איזה קווים נדרשים עבור ביטחון
2.3	אופטימיזציה לקווים אנלוגיים- בבחינת שימושים ושיוך למסלולים אופטימליים נמצאו 49 קווים אשר מומלץ להעבירם למסלול חיוב כדאי יותר. מדובר בעיקר במסלולי "קו קל" שניתן להעבירם למסלול חבילת דקות	מומלץ להעביר מסלולי "קו קל" למסלול חבילת דקות על פי המפורט בנספח.	9,551 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	חסכון שנתי מוערך	תגובת העירייה
2.4	עדכון מבצעי ADSL- נמצאו קווים עם שירות ADSL שתוקף המבצע שלהם פג.	מומלץ לחדש מסלולי מבצע במסגרת הרפורמה החדשה של משרד התקשורת.	5,151 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה
2.5	חשד לחיוב שגוי/כפול- בקו 08-9378737 קיים חיוב עבור תשתית אינטרנט גם בחשבון בזק וגם בחשבון בזק בינלאומי.	מומלץ לפנות לספק לבדיקת החיוב וביצוע זיכוי במקרה הצורך	1,386 ₪	תשלח בקשה לספק לקבלת זיכוי
2.6	בדיקת נחיצות שירותים נוספים נמצאו קווים בהם קיים חיוב על שירותים נוספים כגון: שיחה מוזהה/מענה קולי/פקס למייל, כמו כן קיים שירות bit on line בקו 828208361 בכתובת עולש 2, יבנה. בעלות שנתית של 720 ₪	מומלץ לבחון נחיצות שירותים אלו	1,263 ₪	הממצא ישלח לבדיקה
2.6.3	נחיצות מערכת יהלום בקו מספר 08-9432079 (מח' עליה וקליטה) בכתובת שבזי 12, יבנה. יש חיוב בגין מערכת יהלום 4/8 + תחנת 21 לחיצים	מומלץ לבחון נחיצות מערכת זו	1,609 ₪	יש לבחון עלות מחיר של מרכזיה
2.6.4	נחיצות קו בטכנולוגיה ישנה : קו מספר 330110598 - קו בתדר 300-3400 הרץ לדיבור אורך 0.67 ק"מ (בכתובת התנאים 1, יבנה)	מומלץ לבחון נחיצות קו זה	1,467 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה
2.7	מעבר למסלול אינטרנטו ב-9 קווים קיים קו אנלוגי ללא פעילות שיחות יוצאות במקביל לשירות ADSL, במידה והקווים האנלוגיים אינם נחוצים, ניתן להעביר את הקווים למסלול אינטרנטו הכולל תשתית אינטרנט בלבד	מומלץ לבחון את העברת הקווים הנ"ל למסלול אינטרנטו (ADSL ללא קו אנלוגי).	2,672 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה
2.8	עדכון תעריף בקו תמסורת 100 מס"ש 829441747 (הגלבוע 72 יבנה), עודכן תעריף דמי שימוש בחשבון 8/22 (רטרו מ 7/7/22) מ-993 ש"ח ל-1,168 ש"ח.	יש לפנות לבזק לבדיקת תקינות החיובים	2,100 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה
2.9	חיובים שונים לבדיקה חיובי מרכזיה – נמצאו חיובים בגין שלחות אנלוגיות, IP , דמי שכירות שבחודשים אחרים לא חיובו.	יש לפנות לבזק לבדיקת תקינות החיובים	460 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	חסכון שנתי מוערך	תגובת העירייה
2.10	חייבים בגין התקנת קווים קיימים חיובים רבים בגין התקנת קווים - על מנת לחסוך בעלויות אלה בעת הסרת קווים מומלץ לבצע הקפאת קווים מול בזק (או לבדוק מול בזק האם קיימים לעירייה קווים מוקפאים), ובעת הצורך בקו חדש ניתן להפשירו בעלות מוזלת של כ- 50% מעלות התקנת קו חדש.	מומלץ לבצע הקפאת קווים בבזק ולא להסירם לחלוטין, ובכך לחסוך בעת הצורך בעלות התקנת קווים חדשים		מקובל
3. תשלומים לחברת בזק בינלאומי				
3.1	חשד לחיוב שגוי של משתמשים נמצאו 20 משתמשים אשר אינם מקבלים הנחה ו/או מחויבים בעלות הגבוהה ביחס לעלות לאותו קצב משתמש.	מומלץ לפנות לספק לקבלת זיכוי. במידה ומשתמשים אלו לא מנוידים לבזק מומלץ להתאים גם תעריף	14,319 ₪	כל הקווים של בזק בינלאומי הועברו לחברת בזק
3.2	בחינת נחיצות משתמשים ללא פעילות נמצאו 11 משתמשים אשר לא בוצעה מהם גלישה בחודשים 6-8.22. משתמשים אלה לא נידו לבזק במסגרת הפעילות היזומה של העירייה	מומלץ לבחון נחיצות משתמשים אלו	4,489 ₪	הממצא ישלח לחברת בזק לביצוע אופטימיזציה
4. תשלומים לחברת הוט				
4	תעריפים גבוהים נמצא כי התעריפים שהעירייה משלמת גבוהים ביחס למחירי השוק, מומלץ להוזיל עלות קו תמסורת ואינטרנט, פרוט בעמ' 16.	מומלץ לפנות לספק להוזלת עלויות, או לחלופין לעבור לספק זול יותר	10,800 ₪	בוצע הסכם חדש מול חברת פרטנר

סה"כ החיסכון השנתי המוערך לעירייה כתוצאה מתיקון הליקויים הנ"ל הינו: כ- 121,255 ₪ בשנה

1. הבקרה על הוצאות התקשורת בעירייה

רקע

החשבונות לתשלום בגין שירותי התקשורת שצורכת העירייה מגיעים לאישור אגף המחשוב, ולאחר מכן עוברים להנהלת החשבונות לשיוך סכומי החשבונות לכרטסות של המוסדות המתאימים (עירייה, בית ספר, כני ילדים)

ממצאים

העדר בקרה אפקטיבי על היקף השימוש וסכומי החשבונות בגין שירותי התקשורת

נמצא כי לא מתקיימת בקרה מהותית על פירוט סכומי החשבונות המוגשים לתשלום על ידי ספקי שירותי התקשורת. לא נבדקים סכומים אל מול חודשים קודמים, ולא מבוצעת בדיקה אם נוספו שירותים חדשים לחשבונית וכדו'



ניתן לראות את השלכות העדר בקרה בפירוט הממצאים הבאים בדוח זה.

המלצות

- יש להגדיר למנות בהקדם גורם עירוני שיבצע בקרה יסודית ומהותית על סכומי התשלומים בגין שירותי התקשורת בעירייה ומוסדותיה.
- לחלופין ניתן לבחון שכירת שירותי חברה חיצונית המתמחה בתחום, שתבצע את הבקרה השוטפת על העלויות השוטפות של שירותי התקשורת.

2. תשלומים לחברת "בזק"

רקע

העירייה צורכת שירותי תקשורת שונים מחברת בזק, להלן פירוט חשבונות בזק לתקופה שנבדקה (חודשים ינואר-אוגוסט 2022):

חודש חשבון	דמי שימוש	שיחות בארץ	שירותי תוכן	תשלומים שונים	סה"כ
Jan-2022	25,198	8,145	6	1,974	35,324
Feb-2022	25,438	7,152	16	3,499	36,107
Mar-2022	25,583	6,494	9	1,465	33,553
Apr-2022	25,905	4,244	12	1,363	31,525
May-2022	27,354	6,941	9	551	34,433
Jun-2022	29,063	7,080	13	3,198	38,881
Jul-2022	28,925	6,332	11	3,248	38,043
Aug-2022	30,007	6,483	6	5,034	41,010
סה"כ 2022	217,475	52,875	87	20,335	288,880
ממוצע חודשי 2022	27,184	6,609	10	2,541	36,110

להלן סיכום סוגי השירותים בחשבון:

סוג קו	כמות קווים
ADSL	113
קו ישיר	412
BizNet	16
PRI	2
מרכזיית IPCentrex	2
Bit On Line	1
ISDN - שירות גיבוי מיתוגי	1
חומת אש פורטיגיט	1
יהלום	1
קו בתדר 300-3400 הרץ ל	1
תמסורת מטר	1

ממצאים

2.1. בחינת כדאיות מסלולי PRI

העירייה משתמשת בין השאר בקווי PRI (שיוך דיגיטלי של קווים שונים לכדי מרכזיה אחת) נמצא שהעלות החודשית הכוללת הממוצעת כיום לשירות מסלולי ה-PRI לחברת בזק הינה בסך 5,402 ₪ לעומת עלות חלופית בחברות סלקום או פרטנר בתעריפי חשכ"ל של 2,231 ₪ לחודש בלבד, פער של 3,171 ₪ לחודש.

ספק	עלות דמי שימוש	עלות פנים ארצי	עלות לנייד	סה"כ
בזק	1,546	1,578	2,278	5,402
סלקום	-	283	1,947	2,231
חיסכון חודשי				3,171
חיסכון שנתי				38,055

המלצה

מומלץ לנייד את צירי ה-PRI לחברות סלקום או פרטנר ולהביא לחסכון כספי משמעותי לעירייה

2.2. בחינת נחיצות לקווים אנלוגיים ללא פעילות של שיחות יוצאות

מבדיקתנו עולה כי העירייה משלמת עבור 98 קווי טלפון ישירים (לא חלק ממרכזיה) שאינם מוציאים שיחות כלל. להלן הפירוט:

- 87 קווים במסלול "קו קל" בעלות 21.44 ₪ לחודש
 - 5 קווים בעלות של 20.77 ₪ לחודש
 - 5 קווים במסלול רגיל בעלות של 49.50 ₪ לחודש
 - קו נוסף במסלול "מדברים 300" בעלות 51.20 ₪ לחודש
- סך העלות החודשית הכוללת של קווים אלו מסתכמת בכ- **2,267 ₪ לחודש**.

המלצות

- מומלץ לבחון את נחיצותם של הקווים שאינם פעילים (ייתכן מדובר בקווי חירום, אזעקה, גילוי אש וכד'..)
- גם אם יש נחיצות בקווים לצורך קווי חירום אזעקה וכד' יש להעביר אותם למסלול "קו קל" ולא להשאירם במסלול רגיל.

2.3. אופטימיזציה לקווים אנלוגיים

מבחינת השימוש בפועל בקווים, וביצוע שיוך למסלולים אופטימליים נמצאו 49 קווים אשר מומלץ להעבירם למסלול חיוב כדאי יותר. מדובר בעיקר במסלולי "קו קל" אשר מבצעים בהם שיחות יוצאות, שניתן להעבירם למסלול חבילת דקות. לדוגמא: עלות קו במסלול "קו קל" שמבצעים בו כ-200 דקות שיחה בחודש היא כ- **60 ₪ בחודש** לעומת קו טלפון שהוגדר מראש במסלול 200 דקות שעלותו כ- **25.56 ₪ לחודש**

המלצה

מומלץ להעביר את מסלולי "קו קל" הנ"ל למסלול חבילת דקות המתאים על פי השימוש בפועל

2.4. עדכון מבצעי ADSL

רקע

בהתאם לרפורמה של משרד התקשורת, חברת בזק תספק תשתית + ISP (ספק) לעומת תשתית בלבד לפני הרפורמה, להלן תנאי המבצעים בהשוואה לפני ואחרי הרפורמה:

מהירות ADSL	תעריפים לפני רפורמה - תשתית בלבד	לאחר הרפורמה - תשתית+ספק עלות שנה ראשונה	לאחר הרפורמה - תשתית+ספק עלות שנה שניה	לאחר הרפורמה - תשתית+ספק עלות שנה שלישית
15MB	71.79	84.53	97.35	117
100MB	84.61	97.35	105.89	134.1

נמצאו 11 קווים שלא עודכנו למבצעים החדשים בעקבות הרפורמה. החיסכון לעירייה בשל העברת קווים אלו בהתאם לרפורמה הינו כ- **2,655 ₪ לשנה** בבזק ועוד חיסכון של כ- **2,496 ₪ לשנה** בתשלום לבזק בינלאומי בגין שירות ה-ISP (ספק).

המלצה

מומלץ לחדש מסלולי מבצע במסגרת הרפורמה החדשה של משרד התקשורת.

2.5. חשד לחיוב שגוי/כפול

מבדיקתנו נמצא כי בקו 08-9378737 קיים חיוב עבור תשתית אינטרנט גם בחשבון בזק וגם בחשבון בזק בינלאומי. החיוב הוא על סך 115.50 ₪ בכל חודש, כ-1,386 ₪ בשנה.

המלצה

במידה ומדובר בעסקת באנדל של תשתית וספק אינטרנט מומלץ לפנות לספק לבדיקת החיוב וביצוע זיכוי במקרה הצורך.

מבדיקתנו את החיובים בחשבונות השוטפים עולה כי ישנם חיובים עבור שירותים שונים שנדרשת בדיקה האם שירותים אלו נחוצים לעירייה והאם מבוצע בהם בכלל שימוש בפועל. להלן הפירוט:

2.6.1. שירותי שיחה מזוהה/תא קולי/פקס למייל

נמצא כי 28 קווים קיים חיוב בגין שירותים נוספים כגון: שיחה מזוהה / תא קולי/ פקס למייל בעלות שנתית כוללת של כ- **1,263 ₪** יצוין כי בחלק מהקווים לא בוצעו שיחות יוצאות כלל בתקופה הנבדקת.

2.6.2. שירות bit on line

נמצא כי בקו 828208361 קיים שירות bit on line בעלות שנתית של **720 ₪**

2.6.3. מרכזיית יהלום

נמצא כי בקו מספר 08-9432079 (מח' עליה וקליטה) בכתובת שבזי 12, יבנה. יש חיוב בגין מערכת יהלום 4/8 + תחנת 21 לחיצים בעלות שנתית של **1,609 ₪**

2.6.4. קו בטכנולוגיה ישנה

נמצא חיוב בגין קו מספר 330110598- קו בטכנולוגיה ישנה בתדר 300-3400 הרץ לדיבור אורך 0.67 ק"מ (בכתובת התנאים 1, יבנה) בעלות שנתית של **1,467 ₪**.

המלצה

יש לבדוק את נחיצות השירותים הנ"ל, ובמידת הצורך לבטל את השירותים.

2.7. מעבר למסלול אינטרנט

נמצא כי ב-9 קווים קיים קו אנלוגי ללא פעילות שיחות יוצאות במקביל לשירות ADSL, מדובר בעלות שנתית נוספת של **2,672 ₪** במידה והקווים האנלוגיים אינם נחוצים, ניתן להעביר את הקווים למסלול אינטרנט הכולל תשתית אינטרנט בלבד.

המלצה

מומלץ לבחון את העברת הקווים הנ"ל למסלול אינטרנט (ADSL ללא קו אנלוגי).

2.8. עדכון תעריף

נמצא כי בקו תמסורת 100 מס"ש 829441747 (הגלבוע 72 יבנה), עודכן תעריף דמי שימוש בחשבון 8/22 (רטרו מ 7/7/22) מ- 993 ש"ח ל- 1,168 ש"ח.
מדובר בעלות שנתית נוספת של **2,100 ₪**

המלצה

יש לפנות לחברת בזק לבדיקת תקינות החיובים

2.9. חיובים שונים לבדיקה

נמצאו חיובי מרכזיה שונים בגין שלוחות אנלוגיות, שלוחות IP, ודמי שכירות עבור טלפון IP, חיובים אלו לא חויבו בחודשים קודמים.
סך החיובים הנ"ל הינו **460 ₪**

המלצה

יש לפנות לחברת בזק לבדיקת תקינות החיובים

2.10. חיובים בגין התקנת קווים

קיימים חיובים רבים בגין התקנת קווים – על מנת לחסוך בעלויות אלה בעת הסרת קווים מומלץ לבצע הקפאת קווים מול בזק (או לבדוק מול בזק האם קיימים לעירייה קווים מוקפאים), ובעת הצורך בקו חדש ניתן להפשירו בעלות מוזלת של כ- 50% מעלות התקנת קו חדש.

המלצה

מומלץ לבצע הקפאת קווים בבזק ולא להסירם לחלוטין, ובכך לחסוך בעת הצורך בעלות התקנת קווים חדשים

3. תשלומים לחברת "בזק בינלאומי"

רקע

העירייה צורכת שירותי תקשורת שונים מחברת בזק בינלאומי, להלן פירוט סוגי שירות המחויבים בחשבון:

סוג שירות	עלות חודשית	כמות
חבילת METRO 10M/10M בזק +תשתית	1,250.00	1
10/10 באנדל בזק METRO	1,250.00	1
בזק METRO ISP 10/10	850.00	1
בזק METRO ISP 10/10	420.00	1
50/50 באנדל בזק METRO	1,560.00	1
100/100 באנדל בזק METRO	1,580.00	1
100/100 בנדל בזק METRO	1,500.00	1
קו שני- 200/200 בנדל בזק METRO ISP	1,560.00	1
כתובת IP	14.00	1
קו תקשורת לחווה	600.00	1
10-ADSL חבילת VPRN מנב"ס ללא חיוב	10.00	1
השכרה + שוטף -שירות פרוקסי	17.10	1
בנדל בזק 3 שנים 15-adsl	1,339.50	38
יזר בודד בזק 40/3	140.00	4
באנדל עסקי בזק 15/0.8	202.50	11
באנדל עסקי בזק 40/3	1,248.50	13
באנדל עסקי בזק 100/3	54.30	1
יזר בודד בזק 100	80.00	2
יזר ביזנט 50/5	149.00	1
באנדל בזק קיימים 100 adsl	156.90	2
בנדל בזק חדשים ל3 שנים-100 adsl	115.00	1
מבצע בנדל בזק קיימים 100/3 מגה T5	115.50	1
סה"כ	14,212.2	

במסגרת פעילות יזומה של העירייה ועפ"י עדכון שהתקבל ממנהל אגף המחשוב, בוצעו הפעולות הבאות מול בזק בינלאומי:

- ✓ העברת קווי התמסורת לבזק ושדרוג רוחב הפס.
- ✓ ניווד ושדרוג 21 קווי אינטרנט (ADSL) לבזק מתוך 73 קווי המחויבים בחשבון.

ממצאים

3.1. חשד לחיוב שגוי/כפול של משתמשים

נמצאו 20 משתמשים אשר אינם מקבלים הנחה ו/או מחויבים בעלות הגבוה ביחס לעלות לאותו קצב משתמש. לדוגמא: קיימים יוזרים אשר מחויבים בעלות של 125 ₪ לחודש, בעוד משתמש אחר בחשבונית באותו קצב גלישה מחויב רק 31.64 ₪ לחודש. סך הפער השנתי בחיובים אלו הינו **14,319 ₪**

המלצה

מומלץ לבחון האם מדובר בחיוב באנדל על ספק ותשתית ובכך יש חיוב כפול לבזק ולבזק בינלאומי על אותם שירותים

3.2. בחינת נחיצות משתמשים ללא פעילות

נמצאו 11 משתמשים אשר לא בוצעה מהם גלישה בחודשים 6-8.22 משתמשים אלו לא נידו לבזק במסגרת הפעילות היזומה של העירייה. העלות השנתית בגין משתמשים אלו היא: **4,489 ₪**

המלצה

מומלץ לבחון נחיצות משתמשים אלו

4. תשלומים לחברת הוט

4.1. תעריפים גבוהים

העלויות נבדקו למול מחירי השוק ונמצא כי התעריפים שהעירייה משלמת גבוהים ביחס למחירים במגזר העסקי כיום, עפ"י הממצאים בטבלה להלן:

מספר לקוח	מספר קו	סוג שירות	עלות חודשית	חיסכון חודשי - הערכה	ממצאי בדיקה
61738393-5	11020007	תשתית צג ג' לעסקים	150		
61738393-5	16022080	תמסורת וספק HOTNET , 500 מגה IP	3,200	700	העלות גבוהה ביחס למחירים במגזר העסקי כיום (עלות של קו בנפח 1 גיגה הנה כ- 2500 ש"ח לחודש) מומלץ לפנות לספק להוזלת העלות.
61738393-5	33020008	הסכם שירות	50		
61621724-9		תשתית אינטרנט 200/5	299	200	העלות גבוהה מאוד ביחס למחירי שוק. תעריפים למהירות זו נעים כיום בין 80-100 ש"ח
סה"כ			3,699	900	

סה"כ חיסכון שנתי משוער כ- 10,800 ₪

המלצה

מומלץ לפנות לחברת הוט להוזלת העלויות , או לחלופין לעבור לספק זול יותר

דוח ביקורת
בנושא:
אבטחת מידע וסייבר

א. רקע

על פי תכנית הביקורת השנתית, ערכתי ביקורת בנושא אבטחת מידע וסייבר במערכות המידע בעירייה.

מערכות המידע בעירייה כוללות בין השאר את המערכות הבאות:

- **מערכת EPR – תהליכי הגבייה**, הנה"ח ורכש
- **מערכת אוטומציה** – תהליכי שכר, חניות, פיקוח, בית משפט
- **מערכת קומפלוט** - תהליכי הנדסה, ניהול ועדה מקומית
- **מערכת סינריון** – נוכחות עובדים
- **מערכת מטרופולינט** - רווחה
- **רשת ארגונית**
- **שרת Exchange** - מייל ארגוני

ב. מטרת הביקורת

בדיקה כי העירייה מנהלת ומפעילה את מערכות המידע שברשותה בצורה מבוקרת ונאותה, תוך התחשבות בסיכוני אבטחת המידע, הקפדה על הפרדת תפקידים, ובהתאם לתקנים ולהוראות החוק.

ג. היקף הביקורת

הביקורת התמקדה בעיקר בנוגע לתהליכי ניהול ותפעול מערכות המידע בעירייה ובתוך כך:

א. ניהול סיכוני אבטחת המידע

- א. בחינת אמצעי ההגנה וכלי אבטחת המידע הקיימים בעירייה (Antivirus, Firewall וכדו').
- א. בחינת קיום כלי התראה בעת קרות אירוע אבטחת מידע כגון מערכות SOC למיניהן.
- א. בחינת מדיניות הסיסמאות במערכות העירייה בהתאם לתקנים מקובלים.
- א. בחינת קיום הדרכות לעובדים להעלאת המודעות לסיכוני אבטחת המידע.
- א. בחינת ביצוע סקרי סיכונים וסקרי חדירה (PT) תקופתיים למערכות העירייה.

ב. הליך ניהול הרשאות והפרדת תפקידים

- א. בחינת הבקורות הקיימות בהליך ניהול ההרשאות למשתמשים במערכות המידע.
- ב. בחינת הליך פתיחת וסגירת משתמש במערכות.
- ב. בחינת קיום הליך סקירת הרשאות תקופתית.
- ב. בחינת קיום הפרדת תפקידים נאות בהרשאות המשתמשים.
- ב. בחינת קיום משתמשים בעלי "הרשאות על" במערכות (Admin).

ג. ניהול ושחזור הגיבויים ותוכנית התאוששות מאסון

- ג.1. בחינת הליך תפעול הגיבויים והבקורות הקיימות בו.
- ג.2. בחינת קיום התראות בעת תקלה במהלך הגיבוי.
- ג.3. בחינת קיום הליך שחזור תקופתי לגיבויי המערכות.
- ג.4. בחינת קיום תכנית DRP להתאוששות מערכות הערייה במקרה תקלה או אסון.
- ג.5. בחינת קיום אתר חירום חלופי.

ד. תהליך ניהול ורישום מאגרי המידע בעירייה

- ד.1. בחינת ניהול מאגרי המידע הדיגיטליים בעירייה בהתאם להוראות החוק והרגולציה.
- ד.2. בחינת ניהול הרשאות הגישה למידע הנמצא במאגרי המידע.

ד. שיטת הביקורת

- ❖ סקירת הוראות הרגולציה הרלוונטיות.
- ❖ פגישות עם בעלי התפקידים הרלוונטיים לנושא בעירייה.
- ❖ איתור מקרים חריגים ותחקורם.
- ❖ קבלת אסמכתאות (מסמכים, צילומי מסך, וכד') המאמתות קיומם של בקורות בתהליכים.

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

תמונת המצב העולה מן הביקורת



נקודות לשיפור

- ✗ יש להשלים את יישום מדיניות הסיסמאות לכלל המשתמשים בעירייה.
- ✗ יש לפעול בהקדם לסיום תיקון הליקויים שעלו במסגרת סקרי הסיכונים ומבדקי חדירה.
- ✗ יש למפות את מאגרי המידע השונים הקיימים בעירייה ולהשלים את רישומם.
- ✗ יש לבצע גריעה של מאגרי המידע הישנים שאינם בשימוש והמאגרים הרשומים בכפילות
- ✗ יש להגדיר נוהל עבודה מוסדר להליך עזיבת עובד, תוך מילוי "טופס טיולים יוצא" המחייב סגירת הרשאות המשתמש בעת סיום עבודתו בעירייה.
- ✗ יש להקפיד שכל עובד שקיימות לו הרשאות למערכות המחשוב בעירייה יבצע לומדת אבטחת מידע לפחות אחת לשנה.
- ✗ ביצוע חסימה לאפשרות חיבור התקני אחסון ניידים באמצעות כניסת USB למחשבי העירייה



נקודות לחיוב

- ✓ בעירייה מותקנות ומיושמות מערכות אנטי וירוס וחומת אש ארגונית.
- ✓ בעירייה מיושמת מערכת EDR של חברת CROWDSTRIKE המספקת הגנה מלאה על המחשבים ושאר נקודות הקצה מפני איומי סייבר מורכבים
- ✓ העירייה ערכה סקרי סיכונים ומבדקי חדירה למערכות המידע, ופועלת לתיקון הליקויים שעלו במסגרת סקרים אלו.
- ✓ העירייה החלה ליישם מדיניות סיסמאות לרשת הארגונית הכוללת: דרישת תווים מינימלית, מורכבות סיסמא(שילוב אותיות מספרים וסימנים) תפוגת הסיסמא לאחר זמן מוגדר, וזכירת סיסמאות קודמות.
- ✓ העירייה משתמשת לניהול ותזמון הגיבויים במערכת Veeam הגיבויים מבוצעים באופן יומיומי, המערכת שולחת סטטוס ביצוע והתראות באופן שוטף למיילים של עובדי המחשוב.

ה. תקציר ממצאי הביקורת

#	ממצאים	המלצות ונקודות לשיפור	תגובת המבוקר
1.2.1	יישום מדיניות סיסמאות לכלל המשתמשים מבדיקתנו עולה כי עד לאחרונה לא יושמה מדיניות סיסמאות ברשת הארגונית בעירייה, לא נאכפה דרישה למורכבות סיסמא, ולא נדרשה החלפת סיסמא באופן תקופתי. עם זאת, בתקופה האחרונה החלו בעירייה ביישום מדיניות סיסמאות חדשה לכלל המשתמשים.	✓ מומלץ להשלים את יישום מדיניות הסיסמאות לכלל המשתמשים במערכות המידע בעירייה	תגובת מנהל המחשוב: בוצע. נשאר מס' מועט של משתמשים (ספקים ובעלי טלפון כשר) לגביהם תיושם מדיניות הסיסמאות בהקדם.
1.2.2	ליקויים בהסרת הרשאות לעובדים שסיימו את עבודתם בעירייה במסגרת הביקורת ביצענו סקירה על כל הרשאות המשתמשים ברשת הארגונית ובמערכות EPR אוטומציה וקומפלוט. מצאנו כי לא מוגדר כיום תהליך מוסדר להליך עזיבת עובד וסגירת הרשאותיו במערכת המידע השונות. מניתוח הנתונים עולים הממצאים הבאים: ✗ נמצאו משתמשים רבים שסיימו את עבודתם בעירייה כבר לפני זמן רב, אך הרשאותיהם לא הוסרו מהמערכות השונות. ✗ נמצאו משתמשים רבים שלא ביצעו כניסה למערכת יותר מ 180 יום.	✓ יש להגדיר נוהל עבודה מוסדר להליך עזיבת עובד, תוך מילוי "טופס טיולים יוצא" המחייב סגירת הרשאות המשתמש בעת סיום עבודתו בעירייה. ✓ יש להגדיר ברשת הארגונית (AD) מנגנון סגירת משתמשים שלא ביצעו כניסה יותר מ 90 ימים. ✓ יש לבצע סקירה תקופתית על הרשאות העובדים ולהסיר הרשאות עובדים שסיימו עבודתם בעירייה.	תגובת מנהל מחשבי אנוש: יישום בהקדם טופס טיולים יוצא לעובד שמסיים העסקה. תגובת מנהל המחשוב: נשלחו נהלי קליטה וסיום עבודה לעובד למשאבי אנוש. מבוצעת סקירת הרשאות משתמשים בשוטף
1.2.3	הרשאות ADMIN ברשת הארגונית נמצא כי אין שם משתמש ADMIN חד ערכי לכל עובד מחשוב, עובדי המחשוב מבצעים שימוש באותו משתמש ADMIN כך שלא ניתן לתחקר במדויק מי ביצע פעולה ספציפית תחת משתמש זה.	✓ יש להימנע משימוש בשמות משתמשים גנריים במערכות ולהקפיד על שימוש בשם משתמש ייחודי חד ערכי עבור כל עובד.	תגובת מנהל המחשוב: בוצע. לא קיימים משתמשים גנריים במערכות.

#	מצאים	המצאות ונקודות לשיפור	תגובת המבוקר
1.3.1	תיקון חלקי של הליקויים שעלו במבדק החדירה מבדיקתנו עולה כי חלק מהליקויים אכן תוקנו. עם זאת, נותרו לא מעט ממצאים אשר עדיין לא תוקנו. ישנם ליקויים הדורשים הקצאת תקציבים ומשאבים נוספים לרכישת כלים ומערכות ייעודיות לתיקון הליקויים וצמצום החשיפה.	יש לפעול בהקדם לסיום תיקון כלל הליקויים שעלו במסגרת מבדקי החדירה שבוצעו על מערכות העירייה, ובייחוד את הליקויים בעלי הסיכון הגבוה.	תגובת מנהל המחשוב: כל הליקויים אשר נמצאו בסיכון גבוה מטופלים במייד. דוח הממצאים נמצא בתהליך יישום שוטף עם חברת אינטגריטי
1.4.1	העדר ביצוע לומדת אבטחת מידע מבדיקתנו עולה כי עובדים רבים בעירייה לא ביצעו את לומדת אבטחת המידע כנדרש. בתאריך 15.03.23 נשלחה ע"י מנהל מערכות המידע למנכ"ל העירייה רשימה של 126 עובדים אשר לא ביצעו את לומדת אבטחת המידע.	יש להקפיד שכל עובד שקיימות לו הרשאות למערכות המחשוב בעירייה יבצע לומדת אבטחת מידע לפחות אחת לשנה. יש להגדיר ולאכוף בנוהל כי עובד שלא יבצע את הלומדה כנדרש תחסם הכניסה שלו למערכות העירייה.	מקובל.
1.5.1	העדר חסימה של חיבור התקני אחסון ניידים למחשבי העירייה נמצא כי לא קיימת במחשבי העירייה חסימה לחיבורים של התקני אחסון ניידים באמצעות כניסת USB ("Disk on key"), דבר שמהווה סיכון לאירועי דלף מידע ממערכות העירייה.	ביצוע חסימה לאפשרות חיבור התקני אחסון ניידים באמצעות כניסת USB למחשבי העירייה.	תגובת מנהל המחשוב: נמצא בתהליך בחינה. התקבלו הצעות מחיר של אפיון מול ספקים. יישום יתבצע ברבעון Q-4
1.5.2	העדר מערכת לניקוי קבצים לפני הכנסתם לרשת ("עמדת הלבנה") נמצא כי אין מערכת ייעודית להכנסת קבצים לרשת לאחר ניקוי ("עמדת הלבנה"), דבר העלול לחשוף את מערכות העירייה לוורוסים שונים ולאו להדבקת מערכות העירייה בתוכנות זדוניות.	הקמת "עמדות הלבנה" לניקוי קבצים לפני הכנסתם לרשת הארגונית.	נמצא בתהליך בחינה. התקבלו הצעות מחיר של אפיון מול ספקים. יישום יתבצע ברבעון Q-4

#	מצאים	המלצות ונקודות לשיפור	תגובת המבוקר
3.1.1	אי עדכניות רישום מאגרי המידע מבדיקתנו עולה כי מאגרי המידע הרשומים כיום בפנקס רשם מאגרי המידע במשרד המשפטים, אינם מעודכנים, והרישום שלהם בוצע לפני שנים רבות.	יש למפות את מאגרי המידע השונים הקיימים בעירייה ולבצע רישום למאגרים שעדיין לא נרשמו. יש לבצע בחינה תקופתית של נחיצות המידע הנשמר במאגרי המידע בעירייה.	תגובת מנהל המחשוב: יש תכנית מוגדרת מול חברת אינטגריטי ליישום מאגרי מידע בהתאם לחוק צפי לסיום עד חודש 09/2023
3.1.2	כפל רישום מאגרים נמצא כי קיים כפל ברישום מאגרים כגון: מאגר מרשם אוכלוסין שנרשם 3 פעמים, ומאגר מטופלים שרשום פעמיים.	יש לבצע גריעה של מאגרי המידע הישנים שאינם בשימוש והמאגרים הרשומים בכפילות	
3.1.3	העדר רישום מאגרי מידע חדשים מבדיקתנו עולה כי קיימים מאגרי מידע נוספים בעירייה שלא נרשמו בפנקס הרשם לדוגמא: מערכת הנדסה ו GIS, מאגר מצלמות עירוני, מערכות וטרינר עירוני, בטחון ופיקוח עירוני ועוד.	יש למפות את מאגרי המידע השונים הקיימים בעירייה ולבצע רישום למאגרים שעדיין לא נרשמו.	

התמצית המובאת לעיל כוללת את עיקרי הממצאים ואינה מוסרת את כל הפרטים אשר מופיעים בגוף הדוח. לצורך קבלת מידע זה, יש לקרוא את הדוח המפורט

1. ניהול סיכוני אבטחת מידע - סייבר

רקע

סיכוני אבטחת המידע מהווים חלק נרחב מכלל הסיכונים התפעוליים אליהם חשופים רשויות, חברות וארגונים שונים ולהתממשותם עלולות להיות השלכות שונות הכוללות פגיעה בשירות, במוניטין, אובדן הכנסות, חשיפה משפטית וכו'.

על מנת להתגונן כראוי ולהפחית את החשיפה לסיכונים אלו נדרשת העירייה להטמיע וליישם בקורות וכלים שונים שימנעו מהסיכונים הנ"ל מלהתממש.



1.1. כלי אבטחת מידע המיושמים במערכות העירייה

בעירייה מותקנת מערכת אנטי-וירוס של חברת ESET, ומיושמת חומת אש ארגונית של חברת Fortigate. כמו כן מותקנת מערכת EDR של חברת CROWDSTRIKE. מדובר בתחליף מתקדם ומשופר לאנטי וירוס, אשר מספק הגנה מלאה על המחשבים ושאר נקודות הקצה מפני איומי סייבר מורכבים כגון התקפות כופרה, תוכנות זדוניות ו Phishing.

במסגרת הביקורת בחנו את עדכניות המערכות, התקבלו צילומי מסך המציגים את עדכניות המערכת, ואת ההתראות המתקבלות.

אין הערות

1.2. ניהול הרשאות ומדיניות הסיסמאות במערכות המידע בעירייה

רקע

סיסמת המשתמש הינה מרכיב ההזדהות העיקרי של משתמשים מול מערכות ה-Active Directory. על מנת לאפשר אימות אמין של זהות המשתמשים הניגשים למידע הארגוני ברשת, יש צורך בהגדרת ואכיפת מדיניות סיסמה חזקה ברשת. הסיסמא הנה המפתח המרכזי לבניית תהליך זיהוי טוב במערכות המידע, תהליך חיוני לצורך שמירה על רמת אבטחת מידע גבוהה.

חקיקה ורגולציה

סעיף 9 לתקנות אבטחת מידע, מגדיר את חובת בעל מאגרי המידע לנקוט באמצעי זיהוי ואימות, כדלהלן:

"9. (א) בעל מאגר מידע ינקוט אמצעים מקובלים בנסיבות העניין ובהתאם לאופי המאגר וטיבו, כדי לוודא כי הגישה למאגר ולמערכות המאגר נעשית בידי בעל הרשאה המורשה לכך בלבד לפי רשימת ההרשאות התקפות.

(ב) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה –

(1) אופן הזיהוי יעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה;

(2) ייקבעו בנוהל האבטחה גם הוראות לעניין תקנת משנה (א), ובכללן בנושאים אלה:

(א) אופן הזיהוי; היה אופן הזיהוי **מבוסס על סיסמאות, יתייחס הנוהל גם לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות**

השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא

תעלה על שישה חודשים;

(ב) ניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי-פעילות;

(ג) אופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

(ג) **בעל מאגר מידע ידאג לביטול ההרשאות של בעל הרשאה שסיים את תפקידו** ובמידת האפשר לשינוי

סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל

ההרשאה."

מערכות המידע של ארגון הינן דינמיות וכך גם המשתמשים במערכות אלו. במהלך הזמן מתקבלים עובדים חדשים, עובדים עוזבים או עוברים לתפקיד חדש מבלי שהגדרות הפרופיל שלהם עודכנו או בוטלו. קיימת חשיבות רבה מאוד לכך שלא יהיו במערכות המידע של העירייה משתמשים של מי שכבר אינם עובדי המועצה, וזאת בעיקר לאור העובדה שניתן להשתמש בזהות של מי שכבר אינו עובד המועצה, על מנת לחדור למערכות ולגנוב מהן מידע.

במסגרת הביקורת בחנו את הליך ניהול ההרשאות ומדיניות הסיסמאות המיושמת ברשת הארגונית

ממצאים

1.2.1. יישום מדיניות סיסמאות לכלל המשתמשים

מבדיקתנו עולה כי עד לאחרונה לא יושמה מדיניות סיסמאות ברשת הארגונית בעירייה, לא נאכפה דרישה למורכבות סיסמא, ולא נדרשה החלפת סיסמא באופן תקופתי.

עם זאת, בתקופה האחרונה החלו בעירייה ביישום מדיניות סיסמאות חדשה לכלל המשתמשים.

להלן מס' פרמטרים ממדיניות הסיסמא המיושמת **ברשת הארגונית (Active Directory)**:

- ✓ אורך סיסמא מינימלי – 8 תווים.
- ✓ דרישת החלפת סיסמא – בכל 90 יום.
- ✓ זכירת היסטורית סיסמאות קודמות- 8 סיסמאות קודמות.
- ✓ יש דרישה למורכבות סיסמא (שילוב של מספרים ואותיות, אותיות גדולות, ו\או תווים מיוחדים).

המלצה

מומלץ להשלים את יישום מדיניות הסיסמאות לכלל המשתמשים במערכות המידע בעירייה

1.2.2. ליקויים בהסרת הרשאות לעובדים שסיימו את עבודתם בעירייה

במסגרת הביקורת ביצענו סקירה על כל הרשאות המשתמשים ברשת הארגונית ובמערכות EPR אוטומציה וקומפלוט. מצאנו כי לא מוגדר כיום תהליך מוסדר להליך עזיבת עובד וסגירת הרשאותיו במערכת המידע השונות. מניתוח הנתונים עולים הממצאים הבאים:

✗ נמצאו משתמשים רבים שסיימו את עבודתם בעירייה כבר לפני זמן רב, אך הרשאותיהם לא הוסרו מהמערכות השונות

✗ נמצאו משתמשים רבים שלא ביצעו כניסה למערכת יותר מ 180 יום.

להלן מס' דוגמאות לעובדים שסיימו את עבודתם בעירייה ועדיין קיימת להם הרשאה למערכת:

מערכת EPR :

קוד משתמש	תאריך כניסה אחרון	שם
8	ספט-21-12	רות שרעבי
22	אוג-20-10	בועז שלמון
154	אוג-21-02	אלדד גופר
165	ספט-21-13	רוחמה בן אליעזר
170	ינו-22-19	תהילה מימון

מערכת אוטומציה :

ת.ז	שם משתמש	שם רשות	שם מערכת	תאריך כניסה אחרון
xxxxx1448	אוהד סגל	יבנה	שכר ומשאבי אנוש	18/05/2022 14:39
xxxxx1723	תמר קופר	יבנה	שכר ומשאבי אנוש	31/07/2022 13:28

מערכת קומפלוט- הנדסה :

קוד משתמש	שם משתמש	שם
20	איטח יצחק -מנהל מח' טכנית	יצחק
30	אילון שפרה-מזכירת פיקוח	שפרה
14	איתן וולף	איתן
11	בועז שמחון - מנהל מחשוב טכנולוגיות	בועז
12	יונתן - אדריכל	יונתן
41	יועץ חיצוני	יועץ

עם זאת נדגיש כי במערכת EPR משתמש ננעל לאחר שלא ביצע כניסה למערכת במשך 60 יום, ובמערכת אוטומציה הנעילה מתבצעת לאחר 90 יום. ברשת הארגונית לא הוטמע עדיין כלי נעילה אוטומטי למשתמשים שלא ביצעו כניסה למערכת במשך תקופה ממושכת.

המלצות

- ✓ יש להגדיר נוהל עבודה מוסדר להליך עזיבת עובד, תוך מילוי "טופס טיולים יוצא" המחייב סגירת הרשאות המשתמש בעת סיום עבודתו בעירייה.
- ✓ יש להגדיר ברשת הארגונית (AD) מנגנון סגירת משתמשים שלא ביצעו כניסה יותר מ 90 ימים.
- ✓ יש לבצע סקירה תקופתית על הרשאות העובדים ולהסיר הרשאות עובדים שסיימו עבודתם בעירייה.

1.2.3. הרשאות ADMIN ברשת הארגונית

משתמש בעל הרשאות ADMIN מורשה לבצע שינויים בהגדרות המערכת, התקנת אפליקציות, הקמת והסרת משתמשים ועוד.

מסקירת הרשאות המשתמשים ברשת הארגונית עולה כי קיים משתמש ADMIN יחיד. במשתמש זה מבצעים שימוש עובדי המחשוב בלבד.

נמצא כי אין שם משתמש ADMIN חד ערכי לכל עובד מחשוב, מספר עובדי מחשוב מבצעים שימוש באותו משתמש ADMIN כך שלא ניתן לתחקר במדויק מי ביצע פעולה ספציפית תחת משתמש זה.

המלצה

- ✓ יש להימנע משימוש בשמות משתמשים גנריים במערכות ולהקפיד על שימוש בשם משתמש ייחודי חד ערכי עבור כל עובד.

1.3 ביצוע מבדקי חדירה למערכות המידע

רקע

במהלך השנה האחרונה ביצעה העירייה באמצעות חברה חיצונית מבדקי חדירה למערכות המידע. במבדק חדירה זה עלו ממצאים רבים ברמת חומרה **גבוהה מאוד** ומהווים סיכון קריטי לרשת הארגונית. להלן מספר דוגמאות לליקויים שנמצאו: (מפאת שיקולי אבטחת מידע לא נפרסם את הפרטים המלאים)

1. העדר מערכת NAC ארגונית למניעת חיבורים פיזיים לרשת הארגון
2. פוליסת סיסמאות ארגונית חלשה
3. קיום מערכות הפעלה פגיעות ולא נתמכות
4. ניהול הרשאות לקוי בתיקיות הרשת
5. קיום מס' רב של מחשבים ואובייקטים לא פעילים – כ-30%

בהתאם לממצאי הבדיקות לעיל, נבנתה תכנית עבודה לטיפול ותיקון ליקויים שנמצאו בבדיקות הנ"ל. במסגרת הביקורת בחנו את יישום המלצות ותיקון הליקויים.

ממצאים

1.3.1 תיקון חלקי של הליקויים שעלו במבדק החדירה

מבדיקתנו עולה כי חלק מהליקויים אכן תוקנו. עם זאת, נותרו לא מעט ממצאים אשר עדיין לא תוקנו. ישנם ליקויים הדורשים הקצאת תקציבים ומשאבים נוספים לרכישת כלים ומערכות ייעודיות לתיקון הליקויים וצמצום החשיפה.

המלצה

✓ יש לפעול בהקדם לסיום תיקון כלל הליקויים שעלו במסגרת מבדקי החדירה שבוצעו על מערכות העירייה, ובייחוד את הליקויים בעלי הסיכון הגבוה.

1.4 הדרכות לעובדים להעלאת המודעות לסיכוני אבטחת המידע

רקע

עובדי הארגון הם קו ההגנה האחרון. ולכן הם חייבים להיות מודעים לסכנות ולשים בראש מעיניהם את נושא האבטחה. בסקרי אבטחה נראה כי בין 70%-80% מדליפות המידע בארגונים מקורם בטעויות אנוש והסיכויים לפגיעה מתוך הארגון הינם גבוהים ומשמעותיים יותר.

אם נבחן אירועי אבטחת מידע בשנים האחרונות, נגלה לא מעט אירועים שיכלו להימנע בקלות ע"י חינוך והסברה. הבאת העובדים להיכרות עם נושא אבטחת המידע בארגון מאפשרת צמצום אירועי אבטחת מידע באופן ניכר, שמירה על נכסי הארגון ועל האינטרסים העסקיים שלו.

במהלך השנתיים האחרונות בוצעו מגוון פעולות להעלאת מודעות עובדי העירייה לנושא אבטחת המידע והדרכתם על דרכי הפעולה הנכונות והמומלצות, להלן פירוט הפעולות שבוצעו:

- ✓ בוצעו הדרכות שוטפות למשתמשים
- ✓ בוצעו מס' קמפיינים בנושא תקיפות פשיניג ובחינת מודעות העובדים לנושא
- ✓ כלל העובדים נדרשו להשלים לומדות הדרכה בנושאי אבטחת מידע
- ✓ פרסום הוראות והנחיות בנושאי אבטחת מידע בשומרי המסך של המשתמשים
- ✓ פרסום הנחיות בנוגע למדיניות הסיסמאות החדשה בשולחן העבודה של המשתמשים

ממצאים

1.4.1 העדר ביצוע לומדת אבטחת מידע

מבדיקתנו עולה כי עובדים רבים בעירייה לא ביצעו את לומדת אבטחת המידע כנדרש. בתאריך 15.03.23 נשלחה ע"י מנהל מערכות המידע למנכ"ל העירייה רשימה של 126 עובדים אשר לא ביצעו את לומדת אבטחת המידע, להלן פירוט מס' העובדים שלא ביצעו את הלומדה בחלוקה לפי אגפים ומחלקות:

שם האגף / מחלקה	מס' עובדים שלא ביצעו לומדה	שם האגף / מחלקה	מס' עובדים שלא ביצעו לומדה
שירות פסיכולוגי	30	פיקוח עירוני	2
אגף רווחה	27	רכב	2
חינוך	22	בית סולומון	1
ביטחון	6	גינון	1
גזברות	5	הנהלה	1
אגף הנדסה	3	וועד עובדים	1
אגף שפ"ע	3	לוגיסטיקה	1
לשכת ראש העיר	3	לשכה משפטית	1
איכות הסביבה	2	מזכירות	1
וטרינריה	2	מח" מיחשוב	1
מ.ג.ע.ר	2	מחשוב	1
מח" גינון ונוף	2	משאבי אנוש	1
מיט"ל	2	משל"ט	1
סגנים	2		

המלצות

- ✓ יש להקפיד שכל עובד שקיימות לו הרשאות למערכות המחשוב בעירייה יבצע לומדת אבטחת מידע לפחות אחת לשנה.
- ✓ יש להגדיר ולאנוף בנוהל כי עובד שלא יבצע את הלומדה כנדרש תחסם הכניסה שלו למערכות העירייה.

1.5. דלף מידע ארגוני

רקע

סעיף 12 לתקנות אבטחת מידע, מתייחס להגבלת חיבור של התקנים ניידים למערכות המידע, כדלהלן:

"12. בעל המאגר יגביל או ימנע אפשרות לחיבור התקנים ניידים למערכות המאגר במתכונת ההולמת את רמת אבטחת המידע שחלה על המאגר, את רגישות המידע, את הסיכונים המיוחדים למערכות המאגר או למידע הנובעים מחיבור ההתקן הנייד ואת קיומם של אמצעי הגנה מתאימים מפני סיכונים אלה; בעל מאגר מידע המאפשר שימוש במידע מהמאגר בהתקן נייד או העתקה שלו להתקן נייד ינקוט אמצעי הגנה בשים לב לסיכונים המיוחדים הקשורים לשימוש בהתקן נייד באותו מאגר מידע, לעניין זה יראו שימוש בשיטות הצפנה מקובלות כנקיטת אמצעים סבירים להגנה על מידע שהועתק להתקן הנייד."

במסגרת עבודתה השוטפת, העירייה מרכזת ואוספת מידע רב ורגיש הנוגע לתושבי העיר. המידע הנאגר במערכות העירייה כולל מידע פרטי על תושבים, מידע עסקי, מידע כלכלי פיננסי, חוזים, תביעות ועוד.

על כן, העירייה נדרשת לוודא כי המידע שברשותה לא יגיע לידי מי שאינו מורשה לקבלו. ישנן צורות רבות להעברת ו/או להוצאת מידע מהארגון, כאשר הנפוצה שבהם הינה באמצעות חיבור התקן אחסון נייד ("Disk on key") למחשבים והעתקת מידע ממערכות המידע.

דרכים נפוצות נוספות הינן באמצעות שימוש בתיבת דוא"ל של העירייה, תיבת דוא"ל פרטית באמצעות רשת האינטרנט, הרשת הארגונית, מערכת המדפסות / הפקסים, מכשירים ניידים המקושרים למערכות המידע, כניסה לאתרים המכילים קוד עוין ועוד.

ממצאים

1.5.1. העדר חסימה של חיבור התקני אחסון ניידים למחשבי העירייה

נמצא כי לא קיימת במחשבי העירייה חסימה לחיבורים של התקני אחסון ניידים באמצעות כניסת USB ("Disk on key"), דבר שמהווה סיכון לאירועי דלף מידע ממערכות העירייה.

1.5.2. העדר מערכת ייעודית לניקוי קבצים לפני הכנסתם לרשת ("עמדת הלבנה")

נמצא כי אין מערכת ייעודית להכנסת קבצים לרשת לאחר ניקוי ("עמדת הלבנה"), דבר העלול לחשוף את מערכות העירייה לוורוסים שונים ו/או להדבקת מערכות העירייה בתוכנות זדוניות.

המלצות

- ✓ ביצוע חסימה לאפשרות חיבור התקני אחסון ניידים באמצעות כניסת USB למחשבי העירייה.
- ✓ הקמת "עמדות הלבנה" לניקוי קבצים לפני הכנסתם לרשת הארגונית.

2. ניהול ושחזור גיבויים ותוכנית התאוששות מאסון

רקע

ניהול הגיבויים הינו הכרחי על מנת לאפשר שיחזור נתונים קריטיים וחזרה למצב עבודה במהירות המרבית ולכן יש להקפיד על ביצועו באופן תקין ורציף ולבדוק את היסטוריית הגיבויים באופן יומיומי. העירייה משתמשת לניהול ותזמון הגיבויים במערכת Veeam. הגיבויים מבוצעים באופן יומיומי, המערכת שולחת סטטוס ביצוע והתראות באופן שוטף מיילים של עובדי המחשוב.

ניהול, תזמון ובקרה שוטפת

במסגרת הביקורת בחנו את אופן ניהול ותזמון הגיבויים, ושחזור יזום של הגיבויים באופן תקופתי. התקבלו אסמכתאות וצילומי מסך של מסכי המערכת, מנתונים אלו עולה כי:

- ✓ המערכת מנהלת ומתזמנת את הגיבויים באופן יומיומי.
- ✓ המערכת מתריעה בעת קרות שגיאה/תקלה בעיבוד הגיבוי.
- ✓ התקבלה דוגמא ללוג לגיבויים, מהלוג עולה כי כל העיבודים הסתיימו בהצלחה.

תכנית התאוששות מאסון DRP ואתר חירום חלופי

תכנית התאוששות מאסון (DRP-Disaster Recovery Plan) נועדה לתת מענה אפקטיבי להתמודדות עם אירועים משבשים וכשלים במערכות המידע הארגוניות. המטרה המרכזית של תוכנית התאוששות מאסון היא לצמצם את הנזק הנגרם למערכות המידע כתוצאה מאירועים משבשים ולהחזיר את הארגון לתפקוד מיטבי מהר ככל הניתן לאחר התרחשות האירוע.

אירוע משבש יכול להגרם כתוצאה מתקלות טכניות, הפסקות חשמל, בעיות תקשורת, הצפות או שריפות, כמו גם גורמי אנוש כגון: התקפת סייבר, טעות אנוש, מחיקה בשוגג, חבלה בזדון ועוד. בעוד שבעבר נדמה היה לנו כי אלו אירועים נדירים ולא סבירים, בימנו נראה כי אירועים אלו תדירים וחוזרים.

לעירייה קיים אתר חלופי במתקן מרכז השליטה העירוני, במתקן זה קיים חדר שרתים עם גיבוי מלא לשרתי המיילים והקבצים של העירייה.

לעירייה קיימת תכנית התאוששות מאסון (DRP) המפרטת את דרכי הפעולה בעת אירוע, וסדר הפעולות להעלאת מערכות המידע בעת אירוע, והשבת מערכות המידע לתפקוד מיטבי.

המלצה

- ✓ יש לבצע שחזורים לגיבויים באופן יזום, אחת לתקופה, ולבדוק את תקינות הגיבוי ויכולת השחזור למידע המצוי בו.

3. ניהול מאגרי המידע

3.1. מאגרי המידע בחברה

רקע

בעירייה קיימים מס' מאגרי מידע ממוחשבים בנושאים שונים כגון: גביה, חינוך, רווחה, מרשם אוכלוסין, שכר, הנדסה ועוד.

חקיקה

חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 מגדירים את אופן הרישום הניהול והבקרה על מאגרי מידע ממוחשבים. החוק והתקנות קובעים בין השאר את הדרישות הבאות:

- ✗ **רישום המאגר** – סעיף 8 (ג) (2) לחוק הגנת הפרטיות קובע כי בעל מאגר מידע חייב ברישום בפנקס ועל בעל המאגר לרשמו אם יש במאגר מידע רגיש.
- סעיף 7 בחוק הגנת הפרטיות מגדיר כי מידע רגיש הינו מידע אודות: נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, דעותיו ואמונתו.
- ✗ **מסמך הגדרת המאגר** – תקנות הגנת הפרטיות מגדירות בסעיף 2 את הנושאים אשר צריכים להיות כלולים במסמך הגדרת המאגר:

- תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע.
 - תיאור מטרות השימוש במידע.
 - סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע.
 - הסיכונים העיקריים של פגיעה באבטחת המידע, ואופן ההתמודדות עמם.
 - שמו של מנהל מאגר המידע, של מחזיק המאגר ושל הממונה על אבטחת מידע בו.
- כמו כן קובעות התקנות בסעיף זה כי בעל מאגר מידע יבחן, אחת לשנה, אם אין המידע שהוא שומר מאגר רב מן הנדרש למטרות המאגר.
- להלן רשימת מאגרי המידע בהם מחזיקה עיריית יבנה על פי נתוני פנקס הרשם במשרד המשפטים:

מספר מאגר	מזהה בעל המאגר	שם מלא	שם המאגר
746905	500226600	עיריית יבנה	מרשם אוכלוסין לעולי אתיופיה
990041165	500226600	עיריית יבנה	מטופלים
990041171	500226600	עיריית יבנה	חינוך
990041188	500226600	עיריית יבנה	אוכלוסין
990041195	500226600	עיריית יבנה	מטופלים
990041203	500226600	עיריית יבנה	שכר
990041210	500226600	עיריית יבנה	הנהלת חשבונות
990041227	500226600	עיריית יבנה	גביה
990196902	500226600	עיריית יבנה	מירשם אוכלוסין

ממצאים

3.1.1. אי עדכניות רישום מאגרי המידע

מבדיקתנו עולה כי מאגרי המידע הרשומים כיום בפנקס רשם מאגרי המידע במשרד המשפטים, אינם מעודכנים, והרישום שלהם בוצע לפני שנים רבות.

3.1.2. כפל רישום מאגרים

כמו כן, קיים כפל ברישום מאגרים כגון: מאגר מרשם אוכלוסין שנרשם 3 פעמים, ומאגר מטופלים שנרשם פעמיים.

3.1.3. העדר רישום מאגרי מידע חדשים

מבדיקתנו עולה כי קיימים מאגרי מידע נוספים בעירייה שלא נרשמו בפנקס הרשם לדוגמא: מערכת הנדסה GIS, מאגר מצלמות עירוני, מערכות וטרינר עירוני, בטחון ופיקוח עירוני ועוד.

המלצות

- ✓ יש למפות את מאגרי המידע השונים הקיימים בעירייה ולבצע רישום למאגרים שעדיין לא נרשמו.
- ✓ יש לבצע גריעה של מאגרי המידע הישנים שאינם בשימוש והמאגרים הרשומים בכפילות.
- ✓ יש לבצע בחינה תקופתית של נחיצות המידע הנשמר במאגרי המידע בחברה, כגון: פרטי לקוחות לא פעילים וכדו'.