

23 בפברואר 2016

לכבוד,
בועז הירש- מנכ"ל שירות התעסוקה

א.נ,

הנדון: דוח ביקורת בנושא משאבי אנוש

1. מבוא

1.1 בהתאם לתוכנית העבודה של שנת 2016 של שירות התעסוקה (להלן- "השירות"), נבדק נושא פעילות מחלקת משאבי אנוש בשירות.

1.2 מטרת הביקורת

- ◆ בחינת הנהלים וההנחיות הקיימים (נאותות הנהלים והעבודה על פיהם) ובחינת הצורך בביטולם, איחודם או עדכוןם השוטף.
- ◆ מיפוי ההסכמים החלים על עובדי שירות התעסוקה ובחינת נאותות תשלומי השכר לעובדים בהתאם להסכמים.
- ◆ מיפוי החוקים, התקנות וההוראות הרלוונטיים לתהליכים הנבדקים ובדיקת אופן יישומם.
- ◆ בחינת התהליכים הקיימים במחלקת משאבי אנוש, תוך הקפדה על הפרדת תפקידים ובקרה נאותה על התהליכים.
- ◆ איתור נקודות תורפה בבקרה ובתהליכים ומתן המלצות לשיפורם.

1.3 היקף הביקורת

הביקורת התבצעה במהלך החודשים יוני 2016 - ספטמבר 2016 במשרדי מטה השירות בירושלים ובמהלכה התקיימו פגישות ושיחות עם חשב השירות, מנהלת אגף משאבי אנוש, מרכזת ואמרכלית משאבי אנוש ועובדים נוספים הקשורים לנושאי הביקורת. התקופה הנבדקת הינה שנת 2015.

1.4 שיטת הביקורת

- ◆ פגישות עם מנהלים ועובדים הרלוונטיים לתהליך.
- ◆ ביצוע בדיקות מדגמיות.
- ◆ סקירת הנהלים הקיימים בנושאים הנבדקים.
- ◆ סקירת ההסכמים החלים על עובדי שירות התעסוקה.
- ◆ סקירת תקנות והוראות חוק רלוונטיות.

1.5 תוכנית הביקורת

- ◆ בחינת תמיכת מערכות המידע בתהליכי העבודה והבקרה.
- ◆ בחינת אופן קביעת תנאי העסקה של העובד לרבות, חתימה על הסכמי עבודה ו/או מתן הודעה לעובד על תנאי העסקתו.
- ◆ בחינת נאותות קביעת הדירוג, הדרגה והוותק של העובד, ובדיקת האסמכתאות התומכות בכך.
- ◆ בחינת נאותות קביעת זכאויות ובדיקת האסמכתאות התומכות במתן הזכאות. לרבות בחינת הבקרה השוטפת אחר תיקוף זכאות שניתנה בעבר.
- ◆ בחינת נאותות ההתחשבות עם העובד, בהתאם לתנאים שסוכמו עמו ובהתאם להוראות התקשי"ר ולתנאי ההסכמים וההסדרים הרלוונטיים.
- ◆ בחינת אופן הפיקוח השוטף על פעילות העובד (איסוף שעות, הזנת נתוני נוכחות באופן ידני, מעקב מנהל ישיר וכו').
- ◆ בחינת אופן ניהול מאזני חופשה, בחירה, מחלה, הצהרה וכד' לרבות, בחינת קיום מקרים בהם מתבצעת צבירה מעל הנדרש או ניצול ביתר.
- ◆ בחינת נאותות הדיווחים בדוחות אש"ל לרבות בנושא דיווח על ק"מ.
- ◆ בדיקת התאמה בין הנתונים בדו"חות הנוכחות והאש"ל לנתונים בתלושי השכר של העובדים.
- ◆ בחינת אופן התשלום עבור שעות נוספות, בהתאם להוראות החוק לרבות, העדר חריגה משעות העבודה המותרות בחוק.

תמצית מנהלים

| נושא | תיאור הממצא | המלצת הביקורת | תגובת השירות | אחריות ול"ז |
|-----------------------|--|--|--|-------------|
| קביעת שכר ותנאי שירות | <p>חישוב תוספת משמרת</p> <p>ע"פ סעיף 27.62 לתקש"ר תוספת משמרת משולמת לעובדים המועסקים דרך קבע, כל ימי החודש או לסירוגין, בשעות עבודה שמרביתן בתחום המשמרת השנייה (בין השעות 14 עד 22- תוספת 20%) או שלישית (בין השעות 22 עד 6- תוספת 50%). התוספת ניתנת לעובד בימים ששעות העבודה הרגילות שלו היו בתחום משמרת זו.</p> <p>מבדיקת אופן מתן תוספת משמרת שנייה (20%) לשכר בגין עבודה במשמרות, בהתאם להוראות התקש"ר, נמצא כי המערכת מחשבת תוספת על כל שעות העבודה לאחר השעה 14, גם אם העובד לא הועסק שלוש שעות לפחות במכסת שעות העבודה הרגילות בתחום המשמרת השנייה (כלומר התוספת ניתנת גם כשהעובד החל לעבוד לפני השעה 9). כתוצאה מכך, העובדים מקבלים את התוספת ביתר.</p> | <p>מומלץ לבדוק באופן גורף את נושא התוספות בגין עבודה במשמרות ולבצע התאמות במערכת, על מנת שלא תשולמנה תוספות בניגוד להוראות התקש"ר.</p> | <p>בבדיקה מול מרכז"ה נמצא כי היו בעיות בהגדרות "הסכם משמרת שנייה" במערכת, באופן שלא תאם את הוראות התקש"ר, למרות שבאחריותם להגדיר את ההסכמים במערכת בהתאם להוראות התקש"ר והנהלים. כתוצאה מכך קיימות 3 עובדות המוגדרות בהסכם זה שקיבלו תשלום ביתר. עובדות אלו הועברו ל"הסכם משמרות" במערכת התואם את הוראות התקש"ר.</p> | <p>בוצע</p> |

| נושא | תיאור הממצא | המלצת הביקורת | תגובת השירות | אחריות ול"ז |
|-----------------------|--|---|---|-------------|
| קביעת שכר ותנאי שירות | <p>דיווח זכאות "קריאות פתע" לדוברת השירות</p> <p>בהתאם להוראות הביצוע של נציבות שירות המדינה, לגבי תנאי עבודה של דוברים, זכאים הדוברים לתשלום של עד 43 שעות (בערך של 70%) בגין קריאות פתע מיוחדות, בתנאים מסוימים. זכאות זו ניתנת לדוברת השירות. מבדיקת הביקורת את נאותות התשלום בהתאם להוראות הביצוע, עלו הממצאים הבאים:</p> <p>- ע"פ הוראות הביצוע הדיווח על קריאות פתע, אמור להתבצע במסגרת דוח אש"ל ועליו לכלול את התאריכים והשעות בהם ביצע בפועל שעות נוספות במסגרת "קריאות פתע מיוחדות", את הסיבה לקריאה ואת הגורם היוזם את העבודה (מעסיק או תקשורת) דוח זה יאושר ע"י המנכ"ל. בפועל נמצא כי בשנת 2015 (מאז המעבר לדיווחי נוכחות במערכת) הדיווח התבצע במסגרת מתן הערה על קיום 43 שעות קריאות פתע, ללא דיווח השעות.</p> <p>- החל משנת 2016, מנהלנית נוכחות מזינה את הקריאות במערכת לאחר קבלת דיווח ידני על קריאות הפתע מהדוברת. נמצא כי הדיווח מתבצע בכל יום החל משעת סיום העבודה ועד לשעה 24:00, וזאת עד לצבירת 43 שעות. לא מצוינת הסיבה לקריאה והגורם היוזם את העבודה אלא הערה על "זמינות לטיפול תקשורת". כלומר הדיווח הוא על כוננות ולא על קריאות, כנדרש.</p> | <p>יש לבחון את הקריטריונים לתשלום קריאות פתע ולהקפיד לבצע את הדיווח בהתאם לנדרש בהוראות הביצוע.</p> | <p>לעובדת אושרו שעות בגין זמינות ולא על קריאה בפועל, עקב חוסר הבנה של הוראת התקש"ר.</p> <p>הדוברת יצאה לחל"ת החל מ-20.11.2016. הנושא תוקן בהתקשרות עם הדובר הנוכחי.</p> | בוצע |

| אחריות ול"ז | תגובת השירות | המלצת הביקורת | תיאור הממצא | נושא |
|----------------|--|---|--|--------------------------|
| | <p>סמנכ"ל התפעול שולח את מכסת השעות השנתית לכל יחידה בתחילת השנה. האחריות על הודעה על מכסת השעות חלה על הממונה.</p> <p>במשרד הראשי הוחלט בשל הדינמיות של העבודה לא לתחום לעובדים את מכסת השעות הנוספות, אך הממונים מודיעים לעובדים על מכסת שעות שנתית.</p> | <p>יש להקפיד להמציא לעובד מראש (לפני תחילת החודש) מסמך כתוב שייחתם על ידו, לגבי מכסת השעות הנוספות החודשית שאושרה לו. לחילופין, לעדכן את מכסת השעות הנוספות במערכת בתחילת החודש, על מנת שנתון זה יהיה שקוף לעובדים.</p> | <p>הזנת מכסת שעות נוספות לעובד</p> <p>מנהלן נוכחות אחראי לעדכן במערכת את מכסת השעות הנוספות ברמה שנתית או חודשית, בהלימה למכסה המחוזית. שעות נוספות מעל המכסה לא משולמות לעובד. בבדיקת הביקורת נמצא כי עדכוני מכסת שעות נוספות ברמה חודשית, מתבצעים במערכת רק בסוף חודש ובמהלך החודש לא תמיד קיים מסמך כתוב לעובד לגבי המכסה החודשית הרלוונטית. כתוצאה מכך, הרשות חשופה לתביעות בשל אי תשלום שעות נוספות מעל המכסה.</p> | <p>דיווחי נוכחות</p> |

| נושא | תיאור הממצא | המלצת הביקורת | תגובת השירות | אחריות ול"ז |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| <p>דיווחי נוכחות</p> | <p>בקרה על דיווחי נסיעות</p> <p>חלק מהעובדים זכאים לקצובת נסיעות מהבית לעבודה המשולמת על בסיס יומי (סמל 604). סמל זה משולם ע"פ כמות המדווחת ע"י העובד, המסמן בכל יום האם זכאי לקצובה הן בדרך הלוח והן בדרך חזור. במקרים בהם העובד נסע לתפקיד ישירות ממקום מגוריו או ההפך הוא לא זכאי לקצובה זו (קיים מנגנון החזר נסיעה בתפקיד או דיווח ק"מ). נמצא כי לא נערכת בקרה על נאותות הדיווח של העובד בנושא זה ונמצאו מקרים בהם עובדים דיווחו גם בגין ימי נסיעה בתפקיד.</p> <p><u>מביצוע הרחבת הביקורת בנושא זה (לבקשת המנכ"ל) ובדיקת שנת 2016, נמצא כי התופעה עדיין קיימת והיקפי התשלום של רכיב זה זהים לשנת 2015.</u></p> <p><u>מדגימת 9 עובדים ובדיקת דיווחי הנוכחות ל-12 חודשים עולה כי ככל שהעובד מבצע יותר נסיעות בתפקיד ורמת הניידות שלו גבוהה יותר, הסיכון לתשלום ביתר עולה.</u></p> <p><u>בדגימה נמצאו 4 מתוך 9 (44%) עובדים שאינם תקינים. נציין כי העובדים התקינים הינם לרוב עובדים שכמעט ולא מבצעים נסיעות בתפקיד.</u></p> <p>בנוסף לאמור לעיל, מבדיקת השוואה שביצעה הביקורת בין דוחות שימוש ברכב משרדי, לדיווחי העובדים שנדגמו, נמצא כי בחודש יולי 2015 עובד שנסע ברכב משרדי ביום 30.7.15 דיווח על 96 ק"מ נסיעה בתפקיד, למרות שלא עשה שימוש ברכבו לנסיעה זו, אלא ברכב של הרשות דבר שגרר תשלום של כ-65 ש"ח ביתר.</p> | <p>יש להקפיד על ביצוע בקרה אחר דיווחי תחבורה ציבורית של עובדים, הזכאים לקצובה בהתאם למס' הנסיעות בפועל, על מנת שלא ישולמו נסיעות ביתר או בחסר.</p> <p>מומלץ להגדיר בקרה של גורם נוסף על דיווחי תחבורה ציבורית עבור עובדים שקיבלו החזר נסיעות בתפקיד/ דיווח ק"מ על נסיעה בתפקיד, בהם הסיכון לתשלום ביתר גבוה יותר.</p> <p>יש לבצע בקרת השוואה בין דוח רכב לבין דיווחי העובד במערכת, על מנת למנוע דיווחי ק"מ ו/או על קצובת נסיעות יומית, בימים בהם נעשה שימוש ברכב משרדי.</p> | <p>המלצות הביקורת מקובלות. הועברו לכל הסגנים למנהל ולמשאבי אנוש במחוזות, רשימות של עובדים במחוז המדווחים על נסיעות פרטניות, והם הונחו לבצע בדיקה מדוקדקת ומעמיקה על בסיס חודשי בנושא. כמו כן, הועברו הנחיות על ביצוע בדיקת דיווחי נוכחות של העובדים הרלוונטיים מול דוח הרכב, לרבות במשרד הראשי.</p> <p>רשימת העובדים שדיווחו ביתר ונמצאו על ידי הביקורת תועבר לחשבונות, לצורך ניכוי תשלומי יתר.</p> | <p>מנהלת משאבי אנוש- מיידני.</p> |

2.1 הבסיס החוקי

השירות הוא תאגיד סטטוטורי שהוקם מכוח חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 (להלן: "החוק"), כשירות ממלכתי ללא מטרת רווח. עובדי השירות הינם עובדי מדינה, חובות זכויות העובדים הינן על פי הוראות התקש"ר, התק"מ והוראות נוספות הנוגעות לעבודה בשירות המדינה בכלל ובשירות התעסוקה בפרט.

2.2 מבנה ארגוני

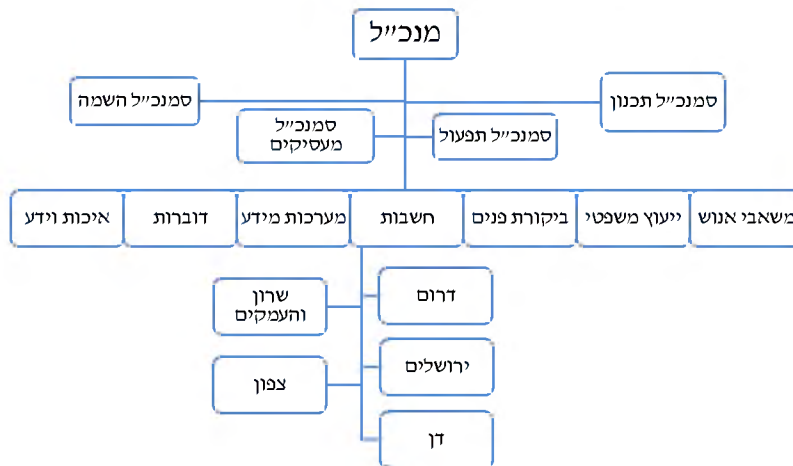
מטה השירות ממוקם בירושלים. פעילות השירות הינה בפריסה של חמש מחוזות. כל מחוז מאגד את הלשכות ברשויות המקומיות שבתחומו.

היקף כח האדם בשירות מונה כ- 590 עובדים, מתוכם כ- 520 עובדים במחוזות וכ- 70 עובדים במטה. תנאי העסקה של מרבית העובדים נקבעים בהתאם לדירוג, דרגה וותק. קיימים 38 עובדים המועסקים בחוזה אישי.

להלן פירוט מצבת עובדים נכון למועד תחילת הביקורת:

| מחוז | מס' לשכות | מס' עובדים | מתוכם עובדים בחוזה אישי |
|---------------|-----------|------------|-------------------------|
| צפון | 24 | 136 | 4 |
| שרון ועמקים | 13 | 84 | 4 |
| דן | 10 | 112 | 1 |
| ירושלים | 10 | 68 | 3 |
| דרום | 14 | 122 | 4 |
| מטה ראשי | | 71 | 22 |
| סך הכל | 71 | 593 | 38 |

להלן תרשים מבנה השירות :



2.3 מערכות מידע

בחודש ינואר 2014 הוטמע בשירות מודול HR במערכת מרכב"ה (להלן: "המערכת"). יחד עם זאת, דיווחי הנוכחות בשירות התבצעו באופן ידני למחצה עד לתחילת שנת 2015, בה הוטמע לגמרי מודול "ESS" (להלן: "ESS" או "המודול") המאפשר דיווח נוכחות ממוחשב לרבות גישה ממחשבו האישי של העובד. נתוני כניסה ויציאה מועברים בממשק ישירות למודול, על פי נתוני החתמת הכרטיס בשעון הנוכחות. העובד מדווח על ימי היעדרות לרבות סריקת אסמכתאות, והנתונים נדרשים לעבור בקרה ואישור במערכת של ממונה ישיר ומנהלן במשאבי אנוש. יתרות חופשה ומחלה לרבות ימי הצהרה ובחירה מחושבות באופן אוטומטי. בנוסף, המערכת תומכת בהכנת דוחות אש"ל, הכוללות בקרה על דיווחים בגין נסיעות בתפקיד (נוכחות, דיווח על החזרי נסיעות בתפקיד/ ניצול ק"מ לבעלי ניידות, דיווח על קצובת כלכלה וכד'). הנתונים מהמערכת מועברים למערכת השכר (מל"מ) באמצעות ממשק אוטומטי.

3. קביעת שכר ותנאי שירות

מרבית העובדים מועסקים ע"פ הסכמים קיבוציים ע"פ דירוג דרגה וזתק רלוונטי. לכל משרה מוגדר מתח דרגות. עובד מקודם במסגרת מתח הדרגות, בהתאם להוראות התקש"ר. בתיק העובד מתועדים תעודות השכלה והשתלמות, אישורים לגבי וזתק העובד וטפסים על קידומים בדרגה, לרבות לגבי קיצורי פז"מ. קיימים כ-40 עובדים המועסקים בחוזים מיוחדים. מתוכם כ-8 עובדים בכירים. החוזים מאושרים ע"י הממונה על השכר.

הביקורת דגמה 30 עובדים (מתוכם 5 עובדים בחוזה אישי) וביצעה את הבדיקות הבאות:

- בחינת נאותות קביעת הדירוג, הדרגה והוותק של העובד, ובדיקת האסמכתאות התומכות בכך.
- בחינת נאותות הזכאויות הניתנות לעובדים בהתאם להוראות ההסכמים הקיבוציים והוראות התקש"ר.
- בחינת התאמת שכר ותנאי עבודה בפועל לתנאי החוזה האישי.

ממצאי הביקורת:

3.1 חישוב תוספת משמרת

ע"פ סעיף 27.62 לתקש"ר תוספת משמרת משולמת לעובדים המועסקים דרך קבע, כל ימי החודש או לסירוגין, בשעות עבודה שמרביתן בתחום המשמרת השנייה (בין השעות 14 עד 22- תוספת 20%) או שלישית (בין השעות 22 עד 6- תוספת 50%). התוספת ניתנת לעובד בימים ששעות העבודה הרגילות שלו היו בתחום משמרת זו. מבדיקת אופן מתן תוספת משמרת שנייה (20%) לשכר בגין עבודה במשמרות, בהתאם להוראות התקש"ר, נמצא כי המערכת מחשבת תוספת על כל שעות העבודה לאחר השעה 14, גם אם העובד לא הועסק שלוש שעות לפחות במכסת שעות העבודה הרגילות בתחום המשמרת השנייה (כלומר התוספת ניתנת גם כשהעובד החל לעבוד לפני השעה 9). כתוצאה מכך, העובדים מקבלים את התוספת ביתר.

המלצה-

מומלץ לבדוק את הגדרות המערכת בכל הקשור לנושא התוספות בגין עבודה במשמרות ולבצע התאמות במערכת, על מנת שלא תשולמנה תוספות בניגוד להוראות התקש"ר.

תגובת אגף משאבי אנוש:

בבדיקה מול מרכז"ה נמצא כי היו בעיות בהגדרות "הסכם משמרת שנייה" במערכת, באופן שלא תאם את הוראות התקש"ר, למרות שבאחריותם להגדיר את ההסכמים במערכת בהתאם להוראות התקש"ר והנהלים.

כתוצאה מכך קיימות 3 עובדות המוגדרות בהסכם זה שקיבלו תשלום ביתר. עובדות אלו הועברו ל"הסכם משמרות" במערכת התואם את הוראות התקש"ר.

3.2 דיווח זכאות "קריאות פתע" לדוברת השירות

בהתאם להוראות הביצוע של נציבות שירות המדינה, לגבי תנאי עבודה של דוברים, זכאים הדוברים לתשלום של עד 43 שעות (בערך של 70%) בגין קריאות פתע מיוחדות, בתנאים מסוימים. זכאות זו ניתנת לדוברת השירות. מבדיקת הביקורת את נאותות התשלום בהתאם להוראות הביצוע, עלו הממצאים הבאים:

- ע"פ הוראות הביצוע הדיווח על קריאות פתע, אמור להתבצע במסגרת דוח אש"ל ועליו לכלול את התאריכים והשעות בהם ביצע בפועל שעות נוספות במסגרת "קריאות פתע מיוחדות", את הסיבה לקריאה ואת הגורם היוזם את העבודה (מעסיק או תקשורת) דוח זה יאושר ע"י המנכ"ל. בפועל נמצא כי בשנת 2015 (מאז המעבר לדיווחי נוכחות במערכת) הדיווח התבצע במסגרת מתן הערה על קיום 43 שעות קריאות פתע, ללא דיווח השעות.

- החל משנת 2016, מנהלנית נוכחות מזינה את הקריאות במערכת לאחר קבלת דיווח ידני על קריאות הפתע מהדוברת. נמצא כי הדיווח מתבצע בכל יום החל משעת סיום העבודה ועד לשעה 24:00, וזאת עד לצבירת 43 שעות. לא מצוינת הסיבה לקריאה והגורם היוזם את העבודה אלא הערה על "זמינות לטיפול תקשורת". כלומר הדיווח הוא על כוננות ולא על קריאות, כנדרש.

המלצה-

יש לבחון את הקריטריונים לתשלום קריאות פתע ולהקפיד לבצע את הדיווח בהתאם לנדרש בהוראות הביצוע.

תגובת השירות-

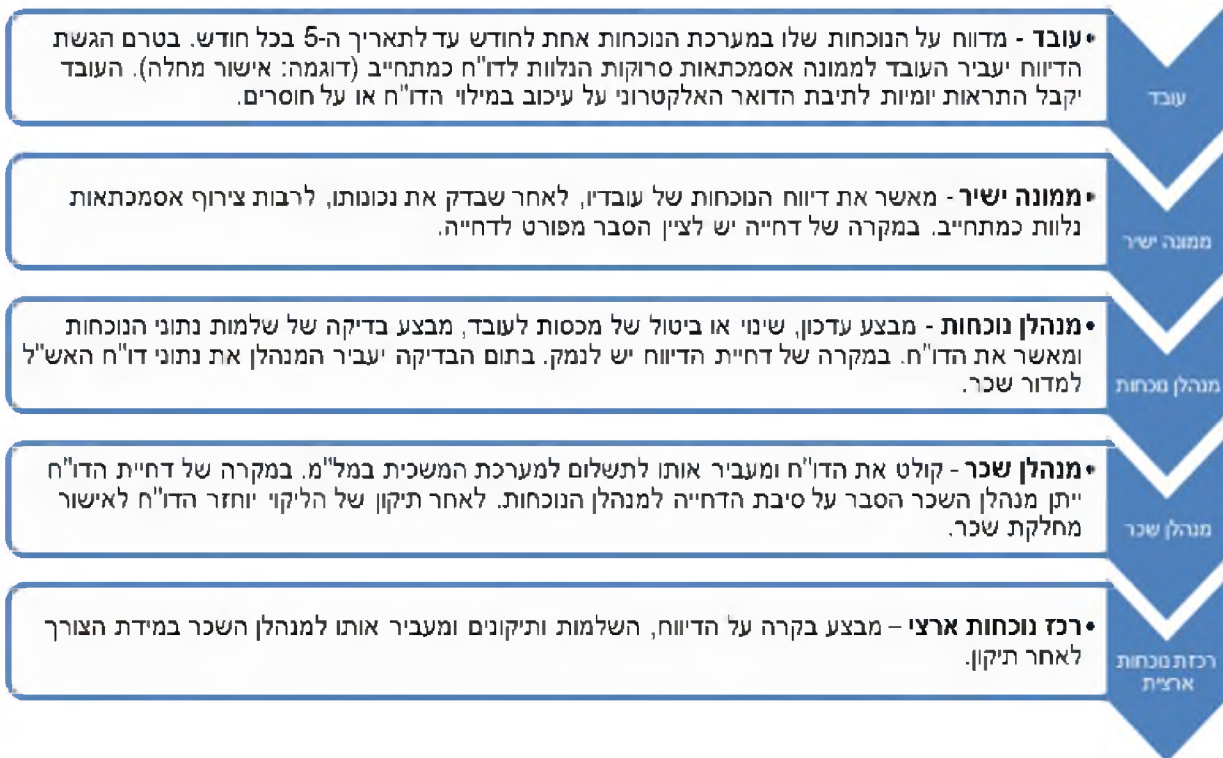
לעובדת אושרו שעות בגין זמינות ולא על קריאה בפועל, עקב חוסר הבנה של הוראת התקשי"ר.

הדוברת יצאה לחל"ת החל מ-20.11.2016

הנושא תוקן בהתקשרות עם הדובר הנוכחי.

4. דיווחי נוכחות

להלן תהליך הדיווח האישי במערכת:



הביקורת דגמה דיווחי נוכחות עבור 30 עובדים בגין 3 חודשים בשנת 2015 וביצעה את הבדיקות הבאות:

- אופן תמיכת המערכת בחישוב שעות חוסר ונוספות, החזרי הוצאות נסיעה ואש"ל.
- התאמת הנתונים בתלושי השכר לנתונים בדיווחי הנוכחות.

ממצאי הביקורת:

4.1 קביעת שעות עבודה קשיח

בעת הקמת עובד, ברירת המחדל, הינה קביעת שעות עבודה קשיח כלומר מ-7:30 עד 16:00. המשמעות של קביעת שעות זה הינה ששעת תחילת העבודה לא תוקדם מהשעה 7:30 ובמידה והעובד מגיע לפני שעה זו לא משולמות לו שעות אלו. ניתן לקבל אישור מיוחד לשעות גמיש ואז משולמות שעות לפני השעה 7:30. מבדיקת הביקורת עלו הממצאים הבאים:

- העובדים לא מקבלים מסמך כתוב לגבי האיסור להתחיל לעבוד לפני השעה 7:30 ובפועל, הם אמורים לראות זאת בדוח הנוכחות. מבדיקת הביקורת נמצאה עובדת שהחלה לעבוד בתחילת שנת 2014 בלשכה המשפטית. העובדת נכחה

בעבודה פעמים רבות לפני השעה 7:30 ושעות אלו לא שולמו לה. רק בתחילת שנת 2016 העובדת ביקשה ואושר לה להיות מועסקת בשעון גמיש. אי תשלום שעות לעובד ללא אסמכתא על הודעה על כך לעובד חושפת את הרשות לתביעות בשל אי תשלום מלוא שעות העבודה, בייחוד בתפקידים בהם לא מתבצעת קבלת קהל.

- המערכת חוסמת את העובדים מלהתחיל את יום העבודה לפני השעה המאושרת, אך לא מתבצע עיגול משמרות לשעת סיום העבודה, כך שבפועל המערכת לא חוסמת עובדים מלפעול בין השעות 8:00 עד 16:30 במקום 7:30 עד 16:00 למרות שיש לקבל גם על כך אישור מיוחד.

המלצות:

- א. יש להחתיים את העובדים על מסמך הכולל הסכם לגבי שעות העסקתם לרבות העובדה כי לא ישולמו שעות לפני שעת תחילת העבודה על מנת למנוע חשיפה לתביעות.
- ב. יש למפות את התפקידים בהם נדרש שעון עבודה קשיח לצורך מילוי התפקיד ולצמצם את מספר העובדים להם מוגדר במערכת שעון קשיח ללא צורך.
- ג. בתפקידים בהם נדרש שעון עבודה קשיח, יש לבחון את האפשרות לחסום תשלום לאחר שעת הסיום הנדרשת לתפקיד, על מנת שלא להפלות בין עובדים מקדימים לעובדים מאחרים.

תגובת אגף משאבי אנוש-

- א. העובדים יודעים מהן שעות העבודה הרגילות הנהוגות וזה אף מצוין בנוהל נוכחות ובחוברת מידע לעובדים אשר קיימת בפורטל.
- ב. בשירות המדינה וכן בשירות התעסוקה התחלת עבודה לפני השעה 07:30 נחשבת לחריגה ועל כך יש לקבל אישור. גם המידע אודות בקשת העובד לעבודה בשעון גמיש והכללים לכך קיימת בפורטל.
- ג. עבודה בשעון גמיש מאושרת לעובד על ידי הממונה שמן הסתם מודע לצרכי העבודה ולצרכי העובד ובהתאם לכך מאשר או לא מאשר את הבקשה.
- ד. בכל מקרה הבקשה תקפה בכל פעם רק לשנה ורק לאחר קבלת בקשה מחודשת אחת לשנה מתעדכנת.

4.2 הזנת מכסת שעות נוספות לעובד

מנהלן נוכחות אחראי לעדכן במערכת את מכסת השעות הנוספות ברמה שנתית או חודשית, בהלימה למכסה המחוזית. שעות נוספות מעל המכסה לא משולמות לעובד. בבדיקת הביקורת נמצא כי עדכוני מכסת שעות נוספות ברמה חודשית, מתבצעים במערכת רק בסוף חודש ובמהלך החודש לא תמיד קיים מסמך כתוב לעובד לגבי המכסה החודשית הרלוונטית. כתוצאה מכך, הרשות חשופה לתביעות בשל אי תשלום שעות נוספות מעל המכסה.

המלצה-

יש להקפיד להמציא לעובד מראש (לפני תחילת החודש) מסמך כתוב שייחתם על ידו, לגבי מכסת השעות הנוספות החודשית שאושרה לו. לחילופין, לעדכן את מכסת השעות הנוספות במערכת בתחילת החודש, על מנת שנתון זה יהיה שקוף לעובדים.

תגובת אגף משאבי אנוש-

סמנכ"ל התפעול שולח את מכסת השעות השנתית לכל יחידה בתחילת השנה. האחריות על הודעה על מכסת השעות חלה על הממונה. במשרד הראשי הוחלט בשל הדינמיות של העבודה לא לתחום לעובדים את מכסת השעות הנוספות, למעט יחידות מסוימות שנערכו לכך ובהתאם להודעה חודשית מעודכנת מכסת השעות. במקביל הממונה מודיע לעובד על מכסתו החודשית.

4.3 דחיית דיווחי נוכחות

הגורם המאשר את נתוני הדיווח של העובד (כגון: ממונה ישיר, מנהלן נוכחות/שכר), רשאי לדחות את הדיווח תוך ציון סיבת הדחייה. נמצא כי כאשר העובד מביא את הנתונים לאישור שנית, לאחר הדחייה, לא קיים מידע למאשר הנתונים, על סיבת הדחייה בפעם הראשונה, כך שקיים קושי לבצע בדיקה על נאותות התיקון, דבר הגוזל משאבים בתהליך הבקרה.

המלצה-

יש לבחון את האפשרות להצגת סיבת הדחייה, בעת העברת הדיווח לאישור נוסף, על מנת לייעל את תהליך הבקרה.

תגובת אגף משאבי אנוש-

מדובר במערכת ארצית הפועלת בכלל משרדי הממשלה ולא רק בשירות התעסוקה. הבעיה הוצפה והועלתה מספר פעמים בפני הרפרנטים במרכבה וביקשנו לתת מענה על כך. כרגע זה לא ישים לצערנו ואכן גוזל מאתנו והממונים זמן ממושך יותר לבדיקת הדוח וכן לבדיקה חוזרת במידה ונדחה.

4.4 טעות בהזנת אחוז משרה

נתון אחוז המשרה של העובד אינו מועבר ממערכת הנוכחות באמצעות ממשק, אלא מוזן ידנית. מבדיקת התאמת הנתונים בדוח נוכחות לנתונים בתלוש השכר נמצא מקרה בו עובדת מועסקת באחוז משרה חלקי ותקן השעות היומי שלה הינו 5.20 ש' ביום (במקום 8.5 ש') מבדיקת הביקורת נמצא כי שיעור המשרה בתלוש השכר (61.7%) גבוה משיעור המשרה בדוח הנוכחות ומשיעור העסקתה בפועל (61.17%). כתוצאה מכך, העובדת מקבלת ביתר כ- 270 ש"ח ביתר בשנה.

המלצה-

יש להקפיד על התאמת הנתונים במערכת השכר לנתוני דיווח הנוכחות. יש לשקול כי כל הנתונים הנגזרים מדיווחי הנוכחות, לרבות אחוז המשרה של העובד יועברו למערכת השכר באמצעות ממשק.

תגובת אגף משאבי אנוש-

מערכת משאבי אנוש דיווחה למערכת השכר על חלקיות שכר נכונה אשר הוקלדה בשכר בטעות כחלקיות שגויה. על החשבות לפנות ולבקש מהעובדת החזר תשלום יתר ששולם לה על סך : 270 ש"ח.

4.5 בקרה על דיווחי נסיעות

חלק מהעובדים זכאים לקצובת נסיעות מהבית לעבודה המשולמת על בסיס יומי (סמל 604). סמל זה משולם ע"פ כמות המדווחת ע"י העובד, המסמן בכל יום האם זכאי לקצובה הן בדרך הלוך והן בדרך חזור. במקרים בהם העובד נסע לתפקיד ישירות ממקום מגוריו או ההפך הוא לא זכאי לקצובה זו (קיים מנגנון החזר נסיעה בתפקיד או דיווח ק"מ). נמצא כי לא נערכת בקרה על נאותות הדיווח של העובד בנושא זה ונמצאו מקרים בהם עובדים דיווחו גם בגין ימי נסיעה בתפקיד. מביצוע הרחבת הביקורת בנושא זה (לבקשת המנכ"ל) ובדיקת שנת 2016, נמצא כי התופעה עדיין קיימת והיקפי התשלום של רכיב זה זהים לשנת 2015. מדגימת 9 עובדים ובדיקת דיווחי הנוכחות ל-12 חודשים אחרונים המסתיימים בחודש אוקטובר 2016, עולה כי ככל שהעובד מבצע יותר נסיעות בתפקיד ורמת הניידות שלו גבוהה יותר, הסיכון לתשלום ביתר עולה. בדגימה שביצענו נמצאו 4 מתוך 9 (44%) עובדים שאינם תקינים. נציין כי העובדים התקינים הינם עובדים שכמעט ולא מבצעים נסיעות בתפקיד.

בנוסף לאמור לעיל, מבדיקת השוואה שביצעה הביקורת בין דוחות שימוש ברכב משרדי, לדיווחי העובדים שנדגמו, נמצא כי בחודש יולי 2015 עובד שנסע ברכב

משרדי ביום 30.7.15 דיווח על 96 ק"מ נסיעה בתפקיד, למרות שלא עשה שימוש ברכבו לנסיעה זו, אלא ברכב של הרשות דבר שגרר תשלום של כ-65 ש"ח ביתר.

המלצות-

- א. יש להקפיד על ביצוע בקרה אחר דיווחי תחבורה ציבורית של עובדים, הזכאים לקצובה בהתאם למס' הנסיעות בפועל, על מנת שלא ישולמו נסיעות ביתר או בחסר.
- ב. מומלץ להגדיר בקרה של גורם נוסף על דיווחי תחבורה ציבורית עבור עובדים שקיבלו החזר נסיעות בתפקיד/ דיווח ק"מ על נסיעה בתפקיד, בהם הסיכון לתשלום ביתר גבוה יותר.
- ג. יש לבצע בקרת השוואה בין דוח רכב לבין דיווחי העובד במערכת, על מנת למנוע דיווחי ק"מ ו/או על קצובת נסיעות יומית, בימים בהם נעשה שימוש ברכב משרדי.

תגובת אגף משאבי אנוש-

המלצות הביקורת מקובלות.

הועברו לכל הסגנים למנהל ולמשאבי אנוש במחוזות, רשימות של עובדים במחוז המדווחים על נסיעות פרטניות, והם הונחו לבצע בדיקה מדוקדקת ומעמיקה על בסיס חודשי בנושא.

כמו כן, הועברו הנחיות על ביצוע בדיקת דיווחי נוכחות של העובדים הרלוונטיים מול דוח הרכב, לרבות במשרד הראשי.

רשימת העובדים שדיווחו ביתר ונמצאו על ידי הביקורת תועבר לחשבנות, לצורך ניכוי תשלומי יתר.

4.6 בקרה על נאותות הזנת ק"מ ע"י העובדים

עובדים ניידות זכאים להחזרי נסיעות ע"פ דיווח על ק"מ, בהתאם לרמת הניידות שאושרה להם. כאשר עד 500 ק"מ בחודש, ניתן לקבל החזר גם ללא דיווח בפועל. במערכת קיימת אפשרות לעובד לדווח על ק"מ רגיל או קשה. מאידך, במערכת השכר לא קיים סמל שכר לק"מ קשה, מכיוון שעובדי השירות לא אמורים לדווח על סמל זה. בבדיקת הביקורת נמצא כי במקרים בהם עובד מדווח במערכת על ניצול של ק"מ קשה, משולם לו בתלוש השכר רק בגין הק"מ הקשה ולא על פי הדיווח בפועל. לדוגמא: עובד הזכאי ל-500 ק"מ בחודש, דיווח במהלך החודשים אפריל-יולי 2015 הן על ק"מ רגיל והן על ק"מ קשה וכתוצאה מכך קיבל סכום נמוך משמעותית מהנדרש כדלקמן:

| חודש דיווח | היה צריך לשלם | שולם בפועל | הפרש בש"ח |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| אפריל 2015 | 500 ק"מ = 340 ש"ח | 20 ק"מ = 13.6 ש"ח | 326.4 |
| מאי 2015 | 500 ק"מ = 340 ש"ח | 40 ק"מ = 27.2 ש"ח | 312.8 |
| יוני 2015 | 500 ק"מ = 340 ש"ח | 40 ק"מ = 27.2 ש"ח | 312.8 |
| יולי 2015 | 500 ק"מ = 340 ש"ח | 70 ק"מ = 47.6 ש"ח | 292.4 |
| סך הכל | 1,360 ש"ח | 115.6 ש"ח | 1,244.4 ש"ח |

המלצות:

- א. יש לבצע בקרה של מנהלן משאבי אנוש לגבי תקינות הזנת ק"מ ע"י העובדים.
- ב. יש לפעול לחסימת הזנת ק"מ קשה במערכת, על מנת שהנתונים יועברו כנדרש למערכת השכר.

תגובת אגף משאבי אנוש-

פנינו למרכב"ה בבקשה שיחסמו באופן גורף את הדיווח על ק"מ קשה אשר פתוח במערכת לכולם. כמו כן, תתבצע פניה לסגנים למנהל ומשאבי אנוש על מנת שינחו ויבדקו במידה ועובדים מדווחים זאת בטעות על אף שמדובר במקרים בודדים מאד. במקרה שעלה בדגימה- העובד קיבל את הפרשים המתאימים על כך.

5. ניהול מאזני היעדרויות

כל עובד בשירות זכאי ל- 30 ימי מחלה ו- 22 ימי חופשה, מלבד עובדים באילת הזכאים ל- 26 ימי חופשה. כמו כן העובד זכאי ל-2 ימי בחירה. יתרות אלו נצברות ונרשמות לזכות העובד בתחילת כל שנה. עובד שהתחיל או סיים לעבוד באמצע שנה מקבל את החלק היחסי המגיע לו.

מדיניות השירות שנקבעה בהתאם להוראות התקשי"ר, היא לא לאפשר לעובדים להיכנס למינוס ימי חופשה ויתרות עודפות מעבר ל - 55 יום נמחקות.

הביקורת בדקה אופן צבירה וניצול של ימי מחלה וחופשה עבור 10 עובדים לרבות עמידה במדיניות לגבי ניצול יתר ומחיקת יתרות עודפות.

5.1 צבירת ימי חופשה מעל המכסה

בסעיף 33.132 לתקשי"ר נקבע כי העובד חייב לנצל בכל שנה מינימום 14 ימים מתוך 22 ורשאי לצבור עד לסוף השנה יתרה שלא תעלה על 55 ימים. בסעיף 33.135 נקבע כי המנכ"ל רשאי לאשר צבירה ביתר אם נכח שנבצר מן העובד לנצל את המכסה מחמת **לחץ עבודה**. אך בלבד שלא יאושרו יותר מ-140 יום בכל תקופת השירות

מדגימת הביקורת נמצאו 2 מקרים בהם עובדים לא ניצלו מספיק ימי חופשה כפי הנדרש בהוראות התקשי"ר ולעובדים אלו הועברו לשנת 2016 יתרות שעמדו בסוף שנת 2015 מעל 55 יום.

המלצה-

יש לבחון את כל המקרים בהם קיימת חריגה ממכסת הימים שנקבעה ולפעול למחיקת יתרות עודפות בהתאם להוראות התקשי"ר.

תגובת אגף משאבי אנוש:

אנו אכן בוחנים באופן ממוקד ביותר את כל המקרים בהם עובדים מבקשים ניצול צבירה. יתרה מכך, אנו מוציאים חוזרי ריענון פעמיים בשנה ומודיעים על החובה לנצל ימים ועל הצורך בתכנון מסודר ושנתי של ימי החופשה מול צרכי המשרד. נציין כי לגבי מנהל הלשכה לו אושרה צבירה עודפת – העובד שהה במחלה במהלך כל שנת 2015 ונבצר ממנו לנצל ימי חופשה. קיבלנו חו"ד מהיועץ המשפטי של השירות המאפשרת למנכ"ל לאשר צבירה עודפת גם במקרה של מחלה.

5.2 הצגת מאזן ימי חופשה ומחלה בתלוש השכר

על פי תיקון מס' 24 לחוק הגנת השכר, החל מחודש מרץ 2009, יש להציג בתלוש השכר הצגה מורחבת הכוללת בין היתר גם פירוט של יתרות ימי חופשה ומחלה לרבות מעקב אחר צבירה וניצול שלהם בתקופת התשלום. מבדיקת הביקורת עולה כי תלושי השכר של עובדי הרשות, לא כוללים מידע בדבר ימי החופשה והמחלה והמידע קיים רק במערכת הנוכחות, וזאת בניגוד לדרישות החוק.

המלצה-

יש להציג בתלוש השכר נתוני צבירה וניצול יתרה ומחלה, ברמה חודשית, בהתאם לחוק.

תגובת החשבות:

הממצא מוכר, הנושא מנוהל באופן מרכזי על ידי מטה השכר בחשב הכללי ואגף שכר והסכמי עבודה באוצר. הנושא מנוהל באופן זהה עבור כל העובדים במשרדי הממשלה.

יודגש כי הנתונים זמינים לעובדים בפירוט מלא, אישי ובכל רגע נתון באמצעות דוחות במערכת ESS.

תגובת אגף משאבי אנוש:

מיישם מערכת מרכב"ה מסר שבכל המשרדים אשר עובדים עם מערכת הנוכחות הממוחשבת אין ממשק למל"מ בנוגע ליתרות. הסוגיה הזאת עלתה מס' פעמים. ובעבר הרחוק הייתה חוות דעת משפטית ממשרד האוצר בנושא זה שלא חייבים להציג בתלוש השכר של עובדי המדינה את יתרת ימי החופש והמחלה של העובדים מכיוון שעובדי המדינה רואים את היתרות המעודכנות שלהם מידי יום במערכת ESS ובנוסף בעת אישור הדוח שלהם הם מקבלים למייל את דוח הפיצול עם היתרות. במידה והיתרות יוצגו לעובדים בתלוש השכר הם יראו את היתרה נכון לחודש הקודם וזה יצור בלבול אצל העובדים.