

21 בדצמבר 2016

לכבוד,
בועז הירש- מנכ"ל שירות התעסוקה

א.ג.

הנדון: דוח ביקורת בנושא פרסום נתונים סטטיסטיים

1. כללי

בהתאם לתוכנית העבודה של שנת 2016 נבדק נושא פרסום נתונים סטטיסטיים.

♦ **מטרת הביקורת -**

בחינת תהליכי העבודה הקשורים בפרסום נתונים סטטיסטיים לסוגיהם על ידי שירות התעסוקה (להלן- "השירות").

♦ **היקף הביקורת -**

הביקורת התבצעה במהלך החודשים נובמבר - דצמבר 2016 במשרדי הנהלת שירות התעסוקה.

♦ **שיטת הביקורת -**

- פגישות ושיחות עם סמנכ"ל אגף תכנון ומחקר, מנהלת תחום בכיר מדיניות מחקר ותקציב, דובר השירות, מנהל מוקד פניות ציבור ועובדים נוספים הרלוונטיים לתהליכי העבודה הקשורים בפרסום נתונים סטטיסטיים.
- בחינת תהליך הפקת הנתונים ממערכות המידע.
- סקירת נהלי העבודה הרלוונטיים לתהליכי העבודה השוטפים.
- בחינת שיתופי פעולה והתקשרויות עם נותני שירות חיצוניים לתהליך פרסום נתונים סטטיסטיים.

תמצית מנהלים

אחריות ולר"ז	תגובת השירות	המלצת הביקורת	תיאור הממצא	נושא
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: המסמך הפנימי מסדיר ומבהיר את תהליך העבודה, יש מקום להסדרה ברורה יותר של המסמך הפנימי.</p>	<p>מומלץ לכתוב נוהל רשמי שיסדיר את כל נושא פרסום נתונים סטטיסטיים על ידי אגף תכנון ומחקר, הנוהל יכלול בין השאר התייחסות לגורמים אחראיים, לוחות זמנים, אילוצים וכד'.</p>	<p>נוהל הכנת דוח דופק האגף נעזר במסמך פנימי הכולל משימות והערות לגבי תהליך הכנת דוח דופק, מבחינת התכולה והתקפות של המסמך עולה כי נושא הפקת דוחות דופק שוק העבודה אינו מעוגן בנוהל רשמי הכולל התייחסות לכלל הפרוצדורות הנדרשות בהכנת הדוחות לרבות תחומי אחריות, גורמים אחראיים, הגדרת זמנים להכנת הדוח בכל חודש, אילוצים, רשימות תיוג, תיעוד התהליך וכד'. זאת על אף שמדובר בנושא רגיש המערב הוצאת נתונים סטטיסטיים, שימוש בנוסחאות וחישובים מורכבים וניסוח מלל בנושא.</p>	<p>דוחות דופק שוק העבודה</p>
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: ההערה מקובלת והנושא יחודד במסמך ההוראות הפנימי.</p>	<p>מומלץ לקיים את שלב הבקרה בטרם שליחת נתונים לבנק ישראל, על מנת להימנע ממקרים בהם ייצאו טעויות בנתונים לאחר ביצוע ניכוי עונתיות.</p>	<p>בקורות על הנתונים בתהליך הכנת הדוחות השלב הראשון של הפקת נתונים סטטיסטיים הינו משיכת נתונים מקוביית SQL הנבנית על ידי מל"מ והעברתם לבנק ישראל, לצורך ביצוע ניכוי עונתיות. אגף תכנון ומחקר מבצע בקורות אחר הנתונים, לרבות בחינת המגמה בהשוואה לחודשים קודמים, סכימה של נתונים ובדיקות סביריות אחרות. אולם מבדיקת הביקורת עולה כי, הבקרה הנעשית על ידי האגף מבוצעת רק לאחר שליחת הנתונים לבנק ישראל, כך שהנתונים שנשלפו מתוך קוביית SQL עוברים בדיקות ובקורות של השירות רק לאחר ביצוע ניכוי עונתיות.</p>	<p>דוחות דופק שוק העבודה</p>

אחריות ולר"ז	תגובת השירות	המלצת הביקורת	תיאור הממצא	נושא
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: נתונים לבנק ישראל מועברים בכספת ללא התערבות של אחרים. לגבי קונספטיקה מועברים נתונים רק לצורך צפייה. תיבחן הוספה של נעילת קבצים בהתאם לצורך.</p>	<p>יש לבחון הוספת סיסמה או קידוד לדוחות ולנתונים המועברים לגורמים חיצוניים כך שרק הגורמים אליהם מיועד הקובץ יוכלו לבצע עדכונים/שינויים בקבצים במידת הצורך.</p>	<p><u>הגנה ושמירה על הנתונים בתהליך</u> בהכנת הדוחות החודשיים מעורבים שני גורמים חיצוניים לשירות, בנק ישראל וחברת קונספטיקה, הנתונים והגרפים מועברים על ידי האגף לגופים השונים כמדי חודש. מבדיקת הביקורת עולה כי הדוחות המועברים כוללים נתונים מספריים רגישים חישובים ונוסחאות מורכבים, אולם הדוחות אינם נעולים בסיסמאות ואינם מוגנים מפני שינויים של גורמים חיצוניים, וכן לא ניתן להבחין בשינויים שנעשו בקבצים במידת הצורך.</p>	<p>דוחות דופק שוק העבודה</p>
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: ההערה מקובלת. נמצאים במגעים מול בנק ישראל להסדרת הנושא.</p>	<p>מומלץ לעגן את תנאי ההתקשרות מול בנק ישראל בהסכם חתום ומקובל על שני הצדדים או לחילופין לנסח מסמך רשמי המסדיר את תנאי ההתקשרות ובעיקר את זמני ביצוע פעולת ניכוי עונתיות על ידי בנק ישראל.</p>	<p><u>ביצוע ניכוי עונתיות על ידי בנק ישראל</u> לשירות התקשרות בעסקת ברטר עם בנק ישראל, כאשר כל צד מחויב לספק נתונים בהתאם לדרישות- בתמורה לביצוע ניכוי עונתיות לנתונים החודשיים, השירות מספק סדרות נתונים המשמשים את בנק ישראל לצורך פעילותם. מבדיקת ההתקשרות בין הצדדים עולה כי ההתקשרות אינה מעוגנת בהסכם כתוב וזאת על אף שלשירות קיימת תלות מלאה בבנק ישראל, משום שהשירות אינו בעל היכולת והכלים הנדרשים לביצוע ניכוי עונתיות. כמו כן לא קיים SLA מוגדר המסדיר בין היתר את זמני ביצוע עבודת ניכוי עונתיות, כך שעל אף שמדובר בביצוע פעולה אוטומטית שגרתית, לבנק ישראל אין מחויבות לסיים את פעולת ניכוי עונתיות עד זמן שהוגדר מראש ולפיכך קיימת חשיפה לעיכובים בפרסום הדוחות החודשיים.</p>	<p>דוחות דופק שוק העבודה</p>

אחריות ולר"ז	תגובת השירות	המלצת הביקורת	תיאור הממצא	נושא
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: החלטה על כתיבת נוהל והנחייה להעביר כל מידע דרך דובר שירות התעסוקה הינה החלטה ברמת השירות ולא ברמת האגף.</p>	<p>יש לבחון כתיבת נהלים ומדיניות בנושא הוצאת נתונים ומידע לגורמים חיצוניים בהתאם לדרישה, כמו כן יש להקפיד ליידע ולערב את דובר השירות על כל נתון שמסופק לגורם חיצוני.</p>	<p><u>הוצאת נתונים ומידע לגורמים חיצוניים</u></p> <p>בהתאם לחוק חופש המידע, סטודנטים, אנשי ציבור וגורמים נוספים רשאים לפנות לשירות על מנת לקבל נתונים ומידע, מרבית הפניות נעשות באמצעות פנייה למוקד פניות ציבור של השירות. מבדיקת תהליך הוצאת מידע לגורמים חיצוניים עלו הממצאים הבאים:</p> <p>- מוקד פניות ציבור, דובר שירות התעסוקה ואגף תכנון ומחקר אינם מנהלים מעקב אחר כמות הפניות והבקשות להוצאת נתונים\דוחות סטטיסטיים ועל אחוז המענה לפניות אלו.</p> <p>- בשירות לא קיימת הגדרה ברורה כך שכל הוצאת מידע מכל סוג שהוא חייבת לעבור דרך דובר השירות האחראי בין היתר על יחסי הציבור של השירות וכן פועל כממונה ארגוני על חופש המידע, משיחות עם מנהל מוקד פניות הציבור וכן עם עובדי אגף תכנון ומחקר נמצא כי, חלק מהדרישות מועברות באופן ישיר לטיפול של האגף, ללא מעורבות של דובר השירות דבר העלול לחשוף את השירות להוצאת מידע רגיש ו/או לא מבוקר.</p>	<p>סקירות ומחקרים ופרסום נתונים לפי דרישה</p>

אחריות ולר"ז	תגובת השירות	המלצת הביקורת	תיאור הממצא	נושא
	<p>תגובת אגף תכנון ומחקר: הדרך היחידה לשחזור נתונים היסטוריים היא באמצעות נתוני IBM ישנים, מדובר בהשקעה אדירה ובסיכויים נמוכים להצלחה.</p>	<p>יש לבחון שימוש בכלים ואמצעים אחרים על מנת לתחקר נתונים היסטוריים.</p>	<p>מידע ונתונים היסטוריים בשנים שקדמו לשנת 2013, לא בוצע תיעוד מלא של בניית סדרות נתונים, כלומר שליפת הנתונים מהמערכות, לרבות הגדרות, חישובים ודרכי פעולה לא תועדו ולא קיים נתיב לשחזור ולהבנה של בניית סדרות נתונים היסטוריים שנשלפו לפני שנת 2013. כתוצאה מכך במידה ואגף תכנון ומחקר נדרש לספק נתונים היסטוריים עבור מחקרים או דרישות חיצוניות מיוחדות, קיימות סדרות נתונים היסטוריות שהאגף אינו יכול לחבר לסדרות נתונים בהווה או שהאגף אינו יכול להסביר את תוצאות הנתונים והמספרים שבסדרות.</p>	<p>סקירות ומחקרים ופרסום נתונים לפי דרישה</p>

סעיף 2 לחוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959:

"שירות התעסוקה ירכז ידיעות על המצב בשוק העבודה ועל מגמות ההתפתחות בו על מנת להסדירו";

מכוח חוק שירות התעסוקה, על שירות התעסוקה לדאוג לפרסום נתוני אבטלה ותעסוקה כמדי תקופה.

פעילות פרסום נתונים סטטיסטיים הינה באחריות אגף תכנון ומחקר. הפעילות נחלקת לשלושה תחומים עיקריים:

1. **דוחות דופק שוק העבודה - דוחות חודשיים שוטפים המרכזים נתונים חודשיים ונתונים שנתיים מצטברים** לגבי התפתחות שוק העבודה מבחינת מספרי דורשי עבודה חדשים, מפוטרים ומתפטרים.

2. **סקירות ומחקרים - דוחות תקופתיים המופקים באופן וולונטרי על ידי שירות התעסוקה, בהקשר של מועדים מיוחדים, התפתחות תופעות שוק, מגמות חברתיות וכד'.**

3. **דוחות/נתונים לפי בקשה - דוחות ונתונים המופקים בהתאם לדרישה של גורמים חיצוניים כגון חברי כנסת, אנשי ציבור, אנשי תקשורת, סטודנטים, חוקרים וכד'.**

מרבית הדוחות והפרסומים נמצאים באתר שירות התעסוקה ונגישים לכלל הציבור, נכון למועד הביקורת (חודש דצמבר 2016) מפורסמים באתר האינטרנט של השירות הדוחות הבאים:

דוחות חודשיים

באתר מפורסמים דוחות דופק שוק העבודה עבור החודשים: ינואר, פברואר, מרץ, אפריל, מאי, יוני, אוגוסט, ספטמבר ואוקטובר. הדוחות מפורסמים בתחילת כל חודש וכוללים נתונים לגבי חודש קודם.

סקירות ומחקרים

#	שם הדוח	תאריך פרסום
1	"עזרה בתהליך מציאת עבודה למוגבלים מסייע להשתלבות בעבודה"	30/11/2016
2	"שיפור בתעסוקת עולי אתיופיה- לקראת חג הסיגד"	29/11/2016
3	"מפוטרי קיץ 2016"	13/10/2016

#	שם הדוח	תאריך פרסום
4	"תוכנית מעגלי תעסוקה- תוצאות ראשוניות"	17/07/2016
5	"חקלאות ישראלית, לקראת חג השבועות תשע"ו 2016"	09/06/2016
6	"תעסוקת נשים- לקראת יום האשה הבינלאומי"	06/03/2016
7	"סקר חדש של שירות התעסוקה מנתח את החסמים התעסוקתיים של תובעי הבטחת הכנסה בישראל"	01/03/2016
8	"על סדר היום: משפחות צעירות החיות במעגל הקצבאות"	03/01/2016
9	"מבט מקרוב על שוק הקמעונאות"	01/01/2016
10	"מפוטרי קיץ 2014"	01/09/2014
11	"תעסוקת מבוגרים בישראל"	02/02/2014

3. דוחות דופק שוק העבודה

תהליך הכנת דוחות דופק שוק העבודה, הינו תהליך שוטף המתבצע כמדי חודש. שלבי העבודה בתהליך הפקת דוח דופק שוק העבודה הינם כדלקמן:

1. חברת מל"ם מעבירה לאגף תכנון ומחקר, סט נתונים מובנה בצורת קוביית SQL.
2. האגף אחראי להפיק את הנתונים הרלוונטיים מהקובייה, ולהעבירם לבנק ישראל לצורך ביצוע ניכוי עונתיות, פעולה אשר מבצעת התאמה של הנתונים תוך התחשבות במועדים מיוחדים לרבות חגים, שבתות ואירועים חיצוניים אחרים המשפיעים על מגמות השוק.
3. האגף מפיק גרפים ומשלב הסברים מילוליים בדוח בהתאם לנתונים החודשיים, הגרפים מועברים לחברת קונספטיקה (להלן: "קונספטיקה") חברת השיווק והמיתוג עמה עובד השירות, לצורך שיפור נראות ונגישות הנתונים באופן מיתוגי.
4. הדוח הסופי מועבר לבדיקה של הדובר והמנכ"ל ולאחר אישורם מופץ בתפוצה פנימית ובאתר האינטרנט של השירות.

דוחות דופק שוק העבודה כוללים תוכן לגבי מספר דורשי עבודה חדשים ומספר מפוטרים ומתפטרים. הדוח מציג את מגמות שוק העבודה ביחס לחודש קודם וביחס לרבעון קודם. הדוח כולל את התייחסותו של מנכ"ל שירות התעסוקה וכן נתונים חודשיים נוספים לגבי תובעי אבטלה ותובעי הבטחת הכנסה ומאפשר לקוראים לקבל תמונה מלאה לגבי המגמות המוצגות בדוח באמצעות קישורים לטבלאות נתונים, מידע ברמת ישובים, נתוני ביצועי שירות התעסוקה וכד'.

הביקורת בחנה את תהליך הפקת הדוחות לרבות ביצוע הבדיקות הבאות:

- **בחינת תהליכי עבודה ותיעודם.**
- **בחינת הפקת הנתונים וביצוע בקרות.**
- **בחינת אופן העברת ושיתוף נתונים.**
- **בחינת התקשרויות עם שותפים חיצוניים להפקת הדוחות.**
- **בחינת פרסום הנתונים בהתאם לחוק ולדרישות.**

ממצאי הביקורת:

3.1 נוהל הכנת דוח דופק

האגף נעזר במסמך פנימי הכולל משימות והערות לגבי תהליך הכנת דוח דופק, מבחינת התכולה והתקפות של המסמך עולה כי נושא הפקת דוחות דופק שוק העבודה אינו מעוגן בנוהל רשמי הכולל התייחסות לכלל הפרוצדורות הנדרשות בהכנת הדוחות לרבות תחומי אחריות, גורמים אחראיים, הגדרת זמנים להכנת הדוח בכל חודש, אילוצים, רשימות תיוג, תיעוד התהליך וכד'. זאת על אף שמדובר בנושא רגיש המערב הוצאת נתונים סטטיסטיים, שימוש בנוסחאות וחישובים מורכבים וניסוח מלל בנושא.

המלצת הביקורת:

מומלץ לכתוב נוהל רשמי שיסדיר את כל נושא פרסום נתונים סטטיסטיים על ידי אגף תכנון ומחקר, הנוהל יכלול בין השאר התייחסות לגורמים אחראיים, לוחות זמנים, אילוצים וכד'.

תגובת אגף תכנון ומחקר:

המסמך הפנימי מסדיר ומבהיר את תהליך העבודה, יש מקום להסדרה ברורה יותר של המסמך הפנימי.

3.2 בקרות על הנתונים בתהליך הכנת הדוחות

השלב הראשון של הפקת נתונים סטטיסטיים הינו משיכת נתונים מקוביית SQL הנבנית על ידי מל"מ והעברתם לבנק ישראל, לצורך ביצוע ניכוי עונתיות. אגף תכנון ומחקר מבצע בקרות אחר הנתונים, לרבות בחינת המגמה בהשוואה לחודשים קודמים, סכימה של נתונים ובדיקות סביריות אחרות. אולם מבדיקת הביקורת עולה כי, הבקרה הנעשית על ידי האגף מבוצעת רק לאחר שליחת הנתונים לבנק ישראל, כך שהנתונים שנשלפו מתוך קוביית SQL עוברים בדיקות ובקרות של השירות רק לאחר ביצוע ניכוי עונתיות.

המלצת הביקורת:

מומלץ לקיים את שלב הבקרה בטרם שליחת נתונים לבנק ישראל, על מנת להימנע ממקרים בהם יימצאו טעויות בנתונים לאחר ביצוע ניכוי עונתיות.

תגובת אגף תכנון ומחקר:

ההערה מקובלת והנושא יחודד במסמך ההוראות הפנימי.

3.3 הגנה ושמירה על הנתונים בתהליך

בהכנת הדוחות החודשיים מעורבים שני גורמים חיצוניים לשירות, בנק ישראל וחברת קונספטיקה, הנתונים והגרפים מועברים על ידי האגף לגופים השונים כמדי חודש. מבדיקת הביקורת עולה כי הדוחות המועברים כוללים נתונים מספריים רגישים חישובים ונוסחאות מורכבים, אולם הדוחות אינם נעולים בסיסמאות ואינם מוגנים מפני שינויים של גורמים חיצוניים, וכן לא ניתן להבחין בשינויים שנעשו בקבצים במידת הצורך.

המלצת הביקורת:

יש לבחון הוספת סיסמה או קידוד לדוחות ולנתונים המועברים לגורמים חיצוניים כך שרק הגורמים אליהם מיועד הקובץ יוכלו לבצע עדכונים/שינויים בקבצים במידת הצורך.

תגובת אגף תכנון ומחקר:

נתונים לבנק ישראל מועברים בכספת ללא התערבות של אחרים. לגבי קונספטיקה מועברים נתונים רק לצורך צפייה. תיבחן הוספה של נעילת קבצים בהתאם לצורך.

3.4 ביצוע ניכוי עונתיות על ידי בנק ישראל

לשירות התקשרות בעסקת ברטר עם בנק ישראל, כאשר כל צד מחויב לספק נתונים בהתאם לדרישות- בתמורה לביצוע ניכוי עונתיות לנתונים החודשיים, השירות מספק סדרות נתונים המשמשים את בנק ישראל לצורך פעילותם. מבדיקת ההתקשרות בין הצדדים עולה כי ההתקשרות אינה מעוגנת בהסכם כתוב וזאת על אף שלשירות קיימת תלות מלאה בבנק ישראל, משום שהשירות אינו בעל היכולת והכלים הנדרשים לביצוע ניכוי עונתיות. כמו כן לא קיים SLA מוגדר המסדיר בין היתר את זמני ביצוע עבודת ניכוי עונתיות, כך שעל אף שמדובר בביצוע פעולה אוטומטית שגרתית, לבנק ישראל אין מחויבות לסיים את פעולת ניכוי עונתיות עד זמן שהוגדר מראש ולפיכך קיימת חשיפה לעיכובים בפרסום הדוחות החודשיים.

המלצת הביקורת:

מומלץ לעגן את תנאי ההתקשרות מול בנק ישראל בהסכם חתום ומקובל על שני הצדדים או לחילופין לנסח מסמך רשמי המסדיר את תנאי ההתקשרות ובעיקר את זמני ביצוע פעולת ניכוי עונתיות על ידי בנק ישראל.

תגובת אגף תכנון ומחקר:

ההערה מקובלת. נמצאים במגעים מול בנק ישראל להסדרת הנושא.

4. סקירות ומחקרים ופרסום נתונים לפי דרישה

סקירות ומחקרים

אגף תכנון ומחקר, מפרסם נתונים ודוחות וולונטריים כמדי תקופה, הפרסומים הינם פרסומים הקשורים במועדים מיוחדים כדוגמת יום האישה הבינלאומי, מועדי חג של אוכלוסיות מסוימות, העלאת מודעות ציבורית לתופעות חברתיות וכד'. הסקירות והמחקרים הינם יוזמה משותפת של הנהלת השירות ואגף תכנון ומחקר.

לצורך ביצוע מחקרים בתחומים שונים השירות מתקשר עם מכוני מחקר וחוקרים אקדמאיים, ההתקשרות מעוגנת בהסכמים כתובים מול החוקרים, המחייבים חתימה על הסכמי סודיות. השירות הניתן על ידי החוקרים הינו ביצוע מחקרי עומק הכוללים ניתוח אקונומטרי רחב ומחקרים פשוטים הכוללים פילוחים, הסתברויות וכד'. תקופת ביצוע המחקר וכתביבתו אורכת למעלה משנתיים, כאשר לכל אורך תקופת המחקר, אגף תכנון ומחקר הינו שותף פעיל הן באמצעות אספקת נתונים ודוחות חודשיים והן באמצעות התערבות בהגדרות וניסוחים נדרשים לצורך המחקר. החוקרים רשאים להפיק מהמחקרים פרסומים ומאמרים אקדמאיים תוך ציון שהמחקר נעשה באדיבות שירות התעסוקה ונתוניו.

בתוכנית העבודה השנתית של אגף תכנון ומחקר נקבעים עד 4 סקירות ומחקרים לשנה, כאשר כל דוח דורש את מעורבות דוברות השירות הן מבחינת הוספת נפח תקשורתי ותדמיתי והן מבחינת נכונות ותיקוף של הנתונים המפורסמים.

פרסום נתונים לפי דרישה

בהתאם לסעיף 1 לחוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, לכל אזרח ישראלי או תושב, הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית, כאשר מידע הוא כל מידע המצוי ברשות הציבורית שהוא כתוב או ממוחשב.

אגף מחקר ותכנון מפיק ומאגד נתונים ומידע לגבי חתכי אוכלוסייה מסוימים ונושאים נוספים בהתאם לדרישות של ציבור בין אם מדובר באנשי ציבור, אנשי תקשורת, סטודנטים וגורמים נוספים המבקשים מידע. בקשות לנתונים ומידע כאמור, מתקבלות על ידי פנייה ישירה לגורמים בשירות התעסוקה למשל דובר השירות או על ידי פנייה למוקד הפניות של שירות התעסוקה.

קבלת ההחלטה על השקעת המשאבים להפקת מידע לגורמים שונים הפונים לשירות נעשית בשיתוף פעולה של דוברות השירות ואגף תכנון ומחקר.

הביקורת בחנה את תהליכי העבודה להפקת דוחות מיוחדים ודוחות לפי דרישה וביצעה את הבדיקות הבאות:

- בחינת התקשוריות ושיתופי פעולה עם חוקרים חיצוניים - **נמצא תקין.**
- **בחינת אופן הוצאת מידע ונתונים לגורמים חיצוניים בהתאם לחוק חופש המידע.**
- **בחינת יכולת הפצה ותיקוף של נתונים היסטוריים.**

ממצאי הביקורת:

4.1 הוצאת נתונים ומידע לגורמים חיצוניים

בהתאם לחוק חופש המידע, סטודנטים, אנשי ציבור וגורמים נוספים רשאים לפנות לשירות על מנת לקבל נתונים ומידע, מרבית הפניות נעשות באמצעות פנייה למוקד פניות ציבור של השירות. מבדיקת תהליך הוצאת מידע לגורמים חיצוניים עלו הממצאים הבאים:

- מוקד פניות ציבור, דובר שירות התעסוקה ואגף תכנון ומחקר אינם מנהלים מעקב אחר כמות הפניות והבקשות להוצאת נתונים ודוחות סטטיסטיים ועל אחוזי המענה לפניות אלו.

- בשירות לא קיימת הגדרה ברורה כך שכל הוצאת מידע מכל סוג שהוא חייבת לעבור דרך דובר השירות האחראי בין היתר על יחסי הציבור של השירות וכן פועל כממונה ארגוני על חופש המידע, משיחות עם מנהל מוקד פניות הציבור וכן עם עובדי אגף תכנון ומחקר נמצא כי, חלק מהדרישות מועברות באופן ישיר לטיפול של האגף, ללא מעורבות של דובר השירות דבר העלול לחשוף את השירות להוצאת מידע רגיש ו/או לא מבוקר.

המלצת הביקורת:

יש לבחון כתיבת נהלים ומדיניות בנושא הוצאת נתונים ומידע לגורמים חיצוניים בהתאם לדרישה, כמו כן יש להקפיד ליידע ולערב את דובר השירות על כל נתון שמסופק לגורם חיצוני.

תגובת אגף תכנון ומחקר:
החלטה על כתיבת נוהל והנחייה להעביר כל מידע דרך דובר שירות התעסוקה הינה
החלטה ברמת השירות ולא ברמת האגף.

4.2 מידע ונתונים היסטוריים

בשנים שקדמו לשנת 2013, לא בוצע תיעוד מלא של בניית סדרות נתונים, כלומר שליפת הנתונים מהמערכות, לרבות הגדרות, חישובים ודרכי פעולה לא תועדו ולא קיים נתיב לשחזור ולהבנה של בניית סדרות נתונים היסטוריים שנשלפו לפני שנת 2013. כתוצאה מכך במידה ואגף תכנון ומחקר נדרש לספק נתונים היסטוריים עבור מחקרים או דרישות חיצוניות מיוחדות, קיימות סדרות נתונים היסטוריות שהאגף אינו יכול לחבר לסדרות נתונים בהווה או שהאגף אינו יכול להסביר את תוצאות הנתונים והמספרים שבסדרות.

המלצת הביקורת:
יש לבחון שימוש בכלים ואמצעים אחרים על מנת לתחקר נתונים היסטוריים.

תגובת אגף תכנון ומחקר:
הדרך היחידה לשחזר נתונים היסטוריים היא באמצעות נתוני IBM ישנים, מדובר
בהשקעה אדירה ובסיכויים נמוכים להצלחה.