

30.11.20

לכבוד  
מר גיל עומר – יו"ר המועצה  
חברי מועצת התאגיד  
מר אלדד קובלנץ, מנכ"ל  
כאן תאגיד השידור הישראלי

**הנדון: סיכום שנתי 2020 - עבודת הביקורת הפנימית בתאגיד**

נכבדי,

לאחר תקופה בה לא הייתה מועצה מכהנת לתאגיד, וועדת ביקורת, אני מוצאת לנכון לעדכן אתכם בפעילות הביקורת הפנימית מאז הדיווח המרוכז האחרון שנמסר למועצה, בסוף נובמבר 2019, וזה גם מהווה **דוח שנתי על הפעילות בשנת 2020**.

בעקבות משבר הקורונה, השנה האחרונה הייתה מורכבת לכולנו. המצב החדש הצריך למצוא דרכי עבודה מותאמים למצב תוך התגברות על האיצולים שנוצרו, ומנגד גם יצר אתגרים חדשים בהתמודדות עם נושאים שקיבלו משקל גובר בעקבות המצב המיוחד.

לפיכך, במהלך שנת 2020 הביקורת הפנימית פעלה בניסיון לממש את תכנית העבודה השנתית שאושרה מראש, אך לאור השינוי במצב גם נדרשה לעניינים נוספים שקיבלו עדיפות.

**א. סטטוס ביצוע תוכנית העבודה לנושאים מתוכננים – שנת 2020**

נושא שנכלל בתכנית	סטטוס ביצוע	דיון בוועדת הביקורת
בקרת שכר ושעות נוספות – ביקורת חוזרת (בעקבות דוח קודם)	<b>בוצע</b> דוח ביקורת הוגש ביום 2.4.20	הותחל בדיון ב 19.5.20 אך הדיון הופסק ונאמר שיעבור לישיבה הבאה
טיפול בהכנסות מפרסומות	<b>בוצע</b> דוח ביקורת הוגש ביום 2.6.20	-
יישום החלטות מועצה וועדותיה	<b>בוצע</b> נשלחה טיוטת דוח ביום 27.6.20 בהמתנה לתגובה	
פרוייקט הדיגיטציה	<b>בוצע</b> נשלחה טיוטת דוח ביום 5.11.20 בהמתנה לתגובה	

כפי שעולה מנתוני הטבלה, מרבית הנושאים שתוכננו לבדיקה בשנה זו בוצעו, או מצויים בשלב השלמתם. 2 נושאים לא בוצעו –

[REDACTED]

מבחינת דיון בוועדת הביקורת, אף אחד משני הדוחות שהסתיימו לא נדונו בוועדה.

**ב. נושאים נוספים שטופלו מעבר לנושאים המתוכננים**

[REDACTED]

[REDACTED]

הנושא נדון במספר דרגים, לרבות ליווי של ייעוץ משפטי,

**ב.2. בקרת תקציבי הפקות – המדיה בערבית (נגרר משנת 2019)**

[REDACTED]

[REDACTED]

**ב.4. מעקב אחר סטטוס טיפול בנהלים וסיוע בגיבוש נהלים**

[REDACTED]

**ב.5. שינויים בכפיפות של יחידת השכר וההשלכות של כך על בקורות נדרשות**

[REDACTED]

**ב.6. הטיפול בפניות הציבור**

בעקבות מספר תלונות, הביקורת יזמה בחינה של תהליכי הטיפול בפניות הציבור. בנושא זה נעשתה בדיקה רחבה שתוצאותיה סוכמו בדוח ביקורת שהוגש להנהלה ביום 6.9.20.

[REDACTED]

## ג. טיפול בתלונות

אחד מתפקידי הביקורת, הוא לטפל בתלונות שעניינן חשש לפגיעה במינהל התקין. בעניין זה גובש "נוהל טיפול תלונות" כפי שאושר בוועדת הביקורת ובמועצה.

**הביקורת רואה חשיבות רבה לטיפול בתלונות המתקבלות הן בשל הצורך לתת לעובדים או גורמים מבחוץ שרוצים להתלונן את התחושה שיש אופן קשובה לטענותיהם והן בשל היכולת ללמוד דרך מקרי התלונות על ליקויים בתהליכי העבודה המצריכים תיקון או שיפור תוך ראייה רוחבית ומערכתית.**

לגבי כל תלונה שהוחלט לבדוק אותה, הביקורת מוציאה מענה ענייני לפונה (בנוסף למענה ראשוני). בחלק מהמקרים, בנוסף למענה למתלונן, הביקורת מוציאה מסמך סיכום בדיקה שמופנה אל ההנהלה שהוא פרי הפקת לקחים ומסקנות מהבדיקה הפרטנית.

**במהלך שנת 2020 ועד ליום 30.11.20 הביקורת הפנימית טיפלה ב- 26 תלונות.** מהן, 19 תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2020 וכן עוד 5 תלונות שהתקבלו בסוף שנת 2019 ובדיקות הושלמה בשנת 2020.

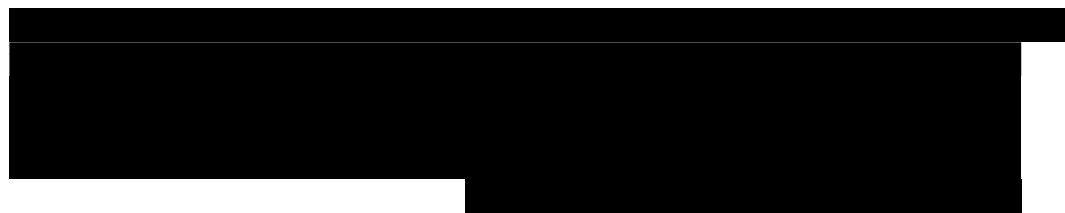
**ראה טבלה המרכזת את נושאי התלונות שהתקבלו וסטטוס הטיפול בהן, בנספח א' למסמך זה.**

כפי שניתן לראות מהטבלה, מבחינת סטטוס הטיפול:

- 4 תלונות הוחלט שלא לבדוק. 3 מתוכן טופלו ע"י גורמים אחרים בתאגיד.
- 17 תלונות טופלו ונסגרו;
- 4 תלונות נמצאות בטיפול;
- 1 תלונה נמצאת במעקב לאחר שהועברו המלצות להנהלת התאגיד;

הנושאים העיקריים שהיו בבסיס התלונות: תקציבי הפקות, אי קבלת מענה על פניות, הליכי פיטורין לא צודקים, תחרות שירים – אירוויזיון, דרכי התנהלות בחטיבה הערבית.

מתוך התלונות שטופלו בשנה החולפת עלו מספר נושאים שלהם ישנה השלכה רוחבית בתאגיד, ולגביהם הוצגו בפני ההנהלה ממצאי בדיקה עם המלצות בצידן:



(2) 3.3.20 – סיכום פגישה בנושא דרכי פניה של הציבור אל תחנות הרדיו – לאחר שהתקבלה תלונה בנושא פניות לסיקור ברדיו, עלתה שאלה של נגישות הציבור לבעלי תפקידים ברדיו, וכן הצורך במענה הולם לפונים. בעקבות הבדיקה, סמנכ"ל הרדיו ביצע מספר פעולות העונות על הצורך שהוצג. הנושא נמצא במעקב של הביקורת הפנימית, שכן לאחרונה עלה בשנית בהיבט דומה.



[REDACTED]

[REDACTED]

6.9.20 – טענה להיעדר מענה מפניות הציבור – [REDACTED]

[REDACTED]

2.11.20 – המלצות הביקורת בנושא אישור תקציבי הפקות [REDACTED]

זה המקום לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של הנהלת התאגיד עם בדיקות הביקורת הפנימית, והכונות ליישם את ההמלצות שניתנו.

בברכה,

רו"ח (משפטנית) אילה ורדי  
מבקרת פנימית לתאגיד

## נספח א': תלונות שטופלו במהלך שנת 2020

(תלונות שהתקבלו בסוף שנת 2019 ובמהלך 2020)

מספר תלונה	תאריך קבלת התלונה	פרטי המתלונן	פרטי התלונה	החלטת המבקר	סטטוס
<b>תלונות שהתקבלו בשנת 2019 וטיפולן הסתיים בשנת 2020</b>					
08-19	20.3.19	אנונימי (מתיבת התלונות)	טענה לפערי שכר משמעותיים וחריגות שכר של טאלנטים בחדשות.	לבדוק.	<b>סגור.</b> מענה למתלונן נשלח ביום <u>16.3.20</u> . סיכום בדיקה פנימי נשלח ב- <u>2.2.20</u> .
19-19	12.9.19	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	<b>סגור.</b> סיכום בדיקה נשלח להנהלה ב- <u>6.4.20</u> . מענה למתלונן נמסר בשיחה בע"פ.
20-19	3.10.19	אזרח	טענה להתעלמות מפניותיו לחטיבת הרדיו בבקשה לסיקור אירועי תרבות.	לבדוק.	<b>סגור.</b> כלפי המתלונן – הטיפול נסגר. מענה נשלח למתלונן ב- <u>29.12.19</u> . כלפי ההנהלה – [REDACTED]
26-19	29.12.19	אנונימי	טענה לדיווחי נוכחות שגויים של עובדים בחטיבת החדשות.	לבדוק.	<b>סגור.</b> סיכום תלונה יצא ביום <u>6.2.20</u> .
27-19	29.12.19	אנונימי	טענה לפגמים בהליך אישור תקציב הפקה.	לבדוק.	<b>במעקב.</b> המלצות יצאו ביום <u>2.11.20</u> , [REDACTED]
<b>תלונות שהתקבלו בשנת 2020</b>					
01-20	5.2.20	[REDACTED]	[REDACTED]		<b>סגור.</b> ניתן מענה טלפוני.
02-20	11.2.20	ארגון [REDACTED]	טענה להפרת זכויות של עובדי סט של הפקה חיצונית.	לבדוק.	<b>סגור.</b> מענה למתלונן נשלח ב- <u>5.4.20</u> .
03-20	24.2.20	אזרח	טענה לחוסר שוויוניות ושקיפות בבחירת השיר לקדם אירוויזיון ג'וניור.	לבדוק.	<b>סגור.</b> מענה למתלונן נשלח ב- <u>9.3.20</u> . פרוטוקול הוועדה נשלח ב- <u>21.4.20</u> .
04-20	18.3.20	אזרח	טענה לחוסר נגישות של התאגיד לפניות מאזרחים.	לא לבדוק.	<b>סגור.</b>
05-20	14.05.20	עמותת [REDACTED]	טענה להתערבות חריגה של המנכ"ל בעריכת הפקה.	לבדוק.	<b>סגור.</b> מענה למתלונן נשלח ב- <u>31.5.20</u> .

מספר תלונה	תאריך קבלת התלונה	פרטי המתלונן	פרטי התלונה	החלטת המבקר	סטטוס
06-20	4.6.20	אנונימי	טענה לחריגות בהוצאות הנהלה על אירוח.	נבדק חלקית.	סגור. ניתן מענה טלפוני.
07-20	4.6.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	בטיפול.
08-20	10.6.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן וסיכום בדיקה יצאו ב-3.8.20.
09-20	16.6.20	איגוד [REDACTED]	טענה לאי קבלת מענה לפנייה שנשלחה לפניית הציבור.	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן יצא ב-1.7.20, סיכום בדיקה יצא ב-6.9.20.
10-20	1.7.20	אזרח	טענה לאי קבלת מענה לפנייה שנשלחה לפניית הציבור.	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן יצא ב-12.10.20
11-20	28.7.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לא לבדוק. הועבר לטיפול של מנהלת משי"א	סגור.
12-20	15.8.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לא לבדוק. הועבר לטיפול של מנהלת משי"א	סגור.
13-20	18.8.20	אזרח	טענה על קבלת התייחסות חלקית של הממונה על קבילות הציבור.	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן נשלח ב-10.9.20, הערות ניתנו בדיון מ-14.9.20.
14-20	19.8.20	אזרח, באמצעות עו"ד	טענה לפרסום כת.בה פוגענית	לא לבדוק. מטופל ע"י המחלקה המשפטית.	סגור.
15-20	27.8.20	עמותת [REDACTED]	טענה לפיטורי חרדים ברדיו מורשת.	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן נשלח ב-22.9.20
16-20	22.9.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לאחר בדיקה ראשונית, הוחלט להפסיק הבדיקה.	סגור. מענה למתלונן נשלח ב-30.9.20
17-20	22.9.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן נשלח ב-30.11.20

מספר תלונה	תאריך קבלת התלונה	פרטי המתלונן	פרטי התלונה	החלטת המבקר	סטטוס
18-20	15.10.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	סגור. מענה למתלונן נשלח ב- 19.10.20, הערות נשלחו ב- 20.10.20
19-20	6.11.20	אזרח	טענה להליך לא תקין של הוועדה לבחירת שיר לאירוויזיון.	לבדוק.	בטיפול. מענה למתלונן נשלח ב- 17.12.20. התקבלו תגובות לטיוטת סיכום בדיקה, לפני הוצאת מסמך סופי.
20-20	25.11.20	[REDACTED]	[REDACTED]	לבדוק.	בטיפול.
21-20	24.12.20	אנונימי	טענות לניגודי עניינים [REDACTED]	לבדוק.	בטיפול.