



משרד התקשורת לשכת המנהלת הכללית

כ"ט באייר תשפ"ד
06 ביוני 2024
5000-5003-2024-000214

שלום רב,

הנדון: דוח ביקורת "הטיפול בפניות הציבור בתחום הטלקום"

14.04.2024	תאריך הישיבה:
משרד התקשורת	מקום הישיבה:
עדי אטון	נרשם על-ידי:
עינבל משש, אלון זולר, איה בן פורת, אביבית מסבנד, טל אלימלך, איתי פלומבו-ויסמן, זיו גלעדי, עדי אטון	נוכחים:
פנימית	תפוצה:

להלן הנקודות העיקריות שעלו בישיבה:

- מנכ"לית משרד התקשורת, עינבל משש, ציינה בתחילת הישיבה על דו"ח הביקורת שמסגרת דיונים בדו"חות המבקר העתידיים, יוצג דו"ח המבקר תחילה לבעלי התפקידים הרלוונטים במשרד ובהמשך יוצג בפורום ההנהלה המורחב.
- מבקר הפנים במשרד, אלון זולר, סקר את המלצות דו"ח הביקורת, לטובת התייחסות מנכ"לית משרד התקשורת, מינהל פיקוח ואכיפה וגורמי המקצוע במשרד.
- דיון בהמלצות המבקר:

1. המלצה 1: לבחון ולתקף את יעילות ואפקטיביות מתכונת העבודה המבוססת על טיפול בכל פניה, גם כשלא נעשתה לפני כן פניה לגורם מוסמך בחברה ("נציב" תלונות שמעבר למוקד השירות) או כשלא על בסיס מענה כתוב של גורם מוסמך בחברה הנילוה (סעיפים 13 – 19).

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: המדיניות כפי שכתובה היום לא מחייבת פניה לנציב פניות הציבור. רוב הפניות עברו קודם בגוף המפוקח. העמדה שלנו לא להחזיר פונים לנציב פניות הציבור. הטיפול בעינינו יעיל, זמן המענה קצר ומתקצר כל שנה. המדיניות במצב הקיים נכונה. יש להשאיר אותה ולבחון אותה אם יהיה שינוי בנסיבות, כמו עליה חדה בהיקף הפניות שלא עברו דרך נציב.
- סגן היועצת המשפטית: דיברנו על זה בתקנות ההיתר הכללי. ראינו במדינות אחרות שיש מנגנונים של מיצוי זכויות והכרעה בסכסוכים, שלא נעשית עי הרגולטור, כמו גופים חיצוניים. כן חשבנו על האפשרות הזאת ובסוף לא הלכנו בנתיב. זה תלוי בעומס העבודה וסוג הפניות.

- מבקר משרד התקשורת : זה עניין של מדיניות ותפיסת עולם. בדקתי את אופן פעולתם של שישה רגולטורים במשרדים נוספים שדומים לנו. מצאתי שבחמישה מהם נוהגים כך. ברשות אחת הגישה פתוחה לגמרי – רשות שוק ההון. מבחינת יכולת פיקוח, יותר נכון לאכוף על החברה חריגות כתוצאה מתשובות לא נכונות של גורם מוסמך בכתב.
 - סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : אין לנו אכיפה כזאת. אני כמנהלת המינהל לא רואה שיש כיום פגיעה ביעילות ובאפקטיביות וחריגה מהמדיניות הכתובה. אם גם רשות שוק ההון והרשות להגנת הצרכן פועלות כפי שאנחנו פועלים זה
 - טיפול הוא יעיל, אני לא רואה צורך לשנות זאת. בעיני אין הצדקה לזה בעת הזאת.
 - מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : לא מאמינים שהאזרח צריך לעבוד עבור הממשלה. התפקיד שלנו לעזור לאזרחים.
 - סמנכ"ל אסטרטגיה, תכנון וחדשנות : מוסיף שלא מסכים עם גישת "אנחנו צריכים לעבוד בשביל האזרח". אנחנו כמובן צריכים לתת שירות אבל המטרות שלנו הן להגביר ציות ולהעצים את הצרכן וחלק מההעצמה זה להגביר את הציות והמענה שהוא מקבל. יכולה להיווצר מערכת יחסים תלוית שלא בהכרח משיגה את המטרה.
 - **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: בשלב זה עמדת מינהל פיקוח ואכיפה מקובלת עלי. היחידה נותנת מענה בזמנים סבירים תוך שהיא מקצרת את זמני הטיפול. מקבלת את הגישה שלא "לטרטר" את האזרח ורואה עין בעין את החובה לתת מענה לציבור בזמן הקצר האפשרי. בנוסף צויין ע"י סמנכ"לית פיקוח ואכיפה שאין פגיעה ביעילות ובאפקטיביות ביחידה. ככל ויהיו פניות חוזרות או נושא בעייתי והיחידה תראה לנכון להפנות לנציב הפניות בחברות, משאירה זאת לשיקול דעתם.**
2. המלצה 2: לבחון את הכללים ונוסח המענה הנמסר למגיש הפניה (סעיף 18).
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : האגף קיבל את זה ומתכוון לפעול בנושא.
 - מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : הנושא נכנס לתוכנית עבודה 2024. מבקשים לקבל הכשרה בנושא (כתיבה מינהלית והיכולת לברור בין עיקר לטפל מהתשובות).
 - סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : מקבלת את ההמלצה. זה נושא שראינו עוד לפני הביקורת ומנסים להכניס שיפור כמה שיכולים ונכניס לקורס פניות ציבור. אנחנו לא צריכים לצוטט את עמדת החברה אלא להציג את עמדת המשרד בצורה מקצועית. צריך לרכז מדיניות של מה כותבים במענה.
 - סמנכ"לית למינהל ומשאבי אנוש : חשוב להגיד שנושא תעדוף קורס פניות הציבור עלה גם בפורום הנהלה וכן מתועדף במסגרת תוכנית העבודה.
 - **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: לאור זאת שהיחידה מקבלת את הטענה ונדרש שיפור במענים הניתנים על ידה מבקשת לקיים בשנת העבודה הנוכחית הכשרה לעובדים ולבחון ולתעדף קורס פניות ציבור לעובדי היחידה.**
3. המלצה 3: לקבוע כללים להגדרה מהי רשומה ("פניה") בודדת כנגזר מפיצול או איחוד רשומות מכל סיבה ולעגנם בנוהל ובמערכת המידע (סעיפים 22 - 23).

- מנהלת אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : זה אילוץ טכני שנגזר עלינו ממערכת ה CRM. המערכת פותחת שלוש פניות מול כל חברה ואנחנו צריכים לסגור כל פניה בנפרד. כרגע עובדים במסגרת אילוצים זה מה שה CRM נותנת לנו.
- סמנכ"לית למינהל ומשאבי אנוש : בנושא של אפיון מערכת CRM, כאשר המערכת אופיינית, גם איה לא הייתה וגם איתי לא היו ומי שאפיון את המערכת היו הקודמים בתפקיד. אם עכשיו אתם טוענים שצריך לשנות את האפיון אז נדרש :
 - א. להגדיל את ההיבט התקציבי מול החברה כדי לעשות שינויים
 - ב. לאפיון מחדש את התפקידים שהם רוצים
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : צריך גם תקציב, גם לתעדף וגם לאפיון מחדש. השאלה אם נשארים ככה ודוחים לשלב מאוחר יותר.
- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : כרגע עושים את הכי טוב שיכולים.
- מנכ"לית משרד התקשורת : מניחה שיש הערות נוספות שנוגעות להרשאות, סיווגים וכד' ולכן הצורך יעלה בהקשרים נוספים.
- מבקר משרד התקשורת : זה לא תלוי 100% במערכת, אפשר להתגבר באמצעות סיווגים או שאילתות על חלק מהליקויים. אפשר לטפל בזה ולא להמתין.
- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת : מסכימה עם מבקר משרד התקשורת. מבקשת לרכז את כלל ההערות שעולות בהקשר הרשאות ותחזוקת מערכת. יש דברים שהם לא דרמטיים שאפשר לגבש ולעבוד מול ספק תוכן במסגרת תשלום על רישון ותחזוקה. בנוסף מבקשת שניציגי היחידה יפנו לאיש הקשר, באמצעות סמנכ"לית למינהל ומשאבי אנוש ויבדקו מה כן ניתן לתקן בתחזוקה השוטפת.**
- 4. **המלצה 4 : לתקן במערכת המידע את מכלול הליקויים שצוינו בדוח לרבות רשומות שגויות/כפולות, הגדרת היררכיה של הרשאות לעובדים שונים, הרחבת בדיקות תקינות לערכי שדות בהתאם לנוהל מעודכן. (סעיפים 46 - 47 - 49).**
- מבקר משרד התקשורת : יש צורך בהגדרת היררכיה של הרשאות לעובדים. לא תקין שלכל העובדים יש אותן הרשאות וכן בדיקות תקינות
- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת : לפעול בהמשך להנחיה בנוגע להמלצה 3.**
- 5. **המלצה 5 : לבחון קביעה חדשה ורלוונטית לעת הנוכחית (לאחר "ההתלכדות") ולאסדרה הקיימת של מדרג הסיווגים ונושאי הפניות (על בסיס שלוש מדרגות כפי שמאפשרת מערכת המידע ; לא יותר מכך) (סעיפים 22 - 29).**
- מבקר משרד התקשורת : בפועל רצוי שיהיו כ 5 סיווגי על ולכל סיווג על 5 סיווגי משנה ולא כמו כיום שיש כ 30 סיווגי משנה משנה. יוצר קושי בסיווג מדויק של הנושאים. החלוקה היום ארכאית ולא נותנת תמונה מדויקת. הדבר דורש מחשבה ויציאה מהקוסנופס הקיים. לדוגמא אפשר לסווג לפי השלבים בתהליך החל מההתקשרות ועד ההתנתקות. המטרה בסוף לחדד את היכולת שלנו לזהות את המגמות.
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : מקבלים חלקית את ההמלצה. כן חושבים שצריך למצות 3 מדרגים של סיווגים. נבחן את זה מחדש. את הנושא של תחומי ההסדרה לא מקבלת. אנחנו נחשוב על שיטה אחרת. נסתכל גם על תהליך ההתקשרות. אולי נמצא סיווגים

שונים אבל אנחנו כן מתכוונים לבחון מחדש את הסיווגים למיצוי המדרג. חשוב להדגיש שהסיווגים הם קריטיים לנו. איפה שאין לנו סיווג אין לנו אפשרות לבסס החלטה של המינהל ולגבות בנתונים והמשרד יקבל החלטה בלי נתוני פניות ציבור. זה מאגר דאטה שהוא אוצר.

- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : למשל עמלות הוראת קבע, אם הינו נשארים ב-5 6 קטגוריות הינו מפספסים את זה. יהיה מחיר על זה שנטשטש קטגוריות. אנחנו לא חושבים שזה נכון.

- סמנכ"ל אסטרטגיה, תכנון וחדשנות : מציע שנעשה על זה פגישה עם אסף שזה תחום העיסוק שלו כדי לחשוב על פתרונות כדי לתת מענה לליקויים ולמענה למה שמנהל הפיקוח צריך.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : מקבלת. אחרי שנגבש צריך להוציא לפועל עם אגף מערכות מידע. המשמעות תהיה שחלק מהדברים אחורה לא נוכל לנתח כי כל שינוי ישנה את האפיון של הסיווגים. תהיה נקודת חיתוך שפותחים דף חדש מבחינת דאטה.

- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: היחידה תבצע עבודת מטה לבחינה מחדש של סיווגים וההסדרה עד לסוף השנה הנוכחית.**

6. **המלצה 6: לבחון, לתקף ולהרחיב את מדיניות ואופן קביעת העמדה (מוצדק, לא מוצדק...), כך שתהיה עקבית, לרבות ע"י הוספת שדה נוסף המגדיר את סיבת ההצדקה (סעיף 30).**

- מבקר משרד התקשורת: הקביעה היום מבוססת על שדה יחיד. ברמה הטכנית נדרש להוסיף עוד שדה ונדרש עוד אפיון. הערה נוספת - היכולת להבטיח לייצר עקביות לאורך זמן. שלא יהיה מצב שתלונה מסויימת תקבל מענה שונה לאותה תלונה. לייצר מנגנון אחר.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : לגבי זה אין התנגדות של המינהל.

7. **המלצה 7: ככל שקביעת הסיווגים, לרבות עמדה תעשה על ידי עובדים שונים, יש לקבוע מתכונת הכשרה, הסמכה ובעיקר בקרה באופן שיובטח סיווג מקצועי, עקבי ומנומק (סעיפים 37 – 31)**

- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות : יבוא לידי ביטוי בשני אופנים – חידוד נוהל מענה לפניה וכן ההכשרה. מסכים עם המלצות 6 ו 7.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : נושא הסיווגים יבחן במסגרת הבחינה של הסיווגים.

- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: מקובל.**

8. **המלצה 8: להגדיר טווח זמן סביר לאחר סיום הטיפול לחסימת אפשרויות השינוי של שדות ברשומת הפניות (סעיפים 48 - 49).**

- מבקר משרד התקשורת: המצב הקיים מאפשר תיקון של שדות לאחר בלי מגבלת זמן.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : כרגע במערכת, אם אמיר עובר עד ינואר ובודק את כל הפניות בינואר אין לו אפשרות לסמן מה עבר ומה לא. לא כל הפניות נסגרות. אין פיצור שאמיר יכול לסמן שזה נבדק על ידו.

- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: היחידה התייחסה לזה שבסוף השנה כשבדקים את הדוח לפעמים ישנן טעויות. יש להימנע מטעויות בסיווג ולהפנות את תשומת לב העובדים לדבר. חשוב לחדד לעובדים לפעול בכובד ראש כשהם מזינים במערכת ולהימנע מטעויות. ולהעיר גם לעובדים כשזה חוזר על עצמו. מבקשת לעשות בקרה ותהליך הפקת לקחים ולמידה רבעוני. בנוסף יש לצמצם את ההרשאות לתיקון טעויות בדיעבד. מנחה לאפשר הרשאה רק למי שסמנכ"לית פיקוח ואכיפה תחליט שמוסמך ולהגביל לעד 2 אנשים.**
- 9. **המלצה 9: לגבש כללים לאכיפה ולהקפיד על מימושם בכל מקרה של העדר מענה של בעל רישיון לפניה של המשרד בעניין תלונת ציבור.**
 - מבקר משרד התקשורת: ההערה על מצבים שבהם חברות לא הגיבו לפניה של המשרד. האכיפה היחידה שמתקיימת היא סימון של הפניה כמצודקת. מצב כזה לדעתי מחייב אכיפה פורמאלית.
 - סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: רואה בחומרה אי מענה לפניות ציבור של מנהל תחום פניות ציבור בחברות המפוקחות. יש לנו שאלת משאבים וסדרי עדיפויות במינהל. יש מספר מוגבל של אנשים ושעות. עד היום מה שהוגדר להם על ידי כנושאים לאכיפה זה נושאים אחרים. אשקול להכניס את זה לפיקוחים רוחביים, בהתחשב בכך שיבוא על חשבון משהו אחר. לא אאכוף כל תלונה שלא ענו, אלא אם נראה מגמה מסויימת ולטפל.
 - מנכ"לית משרד התקשורת: כמה זה חוזר על עצמו?
 - מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות: יש מעט מאוד פניות שחורגות מעל 30 יום. בסוף כל הפניות מקבלות מענה.
 - מבקר משרד התקשורת: יש מקרים בדוח שהלקוח קיבל מענה, המשרד לא קיבל תשובה כתובה ואמיר אמר לסגור.
 - מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות: נכון, הלקוח קיבל מענה. חברה שלא ענתה לנו בזמן מקבלת פגיעה בציון. אנחנו מכינים רשימה של פניות שמחכות מעל 14 יום ואז יותר.
 - מנכ"לית משרד התקשורת: יש נוהל פנימי בנושא? אם לא, תנסו לגבש נהלי עבודה פנימיים לרבות התייחסות לגבי מענה. אם אין מענה בכלל והלקוח עדכן. אם יש מספר פעמים לאותה חברה.
 - סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: שבמקרים החמורים נוכל להסלים את האכיפה.
 - **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: מבקשת שתעשו חשיבה בנושא ותראו אם אפשר לחדד בהנחיות פנימיות.**
 - סגן היועצת המשפטית: זה יהיה לפי 37 י"ב דרישת מידע? כן.
 - סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: אני בעד שיהיה נוהל פנימי. זה אומר שכל פעם שיש הגזמה זה יגיע לדיון תיעדופים. זה צריך להישקל ביחס לדברים אחרים. מעדיפה לעשות פיקוח על מענה פניות ציבור ולעשות בהמשך. אם יש נוהל כדאי שיהיה כתוב..

10. המלצה 10: לשקול לעדכן את תבנית הדיווחים החצי שנתיים שבהם מחויבים הספקים כך שמבנה סיווגי הנושאים של הדיווחים יהיה זהה למבנה הסיווגים המשרדי. לחלופין לשקול ביטול או צמצום חובת הדיווח הזו (סעיפים 38 - 40).

- מבקר משרד התקשורת: דו"ח חצי שנתי – המבנה שונה מהמשרד. לא מצליח להבין מה מטרת הדו"ח. או שמשווים שפה או שמבטלים את הדו"ח וככה מקלים על הרגולציה.

- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות: זה הדו"ח היחיד שמציג לנו מה קורה בחברה מבחינת נציב פניות הציבור בחברה עצמה. החלוקה לסיווגים היא דווקא חלוקה מקלה. חושב שהדו"ח מאוד מקל. הוספנו שם היבטים של גיאורפיה אבל לעמדתי זה דו"ח מקל, לא מורכב והחברות משיבות בזמן.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: הדו"ח נותן לנו תמונה של מה שהחברה מקבלת. המונחים שונים בגלל שהדו"ח נותן תמונה על מה שאין אצלנו. סמנכ"לית פיקוח ואכיפה מציעה להסתכל גם על זה בהיבט של הבחינה של הסיווגים. אולי ניקח מהדו"ח הזה את קטגוריות העל ואז נפצל אותן.

- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: תומכת בהצעה של איה לקחת מהדו"ח החצי שנתי את קטגוריות העל ואז לפצל אותן.**

11. המלצה 11: להקפיד על בדיקת המבנה והתוכן של הדיווח החצי שנתי שבהם מחויבות החברות; ככל שדיווח כאמור אינו נדרש, מומלץ לבטל את החובה הזו (סעיפים 38 - 40).

- מבקר משרד התקשורת: בדקתי דו"חות שחברות הגישו וראיתי שם שגיאות.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: זה אמור להיפתר עם מערכת דיווחים עיתיים. בתוך המערכת, בודקת את השגיאות והתקינות של הדו"חות ודוחה דו"חות שהשדות לא מתאימים. מניחה שיפתר עם עליית המערכת.

12. המלצה 12: להכין דוחות פנימיים בתדירות רבעונית לשימוש פנימי (סעיפים 42 - 45).

- מבקר משרד התקשורת: צריך משהו פנימי בין אם בתוך האגף או במשרד לפחות ברמה רבעונית או חציונית כדי לזהות מגמות ולא לחכות שנה.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: אנחנו לא ממתנינים שנה, אנחנו במהלך תונכית העבודה האגפית עושים פיקוח יזום ומסתכלים על הנתונים.

13. המלצה 13: להקפיד על השלמת דוח שנתי עד סוף רבעון ראשון של השנה העוקבת ועל קיום דיון הנהלה בממצאיו עד סוף אפר' מידי שנה. כמו כן להקפיד על פרסומו בסמוך למועד זה. (סעיפים 42 - 45).

- מבקר משרד התקשורת: הדו"ח צריך להתפרסם עד סוף מרץ ודיון עד סוף אפריל.

- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: נקווה שיתפרסם בחודש הקרוב.

14. המלצה 14: להגדיר מתכונת לניתוח הסקרים ושימוש בהם; לחלופין לבטל את העברת הסקר (סעיפים 51 - 54).

- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות: ברמה המהותית הייתי מאוד רוצה לעשות שימוש בסקרים. אחוזי המענה נמוכים. כיום הסקר נשלח לכל מי שפותח פניה (לפעמים לפני שנסגרת) ואחוזי המענה נמוכים.

- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: היחידה תבחן את השימוש במערכת הסקרים מתוך הבנת החשיבות של מערכת זו לשימוש היחידה ותעביר את התייחסותה למנכ"לית.**
- 15. המלצה 15: לתקף אחת לשנה או בעת עדכון משמעותי את דפי האינטרנט הרלוונטיים, לרבות את רשימת הנושאים שאינם בטיפול, את פרטי החברות וכו' (סעיף 20).
- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: כנ"ל. עדכון דפי אינטרנט לא צריך לקחת הרבה זמן. מבקשת לעשות את זה, קיימת חשיבות רבה לשיקוף מידע מהימן ומקצועי לציבור. תאשרו תוך 60 יום שבוצע.**
- 16. המלצה 16: להקפיד על העברת הפניות הרלוונטיות שסמכות הטיפול בהם של קמ"ט איו"ש מומלץ על בסיס שימוש איו"ש במערכת המידע (CRM; סעיף 21).
- מבקר משרד התקשורת: היו תלונות שאמורות להיות מטופלות ע"י קמ"ט איו"ש וזה לא נעשה.
- מנהל אגף פיקוח, תחרות וצרכנות: חושבים שפניות ציבור שמגיעות באיו"ש אבל מנותקות מההיבט הג"ג צריכות להיות מטופלות על ידנו. כל מה שתשתיות וכד' אנחנו מעבירים. אבל יכולת הבקרה שלנו בנושא מאוד בעייתית.
- סמנכ"לית למינהל ומשאבי אנוש: אנחנו השקענו כסף, מאמץ ואפיון להקים את המערכת גם באיו"ש. התעוררה התנגדות גדולה באיו"ש כי הם טוענים שיש להם כפילות של מערכות. הם לא משתמשים בה, משתמשים במערכת שקיימת במינהל האזרחי.
- מבקר משרד התקשורת: מציע לוודא מול דודו, רלוונטי רק לתלונות רלוונטיות לאיו"ש לפני שמסמכת.
- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: מבחינתי אם הצרכן פנה לצוות פניות הציבור הם אחראים לטיפול בתלונה ומתן מענה. גישת היחידה מקובלת עלי. סמנכ"לית פיקוח ואכיפה תשב עם דודו ויגבשו המלצה לאישורי.**
- 17. המלצה 17: להקפיד על תיעוד ושימור רשומות כנדרש בכל פעילות (סעיפים 42 - 45)
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: מקובל.
- 18. המלצה 18: לפי הסיכומים וההחלטות, לעדכן את נוהל העבודה לטיפול בפניות.
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: מקובל.
- מבקר משרד התקשורת: בנוגע לסעיף קטן 18 ז': טיפול בפונים סדרתיים, יש פרקטיקה רצוי שגם זה יקבל מענה.
- סמנכ"לית פיקוח ואכיפה: יש לנו פונים מאוד תקיפים, לפעמים אלימים. יש פעמים שנאלצת לערב קב"ט עם איומים קשים. העובדים לפעמים מקבלים איומים מעבר להטרדות. אשמח לעגן טיפול בפונים סדרתיים בתוך הנוהל, כולל לנתק למישהו טלפון אם הוא מאיים האלימות פיזית.
- **החלטת מנכ"לית משרד התקשורת: הבקשה מקובלת עלי.**

■ סיכום משתתפים :

1. סמנכ"לית פיקוח ואכיפה : לפני שהמנכ"לית מסכמת, אני רוצה להגיד שמדובר במחלקת פניות ציבור מסורה ומחויבת, שטובת הציבור לנגד עיניה ומבינה מה זה סנסור לטובת פיקוח . אמיר ואיתי עושים עבודה נהדרת ואני רוצה לציין את זה כאן ולהגיד שעל חלק מהביקורת אנחנו מברכים, אלה הערות חשובות. תודה לאלון על הביקורת.

■ סיכום מנכ"לית משרד התקשורת:

- מודה למבקר משרד התקשורת, אלון זולר, על העבודה המקצועית והיסודית.
- מודה לסמנכ"לית פיקוח ואכיפה איה בן פורת וצוות האגף פיקוח ואכיפה, איתי פלומבו - ויסמן ואמיר בירן על העבודה המסורה ועל התייחסויות מקצועיות שקידמו את הדיון.
- מציינת שרואה בדו"ח הביקורת כלי לשיפור ותיקון הליקויים שהתגלו.
- מציינת שרואה חשיבות רבה בנושא מענה לפניות הציבור. ניכר שנעשית עבודה מאוד משמעותית ושהכלי עבודה אכיפתי משמעותי ביותר.
- מבקשת לקחת את ההערות ולטפל במה שנדרש במסגרת לוחות הזמנים שנקבעו.