



ח' בשבט תשפ"ב
10 בינואר 2022
5000-3001-2022-001445

הנדון: סיכום דיון בנושא דו"ח מבקר פנים בנושא פיקוח ואכיפה בתחום הטלקום

1. ביום 19 בספטמבר 2021 התקיים דיון בראשות לירן אבישר בן חורין, מנכ"לית המשרד.

2. משתתפים נוספים

[Redacted list of participants]

3. מהלך הדיון

- א. מציג את המצגת המצי"ב עם עיקרי הדו"ח.
- ב. פרק ראשון – מדיניות
 - מציע לעשות הבחנה ברורה בין פיקוח לבין אכיפה.
- ג. פרק שני - דיווחים שוטפים
 - חלק מהדיווחים מיועדים על פי חוק לקבלת תמונת מצב ולא למטרות פיקוח.
- ד. פרק שלישי – תהליכי עבודה שוטפים (פיקוחים)
 - דו"ח פיקוח ראשוני – המבקר ממליץ לא לוותר עליו.
- ה. פרק רביעי - פיקוח על היערכות בעלי רישיון להבטחת הרציפות התפקודית במצבי חירום
 - גותן דוגמאות –



1. תכנית רציפות תפקודית של בזק לא קיימת. רק ראשי פרקים שלה.

2. כנייל לגבי גולן טלקום וההתבססות שלה על בזק בינלאומי וטמרס.

ו. פרק חמישי – היבטי ארגון ומשאבי אנוש

• מציג דוגמה אודות מרכז בכיר פיקוח קהילתי מגזרי בהליכי איוש.

ז. דיון

1. יש מסמך מדיניות פנימי שנחתם על ידי [REDACTED] הגיע הוא רצה לתקף את המסמך ועשה זאת ללא הצוות המקצועי. מקבל את ההערה שצריך לעדכן את המסמך מידי פעם.

2. הנושאים משתנים וקשה לקבוע תכנית רב שנתית לפיקוח ואכיפה והתכנית צריכה להיות דינאמית כך שתקבע ברמה שנתית.

3. דיווחים עיתיים – עלינו ל-12 דיווחים עיתיים. חלקם לצרכי פיקוח פר אקסלנס כמו בנושאים צרכניים ובנושאים אחרים אנחנו משתמשים בכך לצרכי אסדרה.

א. מפריד בין מבדק (בקרה) לבין פיקוח ואכיפה.

ב. התקבלה החלטה של מינהל הפיקוח להפסיק עם הדו"ח הראשוני.

4. כח אדם לנושא הפיקוח – יש כיום בעיה במינהל של כותבי מסמכים. אין פה בעיה של מתודולוגיה אלא של איוש כח אדם איכותי.

5. רציפות תפקודית

א. לא נעשתה אכיפה כנגד חברות שמפרות את חובות הרישיון.

ב. לא צריך לחכות אלא לבדוק באופן ייזום.

א. תכלית הפיקוח על הרציפות התפקודית היא בהגדלת הציות.

ב. תחום זה הינו דינאמי במהותו ועל כן נדרש לנהל אותו בצורה אקטיבית.



6. מקבל את הערות הדו"ח אבל עיקר הויכוח הוא סביב ההגדרות של פיקוח ואכיפה. פיקוח נובע מסעיך 37 י"ב. בקרה זה משהו אחר.

[REDACTED]

1. חולק על דבריו של [REDACTED] על כך שאין צוואר בקבוק בלשכה המשפטית ולדעתי יש מקום לעבות את הצוות המשפטי.

2. מברך על הדו"ח אשר הינו מקיף ויסודי, ומקבל את המסקנות.

[REDACTED]

1. הביקורת מתמקדת בתהליכים אבל אין לנו שמץ של מושג האם התהליכים הם אפקטיביים. מעניין אותנו בסופו של דבר ציות. אין לנו שום כלי או מתודולוגיה לבחינת אפקטיביות הפיקוח.

2. על יחידת האסטרטגיה לייצר מדד ציות לבחינת מידת האפקטיביות של הפיקוח. האם יש מדד שכזה בחו"ל?

3. לעניין הויכוח על ההגדרות, כבר הוער על זה שיש באירופה הפרדה בין הבקרה לבין האכיפה.

[REDACTED]

1. לא סבור שצריך דו"ח ראשוני. לא צריך לעשות שימוע כפול.

[REDACTED]

1. ביקורת טובה וחשובה.

2. מבהירה כי לא כל דיווח הוא ברמה הפיקוחית. בחרנו לאגד הכל דרך אגף פיקוח כדי לעשות את זה בצורה מסודרת.

3. הליכי הפיקוח – הרבה פעמים אנחנו מבינים בדו"ח הסופי שאין לנו מספיק ראיות וזה מעכב מאד. כאשר לא מגבשים מספיק טוב את התשתית הראייתית, קשה לאמוד את הנזקים והתועלות.

4. תיעוד התכתבויות עם מפוקח.

[REDACTED]

1. נושא השפה נראה לעין.

2. מדיניות – אפשר לעשות שימוע ולשקף את המדיניות.

3. רציפות תפקודית – אנחנו בקונספציה שגויה בנושא.

[REDACTED]



1. מבנה ארגוני – משנים מחדש את המבנה הארגוני בימים אלה.

2. לשכה משפטית – חשוב שייצא מסמך לצורך השקיפות מי אחראי על מה בלשכה המשפטית ומי מחליף את מי בהיעדרו.

4. סיכום מנכ"לית

- א. ראשית מודה למבקר הפנים על הדו"ח החשוב והמקיף. נעשו שיפורים מאז הדו"ח האחרון אבל נדרש להמשיך ולסיים את תיקון הליקויים שהועלו בדו"ח.
- ב. הדבר המטריד ביותר הינו מה שעולה לגבי היכולות המקצועיות בתחומי הפיקוח והאכיפה בפרט בתחום יכולות איסוף הראיות והחקירה.
- ג. מבהירה כי מי שלא מומחה בעבודת הבסיס לא ידע להפעיל את היועצים. ואנו צריכים לוודא כי מגיעים לדו"ח הסופי ולוועדה המייעצת מוכנים. כך שלא נאלץ לחזור אחורה בכל שלב.
- ד. בדו"ח חסרה התייחסות לכך שהמחלקה לא מאוישת במלואה וזה גורם המשפיע גם הוא על ביצועי המחלקה.
- ה. לגבי מדד ציות, נשאלת השאלה האם קיים מדד ציות בעולם והאם ניתן להכניס מדד הצלחה כזה.
- ו. נושא תיעוד ההתכתבויות (מסרונים, ווטסאפ). מבקשת להיזהר מדרך זו כמו גם משיחות מוקלטות. יש להפנים את הלקח ולשרשר אותו ליתר המשרד.
- ז. פיקוח על רציפות תפקודית - יש לקיים דיון האם הנושא באחריות אגף פיקוח או בהנדסה.
- ח. לגבי המדיניות השנתית, מסכימה כי בגלל השינויים שעולים תוך כדי השנה, חסרה מדיניות ברורה. עם זאת, חייבים לוודא כי הפיקוח מתרכז בתחומי העיסוק המרכזיים של המשרד.
- ט. למשרד יש נטייה לקחת את ה-SLA, לראות מה המועד האחרון לביצוע ולהתכוון לשם. הפתרון לכך הוא לקצר את ה-SLA משום שיש נזק גדול בתהליכי אכיפה ארוכים.
- י. יש לקדם רכישת מיומנויות בתחום החקירה, איסוף הראיות, ובשיפור יכולות הכתיבה.
- יא. ייקבע מועד נוסף לדיון לאחר קיום דיון תיקון ליקויים אצל המשנה למנכ"לית ומינוי מנהל פיקוח ואכיפה קבוע.