

להחזיק בכל בית משפחה. מבירורים שנערכו ברשות עלה, שתוצאות הפעולות האלה לא השביעו רצון.

לאחר בדיקה מחודשת של הרשות העליונה למזון, שנערכה בשנים 1979 ו-1980 בנושא מז"ל, התברר, כי האוכלוסיה לא שיתפה פעולה עם הרשות בנדון. הוחלט להפסיק את הפרסומים בדבר אחזקת מלאי של מזון ביתי לשע"ת.

משרד התקשורת

אגף מדעי הניהול
דו"ח שנתי 29, עמ' 650—657

המרכז לשירותי מידע

נחלים ותיעוד. המרכז לשירותי מידע (מש"מ) הוציא בכתב, קובץ של נהלי עבודה, ובו נוהל בדבר תיעוד מערכות של עיבוד נתונים; לא הושלם התיעוד המתחייב לגבי מרבית המערכות שפותחו במש"מ, וכן לגבי שינויים שהוכנסו בהן. העדר תיעוד כזה עלול היה לפגוע בביצוע העבודה בעת שיש צורך להכניס שינויים בתכנית העיבוד במחשב או בשל תחלופת עובדים. בעקבות הביקורת מונה במש"מ עובד לבדיקת התיעוד הקיים בכל מערכת כדי לקבוע את הדרוש להשלמתו.

העובד הכין תיקי תיעוד ל-12 מהמערכות ופרש מעבודתו במשרד, בדצמבר 1980, ומאז לא הוכן תיעוד למערכות נוספות. למערכות החדשות יש תיעוד על פי נוהל העבודה בעת הקמתן. אין מעדכנים את מסמכי התיעוד על פי השינויים החלים במערכות.

סדרי בטיחות. ספריית הסרטים המגנטיים אוחסנה בחדר המחשב ללא הגנה מתאימה מפני אש, ולא היתה קיימת מערכת גלאי עשן במקומות כמו: חדר המחשב, חדר מכונות קיפול ואריזה, חדר גרטור לשעת חירום וחדר מיזוג אוויר. הגישה לחדר נוסף שבו שני ממירי זרם לתדירות גבוהה, היתה דרך מחסן הנייר, דבר שהגדיל את הסיכון מפני אש.

בינואר 1982 הותקנה מערכת גלאי עשן במקומות שבהם נדרשו, על ידי בעלי מקצוע.

משרד מבקר המדינה בדק את סדרי הגיבוי של קובצי תכניות ונתונים והעלה, כי היו אי התאמות בין הרישומים של סרטי הגיבוי, שנוהלו על ידי צוותי התפעול, לבין אלה שנוהלו בספריית הסרטים; סרטים בחדר חסין האש לא נמצאו במקום המיועד להם בחדר; לא נוהל רישום לגבי עשרה סרטים שאוחסנו בחדר חסין האש ולא היו שייכים למש"מ; סרטי גיבוי, שנרשמו כמצויים בחדר חסין האש, נמצאו למעשה בספריית הסרטים. לגבי סרטים אלה יוצא, כי במקרה של שריפה בחדר המחשב — שהוא גם חדר הספרייה — עלולים היו להישרף לא רק הסרטים שבתפעול שוטף אלא גם סרטי הגיבוי, ללא אפשרות שיחזור. בעקבות הביקורת נקט מש"מ כמה צעדים לתיקון הליקויים, ביניהם מינוי אחראי לביקורת שוטפת על תכולת החדר חסין האש, ושיפורים פיסיים בחדר לאחסון הסרטים.

מש"מ הנהיג ביולי 1980 נוסף לסרטי הגיבוי שבחדר חסין האש, את אחסנתם של סרטי גיבוי בשני מקומות מחוץ למשרד, האחד בתל אביב והאחר בירושלים.

בנובמבר 1974 ערך המשרד הסכם עם לשכת שירות, המפעילה מחשב זהה, בדבר גיבוי לעבודה, שלפיו יועברו ללשכה עיבודים במקרה של תקלה למחשב מש"מ. נקבע נוהל להכנת עיבודים יומיים חשובים במיוחד במחשב הגיבוי. בסוף שנת 1976 נערך תרגול לתיעוד הנתונים במחשב הגיבוי ותגלו קשיים, עקב אי-התאמה בתכנה של שני המחשבים. במארס 1977, בתרגול נוסף, עובדו הנתונים ללא תקלה; תרגול מוצלח נוסף בוצע באוקטובר אותה שנה. הביקורת הציעה, כי יבוצע תרגול תקופתי, וכל פעם בנושא אחר.

בעקבות הכנסת שינויים טכנולוגיים בציוד, ובמערכת ההפעלה, אין המערכת כיום תואמת עוד את מערכת הגיבוי ומש"מ מחפש הסדר גיבוי חדש.

תקציב ותמחיר. תשומות של זמן מחשב חושבו על סמך קובץ יומן — שהוכן על ידי המחשב, ופרט זמן לפעילויות ייצור ופיתוח. חלק מהנתונים שבקובץ היומן לא נוצלו והמידע שהופק בעיבודים שנעשו לא הגיע לכל אלה האמורים להשתמש בו, כמו ראשי צוותים בייצור וראשי תחומים לפיתוח. הביקורת הציעה לפתח את קובץ היומן כך, שניתן יהיה להפיק ממנו מידע ניהולי.

נתוני קובץ היומן מנוצלים רק לבדיקת השימוש בסרטים: מפעם לפעם מאתרים סרטים שלא נדרשו במשך שישה חודשים ויותר, ובאים בדברים עם המחזיק בהם לשחרור הסרט.

לצורכי ניהול, וביחוד לקבלת החלטות בדבר עיבודים נוספים, ערך מש"מ חישוב של עלות שעת מחשב, שכלל את ההוצאות בפועל והעמסה של פחת וריבית על ההשקעה במכנים ובציוד ושל הוצאות מינהל כללי. תוצאות החישובים האמורים לא שימשו כבסיס בעת הכנת הצעת התקציב לשנה הבאה, שהוכנה על פי ההוצאות הצפויות על הפעלת הציוד, על מפעילים ועל עובדי יחידות הטכנולוגיה.

לא חל שינוי.

המחלקה להנדסת ייצור

הנהלת המשרד לא הגדירה את תפקידי המחלקה וסמכויותיה בנוהל מחייב ליחידות המשרד. 6 מבין 11 עובדי המחלקה הושאלו דרך קבע ליחידות שירותי ההנדסה ועסקו בהפעלה שוטפת של שיטות שכר עידוד. בכך נפגע תיפקודה של המחלקה כגוף מפקח על התפעול השוטף של השיטות. לא הוטל על המחלקה לוודא שמופעלת ביקורת איכות ביחידות המשרד שבהן הופעלה שיטת שכר עידוד. יחידות המשרד לא חוייבו להמציא למחלקה דו"חות תקופתיים על התקדמות מחקרים של שיטות שכר עידוד; לא תמיד שותפה המחלקה בקבלת החלטה על עריכת מחקרים כאלה והיו יחידות במשרד שהעסיקו חברות ייעוץ פרטיות בלא לקבל מראש את אישורה לעצם ההעסקה ולחברת הייעוץ שנבחרה. חשבוניות של חברות ייעוץ לא כולן הובאו לאישורה לפני העברתן לתשלום.

לא חל שינוי בדרך ובהיקף של פעילות המחלקה; חל צמצום נוסף בכוח האדם שהיא מעסיקה. מנהל האגף למדעי הניהול הודיע למשרד מבקר המדינה, בפברואר 1982, שעם השינויים שחלו בהנהלת האגף ועל פי החלטה של הנהלת המשרד, יש כוונה לחזק גם את המחלקה להנדסת ייצור, כך שתוכל בעתיד הקרוב לבצע את התפקידים האמורים.

בחינה וביקורת טובין

דו"ח שנתי 30, עמ' 632

תפקידי המחלקה לבחינה וביקורת

מאז הקמת המחלקה לבחינה וביקורת ב-1966 לא קבעה הנהלת המשרד בנוהל מחייב את תפקידיה ובמיוחד את מעמדה כיחידה המרכזת את ביקורת איכות המוצרים המתקבלים במשרד. כדי שהמחלקה תוכל למלא את תפקידיה, דרוש שיהיה בידיה מידע על כלל ההזמנות הנמסרות באמצעות מחלקת האפסנאות והמחסנים ליצרנים ועל הרכישות שרוכשות היחידות באופן ישיר. עוד נתברר שלא כל סוגי הציוד הנרכשים ע"י המשרד אכן נבדקו על ידי עובדי המחלקה ולא נקבעו נהלים להעברת מידע למחלקה על כלל הציוד שנרכש.

לא חל שינוי במצב. תפקידי המחלקה לא הוגדרו; לא הוצא נוהל חדש שיבטיח קבלת מידע במחלקה על הציוד שנרכש; סוגי ציוד בהיקף ניכר עדיין אינם נבדקים ע"י המחלקה.

נחלי עבודה. היו מקרים, שלא הוקפד די על ביצוע בדיקות קבלה בהתאם לקביעת התקן הישראלי; רמת האיכות הרצויה לא נקבעה; והמחלקה לא סיכמה נושא זה בחוזים עם הספקים. הבדיקות שנערכו היו בדיקות קבלה ולא בדיקות בתהליך הייצור, וזאת בגלל העדר מפרטי בדיקה מלאים ומחסור בציוד מתאים במעבדה של המשרד. הצעות, שהגיש מנהל המחלקה להנהלת שירותי ההנדסה, לציוד ולכוח אדם הדרושים למעבדה לא יושמו, ולפיכך נערכו בדיקות הציוד במפעלי היצרנים.

חל שיפור במצב והשימוש בתקן הישראלי נעשה עתה בהתאם לצרכים המקצועיים. במקרים שיש מפרטים נקבעות בהם רמות האיכות הדרושות והמחלקה עורכת בדיקות גם בשלבי הייצור, אך זאת בציוד של היצרן. לא אושרה ההצעה להרחיב את המעבדה ולהזמין עבורה ציוד נוסף.

לא כל הדרישות של יחידות המשרד להזמנת ציוד הגיעו לידיעת המחלקה לפני הוצאת ההזמנות, וציוד התקבל במחסני המשרד בלי שניתן קודם לכן אישורה של המחלקה על תוצאות בדיקתו. סדרי הרישום והמעקב אחר ההזמנות היו לקויים.

לא הונהגו הסדרים קבועים, שיבטיחו את תיקון הליקויים שהועלו.

מכרססת הספקים שבמחלקה לא ניתן היה לעמוד על כושרו של ספק ולעקוב אחר ליקויים חוזרים. משרד מבקר המדינה המליץ לקבוע קריטריונים לסיווג פגמים מבחינת חומרתם, כדי שניתן יהיה להסיק מסקנות בדבר המשך התקשרות עם ספק.

שופרו הרישומים בכרטיסי הספקים, כך שניתן עתה להסיק מסקנות בדבר כושרם של ספקים על פי שיעורי הדחייה של מוצרים במשך השנה.

היו מקרים, שספקים לא נענו לדרישות המחלקה לערוך בדיקות ייצור מותאמות להזמנות שקיבלו מהמשרד. מערכת הייחסים בין המשרד לספקים לא עוגנה בהוראות מחייבות והספקים לא חויבו להמציא למשרד, יחד עם המוצר, גם שרטוטים, מפרטים ודו"חות ביקורת טיב ולא נקבעו בחוזה זכויות המשרד, כאשר הספק אינו מבצע המוטל עליו בתחום האיכות.

לא חל שינוי במצב.

משרד מבקר המדינה המליץ, שמחלקות המשרד יחויבו לדווח למחלקה על ליקויים בציוד המתגלים במהלך העבודה השוטפת, כדי שהמחלקה תוכל לרכז מידע זה ולהסיק מסקנות לגבי הספקים וצידודם. עוד הומלץ, שבידי המחלקה יהיו נתונים להערכת נזקים הנגרמים למשרד בשל ליקויים בייצור.

לא חל שינוי במצב.

משרד מבקר המדינה המליץ, שתיערך במחלקה בדיקה של מומחים להנדסת ייצור כדי לקבוע מדדי תפוקה, היקף כוח אדם דרוש וסדרי מינהל לעבודתה.

לא חל שינוי.

מחלקת מפרטים

תפקידיה של המחלקה, שמנתה שבעה עובדים, לא הוגדרו בנוהל רשמי של הנהלת השירות. בתיקי המחלקה לא היה רישום מרוכז על כלל הפריטים שהזמינו שירותי ההנדסה; דבר הדרוש כדי לקבוע את הצורך בהכנת מפרט חדש או בעדכון מפרט ישן. למחלקה לא הוכנה תכנית עבודה על פי כוח האדם שבה והעדיפויות של פריטים להכנת מפרט. לא נקבע לאלו פריטים אין כדאיות כלכלית להכין מפרטים ולגבי אלו ניתן להסתמך על מפרטים של גורמי חוץ.

מספר עובדי המחלקה ירד לארבעה, והיא עוסקת עתה רק בנושאים דחופים. קיימת תכנית עבודה שנתית להכנת מפרטים על פי כוח האדם הקיים.

בנובמבר 1979 היו לפי הערכות המחלקה 430 מיפרטים מאושרים ומביניהם היה כבר צורך לעדכן כ-250 מפרטים.

עד סוף 1981 הוכנו כ-500 מפרטים; להערכת מנהל המחלקה יש לעדכן כ-260 ולהכין עוד יותר מ-1,000 מפרטים.

מחלקות בשירותי ההנדסה הזמינו מוצרים על סמך תיאורים כלליים בלבד ובמפרטים קיימים הוכנסו שינויים שלא על דעת המחלקה. טיוטת נוהל, המחייב שכל מוצר שמזמין המשרד ילווה מפרט, לא הופצה בין יחידות המשרד.

עדיין לא חל שינוי במצב. מנהל המחלקה הודיע, שיכין בהקדם נוהל כאמור.

עיבודים ממוכנים לשירותי הטלפון

דו"ח שנתי 30, עמ' 636

מערכת ממוחשבת לרישום בקשות

הטיפול בבקשות להתקנת טלפונים מחולק בין שירותי הטלפון לבין שירותי ההנדסה. בדיונים עם המרכז לשירותי מידע (להלן — מש"מ) בנושא מיכון מערכת הבקשות, היו שירותי הטלפון, הלקוח, ורק לעתים רחוקות השתתפו בדיונים גם עובדי שירותי ההנדסה. בין הסיבות לכך היו אי שיתוף פעולה ואי העברת מידע הדדית בין שני השירותים, דבר שגרם לכך שלא הוקם גוף על — למשל ועדת היגוי — שהיה אחראי לפרויקט כולו, ירכז דרישות משותפות ומוסכמות של המשתמשים במערכת ויהיה לקוח של מש"מ. הביקורת הציעה, שיוקם צוות משותף של שירותי ההנדסה ושירותי הטלפון, אשר יחד עם המרכז לשירותי מידע ינחה הקמתה של מערכת ממוחשבת כוללת, שתשרת את שני השירותים ותאפשר תיאום ביניהם.

בשירותי ההנדסה מונה בינואר 1980 עובד בכיר לתיאום עם מש"מ, וכן הוקמה ועדה בהשתתפות נציגי שירותי הנדסה, שירותי הטלפון ומש"מ לתכנון תוראות לביצוע התקנה של טלפונים, במשולב עם המערכת הממוחשבת לרישום הבקשות. מאפריל אותה שנה הופקו הודעות הביצוע באמצעות המחשב.

בהיעדר שילוב של מערכת הבקשות להתקנת טלפונים עם מערכת המינויים, נשלחו מדי שנה בשנה כ-60,000 חשבונות למנויים חדשים, לפני שנרשמו במערכת החשבונות דבר התקנת הטלפון, שם המנוי וכתובתו. הבירורים שנערכו לגבי כל אחד מחשבונות אלה גרמו עבודה ידנית רבה בשירותי הטלפון. הנהלת שירותי הטלפון הודיעה למשרד מבקר המדינה, בדצמבר 1979, שהמשרד מתכנן שילוב בין קובץ המנויים לבין קובץ הבקשות.

השילוב בוצע ומופעל באורה שוטף החל ביוני 1981.

מערכת החובות בשירותי הטלפון

רישום החובות בהנהלת החשבונות במינהל הכספים והחשבונות של המשרד, (להלן — מנכ"ח) היתה מערכת הנהלת חשבונות ממוחשבת, אשר בה נרשמו במרכז החובות בעבור שירותי הטלפון, לפי יומני חיובים, שהופקו על ידי מערכת החובות הממוחשבת של שירותי הטלפון, ובעזרת מערכת עזר ידנית.

לא נעשתה התאמה בין רישומי החובות בהנהלת החשבונות לבין החובות שנכללו בקובץ החובות הממוחשב של שירותי הטלפון. הביקורת הצביעה על כך, שניתן היה לערוך את יומני היתרות למנכ"ח, שהופק מקובץ החובות, כך שישתלב בצורכי הנהלת החשבונות ויחסוך התאמות, סיכומים ורישומים חשבונאיים.

לא חל שינוי.

סדרי גבייה

בדו"ח היתרות, שהפיק מש"מ מתוך מערכת החובות, ניתן פירוט חובו של כל מנוי לכל תקופת חשבון. לא היו בדו"ח זה פרטים על הסיבה לאי תשלום החוב, ופירוט של הטיפול בגביית החוב. בגלל חסרונם של פרטים אלה, לא יכלו עובדי הגבייה להיעזר במערכת הממוחשבת ככללי ניהול ופעול בשיטות עבודה ידניות.

באפריל 1981 הופעלה מערכת חדשה לרישום החובות, הכוללת רישום של סוג ושל עיכוב הגבייה לצורכי בירור.

מחיקת חובות. ועדת המחיקות של משרד התקשורת התכנסה מפעם לפעם לדיון בבקשות של מדורי הטלפון למחוק חוב כחוב אבוד או לרשמו כמסופק. הוועדה לא קבעה לעצמה לוח עבודה שנתי, שיחייב את המדורים להגיש לה חומר באופן שיגדיל ורצוף. לא היו בידי יושב ראש הוועדה רישום של ישיבותיה ונתונים על היקף עבודתה. בהיעדר לוח זמנים מחייב לטיפול בחובות, לא היה גם דו"ח שיכלול המלצה להעברת חוב לטיפול הוועדה. בחירת החומר שהוגש לוועדה ועיתוי התהליך נעשו על ידי עובדי שירותי הטלפון, בדרך כלל בעקבות לחץ מצד הנהלת השירות.

לא חל שינוי בסדרי העבודה ולא נוצלו עדיין האפשרויות לשימוש במערכת החובות החדשה לעבודת הוועדה.

חובות מסופקים. קובץ החובות של המערכת הממוחשבת לא הכיל את רשומות החובות המסופקים (חוב מסופק במערכת זו הוא חוב שהטיפול בו הושעה). בדו"ח ביטולים, שהפיקה המערכת הממוחשבת, נרשמו סכומי החובות המסופקים שנגרעו מקובץ החובות יחד עם סכומי חובות, שנגרעו בגלל סיבות אחרות. הנהלת החשבונות במנכ"ח גרעה את הסכום הכולל של הביטולים מן ההכנסות השוטפות של שירותי הטלפון, דהיינו הפחיתה מן ההכנסות השוטפות גם את סכומי החובות המסופקים, בניגוד לאמור בנוהל. הדרך שבה נרשמו הפעולות נבעה מכך, שהנהלת מנכ"ח לא נתנה את דעתה — בעת התכנון של מערכת החובות — על הצורך בפירוט סכומי הביטולים לסוגיהם, ועל כן לא נתנה המערכת הממוחשבת פתרון נכון לנושא זה.

גם בעת התכנון של מערכת החובות החדשה לא לקחה הנהלת מנכ"ח בחשבון את הצורך לקבל פירוט של סוגי הביטולים, ואף לא פעלה לתיקון הרישומים החשבונאיים.

לא היה במנכ"ח פירוט של החובות המסופקים, והיחידה הסתפקה בתיוק הדו"חות של ועדת המחיקות אשר הגיעו לרישום בהנהלת החשבונות — תיק לכל מחוז. לא היתה במערכת בקרה על שלימות ונכונות הרישומים החשבונאיים בחשבון החובות המסופקים.

לא חל שינוי ברישומים החשבונאיים, ואף לא נקבעו הסדרים למחיקת חובות מסופקים ישנים הרשומים בחשבון זה.

בעקבות הביקורת דרשה הנהלת שירותי הטלפון ממש"מ, לכלול בקובץ החובות את כל הרשומות של החובות המסופקים, בסימול מיוחד שיציין את מעמדם. התיקון יאפשר גם הוצאת רשימות מעודכנות של קבוצת חובות זו באופן תקופתי.

במערכת החובות החדשה נכללה אפשרות להוסיף קוד שיסמל חובות מסופקים, ומאז הפעלתה, באפריל 1981, לא נמחקו חובות אלה מן הקובץ.

בשירותי הטלפון שבמחוז תל-אביב ניתנו הוראות להעביר לחשבון החובות המסופקים כל חוב בד בבד עם העברתו לטיפול היועץ המשפטי, וללא אישור ועדת המחיקות.

נמשך הנוהג החריג של מחוז תל-אביב, למרות שמערכת החובות החדשה מאפשרת לסמל את העברת הטיפול בחוב ליועץ המשפטי. המשרד לא פעל לקיום נהלי עבודה אחידים בנושא זה במחוזות השונים.

חובות אבודים. בחשבון חובות אבודים לשנות הכספים 1977 ו-1978 נרשמו הוצאות ארגוניות, ולא חובות אבודים. החובות שנגרעו מקובץ החובות לא נרשמו בהנהלת החשבונות לחובות חשבון חובות אבודים אלא הופחתו בכל חודש מההכנסות השוטפות של שירותי הטלפון, ולכן לא היו במשרד התקשורת נתונים חשבונאיים על כלל החובות שנמחקו.

מאחר שאף מערכת החובות החדשה לא הפיקה את הנתונים המפורטים של ביטולים ותיקונים בקובץ החובות, המשיך מנכ"ח להפחית מההכנסות השוטפות חובות שהוכרו על ידי הוועדה כחובות אבודים, והותרו למחיקה מקובץ החובות. אולם, מאפריל 1980 נעשו רישומים חשבונאיים מתקנים, על פי דו"חות ועדת המחיקות אשר הגיעו למנכ"ח.

הרישומים המתקנים היו שגויים, כיוון שהם כללו חיוב חשבון חובות אבודים בסכום החוב, חיוב חשבון מס ערך מוסף (מע"מ) בסכום המס החל על החוב, וזיכוי חשבון הכנסות שונות בסכום הכולל. מאחר שבעת ביטול החוב על ידי המערכת הממוחשבת בוטל כבר סכום המע"מ, הרי שהרישום הנוסף הקטין שלא כדין את סכומי המע"מ שהיה על המשרד להעביר למשרד האוצר באותה תקופה, וגם חשבון ההכנסות השונות לא שיקף נכונה את המצב. בשנת הכספים 1980 חויב חשבון חובות אבודים בסך של 171,238 שקל ובתקופה אפריל-אוקטובר 1981 — בסך של 128,554 שקל. יוצא איפוא, כי משרד התקשורת הפחית מהסכומים שהיה חייב להעביר למע"מ סך של 36,000 שקל בקירוב שלא כדין.

מערכת ההנחות בשירותי הטלפון. לפי פקודת הדואר רשאי שר התקשורת, באישור ועדת הכספים של הכנסת, לקבוע אגרות בעבור שירותי הטלפון והנחות מאגרות אלו. ואכן, במשך השנים נקבעו הנחות מסוגים שונים, בין היתר לנכים, להורים שכולים ולעובדי מדינה. משרד התקשורת בדק בעבר בכל שנה מחדש את זכאותם של מקבלי ההנחות, כדי להבטיח שהן לא יוענקו למנויים שזכאותם פגה; מאז 1973 לא נעשו בדיקות זכאות כאלו.

בנהלי העבודה של שירותי הטלפון לא פורטו הסדרים להודעה על הפסקת הזכאות להנחה, וזאת חובת ההודעה על ידי המנוי עצמו. הנהלת שירותי הטלפון לא יזמה הסדרים לעדכון שוטף וממוחשב של הזכאות, ולבדיקה תקופתית ממוחשבת של המנויים מקבלי ההנחות.

בתחילת שנת 1981, ערך משרד התקשורת מבצע לבדיקת הזכאות להנחה ובעקבותיו בוטלו ההנחות ל-34,000 מנויים בקירוב, שהסתכמו באותה שנה לסך של 8.6 מיליון שקל. הנהלת המשרד החליטה לא לגבות חובות שנוצרו עקב הנחות שלא כדין עד למועד הביטול. לא נקבע עדיין הסדר לבדיקה שוטפת של הזכאות.

אבטחת כספים בשירותי הדואר

דו"ח שנתי 30, עמ' 645

ביחידות דואר רבות לא הותקנו מרבית אמצעי הבטחון, שעליהם המליצו קציני הבטחון המחוזיים של המשרד על אף התראות חוזרות מצד קציני הבטחון; גם לא מולאו ההוראות להתנהגות בטחונית נאותה. כך למשל, במרבית יחידות הדואר לא היו מערכות אזעקה ובמקומות, שבהם הותקנו מערכות, הן לא היו בדרך כלל תקינות; התקנה של מערכות השהייה בקופות נמשכה זמן רב, ודרישות של קציני הבטחון לשיפור אמצעי הבטחון בשלוש הגזבריות המחוזיות של השירות לא נענו.

חל שיפור משמעותי בהתקנת אמצעי הבטחון ביחידות הדואר; הותקנו מערכות השהייה ב-125 יחידות דואר ומערכות נוספות נמצאות בשלבי התקנה. כן הותקנו מערכות אזעקה הקשורות למוקדי משטרה, ושופרו אמצעי הבטחון בגזבריות המחוזיות של השירות.

באוקטובר 1978 הגישה ועדה לבטחון כספים, שמונתה על ידי הנהלת שירותי הדואר, המלצות לסטנדרטים בטחוניים ביחידות דואר. לאחר אישור ההמלצות על ידי הנהלת השירות בדצמבר 1979 הוכנה תכנית רב-שנתית ליישומן. משרד מבקר המדינה עמד על הצורך לעשות לזירוז הביצוע של המלצות הוועדה.

באוגוסט 1980 החל המשרד ביישום ההמלצות, ובשנת 1981 יועד תקציב נפרד להתקנת אמצעי בטחון. הוזמנו כספות, קופות בטחון, דלתות בטחון וארונות לאחסון בולים. חלק מן הפריטים כבר הוכנסו לשימוש.

מנויי טלפון — זיכוי חשבונות

ד"ח שנת 31, עמ' 601

בשנת 1980 בדק משרד מבקר המדינה את פעולות שירותי הטלפון ושירותי ההנדסה במחוז תל אביב והמרכז בכל הנוגע לטיפול בתלונות של מנויים על חשבונות טלפון מופרזות, כולל זיכוי מנויים, שתלונותיהם נמצאו מוצדקות. הביקורת העלתה ליקויים, שדרוש היה לתקנם בכלל מחוזות המשרד, על פי הנחיות והוראות של הנהלות השירותים.

בחודשים פברואר עד אפריל 1981 נערכה ביקורת מעקב משלימה בנושא במחוז חיפה והצפון — שירותי הטלפון ושירותי ההנדסה. בדיקה זו התייחסה לכמה נקודות עקרוניות שהועלו ב-1980 בביקורת שנערכה במחוז תל אביב והמרכז.

שירותי הטלפון

משך הטיפול. בהוראות נקבע, שהטיפול בתלונה יסתיים תוך 60 יום ממועד הגשתה ויש לתת למנוי מענה ביניים תוך 14 יום מקבלת התלונה. מבין התלונות שנבדקו במחוז תל אביב ולגביהן נוהל רישום תקין, ב-20% בקירוב נמשך הטיפול מעבר לפסק הזמן שנקבע.

מבין 140 תלונות, שנבדקו במחוז חיפה, 34% נענו לאחר יותר מ-60 יום שנבקעו. רק במקרים מעטים נשלחה למנויים תשובת ביניים.

רישום תלונות. במחוז תל אביב לא נוהלו בדרך כלל כרטיסי מעקב לגבי הטיפול בתלונות, והרישומים בכרטיסים שנפתחו לא היו מלאים. לא נוהלו רישומים סטטיסטיים, שיאפשרו הפקת לקחים ענייניים מהתלונות שנתקבלו.

גם במחוז חיפה לא נוהלו רישומים מלאים על פרטי התלונות ועל כן חסרו פרטים, שעשויים היו לסייע באיתור סוג התקלה ומועדה — נתונים הדרושים במקרה של תלונות חוזרות וכן כדי לקבוע את זכאות המנוי להחזר שיחות שבעדן חויב שלא כדין. הנהלת המחוז הודיעה, שתונהג שיטת רישום ממוכנת של התלונות.

בירור תלונות. עובדי מחוז תל אביב לא בדקו בדרך כלל, אם למתלונן על חשבון מופרז קו טלפון משותף, דבר שעל פי ההוראות דרוש לעשות עם תחילת הטיפול בתלונה. היו מקרים שבהעדר בדיקה כזאת התארך הטיפול בתלונה.

גם בשירותי הטלפון במחוז חיפה לא הוקפד לרשום דבר קיומו של מנוי שותף. במקרים אחרים אמנם צוין, שקיים שותף, אך לא נבדקו ונרשמו פרטי השיחות שניהל. הנהלת שירותי הטלפון במחוז הודיעה, שתעשה לתיקון הליקוי.

במחוז תל אביב צולמו מוני הטלפון אחת לשבועיים כבסיס להכנת חשבוניות הטלפון. לא הוקפד על מילוי ההוראות בדבר השימוש שיש לעשות בסרטן הצילום של מוני הטלפון.

צילומי מונים במחוז חיפה נעשו רק פעם בחודש ולא פעם בשבועיים כנהוג במחוז תל אביב. הדבר הקשה על איתור מדויק של מועד הסטיות מתנועת השיחות הרגילה; גם לא נעשה שימוש בנתוני הצילומים כמקור לקבלת מידע על מועדי השינויים בתנועת השיחות.

לפי ההוראות, כאשר יש עלייה רצופה במספר שיחות הטלפון בכמה תקופות חשבון, יש לבקש משירותי ההנדסה בדיקה של הציוד במרכזת וכן יש לקבל מהבחן (שירות 16) פרטים בדבר תקלות שנרשמו לגבי הציוד של המתלונן. במחוז תל אביב נעשו הרישומים בבחן במינוח מקצועי ובכתב יד, ולא ניתן היה לעמוד מהם על תקלות שאירעו ועל השפעותיהן האפשריות על היקף השיחות. בשירות לא הייתה רשימה של תקלות אפשריות בציון מידת השפעתן על ציוד המנויים. בהוראות שירותי הטלפון לא נקבעו קריטריונים לזיכוי מתלוננים בשל תקלות במכשירי הטלפון שלהם. במצב זה הסיקו שירותי הטלפון לעתים מסקנות לא מבוססות מתלונות של מנויים. המשרד הודיע למשרד מבקר המדינה, ששירותי ההנדסה ימציאו לשירותי הטלפון רשימת תקלות הגורמות מנייה מופרזת וכן ידווחו לשירותי הטלפון על תקלות מיוחדות, שאירעו במרכזות והעלויות לגורם סטייה מהמנייה הנכונה.

גם במחוז חיפה קיבל השירות לעתים קרובות החלטות על תלונות מנויים בלי מידע שלם מבוסס, כמו מועד ההתרחשות של תקלות והשפעתן האפשרית על היקף השיחות. לעתים זוכו מנויים למרות ששירותי ההנדסה קבעו, שלא היו תקלות בצידוד של המנוי. שירותי ההנדסה שבמחוז חיפה מצדם לא חיוו במקרים רבים דעתם על ההשפעות האפשריות של התקלה, ועל כן קיבלו עובדי שירותי הטלפון החלטות בעניין פניות מנויים, בלא שהיה בידיהם הידע הטכני והמקצועי הדרוש.

לפי ההוראות, במקרים של עלייה נמשכת במספר השיחות, ניתן לבדוק זאת על ידי חיבור מכשיר "צולר" במרכזת. בשירותי הטלפון במחוז תל אביב לא נקבעו הנחיות ברורות לגבי השימוש במכשיר: לעתים נעשה בו שימוש ללא תועלת, ולעתים חובר המכשיר רק על פי דרישה מפורשת של מנוי ובתקופה רחוקה מזה שאליו התייחסה תלונת המנוי.

בשירותי ההנדסה במחוז חיפה לא היה קו פעולה אחיד לגבי השימוש במכשירים אלו. במרכזות אחדות היו די מכשירים, ונעשה בהם שימוש בעקבות כל תלונה, ואפילו לא היה צורך בכך. לעומת זאת, במרכזות אחרות היו מעט מכשירים או שלא היו כלל. הנהלת השירות הודיעה, שתעשה לבדיקת הענין כדי להבטיח את מיקומם של המכשירים במקומות שהם דרושים.



הביקורת המשלימה במחוז חיפה והצפון העלתה ליקויים דומים לאלה שהועלו בשנה שקדמה לה במחוז תל אביב והמרכז. הבעיה המרכזית היא העדר מידע בידי המחליטים כדי לקבל החלטות מבוססות על הטיפול בתלונות של מנויים בדבר חשבוניות מופרזות. משרד מבקר המדינה עמד על הצורך לדאוג לכך שבידי המחליטים יהיה כל המידע הדרוש, כדי שההחלטות המתקבלות יהיו ככל שניתן אחידות ומוצדקות. אף יש מקום, לאחר בדיקת עלויות מפורטת, לבחון הנהגת רישום ממוכן של פרטי שיחות הטלפון, כפי שנעשה בכמה מרכזות לגבי שיחות לחו"ל. על הנהלת שירותי הטלפון להפיק מממצאי הביקורת לקחים ולעשות לתיקון ליקויים דומים בכל מחוזות השירות.

בנק ישראל

פקדונות הבנקים במטבע ישראלי

דו"ח שנתי 31, עמ' 816

יתרות הפקדון בספרי בנק ישראל ובדו"חות הנזילות של הבנקים

עיקר הנכסים הנזילים במטבע ישראלי, שבידי הבנקים, מוחזקים כפקדון בבנק ישראל. פקדונות אלה של הבנקים בבנק ישראל מוחזקים בחשבון עו"ש במטבע ישראלי (להלן — הפקדון) ובו נרשמות יום יום עסקאות רבות ומגוונות בהיקף כספי ניכר: תנועת כספי הממשלה ובנק ישראל, המועברים ביניהם לבין הבנקים; עסקאות בין-בנקאיות, העוברות דרך המסלקה שמנהל בנק ישראל, ועוד.

לא בכל מקרה יש זהות בין שיטת הרישום של יתרות הפקדה בספרי בנק ישראל לבין זו שבספרי הבנקים; כתוצאה מכך, אין גם זהות בין היתרות האמורות. יתרות הפקדון הרשומות בספרי בנק ישראל הן הבסיס לחישוב הריבית, שבה מזכה בנק ישראל את הבנקים בגין הפקדון שהם מחזיקים אצלו ואילו יתרות הפקדון הרשומות בספרי הבנקים ובדו"חות הנזילות השבועיים, שהם מגישים, הן הבסיס לחישוב הנזילות שהבנק חייב בה וריבית הקנס המוטל על גרעונות נזילות.