

משרד התיירות

בדיקת שני מכרזים לאיוש משרות במשרד התיירות

תקציר

רקע כללי

על פי חוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959 (להלן - חוק המינויים), "לא יתמנה אדם עובד המדינה אלא לאחר שנציב השירות הכריז על המשרה בפומבי". החובה לבצע מכרז היא גולת הכותרת של חוק המינויים, והיא מגלמת את תכליתו המרכזית של המכרז - בחירת המועמד המתאים ביותר למשרה, תוך שמירה על שוויון ההזדמנויות ועל היעדר שרירות ומשוא פנים ותוך ניתוק הבחירה משיקולים בלתי ענייניים.

פעולות הביקורת

בפברואר 2017 קיבל משרד מבקר המדינה תלונה על שני מכרזים לאיוש משרות במשרד התיירות. לצורך בירור התלונה התקיימו פגישות עם כמה מעובדי המשרד ונעשו בירורי השלמה בנציבות שירות המדינה. כמו כן נאספו מידע וחומרים רלוונטיים. משרד מבקר המדינה מדגיש כי ממצאי הביקורת בדוח זה נוגעים לפעולות משרד התיירות בנוגע לשני המכרזים, וכי אין בממצאים אלה כדי להעיד שהעובדות שהתמנו, כמפורט להלן, אינן ראויות לתפקידן או שנמצא ליקוי או פגם בהתנהלותן.

הליקויים העיקריים

מכרז לתפקיד מרכז

הסמנכ"ל למינהל דאז במשרד התיירות, שהיה מופקד מתוקף תפקידו על תקינות ההליך המכרזי, פעל להתאמת תנאי הסף במכרז לנתוניו של עובדת המשרד שאישה בעבר משרת סטודנט אך בעת פרסום המכרז לא עבדה בו, והיא שנבחרה לתפקיד.

מכרז לתפקיד מנהל אגף א'

הדברים שצוינו בתכתובת הדואר האלקטרוני של יועצת המנכ"ל בשלבי הכנת המכרז ולפיהם "מסומנת עובדת לתפקיד" וכי תנאי הסף יקשו עליה את

ההתמודדות לתפקיד משום שאינה עומדת בהם, אינם עולים בקנה אחד עם תכלית שיטת המכרזים, כאמור לעיל, ועם ההיגיון שבבסיסה. יצוין כי העובדת שעליה נסבה התכתובת האמורה עם היועצת למנכ"ל היא שנבחרה לתפקיד.

איסור על מעורבותו של עובד לשכת מנכ"ל בענייני כוח אדם

גבולות האיסור החל על עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בענייני כוח אדם מחייבים הבהרה של נציבות שירות המדינה כדי להבטיח יישום נאות של ההוראה בעניין זה בכלל משרדי הממשלה.

טיפול בסוגיית אבטחת מידע

רק במהלך הביקורת של משרד מבקר המדינה, כשלוש שנים לאחר שהועלו חשדות לפריצה לדואר האלקטרוני של עובדים במשרד התיירות, מוצתה בדיקת החשדות והועלו ממצאים אשר חייבו נקיטת פעולות לאכיפת מדיניות למניעת גישה לא מורשית לתיבות דואר אלקטרוני.

ההמלצות העיקריות

על מנכ"ל משרד התיירות להטמיע בקרב עובדי המשרד דפוסי עבודה מקצועיים מתאימים לטיפול בהליכי בחירה של עובדים לתפקידים.

על נציבות שירות המדינה לפרש למשרדי הממשלה את גבולות האיסור החל על עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בענייני כוח אדם.

על משרד התיירות להקפיד שסביבת העבודה הממוחשבת תהיה בטוחה, ובכלל זה עליו לשמור על אבטחת המידע המועבר בדואר האלקטרוני כדי שעובדי המשרד יוכלו להתכתב באמצעות מערכת ממוחשבת זו ללא חשש מפריצות אליה.

מבוא

1. בפברואר 2017 קיבל משרד מבקר המדינה תלונה על שני מכרזים לאיוש משרות במשרד התיירות (להלן - המשרד). לצורך בירור התלונה התקיימו פגישות עם כמה מעובדי המשרד ונעשו בירורי השלמה בנציבות שירות המדינה (להלן - נש"ם). כמו כן נאספו מידע וחומרים רלוונטיים. בתקופת בירור התלונה שימש מר אמיר הלוי כמנכ"ל משרד התיירות. **משרד מבקר המדינה מדגיש כי ממצאי הביקורת בדוח זה נוגעים לפעולות משרד התיירות בנוגע לשני המכרזים, וכי אין בממצאים אלה כדי להעיד שהעובדות שהתמנו, כמפורט להלן, אינן ראויות לתפקידן או שנמצא ליקוי או פגם בהתנהלותן.**
2. על פי חוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959 (להלן - חוק המינויים), "לא יתמנה אדם עובד המדינה אלא לאחר שנציב השירות הכריז על המשרה בפומבי, על פי בקשת המנהל הכללי או מי שהוסמך לכך על ידיו, בין שנתפנתה המשרה ובין שהיא עשויה להתפנות". החובה לבצע מכרז היא גולת הכותרת של חוק המינויים, והיא מגלמת את תכליתו המרכזית של המכרז - בחירת המועמד המתאים ביותר למשרה, תוך שמירה על שוויון ההזדמנויות ועל היעדר שרירות ומשוא פנים ותוך ניתוק הבחירה משיקולים בלתי ענייניים¹.

מכרז לתפקיד מרָכז

על פי תקנון שירות המדינה (התקש"ר), ההליך המכרזי לאיוש משרה כולל כמה שלבי עבודה, לרבות פנייה של האחראי במשרד² לרפרנט המשרד בנש"ם כדי שיבדוק את פרטי המכרז ויקבע אם לאשרם וכן יבדוק אם תיאור התפקיד עדכני. אם פרטי המכרז אושרו ונמצא שתיאור התפקיד עדכני, המכרז מתפרסם. הפרסום כולל בין השאר את הדרישות מהמועמדים למילוי המשרה, את תואר המשרה, את תיאור התפקיד ואת הדרגה והדירוג של המשרה, כפי שנקבעו בתקן המשרד שאישרה נש"ם; מועמדים במכרז מוזמנים בין השאר לבחינה בעל פה לפני ועדת בוחנים, והיא המוסמכת לבחור במועמד המתאים לתפקיד.

ביוני 2016 פרסם משרד התיירות מכרז פומבי לתפקיד מרָכז במינהל פיתוח והשקעות. מנכ"ל משרד התיירות כתב למשרד מבקר המדינה במרץ 2017 (להלן - מכתב מנכ"ל משרד התיירות) בנוגע לתלונה האמורה כי במסגרת השינויים הארגוניים שחלו במינהל ובשל מצוקת כוח אדם מקצועי, הוחלט להוסיף משרה של מרָכז. המנכ"ל הוסיף כי המשרד פרסם מכרז פנימי, אולם

1 בג"ץ 154/98 הסתדרות העובדים הכללית החדשה נ' מדינת ישראל, פ"ד נב(5), עמ' 111 ו-123 (1998).

2 על פי התקש"ר, אחראי הוא אחד מאלה: המנהל הכללי של המשרד, סגן מנהל כללי בכיר למינהל ומשאבי אנוש, מנהל יחידת סמך, סגן מנהל יחידת סמך למינהל ומשאבי אנוש, בעל תפקיד אחר שהמנהל הכללי של המשרד או מנהל יחידת הסמך מינה אותו ל"אחראי".

שום מועמד לא ניגש אליו, ו"ע"פ הנחיות נציבות שירות המדינה ובתיאום מלא עם פורסם מכרז פומבי לתפקיד".

עוד ציין מנכ"ל המשרד במכתבו האמור ממרץ 2017 כי בשנתיים האחרונות המשרד עובר תהליך של ארגון מחדש, אשר מטרתו לייעל ולשפר את המבנה הארגוני של המשרד ובכך להתאים את התפקידים המקצועיים שבו לצורכי שוק התיירות. המנכ"ל הוסיף כי במסגרת זו הוא פועל גם לאפשר שדרוג של משרות מקצועיות למשרות בכירות יותר.

עשרות מועמדים ניגשו למכרז הפומבי, עברו את תנאי הסף ונבחנו במבחני כישורים בכתב ובמרכז הערכה. בספטמבר 2016 בחרה ועדת בוחנים במועמדת הזוכה. המועמדת שזכתה עבדה במשרד התיירות כסטודנטית מינואר 2014 במשך כשנתיים, ובעת פרסום המכרז לא עבדה בו.

1. באוקטובר 2015 כתב הסמנכ"ל למינהל דאז³ לעובד חברה קבלנית של המשרד אשר עסק בסיוע למשרד בגיבוש שינויים ארגוניים (וכיתב את סמנכ"ל תשתיות במשרד): "אנו נידרש לצאת למכרז בקרוב במטרה לנסות ולקלוט את [המועמדת שנבחרה]"; "חשוב לאשר משרה ברמת מרכז ... בהקדם האפשרי - אפשרי גם מרכז אחר אשר אינו מחייב לימודי כלכלה". בנוגע לתכתובת דואר אלקטרוני (להלן - דוא"ל) זו כתב סמנכ"ל תשתיות ליועצת המנכ"ל בתחילת נובמבר 2015: "צריך לשלוח מייל שמתקן את הטעות הזו - אנחנו רוצים לקלוט עובד מיומן ומנוסה במסגרת זו נרצה לאפשר לסטודנטים בעלי ניסיון להתמודד על התפקיד".

2. על פי מסמכי המשרד, המועמדת שזכתה היא בעלת תואר ראשון ושני במינהל עסקים ואינה בעלת תואר בכלכלה. בינואר 2016 שאלה יועצת המנכ"ל את הסמנכ"ל למינהל דאז שאלה בדבר פרטי ההשכלה הנדרשת במכרז. הסמנכ"ל למינהל דאז השיב שהמשרה מוגדרת כמיועדת גם לבעל תואר במינהל עסקים, באופן ש"גם [המועמדת שזכתה] תוכל להשתתף במכרז". היועצת שאלה אם כבר אפשר לפרסם את המכרז, ועל כך השיב הסמנכ"ל למינהל: "המשרה ברמת ממונה ויש להפוך למרכז. אחרת [המועמדת שזכתה] לא תעמוד בניסיון הנדרש".

הסמנכ"ל למינהל דאז השיב למשרד מבקר המדינה באוקטובר 2017 כי הוא סבר שמחובתו לאפשר למועמדת שזכתה להשתתף במכרז, בהיותה עובדת מוערכת, ועם זאת סבר שיש לשמור על הליך מיון שוויוני, לרבות בוועדת הבוחנים, בלי לתת יתרון למועמד אחד על פני מועמד אחר.

משרד מבקר המדינה בירר עם סמנכ"לית בכירה למינהל ולמשאבי אנוש במשרד (אשר לא כיהנה בתפקיד זה בעת שהתקיימו המכרזים האמורים) מדוע הונמך דרג המשרה - מדרג ממונה לדרג מרכז, כפי שעולה מן התכתובת האמורה. הסמנכ"לית השיבה ביולי 2017 כי אין בידי המשרד מסמכים בנושא, וכי ייתכן שמדובר ב"טעות סופר".

3 בתקופת בירור התלונה הסמנכ"ל למינהל לא עבד עוד במשרד התיירות, אלא במשרד ממשלתי אחר.



הסמנכ"ל למינהל
דאז, שהיה מופקד
מתוקף תפקידו על
תקינות ההליך
המכריז במשרד, פעל
להתאמת תנאי הסף
במכרז לנתוניה של
עובדת והיא שנבחרה
לתפקיד

במכתב של מנכ"ל המשרד צוין כי משרת המרכז האמורה היא משרה חדשה, והמשרד היה צריך ליצור אותה באמצעות "המרה" של משרה אחרת שאינה מאוישת, ועל כן היה על המשרד לבצע שינוי בתחום העיסוק ותיאור המשרה במסגרת יצירת תפקידים חדשים. המנכ"ל ציין כי שינויים אלה נעשו "ע"פ הכללים ובתיאום עם נציבות שירות המדינה וחברת הייעוץ שהמשרד שכר את שירותיה".

מהמסמכים שבידי משרד התיירות עולה אפוא שהסמנכ"ל למינהל דאז, שהיה מופקד מתוקף תפקידו על תקינות ההליך המכריז במשרד, פעל להתאמת תנאי הסף במכרז לנתוניה של עובדת המשרד שאישה בעבר משרת סטודנט אך בעת פרסום המכרז לא עבדה בו, והיא שנבחרה לתפקיד.

3. במכתב מנכ"ל המשרד הוא הגיב כלהלן על הטענות שהועלו בתלונה על המכרז: "כלל ההתבטאויות שהיו סביב מכרז זה נאמרו בתום לב מאחר שהמכרז היה לתפקיד ש[המועמדת שזכתה] מילאה בתקופה שבה הועסקה כסטודנטית". אשר להתבטאויות במסגרת ההתייעצויות האמורות צוין במכתב כי "מדובר ב'סלנג' משרדי המקובל בשירות הציבורי... כאשר מדובר בעובדים מצטיינים ובולטים במערכת. כמובן שאין מדובר בהתבטאויות מקובלות וראויות מקצועית והובהר לעובדים כי כל שיח סביב עובדים... צריך להיעשות בצורה מקצועית ועניינית וללא הבעת דעה אישית".

משרד מבקר המדינה מעיר כי אין לקבל את ההסבר ולפיו אמירות כתובות המלמדות על התאמת תנאי המכרז לנתונים של עובדים מסוימים הן "סלנג" משרדי המקובל בשירות הציבורי". אדרבה, על כלל עובדי המדינה - ובייחוד הסמנכ"ל למינהל - להקפיד על תקינות הליכי המכרזים, במעשה ובדיבור, תוך שמירה על שוויון ההזדמנויות ועל היעדר משוא פנים. אמירות המלמדות על התאמת תנאי המכרז לנתוני עובד הן בבחינת שיח היוצר מציאות, ומכאן שהן עלולות לפגוע בשיטת המכרזים ובאמון העובדים בה, וכן לגרום למועמד בכוח להסיר את מועמדותו.

מכרז לתפקיד מנהל אגף א'

במכתב של מנכ"ל משרד התיירות צוין כי במסגרת הארגון מחדש נוספה משרת מנהל אגף א' לתקן כוח האדם של המשרד. המנכ"ל הוסיף כי האגף חולש על תקציב של כמעט 200 מיליון ש"ח בשנה ותחום אחריותו נרחב, וכי כוונת המשרד הייתה לאייש את האגף במנהל ובשני עובדים שיהיו כפופים לו.

על כלל עובדי
המדינה להקפיד על
תקינות הליכי
המכרזים, במעשה
ובדיבור, תוך שמירה
על שוויון ההזדמנויות
ועל היעדר משוא
פנים

בינואר 2016 החל המשרד לפעול לפרסום מכרז פנימי לאיוש משרת מנהל אגף א' במינהל לפיתוח תשתיות והשקעות (להלן - מכרז מנהל אגף), ובתחילת פברואר באותה שנה המשרד פרסם את המכרז. על פי המכרז, ממלא התפקיד מופקד בין השאר על ניהול פעילות המשרד בתחום הרלוונטי ועל ריכוז פעילות המשרד מול חברות ממשלתיות שעוסקות בו; על ריכוז תקציבי התחום; על מעקב שוטף אחר ניצולו התקציבי וביצוע תשלומים לחברות ממשלתיות; ועל ביצוע בקרה שוטפת בעניינים אלה. ממלא התפקיד מנהל ומנחה צוות עובדים הכפופים לו.

בסוף מרץ 2016 התכנסה ועדת הבוחנים שמונתה למכרז זה וראיינה את שתי עובדות המשרד אשר הגישו מועמדות לתפקיד. הוועדה החליטה לבחור באחת המועמדות לתפקיד (להלן - הזוכה בתפקיד).

גיבוש תנאי המכרז

בהתאם להוראות התקש"ר, פרטי המכרז המתפרסמים צריכים לכלול, בין היתר, את תנאי הסף למילוי המשרה (להלן - תנאי סף) ודרישות רצויות למילוייה. תנאי הסף הם "שער הכניסה" למכרז, והם כוללים דרישות השכלה, ניסיון בתחום המקצועי, כישורים שונים ועוד.

במסגרת גיבוש פרטי המכרז ותנאיו במשרד ומול נש"ם התקיימו בין השאר התייעצויות באמצעות הדוא"ל הפנימי במשרד. בהתייעצויות אלה השתתפו בין השאר סמנכ"ל בכיר פיתוח תשתיות והשקעות (הממונה גם על האגף נשוא המכרז) ויועצת מנכ"ל המשרד (להלן - סמנכ"ל תשתיות ויועצת המנכ"ל בהתאמה).

במהלך גיבוש תנאי הסף במכרז ובמסגרת תכתובות דוא"ל בעניינים התקיים דיון בדוא"ל בנושא הניסיון הנדרש במסגרת תנאי מכרז. במסגרת ההתכתבויות האמורות כתבה היועצת למנכ"ל לסמנכ"ל תשתיות: "תנאי הסף הזה יפגע במכרז. במיוחד כשמסומנת עובדת לתפקיד. אין לה ניסיון בניהול תקציב תשתיות והיא לא תעבור תנאי סף. הניסיון שלה הוא בתקציב השקעות אלא אם יש משהו שאני לא מכירה". סמנכ"ל תשתיות לא הגיב על דבריה אלא של יועצת המנכ"ל. יצוין כי העובדת שעליה נסבו דבריה של היועצת למנכ"ל היא שנבחרה לתפקיד.

מנכ"ל המשרד ציין בתשובתו למשרד מבקר המדינה כי כלל ההתבטאויות נאמרו בתום לב ולא נועדו להשפיע על ההליך המכרזי או לקבוע עובדות כלשהן. עוד ציין בתשובתו: "מעולם לא ניתנו הנחיות/הוראות או התקבלו החלטות על ידי העובדת עצמה [יועצת המנכ"ל] וכל ההנחיות שהועברו היו מטעם המנכ"ל בלבד".

יועצת המנכ"ל ציינה בתשובתה למשרד מבקר המדינה כי מטרת השאלות שהציגה הייתה "למנוע מצב בו תנאי הסף מצומצם ומונע ממועמדים נוספים במשרד להתמודד על התפקיד"; וכי "לא הייתה כאן שום כוונה להתערב במכרז ובתנאי הסף ובוודאי שלא לייעד אותו למועמדת מסוימת".

התעורר חשש
שהמשרד קבע מראש
מי המועמדת שרצוי
למנות לתפקיד,
במנותק מההליך
המכרזי שהתקיים

אחת מתכליותיו העיקריות של הליך המכרז היא בחירת ממלא משרה, בד בבד עם שמירה על שוויון הזדמנויות ועל היעדר משוא פנים. הדברים שצוינו בתכתובת הדוא"ל, ולפיהם "מסומנת עובדת לתפקיד" ותנאי הסף יקשו עליה את ההתמודדות לתפקיד משום שאינה עומדת בהם, אינם עולים בקנה אחד עם תכלית זו ועם הנחות היסוד שעליהן מתבססת שיטת המכרזים. דבריה של היועצת למנכ"ל מעוררים חשש שהמשרד קבע מראש מי המועמדת שרצוי למנות לתפקיד, במנותק מההליך המכרזי שהתקיים. קביעה כזאת מעידה על פגם בהליך ההיערכות לקיום המכרז.

המשרד ציין בתשובתו בנוגע לשני המכרזים האמורים כי התקיימה שיחה עם העובדים הרלוונטיים ועם עובדי היחידה למשאבי אנוש והובהר כי יש להימנע מהתבטאויות כאלה, גם אם הן נאמרות בתום לב, וכי יש להקפיד על שיח מקצועי בלבד.

איסור על מעורבותו של עובד לשכת מנכ"ל בענייני כוח אדם

בהוראות התקש"ר (סעיף 02.621) נקבעו כללים בדבר מעורבותם של עובדים בלשכת מנכ"ל משרד ממשלתי בפעילות המשרד: (א) עובדי לשכת מנכ"ל יפעלו כזרוע הארוכה של המנכ"ל במילוי תפקידו. לצורך כך, ולנוכח אחריותו המקצועית של המנכ"ל לפעילות המשרד, רשאים עובדי לשכת מנכ"ל להיות מעורבים בעבודת הגורמים המקצועיים של המשרד ובפעולות הביצוע שלו, או להשתתף בוועדות מקצועיות כנציגי המנכ"ל; (ב) עם זאת, עובדי לשכת מנכ"ל לא ישולבו בהייררכיה הניהולית של המשרד, ונאסר עליהם לתת הוראות והנחיות לדרג המקצועי במשרד; (ג) עובד בלשכת מנכ"ל אינו רשאי לעסוק בענייני כוח אדם ובמינויים של עובדי המדינה, למעט מינויים של עובדים במשרת אמון בלשכת המנכ"ל.

במהלך בירור התלונה עלתה כאמור הטענה ולפיה יועצת המנכ"ל הייתה שותפה להתייעצויות האמורות.

יועצת המנכ"ל מסרה למשרד מבקר המדינה במהלך הביקורת כי היא שימשה למעשה מעין קשר בין עובדי המשרד, לרבות המופקדים על ניהול משאבי האנוש שלו, לבין מנכ"ל המשרד, אשר בחלק מהזמן שימש כסמנכ"ל משאבי אנוש בפועל. על פי מסמכי משרד התיירות, יועצת המנכ"ל הייתה אף מעורבת בזירוז הטיפול במכרז לתפקיד מנהל האגף; לעתים סמנכ"ל תשתיות הוא שעירב את יועצת המנכ"ל בנושא, ולעתים הסמנכ"ל למינהל הוא שעירב אותה.

כמו כן יועצת המנכ"ל ציינה בתשובתה כי תפקידו של יועץ מנכ"ל במשרד התיירות הוא בין השאר לעקוב באופן שוטף מול גורמי מקצוע אחר התקדמות תהליכים וביצוע משימות, וכי מילאה תפקיד זה. היועצת הוסיפה: "במהלך כל שנתיי בתפקיד מעולם (!) לא נאמר לי כי אני חורגת מסמכויותי ומהתקש"ר וכי אסור לי לעסוק בנושאי משאבי אנוש! לא על ידי גורמים במשרד ובוודאי שלא

על נש"ם לפרש למשרדי הממשלה את גבולות האיסור החל על עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בענייני כוח אדם

על ידי נציבות שירות המדינה... והשתתפתי באופן פעיל בישיבות כאשר ידוע לכל מי אני ומה תפקידי! זוהי ההוכחה הברורה ביותר מעל לכל כי לא חרגתי מתפקידי ומהתקשי"ר בעיסוק בענייני משאבי אנוש".

משרד מבקר המדינה בירר עם היועץ המשפטי לנש"ם אם נקבעו גבולות לאיסור על עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בנושאי כוח אדם, לדוגמה - אם נאסר עליו לקשר בין גורמים שונים במשרד ובין לבין המנכ"ל כדי לקדם מכרזים, או אם נאסר עליו להשתתף בדיונים שבהם נדונים נושאי כוח אדם וכיו"ב. היועץ המשפטי השיב למשרד מבקר המדינה בדצמבר 2017 כי עד היום לא נדרשה פרשנות להוראה זו שבתקשי"ר.

משרד התיירות ציין בתשובתו למשרד מבקר המדינה מנובמבר 2017 כי שום גורם, ובכלל זה נש"ם, לא העיר למנכ"ל או ליועצתו על שהייתה מעורבת שלא כדין בנושאי משאבי אנוש, וכי היועצת עצמה לא נתנה הנחיות או הוראות בנושא, ואלה ניתנו על ידי המנכ"ל בלבד; "ליועץ מנכ"ל תפקיד קריטי בהובלת תהליכים, תיאום, בקרה ופיקוח על ביצוע משימות ויישום הנחיות", וכי "אין הנחיות ברורות בנושא המגדירות את הסמכויות של תפקיד יועץ המנכ"ל... ויש מקום להסדרתו על ידי נש"ם". המשרד עסק בתשובתו גם בתרומתה של יועצת המנכ"ל לקידום תהליך הארגון מחדש המשרדי.

לנוכח ממצאי הביקורת, לרבות תשובת משרד התיירות ותשובת היועץ המשפטי לנש"ם, על נש"ם לפרש למשרדי הממשלה את גבולות האיסור החל על עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בענייני כוח אדם. גבולות האיסור מחייבים הבהרה כדי להבטיח יישום נאות של ההוראה בעניין זה בכלל משרדי הממשלה.

טיפול בסוגיית אבטחת מידע

בהקשר למכרזי האמור ולתכתובות הדוא"ל הועלה במהלך הביקורת כי במשרד התיירות התעורר בעבר חשד לפריצה לתיבות דוא"ל של עובדים.

יועצת המנכ"ל השיבה למשרד מבקר המדינה כי "נושא הפריצה למחשבים שלי ושל גורמים נוספים במשרד הינו נושא רגיש אשר לצערי לא טופל בזמן ולא נחקר כראוי... ביקשתי לטפל בנושא מספר פעמים, מיד לאחר הפעם הראשונה... בסוף שנת 2014 ואף ביקשתי לפנות למשטרה בנושא מספר פעמים". מתשובת היועצת עולה כי בתקופה שבוצע ארגון מחדש במשרד היו חיכוכים בין מנכ"ל המשרד לבין עובדים בו וציינה: "הופנו אלי כעסים רבים מצד עובדי המשרד מאחר ולתפיסתם... הייתי צריכה לפעול ביחד אתם מול ההנהלה". עוד ציינה בתשובתה: "לא מצאתי שום תיעוד לכך שהייל נשלח על ידי".

משרד התיירות כתב בתשובתו שמנכ"ל המשרד התלונן לפני המשטרה עוד בשנת 2014, בין השאר, על הפצת מסמכים מלשכתו ועל חשד לפריצה למחשבים, ואף פנה לגורמים המופקדים על המערכות הפיננסיות בדבר ניתוק כרטיסי עובד מהמערכות האלה. המשרד הוסיף כי כיוון שלא התקבלו ממצאים הנוגעים לתלונה שהוגשה למשטרה, וכיוון שאירעו מקרי דלף מידע נוספים בשנתיים האחרונות, הוחלט לפנות לגורמים הממונים על נושא אבטחת מידע וסייבר ממשלתיים.

ביוני 2017, במהלך הביקורת, פנה מנכ"ל משרד התיירות לרשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה בבקשה שהיא תבצע בדיקה במערך אבטחת המידע במשרד. בעקבות כך היחידה להגנת הסייבר בממשלה, הפועלת ברשות התקשוב הממשלתי, חקרה אירוע דלף מידע במחשבי משרד התיירות.

בדוח החקירה מאוגוסט 2017 צוין שנבדקו, בין היתר, אירועים מסוימים שבהם נעשה שימוש בדוא"ל של עובדים מסוימים במשרד. בסיכום הדוח נכתב: "נוכח העובדה כי עבר זמן רב מאז אירעו האירועים המתוארים ולא היו קיימים רשומות היסטוריות של שליחת מיילים ומידע אודות פרטי משתמשים ואופן הזדהותם במערכת ניהול משתמשים... הבדיקות שבוצעו לא הניבו תוצאות ערכיות"; "ניתן להניח ברמת סבירות גבוהה, כי יעד ההתקפה הינה תיבתה ו/או מחשבה של עוזרת המנכ"ל".

היחידה להגנת הסייבר בממשלה ציינה בתשובתה למשרד מבקר המדינה מנובמבר 2017 שהגישה הלא מורשית לתיבת הדוא"ל אירעה בשנת 2014; באותה עת לא נאכפה במשרד התיירות מדיניות למניעת גישה לא מורשית לתיבות הדוא"ל; כיום המצב שונה ואין בסיס להנחת היסוד ולפיה תיבות הדוא"ל פרוצות.

יוצא אפוא כי רק במהלך הביקורת של משרד מבקר המדינה, כשלוש שנים לאחר שהועלו חשדות לפריצה לדוא"ל של עובדים במשרד התיירות, מוצתה בדיקת החשדות והועלו ממצאים אשר חייבו נקיטת פעולות לאכיפת מדיניות למניעת גישה לא מורשית לתיבות דוא"ל.

מנכ"ל משרד התיירות השיב למשרד מבקר המדינה כי הוא פועל להגברת אבטחת המידע בקרב העובדים ולהסדרת ליקויי הבטיחות שהועלו בדוח של היחידה להגנת הסייבר.

לנוכח האמור בדוח של היחידה להגנת הסייבר, על משרד התיירות להקפיד שסביבת העבודה הממוחשבת תהיה בטוחה, ובכלל זה עליו לשמור על אבטחת המידע המועבר בדוא"ל, כדי שעובדי המשרד יוכלו להתכתב באמצעות מערכת ממוחשבת זו ללא חשש מפריצות אליה.

סיכום

בירור התלונה העלה ליקויים באופן שבו ביצע משרד התיירות שני מכרזים לאיוש משרות ובהתנהלות של כמה מעובדיו הבכירים. ליקויים מסוג אלו עלולים לגרום לפגיעה באמון הציבור בעבודת המערכת הציבורית. על מנכ"ל משרד התיירות להטמיע בקרב עובדי המשרד דפוסי עבודה מקצועיים מתאימים לטיפול בהליכי בחירה של עובדים לתפקידים.

במהלך הביקורת עלתה אי-בהירות בנוגע לגבולות האיסור של עובד לשכת מנכ"ל לעסוק בנושאי כוח אדם. על נציבות שירות המדינה לפרש למשרדי הממשלה את גבולות האיסור.