

מועצה מקומית  
בית אריה



מבקר

המועצה

---

דו"ח ביקורת שנתי

2017

מועצה מקומית בית אריה

דוח ביקורת לשנת 2016

בנושא

ניהול ותפעול של אתר האינטרנט

## תוכן העניינים

### עמוד

4.....	1. מבוא.....	4
4.....	2. מטרת הביקורת.....	4
5.....	3. מתודולוגיה.....	5
5.....	4. פרסום פרוטוקולים.....	5
6.....	5. תמצית תקציב שנתי.....	6
6.....	6. תמצית דוחות כספיים.....	6
7.....	7. שיעור ארנונה וחוקי עזר.....	7
7.....	8. מידע על מבנה המועצה המקומית ופירוט בעלי תפקידים בה.....	7
8.....	9. מידע על יחידות המועצה ועל תחומי אחריותן.....	8
8.....	10. ממונה על הפעלת חופש המידע ודרכי התקשרות.....	8
9.....	11. דוח הממונה על חופש המידע.....	9
9.....	12. פרסומים על פעולות הועדה המקומית.....	9
10.....	13. הממונה על תלונות הציבור.....	10
11.....	14. פרסום יזום של מידע אחר.....	11
12.....	15. שירותים מקוונים באתר האינטרנט של המועצה המקומית.....	12
13.....	16. הנגשת אתר האינטרנט לאנשים עם מוגבלויות.....	13
13.....	17. תפעול אתר האינטרנט ותחזוקתו.....	13
16.....	18. סיכום.....	16

**1.****מבוא**

- 1.1 מעקרונות היסוד של המשטר הדמוקרטי ומחובת הנאמנות של הרשויות הציבוריות כלפי אזרחי המדינה ותושביה נגזרת חובתן של הרשויות הציבוריות להתנהל בשקיפות. שקיפות נמדדת בראש ובראשונה במידת הגילוי, בנגישות המידע ובזמינותו לציבור, זאת ניתן להשיג על ידי ניהול אתר אינטרנט מקומי בכל רשות מקומית.
- 1.2 בסעיף 248 לפקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן - פקודת העיריות) ובסעיף 13 לפקודת המועצות המקומיות [נוסח חדש] (להלן - פקודת המועצות המקומיות) נקבע כי רשות מקומית תקים אתר אינטרנט נגיש לציבור ותפעילו ללא תשלום.
- 1.3 הוראות נוספות בדבר פרסום מידע בנושאים שונים באתר האינטרנט נכתבו בסעיפי חוק שונים כגון: סעיף 5א) לחוק חופש המידע ותקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999, חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965. בנוסף, תקנה 35 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשע"ג-2013, מפרטת את ההתאמות המחויבות לשם הנגשת האתר לאנשים עם מוגבלות.
- 1.4 מטרת הקמת אתר אינטרנט, להפוך את המידע על שירותי המועצה לזמין ולנגיש יותר לתושבים ולשפר את הקשר בין התושב למועצה, לרבות עם חברי המועצה הנבחרים.
- 1.5 במועצה "בית אריה" קיים אתר אינטרנט, ובימים אלו האתר בתהליך שדרוג והנגשה לאנשים בעלי מוגבלות.

**2.****מטרת הביקורת**

- 2.1 מטרת הביקורת הוגדרה כבחינת נגישות אתר האינטרנט שברשות המועצה לפי המוגדר בחוק. בנוסף לכך, רואה הביקורת בשמירה על הכללים - ייעול עבודת המועצה, שכן על ידי תוכן מעודכן באתר והיצע השירותים לציבור המופיע בו, המועצה חוסכת לציבור זמן ומשאבים יקרים ואף מייעלת את עבודת המועצה.
- 2.2 ישנה חשיבות רבה לביקורת בעניין זה, שכן האתר בתהליכי הקמה מחדש ויש צורך בנהלים מוסדרים ובבנייתו באופן תקין על פי חוק.

**3.****מתודולוגיה**

- 3.1 נסקרו מסמכים רלוונטיים שמחויבים פרסום באתר על פי חוק.
- 3.2 בוצעו פגישות ושיחות עם בעלי התפקידים במועצה.
- 3.3 נבדק המידע שהמועצה מפרסמת באתר האינטרנט- הן מידע שהיא חייבת לפרסם על פי חוק והן מידע אחר שהיא מפרסמת מיזמתה.
- 3.4 נבדקו גישות למידע, שקיפות ושיתוף הציבור, התייעלות וחסכון במשאבים על ידי מתן של חלק מהשירותים באופן מקוון והנגשה לאנשים עם מוגבלויות.

**4.****פרסום פרוטוקולים**

- 4.1 סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות וסעיף 13(ו) לפקודת המועצות המקומיות קובעים כי פרוטוקולים של ישיבות מועצת הרשות המקומית בדלתיים פתוחות יפורסמו באתר האינטרנט של הרשות **לא יאחר משני ימי עבודה** מיום אישורם במועצה.
- 4.2 פרסום הפרוטוקולים נחוץ לשם השקיפות כלפי התושבים באשר לנושאים הנדונים במועצת הרשות המקומית.
- 4.3 מסקירת הביקורת עולה, **כי הפרוטוקולים מפורסמים בזמנם וכמו שצריך.**

**המלצות:**

**(א) הפרוטוקולים מפורסמים כנדרש מומלץ להמשיך לפרסם את כל הפרוטוקולים**

**הדרושים.**

**5. תמצית תקציב שנתי**

- 5.1 על פי סעיף 209 לפקודת העיריות, על העיריות לפרסם ברשומות את תמצית התקציב המאושר שלהן, ועל פי סעיף 248 לפקודה יש לפרסם גם באתר האינטרנט כל מידע שהעירייה נדרשת לפרסם ברשומות.
- 5.2 בפקודת המועצות המקומיות לא הוטלה חובה מקבילה על המועצות המקומיות והאזוריות.
- 5.3 על פי חוק חופש המידע ותקנות חופש המידע, רשות מקומית שיש לה אתר אינטרנט מחויבת לפרסם בו דוח שנתי הכולל מידע על אודות פעילותה ועל תחומי אחריותה וכן הסבר לגבי תפקידיה וסמכויותיה.
- 5.4 ישנה השפעה ישירה מאופן חלוקת התקציב, על התושבים ועל רווחתם, ומכאן הצורך והחשיבות בפרסום אופן חלוקת התקציב של המועצה.
- 5.5 מסקירת הביקורת עולה, כי המועצה אכן מפרסמת את תמצית התקציב שלה על אף שאין מוטלת עליה החובה לפרסמם.

**המלצה:**

הדוחות מפורסמים כנדרש מומלץ להמשיך ולפרסם את הדוחות השנתיים.

**6. תמצית דוחות כספיים**

- 6.1 לפי סעיף 248 לפקודת העיריות, על העיריות לפרסם את תמצית הדוחות הכספיים באתר האינטרנט העירוני.
- 6.2 בפקודת המועצות המקומיות לא הוטלה חובה מקבילה על המועצות המקומיות והאזוריות.
- 6.3 משרד מבקר המדינה העיר בעניין זה:
- "על משרד הפנים לשקול לתקן את צו המועצות המקומיות ולהטיל חובה זו גם על המועצות המקומיות והאזוריות בדומה לעיריות".
- 6.4 מסקירת הביקורת עולה, כי המועצה אכן מפרסמת את תמצית הדוחות הכספיים על אף שאין מוטלת עליה החובה לפרסמם.

**המלצה:**

תמצית דוחות הכספיים מפורסמים כנדרש.

**7. שיעור ארנונה וחוקי עזר**

- 7.1 בסעיפים 34 א לפקודת המועצות המקומיות ו-157 לצו המועצות המקומיות (א), התשי"א-1950, נקבע כי יש לפרסם באתר האינטרנט הודעה בדבר שיעורי הארנונה שהוחלט לגבות ובדבר מועדי תשלום הארנונה.
- 7.2 על פי סעיפים 258 ו-262 לפקודת העיריות וסעיפים 22 ו-25 לפקודת המועצות המקומיות, יש לפרסם את חוקי העזר שחוקקו או את חוקי העזר שאימצו.
- 7.3 מסקירת הביקורת עולה, כי המועצה אכן מפרסמת את צו הארנונה השנתי ואת המידע בדבר ההנחות בארנונה ושיעורן, ובנוסף את חוקי העזר של המועצה.

**המלצה:**

צו הארנונה וחוקי העזר מפורסמים כנדרש, יש להמשיך ולהקפיד על פרסום צו הארנונה השנתי ופרסום המידע בדבר ההנחות בארנונה ושיעורן. וכן על פרסום חוקי העזר שהתקינה המועצה.

**8. מידע על מבנה המועצה המקומית ופירוט בעלי תפקידים בה**

- 8.1 פרסום המבנה הארגוני באתר האינטרנט של המועצה מקל על התושבים את ההתמצאות ומסייע להם לפנות לגורם, למחלקה או לאגף שהם זקוקים להם בצורה קלה ויעילה יותר.
- 8.2 פרסום שמות בעלי תפקידים בכירים ברשות המקומית, מקל על התושב בפנייה לגורם הנחוץ במועצה וכן מגביר את האחריות של הגורמים השונים במועצה.
- 8.3 מסקירת הביקורת עולה, כי נמצא מידע על מבנה המועצה ופירוט של בעלי התפקידים הבכירים בה אינו מוצג ומפורסם באתר.

**המלצה:**

מומלץ לפרסם מידע על מבנה הארגוני של המועצה ופירוט בעלי התפקידים.

9.

**מידע על יחידות המועצה ועל תחומי אחריותן**

- 9.1 פירוט מידע על יחידות המועצה, כמו תחומי אחריותן, שעות קבלת הקהל ומספרי הטלפון שלהן, פותח ערוצי תקשורת ישירים בין התושבים לבין הרשות.
- 9.2 המידע מאפשר לתושב לדעת בקלות ובמהירות כיצד ומתי יוכל לפנות לאגף ואל מי עליו לפנות.
- 9.3 מסקירת הביקורת עולה, כי באתר המועצה מפורסם מידע על יחידות הרשות ועל תחומי אחריותן, המידע מכיל את שעות קבלת הקהל מספרי טלפון ומייל ישיר של מנהלי המחלקות השונות.

**המלצה:**

המידע מפורסם כנדרש, מומלץ להמשיך בפרסום המידע על המחלקות השונות ולבצע עדכון של הפרטים ברגע שחלים שינויים.

10.

**ממונה על הפעלת חופש המידע ודרכי התקשרות**

- 10.1 בתקנות חופש המידע נקבע כי הדוח השנתי יכלול מידע על דרכי ההתקשרות עם הממונה על חופש המידע ועם בעלי תפקידים אחרים שתפקידם טיפול בפניות הציבור.
- 10.2 פרסום שמו של הממונה על חופש המידע ופרטי יצירת הקשר עמו מעבירים את המסר כי הרשות מזמינה את הציבור לקבל מידע.
- 10.3 מסקירת הביקורת עולה, כי באתר המועצה אכן מפורסם מידע אודות דרכי ההתקשרות עם הממונה על חופש המידע במועצה, אך הפרטים על הממונה אינם מעודכנים.

**המלצות:**

- (א) מומלץ לעדכן את פרטי הממונה על חופש המידע החדש.
- (ב) יש לדאוג בעת החלפת בעל התפקיד לבצע עדכון של הפרטים.

**11.****דוח הממונה על חופש המידע**

- 11.1 בחוק חופש המידע נקבע כי הדוח השנתי שיתפרסם יכלול גם דיווח של הממונה על חופש המידע.
- 11.2 נקבע גם כי הממונה רשאי לפרסם דוח זה בנפרד.
- 11.3 מסקירת הביקורת עולה, **פורסם דוח הממונה על חופש המידע במועצה בשנת 2014 יש להשלים בפרסום הדוחות לשנים 2015-2017.**

**המלצה:**

**(א) מומלץ להשלים פרסום של הדוחות הקודמים של הממונה על חופש המידע.**

**12.****פרסומים על פעולות הועדה המקומית****12.1 פרוטוקולים של ישיבות הועדה המקומית**

- 12.1.1 בחוק התכנון והבנייה נקבע כי בכל ישיבה של מוסד תכנון יירשם פרוטוקול שיכלול את פרטי הדיון: מועד הישיבה ומקום קיומה, סדר היום ושינויים שנערכו בו, שמות חברי מוסד התכנון הנוכחים בישיבה ותפקידיהם, מהלך הדיון, ההחלטות שהתקבלו בישיבה, תוצאות הצבעות שהתקיימו ועוד.
- 12.1.2 בחוק נקבע כי פרוטוקול ישיבה של מוסד תכנון יפורסם באתר האינטרנט של מוסד התכנון או באתר האינטרנט של רשות מקומית שתחומה הוא במרחב התכנון של מוסד התכנון.
- 12.1.3 בחוזר מנכ"ל משרד הפנים משנת 2008 הוסיפו שבכדי להגביר את שקיפות עבודת הוועדות המקומיות ואת הבקרה עליהן יש לקבוע מתכונת אחידה ומחייבת בנושא.
- 12.1.4 מסקירת הביקורת עולה, **כי במדור "דיוני המועצה וועדותיה" פרוטוקולי הועדה מפורסמים באתר לפי סדר כרונולוגי, יש להשלים ולפרסם את הפרוטוקולים החסרים.**

**12.2 הודעות בדבר הפקדת תכניות, אישורן או דחייתן**

12.2.1 בחוק התכנון והבנייה נקבע כי בכל מקום שנקבעה חובה לפרסם הודעה מטעם ועדה מקומית או מטעם רשות רישוי מקומית בעיתון, תחול חובת הפרסום גם על אתר האינטרנט של הוועדה המקומית או על אתר האינטרנט של הרשות המקומית הנוגעת בדבר.

12.2.2 בנוסף נקבע כי לפרסומים בעניין זה יוקדש באתר מדור מיוחד שיישא את הכותרת "הודעות בענייני תכנון ובניה".

12.2.3 עוד נקבע בחוק כי הודעה על הפקדת כל תכנית וכן הודעה על אישור תכנית ועל דחייתה תפורסם ברשומות ובעיתון. מכאן שהודעות כאלה יפורסמו גם באתר האינטרנט של הוועדה המקומית או של הרשות המקומית.

12.2.4 מסקירת הביקורת עולה, כי במדור "הנדסה" פרסמו הודעות בדבר הפקדת תכניות ומפורסמות כל התכניות שקיבלו תוקף.

**המלצות:**

- (א) פרסום המידע מבוצע כנדרש, מומלץ להמשיך לפרסם את פעולות הועדה כחוק.
- (ב) מומלץ לפרסם את הפרוטוקולים בסמוך לקיום ישיבות הועדה.
- (ג) מומלץ להוסיף חיפוש מתקדם במדור הנדסה עבור התכניות ובכך להנגיש אף יותר את התכניות במדור הנדסה.
- (ד) מומלץ להוסיף/לשנות כותרת מדור הנדסה ל"הודעות בענייני תכנון ובניה".

**13. הממונה על תלונות הציבור**

13.1 בחוק הרשויות המקומיות, התשס"ח-2008 נקבע כי הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת הדרכים להגיש לו תלונה בין היתר באתר האינטרנט של אותה רשות.

13.2 אי-פרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור מצמצם במידה ניכרת את נגישותו לציבור.

13.3 מסקירת הביקורת עולה, כי קיים פרסום פרטים אודות הממונה על תלונות הציבור, לרבות הדרכים להגיש לו תלונה, אך פרטי הממונה אינם מעודכנים.

**המלצות:**

- (א) מומלץ לעדכן את פרטי הממונה על חופש המידע החדש.
- (ב) מומלץ בעת החלפת בעל התפקיד לבצע עדכון של הפרטים.

## 14.

פרסום יזום של מידע אחר14.1 מסירת עדכונים שוטפים

14.1.1 חלון למסירת מבזקים ועדכונים שוטפים של אתר האינטרנט מיועד להעברת מידע שוטף לתושבים

בזמן אמת, בדרך כלל בעניינים דחופים. לדוגמה, מתן מידע בדבר ביצוע עבודות תשתית, שינויים בהסדרי התנועה.

14.1.2 מסקירת הביקורת עולה, כי המועצה אכן מבצעת פרסום של עדכונים שוטפים באתר יש לציין

שהפרסומים גם מתבצעים באפליקציה ובפייסבוק של המועצה.

14.2 פרסום לוח אירועים

14.2.1 לוח אירועים באתר אינטרנט של המועצה המקומית מיועד להעברת מידע לתושבים אודות האירועים

המתוכננים במועצה, ובכך חושף את התושבים לפעילויות שהמועצה מקיימת.

14.2.2 מסקירת הביקורת עולה, כי קיים לוח אירועים מעודכן אשר בו מתבצע פרסום עדכני של האירועים

הקרובים.

14.3 אפשרויות לפנייה באמצעות דואר אלקטרוני

14.3.1 בהינתן לתושב היכולת ליצור קשר ישיר עם מחלקות המועצה בכלל, ועם בעלי תפקידים מרכזיים

בפרט, מתקיימת זרימה חופשית של מידע בין המועצה לבין התושב ולהפך. התנהלות מעין זו עשויה

לחסוך לתושב זמן המתנה ולחסוך למועצה במשאבים המושקעים בקבלת קהל.

14.3.2 מסקירת הביקורת עולה, כי באתר המועצה מצויים פרטי ההתקשרות באמצעות דואר אלקטרוני עם

יחידות המועצה או עם בעלי תפקידים בה. ניתן לפנות ישירות לכל גורם או ניתן לבצע שליחת מייל

למועצה אשר ינותב למחלקה או לגורם הרלוונטי להמשך טיפול.

14.4 אפשרויות לפנייה אל מנהל האתר או לממונה על התוכן בו

14.4.1 היכולת לפנות אל מנהל אתר האינטרנט או אל הממונה על התוכן בו בכל עניין תוכל לתרום לשיפור הקשר בין המועצה לתושבים ולהביא לשיפורים באתר ובתפקודו בעקבות יישום הצעות התושב לשיפור. מסקירת הביקורת עולה, יש להשלים פרסום באתר האינטרנט אפשרות של פנייה למנהל אתר האינטרנט או לממונה על התוכן בו, בטלפון או באמצעות דואר אלקטרוני. בעניין זה אף אין אזכור כלשהו על בעלי תפקידים אלה.

### המלצות:

- (א) מסירת עדכונים שוטפים ופרסום עדכני בלוח המודעות מפורסם כנדרש .  
 (ב) מומלץ לפרסם את פרטי מנהל האתר ופרטי הממונה על התוכן בו כולל פרטי התקשרות עימם.

## 15.

### שירותים מקוונים באתר האינטרנט של המועצה המקומית

- 15.1 בהינתן האפשרות לביצוע פעולות מקוונות כגון תשלומים ורכישת שירותים באתר האינטרנט, הדבר תורם לשיפור השירות לציבור, לצמצום הביורוקרטיה ולייעול תהליכי העבודה ומאפשר למועצה להיות זמינה בכל מקום. שירות מקוון ניתן בכל עת ואף עלותו נמוכה מעלותו של שירות פנים אל פנים. שירות מעין זה מקטין את העומס ומקל גם על הציבור בשל הנוחות לביצוע תשלומים - בכל זמן, ללא עיכובים.
- 15.2 אף שאין חובה בחוק להפעלת פעולות מקוונות באתר, עניין זה מומלץ מאוד בשל יתרונות החשובים והרבים.
- 15.3 מסקירת הביקורת עולה, כי קיימים שירותים המאפשרים תשלום באופן מקוון באתר המועצה. ניתן לבצע תשלום עבור הארנונה, חינוך ואגרת שמירה דרך האתר, קיים קישור אשר מעביר לדף אחר שבו ניתן לבצע את התשלום. הדף מנוהל על ידי חברת טלאול.
- 15.4 לא קיימים שירותים המאפשרים רישום באופן מקוון (לגנים, בתי ספר, חוגים וכו').

### המלצה:

מומלץ להוסיף שירותים מקוונים המאפשרים רישום באופן מקוון.

**16.****הנגשת אתר האינטרנט לאנשים עם מוגבלויות**

- 16.1 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ותקנותיו נועדו להבטיח זכותם של אנשים בעלי מוגבלויות להשתתפות מלאה ושוויונית בכל תחומי החיים.
- 16.2 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות כוללות בין היתר הוראות בנושא הנגשת שירותים המסופקים באינטרנט לאנשים עם מוגבלות. הנגשת אתרי האינטרנט מאפשרת לאנשים עם מוגבלות, כמו עיוורים ובעלי מוגבלות פיזית או מוגבלות קוגניטיבית, להשתמש בשירותים ובמידע המוצעים באתרים.
- 16.3 על פי תקנות הנגישות לשירות, רשות ציבורית המספקת מידע אינטרנט, לרבות רשות מקומית, חייבת בהנגשת האתר על פי התקן הישראלי.
- 16.4 מסקירת הביקורת עולה, כי אין באתר מידע בדבר הנגשתו לבעלי מוגבלות. המועצה פועלת להקמת אתר מעודכן יותר ואף נגיש לאנשים בעלי מוגבלויות בהתאם לתקנות בחוק.

**המלצה:**

**מומלץ בהקדם להנגשת האתר לאנשים בעלי מוגבלויות.**

**17.****תפעול אתרי האינטרנט ותחזוקתם**

- 17.1 כחלק מתפעול אתר האינטרנט של הרשות המקומית עליה לתחזק אותו, לפקח על תקינות התפעול והשימוש בו, לתת מענה מהיר ושוטף לתקלות ועוד.
- 17.2 מסקירת הביקורת עולה, כי המועצה רכשה שירות של אתרי האינטרנט ושירותי תחזוקה לאתרים מספק חיצוני.
- 17.3 **הסכמים עם ספקים חיצוניים**

17.3.1 יש לעגן את התקשרות המועצה עם ספק חיצוני לצורך תפעול אתר האינטרנט שלה ותחזוקתו בהסכם בכתב. על הסכם כזה לכלול הוראות מפורטות לתפעול אתר האינטרנט ולתחזוקתו, ולהסדיר סוגיות משפטיות בפעילות הספק החיצוני, למשל על ידי קביעת הוראות בנושא סדרי העבודה ויחסי הגומלין בין הרשות המקומית לספק, הוראות בנושא עדכון האתר ועריכת שינויים בו, הוראות בנושא טיפול בתקלות (כמו משך הזמן לטיפול בתקלות, תיעוד ורישום התקלות וכו'). בנוסף על כך על ההסכם לקבוע הוראות לביקורת ומעקב אחר פעילות הספק.

17.3.2 מסקירת הביקורת עולה, כי למועצה יש מסמכי התקשרות חתומים עם הספקים החיצוניים כנדרש, ומומלץ שהם יהיו יותר מפורטים ומסדירים את כל הנושאים עם הספקים.

#### 17.4 פיקוח ובקרה על פעילות הספקים

17.4.1 מנגנוני פיקוח ובקרה על הספקים של שירותי התפעול והתחזוקה לאתרי האינטרנט של הרשויות המקומיות חיוניים כדי להבטיח את איכות השירותים הניתנים על ידם, כדי לשמור על האינטרסים של הרשות המקומית, לרבות הבטחת תקינותם של אתרי האינטרנט, וכדי להבטיח את קיום התחייבויות הספקים.

17.4.2 מסקירת הביקורת עולה, מומלץ שיהיה למועצה רישום מרוכז של הטיפול בתקלות שהיו באתר וטופלו על ידי הספק, מהות התקלה ומשך הטיפול.

#### 17.5 תמיכה טלפונית בשירותים המקוונים

17.5.1 השימוש בשירותי האינטרנט אינו פשוט לכל אחד ולעתים המשתמשים זקוקים לסיוע ברישום או לסיוע בהשלמת פעולת התשלום.

17.5.2 התשלום בשירות המקוון הוא פעולה מורכבת שאחראים לה גופים שונים. לכן השירותים המקוונים מחייבים תמיכה טלפונית הנלוות אליהם.

17.5.3 התמיכה צריכה להיות זמינה למשתמש הנתקל בבעיות כלשהן, עד לפתרון הבעיה.

17.5.4 מסקירת הביקורת עולה, כי בעת ביצוע התשלומים התושב מועבר לאתר חיצוני של חברת טלאול שדרכו מתבצע התשלום ושם ניתן לקבל מענה טלפוני לכל בעיה כנדרש.

**17.6 הגנה על אתרי האינטרנט ואבטחת מאגרי המידע בשירותים המקוונים**

17.6.1 מערכות המחשוב, לרבות אתרי האינטרנט, חשופות לאיומים משמעותיים ולמתקפות תדירות מצד גורמים עוינים שונים.

17.6.2 אתר האינטרנט עלול להיות חשוף לפגיעות, כגון: השחתה של אתרים (החלפת דפים או מחיקת התוכן), מניעת גישה לאתרים, השחתת מידע, זיוף והצגת מידע שגוי (ובכך פגיעה במשתמשים ובמהימנות המערכת), מניעת שירות (האטת המערכת או השבתתה), הונאה (הפעלת יישומים במרמה וגניבת כסף), גניבת מידע, ריגול אחר משתמשים תוך גניבת זהות והתחזות ועוד.

17.6.3 מסקירת הביקורת עולה, כי למועצה יש מסמכי התקשרות חתומים עם הספקים החיצוניים שמעניקים להן שירותי אחסון לאתרים, מומלץ שהמסמכים יהיו כוללים הוראות מפורטות המסדירות את נושא ההגנה על אתרי האינטרנט, כמו: הדרישות ממערכות ההגנה, הנחיות בעניין אמצעי הכניסה המאובטחת לאתרים, הנחיות בנושא אחריות הספקים והתחייבויותיהם לעניין האבטחה ועוד.

**המלצות:**

(א) מומלץ להסדיר את ההסכם עם ספקים, ולפרט בו את ההוראות לתפעולו של אתר

האינטרנט ותחזוקתו.

(ב) בהסכם יש לכלול את נושא ההגנה על האתר.

(ג) מומלץ לערוך רישום מרוכז של הטיפול בתקלות שהיו באתר וטופלו על ידי הספק, מהות התקלה ומשך הטיפול. יש לעקוב אחר רישומים אלו בכדי ליעל את תחזוקת

האתר.

**18. סיכום**

- 18.1 במועצת "בית אריה" ישנה ההסכמה על חשיבות ניצול טכנולוגיית המידע לצורך שיפור, ייעול והידוק הקשר בין התושבים למועצה.
- 18.2 למועצה המקומית קיים אתר אינטרנט וניכרת הנכונות להפעילו בהתאם לחוק.
- 18.3 עד לעבודת ביקורת זו, לא ניתנו לממונים על האתר, כללים מסודרים ומפורטים על התקנות המצויות בחוק. הנחתי היא כי עקב המחסור במידע רלוונטי מעין זה,
- 18.4 כאמור, המועצה הקצתה משאבים נוספים כדי לבצע שדרוג של האתר והנגשתו כדי לעמוד בכל הסטנדרטים והחוקים, וכדי שהאתר יהיה יותר ידידותי וייתן מענה רחב לתושב ככל שניתן. חשוב לציין כי למועצה קיימת אפליקציה חדשנית אשר נותנת מענה להמון היבטים שאינם קיימים כיום באתר המועצה לדוגמא, פתיחת פניות למוקד, למחלקות השונות, מידע אישי (תיק תושב), הודעות שוטפות ועוד.
- 18.5 בהמשך, תערך בדיקה על האתר החדש, שתבחן את יישום המלצותיי בדו"ח ביקורת זה.