

### מנהלת קשרי מעסיקים ופרט - טבלת ריכוז ממצאים והמלצות

תגובת המבוקר	המלצה	ממצא	נושא	סעיף
מנהל קשרי מעסיקים ופרט מסר שחלק ניכר ממקומות העבודה הינם בסטטוס תביעה, מבוטלים או שהשלימו את הרשימות. לא נדרשת בקרה ממוכנת למקרים אלו מאחר והם מטופלים נקודתית. המדובר באחוז נמוך מאוד מסך המשלמים, הנושא מטופל ומוצג באופן שוטף בדו"חות הבקרה.	הומלץ למנהלת קשרי מעסיקים ופרט ליישם בקרה ממוכנת לאיתור מקומות עבודה פעילים אשר לא העבירו ניכוי במשך תקופה ארוכה. לדעת משרד המבקר, יש להישען, ככל הניתן, על בקרות ממוכנות הגם שמדובר בכמה מאות משלמים ולכן ההמלצה לבחון את נושא המיכון.	משרד המבקר ביצע בדיקה לאיתור משלמים (עובדים/מעסיקים) שלא מעבירים ניכויים באופן שוטף. מבדיקתנו עלה לא קיימת בקרה ממוכנת לאיתור מקומות עבודה פעילים (בהתאם לסיווג במערכת) אשר לא העבירו ניכוי תקופה ארוכה (למשל, חצי שנה).	<b>מקומות עבודה פעילים שלא מעבירים ניכוי</b>	5.1.1
מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר כי ההמלצה מקובלת.	הומלץ לבחון מול הייעוץ המשפטי להסתדרות, האם להסתדרות אחריות לזיהוי מקרים של תשלום מעל תקרת המקסימום, עבור הארגונים להם ההסתדרות משמשת כמנגנון חיוב (אג"י, פמ"ז) ובהתאם להכניס מקרים אלו לדוח ההחזרים. יש לבחון את הסיבות להיעדר זיהוי עובדים זרים וסימונים ככאלה ולשפר התהליכים בנושא.	במסגרת בדיקת נאותות הניכויים מחברים בהסתדרות, ביצעה הביקורת בדיקה לאיתור חברים להם קיים ניכוי חריג מעל התקרה המקסימלית שנקבעה, 161 ₪, בחודש. נמצאו מקרים של ניכויים לעובדים, מעל התקרה, אשר לא הוצגו בדו"ח ההחזרים, המשמש כבקרה לנושא וכבסיס לתשלום החזר על חיובים עודפים. בנוגע לתשלומים עבור ארגונים קטנים (אג"י/פמ"ז) לא נמצאה אסמכתה לכך, שאין ההסתדרות מחויבת להתריע בנושא לגופים אלו.  נמצאו ליקויים בזיהוי עובדים זרים - נציין כי שיעור החריגים הללו היה נמוך.	<b>ניכויים מעל סכום מקסימום</b>	5.1.3

סעיף	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
5.1.4	<b>מעסיקים שלא העבירו ניכויים 3 חודשים וטרם יצא מכתב התראה</b>	במסגרת הביקורת ביצענו בדיקה לאיתור מעסיקים אשר לא העבירו ניכויים שוטפים, בגין עובדיהם, במשך 3 חודשים, וביקשנו לוודא שאכן נשלחו למעסיקים מכתבי התראה, לפני נקיטת הליכים משפטיים. מתוך 173 מקומות עבודה פעילים, שלא העבירו ניכוי בתקופה המבוקרת, נמצאו 115 מקומות עבודה שלא יצאו אליהם מכתבי התראה. נעיר, כי לא נמצא תיעוד לסיבה שהוחלט לא להעביר מכתבים לחלק מהמעסיקים.	הומלץ כי במידה והוחלט על ידי רכז לא להפיק למעסיקים מכתבי התראה, יש לתעד את הסיבה במערכת המידע ולהציף אותה לבקרה של גורם ניהולי, וזאת במידה ועבר פרק זמן מוגדר, ללא ביצוע תשלום של המעסיק.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי כיום מכתבים אינם יוצאים באופן אוטומטי במכוון. רכזי הפעילות רשאים להפעיל שיקול דעת אם לשלוח מכתב התראה. יחד עם זאת, נחדד הבקרה על מנת שבמידה ולא יצא מכתב יהיה לכך הסבר מתועד.
5.1.5	<b>לקוחות פעילים שאינם מופיעים במאגר הניכויים</b>	במסגרת הביקורת ביצענו בדיקה לאיתור לקוחות פעילים, אשר לא מופיעים במאגר הניכויים השוטף. נמצאו 18,300 לקוחות פעילים (משלמי דמי חבר/דמי טיפול), אשר לא מועבר בגינם ניכוי חודשי.	הומלץ לבחון דרכים לשיפור הטפסים כך שיהיו ברורים יותר במקביל יש לחזק את הבקרה לאיתור טפסים, שלא מולאו כראוי על מנת לאתר חברים פעילים, אשר לא מועבר בגינם ניכוי חודשי בזמן.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי מניתוח הנתונים נראה שכ- 90% מהלקוחות שעלו בבדיקה הינם תקינים. לגבי היתר, אנו נבחן דרכים להפיכת הטופס לברור יותר למילוי ולחיזוק הבקרה לאיתור טפסים שלא מולאו כראוי.
5.2.1	<b>התאמה בין ניכויים לתשלומים</b>	במסגרת הביקורת ביצענו בדיקה להתאמת סכומי הניכוי מהמעסיקים אל מול התשלומים שהועברו לקופת ההסתדרות, בתקופה המבוקרת. נמצאו 1,873 מקרים בהם נרשם פער של מעל 50 ₪ בין הניכוי למול התשלום בפועל. נמצא כי לא קיימת בקרה לאיתור מעסיקים להם קיים הפרש קבוע ולאורך	הומלץ להגדיר למערך המחשוב, קיום בקרה לאיתור פערים בין הניכויים לתשלומים הקטנים מ-5%.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי הבקרה מבוצעת על הפרשים העולים על 5%. לצערנו לא קיימת תמיכה מספקת ביישומים הפיננסיים במערכת תפנית, דבר שמקשה ומעכב ביצוע שינויים כגון מתן התראה על פערים הקטנים מ-

סעיף	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		תקופה ארוכה, מתחת ל-5% בין סך הניכויים לסך התשלומים.		5%. אנו נפעל מול אגף המחשוב להגדרת בקרה לאיתור פערים אלו.
5.2.2	<b>בקרה לאיתור עזיבה של לקוחות/חברים</b>	סטנדרט מקובל בעולם שירות הלקוחות הוא לפנות ללקוחות אשר התנתקו משירות. על אותו משקל ביקשה הביקורת לבחון, האם קיימת בקרה המספקת לעובדי המנהלת חיווי בעת הפסקת ביצוע ניכוי ממעסיק בגין חבר - הן בהיבט "שירות לקוחות" (לצורך פניה לחבר על מנת להחזירו לחברות) והן כבקרה לאיתור מעסיקים שאינם מנכים בגין עובדיהם. נמצא כי לא קיימת בקרה אוטומטית המציפה במערכת המרשם, חברים שהפסיקו לנכות עבורם.	הומלץ לבחון את הצורך בהעלאת רף שימור הלקוחות כך, שכל חבר פורש יזוהה ויטופל. במידה ומדובר באינטרס כלכלי או אחר של ההסתדרות, יש לבחון הדרכים לשיפור והגברת תהליכי שימור החברים.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי כיום, למעט מנגנון הגריעה מהמועדונים, כל היתר מתבצע באמצעות גיליונות אקסל. לצורך שיפור הליך השימור נדרשים תהליכים ממוכנים ואולי אף מערכת ייעודית. אנו נפנה לאגף המחשוב לצורך גיבוש פתרון בנושא.
5.2.3	<b>בדיקת קיום בקרה המוודאת כי על חברים המצטרפים וולונטרית קיימת רשומת גבייה</b>	במסגרת הביקורת ביצענו בדיקה לאיתור חברים המצטרפים וולונטרית (באופן פרטני) הרשומים בהסתדרות ומקבלים שירות, אך אינם מעבירים תשלום חודשי באופן שוטף. נמצאו 13,117 רשומות, אשר לא העבירו תשלום, כאמור.	הומלץ להקטין את פרק הזמן לאחריו יגרע לקוח פרטני, ללא תשלום.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי המדגם ברובו המלא תקין. נשקול לקצר את הזמן למתן התראה לפני גריעת הלקוחות הפרטניים.
5.2.4	<b>חברים ללא טופס הצטרפות</b>	משרד המבקר ביצע בדיקה לאיתור חברים רשומים בהסתדרות להם לא נמצא טופס	הומלץ להמשיך לפעול להשלמת טפסי הצטרפות מול החברים	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי הנושא

סעיף	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		הצטרפות במערכת או שלא קיימת אינדיקציה לקיום טופס כאמור. נעיר כי הבדיקה בוצעה לאור תביעה, שהוגשה בעבר נגד ההסתדרות בנושא זה. נמצא כי לא קיימת אינדיקציה במערכת, המעידה באופן מובהק, על קיומו של טופס הצטרפות.	ללא טפסי הצטרפות מוזנים. יש להגדיר במערכת חיווי להוספת טופס (כלומר, כאשר התווסף טופס תתקבל אינדיקציה במערכת) כך שניתן יהיה לדעת בוודאות למי יש טופס הצטרפות (לפחות עבור קליטות חברים חדשות).	נמצא בטיפול ארגוני מלא. באחריות אנשי האיגוד המקצועי לטייב את מאגר המשלמים ולוודא כי קיימים בגינם טפסי הצטרפות. הם גם נמדדים על פרמטר זה. בקשה להגדרת חיווי להוספת טופס תועבר לאגף המחשוב.
5.2.6	נכונות הפרשות	הביקורת בחנה האם קיימת בקרה המוודאת כי מעסיקים הפרישו דמי טיפול או דמי חבר בהתאם למשכורות הברוטו של העובדים. מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט הבהיר כי נתון "שכר ברוטו" למעשה אינו משמש כנתון אמין במערכת, מאחר ואין חובה רגולטורית להעביר נתון זה לידי ההסתדרות. נמצא, שלא קיימות בקרות לבדיקות סבירות גובה הניכוי מהחברים. לא נמצא תיעוד סדור לבדיקה משפטית שנערכה בנושא.	הומלץ להגדיר בדיקות סבירות, כגון דוחות איתור מעסיקים, אשר הקטינו את סכום הניכוי למספר עובדים בחודש מסוים או עובדים אשר סכום הניכוי שלהם לא השתנה מס' שנים וכיוצ"ב.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי הוגדרו מול אגף המחשוב בקשות לפיתוח דו"חות בנושא זה. המנהלת תפעל מול אגף המחשוב לקבלת פתרון.
5.2.7	בקרה לאיתור מעסיקים המפרישים דמי חבר על חלק מעובדיהם	הביקורת בחנה האם קיימת בקרה המוודאת כי מעסיקים הפרישו דמי טיפול או דמי חבר על כלל העובדים - באופן שלם, המשקף את היקף העסקת עובדיהם. נמצא כי לא קיימת בקרה כי המעסיקים אכן מפרישים דמי חבר / דמי טיפול על	הומלץ ליישם בקרות המוודאות כי המעסיקים הפרישו על כלל העובדים לרבות השוואה ברמת חודשית בין סך העובדים המנוכים למעסיק, הפעלת חברות המתמחות באיסוף מידע, על מנת לקבל אינדיקציה על כמות העובדים הקיימים אצל המעסיקים המאוגדים.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי הנתון המבוקש עשוי להתקבל על-ידי חברות המתמחות באיסוף מידע, על מנת לקבל אינדיקציה על כמות העובדים הקיימים אצל המעסיקים המאוגדים.

סעיף	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		כלל עובדיהם, לרבות השוואה ברמת חודשית בין סך העובדים המנוכים למעסיק.	העובדים הקיימים אצל המעסיקים המאוגדים.	אין ביכולתנו לכפות על המעסיקים לקבל פירוט של סך העובדים. נעשה ניסיון לרכוש מידע מחברת ייעוץ חיצונית, אך נמצא כי הנתונים שבידיהם אינם מדויקים ומעודכנים. נמשיך לפעול לאיתור מקור המספק מידע מהימן בנושא.
5.2.8	<b>חברים בסטאטוס התאגדות</b>	תהליך ההתאגדות של ועדי פעולה במקומות עבודה הינו תהליך מורכב, אשר לעיתים אורך שנים. עובדים של מעסיקים בסטאטוס התאגדות זכאים לקבל הטבות של חברי ההסתדרות כבר בשלב ההתאגדות. למועד הביקורת, נמצאו 383 מעסיקים בסטאטוס התאגדות. מתוכם 115 בסטאטוס זה למעלה מ-3 שנים. נעיר, שעובדים המועסקים בחברות הללו מקבלים הטבות אך לא מועבר בגינם תשלום.	הומלץ לבחון את הגבלת הזמן בו עובדים הנמצאים בסטאטוס התאגדות וזכאים להטבות מההסתדרות, ללא תשלום דמי חבר.	מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי מתקיימת ועדת התאגדויות אחת לתקופה ומתקבלות החלטות להמשך ההתאגדות. בשנה האחרונה נסגרו סביב 150 התאגדויות שלא התקדמו לכיוון של הסכם. עוד מסר, כי האחריות הסופית להתאגדות היא של אנשי האיגוד המקצועי והאגף להתאגדות. המנהלת תמשיך לפעול לצמצום היקפי החברים הנמצאים בסטאטוס התאגדות תקופה ארוכה ומקבלים הטבות מההסתדרות ללא תשלום דמי חבר.
5.2.9	<b>חובות מסופקים/אבודים</b>	מעסיק אשר לא מעביר תשלום במשך 3 חודשים, מקבל מכתב התראה (לעיתים לא		

תגובת המבוקר	המלצה	ממצא	נושא	סעיף
		<p>נשלח מכתב למעסיק בשל שיחות המתקיימות עמו). לאחר שנשלחים 3 מכתבים למעסיק ומנהלת קשרי מעסיקים ופרט סבורה כי מיצתה את יכולותיה לנסות לגבות הכספים, הטיפול עובר לעו"ד חיצוני, אשר מטפל במעסיק ברמה המשפטית - לביקורת נמסר כי שיעורי הגביה של עורך הדין הינם גבוהים וכי סך החובות האבודים הינו שולי.</p> <p>למועד הביקורת, סך החובות מסופקים לסוף שנת 2021 עמד על כ-6.7 מיליון ₪.</p> <p>נמצא כי תהליך ניהול חובות מסופקים/אבודים הינו ידני ומנוהל בגיליונות אקסל, מחוץ למערכת תפנית. מחלקת המחשוב הונחתה לבנות דוח תביעות בתפנית. למועד הביקורת מבוצע הדוח, כאמור, באופן ידני.</p>		
<p>מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי אנשי המרשם במרחבים מקבלים מהמנהלת עדכונים שוטפים לנהלי עבודה, ואף מבוצע עבורם כנס מקצועי אחת לתקופה. מעבר לכך הם אינם כפופים אליו ישירות וייתכן ואף</p>	<p>הומלץ לבצע הגדרת תפקיד סדורה של נציגי המרשם והגביה במרחבים ולהגדיר עבורם נהלי עבודה להסדרת פעילותם.</p>	<p>במרחבים פועלים רכזי מרשם וגביה, הכפופים מקצועית למנהלת קשרי מעסיקים ופרט אך שייכים ניהולית למרחבים.</p> <p>בביקורת נמצא כי לא קיימת הגדרת תפקיד ברורה לנציגי המרשם והגביה במרחבים ואף לא קיימים נהלים המסדירים את תפקידם.</p>	<p><b>פעילות רכזים במרחבים הגדרת תפקיד, נהלי עבודה והנחיות</b></p>	<p>5.3.1</p>

תגובת המבוקר	המלצה	ממצא	נושא	סעיף
<p>עוסקים בנושאים אחרים ולא בצירוף או גבייה. הגדרת תפקידם הינה באחריות אגף ארגון ומרחבים ולא באחריות המנהלת. אנו נפעל מול אגף ארגון מרחבים לתהליך הגדרת תפקידם.</p>				
<p>מנהל המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט מסר, כי המנהלת פועלת מול המעסיקים כדי להעביר את קבצי הניכויים ה"ידניים" לקבצי קליטה ובכך לייעל את התהליך.</p> <p>סמנכ"לית מנהל טכנולוגיות מידע ודיגיטל מסרה, שאגף המחשוב התריע שהעבודה הידנית לא יעילה ועל כן יש לדרוש מהמעסיקים להעביר קבצים בפורמט המתאים, הניתן לקליטה אוטומטית, בפועל, כמות הקבצים הידניים רק הלכה וגדלה.</p> <p>נבחנה האופציות לשיפור התהליך הידני באופן טכנולוגי ועלה, שאין דרך לשפר, כרגע, את התהליך חוץ מלהקליד הנתונים.</p>	<p>הומלץ לבחון דרכים לשיפור יעילות תהליכי הפיתוח, שליפת המידע והזנתו למערכת תפנית, מול חברת מטריקס ומול המעסיקים (קבצי ניכויים).</p>	<p>נמצא, כי נתוני ניכויים של מעסיקים מגיעים להסתדרות בפורמטים שונים ובדרכים שונות לרבות קבצי XML, אקסל, PDF, דוחות מודפסים המגיעים להקלדה ועוד. בתהליך קליטת הניכויים מושקעים מאמצים רבים ופעילות ידנית ענפה לרבות הקלדה על ידי שתי עובדות, וכן העברת חומר נוסף להקלדה לספק חיצוני.</p> <p>–</p>	<p><b>מערכות מידע</b></p>	<p><b>5.4.1</b></p>

סעיף	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
				באגף טכנולוגיות מידע מתנהל פרויקט שנקרא פורטל מעסיקים, שעדיין לא החל, שאמור לתת פתרון להעברת ניכויים בקבצים מתאימים, וזאת בהנחה שמקומות העבודה ישתפו פעולה בנושא.
5.5.1	<b>היבטי אבטחת מידע והרשאות תהליכי סקירת הרשאות</b>	<p>מערכת "תפנית" משמשת את עובדי המנהלת לקשרי מעסיקים ופרט להקמה ועדכון של מקומות עבודה, חברים, ניכויים ותשלומי מקומות עבודה. הפעולה במערכת "תפנית" מחייבת קבלת הרשאה, לפי פרופיל. לכל פרופיל סט ההרשאות שלו. העובדים משויכים לפרופילים בהתאם לתפקידם.</p> <p>נמצא שלא מתקיימים תהליכי סקירת פרופילי הרשאות - הפרופילים נבנו עם הקמת המערכת ומאז לא בוצע תהליך של סקירת הפרופיל ובחינה האם נדרש לרעננו בהתאם לשינויים בהגדרות התפקיד. נמצאו הרשאות ל-122 עובדים, בהם משתמשים בעלי הרשאה, שלדעת הביקורת, אינה נדרשת להם.</p>	<p>הומלץ לבצע תהליכי סקירת פרופילים באופן תקופתי (כגון אחת לשנתיים) על מנת לוודא שההרשאות שניתנו לפרופיל, מתאימות לתפקיד העדכני. בנוסף, יש להסיר הרשאות ממשתמשים, שאינם נדרשים להן במסגרת תפקידם.</p>	<p>סמנכ"לית מנהל טכנולוגיות מידע ודיגיטל מסרה, כי למועד הביקורת, לא ניתן לבצע בחינת פרופילים, מאחר ולאותו תפקיד מוגדר במערכת, ניתן לתת הרשאות שונות לתוכניות שונות. לגבי ניווד עובדים, נשפר את תהליך ההרשאות על-ידי בחינת כל ניווד והתאמת תפריט מתאים. נבחן ההרשאות ונסיר במידת הצורך הרשאות עודפות.</p>
5.5.2	<b>גישת מפתחים לסביבת הייצור</b>	<p>בהתאם לכללי הפרדת תפקידים מקובלים, מפתחים ואנשי מערכות מידע לא יהיו בעלי הרשאה לעדכן את נתוני האמת</p>	<p>הומלץ להסיר הרשאות הגישה לסביבת הייצור ממפתחי חברת מטריקס. במידה והדבר נדרש</p>	<p>סמנכ"לית מנהל טכנולוגיות מידע ודיגיטל מסרה, כי מתוכנן פרויקט משתמש נדיף עבור</p>



תגובת המבוקר	המלצה	ממצא	נושא	סעיף
מתכנתי מטריקס, אשר ימומש עד סוף שנת 2023 במסגרתו, בעת תקלה בייצור תפתח קריאה ולתומך הרלוונטי תפתח גישה זמנית. קיים ניטור של פעולות בבסיס הנתונים. אנו נתחיל בתהליך תקופתי של סקירת לוגים.	עקב צורך תפעולי דחוף יש לתת הרשאה זו לזמן קצוב. יש ליישם בקרה וניטור על פעילות אנשי IT בסביבת הייצור, כגון הקלטת מסכים וניטור לוג פעולות שבוצעו.	בסביבת הייצור. נמצא כי מפתחי חברת מטריקס יכולים לגשת לסביבת הייצור בצורה ישירה ולבצע עדכונים ללא כל בקרה. לא הוגדרו התראות על גישות אלו, לסביבת הייצור.		
סמנכ"לית מנהל טכנולוגיות מידע ודיגיטל מסרה, כי סקר הספק יבוצע במהלך הרבעון הראשון של שנת 2023.	הומלץ לבצע סקר ספק, בהיבטי אבטחת מידע לספק א.ש. המספק שירותי הקלדה חיצוניים למנהלת קשרי מעסיקים ופרט.	בהתאם לכללי Best Practice ובהתאם להמלצות מערך הסייבר הלאומי, יש לבצע סקר ספק, לספקים מהותיים ובכך להעלות את רמת אבטחת המידע והמודעות בנושא בקרב הספק. כאמור, חלק מרשומות הניכויים מועברות להקלדה חיצונית אצל ספק (א.ש.). ספק זה מקבל בכל חודש רשימות מודפסות הכוללות מידע אודות המעסיקים והחברים, שמות מקומות עבודה, ת"ז וסכומי ניכוי. נציין כי מידע זה הינו רגיש, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. נמצא כי יחידת אבטחת מידע במנהל מערכות מידע, לא ביצעה סקר ספק לספק זה.	<b>היעדר ביצוע סקר ספק</b>	<b>5.5.3</b>

**ביקורת ממוקדת במרחב ראשון-לציון טבלת ריכוז ממצאים**

תגובת המבוקר	המלצה	ממצאים	נושא	פרק
מנכ"ל אגף ארגון ומרחבים מסר, כי אמנת שירות נכתבה ואושרה על-ידי יו"ר האגף, ובחודש פברואר פורסמה למרחבי ההסתדרות.		למועד הביקורת, לא הייתה להסתדרות אמנת שירות כתובה ומאושרת.	<b>אמנת שירות</b>	4.1
מנכ"ל אגף ארגון ומרחבים מסר, כי אין מניעה שזמני קבלת קהל יהיו שונים בכל מרחב ומרחב. לכל מרחב הייחודיות שלו ואפשרויות קבלת קהל לפי סוג הוועדים שקיימים בו.	משרד המבקר ממליץ, כי מרחבי ההסתדרות יפעלו לפי מתכונת אחידה בכל הקשור לשעות קבלת הקהל וזמינות המרחבים לפניות פרונטאליות של חברי ההסתדרות.	נמצא כי אין אחידות בשעות קבלת הקהל בין המרחבים.	<b>זמינות השירות</b>	4.3
	משרד המבקר ממליץ לערוך, מעת לעת, סקרי שביעות רצון בקרב הפונים לקבלת שירות במרחבים, וזאת באמצעות פנייה יזומה לחבר או מילוי שאלון/סקר וולונטרי.	למועד הביקורת, לא נערכו סקרי שביעות רצון בקרב הפונים שקיבלו שירות במרחבי ההסתדרות שנבדקו בביקורת הנוכחית.	<b>סקר שביעות רצון</b>	4.5
	כחלק מקידום הנגשת השירות לדוברי שפות זרות, מומלץ לתרגם עלוני מידע וכן מידע הנמצא באתר האינטרנט של ההסתדרות, לשפות זרות - כגון ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית.	במרחבים שנבדקו בביקורת הנוכחית, לא נמצאה הנגשה לשונית של עלוני מידע בשפות שונות. נעיר, כי גם אתר ההסתדרות פועל בשפה העברית בלבד.	<b>מתן שירות בשפות זרות</b>	4.7

**ביקורת ממוקדת במרחב חולון - בת-ים טבלת ריכוז ממצאים**

תגובת המבוקר	המלצה	ממצאים	נושא	פרק
מאגף ארגון ומרחבים נמסר, כי אמנת שירות נכתבה ואושרה על-ידי יו"ר האגף, ובחודש פברואר 2023 פורסמה למרחבי ההסתדרות.		למועד הביקורת, לא הייתה להסתדרות אמנת שירות כתובה ומאושרת.	<b>אמנת שירות</b>	4.1
מנכ"ל אגף ארגון ומרחבים מסר, כי אין מניעה שזמני קבלת קהל יהיו שונים בכל מרחב ומרחב. לכל מרחב הייחודיות שלו ואפשרויות קבלת קהל לפי סוג הוועדים שקיימים במרחב.	משרד המבקר ממליץ כי מרחבי ההסתדרות יפעלו לפי מתכונת אחידה בכל הקשור לשעות קבלת הקהל וזמינות המרחבים לפניית פרונטאליות של חברי ההסתדרות.	נמצא כי לא הייתה אחידות בשעות קבלת הקהל בין המרחבים שנבדקו בביקורת.	<b>זמינות השירות</b>	4.3
	משרד המבקר ממליץ לערוך, מעת לעת, סקרי שביעות רצון בקרב הפונים לקבלת שירות במרחבים, וזאת באמצעות פנייה ייזומה לחבר או מילוי שאלון/סקר וולונטרי.	למועד הביקורת, לא נערכו סקרי שביעות רצון בקרב הפונים, שקיבלו שירות במרחבי ההסתדרות שנבדקו בביקורת הנוכחית.	<b>סקר שביעות רצון</b>	4.5
	כחלק מקידום הנגשת השירות לדוברי שפות זרות, הומלץ לתרגם עלוני מידע בעברית וכן מידע הנמצא באתר האינטרנט של ההסתדרות, לשפות זרות - כגון ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית.	במרחבים שנבדקו בביקורת הנוכחית, לא נמצאה הנגשה לשונית של עלוני מידע בשפות שונות. נעיר, כי גם אתר ההסתדרות פועל בשפה העברית בלבד.	<b>מתן שירות בשפות זרות</b>	4.7