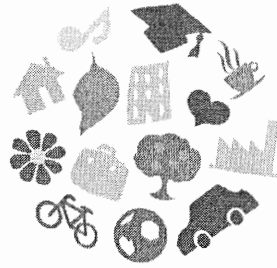




הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



עיריית הוד השרון-לשכת הדוברות

20.5.2014
כא' באייר תשע"ד

לכבוד:
מוטי פרוינד
מבקר העירייה

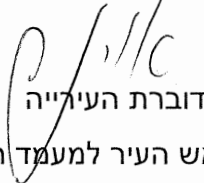
שלום רב,

הנדון : התייחסות דוברות העירייה לטיטת דו"ח הביקורת בנושא שרותי דוברות ופרסום

1. בהמשך לטיטת דוח הביקורת שנמסרה לדוברות העירייה ביום 28.4.2014, להלן התייחסות הדוברות בחלוקה על פי פרקי הדוח והסעיפים השונים.
2. עוד טרם הגשת התייחסות זו הועברו לעיוןך שורה ארוכה של נתונים אותם ביקשת במכתבך מיום 28.4.2014
3. להתייחסות זו מצורף נספח אחד- לעיוןך.

בברכה,

אורנה זמיר



דוברת העירייה

יועצת ראש העיר למעמד האישה

העתקים: מר חי אדיב, ראש העיר
גב' חנה גולן, מנכ"לית העירייה
מר מיכאל בלומנפלד, גזבר העירייה

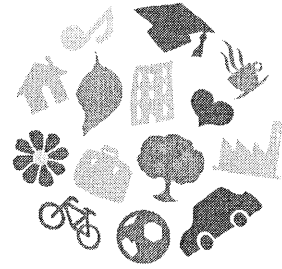


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



1. כללי

בפתח הדברים אנו מבקשות להודות לעורך טיוטת הביקורת על הדגשתו כי "הביקורת מתרשמת שהמחלקה עושה עבודה חשובה, מקצועית ומקצוענית בתחומים שהיא אמונה עליהם. להתרשמות הביקורת, המחלקה מבצעת פעילות רבה וענפה המספקת תוצרים של שרותי פרסום ודוברות מגוונים, המכוונים לצרכים השונים של לקוחותיה..." (עמ' 3)

עבודת הדוברות אינה עבודה מדעית, הנושאים המטופלים מורכבים, משולבים בעבודת קריאטיב(אומנות ויצירתיות), אמצע מדיה שונים ומגוונים המבוצעים במקביל לדיווח ועדכון תושבי העיר.

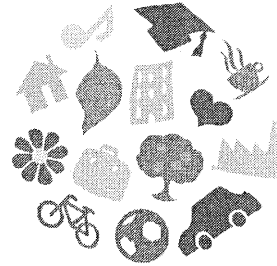
נראה כי כותב המסמך בא מרקע חשבונאי, כאשר את עבודת הדוברות לא ניתן לכמת לתוצרים חשבונאיים וכלכליים ובוודאי שלא תוך התעלמות מערכם הגבוהה של ערכים דוגמת תדמית חיובית, גאווה יחידה של תושבי העיר ועוד.

ניתן וראוי לבדוק בעת העברת ביקורת: יצירתיות וחדשנות, שימוש באמצע מדיה חדשים ומגוונים, הגעת קהל התושבים לאירועים, מודעות לתהליכים, החלטות ופרויקטים המבוצעים בעיר, תפיסת התושבים אודות עיר מגוריהם והיבטים רבים נוספים.



מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



2. תקציב המחלקה בשנים 2010 עד 2014

לסעיף 2.2 במסגרתו הועלתה הטענה כי חלה עלייה בכ- 19%:

- א. ראשית מן הראוי לבצע השוואה בין ביצוע 2010 לביצוע בשנת 2013 ולא כפי שנעשה בין ביצוע שנת 2010 לבין הצעת תקציב שנת 2013.
- ב. גידול של 18.8% כפי שבחרת להתייחס אליו הינו **גידול של 332,090 ₪ בלבד בארבע שנים**. סכום נמוך ממוצע של 83,022 ₪ בשנה.
- ג. ראוי לציין כי בשנת 2012 נוסף סעיף חדש לתקציב ע"ס 20,000 ₪ לפרסום רשות הספורט העירונית החדשה ובשנת 2013 סעיף זה תוקצב בסך של 50,000 ₪.
- ד. בהשוואה מאין זו יש להתייחס לליווי המקצועי ההסברתי לפרויקטים רחבי היקף שהוקמו בעיר בשנים אלו: סקייטפארק, שבילי אופניים, בניין עירייה חדש, פארקים וגינות ציבוריות שנחנכו, פרויקט פארק הוד השרון, אגני האחו לח, ועוד וכן למוצרים שנוספו ע"י הדוברות וביניהם:
 - השקת מיתוג עירוני חדש לעיר בשנת 2013
 - השקת תוכנית מתאר 20/50 לעתיד בשנת 2013: קמפיין פרסום בעיתונות ארצית, מקומית, באינטרנט ובפייסבוק
 - השקה, תחזוקה שדורג אפליקציה סלולארית חדשה בשנת 2013
 - השקת כרטיס תושב משפחתי בליווי קמפיין לעידוד קנייה מקומית 2013
 - השקת מיני-סייט לאירועים שונים (אירועי קיץ בשנת 2013,
 - השקה ותחזוקה אפליקציות מקוונות לפניה ישירה למוקד העירוני ולפניות הציבור בשנת 2012
 - רשות חנייה עירונית 2012
 - השקת אינדקס עסקים באתר העירייה
 - השקת אפליקציות בדף הפייסבוק לשיתוף ציבור- בחירת לוגו בית צבר בשנת 2012, לוגו הבאר בשנת 2012
 - חוברת ביס ירוק בשנת 2011
 - חוברת חינוך אישי בשנת 2011
 - ועוד
- ה. בנושא הוצאות השכר וטענות לגידול בהוצאות אלו- משנת 2010 ועד למועד כתיבת שורות אלו, עומדת מצבת בעלי התפקידים בדוברות העירייה על ארבעה בעלי תפקידים: דוברת, עוזרת דוברת, אחראית פרסום ומזכירה- עליית שכר איננה בתחום אחריות דוברות העירייה, נושא זה מותאם להסכמי השכר במשק, לוותק העובדות ועוד המתעדכנים מעת לעת. לא ברורה ההשוואה למדד המחירים לצרכן.

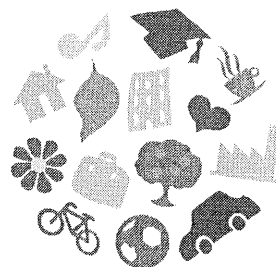


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה יחקה



1. בנושא שרותי דוברות ופרסום - לא ברור מדוע הוגדר סעיף זה (1614000750) בטיטת הביקורת **כשרותי מיקור חוץ** אשר לטענתך מהווים תחליף למשאבי עבודה יובהר כי מדובר בין היתר בסעיף המשמש לקניית: מודעות, הדפסות, הפקת חוברות, שרותי יפעת מידע תקשורת ועוד. (פרוט הסעיף המלא נשלח לעיונך). בשנת 2013 כלל סעיף זה גם ריטיינר חודשי למשרד פרסום אשר ביצע את הגרפיקות השונות הנדרשות לפרסומי העירייה המגוונים. כל הנ"ל אינם יכולים להתבצע במסגרת דוברות העירייה, מצרכים אמצעי מחשוב, מדפסות תעשייתיות, רכש נייר ועוד. **אין מחלקות דוברות במדינה אשר מדפיסות בכוחות עצמן חוברות/פליירים באנרים וכד'. שוב, ככל הנראה כותב הטיוטא איננו בקי במוצרים אותם הדוברות מפיקה.**

2. לא ברור מדוע חוברו סעיפי שכר עם סעיף שרותי פרסום ודוברות.

3. בשל כל ההערות הללו ולאור העבודות והמוצרים שהופקו בדוברות העירייה המסקנה הגורסת כי "הוצאות הפרסום הכולל (דובר ויחידות), אשר מהוות (כיום) את הביטוי האובייקטיבי היחיד לתפוקת המחלקה עלו בתקופה זו "רק" ב-16.5% מכאן שהיעילות הכלכלית /של המחלקה ירדה בכ- 8%" (עמוד 5) - **מקורה בחישוב מוטעה שכן, יש להוסיף את סעיף 750 שבטעות החשבת כמיקור חוץ לסעיפי עלויות הפרסום.**

4. כפי שציני בפתח הדברים אין נוסחאות יעילות כלכלית לעבודת הדוברות- היכן וכיצד ניתן לחשב את כל הקומוניקטים שיוצאים מידי שבוע לעיתונות ומופיעים ככתבות בעיתונות? (שטח פרסום השווה ערך לכסף), כיצד ניתן לחשב תגובות שבועיות לשאלות? , כיצד ניתן לחשב תדמית עירונית? , כיצד ניתן לכמת נוכחות קהל באירועים עירוניים? ושאלות ותהיות נוספות העולות מניתוח תמוה זה!!!

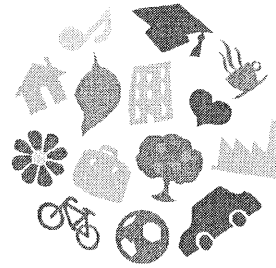


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



3. מבנה ארגוני, תפקידים ועובדים

3.1 כפיפות ארגונית- יצוין כי לשכת הדוברות נמצאת בכפיפות לראש העיר

3.2 עובדות ותחומי אחריות- בסיכומו של פרק זה מציין עורך טיוטת הביקורת כי הביקורת מגיעה את התובנות והמסקנות הבאות:

- א. "הרשימה הנ"ל של תחומי האחריות לפי עובדות המחלקה כוללת 36 תחומי אחריות – מספר רב מידי של תחומים (אם אכן כל אלו הינם אכן תחומי אחריות)" (עמ' 9) – ההערה המודגשת (ההדגשה אינה במקור) איננה אלא הערה מיותרת שכן כלל התחומים שפורטו במסגרת זו הינם תחומים המבוצעים באופן קבוע על ידי עובדות הדוברות, במקצועיות וביעילות.
- ב. "בהתאם לרשימת הפעילויות הנ"ל המעורבת עם תחומי אחריות, כלל לא ברור מהם באמת תחומי האחריות ומי אחראי על מה..." (עמ' 9) – הערה זו איננה ברורה שכן לבקשת מבקר העירייה נשלחה רשימה מפורטת וברורה בחלוקה על פי הגורם המבצע
- ג. "הביקורת ממליצה כי למחלקה ייערך ניתוח ארגוני ותהליכי מקצועי ואובייקטיבי שעל פיו ייקבעו גם הפרשים (לכל כיוון) בהיקף כוח האדם הנדרש" (עמ' 9) – נשמח לניתוח שכזה!

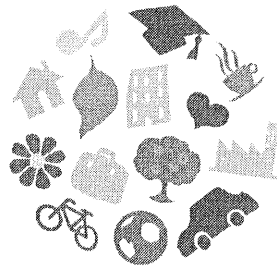
בנושא היקף כוח האדם וטבלת השוואה בין יחידות הדוברות בארבעת ערי השרון – הרי שטבלה זו נועדה על מנת לנסות ולספק כלים להשוואה כמותית בנושאי תקציב, יעילות כוח אדם וחלוקה לתחומי אחריות. אין ולא היה משום מסמך זה בסיס להוספת תקציב ו/או כוח אדם.

הבחירה ביצירת השוואה בין ערי השרון בלבד הינה פועל יוצא של קריטריונים השוואתיים בהם נדרשת דוברות עיריית הוד השרון לעמוד- נדמה כי פעם נוספת עורך הטייטא איננו מודע לאופי עבודת הדוברות שכן עיריית הוד השרון נמדדת במונחים של תדמית תקשורתית בהשוואה לערי השרון הסמוכות ולא בהשוואה לעיר הרביעית בגודלה בישראל (ראשון לציון) ובוודאי שלא בהשוואה לערים אחרות בעולם.



מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNILIL



4. תוכנית העבודה

בסעיף 4.2.1 נטען כי בנתוני המחלקה שנמסרו לביקורת לא קיימת תוכנית שבועית-לנוחיותך מצ"ב דוגמא, נספח 1.

בהמשך לסעיף זה נטען כי "ספק אם נדרשת בכלל תוכנית שבועית וכי להערכת הביקורת תוכנית בחתך חודשי מספקת, אל מול שיקולי עלות-תועלת" (עמ' 10) - שוב נדמה כי מדובר בחוסר הבנה של אופי עבודת הדוברות הדינאמית הדורשת תכנון ובקרה, גם כאשר נדרשת לכך השקעת עבודה. יודגש כי התנהלות זו מוטמעת היטב בעבודת הדוברות השוטפת ואיננה מצריכה השקעת משאבים רבים. בבחינת שיקולי עלות-תועלת מן הראוי לבדוק "עלות" התנהלות זו טרם הסקת מסקנות.

בסעיף 4.2.2 "הצגת תוכנית עבודה חודשית" נטען כי "רמת הפירוט בתוכנית תקצירית ביותר (לטעם הביקורת, תקצירית מידי)" (עמ' 11) וכן ניתן דגש לנושא המכתבים לתושבים תוך שנטען כי בדרך כלל ישנו מכתב אחד בחודש אך לעיתים רבות אין כלל

- באשר להערת עורך הביקורת לנושא המכתבים לתושבים- הרי שכבר בדוגמא המצורפת מחדש אחד בשנת 2013 ומחדש זהה בשנת 2014 מופיעים 6 ו-8 מכתבים (בהתאמה).

לסעיף 4.2.3- תוכנית העבודה החודשית מציגה אך ורק את מוצרי הפרסום אותן מפיקה דוברות העירייה. אין בתוכנית זו פרוט לקומוניקטים (הודעות לעיתונות) הנשלחים על בסיס שבועי (כ- 40 הודעות מידי חודש לעיתונות המקומית והאזורית ורבים נוספים לעיתונות הארצית), אין פרוט אודות שאלות המתקבלות מעיתונאים ונענות על ידי הדוברות (כ- 10 שאלות מידי שבוע), אין פרוט אודות התכנים המועלים לדף הפייסבוק העירוני, אתר האינטרנט העירוני, האפליקציה העירונית וכן העיתון העירוני המופץ באמצעות המייל- כל אלו הינם נושאים דינאמיים ביותר, הדורשים התייחסות שבועית ואף יומיומית. לשם כך, פועלת גם במקרה זה דוברות העירייה, בהתאם לתוכנית עבודה שבועית, כך לדוגמא הועברו לידי הביקורת דוגמאות לרשימות קומוניקטים שבועיות- המהוות את תוכנית העבודה השבועית להוצאת הודעות לעיתונות ומתוכן נגזרים סעיפי העדכון בבמות הנוספות (פייסבוק, אתר עירוני, שאלות ועוד)

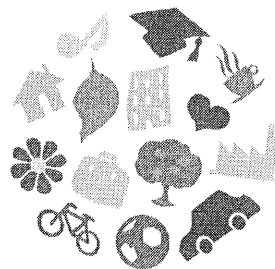
לסעיף 4.2.4 – נטען על ידי עורך הביקורת כי "חלק הארי של פעילויות מחלקת הדוברות הינן במהות פעילויות תבניתיות, רוטיניות, החוזרות על עצמן..." (עמ' 13) – מדובר אם כן פעם נוספת בחוסר הבנה של עבודת הדוברות התלויה מטבע הדברים גם בתחומי העניין של אמצעי התקשורת בישראל, המשתנים חדשות לבקרים, בהתקדמותם של פרויקטים ברחבי העיר, באישורים שונים ובהחלטות שונות המתקבלים ממשרדי הממשלה, בדרישות ופניות של תושבים, באירועים קהילתיים, חינוכיים ועוד המתקיימים בעיר, ביוזמות והחלטות שונות





הוד השרון

100% עיר קהילה ירוקה



המתקבלות באגפי העירייה ובמועצת העיר, במתן מענה תקשורתי להליכים משפטיים להם שותפה העירייה ועוד ועוד ועוד.

לסעיף 4.2.5- נספח ג', שצורף לבקשת הביקורת למניין החומרים אותה התבקשה הדוברות להעביר, הינו מסמך סיכום שנים 2011-2013 ותוכנית עבודה לשנים 2014-2018 אשר הוכן בהתאם לדרישת מנכ"ל העירייה (לשעבר), מר רפי סער, בהתאם לפורמט קבוע אותו נדרשה הדוברות למלא ככלל משרדי העירייה בעת ההיא.

לדברי הביקורת, הנתון הכמותי היחידי המוצג במסמך זה הינו מניין החברים בדף הפייסבוק העירוני, לצד העובדה כי במסגרת מסמך זה לא נדרשה הדוברות להצגת נתונים כמותיים, אנו נבקש בהזדמנות זו להתייחס להערת הביקורת כי "הנתון שהוצג 'למעלה מ- 3200 חברים' יכול לבטא כל מספר מעל 3200 ואיננו מדויק" (עמ' 14)- מדובר בהערה מיותרת, שכן ברור לכל כי אין מדובר בנתון התחלתי אלא בתמונת מצב נקודתית למניין המשתנה מספר רב של פעמים ביום. נכון לכתיבת שורות אלו, אגב, עומד מספר החברים בעמוד על 3,811, נתון זה ישתנה עד להגשת מסמך התייחסות זה.

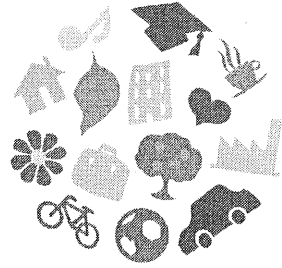


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



5. נהלי עבודה

לתפיסת דוברות העירייה, המתמחה בתקשורת ישירה (BTL) ובתקשורת המונים (ATL) - על נוהל עבודה להיות קצר, מדויק, מובן לאנשי המקצוע השונים ונטול מקום לפרשנות אישית שעלולה להוביל לאי הבנות ו/או טעויות מיותרות.

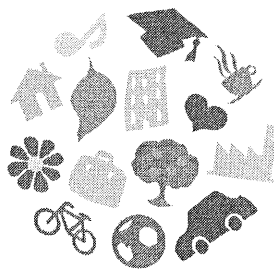


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



6. מחשוב, תקשורת ויעילות עבודה

לסעיף 6.2 יעילות עבודה : נטען כי "...הביקורת מזהה באופן אינדיקטיבי, על בסיס מספר דוגמאות. חוסר שימוש, או שימוש חלקי, מסורבל, או לא מיומן בכלי המחשוב העומדים לרשות המחלקה" (עמ' 17)

בין הדוגמאות המובאות בהקשר זה – סטטיסטיקה לרמת החשיפות וההקלקות לקמפיין פייסבוק אירועי קיץ ולקמפיין פייסבוק הרחבת ציר סוקולוב- הביקורת טוענת כי מדובר בסטטיסטיקות משנים קודמות – הערה זו כשלעצמה מוכיחה את חוסר הבנת עורך דו"ח הביקורת בתחום זה שכן קמפיין אירועי הקיץ בוצע בשנת 2013 וכך גם קמפיין הרחבת ציר סוקולוב – לכן טענה כי הסטטיסטיקות שהועברו הינן מהשנים שקדמו לכך (חלקן שנים בהן לא היה לעיריית הוד השרון דף פייסבוק כלל), הינה טענה שככל הנראה מקורה בקריאה לא נכונה של הדו"ח שהועבר.

גם הטענה כי הביקורת הייתה מצפה שסטטיסטיקה זו תתקבל בקובץ ממוחשב ולא בדפים מודפסים- הינה טענה הנובעת ככל הנראה מחוסר הבנה באיזה פורמט מתקבלים הדוחות הנ"ל וחוסר היכרותו של כותב הדו"ח עם המטריה המדוברת.

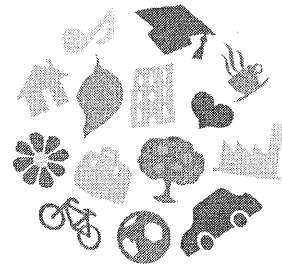
בהתייחס לדרך "המעקב אחר התקציב" – פגישות העבודה בין מזכירת הדוברות לבין חשבת האגף יצוין כי:

1. מערכת ניהול החשבונות של הדוברות איננה כוללת הרשאה לעבודה מלבד סעיפי הדוברות ולכן בסעיפים העוברים דרך מחלקות ואגפים אחרים (שאינם קשורים לדוברות) נדרשת מעורבות החשבת. חשבת האגף איננה מטפלת רק בדוברות ואכן לצרכי מעקב ובקרה מתקיימת פגישה אחת לשבועיים תוך מקסום יעילות, המתלווה לחומרים המועברים באמצעות המייל.
2. פגישות העבודה בין מזכירת הדוברות לבין הדוברת הינן חלק מהעבודה השוטפת והתכנון החודשי והשנתי.
3. הביקורת ביקשה לקבל את נתוני החשבונות- במידה ותרצה לקבלם בקבצי אקסל, הרי שאין כל מניעה לכך, כל הקבצים נמצאים בפורמט אקסל.



מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



7. ביהול על פי מדדים

בסעיף 7.2 מיפוי לקוחות לפי תוצרים: בוחרת הביקורת לטעון כי "המחלקה מפיקה פרסומים (ומסרים) אשר אין היא יודעת אם אלו נחשבים בעיני "לקוחותיה" כבעלי ערך" (עמ' 19) ובתוך כך מביאה הביקורת כדוגמא ראשונה את הכתבות, ה- קומוניקטים באתר העירייה:

ראשית יצוין כי תוצרי דוברות העירייה, פרסומים ומסרים זוכים למשוב במספר רב של דרכים, להלן מספר דוגמאות:

1. קומוניקט אותו הוציאה הדוברות ואשר פורסם בעיתונות- הרי שמדובר בקומוניקט בעל ערך חדשותי וראוי לידיעת הציבור, אשר ניתן גם לכימות לכדי שווי כספי.
2. נוכחות תושבי העיר באירועים ופעילויות עירוניות
3. פניות תושבים למנהלת האתר
4. פניות תושבים באמצעות דף הפייסבוק העירוני
5. כניסות תושבים לאתר העירייה וזמני שהייה של תושבים בדפים השונים באתר
6. השתתפות תושבים בדף הפייסבוק העירוני – לייקים, תגובות, שיתופים ועוד

שנית, טוענת הביקורת כי הקומוניקטים באתר העירייה מתאפיינים ב"כתיבה צפופה ובלתי ידידותית, ההופכת את הקריאה בקומוניקט למשימה מאומצת ביותר ועל כן, בעיני הביקורת, מסמך כזה הינו בעל ערך מוגבל ביותר (בלשון המעטה)" (עמ' 19)- הרי שמדובר בדעה יחידנית, הקומוניקטים באתר העירייה כתובים בשפה עיתונאית, בהתאם לכללי הכתיבה העיתונאית.

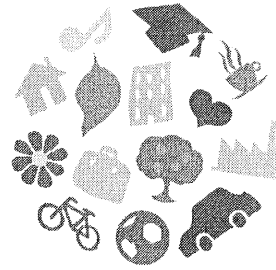
הקומוניקטים מספקים תמונה מקיפה ומלאה אודות הנעשה בעיר מידי שבוע בשבוע- ואת יעילותם ניתן לבדוק בשני אופנים:

1. בחינת הפער (אם קיים) בין הטקסט המופיע באתר העירייה (הקומוניקט אותו כתבה דוברות העירייה)- לבין אופן פרסומו בעיתונות, כאשר ככל שהפער קטן הרי שמדובר בטקסט עיתונאי ראוי ואף מדיד במונחים של שטח פרסום
2. זמן שהייה של תושבי העיר "לקוחות הדוברות" – בדפי האתר השונים ובהם בדפי החדשות העירוניות, כאשר ככל שזמן שהייה גדול יותר הרי שהתוכן מספק עניין לקורא





הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



8. התקשרויות וחשבונות כספיים

לסעיף 8.1.3 יודגש כי במסגרת החוזה הצליחה דוברות העירייה להשיג מול החברה הקמת מתקנים ייחודיים לשימוש העירייה ללא עלות וכן שימוש באנטנות ללא עלות

לסעיף 8.2 תשלומי ריטיינר חודשי מול תשלום עפ"י תוצרים מוזמנים- באשר להתקשרות מול חברת יי- משרד פרסום: מדובר בריטינר חודשי עבור ביצוע עבודות גרפיקה בלבד כנהוג מול ספקי גרפיקה ומשרדי פרסום.

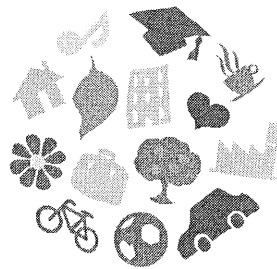
הצעת הביקורת כפי שמופיעה בהמשך, בסעיף 8.3 הינה הצעה הנובעת מחוסר התמצאות מוחלט בענף הפרסום ויחסי הציבור – מונחים כגון בידול, גאווה יחידה, חדשנות עירונית ועוד- נובעים בין היתר מחשיבה פרסומית ומיצירת תדמית עירונית ייחודית. משרד פרסום אחראי בין היתר על יצירת קו קריאטיבי המאפשר ייחודיות לעיר ברמת הנראות התקשורתית, כל ניסיון ל"התאגדות" כפי שמציעה הביקורת ולעבודה מול משרד פרסום משותף לכמה עיריות יפגע באופן משמעותי בפן הקריאטיבי ובבידול העירוני. במונחים של עלות תועלת "יצירת יתרון לגודל", במקרה זה, כהצעת הביקורת (עמ' 23) תפגע משמעותית בתוצרים הנדרשים ובאיכותם ונמצאת בניגוד גמור לחוות הדעת המקצועית של דוברות העירייה.

בהמשך לסעיף 8.2 "לדעת הביקורת היה רצוי לבדוק בנושא מפעיל דף פייסבוק חלופות יותר זולות" (עמ' 23)- ובכן, דוברות העירייה החלה כבר בתחילת שנת 2014, להיערך לנושא זה לקראת סיום החוזה מול המפעיל ביום 1.4.2014. בהתאם לבקשת דוברות העירייה ובכפוף לאישור מנכ"לית העירייה ואגף משאבי אנוש, העובר תחום הפעלת דף הפייסבוק העירוני לאחריותה של עוזרת הדוברת. יודגש כי עלותו של מפעיל דף הפייסבוק, קסיופאה, נבחנה בעבר, טרם העסקתו וגם במהלך העסקתו ונמצא כי מדובר בעלות המקובלת בענף זה.



מכון התקנים הישראלי

מיקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



9. סיכום ומסקנות

9.2. גידול טבעי בתקציב הדוברות של 18.8% בלבד איננו מספיק לדעתי, לנוכח גידול בהיקף הפרויקטים העירוניים: פרויקטים הנדסיים, הקמת גינות ופארקים, יצירת תוכניות אב, תוכנית המתאר, מבני ציבור, הליכי שיתוף ציבור, הליכי שימור ועוד, לנוכח גידול במספר האירועים העירוניים, האוכלוסייה, התרחבות מערכת החינוך, הקמת מעונות יום וגני ילדים, בתי ספר, מרכז הצלח"ה ואולמות ספורט וכן לנוכח היתוספותם של אמצעי מדיה חדשים. עליית התקציב מוסברת כלכלית ותפעולית בשורה ארוכה של פעולות ותהליכים אותם יזמה וקידמה דוברות העירייה ב- 4 השנים האחרונות וביניהם: השימוש באמצעי מדיה חדשים פייסבוק, אפליקציה עירונית, יצירה והעלאה של סרטונים לערוץ היוטיוב העירוני וקישורם למגוון הבמות המקוונות אותן מפעילה דוברות העירייה, האפליקציה העירונית החדשה לטלפונים חכמים, אפליקציות הפניה הישירה למקוד העירוני ולפניות הציבור, שדרוג אתר האינטרנט העירוני, שילוט חדיש, מיתוג עירוני חדש ועוד. התעלמות הביקורת מסעיפים אלו ונוספים מובילה אפוא למסקנת הביקורת השגויה כי "ניתוח התפתחות התקציב ב- 4 השנים האחרונות מצביעה על ירידה משמעותית ביעילות הכלכלית של המחלקה".

לא ברור מדוע בחר עורך הביקורת להתעלם מסעיפים אלו ומנתונים מדידים רבים נוספים ובראשם שטח הפרסום בעיתונות המקומית, האזורית והארצית, באמצעות קומוניקטים, שטח אותו ניתן למדוד בכסף באופן מדויק ואשר מושג באמצעות עבודה מאומצת ומקצועית, מידי שבוע, של דוברות העירייה, בהיקפים חסרי תקדים, ללא עלות כלל מלבד עלות כ"א.

9.4. ניהול תוכנית העבודה מבוצע על בסיס שבועי וחודשי תוך התייחסות תמידית למשאבים, עלויות, פרמטרים כמותיים. גם בקרת הביצוע מתקיימת אחת לשבוע.

9.5. מסקנת הביקורת בסעיף זה איננה ברורה. נהלי העבודה נכתבו בהתאם לידיע ולמומחיות התקשורתית (BTL) של דוברות העירייה.

9.6. יכולות המחשוב והתקשורת של דוברות העירייה מנוצלים באופן מיטבי הן בעבודה הפנים ארגונית והן בעבודה החוץ ארגונית בהפעלת דף הפייסבוק העירוני, האפליקציות העירוניות, אתר האינטרנט העירוני ועוד. יודגש כי אין מחשבי הדוברות מסוגלים לייצר תוצרים גרפיים שכן מדובר במחשבי P.C רגילים ללא כל תוספת תוכנות גרפיקה ולא במחשבי MAC הדרושים לעבודות מסוג זה ומחייבים כ"א של גרפיקאים.

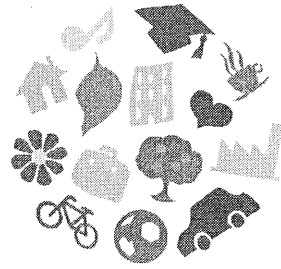
9.7. טענת הביקורת כי נושא האפקטיביות ויעילות ביצוע התהליכים השונים לא מנוהל וכי ישנו חוסר בסיס נתונים כמותיים תמוהה לאור העובדה כי הביקורת לא התייחסה בבחינה כמותית לערכם של רבים מתוצרי הדוברות.

9.9. ריטיינר חודשי שולם למשרד פרסום בגין עבודות גראפיות, מיתוג ועוד, לאחר הליך מכרזי. קביעת הביקורת בסעיף זה איננה מדויקת ואיננה מבוססת על השוואה בפועל בין עלויות התוצרים השונים בפרק זמן מוגדר בריטיינר אל מול עלות של אותם התוצרים, באותו





הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



פרק הזמן המוגדר, באמצעות הצעות מחיר. כמו כן לא הובאו במסגרת קביעה זו שיקולים רבים דוגמת: איכות התוצרים, השימוש באמצעים קריאטיביים, השימוש בשפה גראפית אחידה, יכולת עמידה בלוחות זמנים ועבודה תחת לחץ של הגורמים המספקים ועוד ועוד - שיקולים המשפיעים באופן ישיר על עבודת הדוברות ותדמיתה של עיריית הוד השרון, שיקולים שווי כסף.

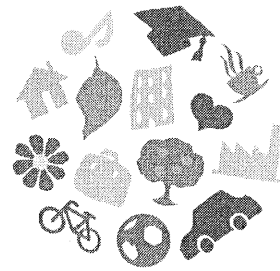


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



נספחים

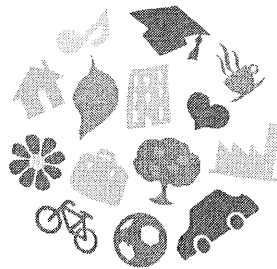


מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL



הוד השרון
100% עיר קהילה ירוקה



נספח 1, תוכנית עבודה שבועית

תאריך	שם העיתון/מד	הנושא	סוג המודעה	תשלום	הערות
22/5	ירוק	אירועי שבועות בעיר	עמוד	3103	
	הוד הכפר	אירועי שבועות בעיר	עמוד	2596	
	ירוק	חודש אירועי הקריאה	עמוד		תקציב ספרייה
	הוד הכפר	חודש אירועי הקריאה	עמוד		תקציב ספרייה
	צומת	אירועי שבועות	עמוד	1770	עמוד במחיר חצי
	ירוק	רישיון להפעלת קייטנות	חצי	2112	
	ידיעות תקשורת	טריאתלון הילדים	חצי		+חצי נוסף ללא עלות
	רוסי	אירועי שבועות	חצי	1062	

פריסת מודעות ושילוט מאי - 22.5.2014

19/5 - שילוט שבועות – ביל בורדים/עמודי תאורה/אנטנות

באנרים:

- 19.5 - אירועי חודש הקריאה - ספרייה
- 20.5 - עירוני הוד השרון – עולה לליגה א' – גדר מגדיאל+גדר מגרשי הכדורגל בגני צבי
- 20.5 - פסטיבל מתוק בלבן – ז'בוטינסקי+נווה הדר
- 21.5 - חיים משותפים גרפיטי – בית צבר



מכון התקנים הישראלי

מוקד 108 לשרותכם 24 שעות ביממה . WWW.HOD-HASHARON.MUNI.IL

לישכת המבקר

25 מאי 2014
כה' באייר תשע"ד
מספרינו: 0140-41
טלפון: 09-7759620
פקס: 09-7759600

לכבוד
הגב' אורנה זמיר

ג.כ.

הנדון: התייחסותך לטיוטת דו"ח הביקורת בנושא שירותי דוברות ופירסום מיום 20 מאי 14

1. עוד בטרם אכנס לתוכן התייחסותך, שגם אליו אתייחס בהמשך, ההתייחסות שלך שחצנית מתנשאת ולא ראויה. כוונתי לכך שההתייחסות כוללת מספר רב של פעמים, את המשפטים "מדובר אם כן פעם נוספת בחוסר הבנה של עבודת הדוברות" "הערה זו שלעצמה מוכיחה את חוסר הבנת עורך דו"ח" "הינה טענה הנובעת ככל הנראה מחוסר הבנה" "הצעה הנובעת מחוסר התמצאות מוחלט בענף הפירסום" אלה רק חלק מההתבטאויות ולא כולן.
2. אני לא ביקשתי התייחסות לגופו של עורך הדו"ח, אלא לגופו של הדו"ח עצמו. שנית הדו"ח מוגדר כטיוטא בשלב זה, בדיוק ע"מ שניתן יהיה להתייחס לגופו של הדו"ח, ולשנות בו עפ"י הצורך, ואת זאת אעשה ככל שאמצא לנכון.
3. צר לי שמדי תקופה של מספר שנים כשנערך דו"ח ביקורת במחלקתך, הגישה הינה שלילית ולא גישה קונסטרוקטיבית, כפי שהיה מתבקש וכפי שזה קורה ברוב היחידות האחרות, של העירייה.

בברכה,

~~מוטי פרוינד~~
מבקר העירייה

עותקים: מר חי אדיב - ראש העירייה
גב' חנה גולן - מנכ"לית העירייה
מר מיכאל בלומנפלד - גיזבר העירייה

לישכת המבקר

י' תמוז תשע"ד
08 יולי 2014
מספרינו: 0140-64
טל': 09-7759620
פקס: 09-7759600

לכבוד
הגב' אורנה זמיר – דוברת העירייה
ג.נ.

הנדון: דו"ח ביקורת בנושא שירותי דוברות ופרסום – דו"ח סופי

1. לאחר קיום הביקורת במח' הדוברות שנמשכה מספר חודשים, ברצוני לסכם את הדברים באופן הבא.
2. לאחר השלמת הנתונים שהועברו מאת הדוברות לביקורת, עפ"י דרישתה, הביקורת ביצעה תהליך של ניתוח הנתונים וסיכמה את הממצאים, המסקנות וההמלצות למסמך מסכם, שהוגדר כ- "דו"ח ביקורת – טיוטא להתייחסות", שהועבר לעיוןך ב- 28 אפריל 14. הגדרה זו מופיעה בהדגשה בכותרת המסמך ובכל אחד מעמודיו.
3. ראוי להדגיש כי בניגוד למצופה ובניגוד להתנהלות סבירה שמכבדת בעיקר אותך כדוברת העירייה, ועל אף שהדו"ח הוגדר כדו"ח טיוטא, חלק גדול מסעיפי התייחסותך נגוע בביקורת תגובתית ושיפוטית מזלזלת, תוך ביטויים בסגנון יהיר, תוקפני ומשתלח. זאת במקום התייחסות מכובדת "ממלכתית" לגופם של דברים ולא לגופו של אדם.
4. לא אחזור על המשפטים המזלזלים שחזרו על עצמם לאורך כל התייחסות, אך אומר רק, שכאמור התייחסות בסגנון זה אינה ראויה כלל ועיקר ואין בה כדי לכבד את מוסד הביקורת, אך גם לא את הארגון אליו אנו משתייכים ורוצים בהצלחתו ושגשוגו.
5. על אף התייחסותך הבוטה והבלתי ראויה כאמור, הביקורת אימצה חלק מהתייחסותך ובהתאם לכך נעשו שינויים והתאמות בדו"ח הסופי שיצורף למסמך זה, תוך הנמקת הסוגיות, והנקודות בהן הביקורת לא קיבלה את עמדתך.
6. כאמור הדו"ח במתכונתו הנוכחית יהווה את הדו"ח הסופי שייכלל בדו"ח השנתי, של מבקר העירייה.

בברכה,

מוטי פרוינד
מבקר העירייה

עותקים :

- מר חי אדיב
- ראש העירייה
- גב' חנה גולן
- מנכ"לית העירייה
- מר מיכאל בלומנפלד
- גזבר העירייה