

בס"ד

ט' ניסן תשפ"ב

הנדון: סיכום ישיבת צוות תיקון ליקויים: רשתות חברתיות
תאריך: 10.04.22, 10:00 מיקום: לשכת מנכ"ל העירייה

נוכחים:

מר שלום שלמה, מנכ"ל העירייה
 מר יצחק שריקי, גזבר העירייה
 עו"ד איתי קידר, יועמ"ש העירייה
 גב' שרית דהן, מנהלת אגף תיאום ובקרה
 מר כפיר בזק, דובר העירייה
 גב' רחל אילוז, מזכירת דובר העירייה
 מר יועד קרן, מנהל מחלקת שירותים דיגיטליים

התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
<ul style="list-style-type: none"> כל הפלטפורמות שהדוברות מעלה נגישות. יועד ילווה את התהליך להנגשת אתר רישוי עסקים והנדסה. 	<p>יש לבצע התאמות נגישות לאתר רישוי עסקים ובכלל זה יש לעדכן את המידע באמצעות מסמכי PDF הניתנים לקריאה באמצעות קורא מסך.</p> <p>יש לאפשר שימוש בכלים המקובלים באתרים מונגשים המאפשרים שינוי גודל וצבע פונטים על מנת להקל את הקריאה עבור כבדי ראייה.</p>	<p>הפלטפורמות העירוניות – תיאור כללי:</p> <p>פעילות העירייה ברשתות החברתיות מתנהלת בפייסבוק, באינסטגרם, ווטסאפ ויוטיוב. עיקר הפעילות מתנהלת בדף הפייסבוק העירוני. אגפי ההנדסה ורישוי עסקים מנהלים דפי אינטרנט עצמאיים. אתר אגף ההנדסה מונגש לציבור. אתר אגף רישוי עסקים אינו מונגש.</p>
<ul style="list-style-type: none"> זה פועל כך למעט בשידור חי. 	<p>יש לפעול בהתאם להוראות מבקר המדינה לעניין סמכויות המנהלים בניהול הדף, תוך אבחנה בין מנהלים הבאים מתוך הרשות, המוסמכים לבצע פעולות</p>	<p>בעלי תפקידים בדף הפייסבוק העירוני:</p> <p>דף הפייסבוק העירוני מנוהל באמצעות דוברות</p>



התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
	בעיקר בעת רכישת שירותים מגורמי חוץ.	החברה קובע אמות מידה מחמירות הנוגעות לשימוש במידע.
<ul style="list-style-type: none"> באתר מופיע לינק שמחבר לפורטל הלאומי לפיקוד העורף ובו מידע עדכני. 	יש להטמיע כל מידע רלוונטי הנוגע למלחמה בקורונה גם בדף האינטרנט של העירייה כשירות למי שאינו גולש בדף הפייסבוק.	<p>ניהול המידע ברשתות החברתיות בשעת חירום:</p> <p>העירייה מספקת עדכונים שוטפים בדף הפייסבוק הכוללים מתן מידע על מצב התחלואה בעיר, הודעות על תחנות ומועדי בדיקת קורונה וכן מודעות הקוראות לציבור להגיע לבדיקת קורונה. באתר האינטרנט של העירייה לא קיימים פרסומים דומים למשתמשי דפי האינטרנט שאינם נמנים על משתמשי הפייסבוק.</p>
<ul style="list-style-type: none"> כל מה שניתן להגיש – מוגש. ניתן דגש מיוחד בנושא זה. 	יש לקבוע בנוהל אילו פרסומים ראוי שיעלו על דפי האינטרנט של העירייה לצד הפרסומים ברשתות החברתיות. יש לקבוע נוהל מערך הפצה של מידע שנדרש להביאו לידיעת אוכלוסיות יעד שאינן חשופות לדפי הפייסבוק ואת הכלים שיש להשתמש בהם על מנת להגיע לקהל זה שאינו עושה שימוש ברשתות החברתיות.	<p>הנגשת מידע לציבור:</p> <p>ישנן קבוצות אוכלוסייה אשר מטעמים דתיים, חברתיים, אידיאולוגיים ועקרוניים אינן נוהגות להיכנס לדפי הפייסבוק. עם זאת, אנשים אלה גולשים באינטרנט וכלל שהעירייה מפרסמת שם את הודעותיה הם חשופים להם. כמו כן, קיימות קבוצות אוכלוסייה אשר מטעמים שונים, מתקשות להשתמש באמצעים דיגיטליים.</p>
<ul style="list-style-type: none"> כל מה שניתן להגיש – מוגש. ניתן דגש מיוחד בנושא זה. 	יש לפעול להנגשת דף הפייסבוק של העירייה וכך גם של דפי הפייסבוק העירוניים שמנוהלים ע"י גורמים עירוניים הפועלים עצמאית מחוץ לדף העירייה.	<p>הנגשת הרשתות החברתיות לאנשים עם מוגבלות:</p> <p>העירייה שידרגה באופן משביע רצון את אתר האינטרנט ובכלל זה גם הנגישה אותו למבקשים להשתמש בשירותי ההנגשה. עם זאת, נמצא כי תכנים המופיעים בדפים עירוניים המנוהלים מחוץ לדף העירוני, ע"י מחלקות בתוך העירייה אינם מוגשים כהלכה. דף הפייסבוק של העירייה אינו מספק כלים הולמים באופן פשוט וקל לכל מי שזקוק להם. הסרטונים שמעלה הרשות אינם נגישים ואינם מכילים כתוביות.</p>
	נמצא כי איכות השידורים הינה	



התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
<ul style="list-style-type: none"> מתנהל בשגרה 	<p>ככל שיש צורך בתשלום נוסף על פעילות שהיא מעבר לפעילות בגינה משלמת העירייה תמלוגים, יש להבהיר זאת, כדי למנוע הפרה של זכויות יוצרים.</p>	<p>מגבלת שימוש בתכנים: הביקורת מתרשמת כי קיימת אי בהירות באשר לתשלומים שעל העירייה לשלם, מעבר לתשלומים הקבועים בהסדרים השונים. עקב אי בהירות בנוגע לזכויות יוצרים, לא שילמה על שיר שצורף לאחד מסרטונים לאחר שסברה כי הזכין העורך סרטונים עבורה משלם את התמלוגים.</p>
<ul style="list-style-type: none"> אנחנו פועלים על פי המלצת הביקורת לפי האלגוריתם של פייסבוק 	<p>יש לקבוע אמות מידה לבחירת תפוצת היעד של הפרסום הממומן. מומלץ לבחון את נחיצות הפרסום בטווח של המחוז הצפוני כולו או לחילופין, לצמצם אותו לעיר עפולה בלבד, זאת בהתאם לאופי הפרסום והרלוונטיות שלו לתושבי העיר,</p>	<p>קידום תוכן בתשלום ברשתות החברתיות: העירייה מקדמת פרסום ממומן בדף הפייסבוק העירוני. מחלקת הדוברות קובעת את אוכלוסיית היעד לכל פרסום ממומן. לאחר הפרסום מתבצע ניתוח של האוכלוסייה שצפתה בפרסום, על מנת ללמוד את האפקטיביות של הפרסום ואת האוכלוסייה שנחשפה אליו, באם אכן הייתה אוכלוסיית היעד אליה כיוונה הדוברות את הפרסום. פרסומי העירייה הממומנים אינם מכילים תכנים פוליטיים שתכליתם לקדם את ענייני הפוליטיים של גורם זה או אחר בעיר.</p>
<ul style="list-style-type: none"> הדובר יכין נוהל כתוב בנושא מימון. 	<p>יש לקבוע בנוהל ולחדד את הוראות החוק בפני כל מנהלי הדפים העירוניים בדבר איסור השימוש במידע שהשיגו, בין שמדובר במידע מתוך מאגרי המידע של העירייה ובין שמדובר במידע שהושג במהלך ניהול הדפים, מבלי לקבל הסכמה מפורשת מצד מי שהמידע נוגע לו.</p>	<p>קביעת אמות מידה לפרסום ממומן: לא קיים נוהל מנחה הקובע אמות מידה באשר לשימוש במידע שיש בידיה של העירייה. העירייה אינה שומרת מידע על תושבים ואין היא עושה שימוש במידע שיש ברשותה שיש בו חשש לפגיעה בפרטיותם של תושבים.</p>
<ul style="list-style-type: none"> אין שימוש במאגרי מידע של הרשות. 	<p>יש לקבוע בנוהל ולחדד את הוראות החוק בפני כל מנהלי הדפים העירוניים בדבר איסור השימוש במידע, בין שמדובר במידע מתוך מאגרי המידע של העירייה ובין שמדובר במידע שהושג מהנהל וניהול הדפים מרלי</p>	<p>איסוף מידע הטומן בחובו אפשרות לפגיעה בפרטיות: העירייה אינה אוספת או שומרת מידע על תושבים מתוך הפלטפורמות הדיגיטליות ואין היא עושה שימוש במידע שיש ברשותה במאגרי המידע שלה, שיש בו חשש לפגיעה בפרטיותם של תושבים. לא קיים נוהל מנחה הקורא אמות מידה באשר לשימוש במידע שיש</p>



התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
<ul style="list-style-type: none"> כל הנתונים יישמרו בתיקייה המשותפת. 	<p>החברתיות באופן עצמאי. כך למשל ניתן לשמור את המידע ב DROPBOX, המספק נוחות גישה למידע, באמצעות זיהוי מילים ודמויות, תמורת תשלום שנתי.</p>	<p>העירייה אינה שומרת מידע בארכיון שלה. כל המידע המתפרסם בדפי הפייסבוק נשמר במסגרת הדף, אולם מידע זה שמור על פי הקריטריונים לשמירת מידע של פייסבוק, המתאפיין בשמירה כרונולוגית של פוסטים או סרטונים שהגישה אליהם יחסית מסורבלת ואינה מאפשרת שמירת מידע תחת שם קובץ כפי שבחרת העירייה לקטלג אותו.</p>
<ul style="list-style-type: none"> דף הפייסבוק של העירייה מונגש ועוים לפרסום רק קבצים מונגשים 	<p>יש להנגיש את התקנון בדף הפייסבוק של העירייה, עבור משתמשים במחשבים אישיים.</p>	<p>תוכן שהציבור מעלה לרשתות החברתיות: העירייה מפרסמת תקנון הנותן ביטוי לעקרונות ואמות המידה לניהול הדף, כפי שמפורטות בעמדת מבקר המדינה. נמצא כי בעוד שהכניסה לתקנון דרך אפליקציית פייסבוק בטלפון הנייד הינה קלה, הכניסה לתקנון דרך מחשב אישי נתקלה בקשיים.</p>
<ul style="list-style-type: none"> אנחנו פועלים עפ"י החלטת היועץ המשפטי לממשלה, הדובר יכין נוהל בהתאם. 	<p>יש לקבוע נוהל המגדיר מהי תגובה שיש להסגיר או למחוק וכן את מסלול ההתראה שיש לתת למשתמש טרם החלטה על הסתרה או מחיקה של פוסט וטרם חסימתו של המשתמש. מוצע להתייעץ עם היועמ"ש טרם קבלת החלטה על חסימת משתמש. יש לנהל רישום המתעד את כל הפעולות שבוצעו טרם חסימת המשתמש.</p>	<p>ניהול ותיעוד רשימת חסומים: העירייה מנהלת רשימת משתמשים חסומים אשר ממנה עולה כי בדף הפייסבוק העירוני ישנם 16 משתמשים חסומים עקב מה שמוגדר כעבירה על התקנון ובכלל זה שימוש בשפה בוטה והעלבה. בדיקה של הפוסטים מעלה כי מרביתם נעדרי תאריך. בהעדר נוהל כתוב המגדיר את הפעולות שיש לבצע לפני מחיקה/הסתרה של פוסט או חסימת משתמש, מתרשמת הביקורת כי אין אמות מידה ברורות הקובעות מתי התגובה הינה ביקורת לגיטימית ומתי היא מפרה את התקנון.</p>
<ul style="list-style-type: none"> סעיף זה יכנס לנהל שיבנה. 	<p>רצוי כי העירייה תקבע בנוהל, מדיניות לחסימת תגובות קיצוניות, בין אם באמצעות מסנן ובין אם בצורה ידנית ע"י מנהלי הדף.</p>	<p>סינון מראש של תכנים: העירייה אינה משתמשת בסינון תכנים והיא מאפשרת לכל דכפין להביע את דעתו במילותיו הוא. הימנעות מסינון אוטומטי של מילים מקנה לרשות יכולת לבדוק התבטאויות של מגיבים באופן פרטני ובכך למנוע הסרת תגובה תמימה. עם זאת ונוכח השארת שיקול הדעת והפרשנות לשאלה מהי תגובה רצויה למנהלי הדף, רצוי היה כי מרחב ושיקול הדעת</p>



התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
	<p>כמו למשל, פוסטים שמקורם במשרדי ממשלה, או פוסטים המשמשים כמידע חיוני לציבור, זאת על מנת להקטין סיכון של חשיפה לטענות לשון הרע, הפרת זכויות יוצרים, פגיעה בפרטיות וכו'.</p> <p>יש לקבוע מדיניות פיקוח ובקרה על פוסטים המתפרסמים בלשונית "קהילה" תוך מתן דגש לקביעת מדיניות פרסום אחידה לכל המשתמשים.</p>	<p>העירייה אינה שולטת בתכנים ובתגובות של הציבור שכן מדובר בתכנים ובתגובות שהעירייה אינה יכולה לבקר אותם או לשלוט עליהם ובכך היא חושפת עצמה לתביעות בשל העלבה או פגיעה בפרטיות.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • הועבר תקנון לכולם והוטמע. • ינתנו הנחיות לכל מנהלי העמודים. 	<p>יש להנחות ולהדריך את מנהלי הדפים להבחין בין ביקורת לגיטימית לבין תגובות המהוות הפרה של הכללים ומשהוחלט כי קיימת הפרה, על הפעולות שעליהם לנקוט ובכלל זה תיעוד ושמירה של כל הפעולות שננקטו טרם קבלת החלטה על חסימת משתמש.</p> <p>יש להנחות את מנהלי הדפים לקיים את כל הכללים לפיהם נוהגת העירייה בניהול הדף שלה.</p>	<p>דפי פייסבוק עירוניים: דפי הפייסבוק הקשורים לעירייה אינם מנהלים ע"י דוברות העירייה אלא ע"י אותו גורם שהוא נושא הדף.</p> <p>אין הנחיות ברורות באשר לסוגיות העלולות לעלות עקב ניהול דף פייסבוק ציבורי שבו מותר לכל אדם להביע את דעתו תוך שמירה על כללי דיון נאותים.</p> <p>מנהלי הדפים השונים אינם מקפידים לפרסם תקנון המגדיר את האסור והמותר בדף ולפיכך הורה דובר העירייה לכל מנהלי הדפים להעלות תקנון אחיד בדף הפייסבוק אותו הם מנהלים.</p> <p>מנהלי הדפים לא הונחו כיצד לקבוע מתי מתקיים שיח ציבורי העולה כדי שיח לגיטימי ומתי מתקיימת הפרה של הכללים שנקבעו בתקנון. כן נמצא כי מנהלי הדפים לא הונחו באשר לאופן הטיפול במי שלדעתם מפר את הכללים.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • הדובר יחדד את הנהלים לעובדים אחת לתקופה. 	<p>יש לחדד את ההנחיות לעובדים לפיהן חל עליהם איסור להתבטא בעניינים פוליטיים, לבטח כשמדובר בפוליטיקה העירונית.</p>	<p>שימוש בדפים עירוניים לעניינים החורגים מפעילות המחלקה המפעילה: עקב הישנותם של מקרים בהם ניכרה מעורבות פוליטית של עובדי עירייה, הוציאו מנכ"ל העירייה ודוברת חידוד של ההנחיות האוסרות על מעורבות מעיון של עובדים.</p>



התייחסות "צוות תיקון ליקויים"	המלצות	ממצאים
		<p>דרך האפליקציה ביחס לממוצע הפניות השנתית שנרשם בין השנים 2016-2019.</p>
<ul style="list-style-type: none"> הדף האישי של ראש העיר לא ממומן ע"י בעירייה ולא מתופעל ע"י מחלקת הדוברות. 	<p>יש לנהל תיעוד של הסיבות לחסימת משתמשים.</p>	<p>דף הפייסבוק של ראש הרשות: דף הפייסבוק שמנהל ראש העיר כדף ציבורי, מכיל תקנון השתתפות הקובע את מטרותיו ואת הסייגים החלים על מי שמתבטא. בדף הממומן ומנהל ע"י ראש העירייה ללא השתתפות של העירייה בהוצאותיו, קיימת רשימת חסומים. נמצא כי אין תיעוד מלא של הסיבות לחסימה, אולם לאור עמדת מבקר המדינה, הובהר לביקורת כי מנהלי הדף ינהלו הליך חסימה התואם את עמדת מבקר המדינה אשר יכלול גם תיעוד מלא של רשימות החסומים ושל הסיבות לחסימתם.</p>

העתיקים: נוכחים, לשכת ראש העיר, לשכת מנכ"ל
רשמה: אסתר אסייג, לשכת מבקרת העירייה

