

דוברת העירייה

ביקורת מעקב – דוח מבקר העירייה מס' 25

1. ליחידת דוברות העירייה היה תפקיד חשוב בייצוג הרשות המקומית. המטלות ותחומי האחריות העיקריים של היחידה היו כלהלן:
- * לשמש כלי של הרשות המקומית להבאת דברה ופעולותיה לתושבים ולכלל הציבור.
 - * לייצג את מדיניות הרשות המקומית ואת זו של ראשה כלפי התושבים.
 - * ליצור אווירה אוהדת ותומכת של התושבים, ברשות המקומית, בנבחריה ובעובדיה.
 - * לטפח יחסי קירבה, הבנה ועבודה נאותים בין יחידת הדוברות לבין העיתונאים (בתקשורת הכתובה והאלקטרונית), המסקרים את המתרחש בשלטון המקומי בכלל וברשות המקומית בפרט.
 - * ללוות את ראש הרשות המקומית, את נבחריה ואת העובדים הבכירים של הרשות בעבודתם לשם איתור פעולות בעלות "ערך חדשותי" וליידע העיתונאים על פעולות אלו בכתב ובעל פה כדי ל"דחפם" אל התקשורת המקומית והארצית.
 - * ללוות את שגרת החיים היום-יומית ביישוב ואת התאריכים המיוחדים בו, את ימי החג והמועד ואת האירועים האחרים בתולדות היישוב וזאת לשם איתור מקרים בעלי "ערך חדשותי". ליידע את העיתונאים על מקרים אלה בכתב ובעל פה, על מנת ל"דחפם" אל התקשורת המקומית והארצית.
 - * להיות אחראי לתכנון, לארגון וליישום רעיונות בנושא יחסי ציבור, תקשורת ודוברות ובכלל זה קשר עם עיתונאים וכתבים, פרסום יזום, להשתתף בסיורי ראש הרשות המקומית וכד'.

* להקפיד על מתן תגובות הולמות ומיידיות לפרסומים באמצעי התקשורת ההמוניים, המתייחסים לרשות המקומית והמחייבים תגובה הולמת.

* לבדוק האשמות המופנות על ידי אמצעי התקשורת כלפי הרשות המקומית על תפקודה או על התנהגות עובדיה. אם מתברר לאחר בירור עם הגורמים המקצועיים המתאימים ברשות המקומית כי אינן תקפות - להזימן בכל התוקף. אם הן מתאמתות, לפעול לתיקון העוולה על ידי המופקדים על הפעילות החריגה.

כמו כן, מטרת הדוברות היתה הדגשת חשיבות השלטון המקומי בחברה והדגשת תרומת פעולותיה של הרשות המקומית לחיי האזרח והכלל.

להלן יפורטו עיקרי תפקיד הדוברות:

* הסבר מדיניות הרשות המקומית.

* דוברות.

* יחסי ציבור.

* עיסוק בשיווק ובפרסום בענייני הרשות המקומית.

* הכנת ופרסום חומר ייצוגי על הרשות המקומית.

* ייעוץ בנושאי תקשורת לגורמים בעירייה.

2. המלצות הביקורת היו:

2.1 הביקורת מצאה כי פרסומי העירייה מבוצעים ומוזמנים לא רק על

ידי דוברת העירייה ובאמצעותה אלא חלק מאגפי ומחלקות

העירייה עוסקים בנושא לבדם.

הביקורת המליצה כי הפרסומים של כל יחידות העירייה יבוצעו

ויוזמנו באמצעות גורם מקצועי אחד, כדוגמת לשכת הדוברות או

גורם אחר עליו יוחלט, מצב שיביא לפיקוח מקצועי על עבודות

הפרסום וגם לייעול וחסכון בעלויות הכספיות של הפרסום.

2.2 באם הזמנות כל פרסומי העירייה תרוכזנה בידי גורם מקצועי אחד,

מוצע אם כן, לרכז גם את כל תקציבי פרסומי העירייה בידי אותו

גורם, צעד אשר יגרום בוודאי להתייעלות וחסכון בעלויות הפרסום. הביקורת התרשמה כי חלוקת תקציבי הפרסום למחלקות ולאגפים השונים, גורמת לניצול בלתי מבוקר של המשאבים המיועדים לפרסום ואף ייתכן ומנהלי המחלקות/האגפים, במסגרת יכולתם לבצע העברות תקציביות מסעיף לסעיף, גורמים לאי ניצול תקציב הפרסום לייעודו בכך שמועברים הכספים שיועדו לפרסום לייעודים אחרים ו/או לא מנוצלים כלל לפרסום.

2.3. הביקורת העלתה כי לא קיים הסכם מסגרת עם משרד הפרסום אשר נבחר מדי שנה על ידי דוברת העירייה. מוצע לדעת הביקורת, כי ייחתם הסכם מסגרת שיחייב את משרד הפרסום בעלויות ובתנאים שמציע המשרד בטרם בחירתו. יודגש כי הסכם מסגרת זה לא יחייב את העירייה לערוך את כל פרסומיה דרך אותו משרד ויקבעו תנאים זהים להזמנות פרסום הן על ידי משרד דוברת העירייה והן על ידי היחידות השונות. קיום הסכם מסגרת כזה, יישפר את יכולת הפרסום של יחידות העירייה השונות ויגרום לחסכון בעלויות הפרסום. יחד עם זאת יש לשים לב לדרישות המיוחדות של כל יחידה ויחידה ולצרכיה המיוחדים.

2.4. הביקורת מצאה כי תקציב משרד הדוברת לא מנוצל במלואו כל שנה, אך למרות זאת תקציב הדוברות גדל מדי שנה עקב הגדלת העלויות בסעיף השכר.

הביקורת הציעה כי גזברות העירייה תבדוק מחדש את שיטת קביעת תקציב הדוברות, ותקפיד על דיוק ההערכות שנעשות לגבי ההוצאות הצפויות.

2.5. הביקורת המליצה כי נושא החסויות ירוכז כולו בידי הדוברת. לצורך כך, ייקבע נוהל כתוב על ידי גזבר העירייה ובתיאום עם גורמי עירייה נוספים הקשורים לנושא, על מנת שנושא זה יוסדר תוך הבטחת מערכת מעקב, שליטה ובקרה קפדנית היות ומדובר בגיוס כספים מגורמים מסחריים פרטיים בעיר. הביקורת מציינת בסיפוק כי הנושא יצא אל הפועל ופורסם נוהל המסדיר את הנושא.

2.6. הביקורת מצאה כי העירייה לא מינתה ממונה על מסירת מידע

לציבור בחירום, תפקיד שיש חובה למלאו. הביקורת מציינת

לטובה את העובדה שעוד בטרם סיום עבודתה ובטרם פרסום

הדו"ח מונה בעל תפקיד כאמור.

2.7. הביקורת הצביעה על כך כי דוברת העירייה אינה מכינה תוכנית

עבודה שנתית.

הביקורת הציעה כי מדי שנה תוכן תוכנית עבודה שנתית, תוכנית

שתתווה את פעילות משרד הדוברת תוך שימוש מושכל ויעיל של

המשאבים העומדים לרשותה. הכנת תוכנית עבודה שנתית תאפשר

בנוסף לביצוע המטלות השוטפות גם שיפורים ושינויים בשיטות

העבודה, בדפוסי פעולה, בנהלי עבודה וכו' וכל זאת במטרה להביא

לשיפור ביעילות והאפקטיביות בעבודת צוות יחידת הדוברות.

ביקורת מעקב:

החל משנת 2004 בוטלה יחידת דוברת העירייה והוחלט להפריט את נושא הדוברות על ידי העסקת יועץ לדוברות על פי חוזה.

לאור הנסיון שנצבר, הוחלט בסופו של דבר, משיקולים של התייעלות וחסכון

להפריד בין נושא הדוברות לבין נושא התקשורת. החל משנת 2005 אומצה השיטה

על פיה יש יועץ לתקשורת חיצוני ונבחר יועץ לדוברות, אף הוא חיצוני.

השינויים ותוצאותיהם יבדקו על ידי הביקורת בעתיד.