

מבקר המדינה | דוחות על הביקורת בשלטון המקומי 2020



שימוש הרשויות המקומיות ונבחריהן ברשתות החברתיות



שימוש הרשויות המקומיות ונבחריהן ברשתות החברתיות

רקע

בשנים האחרונות המגזר הציבורי, לרבות הרשויות המקומיות ונבחריהן, עושה שימוש ברשתות החברתיות המקוונות (בעיקר פייסבוק, יוטיוב, אינסטגרם וטוויטר) ומנהל עם הציבור תקשורת בלתי אמצעית. השימוש ברשתות החברתיות, מחד גיסא, מייעל ומקצר את ההליך של העברת מסרים ומידע לציבור בדבר מתן שירותים בשגרה ובחירום ומייעל את הטיפול בפניות ובתלונות הציבור, ומאידך גיסא, גלום בו פוטנציאל לסכנות ולגרימת נזק, כגון פגיעה בזכות הפרטיות, לחופש הביטוי ולשוויון.

נתוני מפתח

2.4 מיליארד

מספר המשתמשים הפעילים בעולם בפייסבוק בשנת 2019, מהם כ- 5.6 מיליון משתמשים פעילים בישראל

8 מיליארד

מספר המשתמשים בעולם ברשתות חברתיות בשנת 2018

83%

שיעור ראשי הרשויות שיש להם חשבון ברשת חברתית אחת לפחות

94%

שיעור הרשויות המקומיות שיש להן חשבון ברשת חברתית אחת לפחות

84%

שיעור המשתמשים בישראל בפייסבוק מקרב המשתמשים ברשתות החברתיות בשנת 2018

134

מספר תלונות הציבור שהתקבלו בשנים 2017 - 2019 במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הנוגעות לשימוש שעושים רשויות ציבוריות ונבחר ציבור ברשתות החברתיות

כ-3 מיליון ש"ח

סך ההוצאה של הרשויות על קידום תכנים בתשלום ברשתות החברתיות בשנת 2018 (הרשויות שהשיבו על שאלון משרדנו)

פעולות הביקורת

בחדשים מאי עד דצמבר 2019 בדק משרד מבקר המדינה את השימוש של הרשויות המקומיות ובחריהן ברשתות החברתיות בנושאים האלה: היקף השימוש ומטרותיו, הניהול הטכני, התכנים המועלים על ידי הרשויות המקומיות ועל ידי ציבור המשתמשים ושימוש ראשי הרשויות ברשתות החברתיות. הביקורת נעשתה בעיריות בית שמש, חיפה, טבריה, ירושלים, עראבה, קריית גת, רמת גן ותל אביב-יפו; במועצות המקומיות פרדס חנה-כרכור וקצרין ובמועצה האזורית עמק יזרעאל. בדיקות השלמה נעשו במשרד הפנים, במפעם עמק יזרעאל ובמשרד המשפטים. נוסף על כך, ביוני 2019 נשלחו 257 שאלונים לכל הרשויות המקומיות בארץ. עד מועד סיום הביקורת (דצמבר 2019), השיבו עליהם 189 רשויות מקומיות. המטלה בוצעה בשיתוף נציבות תלונות הציבור, נוכח הניסיון שנצבר בנציבות בבירור תלונות בנושא השימוש של אנשי ציבור וגופים ציבוריים ברשתות החברתיות.

תמונת המצב העולה מן הביקורת

הכנת נהלים ותוכניות עבודה - הרשויות המקומיות לא ערכו הליך סדור ומתוכנן, לרבות הכנת נהלים ותוכניות עבודה, בנוגע למטרות השימוש ברשתות החברתיות ולאופן השימוש בהן בדרך מיטבית ויעילה, אף על פי שהן עושות בהן שימוש נרחב.

חתימת הסכמי התקשרות - רשויות מקומיות רבות משתמשות במיקור חוץ לצורך הקמה או הפעלה של חשבון ברשת החברתית. חלק מהרשויות (עמק יזרעאל, פרדס חנה-כרכור וקריית גת) לא עיגנו את התקשרויותיהן עם החברות החיצוניות בהסכמים כדי להגן על זכויותיהן ולהבטיח שמירת סודיות ואבטחת מידע. בחלק מההסכמים שנחתמו חסרו פרטים מהותיים, לרבות בנושא האיסור על השימוש במידע וכן בנושא הגורם המפקח על עבודת הגורם המפעיל.

מהות הפרסומים - מרבית הפרסומים של הרשויות המקומיות ברשתות החברתיות עוסקים בהעברת הודעות ומסרים לציבור וביחסי ציבור לרשות. שיעורם של הפרסומים שאיפשרו מעורבות או אינטראקציה של הציבור מעבר לאפשרות הוספת תגובה היה נמוך.

צנזור תגובות - בביקורת נמצא כי ארבע מהרשויות שנבדקו - תל אביב-יפו, קצרין, עמק יזרעאל וטבריה - מצנזרות תגובות ופרסומים מראש ובאופן אוטומטי לפי מילות מפתח. כמו כן נמצא שהרשויות קריית גת, אל-בטוף וירושלים פרסמו תכנים בלי שווידאו שאין בפרסום משום פגיעה שלא כדין בזכויות כגון הזכות לשוויון, הזכות לפרטיות וזכויות יוצרים.

שימוש במשאבי הרשות - נמצאו ראשי רשויות המעסיקים עובדי רשות בתפעול חשבונותיהם האישיים ברשתות החברתיות, המכילים גם תעמולה פוליטית, למרות האיסור על שימוש במשאבי הרשות לצרכים אלו.

מעורבות משרד הפנים - משרד הפנים לא נתן את דעתו לעצם השימוש שהרשויות המקומיות ובחריהן עושים ברשתות החברתיות, וממילא לא קבע כללים כלשהם בעניין, בין היתר קביעת מתכונת אחידה (סטנדרטיזציה) בתחום.



שימוש ברשתות החברתיות בשעת חירום - הרשויות המקומיות שנבדקו עושות שימוש מיטבי ברשתות החברתיות בשעת חירום כדי לספק מידע זמין ואמין בעת התרחשות אירוע, ולאפשר לתושבים להיערך כנדרש.

הכשרות בתחום האוריינות הדיגיטלית - משרד הפנים עורך מטעמו קורסים והדרכות להכשרת עובדים בתחום האוריינות הדיגיטלית בקרב עובדי הרשויות המקומיות.

עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ שהרשויות המקומיות שאינן משתמשות ברשתות החברתיות ישקלו לאמץ כלי זה לאור מרכזיותו, זמינותו ויעילותו, בכל הנוגע למתן שירותים ולשיפור השירות לתושבים.

ראוי שמשרד הפנים, בשיתוף מרכז השלטון המקומי, יבחן גיבוש הנחיות וכללים כדי לסייע לרשויות וליצור מתכונת אחידה לניהול התוכן של המשתמשים בחשבונות הרשויות.

ראוי שמשרד המשפטים ייתן את דעתו לסוגיית השימוש של גופים ציבוריים ברשתות חברתיות, בהיבט של גבולות המותר והאסור, תוך התייחסות לכך שהרשתות הן בבעלות גופים פרטיים בין-לאומיים, ובמקרה הצורך יקבע הנחיות שיבטיחו את התאמת הדינים הקיימים לעידן הדיגיטלי.

על הרשויות המקומיות לפעול בפרסומיהן ברשתות החברתיות לפי כללי המשפט הציבורי ומתוך הבנה שאופיין ההידודי (אינטראקטיבי) יוצר מרחב בעל מאפיינים ציבוריים, ובמידת הצורך להיוועץ עם היועץ המשפטי של הרשות כדי להבטיח שאין בפעילותן זו פגיעה שלא כדין בזכויות הציבור, כגון הזכות לשוויון, הזכות לפרטיות והזכות לחופש הביטוי.

על הרשויות המקומיות לעשות שימוש במשורה בסינון מראש של מילים, ולהעדיף שימוש בכלים אחרים שהפלטפורמה מאפשרת, בשל הפוטנציאל הממשי לפגיעה בחופש הביטוי בסינון מראש של תכנים.

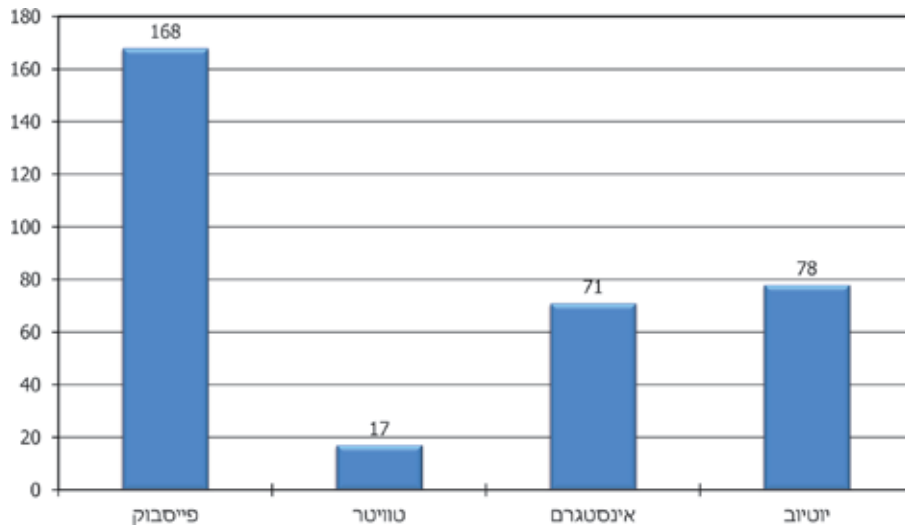
על הרשויות המקומיות לוודא כי בד בבד עם ביצוע טרגוט (targeting) - פעולת המפרסמים להתאמת תוכן הפרסום לקהל מסוים) וקביעת אמות מידה לפרסום ממומן ברשת החברתית לצורך ייעול הפרסום, אין מתבצעות פעולות העלולות להפלות קהלים שהפרסום רלוונטי להם.

סיכום

הרשתות החברתיות מאפשרות לרשויות המקומיות ולנבחריהן תקשורת ישירה, זמינה, שקופה ובלתי אמצעית עם הציבור, המגבירה את מעורבותו בנעשה בהן. עם זאת, מדובר בפלטפורמה פרטית שהשימוש בה במגזר הציבורי טומן בחובו אתגרים רבים.

לנוכח זאת ראוי שהרשויות המקומיות ונבחריהן יעשו ברשתות החברתיות שימוש מיטבי ויעיל למיצוי הפוטנציאל הגלום בהן, שימוש שיביא להגברת אמון הציבור ברשויות ונבחריהן. בתוך כך על הרשויות המקומיות ונבחריהן לזכור כי בפעילותם ברשתות החברתיות הם כפופים לכללי המשפט הציבורי, ולכן עליהם לנקוט משנה זהירות כדי למנוע פגיעה בציבור בכללותו, ובתוכו ציבור המשתמשים. לנוכח התמונה העולה מהדוח בדבר השימוש הנרחב ברשתות החברתיות, שצפוי שילך ויגבר בעתיד, ולנוכח חשיבותו הרבה לקשר בין הרשות לתושב, ראוי שהנושא יוסדר על ידי משרד הפנים ומשרד המשפטים.

נתוני השימוש של הרשויות המקומיות ברשתות החברתיות



על פי תשובותיהן של הרשויות המקומיות על השאלון, בעיבוד משרד מבקר המדינה.