

שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

מנחה

גיל גר, מבקר אל על נתיבי אויר לישראל



לו"ז משוער		נושא
09:15	09:00	פתיחה
09:30	09:15	עדכונים מהנעשה באיגוד
09:45	09:30	פרומו לדיגיטל ומדיה חברתית
10:15	09:45	עקרונות TED בעבודת הביקורת
10:45	10:15	בדיקות וממצאים בתחום הרכש
11:10	10:45	ניתוח אירוע מה את/ה היית עושה ?
11:30	11:10	הפסקה
12:15	11:30	דיגיטל ומדיה חברתית – רקע וכלים לביקורת
12:45	12:15	מעורבות הביקורת בגיבוש בקורות בארגון
13:15	12:45	סיכון מוניטין – הוא שם אבל איך מודדים אותו ?
14:00	13:15	הפסקת צהרים
14:30	14:00	נבואה ניתנה לשוטים אבל סיכוני 2018
14:50	14:30	כלים לפיתוח ושימור צוות הביקורת
15:00	14:50	סרטונים בנושא ביקורת, ניהול סיכונים או סתם שוברי שגרה
		סיכום



IIA ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

עדכונים על הנעשה באיגוד

שולחן עגול למבקרים פנימיים ראשיים
IIA ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל

20.11.2017



ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

- 193,000 חברים, ב- 180 מדינות
- תקנים מקצועיים בינ"ל- אומצו ע"י: UN, INTOSAI, IFAC, EU, OECD
- הסמכות בינ"ל מוכרות: CIA, CRMA, CGAP,
- כנסים והשתלמויות
- כתב עת, מידעון, אתר אינטרנט.
- קשר עם רגולטורים, לשכות אחיות.



ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

- חברים: כ-800 חברים
- קשרים עם לשכות מקצועיות בינ"ל: IIA, ECIIA
- כנסים והשתלמויות
- פעילות מקצועית: תקנים מקצועיים, מענה מקצועי לשאלות חברים (טלפון אדום)
- מידע ופרסומים: כתב עת, אתר אינטרנט
- הגנה על חברים (סוגיות עקרוניות).
- פעילות ועדות מגזריות (חב' ממשלתיות, רשו"מ, משרדי ממשלה, גופים מוסדיים, בנקים)

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

כנסים והשתלמויות

סיכום 2017



- **כנס שנתי ינואר 2017**
- **קורס QAR**
- **סדנאות תקנים 3X3**
- **סדנת קוד אתי ותרבות ארגונית**
- **סדנת כתיבת דוחות ביקורת**
- **ערב על הבר Tasting Room שרונה**
- **ערב עיון בנושא תשאל**
- **סיורים מקצועיים – חח"י, נתיבי ישראל**
- **קורס לימודי תעודה**

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

כנסים והשתלמויות

סוף 2017 כנסים והשתלמויות 2018

- השתלמות תעודה בביקורת פנימית (בעיצומו)
- תואר שני MA ביקורת פנימית בבר אילן (בעיצומו)
- סדנת תחקור נתונים בIDEA 26.11, 30.11
- סדנת כתיבת דוחות 27.11, 20.12
- ערב על הבר 12.17
- סדנת COSO 3/1/18
- כנס שנתי ינואר 2018 – 4.1.18
- קורס QAR
- סדנאות תקנים 3X3
- סדנת קוד אתי ותרבות ארגונית
- סדנת כתיבת דוחות ביקורת
- ערב על הבר
- ערב עיון בנושא תשאול
- סיורים מקצועיים
- קורס לימודי תעודה



ישראל- איגוד מבקרים פנימיים בישראל
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

קורס CIA

קורס CRMA

תחקור נתונים למתחילים

תחקור נתונים למתקדמים



08:00	הכנסות והוצאות - אדמות נכר	
09:00	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®
09:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
09:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
09:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
10:00	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
10:00	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
10:45	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
11:15	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
12:00	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
12:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
13:00	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
13:45	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
14:15	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
14:45	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
15:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	
16:30	העבר 100 - מתיק: פרופ' דרור ספינסקי MA, LL.M, CIA, CRMA, GARP, CFE, CFP®	

כנס שנתי

4.1.2018



IIA ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

כנסי IIA מומלצים – ארה"ב



All Star Conference

The Best of the Best

Oct. 22–24, 2018

Aria Resort & Casino / Las Vegas, NV



General Audit Management Conference

Where Leaders Evolve

March 12–14, 2018

Aria Resort & Casino / Las Vegas, NV



Women in Internal Audit Leadership

Strategies for Success

March 14, 2018

Aria Resort & Casino / Las Vegas, NV



Governance, Risk, and Control Conference

Where Governance & Risk Management Align for Impact

Aug. 13–15, 2018

Omni Hotel / Nashville, TN



Financial Services Exchange

Connect. Collaborate. Evolve.

Oct. 1–2, 2018

Washington, DC



Gaming & Hospitality Conference

Oct. 24–25, 2018

Aria Resort & Casino / Las Vegas, NV



ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

CGAP Domain I: Standards, Governance, and Risk and Control Frameworks

If you are an ACGA Member, please select My Dashboard or Course Catalog from the top menu to receive ACGA Member pricing.

Domain I discusses the role, impact, and application of standards, the role of governance, and the frameworks for internal control and risk management, as they relate to public sector auditing.

:(Learning Objective(s)

- Identify the role, impact, and application of standards
 - Identify the role of governance in the public sector and its uniqueness
 - Identify the frameworks for internal control and risk management
- | | | | | |
|----------------------|-------------------|-----|-----------|------------|
| Experienced auditors | :Who Will Benefit | 2.0 | CPE Hours | :Available |
|----------------------|-------------------|-----|-----------|------------|

פרטי קורס



רכוש כעת! (\$120)
 LMS/INDEX.PHP?/
 R=COURSE/BUY&COU
 (RSE_ID=242)



The latest issue of Global Perspectives and Insights explains the differences and similarities between internal audit and external audit. Understand the distinct differences in roles and boundaries of work performed. [Download now.](#)





ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

פעילות מקצועית

- תקנים מקצועיים – עדכון החל מ- 1/1/17. מאמר על העדכונים האחרונים בתקנים המקצועיים, מופיע בכתב העת.
- הוועדה למענה לשאלות מקצועיות של מבקרים ("טלפון אדום"). אורן שחר.





ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

מידע ופרסומים

- כתב עת "עיונים בביקורת פנימית". שדרוג הפורמט והנגישות.
- אתר אינטרנט (ומדיה חברתית). עבר שדרוג ומתיחת פנים. תודה ל: שרון ויטקובסקי-טביב, אינה, חברי הוועדה.

<http://www.theiia.org.il>





ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל

הגנה על חברים

• סוגיות עקרוניות.

• לרוב, לא עניינים משפטיים.

תודה ל: אורית הורניק-גדות, עו"ד ירון הרמן





ישראל – איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל ועדות מגזריות

- מגזרים להם קיימות ועדות מגזריות: ח"צ, חב' ממשלתיות, רשו"מ, משרדי ממשלה, גופים מוסדיים, בנקים.
- הקמת ועדה מגזרית הינה לפי דרישה מהשטח.
- פגישות (שולחן עגול)
- קשר עם הרגולטור
- ייזום השתלמויות מגזריות (או מסלול/מושב בכנס)





ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל IIA
IIA Israel -
Institute of Internal Auditors in Israel

IIA ישראל-איגוד מבקרים פנימיים בישראל ומה אתם רוצים?

נשמח לקבל מכם סיוע, רעיונות ובקשות בנושאים השונים:

- הצטרפות לוועדה/ות
- נושאים לכנסים והשתלמויות
- נושאים לפעילות המקצועית
- מאמרים לכתב העת, רעיונות/בקשות לשדרוג האתר
- ועדות מגזריות נוספות
- ...





שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

דיגיטל ומדיה חברתית – רקע וכלים

לביקורת - קדימון

גיל בָּר, מבקר אל על נתיבי אויר לישראל

דיגיטל ומדיה חברתית - קדימון

סיכון – הזדמנות

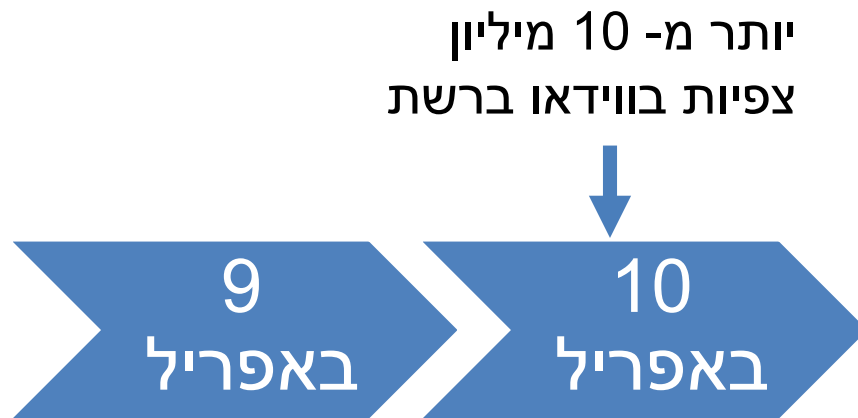




9 באפריל 2017 United Airlines מורידה נוסע מטיסה באלימות משום שהייתה בתפוסת יתר

שלב א'
עוד באותו ערב יצאה התנצלות מטעם דוברות
חברת יוניטייד על רישום ייתר של הטיסה וכי
נתוניים נוספים יועברו בנוגע להורדת הנוסע
מהטיסה

United Airlines שלב ב' 10 באפריל

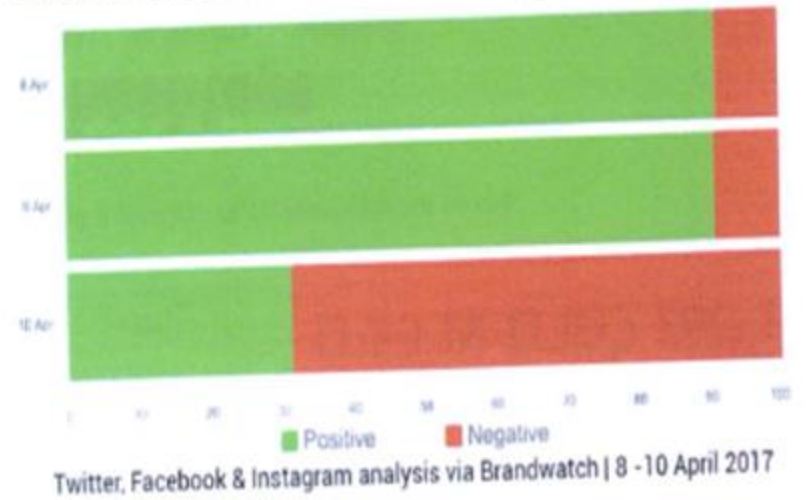


- התנצלות המנכ"ל לשאר נוסעי הטיסה על המקרה לו היו עדים
- שליחת מכתב לעובדי החברה בו הוא מאשים את הנוסע שהיה לוחמני ותומך בשוטרים שהיו מעורבים באירוע

ניטור סנטימנט החברה ברשת יום לאחר האירוע



Online sentiment surrounding United Airlines



United Airlines 11 באפריל

המשבר עולה מדרגה ובמדיות
החברתיות קוראים להחירים את
החברה



- התנצלות המנכ"ל לשאר נוסעי הטיסה על המקרה לו היו עדים שליחת מכתב לעובדי החברה בו הוא מאשים את הנוסע שהיה לוחמני ותומך בשוטרים שהיו מעורבים באירוע
- מנכ"ל החברה לוקח אחריות מלאה ומוציא מכתב התנצלות

תגובה שנייה של המנכ"ל התנצלות

The truly horrific event that occurred on this flight has elicited many responses from all of us: outrage, anger, disappointment. I share all of those sentiments, and one above all: my deepest apologies for what happened. Like you, I continue to be disturbed by what happened on this flight and I deeply apologize to the customer forcibly removed and to all the customers aboard. No one should ever be mistreated this way.

I want you to know that we take full responsibility and we will work to make it right.

It's never too late to do the right thing. I have committed to our customers and our employees that we are going to fix what's broken so this never happens again. This will include a thorough review of crew movement, our policies for incentivizing volunteers in these situations, how we handle oversold situations and an examination of how we partner with airport authorities and local law enforcement. We'll communicate the results of our review by April 30th.

I promise you we will do better.

Sincerely,

Oscar



United @united · Apr 11

United CEO Oscar Muñoz: I'm sorry. We will fix this. [uallj conKuRfBs pr: twitter.com/eCPIVcagvo](#)

United Airlines 12 באפריל

המשבר עולה מדרגה ובמדיות
החברתיות קוראים להחירים
את החברה

מנכ"ל החברה מתנצל
בחדשות ABC מבטיח
החזר כספי מלא לכל
נוסעי הטיסה



- התנצלות המנכ"ל לשאר נוסעי הטיסה על המקרה לו היו עדים שליחת מכתב לעובדי החברה בו הוא מאשים את הנוסע שהיה לוחמני ותומך בשוטרים שהיו מעורבים באירוע

המניה של החברה יורדת מ- 73.8 דולר ל- 69.93 דולר. ירידה של מיליארד דולר בשווי השוק של החברה



תגובה שלישית של המנכ"ל התנצלות נוספת

United Airlines

13 באפריל

אנליסט תעופה בכיר ממליץ
על מניית החברה בטענה כי
סוף סוף עשתה את הדבר
הנכון

מנכ"ל החברה מתנצל בחדשות
ABC מבטיח החזר כספי מלא לכל
נוסעי הטיסה

המשבר עולה מדרגה ובמדיות החברתיות
קוראים להחזיר את החברה



מסיבת עיתונאים מטעם
הנוסע הנפגע. התנצלות
חוזרת של המנכ"ל המבטיח
לתקן את הטעות כך שלא
תחזור על עצמה

- **המניה של החברה**
- **יורדת מ- 73.8 דולר ל-**
- **69.93 דולר. ירידה של**
- **מיליארד דולר בשווי**
- **השוק של החברה**

התנצלות המנכ"ל לשאר נוסעי
הטיסה על המקרה לו היו עדים
שליחת מכתב לעובדי החברה בו
הוא מאשים את הנוסע שהיה
לוחמני ותומך בשוטרים שהיו
מעורבים באירוע



[» Back to news releases](#)

Statement on Press Conference

April 13, 2017

We continue to express our sincerest apology to Dr. Dao. We cannot stress enough that we remain steadfast in our commitment to make this right.

This horrible situation has provided a harsh learning experience from which we will take immediate, concrete action. We have committed to our customers and our employees that we are going to fix what's broken so this never happens again.

First, we are committing that United will not ask law enforcement officers to remove passengers from our flights unless it is a matter of safety and security. Second, we've started a thorough review of policies that govern crew movement, incentivizing volunteers in these situations, how we handle oversold situations and an examination of how we partner with airport authorities and local law enforcement. Third, we will fully review and improve our training programs to ensure our employees are prepared and empowered to put our customers first. Our values – not just systems – will guide everything we do. We'll communicate the results of our review and the actions we will take by April 30.

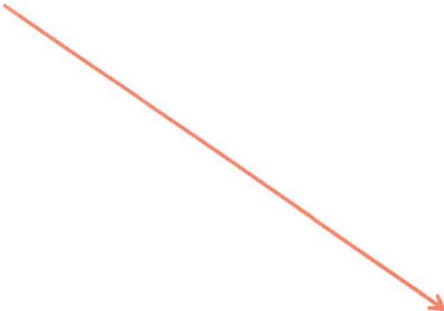
United CEO Oscar Munoz and the company called Dr. Dao on numerous occasions to express our heartfelt and deepest apologies.

תגובה רביעית של המנכ"ל התנצלות שלישית

United Airlines CEO Oscar Munoz Named PRWeek's Communicator of the Year

Munoz recognized for changing the conversation about United as he leads improvement in the airline's performance, customer satisfaction and employee engagement

March 17, 2017



The company also revealed Friday that a new 2017 compensation program for Munoz, along with that of other executives, will be more closely tied to improved customer satisfaction. United said it wants "directly and meaningfully progress in improving the customer experience."

המחיר האישי ששילם המנכ"ל – לא מתמנה כיו"ר ופגיעה בתגמול

UNITED AIRLINES

United Airlines CEO Oscar Munoz Will Not Become Chairman as Planned

Reuters
Apr 21, 2017



United Airlines Chief Executive Oscar Munoz will not chair the company's board in 2018, it said in a regulatory filing on Friday, following a high-profile incident in which an elderly passenger was dragged from a flight.

In a reversal of Munoz's earlier employment agreement, he has opted to leave "future determinations related to the Chairman position to the discretion of the Board," the filing said.

United Airlines

סיכום

נוסע

1

התנצלויות

4

צפיות באינטרנט

10,000,000

דולר - ירידה בשווי המנייה

1000,000,000



שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

בדיקות וממצאים בתחום הרכש

גיל כָּר, מבקר אל על נתיבי אויר לישראל

בדיקות וממצאים בתחום הרכש

- **רכש הינו נושא המשותף לכל הארגונים הקיימים.**
- **ככזה, דיון בנושא עשוי להביא ערך מוסף לכל אחד מאיתנו.**
- **מטרת הדיון – שיתוף בממצאים ו/או נושאים שנבדקו בנושא שיכולים לתת רעיונות ולסייע למבקרים אחרים**

בדיקות וממצאים בתחום הרכש

- נושאי רכש שיש בהם פוטנציאל לחיסכון

-
-

- נושאי רכש שיש בהם יותר חשיפה למעילות והונאות

-
-

בדיקות וממצאים בתחום הרכש



דוגמאות



- רכש - נייר טואלט
 - לפי משקל או לפי אורך
 - כמה שכבות
 - איכות
- ביטוח
- ליסינג (רכבים)
- תקשורת
- סלולר
- אינטרנט



שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

שימוש בעקרונות TED בעבודת הביקורת

גיל כּר, מבקר אל על נתיבי אויר לישראל

TED

Ideas worth spreading

האם יש מקום לאמץ גישות/שיטות/כלים
מ- TED לעולם הביקורת?

ביקורת פנימית

ביקורת בונה הצלחה

מטרות הדיון

- הכרות עם כלים שעשויים לסייע לנו להביא לשינוי
- לחשוב אחרת



**כמה שאלות לצורך יצירת
מכנה משותף**

**הזן בסלולר שלך את
הכתובת הבאה**

<https://pollev.com/gilber967>

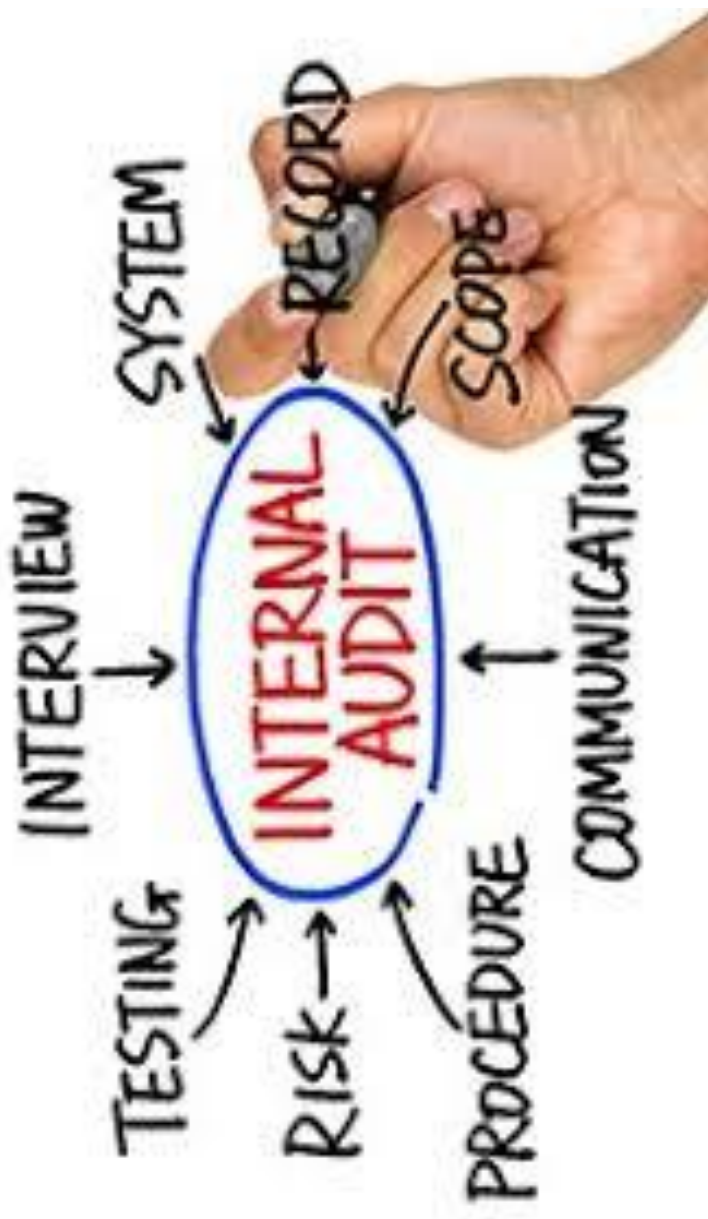
TED

Ideas worth spreading

- TED היא מלכ"ר שמטרתו להפיץ רעיונות, בדרך כלל באמצעות מפגשים קצרים (18 דקות או פחות).
- TED היא קהילה גלובלית, מהמקבלת אנשים מכל תרבות, מין המבקשים הבנה עמוקה יותר של העולם, המאמינים בכוחם של רעיונות לשנות עמדות, חיים, ובסופו של דבר את העולם.
- TED החל בשנת 1984 כועידה בה הוצגו נושאים מתחום הטכנולוגיה, הבידור והעיצוב.
- כיום המפגשים מכסים כמעט את כל הנושאים - החל במדע, עסקים ועד נושאים גלובליים. המפגשיים נערכים בלמעלה מ- 100 שפות.

מאפייני הרצאות TED

- התנדבות
- העברת רעיון (יש לנו משהו חשוב להגיד)
- רצון לייצור שינוי
- נושא רחב/מורכב הכולל פרטים רבים
- הצגה בפני קהל חיי
- ברוב המקרים האוכלוסיה אינה מכירה/מבינה את הנושא
- פרק זמן מוגבל להעברת הנושא (עד 18 דקות)
- מונולוג שיחה/הצגה/ מצגת/סרטון



מאפייני הצגה לוועדת הביקורת

- חובה רגולטורית
- רצון לייצור שינוי
- קבלת החלטות
- נושא רחב/מורכב הכולל פרטים רבים
- הצגה בפני קהל חיי
- ברוב המקרים האוכלוסיה אינה מכירה/מבינה את הנושא
- פרק זמן מוגבל להעברת הנושא
- דיאלוג/רב שיח
- שיחה/הצגה/ מצגת/סרטון
- יכולת מיקוד מוגבלת

שלבים מעולם TED

1 לבנות את הרעיון

2 מה התמה המרכזית – מה הפואנטה שלך

3 חיבור

4 סיפור

5 הסבר

6 שיכנוע



כלים מעולם TED - הצגה

הצגה

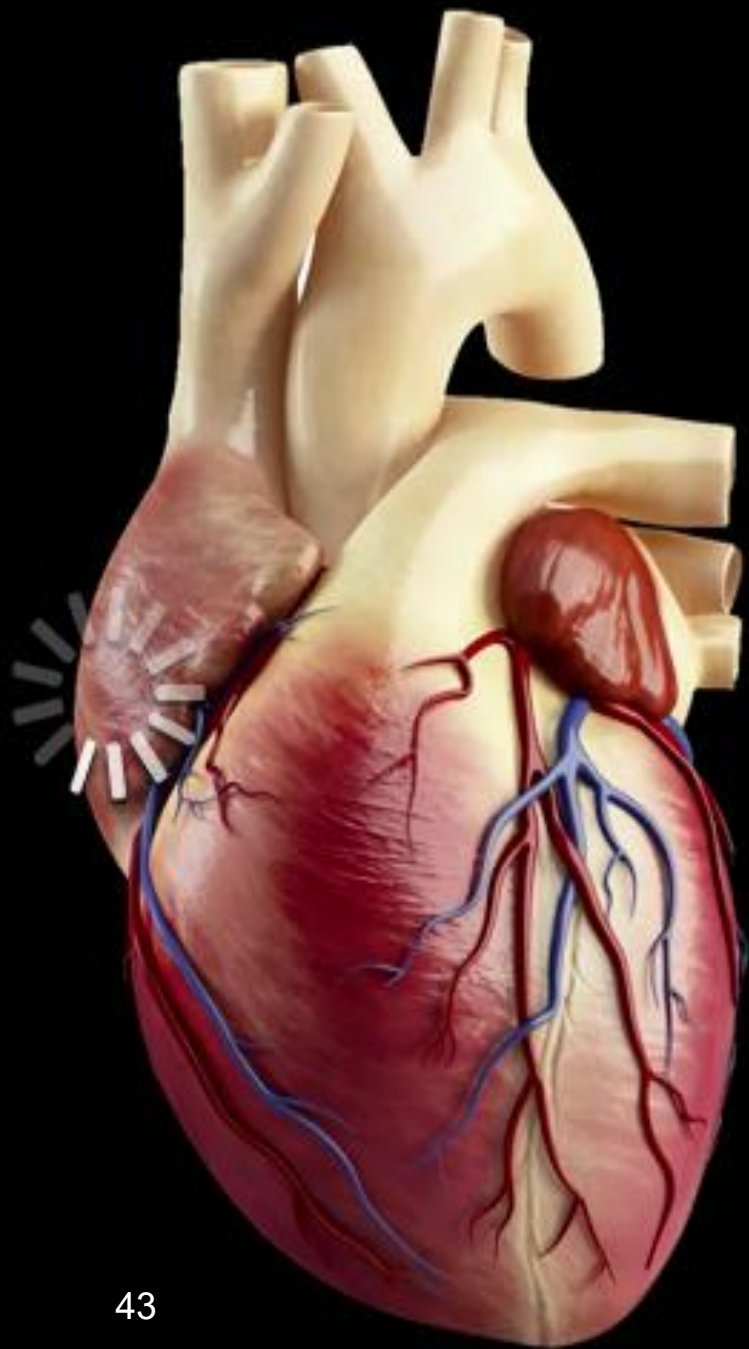
- הצגה זה מסע בו לוקחים את הקהל מהמקום שנמצא למקום שאנו רוצים לקחת אותו
- חיבור בין מושגים (יצירת מכנה משותף)
- הכנה / חזרה



כלים מעולם TED

חיבור

- שימוש בכח הדימיון וההמחשה
- ספרו סיפור (יצרת חיבור עם הקהל)
- שימוש במילים
- קשר עין/ חיוך
- אל תסתירו את הפגיעות שלכם
- להצחיק – אבל לא להביך
- תשאירו את האגו בחוץ



כלים מעולם TED

הסבר

- להתחיל במקום שבו הקהל נמצא
- מהקל למורכב
- להצית את הסקרנות
- המחשה (מהו הגודל)
- שימוש במטאפורות
- שימוש בדוגמאות
- שימוש בעזרים גרפיים
- תמונות/סרטונים, גרפיקה
- התלהבות



כלים מעולם TED

עזרתים חזותים

- מצגת – כן / לא
- גופן - גודל/סוג/צבע
- גראפים
- תמונות
- סרטונים
- אפקטים
- קול
- זכויות שימוש
- בדיקה
- בקרת איכות
- שמירה

שיכנוע

לגרום לקהל שהמסר שלך הוא המסר הנכון, הפעולה שאתה מציע צריכה להעשות בהרבה מקרים שכנוע מצריך הריסה של דיעות הקיימות אצל הקהל ובניית דיעות חדשות

- הגיון (לפעמים לא מספיק)
- פירוק הטיעון לשלבים (אם X נכון אז ברור ש- Y נכון)
- שכנוע באמצעות אפסורד
- הסיפור הבלשי
- הגיון אינו מספיק
- אשרור של צד ג'
- עזרים חזותיים

מלכודות נפוצות



- שיחת שיווק
- פטפת
- התעמקות יתר
- אהבת במה
- אגו



- השלב בא מפגש TED AUDIT

- נושאים הקשורים לביקורת פנימית או ניהול סיכונים

- מרצים ... כל מי שיש לו נושא מעניין שרוצה לקדם

- קהל – פתוח

- תהליך

- הזמנה לקבל הצעות

- מיון ההצעות

- חזרה על ההרצאה

- הצגה במסגרת הפורום

שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

מה אתה היית עושה ?



מה את/ה היית עושה ?

רקע

- הינך המבקר הראשי של חברת א.א.א תעשיות
- החברה עוסקת בפיתוח, יצור ומכירה של מגוון מוצרים ושרותים בתחום הבנייה
- החברה מעסיקה כ- 4,000 עובדים
- החברה פועלת בישראל, אירופה, ארה"ב ומערב אפריקה
- מניות החברה רשומות למסחר בבורסה האמריקאית (NY Stock Exchange) ובבורסה בישראל
- צוות הביקורת הפנימית מונה 10 מבקרים ומנוהל על ידי מבקר פנימי ראשי העובד בחברה 5 שנים.
- לפני 4 שנים, אגב ביקורת בנושא התקשרות עם ספקים נמצא כי דלק וצבע המשמש את החברה במסגרת פעילותה נזל במשך שנים לקרקע במפעלי החברה.
- במסגרת דוח הביקורת הנושא הוצג וניתנו בין השאר ההמלצות הבאות:
 1. יש לבחון את היקף הנזילה והשפעותיה מהיבטים של איכות סביבה
 2. בעתיד יש להקפיד על טיפול ודיווח בסוגיות של איכות סביבה מייד עם זיהוי האירוע

מה את/ה היית עושה ?

- הנושא נדון בוועדת הביקורת (לפני ארבע שנים) אשר ביקשה לקבל עדכון לגבי הפעולות המבוצעות לטיפול בנושא וכן לקבל דיווח תקופתי על סטטוס הטיפול.
- בהמשך לביקורת נקטה החברה בפעולות הבאות:
 - שכרה יועץ איכות סביבה
 - אחת לשנה במסגרת מעקב אחר יישום החלטות וועדת הביקורת הנושא מועלה לעדכון הוועדה. במסגרת זו החברה מציגה אילו פעולות נקטה ואילו בכוונתה לנקוט
 - לאחר 4 שנים השולמה בדיקת קרקע – נמצא כי קיים זיהום במספר אתרים בעומק של 12 מטר (לא בוצעה בדיקה בעומקים מעבר לכך). בסמוך לשטחי החברה קיימים מאגרי מים תת קרקעים בעומק של 20 מ"ר.

מה את/ה היית עושה ?

- בעוד שבוע מתקיים דיון וועדת ביקורת בו החברה אמורה לתת עדכון על הפעולות שבוצעו לטפל בנזילה (מדובר בדיון עדכון כפי שבוצע בשלוש השנים האחרונות)
- כחלק מהערכות לקראת דיון ועדת הביקורת מבקש המבקר הראשי לקבל עדכון על הפעולות. במסגרת זו נודע לו כי לאחרונה הושלם "סקר היסטורי" בתחום.
- האחראי לנושא פנה למבקר וביקש ממנו כי נושא הנזילה לא יעלה לדיון הוועדה הקרובה. לדבריו מדובר בנושא הכרוך בהוצאה של מיליונים רבים וכי מצבה הכלכלי של החברה אינו טוב. בנוסף ציין כי היועץ של החברה המליץ בפניו לא לנקוט בכל פעולה (לא להעיר את הדובים).

מה את/ה היית עושה ?

ביקורת מדיה חברתית מתקדמים לעולם הדיגיטלי

רביב טל | מנכ"ל



מדיה חברתית

"אוסף של שירותי אינטרנט המאפשרים לציבור לתקשר זה עם זה תוך שיתוף מידע, תכנים ורעיונות"



מדיה חברתית



הקהל
הרחב

המתחרים
שלכם

הלקוחות
הפוטנציאליים

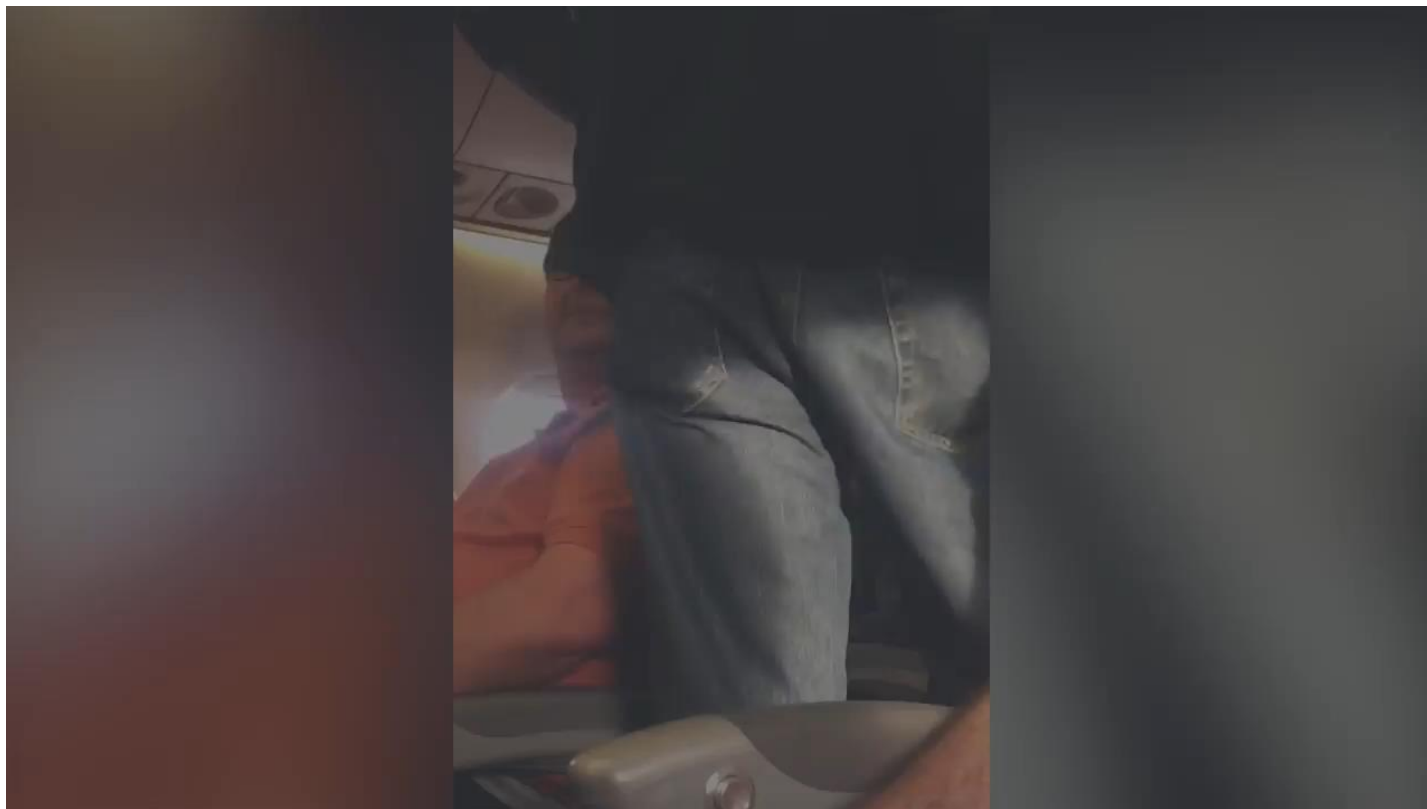
הלקוחות
שלכם

העובדים
שלכם

3.5 שעות גולש
הישראלי הממוצע
ברשת מדי יום

80% מהישראלים
חשופים לרשתות
החברתיות מדי יום

מדיה חברתית



סיכונים במדיה החברתית

פגיעה במוניטין ⚠

דליפת מידע או אובדן שליטה על התוכן ⚠

החמצת הזדמנויות עסקיות/שיווקיות ⚠

הרחבת התחרות העסקית ⚠

חשיפה לסיכונים חוקיים או רגולטוריים ⚠



הזדמנויות במדיה החברתית

העלאת מודעות 

ערוץ מכירות חדש 

שיפור המוניטין בקרב קהלי יעד ממוקדים 

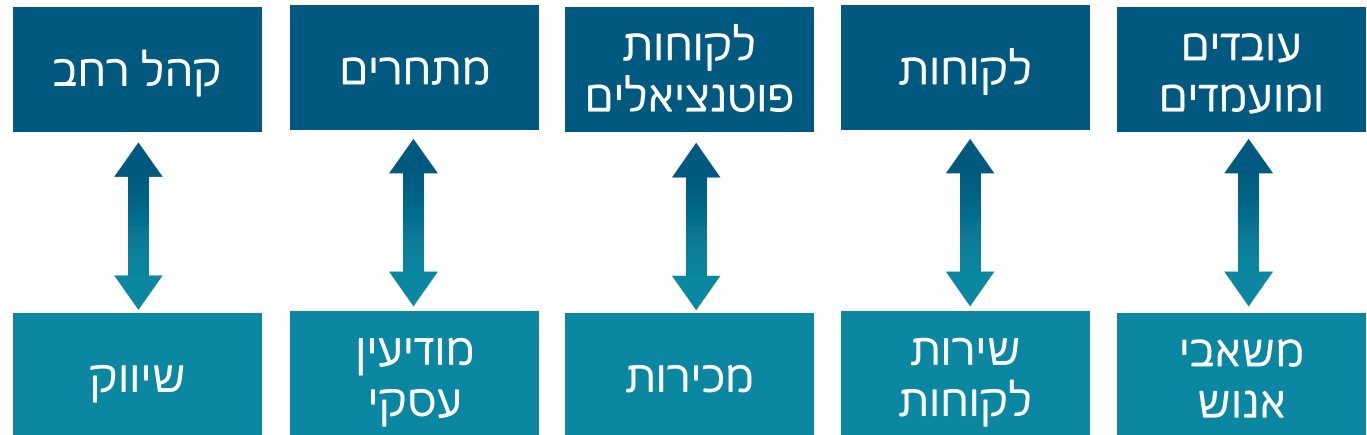
איתור עובדים מתאימים יותר 

חיזוק הקשר עם הלקוח 

הפחתת עלויות שיווק 



מדיה חברתית בארגון



תהליך הביקורת



תהליך הביקורת



- בחינת מדיניות החברה, כוח האדם והטכנולוגיה
- ראיונות עם בעלי תפקידים, ממשקים וספקים
- סקירת מסמכים: נהלים, יעדים, תקציבים וכיו"ב

תהליך הביקורת

הפקת דו"ח,
תובנות ודיון

ניתוח
המדיה החברתית

הערכת
המצב הקיים

- בחינת יישום היעדים
- מדידת הפעילות בנכסים הדיגיטליים ביחס למתחרים
- זמני ואיכות המענה ברשת
- אהדה וביקורת למותג
- התמודדות עם סיכונים ומשברי מדיה
- הרשאות והעברות מידע

תהליך הביקורת



- נקודות לשימור ולשיפור
- הצבת יעדים ריאליים לטווח קצר וארוך

דוגמאות

תוצאה בפועל	ממצאי הביקורת	יעד בתכנית העבודה
X	התייחסות רק לפייסבוק	הגברת אינטראקציה ברשתות
✓	דף הפייסבוק הגיע ל-560.000 לייקים	העלאת היקף הלייקים בדף הפייסבוק ל-500.000
X	הסנטימנט לא חצה את 40%	יצירת "באז חיובי" (סנטימנט) מעל 50%
X	מענה ל-100% בקירוב. שביעות רצון לא גבוהה	מענה ל-95% מהפניות. שביעות רצון גבוהה

אין קשר בין יעדי החברה ויעדי המדיה החברתית
אין עמידה ביעדי המדיה החברתית ואין בקרה עליהם

אילו יעדים נכון לקבוע?

דוגמאות

**מספר אוהדים:
הגולשים שביקשו להתעדכן
בעמוד**

**שינוי במספר האוהדים:
מגמת הצמיחה של העמוד
בחצי השנה האחרונה**

**ממוצע אינטראקציות ליום:
אחוז האוהדים המגיבים לתוכן
(אינדיקציה להיקף ההשפעה
של העמוד)**

ממוצע אינטראקציות ליום	שינוי במספר האוהדים	מספר אוהדים	facebook
210.7	9%	509,667	מותג 1
17,100	5%	11,948,377	מותג 2
5,700	ללא	9,540,614	מותג 3

ממוצע אינטראקציות ליום	שינוי במספר האוהדים	מספר אוהדים	twitter
87.8	6%	78,641	מותג 1
475	4%	2,280,346	מותג 2
1,800	7%	1,538,697	מותג 3

ממוצע אינטראקציות ליום	שינוי במספר האוהדים	מספר אוהדים	Instagram
670	21%	101,630	מותג 1
809.5	49%	108,082	מותג 2
10,200	19%	676,118	מותג 3

דוגמאות

זמן מענה ממוצע	אחוז מענה	מותג 1
00:18:00	85%	ינואר-17
00:16:00	88%	פברואר-17
00:08:00	90%	מרץ-17
00:07:00	91%	אפריל-17
00:06:00	92%	מאי-17
00:08:00	93%	יוני-17

זמן מענה ממוצע	אחוז מענה	מותג 2
00:06:00	92%	ינואר-17
00:06:00	92%	פברואר-17
00:06:00	92%	מרץ-17
00:07:00	91%	אפריל-17
00:07:00	91%	מאי-17
00:08:00	92%	יוני-17

אחוז מענה:
היקף הפניות במדיה החברתית
שנציגי החברה משיבים עליהן

זמן מענה ממוצע:
משך הזמן בין כתיבת הפנייה ועד
למענה הראשוני

דוגמאות

עלות חודשית	שעות מענה לפניות	משאבים	עיקרי הגדרת התפקיד	תחומי אחריות	ספק
XXX ₪ התחשבות תקינה	א-ה: 09:00 18:00	מנהלת תיק עובדת בחצי משרה עובד נוסף במשרה מלאה	- ניהול ויצירת תוכן - מענה לפניות לקוחות בפייסבוק - ניטור שיח ברשת	ניהול מדיה חברתית: פייסבוק טוויטר, אינסטגרם.	ספק א'
לפי פרויקט התחשבות תקינה	ל.ר.	ל.ר.	ביצוע קמפיין רשת בהתאם לבריפים: קריאטיב, הפקה, טירגוט	הגברת המכר בפייסבוק	ספק ב'

ספקים מובילים בתחומם
מחיר גבוה ב-50% מהמקובל בשוק

מומלץ לדרוש שירותים נוספים/מכרז שירותים חדש

סיכום

חשיבות



חוצה ארגון



ניסיון





תודה!

 רביב טל | מנכ"ל

Raviv_t@vigo.co.il

052-2745911

מעורבות מבקר הפנים בגיבוש בקרות

הוראות רגולטוריות

- **סעיף 146 (ב) בחוק החברות** –
לא יכהן כמבקר פנימי בחברה מי שהוא בעל ענין בחברה, נושא משרה בחברה, קרוב של כל אחד מאלה, וכן רואה החשבון המבקר או מי מטעמו.
- **סעיף 3.2.1 בהוראות קודקס החלות על גופים מוסדיים** –
מבקר פנימי של גוף מוסדי, עובדי מערך הביקורת הפנימית והמועסקים בביקורת פנימית בגוף מוסדי לא יהיו מעורבים בביצוע הפעילות השוטפת של הגוף המוסדי וביישום אמצעי הבקרה השוטפים בגוף המוסדי



מהי פעילות שוטפת?

האם גיבוש בקרות שלא במהלך ביקורת הינה פעילות

יתרונות	חסרונות
התמקדות נקודתית בבעיה בעוד בביקורת בוחנים הכל	בביקורת בודק החלטות של עצמו (למה שונה מהמלצות שעולות בביקורת?)
תיקון ליקוי מיידי וללא דחיה עד מועד ביקורת	לקיחת האחריות ממנהלים בארגון והתדלדלות הידע אצלם
שינוי עשוי לשנות מסקנות של סקר סיכונים	

תודה רבה!



הלמן-אלדובי

— קופות גמל ופנסיה בע"מ —



שולחן עגול - 7 מבקרים פנימיים ראשיים

כלים לפיתוח ושימור צוות הביקורת

כלים לפיתוח ושימור צוות הביקורת

איך אתם מפתחים ומשמרים את הצוות שלכם ?

כלים לפיתוח ושימור צוות הביקורת

- הדרכות
- מסלול קריירה
- האצלת סמכויות
- הגדרת תחומי אחריות (מינוי כמבקר פנימי ראשי בחברת בת/תחום פעילות)
- שכר
- בונוסים