

הצהרת מדיניות פרטיות ותנאי שימוש באתר

1. כללי

- 1.1. אתר הנדסה עיריית הוד השרון (להלן: "הרשות") מכבדת את פרטיות המבקרים והמשתמשים באתר האינטרנט העירוני שהיא מנהלת ומפעילה (להלן "האתר").
- 2.1. האתר מתוחזק עבור הרשות באמצעות [קבוצת סיין](#) המתחזקת את האתר.
- 3.1. מדיניות פרטיות זו (להלן: מדיניות הפרטיות) וכן תנאי השימוש המפורטים בהמשך מבהירים כיצד הרשות אוספת, משתמשת, שומרת ומגנה על מידע אישי הנמסר או נאסף במסגרת השימוש באתר. השימוש באתר ובשירותים ובתכנים הכלולים בו מעיד על הסכמתך למדיניות זו ולתנאי השימוש.
- 4.1. מדיניות זו עודכנה בהתאם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות (שימוש במידע אישי ומסירתו), התשפ"ה-2025, אשר נכנסו לתוקפן ביום 14.08.2025, ומשקפת את העקרונות החדשים שנקבעו בתקנות ובתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981. תיקון זה הרחיב בין היתר את כלי האכיפה וסמכויות הרשות להגנת הפרטיות, הקיים חובת מינוי ממונה הגנת הפרטיות ושמירה על החובה לרישום מאגרי מידע לגופים ציבוריים.
- 5.1. עליך לקרוא בעיון את מדיניות זו ואת תנאי השימוש, המהווים הסכם משפטי מחייב בין המשתמש באתר (להלן: "המשתמש") לבין הרשות.
- 6.1. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מדיניות פרטיות זו מעת לעת, בהתאם לשינויים בדין או בצרכים תפעוליים. תאריך העדכון האחרון יצוין בראש המסמך, והמשתמשים מתבקשים לעיין במדיניות זו מעת לעת כדי להתעדכן בשינויים.
- 7.1. מטרת מדיניות זו היא לתאר בקווים כלליים את אופן פעולת הרשות בקשר עם "מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, הנאסף אודותיך, אשר נמסר על ידך או בשמך לצורך קבלת השירותים.
- 8.1. האמור במדיניות זו מתייחס באופן שווה לכל המינים וכל שימוש בלשון זכר נעשה מטעמי נוחות בלבד.

2. הגדרות

- 1.2. **דיני הגנת הפרטיות:** חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התקנות והנחיות של הרשות להגנת הפרטיות, כפי שיתעדכנו מעת לעת.

- 2.2. **משתמש:** כל אדם המשתמש באתר הרשות, כולל תושבים, ספקים, תלמידים והורים, לצורך קבלת מידע, מילוי טפסים, תשלום, הגשת בקשות או ביצוע פעולה מקוונת אחרת.
- 3.2. **רשות:** עירייה, מועצה מקומית, מעוצה אזורית, חברה עירונית/תאגיד עירוני.
- 4.2. **מידע אישי:** נתון שנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, הכולל שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום או מזהה מקוון. הוא כולל גם נתונים על מצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי של האדם.
- 5.2. **מתן שירות :** כל שירות מקוון, מידע או פעולה הזמינים למשתמש באתר, באפליקציה או במסגרת פנייה לרשות – לרבות תשלום ארנונה, פנייה למחלקות הרשות, רישום למוסדות חינוך וגנים, מילוי טפסים מקוונים וזימון תורים.
- 6.2. **בעל המאגר:** רשות מקומית/תאגיד/חברה עירונית [שם הרשות/תאגיד], המנכ"ל ברשות שבבעלותו המאגר, אחראי על מטרות המאגר והשימוש במידע שבו ומאשר את מדיניות אבטחת המידע והגנת הפרטיות ברשות.
- 7.2. **ממונה הגנת פרטיות (DPO):** האדם הממונה מטעם הרשות על יישום המדיניות והרגולציות בנושא הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, כולל דיווח לממונה רגולציה וניהול סיכונים פרטיות, ובקרה על עמידת מאגרי המידע בדרישות החוק. חובת מינוי ממונה הגנת פרטיות נקבעה לראשונה בחקיקה בגופים ציבוריים.
- 8.2. **מחזיק מאגר מידע :** ספק שמנהל/מחזיק מערכת למאגר מידע דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.

3. איסוף ושימוש במידע אישי

- 1.3. **סוגי המידע הנאספים:**
- **מידע אישי:** כולל שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון ופרטים נוספים שנמסרים על ידי המשתמשים בעת הרשמה, יצירת קשר או שימוש בצ'אט באתר.
 - **מידע טכני:** נאסף באופן אוטומטי וכולל כתובת IP, סוג הדפדפן, מערכת ההפעלה ושפת הדפדפן.
 - **מידע באמצעות צ'אט:** כאשר משתמשים מתקשרים עם נציגי הרשות בצ'אט, נאסף מידע על תוכן השיחה, זמן הפנייה ופרטי המשתמש.
- 2.3. **מטרות השימוש במידע:** המידע שנאסף משמש למטרות מוגדרות וספציפיות, מעבר לכותרות כלליות, על מנת להבטיח שקיפות ודיוק בשימוש:
- **תקשורת עם המשתמשים:** שליחת עדכונים, חדשות והודעות רלוונטיות בנוגע לשירותים עירוניים, אירועים, וטיפול בפניות המשתמשים, כולל מתן מענה אישי דרך הצ'אט.
 - **מתן שירותים מקוונים ועירוניים :** לאפשר שימוש בשירותים המוצעים באתר, כגון דיווח על מפגעים, זימון תורים, עדכון פרטי תושב, ביצוע תשלומים (כגון ארנונה), רישום למוסדות חינוך וגנים, וקבלת מידע ועדכונים כלליים. המידע נאסף ומשמש לצורך אספקת השירות הספציפי שהמשתמש ביקש.

- **שיפור האתר והשירותים:** איסוף וניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי או מצרפי, במטרה לשפר את חוויית השימוש באתר, להתאים תוכן ושירותים לצרכי המשתמשים, ולבצע התאמות על בסיס נתוני שימוש כלליים.
- **אבטחת שירותים:** זיהוי, מניעה וטיפול בסוגיות אבטחת מידע, אירועי סייבר ובעיות טכניות, לרבות ניטור פעילות חשודה והגנה על מערכות המידע של הרשות.

3.3. **חוב חוקי למסירת מידע והשלכות סירוב:**

- מסירת מידע אישי לצורך קבלת שירותים מסוימים מהרשות, כגון תשלום ארנונה או רישום למוסדות חינוך, עשויה להיות דרישה חוקית או תנאי הכרחי לקבלת השירות המבוקש. במקרים אלו, המידע נדרש בהתאם לדינים הרלוונטיים החלים על הרשות והשירותים הציבוריים.
- במקרים שבהם מסירת המידע אינה חובה חוקית אלא תלויה ברצון המשתמש, המשתמש רשאי שלא למסור מידע אישי. יחד עם זאת, סירוב למסור מידע חיוני עלול למנוע את האפשרות לספק את השירותים המבוקשים באתר (לדוגמה, לא ניתן יהיה לזמן תור או לבצע תשלום ללא הפרטים הנדרשים לכך). אם המדיניות אינה תואמת את השקפתך או רצונותיך, זכותך המלאה להימנע מהשימוש באתר.
- בכל פנייה לאדם לקבלת מידע לשם החזקתו או שימוש בו במאגר מידע, תימסר הודעה שתציין את המטרה לשמה מבוקש המידע ולמי יימסר המידע ומטרות המסירה.

4. **שיתוף והעברת מידע**

- 1.4. **עקרון כללי:** הרשות לא תשתף מידע אישי עם צדדים שלישיים לצרכים שיווקיים, אלא אם ניתנה הסכמתך המפורשת לכך. הרשות מתחייבת כי מידע לא יועבר לצדדים שלישיים ללא הסכמת המשתמש, למעט במקרים המפורטים להלן.
- 2.4. **מקרים בהם יועבר מידע לצדדים שלישיים:**
 - **דרישות חוקיות או רגולטוריות:** מידע עשוי להימסר בהתאם לדרישות חוקיות או רגולטוריות, למשל, לערכאות משפטיות או לרשויות אכיפת חוק, ככל שנדרש על פי דין.
 - **ספקים חיצוניים ונותני שירותים:** הרשות עשויה להעביר מידע לספקים חיצוניים המסייעים בתפעול האתר או במתן שירותים למשתמשים, כגון ספקי שירותי אירוח (Hosting Providers), ספקי שירותי תשלום, ספקי שירותי ענן, או חברות המתחזקות את האתר. במקרים אלה, הספקים יפעלו בהתאם להסכמים מחייבים הכוללים התחייבות לשמירת סודיות, אבטחת מידע ועמידה בדרישות הדין. נוהלי הרשות מחייבים התקשרות עם ספקים בתווך מוצפן.
- 3.4. **העברת מידע מחוץ לגבולות המדינה :**

ככל שמידע אישי יועבר מחוץ לגבולות המדינה (לדוגמה, לספקי שירותי ענן או אירוח ששרתיהם ממוקמים מחוץ לישראל), הרשות תבטיח כי העברה כזו תבצע בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות הרלוונטיות. הרשות

תנקוט באמצעים הנדרשים כדי להבטיח רמה נאותה של הגנת פרטיות במדינת היעד, לרבות באמצעות התקשרות בהסכמים הכוללים תנאי אבטחה מחמירים. פרטים על ארץ היעד ואופן ההעברה יפורטו ככל הניתן ובמידת הצורך במסמך הגדרות המאגר.

5. שמירה ואבטחת המידע

- 1.5. הרשות משתמשת בטכנולוגיות אבטחת מידע מקובלות ונוקטת באמצעים מתקדמים כדי להגן על המידע האישי, כולל מידע הנאסף באמצעות הצ'אט. המידע מאוחסן במערכות מאובטחות והגישה אליו מוגבלת לצוות מורשה בלבד. הרשות מנהלת מערך אבטחת מידע, אשר מסייע בזיהוי, הפחתה וניהול סיכונים אבטחה כדי להבטיח את הסודיות, השלמות והזמינות של המידע.
- 2.5. אמצעי אבטחה כוללים, בין היתר: הגבלת גישה פיזית לחדרי שרתים, התקנת בקרת כניסה ומצלמות אבטחה, שימוש בטכנולוגיות הצפנה, מערכות אבטחה כמו Firewall ואנטי-וירוס, וגיבוי תקופתי של מאגרי מידע.
- 3.5. עם זאת, הרשות אינה מתחייבת שהמידע יהיה חסין לחלוטין מפני פגיעה או גישה בלתי מורשית. המשתמש אחראי לשמור על סודיות שם המשתמש והסיסמה שלו לאזור האישי, ולנקוט אמצעי הגנה בסיסיים על המחשב או המכשיר שלו, כמו התקנת תוכנות הגנה.

6. זכויות נושא המידע :

- בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, למשתמש יש זכויות בקשר למידע האישי שלו המוחזק על ידי הרשות, זכויות אלו כוללות:
- **זכות גישה למידע :** לעיין במידע האישי שנאסף עליו המוחזק במאגר המידע.
 - **זכות לתיקון או מחיקה :** לבקש לתקן או למחוק מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, בכפוף לדרישות החוק.
 - **הגבלת שימוש :** להתנגד לשימוש במידע למטרות שיווקיות.
 - **זכות דרישה למחיקה מדיוור ישיר :** כל אדם זכאי לדרוש בכתב מבעל מאגר מידע המשמש לדיוור ישיר, שמידע המתייחס אליו יימחק ממאגר המידע.
 - **זכות דרישה למניעת מסירה :** כל אדם זכאי לדרוש בכתב, מבעל מאגר המידע המשמש לשירותי דיוור ישיר או מבעל מאגר המידע שבו מצוי המידע שעל-פיו בוצעה הפנייה, כי מידע המתייחס אליו לא יימסר לאדם והכל לפרק זמן מוגבל או קבוע.

פנייה בעניינים אלו תעשה דרך המוקד הטלפוני של הרשות או באמצעות טופס מקוון. זמן המענה הוא עד 30 יום, עם אפשרות הארכה ל-60 יום בנסיבות מוצדקות.

7. עיבוד מידע באמצעות טכנולוגיות מתקדמות:

7.1. הרשות עשויה לעשות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירותים וחוויית המשתמש באתר, שימושים אלו כוללים:

- **ניתוח סטטיסטי ואנונימי** : הרשות אוספת ומנתחת מידע באופן אנונימי, סטטיסטי או מצרפי. ניתוח זה מבוצע על ידי עיבוד אוטומטי של נתוני שימוש וגלישה, ללא זיהוי אישי, במטרה להבין דפוסי שימוש, לייעל את האתר ולשפר את השירותים המוצעים.
- **התאמת תוכן ושירותים** : הרשות עשויה להשתמש במידע שנאסף, לרבות באמצעות קובצי "עוגיות" (Cookies), כדי להתאים תוכן ושירותים למשתמש, לשפר את חוויית הגלישה ולספק המלצות רלוונטיות. תהליכים אלו מערבים לעיתים עיבוד אוטומטי של נתונים, אשר אינו מגיע לכדי קבלת החלטות אוטומטיות מהותיות לגבי המשתמש, אלא נועד לשיפור ממשק המשתמש והרלוונטיות של התכנים המוצגים.

7.2. מדיניות זו אינה מפרטת שימוש בטכנולוגיות בינה מלאכותית (AI) או פרופילינג לצורך קבלת החלטות אוטומטיות בעלות השפעה משפטית או דומה על המשתמש, אלא לצרכים תפעוליים ושיפור חוויית המשתמש בלבד, כאמור בסעיף זה.

8. שימוש בקובצי Cookie (עוגיות) :

- 8.1. האתר עשוי להשתמש בקובצי Cookie כדי לשפר את חוויית הגלישה, לבצע ניתוחים סטטיסטיים אנונימיים ולהתאים תוכן ושירותים.
- 8.2. באנר הסכמה יופיע עם הסבר על סוגי הקבצים והשימוש בהם.
- 8.3. ניתנת למשתמש אפשרות לבחור באילו סוגי קובצי Cookie הוא מאשר שימוש.
- 8.4. המשתמש יכול לנהל או לחסום את השימוש בקובצי Cookie דרך הגדרות הדפדפן בכל עת.
- 8.5. פרטי השימוש בקובצי Cookie נכללים במדיניות זו באופן שקוף.

9. דיוור ישיר

- 1.9. הרשות לא תמכור, תעביר או תשכיר את פרטיך האישיים לצד שלישי לצרכים שיווקיים, אלא אם ניתנה הסכמתך המפורשת לכך.
- 2.9. כל עוד לא התנגדת לכך, הרשות רשאית לשלוח לך הודעות ועדכונים שיווקיים.
- 3.9. ניתן לבטל את הסכמתך בכל עת ולהפסיק לקבל הודעות כאלה.

10. הצהרת המשתמש

- 1.10 שימוש המשתמש באתר מהווה הצהרה כי הוא לא יעשה שימוש באתר שלא למטרותיו או למטרות לא חוקיות.
- 2.10 המשתמש מתחייב להשתמש באתר רק למטרות חוקיות ואישיות, לא לפגוע בזכויות של אחרים ולא לאסוף מידע אישי של אחרים כמו כן, המשתמש מתחייב לא לבצע פעולות שיכולות להזיק לאתר או למערכותיו.
- 3.10 המשתמש אחראי לכל תוכן שהוא מעלה לאתר, כולל דיוקו ואמינותו.
- 4.10 הפרת תנאי השימוש עלולה להוביל למניעת גישה לאתר או להטלת אחריות משפטית על המשתמש.

11. יצירת קשר

לשאלות, הבהרות או בקשות בנוגע למדיניות פרטיות זו, ניתן לפנות אל ממונה על הגנת הפרטיות ברשות, דרך מוקד פניות ציבור בדוא"ל pzibur@holon.muni.il