משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

סיכום פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנת 2020

ניסן התשפ"א
מרץ 2021

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

עם סיומה של שנת 2020 ובפתחה של שנת 2021 הריני מתכבד להציג בפניכם את עיקרי פעילותו של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנה החולפת.

שנת 2020 תיזכר כשנה בה פרצה מגפת הקורונה אשר השפיעה באופן ניכר על מהלך חיינו - הן בסביבה האישית והן בסביבה המקצועית.
יחד עם זאת, המשיך משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במילוי ייעודו ופעל לטיוב פעילותם של גופי הממשלה, תוך התאמת פעילות המשרד לאתגרים השונים שהוצבו בפנינו ותוך מיקוד העשייה בסוגיות המהותיות נוכח משבר הקורונה.

צוותי חטיבות הביקורת במשרד בחנו את תפקוד גופי הממשלה במשבר במטרה לשקף לגופים אלו, לכנסת ולציבור את תמונת המצב בנושאים שנבדקו ולהמליץ על שורת פעולות שיישומן יביא לשיפור תפקוד המערכות הממשלתיות והציבוריות ולטיוב השירות הניתן לציבור בתקופת המגפה. כפועל יוצא מכך, באוקטובר 2020 הונח על שולחן הכנסת ופורסם לציבור דוח ממצאי ביניים בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה הכולל שמונה פרקים שעוסקים בתפקוד גופי הממשלה במשבר תוך מתן דגש על הטיפול הניתן לאזרח בתחומי הבריאות, הכלכלה והחינוך.

בד בבד, מפרוץ המשבר פעלו צוותי נציבות תלונות הציבור בבירור של כ-3,300 תלונות בתחומים הקשורים למשבר הקורונה, זאת מתוך היקף כולל של כ-18,000 תלונות אשר התקבלו בנציבות במהלך השנה. במסגרת בירור התלונות, שמה לה הנציבות כמטרה להנגיש את הסיוע לכלל האזרחים הזקוקים לכך. בספטמבר 2020 הונח על שולחן הכנסת ופורסם לציבור דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון במשבר הקורונה.

במקביל לפעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במשבר הקורונה, נקט המשרד במהלך שנת 2020 בשורה ארוכה של פעולות ויוזמות לצורך הגברת האפקטיביות וחיזוק מידת הרלוונטיות בפעילותו, וביניהן: פרסום של כ-110 דוחות ביקורת במגוון תחומים, שילוב היבטים פיננסים בפעילות הביקורת, פיתוח יכולות בתחום ביקורת הסייבר, הגברת החשיפה של תוצרי הביקורת ובירור התלונות, חיזוק הקשר של נציבות תלונות הציבור עם הפריפריה ועוד.

תודתי למנכ"ל משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מר ישי וקנין, להנהלת המשרד ולעובדות ועובדי המשרד על פעילותם במהלך השנה החולפת שנעשתה במקצועיות, במסירות ומתוך תחושת שליחות, בייחוד נוכח אתגרי המשבר.
תודתי הנוספת לוועדה לענייני ביקורת המדינה בכנסת על שיתוף הפעולה בהעלאת ממצאי הביקורת והמלצותיה לסדר היום, זאת לשם הנעת הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים ולטיוב פעילותם.

כולי תקווה כי שנת 2021 תעמוד בסימן יציאה ממשבר הקורונה ומגבלותיו ובה בעת תלך ותתעצם העשייה הברוכה והמשמעותית של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

בברכה,

מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תוכן עניינים

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 4
תפיסת ביקורת המדינה - עשרת עקרונות הליבה 4
סיכום שנת 2020 - מִסְפָּרִים מְסַפְּרִים 5

אבני דרך מרכזיות בשנת 2020 6
1 < פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במשבר הקורונה 7
2 < גיוון בתחומי ביקורת המדינה 8
3 < שילוב היבטים פיננסיים בביקורת המדינה 10
4 < פיתוח יכולות בתחום ביקורות הסייבר 11
5 < מעבר לתוכנית ביקורת רב-שנתית 11
6 < הגברת החשיפה של תוצרי הביקורת לציבור 12
7 < השקת תוכנית "הנציבות בקהילה" 13
8 < חיזוק הקשר של נציבות תלונות הציבור עם הפריפריה 13
9 < מיסוד יום נציב תלונות הציבור בישראל 13

פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בזירה הבין-לאומית 14

מגמות וכיווני עשייה לשנת 2021 17
1 < הרחבת היקף ביקורות המעקב לשם הגברת אפקטיביות הביקורת 18
2 < כימות השפעת פעילות הביקורת ונציבות תלונות הציבור - Value For Money ... 18
3 < הגברת פעילות משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר 19
4 < גיוון דרכי בירור תלונות הציבור 19
5 < הגברת החשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור 20
6 < גיוון תעסוקתי וקליטת הון אנושי במשרד מבקר המדינה 20

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ביקורת המדינה

- ביקורת בונה, אובייקטיבית ומכבדת המכוונת אל אתגרי העתיד
- ביקורת המגבירה את הנשיאה באחריות של הגופים המבוקרים, מטייבת את פעילותם ומקדמת את מילוי ייעודם ואת התועלת לציבור

נציבות תלונות הציבור

- גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש לבירור תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו
- קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה

תפיסת ביקורת המדינה
עשרת עקרונות הליבה

עצמאות	1	עצמאית, אובייקטיבית ובלתי תלויה
	2	מבוצעת בהתאם לחוק, ביושרה, בשקיפות ובהתאם לכללי מנהל תקין
	3	מקצועית, חותרת למצוינות ולשיפור מתמיד
השפעה	4	פועלת בראייה מערכתית לאיתור ליקויים ופערים ולמציאת בעיות השורש והחסמים המרכזיים
	5	תואמת ליעדים לאומיים, לסיכונים אסטרטגיים, להיבטים חברתיים ולשינויים סביבתיים
	6	משקפת בהוגנות את תמונת המצב המלאה
	7	מקיימת קשר יעיל עם הגופים המבוקרים
תוצאות	8	אפקטיבית, מוסיפה ערך ומספקת תובנות בראייה צופה פני עתיד
	9	מגבירה את הנשיאה באחריות
	10	מניעה את הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים

סיכום שנת 2020
מִסְפָּרִים מְסַפְּרִים

עובדים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור:

519

43% גברים

57% נשים

111 דוחות ביקורת פורסמו בשנת 2020

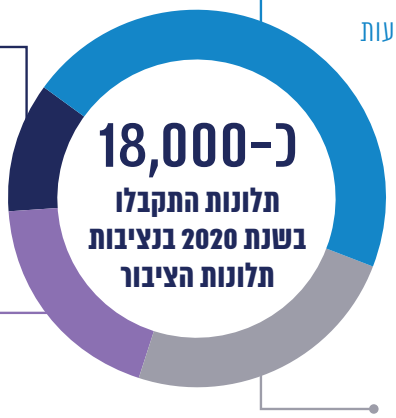
95 דוחות ביקורת במגוון תחומים

8 דוחות מיוחדים
בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה - ממצאי ביניים

8 דוחות ביקורת מעקב
הבוחנות את מידת תיקון הליקויים שאותרו בביקורות קודמות

6 מועדים
שבהם פורסמו דוחות הביקורת בשנת 2020:

18,000-כ
תלונות התקבלו בשנת 2020 בנציבות תלונות הציבור



46%
טופלו לשביעות רצון הפונה

24%
נמצאו לא מוצדקות

19%
נדרשו להשלמת פרטים או מצד המתלוננים או שנדרשו למיצוי תהליכים בגופים הנילונים

11%
הסתיימו ללא צורך בהכרעה או שלא הוחל בבירורן, למשל בשל חוסר סמכות לטפל בהן

2
דוחות של נציבות תלונות הציבור פורסמו בשנת 2020:

דוח פעילות שנתי לשנת 2019 - **יוני 2020**

דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון במשבר הקורונה - **ספטמבר 2020**

2,000,000-כ
חשיפות ברשתות החברתיות

3,300-כ
תלונות התקבלו בנציבות תלונות הציבור בנושאי משבר הקורונה

אבני דרך מרכזיות בשנת 2020

1

פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במשבר הקורונה

מגפת הקורונה אשר טלטלה את העולם פרצה בתחילתה של שנת 2020 והשפיעה באופן ניכר על מהלך חיינו. משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור המשיך בפעילותו, על אף האתגרים והמגבלות השונים, כדי למלא את ייעודו ולפעול לטיוב פעילותם של גופי הממשלה, בייחוד נוכח המשבר.

פעילות ביקורת המדינה

- צוותי הביקורת במשרד מבקר המדינה עקבו אחר פעולות הממשלה במשך הגל הראשון והחלו בביצוע ביקורות על כמה נושאים הנוגעים לטיפול במשבר הקורונה והשפעותיו.
- נוכח חשיבות הנושא והערך המוסף הטמון בתיקון הליקויים בהקדם לצורך היערכות מיטבית לגלי התחלואה הבאים, בחודש אוקטובר 2020, בעיצומו של הגל השני, הוגש לכנסת ופורסם לציבור דוח מיוחד הכולל את ממצאי הביניים שעלו בביקורות. זאת במטרה לשקף לגופי הממשלה, לכנסת ולציבור את תמונת המצב בנושאים שנבדקו ולהמליץ על שורת פעולות שתיקונן יביא לשיפור תפקוד המערכות הממשלתיות והציבוריות בעת מגפת הקורונה ולטיוב השירות הניתן לציבור.
- הדוח המיוחד כלל שמונה פרקים בתחומי הבריאות, הכלכלה והחינוך שהתמקדו בשירות הניתן לאזרחי המדינה במהלך המשבר:

1. הפעלת יכולות טכנולוגיות של שירות הביטחון הכללי לסיוע למשרד הבריאות בביצוע חקירות אפידמיולוגיות במאבק בקורונה;
2. תשתיות מחשוב ללמידה מרחוק ומרחבי למידה חלופיים בתקופת משבר הקורונה;
3. היבטים בפעילות רשות המיסים בתקופת הקורונה;
4. מערך הדגימות ובדיקות המעבדה לאבחון קורונה;
5. חקירות אפידמיולוגיות לקטיעת שרשרת ההדבקה בנגיף הקורונה;
6. הטיפול באזרחים הוותיקים השוהים במוסדות החוץ-ביתיים בתקופת משבר הקורונה;
7. רפואה בקהילה בעת התפרצות מגפת הקורונה;
8. טיפול הממשלה במובטלים ובדורשי עבודה במשבר הקורונה.

לעיון בדוח המיוחד בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה - ממצאי ביניים - **לחצו כאן**

פעילות נציבות תלונות הציבור

- בשנת 2020 ביררה נציבות תלונות הציבור כ-3,300 תלונות הנוגעות להתמודדות עם משבר הקורונה, ובפרט תלונות הנוגעות לבירור זכויות לקבלת דמי אבטלה מהמוסד לביטוח לאומי ולמיצוי זכויות אלה.
- מפרוץ המשבר פעלה הנציבות במטרה להנגיש את הסיוע לכלל האזרחים הזקוקים לכך. בהתאם למגבלות התקופה, הגמישה הנציבות את אופן הגשת התלונה הנהוג בימים כתיקונם. כמו כן, כדי לאפשר מענה אפקטיבי לפונים אליה ולסייע באופן מהיר בפתרון הבעיות, גיבשה הנציבות מנגנוני בירור ייחודיים הממוקדים בפתרון בעיית המתלונן. מניתוח נתוני התלונות בגל הראשון עלה כי 89.5% מהפונים הגישו את תלונתם באמצעות המערכות המקוונות.

לעיון בדוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון במשבר הקורונה, שפורסם בספטמבר 2020 - **לחצו כאן**

2

גיוון בתחומי ביקורת המדינה

בשנת 2020 הורחבו וגוונו תחומי הביקורת שבהם עוסק משרד מבקר המדינה, זאת במטרה לבחון את פעילות הליבה של הגופים המבוקרים ואת האופן שבו הם נדרשים למלא את ייעודם ולעמוד על היערכותם להתמודדות עם הסיכונים המשמעותיים ועם אתגרי העתיד המונחים לפתחיהם.

כחלק מגיוון תחומי הביקורת עסקה ביקורת המדינה בנושאים האלה:

לעיון בדוחות לחצו על שם הדוח

ביקורות מינהל תקין

בוחנות את פעילות הגופים המבוקרים בהתאם לערכי השקיפות, המינהל התקין וטוהר המידות.

לדוגמה, ביקורת בנושא *המבקר, הגזבר והיועץ המשפטי ברשות המקומית - תפקידם והתנהלותם* - בחנה את תפקידם והתנהלותם של המבקר הפנימי, הגזבר והיועץ המשפטי, המשמשים "שומרי סף" ברשויות המקומיות ואלו הנדרשים לוודא כי פעולות הרשות נעשות בהתאם לחוק.

ביקורות ציות

בוחנות אם הגופים המבוקרים פועלים בהתאם לחוק, לתקנות, להנחיות אסדרתיות ולנהלים פנימיים.

לדוגמה, ביקורת בנושא *הפיקוח והבקרה על התאגידים הציבוריים* - בחנה היבטים הנוגעים לפיקוח הממשלתי על התאגידים הציבוריים, לממשל התאגידי בהם ולעמידתם בסעיפים מרכזיים של החוקים הרלוונטיים.

ביקורות יעילות ומועילות

בוחנות אם פעילות הגופים המבוקרים נעשית בצורה חסכונית, יעילה ומועילה.

לדוגמה, ביקורת בנושא *התמודדותן של רשויות השלטון עם הרס המצוק החופי* - בחנה את התמודדות השלטון המרכזי והשלטון המקומי עם תהליכי הרס המצוק החופי, את קידום התכנון והביצוע של ההגנות על המצוק ואת פעולות השלטון המרכזי והשלטון המקומי לשמירה על שלום הציבור.

ביקורות פיננסיות

בוחנות את הסיכונים, המגמות והאתגרים העולים מהדוחות הכספיים של הגופים המבוקרים.

לדוגמה, ביקורת בנושא *מכון התקנים - ביקורת פיננסית* - בחנה את הסעיפים המהותיים ממאזן החברה ומדוח רווח והפסד, ניתחה את מגזרי הפעילות במכון, את היחסים הפיננסיים והכלכליים ואת המגמות והסיכונים העולים מהדוחות הכספיים.

ביקורות מערכתיות

בוחנות נושאים מערכתיים ברמה הלאומית מכמה היבטים שונים, בראיית "360 מעלות".

לדוגמה, ביקורת בנושא *מעצרים פליליים בישראל* - בחנה את נושא המעצרים הפליליים בכמה זוויות - הליכי המעצר במשטרת ישראל ובבתי המשפט, תנאי המעצר בשירות בתי הסוהר והתנהלות מייצגי המדינה בערכאות בתיקי מעצרים.

ביקורות שירות לאזרח

בוחנות את השירות הציבורי הניתן לאזרח מנקודת מבטו של מקבל השירות.

לדוגמה, ביקורת בנושא *השירות לאזרח בוועדות רפואיות בביטוח לאומי* - בחנה את איכות השירות הציבורי, זמני ההמתנה לשירות וההנגשה המקוונת של התהליכים המרכזיים בוועדות הרפואיות בביטוח לאומי.

ביקורות בתחומי ביטחון המדינה

בוחנות את פעילותם של הגופים הביטחוניים לשמירה על ביטחון המדינה ושלום אזרחיה.

לדוגמה, ביקורת בנושא *ההיערכות להגנה על מתקנים חיוניים מפני טילים, רקטות ואיומים אוויריים נוספים* - בחנה את אופן ההיערכות למיפוי מתקנים ותשתיות חיוניים בגופים מסוימים ולהגנה עליהם מפני האיום האווירי.

ביקורות מערכות מידע

בוחנות את שלמותן ואיתנותן של מערכות המידע בגופים המבוקרים ואת יעילות הבקרות הממוחשבות המוטמעות בהן.

לדוגמה, ביקורת בנושא *היבטים בהסדרת השימוש במאגרים ביומטריים* - בחנה בין היתר את הפעלתם של המאגרים הביומטריים במגזר הציבורי, למשל מאגר תמונות רישיונות הנהיגה, מאגרי עובדים זרים ברשות האוכלוסין וההגירה ומאגר התמונות בכרטיסי רב-קו.

ביקורות חברתיות

בוחנות נושאים חברתיים בדגש על הבדלים בין הפריפריה למרכז ואת טיפול רשויות המדינה באוכלוסיות הראויות לקידום.

לדוגמה, ביקורת בנושא *החינוך החרדי והפיקוח עליו* - בחנה בין היתר את היעדים וההישגים הלימודיים של תלמידי החינוך החרדי, את העסקת עובדי ההוראה והכשרתם ואת הפיקוח והבקרה על בתי הספר בחינוך החרדי.

ביקורות תהליכי קבלת החלטות

בוחנות את תהליכי קבלת ההחלטות ובכלל זה הצגת המידע לפני מקבלי ההחלטות, בחינת חלופות וניתוח משמעויות.

לדוגמה, ביקורת בנושא *תהליכי קבלת ההחלטות במערכת הביטחון בנושא ההצטיידות בתותח חדש* - בחנה את אופן בחינת הנושאים המהותיים בתהליך האישור העקרוני של הפרויקט, התנהלות הגופים הרלוונטיים לקראת מימוש הפרויקט והצגת הפרויקט לקבינט המדיני-ביטחוני לשם קבלת אישורו.

3

שילוב היבטים פיננסיים בביקורת המדינה

הטמעת ביקורות פיננסיות

במהלך שנת 2020 הוטמעו ביקורות פיננסיות שמטרתן איתור פערים וסיכונים העולים מנתוניהם הפיננסיים של הגופים המבוקרים, ובפרט מתוך דוחותיהם הכספיים. בביקורות אלו עלו ליקויים הנוגעים לליבת הפעילות הכלכלית של הגופים המבוקרים בהיבטי יעילות, חיסכון, עלות לעומת תועלת, עמידה בתקינה החשבונאית ועוד, וניתנו המלצות צופות פני עתיד לשם ייעול פעילותם של הגופים המבוקרים ולחיזוק איתנותם הפיננסית. לעיון נוסף ראו ביקורת בנושא *מכון התקנים - ביקורת פיננסית* ובנושא *הסדר הנכסים עם חברת החשמל לישראל והשפעותיו על עלויות הרפורמה*.

ביצוע ביקורת שנתית על מאזן המדינה

כמתחייב בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], פורסם בשנת 2020 דוח ביקורת בנושא *הדוחות הכספיים של מדינת ישראל ליום 31.12.2018*. הביקורת בדקה במבט חשבונאי כולל ובראייה רחבה את הרפורמה החשבונאית הממשלתית, שמטרתה הקבלת נורמות הדיווח והשקיפות במגזר הציבורי לנורמות המקובלות במגזר הפרטי, את הסדרת התקינה החשבונאית, את שלמות הנתונים המוצגים בדוחות והבקרה עליהם ואת הסיכונים והמגמות העולים מן הדוחות הכספיים של המדינה.

בחינת מניעת הונאות ומעילות

בשנת 2020 החלה להתבצע ביקורת בנושא מניעת הונאות ומעילות הבוחנת בראייה מערכתית ורוחבית את הפעולות שנוקטים הגופים המבוקרים לצמצום ולמניעה של הונאות ומעילות בקרבם. זאת מתוך הבנה כי מקרי הונאות ומעילות מהווים את אחד הסיכונים המשמעותיים לפעילותם התקינה של הגופים השונים, הן בהיבט פגיעה בטוהר המידות והן בהיבט פגיעה בפעילותו הפיננסית של הגוף. דוח ביקורת בנושא זה מתוכנן להתפרסם בשנת 2021.

4

פיתוח יכולות בתחום ביקורות הסייבר

נוכח איומי הסייבר ההולכים וגוברים שעימם מתמודדת מדינת ישראל בשנים האחרונות ובפרט בשנה האחרונה, הגדיר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם כניסתו לתפקיד את תחום הסייבר כאחד מנושאי הליבה שבהם תעסוק הביקורת, זאת בראייה צופה פני עתיד ומתוך כוונה להניע את הגופים המבוקרים להגברת מוכנותם והיערכותם לאיומים אסטרטגיים ולסיכונים משמעותיים שהם עלולים להיחשף להם.

לאור זאת ננקטו בשנת 2020 כמה פעולות עיקריות שנועדו לפתח ולחזק את יכולותיו המקצועיות של משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר ומערכות המידע:

- הקמת אגף סייבר ומערכות מידע שייעודו ביצוע ביקורות בתחומים אלו;
- גיוס עובדים בתחום הסייבר בעלי רקע מקצועי ייחודי;
- הסמכה בין-לאומית של מבקרי מערכות מידע (CISA) לעובדי הביקורת לצורך חיזוק הידע בתחום מערכות המידע;
- פרסום מכרז פומבי להתקשרות עם חברות חיצוניות שיתמכו את פעילות הביקורת בתחום הגנת המידע והסייבר.

5

מעבר לתוכנית ביקורת רב-שנתית

בשנת 2020 החל משרד מבקר המדינה בקידום מהלך הדרגתי של מעבר מתוכנית ביקורת חד-שנתית לתוכנית ביקורת רב-שנתית, כנהוג במוסדות מבקרי מדינה מובילים בעולם.
התוכנית הרב-שנתית נבנית בהתבסס על כמה פרמטרים מרכזיים, ובהם בחינת תחומי הליבה של הגופים המבוקרים, גיוון בתחומי הביקורת, התייחסות לאיומים ולסיכונים מרכזיים, הלימה ליעדים לאומיים, שילוב הבחינה של היבטים חברתיים ושל אופן קידום אוכלוסיות מיוחדות.

התוכנית הרב-שנתית תוביל לבחירת נושאים מבוססת סיכונים, טיוב בתהליכי ושיטות הביקורות והעמקה מקצועית בביצוען, ובמקביל תאפשר לשמור על גמישות בכל הנוגע לביצוע עדכונים ושינויים בה, בהתאם לנסיבות המצריכות זאת.

6

הגברת החשיפה של תוצרי הביקורת לציבור

בעידן ה-Big Data בו היקף המידע וזמינותו הם בלתי מוגבלים, קיימת חשיבות בהנגשה אפקטיבית של תוצרי הביקורת לציבור הרחב וכן לגופים המבוקרים ולחברי הכנסת. בשנת 2020 בוצעו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שני מהלכים עיקריים שמטרתם הצגת תוצרי הביקורת באופן ממוקד, יעיל וידידותי.

עדכון תקציר דוח הביקורת

תקציר דוח הביקורת החדש שאורכו עד 5 עמודים, נבנה בפורמט תכליתי וידידותי המציג לפני הקורא כמה רכיבים מרכזיים המסייעים לו בהבנת נושא הביקורת הנבדק, ממצאי הביקורת והמלצותיה. התקציר כולל רקע כללי על הנושא הנבדק, נתוני מפתח הרלוונטיים להבנת הנושא והצורך בבחינתו, תיאור תמציתי של פעילות הביקורת ושל הגופים המבוקרים שנבדקו בביקורת, שיקוף תמונת המצב העולה מן הביקורת (TOP 10 - ממצאי הביקורת), פירוט עיקרי המלצות הביקורת (TOP 5 - המלצות הביקורת), תמונה או תרשים אינפוגרפי המציגים את אחת מהסוגיות המרכזיות שעלו בביקורת וסיכום ממוקד.

כל תקצירי הדוחות מתורגמים לשפה האנגלית ומופצים בקרב מוסדות מבקרי מדינה בעולם לצורך שיתוף ידע ולמידה הדדית.

פרסום סרטונים נלווים לדוחות הביקורת

לצורך הגברת החשיפה לציבור, ובפרט לדור הצעיר, החל משרד מבקר המדינה בפרסום סרטונים הנלווים לדוחות הביקורת. בסרטונים שאורכם עד שתי דקות, מוצגים פעילות הביקורת ועיקרי ממצאיה והמלצותיה. סרטונים אלו מועלים לאתר הרשמי של משרד מבקר המדינה ולרשתות החברתיות. כמו כן, חלק מן הסרטונים העוסקים בדוחות ביקורת בעלי ממשק לנושאים בין-לאומיים מתורגמים לשפה האנגלית.

7

השקת תוכנית "הנציבות בקהילה"

לצורך הגברת הנגשת נציבות תלונות הציבור לקהילה, בין היתר לצורך הגשת תלונות, הושקה בשנת 2020 תוכנית לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות פגיעות. במסגרת התוכנית מגיעים צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות ונפגשים עם תושבים מקרב הקהילה. נוסף על כך, צוותי הנציבות מדריכים את המתנדבים בגופים אלו לגבי האפשרויות של הפונים אליהם להסתייע בנציבות כדי לקדם את ההגנה על זכויותיהם.

8

חיזוק הקשר של נציבות תלונות הציבור עם הפריפריה

בשנת 2020 הוקמה קליניקה חדשה בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת - "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה".
הקליניקה הוקמה במטרה להגביר את המודעות בקרב האוכלוסיות בצפון הארץ לפעילות הנציבות ולחשוף את הסטודנטים במכללה לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור, זאת לצורך הבטחת זכויות הפרט וקידום המינהל התקין במדינת ישראל.
במסגרת הקליניקה ישובצו הסטודנטים במרכזי מיצוי זכויות מקומיים ויסייעו בקבלת הקהל בכדי להפנות את התלונות המתאימות לבירור בנציבות. לקליניקה נרשמו סטודנטים הן מהמגזר היהודי והן מהמגזר הערבי.

9

מיסוד יום נציב תלונות הציבור בישראל

ביוני 2020 הודיע יו"ר הכנסת במליאת הכנסת על מיסוד יום נציב תלונות הציבור בישראל. במסגרת יום הנציב יוגש הדוח השנתי של נציבות תלונות הציבור לכנסת וייעשו ברחבי הארץ פעולות הסברה הנוגעות לפעילות הנציבות.

פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בזירה הבין-לאומית

במהלך שנת 2020 נמשכה פעילותו משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בזירה הבין-לאומית, רובה ככולה במתכונת מקוונת עקב אילוצי משבר הקורונה.

פעילות מקוונת בפרויקט מיוחד של ארגון EUROSAI במשבר הקורונה

עם סיום הגל הראשון של משבר הקורונה החל משרד מבקר המדינה בהובלת קבוצת עבודה מקוונת בהשתתפות עשר מדינות, זאת במסגרת פרויקט מיוחד בנושא משבר הקורונה של ארגון EUROSAI - ארגון מוסדות מבקרי המדינה באירופה. קבוצת העבודה עסקה בתכנון ועדכון של תוכניות הביקורת בעת משבר הקורונה ותוצרי פעילותה יוצגו בקונגרס השנתי של ארגון EUROSAI שיערך באפריל 2021.
בד בבד, במסגרת פרויקט הקורונה של ארגון EUROSAI השתתפו נציגי המשרד בקבוצות עבודה מקוונות בתחומי הכלכלה, הבריאות והחינוך.

אירוח כנס בין-לאומי מקוון בנושא התמודדות מוסדות האומבודסמן ברחבי העולם עם משבר הקורונה

בנובמבר 2020 אירח משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כנס מקוון בנושא התמודדות מוסדות האומבודסמן ברחבי העולם עם משבר הקורונה בהשתתפות כ-2,500 איש מ-47 מדינות. בכנס נשאו דברים מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנהלת נציבות תלונות הציבור, נשיא ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי, מזכיר ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי, נשיא ועדת ונציה באיחוד האירופי ונשיא ארגון האומבודסמנים של אגן הים התיכון. כמו כן, הרצו בכנס נשיאי המחוזות של ארגון האומבודסמן הבין-לאומי ברחבי העולם ושודרו סרטונים קצרים שנשלחו ממדינות ברחבי העולם, שבהם תיארו האומבודסמנים כיצד התמודדו עם בירור התלונות בעת מגפת הקורונה. הכנס התנהל בשפה האנגלית ותורגם בתרגום סימולטני לספרדית, צרפתית וערבית.

צילום: קובי אלקוצר, לע"מ

אירוח קבוצת עבודה בין-לאומית בנושא שוק העבודה המשתנה

בפברואר 2020, טרום פרוץ מגפת הקורונה במדינת ישראל, התקיים בארץ כנס בין-לאומי בנושא שוק העבודה המשתנה בהשתתפות נציגים משבע מדינות שונות. הכנס נערך כחלק מפעילות ביקורת בין-לאומית משותפת בנושא שוק העבודה המשתנה. דוח הביקורת המשותף עתיד להתפרסם בשנת 2021.

צילום: אסי אפרתי

מגמות וכיווני עשייה לשנת 2021

1

הרחבת היקף ביקורות המעקב לשם הגברת אפקטיביות הביקורת

ביקורת המעקב במסגרתה חוזרת ובוחנת הביקורת את מידת תיקון הליקויים שעלו בביקורות קודמות היא כלי מקצועי חשוב לחיזוק השפעתה של ביקורת המדינה, להנעת המבוקר לתיקון הליקויים שהועלו בביקורת המקורית ולמניעת הישנותם. ביקורת המעקב מסייעת לגבש תמונת מצב על המידה שבה פעלו הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים שהעלתה הביקורת המקורית ומציפה סוגיות מהותיות שלגביהן עולה הצורך בביצוע ביקורות נרחבות וחוזרות.
כלי זה הינו חלק מסט הכלים המשמשים להגברת האפקטיביות של ביקורת המדינה ולטיוב תפקודו של המינהל הציבורי בישראל.
לאור זאת, בשנת 2021 יורחב היקף ביקורות המעקב ובהן יבחן משרד מבקר המדינה את אופן תיקון הליקויים ויישום ההמלצות שצוינו בדוחות הביקורת הקודמים.

2

כימות השפעת פעילות הביקורת ונציבות תלונות הציבור - VALUE FOR MONEY

במהלך שנת 2021 תגובש שיטת עבודה שבאמצעותה ייעשה כימות כספי של התמורה לגוף המבוקר ולציבור כולו מעצם יישום ההמלצות בדוחות הביקורת או מבירור תלונות לנציבות שהביאו לתיקון ליקויים (Value For Money). השיטה תתבסס על ביצוע אומדנים כמותיים במקרים הרלוונטיים אשר ישקפו מצד אחד את אומדן ההשקעה הכספית הנדרשת לתיקון הליקויים, ומצד שני את התועלת הכספית או החיסכון שנוצרו הודות ליישום ההמלצות לתיקון הליקויים.
ניתוח המלצות ביקורת רלוונטיות באופן זה יאפשר את הרחבת השפעתן של פעילות הביקורת ופעילות נציבות בירור התלונות והגברת התועלת לציבור.

3

הגברת פעילות משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר

בהתבסס על הפעולות המכינות שבוצעו בשנת 2020, תוגבר פעילות משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר, זאת בהתחשב בעוצמתם של האיומים והסיכונים בתחום זה. במסגרת זו יוגבר היקפן של הביקורות העוסקות בתחום הסייבר, תוטמע שיטת עבודה לביצוע בדיקות חדירה הבוחנות את איתנותן של המערכות הממוחשבות המרכזיות בגופים המבוקרים, יורחב היקף כוח האדם הייעודי במשרד מבקר המדינה העוסק בתחום זה, יחוזק הידע בקרב עובדי המשרד הקיימים, ייעשה שימוש בחברות לייעוץ חיצוני-מקצועי ועוד.

4

גיוון דרכי בירור תלונות הציבור

בשנת 2021 תמשיך נציבות תלונות הציבור לפתח את "ארגז הכלים" שבאמצעותו היא מבררת את התלונות. בכלל זה, תרחיב הנציבות את השימוש בשיטת "הלקוח הסמוי" כדי לאתר ליקויים ולוודא קיומן של החלטות נציב תלונות הציבור, תגביר את ביקוריה בשטח, תרחיב את השימוש בהליכי הגישור, תפעל לקיום בירורים מהירים בטלפון ותמשיך להניע גופים נילונים לשיתוף פעולה ביניהם לצורך פתרון הבעיות והסרת חסמים. כמו כן, תגביר הנציבות את פעולותיה לשיתוף הציבור בכדי להזמינו להגיש תלונות בנושאים מסוימים ולעקוב אחר תיקון ליקויים.
בנוסף, תברר הנציבות את התלונות בראייה של "מן הפרט אל הכלל", כדי להביא לתיקון ליקויים מערכתיים ובכך לשפר את השירות הציבורי.

5

הגברת החשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור

בשנת 2021 יורחבו ההסברות לגופים שעשויים לשמש כ"שגרירים" של פעילות נציבות תלונות הציבור - לשכת עורכי הדין, הסיוע המשפטי במשרד המשפטים, ארגוני מיצוי זכויות ועוד. כמו כן, תורחב פעילות התוכנית "הנציבות בקהילה" לחברה החרדית ולחברה הערבית. נוסף על כך, בשנת 2021 יצוין יובל להיווסדה של הנציבות, ולרגל זאת יפורסם גיליון אקדמי חגיגי ויתקיים כנס בין-לאומי מקוון בנושא "האומבודסמן והאתגרים הנוגעים לגיל השלישי בעידן של אריכות ימים".

6

גיוון תעסוקתי וקליטת הון אנושי במשרד מבקר המדינה

בשנת 2021 צפוי גיוס נרחב של כוח אדם למשרד מבקר המדינה. בתהליך המיון והקליטה יושם דגש על גיוס עובדות ועובדים המשתייכים לאוכלוסיות הראויות לקידום - המגזר החרדי, יוצאי אתיופיה, בני מיעוטים ואנשים עם מוגבלות.
כמו כן, לצורך הגברת ההשפעה של משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור וחיזוק היבטים מקצועיים בפעילותו, יגוון הרקע המקצועי של העובדים הנקלטים בחטיבות, ויגויסו עובדים בעלי ניסיון וידע בתחומי הבריאות, החינוך, הרווחה, הביטחון, התכנון והבינוי ועוד.

משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

רח' מבקר המדינה 2 ירושלים, ת"ד 1081, 9101001

טל' 02-6665000 | פקס 02-6665200

www.mevaker.gov.il