



מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2019
לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ירושלים
תמוז התש"ף
יולי 2020



תוכן

3	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.....
4	ביקורת המדינה בישראל.....
8	נציבות תלונות הציבור.....
17	חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.....
18	דגשים בתוכנית העבודה של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.....
20	המבנה הארגוני של משרד מבקר המדינה ורשימת בעלי תפקידים בכירים.....
32	סקירת עיקרי הפעילות של מבקר המדינה.....
39	תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.....
53	טלפונים וכתובות.....
55	דיווח הממונה על העמדת מידע.....
73	אפיקי אינטרנט ומדיה חדשה במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.....

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

עם חקיקתו של חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, הוטמעה ההכרה הבסיסית כי חובת השקיפות החלה על השירות הציבורי בישראל נובעת בראש ובראשונה ממעמדה של הרשות כנאמנת הציבור וכי המידע המצוי בידי הרשות הוא מידע ציבורי אשר לציבור יש זכות לקבלו.

עם היכנסו לתפקיד מבקר המדינה גובש החזון של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ובהתאם לו, אנו פועלים לחיזוק והטמעת ערכים של שקיפות, טוהר מידות ותקינות מינהלית בשירות הציבורי; להגנה על זכויות הפרט במפגשיו עם הרשות; לחיזוק מילוי החובה להנגיש את המידע המצוי ברשות הגופים המבוקרים ביוזמתם, ולמוסרו לאזרח הפונה לבקשו בלב פתוח ונפש חפצה. גם נציבות תלונות הציבור העצימה את הטיפול בכל פונה מול הרשות במסגרת בירור התלונות המובאות לפניו, כנציב תלונות הציבור.

פרסומו של דוח זה יאפשר לכל אזרחי המדינה להכיר בתמצית את תחומי הפעילות של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ואת העשייה המשמעותית הנעשית בו.

בברכה,



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ביקורת המדינה בישראל

חוק יסוד: מבקר המדינה

מוסד הביקורת הממלכתי העליון של מדינת ישראל הוא משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הפועל כיום מתוקף חוק יסוד: מבקר המדינה, אשר כונן על ידי הכנסת בשנת 1988, ואשר מהווה גולת הכותרת בקביעת מעמדה של ביקורת המדינה בישראל. חוק יסוד זה מבסס את מעמדו החוקתי של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. מבקר המדינה נבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית ברוב מיוחד ומכהן תקופת כהונה אחת בת שבע שנים. במילוי תפקידיו אחראי המבקר לפני הכנסת בלבד ואינו תלוי בממשלה; הוא שקובע את הנושאים שבהם תעסוק הביקורת בכל שנה. תקציב המשרד נקבע לפי הצעתו ומאושר בידי ועדת הכספים של הכנסת בנפרד מתקציב המדינה, ואת הדוח על ביצוע תקציב משרדו מגיש המבקר לוועדה לענייני ביקורת המדינה. כמו כן, הוא עצמאי בכל הנוגע למינוי ולפיטורים של עובדי משרדו. מבקר המדינה מגיש לכנסת דוחות וחוות דעת בתחום תפקידיו ומפרסם אותם ברבים, והכול בדרך ובסייגים שקבועים בחוק.

חוק מבקר המדינה

עוד בראשית דרכה הכירה מדינת ישראל בחשיבות ביקורת המדינה. כבר בשנת 1949 חוקק חוק מבקר המדינה, אשר נתקבל בכנסת ביום י"ט באייר התש"ט (18 במאי 1949), ולפיו הוקם מוסד ביקורת המדינה בישראל, שהיה אחד המוסדות הראשונים שהוקמו במדינה¹.

חוק מבקר המדינה בנוסחו המקורי כלל בתוכו שני יסודות מרכזיים: האחד - הביקורת במשמעותה המסורתית - ביקורת סדירות וחוקיות; והשני - ביקורת החיסכון והיעילות. בתיקון לחוק משנת 1952 התווספה ביקורת על טוהר המידות. עם חקיקתו של חוק יסוד: מבקר המדינה, הוסף נדבך נוסף לחוק - המבקר יבחן גם "כל עניין אחר שיראה בו צורך", וסעיף זה שעניינו במהות ביקורת המדינה הועבר לחוק היסוד.

כך, עם השנים, הורחבה הביקורת גם לבחינת האפקטיביות והביצועים של פעולות הגופים המבוקרים. החל משנות השמונים של המאה העשרים עוסקת ביקורת המדינה בישראל, במקרים הראויים, גם בהערכת תוצאותיהן של פעולות הממשל ומדיניותו. בד בבד עם התפתחות זו הורחבו גם תחומי הביקורת, והיא הוחלה על גופים נוספים, בהם תאגידים ממשלתיים, רשויות מקומיות, חברות בת של גופים מבוקרים, מוסדות להשכלה גבוהה, קופות חולים וקואופרטיבים לתחבורה ציבורית.

¹ החוק תוקן פעמים מספר, ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שולב הנוסח של החוק המקורי עם התיקונים שהתקבלו עד לאותה עת.

דיווח חיובי: בדוחות מבקר המדינה יינתן ביטוי גם לפעולות חיוביות של הגוף המבוקר. בינואר 2007 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (תיקון מס' 40), ונקבע בו, כי המבקר "יציין שיפור או פעולות בולטות לטובה, הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון"².

המעקב אחר תיקון ליקויים: בינואר 2011 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (תיקון מס' 44), ונקבע בו, כי אם "לא קיים עובד גוף מבוקר את שהוטל עליו מכוח סעיף 21א או 21ב, ללא הצדק סביר, יהווה הדבר עבירת משמעת לפי הדין המשמעת החל באותו גוף מבוקר". מעקב רצוף אחר תיקון הליקויים שעליהם הצביע המבקר ותיקונם יבטיח את השגת מטרת הביקורת.

פרסום דוחות מבקר המדינה

מבקר המדינה מפרסם דוחות שונים, שהעיקרי שבהם הוא הדוח השנתי המוגש לכנסת על פי חוק, ובו מובא סיכום של הביקורת שנעשתה על משרדי הממשלה, על מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה ועל מפעלי המדינה ומוסדותיה. מבקר המדינה ממציא את הדוח השנתי לראש הממשלה וליו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה; הדוח מונח על שולחן הכנסת ומתפרסם ברבים כעשרה שבועות לאחר מסירתו. בד בבד עם הפרסום, מונחות על שולחן הכנסת גם הערותיו של ראש הממשלה לדוח השנתי של מבקר המדינה. כיום נחלק הדוח השנתי לשלושה חלקים, המתפרסמים במועדים נפרדים. נוסף על כך מתפרסם בכל שנה דוח מקיף על השלטון המקומי במדינת ישראל.

הקשר עם הכנסת

החוק קובע מפורשות, כי במילוי תפקידיו יהיה מבקר המדינה אחראי בפני הכנסת בלבד, והוא מדגיש את אי-תלותו של המבקר בממשלה. מבקר המדינה מספק לכנסת מידע המשמש לה אמצעי לפיקוח על הרשות המבצעת, ובכך הוא מאפשר לה למלא את חובתה, שהיא אחד מעמודי התווך של הפרדת הרשויות במדינה דמוקרטית: פיקוח הרשות המחוקקת על הרשות המבצעת.

משרד מבקר המדינה מקיים קשר הדוק ושוטף עם הכנסת, ובעיקר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה, תוך שיתוף פעולה מלא ומוצלח. הוועדה מקיימת דיונים בדוחות מבקר המדינה ונציג תלונות הציבור. הנושאים המועלים לדיון מתוך הדוחות נקבעים גם בהתחשב בהמלצות מבקר המדינה. המבקר נמצא בקשר מתמיד עם הוועדה, והוא מוסר לה דין וחשבון על פעולותיו כל אימת שייראה לו, או כשהיא מבקשת זאת ממנו. התקציב השנתי של משרד מבקר המדינה נקבע בידי ועדת הכספים של הכנסת על

2 סעיף 15(ב)(4) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

פי הצעת המבקר, ובתום שנת הכספים מגיש המבקר דוח כספי על ביצוע התקציב של משרדו לאישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה.

מוסדות ביקורת עליונים

ברוב מדינות העולם הדמוקרטי הוקם מוסד ביקורת ממלכתי עליון (Supreme Audit Institution [SAI]), בלתי תלוי, שתפקידו לבקר את המינהל הממשלתי וגופים ציבוריים אחרים ולהעריך את פעולותיהם. עקרונות הפעולה של מוסדות ביקורת מדינה עליונים מוסדרים בהצהרת לימה משנת 1977 (The Lima Declaration of Guidelines on Auditing Precepts) ובהצהרת מקסיקו משנת 2007 (The Mexico Declaration on SAI Independence), אשר התקבלו על ידי הארגון הבין-לאומי של מוסדות ביקורת המדינה (International Organization of Supreme Audit Institutions [INTOSAI]). הצהרות אלו קובעות, בין היתר, את הצורך בבסיס פעולה חוקי או חוקתי למוסד ביקורת מדינה עליון; את עצמאותו וחסינותו של העומד בראש מוסד זה; את הצורך שיהיו בידי מוסד ביקורת המדינה מנדט רחב וסמכות לפעול על פי שיקול דעתו בלבד בכל הנוגע למילוי תפקידיו; את החובה לתת לעובדי הביקורת גישה מלאה למידע; את הצורך במתן סמכות לדיווח פומבי על ממצאי הביקורת; את החובה לאפשר חופש פעולה בכל הנוגע לתחומי הביקורת, לנושאים הנבדקים ולמועד הביקורת; את החובה לייסד מנגנונים יעילים לתיקון ליקויים וכן את החובה לתת למוסד ביקורת המדינה משאבים נאותים ועצמאות ניהולית ותקציבית.

תפקידים נוספים שהוטלו על מבקר המדינה

ביקורת בחירות ומימון מפלגות

בשנת 1973 הטילה הכנסת על מבקר המדינה את הביקורת על החשבונות השוטפים של הסיעות בכנסת ועל חשבונותיהן בתקופת הבחירות לכנסת; בשנת 1993 הוטל עליו לערוך ביקורת על החשבונות של הסיעות והרשימות המשתתפות בבחירות לרשויות המקומיות; ובשנת 2005 הוטל עליו לבקר את חשבונות המועמדים בבחירות המקדימות במפלגות (הפריימריז).

הכללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים

ביולי 1977 יזמה הממשלה הקמת ועדה ציבורית, בראשות שופט בית המשפט העליון שלמה אשר, והטילה עליה להמליץ על כללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים (להלן - הכללים). דוח הוועדה הוגש לממשלה באוגוסט 1977, וזו אישרה לראשונה את הכללים בשנת 1980. הכללים מטילים על ראש הממשלה, השרים וסגני השרים חובות ומגבלות בתחום החובה להימנע מחשש להימצאות במצב של ניגוד עניינים. בין היתר מוטלת על ראש הממשלה, שרים וסגני שרים החובה להגיש למבקר המדינה עם כניסתם לתפקיד ומדי שנה בשנה הצהרה על הכנסותיהם, על נכסיהם, על ההון שברשותם, על עיסוקיהם ועל תפקידים נוספים שהם ממלאים. למבקר המדינה ניתנו הסמכויות הקנויות לו בחוק מבקר המדינה, לצורך בדיקת מילוי הוראות הכללים בידי השרים. לצד מבקר המדינה פועלת, על פי הכללים, הוועדה למתן היתרים, אשר בסמכותה לתת היתר אישי לסטייה מהוראות הכללים, לסרב לתת היתר אישי כאמור או ליתנו בתנאים. ככלל, החלטות הוועדה למתן היתרים, החל מיום 28.11.2010 מתפרסמות באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

נציבות תלונות הציבור

רקע כללי

במדינת הרווחה המודרנית, המספקת לתושביה מגוון רחב של שירותים, מעורב המינהל הציבורי בתחומי חיים רבים של הפרט. הקושי למצוא את הדרך במבוך המנגנון הבירוקרטי עלול למנוע מהפרט לקבל את כל הזכויות המגיעות לו או אף לפגוע בזכויותיו. בשל כל אלה התעורר הצורך להקים מוסד ממלכתי נגיש, אובייקטיבי ויעיל שיסייע לפרט במגעיו עם הממסד השלטוני, בלי שיצטרך לפנות לבית משפט לצורך כך.

נציב תלונות הציבור

בשנת 1971 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), ונוסף לו הפרק השביעי, שמכוחו מונה מבקר המדינה לתפקיד נציב תלונות הציבור והוקמה נציבות תלונות הציבור. בפרק השביעי גם נקבעו כללים לגבי בירור התלונות המוגשות לנציבות. בשנת 1988 עוגן מעמדו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור בסעיף 4 לחוק יסוד: מבקר המדינה.

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. בשילוב זה גלומה תועלת רבה, מאחר שהוא מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב, דרך עיניו של הפרט המתלונן על מעשה או מחדל של רשות ציבורית אשר פגעו בו, והן מהבחינה המערכתית, כמבקר המדינה.

אם בעקבות בירור תלונה נחשפת לפני הנציב שיטת מינהל פגומה או הפרת חוק שיטתית - תפקידו הנוסף כמבקר המדינה מאפשר לו להנחות את עובדי הביקורת במשרדו לבדוק את נושא התלונה לא רק מנקודת מבטו של המתלונן, אלא גם בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור. זאת ועוד, המידע שאוספות יחידות הביקורת בנושאי התלונות מסייע בבירור בנציבות, ולהפך - מידע העולה מהתלונות המתקבלות בנציבות משמש את יחידות הביקורת בבואן לבצע ביקורת בגופים הציבוריים.

נציבות תלונות הציבור

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות הנציבות. מנהל הנציבות מתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת הנציב. בדצמבר 2017 מונתה ד"ר אסתר בן חיים (עו"ד) למנהלת נציבות תלונות הציבור.

בסוף שנת 2019 מנתה הנציבות 112 עובדים: 80 עובדים שביררו את התלונות המוגשות לה, 20 עובדים מינהליים שסייעו בטיפול בתלונות, 8 סטודנטים ומתמחה אחת ו-3 מבררי תלונות ממלאי מקום בחוזה ל-9 חודשים.

הנציבות מקפידה על ייצוג הולם לכל המגזרים בחברה הישראלית ומעסיקה עובדים הנמנים עם החברה הערבית - מוסלמים, נוצרים ודרוזים. נוסף על כך מועסקים בנציבות יוצאי אתיופיה, בני החברה החרדית ואנשים עם מוגבלות.

הגיוון האמור תורם לאיכות השירות ובמיוחד להנגשת השירות מבחינה שפתית ותרבותית למגישי התלונות.

בנציבות יש תשעה אגפים. אחד האגפים עוסק ברישום התלונות המתקבלות, במיון על פי אמות המידה לבירור תלונות הקבועות בחוק, בבירור חלק מהתלונות הדחופות ובניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור לשמונת האגפים האחרים. אגף זה אף מרכז את תחום הגישור בנציבות.

כל אגף מברר תלונות על גופים מסוימים, ולכן עובדי האגף בקיאים בדינים שמכוחם פועלים הגופים שהם מבררים תלונות עליהם וכן בנהלים ובהנחיות של גופים אלה. בזכות זאת הם יכולים לברר את התלונות ביעילות ולסייע למתלוננים למצות את זכויותיהם. אגף מיוחד בנציבות עוסק בתלונות של עובדים בגופים נילונים וכן בתלונות של "חושפי שחיתות".

עובדי הנציבות עומדים לימינו של הפרט ודואגים כי כל מתלונן יקבל מענה ענייני על טענותיו, וכי זכויותיו לא ייפגעו.

בשנת 2019 התקבלו בנציבות 14,263 תלונות, מתוכן 13,579 על גופים מבוקרים והשאר על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר עליהם תלונות. בשנת 2019 עמד שיעור התלונות המוצדקות מבין כלל התלונות שבוררו לגופו של עניין על 35.2%.

אופן הגשת תלונה

כל אדם יכול להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, בעצמו או באמצעות עורך דין, אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של הגוף הנילון. על המתלונן לציין את שמו וכתובתו ולחתום על התלונה. אפשר להגיש תלונה גם בשמו של אדם אחר, בתנאי שהמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו. חברי הכנסת רשאים להתלונן גם על מעשה שפגע במישרין בזולת.

הפנייה לנציבות אינה כרוכה בתשלום אגרה כלשהי.

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים: למלא טופס תלונה מקוון באתר האינטרנט של הנציבות, לשלוח אותה באמצעות הדואר האלקטרוני, הדואר או הפקסימיליה, או להניחה בתיבה המיועדת לכך באחת מלשכות הנציבות.

קישור לטופס התלונה המקוון ניתן למצוא גם בדף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. כמו כן, אפשר להגיש תלונה בעל פה באחת הלשכות לקבלת קהל של הנציבות. התלונה תירשם בידי עובד הנציבות והמתלונן יחתום עליה.

הלשכות לקבלת קהל של הנציבות

כדי להגביר את מודעותן של אוכלוסיות הראויות לקידום לקיומה של הנציבות ואת נגישותה של הנציבות אליהן, פועלת הנציבות, בין היתר, באמצעות לשכות אזוריות לקבלת קהל בנצרת, בלוד ובבאר שבע. זאת נוסף על הלשכות לקבלת קהל הנמצאות במשרדי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשלוש הערים הגדולות - ירושלים, תל אביב וחיפה.

פעילות הלשכות האזוריות מקלה על התושבים המתגוררים באזורים הסמוכים להן את הגשת התלונות, מזרזת את בירורן ומייעלת את הליך הבירור.

בלשכות יש עובדים דוברי ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית, ולכן בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתייעץ עמו ולמסור לו את תלונתם בעל פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, דבר שיש בו כדי לייעל מאוד את הבירור ולחסוך בהתכתבות מיותרת.

נושאי התלונות



תלונות בנושא
שירותי בריאות



תלונות בענייני
חינוך והשכלה



פגיעה בזכויותיהן
של אוכלוסיות מוגדרות



תלונות בנושא
השירות לציבור



תלונות
בנושאים כספיים



תלונות
בנושא דיור

נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות על משרדי הממשלה, רשויות מקומיות וגופים מוניציפאליים אחרים, על רשויות שהוקמו על פי דין (כמו המוסד לביטוח לאומי ורשות מקרקעי ישראל), על חברות ממשלתיות ועל גופים ציבוריים מבוקרים אחרים.

אדם יכול להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של גוף כאמור, שהוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית, או שהוא מנוגד לכללי מינהל תקין או שיש בו אי-צדק בולט או נוקשות יתרה.

התלונות המתקבלות בנציבות תלונות הציבור עוסקות בתחומים רבים ומגוונים. להלן יפורטו נושאי התלונות העיקריים:

פגיעה בזכויותיהן של אוכלוסיות מוגדרות: זכויות אנשים עם מוגבלות, זכויות אזרחים ותיקים, זכויות עולים ועוד.

תלונות בענייני חינוך והשכלה: קבלה לבתי ספר, הסעות, הנגשת כיתות לימוד ושירותי הזנה.

תלונות על שירותי בריאות: הליכי אישור תרופות, הליכי אישור רישיונות שימוש בקנביס רפואי והליכי ועדות רפואיות.

תלונות בנושא דיור: זכאות לדיור ציבורי או סיוע בשכר דירה, ליקויים בדירות הדיור הציבורי וכיוצ"ב.

תלונות רבות עוסקות בנושאים כספיים: קבלת גמלאות ומענקים, דרישות לתשלום תשלומי חובה - ארנונות, היטלים ואגרות - ואי קבלת הנחות או פטורים מתשלומים אלה והליכים לגביית חובות בגין תשלומי חובה. כך מטופלות תלונות בנושא טיבם ותעריפיהם של שירותי מים, חשמל ותחבורה ציבורית.

השירות לציבור: עיכוב בטיפול בפניות, אי-מתן מענה לפנייה, מסירת מידע חסר או מטעה וכדומה. עוד מתקבלות תלונות בענייני עובדים ותעסוקה, ובכלל זה תלונות של עובדים שהתנכלו להם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות.

הליך הבירור

נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שתיראה לו, ואין הוא כפוף להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות. הנציב מביא את התלונה לידיעת הגוף הנילון ונותן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה. לצורך הבירור רשאי הנציב לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו כל ידיעה או מסמך שלדעתו יסייעו לו בבירור התלונה.

משסיים הנציב את בירור התלונה, הוא מודיע על תוצאות הבירור למתלונן ולנילון, בציון נימוקיו, והוא רשאי גם להצביע על הצורך בתיקון הליקוי שהעלה הבירור וכן על הדרך והמועד לתיקונו.

אין בהחלטותיו ובממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה כלשהי כדי להעניק למתלונן או לכל אדם אחר זכות או סעד בבית משפט שלא היו להם לפני כן, או למנוע ממנו להשתמש בזכות אחרת השמורה לו או לבקש סעד אחר שהוא זכאי לו. בית משפט לא ייתן סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הנציב בעניין תלונה.

יש תלונות שלא יבוררו על ידי נציב תלונות הציבור, אם בשל זהות הגוף שעליו הוגשה התלונה, אם בשל אופי המעשה שעליו מתלוננים ואם מסיבות אחרות הקבועות בחוק. למשל, הנציב אינו מברר תלונות על נשיא המדינה ועל הכנסת וועדותיה ותלונות על חברי כנסת בדבר פעולה שעשו במילוי תפקידם. הנציב גם אינו מברר תלונה על הממשלה או על שר משריה (למעט תלונה בדבר מעשה שעשה כממונה על משרד).

נוסף על כך, הנציב אינו מברר תלונות על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית ותלונות בעניינים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין. הנציב גם אינו מברר תלונות של חיילים בשירות סדיר ובמילואים ושל שוטרים וסוהרים הנוגעות לסדרי שירותם, לתנאי שירותם או למשמעת. תלונות אלה מבוררות על ידי נציב קבילות חיילים ונציב קבילות שוטרים וסוהרים.

ככלל, תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שבגללו הוגשה ותלונה על החלטה שהיה אפשר להגיש עליה ערר או ערעור לא תבורר - אלא אם כן מצא הנציב שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את הבירור.

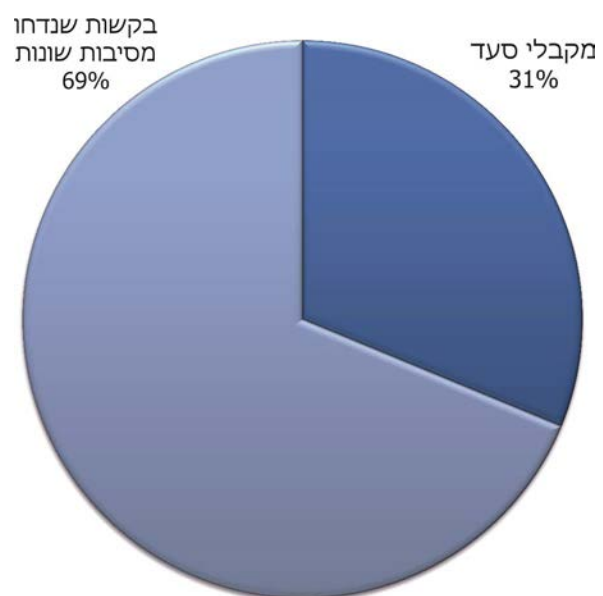
ההגנה על חושפי שחיתות ומתן צווי הגנה

ככלל, נציב תלונות הציבור אינו מברר תלונה של עובד בגוף נילון העוסקת בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אלא אם כן התלונה נסבה על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, תקשי"ר, הסכם קיבוצי או הסדר כללי. ואולם לנציב תלונות הציבור סמכות לברר תלונה של עובד, שלפיה מתנכלים לו או פוגעים בזכויותיו עקב כך שהודיע בתום לב על מעשה שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק בגוף שהוא מועסק בו, וכך תלונה של מבקר פנימי שמליך על פגיעה בזכויותיו בתגובה על פעולותיו כמבקר.

במסגרת בירור תלונות אלה מוסמך הנציב לתת כל צו שימצא לנכון ולצודק כדי להגן על זכויות העובד או מבקר הפנים, ובכלל זה להורות בצו על ביטול פיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים, בכסף או בזכויות. לצווים שנותן הנציב בעניין תלונות אלה יש תוקף מחייב.

בשנת 2019 הוגשו 57 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם בעקבות כך שחשפו מעשי שחיתות. הטיפול ב-64 תלונות הסתיים (בהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות). 20 (31%) מכלל העובדים שבירור תלונתם הסתיים קיבלו סעדים שונים מאת הנציב: שלושה עובדים קיבלו צווי הגנה קבועים, ובמסגרת בירורן של 10 תלונות נוספות יושבו המחלוקות בין הצדדים בסיוע הנציב או שהצדדים הסמיכו את הנציב לקבל החלטה בעניינם. אשר לשבעת המתלוננים האחרים, במסגרת בירור תלונותיהם עניין התלונה בא על תיקונו מאחר שההתנכלות שבגינה פנו לנציבות הופסקה עקב התערבות הנציבות.

תוצאות בירור תלונות חושפי מעשי שחיתות



בד בבד, פועל משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור להגברת ההגנה על מבקרים פנימיים.

בשנים האחרונות ותוך הבנה לקשיים הרבים שבפניהם ניצבים חושפי שחיתות פותח בנציבות מודל הוליסטי לטיפול בחושפי שחיתות שבמסגרתו ניתנים על ידי עובדת הנציבות, שהיא עובדת סוציאלית בהשכלתה, שירותי תמיכה וליווי לחושפים ולבני משפחותיהם, ללא קשר להליך בירור התלונה ותוצאותיו.

יעדי נציב תלונות הציבור בתחום בירור התלונות

נציב תלונות הציבור פועל לשם הגשמת ייעודו בחוק במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובשקיפות; חותר למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי.

הנציבות מהווה כתובת אובייקטיבית, מקצועית ונגישה לבירור תלונות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירותי ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה.

כפועל יוצא מכך, נציבות תלונות הציבור פועלת להבטיח שכל אדם הנזקק לשירותי המינהל הציבורי במדינת ישראל יקבל שירות איכותי והוגן, המקדם את רווחתו של הפרט.

הנציבות שמה לנגד עיניה את קידום ההגנה על זכויות חברתיות, מניעת שימוש לרעה בסמכות שלטונית ובכוח משרה, שיפור המינהל הציבורי ואיכות השירות שהוא נותן לפרט.

הגברת המודעות לפעולותיה של נציבות תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור משמשת כתובת לכל אדם המבקש להתלונן על גופים ציבוריים. לצורך מילוי תפקידה זה נוקטת הנציבות פעולות להגברת המודעות לפעולה בקרב כלל תושבי המדינה ובעיקר בקרב אוכלוסיות הראויות לקידום.

בשנת 2019 פעלה הנציבות להגברת המודעות לפעולותיה בכמה דרכים:

שיתוף פעולה עם גופים העוסקים במיצוי זכויות: בשנת 2019 פרסמה הנציבות "קול קורא" לגופים העוסקים במיצוי זכויות להגיש הצעה לשיתוף פעולה עם הנציבות. במסגרת שיתוף הפעולה יגיעו עובדי הנציבות ללשכות של הגופים שנבחרו במסגרת "הקול הקורא" לצורך הסברה וכן לצורך קבלת תלונות מאנשים המעוניינים להגיש תלונה לנציבות, לרבות מהפונים לאותו גוף.

במהלך שנת 2019 קיימה הנציבות כנס רב משתתפים בנושא רב-מימדיות בהגנה על זכויות חברתיות בישראל. בכנס השתתפו מבקרי פנים וממונים על פניות הציבור במשרדי ממשלה וברשויות מקומיות וכן נציגים מארגונים חברתיים.

עוד קיימה הנציבות יום עיון למתנדבי שי"ל והיחידה למיצוי זכויות בעיריית ירושלים. במהלך יום העיון שמעו המתנדבים על עבודת הנציבות בכלל ועל עבודת הלשכות לקבלת קהל בפרט.

עובדי הנציבות גם מעבירים מעת לעת הרצאות בגופים שונים כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים שונים.

בין הפעילויות הנוספות הראויות לציון: השתתפות של עובדי הנציבות בכנס למיצוי זכויות שנערך בקריית גת מטעם עיריית קריית גת, שבו מסרו עובדי הנציבות לבאי הכנס פרטים על השירותים שנותנת הנציבות, ענו על שאלות ואף גבו תלונות מהמעוניינים; וכן פרויקט מיוחד בשילוב סטודנטיות לעבודה סוציאלית במכללת תל חי, המסייעות כחלק מהפרקטיקום שלהן להסברה על הנציבות בקרב הציבור.

דף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, אשר פונה לקהל יעד נוסף, תורם אף הוא להגברת המודעות למשרד וגם באמצעותו ניתן להגיש תלונות לנציבות תלונות הציבור - וכן להתעדכן באופן תדיר בפרסומי המשרד. בין היתר מפורסמות בדף הפייסבוק ובאתר האינטרנט של המשרד תלונות בעלות עניין ציבורי.

השימוש בהליכי גישור

סעיף 41 (א) לחוק מבקר המדינה קובע שנציב תלונות הציבור רשאי לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני הראיות. בהתאם לניסיון שהצטבר בנציבות, אחת הדרכים האפקטיביות לבירור התלונות היא הליך הגישור. לנוכח יתרונותיו של הליך הגישור, נציב תלונות הציבור שם לו למטרה להרחיב את השימוש בגישור בקרב עובדי הנציבות ולהגדיל בהתמדה את מספר התלונות שיטופלו בנציבות באמצעות הליך זה.

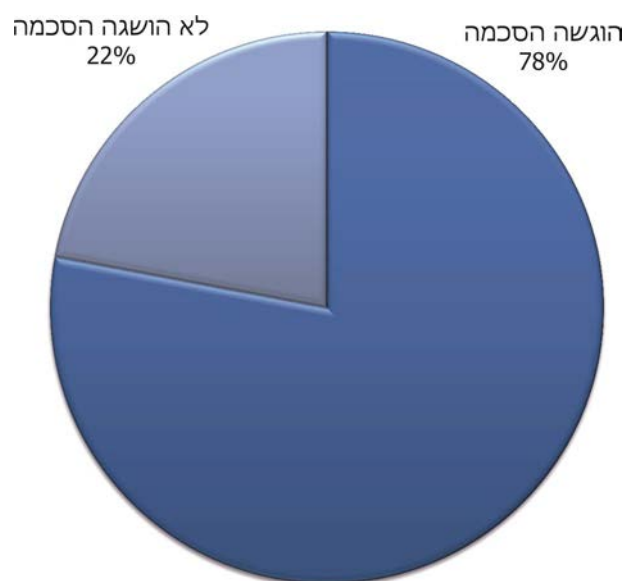
לשם כך, משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השקיע משאבים רבים כדי להרחיב את צוות הגישור הקיים בנציבות ולהכשיר עובדים נוספים כמגשרים מוסמכים.

הליך הגישור בנציבות מתבצע בהתאם לכללים המקובלים החלים על ההליך: וולונטריות וחסינות ההליך. הטיפול בתלונות באמצעות גישור יעיל, בין היתר, כאשר יש בין שני הצדדים יחסים מתמשכים (דוגמת יחסי עבודה), בסכסוכים שמעורבים בהם כמה גופים נילונים או כאשר התלונה היא על התנהגות עובד ציבור.

הניסיון של השנים האחרונות בשימוש בהליך הגישור ככלי לטיפול בתלונות הפרט על הרשות הציבורית העלה כי הגישור מביא לפתרון הסכסוך באופן יעיל ולשביעות רצונם של הצדדים.

בשנת 2019 נותבו 118 תלונות לטיפול בדרך של גישור והתקיימו 46 פגישות גישור. ב-78% מתוך פגישות הגישור הושגה הסכמה שהביאה לסיום המחלוקת בין הצדדים.

תוצאות הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור



חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פועל לשם הגשמת ייעודו בחוק
במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובשקיפות ארגונית
תוך חתירה למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי.

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

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור משמש גוף אובייקטיבי ומקצועי
לבירור תלונות המתקבלות מכל אדם, לשם הבטחת זכויותיו
ולמען קידום **שירות ציבורי, נגיש, יעיל והוגן** לחברה על כלל רבדיה.



— הקוד האתי - ערכי הליבה —

מקצועיות | אובייקטיביות | שליחות | עמיתנות | כבוד האדם | דוגמה אישית | יושרה
ומצוינות | ואי-תלות | ומחויבות



דגשים בתוכנית העבודה של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

יעדי על ומטרות

1. הגברת מועילות ביקורת המדינה בהתאם לייעודה בחוק לשם שיפור וחיזוק המערכת הציבורית ולתועלת הציבור
 - 1.1. גיבוש תוכנית ביקורת מיטבית על בסיס עקרונות של תכנון, תעדוף ובחירה סדורים
 - 1.2. ביצוע סוגים מגוונים של ביקורות לאור החוק והעקרונות המקצועיים הבינלאומיים (ISSAI)
 - 1.3. קידום הפעולות לשיפור התנהלות הגופים המבוקרים כתוצאה מעבודת הביקורת
 - 1.4. קידום ההנגשה והחשיפה של תוצרי הביקורת לקהלי היעד השונים
 - 1.5. שיפור תהליכי הלמידה והפקת הלקחים בעבודת הביקורת
2. טיוב תהליכי ביקורת
 - 2.1. בניית מתודולוגיה לגיבוש תוכנית עבודה רב-שנתית
 - 2.2. טיוב "מחזור החיים" של מטלות הביקורת
 - 2.3. התאמת מתכונת הדיווח החיצוני על תוצרי הביקורת לצרכים ולקהלי היעד השונים
 - 2.4. הרחבת התשתית המתודולוגית לביקורת מקצועית ומגוונת
3. הגברת תרומת נציבות תלונות הציבור להבטחת זכויות הפרט וקידום השירות במערכת הציבורית
 - 3.1. הגברת ההנגשה והחשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור לחברה בכלל ולאוכלוסיות ממוקדות
 - 3.2. הנעת הגופים הנילונים לשיפור המינהל התקין והשירות לציבור
 - 3.3. מיצוב נציב תלונות הציבור כגורם מקצועי מוביל בתחומי בירור התלונות וההגנה על הפרט ועל "חושפי שחיתות"
4. טיוב ופיתוח עבודת נציבות תלונות הציבור
 - 4.1. טיוב ופיתוח של תהליכי בירור תלונות הציבור
 - 4.2. חיזוק הקשר ושיתוף הפעולה עם הגופים הנילונים
 - 4.3. טיוב הטיפול "בחושפי שחיתות"
 - 4.4. שיפור תהליכי הלמידה והפקת הלקחים הפנים-ארגונית

- 4.5. חיזוק שיתוף הפעולה עם אגפי הביקורת
5. חיזוק הממשקים עם גורמים מחוץ למשרד
 - 5.1. טיוב יחסי הגומלין עם הכנסת
 - 5.2. חיזוק הממשק עם הציבור
 - 5.3. שיפור הממשקים עם הגופים המבוקרים
 - 5.4. הסדרת הקשר עם גורמי האכיפה
 - 5.5. חיזוק הממשקים עם גופי ידע מקצועיים
 - 5.6. חיזוק הממשקים עם ארגונים ומוסדות בינ"ל בתחומי הביקורת ובירור התלונות
6. פיתוח והעצמת ההון האנושי ועידודו למצינות
 - 6.1. שיפור תהליכי גיוס, מיון, קידום וקליטה של עובדים
 - 6.2. שיפור הליך הקליטה ביחידה והחניכה של עובדים חדשים
 - 6.3. טיוב הערכת עובדים ומנהלים ותמרוצם
 - 6.4. חיזוק הדרג הניהולי במשרד
 - 6.5. פיתוח עובדים ומנהלים והכשרתם
 - 6.6. שיפור רווחת העובדים
 - 6.7. טיוב תהליך פרישת עובד ושיפור רווחת הגמלאים
7. חתירה לקדמה ארגונית והתייעלות
 - 7.1. התאמת המבנה הארגוני לצרכי הארגון וייעולו
 - 7.2. שיפור תהליכים ותוצרים ארגוניים באמצעות טכנולוגיה
 - 7.3. קידום והטמעה של חדשנות משפרת
 - 7.4. הרחבת הידע הארגוני באמצעות ניהול, ניתוח ומיצוי של הידע
 - 7.5. שילוב אבטחת מידע בכלל התהליכים הארגוניים
 - 7.6. שיפור השירות הפנים-ארגוני והשקיפות הארגונית
 - 7.7. פיתוח ושיפור של סביבת העבודה וחתירה לאיזון בית-עבודה
 - 7.8. קידום הקיימות ותהליכי התייעלות והחיסכון

המבנה הארגוני של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ורשימת בעלי תפקידים בכירים

במשרד מבקר המדינה פועלות חמש חטיבות המופקדות על הביקורת בתחומים השונים של המינהל הציבורי: שלוש חטיבות לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות המדינה; חטיבה לביקורת מערכת הביטחון; חטיבה לביקורת השלטון המקומי. נוסף על כך פועלים במשרד אגף לתפקידים מיוחדים ואגף לביקורת בחירות ומימון מפלגות. נציבות תלונות הציבור היא יחידה מיוחדת במשרד, ואת מנהל הנציבות ממנה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי המלצת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

המשרד הראשי של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, לשכת מבקר המדינה, לשכת מנכ"ל המשרד ולשכת מנהלת נציבות תלונות הציבור נמצאים בירושלים; בירושלים נמצאות גם מרבית יחידות המטה - הייעוץ המשפטי, אגף התכנון, האסטרטגיה והבקרה, וכן אגף העריכה והפרסומים ושירותי המינהל ומשאבי אנוש. למשרד לשכות גם בתל אביב, בחיפה, בנצרת, בלוד, בבאר שבע.

עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כפופים בעניין תנאי שירותם למרותו של המבקר בלבד. כאמור, מבקר המדינה עצמאי באשר למינוי ולפיטורי עובדי משרדו. שכר עובדי המשרד נקבע בידי המבקר, בהתבסס על המלצותיה של ועדה ציבורית ברשות פרופ' אריה גלוברוזן משנת 1978. עקרונות השכר אף עוגנו בהסכם קיבוצי שקיבל תוקף של פסק דין³.

בדצמבר 2019 מנה תקן המשרד 604 משרות. במשרד הועסקו 513 עובדים: 288 נשים ו-225 גברים. 414 מכלל העובדים במשרד מדורגים בדירוג הביקורת ומועסקים במשרות מקצועיות (מתוכם שבע משרות אמון שמתוכן שני משרות שמדורגות בדירוג ייחודי למשרות אמון, חמש משרות בדירוג הביקורת), כולם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים, 77 מהם הם בעלי השכלה משפטית העובדים בנציבות תלונות הציבור. 99 מעובדי המשרד מועסקים במשרות מינהליות (בכלל זה עובדים 3 משרות אמון).

העובדים המקצועיים המועסקים בביקורת, נציבות תלונות הציבור ובמשרות מקצועיות הם אקדמאים המדורגים בדירוג הביקורת - מהם 9% בעלי תואר ראשון (38 עובדים), 8% סיימו לימודי תעודה לאחר התואר הראשון (31 עובדים), 81% בעלי תואר שני (339 עובדים) ו-2% בעלי תואר שלישי (6 עובדים).

מספרם הרב של העובדים האקדמאים, בעלי תארים מתקדמים בתחומים מגוונים, נובע מהצרכים המקצועיים של המשרד, הנדרש לבצע את ביקורת המדינה במגוון נושאים והיבטים, בכל תחומי העשייה, באופן מקצועי, יסודי ומעמיק. מקצועיותם הגבוהה של עובדי משרד מבקר המדינה, ניסיונם העשיר ועצמאותם, הם הערובה הראויה לעומק הבדיקה, לאיכותה ולאובייקטיביות שלה.

בשנת 2019 27 עובדים פרשו לגמלאות⁴.

3 עס"ק (עבודה ארצי) 1017/01 מדינת ישראל - הסתדרות העובדים הכללית החדשה - הסתדרות האקדמאים במדעי החברה והרוח (פורסם בנבו, 15.08.2002)

4 סה"כ עזבו את המשרד 67 עובדים, מתוכם: 15 סטודנטים, 5 מתמחים, 27 גמלאים, 5 עובדים בחוזה ל-9 חודשים, 10 משרות אמון, 1 חוזה מיוחד, 1 עובד במעמד ארעי מנהלי, 3 עובדים קבועים.

מספר העובדים לפי דירוג בשנת 2019

סה"כ	עוזרים ויועצים	נהג מבקר ומנכ"ל	מנהלי	בכיר לשכת מבקר/מנכ"ל	ביקורת	
56			4		52	ביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון
52			5		47	ביקורת תחומי כלכלה ותשתיות לאומיות
66			8		58	ביקורת השלטון המקומי
48			7		41	ביקורת מערכת הביטחון
54			6		48	ביקורת תחומי חברה ורווחה
82	1	2	17	1	61	חטיבת מטה
55			30		25	מינהל
100			20		80	נציב תלונות הציבור
513	1	2	97	1	412	סה"כ

מספר העובדים שנקלטו לעבודה במהלך שנת 2019

17	עובדי תקן
8	חוזה 9 חודשים-מילוי מקום
9	משרות אמון (בלשכות מבקר והמנהל הכללי)
4	מתמחים
8	סטודנטים
47	סה"כ

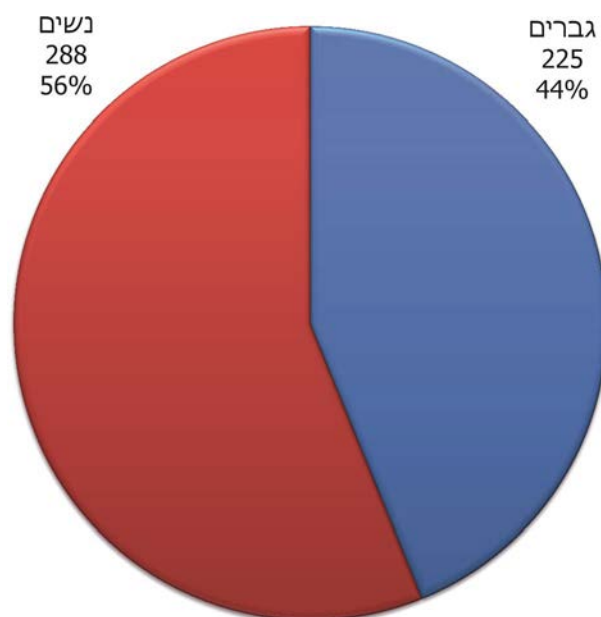
השכלת עובדי תקן שנקלטו במהלך 2019

סה"כ	תעודת בגרות	תואר שני	תואר ראשון	לימודי תעודה	
17	2	11	2	2	מספר עובדים

ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 513 עובדים⁵, מתוכם 288 נשים ו-225 גברים. הנשים מהוות 56% מעובדי המשרד.

מספר העובדות והעובדים במשרד מבקר המדינה

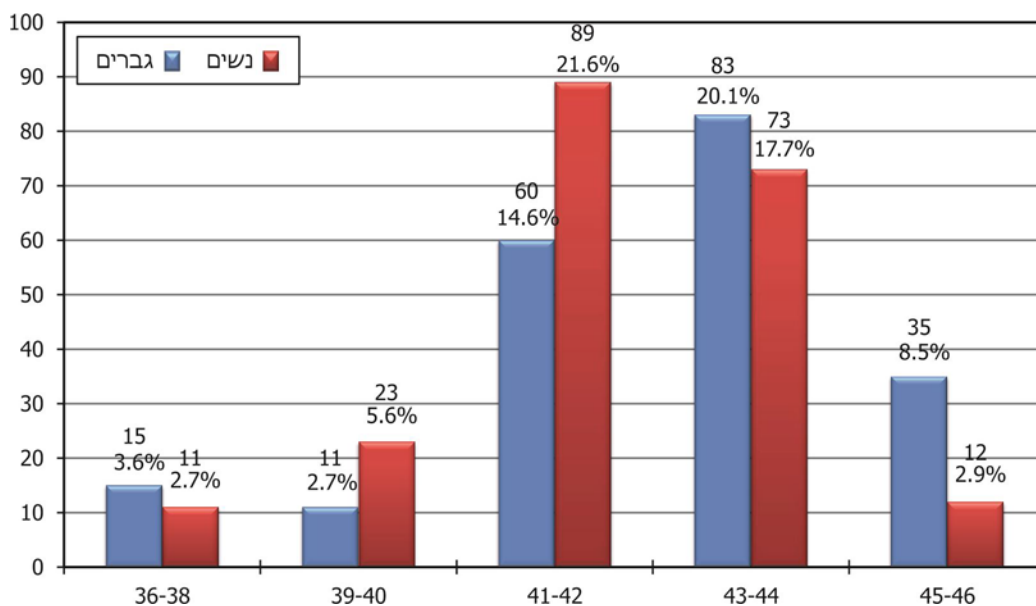


ביולי 2019 נכנס לתפקידו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מר מתניהו אנגלמן. הנתונים המוצגים בדוח זה נכונים למועד שלאחר כניסת המבקר לתפקידו.

414 עובדים מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 208 נשים, שהן 50% מכלל העובדים בדירוג הביקורת.

בשתי הדרגות הגבוהות בדירוג הביקורת⁶ מכהנים 35 גברים ו-12 נשים, ובשתי הדרגות⁷ שמתחתן 83 גברים ו-73 נשים. בדרגות הביניים⁸ 71 גברים ו-112 נשים ובשלוש הדרגות הנמוכות⁹ 15 גברים ו-11 נשים.

מספר העובדות והעובדים לפי רמת דרגות הביקורת



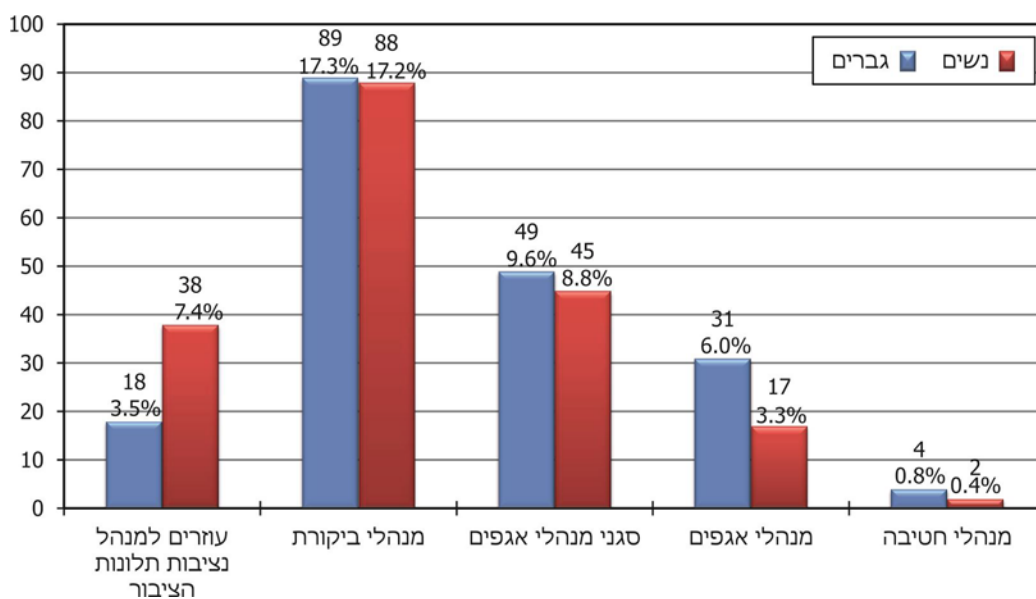
מספר העובדים בדירוג המנהלי הוא 99, ואת מרבית התפקידים מאיישות נשים - 80 עובדות, שהן כ-80% מכלל העובדים במשרות מנהליות (כולל אישה אחת ושני גברים במשרות אמון). בדרגה הבכירה ביותר בדירוג המנהלי מכהנים 3 גברים. בשאר הדרגות מספר הנשים גבוה ממספר הגברים (כולל 53 עובדות בעלות תארים אקדמאים).

בתפקיד מנהלי חטיבה מכהנים 4 גברים ו-2 נשים. בתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור מכהנת אישה. בתפקיד מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 31 גברים ו-17 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 49 גברים ו-45 נשים.

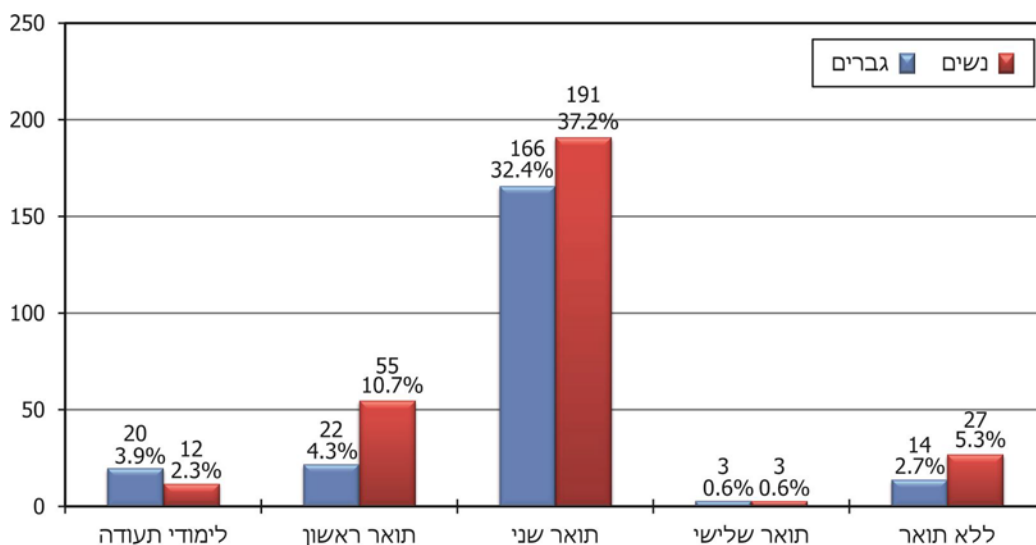
- 6 דרגות 45-46
- 7 דרגות 44-43
- 8 דרגות 42-39
- 9 דרגות 38-36

למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 4 עוזרים (במשרות אמון), מתוכם אישה אחת, ושתי מזכירות. למנהל הכללי של המשרד 3 עוזרים גברים (מתוכם 2 במשרות אמון ואחד עובד תקן), מנהלת לשכה ומזכירה.

מספר העובדות והעובדים במשרד מבקר המדינה לפי תפקידים



מספר העובדות והעובדים לפי רמת השכלה



ועדות מכרזים פנימיות ופומביות

בשנת 2019 התקיימו במשרד מבקר המדינה 21 מכרזים פנימיים לתפקידים שונים (מנהלי אגפים, סגני מנהלי אגפים), מתוכם ב-13 מכרזים זכו נשים.

גיוון תעסוקתי

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שם לעצמו ליעד אסטרטגי לשלב עובדים מאוכלוסיות מגוונות בעבודת המשרד. המשרד החליט השנה למנות עובד/ת משרד לתפקיד של ממונה על שוויון וגיוון תעסוקתי של ההון האנושי אשר נכנס לתפקיד בשנת 2020.

הממונה משמש גם ממונה משרדי למניעת גזענות וכממונה על שוויון לאנשים עם מוגבלות.

באחריות הממונה שנבחר לפעול ליישום ולקיום החקיקה הרלוונטית, החלטות ממשלה והנחיות נציב שירות המדינה בתחום הגיוון התעסוקתי. בנוסף יהיה עליו לבצע מיפוי המצב הקיים במשרד בנושא גיוון תעסוקתי של הון אנושי, כולל מיפוי אקלים ארגוני ועמידה ביעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות.

התפקיד מתמקד באיתור חסמים בהטמעת יעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות והתפקידים וניתוחם, לרבות חסמי גיוס, איתור ומיון, חסמי התפתחות לתפקידים ניהוליים, חסמים גיאוגרפיים ועוד.

כמו כן הממונה עוסק בהעלאת וקידום המודעות לגיוון תעסוקתי של הון אנושי במשרד, על-ידי העברת מידע רלוונטי לכלל העובדים בדגש על דרגי ניהול. בתוך כך, אחריות על ייזום, ארגון וביצוע פעולות הדרכה, הכשרה ייעודית והסברה בתחומים שבטיפולו, ובתחומים שמהווים חסמים על רקע שוויון וגיוון תעסוקתי של הון אנושי.

הממונה מסייע בנושא תכנון כוח אדם תוך קבלת מידע רלוונטי מאגף משאבי אנוש-לרבות משרות העומדות להתפנות ונתוני עובדים, לצורך ביצוע איתור אקטיבי של עובדים מתאימים למשרות פנויות ולעידוד עובדים מקרב אוכלוסיות הזכאיות לייצוג הולם להתמודד במכרזים ובוועדות איתור.

הממונה פועל ליישום כללי התקשי"ר, החוק והפסיקה בנושא ייצוג הולם והעדפה מתקנת לאוכלוסיות שתחת טיפולו.

נכון לדצמבר 2019 1% מעובדי המשרד נמנים על יוצאי אתיופיה, 4.5% עובדים בני החברה הערבית ו-2.9% אנשים עם מוגבלות¹⁰. למשרד אין נתונים מדויקים על מספר העובדים החרדים שבו (נוכח היעדר הגדרה ברורה והיעדר איסוף נתונים בנושא).

10 יתכן חוסר דיוק בנתונים הנובע מהיותם תלויים בדיווח העובדים. יתכנו מקרים של עובדים שנקלטו במשרד במכרזים רגילים ולא דיווחו על מוגבלותם.

ועדות מכרזים פנימיות ופומביות

בשנת 2019 קלט המשרד ארבעה עובדים עם מוגבלות. 2 עובדים נקלטו במסגרת מכרזים רגילים ועוד שני עובדים עם מוגבלות נקלטו בהתאם למכרזים שנערכו ייעודיים בשנת 2018.

בשנת 2019 פורסמו שני מכרזי כוח אדם לאוכלוסייה מגוונת: עוזר ליועץ המשפטי, בירושלים.

מנהל ביקורת בחטיבה לביקורת השלטון המקומי בחיפה.

בשני המכרזים לא נמצאו מועמדים מתאימים לאיוש התפקיד.

פילוח עובדים לפי חטיבות

סה"כ	משרה לא ייעודית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה הערבית	
56	51	3	1	1	ביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון
52	49	1	1	1	ביקורת תחומי כלכלה ותשתיות לאומיות
66	55		2	9	ביקורת השלטון המקומי
48	46		2		ביקורת מערכת הביטחון
54	49		1	4	ביקורת תחומי חברה ורווחה
82	80		1	1	חטיבת מטה
55	51		3	1	מינהל
100	89	1	3	7	נציב תלונות הציבור
513	470	5	14	24	סה"כ

*קיים עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית

פילוח עובדים לפי דירוג

סה"כ	עוזרים ויועצים	נהג מבקר ומנכ"ל	מנהלים	בכיר לשכת מבקר/מנכ"ל	ביקורת	תוויות שורה
24			1		23	בני החברה הערבית
14			4		10	אנשים עם מוגבלות
5					5	יוצאי אתיופיה
470	1	2	92	1	374	משרה לא ייעודית
513	1	2	97	1	412	סה"כ

*קיים עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית

נתונים השוואתיים

ייצוג הולם 2019				ייצוג הולם 2018			
בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית	בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית
24	5	15	אין מידע	25	5	11	אין מידע

רשימת בעלי תפקידים בכירים

מועד תחילת תפקיד	שם	מועד סיום תפקיד	שם	תפקיד
יולי 2019	מתניהו אנגלמן	יוני 2019	יוסף חיים שפירא	מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
אוגוסט 2019	ישי וקנין	יולי 2019 ¹¹	אלי מרזל	המנהל הכללי של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
יולי 2019	עדן ביזמן	יולי 2019	אהובה נבו	ראש/ת מטה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
יולי 2019	יאיר סבן	יוני 2019	דוד נהיר	יועץ בכיר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
יולי 2019	אהובה נבו	יוני 2019	עמיחי שי	יועצ/ת בכיר/ה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
-	-	אוקטובר 2019	שלמה רז	דובר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
נובמבר 2019	אורן להב	אוגוסט 2019	מתן גוטמן	ראש מטה לשכת המנהל הכללי
			שגיא עינב	עוזר בכיר למנהל הכללי
		נובמבר 2019	אלון רודס	עוזר למנהל הכללי
ספטמבר 2019	בני דודיאן	אוקטובר 2019	נוי חסון גורדון	עוזרת למנהל הכללי וממונה תחום תקציבים
נובמבר 2019	תומר ולמר			יועץ תקשורת למבקר המדינה

יחידות המטה

פרופ' יורם רבין, יועץ משפטי למבקר המדינה (סיים תפקידו בספטמבר 2019)
שלומית סבן, מנהלת אגף העריכה והפרסומים
שרון סולומון, מנהל האגף למערכות מידע
אוהד דבי, מנהל אגף התכנון

חטיבות הביקורת

החטיבה לביקורת משרדים כלכליים

יצחק סעד, סגן למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדים כלכליים
מרסלו בז, מנהל אגף ב'
אהוד לנגרמן, מנהל אגף ג'
דוד בר, מנהל אגף ח'
חנן פוגל, מנהל אגף ט'
מאיר בן דוד, מנהל אגף י'

החטיבה לביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון

יובל חיו, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון
דגנית שי, מנהלת אגף א'
יוסף פרוכטר, מנהל אגף ו' (סיים תפקידו ביוני 2019)
אהרון הלינגר, מנהל אגף י"ב
ישראל אקשטיין, מנהל אגף י"ד
לאה עוזיאל, מנהלת אגף ט"ז (סיימה תפקידה ביוני 2019)
ציפי שלזינגר, מנהלת אגף ט"ז

החטיבה לביקורת מערכת הביטחון

יוסף ביינהורן, סגן המנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת מערכת הביטחון
ירדנה דורון, מנהלת אגף א'

שירה פחטר, מנהלת אגף ב'
אייל זוננפלד, מנהל אגף ג'
משה שוחט, מנהל אגף ד'
חובב שפירא, מנהל אגף ה'

החטיבה לביקורת תחומי רווחה וחברה

ליאורה שמעוני, סגנית למנהל הכללי, מנהלת החטיבה לביקורת תחומי חברה ורווחה
שמעון עמר, מנהל אגף ד'
איזדור טנקמן, מנהל אגף ה'
צחי בובליל, מנהל אגף ז'
דן בנטל, מנהל אגף י"ג
בני גולדמן, מנהל אגף ט"ו

החטיבה לביקורת השלטון המקומי

מירה רזין, סגנית למנהל הכללי, מנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי
נדאל בלעום, מנהל אגף א'
תמר מנס, מנהלת אגף ב'
זיאד אסעד, מנהל אגף ג'
שי מזרחי, מנהל אגף ד'
טוביה בירן, מנהל אגף ה'

אגפים מיוחדים

יצחק לב, מנהל האגף לתפקידים מיוחדים¹²
שחר גולדמן, מנהל יחידה למעקב אחר תיקון ליקויים¹³
חנה רותם, מנהלת האגף לביקורת בחירות ומימון מפלגות¹⁴

12 האגף כפוף במישור למנכ"ל.
13 האגף כפוף למנהל החטיבה לביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון.
14 האגף כפוף למנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי.

נציבות תלונות הציבור

ד"ר אסתר בן חיים, מנהלת נציבות תלונות הציבור
רונית זנדברג, המשנה למנהלת נציבות תלונות הציבור
טלי כהן, היועצת המשפטית לנציב תלונות הציבור
עידו דון יחיא, סגן למנהלת נציבות תלונות הציבור
מיכל אדר, מנהלת אגף רישום, מיון וניתוב (רימו"ן)
תדהר אופיר, מנהל אגף א'
מאיה מנחם, מנהלת אגף ב'
מרב לוי, מנהלת אגף ג'
מיכל רונן, מנהלת אגף ד'
יונתן מרקוביץ, מנהל אגף ה'
מיכל יניב, מנהלת אגף ו'
שרון ברשד, מנהל אגף ז'
מג'די עטילה, מנהל אגף ח'
דינה סמט, מנהלת לשכת לוד

חטיבת המינהל

יחזקאל שעיה, סמנכ"ל, למינהל ומשאבי אנוש חטיבת המינהל
איילת בננסון, מנהלת האגף למשאבי אנוש (סיימה תפקידה ביוני 2019)
אבידן בר סלע, מנהל אגף ביטחון
דוד לוי, מנהל אגף משאבים חומריים
רמי סלמה, חשב המשרד, מנהל האגף לחשבות וגזברות

סקירת עיקרי הפעילות של מבקר המדינה

דוחות מבקר המדינה

בהתאם למדיניות מבקר המדינה הן בתחום הנגישות והשקיפות והן בתחום ההגנה על זכויות הפרט, תורגמו המבואות לדוחות לשפה הערבית.

בשנת 2019 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הדוחות האלה:

1. דוחות שנתיים

דוח שנתי 69

דוח שנתי 69 בשנת 2019 ולחשבונות שנת כספים 2017, פורסם לציבור ביום 6 במאי 2019, והוא כולל 33 פרקים. זהו הדוח האחרון עליו חתום המבקר הקודם, השופט בדימוס, יוסף חיים שפירא.

להלן פירוט הפרקים:

מטלות רחב ומטלות בין-משרדיות

היבטים בהגנה על הפרטיות במאגרי מידע

היבטים בטיפול המדינה בעבריינות מין כלפי קטינים

הבטחת זכויות של אנשים עם מוגבלות בהליכים משפטיים

היערכות גופים חיוניים להגנת הסייבר

חות דעת

טיפול רשויות המדינה והרשויות המקומיות במבני מגורים שאינם בשימוש - הטלת ארנונה בשיעור מוגדל

משרד ראש הממשלה

פרויקט "מסע" בהובלת משרד ראש הממשלה

נציבות שרות המדינה

מערך ההדרכה בשירות המדינה

משרד האוצר

היבטים בהתקשרויות משרדי הממשלה בתחום התקשוב

מאזן המדינה ליום 31.12.17 - מזומנים ושווי מזומנים

משטרת ישראל

טיפול המשטרה בעבירות רכוש

משרד הבינוי והשיכון

פעולות הממשלה בנושא מצוקת הדיור ביישובי המיעוטים

אסדרה בנושא בתי דיור ציבורי לקשישים

משרד הבריאות

מערך הניתוחים הבריאטריים בישראל

פתיחת מחלקות ויחידות בבתי החולים הכלליים

אסדרת תחום הטיפולים והניתוחים הפלסטיים האסתטיים

המערך המבצעי של מד"א בשגרה ובעיתות חירום והסדרת תחום הרפואה הדחופה טרום-בית חולים

משרד החוץ

קבלת תרומות ומתן חסויות על ידי נציגויות ישראל בחו"ל

טיפול משרד החוץ בנכסים בחו"ל ובתחזוקתם

משרד החינוך

כוח אדם בהוראה - תכנון, הכשרה והשמה

היעדרויות עובדי הוראה והעסקת ממלאי מקום בהוראה

ניהול עצמי בבתי ספר יסודיים

פעילות כפרי הנוער

משרד החקלאות ופיתוח הכפר

פעולות הממשלה לעידוד התחרות בשוק הפירות והירקות ולצמצום פערי התיווך

סוגיות הנוגעות למינהל המחקר החקלאי - מרכז וולקני

טיפול משרד החקלאות בהגנת הפרטיות ובאבטחת מידע

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

טיפול המדינה במשפחות בהליכי גירושין ופירוד

היבטים בטיפול המדינה בהתמכרויות למיניהן

ליקויים בתהליכי מינוי של בעלי תפקידים בכירים - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים והמוסד לביטוח לאומי

גשר שירותי השיקום התעסוקתי של ישראל

סדרי מינהל ב"גשר שירותי השיקום התעסוקתי של ישראל" (קרן מפעלי שיקום)

המשרד להגנת הסביבה

אכיפה בתחומי הגנת הסביבה

משרד המשפטים

ניהול ומימוש של עיזבונות מחו"ל לטובת מדינת ישראל

מערך התביעה המשטרית - שיוכו הארגוני ועצמאותו
פיתוח והטמעה של מערכת מחשוב לתכנון, ניהול ובקרה בפרקליטות המדינה (תנופ"ה)

משרד התרבות והספורט

משחק הידידות שתוכנן בין נבחרות הכדורגל של ישראל וארגנטינה: הליכי התקשרות והקצאת כרטיסים

הוועדה לתכנון ולתקצוב (ות"ת)

הנגשת ההשכלה הגבוהה למגזר החרדי

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

פעולות הלמ"ס לתכנון, לתקצוב וליישום של משימות ופרויקטים

צבא ההגנה לישראל

פעילות מערכת הביטחון בתחום הגנת הסביבה

היבטים בפעילות המשטרה הצבאית החוקרת

פעילות בתי המשפט הצבאיים באזור יהודה והשומרון

משרד הביטחון

השירותים הרפואיים לנכי צה"ל

דוח שנתי 70א

דוח שנתי 70א לשנת 2019 הומצא לראש הממשלה בדצמבר 2019 והונח על שולחן הכנסת ביום 23 מרץ 2020. זהו הדוח הראשון עליו חתום מבקר המדינה הנוכחי, ר"ח מתניהו אנגלמן. הדוח יוחד ברובו לביקורת בתחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות, תחומים שהם בבחינת אבני יסוד החיוניות לפיתוח המשק ולשיפור איכות חיי האזרחים במדינה. הדוח כולל גם ביקורת מקיפה ונרחבת בנושא מערך הקבורה בישראל ודוח ביקורת מיוחד בנושא טיפול מערכת הבריאות במחלות מתפרצות ומתחדשות.

(סקירת פרקי הדוח תיעשה במסגרת הדין וחשבון לפי חוק חופש המידע לשנת 2020).

2. דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2019

"דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2019" פורסמו לציבור ביום 24 ביוני 2019. פרסום זה, הכולל 18 פרקים, מביא את עיקרי הביקורת שנעשתה בשלטון המקומי, והוא כולל פרקי ביקורת על נושאים מערכתיים ועל נושאים ממוקדים אשר עוסקים במגוון עניינים הנמצאים בלב העשייה של השלטון המקומי בישראל ומשפיעים על חיי הקהילה המקומית ועל התשתיות והשירותים הניתנים לה. להלן פירוט הפרקים:

פרק ראשון - נושאים מערכתיים:

טיפול הרשויות המקומיות בהטרדות מיניות ובמניעתן
התקשרויות של רשויות מקומיות עם משרדים חיצוניים לקבלת שירותים חשבונאיים
ליקויי בטיחות בגני הילדים
הפעלה ובטיחות של בריכות שחייה ציבוריות ברשויות המקומיות
המועצות הדרוזיות ברמת הגולן - היבטים בניהול כוח אדם ובהטלת ארנונה כללית וגבייתה
אספקת חשמל במועצות המקומיות הדרוזיות ברמת הגולן
טיפול הרשויות המקומיות בצוברי גפ"ם ובמחסני גפ"ם

פרק שני - מטלות נקודתיות:

עיריית אשדוד - היבטים ביישום פרויקט "עיר מודל לתחבורה בת קיימא"
עיריית באקה אל-גרבייה - אופן פעילותה של העירייה בתחומי הארנונה והסעות תלמידים
עיריית כפר יונה - התקשרות לביצוע סקר נכסים לקביעת ארנונה והתקשרות עם חברת גבייה
עיריית עפולה - החברה הכלכלית לפיתוח עפולה ומתחם התחנה בעפולה
עיריית תל אביב-יפו - מרכז הירידים והקונגרסים בישראל בע"מ
המועצה המקומית לקיה - ניהול כללי וכספי

פרק שלישי - תכנון ובנייה:

עיריית קריית אתא - התנהלות הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה קריית-אתא
הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה דרום השרון - הטיפול בעבירות בנייה ובשימושים חורגים

פרק רביעי - דוחות נוספים

עיריית בת ים - תהליך מכרזי כוח אדם ואיוש משרות בממלאי מקום
עיריית בת ים - היבטים בהתקשרות העירייה עם מנהל פרויקטים
פעילות עסקית בבית הירוק באוניברסיטת תל אביב

3. דוחות על ביקורת מפלגות ומימון בחירות

ביקורת לפי חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973

דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המתמודדים בבחירות המקדימות לתפקיד יו"ר מפלגת מרצ שהתקיימו במרץ 2018 (פורסם ב-23.1.2019).

4. דוחות מיוחדים

שם הפרסום	תאריך הפרסום
השירות לציבור בחברת דואר ישראל בע"מ	5.2.2019
משבר התחבורה הציבורית	13.3.2019
מערך המסוקים בצה"ל - בניין הכוח והפעלתו; מוכנות כוחות פיקוד העורף לחילוץ ולהצלה בחירום	27.3.2019
מערך הרכש במשטרת ישראל	27.3.2019
טקס הדלקת המשואות לציון 70 למדינת ישראל- בחירת מדליקי המשואות, חלוקת ההזמנות והתקשרויות	28.4.2019
פיתוח וחיזוק מעמדה של ירושלים - חלק שני	2.6.2019
היבטים בפעולות הממשלה בנושא זיהומים סביבתיים במפרץ חיפה	24.6.2019

על פי סעיף 17א לחוק מבקר המדינה הטילה הכנסת חיסיון חלקי על כמה דוחות. כל הפרקים החסויים מדוחות אלה הונחו על שולחן ועדת המשנה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה והומצאו לעיונו של יו"ר ועדת חוץ וביטחון.

5. דוח נציב תלונות הציבור

הדוח השנתי לשנת 2018 - דוח מס' 45 של נציב תלונות הציבור - הונח על שולחן הכנסת ופורסם ביום 24 ביוני 2019.

פעילות בין-לאומית של המשרד בשנת 2019

בחודש מרץ 2019 במסגרת אירועי שנת ה-70 למשרד, אירח המשרד את הכנס המשותף השלישי לארגוני מוסדות הביקורת העליונים של אירופה ואסיה - "Conference Joint ASOSAI-EUROSAI III". לכנס הגיעו 42 משלחות מאירופה ומאסיה, המונות יותר מ-130 איש, ובהם 21 מבקרי מדינה.

נושא הכנס היה "Emergency Situations & Emerging Issues" (בתרגום חופשי: מצבי חירום וסוגיות מתעוררות).

הכנס עסק במסגרת רחבה של סוגיות שעניינן נדרשים מוסדות ביקורת המדינה להתמודד בעת הזאת ובשנים הקרובות, ובכלל זה סוגיות הנוגעות להיערכות למצבי חירום וסוגיות אחרות שדחיפותן רבה במישור הלאומי. הכנס נערך בתיאום עם המזכירות של שני הארגונים האזוריים: עם משרד מבקר המדינה של ספרד, המכהן כמזכיר ארגון EUROSAI, ועם משרד מבקר המדינה של סין, המכהן כמזכיר ASOSAI. תוכנית הכנס הייתה עשירה בתוכן מקצועי מעניין ורלוונטי, ונציגי מוסדות ביקורת שונים מרחבי העולם הרצו בו.

במהלך שנת 2019 השתתף המשרד בפגישות עבודה של קבוצות עבודה שונות מטעם EUROSAI, וביניהן קבוצות עבודה בנושא ביקורת ואתיקה, בנושא ביקורת שלטון מקומי ועוד.

במהלך שנה זו השתתפו צוותי ביקורת מטעם המשרד בביקורת בינלאומית משותפת מטעם פרויקט ה-SG1 של EUROSAI בנושא שוק העבודה העתידי.

בנוסף, לאחר כניסתו של מבקר המדינה הנוכחי מר מתניהו אנגלמן לתפקידו, השתתף המבקר בחודש ספטמבר 2019 בקונגרס XXIII INCOSAI במוסקבה, במסגרתו נפגש עם מבקרי מדינה רבים.

בחודש אוקטובר 2019 משלחת בראשות מבקר המדינה ובהשתתפות שני מנהלי חטיבות ביקורת ביקרה במשרד מבקר המדינה של ארצות הברית למטרת היכרות ולימוד מעמיק עם שיטת הביקורת בארה"ב. במסגרת ביקור זה סוכם עקרונית על עריכת "בקרת עמיתים - Peer Review" מטעם משרד מבקר המדינה של ארצות הברית במהלך שנת 2021.

בחודש נובמבר 2019 השתתפו נציגים מטעם המשרד בכנס "Yes 4" - כנס עובדי הביקורת הצעירים של EUROSAI שנערך בלונדון.

הכנס עסק בשאלת הרלוונטיות של מוסדות הביקורת בהווה ובעתיד ועובדי המשרד העבירו סדנה בנושא הקשר של המשרד עם הציבור - חשיבות הקשר והדרכים להשגתו.

לנציבות תלונות הציבור פעילות בינלאומית ענפה. בין היתר בשנת 2019 השתתפו מנהלת נציבות תלונות הציבור ומנהלת אגף ו' בסדנא של ארגון האומבודסמנים של הים התיכון בקפריסין; מנהל אגף א' השתתף בישיבות הוועד המנהל של הארגון באלבניה.

פעילות בתחום הרווחה

כנס גמלאים – בחודש מאי 2019 התקיים בלשכת המשרד בירושלים כנס ראשון מסוגו ובו התארחו כ-110 גמלאי המשרד ובני/בנות זוגם. המשתתפים ונהנו מהרצאות העשרה ומפגש חברתי.

אירועי יום הזיכרון – ביום הזיכרון לשואה והגבורה התקיימו בשלוש הלשכות המרכזיות טקסי זיכרון וחולקו לעובדי המשרד נרות זיכרון הנושאים את שמות הנספים כדי לאפשר לכל עובד להשתתף במפעל ההנצחה "לכל איש יש שם". ביום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה התקיימו טקסים בחדרי הנצחה שהוקמו לזכר הנופלים.

משלחת לפולין – בשבוע הראשון של יוני יצאה מטעם המשרד קבוצה של כ-30 עובדים במסגרת מסע משלחת לפולין והנצחת זיכרון השואה. חברי המשלחת השתתפו בימי הכנה וסיכום שהתקיימו ב"יד ושם", והמסע ארך חמישה ימים.

נופשון גמלאים – בחודש נובמבר התקיים נופשון של ארבעה ימים לכ-50 גמלאי המשרד ובני/בנות הזוג בטבריה. בנופשון שולבו טיולים והוא היווה מפגש חברתי לגימלאים.

קייטנת חנוכה – במהלך חופשת חנוכה הפעיל המשרד לראשונה קייטנה לילדי העובדים בלשכות המשרד בירושלים ותל אביב. הפעילות כללה בין היתר יצירות בנושא החג, פעילות עם בעלי חיים וסדנת "מאסטר שף".

תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

לאור מעמדו העצמאי של משרד מבקר המדינה ואי-תלותו ברשות המבצעת, מוגשת הצעת התקציב של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, לפי הצעת מבקר המדינה, לאישורה של ועדת הכספים של הכנסת, בנפרד מתקציב המדינה. דוח ביצוע התקציב מוגש אף הוא בנפרד מתקציב המדינה, ומובא לאישורה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת.

הצעת תקציב לשנת 2019

הצעת התקציב לשנת 2019, אושרה בוועדת הכספים של הכנסת ביום במארס 2018 ומפורסמת לציבור באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

הצעת תקציב לשנת 2020

הצעת התקציב לשנת 2020, אושרה בוועדת הכספים של הכנסת בדצמבר 2019, ומפורסמת לציבור באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

להלן דוח ביצוע התקציב לשנת 2018:

דין וחשבון כספי שנת הכספים 2018 (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

א. התקציב וביצועו

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
381,796	105,963	317,752	430,046	61,927	368,119	301,150	11 משרד מבקר המדינה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
31,902	13,493	26,756	40,249	7,863	32,386	25,831	01 ניהול ומטה
150,976	20,431	138,948	159,379	8,470	150,909	134,498	02 ביצוע הביקורת
40,519	4,941	39,654	44,595	3,108	41,487	36,105	03 נציבות תלונות הציבור
126,505	43,915	100,652	144,567	26,496	118,071	96,461	06 אמרכלות
24,486	23,183	11,742	34,925	15,990	18,935	8,255	04 הוצאות חד-פעמיות
7,408			6,331		6,331		05 חרבה

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
31,902	13,493	26,756	40,249	7,863	32,386	25,831	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
8,701	1,762	8,216	9,978	1,358	8,620	7,752	01 01 הנהלה
17,188	8,826	14,426	23,252	5,256	17,996	13,947	01 02 תכנון, עריכה וייעוץ
890	856	98	954	304	650	367	01 03 אורחים ושיתוף פעולה בין-לאומי
5,123	2,049	4,016	6,065	945	5,120	3,765	01 04 הדרכה

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
150,976	20,431	138,948	159,379	8,470	150,909	134,498	02 ביצוע הביקורת
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
85,557	9,887	79,024	88,911	3,486	85,425	76,234	02 01 ביקורת משרדי ממשלה
25,728	5,701	22,842	28,543	1,850	26,693	22,923	02 02 ביקורת מערכת הביטחון
31,932	2,156	30,082	32,238	1,738	30,500	28,452	02 03 ביקורת רשויות מקומיות
7,684	2,632	6,996	9,628	1,394	8,234	6,847	02 05 ביקורת פעולות ענ"א
75	55	4	59	2	57	42	02 06 ביקורת בחו"ל

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
40,519	4,941	39,654	44,595	3,108	41,487	36,105	03 נציבות תלונות הציבור
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
2,661	855	3,834	4,689	589	4,100	2,372	03 01 הנהלה
37,858	4,086	35,820	39,906	2,519	37,387	33,733	03 02 טיפול בתלונות

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
126,505	43,915	100,652	144,567	26,496	118,071	96,461	06 אמרכלות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
21,711	1,795	19,164	20,959	534	20,425	19,345	06 01 אמרכלות שיא כוח האדם
104,794	42,120	81,488	123,608	25,962	97,646	77,116	06 02 אמרכלות רכישות

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
24,486	23,183	11,742	34,925	15,990	18,935	8,255	04 הוצאות חד-פעמיות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
540	515	160	675	475	200	-	04 03 ביקורת על בחירות מקדימות (פריימריז)
12,005	15,124	9,212	24,336	9,701	14,635	7,220	04 04 פיתוח המחשוב
7,749	300	1	301	1	300	38	04 07 ביקורת על מימון בחירות - תשלום לרו"ח
1,674	392	488	880	80	800	425	04 08 ביקורת על מימון בחירות - הוצאות אחרות
2,518	1,983	118	2,101	101	2,000	-	04 10 אבטחה
-	1,083	1,667	2,750	2,750	-	325	04 12 מבנה המשרד בקרית הלאום
-	3,786	96	3,882	2,882	1,000	117	04 13 דיור ובינוי
-	-	-	-	-	-	130	04 16 רכישת רכב

דין וחשבון כספי לשנת הכספים 2018 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2019	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2018	תקציב 2018			ההוצאה למעשה 2017	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי		
7,408			6,331		6,331		05 זרבה *
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
4,669			4,163		4,163		05 01 זרבה לשכר *
2,739			2,168		2,168		05 02 זרבה לעמידה ביעדי הגירעון *

* זרבה לתקציב שלא נוצלה - הוחזרה לאוצר המדינה.

ב. מימון ההוצאה

317,752					ההוצאה למעשה
=====					
		68,000	מזומנים	תקבולים מהחשכ"ל:	המימון:
		232,618	משכורות ששולמו		
		16,413	בין משרדים		
	317,031				
	285		הכנסות המדינה		
	317,316				
		1,975	עודף מימון בסוף השנה הקודמת		שינויים בחשבון החשכ"ל:
		1,539	עודף מימון בסוף שנה זו		
	436				
317,752					
=====					

דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2018

1. ההוצאה למעשה של משרד מבקר המדינה לשנת 2018 הסתכמה ב-317,752 ש"ח. שיא כוח האדם על פי הצעת התקציב לשנת 2018 היה 604 משרות.
2. להלן ניתוח ההוצאה למעשה בשנת 2018 מול ההוצאה למעשה ב-2017 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות:

ההוצאה למעשה 2017	ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
211,567	220,691	שכר
81,328	85,319	רכישות
292,895	306,010	סה"כ שוטף
8,255	11,742	הוצאות חד-פעמיות
301,150	317,752	סה"כ

3. להלן פירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2018 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות:

התקציב המקורי 2018	שיעור הניצול מהתקציב המקורי	ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
237,868	92.78%	220,691	שכר
104,985	81.27%	85,319	רכישות
342,853	89.25%	306,010	סה"כ שוטף
18,935	62.01%	11,742	הוצאות חד-פעמיות
361,788	87.83%	317,752	סה"כ לפני חרבות
4,163			חרבה לשכר
2,168			חרבה לרכישות
368,119	86.32%	317,752	סה"כ¹⁵

להלן פירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2018 לפי חלוקה לתחומי תקציב:

הניצול מתוך התקציב המאושר	ההוצאה למעשה ב-2018	תקציב 2018			הסעיף
		סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2017	התקציב המקורי	
73.89%	317,752	430,046	61,927	368,119	11 משרד מבקר המדינה
=====	=====	=====	=====	=====	=====
66.48%	26,756	40,249	7,863	32,386	01 ניהול ומטה
87.18%	138,948	159,379	8,470	150,909	02 ביצוע הביקורת
88.92%	39,654	44,595	3,108	41,487	03 נציבות תלונות הציבור
69.62%	100,652	144,567	26,496	118,071	06 אמרכלות
33.62%	11,742	34,925	15,990	18,935	04 הוצאות חד-פעמיות
		6,331		6,331	05 רזרבה

בדצמבר 2016 אושר בוועדת הכספים של הכנסת תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשנים 2017 - 2018. משהסתיימה שנת הכספים 2018, מוגש בזאת דין וחשבון כספי לשנה זו.

מתוקף סמכותו של מבקר המדינה ועל פי הרשות שניתנו בוועדת הכספים עם אישור תקציב משרד מבקר המדינה לשנת 2018, אם "נותר סכום עודף בתקציב המשרד לשנת הכספים 2017, רשאי מבקר המדינה להתיר את השימוש באותו סכום בשנת 2018 לתוכנית שבה נכלל או לתוכנית אחרת שבאותו תקציב".

בסוף שנת 2017 נותרו מהתקציב עודפים בסך של 113,396 אלפי ש"ח. מבקר המדינה התיר על פי סמכותו שימוש בעודפים בסך 61,927 אלפי ש"ח, וסך של 51,469 אלפי ש"ח הוחזר לאוצר המדינה.

הון אנושי ושכר

1. שיעור ניכר (כשני שלישים) מתקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מיועד למימון הוצאות שכר. שיא כוח האדם של המשרד לשנת 2018 היה 604 עובדים.
2. בדצמבר 2018 מנה תקן המשרד 604 משרות. במשרד הועסקו 533 עובדים: 307 נשים ו-226 גברים. 427 מכלל העובדים במשרד מדורגים בדירוג הביקורת ומועסקים במשרות מקצועיות (ובהן שש משרות שמדורגות בדירוג ייחודי למשרות אמון ומשרה אחת של מוקבל לשופט), כולם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים, ו-79 מהם הם בעלי השכלה משפטית העובדים בנציבות תלונות הציבור. 105 מעובדי המשרד מועסקים במשרות מינהליות (בכלל זה עובדים בשלוש משרות אמון).
3. העובדים המקצועיים העוסקים בביקורת הם אקדמאים המדורגים בדירוג הביקורת - 40 (9%) מעובדים אלה הם בעלי תואר ראשון, 34 (8%) מהם סיימו לימודי תעודה לאחר התואר הראשון, 346 (81%) מהם הם בעלי תואר שני ושבעה (2%) מהם הם בעלי תואר שלישי.
4. בשנת 2018 ביצע המשרד תהליכי קליטה ומיון של עובדים הן בתחומים המקצועיים והן בתחומי המינהל, ובסך הכול קלט המשרד 29 עובדי תקן חדשים וכן 5 מתמחים, 20 סטודנטים ו-8 עובדים לפי חוזה לתשעה חודשים, 1 משרת אמון (סה"כ 63 עובדים).

כללי

אגף מערכות מידע אחראי לתפעולו ולתחזוקתו של כלל מערך המחשוב המשרדי, וכן ליישומן של מערכות וטכנולוגיות חדשות על פי תוכנית העבודה האגפית ובהתאם להנחיית ועדת ההיגוי המשרדית לענייני מחשוב. לביצוע מטלותיו מתבסס האגף על כוח אדם פנימי וכן על עבודת גורמי מיקור חוץ והתקשרויות עם נותני שירותים חיצוניים לביצוע משימות מוגדרות ותחומות. יעדי האגף, הנגזרים מיעדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הם גידול מתמיד בתרומת מערך המחשוב לביצוע עבודת המשרד, לאיכותה וליעילותה; הנגשת נתונים ומידע לעיבוד ולניתוח; ומתן כלים ממוחשבים אחידים, מאובטחים, יעילים ונוחים לשימוש לביצוע משימות המשרד.

הפעילות בשנת 2018

בד בבד עם פעילות תחזוקה שוטפת ואינטנסיבית של מכלול רכיבי המחשוב ועם מתן שירותי תמיכה והטמעה שוטפים לעובדי המשרד, ביצע אגף מערכות מידע מספר רב של פרויקטים מרכזיים חדשים, ואלה העיקרים שבהם: הפעלת המערכת החדשה לניהול מסמכי הביקורת - D2, לאחר השקעת מאמץ ממושך באפיון המערכת ובהקמת כלל רכיביה; הפעלת המערכת החדשה לניהול עצמי של דיווחי הנוכחות - Syenrion; פיתוח מודול לניהול גיוס עובדים ב-SAP; הפעלת המודולים הראשונים של המערכת למעקב אחר תיקון הליקויים; הקמת פורטן ספקים וקישורו למערכת SAP; התקשרות חדשה לתחזוקה ולהמשך הפיתוח של מערכת SAP; התקשרות חדשה לקבלת שירותי הטמעת מערכות; התקשרות חדשה לקבלת שירותי ייעוץ להכנת תוכנית אסטרטגית בתחום המחשוב; החלפת מערכות ההלבנה וההשחרה; שדרוג המערכת לניהול תלונות ופניות הציבור לגרסת CRM חדשה והמשך פיתוחה; הפעלת ספרייה דיגיטלית חדשה לניהול פרסומי המשרד באתר המרשתת המשרדי; תחילת פרויקט שדרוג התשתיות של מרכז המחשבים בלשכת תל אביב; החלפת תחנות העבודה של כלל העובדים לסביבת Window10/Office16 תוך התאמת סרגל ממ"ה ב-Word לגרסה החדשה; החלפת מנגנון הסנכרון של היומן והדוא"ל בטלפונים הניידים; החלפת כלל מערך השרתים המשרדי בשרתים חדשים; הכנסת מערכת לניטור אירועי אבטחת מידע SIEM; פריסת מערכת בקרת הדפסות למדפסות הקומתיות, בניית מנגנוני כיבוי אוטומטי של רכיבים עיקריים במערך המחשוב; קורס ריענון טכנולוגי לעובדי האגף; הרחבת הפורטן הארגוני והוספת אתרים יחידתיים ועוד.

בינוי ודיור

1. משרד מבקר המדינה פועל בשלוש לשכות מרכזיות: ירושלים, תל אביב וחיפה; ובשלוש לשכות אזוריות: נצרת, לוד, באר שבע.
2. הלשכה הראשית של המשרד בירושלים עברה באוקטובר 2015 למבנה החדש בקריית הלאום בירושלים, וכך מוקם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לצדן של רשויות המדינה - הכנסת, בית המשפט העליון ומשרדי ממשלה השונים.

טלפונים וכתובות

משרד מבקר המדינה - כתובות, מספרי טלפון ופקס

פקס	טלפון	כתובת	
02-6529322	02-6665000	רח' מבקר המדינה 2, קריית הלאום	ירושלים
	03-6844000	רח' הארבעה 19, מגדל התיכון ת"ד 7024, מיקוד 6107001	תל אביב
	04-8604444	רח' חסן שוקרי 12, הדר ת"ד 4394, מיקוד 3104301	חיפה

נציבות תלונות הציבור - כתובות, מספרי טלפון ופקס ושעות קבלה

פקס	טלפון	שעות קבלה	כתובת	
02-6665204	02-6665000	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	רח' מבקר המדינה 2, קריית הלאום, ירושלים	ירושלים
03-6851512	03-6843555	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	רח' הארבעה 19, מגדל התיכון, ת"ד 7024 ת"א 6107001	תל אביב
04-8649744	04-8649749	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	רח' חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394 חיפה 3104301	חיפה
04-6455040	04-6455050	ימים ב'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת"ד 50400, נצרת 1616202	נצרת
08-6234343	08-6232777	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	רח' הנרייטה סולד 8ב', בניין רסקו סיטי, ת"ד 599 באר שבע 8410402	באר שבע
08-9465567	08-9465566	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	שד' הציונות 1 מגדל הקיסר, ת"ד 727 לוד 7110603	לוד

כתובות דואר אלקטרוני

אלה הכתובות הרשמיות של משרד מבקר המדינה לקבלת דואר אלקטרוני מהציבור:

mevaker@mevaker.gov.il - דואר כללי למשרד.

ombudsman@mevaker.gov.il - דואר שנושאו תלונות לנציבות תלונות הציבור.

information@mevaker.gov.il - דואר שנושאו פנייה לממונה על העמדת מידע לפי חוק חופש המידע.

דיווח הממונה על העמדת מידע

מס' טלפון: 03-6843724

הממונה על העמדת מידע לציבור: עו"ד נועה שניר רז

פקס: 03-6529322

דואר אלקטרוני: information@mevaker.gov.il

כתובת: רח' מבקר המדינה 2, ת"ד 1081, ירושלים 91010

פרטי תשלום האגרה:

ניתן לשלם את האגרה בדרך של העברת המחאה למשרדנו בצמוד לבקשה למידע או בדרך של הפקדת הסכום הנדרש לחשבון הבנק על שם משרד מבקר המדינה בבנק הדואר, סניף ראשי, רח' יפו ירושלים (סניף 001), שמספרו 0053508, ושליחת האסמכתא יחד עם הבקשה למידע.

יש לצרף התחייבות בנוסח הבא: "הריני מתחייב לשאת בעלות אגרת טיפול ואגרת הפקה, ככל שיידרש לשם טיפול בבקשתי, עד לסכום של 150 ₪."

מתוקף סמכותו לפי סעיף 3 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ממנה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום הוראות חוק זה.

לממונה על העמדת מידע במשרד מבקר המדינה הוגשו בקשות לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע כמפורט להלן. נוסף על כך התקבלו בתקופה הנסקרת - כמו בשנים קודמות - בקשות רבות, חלקן שלא על פי חוק חופש המידע, בעיקר לקבלת מידע על נושאים שהביקורת עסקה בהם ועל נושאים שממצאי ביקורת בעניינם פורסמו בדוחות מבקר המדינה. בקשות רבות כאלה נענו גם קודם שחוק חופש המידע, והן נענות גם כעת, אף שאינן מבוססות על חוק זה. הבקשות האמורות אינן מפורטות להלן.

חשוב להדגיש כי סעיף 2 לחוק חופש המידע קובע שמבקר המדינה הוא "רשות ציבורית" כהגדרתה בחוק **"למעט"** לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת ובירור תלונות הציבור" (ההדגשה אינה במקור). ביסוד הוראה חוקית זו עומדים כמה טעמים, שפורטו, בין השאר, בפסק דינו של בית המשפט העליון בע"מ 8282/02 **הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' משרד מבקר המדינה**¹⁶; אחד המרכזיים שבהם הוא העובדה שמבקר המדינה מקבל לידי מידע מכוח סעיף 3 לחוק יסוד: מבקר המדינה, ואין זה ראוי להטיל עליו חובה ליתן לצד שלישי מידע שהוא עצמו קיבל מכוח חובה שהדין מטיל על הגופים המבוקרים. בה בעת, והואיל ומבקר המדינה סבור כי שקיפות פעילותו של השלטון היא מעיקרי היסוד

של המשטר הדמוקרטי, פועל משרד מבקר המדינה, בכפוף למגבלות החוקיות, לפרסום מידע הנוגע לפעולות המשרד עצמו.

פניות לפי חוק חופש המידע בשנת 2019 ודרך הטיפול בהן

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
1	עמותה	12.1.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך ביקורת.
2	עמותה	22.1.19	המידע נמסר	למעלה מ-120 יום	
3	עמותה	23.1.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך ביקורת.
4	אזרח	5.2.19	המידע נמסר חלקית דחייה לפי סעיף 8(4) לחוק	עד 15 יום	צו ההגנה פורסם באתר האינטרנט של המשרד. למשרד מבקר המדינה אין נתונים על גובה השכר; מכל מקום גם אם המידע היה מצוי במשרד, מדובר במידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות, בהתאם לסעיף 9(א)(3).

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
5	אזרח	18.2.19	המידע נמסר	עד 15 יום	נמסר מידע על אודות כל דוחות הביקורת שפרסמו בתחומים משיקים.
6	אזרחית	19.2.19	המידע נמסר	עד 15 יום	המידע נמסר - הנושא לא נבדק על ידי מבקר המדינה ולא נכתב דוח בנושא.
7	עמותה	24.2.19	המידע נמסר; נדחתה לפי סעיף 8(4) לחוק	עד 15 יום	ההחלטות וצווי ההגנה שניתנו בבקשות לפי סעיף 45 לחוק מבקר המדינה, יפורסמו באתר האינטרנט.

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
8	עמותה	החלטת הוועדה למתן היתרים מיום 23.03.2003 בעניינו של ראש הממשלה	24.2.19	הבקשה נדחתה	הבקשה נדחתה בשל חל איסור על פי דין. בהתאם להחלטת הוועדה למתן היתרים מיום 28.11.2010 בנוגע לפרסום החלטותיה, ובהתאם לפסק דינו של בית המשפט לעניינים מינהליים בירושלים מיום 15 במרץ 2011, בעת"מ 1981/09 התנועה לחופש המידע נ' משרד מבקר המדינה ואח', ככלל, החלטות של הוועדה למתן היתרים שניתנו לאחר מועד זה מפורסמות באתר משרד מבקר המדינה, אך החלטות שניתנו לפני מועד זה לא יפורסמו.
9	עו"ד ועיתונאי	החלטת ועדת ההיתרים שניתנה ביום 18.8.2009, הבקשה להיתר ופרוטוקול הדיון	26.2.19	הבקשה נדחתה	הבקשה נדחתה בשל מספר טעמים, וביניהם - החוק אינו חל. המידע אינו ניתן למסירה בהתאם לאיסור על פי דין בהתאם לסעיף 9(א)(4) לחוק. מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות בהתאם לסעיף 9(א)(3) לחוק.

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
10	עמותה	28.2.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	הבקשה נדחתה בשל מספר טעמים, וביניהם - החוק אינו חל. המידע אינו ניתן למסירה בהתאם לאיסור על פי דין בהתאם לסעיף 9(א)(4) לחוק. מידע שגילוייו מהווה פגיעה בפרטיות בהתאם סעיף 9(א)(3) לחוק.
11	אזרח	3.3.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך בירור תלונות הציבור.
12	אזרח	13.3.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת. חל איסור על פי דין למסירת טיטות דוחות ביקורת לפי סעיף 28 לחוק מבקר המדינה.

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
13 עו"ד ועיתונאי	בקשה לקבל העתק שלוש החלטות ועדת ההיתרים הנוגעות לראש הממשלה מהשנים 2009-2010	24.3.19	הבקשה נדחתה	תוך 15 יום	<p>חל איסור על פי דין. בהתאם להחלטת הוועדה למתן היתרים מיום 28.11.2010 בנוגע לפרסום החלטותיה, ובהתאם לפסק דינו של בית המשפט לעניינים מינהליים בירושלים מיום 15 במרץ 2011, בעת"מ 1981/09 התנועה לחופש המידע נ' משרד מבקר המדינה ואח', ככלל, החלטות של הוועדה למתן היתרים שניתנו לאחר מועד זה מפורסמות באתר משרד מבקר המדינה, אך החלטות שניתנו לפני מועד זה לא יפורסמו. החלטות אלה אינן נוגעות לרוה"מ.</p>
14 עמותה	מידע על אודות פניות מר בנימין נתניהו אל הוועדה למתן היתרים שליד מבקר המדינה החל משנת 2009 ועד היום; מספר הפניות לפי שנים; תמצית ההחלטות (שאינן גלויות)	25.3.19	המידע נמסר חלקית	61 יום	<p>מס' הפניות לפי שנים נמסר. ההחלטות מיום החלטת וועדת ההיתרים על פרסומן פורסמו באתר ולכן הבקשה נדחתה לפי סעיף 8(4). לא נמסרו ההחלטות שקדמו להחלטת ועדת ההיתרים, שעיגנה את הסכמות התנועה והמשרד, שכן מסירתן עומדת בניגוד לקביעת הוועדה למתן היתרים.</p>

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
15	עמותה	1.4.19	המידע נמסר חלקית	עד 15 יום	באשר לבקשת חומרי הביקורת החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת. התשובה שהועברה לפנייה אחרת הועברה לפונה ותשובת היועמ"ש טרם התקבלה.
16	עמותה	1.4.19	המידע נמסר חלקית	בין 31 ל-45 יום	מועדי הצהרות ההון והאורכות נמסרו. תוכן ההצהרות לא נמסר, בהתאם לסעיף 2(4) לחוק ובשל סעיף 11(ב) לכללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים בדבר סודיות.
17	עמותה	8.4.19	המידע נמסר	בין 61 ל-120 יום	
18	עמותה	16.4.19	המידע נמסר	בין 31 ל-60 יום	

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
19 עמותה	הגשת הצהרה על רכוש של עובדי משרד מבקר המדינה בהתאם לתקנות שירות המדינה (מינויים) (הצהרה על רכוש) (עובדי לשכת נשיא המדינה), תשכ"ד-1964	6.5.19	המידע נמסר	בין 61 ל-120 יום.	
20 אזרח	מסמך מבנה האגף האחראי על הביקורת בצה"ל כמפורט בקובץ המצורף	13.5.19	המידע נמסר	עד 15 יום	
21 עמותה	פירוט ההוצאות של חברי הכנסת בפריימריז האחרון (2018-2019) בקשה מול סכום שניתן; אבקש גם את פרטי החוזרים (ככל שהם קיימים) עבור מה יצא הכסף, מי הספק וסכומים	15.5.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת ובירור תלונות הציבור.
22 עמותה	נתונים בנוגע לרשימת 20 בעלי השכר הגבוה ביותר ברשות בשנת 2018; נתונים כוח אדם - מס' עובדים, שכר ממוצע, ותק ממוצע	22.5.19	המידע נמסר	בין 61 ל-120 יום	
23 אזרח	נתוני תאריכי גיוס, שחרור, דרגה בעת השחרור מצה"ל, השכלה אקדמאית בתחום ביקורת פנים של צוות ביקורת בחטיבה לביקורת מערכת הביטחון	24.5.19	הבקשה נדחתה	בין 31 ל-60 יום	מידע שגילוייו מהווה פגיעה בפרטיות בהתאם לסעיף 9(א)(3) לחוק.

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
24	אזרח	דוחות הביקורת הפנימיים לשנים 2017-2018, נתונים אודות מס' שעות העבודה ושכר הטרחה	19.6.19	המידע נמסר חלקית	מעל 120 יום הנימוק לאי מסירת דוחות הביקורת המלאים - תמציות הדוחות פורסמו באתר האינטרנט. נמסרו שעות העבודה ושכר הטרחה. פרסום דוחות עתידיים ייבחן.
25	אזרחית	נתונים אודות צווי הגנה לחושפי מעשה שחיתות - 1. האם כל מי שקיבל צו הגנה קבוע בשנים אלו קיבל לפני כן צו הגנה זמני? 2. כמה זמן עבר מרגע הגשת הפנייה לקבלת צו הגנה ועד למועד קבלת צו ההגנה הקבוע? 3. כמה זמן עבר מרגע הגשת הפנייה לקבלת צו ההגנה הזמני?	23.6.19	המידע נמסר	בין 16 ל-30 יום
26	אזרח	הדוח הכספי שהגישה סיעת 'קריית שמונה מתחדשת' למבקר המדינה במסגרת קמפיין הבחירות לרשויות המקומיות	25.6.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת.
27	אזרחית	מידע אישי על הנוגע לטיפול בתלונות שהגישה לנציבות תלונות הציבור (מידע שאדם מבקש על אודות עצמו וזכויותיו)	10.7.19	המידע נמסר	בין 16 ל-30 יום

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
28	עיתונאי	פרק מדו"ח מבקר המדינה, ככל הנראה לשנת 2006 הנוגע למכירת מטוסי הפלקון ולתעשייה האווירית	10.7.19	המידע נמסר	נמסר מידע כי לא פורסם דוח כזה
29	עמותה	הסדרי ניגוד עניינים של מבקר המדינה ומנכ"ל משרדו	10.7.19	המידע נמסר	עד 15 יום
30	עמותה	עלות שכרו של מנכ"ל המשרד בעת פרישתו; סך ההחזרים הכספיים אותם קיבל המנכ"ל היוצא באופן רטרואקטיבי; תקופת הצינון שנקבעה למנכ"ל המשרד היוצא. מידע על החלטות ביחס לבכירים נוספים במשרד	28.7.19	הבקשה נדחתה	נעשתה פנייה לצדדים שלישיים שסירבו למסירת המידע. מידע שגילוי מהוה פגיעה בפרטיות בהתאם לסעיף 9(א)(3) לחוק.
31	עו"ד ועיתונאי	כל מועדי השיחות הטלפוניות ו/או מועדי הפגישות, לרבות מיקום הפגישה, שערך מבקר המדינה מכניסתו לתפקיד ועד למועד הגשת בקשה זו עם רוה"מ ובאי כוחו	1.8.19	המידע נמסר חלקית	יומנו הפגישות של המבקר נמסר. במשרד מבקר המדינה, לרבות בלשכת מבקר המדינה, אין עורכים רישום של שיחות טלפוניות יוצאות ונכנסות ולפיכך הבקשה איננה מתייחסת ל"מידע" כהגדרתו בסעיף 2 לחוק.
32	עמותה	הסדרי ניגוד עניינים בכירים; מסירת שאלונים לאיתור חשש לניגוד עניינים	11.8.19	המידע נמסר חלקית	הסדרי ניגוד העניינים נמסרו. השאלונים לא נמסרו לפי סעיפים 9(א)(3) ו-9(ב)(4) לחוק - מידע שגילוי מהוה פגיעה בפרטיות והתייעצויות פנימיות.

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
33	אזרח	19.8.19	המידע נמסר	בין 16 ל-30 יום	
34	אזרח	27.8.19	המידע נמסר	עד 15 יום	
35	עמותה	2.9.19	המידע נמסר חלקית	עד 30 יום	מועדי הפניות נזכרו במסגרת החלטות הוועדה החל בשנת 2011 ופורסמו באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה באופן יזום ולכן הבקשות נדחו בהתאם לסעיף 8(4) לחוק. המידע שלא פורסם בהחלטות חוסה תחת הוראות סעיף 9(א)(3) לחוק, בדבר הגנת הפרטיות ותחת הוראות סעיף 9(א)(7) לחוק, בדבר מידע שהגיע לידי הרשות שאי גילוי היה תנאי למסירתו או שגילוי עלול לפגוע בהמשך קבלת המידע.
36	עמותה	2.9.19	המידע נמסר	בין 31 ל-60 יום	
37	אזרח	10.10.19	המידע נמסר	עד 15 יום	נמסר כמבוקש. (הסעיפים הרלוונטיים ב'נוהל בירור תלונות')

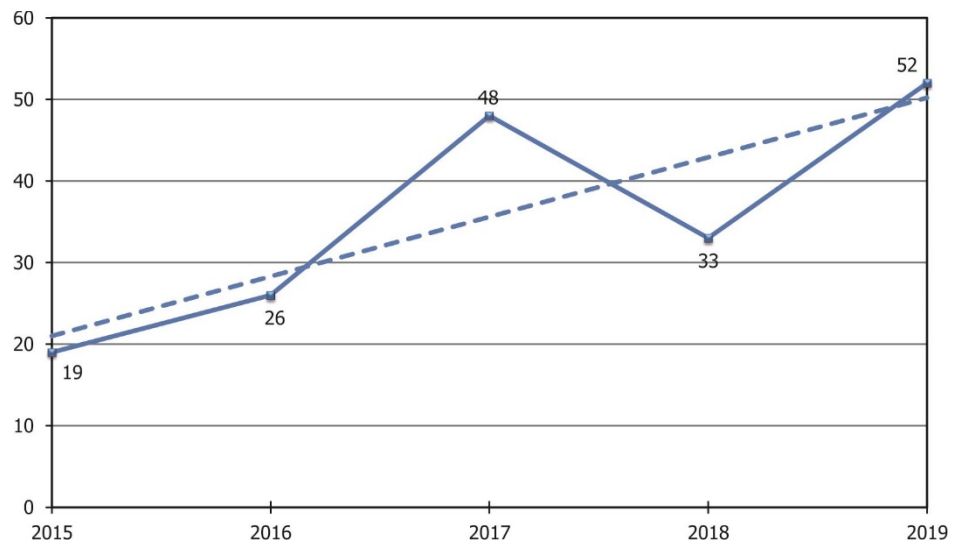
סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
38 עמותה	רשימת מלוא הסקרים (סקרי דעת קהל לרבות צרכנים, משתמשים וכו') שבוצעו על ידכם בשנים 2018 ו-2019.	17.10.19	המידע נמסר	בין 31 ל-60 יום	
39 אזרח	נתונים הנוגעים לעובדי נציבות תלונות הציבור	7.11.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	גם לאחר פנייה למבקש לא שולמה אגרה בהתאם לתקנות חופש המידע (אגרות), התשנ"ט-1999.
40 עו"ד	מידע הנוגע לתרומות לסיעת "מח"ל" בעיר אופקים	9.11.19	הבקשה נדחתה	בין 16 ל-30 יום	החוק אינו חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת ובירור תלונות הציבור.
41 עמותה	מידע על אודות אופן הטיפול בתלונת ביקורת שהוגשה על ידה.	17.11.19	המידע נמסר חלקית		באשר לחלק מהמידע המבוקש החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת ובירור תלונות הציבור.
42 עמותה	הסדרי ניגוד העניינים לרבות השאלונים שמולאו לצורך הכנתם, של מבקר המדינה, מנכ"ל משרד המבקר ובעלי התפקיד שמונו במשרד לאחר כניסתו של המבקר לכהונתו	19.11.19	המידע נמסר חלקית	בין 16 ל-30 יום	הסדרי ניגוד העניינים נמסרו. השאלונים לא נמסרו לפי סעיפים 9(א)(3) ו-9(ב)(4) לחוק - גילוי המידע מהווה פגיעה בפרטיות והתייעצויות פנימיות.
43 חברה	מידע בנוגע למכרזי משרד מבקר המדינה	26.11.19	המידע נמסר	עד 15 יום	

סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
44	אזרח	26.11.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך בירור תלונות הציבור.
45	עמותה	27.11.19	המידע נמסר	בין 31 ל-60 יום	
46	עו"ד	2.12.19	המידע נמסר	עד 15 יום	
47	עמותה	2.12.19	הבקשה נדחתה	בין 16 ל-30 יום	מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות בהתאם לסעיף 9(א)(3) לחוק.
48	עמותה	1.12.19	המידע נמסר	בין 31 ל-60 יום	
49	אזרחית	5.12.19	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת.

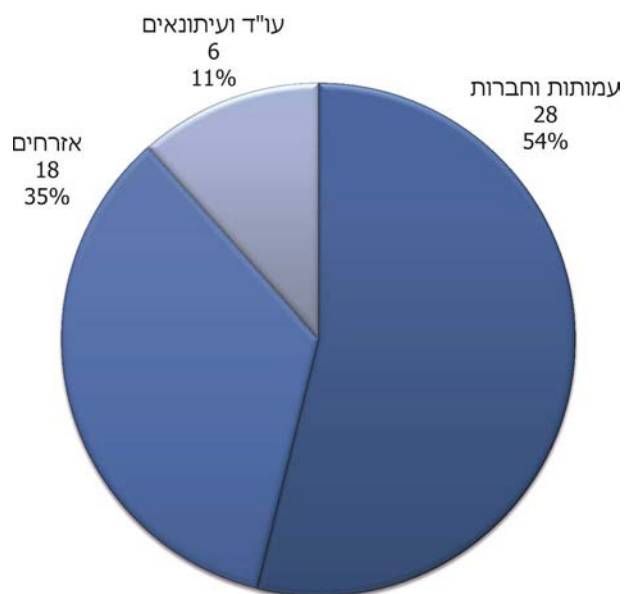
סוג הפונה	נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
50	אזרח	10.12.19	המידע נמסר	עד 15 יום	
51	עמותה	11.12.19	המידע נמסר חלקית; הופסק מטעמים של הפונה לאחר הידברות עם האגף הרלוונטי	בין 16 ל-30 יום	
52	עמותה	18.12.19	המידע נמסר	בין 16 ל-30 יום	

בשנים האחרונות קיימת מגמת עליה במספר הפניות בבקשות בהתאם לחוק חופש המידע המוגשות למשרד מבקר המדינה כדלקמן: בשנת 2015 הוגשו 19 בקשות, בשנת 2016 הוגשו 26 בקשות, בשנת 2017 הוגשו 48 בקשות, בשנת 2018 הוגשו 33 בקשות ובשנת 2019 הוגשו 52 בקשות.

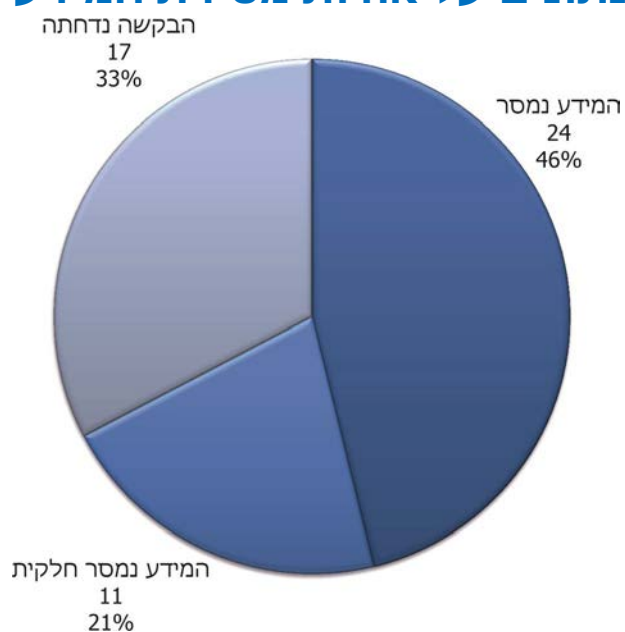
מספר בקשות שהוגשו בהתאם לחוק חופש המידע לפי שנים



פונים בבקשות למידע



נתונים על אודות מסירת המידע



תמצית פסקי דין בעתירות מינהליות בהתאם לחוק חופש המידע

עת"מ (י-ם) 30185-11-17 התנועה למשילות ודמוקרטיה נגד משרד מבקר המדינה

עתירה שנסבה על בקשת העותרת לקבל את יומן הפגישות המלא של מבקר המדינה, המנהל הכללי של המשרד והיועץ המשפטי למבקר המדינה החל מראשית שנת 2016 עד לאוגוסט 2018, וכן את פירוט מועדי השיחות (טלפוניות או באמצעי אחר) והמפגשים שערכו הבכירים הללו עם אנשי תקשורת בתקופה האמורה. בעקבות הבקשה, יומן הפגישות נמסר במלואו ואילו הבקשה הנוגעת לשיחות טלפון עם אנשי תקשורת נדחתה. משרד מבקר המדינה נימק את דחיית בקשת המידע בהנמקה, כי לא נעשה במשרד כל רישום של שיחות טלפוניות - לא של מבקר המדינה ולא של אף עובד אחר במשרד, גם לא הבכירים ביותר ומידע זה מעולם לא היה מצוי אצלה, ולפיכך, בקשה זו אינה מתייחסת ל"מידע" כהגדרתו בחוק. בהתאם, אין במשרד מבקר המדינה מידע סדור אודות זהות המתקשרים או האנשים אליהם מתקשרים עובדי המשרד, מועדי השיחות ותוכןן של השיחות. התנועה למשילות ודמוקרטיה עתרה נגד החלטה זו. בית המשפט (כב' השופט אברהם רובין) קבע בפסק דינו מיום 27 מרץ, 2019 כי העתירה אינה בשלה להכרעה, והעיר לעותרת כי נכון יותר שהעותרת תגיש בקשה ממוקדת לקבל מידע לגבי אנשי תקשורת ספציפיים. בית המשפט קבע כי נוכח קיומן של דרכים רבות להתקשרות עם המשרד (מרכזיה, קו פרטי, טלפון סלולרי וכו') לכשתוגש בקשה חדשה, מצופה שהמשיב ישיב קונקרטי למידע שברשותו.

עת"מ (י-ם) 5741-07-19 אלי ציפורי נגד משרד המשפטים ומשרד מבקר המדינה.

עתירה שנסבה על בקשתו של עיתונאי לקבל ממשרד המשפטים תשובה שהמשרד מסר למשרד מבקר המדינה בהתייחסות לטיטות דוח ביקורת בנושא ניגוד העניינים של ראש הממשלה בעניין חברת "בזק". משרד המשפטים דחה את הבקשה בטענה כי החוק אינו חל מאחר שמדובר בחומרי חקירה. יתרה מכך, המדובר במידע שאין למסרו הואיל ומבקר המדינה דאז סירב למסרו בהיותו "ממצאי ביקורת" שאין למסרם ללא רשות מבקר המדינה בהתאם לחוק מבקר המדינה, וכן טען כי מדובר במסמך פנימי ובמסמכים שמסירתם עלולה לפגוע בהליכי ביקורת המדינה.

בית המשפט (כבוד השופט אברהם רובין) בפסק דין מיום 14 במאי, 2020 דחה את העתירה. ביהמ"ש קיבל את טענת המשיבים, כי לפי סעיף 9(א)(4) לחוק חופש המידע, בשילוב עם סעיף 28(א)(3) לחוק מבקר המדינה, הממונה לא רשאית למסור את המידע, המהווה תגובת הגוף המבוקר לטיטות דוח המבקר, משלא ניתנה רשות המבקר לכך. ביהמ"ש קיבל את עמדת המשיבים לפיה יש לפרש את המונח "ממצאי ביקורת" ככולל לא רק את מסקנות המבקר מהחומר שנאסף על ידו, אלא גם את החומר שנאסף על ידו, כגון תגובות גופים מבוקרים לטיטות דוחות ביקורת.

בית המשפט ציין כי מקובלת עליו טענת המשיבים לפיה אין להידרש במסגרת עתירה זו לשאלת סבירותה של החלטת המבקר שלא לאשר את פרסום המידע המבוקש.

משנמצא כי קיים איסור בדין על פרסום המידע ללא רשות מטעם מבקר המדינה, נקבע כי אף ביהמ"ש אינו רשאי למסור את המידע, בהתאם ללשון סעיף 17(ד) לחוק חופש המידע, המגביל את סמכות בימה"ש הדין בעתירת חופש מידע למסור מידע שגילוייו אינו אסור ע"פ דין.

לאחר שבית המשפט עיין במסמכים, נמצא כי לא כלול בהם מידע שחורג מגדר תגובה לטיטת דוח הביקורת, וככל שכלול בהם מידע כזה, הרי שהוא שלוב כל כולו בתגובת משרד המשפטים לטיטת הדוח, עד שלא ניתן להפריד בין חלקי המסמכים, בהתאם לסעיף 11 לחוק חופש המידע.

בית המשפט דוחה את טענת המשיבים שנסמכה על סעיף 9(ב)(1) לחוק, וקבע כי יש לבחון אם משרד המשפטים, להבדיל ממבקר המדינה, ייפגע בתפקודו כתוצאה ממסירת המידע, וזאת לא עלה בידיו להוכיח כמו כן נדחתה טענת המדינה לכך שמדובר בדיונים פנימיים, בהתאם לסעיף 9(ב)(4) לחוק. מאחר שמבקר המדינה רשאי לפרסם את תגובת הגוף המבוקר במסגרת הדוח הסופי, אין מדובר בשיח פנימי. בנוסף, מאחר שתגובת הגוף המבוקר נועדה לשכנע כי פעל כשורה, ולכן יעלה כל טענה שבפיו, אין חשש לאפקט מצנן כתוצאה מפרסום המידע. עוד ציין בית המשפט כי תגובת הגוף המבוקר היא ככלל מערכתית ולא תגובה אישית של עובד זה או אחר, ולכן אף מטעם זה לא חל הרציונל של סעיף 9(ב)(4) לחוק.

העתירה נדחתה והעותר חויב בתשלום הוצאות המדינה. (העותר ערער על פסק הדין לבית המשפט העליון ביום 30.6.20).

מאגרי מידע

בשנת 2019 היה למשרד מבקר המדינה המאגר רשום אחד : כוח אדם/שכר. סטטוס המאגר: מאושר.

הנחיות מינהליות

בשנת 2019 עלה לאתר האינטרנט במשרד מבקר המדינה "המדריך לביקורת" שנועד להיות אוגדן המאגד בתוכו את כל ההנחיות לעבודת הביקורת.

נוכח היותו של קובץ ההנחיות בלתי נגיש כקובץ שמע (אודיו), עבור אנשים עם לקויות ראייה, הוסר המדריך מהאתר באופן זמני, ובמקומו צפויות להתפרסם הנחיות מינהליות עדכניות ונגישות לאנשים עם מוגבלות.

אפיקי אינטרנט ומדיה חדשה במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

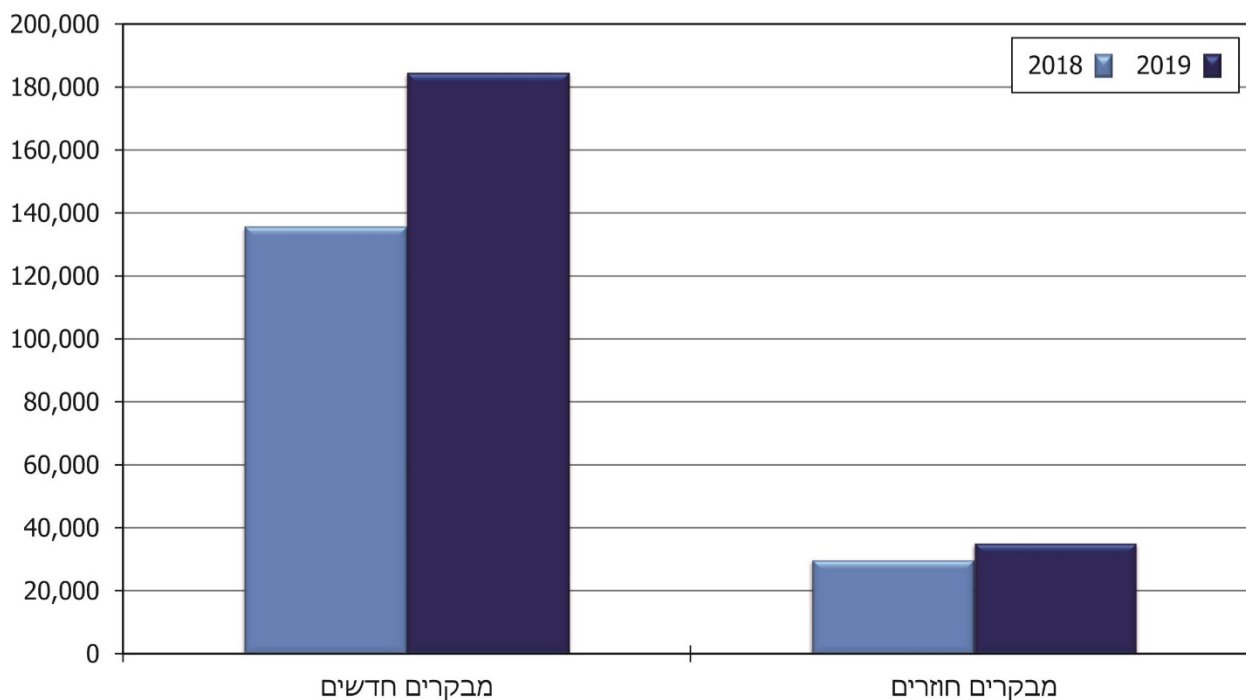
בהתאם למדיניותו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על משרד מבקר המדינה להפיץ ולהנגיש את ממצאי הביקורת ובירור התלונות בדרך היעילה ביותר לציבור הרחב. זו הייתה גם החלטת הקונגרס של ארגון מוסדות ביקורת המדינה באירופה (EUROSAI) שהתכנס בחודש יוני 2014 בהולנד. נושא זה גם נדון בכנס הצעירים השני של EUROSAI (כנס YES), אשר נערך בירושלים בנובמבר 2015. בסיכום הכנס נקראו מוסדות ביקורת המדינה להפיץ את המסר שלהם לציבור בדרך פשוטה ונגישה, כגון באמצעות אינפוגרפיקה.

בהתאם למדיניות זו, בשנת 2013 הושק אתר האינטרנט המחודש של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. כמו כן נפתחו גם דף פייסבוק וערוץ יוטיוב של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. בשנים האחרונות נעשה שימוש רב באמצעי המדיה החדשה וברשתות החברתיות על-מנת להעביר לציבור את ממצאי הביקורת ותוצאות הליכי בירור תלונות הציבור, וכן על מנת ליצור קשר דו-כיווני עם הציבור הרחב באמצעות הליכי שיתוף ציבור.

נתוני גלישה באתר האינטרנט של המשרד (<http://www.mevaker.gov.il>)

בשנת 2019 נרשמו **337,979** ביקורים באתר האינטרנט, על ידי **219,741** מבקרים, מהם 84% מבקרים חדשים ו-16% מבקרים חוזרים. מספר המשתמשים הפעילים באתר האינטרנט של מבקר המדינה הוא בממוצע יותר מ-28,000 בחודש.

נתוני מבקרים באתר האינטרנט



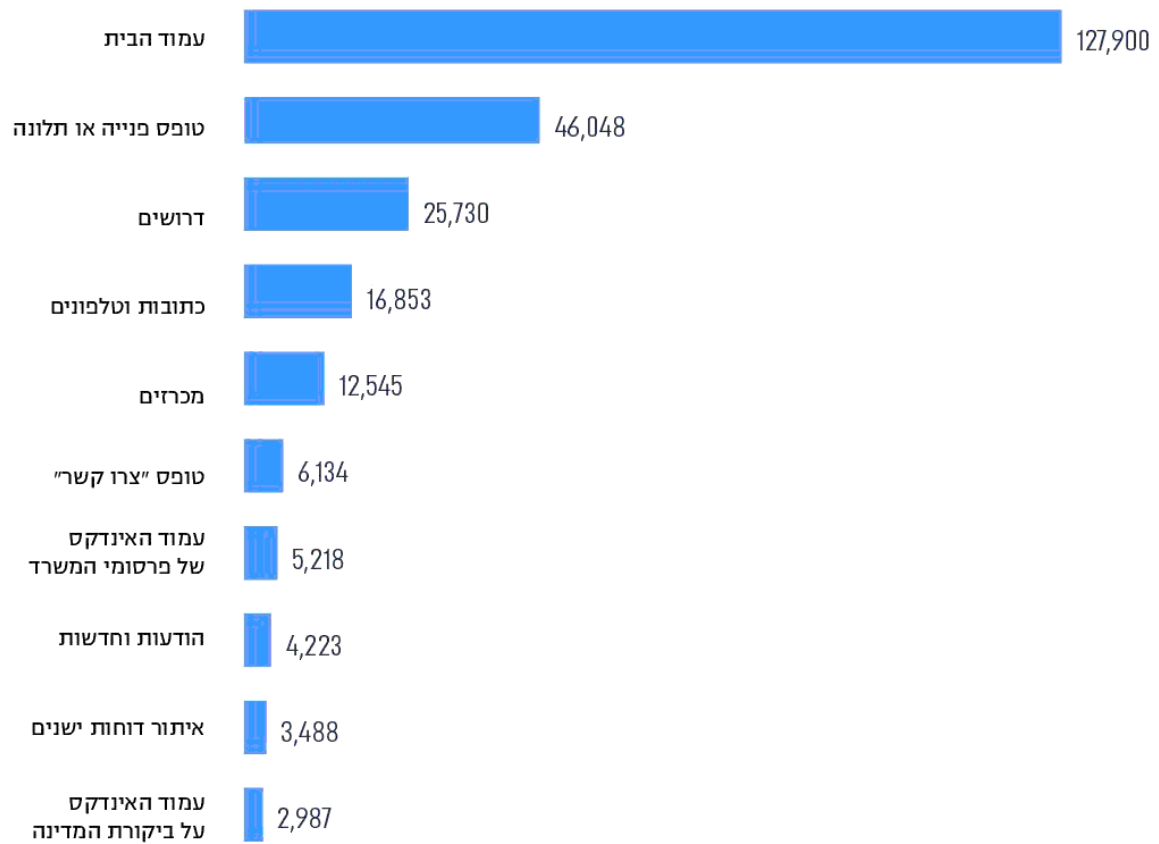
יצוין, כי נרשמה עליה משמעותית במספר הביקורים באתר האינטרנט ביחס לשנת 2018:

בשנת 2018 נרשמו 258,276 ביקורים באתר האינטרנט, על ידי 166,508 מבקרים, מהם 82% מבקרים חדשים ו-18% מבקרים חוזרים. מספר המשתמשים הפעילים באתר האינטרנט של מבקר המדינה היה בממוצע יותר מ-17,000 בחודש.

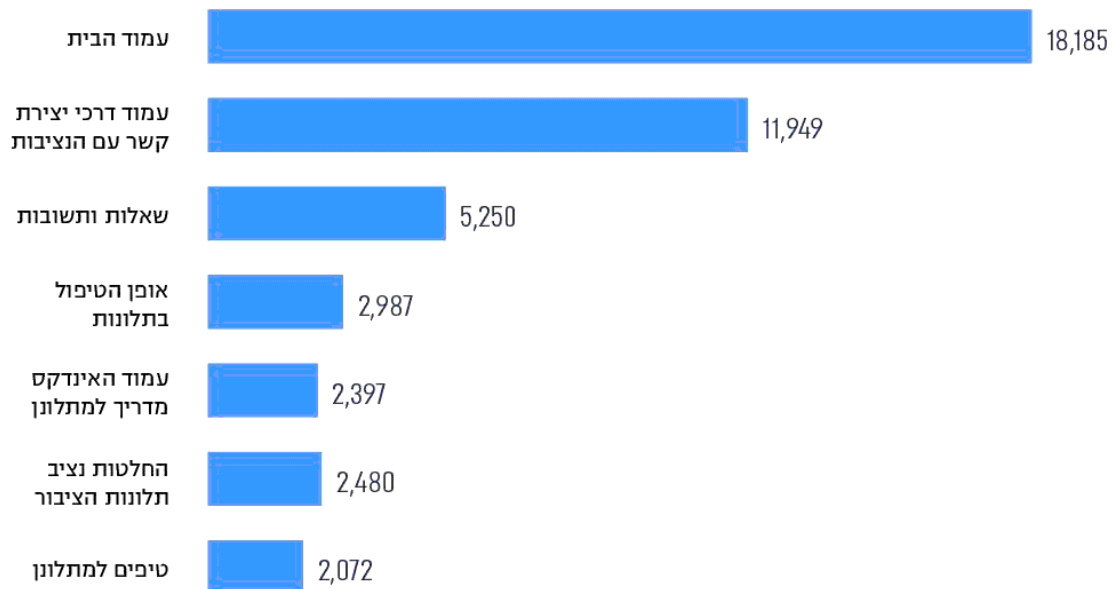
פניות למבקר המדינה ולנציב תלונות הציבור באמצעות אתר האינטרנט

אתר האינטרנט משמש אפיק תקשורת חשוב להעברת מידע מן הציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש, על גבי טפסים אלקטרוניים מקוונים ונגישים, תלונות לנציב תלונות הציבור ופניות למבקר המדינה בעניינים שונים. מהנתונים עולה כי הציבור עושה שימוש רב בטפסים האלקטרוניים שבאתר. בשנת 2019 היו 46,048 כניסות לטופס האלקטרוני **לפנייה ללשכת המבקר ולתלונה לנציב תלונות הציבור**. בין העמודים הנצפים ביותר באתר מבקר המדינה מצויים עמוד הבית (127,900), דרושים (25,730), כתובות וטלפונים (16,853), מכרזים (12,545), טופס "צרו קשר" (6,134), עמוד האינדקס של פרסומי המשרד (5,218), הודעות וחדשות (4,223), איתור דוחות ישנים (3,488), עמוד האינדקס על ביקורת המדינה (2,952). באתר הנפרד לנציבות תלונות הציבור נרשמו כניסות רבות: לעמוד הבית (18,185), עמוד כתובות, טלפונים ושעות קבלה של לשכות נציבות תלונות הציבור (11,949), שאלות ותשובות (5,250), אופן הטיפול בתלונות (2,987), עמוד האינדקס מדריך למתלונן (2,397) והחלטות נציב תלונות הציבור (2,480) וטיפים (2,072).

העמודים הנצפים ביותר באתר מבקר המדינה



העמודים הנצפים ביותר באתר הנפרד של נציבות תלונות הציבור



שימוש בספרייה הדיגיטלית ובשירותי המידע שלה

הקמת הספרייה הדיגיטלית באתר נועדה לרתום את טכנולוגיית המידע למיצוי הידע הגלום בדוחות הביקורת. בספרייה מוצגים דוחות הביקורת שמפרסם משרד מבקר המדינה, ובאמצעות שירותיה ניתן לאתר מידע ולבחון סוגיות ונושאים. שירותי הספרייה מאפשרים לגולשים המנווטים אליה לעשות חיפוש במאגר כלל הדוחות שבה. תוצאות החיפוש מוצגות בסדר תאריכים יורד והמילים המבוקשות מודגשות להקלת העיון.

בשנת 2019 עלתה לאוויר ספרייה דיגיטלית חדשה של פרסומי המשרד, המאפשרת גישה לספרייה מהתקני קצה שונים - מחשבים, טאבלטים וטלפונים ניידים. הספרייה הנגישה את דוחות הביקורת לגלישה, לאיתור ולקריאה באופן ידידותי למשתמש, לעומת הספרייה הדיגיטלית הקודמת, אשר הציגה את הדוחות לפי מסגרות הפרסום, במבנה הזהה לדוחות המודפסים.

יצוין כי בשל תקלה טכנית, שרת הנתונים המנטר את נתוני הגלישה בספרייה הדיגיטלית החדשה לא תפקד, ולכן לא נרשמו נתונים לשנת 2019. במקביל לספרייה הדיגיטלית החדשה נרשמו 26,644 כניסות לעמוד הספרייה הדיגיטלית הישנה. כמו כן, 2,168 כניסות נרשמו להודעת הדובר על פרסום דוח הביקורת "דוח שנתי 69".

מימון מפלגות ומימון בחירות

בשנת 2019 נרשמו 13,685 כניסות לעמוד השער של מערכות הדיווח השונות ו-12,262 כניסות למערכת לניהול ודיווח בחירות מקומיות; 8,180 כניסות לעמוד השער של מימון מפלגות; 7,036 כניסות לעמוד האינדקס "מידע לציבור על תרומות" ו-4,006 כניסות נרשמו לדף חוקים והנחיות בנושאי מימון ומפלגות ומימון בחירות. כמו כן, נרשמו אלפי כניסות בדפי "מידע לציבור" בקטגוריות השונות - תורמים וערבים למפלגות (3,954), תורמים בבחירות מקומיות (3,026) ותורמים בבחירות מקדימות (1,786). נרשמו גם 1,881 כניסות לדף ההודעות והפרסומים של מימון מפלגות. העיון בעמודים הקשורים למימון מפלגות, מימון בחירות ושירותי הדיווח המקוון מיוחס הן למדווחים והן לציבור הגולשים המתעניין בנתונים המדווחים.

רשימת הגופים המבוקרים

באתר האינטרנט מוצגת רשימת הגופים המבוקרים כמשמעותם בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הכוללת יותר מ-1500 גופים. רשימת הגופים המבוקרים נגישה באתר האינטרנט לכלל הגולשים ומובאת לפי סדר הא"ב. בשנת 2019 נרשמו כ-3,543 כניסות לדברי ההסבר ולרשימת הגופים המבוקרים.

ביקורי גולשים באתרים המתורגמים לערבית ולאנגלית

נרשמו 15,710 ביקורים בדפים בחלקו של האתר המתורגם לשפה הערבית, מהם 6,925 כניסות לעמוד נחיתה כחלק ממסע פרסום להגשת תלונה לנציבות תלונות הציבור בשפה הערבית. המדינות הבולטות שמהן נעשו כניסות לאתר המשרד הן הרשות הפלסטינית (491), מצרים (320), אלג'יריה (258), ערב הסעודית (192) ומרוקו (128).

נרשמו 15,750 ביקורים בדפים בחלקו של האתר המתורגם לשפה האנגלית. המדינות הבולטות שמהן נעשו כניסות לאתר המשרד הן ארצות הברית (9,322), בריטניה (510), גרמניה (426), הולנד (281), הודו (234), צרפת (233), קנדה (222), רוסיה (183), פרו (116) ואיטליה (112).

אמצעי מדיה חדשה - דף הפייסבוק, ערוץ היוטיוב ופרופיל לינקדין

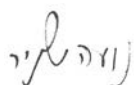
בחודש מאי 2013 נפתח דף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור אשר מנגיש את המשרד בכלל ונציבות תלונות הציבור בפרט לקהלים נוספים, תוך יצירת דרכי התקשרות חדשות ומגוונות עם המשרד. ואכן, דף הפייסבוק אינו רק מקום שבו המבקר מפרסם את פרסומיו, אלא גם מקום שבו משתפים גולשים את המבקר בפרסומים ובלינקים הראויים לדעתם לתשומת לבו ומצביעים על ליקויים. בנוסף לכך, נעשה שימוש בדף הפייסבוק על-מנת להפיץ לציבור הרחב בדרך נגישה את ממצאי הביקורת כגון באמצעות שימוש באינפוגרפיקה וסרטונים קצרים. אמצעי המדיה החדשה מהווים גם פלטפורמה אפקטיבית להפצת שאלונים לציבור הרחב שלם קבלת מידע וביצוע הליכי שיתוף ציבור בביקורת.

לעמוד הפייסבוק של משרד מבקר המדינה היו נכון ל-31 דצמבר 2019 **22,934 אוהדים/לייקים** והוא מקבל עשרות פניות בשבוע בנושאים הקשורים לעולם הביקורת ותלונות אישיות של הגולשים. תלונות אלו מועברות לטיפול הגורמים המתאימים במשרד מבקר המדינה, ונציגי נציבות תלונות הציבור אף עומדים בקשר עם הפונים או עוקבים אחר המקרים שהועברו לטיפול גורמים אחרים. כמו כן, בפניות הקשורות לגופים אשר אינם מבוקרים, משתדל המשרד לעזור לפונים ולהפנותם לגורמים שאולי יוכלו לסייע בעניינם.

למשרד יש ערוץ יוטיוב שמועלים אליו סרטוני וידאו מדיוני הוועדה לביקורת המדינה של הכנסת, ראיונות עם עובדי המשרד ותכנים נוספים. בעתיד הקרוב מתכנן משרד מבקר המדינה לערוך חלקים מדוחות הביקורת ובירור התלונות בצורת סרטונים קצרים וקליטים שיבטאו את עיקרי הממצאים שפרסם המשרד בדוחות.

המשרד מפעיל גם פרופיל ברשת החברתית לינקדין, ובדרך זו מופצים בדרך אפקטיבית מודעות דרושים, וכן מופץ מידע בדבר פעילות המשרד לקהלים רלבנטיים.

ראויה לציון בהקשר זה החלטת מבקר המדינה להפיק סרטונים המביאים בתמצית את עיקרי הביקורת כדי להנגיש לציבור הרחב את תוצרי המשרד.



נועה שניר ה', עו"ד

הממונה על העמדת מידע לציבור

משרד מבקר המדינה

ירושלים, סיוון התשע"ט

יולי 2020