



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

סיכום הפעילות לשנת 2022

אפריל 2023

ניסן התשפ"ג



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

עם סיומה של שנת 2022 הריני מתכבד להציג בפניכם את עיקרי פעילותו של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנה החולפת.

במהלך שנת 2022 פורסמו 98 דוחות מבקר המדינה במסגרתם נבחנה פעילותם של הגופים הציבוריים במגוון תחומים ובהם: מנהל תקין וטוהר מידות, יעילות ומועילות, ביצועים פיננסיים וכלכליים, ביטחון המדינה והשירות לציבור בראי האזרח. לצורך הגברת אפקטיביות הביקורת והנעת הגופים המבוקרים לפעולה, פורסמו 20 דוחות מעקב שבחנו את אופן תיקון הליקויים מביקורות קודמות, זאת בהתאם ליעד המשרדי שהגדרתי לפיו ביקורות המעקב יהוו כ-20% מתוך היקף הביקורות השנתי.

נוכח איומי הסייבר ההולכים וגוברים שעמים מתמודדת מדינת ישראל בשנים האחרונות, הגדרתי עם תחילת כהונתי את תחום הסייבר כאחד מנושאי הליבה שבהם תעסוק הביקורת, מתוך כוונה להניע את הגופים המבוקרים להגברת מוכנותם והיערכותם לאיום זה בראייה צופה פני עתיד; כפועל יוצא מכך, במהלך שנת 2022 פורסמו 9 דוחות ביקורת ייעודים בתחומי הסייבר ומערכות המידע, מרביתם במסגרת מקבץ דוחות ביקורת ראשון מסוגו שהוקדש לתחומים אלו.

בנוסף, לצורך עריכת ביקורות בהלימה ליעדים לאומיים ולסיכונים אסטרטגיים, פורסמו בשנת 2022 דוחות מבקר מדינה בתחום יוקר המחיה ובהם הריכוזיות במשק, משבר הדיור, היבוא והתקינה והפיקוח הרגולטורי. תחום זה ימשיך לעמוד במיקוד הביקורת גם בשנת 2023 במהלכה עתידים להתפרסם דוחות נוספים בתחום זה דוגמת ההיערכות להתפרצות אינפלציה, הפיקוח על המחירים ושיווק קרקעות למגורים.

בד בבד, בשנה החולפת התקבלו בנציבות תלונות הציבור כ-21,000 תלונות, עלייה של כ-7% לעומת שנת 2021.

בחודש יוני 2022 צוין בכנסת יום נציב תלונות הציבור במסגרתו הוגש דוח הנציבות השנתי לשנת 2021; כמו כן, בתחילת שנת 2023 פורסם דוח מיוחד של נציבות תלונות הציבור המפנה זרקור לתופעת הזדקנות האוכלוסייה בעולם ובישראל, ומציג אתגרים ויעדים בנוגע למתן שירות לבני הגיל השלישי כפי שהם עולים מביור התלונות שהגישו בני אוכלוסייה זו לנציבות; זאת לצורך היערכות מיטבית בעוד מועד להתמודדות עם מגמה זו ולמתן שירותים ציבוריים נאותים.

בשנה החולפת הושלמו גם כמה תהליכים מרכזיים עליהם שקד המשרד בשנים האחרונות ובהם: פיתוח והטמעת שיטות וכלי ביקורת חדשניים, ביצוע הערכה חיצונית לדוחות מבקר המדינה ועריכת בקרת עמיתים במוסד האומבודסמן הבריטי, כמפורט בהמשך דוח זה.

לסיכום, תודתי למנכ"ל משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מר ישי וקנין, להנהלת המשרד ולעובדות ועובדי המשרד על פעילותם המשמעותית הנעשית במקצועיות ובמסירות והמביאה לכדי שיפור פעילות הגופים המבוקרים והגברת התועלת לציבור. בטוחני כי פעילות זו תמשיך ותתבצע גם במהלך השנה הקרובה.

בברכה,

מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תוכן העניינים

4	חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
4	תפיסת ביקורת המדינה – עשרת עקרונות הליבה
5	סיכום שנת 2022 במספרים
6	אבני דרך מרכזיות בשנת 2022
7	1. גיוון בתחומי ביקורת המדינה
10	2. פעילות ביקורת המדינה בתחום יוקר המחיה
11	3. פעילות ביקורת המדינה בתחום הסייבר ומערכות המידע
13	4. פיתוח ויישום שיטות וכלי ביקורת חדשניים
15	5. ביצוע הערכה חיצונית לדוחות מבקר המדינה
16	6. קיום יום נציב תלונות הציבור
17	7. ביצוע בקרת עמיתים במוסד האומבודסמן הבריטי
18	8. אירוח אירוע "שולחנות עגולים" עם נציבים וממונים על תלונות הציבור
19	הנעת הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים
20	1. ביצוע ביקורות מעקב
22	2. תיקון ליקויים מדוחות הביקורת - דוגמאות נבחרות משנת 2022
27	3. תיקון ליקויים מתלונות הציבור - דוגמאות נבחרות משנת 2022
29	מגמות וכיווני עשייה לשנת 2023
30	1. המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם יוקר המחיה
30	2. המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם השלכות משבר הקורונה
31	3. פיתוח כלי ביקורת להשוואה מקומית ובין-לאומית
32	4. היערכות לכהונת מבקר המדינה כנשיא ה-EuroSAI ואירוח הקונגרס הבין-לאומי
33	5. בירור תלונות הנוגעות למתן שירות לבני הגיל השלישי

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור

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

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



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

▲ תפיסת ביקורת המדינה

תפיסת ביקורת המדינה - עשרת עקרונות הליבה

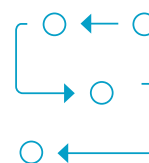
תשומות

- 1 עצמאית, אובייקטיבית ובלתי תלויה
- 2 מבוצעת בהתאם לחוק, ביושרה, בשקיפות ובהתאם לכללי מנהל תקין
- 3 מקצועית, חותרת למצוינות ולשיפור מתמיד



תהליכים

- 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

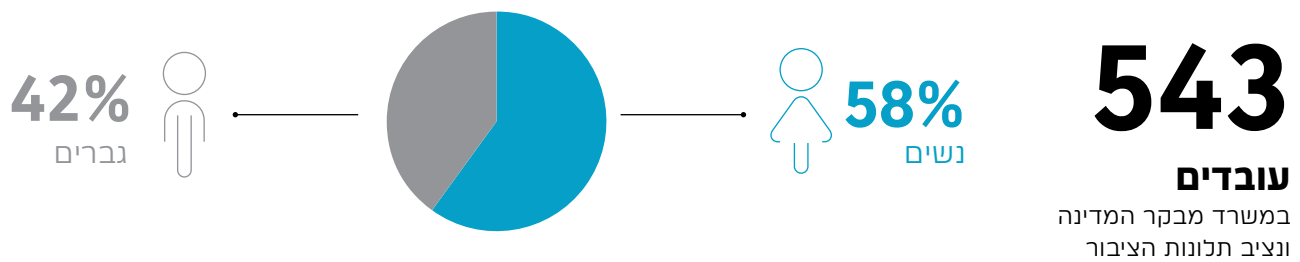


תפוקות

- 8 אפקטיבית, מוסיפה ערך ומספקת תובנות בראייה צופה פני עתיד
- 9 מגבירה את הנשיאה באחריות
- 10 מניעה את הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים

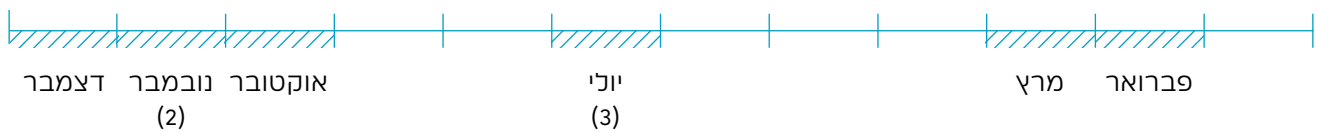


עובדים ▲



מועדים ▲

9 מועדים שבהם פורסמו דוחות הביקורת בשנת 2022



דוחות ▲



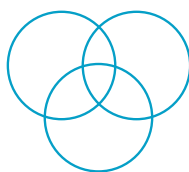
תלונות ▲



01

**אבני דרך מרכזיות
בשנת 2022**

1



גיוון בתחומי ביקורת המדינה

בשנת 2022 המשיכה מגמת הגיוון בתחומי הביקורת שבהם עוסק משרד מבקר המדינה. מדיניות גיוון סוגי הביקורת מיושמת במטרה לבחון את פעילות הליבה של הגופים המבוקרים מזוויות שונות ולעמוד על היערכותם להתמודדות עם הסיכונים המשמעותיים ועם אתגרי העתיד המונחים לפתחיהם.

כחלק מגיוון תחומי הביקורת עסקה ביקורת המדינה, בין היתר, בנושאים המרכזיים האלה:

- **ביקורת מינהל תקין וטוהר מידות - בוחנות את פעילות הגופים המבוקרים בהתאם לערכי**

השקיפות, המינהל התקין וטוהר המידות. בשנת 2022 פורסמו לראשונה ביקורות בנושא מניעת הונאות ומעילות שבחנו 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, בפרט בהיבט של פגיעה בטוהר המידות.

במהלך השנה פורסמו שלוש ביקורות בתחום זה: ביקורת בנושא ["מניעת מעילות במשרדי ממשלה ובחברות ממשלתיות"](#) שבחנה את מנגנוני הבקרה באופן רוחבי בקרב 74 ארגונים ממשלתיים; ביקורת בנושא ["מניעת הונאות ומעילות ברשויות המקומיות"](#) שבחנה את הטיפול ב-21 הרשויות המקומיות שמנהלות את התקציבים הגדולים ביותר וכן דוח בנושא ["מניעת מעילות והונאות ברשות מקרקעי ישראל"](#).

בנוסף, פורסם דוח בתחום המינהל התקין וטוהר המידות בנושא ["הפיקוח על טוהר הבחירות לכנסת ה-24"](#) שעסק בהיבטים הנוגעים לשמירה על טוהר הבחירות.

- **ביקורת ציות - בוחנות אם הגופים המבוקרים פועלים בהתאם לחוק, לתקנות, להנחיות**

אסדרתיות ולנהלים פנימיים. לדוגמה, דוח בנושא ["התקשרויות הרשויות המקומיות בפטור ממכרז"](#) בחן האם התקשרויותיהן של רשויות מקומיות עם ספקים בפטור ממכרז התבצעו על פי הוראות החקיקה ובהתאם לנורמות המשפטיות.

- ביקורות יעילות ומועילות - בוחנות אם פעילות הגופים המבוקרים נעשית בצורה חסכונית, יעילה ומועילה.** לדוגמה, ביקורת בנושא ["התקדמות פרויקט הרכבת הקלה בגוש דן"](#) בחנה את התקדמות פרויקט ההקמה של קווי הרכבת הקלה - האדום, הסגול והירוק במסגרתה נבדקו נושאים הנוגעים ללוחות הזמנים ולעלויות הפרויקט. בדוגמה נוספת, פורסם דוח בנושא ["מיקורי חוץ בצה"ל"](#) שבחן תהליכים בצה"ל הנעשים במיקור חוץ ואת ההתייעלות הנובעת מהם.
- ביקורות פיננסיות - בוחנות את הסיכונים, המגמות והאתגרים העולים מהדוחות והנתונים הכספיים של הגופים המבוקרים.** לדוגמה, ביקורת בנושא ["הדוחות הכספיים של התעשייה האווירית לישראל - מצב החברה וסיכונה"](#) בחנה היבטים פיננסיים בפעילות החברה באמצעות ניתוח הדוחות הכספיים ועמדה על מגמות השינוי של תבחינים ומדדים פיננסיים של החברה ועל הסיכונים הנובעים מהם. כמו כן, כמתחייב בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], פורסם בשנת 2022 דוח ביקורת בנושא ["הדוחות הכספיים של מדינת ישראל ליום 31.12.2019 - חייבים ויתרות חובה"](#). הביקורת בחנה במבט פיננסי את המגמות העולות מהדוחות הכספיים ואת סדרי הטיפול של הממשלה ברישום החובות. ביקורות פיננסיות נוספות נערכו על [ניהול התקציבים ותקציבי הפיתוח \(תב"ר\)](#) ברשויות המקומיות [ועל הקרן לשמירת ניקיון](#) במשרד להגנת הסביבה.
- ביקורות מערכתיות - בוחנות נושאים מערכתיים ברמה הלאומית מכמה היבטים שונים, בראיית "360 מעלות".** לדוגמה, ביקורת מערכתית בנושא ["ערים מעורבות"](#) בחנה את הנושא מכמה זוויות שונות: השיטור ואכיפת החוק בערים מעורבות בעת שגרה, השיטור ואכיפת החוק באירועי מבצע "שומר חומות" והשירותים המוניציפליים הניתנים בערים אלו. בדוגמה נוספת, הביקורת בנושא ["הטיפול בפעוטות וחינוכם במשפחתונים ובמעונות היום"](#) בחנה היבטים רחבים בתחום זה ובהם: פריסת המסגרות ברחבי הארץ וביישובים באשכולות חברתיים-כלכליים נמוכים, ההשלכה הכלכלית על ההורים בהשוואה בין-לאומית, הפיקוח וההכשרות של צוותי המחנכות והמטפלות, תחלופת הצוותים, היבטי בטיחות, סבסוד המעונות ועוד. כמו כן, פורסם דוח בנושא ["מבנה השכר וההעסקה בשירות הציבורי"](#) שבחן את הנושא בצורה מערכתית תוך בחינת הסוגיות הבאות: קביעת מדיניות השכר בשירות הציבורי ויישומה; תקצוב הסכמי שכר, הצמדות שכר, מורכבות השכר בגופים הממשלתיים, עידוד תפוקות באמצעות תגמולים ייעודיים; רכיבי שכר שאינם הולמים את מטרותם ועוד.
- ביקורות השירות לאזרח - בוחנות את השירות הציבורי הניתן לאזרח מנקודת מבטו של מקבל השירות.** לדוגמה, ביקורת בנושא ["השירות לציבור ברשות המסים"](#) בחנה היבטים הנוגעים לשירות הניתן לנישום: משך ההמתנה, זמני קבלת קהל, איכות המענה הטלפוני, מתן מידע והדרכה ועוד. בדוגמה נוספת, בחנה ביקורת מעקב בנושא ["השירות לנוסעים ברכבת הקלה בירושלים"](#) את רמת הצפיפות בקרונות הרכבת, את משכי הנסיעה, את תדירות הנסיעות וכן נערך במסגרת הביקורת סקר לשיתוף הציבור.

- ביקורות בתחומי ביטחון המדינה - בוחנות את פעילותם של הגופים הביטחוניים לשמירה על ביטחון המדינה ושלום אזרחיה.** לדוגמה, ביקורת בנושא ["עמידה ביעדי התוכנית הרב-שנתית של צה"ל \(תר"ש גדעון\)"](#)  שיקפה את תמונת המצב לגבי עמידה ביעדים כמותיים שנקבעו בתר"ש, לרבות בנוגע למלאים של חלפים ושל תחמושת ואת הבקרה על מימוש תר"ש גדעון שעשו הן מערכת הביטחון והן הדרג המדיני. בדוגמה אחרת נבחנה ["ההיערכות לפגיעה במתקני חומרים מסוכנים באירועי לחימה"](#)  ובמסגרתה נבחנו ההיערכות לאיומי סייבר, איומי רחפנים וטיסנים והכשירות והמוכנות של גופי החירום וההצלה השונים.
- ביקורות חברתיות - בוחנות נושאים חברתיים בדגש על טיפול רשויות המדינה באוכלוסיות הראויות לקידום.** לדוגמה:
 - אוכלוסיית נכי צה"ל: דוח בנושא ["עבודת הוועדות הרפואיות לקביעת זכויותיהם של נכי צה"ל והשירותים הרפואיים שניתנים להם"](#) ;
 - קטינים: דוח בנושא ["הגנה על קטינים במרחב המקוון"](#) ;
 - דרי הדיר הציבורי: דוח בנושא ["תחזוקת דירות בעמידר - החברה הלאומית לשיכון"](#) ;
 - מניעת הטרדות מיניות בקרב חיילות וחיילים: דוח בנושא ["מוגנות חיילות וחיילי חובה ביחידות המשרד לביטחון הפנים"](#) ;
 - הטיפול בהתמכרות לסמים ואלכוהול: דוח בנושא ["טיפול הרשויות בתופעות הסמים והאלכוהול בתחומן"](#) ;
 - בני נוער בסיכון בחברה היהודית והערבית: דוח בנושא ["אסדרת אספקת שירותי הרווחה ברשויות המקומיות"](#) .
- ביקורות תהליכי קבלת החלטות - בוחנות את תהליכי קבלת ההחלטות ובכלל זה הצגת המידע לפני מקבלי ההחלטות, בחינת חלופות וניתוח משמעויות.** לדוגמה, ביקורת בנושא ["רכש מטוס ייעודי להטסת ראשי המדינה"](#)  בחנה היבטים מרכזיים בפרויקט ובהם: עבודות המטה שנעשו לפני ההחלטה על אישור הפרויקט, היבטים ביטחוניים הנוגעים לפרויקט והגדרת המענה לאיומי סייבר, אישור וקביעת התקציב לפרויקט, השינויים בפרויקט ועלותם, מימוש תקציב הפרויקט לעומת התכנון והעמידה בלוח הזמנים.

בדוגמה נוספת, ביקורת בנושא ["הרחבת סל שירותי הבריאות - תוספת תרופות וטכנולוגיות"](#)  עסקה בסוגיות הנוגעות להליך ההוספה של תרופות וטכנולוגיות חדשות לסל שירותי הבריאות; שקיפות הפעילות של ועדת הסל ושל גופים הקשורים אליה; תמחור התרופות והטכנולוגיות והסכמי חלוקת סיכון; הפקת לקחים מאופן ביצוע החלטות ועדת הסל ובקרה בנושא.

2



פעילות ביקורת המדינה בתחום יוקר המחיה

שיעור האינפלציה בישראל בסוף שנת 2022 עמד על 5.3% וחצה את הגבול העליון של יעד האינפלציה שהגדיר בנק ישראל (3%). במקביל, במדינות מפותחות אחרות ברחבי העולם חצה שיעור האינפלציה את יעדי הבנק המרכזי בכל מדינה. כך לדוגמה, בארה"ב ובבריטניה עמד שיעור האינפלציה בסוף שנת 2022 על 6.5% ועל כ-10% (בהתאמה), זאת לעומת יעדי אינפלציה בשיעור של כ-2% שהוגדרו על ידי הבנקים המרכזיים. נכון לסוף שנת 2022, רמת המחירים בישראל במונחי כוח קנייה גבוהה ב-20% מממוצע ה-OECD. עפ"י דוח העוני לשנת 2022 של המוסד לביטוח לאומי, במדינת ישראל חיים כ-1.95 מיליון איש מתחת לקו העונה, כ-21% מאוכלוסיית המדינה.

אחת מאבני היסוד של ביקורת המדינה היא ביצוע ביקורת בהלימה ליעדים לאומיים ולסיכונים אסטרטגיים. משכך, במהלך השנים 2021-2022 בוצעו ופורסמו דוחות מבקר מדינה העוסקים בנושאים מרכזיים בתחום יוקר המחיה ובהם הריכוזיות במשק, משבר הדיור, היבוא והתקינה והפיקוח הרגולטורי. לדוחות אלו יצטרפו דוחות נוספים שביצועם החל במהלך שנת 2022 והעתידים להיות מפורסמים לציבור במהלך השנה הקרובה.



מיסים ויבוא

- הגידול במסחר מקוון
- מועילות מערכת המס
- מכון התקנים



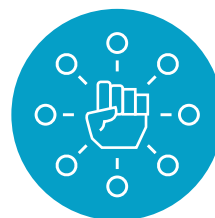
פיקוח רגולטורי

- סוגיות בהגנת הצרכן
- בנקאות דיגיטלית
- היערכות להתפרצות אינפלציה*
- הפיקוח על המחירים*



משבר הדיור

- תוכנית שוה"ם 3
- ייעול הליכי רישוי בנייה
- ייעול הליכי תכנון מתארי
- שיווק קרקעות למגורים*



ריכוזיות במשק

- המונופולין בשוק המזון
- תחרותיות בענף הרכב
- התייעלות בחברת החשמל
- ייצור ביצים בישראל
- הסדרת ענף החלב*

*תפורסמו במהלך השנה הקרובה

3



פעילות ביקורת המדינה בתחום הסייבר ומערכות המידע

נוכח איומי הסייבר ההולכים וגוברים שעימם מתמודדת מדינת ישראל בשנים האחרונות, הגדיר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם תחילת כהונתו את תחום הסייבר כאחד מנושאי הליבה שבהם תעסוק הביקורת, זאת בראייה צופה פני עתיד ומתוך כוונה להניע את הגופים המבוקרים להגברת מוכנותם והיערכותם לסיכונים ולאיומים אסטרטגיים.

במהלך השנים 2020-2021 ננקטו כמה פעולות עיקריות שנועדו לפתח ולחזק את יכולותיו המקצועיות של משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר ומערכות המידע: הוקם אגף ביקורת סייבר ומערכות מידע שייעודו ביצוע ביקורות בתחומים אלו, גויסו עובדים בתחום הסייבר בעלי רקע מקצועי ייחודי, בוצעה הסמכה בין-לאומית של מבקרי מערכות מידע (CISA) לעובדי הביקורת לצורך חיזוק הידע בתחום מערכות המידע ונכרתו התקשרויות עם יועצים חיצוניים בתחום הגנת המידע והסייבר המלווים את צוותי הביקורת בתחומים אלו.

בשנת 2022 פורסמו הביקורות שלהלן שעסקו בתחומי הסייבר, אבטחת המידע ומערכות המידע, מרביתן במסגרת פרסום מקבץ דוחות ביקורת ראשון מסוגו שהוקדש לתחומים אלו:

- ["הגנת סייבר על מכשירים רפואיים ואבטחת המידע הנאגר בהם";](#)
- ["הגנת הסייבר במגזר התחבורה";](#)
- ["ניהול מידע ביומטרי בצה"ל והגנת הסייבר עליו";](#)
- ["הגנת הסייבר על מערכות מידע במשרד החינוך ועל בחינות הבגרות וציוני הבגרות";](#)
- ["הגנת הסייבר והמשכיות עסקית ביחידת שירות עיבודים ממוכנים ברשות המיסים";](#)
- ["הקמת מערכת סחר חוץ חדשה ברשות המיסים - פרויקט 'שער עולמי';](#)
- ["היבטים באסדרה ובפיקוח בנוגע לספקי המים המקומיים בתחום הגנת הסייבר";](#)
- ["מערכות המידע והגנת הסייבר בבחירות לכנסות ה-21, ה-22 וה-23";](#)
- ["ניהול תהליכים באמצעות מערכת נט המשפט";](#)

במסגרת שלוש מן הביקורות הנ"ל ("הגנת הסייבר בתחום התחבורה", "הגנת הסייבר והמשכיות עסקית ביחידת שירות עיבודים ממוכנים ברשות המיסים" ו"הגנת סייבר על מכשירים רפואיים ואבטחת המידע הנאגר בהם") ביצע משרד מבקר המדינה, באופן תקדימי בארץ ובקרוב מוסדות ביקורת מדינה בעולם, בדיקות חדירה יזומות לאחת מהמערכות הממוחשבת של הגוף המבוקר המדמה תקיפת סייבר. בדיקת החדירה נעשתה לצורך איתור פגיעויות במערכת הממוחשבת העלולות לסכן את איתנותה בעת ניסיון תקיפה, וכפועל יוצא לשבש את תפקודו השוטף של המערך הנבדק.

הבדיקה נעשתה בתיאום עם הגוף המבוקר וחלק מהליקויים שעלו במהלכה תוקנו על-ידו במהלך הביקורת.

4



פיתוח ויישום שיטות וכלי ביקורת חדשניים

לצורך הגברת אפקטיביות הביקורת ומידת הרלוונטיות שבפעילותה, עולה הצורך לפתח ולעדכן מעת לעת את כלי הביקורת ואת המתודולוגיות השונות המיושמות בפעילות הביקורת. משכך, במהלך השנים 2020-2021 עודכנו ופותחו כמה כלי ביקורת חדשניים בהם נעשה שימוש בביקורת אשר פורסמו במהלך השנתיים האמורות: [ניתוח שיח ברשתות החברתיות](#), [בחינת היבטי עלות-תועלת \(Value For Money\)](#), [ביצוע השוואות בין-לאומיות](#) ו**שיטת הציבור**.

בנוסף, במהלך שנת 2022 פותחה ויושמה שיטת ביקורת חדשנית - **"ביקורת הבזק"**:

ככלל, שלב עבודת השטח בביקורת מסוימת נמשך מספר חודשים, כתלוי בנושא המבוקר, בתכולת ובמורכבות הביקורת ובהיקף הגופים המבוקרים הנבדקים במהלך הביקורת.

באמצעות שיטת "ביקורת הבזק" נערך ביקור חד-יומי בגוף המבוקר לצורך צילום תמונת מצב מן המתרחש בשטח וקיום שיח ישיר ובלתי אמצעי בין צוות הביקורת לבין הגורמים המבוקרים וגורמים רלוונטים נוספים המושפעים מפעילות הגוף המבוקר בו נערך הביקור. לרוב, ביקורת הבזק תיעשה בנוגע לפעילויות ולממשקים ישירים של הגופים הציבוריים מול הציבור.

ביקורת הבזק נעשית כחלק מביקורת רחבה יותר באותו הנושא וההודעה על ביצועה ניתנת לגוף המבוקר במתכונת של **"הודעת פתע"**, קרי, כ-48 שעות לפני קיומה, זאת לצורך בחינת הפעילות המבוקרת באופן מהימן ומעודכן תוך הצפת ליקויים ופערים הנוגעים לפעילות המתרחשת מדי יום ביומו.

במהלך שנת 2022 נערכו שתי ביקורות בזק:

- ביקורת בזק בנושא ["תנאי מחייה לחיילים בשירות סדיר ובמילואים"](#) במהלכה קיים מבקר המדינה ביקורת פתע יחד עם צוות הביקורת בבסיס אימונים חטיבתי כפיר שבבקעת הירדן ובמוצב יקיר שבשומרון, זאת במסגרת הביקורת שערך משרד מבקר המדינה בצה"ל בנושא תנאי מחיה ותשתיות לחיילים בשירות חובה ובמילואים. במהלך הביקור נבחנו היבטים בתחום התשתיות, המזון והטיפול הרפואי וכן התקיים שיח עם מפקדים ולוחמים בשירות סדיר ומילואים.
- ביקורת בזק בנושא ["אשפוז ילדים בבתי חולים"](#) במסגרתה נבחנו היבטים הנוגעים לתנאי אשפוז הילדים במחלקות ילדים בבתי החולים איכילוב בת"א וברזילי באשקלון ונערך שיח עם הורי המאושפזים ועם הצוותים הרפואיים על מנת לעמוד מקרוב אחר הליקויים והפערים הקיימים בנושא.

במהלך שנת 2023 עתידות להיערך ביקורות בזק נוספות במגוון תחומים הנוגעים לשירות הניתן לציבור.



ביקור מבקר המדינה וצוותו לבחינת תנאי המחיה של חיילים בסדיר ובמילואים

5



ביצוע הערכה חיצונית לדוחות מבקר המדינה

כנהוג בקרב מוסדות מבקרי מדינה מובילים בעולם, אחד מן הכלים שמטרתו להגביר את אפקטיביות הביקורת והרלוונטיות בפעילותה הוא כלי "ההערכה החיצונית" (External Evaluation / Feedback). באמצעות כלי זה ניתנת הערכה לדוחות הביקורת, לאחר פרסומם הפומבי, על-ידי צוות חיצוני למוסד ביקורת המדינה, המורכב מגורמים שהינם בעלי עניין בנושא הנבדק בדוח הביקורת, דוגמת חוקרים מהאקדמיה, מומחי תוכן מהתחום הנבדק, בעלי תפקידים מקצועיים בארגונים שונים (שאינם מהגופים המבוקרים בביקורת) וכיוצ"ב. במהלך שנת 2022 התבצע פיילוט ביישום כלי זה וניתנה הערכה חיצונית על שני דוחות ביקורת שפורסמו לציבור - דוח ביקורת בנושא "מינוי מנהלי בתי ספר והכשרתם" ודוח ביקורת בנושא "מעצרים פליליים בישראל".

בנוסף, במהלך שנת 2023 עתידה להתבצע בקרת עמיתים (Peer Review) מצד מוסדות מבקר המדינה בבריטניה ובארה"ב על תחום הביקורת הפיננסית במשרד מבקר המדינה בישראל.

6



קיום יום נציב תלונות הציבור

בחודש יוני 2022 צוין בכנסת יום נציב תלונות הציבור במסגרתו הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את דוח נציבות תלונות הציבור מס' 48 לשנת 2021. "יום נציב תלונות הציבור" נועד להגביר את המודעות לנציבות תלונות הציבור ולפועלה, וכן לעבודתם המשמעותית של הנציבים והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים. במהלך יום הנציב התקיימה פגישה בין חברי הוועדה המיוחדת לפניות הציבור בכנסת לבין נציבים וממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים. לאחר מכן, התקיים דיון בוועדה במעמד יו"ר הכנסת ומבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. את היום המיוחד חתם דיון במליאת הכנסת בנושא יום נציב תלונות הציבור.



דוח שנתי 2021 - נציבות תלונות הציבור

7



ביצוע בקרת עמיתים במוסד האומבוסמן הבריטי

בחודש אוקטובר 2022 השתתף מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בליווי המשנה למנהלת הנציבות ב"בקרת עמיתים" (Peer Review) על מוסד האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה. בצוות בקרת העמיתים השתתפו גם שני נציגי אקדמיה והאומבוסמן של יוון המכהן כנשיא ארגון האומבוסמנים באירופה. במסגרת בקרת העמיתים בחן הצוות את פעילותו של המוסד הבריטי על בסיס אמות מידה מקצועיות תוך התבוננות בערכי עלות-תועלת (Value For Money) וכן בחן את התקדמות ועמידת המוסד הבריטי באסטרטגיה הארגונית שפיתח. נוסף על כך, בחן הצוות כיצד טיפל מוסד האומבוסמן בבריטניה בתלונות שהתקבלו במהלך מגפת הקורונה. לצורך ביצוע בקרת העמיתים קיים הצוות ראיונות עם עובדי מוסד האומבוסמן הבריטי, עם גופים נילונים ועם מתלוננים. מסקנות בקרת העמיתים נכללו בדוח שהוגש לפרלמנט הבריטי.

8



אירוח אירוע "שולחנות עגולים" עם נציבים וממונים על תלונות ציבור בגופים ציבוריים שונים

בחודש נובמבר 2022 אירחה נציבות תלונות הציבור אירוע "שולחנות עגולים" בנושא התמודדות עם התנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים, בהשתתפות נציבים וממונים על תלונות הציבור בגופים ציבוריים שונים. במסגרת יום זה נטלו המשתתפים חלק בדיוני "שולחן עגול" שעסקו בסוגיות מקצועיות שונות הנוגעות להתנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים. בדיונים אלו עלו לדיון הצעות לדרכי פעולה ופתרונות לסיטואציות מורכבות.



הרצאות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור בכנסי הנציבות

02

הנעת הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים

1



ביצוע ביקורות מעקב

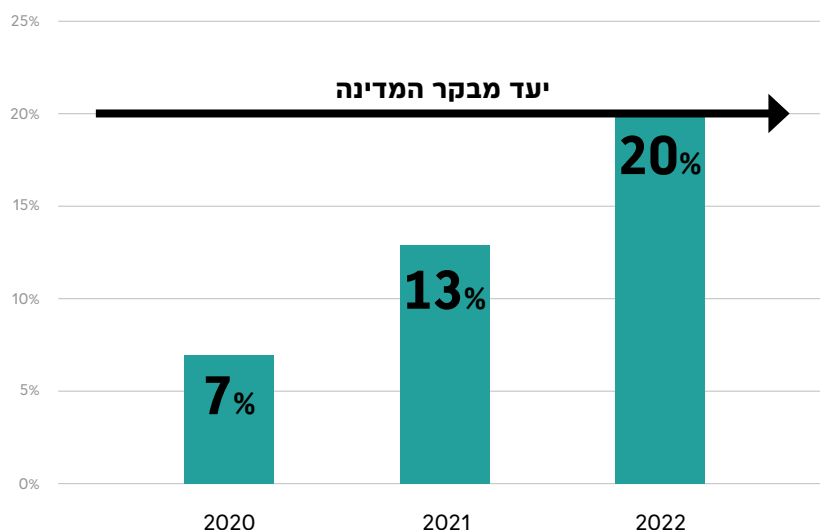
ביקורת המעקב במסגרתה חוזרת ובוחנת הביקורת את מידת תיקון הליקויים שעלו בביקורות קודמות היא כלי מקצועי חשוב לחיזוק השפעתה של ביקורת המדינה ולהנעת המבוקר לתיקון הליקויים שהועלו בביקורת המקורית.

ביקורת המעקב מסייעת לגבש תמונת מצב על המידה שבה פעלו הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים שהעלתה הביקורת המקורית וכן מציפה סוגיות מהותיות שלגביהן עולה הצורך בביצוע ביקורות נרחבות חוזרות.

כלי זה הינו חלק מסט הכלים המשמשים להגברת האפקטיביות של ביקורת המדינה ולטיוב תפקודו של המינהל הציבורי בישראל.

לאור זאת, עם תחילת כהונתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגדיר המבקר יעד לפיו ביקורות המעקב יהוו כ-20% מתוך היקף הביקורות השנתי.

להלן מגמת שיעור ביקורות המעקב מתוך היקף הדוחות והעמידה ביעד בשנת 2022:



במהלך שנת 2022 נערכו 20 ביקורות מעקב, להלן כמה דוגמאות: יישום רפורמות וצמצום פערים בחינוך לגיל הרך, טיפול המדינה בקשישים סיעודיים השוהים בביתם, היבטים בפעילות המשטרה הצבאית החוקרת, מחוז שומרון ויהודה של משטרת ישראל, הסדרת השימוש באופניים ובכלים דו-גלגליים במרחב העירוני, הקמת העיר חריש.

2



תיקון ליקויים מדוחות הביקורת - דוגמאות נבחרות משנת 2022

אפקטיביות הביקורת נמדדת, בין היתר, בפעולות אותן נוקטים הגופים המבוקרים לצורך תיקון הליקויים אותם העלתה הביקורת. להלן כמה דוגמאות לפעולות לתיקון הליקויים שבוצעו על-ידי הגופים המבוקרים כפי שעלו מהודעותיהם הרשמיות שפורסמו במהלך שנת 2022-2023:

הודעות דוברות

רשות המסים יוצאת למהלך יזום נוסף להחזרי מס לזכאים

תאריך פרסום: 18.09.2022

נושא: תיאום מס, מס הכנסה

קיבלתם מעטפה ירוקה מרשות המסים – היא שווה לכם כסף

שתפו:

רשות המסים שולחת בימים אלו מכתבים לכ-11,000 אזרחים, שבדיקת השכר שלהם העלתה ששילמו מס עודף ויש להם פוטנציאל להחזר מס. המעטפות והמכתבים עוצבו בצבע ירוק בהיר כדי לבדל אותם מדואר רגיל של הרשות וכדי למשוך את תשומת לב המקבלים, שעליהם לטפל בהחזר המס שלהם.

הודעת רשות המסים: <https://www.gov.il/he/departments/news/sa180922-1>

דוח ביקורת
בנושא
[מיצוי הטבות](#)
[מס ברשות](#)
[המסים -](#)
[מעקב מורחב](#)

הליקוי מתוך דוח הביקורת: גביית מס ביתר משכירים - בביקורת קודמת בנושא צוין כי גם כאשר היה בידי רשות המסים מידע בדבר פגיעה כספית באזרחים שלא מיצו את זכותם, היא לא פעלה ביוזמתה להחזרת סכומים אלו ולא הודיעה לאזרחים כי על פי נתוניה הם זכאים להחזר. בביקורת מעקב עלה כי הליקוי לא תוקן ומדי שנה משלמות מאות אלפי משפחות מסים ביתר בהיקף של כמיליארד ש"ח.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת: מומלץ כי רשות המסים תבצע מיפוי מפורט של תשלומי מס ששולמו ביתר, תוך מתן קדימות לאלה ששולמו בשנים מוקדמות ולנושאים שבהם קיימת ודאות גבוהה יחסית לתשלום המס העודף. עוד מומלץ כי רשות המסים תפנה לנישום ביוזמתה כדי למסור לו את המידע שברשותה על יתר המס ששילם ולהנחותו בדבר אופן מימוש זכותו לקבלת ההחזר.

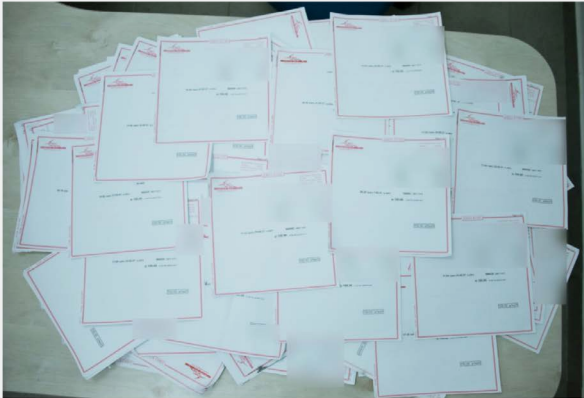
חדשות

נחשפה רשת העתקות בבחינות הבגרות שפעלה במגזר הערבי ברחבי הארץ

תאריך פרסום: 13.03.2023

12 חשודים מתוכן 11 נשים נעצרו היום לפנות בוקר בחשד שהפעילו רשת שסיפקה תשובות לאלפי נבחנים במהלך בחינות הבגרות.

שתפו:



החקירה נפתחה לאחר הגשת תלונה של משרד החינוך שזיהה דפוסים חוזרים של תשובות וטעויות במאות מבחנים שבוצעו במקצועות שונים.

עם קבלת התלונה, החלו חוקרי פשיעה מקוונת של מחוז צפון לבצע פעילות סייבר על מנת לזהות את מפעילי הרשת. במהלך הפעילות "נרשמו" השוטרים לשירות ובמהלך סבב בחינות הבגרות האחרון פיצחו את השיטה.

הודעת משטרת ישראל: https://www.gov.il/he/departments/news/police_13-03-23_cheating

עיקרי הליקוי מתוך דוח הביקורת: הפצה לא מורשית של בחינות הבגרות - בביקורת נמצאו שבע קבוצות ביישומונים להעברת מסרים מיידים הפעילות במגזר היהודי ובמגזר הערבי, שבהן התבצעה פעילות הפצה לא מורשית של שאלונים ושל הפתרונות לשאלונים. בשנים 2018-2020 הגיש משרד החינוך ארבע תלונות בלבד במשטרת ישראל בגין עבירת "קבלת דבר במרמה" בעקבות הפצה לא מורשית של שאלונים או של תשובות של בחינות הבגרות.

דוח ביקורת

בנושא

הגנת הסייבר

על מערכות

מידע במשרד

החינוך ועל

בחינות

הבגרות

וציוני

הבגרות

עיקרי ההמלצה מתוך דוח הביקורת: מומלץ שמשרד החינוך ומשטרת ישראל יבחנו כלים להתמודדות עם תופעת ההפצה הלא מורשית של בחינות הבגרות והפצת פתרונות להן לפני שהן הסתיימו, למשל באמצעות ביצוע מעקב ובדיקות יזומות בפלטפורמות השונות שבהן מתבצעת הפצה של שאלונים ופתרונות, ובכלל זה ברשתות החברתיות וביישומנים למסרים מיידיים.

חדשות

הממונה על התחרות הודיעה לויסוצקי כי היא שוקלת להכריז עליה כמונופול בכפוף לשימוע

תאריך פרסום: 20.09.2022

היום הודיעה הממונה על התחרות לחברת תה ויסוצקי (ישראל) בע"מ כי היא שוקלת לעשות שימוש בסמכות המסורה לה ולהכריז עליה כבעלת מונופולין באספקה של שקיקי תה במגזר הקמעונאי בשוק התה הירוק, בשוק חליטות הצמחים, בשוק התה השחור ובשוק התה השחור בטעמים.


 שתפו:

דוח ביקורת
בנושא
הטיפול
במונופולין
ובריכוזיות
בענף המזון

הודעת רשות התחרות: <https://www.gov.il/he/departments/news/wissotzkytea>

הליקוי מתוך דוח הביקורת: ריכוזיות גבוהה של ספקי מזון בקטגוריות מסוימות בענף המזון - עשרת ספקי המזון הגדולים מחזיקים יחד בנתח שוק המוערך בשיעור של כ-54% בממוצע מכלל ענף המזון ותחום מוצרי הצריכה. לארבעה מהם (חלקם הוכרזו כבעלי מונופולין בכמה קטגוריות בענף המזון) יש נוכחות שוק משמעותית (מעל 10% כל אחד) בכמה קטגוריות בענף המזון (כמו בשר, חלב ודגים). רשות התחרות בחנה בחלק מקטגוריות אלו את השפעתה של ריכוזיות זו על רמת התחרות ועל יוקר המחיה. יותר מ-20 שנה לא הכריזה רשות התחרות על בעל מונופולין בשוק המזון.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת: על רשות התחרות להשתמש בכלים שהעניק לה המחוקק בהתאם לצורך לשם הסרת חסמים לקידום התחרות בענף המזון והורדת יוקר המחיה בישראל, כמו הכרזה על מונופולין וקבוצת ריכוז ומתן הוראות במקרים מתאימים, כדי לרסן את כוחם.

דוח ביקורת

בנושא

[תשתיות](#)[מחקר](#)[מרכזיות](#)[באקדמיה](#)

חדשות

לראשונה: שיתוף פעולה בתשתיות מחקר בין כל מוסדות המחקר באקדמיה ובתעשיית ההייטק ברחבי הארץ

תאריך פרסום: 21.12.2022

משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה הקים מרכז ידע לאומי לתשתיות מחקר שיחבר בין כלל החוקרים לציוד מחקר ומומחים רלוונטיים בכל הארץ



שתפו:

משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה הקים מרכז ידע לאומי לתשתיות מחקר שיחבר בין כלל החוקרים לציוד מחקר ומומחים רלוונטיים בכל הארץ.
מטרת המרכז להעצים שיתופי הפעולה ביניהם ולניצול מיטבי של התשתיות, ולתת מענה לממצאי מבקר המדינה

הודעת משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה:

<https://www.gov.il/he/departments/news/most-news20221221>

עיקרי הליקוי מתוך דוח הביקורת: תמונת מצב של הטיפול בתשתיות מחקר לאומיות - לפי תמונת המצב שהציגה המועצה הלאומית למחקר ופיתוח אזורי בנובמבר 2019, אין לישראל לא תוכנית אסטרטגית כוללת לתשתיות מחקר לאומיות ולא תקציב המיועד לכך, ואין גורם המתכלל הקמה ושדרוג של תשתיות מחקר מרכזיות ולאומיות.

עיקרי ההמלצה מתוך דוח הביקורת: על משרד המדע והטכנולוגיה, בשיתוף הות"ת, נציגי התעשייה ומשרד האוצר, לבחון דרכים לקידום המלצת המועצה הלאומית למחקר ופיתוח אזורי להקמת מערך לתשתיות לאומיות.

דוח ביקורת

בנושא

ערים
מעורבות

חדשות

יצאה לדרך תכנית 'עיר בטוחה' בעכו

נושא משני: מחוז חוף

נושא: מחוזות ואגפים

תאריך פרסום: 31.07.2022

במסגרת התכנית נחנכה נקודת משטרה בעיר העתיקה שתוגברה ב-30 שוטרים.



שתפו:

תכנית 'עיר בטוחה' היא תכנית רב ממדית הכוללת יישומים טכנולוגיים מתקדמים יחד עם כוחות מבצעיים. זוהי תפיסה המתמקדת במניעת עבירות טרם התרחשותן לצד חיזוק המענה המבצעי לאירועים בזמן אמת.

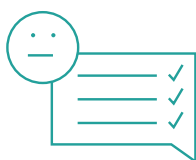
הודעת משטרת ישראל:

https://www.gov.il/he/departments/news/police_31-7-22_safe_city_akkko

עיקרי הליקוי מתוך דוח הביקורת: המודיעין המשטיר והיערכות הכוחות והשליטה בהם באירועי שומר חומות - באירועי שומר החומות התגלו ליקויים תפקודיים משמעותיים במערך המודיעין המשטיר, במימוש אחריותו למתן התרעה מפני האירועים... מצבת הכוחות בלוד ובעכו במועדים שבהם פרצו האירועים היתה קטנה ולא הייתה מסוגלת לתת מענה הולם לאירועים... כוח המשטרה שנכח בעכו ונערך להפגנה ב-11.5.21 היה קטן מדי ומנה 58 שוטרים בלבד, שרובם לא היו מצוידים ולא מוכשרים להתמודדות עם הפרות סדר.

עיקרי ההמלצה מתוך דוח הביקורת: מומלץ כי המשטרה תפעל לטייב את פעילותה בערים מעורבות בעת שגרה, להגביר את היערכות לאירועי קיצון, בהתאם לאיומי הייחוס ולתרחישי הייחוס.

3



תיקון ליקויים מתלונות הציבור - דוגמאות נבחרות משנת 2022

עפ"י חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ייעודה של הנציבות הוא לשמש כגוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת מימושו של זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה.

להלן כמה דוגמאות לפעולות שבוצעו על-ידי הגופים הנילונים במהלך שנת 2022 בעקבות תלונות שהוגשו לנציבות ולאחר התערבותה.

א. הידוק הממשק בין משטרת ישראל והמרכז לגביית קנסות ברשות האכיפה והגבייה בנוגע

לחוב של כרטיס אשראי של מתלוננת שלא בדיעתה - מתלונה שהגיעה לנציבות תלונות

הציבור עלה כי מתלוננת שפנתה לנציבות הגישה לפני כן תלונה במשטרת ישראל בגין חוב כרטיס האשראי שלה בסכום של 26,000 ₪ שלא בדיעתה.

בירור הנציבות העלה כי המשטרה החליטה שלא לחקור את התלונה ולסגור אותה בעילת חוסר עניין לציבור מכיוון שהמרכז לגביית קנסות ברשות האכיפה והגבייה שאליו בוצע התשלום לא השיב לפניית המשטרה שביקשה לקבל פרטים על החוב.

בירור הנציבות העלה כי לא מדובר במקרה יחיד אלא במקרים נוספים שבהם נסגרים תיקי חקירה בשל שיתוף פעולה לקוי בין שני הגופים - משטרת ישראל והמרכז לגביית קנסות. בעקבות זאת יזמה הנציבות מפגש בין שני הגופים והוסכם על נוהל פעולה משותף לטיפול בעבירות הונאה שיסדיר בין היתר את העברת המידע בין הגופים.

ב. טיוב העברת המידע בין רשות המסים ורשות התאגידים (רשם החברות) בנוגע לפרטי

בעלי מניות בחברה - המתלונן שפנה לנציבות תלונות הציבור הלן על כך שנדרש להגיש

דוחות לרשות המסים בשל היותו כביכול בעל מניות בחברה מסוימת, ברם המתלונן ציין כי אין לו שום קשר לאותה חברה.

בירור הנציבות העלה כי בעל המניות הרשמי בחברה הוא אדם בעל אזרחות זרה שמזוהה ברשם החברות על פי מספר הדרכון שלו, ואולם מספר הדרכון של בעל המניות מהווה חלק ממספר תעודת הזהות של המתלונן.

בבירור הנציבות עלה כי בשל טעות בעל המניות הרשמי סווג במרשמי רשם החברות כאזרח ישראלי ופרטיו הועברו לרשות המסים כבעל מניות בעל אזרחות ישראלית. תהליך הטיוב האוטומטי ברשות המסים זיהה את מספר תעודת הזהות של בעל המניות הרשמי כמספרו של המתלונן (על אף שמדובר בשמות שונים) ולכן המתלונן נדרש להגיש דוח כבעל המניות, על אף שכאמור אין לו חלק בחברה. בעקבות גילוי הטעות הודיעה רשות המסים כי תשנה את שיטת הטיוב האוטומטי כך שתאתר אך ורק שמות שיהיו זהים באופן מלא לשמות שהתקבלו מרשם החברות.

ג. הסדרת זכאות למימון הסעות של ילד בחינוך מיוחד במקרה של גירוש הוריו – בנציבות

תלונות הציבור התקבלה תלונה של אב לילד בחינוך מיוחד שנמצא בהליכי גירושין מאשתו. עד לסיום הליכי הגירושין קבע בית המשפט הסדרי ראייה לפיהם הילד יגור בחלק מן השבוע אצל המתלונן.

המתלונן הלן על כך שמשרד החינוך ועיריית הישוב בו הוא מתגורר מסרבים לתקצב את הסעת הילד מבית האב לבית ספרו בימים שהילד שוהה אצל אביו בנימוק שטרם ניתן פסק דין סופי להורות משותפת.

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור הודיע משרד החינוך כי יתקן את הנוהל שלו כך שבמקרה של הורים הנמצאים בהליכי גירושין, משרד החינוך יסתפק בהחלטת ביניים של הערכאה המשפטית בפניה מתנהל הליך הגירושין על הסדר של ימי השהות של הילד. כתוצאה מכך, הזכאות למימון ההסעה של הילד מביתו של המתלונן הוסדרה.

03

**מגמות וכיווני עשייה
לשנת 2023**

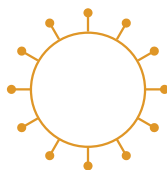
1



המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם יוקר המחיה

בהמשך לבחינה המעמיקה שבוצעה בשנת 2022 באשר לפעילות הממשלה להתמודדות עם יוקר המחיה, גם בשנת 2023 צפויות להתבצע ולהתפרסם ביקורות נוספות הבוחנות את הטיפול ביוקר המחיה ואת ההיערכות להתפתחויות המשליכות על רמת המחירים במשק. הבחינה תכלול, בין היתר, ביקורות בתחומי ההיערכות להתפרצות אינפלציה, הפיקוח על המחירים, התמודדות עם המשבר בשוק הדיור והיבטים הנוגעים לשוק המזון.

2



המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם השלכות משבר הקורונה

בשנים 2020-2021 פורסמו 22 דוחות שעסקו בפעילות הממשלה להתמודדות עם משבר הקורונה והשלכותיו בנושאים אלו ובשנת 2022 בוצעו ביקורות נוספות שהתמקדו בבחינה של ניהול המשבר ברמה הלאומית ודרכי קבלת ההחלטות בגלי התחלואה הרביעי והחמישי, במערך החיסונים ובמערך הבדיקות. הביקורות צפויות להתפרסם במהלך שנת 2023.

3



פיתוח כלי ביקורת להשוואה מקומית ובין-לאומית

אחד מיתרונותיה של ביקורת המדינה המגבירים את הערך מוסף מפעילותה הוא היכולת לבצע השוואות רוחביות ברמה הלאומית בין כמה גופים מבוקרים בעלי אופי פעילות דומה כמו גם השוואות בין-לאומית בין הפעילות הנבדקת בישראל לבין הפעילות המקבילה הנעשית במדינות מפותחות אחרות.

במהלך שנת 2023 מתוכננים פיתוח והטמעה של כלי ביקורת מתקדמים אשר יאפשרו לבצע השוואה אפקטיבית ומתקדמת, ברמה הלאומית והבין-לאומית, המבוססת על ניתוח נתונים ומאגרי מידע.

4



היערכות לכהונת מבקר המדינה של ישראל כנשיא ה-EUROSAI ואירוח הקונגרס הבין-לאומי

ארגון EUROSAI הוא ארגון הגג של מוסדות מבקרי המדינה באירופה וחברים בו כ-50 מוסדות מבקרי מדינה. הארגון נוסד לפני כ-30 שנה במטרה לחזק את שיתופי הפעולה המקצועיים בין מוסדות מבקרי המדינה באירופה, לעודד חילופי מידע וידע ולקדם את חקר תחום ביקורת המדינה בפן המעשי והתיאורטי.

בערב יום העצמאות תשפ"ב-2021 נבחר מבקר המדינה מתניהו אנגלמן לכהן כנשיא הבא של הארגון בשנים 2024-2027. תחילת כהונתו של מבקר המדינה, שתהא כהונה ראשונה כנשיא הארגון מטעם מבקר מדינה ממדינת ישראל, תיעשה במסגרת הקונגרס הבא של הארגון שעתיד להתקיים בישראל בשנת 2024.

במהלך שנת 2023 תתבצע היערכות מקדימה לאירוח הקונגרס בו צפויים להשתתף כ-300 משתתפים ובהם כ-50 משלחות של מבקרי מדינה מאירופה וצוותיהם, בכירים מארגון INTOSAI (ארגון הגג של מוסדות מבקרי המדינה בעולם), מרצים בכירים מתחומי הכלכלה וההייטק ועוד.

5



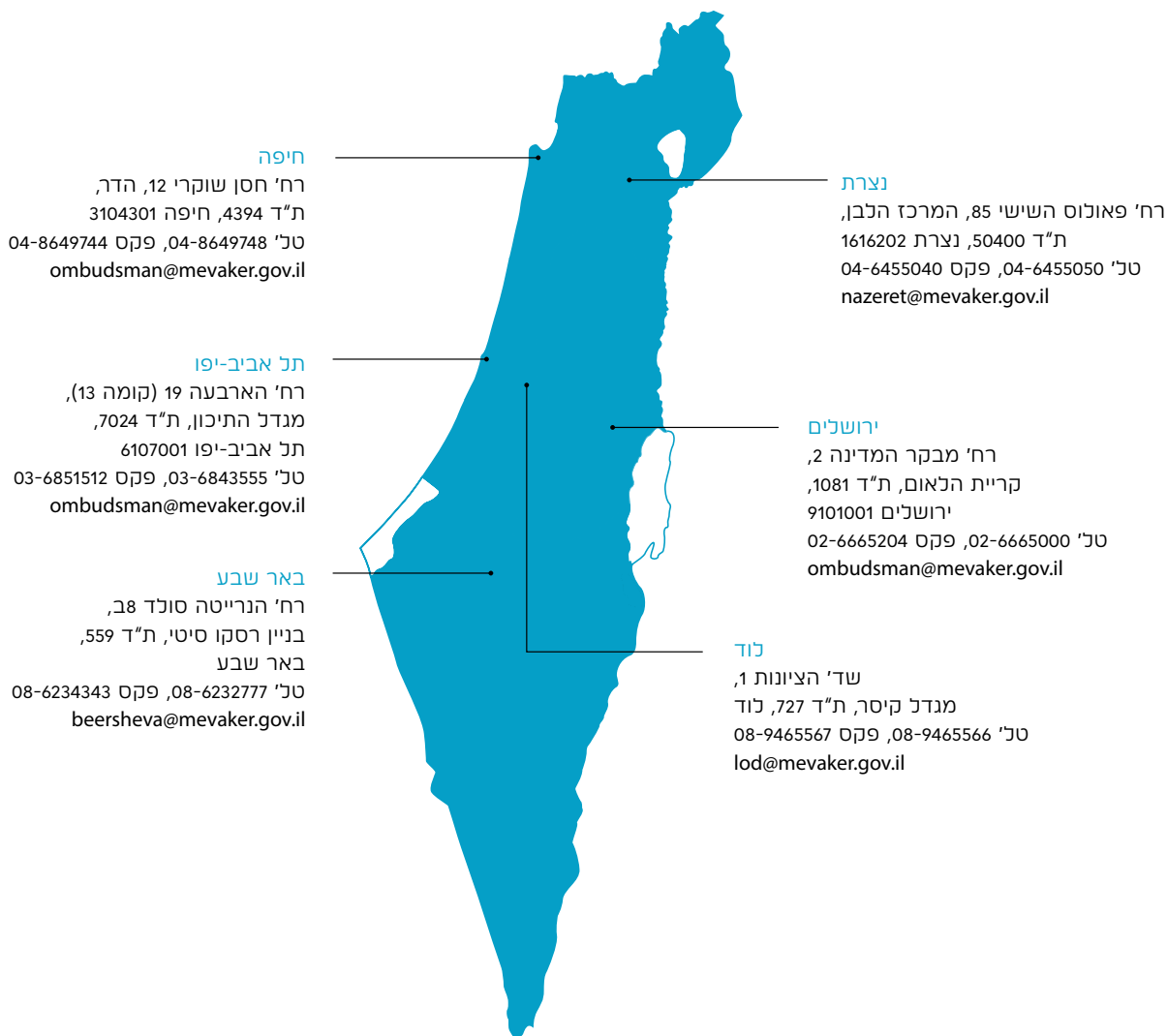
בירור תלונות הנוגעות למתן שירות לבני הגיל השלישי

בתחילת שנת 2023 פורסם דוח מיוחד המפנה זרקור לתופעת הזדקנות האוכלוסייה בעולם ובישראל, ומציג אתגרים ויעדים בנוגע למתן שירות לבני הגיל השלישי, כפי שהם עולים מבירור התלונות שהגישו בני אוכלוסייה זו לנציבות תלונות הציבור; זאת לצורך היערכות מיטבית מבעוד מועד למגמה זו ולמתן שירותים ציבוריים נאותים.

הדוח מבקש להביא את נושא השירות הציבורי שמקבלים בני הגיל השלישי הן לפתחם של הגופים הציבוריים האמונים על מתן שירות לאוכלוסייה זו והן לפתחם של העוסקים בבירור תלונות בגופים הציבוריים.

הדוח נערך במתכונת ייחודית וחדשנית ומתבסס על מגוון רחב של נתונים: ניתוח סטטיסטי מקיף של מאפייני המתלוננים בני ובנות הגיל השלישי בשיתוף עם הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מחקר שעשתה הנציבות שבו ניתחה את השיח של בני הגיל השלישי ובני משפחותיהם ברשתות החברתיות בנוגע לחוויית השירות שהם מקבלים מהגופים הציבוריים, שאלון בנושא פניות בני הגיל השלישי שהפיצה הנציבות בקרב מוסדות נציבי תלונות הציבור ברחבי העולם וניתוח הנתונים שנכללו בתשובות שקיבלה מ-55 מוסדות, ועל ממצאי הבירור בתלונות שהגישו בני הגיל השלישי לנציבות.

כתובות משרדי הנציבות



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בין השעות 9:00 - 13:00
ביום ד' גם בין השעות 15:00 - 17:00



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



אתר המרשתת של הנציבות
mevaker.gov.il/he/ombudsman

רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום, ת"ד 1081 ירושלים 9101001
טכ. 02-6665000 | פקס. 02-6665204
mevaker.gov.il

