



# מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2020  
לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ירושלים  
תמוז התשפ"א  
יולי

2021





## תוכן

5	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
6	ביקורת המדינה בישראל
9	<b>נציבות תלונות הציבור</b>
17	<b>חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור</b>
18	יעדי על ומטרות
	המבנה הארגוני של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ו
21	רשימת בעלי תפקידים בכירים
23	ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
26	גיוון תעסוקתי
29	רשימת בעלי תפקידים בכירים
32	סקירת עיקרי הפעילות של מבקר המדינה
36	תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
37	דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)
37	א. התקציב וביצועו
44	ב. מימון ההוצאה
45	דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2019
47	מחשוב
48	א. התקציב וביצועו
55	ב. מימון ההוצאה (אלפי ש"ח)
56	דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2020
58	טלפונים וכתובות
60	דיווח הממונה על העמדת מידע



## 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 לפניי, 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 במדינה<sup>1</sup>.

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 תאגידיים 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"<sup>2</sup>.

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

---

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

## 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 וכך 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 2020 מנתה הנציבות: 82 עובדים שביררו את התלונות המוגשות לה, 18 עובדים מינהליים שסייעו בטיפול בתלונות, 11 סטודנטים, שני מתמחים, 3 מבררי תלונות ממלאי מקום, עובדת מינהלית במילוי מקום ו-4 בנות שירות.

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 למגשי 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 2020 התקבלו בנציבות 17,719 מכתבי תלונה, מתוכם 16,887 על גופים נילונים והשאר על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר עליהם תלונות. בשנת 2020 עמד שיעור התלונות המוצדקות מבין כלל התלונות שבוררו לגופו של עניין ושיעור התלונות שעניינן בא על פתרון על 46%.

## 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. כן 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, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק.

## 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 משרה (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, וכן תלונה של מבקר פנימי שמלין 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 2020 הוגשו 53 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם בעקבות כך שחשפו מעשי שחיתות. הטיפול ב-52 תלונות הסתיים (בהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות).

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 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 שירות 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 לפועלה בקרב כלל תושבי המדינה ובעיקר בקרב אוכלוסיות הראויות לקידום.

### בשנת 2020 פעלה הנציבות להגברת המודעות לפעולותיה בכמה דרכים:

שיתוף פעולה עם גופים העוסקים במיציא זכויות: עובדי הנציבות פעלו בשיתוף פעולה עם ארגונים העוסקים במיציא זכויות, כגון: שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח), מז"ח (מרכזי זכויות חברתיות במכללה האקדמית ספיר) וויצ"ו. במסגרת שיתוף הפעולה הגיעו עובדי הנציבות ללשכות של ארגונים אלה לצורך הסברה וכן לצורך קבלת תלונות מאנשים המעוניינים להגיש תלונה לנציבות, לרבות מהפונים לאותו גוף. נוסף על כך בשנת 2020 פרסמה הנציבות "קול קורא" לגופים מהחברה החרדית העוסקים במיציא זכויות להגיש הצעה לשיתוף פעולה עם הנציבות.

הנציבות קיימה כמה ימי עיון לגופים נילונים אשר מעניקים שירות לאוכלוסיות ראויות לקידום, כגון המחלקה לשירותים חברתיים בעיריית תל אביב, שי"ל וכיוצ"ב. במהלך ימי העיון שמעו המשתתפים על עבודת הנציבות בכלל ועל עבודת הלשכות לקבלת קהל בפרט וכן הוצגו בפניהם תלונות שבוררו על ידי עובדי הנציבות. עובדי הנציבות גם מעבירים מעת לעת הרצאות בגופים שונים כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים שונים.

הקמת קליניקה משפטית - השנה נפתחה גם לראשונה קליניקה משפטית במכללה האקדמית צפת בשיתוף פעולה עם נציבות תלונות הציבור, שבה נחשפים הסטודנטים לעבודת הנציבות. מנהל אגף מהנציבות הוא המנחה הקליני של הקליניקה והעבודה נעשית בשיתוף פעולה עם המנחה האקדמי.

ייסוד יום נציב תלונות הציבור בכנסת ישראל - ב-30.6.2020 ציינה כנסת ישראל את "יום נציב תלונות הציבור" שמטרתו להאיר זרקור על עבודתם של נציבי תלונות הציבור במדינת ישראל ולהוקיר את עבודתם. יום זה יצויין מדי שנה.

## פרסומים שונים -

בשנת 2020 פורסם הדוח השנתי לשנת 2019 שכלל חוברת סיכום פעילות בשפות שונות.

הנציבות רואה עצמה הבית המקצועי של הממונים על תלונות הציבור בגופים הנילונים ולכן בעקבות פרסום הדוח השנתי היא ערכה יום עיון שיועד לממונים אלה שבמסגרתו הוצגו עיקרי הדוח וכן ניתנה הזדמנות לממונים על תלונות הציבור להציג את עבודתם.

פורסם דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה שהכיל נתונים רבים הנוגעים לתלונות שהוגשו בתקופה זו, לרבות פירוט הליקויים המרכזיים שעלו מבירור תלונות אלה. מטרת הדוח הייתה להציב מראה בפני הגופים הנילונים על מנת שהם יוכלו לטייב את השירות שהם נותנים. נוסף על כך ערכה הנציבות כנס לאומי שעסק באתגרים שבהתמודדות הממונים על תלונות הציבור בישראל בתקופת הקורונה.

בשנת 2020 הופקו סרטונים שבהם מידע רב על פעילותה של הנציבות וכן הופקו עלוני מידע בנושא ההגנה על חושפי שחיתות בשלוש שפות שנועדו להגביר את המודעות לפעילותה של נציבות תלונות הציבור בנושא זה.

בשנת 2020 החלה הנציבות במהלך של שיתוף הציבור הרחב. במסגרת זו פרסמה הנציבות פנייה לקהילות מקוונות ברשתות החברתיות על מנת לעודד הגשת תלונות בנושאים מסוימים שיש בהם עניין ציבורי, לדוגמה הנציבות פנתה לציבור לצורך קבלת מידע בנוגע למדי מים אלקטרוניים לקריאה מרחוק (קר"מ) המותקנים על ידי חלק מתאגידי המים.

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.

גם בזמן המגבלות שהוטלו על הציבור בשל הצורך להתמודד עם נגיף הקורונה המשיכו עובדי הנציבות להתנדב בבית אבות, בית באייר וכן יזמו פעילויות מיוחדות, כגון חלוקת מזון לקשישים.

## 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 משקיע 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 וחסיון 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 בתלונת הפרט על הרשות הציבורית העלה כי הגישור מביא לפתרון הסכסוך באופן יעיל ולשביעות רצונם של הצדדים.

הניסיון של השנים האחרונות בשימוש בהליך הגישור ככלי לטיפול בתלונת הפרט על הרשות הציבורית העלה כי הגישור מביא לפתרון הסכסוך באופן יעיל ולשביעות רצונם של הצדדים. השנה לאור התפשטות מגפת הקורונה קיימה הנציבות גם גישורים בפלטפורמה מקוונת.

בשנת 2020 נותבו 144 תלונות לטיפול בדרך של גישור והתקיימו 44 פגישות גישור. 47% מכלל התלונות שנותבו לטיפול בדרך גישור טיפולן הסתיים על ידי צוות הגישור.



# חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

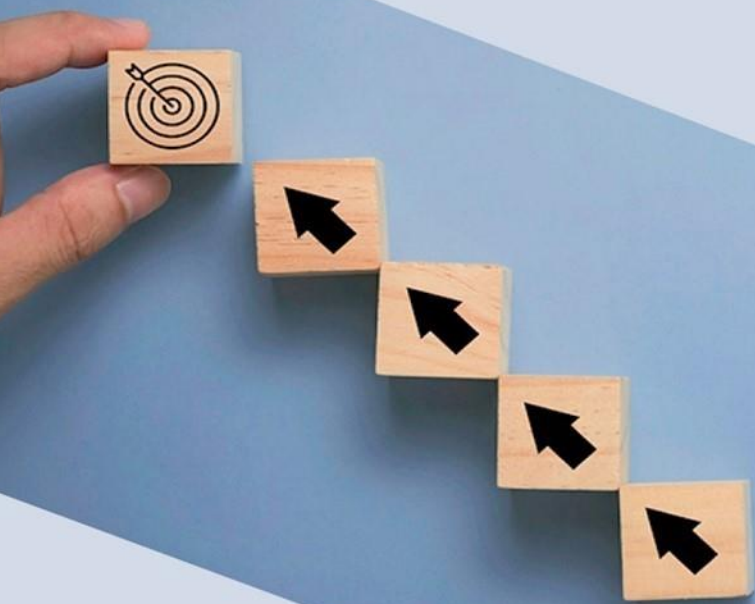


משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פועל לשם הגשמת ייעודו בחוק **במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובשקיפות ארגונית**, תוך חתירה למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי.

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עורך **ביקורת בונה, אובייקטיבית ומכבדת המכוונת אל אתגרי העתיד**, 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, מקצועי ונגיש לבירור תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה.





---

# יעדי-העל ומטרות המשרד

## יעד על 1

### הגברת מועילות ביקורת המדינה בהתאם לייעודה בחוק לשם שיפור וחיזוק המערכת הציבורית ולתועלת הציבור

- 1.1 גיבוש תוכנית ביקורות מיטבית על בסיס עקרונות של תכנון, תיעדוף ובחירה סדורים
- 1.2 ביצוע סוגים מגוונים של ביקורות לאור החוק והעקרונות המקצועיים הבין-לאומיים (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

## יעד על 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 לצורכי המשרד ולקהלי היעד השונים
- 2.4 הרחבת התשתית המתודולוגית לביקורת מקצועית ומגוונת

## יעד על 3

### הגברת תרומתה של נציבות תלונות הציבור להבטחת זכויות הפרט ולקידום השירות במערכת הציבורית

- 3.1 הגברת ההנגשה והחשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור לחברה בכלל ולאוכלוסיות ממוקדות בפרט
- 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"

## יעד על 4

### טיוב ופיתוח של 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 ב"חושפי שחיתות"
- 4.5 שיפור תהליכי הלמידה והפקת הלקחים הפנים-ארגונית
- 4.6 חיזוק שיתוף הפעולה עם אגפי הביקורת

## יעד על 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 חיזוק הממשקים עם גופי ידע מקצועיים
- 5.5 חיזוק הממשקים עם ארגונים ומוסדות בין-לאומיים בתחומי הביקורת ובירור התלונות

## יעד על 6



### פיתוח ההון האנושי, העצמתו ועידודו למצוינות

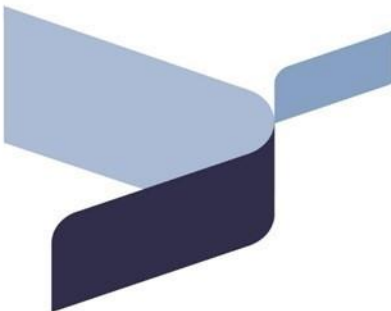
- 6.1 שיפור תהליכי גיוס, מיון, קידום וקליטה של עובדים
- 6.2 שיפור הליך הקליטה והחניכה של עובדים חדשים ביחידה
- 6.3 טיוב הערכת עובדים ומנהלים ותמרוצם
- 6.4 חיזוק הדרג הניהולי במשרד
- 6.5 פיתוח עובדים ומנהלים והכשרתם
- 6.6 שיפור רווחת העובדים
- 6.7 טיוב תהליך פרישת העובד ושיפור רווחת הגמלאים

## יעד על 7



### חתימה לקדמה ארגונית ולהתייעלות

- 7.1 התאמת המבנה הארגוני לצורכי 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 וחתימה לאיזון בית-עבודה
- 7.8 קידום הקיימות ותהליכי ההתייעלות 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 גלברזון משנת 1978. עקרונות השכר אף עוגנו בהסכם קיבוצי שקיבל תוקף של פסק דין<sup>3</sup>.

בדצמבר 2020 מנה תקן המשרד 604 משרות. במשרד הועסקו 505 עובדים: 286 נשים ו-219 גברים. 404 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, 78 מהם הם בעלי השכלה משפטית העובדים בנציבות תלונות הציבור. 98 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 6% בעלי תואר ראשון (23 עובדים), 6% סיימו לימודי תעודה לאחר התואר הראשון (26 עובדים), 86% בעלי תואר שני (348 עובדים) ו-2% בעלי תואר שלישי (7 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 2020 15 עובדים פרשו לגמלאות<sup>4</sup>.

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 32 עובדים, מתוכם: 6 סטודנטים, 4 מתמחים, 15 גמלאים, 3 עובדים בחוזה זמני, 1 משרות אמון, 1 חוזה אזרח וותיק, 2 עובדים קבועים.

### מספר העובדים לפי דירוג בשנת 2020

סה"כ	מוקבל לשופט	נהג מבקר ומנכ"ל	מנהלי	בכיר לשכת מבקר/מנכ"ל/ עוזרים ויועצים למנכל	ביקורת	
55			3		52	ביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון
50			5		45	ביקורת תחומי כלכלה ותשתיות לאומיות
64			8		56	ביקורת השלטון המקומי
45			6		39	ביקורת מערכת הביטחון
54			6		48	ביקורת תחומי חברה ורווחה
80	1	2	20	2	55	חטיבת מטה
58			30		28	מינהל
99			18		81	נציב תלונות הציבור
<b>505</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>404</b>	<b>סה"כ</b>

### מספר העובדים שנקלטו לעבודה במהלך שנת 2020

מספר העובדים	
7	עובדי תקן
10	חוזה זמני -
1	משרות אמון (בלשכות מבקר והמנהל הכללי)
6	מתמחים
16	סטודנטים
<b>40</b>	<b>סה"כ</b>

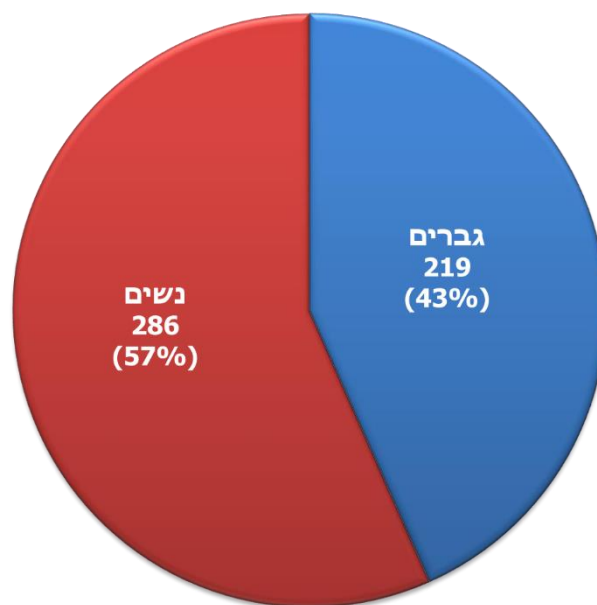
### השכלת עובדי תקן שנקלטו במהלך 2020

סה"כ	תעודת מנהל רשת	תואר שני	תואר ראשון	לימודי תעודה	
7	1	6	0	0	מספר עובדים

## ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עבדו בשנת 2020 505 עובדים, מתוכם 286 נשים ו-219 גברים. הנשים מהוות 57% מעובדי המשרד.

### מספר העובדות והעובדים במשרד מבקר המדינה



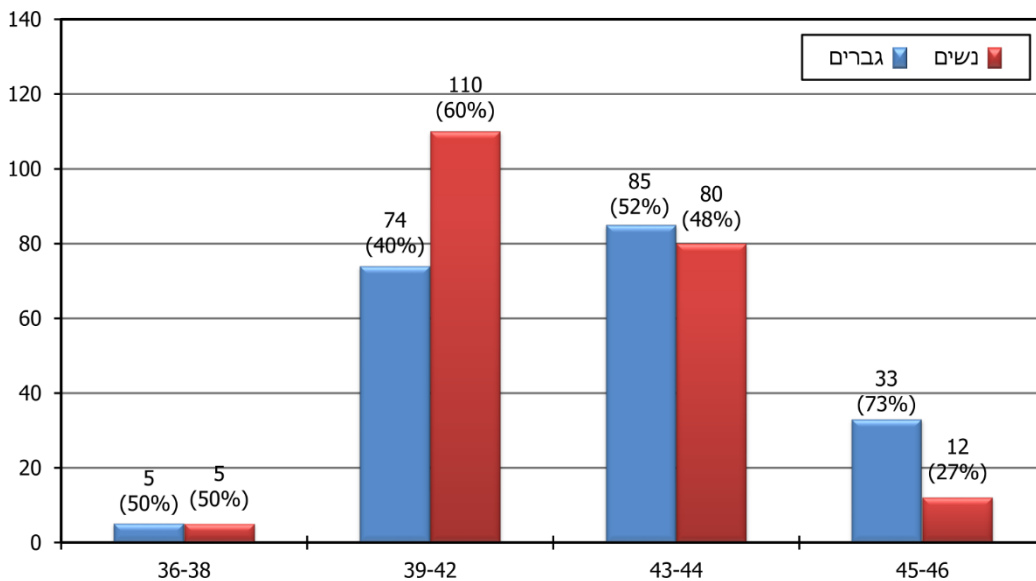
404 עובדים מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 207 נשים, שהן 51% מכלל העובדים בדירוג הביקורת.

בשתי הדרגות הגבוהות בדירוג הביקורת<sup>5</sup> מכהנים 33 גברים ו-12 נשים, ובשתי הדרגות<sup>6</sup> שמתחתן 85 גברים ו-80 נשים. בדרגות הביניים<sup>7</sup> 74 גברים ו-110 נשים ובשלוש הדרגות הנמוכות<sup>8</sup> 5 גברים ו-5 נשים.

---

דרגות 45-46	5
דרגות 43-44	6
דרגות 39-42	7
דרגות 36-38	8

### מספר העובדות והעובדים לפי רמת דרגות הביקורת

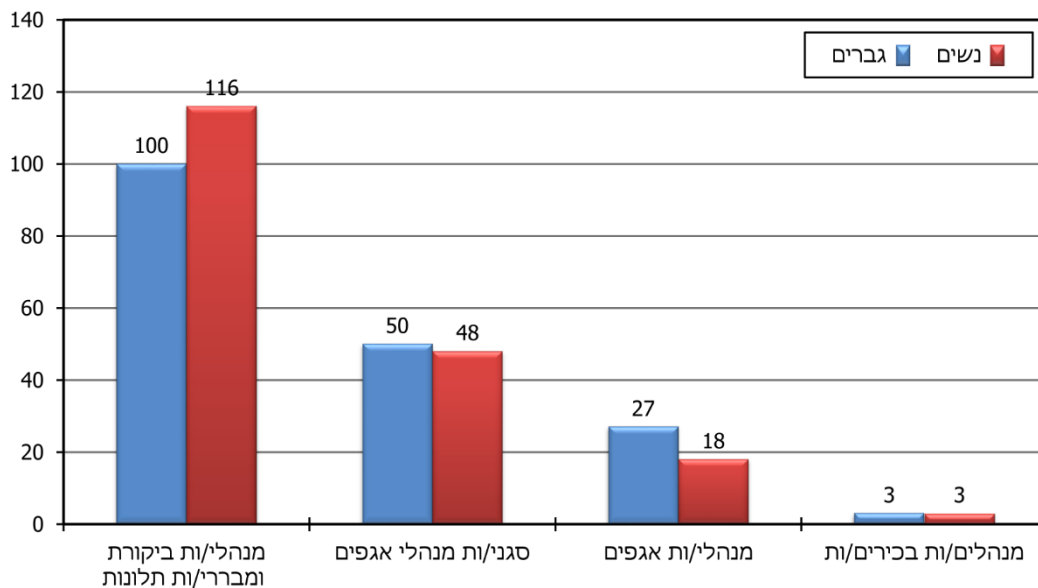


מספר העובדים בדירוג המנהלי הוא 98, ואת מרבית התפקידים מאיישות נשים - 79 עובדות, שהן כ-81% מכלל העובדים במשרות מנהליות (כולל אישה אחת ושני גברים במשרות אמון). בדרגה הבכירה ביותר בדירוג המנהלי מכהנים 1 גבר ו-9 נשים. בשאר הדרגות מספר הנשים גבוה ממספר הגברים (כולל 53 עובדים בעלי תארים אקדמאים).

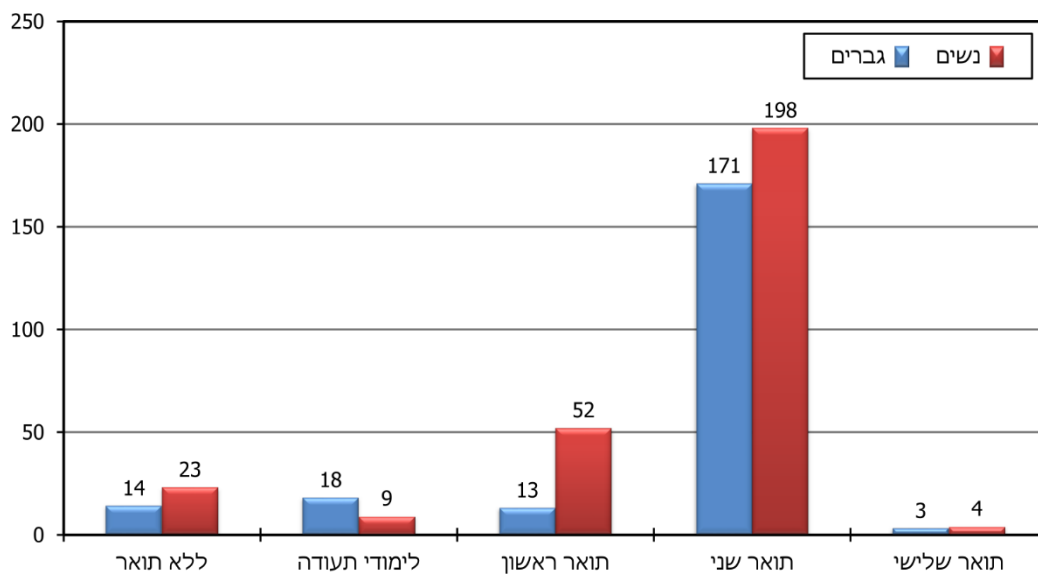
בתפקיד מנהלי חטיבה מכהנים 3 גברים ו-2 נשים. בתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור מכהנת אישה. בתפקיד מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 27 גברים ו-18 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 50 גברים ו-48 נשים.



### מספר העובדות והעובדים במשרד מבקר המדינה לפי תפקידים



### מספר העובדות והעובדים לפי רמת השכלה



למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 4 עוזרים (במשרות אמון), מתוכם אישה אחת, 41 מזכירות. למנהל הכללי של המשרד 3 עוזרים (מתוכם 2 גברים במשרות אמון ואישה אחת עובדת תקן), מנהלת לשכה ומזכירה.

## ועדות מכרזים

בשנת 2020 פורסמו במשרד מבקר המדינה 17 מכרזים פנימיים לתפקידים שונים (מנהלי אגפים, סגני מנהלי אגפים), מתוכם ב 7 מכרזים טרם התקיימו ועדות מכרזים, מתוך 10 מכרזים שהתקיימו ב-5 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 יזום, 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 2020 כ-1% מעובדי המשרד נמנים על יוצאי אתיופיה, כ-4.6% עובדים בני החברה הערבית, כ-3% אנשים עם מוגבלות וכ-1.2% עובדים בני החברה החרדית<sup>9</sup>.

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

יתכנו מקרים של עובדים שנקלטו במשרד במכרזים רגילים ולא דיווחו על מוגבלותם או על היותם נמנים על החברה החרדית. בשנת 2020 לא היו במשרד נתונים מלאים על מספר העובדים בני החברה החרדית

בשנת 2020 הממונה ביצע מיפוי של המצב הקיים במשרד בנושא גיוון תעסוקתי של הון אנושי, כולל מיפוי אקלים ארגוני ועמידה ביעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות.

בשנה זו החל הליך גיוס נרחב של עובדות ועובדים מאוכלוסיות מגוונות. התהליך כלל פרסום משרות ייעודיות, מפגשי חשיפה ייעודיים למועמדים מאוכלוסיות אלה, התאמות של מבחני מיון ועוד.

בנוסף התקיים כנס למנהלים שעסק כולו בגיוס וקליטה של עובדים מאוכלוסיות מגוונות בשיתוף פעולה עם זרוע העבודה במשרד העבודה והרווחה, והשירותים החברתיים ועם הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה. הכנס העלה לדיון את האתגרים העומדים בפני המנהלים הקולטים עובדים מאוכלוסיות מגוונות תוך הרחבה על נושאים של כשירות תרבותית ולמידה מניסיונם של מנהלות ועובדים מגוונים משירות המדינה.

כמו כן בשיתוף פעולה בין אגף משאבי אנוש, הממונה על השוויון המגדרי והממונה על הגיוון התעסוקתי התקיים כנס לחברי ועדות הבוחנים שכלל הרצאות של מומחיות בנושא של עבודת ועדות הבוחנים בשירות המדינה בדגש על מועמדים מאוכלוסיות מגוונות.

הממונה על השוויון והגיוון התעסוקתי בשיתוף עם הממונה על השוויון המגדרי ואגף למידה ופיתוח ארגוני הקימו את קהילת גיוון והכלה- קהילה של כ-25 עובדות ועובדים מכל חלקי המשרד אשר מקדמים פרויקטים בנושאים של גיוון תעסוקתי, שוויון מגדרי והכלה.

בזמן הקורונה המשרד התגייס לסייע לעובדים עם לקות ראייה אשר לא יכלו להגיע למשרד בתחבורה ציבורית כהרגלם. המשרד גייס נהגים אשר הסיעו את העובדים מביתם למשרד בתקופה הראשונה ובתקופה השנייה אגף מערכות מידע התאים את המחשב הנייד שלהם לעבודה עם תוכנה ייעודית.

## ועדות מכרזים

בשנת 2020 נקלט במשרד עובד מהאוכלוסייה החרדית ופורסמו שבעה מכרזי כוח אדם לאוכלוסייה מגוונת:

מנהל ביקורת, חטיבת הביטחון

מנהל ביקורת חטיבה חברה ורווחה

מנהל ביקורת חטיבה כלכלית

שני מבררי תלונות, נת"צ ירושלים.

---

(נוכח היעדר הגדרה ברורה והיעדר איסוף נתונים בנושא). בהתאם להערכת הממונה על הגיוון התעסוקתי במשרד, בפועל היו במשרד בשנת 2020 כעשרה עובדים בני החברה החרדית. הנתונים המופיעים בדוח זה מסתמכים על הנתונים הרשומים ביחס לשנת 2021 בביצוע התאמות.

שני מנהלי ביקורת בשלטון המקומי.

### פילוח עובדים מאוכלוסיות מגוונות

בני החברה החרדית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה הערבית	
	2	2	1	ביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון
1	1	1	1	ביקורת תחומי כלכלה ותשתיות לאומיות
1		2	9	ביקורת השלטון המקומי
		2		ביקורת מערכת הביטחון
		1	4	ביקורת תחומי חברה ורווחה
		1	1	חטיבת מטה
1	1	3	1	מינהל
3	1	4	6	נציב תלונות הציבור
<b>6</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>סה"כ</b>

\* קיים עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית.

### פילוח עובדים לפי דירוג

תוויות שורה	ביקורת ונת"צ	בכיר לשכת מבקר/מנכ"ל ויועצים	מנהלים	נהג מבקר ומנכ"ל	מוקבל לשופט	סה"כ
בני החברה הערבית	22		1			23
אנשים עם מוגבלות	12		4			16
יוצאי אתיופיה	5					5
בני החברה החרדית	5		1			6
<b>סה"כ</b>	<b>44</b>		<b>6</b>			<b>50</b>

\* קיים עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית.

## רשימת בעלי תפקידים בכירים

שם	תפקיד
מתניהו אנגלמן	מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
ישי וקנין	המנהל הכללי של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
עדן ביזמן	ראש מטה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
יאיר סבן	יועץ בכיר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
אהובה נבו	יועצת בכירה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
מיה אבישי	דובר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור(נכנסה לתפקידה במאי 2020)
אורן להב	ראש מטה לשכת המנהל הכללי
שגיא עינב	עוזר בכיר למנהל הכללי
בני דודיאן	עוזר למנהל הכללי וממונה תחום תקציבים
תומר ולמר	יועץ תקשורת למבקר המדינה(סיים תפקידו במאי 2020)

### יחידות המטה

עו"ד יואל הדר, יועץ משפטי למבקר המדינה  
 שלומית סבן, מנהלת אגף העריכה והפרסומים  
 שרון סולומון, מנהל האגף למערכות מידע  
 אוהד דבי, מנהל אגף התכנון  
 אורלי בלכר, מנהלת אגף להדרכה ומרכז מידע

### 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'

ענבל מליח, מנהל אגף ו'

אהרון הלינגר, מנהל אגף י"ב

ישראל אקשטיין, מנהל אגף י"ד

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'

יצחק לב, מנהל אגף ה'

### החטיבה לביקורת תחומי רווחה וחברה

ליאורה שמעוני, סגנית למנהל הכללי, מנהלת החטיבה לביקורת תחומי חברה ורווחה

שמעון עמר, מנהל אגף ד'

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

שחר גולדמן, מנהל יחידה למעקב אחר תיקון ליקויים<sup>10</sup>  
חנה רותם, מנהלת האגף לביקורת בחירות ומימון מפלגות<sup>11</sup>  
יצחק לב, מנהל האגף לתפקידים מיוחדים

## נציבות תלונות הציבור

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

## חטיבת המינהל

אבידן בר סלע, מנהל אגף ביטחון  
דוד לוי, מנהל אגף משאבים חומריים  
רמי סלמה, חשב המשרד, מנהל האגף לחשבות וגזברות

---

10 האגף כפוף למנהל החטיבה לביקורת משרדי ממשלה ומוסדות שלטון.

11 האגף כפוף למנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי.

## 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 2020 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הדוחות האלה:

#### 1. דוחות שנתיים

##### דוח שנתי 70א

דוח שנתי 70א לשנת 2020, הוא החלק הראשון בדין וחשבון השנתי של מבקר המדינה המונח על שולחן הכנסת על פי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. זהו הדוח הראשון עליו חתום מבקר המדינה הנוכחי, ר"ח מתניהו אנגלמן. הדוח מציג את ממצאי הביקורת על הגופים המבוקרים לשנת 2019. הדוח יוחד ברובו לביקורת בתחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות. הוא פורסם לציבור ביום 23 במרץ 2020.

##### דוח שנתי 70ב

דוח שנתי 70ב לשנת 2019 ולחשבונות שנת הכספים 2018 הוא החלק השני בדין וחשבון השנתי של מבקר המדינה. הדוח פורסם במאי 2020. זהו דוח רחב יריעה הכולל 35 פרקים העוסקים בביקורת במשרדי ממשלה, במוסדות מדינה, בשלטון המקומי ובחברות ממשלתיות ובתאגידים. הדוח פורסם לציבור ביום 4 במאי 2020.

##### דוח שנתי 70ג

דוח שנתי 70ג לשנת 2020 הוא החלק השלישי של הדין וחשבון השנתי של מבקר המדינה. החלק המתפרסם בזה עוסק ברובו במערכת הביטחון (מעהב"ט) וחלק ממנו עוסק במשרדי הממשלה ובתאגידים. הדוח פורסם לציבור ביום 3 אוגוסט 2020.

יצוין כי הפרקים המובאים בדוח זה עברו תהליך חיסיון בוועדת המשנה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, בהתאם לסעיף 17 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. והפרסום לציבור כלל את החלקים שהותרו לפרסום.



## דוח שנתי 71א

דוח זה הוא החלק הראשון בדין וחשבון השנתי של מבקר המדינה על תוצאות הביקורת על הגופים המבוקרים לשנת 2020. חלק זה מוקדש בעיקרו לנושאים בתחומי הכלכלה והתשתיות, בדגש על נושאים חברתיים-כלכליים. הדוח פורסם לציבור ביום 19 אוקטובר 2020.

### 2. דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2020

"דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2019" פורסמו לציבור ביום 24 ביוני 2019. פרסום זה, הכולל 14 פרקים, מביא את עיקרי הביקורת שנעשתה בשלטון המקומי.

### 3. דוחות על ביקורת מפלגות ומימון בחירות

#### ביקורת לפי חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973 - מימון בחירות ברשויות המקומיות

1. דוח על תוצאות ביקורת חשבונות הסיעות והרשימות שהשתתפו בבחירות לרשויות המקומיות באקה אל-גרביה, ג'ת וטייבה בנובמבר 2019.
2. דוח על תוצאות ביקורת חשבונות המועמדים שהשתתפו בבחירות המיוחדות לראשות המועצה האזורית תמר בנובמבר 2019.
3. דוח על תוצאות ביקורת חשבונות סיעות ורשימות שהשתתפו בבחירות לרשויות המקומיות ומועמדים שהשתתפו בבחירות לראשי למועצות אזוריות באוקטובר 2018.

### 4. דוחות מיוחדים

#### פרסום דוח ביניים מיוחד בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה

1. אפידמיולוגיות במאבק בקורונה - דוח מלא.
2. תשתיות מחשוב ללמידה מרחוק ומרחבי למידה חלופיים בתקופת משבר הקורונה - ממצאי ביניים.
3. היבטים בפעילות רשות המיסים בתקופת הקורונה - דוח מלא.
4. מערך הדגימות ובדיקות המעבדה לאבחון קורונה - ממצאי ביניים.
5. חקירות אפידמיולוגיות לקטיעת שרשרת ההדבקה בנגיף הקורונה - ממצאי ביניים.
6. הטיפול באזרחים הוותיקים השוהים במוסדות החוץ-ביתיים בתקופת משבר הקורונה - ממצאי ביניים.
7. רפואה בקהילה בעת התפרצות מגפת הקורונה - ממצאי ביניים.
8. טיפול הממשלה במובטלים ובדורשי עבודה במשבר הקורונה - ממצאי ביניים. פורסמו ב-10 בספטמבר, 2020.

9. הפעלת יכולות טכנולוגיות של שירות הביטחון הכללי לסיוע למשרד הבריאות בביצוע חקירות אפידמיולוגיות במאבק בקורונה.

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 2019 - דוח מס' 46 של נציב תלונות הציבור - הונח על שולחן הכנסת ופורסם ביום 30 ביוני 2019.

דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה הונח על שולחן הכנסת ופורסם ביום 8 ספטמבר 2020.

## פעילות בין-לאומית

במהלך שנת 2020 לקח המשרד חלק בפעילות בין-לאומית מקוונת רבה, הן בחומי הביקורת והן בתחומי נציבות תלונות הציבור.

המשרד השתתף בכנסים מקוונים אשר יוחדו להתמודדות העולם עם משבר הקורונה, ואף הוביל תת קבוצה בקבוצת העבודה המיוחדת שהוקמה ב - EUROSAI ועסק בפיתוח תכניות ביקורת בצל משברים. עובדי המשרד לקחו חלק בפעילות קבוצת העבודה השונות של EUROSAI (רובן מקוונות), ובכלל זה עסקו בביקורת ואתיקה, בביקורת בתחום השלטון המקומי ובביקורת בנושא איכות סביבה, והציגו תוצרים, פרסומים, ודוחות בתחומים אלה.

קבוצה מעובדי המשרד לקחה חלק בביקורת משותפת בנושא היערכות העולם לשוק העבודה העתידי, לה שותפים מוסדו ביקורת מגוונים ובכללם - מוסד ביקורת המדינה של פינלנד, מוסד ביקורת המדינה של האיחוד האירופי ועוד.

במהלך שנת 2020 קיימה נציבות תלונות הציבור כנס בינלאומי מקוון רב משתתפים (מעל 2500) שעסק באתגרים שבהתמודדות האומבוסמנים ברחבי העולם בתקופת הקורונה בשיתוף ארגון האומבוסמנים הבין-לאומי (IOI). בכנס זה השתתפו 47 מדינות מכל יבשות העולם.

המשרד מפרסם באופן תדיר ידיעות בעלוני המידע של הארגון הבינלאומי של האומבוסמנים (IOI) ומבקר המדינה ונציב תלונות הציבור חבר בוועד המנהל של ארגון האומבוסמנים של אגן הים התיכון (AOM).

## פעילות בתחום הרווחה

**פורים** – בפורים שימח אגף משאבי אנוש את עובדי הלשכות בירושלים ותל אביב עם הפנינג בסגנון "חוף הים". עובדים התחפשו, רקדו, שמחו ונהנו מפינוקי קיץ כמו גלידות ושייקים.

**אירועי יום הזיכרון** – ביום הזיכרון לשואה והגבורה התקיים טקס זיכרון מוקלט, אשר כלל גם תמונות ורשמים של עובדי המשרד שהיו חלק מהמשלחת לפולין בשנת 2019. ביום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות איבה נשלח לכלל עובדי המשרד סרטון עם סיפורו האישי של המנכ"ל בסימן 20" שנה ליציאת צה"ל מלבנון". כמו כן שולבו תמונות מתוך סיפוריהם האישיים של עובדי המשרד ויקיריהם שנפלו במלחמות ישראל.

**שי לכיתה א'** – לקראת שנת הלימודים החדשה חולקו מתנות לילדי העובדים שעלו לכיתה א'.

ראש השנה – התקיים אירוע ראש השנה לכל משפחות משרד מבקר המדינה וגמלאיו בשידור בזום בשעות הערב. האירוע כלל ברכות המבקר והמנכ"ל.

**חג הסיגד** – בחג הסיגד שיתפו עובדי המשרד בסיפוריהם האישיים - הגב' ענברטל ליטינסקי, על עלייתה ארצה, ומר יעקב גונצ'ל, על ההלכה במסורת של יהדות אתיופיה.

**חנוכה** – הנהלת המשרד חילקה מארז סופגניות לכלל עובדי המשרד. התקיים טקס בזום בהשתתפות מבקר המדינה ועובדי המשרד ולאחר מכן שמענו את סיפור הנס של מר רועי פתאל, עובד משרדנו, אשר שרד את מפולות השלג בנפאל.

## 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 במארכ 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.

**דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019** (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

**א. התקציב וביצועו**

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
<b>390,051</b>	<b>101,252</b>	<b>338,770</b>	<b>447,430</b>	-	<b>65,634</b>	<b>381,796</b>	<b>317,752</b>	<b>11 משרד מבקר המדינה</b>
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
31,852	10,936	32,931	43,867	-	11,890	31,977	26,760	<b>01 ניהול ומטה</b>
157,042	9,468	147,127	156,595	-	5,694	150,901	138,944	<b>02 ביצוע הביקורת</b>
42,168	1,669	42,516	44,185	-	3,666	40,519	39,654	<b>03 נציבות תלונות הציבור</b>
121,401	54,032	99,916	153,948	-	27,443	126,505	100,652	<b>06 אמרכלות</b>
29,860	25,147	16,280	41,427	-	16,941	24,486	11,742	<b>04 הוצאות חד-פעמיות</b>
7,728	-	-	7,408	-	-	7,408	-	<b>05 רזרבה</b>

### דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
31,852	10,936	32,931	43,867	-	11,890	31,977	26,760	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
9,055	2,072	11,723	13,795	-	5,094	8,701	8,216	01 01 הנהלה
16,792	6,842	15,278	22,120	-	4,932	17,188	14,426	01 02 תכנון, עריכה וייעוץ
700	654	1,225	1,879	-	914	965	102	01 03 אורחים ושיתוף פעולה בין-לאומי <sup>12</sup>
5,305	1,368	4,705	6,073	-	950	5,123	4,016	01 04 הדרכה

### דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
157,042	9,468	147,127	156,595	-	5,694	150,901	138,944	02 ביצוע הביקורת
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
86,039	6,149	80,250	86,399	(1,250)	2,092	85,557	79,024	02 01 ביקורת משרדי ממשלה
26,775	1,786	24,540	26,326	-	598	25,728	22,842	02 02 ביקורת מערכת הביטחון
33,231	744	35,207	35,951	1,250	2,769	31,932	30,082	02 03 ביקורת רשויות מקומיות
10,997	789	7,130	7,919	-	235	7,684	6,996	02 05 ביקורת פעולות ענ"א

### דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
42,168	1,669	42,516	44,185	-	3,666	40,519	39,654	03 נציבות תלונות הציבור
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
2,769	54	3,065	3,119	120	338	2,661	3,834	03 01 הנהלה
39,399	1,615	39,451	41,066	(120)	3,328	37,858	35,820	03 02 טיפול בתלונות



**דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)**

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
121,401	54,032	99,916	153,948	-	27,443	126,505	100,652	06 אמרכלות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
22,594	511	21,664	22,175	-	464	21,711	19,164	06 01 אמרכלות - כוח האדם
98,807	53,521	78,252	131,773	-	26,979	104,794	81,488	06 02 אמרכלות - רכישות

### דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
29,860	25,147	16,280	41,427	-	16,941	24,486	11,742	04 הוצאות חד-פעמיות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
16,360	15,590	8,477	24,067	-	12,062	12,005	9,212	04 04 פיתוח המחשוב
8,500	3,987	7,111	11,098	-	1,135	9,963	649	04 08 ביקורת מימון בחירות <sup>13</sup>
2,000	2,528	-	2,528	-	10	2,518	118	04 10 אבטחה
-	-	-	-	-	-	-	1,667	04 12 מבנה המשרד בקרית הלאום
3,000	3,042	692	3,734	-	3,734	-	96	04 13 דיור ובינוי

13 תוכנית 04 03 ביקורת על בחירות מקדימות ותוכנית 04 07 ביקורת על מימון בחירות - תשלום לר"ח אוחדו לתוך תוכנית זו.

**דין וחשבון כספי שנת הכספים 2019 (המשך) (הנתונים מוצגים באלפי שקלים חדשים)**

התקציב המקורי 2020	יתרת ההרשאה	ההוצאה למעשה 2019	תקציב 2019				ההוצאה למעשה 2018	הסעיף
			סה"כ התקציב המאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי		
7,728	-	-	7,408	-	-	7,408	-	05 זרבה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
4,871	-	-	4,669	-	-	4,669	-	05 01 זרבה לשכר
2,857	-	-	2,739	-	-	2,739	-	05 02 זרבה לעמידה ביעדי הגירעון

## ב. מימון ההוצאה

338,770

**ההוצאה למעשה**

=====

		<b>המימון:</b>
70,000	מזומנים	תקבולים מהחשכ"ל:
251,346	משכורות ששולמו	
16,776	בין משרדים	
338,122		
522	הכנסות	
338,644		

**שינויים בחשבון**

		<b>החשכ"ל:</b>
1,539	עודף מימון בסוף השנה הקודמת	
1,413	עודף מימון בסוף שנה זו	
126		

338,770

=====

## דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2019

1. ההוצאה למעשה של משרד מבקר המדינה לשנת 2019 הסתכמה ב-338,770 ש"ח.
2. להלן ניתוח ההוצאה למעשה בשנת 2019 מול ההוצאה למעשה ב-2018 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות<sup>14</sup>:

ההוצאה למעשה 2018	ההוצאה למעשה 2019	
220,691	239,425	שכר
85,319	83,065	רכישות
<b>306,010</b>	<b>322,490</b>	<b>סה"כ שוטף</b>
11,742	16,280	הוצאות חד-פעמיות
<b>317,752</b>	<b>338,770</b>	<b>סה"כ</b>

3. להלן פירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2019 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות:

הניצול מתוך התקציב המאושר	ההוצאה למעשה 2019 <sup>15</sup>	תקציב 2019			
		סה"כ תקציב מאושר	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי	
93.79%	239,425	255,276	17,833	237,443	שכר
57.96%	83,065	143,319	30,860	112,459	רכישות
<b>80.91%</b>	<b>322,490</b>	<b>398,595</b>	<b>48,693</b>	<b>349,902</b>	<b>סה"כ שוטף</b>
39.30%	16,280	41,427	16,941	24,486	הוצ' חד-פעמיות
<b>76.99%</b>	<b>338,770</b>	<b>440,022</b>	<b>65,634</b>	<b>374,388</b>	<b>סה"כ לפני רזרבות</b>
		4,669		4,669	רזרבה לשכר
		2,739		2,739	רזרבה לרכישות
<b>75.71%</b>	<b>338,770</b>	<b>447,430</b>	<b>65,634</b>	<b>381,796</b>	<b>סה"כ</b>

14 ההוצאה למעשה אינה כוללת נתוני התחייבויות.

15 'ההוצאה למעשה' ו'הניצול מתוך התקציב המאושר' אינם כוללים נתוני התחייבויות.

להלן פירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2019 לפי חלוקה לתחומי תקציב:

הניצול מתוך התקציב המאושר	ההוצאה למעשה ב-2019 <sup>16</sup>	תקציב 2019			הסעיף
		סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2018	התקציב המקורי	
75.71%	338,770	447,430	65,634	381,796	11 משרד מבקר המדינה
=====	=====	=====	=====	=====	=====
75.07%	32,931	43,867	11,890	31,977	01 ניהול ומטה
93.95%	147,127	156,595	5,694	150,901	02 ביצוע הביקורת
96.22%	42,516	44,185	3,666	40,519	03 נציבות תלונות הציבור
64.90%	99,916	153,948	27,443	126,505	06 אמרכלות
39.30%	16,280	41,427	16,941	24,486	04 הוצ' חד-פעמיות
-	-	7,408	-	7,408	05 רזרבה

16 'ההוצאה למעשה' ו'הניצול מתוך התקציב המאושר' אינם כוללים נתוני התחייבויות.

## כללי

אגף מערכות מידע אחראי לתפעולו ולתחזוקתו של כלל מערך המחשוב המשרדי, וכן ליישומן של מערכות וטכנולוגיות חדשות על פי תכנית העבודה המשרדית 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 2019

במקביל לפעילות תחזוקה שוטפת ואינטנסיבית של מכלול רכיבי המחשוב, ולמתן שירותי תמיכה והטמעה לעובדי המשרד, המשיך אגף מערכות מידע בביצוע מספר פרויקטים מרכזיים, העיקרים שבהם הם - המשך פריסת המערכת לניהול מסמכי הביקורת - נתיב (D2); המשך פיתוח מודול לניהול גיוס עובדים חיצוני ב-SAP; הפעלת המערכת למעקב אחר תיקון הליקויים והמשך פיתוחה; הפעלה מלאה של פורטן הספקים; המשך פיתוח המערכת לניהול תלונות ופניות הציבור; סיום פרויקט שדרוג תשתיות מרכז המחשבים בלשכת תל אביב; הוספת מודולים למערכת ביקורת מימון מערכות בחירות, הכנסת מערכות אבטחת מידע שונות, שדרוג מערכת ניהול הזהויות המשרדית ועוד.

**א. התקציב וביצועו**

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
<b>390,000</b>	<b>86,845</b>	<b>60,728</b>	<b>147,573</b>	<b>322,840</b>	<b>470,413</b>	<b>-</b>	<b>80,362</b>	<b>390,051</b>	<b>338,770</b>	<b>11 משרד מבקר המדינה</b>
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
31,310	5,488	2,539	8,027	29,895	37,922	-	6,070	31,852	32,931	01 ניהול ומטה
153,277	22,200	15	22,215	139,132	161,347	-	4,305	157,042	147,127	02 ביצוע הביקורת
42,317	4,241	246	4,487	39,332	43,819	-	1,651	42,168	42,516	03 נציבות תלונות הציבור
122,472	21,378	40,552	61,930	102,839	164,769	-	43,368	121,401	99,916	06 אמרכלות
32,924	25,810	17,376	43,186	11,642	54,828	-	24,968	29,860	16,280	04 הוצאות חד-פעמיות
7,700	7,728	-	7,728	-	7,728	-	-	7,728	-	05 חרבה



התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
31,310	5,488	2,539	8,027	29,895	37,922	-	6,070	31,852	32,931	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
9,030	1,230	-	1,230	9,755	10,985	30	1,900	9,055	11,723	01 01 הנהלה
15,836	2,312	2,106	4,418	16,657	21,075	840	3,443	16,792	15,278	01 02 תכנון, עריכה וייעוץ
500	122	107	229	76	305	(450)	55	700	1,225	01 03 אורחים ושיתוף פעולה בין-לאומי
5,944	1,824	326	2,150	3,407	5,557	(420)	672	5,305	4,705	01 04 הדרכה

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
153,277	22,200	15	22,215	139,132	161,347	-	4,305	157,042	147,127	02 ביצוע הביקורת
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
86,048	11,258	15	11,273	78,171	89,444		3,405	86,039	80,250	02 01 ביקורת משרדי ממשלה
24,890	3,353	-	3,353	23,422	26,775			26,775	24,540	02 02 ביקורת מערכת הביטחון
32,456	3,920	-	3,920	30,211	34,131		900	33,231	35,207	02 03 ביקורת רשויות מקומיות
9,883	3,669	-	3,669	7,328	10,997			10,997	7,130	02 05 ביקורת פעולות ענ"א

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
42,317	4,241	246	4,487	39,332	43,819	-	1,651	42,168	42,516	03 נציבות תלונות הציבור
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
3,697	298	-	298	3,971	4,269		1,500	2,769	3,065	03 01 הנהלה
38,620	3,943	246	4,189	35,361	39,550		151	39,399	39,451	03 02 טיפול בתלונות

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
<b>122,472</b>	<b>21,378</b>	<b>40,552</b>	<b>61,930</b>	<b>102,839</b>	<b>164,769</b>	<b>-</b>	<b>43,368</b>	<b>121,401</b>	<b>99,916</b>	<b>06 אמרכלות</b>
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
21,946	2,134	-	2,134	21,760	23,894		1,300	22,594	21,664	06 01 אמרכלות - כוח האדם
100,526	19,244	40,552	59,796	81,079	140,875		42,068	98,807	78,252	06 02 אמרכלות - רכישות

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
32,924	25,810	17,376	43,186	11,642	54,828	-	24,968	29,860	16,280	04 הוצאות חד-פעמיות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
17,900	4,530	14,978	19,508	8,994	28,502		12,142	16,360	8,477	04 04 פיתוח המחשוב
6,600	6,661	1,272	7,933	2,436	10,369		1,869	8,500	7,111	04 08 ביקורת מימון בחירות
3,424	3,250	-	3,250	-	3,250		1,250	2,000	-	04 10 אבטחה *
5,000	11,369	1,126	12,495	212	12,707		9,707	3,000	692	04 13 דיור ובינוי *

\* פרויקטי אבטחה, תשתית ובינוי חד-פעמיים שתוכננו ולא מומשו בשנת 2020.

התקציב המקורי 2021	תקציב 2020 וביצועו								ההוצאה למעשה 2019	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
7,700	7,728	-	7,728	-	7,728	-	-	7,728	-	05 רזרבה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
4,850	4,871	-	4,871	-	4,871			4,871	-	05 01 רזרבה לשכר
2,850	2,857	-	2,857	-	2,857			2,857	-	05 02 רזרבה לעמידה ביעדי הגירעון

**ב. מימון ההוצאה (אלפי ש"ח)**

322,840			<b>ההוצאה למעשה</b>
=====			
	69,000	תקבולים מהחשכ"ל: מזומנים	<b>המימון:</b>
	237,641	משכורות ששולמו	
	16,258	בין משרדים	
	<u>322,899</u>		
	322,899		
			<b>שינויים בחשבון החשכ"ל:</b>
	1,413	עודף מימון בסוף השנה הקודמת	
	<u>1,472</u>	עודף מימון בסוף שנה זו	
	<u>(59)</u>		
322,840			
=====			

## דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2020

1. ההוצאה למעשה של משרד מבקר המדינה לשנת 2020 הסתכמה ב-322,840 אלפי ש"ח והביצוע התקציבי כולל התחייבויות הסתכם ב-383,568 אלפי ש"ח.

2. להלן ניתוח ההוצאה למעשה בשנת 2020 מול ההוצאה למעשה ב-2019 ופירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2020 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות (באלפי ש"ח):

תקציב 2020 וביצועו (אלפי ש"ח)									הוצאה למעשה 2019	הנושא
שיעור הביצוע	יתרה לאחר התחייבויות	התחייבויות	שיעור ההוצאה	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	עודפים שהותרו מ-2019	תקציב המקורי		
88%	31,030	261	88%	31,291	225,971	257,262	10,156	247,106	239,425	שכר
85%	22,277	43,091	57%	65,368	85,227	150,595	45,238	105,357	83,065	רכישות
<b>87%</b>	<b>53,307</b>	<b>43,352</b>	<b>76%</b>	<b>96,659</b>	<b>311,198</b>	<b>407,857</b>	<b>55,394</b>	<b>352,463</b>	<b>322,490</b>	<b>סה"כ שוטף</b>
53%	25,810	17,376	21%	43,186	11,642	54,828	24,968	29,860	16,280	הוצ' חד-פעמיות
<b>83%</b>	<b>79,117</b>	<b>60,728</b>	<b>70%</b>	<b>139,845</b>	<b>322,840</b>	<b>462,685</b>	<b>80,362</b>	<b>382,323</b>	<b>338,770</b>	<b>סה"כ לפני רזרבות</b>
0%	4,871	-	0%	4,871	-	4,871	-	4,871	-	רזרבה לשכר
0%	2,857	-	0%	2,857	-	2,857	-	2,857	-	רזרבה לרכישות
<b>82%</b>	<b>86,845</b>	<b>60,728</b>	<b>69%</b>	<b>147,573</b>	<b>322,840</b>	<b>470,413</b>	<b>80,362</b>	<b>390,051</b>	<b>338,770</b>	<b>סה"כ</b>



## כללי

בדצמבר 2019 אושר בוועדת הכספים של הכנסת תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשנת 2020. מתוקף סמכותו של מבקר המדינה ועל פי הרשאות שניתנו בוועדת הכספים עם אישור תקציב משרד מבקר המדינה לשנת 2020, אם "נותר סכום עודף בתקציב המשרד לשנת הכספים 2019, רשאי מבקר המדינה להתיר את השימוש באותו סכום בשנת 2020 לתכנית שבה נכלל או לתוכנית אחרת שבאותו תקציב".

בסוף שנת 2019 נותרו מהתקציב עודפים בסך של 101,252 אלפי ש"ח. מבקר המדינה התיר על פי סמכותו שימוש בעודפים בסך 80,362 אלפי ש"ח, וסך של 20,890 אלפי ש"ח הוחזר לאוצר המדינה.

## מחשוב

### כללי

אגף מערכות מידע אחראי לתפעולו ולתחזוקתו של כלל מערך המחשוב המשרדי, וכן ליישומן של מערכות וטכנולוגיות חדשות על פי תכנית העבודה המשרדית 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 2020

נוכח משבר הקורונה פעל אגף מערכות מידע לשילוש יכולות העבודה מרחוק והרחבתם לכלל עובדי המשרד ע"י שדרוג תשתית המחשוב והרחבת הרישוי וכן ע"י רכש אמצעים ומחשבים ניידים לעובדים. במקביל פעל האגף לקידום של מספר מהלכים משמעותיים – רכש מערכת חילול טפסים חדשה, המשך פיתוח ופריסת המערכת לניהול מסמכי הביקורת - נתיב (D2); סיום פיתוח מודול לניהול גיוס עובדים חיצוני ב-SAP; המשך פיתוח המערכת למעקב אחר תיקון הליקויים; המשך פיתוח המערכת לניהול תלונות ופניות הציבור; הוספת מודולים למערכת ביקורת מימון מערכות בחירות, הכנסת מערכות אבטחת מידע נוספות, הכנסת מערכת ניהול קריאות שירות חדשה, שדרוג תשתיות אתר האינטרנט המשרדי, שיפור מערכת ניהול אישורי הכניסה ומשימות תכנון ובינוי שונות.

## 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

הממונה על העמדת מידע לציבור: עו"ד נועה שניר רז מס' טלפון: 03-6843724

דואר אלקטרוני: information@mevaker.gov.il פקס: 03-6529322

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 חוק 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**<sup>17</sup>; 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 2020 ודרך הטיפול בהן

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית	
1	עמותה	מספר צווי הגנה שניתנו בפניות של חושפי מעשי שחיתות בשנת 2019	1.1.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
2	אזרחית	עותק מהדוח השנתי ומהתקציב השנתי של הרשות לשנת 2018	2.1.20	הבקשה נדחתה לפי סעיף 8(4) לחוק (דחייה פורמאלית, מבחינה מהותית (המידע נמסר)	עד 15 יום	סעיף 8(4) לחוק - הפונה הופנתה לפרסום באתר המרשתת של המשרד.
3	עמותה	מידע מדוע סורבה בקשתו לפגישה עם מנהל חטיבת ביקורת במשרד	4.1.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
4	עיתונאי	עלות שכר מנכ"ל פורש, הפרשים רטרואקטיביים למנכ"ל ולבכירים נוספים, דרגות הפורשים, עובדי הדוברות	14.1.20	המידע נמסר באופן חלקי	עד 60 יום	הגנת הפרטיות - סעיף 9(3) לחוק
5	אזרח	מידע הנוגע לסטטוס הטיפול בתלונתו לנציבות תלונות הציבור	14.1.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
6	אזרח	מידע הנוגע לסטטוס הטיפול בתלונתו לנציבות תלונות הציבור	14.1.20	המידע נמסר חלקית	עד 15 יום	החוק לא חל. הפנייה נעשתה שבוע לאחר הגשת התלונה לנת"צ. הפונה הופנה לעוה"ד מברר התלונה בנציבות לשם המשך טיפול.

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
7 עו"ד	מידע על אודות זיהום קרקע ומי תהום שנגרם על ידי רפא"ל במכון דוד	3.2.20	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 פעולות הביקורת.
8 עמותה	מידע על אודות הסמכת ארכיון המדינה לבצע בדיקות חשיפה בחומר ארכיוני שהפקיד המשרד בארכיון	13.2.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
9 סטודנט	נתוני חשבונות מפלגות משלוש מערכות הבחירות האחרונים	16.3.20	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	הדוחות הכספיים של המפלגות השונות על תקופת הבחירות לכנסת ה-21, ה-22 וה-23 טרם הוגשו למשרד מבקר המדינה
10 עמותה	תרומות חוקיות, תרומות שאינן חוקיות, הלוואות פרטיות לסיעות מקומיות ממערכת בחירות לרשויות המקומיות - 2003,2008,2013,2018	23.3.20	המידע נמסר בחלקו על ידי הגורם המקצועי (הבקשה מוקדה והגורם המקצועי השיב במישרין)	עד 15 יום	
11 עמותה	חשבונות סיעה 'לוד אחת' בראשות בני רגב, תקרת ההוצאות בחוק, גרעון, עמידה בהנחיות המבקר, בחירות 1998	30.3.20	הבקשה נדחתה		המידע לא קיים, נוצר או נתקבל לפני למעלה משבע שנים ואינו נגיש
12 חברה	תוצאות מכרזים	19.4.20	המידע נמסר	עד 30 יום	

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
13	עו"ד	6.5.20	המידע נמסר בחלקו. החלק לגביו לא נמסר מידע הוא בשל אי תשלום אגרת טיפול.	עד 30 יום	המידע נמסר בשלבים
14	עמותה	8.5.20	המידע נמסר	בין 61 ל-120 יום	
15	עמותה	19.5.20	המידע נמסר חלקית	בין 61 ל-120 יום	
16	עמותה	21.5.20	המידע נמסר		
17	עו"ד, עובד המשרד לשעבר	27.5.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
18	סטודנט	1.6.20	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	סעיף 8(4) לחוק המשמעות הי כי המידע נמסר.
19	אזרחית	2.6.20	הופסק מטעמים של הפונה לאחר שניתן מענה על ידי עו"ד בנציבות תלונות הציבור		
20	עמותה	4.6.20	המידע נמסר	עד 30 יום	

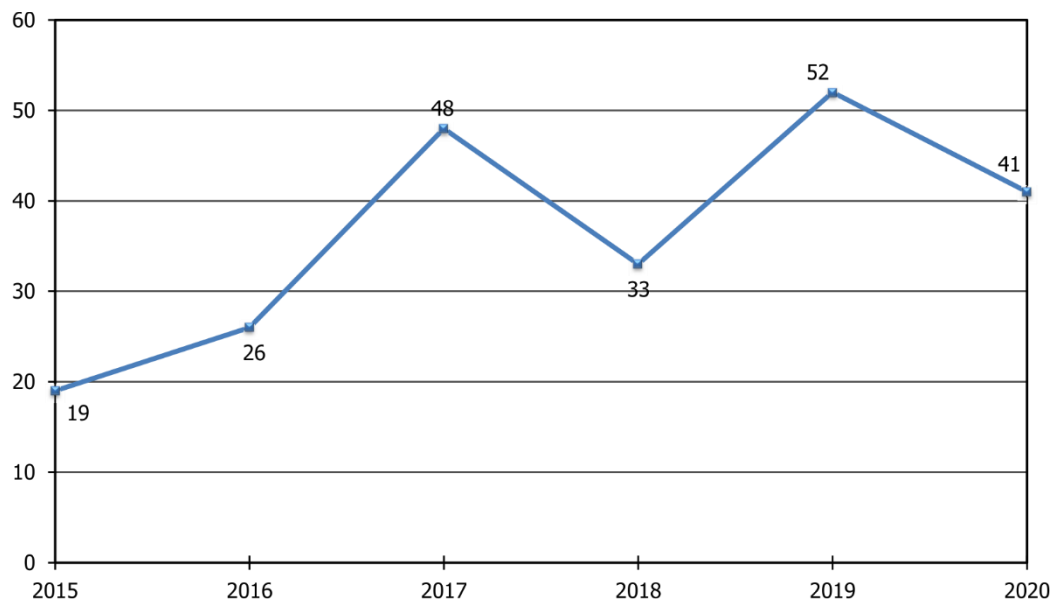
סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית	
21	עמותה	תאריכים להגשת הצהרות הון שרים וסגני שרים	4.6.20	המידע נמסר	עד 30 יום	
22	עמותה	קרובי משפחה המועסקים במשרד	8.6.20	המידע נמסר בחלקו	מעל 120 יום	לא נמסר מידע ביחס לקרובי משפחה במשרדי ממשלה, מכיוון שהמידע אינו מצוי במשרד, לא נמסרו שמות בשל פרטיות.
23	עמותה	התקשרויות המשרד לשנת 2019	9.6.20	המידע נמסר	מעל 120 יום	
24	אזרח	החומרים שעמדו בפני המבקר לצורך הטיפול תלונת המבקש משנת 2008	21.6.20	נמסר חלק קטן מהמידע המבוקש	עד 15 יום	בעקבות המענה היו עוד מספר פניות נוספות. הפונה התבקש למקד את בקשתו
25	אזרח	החלטת ועדת ההיתרים בעניין רוה"מ	5.7.20	המידע נמסר באופן יזום באתר האינטרנט כעבור 10 ימים	עד 15 יום	
26	אזרח	חלוקה מגזרית של תכניות מגורים כפי שהוצגה בדוח ביקורת 70 בנושא 'רשות מקרקעי ישראל' (בקשה שהופנתה על ידי מינהל התכנון)	5.7.20	הבקשה נדחתה	עד 60 יום	החוק לא חל בהתאם לסעיף 2(4) לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת.



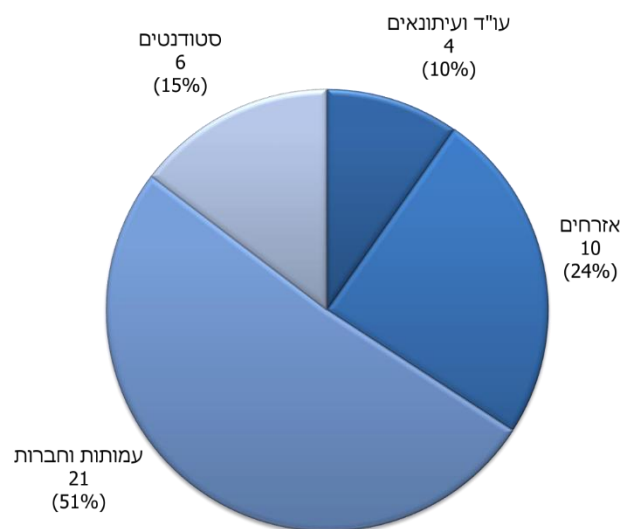
סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
27	סטודנט	26.7.20	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק לא חל בהתאם לסעיף 2 לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת.
28	אזרח	30.7.20	המידע נמסר	עד 30 יום	
29	עמותה	30.7.20	המידע נמסר חלקית	עד 30 יום	8(5) המידע נוצר ברשות אחרת; החוק לא חל בהתאם לסעיף 2(4) לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך בירור תלונות הציבור.
30	סטודנט	17.8.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
31	עמותה	18.8.20	הבקשה נדחתה	עד 15 יום	החוק אינו חל. טרם חלף המועד האחרון להגשת הצהרות ההון. המידע המבוקש הינו 'עתידי' ואינו עונה על הגדרת "מידע" בחוק.
32	עמותה	24.8.20	המידע נמסר	עד 15 יום	
33	עמותה	21.9.20	המידע נמסר	עד 30 יום	
34	עמותה	21.9.20	המידע נמסר	עד 30 יום	

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
35	סטודנט	מידע בבסיס דוח ביקורת משנת 2014 על נסיעות שרים לחו"ל בשנים 2003-2011	11.10.20	הבקשה נדחתה	החוק אינו חל בהתאם לסעיף 2(4) לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך פעולות ביקורת
36	עמותה	תלונות על מכון התקנים החל בשנת 2010 שהצדיקו התערבות	15.11.20	המידע נמסר	עד 30 יום
37	אזרחית	יומני פגישות משנת 2018 ואילך. הבקשה מוקדה לפגישות בנושאי נת"צ	19.11.20	המידע נמסר	עד 30 יום
38	עמותה	עמדת מבקר המדינה ביחס לתיקון כללים בנוגע לניגוד עניינים שרים וסגנים שרים בדיון משנת 2000	22.11.20	הבקשה נדחתה	המידע לא נמצא. תקופת ההתיישנות חלפה.
39	סטודנט	תלונות ציבור בנושא קורונה - חודשים מאי-ספטמבר 2000	30.11.20	המידע נמסר	עד 15 יום
40	עמותה	מועדי הצהרות הון שרים וסגני שרים	17.12.20	המידע נמסר	עד 30 יום
41	אזרח	מכתבים שנשלחו מטעם נציבות תלונות הציבור לגופים נילונים לשם טיפול בתלונות שהגיש	31.12.20	הבקשה נדחתה	החוק אינו חל. החוק לא חל בהתאם לסעיף 2(4) לחוק. משרד מבקר המדינה אינו רשות ציבורית לעניין מידע אשר הגיע למבקר המדינה לצורך בירור תלונות הציבור.

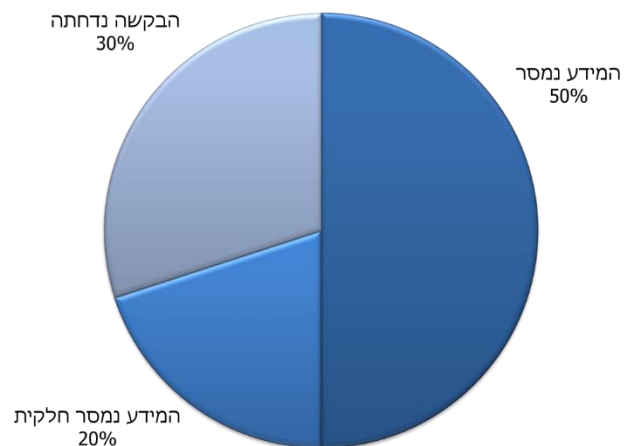
### מספר בקשות שהוגשו בהתאם לחוק חופש המידע לפי שנים



### פונים בבקשות למידע



## נתונים על אודות מסירת המידע



## תמצית פסקי דין חשובים ביחס למשרד מבקר המדינה

### פסק דין בעתירה מינהליות בהתאם לחוק חופש המידע

#### 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 שגילויו אינו אסור ע"פ דין.

לאחר שבית המשפט עיין במסמכים, נמצא כי לא כלול בהם מידע שחורג מגדר תגובה לטיוטת דוח הביקורת, וככל שכלול בהם מידע כזה, הרי שהוא שלוב כל כולו בתגובת משרד המשפטים לטיוטת 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).

## פסק דין בנוגע להחלטת מבקר המדינה שלא לפתוח בביקורת

### בג"ץ 6700/19 אליעזר דוד הברפלד נ' מבקר המדינה

עתירה בה נתבקש בית המשפט להורות למבקר המדינה לפתוח בביקורת בעניין מסוים. העותר סבר כי התנהלות מסוימת של גופים ציבוריים נגועה בליקויים רבים וחמורים המצדיקים בדיקה על-ידי מבקר המדינה.

על רקע זאת, פנה העותר למבקר המדינה בבקשה שיפתח בבדיקה אודות ההתנהלות במתחם. חברת הכנסת יעל כהן-פארן, אשר לטענת העותר פעלה בשיתוף עמו, הגישה אף היא בקשה דומה. הבקשות נענו בשלילה, בין היתר מן הטעם שהנושא מתברר בפני ערכאות שיפוטיות. לשיטתו של העותר, נוכח הצטברות האינדיקציות להתנהלות פסולה, סמכותו של מבקר המדינה לערוך בדיקה הפכה בנסיבות העניין לחובה, וההחלטה שלא לבדוק את הנושא לוקה בחוסר סבירות קיצוני.

עמדת מבקר המדינה היתה כי הנושאים שעמדו במוקד פניותיו של העותר נדונו בשורה של הליכים משפטיים, שחלקם עודם תלויים ועומדים, ולכן הוחלט שלא לפתוח בבדיקה. נטען כי החלטה זו התקבלה במסגרת שיקול הדעת הרחב המסור למבקר בבחירת נושאי הביקורת שיועמדו לבדיקתו ובקביעת סדרי העדיפויות ביניהם.

העתירה נדחתה. נקבע כי סעיף 2(ב) לחוק-יסוד: מבקר המדינה מסמיך את המבקר לפתוח בביקורת יזומה בנוגע ל"חוקיות הפעולות, טוהר המידות, הניהול התקין, היעילות והחיסכון של הגופים המבוקרים, וכל עניין אחר שיראה בו צורך". סעיף זה מקנה למבקר שיקול דעת רחב

בבחירת נושאי הביקורת שייבחנו על ידו, דבר המתחייב ממעמדו העצמאי והבלתי תלוי של מוסד ביקורת המדינה (בג"ץ 3059/15 התנועה למען איכות השלטון בישראל נ' ראש ממשלת ישראל, בפסקאות 34-35 לפסק דינו של השופט (כתוארו אז) ח' מלצר (10.11.2015)). בבג"ץ 4914/94 טרנר נ' מבקרת המדינה, פ"ד מט(3) 771, 787-788 (1995) נפסק כי בית המשפט ימעט להתערב בעניינים שהועמדו לביקורת על ידי מבקר המדינה, והדברים יפים גם לגבי החלטותיו אם להידרש לנושא מסוים אם לאו. כמו כן, התקבלה טענת המבקר כי שיקול דעתו הרחב מתפרש גם על קביעת סדרי עדיפויות פנימיים בין העניינים המצויים בטיפולו.

נמצא כי מבקר המדינה קיבל את החלטתו על סמך שיקולים ענייניים ורלוונטיים, ובראשם העובדה שסוגיות קשורות מתבררות עדיין בהליכים משפטיים. ועל כן בית המשפט לא ראה עילה לחייבו להידרש לנושא דווקא כעת, וזאת על חשבון נושאים אחרים המונחים לפתחו.

פסק הדין פורסם במאגר ממוחשב ביום 4.2.20.

## מאגרי מידע

בשנת 2020 היה למשרד מבקר המדינה המאגר רשום אחד : כוח אדם/שכר. סטטוס המאגר: מאושר.

## הנחיות מינהליות

בשנת 2020 התפרסמו באתר האינטרנט במשרד מבקר המדינה הנחיות מינהליות עדכניות ונגישות לאנשים עם מוגבלות כדלקמן:

1. נוהל טיפול משרדי בבילאי במשרד מבקר המדינה
2. נוהל בדבר יישום הוראות החוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי
3. הוראת שעה בעניין סיוע לעובדים שהם בני משפחה מטפלים
4. החלטה בדבר תחולת הסכם קיבוצי מיום 5.10.20 בין מדינת ישראל ומעסיקים נוספים לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה על עובדי המשרד, בשינויים המתחייבים
5. הודעת מבקר המדינה לשר האוצר בעניין הקפאת העלאת שכר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
6. החלטה בדבר תחולת ההסכם הקיבוצי מיום 16.9.20 בין מדינת ישראל והשלטון המקומי לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה על עובדי המשרד, בשינויים המתחייבים
7. נוהל מתן חסות על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ועובדיו
8. נוהל לניהול ציוד מחשב
9. החלטה בדבר החלת תיקונים מיום 26.4.2020 לתקנות שעת חירום בעניין נגיף הקורונה
10. החלטה בדבר החלת התיקונים מיום 19.4.20 לתקנות שעות חירום בעניין נגיף הקורונה

11. הבהרת החלטה בדבר תקנת שעות חירום מיום 31.3.20
12. החלטה בדבר החלת תקנות שעות חירום מיום 22.3.20 - נגיף קורונה במשרד מבקר המדינה
13. נוהל טיפול בתלונות שעובד המשרד, בני משפחתו או מקורביו מגישים לנציבות תלונות הציבור
14. נוהל מעודכן בדבר קבלת מתנות והטיפול בהן
15. נוהל נסיעות ליעדים מרוחקים בחוץ לארץ

## **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 2020 נרשמו 572,977 ביקורים באתר האינטרנט (לעומת 337,979 ביקורים בשנת 2019) על ידי 416,655 מבקרים (לעומת 219,741 מבקרים בשנת 2019), מהם 87% מבקרים חדשים ו-13% מבקרים חוזרים (יחס דומה לשנה שעברה). מספר המשתמשים באתר האינטרנט של מבקר המדינה הוא בממוצע יותר מ-38,000 בחודש (לעומת ממוצע של כ-28,000 בשנת 2019).

## **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 2020 היו 63,088 כניסות לטופס האלקטרוני לפנייה ללשכת המבקר ולתלונה לנציב תלונות הציבור. בין העמודים הנצפים ביותר באתר מבקר המדינה מצויים עמוד הבית (115,775), דרושים (92,591),

כתובות וטלפונים (13,747), מכרזים (35,553), טופס "צרו קשר" (6,865), עמוד האינדקס של פרסומי המשרד (4,961), הודעות וחדשות (3,836), מבנה המשרד (3,189), איתור דוחות ישנים (3,092), החלטות הוועדה למתן היתרים (2,868) עמוד האינדקס על ביקורת המדינה (2,817).

באתר הנפרד לנציבות תלונות הציבור נרשמו הכניסות הבאות: לעמוד הבית (20,357), עמוד כתובות, טלפונים ושעות קבלה של לשכות נציבות תלונות הציבור (10,209), שאלות ותשובות (5,484), אופן הטיפול בתלונות (2,570), עמוד האינדקס מדריך להגשת תלונה (2,834) וטיפים (2,022).

## 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 המנוטים 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 נבנתה כך שדוחות הביקורת יהיו נגישים יותר לגולש לאיתור ולקריאה, לעומת הספרייה הדיגיטלית הקודמת, אשר הציגה את הדוחות לפי מסגרות הפרסום, במבנה הזהה לדוחות המודפסים.

**בדפי הספרייה הדיגיטלית החדשה נרשמו בשנת 2020 166,797 ביקורים**, 16,327 צפיות בעמוד הבית של הספרייה, 12,518 צפיות ברשימת מסגרות הפרסום ו- 9,866 צפיות בעמוד תוצאות החיפוש של הספרייה.

### מסגרות הפרסום הנצפות ביותר בשנת 2020:

1. 3,801 צפיות בדוח שנתי 70א, אשר פורסם במרץ 2020
2. 3,800 צפיות בדוח שנתי 70ב, אשר פורסם במאי 2020
3. 1,904 צפיות בדוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2020, אשר פורסם ביולי 2020
4. 1,556 צפיות בדוח שנתי 71א, אשר פורסם באוקטובר 2020
5. 1,376 צפיות בדוח מיוחד על משבר התחבורה הציבורית אשר פורסם במרץ 2019
6. 1,347 צפיות בדוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2019, אשר פורסם ביוני 2019
7. 1,252 צפיות בדוח שנתי 70ג, אשר פורסם באוגוסט 2020
8. 1,079 התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה - דוח ביניים מיוחד, אשר פורסם באוקטובר 2020
9. דוח הביקורת הנצפה ביותר בשנת 2020 (1,157 צפיות) היה "טיפול מערכת הבריאות במחלות מתפרצות ומתחדשות" מתוך דוח שנתי 70א, אשר פורסם בחודש מרץ 2020.



## מימון מפלגות ומימון בחירות

בשנת 2020 נרשמו 2,064 כניסות לעמוד השער של מימון מפלגות; 2,439 כניסות לעמוד האינדקס "מידע לציבור על תרומות" ו-800 כניסות לעמוד השער של מערכות הדיווח השונות.

1,595 כניסות נרשמו לדף חוקים והנחיות בנושאי מימון ומפלגות ומימון בחירות. כמו כן, נרשמו הכניסות הבאות בדפי "מידע לציבור" בקטגוריות השונות - תורמים וערבים למפלגות (1,236), תורמים בבחירות מקומיות (1,250) ותורמים בבחירות מקדימות (634). העיון בעמודים הקשורים למימון מפלגות, מימון בחירות ושירותי הדיווח המקוון מיוחס הן למדווחים והן לציבור הגולשים המתעניין בנתונים המדווחים.

1,626 צפיות נרשמו בדוח על תוצאות ביקורת חשבונות סיעות ורשימות שהשתתפו בבחירות לרשויות המקומיות ומועמדים שהשתתפו בבחירות לראשי למועצות אזוריות באוקטובר 2018, אשר פורסם במרץ 2020.

## 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 2020 נרשמו כ-3,544 כניסות לדברי ההסבר ולרשימת הגופים המבוקרים.

## ביקורי גולשים באתרים המתורגמים לערבית ולאנגלית

נרשמו 9,350 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 עירק (398), הרשות הפלסטינית (382), אלג'יריה (332), מצרים (294), ערב הסעודית (277), טורקיה (109), איחוד האמירויות (101) ומרוקו (100).

נרשמו 10,600 ביקורים בדפים בחלקו של האתר המתורגם לשפה האנגלית. המדינות הבולטות שמהן נעשו כניסות לאתר המשרד הן ארצות הברית (124,326 כ-30% מכלל הגולשים), הולנד (1,104), פינלנד (1,035), צרפת (595), אוסטרליה (571), בריטניה (463), גרמניה (406), קנדה (249), סין (211), רוסיה (192), הודו (170) ואוקראינה (137).

## אמצעי מדיה נוספים - 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. 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 2020 - 25,593 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, פועל המשרד לעזור לפונים ולהפנותם לגורמים שאולי יוכלו לסייע בעניינם.

למשרד יש ערוץ יוטיוב שמועלים אליו סרטוני וידאו קצרים וקליטים המבטאים את עיקרי הממצאים שפרסם המשרד בדוחות, ראיונות עם עובדי המשרד ותכנים נוספים.

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

בשנה האחרונה פתח המשרד גם פרופיל טוויטר.



נועה שניר רז, עו"ד

הממונה על העמדת מידע לציבור

משרד מבקר המדינה

ירושלים, תמוז תשפ"א

יולי 2021