



# מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2023  
לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ירושלים  
סיון התשפ"ד  
יני **2024**



## 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 הציבורית 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, הן בתפקידי כמבקר המדינה והן בתפקידי כנציב תלונות הציבור, לחיזוק ולהטמעה של ערכי 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.

הטבח האכזרי שבוצע בשמחת תורה - 7.10.23 בתושבי עוטף עזה ובחוגגי מסיבת הנובה, תוך מעשי אונס ופגיעה בחפים מפשע וחטיפת אזרחים, ללא אבחנה בין פעוטות, קשישים, נשים, גברים, חיילות וחיילים ומלחמת "חרבות ברזל" שפרצה, חידדו את חשיבות פעילותו של מוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. ביקורת המדינה ונציבות תלונות הציבור, בעת חרום זו, תרמו רבות לשיפור השירות לאזרחי ישראל ולמתן מענה לתלונות הציבור.

כך, החל מ- 10.10.23 קיימתי סיורים רבים בעוטף עזה, בצפון, בערים שתושביהן פונו, במלונות המפונים באילת, בים המלח, בירושלים, בשפיים ובטבריה. לסיורי הצטרפו גם מנהלי חטיבות הביקורת ונציגי נציבות תלונות הציבור. אלה התפרשו על פני עשרות מוקדי מפונים בכל הארץ כדי לסייע באופן פרטני למפונים שנתקלו בבעיות. זאת לצד פתיחת מוקד טלפוני ייעודי לטיפול בתלונות הציבור שפעל 24 שעות ביממה. בהמשך אף פרסמתי דוח מיוחד של נציבות תלונות הציבור בנושא טיפול רשויות המדינה במפונים.

ברוב המקרים היינו הראשונים שהגענו לשטח, על מנת לעמוד על צרכי האוכלוסייה. בנובמבר 2023 שלחתי מכתב לראש הממשלה עם עשרת הליקויים המרכזיים שנחשפו בפנינו במהלך הסיורים והתרעתי על כשלי הממשלה בטיפול בעורף.

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

נמשיך להתפלל ולייחל לניצחון צה"ל ומערכת הביטחון במלחמה הקשה שנכפתה עלינו על ידי המרים שבשונאינו המבקשים להשמידנו כעם וכמדינה, לחזרת כלל החטופים לבתיהם ולימים שקטים ושלוים.

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 והוא 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 של שבע שנים. במסגרת מילוי תפקידיו אחראי המבקר כלפי הכנסת בלבד ואינו תלוי בממשלה, והוא 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 התקבל בכנסת ב"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 שני יסודות מרכזיים: האחד הוא הביקורת במשמעותה המסורתית - ביקורת על סדירות וחוקיות, והשני הוא ביקורת על 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 מהות ביקורת המדינה הועבר לחוק היסוד.

כך, עם השנים הורחבה הביקורת גם לבחינת האפקטיביות והביצועים של פעולות הגופים המבוקרים. משנות השמונים של המאה העשרים עוסקת ביקורת המדינה בישראל, בהתאם לנסיבות העניין גם בהערכת תוצאותיהן של פעולות הממשל ומדיניותו. בד בבד עם התפתחות זו הורחבו גם תחומי הביקורת, והיא הוחלה על גופים נוספים, ובהם תאגידים ממשלתיים, רשויות מקומיות, חברות בת של גופים מבוקרים, מוסדות להשכלה גבוהה, קופות חולים וקואופרטיבים של תחבורה 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 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 באותה השנה. מבקר המדינה ממציא את הדוח השנתי לראש הממשלה וליו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה. בהמשך לכך הדוח מונח על שולחן הכנסת ומתפרסם ברבים כעשרה שבועות לאחר מסירתו. בד בבד עם הפרסום מונחות על שולחן הכנסת גם הערותיו של ראש הממשלה על הדוח 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 כלפי הכנסת בלבד, והוא מדגיש את אי-תלותו של המבקר בממשלה. מבקר המדינה מספק לכנסת מידע המשמש לה אמצעי לפיקוח על הרשות המבצעת, ובכך הוא מאפשר לה למלא את חובתה, שהיא אחד מעמודי התווך של הפרדת הרשויות במדינה דמוקרטית: פיקוח הרשות המחוקקת על הרשות המבצעת.

משרד מבקר המדינה מקיים קשר הדוק ושוטף עם הכנסת, ובעיקר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה, תוך שיתוף פעולה מלא ומוצלח. הוועדה דנה בדוחות מבקר המדינה ונציג תלונות הציבור, והנושאים 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 שימצא לנכון לעשות זאת או כשהיא מבקשת זאת ממנו. התקציב השנתי של משרד מבקר המדינה נקבע בידי

---

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

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

## מוסדות הביקורת העליונים

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 של מוסד ביקורת מדינה עליון; את עצמאותו וחסינותו של העומד בראש מוסד זה; את הצורך שיהיו בידי מוסד ביקורת המדינה מנדט רחב וסמכות לפעול על פי שיקול דעתו בלבד בכל הנוגע למילוי תפקידיו; את החובה לתת לעובדי הביקורת גישה מלאה למידע; את הצורך במתן סמכות לדיווח פומבי על ממצאי הביקורת; את החובה לאפשר חופש פעולה בכל הנוגע לתחומי הביקורת, לנושאים הנבדקים ולמועד הביקורת; את החובה לייסד מנגנונים יעילים לתיקון ליקויים וכן את החובה לתת למוסד ביקורת המדינה משאבים נאותים ועצמאות ניהולית ותקציבית.

## תפקידים נוספים שהוטלו על מבקר המדינה

### ביקורת בחירות ומימון מפלגות

בשנת 1973 הטילה הכנסת על מבקר המדינה לערוך ביקורת על החשבונות השוטפים של סיעות הכנסת 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).

## ביקורת על מייצגי המדינה בערכאות

בשנת 2016 נחקק חוק נציבות תלונות הציבור על מייצגי המדינה בערכאות, התשע"ו-2016. סעיף 28(א) קובע כי "מבקר המדינה יקים, במשרד מבקר המדינה, צוות שיבצע ביקורת על מערך מייצגי המדינה בערכאות, בהתאם לסמכויות מבקר המדינה לפי כל דין". נוכח זאת משרד מבקר המדינה מקיים ביקורת מערכתית על הפרקליטות והתביעה המשטרית, לרבות על יחידה ייעודית שהוקמה בחטיבת משרדי הממשלה.

## 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 מתפרסמות באתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במרשתת (באינטרנט) החל מ-28.11.10.

# חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

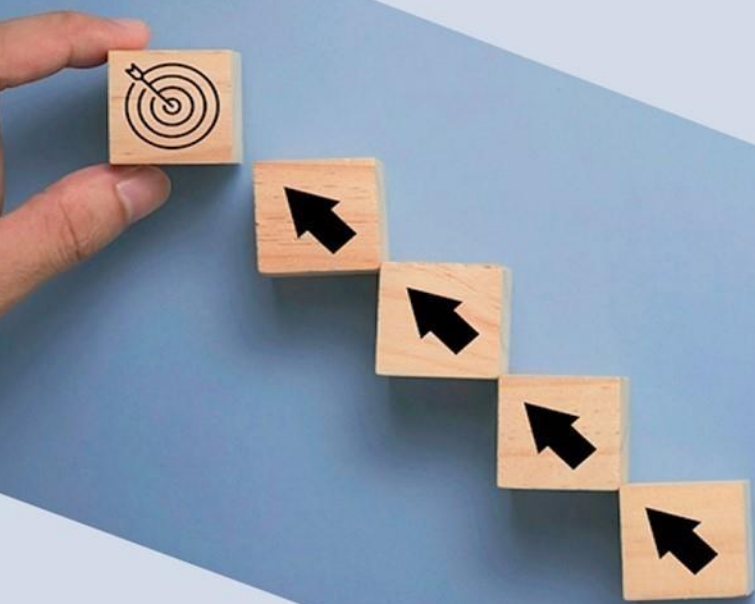


משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פועל לשם הגשמת ייעודו בחוק **במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובשקיפות ארגונית**, תוך חתירה למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי.

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 המשורד



## יעד על 1

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

- 1.1 גיבוש תוכנית ביקורות מיטבית על בסיס עקרונות של תכנון, תיעודף 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

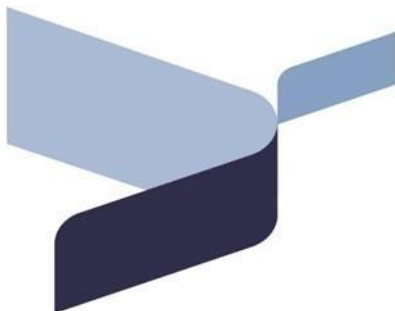
### פיתוח ההון האנושי, העצמתו ועידודו למצוינות

- 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: החטיבה לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון; החטיבה לביקורת תחומי החברה והרווחה; החטיבה לביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות; החטיבה לביקורת מערכת הביטחון; החטיבה לביקורת השלטון המקומי. נוסף על כך פועל במשרד האגף לביקורת הבחירות ומימון המפלגות. 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 - הלשכה המשפטית, אגף התכנון, האסטרטגיה והבקרה, אגף התמיכה המקצועית וחטיבת ההון האנושי והמינהל. בתל אביב נמצאות יחידות מטה נוספות: אגף הלמידה והפיתוח הארגוני ואגף הטכנולוגיות הדיגיטליות והמידע. למשרד לשכות גם בתל אביב, בחיפה, בנצרת, בלוד ובבאר שבע.

עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כפופים בעניין תנאי שירותם למרותו של המבקר בלבד. כאמור, מבקר המדינה עצמאי בכל הנוגע למינויים ולפיטורים של עובדי משרדו. שכר עובדי המשרד נקבע בידי המבקר, בהתבסס על המלצותיה של ועדה ציבורית ברשות פרופ' אריה גלוברוזן משנת 1978. עקרונות השכר אף עוגנו בהסכם קיבוצי שקיבל תוקף של פסק דין<sup>3</sup>.

בדצמבר 2023 מנה תקן המשרד 604 משרות קבועות כפי שאושר בתקן המשרדי משנת 2017. במשרד הועסקו 549 עובדים במשרות תקן, מהם 310 נשים ו-239 גברים. 463 מכלל העובדים במשרד מדורגים בדירוג הביקורת ומועסקים במשרות מקצועיות - מהן שלוש משרות אמון, שתי משרות שמדורגות בדירוג ייחודי למשרות אמון, משרה אחת בדירוג מוקבל לשופט 121 משרות לעובדים בדירוג מומחים. כל העובדים המדורגים בדירוג הביקורת הם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים, ו-84 מהם הם בעלי השכלה משפטית העובדים בנציבות תלונות הציבור. 86 מעובדי המשרד מועסקים במשרות מינהליות, בכלל זה שלושה עובדים מועסקים במשרות אמון.

העובדים המקצועיים המועסקים באגפי הביקורת, בנציבות תלונות הציבור ובמשרות המקצועיות הם אקדמאים, מהם 6% בעלי תואר ראשון (30 עובדים), 5% בעלי תעודה נוסף על התואר הראשון (23 עובדים), 84% בעלי תואר שני (389 עובדים) ו-5% בעלי תואר שלישי (21 עובדים).

3 עס"ק (עבודה ארצי) 1017/01 מדינת ישראל - הסתדרות העובדים הכללית החדשה - הסתדרות האקדמאים במדעי החברה והרוח (פורסם במאגר ממוחשב, 15.8.22).

מספרם הרב של העובדים האקדמאים, שהם 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 הרבה של עובדי משרד מבקר המדינה, ניסיונם העשיר ועצמאותם הם הערובה הראויה ליסודיות הבדיקה, לאיכותה ולאובייקטיביות שלה. בשנת 2023 פרשו לגמלאות 10 עובדים<sup>4</sup>.

## מספר העובדים לפי דירוג בשנת 2023

המספר הכולל	שכר כולל למומחים	שופט / מוקבל לשופט	נהג שר ומנכ"ל	עובדים בדירוג המינהלי	עובדים בדירוג בכיר בלשכת שר / מנכ"ל	עובדים בדירוג הביקורת	החטיבה
65	9			3		53	ביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון
64				6		48	ביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות
68	1			6		61	ביקורת השלטון המקומי
55	1			6		48	ביקורת מערכת הביטחון
53				4		49	ביקורת תחומי החברה והרווחה
97	1	1	2	20	2	71	חטיבת המטה
51				24		27	חטיבת המינהל
106				15		91	נציבות תלונות הציבור
<b>549</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>84</b>	<b>2</b>	<b>448</b>	<b>המספר הכולל</b>

## מספר העובדים שנקלטו בעבודה בשנת 2023

מספר העובדים	המעמד
8	מועסקים על פי חוזה זמני

4 בסך הכול עזבו את המשרד באותה השנה 54 עובדים, מהם 15 סטודנטים, 4 מתמחים, 10 עובדים שיצאו לגמלאות, 7 עובדים בחוזה זמני, 76 עובדים קבועים ו-9 עובדים בתקופת ניסיון, 1 - משרת אימון, 1 חוזה ביקורת.

4	מתמחים
23	סטודנטים
35	עובדים במשרות תקן
<b>70</b>	<b>המספר הכולל</b>

### השכלת העובדים במשרות תקן שנקלטו בשנת 2023

המספר הכולל	תואר שלישי	תואר שני	תואר ראשון	ללא השכלה אקדמית	
35	4	24	6	1	מספר העובדים

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

בשנת 2023 עבדו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 549 עובדים, מהם 310 נשים ו-239 גברים. שיעור הנשים מתוך כלל עובדי המשרד היה 56%.

### מספר העובדות והעובדים בדירוגים ובדרגות השונים

463 עובדים מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 242 נשים, שהן 52% מכלל העובדים בדירוג הביקורת.

בשתי הדרגות הגבוהות בדירוג הביקורת<sup>5</sup> מכהנים 33 גברים ו-18 נשים, ובשתי הדרגות<sup>6</sup> שמתחתן 86 גברים ו-91 נשים. בדרגות הביניים<sup>7</sup> עובדים 83 גברים ו-168 נשים, ובארבע הדרגות הנמוכות<sup>8</sup> 15 גברים ו-16 נשים.

מספר העובדים בדירוג המינהלי הוא 86, ואת מרבית התפקידים מאיישות נשים - 68 עובדות, שהן כ-79% מכלל העובדים במשרות מינהליות (בכלל זה אישה אחת ושני גברים במשרות אמון).

בתפקיד מנהלי חטיבה מכהנים 4 גברים ו-2 נשים. בתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור מכהנת אישה.

בתפקיד מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 31 גברים ו-16 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 43 גברים ו-61 נשים.

למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 3 עוזרים (2 במשרות אמון וראשת המטה)

למנהל הכללי של המשרד 4 עוזרים (מהם 2 גברים במשרות אמון ו-2 נשים במשרות תקן), וכן מנהלת לשכה ורכזת.

## ועדות מכרזים

בשנת 2023 פורסמו במשרד מבקר המדינה 10 מכרזים פנימיים לתפקידים שונים, ובהם מנהלי אגפים וסגני מנהלי אגפים.

במסגרת מכרזים פומביים נקלטו במשרד 9 עובדים מאוכלוסיות מגוונות - 1 מבררי תלונות ושני מנהלי ביקורת מהאוכלוסייה הערבית, 5 עובדים מקצועיים מהחברה החרדית ועובד ביקורת עם מוגבלות. כמו כן פורסמו 2 מכרזי כוח אדם לאוכלוסייה מגוונת כמפורט להלן:

מברר/ת תלונות בנציבות תלונות ציבור (עבור אוכלוסיית ערבית);

מנהלי ביקורת בחטיבות ביקורת השליטון מקומי (עבור יוצאי אתיופיה).

## גיוון תעסוקתי

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שם לו ליעד אסטרטגי לשלב עובדים מאוכלוסיות מגוונות בעבודת המשרד. המשרד החליט למנות עובד משרד או עובדת משרד לתפקיד של ממונה

5 דרגות 45 - 46.

6 דרגות 43 - 44.

7 דרגות 39 - 42.

8 דרגות 36 - 38.

על שוויון וגיוון תעסוקתי של ההון האנושי. העובד שהתקבל למשרה זו נכנס לתפקידו בשנת 2020, ומשמש גם הממונה המשרדי על מניעת גזענות והממונה על שוויון לאנשים עם מוגבלות.

באחריות הממונה שנבחר לפעול ליישום ולקיום של החקיקה הרלוונטית, החלטות ממשלה והנחיות נציב שירות המדינה בתחום הגיוון התעסוקתי. כמו כן עליו למפות את המצב הקיים במשרד בנושא גיוון תעסוקתי של ההון האנושי, לרבות מיפוי האקלים הארגוני ועמידה ביעדים של ייצוג הולם בכלל הדרגות. התפקיד מתמקד באיתור חסמים בהטמעת יעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות והתפקידים ובניתוחם, לרבות חסמי גיוס, איתור ומיון, חסמי התפתחות לתפקידים ניהוליים וחסמים גיאוגרפיים.

כמו כן עוסק הממונה בהעלאה ובקידום של המודעות לגיוון תעסוקתי בקרב ההון האנושי במשרד על ידי העברת מידע רלוונטי לכלל העובדים, בדגש על דרגי הניהול. בתוך כך הוא אחראי לייזום, לארגון ולביצוע של פעולות הדרכה, הכשרה ייעודית והסברה בתחומים שבטיפולו ובתחומים שבהם יש 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 איתור אקטיבי של עובדים מתאימים למשרות פנויות ועידוד עובדים מקרב אוכלוסיות הזכאיות לייצוג הולם להתמודד במכרזים ובוועדות איתור. הממונה פועל ליישום כללי התקשי"ר, החוק והפסיקה בנושא ייצוג הולם והעדפה מתקנת לאוכלוסיות שבטיפולו.

נכון לדצמבר 2023, כ-2% מעובדי המשרד נמנים עם יוצאי אתיופיה, כ-5% מהעובדים הם בני החברה הערבית, כ-3% הם אנשים עם מוגבלות וכ-2% הם בני החברה החרדית.

בשנת 2023 ביצע הממונה מיפוי של המצב הקיים במשרד בנושא גיוון תעסוקתי של הון אנושי, לרבות מיפוי אקלים ארגוני ועמידה ביעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות. בשנה זו החל הליך גיוס נרחב של עובדות ועובדים מאוכלוסיות מגוונות, אשר כלל פרסום משרות ייעודיות, מפגשי חשיפה ייעודיים למועמדים מאוכלוסיות אלה, התאמות של מבחני מיון ועוד.

נוסף על כך התקיים כנס למנהלים שעסק כולו בגיוס ובקליטה של עובדים מאוכלוסיות מגוונות בשיתוף פעולה עם זרוע העבודה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ועם הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה. הכנס העלה לדיון את האתגרים העומדים לפני המנהלים הקולטים עובדים מאוכלוסיות מגוונות, תוך הרחבה על סוגיות של כשירות תרבותית ולמידה מניסיונם של מנהלות ומנהלים, עובדות ועובדים מאוכלוסיות מגוונות משירות המדינה.

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

הממונה על השוויון והגיוון התעסוקתי, בשיתוף עם הממונה על השוויון המגדרי ואגף הלמידה והפיתוח הארגוני, הקימו את קהילת גיוון והכלה - קהילה של כ-25 עובדות ועובדים מכל אגפי המשרד אשר מקדמים מיזמים בנושאים של גיוון תעסוקתי, שוויון מגדרי והכלה. יש עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית.

## פילוח העובדים בחתך חטיבתי

בני החברה החרדית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה הערבית	
2	3	3	1	ביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון
1	1	1	1	ביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות
3		1	10	ביקורת השלטון המקומי
1		4	1	ביקורת מערכת הביטחון
1			3	ביקורת תחומי החברה והרווחה
4	2		4	חטיבת המטה
2	1	3	1	חטיבת ההון האנושי והמינהל
4	3	4	12	נציבות תלונות הציבור
<b>18</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>סה"כ</b>

\* יש עובד אחד עם מוגבלות שהוא בן החברה הערבית.

## נתונים השוואתיים

ייצוג הולם 2023				ייצוג הולם 2022			
בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית	בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית
33	10	17	18	29	10	17	10



## רשימת בעלי תפקידים בכירים

תפקיד	שם
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	מתניהו אנגלמן
המנהל הכללי של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	ישי וקנין
ראשת המטה ועוזרת בכירה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	אהובה נבו
יועץ בכיר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	יאיר סבן
יועץ בכיר למבקר המדינה ומ"מ מנהל יחידת הדוברות, ההסברה והדיגיטל	פנחס וולף
ראש המטה ועוזר בכיר למנהל הכללי	אורן להב
עוזר למנהל הכללי וממונה על תחום התקציבים	בני דודיאן
עוזרת למנהל הכללי	ענברטל ליטינסקי
מובילה עסקית - אחראית פרויקטי מערכות מידע	מירי וייס

### יחידות המטה

עו"ד יואל הדר, היועץ המשפטי למבקר המדינה  
רמי סלמה, חשב המשרד, מנהל אגף החשבות  
אוהד דבי, מנהל אגף התכנון, האסטרטגיה והבקרה  
אורלי בלכר, מנהלת אגף הלמידה והפיתוח הארגוני  
חיים שרון, מנהל אגף התמיכה המקצועית  
ירון אייזנשטיין, אגף טד"מ

## חטיבות הביקורת

### החטיבה לביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות

יצחק סעד, סגן למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות

מרסלו בז, מנהל אגף ב'

אהוד לנגרמן, מנהל אגף ג'

דוד בר, מנהל אגף ח'

חנן פוגל, מנהל אגף ט'

### החטיבה לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון

יובל חיו, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון

דגנית שי, מנהלת אגף א'

ענבל מליח, מנהלת אגף ו'

אהרון הלינגר, מנהל אגף י"ב

דניאל ג'קובס, מנהל אגף י"ד

ציפי שלזינגר, מנהלת אגף ט"ז

שרית קרני, מנהלת אגף כ'

### החטיבה לביקורת מערכת הביטחון

איתן דהן, סגן המנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת מערכת הביטחון

אביחי לויט, מנהל אגף א'

שירה פחטר-ארד, מנהלת אגף ב'

איל זוננפלד, מנהל אגף ג'

משה שוחט, מנהל אגף ד'

יצחק לב, מנהל אגף ה'

## החטיבה לביקורת תחומי רווחה וחברה

ליאורה שמעוני, סגנית המנהל הכללי, מנהלת החטיבה לביקורת תחומי החברה והרווחה

מנהל אגף ד' - שמעון עמר

צחי בובליל, מנהל אגף ז'

עוז ברקו, מנהל אגף ה'

דן בנטל, מנהל אגף י"ג

בני גולדמן, מנהל אגף ט"ו

## החטיבה לביקורת השלטון המקומי

מירה רזין, סגנית המנהל הכללי, מנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי

נדאל בלעום, מנהל אגף א'

חאסקיה עסאם, מנהל אגף ב'

זיאד אסעד, מנהל אגף ג'

שי מזרחי, מנהל אגף ד'

גד לינד, מנהל אגף ה'

## אגפים מיוחדים

חנה רותם, מנהלת האגף לביקורת הבחירות ומימון המפלגות<sup>9</sup>

## 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 מנהלת 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 הרישום, המיון והניתוב (רימו"ן)

עו"ד תדהר אופיר, מנהל אגף א'

עו"ד מאיה מנחם, מנהלת אגף ב'

עו"ד רונן קרוואני, מנהל 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'

## חטיבת המינהל

אמיר גנאור, סמנכ"ל למינהל, מנהל חטיבת ההון האנושי והמינהל

אריה אלבוים, מנהל אגף הביטחון

שרון מן, מנהל אגף המשאבים החומריים

רויטל כהן, מנהלת אגף ההון האנושי

# עיקרי פעילות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

## דוחות מבקר המדינה<sup>10</sup>

בשנת 2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הדוחות האלה:

### 1. דוחות שנתיים

#### דוח שנתי פברואר 2023

עסק בנושאים האלה: הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור - הטיפול במידע המגלם חשש להלבנת הון ומימון טרור, מימוש תוכנית שוה"ם 3 - התוכנית להעתקת מחנות צה"ל לצורך שיווק יחידות דיור באזורי ביקוש, אפקטיביות מכשול קו התפר - המענה המבצעי והתפעולי, מינהלת תוכנית "אתגר" - לווייני תצפית במערכת הביטחון, תכנית מסוימת לבניין הכוח, היבטים בבניין הכוח של מערך השריון, ספינות הטילים בהגנה על המרחב הימי בלחימה, המיון והגיוס לצה"ל - ביקורת מעקב מורחבת, תנאי מחיה ותשתיות ללוחמים בשירות חובה ובמילואים, הטיפול בחיילים הבודדים בעת שירותם בצה"ל ולאחר שחרורם - ביקורת מעקב, אזורי תעשייה שבניהול ישראלי באזור יהודה והשומרון - ביקורת מעקב, פינוי נקודות יישוב ישראליות באזור יהודה והשומרון והטיפול במפונים, ייצוג אוכלוסיות שונות בחברות ממשלתיות - ביטחוניות, הדוחות הכספיים של רפאל מערכות לחימה מתקדמות בע"מ - מצב החברה וסיכוייה, דוחות בעניין ההיערכות והמוכנות ממשלת ישראל ומערכת הביטחון להתמודדות עם איומים ממעגל שלישי.

#### דוח שנתי מאי 2023

עסק בנושאים האלה: יחידה מבצעית מסווגת באמ"ן, הביקורת הפנימית בשירות המדינה, הטיפול הממשלתי בחוסר מעש בקרב צעירים בחברה הערבית, השמת ילדים בפנימיות, באומנה ובאימוץ, פעולות הממשלה בנושא הדיור לאוכלוסייה החרדית, אשפוז ילדים בבתי חולים, שרותי בריאות השן במסגרת סל שירותי הבריאות, תקצוב דיפרנציאלי ככלי לצמצום פערים במערכת החינוך, ביקורת פיננסית במועצות הדתיות, הקמת מתקני ספורט, תחזוקתם והפעלתם, הקצאת קרקע בפטור ממכרז לתעשייה ולתיירות, תכנון ושיווק של קרקעות למגורים. הטיפול של מח"ש והמשטרה בעבירות שוטרים, המועצה הלאומית לכלכלה, הדוחות הכספיים של מדינת ישראל ליום 31.12.21 ומערכות המידע העומדות בבסיס הדוחות הכספיים, מערך ההדרכה בשירות המדינה - ביקורת מעקב, התמודדות משטרת ישראל עם הפשיעה

החקלאית - ביקורת מעקב, אכיפה בתחומי הגנת הסביבה - ביקורת מעקב, תחזוקה וניקיון של אתרי תיירות בישראל, ענף החלב בישראל, השימוש בחומרי הדברה בירקות ובפירות - ביקורת מעקב. המרכז לגביית קנסות ברשות האכיפה והגבייה

### **דוח שנתי בנושא סייבר ומערכות מידע מאי 2023**

עוסק בהגנת סייבר במגוון נושאים: התקשרויות בפטור ממכרז בתחום התקשוב, הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה דיגיטלית, שימוש במסמכי זיהוי ביומטריים - תעודות זהות ודרכונים, טכנולוגיות דיגיטליות ואבטחת המידע והסייבר בשירות בתי הסוהר, הגנת הפרטיות ואבטחת המידע במערכות המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות ברשות האכיפה והגבייה, אסדרת הגנת הסייבר במוסד לביטוח לאומי וביקורת סייבר במרכז רפואי א' - מבדק חדירה על התשתית ורשת התקשורת.

### **2. דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2023**

עוסק בנושאים האלה: תוכניות הבראה ברשויות מקומיות, ביקורת פיננסית ברשויות מקומיות איתנות, ארנונה ברשויות המקומיות - אסדרה, הטלה ומתן הנחות, ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב; השירותים שמספקות הרשויות המקומיות לאנשים עם מוגבלות - מרכז מול פריפריה, טיפול הרשויות המקומיות באזרחים הוותיקים שבתחום שיפוטן, פעילות הרשויות המקומיות לשיפור הישגים לימודיים, השירות הווטרינרי ברשויות המקומיות - הפיקוח על בשר ומוצריו, ספורט עממי ברשויות המקומיות - תכנון והשקעה; ניהול של נכסי מקרקעין בידי רשויות מקומיות, תכנון נקודתי ברשויות מקומיות, תחזוקת דרכים על ידי רשויות מקומיות, תחזוקה ובטיחות של מוסדות חינוך - בתי ספר על-יסודיים; המבקר ברשות המקומית - תפקידו והתנהלותו - ביקורת מעקב, טיפול הרשויות המקומיות בהטרדות מיניות ובמניעתן - ביקורת מעקב, העסקת יועצים חיצוניים על ידי רשויות מקומיות - ביקורת מעקב, פעולות להגברת הבטיחות בדרכים בתחומיהן של רשויות מקומיות בחברה הערבית - ביקורת מעקב.

### **3. דוחות על ביקורת בחירות ומימון מפלגות**

#### **ביקורת לפי חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973**

- דין וחשבון על תוצאות ביקורת חשבונות הסיעות בל"ד, תע"ל, חד"ש ורע"מ לתקופת הבחירות לכנסת העשרים וארבע - דוח השלמה (מאי 2023).
- דין וחשבון על תוצאות ביקורת החשבונות השוטפים של הסיעות בל"ד, תע"ל, חד"ש ורע"מ בכנסת העשרים ושלוש לתקופה שבין 1.4.20 ל-31.3.21 - דוח השלמה (מאי 2023).

### **ביקורת על פי חוק המפלגות, התשנ"ב-1992 (בחירות מקדימות)**

- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המועמדים בבחירות המקדימות במפלגות "האיחוד הלאומי", "הליכוד", "העבודה" ו"מרצ" לתפקיד חבר הכנסת העשרים וחמש (ספטמבר 2023).
- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המועמדים בבחירות המקדימות לתפקיד יו"ר המפלגה במפלגות "האיחוד הלאומי", "הליכוד", "העבודה" ו"מרצ" (ספטמבר 2023).

### **ביקורת לפי חוק הרשויות המקומיות מימון בחירות, התשנ"ג-1993 (בחירות ברשויות המקומיות)**

- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות הרשימות שהשתתפו בבחירות הראשונות למנהלת שירותים אזרחיים בחברון (יולי 2023).
- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות המועמדים שהשתתפו בבחירות המיוחדות לרשות המקומיות יבנה (ספטמבר 2023).
- דוח על חשבונות המועמד אופיר ליבשטיין ז"ל בבחירות לראש המועצה האזורית שער הנגב (דצמבר 2023).

## **4. דוחות מיוחדים**

- הסיוע הייחודי לתעשיית התיירות במשבר הקורונה.
- פיתוח חיסון ונוגדנים נגד נגיף הקורונה במכון למחקר ביולוגי בישראל.
- דוח ביניים: אשפוז ילדים בבתי חולים - ביקור מבקר המדינה במרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (איכילוב) ובמרכז הרפואי ברזילי באשקלון.
- היערכות הרשויות המקומיות לרעידות אדמה.

## **5. דוח נציב תלונות הציבור**

- דוח מיוחד - תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל" - הונח על שולחן הכנסת ופורסם ב- 19.12.23.
- הדוח השנתי לשנת 2023 - דוח מס' 49 של נציב תלונות הציבור - הונח על שולחן הכנסת ופורסם ב- 19.6.23.

- ב-7.2.23 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת דוח מיוחד שעניינו אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות.

## פעולות מבקר המדינה לאחר פתיחת מלחמת "חרבות ברזל" - שמחת תורה - 7.10.2023

עם פרוץ המלחמה בשמחת תורה ה - 7.10.2023, פעל משרד מבקר המדינה במתכונת חרום במסגרתה קיים המבקר וצוותי הביקורת ונציבות תלונות הציבור סיור רבים, כמפורט להלן. בהמשך לסיוורים אלו הוציא מבקר המדינה פניות לראש הממשלה, לשרים כמו גם לדרגי מקצוע אחרים במשרדים, במיקוד על ליקויים ופערים בטיפול בעורף, במהלך החודשים - אוקטובר - דצמבר 2023. להלן הפניות המרכזיות:

- מכתב לראש הממשלה בעניין עשרת הכשלים והפערים המרכזיים בטיפול בעורף האזרחי
- מכתב על ניהול החברות הממשלתיות בתקופת המלחמה
- פניה בעניין הגבלת שכר טרחת עורכי דין בגין שירותים משפטיים לנפגעים
- פניה בעניין הרשאות תקציביות בחרום לרשויות המקומיות
- פנייה בעניין מערך בריאות הנפש
- פנייה בסוגיית תהליך הנפקת רישיון כלי ירייה

### סיורים מיוחדים

מיום 10.10.23 מבקר המדינה קיים רצף של סיורים בכל רחבי הארץ. לסיורים הצטרפו מנהלי חטיבות במשרד ועובדים נוספים. להלן רשימת הסיורים שקיים עד לסוף שנת 2023: שדרות, בית החולים ברזילי, בית החולים סורוקה, המועצה האזורית מרחבים, נתיבות, מפגש עם מפונים במלון מעלה החמישה, המועצות האזוריות מעלה יוסף ומטה אשר, מעלות-תרשיחא, המועצה האזורית אשכול ובתוכה סיור ברעים ובבארי, המועצות האזוריות גליל עליון ומבואות חרמון, קריית שמונה, אשקלון, המועצה האזורית חוף אשקלון, פגישה עם הנהלת מד"א ואיחוד והצלה, מפגש עם מפונים במלונות באילת, בים המלח, בטבריה, בשפיים ובירושלים, מחנה שורה, בני ברק, פגישה עם פורום מנכ"לי משרדי הממשלה, ינוח-ג'ת, בית ג'אן, בית החולים זיו, עוטף ירושלים, המועצה האזורית דרום השרון וקו התפר, המועצה האזורית שומרון, המועצה האזורית גלבוע.



## 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 למצוא את כל הזכויות המגיעות לו, ואף 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 בבירורן 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 עו"ד אסתר בן חיים למנהלת נציבות תלונות הציבור.

בסוף שנת 2023 כללה נציבות תלונות הציבור 82 עורכי דין, 5 עובדים סוציאליים, עורך דין שהוא גם עובד סוציאלי, 2 רואי חשבון ו-15 תומכי בירור. כמו כן הועסקו בנציבות מתמחים, סטודנטים ובנות שירות לאומי.

הנציבות מקפידה על ייצוג הולם של כל 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 מהבחינה השפתית והתרבותית למגשי התלונות. 8 מעובדי הנציבות הם מהחברה הערבית, 3 הם מהחברה החרדית, ו-3 הם מקרב יוצאי אתיופיה.

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 לשמנת האגפים האחרים. כמו כן אגף זה מרכז את תחום הגישור בנציבות.

כל אגף מברר תלונות על גופים מסוימים, ועובדיו 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 ובתלונות של "חושפי שחיתות". עובדי הנציבות עומדים לימינו של הפרט ודואגים כי כל מתלונן יקבל מענה ענייני על טענותיו, וכי זכויותיו לא ייפגעו.

בשנת 2023 התקבלו בנציבות 22,356 מכתבי תלונה, מהם 20,544 תלונות על גופים נילונים והשאר היו תלונות על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר תלונות עליהם. בשנת 2023 היה שיעור התלונות המוצדקות מבין כלל התלונות שבוררו לגופו של עניין ושיעור התלונות שעניינן בא על פתרונו 43%.

בדוח מיוחד של תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל" התקבלו 1,329 פניות הקשורות למצב החירום. 67.8 אחוזים מהתלונות באו על תיקון.

## אופן הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, בעצמו או באמצעות עורך דין, אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של הגוף הנילון. על המתלונן לציין בתלונתו 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.

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים: מילוי טופס תלונה מקוון באתר של הנציבות במרשתת, שליחתה באמצעות הדואר האלקטרוני, הדואר או הפקסימיליה, או הנחתה בתיבה המיועדת לכך

באחת מלשכות הנציבות. קישור לטופס התלונה המקוון ניתן למצוא גם ברשתות החברתיות 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. במסגרת שיפור השירות לציבור, החל משנת 2021 ניתן להגיש תלונה גם באמצעות תוכנת שיחות הווידאו Zoom (זום). בתחילת מלחמת "חרבות ברזל" נפתח קו חם לתלונות על ענייני המלחמה, ובפרט למפונים. בשבועות הראשונים של פעילות הקו התקבלו 1,843 שיחות.

## 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 מקילה על התושבים המתגוררים באזורים הסמוכים להן את הגשת התלונות, מזרזת את בירורן ומיעלת את הליך הבירור.

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

## נושאי התלונות

נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות על משרדי הממשלה, רשויות מקומיות וגופים מוניציפליים אחרים, על רשויות שהוקמו על פי דין (כמו המוסד לביטוח לאומי ורשות מקרקעי ישראל), על חברות ממשלתיות ועל גופים ציבוריים מבוקרים אחרים. עם פתיחת מלחמת "חרבות ברזל", הנציבות פעלה באופן יזום מול המפונים בעשרות אתרים בהם שהו ובאמצעות הקו החם הייעודי שנפתח לצורך כך.

אדם יכול להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של גוף כאמור, שהוא מנוגד לחוק, או בוצע ללא סמכות חוקית, 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, שירותי הזנה ועוד.

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

**תלונות בנושא דיור:** זכאות לדיור ציבורי או סיוע בשכר דירה, ליקויים בדירות הדיור הציבורי ועוד.

**תלונות בנושאים כספיים:** קבלת גמלאות ומענקים, דרישות לתשלום תשלומי חובה - ארנונה, היטלים ואגרות - ואי-קבלת הנחות או פטורים מתשלומים אלה, הליכים לגביית חובות בגין תשלומי חובה ועוד. כמו כן מטופלות תלונות בנושא טיבם ותעריפיהם של שירותי מים, חשמל ותחבורה ציבורית.

**השירות לציבור:** עיכוב בטיפול בפניות, אי-מתן מענה על פנייה, מסירת מידע חסר או מטעה ועוד. עוד מתקבלות תלונות בענייני עובדים ותעסוקה, ובכלל זה תלונות של עובדים שסבלו מהתנכלות 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 למסור 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 להקנות 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 נסבה התלונה, אם בשל אופי המעשה העומד בבסיס התלונה ואם מסיבות אחרות הקבועות בחוק. למשל, הנציב אינו מברר תלונות על נשיא המדינה, על הכנסת וועדותיה ועל חברי כנסת בדבר פעולה שעשו במסגרת מילוי תפקידם. הנציב גם אינו מברר תלונה על הממשלה או על שר משריה, למעט תלונה בדבר מעשה שעשה כממונה על משרד.

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

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

## ההגנה על חושפי שחיתות ומתן צווי הגנה

ככלל, נציב תלונות הציבור אינו מברר תלונות של עובדים בגוף נילון הנוגעות למילוי תפקידם, אלא אם כן התלונה נסבה על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, תקשי"ר, הסכם קיבוצי או הסדר כללי. ואולם לנציב תלונות הציבור מוקנית הסמכות לברר תלונה של עובד על כך שהוא סובל מהתנכלות או מפגיעה בזכויותיו עקב כך שהודיע בתום לב על מעשה שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק בגוף שהוא מועסק בו, וכך תלונה של מבקר פנימי שמלין על פגיעה בזכויותיו בתגובה על פעולותיו כמבקר. בשנת 2023 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] וסמכות הבירור המפורטת לעיל הורחבה גם לשוטרים ולסוהרים.

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. אם מופר צו הגנה רשאי הנציב לפנות ליועץ המשפטי לממשלה על מנת שיבחן אם יש מקום להורות על פתיחת חקירה פלילית כלפי מפר הצו.

בשנת 2023 הוגשו 41 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק והסתיים הטיפול ב-42 תלונות, ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות כדלהלן: 3 מתלוננים קיבלו ממבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צווי הגנה קבועים. בשניים מצווים אלה נפסקו סכומים של 120,000-170,000 ש"ח. בצו השלישי נקבע כי על המעסיק לאפשר לעובד לבצע את תפקידו בארגון ולשלם את שכרו כדין. מתלונן נוסף קיבל צו הגנה זמני. בירורן של 10 תלונות, הסתיים לבקשת המתלונן, למשל לאחר שנמסרו לו ממצאים לכאורה של הבירור. לגבי 10 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהמתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור. לגבי 8 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהנציבות לא הייתה מוסמכת לברר אותן (למשל התלונה נסבה על גוף שאינו נילון או עניין התלונה תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין). לגבי 4 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות. לגבי יתר התלונות, הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות.

בשנים האחרונות, מתוך הבנת הקשיים הרבים שלפניהם ניצבים חושפי שחיתות, פותח בנציבות מודל לטיפול בחושפי שחיתות שבמסגרתו עובדת סוציאלית קלינית מטעם הנציבות מעניקה שירותי תמיכה וליווי לחושפים ולבני משפחותיהם.

## יעדי נציב תלונות הציבור בתחום בירור התלונות

נציב תלונות הציבור פועל להשגת ייעודו שנקבע בחוק במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובשקיפות וחותר למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי. הנציבות היא כתובת אובייקטיבית, מקצועית ונגישה לבירור תלונות של כל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה. אם במסגרת בירור תלונה מתגלה ליקוי בפעולת הגוף הנילון, הנציבות מצביעה על הליקוי ועוקבת אחר תיקונו הן ברמת הפרט והן ברמה המערכתית. הנציבות מניעה את הגוף הנילון לפעולה ומשמשת גורם מוביל ומשפיע בתחום הטיפול בתלונות הציבור בקרב כלל הגורמים העוסקים בבירור התלונות בישראל.

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, את מניעת השימוש לרעה בסמכות שלטונית ובכוח משרה וכן את שיפור המינהל הציבורי ואיכות השירות הניתן 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. לשם כך נציבות תלונות הציבור מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה. עובדי הנציבות מעבירים הרצאות בגופים שונים, כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים.

## הנציבות פעלה להגברת המודעות לפעולותיה בכמה דרכים:

### במלחמת חרבות ברזל

מעבר לפעולותיה בימי שגרה פעלה הנציבות כדי להנגיש את שירותיה גם במהלך מלחמת חרבות ברזל, ב-12.10.23, בשבוע הראשון למלחמה הקימה נציבות תלונות הציבור מוקד טלפוני ייעודי (הקו החם). הקו החם, שפעל בתחילה 24 שעות ביממה, שימש אמצעי להגשת תלונות הנוגעות למצב החירום באופן קל ונגיש, ומרבית התלונות שנוגעות למצב החירום התקבלו באמצעותו. הקו

החם גם שימש לפונים באמצעותו מקור מידע בנוגע לזכויותיהם. כמו כן, הנציבות הפעילה לראשונה ערוץ וואטסאפ ייעודי להגשת תלונות ולקבלת מידע על זכויות.

עובדי הנציבות ביקרו בעשרות מרכזי מפונים ברחבי הארץ, כדי לעמוד על בעיותיהם של המפונים ולהנגיש עבורם את הליך הגשת התלונות. הנציבות דאגה לפרסם את הדרכים החדשות לפנות אליה באמצעי התקשורת השונים וכן הפיצה מידעון על הקו החם לגורמים רבים, ובהם נציבי התלונות והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים, לשכות הרווחה וארגוני מיצוי זכויות.

בדצמבר 2023 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת דוח מיוחד שעניינו תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל. הדוח המיוחד סוקר את כלל הפעולות של נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה ומתאר את הפניות שהתקבלו בנציבות ונגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר של תלונות. הנציבות פרסמה את עיקרי הדוח המיוחד גם בערבית ובאנגלית. ב-1.1.24 קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת דיון בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו.

## בימי שגרה

במהלך שנת 2023 העבירו עובדי הנציבות הרצאות במסגרת שיעורי אזרחות לתלמידים בבתי ספר תיכוניים. המפגשים עם תלמידי התיכון התמקדו בהכרת עבודתה של הנציבות, ובדוגמאות לגבי מקרים שבהם ניתן לברר תלונה בנציבות, ובכלל זה תלונות של ילדים ונוער. הנציבות רואה חשיבות רבה בחינוך הדור הצעיר ובחשיפתו לפועלה, זאת, בין היתר, כדי שהתלמידים ישמשו "שגרירי הנציבות" ויוכלו לפנות לנציבות בעצמם או להפנות אליה את הנזקקים לקבלת סיוע.

מעבר לפעולות המופנות כלפי אוכלוסיית הילדים והנוער הנציבות מקיימת גם שיתופי פעולה ופעילות הסברה עם יחידות שונות בצבא ההגנה לישראל לחשיפת פעילותה בקרב יחידות צה"ל השונות באמצעות מש"קיות וקצינות ת"ש, וכן מארחת במשרדיה מפקדים מיחידות שונות, כדי להביא לידיעתם את האפשרות לפנות לנציבות בעניין פגיעה של גופי ממשל ורשויות ציבוריות (שאינן צבאיות) בהם או בבני משפחותיהם.

כחלק מהנגשת הנציבות לאנשים עם מוגבלות ב-13.2.23 הרצה עובד נציבות תלונות הציבור לפני בני משפחות של ילדים עם מוגבלות במגזר הבדואי וב-20.7.23 השתתפו עובדי הנציבות ברב-שיח במסגרת כנס מיצוי זכויות לקטועי גפיים במגזר החרדי. נציבות תלונות הציבור מקיימת גם קשר מקצועי עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, ובין שתי הנציבויות מתקיימים ממשקי עבודה משותפים. זאת כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם. נציגי שתי הנציבויות משתתפים בכנסים זו של זו, מקיימים התייעצויות משפטיות, מחליפים דעות מקצועיות ולעיתים משתפים פעולה בבירור תלונות.

נציבות תלונות הציבור גם פועלת כדי להנגיש את שירותיה לאוכלוסיות נוספות: ב-29.8.23 השתתפו עובדי הנציבות ביריד מיצוי זכויות שהתקיים במזרח ירושלים במסגרת תוכנית "מרכז עוצמה" של

משרד הרווחה והביטחון החברתי ועובד הנציבות מלשכת באר שבע קיים בספטמבר 2023 הרצאת הסברה במרכז ליהודי אתיופיה בנתיבות.

כמו כן, עובדי נציבות תלונות הציבור מתראיינים בעיתונות, במרשתת ובתוכניות רדיו המיועדות לדוברי רוסית ואמהרית המשודרות ברדיו רק"ע של תאגיד 'כאן' וכן בתחנות רדיו אחרות, ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים.

כדי להגביר את נגישותה של נציבות תלונות הציבור למגזרים השונים, יזמה הנציבות פרסום של ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה בערוצי תקשורת של החברה החרדית והחברה הערבית.

בתחילת שנת הלימודים האקדמית החלה לפעול בפקולטה למשפטים במכללה האקדמית צפת קליניקת נציבות תלונות הציבור. הקליניקה עוסקת בחשיפת הסטודנטיות והסטודנטים לתפקיד הנציבות במבנה השלטוני במדינת ישראל, לסמכויותיה ולפרקטיקה המשפטית של עבודת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. מטרת הקליניקה היא להעלות בקרב אוכלוסיית הצפון את המודעות לפועלה של נציבות תלונות הציבור ולסייע לנציבות בטיפול אפקטיבי בתלונות. נציג מטעם נציבות תלונות הציבור משמש מנחה קליני לסטודנטיות ולסטודנטיות שבקליניקה, לצידה של המנחה האקדמית. כמו כן במסגרת שיתופי הפעולה בין נציבות תלונות הציבור לאקדמיה התקיימה ב-12.6.23 הרצאה של נציגי הנציבות לפני סטודנטים בחוג לעבודה סוציאלית במכללה האקדמית תל-חי. ההרצאה עסקה בתיאור הסמכויות של הנציבות והשירותים שהיא נותנת ובפוטנציאל של הסטודנטים לשמש שגרירים של הנציבות.

הרשתות החברתיות של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, אשר פונות לקהל יעד נוסף, תורמות אף הן להגברת המודעות הציבורית למשרד. ניתן להגיש תלונות לנציבות גם באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, וכן להתעדכן באמצעותו באופן תדיר בפרסומי המשרד. בין היתר מפורסמות ברשתות החברתיות ובאתר המשרד במרשתת תלונות בעלות עניין ציבורי במסגרת הפינה "סיפורה של תלונה".

ב-7.2.23 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת דוח מיוחד שעניינו אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות. באותו יום גם התקיים דיון בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת.

ב-19.6.23 הגיש נציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2022. למחרת, ב-20.6.23, התקיים דיון מיוחד בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בממצאי הדוח ובנתונים שצוינו בו. בדיון השתתפו נציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן ומנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים.

במועד פרסום הדוח השנתי פורסמה גם חוברת ובה עיקרי הדוח. החוברת נועדה להנגיש לציבור את פעילותה של נציבות תלונות הציבור, והיא כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות



בשנת 2022 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כמו כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. החוברת הופצה בעברית, בערבית ובאנגלית.

### אירועים ופעילויות נוספים

ב-8.2.23 התקיים מפגש עמיתים חגיגי לרגל חשיפת הדוח המיוחד של נציב תלונות הציבור בנושא הגיל השלישי.

נוסף על כך ב-7.5.23 התקיים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור יום עיון מקצועי בנושא "הטיפול בתלונות הציבור - חשיפה ואתגרים", ובו השתתפו כ-80 מנהלים בכירים ונותני שירותים במשרד הביטחון.

ב-16.5.23 קיימה נציבות תלונות הציבור אירוע האקטון ראשון מסוגו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, תחת הכותרת "מחברים בין הילדים והנוער לנציבות תלונות הציבור". במסגרת האירוע הזמינה הנציבות סטודנטים ממוסדות אקדמיים ברחבי הארץ ומתחומי דעת שונים להציע פתרונות טכנולוגיים ואחרים שיאפשרו לילדים ולבני נוער להכיר את הנציבות ולהיעזר בה. סטודנטים למדעי המחשב באוניברסיטת בר אילן זכו במקום הראשון על הצגת רעיון שמשלב בין דרכים להגברת המודעות של ילדים ובני נוער לנציבות תלונות הציבור ולעבודתה לבין פישוט דרכי הפנייה לנציבות באופן מותאם טכנולוגית לילדים ולבני נוער.

ב-20.6.23 צוין בכנסת בפעם הרביעית "יום נציב תלונות הציבור", שמתקיים משנת 2020 בכל שנה ונועד להגביר את המודעות לנציבות תלונות הציבור ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים. במסגרת יום זה התקיים אירוע חגיגי מיוחד בנושא "בירור תלונות ככלי למינוף הארגון", ובו נכחו נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים ציבוריים שונים, אנשי אקדמיה ונציגים מהמגזר השלישי וכן עובדי נציבות תלונות הציבור. האירוע כלל כמה הרצאות מפי ממונים על תלונות הציבור בגופים נילונים וסיפורים של "האנשים מאחורי התלונה".

בשנת 2023 המשיכה נציבות תלונות הציבור ביוזמתה לקידום פרויקט התנדבות בקהילה. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות ראויות לקידום. ב-10.9.23 השתתפו עובדי נציבות תלונות הציבור בפעילות התנדבותית במפעל החסד "יד ביד" בלוד. עובדי הנציבות התכנסו באולם המרכזי של מפעל החסד, הכינו מארזי מזון עבור משפחות נזקקות, סייעו בחלוקת מזון לנזקקים שהגיעו למקום ואף ליוו חלק מהנזקקים לבתיהם.

נוסף על כך הגיעו עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבתי דיור מוגן והשתתפו בפעילות התנדבותית. ב-15.2.23 חגגו עובדי המשרד עם דיירי בית באייר - בית דיור מוגן לקשישים את ט"ו בשבט, בליווי ההרכב המוזיקלי של המשרד. בהתאם למסורת השנתית, לקראת חג פורים שימחו עובדי המשרד את דיירי בית באייר ובית שוויץ גם הוא בית דיור מוגן לקשישים במשלוחי

מנות שארזו העובדים לכבוד החג. ב-22.5.23 הגיעו עובדי המשרד לבית שוויץ וחגגו עם הדיירים את יום ירושלים וחג השבועות. העובדים שרו ורקדו עם הדיירים, בליווי ההרכב המוזיקלי של המשרד וב-23.8.23 הגיעו עובדי המשרד לבית באייר וחגגו עם הדיירים את מסיבת סיום הקיץ. העובדים שרו ורקדו עם הדיירים וסייעו בהפעלת עמדות שונות - עמדת ליטוף חיות, עמדת הכנת שייקים ועוד. ב-13.12.23 הגיעו עובדי המשרד לבית באייר וקיימו שם אירוע שכלל הדלקת נרות חנוכה עם הדיירים, הכנת סופגניות ושירה בצוותא עם ההרכב המוזיקלי המשרדי.

## השימוש בהליכי גישור

סעיף 41(א) לחוק מבקר המדינה קובע שנציב תלונות הציבור רשאי לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו כפוף להוראות שבסדר דין או בדיני הראיות. בהתאם לניסיון שהצטבר בנציבות, אחת הדרכים האפקטיביות ביותר לבירור התלונות היא הליך הגישור. לנכח יתרונותיו של הליך הגישור, נציב תלונות הציבור שם לו למטרה להרחיב את השימוש בו 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 הפועל 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 מתקיימים בין שני הצדדים יחסים מתמשכים (דוגמת יחסי עבודה), בסכסוכים שמעורבים בהם כמה גופים נילונים או כאשר התלונה נסבה על התנהגות של עובד ציבור. הניסיון מהשנים האחרונות בשימוש בהליך הגישור לטיפול בתלונות הפרט על רשות ציבורית העלה כי הוא מביא לפתרון הסכסוך ביעילות ולשבועות רצונם של הצדדים. בתקופת הקורונה קיימה הנציבות גישורים גם בפלטפורמה מקוונת.

## פעילות בין-לאומית

במהלך שנת 2023 המשרד היה פעיל בזירה הבין-לאומית בתחומים מגוונים, הן בתחומי הביקורת והן בתחומי נציבות תלונות הציבור.

המשרד חבר בארגון הבין-לאומי של מבקרי המדינה - INTOSAI, וכן בארגונים האזוריים של מבקרי המדינה: באסיה - ארגון ASOSAI, ובאירופה - ארגון EUROSAI - בו מבקר המדינה הישראלי משמש כסגן הראשון של נשיא הארגון, וכנשיאו הבא.

כנשיא של ארגון מוסדות הביקורת של אירופה, EUROSAI, מבקר המדינה מוביל קבוצות עבודה מגוונות, והוא הוביל את הליך גיבוש התוכנית האסטרטגית של הארגון לשנים 2024 - 2030.

התוכנית אושרה על ידי הוועד המנהל, והיא אושרה על ידי הוועד המנהל ועל ידי הקונגרס של היורוסאי.

הקונגרס הבא של EUROSAI אותו יארח משרד מבקר המדינה הישראלי, התקיים בצורה מקוונת במאי 2024. בקונגרס האמור נכנס מבקר המדינה הישראלי לתפקיד נשיא הארגון למשך שלוש שנים.

כחלק מההכנות לקונגרס נפגש מבקר המדינה עם מזכ"ל ה OECD ונוצר ערוץ תקשורת לשיתוף ידע עם ארגון זה.

במהלך שנת 2023 המשרד השתתף בכנסים פרונטליים ומקוונים, ובפעילות קבוצות העבודה השונות של EUROSAI בנושאים שונים, כדוגמת פאנל מומחים לנהלי ביקורת בנושא שימוש בכלי ביקורת שונים, כינוס קבוצת העבודה בנושא איכות סביבה של EUROSAI (WGEA), צוות המשימה האירופי לביקורת השלטון המקומי (TFMA) ועוד. בכל כינוס כזה מציג המשרד תוצרים מגוונים בדרכים שונות (ניהול אירועי צד ופאנלים מקצועיים, סדנאות, סרטונים ועוד).

המשרד אירח מפגש של הממונים על הקשרים הבין-לאומיים של מוסדות הביקורת החברים בוועד המנהל של EUROSAI, בו נדונו נושאים מקצועיים, ובו שמעו המשתתפים הרצאות של עובדי ביקורת במגוון תחומים.

במהלך שנת 2023 המשרד יזם והשתתף בהליך בקרת עמיתים אותו ביצעו מוסדות הביקורת של בריטניה וארה"ב, ובו נבחנו היבטים של ביקורת ביצועים פיננסית. כחלק מההליך המשרד אירח משלחת מטעם משרד מבקר המדינה הבריטי בארץ.

המשרד יזם ביקורות משותפות בין-לאומיות בנושא ה-AI ובנושא הזדקנות האוכלוסייה.

נציגים מהאגף לביקורת טכנולוגיות דיגיטליות ומערכות מידע הציגו מול מבקר המדינה הטייוואני את תחום ביקורת מערכות מידע וסייבר במשרד מבקר המדינה; מול פורום נציגי הוועד המנהל של EUROSAI הציגו את תחום ביקורת מערכות מידע וסייבר במשרד מבקר המדינה והתמקדות בביקורת שבוצעה בשב"ס; מול נציגי מדינות החברות ב-EUROSAI הוצגה הצעה ראשונית לביקורת מקבילה בין-לאומית בתחום הבינה המלכותית (AI). נציג האגף השתתף בכנס EUROSAI שהתקיים בלונדון וכן קיים פגישות עם נציגי הרשות הלאומית הבריטית האמונה על תחום הפוריות (HEFA) כרקע לביקורת שמבוצעת בימים אלה בנושא זה. כמו כן האגף הכין פרוספקט חומרים מקצועיים בתחום ביקורת מערכות מידע וסייבר.

### **פעילות בין-לאומית של נציבות תלונות הציבור**

עובדי נציבות תלונות הציבור משתתפים בכנסים, במחקרים ובפרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה של הנציבות, ונוכחותם בפעילות הבין-לאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

- ב-1.2.23 קיימו מנהלת נציבות תלונות הציבור פגישת היכרות בישראל עם נציגים מארגון ILC (International Longevity Centre) בבריטניה. ארגון ILC הוא חבר ברשת הבין-לאומית "הברית הגלובלית של מרכזי אריכות ימים בין-לאומיים", שמטרתה לסייע לחברות לטפל בנושא הזדקנות האוכלוסייה בדרכים חיוביות ומועילות.
- ב-2.2.23 קיימה מנהלת נציבות תלונות הציבור פגישה מקוונת עם היועצת לזכויות האדם במשלחת הישראלית למטה האו"ם בניו יורק, בעניין הדוח המיוחד בנושא הגיל השלישי.
- ב-22.2.23 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור דיון שולחן עגול מקוון עם מוסד האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא "בקרת איכות". מדובר במפגש שני בסדרה של דיוני שולחן עגול שמתקיימים במסגרת מזכר ההבנות שעליו חתמו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור עם האומבוסמן של בריטניה רוב בהרנס.
- מנהלת נציבות תלונות הציבור הציגה בנאום מוקלט במושב הפתיחה של כנס האו"ם שנערך באפריל 2023 את הדוח המיוחד שפרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא "האתגרים והיעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי". הדוח המיוחד עורר עניין רב בקרב העוסקים בזירה הבין-לאומית בתחום זכויות בני הגיל השלישי.
- ב-23-25.5.23 השתתפו נציגי נציבות תלונות הציבור בכנס שקיים ה-AOM (ארגון האומבוסמנים של מדינות אגן הים התיכון), שמשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור חבר בו; הכנס התקיים בקוסובו. בכנס נאם נציג הנציבות בנושא "השמירה על עצמאותם של מוסדות אומבוסמן - מבט לעתיד: החוויה הישראלית". בביקורו בקנדה במאי 2023 נפגש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם האומבוסמן של אונטריו פול דובה, והשניים דנו בשיתופי פעולה עתידיים בין שני המוסדות.
- ב-12.6.23 - 13.6.23 השתתפו נציגות נציבות תלונות הציבור בסמינר היברידי שהתבצע באופן מקוון של מוסד האומבוסמן של חבל הבסקים בספרד. הסמינר עסק בנושאים שונים, ובהם תפקיד מוסדות האומבוסמן בהגנה על ילדים ובני נוער, שיטות עבודה מיטביות של מוסד האומבוסמן ההולנדי בטיפול באוכלוסיות מוחלשות, ודגם הגישור של מוסד האומבוסמן של אנדלוסיה.
- ב-19.7.23 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור דיון שולחן עגול מקוון עם מוסד האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא הגישור. מדובר במפגש שלישי בסדרה של דיוני שולחן עגול שמתקיימים במסגרת מזכר ההבנות שנחתם עם מוסד האומבוסמן של בריטניה.
- ב-14.9.23 השתתפו נציגי נציבות תלונות הציבור במפגש הראשון של ICoP (International Community of Practice), שהתקיים ביזמתו של צוות היישוג (reaching out) במוסד האומבוסמן הבריטי (באופן מקוון). מטרתו של ICoP היא לקדם דרכים שונות ורעיונות יצירתיים להגעה לאוכלוסיות מוחלשות ולאוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג.

- בשנת 2023 פרסמה נציבות תלונות הציבור עשר ידיעות במידעון השבועי של ה-IOI (ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי) ושתי ידיעות בעיתון הדו-שנתי של ה-AOM.
- בחודשים שחלפו מאז פרוץ המלחמה שוחחו נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור עם מר אנדראס פוטאקיס, האומבודסמן של יוון ונשיא IOI-Europe, ומר רוב בהרנס, האומבודסמן הפרלמנטרי של בריטניה, דנו איתם בנושא החטופים בעזה וביקשו את עזרתם בדרישה כי הצלב האדום יקבל מידע מהימן ועדכני על החטופים בעזה ויבקר אותם.

**א. התקציב וביצועו**

התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
42,100	4,036	5,237	9,730	40,422	50,152	1,305	7,667	41,180	37,596	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
9,500	295	0	295	7,755	8,050	(1,100)	0	9,150	9,377	01 01 הנהלה
25,315	1,769	2,550	4,319	25,476	29,795	2,020	3,675	24,100	22,458	01 02 תכנון, עריכה וייעוץ
500	940	611	1,551	148	1,699	0	1,199	500	114	01 03 אורחים ושיתוף פעולה בין-לאומי
6,785	1,032	2,533	3,565	7,043	10,608	385	2,793	7,430	5,647	01 04 הדרכה

התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	העודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
172,500	6,193	4,403	10,596	157,700	168,296	(1,225)	7,351	162,170	149,091	02 ביצוע הביקורת
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
84,100	5,533	2,209	7,742	75,435	83,177	(1,305)	1,682	82,800	73,571	02 01 ביקורת שלוש חטיבות משרדי ממשלה
30,300	223	0	223	28,227	28,450	850	1,600	26,000	25,238	02 02 ביקורת מערכת הביטחון
38,000	119	0	119	34,429	34,548	(852)	0	35,400	34,096	02 03 ביקורת רשויות מקומיות
20,100	318	2,194	2,512	19,609	22,121	82	4,069	17,970	16,186	02 05 ביקורת מערכות מידע וסייבר*

התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
51,100	119	279	398	50,279	50,677	(916)	3,173	48,420	47,794	03 נציבות תלונות הציבור
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
5,100	47	0	47	5,165	5,212	(158)	500	4,870	5,671	03 01 הנהלה
46,000	72	279	351	45,114	45,465	(758)	2,673	43,550	42,123	03 02 טיפול בתלונות



התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
133,630	8,299	62,482	70,781	129,651	200,432	781	67,621	132,030	118,979	06 אמרכלות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
28,700	3	0	3	28,033	28,036	836	370	26,830	27,833	06 01 אמרכלות - כוח האדם
104,930	8,296	62,482	70,778	101,618	172,396	(55)	67,251	105,200	91,146	06 02 אמרכלות - רכישות

התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
12,670	8,443	50,883	59,326	19,394	78,720	55	61,465	17,200	14,167	04 הוצאות חד-פעמיות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
11,370	3,466	34,107	37,573	11,115	48,688	0	37,188	11,500	9,666	04 04 פיתוח המחשוב
0	1,449	412	1,861	1,645	3,506	0	806	2,700	3,491	04 08 ביקורת מימון בחירות*
300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	04 10 ביטחון ואבטחת מידע
1,000	3,528	16,364	19,892	6,634	26,526	55	23,471	3,000	1,010	04 13 דיור ובינוי

\* על פי הודעת המבקר באישור הצעת התקציב לשנת 2024, התקציב בחד-פעמי עבור הביקורת על מימון הבחירות בשנת 2024 ימומן מעודפי תקציב שנת 2023.

התקציב המקורי - שנת 2024	תקציב שנת 2023 וביצועו								ההוצאה למעשה - שנת 2022	הסעיף
	יתרה	התחייבות	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שהותרו משנת 2022	תקציב המקורי		
8,000	8,000	0	8,000	0	8,000	0	0	8,000	0	05 רזרבה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
5,250	5,250	0	5,250	0	5,250	0	0	5,250	0	05 01 רזרבה לשכר
2,750	2,750	0	2,750	0	2,750	0	0	2,750	0	05 02 רזרבה לעמידה ביעדי הגירעון

**ב. מימון ההוצאה (באלפי ש"ח)**

397,446			<b>ההוצאה למעשה</b>
=====			
	94,000	מזומנים	<b>המימון:</b>
	283,753	תקבולים מהחשכ"ל:	
	16,913	משכורות ששולמו	
	16,913	בין משרדים,	
	<u>394,667</u>		
	5,906	עודף מימון בסוף השנה הקודמת	<b>שינויים בחשבון</b>
	3,127	עודף מימון בסוף שנה זו	<b>החשכ"ל:</b>
	<u>2,779</u>		
397,446			
=====			

## דגשים מרכזיים לדוח הכספי לשנת הכספים 2023

1. ההוצאה למעשה של משרד מבקר המדינה לשנת 2023 הסתכמה ב-397,446 אלפי ש"ח, והביצוע התקציבי, כולל ההתחייבויות, הסתכם ב-521,187 אלפי ש"ח.
2. להלן ניתוח ההוצאה למעשה בשנת 2023 מול ההוצאה למעשה בשנת 2021 ופירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2023, לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות (באלפי ש"ח):

תקציב שנת 2022 וביצועו (באלפי ש"ח)											
הנושא	ההוצאה למעשה - שנת 2021	התקציב המקורי	העודפים שהותרו משנת 2021	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	ההוצאה למעשה	יתרת הרשאה	שיעור ההוצאה	התחייבויות	יתרה לאחר התחייבויות	שיעור הביצוע
שכר	257,107	268,000	7,387	0	275,387	269,189	6,198	98%	292	5,906	98%
רכישות	96,353	115,800	78,425	(55)	194,170	108,863	85,307	56%	72,566	12,741	93%
<b>סה"כ שוטף</b>	<b>353,460</b>	<b>383,800</b>	<b>85,812</b>	<b>(55)</b>	<b>469,557</b>	<b>378,052</b>	<b>91,505</b>	<b>81%</b>	<b>72,858</b>	<b>18,647</b>	<b>96%</b>
הוצ' חד-פעמיות	14,167	17,200	61,465	55	78,720	19,394	59,326	25%	50,883	8,443	89%
<b>סה"כ לפני רזרבות</b>	<b>367,627</b>	<b>401,000</b>	<b>147,277</b>	<b>0</b>	<b>548,277</b>	<b>397,446</b>	<b>150,831</b>	<b>72%</b>	<b>123,741</b>	<b>27,090</b>	<b>95%</b>
רזרבה לשכר	0	5,250	0	0	5,250	0	5,250	0%	0	5,250	0%
רזרבה לרכישות	0	2,750	0	0	2,750	0	2,750	0%	0	2,750	0%
<b>סה"כ</b>	<b>367,627</b>	<b>409,000</b>	<b>147,277</b>	<b>0</b>	<b>556,277</b>	<b>397,446</b>	<b>158,831</b>	<b>71%</b>	<b>123,741</b>	<b>35,090</b>	<b>94%</b>

## כללי

בדצמבר 2022 אושר בוועדת הכספים של הכנסת תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשנת 2023. משהסתיימה שנת הכספים 2023, הוגש דוח ביצוע התקציב לשנה זו.

מתוקף סמכותו של מבקר המדינה ועל פי הרשאות שניתנו בוועדת הכספים עם אישור תקציב משרד מבקר המדינה לשנת 2023, אם "נותר סכום עודף בתקציב המשרד לשנת הכספים 2022, רשאי מבקר המדינה להתיר את השימוש באותו סכום בשנת 2023 לתוכנית שבה נכלל או לתוכנית אחרת שבאותו תקציב".

בסוף שנת 2022 נותרו מהתקציב עודפים בסך 158,433 אלפי ש"ח. מבקר המדינה התיר על פי סמכותו שימוש בעודפים בסך 147,277 אלפי ש"ח. סך של 11,156 אלפי ש"ח מעודפי המשרד ועוד 6,797 אלפי ש"ח מכספי פיקדון כלי רכב במינהל הרכב אשר עומדים לזכות המשרד, שהם יחד 17,953 אלפי ש"ח שהוחזרו לאוצר המדינה לסייע במימון המאמץ המלחמתי. בנוסף, על פי הודעת המבקר באישור הצעת התקציב לשנת 2024 התקציב החד-פעמי הנדרש עבור הביקורת על מימון הבחירות בשנת 2024 ימומן מעודפי תקציב שנת 2023.

## ההון האנושי

שיא כוח האדם של המשרד לשנת 2023 היה 604 עובדים.

בסוף שנת 2023 הועסקו במשרד 549 עובדים: 310 נשים ו-239 גברים. 463 מכלל העובדים במשרד מדורגים בדירוג הביקורת ומועסקים במשרות מקצועיות, ועוד 12 עובדים מועסקים בחוזה מומחים (סייבר) - כולם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים. 91 מעובדי המשרד מועסקים במשרות מינהליות, ומרביתם בעלי השכלה אקדמית.

מספר העובדים המקצועיים האקדמאים העוסקים בביקורת, בבירור תלונות ובמשרות מקצועיות הוא 463 - ובכללם 30 (6%) בעלי תואר ראשון, 23 (5%) סיימו לימודי תעודה לאחר התואר הראשון, 389 (84%) בעלי תואר שני ו-21 (5%) בעלי תואר שלישי.

בשנת 2023 ביצע המשרד תהליכי קליטה ומיון של עובדים הן בתחומים המקצועיים והן בתחומי המינהל, ובסך הכול קלט 35 עובדים חדשים. בשנה זו עזבו את המשרד 19 עובדים ופרשו 10 עובדים.

## טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

### כללי

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע אחראי לתפעולו ולתחזוקתו של כלל מערך המחשוב במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וכן ליישומן של מערכות וטכנולוגיות חדשות, על פי תוכנית העבודה המשרדית ובהתאם להנחיית ועדת ההיגוי המשרדית לענייני מחשוב. לביצוע מטלותיו מתבסס האגף על כוח אדם פנימי וכן על מיקור-חוץ ועל התקשרויות 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 2023

המהלכים המרכזיים שבוצעו בשנת 2023 הם אלה: הרחבת השימוש במערכת נתי"ב לניהול מסמכי הביקורת והטמעתה של המערכת בקרב כלל חטיבות הביקורת והמטה; המשך פיתוח המערכת למעקב אחר תיקון הליקויים; המשך פיתוח המערכת לניהול התלונות והפניות של הציבור; פיתוח יכולות BI לניתוח ושיקוף נתוני ביקורת ובירור תלונות; הטמעת מערכת משרדית לניהול מסמכים - D2; השקת מערכת ותשתית חדשה לניהול והפקת השכר; קידום פרויקטים ומערכות לסביבת הענן; המשך הפיתוח וההטמעה של מערכת ניהול תוכניות עבודה; השלמת פיתוח מערכת ניהול למידה 'תנופה' (LMS) ועלייתה לאוויר; קיום תהליך לחיזוק אבטחת המידע וההגנה בסייבר וקבלת הסמכת תקן איכות ISO-27001; הכנסת מערכות אבטחת מידע נוספות; המשך שדרוג תשתית המחשוב כחלק מתהליך BCP ו-DR; הרחבה ושדרוג של ציוד המחשוב המוקצה לעובדי המשרד; המשך השמשת סביבת Teams לשיחות ועידה מאובטחות.

## 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': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	רח' מבקר המדינה 2, קריית הלאום, ירושלים	ירושלים
03-6851512	03-6843555	ימים א'-ה': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	רח' הארבעה 19, מגדל התיכון, ת"ד 7024 ת"א 6107001	תל אביב
04-8649744	04-8649749	ימים א'-ה': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	רח' חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394 חיפה 3104301	חיפה
04-6455040	04-6455050	ימים ב'-ה': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת"ד 50400, נצרת 1616202	נצרת
08-6234343	08-6232777	ימים א'-ה': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	רח' הנרייטה סולד 8ב', בניין רסקו סיטי, ת"ד 599 באר שבע 8410402	באר שבע
08-9465567	08-9465566	ימים א'-ה': 9.00-13.00 יום ד': 15.00-17.00	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 בנושא תלונות לנציבות תלונות הציבור.

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

## דיווח הממונה על העמדת מידע

הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור: עו"ד פנחס וולף מס' טלפון: 02-6665102  
דואר אלקטרוני: information@mevaker.gov.il פקס: 02-6529322  
כתובת: רח' מבקר המדינה 2, ת"ד 1081, ירושלים 91010  
פרטי תשלום האגרה:

ניתן לשלם את האגרה באמצעות העברת המחאה למשרדנו בצירוף בקשה למידע או באמצעות הפקדת הסכום הנדרש בחשבון הבנק על שם משרד מבקר המדינה בבנק הדואר, סניף ראשי, רח' יפו ירושלים (סניף 001), שמספרו 0053508, ושליחת האסמכתה בצירוף הבקשה למידע.

יש לצרף התחייבות בנוסח זה: "הריני מתחייב לשאת בעלות אגרת טיפול ואגרת הפקה, ככל שיידרש לשם טיפול בבקשתי, עד לסכום של 160 ש"ח."

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 מכוח חוק חופש המידע כמפורט להלן. נוסף על כך התקבלו בתקופה הנסקרת - כמו בשנים קודמות - בקשות רבות, חלקן שלא מכוח 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 שחוקק 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>11</sup>; אחד המרכזיים שבהם הוא העובדה שמבקר המדינה מקבל לידי מידע מכוח סעיף 3 לחוק יסוד: מבקר המדינה, ולא 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

11 ע"מ 8282/02 הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ואח', פד נח(1) 465.

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

## פניות לפי חוק חופש המידע בשנת 2022 ודרך הטיפול בהן

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
אזרח	פניה חוזרת- רשימת תורמים, ערבים ומלווים לסיעת יש עתיד	3.1.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	הבקשה התייחסה לרשימת ערבים משנת 2012. נוכח מדיניות המבקר הקודם לא פורסמו נתוני הערבים של בחירות 2013 ולפיכך חל סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
אזרח	קבלת מסמכים שנשלחו לגוף נילון	8.1.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	קבלת מידע על פיצויים לחושפי שחיתויות	12.1.23	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) וסעיף 8(2) לחוק חופש המידע
אזרח	מאגר רואי חשבון של משרד מבקר המדינה	2.2.23	המידע נמסר	למעלה מ- 60 יום	נדרשה פנייה לצד ג' בהתאם לסעיף 13 לחוק חופש המידע
אזרח	מכרזים של חברת פנגו	2.3.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	רשימת שרים בממשלות ה- 36 וה- 37 שלא הגישו הצהרות הון, ובקשה לקבל את הצהרות ההון שהוגשו	6.3.23	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	לפי כלל 11(ב) לכללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים
עמותה	המלצות ממבקר המדינה שהופנו ליועמ"ש להעמיד לדין	28.3.23	המידע נמסר חלקית	למעלה מ- 60 יום	נמסר המידע שהיה בידי משרד מבקר המדינה

משרד מבקר המדינה - דוח מבקר המדינה 2023

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
חברה	מידע על אודות תוצאות מכרזים במשרד מבקר המדינה	19.4.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	השבת כספים לעיזבונו של מר מיליקובסקי ז"ל בהתאם לפסק הדין בבג"ץ	20.4.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	השבת כספים לעיזבונו של מר מיליקובסקי ז"ל בהתאם לפסק הדין בבג"ץ	27.4.23	המידע נמסר חלקי	בתוך 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	דיווחי מפלגות מכוח סעיף 10 לחוק מימון מפלגות	14.5.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיף 8(4) לחוק חופש המידע
עמותה	בקשה חוזרת - השבת כספים לעיזבונו של מר מיליקובסקי ז"ל בהתאם לפסק הדין בבג"ץ	31.5.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע וכלל 11(א) לכללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים
אזרח	פרסום דוחות מבקר המדינה העוסקים אנשים עם מוגבלות ובקשישים	12.7.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	דוחות מבקר המדינה בעניין מועצה מקומית אעבלין	13.7.23	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
חברה	מידע על אודות תוצאות מכרזים במשרד מבקר המדינה	13.7.23	המידע נמסר		

משרד מבקר המדינה - דוח מבקר המדינה 2023

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
אזרח	קבלת נתונים שהתקבלו במסגרת דוח מבקר המדינה	20.7.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
אזרח	המצאת פרטים בנוגע לזעדה ציבורית	13.8.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) וסעיף 8(5) לחוק חופש המידע
אזרח	העתק דוח כספי של סיעה באבן יהודה	20.8.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	שאלוני ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים	21.8.23	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 8(5) לחוק חופש המידע
אזרח	בקשה חוזרת - המצאת פרטים בנוגע לזעדה ציבורית	7.9.23	הבקשה נדחתה	בתוך 60 יום	
חברה	מידע על אודות תוצאות מכרזים במשרד מבקר המדינה	14.9.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	קבלת מסמך המבטא את עמדת מבקר המדינה באשר לרעידות אדמה	14.9.23	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	חופש מידע בעניין החברה לפיתוח קיסריה אדמונד בנימין דה רוטשילד בע"מ	8.10.23	הבקשה נדחתה	בתוך 60 יום	לפי סעיפים 2(4) לחוק חופש המידע וכן - משרד מבקר המדינה אינו הגורם המוסמך לקבוע את תחולת חוק חופש המידע על גוף כלשהו

## תמצית פסקי דין חשובים ביחס למשרד מבקר המדינה

### פסק דין בעתירה מינהלית בהתאם לחוק חופש המידע

#### עת"מ (י-ם) 5741-07-19, אלי ציפורי נ' משרד המשפטים ומשרד מבקר המדינה

עתירה שנסבה על בקשתו של עיתונאי לקבל ממשרד המשפטים העתק של דיווח על תשובה שמסר המשרד למשרד מבקר המדינה לגבי טיוטת 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, הואיל ומדובר ב"ממצאי ביקורת", מדובר במידע שאין למוסרו ללא רשות מבקר המדינה; מבקר המדינה דאז סירב למסור מידע זה וטען כי מדובר במסמכים פנימיים אשר מסירתם עלולה לפגוע בהליכי ביקורת המדינה.

בית המשפט (בראשות כבוד השופט אברהם רובין) בפסק דין מ-14.5.20 דחה את העתירה. בית המשפט קיבל את טענת המשיבים כי לפי סעיף 9(א)(4) לחוק חופש המידע, בשילוב עם סעיף 28(א)(3) לחוק מבקר המדינה, הממונה אינה רשאית למסור מידע על תגובת הגוף המבוקר בעניין טיוטת דוח המבקר משלא ניתנה רשות המבקר לכך. בית המשפט קיבל את עמדת המשיבים ולפיה יש לפרש את המונח "ממצאי ביקורת" ככולל לא רק את מסקנות המבקר מהחומר שנאסף על ידו, אלא את כלל החומר שנאסף על ידו, לרבות תגובות גופים מבוקרים על טיוטות דוחות ביקורת.

בית המשפט ציין כי מקובלת עליו טענת המשיבים ולפיה 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 בית המשפט אינו רשאי למסור את המידע, בהתאם ללשון סעיף 17(ד) לחוק חופש המידע, המגביל את סמכות בית המשפט הדין בעתירת חופש מידע למסור מידע שגילוייו אינו אסור על פי דין.

לאחר שבית המשפט עיין במסמכים, נמצא כי לא כלול בהם מידע שחורג מגדר תגובה על טיוטת דוח הביקורת, וכי אם כל כלול בהם מידע כזה, הרי שהוא שלוב כל כולו בתגובת משרד המשפטים על טיוטת 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 עקב מסירת המידע, זאת לא עלה בידיו להוכיח. כמו כן נדחתה טענת המדינה 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. נוסף על כך, מאחר שתגובת הגוף המבוקר נועדה לשכנע כי פעל כשורה, ולכן יעלה כל טענה שבפיו, אין חשש לאפקט מצנן עקב פרסום המידע. עוד ציין בית המשפט כי תגובת הגוף המבוקר היא מערכתית, ולא 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 ב-30.6.20.

## פרסומים באתר המשרד וברשתות החברתיות

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

בשנת 2023 נרשמו כ-12712,000 ביקורים באתר משרד מבקר המדינה במרשתת על ידי כ-358,000 מבקרים. מספרם הממוצע של הביקורים באתר המשרד במרשתת הוא יותר מ-59,000 ביקורים בחודש.

## פניות למבקר המדינה ולנציב תלונות הציבור באמצעות אתר המשרד במרשתת

אתר המשרד במרשתת משמש אפיק תקשורת חשוב להעברת מידע בין משרד המבקר לציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש, על גבי טפסים אלקטרוניים מקוונים ונגישים, תלונות לנציב תלונות הציבור ופניות למבקר המדינה בעניינים שונים. מהנתונים עולה כי הציבור מרבה להשתמש בטפסים האלקטרוניים שבאתר. בשנת 2023 נרשמו כ-104,000 כניסות לטופס האלקטרוני המשמש להגשת פניות ללשכת המבקר ולהגשת תלונות לנציב תלונות הציבור.

בין העמודים הנצפים ביותר באתר מבקר המדינה נכללים: עמוד הבית (74,726), עמוד משרות פניות (34,753), כתובות וטלפונים (11,978), עמוד האינדקס של הודעות וחדשות (11,509), עמוד מבקרי המדינה לדורותיהם (6,071), טופס "צרו קשר" (5,683), עמוד מכרזי רכש (4,228) ועמוד שכר ותנאי העסקה (3,711).

באתר הנפרד לנציבות תלונות הציבור נרשמו כניסות רבות לעמודים אלה: עמוד כתובות, טלפונים ושעות קבלה של לשכות נציבות תלונות הציבור (19,705), עמוד הבית (19,026), שאלות ותשובות (5,752), עמוד האינדקס "מדריך להגשת תלונה" (3,575), אופן הטיפול בתלונות (3,252) וטיפים (2,246).

---

12 בחודש יולי 2023 הוכנסה לשימוש באתר האינטרנט מערכת סטטיסטית חדשה האוספת נתונים באופן שונה מקודמתה. כתוצאה מכך, הנתונים המצוינים הינם שילוב בין שתי מערכות שונות.

## 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. הספרייה מאפשרת גישה מהתקני קצה שונים - מחשבים, טאבלטים וטלפונים ניידים, ונבנתה כך שדוחות הביקורת יהיו נגישים ונוחים לגולש לאיתור ולקריאה. בדפי הספרייה הדיגיטלית החדשה נרשמו 354,506 ביקורים, ובהם 242,057 צפיות בעמודי דוחות ביקורת, 50,812 צפיות בעמודי מסגרות פרסום, 26,414 צפיות בעמוד הבית של הספרייה, 15,243 צפיות בעמוד תוצאות החיפוש של הספרייה ו-14,939 צפיות ברשימת מסגרות הפרסום.

## מימון מפלגות ומימון בחירות

בשנת 2023 נרשמו 3,015 כניסות לעמוד השער של מימון מפלגות; 11,325 כניסות לעמוד תורמים בבחירות לרשויות המקומיות, 9,562 כניסות נרשמו לעמוד חוקים והנחיות בנושאי מימון ומפלגות ומימון בחירות, 7,289 כניסות נרשמו לעמוד מערכת לניהול ודיווח בחירות מקומיות, 6,780 כניסות לעמוד האינדקס "מידע לציבור על תרומות" ו-3,649 כניסות לעמוד השער של מערכות הדיווח השונות. מספר הכניסות לעמודים הקשורים למימון מפלגות, למימון בחירות ולשירותי הדיווח המקוון כולל הן את מספר המדווחים והן את מספר הגולשים המתעניינים בנתונים המדווחים.

## רשימת הגופים המבוקרים

באתר המשרד במרשתת מוצגת רשימת הגופים המבוקרים כמשמעותם בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הכוללת יותר מ-2,100 גופים. רשימת הגופים המבוקרים נגישה באתר המשרד לכלל הגולשים ומובאת לפי סדר הא"ב. בשנת 2023 נרשמו כ-2,791 כניסות לדברי ההסבר ולרשימת הגופים המבוקרים.

## ביקורי גולשים לפי מקום גיאוגרפי

### וביקורים באתרים המתורגמים לערבית ולאנגלית

בשנת 2023 נרשמו 16,915 ביקורים בעמודים בחלקו של האתר המתורגם לשפה האנגלית, ו-6,507 ביקורים בעמודים שבאתר המתורגמים לשפה הערבית.

בביקורי הגולשים לפי מיקום גיאוגרפי, בוצעו לאתר המשרד כניסות: גרמניה (8,458), ארצות הברית (7,069), נורבגיה (1,385), פינלנד (1,087), בריטניה (865), שוודיה (846), קנדה (840), אירלנד (769),



מצרים (580), הולנד (509), רוסיה (465), צרפת (455), הרשות הפלסטינית (361), אלג'יריה (323), הודו (266), פקיסטן (262) ואיטליה (256).

### אמצעי מדיה נוספים - רשתות חברתיות

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פעיל בשמונה רשתות חברתיות במרחב המקוון. פעילות זו נועדה להנגיש את דוחות הביקורת ונציבות תלונות הציבור, את פעילות המשרד ואת פעילות מבקר המדינה לקהל הגולשים ברשתות החברתיות ומספק דרכי התקשרות חדשות ומגוונות עם המשרד. הנגשה זו נעשית, בין היתר, תוך שימוש באינפוגרפיקה ובסרטונים קצרים. אמצעי המדיה החדשה משמשים גם פלטפורמה יעילה להפצת שאלונים לציבור הרחב, קבלת מידע וביצוע הליכי שיתוף הציבור בביקורת.

נכון ל-31.12.23 היו לדף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה, הרשת החברתית המרכזית שבה פועל המשרד, 30,792 אוהדים. הדף מקבל עשרות פניות בשבוע בנושאים הקשורים לתחום 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 כדי לעזור לפונים ולהפנותם לגורמים שייתכן כי יוכלו לסייע בעניינם.

כמו כן מפעיל המשרד ערוץ יוטיוב שאליו מועלים סרטוני וידאו קצרים וקליטים המציגים את עיקרי הממצאים שפרסם המשרד בדוחות, ראיונות עם עובדי המשרד ותכנים נוספים; חשבונות טוויטר וטלגרם המשמשים לעדכונים שוטפים; חשבון אינסטגרם שאליו מועלים סרטונים ותמונות המציגים נתונים וממצאים בולטים מהדוחות, לצד הופעות פומביות של המבקר ואנשי המשרד; וכן חשבון לינקדאין המשמש את המשרד להצגת פעילותו (הן בתוצרי הביקורת ובירור התלונות והן בכנסים מקצועיים) ולגיוס עובדים.

המשרד הרחיב השנה את פעילותו הדיגיטלית ומפעיל החל מהשנה גם חשבון ברשתות טיקטוק ו-Threads, המאפשרות להנגיש את פעילות המשרד לקהלים חדשים וצעירים יותר.

פנחס וולף, עו"ד

הממונה על העמדת מידע לציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיון התשפ"ד

יוני 2024