



מדינת ישראל

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2025
לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ירושלים
תמוז התשפ"ו
יולי

2026



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

חוק חופש המידע מעגן את זכותו של כל אדם לדעת, ומהווה אבן יסוד במשטר דמוקרטי המבקש להבטיח שקיפות ואחריותיות ולבסס את אמון הציבור ברשויות השלטון. מימושו האפקטיבי של החוק אינו מתמצה במתן מענה על פניות בלבד, אלא משקף תפיסה נורמטיבית רחבה של שירות ציבורי הפועל באור היום, תוך הכרה בחשיבות הנגשת המידע לציבור באופן יזום, שוויוני ובהיר, מאפשר פיקוח ציבורי מושכל ומסייע לביסוס אמון הציבור במוסדות השלטון. חובת השקיפות החלה על השירות הציבורי בישראל נובעת בראש ובראשונה ממעמדה של הרשות הציבורית כנאמנת הציבור, ובהתאם לעיקרון ולפיו המידע המצוי בידי הרשות הוא מידע ציבורי אשר לציבור יש זכות לקבלו.

כגוף ביקורת עצמאי מחויב משרד מבקר המדינה לא רק לפקח על עמידתן של רשויות אחרות בעקרונות השקיפות, אלא גם לשמש דוגמה אישית ביישום עקרונות אלה. בהתאם לכך, המשרד פועל להטמעת תרבות ארגונית הרואה בשקיפות ערך מרכזי, תוך איזון ראוי בין זכות הציבור לדעת לבין הצורך בהגנה על אינטרסים חיוניים, ובהם ביטחון המדינה, שמירה על הפרטיות ותקינות פעולת המינהל.

נמשיך לפעול להגברת יישומו של חוק חופש המידע, לשיפור השירות לציבור ולביסוס אמון הציבור במוסדות הביקורת והשלטון, מתוך הכרה בכך כי שקיפות אינה מטרה בפני עצמה, אלא אמצעי חיוני לקידום מינהל תקין ולחיזוק יסודות הדמוקרטיה.

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. כמו כן, דוח זה מסכם את פעילותו של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בתחום חופש המידע בשנה שחלפה.

נמשיך להתפלל ולייחל להצלחת צה"ל ומערכת הביטחון, לרפואת הפצועים 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 מכוח מבקר המדינה וכן מתוקף חוק יסוד: מבקר המדינה. חוק יסוד זה כונן על ידי הכנסת בשנת 1988 והוא בעל מעמד חוקתי על-חוקי ומבסס 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. מבקר המדינה מגיש לכנסת דוחות וחוות דעת במסגרת סמכויותיו ומפרסם אותם ברבים, והכול בדרך ובסייגים שקבועים בחוק. 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, מבקר המדינה עצמאי בכל הנוגע למינוי ולפיטורים של עובדי משרדו.

חוק מבקר המדינה

עוד בראשית דרכה הכירה מדינת ישראל בחשיבות ביקורת המדינה. כבר בשנת 1949 חוקק חוק מבקר המדינה, והוא התקבל בכנסת ב"ט באייר התש"ט (18 במאי 1949). מכוחו של חוק זה הוקם מוסד ביקורת המדינה בישראל, שהיה אחד המוסדות הראשונים שהוקמו במדינה [1].

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. בד בבד עם התפתחות זו הורחבו גם תחומי הביקורת, והיא הוחלה על גופים נוספים, ובהם חברות ממשלתיות ותאגידים סטטוטוריים, רשויות מקומיות, חברות בת של גופים מבוקרים,

[1] - החוק תוקן פעמים מספר, ובשנת 1958 נקבע נוסח המשלב בין הנוסח של החוק המקורי ובין התיקונים שהתקבלו עד לאותה עת בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

מוסדות להשכלה גבוהה, קופות חולים. כמו כן ניתן להחיל את הביקורת על גופים המקבלים תמיכה מהממשלה או מגופים מבוקרים אחרים או מגופים שגוף מבוקר משתתף בהנהלתם.

דיווח חיובי: בדוחות מבקר המדינה יינתן ביטוי גם לפעולות חיוביות של הגוף המבוקר. בינואר 2008 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (תיקון מס' 40), ונקבע בו כי המבקר "יציין שיפור או פעולות בולטות לטובה, הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון"^[2].

המעקב אחר תיקון ליקויים: במרץ 2001 הוסף לחוק תיקון 33 אשר קבע בין היתר כי בכל גוף מבוקר יוקם צוות לתיקון ליקויים אשר ידון בליקויים וידווח על תיקונם. 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. כמו כן, מבקר המדינה עצמאי בכל הנוגע למינוי ולפיטורים של עובדי משרדו

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

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

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 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) לחוק 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 וחיבת התביעות במשטרת ישראל, לרבות באמצעות אגף ייעודי בחטיבת משרדי הממשלה שבמשרד.

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 שעניינן הימנעות מחשש לניגוד 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. בכללים נקבע כי מבקר המדינה יהיה רשאי להפעיל את 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

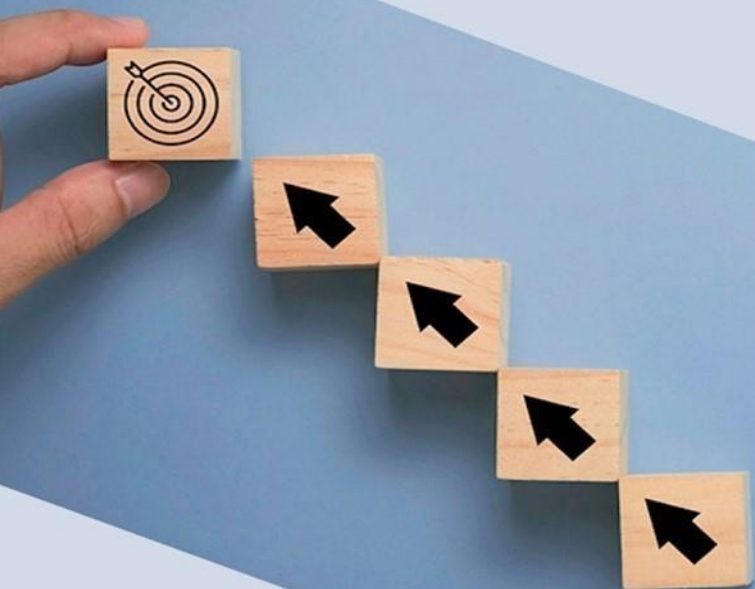


משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פועל לשם הגשמת ייעודו בחוק **במקצועיות, ביעילות, באי-תלות ובסקיפות ארגונית**, תוך חתירה למצוינות ולשיפור מתמיד, בהתבסס על הון אנושי איכותי וערכי.

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, 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

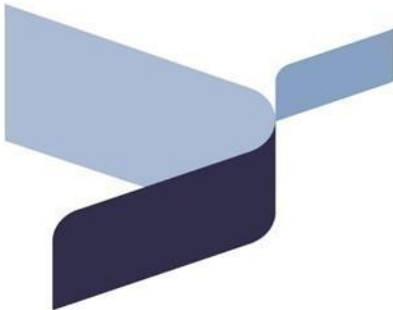
- 6.1 שיפור תהליכי גיוס, מיון, קידום וקליטה של עובדים
- 6.2 שיפור הליך הקליטה והחניכה של עובדים חדשים ביחידה
- 6.3 טיוב הערכת עובדים ומנהלים ותמרוצם
- 6.4 חיזוק הדרג הניהולי במשרד
- 6.5 פיתוח עובדים ומנהלים והכשרתם
- 6.6 שיפור רווחת העובדים
- 6.7 טיוב תהליך פרישת העובד ושיפור רווחת הגמלאים

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, בנוף הגליל, 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 דין¹.

בדצמבר 2025 מנה תקן המשרד 604 משרות קבועות כפי שאושר בתקן המשרדי משנת 2017. במשרד הועסקו 541 עובדים במשרות תקן, מהם 318 נשים ו-223 גברים. 451 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 ו-13 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. 74 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 7% בעלי תואר ראשון (32 עובדים), 4% בעלי תעודה נוסף על התואר הראשון (17 עובדים), 85% בעלי תואר שני (395 עובדים) ו-5% בעלי תואר שלישי (23 עובדים).

1 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 2025 פרשו לגמלאות 15 עובדים².

מספר העובדים לפי דירוג בשנת 2025

החטיבה	ביקורת	מינהלי	לשכות שר ומנכ"ל	נהג שר ומנכ"ל	מוקבל לשופט	שכר מומחים	סכום כולל
ביק' משרדי הממשלה ומוסדות השלטון	52	2				10	64
ביק' תח' הכלכלה והתשתיות הלאומיות	47	5					52
ביקורת השלטון המקומי	62	6				1	69
ביקורת מערכת הביטחון	48	6				1	55
ביקורת תחומי החברה והרווחה	43	3					46
חטיבת המטה	75	21	2	2	1	1	102
חטיבת ההון האנושי והמינהל	30	17					47
נציב תלונות הציבור	94	12					106
המספר הכולל	451	72	2	2	1	13	541

מספר העובדים שנקלטו בעבודה בשנת 2025

המעמד	מספר העובדים
עובדים במשרות תקן	29
מועסקים על פי חוזה זמני	9
מתמחים	9
סטודנטים	7
המספר הכולל	54

² בסך הכול עזבו את המשרד באותה השנה 65 עובדים, מהם 16 סטודנטים, 128 מתמחים, 15 עובדים שיצאו לגמלאות, 11 עובדים בחוזה זמני, 3 עובדים קבועים ו-6 עובדים בתקופת ניסיון, 2 עובדים המועסקים בחוזה מיוחד.

השכלת העובדים במשרות תקן שנקלטו בשנת 2025

המספר הכולל	ללא השכלה אקדמית	בעל תעודה	תואר שלישי	תואר שני	תואר ראשון	
29	1	1	2	19	6	מספר העובדים

ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

בשנת 2025 עבדו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 541 עובדים, מהם 318 נשים ו- 223 גברים. שיעור הנשים מתוך כלל עובדי המשרד היה 59%.

מספר העובדות והעובדים בדירוגים ובדרגות השונים

451 עובדים מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 254 נשים, שהן 56% מכלל העובדים בדירוג הביקורת.

בשתי דרגות השכר הגבוהות בדירוג הביקורת³ מכהנים 28 גברים ו-16 נשים, ובשתי הדרגות⁴ שמתחתן 90 גברים ו-104 נשים. בדרגות הביניים⁵ עובדים 70 גברים ו-118 נשים, ובארבע הדרגות הנמוכות⁶ 9 גברים ו-16 נשים.

מספר העובדים בדירוג המינהלי הוא 74, ואת מרבית התפקידים מאיישות נשים - 59 עובדות, שהן כ-80% מכלל העובדים במשרות מינהליות (בכלל זה אישה אחת ושני גברים במשרות אמון).

בתפקיד מנהלי חטיבה מכהנים 6 גברים. בתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור מכהנת אישה.

3 דרגות 45 - 46.

4 דרגות 43 - 44.

5 דרגות 39 - 42.

6 דרגות 35 - 38.

בתפקיד מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 31 גברים ו-19 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 38 גברים ו-67 נשים.

צוות הלשכה של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כולל: ראשת מטה (אישה), 2 יועצים, וממונה על קשרים הבינלאומיים (נע"ת), יועץ לתחום הכלכלי (נע"ת) ושלוש רכזות לשכה.

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

ועדות מכרזים

בשנת 2025 פורסמו במשרד מבקר המדינה 24 מכרזים פנימיים לתפקידים שונים, ובהם מנהלי אגפים וסגני מנהלי אגפים.

במסגרת המכרזים הפומביים שנערכו במשרד, התקבלו 6 עובדים מאוכלוסיות מגוונות: עוזרת למנת"צ מהחברה החרדית, 2 תומכי ביקורת ומנהלת ביקורת אחת עם מוגבלות חמורה, תומכת ביקורת ממוצא אתיופי ותומכת ביקורת שהיא עולה חדשה.

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 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 ובניתוח של חסמים בהטמעת יעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות והתפקידים, לרבות חסמים גיאוגרפיים וחסמי גיוס, איתור, מיון והתפתחות לתפקידים ניהוליים.

כמו כן עוסק הממונה בהעלאת 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 ההון האנושי.

הממונה מסייע בנושא תכנון כוח אדם תוך קבלת מידע רלוונטי מאגף משאבי אנוש, לרבות מידע על 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 2025, כ-2% מעובדי המשרד נמנים עם יוצאי אתיופיה, כ-5% מהעובדים הם בני החברה הערבית, כ-3% הם אנשים עם מוגבלות וכ-3% הם בני החברה החרדית ו-2 עובדים הם עולים חדשים. במשרד מועסק גם עובד אחד עם מוגבלות בן החברה הערבית.

בשנת 2023 ביצע הממונה מיפוי של המצב הקיים במשרד בנושא גיוון תעסוקתי של הון אנושי, לרבות מיפוי האקלים הארגוני ועמידה ביעדי ייצוג הולם בכלל הדרגות. בשנה זו החל הליך גיוס נרחב של עובדות ועובדים מאוכלוסיות מגוונות, אשר כלל פרסום משרות ייעודיות, קיום 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 בעניין סוגיות של כשירות תרבותית ולמידה מניסיונם של מנהלות ומנהלים, עובדות ועובדים מאוכלוסיות מגוונות בשירות 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.

פילוח העובדים בחתך חטיבתי

חטיבה	אוכלוסייה ערבית	חרדית/ת	מוגבלות חמורה	מוצא אתיופי	עולה חדש/ה
ביק' משרדי הממשלה ומוסדות השלטון		2	5	2	1
ביק' תח' הכלכלה והתשתיות הלאומיות	2	1	2	1	
ביקורת השלטון המקומי	11	1	1	2	
ביקורת מערכת הביטחון	1	1	4		
ביקורת תחומי החברה והרווחה	2			1	1
חטיבת המטה	4	6	1	2	
חטיבת ההון האנושי והמינהל	1		1		
נציב תלונות הציבור	8	6	5	4	
המספר הכולל	29	17	19	12	2

נתונים השוואתיים

עולים חדשים	ייצוג הולם בשנת 2025				ייצוג הולם בשנת 2024			
	בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית	בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	בני החברה החרדית
2	29	12	19	17	30	11	15	19

רשימת בעלי תפקידים בכירים

שם	תפקיד
מתניהו אנגלמן	מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
ישי וקנין	המנהל הכללי של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
אהובה נבו	ראשת המטה ועוזרת בכירה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
יאיר סבן	יועץ בכיר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
פנחס וולף	יועץ בכיר למבקר המדינה ומ"מ מנהל יחידת הדוברות, ההסברה והדיגיטל
מירי וייס	יועצת בכירה למבקר המדינה וממונה על הקשרים הבין-לאומיים (נע"ת)
ירון פישמן	יועץ בכיר למבקר המדינה לתחום הכלכלי (נע"ת)
אורן להב	ראש המטה ועוזר בכיר למנהל הכללי
בני דודיאן	עוזר למנהל הכללי וממונה על תחום התקציבים
ענברטל ליטינסקי	עוזרת למנהל הכללי
מאיה נוי	עוזרת המנכ"ל ומובילת פרויקטים

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 הטכנולוגיות הדיגיטליות והמידע

חטיבות הביקורת

החטיבה לביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות

יצחק סעד, סגן למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת תחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות
מרסלו בז, מנהל האגף לביקורת תחומי התחבורה
אהוד לנגרמן, מנהל האגף לביקורת תחומי האוצר, המקרו-כלכלה והאסדרה הפיננסית
דוד בר, מנהל האגף לביקורת תחומי המשק, הכלכלה והתחרותיות
חנן פוגל, מנהל האגף לביקורת תחומי המיסים והפיתוח הכלכלי
אריאל סוארי, מנהל האגף לביקורת תחומי האנרגיה

החטיבה לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון

יובל חיו, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות השלטון
דגנית שי, מנהלת האגף לביקורת גופי ממשל ושלטון
ענבל מליח, מנהלת האגף לביקורת תחומי האכיפה והמשפט
מאיה מינס, מנהלת האגף לביקורת תחומי הגנת הסביבה, הקיימות והחקלאות
דניאל ג'יקובס, מנהל האגף לביקורת הטכנולוגיות הדיגיטליות ומערכות המידע
ציפי שלזינגר, מנהלת האגף לביקורת תחומי ממשל וקהילה
שרית קרני, מנהלת האגף לביקורת אבטחת המידע והגנת הסייבר

החטיבה לביקורת מערכת הביטחון

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

אביחי לויט, מנהל האגף לביקורת משרד הביטחון ומשאבי מערכת הביטחון
שירה פחטר-ארד, מנהלת האגף לביקורת צה"ל, כשירות ומוכנות
איל זוננפלד, מנהל האגף לביקורת העורף האזרחי בחירום, גבולות ואיו"ש
שאול שחר, מנהל האגף לביקורת מו"פ, טכנולוגיות ותעשיות ביטחוניות
יצחק לב, מנהל האגף לביקורת נושאים מיוחדים

החטיבה לביקורת תחומי רווחה וחברה

בני ברנרד גולדמן, סגן המנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת תחומי החברה והרווחה
צחי בובליל, מנהל האגף לביקורת תחומי המקרקעין והדיור
עוז ברקו, מנהל האגף לביקורת תחומי החדשנות, המדע וההשכלה הגבוהה
מיכל לילך מבורך, מנהלת האגף לביקורת מערכת הבריאות
מירי וייס, מנהלת האגף לביקורת מערכת החינוך
דן נאומנקו, מנהל האגף לביקורת תחומי הרווחה, התעסוקה והשוויון חברתי

החטיבה לביקורת השלטון המקומי

שי מזרחי, סגן המנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת השלטון המקומי
נדאל בלעום, מנהל האגף לביקורת גופי השלטון המקומי - גוש דן, השרון והשומרון
חאסקיה עסאם, מנהל האגף לביקורת גופי השלטון המקומי - החוף, השפלה והנגב
זיאד אסעד, מנהל האגף לביקורת גופי השלטון המקומי - הגליל והגולן
יעקב חיינה, מנהל האגף לביקורת גופי השלטון המקומי - ירושלים, השפלה, הערבה ויהודה
גד לינד, מנהל האגף לביקורת גופי השלטון המקומי - הכרמל והעמקים
חנה רותם, מנהלת האגף לביקורת הבחירות ומימון המפלגות⁷

נציבות תלונות הציבור

עו"ד פנטון כרמית, מנהלת נציבות תלונות הציבור⁸
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

בשנת 2025 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הדוחות האלה:

1. דוחות שנתיים

דוח אפריל 2025

- השגרה המבצעית בהגנת הגבול בפיקוד הצפון - ביקורת בזק
- ההגנה מפני איומי סייבר על מערכת השליטה והבקרה של פיקוד העורף (שוע"ל)
- תהליכי עבודה וממשקים במערכת הביטחון בארץ ובחו"ל
- היערכות לאירועי חירום בצפון בהיבט מסוים

דוח מאי 2025

- מוכנות הממשלה להטמעת היעדים לפיתוח בר קיימה (SDGs) בעבודתה
- הדוחות הכספיים של מדינת ישראל ליום 31.12.23 - קרנות הון ממשלתיות
- ההגנה מפני נזקי שיטפונות - ביקורת מעקב
- היבטים של ניהול ההון האנושי בוועדת הבחירות לכנסת
- הנגשת ההשכלה הגבוהה לחברה החרדית - ביקורת מעקב
- היבטים בשירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל - ביקורת מעקב
- פינוי מקרקעי תעש ושיקומם
- אבטחת המידע והגנת הסייבר ברשות מקרקעי ישראל - תוצאות מבדק חוסן
- מערכות המידע והגנת הסייבר בבחירות לרשויות המקומיות

דוח אוקטובר 2025

- הבטחת צורכי המזון של מדינת ישראל בחירום
- מיסוי מקרקעין ותשתית המידע על נדל"ן בישראל
- היבטים בטיפול הממשלה ביבוא
- בדיקות כדאיות כלכלית של פרויקטים תחבורתיים
- קידום ופיתוח של התחבורה הציבורית במטרופולין חיפה - ביקורת מעקב
- איכות ההוראה במוסדות להשכלה גבוהה

דוח דצמבר 2025

- ביקורת בתחום ההגנה האווירית במערכת הביטחון
- היערכות לאירוע טרור ברכבת הקלה בגוש דן
- נמל התעופה הבין-לאומי על שם אילן ואסף רמון - אילת: אבטחת הנמל מפני איומים ביטחוניים
- היבטים במניעת זליגה של מחוללי מחלות ביולוגיים וידע לפיתוח נשק ביולוגי
- ההיערכות להגנה על מתקנים חיוניים מפני טילים, רקטות ואיומים אוויריים נוספים - ביקורת מעקב
- ניהול מאגרי מידע במשרד הביטחון ואבטחתם
- העסקת יועצים במשרד הביטחון
- היבטים בפיקוח ובבקרה של משרד הביטחון על שימוש החברות הביטחוניות במקדמי שיווק, בסוכנים ובמתווכים בעסקאות יצוא ביטחוני

אפקטיביות מכשול קו התפר והמעברים בגזרת עוטף ירושלים (דצמבר 2025)

2. דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2025

- טיפול רשויות מקומיות (שלא פונו) באוכלוסיות מיוחדות בשעת חירום
- פעילות השירות הפסיכולוגי-חינוכי למענה רגשי ונפשי בשגרה ובמלחמת חרבות ברזל
- כוח אדם בעת חירום ברשויות המקומיות - מלחמת חרבות ברזל
- מענה על פניות ותלונות של הציבור ברשויות מקומיות בעת שגרה ובעת מלחמת חרבות ברזל
- היערכות הרשויות המקומיות לשריפות - ביקורת מעקב
- טיפול המחלקות לשירותים חברתיים בבני נוער בסיכון
- התמודדות עם תופעת האלימות בין בני זוג - ביקורת מעקב
- מניעת מעילות והונאות בתאגידי עירוניים
- הצללת המרחב הציבורי העירוני
- התמודדות הרשויות המקומיות עם חזירי בר ותנים בתחום שיפוטן
- פינוי פסולת ברשויות המקומיות והטמנתה - ביקורת מעקב
- טיפול הרשויות המקומיות במבנים מסוכנים - ביקורת מעקב
- אספקת חשמל ברשויות המקומיות והדרוזיות ברמת הגולן - ביקורת מעקב

3. דוחות על ביקורת בחירות ומימון מפלגות

ביקורת לפי חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973

- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות השוטפים של הסיעות בכנסת העשרים וחמש לתקופה שבין 1.12.22 ל-31.12.23 (פברואר 2025)
- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות השוטפים של סיעת חד"ש בכנסת העשרים וחמש לתקופה שבין 1.12.22 ל-31.12.23 - דוח השלמה (נובמבר 2025)

4. דוחות מיוחדים

דוח מבקר המדינה (ינואר 2025)

- חברת קו צינור אירופה אסיה (קצא"א) - ביקורת פיננסית והיבטים שונים בפעילותה
- הגנה בסייבר על כלי טיס מאוישים מרחוק (כטמ"ם)
- ההיערכות והמוכנות של צה"ל ללוחמה במרחב הספקטרום האלקטרומגנטי
- מוכנות כוחות צה"ל ללחימה בחזית תחת איום כימי - ביקורת מעקב
- מערכת הכספים בגוף ביטחוני מסווג
- דוח בנושא מסווג

מתקפת הטרור בשבעה באוקטובר 2023 ומלחמת חרבות ברזל - הטיפול באוכלוסייה (פברואר 2025)

- הטיפול בבריאות הנפש בעקבות אירועי שבעה באוקטובר 2023 ומלחמת חרבות ברזל
- הפעלת מרכזי החוסן ביישובי קווי העימות מפרוץ מלחמת חרבות ברזל
- הסדרת הסיוע לנפגעי פעולות איבה מאירועי שבעה באוקטובר
- האסדרה של צוותי החירום היישוביים לפני מלחמת חרבות ברזל והפעלתם בתחילת המלחמה

הליכי השיקום של יישובי הנגב המערבי, קהילותיהם ותושביהם שנפגעו באירועי שבעה באוקטובר - דוח ביניים מיוחד (פברואר 2025)

ניהול זיכיון ים המלח והפיקוח עליו - היבטים בתחומי הסביבה והמקרקעין (מרץ 2025)

הסיוע ליישובי הצפון ולעסקים הקטנים במהלך המלחמה (יוני 2025)

- טיפול הממשלה ביישובי הצפון במהלך מלחמת חרבות ברזל - המישור האזרחי-כלכלי
- יישום הסיוע הכלכלי לעסקים קטנים בחודשים הראשונים של מלחמת חרבות ברזל

הניהול הממשלתי של התחום האזרחי במהלך מלחמת חרבות ברזל (ספטמבר 2025)

ענף החקלאות במלחמת חרבות ברזל (ספטמבר 2025)

הקידום התיירותי והפיתוח הכלכלי של העיר אילת בראי מלחמת חרבות ברזל (ספטמבר 2025)

מלחמת חרבות ברזל - היבטים כלכליים ותקציביים (נובמבר 2025)

- הקבינט החברתי-כלכלי במהלך מלחמת חרבות ברזל ובתקופה שקדמה לה
- ההיערכות הכלכלית לאירוע מלחמה וניהול תקציבי מלחמת חרבות ברזל

היעדר תפיסת ביטחון לאומי וההשפעה על תהליכים מרכזיים בדרג המדיני ובצה"ל (נובמבר 2025)

היבטים במענה למשרתי המילואים (נובמבר 2025)

- ההסדרים לתשלום תגמול המילואים ולהגנה על הזכויות בעבודה של משרתי המילואים
- מענה מערכת ההשכלה הגבוהה לסטודנטים במילואים במלחמת חרבות ברזל

המטרו בגוש דן (דצמבר 2025)

5. דוח נציב תלונות הציבור

- הדוח השנתי לשנת 2024 - דוח מס' 51 (יולי 2025).
- תלונות הציבור במבצע עם כלביא - דוח מיוחד (ספטמבר 2025)

נציבות תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור

חוק יסוד: מבקר המדינה קובע כי מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור. הפרק השביעי בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), קובע את המעמד והסמכויות של נציבות תלונות הציבור ואת הכללים לגבי בירור התלונות המוגשות לנציבות.

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. שילוב זה מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב, מבעד לעיניו 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.

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. ב-18.12.24 אישרה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת את הצעתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למנות את עו"ד כרמית פנטון לתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור, והיא נכנסה לתפקידה בפברואר 2025.

הנציבות מקפידה על ייצוג הולם של כל המגזרים בחברה הישראלית ומעסיקה עובדים הנמנים עם החברה הערבית - מוסלמים, נוצרים ודרוזים, 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, 6 הם מהחברה החרדית, ו-4 הם מקרב יוצאי אתיופיה. 5 מעובדי הנציבות הם בעלי מוגבלות חמורה.

בנציבות יש תשעה אגפים. אחד האגפים עוסק ברישום התלונות המתקבלות, בבחינתן לפי אמות המידה לבירור תלונות הקבועות בחוק ובניתובן לשמונת 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 2025 התקבלו בנציבות 30,366 תלונות, מהן 28,562 תלונות על גופים נילונים והשאר היו תלונות על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר תלונות עליהם. בשנת 2025 היה שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון 48% מכלל התלונות שהנציבות מוסמכת לברר.

אופן הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור. 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. כמו כן אפשר להגיש תלונה בעל פה באחת הלשכות לקבלת קהל של הנציבות. התלונה תירשם בידי עובד הנציבות, והמתלונן יחתום עליה.

הלשכות האזוריות של הנציבות

כדי להגביר את מודעותן של אוכלוסיות הראויות לקידום לקיומה של הנציבות ואת נגישותה של הנציבות להן, פועלת הנציבות, בין היתר, באמצעות לשכות אזוריות בנוף הגליל, בלוד ובבאר שבע. נוסף על כך היא פועלת בלשכות של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השוכנות בשלוש הערים הגדולות - ירושלים, תל אביב וחיפה. בכל 6 הלשכות מתקיימת גם קבלת קהל.

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 מבוקרים אחרים.

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 ותלונות עובדים על פגיעה חמורה במינהל התקין או על הפרה חמורה של חיקוק.

הליך הבירור

נציב תלונות הציבור ממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור ורשאי לברר את התלונה בכל דרך שתיראה לו, ואין הוא כפוף להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות. הנציבות מביאה את התלונה לידיעת הגוף הנילון ונותנת 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.

משהסתיים בירור התלונה, הנציבות מודיעה על תוצאות הבירור למתלונן ולנילון, בציון הנימוקים לכך, וניתן גם להצביע על הצורך בתיקון הליקוי שהעלה הבירור וכן על הדרך והמועד לתיקונו.

אין בהחלטות ובממצאים של נציבות תלונות הציבור בעניין תלונה כלשהי כדי להקנות למתלונן או לכל אדם אחר זכות או סעד בבית משפט שלא היו להם לפני כן, או כדי למנוע ממנו לממש זכות אחרת השמורה לו או לבקש סעד אחר שהוא זכאי לו. בית משפט לא ייתן סעד בעניין החלטות הנציב וממצאי הבירור של הנציבות בעניין תלונה.

יש תלונות שלא יבוררו על ידי נציבות תלונות הציבור, אם בשל זהות הגוף שעליו נסבה התלונה, אם בשל אופי המעשה שעליו נסבה התלונה ואם מסיבות אחרות הקבועות בחוק. למשל, הנציבות אינה מבררת תלונות על נשיא המדינה, על הכנסת וועדותיה, על חברי כנסת בדבר פעולה שעשו במסגרת מילוי תפקידם, על הממשלה או על שר משרה, למעט תלונה בדבר מעשה שעשה השר כממונה על משרד.

נוסף על כך, הנציבות אינה מבררת תלונות על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית ותלונות בעניינים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין. הנציבות גם אינה מבררת תלונות של חיילים בשירות סדיר ובמילואים ושל שוטרים וסוהרים הנוגעות לסדרי שירותם, לתנאי שירותם או למשמעת. תלונות אלה מבוררות על ידי נציב קבילות החיילים ונציב קבילות השוטרים והסוהרים, בהתאמה.

ככלל, לא יבוררו תלונה שהוגשה בחלוף יותר משנה מיום המעשה שבו היא עוסקת ותלונה על החלטה שהיה אפשר להגיש ערר או ערעור בגינה - אלא אם כן מצאה הנציבות סיבה מיוחדת המצדיקה את הבירור.

ההגנה על חושפי שחיתות ומתן צווי הגנה

נציב תלונות הציבור אינו מברר תלונות של עובדים בגוף נילון הנוגעות למילוי תפקידם, אלא אם כן התלונה נסבה על מעשה החורג מהוראות חוק, מתקנות, מהתקשי"ר, מהסכם קיבוצי או מהסדר כללי. ואולם לנציב תלונות הציבור מוקנית הסמכות לברר תלונה של עובד, לרבות שוטר וסוהר, על התנכלות כלפיו או על פגיעה בזכויותיו עקב כך שהודיע בתום לב על מעשה שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק בגוף שהוא מועסק בו, וכן הסמכות לברר 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. אם מופר צו הגנה רשאי הנציב לפנות ליועץ המשפטי לממשלה כדי שיבחן אם יש מקום להורות על פתיחת חקירה פלילית בעניינו של מפר הצו.

בשנת 2025 הוגשו 40 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-40 תלונות ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות, כדלהלן:

לגבי תלונה אחת, העניין תוקן על ידי הגוף הנילון לאחר שנציבות תלונות הציבור הציגה לפניו את ממצאי הבירור. עניינה של תלונה אחרת הוסדר על ידי הגוף הנילון עם התחלת הבירור בנציבות תלונות הציבור. בירורן של 5 תלונות לא החל או שהופסק לפני מתן ההכרעה בעניינן, משום שהמתלונן לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור או ביטל את תלונתו לאחר שנמסרו לו ממצאי הבירור. הבירור של 8 תלונות אחרות לא החל או שהופסק, משום שעניינן תלוי ועומד בבית משפט או בבית דין. בירורן של 2 תלונות לא החל או שהופסק, משום שהן היו על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. אשר ל-12 תלונות אחרות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות. לגבי יתר התלונות (11), הטיפול בהן לא החל או שהסתיים 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 באופן עצמאי, אובייקטיבי ובלתי תלוי. נציב תלונות הציבור פועל למימוש ייעודו שנקבע בחוק במקצועיות, ביעילות ובשקיפות וחותר למצינות 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 לה למטרה את קידום ההגנה על זכויות חברתיות, את מניעת השימוש לרעה בסמכות שלטונית ובכוח שמקנה המשרה וכן את שיפורם של המינהל הציבורי ואיכות השירות הניתן לפרט.

הגברת המודעות לפעולותיה של נציבות תלונות הציבור

הנציבות פועלת להגברת המודעות לפעולה בקרב כלל תושבי המדינה, ובעיקר בקרב אוכלוסיות הראויות לקידום. לשם כך נציבות תלונות הציבור מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה.

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. עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הקימה הנציבות מוקד טלפוני ייעודי (הקו החם) לשם קבלת תלונות בטלפון ובווטסאפ. הקו החם שימש אמצעי להגשת תלונות הנוגעות למצב החירום באופן קל ונגיש. הקו החם גם סיפק לפונים באמצעותו מקור מידע בנוגע לזכויותיהם.

במלחמת חרבות ברזל ובמבצע עם כלביא הציבו צוותי הנציבות עמדות לקבלת תלונות במרכזי מפונים במלונות ובתי הארחה, ביישובי הצפון והדרום שתושביהם חזרו לבתיהם, בריכוזים של חיילי מילואים ובמרכזי שיקום של פצועי מלחמה.

בימי שגרה

במהלך שנת 2025 העבירו עובדי הנציבות הרצאות במסגרת שיעורי אזרחות לתלמידים בבתי ספר תיכוניים. המפגשים עם תלמידי התיכון התמקדו בהכרת עבודתה של הנציבות ובהצגת דוגמאות לתלונות שבאפשרותה לברר, ובכלל זה תלונות של ילדים ונוער. הנציבות רואה חשיבות רבה בחינוך הדור הצעיר ובחשיפתו לפועלה.

כמו כן, עובדי נציבות תלונות הציבור מתראיינים בעיתונות, במרשתת ובתוכניות המיועדות לדוברי רוסית המשודרות ברדיו רק"ע של תאגיד "כאן" וכן בתחנות רדיו אחרות, ובראיונות אלה הם משתפים את המאזינים במקרים שונים שבהם הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים.

הרשתות החברתיות של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, אשר פונות לקהל יעד נוסף, תורמות אף הן להגברת המודעות הציבורית למשרד. בין היתר מפורסמות ברשתות החברתיות ובאתר המשרד במרשתת תלונות בעלות עניין לציבור במסגרת הפינה "סיפורה של תלונה".

ב-1.7.25 הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2024.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגיש ב-10.9.25 ליו"ר הכנסת דוח מיוחד שעניינו תלונות הציבור במבצע עם כלביא. הדוח המיוחד כלל נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למבצע עם כלביא ותיאור של הטיפול במבחר תלונות.

נציבות תלונות הציבור מפעילה את פרויקט "הנציבות מתגייסת" - שיתוף פעולה עם צה"ל שנועד להגביר בקרב סגלי הפיקוד והעוסקים בתנאי השירות (ת"ש) בצבא את המודעות לפועלה של הנציבות וכן לאפשרותה לסייע לחיילים ולבני משפחותיהם.

אירועים ופעילויות נוספים של הנציבות

בשנת 2025 המשיכה נציבות תלונות הציבור ביוזמתה לקדם פרויקט התנדבות בקהילה. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות ראויות לקידום. עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגיעו לבתי דיור מוגן והשתתפו בפעילות התנדבותית בחגי ישראל השונים. במפגשים אלה הגיעו עובדי המשרד לבתי הדיור המוגן, חגגו, שרו ורקדו עם הדיירים וסייעו בהפעלת עמדות שונות. כמו כן עובדי המשרד התנדבו לסייע בהכנת חבילות שי לילדים יתומים לקראת חג החנוכה.

השימוש בהליכי גישור

הגישור מעשיר את ארגז הכלים של מבררי התלונות, ובמקרים רבים עשוי לשמש דרך חלופית ליישוב מחלוקות בין המתלוננים לבין הגופים הציבוריים בהסכמה. השימוש בהליך זה מאפשר להתאים את אופן בירור התלונה לנסיבותיה ומסייע במציאת פתרון שיהיה מקובל על שני הצדדים.

הגישור נעשה על ידי מגשרים מקצועיים מקרב עובדי הנציבות. הגישור נעשה לאחר קבלת הסכמתם של הצדדים למחלוקת, וצוות הגישור, שהוא גורם מקצועי בלתי תלוי, מקפיד על חסיון ההליך כדי לאפשר לקיים שיח כן ופתוח בין הצדדים, ליצור אווירה נינוחה ולבסס אמון בין הצדדים. הטיפול בתלונות באמצעות גישור יעיל, בין היתר, כאשר מתקיימים בין שני הצדדים יחסים מתמשכים (דוגמת יחסי עבודה), כאשר מדובר בסכסוכים שמעורבים בהם כמה גופים נילונים או כאשר התלונה נסבה על התנהגות של עובד ציבור. הניסיון שנצבר בשנים האחרונות בהפעלת הליך הגישור לטיפול בתלונת הפרט על רשויות ציבוריות מלמד כי הגישור מאפשר ליישב את המחלוקת ביעילות ולשביעות רצונם של הצדדים.

פעילות בין-לאומית

במהלך שנת 2025 המשרד היה פעיל בזירה הבין-לאומית בתחומים מגוונים, הן בתחומים הנוגעים לביקורת והן בתחומים הנוגעים לנציבות תלונות הציבור.

המשרד חבר בארגון הבין-לאומי של מבקרי המדינה - INTOSAI, וכן בארגונים האזוריים של מבקרי המדינה: באסיה - ארגון ASOSAI, ובאירופה - ארגון EUROSAI - אשר מבקר המדינה הישראלי משמש נשיאו.

כנשיא ארגון מוסדות הביקורת של אירופה - EUROSAI, מבקר המדינה הוביל את הליך גיבוש התוכנית האסטרטגית של הארגון לשנים 2024 - 2030, שאושרה על ידי הוועד המנהל של הארגון ועל ידי הקונגרס של EUROSAI, והוא מוביל קבוצות עבודה מגוונות.

במהלך שנת 2025 מבקר המדינה ונציגי המשרד השתתפו השתתפות פעילה בכנסים פרונטליים ומקוונים ובפעילות קבוצות העבודה השונות של EUROSAI בנושאים מגוונים:

- בינואר 2025 הרצה המבקר באופן מקוון בכנס ASOSAI 14th בנושא Research Project on AI in Public Auditing.
- בינואר 2025 השתתפו מבקר המדינה ושני נציגים מהמשרד ב - Joint OECD-Meeting of Auditors- General / Heads of Supreme Audit Institutions - PUBLIC GOVERNANCE DIRECTORATE שהתקיים בפריז שבצרפת. במהלך המפגש הרצה מבקר המדינה ונשיא EUROSAI למשתתפים.
- במרץ 2025 השתתפו עובדות המשרד במפגש SG1 & SG2 שארגנה מזכירות EUROSAI בסלובקיה. מבקר המדינה ונשיא EUROSAI נשא ברכה מוקלטת, ועובדת המשרד העבירה הרצאות למשתתפי המפגש.
- במרץ 2025 השתתפו מבקר המדינה, שני מנהלי חטיבת ביקורת, רמ"ט המבקר והממונה על הקשרים הבינלאומיים במפגש למידה עם מבקר המדינה של ארצות הברית ומבקר המדינה של מדינת ניו יורק.
- באפריל 2025 אירח מבקר המדינה ונשיא EUROSAI עם הנהלת המשרד את מזל"ל ארגון ה-OECD ואת שגריר ישראל בארגון במסגרת ציון 15 שנה לארגון ה-OECD בישראל.
- ביוני 2025 השתתפו שני עובדי המשרד בפגישת קבוצת עבודה בנושא רגולציה בצ'כיה. מבקר המדינה ונשיא EUROSAI נשא ברכה מוקלטת ועובדת המשרד העבירה הרצאות למשתתפי הקבוצה.
- ביוני 2025 העביר מבקר המדינה ונשיא EUROSAI הרצאה מקוונת למנהלי הבנק לפיתוח אזורי בדרום אמריקה - IDB Headquarters.

- ביוני 2025 ניהל מבקר המדינה ונשיא EUROSAL באופן מקוון את ישיבת הוועד המנהל של ארגון EUROSAL. במהלך הישיבה העביר המבקר הרצאות למשתתפי הישיבה.
- ביוני 2025 השתתפו שני עובדי המשרד בפגישת קבוצת עבודה בנושא רגולציה בצ'כיה. מבקר המדינה ונשיא EUROSAL נשא ברכה מוקלטת, ועובדת המשרד העבירה הרצאות למשתתפי הקבוצה.
- ביולי 2025 השתתף מבקר המדינה ונשיא EUROSAL בכנס וירטואלי של ארגון - PASAI Secretary General ובו המבקר של ניו זילנד העביר הרצאה בנושא His term in review and future outlook.
- בספטמבר 2025 השתתפו עובדי המשרד בכנס בנושא Ageing Population Parallel Audit בצפון מקדוניה. מבקר המדינה ונשיא EUROSAL נשא ברכה מוקלטת ועובדי המשרד העבירו הרצאות למשתתפי הכנס.
- בספטמבר 2025 השתתפו עובדי המשרד בכנס של קבוצת העבודה Euro Sai Wgma - סמינר שנתי של קבוצת העבודה לביקורת השלטון המקומי
- בספטמבר 2025 הוביל מבקר המדינה ונשיא EUROSAL מפגש מקוון בנושא Strategic Planning, ובמסגרתו העביר הרצאה עם מבקר המדינה של ארצות הברית, מבקר המדינה של אנגליה ומבקר המדינה של גרמניה.
- בספטמבר 2025 השתתף מבקר המדינה ונשיא EUROSAL עם עובדי המשרד בכנס בפרגוואי עם ארגון OLACEFS, ובמסגרת זו העביר המבקר הרצאות בנושא אקלים, קיימות וביקורת מתחדשת.
- בספטמבר 2025 השתתף עובד המשרד בכנס Young Asosai בשנחאי סין.
- באוקטובר 2025 התקיים בסלובקיה הכנס 23rd EUROSAL WGEA Annual Meeting. מבקר המדינה ונשיא EUROSAL נשא ברכה מוקלטת.
- באוקטובר 2025 התקיים ברומניה הכנס EUROSAL IntoSAINT Moderators Training. מבקר המדינה ונשיא EUROSAL נשא ברכה מוקלטת.
- באוקטובר 2025 השתתפו עובדות המשרד בכנס EUROSAL Capacity Building Seminar בפולין. במהלך הכנס העבירו עובדות המשרד הרצאות למשתתפים.
- באוקטובר 2025 השתתפה עובדת המשרד בכנס של קבוצת EUROSAL Network for Ethics בנושא Applying ethical principles in the use of artificial intelligence in auditing בפורטוגל.
- באוקטובר 2025 אירח מבקר המדינה את Uwe Becker, מבקר המדינה של מדינת הסן שבגרמניה.
- באוקטובר 2025 השתתף מבקר המדינה ונשיא EUROSAL עם עובדי המשרד בקונגרס INCOSAI בשארם-א-שייח' במצרים.
- בנובמבר 2025 השתתפו עובדי המשרד בכנס מקוון של קבוצת חוסן ומוכנות של EUROSAL בנושא Auditing crisis and risk management and resilience of public institutions.

הפעילות הבין-לאומית של נציבות תלונות הציבור:

בשנת 2025 השתתפו מנהלת הנציבות והמשנה למנהלת בכנס של ארגון ה-AOM, ארגון האומבודסמנים באגן הים התיכון, ובאסיפה הכללית של הארגון. כמו כן, המשנה למנהלת הנציבות הייתה חברה בקבוצת עבודה בין-לאומית שגיבשה את הקוד האתי של ארגון ה-IOI. ב-29.1.25 השתתף נציג הנציבות בסדנה בנושא "התמודדות עם מתלוננים בעלי התנהגות מאתגרת" שארגן האומבודסמן של הולנד.

בשנת 2024 פורסמו במידעון ה-IOI (ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי) ובמידעון ה-AOM (ארגון האומבודסמנים של מדינות אגן הים התיכון) כמה ידיעות הנוגעות לפעילותה של הנציבות.

תקציב וביצועו

כללי

בנובמבר 2024 הוגש תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לאישור ועדת הכספים בכנסת ובינואר 2025 אושר התקציב לשנת 2025. משהסתיימה שנת הכספים 2025, הוגש לוועדה לענייני ביקורת המדינה דוח ביצוע התקציב לשנה זו.

מתוקף סמכותו של מבקר המדינה ועל פי הרשאות שניתנו בוועדת הכספים עם אישור תקציב משרד מבקר המדינה לשנת 2025, אם "נותר סכום עודף בתקציב המשרד לשנת הכספים 2024, רשאי מבקר המדינה להתיר את השימוש באותו סכום בשנת 2025 לתכנית שבה נכלל או לתוכנית אחרת שבאותו תקציב".

בסוף שנת 2024 נותרו מהתקציב עודפים בסך של 140,550 אלפי ש"ח. מבקר המדינה התיר על פי סמכותו שימוש בעודפים בסך 140,550 אלפי ש"ח בשנת 2025.

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה למעשה 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	ההוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	תקציב המקורי		
460,800	23,893	104,627	128,520	455,330	583,850	0	140,550	443,300	433,190	11 משרד מבקר המדינה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
42,568	2,316	5,964	8,280	41,379	49,659	(808)	7,965	42,502	41,606	01 ניהול ומטה
181,727	11,649	5,735	17,384	168,437	185,821	(976)	7,267	179,530	167,525	02 ביצוע הביקורת
55,855	124	238	362	55,493	55,855	1,307	1,214	53,334	53,446	03 נציבות תלונות הציבור
157,640	2,464	63,827	66,291	147,135	213,426	2,477	66,760	144,189	138,850	06 אמרכלות
15,010	1,340	28,863	30,203	42,886	73,089	0	57,344	15,745	31,763	04 הוצאות חד-פעמיות
8,000	6,000	0	6,000	0	6,000	(2,000)	0	8,000	0	05 חרבה

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו							ההוצאה בפועל 2024	הסעיף	
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	הוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024			התקציב המקורי
42,568	2,316	5,964	8,280	41,379	49,659	(808)	7,965	42,502	41,606	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
10,206	454	0	454	9,461	9,915	0	0	9,915	8,732	01 01 הנהלה
25,764	980	2,295	3,275	25,120	28,395	(949)	3,512	25,832	26,461	01 02 תכנון, תמיכה מקצועית, ייעוץ משפטי ודוברות
300	355	327	682	386	1,068	0	468	600	762	01 03 שת"פ בינ"ל ובקרת עמיתים
6,298	527	3,342	3,869	6,412	10,281	141	3,985	6,155	5,651	01 04 הדרכה

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה בפועל 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	הוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	התקציב המקורי		
181,727	11,649	5,735	17,384	168,437	185,821	(976)	7,267	179,530	167,525	02 ביצוע הביקורת
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
84,703	8,535	3,267	11,802	76,170	87,972	(1,882)	2,857	86,997	78,758	02 01 ביקורת משרדי ממשלה
33,367	1,099	0	1,099	30,525	31,624	0	0	31,624	29,498	02 02 ביקורת מערכת הביטחון
41,400	1,789	0	1,789	39,142	40,931	(230)	1,500	39,661	37,714	02 03 ביקורת רשויות מקומיות
22,257	226	2,468	2,694	22,600	25,294	1,136	2,910	21,248	21,555	02 05 ביקורת פעולות ענ"א וסייבר

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה בפועל 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	הוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	התקציב המקורי		
55,855	124	238	362	55,493	55,855	1,307	1,214	53,334	53,446	03 נציבות תלונות הציבור
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
5,574	106	0	106	5,217	5,323	0	0	5,323	4,835	03 01 הנהלה
50,281	18	238	256	50,276	50,532	1,307	1,214	48,011	48,611	03 02 טיפול בתלונות

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה למעשה 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	הוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	התקציב המקורי		
157,640	2,464	63,827	66,291	147,135	213,426	2,477	66,760	144,189	138,850	06 אמרכלות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
30,870	266	0	266	30,465	30,731	477	300	29,954	29,844	06 01 אמרכלות וחשבות - כ"א
126,770	2,198	63,827	66,025	116,670	182,695	2,000	66,460	114,235	109,006	06 02 אמרכלות רכישות

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה בפועל 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	הוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	התקציב המקורי		
15,010	1,340	28,863	30,203	42,886	73,089	0	57,344	15,745	31,763	04 הוצאות חד-פעמיות
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
13,510	123	21,014	21,137	21,734	42,871	0	29,126	13,745	21,988	04 04 פיתוח המחשוב
1,000	1,056	1,837	2,893	13,379	16,272	0	15,272	1,000	1,637	04 08 ביקורת מימון בחירות
0	1	108	109	188	297	0	297	0	3	04 10 ביטחון ואבטחת מידע
500	160	5,904	6,064	7,585	13,649	0	12,649	1,000	8,135	04 13 בינוי

התקציב המקורי 2026	תקציב 2025 וביצועו								ההוצאה למעשה 2024	הסעיף
	יתרה	התחייבויות	יתרת ההרשאה	ההוצאה בפועל	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנותרו מ-2024	התקציב המקורי		
8,000	6,000	0	6,000	0	6,000	(2,000)	0	8,000	0	05 זרבה
=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
5,250	5,250	0	5,250	0	5,250	0	0	5,250	0	05 01 זרבה לשכר
2,750	750	0	750	0	750	(2,000)	0	2,750	0	05 02 זרבה לעמידה ביעדי הגירעון

מימון ההוצאה (אלפי ש"ח)

455,330				ההוצאה בפועל
=====				
	126,000	מזומנים	תקבולים מהחשכ"ל:	המימון:
	309,174	משכורות ששולמו		
	19,507	העברה משרדים		
	<u>454,681</u>	בין		
	6,756	עודף מימון בסוף השנה הקודמת		שינויים בחשבון החשכ"ל:
	<u>6,108</u>	עודף מימון בסוף שנה זו		
	<u>648</u>			
455,330				
=====				

דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2025

1. ההוצאה בפועל של משרד מבקר המדינה לשנת 2025 הסתכמה ב-455,330 אלפי ש"ח והביצוע התקציבי כולל התחייבויות הסתכם ב-559,957 אלפי ש"ח.
2. להלן ניתוח ההוצאה בפועל בשנת 2025 לעומת ההוצאה בפועל בשנת 2024 ופירוט של שיעור ניצול התקציב בשנת 2025 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות (באלפי ש"ח):

תקציב 2025 וביצועו (אלפי ש"ח)										ההוצאה בפועל 2024	הנושא
שיעור הביצוע	יתרה לאחר התחייבויות	התחייבויות	שיעור ההוצאה	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה	סה"כ התקציב המאושר	העברה בין סעיפים	עודפים שנתרו 2024-מ	התקציב המקורי		
96%	12,135	238	96%	12,373	290,455	302,828	0	4,328	298,500	286,911	שכר
98%	4,419	75,525	60%	79,944	121,989	201,933	2,000	78,878	121,055	114,516	רכישות
97%	16,554	75,763	82%	92,317	412,444	504,761	2,000	83,206	419,555	401,427	סה"כ שוטף
98%	1,339	28,864	59%	30,203	42,886	73,089	0	57,344	15,745	31,763	הוצ' חד-פעמיות
97%	17,893	104,627	79%	122,520	455,330	577,850	2,000	140,550	435,300	433,190	סה"כ לפני רזרבות
0%	5,250	0	0%	5,250	0	5,250	0	0	5,250	0	רזרבה לשכר
0%	750	0	0%	750	0	750	(2,000)	0	2,750	0	רזרבה לרכישות
96%	23,893	104,627	78%	128,520	455,330	583,850	0	140,550	443,300	433,190	סה"כ

טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

כללי

אגף מערכות מידע אחראי לתפעולו ולתחזוקתו של כלל מערך המחשוב המשרדי, וכן ליישומן של מערכות וטכנולוגיות חדשות בהתאם לתוכנית העבודה המשרדית ולהנחיית ועדת ההיגוי המשרדית לענייני מחשוב. בביצוע מטלותיו מתבסס האגף על כוח אדם פנימי וכן על עבודת גורמי מיקור-חוץ והתקשרויות עם נותני שירותים חיצוניים לביצוע משימות מוגדרות ותחומות. יעדי האגף, המתבססים על יעדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הם הגדלה מתמדת של תרומת מערך המחשוב לביצוע עבודת המשרד, לשיפור איכותה ולייעולה, הנגשת נתונים ומידע לעיבוד ולניתוח, והקניית כלים ממוחשבים אחידים, מאובטחים, יעילים ונוחים לשימוש לביצוע משימות המשרד.

הפעילות בשנת 2025

האגף פעל לקידום של תהליכים בליבת העשייה המשרדית ולשיפורם. במסגרת זו קודמו פיתוח והטמעה של יכולות בינה עסקית (BI) ובינה מלאכותית (AI) לשם טיוב וייעול של תהליכי הביקורת, בירור התלונות וניהול המשרד; הקמת "אזור אישי" עבור המתלונן לשיפור השירות ולחיוק הקשר עם הציבור; פיתוח של מערכת חדשה לביקורת מימון מפלגות שתחליף את המערכת הוותיקה; השלמת שדרוג מערכת ה-SAP המשרדית ל-SAP4HANA; השלמת הפורטן הארגוני החדש ואתר המרשתת המשרדי החדש; המשך פיתוח המערכת לניהול תלונות ופניות הציבור; המשך פיתוח מערכת ניהול מסמכי הביקורת; הטמעת מערכת ניהול קריאות שירות חדשה.

בתחום הגנת הסייבר ואבטחת המידע, שופרו מכלול ההיבטים המקצועיים תוך עמידה בתקנים מחמירים. במסגרת זו הופעלו מערכות ניטור מתקדמות (SIEM), הוקם ושופר מערך ה-SOC (מרכז ניטור ותגובה לאירועי סייבר), ובוצעו סקרי סיכונים, מבדקי חוסן ובדיקות חדירה (PT) לתשתיות ומערכות מידע. כמו כן, הורחב השימוש בתשתית תקשורת חסינה לניהול מידע רגיש, חוזק מערך הגיבויים ושופרה תשתית המחשוב המשרדית כדי להבטיח רציפות תפקודית (BCP) ויכולת התאוששות מהירה מאסון (DR).

טלפונים וכתובות

משרד מבקר המדינה - כתובות, מספרי טלפון ופקס

כתובת	טלפון	פקס
ירושלים	02-6665000	02-6529322
תל אביב	03-6844000	
חיפה	04-8604444	

נציבות תלונות הציבור - כתובות, מספרי טלפון ופקס ושעות קבלה

כתובת	שעות קבלה	טלפון	פקס
ירושלים	ימים א'-ה': 9:00 - 13:00 יום ד': גם 15:00 - 17:00	02-6665000	02-6665204
תל אביב	ימים א'-ה': 9:00 - 13:00 יום ד': גם 15:00 - 17:00	03-6843555	03-6851512
חיפה	ימים א'-ה': 9:00 - 13:00 יום ד': גם 15:00 - 17:00	04-8649749	04-8649744
נוף הגליל	ימים ב'-ה': 9:00 - 13:00 יום ד': גם 15:00 - 17:00	04-6455050	04-6455040

פקס	טלפון	שעות קבלה	כתובת	
08-6234343	08-6232777	ימים א'-ה': 9:00 - 13:00 יום ד': גם 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': גם 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 לרשות הציבור לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

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 173 ש"ח".

מתוקף סמכותו לפי סעיף 3 לחוק חופש המידע 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 עוד קודם לחקיקת 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**⁹; 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. כמו כן, והואיל ומבקר המדינה סבור כי שקיפות פעילותו של השלטון היא מעיקרי היסוד

9 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 החוק, לפרסום מידע הנוגע לפעולות המשרד עצמו.

פניות שהוגשו בשנת 2025 מכוח חוק חופש המידע ודרך הטיפול בהן

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	משך הטיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/למסירה חלקית של המידע
חברה	תוצאות מכרזים	14.10.24	המידע נמסר	יותר מ- 30 יום	
אזרח	טיפול בפניות האזרח	1.10.24	המידע נמסר חלקית	יותר מ- 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
אזרח	יומני מבקר המדינה ומנהלת נציבות תלונות הציבור	25.9.24	המידע נמסר	יותר מ- 30 יום	
אזרחית	כמה תלונות שהוגשו על ידי אסירים או עצירים	7.1.25	המידע נמסר	יותר מ- 30 יום	
עמותה	דוחות על היבטים במיסוי מקרקעין	8.2.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
חברה	תוצאות מכרזים	12.3.25	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
חברה	תוצאות מכרזים	21.4.25	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	מסמכים שהגיעו לידי מבקר המדינה לצורך כתיבת דוח	12.5.25	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	משך הטיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/למסירה חלקית של המידע
אזרח	מסמכים שהעביר אזרח בתלונתו לנציבות תלונות הציבור	21.5.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	נתונים סטטיסטיים	2.4.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 60 יום	לפי סעיף 8(1) לחוק חופש המידע
עמותה	מידע על צווי הגנה שנתן המבקר לחושפי שחיתות	15.5.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	סעיף 23 לחוק מבקר המדינה + סעיף 9(א)(3) לחוק חופש המידע
עמותה	האם התקיים קשר בין משרד רה"ם למשרד מבקר המדינה	20.5.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 60 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	העברת הטיפול בנושאים מסוימים ליועמ"שית	9.6.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	סעיף 8(5) לחוק חופש המידע
עמותה	פעולות שנעשו בעקבות פרסום דוח ביולי 2024	22.6.25	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיפים 8(5) + 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	בקשת המשך בעניין העברת הטיפול בנושאים מסוימים ליועמ"שית	1.7.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	רשימת מגישי הצהרות הון	25.8.25	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	תלונות על הפרת צווים בעניין חושפי שחיתויות	18.9.25	המידע נמסר חלקית	בתוך 60 יום	לפי סעיף 9(ב)(2) לחוק חופש המידע

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	משך הטיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/למסירה חלקית של המידע
עמותה	בקשות לקבלת צווי הגנה	6.11.25	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיפים 2(4) ו-8(5) לחוק חופש המידע
חברה	תוצאות מכרזים	12.12.25	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	יומן המבקר	18.12.25	המידע נמסר	יותר מ- 60 יום	
עמותה	התקשרויות עם משרדי יח"צ	20.8.25	המידע נמסר	יותר מ- 30 יום	
אזרח	מסמכים בעניין אגד	10.12.25	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיף 2(4) לחוק חופש המידע

פנחס וולף, עו"ד

הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור
משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, תמוז התשפ"ו
יולי 2026