מדינת ישראל

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2024

לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ירושלים
תמוז התשפ"ה
יוני
2025

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 היכנסי 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, השפיעו רבות על מדינת ישראל גם בשנת 2024. אלה 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.

בשנת 2024 המשכתי בפעילות שטח שהתחלתי מ- 10.10.23, עם קיום סיורים רבים בעוטף עזה, בצפון, בערים שתושביהן פונו, במלונות המפונים באילת, בים המלח, בירושלים, בשפיים ובטבריה. לסיוריי הצטרפו גם מנהלי וצוותי 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 בין הראשונים שהגיעו לשטח, על מנת לעמוד על צרכי האוכלוסייה.

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, לרפואת הפצועים ולימים שקטים ושלווים.

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 בי"ט באייר התש"ט (18 במאי 1949), ולפיו 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. 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"[2].

המעקב אחר תיקון ליקויים: בינואר 2011 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (תיקון מס' 44), ונקבע בו כי אם "לא קיים עובד גוף מבוקר את שהוטל עליו מכוח סעיף 21א או 21ב, ללא הצדק סביר, יהווה הדבר עבירת משמעת לפי הדין המשמעתי 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 ונציב 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 הוטלה 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 המשטרתית, 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.

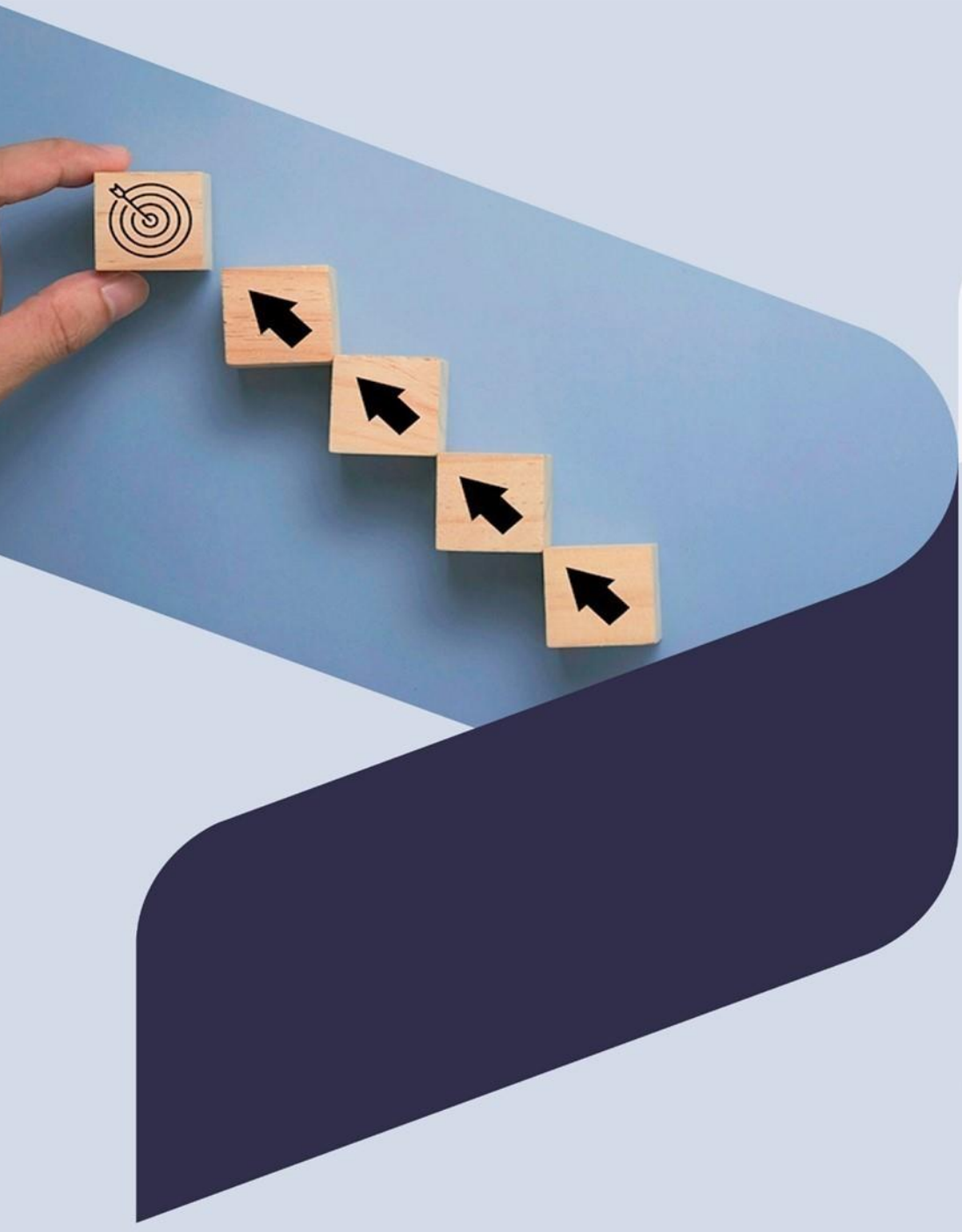
חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

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

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עורך **ביקורת בונה, אובייקטיבית ומכבדת המכוונת אל אתגרי העתיד**, מגבירה את הנשיאה באחריות של הגופים המבוקרים, מטייבת את פעילותם ומקדמת את מילוי ייעודם ואת **התועלת לציבור**.

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



יעדי-העל ומטרות המשרד

יעד על **1**

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

1.1 גיבוש תוכנית ביקורות מיטבית על בסיס עקרונות של תכנון, תיעדוף ובחירה סדורים
1.2 ביצוע סוגים מגוונים של ביקורות לאור החוק והעקרונות המקצועיים הבין-לאומיים (ISSAI)
1.3 קידום הפעולות לשיפור התנהלות הגופים המבוקרים כתוצאה מעבודת הביקורת
1.4 קידום ההנגשה והחשיפה של תוצרי הביקורת לקהלי היעד השונים
1.5 שיפור תהליכי הלמידה והפקת הלקחים בעבודת הביקורת

יעד על **2**

טיוב תהליכי ביקורת

2.1 בניית מתודולוגיה לגיבוש תוכנית עבודה רב-שנתית
2.2 טיוב "מחזור החיים" של מטלות הביקורת
2.3 התאמת מתכונת הדיווח החיצוני על תוצרי הביקורת לצורכי המשרד ולקהלי היעד השונים
2.4 הרחבת התשתית המתודולוגית לביקורת מקצועית ומגוונת

יעד על **3**

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

3.1 הגברת ההנגשה והחשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור לחברה בכלל ולאוכלוסיות ממוקדות בפרט
3.2 הנעת הגופים הנילונים לשיפור המינהל התקין והשירות לציבור
3.3 מיצוב נציב תלונות הציבור כגורם מקצועי מוביל בתחומי בירור התלונות וההגנה על הפרט ועל "חושפי שחיתות"

יעד על **4**

טיוב ופיתוח של עבודת נציבות תלונות הציבור

4.1 טיוב ופיתוח של תהליכי בירור תלונות הציבור
4.2 חיזוק הקשר ושיתוף הפעולה עם הגופים הנילונים
4.3 טיוב הטיפול ב"חושפי שחיתות"
4.5 שיפור תהליכי הלמידה והפקת הלקחים הפנים-ארגונית
4.6 חיזוק שיתוף הפעולה עם אגפי הביקורת

יעד על 5
חיזוק הממשקים עם גורמים מחוץ למשרד

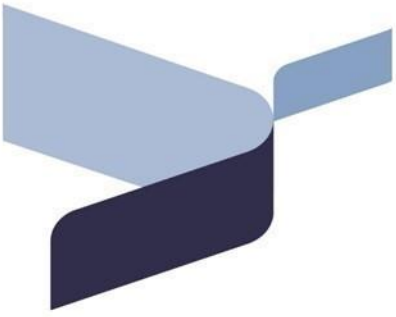
5.1 טיוב יחסי הגומלין עם הכנסת
5.2 חיזוק הממשק עם הציבור
5.3 שיפור הממשקים עם הגופים המבוקרים
5.4 חיזוק הממשקים עם גופי ידע מקצועיים
5.5 חיזוק הממשקים עם ארגונים ומוסדות בין-לאומיים בתחומי הביקורת ובירור התלונות

יעד על 6
פיתוח ההון האנושי, העצמתו ועידודו למצוינות

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

יעד על 7
חתירה 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 וחתירה 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 גלובר‏זון משנת 1978. עקרונות השכר אף עוגנו בהסכם קיבוצי שקיבל תוקף של פסק דין[3].

בדצמבר 2024 מנה תקן המשרד 604 משרות קבועות כפי שאושר בתקן המשרדי משנת 2017. במשרד הועסקו 538 עובדים במשרות תקן, מהם 306 נשים ו-232 גברים. 454 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-14 משרות לעובדים בדירוג מומחים. כל העובדים המדורגים בדירוג הביקורת הם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים, ו-86 מהם הם בעלי השכלה משפטית העובדים בנציבות תלונות הציבור. 84 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 (28 עובדים), 4% בעלי תעודה נוסף על התואר הראשון (18 עובדים), 85% בעלי תואר שני (385 עובדים) ו-5% בעלי תואר שלישי (23 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 2024 פרשו לגמלאות 18 עובדים[4].

מספר העובדים לפי דירוג בשנת 2024

החטיבה	עובדים בדירוג הביקורת	עובדים בדירוג בכיר בלשכת שר/מנכ"ל	עובדים בדירוג המינהלי	נהג שר ומנכ"ל	שופט/מוקבל לשופט	שכר כולל למומחים	המספר הכולל
ביק' משרדי ממשלה ומוסדות שלטון	47		3			11	61
ביק' תח' כלכלה ותשתיות לאומיות	48		5				53
ביקורת השלטון המקומי	67		5			1	73
ביקורת מערכת הביטחון	48		5			1	54
ביקורת תחומי חברה ורווחה	42		2				44
חטיבת מטה	70	2	22	2	1	1	98
מינהל	30		20				50
נציב תלונות הציבור	91		14				105
המספר הכולל	**443**	**2**	**76**	**2**	**1**	**14**	**538**

4 בסך הכול עזבו את המשרד באותה השנה 62 עובדים, מהם 19 סטודנטים, 8 מתמחים, 18עובדים שיצאו לגמלאות, 7 עובדים בחוזה זמני, 3 עובדים קבועים ו- 5 עובדים בתקופת ניסיון, 1 - משרת אמון, 1 חוזה מיוחד .

מספר העובדים שנקלטו בעבודה בשנת 2024

המעמד	מספר העובדים
מועסקים על פי חוזה זמני	6
מתמחים	12
סטודנטים	12
עובדים במשרות תקן	16
המספר הכולל	**46**

השכלת העובדים במשרות תקן שנקלטו בשנת 2024

	ללא השכלה אקדמית	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	המספר הכולל
מספר העובדים	3	3	9	1	16

ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

בשנת 2024 עבדו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 538 עובדים, מהם 306 נשים ו-232 גברים. שיעור הנשים מתוך כלל עובדי המשרד היה 57%

מספר העובדות והעובדים בדירוגים ובדרגות השונים

454 עובדים מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 239 נשים, שהן 53% מכלל העובדים בדירוג הביקורת.

בשתי הדרגות הגבוהות בדירוג הביקורת[5] מכהנים 30 גברים ו-17 נשים, ובשתי הדרגות[6] שמתחתן 87 גברים ו-96 נשים. בדרגות הביניים[7] עובדים 73 גברים ו- 116 נשים, ובארבע הדרגות הנמוכות[8] 13 גברים ו-6 נשים.

מספר העובדים בדירוג המינהלי הוא 84, ואת מרבית התפקידים מאיישות נשים - 67 עובדות, שהן כ-80% מכלל העובדים במשרות מינהליות (בכלל זה אישה אחת ושני גברים במשרות אמון).

בתפקיד מנהלי חטיבה מכהנים 5 גברים ואישה אחת. בתפקיד מנהלת נציבות תלונות הציבור מכהנת אישה.

בתפקיד מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 30 גברים ו-16 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים ומקביליהם מכהנים 41 גברים ו-63 נשים.

למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור: 2 יועצים, ראשת מטה וממונה (אשה) על קשרים הבינלאומיים.

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

ועדות מכרזים

בשנת 2024 פורסמו במשרד מבקר המדינה 24 מכרזים פנימיים לתפקידים שונים, ובהם מנהלי אגפים וסגני מנהלי אגפים.

במסגרת המכרזים הפומביים שנערכו במשרד, התקבלו 3 עובדים מאוכלוסיות מגוונות: שני מנהלי ביקורת ממוצא אתיופי ועובדת מקצועית אחת מחברה חרדית. בנוסף, פורסם מכרז למילוי משרת מבררת תלונות לנציבות תלונות הציבור, מיועדת לחברה חרדית.

---

5 דרגות 45 - 46.
6 דרגות 43 - 44.
7 דרגות 39 - 42.
8 דרגות 35 - 38.

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 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 2024 , 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.

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 הבוחנים, שכלל הרצאות של מומחיות בנושא עבודת ועדות הבוחנים 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

תוויות שורה	אוכלוסייה ערבית	חרדי/ת	מוגבלות חמורה	ממוצא אתיופי
ביק' משרדי ממשלה ומוסדות שלטון	1	2	3	3
ביק' תח' כלכלה ותשתיות לאומיות	2	1	1	1
ביקורת השלטון המקומי	10	2	1	2
ביקורת מערכת הביטחון	1	1	4	
ביקורת תחומי חברה ורווחה	2			
חטיבת מטה	3	7		2
מינהל	1	1	2	
נציב תלונות הציבור	10	5	4	3
סכום כולל	**30**	**19**	**15**	**11**

נתונים השוואתיים

ייצוג הולם 2023				ייצוג הולם 2024			
בני החברה החרדית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	בני החברה הערבית	בני החברה החרדית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	בני החברה הערבית
18	17	10	33	19	15	11	30

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
יועצת בכירה למבקר המדינה וממונה על הקשרים הבינלאומיים	מירי וייס
ראש המטה ועוזר בכיר למנהל הכללי	אורן להב
עוזר למנהל הכללי וממונה על תחום התקציבים	בני דודיאן
עוזרת למנהל הכללי	ענברטל ליטינסקי
עוזר/ת מנכ"ל/ית ומוביל/ת פרויקטים	מאיה נוי

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'

אריאל סוארי, מנהל אגף י'

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'

מאיה מינס, מנהלת 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'

שאול שחר, מנהל אגף ד'

יצחק לב, מנהל אגף ה'

החטיבה לביקורת תחומי רווחה וחברה

בני ברנרד גולדמן, סגן המנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת תחומי החברה והרווחה

צחי בובליל, מנהל אגף ז'

עוז ברקו, מנהל אגף ה'

דן בנטל, מנהל אגף י"ג

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'

חנה רותם, מנהלת האגף לביקורת הבחירות ומימון המפלגות[9]

נציבות תלונות הציבור

ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, מנהלת נציבות תלונות הציבור[10]

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)

---

9 האגף כפוף למנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי.

10 שימשה בתפקיד עד דצמבר 2024. מאז פברואר 2025 משמשת בתפקיד עו"ד כרמית פנטון

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 2024 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הדוחות האלה:

1. דוחות שנתיים

דוח ינואר 2024

- הפיקוח והבקרה על החברות הממשלתיות
- פעולות הממשלה לצמצום זיהום האוויר שמקורו בכלי רכב וההיערכות למעבר לרכבים חשמליים
- מוכנות המדינה לרעידת אדמה - תשתיות לאומיות ומבנים - ביקורת מעקב מורחבת
- ניהול סיכוני סייבר מצד שרשרת האספקה בתחום התקשוב
- טיפול רשות המיסים בתופעת החשבוניות הפיקטיביות
- ניהול מערך החקירות ברשות המיסים
- שירות חיילי חובה ביחידות המשרד לביטחון לאומי
- תכנון וקידום של התחבורה הציבורית - ביקורת מעקב
- חברת נתיבי הגז הטבעי לישראל - ביקורת פיננסית והיבטים שונים הנוגעים לפעילות החברה
- הקמת הקריה הדוארית ומעקב אחר ניהול הנכסים בחברת דואר ישראל
- השירות לציבור בחברת החשמל לישראל בע"מ
- השבת מי קולחים, איכותם והשימוש בהם
- תאגידי המים והביוב - אסדרה, ניהול ופיקוח - ביקורת מעקב
- רפורמת "נפש אחת" - טיפול משרד הביטחון בנכי צה"ל וכוחות הביטחון - דוח מיוחד
- אישור מרחבים מוגנים על ידי פיקוד העורף ומכוני הבקרה כחלק מתהליך מתן היתר בנייה
- בריאות תעסוקתית בצה"ל - ביקורת מעקב
- דוח ביקורת בנושא מסווג
- ביקורת מעקב בנושא פרסום חוצות בתחומי שיפוטן של הרשויות המקומיות - דוח מיוחד

היבטים בהתמודדות עם יוקר המחיה - ינואר 2024

דוח זה הומצא לראש הממשלה וליו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה ב-15.8.23 והיה מתוכנן להתפרסם לאחר חגי תשרי התשפ"ד. בשל אירועי שבעה באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל", בתיאום עם יו"ר הכנסת ויו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה נדחה המועד להנחת דוחות אלו על שולחן הכנסת וכן נדחה מועד פרסומם לציבור עד לינואר 2024. הדוח כולל 5 פרקים:

היערכות להתפרצות אינפלציה, הפיקוח על המחירים בענף המזון, מאגר נתוני אשראי, הפיקוח של רשות שוק ההון על הגופים המוסדיים המנהלים חיסכון ארוך טווח, ענף נמלי הים בישראל והיבטי שירות ותפעול בנמל אשדוד.

דוח מאי 2024

- אבטחת התעופה הבין-לאומית האזרחית מישראל ואליה
- תכנון תקציב ההרשאה להתחייב של משרד הביטחון והבקרה עליו
- בחינות הבטחת איכות לפריטים הנרכשים עבור צה"ל
- מידע מסווג - אבטחתו בארכיונים ומניעת פרסומו - ביקורת מעקב
- מניעת מעילות והונאות בתעשייה האווירית לישראל בע"מ
- הדוחות הכספיים של מדינת ישראל ליום 31.12.22 - רכוש קבוע
- ארכיון המדינה - שמירת חומר ארכיוני של ועדת החקירה הממלכתית בעניין פרשת היעלמותם של ילדים מבין עולי תימן
- בדיקות דימות מתקדמות - ביקורת מעקב
- היחידה המרכזית לאכיפה וחקירות במשרד החקלאות
- מערך הקבורה בישראל - ביקורת מעקב
- הרשות לבקרת תקציבים של ההתאחדות לכדורגל
- הפעלת מערך בדיקות האנטיגן המוסדיות והכרה בהן כבדיקות מאבחנות לנגיף הקורונה
- התחסנות האוכלוסייה נגד נגיף הקורונה
- חיסוני קורונה ובדיקות קורונה במערכת החינוך
- אבטחת המידע והגנת הסייבר ברשות מקרקעי ישראל

דוח יולי 2024

- לימודי אנגלית במערכת החינוך
- טיפול משרד הרווחה בבוגרים עם מוגבלות
- רכישת שירותים חברתיים במיקור חוץ על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי
- תשתיות תקשורת סלולרית
- הגנה על המידע הממוחשב במשרד ראש הממשלה
- אבטחת המידע במערך הגיור שבמשרד ראש הממשלה - תוצאות מבדק חוסן
- חקירת שריפות ברשות הארצית לכבאות והצלה
- רכישה ומכירה של דירות הדיור הציבורי - ביקורת מעקב
- שירותי בריאות כללית - ביקורת פיננסית
- שבץ מוחי - טיפול ושיקום

- הסדרת ההכשרה הקלינית של רופאים בין מערכת הבריאות ובין האקדמיה - ביקורת מעקב
- מועצות הייצור החקלאיות - היבטים תפקודיים ופיננסיים
- ההגנה על צירי התנועה באזור יהודה ושומרון

דוח נובמבר 2024

- התמודדות המדינה עם הריכוזיות והמונופולין בענף המזון ומוצרי הצריכה
- מיסוי מטבעות דיגיטליים
- פיתוח משק החשמל לקראת שנת 2030
- היבטים בפעילות המשרד לשיתוף פעולה אזורי
- הנגשת התחבורה הציבורית לאנשים עם מוגבלות - ביקורת מעקב
- ענף המוניות בישראל
- הפעלת כבישי אגרה
- אסדרה של מתקני התפלת מי ים ופיקוח עליהם
- ביקורת מעקב מורחבת במערך מסווג במשרד הביטחון ובצה"ל
- פרסום וניהול של מכרזי מסגרת ברשויות מקומיות ובתאגידים עירוניים
- קידום התכנון המתארי והמפורט ביישובי המגזר הלא-יהודי בצפון
- זמני המתנה לקבלת שירותי רפואת מומחים - דוח מיוחד
- טיפול משרד המשפטים בהליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי - דוח מיוחד

דוח בנושא סייבר ומערכות מידע נובמבר 2024

- ניהול סיכונים ממשלתי בתחום התקשוב
- מדיניות פעם אחת - ביקורת מעקב
- מערכות המידע בחברת דואר ישראל ובבנק הדואר
- אבטחת המידע והגנת הסייבר במוסד לביטוח לאומי
- פרויקט תבל לשדרוג מערך המחשוב במוסד לביטוח לאומי - ביקורת מעקב
- הגנה בתחום הסייבר: היבטי אסדרה והגנה על המידע ומערכות המחשוב ברפאל מערכות לחימה מתקדמות בע"מ
- ההיערכות הלאומית בתחום הבינה המלאכותית - דוח מיוחד

2. דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2024

- הפעלת מצלמות מעקב על ידי רשויות מקומיות במרחב הציבורי
- חופש המידע ברשויות המקומיות
- קידום השוויון המגדרי בשלטון המקומי
- פעילות הרשויות המקומיות לשילוב ולהכללה של יוצאי אתיופיה בחברה
- מרכזי קשר של הורים-ילדים ברשויות המקומיות
- העסקת עובדים באמצעות קבלני שירות ברשויות המקומיות
- הנגשת מבנים ושירותים עבור אנשים עם מוגבלות
- אבטחת מידע של מערכות גבייה ברשויות מקומיות
- מחשוב של רשויות מקומיות קטנות
- גבייה של היטלי השבחה והשימוש בהם
- טיפול במפגעי רעש במרחב העירוני
- טיפול הרשויות המקומיות בגני משחקים ציבוריים בתחום שיפוטן
- התמודדותן של רשויות השלטון עם תהליכי הרס המצוק החופי - ביקורת מעקב
- סוגיות נבחרות במשק המים בשומרון - ביקורת מעקב

3. דוחות על ביקורת בחירות ומימון מפלגות

ביקורת לפי חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973

- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות הסיעות ורשימות המועמדים לתקופת הבחירות לכנסת העשרים וחמש ; דוח על תוצאות ביקורת החשבונות השוטפים של הסיעות בכנסת העשרים וארבע לתקופה שבין 1.4.21 ל-30.11.22 (פברואר 2024).
- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של הסיעות בל"ד, תע"ל וחד"ש לתקופת הבחירות לכנסת העשרים וחמש - דוח השלמה ; דוח על תוצאות ביקורת החשבונות השוטפים של הסיעות בל"ד, תע"ל וחד"ש בכנסת העשרים וארבע לתקופה שבין 1.4.21 ל-30.11.22 - דוח השלמה (ספטמבר 2024).

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

- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המועמדים בבחירות המקדימות לתפקיד יו"ר המפלגה במפלגת "יש עתיד - בראשות יאיר לפיד" (יוני 2024).
- דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המועמדים בבחירות המקדימות במפלגות הליכוד, העבודה ומרצ לתפקיד חבר הכנסת העשרים וחמש - דוח השלמה ; דוח על תוצאות ביקורת החשבונות של המועמדים בבחירות המקדימות לתפקיד יו"ר המפלגה במפלגת מרצ - דוח השלמה (ספטמבר 2024).

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

- דוח על חשבונות המועמדת תמר קדם סימן טוב ז"ל בבחירות לראש המועצה האזורית אשכול (ינואר 2024).
- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות המועמדים שהשתתפו בבחירות מיוחדות לראש המועצה האזורית יואב במאי 2023 (מרץ 2024).
- תוצאות הביקורת על חשבונות סיעות ורשימות מועמדים ברשויות המקומיות ומועמדים לראשות מועצות אזוריות ביישובים שבהם הבחירות נדחו ולא התקיימו (נובמבר 2024).

4. דוחות מיוחדים

- פעולות ממשלת ישראל והיערכותה למשבר האקלים - ביקורת מעקב מורחבת (מרץ 2024).
- היבטים בפעולות הממשלה בנושא זיהומים סביבתיים במפרץ חיפה - ביקורת מעקב (מרץ 2024).
- זיהום אוויר חוצה גבולות שמקורו בשריפת פסולת באזור יהודה ושומרון (מרץ 2024).
- הבינוי והמיגון של מעונות ראשי הממשלה ושל משרד ראש הממשלה (אפריל 2024).
- בטיחות בדרכים (מאי 2024).
- ניהול משבר הקורונה ברמה הלאומית בתקופת הממשלות ה-35 וה-36 (מאי 2024).
- הפריה חוץ-גופית בישראל - היבטי הסדרה ופיקוח (נובמבר 2024).

5. דוח נציב תלונות הציבור

- דוח מיוחד - השירות לציבור בגופים ציבוריים (נובמבר 2024).
- הדוח השנתי לשנת 2023 - דוח מס' 50 (יוני 2024).

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

בבוקר יום שבת שמחת תורה התשפ"ד, 7 באוקטובר 2023, פתח ארגון הטרור חמאס במתקפת פתע רצחנית על יישובי עוטף עזה והסביבה ובירי כבד של אלפי טילים ורקטות על דרום הארץ ומרכזה. ממשלת ישראל הכריזה על מלחמת חרבות ברזל, וצה"ל וכוחות הביטחון יצאו ללחימה בזירה הדרומית בעזה וכן בזירה הצפונית. מאז ולאורך שנת 2024, חיילי צה"ל ואנשי כוחות הביטחון לוחמים יום וליל כדי להגן בגבורה על תושבי מדינת ישראל.

כבר בשבוע הראשון לפרוץ המלחמה, החלו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הנהלת המשרד וצוותי הביקורת והנציבות, לקיים סיורים ופגישות רבות בשטח, בייחוד ביישובים שבקווי העימות ובנקודות קליטת מפונים מהדרום ומהצפון, וזאת בכדי לעמוד מקרוב על ליקויים, פערים וחסמים בטיפול הגופים הממשלתיים בעורף האזרחי ובמתן מענה לצורכיהם של תושבי מדינת ישראל בעת החירום המתמשכת.

חלק מהליקויים הועברו מיידית לידיעת הגופים הרלוונטיים לצורך טיפול בהם ללא דיחוי.

בשבועות הראשונים של המלחמה התמקדו הסיורים ביישובי העוטף, ברשויות מקומיות, בבתי חולים, בבתי מלון ובבתי הארחה שבהם שהו מפונים ובמחנה שורה לזיהוי חללים. סיורי גזרת הדרום נערכו בשדרות, בקיבוץ בארי, באשקלון, בנתיבות, באופקים, במועצות האזוריות אשכול, חוף אשקלון ומרחבים ובשטח המסיבה ברעים. בגזרת הצפון נערכו סיורים בקריית שמונה, בצפת, בכפר בלום, במעלות-תרשיחא, בטבריה, בחיפה, בקריית ביאליק, בכרמיאל, במטולה, בשלומי, בג'וליס, בפסוטה ובעין קינה ובמועצות האזוריות מטה אשר, מעלה יוסף, הגליל העליון, מבואות החרמון, עמק הירדן וגולן.

בנוסף, כדי לבחון את המענה הניתן לסיכונים בגזרת קו התפר נערכו סיורים ביישובי הגזרה: בעוטף ירושלים, במועצה האזורית בת חפר ובמועצה האזורית מנשה. כן נערכו ביקורים בבתי החולים סורוקה, ברזילי ושיבא תל השומר וכן בבתי מלון שקלטו מפונים מיישובי הצפון והדרום באילת, בטבריה, בים המלח, בירושלים, בשפיים ובמעלה החמישה.

מכתבי מבקר המדינה לדרג המדיני

בחודש נובמבר 2023, בתום כחודש ימים מתחילת המלחמה, נשלחו לידיעתו ולהמשך טיפולו של ראש הממשלה עיקרי הכשלים והפערים הנוגעים לטיפול בעורף האזרחי כפי שעלו מן הסיורים האמורים שקיימו צוותי הביקורת ומבירור פרטני של תלונות הציבור שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור.

במכתב זה פורטו הנושאים שבהם זוהו הכשלים והפערים המשמעותיים בטיפול הממשלה בעורף האזרחי, ובהם: תוכנית הסיוע הכלכלי לתושבי קווי העימות, ניהול לאומי-מרכזי של המענה האזרחי

לעורף, תקצוב ממשלתי בחירום למשרדי הממשלה בתחומים האזרחיים, תקצוב הרשויות המקומיות, מתן מידע לציבור והסברת פעולות הממשלה, שהות המפונים בבתי המלון, פעילות מערכת החינוך, פעילותם של מערך בריאות הנפש ושל שירותי הבריאות בחירום והיבטים בביטחון האישי - כיתות כוננות, מיגון ומקלוט.

מכתבים במתכונת דומה נשלחו מטעם מבקר המדינה לשרים הממונים על הנושאים האלה: פינוי אוכלוסייה, הרשאות תקציביות לרשויות המקומיות, מערך בריאות הנפש, ניהול החברות הממשלתיות בתקופת המלחמה, הגבלת שכר הטרחה של עורכי הדין בגין שירותים משפטיים לנפגעים.

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 מעמד וסמכויות 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, 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.

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. עד 31.12.24 כיהנה ד"ר עו"ד אסתר בן חיים כמנהלת נציבות תלונות הציבור. 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 למגישי התלונות. 10 מעובדי הנציבות הם מהחברה הערבית, 5 הם מהחברה החרדית, ו-3 הם מקרב יוצאי אתיופיה.

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 2024 התקבלו בנציבות 21,592 תלונות, מהם 19,641 תלונות על גופים נילונים והשאר היו תלונות על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר תלונות עליהם. בשנת 2024 היה שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן מכלל התלונות שהנציבות מוסמכת לברר 46%. בשנת 2024 התקבלו 3,872 תלונות הנוגעות למלחמת חרבות ברזל, 67.1 אחוזים מהתלונות באו על תיקונן או נמצאו מוצדקות.

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 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 בנוף הגליל, 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 ומייעלת את הליך הבירור.

בלשכות יש עובדים דוברי שפות שונות ולכן בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתייעץ עימו ולמסור לו את תלונתם בעל פה.

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.

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 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 כל ידיעה או מסמך שלדעתו יסייעו לו בבירור התלונה.

משהסתיים בירור התלונה, הנציבות מודיעה על תוצאות הבירור למתלונן ולנילון, בציון הנימוקים, 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 למנוע ממנו להשתמש בזכות אחרת השמורה לו או לבקש סעד אחר שהוא זכאי לו. בית משפט לא ייתן סעד נגד החלטות וממצאי הנציבות הנציב בעניין תלונה.

יש תלונות שלא יבוררו על ידי נציבות תלונות הציבור, אם בשל זהות הגוף שעליו נסבה התלונה, אם בשל אופי המעשה העומד בבסיס התלונה ואם מסיבות אחרות הקבועות בחוק. למשל, אין בירור תלונות על נשיא המדינה, על הכנסת וועדותיה, על חברי כנסת בדבר פעולה שעשו במסגרת מילוי תפקידם, על הממשלה או על שר משריה, 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 חיילים ונציב קבילות שוטרים וסוהרים.

ככלל, תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שבגינו הוגשה, ותלונה על החלטה שהיה אפשר להגיש עליה ערר או ערעור, לא יבוררו - 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, תקנות, תקשי"ר, הסכם קיבוצי או הסדר כללי. ואולם לנציב תלונות הציבור מוקנית הסמכות לברר תלונה של עובד, לרבות שוטר וסוהר 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, וכן תלונה של מבקר פנימי שמלין על פגיעה בזכויותיו בתגובה על פעולותיו כמבקר.

במסגרת בירור תלונות אלה מוסמך הנציב לתת כל צו שימצא לנכון ולצודק כדי להגן על זכויות העובד או מבקר הפנים, ובכלל זה להורות בצו על ביטול פיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים, בכסף או בזכויות. לצווים שנותן הנציב בעניין תלונות אלה יש תוקף מחייב. 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 2024 הוגשו 42 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-51 תלונות ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות כדלהלן: לגבי שתי תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן מוצדקות ונתן לכל אחד מהמתלוננים צו הגנה קבוע שבו נפסקו פיצויים מיוחדים בגין ההתנכלות והחזר הוצאות, לרבות שכר טרחת עורך דין. לגבי 7 תלונות, בירורן הסתיים בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור או לבקשת המתלונן, משום שעניינן תוקן. ב-2 מתוך 7 התלונות נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור תוקף של החלטה להסכמות בין המתלוננים ובין מעסיקיהם.

לגבי 9 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהמתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור. לגבי 6 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שעניינן תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין. לגבי 3 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שמגיש התלונה לא היה עובד של הגוף הנילון או שהתלונה הוגשה על גוף שאינו נילון. לגבי 9 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות. לגבי יתר התלונות (15) 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 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

הנציבות פועלת 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. נציבות תלונות הציבור הקימה מוקד טלפוני ייעודי (הקו החם). הקו החם, שפעל במהלך שנת 2024 ושימש אמצעי להגשת תלונות הנוגעות למצב החירום באופן קל ונגיש. 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. נוסף על כך הגיעו עובדי נציבות תלונות הציבור לריכוזי חיילי מילואים ברחבי הארץ כדי לגבות תלונות מחיילי מילואים שהשתחררו משירות לחימה ארוך בגזרות השונות ולתת להם מענה בכל הנוגע לקשיים שהם נתקלים בהם בגופים נילונים.

בימי שגרה

במהלך שנת 2024 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.

לאורך כל שנה קיימו עובדי הנציבות הרצאות שנועדו להנגיש את פעילותה של הנציבות לאוכלוסיות ראויות לקידום, להגביר את המודעות לעבודתה ולחזק את אמון הציבור במוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, כגון הרצאה למשפחות שבהם ילד עם אוטיזם, הרצאות לעובדות שיקום במרכזים רפואיים והרצאות שנועדו לחברה הערבית.

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

בשנת 2024 נציבות תלונות הציבור השיקה עלון מידע חדש ומעוצב לתושבים המתגוררים באזורים הסמוכים ללשכות האזוריות. העלון, הכולל את עיקרי המידע בנוגע להגשת תלונה וכן את פרטי הלשכות האזוריות, הופץ בתיבות הדואר של התושבים המתגוררים באזורים הסמוכים ללשכות האזוריות.

ביוני 2024 השיקה הנציבות את מערכת הבינה העסקית (**BI**) החדשה של הנציבות, מהמתקדמות מסוגה בעולם, שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שהתקבלו בנציבות לפי פילוחים שונים, כגון על מי התלונה, נושא התלונה מאפייני המתלונן ועוד.

בתחילת שנת הלימודים האקדמית פעלה 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. נציג מטעם נציבות תלונות הציבור משמש מנחה קליני לסטודנטיות ולסטודנטיות שבקליניקה, לצידה של המנחה האקדמית.

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 ציבורי במסגרת הפינה "סיפורה של תלונה".

ב-25.6.24 הגיש נציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2023. באותו היום התקיים בכנסת כנס מיוחד בנושא "בירור תלונות בעיתות מלחמה" שבו נטלו חלק יו"ר הכנסת, יושבי ראש הוועדה לענייני ביקורת המדינה והוועדה המיוחדת לפניות הציבור, נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים ציבוריים, אנשי אקדמיה ונציגי מגזר שלישי וכן עובדי נציבות תלונות הציבור. נוסף על כך התקיים דיון מיוחד בוועדה לענייני ביקורת המדינה

של הכנסת ובוועדה המיוחדת לפניות הציבור בממצאי הדוח ובנתונים שצוינו בו. בדיון השתתפו נציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן ומנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים ועובדים נוספים מנציבות תלונות הציבור.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן הגיש ב-26.11.24 ליו"ר הכנסת דוח מיוחד שעניינו השירות לציבור בגופים ציבוריים. הדוח המיוחד מציג אמות מידה למתן שירות ראוי שקבעה נציבות תלונות הציבור בעקבות בירור תלונות בנושא השירות לציבור, וכן כולל סקר שביצעה הנציבות לגבי טיב השירות לציבור בגופים ציבוריים נבחרים.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן חנך ב-18.12.24 את הלשכה האזורית החדשה של נציבות תלונות הציבור בנוף הגליל. הלשכה נמצאת במתחם "מול הרים", רח' מנחם אריאב 18, נוף הגליל. פתיחת לשכת קבלת קהל זו בלב אזור מסחרי, במקום מרכזי ונגיש עם חניה נוחה, תאפשר לתושבי הגליל והצפון, ובכללם תושבי הערים נצרת ונוף הגליל, להיעזר באופן מיטבי בנציבות תלונות הציבור לשם מימוש זכויותיהם.

אירועים ופעילויות נוספים

ביום 18.2.24 השתתף צוות הגישור בנציבות במפגש שהתקיים באוניברסיטת בר אילן של צוות רב־מגזרי העוסק בגישור בסכסוכים מינהליים ובבחינת האפשרות לשילוב מושכל של גישור וכלי יישוב סכסוכים בהתדיינות בסכסוכים מינהליים בערכאות משפטיות בבתי המשפט המינהליים והעביר הרצאה על אודות תוכנית הגישור בנציבות. במפגש השתתפו נציגים בכירים מהאקדמיה (אוניברסיטת בר אילן, אוניברסיטת חיפה והקריה האקדמית אונו), נציג פרקליטות מחוז תל אביב, יחידת הגישור בהנהלת בתי המשפט, פורום יישוב סכסוכים בלשכת עורכי הדין, עמותת מוזאיקה וארגון המגשרים בישראל.

ב-7.5.24 קיימה נציבות תלונות הציבור אירוע חשיפה מיוחד בנושא ההגנה על חושפי שחיתות. באירוע נחשף לראשונה מחקר מיוחד שיזם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ושערך מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל בנושא מועילות ההגנה של הנציבות על חושפי שחיתות. באירוע נטלו חלק מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנהלת נציבות תלונות הציבור, נשיאת בית הדין הארצי לעבודה לשעבר השופטת (בדימ') נילי ארד; המשנה לפרקליט המדינה לענייניים פליליים עו"ד שלמה (מומי) למברגר; חוקרות המכון ועובדי הנציבות.

ב־27.11.24 אירחה נציבות תלונות הציבור בעקבות פרסום הדוח המיוחד בנושא השירות לציבור יום עיון במתכונת שולחנות עגולים בנושא "השירות לציבור בגופים ציבוריים". ביום העיון, השתתפו נציבי תלונות הציבור והאחראים לטיפול בפניות הציבור בגופים ציבוריים רבים ומגוונים.

ב-23.12.24 התקיים יום עיון בנושא הגישור למבקרי הרשויות המקומיות ולממונים על פניות הציבור ברשויות. יום העיון התקיים בשיתוף איגוד מבקרי הרשויות המקומיות בישראל. ביום

העיון הוצגה תוכנית הגישור בנציבות, ומגשרים בנציבות הציגו תלונות נבחרות במסגרת הרצאות בזק וכן התקיים רב שיח בהשתתפות גורמים שונים.

בשנת 2024 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. במסגרת זו ב-12.11.24 יצאו העובדים והעובדות של נציבות תלונות הציבור ליום ההתנדבות השנתי, הפעם בעמותת "חסדי אנוש" ביישוב מבוא חורון. העמותה חרתה על דגלה לסייע למתמודדי נפש באמצעות מתן כלים להשתלבות מיטבית בקהילה. עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגיעו גם לבתי דיור מוגן והשתתפו בפעילות התנדבותית בחגי ישראל השונים. במפגשים אלה הגיעו עובדי המשרד לבתי הדיור חגגו, שרו ורקדו עם הדיירים וסייעו בהפעלת עמדות שונות.

השימוש בהליכי גישור

בהתאם לניסיון שהצטבר בנציבות, אחת הדרכים האפקטיביות ביותר לבירור התלונות היא הליך הגישור. לנוכח 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 בתלונת הפרט על רשות ציבורית העלה כי הוא מביא לפתרון הסכסוך ביעילות ולשביעות רצונם של הצדדים.

פעילות בין-לאומית

במהלך שנת 2024 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 כנשיא הארגון.

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 2024 מבקר המדינה ונציגי המשרד השתתפו השתתפות פעילה בכנסים פרונטליים ומקוונים, ובפעילות קבוצות העבודה השונות של EUROSAI בנושאים מגוונים:

- בינואר 2024 השתתף עובד המשרד בכנס של EUROSAI Project Group on Resilience and Preparedness שאירח מוסד מבקר המדינה של צ'כיה בפראג. נושא הכנס היה מוכנות לאסון וחוסן, ונציג המשרד העביר הרצאה על ביקורות משרד מבקר המדינה הישראלי בנושא.
- בינואר 2024 השתתפו שני עובדי המשרד במפגש קבוצת הרגולציה של EUROSAI שהתקיים במדריד, ספרד. המפגש עסק בקידום חוקה ותקנות עדכניות לארגון.
- בפברואר 2024 השתתף מבקר המדינה ושני נציגים מהמשרד ב Joint OECD-IDI Seminars for SAI Leadership on Audit - and Public Financial שהתקיים בפריס, צרפת. במהלך המפגש הרצה מבקר המדינה למשתתפים בנושא קיימות.
- באפריל 2024 השתתפה עובדת המשרד ונשאה דברים בכנס שארגנו ארגון מבקרי המדינה העולמי INTOSAI והאו"ם בנושא יישום יעד פיתוח בר-קיימא מספר 13 העוסק באיכות הסביבה בווינה, אוסטריה.
- **ב־27 עד 28 במאי 2024 אירח (באופן מקוון) משרד מבקר המדינה של ישראל את הקונגרס ה־12 של EUROSAI שם הוכתר מבקר המדינה של ישראל כנשיא EUROSAI לתקופה של שלוש שנים. הכנס התקיים בסימן "Sharing Minds = Greater SAIs".**
- ביוני 2024 השתתף עובד המשרד בכנס EUROSAI שהתקיים במלטה במסגרת מפגש סיום של קבוצת העבודה EUROSAI Traveling Club of Experts, בהובלת מוסד מבקר המדינה של ישראל יחד עם מוסד מבקר המדינה של ליטא. ביוני 2024 השתתפה עובדת המשרד בכנס Young EUROSAI (YES) שאירח מוסד מבקר המדינה של פולין. מבקר המדינה ונשיא EUROSAI נשא ברכה מוקלטת ונציגת המשרד הרצתה בנושא יישום בינה מלאכותית בשלבי תכנון מטלת הביקורת.
- ביולי 2024 הוביל מבקר המדינה ונשיא EUROSAI, בשיתוף עם נשיאות ארגון מבקרי המדינה של דרום אמריקה, את הקונגרס המשותף של שני הארגונים האזוריים OLACEFS ו־EUROSAI שאירח מוסד מבקר המדינה של מקסיקו: 10th OLACEFS-EUROSAI Joint Conference. במהלך הקונגרס נשא המבקר הרצאות בנושאים הנוגעים למוכנות לחוסן ולמשבר האקלים; כיצד בינה מלאכותית תייצב מחדש את הביקורת העתידית; וניתוח נתונים בביקורת. כמו כן, במהלך הקונגרס, חתם מבקר המדינה של ישראל על מזכר הבנות עם מבקר המדינה של מקסיקו.
- בספטמבר 2024 התקיימה האסיפה ה־16 של ארגון מבקרי המדינה של אסיה - ASOSAI שאירח מוסד מבקר המדינה של הודו - הנשיא הנכנס של הארגון. שני עובדי המשרד השתתפו בכנס ומבקר המדינה נשא ברכה מוקלטת. נציגי המשרד העבירו הרצאה בנושא קידום שוויון מגדרי בשלטון המקומי. למשרד מבקר המדינה של ישראל הוקצה דוכן במקום האירוע בו הוצגה העשייה של המשרד.

- בספטמבר 2024 השתתפו עובדי המשרד באופן מקוון בסמינר במסגרת EUROSAI בנושא בינה מלאכותית שארגן מבקר המדינה של נורבגיה.
- באוקטובר 2024 הרצה מבקר המדינה ונשיא EUROSAI הרצאה מקוונת בנושא התמודדות ביקורת המדינה בנושאי הונאה ושחיתות, בסמינר מקצועי של ASOSAI בפיליפינים שעסק בנושא זה, שאורגן על ידי מוסד מבקר המדינה של יפן.
- בנובמבר 2024 השתתפו עובדי משרד מבקר המדינה, באופן מקוון, בפסגה בנושא ביקורות דיגיטציה וקיימות שארגן מוסד מבקר המדינה של גאורגיה במסגרת INTOSAI.
- בנובמבר 2024 התקיים בצפון מקדוניה אירוע לציון 25 שנים להקמת מוסד מבקר המדינה של צפון מקדוניה. מבקר המדינה ונשיא EUROSAI נשא ברכה מוקלטת.
- בנובמבר 2024 מבקר המדינה ונשיא EUROSAI נשא הרצאה מקוונת בנושא ביקורת מימון מפלגות פוליטיות ותעמולות בחירות בכנס של משרד מבקר המדינה של סלובקיה שעסק בביקורת על מימון מפלגות.
- בנובמבר 2024 נשא מבקר המדינה ונשיא EUROSAI הרצאה בפגישת ההשקה המקוונת של הביקורת הבינלאומית המשותפת בנושא הזדקנות האוכלוסייה, שמובילה ישראל ושאירח מבקר המדינה של מלטה.
- בדצמבר 2024 מבקר המדינה ונשיא EUROSAIה הרצה הרצאה מקוונת בסדנה בנושא Data Envelopment Analysis שהתקיימה בפורטוגל.
- בדצמבר 2024 נשא מבקר המדינה ונשיא EUROSAI הרצאה מקוונת במסגרת EUROSAI WGMA 5th Master Class שארגן משרד מבקר המדינה של לטביה. הסדנא עסקה בנושא דגימה לקביעת היקף הביקורת. עובדי המשרד השתתפו באופן מקוון בכנס זה.

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-הלאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

במאי 2024 השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנהלת הנציבות ועובדת המשרד בכנס העולמי ה-13 של ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי (IOI), תחת הכותרת "פועלים ביחד למען עתידנו" בהולנד. בו השתתפו בסדנאות השונות ותרמו לשיח שהתקיים בהן. במסגרת הכנס התקיימה האסיפה הכללית של ארגון ה-IOI שאישרה את ה-BPP (Best Practice Paper) של נציבות תלונות הציבור בנושא חושפי שחיתות.

ביולי 2024 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור דיון שולחן עגול מקוון עם מוסד האומבודסמן הפרלמנטרי של הממלכה המאוחדת בנושא "למידה ופיתוח של עובדים". דיון זה חתם סדרה של דיוני שולחן עגול שהתקיימו במסגרת חתימת מזכר ההבנות עם מוסד האומבודסמן של הממלכה.

בספטמבר 2024 השתתפו שתי עובדות הנציבות בכנס אומבודסמנים בין-לאומי שהתקיים באיטליה. נושא הכנס היה "תפקיד האומבודסמן כמגן על זכויות". נציגת הנציבות הרצתה בחבר

דיון (פאנל) שעסק בנושא "זכויות אדם בעת משבר גלובלי - תפקיד האומבודסמן".

בספטמבר 2024 השתתפה מנהלת נציבות תלונות הציבור בכנס של ה-AOM (ארגון האומבודסמנים של מדינות אגן הים התיכון) בפאפוס שבקפריסין בנושא "ההגנה על זכויות אדם בעידן הדיגיטלי ובמדיה החברתית". מנהלת הנציבות הרצתה בנושא שקיפות דיגיטלית של עבודת האומבודסמן למען קיום זכויות אדם.

בדצמבר 2024 השתתפה עובדת הנציבות באופן מקוון בכנס היברידי שארגן האומבודסמן של הונג קונג לרגל 35 שנים להיווסדות המוסד ונטלה חלק בפאנל שעסק בקידום הגישור ובשיתופי פעולה עם ארגונים אחרים בעבודת בירור התלונות.

בדצמבר 2024 השתתף עובד הנציבות בפאנל בשם "קפה עם יושרה" שארגן המשרד לפיתוח ואינטגרציה חברתית של פרו, שבו הוצג המנגנון שהסדיר המחוקק הישראלי בחוק מבקר המדינה להגנה על חושפי שחיתות והטיפול ההוליסטי שמעניקה נציבות תלונות הציבור לחושפי שחיתות.

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 וביצוע

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצוע								התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה	
11 משרד מבקר המדינה	**397,446**	**420,000**	**153,741**	**0**	**573,741**	**433,190**	**140,551**	**125,763**	**14,788**	**443,300**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
01 ניהול ומטה	40,422	42,100	7,494	28	49,622	41,606	8,016	7,665	351	42,502
02 ביצוע הביקורת	157,700	172,500	4,703	(2,008)	175,195	167,525	7,670	4,767	2,903	179,530
03 נציבות תלונות הציבור	50,279	51,100	979	1,684	53,763	53,446	317	314	3	53,334
06 אמרכלות	129,651	133,630	65,682	397	199,709	138,850	60,859	59,973	886	144,189
04 הוצאות חד-פעמיות	19,394	12,670	74,883	(101)	87,452	31,763	55,689	53,044	2,645	15,745
05 רזרבה	0	8,000	0	0	8,000	0	8,000	0	8,000	8,000

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו								התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה	
01 ניהול ומטה	**40,422**	**42,100**	**7,494**	**28**	**49,622**	**41,606**	**8,016**	**7,665**	**351**	**42,502**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
01 01 הנהלה	7,755	9,500	0	(768)	8,732	8,732	0	0	0	9,915
01 02 תכנון, תמיכה מקצועית, ייעוץ משפטי ודוברות	25,476	25,315	3,850	841	30,006	26,461	3,545	3,512	33	25,832
01 03 שת"פ בינ"ל ובקרת עמיתים	148	500	1,011	(70)	1,441	762	679	468	211	600
01 04 הדרכה	7,043	6,785	2,633	25	9,443	5,651	3,792	3,685	107	6,155

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו								התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה	
02 ביצוע הביקורת	**157,700**	**172,500**	**4,703**	**(2,008)**	**175,195**	**167,525**	**7,670**	**4,767**	**2,903**	**179,530**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
02 01 ביקורת משרדי ממשלה	75,435	84,100	2,209	(1,940)	84,369	78,758	5,611	2,857	2,754	86,997
02 02 ביקורת מערכת הביטחון	28,227	30,300	0	(800)	29,500	29,498	2	0	2	31,624
02 03 ביקורת רשויות מקומיות	34,429	38,000	0	(285)	37,715	37,714	1	0	1	39,661
02 05 ביקורת מערכות מידע וסייבר	19,609	20,100	2,494	1,017	23,611	21,555	2,056	1,910	146	21,248

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו							התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה
03 נציבות תלונות הציבור	**50,279**	**51,100**	**979**	**1,684**	**53,763**	**53,446**	**317**	**314**	**3**	**53,334**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
03 01 הנהלה	5,165	5,100	0	(264)	4,836	4,835	1	0	1	5,323
03 02 הטיפול בתלונות	45,114	46,000	979	1,948	48,927	48,611	316	314	2	48,011

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצוע								התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה	
06 אמרכלות	**129,651**	**133,630**	**65,682**	**397**	**199,709**	**138,850**	**60,859**	**59,973**	**886**	**144,189**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
06 01 אמרכלות - כוח האדם	28,033	28,700	0	1,150	29,850	29,844	6	0	6	29,954
06 02 אמרכלות - רכישות	101,618	104,930	65,682	(753)	169,859	109,006	60,853	59,973	880	114,235

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו								התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה	
04 הוצאות חד-פעמיות	**19,394**	**12,670**	**74,883**	**(101)**	**87,452**	**31,763**	**55,689**	**53,044**	**2,645**	**15,745**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
04 04 פיתוח המחשוב	11,115	11,370	37,107	0	48,477	21,988	26,489	26,426	63	13,745
04 08 ביקורת מימון בחירות	1,645	0	17,412	0	17,412	1,637	15,775	13,672	2,103	1,000
04 10 ביטחון ואבטחת מידע	0	300	0	0	300	3	297	297	0	0
04 13 דיור ובינוי	6,634	1,000	20,364	(101)	21,263	8,135	13,128	12,649	479	1,000

הסעיף	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו							התקציב המקורי 2025
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה"כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	התחייבויות	יתרה
05 רזרבה	**0**	**8,000**	**0**	**0**	**8,000**	**0**	**8,000**	**0**	**8,000**	**8,000**
==========	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
05 01 רזרבה לשכר	0	5,250	0	0	5,250	0	5,250	0	5,250	5,250
05 02 רזרבה לעמידה ביעדי הגירעון	0	2,750	0	0	2,750	0	2,750	0	2,750	2,750

מימון ההוצאה (אלפי ש"ח)

ההוצאה למעשה				433,190
				======
המימון:	תקבולים מהחשכ"ל:	מזומנים	110,000	
		משכורות ששולמו	308,137	
		בין משרדים	18,683	
				436,820
שינויים בחשבון החשכ"ל:	עודף מימון בסוף השנה הקודמת		3,126	
	עודף מימון בסוף שנה זו		6,756	
				(3,630)
				433,190
				======

דגשים מרכזיים לדין וחשבון הכספי לשנת הכספים 2024

1. ההוצאה למעשה של משרד מבקר המדינה לשנת 2024 הסתכמה ב-433,190 אלפי ש״ח והביצוע התקציבי כולל התחייבויות הסתכם ב-558,953 אלפי ש״ח.
2. להלן ניתוח ההוצאה למעשה בשנת 2024 מול ההוצאה למעשה ב-2023 ופירוט שיעור ניצול התקציב בשנת 2024 לפי חלוקה לתקציב שכר, רכישות והוצאות חד-פעמיות (באלפי ש״ח):

הנושא	ההוצאה למעשה 2023	תקציב 2024 וביצועו (אלפי ש״ח)									
		תקציב המקורי	עודפים שהותרו מ-2023	העברה בין סעיפים	סה״כ התקציב המאושר	הוצאה למעשה	יתרת הרשאה	שיעור ההוצאה	התחייבויות	יתרה לאחר התחייבויות	שיעור הביצוע
שכר	269,189	286,000	2,292	804	289,096	286,911	2,185	99%	327	1,858	99%
רכישות	108,863	113,330	76,566	(703)	189,193	114,516	74,677	61%	72,392	2,285	99%
סה״כ שוטף	**378,052**	**399,330**	**78,858**	**101**	**478,289**	**401,427**	**76,862**	**84%**	**72,719**	**4,143**	**99%**
הוצ׳ חד-פעמיות	19,394	12,670	74,883	(101)	87,452	31,763	55,689	36%	53,044	2,645	97%
סה״כ לפני רזרבות	**397,446**	**412,000**	**153,741**	**0**	**565,741**	**433,190**	**132,551**	**77%**	**125,763**	**6,788**	**99%**
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%
סה״כ	**397,446**	**420,000**	**153,741**	**0**	**573,741**	**433,190**	**140,551**	**76%**	**125,763**	**14,788**	**97%**

כללי

בדצמבר 2023 אושר בוועדת הכספים של הכנסת תקציב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשנת 2024. משהסתיימה שנת הכספים 2024, מוגש בזאת דוח ביצוע תקציב לשנה זו.

מתוקף סמכותו של מבקר המדינה ועל פי הרשאות שניתנו בוועדת הכספים עם אישור תקציב משרד מבקר המדינה לשנת 2024, אם "נותר סכום עודף בתקציב המשרד לשנת הכספים 2023, רשאי מבקר המדינה להתיר את השימוש באותו סכום בשנת 2024 לתכנית שבה נכלל או לתוכנית אחרת שבאותו תקציב".

בסוף שנת 2023 נותרו מהתקציב עודפים בסך של 158,831 אלפי ש"ח, מהם 123,741 אלפי ש"ח התחייבויות. מבקר המדינה התיר על פי סמכותו שימוש בעודפים בסך 153,741 אלפי ש"ח, וסך של 5,090 אלפי ש"ח הוחזר לאוצר המדינה.

הון אנושי

שיא כוח האדם של המשרד לשנת 2024 היה 604 עובדים.

בסוף שנת 2024 הועסקו במשרד 538 עובדים: 306 נשים ו-232 גברים. 442 מכלל העובדים במשרד מדורגים בדירוג הביקורת ומועסקים במשרות מקצועיות ו-13 עובדים בדירוג מומחים, כולם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים. 79 מעובדי המשרד מועסקים במשרות מינהליות שגם מרביתם בעלי השכלה אקדמית.

העובדים המקצועיים העוסקים בביקורת, בבירור תלונות ובמשרות מקצועיות הם אקדמאים המדורגים בדירוג הביקורת. 29 (6%) מעובדים אלה הם בעלי תואר ראשון, 18 (4%) מהם סיימו לימודי תעודה לאחר התואר הראשון, 386 (85%) מהם הם בעלי תואר שני ו-23 (5%) מהם הם בעלי תואר שלישי.

בשנת 2024 ביצע המשרד תהליכי קליטה ומיון של עובדים הן בתחומים המקצועיים והן בתחומי המינהל, ובסך הכול קלט המשרד 16 עובדים חדשים. בשנה זו עזבו את המשרד 18 עובדים ופרשו 9 עובדים.

טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

כללי

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

הפעילות בשנת 2024

האגף פעל לקידומם של תהליכים בליבת העשייה המשרדית ולשיפורם – המשך פיתוח ופריסה של המערכת לניהול מסמכי הביקורת - נתיב (דוקומנטום); המשך פיתוח המערכת למעקב אחר תיקון הליקויים - דולב; המשך פיתוח המערכת לניהול תלונות ופניות הציבור – מנת״ה והמשך פיתוח המערכת לביקורת מימון מערכות בחירות. כמו כן האגף פעל לקידום ולפיתוח מערכות המטה והמנהל לייעול תהליכי העבודה המשרדיים - הטמעת שיפורים ושינויים במערכת SAP והיערכות לשדרוגה; שדרוג מערכת הנוכחות המשרדית, פיתוח הפורטן הארגוני ופיתוח אתר האינטרנט המשרדי. בנוסף המשיך האגף לפתח את תשתיות המחשוב במשרד ובענן, לרבות השקת יישומים בענן לעובד ולאזרח, לצד המשך יישום המדיניות המשרדית וחיזוק אבטחת המידע וההגנה בסייבר.

טלפונים וכתובות

משרד מבקר המדינה - כתובות, מספרי טלפון ופקס

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

נציבות תלונות הציבור - כתובות, מספרי טלפון ופקס ושעות קבלה

	כתובת	שעות קבלה	טלפון	פקס
ירושלים	רח' מבקר המדינה 2, קריית הלאום, ירושלים	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	02-6665000	02-6665204
תל אביב	רח' הארבעה 19, מגדל התיכון, ת"ד 7024 ת"א 6107001	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	03-6843555	03-6851512
חיפה	רח' חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394 חיפה 3104301	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	04-8649749	04-8649744
נוף הגליל	מתחם "מול הרים", רח' מנחם אריאב 18, נוף הגליל	ימים ב'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	04-6455050	04-6455040

	כתובת	שעות קבלה	טלפון	פקס
באר שבע	רח' הנרייטה סולד 8ב', בניין רסקו סיטי, ת"ד 599 באר שבע 8410402	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	08-6232777	08-6234343
לוד	שד' הציונות 1 מגדל הקיסר, ת"ד 727 לוד 7110603	ימים א'-ה': 13.00-9.00 יום ד': גם 17.00-15.00	08-9465566	08-9465567

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 173 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 בעע"ם 8282/02 **הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' משרד מבקר המדינה**[11]; אחד המרכזיים שבהם הוא העובדה שמבקר המדינה מקבל לידיו 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 עע"ם 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 2024 ודרך הטיפול בהן

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
עמותה	מרכיבי שכר של העובדים במשרד מבקר המדינה	30.11.23	המידע נמסר חלקית	בתוך 60 יום	סעיף 9(א)(3) לחוק חופש המידע ועמדת היועמ"ש כפי שהובעה בדנ"מ 6602/17 רה"מ נ' הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד רה"מ
אזרח	מספר הפניות בשנת 2022 בגין אי מתן מענה ואי מתן מענה במועד	23.1.24	המידע נמסר	בתוך 60 יום	
אזרח	מספר הבקשות שהוגשו למשרד מבקר המדינה לפי חוק חופש המידע	22.1.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 8(4) לחוק חופש המידע
אזרח	מספר פניות שהגיעו למשרד מבקר המדינה בשנת 2022 באמצעות המייל	21.1.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	מספר פניות שהגיעו למשרד מבקר המדינה בשנת 2022 באמצעות טופס "צור קשר" ותוך כמה זמן טופלו	19.1.24	המידע נמסר חלקית	בתוך 30 יום	לפי סעיף 8(1) לחוק חופש המידע

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
אזרח	מספר פניות שהגיעו למשרד מבקר המדינה בשנת 2022 באמצעות טופס "הגשת תלונה" ותוך כמה זמן טופלו	18.1.24	המידע נמסר חלקית	למעלה מ- 30 יום	לפי סעיף 8(1) לחוק חופש המידע
אזרח	משך הזמן למתן מענה "התלונה נרשמה"	6.2.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	פירוט הטיפול בשנת 2022 למענה שניתן עבור מלינים בנוסח "נשלחה בקשת התייחסות הנילון"	7.2.24	הבקשה נדחתה	בתוך 60 יום	לפי סעיף 8(1) לחוק חופש המידע
אזרח	מספר הפניות בשנת 2022 שהתקבלו לטיפול אצל מנכ"ל משרד מבקר המדינה	4.2.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	פירוט תשובות הביניים שנשלחו לנילונים בשנת 2022 ותוך כמה זמן טופלו	13.2.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 8(1) לחוק חופש המידע
עמותה	רשימת דוחות ביקורת פנים שנערכו במשרד מבקר המדינה משנת 2018	14.2.24	המידע נמסר	בתוך 60 יום	
עמותה	מספר הפניות שהועברו ממבקר המדינה ליועמ"ש בחשד לפלילים	14.2.24	המידע נמסר	בתוך 60 יום	
אזרח	מספר התשובות הסופיות שנשלחו לנילונים בשנת 2022	18.2.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
עמותה	נהלים לקביעת שכר לעובדי משרד מבקר המדינה	7.3.24	המידע נמסר	בתוך 60 יום	
עמותה	נתון מתוך דוח מבקר (הפניה לדוח)	12.4.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
עמותה	קבלת הצהרות ההון התקופתיות של רה"מ בעניין החזר ההלוואה למר פרטרידג'	16.4.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיפים 2(4), 9(א)(4), 9(א)(3) לחוק חופש המידע, סעיף 23 לחוק מבקר המדינה, וכללים 11(א)ו-11(ב) לכללים למניעת ניגוד עניינים של שרים וסגני שרים
אזרח	הנתונים בהם משרד מבקר המדינה השתמש על מנת לסכם את כמות האמנות הבין-לאומיות בתחום הימי עליהן ישראל חתומה, בהמשך לאמור בדוח מבקר המדינה שהתפרסם בשנת 2012	28.7.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	העתק מההתכתבויות בין הרשות הארצית לתחבורה ציבורית למשרד מבקר המדינה בנושא גביית דמי טיפול בנוגע לגביית קנסות, וכן העתק מהוראת הרשות לחברת אגד בנושא זה	7.8.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	סעיפים 2(4) ו- 8(5) לחוק חופש המידע
חברה	מידע על אודות תוצאות מכרזים במשרד מבקר המדינה	17.9.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	

סוג הפונה	מהות הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	החלטת הרשות	זמני טיפול בבקשה	הנימוק לדחיית הבקשה/מסירה חלקית
עמותה	מידע על הכנסות המפלגות לפי פילוח, בהמשך לדוח מימון מפלגות של מבקר המדינה	18.9.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	קבלת הנתונים מתרשים שבדוח "התייעלות בחברת החשמל לישראל בע"מ".	29.9.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	העסקת שירותי משרד עוה"ד ש. הורוביץ על ידי משרד מבקר המדינה בבג"ץ 1015/24	7.10.24	המידע נמסר חלקית	בתוך 60 יום	סעיף 21א לתקנות סדר הדין בבית המשפט הגבוה לצדק, סעיף 9(ב)(6) לחוק חופש המידע.
אזרח	קבלת מידע על הביקורת שנעשתה בנוגע להתנהלות הכלכלית של הממשלה במהלך מגפת הקורונה והשפעתה על התיירות לישראל	10.10.24	המידע נמסר	בתוך 30 יום	
אזרח	קבלת התכתבויות של נציבות תלונות הציבור עם גוף נילון	26.11.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
אזרח	קבלת התכתבויות של נציבות תלונות הציבור עם גוף נילון	1.12.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע
עמותה	מידע ומסמכים באשר לביקורת שהתקיימה בשנות ה- 70 על המועצה הציבורית למניעת רעש וזיהום אוויר בישראל	19.12.24	הבקשה נדחתה	בתוך 30 יום	לפי סעיף 2(4) לחוק חופש המידע

פרסומים באתר המשרד וברשתות החברתיות

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

פניות למבקר המדינה ולנציב תלונות הציבור באמצעות אתר המשרד במרשתת

אתר המשרד במרשתת משמש אפיק תקשורת חשוב להעברת מידע בין משרד המבקר לציבור. בשנת 2024 ביקרו באתר משרד מבקר המדינה כ-350,000 משתמשים פעילים.

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 2024 נרשמו כ-108,894 כניסות לטופס האלקטרוני המשמש להגשת פניות ללשכת המבקר ולהגשת תלונות לנציב תלונות הציבור.

בין העמודים הנצפים ביותר באתר מבקר המדינה נכללים: עמוד הבית (106,863), עמוד משרות פנויות (32,356), כתובות וטלפונים (10,017), עמוד מבקרי המדינה לדורותיהם (5,104), טופס "צרו קשר" (4,583), חוק יסוד: מבקר המדינה (3,948) עמוד האינדקס של הודעות וחדשות (3,924), עמוד הלובי של פרסומי מבקר המדינה (3,426).

באתר הנפרד לנציבות תלונות הציבור נרשמו כניסות רבות לעמודים אלה: עמוד כתובות, טלפונים ושעות קבלה של לשכות נציבות תלונות הציבור (16,313), עמוד הבית (14,813), שאלות ותשובות (5,817), עמוד האינדקס "מדריך להגשת תלונה" (2,936), אופן הטיפול בתלונות (2,832) וטיפים (1,976).

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 בשנת 2024 נרשמו 401,917 ביקורים, ובהם 269,697 צפיות בעמודי דוחות ביקורת, 64,938 צפיות בעמודי מסגרות פרסום, 23,240 צפיות בעמוד הבית של הספרייה, 22,009 צפיות בעמוד תוצאות החיפוש של הספרייה ו-21,108 צפיות ברשימת מסגרות הפרסום.

מימון מפלגות ומימון בחירות

בשנת 2024 נרשמו 17,628 כניסות נרשמו לעמוד מערכת לניהול ודיווח בחירות מקומיות, 8,120 כניסות לעמוד השער של מערכות הדיווח השונות, 6,653 כניסות לעמוד תורמים בבחירות לרשויות המקומיות, 5,198 כניסות לעמוד השער של מימון מפלגות; 4,972 כניסות נרשמו לעמוד חוקים והנחיות בנושאי מימון ומפלגות ומימון בחירות ו-4,380 כניסות לעמוד האינדקס "מידע לציבור על תרומות". 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-2,300 גופים. רשימת הגופים המבוקרים נגישה באתר המשרד לכלל הגולשים ומובאת לפי סדר הא"ב. בשנת 2024 נרשמו כ-2,255 כניסות לדברי ההסבר ולרשימת הגופים המבוקרים.

ביקורי גולשים לפי מקום גיאוגרפי

וביקורים באתרים המתורגמים לערבית ולאנגלית

בשנת 2024 נרשמו 14,552 ביקורים בעמודים בחלקו של האתר המתורגם לשפה האנגלית, ו-8,133 ביקורים בעמודים שבאתר המתורגמים לשפה הערבית.

בביקורי הגולשים לפי מיקום גיאוגרפי, בוצעו לאתר המשרד כניסות מהמדינות הבאות: ארצות הברית (6,722), לבנון (4,038), ירדן (2,231), מצרים (965), קנדה (742), אירלנד (613), רוסיה (322), הודו (288), הרשות הפלסטינית (262), קניה (260), הולנד (255), גרמניה (219), בריטניה (203).

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-31.12.24 היו לדף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה, הרשת החברתית המרכזית שבה פועל המשרד, כ- 31,000 אוהדים. הדף מקבל פניות באופן שוטף 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 וחשבון טיקטוק שאליהם מועלים סרטוני וידאו קצרים וקליטים המציגים את עיקרי הממצאים שפרסם המשרד בדוחות, ראיונות עם עובדי המשרד ותכנים נוספים, ומאפשרים להנגיש את פעילות המשרד לקהלים חדשים וצעירים יותר; חשבונות ברשתותX (טוויטר) וטלגרם המשמשים לעדכונים שוטפים; חשבונות ברשתות אינסטגרם ו-Threads שאליהם מועלים סרטונים ותמונות המציגים נתונים וממצאים בולטים מהדוחות, לצד הופעות פומביות של המבקר ואנשי המשרד; וכן חשבון לינקדאין המשמש את המשרד להצגת פעילותו (הן בתוצאי הביקורת ובירור התלונות והן בכנסים מקצועיים) ולגיוס עובדים.

פנחס וולף, עו"ד

הממונה על העמדת מידע לציבור
משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, תמוז התשפ"ה
יוני 2025