



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

סיכום פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשנת 2021

ניסן התשפ"ב
אפריל 2022





דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

עם סיומה של שנת 2021 הריני מתכבד להציג בפניכם את עיקרי פעילותו של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנה החולפת.

שנת 2021 עמדה בסימן חזרה לשגרת פעילות לצד מגפת הקורונה כך שבמהלך שנה זו המשיך משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לפעול בכדי להביא לטיוב פעילותם של גופי הממשלה השונים, הן בפעילותם השוטפת והן בהתמודדותם הייעודית עם משבר הקורונה והשלכותיו.

באוגוסט 2021, במקביל לגל התחלואה הרביעי, הוגש לכנסת ופורסם לציבור דוח מיוחד בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה שכלל שלושה-עשר פרקים בתחומי הליבה הנוגעים למשבר. כמו כן, במהלך השנה החולפת ביררה נציבות תלונות הציבור כ-19,000 תלונות, מתוכן כ-2,000 תלונות הנוגעות לתחומים הקשורים למשבר הקורונה. בדצמבר 2021 פורסם לציבור דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל התחלואה השלישי והרביעי של משבר הקורונה.

בד בבד, בשנה זו ערכה ביקורת המדינה ביקורות במגוון תחומים כך שהושלמו למעלה מ-100 דוחות ביקורת. הרציפות התפקודית התאפשרה, בין היתר, הודות להתאמת פעילות הביקורת לאילוצי התקופה תוך שימוש בכלי ביקורת מתקדמים וממוחשבים אשר גובשו כמענה למשבר הקורונה ולמתכונת העבודה שנכפתה בגינו. הגברת השימוש בכלים מקוונים באה לידי ביטוי גם בפעילות נציבות תלונות הציבור במסגרתה כ-88% מהפונים הגישו את תלונתם באמצעות המערכות המקוונות.

בשנה החולפת הושלמו מספר תהליכים מרכזיים במשרד ובהם: השלמת הקמתו של אגף ביקורת סייבר ומערכות מידע, הרחבת היקף ביקורות המעקב, הגברת החשיפה לציבור של תוצרי פעילות המשרד וקליטת הון אנושי מגוון במשרד.

בשנת 2021 התחזק מעמדו של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בזירה הבין-לאומית עם בחירתי לכהונה כנשיא הבא של ארגון מבקרי המדינה של אירופה (EUROSAI). כמו כן, פעל המשרד באפיקים נוספים בזירה זו - פרסם דוח ביקורת בין-לאומי בנושא ההיערכות לשוק העבודה העתידי, הוביל פאנל בנושא ביקורת המדינה במשבר האקלים במסגרת ועידת האקלים העולמית ואירח כנס בין-לאומי מקוון לרגל ציון יובל להקמת נציבות תלונות הציבור.

תודתי למנכ"ל משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מר ישי וקנין, להנהלת המשרד ולעובדות ועובדי המשרד על פעילותם הברוכה בשנה החולפת שנעשתה במקצועיות ומתוך תחושת שליחות. בטוחני כי פעילות זו תמשיך בשנה הקרובה לשם השגת תועלת לכלל הציבור במדינת ישראל.

בברכה,

מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תוכן העניינים

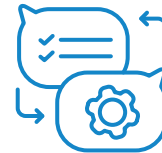
4	חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
4	תפיסת ביקורת המדינה – עשרת עקרונות הליבה
5	סיכום שנת 2021 במספרים
6	פרק א' - אבני דרך מרכזיות בשנת 2021:
7	1. גיוון בתחומי ביקורת המדינה
9	2. פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בתקופת משבר הקורונה
11	3. חיזוק יכולות בתחום ביקורות הסייבר ומערכות המידע
12	4. פיתוח והטמעת כלי ביקורת מתקדמים
13	5. ציון יובל שנים להיווסדה של נציבות תלונות הציבור
14	6. הגברת החשיפה של תוצרי פעילות המשרד לציבור
15	7. קליטת הון אנושי וגיוון תעסוקתי במשרד מבקר המדינה
16	פרק ב' - הנעת הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים:
17	1. הרחבת היקף ביקורות המעקב
18	2. הנעת הגופים המבוקרים לתיקון ליקויים מדוחות הביקורת – דוגמאות נבחרות משנת 2021
22	3. הנעת הגופים הנילונים לתיקון ליקויים מתלונות הציבור - דוגמאות נבחרות משנת 2021
23	פרק ג' - פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בזירה הבין-לאומית:
24	1. בחירת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לנשיא הבא של ארגון EUROSAI
25	2. מושב בנושא "ביקורת המדינה במשבר האקלים" במסגרת ועידת האקלים העולמית
26	3. פרסום דוח ביקורת בין-לאומי בנושא המוכנות לשוק העבודה העתידי
27	4. פעילות בצוות המשימה האירופי לביקורת השלטון המקומי
27	5. אירוח כנס בין-לאומי מקוון לרגל ציון יובל להקמת נציבות תלונות הציבור
28	פרק ד' - מגמות וכיווני עשייה לשנת 2022:
29	1. המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם משבר הקורונה והשלכותיו
29	2. פיתוח כלי הערכה לדוחות הביקורת
30	3. חיזוק ממשקי העבודה המקצועיים עם מוסדות מבקר מדינה בעולם
30	4. הטמעת כלים טכנולוגיים מתקדמים בעבודת נציבות תלונות הציבור
31	5. הגברת מועילות ההגנה על חושפי שחיתות

חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



נציבות תלונות הציבור

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



ביקורת המדינה

- ביקורת בונה, אובייקטיבית ומכבדת המכוונת אל אתגרי העתיד
- ביקורת המגבירה את הנשיאה באחריות של הגופים המבוקרים, מטייבת את פעילותם ומקדמת את מילוי ייעודם ואת התועלת לציבור

תפיסת ביקורת המדינה עשרת עקרונות הליבה



תפוקות

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



תהליכים

4. פועלת בראייה מערכתית לאיתור ליקויים ופערים ולמציאת בעיות השורש והחסמים המרכזיים
5. תואמת ליעדים לאומיים, לסיכונים אסטרטגיים, להיבטים חברתיים ולשינויים סביבתיים
6. משקפת בהוגנות את תמונת המצב המלאה
7. מקיימת קשר יעיל עם הגופים המבוקרים



תשומות

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

ס י כ ו ם ש נ ת 2 0 2 1

במספרים

571
עובדיםבמשרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

58%

נשים

42%

גברים

דוחות ביקורת במגוון תחומים
(מתוכם 7 דוחות הושלמו ונמצאו בהליך
חיסיון בשנת 2021)

74

105
דוחות ביקורת
פורסמו בשנת
2021דוחות ביקורת מעקב הבוחנת את מידת תיקון
הליקויים שאותרו בביקורות קודמות

17

דוחות בנושא התמודדות מדינת ישראל
עם משבר הקורונה

14

10%

מהתלונות שהתקבלו
בנציבות תלונות הציבור
היו בנושאים הקשורים
למשבר הקורונה
(כ-2,000 תלונות)

19,700 - כ

14%

הסתיימו ללא צורך
בהכרעה או שלא
הוחל בבירור,
למשל בשל חוסר
סמכות לטפל בהן

20%

נדרשו להשלמת
פרטים מצד
המתלוננים או שנדרשו
למיצוי תהליכים
בגופים הנילונים

43%

טופלו לשביעות
רצון הפונה

23%

נמצאו לא מוצדקות

תלונות

התקבלו בשנת 2021
בנציבות תלונות הציבורדוחות בנושאי מימון מפלגות
ומימון בחירות ברשויות
המקומיות פורסמו בשנת 2021

6

דוחות של נציבות תלונות הציבור פורסמו בשנת 2021:
דוח שנתי - יוני; דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל השלישי
והרביעי במשבר הקורונה - דצמבר

2

פ ר ק א '

אבני דרך מרכזיות בשנת 2021



1

גיוון בתחומי ביקורת המדינה

בשנת 2021 המשיכה מגמת הגיוון בתחומי הביקורת שבהם עוסק משרד מבקר המדינה. מדיניות גיוון סוגי הביקורת מיושמת במטרה לבחון את פעילות הליבה של הגופים המבוקרים מזוויות שונות ולעמוד על היערכותם להתמודדות עם הסיכונים המשמעותיים ועם אתגרי העתיד המונחים לפתחיהם.

- **ביקורת יעילות ומועילות** - בוחנות אם פעילות הגופים המבוקרים נעשית בצורה חסכונית, יעילה ומועילה. לדוגמה, ביקורת בנושא [ייעול הליכי רישוי הבנייה](#) בחנה את יישום עיקרי הרפורמה בתחום רישוי הבנייה וכן נבדקו נושאים הנוגעים להיערכות הוועדות המקומיות לביצוע יעיל של תפקידן בתחומי השירות לציבור, הציוד, כוח האדם והתשתית הארגונית.
- **ביקורת מינהל תקין וטוהר מידות** - בוחנות את פעילות הגופים המבוקרים בהתאם לערכי השקיפות, המינהל התקין וטוהר המידות. לדוגמה, ביקורת בנושא [מינוי בכירים בתעשייה האווירית לישראל בע"מ](#) בחנה את תהליכי המינוי של כמה מנהלים בכירים בתעשייה האווירית. בנוסף, במהלך שנת 2021 בוצעו לראשונה ביקורות בנושא מניעת הונאות ומעילות שבחנו את הפעולות שנוקטים הגופים המבוקרים לצמצום ולמניעה של הונאות ומעילות בקרבם, זאת מתוך הבנה כי מקרי הונאות ומעילות מהווים את אחד הסיכונים המשמעותיים לפעילותם התקינה של הגופים השונים, בפרט בהיבט של פגיעה בטוהר המידות. ביקורות אלו עתידות להתפרסם במהלך שנת 2022.
- **ביקורת פיננסיות** - בוחנות את הסיכונים, המגמות והאתגרים העולים מהדוחות ומהנתונים הכספיים של הגופים המבוקרים. לדוגמה, ביקורת בנושא [החוסן הפיננסי של הרשויות המקומיות](#) בחנה היבטים פיננסיים בפעילות הרשויות המקומיות בישראל באמצעות ניתוח מאגר נתונים כספיים ועמדה על מגמות השינוי של תבחינים ומדדים פיננסיים של הרשויות כגון שיעור ההכנסות העצמיות, שיעור הגירעון השוטף ושיעור הגבייה.
- **ביקורת ציות** - בוחנות אם הגופים המבוקרים פועלים בהתאם לחוק, לתקנות, להנחיות אסדרתיות ולנהלים פנימיים. לדוגמה, ביקורת בנושא [התקשרויות עם ספקים וגיוס עובדים בחברת נתיבי ישראל בע"מ](#) בחנה היבטים הנוגעים להתקשרויות חברת נתיבי ישראל עם ספקים ויועצים וכן לתהליכי גיוס העובדים לחברה תוך בדיקת עמידתה בסעיפים המרכזיים של החוקים והנהלים הרלוונטיים.
- **ביקורת פונקציונליות** - בוחנות את היעילות והמועילות של הפונקציות המבוקרות. לדוגמה, ביקורת בנושא [הפונקציות המבוקרות](#) בחנה היבטים פונקציונליים של הפונקציות המבוקרות. לדוגמה, ביקורת בנושא [הפונקציות המבוקרות](#) בחנה היבטים פונקציונליים של הפונקציות המבוקרות. לדוגמה, ביקורת בנושא [הפונקציות המבוקרות](#) בחנה היבטים פונקציונליים של הפונקציות המבוקרות.

- **ביקורות מערכתיות** - בוחנות נושאים מערכתיים ברמה הלאומית מכמה היבטים שונים, בראיית "360 מעלות". לדוגמה, ביקורת מערכתית בנושא [פעולות ממשלת ישראל והיערכותה למשבר האקלים](#) בחנה את הנושא מכמה זוויות שונות: המיטיגציה-הפעולות להפחתת פליטת גזי חממה, האדפטציה-ההיערכות הלאומית להסתגלות לשינויי אקלים, ההיבטים הכלכליים והפיננסיים של משבר האקלים וההיערכות הארגונית, התפקודית והמקצועית לטיפול במשבר האקלים. בדוגמה מדוח נוסף בחנה הביקורת המערכתית בנושא [היבטי משילות בנגב](#) את הנושא מכמה היבטים ובהם התוויות המדיניות לקידום כלכלי ולצמצום פערים, תפקוד הרשויות המקומיות ותאגידי המים במגזר הבדואי, התשתיות הממשלתיות, האכיפה, בריאות הציבור ואספקת השירותים.
- **ביקורות השירות לאזרח** - בוחנות את השירות הציבורי הניתן לאזרח מנקודת מבטו של מקבל השירות. לדוגמה, ביקורת בנושא [השירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל](#) את קביעת אסטרטגיית השירות והסטנדרטים, את השירותים המקוונים, את המוקד הטלפוני ומוקדי השירות המהיר (לרבות בתקופת הקורונה) ואת הנגשת השירותים והטיפול בתלונות הציבור; בדוגמה נוספת, בחנה ביקורת בנושא [השירות לציבור בבתי הדין הרבניים](#) את השירות לציבור בבתי הדין הרבניים בדגש על השירותים שניתנים מרחוק, שהצורך בהם התחזק בשל מגפת הקורונה.
- **ביקורות בתחומי ביטחון המדינה** - בוחנות את פעילותם של הגופים הביטחוניים לשמירה על ביטחון המדינה ושלום אזרחיה. לדוגמה, ביקורת בנושא [ההיערכות הלאומית להגנה מפני איום הרחפנים \(מעקב מורחב\)](#) בחנה את מידת תיקון הליקויים מדוח קודם ואת יישום החלטת הקבינט המדיני-בטחוני בנוגע להסדרת האחריות על הטיפול באיום הרחפנים.
- **ביקורות בתחומי הסייבר ומערכות המידע** - בוחנות את שלמותן ואיתנותן של מערכות המידע בגופים המבוקרים ואת יעילות ההגנות והבקורות הממוחשבות המוטמעות בהן. לדוגמה, ביקורת בנושא [הגנת הסייבר בחברת החשמל לישראל בע"מ](#) בחנה את פעולותיה של החברה להגנה על מערכותיה מפני איום הסייבר. הביקורת הושלמה בשנת 2021 ופורסמה בשנת 2022 לאחר תהליך חיסיון.
- **ביקורות חברתיות** - בוחנות נושאים חברתיים בדגש על הבדלים בין הפריפריה למרכז ואת טיפול רשויות המדינה באוכלוסיות הראויות לקידום. לדוגמה, ביקורת בנושא [ההתמודדות עם תופעת האלימות בין בני זוג](#) בחנה את ההתמודדות של רשויות השלטון המרכזי והמקומי עם תופעת האלימות בין בני זוג בסוגיות הנוגעות לתקצוב תוכניות ייעודיות, למניעת אלימות במשפחה ולמתן טיפול לנפגעים. בדוגמה נוספת, בחנה ביקורת בנושא [התנהלות גורמי האכיפה אל מול יוצאי אתיופיה](#) את נתוני השיטור והאכיפה כלפי יוצאי אתיופיה ואת פעולות משטרת ישראל והמחלקה לחקירות שוטרים מולם.
- **ביקורות תהליכי קבלת החלטות** - בוחנות את תהליכי קבלת ההחלטות ובכלל זה הצגת המידע לפני מקבלי ההחלטות, בחינת חלופות וניתוח משמעותיות. לדוגמה, ביקורת בנושא [ניהול משבר הקורונה ברמה הלאומית - תהליכי קבלת ההחלטות ומימושן](#) בחנה את אופן ניהול משבר הקורונה ע"י הממשלה וקבינט הקורונה ואת דרך קבלת ההחלטות על-ידם במהלך גלי התחלואה הראשון והשני.

2

פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בתקופת משבר הקורונה

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור המשיך בפעילותו תוך כדי התמשכות מגפת הקורונה בשנת 2021, על אף האתגרים והמגבלות השונים, בכדי למלא את ייעודו ולפעול לטיוב פעילותם של גופי הממשלה בייחוד נוכח המשבר המתמשך.

• פעילות ביקורת המדינה בתקופת הקורונה

- בחודש אוקטובר 2020, בעיצומו של גל התחלואה השני, הוגש לכנסת ופורסם לציבור דוח ביניים מיוחד בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה אשר כלל את ממצאי הביניים שעלו בביקורות שבוצעו בתחומי הבריאות, הכלכלה והחינוך, זאת לצורך תיקון הליקויים ולשם היערכות מיטבית לגלי תחלואה נוספים.
- במהלך שנת 2021 המשיכו צוותי הביקורת במשרד המבקר לעקוב אחר פעולות הממשלה להתמודדות עם משבר הקורונה וביצעו ביקורות במגוון נושאים הנוגעים לטיפול במשבר ולהיערכות הממשלה והגופים הציבוריים להשפעותיו השונות.
- באוגוסט 2021, במקביל לגל התחלואה הרביעי, הוגש לכנסת ופורסם לציבור [דוח מיוחד בנושא התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה](#) שכלל 13 פרקים בתחומים הבאים: 1. ניהול משבר הקורונה ברמה הלאומית - תהליכי קבלת החלטות ומימוש; 2. ניהול משבר הקורונה ברמה הלאומית - הטיפול ברשויות המקומיות שבהן היתה תחלואה גבוהה; 3. ההסברה לציבור במהלך המשבר; 4. ההיערכות התקשורתית של משרדי הממשלה לעבודה מרחוק ויישומה במהלך המשבר; 5. ההתנהלות התקציבית

- ניהול המשבר וההיערכות לעתיד; 6. הנחות לארנונה בעסקים בתקופת המשבר; 7. שירותים פיננסיים, אשראי ויציבות של גופים פיננסיים במהלך המשבר; 8. טיפול הממשלה במובטלים במשבר; 9. הטיפול באזרחים הוותיקים במשבר; 10. היבטים בפעילות הרפואה השוטפת במהלך המשבר; 11. מערך הדגימות ובדיקות המעבדה לאבחון נגיף הקורונה; 12. הוראה ולמידה מרחוק בתקופת המשבר; 13. חקירות אפידמיולוגיות לקטיעת שרשראות הדבקה. כמו כן, כחודשיים קודם לפרסום הדוח המיוחד האמור, פורסם דוח ביקורת נוסף הנוגע להתמודדות עם משבר הקורונה אשר בחן את התנהלות הרשויות המקומיות בתקופת המשבר.

• בד בבד, גם בתקופת הקורונה המשיכה ביקורת המדינה לעסוק בפעילותה השוטפת ולהשלים למעלה מ-100 דוחות ביקורת בשנת 2021. הרציפות התפקודית התאפשרה הודות להתאמת פעילות הביקורת לאילוצי המשבר תוך שימוש בכלים ייעודיים למתכונת העבודה שנכפתה בגינו, דוגמת עבודה מרחוק, קיום פגישות עם גופים מבוקרים באופן מקוון וביסוס ממצאי הביקורת בשיטות ממוחשבות - כריית נתונים, ניתוח רשתות חברתיות והפצת שאלונים לציבור.

השלישי והרביעי התקבלו תלונות רבות בנוגע לנושאים הנוגעים לשגרת החיים לצד מגפת הקורונה, בין היתר לגבי הצעדים השונים שננקטו על-ידי הגופים הממשלתיים לביטול המגיפה והשפעתם על הפרט וכן לגבי השירות שניתן לציבור על-ידי הרשויות השונות.

- מניתוח נתוני התלונות עלה כי 88% מהפונים הגישו את תלונתם באמצעות המערכות המקוונות.
- בדצמבר 2021 פורסם [דוח בנושא בירור תלונות בגל השלישי והרביעי במשבר הקורונה](#). זאת כדוח המשך לדוח מיוחד שפרסמה הנציבות בשנת 2020 שעסק בבירור התלונות בגל התחלואה הראשון. לאחר הגשת הדוח נערך דיון בוועדה לפניית הציבור בכנסת וכן התקיים מפגש עמיתים של העוסקים בתחום בירור התלונות במסגרתו נערך דיון כדוח המיוחד.

• פעילות נציבות תלונות הציבור בתקופת הקורונה

- מאז פרוץ הקורונה פעלה הנציבות במטרה להנגיש את הסיוע לכלל האזרחים הזקוקים לכך. בהתאם למגבלות התקופה, הגמישה הנציבות את אופן הגשת התלונה הנהוג בימים כתיקונם. כמו כן, כדי לאפשר מענה אפקטיבי לפונים אליה ולסייע באופן מהיר בפתרון הבעיות, גיבשה הנציבות מנגנוני בירור ייחודיים הממוקדים בפתרון בעיית המתלונן.
- בשנת 2021 ביררה נציבות תלונות הציבור כ-2,000 תלונות הנוגעות להתמודדות עם משבר הקורונה, זאת אל מול כ-3,300 תלונות הנוגעות למשבר אותן ביררה בשנת 2020. הירידה בהיקף התלונות עשויה ללמד, בין היתר, על חזרה לשגרת חיים לצד הקורונה במהלך גלי התחלואה וייתכן שגם על שיפור השירותים שנתנו הגופים הציבוריים תוך כדי התמשכות המשבר. עם זאת, עלה כי בגלי התחלואה



3

חיזוק יכולות בתחום ביקורות הסייבר ומערכות המידע

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

במקביל, בשנת 2021 ביצע משרד מבקר המדינה כמה ביקורות ייעודיות בתחומי הסייבר ואבטחת המידע שעתידות להתפרסם במהלך שנת 2022 ובהן ביקורות בתחומי התשתית, החינוך, התחבורה, הבריאות, הכספים והרשויות המקומיות.

נוסף על כך, במסגרת ביקורת הסייבר בתחום התחבורה, ביצע משרד מבקר המדינה, באופן תקדימי בארץ ובקרב מוסדות ביקורת מדינה בעולם, בדיקת חדירה יזומה המדמה תקיפת סייבר לאחת מהמערכות הממוחשבות של הגוף המבוקר המדמה תקיפת סייבר. בדיקת החדירה נעשתה לצורך איתור פגיעויות במערכת הממוחשבת העלולות לסכן את איתנותה בעת ניסיון תקיפה, וכפועל יוצא לשבש את תפקודו השוטף של מערך התחבורה שנבדק. הבדיקה נעשתה בתיאום עם הגוף המבוקר וחלק מהליקויים שעלו במהלכה תוקנו על-ידו במהלך הביקורת.

בשנת 2021 ננקטו כמה פעולות עיקריות שנועדו לפתח ולחזק את יכולותיו המקצועיות של משרד מבקר המדינה בתחום הסייבר ומערכות המידע:

- השלמת הקמת אגף ביקורת סייבר ומערכות מידע שייעודו ביצוע ביקורות בתחומים אלו;
- המשך גיוס עובדים בתחום הסייבר בעלי רקע מקצועי ייחודי;
- המשך ביצוע הסמכה בין-לאומית של מבקרי מערכות מידע (CISA) לעובדי הביקורת לצורך חיזוק הידע בתחום מערכות המידע;
- התקשרות עם יועצים חיצוניים בתחום הגנת המידע והסייבר המלווים את צוותי הביקורת בתחומים אלו.

4

פיתוח והטמעת כלי ביקורת מתקדמים

לצורך הגברת אפקטיביות הביקורת ומידת הרלוונטיות שבפעילותה, עולה הצורך לפתח ולעדכן מעת לעת את כלי הביקורת ואת המתודולוגיות השונות המיושמות בפעילות הביקורת. משכך, במהלך השנים 2020-2021 עודכנו ופותחו כמה כלי ביקורת חדשניים בהם נעשה שימוש בביקורות שלהלן אשר פורסמו במהלך השנתיים האמורות:

- **ניתוח השיח ברשתות חברתיות** - באמצעות כלי זה נערך ניתוח איכותני וכמותני של המגמות העולות מתוך הרשתות החברתיות בנושא הביקורת הנבדק. ניתוח השיח המקוון בפלטפורמות מקוונות מרכזיות מאפשר לעמוד על המגמות השונות העולות מן הציבור ולתמוך בממצאי הביקורת הנוספים שאותרו. כך לדוגמה, בדוח הביקורת בנושא [טיפול הממשלה במובטלים במשבר הקורונה](#) (אוגוסט 2020) נערך ניתוח מתוך הרשתות החברתיות לגבי איכות השירות שהוענק למובטלים במשבר הקורונה על-ידי המוסד לביטוח לאומי ושירות התעסוקה.
- **בחינת היבטי עלות-תועלת (Value For Money)** - בחינה כלכלית של היבטי עלות-תועלת במסגרת פעילות הביקורת נועדה לשקף באיזו מידה הגוף המבוקר פועל לניצול אופטימלי של המשאבים והתשומות העומדים לרשותו לצורך השגת התפוקות הנדרשות לעמידה ביעדיו. השימוש בכלי זה עומד בקנה אחד עם יסודות ביקורת המדינה להגברת ערכי החיסכון, היעילות והמועילות ומיושם בקרב מבקרי מדינה מובילים בעולם. בדוח הביקורת בנושא [השירות הלאומי והשירות האזרחי](#) (מאי 2021) אשר בחן היבטים חברתיים בהפעלת מערך ההתנדבות בשירות הלאומי והאזרחי, נעשתה בנוסף בחינה כלכלית לגבי עלות הפעלת המערך אל מול התועלת המשקית הכלכלית הנובעת ממנו, בעיקר בנוגע להשתתפות בוגרי המערך בשוק התעסוקה.
- **ביצוע השוואת בין-לאומיות** - במהלך השנתיים האחרונות הוטמע ויושם השימוש בכלי ההשוואה הבין-לאומית באמצעותו נעשית השוואה בין פעילות הגופים המבוקרים בארץ למול פעילותם של גופים מקבילים בעולם, וזאת לצורך הרחבת זווית הראייה של ביקורת המדינה והבאת ערך מוסף בייחוד בנושאים רוחביים חוצי מדינות. כך לדוגמה, בדוח ביקורת בנושא [הנחות לארנונה מעסקים בתקופת משבר הקורונה](#) (אוגוסט 2021) נעשתה השוואה בין-לאומית בקרב חמש מדינות בנוגע למנגנוני ההנחה בארנונה אותן הפעילו מדינות אלו בתקופת משבר הקורונה. באמצעות השוואה זו ניתן היה לעמוד על פעילות הממשלה למתן הנחות בארנונה ולתמוך בממצאים נוספים שעלו לגבי פעילות זו.
- **שיתוף הציבור** - אחת מאבני היסוד בפעילותה של ביקורת המדינה היא בחינת פעילותם של הגופים המבוקרים "בעיני האזרח" תוך מיקוד בנושאים הנוגעים לשירות הניתן לציבור. משכך, כלי מרכזי ביישום גישה זו הוא שיתוף הציבור בפעילות הביקורת לצורך קבלת מידע ממנו לגבי שביעות רצונו מהשירות הניתן לו והארת זרקור על חסמים ופערים בתהליכים השונים. כך לדוגמה, בדוח הביקורת בנושא [התוכניות הלאומיות לפיתוח הצפון](#) (אוקטובר 2021) הופץ שאלון לכ-1,030 תושבי הצפון, יהודים וערבים, על מנת ללמוד על עמדותיהם מנקודת מבטם לגבי אפקטיביות פעולות המדינה לפיתוח איזור הצפון בהיבטי התחבורה, החינוך, הבריאות, התעסוקה והביטחון האישי.

5

ציון יובל שנים להיווסדה של נציבות תלונות הציבור

בשנת 2021 ציין משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור 50 להקמתה של
נציבות תלונות הציבור. במסגרת ציון היובל להקמה נערכו שני אירועים מרכזיים:

• **אירוח כנס בין-לאומי מקוון** - בדצמבר 2021 נערך כנס בין-לאומי מקוון לרגל ציון 50 שנים לפעילותה של נציבות תלונות הציבור. בכנס המקוון שהתקיים בסימן קידום זכויות בני הגיל השלישי השתתפו נציבי תלונות ציבור מלמעלה מ-50 מדינות, ובהן: בריטניה, ארצות הברית, מרוקו, תאילנד, ארגנטינה, דרום אפריקה, אוסטרליה.

• **פרסום גיליון אקדמי חגיגי** - בדצמבר 2021 פורסם גיליון אקדמי חגיגי פרי עטם של עובדים ועובדים בנציבות לצד חוקרים בתחומים שונים, המאיר זרקור על זוויות מקצועיות שונות בעבודתה של נציבות תלונות הציבור: תיאור ההקמה של מוסד נציב תלונות הציבור, שרטוט תמורות שהתרחשו במשך השנים, סקירת דרכים שונות ליישוב סכסוכים, העלאת הרהורים על אתגרים הניצבים לפני נציבות תלונות הציבור ביובל השני לקיומה ועוד.



עטיפת הגיליון האקדמי החגיגי

6

הגברת החשיפה של תוצרי פעילות המשרד לציבור

במהלך השנה האחרונה גובש ועודכן במשרד מבקר המדינה סט כלים שמטרתו להביא להנגשה נרחבת ככל הניתן של תוצרי הביקורת ובירור התלונות. הגברת החשיפה בשנת 2021 נעשתה, בין היתר, באמצעות הפעולות הבאות:

- **קיום ימי חשיפה לדוחות הביקורת** - אחת לרבעון התקיים יום חשיפה לדוחות מבקר המדינה שפורסמו ברבעון שקדם לו, ובמהלכו נערכו פאנלים מקצועיים שבהם נידונו ממצאי והמלצות הביקורת של דוחות נבחרים וכן פעולות הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים. ימי החשיפה התקיימו בראשות מבקר המדינה ובהשתתפותם של מנהלים בכירים מהגופים המבוקרים הרלוונטיים, של צוות הביקורת שביצע את הביקורת וכן של ארגונים ועמותות בעלי עניין בנושא המבוקר. בנוסף, התקיימו ימי חשיפה ייעודיים לאוכלוסיות שונות ובהן המגזר החרדי, החברה הערבית ועוד.
- **הנגשת דוחות הביקורת לגופים בעלי עניין** - בסמוך למועד פרסומם של חלק מדוחות מבקר המדינה לציבור, התקיימו מפגשי הסברה עם נציגי ארגונים מהמגזר השלישי שנושאי הביקורת שתוכננו להתפרסם עומדים על סדר יומם. לדוגמה, לקראת פרסום דוח בנושא התמודדות ממשלת ישראל עם משבר האקלים התקיים מפגש הסברה עם עמותות העוסקות באיכות הסביבה ולקראת פרסום דוח בנושא ההתמודדות עם אלימות בין בני זוג התקיים שיח עם ארגוני נשים.

• **פרויקט "הכר את המבקר"** - במהלך השנה החולפת השתתפו מבקר המדינה ועובדי המשרד במפגשים עם תלמידי תיכון במסגרתם הוצגה בפני התלמידים פעילות משרד מבקר המדינה.

7

קליטת הון אנושי וגיוון תעסוקתי במשרד מבקר המדינה

כמו כן, לצורך הגברת ההשפעה של משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור וחיזוק היבטים מקצועיים בפעילותו, גוון הרקע המקצועי של המועמדים כך שגויסו עובדים בעלי ניסיון וידע בתחומי התכנון והבינוי, הביטחון, הכספים, הרווחה ועוד.

בשנת 2021 נערך גיוס לעובדות ועובדים חדשים למשרד במסגרתו גויסו כ-45 עובדים חדשים לחטיבות הביקורת ולנציבות תלונות הציבור. בתהליך המיון והקליטה הושם דגש על גיוס עובדים המשתייכים לאוכלוסיות הראויות לקידום - המגזר החרדי, יוצאי אתיופיה, בני מיעוטים ואנשים עם מוגבלות.



פ ר ק ' ב

הנעת הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים



1

הרחבת היקף ביקורות המעקב

לאור זאת, הורחב היקף ביקורות המעקב שפורסמו בשנת 2021 ועמד על 17 ביקורות מעקב (16% מסך הביקורות), זאת אל מול 8 ביקורות מעקב שפורסמו בשנת 2020 (7% מסך הביקורות). כך לדוגמה, נערכו ביקורות מעקב בנושאים הבאים: [התמודדות משטרת ישראל עם החזקת אמצעי לחימה לא חוקיים ואירועי ירי ביישובי החברה הערבית וביישובים המעורבים](#), [ניהול יתרות מט"ח בבנק ישראל](#), [טיפול הרשויות המקומיות במבנים שאינם בשימוש](#), [מערך בריאות הנפש בצה"ל](#), [הפעלת חדרי ניתוח בבתי חולים כלליים](#) ועוד.

כמו כן, בשנת 2022 שיעור ביקורות המעקב מתוך סך הביקורות צפוי לעלות ולעמוד על כ-20% מסך הדוחות.

ביקורת המעקב במסגרתה חוזרת ובוחרת הביקורת את מידת תיקון הליקויים שעלו בביקורות קודמות היא כלי מקצועי חשוב לחיזוק השפעתה של ביקורת המדינה ולהנעת המבוקר לתיקון ולמניעת הישנותם של הליקויים שהועלו בביקורת המקורית. ביקורת זו מסייעת לגבש תמונת מצב על המידה שבה פעלו הגופים המבוקרים לתיקון הליקויים שהעלתה הביקורת המקורית ולהציף סוגיות מהותיות שלגביהן עולה הצורך בביצוע ביקורות נרחבות חוזרות.

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

2

הנעת הגופים המבוקרים לפעולה – דוגמאות נבחרות משנת 2021

אפקטיביות הביקורת נמדדת, בין היתר, בפעולות אותן נוקטים הגופים המבוקרים לצורך תיקון הליקויים אותם העלתה הביקורת. להלן כמה דוגמאות לפעולות שבוצעו על-ידי הגופים המבוקרים במהלך שנת 2021 לצורך תיקון הליקויים שהועלו בדוחות מבקר המדינה מהשנים 2020-2021

א.

דוח ביקורת בנושא היערכות ממשלת ישראל והיערכותה למשבר האקלים (פורסם באוקטובר 2021)

הודעת משרד ראש הממשלה (אוקטובר 2021):

הודעות דוברות
לקראת ועידת האו"ם לענייני אקלים
שתתקיים בגלאזגו, סקוטלנד –
הממשלה אישרה תכנית חדשה
לעידוד חדשנות אקלימית, פיתוח
טכנולוגיות להפחתת פליטות גזי
חממה ולהיערכות לשינויי האקלים

ממשלה: הממשלה ה-36, נפתלי בנט
תאריך פרסום: 24.10.2021

שתפו:

ראש הממשלה, נפתלי בנט: "משבר האקלים הוא אחד הנושאים המרכזיים על סדר היום העולמי. זה נוגע לחיים של כולנו, וגם לחיים של ילדינו ונכדינו. אנחנו בדרשים לזה גם כאן בישראל, זה בנפשו"

הממשלה אישרה היום את תכנית ראש הממשלה, נפתלי בנט, שרת האנרגיה, קארין אלהרר, והשרה להגנת הסביבה, תמר זנדברג, לעידוד חדשנות טכנולוגית למאבק במשבר האקלים.

התכנית המשותפת גובשה לאור מאפייניה ויתרונותיה הייחודיים של מדינת ישראל בתחומי החדשנות והטכנולוגיה, ובהמשך להחלטת הממשלה למעבר לכלכלה דלת פחמן והצבת היעדים הלאומיים להפחתת הפליטות לשנים 2030 ו-2050.

מטרת התכנית היא עידוד פעולות מחקר ופיתוח של טכנולוגיות שביכולתן לסייע למאמצים העולמיים למאבק בשינויי האקלים, הן בתחום המיטוגציה (הפחתת פליטות), והן בתחום האדפציה (התאמות והיערכות לשינויי האקלים). הטכנולוגיות יהיו בין היתר בתחומי אקלים, אנרגיה, מזון, חקלאות, מים, ועוד, כאשר חלקם ייחודיים למאפייניה של מדינת ישראל, כגון טכנולוגיות בתחום האקלים המדברי.

[קישור להודעה המלאה](#)

הליקוי מתוך דוח הביקורת:

התנגשות בין שיקולים ציבוריים – השיקולים המרכזיים המנחים גורמים ממשלתיים רלוונטיים לטיפול בנושא האקלים וסדרי העדיפויות הציבוריים שלהם הם אחראים לא תמיד עולים בקנה אחד עם קידום סוגיית האקלים. הדבר מתבטא במשרדי הממשלה הרלוונטיים בהקצאת חסר של כוח אדם, תקציב או תשומת לב משרדית מועטה לנושא האקלים בהשוואה להקצאות ליעדים הציבוריים שבלבית אחריותם של משרדים אלה. קונפליקט מסוג זה שאינו נפתר בשיח בין-משרדי ובהסכמה משותפת יתקשה לבוא על פתרוננו בהיעדר הייררכיה בין המשרדים ובהיעדר גורם מתכלל בעל ראייה רחבה ובעל סמכות הברעה בין המשרדים.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת:

- לנוכח ממדי האתגר האקלימי והיקף המשאבים הנדרש להתמודדות עימו, מומלץ לגבש תוכנית מסגרת לתקצוב ולמימון המעבר לכלכלה דלת פחמן וההיערכות לשינויי אקלים.

1.

דוח ביקורת בנושא ההסברה לציבור במהלך משבר הקורונה (פורסם באוגוסט 2021)

הליקוי מתוך דוח הביקורת:

• **ההיערכות וחלוקת האחריות בין גופי ההסברה:** על פי החלטה מפברואר 2020 בעניין הובלת ההסברה, אחריות משרד הבריאות להסברה הורחבה בהשוואה למתווה הפעולה המתוכנן, והוא נדרש להוביל ולבצע את פעילות ההסברה; אחריות מטה ההסברה הלאומי צומצמה, והוא הוגדר כמסייע למשרד הבריאות - ולא כפי שהוגדר בהחלטת הממשלה מ-2007 על הקמתו (מנחה את גורמי ההסברה, לרבות במשרד הבריאות, ועומד בראש פורום ההסברה הלאומי בעת חירום, המשמש האחראי העליון לכלל המידע המועבר לציבור)... הסדרה זו של חלוקת התפקידים בין גופי ההסברה, שלא על פי תכנון מוקדם, יצרה צורך בהתארגנות נוספת שדרשה זמן ומשאבים. כמו כן חוסר הבהירות בחלוקת האחריות גרם לקשיי תיאום בין גופי ההסברה השונים.

• משנת 2015 לא היו מאוישים התפקידים של ראש מערך ההסברה ומנהל תחום ההסברה המדינית-ביטחונית. מיולי 2019 תפקיד מנהל מטה ההסברה לא היה מאויש.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת:

מומלץ כי משרד רה"ם, שבמסגרתו הוקם מערך ההסברה הלאומי, יוודא כי המתווה המגדיר את "גבולות הגזרה" בין הגופים האחראים להסברה הלאומית יהיה מחייב, ברור ומותאם ליישום מיידי ומלא בשעת חירום, לרבות במשבר אזורי מתמשך, וכן ינקוט את הפעולות הנדרשות כדי שמערך ההסברה הלאומי יהיה כשיר לעמוד בכל המשימות שיועדו לו בשגרה ובחירום. בין היתר, יש לפעול לאיוש מלא של המערך בכלל, ושל העומדים בראשו בפרט, ולהבטיח את פעילותם בהתאם להחלטת הממשלה.

הודעת משרד ראש הממשלה ומשרד הבריאות (ספטמבר 2021):

משרד הבריאות

בית חדשות

שירותים ומידע

נגיף קורונה

עוד

gov.il

משרד הבריאות > קורונה > הקמת מטה הסברה למאבק בנגיף הקורונה

הודעות דוברות

הקמת מטה הסברה למאבק בנגיף הקורונה

יחידה: לשכת הדוברות, לשכת הדוברות +

נושא: קורונה

נושא משני: צוות מקצועי

תאריך פרסום: 19.09.2021

הודעת משרד ראש הממשלה ומשרד הבריאות על הקמת מטה הסברה למאבק בנגיף הקורונה

שתפו:

WhatsApp

Facebook

LinkedIn

Twitter

Email

Telegram

משרד ראש הממשלה ומשרד הבריאות הודיעו היום (א'; 19 בספטמבר 2021, י"ג תשרי התשפ"ב) על הקמת מטה הסברה ייעודי למאבק בנגיף הקורונה.

בראש המטה יעמדו ברק הרשקוביץ, יועץ אסטרטגי, ושרון קרביצקי, יועצת תקשורת ולשעבר דוברת מגן ישראל. יועצת התקשורת גל רותם גולן תהיה דוברת המטה.

מטה ההסברה יתכלל את כל תחומי הדוברות וההסברה בנושא הקורונה, לרבות מבצע החיסונים, ההנחיות לציבור והתכנית הממשלתית להורדת התחלואה. המטה יסמיע אסטרטגיית הסברה ממשלתית לאור עקרונות של שקיפות, בהירות ואמינות מקצועית, עם כלל משרדי הממשלה והגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

[קישור להודעה המלאה](#)

ג.

דוח ביקורת בנושא סיוע המדינה לניצולי שואה - ביקורת מעקב (פורסם באוקטובר 2020)

הליקוי מתוך דוח הביקורת:

• **הנגשת דירות לניצולים:** בביקורת הקודמת נמצא כי החברה לאיתור ולהשבת נכסים של נספי השואה הפסיקה את תמיכתה התקציבית בארגונים חוץ-ממשלתיים לשם התאמה והנגשה של דירות ניצולים לצורכיהם המשתנים. המעקב העלה שהרשות, משרד האוצר, משרד הרווחה ומשרד השיכון במסלול הכללי (למוגבלים בניידות), אינם תומכים תקציבית בהנגשת דירות ניצולים. ליקוי זה לא תוקן ופעילות ארגונים חוץ ממשלתיים להנגשת דירות ניצולי שואה צומצמה במידה ניכרת.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת:

מן הראוי כי הועדה הבין משרדית, משרד האוצר והרשות יערכו סקר לבחינת צרכים אשר יעודכן מעת לעת ובהתאם יפעלו להקצאת תקציבים שיידרשו במסגרת תכנית מוסכמת לסיוע ייעודי להנגשת דירותיהם של הניצולים, תוך קביעת קריטריונים למתן הסיוע.

הודעת המשרד לשוויון חברתי (אפריל 2021):

המשרד לשוויון חברתי
אגף בכיר אזרחים ותיקים

gov.il > חדשות > המשרד לשוויון חברתי > אגף בכיר אזרחים ותיקים > פרויקט שיפוץ והנגשת דירות ניצולי שואה

חדשות

פרויקט שיפוץ והנגשת דירות ניצולי שואה

תאריך פרסום: 12.04.2021

שתפו:

משרד הבינוי והשיכון, המשרד לשוויון חברתי והקרן לרווחת ניצולי שואה החלו בפעילה השלישית של פרויקט שיפוץ והנגשת דירות ניצולי שואה. התקציב עבור המשרד ביצוע הפרויקט ימומן כך שכל משרד יעביר מיליון ש"ח והקרן לרווחת ניצולי השואה וועידת התביעות יוסיפו חצי מיליון ש"ח.

בשתי הפעילות הקודמות (בשנים 2018-2019), שופצו והוגשו 115 דירות בתקציב כולל של 2.5 מיליון ש"ח, מחצית מתקציב המשרד ומחצית מתקציב הקרן לרווחת ניצולי שואה. בפעילה השלישית, יוגשו 125 דירות בבעלות פרטית ודירות בדור הציבורי שבהם מתגוררים ניצולי שואה. התקציב עבור שיפוץ יחידת דיור עומד בממוצע על סך של 20,000 ש"ח. השיפוץ כולל בעיקר שיפוץ חדרי אמבטיה, שירותים, הרחבת דלתות ציוד סיעודי והתאמתם לדיירים. 40% מהתקציב יוקצה לטובת הדיור הציבורי ו- 60% יוקצה לדירות בבעלות פרטית. עבודות השיפוץ וההנגשה יבוצעו באמצעות חברת עמיגור ועמידר החדשה, שכבר החלו בעבודות בשטח.

במסגרת הפרויקט המשותף הוקמה ועדת היגוי בין משרדית בראשות מנהל המינהל מר יוסי חדד, שבחברה בנותן השירותים, ותפקד במהלך העבודות על התקדמות הפרויקט. פרויקט זה, מדגיש את הדאגה למיצוי זכויותיהם של ניצולי השואה בתחומים שונים, וביניהם נושא הדיור, שהוא אחד מנושאי הליבה של המשרד לשוויון חברתי.

[קישור להודעה המלאה](#)

ד.

דוח ביקורת בנושא היבטים ברפורמה להעברת האחריות הביטוחית בבריאות הנפש (פורסם במאי 2021)

הליקוי מתוך דוח הביקורת:

זמני ההמתנה - זמני ההמתנה לבדיקה ממיינת - אבחון ("אינטייק") ולהמשך טיפול פסיכיאטרי ופסיכותרפי עלולים להיות ארוכים ביותר עד כדי המתנה של 12-16 חודשים. הדבר עלול לפגוע במטופלים, להחמיר את מצבם הנפשי, לגרום נזקים למשפחתם ולסביבתם הקרובה והלפחית את השפעת הטיפול.

ההמלצה מתוך דוח הביקורת:

על משרד הבריאות לפעול בשיתוף קופות החולים להערכת הישגי הרפורמה בבריאות הנפש, לקיום בקרה על השירותים הניתנים לציבור, לקביעת יעדים לחיזוק מערך בריאות הנפש בקהיל ולקידום טיפול זמין ונגיש לכלל האוכלוסיה.

הודעת שר הבריאות מתוך דיון ועדת הבריאות בכנסת בו הוצגה תוכנית העבודה של משרד הבריאות בתחום בריאות הנפש:

"...אז יש לנו 400 מיליון שקל בפריסה, יש לנו 120 מיליון שקל להגדלת הסובסידיות לבתי חולים לבריאות הנפש. יש לנו עכשיו כמה וכמה פתרונות חדשים, זה קהילה משקמת ובתים מאזנים, שאלה מוסדות ביניים בין קהילה לבית חולים, ולמה מוסדות ביניים? כי עד עכשיו זה לא כל כך היה. זה היה או בבית או בבית חולים ויש הרבה מצבים שזה לא בית ולא בית חולים וצריך מוסד ביניים ויש היום המון חולים כרוניים שהם בבתי חולים, נמצאים עשרות שנים. אני ראיתי בבאר יעקב נדמה לי חולה שנמצא 30 שנה בבית חולים. בית חולים זה לא בית, זה לא בית מגורים, הוא לא צריך לגור שם. הוא צריך להיות מטופל ולצאת אבל היות ואין לאן להוציא אותו הוא נשאר בבית החולים עשרות בשנים.

המקומות האלה של הקהילה המשקמת, הבתים המאזנים אלה בדיוק המוסדות שאפשר להוציא מבית החולים במסגרת הקהילה ובאופן אחר לגמרי.

גם יש קיצור תורים שזה דבר שצריך להגיד, יש פה 50 מיליון שקל בתקציב הזה תוספת, מבחן תמיכה לקיצור תורים בקהילה כי היום תור לטיפול פסיכותרפי בקהילה גם יכול להיות שמונה חודשים, אדם רוצה לראות מישור, שמונה חודשים, אני לא יודע, הוא כבר יפגע בעצמו ויגיע לבית חולים. אלה תורים שהם לא הגיוניים. אנחנו עושים פה מבחן תמיכה לקופות כדי שהם יקצרו תורים..."

[קישור לפרוטוקול הוועדה](#)

3

הנעת הגופים הנילונים לפעולה – דוגמאות נבחרות משנת 2021

עפ"י חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ייעודה של הנציבות הוא לשמש כגוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת מימושן של זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה. להלן כמה דוגמאות לפעולות שבוצעו על-ידי הגופים הנילונים במהלך שנת 2021 בעקבות תלונות שהוגשו לנציבות ולאחר התערבותה

לאומי את המוקד הטלפוני כך שנוספה שלוחה לדוברי השפה האמהרית. בהקשר זה דיווח המוסד לביטוח לאומי כי בכוונתו להרחיב גם את מצבת העובדים הדוברים את השפה האמהרית במוקד.

• **ביטול דוחות לבעל עסק מוסלמי שניתנו ללא ביסוס חוקי מתאים** - בעל עסק מוסלמי שהפעיל את עסקו ביום שבת קיבל דוח מעיריית ת"א-יפו בגין הפעלת עסק ביום שבת. בעקבות התערבות הנציבות, ביטלה עיריית תל אביב-יפו את הדוחות שניתנו לבעל העסק. במסגרת בירור הנציבות מול העירייה, התברר כי הדוחות ניתנו שלא כדין ובעל העסק המוסלמי רשאי לפתוח את עסקו ביום שבת.

• **ביטול דוחות משטרה לאדם עם מניעה רפואית בגין אי-עטיית מסכה** - בעקבות תלונות שהתקבלו בנציבות בנושא דוחות משטרה בגין אי-עטיית מסכה מסיבות רפואיות, הנציבות פנתה למשטרת ישראל ובחנה מולה את נוהלי האכיפה בעניין אנשים עם מוגבלות שנמנע מהם לעטות מסכה ואת אופן הוכחת הזכאות לפטור מעטייתה. בעקבות התערבות הנציבות, המשטרה שבה וחידדה את הנהלים בנושא והורתה לצוותי האכיפה שלא לרשום דוח בגין אי עטיית מסכה לאדם עם מוגבלות המונעת ממנו לעטות מסכה.

• **שיפור ההנגשה של המוקד הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי לדוברי השפה האמהרית** - בעקבות תלונות שהוגשו לנציבות בנושא ולאחר התערבותה, הרחיב המוסד לביטוח

פ ר ק ג '

פעילות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בדירה הבין-לאומית

במהלך שנת 2021 נמשכה פעילותו משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בדירה הבין-לאומית, רובה במתכונת מקוונת עקב אילוצי משבר הקורונה



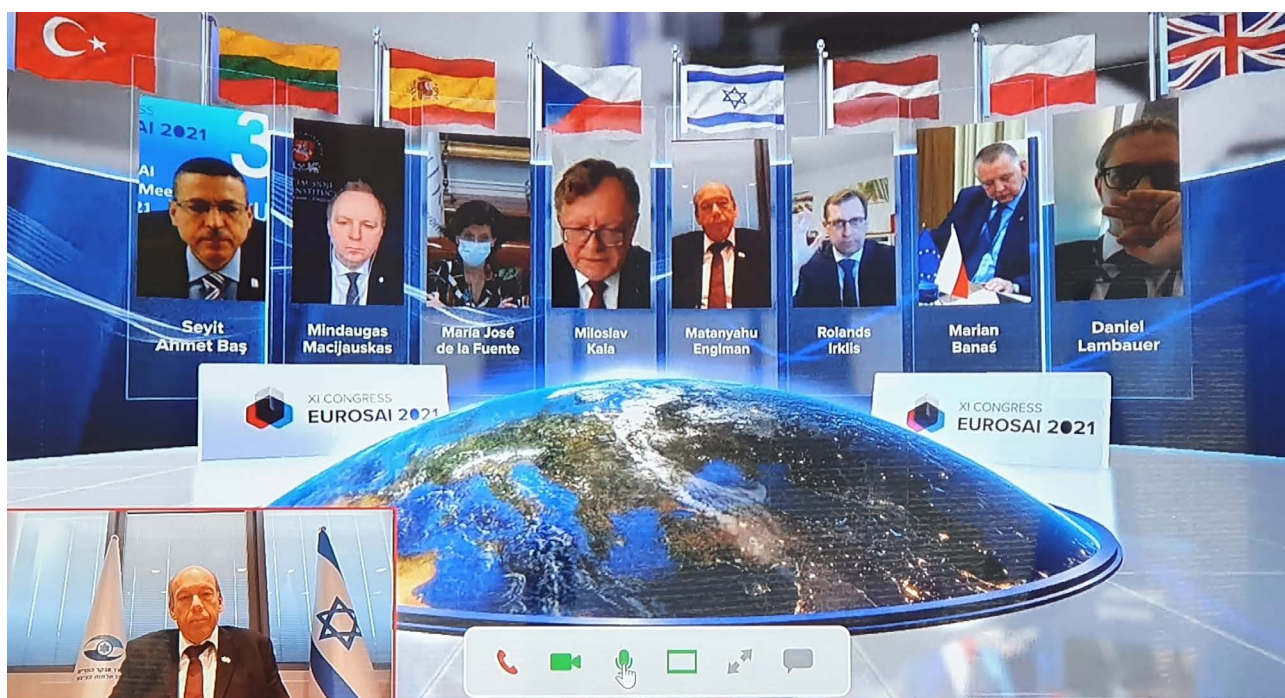
1

בחירת מבקר המדינה לנשיא הבא של EUROSAT ארגון מבקרי המדינה של אירופה

החולפת במתכונת מקוונת) ובתמיכתם של 43 מבקרי מדינה מאירופה מול 3 נמנעים ו-2 מתנגדים. תחילת כהונתו של מבקר המדינה, שתהא כהונה ראשונה כנשיא הארגון מטעם מבקר מדינה ממדינת ישראל, תיעשה במסגרת הקונגרס הבא של הארגון שעתיד להתקיים בישראל בשנת 2024; עד לתחילת כהונתו, ישמש מבקר המדינה כסגן נשיא הארגון וכחבר בוועד המנהל שלו.

ארגון EUROSAT נוסד לפי כ-30 שנה במטרה לחזק את שיתופי הפעולה המקצועיים בין מוסדות מבקרי המדינה באירופה, לעודד חילופי מידע וידע ולקדם את חקר תחום ביקורת המדינה בפן המעשי והתיאורטי.

בערב יום העצמאות תשפ"א-2021 נבחר המבקר מתניהו אנגלמן לכהן כנשיא הבא של הארגון בשנים 2024-2027. הבחירה נעשתה במסגרת קונגרס EUROSAT המתכנס אחת לשלוש שנים (בשנה



כינס מקוון ראשון של הוועד המנהל של EUROSAT לאחר הבחירה לנשיאות

2

הובלת מושב בנושא "ביקורת המדינה במשבר האקלים" במסגרת ועידת האקלים העולמית

כמו כן, במסגרת הוועידה נפגש המבקר עם שגרירת האקלים של אירופה למזרח התיכון ולאפריקה, עם מבקר המדינה של לטביה ועם נציגי מבקרי המדינות של האיחוד האירופי ובריטניה.

בחודש נובמבר 2021 השתתפו מבקר המדינה ונציגי משרד המבקר במושב מיוחד של מבקרי מדינות אותו יזם משרד המבקר הישראלי במסגרת ועידת האקלים הבין-לאומית שנערכה בגלזגו, סקוטלנד.

במהלך המושב הוצג דוח מבקר המדינה הישראלי בנושא התמודדות ממשלת ישראל עם משבר האקלים שפורסם קודם לכן בחודש אוקטובר 2021.



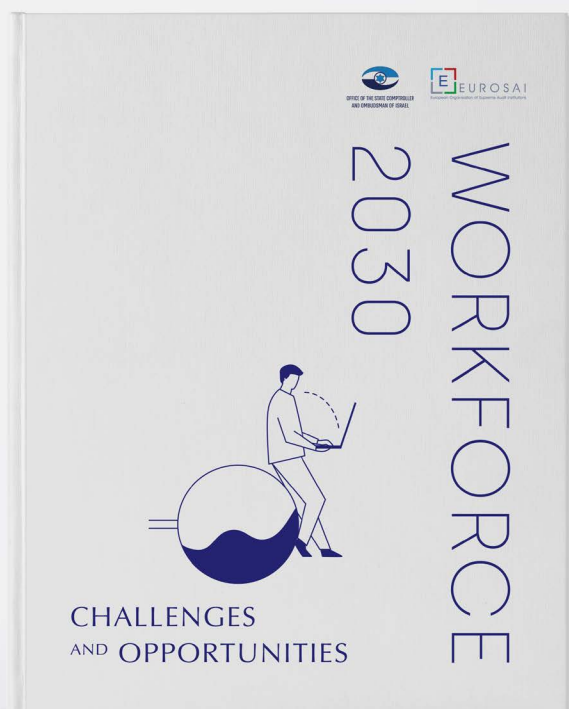
השתתפות מבקר המדינה בפאנל ועידת האקלים העולמית

3

פרסום דוח ביקורת בין-לאומי בנושא המוכנות לשוק העבודה המשתנה

בדצמבר 2021 פורסם דוח הביקורת הבין-לאומי שנעשה בשיתוף עם מבקרי המדינה של האיחוד האירופי, פינלנד, דרום קוריאה, איטליה, בולגריה וצפון מקדוניה והוא תוצר של קבוצת העבודה הבין-לאומית בהשתתפות מבקרי המדינות של המדינות האמורות ובהובלת משרד המבקר בישראל.

הדוח משקף את חלקם של מוסדות מבקרי מדינה בקידום סוגיות חברתיות-כלכליות מערכתיות ובהנעת הגופים המבוקרים לפעולה בנושאים גלובליים, כמו שוק העבודה המשתנה, מתוך כוונה להבטיח את איכות חיי האזרחים ואת קידום היעדים לפיתוח בר-קיימא. חלקו הראשון של הדוח פורסם בישראל באפריל 2021 ועסק באתגרים העומדים בפני מדינת ישראל; חלקו השני בחן היבטים בתחום זה בראייה בין-לאומית תוך מיקוד במוכנות מערכת החינוך לשוק העבודה המשתנה, בהכשרות המקצועיות לבוגרים ובאוריינות הדיגיטלית הנדרשת לשוק העתידי.



עטיפת הדוח הבין-לאומי בנושא שוק העבודה המשתנה

4

פעילות בצוות המשימה האירופי לביקורת השלטון המקומי

במחקרים שמטרתם יצירת מאגר מידע ואמות מידה לשיפור האיכות של ביקורת בתחום השלטון המקומי, פרסמו מאמרים על ביקורת השלטון המקומי בישראל, הרצו במפגשים המקוונים של צוות המשימה, ניהלו "שולחן עגול" בסמינר השנתי שנערך במונטנגרו ושילבו למידה ממוסדות עמיתים בין-לאומיים בנושאים שונים במסגרת ביקורות בתחומי השלטון המקומי שנערכו במשרד מבקר המדינה.

במסגרת ארגון EUROSAI, ארגון מוסדות מבקרי המדינה באירופה, פועל צוות משימה לביקורת השלטון המקומי TFMA (Task Force on Municipality Audit) שמטרתו קידום הביקורת בתחום השלטון המקומי בקרב מוסדות מבקרי המדינה.

משרד מבקר המדינה מילא תפקיד מרכזי בפעילותו של צוות המשימה: עובדי המשרד החברים בצוות המשימה נטלו חלק

5

אירוח כנס בין-לאומי מקוון לרגל ציון יובל להקמת נציבות תלונות הציבור

במהלך הכנס נשאו ברכות נשיא המדינה, מר יצחק הרצוג ויו"ר הכנסת, ח"כ מיקי לוי וכן התקיימה הרצאה של ד"ר קירה רדינסקי שעסקה בכלים לחיזוי העתיד בעולם של אריכות ימים.

בדצמבר 2021 נערך כנס בין-לאומי מקוון לרגל 50 שנים להיווסדה של נציבות תלונות הציבור. בכנס המקוון שהתקיים בסימן קידום זכויות בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים השתתפו נציבי תלונות ציבור ("אומבודסמנים") מלמעלה מ-50 מדינות, ובהן: בריטניה, ארצות הברית, מרוקו, תאילנד, ארגנטינה, דרום אפריקה, אוסטרליה.

פ ר ק ד '

מגמות וכיווני עשייה חדשים לשנת 2022



1

המשך בחינת פעילות הממשלה להתמודדות עם משבר הקורונה והשלכותיו

נוספות שיתמקדו בבחינת ניהול המשבר ברמה הלאומית ודרכי קבלת ההחלטות בגלי התחלואה הרביעי והחמישי, במערך החיסונים ובמערך הבדיקות, זאת בין היתר בראי האורח ותוך השוואה לנעשה במדינות אחרות.

עם התמשכותו של משבר הקורונה ימשיך משרד מבקר המדינה לבחון את פעילות הממשלה והגופים הציבוריים להתמודדות עם השלכות המשבר. בשנים 2020-2021 פורסמו 22 דוחות שעסקו בפעילות הממשלה בנושאים אלו ובשנת 2022 יתבצעו ביקורות

2

פיתוח כלי הערכה לדוחות הביקורת

חיצוני למוסד ביקורת המדינה, המורכב מגורמים שהינם בעלי עניין בנושא הנבדק בדוח הביקורת, דוגמת חוקרים מהאקדמיה, מומחי תוכן מהתחום הנבדק, בעלי תפקידים מקצועיים בארגונים שונים (שאינם מהגופים המבוקרים בביקורת) וכיוצ"ב. במהלך שנת 2022 צפוי להתבצע פיילוט ביישום כלי זה על כמה דוחות ביקורת שפורסמו לציבור.

בהתאם לחזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ולתפיסת ביקורת המדינה, אפקטיביות דוחות הביקורת ומידת הרלוונטיות שלהם הינן שתיים מאבני היסוד בפעילותה של ביקורת המדינה. כנהוג בקרב מוסדות מבקרי מדינה מובילים בעולם, אחד מן הכלים שמטרתו לסייע בהשגת ערכים אלו הוא כלי "ההערכה החיצונית" (External Evaluation / Feedback). באמצעות כלי זה ניתנת הערכה לדוחות הביקורת, לאחר פרסומם הפומבי, על-ידי צוות

3

חיזוק ממשקי העבודה המקצועיים עם מוסדות מבקרי מדינה בעולם

קביעת ביקורות משותפות בנושאים זהים חוצי-מדינות. בנוסף, נערך משרד המבקר לביצועה של בקרת עמיתים (Peer Review) העתידה להתבצע בשנת 2023 על-ידי אחד ממוסדות מבקרי המדינה המובילים בעולם במסגרתה תיבחן אחת מפעילויות הליבה של המשרד בתחום הביקורת.

לצורך טיוב פעילות הביקורת תוך למידה הדדית ממוסדות ביקורת מדינה מקבילים, עתיד משרד המבקר לפתח ולחזק את ממשקי העבודה המקצועיים עם מוסדות מבקרי מדינה בעולם, בין היתר באמצעות יזום "שולחנות עגולים" להעמקה ולמידה הדדית בתחומי ביקורת דומים הנבחרים במקביל וכן באמצעות

4

הטמעת כלים טכנולוגיים מתקדמים בעבודת נציבות תלונות הציבור

- מיסוד "אזור אישי" מקוון לפונים לנציבות שבו יוכלו הפונים לבדוק את סטטוס הטיפול בתלונותיהם;
- הצגת נתוני פעילות הנציבות לכלל הציבור בהתבסס על מערכת מקוונת

- במהלך השנה הקרובה, עתידה נציבות תלונות הציבור לטייב את פעילותה ואת ממשקיה מול הפונים אליה באמצעות פיתוח ויישום הכלים הבאים:
- הגשת תלונה בטופס מקוון באמצעות מכשירי טלפון נייד;

5

הגברת מועילות ההגנה על חושפי שחיתות

לצורך הגברת מועילות ההגנה על חושפי השחיתות בעת שנמצא כי תלונתם מוצדקת, תפעל נציבות תלונות הציבור במהלך שנת 2022 להכנת קווים מנחים (Best Practice Paper) בתחום ההגנה על חושפי שחיתות עבור ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי IOI (International Ombudsman Institute) שיופצו על ידו בהנחיה מקצועית לכלל מוסדות האומבודסמן בעולם. בנוסף, תערוך הנציבות מחקר אקדמי בשיתוף מכון ברוקדייל לצורך בחינת מועילות ההגנה של נציב תלונות הציבור על חושפי שחיתות במגזר הציבורי בישראל.

אחת מסמכויותיו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור המוקנות לו מתוקף חוק היא בירור תלונה שהוגשה לנציבות תלונות הציבור מטעם עובד בגוף נילון המתלונן על פגיעה בו בעקבות חשיפה מצדו של מעשה שחיתות, הפרה חמורה של חיקוק או פגיעה חמורה במינהל תקין שבוצעו בגוף שבו הוא עובד; במקרה הצורך, בסמכותו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור להוציא צו בכדי להגן על זכויותיו של עובד זה. במסגרת הצו רשאי נציב תלונות הציבור להורות, בין היתר, על ביטול פיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות.

כתובות משרדי הנציבות

נצרת

רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן,
ת"ד 50400, נצרת 1616202
טל' 04-6455040, פקס 04-6455050
nazeret@mevaker.gov.il

חיפה

רח' חסן שוקרי 12, הדר,
ת"ד 4394, חיפה 3104301
טל' 04-8649748, פקס 04-8649744
ombudsman@mevaker.gov.il

ירושלים

רח' מבקר המדינה 2,
קריית הלאום, ת"ד 1081,
ירושלים 9101001
טל' 02-6665000, פקס 02-6665204
ombudsman@mevaker.gov.il

תל אביב-יפו

רח' הארבעה 19 (קומה 13),
מגדל התיכון, ת"ד 7024,
תל אביב-יפו 6107001
טל' 03-6843555, פקס 03-6851512
ombudsman@mevaker.gov.il

באר שבע

רח' הנרייטה סולד 8ב,
בניין רסקו סיטי, ת"ד 559,
באר שבע
טל' 08-6232777, פקס 08-6234343
beersheva@mevaker.gov.il

לוד

שד' הציונות 1,
מגדל קיסר, ת"ד 727, לוד
טל' 08-9465566, פקס 08-9465567
lod@mevaker.gov.il



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



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



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

