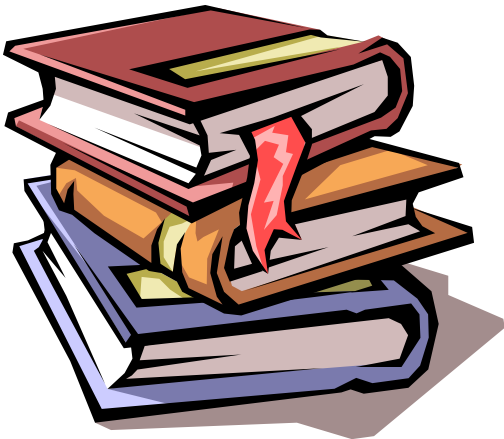




משרד מבקר המדינה

דין וחשבון

לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998



ירושלים, סיון התשע"א

יולי 2011



משרד מבקר המדינה

דין וחשבון

לפרק הזמן 1.7.10 - 30.6.11

לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ביקורת המדינה ובירור תלונות הציבור בישראל

יסודות ביקורת המדינה

ביקורת מדינה עצמאית, אובייקטיבית וראויה, היא חלק ממערך האיזונים והבלמים במדינה דמוקרטית, ומעמדה בקרב רשויות המדינה הוא אחת מאמות המידה לחוסנה הדמוקרטי. הרשות המבצעת ועובדי הציבור הם, כידוע, נאמני ומשרתי של הציבור, וביקורת היא מניע מרכזי לשיפור השירות לציבור, לאיתור ליקויים ותיקונם, להגברת הנשיאה באחריות (Accountability) של המינהל הציבורי ולשקיפות פעולותיו.

ברוב מדינות העולם פועל מוסד ביקורת ממלכתי שתפקידו לבקר את המינהל הממשלתי וגופים ציבוריים אחרים ולהעריך את פעולותיהם. מוסד הביקורת הממלכתי של ישראל הוא מבקר המדינה הפועל מכוחם של חוק יסוד: מבקר המדינה וחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. מדינת ישראל הכירה בחשיבות ביקורת המדינה עוד בראשית דרכה. חוק מבקר המדינה חוקק כבר בשנת 1949, ומשרד מבקר המדינה שהוקם מכוחו הוא אחד מן המוסדות הראשונים שהוקמו במדינה הצעירה. חוק יסוד: מבקר המדינה, שנחקק בשנת 1988, קיבע את מעמדו החוקתי של מבקר המדינה וביסס את עצמאותו ואת תפקידו במערך הדמוקרטי של המדינה.

מבקר המדינה נבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית ומכהן תקופת כהונה אחת של שבע שנים. במילוי תפקידו המבקר אחראי לפני הכנסת בלבד ואינו תלוי בממשלה. התקציב של משרד מבקר המדינה נקבע לפי הצעת המבקר ומאושר, בנפרד מתקציב המדינה, בידי ועדת הכספים של הכנסת. את הדוח על ביצוע תקציב המשרד מגיש המבקר לוועדה לענייני ביקורת המדינה. המבקר עצמאי גם בכל הנוגע למינוים ופיטוריהם של עובדי משרדו.

חוק יסוד: מבקר המדינה וחוק מבקר המדינה מניחים בסיס איתן לביקורת בלתי תלויה, מעמיקה ויסודית. החוק בישראל נותן בידי מבקר המדינה סמכויות רחבות, הן מבחינת היקף הגופים העומדים לביקורתו והן מבחינת היקפה ועומקה של הביקורת באותם גופים. מבקר המדינה הוא

שמחליט מהם נושאי הביקורת בכל שנה. הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, הכנסת או הממשלה רשאיות לבקש מהמבקר להגיש להן חוות דעת בנושא מסוים.

החוק בנוסחו המקורי כלל שני יסודות: האחד - הביקורת במשמעותה המסורתית, ביקורת על הסדירות והחוקיות; והאחר - ביקורת החיסכון והיעילות. בתיקון לחוק משנת 1952 התווספה ביקורת על טוהר המידות. במשך השנים הורחבו תחומי הביקורת והיא עוסקת גם בבחינת האפקטיביות של פעולות הגופים המבוקרים. החל בשנות השמונים עוסק משרד מבקר המדינה, מדי פעם בפעם ובנסיבות הראויות, גם בהערכת תוצאותיהן של פעולות הממשל. בד בבד עם התפתחות זו הוחלה הביקורת על גופים נוספים, כגון: תאגידים ממשלתיים, רשויות מקומיות, חברות בת של גופים מבוקרים, מוסדות להשכלה גבוהה, קופות חולים וקואופרטיבים לתחבורה ציבורית.

מאז 1971 משמש מבקר המדינה גם נציב תלונות הציבור. כל אדם שנפגע מגוף ממלכתי ציבורי העומד לביקורת מבקר המדינה, רשאי להגיש תלונה לנציב.

בשנת 1973 הטילה הכנסת על מבקר המדינה את הביקורת על החשבונות השוטפים של הסיעות בכנסת ועל חשבונותיהן בתקופת הבחירות לכנסת; בשנת 1993 הוטל עליו לערוך ביקורת על החשבונות של הסיעות והרשימות המשתתפות בבחירות לרשויות המקומיות; ובשנת 2005 הוטל עליו לבקר את חשבונות המועמדים בבחירות המקדימות במפלגות (פריימריז).

תפקידיו של מבקר המדינה

ביקורת המדינה נבדלת במעמדה, במטרותיה ובשיטותיה מצורות אחרות של ביקורת ציבורית. ניתן להגדירה כאיסוף נתונים על פעולות הגופים המבוקרים ובחינתם לאור נורמות מחייבות. זהו תהליך של הערכה בלתי תלויה של פעולות המדינה על מוסדותיה ותאגידיה. מבקר המדינה עושה ביקורת חיצונית על מגוון פעולותיהם של מינהל המדינה וגופים ציבוריים שונים, כדי להבטיח, בין היתר, את הפיקוח על השימוש של גופים אלה בכספי ציבור וכדי לבדוק באיזו מידה הם ממלאים את חובת הנשיאה באחריות. למבקר המדינה יש סמכות לדרוש מידע, מסמכים, הסברים וכל חומר אחר שלדעתו דרושים לו לצורכי הביקורת.

המבקר נדרש לבחון את פעולות הגופים המבוקרים מההיבטים האלה:

חוקיות וסדירות: בדיקת חוקיותה של פעולה שעשה גוף מבוקר או בעל תפקיד בגוף שהפעיל סמכות או הוציא כספי ציבור, נועדה לברר אם היה מסמכותו החוקית לבצע את הפעולה; ובדיקת סדירותן של פעולות שננקטו או הוצאות שהוצאו נועדה לברר באיזו מידה הוקפד על קיום חוקים, נהלים ונורמות ראויות בעת ביצוע פעולות אלה.

חיסכון, יעילות ואפקטיביות: בביקורת החיסכון נבדקות בעיקר התשומות שהושקעו בפעולה הנבדקת, בביקורת היעילות נבדק היחס בין התשומות לתפוקות, ובביקורת האפקטיביות נבדקות התפוקות שהושגו, דהיינו אם הושג יעד הפעולה.

טוהר המידות : בביקורת טוהר המידות נבדק אם עובדי ציבור עומדים בנורמות וכללי התנהגות מחייבים ; לדוגמה : אם נעשו פעולות במצב של ניגוד עניינים, משיקולים זרים, מתוך משוא פנים או אגב ניצול מעמד ושררה.

בתחומים שלא הוסדרו בהם כללי התנהגות בחוקים או בפסיקה של בית המשפט העליון, קובע מבקר המדינה את הנורמה הראויה. לא אחת נורמות שקבע המבקר מקבלות אחר כך מעמד מחייב בנהלים או בחוקים. בנסיבות המתאימות, יש שבעקבות ממצאי ביקורת המבקר ממליץ לשקול שינויים בחקיקה.

היקף הביקורת

היקף הביקורת בישראל הוא מן הרחבים בעולם. ביקורת המדינה חלה על משרדי הממשלה, על מוסדות המדינה, על כל זרועות מערכת הביטחון (משרד הביטחון, צה"ל, התעשיות הצבאיות ואף היחידות החשאיות ביותר) ועל הרשויות המקומיות. עם הגופים העומדים לביקורתו של מבקר המדינה נמנות עשרות חברות ממשלתיות. לרבות מהן תפקיד חשוב בכלכלת המדינה, כגון ניצול משאבי טבע ותשתיות והספקת שירותים חיוניים לציבור. איגודים וחברות שהממשלה משתתפת בהנהלתם כגופים לביקורת המדינה גם אם אין לממשלה חלק בהון שלהם.

גוף מבוקר הוא גם כל גוף העומד לביקורת על פי חוק ספציפי, על פי החלטת הכנסת או על פי הסכם בינו לבין הממשלה. גוף שהממשלה תומכת בו גם הוא גוף מבוקר, אך הביקורת אינה מופעלת עליו, אלא אם כן החליטו על כך הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת או המבקר, ובהיקף שעליו החליטו. עם הגופים הנתמכים בידי הממשלה נמנים מוסדות ציבור גדולים, כגון האוניברסיטאות, קואופרטיבים לתחבורה ציבורית וקופות החולים, וכן גופים אחרים. המבקר רשאי להפעיל ביקורת גם על כל ארגון עובדים כולל, ובלבד שהביקורת לא תיעשה על פעילותו כאיגוד מקצועי.

נוסף על תפקידי הביקורת המתוארים לעיל הטיל המחוקק על מבקר המדינה תפקידים אלה :

1. לפי **חוק מימון מפלגות, התשל"ג-1973**, הוחלה ביקורת המדינה על ניהול ענייני הכספים של הסיעות והמפלגות בכנסת, ולפי **חוק הרשויות המקומיות (מימון בחירות), התשנ"ג-1993** - על ענייני הכספים של הסיעות והרשימות המשתתפות בבחירות לרשויות המקומיות. החוקים נועדו בעיקר לרסן את הוצאותיהן ולמנוע את תלותן בתורמים בעלי עניין. בכלל זה מדובר בביקורת על השימוש בכספים המוקצבים למפלגות מהקופה הציבורית לפי כללים שנקבעו בחוקים. מבקר המדינה בודק את ההוצאות וההכנסות של הסיעות והמפלגות בכנסת, הן בחשבונותיהן השוטפים והן בחשבונותיהן בתקופת הבחירות לכנסת. נבדקים שלושה היבטים : אם הוצאותיהן היו בגבולות התקרה שנקבעה בחוק ; אם ההכנסות היו במסגרת ההגבלות הקבועות בחוק בעניין קבלת תרומות ; ואם ניהלו את חשבונותיהן על פי הנחיות מבקר המדינה. כאשר דוח מבקר המדינה אינו חיובי ומצביע על חריגות - יש בידי מבקר המדינה להטיל על המפלגות והסיעות קנסות כספיים.

2. לפי חוק המפלגות, התשנ"ב-1992, בודק מבקר המדינה את חשבונותיהן של מועמדים בבחירות מקדימות (פריימריז) הנערכות במפלגות.

3. על פי הכללים למניעת ניגוד עניינים בפעילותם של שרים וסגני שרים, שקבעה הממשלה בשנת 1977, על שרים וסגני שרים להגיש למבקר המדינה עם כניסתם לתפקיד ומדי שנה בשנה הצהרה על הכנסותיהם, על נכסיהם, על ההון שברשותם, על עיסוקיהם ועל תפקידים נוספים שהם ממלאים. הכללים מטילים עליהם חובות ומגבלות בנוגע לעניינים האמורים, ועל מבקר המדינה הוטל לבדוק אם הם עומדים בהן.

תוצאות הביקורת - 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, מערכת הביטחון, מפעלי המדינה ומוסדותיה. מבקר המדינה ממציא את הדוח השנתי לראש הממשלה וליו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה; הדוח מונח על שולחן הכנסת ומתפרסם ברבים כעשרה שבועות לאחר מסירתו. בד בבד, מונחות על שולחן הכנסת גם הערותיו של ראש הממשלה לדוח השנתי של מבקר המדינה. החל בדוח שנתי מס' 50 הדוח השנתי נחלק לשני חלקים, המתפרסמים במועדים נפרדים. בנוסף מתפרסם מדי שנה דוח מקיף על השלטון המקומי במדינת ישראל.

נוסף על שלושת הדוחות המרכזיים מפרסם מבקר המדינה דוחות נפרדים בנושאים מיוחדים, בשל זיקתם לבעיה עקרונית, או לשם שמירה על טוהר המידות או מסיבה אחרת, כגון: דחיפות הנושא והצורך בתיקון ליקויים מידי, נושא העומד על סדר היום הציבורי, נושא בעל חשיבות מיוחדת וכיו"ב. כמו כן, מתפרסמות חוות דעת שהכין מבקר המדינה בהתאם לסעיף 21 לחוק מבקר המדינה לבקשת הכנסת, ועדת הכנסת לענייני ביקורת המדינה או הממשלה.

דוחות הביקורת לפי חוק מימון מפלגות, על הכנסותיהן, הוצאותיהן וניהול חשבונותיהן של הסיעות בכנסת, נמסרים מדי שנה בשנה ליו"ר הכנסת. בשנת בחירות נמסר ליושב ראש הכנסת גם דוח הביקורת על ההכנסות, ההוצאות וניהול החשבונות של המפלגות בתקופת הבחירות לכנסת. כן מוסר מבקר המדינה ליו"ר הכנסת דוח על תוצאות הביקורת על חשבונות הסיעות והרשימות המשתתפות בבחירות לרשויות מקומיות ועל חשבונות המועמדים בבחירות המקדימות. דוחות ביקורת לפי חוק המפלגות על חשבונות המועמדים בבחירות המקדימות במפלגות מתפרסמים בהתאם למועדי הבחירות הפנימיות.

נציב תלונות הציבור

התרחבות המינהל הציבורי - בעיקר במדינות הרווחה המודרניות, שבהן גדולה מעורבות השלטון בחיי הפרט - והתחזקות הקשר בין האזרח לגופים ממלכתיים וציבוריים כתוצאה מהמגוון הרחב של השירותים שהמינהל הציבורי מספק לו, הרבו מטבע הדברים את נקודות החיכוך בין האזרח לרשויות השלטון. מצב דברים זה הביא להכרה בצורך בהקמת מוסד אובייקטיבי ובלתי תלוי שיעזור ל"אזרח הקטן" למצוא את דרכו במבוך המנגנון הבירוקרטי ויגן עליו מפני פגיעה של רשויות השלטון, בלא שיצטרך לפנות לבית המשפט.

כדי למלא צורך זה החליטה הכנסת, בשנת 1971, להטיל על מבקר המדינה גם את תפקיד נציב תלונות הציבור. שילוב התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור הינו ייחודי לישראל, והוא מביא תועלת רבה: מבקר המדינה עושה ביוזמתו ביקורת על מכלול הפעולות של הגופים המבוקרים, ואילו נציב תלונות הציבור מברר תלונות המגיעות אליו והנוגעות לפגיעה בפרט בנושא מסוים. אם בעקבות בירור תלונה נחשפת לפני הנציב שיטת מינהל פגומה או הפרת חוק שיטתית - תפקידו הנוסף כמבקר המדינה מאפשר לו להנחות את עובדי משרדו העוסקים בביקורת לבדוק את נושא התלונה לא רק מנקודת מבטו של המתלונן, אלא גם בראייה כוללת, המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור. זאת ועוד, נציבות תלונות הציבור מסתייעת בבירור התלונות במידע שבידי יחידות הביקורת בנושאי התלונות.

נציב תלונות הציבור משמש כתובת לתלונות על גופים ממלכתיים וציבוריים שנקבעו בחוק (להלן - גופים נילונים), והוא ממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור, שהיא יחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה. מנהל הנציבות מתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת נציב תלונות הציבור. ממרס 2007 מנהל הנציבות הוא עו"ד הלל שמגר. בנציבות עובדים למעלה מ-70 עורכי דין המבררים את התלונות וכן כ-30 עובדים מנהליים המסייעים בטיפול בתלונות. כ-10% מהעובדים המקצועיים בנציבות הם בני המגזר הערבי. בנציבות כמה עובדים דוברי שפות שונות וביניהן רוסית, ערבית ואמהרית.

בנציבות תשעה אגפים: אגף העוסק ברישום התלונות המתקבלות, מיון על פי אמות המידה לבירור התלונות הקבועות בחוק, בירור חלק מהתלונות הדחופות וניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור לשמונת האגפים האחרים המופקדים על בירור תלונות. האגפים מבררים תלונות על משרדי הממשלה, על הרשויות המקומיות, על רשויות שהוקמו על פי דין (כמו המוסד לביטוח לאומי ומינהל מקרקעי ישראל), על חברות ממשלתיות ועל גופים ציבוריים מבוקרים אחרים.

כדי להגביר את נגישות הציבור לנציבות, מפעילה הנציבות לשכות לקבלת קהל ברחבי הארץ: בירושלים, בתל אביב, בחיפה, בבאר שבע, בנצרת ובנצרת עילית. בקרוב עתידות להיפתח לשכות נוספות בלוד ובקרית שמונה. בלשכות אפשר להגיש תלונה בעל-פה בעזרת עובדי הנציבות ולקבל מידע וסיוע. בלשכות עובדים דוברי רוסית וערבית, ובלשכה בבאר שבע עובד עורך דין דובר אמהרית.

בשנים האחרונות חל גידול ניכר במספר התלונות המוגשות לנציב תלונות הציבור, ובשנת 2010 הוא עמד על כ-14,000 תלונות. הבירור של כמחצית מהתלונות מסתיים בהכרעה לגופו של עניין. בשנים האחרונות השיעור הממוצע של התלונות המוצדקות מתוך כלל התלונות שבוררו לגופו של עניין היה כ-30%.

כל אדם יכול להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, בעצמו או באמצעות עורך דין. על המתלונן לציין את שמו וכתובתו ולחתום על התלונה. אפשר להגיש תלונה גם בשמו של אדם אחר, בתנאי שהמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו. חברי הכנסת רשאים להתלונן גם על מעשה שפגע במישרין בזולת. הפניה לנציבות אינה כרוכה בתשלום אגרה כלשהי.

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים: בתיבות המיועדות לכך הנמצאות בלשכות של הנציבות, באמצעות משלוח תלונה בדואר, בפקסימיליה, בדואר האלקטרוני או באמצעות מילוי טופס תלונה ייעודי הנמצא באתר האינטרנט של הנציבות (שכתובתו www.nezivut.mevaker.gov.il). כמו כן אפשר להגיש תלונה בעל פה באחת הלשכות לקבלת קהל של הנציבות. התלונה תירשם בידי עובד הנציבות והמתלונן יחתום עליה.

נושאי התלונות שאפשר להתלונן עליהם הם רבים; אדם יכול להגיש תלונה אם נפגע במישרין ממעשה או מחדל של גוף מבוקר, שנעשה בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית, או שהוא מנוגד לכללי מינהל תקין או שיש בו אי-צדק בולט או נוקשות יתרה.

התלונות המתקבלות בנציבות עוסקות בשלושה תחומים עיקריים: המינהלי, המשפטי והחברתי.

התחום המינהלי: התלונות בתחום זה עוסקות בעיקר במתן שירות לקוי לאזרח בגופים ציבוריים: השהיית הטיפול בפניות, אי-מתן מענה לפנייה, מסירת מידע חסר או מטעה וכדו'.

התחום המשפטי: התלונות בתחום זה הן על פעולות של הגופים הנילונים שנעשו בניגוד לחוק, לתקנות או לנוהלי הגוף הנילון, או על פרשנות מפלה או בלתי סבירה של הדין: חיוב באגרות ובהיטלים ללא אסמכתה בדין, פעולות שנעשו בחריגה מסמכות, הפרת זכויות אדם וכדו'.

התחום החברתי: התלונות בתחום זה עוסקות בעיקר בשירותי רווחה, כמו גמלאות המוסד לביטוח לאומי, זכאות לדיוור והטבת תנאי דיוור; שירותי בריאות וביטוח בריאות ממלכתי; ענייני חינוך וזכויות נכים.

הנציבות עוסקת גם בבירור תלונות של עובדי ציבור על פגיעה בזכויותיהם בתגובה על חשיפת מעשי שחיתות במקום עבודתם, ותלונות של מבקרים פנימיים בגופים מבוקרים על פגיעה בזכויותיהם בתגובה על פעולות שבצעו במסגרת תפקידם.

נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שתיראה לו, ואין הוא כפוף להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות. הנציב מביא את התלונה לידיעת הגוף הנילון ונותן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה. לצורך הבירור רשאי הנציב לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו כל ידיעה או מסמך שלדעתו אפשר שיסייעו לו בבירור התלונה.

משסיים הנציב את בירור התלונה, הוא מודיע על כך למתלונן ולנילון, בציון נימוקיו, והוא רשאי גם להצביע על הצורך בתיקון הליקוי שהעלה הבירור וכן על הדרך והמועד לתיקונו.

אין בהחלטותיו ובממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה כלשהי כדי להעניק למתלונן או לכל אדם אחר זכות או סעד בבית משפט שלא היו להם לפני כן, או למנוע ממנו להשתמש בזכות אחרת השמורה לו או לבקש סעד אחר שהוא זכאי לו. בית משפט לא ייתן סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הנציב בעניין תלונה.

יש תלונות שלא תבוררנה על ידי נציב תלונות הציבור, אם בשל הגוף שנגדו הוגשה התלונה, אם בשל אופי המעשה שעליו מתלוננים ואם מסיבות אחרות הקבועות בחוק: הנציב אינו מברר תלונות על נשיא המדינה ועל הכנסת וועדותיה ותלונות על חברי כנסת בדבר פעולה שעשו במילוי תפקידם. הנציב גם אינו מברר תלונה על הממשלה או על שר משריה (למעט תלונה בדבר מעשה שעשה כממונה על משרד).

הנציב אינו מברר תלונות על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית ותלונות בעניינים הנדונים בבית משפט או בבית דין. הנציב גם אינו מברר תלונות של חיילים בשירות סדיר או במילואים ושל שוטרים או סוהרים הנוגעות לסדרי שירותם, לתנאי שירותם או למשמעת. תלונות אלה מבוררות על ידי נציב קבילות חיילים ונציב קבילות שוטרים וסוהרים.

הנציב גם לא יברר תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שבגללו הוגשה ותלונה על החלטה שהיה אפשר להגיש עליה ערר או ערעור - אלא אם כן מצא שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את הברור.

ככלל, נציב תלונות הציבור אינו מברר תלונה של עובד בגוף מבוקר העוסקת בעניין הנוגע לשירותו של המתלונן כעובד, אלא אם כן נושא התלונה הוא מעשה החורג מהוראות חוק או תקנה בדיני העבודה או מהוראות הסכם קיבוצי או הסדר כללי. ואולם, לנציב תלונות הציבור סמכות לברר תלונה של עובד שלפיה מתנכלים לו או פוגעים בזכויותיו עקב כך שהודיע בתום לב על מעשה שחיתות בגוף שהוא מועסק בו, וכן תלונה של מבקר פנימי שמלין על פגיעה בזכויותיו בתגובה על פעולותיו כמבקר. במסגרת 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 שמוציא הנציב בתלונות אלה יש תוקף מחייב.

הדגשים בתכנית העבודה של משרד מבקר המדינה בשנה הנסקרת

היעד האסטרטגי שהציב מבקר המדינה הוא חיזוק המשטר הדמוקרטי בישראל וביצורו, הטמעת נורמות של תקינות בסדרי הממשל ובמינהל הציבורי ומאבק בשחיתות הציבורית למען טוהר המידות בקרב עובדי הציבור. לפיכך, הציב המבקר את הגברת האפקטיביות של דוחות מבקר המדינה כיעד לביקורת על מנת להביא למינהל תקין, לחסכון, ליעילות ולאפקטיביות, ולנשיאה באחריות אישית. כל זאת תוך שקיפות מלאה וללא משוא פנים. אלה היעדים שקבע המבקר:

1. המאבק בשחיתות והגנה על טוהר המידות

מבקר המדינה הציב את המאבק בשחיתות כיעד, מתוך ראייה כי זו מסכנת את הדמוקרטיה, גורמת לציבור לאבד את אמונו בממשל ועלולה לפורר את החברה הישראלית. בשנים האחרונות השקיע המשרד מאמצים מרובים בתחום זה, וגם השנה יהיה המאבק בשחיתות אחד היעדים המרכזיים בפעילותו. נקבע כי כ-20% ממטלות הביקורת של חטיבות המשרד יהיו בתחום המאבק בשחיתות.

כן עוסק בנושא האגף לתפקידים מיוחדים (תפק"ם) שהוקם גם למטרה זו. במקביל הורחבה פעילות נציבות תלונות הציבור בתחום ההגנה על חשפי שחיתות.

2. בדיקת נושאים בזמן אמת

בדיקה בזמן אמת נועדה להתריע על ליקויים, אי-חוקיות ואי-סדרים כבר במהלך פעולת הגוף המבוקר או בסמוך לסיומה, במטרה למנוע נזק בלתי הפיך וכדי להביא לתיקון הליקויים בהקדם. בשנים האחרונות ניתן דגש לביצוע ביקורות בזמן אמת ופרסום ממצאיהן סמוך ככל האפשר למועד האירועים. מגמה זו תימשך ואף תתחזק בשנים הבאות.

3. פרסום שמות

נקבע כי יפורסמו שמות של בעלי תפקידים שנמצא, כי התרשלו במידה חמורה בביצוע תפקידיהם ופגעו, בין השאר, באוצר המדינה במעשיהם או במחדליהם. אין גורם הרתעה בעל משקל כמו פרסום שמות עובדי הציבור האחראים לליקויים ולמחדלים. פרסום שמו של עובד ציבור נשקל בהתאם לחומרת הפגיעה שמייחס לו דוח הביקורת ונעשה בזהירות רבה, תוך שמירה על כללי הצדק הטבעי ולאחר שמוצתה זכות התגובה. כמו כן, מפרסם מבקר המדינה את שמותיהם של מנהלי יחידות ועובדים שונים, כמידע בלבד, בלא שמתלווה לכך נימה של ביקורת.

4. נשיאה באחריות אישית

הכלל הוא כי מי שעומד בראש הפירמידה או קרוב אליה נושא באחריות אישית לליקויים במקרים ראויים. הידיעה כי בעל תפקיד יישא באחריות אישית על מעשיו מהווה גם היא גורם הרתעה ממדרגה ראשונה.

5. חיוב בהחזרת כספים למדינה

בנסיבות מיוחדות ישקול מבקר המדינה לקבוע כי חלה על מבוקרים חובת החזרת כספים לאוצר המדינה. לדוגמא, במקרים שהמבוקרים שלחו את ידם לקופת המדינה, אם בתנאי שכר או בתנאי שירות חריגים, בלתי מקובלים ובלתי ראויים לחלוטין, ואם במקרים מיוחדים שבהם הוכחה מידת רבה של רשלנות או "עצימת עיניים" של עובדי הציבור לגבי תשלום כספים ללא בסיס מאוצר המדינה.

6. קביעת סנקציות כלפי גופים מבוקרים

במקרים שבהם נמצא שגופים מבוקרים אינם מתקנים ליקויים מהותיים שהועלו בדוחות מבקר המדינה, יש מקום לבחון קביעת סנקציות כלפיהם. בכלל הסנקציות ניתן לכלול גם קיצוץ בתקציבי אותם גופים, באמצעות החלטות ועדת הכספים של הכנסת או ועדה אחרת שתקבע על ידי הכנסת. הצעת חוק בעניין זה הונחה על שולחן הכנסת.

7. הגברת אפקטיביות הביקורת והמעקב אחר תיקון ליקויים

ביקורת ללא מעקב אחר תיקון הליקויים שהיא מעלה אינה מספקת. רק מעקב רצוף וחסר פשרות אחר תיקון הליקויים שעליהם הצביע המבקר ותיקונם יבטיח את השגת מטרת הביקורת. לפיכך קבע מבקר המדינה, כי תינתן עדיפות גבוהה לפעולות מעקב אחר תיקון ליקויים. לצורך כך, הוקמה יחידה מיוחדת במשרד שתעסוק בנושא זה. בינואר 2011 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (תיקון מס' 44), ונקבע בו, כי אם "לא קיים עובד גוף מבוקר את שהוטל עליו מכוח סעיף 21א או 21ב, ללא הצדק סביר, יהווה הדבר עבירת משמעת לפי הדין המשמעת החל באותו גוף מבוקר".

8. דיווח חיובי

במקרים מיוחדים יינתן בדוחות מבקר המדינה ביטוי גם לפעולות חיוביות של הגוף המבוקר, זאת כדי ליצור מוטיבציה ולעודד את עובדי הציבור לפעולות חיוביות. 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".

9. חיזוק נציבות תלונות הציבור

הנציבות, שבספטמבר 2011 ימלאו 40 שנה להקמתה, משמשת כתובת לכל אזרח המבקש להתלונן על השלטון המרכזי, על השלטון המקומי ועל כל גוף מבוקר. אלה יעדיה המרכזיים של הנציבות לשנת 2011:

- הגברת נגישות הציבור, ובעיקר האוכלוסיות החלשות, למוסד הנציבות, בין השאר על ידי הרחבת פעולות הנציבות בלשכות שבפריפריה, הסברה באמצעי התקשורת האלקטרונית והכתובה והפצת עלוני הסברה במשרדי הרשויות המקומיות, במתני"סים ובריכוזי ציבור אחרים.
- הגברת ההגנה על חושפי שחיתויות ועל מבקרים פנימיים.
- מתן דגש לטיפול בתלונות על פגיעה באוכלוסיות חלשות.
- שיפור השירות לאזרח על ידי ייעול הליכי הבירור וקיצור משך הטיפול בתלונה.

10. התקשורת והביקורת

מבקר המדינה מדגיש את החשיבות של התקשורת ככלי להבאת דבר הביקורת לציבור הרחב מחד גיסא וכמקור לנושאים שיש לבדוק (כולל תחקירים שנערכים בתקשורת) מאידך גיסא.

אמצעי חשוב להשגת מטרות הביקורת שנמנו לעיל, והכלי באמצעותו מובא דבר הביקורת לציבור הרחב הוא התקשורת. המבקר הצהיר מיד עם היכנסו לתפקיד, כי הוא רואה בתקשורת גורם בעל חשיבות בהגברת אפקטיביות הביקורת, וכי יש לפעול כך שהתקשורת תשמש "רוח גבית" לביקורת, והתוצאות מדברות בעד עצמן. המבקר מסייע בתקשורת, כ"צינור" אל הציבור הרחב. לתמיכת הציבור בביקורת יש אפקט ישיר על הגופים המבוקרים. החשש מפני פרסום הליקויים יוצר הרתעה

שהיא כלי חשוב לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. כמו כן, השקיפות בעבודת הביקורת היא יסוד חשוב בדמוקרטיה בכלל.

11. הקשר עם הכנסת

החוק קובע מפורשות, כי במילוי תפקידיו יהיה מבקר המדינה אחראי בפני הכנסת בלבד, והוא מדגיש את אי-תלותו של המבקר בממשלה. מבקר המדינה מספק לכנסת מידע המשמש לה אמצעי לפיקוח על הרשות המבצעת, ובכך הוא מאפשר לה למלאה את חובתה, שהיא אחד מעמודי התווך של הפרדת הרשויות במדינה דמוקרטית: פיקוח הרשות המחוקקת על הרשות המבצעת.

משרד מבקר המדינה מקיים קשר הדוק ושוטף עם הכנסת, ובעיקר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה, תוך שיתוף פעולה מלא ומוצלח. הוועדה מקיימת דיונים בדוחות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הנושאים המועלים לדיון מתוך הדוחות נקבעים גם בהתחשב בהמלצות מבקר המדינה. בעקבות הדיונים מכין יו"ר הוועדה בתיאום עם משרד מבקר המדינה את "סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה", ואלה מובאים לאישור מליאת הכנסת, ולאחר אישורה הם הופכים להחלטת הכנסת. המבקר נמצא בקשר מתמיד עם הוועדה, והוא מוסר לה דין וחשבון על פעולותיו כל אימת שייראה לו, או כשהיא מבקשת זאת ממנו. התקציב השנתי של משרד מבקר המדינה נקבע בידי ועדת הכספים של הכנסת על פי הצעת המבקר, ובתום שנת הכספים מגיש המבקר דוח כספי על ביצוע התקציב של משרדו לאישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה.

12. הוועדה המייעצת

הוקמה ועדה מייעצת ליד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הוועדה היא מועצה ציבורית של אנשי אקדמיה, אנשי רוח ואישי ציבור מאסכולות שונות. בראשה עומד פרופ' רמי פרידמן וחברים בה כ-25 אנשים.

תפקידי הוועדה ללוות את משרד מבקר המדינה ביישומם של תהליכים חדשים וותיקים, להפרות את המחשבה, לייעץ למבקר המדינה בכל שאלה ולסייע בכל תחום שתבקש בהתבסס על ניסיונם וכישוריהם של חבריה. כמו כן תפקידה להציג בפני מבקר המדינה תחומים ונושאי פעילות אפשריים, עמדות, ומגמות והלכי רוח הרווחים בקרב הציבור.

13. פורומים של הנהלת המשרד

הוקם פורום של מנהלי חטיבות ומקביליהם, אשר מסייע למבקר בניהול המשרד. כמו כן, פועל פורום סגל א', הכולל גם את בעלי תפקידי המטה המרכזיים של המשרד.

המבנה הארגוני של משרד מבקר המדינה ורשימת בעלי תפקידים בכירים

במשרד מבקר המדינה פועלות חמש חטיבות המופקדות על הביקורת בתחומים השונים של המינהל הציבורי: שלוש חטיבות לביקורת משרדי הממשלה ומוסדות המדינה; חטיבה לביקורת מערכת הביטחון; חטיבה לביקורת השלטון המקומי. בנוסף פועלים במשרד אגף לתפקידים מיוחדים ואגף לביקורת בחירות ומימון מפלגות.

נציבות תלונות הציבור היא יחידה מיוחדת במשרד, ואת מנהל הנציבות ממנה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי המלצת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

המשרד הראשי של מבקר המדינה, לשכת מבקר המדינה, לשכת מנכ"ל המשרד ולשכת מנהל נציבות תלונות הציבור נמצאים בירושלים; בירושלים נמצאות גם יחידות המטה - יחידת הייעוץ המשפטי, היועץ לעניינים כלכליים, יחידת התכנון הדיווח והבקרה, וכן היחידה לעריכת כתבי המשרד ושירותי המינהל הכללי. למשרד לשכות גם בתל אביב, בחיפה, בנצרת ובבאר שבע.

עובדי משרד מבקר המדינה כפופים בעניין תנאי שירותם למרותו של המבקר בלבד. כאמור, מבקר המדינה עצמאי באשר למינוים ופיטוריהם של עובדי משרדו. שכר עובדי המשרד נקבע בידי המבקר, בהתבסס על המלצותיה של ועדה ציבורית ברשות פרופ' אריה גלברזון משנת 1978. עקרונות השכר אף עוגנו בהסכם קיבוצי שקיבל תוקף של פסק דין.

ביוני 2011 מנה תקן המשרד 578 משרות. במשרד הועסקו 531 עובדים: 293 נשים ו-238 גברים. מתוך כלל העובדים במשרד: 400 עובדים בדירוג ביקורת ובמשרות מקצועיות, כולם בעלי השכלה אקדמית במגוון רחב של תחומים, 73 מתוכם הנם עובדי בעלי השכלה משפטית בנציבות תלונות הציבור; 130 עובדים בדירוג המנהלי.

העובדים המקצועיים המועסקים בביקורת הם אקדמאים המדורגים בדירוג הביקורת - מהם 19% בעלי תואר ראשון (75 עובדים), 14% סיימו לימודי תעודה לאחר תואר ראשון (55 עובדים), 65% בעלי תואר שני (261 עובדים) ו-3% בעלי תואר שלישי (9 עובדים). מספרם הרב של העובדים האקדמאים, בעלי תארים מתקדמים, בתחומים מגוונים, נובע מהצרכים המקצועיים של המשרד כגוף הנדרש לבצע את ביקורת המדינה במגוון נושאים והיבטים, בכל תחומי העשייה, באופן מקצועי, יסודי ומעמיק. מקצועיותם הגבוהה של עובדי משרד מבקר המדינה, ניסיונם העשיר, עצמאותם, הם הערובה הראויה לעומק הבדיקה, לאיכותה ולאובייקטיביות שלה.

רשימת בעלי תפקידים בכירים

מיכה לינדנשטראוס, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
מוטי בסר, מנהל כללי
יצחק סעד, ראש מטה ועוזר בכיר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ממונה על העמדת מידע לפי
חוק חופש המידע
אריה רוטר, יועץ בכיר למבקר המדינה
שלמה רז, דובר המשרד

נורית ישראלי, היועצת המשפטית למבקר המדינה
שמואל יונס, משנה למנהל הכללי, מינהל
דניאל שופי, יועץ כלכלי למבקר המדינה
איילת בנסון, מנהלת משאבי האנוש
אבידן בר סלע, ממונה בטחון ארצי
ראובן כץ, מנהל יחידת התכנון, הדיווח והבקרה
דוד לוי, ממונה בנא"מ ארצי
שלומית סבן, עורכת כתבי המשרד
רמי סלמה, חשב, מנהל ענייני החשבות והגזברות
שרון סולומון, מנהל אגף למערכות מידע

ביקורת משרדי הממשלה

בעז ענר, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדי הממשלה, תל אביב
צבי ורטיקובסקי, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדים כלכליים
יובל חיו, סגן מנהל כללי, מנהל החטיבה לביקורת משרדי הממשלה, ירושלים
בנימין צרפתי, מנהל אגף א'
שמואל הרשקוביץ, מנהל אגף ב'
אהוד לנגרמן, מנהל אגף ג'
שמעון עמר, מנהל אגף ד'
חנה יזרעלוביץ, מנהלת אגף ה'
רונית אלימלך, מנהלת אגף ו'
אוהד דבי, מנהל אגף ח'
אליעזר בראונר, מנהל אגף ט'
מאיר בן דוד, מנהל אגף י'
אהרון הלינגר, מנהל אגף י"ב
דן בנטל, מנהל אגף י"ג
ישראל אקשטיין, מנהל אגף י"ד
בני גולדמן, מנהל אגף ט"ו
לאה עוזיאל, מנהלת אגף ט"ז

ביקורת מערכת הביטחון

יעקב (מנדי) אור, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת מערכת הביטחון
רון ישראל, מנהל אגף א'
חיים לשם, מנהל אגף ב'
משה שוחט, מנהל אגף ד'
חובב שפירא, מנהל אגף ה'

ביקורת השלטון המקומי

שמואל גולן, משנה למנהל הכללי, מנהל החטיבה לביקורת השלטון המקומי
תמר מנס, מנהלת אגף ב'
זיאד אסעד, מנהל אגף ג'
מירה רזין, מנהלת אגף ד'
טוביה בירן, מנהל אגף ה'
חנה רותם, מנהלת אגף לביקורת בחירות ומימון מפלגות

תפקידים מיוחדים

יורם שבירו, מנהל אגף י"א (אגף לתפקידים מיוחדים)
יוסף הירש, מנהל יחידה למעקב אחר תיקון ליקויים

נציבות תלונות הציבור

הלל שמגר, מנהל נציבות תלונות הציבור
מדי רוזנברג, משנה למנהל נציבות תלונות הציבור
מירי אלה, יועצת משפטית לנציב תלונות הציבור
עידו דון יחיא, מנהל אגף רישום, מיון וניתוב (רימו"ן)
רחל אבני, מנהלת אגף א'
נאוה רז, מנהלת אגף ב'
מרב לוי, מנהלת אגף ג'
אסתר שטרן, מנהלת אגף ד'
יונתן מרקוביץ, מנהל אגף ה'
חיה רייך, מנהלת אגף ו'
ברכה טל, מנהלת אגף ז'
דינה סמט, מנהלת אגף ח'

ייצוג בני שני המינים במשרד מבקר המדינה

מתוך 531 עובדי משרד מבקר המדינה 293 הן נשים ו-238 הם גברים. הנשים הן כ-55% מעובדי המשרד.

400 מעובדי המשרד מועסקים בדירוג הביקורת ובמשרות מקצועיות, מהם 182 נשים, שהן כ-46% מכלל עובדי הביקורת.

מספר העובדים בדירוג המינהלי הוא 130, מהם 111 נשים, שהן כ-85% מכלל העובדים בדירוג המינהלי.

להלן, נתונים השוואתיים בין הנשים והגברים המועסקים במשרד מבקר המדינה:

1. בשתי הדרגות הגבוהות בדירוג הביקורת מכהנים 29 גברים ו-10 נשים ובשתי הדרגות שמתחתן 87 גברים ו-68 נשים. בדרגת הביניים 43 נשים ו-47 גברים ובדרגות הבינוניות ומטה מספר הנשים גדול מזה של הגברים ב-13%.
2. בתפקיד מנהלי חטיבה או מקביליהם מכהנים 6 גברים.
3. בתפקיד מנהל נציבות תלונות הציבור מכהן גבר ובתפקיד המשנה למנהל נציבות תלונות הציבור מכהנת אשה.
4. בתפקיד מנהלי אגפים מכהנים 28 גברים ו-16 נשים, ובתפקיד סגני מנהלי אגפים מכהנים 44 גברים ו-36 נשים.
5. במשרד שני עובדים בדירוג מוקבל לשופטים: אישה אחת וגבר אחד.
6. בדירוג המנהלי מאיישות נשים את מרבית התפקידים (111 נשים ו-19 גברים). בדרגה הבכירה מכהן גבר אחד, ובשאר הדרגות מספר הנשים גדול מזה של הגברים.
7. להלן התפלגות הנשים והגברים לפי רמת השכלה:

תואר ראשון	-	59 נשים ו-37 גברים.
לימודי תעודה	-	26 נשים ו-32 גברים.
תואר שני	-	121 נשים ו-144 גברים.
תואר שלישי	-	3 נשים ו-6 גברים.

סקירת עיקרי פעילות מבקר המדינה

בפרק הזמן 1.7.10 - 30.6.11 הגיש מבקר המדינה את הדוחות האלה:

דוחות מבקר המדינה

1. דוחות שנתיים

(א) דוח שנתי 61א

הדוח פורסם לציבור ב-29.3.11. הדוח כולל 10 פרקים רובם ככולם עוסקים במערכת הביטחון, במשרד הביטחון, בצה"ל ובמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים.

על פי סעיף 17א' לחוק מבקר המדינה הטילה הכנסת חיסיון מלא או חלקי על מספר דוחות. כל הדוחות החסויים במלואם והפרקים החסויים מתוך הדוחות החסויים בחלקם הונחו על שולחן ועדת המשנה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה, והומצאו לעיונו של יו"ר ועדת חוץ וביטחון.

(ב) דוח שנתי 61ב

הדוח פורסם לציבור ב-17.5.11. דוח זה, הכולל 62 פרקים הינו רחב היקף, וכולל שלוש חוות דעת שהוכנו לבקשת הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בהתאם לסעיף 21 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

2. דוח על הביקורת בשלטון המקומי

דוח על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2009 פורסם באוקטובר 2010 וכלל 23 פרקים. דוח על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2010 עתיד להתפרסם במחצית השניה של שנת 2011, לאחר מועד פרסום דוח זה.

3. חוות דעת ודוחות בנושאים מיוחדים

(א) דוח ביקורת על הרוכלות בטיילת החוף הצפוני באילת

הדוח פורסם ב-17.8.10.

(ב) דוח ביקורת על תהליכי המינוי של הקצונה הבכירה בצה"ל

הדוח פורסם ב-31.8.10.

(ג) חוות דעת מבקר המדינה בנושא: בטיחות התעופה האזרחית

חוות הדעת שהוכנה על פי בקשת הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בהתאם לסעיף 21 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] פורסמה ב-13.9.10.

(ד) דוח על הביקורת בקופות החולים

הדוח פורסם ב-15.11.10 וכלל שלושה פרקים: קופת חולים מאוחדת – פגמים מהותיים בסדרי ניהול, פיקוח ובקרה; פעולות בלתי תקינות לשם גיוס ושימור מבוטחים; מוסדות הניהול, הפיקוח והבקרה בקופות החולים.

(ה) דוח ביקורת על היערכות שירותי הכבאות וההצלה לעת חירום

הדוח פורסם ב-8.12.10.

(ו) דוחות ביקורת של האגף לתפקידים מיוחדים

הדוח פורסם ב-3.1.11, וכלל ארבעה פרקים: מינהל וכספים בבית הנשיא; טיפול הפרקליטות בתיקים פליליים הממתינים לבירור דין; הטיפול בנכסים של נספי השואה; והקרן לטיפול בחסויים.

(ז) דוח ביקורת על עמידות מבנים ותשתיות ברעידות אדמה – תמונת מצב

הדוח פורסם ב-23.3.11.

4. דוחות על ביקורת מפלגות ומימון בחירות

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

- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות המועמדים שהשתתפו בבחירות המיוחדות לראשות עיריית רחובות בנובמבר 2009. פורסם ב-25.7.10.
- דוח על תוצאות ביקורת חשבונות הסיעות והרשימות שהשתתפו בבחירות לרשות המקומית ערד באפריל 2010; דוח על תוצאות ביקורת חשבונות של מועמדים שהשתתפו בבחירות מקדימות במפלגות לתפקיד ראש עיריית ערד ולתפקיד חבר מועצת העירייה. פורסם ב-14.12.10.

דוח נציב תלונות הציבור

ב-13.6.11 הונח על שולחן הכנסת דוח מס' 37 של נציב תלונות הציבור.

הדוח מסכם את הפעולות של הנציב ושל נציבות תלונות הציבור בשנת 2010, והוא כולל סקירה כללית של סמכויותיו ותחומי פעולתו של הנציב ושל פעולות הנציבות באותה שנה. בדוח הובאו נתונים על מספר התלונות שהתקבלו בנציבות ועל תוצאות בירורן, ועל התפלגות התלונות לפי הגופים הנילונים ולפי נושאי התלונות.

עוד הובאו בדוח נתונים ומידע מפורט על הגופים העיקריים שהנציבות ביררה תלונות עליהם בשנת 2010, בחלוקה לארבעה סוגים: משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, רשויות מקומיות וגופים ציבוריים אחרים. המידע כולל השוואה בין מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף בשנים 2006 - 2010 ופירוט הנושאים העיקריים שהתלונות בהם נמצאו מוצדקות בשנת 2010. נוסף על כך מובא לוח המתאר את המספר הכולל של נושאי התלונות על אותו הגוף שבוררו בשנת 2010 ואת תוצאות הבירור בנושאים אלה.

בסקירה הכללית שבדוח מובא הסבר על סמכויותיו של נציב תלונות הציבור ובהן לתת צווי הגנה על עובדים שזכויותיהם נפגעו בשל חשיפת מעשי שחיתות במקום עבודתם, תיאור אופן הטיפול בתלונות, וכן נתונים על תלונות שבוררו בשנת 2010. עוד מובא בדוח תיאור הטיפול בתלונות נבחרות, ובהן גם תלונות שבהן נתן הנציב צווי הגנה לעובדים חושפי שחיתות, תלונות בעניין הפליית נשים ותיאור תלונות שבוררו במסגרת הליך גישור. הדוח גם מפנה זרקור לליקויים כללים שאינם נוגעים רק לעניינו של המתלונן היחיד.

בשנת 2010 התקבלו נציבות 13,976 תלונות שכללו 15,242 נושאים לבירור, עליה של כ-10% במספר התלונות לעומת שנת 2009. ב-28% מהנושאים שהוכרעו לגופו של עניין נמצא שהתלונה מוצדקת (לעומת 30.6% בשנת 2010). בשנים 2005 - 2010 כמעט הוכפל מספרן של התלונות המתקבלות בנציבות.

התלונות הוגשו על עשרות גופים בשירות הציבורי וברשויות המקומיות, ונגד 26 מהם הוגשו למעלה מ-100 תלונות. אלה הגופים שעליהם התקבל מספר התלונות הרב ביותר בשנת 2010: **המוסד לביטוח לאומי** - 1,332 תלונות (לעומת 1,109 בשנת 2009). **משטרת ישראל** - 689 (לעומת 756 תלונות בשנת 2009). **משרד האוצר** - 482 תלונות (לעומת 405 תלונות בשנת 2009). **משרד הפנים** - 459 תלונות (לעומת 440 תלונות בשנת 2009). **משרד המשפטים** - 435 תלונות (לעומת 400 תלונות בשנת 2009).

זיין וחשבון כספי לשנת הכספים 2010

(באלפי שקלים חדשים)

א. התקציב וביצועו:

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה 2010-ב	תקציב 2010					הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2009	הרשאה להתחייב	תקציב מקורי		
304,645	104,593	256,115	365,927		99,785		266,142	228,564	01 משורר מבקר המודינה
=====	=====	=====	=====		=====		=====	=====	=====
30,223	10,462	26,470	36,932		6,754		30,178	23,967	01 ניהול נמטה
177,091	46,012	163,816	209,828		32,392		177,436	152,100	02 ביצוע הביקורת
42,490	13,125	38,946	52,071		9,212		42,859	36,817	03 נציגות תלונות הציבור
51,100	34,994	26,883	61,877		51,427		10,450	15,680	04 הוצ'י חד פעמיות
3,741			5,219				5,219		05 רוזבה

זין וחשבון כספי לשנת הכספים 2010 (המשד)

(באלפי שקלים חדשים)

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה 2010-ב	תקציב 2010					הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2009	הרשאה להתחייב	תקציב מקורי		
30,223	10,462	26,470	36,932		6,754		30,178	23,967	01 ניהול ומטה
=====	=====	=====	=====		=====		=====	=====	=====
5,522	1,915	4,411	6,326		977		5,349	3,919	01 01 הנהלה
10,608	1,765	9,642	11,407		1,000		10,407	9,214	01 02 תכנון, עריכה וייעוץ
295	473	226	699		474		225	239	01 03 אורחים ושיתוף פעולה בנלאומי
4,238	1,324	3,720	5,044		1,000		4,044	3,105	01 04 הדרכה
2,129	213	2,133	2,346		253		2,093	1,949	01 05 אמרכלות שיא כוח אדם
7,431	4,772	6,338	11,110		3,050		8,060	5,541	01 06 אמרכלות רכישות

זין וחשבון כספי לשנת הכספים 2010 (המשד)

(באלפי שקלים חדשים)

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה ב-2010	תקציב 2010					הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2009	הרשאה להתחייב	תקציב מקורי		
177,091	46,012	163,816	209,828		32,392		177,436	152,100	ביצוע הביקורת 02
=====	=====	=====	=====		=====		=====	=====	=====
64,150	2,457	59,835	62,292		872		61,420	58,399	ביקורת משרדי ממשלה 02 01
22,564	1,049	22,915	23,964		2,299		21,665	20,761	ביקורת מערכת הביטחון 02 02
25,544	2,397	23,533	25,930		942		24,988	23,037	ביקורת רשויות מקומיות 02 03
5,684	3,949	5,166	9,115		2,286		6,829	5,077	ביקורת פעולות ענייניא 02 05
50	192	0	192		142		50	94	ביקורת בחייל 02 06
13,160	578	13,184	13,762		1,104		12,658	12,048	אמורכלות שיא כ"א 02 07
45,939	35,390	39,183	74,573		24,747		49,826	32,684	אמורכלות רכישות 02 08

דיון וחשבון כספי לשנת הכספים 2010 (המשד)

(באלפי שקלים חדשים)

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה 2010-ב	תקציב 2010					הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2009	הרשאה להתחייב	תקציב מקורי		
42,490	13,125	38,946	52,071		9,212		42,859	36,817	נציבות תלויות הציבור 03
=====	=====		=====		=====		=====	=====	=====
2,441	726	2,548	3,274		905		2,369	2,604	הנהלה 03 01
21,797	1,503	20,225	21,728		620		21,108	18,342	הטיפול בתלויות 03 02
4,065	750	4,072	4,822		828		3,994	3,721	אמורכלות שיא כ"א 03 03
14,187	10,146	12,101	22,247		6,859		15,388	12,150	אמורכלות רכישות 03 04

דיווח חשבון נספח לשנת הכספים 2010 (המשך)

(באלפי שקלים חדשים)

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה 2010-ב	תקציב 2010				הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותו מ-2009	הרשאה להתחייב		
51,100	34,994	26,883	61,877		51,427		15,680	הוצ' חד פעמיות 04
=====	=====	=====	=====		=====		=====	
	879	17	896		896		543	ביקורת על בחירות מקדימות (פריימריס)
	17,384	2,557	19,941		19,941		2,532	פיתוח המיחשוב 04 04
	1,538	277	1,815		1,815		4,062	ביקורת על מימון בחירות - תשלום לר"ח
	240	17	257		257		123	ביקורת על מימון בחירות - הוצ' אחרות
1,000	1,290	185	1,475		1,475		137	אבטחה 04 10
50,000	7,955	5,078	13,033		3,033		417	מבנה המשד בקרית הלאום 04 12
	4,098	18,627	22,725		22,725		7,191	דיוור וביניי 04 13
	1,170	115	1,285		1,285		675	רכישת רכב 04 16
100	440	10	450					פתחת נציגות נציבות תלונות הציבור 04 17

זין וחשבון כספי לשנת הכספים 2010 (המשד)

(באלפי שקלים חדשים)

תקציב מקורי 2011	יתרת הרשאה	הוצאה למעשה 2010-ב	תקציב 2010					הוצאה למעשה 2009	סעיף
			סה"כ תקציב מאושר	העברות תקציביות	עודפים שהותרו מ-2009	הרשאה להתחייב	תקציב מקורי		
3,741			5,219				5,219	05	* רזרבה *
	=====	=====	=====		=====		=====		=====
2,061			3,476				3,476	05 01	* רזרבה לשכר *
	=====	=====	=====		=====		=====		=====
1,680			1,743				1,743	05 02	רזרבה לעמידה ביעדי הגרעון *

● רזרבה לתקציב שלא נוצלה – תחזור לאוצר המדינה.

טלפונים וכתובות

משרד מבקר המדינה - כתובות ומספרי טלפון ופקס

פקס	טלפון	כתובת	
02 - 6665204	02 - 6665000	רח' בית הדפוס 12, גבעת שאול ת"ד 1081, מיקוד 91010	ירושלים
03 - 6869368	03 - 6844000	רח' הארבעה 19, ת"ד 7024, מיקוד 61070	תל אביב
04 - 8649744	04 - 8604444	רח' חסן שוקרי 12, הדר ת"ד 4394, מיקוד 31093	חיפה

נציבות תלונות הציבור - כתובות, מספרי טלפון ופקס ושעות קבלה

פקס	טלפון	שעות קבלה	כתובת	
02 - 6665204	02 - 6665000	ימים א' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15.00 - 17.00	רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול ת"ד 1081 ירושלים 91010	ירושלים
03 - 6851512	03 - 6844000	ימים א' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15.00 - 17.00	רח' הארבעה 19, מגדל התיכון, ת"ד 7024 ת"א 61070	תל אביב
04 - 8649744	04 - 8649749	ימים א' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15:00 - 17:00	רח' חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394 חיפה 31043	חיפה
04 - 6455040	04 - 6455050	ימים ב' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15:00 - 17:00	רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת.ד. 50400, נצרת 16162	נצרת
04 - 6080100	04 - 6080200	ימים ב' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15:00 - 17:00	רח' המלאכה 3 בניין לב העסקים ת.ד. 50400 נצרת 16162	נצרת עילית
08 - 6234343	08 - 6232777	ימים א' - ה': 8.30 - 12.30 יום ד': 15:00 - 17:00	רח' הנרייטה סולד 88, בניין רסקו סיטי, ת.ד. 599 באר שבע 84102	באר-שבע

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 שנושא תלונות לנציבות תלונות הציבור.

דיווח של הממונה על העמדת מידע

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מינה בתוקף סמכותו לפי סעיף 3 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק חופש המידע), ממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום הוראות חוק זה. כיום משמש בתפקיד עו"ד יצחק סעד.

לממונה על העמדת מידע במשרד מבקר המדינה הוגשו בקשות לקבלת מידע, לפי חוק חופש המידע כמפורט להלן. נוסף על כך התקבלו בשנה הנסקרת - כמו בשנים קודמות - בקשות רבות, חלקן שלא על פי חוק חופש המידע, בעיקר לקבלת מידע על נושאים שהביקורת עסקה בהם ועל נושאים שממצאי ביקורת עליהם פורסמו בדוחות מבקר המדינה. בקשות רבות כאלה נענו גם קודם שחוק חוק חופש המידע, והן נענות גם כעת, אף שאינן מבוססות על חוק זה. הבקשות האמורות אינן מפורטות להלן.

חשוב להדגיש כי סעיף 2 לחוק חופש המידע קובע כי מבקר המדינה הינו "רשות ציבורית" שהגדרתה בחוק "למעט לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת ובידור תלונות הציבור". ביסוד הוראה חוקית זו עומדים מספר טעמים, שפורטו, בין השאר, בפסק דינו של בית-המשפט העליון עע"ם 8282/02 הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' משרד מבקר המדינה¹; אחד המרכזיים שבהם הוא העובדה שמבקר המדינה מקבל לידיו מידע מכוח סעיף 3 לחוק-יסוד: מבקר המדינה, ואין זה ראוי להטיל עליו חובה ליתן לצד שלישי מידע שהוא עצמו קיבל מכוח חובה שהדין מטיל על הגופים המבוקרים. בה בעת, והואיל ומבקר המדינה סבור כי שקיפות פעילותו של השלטון היא מעיקרי היסוד של המשטר הדמוקרטי פועל משרד מבקר המדינה, בכפוף למגבלות החוקיות, לפרסום מידע הנוגע לפעולות המשרד עצמו.

להלן טבלה המפרטת את הפניות לפי חוק חופש המידע בפרק הזמן 1.7.10 - 30.6.11 ואת דרך הטיפול בהן:

נושא הבקשה	תאריך הגשת הבקשה	הבקשה נענתה במלואה	הבקשה נענתה חלקית	הבקשה לא נענתה	הנימוק לאי מתן מענה
1	1.8.10			✓	על פי חוק לא ניתן למסור מידע שנמסר למבקר המדינה לצורך מילוי תפקידיו. כמו כן, המידע שהתבקש לא נמצא ברשות משרד מבקר המדינה.
2	24.8.10			✓	על פי חוק לא ניתן למסור מידע שנמסר למבקר המדינה לצורך מילוי תפקידיו.
3	25.8.10			✓	על פי חוק לא ניתן למסור מידע שנמסר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לצורך מילוי תפקידיו.
4	16.5.11		✓		על פי חוק לא ניתן למסור מידע שנמסר למבקר המדינה לצורך מילוי תפקידיו.

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

פסקי דין הנוגעים לחוק חופש המידע

ע"מ 8282/02 הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' משרד מבקר המדינה²

הוצאת עיתון הארץ ואחרים פנו למבקר המדינה וביקשו כי ימסור להם פרטי מידע מסוימים המצויים בידו ואשר לא נכללו בדוחות שפרסם, ובכלל זה שמות עובדים העובדים בגופים מבוקרים, שמות גופים מסוימים הנזכרים בדוח ופרטי מידע נוספים. מבקר המדינה סירב למסור את המידע, ועל כך הוגשה עתירה מינהלית לפי חוק חופש המידע ובה נתבקש המבקר למסור את פרטי המידע האמורים. השופטת פלפל דחתה בקשה זו בפסק דינה שניתן ב-23.11.03³. הוצאת העיתון ערערה על פסק הדין לפני בית המשפט העליון אשר דחה את העתירה. בפסק דינו של השופט חשין נקבע כי "אין ספק שמבקר המדינה 'רשות ציבורית' הוא - הן על פי מהותו והן על פי הגדרתו - אלא שאליה וקוץ בה: מבקר המדינה 'רשות ציבורית' הוא, אמנם, אך למעט לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת".

בעתירה זו ביקשו העותרים ליצור הבחנה בין "מידע גולמי" - היינו מידע שהתקבל מהגופים המבוקרים, שהוסכם כי אין החוק חל עליו, לבין "מידע מעובד" - שהוא אותו מידע גולמי, לאחר שמבקר המדינה השתמש בו לצורך הביקורת, ולטענתם, על מידע זה צריך החוק לחול. בית המשפט עוסק גם בטענה זו וקובע כי "לשון החוק ברורה ונקיה היא, ואין בה כל אחיזה שהיא להבחנה שעורכים המערערים בין מידע גולמי לבין מידע מעובד. החוק קובע באופן קטגורי וחד משמעי כי מידע - דהיינו, כל מידע שהגיע אל המבקר לצורך פעולות הביקורת לא יהא - בידי המבקר - מידע שחוק חופש המידע חל עליו".

עוד נקבע בפסק הדין, שאין מקום לפנייה ישירה אל משרד מבקר המדינה, במקום פנייה אל הגופים המבוקרים עצמם, כל אימת שמאן דהוא מבקש מידע על גופים מבוקרים: "בידי המבקר מצטבר חומר רב ועצום מגופים מבוקרים רבים ושונים - בראשם, כמובן, משרדי הממשלה - ולו היכרנו בזכותם של המערערים לקבל מידע חוץ מן המבקר, כי אז הפכנו את משרד מבקר המדינה למעין מאגר מידע כללי עבור הציבור ויחידיו. לו כך פירשנו את החוק כי אז שיבשנו במאד את עבודת המבקר ואפשר אף היינו משתקים את פעילותו לחלוטין".

לגיבוש ההלכה שלפיה - נוכח תכלית ביקורת המדינה ומאפייניה ומעמדו של משרד מבקר המדינה כרשות עצמאית ונפרדת - אין לחייב את מבקר המדינה לגלות מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת, נוסף נדבך בפסק דין ובהחלטה שעניינם גילוי מסמכים:

1. ע"א 6112/03 מדינת ישראל נ' אפרופים שיכון ויזום בע"מ : חברת אפרופים הגישה לבית המשפט המחוזי תביעה נגד משרד הבינוי והשיכון⁴, ובמהלך הדיון בתביעה ביקשה שבית המשפט יורה למבקר המדינה למסור לה את העתקי כל המסמכים הקשורים לביקורת שעשה מבקר המדינה בנושא שבו עוסקת התביעה.

בית המשפט המחוזי החליט לחייב את מבקר המדינה למסור לחברה את המסמכים המבוקשים.

2 ע"מ 8282/02 הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ נ' מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ואח' פד נח(1) 465.
3 עת"מ (ת"א) 1041/02 הוצאת עיתון "הארץ" בע"מ ואח' נ' מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ואח' (מנהלי תשס"ב 664).
4 ע"א 6112/03 מדינת ישראל נ' אפרופים שיכון ויזום בע"מ ואח' פ"ד נח(1) 394.

על החלטה זו הוגש ערעור לבית המשפט העליון מטעם מבקר המדינה, ומשרד השיכון הגיש בקשת רשות ערעור. הערעור של מבקר המדינה נסב על כך שהוא חויב למסור מסמכים שהגיעו לידיו במהלך הביקורת ועל כך שבדרך זו מערבים אותו בסכסוך לא לו. המבקר עמד על כך שאין להפוך את משרדו למעין מאגר מידע כללי עבור הציבור, ועל שגישה כזאת פוגעת מאוד בעבודת המבקר.

בית המשפט העליון קיבל את טענות מבקר המדינה וביטל את החלטת בית המשפט המחוזי, בקובעו כי אין להטיל על מבקר המדינה, במסגרת הליך משפטי שהוא איננו צד לו, למסור מסמכים כאמור, וכי מבקר המדינה אינו בעל דברים של המשיבים, ואין להטיל עליו חיוב כלפיהם.

2. ת"א 4298/02 (י-ם) **ווידן נ' מדינת ישראל**: תובעים שהגישו לבית המשפט המחוזי תביעת נזיקין נגד משרד הבריאות וקופות חולים⁵, הגישו לבית המשפט בקשה⁶, בהסתמך על החלטת בית המשפט המחוזי בעניין אפרופים, לקבל כראיה את העובדות שהובאו בדוח מבקר המדינה בנושא שבו עוסקת התביעה. לחלופין ביקשו התובעים לחייב את הנתבעות להודות בכל העובדות שהובאו בדוח או להורות למבקר המדינה לגלות להם את כל המסמכים הקשורים לדוח ולאפשר להם לעיין במסמכים.

קודם מתן ההחלטה בעניין זה ניתן פסק דינו של בית המשפט העליון בעניין אפרופים, כאמור לעיל, ובית המשפט המחוזי הלך בעקבות ההלכה שנקבעה בעניין אפרופים, קבע כי אין מקום לצרף את מבקר המדינה בהליך זה וגם אין מקום לחייבו בחיוב כלשהו, בהסתמך על פסיקת בית המשפט העליון בעניין אפרופים וכן בעניין הוצאת עיתון "הארץ".

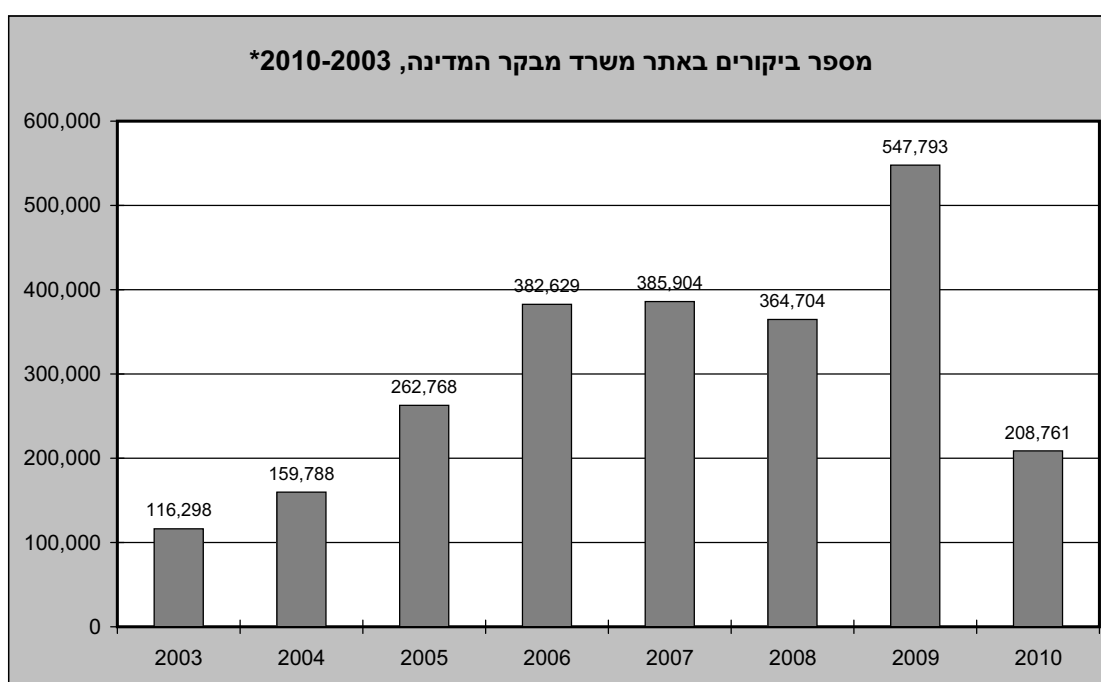
5 ת"א 4298/02 (י-ם) **ווידן אליהו ואח' נ' מדינת ישראל - משרד הבריאות ואח' ווידן אליהו ואח' נ' מדינת ישראל - משרד הבריאות ואח'** (מובא מדינים)

6 בש"א (י-ם) 4091/04, תק-מח 2004 (1) 3809 (מובא מתקדין).

אתר האינטרנט של המשרד - סיכום פעילות לשנת 2010

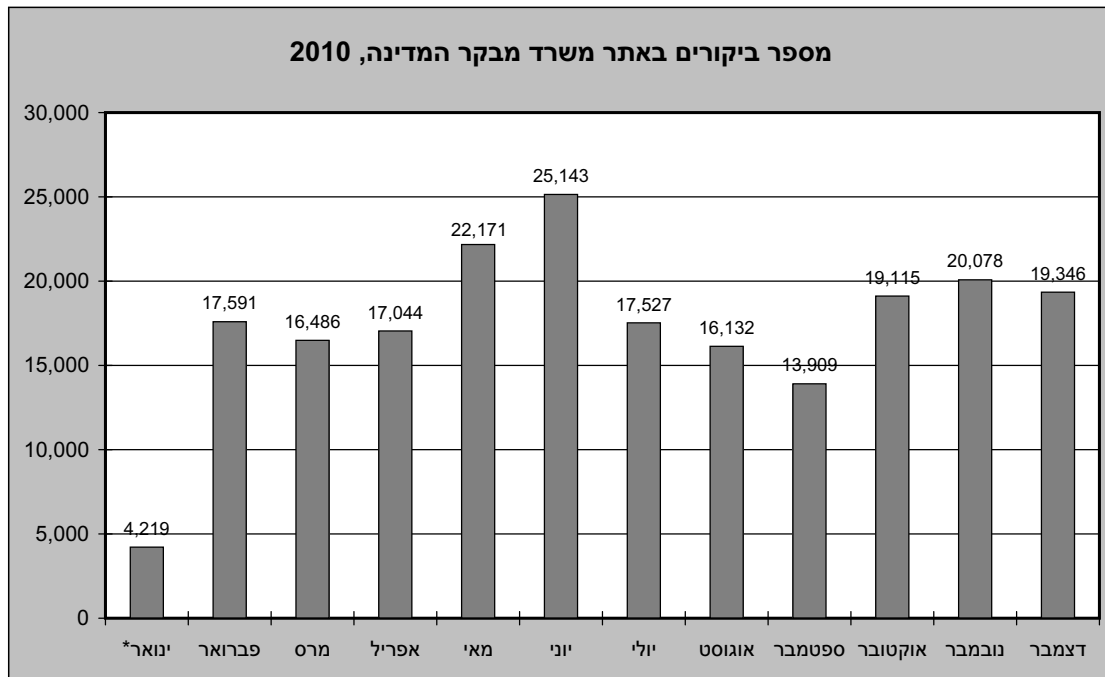
כתובת האתר : <http://www.mevaker.gov.il/>

אתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא מקור מידע זמין ומקיף המשרת ציבור גדול ומאפשר עיון מלא בכל דוח מיד עם פרסומו. באתר האינטרנט פועלת ספרייה דיגיטלית המכילה את כל הדוחות והפרסומים של המשרד משנת 1989. בסוף שנת 2010 הכילה הספרייה הדיגיטלית 365 דוחות ופרסומים. הנתונים מלמדים, כי רבים מהמבקרים באתר משתמשים בשירותי הספרייה הדיגיטלית לאחזור ולאיתור מידע שבדוחות. כמו כן, משתמשים רבים רואים באתר אפיק תקשורת אל משרד מבקר המדינה ואל נציבות תלונות הציבור. בשנת 2010 נצפו כ-320,000 עמודים כמעט 1,300,000 פעמים. 186 אתרי אינטרנט שונים מקשרים לאתר מבקר המדינה באמצעות 950 מקורות שונים.



* החל מיוני 2010 הוכנסה לשימוש באתר האינטרנט מערכת סטטיסטית חדשה האוספת נתונים באופן שונה. כתוצאה מכך, קיים פער מספרי בין נתוני השנים השונות, והנתונים ביחס לחודש ינואר 2010 חסרים.

במהלך שנת 2010 נערכו באתר 208,761 ביקורים, מהם 67% מבקרים חדשים ו-33% מבקרים חוזרים. מספר הביקורים הממוצע ליום בשנת 2010 היה 572. מספר הביקורים הגדול ביותר התקיים ב-11.5.2010 - יום פרסום דוח שנתי 60. באותו יום התקיימו באתר 2,236 ביקורים. בחודש יוני היה מספר הביקורים הגבוה ביותר והסתכם ב-25,143 ביקורים. בחודש זה התפרסמה חוות דעת בנושא האזנות סתר בחקירות פליליות. חודשי שיא נוספים היו חודש מאי (22,171), שבו פורסם דוח שנתי 60, וחודש נובמבר (20,078), שבו התפרסם קובץ דוחות ביקורת על קופות החולים.



* החל מינואר 2010 הוכנסה לשימוש באתר האינטרנט מערכת סטטיסטית חדשה האוספת נתונים באופן שונה. כתוצאה מכך, קיים פער מספרי בין נתוני השנים השונות, והנתונים ביחס לחודש ינואר 2010 חסרים.

עמודים נצפים במיוחד

- (1) עמודי הבית - 108,981 כניסות
- (2) טופס תלונה לנציבות תלונות הציבור - 81,873 כניסות
- (3) פנייה למשרד מבקר המדינה - 22,230 כניסות
- (4) כתובות וטלפונים - 19,942 כניסות
- (5) מכרזים פומביים - 11,065 כניסות

פניות למבקר המדינה ולנציבות תלונות הציבור באמצעות אתר האינטרנט

האתר משמש אפיק תקשורת חשוב להעברת מידע מן הציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש, על גבי טפסים אלקטרוניים מקוונים, תלונות לנציב תלונות הציבור, פניות למבקר המדינה בעניינים שונים ובקשות לקבלת מידע מהמשרד. מהנתונים עולה כי הציבור עושה שימוש רב בטפסים האלקטרוניים שבאתר.

במהלך שנת 2010 היו 81,873 כניסות לטופס האלקטרוני להגשת תלונה לנציב תלונות הציבור אשר בעקבותיהן נפתחו 5,995 תלונות. מספר התלונות המוגשות באמצעות אתר האינטרנט מהווה כ-40% מכלל הפניות לנציבות תלונות הציבור (פניות בדואר רגיל, פניות בפקס ופניות בעל פה). בשנת 2010 חל גידול של כ-25% במספר התלונות שהתקבלו באמצעות האינטרנט והפקס לעומת שנת 2009.

במהלך שנת 2010 היו 22,230 כניסות לטופס האלקטרוני לפנייה למשרד המבקר. מנתוני לשכת המבקר עולה שהיו 6,158 פניות ללשכת מבקר המדינה באמצעות הטופס האלקטרוני שבאתר ובאמצעות הדואר האלקטרוני. 3,049 מהפניות ללשכת המבקר הועברו לנציבות תלונות הציבור. בין העמודים הנצפים ביותר באתר מצויים טפסי הפנייה למשרד, כתובות וטלפונים.

בנוסף לטופס הגשת תלונה היו כניסות רבות לעמודים העוסקים בנציבות תלונות הציבור :

- מדריך למתלונן - אינדקס – 12,321 כניסות
- על מי ועל מה אפשר להתלונן – 12,252 כניסות
- עמוד הבית - נציבות תלונות הציבור – 11,630 כניסות
- כתובות וטלפונים - נציבות תלונות הציבור – 9,708 כניסות
- דוגמאות לתלונות - נציבות תלונות הציבור – 8,908 כניסות
- על נציבות תלונות הציבור - אינדקס – 7,314 כניסות

הספרייה הדיגיטאלית

הקמת הספרייה הדיגיטלית באתר נועדה לרתום את טכנולוגיית המידע למיצוי הידע הגלום בדוחות הביקורת. באמצעות שירותיה ניתן לאתר בקלות מידע ולבחון סוגיות ונושאים או לסרוק את הדיון בהם לאורך השנים. שירותי הספרייה מאפשרים לגולשים המנווטים אליה לעשות חיפוש במאגר כלל הדוחות שבה. תוצאות החיפוש מוצגות בסדר תאריכים יורד והמילים המבוקשות נצבעות להקלת העיון. במטרה להיענות לכל צרכי הגולשים, הדוחות בספרייה מוצגים בשלושה פורמטים בעת ובעונה אחת: HTML ; PDF ו-DOC.

העמודים הנצפים במיוחד בשנת 2010 :

- דוחות ופרסומים – שנת 2010 – 14,549 כניסות
- דוחות ופרסומים – דוחות שנתיים – 9,581 כניסות
- דוחות ופרסומים – ביקורת על השלטון המקומי – 6,736 כניסות

רשימת הגופים המבוקרים

הרשימה הכוללת מעל 1,000 גופים מבוקרים עודכנה באתר האינטרנט בשנת 2010 וכעת מתעדכנת באופן שוטף. רשימת הגופים המבוקרים נגישה באתר האינטרנט לכלל הגולשים ולנוחיותם מוגשת בשני אופנים: לפי סדר הא"ב ומיון לפי קטגוריות. בשנת 2010 נרשמו 9,418 כניסות לדברי ההסבר על הגופים המבוקרים.

רשימת תפוצה

האתר מציע אפשרות להירשם לרשימת תפוצה. הנרשמים מקבלים הודעה בדוא"ל על פרסום הדוחות העיקריים של המשרד. רשימת התפוצה מונה מעל 500 נרשמים.

ביקורים ממדינות זרות

גולשים מ-139 מדינות גלשו לאתר מבקר המדינה בשנת 2010. המדינות הבולטות הן: ארצות הברית (1,566), אנגליה (442) וגרמניה (308). במשך השנה היו ביקורים רבים גם ממדינות המזרח התיכון, בהן: טורקיה (128), מצרים (76), לבנון, ערב הסעודית, ירדן, אירן, אלג'יריה ומרוקו.

האתר הוקם במטרה להעמיד מידע לרשות הציבור, להקל את הגישה אל דוחות מבקר המדינה ולפרסומים של המשרד ולהגביר את העיון בהם. זמינות המידע והפצתו הם אמצעים לקידום ולהטמעה של ערכי המינהל התקין ולהגברת השיתוף בידע הרב ובתכנים האגורים בין דפי הדוחות. טכנולוגיית האינטרנט מסייעת בשימור המידע שנוצר במהלך עבודת הביקורת ומאפשרת להנחילו לכל מי שמתעניין בו ונדרש לו. בשנים האחרונות גובר השימוש באתר להספקת מידע ושירותים בתחום מימון מפלגות ומימון בחירות.

יצחק סעד, עו"ד

ממונה על העמדת מידע

ירושלים, תמוז התשע"א

יולי 2011