

דוח מבקר המדינה | אדר התשפ"ג | פברואר 2023



צבא ההגנה לישראל

המיון והגיוס לצה"ל - ביקורת מעקב מורחבת



המיון והגיוס לצה"ל - ביקורת מעקב מורחבת

רקע

חוק שירות בטחון קובע הוראות בדבר קריאה להתייצבות, לרישום ולבדיקה של מיועדים לשירות ביטחון (מלש"ב) ובדבר כל הכרוך בגיוסם לשירות סדיר בצה"ל. אגף כוח אדם (אכ"א) שבמטה הכללי אחראי לפעול למיצוי פוטנציאל כוח האדם בצה"ל. את המדיניות בנושא המיון והגיוס לצה"ל מתווה חטיבת התכנון ומינהל כוח האדם שבאכ"א (חטיבת תומכ"א), ומיטב - שהיא יחידה המהווה גוף ביצוע של החטיבה, מוציאה את המדיניות לפועל. בראש מיטב עומד מפקד בדרגת אל"ם, הנעזר במטה היחידה שנחלק לחמישה ענפים. ענפים אלה ביחד עם חמש לשכות גיוס אזוריות, מנהלים את כל ההליכים הנוגעים לרישום בלשכות הגיוס ולבדיקת התאמת המלש"בים לגיוס לצה"ל. בין תפקידיה של מיטב נמנים: איתור פוטנציאל הגיוס ותכנון היקפו; זימון מלש"בים לביצוע תהליכי הצו הראשון; מיון ראשוני ושיבוץ של כלל המלש"בים בהתאם להנחיות חטיבת תומכ"א; טיפול בפניות של מלש"בים; טיפול בגיוסם; ואישור פטור משירות ביטחון למלש"בים. בפעילותה מתמודדת מיטב עם הצורך להתאים עצמה להתפתחויות טכנולוגיות, לשינויים חברתיים ובין-דוריים המשפיעים על התנהלות המלש"בים וציפיותיהם, ולשינויים בחברה הישראלית.



נתוני מפתח

<p>2.5 מיליון</p> <p>פניות מלש"בים התקבלו במרכז השירות במיטב בערוצים הטלפוניים והדיגיטליים, בשנת 2021</p>	<p>רק כ-3%</p> <p>מהבקורות הנדרשות מהרופאים הראשיים של לשכות הגיוס על הרופאים בלשכותיהם, נעשו בשנים 2020 - 2021</p>	<p>כ-40% מהמלש"בים</p> <p>לא ממצים את ההליכים הרפואיים (קביעת פרופיל) בהתייצבות ראשונה בלשכת הגיוס</p>	<p>מאות אלפי בני נוער</p> <p>מטופלים מדי שנה על ידי מיטב, לרבות מלש"בים ומתגייסים</p>
<p>44.9%</p> <p>הוא שיעור אי-גיוס נשים החזוי לגבי ילידות שנתון הלידה 2003 ששנת גיוסן העיקרית היא 2021</p>	<p>31.4%</p> <p>הוא שיעור אי-גיוס גברים החזוי לגבי שנתון הלידה 2003, ששנת גיוסם העיקרית היא 2021</p>	<p>1,102 פניות</p> <p>התקבלו לטיפול במיטב באמצעות "ערוץ לא רשמי"¹ בתקופה מאי 2020 - דצמבר 2021</p>	<p>16.5%</p> <p>הוא שיעור תושבי הפריפריה המשרתים במסלולים הטכנולוגיים העיקריים לעומת שיעורם בקרב יתר יחידות צה"ל העומד על כ-32%</p>

פעולות הביקורת

בנובמבר 2016 פרסם משרד מבקר המדינה דוח בעניין "המיון והגיוס לצה"ל". בחודשים אוקטובר 2021 עד יוני 2022 בדק משרד מבקר המדינה את אופן תיקון הליקויים העיקריים שצוינו בדוח הקודם, וכן העלה ממצאים חדשים. ביקורת המעקב נעשתה בצה"ל: באכ"א - בחטיבת תומכ"א, במטה מיטב, בלשכות הגיוס, בענף פיתוח מערכות מיון שבמחלקת מדעי ההתנהגות (ממד"ה); ובמחלקת קצין הרפואה הראשי (מקרפ"ר).

1 "ערוץ לא רשמי" - פניות מלש"בים למיטב שלא באמצעות ערוצי התקשורת המפורסמים לציבור (כגון - אתר "מתגייסים", דוא"ל, מוקד טלפוני ועוד) ובאופן ישיר לבעלי תפקיד במיטב ולא באמצעות מרכז השירות.



ועדת המשנה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת החליטה שלא להניח דוח זה במלואו על שולחן הכנסת אלא לפרסם רק חלקים ממנו, לשם שמירה על ביטחון המדינה, בהתאם לסעיף 17 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

תמונת המצב העולה מן הביקורת

מגמת שיעורי אי-הגיוס לצה"ל - בשנתוני הלידה 1998 - 2003 חלה עלייה של כ-4% (לעומת הפוטנציאל בכל שנה) באי-גיוס מסיבת "תורתו אומנותו" בקרב גברים, ועלייה של כ-2% באי-גיוס מסיבות דת בקרב נשים. כן חלה לגבי שנתוני לידה אלו עלייה של כ-1% באי-גיוס מסיבות רפואיות הן בקרב גברים (למעט שנתון לידה 2003 לגביו צפויה ירידה קלה) והן בקרב נשים. בסך הכול חלה לגבי שנתוני הלידה 1998 - 2003 עלייה באי-גיוס מכלל הסיבות יחד בשיעור של כ-3.5% בקרב גברים וכ-2.5% בקרב נשים, כך שסך שיעור אי-הגיוס החזוי לצה"ל לילידי שנת 2003 (ששנת גיוסם העיקרית היא שנת 2021) עומד על 31% עבור גברים ו-45% מפוטנציאל הגיוס לנשים.

תהליכי המיון הרפואי - בתקופת הביקורת הקודמת נקבע הפרופיל הרפואי של כ-60% מהמלש"בים במסגרת הצו הראשון. בביקורת המעקב עלה כי שיעור המלש"בים שעבורם לא נקבע פרופיל רפואי במסגרת הצו הראשון עומד עדיין על כ-40% ולא פחת לעומת הביקורת הקודמת. עוד עלה כי מיטב ומקרפ"ר לא קבעו יעד רב-שנתי להעלאת השיעור הנמוך של המלש"בים שהפרופיל שלהם נקבע בהתייצבות הראשונה בלשכת הגיוס. עיכובים בסיכום הפרופיל הרפואי עלולים לצמצם את אפשרויות המיון והשיבוץ של המלש"בים, התלויות בפרופיל זה.

היקף הבקרה על עבודת רופאי הוועדה הרפואית ותדירותה - בביקורת הקודמת עלה כי עבודתם של רוב רופאי הוועדות הרפואיות בלשכות הגיוס לא נבדקה אחת לשנה כנדרש בהנחיה של מקרפ"ר. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי לא תוקן: על פי האסמכתאות השמורות בענף מיון רפואי (מיו"ר) שבמקרפ"ר, בשנים 2020 - 2021 ביצעו הרופאים הראשיים כ-3% מהבקורות הנדרשות על הרופאים בלשכותיהם; למעט בלשכת תל השומר, ביצע ענף מיו"ר בשנת 2020 בקרה חלקית אחת בכל אחת מן הלשכות, ולא שתיים כנדרש בהנחיה העדכנית. בקרות אלו היו חלקיות שכן לא כללו בדיקות מדגמיות של תיקים ורופאים. בלשכת תל השומר ביצע הענף בשנה שתי בקרות חלקיות שונות. בשנת 2021 חל שיפור: בשלוש לשכות (תל השומר, חיפה וטבריה) בוצעו שתי בקרות בשנה כנדרש, ואולם בלשכת ירושלים בוצעה בקרה אחת בשנה, ובלשכת באר שבע אמנם בוצעו שתי בקרות, אבל שתיהן היו חלקיות לא כללו בדיקה מדגמית של תיקים.

ממצאי הבקרה על עבודת הרופאים בלשכות הגיוס - בביקורת הקודמת עלה כי בבקורות שעשה צוות הבקרה של מקרפ"ר נמצאו בכ-26% מהתיקים טעויות "מהותיות" בשיקול הדעת של רופאי הוועדה, לדוגמה: אי-קביעת סעיף ליקוי כשנדרש, סיכום התיק ללא בירור מעמיק, היעדר התייחסות למסמכים רפואיים ולבעיות בריאות שצוינו בשאלון הרפואי וקביעת סעיף ליקוי שגוי. בביקורת המעקב נמצא כי ענף מיו"ר לא דוגם את כל סוגי התיקים הרפואיים שבלשכות הגיוס, אלא מתמקד בתיקים הרפואיים שהם "מורכבים"



בראיתו. כמו כן, בתקופת ביקורת המעקב, ובשונה מהביקורת הקודמת, תוצאות הבדיקות המדגמיות שביצע ענף מיו"ר נוסחו על פי רוב כשאלות בלבד המופנות אל הרופא הראשי של הלשכה הנבדקת, ללא שניתנה בהן הכרעה מקצועית של ענף מיו"ר. כלומר, מתוצאות הבדיקות המדגמיות לא ניתן היה להבין אם בעבודת הרופאים נפלו טעויות בשיקול הדעת המקצועי.

הבקרה על עבודת המראיינים הפסיכוטכניים - בביקורת הקודמת נמצא כי המדור הפסיכוטכני לא קבע באיזה שלב במהלך שירותו ייערך ריאיון המשוב עם המראיין. כמו כן נמצא כי עם חלק מהמראיינים התקיימו ראיונות משוב בשלבים מתקדמים מאוד של שירותם הצבאי, ועם חלקם אף לא התקיימו כלל ראיונות משוב. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה מועטה: נקבע בנוהל טווח זמן לביצוע ריאיון משוב, ולפיו כל חריגה ממנו מחייבת אישור של ראש מדור פסיכוטכני. עם זאת נמצאו חריגות בהיקף של 16% מנוהל המשוב, ואישור החריגות אינו מתועד בכתב.

תיעוד הטיפול בפניות מלש"בים והזנת נתוניהם במערכות הממוכנות - בביקורת הקודמת נמצאו ליקויים בתיעוד במערכת הצבאית הממוחשבת לטיפול בלקוח, של פעולות שביצעו כלל הגורמים המטפלים במלש"בים. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי לא תוקן - נמצאו היעדר תיעוד וחוסרים בתיעוד והזנה של מסמכים הן במערכת לטיפול בלקוח והן במערכות ממוכנות אחרות וכן תקלות בתיעוד במערכת הניהול (שאליה מוזנים נתונים של המלש"ב). זאת בשים לב לכך שבמשך השנים גדל מספר הפניות למיטב באמצעות הערוצים הדיגיטליים מ-152,230 בשנת 2017 ל-1,346,150 בשנת 2021 (עלייה של כ-800%) ולעומת זאת פחת מספר הפניות הטלפוניות בשנים אלה מ-1,524,869 ל-1,235,000 (ירידה של כ-19%); ושבסך הכול מסתמנת מגמת עלייה בשיעור של כ-54% במספר הפניות הכולל למרכז השירות, משנת 2017 לשנת 2021.

רציפות התפקוד של המערכות הממוכנות במרכז השירות של מיטב - בביקורת הקודמת נמצא כי חלים שיבושים רבים ותדירים ברציפות התפקוד הן של שרתי המוקד הטלפוני שבמרכז השירות והן של שרתי מערכת הניהול, ובעקבות שיבושים אלה המערכות מושבתות ("נופלות" או "לא מגיבות") או עובדות באיטיות; והדבר קורה מדי חודש. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי במערכת הטלפוניה תוקן. לגבי מערכת הניהול הליקוי לא תוקן, ועקב כך נגרמת פגיעה בשירות למלש"ב.

בהירותו ושלמותו של המידע לגבי פניות בנושא מיונים ושיבוצים - בביקורת הקודמת נמצא כי קיים ריבוי מקורות מידע בנוגע לסוגיות שונות בטיפול בפניות של מלש"בים - הנחיות מסוימות באתר "מתגייסים" והנחיות אחרות בקובצי ההוראות השונים - וכן חוסר בהירות בחלק מן ההוראות עצמן. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה: ההפניות למידע בדף הבית של אתר "מתגייסים" מכילות כפילויות ואינן מסודרות על פי היגיון מסדר. כתוצאה מכך הדף אינו ידידותי למשתמש ומקשה על ההתמצאות באתר "מתגייסים"; והמידע העומד לרשות המלש"בים והגורמים המטפלים בנושא בקשות למיונים ולשיבוצים כולל הנחיות שאינן עולות בקנה אחד זו עם זו.

פניות של מלש"בים שלא באמצעות מרכז השירות במיטב - דרכי הפנייה למיטב מפורסמות באתר "מתגייסים" וכוללות פניות באמצעות האתר, הדואר האלקטרוני, המוקד הטלפוני ועוד. פניות אלה מתועדות במערכות שבמרכז השירות ומטופלות בהתאם.



בביקורת הנוכחית נמצא שקיימים ערוצי פנייה שאינם רשמיים ושלא באמצעות מרכז השירות במיטב, ומבלי שערוצים אלה מתפרסמים באתר "מתגייסים". קיומם של ערוצים כאלה עלול לפגוע בשוויון ההזדמנויות של המלש"בים.

שיעור תושבי הפריפריה המשרתים במקצועות טכנולוגיים - בצה"ל קיים מגוון תפקידים בעולמות הטכנולוגיים המקנים למשרתים בהם ניסיון הנחשב למועיל בשוק העבודה האזרחי, ומשכך הם נחשקים על ידי מלש"בים רבים. ככלל, על מנת להשתבץ לתפקידים אלו יש לעבור מיון קדם צבאי בשלב המלש"ב. הגופים הטכנולוגיים המרכזיים בצה"ל הם חיל המודיעין ואגף התקשוב. בביקורת נמצא כי שיעור תושבי הפריפריה המשרתים במסלולים הטכנולוגיים העיקריים הוא כמחצית משיעורם ביחידות בכלל צה"ל: כ-16.5% במסלולים הטכנולוגיים העיקריים לעומת כ-32% ביחידות בכלל צה"ל.



סף הגיוס - קיימות כמה סיבות לאי-גיוס לצה"ל, והעיקריות שבהן הן סיבות דת וסיבות רפואיות. אחד הפטורים ניתן בגין אי-עמידה במכלול של נתונים הנקראים באכ"א "סף הגיוס". בביקורת הקודמת נמצא כי לא קיימת בצה"ל הגדרה למונח סף הגיוס, ולא נקבעו הוראות לגבי אופן קביעתו של סף הגיוס והגורמים המאשרים אותו. כמו כן נמצא כי הרכבה של ועדה הדנה בפטור משירות ביטחון בשל אי-עמידה בסף הגיוס, סמכויותיה וסדרי עבודתה לא נקבעו בהוראה או בפקודה בצה"ל. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן: ראש חטיבת תומכ"א קבע את המדיניות בנושא סף הגיוס, היא עוגנה בפקודה של מיטב, וראש אכ"א אישר מדיניות זאת.

שיתוף פעולה עם משרד החינוך - "צו בצוותא" - משרד מבקר המדינה מציין לחיוב את שיתוף הפעולה בין משרד החינוך לצה"ל בביצוע של "צווים בצוותא" (כלי משותף לצה"ל ולמשרד החינוך המאפשר למסגרות חינוכיות לתכנן צו ראשון לכל בני אותה שכבת גיל ביחד), דבר המאפשר למלש"בים לקיים את תהליכי ההכנה והמיזם לצה"ל תוך קבלת סיוע ותמיכה, שאותם לא תמיד מתאפשר להם לקבל בסביבתם הקרובה. עם זאת קיים פער של 236 מתוך 806 (29%) מסגרות שטרם שיתפו פעולה בביצוע "צו בצוותא".

מכסת הנבדקים בוועדה רפואית - בביקורת הקודמת עלה כי מכסת המטלות היומיות לרופאי הוועדה, כפי שקבעו מיטב ומקרפ"ר לא כללה את כל המטלות שהם נדרשים לבצע. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן: נקבעו מכסות המביאות בחשבון את הסוגים השונים של התפוקות הנדרשות מהרופאים.

בקרת איכות על הוועדות הרפואיות - בביקורת הקודמת עלה כי הבקרה על כל לשכות הגיוס הייתה מופקדת בידי צוות בקרה בראשות רופא ראשי של אחת מלשכות הגיוס, שעל פי ההנחיה אמור היה בעצמו להיות כפוף לאותה בקרה. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן: מקרפ"ר הפיצה הנחיה עדכנית שלפיה הבקרה לא נעשית על ידי צוות הבקרה כפי שנעשה במתכונת הקודמת, אלא כל רופא ראשי בלשכת גיוס אמור לקיים בקרה על רופאי לשכתו על פי תדירות שנקבעה בהנחיה, ועבודת הרופאים הראשיים תיבדק במסגרת בקרה חצי-שנתית של ראש מדור לשכות גיוס בענף מיו"ר.

שמירה על צנעת הפרט של המלש"ב בוועדה הרפואית - בביקורת הקודמת נמצאו ליקויים בסביבת העבודה בוועדות הרפואיות בלשכות הגיוס, והעיקרי שבהם - ארגון לקוי של המבנה



הפיזי של המדור הרפואי בלשכות הגיוס ופגיעה בצנעת הפרט של מלש"בים בשל כך. בביקורת המעקב עלה כי ליקוי זה תוקן: חדרי הוועדות הרפואיות הופרדו באופן שכיום בכל חדר פועלת ועדה רפואית אחת.

עיקרי המלצות הביקורת

בשל המשמעות הציבורית של נושא הגיוס לצה"ל, ובכללו מדיניות סף הגיוס הקובעת באילו נסיבות ינתן פטור מגיוס, מומלץ כי התפלגות מגמות אי-הגיוס ובתוכה מדיניות סף הגיוס והשלכותיה על מגמות בהיקפי הגיוס, יוצגו עיתית לרמטכ"ל, לשר הביטחון, ולוועדת החוץ והביטחון של הכנסת.

מומלץ כי מיטב ומקרפ"ר ישלימו את עבודת המטה בנושא המענה הרפואי למלש"ב ויקבעו יעד רב-שנתי להעלאת שיעור המלש"בים שהפרופיל הרפואי שלהם נקבע בהתייבשות הראשונה בלשכת הגיוס. עוד מומלץ כי צה"ל, משרד הבריאות וקופות החולים יבחנו הקמת ממשק מקוון להעברת המידע הרפואי של המלש"ב, בכפוף לחובות הקבועות בחוק, לצורך ייעול התהליך והסבתו למקוון. עוד מומלץ לענף מיו"ר לבחון כיצד ניתן לצמצם את ההפניות המיותרות להמשך בירור רפואי, זאת כיוון שערכים בסיכום הפרופיל הרפואי עלולים לצמצם את אפשרויות המיון והשיבוץ של המלש"בים, התלויות בפרופיל זה.

על ענף מיו"ר שבמקרפ"ר להוסיף ולשפר את היקף הבקורות שהוא מבצע בלשכות הגיוס ולבצען בתדירות שנקבעה בהנחיה העדכנית. כמו כן מומלץ כי ענף מיו"ר יוודא שהרופאים הראשיים בלשכות הגיוס מבצעים את הבקרה הנדרשת על כל רופא ורופא בלשכתם ושולחים את הדיווחים כנדרש.

מומלץ למיטב לבחון את בהירות ושלמות המידע באתר "מתגייסים", להעמיד את המידע הנדרש לרשות הגורמים המטפלים ולרשות המלש"בים, להנגישו להם ולקיים בקרה הדוקה על שלמותו. במסגרת בחינת נוהל ערעורים וכתובתו מחדש מומלץ למיטב לקבוע באיזה שלב בתהליך ניתן להגיש ערעור על החלטות בנושא המיון והשיבוץ ומהו מדרג הערעורים הראוי ולקבוע נהלים ישימים בנושאים אלו. כמו כן, מומלץ למיטב לבצע עבודה מקיפה לבחינת הגורמים העיקריים לכך שהמלש"בים חוזרים ופונים למיטב, חוץ מאשר לצורך ערעורים, ולטפל בהם.

על מיטב לוודא כי כלל המלש"בים וגורמים מטעמם יפנו בערוץ הרשמי באמצעות מרכז השירות, באופן שכל פנייה תיקלט קודם כול במרכז ובמערכות הממוכנות; לקבוע בנהליה באילו נסיבות ינתב מרכז השירות פניות לראש ענף סדיר או למדור פניות, וכן ליתר הגורמים המטפלים, ולעגן זאת בנוהל שיפורסם עבור כלל המלש"בים באתר "מתגייסים".

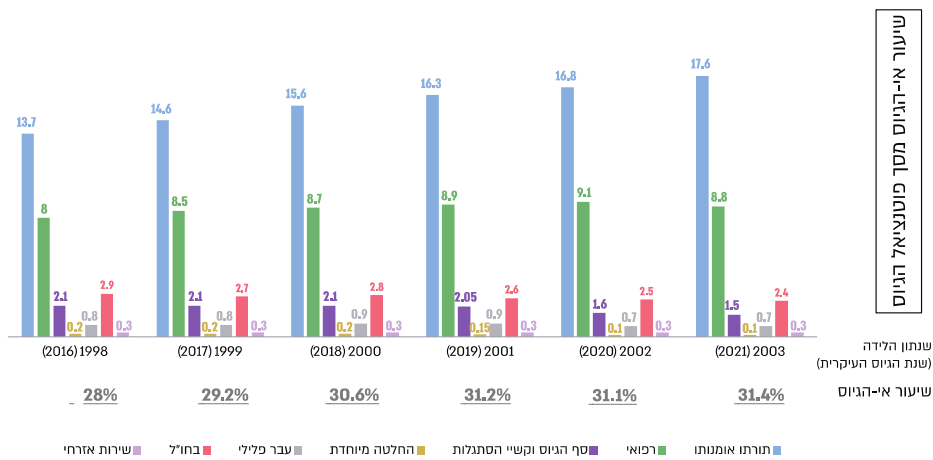
מומלץ כי צה"ל ימשיך לפעול לצמצום פערים בין מלש"בים מהפריפריה ובין שאר המלש"בים ולהגדלת ייצוג הפריפריה בתפקידים טכנולוגיים. כמו כן, משרד מבקר המדינה ממליץ לבצע תהליכי תחקור ובקרה עיתיים בעניין היוזמות השונות הכרוכות בצמצום



הפערים האמור, בדגש על תרומת השינויים בתהליכי המיזם לצמצום פערים אלו ולעמידה ביעדים שקבעו שר הביטחון והרמטכ"ל.

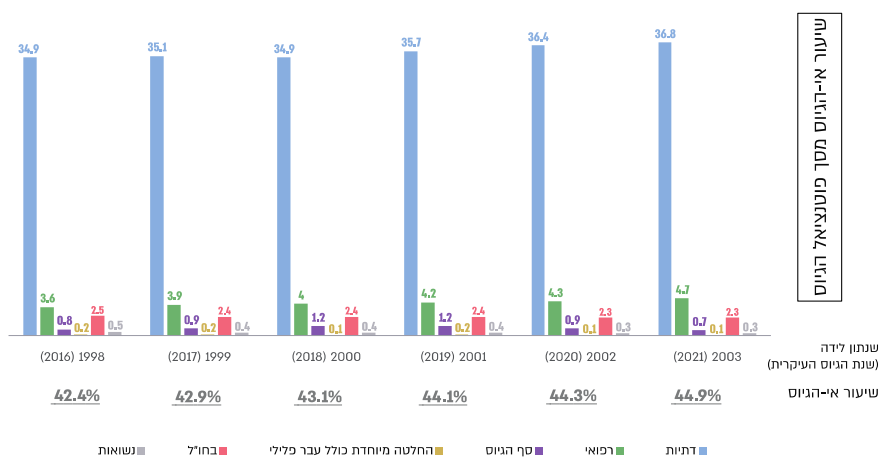
התפלגות הסיבות לאי-גיוס

התפלגות הסיבות לאי-גיוס – גברים



על פי נתוני מיטב מיולי 2022, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

התפלגות הסיבות לאי-גיוס – נשים



על פי נתוני מיטב מיולי 2022, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



מידת תיקון עיקרי הליקויים שעלו בדוח הקודם

מידת תיקון הליקוי כפי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן מועטה	לא תוקן		
←				לא קיימת בצה"ל הגדרה למונח "סף הגיוס", ולא נקבעו הוראות לגבי אופן קביעתו ולגבי הגורמים המאשרים אותו. נמצא כי הרכבה של ועדה הדנה בפטור משירות ביטחון בשל אי-עמידה בסף הגיוס, סמכויותיה והסדרי עבודתה לא נקבעו בהוראה או בפקודה בצה"ל.	סף הגיוס
←				מכסות המטלות היומיות לרופאי הוועדה, כפי שקבעו מיטב ומקרפ"ר, לא כללו את כל המטלות שהם נדרשים לבצע, כגון בדיקת ערעורים והתייחסות לבקשות חריגות, ועקב כך בפועל רופאים ביצעו מטלות החורגות מהמכסות שנקבעו.	המיון הרפואי
←				הבקרה על כל לשכות הגיוס מופקדת בידי צוות בקרה בראשות רופא ראשי של אחת מלשכות הגיוס, שעל פי ההנחיה אמור היה בעצמו להיות כפוף לאותה בקרה - הוא ולשכת הגיוס שבא הוא משמש רופא ראשי.	
			←	רוב רופאי הוועדות הרפואיות בלשכות הגיוס לא נבדקו אחת לשנה כנדרש על ידי מקרפ"ר, ורובם לא נבדקו כלל במשך שנתיים או אפילו שלוש שנים.	
←				נמצאו ליקויים בסביבת העבודה בוועדות הרפואיות בלשכות הגיוס, והעיקרי שבהם - ארגון לקוי של המבנה הפיזי של המדור הרפואי בלשכות הגיוס, ופגיעה בצנעת הפרט של מלש"בים בשל כך.	
			←	הפרופיל הרפואי של כ-40% מהמלש"בים לא נקבע במסגרת הצו הראשון.	



מידת תיקון הליקוי כפי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן		
			←	המדור הפסיכוטכני לא קבע באיזה שלב במהלך שירותו הצבאי יתקיים ריאיון המשוב עם המראיין. עם חלק התקיים ריאיון המשוב בשלבים מתקדמים מאוד של שירותם הצבאי, ועם חלקם אף לא התקיימו ראיונות משוב כלל.	המיזם האיכותי
			←	תכונת העצמאות: ההגדרה והבירור של התכונה מורכבים מדי, וציונים גבוהים בה אינם מעידים בהכרח על קווי אופי חיוביים של המראיין. הומלץ לבחון מקצועית סוגיה זאת ולהביאה להכרעת ראש אכ"א.	
				←	הטיפול במלש"בים
				נמצאו ליקויים בתיעוד במערכת הרפואית של פעולות שביצעו כלל הגורמים המטפלים.	
			←	חלים שיבושים רבים ותדירים ברציפות התפקוד הן של שרתי המוקד הטלפוני שבמרכז השירות והן של מערכות אחרות ובעקבות שיבושים אלה המערכות מושבתות ("נופלות" או "לא מגיבות") או עובדות באיטיות והדבר קורה מדי חודש.	
			←	קיים ריבוי מקורות מידע בנוגע לסוגיות שונות בטיפול בפניות של מלש"בים – הנחיות מסוימות באתר "מתגייסים" והנחיות אחרות בקובצי ההוראות השונים, וכן חוסר בהירות בחלק מן ההוראות עצמן.	



סיכום

ממצאי ביקורת המעקב מעידים כי אכ"א ומיטב פעלו לתיקון חלק מהליקויים אשר עלו בדו"ח הקודם. בכלל זה בתחום המיון הרפואי נקבעו מכסות לעבודת הרופאים, המביאות בחשבון את הסוגים השונים של התפוקות הנדרשות מהם, הופצה הנחיה עדכנית בנושא בקרת איכות על הוועדות הרפואיות בלשכות הגיוס ובוצעו שינויים מבניים שנועדו לשמור על צנעת הפרט של המלש"בים במסגרת עבודתן של הוועדות הרפואיות. בתחום המיון האיכותי נקבע טווח זמן לביצוע ריאיון משוב למראיינים. כמו כן, מדיניות סף הגיוס נקבעה על ידי ראש חטיבת תומכ"א, עוגנה בפקודה ואושרה על ידי ראש אכ"א. עוד עלה כי מדיניות סף הגיוס ופעולות אכ"א תומכות בהרחבת היקפי הגיוס של אוכלוסיות מגוונות ובהתאמת מסלולי גיוס ייחודיים לכך. כמו כן הוקמו מיזמים לשיפור תהליכי המיון והשיבוץ: שיתוף הפעולה עם משרד החינוך בביצוע "צו בצוותא"; עבודת מטה לשיפור תהליכי המיון הרפואי ותוכנית לשיפור מערכת המיון האיכותי - שתיהן בשילוב אמצעים טכנולוגיים מתקדמים; הקמת גרעין מחוזק מקצועית לטיפול ממוקד בפניות בנושא המורכב של המיון והשיבוץ; שיפורים במוקד הטלפוני והוספת חידושים טכנולוגיים מתקדמים בתחום הטיפול בפניות של מלש"בים; ופעולות למיצוי ההון האנושי באופן מיטבי, זאת תוך דאגה לשוויון הזדמנויות ולצמצום הטיות בתהליכי המיון והשיבוץ.

חלק מהליקויים שעלו בדוח הקודם לא תוקנו או תוקנו חלקית, ובעיקר בשני תחומים עיקריים: בתחום הרפואי - שיעור הבקורות של הרופאים הראשיים בלשכות הגיוס ושל מקרפ"ר קטן מכפי שנקבע בהנחיות; ענף מיו"ר לא דוגם את כל סוגי התיקים הרפואיים שבלשכות הגיוס אלא מתמקד בתיקים שהם "מורכבים" בראייתו; ובשונה מהביקורת הקודמת, תוצאות הבדיקות המדגמיות שביצע ענף מיו"ר נוסחו על פי רוב כשאלות בלבד המופנות אל הרופא הראשי של הלשכה הנבדקת, ללא שניתנה בהן הכרעה מקצועית של הענף; ובתחום הטיפול בפניות של מלש"בים - עדיין קיימים ליקויים בתיעוד ובהזנת מסמכים במערכות הממוכנות ונמשכות תקלות במערכות אלה; ההפניות למידע בדף הבית שבאתר "מתגייסים" מכילות כפילויות ואינן מסודרות על פי היגיון מסדר. כתוצאה מכך הדף אינו ידידותי למשתמש ומקשה על ההתמצאות באתר "מתגייסים"; המידע העומד לרשות המלש"בים והגורמים המטפלים בנושא הבקשות למיונים ולשיבוצים כולל הנחיות שאינן עולות בקנה אחד זו עם זו; ויש כמה ערוצי פנייה למיטב שאינם רשמיים ואינם מתפרסמים באתר "מתגייסים".

על אכ"א ומיטב לפעול לתיקון הליקויים בשני תחומים מרכזיים אלו, שכן קביעת הפרופיל הרפואי היא הבסיס לעתידו של המלש"ב בשירות הצבאי, והטיפול בפניות מלש"בים עשוי להשפיע על עתידם הצבאי.