

المقدمة

تقرير الرقابة السنوي المُقدم اليوم للكنيست هو الجزء الأول من تقرير الرقابة السنوي لمراقب الدولة والذي يعرض نتائج أعمال الرقابة على الهيئات الخاضعة للرقابة لسنة 2021.

يُركز التقرير في معظمه على مجالات الاقتصاد والبنى التحتية الوطنية، والتي تعتبر من اللبنة الأساسية والحيوية لتطوير الاقتصاد وتحسين مستوى حياة المواطنين والسكان في الدولة. يشمل التقرير أيضا فصلاً موسعاً حول موضوع هيكلية الأجور والتشغيل في القطاع العام. تشمل فصول الرقابة مواضيع مهمة ومتنوعة، وتتم الرقابة أيضاً من "منظور الجمهور" أي أن المواضيع تُدرس من وجهة نظر الجمهور ومن ناحية تأثيرها على الحياة اليومية للمواطنين والسكان. اليكم استعراض لبعض فصول تقرير الرقابة.

- **قضايا في مجال حماية المستهلك:** يعاني جمهور المستهلكين في إسرائيل، خصوصاً المستهلكين المنتمين للشرائح السكانية المُستضعفة، مثل القادمين الجدد، كبار السن والقاصرين، من الضعف أمام أصحاب المصالح. لهذا السبب، تم سن قوانين تهدف إلى ضمان حقوق المستهلكين. وتم تأسيس منظومة حكومية لترسيخ وتطبيق نصوص القانون في مواضيع الاستهلاك.

أظهرت أعمال الرقابة في قضايا حماية المستهلك وجود عيوب في عدد من المواضيع المتعلقة بخدمة المستهلك وبجودة الرد الذي توفره الهيئات الحكومية المختلفة في حالات المساس بحقوقه. في مسح بمشاركة الجمهور أجراه مكتب مراقب الدولة تبين أن أكثر من 76% من الجمهور تعرض لإجحاف في مجال الاستهلاك بين السنوات 2020-2021. تبلغ قيمة القسائم الشرائية التي لا يستغلها أعضاء النوادي الاستهلاكية كل سنة حوالي 16.6 مليون شافل؛ منها 6.3 مليون شافل قيمة القسائم التي انتهى تاريخ صلاحيتها، والتي لم يقدّم نادي "هبايس (2.9 مليون شافل) ونوادي "توف"، "حيفر" و"بياحد بشفيلاخا" بترجيحها للمستهلكين الذين لم يستفيدوا منها. قرابة 77% من المستهلكين لا يدركون الشروط التي تُمكنهم من الغاء دفعات تمت ببطاقة الائتمان. نحو 20% من الشكاوى التي كانت مفتوحة في المجلس الإسرائيلي للاستهلاك بين السنوات 2018-2020 تم إغلاقها من أجل تقليل أرقام الشكاوى المُسجلة كشكاوى غير مُعالجة؛ تمت جباية 31% فقط من الغرامات التي فرضتها سلطة حماية المستهلك على المصالح بين السنوات 2018-2021 (37 مليون شافل من 119 مليون شافل).

يتوجب على الجهات المؤتمنة على تقديم المساعدة والحماية للمستهلكين- ومن ضمنها وزيرة الاقتصاد، سلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة، المجلس الإسرائيلي للاستهلاك ووزارة الاقتصاد والصناعة- العمل من أجل تصليح العيوب التي ظهرت في تقرير الرقابة والعمل على



תطبيق التوصيات من أجل منع الإضرار بالمستهلكين, تحسين الخدمة ورفع مستوى الرضا عن الهيئات المسؤولة عن حماية حقوقهم وتعزيز الثقة بها.

● **الخدمات البنكية الرقمية:** توفر الخدمات البنكية الرقمية باقة من الأدوات والحلول التي تفيد المُستهلكين إذ أنها تسمح باستهلاك الخدمات البنكية بالقنوات الرقمية- بالهاتف المحمول وعبر شبكة الانترنت.

خلال أعمال الرقابة في موضوع الخدمات البنكية الرقمية, تبين أن متوسط نسبة التخفيض لعمولة تنفيذ عملية في النظام البنكي بواسطة القناة المباشرة, مقارنة بتنفيذها على يد موظف, هو 69%. كما وتبين أيضا بأن متوسط الربح السنوي للخمس مجموعات البنكية الكبرى ارتفع من 10.4 مليار شاقل سنة 2014, إلى 22.1 مليار شاقل سنة 2021. يدل هذا الأمر على قضية المركزية في قطاع البنوك وعلى غياب التنافس المطلوب, ويشكك في حقيقة إذا ما كانت النجاحة الرقمية تُترجم في نهاية المطاف لمصلحة الجمهور, ويُبرز الحاجة بضرورة قيام بنك إسرائيل وقسم الرقابة على البنوك فيه, بالخطوات اللازمة لتعزيز التنافسية في قطاع البنوك, لكي يكون للخدمات الرقمية أثر في تخفيف التكاليف على المُستهلك. لقد قام بنك إسرائيل ووزارة المالية بتشجيع هذا الإصلاح دون معالجة المعوقات التي تُصعّب على الجمهور استغلال منظومة الانتقال (بين البنوك), بما في ذلك العائق النفسي, التثقيف المالي المتدني وغياب الفروقات الجوهرية بين البنوك. تبين أن ثلث الإسرائيليين في جيل 20 وما فوق لا ينجحون في تنفيذ عمليات بنكية عبر القنوات المباشرة بدون مساعدة موظف بنك؛ وقد تم تسجيل نسب نجاح متدنية عند السكان كبار السن (أكثر من نصف أبناء 65 وما فوق), في الوسط العربي مقارنة بالوسط اليهودي, وبين النساء مقارنة بالرجال. تبين أيضا أنه في سنة 2020 كان في إسرائيل 16.2 فرع بنك لكل 100,000 مواطن بالغ, مقارنة بـ 18.3 بالمتوسط في دول الـ OECD.

التحولات السريعة في الجهاز المالي, والتي تعود إلى التطورات التكنولوجية الملحوظة, تستلزم تعديل قواعد التنظيم. التنظيم يجب أن يكون شاملا, موضوعيا ومرنًا ليتمكن من ترسيخ مبادئ الابتكار وإزالة المعوقات وضمان الوضوح والشفافية. من المفترض أن تُساهم الخدمات البنكية الرقمية في تعزيز التنافس في سوق مُحافظ ومركزي وفي تقليص حجم الاقتصاد الأسود. يُنصح بأن يعمل بنك إسرائيل ووزارة المالية على توجيه هذا القطاع لتشجيع دخول الهيئات المحلية والدولية لرفع فعالية هذا القطاع والعمل لصالح المُستهلكين والمساهمة في تخفيف غلاء المعيشة في إسرائيل. كما يجب العمل من أجل ضمان وصول الخدمات البنكية الرقمية للشرائح السكانية المستضعفة التي لا تمتلك المهارات الكافية للاستفادة من الخدمات المالية والرقمية.

● **جوانب في نجاعة الجهاز الضريبي:** يهدف جهاز الضريبة إلى جباية الضرائب من سكان الدولة من أجل تمويل الخدمات العامة في مجالات مثل الأمن, البنى التحتية, الصحة, التربية والتعليم والرفاه. العيوب في جهاز الضريبة تؤثر مباشرة على مجمل الجمهور. في سنة 2020 كانت



مدخولات الدولة من الضرائب المباشرة وغير المباشرة 362 مليار شاقل (إجمالي). خلال أعمال الرقابة تمت مراجعة جوانب مختلفة لنجاعة جهاز الضريبة في إسرائيل.

المراجعة المذكورة بيّنت وجود عيوب مختلفة في هذه الجوانب، والتي تؤثر على أنشطة سلطة الضرائب وعلى فاعليتها تجاه دافع الضرائب. فقد تبين مثلا أنه حتى سنة 2020، 825,000 (أي نحو 70%) من التقارير التي تُوجِب تقديمها لسلطة الضرائب، هي لمستقلين حيث تُشكل نسبة الضرائب الموجبة منهم 6% من إجمالي جباية الضرائب المباشرة وغير المباشرة في السنة المذكورة. تظهر في تقرير الرقابة أيضا نتائج حول امتيازات ضريبية تم تقديمها طوال سنوات بدون فحص مدى ملاءمتها للأهداف التي وضعها المُشرّع. تبين أيضا أنه في موعد انتهاء أعمال الرقابة، أي بعد مرور 20 سنة تقريبا على قرار الحكومة في موضوع توحيد أعمال "قسم الجمارك وضريبة القيمة المضافة، مفوضية (قسم) ضريبة الدخل وخدمات المعالجة المُحوسبة (شاعام)، توحيد المكاتب الإقليمية ورؤيا "الخدمة في نقطة واحدة"، لا تزال أهداف التنفيذ بعيدة جدًا، وتختلف عن المتعارف عليه في سلطات ضريبة الدخل في الدول المتقدمة في العالم.

يتوجب على وزارة المالية وسلطة الضرائب العمل من أجل تصحيح العيوب التي ظهرت في أعمال الرقابة ومراجعة توصياتها، من أجل تحسين نجاعة جهاز الضرائب في إسرائيل. قوانين الضريبة في إسرائيل مُعقدة وتشمل العديد من القوانين، الأنظمة والسوابق القانونية، وهذا الأمر يؤكد الحاجة لترسيخ قواعد الضريبة على مبادئ واضحة مكتوبة باقتضاب وسهولة التنفيذ لكي يتم تقليل الحاجة لنشر التعليمات الإدارية المُكتملة. كما يتوجب تطوير سيرورات الرقمنة، بما في ذلك تشكيل ملف رقابة مُحوسب وإقرارات ضريبية مختصرة للمصالح الصغيرة نسبيًا؛ تقصير إجراءات الالتماس على إقرارات الضريبة والعمل من أجل تنفيذ القانون بشكل متساوٍ بين دافعي الضرائب.

- **النجاعة في شركة كهرباء إسرائيل م.ض:** شركة كهرباء إسرائيل م.ض هي شركة حكومية وعامة، تمتلك حكومة إسرائيل 99.85% من أسهم الشركة. تُنتج الشركة الكهرباء وتزوده لجميع قطاعات الاقتصاد في إسرائيل. حتى العقد الأخير شغلت شركة الكهرباء قطاع الكهرباء بشكل شبه كامل، وكانت الجهة المُحتكرة لهذا القطاع في جميع مراحلها. في سنة 2018 قررت حكومة إسرائيل إجراء إصلاح شامل في قطاع الكهرباء وتغيير هيكلية شركة الكهرباء، أيضا بهدف زيادة نجاعة القطاع، تشجيع التنافس فيه ومن أجل تعزيز القدرات المالية لشركة الكهرباء.

تم إجراء عملية الرقابة في موضوع النجاعة في شركة الكهرباء في منتصف مرحلة تطبيق البرنامج الإصلاحي، لكن يمكن من الآن أن نرى بأن 44% من الفوائد التي كان من المفترض أن تنتج عنه (2.72-2.78 مليار شاقل، من 6.237 مليار شاقل) لن تحصل بسبب تقديم تقديرات مالية عالية في مرحلة اتخاذ قرار الإصلاح. إجمالي تكلفة الإصلاح (بحساب القيمة الحالية) 7.1 مليار شاقل، منها 6.4 مليار لتمويل تكاليف التقاعد للموظفين الذين سيتقاعدون في إطار الإصلاح ولزيادة مخصصات التقاعد لجميع موظفي الشركة. تبين أيضا أنه في سنة 2021 تم تسجيل 196 دقيقة انقطاع كهرباء، زيادة 28% عن سنة 2017. على الرغم من أن الإصلاح كان من المفترض



أن يقلل دقاتك انقطاع الكهرباء. تُطبق شركة الكهرباء الخطوات المختلفة التي تم تحديدها في الإصلاح, لكن يبدو أن هذه الخطوات لا تساهم في تحقيق النجاعة المطلوبة في عمل الشركة خصوصاً وفي زيادة نجاعة قطاع الكهرباء عامة, ويبدو أنه ستكون هناك حاجة لخطوات إضافية لزيادة نجاعة الشركة وقطاع الكهرباء بأسره.

يُنصح أن تقوم وزيرة الطاقة ووزير المالية, بالتعاون مع طاقم المتابعة للقدرات المالية لشركة الكهرباء وطاقم متابعة تطبيق الإصلاح, برصد تقدّم تطبيق الإصلاح وزيادة النجاعة في الشركة وأن يدرسوا الطرق الإضافية لزيادة نجاعة الشركة وقطاع الكهرباء. كما ويتوجب على وزارة الطاقة, وزارة المالية, سلطة الشركات الحكومية, المسؤول عن الأجور وسلطة الكهرباء تحليل نتائج الإصلاح واستخلاص العبر من أجل بلورة إصلاحات مستقبلية في قطاع الكهرباء وفي قطاعات أخرى.

- **تطور مشروع القطار الخفيف في غوش دان:** تبلغ مساحة متروبولين تل-أبيب 1500 كلم مربع تقريباً. تنقسم السفريات السنوية في المواصلات العامة كما يلي: نحو 767 مليون سفرة بالباص (نحو 87%), نحو 68 مليون سفرة بقطار إسرائيل (نحو 8%), نحو 45 مليون سفرة في القطار الخفيف (نحو 5%). على ضوء الاستخدام المُخفض للمواصلات العامة والحجم الصغير لشبكة المواصلات في إسرائيل, تعاني الدولة من أعلى نسبة ازدحام مروري بين دول الـ OECD, وبحسب معطيات الـ OECD, بلغ حجم الخسارة في الناتج المحلي بسبب الازدحام قرابة 20 مليار شاقل. بين السنوات 2005-2016 اتخذت حكومات إسرائيل عدداً من القرارات لتطوير منظومة المواصلات العامة والتي هدفت إلى تحسين إتاحة المواصلات العامة وتوفيرها.

أعمال الرقابة لموضوع تقدّم مشروع القطار الخفيف في غوش دان أظهرت وجود عيوب في تقدّم مشروع القطار الخفيف في متروبولين تل-أبيب: تم تأجيل موعد استكمال الخط الأحمر ست مرات, خلال خمس سنوات (خمس مرات من ستة تأجيلات كانت في بين السنوات 2010 حتى 2013, قبل بدء أهم مراحل البناء, التي بدأت سنة 2015). تم تأجيل افتتاح الخط البنفسجي من سنة 2025 لـ 2026, وتم تأجيل افتتاح الخط الأخضر من سنة 2025 لـ 2027, ومن المحتمل تأجيل افتتاح الخطين بسنة إضافية. عند تقدير تكلفة مشروع الخط الأحمر, تم إجراء 12 تعديلاً على الأقل, وفي ثمانية من التعديلات تم تعديل التكلفة الإجمالية للمشروع؛ في التعديل الأخير وصلت تقديرات التكلفة إلى 18.71 مليار شاقل, أي أكثر من 8 مليار شاقل من التقدير الأصلي (75%) وعند اقتطاع تأثير الغلاء والتغيير في ضريبة القيمة المُضافة, كانت التكلفة أعلى بـ 7.5 مليار شاقل (حوالي 70%). في الخطين الأخضر والبنفسجي أُجريت تعديلات عديدة بمئات ملايين الشواقل, إن كان في تقدير التكلفة الإجمالية أو في بنود الميزانية الرئيسية للمشروع. تقييم تقديرات التكلفة للخطوط الأخضر, الأحمر, والبنفسجي مقارنة بالتقديرات الدولية تبين أن تكلفة إقامة مشروع القطار الخفيف في إسرائيل أعلى من تكلفته في دول أخرى, وبأن تكلفة إقامة



مشاريع قطار خفيف مُعقدة أكثر, كاللتي تشمل أعمالاً كبيرة تحت الأرض, تشبه في تكلفتها الوضع في دول أخرى.

تصليح العيوب التي ظهرت في هذا الفصل قد تُساهم في تحسين جودة حياة مُستخدمي المواصلات العامة في متروبولين تل-أبيب, وفي تقليص الصعوبات التي يعاني منها سكان المتروبولين في مسارات الخطوط في مرحلة البناء وفي توفير تكاليف مالية باهظة. يُنصح بأن تبادر وزارتا المواصلات والمالية إلى استخلاص العبر مما تم تنفيذه من أجزاء المشروع وتطبيقها على الأجزاء المُرتقب تنفيذها للقطار الخفيف وفي مشاريع المواصلات العامة المُستقبلية مثل المترو. كما وينصح أيضاً عند تقديم مشاريع مواصلات لمصادفة الحكومة أو عند طلب المصادقة على تعديلات في ميزانيات المشاريع من هذا النوع, أن تعرض وزارتا المواصلات والمالية الدروس المُستفادة من مشاريع مشابه.

● **توفير مياه الشرب في حالة الطوارئ:** الماء من ضروريات الحياة والبقاء للإنسان وللكانات الحية. تشويش إمدادات مياه الشرب أو المساس بجودتها قد يؤدي إلى الإضرار بصحة الجمهور وينمط الحياة السليم. المخاطر التي تهدد منظومة إمداد المياه متنوعة وعديدة وقد تقع دون أي إنذار مُسبق. بحسب موقف سلطة الطوارئ الوطنية وسلطة المياه, فإن الحدث المرجعي الأخطر الذي يجب على منظومة المياه الاستعداد لوقوعه بخصوص تزويد المياه في حالات الطوارئ هو وقوع زلزال.

خلال أعمال الرقابة لموضوع تزويد مياه الشرب خلال حالة طوارئ, تبين أن أكثر من 2.4 مليون من سكان إسرائيل يسكنون في سلطات محلية غير مُهيئة كما يجب لتزويد مياه الشرب في حالة الطوارئ. وبأن 13,161 سرير علاج موجودة في مستشفيات لا تستوفي خزانات الماء فيها شروط الحماية من الهزات الأرضية. بالإضافة إلى ذلك, تبين أن سلطة المياه لا تملك أي معلومات عن كميات الماء التي يُخزنها المواطنون لحالات الطوارئ؛ كما لم تقم بأي نشاطات إعلامية لرفع وعي السكان لضرورة تخزين الماء كما يجب, وبأن مزودي الماء غير جاهزين كما يجب لتوفير مصادر مياه بديلة.

يتوجب على وزارة الداخلية, سلطة المياه وسلطة الطوارئ الوطنية العمل معاً من أجل تحسين جاهزية السلطات المحلية الصغيرة المُصنفة في العناقيد السفلية بحسب المؤشر الاجتماعي-الاقتصادي, لتوفير الماء في حالات الطوارئ. يُنصح بأن تقوم هذه الهيئات بتقديم حلاً بديلاً لتزويد الماء في الساعات الأولى لوقوع حالة طوارئ. يتوجب على وزارة الطاقة, سلطة المياه, وزارة الصحة والمستشفيات مراجعة التوصيات الواردة في تقرير الرقابة والعمل على تصليح العيوب التي ذُكرت فيه.

● **شركة "تشتيوت إينرجيا" م.ض - مراقبة مالية:** منتجات الوقود المُختلفة تعتبر حيوية للأداء السليم للاقتصاد بأسره, ولها, في يومنا هذا, دوراً مركزياً في تطوير الاقتصاد ونموه. شركة



"תשתיות אינרגיה" מ.צ. היא شركة حكومية بملكية كاملة للدولة، والتي تأسست لتزويد الاقتصاد بموارد الطاقة المطلوبة، بما في ذلك التخزين، الإمداد وتوفير منتجات الوقود.

خلال الرقابة المالية على الشركة تبين أنه منذ انتهاء امتياز الشركة في شهر يناير 2001، قبل أكثر من 20 سنة، لا يوجد للشركة ولا للدولة اتفاقية تشغيل في هذا المجال. وبحسب تقدير مكتب مراقب الدولة، تسبب عدم وجود اتفاقية تشغيل بخسائر اقتصادية (خسائر للدولة وللشركة) تتراوح بين 216 و 659 مليون شاقل. كما وتبين أنه بحسب التقارير المالية المُدققة للشركة، هناك ما يزيد عن مليار شاقل كان من الممكن من الناحية المحاسبية توزيعها كأرباح للدولة، إلا أن الشركة لم تدفع للدولة أرباحاً بشكل منتظم. نسبة المصروفات الإدارية والمصروفات العامة من مدخولات الشركة بين السنوات 2018-2020 (13%) كان أعلى من النسبة التي حددتها لجنة مراقبة الأسعار في مجال الطاقة (قراءة 9%).

يتوجب على وزارة المالية بقيادة المُحاسب العام، وزارة الطاقة، سلطة الشركات الحكومية، سلطة الضرائب وسلطة أراضي إسرائيل، بمساعدة المُستشار القضائي للحكومة، إتمام بلورة صيغة متفق عليها لاتفاقية التشغيل مع الشركة. يتوجب على سلطة الشركات الحكومية العمل مع مجلس إدارة الشركة لتوزيع الأرباح للدولة.

• **هيكلية الأجور والتشغيل في القطاع العام:** يعتبر الأجر من العوامل المركزية التي يضعها الإنسان في اعتباره عندما يقرر العمل في مؤسسة معينة، اختيار الوظيفة أو عند التفكير بالانتقال لوظيفة جديدة أو لمؤسسة أخرى. من وجهة نظر المُشغّل، يعتبر الأجر أداة مركزية لتجنيد وتطوير القوى العاملة الخبيرة والأمانة لتحقيق أهداف المؤسسة. طوال ما يزيد عن ثلاثة عقود، عملت جهات مهنية مختلفة، منها من عينتها الحكومة، من أجل معالجة مجموعة من القضايا المركزية المتعلقة بهيكلية الأجور والتشغيل في القطاع العام في إسرائيل - والذي يضم 540,000 وظيفة (لا يشمل الوظائف في جهاز الأمن)، والتي تصل تكلفتها السنوية، لسنة 2019، نحو 107 مليار شاقل.

يُشير تقرير الرقابة هذا الى عيوب في إدارة مجال الأجور والتشغيل في القطاع العام في عدة جوانب: **الجانب الاستراتيجي**- لم تُبلور الحكومة ولم تُصادق على أي سياسة حكومية في مجال الأجور؛ **الجانب التفصيلي لمركبات الأجر**- يشمل الأجر في القطاع العام مئات الإضافات ومركبات الأجر والتي يتم تطبيقها بطريقة لم تعد تُلائم أهدافها الأصلية، وآليات للمكافآت والحوافز. وصلت تكلفتها الحكومية سنة 2020 إلى 707 مليون شاقل، منها 667 مليون شاقل أجور حوافز. **على الرغم من أن فعاليتها غير مؤكدة. جانب المساواة بين المُستخدمين والهيئات** - في القطاع العام، وعلى الأقل في مجالاته القطرية، لم يتم تطبيق مبدأ دفع أجر مُشابه لعمل ذو قيمة مُشابهة، وهذا الأمر قد يضر في قدرة الوزارات على تحسين الخدمات للجمهور بسبب الأجر المنخفض نسبياً المدفوع للمُستخدمين عندها. يُشير التقرير إلى شبكة من الآليات لربط الأجور وإلى العواقب الكبيرة، خاصة فيما يتعلق بالأجور في جهاز الأمن، والتي أدى تطبيقها عملياً إلى توسيع الفجوة بين أجور الخادمين في الجيش، في الشرطة وفي مصلحة السجون وبين أجور باقي



موظفي الدولة؛ جانب تمويل إضافات الأجور- لقد وقعت الحكومة في شهر نيسان 2016 على اتفاقية إطار وخصصت الموارد المالية لتطبيقها بما لا يتناسب مع المبدأ الأساسي للنومراتور (أداة رصد ميزانية الدولة في إسرائيل)، وفي أعقاب ذلك أجبرت على تخصيص مئات ملايين الشواقل الإضافية لتمويل تنفيذ الاتفاقية.

نتائج أعمال الرقابة والمعطيات التي تعتمد عليها تؤكد على ضرورة قيام الحكومة بتحديد سياسات شاملة في مجال التشغيل والأجور في القطاع العام وأن تعمل من أجل تطبيقه.

- **رقابة متابعة:** يولي مكتب مراقب الدولة أهمية خاصة لموضوع متابعة تصحيح العيوب التي ظهرت في تقرير الرقابة، وفي السنوات الأخيرة وسّعنا بشكل ملحوظ حجم تقارير رقابة المتابعة. يشمل هذا التقرير خمسة تقارير متابعة في المواضيع التالية: جوانب في التقاعد التراكمي وفي سوق التوزيع التقاعدي؛ الخدمة للمسافرين في القطر الخفيف في القدس؛ شركة بريد إسرائيل م.ض- معالجة البريد الدولي؛ تعامل الحكومة مع الزيادة في التجارة الإلكترونية؛ خدمة الجمهور في سلطة الضرائب (في هذا المجال تم إجراء رقابة متابعة موسعة).

تطلب إعداد هذا التقرير، كما سابقه، جهوداً كبيرة من العاملين في مكتب مراقب الدولة، وخاصة في قسم الرقابة على مجالات الاقتصاد والبنى التحتية الوطنية وفي الإدارة العامة، والذين يؤدون عملهم من منطلق إحساسهم بأهمية الرسالة التي يؤمنون بها. لقد عمل هؤلاء على إعداد التقرير كاملاً بأقصى درجات المهنية والجديّة، وشكري الجزيل مقدم لهم.

لا تغيب عني حقيقة قيام العديد من الهيئات الخاضعة للرقابة بخطوات إيجابية، وقد ذكرنا أهمها في فصول الرقابة كما ينص قانون مراقب الدولة. إلى جانب ذلك، يتوجب على هذه الهيئات تصحيح العيوب التي ذكرت في التقرير لتحسّن عملها وترقى بالخدمة التي تقدمها للجمهور في إسرائيل.

متيناهو أنجلمان

مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، تشرين ثاني (نوفمبر) 2022