

דוח מבקר המדינה

חשון התשפ"ג | נובמבר 2022

כ ר ך ר א ש ו ן



דוח מבקר המדינה

חשון התשפ"ג | נובמבר 2022

כ ר ר ר א ש ו ן



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור | ירושלים

מס' קטלוגי 2022-A-003

ISSN 0334-9713

דוח זה מובא גם באתר האינטרנט של
משרד מבקר המדינה
www.mevaker.gov.il

עיצוב גרפי: צוות אי.אר דיזיין בע"מ



תוכן העניינים

כרך ראשון

9	פתח דבר
15	المقدمة
584	Foreword

פרק ראשון | נושאים מערכתיים

25	הלוואות ומקורות אשראי של גופים שונים
107	מבנה השכר וההעסקה בשירות הציבורי

פרק שני | משרדי הממשלה

	משרד האוצר
261	מינהל הרכב הממשלתי
	רשות המיסים בישראל
361	השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת
437	היבטי מועילות של מערכת המס

כרך שני

פרק שני | משרדי הממשלה - המשך

רשות המיסים בישראל - המשך

597 פעילות יחידת שירות עיבודים ממוכנים ברשות המיסים

משרד האנרגיה

רשות הגז הטבעי

701 רשת החלוקה של הגז הטבעי

משרד הכלכלה והתעשייה

817 התמודדות הממשלה עם הגידול במסחר המקוון - ביקורת מעקב

895 סוגיות בהגנה על הצרכן

כרך שלישי

פרק שני | משרדי הממשלה - המשך

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

1065 התקדמות פרויקט הרכבת הקלה בגוש דן

1195 השירות לנוסעים ברכבת הקלה בירושלים - ביקורת מעקב

פרק שלישי | מוסדות המדינה, חברות ממשלתיות ותאגידים

בנק ישראל

1287 בנקאות דיגיטלית



חברת דואר ישראל בע"מ

1413 חברת דואר ישראל בע"מ - הטיפול בדואר בין-לאומי - ביקורת מעקב

חברת החשמל לישראל בע"מ

1469 התייעלות בחברת החשמל לישראל בע"מ

1575 שימור והסבה של תחנות ייצור חשמל בפחם

כרך רביעי

פרק שלישי | מוסדות המדינה, חברות ממשלתיות ותאגידים - המשך

חברת תשתיות אנרגיה

1649 חברת תשתיות אנרגיה בע"מ - ביקורת פיננסית

חברת נתיבי איילון

1737 חברת נתיבי איילון בע"מ - התארגנות מחדש והיבטים פיננסיים

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

1827 היבטים בפנסייה הצוברת ובשוק ההפצה הפנסיוני - ביקורת מעקב

הרשות הממשלתית למים ולביוב

1877 אספקת מי שתייה בשעת חירום

רשות שדות התעופה

1955 בטיחות התעופה האזרחית



פתח דבר

דוח הביקורת השנתי המונח היום על שולחן הכנסת הוא החלק הראשון של הדין וחשבון השנתי של מבקר המדינה המציג את ממצאי הביקורת על הגופים המבוקרים לשנת 2021.

הדוח עוסק ברובו בביקורת בתחומי הכלכלה והתשתיות הלאומיות, שהם בבחינת אבני יסוד החיוניות לפיתוח המשק ולשיפור איכות חיי האזרחים והתושבים במדינה. הדוח כולל גם פרק נרחב בנושא מבנה השכר וההעסקה בשירות הציבורי. במוקד פרקי הביקורת עומדים נושאים חשובים ומגוונים, והביקורת נעשית גם ב"עיני הציבור", דהיינו הנושאים נבחנים גם מנקודת המבט של הציבור ומבחינת השפעתם על חיי היומיום של האזרחים והתושבים. להלן סקירה של כמה מפרקי הביקורת.

- **סוגיות בהגנה על הצרכן:** ציבור הצרכנים בישראל, בעיקר צרכנים מקרב אוכלוסיות הראויות לקידום, כמו עולים חדשים, קשישים וקטינים, מצויים במקרים רבים בעמדת נחיתות מול בעלי העסקים. עקב כך נחקקו חוקים שנועדו להבטיח את זכויות הצרכנים, והוקמה מערכת אסדרה ממשלתית להטמעת הוראות החוקים בנושאי הצרכנות ולאכיפתן.

הביקורת בנושא סוגיות בהגנה על הצרכן העלתה ליקויים במגוון נושאים הנוגעים לשירות לצרכן ולאיכות המענה שנותנים גופים ממשלתיים שונים במקרים של פגיעה בזכויותיו. בסקר שיתוף ציבור שערך משרד מבקר המדינה נמצא כי ליותר מ-76% מהציבור נגרמה בשנים 2020 - 2021 עוולה צרכנית. השווי של שוברים שהצרכנים החברים במועדונים אינם מממשים בכל שנה נאמד בכ-16.6 מיליון ש"ח; מהם כ-6.3 מיליון ש"ח שווי השוברים שפג תוקפם, אשר מועדון הפיס (2.9 מיליון ש"ח) ומועדוני "טוב", "חבר" ו"ביחד בשבילך" לא החזירו לצרכנים שלא מימשו אותם. כ-77% מהצרכנים אינם מודעים לתנאים שבהם מותר לבטל תשלומים שנעשו בכרטיס אשראי. כ-20% מהתלונות שהיו פתוחות במועצה הישראלית לצרכנות בשנים 2018 - 2020 נסגרו כדי להקטין את מספר התלונות הרשומות כלא מטופלות; נגבו רק 31% מהעיצומים שהטילה הרשות להגנת הצרכן על עסקים בשנים 2018 - 2021 (37 מיליון ש"ח מתוך 119 מיליון ש"ח).

על הגורמים האמונים על מתן סיוע והגנה לצרכנים - ובהם שרת הכלכלה, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, המועצה הישראלית לצרכנות ומשרד הכלכלה והתעשייה - לפעול לתיקון הליקויים שהעלתה הביקורת ולבחינת יישום ההמלצות לצורך מניעת פגיעה בצרכנים, שיפור השירות והגברת שביעות הרצון מהגופים האחראים להגנה על זכויותיהם והאמון בהם.

- **בנקאות דיגיטלית:** הבנקאות הדיגיטלית מעמידה מגוון כלים ופתרונות שנועדו להיטיב עם צרכנים שכן הם מאפשרים צריכת שירותים בנקאיים בערוצים דיגיטליים - בטלפון הנייד ובמרשתת (אינטרנט).

הביקורת בנושא הבנקאות הדיגיטלית נמצא כי שיעור ההזלה הממוצע של תעריף ביצוע פעולה במערכת הבנקאית בערוץ ישיר, לעומת ביצועה בידי פקיד, הוא 69%. עוד הועלה כי הרווח השנתי הממוצע של חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות גדל מ-10.4 מיליארד ש"ח ב-2014 ל-22.1 מיליארד ש"ח ב-2021. הדבר מצביע על הריכוזיות בענף הבנקאות ועל היעדר



תחרות מספקת, מעורר ספק אם החיסכון עקב ההתייעלות הדיגיטלית מתגלגל במלואו אל הציבור ומחדד את הצורך שבנק ישראל והפיקוח על הבנקים בתוכו יזמו פעולות להגברת התחרות בענף הבנקאות, כדי שההתייעלות הדיגיטלית תתבטא באופן משמעותי יותר בהפחתת העלויות לצרכן. משרד האוצר ובנק ישראל קידמו את הרפורמה בלא להידרש לטיפול בחסמים המקשים על הציבור לעשות שימוש אפקטיבי במערכת הנייד, בהם החסם הפסיכולוגי, חינוך פיננסי ירוד והיעדר הבדלים מהותיים בין הבנקים. נמצא כי כשליש מהישראלים בני ה-20 ומעלה אינם מצליחים לבצע פעולות בנקאיות בעוזרים ישירים ללא עזרת פקיד בנק; שיעורי הצלחה נמוכים תועדו בקרב האוכלוסייה המבוגרת (יותר ממחצית בני ה-65 ומעלה), במגזר הערבי לעומת המגזר היהודי ובקרב נשים לעומת גברים. עוד נמצא כי בשנת 2020 היו בישראל 16.2 סניפי בנק לכל 100,000 מבוגרים לעומת 18.3 בממוצע במדינות ה-OECD.

השינויים התכופים במערכת הפיננסית, שמקורם בהתפתחויות טכנולוגיות משמעותיות, מחייבים התאמה של האסדרה. על האסדרה להיות כוללת, עניינית וגמישה כדי לקדם חדשנות, להסיר חסמים וליצור ודאות. בנקאות דיגיטלית מזמנת פוטנציאל להגברת התחרות בשוק שמרני וריכוזי וצמצום של הכלכלה השחורה. מומלץ כי בנק ישראל ומשרד האוצר יפעלו לנתבה כך שתעודד כניסה של גופים מקומיים ובין-לאומיים כדי ליעיל את הענף ולהיטיב עם הצרכנים ולתרום יותר להפחתת יוקר המחיה בישראל. עוד יש להבטיח שהמעבר לבנקאות דיגיטלית יעשה בשים לב לאוכלוסיות ראויות לקידום, שאין להן האוריינות הנדרשת כדי להתמצא בעולם הפיננסי והדיגיטלי.

● **היבטי מועילות של מערכת המס:** מערכת המס נועדה לשמש כלי לגביית מס מתושבי המדינה לשם מימון שירותים ציבוריים בתחומים כמו ביטחון, תשתיות פיזיות, בריאות, חינוך ורווחה. ליקויים במערכת המס משפיעים ישירות על כלל הציבור. בשנת 2020 היו הכנסות המדינה ממיסים ישירים ועקיפים 362 מיליארד ש"ח (ברוטו). בביקורת נבחנו היבטים שונים של מועילות מערכת המס בישראל.

הבחינה האמורה העלתה ליקויים שונים בהיבטים אלו, המשפיעים על פעילות רשות המיסים ועל יעילותה כלפי הנישום. בין היתר עלה כי נכון לשנת 2020, 825,000 (כ-70%) מהדוחות שנדרשו להגיש לרשות המיסים, הם של עצמאים, אשר המס הנגבה מהם מהווה 6% מסך גביית המיסים הישירים והעקיפים בשנה האמורה. בביקורת גם מובאים ממצאים על הטבות מס שניתנות לאורך השנים ללא בדיקה עיתית של התאמתן ליעדי המחוקק. עוד נמצא כי במועד סיום הביקורת, כ-20 שנה לאחר החלטת הממשלה בנושא איחוד הפעילות של "אגף המכס והמע"ם, נציבות [אגף] מס הכנסה ושע"ם", איחוד המשרדים האזוריים וחזון "שירות בנקודה אחת" עדיין רחוק ממימוש, ושונה מהמקובל ברשויות מס במדינות מובילות בעולם.

על משרד האוצר ורשות המיסים לפעול לתיקון הליקויים שעלו בביקורת תוך בחינת המלצותיה, לשם שיפור מועילותה של מערכת המס בישראל. דיני המס בישראל הם מורכבים וכוללים הרבה הוראות חוק, תקנות ותקדימים, והדבר מחדד את הצורך לבסס את כללי המס על עקרונות חד-משמעיים המנוסחים בקצרה וקלים ליישום כדי להמעט את הצורך בפרסום הנחיות מינהליות משלימות. כמו כן יש לקדם תהליכי דיגיטציה,



ובכללם ליצור תיק ביקורת ממוחשב ושומות מקוצרות עבור עסקים קטנים יחסית; לקצר הליכי ערעור על שומות מס ולקדם את האכיפה השוויונית בין נישומים.

- **התייעלות בחברת החשמל לישראל בע"מ:** חברת החשמל לישראל בע"מ (חח"י) היא חברה ממשלתית וציבורית שכ-99.85% ממניותיה מוחזקות בידי ממשלת ישראל. החברה מייצרת חשמל ומספקת אותו לכל מגזרי המשק בישראל. עד העשור האחרון הופעל משק החשמל ברובו על ידי חח"י, שהייתה מונופול בכלל מקטעי החשמל. בשנת 2018 קיבלה הממשלה החלטה בעניין רפורמה במשק החשמל ושינוי מבני בחח"י, בין היתר במטרה לייעל את המשק, לעודד את התחרות בו ולחזק את איתנותה הפיננסית של חח"י.

הביקורת בנושא התייעלות בחח"י נערכה באמצע תקופת יישום הרפורמה, אולם כבר כעת ניתן לראות כי כ-44% מהתועלות שהיו צפויות להתקבל ממנה (2.72 - 2.78 מיליארד ש"ח, מתוך 6.237 מיליארד ש"ח) לא יתקבלו בשל הצגת אומדני תועלת גבוהים בעת קבלת ההחלטה על הרפורמה. עלות הרפורמה (בערכים מהוונים) מסתכמת ב-7.1 מיליארד ש"ח, מתוכם 6.4 מיליארד ש"ח למימון עלויות הפרישה של העובדים הפורשים במסגרת הרפורמה ולהגדלת הקצבה הפנסיונית לכלל עובדי החברה. עוד נמצא כי בשנת 2021 נרשמו 196 דקות אי-אספקה, גידול של כ-28% לעומת שנת 2017. זאת אף שהרפורמה אמורה להביא להפחתת דקות אי-האספקה. חח"י מיישמת את צעדי התייעלות השונים שנקבעו ברפורמה, אולם ניכר כי מכלול הצעדים האלו אינם מביאים לשיפור הנדרש ביעילותה של החברה בפרט וביעילות משק החשמל בכלל, וניכר כי יידרשו בהמשך צעדים נוספים ליעול החברה ומשק החשמל.

מומלץ כי שרת האנרגייה ושר האוצר, בשיתוף צוות המעקב אחר האיתנות הפיננסית של חח"י וצוות המעקב אחר יישום הרפורמה, יעקבו אחר התקדמות הרפורמה והתייעלות בחברה ויבחנו דרכים נוספות ליעול החברה ומשק החשמל. כמו כן, על משרד האנרגייה, משרד האוצר, רשות החברות הממשלתיות, הממונה על השכר ורשות החשמל לנתח את תוצאות הרפורמה ולהפיק לקחים לצורך גיבוש רפורמות עתידיות במשק החשמל ובכלל.

- **התקדמות פרויקט הרכבת הקלה בגוש דן:** מטרופולין תל אביב משתרעת על פני 1,500 קמ"ר בקירוב. הנסיעות השנתיות בתחבורה הציבורית מתפלגות באופן זהה: כ-767 מיליון נסיעות באוטובוס (כ-87%); כ-68 מיליון נסיעות ברכבת ישראל (כ-8%); וכ-45 מיליון נסיעות ברכבת הקלה (רק"ל) (כ-5%). לנוכח השימוש המועט בתחבורה הציבורית וההיקף הקטן של תשתיות התחבורה בישראל, המדינה סובלת מגודש התנועה הגדול ביותר בקרב מדינות ה-OECD, ולפי נתוני ארגון ה-OECD, בשנת 2019 היה אובדן התוצר כתוצאה מהגודש 20 מיליארד ש"ח בקירוב. בשנים 2005 - 2016 קיבלו ממשלות ישראל כמה החלטות לקידום מערכת הסעת המונים שנועדו לשפר את הנגישות של התחבורה הציבורית ואת זמינותה.

הביקורת בנושא התקדמות פרויקט הרכבת הקלה בגוש דן העלתה ליקויים בקידום פרויקט הרק"ל במטרופולין תל אביב: מועד השלמת הקמתו של הקו האדום נדחה שש פעמים, בכחמש שנים במצטבר (חמש משש הדחיות אירעו בשנים 2010 עד 2013, לפני תחילת עיקר עבודות ההקמה, שהחלו בשנת 2015). פתיחת הקו הסגול נדחתה מ-2025 ל-2026, ופתיחת הקו הירוק נדחתה מ-2025 ל-2027, ועשויה לחול דחייה של שנה נוספת בפתיחת שני הקווים האלה. באומדן העלות של פרויקט הקו האדום בוצעו 12 עדכונים לכל הפחות, ולפחות בשמונה מהם עודכנה עלות הפרויקט הכוללת; בעדכון האחרון היה אומדן העלות



כ-18.71 מיליארד ש"ח, סכום הגבוה מהאומדן המקורי בכ-8 מיליארד ש"ח (75%), ובניכוי השפעת התייקרויות ושינוי במע"ם - בכ-7.5 מיליארד ש"ח (כ-70%). בקווים הירוק והסגול נעשו שינויים רבים בהיקף של מאות מיליוני ש"ח הן באומדן הכולל והן בסעיפים התקציביים העיקריים של הפרויקט. בחינת אומדני העלות של הקווים הירוק, האדום והסגול מול מספרי השוואה בין-לאומיים מעלה כי עלות ההקמה של פרויקט רק"ל עלי בישראל גבוהה מעלות הקמתו במדינות אחרות, ועלות הקמת פרויקט רק"ל מורכבים יותר, שבהם מרכיב תת-קרקעי גדול, דומה יותר לעלות הקמתם במדינות אחרות.

תיקון הליקויים שהועלו בפרק זה עשוי לשפר את איכות החיים של משתמשי התחבורה הציבורית במטרופולין תל אביב, לצמצם את הקשיים שחווים תושבי המטרופולין בתואי הקווים בשלב ההקמה ולחסוך עלויות גבוהות למשק. מומלץ שמשרדי התחבורה והאוצר יקיימו תהליכי הפקת לקחים מחלקי הפרויקט שבוצעו וישמו אותם בחלקים המתוכננים של הרק"ל ובפרויקטים עתידיים להסעת המונים כגון המטרו. עוד מומלץ כי בעת הבאת פרויקטים תחברתיים לאישור הממשלה או בהבאת שינויים תקציביים בפרויקטים מסוג זה לאישור, יציגו משרדי התחבורה והאוצר לקחים שהופקו מפרויקטים דומים.

- **אספקת מי שתייה בשעת חירום:** המים הם מצרך חיוני וקיומי לאדם ולחי. שיבוש באספקת המים או פגיעה באיכות מי השתייה עלולים לפגוע הן בבריאות הציבור והן בסדר החיים התקין. פוטנציאל האיומים על אספקת המים מגוון ועלול להתמשש ללא התראה מוקדמת. לפי עמדת רשות החירום הלאומית (רח"ל) ורשות המים, תרחיש הייחוס החמור ביותר שמשק המים צריך להיערך אליו בעניין אספקת מים בשעת חירום הוא רעידת אדמה.

בביקורת בנושא אספקת מי שתייה בשעת חירום הועלה כי יותר מ-2.4 מיליון מתושבי ישראל מתגוררים ברשויות מקומיות שאינן ערוכות כנדרש לאספקת מים בשעת חירום, וכי 13,161 מיטות אשפוז נמצאות בבתי חולים שמאגרי המים המצויים בהם אינם ממוגנים מפני רעידות אדמה. עוד נמצא כי לרשות המים אין מידע על כמויות המים שהתושבים אוגרים לשעת חירום; היא לא נקטה פעולות הסברה להעלאת מודעות התושבים לצורך באגירת מים כנדרש, וספקי המים אינם ערוכים באופן מלא לאספקת מים חלופית.

על משרד הפנים, רשות המים ורח"ל לפעול יחד לשיפור היערכותן של רשויות מקומיות קטנות ושל רשויות המדורגות באשכולות נמוכים לפי המדד החברתי-כלכלי, לאספקת מים בשעת חירום. מומלץ כי גופים אלה יבחנו מתן פתרון חלופי לאספקת מים בשעות הראשונות שלאחר התרחשות אירוע חירום. על משרד האנרגיה, רשות המים, משרד הבריאות ובתי החולים לבחון את ההמלצות שנכללו בדוח הביקורת ולפעול לתיקון הליקויים שעלו.

- **חברת תשתיות אנרגיה בע"מ - ביקורת פיננסית:** מוצרי הדלק חיוניים לפעילות התקינה של המשק כולו, ויש להם כיום תפקיד מרכזי בפיתוחו של המשק ובצמיחתו הכלכלית. חברת תשתיות אנרגיה בע"מ היא חברה ממשלתית בבעלות מלאה של המדינה, שהוקמה כדי לספק את צורכי משק הדלק, לרבות אחסון, הזרמה ואספקה של מוצרי דלק.

בביקורת הפיננסית על החברה הועלה כי מתום הזיכיון של החברה בינואר 2001, לפני יותר מ-20 שנים, אין לחברה ולמדינה הסכם הפעלה חתום. לפי אומדן משרד מבקר המדינה, היעדר הסכם הפעלה הביא להפסד משקי (הפסדים שנגרמו למדינה ולחברה) של 216 - 659 מיליון ש"ח. עוד נמצא כי על פי הדוחות הכספיים המבוקרים של החברה, בסוף שנת



2020 יותר ממיליארד ש"ח היו ראויים מהבחינה החשבונאית לחלוקה כדיבידנד, ואולם החברה לא שילמה למדינה דיבידנדים באופן סדיר. שיעור הוצאות ההנהלה וההוצאות הכלליות מהכנסות החברה בשנים 2018 - 2020 (13%) היה גדול מהשיעור שקבעה ועדת המחירים לפיקוח על המחירים בתחום האנרגיה (כ-9%).

על משרד האוצר בהובלת החשב הכללי, משרד האנרגיה, רשות החברות הממשלתיות, רשות המיסים ורמ"י, בסיוע היועץ המשפטי לממשלה, להשלים את גיבושו של נוסח מוסכם של הסכם הפעלה עם החברה. על רשות החברות הממשלתיות לפעול עם דירקטוריון החברה לחלוקת דיבידנד למדינה.

- **מבנה השכר וההעסקה בשירות הציבורי:** השכר הוא גורם מרכזי במכלול השיקולים של אדם בבואו להחליט אם לעבוד בארגון מסוים, איזה תפקיד למלא ואם לפעול כדי לעבור לתפקיד אחר או לארגון אחר. מנקודת ראותו של המעסיק, השכר הוא כלי מרכזי לגיוס ולפיתוח של כוח אדם מיומן ואמין לביצוע משימות הארגון. במשך יותר משלושה עשורים עמדו גורמי מקצוע שונים, בהם גורמים שמינתה הממשלה, על הצורך לטפל בשורה של סוגיות יסוד הנוגעות למבנה השכר וההעסקה בשירות הציבורי בישראל - שבו כ-540,000 משרות של עובדים (לא כולל משרות במערכת הביטחון), שעלות העסקתם השנתית בשנת 2019 הסתכמה בכ-107 מיליארד ש"ח.

דוח ביקורת זה מצביע על ליקויים בניהול תחום השכר וההעסקה בשירות הציבורי בכמה היבטים: ההיבט האסטרטגי - הממשלה לא גיבשה ולא אישרה מדיניות ממשלתית בתחום השכר; ההיבט הפרטני של רכיבי השכר - השכר בשירות הציבורי כולל מאות תוספות שכר ורכיבי שכר המיושמים בדרך שאינה הולמת עוד את מטרתם המקורית, ומנגנונים לתגמול ותמרוץ, שההוצאה הממשלתית עליהם הסתכמה בשנת 2020 ב-707 מיליון ש"ח, מהם 667 מיליון ש"ח לשכר עידוד, אף שהאפקטיביות שלהם מוטלת בספק. היבט השוויון בין עובדים ובין גופים - בשירות המדינה, ולכל הפחות בעיסוקים הארציים שבו, לא נשמר העיקרון של תשלום שכר דומה עבור עבודה בעלת ערך דומה, והדבר עלול לפגוע ביכולתם של משרדים לשפר את השירות לציבור בשל השכר הנמוך יחסית המשולם לעובדיהם. הדוח מצביע גם על רשת של הצמדות שכר והשלכות רחב, בעיקר בכל הנוגע לשכר במערכת הביטחון, שאופן יישומן הגדיל הלכה למעשה את הפער בין שכר המשרתים בצה"ל, במשטרה ובשב"ס לבין שכר עובדי המדינה; היבט המימון של תוספת שכר - הממשלה חתמה באפריל 2016 על הסכם מסגרת והקצתה כספים למימושו שלא בהתאם לעיקרון העומד בבסיס הנומרטור, ובעקבות זאת נאלצה להקצות מאות מיליוני ש"ח נוספים למימון מימושו של ההסכם.

ממצאי הביקורת והנתונים העומדים ביסודם מדגישים את הצורך בכך שהממשלה תקבע מדיניות כוללת בתחום התעסוקה והשכר במערכת הציבורית ותפעל ליישומה.

- **ביקורת מעקב:** משרד מבקר המדינה שם דגש מיוחד על המעקב אחר תיקון הליקויים שעלו בביקורתו, ובשנים האחרונות הרחבנו משמעותית את היקפן של ביקורות המעקב. דוח זה כולל חמישה דוחות מעקב בנושאים האלה: **היבטים בפנסייה הצוברת ובשוק ההפצה הפנסיוני; השירות לנוסעים ברכבת הקלה בירושלים; חברת דואר ישראל בע"מ - הטיפול בדואר בין-לאומי; התמודדות הממשלה עם הגידול במסחר המקוון; השירות לציבור ברשות המיסים** (בנושא זה נעשתה ביקורת מעקב מורחבת).



הכנתו של דוח זה, כמו קודמיו, הצריכה מאמץ רב של עובדי הביקורת במשרדי, ובייחוד בחטיבה לביקורת תחומי כלכלה ותשתיות לאומיות ובמטה, אשר ממלאים את תפקידם הציבורי מתוך הרגשת שליחות של ממש. אלה עמלו על הכנתו במלוא המקצועיות והיסודיות, ותודתי נתונה להם.

לא נעלם מעיניי כי בגופים המבוקרים נעשות פעולות חיוביות, והבולטות שבהן קיבלו ביטוי בפרקי הביקורת כנדרש בחוק מבקר המדינה. לצד זאת, מחובתם של גופים אלה לתקן את הליקויים שצוינו בדוח זה כדי לטייב את פעילותם וכדי לשפר את השירות לציבור בישראל.

מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, חשוון התשפ"ג, נובמבר 2022