

משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



ביקורת המדינה ונציבות תלונות ציבור

חדשנית, חברתית, מניעה לפעולה

כנס שנתי-איגוד מבקרי הרשויות המקומיות בישראל-ספטמבר 2023

מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות ציבור

מדינת ישראל היא המדינה היחידה בעולם, בה מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור



מבקר המדינה ונציב תלונות ציבור

נציב תלונות ציבור



ביקורת המדינה



מימון בחירות
הגנה על חושפי שחיתות
הצהרות הון של שרים וסגני שרים
מייצגי המדינה בערכאות

אפקטיביות הביקורת

362 דוחות

בשנים 2020 - חציון 2023



49

דוחות מעקב



313

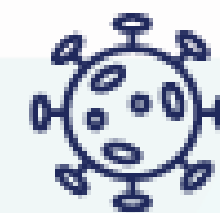
דוחות ביקורת



50

עברו תהליך חיסיון
(ביטחוני + אזרחי)

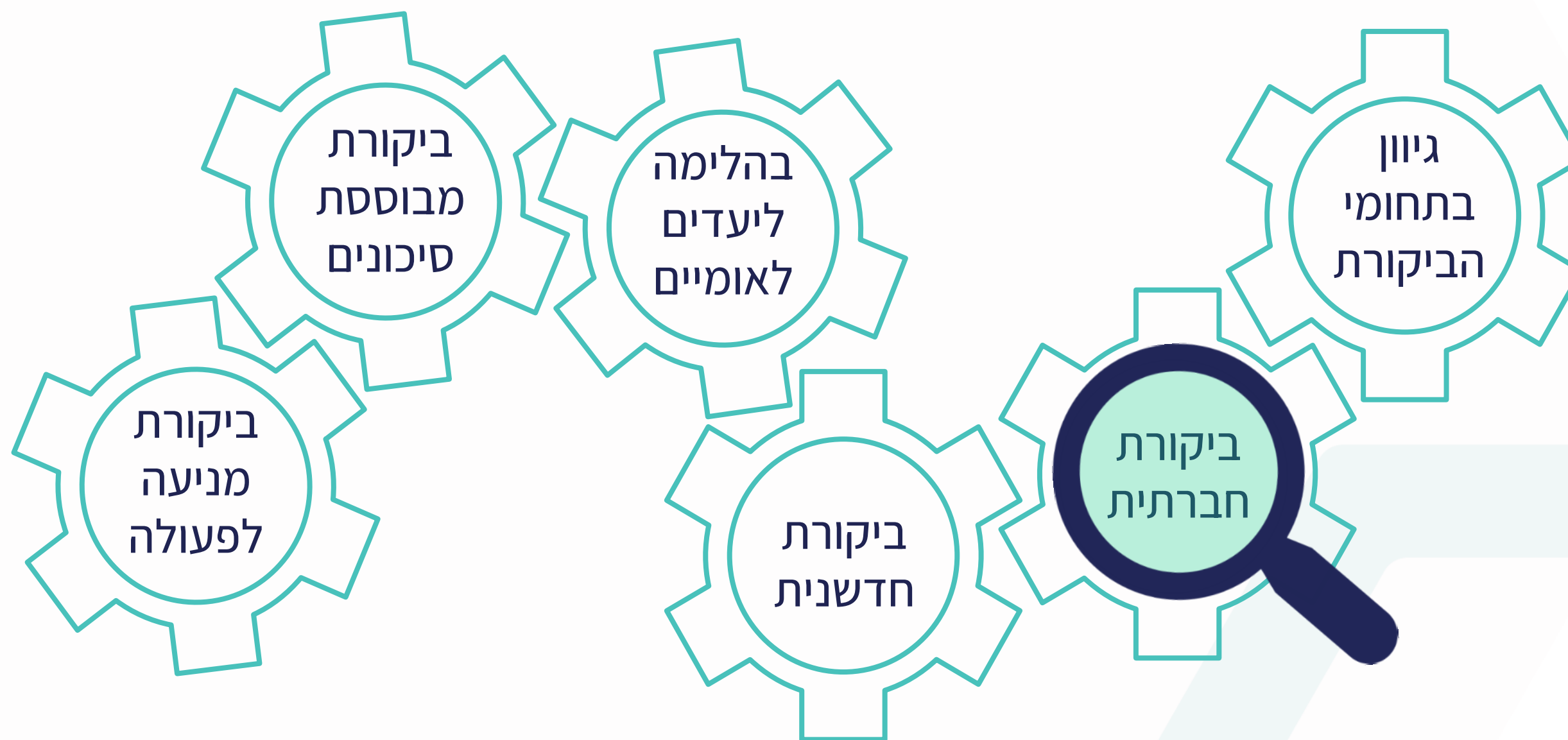
מהם:



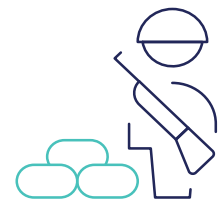
22

דוחות קורונה

אבני היסוד בביקורת המדינה



גיוון סוגי הביקורת



ביטחונות

- יישום תוכנית שוה"ם 3
- מוגנות חיילות וחיילים



מיקוד באוכלוסייה

- השירותים לאנשים עם מוגבלות
- השמת ילדים בסיכון בפנימיות, באומנה ובאימוץ
- פעילות הרשויות לשיפור הישגים לימודיים



פיננסית

- ארנונה ברשויות המקומיות
- ביקורת פיננסית ברשויות איתנות
- תכניות הבראה ברשויות



השירות לציבור

- ארנונה-השירות לתושב
- רכבת קלה
- חברת חשמל



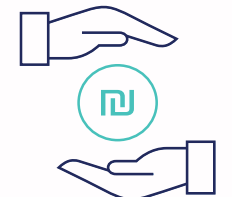
מערכתית

- משבר האקלים
- ערים מעורבות



סייבר

- ניהול מערכות מידע ברשויות
- ביקורת סייבר במרכז רפואי



מנהל תקין

- הפיקוח והבקרה על תאגידים סטטוטוריים
- מניעת הונאות ומעילות



תכנון, בנייה ותשתיות

- ותכנון נקודותי ברשויות מקומיות
- תחזוקה ובטיחות של מוסדות חינוך
- ניהול של נכסי מקרקעין בידי רשויות מקומיות

כלי ביקורת חדשניים

77%

הפער בין מחיר ליטר חלב רגיל לצרכן (הגבוה) בישראל, הנאמד בכ-1.81 דולר (כ-6.2 ש"ח כולל מע"ם), למחיר הממוצע במדינות האיחוד האירופי, הנאמד בכ-1.02 דולר (כ-3.5 ש"ח), ביוני 2022

113%

מספר חומרי הדברה פעילים שמאושרים לשימוש בישראל, ושסורים ושאינם למאושרים לשימוש במדינות האיחוד האירופאי.



השוואה בינ"ל

- משק החלב
- השימוש בחומרי הדברה

כלי ביקורת חדשניים

פוסט שפרסמה העירייה



ניטור רשתות חברתיות

- מימון מפלגות
- שימוש ברשתות חברתיות ברשויות המקומיות

כלי ביקורת חדשניים

מספר פריטי פסולת לאורך מסלול של 100 מ' ורמת הניקיון העירונית בשנת 2019:

מספר פריטי פסולת ממוצע ל- 100 מ'	מספר פרטי פסולת	אורך מסלול כולל	מספר הרחובות שנבדקו	העיר
26.5	16,087	60,600 מ'	88	ירושלים
19.5	11,652	59,600 מ'	80	תל אביב
21.1	12,712	60,100 מ'	76	חיפה



יעוץ מקצועי

- שירות לאומי-אזרחי
- מדד ניקיון הרשויות

בביקורת המעקב נמצא כי:

מספר מפגעי הפסולת מדרגה שלישית	מספר מפגעי הפסולת מדרגה שנייה	מספר מפגעי הפסולת מדרגה ראשונה	המספר הממוצע של פריטי פסולת לכל 100 מטר	המספר הכולל של פריטי פסולת	האורך המצטבר של מסלולי הסיוור (ק"מ)	העירויות
0	3	7	14	10,296	72	חיפה
0	2	10	20	8,312	42	טבריה
0	0	2	9	6,795	72	ירושלים
1	1	6	33	13,886	42	נצרת
0	1	7	23	9,586	42	צפת
0	3	7	27	11,463	42	רמלה
0	0	1	13	9,717	72	תל אביב-יפו

כלי ביקורת חדשניים



שיתוף ציבור

- השמה באומנה, אימוץ ופנימיות
- שירותי הרשויות לאנשים עם מוגבלות
- תחזוקה וניקיון של אתרי תיירות בישראל

התבטאויות של אנשים עם מוגבלות בנושא נגישות

חלק גדול מהעיר [שבה מתגוררת המשתתפת בקבוצת המיקוד] **לא נגיש** והמדרכות לא נגישות... אני לא יכולה ללכת לבריכה בלי רכב שהיא שני רחובות ממני כי סגרו את הרחוב לכיסא גלגלים!" ■ "אין נגישות מידע, אין בכלל מידע על כ ■ "הייתי צריך להגיש איזושהי בקשה והתקשרתי למוקד

המקומית]. אני מסביר להם **שהאתר לא נגיש** [למשתתף לקות ראייה, ואתר המרשתת איננו מונגש ללקות זו], ביקשתי לעשות [לשלוח את טופס הבקשה] בטלפו או במייל, **והם מתעקשים - רק באתר**" ■ **"כנכה אני לא מוצא את עצמ** . זה גם עניין של נגישות חברתית... עם עצמך אין לך כל כך מה לעשות."

כלי ביקורת חדשניים



כריית נתונים

- אכיפה כלפי יוצאי אתיופיה
- השמת ילדים בסיכון בפנימיות, באומנה ובאימוץ

פי 5

סיכוייה של נערה בפנימייה ללדת לפני גיל 17 ביחס לנערה באוכלוסייה הכללית, ופי 1.5 מאלו של נערה באומנה

1,149 ילדים

מתחת לגיל 8 הוצאו לפנימיות במקום למשפחות אומנה

כלי ביקורת חדשניים



שולחן עגול

- מינוי מנהלי בתי ספר
- מוגנות ילדים ברשת
- דיור לאוכלוסייה החרדית

אין כמעט אחד שלא עבר **הטרדה מינית**, גם בנים וגם בנות - זה חוצה מגזרים ומינים • אין מי שלא עבר **פגיעה מינית** במרחב הווירטואלי והרבה פעמים אין ידע כיצד להתמודד עם זה • גם אם אני אחסום מטריד **לאחר שבוע** יבוא מטריד אחר • אין מספיק כלים להתמודד עם זה • אני נחשפת **לסרטונים מזעזעים** ברשת • **הימצאות זמן רב ברשת** • הזמן שבו ילדים מבליים מול המסך חושף אותם **לתכנים פוגעניים** • זו התמכרות לכל דבר הגלישה הממושכת ברשת • יש הרבה **התחזות ברשת** ואפילו **זיוף של שיחות** עם אופי פוגעני או מיני • **ההימורים ברשת** של בני נוער. כולנו נתקלנו ומכירים בני נוער שנפגעו • בסביבה קרובה של 5 - 10 דקות ניתן להשיג **קנאביס ואלכוהול**, והרשת עשתה את זה זמין ונגיש ברמות גבוהות • **חרם ברשת** מגיע ליותר אנשים והוא נשאר הרבה זמן במרחב הווירטואלי. אפשר לשלב שם תמונות וכל אחד יכול להיות אנונימי ולכתוב מה שהוא רוצה. **חרם ברשת הרבה יותר אכזרי** וזה נשאר שם • פרסומות עם הנשים הרזות והגברים הגבוהים **פוגעות בביטחון העצמי** • חשיפה גבוהה **לסמים ברשתות החברתיות**.

כלי ביקורת חדשניים



שב"ס

מכשירי דימות



ביטוח לאומי

מרכז תחבורה



בוצע לראשונה!



מרכז רפואי א'

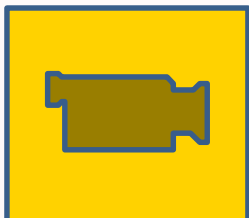
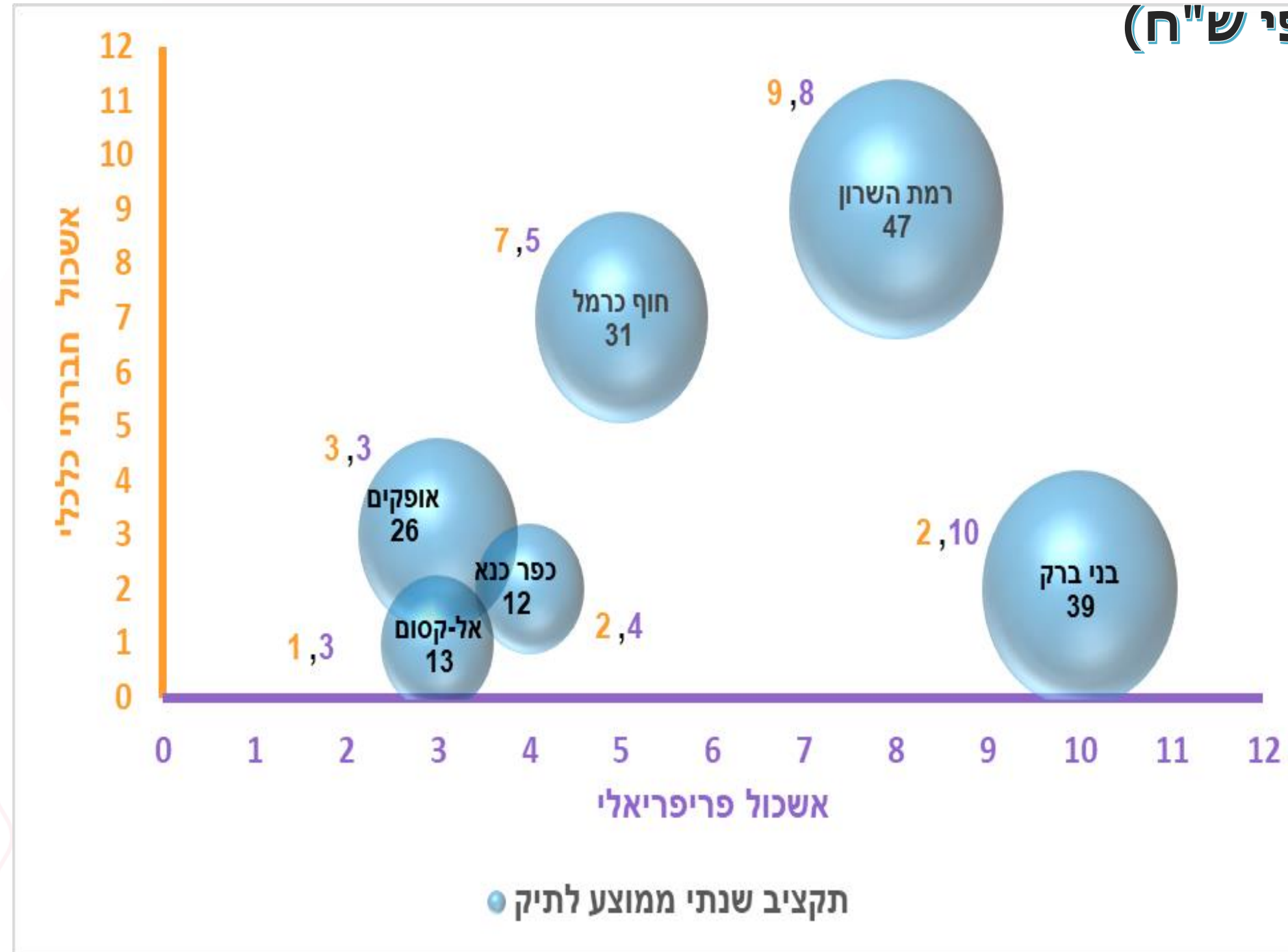


מבדקי חדירות

סרטון בנושא טיפול הרשויות באנשים עם מוגבלות.

התקציב השנתי הממוצע לתיק בתחום המוגבלות ברשויות שנבדקו, 2020,

(באלפי ש"ח)





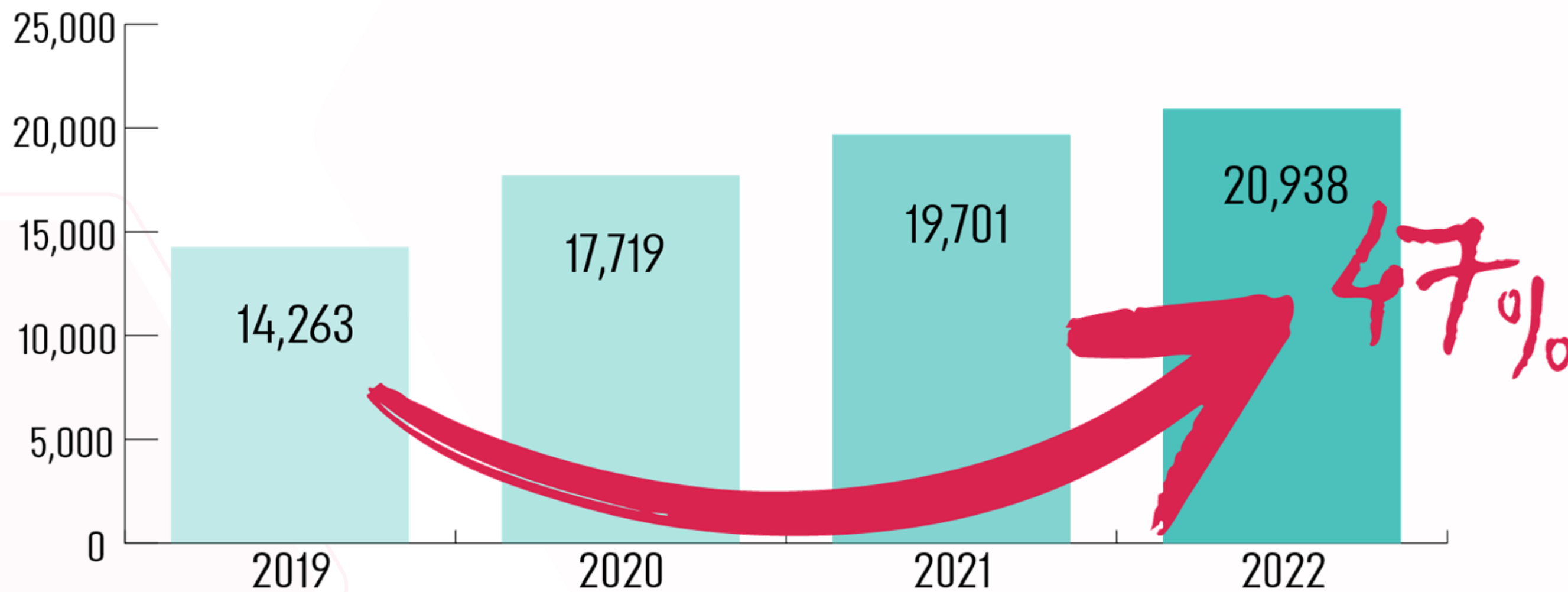
מבקר המדינה נבחר לנשיא ירוסאי ויחל בתפקידו במאי 2024



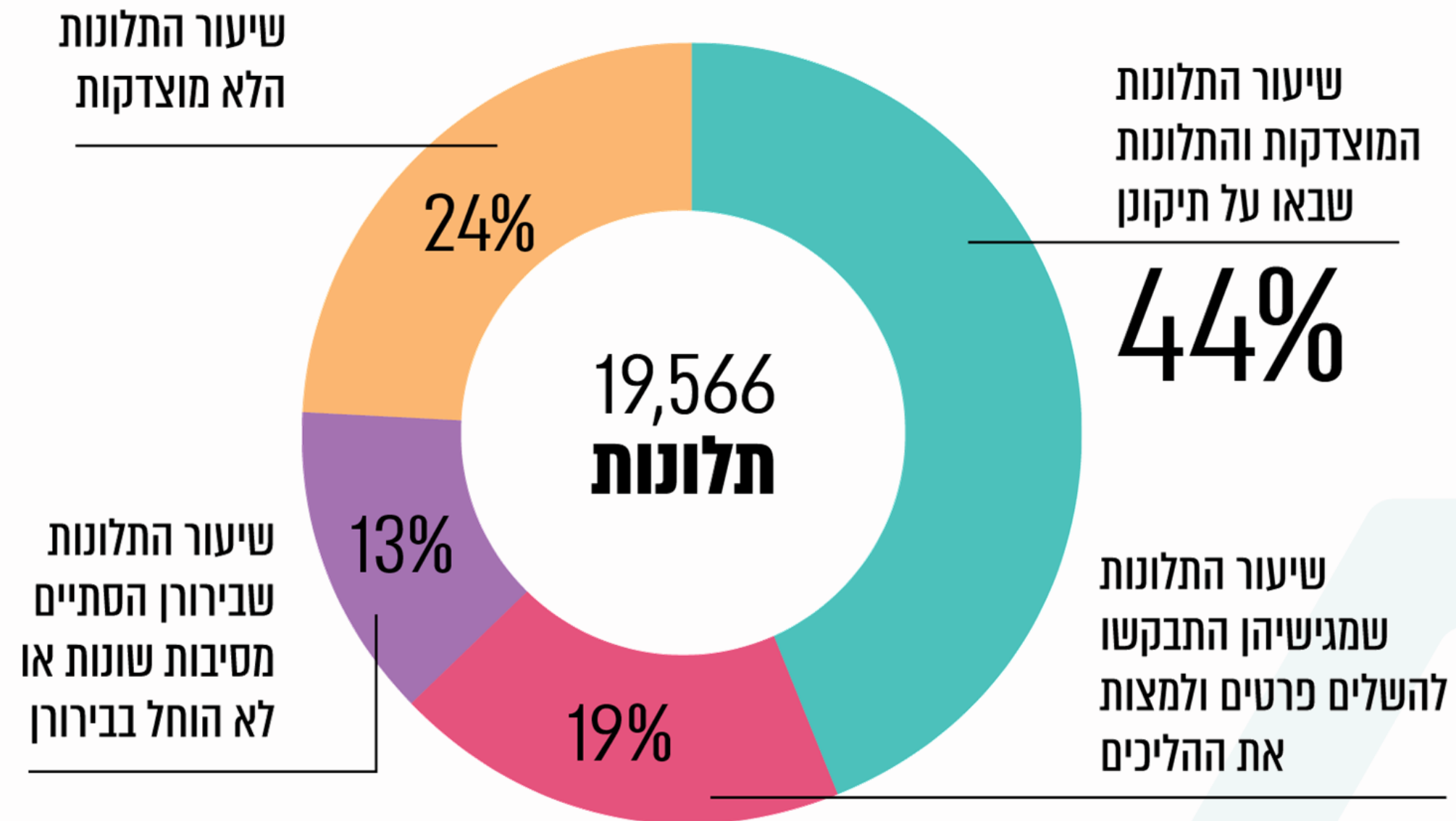
נציבות תלונות הציבור



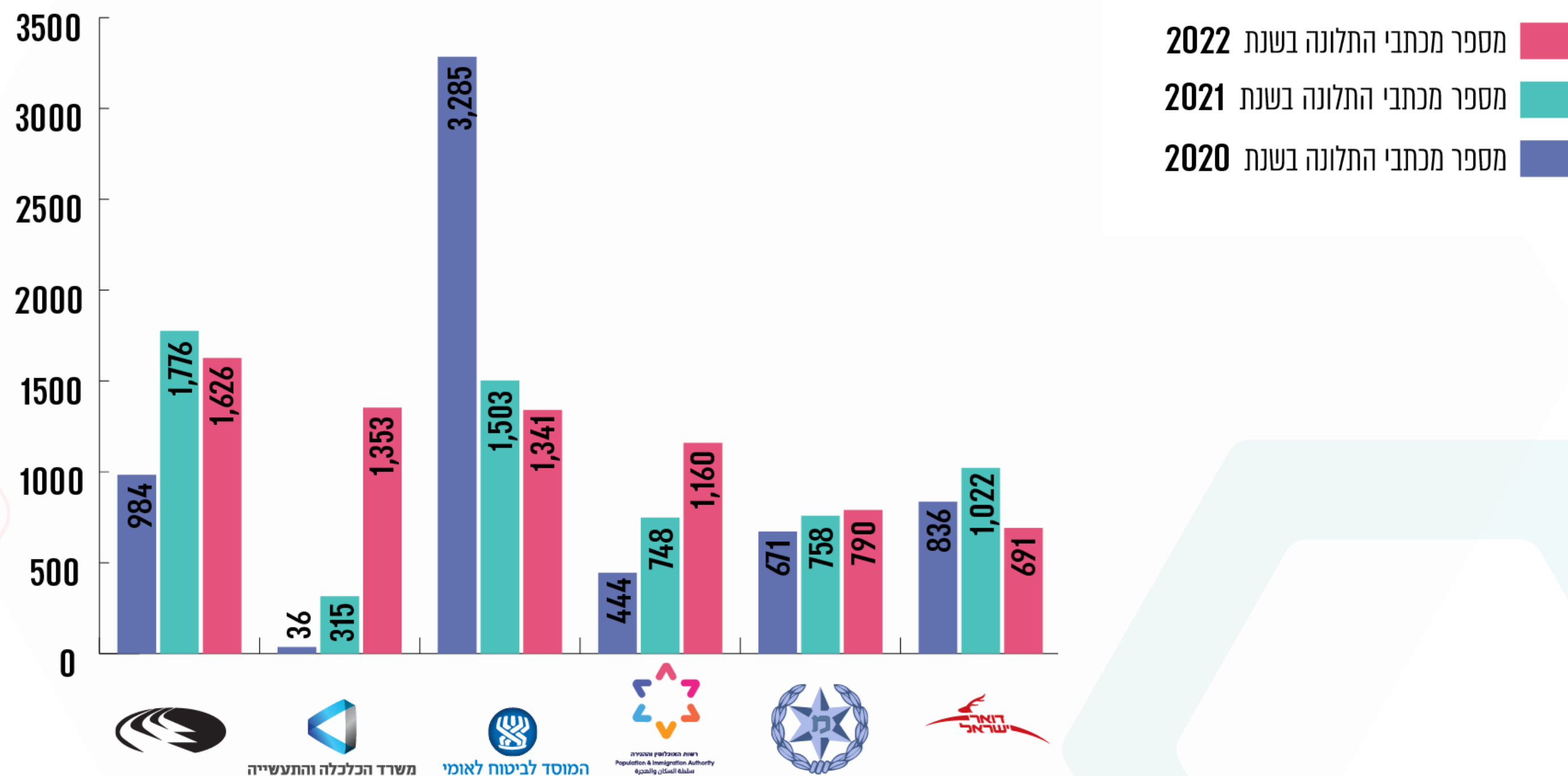
שיא במספר התלונות מאז הקמת נציבות תלונות הציבור



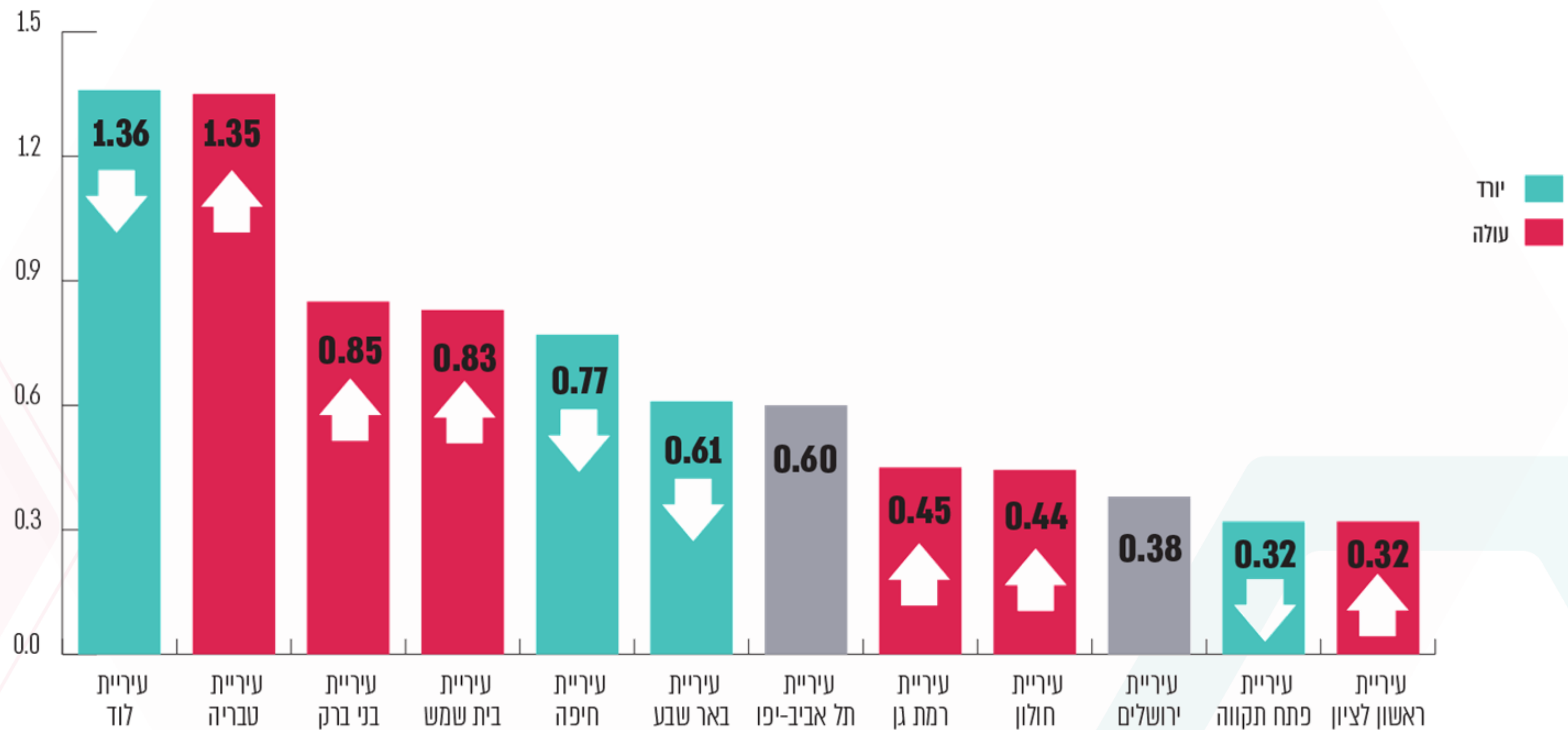
תוצאות הטיפול בתלונות



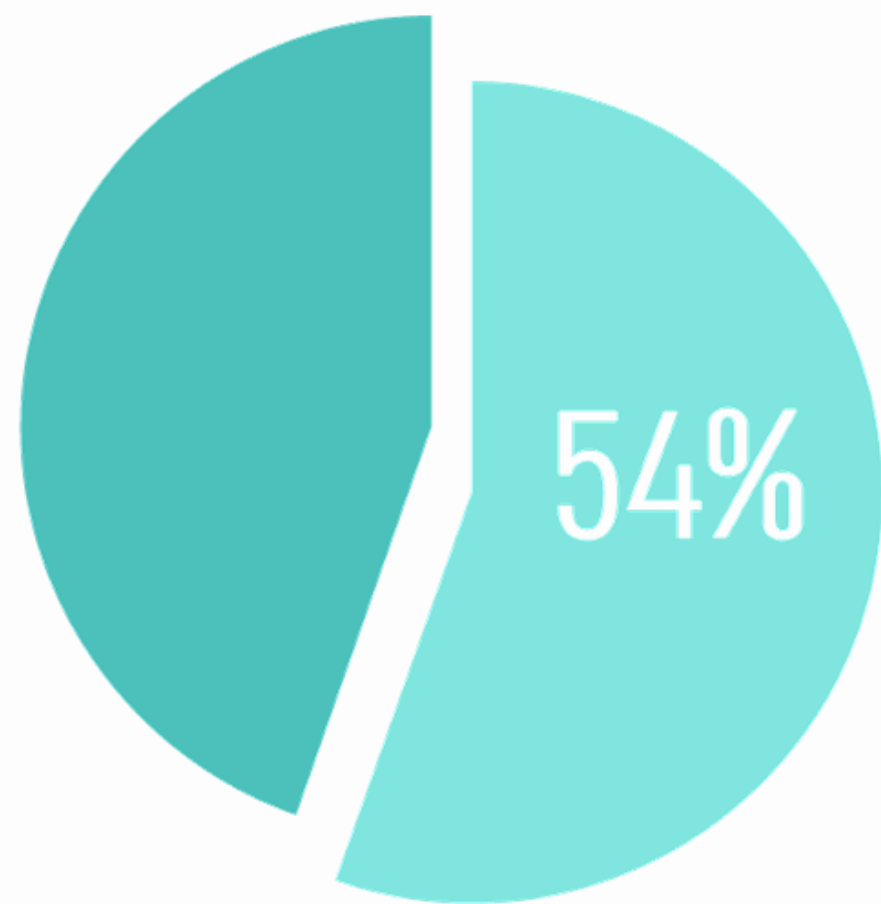
הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי התלונה



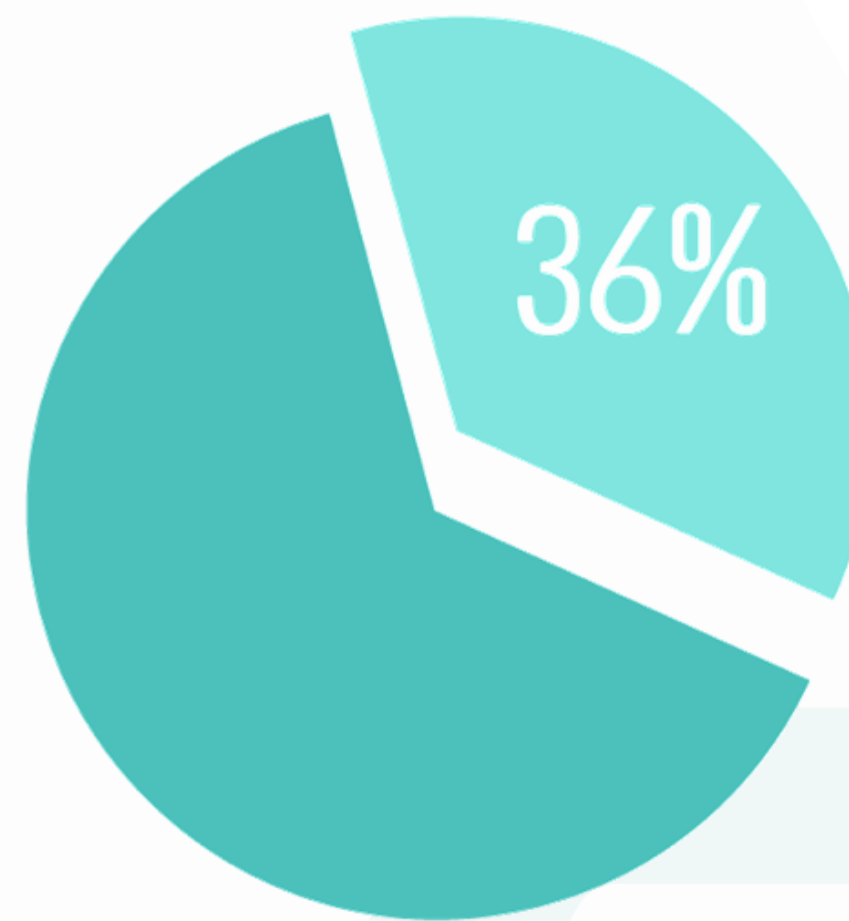
הרשויות המקומיות שהתקבל עליהם המספר הגדול ביותר של מכתבי תלונה ל-1000 תושבים



הטיפול בתלונות ככלי למינוף הארגון - היבט השירות לציבור

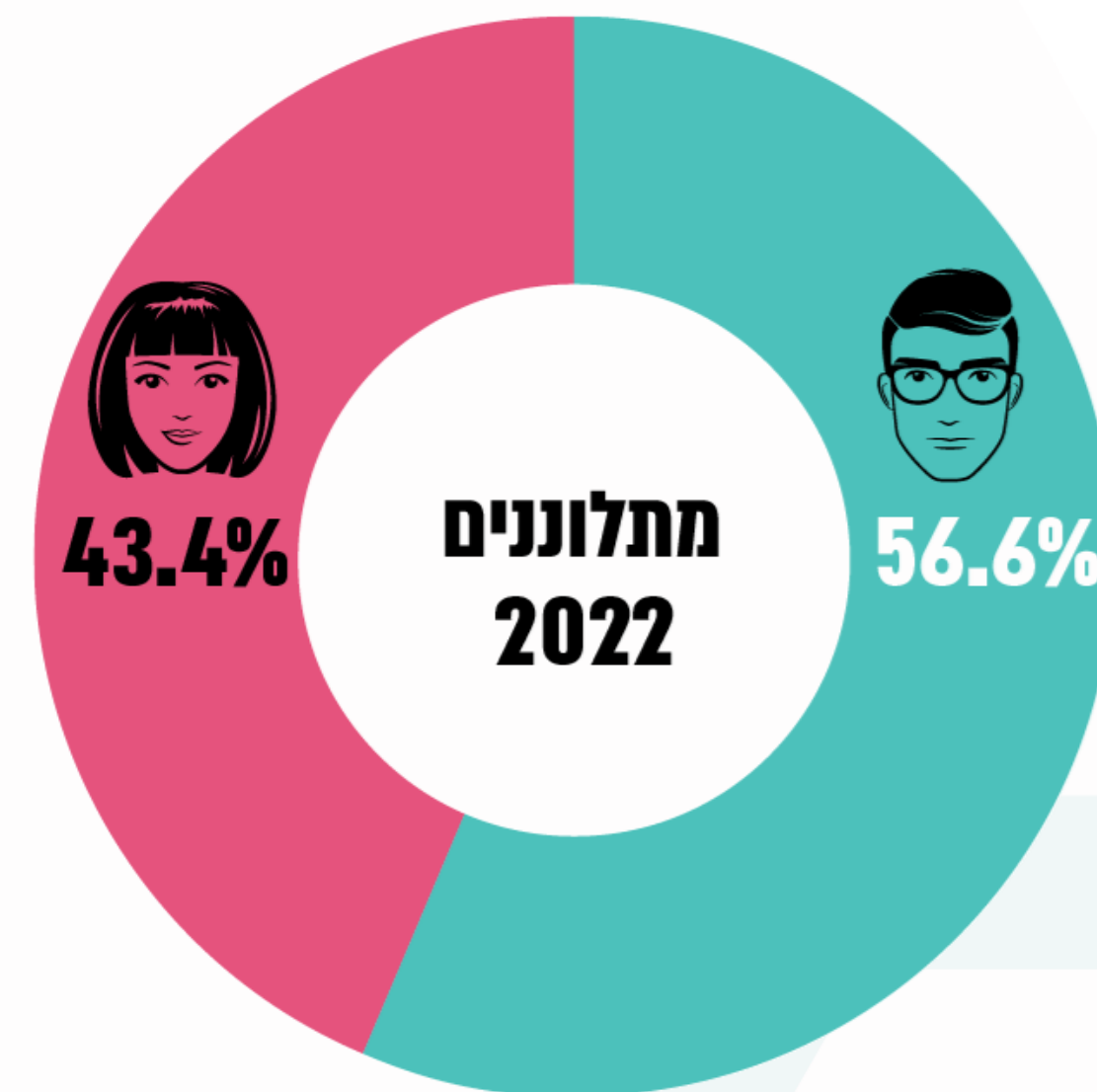
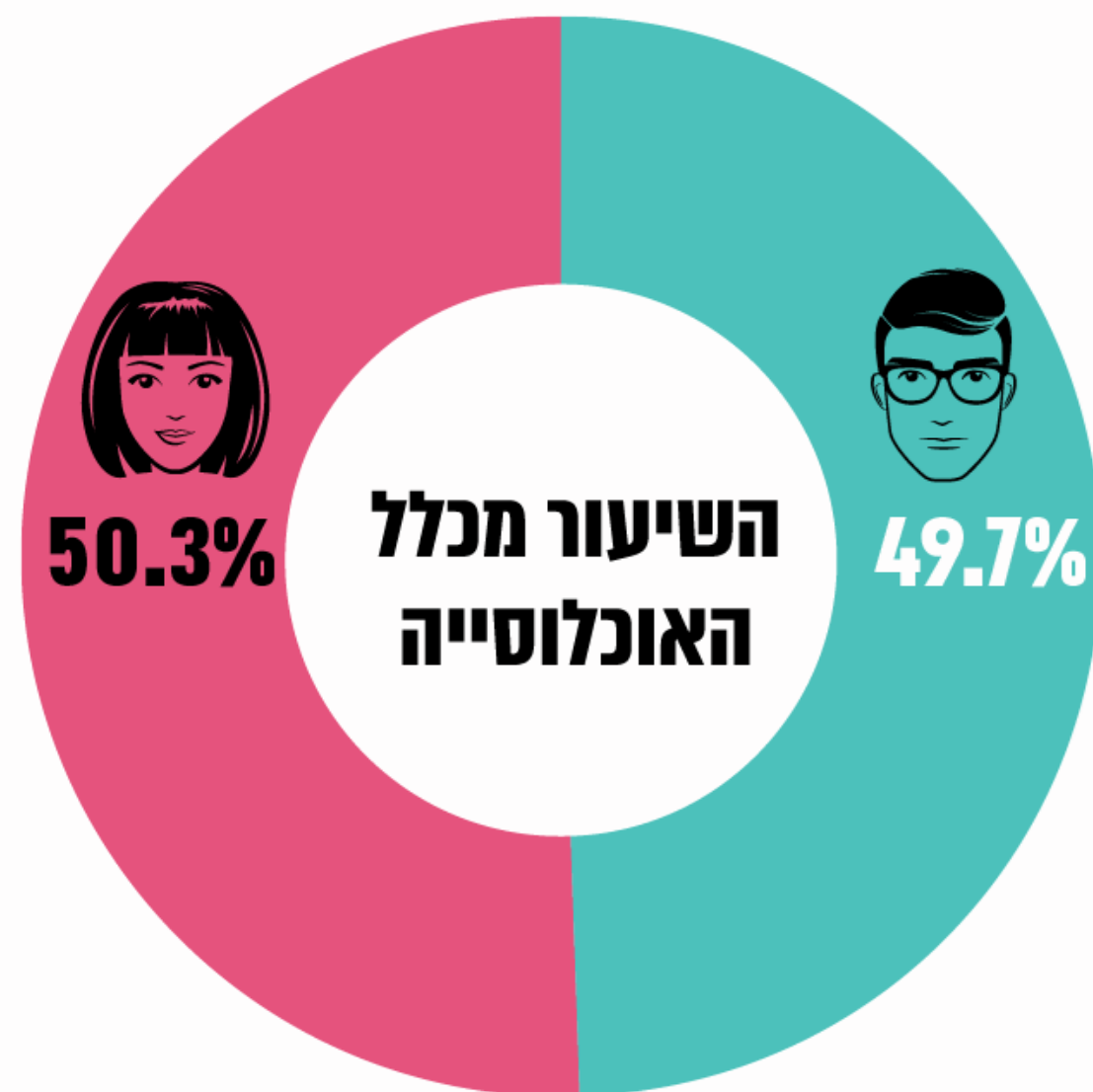


מהתלונות בנושא זה נמצאו
מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו



מהתלונות שטופלו בנציבות
עסקו בנושא השירות לציבור

מגדר



נתמכי רווחה

כמעט פי שניים
משיעורם בכלל
האוכלוסייה
(5.9%)

110%

מהמתלוננים הם
נתמכי רווחה

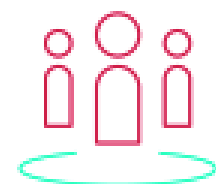
מתלוננים עם מוגבלות

כמעט פי שניים
משיעורם
מכלל האוכלוסייה
(10.8%)

20.5%

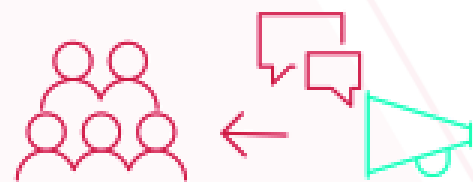
מהמתלוננים הם
אנשים עם מוגבלות

חדשנות בנציבות תלונות הציבור



נציבות בקהילה

- שיתוף פעולה בין הנציבות
- לגופי מיצוי זכויות
- הדרכה ועידוד להגשת תלונות



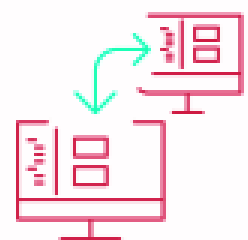
הסברות לאוכלוסיות ראויות לקידום

פעילויות ביום הנציב



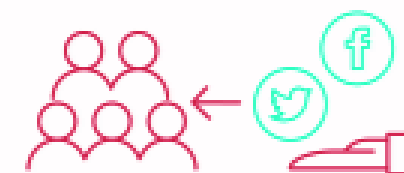
ארגז כלים יצירתי ומגוון

- לקוח סמוי
- בירור מהיר
- ביקור בשטח



מערכות CRM מתקדמות

- ייעול עבודת הבירור
- פרס הצטיינות



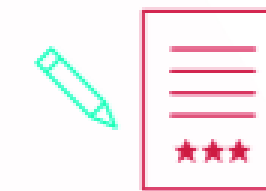
שיתוף ציבור

רשתות חברתיות



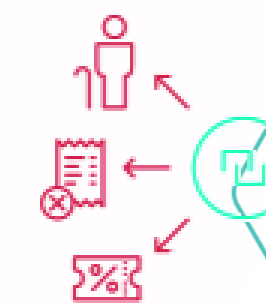
דיגיטציה והחצנת נתונים

- חיבור ללמ"ס
- GIS
- BI



משוב מתלוננים

מסרונים למתלוננים
לקבלת משוב



משמעות כספית

- תשלום גמלאות והטבות
- ביטול חוב כספי
- זכאות להנחה



תודה!