



דוח מבקר המדינה

היבטים בשירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל - ביקורת מעקב

▪ אייר התשפ"ה ▪ מאי 2025 ▪

75 ג

היבטים בשירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל - ביקורת מעקב

מבוא

רשויות המדינה נועדו לשרת את הציבור, ומחובתן לדאוג כי השירות שהן מספקות לו יהיה יעיל, מתקדם, איכותי ושוויוני. רשות מקרקעי ישראל היא אחת מרשויות המדינה שלהן ממשק רחב עם הציבור. לפי חוק רשות מקרקעי ישראל, התש"ך-1960 (להלן - החוק), רשות מקרקעי ישראל (להלן - רמ"י) מופקדת על ניהול מקרקעי ישראל, בין היתר לשם פיתוחה של המדינה לטובת הציבור, ואחד מתפקידיה על פי חוק זה הוא מתן שירותים לבעלי הזכויות במקרקעי ישראל ובהם חוכרים¹, ככל הנדרש לצורך ניהול זכויותיהם או מימושן.

רמ"י מספקת את שירותיה באמצעות האתר שלה במרשתת (אינטרנט), מוקד שירות ארצי (להלן - מוקד שירות ארצי או מוקד) ושירות פנים אל פנים בששת המרחבים שלה². את מוקד השירות הארצי מפעילה רמ"י באמצעות חברה חיצונית, והוא מטפל בפניות טלפוניות ובפניות מקוונות של חוכרים³. למוקד פונים החוכרים גם לקבלת מענה טלפוני בנושאים כלליים ופרטניים ולתמיכה באתר של רמ"י במרשתת. המוקד החל לפעול בינואר 2024, והוא החליף חמישה מוקדים לשירות מהיר ומוקד שירות טלפוני שרמ"י הפעילה בעבר, אף הם באמצעות חברות חיצוניות.

להלן בתרשים יוצג היקף פעולות השירות העיקריות שביצעה רמ"י⁴ בשנת 2023.

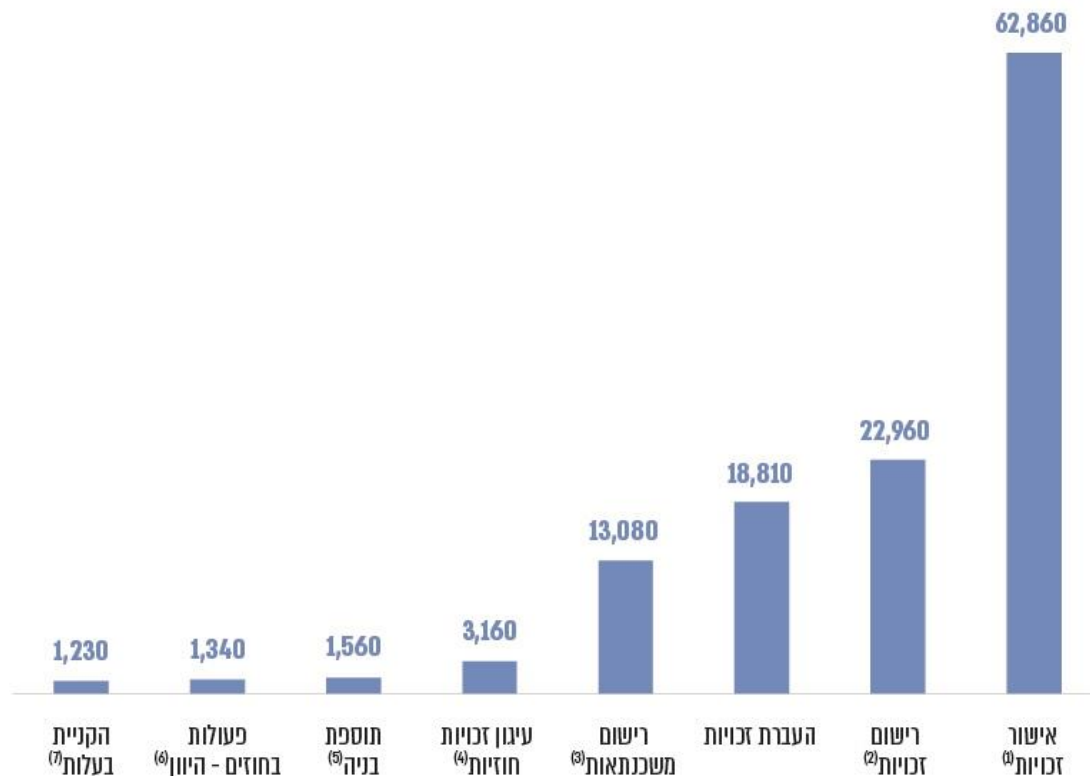
¹ על פי חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, חכירה היא זכות שכירות שהוקנתה בתמורה להחזקה במקרקעין ולשימוש בהם שלא לצמיתות ולפרק זמן של יותר מחמש שנים.

² דרום, חיפה, ירושלים, צפון, תל אביב-מרכז ויו"ש.

³ מוקד השירות הארצי מטפל בהפקה של אישורי זכויות או של הודעות על רישום זכויות בנכס; במתן התחייבות לרישום משכנתה או לסילוקה; בהעברת זכויות על נכסים מהוונים (שדמי חכירתם שולמו מראש) במגזר העירוני שלא נדרש תשלום לרמ"י עבורם או בעדכון בדבר העברת זכויות על נכסים מהוונים שבוצעה באמצעות חברה משכנת; ובחתימה על שטרות שכירות או מכר לצורך רישום הזכויות בלשכת רישום המקרקעין בעניינם של נכסים המנוהלים על ידי חברה משכנת. המסמכים לצורך ביצוע הפעולות מועברים למוקד באופן מקוון, בדואר או באמצעות עמדות במרחבי רמ"י.

⁴ פעולות שבוצעו במרחבי רמ"י (הנתונים ממרחב יו"ש הם מהחודשים מאי-דצמבר) ובמוקדי השירות המהיר. הנפקת אישור זכויות על נכס מתבצעת באופן אוטומטי באזור האישי. הפעולות האמורות אינן כוללות רישומי עיקולים.

תרשים 1: פעולות השירות העיקריות שביצעה רמ"י, 2023



על פי נתוני רמ"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

- (1) אישור זכויות - אישור זכויות או הודעה על רישום זכויות.
- (2) רישום זכויות - בעיקר רישום זכויות בלשכת רישום המקרקעין (טאבו) ורישום בתים משותפים.
- (3) רישום משכנתאות - התחייבות לרישום משכנתה ולסילוקה.
- (4) עיגון זכויות חוזיות - בעיקר אכלוס משתכנים, העברה מהסכם פיתוח להסכם חכירה וחוזי חכירה בנחלות במושבים.
- (5) תוספת בנייה - טיפול בזכויות על הקרקע לצורך תוספת בנייה.
- (6) היוון - תשלום חד-פעמי של דמי החכירה בגין כל תקופת החכירה. דמי חכירה הם כספים המשולמים לרמ"י בדרך כלל אחת לשנה בעד הזכות להתגורר בנכס הנמצא במקרקעי ישראל.
- (7) הקניית בעלות - רכישת זכויות חדשות לצורך הקניית בעלות.

מנתוני התרשים עולה כי מספר פעולות השירות העיקריות שביצעה רמ"י בשנת 2023 הסתכם בכ-125,000, והנפוצות בהן היו אישור, רישום והעברה של זכויות.

פעולות הביקורת

בשנת 2021 פרסם משרד מבקר המדינה דוח ביקורת בעניין "היבטים בשירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל"⁵ (להלן - הדוח הקודם או הביקורת הקודמת). בחודשים מרץ-ספטמבר 2024 עשה משרד מבקר המדינה ביקורת מעקב ברמ"י ובה נבחנו פעולותיה לתיקון הליקויים העיקריים שצוינו בדוח הקודם (להלן - ביקורת המעקב). בדיקת השלמה נעשתה במערך הדיגיטל הלאומי⁶.

מבקר המדינה, דוח שנתי 71א (2021), "היבטים בשירות לציבור ברשות מקרקעי ישראל", עמ' 1753 - 1815.

מערך הדיגיטל הלאומי הוקם במסגרת איחוד של רשות התקשוב הממשלתי עם מטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". המערך כפוף לשר הכלכלה והתעשייה ומשמש גוף המטה הטכנולוגי של משרדי הממשלה והגופים הציבוריים. כמו כן הוא פועל לשיפורם של הממשק והשירות הממשלתי עבור התושבים והעסקים בישראל.

האסטרטגיה והסטנדרטים לאספקת השירותים

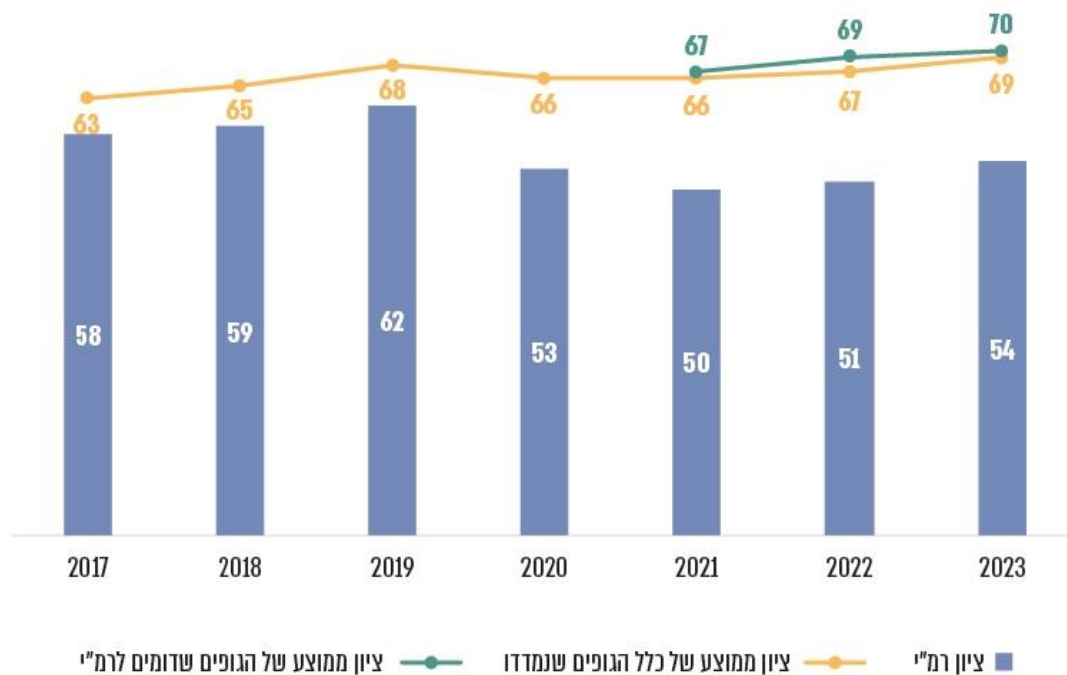
איכות השירות של רמ"י לציבור על פי דוחות של היחידה לשיפור השירות ושל נציבות תלונות הציבור

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור⁷ (להלן - היחידה לשיפור השירות) בודקת בכל שנה את איכות השירות שמספקים גופים ממשלתיים לציבור ומפרסמת את ממצאיה בדוח שנתי.

בדוח הקודם צוין כי הציון הממוצע שקיבלה רמ"י בבדיקת איכות השירות שהיא סיפקה לציבור בשנים 2017 - 2019 היה נמוך מהציון הממוצע של הגופים הממשלתיים שנמדדו (60 לעומת 65).

בתרשים שלהלן מפורטים הציונים שקיבלה רמ"י בבדיקה של איכות השירות שנתנה לציבור בשנים 2017 - 2023, יחסית לממוצע הציונים שקיבלו כלל הגופים הממשלתיים שנמדדו (להלן - כלל הגופים שנמדדו) באותן שנים בבדיקת איכות השירות לציבור ולממוצע הציונים שקיבלו בבדיקה זו בשנים 2021 - 2023 הגופים הממשלתיים שלפי היחידה לשיפור השירות דומים לרמ"י (להלן - הגופים שדומים לרמ"י)⁸ מבחינת איכות השירות לציבור.

תרשים 2: הציונים⁹ על איכות השירות לציבור שמספקת רמ"י וממוצע הציונים של כלל הגופים שנמדדו בשנים 2017 - 2023, וממוצע הציונים של הגופים שדומים לרמ"י בשנים 2021 - 2023



על פי נתוני היחידה לשיפור השירות, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי אומנם בשנים 2021 - 2023 חלה עלייה קלה בציון של רמ"י על איכות השירות (מ-50 בשנת 2021 ל-54 בשנת 2023), אולם ציון זה היה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנמדדו ומהציון הממוצע של

⁷ היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור היא חלק ממערך הדיגיטל הלאומי, והיא משמשת גוף מטה מקצועי הפועל לשיפור רמת השירות שנותנים גופי הממשלה לציבור. בזמן הביקורת הקודמת היחידה הייתה חלק מרשות התקשוב הממשלתי.

⁸ לפי היחידה לשיפור השירות הגופים הדומים לרמ"י הם: יחידות מע"ם ברשות המיסים, הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין (הטאבו) במשרד המשפטים, רשות האכיפה והגבייה, מזכירות בתי המשפט (השלום), אגף רישוי כלי ירי במשרד לביטחון הפנים, יחידות מיסוי מקרקעין ברשות המיסים, האגף לשיקום נכים במשרד הביטחון, רשות התאגידים, המשרד לאזרחים ותיקים, הרשות לזכויות ניצולי השואה, האפטרופוס הכללי, בתי הדין הרבניים, האגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים, משרד העלייה והקליטה. נוסף על אלה, בשנים 2021 ו-2022 כללה רשימת הגופים האמורים גם מועצות דתיות ובשנת 2023 כללה הרשימה את המשרד לשירותי דת.

⁹ בסולם שבין 0 ל-100.

הגופים שדומים לרמ"י בשנים אלה. עוד עולה מהתרשים כי ההפרש בין הציון שקיבלה רמ"י על איכות השירות ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנמדדו גדל מחמש נקודות (63 לעומת 58) בשנת 2017 ל-15 נקודות (69 לעומת 54) בשנת 2023.

בתשובת רמ"י למשרד מבקר המדינה מינואר 2025 (להלן - תשובת רמ"י) ציינה רמ"י כי בשנים האחרונות קיימת מגמת שיפור באיכות השירות, שניכרת בנתוני המדידה של היחידה לשיפור השירות.

בנובמבר 2024 פרסמה נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה דוח מיוחד בנושא "השירות לציבור בגופים ציבוריים"¹⁰. הדוח כלל, בין היתר, סקר שבדק את טיב השירות בשמונה גופים ציבוריים נבחרים ובכלל זה ברמ"י¹¹. בסקר נבחנו טיב השירות במרכזי השירות של הגופים, רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם והמידע והשירותים השונים באתרי המרשתת שלהם.

לפי ממצאי סקר נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מנובמבר 2024, רמ"י דורגה במקום השביעי מבין שמונת הגופים שנבדקו (אחד לפני האחרון), והציון המשוקלל¹² שלה היה 65.5, ואילו הציון הממוצע של כל הגופים שנבדקו היה 74.2.

הנתונים לעיל מצביעים על רמה נמוכה יחסית של שירות לציבור ברמ"י דבר המחדד את הצורך בגיבוש אסטרטגית שירות שמטרתה בין השאר לשפר את טיב השירות שניתן לציבור. להלן פרטים.

קביעת אסטרטגיית שירות וסטנדרטים לגבי אופן אספקת השירות לציבור ברמ"י

אסטרטגיית שירות

על פי מדריך השירות הממשלתי¹³ שפרסמה היחידה לשיפור השירות בשנת 2016, נדבך בסיסי והכרחי לפעילותו של ארגון נותן שירות הוא קיומה של אסטרטגיית שירות המבוססת על חזון הארגון ועל ערכיו, אשר משמשת נתיב פעולה להגשמתם ולהטמעתם. על הארגון להגדיר אסטרטגיה שתכליתה להבהיר לנותני השירות מה מצופה מהם במפגש השירות עם הלקוח. לשם כך עליו לקיים תהליך תחום בלוחות זמנים, ובכלל זה לבצע ניתוח ומיפוי של המצב הקיים, לזהות את קהלי היעד ואת צורכיהם, לגבש את עקרונות אסטרטגיית השירות בהתבסס על מסקנות שהופקו משיח פתוח עם לקוחות ולגבש תוכנית עבודה לטווח הבינוני והארוך. על תוכנית זו "לתרגם" את העקרונות לפעולות אופרטיביות ולכלול לוח זמנים לביצוען.

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : רמ"י לא קיימה תהליך כלל-ארגוני כאמור, לא הגדירה את אסטרטגיית השירות שלה ולא גיבשה תוכנית עבודה לטווח הבינוני והארוך בנדון.

ה ה מ ל צ ה : הומלץ כי רמ"י תקיים תהליך סדור לגיבוש אסטרטגיית השירות על פי מדריך השירות הממשלתי, תגבש מסמך מפורט בנדון ותפעל ליישומה של האסטרטגיה באמצעות התוכנית שתגובש.

¹⁰ נציב תלונות הציבור, **דוח מיוחד - השירות לציבור בגופים ציבוריים** (2024).

¹¹ הגופים נבחרו לפי הקריטריונים האלה: (א) מדי שנה מתקבלות בנציבות לפחות מאות תלונות עליהם בנושאים שונים; (ב) הם מספקים שירות לציבור בפריסה ארצית; (ג) יש להם מרכזי שירות במקומות שונים, מוקדי שירות טלפוניים ואתרים במרשתת. אלה הם הגופים: המוסד לביטוח לאומי; רשות המיסים בישראל; רשות האוכלוסין וההגירה; משרד התחבורה והבטיחות בדרכים; חברת דואר ישראל בע"מ; חברת עמידר החדשה; חברת החשמל לישראל בע"מ; ורשות מקרקעי ישראל.

¹² הציון הכללי של כל גוף בסקר ניתן על פי שקלול הציונים של המרכיבים השונים בו. ניתן משקל של 50% לתוצאות הסקרים בנוגע לטיב השירות במרכזי קבלת הקהל של הגופים, משקל של 25% לתוצאות הסקרים בנוגע לאתרי המרשתת שלהם ומשקל של 25% לתוצאות הסקרים בנוגע לרמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם.

¹³ היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, **מדריך השירות** (2016), עמ' 15.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב נמצא כי רמ"י נמצאת בתהליך גיבוש אסטרטגיית השירות של מוקד השירות הארצי, שבו מבוצעות פעולות השירות הנפוצות. ביוני 2024 מסרה רמ"י למשרד מבקר המדינה כי לאחר שיושלם תהליך זה היא תגבש את אסטרטגיית השירות של כלל הארגון. עוד ציינה כי חלק משמעותי מאסטרטגיית השירות של המוקד רלוונטי לכלל הארגון, וכי היא מתכננת לסיים את התהליך כולו עד סוף שנת 2024.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא ביצעה תהליך כלל-ארגוני לגיבוש אסטרטגיית שירות, לא הגדירה את אסטרטגיית השירות שלה ולא גיבשה תוכנית עבודה לטווח הבינוני והארוך בנדון. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה: במועד סיום הביקורת (ספטמבר 2024) רמ"י טרם סיימה לגבש אסטרטגיית שירות של כלל הארגון.

מידת תיקון הליקוי



על רמ"י להשלים את תהליך גיבוש אסטרטגיית השירות של כלל הארגון.

קביעת סטנדרטים לגבי אופן אספקת השירות לציבור ברמ"י

אחת הדרכים לשפר את השירות הממשלתי ולהגביר את מחויבות נותני השירות היא הגדרת סטנדרטים לאספקתו¹⁴.

ביוני 2016 פרסמה ועדה בין-משרדית¹⁵ המלצות למשרדי הממשלה ויחידות הסמך (ובכללן רמ"י) בדבר סטנדרטים מחייבים לעניין אופן אספקת שירותים לציבור וצעדים ליישומם.

בדוח הקודם צוין כי כדי שהמלצות הוועדה הבין-משרדית יקבלו תוקף של החלטת ממשלה, גובשה הצעת החלטה לממשלה לעניין הסטנדרטים, וכי ההצעה הועברה להתייחסות הגופים הממשלתיים הרלוונטיים, ובכלל זה אל רמ"י. הנהלת רמ"י החליטה בינואר 2018 למפות את הפערים הקיימים בין הסטנדרטים שהוועדה הבין-משרדית המליצה לאמץ לבין המצב ברמ"י בפועל.

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : רמ"י לא מיפתה את הפערים בין הסטנדרטים שהומלצו בהצעת ההחלטה לממשלה לבין המצב בפועל ברמ"י, לא גיבשה את הצעדים הנדרשים לשיפור רמת השירות על פי הסטנדרטים האמורים ולא קבעה תוכנית פעולה ליישום צעדים אלה.

ה ה מ ל צ ה : הומלץ כי רמ"י תשלים את מיפוי הפערים בין הסטנדרטים שצוינו בהצעת ההחלטה לממשלה לבין המצב בפועל ברמ"י ואת גיבוש הצעדים הנדרשים לשיפור רמת השירות על פי הסטנדרטים, וכי היא תגבש תוכנית פעולה ליישומם של סטנדרטים אלה.

¹⁴ היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, סטנדרטים לשירות ממשלתי בעולם (2015).

¹⁵ הוועדה הוקמה מכוח החלטת הממשלה 2097 (10.10.14) לשם גיבוש המלצות בדבר סטנדרטים מחייבים למשרדי הממשלה ויחידות הסמך לעניין אופן אספקת שירותים לציבור וכן המלצות בדבר צעדים ליישומם.

ביקורת המעקב

בשנת 2021, בשל דרישות תקציביות שהעלו כמה מהמשרדים הממשלתיים לצורך קידום אישור הסטנדרטים בממשלה והיעדר מקור תקציבי שיאפשר את קידום החלטת הממשלה המעגנת את הסטנדרטים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור, החליטה רשות התקשוב, באמצעות היחידה לשיפור השירות, לפרסם באותה שנה "מצפן ארגוני" לשיפור השירות כדי שמשרדי הממשלה ויחידות הסמך יוכלו להתחיל במימוש הטמעת הסטנדרטים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור גם ללא החלטת הממשלה¹⁶. בתוכניות העבודה השנתיות של רמ"י לשנים 2022, 2023 ו-2024¹⁷ כללה רמ"י יעד להכנת תוכנית עבודה ליישום הצעת מחליטים בנושא שיפור הדיגיטציה של שירותים ממשלתיים לציבור ויישום סטנדרטים לעניין אופן אספקת שירותים ממשלתיים לציבור.

בביקורת המעקב נמצא שרמ"י השלימה את מיפוי הפערים בין הסטנדרטים המומלצים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור לבין המצב ברמ"י בפועל, ובמסגרת המיפוי היא התייחסה לכל הסטנדרטים (64). אשר ליישום הסטנדרטים, עלה כי מבין 50 סטנדרטים שהמועד ליישומם היה עד דצמבר 2024¹⁸ רמ"י טרם יישמה או יישמה באופן חלקי 9 סטנדרטים (18%)¹⁹. יצוין כי מבין 14 סטנדרטים שהמועד ליישומם הוא עד דצמבר 2025 רמ"י טרם יישמה או יישמה באופן חלקי 7 סטנדרטים (50%).

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא מיפתה את הפערים בין הסטנדרטים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור עליהם המליצה היחידה לשיפור השירות לבין המצב בפועל ברמ"י, לא גיבשה את הצעדים הנדרשים לשיפור רמת השירות על פי הסטנדרטים ולא קבעה תוכנית פעולה ליישומם. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה רבה: רמ"י מיפתה את כל 64 הסטנדרטים, ומתוך הסטנדרטים שמועד ליישומם הוא עד דצמבר 2024 18% (9 מתוך 50) טרם יושמו.

מידת תיקון הליקוי



על רמ"י לפעול ליישום הסטנדרטים המומלצים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור שטרם יושמו ובפרט עליה ליישם את הסטנדרטים שהמועד המומלץ ליישומם כבר חלף.

אמנת שירות וזמני מתן השירות - SLA

בהחלטת הממשלה 2097 מאוקטובר 2014²⁰ (להלן - החלטת הממשלה 2097) נקבע, בין היתר, כי המנכ"לים של הגופים הממשלתיים יונחו לקבוע בתוכניות העבודה שלהם לשנת 2015 יעד לשיפור השירות לציבור ולהכין אמנת שירות משרדית בהתאם ליעד זה. כמו כן, על פי מדריך השירות הממשלתי אחד ממרכיבי אסטרטגיית השירות הוא אמנת השירות.

אמנת השירות היא הסכם כתוב בין הארגון ללקוחותיו בדבר הדרך שבה הארגון מתחייב לנהוג כלפי הלקוח על פי תפיסת השירות שהחיל על עצמו. אמנת השירות כוללת הצהרת שירות ובה הארגון מבטא את מדיניות השירות

¹⁶ בהחלטת הממשלה 2097 (10.10.14) נקבע, בין היתר, כי היחידה לשיפור השירות "תשמש מרכז ידע ויועץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, תפעל להעלאת איכות השירות הניתן לציבור" ותפקידיה יכללו, בין היתר, "קביעת מדיניות בתחום השירות, גיבוש סטנדרטים למתן שירות וביצוע בקרה על הטמעתם".

¹⁷ נכללו בתוכניות העבודה השנתיות של כלל משרדי הממשלה שפורסמו במרשתת ("עיקרי תוכניות העבודה לשנת 2024 - משרדי הממשלה ויחידות הסמך", עמ' 178, יעד 5.2; "עיקרי תוכניות העבודה לשנת 2023 משרדי הממשלה ויחידות הסמך", עמ' 97, יעד 5.2; "ספר תוכניות העבודה לשנת 2022", עמ' 160, יעד 5.2).

¹⁸ מועד היישום של 36 מהם היה עד דצמבר 2023 ושל 14 מהם היה עד דצמבר 2024.

¹⁹ מועד היישום של 2 מהם היה עד דצמבר 2023 ושל 7 מהם היה עד דצמבר 2024.

²⁰ החלטת הממשלה 2097 (10.10.14).

שהוא מבקש לקדם מול לקוחותיו, מפרט את השירותים שהוא מציע ללקוחותיו ומציין את רמת השירות שהוא מתחייב לעמוד בה, המוגדרת באופן כמותי ומדיד - SLA²¹. פרסום אמנת השירות הכוללת הן הצהרת שירות והן SLA עולה בקנה אחד עם ערך השקיפות, שהוא אחת מאבני היסוד במינהל תקין בכלל ובשירות הציבורי בפרט.

הביקורת הקודמת

הליקוי: רמ"י קבעה בתוכנית העבודה שלה מאז שנת 2015 את "שיפור השירות ללקוח" כאחת ממטרות-העל שלה, אך היא לא גיבשה ולא פרסמה אמנת שירות. כמו כן רמ"י קבעה בתוכנית העבודה שלה לשנת 2016 משימה ליישום במרחבי השירות ובמוקדי השירות המהיר: "הטמעה ופרסום SLA לקהל הלקוחות לכל פעולות השירות" ואף קבעה SLA לכלל ההליכים שהיא מבצעת בכלל יחידותיה, אך לא פרסמה אותו לציבור למעט בנוגע לארבעה הליכים שבוצעו במוקדי השירות המהיר.

רמ"י ציינה בתשובה על הדוח הקודם כי מרבית מרחביה משתמשים במערכות מידע מיושנות שאינן מאפשרות לבצע מדידה אפקטיבית של לוחות זמנים לקבלת השירות, ולכן היא החליטה כי בשלב זה אין טעם לפרסם לוחות זמנים שלא ניתן לבקר אותם. עוד ציינה כי בשנת העבודה 2020 החל תהליך הטמעת מערכות מחשוב חדשות, והדבר יאפשר בעתיד מדידה של לוחות הזמנים ובקרה עליהם, וכפועל יוצא מכך יאפשר את פרסומה של אמנת השירות. בהערות ראש הממשלה²² ציינה רמ"י כי הנהלתה קיבלה החלטה להתחיל בתהליך של SLA ארגוני ולאחר השלמתו יחל תהליך של פרסום SLA לציבור.

ההמלצה: הומלץ כי לאחר השלמת הטמעת מערכות המחשוב החדשות, כפי שעולה מתשובתה, תגבש רמ"י אמנת שירות ותפרסם לציבור SLA לכלל ההליכים שהיא מבצעת בכלל יחידותיה, לרבות באתר רמ"י.

ביקורת המעקב

ב"מצפן הארגוני" להטמעת הסטנדרטים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור, שאותו פרסמה בשנת 2021 היחידה לשיפור השירות, נקבע בין היתר כי כל משרד ממשלתי, לרבות יחידות סמך (ובהן רמ"י), יגדיר עד דצמבר 2024 אמנת שירות שתכלול עקרונות מובילים של המשרד לגבי מתן השירות ובהם פרק הזמן המרבי לסיום תהליכי הטיפול בפניות הלקוחות (SLA).

נמצא כי במרץ 2021 החליטה הנהלת רמ"י לקבוע ולפרסם SLA בנוגע ל-14 פעולות מסוימות, שאותן היא הגדירה כפעולות פשוטות או בעלות קושי בינוני. בכלל זה הוחלט כי בשלב הראשון ייבחן, במסגרת פיילוט, ה-SLA שהיא קבעה בהחלטתה לגביהן, וכי לאחר שיתקבלו תוצאות הבחינה יבוצעו התאמות יפורסם ה-SLA לציבור. אף על פי כן, במועד סיום הביקורת, אף שהשלימה את תהליך הטמעת מערכות המחשוב החדשות, הדבר טרם בוצע, וממילא גם לא הוחל בגיבוש אמנת שירות שפרסום ה-SLA האמור היה אמור להתבצע במסגרתה.

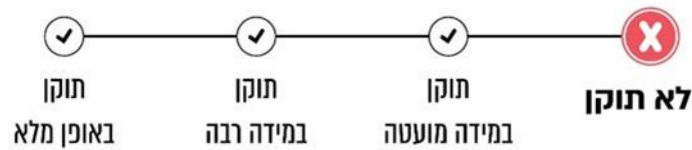
ביוני 2024 מסרה רמ"י למשרד מבקר המדינה כי היא פיתחה כלי טכנולוגי לבדיקת מידת העמידה ב-SLA אך הוא טרם נכנס לשימוש, וכי בקרוב תתקבל החלטת הנהלה בנוגע לכמה פעולות שירות שמתבצעות במרחבים ולפרסום SLA לציבור לגביהן.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא גיבשה ולא פרסמה אמנת שירות הכוללת הצהרת שירות, וכי היא קבעה SLA לכלל ההליכים שהיא מבצעת בכלל יחידותיה, אך לא פרסמה אותו לציבור למעט בנוגע לארבעה הליכים שבוצעו במוקדי השירות המהיר. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי לא תוקן: אף שרמ"י השלימה את תהליך הטמעת מערכות המחשוב החדשות היא טרם פרסמה SLA ואמנת שירות בנוגע לפעולותיה, למעט בנוגע להליכים המבוצעים במוקד השירות הארצי שהיא כבר פרסמה בעבר SLA בעניינם. כמו כן, נמסר כי רמ"י פיתחה כלי טכנולוגי לבדיקת מידת העמידה ב-SLA אך הוא טרם נכנס לשימוש.

²¹ Service level agreement
משך הזמן שהגוף הממשלתי מתחייב לו לסיום תהליכי הטיפול בפניות הלקוחות בנוגע לכל שירות.

²² הערות ראש הממשלה לדוח מבקר המדינה 71א - מאי 2021, עמ' 446.

מידת תיקון הליקוי



על רמ"י לגבש אמנת שירות הכוללת הצהרת שירות ו-SLA לכלל ההליכים שהיא מבצעת בכלל יחידותיה ולבצע בקרה אודות מידת העמידה בו.



רמ"י נמצאת בתהליך גיבוש אסטרטגיית שירות, והיא ביצעה מיפוי של הפערים בין הסטנדרטים המומלצים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור לבין המצב ברמ"י בפועל. במסגרת המיפוי היא התייחסה לכל הסטנדרטים, ומתוך הסטנדרטים שמועד יישומם הוא עד דצמבר 2024 82% מהם יושמו. עם זאת, היא טרם פרסמה SLA בנוגע לכלל פעולותיה וטרם גיבשה ופרסמה אמנת שירות.

מעורבות מועצת מקרקעי ישראל בנושא שירותי רמ"י לציבור

על פי החוק, הממשלה ממנה את מועצת מקרקעי ישראל (להלן - המועצה), ואחד מתפקידיה הוא לקבוע את מדיניות המקרקעין שלפיה על רמ"י לפעול ולפקח על פעולותיה. נוכח התפקיד שהוטל על רמ"י מכוח החוק - מתן שירותים לבעלי זכויות במקרקעי ישראל, ונוכח התפקיד שהוטל על המועצה מכוח החוק - לקבוע מדיניות מקרקעין ולפקח על פעולות רמ"י, מצופה היה שהמועצה תיתן את דעתה על נושא השירות לציבור ותפקח על פעולות רמ"י בנדון.

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : המועצה לא דנה בנושא השירות לציבור, ולמותר לציין כי היא לא התוותה אסטרטגיה או מדיניות כוללת בנושא.

ה ה מ ל צ ה : הומלץ כי המועצה תיתן את דעתה על נושא השירות לציבור, תפעל לקדם בו אסטרטגיה או מדיניות כוללת ותפקח על פעולות רמ"י בנדון. עוד הומלץ לקיים את הדיון בנושא באופן עיתי לפחות אחת לשנה.

ביקורת המעקב

בביקורת הנוכחית עלה כי בעקבות הביקורת הקודמת הציג מנהל רמ"י בישיבות המועצה במרץ 2021 ובדצמבר 2021 סקירה בנושא השירות הדיגיטלי ברמ"י²³. עם זאת, נמצא כי ממועד פרסום הביקורת הקודמת (מאי 2021) המועצה לא דנה בנושא הכללי של השירות לציבור של רמ"י וגם לא התוותה אסטרטגיה או מדיניות כוללת בנושא, ואף נמצא כי במועד סיום הביקורת הנוכחית (יולי 2024) היא טרם דנה בכך.

עוד עלה כי גם ועדת הביקורת של המועצה, אשר לפי החלטת המועצה תפקידה בין היתר לדון בממצאי דוחות מבקר המדינה, לגבש את מסקנותיה בעניינם ולהציגן²⁴, לא דנה בממצאי הביקורת הקודמת בנושא השירות לציבור וממילא לא הציגה למועצה מסקנות והמלצות בנדון.

בביקורת הקודמת עלה כי המועצה לא דנה בנושא השירות לציבור ולא התוותה אסטרטגיה או מדיניות כוללת בנושא. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה: אומנם מנהל רמ"י הציג בישיבות המועצה במרץ

²³ תמליל ישיבת מועצת מקרקעי ישראל מ-16.3.21; תמליל ישיבת מועצת מקרקעי ישראל מ-16.12.21.

²⁴ קובץ החלטות מועצת מקרקעי ישראל, סעיף 2.23(ג).

2021 ובדצמבר 2021 סקירה בנושא השירות הדיגיטלי ברמ"י, אולם נמצא כי ממועד פרסום הביקורת הקודמת (מאי 2021) המועצה, בראשות שר הבינוי והשיכון, לא דנה בנושא הכללי של השירות לציבור של רמ"י ולא התוותה אסטרטגיה או מדיניות כוללת בנושא, וגם ועדת הביקורת לא עסקה בכך, ואף נמצא כי במועד סיום הביקורת הנוכחית (יולי 2024) הן טרם דנו בנושאים האמורים.

מידת תיקון הליקוי



מומלץ כי שר הבינוי והשיכון, העומד בראש המועצה, יפעל לקיום דיונים במועצה בנושא השירות לציבור באופן עיתי ולהתוויית מדיניות כוללת בנושא.

פיתוח שירותים דיגיטליים

השימוש בשירותים דיגיטליים מפחית את היקף ההוצאה המשקית ומאפשר לממשלה לחסוך בעלות אספקת השירותים לציבור (למשל עקב ייתור הצורך שהאזרח יגיע ללשכות לשם קבלת שירות)²⁵.

טפסים מקוונים

בהחלטת הממשלה 2097 נקבע כי יש להסב את השירותים הממשלתיים השימושיים ביותר לציבור לשירותים דיגיטליים עד שנת 2019. לשם כך יש למפות את השירותים ולגבש תוכנית מפורטת לדיגיטציה שלהם.

על פי הגדרות רשות התקשוב²⁶, טופס מקוון הוא שירות דיגיטלי נגיש ומותאם לכלל משתמשי הקצה (אזרחים, בעלי עסקים וכדומה), המאפשר מילוי מידע והעברתו למשרד ממשלתי או ליחידת סמך ממשלתית. שימוש בטופס דיגיטלי מייעל ומקצר את זמני השירות בממשק שבין משתמש הקצה לבין המשרד הממשלתי נותן השירות.

רשות התקשוב הגדירה את סוגי הטפסים הקיימים בכל משרד ובאתרו הזמינים לציבור, ובהם: טופס להורדה²⁷, טופס מקוון חלקית למילוי ולהדפסה²⁸, טופס מקוון למילוי ולשליחה²⁹ וטופס מקוון הכולל תהליך³⁰.

הביקורת הקודמת

הליקוי: מעטים מהטפסים ששימשו את רמ"י היו מקוונים באופן מלא: רק שישה (כ-4%) מ-164 הטפסים היו מקוונים וכללו תהליך, ורק בשניים מהם התקבל אישור מקוון חתום אלקטרונית, ושישה טפסים אחרים (כ-4%), המיועדים לציבור החוכרים, היו מקוונים וניתנים למילוי ולשליחה באמצעות האתר. היתר - 152 (כ-92%) מהטפסים פורסמו באתר והם ניתנים למילוי ממוחשב ולהדפסה, כלומר ניתן להקליד בהם את הפרטים ואחר כך נדרש להדפיס ולשלוח אותם באמצעות האתר, הפקס או הדואר או להגישם במשרדים.

²⁵ מבקר המדינה, דוח שנתי 72א - חלק ראשון (2021), "מדיניות פעם אחת" לשיפור השירות הממשלתי הדיגיטלי לציבור, עמ' 735.

²⁶ בזמן הביקורת הקודמת הנושא טופל ברשות התקשוב הממשלתי. בהמשך להחלטת הממשלה 56 (7.6.20) ולהחלטת הממשלה 135 (19.7.21), רשות התקשוב ומטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" אוחדו במערך הדיגיטל הלאומי הכפוף לשר הכלכלה והתעשייה. לשם הנוחות, במקומות הרלוונטיים נעשה שימוש במושג "רשות התקשוב".

²⁷ טופס המתפרסם באתר במתכונת לא מקוונת, בפורמט PDF, WORD, JPG או בכל תצורה אחרת.

²⁸ טופס שניתן להקליד בו את הפרטים בשדות הטופס ואחר כך להדפיס ולשלוח אותו באמצעות הפקס, בדואר רגיל או להגישו במשרד הרלוונטי.

²⁹ טופס שניתן להקליד בו את הפרטים בשדות הטופס ואחר כך לשלוח אותו למשרד הרלוונטי ישירות, באמצעות האתר.

³⁰ טופס הכולל תהליך מקוון מלא. ניתן להקליד את הפרטים בשדות הטופס ואחר כך לשלם, לצרף אותו לטופס נוסף, להעביר אותו בין כמה משרדים וכיוצא בזה.

ההמלצה: על רמ"י לפעול להרחבת ההיצע של הטפסים המקוונים הכוללים תהליך, ללא צורך בהדפסה, לשם הנגשה ושיפור של השירות לציבור, ובתחילה עליה להתמקד בהנגשת טפסים המשמשים ציבורים גדולים.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב נמצא כי במועד סיום הביקורת מבין 70 פעולות שירות שניתן לבצע מול רמ"י (פעולות הכוללות 163 טפסים, מסמכים ושטרות) ניתן לבצע באופן מקוון מלא (באזור האישי, ללא צורך בהדפסה) רק 22 (כ-31%).³¹

רמ"י מסרה לצוות הביקורת כי יש פעולות שאין באפשרותה לבצע באופן מקוון מאחר שלביצוען נדרשים טפסים של גופים אחרים כגון אישור על שירות מילואים, אישור משרד הכלכלה והתעשייה או משרד התיירות לסוגי הקצאות מסוימים, אישור נכות מאת הביטוח הלאומי, אישורי עירייה ואישורי מיסים בסוגים מסוימים של העברת זכויות, נוסחי רישום של תאגידים, פסקי דין והחלטות שיפוטיות מאת בתי משפטי אזרחיים ורבניים.

בביקורת הקודמת עלה כי מעטים מהטפסים המקוונים ששימשו את רמ"י היו מקוונים באופן מלא. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה: מבין 70 פעולות שירות שניתן לבצע מול רמ"י (פעולות הכוללות 163 טפסים, מסמכים ושטרות) ניתן לבצע באופן מקוון מלא (באזור האישי, ללא צורך בהדפסה) רק 22 (כ-31%).



בתשובתה ציינה רמ"י כי לשם ביצוע מרביתן של פעולות השירות ניתן לפנות לרמ"י ולהגיש מסמכים באופן מקוון באזור האישי ללא צורך להגיע למרחבי רמ"י או לשלוח דואר. יש טפסים רבים שאינם טפסים של רמ"י (כגון ייפוי כוח נוטריוני, תצהירים של גורמי מקצוע, מסמכים בנקאיים, תעודות רשמיות של גופים שונים), שלא ניתן שיהיו מקוונים ללא תיקוני רגולציה, שאינם בשליטת רמ"י.

בתשובתו של מערך הדיגיטל הלאומי למשרד מבקר המדינה מינואר 2025 הוא מסר כי שביעות הרצון מאתר המרשתת של רמ"י נמוכה בשל חוסר היכולת לסיים טיפול באמצעות ערוץ זה, ולכן הוא ממליץ לרמ"י לקדם שירותים שניתן לצרוך בדיגיטל באופן מלא.

מומלץ כי רמ"י תאיץ את הפעולות להרחבת השירותים הדיגיטליים שניתן לבצעם באופן מקוון מלא (כלומר גם ללא צורך בהדפסה). לשם כך מומלץ כי רמ"י תשלים יצירת טפסים מקוונים בכלל השירותים שהיא מעניקה לציבור, וכן כי במסגרת קידום מדיניות הממשלה "שאל פעם אחת" תפעל רמ"י בשיתוף עם מערך הדיגיטל הלאומי להרחבת הממשקים עם הגורמים הממשלתיים הרלוונטיים לשירותי רמ"י לשם השלמת ההיצע הטפסים המקוונים העומדים לרשות הציבור.

(1) פעולות באתר "רמ"י שלי"; (2) אישור זכויות; (3) מידע על נכס; (4) תשלום עבור חשבונות, דמי חכירה שנתיים, דמי היוון למגורים ועוד; (5) "מי מטפל בד?" יישום הכוונה לסניף המטפל ברמ"י; (6) שירות "רמ"י לשמאיי"; (7) מחשבון דמי היתר - תוספת שטח מבונה ליחידת דיור קיימת (צמודת קרקע); (8) דיווח על חשד לעבירת מקרקעין; (9) תעודת היוון ואישור של רמ"י לתוספת בנייה בבנייה רוויה; (10) הגשת בקשה לאכלוס משתכנים; (11) התחייבות לרישום משכנתה; (12) יישום מקוון לשימוש רשויות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות להפקת דוחות ומכתבים מטעם רמ"י; (13) תשלום עבור קבלת מידע מוקדם; (14) דיווח ותשלום לבעלי מחצבות מורשים; (15) שירות "רמ"י למודד"; (16) "משפטן" - אזור אישי לעורכי דין חיצוניים המייצגים את רמ"י בתביעות משפטיות; (17) בקשה להעברת מידע בין גופים ציבוריים; (18) הרשמה למערכת הדיוור של רמ"י; (19) פעולות לצורך רישום או עדכון של זכויות שלשכת רישום המקרקעין (טאבו); (20) רמ"י - לבעלי מטמנות; (21) בקשה לקבלת מידע במסגרת חוק חופש המידע; (22) הגשת הצעה מקוונת למכרז מקרקעין

מידת המקוונות של שירותים מסוימים

ה ב י ק ו ר ת ה ק ו ד מ ת

ה ל י ק ו י : מרבית השירותים המיועדים לציבור החוכרים, ובכלל זה שירותים נפוצים ביותר, אינם מונגשים באופן מקוון מלא. לרשות ציבור הקבלנים וגורמים מקצועיים עמדו שני יישומים מקוונים באופן מלא - רישום למאגר המודדים ואכלוס משתכנים.

ה ה מ ל צ ה : על רמ"י לפעול להגדלת ההיצע של שירותים מקוונים מלאים הן באמצעות הסבת טפסים רגילים לטפסים מקוונים הכוללים תהליך והן באמצעות פיתוח יישומים דיגיטליים נוספים.

ב י ק ו ר ת ה מ ע ק ב

בלוח שלהלן תוצג השוואה בין מידת המקוונות של כמה שירותים שנבדקו בביקורת הקודמת ובין מידת המקוונות שלהם לפי ממצאי ביקורת המעקב:

לוח 1: מידת המקוונות של השירותים בביקורת הקודמת לעומת מידת המקוונות שלהם בביקורת המעקב

סוג השירות	מידת המקוונות בדוח הקודם - מלא / חלקי ⁽¹⁾	מידת המקוונות בדוח הנוכחי - מלא / חלקי ⁽¹⁾
תעודת היוון ואישור של תוספת בנייה - בנייה רוויה ⁽²⁾	✓	✓
אישור זכויות בנכס	✗	✓
העברת זכויות	✗	✗
		* ניתן להגיש את הבקשה באמצעות האזור האישי אך יש להעביר גם מסמכי מקור באופן פיזי * השירות המקוון ניתן רק עבור נכסים מהוונים
רישום משכנתה	✗	✓
ביטול משכנתה ⁽³⁾	✗	✓
זכאות לקבלת בעלות	✗	✗
		* היישום אינו מאפשר לקבל אישור מקוון
מחשבון דמי היתר	✗	✗
		* היישום אינו מאפשר לקבל אישור מקוון
השתתפות במכרזי מקרקעין	✗	✓
מידע על נכס	✗	✗
		* לא ניתן להנפיק פלט מידע עבור נכסים שאינם מבני מגורים, נחלות ומשקי עזר בנכסים ביהודה ושומרון * פלט המחשב מודפס על ידי המבקש והוא אינו משמש ראיה לתוכנו, ולא ניתן להסתמך עליו כבעל תוקף משפטי מחייב, שכן הוא לא נחתם על ידי גורם מורשה מטעם רמ"י
רישום מודדים למאגר הספקים למתן שירותי מיפוי ומדידות	✓	✓
אכלוס משתכנים ⁽⁴⁾	✓	✓

(1) - מלא; - חלקי

(2) הודעה שרמ"י שולחת אל הוועדה המקומית לתכנון ובנייה על פי תקנה 17(ב) לתקנות התכנון והבנייה (רישוי ובנייה), התשע"ו-2016, אם הנכס בבנייה רוויה ושולמו עבורו דמי חכירה מהוונים.

(3) רמ"י אינה מפיקה אישור על ביטול משכנתה. החוכר יכול לברר אם רישום המשכנתה הוסר באמצעות הפקת אישור זכויות בנכס (פעולה הכרוכה בתשלום).

(4) היישום מיועד לצורך קבלת דיווח מן הקבלנים על אכלוס משתכנים כדי שרמ"י תנפיק עבורם חוזה חכירה.

מהלוח עולה כי מבין שמונת השירותים שהיו מקוונים באופן חלקי במועד סיום ביקורת הקודמת ארבעה (50%) נמצאו מקוונים באופן מלא, ובהם אישור זכויות ורישום משכנתאות וביטול, שהן מן הפעולות הנפוצות שמבוצעות ברמ"י.

בביקורת הקודמת עלה כי מבין 11 שירותים שנבדקו שלושה היו מקוונים באופן מלא ושמונה היו מקוונים באופן חלקי. בביקורת המעקב עלה כי המצב תוקן במידה רבה: שבעה מהשירותים שנבדקו מקוונים באופן מלא ורק ארבעה באופן חלקי (העברת זכויות, זכאות לקבלת בעלות, מחשבון דמי היתר, מידע על נכס).

מידת תיקון הליקוי



מומלץ כי רמ"י תמשיך ותפעל להגדלת היצע השירותים המקוונים באופן מלא ובכלל אלה גם העברת זכויות, זכאות לקבלת בעלות, מחשבון דמי היתר ומידע על נכס.

פיתוח שירותים דיגיטליים עבור המגזר החקלאי

הנושא המפורט להלן נבדק לראשונה במסגרת ביקורת זו: כרבע מקרקעות המדינה המנוהלות על ידי רמ"י משמשות לחקלאות³². כאמור, אחד מתפקידי רמ"י על פי החוק הוא מתן שירותים לבעלי הזכויות במקרקעי ישראל, ככל הנדרש לצורך ניהול זכויותיהם או מימושן. אגף שימושים חקלאיים בחטיבה העסקית ברמ"י מנחה מקצועית את כלל הגורמים ברמ"י בתחום החקלאי ומקדם פתרונות לייעול התהליכים העסקיים ולשיפור השירות הניתן למגזר הכפרי.

במועד סיום הביקורת יש במושבים בישראל כ-33,000 נחלות חקלאיות³³ (להלן - נחלות). לפי נתוני רמ"י, בשנים 2022 - 2023 היא ביצעה כ-16,000 פעולות במסגרת השירות שנתנה לבעלי הזכויות בנחלות - כ-8,000 פעולות בנחלות בשנה. העיקריות שבהן היו: אישור זכויות (כ-4,560 בממוצע בשנה - כ-57% מהפעולות); עסקת חוזים לדורות - כ-1,660 פעולות בממוצע בשנה (כ-21%), טיפול בזכויות על הקרקע לצורך תוספות בנייה³⁴ - כ-970 בממוצע בשנה (כ-12%); מתן התחייבויות לרישום משכנתאות או ביטול התחייבות לרישום משכנתה - כ-690 בממוצע לשנה (כ-9%).

אישורי זכויות במגזר החקלאי

השירות היחיד שניתן לקבל באופן אוטומטי (מקוון מלא) באזור האישי של רמ"י במגזר החקלאי הוא אישור זכויות.

³² האתר של רמ"י במרשתת, אגף שימושים חקלאיים.

³³ הנחלה היא יחידת הקרקע הבסיסית במושבים. ככלל בנחלות במושבים יש שלושה סוגי חלקות - חלקה א', שבה שוכנים מבני המגורים, מבני המשק והמבנים שבהם מתקיימת הפעילות שאינה חקלאית (פל"ח) כמו מבני אירוח כפרי או תעשייה חקלאית; חלקה ב' וחלקה ג' המיועדות לעיבוד חקלאי בלבד. חלקות ב' ככלל משויכות ברמת היישוב לחבר אגודה מסוים, וחלקות ג' הן קרקעות משותפות לכלל חברי האגודה.

³⁴ רמ"י מטפלת בהיבטי הקניין והזכויות בקרקע הנוגעים לתוספות הבנייה. ככלל, הגורם שבסמכותו לאשר בקשות להיתרי בנייה הוא הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה.

עם זאת, מנתוני רמ"י עלה כי בפועל, בשנת 2023 רק כ-6% (280 מתוך 4,840) מאישורי הזכויות שנגעו לנחלות חקלאיות ניתנו באופן מקוון מלא, ואילו שיעור אישורי הזכויות שנגעו לכלל נכסי רמ"י³⁵ וניתנו באופן מקוון מלא הסתכם בכ-79% (49,450 מתוך 62,860). בשנת 2024 רק כ-27% (כ-1,520 מתוך 5,650) מאישורי הזכויות שנגעו לנחלות חקלאיות ניתנו באופן מקוון מלא, וזאת למול שיעור אישורי הזכויות שנגעו לכלל נכסי רמ"י וניתנו באופן מקוון מלא אשר הסתכם בכ-85% (כ-64,440 מתוך 75,620).

נתונים מקוונים על הנחלות

תנאי בסיסי לביצוע פעולת שירות בקרקע באופן מקוון מלא הוא שבמערכות המחשב של רמ"י יימצאו הנתונים הנוגעים לקרקע שהם רלוונטיים לפעולה. כמו כן, היעדר רישום וטיוב של הנתונים גורם להתארכות משך הטיפול בפעולות שירות אחרות.

יצוין כי בשנת 2023 החלה רמ"י בביצוע רישום וטיוב של נתוני הנחלות במערכות המחשב שלה³⁶, וכי במסגרת תהליך זה נקלטו במערכות המחשב שלה נתונים על כ-450 נחלות. נתונים על כ-3,000 נחלות נוספות נקלטו במערכות המחשב של רמ"י כאשר התבצעו עסקאות לרכישת זכויות בחלקת המגורים בנחלות.

במרץ 2024 היו במערכות המחשב של רמ"י נתונים רק על כ-3,450 (כ-10.5%) מתוך כ-33,000 נחלות. מכאן שעדיין לא ניתן להפיק אישור זכויות באופן מקוון מלא בנוגע לכמעט 30,000 נחלות.

מומלץ כי רמ"י תאיץ את הרישום והטיוב של נתוני הנחלות במערכות המחשב שלה. כך יתאפשר לתת באמצעותן שירותים מקוונים ולקצר את משך מתן השירות במגזר החקלאי.

בתשובתה למשרד מבקר המדינה מסרה רמ"י כי מאחר שחשוב לאפשר תהליכים מקוונים גם בנחלות החקלאיות, היא מקימה בימים אלה צוות גדול כדי להאיץ את הרישום והטיוב של נתוני הנחלות במערכות המחשב שלה. רמ"י העריכה כי מהלך זה, שיאפשר להפיק את רוב אישורי הזכויות בנחלות החקלאיות בשירות עצמי, יושלם עד לסוף שנת 2027.

משך הזמן למתן שירות (SLA)

ה-SLA הוא כאמור פרק הזמן המרבי לסיום תהליכי הטיפול בפניות הלקוחות שנותן השירות מתחייב לעמוד בו בנוגע לכל שירות.

עד מועד סיום הביקורת, ספטמבר 2024, קבעה רמ"י SLA רק לשירות אחד במגזר החקלאי (לעומת ארבעה שירותים במגזר העירוני) - מתן אישור זכויות; ושיעורו היה שבעה ימי עבודה (לעומת שלושה ימי עבודה במגזר העירוני³⁷).

על רמ"י לקבוע ולפרסם לציבור את ה-SLA לכלל הפעולות במגזר החקלאי, ולכל הפחות לפעולות שרמ"י כבר קבעה להן SLA ופרסמה אותו לציבור במגזר העירוני ולבצע בקרה על מידת העמידה בו.

האתר הממשלתי האחד - Gov.il

בהחלטת הממשלה 2097 נקבע כי יש להקים אתר מרשתת אחד לכלל משרדי הממשלה (להלן - האתר הממשלתי האחד) ולפתחו על סמך תפיסה שמעמידה את צורכי המשתמש במרכז, וכי האתר ינגיש את המידע הממשלתי לציבור בנוחות ובפשטות. ואכן, רשות התקשוב הממשלתי השיקה אתר אחד (Gov.il) למשרדי הממשלה.

³⁵ לרבות בנחלות החקלאיות.

³⁶ ברמ"י נקרא הפרויקט "מיזם טיוב נתוני נחלות במושבים".

³⁷ במוקד השירות הארצי.

הביקורת הקודמת

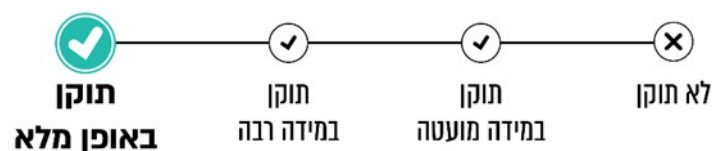
הליקוי: בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם פעלה לקידום המעבר של האתר שלה לאתר הממשלתי האחד.

ההמלצה: על רמ"י לבחון קידום פעולות למעבר לאתר הממשלתי האחד.
ביקורת המעקב

בשנת 2020 העבירה רמ"י את אתר המרשתת העצמאי שלה לאתר הממשלתי האחד. האתר כלל אזור אישי שבו ניתן לצפות במידע האישי של הפונה, כפי שמתועד במערכות רמ"י, ולבצע פעולות בנכסי מקרקעין באופן מקוון ומאובטח. כמו כן מכיל האתר מאגרי נתונים ומידע מקוון על נושאים כגון מערכת מכרזים, קובץ החלטות המועצה, איתור תוכניות (תב"ע), החלטות הנהלה, נהלים, טפסים ושטרות, מאגר תוכניות לעתיד, דוחות שנתיים שונים של רמ"י.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם פעלה לקידום המעבר של האתר שלה לאתר הממשלתי האחד. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן באופן מלא: אתר המרשתת של רמ"י נכלל באתר הממשלתי האחד.

מידת תיקון הליקוי



שביעות רצון הציבור מאתר המרשתת

הביקורת הקודמת

רמ"י הפעילה אתר עצמאי במרשתת, שנועד לסייע לבעלי זכויות במקרקעין לבצע פעולות שונות במקרקעין ולקבל מידע על פעולות שמבצעת רמ"י ועל אופן הגשת בקשות לרמ"י.

הליקוי: בביקורת הקודמת עלה כי, לפי דיווחי משתמשים באתר, הציבור התקשה באיתור מידע באתר המרשתת של רמ"י ובביצוע פעולות באמצעותו, אך רמ"י לא קיבלה, נוכח זאת, החלטות לשיפור השירות של האתר שלה במרשתת כדי שהוא יעמוד בציפיות הציבור.

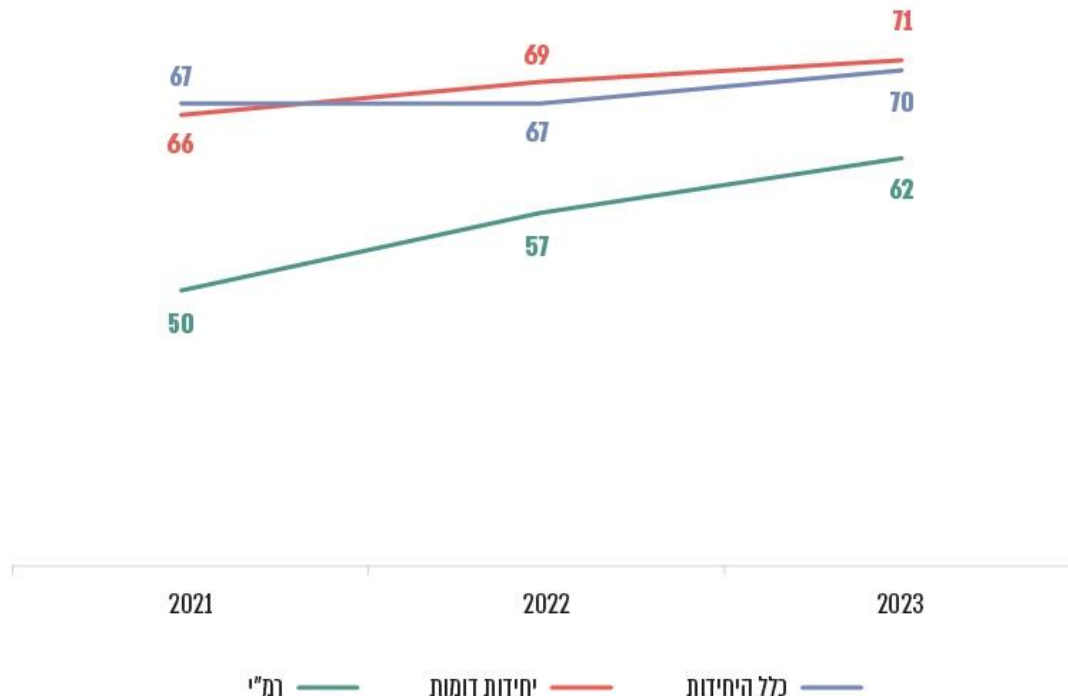
ההמלצה: על רמ"י לעמוד על הסיבות לשביעות הרצון הנמוכה מהאתר, להפיק מכך לקחים ולבחון דרכי פעולה לשיפור המצב.

ביקורת המעקב

כאמור, רמ"י כבר אינה מפעילה אתר עצמאי במרשתת, והאתר שלה במרשתת נכלל באתר הממשלתי האחד.

להלן בתרשים יוצגו ציוני שביעות רצון הציבור מאיכות השירות באתר המרשתת הנוכחי של רמ"י, של יחידות ממשלה אחרות ושל יחידות דומות לרמ"י בשנים 2021 - 2023 שעלו מבדיקה של היחידה לשיפור השירות.

תרשים 3: ציוני שביעות רצון הציבור מאיכות השירות באתר המרשתת של רמ"י, של יחידות ממשלה אחרות ושל יחידות דומות לרמ"י, 2021 - 2023



על פי נתוני מערך הדיגיטל הלאומי, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

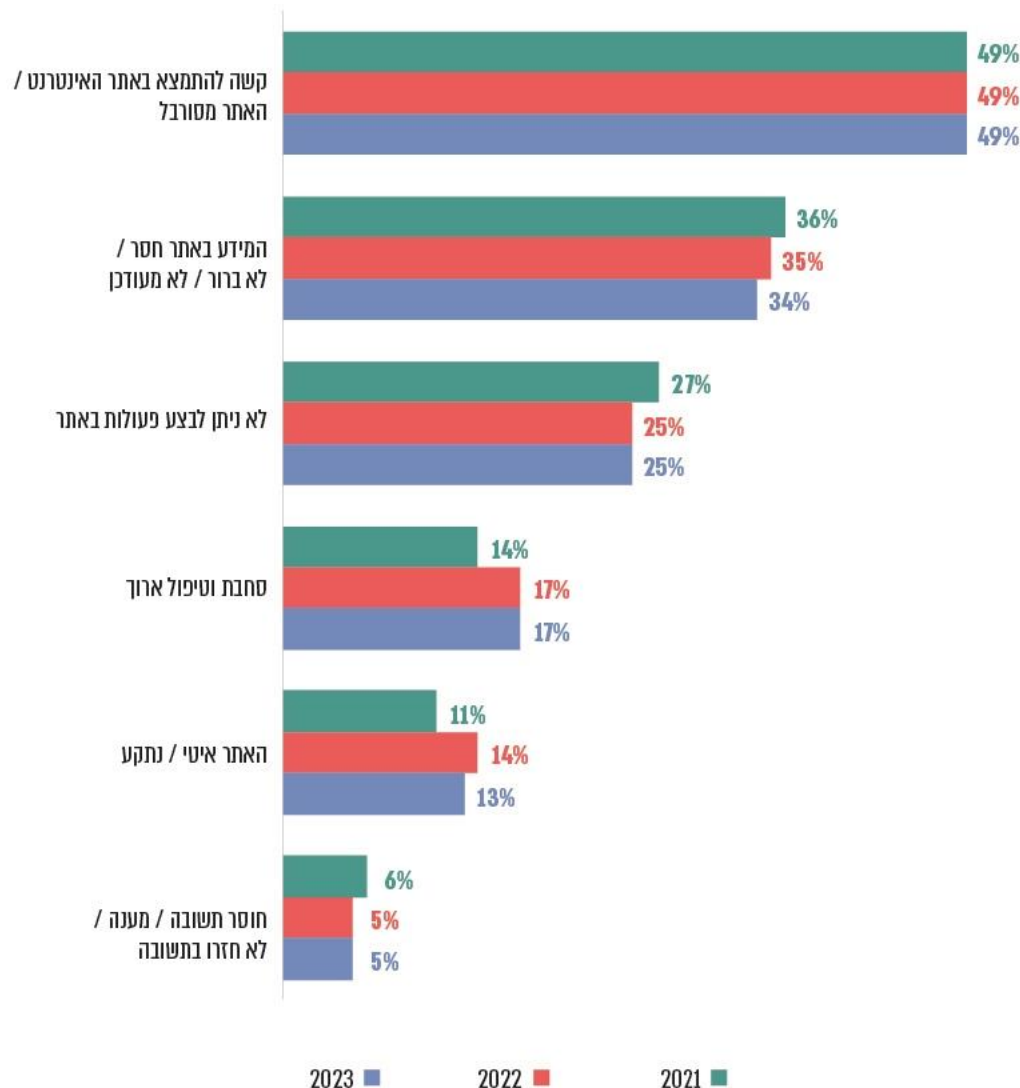
מהתרחשים עולה כי בשביעות רצון הציבור מאיכות השירות באתר המרשתת של רמ"י מסתמנת מגמת שיפור (ציון 62 בשנת 2023 לעומת 50 ו-57 בשנים 2021 - 2022 בהתאמה), ואולם נכון לשנת 2023 היא הייתה נמוכה יחסית ליחידות הממשלה בכלל וליחידות דומות לרמ"י בפרט (70 ו-71 בהתאמה).

התייחסות לאתר המרשתת של רמ"י הייתה גם בסקר נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מנובמבר 2024. לפי ממצאי הסקר רמ"י דורגה במקום השמיני והאחרון מבין הגופים שנבדקו, והציון שקיבלה רמ"י בסקר הנציבות בנוגע לטיב המידע והשירותים השונים באתר המרשתת שלה היה 50.6, ואילו הציון הממוצע של כל הגופים שנבדקו היה 71.3. כך נמצא בסקר כי האתר לוקה בחסר בין היתר בנוגע למידע בשפות אחרות מלבד עברית, היעדר אפשרות לזימון תורים ללא פרטי נכס או עסקה מסוימים, והיעדר חיווי לגבי ביצוע פעולות מסוימות.

אשר לגורמי חוסר שביעות רצון הציבור מאתר המרשתת של רמ"י, צוין בדוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור לשנת 2023 כי נקודת התורפה העיקרית באתר המרשתת היא הקושי לקבל מענה מלא על פנייה, בין היתר בשל סרבול בביצוע פעולות והקושי בהתמצאות באתר³⁸.

³⁸ מערך הדיגיטל הלאומי, דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור לשנת 2023 - סיכום ממצאי שנת 2023, (טרם פורסם). בתשובות בסקר שתוצאותיו הוצגו בדוח מדידת איכות השירות היה ניתן לבחור יותר מאפשרות אחת.

תרשים 4: הגורמים לחוסר שביעות רצון הציבור מהאתר של רמ"י במרשתת, 2021 - 2023 על פי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור



על פי נתוני היחידה לשיפור השירות, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי הגורמים לחוסר שביעות רצון הציבור מהאתר של רמ"י במרשתת כמעט לא השתנו במשך הזמן. למשל, כמחצית מהנשאלים ציינו כי בכל אחת מהשנים 2021 - 2023 היה להם קשה להתמצא באתר המרשתת וכי הוא מסורבל, כשליש מהנשאלים ציינו כי המידע באתר לא ברור, חסר ואינו מעודכן, וכרבע מהנשאלים ציינו כי לא ניתן לבצע פעולות באמצעות האתר.

בביקורת הקודמת עלה כי הציבור מתקשה באיתור מידע באתר המרשתת ובביצוע פעולות באמצעותו, אך רמ"י לא קיבלה, נוכח זאת, החלטות לשיפור השירות של האתר כדי שהוא יעמוד בציפיות הציבור. בביקורת המעקב עלה כי המצב תוקן במידה מועטה: אומנם שביעות הרצון של הציבור מהאתר של רמ"י עלתה, אך היא נמוכה יחסית לזו של שביעות הרצון של הציבור מהאתרים של כלל היחידות הממשלתיות שנבדקו ושל היחידות הדומות לרמ"י (ציון 62 לעומת ציון של 70 ו-71 שקיבלו בממוצע האתרים של כלל יחידות הממשלה שנבדקו ושל יחידות דומות לרמ"י בפרט, בהתאמה), והציבור עדיין לא מתמצא באתר של רמ"י ומתקשה לבצע פעולות באמצעותו. כמו כן, בסקר נציבות תלונות הציבור דורג אתר המרשתת של רמ"י במקום השמיני והאחרון מבין האתרים של הגופים שנבדקו.

מידת תיקון הליקוי



מומלץ כי רמ"י תפעל לשיפור אתר המרשתת שלה נוכח ממצאי דוח היחידה לשיפור השירות וסקר נציבות תלונות הציבור.

האזור האישי

בהתאם להחלטת הממשלה 2097 הוטל על רשות התקשוב ליזום פיתוח ותפעול של יישומים מרכזיים וייעודיים להנגשת המידע והשירותים הממשלתיים לציבור ולהפעלתם, ובהם פורטל מידע אישי (להלן - האזור האישי הממשלתי). הפורטל האמור נועד לתת לאזרח שירותים אישיים כגון תשלומי מיסים, העברת בעלות על רכב, שינוי כתובת ושינוי מצב אישי. על פי הנחיות רשות התקשוב לגיבוש תוכנית עבודה לשנים 2019 ו-2020, על גופים ממשלתיים להצטרף לאזור האישי הממשלתי ובו יוצג כל המידע שיש בידי הממשלה על האזרח, המשרד יוכל לשלוח לאזרח הודעות ועדכונים יזומים וכן תתאפשר העברת קבצים דו-כיוונית בין האזרח לממשלה.

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : רמ"י פיתחה באתר המרשתת שלה אזור אישי שבו המשתמש מזדהה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית, אך האזור האישי האמור לא היה כלול באזור האישי הממשלתי, והדבר לא איפשר לממש את כוונת החלטת הממשלה להנגיש את המידע והשירותים הממשלתיים לציבור ולהפעילם.

בתשובתה על הביקורת הקודמת ציינה רמ"י כי יש הפניה מהאזור האישי שלה לאזור האישי הממשלתי, וכי בעתיד תיבחן העברת יישומים רלוונטיים נוספים לאתר הממשלתי.

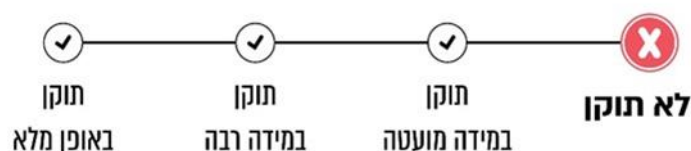
ה ה מ ל צ ה : על רמ"י לפעול לכך שהאזור האישי שפיתחה ישולב באתר הממשלתי.

ביקורת המעקב

בביקורת הנוכחית נמצא כי רמ"י פיתחה באתר המרשתת שלה אזור אישי שבו המשתמש מזדהה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית, אך הוא עדיין אינו כלול באזור האישי הממשלתי.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם שילבה את האזור האישי שפיתחה באתר הממשלתי האחד. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי עדיין לא תוקן: האזור האישי של רמ"י עדיין אינו כלול באזור האישי הממשלתי.

מידת תיקון הליקוי



"שאל פעם אחת" - שיפור העברת המידע

לשם קבלת רבים מהשירותים שגופי הממשלה מספקים נדרש מבקש השירות לספק פרטי מידע, מסמכים ואישורים שנמסרו בעבר או שמקורם במשרד ממשלתי אחר. ריבוי הדרישות הבירוקרטיות מסרבל את תהליך מתן השירות ומכביד עליו, והוא כרוך בהוצאות כספיות ובעיכובים ואף מונע או מעכב מיצוי זכויות.

באוגוסט 2016 קיבלה הממשלה את החלטה 1933³⁹ ובה נקבע כי במסגרת מתן השירות לאזרח משנת 2021 משרדי הממשלה לא יבקשו מהציבור אישור שהנפיק משרד ממשלתי אחר לשם מתן שירות, וכי החל משנת 2022 משרדי ממשלה לא יוכלו לבקש מהציבור, לשם מתן שירות, מידע העומד לרשות משרד ממשלתי אחר.

לצורך יישום החלטת הממשלה האמורה נדרשו הגופים הממשלתיים שעליהם חלה ההחלטה (ובכלל זה רמ"י), בין היתר, למפות את המידע והאישורים מגופים ציבוריים אחרים, הנדרשים מהציבור לשם אספקת שירותי הגוף, ולהעביר את המיפוי לרשות התקשוב.

מיפוי המידע והאישורים**הביקורת הקודמת**

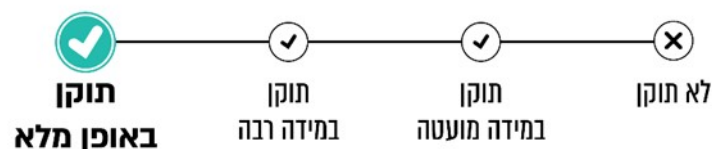
הליקוי: רמ"י טרם השלימה נתונים שהיו חסרים בקובץ מיפוי השירותים שהיא העבירה לרשות התקשוב בשנת 2019. בין היתר לא צוין בקובץ לגבי חלק מהאישורים מיהו הגורם שאמור להנפיק אותם. כמו כן, בקובץ לא היה מידע על מאפייני השירותים, כגון קהל היעד לקבלת שירות מסוים, היקף השימוש השנתי בשירות ומידת המקוונות שלו.

ההמלצה: על רמ"י לפעול להשלמת מיפוי השירותים ולקבוע לשם כך לוח זמנים מתאים.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב עלה כי רמ"י השלימה את תהליך מיפוי האישורים שהציבור נדרש להמציא לה לצורך קבלת שירותיה במרץ 2022.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם השלימה את הנתונים החסרים בקובץ מיפוי השירותים שהיא העבירה לרשות התקשוב בשנת 2019. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן באופן מלא. במרץ 2022 השלימה רמ"י את תהליך מיפוי האישורים שהציבור נדרש להמציא לרשות כדי לקבל את שירותיה.

מידת תיקון הליקוי

עם זאת, יודגש כי לצורך "שאל פעם אחת", נדרשת כאמור גם השלמה של הממשקים עם גופים ממשלתיים אחרים לצורך קבלת אישורים הרלוונטיים לשירותי רמ"י, כגון אישור על שירות מילואים.

³⁹ החלטת הממשלה 1933, "שיפור העברת המידע הממשלתי והנגשת מאגרי מידע ממשלתיים לציבור" (30.8.16).

קביעת שירותים שמיועדים להפחתת דרישות מהציבור (באמצעות העברת מידע בין גופים)

בהנחיות רשות התקשוב לגיבוש תוכניות עבודה לשנים 2019 ו-2020 נקבע כי על רמ"י לקבוע לעצמה כמשימה את צמצום המידע שאזרחים נדרשים למסור לה לשם קבלת שירותיה, וכי עליה לקבוע מדד להשגת מטרה זו שיציג את מספר השירותים שבהם הופחתה הדרישה למסירת פריטי מידע או מסמכים.

הביקורת הקודמת

הליקוי: רמ"י לא קבעה בתוכניות העבודה שלה את השירותים שהיא תפעל להפחתת המידע והמסמכים הנדרשים מהציבור לשם קבלתם ומהם היעדים לצמצום היקף המידע והאישורים הנדרשים מציבור לשם קבלת השירות.

ההמלצה: על רמ"י לקבוע מהם כלל השירותים שהיא תפעל להפחתת המידע והמסמכים הנדרשים מהציבור לשם קבלתם, וכן עליה לפעול להסדרת ממשקים להעברות מידע כדי לאפשר את הפחתת מספרם של אותם מסמכים ואישורים.

בתשובתה בהערות ראש הממשלה⁴⁰ ציינה רמ"י כי בימים אלו (אפריל 2021) היא פועלת ליצירת ממשקים עם הטאבו, רשות המיסים ומינהל התכנון (בהליכי רישוי בנייה) כדי להפחית את מספר המסמכים הנדרשים מהלקוחות לשם קבלת השירות.

ביקורת המעקב

בביקורת הנוכחית נמצא כי רמ"י פועלת להסדרת ממשקים עם גופים ממשלתיים אחרים לצורך העברת מידע ומסמכים אך הציבור עדיין נדרש להגיש חלק מהמסמכים וקיימים גופים נוספים שטרם הוסדרו עמם ממשקים.

בתשובתה למשרד מבקר המדינה מסרה רמ"י כי בשנים האחרונות היא פעלה להסדרת ממשקים להעברות מידע בין גופים רבים בממשלה, באופן שיש בו כדי לפשט את העברתם ולהקל על הציבור, לדוגמה, ממשק עם הטאבו, שמייתר את הצורך להמציא נסח טאבו; ממשק עם רשם הירושות שבאמצעותו רמ"י מאמתת צווים המוגשים לה; ממשק עם רשות האוכלוסין שמייתר בחלק מהמקרים את הצורך להמציא תעודת זהות; ממשק עם מנהל התכנון שמייתר במקרים מסוימים המצאת מסמכים שונים; וממשק עם רשות המיסים, שנמצא בשלבי הרצה.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא קבעה מהם השירותים שמתוכננת הפחתה של המידע והמסמכים שהציבור נדרש להמציא לה כדי לקבלם וגם לא קבעה את היעדים לצמצום היקף המידע והאישורים הנדרשים מהציבור. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה. רמ"י פועלת להסדרת ממשקים עם גופים ממשלתיים אחרים לצורך העברת מידע ומסמכים אך הציבור עדיין נדרש להגיש חלק מהמסמכים וטרם הוסדרו ממשקים עם כלל הגופים הרלוונטיים לשירותי רמ"י.

מידת תיקון הליקוי



ועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים

כדי ליישם את מדיניות "פעם אחת" החליטה הממשלה⁴¹ להקים מנגנון המסדיר את העברת המידע בין משרדי הממשלה. בהתאם להוראות תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986, הוטל על מנכ"ל של גוף ציבורי (כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) להקים "ועדה להעברת מידע". ועדה זו מוסמכת לדון בבקשות לקבלת מידע, לקבל החלטות בעניין או לקבל מידע בנושא ממשרד או מגוף ציבורי אחר.

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : ברמ"י פעלה ועדה שדנה בבקשות להעברת מידע בין גופים ציבוריים⁴², אולם רמ"י לא הגישה לה בקשות לקבלת מידע מגוף ציבורי אחר לצורך מתן שירות לציבור, ולמותר לציין כי הוועדה עדיין לא דנה בבקשות מסוג זה. לפיכך גופים ציבוריים לא העבירו לרמ"י מידע שמטרתו צמצום המידע והאישורים שהציבור נדרש להמציא לרמ"י כדי לקבל ממנה שירות. למשל, לשם העברת זכויות במקרקעין נדרש הציבור להמציא לרמ"י בין השאר נסח מרשם המקרקעין ואישורים מרשות המיסים, ולשם קבלת אישור לתוספת בנייה על הציבור להמציא לרמ"י דף מידע תכנוני מהוועדה המקומית.

ה ה מ ל צ ה : על רמ"י לגבש פניות לגופים ציבוריים אחרים כדי לקבל את המידע הנדרש באופן מקוון ובכך להקל על הציבור.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב עלה כי רמ"י הגישה לוועדה כמה בקשות, ובכלל זה למשל בקשה ממשרד הבינוי והשיכון בעניין אישור "חסר דירה", שעשויה לצמצם דרישה מן הציבור.

רמ"י מסרה בתשובתה כי היא פנתה לגופים ציבוריים וביקשה מהם מידע לשם צמצום המידע והאישורים שהציבור נדרש להגיש לצורך קבלת שירות, וכי עשתה כן גם שלא באמצעות הוועדה (במסגרת פעולותיה להסדרת הממשקים שפורטו לעיל).

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא הגישה לוועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים בקשות לקבלת מידע מגוף ציבורי אחר לצורך מתן שירות לציבור, ולפיכך הוועדה עדיין לא דנה בבקשות מסוג זה. יוצא אפוא כי גופים ציבוריים לא התבקשו להעביר לרמ"י מידע לצורך צמצום המידע והאישורים שהציבור נדרש להמציא לרמ"י כדי לקבל ממנה שירות. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה רבה: רמ"י הגישה לוועדה בקשות לקבלת מידע מגוף ציבורי אחר לצורך מתן שירות לציבור, אך כפי שצוין לעיל, טרם הושלמה הסדרת כלל הממשקים.

מידת תיקון הליקוי



41. בהחלטה 1933.

42. מכוח תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986.

הנגשת מאגרי מידע לציבור

המידע המוחזק בידי ממשלת ישראל הוא משאב ציבורי, ועל משרדי הממשלה לפעול כדי לאפשר לציבור גישה מרבית אליו. בהתאם לכך, בהחלטת הממשלה 1933 נקבע כי על משרד ממשלתי להנגיש לציבור עד שנת 2022 את כלל מאגרי המידע שעליהם הוא מופקד ויופקד, ובלבד שאין בפרסומם מידע מזוהה, שאין מניעה לפרסומם על פי כל דין, ובשים לב לנושאי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות. עוד נקבע בהחלטת הממשלה כי על כל משרד ממשלתי למפות את מאגרי המידע שבידיו, לקיים תהליך שיתוף ציבור לצורך בירור האינטרס הציבורי בעניינם וקביעת סדרי עדיפויות ולקבוע תוכנית עבודה להנגשתם המלאה לציבור, אלא אם כן יש מניעה לפרסומם.

הביקורת הקודמת

הליקוי: בתוכניות העבודה של רמ"י לשנים 2017 - 2020 לא נכללו תוכניות המפרטות משימות ויעדים של הנגשת מאגרי המידע הקיימים ברשותה לציבור וגם לא תהליכים של שיתוף ציבור בנדון. כמו כן, באתר מאגרי הממשלה פורסמו רק שלושה מאגרי מידע של רמ"י (מאגר מלאי תכנוני למגורים, מאגר מכרזי קרקע פעילים ומאגר תוצאות המכרזים) מתוך 16 (כ-19%) שרמ"י דיווחה עליהם לרשות התקשוב, והם לא עלו בקנה אחד עם הנדרש בהנחיות רשות התקשוב (מאגר המלאי התכנוני לא היה מעודכן, במאגר מקרקעין פעילים לא היה תיאור של המאגר או הסבר עליו והפורמט שלו לא היה נגיש לציבור, ובמאגר תוצאות מכרזי מקרקעין לא היה תיאור של המאגר או הסבר עליו ונוסף על כך במאגר לא נכללו נתונים).

בתשובתה על הביקורת הקודמת ציינה רמ"י כי היא נמצאת בתהליך שדרוג מערכות המידע המיושנות, ובמסגרתו מתבצעות פעולות לטיוב נתונים. עם השלמת התהליך וטיוב מאגרי המידע אפשר יהיה להנגיש לציבור הרחב.

ההמלצה: על רמ"י לפעול לגבש תוכנית להנגשת מאגרי המידע הקיימים ברשותה לציבור, וכן עליה ליזום תהליכים של שיתוף הציבור כדי לברר את האינטרס הציבורי ולתעדף את פרסום מאגרי המידע.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב נמצא כי באתר מאגרי הממשלה פורסמו רק שלושה מאגרי מידע של רמ"י - מאגר מרחבי השירות של רמ"י, מאגר מודדים ומאגר מלאי תכנוני למגורים. בשלושת המאגרים יש הסבר קצר על המאגר, לרבות קובץ אקסל שמכיל רשימה הרלוונטית לנושא המאגר. עוד עלה בביקורת המעקב כי מאגר מרחבי השירות של רמ"י ומאגר מודדים עודכנו ביוני 2024, וצוין כי הם מתעדכנים בתדירות שאינה קבועה. מאגר מלאי תכנוני למגורים היה מעודכן לפברואר 2022. בנוסף עלה כי רמ"י לא גיבשה תוכנית להנגשת המאגרים שברשותה וגם לא יזמה תהליך לשיתוף הציבור לצורך כך.

בביקורת הקודמת עלה כי תוכניות העבודה של רמ"י לא כללו תוכניות המפרטות משימות ויעדים שנועדו להנגיש לציבור את מאגרי המידע הקיימים ברשותה. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי עדיין לא תוקן: רמ"י טרם גיבשה תוכנית להנגשת מאגרי המידע שלה ולא יזמה תהליך לשיתוף ציבור לצורך כך. במועד סיום הביקורת פורסמו באתר מאגרי הממשלה רק שלושה מאגרי מידע, ואחד מהם עודכן לאחרונה בפברואר 2022.

מידת תיקון הליקוי



בתחום פיתוח השירותים הדיגיטליים עלה כי אומנם אתר המרשתת של רמ"י נכלל באתר הממשלתי האחד, אך האזור האישי של רמ"י עדיין אינו כלול באזור האישי הממשלתי. כמו כן, אומנם חל שיפור בשביעות הרצון של הציבור מהאתר של רמ"י, אך היא עדיין נמוכה יחסית לשביעות הרצון מאתרי המרשתת של כלל היחידות הממשלתיות ושל היחידות הדומות לרמ"י, (ציון 62 לעומת ציון של 70 ו-71 שקיבלו במוצע האתרים של יחידות הממשלה בכלל ושל יחידות דומות לרמ"י בפרט, בהתאמה) והציבור עדיין מתקשה לבצע פעולות באמצעות האתר. אשר למקוונות השירותים, נמצא כי מבין 70 פעולות שירות שניתן לבצע מול רמ"י (פעולות הכוללות 163 טפסים, מסמכים ושטרות) ניתן לבצע באופן מקוון (באזור האישי) רק 22 (כ-31%). עוד נמצא כי מבין שמונה שירותים שבמועד הביקורת הקודמת היו מקוונים באופן חלקי, ארבעה נמצאו בביקורת המעקב מקוונים באופן מלא. רמ"י השלימה את תהליך מיפוי האישורים שהציבור נדרש להמציא לה לצורך קבלת השירותים, אך נדרשת גם השלמת הממשקים עם גופים ממשלתיים אחרים לצורך קבלת אישורים הרלוונטיים לשירותיה כגון אישורים על שירות מילואים ועל נכות. כמו כן רמ"י טרם גיבשה תוכנית להנגשת מאגרי המידע שלה לציבור.

על רמ"י להשלים את הפעולות הנדרשות בתחום פיתוח השירותים הדיגיטליים לצורך שיפור שירותיה ובכלל זה הפחתת המידע והמסמכים הנדרשים מן הציבור לשם ביצוע פעולות השירות.

מוקד השירות הארצי

הנושא המפורט להלן נבדק לראשונה במסגרת ביקורת זו: משנת 2006 הפעילה רמ"י מוקד טלפוני שנתן כמה שירותים. בכלל זה המוקד נתן מידע אישי ללקוחות בנוגע לנכסיהם המתנהלים ברמ"י, וכן נתן מידע מקיף (שאינו אישי) לכל המעוניין בכך, כגון מידע בנוגע למכרזים, תוכניות מתאר, טפסים, כתובות וטלפונים. כמו כן, החל משנת 2013 רמ"י הפעילה מוקדי שירות מהיר שנתנו שירות פנים אל פנים בביצוע ארבע פעולות כל עוד לא היו כרוכות בחיוב החוכרים בתשלום מלבד אגרת ביצוע פעולה: אישור זכויות, העברת זכויות, התחייבות לרישום משכנתה או ביטולה.

בשנת 2023 התקשרה רמ"י בהסכם עם חברה חיצונית שזכתה במכרז⁴³ לצורך הפעלת מוקד שירות ארצי חדש במיקור חוץ במקום המוקד הטלפוני ומוקדי השירות המהיר שהפעילה קודם לכן. בהתאם למכרז, על מוקד השירות הארצי לספק ללקוחות רמ"י החל מ-1.1.24 שירות למתן מידע פרטני וכללי באמצעות מענה טלפוני, בדואר ובאמצעות מענה דיגיטלי ולבצע את ארבע פעולות השירות באמצעות "משרד אחורי" (Back Office): (א) הפקת אישורי זכויות או הודעות על רישום זכויות בנכס (ב) מתן התחייבות לרישום משכנתה ולסילוקה (ג) העברת זכויות על נכסים מהוונים (שדמי חכירתם שולמו מראש) במגזר העירוני שלא נדרש תשלום לרמ"י עבורם או עדכון בדבר העברת זכויות על נכסים מהוונים שבוצעה באמצעות חברה משכנת (ד) רישום ראשוני של זכויות חכירה ומכר בלשכת רישום מקרקעין, חתימה על שטרות שכירות או מכר לצורך רישום הזכויות בלשכת רישום המקרקעין בנכסים המנוהלים על ידי חברה משכנת. ההסכם נחתם לתקופה של שנתיים, עד 31.7.25⁴⁴. לצורך ביצוע פעולות השירות נקבעו בהסכם ערוצי הגישה למוקד הארצי, וזאת בין היתר באמצעות: אתר במרשתת, אזור אישי, דואר אלקטרוני, דואר, דואר שליחים, שיחות טלפון, תקשורת כתובה כגון מסרונים, WhatsApp, מענה באמצעות BOT ומענה באמצעות שיחות וידאו במקרה הצורך.

בהתאם לכך היה על החברה החיצונית להקים תשתית טכנולוגית מתאימה ובכלל זה להגדיר ולהתקין מערכת לניהול תקשורת כתובה כמו ערוצי צ'אט, מסרונים, WhatsApp וערוצים נוספים. עוד נקבע כי על המערכת שתוקם לאפשר ביצוע בקרה בזמן אמת לצד הפקת דוחות המתעדים את כל שלבי הפנייה אליה, החל בקליטתה וכלה בסיום הטיפול בה.

בביקורת עלה כי במועד סיום הביקורת רמ"י טרם הפעילה באמצעות המוקד מערכת לניהול תקשורת כתובה, שנכללה במכרז שפרסמה, כמו מסרונים, WhatsApp וערוצים נוספים. יצוין כי ערוץ המאפשר גישה באמצעות

⁴³ מכרז 101/2023 להקמה, להפעלה ולניהול של מוקד רב-ערוצי במיקור חוץ.

⁴⁴ עם אופציה להארכה בחמש תקופות נוספות שכל אחת מהן נמשכת עד 24 חודשים, באופן שלפי המכרז המשך הכולל של ההתקשרות לא יעלה על עשר שנים.

תקשורת כתובה הוא כלי חיוני הואיל ולמועד סיום הביקורת מתקיימת תקשורת בין-אישית דיגיטלית בהיקפים נרחבים. הדבר מאפשר גם מתן מענה על כמה פניות בו-זמנית תוך שמירה על רצף השיחה.

רמ"י מסרה בתשובתה כי תקשורת כתובה תופעל בשלב ב' לאחר התייצבות המוקד.

על רמ"י לוודא כי תופעל, כנדרש במכרז, מערכת לניהול תקשורת כתובה כדי לאפשר לציבור לפנות אליה לקבלת שירות באמצעות תקשורת כתובה.

מידת העמידה ביעדי זמן טיפול (SLA) במתן שירות

כאמור, יעד זמן טיפול (SLA) במתן שירות הוא פרק הזמן שנותן השירות (רמ"י) מתחייב לעמוד בו לעניין סיום תהליכי הטיפול בפניות הלקוחות בנוגע לכל שירות. לפי ההסכם, זמני טיפול במענה על פניות באמצעות המוקד הארצי נקבעו כיעדים שעל רמ"י, באמצעות החברה החיצונית, לעמוד בהם.

במסגרת הביקורת ביקש צוות הביקורת מרמ"י באפריל 2024 נתונים על זמני הטיפול של המוקד הארצי בפניות הלקוחות לצורך מדידת העמידה ביעדי ה-SLA בחודשים ינואר-מרץ 2024 ובהמשך לכך נתונים גם לגבי החודשים אפריל-יוני 2024. רמ"י המציאה את נתוני המערכת שלה בנדון לצוות הביקורת בחודשים יולי-אוגוסט 2025, ועל בסיסם גובשו ממצאי ביקורת שנגעו לפעילות המוקד בחודשים ינואר 2024 עד יוני 2024.

בינואר 2025, מסרה רמ"י בתשובתה כי לא ניתן להסתמך על נתונים אלו לצורך מדידת מידת העמידה ב-SLA ולפיכך הממצאים שצוות הביקורת נסמך עליהם לא היו נכונים. עוד ציינה רמ"י כי היא פיתחה כלי טכנולוגי למדידת מידת העמידה ב-SLA אך התגלו בו כמה אי-דיוקים, והם נבדקים כעת.

מכך משתמע שנכון למועד סיום הביקורת אין בידי רמ"י כלי טכנולוגי המאפשר למדוד באופן מהימן את מידת העמידה של המוקד ב-SLA בהתאם לתנאי ההתקשרות, שהיקפה כ-20 מיליון ש"ח לשנה ואשר ניתן בו שירות לעשרות אלפי לקוחות בשנה.

בפברואר 2025 העבירה רמ"י לצוות הביקורת נתונים על זמני הטיפול במוקד בשנת 2024 ובהתבסס עליהם ציינה כי לפי הערכתה, שיעורי העמידה של המוקד ב-SLA בחודשים אוקטובר-דצמבר 2024 היו 80% עד 98%⁴⁵.

על רמ"י להשלים את הפעולות הנדרשות לצורך ביצוע בקרה אפקטיבית על מידת העמידה של המוקד ביעדי הזמן שנקבעו, ובפרט עליה לטייב את הנתונים בדבר זמני הטיפול במוקד הארצי, שהם תנאי הכרחי לביצוע בקרה אפקטיבית כאמור.

מידת העמידה ביעדי השירות של המוקד הארצי

בהוראות המכרז נקבעו 14 יעדים עבור כלל הפעילויות הנדרשות למתן שירות לציבור: חמישה יעדים כמותיים הנוגעים למענה הטלפוני⁴⁶; שלושה יעדים כמותיים הנוגעים לתקשורת כתובה⁴⁷; יעד כמותי אחד הנוגע לביצוע פעולות (ב"משרד אחורי")⁴⁸; וחמישה יעדים איכותיים⁴⁹. יעדים אלו הם בסיס למדידת רמת השירות הניתנת בפועל, לבקרה עליה ולהשוואתה לרמת השירות שנקבעה בהסכם.

לשם כך נקבע כי כלל הפניות למוקד הארצי יתועדו במערכות ניהול הפניות של רמ"י, וכי החברה החיצונית תעביר לרמ"י דוחות מקוונים שוטפים בחתך יומי, חודשי, רבעוני ושנתי, שיכללו נתונים לגבי היעדים שנקבעו בהסכם.

⁴⁵ כ-80% בפעולת אישור זכויות, כ-90% בפעולת רישום ראשוני, כ-90% בפעולת העברת זכויות בבנייה רוויה, כ-98% בפעולות על הטיפול ברישום משכנתה או בסילוקה.

⁴⁶ השיעור המרבי של שיחות טלפוניות ננטשות, שיעור השיחות הטלפוניות שנענות בתוך 180 שניות, עמידה בזמן המתנה מקסימלי של 360 שניות בפנייה טלפונית, שיעור תעסוקת נציגי השירות ומשך השיחה הממוצע ותיעודה.

⁴⁷ השיעור המקסימלי של פניות צ'אט ננטשות, מועד המענה הראשוני על שיחת צ'אט וניהול כמה שיחות צ'אט בעת ובעונה אחת. ה-SLA לביצוע פעולות.

⁴⁸ ציון בביקורת "לקוח סמוי", ציוני הקשבות, מבדק ידע, סקר שביעות רצון ושביעות רצון כללית בסקר השירות הממשלתי.

עוד נקבע כי החברה החיצונית תקים תשתית טכנולוגית שתאפשר לרמ"י לבדוק את מידת העמידה ביעדים שנקבעו במכרז. מכאן שמדידת היעדים תלויה בהקמת תשתית מתאימה. עוד נקבע כי אחת לרבעון תבחן רמ"י את נתוני הביצוע יחסית ליעדים לצורך תיקוף היעדים.

במסגרת הביקורת נבדקה מידת העמידה של המוקד הארצי ביעדי השירות שנקבעו בהסכם בחודשים ינואר-יוני 2024.

בבדיקת מידת העמידה של 14 יעדי השירות שנקבעו למוקד הארצי בהסכם, נמצא כי שישה (43%)⁵⁰ מהם אינם ניתנים למדידה שנדרשה במכרז, בשל היעדר תשתית טכנולוגית לאיסוף הנתונים הדרושים לביצוע המדידה או בשל אי-גיבוש מדדים. לגבי חמישה יעדים נוספים, אשר ניתן למדוד את מידת העמידה בהם, נמצא כי רובם (70%) לא הושגו⁵¹. שלושה יעדים אחרים עניינם תקשורת כתובה, שכאמור טרם הופעלה על ידי רמ"י.

על רמ"י לוודא כי הוקמה התשתית הנדרשת למדידת יעדי הביצוע של המוקד הארצי שנקבעו במכרז ולפעול לכך שהחברה שמפעילה את המוקד הארצי תעמוד ביעדי השירות.

מנגנון קנס

בהסכם נקבע כי אם החברה החיצונית לא תעמוד ביעדי השירות שנקבעו תפעיל רמ"י על פי שיקול דעתה מנגנון קנס. עם זאת, נקבעה תקופת "התייצבות" של 120 יום מתחילת פעילות המוקד הארצי, כלומר עד סוף אפריל 2024, שבה לא יופעל מנגנון קנס.

בפועל, גם לאחר סיום תקופת "התייצבות", החל ממאי 2024, לא הפעילה רמ"י את מנגנון הקנס במקרים שבהם החברה החיצונית לא עמדה בחלק מהיעדים שנקבעו לה בהסכם.

רמ"י מסרה בתשובתה כי עקב מלחמת "חרבות ברזל" ונוכח העובדה שהמוקד שוכן בעיר חיפה, שספגה פגיעות רבות של טילים, ובמשך זמן ניכר התקיימה בו עבודה מרחוק או שעובדים נעדרו מעבודתם, עשתה החברה החיצונית כמיטב יכולתה להפעילו, ורמ"י החליטה, לפי שיקול דעתה, שלא להפעיל את מנגנון הקנס.

מומלץ כי רמ"י תבחן מעת לעת האם יש מקום להפעיל את מנגנון הקנס כדי להמריץ את החברה החיצונית לעמוד ביעדי השירות שנקבעו לה בהסכם. כמו כן, על רמ"י לוודא את הסדרתה של תשתית טכנולוגית שתאפשר לה לעקוב אחר מידת עמידתה של החברה ביעדים, כגון זמני טיפול באמצעות תקשורת כתובה, זמן המתנה למענה על פנייה, שיעור התעסוקה של נציגי השירות, משך השיחה ותיעודה, סקר לקוח סמוי וסקר שביעות רצון מהשירות.



מינואר עד יוני 2024 ביצע מוקד השירות הארצי כ-17,900 פעולות שירות⁵². עלה כי לא ניתן לבחון את מידת העמידה בשישה (43%) מתוך 14 יעדי השירות שנקבעו למוקד הארצי בהסכם. לגבי חמישה יעדים נוספים אשר ניתן לבחון את מידת העמידה בהם - נמצא כי רובם לא הושגו (70%). שלושה יעדים אחרים שעניינם תקשורת כתובה שכאמור טרם הופעלה על ידי רמ"י. כמו כן אין בידי רמ"י כלי טכנולוגי המאפשר למדוד באופן מהימן את העמידה ב-SLA שנקבע על ידה; רמ"י לא הפעילה, בפועל, את מנגנון הקנס שנקבע במכרז במקרים שהחברה החיצונית לא עמדה בחלק מהיעדים שנקבעו לה.

⁵⁰ זמן המתנה המרבי לפנייה טלפונית, שיעור התעסוקה של נציגי השירות, משך שיחה ממוצע ותיעודה, ציון לקוח סמוי, עמידה ב-SLA בביצוע פעולות השירות וציון בסקר שביעות רצון.

⁵¹ יעדים שלא הושגו - שיעור מרבי של שיחות טלפוניות שננטשו, שיעור שיחות טלפוניות שנענו תוך שלוש דקות, ציון במבדק ידע. יעד שהושג רק חצי ממנו - ציון הבקרה על השיחה בהקשבה. יעד שהושג - עלייה בשביעות הרצון הכללית בסקר השירות הממשלתי (יצוין כי לא נקבע שיעור המזערי של העלייה שתיחשב לעמידה ביעד).

⁵² רישום ראשוני (כ-5,820 פעולות), התחייבות לרישום משכנתה ולסילוקה (כ-4,850 פעולות), העברת זכויות (כ-4,200 פעולות) ואישור זכויות (כ-3,000 פעולות).

הנגשת השירות לציבור

הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות

בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק השוויון), נקבע כי אדם עם מוגבלות⁵³ זכאי להנגשת מקום ציבורי לצרכיו ולקבלת שירות ציבורי, וכן נקבע בחוק כי כל מי שאחראי למתן שירות ציבורי מחויב לבצע התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות.

מכוח חוק השוויון הותקנו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 (להלן - תקנות השירות), שבהן מפורטות התאמות הנגישות שכל נותן שירות חייב בהן. בתקנות השירות נקבע לוח זמנים מדורג לביצוע התאמות הנגישות לשירות. על פי התקנות היה על רמ"י לבצע עד אפריל 2014 בדיקה ראשונית של השירות שהיא מספקת לצורך זיהוי של התאמות הנגישות הנדרשות, וכן היה עליה לסיים עד נובמבר 2018 את ביצוע ההתאמות.

הנגשת השירות כוללת, בין היתר: התאמת הנהלים, ההליכים והנוהגים בשירות; ביצוע התאמות פיזיות במקום מתן השירות ובכלל זה הסרת מכשולים במעברים ובין פריטי ריהוט, התקנת שילוט נגיש, הנמכה של דלפקי שירות ועמדות המתנה; אספקה של אמצעי עזר ושירותי עזר אשר אינם מסופקים לציבור במהלך הרגיל של מתן השירות ונועדו להבטיח, לקדם או לשפר את נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות, ובכלל זה הצטיידות במערכות עזר לשמיעה, היערכות למתן סיוע במילוי טפסים וביצוע התאמות נגישות במידע, לרבות מידע הנמסר באמצעות אתר המרשתת והכשרת העובדים להנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות.

הביקורת הקודמת

הליקוי: רמ"י לא החלה בביצוע הבדיקה לזיהוי התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות, והיא טרם התקינה אמצעי עזר לאנשים עם מוגבלות.

ביקורת המעקב

נמצא כי רמ"י ביצעה בסניפיה בדיקה לזיהוי התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות, וכי היא נמצאת בהליכים לרכישת אמצעי עזר ולביצוע התאמות הנגישות הנדרשות וכבר החלה להתקין אמצעי עזר לאנשים עם מוגבלות⁵⁴.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם החלה בביצוע הבדיקה לזיהוי התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות, וכי היא טרם התקינה עבורם אמצעי עזר. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה רבה: רמ"י ביצעה את הבדיקה לזיהוי התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות אך טרם סיימה לבצע את ההתאמות הנדרשות.

מידת תיקון הליקוי



⁵³ אדם עם מוגבלות מוגדר בחוק השוויון כאדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית, לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר תפקודו מוגבל בעטייה באופן מהותי באחד (או יותר) מתחומי החיים העיקריים.

⁵⁴ בביקורים של צוות הביקורת בשלושה ממרחבי רמ"י - ירושלים (15.7.24), צפון (18.7.24), חיפה (23.7.24) עלה כי הותקנו אמצעי עזר לאנשים עם מוגבלות שמיעה כמה ימים לפני הביקורים הללו. במועד הביקורים האמורים טרם התקיימו הכשרות לעובדים לשימוש באמצעים אלה, ראו להלן.

על רמ"י להשלים את ביצוע התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות.

הכשרת העובדים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות

על פי תקנות השירות, נותן שירות נדרש להכשיר את עובדיו למתן שירות לאנשים עם מוגבלות. במסגרת ההכשרה מובהר, בין היתר, כיצד מתקשרים עם אדם עם מוגבלות וכיצד לתפעל ציוד מיוחד שהותאם עבורו (למשל תפעול מערכת עזר לשמיעה). על פי תקנות השירות, נותן שירות נדרש להכשיר, בין היתר, את העובדים שתפקידם לספק שירות לציבור (להלן - עובדי השירות) ואת הממונים הישירים עליהם למתן שירות לאנשים עם מוגבלות. גופים שיש בהם יותר מ-25 עובדים נדרשים להכשיר את עובדיהם בשלוש דרכים: הדרכה בדפוס או באמצעי דיגיטלי אחת לשנה (להלן - הדרכה כללית); התנסות חווייתית⁵⁵; הדרכה פרטנית בהפעלת אמצעי עזר לעובדים האחראים להפעלתם בסמוך למועד התקנת האמצעים (להלן - הדרכה פרטנית).

הביקורת הקודמת

ה ל י ק ו י : בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם קיימה הדרכה כללית והתנסות חווייתית לעובדי השירות במרחב דרום ובמרחב העסקי של מרחב מרכז, וכי היא טרם הכשירה עובדים בהדרכה פרטנית.

ה ה מ ל צ ה : על רמ"י להשלים הדרכה כללית והתנסות חווייתית לכלל עובדי השירות ולהכשיר עובדים בהדרכה פרטנית כנדרש בתקנות השירות.

ביקורת המעקב

רמ"י מסרה למשרד מבקר המדינה ביוני 2024 כי במרץ 2021 היא סיימה לבצע את ההדרכה הכללית של כלל עובדי השירות, הדרכה שכללה התנסות מעשית. כמו כן מסרה רמ"י כי במרץ 2023 התקיימה הרצאה חווייתית של עובדי אחד המרחבים להעלאת המודעות לסוגיית הנגשת שירותי רמ"י לאנשים עם מוגבלות ובפברואר 2024 התקיים יום הדרכה בנושא לעובדים החדשים ברמ"י שכלל, בין היתר, הרצאה חווייתית. עם זאת, מאחר שכאמור רמ"י החלה להתקין את אמצעי העזר לאנשים עם מוגבלות רק ביולי 2024, במועד סיום הביקורת היא טרם קיימה בקרב העובדים האחראים לכך הדרכה פרטנית להפעלת אמצעי עזר⁵⁶.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י טרם קיימה הדרכה כללית והתנסות חווייתית לעובדי השירות במרחב דרום ובמרחב העסקי של מרחב מרכז. עוד צוין בדוח הקודם כי במועד סיום הביקורת רמ"י טרם הכשירה עובדים בהדרכה פרטנית. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה רבה: רמ"י סיימה לבצע את ההדרכה הכללית בקרב כלל עובדי השירות, אך היא טרם קיימה בקרב העובדים האחראים לכך הדרכה פרטנית בהפעלת אמצעי עזר.

מידת תיקון הליקוי



על רמ"י לסיים את ההדרכה הפרטנית לעובדים האחראים על הפעלת אמצעי העזר לאנשים עם מוגבלות.

⁵⁵ מדובר לרוב בסדנאות שבהן אדם ללא מוגבלות יתנסה במצבים שבהם נתקל אדם עם מוגבלות.

⁵⁶ ממצא זה עלה בביקורים של צוות הביקורת בשלושה ממרחבי רמ"י - ירושלים (15.7.24), צפון (18.7.24), חיפה (23.7.24).

פרסום פרטי רכז הנגישות

בחוק השוויון ובתקנות השירות נקבע כי נותן שירות המעסיק 25 עובדים לפחות ימנה את אחד מעובדיו לרכז נגישות. בין תפקידיו של רכז הנגישות - מסירת מידע לציבור בדבר התאמות הנגישות שבוצעו בשירות והמקום שהוא ניתן בו, אמצעי עזר ושירותי עזר שניתן לקבל לפי בקשה והתאמות נגישות חלופיות. בתקנות השירות נקבע כי נותן השירות יציין במקום בולט באתר שלו במרשתת הצהרה הכוללת מידע בדבר התאמות נגישות שביצע (להלן - הצהרת הנגישות). כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות לפנות לנותן השירות לצורך הודעה על היעדר התאמות נגישות או על בקשה לביצוע הנגשה נקבע בתקנות השירות כי נותן השירות יפרסם לציבור, בין היתר באתר שלו במרשתת, את שמו של רכז הנגישות ואת דרכי הפנייה אליו.

הביקורת הקודמת

הליקוי: רמ"י פרסמה הצהרת נגישות אך טרם פרסמה באתר שלה במרשתת או בהצהרת הנגישות את פרטי רכז הנגישות שלה ואת דרכי ההתקשרות עימו.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב נמצא כי אומנם בהצהרת הנגישות של רמ"י⁵⁷ צוינו פרטי העובד שמשמש רכז הנגישות, לרבות שמו המלא, מספר הטלפון שלו (במשרד) וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אולם החל מאפריל 2024 עובד זה כבר אינו מכהן בתפקיד זה. עוד עלה מבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה כי מאפריל 2024 ועד למועד סיום הביקורת (סוף ספטמבר 2024) לא היה כלל מענה במספר הטלפון האמור שמצוין בהצהרת הנגישות של רמ"י כמספר הטלפון של רכז הנגישות של רמ"י⁵⁸.

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא פרסמה באתר שלה במרשתת או בהצהרת הנגישות את פרטי רכז הנגישות שלה ואת דרכי ההתקשרות עימו. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה מועטה: רמ"י פרסמה בהצהרת הנגישות שלה פרטים של רכז נגישות אולם החל מאפריל 2024 הפרטים שפורסמו לא היו מעודכנים, לא הועסק עובד בתפקיד ולא היה מענה במספר הטלפון שפורסם בנדון.

מידת תיקון הליקוי



בתחום הנגשת השירות לציבור רמ"י ביצעה את הבדיקה לזיהוי התאמות הנגישות הנדרשות של השירות שהיא מספקת לאנשים עם מוגבלות אך טרם סיימה לבצע את ההתאמות הנדרשות. כמו כן היא טרם קיימה הדרכה פרטנית בנוגע להפעלת אמצעי עזר. עוד עלה כי הפרטים שפורסמו אודות רכז הנגישות לא היו מעודכנים ולא היה מענה במספר הטלפון שפורסם בנדון.

על רמ"י להשלים את כל הפעולות הנדרשות לצורך הנגשת שירותיה לאנשים עם מוגבלות כמתחייב מתקנות השירות.

מועד הבדיקה האחרון: 2.12.24.

57

ניסיונות ההתקשרות נעשו במהלך 55 ימי עבודה בחודשים אפריל, יולי, אוגוסט וספטמבר 2024.

58

הטיפול בפניות הציבור

הטיפול בתלונות

טיפול נאות בתלונות הציבור הוא מרכיב חשוב בשירות שהארגון מספק לציבור לקוחותיו. היכולת של האזרחים להגיש תלונות בקלות, בידיעה שהן יטופלו, היא אחד מכלי האכיפה האפקטיביים ביותר שנועדו להבטיח שירות תקין וקבלת משוב מלקוחות⁵⁹.

המעקב אחר הטיפול בתלונות

ברמ"י הוסדר הטיפול בתלונות הציבור במסגרת נוהל בנושא הטיפול בפניות הציבור משנת 2012 (להלן - הנוהל). בנוהל נקבע כי התלונות יטופלו על ידי ממונה ארצי על פניות הציבור וגם על ידי גורמים אחרים - במרחבי רמ"י, בלשכת המנהל או באחד האגפים בלשכה הראשית, וכי על הגורמים להעביר העתק של התלונה ושל תשובת רמ"י לממונה הארצי, לידיעתו, בהיותו הגורם האחראי, בין היתר, למעקב אחר הטיפול בכלל התלונות.

הביקורת הקודמת

הליקוי: תלונות שהתקבלו ברמ"י ישירות בלשכת המנהל, במרחבי שירות ובמרחבים עסקיים לא הובאו לידיעת הממונה הארצי על פניות הציבור ברמ"י, ולכן היא לא עקבה אחרי הטיפול בהן, לרבות אחר משך הטיפול וטיב המענה. כמו כן, בנוהל לא נקבע מתי תלונה תטופל על ידי הממונה הארצי על פניות הציבור ומתי על ידי גורמים אחרים כאמור לעיל, ובפועל הדבר נקבע על ידי הגורם שאליו הגיעה התלונה. מצב דברים זה עלול להביא לכך שהתלונה תטופל על ידי הגורם שעליו התלונן הפונה. זאת ועוד, אף שמדובר בנוהל ישן שרמ"י הכירה בצורך בעדכונו, הדבר טרם נעשה. רמ"י גם לא פרסמה את הנוהל לציבור באתר שלה במרשתת, הגם שקבעה זאת בנהליה.

ההמלצה: הומלץ כי רמ"י תסדיר תהליכי מעקב ובקרה בעניין הטיפול בתלונות, תעדכן את הנוהל באופן שיתאים לתהליכי העבודה ולמבנה הארגוני שלה ותפרסם אותו לציבור.

רמ"י ציינה בהערות ראש הממשלה⁶⁰ כי היא תפעל לייעול התהליך ולאישור נוהל בהתאם לכך.

ביקורת המעקב

בביקורת המעקב נמצא כי תלונות שהתקבלו ברמ"י ישירות בלשכת המנהל ובמרחבים עדיין לא הובאו לידיעתה של הממונה הארצי על פניות הציבור ברמ"י, ולכן היא לא עקבה אחרי הטיפול בהן. עוד עלה כי רמ"י לא עדכנה את הנוהל שלה ולא פרסמה את הנוהל לציבור באתר שלה במרשתת. כמו כן, רמ"י לא פרסמה באתר שלה במרשתת את משך הטיפול שלה בתלונות הציבור, וזאת שלא לפי ההמלצות שצוינו ב"מצפן הארגוני" שפרסמה בשנת 2021 היחידה לשיפור השירות להטמעת הסטנדרטים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור⁶¹. רמ"י בתשובה מסרה כי כדי לייעל תחום זה היא פיתחה מערכת לניהול הטיפול בתלונות המסונכרנת עם המערכת לניהול קשרי הלקוחות.

בביקורת הקודמת עלה כי תלונות שהתקבלו ברמ"י ישירות בלשכת המנהל ובמרחבי שירות ובמרחבים עסקיים לא הובאו לידיעתה של הממונה הארצי על פניות הציבור ברמ"י, ולכן היא לא עקבה אחרי הטיפול בהן. עוד עלה כי רמ"י לא עדכנה את נוהל "הטיפול בפניות הציבור" שלה ולא פרסמה את הנוהל לציבור באתר שלה במרשתת. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה מועטה: תלונות שהתקבלו ברמ"י ישירות בלשכת

⁵⁹ היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, סטנדרטים לשירות ממשלתי בעולם (2015), עמ' 31.

⁶⁰ הערות ראש הממשלה לדוח מבקר המדינה 71ג - מאי 2021, עמ' 449.

⁶¹ סעיף 12.1 בסטנדרטים המומלצים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור. בשנת 2021 הומלץ ליישם סטנדרט זה עד דצמבר 2023.

המנהל ובמרחבים עדיין לא הובאו לידיעתה של הממונה הארצית על פניות הציבור ברמ"י, ולכן היא לא עקבה אחרי הטיפול בהן. רמ"י גם לא עדכנה את הנוהל שלה, לא פרסמה את הנוהל לציבור באתר שלה במרשתת וגם לא פרסמה את משך הטיפול שלה בתלונות.

מידת תיקון הליקוי



בתשובתה ציינה רמ"י כי היא פיתחה מערכת להגשה מקוונת של תלונות הציבור ולניהול הטיפול בהן שמסונכרנת עם המערכת לניהול קשרי הלקוחות (CRM) שלה, כדי שתוכל למדוד נתונים בנוגע לתלונות הציבור ולדווח עליהם לגורמים הרלוונטיים. עוד ציינה כי היא הוסיפה באתר המרשתת שלה דף "שאלות ותשובות" הכולל מידע בדבר הגשת פניות לממונה על פניות הציבור.

על רמ"י לפעול להסדרת המעקב והבקרה בעניין הטיפול בתלונות, ובכלל זה לעדכן את הנוהל בנושא ולפרסם אותו ואת משך הטיפול שלה בתלונות לציבור.

דיווח למועצה

כאמור, בחוק נקבע כי אחד מתפקידי המועצה על פי החוק הוא לפקח על פעולות רמ"י. עוד קובע החוק כי מנהל רמ"י יגיש למועצה אחת לחצי שנה דין וחשבון על פעולות רמ"י. בנוהל פניות הציבור נקבע, בין היתר, כי "הממונה הארצי על פניות הציבור יגיש סיכום, אחת לחצי שנה, לשם הכללתו בדין וחשבון על פעולות המינהל המוגש למועצת מקרקעי ישראל בהתאם לחוק".

הביקורת הקודמת

הליקוי: רמ"י לא כללה בדוחות החצי-שנתיים והשנתיים שלה לשנים 2013 - 2019 סיכום בנוגע לתלונות הציבור שהוגשו לה.

ההמלצה: הומלץ כי על רמ"י להקפיד על דיווח למועצה בדבר תלונות הציבור שהוגשו לה, כדי להעמיד לרשות המועצה כלי נוסף שבאמצעותו תוכל לפקח על פעולות רמ"י כנדרש ממנה.

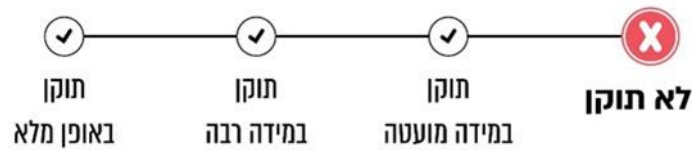
ביקורת המעקב

נמצא כי גם בדוחות החצי-שנתיים והשנתיים של רמ"י למועצה לשנים 2020 - 2023 לא נכלל סיכום בנוגע לתלונות הציבור שהוגשו לרמ"י⁶².

בביקורת הקודמת עלה כי רמ"י לא כללה בדוחות החצי-שנתיים והשנתיים שלה למועצה לשנים 2013 - 2019 סיכום בנוגע לתלונות הציבור שהוגשו לה. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי עדיין לא תוקן: רמ"י לא כללה בדוחות שלה למועצה לשנים 2020 - 2023 סיכום בנוגע לתלונות הציבור שהוגשו לה.

⁶² נבדקו הדוחות השנתיים והחצי-שנתיים (לחודשים ינואר - יוני) לשנים האמורות שפורסמו באתר המרשתת של רמ"י עד אוקטובר 2024. רמ"י לא פרסמה דוח חצי שנתי (לחודשים ינואר - יוני) לשנים 2020 ו-2021. עד סוף נובמבר 2024 רמ"י טרם פרסמה דוח שנתי לשנת 2023.

מידת תיקון הליקוי



על רמ"י לכלול בדוחות שלה למועצה דיווח בדבר תלונות הציבור שהוגשו לה כנדרש בנוהל פניות הציבור שלה. הטיפול בבקשות למסירת מידע בהתאם לחוק חופש המידע

הנושא המפורט להלן נבדק לראשונה במסגרת ביקורת זו: בחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק חופש המידע), נקבע כי לכל אזרח ותושב יש זכות לפנות לכל רשות ציבורית שעליה חל החוק (ובכלל זה רמ"י) ולבקש מידע הנמצא בידיה ללא חובה לנמק את הסיבה לבקשת המידע⁶³. על הרשות הציבורית להשיב לפונה בתוך 30 יום. במקרה הצורך רשאי הממונה⁶⁴ או ראש הרשות הציבורית לתת ארכה של עד 90 יום נוספים למתן המענה בהחלטה מנומקת שהודעה עליה תימסר לפונה (הממונה רשאי לתת ארכה של 30 יום, ומעבר לכך נדרש אישורו של ראש הרשות). רמ"י אימצה את מסגרת הזמנים שנקבעה בחוק במסגרת נוהל "יישום חוק חופש המידע ברשות מקרקעי ישראל" (להלן - נוהל יישום חוק חופש המידע).

לפי נוהל יישום חוק חופש המידע, על הממונה ליישום חוק חופש המידע ברמ"י להודיע למבקש בתוך 30 יום מקבלת הבקשה מה הוחלט בעניין הבקשה. הממונה רשאי לתת ארכה של 30 ימים נוספים למתן התשובה ויודיע על כך בכתב למבקש בתוך 30 יום מיום הבקשה הראשונה. כמו כן מנהל רמ"י רשאי לתת ארכה נוספת למתן תשובה, בשל היקף המידע הנדרש ומורכבותו, שלא תעלה על 60 יום. נקבע גם כי אם הטיפול בבקשה נמשך יותר מ-60 יום תוחזר האגרה לידי המבקש.

להלן בלוח יפורט מספר הבקשות למסירת מידע שטופלו בשנים 2021 - 2023 ושיעורן לפי משך הטיפול בהן ברמ"י, בגופים שנכללו בדיווח של היחידה הממשלתית לחופש המידע במשרד המשפטים⁶⁵ ומתוכם בגופים שדומים לרמ"י⁶⁶.

לוח 2: מספר הבקשות למסירת מידע שטופלו ושיעורן לפי משך הטיפול בהן ברמ"י, בגופים שנכללו בדיווח של היחידה הממשלתית לחופש המידע ובגופים שדומים לרמ"י, 2021 - 2023

	2023			2022			2021		
	הגופים שדומים לרמ"י	כל הגופים	רמ"י	הגופים שדומים לרמ"י	כל הגופים	רמ"י	הגופים שדומים לרמ"י	כל הגופים	רמ"י
סך כל הבקשות שטופלו	444	13,098	415	586	13,028	657	583	14,838	1,113
טופלו בתוך 30 יום	61%	72%	75%	65%	70%	88%	73%	71%	93%
טופלו במשך 30 עד-60 יום	20%	14%	14%	19%	16%	7%	16%	16%	5%
טופלו במשך יותר מ-60 יום	19%	14%	11%	16%	14%	5%	11%	13%	2%

על פי הדיווח של היחידה הממשלתית לחופש המידע, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

⁶³ חוק חופש המידע קובע כי על הרשות הציבורית לספק את המידע. סעיפים 8 ו-9 לחוק קובעים רשימת נימוקים אפשריים לדחיית בקשה לחופש מידע כמו גם סוגי מידע שאין למסרו או שאין חובה למסרו. על הרשות הציבורית לנמק בכתב את הסיבה לסירוב.

⁶⁴ על פי סעיף 3 לחוק חופש המידע הממונה הוא עובד הרשות הציבורית שמונה על ידי ראש הרשות הציבורית להעמיד מידע לרשות הציבור, לטפל בבקשות לקבלת מידע וליישם את הוראות חוק חופש המידע.

⁶⁵ היחידה הממשלתית לחופש המידע הוקמה מכוח החלטת הממשלה 2950 בנושא "יישום חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998: הגברת השקיפות ברשויות ציבוריות" (6.3.11), כדי לקדם את יישום הוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, באמצעות הנחיה, הדרכה ובקרה, וכן להגביר את כמותו ואיכותו של המידע שיפורסם לציבור באופן יזום. בדיווח של היחידה נכלל מידע על 80 הגופים ממשלתיים שהוגשו להם בקשות בשנים 2021 - 2023 ודיווחו על הטיפול בהן.

⁶⁶ דומים לרמ"י לפי היחידה לשיפור השירות. הגופים שדומים לרמ"י ונכללו בדיווח של היחידה הממשלתית לחופש המידע הם: המשרד לשוויון חברתי, האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה וחדלות פירעון, משרד העלייה והקליטה, המשרד לשירותי דת, רשות האכיפה והגבייה, רשות המיסים.

מנתוני הלוח עולה כי בשנים 2021 - 2023 מספר הבקשות למסירת מידע שטופלו ברמ"י בהתאם לחוק חופש המידע פחת בשיעור של כ-63% (מ-1,113 בשנת 2021 ל-415 בשנת 2023), אך משך הטיפול בהן התארך דווקא: למשל, בשנת 2021 טופלו 93% מהבקשות (1,033 מתוך 1,113) בתוך פחות מ-30 יום שנקבעו בחוק למתן תשובה בנוגע לבקשות, לעומת 75% בקשות בשנת 2023 (310 מתוך 415). כמו כן, משך הטיפול ב-2% מהבקשות (25 מתוך 1,113) בשנת 2021 היה ארוך מ-60 יום שנקבעו בחוק למתן תשובה בנוגע לבקשה כולל הארכה שבסמכות הממונה, לעומת 11% (45 מתוך 415) בשנת 2023.

עם זאת, עולה כי משך הטיפול בבקשות ברמ"י עדיין קצר מזה של הגופים הממשלתיים האחרים שנבדקו, ובכללם כאלה הדומים לרמ"י. בשנת 2023 טופלו ברמ"י 75% מהבקשות בתוך 30 יום, לעומת 72% ו-61% בכלל הגופים ובגופים שדומים לרמ"י, בהתאמה.

עוד נמצא בביקורת בעניינין של בקשות שזמן הטיפול בהן עלה על 30 יום כי עד מאי 2023 לא הקפידה רמ"י להודיע למבקשים בכתב כי נקבעה ארכה למתן התשובה, ובעניינין של בקשות שזמן הטיפול בהן עלה על 60 יום לא התקבל אישור מנהל רמ"י על ארכה למתן התשובה. רק ממאי 2023 החלה רמ"י לשלוח למבקשים הודעות בדוא"ל כדי להודיע להם כי ניתנה ארכה של יותר מ-30 יום למתן התשובה. אשר לבקשות שזמן הטיפול בהן עלה על 60 יום מסרה רמ"י כי התקבל אישור גורף מאת מנהל רמ"י למתן ארכה הן בעניינין של הבקשות הישנות שכבר הוגשו והן בעניינין של הבקשות העתידיות. יצוין כי לא זו בלבד שהאישור האמור לא התבסס על בדיקה פרטנית לגופו של כל מקרה, אלא שגם לא נמצא כי הוא תועד במערכות רמ"י.

עוד עלה לגבי בקשות שזמן הטיפול בהן עלה על 60 יום (2% בשנת 2021, 5% בשנת 2022 ו-כ-11% בשנת 2023) כי האגרה לא הוחזרה למבקשים.

על רמ"י להקפיד לפעול לפי הוראות חוק חופש המידע ונוהל יישום חוק חופש המידע בין היתר בכל הנוגע לקבלת ארכה למענה, ובמידת הצורך עליה לפעול להחזרת האגרה.

רמ"י מסרה בתשובתה כי היא סברה כי כאשר מבצעים במערכת הממוחשבת הארכה של מועד מתן מענה מכוחו של חוק חופש המידע ההודעה בדבר הארכה נשלחת באופן אוטומטי בדוא"ל למבקשי המידע. משהתברר אחרת, בכוונת רמ"י לפעול לאיתור הבקשות שהארכת מועד המענה בעניינין לא בוצעה כחוק, וכן בכוונתה לפעול להחזרת סכום האגרה ששולם.



רמ"י לא תיקנה את הליקויים הנוגעים לטיפול בתלונות הציבור: הממונה הארצית על פניות הציבור ברמ"י לא מקיימת מעקב בענייני התלונות שהתקבלו ברמ"י ישירות בלשכת המנהל ובמרחבים, רמ"י לא עדכנה את הנוהל שלה בנושא ולא פרסמה אותו לציבור באתר שלה במרשתת, ובדוחות שלה למועצה היא לא דיווחה, כנדרש, על תלונות הציבור שהוגשו לה.

סיכום

בעקבות השינויים הטכנולוגיים שמאפשרים קידום ופיתוח של כלים ותהליכים לשירות הציבור נדרשים הגופים הממשלתיים לנקוט צעדים שיובילו לשיפור השירותים הקיימים ולפיתוח שירותים מתקדמים חדשים. רמ"י היא אחת מרשויות המדינה שלהן ממשק רחב עם הציבור, ואחד מתפקידיה הוא מתן השירותים הנדרשים לבעלי הזכויות במקרקעי ישראל לצורך ניהול זכויותיהם או מימושן. ממשקיה עם הציבור כללו בשנת 2023, בין היתר, כ-125,000 פעולות שירות עיקריות, והנפוצות בהן היו אישור, רישום והעברה של זכויות.

בביקורת הקודמת נמצא כי שירותים רבים של רמ"י היו טעונים שיפור, וזאת בין היתר בתחומים של גיבוש אסטרטגיה, סטנדרטים ואמנת שירות, פיתוח שירותים דיגיטליים, הכשרת עובדים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות וטיפול בתלונות.

ממצאי דוח מעקב זה העלו כי כ-40% מהליקויים (7 ליקויים מתוך 18⁶⁷) שנבדקו תוקנו במלואם או במידה רבה, למשל מיפוי פערים בין הסטנדרטים המומלצים לאספקת שירותים ממשלתיים לציבור לבין המצב הקיים ברמ"י וצמצום, התאמת שירותים לאנשים עם מוגבלות והכשרת עובדים לצורך כך. עם זאת, כ-60% מהליקויים (11 ליקויים מתוך 18⁶⁸) שהועלו בביקורת הקודמת טרם תוקנו או תוקנו במידה מועטה, ובכלל זה אי-השלמת גיבוש אסטרטגיית שירות, אי-פרסום אמנת שירות ו-SLA לכלל הפעולות, מיעוט שירותים מקוונים באופן מלא ואי-תיקון ליקויים בטיפול בתלונות הציבור. כמו כן, מועצת מקרקעי ישראל, בראשות שר הבינוי והשיכון, לא דנה בנושא השירות לציבור של רמ"י ולא התוותה אסטרטגיה או מדיניות כוללת בנושא. ליקויים נמצאו גם בתחומים שנבדקו לראשונה במסגרת ביקורת זו, ובהם היעדר יכולת בדיקה של חלק מיעדי מוקד השירות הארצי ומיעוט שירותים מקוונים באופן מלא למגזר החקלאי.

עוד נמצא כי בשנת 2023 הציון של רמ"י על איכות השירות בבדיקה של היחידה לשיפור השירות היה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנמדדו ומהציון הממוצע של הגופים שדומים לרמ"י (54, 69, 70 בהתאמה) ולפי ממצאי סקר נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מנובמבר 2024, רמ"י דורגה במקום השביעי מבין שמונת הגופים שנבדקו (אחד לפני האחרון), והציון המשוקלל שלה היה 65.5, ואילו הציון הממוצע של כל הגופים שנבדקו היה 74.2.

על רמ"י לפעול לתיקון הליקויים שטרם תוקנו כדי להבטיח מתן שירות מתקדם, יעיל ומותאם יותר לצורכי הציבור. מומלץ כי שר הבינוי והשיכון, העומד בראש המועצה, יפעל לקיום דיונים עיתיים במועצה בנושא השירות לציבור לשם התוויית מדיניות כוללת בנושא ומעקב אחר אופן יישומה.

⁶⁷ שני ליקויים תוקנו באופן מלא, וחמישה ליקויים תוקנו במידה רבה.

⁶⁸ שבעה ליקויים תוקנו במידה מועטה, וארבעה ליקויים לא תוקנו.