

# דו"ח מבקר המדינה על התנהלות המדינה בשבועות הראשונים של חרבות ברזל

## נתוני מפתח



**1,843**

שיחות התקבלו  
בזמן החם



**40%**

שיעור הפניות הקשורות  
למצב החירום שבהן ניתן מענה  
מיידי בדרך של מתן מידע והכוונה



דרום

**43%**

פניות שהתקבלו בנציבות  
תלונות הציבור בתקופת  
הדרום היו מתושבי מחוז דרום



**64**

ביקורים במרכזי מכוניס  
מטבריה בצפון ועד אילת בדרום



24/6

**503**

שעות פעילות  
הזמן החם 24/6



**140**

פניות התקבלו  
בואטסאפ



**67.8%**

שיעור התלונות  
שבאו על תיקון  
מכלל התלונות  
שהביעור בזמן הסתיים



**43**

ימים - תקופת הדוח  
(19.11.23 - 7.10.23)



**1,329**

מספר הפניות\* הקשורות  
למצב החירום שנפתחו  
בנציבות תלונות הציבור



**59%**









שיעור הפניות  
הקשורות למצב החירום  
שהתקבלו באמצעות הטלפון



**53.6%**

שיעור הפניות  
של נשים

## הנושאים העיקריים של הפניות

 <p><b>מענקים</b> (פיצויים, מענקים שונים) <b>181 פניות</b></p>	 <p><b>השירות לציבור</b> (מוקדי השירות, טיפול בפניות) <b>182 פניות</b></p>
 <p><b>הגנת העורף</b> (מרחבים מוגנים, צופרים) <b>136 פניות</b></p>	 <p><b>חינוך והשכלה</b> (תנאי שהות, אבטחה, הסעות) <b>156 פניות</b></p>
 <p><b>חופש תנועה</b> (מחסומים) <b>93 פניות</b></p>	 <p><b>שעת חירום</b> (טיפול במפונים, פינוי אוכלוסייה) <b>107 פניות</b></p>
 <p><b>בריאות</b> (תרופות, שירות רפואי) <b>42 פניות</b></p>	 <p><b>רווחה</b> (סיוע כספי, טיפול סוציאלי) <b>64 פניות</b></p>

## תקציר הדו"ח תנועה ישראלית.

### מרכזי מפונים

- **כשלי תכנון והתארגנות ברמה הממשלתית:**

- מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הצביע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 על היעדרו של חדר מצב ממשלתי אזרחי לעורף המרכז נתונים באופן מערכת. דוגמה בולטת להשפעה של היעדר חדר מצב כזה היא פערי המידע ברמה המדינתית לגבי הטיפול במפונים - בהיבטי ריכוז ותיעוד של היקף המפונים המצויים באתרים השונים; בהיבטי חינוך, כגון מספר הילדים המשולבים במוסדות החינוך; בהיבטי רווחה וצרכים מיוחדים; ועוד. פערים במידע האמור מקשים למקד את המאמץ בטיפול מידי בפערים המהותיים. פער מהותי נוסף שצוין במכתב הוא היעדר חלוקת אחריות בין הרשות המפנה לבין הרשות הקולטת

- בתחילה אף בלט המחסור בנציגות ממשלתית באתרי המפונים. במשך הזמן גברה נוכחותם של נציגי משרדי הממשלה, ובהם משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן - משרד הרווחה) ומשרד החינוך, ובאתרים מסוימים גם משרד ראש הממשלה, משרד הבריאות ואחרים. עם זאת, עדיין חסר גורם מנהל שירכז את פעילות משרדי הממשלה בשטח ויתאם ביניהם. לדוגמה, בבתי המלון המאכלסים מפונים לא נמצא גורם ממשלתי אחד המרכז את המידע על כלל המפונים השוהים בכל מלון ועל צורכיהם השונים. כמו כן, לא אחת נמצא כי אין בידי נציגי משרד ראש הממשלה או גורמים ממשלתיים אחרים הנמצאים בבתי המלון משאבים זמינים לטיפול בסוגיות העולות מן השטח. לדברי נציגי משרדי הממשלה, סוגיות אלו נפתרות לעיתים על בסיס היכרות אישית עם גורם ממשלתי או בעקבות פנייה לחמ"ל סיוע אזרחי המופעל על ידי מתנדבים.

- **מיקום של מלונות שאינו תואם את צורכי המפונים**

הפניו של מאות אלפי המפונים מהקו החם נעשה בחיפזון וללא תוכנית מוסדרת. דבר זה הביא לכך שמפונים מאותה העיר התפנו למלונות שונים ברחבי הארץ. משרד התיירות אחראי על שהותם של המפונים בבתי ההארכה השונים ואף הקים מוקד ייעודי לכך. הפיזור הגיאוגרפי של המפונים גרר לא אחת בעיות שונות.

- **אשקלון**

מפניות שהתקבלו בקו החם ובמרכזי מפונים התבלטה המצוקה של תושבים מאשקלון. בתקופת הדוח התקבלו 169 פניות מתושבי אשקלון, שהן 12.3% מכלל הפניות שהתקבלו בנציבות תלונות

הציבור בתקופה זו. הפניות עסקו בעיקר בזכאות לקבלת המענקים השונים, זכויותיהם של המפונים מהעיר ומיגון. חלק מהתושבים לא הצליחו לקבל מידע אם הם זכאים לפינוי או לא והתקשו להבין את ההנחיות, דבר שיצר תחושות תסכול וחוסר אונים. תושבים אחרים הביעו תסכול על שבניגוד לתושבי יישובים אחרים בדרום שפנו, הם נאלצו להישאר בבתיים משום שהממשלה לא אישרה את פינוים, למרות מטחי טילים קשים לעבר אשקלון.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מתושבי אשקלון שביקשו את סיוע הנציבות בפינויים לבתי הארחה מסיבות שונות. להלן שתי דוגמאות: אדם קשיש נכה צה"ל התקשר לקו החם מהקו החם מילה טובה של נציבות תלונות הציבור וסיפר כי בתחילת המלחמה נפל טיל בסמוך לביתו, והבית נפגע מההדף. המתלונן ואשתו פנו לכמה גופים כדי לקבל אישור לפינוי למלון מחוץ לאשקלון, אך פנייתם לא נענתה.

#### • בעיות חניה

הפינוי של משפחות רבות על רכביהן למלונות בערים מרכזיות ממרכזי מפונים יצר בעיה של היעדר מקומות חניה במידה מספקת למפונים. בסמוך לחלק מהמלונות יש מגרשי חניה פרטיים בעלות יומית גבוהה, ומאחר שמדובר בשהות ממושכת הבעיה של המפונים מחריפה. באחד הביקורים של צוות נציבות תלונות הציבור במלון ברחוב הירקון בתל אביב שבו שוכנו מפונים משדרות, פגש הצוות במתלוננת אשר הייתה בסערת רגשות. המתלוננת מסרה לצוות כי לפני כמה דקות גררה עיריית תל אביב-יפו את רכבה שחנה במקום אסור לחניה. המתלוננת תיארה את ההכרח שלה בהחזקת רכב, כדי להסיע את בעלה לתחנת הרכבת ואת ילדיה למסגרות הלימוד, ואת מצוקת החניה הקשה במקום.

#### • בעיות במיצוי זכויות למפונים

הריחוק מהבית הקשה על חלק מהמפונים למצות את זכויותיהם ממרכזי מפונים מסיבות שונות: חוסר ידע והבנה של המפונים לגבי הזכויות שלהם; אי-ודאות לגבי הזכויות, שנבעה גם ממסרים סותרים שפורסמו בתקשורת; היעדר גורם מתכלל שמספק למפונים את כל המידע; אי-ידיעה על הגעת נציגים ממשרדי הממשלה השונים למרכז המפונים שהם שוהים בו; היעדר אמצעים טכנולוגיים המאפשרים למצות את זכויותיהם (לדוגמה, עמדת מחשב עם חיבור חזק למרשתת); היעדרם של אנשים במלונות שתפקידם להנגיש שירותים לבעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה; חוסר במסמכים, שנותרו בבית המגורים; ועוד.

#### • פערי מיגון

- בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתחילת המלחמה ניכרו פערי המקלוט ביישובי קווי העימות בדרום ובצפון, ובפרט בשכונות שהרקע החברתי-כלכלי של המתגוררים בהן נמוך ובשכונות ותיקות.
- החשיבות של הטיפול בפערי המיגון והמקלוט עלתה ביתר שאת ביישובים שלא פונו.
- פערי מיגון הועלו על ידי חקלאים ובעלי משקים, שהעלו את הצורך בהצבת מיגוניות בשטחים החקלאיים ובסמיכות לבתי האריזה, לרפתות וללולים, לשם המשך הפעילות החקלאית.
- יש פערי מיגון במוסדות חינוך ביישובי הדרום והצפון, לרבות במוסדות החינוך המוכר שאינו רשמי) המשרתים בעיקר את האוכלוסייה החרדית(, וכן במוסדות חינוך במרכז הארץ.

מהתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנושא מקלטים לא תקינים ומהסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, עלה בבירור כי תוכניות הממשלה למיגון הצפון והדרום לא יושמו, כי פערי המיגון והמקלוט נותרו בעינם, וכי ההמלצות שצוינו בדוח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא לא יושמו.

מקלטים ציבוריים - בנציבות תלונות הציבור התקבלו 113 תלונות בעניין מקלטים ומרחבים מוגנים. רוב התלונות התקבלו ממחוזות תל אביב, המרכז וירושלים. תלונות אלה עסקו בין היתר בטענות על תנאי תברואה, ליקויים באספקת מים ובתאורה ודרכי גישה ומילוט לקויות. להלן תיאורה של תלונה בנושא: תושבת עפולה התקשרה לקו החם והלינה כי הגישה למקלט הציבורי ליד ביתה אינה מוארת בחשיכה, והמדרגות בדרך הגישה למקלט שבורות. לדבריה, על אף פניותיה לעיריית עפולה העניין טרם טופל, ובשל המצב היא חרדה מאוד. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור תיקנה העירייה את הליקויים בתוך 24 שעות.

ראוי לציין כי באוגוסט 2020 פרסם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח בנושא "ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות) מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה( - ביקורת מעקב". תמונת המצב שצוינה בדוח זה הייתה שלכך 28% - מתושבי המדינה אין מיגון תקני בסמוך לבתיהם, טרם הוסדרו הסמכויות בין משרד הביטחון למשרד לביטחון הפנים 11 בכל הנוגע לטיפול בעורף, תוכניות הפינוי של הערים קריית שמונה ושדרות טרם הושלמו, ותוכנית רב-שנתית לשנים 2019 - 2030 למיגון העורף שעליה החליט הקבינט המדיני-ביטחוני טרם גובשה. בדוח הומלץ בין היתר כי יושלם גיבושה של תוכנית למיגון העורף בעלות כוללת של 5 מיליארד ש"ח; כי משרד הפנים ופיקוד העורף יאיצו ברשויות המקומיות למלא את תפקידן בכל הנוגע לאכיפת חוק הג"א בנושא המקלטים הפרטיים המשותפים, כדי להבטיח את כשירותם לצורך הגנת התושבים בשעת חירום;

וכי רשות החירום הלאומית תסיים את גיבוש התוכנית לפינוי יישובים מקווי העימות, כולל יישובי עוטף עזה וגבול הצפון. מהתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנושא מקלטים לא תקינים ומהסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, עלה בבירור כי תוכניות הממשלה למיגון הצפון והדרום לא יושמו, כי פערי המיגון והמקלוט נותרו בעינם, וכי ההמלצות שצוינו בדוח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא לא יושמו.

- מרחב מוגן תקני – ל-2.6 מיליון אזרחים ישראלים (28%) אין מיגון תקני בסמוך למקום מגוריהם. לפני מלחמת חרבות ברזל מי שביקש לבנות ממ"ד בביתו נדרש לקבל היתר בנייה מהרשות המקומית, והליך זה נמשך זמן רב. במהלך המלחמה פיקוד העורף, בשיתוף מינהל התכנון, אישר בהוראת שעה למשך שנה מסלול חדש, שמאפשר לקבל אישור לבניית ממ"ד בבתים צמודי קרקע בתוך 14 יום בלבד, ללא צורך בהיתר בנייה. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בעניין הליכי בניית ממ"ד. להלן תיאורה של אחת מהן: המתלוננת, תושבת ראשון לציון, פנתה לעיריית ראשון לציון בבקשה לזרז את קבלת היתר הבנייה לממ"ד בביתה עקב המצב הביטחוני. העירייה השיבה לה כי טרם התקבלו הנחיות חדשות מפיקוד העורף, ועל כן יש לפנות אליה במסגרת ההליך המקובל לקבלת היתר. המתלוננת פנתה למשרד הפנים בעניין, וזה הפנה אותה שוב לעירייה. המתלוננת פנתה חסרת אונים לנציבות תלונות הציבור וביקשה את סיועה. הנציבות פנתה לפיקוד העורף, ובתגובה עדכן אותה פיקוד העורף לגבי ההנחיות החדשות בנושא. הנציבות יידעה את המתלוננת על ההנחיות החדשות לקבלת היתר ועל דרכי הפעולה לצורך כך.
- התרעות - יש אוכלוסיות, דוגמת האוכלוסייה החרדית, שאינן מחזיקות בטלפון חכם ואינן יכולות לקבל את ההתרעות באמצעות היישומון. לכן יש חשיבות רבה לכך שמערכת ההתרעה תפעל באופן תקין, בדגש על התרעה תקינה במקומות שבהם יש ריכוז של אוכלוסיות כאלה. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות על קשיים בקבלת התרעות.

#### • **כיתות הכוננות**

רשויות מקומיות רבות ציינו לפני מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי נדרשו לגייס תרומות או להקצות מקורות תקציביים אחרים לשם הקמת כיתות הכוננות בתחום שיפוטן. היות שהתגלו פערי הצטיידות ניכרים של כיתות הכוננות, המליץ מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 לבחון את הפערים ברשויות השונות, להקצות את המשאבים המתאימים לשם השלמתם ולקיים מעקב הדוק ברשויות המקומיות אחר סגירתם.

#### • **מרכזי חוסן**

פינוי היישובים בדרום ובצפון כלל רבים מהזקוקים לטיפול נפשי, והם נדרשו לקבל את הטיפול במקומות שהם פונו אליהם. ככלל, הטיפול בנפגעי חרדה ניתן באמצעות מרכזי חוסן. מרכזי החוסן הקהילתיים מופעלים על ידי הרשויות המקומיות בהובלת משרד הרווחה. המרכזים פועלים כדי לתת תמיכה וסיוע רב-מקצועי ליחידים, משפחות וקהילות המתמודדים עם מצבי משבר, חירום ואסון ולחזק את חוסנם. במרכזים פועלים במשולב אנשי מקצוע, פעילים קהילתיים ומתנדבים.

עם זאת, מרכזי החוסן המנסים לתת מענה בתחום זה הם מעטים ומשאביהם מצומצמים ביותר, וטיפולים רבים ניתנים רק בטלפון או באופן מקוון. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 כי נדרשת תוכנית חירום לאומית מתוקצבת למתן מענה מקיף בתחום בריאות הנפש ברמה המדינתית. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין שיש חשיבות עליונה לגיבושה, תקצובה והשקתה של תוכנית כזאת כבר כעת, תוך מיקוד באוכלוסיות שחוו על בשרן את המראות הקשים של המתקפה - מפוני עוטף עזה ויישובי הדרום, ילדים ובני נוער, אוכלוסיות בסיכון חרדתי, אנשי כוחות הביטחון וגורמי ההצלה.

- פתיחת מרכז חוסן במרכז מפונים - בביקור של עובדי נציבות תלונות הציבור במלון שבו מתארחים ממרכזי מפונים מכפר מימון עלתה תלונה של אחד המפונים על היעדר מרכז חוסן במלון. לטענת המתלונן, עובדת סוציאלית אחת הגיעה פעם בשבוע, ולא היה די בכך, עקב הכמות הרבה של המפונים שזקקו למענה. הנציבות פנתה למועצה האזורית שדות נגב, ובתגובה מסרה המועצה כי נפתח מרכז חוסן במלון האמור. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע בנושא.

- **קשיים בקבלת טיפול רפואי בשל מצב החירום** - מצב החירום והפינוי של תושבי הדרום והצפון למרכזי מפונים המרוחקים מבתיהם יצר בימים הראשונים של המלחמה קשיים באספקת שירותי בריאות שלהם נזקקו חלק מהמפונים, דוגמת טיפולים שגרתיים ואספקת תרופות.

- **קבלת דבר דואר שנמצא במרכז חלוקה בשדרות בזמן המלחמה** - תושב שדרות שפונה לתל אביב פנה לנציבות תלונות הציבור מהקו החם ומסר כי דבר דואר רשום שחשוב לו מאוד נשלח אליו ונמצא במרכז חלוקת דואר בשדרות. לדבריו, בשל מצב המלחמה לא ניתן להגיע לעיר ולקבל אותו. המתלונן טען כי שמע שחברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) תעביר את דברי הדואר שהגיעו אל היישובים בעוטף עזה ליחידות מסירה ברחבי הארץ, אך כאשר הוא פנה לחברת הדואר בנושא נמסר לו כי דבר הדואר יישאר בשדרות עד לאחר המלחמה. המתלונן פנה לנציבות וביקש את סיועה בקבלת דבר הדואר. בתגובת חברת הדואר על פניית הנציבות נמסר כי דבר הדואר נמצא במרכז מסירה בחנות פרטית, והחנות סגורה על פי הנחיית הצבא בשל מצב החירום.

## • חינוך והסעות

- בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בערי הדרום - אשקלון, נתיבות ואופקים - עלה כי ברשויות שרבים מתושביהן לא התפנו מתבססת מערכת החינוך על **פעולות חלקיות המתקיימות ברובן באופן מקוון**. באשקלון הוחל להיערך ללמידה מרחוק בבתי הספר היסודיים, אולם תלמידי החינוך העל-יסודי בעיר לא חזרו ללמידה סדירה. גם בנתיבות ואופקים מערכות החינוך היו רחוקות משגרת למידה
- עוד אתגר חינוכי היה **הקמה של מערכות החינוך עבור ציבור המפונים בבתי ההארכה**. **במתחמי המלונות שבהם מרוכזים המפונים נפתחו גנים והופעלו בחלקם על ידי מתנדבים, אולם המענה לגילי בתי הספר היסודיים, חטיבות הביניים והחטיבות העליונות התעכב**. פער נוסף היה חסרונם של מחשבים ניידים לכל תלמיד, שבהיעדרם לא ניתן ללמוד באופן מקוון בבתי המלון.
- פער שעלה בביקורים ברשויות, למשל בנתיבות ואופקים, הוא **היעדר הסעות לילדי החינוך המיוחד**, שבשל כך הם לא חזרו ללימודים. ראשי רשויות אלו טענו כי לא קיבלו אישור ממשרד החינוך לפתיחת מסגרות זמניות לחינוך מיוחד בשטחי שיפוטן או לחלופין אישור תקצוב לפיצול ההסעות של ילדי החינוך המיוחד הלומדים בבאר שבע, כדי שלכל תלמיד יהיה מלווה שיוכל להגן עליו בעת אזעקה. זאת בפרט כשהדרך המאושרת לנסיעה התארכה במידה ניכרת. ראשי הרשויות גם ציינו כי ילדי החינוך המיוחד לומדים בעיתות שגרה במוסדות לחינוך הממוקמים בשדרות ובעוטף עזה, שאינם צפויים להיפתח בזמן הקרוב.
- דוגמה להסעה למוסד מיוחד במרכז הארץ - בקו החם התקבלה תלונה של אם לילדה בת שנה עם לקות ראייה קשה המתגוררת בבני ברק. הבת לומדת במעון יום שיקומי ברמת גן שמותאם לליקוי הראייה שלה, ועם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הופסקה פעילות המעון לשבוע. לאחר מכן חזר המעון לפעול, אך עיריית בני ברק לא חידשה את מערך ההסעות למעון, והמתלוננת נאלצה להיעדר מהעבודה ולהישאר עם בתה בבית ללא טיפול המותאם לה. בירור התלונה העלה כי ההסעות למעונות השיקומיים הן באחריות הרשות המקומית. נציבות תלונות הציבור פנתה אל עיריית בני ברק בעניין, ובהמשך לפנייתה דנה העירייה בנושא והחליטה לשוב ולהפעיל את ההסעות למעונות השיקומיים, ובכלל זה את ההסעה למעון שבו משובצת בתה של המתלוננת.
- הקמת גן ילדים למפונים - בקו החם התקבלה תלונה מאחות של תושבת יישוב בצפון מהקו החם שפונתה לקיבוץ במועצה האזורית עמק הירדן. המפונה ביקשה להכניס את בתה בת השנתיים למעון היום בקיבוץ, אך הקיבוץ סירב לקלוט את ילדי המפונים



במעון. נבחנה אפשרות לרשום את הילדה במעון יום ביישוב אחר, אך המפונה נדרשה להמציא אישור על גריעת הילדה מהמעון ביישוב מגוריה, דבר שלא ניתן היה לעשות בשל מצב המלחמה.

○ אי פתיחת משפחתונים - בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות מהורים ברחבי הארץ שהלינו על שהמשפחתונים ומעונות היום נותרו סגורים בעת המלחמה, ובשל כך ילדיהם נאלצים להישאר בבית ללא מסגרת מתאימה, וגם נפגעת האפשרות של ההורה לצאת לעבודה.

▪ לדוגמה, בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מהורים בירושלים שהלינו על סגירה של המשפחתונים בעיר, מאחר שלפי הנחיות פיקוד העורף שהיו בתוקף באותה העת, אין לקיים פעילויות חינוכיות ביישובים מסוימים, ובהם העיר ירושלים.

▪ הורים רבים מבני ברק פנו לנציבות תלונות הציבור עקב סגירת המשפחתונים בעיר. בבירור שערכה הנציבות עלה כי לפי הנחיות משרד העבודה, לא ניתן לפתוח משפחתון בחדר ששטחו קטן מ-12 מ"ר. לפי הנחיות פיקוד העורף, בבני ברק יש לקיים את הפעילות בתוך הממ"ד, שכן לא ניתן להבטיח בדרך אחרת שהמטפלת תוכל להעביר חמישה פעוטות למרחב מוגן בתוך דקה וחצי. המשמעות של שתי הנחיות אלה היא שיש להפעיל משפחתון אך ורק בממ"ד, ואם שטח הממ"ד קטן מ-12 מ"ר לא ניתן לקיים בו משפחתון, הנציבות לא מצאה לנכון להתערב בשיקול הדעת של גופים אלה בנוגע לביטחונם של הילדים והסבירה לפונים את הסיבות לאי התערבותה.