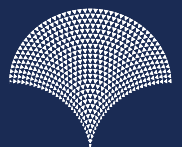




מתן מענה דיגיטלי מיטבי לתושבים ולעסקים

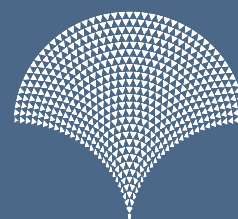
דוח מעקב

ינואר 2025



המרכז להעצמת האזרח
ממשל שעובד. בשבילנו.

CECI



המרכז להעצמת האזרח
ממשל שעובד. בשבילנו.

CECI

אודות המרכז להעצמת האזרח

המרכז להעצמת האזרח הוא ארגון חברה אזרחית הפועל בתחומי הממשל, ועוסק באפקטיביות המגזר הציבורי ויכולות הביצוע של הרשות המבצעת. המרכז מתמקד בתהליכי יישום מדיניות, ובהיבטים שונים הקשורים לתפקוד הממשל ויכולתו לממש ולהוביל שינויים לטובת הציבור. במסגרת זו, מפעיל המרכז את מיזם "המוניטור", הכולל מעקב וניטור אזרחי אחר יישום החלטות ממשלה וחוקי כנסת, והנגשתם לציבור.

"המוניטור" מסייע בהבנת תהליכי ממשל ויישום מדיניות באמצעות יצירת תשתית ידע רחבה, אמפירית ואינטגרטיבית, של תהליכי יישום ההחלטות. מטרת "המוניטור" היא לקדם את סיוע עבודת הממשל בישראל ולהגביר את ההיכרות והמעורבות האזרחית בתחומי העשייה של המגזר הציבורי.

עריכה גרפית: מיכל סמוֹקובץ | המשרד לעיצוב גרפי, אוניברסיטת תל אביב

דוח מעקב

ינואר 2025

מתן מענה דיגיטלי מיטבי לתושבים ולעסקים

דו"ח מעקב אחר יישום החלטת ממשלה 1366 בדבר הרחבה
והסדרה של השירותים הדיגיטליים לתושב ולעסק ותיקון
החלטת ממשלה, אפריל 2022

דו"ח המעקב נכתב במסגרת פרויקט "המוניטור" של המרכז להעצמת האזרח
המבצע ניטור ומעקב אחר יישום מדיניות הממשלה

תחקיר וכתובה: אורי מילכטייך לביא

הנחייה: מיכל בן משה סטרומזה, סמנכ"לית מדיניות, המרכז להעצמת האזרח

תוכן העניינים

3	תקציר
5	טבלה מסכמת – החלטת ממשלה 1366
8	רקע
10	פירוש מרכיבי החלטה 1366 – סטטוס יישום
14	חסמים ומאפשרים
16	סיכום, תובנות ומסקנות

תקציר

ה־OECD במספר מימדים משמעותיים. המדד בוחן את האסטרטגיות והפרקטיקות הדיגיטליות של ממשלות בעולם, כמה הן מוכוונות מתן שירותים ועבודה ציבורית מבוססת טכנולוגיה, ומדרג אותן בהתאם. ישראל מדורגת 0.52, כ־0.12 נקודות מתחת לממוצע ה־OECD, עם הפרש

דו"ח זה עוקב אחר יישום החלטה 1366 מתאריך 10.04.2022 בדבר הרחבה והסדרה של השירותים הדיגיטליים לתושב ולעסק. ההחלטה התקבלה כחלק מתהליך טרנספורמציה דיגיטלית מתמשך בממשלת ישראל. ההחלטה מאגדת תחתיה מספר נושאים לטובת מתן מענה דיגיטלי מיטבי לתושבים ולעסקים, הן בצורה ישירה והן בצורה עקיפה על ידי שיפור היכולות הדיגיטליות במגזר הציבורי.

בפרט, ההחלטה קובעת הקמת פלטפורמה למיצוי זכויות עבור עסקים, שיפור הפלטפורמה הקיימת למיצוי זכויות עבור אזרחים, קידום השלמת פרויקט לרישוי עסקים בצורה דיגיטלית, אימוץ של עקרונות וכלים בעיצוב שירותים דיגיטליים במגזר הציבורי והקמת מערך הכשרות לחיזוק הכישורים הדיגיטליים בקרב עובדי המגזר הציבורי. הגוף המרכזי האחראי על יישום ההחלטה הוא מערך הדיגיטל הלאומי שתחת משרד הכלכלה והתעשייה.

לממשלה דיגיטלית, כזו שפועלת להטמעת טכנולוגיה ולתכנון אסטרטגי למען שיפור יעילות המגזר הציבורי, יש השפעה חיובית ישירה על שגרת האזרחים והעסקים במדינה. שירותים ממשלתיים דיגיטליים ואוטומציה של תהליכים בירוקרטיים מאפשרים גישה נוחה, יעילה ומהירה של אזרחים לשירותי המדינה. דיגיטציה של המגזר הציבורי יכולה גם לתרום לצמיחה כלכלית במדינה דרך הקלה על הנשל הבירוקרטי והקמת סביבה עסקית נוחה וחדשנית. תשתית דיגיטלית ענפה יכולה אף להביא לחסכון בעלויות ממשלתיות, להגברת השקיפות בפני הציבור ולקבלת החלטות מבוססות נתונים במגזר הציבורי.

מעבר לשיפור החיים היום־יומיים של האזרחים, לשירותים דיגיטליים מיטיבים תפקיד חשוב גם בזמן משברים ומצבי חירום. ממשלה המספקת כלים ושירותים מקוונים יכולה לאפשר רציפות תפקודית וחזרה מהירה לשגרה, ולהבטיח המשך מתן שירותים וטיפול מספק למען התושבים גם בעיתות מצוקה כמו מגפות ומלחמות. ואכן, לפי דו"ח מסכם של שנת 2023 ביחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי – השירותים הממשלתיים הדיגיטליים בישראל נמצאים במגמת התרחבות בעקבות מגפת הקורונה ומלחמת חרבות ברזל. בנוסף, מאז שנת 2020 נרשמת עלייה במדד איכות השירות הממשלתי, נתון אשר משקף את שביעות רצון הציבור ממגמת הטרנספורמציה הדיגיטלית בממשלה.

לפי מדד הדיגיטליות הממשלתית (Digital Government Index) של ה־OECD, ישראל נמצאת מתחת לממוצע

החלטת ממשלה 1366 | אפריל 2022

שם ההחלטה: הרחבה והסדרה של השירותים הדיגיטליים לתושב ולעסק ותיקון החלטת ממשלה.

מטרה במילים "רגילות": ההחלטה מאגדת מספר נושאים לטובת מתן מענה דיגיטלי מיטבי לתושבים ולעסקים – הקמת פלטפורמה למיצוי זכויות עבור עסקים, שיפור הפלטפורמה הקיימת למיצוי זכויות עבור אזרחים, קידום השלמת פרויקט לרישוי עסקים בצורה דיגיטלית, אימוץ של עקרונות וכלים בעיצוב שירותים דיגיטליים במגזר הציבורי והקמת מערך הכשרות לחיזוק הכישורים הדיגיטליים בקרב עובדי המגזר הציבורי.

הסבר: ההחלטה התקבלה כחלק מתהליך טרנספורמציה דיגיטלית מתמשך בממשלה לטובת התייעלות ושיפור השירות לאזרחים. מה שמחייב מענה מקיף לשיקום ושדרוג התשתיות כדי להחזיר אותה למעמד מוביל בתיירות בישראל.

גורם אחראי: מערך הדיגיטל הלאומי.

זכויות לאומי לעסקים", הרחבת אתר "מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים והאצת הקמת שירותי "רישוי עסקים דיגיטלי". על פי תחקיר המוניטור, חסם משמעותי שמנע יישום מלא של ההחלטה הוא היעדר שיתוף פעולה בין גופים ממשלתיים. ההחלטות האופרטיביות בהחלטה מערבות מספר רב של משרדים וגופים ציבוריים, אך ההחלטה לא מקנה סמכויות מספקות לגורם המתכלל על מנת לוודא או לזרז את ביצוע המשימות הדרושות בגופים השונים.

משמעותי יותר בנושאים ספציפיים כגון "תכנון דיגיטלי" ו"קבלת החלטות מבוססת נתונים". דירוגה הנמוך של ישראל מדגיש את חשיבות תפקיד הממשלה בקידום תהליכי טרנספורמציה דיגיטליים במגזר הציבורי.¹

הדו"ח עקב אחר 15 סעיפים אופרטיביים בהחלטה 1366. מתוכם, חמישה (33%) יושמו באופן מלא, שמונה (54%) יושמו באופן חלקי ושניים (13%) לא יושמו בכלל. בפרט, לא יושמו במלואם הסעיפים הנוגעים להקמת אתר "מנוע

1 OECD. **OECD Digital Government Index** (2024).
OECD Digital Toolkit, Policy Dimensions.
<https://goingdigital.oecd.org/en/indicator/58>

 יושם
  לא יושם
  יושם חלקית

טבלה מסכמת – החלטת ממשלה 1366

מס' סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
א1	הקמת אתר "מנוע זכויות לאומי לעסקים"	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	נכון לסוף שנת 2024, לא הוקם האתר. לפי מערך הדיגיטל הלאומי, גרסה ראשונה נמצאת בשלבי בדיקות מתקדמים, ועתידה לעלות לאוויר ולהתמקד בהטבות וזכויות בהקשר הפגיעה מהמלחמה.	
ב1	קביעת פיילוט ושלבי הנגשת מידע	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	המשימה לא עמדה בדד-ליין שהוגדר בהחלטה בשל תהליכי ייזום ואפיון מורכבים הדורשים מעורבות של משרדי ממשלה רבים. המנוע נמצא בעבודה מתקדמת, אך לא עמד ביעדו לעלות לאוויר בגרסה ראשונית במהלך 2023.	
ג1	מינוי צוות משימה להקמת המנוע	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	הוקם צוות משימה לטובת מנוע הזכויות לעסקים.	
ד1	הנחיית משרדי הממשלה להנגשת המידע הדרוש	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	בוצע מיפוי של כלל הזכויות וההטבות שמעניקים משרדי הממשלה, לרבות זכויות והטבות שנוצרו בעקבות המלחמה.	
ה1	בחינת היחס בין המנוע לבין מאגר האסדרה	צוות המשימה	נבחנו הקשרים והממשקים בין מאגר הרגולציה, שטרם הוקם, לבין המנוע, זאת כדי לוודא התאמה בין מבני הנתונים והממשקים.	
א2	הרחבת סל הזכויות ב"מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	נכון למאי 2024, המנוע לא הגיע ליעד מספר הזכויות המונגשות שהוגדר בהחלטה (90% עד סוף שנת 2023). המנוע מנגיש 57% מסך הזכויות מכלל משרדי הממשלה והגופים הציבוריים. שלב נוסף נמצא בשלבים סופיים, ועתיד להעלות את אחוז הזכויות המונגשות ל-68%. העיכוב נובע מאירוע סייבר שחוהה הספק השכנוע של הפרויקט.	

מס' סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
ב2	הוספת יכולת הנגשת זכויות באופן יזום	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	נכון לאוגוסט 2024, לא נוספה היכולת להזדהות ולקבל זכאות לזכויות בהתאם לנתונים האישיים. המשימה לא הושלמה בשל מתקפת סייבר על הספק השכנולוגי של הפרויקט בנובמבר 2023, זכויות שנוספו ונדרשו תיקוף בעקבות המלחמה ובעלי תפקידים קריטיים בפרויקט שגויסו למילואים לתקופות ארוכות (לרבות מנהל הפרויקט).	
א3	האצת השלמת הקמת שירותי "רישוי עסקים דיגיטלי"	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	הפרויקט לא הושלם, ונמצא בשלבים מתקדמים של פיתוח מול ספקיות התוכנה של הרשויות המקומיות, ופיתוח ממשקים עם גופים ציבוריים על בסיס שדרת המידע הממשלתית. הפרויקט עוכב בשל מורכבות הממשקים בין מספר רב של גופים, מורכבות התקשרויות והססת משאבים בעקבות המלחמה.	
א3-1 2	התממשקות משרדי ממשלה עם המערכת	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה), משרד הבריאות, משרד החקלאות, המשרד להגנת הסביבה, משרד הכלכלה, משרת ישראל, רשות הכבאות וההצלה לישראל	מערך הדיגיטל הלאומי השלים ממשקים מול חלק מהמשרדים, אך חלק מהממשקים הוקפאו מצידם של המשרדים עצמם.	

מס' סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
1ב3	התממשקות משרדי ממשלה עם המערכת לרשיונות ואישורי ייבוא	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה), משרד החקלאות, משרד התקשורת, משרד הבריאות, משרד האנרגיה, משרד הכלכלה	מערך הדיגיטל הלאומי השלים ממשקים מול חלק מהמשרדים, אך חלק מהממשקים הוקפאו מצידם של המשרדים עצמם.	
2ב3	תיקוף והשלמת המידע אודות ייבוא באתר האחד 'צו יבוא חופשי'	משרד הכלכלה, ראש מערך הדיגיטל הלאומי	חלק מהמידע הקיים באתר "צו יבוא חופשי", שמנוהל על ידי משרד הכלכלה למטרת הנגשת הצו, מעודכן. חלק מהמידע באתר ישן ולא ניכר שעבר תיקוף. הצעות שיתוף פעולה שנדונו לשובת הרחבת תכולת האתר מטעם מערך הדיגיטל הלאומי לא קודמו על ידי משרד הכלכלה.	
5א4	מתן סיוע בהשמעת עקרונות העיצוב לגופים ציבוריים	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	נוצרו מדריכי שימוש, תבניות ותשתיות באתר המערכת העיצובית הממשלתית.	
14	פרסום מדריך אפיון שפה ממשלתי בערבית והתאמת המדריך הדיגיטלי לשפה הערבית	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה)	קיים מדריך אפיון שפה ממשלתי בערבית, זהה למדריך בעברית. עם זאת, לא קיים קורס מקביל בשפה הערבית באתר קמפוס IL. לקורס הקיים בעברית אין תרגום לערבית.	
א5	הקמת מערך הכשרות וליווי חוץ־ממשלתי לחיזוק הכישורים הדיגיטליים במגזר הציבורי	ראש מערך הדיגיטל הלאומי (משרד הכלכלה והתעשייה), נציבות שירות המדינה, החשב הכללי (משרד האוצר)	מערך ההכשרות הוקם ופועל. החל מ־2023 מתקיימות הכשרות במסגרת מערך ההכשרות "הדיגיטלית" לעובדי משרדי הממשלה, תאגידים סטטוטוריים ורשויות מקומיות מטעם חברת אקסיומה.	

רקע

למימוש מטרות המיזם הלאומי, ונקבעו תוכניות ספציפיות בתחום הדיגיטל בישראל.⁵

אירוע מעצב מרכזי שהשפיע על התהליך הממשלתי בתחום הדיגיטל היה מגפת הקורונה שפרצה בתחילת שנת 2020, והביאה עימה הפסקה פתאומית במתן שירותים פיזית על ידי משרדי ממשלה וגופים ציבוריים. לטובת המשך שירותים ציבוריים בצורה מותאמת למצב ולאור הצורך האקוטי, תהליכי הקמה של תשתיות ופלטפורמות דיגיטליות למתן שירותים לציבור צברו תאוצה.⁶

ביולי 2020 התקבלה בממשלה החלטה מספר 260 בדבר "תוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית ותיקון החלטות ממשלה". מטרת ההחלטה הייתה לתקן, להרחיב ולאגד החלטות ממשלה קודמות שעוסקות בתחום הדיגיטל בקרב משרדי ממשלה וגופים ציבוריים אך אינן מיושמות במלואן או שיעילותן מוטלת בספק.⁷

גוף מרכזי בתהליך הדיגיטציה הממשלתי הוא מערך הדיגיטל הלאומי תחת משרד הכלכלה והתעשייה, שנוצר כחיבור של רשות התקשוב הממשלתית ומטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" בשנת 2020. המערך אמון על האצת השירותים הדיגיטליים לציבור למען הקטנת הנטל הבירוקרטי, שיפור השרותים לתושבים ולעסקים וחיזוק האמון בגופים ציבוריים. בתוך כך, הוא עוסק בשירותי ענן בשימוש משרדי הממשלה, בשימוש נתונים לצורך קבלת

בשנים האחרונות ממשלת ישראל משקיעה משאבים וקשב על מנת לפתח ולהטמיע את תחום הדיגיטל בקרב משרדי הממשלה והשירותים הציבוריים במדינה.

בתוך כך, התקבלו מספר החלטות ממשלה שנועדו לפתח ולהטמיע את היכולות הדיגיטליות בזרועות הממשלה, ולבצע שינויי עומק בתהליכים בירוקרטיים במדינה דרך הנגשתם באמצעים דיגיטליים.²

לתהליך הממשלתי בתחום הדיגיטל היו מספר נקודות ציון משמעותיות לאורך השנים שהשפיעו רבות על שירותי הדיגיטל המדינתיים. בדצמבר 2013 התקבלה בממשלה החלטה מספר 1046 בדבר הקמת המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". חלק מיעדי המיזם עוסקים בפיתוח חדשנות ואספקת שירותים ציבוריים חדשניים, הטמעת כלים טכנולוגיים ושימוש באמצעים מקוונים לשיפור ויעול השירות הניתן לאזרח.³

החלטת ממשלה משמעותית נוספת העוסקת במדיניות תחום הדיגיטל במדינה היא החלטה מספר 2097. ההחלטה התקבלה באוקטובר 2014 והיא עוסקת בהרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". ההחלטה נועדה להביא ליעילות וחסכון בעבודת משרדי הממשלה, לשפר את השירות הממשלתי לציבור, לצמצם את הנטל הבירוקרטי ולקדם מדיניות של ממשל פתוח.⁴ בהמשך להקמת המיזם, ביוני 2017 התקבלה החלטה מספר 2733 אשר אימצה את "התוכנית הלאומית הדיגיטלית" והטילה את אחריות התוכנית על מטה "ישראל דיגיטלית". התוכנית היא תכנית רב שנתית לשנים 2017-2020, שכוללת סדרת פעולות בתחום פיתוח, הטמעה וקידום יכולות דיגיטליות בזרועות הממשלה. בתוך כך, הוגדרו יעדים אסטרטגיים

5 מזכירות הממשלה (11.06.2017). החלטה מס' 2733, "אישור התכנית הדיגיטלית הלאומית, קידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" ותיקון החלטות ממשלה". אתר משרד ראש הממשלה. https://www.gov.il/he/pages/2017_dec2733

6 מזכירות הממשלה (26.07.2020). החלטה מס' 260, "תוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית ותיקון החלטות ממשלה". אתר משרד ראש הממשלה. https://www.gov.il/he/pages/dec260_2020

7 פרויקט המוניטור. דו"ח מעקב: תוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית, על בסיס החלטת ממשלה 260 מיוני 2020 (ספטמבר, 2021). המרכז להעצמת האזרח. <https://www.ceci.org.il/monitor/%d7%aa%d7%95%d7%9b%d7%a0%d7%99%d7%aa-%d7%9c%d7%94%d7%90%d7%a6%d7%aa-%d7%94%d7%a9%d7%99%d7%a8%d7%95%d7%aa-%d7%99%d7%9d-%d7%94%d7%93%d7%99%d7%92%d7%99%d7%98%d7%9c%d7%99%d7%99%d7%9d-%d7%9c%d7%a6%d7%99/>

2 מזכירות הממשלה (07.04.2022). סדר היום לישיבת הממשלה מס' 41, "הרחבה והסדרה של השירותים הדיגיטליים לתושב ולעסק ותיקון החלטת ממשלה – נספח 563", דברי הסבר. אתר משרד ראש הממשלה. <https://www.gov.il/he/pages/sedergov070422>

3 מזכירות הממשלה (דצמבר, 2013). המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". אתר משרד ראש הממשלה. <https://www.gov.il/BlobFolder/policy/1046/he/1046.pdf>

4 מזכירות הממשלה (10.10.2014). החלטה מס' 2097, "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". אתר משרד ראש הממשלה. https://www.gov.il/he/pages/2014_dec2097

הנוכחית כך שתהליך מיצוי הזכויות יתבצע באופן יזום לאחר התחברות לאזור האישי הממשלתי, תוך שימוש במידע הקיים במשרדי הממשלה השונים כחלק ממדיניות "פעם אחת בלבד".

3. האצת שירותים אחדים מקוונים לעסקים – בתוך כך, ההחלטה קובעת לוחות זמנים וצעדים נדרשים להמשך עבודה על מערכת לניהול תהליך רישוי עסקים דיגיטלי בממשק אחד כחלק מהחלטת ממשלה מספר 3216 מדצמבר 2017. המערכת תאפשר לבעלי עסקים ובעלי מקצוע לבצע רישוי עבור עסקים בצורה דיגיטלית, תוך הנגשה של דרישות הרישוי לתהליך הרישוי הצפוי. בנוסף, ההחלטה עוסקת בייעול תהליכי היבוא דרך שיפור הממשק בין מערכות רלוונטיות שונות ודרך הנגשה נהירה בנושא חוקיות היבוא, זאת בעקבות תחילת התהליך כחלק מהחלטת ממשלה מספר 260 מיוני 2020.

4. אימוץ עקרונות, מדריכים ותבניות לעיצוב שירות דיגיטלי במגזר הציבורי – ההחלטה מאמצת מספר כלים שיסייעו למשרדי הממשלה לפעול ביצירת שירותים דיגיטליים. הכלי הראשון הוא עקרונות העיצוב של השירותים הדיגיטליים, שנועד להיות קו מנחה וליישר קו עם סטנדרטים בינ"ל בדבר עיצוב אתרים ממשלתיים לטובת יעילות ונוחות משתמש. הכלי השני הוא מדריך אפיון השפה לטובת כותבי חוויית משתמש במוצרים דיגיטליים, בהתאם לשפה תקינה, מכבדת ומותאמת. הכלי השלישי הוא מערכת עיצוב השירות הממשלתי, שמטרתו ליצור אחידות עיצובית בין שירותי ממשלה שונים. בנוסף לכלים, וכחלק מהחלטה מספר 550 מאוקטובר 2021 לצמצום פערים בחברה הערבית, החלטה מספר 1366 גם קובעת הכנת מדריך אפיון שפה בשפה הערבית, לרבות קורס מותאם בפלטפורמת קמפוס IL.

5. הקמת מערך הכשרות וליווי להגברת האוריינות הדיגיטלית במשרדי הממשלה – לטובת התאמת המגזר הציבורי להתפתחויות הטכנולוגיות בעולם ובשוק, וכחלק מהחלטה מספר 2097 מאוקטובר 2014 לפיתוח ההון האנושי בשירות המדינה, החלטה מספר 1366 קובעת הקמה של מערך הכשרות וליווי בתחום הדיגיטל. המערך ינגיש למגזר הציבורי ידע, הכשרה וסיוע דיגיטלי בהתאם לאתגרים וההתפתחויות הטכנולוגיות בתחום, לרבות סדנאות פיזיות וקורסים דיגיטליים.

החלטות מדיניות, בהגנה בסייבר, בפיתוח אזור אישי ממשלתי לאזרחים ובמיזם קמפוס IL ללמידה דיגיטלית.

כחלק מהמגמות העולמיות של התפתחות טכנולוגיות ואימוץ פלטפורמות דיגיטליות בקרב משרדי ממשלה, מדינות רבות אשר מובילות בתחום הדיגיטל ובתחום הרגולציה העסקית החליטו לאמץ מדיניות של הקלות לעסקים דרך מעבר לשירותים דיגיטליים. בעקבות, מדינת ישראל אימצה גם היא מדיניות דומה.

החלטת ממשלה מספר 1366 התקבלה כחלק מאותה מדיניות של מעבר לשירותים דיגיטליים והקלות לעסקים, ונועדה להנגיש מידע ולפשט תהליכים בירוקרטיים באמצעות כלים ושירותים דיגיטליים. מטרת הקצה של ההחלטה היא להקל על אזרחים ועסקים בישראל, לשפר את מיקום המדינה בדירוג מדד קלות עשיית העסקים (מדד שמטרתו להגדיר רמה אופטימלית של רגולציה עסקית במדינות) ובכך לתרום לגידול בתוצר הלאומי.

ההחלטה מאגדת תחתיה מספר נושאים בתחום מתן שירותים דיגיטליים בצורה מיטבית, הן לתושבים והן לעסקים. בתוך כך, היא נוגעת בארבעה נדבכים עיקריים בנושא:

1. הקמת מנוע זכויות לאומי לעסקים – יצירת פלטפורמה מרכזית לחיפוש זכויות עסקים במדינה שיכלול בתוכו את כלל המידע הרלוונטי על הטבות בהקמת ובהרחבת עסקים, ועל זכויות יבואנים ויצואנים. בשלב הראשון, כלל הזכויות הרלוונטיות יוצגו לעסק לאחר מענה על שאלון ייעודי. בשלב מתקדם, המנוע יאמת מדיניות "פעם אחת בלבד" שמשמעותה דרישה חד פעמית של המידע מהאזרח והעברת מידע זה בין המשרדים ויחידות הסמך השונות לצורך קבלת שירותים. בצורה זו, הזכויות יוצגו באופן יזום לעסק על בסיס מידע שקיים אודותיו במאגרים ממשלתיים.

2. הרחבת מנוע הזכויות הלאומי לתושבים – בעקבות החלטת ממשלה מספר 2733 מיוני 2017 ולאור אי-מיצוי של זכויות חברתיות קיימות, הוקם פיילוט של מנוע הזכויות הלאומי. המנוע הנגיש כ-180 זכויות לאזרחים ותיקים, ניצולי שואה ואנשים עם מוגבלויות. הזכויות מוצגות לאזרח לאחר מענה על שאלון בעניין מאפיינים אישיים. החלטה מספר 1366 קובעת הרחבה של מנוע זה, כך שיושמו בו כ-90% מזכויות שנוגעות למשרדי הממשלה ועוד זכויות שנוגעות לגופים ציבוריים. בנוסף, ההחלטה קובעת שדרוג של גרסת מנוע הזכויות

פירוש מרכיבי החלטה 1366 – סטטוס יישום

1.א. הקמת אתר "מנוע זכויות לאומי לעסקים"

ההחלטה מטילה על ראש מערך הדיגיטל הלאומי, תחת משרד הכלכלה והתעשייה, להקים אתר "מנוע זכויות לאומי לעסקים" שינגיש מידע, זכויות והטבות לעסקים.

סטטוס לא יושם

נכון לאוגוסט 2024, המנוע אינו קיים. מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו ממאי 2024 אודות יישום סעיפי ההחלטה, שגרסה ראשונה של המנוע נמצאת בשלבי בדיקות מתקדמים ועתידה לעלות לאוויר. הגרסה הראשונה תתמקד בהטבות וזכויות לעסקים לאור מצב החירום במדינה. בביאור שנמסר על סטטוס יישום המשימה באתר משרד ראש הממשלה, צוין גם שהמערך מבצע תהליך בחינת חלופות לפלטפורמות עסקיות מתאימות להפעלת תשתית המנוע.

1.ב. קביעת פיילוט ושלבי הנגשת מידע

ההחלטה קובעת שהקמת מנוע הזכויות לעסקים תעשה באופן הדרגתי, ושהאתר יעלה תחילה כפיילוט. נקבע שהמנוע ינגיש מידע אודות זכויות והטבות הנוגעות לפתיחה והקמה של עסקים עד ה-30.09.2022, ומידע אודות יבוא ויצוא מסחרי עד ה-31.03.2023.

סטטוס יושם חלקית

על פי ביאור שנמסר על סטטוס יישום המשימה באתר משרד ראש הממשלה, המשימה לא עמדה במסגרת קבועי הזמן שנקבעו בשל תהליכי ייזום ואפיון מורכבים הדורשים מעורבות של משרדי ממשלה רבים. עם זאת, נרשמה התקדמות בפיתוח גרסה ראשונית של המנוע.

1.ג. מינוי צוות משימה להקמת המנוע

ההחלטה מגדירה הקמת צוות משימה לטובת יישום הקמת מנוע הזכויות הלאומי לעסקים. בראש הצוות יעמוד נציג ראש מערך הדיגיטל הלאומי, וחברי הצוות יורכבו מנציג משרד הכלכלה והתעשייה, נציג אגף התקציבים במשרד האוצר, ונציגי רגולטורים וגופים ציבוריים רלוונטיים נוספים.

סטטוס יושם

לפי אתר מעקב יישום החלטות ממשלה תחת משרד ראש הממשלה, הסעיף יושם וצוות משימה הוקם לפעול ולהשתתף בהגדרת מנוע הזכויות לעסקים.

1.ד. הנחיית משרדי הממשלה להנגשת המידע הדרוש

הסעיף מורה על מערך הדיגיטל הלאומי להנחות את משרדי הממשלה ויחידות הסמך להנגיש את המידע הנדרש לטובת המנוע. בתוך כך, נקבע שעל המשרדים לדאוג לעדכניות המידע, ולהנגיש אותו בתיאום מערך הדיגיטל הלאומי.

סטטוס יושם

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שבוצע מיפוי של כלל הזכויות וההטבות שמעניקים משרדי הממשלה, לרבות זכויות והטבות שנוצרו בעקבות המלחמה. עוד נמסר שמתוכנן להתבצע תיקוף רציף של המידע לידוא עדכניותו.

1.ה. בחינת היחס בין המנוע לבין מאגר האסדרה

הסעיף מתייחס להחלטת ממשלה מס' 218 מאוגוסט 2021 להקמת מאגר האסדרה להנגשת ענייני רגולציה לציבור ולעסקים.

סעיף זה מורה לבחון את היחס בין מאגר האסדרה לבין מנוע הזכויות הלאומי לעסקים. אחריות מאגר האסדרה, נכון לזמן כתיבת דו"ח זה, מוטלת על רשות האסדרה תחת משרד ראש הממשלה.

סטטוס יושם

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שאכן נבחנו הקשרים והממשקים בין מאגר האסדרה לבין המנוע על מנת לוודא התאמה בין מבני הנתונים והממשקים יחד עם רשות האסדרה. עם זאת, יש לציין שרשות האסדרה טרם השלימה את הקמת מנוע האסדרה.

2.א. הרחבת סל הזכויות ב"מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים

סעיף 2 מתייחס לאתר "מנוע הזכויות הלאומי לתושבים". המנוע הוקם בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2733 מינוי 2017, ויועד להנגיש מידע על זכויות ולייעל תהליכים בירוקרטיים למימוש זכויות לטובת ציבור האזרחים.

סעיף זה מטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להרחיב את כלל הזכויות שמונגשות במנוע, כך שעד סוף שנת 2023 יושמעו באתר 90% מהזכויות שבאחריות משרדי ממשלה וגופים ציבוריים.

סטטוס יושם חלקית

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שהמנוע מנגיש 57% מסך הזכויות המיועדות לעלות לאתר (270 מתוך 475 זכויות) מכלל משרדי הממשלה והגופים הציבוריים. לאור הגדרת ההחלטה להטמעת 90% מהזכויות עד סוף שנת 2023, סטטוס הסעיף נקבע כיושם בצורה חלקית. עוד נמסר מהמערך ששלב נוסף, אשר נמצא בשלבים סופיים לקראת העלאה למנוע, עתיד להעלות את אחוז הזכויות המונגשות ל-68% (324 מתוך 470 זכויות).

אי העמידה ביעד ההחלטה נובע מאירוע סייבר שחוהו הספק הטכנולוגי האזרחי של הפרויקט, חברת 'סיגנצ'ור IT', בנובמבר 2023. האירוע גרם לעיכובים ולקשיים בתהליכי הקמת המנוע, ועודנו מונע את העבודה הסדורה של מערך הדיגיטל הלאומי מול הספק. סיבה נוספת לעיכוב השלמת המשימה היא גיוס בצו 8 לתקופות ארוכות של בעלי תפקידים קריטיים בפרויקט, לרבות מנהלת הפרויקט, וגדילת כמות הזכויות הרלוונטיות למנוע בעקבות המלחמה.

2.ב. הוספת יכולת הנגשת זכויות באופן יזום

הסעיף מחליט על שדרוג גרסה למנוע הזכויות הלאומי כך שינגיש בצורה יזומה ומותאמת אישית את הזכויות שהתושב זכאי אליהן. עדכון הגרסה נקבע להיות מושלם עד סוף שנת 2022, ככל הניתן.

בצורה הנוכחית של האתר לא קיימת אפשרות להזדהות. התושב צריך לענות על שאלון כדי שיונגשו לו הזכויות אליהם הוא זכאי.

סטטוס לא יושם

נכון לאוגוסט 2024, לא קיים באתר אפשרות להזדהות כך שהזכאות לזכויות תקבל בצורה יזומה ומותאמת. הזכאות עודנה מונגשת דרך תהליך מענה על שאלון. הסיבה לאי העמידה בהשלמת המשימה היא אירוע הסייבר שחוהו ספק הפרויקט, כפי שמפורט בסעיף 2.א. הנראה לעיל. עוד נמסר ממערך הדיגיטל הלאומי שהאתר נוסף לאזור האישי הממשלתי, אך האפשרות להנגשה יזומה לא מקודמת בשלב זה עקב אירוע הסייבר שחוהו הספק.

3.א. האצת השלמת הקמת שירותי "רישוי עסקים דיגיטלי"

סעיף 3 מתייחס להחלטה ממשלה מס' 3214 מדצמבר 2017 שעוסקת בהקלות לעסקים קטנים ובינוניים. בין היתר, ההחלטה קבעה רפורמה לרישוי עסקים לטובת ייעול תהליך פתיחת עסקים.

סעיף זה מתקשר למאמצי ייעול תהליכי הקמת עסקים, ומטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להאיץ את השלמת הפרויקט "רישוי עסקים דיגיטלי". הפרויקט מאפשר לבעלי עסקים לבצע תהליך רישוי עסק, מקצה לקצה, בממשק אחד ומקוון דרך האזור העסקי הממשלתי.

סטטוס יושם חלקית

הפרויקט טרם הושלם. מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שהפרויקט נמצא בשלבים מתקדמים בעבודה מול ספקיות התוכנה של מרבית הרשויות המקומיות, ובפיתוח ממשקים עם המשטרה, הכבאות, המשרד להגנת הסביבה ומשרד הבריאות על בסיס שדרת המידע הממשלתית.

עוד נמסר שהעיכוב בהשלמת המשימה נבע ממורכבות הממשקים בין מספר רב של גופים, שכולל שישה רגולטורים ואת כלל הרשויות המקומיות, מורכבות של התקשרויות (לא נמסר פירוט אודות טיב המורכבות) והסעת משאבים בעקבות המלחמה.

3.א.2-1. התממשקות משרדי ממשלה עם המערכת

לצורך השלמת הפרויקט לרישוי עסקים, סעיפים אלו מטילים אחריות על משרדי ממשלה ורשויות להתממשק עם מערכותיהם למערכת רישוי העסקים דרך שדרת המידע הממשלתית (תשתית טכנולוגית מאובטחת לשיתוף מידע בין משרדי ממשלה וגופים ציבוריים).

בתוך כך, הגופים הבאים נדרשו להתממשק תוך 7 חודשים מהקמת תשתיות הפרויקט: משרד הבריאות, משטרת ישראל ורשות הכבאות וההצלה לישראל.

בנוסף, הגופים הבאים נדרשו להתממשק תוך 12 חודשים מהקמת תשתיות הפרויקט: משרד החקלאות וביטחון המזון (דאז משרד החקלאות ופיתוח הכפר), המשרד להגנת הסביבה וזרוע העבודה שבמשרד הכלכלה (כיום זרוע העבודה לא קיימת, ומרבית תכולתה נמצאת במשרד העבודה).

סטטוס יושם חלקית

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו, בהתייחס לסעיף זה ולסעיף 1.3.1, שהתבצע ממשק מול הגופים הבאים: מול משרד החקלאות, שמונה אישורים אופייניים ויושמו במערכת לפי תעודת המכס, שלושה אישורים כרגע בהקפאה מצד המשרד. מול משרד התקשורת, המערכת התפעולית של המשרד לא מוכנה לקליטת הבקשה, והמערך ממתיך לעדכון השירותים בצד המשרד. מול משרד הבריאות, התבצע אפיון והמשרד מסב את שירותיו לשדרת המידע לטובת התממשקות לקראת תחילת פיילוט. בנוסף, המערך מנהל שיח עם רשויות מוסמכות נוספות כגון משרד התחבורה, משרד הכלכלה, משרד הביטחון ורשויות נוספות שלא ננקבו בשם.

נציין שהמערך לא מסר סטטוס מפורט אודות ממשקים מול משרתת ישראל, הרשות הארצית לכבאות והצלה, וזרוע העבודה לשעבר (משרד הכלכלה והתעשייה או משרד העבודה). בנוסף, המערך מסר תשובה אחודה עבור הסעיפים 3.1.3 ו-3.2.1, דבר אשר הקשה על הבנת הסטטוס המדויק של יישום המשימות. בשל כך, סטטוס הסעיף נקבע כיושם חלקית.

1.3.1. התממשקות משרדי ממשלה עם המערכת לרשיונות ואישורי יבוא

סעיף 3.1.3. מתייחס להחלטת ממשלה מס' 2318 מדצמבר 2014 להגברת התחרות וייעול תהליכי האסדרה בתחום היבוא, ולהחלטת ממשלה מס' 260 מיוני 2020 להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור. בהמשך להחלטות אלו, סעיף 3.1.3. נועד לייעל ולהקל את תהליכי היבוא לישראל, ולשפר את הנגשת המידע הנחוץ ליבואנים.

סעיף זה מטיל על משרד החקלאות וביטחון המזון (דאז משרד החקלאות ופיתוח הכפר) ועל משרד התקשורת ליצור עד 01.01.2023 את הממשקים הדרושים למערכות 'מסלול' – מערכת סטטוס לרשיונות ולאישורים שמאפשרת לכלל היבואנים, היצואנים וסוכני המכס להגיש באופן מקוון טופס בקשות לרשיונות ולאישורים מרשויות מוסמכות בממשק מקוון ואחוד. יצירת הממשקים נועדה לאפשר הגשת בקשות מול כלל המאסדרים הרלוונטיים.

בנוסף, הסעיף מטיל על כלל המאסדרים הנוספים, לרבות משרד הבריאות ומשרד האנרגיה, ליצור את הממשקים הדרושים למערכת עד התאריך 30.04.2023.

סטטוס יושם חלקית

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו, בהתייחס לסעיף זה ולסעיף 1.3.1, שהתבצע ממשק מול הגופים המפורטים לעיל תחת סעיף 3.2.1-1.

נציין שהמערך לא מסר התייחסות אודות הממשק מול משרד האנרגיה. בנוסף, המערך מסר תשובה אחודה עבור הסעיפים 3.1.3 ו-3.2.1, דבר אשר הקשה על הבנת הסטטוס המדויק של יישום המשימות. בשל כך, סטטוס הסעיף נקבע כיושם חלקית.

3.2.1. תיקוף והשלמת המידע אודות יבוא באתר האחוד 'צו יבוא חופשי'

בהמשך להחלטות ממשלה מס' 2318 ו-260, סעיף זה מטיל על משרד הכלכלה והתעשייה (דאז משרד הכלכלה) ועל ראש מערך הדיגיטל הלאומי להרחיב את המידע הקיים באתר האחוד של משרד הכלכלה, 'צו יבוא חופשי', אשר מציג את האישורים הנדרשים לקבלת רישיון יבוא, ותנאים נוספים בהקשרי יבוא.

הרחבה זו נועדה לתקף את המידע באתר אודות בחינת יבוא מוצרים לישראל ולהנגישו בצורה נוחה לשימוש היבואנים, עד התאריך 31.12.2022.

סטטוס יושם חלקית

אתר "צו יבוא חופשי" בניהול משרד הכלכלה מציג את אתר תוכן הצו המעודכן, אך מפנה למדריכים שתאריך פרסומם קודם לתאריך החלטה 1366 ולא מצוין שנעשה בהם תיקוף (לדוגמא: "מדריך ליבואן", "מוצרים אסורים ביבוא למדינת ישראל", "יבוא ממדינות שונות").

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שנידונו במהלך השנים האחרונות מול משרד הכלכלה והתעשייה, שאמון על האתר האחוד, הצעות לשיתוף פעולה עם המערך לטובת הרחבת תכולת האתר – אולם ההצעות לא קודמו (לא צויין סיבת אי קידום ההצעות).

בשל כך, סטטוס יישום המשימה נקבע כיושם חלקית.

5.4. מתן סיוע בהשמעת עקרונות העיצוב לגופים ציבוריים

סעיף 4.4. מתייחס לעקרונות, מדריכים ותבניות לעיצוב שירות דיגיטלי במגזר הציבורי במטרה להאיץ ולהרחיב את תהליכי הטרנספורמציה הדיגיטלית במגזר הציבורי.

זאת, לא התקבלה התייחסות להתאמת המדריך הקיים בפלטפורמת קמפוס IL לשפה הערבית. מאמצי תחקיר הדו"ח למציאת מדריך זה העלו חרס, ולא נמצא תרגום לערבית במדריך הקיים בשפה העברית.

5.א. הקמת מערך הכשרות וליווי חוץ-ממשלתי לחיזוק הכישורים הדיגיטליים במגזר הציבורי

סעיף 5 קובע על הקמת מערך הכשרות וליווי ממשלתי בתחומי הדיגיטל בהמשך להחלטת ממשלה מס' 2097 מאוקטובר 2014 לפיתוח ההון האנושי בשירות המדינה. המערך יועד לחזק את הכישורים הדיגיטליים של עובדי המגזר הציבורי על ידי גוף הכשרות וליווי אזורי, וכך לשפר את השירותים הדיגיטליים הניתנים לציבור.

בהתאם לכך, סעיף זה מטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להקים את מערך ההכשרות עד לתום שנת 2022, תוך התייעצות עם נציבות שירות המדינה ועם נציג החשב הכללי במשרד האוצר.

סטטוס יושם

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שמתקיימות הכשרות החל מ־2023 במסגרת מערך ההכשרות "הדיגיטלית". ההכשרות מיועדות לעובדי משרדי ממשלה, תאגידים סטטוטוריים ורשויות מקומיות – בדגש על דרג ביניים ניהולי. חלק מההכשרות מתבצעות עבור משרד ספציפי, וחלקן עבור מספר משרדים יחדיו. את מערך ההכשרות מנהלת חברת 'אקסיומה'. בחירת המשרדים שעוברים הדרכות במסגרת המערך מתבצע לפי היקף פעילות המשרד, פוטנציאל שיפור השירות שהוא מעניק לציבור באמצעים דיגיטליים וכן המוטיבציה והמחויבות של הנהלת המשרד לתהליך ההכשרה ולתמיכה בעשייה דיגיטלית של בוגרי ההכשרה. בנוסף, המשתתפים נבחרים לפי מידת השפעתם על תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית במשרדיהם, ולפי ידע נדרש.

בתוך כך, סעיף זה מטיל על ראש מערך הדיגיטל את האחריות לסייע לגופים ציבוריים שמעניקים שירותים נרחבים לציבור בהשמעת תהליכים הבאים: אימוץ העקרונות לעיצוב שירותים דיגיטליים במגזר הציבורי (מדריך בניית שירות דיגיטלי בדגש על חווית משתמש ותהליכי בנייה), אימוץ המדריך לאפיון השפה הממשלתית (שמתווה קווים מנחים לכתיבת מוצר דיגיטלי) ושימוש במערכת העיצוב הממשלתית (מערכת עיצוב אתרים).

סטטוס יושם

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובה לפנייתנו שבאתר המערכת העיצובית הממשלתית קיימים מדריכי שימוש, תבניות ותשתית קומפוננטות. עוד נמסר מהמערך שעתיד להסתיים על הרבעון השני של 2024 עבודה על מסמך בנושא סטדנרט UX (חווית משתמש) לפי המערכת העיצובית, וכן מיועדים לצאת מדריכים לנגישות עיצוב ופיתוח.

4.ב. פרוסום מדריך אפיון שפה ממשלתי בערבית והתאמת המדריך הדיגיטלי לשפה הערבית

סעיף 4.ב. מתייחס להחלטת ממשלה מס' 550 מאוקטובר 2021 שקובעת את "התוכנית הכלכלית לצמצום פערים בחברה הערבית עד לשנת 2026".

כחלק ממאמץ התוכנית, הוטל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי לפרסם מדריך אפיון שפה ממשלתי בשפה הערבית, כך שיותאם לשפה ולתרבות החברה הערבית בישראל. בנוסף, הוחלט על התאמת המדריך שקיים בעברית לאפיון שפה למוצרים דיגיטליים בפלטפורמת קמפוס IL לשפה הערבית. נקבע שהתאמות אלו יבוצעו עד לתאריך 01.09.2022.

סטטוס יושם חלקית

התבצעה התאמה של המדריך לאפיון שפה ממשלתי לשפה הערבית, והוא קיים באתר "הר הידע" של המערך. עם

חסמים ומאפשרים

חסמים

על פי ניתוח ממצאי המעקב ניתן להצביע על ארבעה **חסמים** מרכזיים:



חסר שיתוף פעולה

ניכר כי משימות שהוטלו על מערך הדיגיטל הלאומי ודרשו שיתוף פעולה עם משרדים וגופים אחרים לא יושמו או יושמו בצורה חלקית בשל היעדר שיתוף פעולה. בפרט, ניתן לראות זאת בסעיפי ההחלטה אודות המערכת לרישוי עסקים. ההחלטה מטילה על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להאיץ את השלמת הפרויקט, אך חלק מהממשקים שנדרשו לא בוצעו בשל הקפאה או קשיים מצד המשרדים הממשלתיים. כמו כן, הצעות לשיתוף פעולה בין מערך הדיגיטל הלאומי למשרד הכלכלה והתעשייה לא קודמו, בהקשרי תיקוף המידע שבאתר 'צו יבוא חופשי'. ניתן להצביע על אי-מתן סמכות מספקת לראש מערך הדיגיטל הלאומי, שהוגדר כאחראי לרובם המוחלט של הסעיפים אך לא ניתנה לו סמכות מספקת כנגד השותפים לתהליך (לדוגמא, ההחלטה לא מגדירה לראש המערך את היכולת לכנס את המשרדים השונים ולדרוש מהם דיווח).



מחשוב

סעיפים רבה בהחלטה, בפרט בתחום מנועי הזכויות לעסקים ולתושבים והפרויקט לרישוי עסקים דיגיטלי, דרושים ממשקים דיגיטליים בין גופים רבים; משרדי ממשלה, גופים ציבוריים, רגולטורים ורשויות מקומיות. בתוך כך, יישום הסעיפים התעכב או נתקע כליל בשל קשיים בהסבת שירותי משרדי ממשלה לשדרת המידע הממשלתית, אי מוכנות של מערכות תפעוליות לקליטת בקשות, מורכבות ממשקים בין מספר רב של גופים או צורך באישורי אבטחת מידע.



פורס מאז'ור

מלחמת "חרבות ברזל" גרמה להיעדרות ארוכה של בעלי תפקידים קריטיים בשל מילואים והסטת משאבים או תערוף חדש של משימות קיימות. בנוסף לכך, בנובמבר 2023 אירעה מתקפת סייבר על הספקית הטכנולוגית של פרויקט "מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים. אירוע התקיפה מונע עד היום את העבודה של מערך הדיגיטל הלאומי מול הספקית בהקשרי השלמת הפרויקט.



תכנון וניהול

בחלק מסעיפי ההחלטה מופיע נוסח שאינו מחייב, או נוסח שאינו מתכנן ומגדיר מדדי הצלחה ברורים. כתוצאה מכך, הסעיפים יכולים להיחשב מיושמים ללא השפעה משמעותית על הפרויקט. לדוגמא, סעיף ב.2 – "להטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להרחיב את הפרויקט [...] ככל הניתן ...", א.3 – "להטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי להאיץ את השלמת פרויקט ...", א.4 – "להטיל על ראש מערך הדיגיטל הלאומי לסייע [...] להסמיע את עקרונות העיצוב האמורים".

בנוסף, בחלק מסעיפי ההחלטה נוצר עיכוב או אי עמידה במימוש למרות שנקבעו לוחות זמנים ליישום ומדדי הצלחה ברורים. להערכתנו, בחלקם ניתן לזקוף זאת להערכות חסר בדבר מורכבות הביצוע. חרף זאת, בחלקם אי המימוש נבע עקב פורס מאוחר שלא היה ניתן לתכלל ברמת התכנון במפורש לעיל.

מאפשרים

על פי ניתוח ממצאי המעקב ניתן להצביע על שני מאפשרים מרכזיים:



מבנה הסעיפים, חלוקת עבודה ברורה

ההחלטה עצמה מורכבת ממספר משימות. בזכות מבנה נהיר ומסודר, ברור בהחלטה מי הגורם האחראי למימוש כל משימה, וברורים כלל ההקשרים של הסעיפים בתוכה. סעיפי ההחלטה מטילים בפירוש את האחריות למימוש על גורמים ספציפיים, ומציינים כחלק מאיזה סעיף יאב או בהמשך לאילו החלטות ממשלה קודמות הם נקבעים.



גורם מתכלל יחיד

בכל סעיפי ההחלטה, הוגדרה ראש מערך הדיגיטל שגורם מתכלל ואחראי למימוש המשימה. הגדרה זו יכולה למנוע מחלוקות, ולקבוע גורם מכריע ברור ולמנוע עיכוב משימות עקב היעדר גורם אחראי. למרות זאת, כפי שפורט לעיל בחסמים, ההגדרה לא העניקה סמכות וכלים מספקים לגורם המתכלל כדי לוודא ביצוע בצורה המיטבית.

סיכום, תובנות ומסקנות

ופיתוח ההון האנושי בשירות המדינה לשיפור המיומנויות הדיגיטליות.⁹

התמונה שעולה מהדו"ח היא שהחלטת ממשלה 1366 יושמה בצורה חלקית בלבד. מתוך 15 סעיפים לביצוע, חמישה (33%) יושמו באופן מלא, שמונה (54%) יושמו באופן חלקי ושניים (13%) לא יושמו בכלל. בתוך כך, מרבית הסעיפים המהותיים בהחלטה – הסעיפים המורים על הקמת אתר "מנוע זכויות לאומי לעסקים", הרחבת סל הזכויות הקיים ב"מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים והאצת הקמת שירותי "רישוי עסקים דיגיטלי" – לא יושמו או יושמו בצורה חלקית.

עולה מהתרשמות שמרבית המשימות שיושמו היו בגדר הנחת תשתיות לטובת אותם סעיפים מהותיים, שמערך הדיגיטל הלאומי ביצע את עבודתו נאמנה בתחום תחת אחריותו הישירה ושאי־ישום הסעיפים נזקק, בעיקר, לריבוי גורמים שנדרשו למשימה ולסבך ממשקי העבודה בין הגופים.

סיבה נוספת לעיכוב יישום חלק מסעיפי ההחלטה שניתנה על ידי מערך הדיגיטל הלאומי בתשובה לפנייתנו היא פריצת המלחמה. המצב במדינה גרר עמו הסתת משאבים, גיוס אנשים בתפקידי מפתח בצו חירום ושינוי הצרכים בשירותים הניתנים לציבור. עם זאת, יש לציין שההחלטה, שהתקבלה באפריל 2022, קבעה זמנים לביצוע המשימות שקדמו לאוקטובר 2023 (למעט סעיף 2 אודות הרחבת סל הזכויות ב"מנוע הזכויות הלאומי" לתושבים שיועד עד סוף 2023). אם כן, הדבר מעיד שמלבד העיכובים המוצדקים והראויים שנגמרו עקב המלחמה היו עיכובים נוספים לפני כן, שאינם קשורים במצב הביטחוני, וגמרו לאי יישום חלק מסעיפי ההחלטה.

בנוסף, מרכיב מהותי בהקמת שירותי "רישוי עסקים דיגיטלי" שבסעיף 3 – הרשויות המקומיות – נעדר מהתייחסות בהחלטה עצמה. למרות חוסר ההתייחסות בנוסח ההחלטה, השלמת הפרויקט כוללת עבודה מול הרשויות המקומיות, בניית ממשקים מול המערכות התפעוליות של הרשויות וכן עבודה ישירה מול ספקיות התוכנה של מרבית הרשויות. אי־ההתייחסות לממשקי העבודה מול הרשויות המקומיות בהחלטה יכול להוות

בעידן האחרון, ממשלות בעולם פועלות בתוך סביבה דיגיטלית דורשת ומתפתחת. מול התפתחויות טכנולוגיות פורצות דרך ודרישה לשיפור השירותים לציבור, מדינות נדרשות להסתגל ולאמץ לעצמן תהליכי עבודה דיגיטליים על מנת לשפר את יעילות ואפקטיביות עבודתן, וכן לתכנן תשתיות מתאימות בראייה קדימה להמשך התפתחות הטכנולוגיה.

כינון ממשלה דיגיטלית (Digital Government) הוא אינטרס ציבורי מובהק. ממשלה דיגיטלית מאפשרת ניהול פרויקטאלי ציבורי יעיל וחסכוני, אספקת שירותים ציבוריים באיכות גבוהה, שקיפות ואחריותיות (Accountability) לציבור הרחב, ממשקי שיתוף ציבור משופרים, התאמה מהירה לכלים ויכולות בשוק האזרחי, התמודדות עם משברים וקבלת החלטות מבוססת נתונים.

בשביל להשיג ממשלה דיגיטלית מותאמת להתפתחויות הטכנולוגיות ולדרישות הציבור, נדרשת ראייה אסטרטגית ותכנון לטווח ארוך, תיאום בין ממשלתי וחוצה מגזרים, עובדים מוכשרים בעלי אוריינטציה טכנולוגית, תשתיות דיגיטליות כדוגמת שירותי ממשלה דיגיטליים ושירותי ענן ממשלתיים וקבלת החלטות מבוססת נתונים.⁸

החלטת ממשלה 1366 התקבלה לתוך מארג החלטות ממשלה קודמות שנקבעו לטובת קידום תהליכי הרנספורמציה הדיגיטלית במגזר הציבורי, למען שיפור השירות לציבור והקלת הנטל הבירוקרטי. בתוך כך, היא יועדה לשלב בתוכה עקרונות כגון "One Stop Shop" – פלטפורמה מאגדת ומרכזת בלעדית, "שאל פעם אחת" ("Ask Once") – שיתוף מידע חוצה משרדים וגופים ציבוריים כך שאזרח לא יתבקש למידע אודותיו שנמצא במשרד ממשלתי אחר, "ממשלה כפלטפורמה" ("Government as a Platform") – לפעול כממשלה למען צרכי האזרח ולהציע כלים וקווים מנחים, עקרונות עיצוב שירותים דיגיטליים בהתאם להמלצות ה־OECD

9 מזכירות הממשלה (07.04.2022). סדר היום לשיבת הממשלה מס' 41, "הרחבה והסדרה של השירותים הדיגיטליים לתושב ולעסק ותיקון החלטת ממשלה – נספח 563", דברי הסבר. אתר משרד ראש הממשלה.

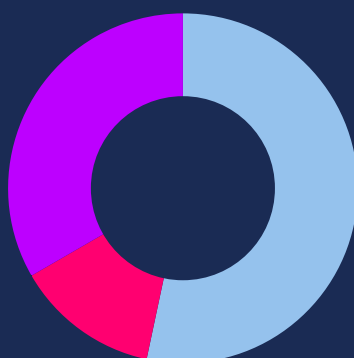
<https://www.gov.il/he/pages/sedergov070422>

8 OECD. 2023 **OECD Digital Government Index** (January, 2024). OECD Public Governance Policy Papers. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/1a89ed5e-en.pdf?expires=1722150104&id=id&accname=guest&checksum=BEFFCE49D2E332779A367264C09773B2>

להחלסת ממשלה 1366, כחלק מקו מדיניות כללי לקידום הטרנספורמציה הדיגיטלית במגזר הציבורי, יש השפעה ישירה על הציבור הישראלי. יישום מלא של ההחלטה יאפשר נגישות קלה ובהירה של אזרחים ועסקים לזכויותיהם למען מיצוי זכויות מלא, רישוי עסקים בממשק דיגיטלי אחוד שמנגיש את המידע הדרוש לבעל עסק ושיפור השירותים הדיגיטליים המסופקים על ידי ארגוני המגזר הציבורי בצורה מותאמת לצרכים וליכולות בשוק האזרחי. למענה דיגיטלי מיטבי חשיבות רבה גם במצבי חירום, כדוגמת מגפת הקורונה או מלחמת "חרבות ברזל", בהיותו מספק מענה מיידי, נגיש וברור לצרכי אזרחים העולים בעיתות משבר.

מוקד נוסף לעיכוב עצם אימתן סמכות מספקת או חובות דיווח. אם השלמת המשימה כללה מלכתחילה את הרשויות המקומיות, מן הראוי היה לציין זאת בהחלטה – ניתן היה לציין זאת בהחלטה על מנת להסדיר את הממשק בצורה שתתמוך ותאפשר את יישום ההחלטה.

החלסת ממשלה 1366, כחלק מקו מדיניות כללי לקידום הטרנספורמציה הדיגיטלית במגזר הציבורי, היא בעלת השפעה חיובית ישירה על הציבור הישראלי. יש לברך החלטות ממשלה ואסטרטגיות רחבות בנושא "ממשלה דיגיטלית", ולעודד את הממשלה להמשיך לאמץ בצורה רחבה מדיניות דיגיטלית בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות בעולם.



33% יושם
54% יושם חלקית
13% לא יושם



