

סקירת Risks that Matter Survey של ה-OECD

עו"ד ריטה גולשטיין-גלפרין ואופיר מוהבן

רקע

ארגון ה-OECD עורך סקר סיכונים תקופתי - Risks that Matter Survey. הסקר נערך כל שנתיים במטרה לסקור את הסיכונים העיקריים שניצבים בפני מדינות ה-OECD לפי תפיסות הציבור במדינות החברות בארגון וביניהן ישראל. "הערכת הסיכונים" נוגעת למספר היבטים בחיי היום-יום וגם בממשק בין האזרח למדינה. סקירה זו מבקשת להתמקד בנתוני הסקר שנערך ב-2022, להשוות בין נתוני ישראל אל מול מדינות OECD אחרות בנושאים הקשורים לתפקוד ואיכות השירות הציבורי שלהן.

השאלות מתוך הסקר שביקשנו לבחון נבחרו לפי הזיקה שלהן לתפקוד השירות הציבורי בישראל ומידת האמון ושביעות הרצון של אזרחי ישראל מהשירות שהם מקבלים מהמדינה. מרבית השאלות שנבחרו מנוסחות כך שמוצגת טענה הנוגעת לתהליך קבלת הקצבאות או מימוש זכויות באותה מדינה והאזרח מסמן כמה הוא מסכים או לא מסכים עם טענה זו. הגרפים המוצגים בסקירה זו עבור שאלות אלו מציגים את השיעור המאוגד של המשיבים לסקר שמסכימים או מסכימים מאוד עם הטענה (הנקודות הכחולות) יחד עם השיעור המאוגד של המשיבים שלא מסכימים או מאוד לא מסכימים עם הטענה (הנקודות האדומות) עבור כל אחת ממדינות ה-OECD שנסקרו. הצגת שיעורי המסכימים ושיעורי הלא מסכימים על אותו הציר מאפשרים לבחון הן את פערי ההסכמה והאי-הסכמה בין המשיבים במדינות ה-OECD הנסקרות והן את הפער בין שיעור המסכימים לשיעור הלא מסכימים בתוך כל מדינה. כלומר, ניתן להשוות בין המדינות הנסקרות על-פי שלושה מדדים עבור כל שאלה. שלוש שאלות נוספות שנבחרו מהסקר מנוסחות באופן שונה ומבקשות מהמשיבים לבחור מתוך מספר אפשרויות כמה זמן לוקח להם לבצע פעולות ביורוקרטיות מסוימות. הגרפים המוצגים עבור שאלות אלו מציגים את הזמן הממוצע בשעות שלוקח למשיבי הסקר לבצע פעולה מסוימת עבור כל מדינה נסקרת, על-בסיס תשובותיהם (קרי, האפשרות שבחר כל אחד מהמשיבים). מכיוון שכל אחת מהאפשרויות כוללת טווח של שעות, שקלול הממוצע של תשובות משיבי הסקר נעשה על-ידי הצבת ממוצע טווח השעות של כל אחת מהאפשרויות שניתן לבחור.

אמיר אלשטיין

יו"ר הוועד המנהל

הנשיא העשירי ראובן ריבלין

יו"ר של כבוד

יוחנן פלסנר

נשיא

ברנרד מרכוס

יו"ר בינלאומי

חברי הוועד המנהל

עו"ד ליאת אהרנסון

אלי גרונר

פרופ' ורד וניצקי-סרוסי

ד"ר חן ליכטנשטיין

מל מועלם

שגריר לשעבר סלי מרידור

פרופ' פאדיה נאסר אבו-אלהיג'א

עו"ד אבי פושר

ד"ר מיכל צור

יוסי קוצ'יק

המועצה הבינלאומית

פרופ' רונלד דניאלס, יו"ר

השופטת רוזלי סילבמן אבלה, קנדה

אן אפלבוואם, ארה"ב

פרופ' ורנון בוגדנוב, בריטניה

השופטת דורית ביניש, ישראל

השופט סטיבן בריי, ארה"ב

ד"ר ג'וזף ג'וזפה, גרמניה

פרופ' משה הלברטל, ישראל

פרופ' מייקל וולצר, ארה"ב

פרופ' רוברט מנקין, ארה"ב

פרופ' כריסטוף מרקשיס, גרמניה

ד"ר שרון נריאן, ארה"ב

השופט אברהם סופר, ארה"ב

ברט סטפנס, ארה"ב

פרופ' ארווין קוטלר, קנדה

פרופ' גרהרד קספר, ארה"ב

פרופ' יהודה ריינהרץ, ארה"ב

פרופ' גבריאלה שלו, ישראל

סגני נשיא

פרופ' סוזי נבות, מחקר

פרופ' קרנית פלוג, מחקר

ד"ר ישי ג'יסין פרס, אסטרטגיה

עמיתים בכירים

פרופ' איתי אטר

פרופ' תמר הרמן

פרופ' נתן זוסמן [אורח]

פרופ' עמית כהן

מר תומר לוטן [אורח]

פרופ' יותם מרגלית

פרופ' דניאל סטמון

פרופ' בני פורת

פרופ' מרדכי קרמניצר

פרופ' גדעון רהט

ד"ר תהילה שורץ אלטשולר

פרופ' יובל שני

מייסדים

ד"ר אריק ברמון

מזכיר המדינה ג'ורג' שולץ (1920-2021)

חלק א': מימוש זכויות (ביורוקרטיה)

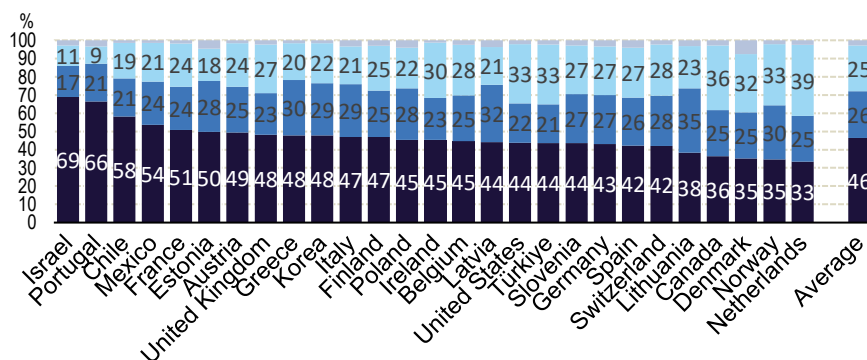
יכולת האזרחים לממש את הזכויות (חברתיות, כלכליות, סביבתיות ופוליטיות) שלהם היא אבן יסוד בחברה דמוקרטית מתפקדת. מימוש זכאות לשירותים ותמיכה ממשלתית עפ"י החוק באופן יעיל ונגיש משפיעה ישירות על איכות חייהם ועל אמונם במוסדות השלטון (Pestoff, 2009).

עם זאת, תהליכים ביורוקרטיים מורכבים עלולים להוות מכשול משמעותי בדרך למימוש זכויות אלו. הביורוקרטיה, שמבוססת על נהלים ותיעוד מפורט, היא חיונית לתפקוד תקין של ממשלות מודרניות, לסדר וארגון, ליחס שוויוני ורציפות השירות. אולם, כאשר היא הופכת למסורבלת ומכבידה, היא יוצרת "נטל ביורוקרטי" המקשה על פעילות הממשלה ועל השירות לאזרח (OECD, 2021).

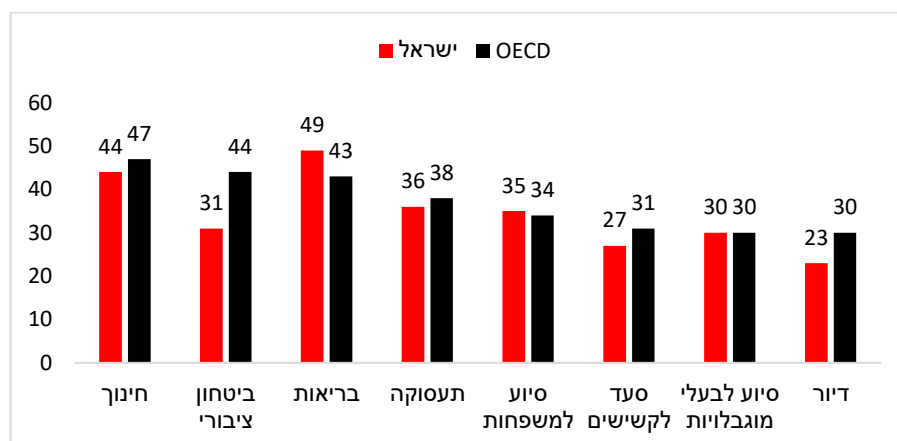
בעשור האחרון, ישראל, כמו מדינות OECD רבות אחרות, שמה דגש על הפחתת הנטל הרגולטורי והביורוקרטי. מאמצים אלו התמקדו בעיקר בשיפור הממשק עם המגזר העסקי, אך כללו גם יוזמות לפישוט תהליכי מימוש זכויות עבור האזרחים. מחקרים מראים כי הפחתת הנטל הביורוקרטי לא רק משפרת את היעילות הממשלתית, אלא גם מגבירה את אמון הציבור במוסדות השלטון ומעודדת השתתפות אזרחית פעילה (Cohen, 2022).

באופן כללי, סקר ה-OECD מעלה כי אמון הציבור הישראלי בקבלת שירותים חברתיים בשעת צורך נמוך במיוחד. בתגובה להיגד – "אני מאמין כי אוכל לממש זכאות להטבות ציבורית בקלות אם אزدקק להן", שיעור הישראליים שלא הסכימו עם ההיגד היה הגבוה מכל מדינות ה-OECD – 69%, לעומת 46% בממוצע במדינות ה-OECD. בהתאם, שיעור הישראליים המסכימים עם ההיגד היה מהנמוכים ביותר – 11%, לעומת 25% בממוצע ה-OECD. במלים אחרות, רוב גדול בציבור הישראלי אינו סומך על תמיכה ציבורית בעת צרה. כזכור, אלה נתונים שנאספו עוד בטרם פרצה מלחמת חרבות ברזל.

תרשים 1: שיעור משיבים שמאמינים שיוכלו לממש הטבות ושירותים חברתיים, נתוני ה-OECD, 2022



שירותים חברתיים זהו תחום רחב, ולכן ביקשנו לנתח את מידת שביעות הרצון של אזרחי ישראל מהשירותים לפי פילוח של תחומים שונים בהשוואה לממוצע ה-OECD.

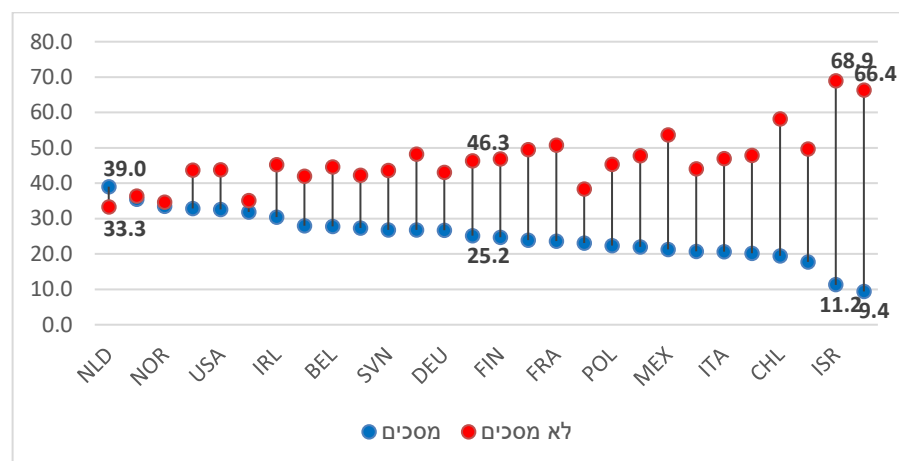


כפי שניתן לראות מתרשים 2, אזרחי ישראל פחות מרוצים מהשירותים הציבוריים הניתנים להם ברוב התחומים, פרט לשני יוצאי דופן בהם ישראל מובילה על הממוצע שהם סיוע למשפחות ושירותי בריאות. בהקשר של שירותי בריאות ישראל אף מובילה עם פער של 6 נקודות ביחס לממוצע ה-OECD, מה שמצביע על אמון גבוה שהאזרחים רוכשים כלפי מערכת הבריאות בישראל. יש לציין שהסקר נערך ב-2022, תוך כדי יציאה ממשבר הקורונה, ויתכן כי ההצלחה הישראלית בפריסה הרחבה והמהירה של החיסונים ויציאה מהמשבר השפיעה על התשובות לסקר בתחום זה, כאשר בשאר התחומים הישראלים פחות מרוצים ופחות סומכים על שירותים ציבוריים. הפער הגדול ביותר נמצא בנושא ביטחון ציבורי, עם פער של 13 נקודות האחוז פחות ממוצע ה-OECD. התחום השני מלמטה הינו נגישות לדיור, ובו ניתן לזהות פער של 7 נקודות האחוז לטובת ממוצע ה-OECD. בחלקים הבאים נבקש לפרט מעט יותר על הממצאים השונים ולנסות להתחקות אחר נקודות החוזק והתורפה היחסיים, כפי שעולים מתפיסות הציבור ביחס למדינות OECD האחרות.

קלות מימוש זכויות

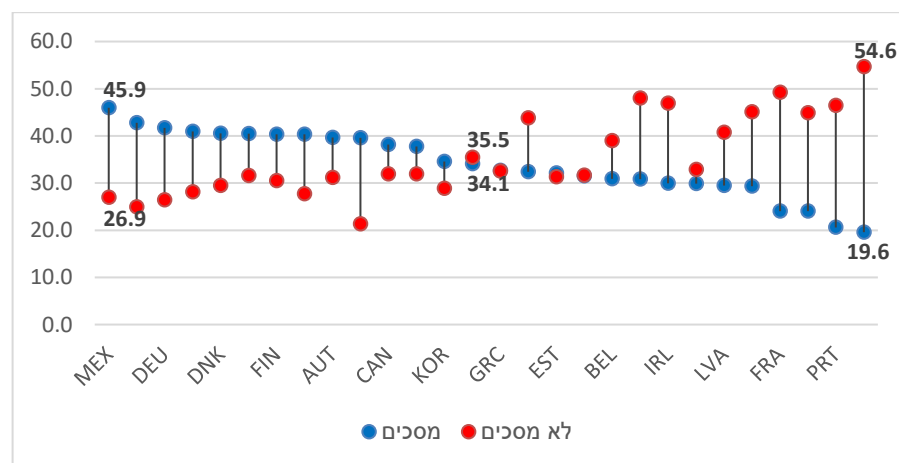
בחלק זה מובאים גרפים השוואתיים לגבי תפיסות הציבור על יכולת מימוש זכויות ונגישות שלהם לשירותים ציבוריים שונים. כפי שצינו לעיל, כל גרף מציג שני סטים של נקודות: (1) הכחולות מציג את שיעורי ההסכמה, (2) האדומות מציג את שיעורי האי-הסכמה עם הטענה. עבור כל מדינה, הנקודה הכחולה והנקודה האדומה נמצאות על אותו ציר אנכי על-מנת להשוות בין שיעור המסכימים לשיעור הלא מסכימים ולהמחיש את הפער ביניהם. אולם, שקלול שיעור ההסכמה יחד עם שיעור האי-הסכמה עבור כל מדינה אינו מניב 100% מכיוון שחלק מתשובות הסקר (כגון, "נייטרלי" ו"לא רלוונטי") לא נכללות בהצגה הגרפית.

תרשים 3: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם יכולים לקבל קצבאות בקלות אם היה עולה הצורך, נתוני ה-OECD, 2022



תרשים 3 מציג את שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה המוצגת לעיל מבין משיבי הסקר בכל אחת ממדינות ה-OECD הנסקרות. ישראל מדורגת לפני אחרונה בין כל המדינות הנסקרות כאשר רק 11.2% מהמשיבים הישראליים מסכימים או מסכימים מאוד שהם יכולים לקבל קצבאות בקלות אם היה עולה הצורך, פחות מחצי ממוצע המדינות שעומד על 25.2%. למעשה, המדינה היחידה שמדורגת עם ציון נמוך יותר מישראל היא פורטוגל בה שיעור המסכימים/מסכימים מאוד עם הטענה עומד על 9.4%. אולם, ניתן להוסיף על כך כי שיעור גבוה יותר של נסקרים ישראלים לא מסכימים עם הטענה המוצגת ממשיבי הסקר בכל מדינה אחרת לרבות פורטוגל. מנגד, הולנד נמצאת בראש הגרף, כאשר כמעט 40% (כמעט פי 4 מישראל) מאזרחיה מסכימים שהם יוכלו לקבל קצבאות בקלות יחסית במידת הצורך.

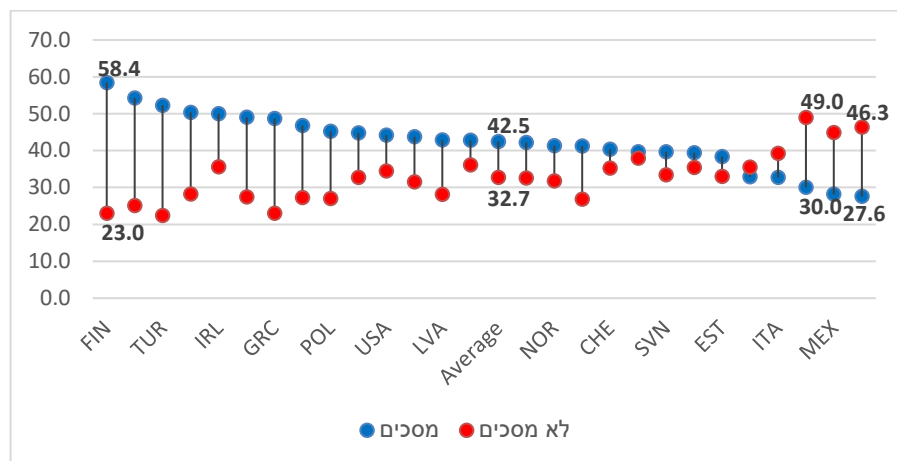
תרשים 4: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שיש להם ביטחון בקבלת זכאות לקצבאות, נתוני ה-OECD, 2022



כפי שניתן לראות בתרשים 4, בנוגע לטענה "יש להם ביטחון בקבלת זכאות לקצבאות", מיקומה היחסי של ישראל אף גרוע יותר מבשאלת הסקר הקודמת והיא מדורגת אחרונה מבין כל המדינות הנסקרות. שיעור המסכימים/מסכימים מאוד עם הטענה בישראל עומד על 19.6% לעומת ממוצע המדינות שעומד על 34.1%, בעוד שיעור המשיבים שאינם מסכימים עם הטענה בישראל הוא הגבוה ביותר בין כל המדינות (54.6%). ייתכן שממצא זה יכול

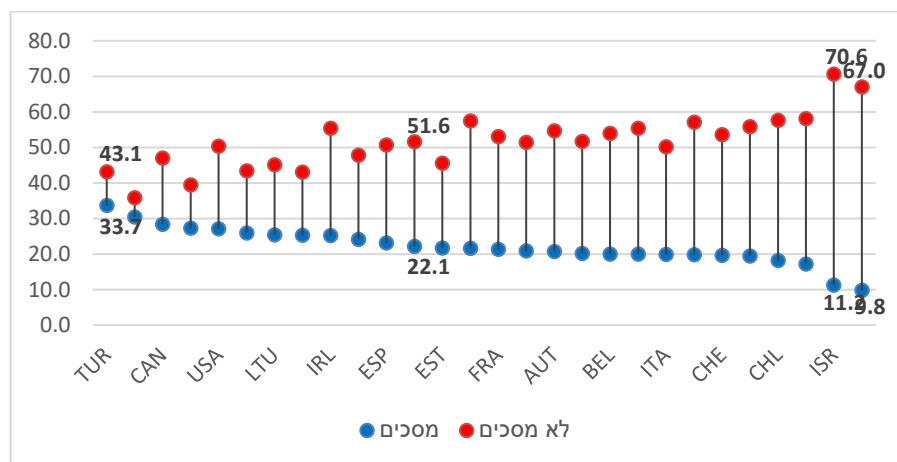
לרמוז על פערי ידע והבנה של מבחני הזכאות והנגישות של שירותים וקצבאות שונות לאזרחי ישראל.

תרשים 5: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם יודעים איך להגיש בקשה לקבל קצבה, נתוני ה-OECD, 2022



שאלה זו נוגעת יותר לפרוצדורת המימוש, ולא לעצם הזכאות לתמיכה מהמדינה. לפי תרשים 5, שיעור המסכימים/מסכימים מאוד בישראל עם הטענה "שהם יודעים איך להגיש בקשה לקבל קצבה" עומד על 30.1%. ישראל מדורגת במקום השלישי מהסוף, בפער ניכר ביחס למוצע המדינות שעומד על 42.5% וביחס לפינלנד שעומדת בראש הדירוג עם כמעט פי 2 שיעור של מסכימים (58.4%). אולם, בדומה לתרשים 3, כאשר בוחנים את הדירוג של ישראל בהינתן שיעור משיבי הסקר שאינם מסכימים עם הטענה המוצגת אז ישראל עומדת בראש הדירוג (השלילי) עם שיעור של 49%. מעניין לציין את מקסיקו שדורגה גבוה במיוחד בשאלת בטחון בזכאות לקצבה (תרשים 4 לעיל), ואילו בשאלה זו מדורגת מקום שני מהסוף עם שיעור מסכימים/מסכימים מאוד שעומד על 28.2%, מקום אחד אחרי ישראל.

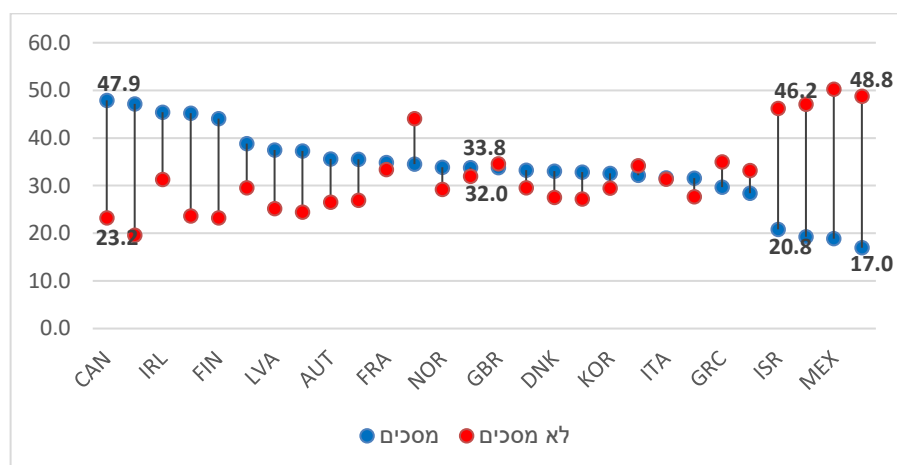
תרשים 6: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם חושבים שהליך הגשת הבקשה לקבל קצבה הוא פשוט ומהיר, נתוני ה-OECD, 2022



שאלה זו לא מתייחסת למימוש אישי של זכויות, אלא להכרות ונגישות להליך הבירוקרטי עצמו. תרשים 6 מחזק את הרושם המתקבל מדירוג הנמוך של ישראל בנוגע לשאלת הסקר הקודמת כאשר רק 11.2% ממשיבי הסקר בישראל

מסכימים עם הטענה שהליך הגשת הבקשה לקבל קצבה הוא פשוט ומהיר. בדומה לתרשים 3, גם במקרה הנ"ל ישראל מדורגת במקום הלפני אחרון, כאשר רק פורטוגל מדורגת נמוך יותר עם 9.8% של מסכימים/מסכימים מאוד עם הטענה, לעומת ממוצע המדינות שעומד על 22.1%. הדמיון לתרשים 3 לא מסתיים עם הנתון היחסי הקודם – גם בתרשים 6 שיעור הלא מסכימים עם הטענה בין משיבי הסקר הישראלים הוא גבוה יותר משל פורטוגל ולמעשה הכי גבוה מבין כל המדינות הנסקרות.

תרשים 7: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם יקבלו יחס טוב מהמשרד הממשלתי שאחראי על תהליך הגשת הבקשה לקבלת קצבה, נתוני ה-OECD, 2022

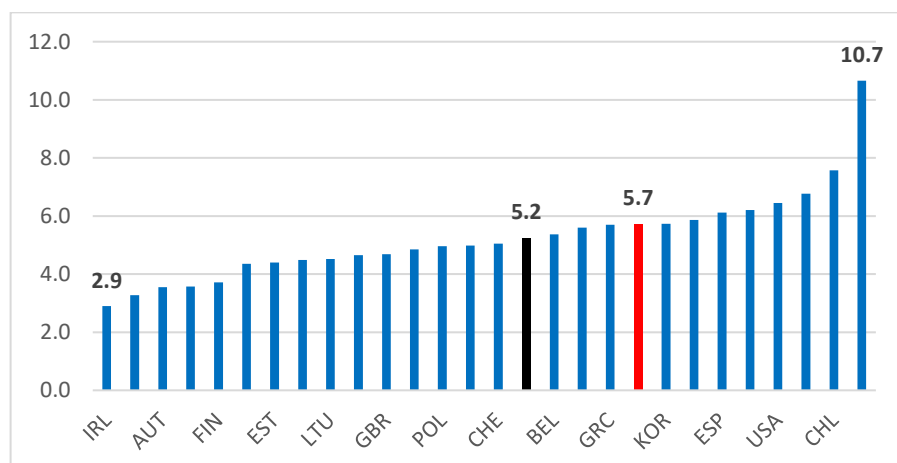


תמונת המצב בנוגע לדירוגה של ישראל משתפרת מעט בתרשים 7 לעומת דירוגיה בתרשימים הקודמים. בנוגע לטענה שיקבלו יחס טוב מהמשרד הממשלתי שאחראי על תהליך הגשת הבקשה לקבלת קצבה, 20.8% ממשיבי הסקר בישראל מסכימים או מסכימים מאוד עם הטענה מה שמציב את ישראל רביעית מהסוף בדירוג כל המדינות הנסקרות (הפעם שיעור הלא מסכימים עם הטענה בישראל נמוך משיעור זה בפורטוגל שנמצאת בתחתית הדירוג של שיעור המסכימים). ממוצע כל המדינות במקרה הנ"ל עומד על 33.8%. בקנדה, שמובילה את הדירוג בשאלה זו, אחוז המסכימים גבוה יותר מפי 2 מישראל, ועומד על כמעט 48%.

משך זמן למימוש זכויות

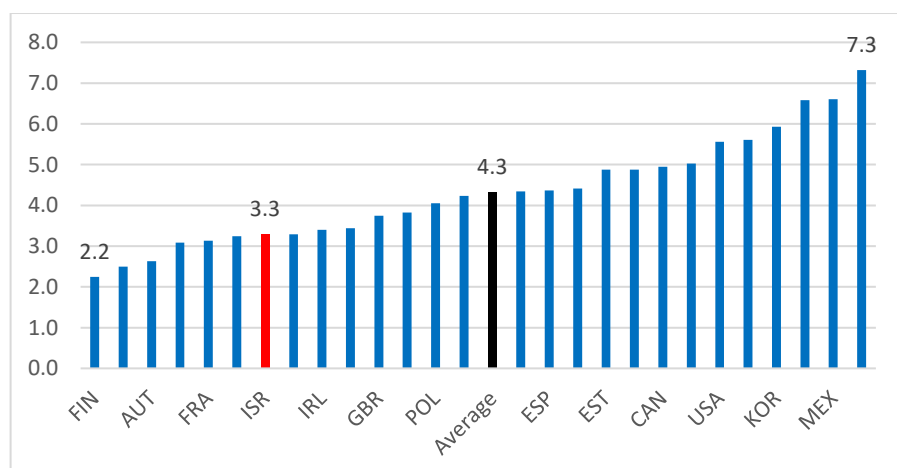
השאלות הבאות שונות במקצת אל מול הקבוצה הקודמת. השאלות לא מתייחסות לעצם מימוש הזכאות, אלא למשך הזמן שלוקחת אינטראקציה בין האזרח לממשלה כאשר ניתנות לבחור אחת מהאפשרויות הבאות: פחות משעה, 1-10 שעות, 11-20 שעות, 21 עד 30 שעות, 31 עד 40 שעות ויותר מ-40 שעות. התרשימים הבאים מציגים את זמן הממוצע המשוקלל שלוקח למשיבי הסקר לצלוח תהליך ביורוקרטי מסוים.

תרשים 8: זמן ממוצע שלוקח למשיבי הסקר להגיש בקשה לקבל קצבה מלבד כזו שקשורה לשירותי בריאות (בשעות), נתוני ה-OECD, 2022



התרשים מציג את זמן הממוצע המשוקלל (בשעות) שלוקח למשיבי הסקר להגיש בקשה לקבל קצבה מלבד קצבאות הקשורות לתחום הבריאות. ישראל אמנם מדורגת נמוך יותר מממוצע מדינות ה-OECD (כלומר, לפי משיבי הסקר, לוקח בישראל יותר זמן מהממוצע להגיש בקשה לקבלת קצבה), אך לא מאוד רחוקה מהממוצע עם 5.7 שעות לעומת 5.2 שעות. במדינות רבות לוקח יותר זמן להגיש את הבקשה מאשר בישראל אולם באירלנד שנמצאת בראש הדירוג לוקח כמעט חצי מהזמן – 2.9 שעות בממוצע.

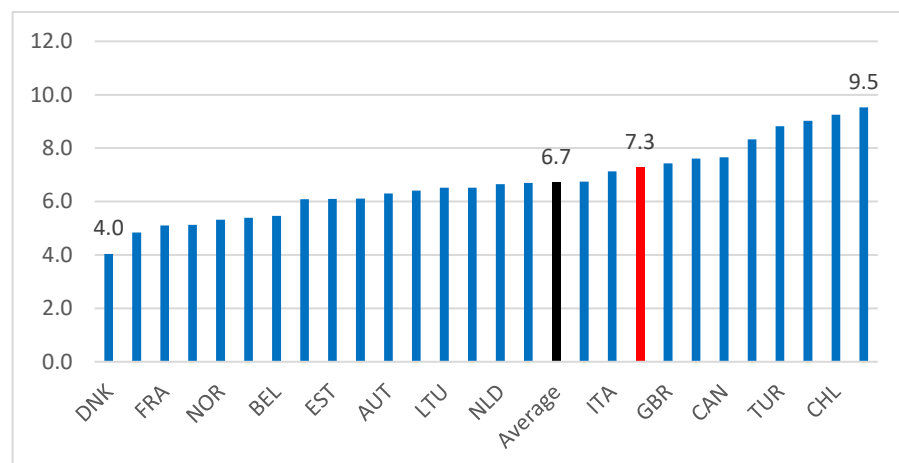
תרשים 9: זמן ממוצע שלוקח למשיבי הסקר לרשום את ילדיהם לבית ספר (בשעות), נתוני ה-OECD, 2022



דווקא תחום הרישום לבתי הספר, המוצג בתרשים 9, מציג תוצאה טובה יחסית עבור ישראל, כאשר הזמן שלוקח לבצע רישום זה בישראל נמצא מתחת לממוצע מדינות ה-OECD הנסקרות, לפי משיבי הסקר. לפי תשובות משיבי הסקר לשאלה כמה זמן לוקח להם לרשום את ילדיהם לבית ספר, הממוצע המשוקלל של תשובות משיבי הסקר הישראלים עומד על 3.3 שעות – שעה פחות מממוצע המדינות הנסקרות שעומד על 4.3 שעות. עם זאת, הזמן הממוצע בישראל נמצא בפער של יותר משעה מהמובילה בדירוג, פינלנד, בה הזמן הממוצע לרישום ילדים לבית הספר עומד על 2.2. מעניין לציין כי תקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), תשי"ט-1959, קובעות כי הליכי רישום ושיבוץ

של תלמידים למוסדות החינוך (בתי ספר וגנים) מבוצעים בישראל מול הרשות המקומית. התקנות בישראל אינן מחייבות קיומו של מנגנון רישום דיגיטלי, אם כי במרבית הרשויות זה אכן מתקיים ומקל על תהליך הרישום לבתי ספר (פינקלשטיין וגולדנברג, 2024), יתכן וזה ההסבר לשביעות רצון גבוהה יותר של האזרחים.

תרשים 10: זמן ממוצע שלוקח למשיבי הסקר לנהל את ביטוח הבריאות שלהם (בשעות), נתוני ה-OECD, 2022



בתרשים 10, שמציג את הזמן הממוצע שלוקח למשיבי הסקר לנהל את ביטוח הבריאות שלהם בכל מדינה נסקרת, ישראל שבה להיות מדורגת מתחת לממוצע המדינות הנסקרות (כלומר, לוקח לאזרחי ישראל בממוצע יותר זמן לנהל את ביטוח הבריאות שלו). לפי ממצאי הסקר, הזמן שלוקח לנהל את ביטוח הבריאות בישראל לוקח פחות משעה יותר מהממוצע של המדינות הנסקרות, אולם הנתון הישראלי גדול ביותר מ-3 שעות מאותו הנתון במדינה שעומדת בראש הדירוג – דנמרק עם 4.0 שעות. עם זאת, הממוצע לנהל את ביטוח הבריאות שלהם לוקח פחות משעתיים מהזמן הממוצע במקסיקו (9.5 שעות) שמתייצבת בתחתית דירוג המדינות.

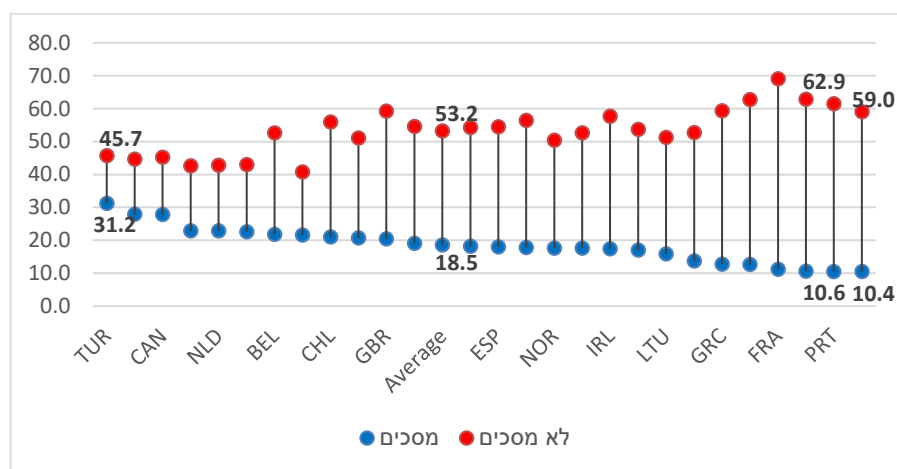
ניתן להבין ממגוון התרשימים שלעיל שעבור אזרחים ישראלים רבים ההליכים הביוקרטיים שניצבים בפניהם בדרך למימוש זכויותיהם הציבוריות הינם מסורבלים וממושכים מדי בהשוואה לבנצי'מרק העולמי. הדבר יכול להקשות ולהרתיע אותם מהתהליך ולהפחית את האמון שלהם ברשת הביטחון שהמדינה מעניקה ולהתייחס לתהליך בחשדנות. נראה כי עיקר הקושי הוא בירוקרטי במהותו - בעצם הגשת הבקשה לקבלת קצבה או תמיכה מסוימת, בין אם מבחינת המורכבות של תהליך הגשת הבקשה ובין אם מבחינת הזמן שלוקח להגישה. אולם גם במקרה והוגשה הבקשה, נראה שאין לאזרחים ישראלים ביטחון רב לקבל בסופו של דבר את אותה קצבה מבוקשת.

חלק ב': שיתוף ציבור בעיצוב מדיניות לשירותים חברתיים

שתי שאלות הסקר האחרונות שנציג בסקירה זו אינן משתייכות לתמה מסוימת אלא נוגעות להיבטים כלליים של השירות הציבורי בכללותו. שיתוף הציבור בתהליכי קבלת החלטות ועיצוב מדיניות הוא מרכיב חיוני באפקטיביות של השירות הציבורי. מחקרים מראים כי שיתוף ציבור משמעותי מוביל לשיפור באיכות השירותים הציבוריים, הגברת אמון הציבור במוסדות השלטון, ויצירת פתרונות מותאמים יותר לצרכי האזרחים (Fung, 2015). יתרה מזאת, שיתוף ציבור אפקטיבי מחזק את הלגיטימיות של החלטות מדיניות ומגביר את הסבירות ליישומן המוצלח (Irvin & Stansbury, 2004). שיתוף ציבור משמעותי מהווה גם כלי מרכזי בהבטחת חלוקה הוגנת של תמיכות ומשאבים ממשלתיים. כאשר אזרחים מעורבים בתהליכי קבלת החלטות, גדלה הסבירות שהם יחוו כי "רואים אותם" ושהם מקבלים יחס הוגן מהמדינה (Wampler & McNulty, 2011).

השאלה הראשונה מציגה את הטענה שמשיבי הסקר "מרגישים שהמדינה מתחשבת בעמדותיהם בעיצוב שירותים והטבות ציבוריות". בשאלה השנייה מוצגת הטענה שמשיבי הסקר "מקבלים נתח הוגן של קצבאות בהיתן החלק שלהם במיסים ובתשלומים חברתיים". שני הגרפים הבאים מציגים את שיעור המסכימים/מסכימים מאוד עבור כל טענה.

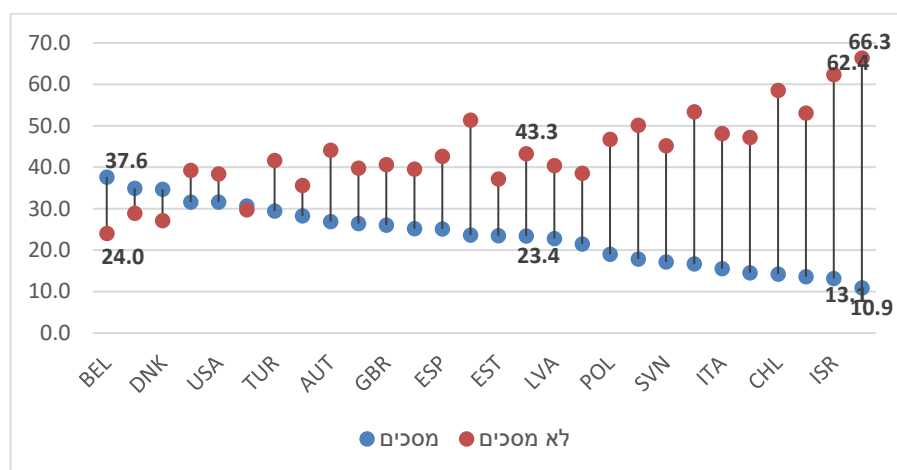
תרשים 11: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם מרגישים שהמדינה מתחשבת בעמדותיהם בעיצוב שירותים והטבות ציבוריות, נתוני ה-OECD, 2022



בגרף התוצאות של תרשים 11 עבור שאלת הסקר האם המשיבים מסכימים עם הטענה שהם מרגישים שהמדינה מתחשבת בעמדותיהם בעיצוב שירותים והטבות ציבוריות, המדינות היחידות בעלות שיעור מסכימים נמוך יותר מזה של ישראל (שעומד על 10.6%) הינם פורטוגל ואוסטריה כאשר ממוצע המדינות הנסקרות הוא 18.5%. עם זאת, ניתן לציין כי שיעור הלא מסכימים עם הטענה בקרב משיבי הסקר הישראליים (62.9%) גבוה הן משל פורטוגל והן משל אוסטריה (אולם, צרפת "מנצחת" בסיבוב הזה את ישראל ועומדת בראש דירוג שיעור הלא מסכימים). שיעור המסכימים בטורקיה שמתייצבת בראש הדירוג גבוה כמעט פי שלוש מאשר בישראל ועומד על 31.2%. נתון זה מדאיג כשלעצמו ומעיד על תחושת הציבור של חוסר שקיפות וחוסר שיתוף בתהליך קבלת ההחלטות בנוגע לשירותים החברתיים שהמדינה אמונה עליהם. יתרה מזו, ממצא זה מתכתב עם תוצאות הסקר לגבי זכאות לתמיכה כלכלית במקרה

צורך (כמו אבדן הכנסה, טיפול בבן משפחה חולה ועוד) גולשטיין-גלפרין, מוהבן וקנת פורטל, 2024). יחד עם זאת, יש לציין כי בכל מדינות ה-OECD הנסקרות שיעור הלא מסכימים עם הטענה גבוה משיעור המסכימים, כלומר ישראל אינה יוצאת מן הכלל אלא חלק ממגמה כללית בקרב מדינות ה-OECD לפיה האזרחים אינם מרגישים כי מתחשבים מספיק בעמדותיהם בעיצוב שירותים ציבוריים.

תרשים 12: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם מקבלים נתח הוגן של קצבאות בהינתן החלק שלהם במיסים ובתשלומים חברתיים, נתוני ה-OECD, 2022



עבור הטענה שמשיבי הסקר מקבלים נתח הוגן של קצבאות בהינתן החלק שלהם במיסים ובתשלומים חברתיים כפי שזו מוצגת בתרשים 12, ישראל מדורגת שניה מהסוף, כאשר רק פורטוגל מדורגת אחריה. שיעור המסכימים הישראליים עם הטענה לקבלת נתח הוגן של קצבאות הינו 13.2% לעומת ממוצע של 23.5% ושיעור מירבי של 37.6% עבור בלגיה שנמצאת בראש הדירוג. שיעור הלא מסכימים מהטענה הוא הגבוה ביותר לאחר פורטוגל (66.3%) עם 62.4%. נתון זה אולי אינו מפתיע בהינתן השסעים החברתיים בישראל ואף יכול לתקף במידה מסוימת תחושות שרווחות בציבור בנוגע לחוסר שוויון בחלוקת הנטל החברתי-כלכלי ובעיקר העדר שוויון בנטל תשלומי המיסים בקרב מגזרים שונים של החברה הישראלית.

סקירה זו מתווספת לשורה של פרסומים אודות אתגרי השירות הציבורי (גולשטיין-גלפרין וזכר-פלג, 2024), והיעילות של שירותים אלו (גולשטיין-גלפרין, מוהבן וקנת פורטל, 2024), הדגש בסקירה זו הוא לבחון את תפיסות הציבור בישראל אל מול מדינות ה-OECD כדי לזהות פערים. ניתן להבין משאלות הסקר והתוצאות שלהן שהוצגו בסקירה זו כי אזרחי ישראל פחות מרוצים מתפקוד השירות הציבורי לעומת אזרחים של מדינות OECD אחרות בכמה היבטים: מערך הבירוקרטיה של השירות הציבורי בישראל למימוש זכויות, משך הזמן בממשק בין האזרח למדינה בנוגע לקבלת השירות, וכן שיתוף הציבור בעיצוב מדיניות ובתחושת ההוגנות של תוצאות השירותים והקצבאות החברתיות במדינה. יש לציין כי תחושת ההוגנות או למעשה חוסר ההוגנות בקבלת השירותים החברתיים במדינה מושפעת גם מהעדר השוויון בנטל החברתי-כלכלי בין המגזרים השונים בישראל. מנגד, נמצאה שביעות רצון דומה לממוצע או גבוהה ממנו בהתייחס לשירותי הבריאות בישראל ולזמן הממוצע של רישום ילדים לבתי ספר. אם כן, סקר ה-Risks that Matter של ה-OECD יכול להצביע על מספר נקודות קריטיות לשיפור בכל הנוגע לתפקוד ואיכות השירות הציבורי בישראל.

גולשטיין-גלפרין, ר. וזכר-פלג, מ. (2024). מבוך המשילות: אתגרים מערכתיים של השירות הציבורי בישראל. המכון הישראלי לדמוקרטיה.

גולשטיין-גלפרין, ר., מוהבן א. וקנת-פורטל ר. (2024). יעילות השירותים הציבוריים בישראל: השוואה בינלאומית. המכון הישראלי לדמוקרטיה.

פינקלשטיין, א. וגולדברג, א. (2024). הדיגיטציה של הליכי הרישום למוסדות חינוך ברשויות המקומיות: סקירת נתונים. המכון הישראלי לדמוקרטיה.

Cohen, N. (2022). An exploratory examination of the relationship between trust and street-level bureaucrats' willingness to risk their lives for others. *The American Review of Public Administration*, 52(3), 221-234.

Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public administration review*, 75(4), 513-522.

Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: is it worth the effort?. *Public administration review*, 64(1), 55-65.

OECD (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing, Paris.

OECD (2022). *Risks that Matter Survey 2022*. OECD Publishing, Paris.

Pestoff, V. (2009). Towards a paradigm of democratic participation: Citizen participation and co-production of personal social services in Sweden. *Annals of Public and Cooperative economics*, 80(2), 197-224.

Wampler, B., & McNulty, S. L. (2011). *Does Participatory Governance Matter? Exploring the Nature and Impact of Participatory Reforms*. Woodrow Wilson International Center for Scholars.