

מס' דוח 1/2025

משרד העלייה

והקליטה

אגף בכיר לביקורת

פנים

דוח ביקורת פנימית בנושא:

"בחינת תהליכי העבודה בין

המטה למחוזות בתחום

הדיוור"



תקציר מנהלים

במסגרת תכנית העבודה של אגף הביקורת לשנת 2024, נערכה ביקורת פנימית באגף בכיר לדיור. הביקורת בחנה את תהליכי העבודה בין המטה למחוזות והמרחבים ואת הפיקוח והבקרה של המחוזות על המרחבים שבתחום הדיור.

הביקורת התמקדה בנושאים הבאים:

- ❖ מימוש מיטבי של תקציב מקבצי דיור
- ❖ נהלים והנחיות עבודה של האגף הבכיר לדיור
- ❖ אופן העברת ההנחיות מהמטה למחוזות ולמרחבים
- ❖ ניהול ידע ומידע - תיעוד
- ❖ מערכות המידע שבשימוש האגף הבכיר לדיור
- ❖ קשרי הגומלין עם גורמי פנים וחץ
- ❖ הדרכות והכשרות לעובדי תחום הדיור

הביקורת כללה פגישות ושיחות עם הגורמים המקצועיים הרלוונטיים במטה, במחוזות ובמרחבים, קריאה מעמיקה של נהלי הדיור, בדיקה במערכות הממוחשבות ועיון במסמכים הרלוונטיים.

להלן עיקרי הממצאים שעלו בביקורת:

הערות הביקורת	המלצות	ממצא/מידע שהתקבל	נושא נבדק	סעיף
ביצוע תשלומים ליזמים עבור דירות במקבצים, שאינן מאוכלסות נלקחים מהתקציב הקיים ואינם מאפשרים לנצלו למטרות להם יועד, זאת בזמן שהעולים המסרבים להתאכלס בדירות אלה, ממשיכים לקבל סיוע מוגדל בשכ"ד. במצב זה, נוצר מצב של כפל תשלום, בו המדינה משלמת פעמיים. פעם אחת, תשלום סיוע מוגדל בשכ"ד לעולים, שסירבו לקבל פתרונות דיור קיימים, כדוגמת מקבצי הדיור ופעם נוספת, תשלום ליזמים עבור הדירות, שאינן מאוכלסות.	על אף בכיר לדיור לבחון את הקריטריונים לקביעת סירוב באופן שימקסם את מימוש המשאבים הקיימים ויבטיח את ניצולם באופן אופטימלי. בחינה זו צריכה לכלול מציאת פתרונות אחרים ו/או הקשחת הקריטריונים הקיימים לאכלוס מיטבי ככל האפשר של הדירות הריקות במקבצים.	הביקורת מצאה כי קיימות כ-450-500 מתוך כ-10,000 דירות במקבצים שאינן מאוכלסות ועבור כל דירה שאינה מאוכלסת, המשרד משלם ליזמים שכירות.	מימוש מיטבי של תקציב מקבצי דיור	3
	מומלץ לבדוק אפשרות של שינוי במדיניות אכלוס המקבצים, כך שניתן יהיה לאכלס בדירות הריקות במקבצים עולים חדשים ולא ותיקים ו/או להגמיש את הקריטריונים לאכלוס עולים בגילאי טרום פנסיה או קבוצות אחרות כגון סטודנטים תמורת התחייבות להתנדבות במסגרת הלימודים.	בשנת 2024 בוצעו כ-650 איכלוסים במקבצי הדיור. יחד עם זאת, נכון למועד בדיקת הביקורת כ-450-500 דירות במקבצי הדיור, טרם אוכלסו.	דיוור ציבורי - מקבצי דיור	4.2.1

4.3	דיוור ציבורי - הפניות לפתרון דיוור ציבורי	1. על פי הנוהל הקיים, המשרד רשאי לשלול מן העולה סיוע מוגדל בשכ"ד במקרים בהם קיים פתרון דיוור ביישוב מגוריו. עם זאת, כאשר מסרב העולה גם לפתרונות דיוור המוצעים לו בערים אחרות שבאותו המחוז, סירובים אלה אינם נכנסים תחת הקטגוריה 'סירוב', והוא ממשיך לקבל סיוע מוגדל בשכ"ד. 2. במקרים בהם אין פתרונות דיוור ביישוב מגוריו של העולה, יכול להיווצר מצב בו לעולה יוצעו פתרונות דיוור בערים אחרות ואם יסרב לכל הפתרונות שיוצעו לו, לא ייחשב 'סרבן' על פי הקריטריונים הקיימים וימשיך לקבל סיוע מוגדל בשכ"ד.	מומלץ לשקול להרחיב את הקריטריונים בנוהל 'שלושה סירובים' למקרים בהם מוצעים לעולים פתרונות דיוור בערים צמודות ו/או קרובות באותו המחוז בה נמצאת עיר מגוריו הנוכחית, או לפתרונות דיוור לעולים המתגוררים ביישובים בהם אין פתרונות כלל, שבכוון להיום נחשבים כמוצדקים, ובכך להתאים את הפסקת הסיוע המוגדל לקריטריונים החדשים שיוגדרו. לדוג': סירוב של עולה, הגר בתל אביב לפתרון דיוור בעיר רמת גן, ייחשב כסירוב בלתי מוצדק על פי הנוהל דנו והמשרד יוכל לפעול על פיו או סירוב של עולה לפתרונות דיוור בעיר כפר סבא כאשר אין פתרונות דיוור ביישוב מגוריו, עתביאל שבשומרון.	בשיחות עם יועצי הדיוור במרחבים, נמסר לביקורת כי רוב העולים הוותיקים אינם מעוניינים להתאכלס במקבצי דיוור ולעזוב את מקום מגוריהם הנוכחי. עולים אלו נמנעים מלהצהיר על סירובם וכתוצאה מכך, הסירוב לא נרשם והם ממשיכים לקבל סיוע מוגדל בשכ"ד (חלק מהעולים מתחמקים ממענה טלפוני, חלקם עונים וכאשר מבינים את פשר הפניה, משיבים ומתנהגים בצורה בלתי חולמת כלפי יועצי הדיוור).
6	מערכות המידע שבשימוש האגף הבכיר לדיוור	1. נמצא, כי באזור האיש, שבאתר האינטרנט של המשרד, לא קיים קישור דיגיטלי לנושאים הקשורים לתחום הדיוור כפי שקיים לאגפים אחרים במשרד. 2. נמצא, כי לא ניתן להפיק מהמערכת הממוחשבת אישור 'חסר דירה', אלא לצלם דרך המסך בלבד. 3. נמצא, כי המערכות הממוחשבות שעומדות לרשות אגף הדיוור, אינן מציגות את סכום הסיוע	1. מומלץ להכניס לאזור האיש, שבאתר האינטרנט של המשרד, קטגוריה לתחום הדיוור. מתן מענה בנושאים הקשורים לתחום הדיוור יופנה ישירות ליועצי הדיוור ובכך יחסוך לעולה זמן רב בתהליך טיפולו (כגון הגשת מסמכים באופן דיגיטלי, קבלת תשובות מועדות הדיוור וכיו"ב).	בפגישות עם מנהלי תחום דיוור, יועצי הדיוור במחוזות ובמרחבים והגורמים הרלוונטיים במטה, נמסר כי המערכות הממוחשבות המשמשות את אגף הדיוור עתידות לעבור שדרוג וכי כבר בימים אלו, האגף הבכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל לייעול ושיפור המערכות הממוחשבות. כמו כן, נמסר כי בניית ממשק להנפקת תעודות ו/או אישורי 'חסר דירה' נמצא בהליך מתקדם.

	המדיוק שהעולה מקבל ממשרד הבינוי והשיכון אלא רק שהעולה מקבל סיוע מוגדל. 4. נמצא, כי יועצי הדיוור אינם יכולים (טכנית) לעבוד בשתי מערכות במקביל (מערכת הדיוור והממשק המשותף בין משרד העלייה והקליטה ומשרד השיכון), כאשר עולה הצורך להצליב/או להשלים מידע. 5. נמצא, כי במערכת הממוחשבת המשותפת למשרד העלייה והקליטה ולמשרד הבינוי והשיכון, לא מופיעים מספרי הטלפון של העולים הזכאים. יועצי הדיוור נאלצים להיכנס למערכת העולים המשרדית כדי לשלוף את המידע דנו. 6. נמצא, כי במערכת הדיוור הממוחשבת אין מספר רחב של קטגוריות לפילוח בתור הממתינים לצורך ביצוע סינון מפורט ויעיל יותר, על פי תנאי זכאות ספציפיים של כל עולה. 7. נמצא, כי יועצי הדיוור מתעדים באופן ידני, בתיק העולה, הליך רכישת דירות על ידי עולים, השוהים במרכזי הקליטה. 8. נמצא, כי במקרים של פטירה או עזיבת עולה, המתגורר במקבץ למגורים בבית אבות, ושל עולים העוזבים את מרכזי הקליטה, לא מועבר עדכון און	
2. מומלץ לבחון אילו חסרים קיימים בממשק המשותף שבין משרד העלייה והקליטה למשרד הבינוי והשיכון ולפעול להשלימם, על מנת לתת מענה מיטבי ליועצי הדיוור במחוזות ובמרחבים. 3. מומלץ לשקול חוספת קטגוריות במערכת הדיוור הממוחשבת הנוכחית, באמצעותן ניתן יהיה לבצע סינון מיטבי יותר של תנאי הזכאות של כל עולה. למשל, דירה מתחנה העונה על הקריטריונים ותנאי הזכאות הספציפיים של עולים מסוימים, 4. מומלץ שברשימת הממתינים לאכלוס, יופיעו עולים המתאימים לאכלסה בלבד.		

			ליון למערכת הממוחשבת של משרד העלייה והקליטה. 9. נמצא כי לנוכח היעדר עדכון מידו של הנתונים במערכת הממוחשבת, יועצי הדיוור נדרשים להצליב את המידע שבידם אל מול המידע שמעבירה הסוכנות היהודית לגבי העולים שנמצאים במרכזי הקליטה ולעוזבים אותם.		
		1. מומלץ לחזק את ממשקי העבודה המשותפים ואת יחסי הגומלין בין גורמי הפנים והחוץ באמצעות קיום מפגשים משותפים בתכיפות גבוהה (לרבות באמצעות תוכנת 'זום') וכן לשפר את ממשקי המערכת הקיימים לשיתוף והעברת נתונים על מצבם ותנאי זכאותם של העולים בקרב גורמי החוץ (למשל, יצירת ממשק משותף עם משרד הבריאות לקבלת מידע על עולים שהועברו לבתי אבות על מנת שניתן יהיה להסיר מרשימת הממתיתנים לסיוע בשכ"ד). 2. לנוכח הזנת נתונים על ידי גורם אחד באגף בכיר לדיוור, קיים חשש שהנתונים במערכת אינם מדויקים ואינם מציגים ליועצי הדיוור תמונה מלאה על מגוון	1. קשרי הגומלין בין אגף הדיוור במשרד העלייה והקליטה לגורמי החוץ, מתקיימים לרוב בעקבות מקרים מיוחדים שאירעו, כגון בעיות בביצוע תשלומים ו/או בסיוע בשכ"ד לעולים וכיו"ב. 2. מלאי הדירות המועבר ממשרד הבינוי והשיכון למשרד העלייה והקליטה, מועבר בקובץ אקסל ועדכנו במערכת מתבצע באופן ידני רק על ידי עובדת אחת באגף בכיר לדיוור (מרכזת בכירה פתרונוט דיוור), ובהיעדרה ייתכן מצב שנתוני הדירות הקיימים במערכת אינם עדכניים.	קשרי גומלין בין גורמים פנים וחוץ משרדיים	7

	הדירות החדשות במערכת וכן לגבי דירות שאינן ברשות המשרד ועברו לשכון למרות שעדיין מופיעות במערכת.			
8	הכשרות והדרכות לעובדי תחום הדיור בפגישות שנערכו עם מנהלות התחום המחוזיות במשרד, נמסר כי המחוזות עורכים ישיבות מקצועיות עם יועצי הדיור המרחביים לעדכונים שונים, הקשורים לתחום הדיור. עם זאת, בפגישות שנערכו עם יועצי הדיור ומנהלות המרחבים, נמסר כי בשנת 2024 לא נערכו הדרכות או הכשרות מקצועיות מטעם המטה, אלא התקיים יום עיון אחד בלבד, שעסק בדגשים על השינויים והעדכונים החדשים בנוהל הדיור. 1. מומלץ לתכנן, לבנות ולבצע הדרכות תקופתיות לכלל עובדי אגף הדיור בנושאים, הקשורים לתחום עיסוקם, לצורך העלאת עדכונים מהותיים והעשרת ידע. למשל, הדרכות/ ימי עיון/ הרצאות/ סיורים של עובדי משרד השיכון, חברות ניהול וכיו"ב. 2. מומלץ לפעול לביצוע הכשרות מקצועיות מטעם המטה למען שיפור וייעול תהליכי עבודת יועצי הדיור.			