



דוח תלונות הציבור 2025

אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור

יוני 2026

דבר המנכ"ל

רשות האוכלוסין וההגירה אמונה על ניהול המרשם והתיעוד הלאומי, הסדרת מעמדם של אזרחים וזרים, פיקוח על מעברי הגבול, ואכיפת חוקי הכניסה בישראל. היא אחד מגופי הממשל המשפיעים ביותר, המשיק באופן יומיומי לחייהם של אזרחי המדינה, תושביה וכל הבאים בשעריה.

בשל היקף הפעילות המסיבי המונה מיליוני ממשקי שירות מדי שנה, אנו רואים בתלונות ציבור כמשאב ניהול חיוני, המאפשר לנו לזהות נקודות תורפה, לתקן ליקויים מערכתיים ולטייב את הממשק עם האזרח והתושב. אנו מייחסים חשיבות רבה להצגת ממצאי הדוח בפני עובדי הרשות והציבור הרחב, מתוך תפיסת עולם המושתתת על שקיפות מלאה, לקיחת אחריות וחתימה בלתי פוסקת למציאות בשירות.

שנת 2025 הציבה בפנינו אתגרים לאומיים מורכבים בצל המשך הלחימה, כאשר בראשם עמד המאמץ המרוכז של מינהל עובדים זרים להבאת עובדים זרים לישראל בהיקפי שיא חסרי תקדים, לצד המשך האצת מהפכת השירות והמעבר לכלים דיגיטליים ומקוונים.

מציאות חירום זו, לצד הגידול הטבעי בביקושים לשירותי מרשם ודרכונים, הולידה אתגרים תפעוליים משמעותיים והשפיעה על ההיקף ואופי הפניות העולות מן הדוח. אנו פועלים ללא לאות לקיצור זמני ההמתנה, לשכלול המענה הדיגיטלי וליישום מעמיק של המלצות הביקורת, במטרה להעניק לכל פונה את השירות המקצועי והיעיל ביותר.

ברצוני להודות לעובדי אגף הביקורת ותלונות הציבור על עבודתם המסורה והמקצועית בבירור הפניות והצגת הנתונים, ובראשם למבקרת הפנימית, גב' יהודית דובינקי. תודה מיוחדת לעובדי הרשות כולה, הפועלים מדי יום בחזית השירות ומפגינים חוסן ומחויבות גם בעתות חירום.

בכבוד רב,

בועז יוסף

מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה

תוכן עניינים

01.....	דבר המנכ"ל
03.....	דבר המבקרת הפנימית

פרק א - הטיפול בתלונות הציבור

05.....	א.1. מצבת כוח האדם באגף הביקורת ותלונות הציבור.....
06.....	א.2. הליך הטיפול בתלונה

פרק ב - נתוני התלונות - שנת 2025

08.....	ב.1. מספר הפניות ומכתבי התלונה שהתקבלו
09.....	ב.2. משך זמן הטיפול בתלונות
10.....	ב.3. התפלגות מקור התלונות
11.....	ב.4. התפלגות תלונות על פי תחומים עיקריים.....
13.....	ב.5. התפלגות תלונות בתחום מרשם וביומטרי.....
15.....	ב.6. התפלגות תלונות בתחום אשרות ומעמד
16.....	ב.7. התפלגות הנושאים העיקריים שעלו בתלונות
18.....	ב.8. תוצאות הטיפול בתלונות
19.....	ב.9. דוח נציב תלונות הציבור מספר 52 (מבקר המדינה) לשנת 2025

פרק ג - תיקון ליקויים

21-25.....	ג.1. תיקון ליקויים - טבלה מרכזת
------------	---------------------------------------

פרק ד - הצגת תלונות נבחרות

27-34.....	ד.1. - ד.13. מרשם וביומטרי.....
35-37.....	ד.14. - ד.18. סדרי טיפול וקבלת קהל.....
38.....	ד.19. אשרות ומעמד.....

פרק ה - מילה טובה

40-57.....	ה.1. דוגמאות למכתבי תודה
------------	--------------------------------

דבר המבקרת הפנימית

אגף בכיר ביקורת פנימית ותלונות ציבור מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור של רשות האוכלוסין וההגירה לשנת 2025. מסמך זה מסכם את עבודת האגף בבירור תלונותיהם של אזרחים, תושבים זרים ומציג נתונים אודות התלונות שהופנו כלפי יחידות הרשות השונות בשנה החולפת.

הדוח מפרט בין היתר את התפלגות התלונות לפי תחומים ואת מהות הנושאים העיקריים שעלו בהן בהשוואה לשנים עברו. בראש ובראשונה משמש הדוח כמראה ארגונית וככלי ניהול אסטרטגי שנועד להניע תהליכי למידה, לתקן ליקויים מהותיים ולטייב באופן מתמיד את השירות הניתן לאזרח ולתושב.

שנת 2025 הציבה בפני הרשות אתגרים מורכבים בשל השלכות מלחמת "חרבות ברזל". במוקד העשייה עמד ניהול מערך החירום הלאומי להבאת עובדים זרים לישראל בהיקפי שיא לצד האצת מהפכת השירות הדיגיטלי. מציאות חירום זו, שחייבה התאמות תפעוליות מהירות, השפיעה באופן ישיר על אופי הפניות שהגיעו לפתחו של האגף, ושיקפה את הצורך הגובר של הציבור במידע נגיש, בהירות בהנחיות ומענה מהיר בעתות משבר.

במהלך השנה החולפת טיפל האגף באלפי תלונות, תוך הקפדה על בירור אובייקטיבי, מקצועי ומהיר של כל תלונה. מעבר למתן מענה למקרה הפרטני, התמקד האגף בזיהוי כשלים רוחביים, בבחינת נהלי העבודה, במעקב אחר תיקון הליקויים ושיפור איכות השירות.

ברצוני להביע הערכה לעובדי האגף על עבודתם המאומצת והרגישה ופועלם לקידום הטיפול בתלונות והסיוע למלינים, לכלל הרפרנטים ביחידות הרשות על סיועם המקצועי, ולגב' נעמי בר און עזרא על ניתוח הנתונים ועריכת הדוח.

בכבוד רב,

יהודית דובינקי
מבקרת הפנים



פרק א

הטיפול בתלונות הציבור

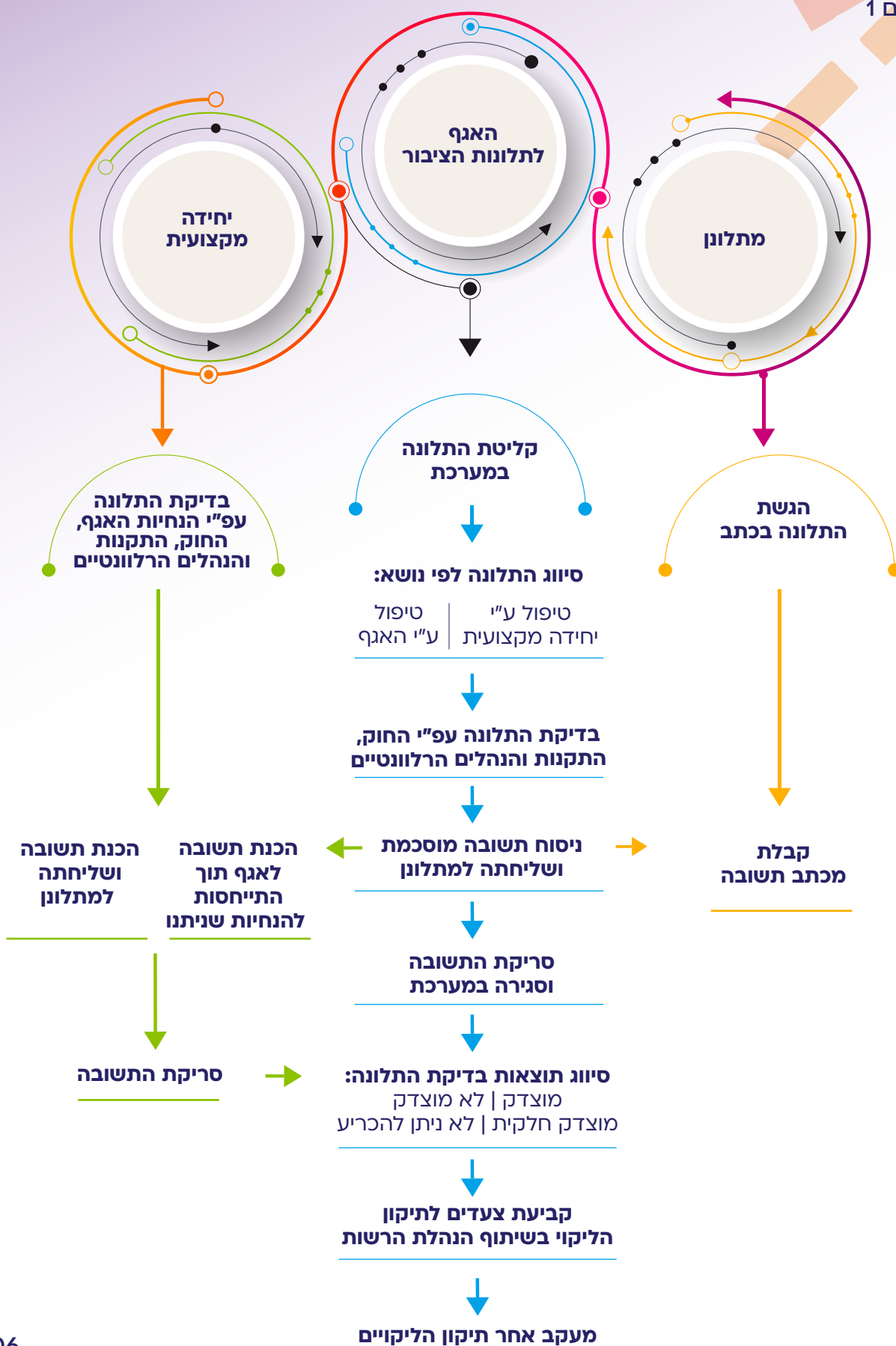
א.1. מצבת כוח האדם באגף הביקורת ותלונות הציבור



עובדי האגף עוסקים בברור התלונות המתקבלות ברשות, תוך קיום קשר רציף ושוטף עם הרפרנטים ביחידות המקצועיות המשמשים כבודקי התלונות ביחידותיהם, ומנתבים אליהם חלק מהתלונות לצורך בדיקה וקבלת התייחסות. לאחר קבלת התייחסות היחידות המקצועיות והשלמת כלל המידע הנוגע לטענות שעלו בתלונות, מסכמים עובדי האגף את ממצאי הברור, שולחים מכתב מענה למתלוננים, ודואגים במידת הצורך, בשיתוף היחידות המקצועיות הרלוונטיות, לתיקון הליקויים שנמצאו.

הליך הטיפול בתלונה

תרשים 1





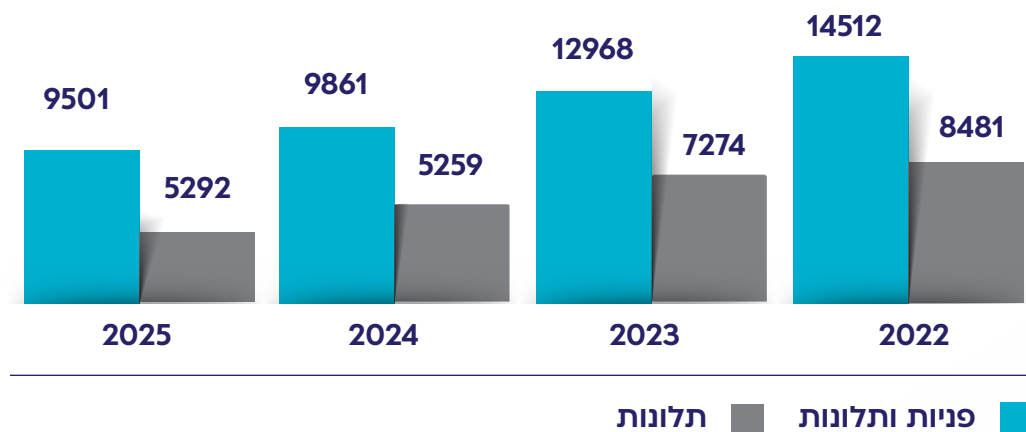
פרק ב

**נתוני
התלונות
שנת 2025**

ב.1. מספר הפניות ומכתבי התלונה שהתקבלו

במהלך שנת 2025 התקבלו באגף הביקורת ותלונות הציבור 9,501 מכתבים, מתוכם 5,292 תלונות ו- 4,209 פניות (מתוכם 276 מכתבי תודה).

תרשים 2: מספר הפניות ומכתבי התלונה שהתקבלו בשנים 2025-2022

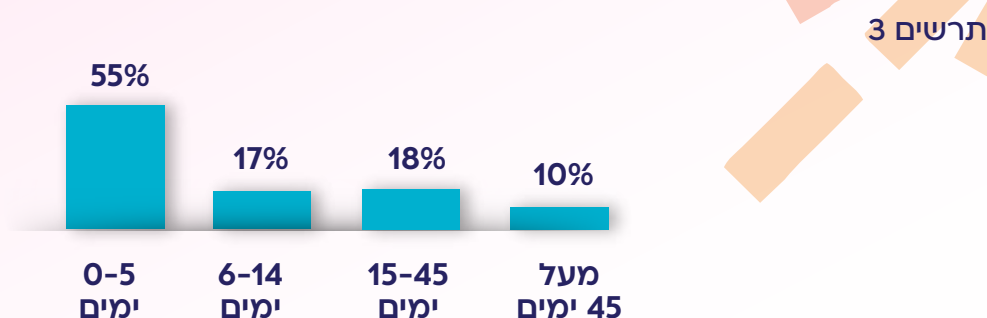


המכתבים המתקבלים באגף הביקורת ותלונות הציבור נחלקים לשני סוגים: תלונה - טענה כנגד אחת מיחידות הרשות או מי מעובדיה, בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או ביצוע פעולה בניגוד לבסיס החוקי או למינהל תקין; בגין אופן מתן השירות או כנגד החלטה שניתנה בנוקשות יתרה או אי צדק. פנייה - בקשה לקבלת שירות, מידע, סיוע, המלצה, רעיון או הצעה.

מהנתונים עולה כי בשנתיים האחרונות חלה ירידה מצטברת במספר הפניות שהתקבלו מהציבור, כאשר בשנת 2024 נרשמה ירידה של 24% במספר הפניות לעומת השנה שקדמה לה, ובשנת 2025 נמשכה מגמת הירידה בכ-3% נוספים.

יציבות בהיקף מספר הפניות שהתקבלו, על רקע אתגרי השלכות מלחמת "חרבות ברזל" משקפת חוסן ארגוני. כאשר הירידה המצטברת בפניות נובעת מהטמעת שירותים דיגיטליים ושיפורים טכנולוגיים, בין היתר באמצעות תוספת של שירותים מקוונים, אשר מצמצים את הצורך בהגעה פיזית ליחידות הרשות; הצבות עמדות שירות עצמי בלשכות, אשר תרמו להפחתת העומס על עמדות השירות הפרונטלי וקיצור זמני ההמתנה.

ב.2. משך זמן הטיפול בתלונות



תרשים 3

התלונות מתקבלות באגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור בכתב באמצעות מגוון ערוצים: טופס מקוון באתר הרשות, פקס, ו/או ישירות לדוא"ל האגף. התלונות מקבלות מענה אוטומטי מיידי. המענה מאשר את קבלת המכתב והעברתו לבדיקה, עד למתן התשובה הסופית. אם משך הבדיקה מתארך מעבר לארבעה עשר יום, נשלחת למתלונן תשובת ביניים נוספת, המעדכנת באשר לסטטוס הטיפול בתלונה.

בדיקת התלונה כוללת בחינת החוקים, התקנות והנהלים, איתור המסמכים הרלוונטיים וכן קבלת התייחסות מהיחידות המקצועיות ברשות ומחוצה לה. בסיום הבדיקה, נשלחת תשובה סופית למלין על ידי האגף או על ידי היחידה המקצועית, וזאת בהתאם למורכבות התלונה וההנחיות המפורשות שהאגף נותן לגביה. זמני הטיפול בתלונות משתנים ומושפעים ממורכבות התלונה ומהצורך בקבלת התייחסות מהיחידות המקצועיות ברשות.

מהשוואת נתוני שנת 2025 לנתוני אשתקד עולה כי משך זמן הטיפול הממוצע בתלונות לא השתנה באופן משמעותי, כמפורט להלן: בשנת 2025 כ-72% מהתלונות נענו בתוך 14 יום (בשנת 2024 כ-74% מהתלונות). בהתאמה כ-28% מהתלונות בשנת 2025 נענו מעל 14 יום (בשנת 2024 26%).

*הנתונים בתרשים זה מתייחסים למשך הזמן למתן המענה הסופי למלינים.

ב.3. התפלגות מקור התלונות

כל אדם רשאי להגיש תלונה לאגף במיישרין או באמצעות גורם מייצג מטעמו.
תרשים 4



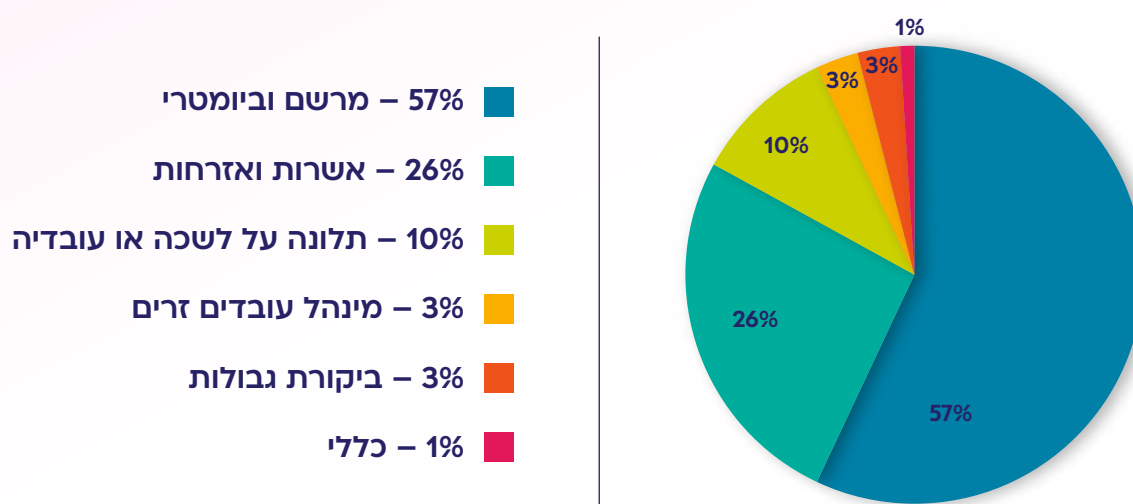
מנתוני התרשים ובהשוואה לשנים קודמות עולה כי מרבית התלונות מתקבלות ממלינים או באי כוחם (בשנים 2025 ו 2024 86% מכלל התלונות). משרד מבקר המדינה הוא המקור השני בגודלו (בשנת 2025 10% מכלל התלונות. בשנת 2024 8% מכלל התלונות).

לוח 1: התפלגות מקור התלונות לפני שנים

שנה	מלין או בא כוחו	נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	לשכת שר הפנים	חברי כנסת וגורמים ממשלתיים
2025	86%	10%	3%	1%
2024	86%	8%	5%	1%

ב.4. התפלגות תלונות על פי תחומים עיקריים

בשנת 2025 התקבלו 5,292 תלונות בכלל יחידות הרשות. להלן החלוקה לפי תחומים: תרשים 5



מספר התלונות ביחס למספר השירותים שניתנו:

- **מרשם וביומטרי** מספר מבקשי השירות שהגיעו ללשכות האוכלוסין בשנת 2025 כדי לקבל תעודת זהות או דרכון עמד על כ-2.63 מיליון². בנושא זה התקבלו 2,994 תלונות (כ-0.11% מכלל השירותים שניתנו בתחום זה).

- **ביקורת גבולות** מספר העוברים במעברי הגבול הבינלאומיים בשנת 2025 עמד על 25.24 מיליון נוסעים³. בנושא זה התקבלו 151 תלונות (פחות מאלפית האחוז).

- **עובדים זרים** בשנת 2025 מספר העובדים הזרים השוהים בישראל עמד על 227,583 עובדים זרים, מהם 189,562 עובדים חוקיים ו-38,021 שאינם חוקיים⁴. בתחום זה התקבלו 179 תלונות (0.07%).

¹ מתוך דוח סיכום פעילות לשנת 2025, עמ' 8

² מתוך דוח סיכום פעילות לשנת 2025, עמ' 29

³ מתוך דוח סיכום פעילות לשנת 2025, עמ' 16

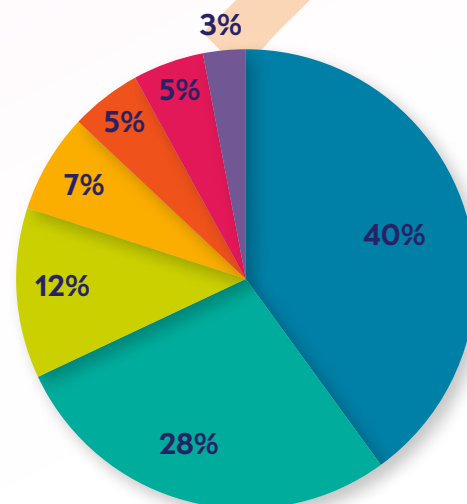
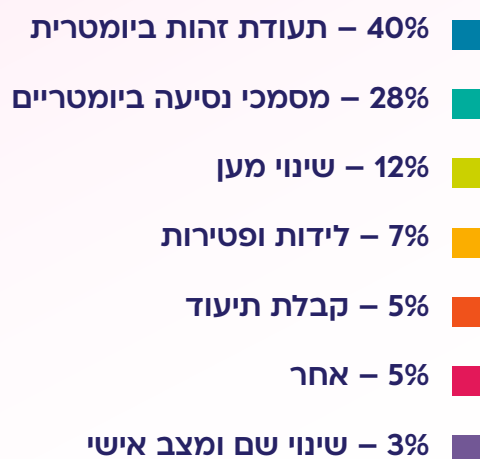
לוח 2: התפלגות תלונות על פי תחומים בשנים 2024-2025

שנה	מרשם וביומטרי	אשרות ואזרחות	תלונה על לשכה או עובדיה	כללי	ביקורת גבולות	מינהל עובדים זרים
2025	57%	26%	10%	1%	3%	3%
2024	56%	24%	15%	1%	1%	3%

מהנתונים עולה כי מרבית התלונות שהתקבלו באגף היו בתחום מרשם וביומטרי.

אחוז התלונות בתחום מרשם וביומטרי לא השתנה מהותית בשנת 2025 בהשוואה לשנת 2024 (בשנת 2025 57% מכלל התלונות, בשנת 2024 56% מכלל התלונות).
גם אחוז התלונות בתחום אשרות ואזרחות לא השתנה באופן מהותי בהשוואה לשנת 2024 (בשנת 2025 26% מכלל התלונות, בשנת 2024 24% מכלל התלונות).

ב.5. התפלגות תלונות בתחום מרשם וביומטרי



תרשים 6

מהנתונים עולה כי בשנת 2025 חלה עלייה של 10% בתלונות בנושא תעודות זהות ביומטריות, המהוות כעת כ-40% מסך התלונות בתחום המרשם והביומטרי (לעומת 30% בשנת 2024). עלייה זו נעוצה בפערי ההפעלה הדיגיטלית ואימות הנתונים: החל ממאי 2024, עברה הרשות למודל שבו תעודות הזהות נשלחות כשהן כבר מופעלות, או דורשות הפעלה מקוונת עצמאית באזור האישי. המעבר המוגבר של הציבור לעמדות השירות העצמי ולחידוש מרחוק בשנת 2025 יצר "חבלי לידה" טכנולוגיים. פונים רבים נתקלו בקשיים באימות הנתונים, בתקלות בשלב הביומטרי, או באי-בהירות לגבי שלבי המשלוח וההפעלה הדיגיטלית, דבר שהוביל לעלייה במספר הפניות לאגף.

גורם משפיע נוסף הוא פקיעת תוקפן של תעודות זהות ישנות (שאינן ביומטריות). תהליך זה יצר עומס פתאומי מצד אוכלוסייה מבוגרת ו/או פחות טכנולוגית, שנאלצה להתמודד עם חובת המעבר לתיעוד ביומטרי בלשכות או בעמדות השירות העצמי.

מנגד, בתלונות שעניינן מסמכי נסיעה ביומטריים חלה ירידה של 10%, והן עומדות על 28% מכלל הפניות לעומת 38% בשנה הקודמת.

הסיבה לירידה נעוצה בהשפעותיו המצטברות של מבצע "מרתון דרכון", לצד פריסתן הארצית הרחבה של 82 עמדות שירות עצמי ב-26 לשכות שונות, אשר נתנו מענה למצוקת הדרכונים. הנגשת האפשרות לחידוש מסמכי נסיעה בעמדות אוטומטיות צמצמה באופן דרמטי את רוב תלונות העבר, שעסקו בקושי בהשגת תורים ובזמני המתנה ארוכים להנפקה בלשכות הפיזיות.

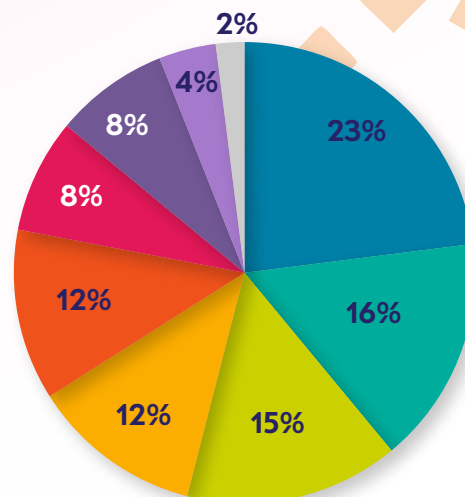
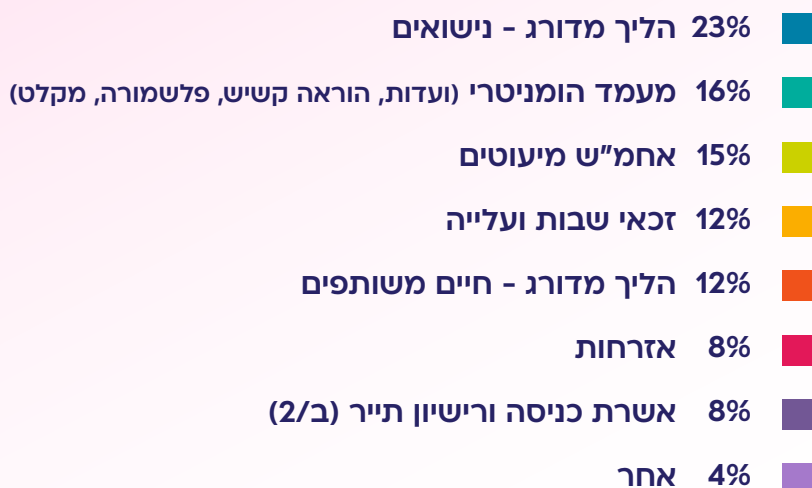
לוח 3: מספר התלונות ביחס למספר השירותים⁵ שניתנו בשנת 2025:

תחום השירות	מספר התלונות שהתקבלו	סך כל השירותים שניתנו בתחום	אחוז התלונות מסך השירותים שניתנו
תעודות לידה ופטירה	213	1,198,654	0.01%
שינויי שם פרטי ומשפחה	62	76,624	0.08%
שינויי מען	343	735,277	0.04%
תעודות זהות	1185	1,361,867	0.08%
מסמכי נסיעה	849	1,269,205	0.06%

⁵מתוך דוח סיכום פעילות לשנת 2025, עמ' 8

ב.6. התפלגות תלונות בתחום אשרות ומעמד

תרשים 7



מנתוני התרשים ובהשוואה לשנה קודמת עולה כי מרבית התלונות בתחום אשרות ומעמד היו בנושא ההליך המדורג (זרים הנשואים או בני זוג של ישראלים) בשנת 2025 50% מכלל התלונות בתחום זה, בשנת 2024 49%. הנושא השני בגודלו היה תלונות בנושא קבלת מעמד הומניטרי (בשנת 2025 16% מכלל התלונות בתחום, בשנת 2024 17%).

לוח 4: מספר התלונות ביחס למספר השירותים שניתנו בשנת 2025 בתחומים נבחרים

תחום השירות	מספר התלונות שהתקבלו	סך כל השירותים שניתנו בתחום	אחוז התלונות מסך השירותים שניתנו
קבלת מעמד עולה	157	⁶ 20,658 אזרחים עולים	0.7%
מספר התיקים המתנהלים במסגרת בקשות לחיים משותפים ונישואים לישראלי	471	⁷ 19,758 רישיונות (ב/2, ב/1 כללי, א/5 ארעי, קבע, אזרחות)	2.3%
רישיונות מסוג תייר	111	⁸ 2,996,500 רישיונות תייר (ב/2)	0.003%
רישיונות סטודנט/תלמיד ישיבה	13	⁹ 44,810 רישיונות סטודנט/תלמיד ישיבה (א/2)	0.02%
רישיונות עבודה	13	¹⁰ 154,020 רישיונות עבודה (ב/1)	0.008%
אחמ"ש מיעוטים	208	¹¹ 6,371 אישורי מת"ק	3.26%

⁶מתוך דוח סיכום פעילות לשנת 2025, עמ' 8

⁷מתוך נתונים שהופקו על ידי אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה בתאריך 14.6.2026

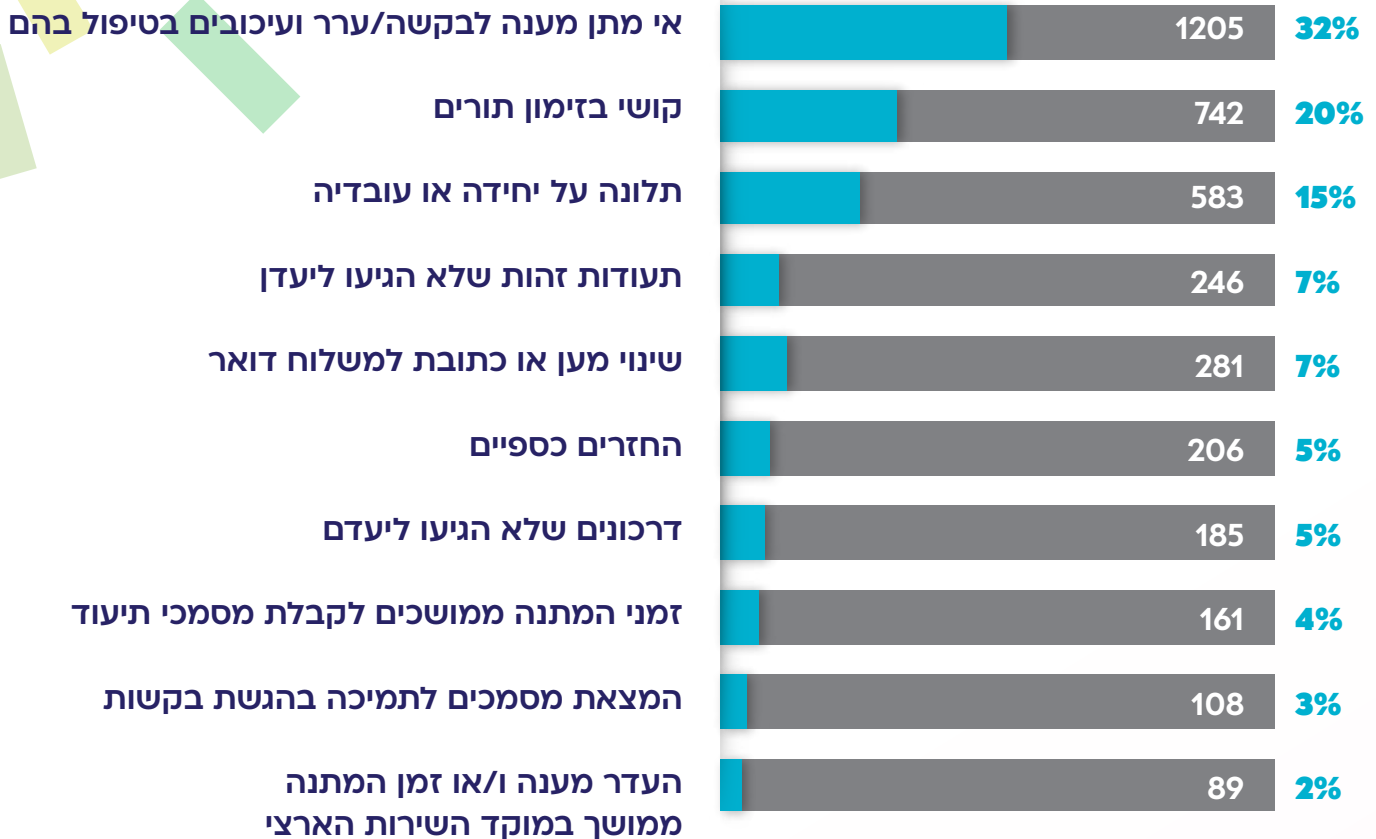
⁸מתוך נתונים שהופקו על ידי אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה בתאריך 14.6.2026

⁹מתוך נתונים שהופקו על ידי אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה בתאריך 14.6.2026

¹⁰מתוך נתונים שהופקו על ידי אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה בתאריך 14.6.2026

¹¹מתוך נתונים שהופקו על ידי אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה בתאריך 14.6.2026

ב.7. התפלגות הנושאים העיקריים שעלו בתלונות

תרשים 8: התפלגות הנושאים העיקריים¹²

מהנתונים נמצא כי הנושא העיקרי שעלה בתלונות בשנת 2025 הוא אי מתן מענה לבקשה/ערר ועיכובים בטיפול בהם (1,205 תלונות).
להלן פילוח נושא העדר מענה בחלוקה לתחומים ומינהלים:

- 74% אשרות ומעמד, מינהל האוכלוסין (895 תלונות).
- 15% מרשם וביומטרי, מינהל האוכלוסין (182 תלונות).
- 4% מינהל עובדים זרים (47 תלונות).
- 2% מינהל אכיפה וזרים (26 תלונות).
- 5% תחומים אחרים (55 תלונות).

¹² התרשים מתייחס לנושאים בהם התקבלו מעל 2% תלונות באותו הנושא,

סה"כ מפולחות בתרשים 3,806 תלונות מתוך 5,292

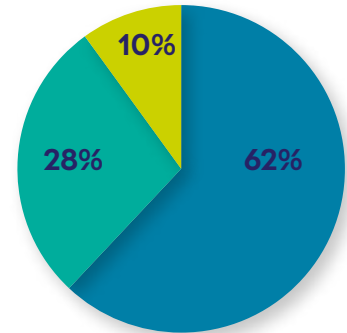
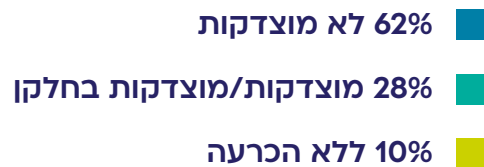
נושא עיקרי נוסף שעלה בתלונות הוא הקושי בזימון תורים. בשנת 2025 התקבלו באגף 742 תלונות שעסקו בקושי בזימון תורים, לעומת 704 תלונות בשנת 2024. נתון המשקף עלייה של כ-5.4% בהיקף הפניות בנושא זה.

מגמה זו עומדת בניגוד מסוים להרחבתם של השירותים הדיגיטליים בשנה החולפת, אשר נועדו להקל על העומס בלשכות. בין מהלכים אלו ניתן למנות את השקת "הלשכה הדיגיטלית" להזמנת תיעוד מהבית (לגילאי 18–60), וכן את פריסתן הרחבה של 82 עמדות שירות עצמי ב-26 לשכות ברחבי הארץ.

מנגד, אל מול מגמת שיפור זו, עמדו אירועי החירום והנחיות פיקוד העורף. נסיבות חריגות אלו אילצו את הרשות לבטל באופן יזום תורים רבים שנקבעו מראש. ביטולים אלו, לצד סגירת לשכות זמנית, יצרו עומס חריג ומצטבר, והובילו לגידול בהיקף התלונות מצד אזרחים ותושבים שנתקלו בקושי לקבוע תור חלופי.

ב.8. תוצאות הטיפול בתלונות

תרשים 9: התפלגות התוצאות



בסיום בדיקת כל תלונה ובהתאם לממצאים שעלו, עובדי האגף מסווגים את התלונה בהתאם לאפשרויות הבאות: תלונה מוצדקת, מוצדקת חלקית, לא מוצדקת או שלא ניתן להכריע בתלונה.

תלונה תסווג כלא מוצדקת אם לא נמצא ממש בטענות העובדתיות המועלות בה, או אם הנטען נכון מבחינה עובדתית, אך אין בעובדות אלו משום פעולה המנוגדת לחוקים, לתקנות או לנהלים. בשנת 2025 נמצאו 62% תלונות לא מוצדקות. אחוז התלונות שסווגו כלא מוצדקות לא השתנה באופן מהותי בהשוואה לשנת 2024 (בשנת 2025 62%, בשנת 2024 63% מכלל התלונות).

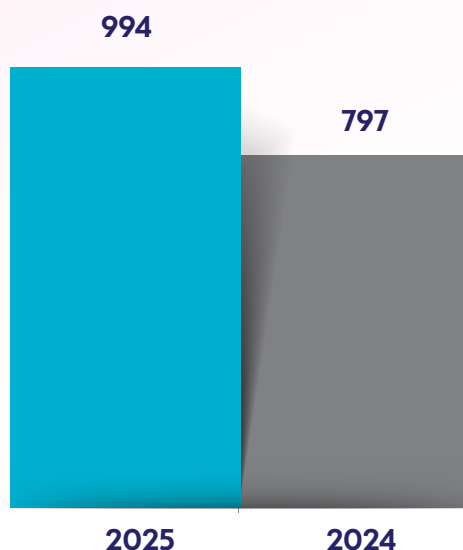
תלונה תסווג כמוצדקת חלקית אם רק חלק מהטענות בה נמצאו מוצדקות. תלונה תסווג כמוצדקת אם עלו לפחות אחת מהטענות הבאות: ליקוי מערכתי, פער בפעילות הרשות, פעולה שנעשתה בניגוד לחוק, לתקנות או לנהלי הרשות, פעולה שנעשתה בניגוד למינהל תקין או פעולה שיש בה נוקשות יתרה או אי צדק בולט. תלונה תחשב כמוצדקת גם אם פניית המלין אל היחידה המקצועית לא זכתה למענה במועד המוגדר בנהלים או בהוראות התקשי"ר או שלא טופלה כיאות על ידי היחידה המקצועית.

מהנתונים עלה כי אחוז התלונות שסווגו כמוצדקות ומוצדקות בחלקן לא השתנה באופן מהותי בהשוואה לשנת 2024. בשנת 2025 28% מהתלונות נמצאו מוצדקות ומוצדקות בחלקן לעומת 25% בשנת 2024.

תלונה תסווג כטופלה מבלי שהוכרעה במקרים בהם ממצאי הבדיקה אינם מאפשרים נקיטת עמדה חד משמעית האם התלונה מוצדקת או לא, או שהתלונה באה על תיקונה במהלך בירורה. בשנת 2025 לא ניתן היה לקבל הכרעה ב-10% מהתלונות.

ב.9. דוח נציב תלונות הציבור מספר 52 (מבקר המדינה) לשנת 2025

תרשים 10: תלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה



בחודש יוני 2026 התפרסם דוח מספר 52 של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

מנתוני דוח המבקר עלה כי בשנת 2025 התקבלו בנציבות 994 תלונות בנושא הרשות. עלייה של כ-25% בהשוואה למספר התלונות שהתקבלו בנושא הרשות בשנת 2024 (797 תלונות).

בהתאם לנתוני הדוח עלה כי בשנת 2025 סיימה הנציבות את הטיפול ב-202 תלונות לעומת 246 תלונות בשנת 2024. נתוני הדוח הצביעו על ירידה באחוז התלונות המוצדקות, 46.5% בשנת 2025 לעומת 53.7% בשנת 2024.

בניגוד למגמת הירידה שנרשמה בהיקף הפניות הפנימיות באגף, נתוני נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מציגים תמונת מצב הפוכה, הכוללת עלייה של כ-25% במספר התלונות שהוגשו נגד הרשות בשנה החולפת. פער זה מצביע על נטייה גוברת של חלק מהציבור לפנות ישירות לערכאה חיצונית, או להמשיך אליה לאחר קבלת מענה פנימי. עם זאת, תקינות פעילותה של הרשות משתקפת בירידה המשמעותית בשיעור התלונות המוצדקות, אשר ירד מ-53.7% ל-46.5%. העובדה שמרבית התלונות נדחו על ידי מבקר המדינה מתקפת את החלטות הרשות ומציגה כי הלשכות פעלו בצורה תקינה ומקצועית, גם תחת העומסים הכבדים שאפיינו את השנה החולפת.



פרק ג

תיקון ליקויים

ג.1 תיקון ליקויים - טבלה מרכזת

בירור התלונות מעלה במקרים רבים חסמים, פערים וליקויים בדרך פעולתה של הרשות. במקרים אלה האגף פועל לתיקון הליקויים על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד. באמצעות תיקון הליקויים שהתגלו, תורם האגף לשיפור התנהלותה ותפקודה של הרשות. בפרק זה מתוארות תלונות שבירורן הביא לתיקון ליקוי נקודתי או מערכתי. יצוין כי חלק מהמלצות הביקורת יושמו באופן מיידי.

מס'	נושא	ליקוי	המלצה לתיקון	סטטוס תיקון ליקוי
01	מרשם וביומטרי	פרסום באתר האינטרנט: באתר הרשות ישנה שגיאה בתרגום דף מידע "רישום שם הנולד לילד שנולד בארץ" בשפה האנגלית.	עדכון האתר: יש לתקן את תרגום דף המידע "רישום שם הנולד לילד שנולד בארץ" בשפה האנגלית.	בוצע
02	מרשם וביומטרי	פרסום באתר האינטרנט: במערכת התשלום המקוון לא הייתה אפשרות לממש את ההנחה לחידוש דרכון ביומטרי לחמש שנים עקב אי הסכמה לשמירת טביעות אצבע, במקרים בהם הדרכון עומד לפוג בתוך שישה חודשים או פג תוקפו בששת החודשים האחרונים.	עדכון האתר: יש לעדכן את נוסח השאלה במערכת התשלום המקוון, כך שיובהר כי ההנחה חלה גם במקרים אלו, ולאפשר לממש את ההנחה בהתאם לזכאות.	בוצע
03	מרשם וביומטרי	העדר אפשרות להנפקת תעודה דיגיטלית במקרה של ליקוי בפרטי מרשם האוכלוסין: במקרים בהם קיימים ליקויים בפרטי מרשם התושב, השירות המקוון אינו זמין ולא ניתן להנפיק את התעודה הדיגיטלית באזור האיש.	ריענון הנחיות: יש להוציא הנחיה לעובדי הלשכה ומרכזי המידע: במקרה של קושי בקבלת שירות מקוון, יש לבדוק האם קיים ליקוי בפרטי מרשם התושב ולהסדירו, כך שניתן יהיה להנפיק את התעודה הדיגיטלית באזור האיש.	בוצע
04	מרשם וביומטרי	הנחיות חסרות בנוהל: במקרים בהם בבקשה לאיתור מען קיימות מספר רשומות התואמות לקריטריוני החיפוש, המענה שניתן לפונה בהתאם לנוהל "הפקת תעודת איתור מען, בירור מספר זהות ובירור שם", שמספרו 2.14.0001, כך שיכלול הסבר אודות משמעות "נמצאו מרובים" וייתן הנחיות לפעולה להמשך איתור המען.	עדכון הנוהל: יש לעדכן את נוהל "הפקת תעודת איתור מען, בירור מספר זהות ובירור שם", שמספרו 2.14.0001, כך שיכלול הסבר אודות משמעות "נמצאו מרובים" וייתן הנחיות לפעולה להמשך איתור המען.	בהליך ביצוע

מס'	נושא	ליקוי	המלצה לתיקון	סטטוס תיקון ליקוי
05	מרשם וביומטרי	מידע שגוי באתר הנוגע לתשלום עבור שירות איתור מען: הניסוח הקיים באתר הרשות לגבי עלות שירות איתור מען אינו ברור ועלול להטעות את הציבור לגבי החיוב האמיתי של התשלום הנדרש עבור כל בקשה במסגרת פנייה אחת.	עדכון האתר: יש לעדכן באתר הרשות את המידע המדויק אודות עלות שירות איתור מען.	בוצע
06	מרשם וביומטרי	אימות פרטי המבקש בעת הגשת בקשה: עובדי הלשכה אינם מאמתים את מספר הטלפון של המבקש בעת הגשת בקשה להפקת תעודת זהות או מסמך נסיעה. מספר הטלפון הרשום במערכת אינו עדכני, וכתוצאה מכך נשלחו הודעות למספרי טלפון שגויים שאינם משויכים למגיש הבקשה.	חידוד הנחייה: יש לשלוח הנחייה ללשכות האוכלוסין לאמת את מספר הטלפון של המבקש בעת הגשת הבקשה. בנוסף הומלץ לפתח תהליך ממוחשב שיאמת את מספר הטלפון הנייד באופן אוטומטי, ולא יתבסס אך ורק על בדיקה באופן ידני.	בוצע לא בוצע
07	מרשם וביומטרי	הנפקת דרכונים זמניים לקטינים: עובדי הלשכה פעלו בניגוד לנוהל הטיפול בבקשה לדרכון/תעודת מעבר לקטין" והנפיקו דרכונים באופן שאינו תואם את ההנחיות המוגדרות לנוהל ומבלי לבחון את נסיבות המקרה ולקבל את הסכמת שני ההורים במקרים שבהם לא מתקיימים תנאי החריגים הקבועים בנוהל.	חידוד הנחייה: יש לחדד את ההנחיות לעובדי הלשכות בדבר יישום נוהל "הטיפול בבקשה לדרכון/תעודת מעבר לקטין", ובפרט הצורך בבחינת נסיבות המקרה וקבלת הסכמת שני ההורים כאשר תנאי החריגים הקבועים בנוהל אינם מתקיימים.	בוצע
08	מרשם וביומטרי	אי מתן אסמכתא על הגשת בקשה: במסגרת בקשה להחלפת דרכון ביומטרי תקול לא ניתנה לפונה אסמכתא על הגשת הבקשה בלשכה.	חידוד הנחייה: יש לחדד את ההנחיות לעובדי הלשכות כי כאשר פונה מגיש בלשכה מכתב, בקשה או פנייה, יש למסור לו אסמכתא על קבלת המסמך.	בוצע

מס'	נושא	ליקוי	המלצה לתיקון	סטטוס תיקון ליקוי
09	מרשם וביומטרי	מסמך נסיעה עם תאריך לידה חלקי: במקרים בהם במערכת המרשם רשומה רק שנת הלידה ללא יום וחודש, הדרכון המונפק משקף נתון חלקי זה. מצב זה עלול למנוע כניסה למדינות יעד מסוימות והנוסע אינו מקבל מרשות האוכלוסין הסבר מקדים לגבי מגבלות אפשריות.	הוספת מידע באתר לגבי תנאי כניסה למדינות יעד: נוספה הערה בדף שירות באתר הרשות, הממליץ לנוסעים לבדוק את תנאי הכניסה למדינת היעד ולהשלים את תאריך הלידה במידת הצורך על מנת להמנע מסירוב עלייה למטוס/ סירוב כניסה למדינת היעד. עדכון זה נועד ליידע את הנוסעים, וזאת על אף שהאחריות בנושא מדיניות הכניסה למדינת היעד חלה על הנוסע עצמו.	בוצע
10	מרשם וביומטרי	פרסום שגוי באתר הרשות: באתר הרשות מופיע מידע שגוי בנוגע לשירות שינוי כתובת, שכן מצוין כי ניתן לקבל את השירות ללא קביעת תור מראש, בעוד שבפועל בלשכת האוכלוסין בצור באהר השירות ניתן רק לאחר קביעת תור.	עדכון האתר: יש לעדכן את דף השירות באתר הרשות ולהתאימו להליך בפועל, כך שהשירות יינתן בלשכה רק לאחר קביעת תור מראש.	בוצע
11	מרשם וביומטרי	טפסי בקשות לדרכונים ותעודות זהות, שבהן בוצעו שינויים ותיקונים, אינם נשמרים במערכת: עדכון כתובת בוצע אגב בקשה להנפקת תעודת זהות או דרכון. מאחר וטופס הבקשה לא נשמר ולא נסרק למערכת, לא ניתן היה לבחון בדיעבד את נסיבות העדכון ולוודא אם מדובר בטעות בהזנת הנתונים על ידי עובד הלשכה או במילוי שגוי על ידי הפונה.	חידוד הנחייה: יש לחדד את ההנחיה, לפיה בבקשות להנפקת דרכונים ותעודות זהות שבהן בוצעו שינויים או תיקונים (כגון קביעת כתובת למשלוח דואר, תיקון איות השם בלועזית וכדומה), יש לסרוק ולשמור את טפסי הבקשה במערכת הממוחשבת.	בוצע
12	מרשם וביומטרי	מענה אוטומטי מטעה לגבי החזר אגרה: המענה האוטומטי שנשלח על ידי אתר השירותים והמידע הממשלתי, בנוגע לבקשות להחזר תשלום אגרה עבור תעודת זהות במקום תעודה שאבדה, שגוי ואינו משקף את ההליך הקיים בפועל, מאחר ואין אפשרות לבטל מצב אובדן תעודה קיימת ולהחזיר את האגרה.	תיקון נוסח המענה האוטומטי: על אגף טד"ם לפנות לאתר השירותים והמידע הממשלתי, על מנת לתקן את הנוסח המופיע במענה האוטומטי ולהבהיר את אופן הטיפול בבקשות להחזר אגרה.	בהליך ביצוע

מס'	נושא	ליקוי	המלצה לתיקון	סטטוס תיקון ליקוי
13	מרשם וביומטרי	שליחת הודעה על קבלה ואישור בקשה לתעודת זהות שלא בסמוך לטיפול בבקשה: הודעות על סיום טיפול בבקשות מקוונות להנפקת תעודות זהות נשלחו באיחור ניכר, עקב סגירת הבקשות במערכת בשיהוי מהותי ממועד הטיפול בהן.	הסדרת שליחת הודעות על קבלה אישור בקשה לתעודת זהות בסמוך לטיפול בבקשה: יש להשלים את הטיפול בבקשות במועד ולהסדיר תהליך אוטומטי לשליחת הודעות בסמוך לסיום הטיפול בבקשה.	בוצע
14	מרשם וביומטרי	מתן שירות בניגוד לנוהל "הפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה, נגנבה או הושחתה": עובדים פעלו בניגוד לנוהל בכל הנוגע לדרישות החלות במקרים בהם מוגשת בקשה לתעודת זהות עבור מבקש שאינו מסוגל להגיע ללשכה בשל מחלה, גיל מתקדם או מוגבלות.	ריענון ההנחיות בנוהל: ריענון ההנחיות בנוהל "הפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה, נגנבה או הושחתה".	בוצע
15	סדרי טיפול וקבלת קהל	פרסום שגוי באתר האינטרנט: מספר הפקס של מוקד השירות הארצי, אשר מפורסם באחד מדפי אתר הרשות שגוי ואינו פעיל.	עדכון האתר: יש לעדכן את פרטי ההתקשרות של מוקד השירות הארצי בדף השירות הרלוונטי באתר הרשות ולהסיר את מספר הפקס שאינו פעיל.	בוצע
16	סדרי טיפול וקבלת קהל	מידע חסר ושגוי באתר, הנוגע לפרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות: פרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות, אינם מופיעים באתר הרשות. כמו כן נמצא כי מספר הטלפון שמפורסם אינו תקין.	עדכון האתר: יש לעדכן באתר הרשות את פרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, לרבות מספר טלפון תקין.	בוצע
17	סדרי טיפול וקבלת קהל	אי כיבוד זכאות לפטור מהמתנה בתור: במקרה בו הוצגה בלשכת האוכלוסין תעודה המקנה פטור מהמתנה בתור, לא ניתן הפטור באופן מלא. כתוצאה מכך הזכאות הקבועה בחוק לא יושמה.	חידוד הנחייה: יש לחדד את ההנחיות בדבר פטור מהמתנה בתור. בכל מקרה שבו מוצגת תעודת פטור מהמתנה בתור בשירותים בהם לא ניתן להזמין תור מראש, יש לכבד את הזכאות ולספק למגיש השירות פטור מהמתנה באופן מיידי.	בוצע

מס'	נושא	ליקוי	המלצה לתיקון	סטטוס תיקון ליקוי
18	סדרי טיפול וקבלת קהל	עומסי המתנה בלשכת האוכלוסין: בלשכה נוצרו עומסים חריגים בעמדת המודיעין למבקשי שירותים ללא קביעת תור מראש, בעיקר עקב מחסור במקומות המתנה. מצב זה גרם לעומסים חריגים והמתנה ממושכת של הפונים.	צמצום עומסי המתנה בלשכת האוכלוסין: הוחלט להעביר חלק מהשירותים והעמדות ליחידות נוספות, כך שעמדת המודיעין בתחום אשרות עברה לאולם המתנה של שירותים ביומטריים ועמדת מודיעין בתחום מרשם עברה ליחידת מינהל עובדים זרים, אשר התפנתה באופן חלקי. צעדים אלו צמצמו את העומסים באופן חלקי. מומלץ לבחון המשך העברות בהתאם לצורך.	בוצע חלקית
19	אשרות מעמד	קישור שגוי להגשת בקשה מקוונת: קישור שנשלח לפונים על ידי אחת מלשכות האוכלוסין לצורך הגשת בקשה מקוונת לקבלת מעמד בישראל מכוח זוגיות עם אזרח ישראלי אינו תקין, ועל כן לא מתאפשרת הגשת הבקשה באופן מקוון כנדרש.	תיקון הקישור להגשת בקשה מקוונת: יש לעדכן את נוסח ההודעה הנשלחת לפונים ולתקן את הקישור המפנה לטופס הבקשה, כך שתתאפשר הגשת בקשה באופן מקוון בהתאם לנדרש.	בוצע



פרק ד

הצגת תלונות נבחרות

להלן דוגמאות לתלונות נבחרות, אשר בגינן נעשו פעולות רוחביות לתיקון ליקויים:

תיקון ליקויים 2024

1. מרשם וביומטרי

התלונה

אזרחים ביקשו לרשום את בנם שנולד בלידת בית במרשם האוכלוסין. לצורך ביצוע הרישום הם עיינו בהנחיות המפורסמות באתר הרשות בדף המידע "רישום שם הנולד לילד שנולד בארץ" בתרגום לאנגלית.

בהתאם להנחיות המופיעות בדף המידע בשפה האנגלית, מצוין כי בהיעדר תעודה רפואית או תצהיר מאת מיילדת מוסמכת, יש להמציא אישור רופא על מעקב הריון וכן אישור שניתן בידי רופא שבדק את היילוד.

אולם כאשר פנו ללשכת האוכלוסין עם המסמכים האמורים, בקשתם לרישום הילד נדחתה בטענה שהם לא פעלו לפי ההנחיות וכי המסמך הנדרש הוא אישור מרופא שבדק את אם היילוד ולא את היילוד.

הבדיקה ותוצאותיה

מבדיקת התלונה עלה כי באתר הרשות ישנו תרגום שגוי בשפה האנגלית לדף המידע "רישום הנולד לילד שנולד בארץ" וקיימת סתירה בין המידע המופיע בשפה העברית לבין המידע שמופיע בשפה האנגלית. בעברית מצוין "בהיעדר תעודה רפואית או תצהיר מאת מיילדת מוסמכת יש להמציא אישור רפואי שניתן בידי רופא מוסמך על מעקב אחר הריון, שנערך החל משבוע 28 להריון. בנוסף, יש להמציא גם אישור רפואי שניתן בידי רופא מוסמך שבדק את אם היילוד, תוך 48 שעות מרגע הלידה. לעומת זאת, באנגלית מצוין:

"confirmation from a licensed doctor confirming that the mother had pregnancy" check-ups from the 28th week of pregnancy and confirmation from a licensed doctor "who has examined the baby within 48 hours of the birth

כלומר, באנגלית מופיעה הדרישה להמצאת אישור מרופא שבדק את היילוד, בעוד שבעברית הדרישה להמצאת אישור שהרופא בדק את אם היילוד

התלונה נמצאה מוצדקת.



תיקון הליקוי

יש לתקן את תרגום דף המידע "רישום הנולד לילד שנולד בארץ" בשפה האנגלית.

2. מרשם וביומטרי

התלונה

אזרחית הלינה כי ברשותה דרכון ביומטרי שתוקפו לחמש שנים, עקב אי הסכמה לשמירת טביעות אצבע במאגר הביומטרי. לדבריה, פנתה לחדש את הדרכון למעלה משישה חודשים טרם פקיעת תוקפו ולכן לא הייתה זכאית לתעריף המוזל בהתאם לתקנה א(1). עם זאת, כאשר ניסתה לבצע תשלום מקוון לחידוש הדרכון, לא עלה בידה להשלים את התהליך בתשלום מקוון מוזל.

הבדיקה ותוצאותיה

מבדיקת התלונה עלה כי במערכת התשלום המקוון נשאלו הפונים האם ברשותם דרכון ביומטרי שתוקפו לחמש שנים עקב אי הסכמה לשמירת טביעות אצבע, ואשר טרם חלפה חצי שנה ממועד פקיעת תוקפו. ניסוח זה לא הבהיר כי ההסדר חל גם על מחזיקי דרכון שתוקפו עומד לפוג בתוך שישה חודשים. כתוצאה מכך, הפונה לא עמדה בתנאי הזכאות לתעריף המוזל בהתאם לתקנה א(1) בהוראות תקנות הדרכונים (אגרות), שהותקנו מכוח חוק הדרכונים, תשי"ב - 1952, ומנגד לא הצליחה להשלים את התשלום המקוון ולממש את ההנחה הניתנת במסגרת תשלום באינטרנט.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

בעקבות בירור התלונה עודכן נוסח השאלות במערכת התשלום המקוון, כך שהובהר כי ההסדר חל על מחזיקי דרכון ביומטרי שתוקפו לחמש שנים עקב אי הסכמה לשמירת טביעות אצבע, כאשר הדרכון עומד לפוג בתוך שישה חודשים או שפג תוקפו במהלך ששת החודשים האחרונים. בהתאם לכך עודכנו השאלות במערכת:

- האם הדרכון שלכם הוא דרכון לחמש שנים? האם מתאריך הוצאת הדרכון חלפו חמש שנים? לדוגמא: הונפק ב-2020 ופג ב-2025 (כן/לא)
- בדקו את תאריך פקיעת תוקף הדרכון: האם התאריך עבר בחצי השנה האחרונה, או יחלוף בחצי השנה הקרובה? (כן/לא)



3. מרשם וביומטרי**התלונה**

אזרח פנה להנפקת תעודת לידה דיגיטלית דרך האזור האישי, וקיבל הודעת שגיאה, לפיה אין אפשרות להשלים את התהליך באופן מקוון ויש להגיע ללשכת האוכלוסין. כאשר הגיע ללשכת האוכלוסין, עובדי הלשכה הפנו אותו לתמיכה של האתר הממשלתי, אשר החזירה את הפונה לרשות ללא פתרון.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבדיקה עלה כי לא ניתן להנפיק את תעודת הלידה הדיגיטלית דרך האזור האישי, במקרים בהם קיימים ליקויים ברישום מרשם האוכלוסין. במקרה הנזכר נמצאו ליקויים ברישום בשל הבדלים בפרטי האם: שם האם ברשומת הילד שונה מהשם הרשום ברשומות מרשם האוכלוסין שלה. סתירות בפרטי האם או אי התאמה בהיסטוריית השמות מנעו את השלמת התהליך באופן מקוון.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

נמסרה הנחיה לעובדי הלשכה ומרכזי המידע: במקרה של קושי בקבלת שירות מקוון יש לבדוק האם קיים ליקוי ברישום התושב, בהתאם לסוגי הליקוי, ולהשלים את העדכון בפרטי המרשם כך שיותאם להיסטוריית השמות.

**4. מרשם וביומטרי****התלונה**

אזרחית פנתה בבקשה לאיתור מען של אדם אחר וקיבלה במענה כי "נמצאו מרובים", ללא הסבר נוסף או הנחיות לפעולה להמשך איתור המען. הפונה טענה כי המענה אינו מנומק ואינו ברור.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבדיקה עלה כי בהתאם לנוהל "הפקת תעודת איתור מען, בירור מספר זהות ובירור שם", שמספרו 2.14.0001: כאשר יש יותר מרשומה אחת התואמת לקריטריוני החיפוש, המענה התקני הוא "נמצאו מרובים". יחד עם זאת, הנוהל אינו אוסר מתן הסבר נוסף. בנוסף, בהתאם לסעיף 2א לחוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט1958, עובד ציבור המסרב בקשה מחויב לפרט את הסיבות לסירוב בכתב. מכאן נמצא כי הנוסח שנמסר למלינה לא עמד בדרישה זו.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

יש לעדכן את נוהל "הפקת תעודת איתור מען, בירור מספר זהות ובירור שם", שמספרו 2.14.0001, כך שבמקרים של מספר רשומות תואמות יוצג המענה הבא: בעת איתור מען במאגר מרשם האוכלוסין לפי הפרטים שמסרת עלו תוצאות רבות ואף לא תושב אחד מסוים, ולכן על פי סעיף 29(ב) לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה1965, לא ניתן למסור איתור

מען כפי שנתבקש. כלומר, הנוהל יכלול הסבר אודות משמעות "נמצאו מרובים" וייתן הנחיות לפעולה להמשך איתור המען באמצעות פנייה מחודשת עם מידע נוסף אודות איתור המען המבוקש לצמצום תוצאות האיתור.



5. מרשם וביומטרי התלונה

אזרח טען כי הניסוח הקיים באתר הרשות בנושא תשלום עבור שירות איתור מען אינו ברור ומטעה את הציבור לגבי העלות האמיתית של השירות. מהניסוח משתמע כי בתשלום של 20 ₪ ש"ח ניתן להגיש עד 100 בקשות (רשומות) לאיתור מען, מה שלא משקף את העלות האמיתית של השירות.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבדיקה עלה כי באתר הרשות, נמסר הסבר אודות עלות שירות איתור מען בניסוח הבא: "העלות היא 20 ₪ להגשה. בהגשה אחת ניתן להגיש עד 100 רשומות". ניסוח זה אינו משקף את החיוב בפועל ועלול להטעות את הציבור, שכן משתמע כי התשלום עבור כל בקשה או רשומה הוא 20 ₪ גם כאשר מוגשים עד 100 בקשות במסגרת הגשה אחת בעוד שבפועל התשלום הוא 20 ₪ עבור כל בקשה.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

לצורך הבהרת עלות שירות איתור מען, יש לעדכן את דף השירות באתר כך: עלות בקשה לאיתור כתובת אחת היא 20 ש"ח. בכל פניה ניתן להגיש בקשה לאיתור עד 100 כתובות. התשלום ייגבה בהתאם למספר הכתובות עבורן הוגשה הבקשה, גם אם הכתובות לא אותרו בפועל.



6. מרשם וביומטרי התלונה

אזרחים הלינו כי הם מקבלים מסרונים שגויים מהרשות, אשר מיידעים אותם כי עליהם לאסוף תעודת זהות או מסמך נסיעה, למרות שלא הגישו בקשה לקבלת המסמך. עוד נטען כי ההודעות אינן על שמם אלא בשמות של אזרחים אחרים.

הבדיקה ותוצאותיה

מבדיקת התלונה עלה כי במספר מקרים עובדי הלשכה לא אימתו את מספר הטלפון של המבקש בעת הגשת בקשה להפקת תעודת זהות או מסמך נסיעה. מספר הטלפון הרשום במערכת אינו עדכני, וכתוצאה מכך נשלחו הודעות למספרי טלפון שגויים שאינם משויכים למגיש הבקשה.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

יש לשלוח הנחייה ללשכות האוכלוסין לאמת את מספר הטלפון של המבקש בעת הגשת הבקשה. בנוסף הומלץ לפתח תהליך מוחשב שיאמת את מספר הטלפון הנייד באופן אוטומטי, ולא יתבסס אך ורק על בדיקה באופן ידני.



7. מרשם וביומטרי**התלונה**

אזרח זר הלן כי הונפקו דרכונים זמניים לילדיו הקטינים, אזרחים ישראלים, ללא הסכמתו.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבירור עלה כי הקטינים נולדו בחו"ל לאם אזרחית ישראלית ולאב זר. בני הזוג התגרשו והאב אינו שוהה בישראל.

הקטינים הגיעו עם אמם ללשכת האוכלוסין לצורך הנפקת דרכונים זמניים (דרכוני חירום), ובקשתם טופלה בלשכה והונפקו להם דרכונים בתוקף לשנה.

נמצא כי בהתאם לנוהל "הטיפול בבקשה לדרכון/תעודת מעבר לקטין", שמספרו 3.2.0002, ניתן להנפיק דרכון לקטין בהסכמת הורה אחד בלבד כאשר ההורים נשואים זה לזה, או בהתאם לסעיף 4.7.1.4 לנוהל, כאשר מדובר בהורה שאינו נשוי להורה השני, השווה לבדו עם ילדו הקטין בישראל וההורה השני מעולם לא נכנס לישראל ואינו אזרח ישראלי.

במקרה זה זהות האב ידועה לרשות והוא אף נכנס לישראל מספר פעמים בעבר. לאור האמור, הנפקת הדרכונים לקטינים בהסכמת האם בלבד לא נעשתה בהתאם להוראות הנוהל.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

יש לחדד את ההנחיות לעובדי הלשכות בדבר יישום נוהל "הטיפול בבקשה לדרכון/תעודת מעבר לקטין", ובפרט הצורך בבחינת נסיבות המקרה וקבלת הסכמת שני ההורים כאשר תנאי החריגים הקבועים בנוהל אינם מתקיימים.

**8. מרשם וביומטרי****התלונה**

אזרח פנה ללשכת מינהל האוכלוסין בבקשה להחלפת דרכון ביומטרי תקול, זאת לטענתו עקב תקלה בשבב הדרכון. לטענתו, עובדי הלשכה הנחו אותו להשאיר מכתב בנושא, אולם לא נמסרה לו אסמכתא על הגשת פנייתו. בנוסף, לא קיבל מענה לפנייתו גם לאחר שפנה בנושא למוקד השירות.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבירור עלה כי במקרים בהם מוגשת בלשכת האוכלוסין בקשה להחלפת דרכון תקול, עובדי הלשכה מצלמים את הדרכון, סורקים את מסמך הבקשה לארכיון הממוחשב ומעביר את הבקשה לבדיקת הגורמים המקצועיים.

עוד עלה כי במקרה זה לא אותר בלשכה מכתב או מסמך בקשה בעניין החלפת דרכון תקול. לפיכך לא ניתן היה לבחון את טענת המתלונן בדבר אי מתן מענה לפנייתו. לצד זאת, נוכח טענת המלין כי בלשכה סירבו למסור לו אישור על הגשת פנייתו, התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

יש לחדד את ההנחיות לעובדי הלשכות כי כאשר פונה מגיש בלשכה מכתב, בקשה או פנייה, יש למסור לו אסמכתא על קבלת המסמך. האסמכתא תינתן באמצעות החתמת העתק המסמך; בחותמת "התקבל" או באמצעות מסירת אישור בכתב שבו יצוינו נושא הפנייה ותאריך קבלתה.



9. מרשם וביומטרי

התלונה

אזרח הלין כי בדרכונו רשומה שנת לידה בלבד, ללא ציון היום והחודש, בשל כך, נמנעה כניסתו למדינת היעד. בעת פנייתו ללשכת האוכלוסין בנתב"ג נמסר לו כי לצורך תיקון תאריך הלידה עליו לפנות ללשכה אחרת. בהמשך, לאחר השלמת תאריך הלידה במערכת מרשם האוכלוסין, הופנה האזרח בחזרה ללשכת נתב"ג להנפקת דרכון זמני. לדבריו, לא נמסר לו כי דרכון ללא תאריך לידה מלא עלול למנוע כניסה למדינות מסוימות.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבירור עולה כי עולים שהגיעו לארץ ללא תיעוד נרשמו במערכת עם תאריך לידה חסר, שבו מופיעה שנת הלידה בלבד, והמסמכים המונפקים בלשכות האוכלוסין משקפים את הנתונים הקיימים במערכת.

עדכון פרטי המרשם נעשה בהתאם לנוהל הטיפול בבקשה להשלמת תאריך לידה (2.7.0002), הכולל דרישות להצהרה ואסמכתאות מתאימות.

האחריות לוודא שהדרכון תואם לדרישות הכניסה למדינת היעד חלה על הנוסע עצמו. רשות האוכלוסין אינה בודקת את דרישות מדינות היעד השונות ואינה יכולה לעדכן את הנוסעים בהתאם. השלמת תאריך הלידה אינו ניתן לביצוע בלשכה בנתב"ג, ושם קיימת האפשרות להנפקת דרכוני חירום במקרים מסוימים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

תיקון הליקוי

התלונה נמצאה לא מוצדקת. יחד עם זאת, הועלתה הערה בדף השירות באתר הרשות הממליצה לנוסעים לבדוק את תנאי הכניסה למדינות היעד ולהשלים פרטים במידה הנדרשת.



10. מרשם וביומטרי**התלונה**

תושב הלין כי פנה ללשכת האוכלוסין בצור באהר לצורך שינוי כתובת, ללא קביעת תור מראש, אך לא קיבל את השירות המבוקש. עובדי הלשכה טענו כי שירות זה מחייב קביעת תור מראש, זאת בניגוד למידע המופיע באתר הרשות.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבירור עלה כי, בהתאם למידע המופיע באתר הרשות, שירות שינוי כתובת אינו מחייב הזמנת תור מראש.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

דף השירות באתר הרשות עודכן והותאם להליך בפועל, כך שהשירות יינתן בלשכה רק לאחר קביעת תור מראש.

**11. מרשם וביומטרי****התלונה**

אזרחית פנתה בבקשה לקבלת מידע על המועד שבו עודכן המען הנוכחי שלה במרשם האוכלוסין, זאת במסגרת בירור תלונה שהוגשה לאגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בנוגע לאי הגעת דבר דואר.

הבדיקה ותוצאותיה

במסגרת בירור התלונה, נבדק עדכון כתובת האזרחית במרשם האוכלוסין. מהבירור עלה כי שם הרחוב עודכן באופן מקוון וגורף על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), ולפיכך אין מדובר בשינוי מען על ידי הפונה. עם זאת, האזרחית נכחה בלשכת האוכלוסין לצורך הנפקת דרכון, ובמעמד זה עודכנה כתובת למשלוח דואר. כלומר, עדכון הכתובת בוצע אגב בקשה להנפקת דרכון. מאחר שטופס הבקשה לדרכון לא נשמר ולא נסרק למערכת, לא ניתן היה לבדוק בדיעבד את נסיבות העדכון ולבחון אם מדובר בטעות בהזנת הנתונים על ידי עובד הלשכה או בטעות במילוי הטופס על ידי האזרחית. מצב זה מקשה על בירור מקרים בהם אזרח נדרש להתמודד עם הליכים שהתבססו על מסירה לכתובת שגויה, כגון הליכי גבייה.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

נשלחה הנחיה לעובדי הלשכות, לפיה בקשות להנפקת דרכונים ותעודות זהות שבהן בוצעו שינויים או תיקונים (כגון קביעת כתובת למשלוח דואר, תיקון איות השם בלועזית וכדומה), יש לסרוק ולשמור את טפסי הבקשה במערכת הממוחשבת.



12. מרשם וביומטרי

התלונה

אזרחית פנתה בבקשה מקוונת להנפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה ושילמה את האגרה הנדרשת. לטענתה, לאחר שמצאה את תעודת הזהות, ביקשה לבטל את הבקשה ולקבל החזר כספי עבור האגרה ששולמה. האזרחית דיווחה כי קיבלה אישור כי בקשתה להחזר אושרה וכי ההחזר יתבצע תוך 10 ימים, אולם בפועל לא קיבלה את ההחזר ולא את תעודת הזהות.

הבדיקה ותוצאותיה

מבירור התלונה עלה כי בעת עדכון המערכת בדבר גורל תעודת זהות שאבדה, נשלח מידע לכלל הגופים הרלוונטיים על מנת למנוע שימוש לרעה בתעודה. לפיכך אין אפשרות לבטל את מצב האובדן והאזרחית נדרשת לחדש את תעודת הזהות. בנוסף, עלה כי הנוסח המופיע במענה האוטומטי שנשלח דרך אתר השירותים והמידע הממשלתי, לפיו בקשת ההחזר הכספי אושרה ותבוצע תוך 10 ימי עבודה, אינו מדויק ועלול להטעות את הפונים.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

הנושא הועבר לאגף טד"ם לצורך טיפול מול אתר השירותים והמידע הממשלתי, על מנת לתקן את הנוסח המופיע במענה האוטומטי ולהבהיר את אופן הטיפול בבקשות להחזר אגרה.



13. מרשם וביומטרי

התלונה

אזרח הלין כי קיבל הודעה, לפיה בקשתו לחידוש תעודת זהות התקבלה ואושרה, אף שלטענתו לא הגיש בקשה. לנוכח זאת עלה בו חשש לשימוש שלא כדין בפרטיו האישיים, לרבות אפשרות כי אדם אחר התחזה אליו או פעל בשמו.

הבדיקה ותוצאותיה

מבירור התלונה עולה כי ההודעה שקיבל האזרח, היא הודעה הנשלחת בסיום הליך הגשת בקשה למסמך מרחוק.

מהבדיקה נמצא כי הפונה לא הגיש בקשה עדכנית להנפקת דרכון או תעודת זהות, וכי בקשתו האחרונה להנפקת תעודת זהות הוגשה באופן מקוון כשנה טרם מועד הגשת תלונה.

בקשה זו טופלה במועד והאזרח קיבל את תעודת הזהות. עם זאת, לא נשלחה הודעה עם סיום הטיפול בבקשה, וההודעה נשלחה כשנה לאחר מכן, עם סגירת הבקשה על ידי עובדי הלשכה במערכת מנ"ט (מערכת ניהול תעודות). כתוצאה מכך נשלחה ההודעה באיחור מהותי, דבר שהוביל את הפונה לסבור כי הוגשה בקשה בשמו על ידי גורם אחר.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

בעקבות התלונה נשלחה הנחיה, לפיה יש להשלים את הטיפול בבקשות על בסיס יומי ולשלוח לפונים מענה עם סיום הטיפול בבקשתם. בהמשך צפוי ההליך לעבור לטיפול אוטומטי ללא התערבות ידנית של פקידים, כך שהודעות יישלחו בסמוך להגשת הבקשה ולקבלת המסמך, ולא באיחור כפי שאירע במקרה הנדון.



14. מרשם וביומטרי

התלונה

המלין הגיע ללשכת האוכלוסין בבקשה לקבלת תעודת זהות עבור אשתו, שמפאת מחלתה נבצר ממנה להגיע ללשכה. עובדת אגף השירות הנחתה אותו בדבר המסמכים שיש להמציא לצורך קבלת השירות. אולם על אף שהמציא את המסמכים הנדרשים בהתאם להנחיה ולנוהל, עובדת הלשכה סירבה להנפיק את תעודת הזהות בטענה כי המסמכים שהומצאו אינם מספקים.

הבדיקה ותוצאותיה

מבדיקת התלונה עולה כי נוהל "הפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה, נגנבה או הושחתה", שמספרו 2.18.0004 מסדיר את אופן הגשת בקשה לתעודת זהות עבור מבקש שמפאת מחלה, גיל מתקדם או מוגבלות אינו יכול להגיע ללשכה. בנוהל נקבעו המסמכים הנדרשים לשם הגשת הבקשה וקבלת השירות, ביניהם: טופס בקשה לתעודת זהות ביומטרית שמולא ונחתם על-ידי המבקש; מכתב מפורט מרופא מומחה המאשר כי מפאת מחלה / גיל מתקדם נבצר מהמבקש להגיע ללשכה באופן אישי, המכתב החתום על-ידי הרופא יוגש ללשכה יחד עם הבקשה תוך 48 שעות מיום קבלתו; שתי תמונות חזותיות ועדכניות; חתימה וחותמת של הרופא מאשר הנבצרות על גבי שתי התמונות המצורפות ועוד.

מהבדיקה עלה כי סירוב עובדת הלשכה להנפקת תעודת זהות, נבע מקביעת דרישות שאינן מופיעות בנוהל. בין השאר, דרשה העובדת כי הרופא יציין על גב התמונה את שם המטופל, מספר תעודת הזהות וחתימה, וכן מכתב מהרופא המאשר כי נבצר מהמבקש להגיע, בנוסח שנקבע על ידי הלשכה ולא בהתאם לנוסח הכללי הקבוע בנוהל.

לפיכך, הדרישה שהציבה הלשכה לקבלת מסמכים נוספים שאינם נדרשים על פי הנוהל (כגון ציון שם ומספר ת.ז. על התמונות או נוסח מסמך מיוחד מהרופא) הינה שגויה ואינה עומדת בדרישות הנוהל.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

בעקבות התלונה הועבר ללשכות ריענון נוהל "הפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה, נגנבה או הושחתה", בכל הנוגע לדרישות החלות במקרים בהם מוגשת בקשה לתעודת זהות עבור מבקש שאינו מסוגל להגיע ללשכה בשל מחלה, גיל מתקדם או מוגבלות.



15. סדרי טיפול וקבלת קהל

התלונה

אזרחית הלינה כי שלחה בקשה לקבלת העתק תעודת פטירה למספר פקס המופיע באתר הרשות. לדבריה, לאחר משלוח הבקשה התברר כי מספר הפקס אינו תקין וכי הקו אינו פעיל. יצוין כי מדובר במספר פקס המשויך למוקד השירות הארצי של הרשות, המשמש כאחד מערוצי הפנייה לציבור.

הבדיקה ותוצאותיה

בירור התלונה העלה כי מספר הפקס שפורסם באתר אינו פעיל. עוד נמצא כי מספר זה הוסר ממרבית דפי האתר, אולם באחד מדפי השירות נותר המספר בטעות והמשיך להופיע בפרטי ההתקשרות.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

בעקבות בירור התלונה עודכנו פרטי ההתקשרות בדף השירות הרלוונטי באתר הרשות ומספר הפקס שאינו פעיל הוסר.



16. סדרי טיפול וקבלת קהל

התלונה

בתלונה שהתקבלה באגף נטען כי פרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות, אינם מופיעים באתר הרשות, וכי מספר הטלפון המפורסם אינו תקין.

הבדיקה ותוצאותיה

מבדיקת התלונה עלה כי פרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות, אינם מופיעים באתר הרשות. כמו כן נמצא כי מספר הטלפון שמפורסם אינו תקין.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

יש לעדכן באתר הרשות את פרטי ההתקשרות של סמנכ"ל טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, לרבות מספר טלפון תקין.



17. סדרי טיפול וקבלת קהל**התלונה**

אזרח הלן כי פנה ללשכת האוכלוסין לקבלת שירות איתור מען, הניתן ללא קביעת תור מראש. לדבריו, הציג תעודת נכה המקנה פטור מהמתנה בתור, אולם לא ניתן לו פטור והוא נאלץ להמתין זמן ממושך לקבלת השירות.

הבדיקה ותוצאותיה

מבירור התלונה עם עובדי הלשכה עלה כי הפונה הציג תעודת פטור מהמתנה בתור, אך העובדים לא כיבדו את הזכאות לפטור מהמתנה בתור. בכך פעלו העובדים שלא בהתאם להנחיות והוראות הדין, ולא כיבדו את הזכות המוקנית למחזיקי תעודת פטור מהמתנה בתור.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

בעקבות התלונה חודדו ההנחיות לעובדי הרשות בדבר פטור מהמתנה בתור, בכל מקרה שבו מוצגת תעודת פטור מהמתנה בתור בשירותים בהם לא ניתן להזמין תור מראש, יש לכבד את הזכאות ולספק למגיש השירות פטור מהמתנה באופן מיידי.

**18. סדרי טיפול וקבלת קהל****התלונה**

אזרח הלן כי פנה לאחת מלשכות האוכלוסין לקבלת שירות בתחום אשרות ומעמד ונאלץ להמתין זמן ממושך בעמדת המודיעין עקב עומסים חריגים במתקן.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבירור עולה כי לשכת האוכלוסין ממוקמת במבנה דיור ממשלתי המכיל מספר מועט של מקומות המתנה (54) ביחס למבקשי השירות. שירותים ביומטריים הניתנים בהזמנת תור מראש ניתנים בלשכה, ואילו שירותים ללא זימון תור מראש בתחומי מרשם ואשרות ניתנים בעמדת המודיעין. כאמור, מקור העומסים נבע ממחסור במקומות המתנה מספקים למבקשי השירות.

התלונה נמצאה מוצדקת.**תיקון הליקוי**

בעקבות התלונה הוחלט להעביר חלק מיחידת מינהל עובדים זרים, הממוקמת באותו מתקן למבנה חלופי; עמדות המודיעין בתחום אשרות הועברו לאולם המתנה של שירותים בתחום מרשם ודרכונים; שירותים בתחום מרשם ודרכונים - ללא שירותים ביומטריים, עברו ליחידת מינהל עובדים זרים שהתפתה באופן חלקי.

כתוצאה מכך העומסים פחתו, אך לא בוטלו במלואם.

מומלץ לבחון העברת חלק ממתן השירותים הניתנים בלשכה למבנים אחרים וראויים במתקן, על מנת לשפר את זמינות השירות ולצמצם את זמני ההמתנה.



19. אשרות ומעמד

התלונה

אזרחית הלינה כי פנתה לאחת מלשכות האוכלוסין באמצעות דואר אלקטרוני, לצורך הגשת בקשה למעמד בישראל מכוח זוגיות עם בעל אזרחות ישראלית. במענה לפנייתה הופנתה להגשת בקשה באמצעות טופס מקוון באתר הרשות וצורף קישור לטופס. עם זאת לא עלה בידה להשלים את הגשת הבקשה באמצעות הקישור שנשלח אליה.

הבדיקה ותוצאותיה

מהבדיקה עלה כי הקישור שנשלח במענה האוטומטי לפונה לא היה תקין, ומשכך לא ניתן היה להגיש באמצעותו את הבקשה המקוונת לקבלת מעמד בישראל.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון הליקוי

בעקבות התלונה עודכן נוסח ההודעה הנשלחת לפונים והקישור לטופס הבקשה תוקן, כך שניתן להגיש את הבקשה באופן מקוון כנדרש.





פרקה

מילה טובה

ברצוני להביע את מלוא הערכתי על ללשכת **אום אל פחם**. השירות המקצועי, האמין והמאורגן בלשכת אום אל פחם. הניהול ביד רמה ובכוש מנהיגות ודרכי טיפול הוגנים וראויים לצורכי הציבור במקום, תוך הקרנת מקצועיות ידע ושליטה בעבודה. ראוי לציין גם את היחס החברתי ומנגנוני התקשורת הנרחבים עם הסביבה העירונית שראויה לכל הערכה. בשמי ובשם תושבי העיר אנו מודים לכל הצוות על השירות היעיל והפורה לתושבי העיר. כן ירבו כמוהו. בשמי ובשם התושבים רב תודות לך.

שלום,

רציתי להודות לעובדת הלשכה **באילת** ולהביא לידיעת הממונים עליה כי היא הייתה נעימה, עניינית, מקצועית, יעילה ואדיבה.
משהתעוררה בעיה בנושא בו פניתי היא לא עזבה את הנושא, התקשרה למרכז, דאגה והסבירה עד שהנושא נפתר לשביעות רצוני!
על עובדים כמוה נאמר "ראש גדול" ומי יתן וכולם יהיו עובדים כמוה!
אנא העבירו לממונים עליה וגם לתיקה האישי.

לכבוד

רשות האוכלוסין וההגירה

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי והערכתי על קבלת הפנים והטיפול המקצועי לו זכינו עם הגעתנו למעגנת שביט לאחר חמישה ימי הפלגה רצופים.
היינו תשעה נוסעים וחברי צוות, ובמהלך הקליטה עברנו תהליך מסודר של בידוק וקליטה על ידי נציג רשות האוכלוסין (**יחידת אכיפה**) אשר גילה יחס ענייני, מקצועי, אדיב ואורך רוח.

אני מודה לו בשם כל חברי הצוות והנוסעים, ומאחל לו להמשיך בעשייה ברוכה למען הציבור.

יישר כוחכם!

זכיתי להיות ברשות האוכלוסין בסניף **אריאל**,

זכיתי - כי השירות שהתקבל משנה את כל התפיסה לגבי השירות הציבורי. האדיבות, המקצועיות, סבר הפנים והסבלנות הינה דוגמה ומופת לאיכות שירות לא רק במגזר הציבורי אלא בכלל.

איכות השירות ניכרת החל מעמדת השומר שהיא אדיב, סובלני ומחייך, עובר לסדרן שמסייע בהוצאת המספרים ועונה בחיוך להתאמת התור לצורך, מרגע שנכנסת לעובדי עמדות השירות הנותנים תחושה ישר שהכל יהיה בסדר ויטופל וגם כשהם לא יכולים לעזור כי חסר מסמך אז זה באדיבות מדהימה ובהבנה.

לא זאת ועוד, כאשר שלחתי מייל לברור נוסף וניכר מהתכתובת שלא כל כך הבנתי, התקבל טלפון אישי להסביר לי מה בדיוק צריך. טלפון סבלני, בשיח רגוע ונעים.

אין ספק שהנהלת הסניף משרה אוירה איכותית ותודעת שירות ברמה גבוהה ביותר לצד מקצועיות. הדוגמא האישית ניכרת ותוצאותיה ניכרים.

במילה אחת - תודה!

רוצה לפרגן לעובדת רשות האוכלוסין וההגירה **באשדוד**

הגעתי עם בתי, נערה עם צרכים מיוחדים, לצורך חידוש דרכון. העובדת היתה נעימה, עדינה, חביבה ביותר, סבלנית, שירותית, שוחחה עם בתי והביעה התעניינות. כמה חשוב ולא מובן מאליו לקבל יחס חם ומיקצועי כזה. כמה טוב שאלו הם עובדי המדינה שלנו.

תודה רבה 🙏

שלום רב,

היום הגעתי לרשות האוכלוסין **באשקלון** לצורך חידוש דרכון. לאחר המתנה קצרה התקבלתי בעמדת שירות עצמי ע"י עובד המשרד. הוא הסביר לי איך לבצע את התהליך ולקראת סוף התהליך המערכת לא הצליחה לזהות את טביעות האצבעות שלי בכף יד שמאל. נאלצתי לעבור את אותו התהליך עוד פעמיים נוספות בשתי המכונות האחרות, אך גם בהן טביעות האצבעות שלי ביד שמאל לא נקלטו ולא הצלחתי לסיים את תהליך חידוש הדרכון.

לצערי המקום היה מלא באנשים ונאלצתי להמתין ממושכות. הוא הבחין בכך שעדיין לא התקבלתי ושאתי ממשיכה להמתין לנציג שירות מזה זמן רב, הוא סיים לקבל את המוזמנים בעמדת השירות העצמי וניגש לפתוח עמדת שירות כדי לקרוא לי להתקבל בה וסיים את התהליך באופן מהיר, יעיל ומקצועי.

ברצוני להביע את הערכתי ולציין שהוא היה סבלני ואדיב, ליווה את התהליך והפגין רמת שירות גבוהה ואכפתיות. כן ירבו עובדים כמוהם שתורמים למוניטין החיובי של הארגון כולו. יישר כח!

שלום רב

אבא שלי אדם מבוגר היה בסניף רשות האוכלוסין **באר שבע**. את פניו קיבל נציג שירות מבקשת שכולם יהיו כמוהו איזה שירות, איזה נימוס, איזה יכולת סבלנות אבא שלי יצא כל כך שמח לאור השירות שהוא קיבל וזה אומר המון! במיוחד לאור העובדה שמדובר באדם מבוגר ואדם שמתקשה בשפה העברית. אבל הנה העובדה שבשביל לתת שירות טוב לא חייב לדבר אותה שפה. תודה על עובדים כמוהו (:

לכבוד רשות האוכלוסין

אני כותבת מכתב זה כדי להביע את הערכתי הרבה לשירות הפקידותי המצוין שקיבלתי בסניף **בבית שמש**. נסעתי לבית שמש לרשות האוכלוסין להוצאת תעודת זהות. ברצוני לציין את עובדת הלשכה על שירות מקצועי יעיל ואדיב. אני מעריכה מאוד את הסבלנות והנכונות שלה לעזור ולתת מענה.

שלום רב,

רציתי לפרגן לעובדים בסניף **ביתר עילית**, על שירות אדיב, סבלני, אנושי ואיכפתי. ממש מעל ומעבר, נתנו עצות ונתנו לנו ללכת להביא מסמך מהרבנות ולחזור באותו היום, כשהודתי אמר הנציג - הרי אנחנו פה לעזור! הסבלנות, החיוך וההסבר של הנציג לא מובן מאליו. בפרט בעזרה עם הזכויות של אשתי שהיא עם תו נכה. הלוואי וכל חוויה במשרד ממשלתי יהיה כך לכולם, כל הכבוד על העבודה המצויינת ביצירת אווירה ארגונית של שירותיות ותמיכה.

לכבוד שר הפנים,

לצורך קבלת תיעודים על הורי ז"ל בקרתי לאחרונה מספר פעמים ברשות האוכלוסין **בבני ברק**. בקשתי הייתה מיוחדת ולשמחתי ולמזלי קבלתי שירות מאחת מעובדות הלשכה. אני לא יכול שלא לשתף בחוויה המיוחדת מולה. היא הייתה קשובה לדקויות שהבאתי, גילתה שליטה, בקיאות ומקצועיות רבה. בשלב מסוים חשבתי שאני מבקש יותר מידי ואוותר, אך היא לא נתנה לי להתייאש. נהדר לצאת ממשרד ממשלתי עם הרגשה שנמצאים שם אנשים שרואים חשיבות רבה בשירות ועזרה לאזרח. אשרינו שישנם נותני שירות כזה כמוה.

א.נ.

אני פונה אלכם במכתב זה בכדי להביע את תודתי העמוקה על השירות המצוין והמקצועי שקיבלתי מעובד הלשכה. חשוב לי לציין את הסבלנות האדיבות והמקצועיות שהפגין במהלך הטיפול בפנייתי, קבלתי הסבר על התהליך בצורה ברורה ועזר לי להשלים את כל מה שנדרש במקצועיות. מאחל לו בהצלחה ותודה ענקית על השירות המקצועי ואדיב. אשמח אם תעבירו את מכתבי זה לרשות האוכלוסין וההגירה לסניף **דיר אל-אסד**

ובכן, יש לי הרבה יותר ממילה טובה אחת.

ביקרתי בסניף שלכם **בהרצליה**.

הגעתי ברבע לשמונה בבוקר והיו כבר בסביבה כחמישה עשר אנשים.

חיכיתי עם כולם ובדיוק על השניה בשעה 0800 נפתחה הדלת ומיד הבחור שם עלי עין וקרא לי לפני כולם. אני "קצת" זקן ו"הרבה" נכה צהל.

הכניס אותי לפני כולם, הסביר לאן להגיע עם המעלית ושלח אותי לדרכי.

הגעתי לקומה 8 ועם הכניסה קראה לי הגברת שמחלקת את התורים וראה איזה פלא - קיבלתי מספר 100 שהיה באותו יום הראשון בתור.

הגבר שטיפל בבקשתי לתעודת לידה עבור אחד מבני, היה - מנומס, חייכן ומסביר כל דבר.

מה אומר ומה אני - תענוג!!!

ניקיון, סדר, תאורה, ריהוט בקיצור רק הקפה היה חסר.

כל הכבוד לכם, מסתבר שאפשר גם אחרת החל מהכניסה ועד לסיום התהליך. הללויה.

נ.ב. כדאי לציין באתר שלכם שיש חניית נכים ממש אבל ממש, לפני דלת הכניסה.

שנה טובה ותודה רבה לכווולם

בוקר טוב,

קיבלתי שירות בסניף **חדרה**

לא הצלחתי להגיב על ההודעה שנשלחה לי בדבר השירות שקיבלתי ולכן שולח כעת.
קיבלתי שירות מעובדת הלשכה המקסימה שהייתה אדיבה, מקצועית ונעימה.
אז תודות רבות על שירות נפלא.

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי על שירות מקצועי אדיב ומסור לו זכיתי בלשכת **חולון**.

הגעתי ללשכה עם דרכון חדש שהיה תקול (הצ'יפ לא עבד).
עובד הלשכה קיבל את פני בסבר פנים נעים ואדיב, עשה ככל שביכולתו לעזור לי בפתרון הבעיה,
עקב במשך שבועיים אחר התנהלות הדברים, טרח לחזור אלי טלפונית ולעדכן אותי שהנושא אושר
וטופל ואפשר לי להגיע בשנית ללשכה על מנת לעשות דרכון חדש.
כל הטיפול נעשה באדיבות, מסירות רבה, סבלנות ומאור פנים.
תודה!
כן ירבו אנשים כמוך עם תודעת שירות, נועם הליכות וראיית האזרח הקטן.

צהרים טובים!

ברצוני להודות לעובדת לשכת **חיפה**, על טיפול מקצועי, אנושי ומחמם את הלב.

הגעתי אתמול לסניף בחיפה, ועובדת הלשכה קיבלה אותי בחיוך, ברגישות, ובהרבה רצון לעזור לי
לקדם את קבלת האשור להעסקת עובד זר עבור אימי בת ה 88.
היא דאגה לכל הניירת הרפואית שהיה צריך לצרף, ואף ציינה בפני שלמחרת (היום) יש ועדה- והיא
תדאג שהחומר יועבר בבוקר כנדרש.
כעת צלצלה אלי בשמחה ועדכנה אותי שיש אישור, כך שאני יכולה להתקדם בתהליך.
באמת שזכיתי ליחס, לתשומת לב, ולטיפול מקצועי מושלם, ואני מאוד מודה לה על העזרה.
כן ירבו כמותה!

חג שמח ובשורות טובות לכולם

הגעתי עם אימי המבוגרת (81) לרשות האוכלוסין בטבריה לצורך החלפת תעודת זהות וחידוש דרכון.
מייד עם הכניסה ולאור גילה של אימי העובד בכניסה קיצר בעוברינו את זמן ההמתנה ויידא שרות
מהיר.

העובדת שטיפלה בנו הייתה מקצועית ואדיבה והכל תוך חיוך והתחשבות באימי.
הצוות המעולה של הלשכה הפך את הביקור לחוויה חיובית מאוד.
כל הכבוד ויישר כוח

שלום,

הגעתי לרשות בסניף **יקנעם** על מנת לחדש את הדרכון הביומטרי...
תהליך הזמנת התור היה מושלם, מדויק וידידותי למשתמש...
היחס בסניף היה פשוט יוצא מן הכלל! החל בקבלת פנים מלאת חיוכים, דרך ההסבר הנעים והמפורט
בעניין ההליך הצפוי, סיוע וליווי ברישום וכדומה...
ההמתנה היתה נעימה וידידותית והתקבלתי לפקידת הרשות כ 10 דקות לפני הזמן...
השרות שלה היה מדהים, יעיל, מהיר, מנומס וחביב.
עזבתי את הסניף לאחר כ 10 דקות כשאני "המום" מהיעילות, היחס והשרות.
כיף גדול ועל כך המון הערכה ותודה...

שלום רב

הייתי בסניף שלכם **בואדי אלגוז**

רציתי לחדש דרכון לילדה שלי, ישבנו בעמדה אצל נציג. השירות היה מעולה עזר לנו מאוד והיה נחמד
עם הילדה שלי.
בנוסף שמתי לב שעובד נוסף מסתובב כל הזמן בין העמדות כדי לעזור ולראות שהכל בסדר.
כל תהליך חידוש הדרכון מהרגע שישבתי אצל הנציג עד שקמתי לא היה יותר מעשר דקות.
כל הכבוד על שירות מעולה וזריזות בביצוע העבודה.
אני מודה להם מאוד.

לכבוד עובדת לשכת רשות האוכלוסין בסניף **יפו**

ברצוננו להודות לך מכל הלב על הליווי המסור, המקצועי והאישי שקיבלנו ממך בתהליך עדכון
תעודות הלידה של בנותינו.
מעבר למקצועיות המרשימה שלך, בלטה הגישה האנושית, הסבלנית והאכפתית שהבאת איתך לכל
שלב בתהליך.
את לא רק מבינה עניין לעומק, אלא גם עושה מעל ומעבר למה שניתן לצפות – ביעילות יוצאת דופן,
בזמינות גבוהה, ובמענה מהיר ומדויק שבלעדין כנראה לא היינו מצליחים להגיע לתוצאה.
הצלחת להשיג את הבלתי ייאמן, ותוך כדי כך, שמרת על חיוך, אדיבות ואמפתיה כנה לאורך כל הדרך.
זו זכות גדולה לפגוש אנשי מקצוע כמוך – כאלה שלא רק מבינים את החוק, אלא גם רואים את האדם
שמאחוריו. בימים שבהם המדינה נמצאת – זוהי גם מתנה גדולה פי מספר!

תודה על הכול.

שהשם יברך אותך בכל אשר ליבך חפץ בו!

שלום לרשות האוכלוסין ,

ראשית, אני שמחה לראות שבאתר שלכם יש גם מקום להוקיר תודה דרך פניות ציבור. חשוב לי לשתף בחוויית השירות שלנו מהעובד בירושלים.

בנו, נפצע קשה בשבת 7.10.23 בבסיס זיקים בהיותו בשירות סדיר ואיבד חברים רבים. הוא מתמודד עם השלכות הפציעה שמשפיעות על תפקודו היומיומי ובנוסף עם פוסט טראומה קשה.

במסגרת תהליכי השיקום, הוא נמצא בתהליך הכשרה של כלב שירות ובנוסף מתעתד לנסוע במשלחת של ארגון נכה צה"ל לחו"ל.

לפני 10 ימים הכלב נגס בדרכון של בנו.

הבנו שאנחנו בבעיה, כיוון שבלי הדרכון לא יוכל לצאת עם המשלחת לחו"ל.

יצרנו קשר עם אחד ממרכזי מיצוי זכויות בירושלים, שפנה בבקשה לסיוע לסניף שלומציון.

כבר למחרת בבוקר עובד הלשכה יצר קשר טלפוני עם בנו והזמין אותו להגיע לסניף.

הוא גילה רגישות והבנה לקשיים ולמצב שנקלענו אליו -

הוא הכין את השומרים להגעתו של בנו, ומיד עם הכניסה לבניין כיוונו אותנו לעמדה שלו.

בנוסף, הוא המתין לו וליווה אותו לעמדה.

חשוב לי לציין שברגישותו הוא קיבל אותו בחדר שקט ולא באולם קבלת הומה אדם.

דבר שאיפשר לו להיות רגוע.

בנוסף, הוא דאג שהדרכון החדש יגיע אליו ועדכן אותנו בהגעתו.

גם כאן גילה רגישות ואנושיות יוצאת דופן והבין שקשה לו מבחינת נגישות להגיע.

והציע שבן משפחה אחר יאסוף את הדרכון, רק ביקש שנעדכן מי מגיע.

בתור עובדת המגזר הציבורי, אמא לחייל פצוע - התרגשתי מאד מהרגישות והשירותיות

ובעיקר מהאנושיות שליוותה את עובד הלשכה בקשר אתנו.

ברור לי שבימום יש עומס גדול בסניפי רשות האוכלוסין, היכולת להבין את מצבנו

ולתת שירות ככ מותאם ורגיש ראוייה לשבח.

ישר כח גדול שיש למדינת ישראל עובדים כאלה בשירותיה.

זכות היתה להכיר אותו

אודה באם תעבירו למנהליו ואליו את מייל זה.

בהערכה

לכבוד רשות האוכלוסין ירושלים דרום (הר חומה)

ברצוני לציין לטוב את עובדת הלשכה.

היא קיבלה את פני במאור פנים, בסבלנות הסבירה לי מה עלי לעשות. קמה ממקומה ונגשה יחד איתי לעמדה כדי לוודא שאני עושה כראוי. מלבד זאת נתנה עצה טובה שחסכה לי כסף וכן תיקנה טעויות והבטיחה שהכל נעשה כנדרש!

שמחתי לפגוש בתוך משרד ממשלתי אישה עם סבלנות, נכונות לעזור והכל בשמחה ובמקצועיות! אשריכם שאלו העובדים שלכם!

שתמיד נזכה לראות "אנשים טובים באמצע הדרך"

תקשיבו זה רחוק מלהיות תלונה אבל לא ידעתי היכן לרשום אז בבקשה להעביר לאן שצריך הייתי עכשיו בסניף **כפר סבא** וטיפל בי בחור ואני רוצה להגיד שהוא הבן אדם הכי מקסים סבלני אדיב רגוע שיש. הגעתי על הבוקר ובבוקר אני קצת קלמזי' קצת...קליטה לא משהו ואני קצת מרחפת טיפה חחח והוא פשוט היה מקסים!!!

אז שתדעו שיש לכם עובד פשוט מדהים!!!

שינה לי כתובת אחרי שכבר רשם כתובת אחרת, בקיצור תקשיבו אני זכיתי בביקור נעים וסבלני ואתם זכיתם באדם שנתינת שרות זו השליחות שלו. שיהיה יומכם בטוב ומלא ברכה ובבקשה שהמכתב יגיע למי שצריך.

כבוד השר,

כאזרח, אנו רגילים לקבלת שירות מצד גורמי המדינה שלא תמיד תואמים את הציפיות שלנו (בלשון המעטה). אבל כשצריך להגיד תודה ומילה טובה צריך לדעת גם את זה להגיד. ברצוני לשתף אותך בחוויה טובה הפעם שהיתה לי מצד אנשי רשות האוכלוסין וההגירה. לפני כחודשיים פניתי לקבוע תור לחידוש הדרכון שלי, מכיוון שהדבר לא היה דחוף קבעתי לתאריך 21/7/2025 במעלות.

רצה הגורל ובני משפחתי החליטו כי ברצונם לטוס לחו"ל חודש הבא ע"מ לנוח מעט מכל מה שעברנו כמעט שנתיים האחרונות (היינו מפונים מהצפון שנה וחמישה חודשים), מכיוון שהדרכון שלי לא היה בתוקף לחצי שנה קדימה הדבר יצר בעייה.

לאור זאת, התקשרתי למוקד השירות הארצי שלכם ענתה לי שם בחורה נחמדה, שירותית ששמעה את בקשתי אם ניתן אולי להקדים את התור. הגברת הנ"ל סייעה ועזרה וקבעה לי תור עוד באותו היום בכרמיאל.

כאן לא נגמר העניין, הגעתי לכרמיאל וחשבתי לתומי כי "אתייבש" שם עם תור בלתי נגמר, אבל המצב היה הפוך. הגעתי ומיד התקבלתי אצל פקיד נחמד, חייכן ושירותי ותוך מספר דקות סיים את ההליך וחזרתי לשגרת יומי.

מאמר לי כי הדרכון יופק בתוך 2 עד 6 שבועות, להפתעתי אתמול הדרכון הגיע בדואר רשום וזאת בתוך 7 ימים בלבד!!!!

אני יודע שהובלת רפורמה גדולה מאוד בתחום הדרכונים ות"ז בישראל ועל כך תבורך. בזכות עובדים מסורים ושירותים עברתי חוויה טובה מול רשויות המדינה.

אבקש באמצעותך להודות לשני העובדים הללו אינני יודע את שמם אבל אני בטוח שיהיה ניתן למצוא אותם במערכות שלכם.

תודה מראש ומי יתן וחיילנו יחזרו בריאים ושלמים למשפחותיהם והשקט במדינה יחזור במהרה.

שלום רב

ברצוני לציין לטובה נציגת שירות מסניף **מבשרת ציון**.

היום הגענו לצורך חידוש דרכון בסניף, ולמרות שעמדו בדרכנו קשיים ואתגרים שנציגת השירות מולה ישבנו לא הביעה נכונות לנסות לפתור, נציגת השירות נחלצה לעזרתנו, וטיפול בכל מה שהיה צריך.

כל הליך בירוקרטי טומן בחובו פוטנציאל לתחושות לא פשוטות של תסכול, אכזבה וחרדה. עבור רוב בני האדם, החוויה לא פשוטה. אם מוסיפים לזה את חוויית החיים הנוכחית במדינה, שהיא רוויית מתח וחרדה, האתגר גדול עוד פי כמה. במצב כזה יש צורך בדיוק באנשי מקצוע כמוה, שהיא בעלת ידע מקצועי נרחב ועמוק, בעלת ניסיון רב כפי שניכר, ובעיקר בעלת עיניים רואות ולב פתוח, שיוזעת להתבונן ולהקשיב, להבין לעומק את הצרכים והמגבלות של הפונים לקבלת שירות, ומשקיעה מיכולותיה ומזמנה כדי לנסות ולפתור את הבעיות, תוך שימוש בחשיבה יצירתית ובעלת מעוף. וכל זאת, בחיוך ובאדיבות, מתוך כבוד, סבלנות והבנה למצב.

אנשי מקצוע מסוגה הם נדירים ויקרי ערך, וכולי תודה על כך שהגענו לטיפול. אחרת, כנראה, שהבעיות היו נותרות על כנן וגורמות להרבה מאוד מפח נפש, תסכול ואכזבה.

ישר כוח על כך שאתם מעסיקים אשת מקצוע נפלאה שכזו.

צהריים טובים,

רק לציין במילה טובה את השירות של נציגת השירות ברשות האוכלוסין סניף **מודיעין-מכבים רעות** שירותית מאוד וסופר נחמדה.
די נדיר לקבל שירות אדיב בימינו אז כל הכבוד לה.

זאת לא תלונה אלא תודה! ללשכת **מודיעין עילית**, החל בשומר שחיך ואמר בוקר טוב ובהמשך טיפול מהיר יעיל ואדיב שנמשך 5 דקות! חוויה נהדרת יעילה ונעימה ועל כך תודות רבות. מקווה שיגיעו לכל הנפשות הפועלות

לכבוד:

רשות האוכלוסין סניף **מעלה אדומים**

הנדון: מכתב תודה והערכה לנציגה

בתחילת החודש, אני ובעלי נסענו לסניף רשות האוכלוסין במעלה אדומים לצורך חידוש דרכונים והוצאת תעודות זהות. מאחר וקשה למצוא תורים פנויים, בחרנו לתאם תור דווקא בסניף זה, למרות שאנו תושבי המרכז.

הגענו בשעת בוקר עם ילדינו וברגע שנכנסנו ניתן היה להבחין באחת הנציגות שטיפול זמן ממושך במשפחה לפנינו, לאור משך זמן הטיפול חששנו שכאשר יגיע תורנו ייתכן שהנציגה תהיה חסרת סבלנות.

כמה שמחנו לגלות שטעינו לחלוטין!!!!

קיבלה אותנו נציגה מקסימה ומהרגע הראשון היה לנו ברור שהיא לא עוד נציגה, אלא נציגה מיוחדת, שירותית ומקצועית.

היא קיבלה אותנו באדיבות, בחיוך ובפנים מאירות. היא טיפלה בנו, ארבע נפשות במקצועיות בלתי רגילה, סבלנות אינסופית ודיוק מעורר השראה.

בין היתר, שמה לב לטעות כתיב בשם של בן זוגי, טעות שקיימת שנים ואף אחד לא טרח לתקן, למרות שהוא ביקש מספר פעמים בעבר ולמרות שחודש קודם הוא הוציא תעודת זהות חדשה. בזכותה, הדבר תוקן סוף סוף ונחסכו ממנו אי הבנות ובירורים שיכלו להיגרם בעקבות כך בהמשך.

אני מבקשת בשמי ובשם משפחתי להביע תודה עמוקה והערכה רבה. מדובר בחוויית שירות נדירה, שמגיעה לה להיחשף, להישמע ולשמש דוגמה.

לכאורה, זהו שירות בסיסי המצופה מכל משרדי ממשלה אך בפועל, כולנו יודעים שלא כך פני הדברים.

כבר שמענו לא מעט תגובות משתוממות על כך שנסענו עד מעלה אדומים, אך בעקבות החוויה המדהימה אין לי ספק וברור לי שבע"ה אחזור אליה במיוחד גם בעתיד, בכל צורך שיתעורר.

תודה על הלב הרחב, על המקצועיות, על תשומת הלב לפרטים הקטנים ובעיקר על הדרך שבה את עושה את עבודתך. מתוך אמת, רוגע, חום ונשמה גדולה.

את דוגמה חיה לשירות ציבורי במיטבו, כזה שערכו לא יסולא בפז.

בהערכה רבה ובחיבוק גדול,

שלום רב

מבקש להביע את הערכתי הרבה מאד לנציגת שירות במוקד שירות ארצי שנתנה לי שירות להשיג תור בחדרה על אובדן תז.
ממרום גילי לא זכורה לי התייחסות כל כך אישית אחראית ואפילו מלטפת מגורם ממסדי היא טיפלה בי במסירות וסבלנות רבה וגרמה לי להתרגשות ואפילו דומעת אשרי הארגון שהיא נציגה שלהם מול האזרחים
שוב תודה נרגשת מעומק ליבי

שלום רב,

הגעתי בלחץ ללשכת האוכלוסין במטרה להוציא דרכון זמני לאחר שנאלצתי לתקן את שמי לפני טיסה להוצאת דרכון הפורטוגלי.
לשמחתי נפגשתי עם עובדי לשכת נוף הגליל.
הם הבינו את מצוקתי, הסבירו לי את המגבלות והחוקים, והצליחו לעזור לי להוציא דרכון מהיר. כשהגעתי ללשכה חששתי לפגוש בירוקרטיה ופקידים ממורמרים. ושמחתי להיפגש עם פקידים ששמחו לתת שרות, הבינו את מצבי ושמחו לעזור.
אני רוצה להודות להם ולחוויה בלשכה.
תודה וסופ"ש טוב.

ברצוני לציין לשבח עובדת מרשות האוכלוסין בשדה תעופה בן גוריון

ישבתי מעל שעתיים בהמתנה לתור
היא ניצבת לבד למול 40 אנשים, רובם חצופים, מתווכחים, מתחכמים.
בקור רוח מכילה את כולם, נותנת מענה אדיב ומקצועי
עוזרת לכל אחד ואחד מהאנשים, שהיא לבד !!!
כול כך אכפת לה שאנשים חיכו זמן רב ,
אישה אדיבה, נעימה, מקצועית וההוכחה שבשירות הציבורי יש אנשים עם לב אנשים טובים.
שמחתי לקבל ממנה שירות

ערב מבורך רציתי לפרגן מכל הלב לעובדת מקסימה בסניף נתיבות.
שירותית מקצועית נותנת שירות מכל הלב. כל יירבו עובדות כמותה
תודה רבה

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי והערכתי העמוקה לפקידת הקבלה ברשות האוכלוסין **בנתניה**. רק עכשיו לאחר כ-4 חודשים בשובנו מחו"ל מהטיפולים האונקולוגים עם הילד ואחרי רגיעה במצבו מתפנה לכתוב מציינת שלא שכחתי ולו לרגע ועדין בליבי העזרה הענקית שקיבלתי ממנה.

הגעתי מיד עם השחרור מבית החולים, בלחץ רב ובמצב דחוף ללא תור להזמין דרכונים עבורי ועבור בני על מנת לארגן טיסה דחופה לקבלת טיפולי הקרנות בוינה. לאחר שהיא שמעה את הסיפור טיפלה בנו באדיבות, מקצועיות וברגישות רבה, דאגה להזמנתנו ללא תור ואף הציעה להביא את יתר ילדיי (4 במספר) ללא תור למחרת, לארגן להם גם דרכונים למצב שיצטרכו או יצטרפו לטיסה בהמשך מה שהקל עלינו מאוד. ורעיון שלא חשבתי עליו כלל.

הגישה החמה והאכפתית שלה העניקה לנו שקט נפשי ותחושת ביטחון ברגעים מאתגרים וקשים. אכן כל הדרכונים הגיעו במהירות. תודה רבה על השירות המדהים. מאחלת כל טוב של שפע ובריאות.

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי והערכתי הרבה לעובדת היקרה שטיפלה בי ובבני משפחתי שבוע שעבר בלשכת האוכלוסין **בסחנין** זה היה לצורך הנפקת דרכונים. התנהלותה הייתה יוצאת מן הכלל, אדיבה, סבלנית, מקצועית ברמות ומלאת חיוך. שירתה אותנו מכל הלב ונתנה תחושה טובה, דבר שלא מובן מאליו כלל. התנהלותה הייתה שווה עם כל מבקשי השירות שהיו אצלה גם האנשים שהיו לפנינו בתור יצאו עם חיוך מהעמדה, אני כמישהו יושב מהצד ורואה איך זה מתנהל פשוט גאוה גדולה. הלוואי ונפגוש יותר עובדים כמוה, שמבצעים את עבודתם במסירות ובאנושיות. תודה גדולה מכל הלב!

לציין שהלשכה מאוד מסודרת למרות העומס אבל לא מורגש, הפקידים מאוד זריזים שהכל פשוט זורם וחלק. הייתי חייב לעצור ולהביע תודה, לא ציפיתי לקבל שירות כל כך נעים ואנושי, זה לא מובן מאילו לפגוש פקידה שמקשיבה באמת, שעוזרת מכל הלב.

תודה רבה

רציתי להודות על העזרה והרצון הטוב שקיבלתי מעובדת הלשכה בסניף **עכו** היא עזרה לי לקבל דרכון זמני במהירות לאחר שנתקעתי ברגע האחרון עם חיוך וברוגע טיפלה בהכל תודה רבה!

שלום לכם

בקרנו ברשות האוכלוסין וההגירה **בפתח תקווה**.

לא היה לנו תור מוזמן, ודי חששנו מהפרוצדורה שיהא עלינו לעבור.

בעלי הוא בן 86 (ונושא עמו נכות קשה מימי שרותו הצבאי – עיוורון מלא וקטיעת יד) וגם אנוכי כבר לא ילדה קטנה (76) – וצפינו המתנה ממושכת, חוסר סבלנות של הקהל ונותני השרות ועוד מריעין בישין...

ולא מיניה ולא מקצתיה – קיבלנו שרות לעילא ולעילא, בשל הסדר השורר במקום, הקהל ממתין בסבלנות לבוא תורו, השרות שקיבלנו היה אדיב, ענייני, מקצועי ובסבר פנים נעים ומכבד – החל מהסדרן שקיבל את פנינו ועד לאחרון האנשים שנגע בעניינינו.

במיוחד אנחנו רוצים לציין את הפקידה שעל שולחנה קיבלנו שירות: ישיר, אדיב, מקצועי ועם סבלנות אין קץ.

אנחנו רוצים לציין גם את השינוי המבורך שלפיו כל השרות מ-א' ועד תום מתבצע על שולחנה של פקידה אחת, שמספקת את כל השירות – טופסיאדה, צילום תמונה, עותקים וכו' וכו'.

וכך התהליך קצר ומהיר כי אין צורך להתנייד בין מספר עמדות.

כל הכבוד

ברצוני להגיד תודה רבה לפקיד בלשכת **קלנדיה** על השירות הטוב והנחמד. למרות הלחץ בלשכה קיבל אותי בסבלנות וחיוך. אני מודה לכם ואני מבקשת להעביר את מכתבי באופן אישי לעובד כי מגיע לו פרגון וגם שימשיך לעבוד בצורה יפה כזאת

נא להגיד לו תודה בשמי

שלום רב,

רציתי לציין לשבח את לשכת רשות האוכלוסין **קצרין** על השירות שהם נותנים לכלל האוכלוסייה. השומר בכניסה עוזר למי שבא מפנה בזריזות ויעילות את הבאים. מתקשר בעברית ובערבית ויודע לתת מענה לכל מי שבא. הייתי צריכה עזרה ולמרות שאני נהגתי בחוסר סבלנות וכעסתי על הצוות קיבלתי שירות הוגן סבלני ויעיל. עובדת הלשכה הסבירה לי וממש יצאה מגדרה כדי לעזור. מבקשת להודות ושמחה להתנאות שבקצרין יודעים לתת שירות.

תודה לצוות רשות האוכלוסין בקצרין על שירות מכל הלב.

מכתב תודה והערכה - סניף קריית אתא

לכבוד הנהלת רשות האוכלוסין וההגירה ולכל המעוניין,

שלום

ברצוני להביע את תודתי והערכתי הרבה לפקידה בסניף קריית אתא הגעתי למשרד לבדי עם שני תינוקות – אחד מהם בן שנתיים וחצי, על הרצף האוטיסטי בתפקוד בינוני-נמוך, ואחיו בן שנה וקצת. בעלי נמצא במילואים, והמצב היה מאתגר מאוד – הבן הבכור נוטה לברוח, והקטן נלחץ מהסיטואציה. הפקידה קיבלה אותנו בחיוך ובסבלנות אין קץ, התחשבה במצב המיוחד, סייעה בצורה מקצועית ומלאת רגישות, והוכיחה מעל לכל ספק שראשית כל – היא אדם. היא העניקה יחס חם, הבנה אמיתית ונתנה תחושה שיש על מי לסמוך. אנשים כאלה הם נכס אמיתי לשירות הציבורי, וחייבים לזכות להערכה, עידוד ואף קידום. הלוואי וכל עובדי הציבור היו מגלים אנושיות ומקצועיות כפי שהיא הפגינה. אבקש כי מכתבי זה יובא לידיעת ההנהלה הבכירה, וכי היא תקבל את מלוא ההוקרה וההערכה הראויה לה.

שבוע טוב

פניתי עם בתי לסניף קריית שמונה לשירות תעודת זהות ראשונה ודרכון הפקידה הייתה מאירת פנים וסבלנית עם חיוך ושרות אדיב רצינו להגיד תודה רבה

ברצוננו להביע את תודתנו והערכתנו העמוקה לעובדי סניף קרית גת

על הטיפול המסור והמקצועי במסגרת הוצאת תעודת זהות היחס האדיב, הסבלנות והתחשבות שגיליתם ראויים לכל שבח תהליך שלעיתים עשוי להיות מורכב, הודות לצוות הנעים, המסודר והיעיל, המסירות לעבודה והאכפתיות לכל פרט ופרט. השירות שהענקתם משקף דוגמא ומופת למקצועיות וליחס אישי חם. מי ייתן ותמשיכו בעבודתכם המבורכת ובטוחים אנו כי רבים נוספים יזכו ליהנות מהשירות האדיב והמקצועי

אני רוצה להביע תודתי על השירות המצוין שהתקבל במשרדכם במהלך ביקור של אמא שלי בסניף ראשון לציון

העובדת הייתה מקצועית. השירות היה אדיב ומצוין. היא סייעה לאמא שלי בכל השאלות והבקשות. התהליך הוצאת דרכון ותעודת זהות היה מהיר ונעים והרגשתי שניתנה לי תשומת לב רבה. אני מודה לכם על השירות והמחויבות שלכם ללקוחות

שלום רב,

הגעתי עם בתי לחידוש דרכון ברשות האוכלוסין וההגירה **ברהט**.

אני מעוניינת לציין את היחס המדהים, האדיבות והשירות הנהדר שקיבלנו כל שאלותינו נענו במהירות, קבלנו עזרה בתשלום על הדרכון, בתי צולמה מס' פעמים עד שהייתה שבעת רצון מאיכות התמונה 😊) והכל לווה בחיוך ונעימות. מלבד האדיבות, השרות היה מהיר וממוקד ולשמחתינו, תוך פחות מ-30 דק' מהגענו לרהט, כבר יצאנו עם מבוקשנו.

איזה כיף לקבל יחס ושירות כזה!!!. מאד לא מובן מאילו.

אנא מסרו לעובדים היקרים את תודתנו.

לכבוד

רשות האוכלוסין - סניף **רחובות**

ברצוני להודות לעובדת הלשכה מקרב לב על השירות הנעים, הסבלני והאדיב שהעניקה לנו בעת הגעתנו לרשות האוכלוסין.

יחסי האנוש החמים, האכפתיות, הגישה המקצועית והרצון הכנה לעזור, לא מובנים מאליהם. היא הפכה את הביקור שלנו לחוויה חיובית ונעימה. בימים בהם שירות ציבורי לעיתים נתפס כמרוחק או טכני, היא מהווה דוגמה ומופת לאנושיות, רגישות ומקצועיות, ואנו מודים לה על כך. יישר כוח ובהוקרה רבה

שלום רב,

הגעתי ללשכת אוכלוסין **רמלה** לקבלת שירות מדלפק מודיעין, הוצאת מסמכים, ללא זימון תור מראש.

חשוב לציין כי למרות היותי עובד מדינה לא הזדהיתי ככזה בשום שלב.

לאחר המתנה קצרה הגעתי לדלפק של עובדת הלשכה, הנציגה הייתה אדיבה, שירותית ונחמדה, הפיקה לי את כל המסמכים שהייתי צריך, ברובן תעודות לידה דו לשוניות, תוך הקפדה על הפרטים. למרות העומסים בלשכה הנציגה גרמה לי להרגיש רצוי ונינוח דבר שלפעמים אינו בא לידי ביטוי אצל מקבלי שירות.

רק בסוף, לאחר שקיבלתי את המסמך האחרון, הזדהיתי כעובד מדינה, אמרתי לה תודה רבה על הסבלנות והסיוע, דבר שלפעמים שוכחים.

חשוב לומר גם תודה ולהוקיר איפה שנדרש, כעובד רשות האוכלוסין לשעבר אני זוכר תחת אילו עומסים הצוותים עובדים.

שלום רב

ברצוני לתת שבחים לסניף **רמת גן** - רשות האוכלוסין וההגירה.

א. לכל העובדים. אוירה נהדרת של אהבת אדם מהשומר בכניסה ועד ההנהלה שעוזרים רנדומלית לחיילת או לאם עם תינוק או סתם למישהו שנראה אבוד.
ב. לעובדת הלשכה שיצאה מדרכה לתת שירות סבלני. מקצועי, אדיב .
בהחלט חוויה מתקנת ומשרה אופטימיות לגבי עתיד השירות הציבורי

שלום

אני לוחם מילואים מעל 600 יום

זכיתי אתמול לקבל עזרה בצורה אכפתית ורגישה מעובד לשכת **שדרות**
תודה רבה!

שלום רב,

היינו מוזמנים היום להחלפת דרכונים ותז. בלשכה **בשער בנימין**, את פנינו קיבלה עובדת הלשכה אנו מבקשים להודות לה מקרב לב על האדיבות, השירות והסבלנות
אני חייבת לציין גם את הסדר המופתי במקום יושבים ממתנים בסבלנות ונקראים לקבל שירות באמת תודה ענקית לעובדת הלשכה היה לנו לעונג לקבל ממנה שירות, ישר כוח גדול.

היי,

היום היינו בלשכת **תל אביב** לצורך הארכת דרכונים וקיבלנו שרות מדהים מעובדי הלשכה.
לצערי הרב הגענו והתור שהזמנו לא נמצא במערכת.

עובדת הלשכה בסבלנות שיא ושירותיות הקשיבה, בדקה ומצאה פתרון
אח"כ הגענו לעובד נוסף שראה שהפקידה שאליה יועדנו עסוקה והציע לעזור לנו
היה כל כך נחמד וראה את חוסר הסבלנות של הילדים ובזכותו סיימנו את התהליך בצורה מהירה ויעילה הלוואי ורוב עובדי הרשות יהיו נחמדים ושירותים אפילו במקצת כמו שניהם, הנועם, השירותיות והיעילות שבה הם מבצעים את עבודתם צריכה להיות לדוגמה ומופת לכל נותני השירות באשר הם
אשמח שתוכלו להעביר למנהל/ת הלשכה את המילים החמות והכרת התודה שלי

ברצוננו להביע את תודתנו והערכתנו העמוקה על השירות האכפתי והזמינות המוענקים לאורך הדרך **ממינהל עובדים זרים – לשכת רחובות** (אגף בניין).

עבודתכם ברמה גבוהה, מתוך מומחיות, סבלנות והבנה מעמיקה של הצרכים המורכבים בתחום זה. היחס האישי, הזמינות והנכונות לעזור בכל נושא – גם תחת עומס ואתגרים – הם אינם מובנים מאליהם. אני שמחה על ההזדמנות להביע את ההערכתנו כלפיכם.

רציתי לומר מילה טובה לצוות **מינהל עובדים זרים ענף חקלאות לשכת באר שבע**

אתם עושים עבודה יפה ומרשימה

למרות העומס והלחץ, תמיד יש תחושה שמקשיבים, מתייחסים ועושים את המיטב כדי לעזור

זה ממש לא מובן מאליהם, ורצינו פשוט להגיד תודה

כל הכבוד לכם

הגעתי למינהל **עובדים זרים בלשכת תל אביב** (אגף סיעוד) להגשת בקשה לקבלת היתר לעובד סיעודי נוסף.

לשמחתי הרבה התקבלתי מיד ללא המתנה לשירות הלקוחות .

לעיתים קרובות אנו שומעים חוסר שביעות רצון מצד האזרחים על השירותים הניתנים במשרדי הממשלה ובמיוחד במשרד הפנים.

ההכללות הללו מוטעות לטעמי מאחר ומנסיוני בתקופה האחרונה אני מקבלת שירות מהיר ויעיל עם אוזן קשבת ונכונות גבוהה מצד הפקידים בשירות הלקוחות.

ואכן, להפתעתי ולשמחתי הרבה קיבלתי שירות מעולה, אדיב, סובלני ובעיקר מאוד מקצועי ובעל ידע בהליכים שעליי לבצע על מנת להגיש את הבקשות שלשמן הגעתי למשרד.

הפקיד המטפל, שעובד בענף הסיעוד, נתן לי יחס אנושי ונעים ונתן לי הסברים מפורטים וממצים על כל הנושא ואף הרחיב מעבר לשאלות הקונקרטיות שלי לגבי הפעולות שעליי לעשות בעתיד ולהיות מודעת אליהן.

לידו ישבה עובדת נוספת שהייתה זמינה לכל שאלה או תהיה והפקיד פנה אליה במקרה שלא היה בטוח בנושא מסויים לעומק והיא הייתה זמינה ונכונה לענות בחפץ לב.

יתרה מכך, שאלות שלא היה עליהן מענה חד משמעי וביקשתי בירור מיועץ מקצועי נוסף, אזי הוא חייג באותו רגע לאותה קולגה מקצועית לקבלת תשובה חד משמעית בנושא שהועלה על ידי.

ושוב תודה רבה על השירות היעיל והיסודי

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי והערכתי הרבה על שירות המצוין שקבלתי ממינהל עובדים זרים (אגף בניין-מטה האגף) .

אני עובדת בתאגיד עובדים זרים הנמצא בבא שבע, הגעתי לירושלים לסידורים פרטיים ביום בו אין קבלת קהל באגף בניין זרים, אבל בכל זאת הגעתי לבדוק אפשרות אולי כן יקבלו אותי, הגעתי כנציגת התאגיד לקבל את האשרות של העובדים זרים בתאגיד.

צלצלתי בפעמון ולהפתעתי הרבה ובניגוד לציפיותי הדלת נפתחה, העובדת היקרה קבלה אותי בסבר פנים יפות, נתנה לי את האשרות לבדיקה והסבירה לי בצורה מקצועית ומסורה והפגינה סבלנות רבה.

מינהל עובדים זרים לשכת נתניה

ברצוני להודות ולשתף על הטיפול של עובדת מינהל עובדים זרים בלשכת נתניה

הטיפול מולה נעשה במייד, באמפתיה ובמקצועיות

ירבו כמותה בשירות הציבורי

היי,

יש לכם עובד במינהל עובדים זרים לשכת ירושלים

ראוי להערכה

תמיד עונה באווירה טוב

ותמיד תמיד נכון לעזור

תודה רבה!!!

הייתי רוצה להמליץ על העובדת שלכם במינהל עובדים זרים לשכת חדרה

הייתה לי בעיה עם קובץ של ביטוח לאומי והעובדת שלכם ממש עשתה הרבה מאמצים לעזור לי

ישבה על זה כמה ימים עדכנה אותי ממש במסירות ומקצועיות עם יחס טוב ושירות מצוין

בהחלט ממש יחס ושירות ומקצועיות מעל ומעבר



דוח תלונות הציבור 2025

אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור

יוני 2026

עקבו אחרינו



piba.gov.il

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة

