



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 4
לשנת 2012
תלונות הציבור



ירושלים, סיוון תשע"ג, יוני 2013



השרה לקליטת העלייה

ט"ו תמוז תשע"ג
23 יוני 2013

דבר השרה

מכובדיי,

בסיומה של תקופת כהונה ראשונה ובפתחה של תקופת כהונה נוספת בתפקיד השרה לקליטת העלייה, אני מציינת בסיפוק ובהערכה שהמשרד לקליטת העלייה נמצא במקום הראשון בין משרדי הממשלה במתן שרות לפונים.

המשרד מהווה כתובת לעולים ולתושבים חוזרים והוא דוגמא במתן מענים, בתשומת הלב ובהיענות לפניות הרבות המגיעות למשרדנו.

הדו"ח השנתי הוא כלי נוסף לבחינת היחס והשרות שאנחנו מעניקים לעולה החדש ולתושב החוזר. אני עוקבת בשביעות רצון אחר הדיווחים והבעיות הנפתרות בעזרתכם לפונים אלינו.

ברכתי לכל העוסקים בתחום זה, תחום שאינו קל כלל ועיקר, תחום אותו אני מכירה היטב.

ישר כוח והמשך פעילות פורייה בתקופת כהונה זו.

בברכה ובהוקרה

ח"כ סופה לנדבר

השרה לקליטת העלייה



מדינת ישראל
המנהל הכללי
General Director

דברי המנהל הכללי

עובדים יקרים,

אני מברך על עבודתו של אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור ופעילותו מול כלל הפונים מחד ויחידות המשרד מאידך.

כמדי שנה, המשרד לקליטת העלייה עושה לילות כימים על מנת להבטיח את הסתגלותם והשתלבותם המיטבית של העולים החדשים והתושבים החוזרים. על כן, כמשרד המטפל בחייהם של בני ובנות אדם עלינו להיות קשובים לרחשיהם ולצורכיהם היומיומיים וכן עלינו לדעת ולהיות גוף היכול לבקר ולשפר עצמו משנה לשנה.

הטיפול בפניות הציבור מהווה את המקור הטוב ביותר לביקורת עצמית ולשיפור עבודתו של המשרד לקליטת העלייה על אגפיו השונים.

המשרד לקליטת העלייה הינו בין המובילים במשרדי הממשלה בכל הקשור ליחסי הגומלין בין האזרח לבין הרשות, וזאת בשל האוזן הקשבת והדגש על היחס האישי, כפי שמשקף באופן הטיפול בפניות הציבור בפרט ובציבור העולים והתושבים החוזרים בכלל.

אני מודה לכל העוסקים במלאכה על המסירות והיעילות ועל כי הם מעניקים לכולנו כלי נוסף באמצעותו נמשיך ללמוד, להשתפר ולהצליח.

דמיטרי אפרצב
המנהל הכללי

קרית בן גוריון, רח' קפלן 2 ירושלים 91950, טל' 02-6752689-02 פקס : 02-5635840
2 Kaplan St.Hakiryia, Jerusalem 91950 Tel:972-2-6752689 Fax:972-2-5635840
כתובתנו באינטרנט : www.moia.gov.il



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דבר מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור במשרד לקליטת העלייה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא תלונות הציבור של המשרד לשנת 2012.

בשנת 2012 הגיעו לאגף כ- 10,000 תלונות ופניות: 709 תלונות בכתב, לעומת 908 תלונות שהגיעו בשנת 2011, קיטון של 21.8%. בנוסף, נשלחו כ-3,407 תלונות ופניות בדואר האלקטרוני, לעומת 2,960 משנת 2011, גידול של 15%.

כ-6,000 באמצעות שיחות טלפוניות. עיקר התלונות היו בתחום הדיור, הכספים והזכאות הכללית. בעקבות השימוש ההולך וגובר בפניות של לקוחות המשרד דרך ערוץ האינטרנט, חל גידול של 15% בפניות לעומת אשתקד. האגף, באמצעות האגף הבכיר למערכות מידע במשרד, ביצע שינוי מערכתי בכל הקשור לאיחוד ערוצי קליטת פניות ותלונות דרך האינטרנט. כיום כל פניות הגולשים באינטרנט המגיעות לאגף, נקלטות בערוץ אחד דרך אתר המשרד בתיבת "צור קשר". תיבה זו מאפשרת לפונים לשלוח את תלונותיהם בקלות ובאופן ידידותי למשתמש ולאחר מכן הן מוזנות אוטומטית אל תוך מערכת פניות הציבור. שלב נוסף בתהליך הוא ממשק אוטומטי של העברת עותק מהתשובות הנשלחות אל הפונים למערכת ייעודית ממוחשבת במשרד, המשרתת את יועצי הקליטה בבואם להעניק שירות לעולים ולתושבים החוזרים.

מהלך זה הוא שלב נוסף בהתייעלות בתחום, בחסכון במשאבי כוח אדם והפקת דוחות ונתונים למנהלים במשרד ולציבור הרחב בחתכים נרחבים יותר.

התייעלות במתן השירות ללקוחות המשרד, שקיפות והגברת האמון במערכת הציבורית באמצעות בדיקת פעולותיהם של עובדי הציבור הן אבני הבוחן בפעולות עובדי האגף. המשרד רואה בציבור שותף מלא לעשייה ברוכה למען קידום מטרת המשרד, קליטה ועידוד עלייה ולכן רואה בכל תלונה בודדת הזדמנות לשיפור ולשינוי. התלונות מהוות מנוף להבנת הכשלים בארגון, לתיקון הליקויים, להפקת לקחים, ליעילות, חסכון ואפקטיביות. במקרים בהם יש מספר תלונות באותו תחום, הנושא מועבר לביקורת לביצוע דוח ביקורת, דבר המביא לעיתים רבות לשינוי מערכתי.

ברצוני להודות לח"כ, השרה סופה לנדבר ולמנכ"ל המשרד מר דמיטרי אפרצב על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיתנה בכל הקשור בתיקון הליקויים העולים בבדיקות.

בנוסף, ברצוני להודות לגורמים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח: לגב' עופרה שטיין, מבקרת הפנים במחוז תל אביב והמרכז על הובלת הנושא, לגב' אביבה בלבינדר, מנהלת ענף פניות ציבור ארצית אשר סייעה בעריכה ולעובדי האגף על השותפות בהכנת הדוח ועל פועלם בתחום למען העולים, התושבים החוזרים והלקוחות השונים של המשרד. כמו כן, ברצוני להודות לעובדי אגף הבכיר למערכות מידע על הסיוע בהכנת הדוח ולאורך כל השנה, בכל תהליכי השינוי הטכנולוגי בתחום.

בכבוד רב,

טלי בוהדנה

מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

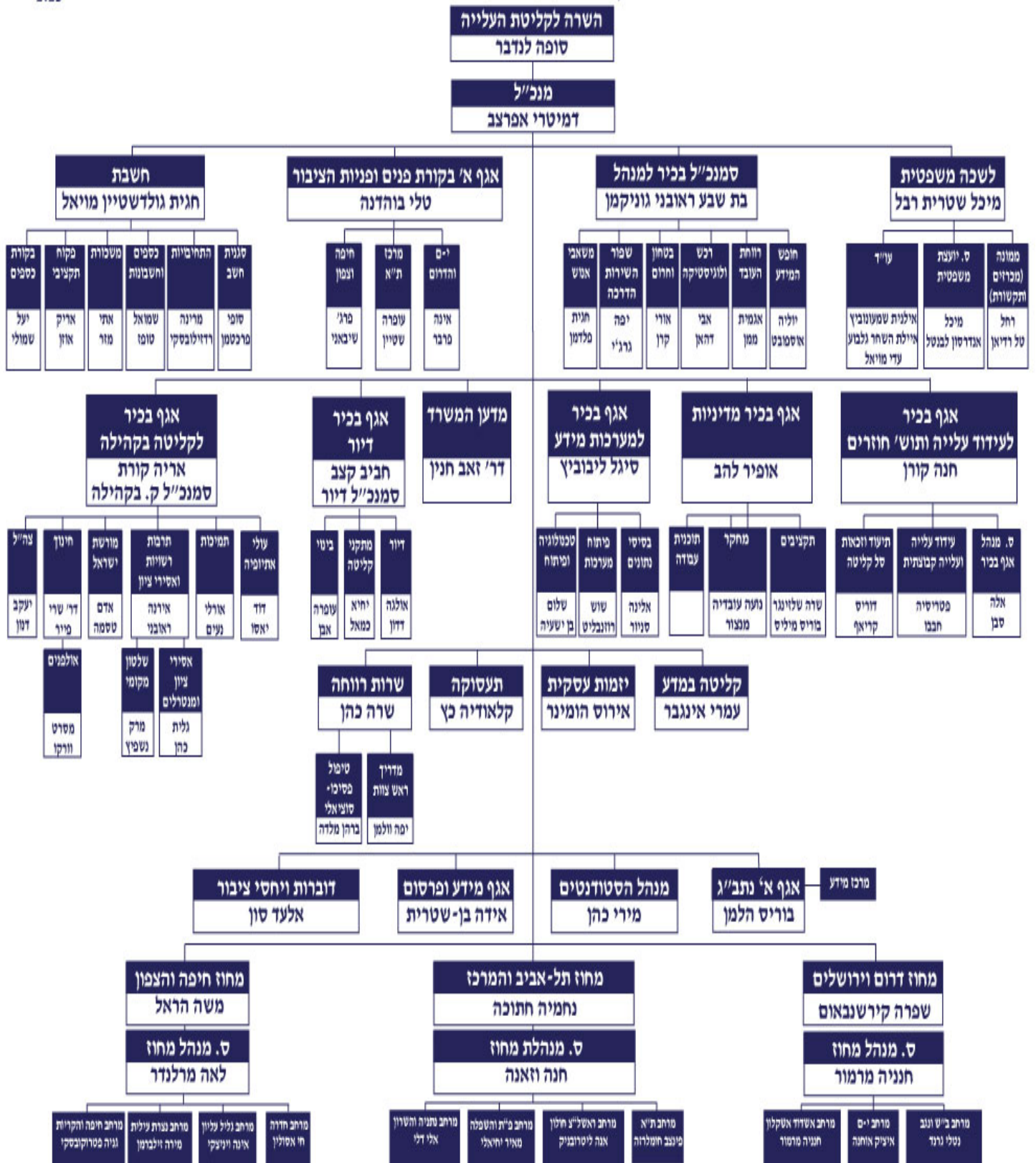
קריית הממשלה, קפלן 2 ירושלים, טל 04-8631158 פקס: 04-8631166

talib@moia.gov.il

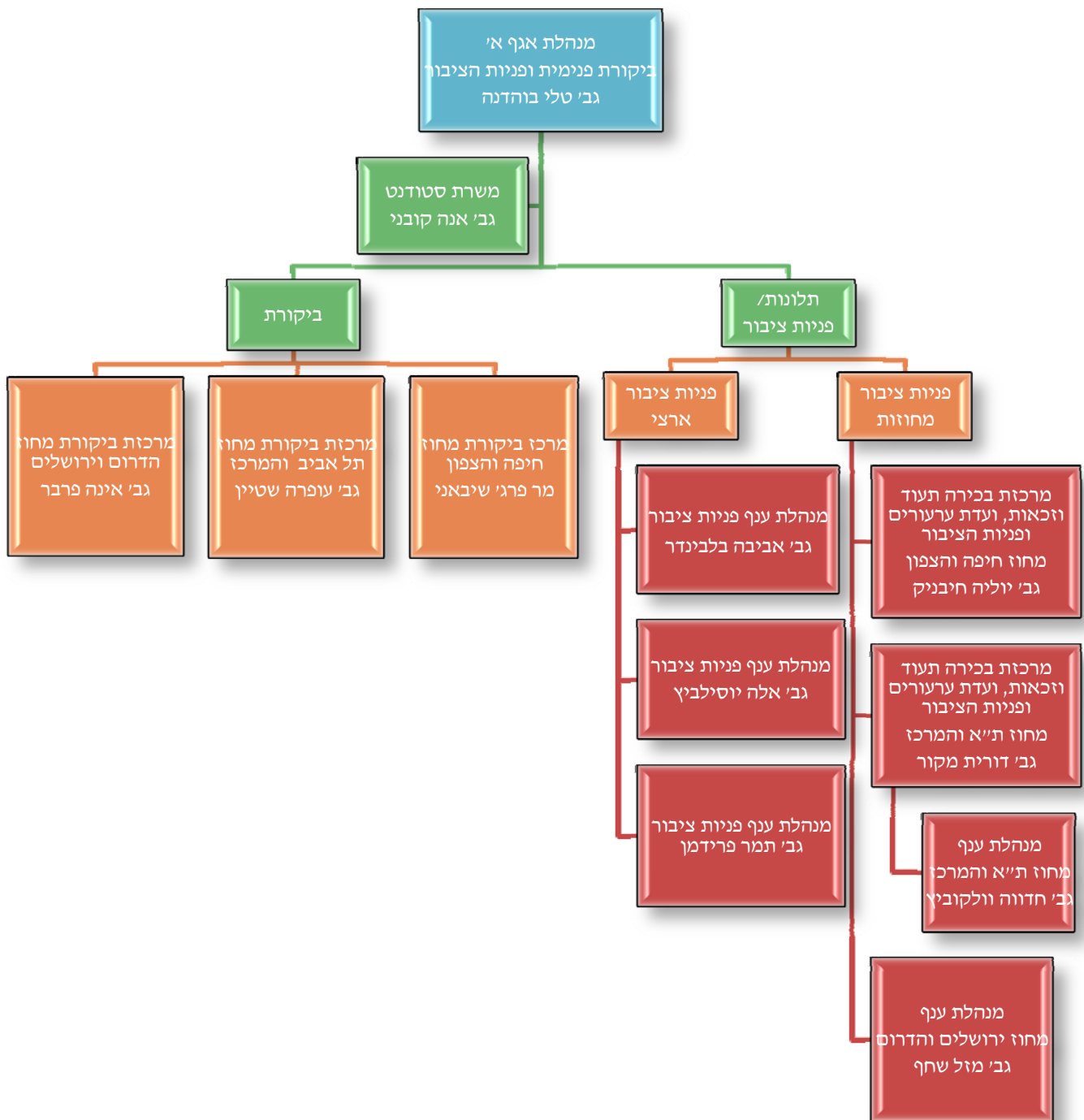
תוכן העניינים:

- ❖ מבנה ארגוני של המשרד לקליטת העלייה.....5
- ❖ מבנה ארגוני של האגף.....6
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף.....7
 - רפורמות שבוצעו בשנה האחרונה.....7
 - טיפול בפניות ובתלונות.....7
 - אבחנה בין פנייה לתלונה.....8
 - ההיבט המשפטי במענה לפניות.....8
 - תהליך הטיפול בתלונות.....9
- ❖ תרשים תהליך פנייה.....10
- ❖ התפלגות התלונות.....11
- ❖ המשרד הראשי.....27
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר ארצי- נתונים ודוגמאות.....28
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני ארצי.....33
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות.....39
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות.....44
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות.....48
- ❖ נספח א'- חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....52
- ❖ נספח ב'- חוק מבקר המדינה התשי"ח 1958.....59

המשרד לקליטת העלייה - מבנה ארגוני



מבנה ארגוני – אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור



תפקידי האגף

האגף מהווה כתובת לפניות ותלונות המגיעות מהארץ ומחו"ל באופנים שונים, בשפה העברית ובשפות אחרות. האגף מורכב ממנהלת האגף, שלושה מבקרי מחוזות, מנהלת ענף תלונות הציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון ושתי מנהלות ענף פניות הציבור האחראיות על כל התלונות המגיעות בדואר אלקטרוני ובטלפון. בנוסף, ישנן שלוש אחראיות מחוזיות: במחוז חיפה והצפון, במחוז ת"א והמרכז, במחוז הדרום וירושלים ועובדת נוספת העוסקת בתחום, במחוז ת"א והמרכז.

העקרונות המנחים את האגף

- ❖ מתן שירות מקצועי, מהיר ואיכותי, השם את העולה במרכז.
- ❖ טיפול ומענה באופן ענייני, מנומק במידת האפשר תוך הקפדה על הגינות ואדיבות.
- ❖ שאיפה לאחידות בטיפול בפניות הציבור בכל יחידות המשרד.
- ❖ הקפדה על שקיפות ברוח חוק חופש המידע, תוך שמירה על חוק הגנת הפרטיות.
- ❖ חיזוק שיתוף הפעולה בין כל יחידות המשרד (מטה/מחוזות/לשכות) כשותפים לדרך.
- ❖ חיזוק הקשר בין המשרד לקהל העולים וחיזוק אמון הציבור.
- ❖ שימוש בתלונות הציבור ככלי לתיקון הליקויים, תוך ראייה כלל מערכתית במטרה לשיפור השירות לעולה.

רפורמות שהתבצעו בשנה האחרונה:

שדרוג מערכת פניות הציבור – פניות לאתר האינטרנט:
בשנת 2013 הסתיים תהליך נוסף של שדרוג מערכת תלונות ופניות הציבור שהחל בשנת 2012. תהליך זה כלל את השינויים הבאים:

1. איחוד כל תיבות הדואר של הגולשים באינטרנט, הפונים באמצעות מיילים לתיבת דואר אחת "צור קשר" הנמצאת באתר המשרד.
2. ניתוב אוטומטי וסנכרון הפניות של הגולשים ישירות לתוכנת פניות הציבור.
3. סנכרון של מערכת פניות הציבור ישירות למערכת העולים כך שיועצי הקליטה יוכלו לראות את התשובות שנשלחו הן לגולשים באינטרנט והן לפונים בכתב.
4. שכלולים בתוך המערכת – הזנה אוטומטית לשדות בתוך המערכת.

טיפול בפניות ובתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

- ❖ ענייני אכלוס ודיור (זכאות לדיור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיור).
- ❖ כספים.
- ❖ זכאות כללית.
- ❖ תעסוקה.

האבחנה בין פנייה לתלונה:

פנייה

- ❖ בקשה למתן הסבר כללי או אישי
- ❖ קבלת מידע
- ❖ חוסר שביעות רצון ממתן שירות

תלונה

תלונה על-פי התקשי"ר סעיף 61.361 – "מכתב הכולל טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה".
בדיקת השתלשלות ונסיבות התלונה – היווצרותה ותוצאותיה.
בתלונה נדרשת פעולה של בדיקה ותיקון במקרה שנמצאה מוצדקת.

תלונה אנונימית

סוג נוסף של תלונות המגיעות למשרד, הינו תלונות אנונימיות.
המגיעים לתלונות יכולים להיות:
רצון להתלונן על מעשה/מחדל/רשלנות תוך חשש להיחשף ולהיפגע כתוצאה מהתלונה.
רצון להסב נזק לפלוני ממגיעים אישיים.

ההיבט המשפטי במענה לפניות

סוגיות ושאלות בעלות אופי משפטי מועלות בפני הלשכה המשפטית במשרד על-ידי האחראיות בפניות הציבור, בטרם ניתן מענה.
פניות בנושא חוק חופש המידע מועברות למתן מענה על-ידי הממונה על חוק חופש המידע במשרד.
מתי ניתן לסרב לבקשות לקבלת מידע:
רשות ציבורית רשאית לדחות בקשות לקבלת מידע וזאת בהסתמך על סעיף 8 הקובע עילות דחייה פרוצדוראליות (לדוגמא, נדרשת השקעת משאבים בלתי סבירה לאיתור המידע המבוקש). בנוסף, סעיף 9 קובע כי רשות ציבורית לא תמסור מידע במקרים מוגדרים – עילות דחייה מהותיות. לדוגמא, פרסום המידע עלול לפגוע בביטחון המדינה או מידע בדבר דיונים פנימיים.

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

הגדרה של פגיעה בפרטיות: הסעיף הרלוונטי לפניות הציבור – סעיף 2 (9) – "שימוש בידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה".
פגיעה בפרטיות מהווה עבירה פלילית ודינה מאסר 5 שנים.
כל אדם זכאי לעיין במידע לגבי עצמו הנמצא במאגר מידע של הרשות.
בקשה לקבלת מידע מקרובי משפחה, גם מדרגה ראשונה, נדונה על פי המקרה בהתייעצות הלשכה המשפטית של המשרד.

פניות של עורכי דין למשרד לקליטת העלייה

על פנייה של עורכי דין ממשרדי הממשלה כמו נציבות תלונות הציבור, ניתן להשיב ללא דרישה לייפוי כוח.
בכל פנייה של עורכי דין פרטיים המייצגים את העולה או מהסנגוריה הציבורית, יש לבקש ייפוי כוח בשמו.

פנייה לקבלת מידע

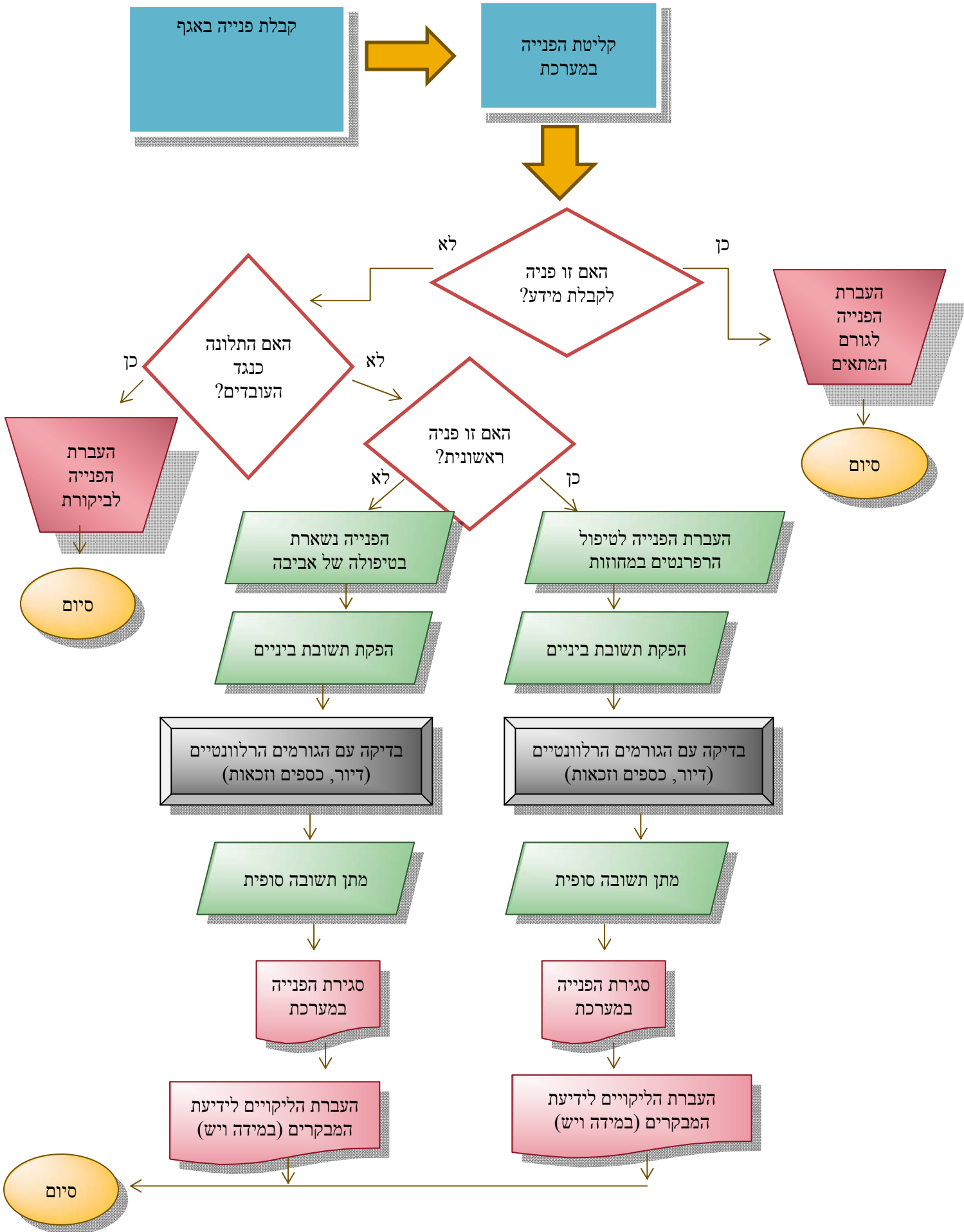
- א. מרכז מידע נתב"ג-טלפוני.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

מידע שאינו נמסר למתלונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך דינו או האפוטרופוס שלו).
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים, יש להפנות ישירות למטפל בנושא המבוקש תוך ציון כתובת, מס' טלפון ופרטים נוספים.
- ❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לוועדות חריגים וערעורים במשרדנו.
- ❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הוועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

תהליך הטיפול בתלונות

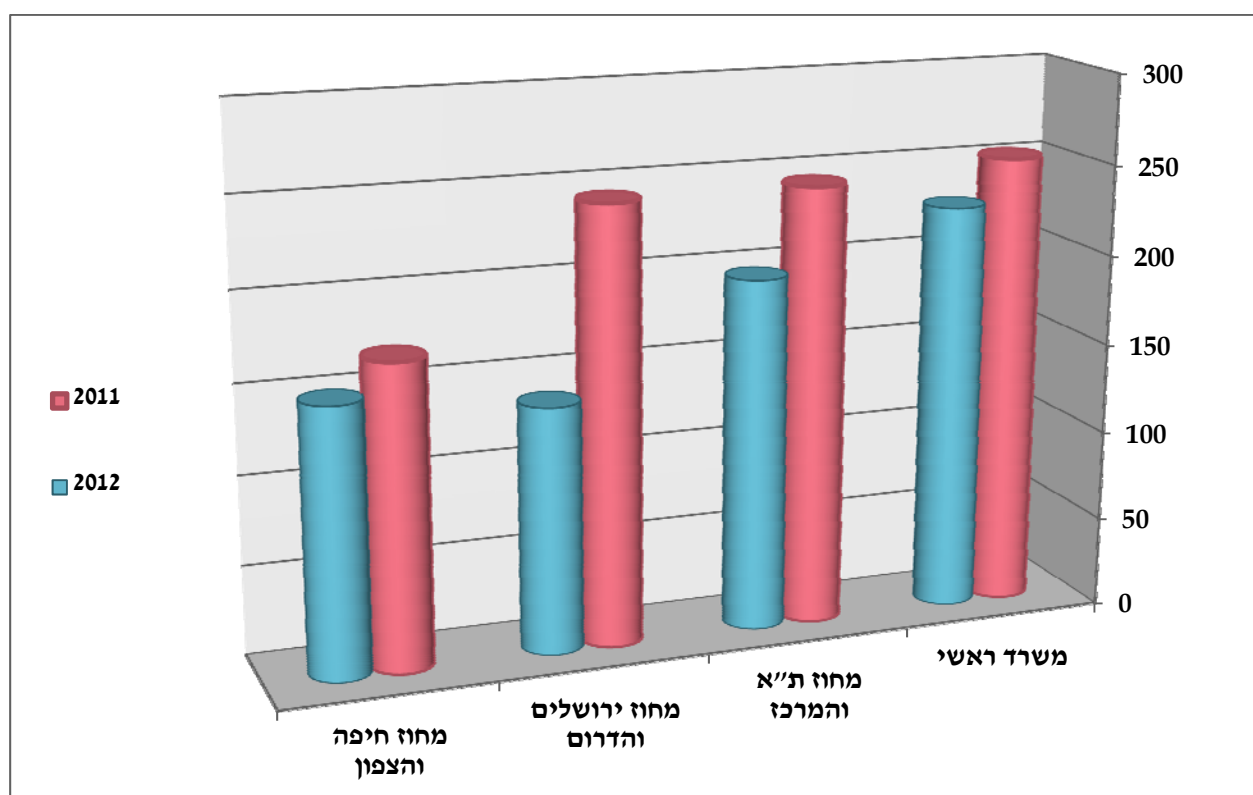
1. תלונה שמגיעה בכתב/טלפון/פקס, מוקלדת במערכת הממוחשבת. לאחר בדיקה, אם לא קיימת התלונה במערכת, היא מקבלת מספר "רץ".
תלונה שמגיעה בדואר אלקטרוני, מועברת אוטומטית למערכת פניות הציבור. פרטי התלונה ופרטי הפונה מוזנים אוטומטית בשדות מערכת הפניות.
2. האחראית שולחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ומציינת כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבועיים מקבלת הפנייה).
בערוץ הפניות במיילים, תשובת הביניים נשלחת אוטומטית לפונים.
3. התלונה מנותבת על-פי העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת) לפי מחוז גיאוגרפי, או לאגף המקצועי. פניות ותלונות המגיעות במיילים דרך תיבת "צור קשר", מטופלות לרוב באופן ישיר על-ידי שתי מנהלות ענף פניות הציבור באגף העוסקות בתחום.
4. קריאה מדוקדקת של פרטי הפניה/תלונה ועיקרי הטענות, בדיקת התשתית העובדתית במערכת ההכוון, בנהלי המשרד, בהוראות השעה, בתקשי"ר ובכל המסמכים הרלוונטיים.
5. פנייה בכתב לקבלת התייחסות ושאלות הבהרה לגורם המטפל המקצועי או קיום שיחות ומפגשים (על-פי הצורך), בעל-פה או טלפונית, עם אותם גורמים מטפלים.
6. עיבוד כל החומר מהמסמכים ומהמערכות הממוחשבות במשרד ותרשומות שיחות שנערכו עם כל הגורמים הרלוונטיים לידי תשובה הנשלחת ישירות לפונה, וסגירתה במערכת.
7. אחת לתקופה, מופקים דוחות בחתכים שונים.



התפלגות התלונות

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל ושנת פעילות

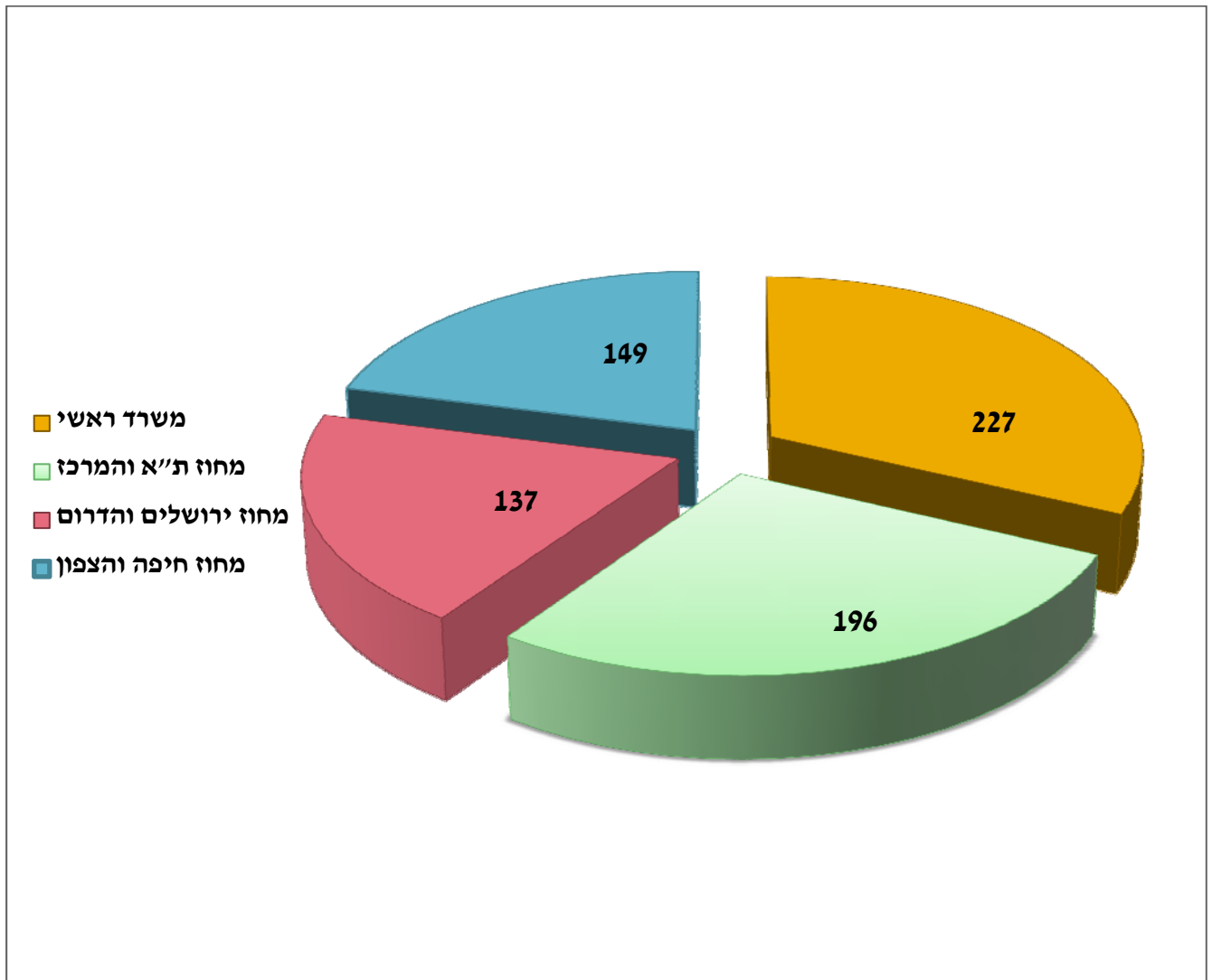
גורם מטפל	2011	2012	אחוז השינוי
משרד ראשי	252	227	-10%
מחוז ת"א והמרכז	244	196	-19.7%
מחוז הדרום וירושלים	243	137	-44%
מחוז חיפה והצפון	169	149	-12%
סה"כ	908	709	-21.8%



בשנת 2012 הגיעו 709 פניות ותלונות שהגיעו בכתב לאגף. בנוסף, הגיעו כ- 1,907 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר" באתר המשרד והתקבלו עוד כ- 1,500 פניות לכתובת הדוא"ל ישירות אל אחראיות פניות הציבור, חלקם לתאי הדואר שהיו פתוחים עד לשנת 2013 ונסגרו. סה"כ הגיעו 3,407 פניות ותלונות במיילים לאגף. כמו כן כ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

בשנת 2012 חלה ירידה של 21.8% במספר הפניות והתלונות שהגיעו בדואר ובפקס, אך יחד עם זאת חלה עלייה של 15% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי עלייה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה.

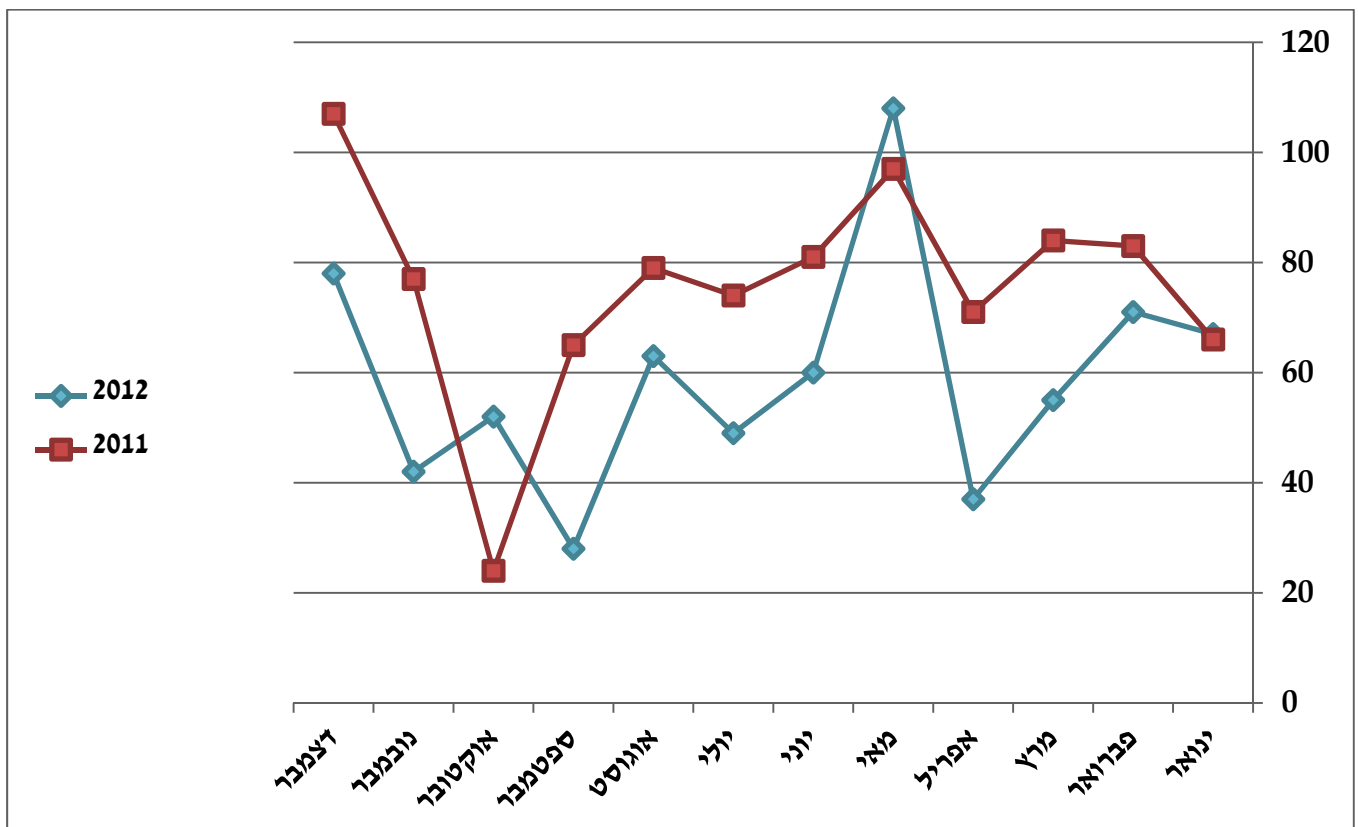
התפלגות התלונות לפי גורם מטפל במהלך שנת 2012



התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2011	2012	אחוז השינוי
ינואר	66	67	1.5%
פברואר	83	71	-14.5%
מרץ	84	55	-34.5%
אפריל	71	37	-47.9%
מאי	97	108	11.3%
יוני	81	60	-25.9%
יולי	74	49	-33.8%
אוגוסט	79	63	-20.3%
ספטמבר	65	28	-56.9%
אוקטובר	24	52	116.7%
נובמבר	77	42	-45.5%
דצמבר	107	77	-28%
סה"כ	908	709	-21.8%

התפלגות התלונות לפי חודשים ושנת פעילות

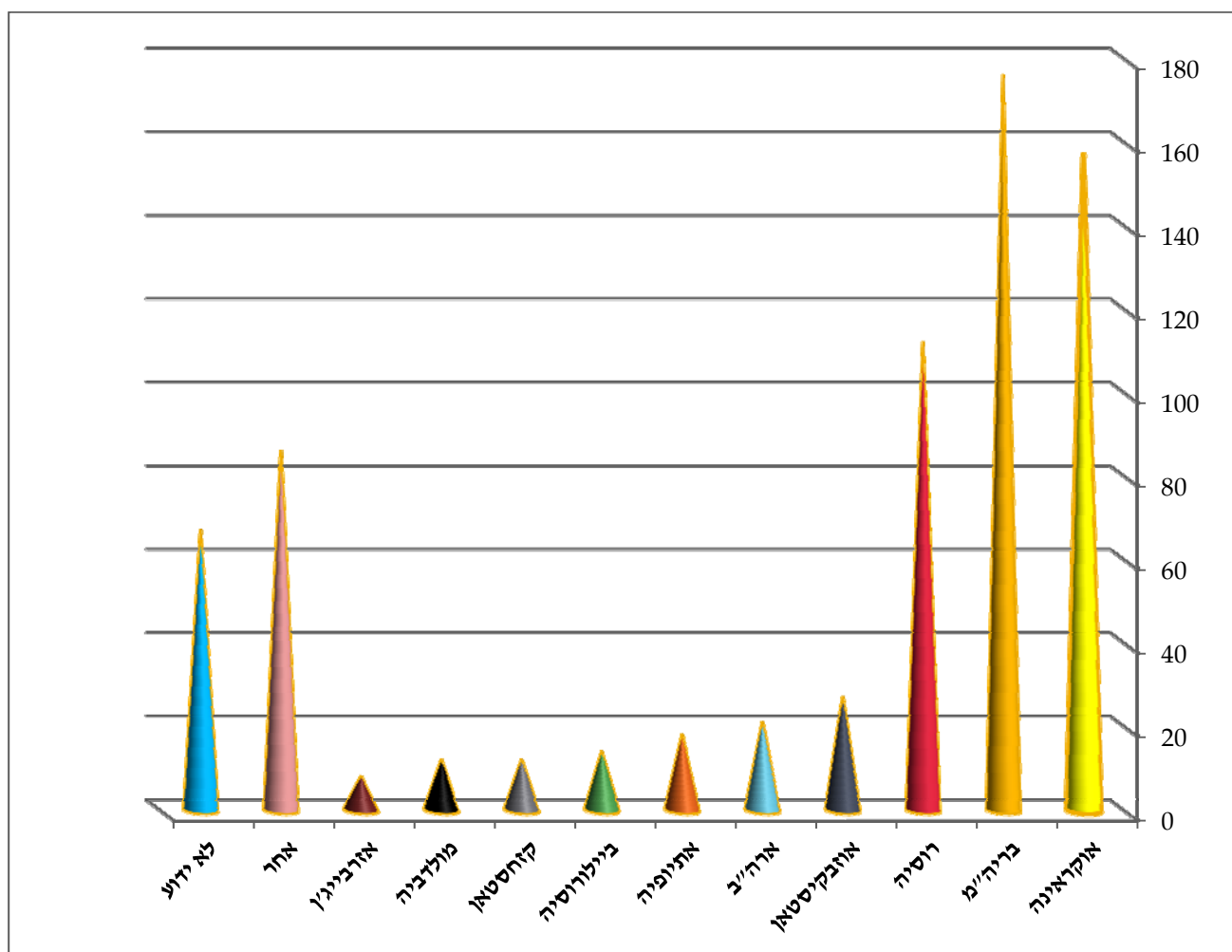


התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

אחוז השינוי	2012	2011	ארץ מוצא
-29.9%	157	224	אוקראינה
-7.4%	176	190	בריה"מ
-36.7%	112	177	רוסיה
-18.2%	27	33	אוזבקיסטאן
-27.6%	21	29	ארה"ב
-25.0%	18	24	אתיופיה
-33.3%	14	21	ביילורוסיה
-45.5%	12	22	קזחסטאן
-36.8%	12	19	מולדביה
-61.9%	8	21	אזרבייג'ן
-9.5%	86	95	אחר
26.4%	66	53	לא ידוע
-21.8%	709	908	סה"כ

מספר הפניות שהתקבלו מבריה"מ לשעבר גדול משמעותית מיתר הפניות אשר הגיעו מעולי מדינות אחרות. נתון זה תואם לעובדה כי מספר העולים ממזרח אירופה, גבוה משמעותית ביחס למספר העולים שהגיעו מיתר המדינות.

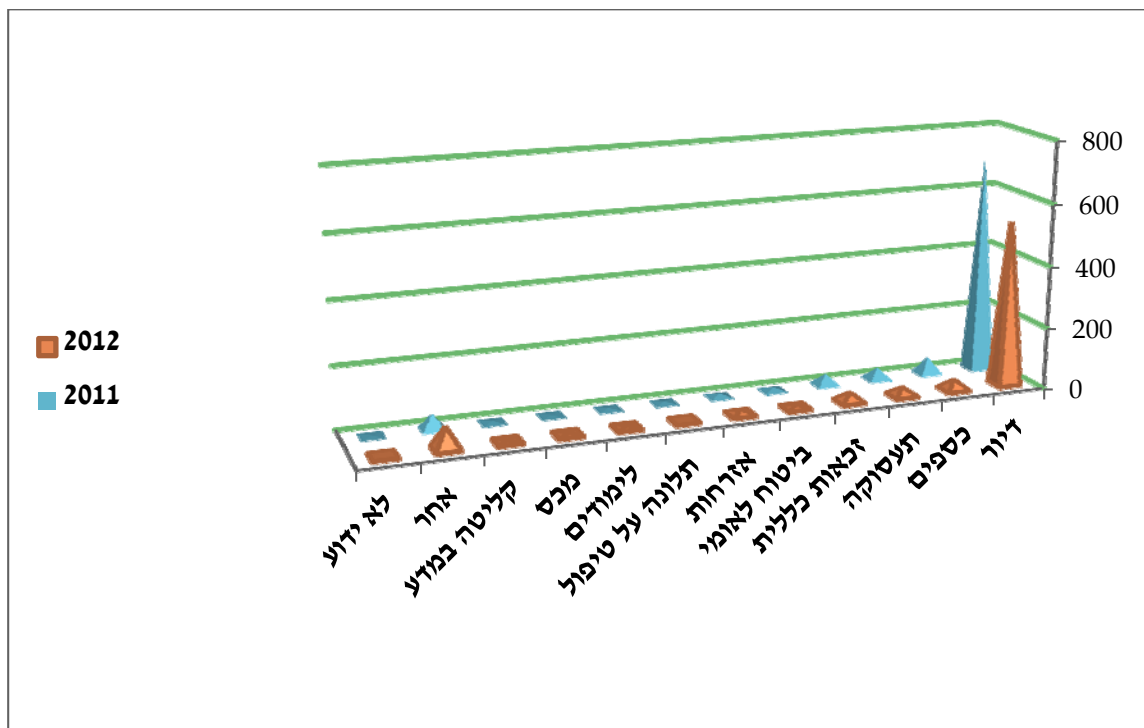
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא במהלך שנת 2012



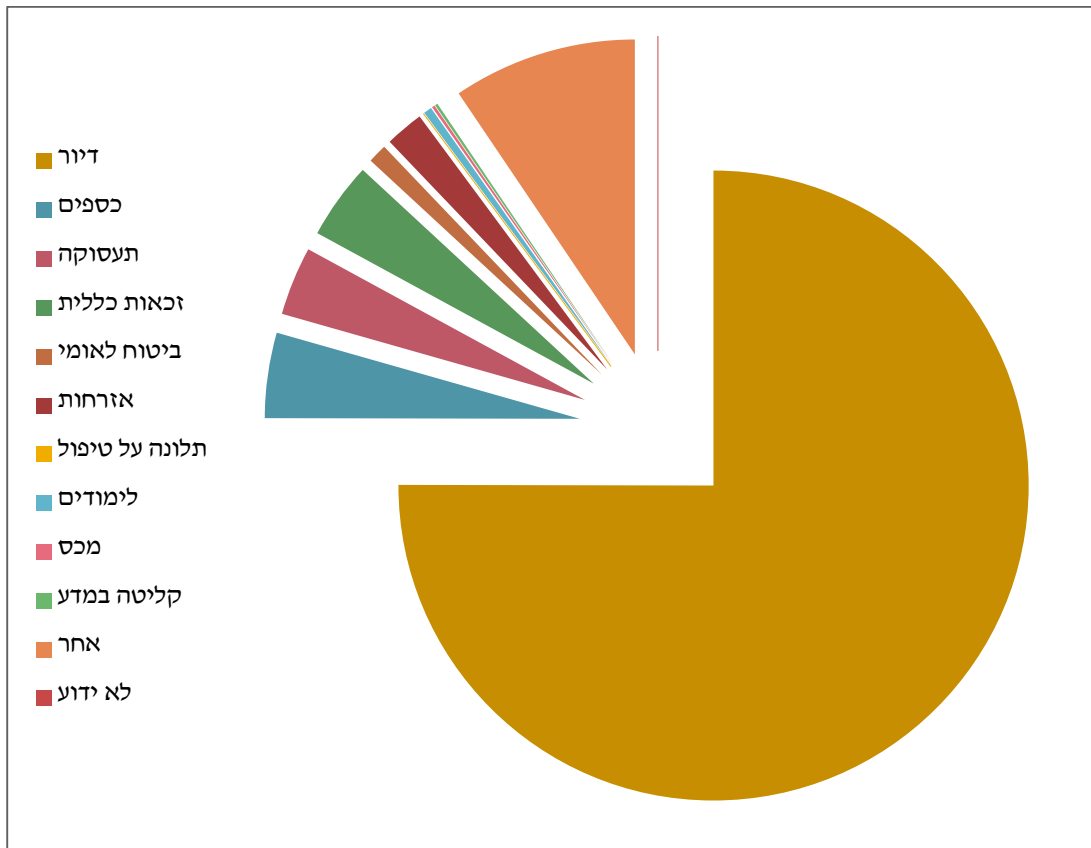
התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

נושא פנייה	2011	2012	אחוז שינוי
דיור	693	532	-23%
כספים	54	31	-43%
תעסוקה	38	25	-34%
זכאות כללית	36	28	-22%
ביטוח לאומי	11	7	-36%
אזרחות	11	14	27%
תלונה על טיפול	5	0	-100%
לימודים	4	3	-25%
מכס	2	1	-50%
קליטה במדע	4	1	-75%
אחר	48	67	72%
לא ידוע	2	0	-100%
סה"כ	908	709	-21.8%

התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות 2012



התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2012

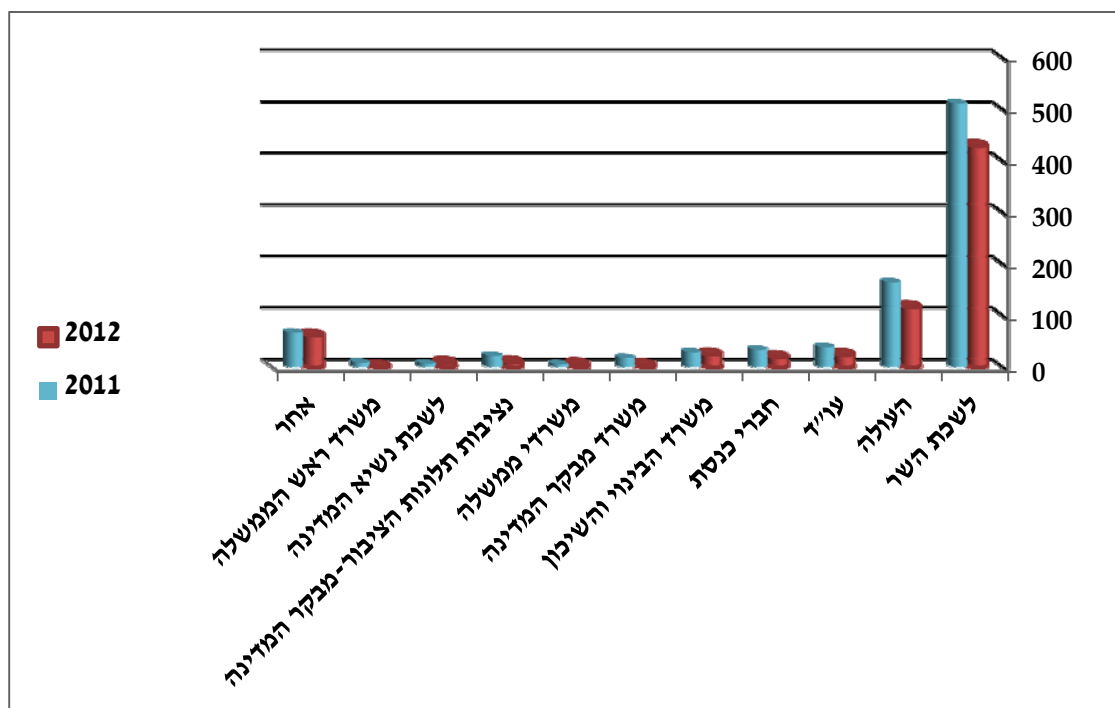


התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

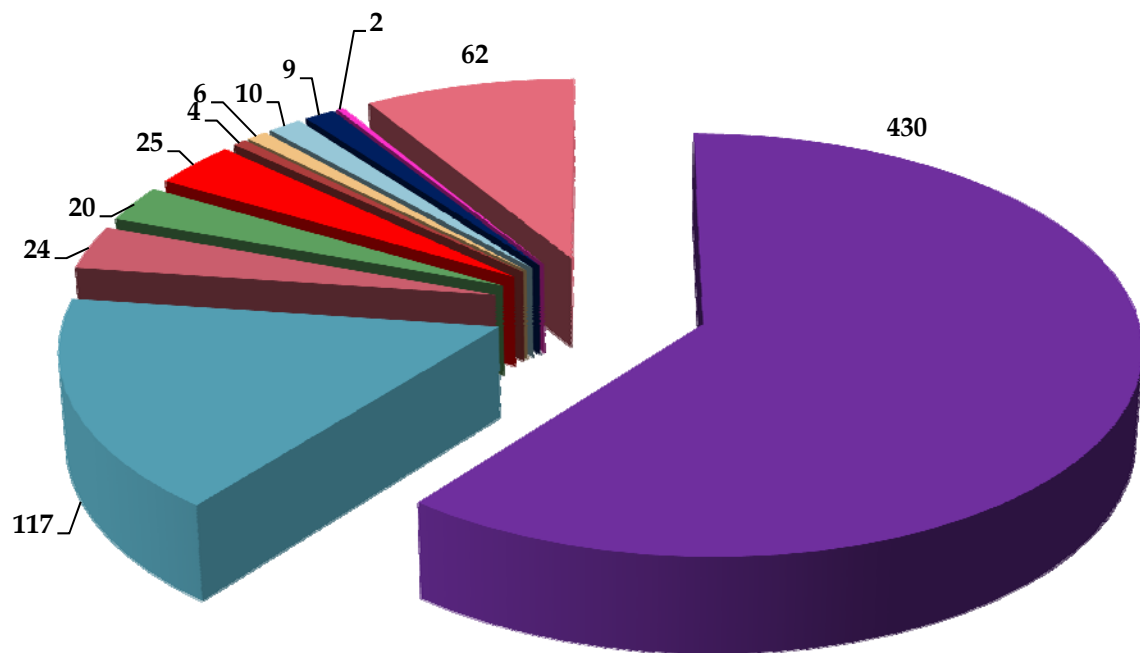
גוף פונה	2011	2012	אחוז השינוי
לשכת השר	512	430	-16%
העולה	165	117	-29%
עו"ד	39	24	-38%
חברי כנסת	34	20	-41%
משרד הבינוי והשיכון	29	25	-14%
משרד מבקר המדינה	18	4	-78%
משרדי ממשלה	6	6	0%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	22	10	-55%
לשכת נשיא המדינה	7	9	29%
משרד ראש הממשלה	9	2	-78%
אחר	67	62	-7.4%
סה"כ	908	709	-21.8%

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור מקבל תלונות לטיפול ולמתן מענה מגורמים שונים כמצוין לעיל. האגף נמצא בקשר שוטף עם חלק מהגופים כדוגמת לשכת נשיא המדינה, משרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור. התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכתי.

התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות



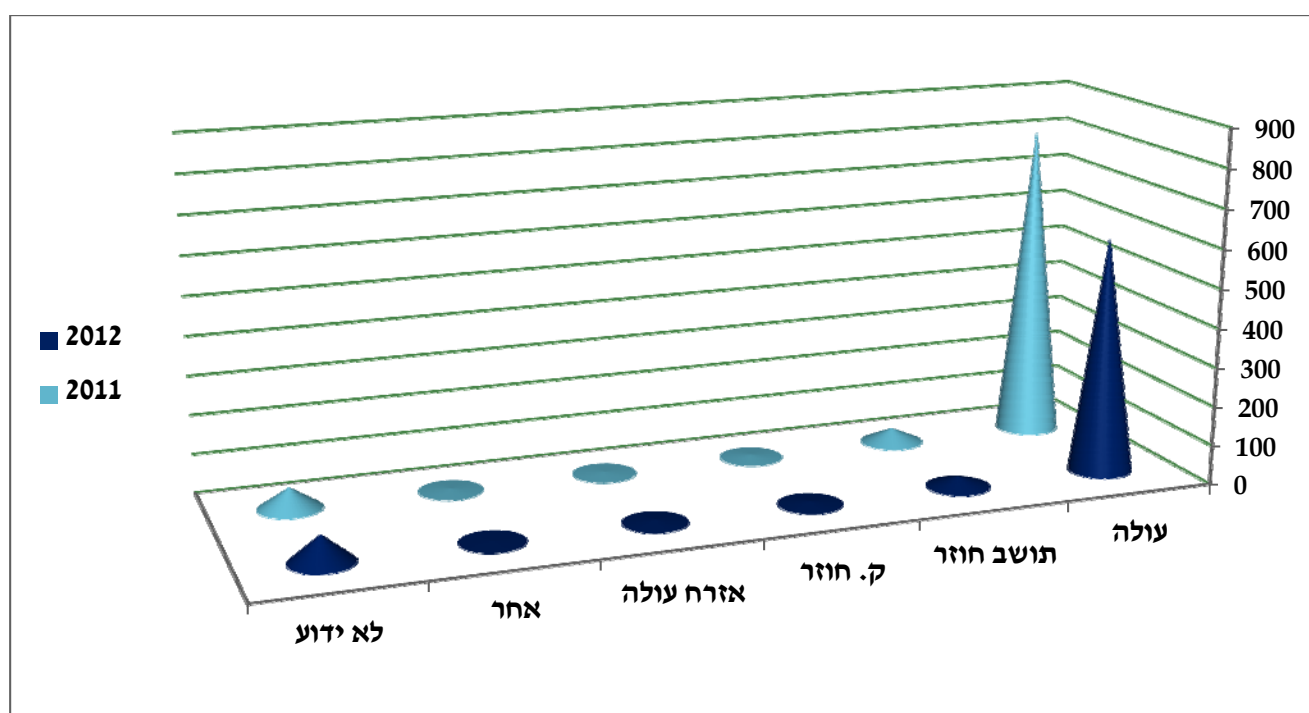
התפלגות התלונות לפי גוף פונה במהלך שנת 2012



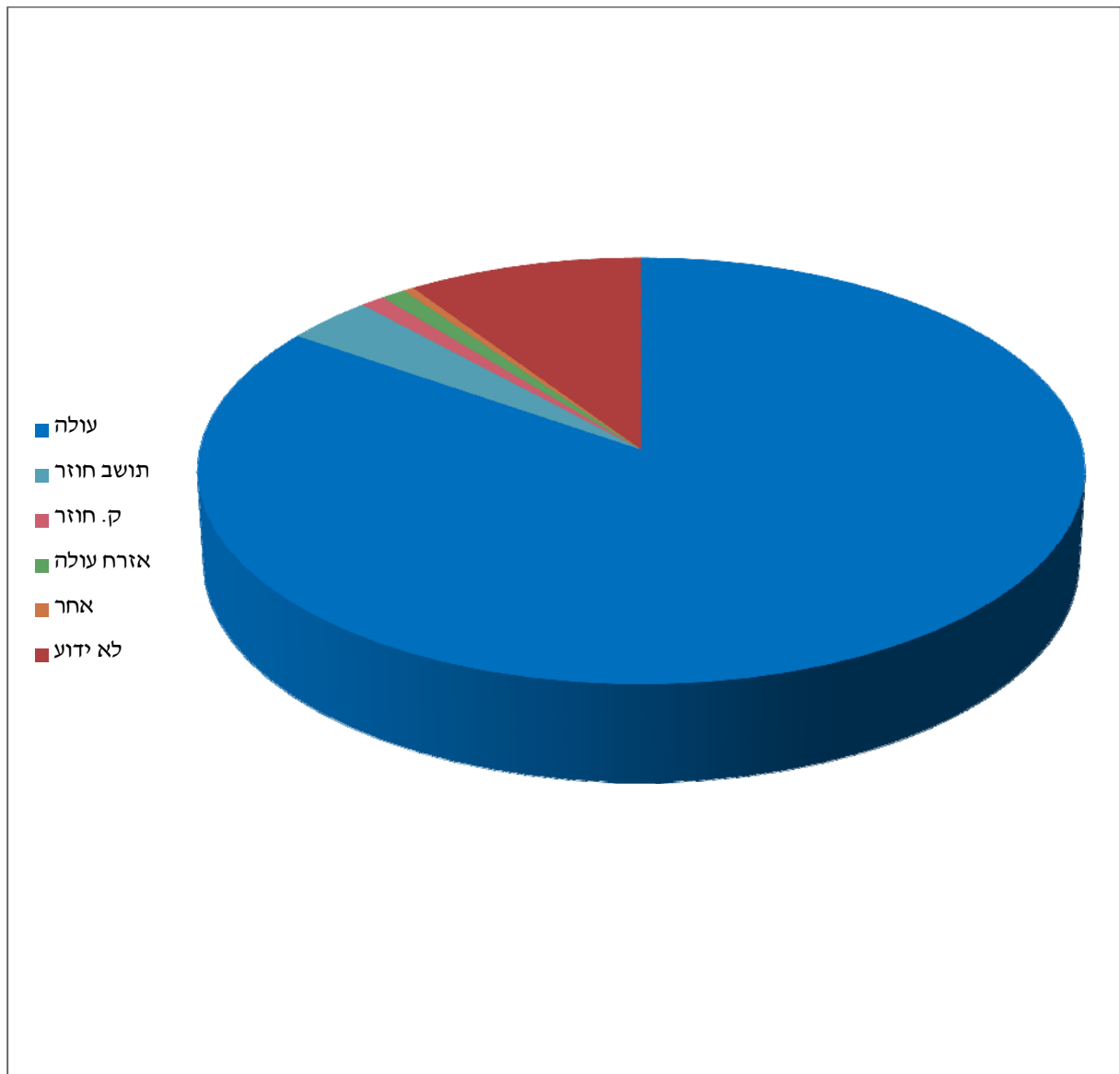
- | | | |
|-------------------|-----------------------------------------|--------------------|
| ■ לשכת השר | ■ עולה | ■ עו"ד |
| ■ חברי כנסת | ■ משרד הבינוי והשיכון | ■ משרד מבקר המדינה |
| ■ משרד ראש הממשלה | ■ משרד המשלה | ■ משרד נשאי המדינה |
| | ■ משרד נציב תלונות הציבור (מבקר המדינה) | ■ אחר |

התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2011	2012	אחוז השינוי
עולה	804	600	-25.4%
תושב חוזר	36	25	-30.6%
קטין חוזר	6	7	16.7%
אזרח עולה	4	7	75%
אחר	5	3	-40%
לא ידוע	53	67	26.4%
סה"כ	908	709	-21.8%



התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה במהלך שנת 2012

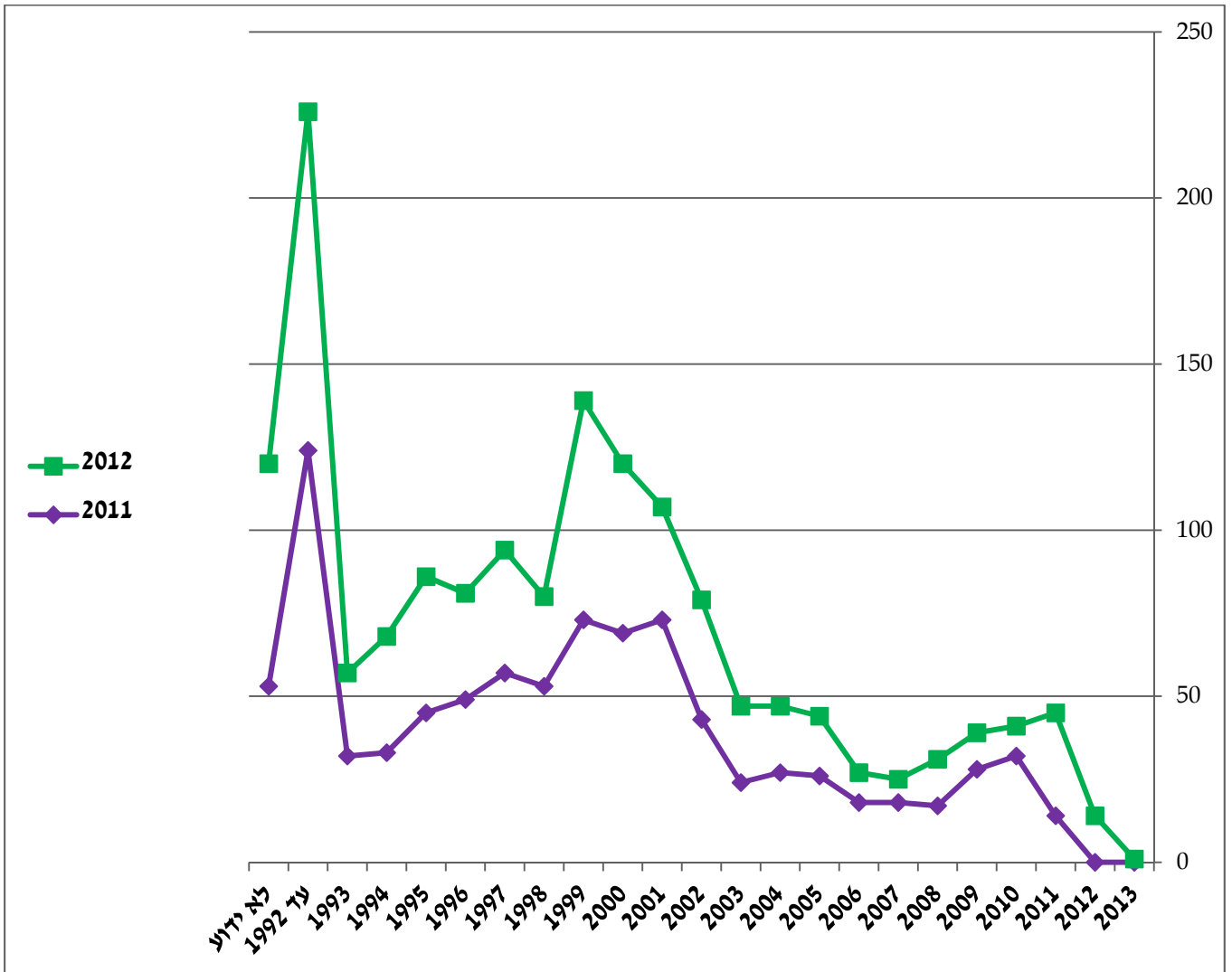


התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים

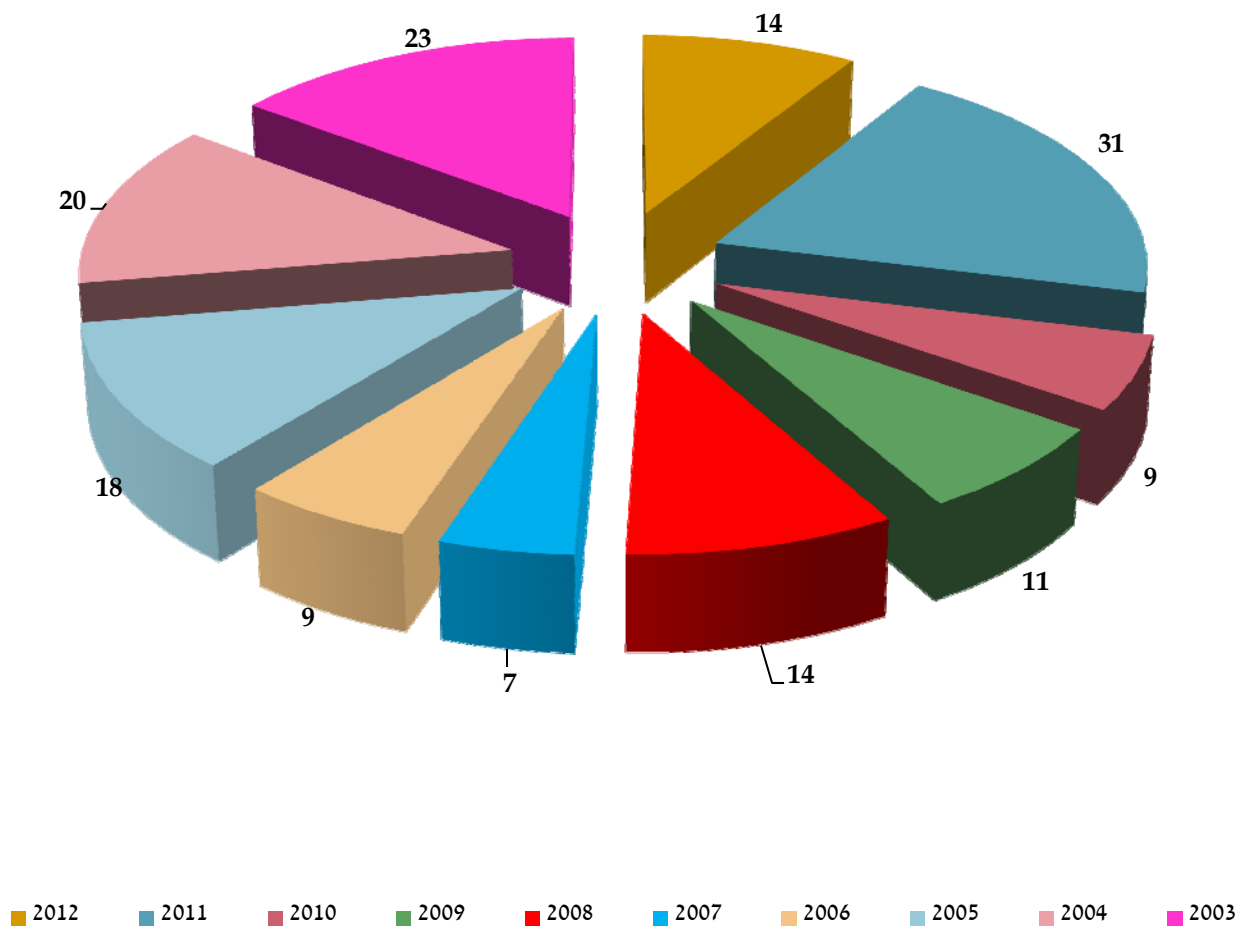
במהלך השנים 2011, 2012

אחוז השינוי	2012	2011	שנת עלייה
100%	1		2013
100%	14		2012
121.4%	31	14	2011
-71.9%	9	32	2010
-60.7%	11	28	2009
-17.6%	14	17	2008
-61.1%	7	18	2007
-50.0%	9	18	2006
-30.8%	18	26	2005
-25.9%	20	27	2004
-4.2%	23	24	2003
-16.3%	36	43	2002
-53.4%	34	73	2001
-26.1%	51	69	2000
-9.6%	66	73	1999
-49.1%	27	53	1998
-35.1%	37	57	1997
-34.7%	32	49	1996
-8.9%	41	45	1995
6.1%	35	33	1994
-21.9%	25	32	1993
-17.7%	102	124	עד 1992
26.4%	67	53	לא ידוע
-21.8%	709	908	סה"כ

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2011, 2012

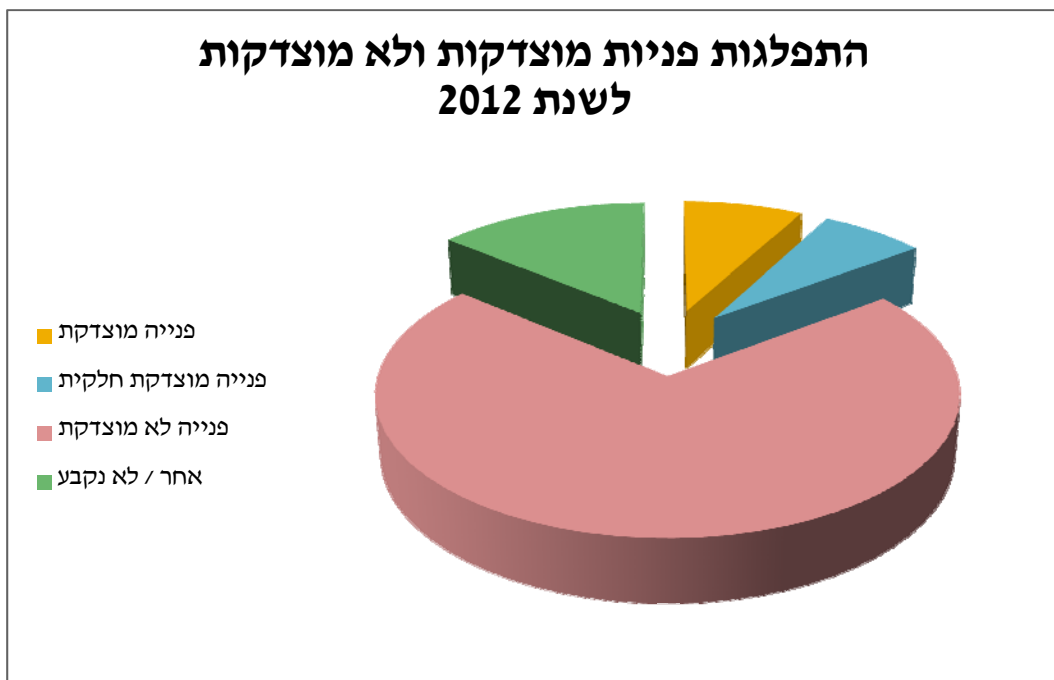


התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך שנת 2012



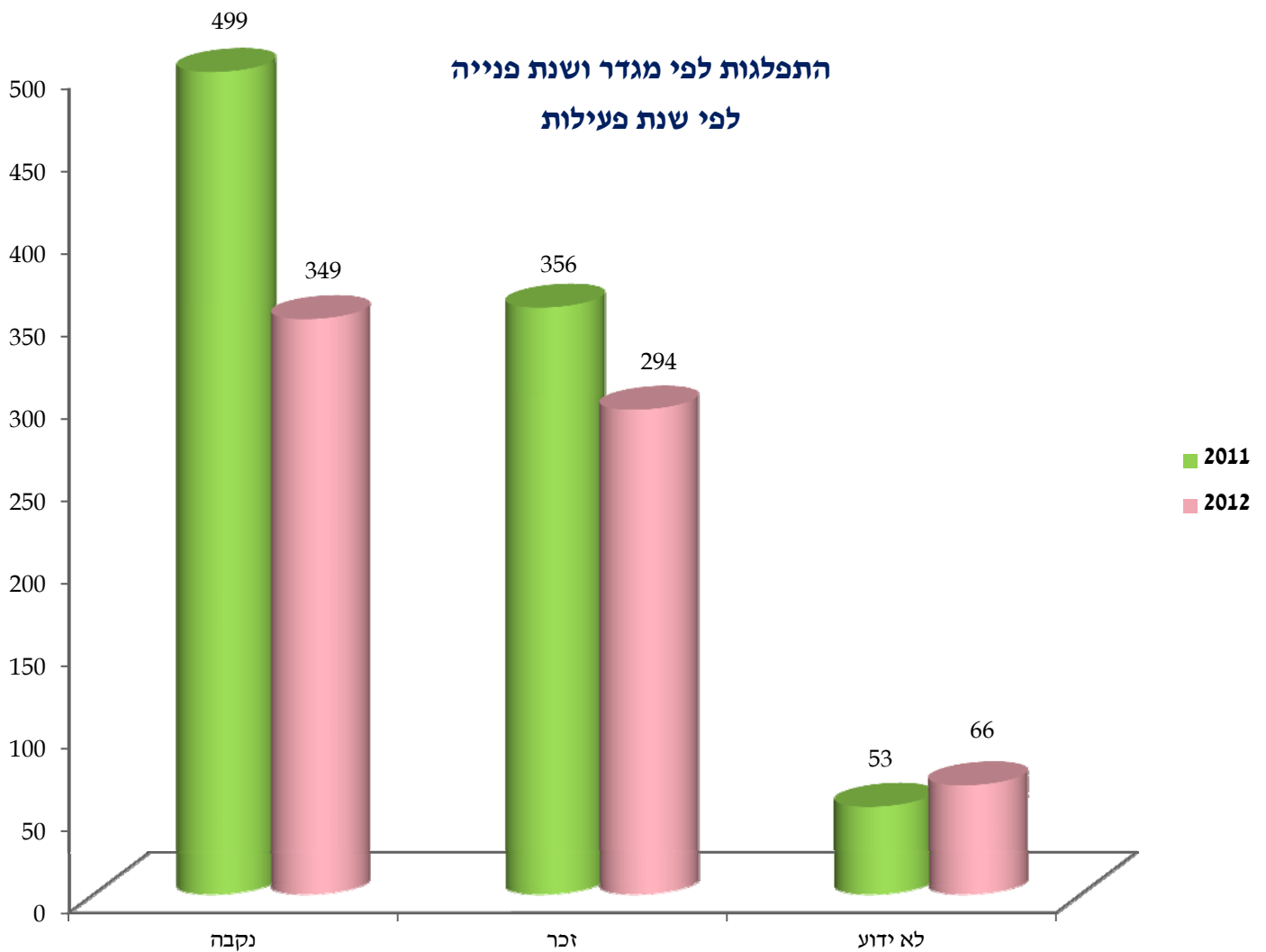
התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2012

סוג פנייה	מס' הפניות	הכמות באחוזים
פנייה מוצדקת	56	8%
פנייה מוצדקת חלקית	49	7%
פנייה לא מוצדקת	505	71%
אחר / לא נקבע	99	14%
סה"כ	709	100%



התפלגות התלונות לפי מגדר ושנת פנייה לפי שנת פעילות

מגדר	2011	2012	אחוז השינוי
נקבה	499	349	-30.1%
זכר	356	294	-17.4%
לא ידוע	53	66	26.4%
סה"כ	908	709	-21.8%



התפלגות תלונות

במשרד הראשי

המשרד הראשי

תלונות ציבור שהתקבלו בכתב (דואר ופקס) באגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

בשנת 2012 התקבלו באגף 709 תלונות בכתב.

מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור. חלקן נענו על ידי מנהלת ענף פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזת את נושא התלונות בכתב וחלקן נותבו על ידי המחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות הללו נשלחו תשובות ביניים מהמשרד הראשי. בנוסף, תלונות בעלות אופי של ליקוי מערכתי והיבטים של טוהר מידות או חשש להתנהגות שאינה הולמת, הועברו לטיפול הביקורת הפנימית באגף.

התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי במהלך שנת 2012

חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	20	8.8%
פברואר	19	8.4%
מרץ	11	4.8%
אפריל	8	3.5%
מאי	32	14.1%
יוני	23	10.1%
יולי	18	7.9%
אוגוסט	26	11.5%
ספטמבר	14	6.2%
אוקטובר	15	6.6%
נובמבר	12	5.3%
דצמבר	29	12.8%
סה"כ	227	100%

**התפלגות תלונות לפי נושא פניה - משרד ראשי
במהלך שנת 2012**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
39.2%	89	דיור
10.6%	24	כספים
8.4%	19	זכאות כללית
9.3%	21	תעסוקה
5.7%	13	אזרחות
2.6%	6	ביטוח לאומי
0.9%	2	לימודים
0.9%	2	חיילים
0.9%	2	מנהל הסטודנטים
0.4%	1	קליטה במדע
0.4%	1	תחבורה
20.7%	47	אחר
100%	227	סה"כ

**התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2012**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
44.1%	100	לשכת השר
22.5%	51	העולה/תושב חוזר
5.3%	12	עו"ד
3.5%	8	משרד הבינוי והשיכון
2.2%	5	חברי כנסת
2.2%	5	לשכת נשיא המדינה
1.8%	4	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
1.3%	3	לשכת מנכ"ל
0.9%	2	משרד מבקר המדינה
0.9%	2	משרד המשפטים
0.4%	1	משרדי ממשלה
0.4%	1	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.4%	1	משרד ראש הממשלה
0.4%	1	ישראלים ותיקים
0.4%	1	מחוזות/לשכות/סניפים
13.2%	30	אחר
100%	227	סה"כ

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי בשנת 2012

1. תלונת עו"ד לגבי מרשתו אשר שהתה בחו"ל פרק זמן ארוך ולא קיבלה החזר פדיון ביטוח בריאות

רקע

ממשלת ישראל גיבשה תכנית בשיתוף המשרד לקליטת העלייה, שמטרתה עידוד ישראלים השוהים בחו"ל לשוב ארצה.

בתוכנית כאמור, נקבעו הטבות ייחודיות לשבים בהתאם לשנות שהותם בחו"ל, ביניהן החזר פדיון ביטוח בריאות לשוהים בחו"ל לפחות 5 שנים, למעט ביקורים המותרים על-פי כללי הסיוע היסודיים בנוהל. לקבלת הטבה זו נקבע בין היתר, כי זכאי להחזר מי ששירת בשירות לאומי/צה"ל או קיבל פטור משירות מטעמי גיל; עקב נישואין; אישה נשואה/הרה; אם לילד; סיבות בריאותיות או שירות בצבא זר. הפונה, באמצעות עורך דינה, הלינה על אי קבלת החזר פדיון ביטוח בריאות.

ממצאים

הפונה שבה ארצה לאחר היעדרות ממושכת, שילמה את התשלום המיוחד למוסד לביטוח לאומי, הוכרה במשרדנו כתושבת חוזרת על-פי הנהלים, אך לא אושר לה החזר עבור פדיון ביטוח בריאות. הפונה לא שירתה בצה"ל מטעמי מצפון ולכן אינה עונה על התנאי המזכה בהחזר.

תוצאות הטיפול

הפונה נענתה על ידינו כי הפטור שקיבלה משירות צבאי/לאומי אינו מזכה אותה בהחזר על-פי הוראת שעה 309.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. תלונת עולה בגין אי קבלת מימון קורס באמצעות וואוצ'ר

רקע

המשרד לקליטת העלייה מעניק לעולים/תושבים חוזרים שלא נקלטו בתעסוקה, סיוע רחב ומגוון לקידום השתלבותם בשוק העבודה בישראל.

עולים שאינם מועסקים או בעלי מקצוע שאינו נדרש בארץ, זכאים ללמוד בקורסים ולקבל סיוע במימון הלימודים כאמור, באמצעות וואוצ'ר.

הפונה, הגיעה ארצה בשנת 2007 ולאחר התייעצות עם יועצת תעסוקה בלשכה אושר לה להגיש בקשה לוואוצ'ר למימון לימודים בבית ספר "תדמור – בישול גורמה".

במועד ההוא לא היה תקציב לכך ובקשתה לקבלת הסיוע הושהתה למשך זמן רב.

בחודש יוני 2012, פנתה לפניית הציבור והתלוננה כי בכל פעם, לדבריה, כאשר ביקשה להלין על אי קבלת הסיוע כאמור, נמסר לה שאין תקציב.

ממצאים

בדיקה מול היועצות אשר טיפלו בה בשעתו העלתה כי בקשתה "נזנחה" בשוגג וכי עקב הזמן הרב שחלף מאז שסיימה את הקורס, יש להגיש את הבקשה לדיון בוועדת ערעורים.

תוצאות הטיפול

ועדת ערעורים בישיבתה מאוקטובר 2012 החליטה לאשר זכאותה לקבל הסיוע.

הפניה נמצאה מוצדקת

3. ערעור על החלטת מינהל הסטודנטים לא לאשר מימון לימודי הוראה במוסד "אוהל אברהם"

רקע

המשרד לקליטת העלייה מסייע במימון לימודים במוסדות להשכלה גבוהה או על תיכונית באמצעות מינהל הסטודנטים כדי לקדם קליטתם האקדמית והחברתית. הסיוע ניתן לעולים, לבני עולים, לאזרחים עולים ולקטינים חוזרים, הלומדים במוסדות לימוד מוכרים. הפונה ביקשה לקבל סיוע כאמור, אולם נדחתה מהסיבה שהמוסד בו היא לומדת אינו מוכר במינהל הסטודנטים. היא שבה ופנתה מספר פעמים ואז לאחר בדיקה התברר כי המוסד בו היא לומדת אכן מוכר ונראה כי נפלה טעות בהחלטה שלא לאשר לה את הסיוע.

ממצאים

מאחר שחלף זמן מאז פנייתה הראשונה ושנת הלימודים כבר הייתה בעיצומה והתקציב לחלק זה של השנה כבר נסגר, הוחלט לאשר את חלקו היחסי של שכר הלימוד בטענה כי פנתה מאוחר. העולה התעקשה לקבל את מלוא הסיוע כי לדבריה פנתה במועד ובגלל החלטה שגויה של המינהל היא נדחתה ועל כן היא אינה אמורה לשאת בתוצאות.

תוצאות הטיפול

המקרה הועבר לוועדת חריגים וזו אישרה לה זכאות לקבלת הסיוע מהסמסטר הראשון.

הפניה נמצאה מוצדקת

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2012 התקבלו 1,907 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 1,600 פניות משנת 2011, גידול של 19.2%. בנוסף התקבלו עוד כ- 1,500 פניות לכתובת הדוא"ל ישירות אל אחראיות פניות הציבור. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי מנהלות ענף פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את הנושא של התלונות בדואר האלקטרוני, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לפניות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השירות שנותן האגף. קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם, מתוקנים ומעודכנים נושאים שוטפים לשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי מנהלות הענף במשרד הראשי לשנת 2012:

1. פנייה בבקשה להעלות אב מאתיופיה

רקע

פנייה שהגיעה מקבוצת תלמידים אשר התארגנו לסייע לבן כיתתם להעלות את אביו מאתיופיה.

ממצאים

הנער עלה לארץ עם אמו מאתיופיה ללא אביו. אביו התגייס לצבא, נלחם במלחמה ונחשב לנעדר. כעבור שנים נודע להם שהוא בחיים והנער הפסיק לתפקד בעקבות ידיעה זו.

תוצאות הטיפול

התבצעה פנייה למנהל היחידה למשימות מיוחדות בסוכנות היהודית אשר נרתם לעזרתם. האב אותר באתיופיה. מאחר ולא היה כל רישום על נישואי האם לאב הנעדר, האם אולצה לטוס לשם ולהינשא לו מחדש. המשך הטיפול הועבר למשרד הפנים.

הפנייה נמצאה מוצדקת

2. אי מתן מענה טלפוני

רקע

פניות רבות שהגיעו בשנה זו אל האגף בטענה כי אין מענה לפניות טלפוניות מיחידות המשרד וכאשר משאירים הודעה, לא חוזרים אליהם.

ממצאים

האגף קיבל תלונות רבות על כך שאין מענה טלפוני במשרדנו. הבעיה החריפה כאשר הפונים ביקשו להגיע למשרד בבעיה דחופה, אבל נאמר להם שללא תאום מראש לא יקבלו אותם במשרד.

תוצאות הטיפול

א. מנהלות הענפים באגף פנו במייל בבקשה לחזור לפונה.
ב. בעקבות הפניות הרבות, מנהלת ענף פניות ציבור ארצית הגישה הצעה בכתב לאגף שיפור השירות שעניינה לאפשר קביעת פגישה באמצעות אתר האינטרנט לפי פרמטרים קבועים מראש. בתגובה, מאגף שיפור השירות נמסר כי שירות של זימון תורים באמצעות אתר האינטרנט קיים (לדוגמה, בקופות החולים), אך אין זה שירות העומד בפני עצמו (standalone) - זימון תורים באמצעות אתר האינטרנט מהווה רק

חלק ממערך השירותים שמופעלים באמצעות מרכז השירות. בין היתר, המערך כולל גם מוקד מענה טלפוני אנושי (call center). חשוב לציין, כי השירות מתנהל בשפה העברית בלבד.

בימים אלה אגף שיפור השירות שוקד על עיבוי השירותים באמצעות מרכז המידע בנתב"ג ובוחן את האפשרות לנתב את כל שיחות הטלפון לנתב"ג הכוללים קביעת תור באמצעותו לכלל המרחבים. לאחר ביסוס השירות של זימון תורים מרכזי, באמצעות נתב"ג, המשרד יוכל לעבור לשילוב של זימון תורים באינטרנט.

הפנייה נמצאה מוצדקת

3. פנייה לגבי הבית הישראלי במוסקבה

רקע

תלונה שהגיעה על כך שבאתר בתים ישראלים באינטרנט, פרטי הבית הישראלי במוסקבה שגויים (כגון שם העובד, כתובת הדואר האלקטרוני ומספרי הטלפון).

ממצאים

בבדיקה שנערכה באתר האינטרנט נמצא כי המידע אכן היה שגוי.

תוצאות הטיפול

האגף פנה אל אגף בכיר לעידוד עלייה ותושבים חוזרים ואל אגף בכיר למערכות מידע בבקשה לתקן את הנתונים באתר. בנוסף, הפרטים המעודכנים הועברו לידיעת הסוכנות היהודית.

הפנייה נמצאה מוצדקת

4. בקשה לקבלת מידע בנושא זכויות תעסוקתיות לעולה

רקע

מעסיקתה של עולה, ביקשה הסבר מקיף על זכויותיה של העולה בתחום התעסוקה.

ממצאים

המעסיקה קיבלה מידע כללי על זכויותיהם של עולים ואף צורף לה טופס רישום של משרד התמ"ת.

תוצאות הטיפול

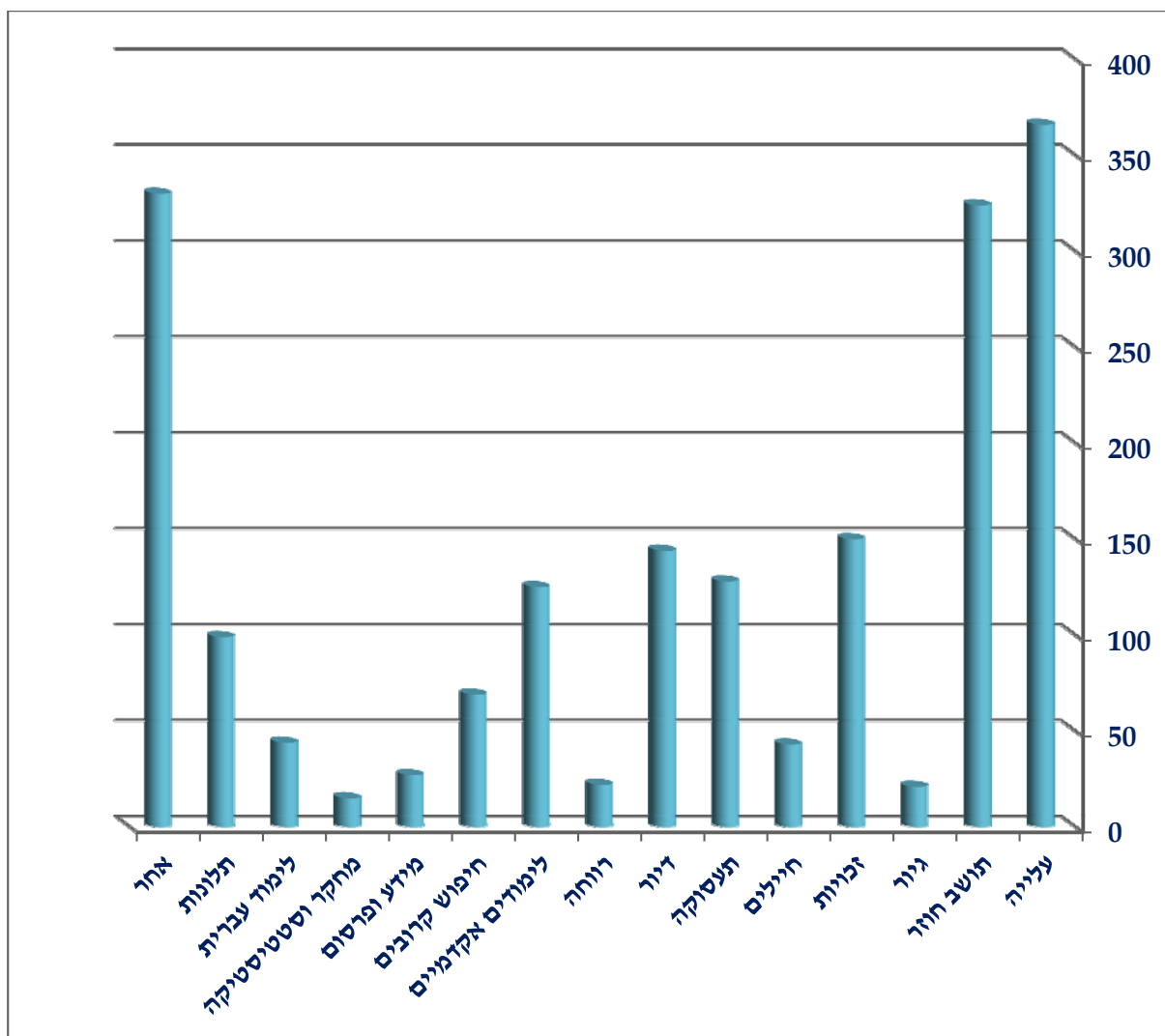
הפונה קיבלה מידע מקיף וממצה והודתה על כך.

הפנייה נמצאה מוצדקת

**התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט
במהלך שנת 2012**

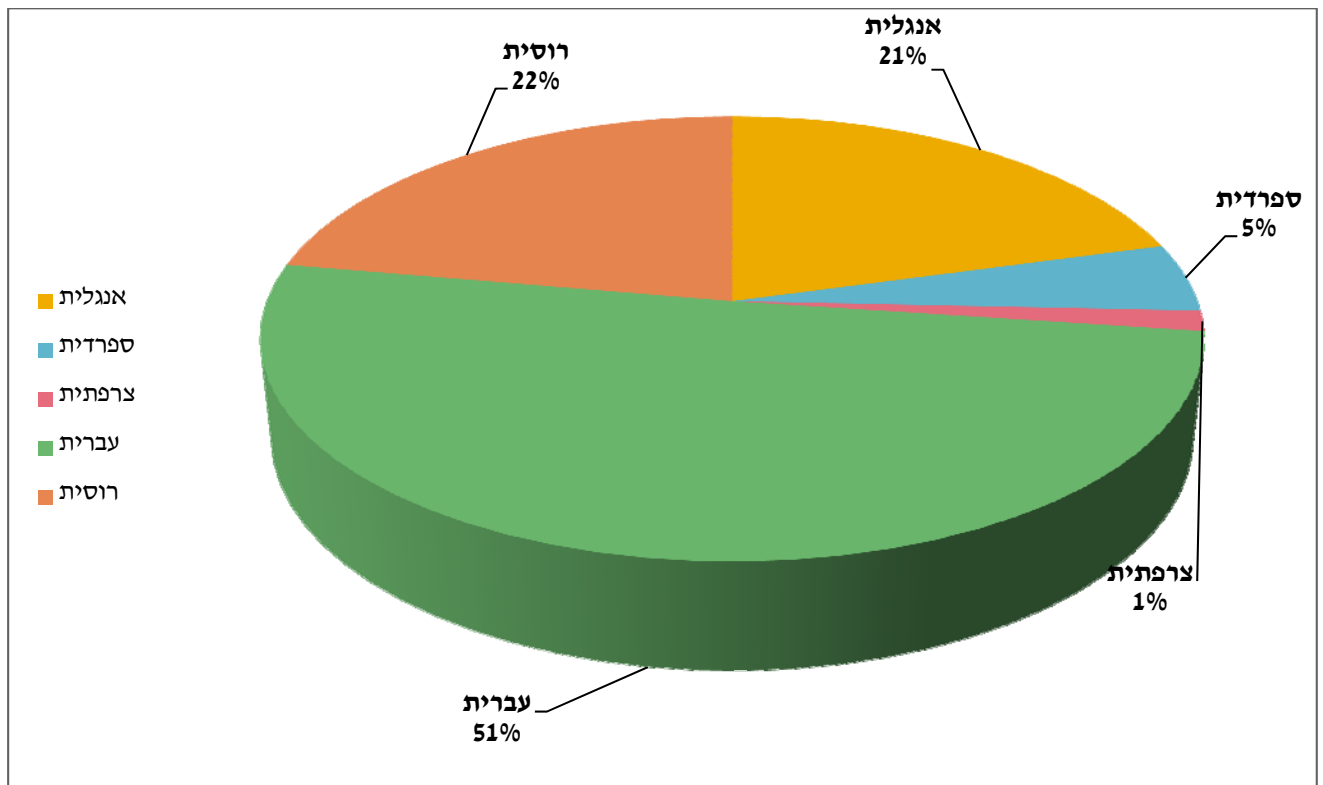
נושא	סה"כ	אנגלית	ספרדית	צרפתית	עברית	רוסית	באחוזים
עלייה	366	103	11	6	131	115	19%
תושב חוזר	324	44	25	2	210	43	17%
גיור	21	4	3	1	11	2	1%
זכויות	150	18	5	4	105	18	8%
חיילים	43	14	2	1	18	8	2%
תעסוקה	128	36	9	1	67	15	7%
דיור	144	10	4		79	51	8%
רווחה	22	6		1	8	7	1%
לימודים אקדמיים	125	24	3	2	84	12	7%
חיפוש קרובים	69	14	2		9	44	4%
מידע ופרסום	27	5	1		13	8	1%
מחקר וסטטיסטיקה	15	4		1	10		1%
לימוד עברית	44	15	3	3	18	5	2%
תלונות	99	17	12	2	41	27	5%
אחר	330	81	15	4	161	69	17%
סה"כ	1,907	395	95	28	965	424	100%

התפלגות תלונות הציבור לאתר האינטרנט לפי נושא הפנייה לשנת 2012



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2012

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
סה"כ	1,907	424	965	28	95	395
באחוזים	100%	22%	51%	1%	5%	21%



פניות של גולשים לאתר המשרד - לפי נושא הפניה לשנים

2012 ו-2011

שינוי באחוזים	2011	2012	נושא
13.3%	323	366	עלייה
19.1%	272	324	תושב חוזר
-36.4%	33	21	גיור
38.9%	108	150	זכויות
0%	43	43	חיילים
19.6%	107	128	תעסוקה
50%	96	144	דיור
-12.0%	25	22	רווחה
66.7%	75	125	לימודים אקדמיים
11.3%	62	69	חיפוש קרובים
-35.7%	42	27	מידע ופרסום
-11.8%	17	15	מחקר וסטטיסטיקה
-20%	55	44	לימוד עברית
12.5%	88	99	תלונות
29.9%	254	330	אחר
19.2%	1,600	1,907	סה"כ

התפלגות תלונות

במחוז תל אביב והמרכז

התפלגות לפי נושא הפנייה לשנת 2012 – מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
96.9%	190	דיור
1%	2	זכאות כללית
0.5%	1	כספים
0.5%	1	תעסוקה
0.5%	1	לימודים
0.5%	1	אחר
100%	196	סה"כ

מהטבלה עולה כי עיקר הפניות הן בתחום הדיור הוא משקף את מצוקת הדיור במחוז תל אביב והמרכז.

התפלגות לפי חודשים לשנת 2012 - מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
7.7%	15	ינואר
13.3%	26	פברואר
10.2%	20	מרץ
3.6%	7	אפריל
18.9%	37	מאי
8.7%	17	יוני
6.1%	12	יולי
5.6%	11	אוגוסט
2.6%	5	ספטמבר
6.1%	12	אוקטובר
8.2%	16	נובמבר
9.2%	18	דצמבר
100%	196	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2012 - מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
70.4%	138	לשכת השר
10.7%	21	העולה/תושב חוזר
4.6%	9	משרד הבינוי והשיכון
4.1%	8	עו"ד
2.6%	5	חברי כנסת
1.5%	3	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
1.5%	3	משרדי ממשלה
1%	2	רשויות מקומיות-עיריות
0.5%	1	לשכת נשיא המדינה
0.5%	1	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.5%	1	משרד ראש הממשלה
0.5%	1	הסוכנות היהודית
1.5%	3	אחר
100%	196	סה"כ

דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז 2012

1. בקשה לקבלת דיור ציבורי באזור מגוריה של העולה

רקע

עו"ד מהלשכה לסיוע משפטי פנתה בבקשה להעניק לעולה דיור באזור מגוריה בהסתמך על פסיקת בית משפט בעתירה מס' 53183-11-10.

ממצאים

בעיון העתירה המוזכרת, הסתבר כי העתירה מתייחסת ללקוחה ישראלית המטופלת על-ידי משרד הבינוי והשיכון. למשרד לקליטת העלייה נהלים המגדירים את הזכאים לסיוע וקובעים את היקפי הסיוע. לפיכך, הדוגמה שהציגה העו"ד אינה חלה על משרדנו שכן, אנו מטפלים בעולים בלבד בתחום הקצאת הדיור הציבורי ואילו במקרה זה של העתירה, מדובר בישראלית.

תוצאות הטיפול

הטיפול בעולה בתחום הדיור מתנהל על-פי נהלי המשרד לקליטת העלייה, דהיינו על-פי תאריך עלייה ולפי זמינות מאגר הדיור שברשות המשרד.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה להחלפת דיור ציבורי

רקע

עולה המתגוררת בהוסטל ברחובות, ביקשה להחליף את יחידת הדיור במקבץ בו היא מתגוררת, לדירת "עמידר".

ממצאים

העולה מתגוררת במקבץ ברחובות. העולה קיבלה פתרון דיור זה לאחר המתנה ארוכה. עתה היא מבקשת לצאת מהמקבץ ולקבל דירת "עמידר".

תוצאות הטיפול

נוהל הקצאת הדיור הציבורי קובע בין היתר כי העולים הקשישים מאוכלסים בהוסטלים או במקבצים, זהו פתרון דיור העונה על הצרכים של אוכלוסייה זו, לפיכך לא ניתן להיענות לבקשתה. כמו כן, מאגר הדיור הציבורי מצומצם ביותר אשר ניתן לקשישים במקרים חריגים במיוחד (מרותקים, הנזקקים לליווי צמוד).

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. פנייה של עו"ד – המבקש ליתן לבן קטין הרשום בתעודת העולה המשפחתית מעמד של עולה

רקע

ההורים קיבלו מעמד עולה ממשרד הפנים. העו"ד המייצג, ביקש לתת לבן הקטין, הרשום בתעודת העולה המשפחתית, מעמד עולה.

ממצאים

הבן יליד 1991 הגיע לארץ יחד עם משפחתו בשנת 2005 וקיבל מעמד א/5 – מאחר שהקטין דור רביעי שאינו זכאי על פי חוק השבות. למרות זאת, נרשם בתעודת העולה יחד עם משפחתו בהתאם לנוהל הקובע כי קטינים, על אף שאינם זכאים כעולים לפי חוק השבות כאמור, נרשמים בתעודת העולה המשפחתית.

תוצאות טיפול

מאחר שהקטין אינו זכאי על-פי חוק השבות, הבקשה נדחתה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

4. בקשה להענקת סטטוס "קטין חוזר"

רקע

פנייתו של תושב הארץ שעלה בשנית, להעניק לו מעמד של "קטין חוזר". לדבריו זקוק לסיוע ראשוני של המשרד לקליטת העלייה על מנת להקל על קליטתו בארץ.

ממצאים

על-פי הנוהל, הגדרת קטין חוזר: "מי שהורד על-ידי הוריו לחו"ל לפני שמלאו לו 14 שנים, שב לישראל בגיל 17 ומעלה לישיבת קבע...". לאחר בדיקת המקרה הסתבר כי הנ"ל לא עמד בקריטריונים של הזכאות למעמד של "קטין חוזר", על כן, לא היה זכאי לסיוע כקטין חוזר.

תוצאות הטיפול

הוצע לו להגיש בקשה לוועדת ערעורים. ועדת ערעורים אישרה לו סיוע בשנה הראשונה בארץ.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2012 – מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
81.2%	121	דיור
3.4%	5	כספים
2.7%	4	זכאות כללית
1.3%	2	תעסוקה
0.7%	1	אזרחות
0.7%	1	לימודים
0.7%	1	מכס
9.4%	14	אחר
100%	149	סה"כ

התפלגות לפי חודש לשנת 2012 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
11.4%	17	ינואר
9.4%	14	פברואר
8.1%	12	מרץ
8.7%	13	אפריל
12.1%	18	מאי
5.4%	8	יוני
4.7%	7	יולי
6.7%	10	אוגוסט
5.4%	8	ספטמבר
10.1%	15	אוקטובר
4.7%	7	נובמבר
13.4%	20	דצמבר
100%	149	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2012 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
59.7%	89	לשכת השר
20.8%	31	העולה/תושב חוזר
4.7%	7	חברי כנסת
3.4%	5	משרד הבינוי והשיכון
1.3%	2	משרדי ממשלה
1.3%	2	משרד מבקר המדינה
0.7%	1	עו"ד
0.7%	1	לשכת נשיא המדינה
0.7%	1	לשכת מנכ"ל
6.7%	10	אחר
100%	149	סה"כ

דוגמאות לפניות - מחוז חיפה והצפון 2012

1. בקשה להחלפת דירה

רקע

פנייה של קשישה יחידה, המתגוררת בדירה בת 3 חדרים בצפת, בדיור הציבורי. דירה זו ניתנה לה בעבר מתוקף היותה משפחה. לימים התאלמנה, וביקשה החלפת הדירה ליחידת דיור במקבץ בחיפה ובקשתה נדחתה ע"י וועדת חריגים לדיור.

ממצאים

מבדיקה שנערכה עלה כי בפרוטוקול הוועדה, לא צוין גודל הדירה שבה העולה מתגוררת.

תוצאות הטיפול

סוכם עם יועצת הדיור כי תגיש בשנית את בקשתה לוועדת החריגים ובקשתה אכן הוגשה לוועדת חריגים בשנית והקשישה קיבלה זכאות למקבץ דיור בחיפה, הוצעה לה יחידת דיור במקבץ כאמור. הקשישה סירבה והיא נמצאת בתור הממתינים לדיור.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על דיווח כוזב לכאורה

רקע

עולה טענה שעולה אחרת קיבלה דיור ציבורי שלא כדין. צירפה לפנייתה תמונות שמעידות על כך כי העולה שקיבלה את הדירה אינה אם חד הורית.

ממצאים

בדיקה בתיק העולה, נמצאה תעודת זכאות כמשפחה חד-הורית, אישורים על קבלת השלמת הכנסה מהמוסד לביטוח לאומי, וכן אישור על שירות צבאי של בתה.

תוצאות הטיפול

לאחר בדיקה ובהסתמך על כל האישורים כאמור, הושב לפונה כי אין ממש בתלונתה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. בקשה להחלפת דירה

רקע

קשישה יחידה פנתה בבקשה ללשכת השרה לקבלת דיור ציבורי יחד עם נכדה בן ה-18 ואשר מונתה לו לאפטרופוס משנת 2006.

ממצאים

בבדיקה שנערכה עולה כי הנכד עזב את הארץ בשנת 2006 ושב בשנת 2012, קיבל מעמד קטין חוזר.

תוצאות הטיפול

מאחר שקיבל מעמד קטין חוזר, זכאי לסיוע בדיור כמו עולה. על כן, אם ברצונה של הסבתא לקבל פתרון דיור יחד עם נכדה, ייאלץ הנכד לוותר על זכאותו כקטין חוזר ולהצטרף לתעודת העולה של סבתו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז הדרום וירושלים

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2012 - מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
96.4%	132	דיור
2.2%	3	זכאות כללית
0.7%	1	כספים
0.7%	1	תעסוקה
100%	137	סה"כ

התפלגות לפי חודש לשנת 2012 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
10.9%	15	ינואר
8%	11	פברואר
8.8%	12	מרץ
6.6%	9	אפריל
15.3%	21	מאי
8.8%	12	יוני
8.8%	12	יולי
11.7%	16	אוגוסט
0.7%	1	ספטמבר
7.3%	10	אוקטובר
5.1%	7	נובמבר
8%	11	דצמבר
100%	137	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2012 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
75.2%	103	לשכת השר
10.2%	14	העולה/תושב חוזר
2.2%	3	משרד הבינוי והשיכון
2.2%	3	עו"ד
2.2%	3	חברי כנסת
2.2%	3	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
1.5%	2	לשכת נשיא המדינה
1.5%	2	עמותות
0.7%	1	לשכת מנכ"ל
0.7%	1	הכנסת
1.5%	2	אחר
100%	137	סה"כ

דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2012

1. בקשה לקבלת דיור ציבורי

רקע

משפחת עולים המורכבת מזוג נכים וילדה בת 12, עלו בשנת 2004, ביקשו לקבל דיור ציבורי.

ממצאים

ועדת חריגים ארצית לדיור אישרה להם בשנת 2006 זכאות ובעדיפות.

תוצאות הטיפול

בשנת 2007 הוצעה להם דירה בת 3 חדרים בקומה ב' בבאר שבע והם סירבו להצעה זו בטענה כי אינם מעוניינים להתגורר בשכונה ד' בבאר שבע.

בשנת 2010 הוצעה להם דירת קרקע בת 3 חדרים בבאר שבע, למרות שאינם זכאים לדירת קרקע ונמסר להם כי זאת הזדמנות חד פעמית ולמרות זאת סירבו באופן מוחלט בטענה כי הדירה מרוחקת מבית הספר ומקופת החולים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה לקבלת דיור ציבורי

רקע

קשישה יחידה אשר עלתה לארץ בשנת 2000. ביקשה פתרון דיור ציבורי בצירוף בתה.

ממצאים

ועדת חריגים ארצית לדיור אישרה בשנת 2005 זכאות לדיור בצירוף הבת.

תוצאות הטיפול

בשנת 2009 הוצעו להן שתי הצעות לדיור בבאר שבע, דירות בנות 3 חדרים והן סירבו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

נספח א'
חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992

1. הגדרות

בחוק זה -

"גוף ציבורי" - כל אחד מאלה:

(1) גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(1), (2) או (5) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]² (להלן - חוק מבקר המדינה);

(2) גוף נתמך כמשמעותו בסעיף 32 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985³;

(3) גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(7) או (8) לחוק מבקר המדינה, תאגיד אשר פעילותו, כולה או מקצתה, ממומנת במישרין או בעקיפין מכספי המדינה, או תאגיד מורשה לתת שירות לציבור, והכל אם סעיפים 16 עד 18 אינם חלים לגביו והשר ושר המשפטים, באישור הועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, קבעו בהודעה ברשומות שהוא גוף ציבורי לענין חוק זה; והכל למעט מוסד להשכלה גבוהה שהוכר לפי סעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958⁴;

"הועדה" - הועדה שהוקמה לפי סעיף 3(ב);

"השר" - שר הכלכלה והתכנון.

2. חובת קיום ביקורת פנימית

(א) בכל גוף ציבורי תקום ביקורת פנימית על ידי מבקר פנימי.

(ב) שר הממונה על משרד ממשלתי הממשלה רשאי לקבוע כי מי שרשאי למנות מבקר פנימי באותו משרד רשאי למנות מבקר פנימי לגוף או ליחידה באותו משרד שאינם כפופים למנהל הכללי של המשרד, ולקבוע, במידת הצורך, את סדרי התיאום בין המבקרים הפנימיים שבמשרד.

(ג) המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר יהיה אחראי לביקורת הפנימית על ביצוע תקציב המדינה ביחידות החשבות והכספים של משרדי הממשלה.

3. התאמה

(א) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר פנימי בגוף ציבורי אלא אם כן נתקיימו בו כל אלה:

(1) הוא יחיד;

(2) הוא תושב ישראל;

(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;

(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו לענין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;

(5) הוא רכש נסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת, או השתתף בהשתלמות מקצועית שאישרה ועדה לענייני השתלמויות בהרכב נציג לשכת המבקרים הפנימיים והוא היושב ראש, המפקח הכללי במשרד הכלכלה והתכנון ונציג מוסד להשכלה גבוהה המקיים לימודי ביקורת פנימית, שקבע השר אחרי התייעצות עם כל המוסדות המקיימים לימודים כאמור.

(ב) מוקמת בזה ועדה שחבריה הם -

- (1) המנהל הכללי של משרד המשפטים, והוא יהיה יושב ראש הועדה;
- (2) נציב שירות המדינה או משנהו;
- (3) נשיא לשכת המבקרים הפנימיים;
- (4) ראש לשכת עורכי הדין;
- (5) נשיא לשכת רואי חשבון.

(ג) הועדה תחליט אם לאשר הצעת גוף ציבורי למנות למבקר פנימי מי שאינו עומד בדרישות סעיף קטן (א)(4) ו(5).

(ד) כל החלטה של הועדה תהיה מנומקת.

(ה) הועדה תקבע לעצמה את סדרי עבודתה.

4. תפקידים

(א) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר -

(1) אם הפעולות של הגוף הציבורי שבו הוא משמש מבקר ושל נושאי משרה וממלאי תפקידים באותו גוף תקינות, מבחינת השמירה על החוק, על הניהול התקין, על טוהר המידות ועל החסכון והיעילות, ואם הן מועילות להשגת היעדים שנקבעו להן;

(2) אם מקוימות ההוראות המחייבות את הגוף הציבורי;

(3) את ניהול הנכסים וההתחייבויות של הגוף הציבורי, ובכלל זה את הנהלת החשבונות שלו, וכן את דרכי שמירת הרכוש, והחזקת הכספים והשקעתם;

(4) אם ההחלטות בגוף הציבורי נתקבלו על פי נהלים תקינים;

(5) אם הגוף הציבורי הוא גוף מבוקר כאמור בפסקה (1) או (3) להגדרת גוף ציבורי שבסעיף 1 (להלן - גוף מבוקר) - את תיקון הליקויים שעליהם הצביע מבקר המדינה.

(ב) המבקר הפנימי יערוך את הביקורת על פי תקנים מקצועיים מקובלים.

5. אחריות

(א) הממונה על המבקר הפנימי במשרד ממשלתי יהיה השר הממונה על המשרד או המנהל הכללי, או מנהל יחידה כאמור בסעיף 2(ב), הכל כפי שתקבע הממשלה בין דרך כלל ובין למשרד פלוני.

(ב) הממונה על המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר ושל יחידות החשבונות והכספים במשרדי הממשלה יהיה החשב הכללי.

(ג) הממונה על המבקר הפנימי בבנק ישראל יהיה נגיד הבנק.

(ד) בכפוף לאמור בסעיף 49(ב) לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975⁵, הממונה על המבקר הפנימי בגוף ציבורי אחר יהיה יושב ראש הדירקטוריון, או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, או המנהל הכללי, הכל כפי שיקבע הדירקטוריון.

(ה) מבקר פנימי ישא באחריות ישירה בפני הממונה עליו לפי סעיף זה.

6. דיווח

(א) מבקר פנימי יגיש לממונה כאמור בסעיף 5 דין וחשבון על ממצאיו.

(ב) בנוסף על האמור בסעיף קטן (א) יגיש המבקר הפנימי כל דין וחשבון שלו -

(1) במשרד ממשרדי הממשלה שבו אין השר הממונה על המשרד ממונה על המבקר הפנימי לפי סעיף 5(א) - לשר הממונה ;

(2) בגוף ציבורי אחר - למנהל הכללי.

(ג) כל דין וחשבון שיגיש מבקר פנימי יהיה בכתב ; הוא יכלול בו את מסקנותיו, והוא רשאי לכלול בו את המלצותיו.

7. אישור תכנית העבודה

(א) המבקר הפנימי יגיש לאישור הממונה כאמור בסעיף 5 הצעה לתכנית עבודה שנתית או תקופתית והממונה יאשר אותה בשינויים הנראים לו.

(ב) השר הממונה על משרד ממשלתי יושב ראש דירקטוריון או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, וכן הממונה, רשאים להטיל על המבקר הפנימי משימות של ביקורת פנימית נוספות על הקבועות בתכנית עבודה כאמור בסעיף קטן (א).

8. ייחוד פעולות

(א) מבקר פנימי לא ימלא, בגוף שבו הוא משמש מבקר, תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים, ואף זאת - אם מילוי תפקיד נוסף כאמור לא יהיה בו כדי לפגוע במילוי תפקידו העיקרי.

(ב) מבקר פנימי לא ימלא מחוץ לגוף שבו הוא משמש מבקר תפקיד היוצר או העלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.

9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

(א) המבקר הפנימי רשאי לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע, שברשות הגוף שבו הוא משמש מבקר או שברשות אחד מעובדיו, ושלדעת המבקר הפנימי דרוש לביצוע תפקידו ; מי שנדרש למסור מסמך או מידע כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה תוך תקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר הפנימי תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי של הגוף שבו הוא משמש מבקר.

(ג) המבקר הפנימי רשאי להיכנס לכל נכס של הגוף שבו הוא משמש מבקר ולבדוק אותו.

(ד) לגבי מידע החסוי על פי דין יחולו על המבקר הפנימי ועל מי שהוסמך לקבל את המידע לפי חוק זה המגבלות הקבועות בדין לגבי המורשים לקבל מידע כזה.

(ה) בכפוף להוראות סעיף 10 חייב המבקר הפנימי לשמור בסוד כל מסמך ומידע שהגיעו אליו עקב מילוי תפקידו, זולת אם הגילוי נחוץ למילוי תפקידו כנדרש בחוק או אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

(ו) סמכות שהוקנתה בסעיף זה למבקר הפנימי וחובה שהוטלה עליו יחולו גם על עוזריו ועל כל אדם הפועל מטעמו.

10. קבלת הביקורת כראייה

(א) דו"ח, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר הפנימי במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של המבקר הפנימי לא תשמש ראיה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש ראיה בהליך משמעותי.

11. דיווח על עבירה פלילית

- (א) העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר הפנימי את הענין ללא דיחוי לידיעת הממונה.
- (ב) היה למבקר הפנימי בגוף מבוקר יסוד להאמין שהממונה מעורב בעבירה פלילית, יעביר המבקר את הענין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

12. הפסקת כהונתו של מבקר פנימי

- (א) לא תופסק כהונתו של מבקר פנימי שלא בהסכמתו לפני תום התקופה אשר לה נתמנה והוא לא יושעה מתפקידו -
- (1) במשרד ממשרדי הממשלה - אלא באישור נציב שירות המדינה ;
- (2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק ;
- (3) בגוף ציבורי אחר - אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון או הגוף הממלא תפקיד הדומה לתפקיד הדירקטוריון (בפסקה זו - הדירקטוריון), לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי הדירקטוריון שדבר הפסקת הכהונה או ההשעיה יידון באותה ישיבה, ובאישור הדירקטוריון ברוב של שני שלישים מחבריו, לאחר שניתנה למבקר הפנימי אפשרות לשאת לפני הדירקטוריון את דברו בענין.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), מבקר פנימי שחדל להיות תושב ישראל או שהורשע בפסק דין חלוט בעבירה שיש עמה קלון - תופסק כהונתו.

13. עובדי לשכת המבקר הפנימי

- (א) המבקר הפנימי רשאי לבצע את תפקידיו בעזרת עובדי לשכתו או בעזרת אנשים אחרים שנבחרו בהליך תקין.
- (ב) לא יתמנה אדם לעובד לשכת המבקר הפנימי אלא בהליך תקין של מינוי עובדים בגוף הציבורי ולאחר קבלת חוות דעתו של המבקר הפנימי.
- (ג) עובדי לשכת המבקר הפנימי והפועלים מטעמו לצרכי הביקורת הפנימית יקבלו הוראות בעניני ביקורת מהמבקר הפנימי בלבד.
- (ד) לא יופסק שירותו של עובד לשכת המבקר הפנימי אלא בהליך תקין ובהסכמתו של המבקר הפנימי, או על פי הוראת בית המשפט או בית דין מוסמך, או - בהעדר הסכמת המבקר הפנימי - לפי סעיף 12, בשינויים המחוייבים.

14. שמירת תוקף

- (א) אין באמור בחוק זה כדי לגרוע מהוראות כל דין.
- (ב) אין באמור בחוק זה כדי להפחית מן המעמד, התפקידים והסמכויות הנתונים למבקר פנימי בגוף ציבורי לפי מסמכי התאגדותו, תקנותיו או כל החלטה אחרת שלו שנתקבלה כשורה, או לצמצם מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו כך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.
- (ג) אין באמור בחוק זה כדי למנוע מגוף ציבורי, במסמכי התאגדותו, בתקנותיו או בכל החלטה אחרת שלו המתקבלת כשורה, להוסיף על המעמד, התפקידים והסמכויות הנתונים לפיהם למבקר פנימי, או להרחיב מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו כך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

15. עונשין

אלה דינם קנס :

- (1) מי שחלה עליו חובה בתוקף תפקידו למנות מבקר פנימי ולא עשה כן, ואין לו הצדק סביר לכך ;
- (2) מי שמינה מבקר פנימי ביודעו שאינו כשיר לכך לפי סעיף 3 ;
- (3) מי שהפר ביודעין חובה המוטלת עליו לפי סעיף 9(א), או מנע ממבקר גישה, ביקור או בדיקה כאמור בסעיף 9(ב) או (ג).

16. תיקון פקודת החברות

בפרק ד' לפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983,⁶ אחרי סימן ב' יבוא :

"סימן ג' : מבקר פנימי

196כג. "מבקר פנימי

- (א) דירקטוריון של חברה כמשמעותה בסעיף 96א ימנה, לפי הצעת ועדת הביקורת, מבקר פנימי.
- (ב) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 5(ד), 7 עד 10, 14(ב) ו-1(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סימן זה ובשינויים המחוייבים לפי הענין, ובלבד שסעיף 9 ייקרא כאילו בסופו בא :
- "(ז) על אף האמור בהוראותיו הקודמות של סעיף זה רשאית ועדת הביקורת, לבקשת הדירקטוריון, להגביל גישתו של מבקר פנימי למסמכים ולמידע שיש בהם משום סוד מסחרי.
- (ג) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינותן של פעולות החברה מבחינת השמירה על החוק, על טוהר המידות ועל נוהל עסקים תקין.
- (ד) המבקר הפנימי ידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליושב ראש ועדת הביקורת.
- (ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יושעה מתפקידו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון על פי הצעת ועדת הביקורת.

17. תיקון פקודת הבנקאות

בפקודת הבנקאות, 1941,⁷ אחרי סעיף 14 ד יבוא :

14ה. "מבקר פנימי

- (א) דירקטוריון של תאגיד בנקאי ימנה מבקר פנימי לתאגיד על פי הצעת ועדת הביקורת של הדירקטוריון (להלן - ועדת הביקורת).
- (ב) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינות הפעולות של התאגיד הבנקאי מבחינת השמירה על החוק, השמירה על טוהר המידות, השמירה על החסכון והיעילות והשמירה על נוהל בנקאי תקין, וכן יבדוק האם מקויימות הוראות המפקח על הבנקים.
- (ג) על המבקר הפנימי יחולו, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחוייבים לפי הענין, הוראות סעיפים אלה של חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992: 3 למעט סעיף קטן (א)(2), 7 עד 10, 14(ב) ו-1(ג) ו-24(ג).
- (ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מקובלים ובהנחיית עדות הביקורת וידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליושב ראש ועדת הביקורת.

(ה) מינוי המבקר הפנימי והפסקת כהונתו או השעייתו מתפקידו ייעשו בידי הדירקטוריון על פי הצעת ועדת הביקורת.

(ו) המפקח רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת, לקבוע כללים לביצוע הוראות סעיף זה.

18. תיקון חוק הפיקוח על עסקי ביטוח

בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 -

(1) לפני סעיף 93 יבוא:

א92. "מבקר פנימי

(א) דירקטוריון של מבטח ימנה לתאגיד מבקר פנימי.

(ב) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינותן של פעולות המבטח מבחינת השמירה על החוק, על הוראות המפקח על הביטוח, על טוהר המידות, על החסכון והיעילות ועל נוהל עסקים תקין.

(ג) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 7 עד 10, 14 (ב) ו-15 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחוייבים לפי הענין.

(ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מקובלים, וידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון ולמנהל הכללי של המבטח.

(ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יושעה מתפקידו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון.

(ו) בסעיף זה, "מבטח" - מי שקיבל רשיון מבטח ישראלי לפי סעיף 15(א)(1).";

(2) בסעיף 109, אחרי "מקום שמדובר בחוק זה" יבוא "בדירקטוריון", ובמקום "בפקיד כמשמעותו" יבוא "בועד או בפקיד, לפי הענין, כמשמעותם".

19. תיקון חוק המועצה להשכלה גבוהה

בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, אחרי סעיף 15 יבוא:

א15. "מבקר

על המבקר של מוסד מוכר יחולו הוראות סעיפים 3, 4, 8 עד 10, 12, 14 (ב) ו-15 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחוייבים לפי הענין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

בפקודת המועצות המקומיות, אחרי סעיף 35 יבוא:

א35. "מבקר פנימי

על אף האמור בפקודה זו רשאי שר הפנים, באישור הועדה לעניני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990,¹⁰ הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-15 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחוייבים לפני הענין.

21. תיקון חוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39)

בחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990, סעיף 12 - בטל.

22. תיקון חוק החברות הממשלתיות

אחרי סעיף 49 לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, יבוא:

49א. "עדיפות

על חברה ממשלתית שמתקיים בה האמור בסעיף 96א לפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983, יחולו הוראות סעיף 96כג לפקודה האמורה אף אם היא גוף מבוקר.

23. ביצוע ותקנות

השר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, בהתייעצות עם לשכת המבקרים הפנימיים ובאישור הועדה לענייני ביקורת המדינה, להתקין תקנות בכל ענין הנוגע לביצועו בגופים ציבוריים.

24. תחילה והוראות מעבר

(א) תחילתו של סעיף 2 ב-1 בחודש שלאחר תום שנה מיום פרסומו של חוק זה.

(ב) תחילתם של סעיפים 16 עד 20 ב-1 בחודש שלאחר תום ששה חדשים מיום פרסומו של חוק זה.

(ג) אין בהוראות חוק זה כדי לפגוע בכהונתו של מי שמילא בפועל את התפקיד של מבקר פנימי בגוף ציבורי ערב פרסומו של חוק זה, אף אם אין לו הכישרים לפי סעיף 3 ואף אם תוארו היה אחר.

25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

חיים הרצוג
נשיא המדינה

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

נספח ב'
חוק מבקר המדינה התשי"ח - 1958 (נוסח משולב)

פרק
ראשון:
המבקר

1. (א) מבקר המדינה (להלן – המבקר) ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית בישיבת הכנסת שנועדה לעניין זה בלבד.

בחירת
המבקר
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשמ"ג]

(ב) היו שני מועמדים או יותר, המועמד שבעד בחירתו הצביע רוב חברי הכנסת – הוא הנבחר; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד – מצביעים שנית; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד בהצבעה השנייה, חוזרים ומצביעים; בהצבעה השלישית ובכל הצבעה נוספת לא יועמד לבחירה המועמד שבעדו הצביע בבחירה הקודמת מספר חברי הכנסת הקטן ביותר; המועמד שבעד בחירתו הצביעו בהצבעה השלישית או באחת ההצבעות הנוספות רוב חברי הכנסת המשתתפים בהצבעה ומצביעים בעד אחד המועמדים – הוא הנבחר; קיבלו שני מועמדים מספר קולות שווה חוזרים על ההצבעה.

(ג) היה מועמד אחד בלבד, תהיה ההצבעה בעדו או נגדו והוא יהיה הנבחר אם מספר הקולות שניתנו בעדו עלה על מספר הקולות שניתנו נגדו; היה מספר הקולות שניתנו בעדו שווה למספר הקולות שניתנו נגדו, מצביעים שנית.

(ד) לא נבחר המבקר לפי סעיף קטן (ג), תיערך בחירה חוזרת בתוך שלושים ימים מיום ההצבעה לפי הוראות סעיף זה וסעיפים 2(ב) ו-3(ג) ו-3, ואולם הצעת המועמד לפי סעיף 3(א) תוגש לא יאוחר משבעה ימים לפני יום הבחירה.

2. (א) בחירת המבקר תיערך לא מוקדם מתשעים ימים ולא יאוחר משלושים ימים לפני תום תקופת כהונתו של המבקר המכהן; נתפנה מקומו של המבקר לפני תום תקופת כהונתו, תיערך הבחירה תוך ארבעים וחמישה ימים מהיום שבו נתפנה מקומו.

מועד
הבחירה
[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

(ב) יושב ראש הכנסת, בהתייעצות עם סגניו, יקבע את יום הבחירה ויודיע עליו בכתב לכל חברי הכנסת לפחות עשרים ימים לפני יום הבחירה.

(ג) חל מועד הבחירה שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם הבחירה.

3. (א) נקבע יום הבחירה, רשאים עשרה לפחות מחברי הכנסת להציע מועמד; ההצעה תהיה בכתב ותימסר ליושב ראש הכנסת, לא יאוחר מעשרה ימים לפני יום הבחירה; להצעה תצורף הסכמת המועמד בכתב או במברק; לא ישתף עצמו חבר הכנסת ביותר מהצעת מועמד אחד.

הצעת
מועמדים
[תיקון:
התשמ"ח]

(ב) יושב ראש הכנסת יודיע לכל חברי הכנסת, בכתב, לא יאוחר משבעה ימים לפני יום הבחירה, על כל מועמד שהוצע ועל שמות חברי הכנסת שהציעוהו, ויכריז על המועמדים בפתחת ישיבת הבחירה.

4. במעמד הצהרת האמונים לפי סעיף 9 לחוק יסוד: מבקר המדינה, רשאי המבקר, בתיאום עם יושב ראש הכנסת, לשאת דברים לפני הכנסת.

נאום המבקר
בכנסת
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשמ"ד 3]

[תיקונים:
התשכ"ב,
התשכ"ב 2),
התשכ"ט,
התשמ"ח]

4. (א) בוטל.

[תיקון:
בוטל 5].

5. (א) בוטל.

6. (א) המבקר יפעל מתוך קשר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת (בחוק זה – הוועדה) וימסור לה דין וחשבון על פעולותיו בכל עת שייראה לו או שיידרש על ידי הוועדה.

(ב) מי שכיהן כשר, כסגן שר או כמנהל כללי או משנה למנהל כללי של משרד ממשלתי הממשלה לא יהיה יושב ראש הוועדה תוך שנתיים מיום סיום כהונתו כאמור. ג. חבר הוועדה שיהיה באחת המשרות המפורטות בסעיף קטן (ב) או בתוספת לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, לא ישתתף בדיוני הוועדה הנוגעים לתחום אחריותו בתקופה שבה כיהן כאמור.

7. (א) תוך תקופת כהונתו לא יהיה המבקר פעיל בחיים הפוליטיים ולא יהיה רשאי –

(1) להיות חבר בכנסת או במועצה של רשות מקומית או מועמד לחברות כזו;

(2) להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים;

(3) לשמש בכל משרה אחרת או לעסוק, במישרין או בעקיפין, בעסק או במקצוע;

(4) להשתתף, במישרין או בעקיפין, במפעל, במוסד, בקרן או בגוף אחר, שהם בעלי זיכיון מאת הממשלה או נתמכים על ידיה או שהממשלה משתתפת בהנהלתם או שהועמדו לפיקוחה של הממשלה או לביקורתו של המבקר, וכן ליהנות, במישרין או בעקיפין, מהכנסותיהם;

(5) לקנות נכסי המדינה, בין מקרקעין ובין מטלטלין, לחכרם, לקבלם במתנה, להשתמש בהם או להחזיק בהם בכל דרך אחרת, לקבל מהממשלה קיבלות או זיכיונות או הענקה אחרת, נוספת על שכרו, פרט לקרקע או להלוואה לשם התיישבות או לצורכי שיכון.

(ב) מי שהיה מבקר אסור לו, שלוש שנים מתום כהונתו, להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים ושהוא גוף מבוקר לפי סעיף 9(3), (5), (6), (7), (8) ו-9.

8. כהונת המבקר פוקעת –

(1) בתום תקופתה;

(2) בהתפטרותו או בפטירתו;

(3) בהעברתו מכהונתו.

8א. (א) הכנסת לא תעביר את המבקר מכהונתו מחמת התנהגות שאינה הולמת את מעמדו, אלא עקב דרישה בכתב שהוגשה לוועדת הכנסת בידי עשרים, לפחות, מחברי הכנסת, ולפי הצעת אותה ועדה.

(ב) ועדת הכנסת לא תציע להעביר את המבקר מכהונתו מחמת התנהגות שאינה הולמת את מעמדו, אלא לאחר שניתנה לו הזדמנות להשמיע את דברו.

(ג) דיוני הכנסת לפי סעיף זה ייערכו בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד או בישיבות סמוכות זו לזו שנועדו כאמור; הדיון יתחיל לא יאוחר מעשרים ימים אחרי החלטת ועדת הכנסת; על מועד תחילתו יודיע יושב ראש הכנסת לכל חברי הכנסת בכתב לפחות עשרה ימים מראש; חלה תחילת הדיון שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם קיום הדיון.

8ב. הכנסת לא תקבל החלטה על העברת מבקר המדינה מכהונתו מטעמי בריאות אלא לפי הצעת ועדת הכנסת שהתקבלה ברוב של שני שלישים מחבריה על יסוד חוות דעת רפואית שניתנה על פי כללים שהחליטה הוועדה.

הוועדה
[תיקונים:
התשל"ד,
התשנ"ג]

איסור
התעסקות
[תיקון:
התשנ"ה
(2)]

תום הכהונה
[תיקון:
התשמ"ח]

העברת
המבקר
מכהונתו
מחמת
התנהגות
שאינה
הולמת
את מעמדו
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשס"ה
(3)]

העברה
מכהונה
מטעמי
בריאות

פרק שני: תחומי הביקורת

- גוף מבוקר : תיקונים : התשנ"ה (2), (1) כל משרד ממשלתי;
- (2) כל מפעל או מוסד של המדינה;
- (3) כל אדם או גוף המחזיק, שלא לפי חוזה, ברכוש המדינה או המנהל אותו או המפקח עליו מטעם המדינה;
- (4) כל רשות מקומית;
- (5) כל חברה ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975 (להלן – חוק החברות הממשלתיות), וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהממשלה משתתפת בהנהלתם;
- (6) כל אדם, מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שיועמדו לביקורת על פי חוק, על פי החלטת הכנסת או על פי הסכם ביניהם ובין הממשלה;
- (7) כל חברת בת ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שאחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) משתתפים בהנהלתם, אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו;
- (8) כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר הנתמכים, במישרין או בעקיפין, על ידי הממשלה או על ידי אחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) בדרך הקצבה, ערבות וכיוצא באלה; אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו;
- (9) כל ארגון עובדים כולל, וכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר שארגון עובדים כאמור משתתף בהנהלתם, ובלבד שהביקורת לא תופעל על פעילותם כאיגוד מקצועי; ואולם הביקורת על גוף כאמור לא תופעל אלא אם כן החליט על כך המבקר ובמידה שהחליט ובכפוף לאמנות בין-לאומיות שמדינת ישראל צד להן; החליט המבקר להפעיל את הביקורת כאמור, יהיו למבקר כל הסמכויות שהוקנו לו לגבי גוף מבוקר אף לגבי פעילותו של ארגון עובדים, מפעל, מוסד, קרן או גוף כאמור, כאיגוד מקצועי, ובלבד שהמבקר סבור כי הדבר דרוש לצורכי הביקורת על פעילות אחרת שלהם; לעניין פסקה זו – "פעילות כאיגוד מקצועי" – ייצוג עובדים לשם קידום, מימוש או הגנת זכויותיהם כעובדים; "ארגון עובדים כולל" – ארגון עובדים ארצי, הפועל כאיגוד מקצועי ביותר מענף עבודה אחד;
- (10) גוף שחדל, לאחר יום ב' באדר א' התשנ"ז (9 בפברואר 1997), להיות כלול ברשימת הגופים המנויים בפסקאות (1) עד (9), לגבי התקופה שבה נכלל ברשימת הגופים כאמור, כל עוד לא חלפו שלוש שנים מהיום שחדל להיכלל בה; לגבי גוף לפי פסקה זו יהיו למבקר, לפי העניין, כל הסמכויות שהוענקו לו לגבי גוף מבוקר.
10. (א) במסגרת תפקידיו יבדוק המבקר במידת הצורך –
- (1) [א] אם כל הוצאה הוצאה בתחום ההקצבה החוקית ולמטרה שנועדה לה;
- [ב] אם ההכנסות נתקבלו לפי החוק ומותרות לפי החוק;
- [ג] אם יש לכל הוצאה או הכנסה מסמך מספיק;

היקף
הביקורת
[תיקונים:
התשל"ה,
התשנ"ה
(2)]

- [ד] אם כל פעולה שבתחום ביקורת נעשתה בהתאם לחוק ובידי המוסמך לעשותה;
- [ה] אם הנהלת החשבונות, עריכת המאזנים, ביקורת הקופה והמלאי ושיטת ניהול המסמכים הן יעילות;
- [ו] אם אופן החזקת הכספים ושמירת הרכוש מניח את הדעת;
- [ז] אם מצב הקופות ומלאי הרכוש מתאים לחשבונות;
- (2) אם הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1), (2), (4) ו-5) נהגו בחיטון וביעילות ובטוהר המידות; בדיקה זו תקיף גם גופים המבוקרים לפי סעיף 9(6), אם אין בחוק, בהחלטה, או בהסכם האמורים באותה פסקה קביעה אחרת, ואת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(7), (8) ו-9), אם הביקורת הופעלה לגביהם ובמידה שהופעלה;
- (3) כל עניין אחר שיראה צורך בו.
- (ב) לפי הצעת הממשלה או המבקר רשאית הוועדה לקבוע מפעם לפעם לגבי גוף מבוקר או לגבי סעיף בתקציבו, דרכי ביקורת מיוחדות או מוגבלות.

פרק שלישי: סדרי הביקורת

11. (א) גוף מבוקר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מארבעה חודשים לאחר תום שנת הכספים שלו, דין וחשבון על הכנסותיו והוצאותיו באותה שנה.
- (ב) המבקר רשאי לדרוש מגוף מבוקר במועד שיקבע –
- (1) מאזן זכויותיו והתחייבויותיו של הגוף המבוקר למועד תום השנה; [תיקונים: התשמ"ח, התשנ"ה (2)]
- (2) תסקיר המפרט ומתאר תיאור ענייני את הפעולות המשקיות והמינהליות, שהגוף ביצע באותה שנה.
- (ג) לדין וחשבון ולמאזן יצורף כל מסמך, שהמבקר ידרוש לשם אימות.
- (ד) המבקר רשאי לדרוש את הדין וחשבון ואת המאזן מכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהם גופים מבוקרים לפי סעיף 9(7), (8) או (9), גם אם לא הופעלה עליהם הביקורת לגבי השנה, שאליה מתייחס הדין וחשבון או המאזן.
- (ה) (בוטל).
12. שר האוצר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר משישה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, דין וחשבון כולל על הכנסות וההוצאות של המדינה באותה שנה, בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות הדין וחשבון; כן חייב שר האוצר להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מתשעה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה למועד תום שנת הכספים בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות המאזן.
13. נוסף על ההוראות שבחוק זה או בכל חוק אחר יחולו הוראות סעיף זה על הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(5), (7) ו-8) (בסעיף זה – האיגודים): [תיקון: התשל"ה]
- (1) המבקר רשאי, לאחר התייעצות עם שר האוצר, לקבוע קווים מנחים לאיגודים בדבר מערכת החשבונות ובדבר עריכת המאזן על ידי האיגודים;
- (2) המבקר רשאי לקבוע לגבי רואה החשבון, העוסק בראיית חשבונותיו של איגוד, קווים מנחים בדבר ההיקף והאופן של בדיקותיו ושל הדין וחשבון שלו בקשר לאותו איגוד ובדבר הנסיבות שבהן ידווח רואה החשבון למבקר במישרין;

(3) המבקר רשאי לדרוש מכל איגוד שיערוך תכנית פעולות שנתית, מבוססת על המצב הפיננסי- המשקי במשך השנה השוטפת, וכוללת תחזית לפעולות הפיננסיות והמשקיות של האיגוד להבא, ושימציא אותה תכנית למבקר במועד שיקבע המבקר; כן רשאי המבקר לקבוע קווים מנחים לעריכת התכנית השנתית הנדרשת.

- דרכי הטיפול בתוצאות הביקורת [תיקונים: התשל"ב, התשנ"ה(4), התשנ"ה(6), התשנ"ו(2), התשס"א, התשס"ח, התשס"ח(5)]
- (14א) העלתה הביקורת ליקויים שלא הוסברו או פגיעות בחוק, בעקרונות החיסכון והיעילות או בטוהר המידות, ימסור המבקר לגוף המבוקר את ממצאי הביקורת ואת דרישותיו לתיקון הליקויים, ואם ראה צורך בכך יביא את העניין לידיעת השר הנוגע בדבר ולידיעת ראש הממשלה.
- (ב) (1) העלתה הביקורת ליקויים או פגיעות הנראים למבקר ראויים לדיון הוועדה קודם המצאת הדין וחשבון על פי סעיפים 15 ו-20 - בשל זיקתם לבעיה עקרונית, או לשם שמירה על טוהר המידות או מסיבה אחרת - ימציא המבקר לוועדה דין וחשבון נפרד אשר יונח על שולחן הכנסת ויפורסם; ואם עשה כן - רשאית הוועדה, מיוזמתה היא או על פי הצעת המבקר, להחליט על מינוי ועדת חקירה; החליטה הוועדה כאמור, ימנה נשיא בית המשפט העליון ועדת חקירה שתחקור בעניין; על ועדת החקירה יחולו הוראות חוק ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים.
- (2) על אף האמור בפסקה (1), המציא המבקר לוועדה דין וחשבון נפרד כאמור באותה פסקה, בימי פגרת הכנסת, יפורסם הדין וחשבון האמור במועד שיקבע המבקר, מוקדם ככל האפשר, ויונח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנסת הקרוב של הכנסת.
- (ב) הוועדה רשאית, בנסיבות מיוחדות ובהסכמת המבקר, להחליט על מינוי ועדת חקירה גם בנושא הכלול בדין וחשבון על פי סעיפים 15 ו-20 ויחולו עליה הוראות סעיף קטן (ב), סיפה; ואולם לא תחליט הוועדה כאמור, אלא ברוב של שני שלישים מחבריה, לפחות, בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד; הזימון לישיבה הראשונה יהיה בהודעה של לפחות עשרה ימים מראש.
- (ג) העלתה הביקורת חשש למעשה פלילי, יביא המבקר את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלתה הביקורת חשש שנעברה עבירה משמעותית על פי כל דין; היועץ המשפטי לממשלה יודיע למבקר ולוועדה, תוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

פרק רביעי: דוחות וחוות דעת של המבקר

- דוח המבקר על משרדי הממשלה ומוסדות המדינה [תיקונים: התשנ"ב, התשנ"ד(2), התשס"א, התשס"ח(2)]
15. (א) לא יאוחר מיום 15 בפברואר בכל שנה ימציא המבקר לראש הממשלה וליושב ראש הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לעיון דין וחשבון על תוצאות הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1) ו-2, שנערכה במהלך שנת הכספים שחלפה; המבקר רשאי להמציא את הדין וחשבון בחלקים, ובלבד שעד למועד האמור יומצא הדין וחשבון במלואו.
- (ב) בדין וחשבון לפי סעיף קטן (א) יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת, וכן –
- (1) יפרט כל פגיעה בטוהר המידות;
- (2) יפרט כל ליקוי ופגיעה בחוק או בעקרונות החיסכון והיעילות הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון;
- (3) יביא את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם.
- (4) יציין שיפור או פעולות בולטות לטובה, הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון.

הערות ראש הממשלה

16. [1] (א) ראש הממשלה ימסור למבקר, בתוך עשרה שבועות מהיום שבו קיבל לידיו את הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, את כל אלה:

- [תיקונים : (א) הערותיו לדין וחשבון, לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בו; התשכ"ד, התשל"ח, התשנ"ה (3), התשס"א, התשס"ה, התשס"ח (5)]
- (ב) תגובות הגופים המבוקרים לדין וחשבון, כפי שהועברו אליו כאמור בסעיף קטן (א)1;
- (ג) דיווח על תיקון ליקויים ופגיעות שפורטו בדינים וחשבונות קודמים, לרבות פרטים כאמור בסעיף 21ב(א) ו-(ב) וכן דיווח על החלטות שקיבלה הממשלה בעקבות הדינים וחשבונות וביצוע החלטות אלה.
- (2) בתום התקופה כאמור בפסקה (1), יונחו הדין וחשבון, וכן התגובות וההערות על שולחן הכנסת; ואולם היה המועד האמור בימי פגרת הכנסת, יונח הדוח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנס הקרוב של הכנסת.
- (1א) גוף מבוקר שעניינו נדון בדין וחשבון יעביר את תגובתו לראש הממשלה לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בדין וחשבון הנוגעים לו, בתוך מועד שיקבע ראש הממשלה.
- (ב) המבקר, ביוזמתו או לפי הצעת הוועדה, רשאי לקבוע בהתייעצות עם הוועדה, כי בשנה מסוימת תהא התקופה הנקובה בסעיף קטן (א) קצרה בלא יותר מארבעה עשר ימים או ארוכה באותה מידה; החלטה כאמור תתקבל ותימסר לוועדה ולראש הממשלה לא יאוחר מהיום שבו מוגש הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, כאמור בסעיף 15(א).
17. (א) ועדת משנה של הוועדה (להלן - ועדת המשנה) רשאית להחליט, בהתייעצות עם המבקר, כי דין וחשבון או חוות דעת של המבקר, או חלקים מהם, לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו, אם הדבר נראה לה דרוש לשם שמירה על ביטחון המדינה או כדי למנוע פגיעה ביחסי חוץ או בקשרי מסחר בין-לאומיים שלה. הוראות סעיף 5 לחוק הכנסת, התשנ"ד-1994, יחולו לגבי ועדת המשנה.
- על שמירה על ביטחון המדינה ויחסי חוץ שלה [תיקונים: התשכ"ד, התשל"א, התשל"ח, התשנ"ה (3), התשס"א, התשס"ה, התשס"ח (3)]]
- (1א) העתק של דין וחשבון או חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבלה ועדת המשנה החלטה כאמור בסעיף קטן (א), יומצא על ידי המבקר לעיונו של יושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת, והוא יהיה רשאי, בהסכמת יושב ראש הוועדה, להביאם לידיעת ועדת משנה של ועדת החוץ והביטחון של הכנסת שהעניין הנדון בהם מצוי בתחום סמכותה; אין בהוראה זו כדי לגרוע מסמכויותיה של הוועדה לפי חוק זה.
- (ב) (בוטל).
- (ג) בשים לב לצורך לשמור על ביטחון המדינה, רשאי המבקר, לאחר שהממשלה הביאה לפניו נימוקים סבירים להנחת דעתו, להחליט כי דין וחשבון או חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו; דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבל המבקר החלטה לפי סעיף זה, יומצאו ליושב ראש הוועדה ויובאו לידיעת יושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת.
- (ד) הערות ראש הממשלה ותגובות הגופים המבוקרים לגבי דין וחשבון של המבקר או חלקים ממנו, שלגביהם הוחלט כאמור בסעיפים קטנים (א) או (ג), לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו.
18. (א) הונח הדין וחשבון על שולחן הכנסת, או פורסמו דין וחשבון או חוות דעת, תדון בהם הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, והיא רשאית להגישם פרקים פרקים.
- (1א) דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם שלגביהם קיבלה ועדת המשנה החלטה כאמור בסעיף 17(א) יידונו על ידי ועדת המשנה, והוראות סעיף 5 לחוק הכנסת, התשנ"ד-1994, יחולו לגביה.
- (2א) דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבל המבקר החלטה כאמור בסעיף 17(א), יידונו על ידי ועדה משותפת של יושב ראש הוועדה ויושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת, ואשר בראשה יושב ראש הוועדה (בסעיף זה - הוועדה המשותפת); בדיון כאמור, יהיו לוועדה המשותפת הסמכויות הנתונות לוועדה על פי כל דין; ישיבותיה של הוועדה המשותפת יהיו חסויות. [3]
- (ב) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה לדין וחשבון שהוגש לפי הוראות סעיף 15(א), תדון

הכנסת בדין וחשבון עם הנחת הדין וחשבון שלאחריו, על שולחן הכנסת.

(ג) סיכומיה והצעותיה של הוועדה לגבי אותם חלקים מן הדין וחשבון שלא הונחו על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 17(א), וכן סיכומים והצעות של הוועדה המשותפת, לא יונחו גם הם על שולחן הכנסת ויראום כאילו אישרה אותם הכנסת; סיכומים והצעות כאמור בסעיף קטן זה יומצאו לראש הממשלה.

18.א. (א) לצורך הכנת סיכומיה והצעותיה של הוועדה לפי סעיף 18, רשאי יושב ראש הוועדה להזמין כל אדם שנשא משרה או מילא תפקיד בגוף מבוקר בתקופה שהדין וחשבון של המבקר דן בה, להתייצב לפני הוועדה כדי להגיב על האמור בדין וחשבון לגבי עניינים שאותו אדם היה קשור אליהם; כן רשאי הוא להזמין אדם הנושא משרה או ממלא תפקיד כאמור אותה שעה, או שנשא משרה או מילא תפקיד כאמור לפני כן, כדי להגיב על האמור בדין וחשבון; יושב ראש הוועדה חייב להזמין אדם כאמור אם באה דרישה לכך מאת הוועדה או מאת שלושה מחבריה לפחות; בסעיף קטן זה, "נשא משרה או מילא תפקיד", בגוף מבוקר – לרבות בהפעלת סמכות לגביו על פי חוק, או בהיותו חבר הנהלה או עובד בו.

התייצבות לפני הוועדה [תיקונים: התשנ"א, התשס"א]

(ב) מי שהוזמן לפי סעיף קטן (א) ולא התייצב, רשאית הוועדה, ברוב חבריה, לדרוש ממנו להתייצב לפניו כאמור; הדרישה תהיה בכתב חתום ביד יושב ראש הוועדה, ויצורף לה העתק מהדין וחשבון של המבקר או מהחלק שאליו מכוונת הדרישה; הדרישה תומצא לפחות עשרה ימים לפני המועד שנקבע להתייצבות.

(ג) מי שהוזמן או נדרש להתייצב לפני הוועדה יגיש לה, לפחות יומיים לפני המועד שנקבע להתייצבותו, תמצית בכתב מתגובתו, בצירוף העתקים של המסמכים שבדעתו להגיש לוועדה.

(ד) מי שקיבל דרישה להתייצב כאמור בסעיף קטן (ב) ולא עשה כן, ולא הראה טעם צודק לכך, דינו – קנס.

(ה) לא יידרש להתייצב לפי סעיף זה –

(1) נשיא המדינה או יושב ראש הכנסת;

(2) בעניין של שפיטה – נושא משרה שיפוטית.

19. את הדין וחשבון על מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה ימציא המבקר לשר האוצר לעיון לא יאוחר מסוף חודש מארס שלאחר המצאת המאזן על ידי שר האוצר לפי סעיף 12, ויניח אותו על שולחן הכנסת בעת ובעונה אחת עם הדין וחשבון לפי סעיף 15.

דין וחשבון של המבקר על מאזן המדינה [תיקונים: התשל"ח, התשנ"ב]

20. (א) עם סיום הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (4), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) (בסעיף זה - גופים מבוקרים אחרים), יכין המבקר דין וחשבון על תוצאות ביקורתו; בדין וחשבון כאמור יכלול המבקר סיכום, פירוט והמלצות כאמור בסעיף 15(ב).

דוח המבקר על גופים מבוקרים אחרים

(ב) המבקר ימציא כל דין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(4) לראש הרשות המקומית המבוקרת בצירוף העתקים בשביל כל חברי הרשות המקומית; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לוועדה, לראש הממשלה ולשר הפנים.

[תיקונים: התשל"ח, (התשמ"ד 2), (התשנ"ה 2), התשס"א, התשס"ח, התשס"ח 5)]

(ג) את הדין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) ימציא המבקר לוועדה; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לראש הממשלה, לשר הנוגע לעניין ולגוף המבוקר; ואולם העתק מדין וחשבון כזה על גוף מבוקר לפי סעיף 9(9) ימציא המבקר לגוף המבוקר בלבד.

(ד) ראש הגוף המבוקר כהגדרתו בסעיף 21א, בגופים מבוקרים אחרים, ימסור למבקר, בתוך עשרה שבועות מהיום שבו קיבל לידיו את הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, את הערותיו לדין וחשבון לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בו.

(ה) הוראות סעיף 16(ב) יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין המועדים להגשת ההערות לפי סעיף זה.

(ו) בתום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), יונחו הדין וחשבון, וכן ההערות על שולחן הכנסת ויחולו לעניין זה הוראות סעיף 16(א)(2) סיפה.

(ז) ראש הממשלה יקבע, באישור הוועדה, הוראות לעניין הכנת ההערות לפי סעיף זה, לרבות לעניין מתכונת כתיבתן, אופן ריכוזן ועריכתן.

21. (א) המבקר חייב בהכנת חוות דעת בכל עניין שבתחום תפקידיו, אם יתבקש לכך מאת הכנסת, מאת הוועדה או מאת הממשלה; חוות דעת כאמור תונח על שולחן הכנסת ותפורסם במועד שיקבע המבקר.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), הכין המבקר חוות דעת כאמור באותו סעיף קטן, בימי פגרת הכנסת, תפורסם חוות הדעת האמורה במועד שיקבע המבקר, מוקדם ככל האפשר, ותונח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנסה הקרוב של הכנסת.

21א. (א) בסעיף זה, "ראש הגוף המבוקר" – כל אחד מאלה:

(1) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – השר האחראי על אותו גוף;

(2) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(4) – ראש הרשות המקומית;

(3) בגוף מבוקר אחר – הדירקטוריון או גוף מקביל לו בגוף המבוקר.

(ב) בכל גוף מבוקר ימנה ראש הגוף המבוקר צוות לתיקון ליקויים, שבראשו יעמוד המנהל הכללי באותו גוף ובאין מנהל כללי – בעל התפקיד המקביל לו באותו גוף (להלן – הצוות).

(ג) העלתה הביקורת ליקויים בפעולתו של גוף מבוקר, ידון הצוות בדרכים לתיקון הליקויים בתוך שישים ימים מהמועד הקובע כהגדרתו בסעיף 28(א)(1), יקבל החלטות בדבר תיקונם, וידווח על דיוניו ועל החלטותיו לראש הגוף המבוקר בתוך 15 ימים מיום קבלת ההחלטות.

(ד) הצוות רשאי, באישור ראש הגוף המבוקר, לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים.

21ב. ^[2](א) ראש הגוף המבוקר כאמור בסעיף 21א(א) ידווח למבקר על ההחלטות שהתקבלו לפי סעיף 21א(ג) ו-21(ד), סמוך לאחר קבלתן, ואם הגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – ידווח ראש הגוף המבוקר כאמור גם לראש הממשלה; ראש הגוף המבוקר ידווח, בין השאר, על הדרכים לתיקון הליקויים והמועד לתיקונם, וכן על הליקויים שהוחלט לדחות את תיקונם והנימוקים לכך.

(ב) ראש הממשלה ידווח למבקר, בתוך שמונה חודשים ממועד המצאת דין וחשבון לידיו, שנקבע בו כי נמצאו ליקויים בפעולתו של גוף המבוקר לפי סעיף 9(1) או (2), על תוצאות טיפולו בליקויים אלה.

(ג) המבקר רשאי, בכל עת, לדרוש דיווחים נוספים, על אלה המנויים בסעיף זה.

(ד) המבקר רשאי, באישור הוועדה, לקבוע מתכונת לדיווח על תיקון ליקויים, לרבות הפרטים שייכללו בו.

21ג. לא קיים עובד גוף מבוקר את שהוטל עליו מכוח סעיף 21א או 21ב, בלא הצדק סביר, יהווה אי-ביצוע

חוות דעת
[תיקון:
התשס"א,

התשס"ה
[5]

דיון בתיקון
הליקויים

[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ה]

דיווח על
תיקון

הליקויים
[תיקונים:
התשס"א,

התשס"ה]

פעולות
לתיקון
ליקויים
[תיקון:
התשע"א]

הדבר עבירת משמעת לפי הדין המשמעת החל באותו גוף מבוקר.

פרק חמישי: משרד מבקר המדינה

עובדי משרד
המבקר
[תיקון:
התשנ"ו]

22. (א) עובדי משרד המבקר דינם כדין שאר עובדי המדינה, אולם בקבלת הוראות ולגבי פיטורים יהיו נתונים למרותו של המבקר בלבד.

(ב) (1) על עובדי המשרד העוסקים בביקורת יחולו האיסורים החלים על המבקר לפי סעיף 7(א), ואולם רשאי המבקר לפי בקשת עובד כאמור, להתיר לו לעשות דבר מהדברים המנויים בסעיף 7(א)(2), (3) ו-4 (להלן – הפעילות), אם לדעתו אין בפעילות כדי לפגוע בביקורת או ליצור ניגוד עניינים; אין בהיתר כאמור כדי לפטור את העובד מעמידה בדרישות כל דין או נוהג, המסדירים את הפעילות.

(2) עובד כאמור בפסקה (1) שפרש מעבודתו, לא יועסק בגוף מבוקר במשך שנתיים מיום שפרש, אלא באישור המבקר.

(ג) המבקר רשאי להסתייע בביצוע תפקידיו באנשים שאינם עובדי משרדו במידה שיראה צורך בכך.

ממונה ביטחון
[תיקונים:
התשנ"ח,
התשס"ה
(2)]

22.א. (א) המבקר ימנה ממונה ביטחון, שיהיה אחראי על ארגון פעולות אבטחה כמשמעותן בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998 (בסעיף זה – החוק), במשרד המבקר, ועל הפיקוח על פעולות אלה.

(ב) לא יתמנה אדם כממונה ביטחון לפי סעיף קטן (א) אלא אם כן התמלאו בו התנאים הקבועים בסעיף 4(ב) לחוק, והוא עמד בתנאי ההכשרה הקבועים בסעיף 5 לחוק.

(ג) לממונה ביטחון יהיו הסמכויות האמורות בסעיף 3 לחוק והוראות סעיף 13 לחוק יחולו על מי שממונה ביטחון הטיל עליו לשמש כמאבטח במשרד המבקר.

(ד) הוראות סעיף 14 לחוק יחולו על ממונה ביטחון כמאבטח במשרד המבקר, ואולם תעודת המינוי תוצא בידי המבקר או מי שהוא הסמיך לכך.

(ה) המבקר יקבע נוהלי בקרה ופיקוח על הפעלת סמכויות בידי ממונה ביטחון כמאבטח שמונו על פי סעיף זה.

חובת
הסודיות

23. עובדי משרד המבקר וכל אדם אחר שבעזרתו מבצע המבקר את תפקידיו חייבים לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליהם לרגל עבודתם ולהתחייב על כך בכתב עם התחלת העבודה.

תקציב
המשרד
[תיקון:
התשל"ד]

24. תקציב משרד המבקר ייקבע על ידי ועדת הכספים של הכנסת, על פי הצעת המבקר, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה. ועדת הכספים רשאית, על פי הצעת המבקר, לאשר שינויים בתקציב משרדו.

דוח כספי
לוועדה

25. אחרי תום שנת הכספים יגיש המבקר את הדין וחשבון הכספי של משרדו לאישור הוועדה.

פרק שישי: הוראות שונות

26. המבקר וכן מי שנתמנה על ידיו לכך באישור הוועדה יהיו להם כל הסמכויות האמורות בסעיפים 8 עד 11 ו-27(ב) ו-27(ד) לחוק ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים.
- חקירה
תיקון:
[התשל"א]
27. (בוטל).
תיקונים:
התשל"א,
התשס"א
28. (א) ואלה דינם מאסר שנה אחת או קנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977:
עונשין
תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח,
התשס"ח
5))]
- (1) המפרסם דוח שעל המבקר להגיש בהתאם להוראות סעיפים 15 או 20, או בהתאם להוראות כל חוק אחר או חוות דעת שהכין המבקר לפי הוראות סעיף 21, או המפרסם חלק מדוח או חוות דעת כאמור, או מתוכנם, לפני המועד הקובע; בפסקה זו, "המועד הקובע" –
- (א) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות סעיף 15 או 20 – מועד ההנחה על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 16 או 20, לפי העניין;
- (ב) לעניין חוות דעת שיש להכינה לפי הוראות סעיף 21 - המועד להנחתה על שולחן הכנסת או לפרסומה שקבע המבקר לפי סעיף 21(ב), לפי המוקדם;
- (ב1) לעניין דוח נפרד לפי סעיף 14(ב) - מועד ההנחה על שולחן הכנסת או מועד הפרסום לפי סעיף 14(ב)(2), לפי המוקדם;
- (ג) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות כל דין אחר – המועד להגשת הדוח, ואם נקבע מועד לפרסומו – המועד לפרסומו;
- (2) המפרסם דוח או חוות דעת או חלק מהם או מתוכנם בניגוד להוראות סעיף 17;
- (3) המפרסם ללא נטילת רשות מטעם המבקר ממצאי ביקורת של המבקר.
- (ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לפטור אדם מאחריות פלילית על פי כל דין אחר.
29. נבצר מהמבקר, דרך ארעי, למלא תפקידיו, תמנה הוועדה ממלא מקום למבקר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים; הוועדה רשאית להאריך את המינוי לתקופות נוספות, ובלבד שסך כל תקופות כהונתו של ממלא מקום המבקר לא יעלה על שישה חודשים; נבצר מהמבקר למלא תפקידיו במשך תקופה של שישה חודשים רצופים, יראו אותו כאילו התפטר.
- ממלא מקום המבקר
תיקון:
התשמ"ח]
30. (א) דוחות, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה חומר שאינו ראיה
תיקון:
[התשל"א]
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של המבקר לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי, חוץ ממשפט פלילי בשל מסירת עדות בשבועה או בהן צדק, שהושגה מכוח הסמכויות האמורות בסעיף 26.

פרק שביעי: בירור תלונות הציבור

[תיקון:
התשל"א]

31. (בוטל). [תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]
32. (א) נציב תלונות הציבור ימלא את תפקידו באמצעות יחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה, שתיקרא "נציבות תלונות הציבור"; מנהל הנציבות יתמנה על ידי הוועדה לפי הצעת נציב תלונות הציבור ויהיה אחראי לפניו במישרין; על מינוי מנהל הנציבות לא תחול חובת המכרז לפי סעיף 19 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959.
- היחידה
לברור
תלונות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשל"ה,
התשס"א]
- (ב) משנתפנתה משרתו של מנהל הנציבות, או משנבצר ממנו למלא תפקידו מסיבה כלשהי, רשאי נציב תלונות הציבור להטיל את מילוי התפקיד על אדם אחר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים.
- התשס"א]
33. כל אדם רשאי להגיש תלונה אל נציב תלונות הציבור.
- תלונה של מי
[תיקון:
התשל"א]
34. תלונה שהוגשה בכתב ותלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו.
- דרך הגשת
התלונה
[תיקון:
התשל"א]
35. תלונה של אסיר כמשמעותו בפקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], התשל"ב-1971, תוגש במעטפה סגורה, ונציב בתי הסוהר, או מי שהוא הסמיך לכך, יעבירנה – בלי שיפתחנה – אל נציב תלונות הציבור.
- תלונה
של אסיר
[תיקון:
התשל"א]
36. תלונה ניתנת להגשה על אחד מאלה:
- על מי
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד]
- (1) גוף מבוקר כמשמעותו בפסקאות (1) עד (6) לסעיף 9;
- (2) אחד הגופים האמורים בפסקאות (7) ו-(8) לסעיף 9, במידה שהוועדה או נציב תלונות הציבור החליטו שפרק זה יחול לגביה והודעה על כך נתפרסמה ברשומות;
- (3) עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בגוף כאמור בפסקאות (1) ו-(2) לסעיף זה.
- תלונה
על מה
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד]
37. נושא לתלונה יכול שיהיה –
- (1) מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענינו, או
- [תיקון:
התשס"ז]
- (2) כשהמתלונן הוא חבר הכנסת – אף מעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה,
- והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות תיריה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.
- תלונות שאין
לברר אותן
38. בתלונות אלה לא יהיה בירור:

[תיקונים:
התשל"א,
התש"ם,
התשנ"ה (5),
התשס"א,
התשס"ז,
התשס"ח
(4)]

- (2) תלונות על הכנסת, על ועדה מוועדות הכנסת או על חבר הכנסת בשל מעשה שעשה במילוי תפקידו כחבר הכנסת או למען מילוי תפקידו זה;
- (3) תלונה על הממשלה, על ועדת שרים או על שר בפעולתו כחבר הממשלה, למעט פעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה;
- (א3) תלונה על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק;
- (4) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (5) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (6) תלונה של המשרת בשירות סדיר לפי חוק שירות ביטחון [נוסח משולב], התשמ"ו-1986, או המשרת שירות מילואים לפי חוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת;
- (7) תלונה של שוטר או של סוהר הנוגעת לסדרי השירות ולתנאי השירות או למשמעת במשטרת ישראל או בשירות בתי הסוהר;
- (8) תלונה של עובד המדינה, או של עובד בגוף כאמור בסעיף 36, בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראת חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, ולגבי גוף כאמור בסעיף 36 – מהסדרים כלליים דומים;
- (9) תלונה של אדם בענינם של המנויים בפסקאות (6), (7) ו-(8), הנוגעת לאמור באותן פסקאות, לפי הענין.

- תלונות שבירורן מצריך סיבה מיוחדת [תיקון: התשל"א]
39. ואלה תלונות שלא יהיה בהן בירור, אלא אם מצא נציב תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 38(5) דן בהם;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (40. א) משהוגשה תלונה, יפתח נציב תלונות הציבור בבירורה, זולת אם ראה שאינה ממלאה אחרי סעיף 34, או שאינה בגדר סעיפים 36 או 37, או שאין לברר אותה מאחת הסיבות המנויות בסעיפים 38 ו-39, או שהיא קנטרנית או טרדנית, או אם סבר שהוא אינו הגוף המתאים לבירור העניין.
- פתחת הבירור [תיקונים: התשל"א, התשס"א]
- (ב) במקרים האמורים בסעיף קטן (א) יודיע נציב תלונות הציבור למתלונן בכתב, שלא יברר את התלונה, ויציין את הנימוקים לכך.
- (41. א) נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדר דרכי הבירור

[תיקון:
התשל"א

(ב) נציב תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת מי שהתלונה עליו, ואם היה עובד כאמור בסעיף 36(3) – גם לידיעת הממונה עליו (להלן – הממונה), וייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה; נציב תלונות הציבור רשאי לדרוש ממי שהתלונה עליו להשיב על התלונה תוך התקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) נציב תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את מי שהמתלונן פנה בענינו כאמור בסעיף 37(1), את מי שהתלונה עליו וכל אדם אחר אם ראה תועלת בדבר.

(ד) לצורך הבירור רשאי נציב תלונות הציבור לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך העשויים, לדעת נציב תלונות הציבור, לעזור בבירור התלונה; מי שנדרש למסור ידיעה או מסמך כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה; אין באמור בסעיף קטן זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 47 עד 51 לפקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971.

42. נציב תלונות הציבור רשאי להפסיק את בירור התלונה, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; במקרה זה יודיע בכתב למתלונן, למי שהתלונה עליו ולממונה, שהפסיק את הבירור, ויציין את הנימוקים לכך. הפסקת הבירור [תיקון:
התשל"א]

43. (א) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; נציב תלונות הציבור רשאי לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו ורשאי הוא להצביע בפני מי שהתלונה עליו ובפני הממונה על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו. תוצאות הבירור [תיקונים:
התשל"א,
התשל"ה,
התשס"א]

(ב) מי שהתלונה עליו או הממונה יודיע לנציב תלונות הציבור, תוך המועד האמור בסעיף קטן (א), על הצעדים שננקטו; לא עשה כן, או שההודעה אינה מניחה את דעתו של נציב תלונות הציבור, רשאי הוא להביא את העניין לידיעת השר הנוגע בדבר או הוועדה.

(ג) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה לא הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; ורשאי הוא לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו.

(ד) העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה פלילית, יביא נציב תלונות הציבור את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה משמעתית על פי כל דין; היועץ המשפטי לממשלה יודיע לנציב ולוועדה, בתוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

44. (א) הודעה של נציב תלונות הציבור לפי סעיף 43(א) או (ג) לא תכלול ולא תגלה חומר או ידיעה אשר לדעת ראש הממשלה או שר הביטחון הם עניין לביטחון המדינה, או אשר לדעת ראש הממשלה או שר החוץ הם עניין ליחסי החוץ או לקשרי המסחר הבין-לאומיים של המדינה. סייגים להודעה [תיקון:
התשל"א]

(ב) ראה נציב תלונות הציבור כי הודעתו עלולה לכלול או לגלות חומר או ידיעה כאמור בסעיף קטן (א) ולא הביעו השרים את דעתם כאמור שם, יבקש נציב תלונות הציבור את דעת ראש הממשלה, שר הביטחון או שר החוץ, לפי העניין, לפני שייתן את הודעתו.

(ג) נציב תלונות הציבור יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

45. (א) החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה –	זכויות סעדים [תיקון: התשמ"א
(1) אין בהם כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היה להם לפני כן;	
(2) אין בהם כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת התלונה או בירורה.	
(ב) שום בית משפט לא ייזקק לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה .	
45א. על אף האמור בסעיף 38(8) –	תלונה של עובד הציבור שחשף מעשי שחיתות [תיקונים: התשמ"א, התש"ן]
(1) תלונה של עובד כאמור בסעיף 36(3), למעט שוטר, סוהר וחייל (להלן בפרק זה – העובד), על מעשה כאמור בסעיף 37 שעשה מי שממונה עליו בתגובה על כך שהוא הודיע בתום לב ועל פי נהלים תקינים על מעשי שחיתות שבוצעו בגוף שבו הוא עובד – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45 עד 45ה;	
(2) תלונה של עובד, שהוא מבקר פנימי בגוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט שוטר, סוהר וחייל, על העברתו מתפקידו או על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, או מהסדרים כלליים דומים, הפוגע במישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, שעשה מי שממונה עליו בתגובה על פעולותיו במילוי תפקידו כמבקר פנימי – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45 עד 45ה.	
45ב. מצא נציב תלונות הציבור שיש סיבה המצדיקה זאת, רשאי הוא לברר תלונה כאמור בסעיף 45א(1), אף אם העובד הודיע על מעשי שחיתות שלא על פי נהלים תקינים.	תלונה שבירורה מצריך סיבה מיוחדת [תיקונים: התשמ"א, התש"ן]
45ג. (א) נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצודק, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד, בשים לב לתיפקודו הראוי של הגוף שבו הוא עובד.	סעדים [תיקונים: התשמ"א,
(ב) הייתה התלונה על כך שהעובד פוטר, רשאי נציב תלונות הציבור לצוות על ביטול הפיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות.	התשנ"ד]
(ג) נציב תלונות הציבור רשאי לצוות על העברת העובד למשרה אחרת בשירות מעבידו.	
(ד) צו לפי סעיף זה מחייב את מי שממונה על העובד ואת העובד עצמו, והמפר אותו עובר עבירת משמעת; ואולם אין באחריותם של אלה, בשל עבירת משמעת, כדי לגרוע מאחריותם הפלילית בשל הפרת אותו צו .	
45ד. היועץ המשפטי לממשלה רשאי לבקש שהנציב יעיין מחדש בהחלטה שניתנה לפי סעיף 45ג, הייתה התלונה של עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם נציב שירות המדינה; הייתה התלונה של מי שאינו עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם העומד בראש הגוף המבוקר .	עיון מחדש [תיקונים: התשמ"א, התש"ן]
45ה. הגשת תלונה כאמור בסעיפים 45א או 45ב שלא בתום לב או מתוך קנטרנות, היא עבירת משמעת.	הגשת תלונה שלא בתום לב [תיקון: התשמ"א]

פרסום
הוראות
[תיקון:
התשס"א

145. גוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט משטרת ישראל, שירות בתי הסוהר וצבא ההגנה לישראל, יפרסם במקום העבודה, במקום בולט, את עיקרי הוראות סעיפים 45 עד 45ה, בנוסח שיקבע נציב תלונות הציבור .

דין וחשבון
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשס"א,
התשס"ח

(46א) נציב תלונות הציבור יכין בראשית כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו בשנה שקדמה לה, שיכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול במבחר של תלונות. דין וחשבון כאמור יונח על שולחן הכנסת .

(ב) נציב תלונות הציבור רשאי להגיש לכנסת דין וחשבון מיוחד קודם להגשת הדין וחשבון השנתי. דין וחשבון כאמור יונח על שולחן הכנסת .

(ג) הונח דין וחשבון על שולחן הכנסת, תדון בו הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, (5)) יחולו, לעניין זה, הוראות סעיף 18א, בשינויים המחויבים .

(ד) דין וחשבון לפי סעיף זה לא יפורסם לפני הנחתו על שולחן הכנסת .

(ה) הוראות סעיף 44 יחולו בשינויים המחויבים גם על דין וחשבון לפי סעיף זה .

תחולת
הוראות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ה

(47א) סעיפים 22, 23, 26, 28 ו-30 יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין פרק זה.

(ב) אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע מסמכותו של מבקר המדינה להיעזר בפעולותיו האחרות בחומר שהגיע לידיו בקשר לתלונות, בין שבירר ובין שלא בירר אותן.

עדיפות
סמכויות
ומעמד
[תיקון:
התשנ"ה

48. הוראת כל דין שלפיה ימונה, בגוף מבוקר, אדם שתפקידו לברר תלונות על אותו הגוף אין בה כדי לגרוע מסמכויותיו וממעמדו של נציב תלונות הציבור לפי חוק זה.

[*]ס"ה 248 (20.3.1958) 92.

[1] סעיף זה, כנוסחו לאחר תיקון התשס"א, יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

[2] סעיף זה יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.