



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מס' 1 לשנת 2009

תלונות הציבור

ירושלים, תמוז תש"ע, יוני 2010



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מס' 1

לשנת 2009

תלונות הציבור



המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור



תוכן העניינים:

- ❖ דבר השרה לקליטת העלייה 3
- ❖ דבר מנכ"ל המשרד לקליטת העלייה 4
- ❖ דבר מנהלת אגף הביקורת ופניות הציבור 5
- ❖ מבנה ארגוני 6
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף 8
 - לקוחות האגף 8
 - העקרונות המנחים באגף 8
 - האתגרים העומדים בפני האגף 9
 - טיפול בפניות ובתלונות 9
 - תהליך הטיפול בתלונות 11
- ❖ תרשים זרימה 12
- ❖ התפלגות התלונות 13
- ❖ המשרד הראשי 30
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר – ארצי 31
 - תלונות ציבור שהתקבלו באתר האינטרנט – ארצי 36
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות 40
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות 45
- ❖ מחוז ירושלים והדרום – נתונים ודוגמאות 50



השרה לקליטת העלייה

ח' כסלו תש"ע
25 נובמבר 2009

דבר השרה

עם כניסתי לתפקיד כשרה לקליטת העלייה הצבתי לעצמי כיעד את איכות השירות הניתן לעולים במדינת ישראל. אגף פניות הציבור במשרד לקליטת העלייה מהווה כתובת לכל עולה ועולה, אשר נתקל בבעיה ואינו מצליח למצוא מענה או פתרון המניח את הדעת. לא אחת משרד הקליטה מהווה גשר בין מוסדות ממלכתיים, גופים מוניציפאליים במקרים בהם מתגלעת מחלוקת. שיפור איכות השירות מחייב קשר זמין עם עולים ויצירת מנגנון שיהווה אוזן קשבת למצוקות ולתלונות מחד גיסא וקיום מערכת יעילה כמענה לתלונות אלו מאידך גיסא. מדו"ח פניות הציבור עולה כי יש עלייה של עשרות אחוזים בפניות הציבור למשרד. המשרד פיתח אמצעים שיסייעו לקלוט את התלונות ולטפל בהם, כך יש למשרד את האפשרות להעניק שירות טוב ויעיל יותר לעולים תוך מתן מענה וביורור מול כל האגפים במשרד. אני מברכת את כל העוסקים במלאכה על עבודתם לחיזוק הקשר ולשיפור השירות במתן מענה לעולים.

בכבוד רב

סופה לנדבר

השרה לקליטת העלייה

מדינת ישראל
המנהל הכללי
General Director

30 ספטמבר 2009
י"ב/תשרי/תשי"ע
סימוכין: 09-9330

דבר המנהל הכללי

לראשונה מסכם האגף לביקורת פנימית ופניות הציבור את פעילותו מול ציבור הפונים ויחידות המשרד השונות.

דו"ח זה, המסכם ומשקף את עבודת האגף בשנת העבודה אשתקד, מכיל מידע רב המאפשר פילוח ואיתור מגמות, זיהוי צווארי בקבוק הקיימים במערכת, ובכך מהווה כלי ניהול חשוב הן להנהלת המשרד והן ליחידות הרואות בו כלי עזר חשוב בעבודתן.

הדגש המושם בעבודת האגף על מתן שירות איכותי לציבור הפונים אליו, בא לידי ביטוי הן בכמות הפניות והתלונות והן בתוצאות הטיפול בהן.

אין ספק שהטיפול בפניות ובתלונות הציבור מהווה נדבך חשוב בעבודת המשרד ולמתן המידע האמין, המקיף והעדכני הנמסר על-ידי האגף לציבור הפונים ובעל חשיבות רבה.



דמיטרי אפרצב,

המנהל הכללי

קרית בן גוריון, רח' קפלן 2 ירושלים 91950, טל' 02-6752689 פקס: 02-5635840
2 Kaplan St. Hakiry, 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 ופניות הציבור במשרד לקליטת העלייה מגיש בזה דין וחשבון בנושא פניות הציבור של המשרד לשנת 2009. דוח זה, מציג תמונת מצב כלל ארצית בנושא תלונות הציבור בחתכים שונים אשר יסייעו לקובעי המדיניות במשרד ומחוצה לו בשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

פניות ותלונות הציבור במשרד לקליטת העלייה מהווים נדבך חשוב בשירות הניתן לעולה, לתושב החוזר ולכל פונה אחר. המשרד לקליטת העלייה מטפל באוכלוסייה הטרוגנית אשר לכל פלח בה ישנם צרכים שונים ומגוונים. האגף משיב לתלונות המגיעות מלשכת הנשיא, משרד ראש הממשלה, חברי כנסת, משרד מבקר המדינה, משרדי ממשלה, עורכי דין, ארגונים שונים ואזרחים.

על פי חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992 סעיף 8 (א), מבקר הפנים רשאי לעסוק גם בתלונות הציבור ובתלונות כנגד עובדים. בהתאם לכך, אגף הביקורת הפנימית במשרד לקליטת העלייה עוסק בביקורת, בתלונות הציבור ובתלונות כנגד עובדים וכל זאת בכפיפה אחת למטרת טיפול במחדלים, שיפור המערכות במשרד והענקת שירות מיטבי ללקוח.

אגף הביקורת ופניות הציבור פועל בפריסה ארצית, פריסה התורמת רבות לאיכות הבדיקות: בשלושת המחוזות של המשרד נמצאים מרכזי ביקורת ואחראיות על פניות הציבור, בנוסף לכך שתי עובדות נוספות מועסקות במטה המשרד בנושא תלונות הציבור וכן מנהלת לשכה של האגף. פניות לקבלת מידע ופניות בנושאים מקצועיים מגיעות ישירות מהפונה למוקד לקבלת המידע של המשרד ולאגפים המקצועיים או שמועברות אליהם על ידי אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור למתן מענה.

התלונה הבודדת מהווה במקרים רבים הזדמנות לתיקון מצב שאינו תקין ולשיפור המערכות והתהליכים הקיימים במשרד. טיפול בכל תלונה בצורה מקצועית ואדיבה מחזקת את אמון ציבור לקוחות המשרד, המשך צריכת שירותים על ידם ממשרד הקליטה ושיווק בקרב אוכלוסיות היהודים בחו"ל, בהם אנו רואים מועמדי עלייה פוטנציאלים. תלונות רבות בעלות מאפיינים של כשלים מערכתיים מועברות לביקורת ובהתאם מתבצעת ביקורת על ידי עובדי הביקורת לצורך תיקון הליקויים. התלונות מהוות מנוף להבנת הכשלים בארגון, לתיקון הליקויים, הפקת לקחים, יעילות, חסכון ואפקטיביות.



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

בשנת 2009 הגיעו לאגף כ- 10,000 תלונות ופניות :
בשנת 2009 נשלחו לאגף 1,621 תלונות בכתב, לעומת 1,090 תלונות שנשלחו בשנת 2008, גידול של 48.7%.
בנוסף, בשנת 2009 נשלחו כ- 2,500 תלונות ופניות בדואר האלקטרוני וכ- 6,000 תלונות ופניות התקבלו באמצעות שיחות טלפוניות. נושאי התלונות העיקריים היו בתחום הדיור, תעסוקה ותשלומי פרט.

בשנה זו, אגפנו בשיתוף האגף הבכיר למערכות מידע של המשרד אפיין מחדש ושידרג את המערכת הממוחשבת הקיימת, דבר אשר תרם במישרין על איכות השירות הניתן ללקוחות המשרד. שיפור ושדרוג מתמשך של המערכות והתהליכים באגף הינם נר לרגלי האגף למטרת שיפור השירות ללקוחות המשרד.

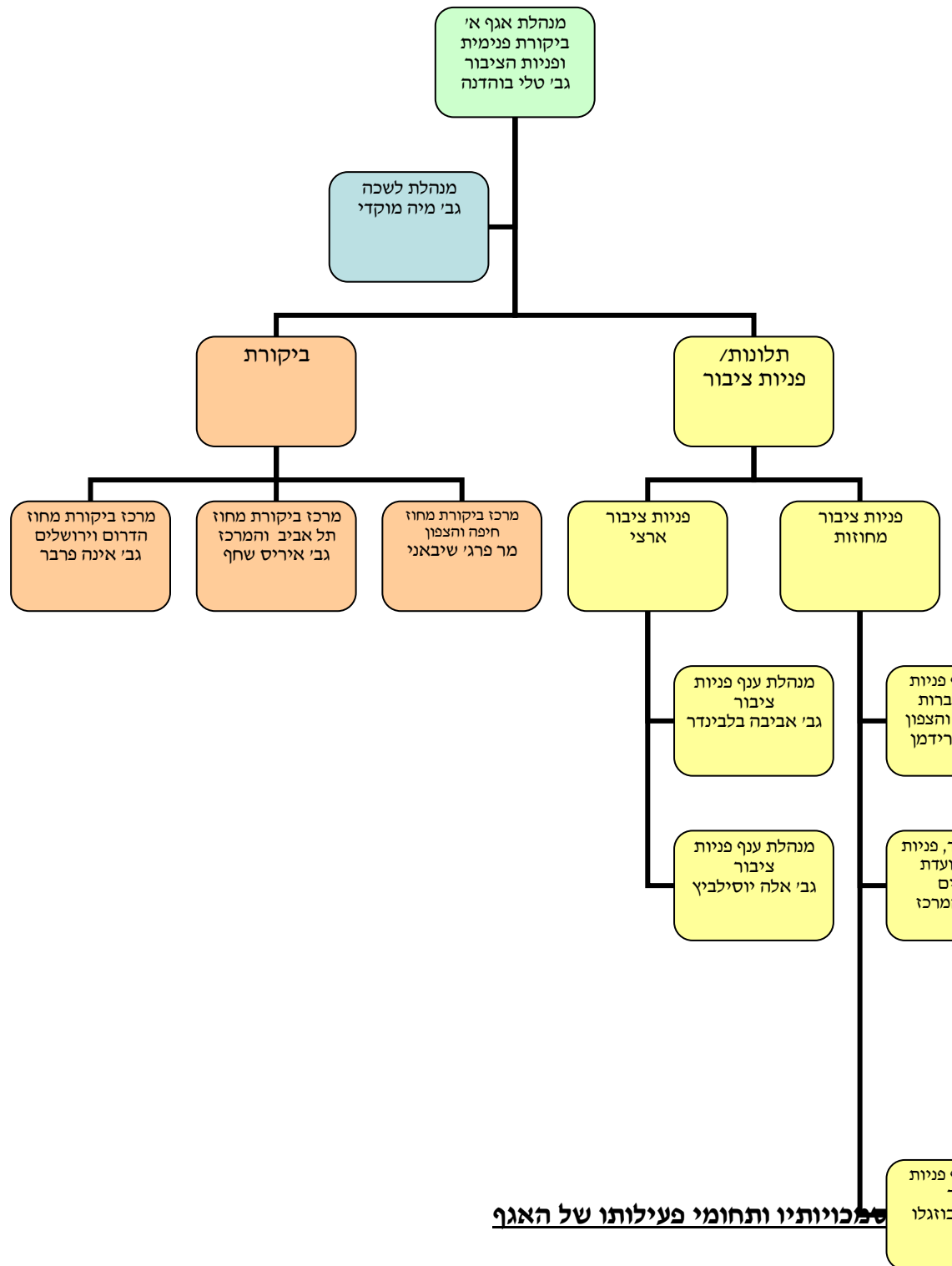
ברצוני להודות לח"כ, השרה סופה לנדבר ולמנכ"ל המשרד מר דמיטרי אפרצב על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא, והצבת הנושא בקדימות גבוהה במשרד. בנוסף, ברצוני להודות לעובדי האגף על השותפות בהכנת דוח פניות הציבור ועל פועלם בתחום למען העולים, התושבים החוזרים והלקוחות השונים של המשרד.

בכבוד רב,

טלי בודהנה
מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

קרית הממשלה, קפלן 2 ירושלים, טל 04-8631158 פקס: 04-8631166
talib@moia.gov.il

מבנה ארגוני – אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור



תפקידי האגף ותחומי פעילותו של האגף

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 ומנהלת ענף פניות הציבור האחראית על כל התלונות המגיעות בדואר אלקטרוני. בנוסף, פרושות שלוש אחראיות מחוזיות: במחוז חיפה והצפון, במחוז ת"א והמרכז, במחוז הדרום ובירושלים.

לקוחות חיצוניים:

- ❖ עולים ועולים פוטנציאלים
- ❖ תושבים חוזרים
- ❖ עורכי דין
- ❖ עמותות עולים
- ❖ ארגונים
- ❖ נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה
- ❖ המחלקות לפניות הציבור במשרדי ממשלה אחרים
- ❖ המחלקה לפניות הציבור בלשכת נשיא המדינה
- ❖ חברי כנסת
- ❖ רשויות מקומיות

לקוחות פנימיים:

- ❖ לשכת השר
- ❖ לשכת מנכ"ל
- ❖ עובדים
- ❖ פונים אנונימיים

בנוסף, האגף מטפל בפניות ובתלונות המגיעות מתוך המשרד העוסקות בתלונות נגד עובדים, בתחום המשמעת וטוהר המידות. הטיפול בהן דיסקרטי ולפיכך אין מקומו בדוח זה. עם זאת, במקרים בהם עולים או גורמי חוץ מתלוננים נגד עובד המשרד, הבדיקה מתבצעת על ידי מבקרי האגף ולא על ידי עובדות פניות הציבור. במכתב התשובה אנו מתייחסים לטענות בדבר הפעולות שבוצעו על ידי העובדים מול העולה. במידה וכתוצאה מהבדיקה עולים היבטים נוספים, הם מטופלים באמצעות הגורמים הרלוונטיים במשרד.

העקרונות המנחים את אגף

- ❖ 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 צנעת הפרט וסייגים נוספים.
- ❖ חיזוק שיתוף פעולה 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.

האתגרים העומדים בפני האגף:

1. המערכת הקיימת היום מיושנת (כבת 10) ואינה מספקת פלטפורמה טובה דיה, הן למשתמשים (בפניות הציבור), הן לעובדים בשטח המעוניינים לראות את השתלשלות העניינים בטיפול האגף בעולה והן למנהלים שרוצים להפיק דוחות על פי חתכים שונים. כך, למשל, במערכת הנוכחית אין פרמטר של "תלונה מוצדקת/לא מוצדקת", המהווה אינדיקציה חשובה ביותר לאיכות השירות ולמהות התלונות. בימים אלה מתגבשת תוכנית בין האגף לבין האגף הבכיר למערכות מידע לשיפור מערכת פניות ציבור הממוחשבת אשר תשתלב עם מערכת העולים.
2. במקביל, תמשך עבודת האגף בהסדרת הטיפול בפניות/תלונות, בין היתר ע"י כתיבת נוהל או הנחיות עבודה, כדי לוודא שתמשך ההקפדה על טיפול/מענה אחידים תוך עמידה בלוח הזמנים.

3. קיום סדרת מפגשי המשך בנושא "עריכה לשונית" לעובדים העוסקים בפניות הציבור.
4. המשך קיום מפגשי הפריה הדדית עם אגפים אחרים העוסקים בפניות ציבור במשרדי הממשלה השונים או בגופים ציבוריים אחרים כמו סוכנות היהודית.
5. המשך סיורים בפעילות הליבה של המשרד לצורך העמקת הבנת תהליכים במשרד אשר תשפיע במישרין על מקצועיות האחראים על פניות הציבור.
6. השתתפות של אחראי פניות ציבור בכנסים מקצועיים.
7. הפחתת כמות הפניות בתחומים מסוימים ע"י טיפול בבעיות מערכתיות ופתירתן.

טיפול בפניות ובתלונות

סוגי הפניות:

פניות לקבלת מידע ופניות בנושא סטאטוס המגיעות לאגף מועברות לאגפים המקצועיים במשרד לטיפול ולמתן מענה. למשרד מתנקזים סוגים רבים ומגוונים של פניות, בשפות שונות ובכל ערוצי התקשורת האפשריים – מכתבים, מיילים, פניות טלפוניות ופקס. אנו נוהגים לעשות אבחנה בין כמה קטגוריות עיקריות: פניות, תלונות, תלונות אנונימיות, מכתבי נאצה, מכתבים שאינם קשורים לתחום פעילותו של המשרד ועוד.

הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

- ❖ ענייני אכלוס ודיור (זכאות לדיור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיור).
- ❖ שירות לציבור (אי מתן מענה, קבלת קהל).
- ❖ זכויות תושבים חוזרים.
- ❖ השכלה והכשרה מקצועית.

האבחנה בין פנייה לתלונה:

פניה

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

תלונה

בדיקת השתלשלות ונסיבות התלונה – היווצרותה ותוצאותיה.
בתלונה נדרשת פעולה של בדיקה ותיקון במקרה שהתלונה נמצאת מוצדקת.
תלונה עפ"י 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".

תלונה אנונימית

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

ההיבט המשפטי במענה לפניות

סוגיות ושאלות בעלות אופי משפטי מועלות בפניי הלשכה המשפטית במשרד ע"י האחראיות בפניות הציבור, בטרם ניתן מענה.

פניות בנושא חוק חופש המידע מועברות למתן מענה ע"י הממונה על חוק חופש המידע במשרד.

מתי ניתן לסרב לבקשות לקבלת מידע:

רשות ציבורית רשאית לדחות בקשות לקבלת מידע וזאת בהסתמך על סעיף 8 אשר קובע 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! דינה 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 הקליטה

על פניה של עורכי דין ממשרדי הממשלה (נציבות תלונות הציבור, סיוע משפטי של משרד המשפטים וכו') – ניתן להשיב ללא דרישה לייפוי כוח.

במקרה של פניה של עורכי דין פרטיים המייצגים את העולה – יש לבקש ייפוי כוח במקרים בהם אנו נדרשים להעברת כספים. בכל פניה אחרת אין הכרח לבקש מעו"ד ייפוי כח כתנאי למתן מענה או מסירת מידע וזאת בתנאי שעו"ד ציין בפנייתו כי הוא מייצג את העולה ופונה 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-דין או האפוסטרופוס שלו).
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים, יש להפנות ישירות למשרד המטפל בנושא המבוקש תוך ציון כתובת, מס' טלפון ופרטים נוספים.
- ❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לועדות חריגים וערעורים במשרדנו.
- ❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

תהליך הטיפול בתלונות

1. תלונה שמגיעה, מוקלדת במערכת הממוחשבת. לאחר בדיקה אם לא קיימת התלונה במערכת היא מקבלת מספר "רץ".
2. האחראית שולחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ובנוסף מציינת כי תשובה מפורטת תשלח בתום הבדיקה, עד שבועיים מקבלת הפניה.
3. התלונה מנותבת ע"פ העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת) מחוז גיאוגרפי, או לאגף המקצועי.
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 (ע"פ הצורך), בע"פ או טלפונית, עם אותם גורמים מטפלים.
6. עיבוד כל החומר שנאסף (במסמכים ומהמערכות הממוחשבות במשרד) והשיחות עם כל הגורמים הרלוונטיים לידי תשובה הנשלחת ישירות לפונה, ונסגרת במערכת.
7. אחת לתקופה, מופקים דוחות בחתכים שונים.

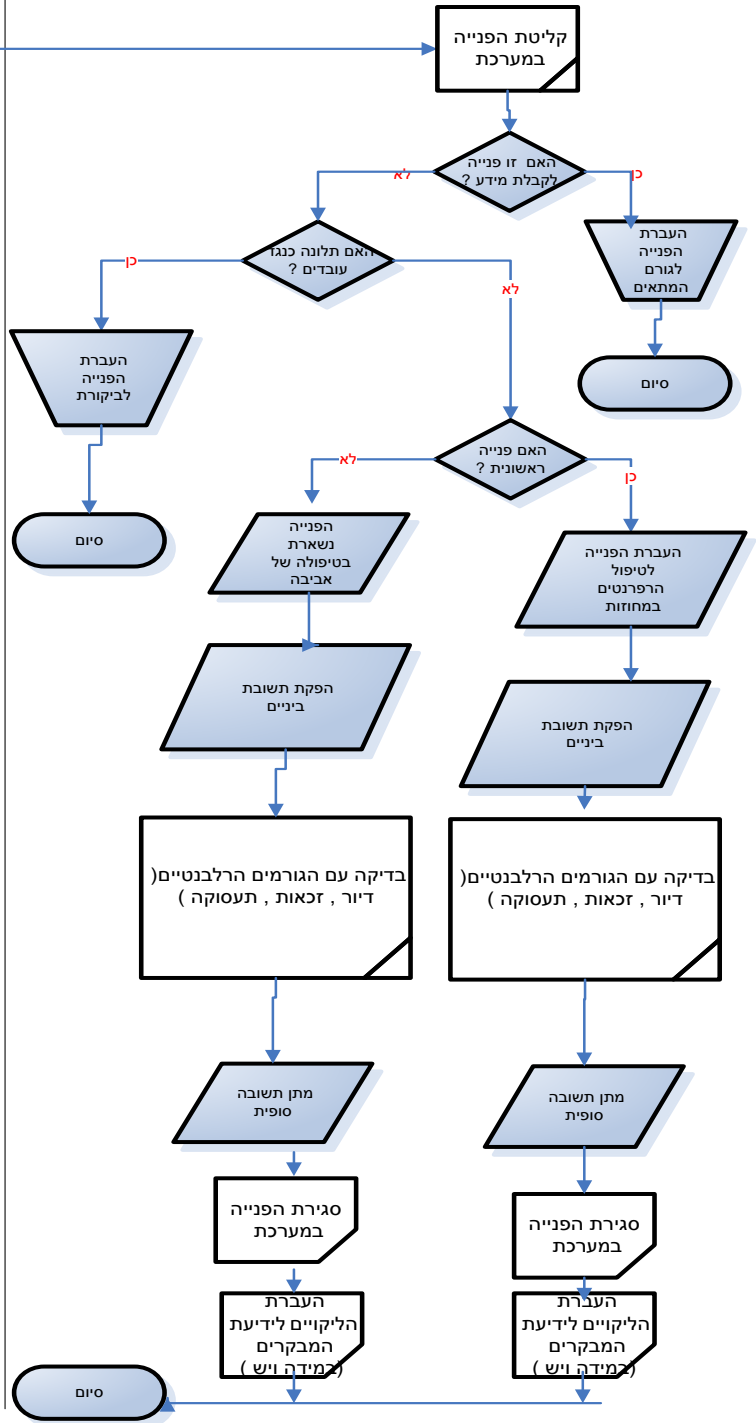
תרשים זרימה

תרשים תהליך פניות הציבור

אגף תלונות
הציבור

מערכת
פניות
הציבור

קבלת פנייה באגף	
מקור הפנייה : דואר, פקס, שרה, מנכ"ל	מנהלת ענף פניות ציבור, משרד ראשי



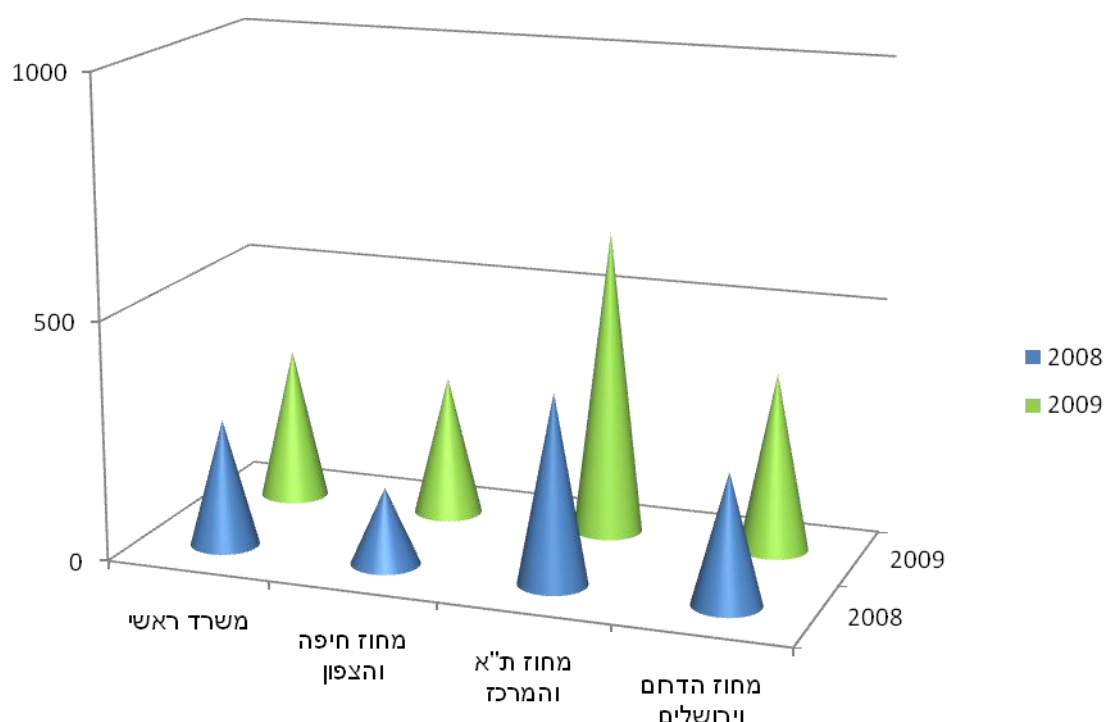
התפלגות התלונות

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל ושנת פעילות

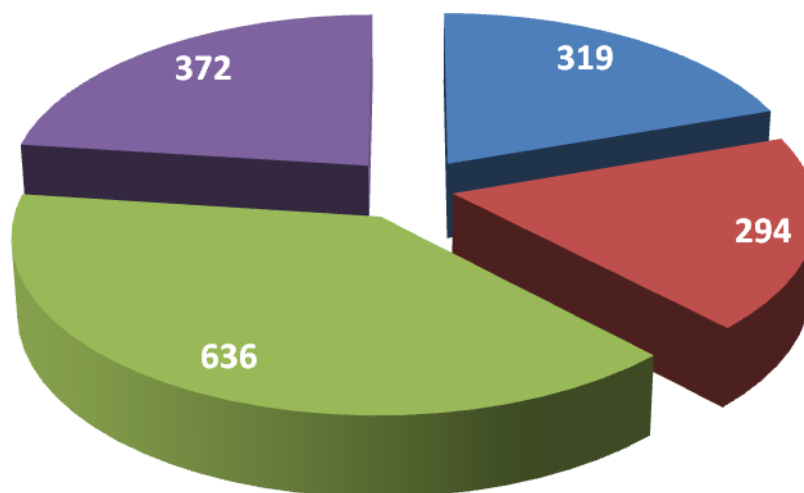
בנוסף ל - 1,621 תלונות שהגיעו בכתב לאגף, הגיעו כ- 2,500 פניות ותלונות בדואר אלקטרוני וכ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

גורם מטפל	2008	2009	אחוז שינוי
משרד ראשי	265	319	20.4%
מחוז חיפה והצפון	160	294	83.8%
מחוז ת"א והמרכז	394	636	61.4%
מחוז הדרום וירושלים	271	372	37.3%
סה"כ	1090	1621	48.7%

בשנת 2009 ניתן לראות את העלייה המשמעותית במספר הפניות שהגיעו למשרד לקליטת העלייה למחוזות ולמשרד הראשי – סה"כ עלייה של 48.7%. הגידול באחוז הפניות נובע מסיבות שונות ומגוונות כגון: קיצוץ בתקציב המשרד, שינוי מדיניות, מחסור מתמשך בפתרונות דיור, מבצע אכלוס ארצי שהביא לפתרון חלקי, מבצעים נוספים של המשרד ביניהם "מבצע חוזרים ב- 60 (תושבים חוזרים)", עידוד עלייה (פרויקטורים מחמ"ע, צרפת, דרום אמריקה ועוד).



התפלגות התלונות לפי גורם מטפל במהלך שנת 2009



■ משרד ראשי

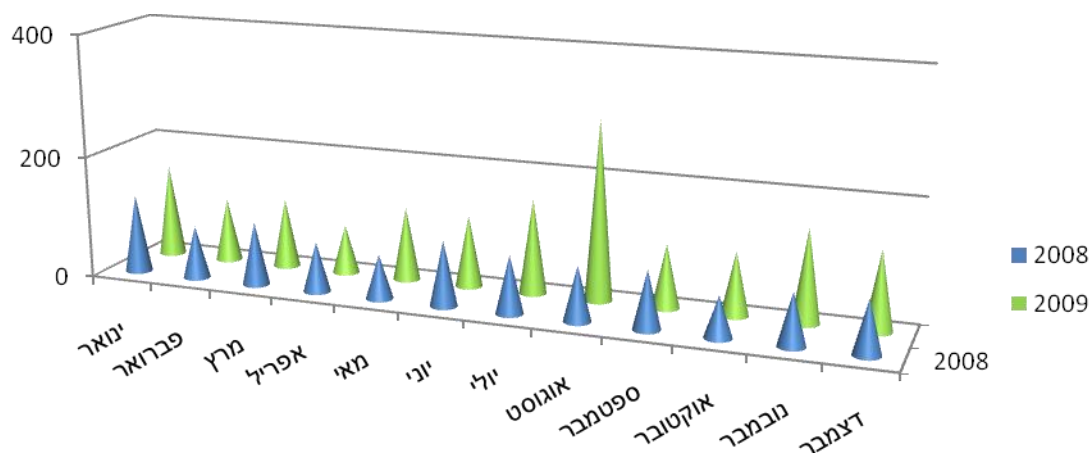
■ מחוז חיפה והצפון

■ מחוז ת"א והמרכז

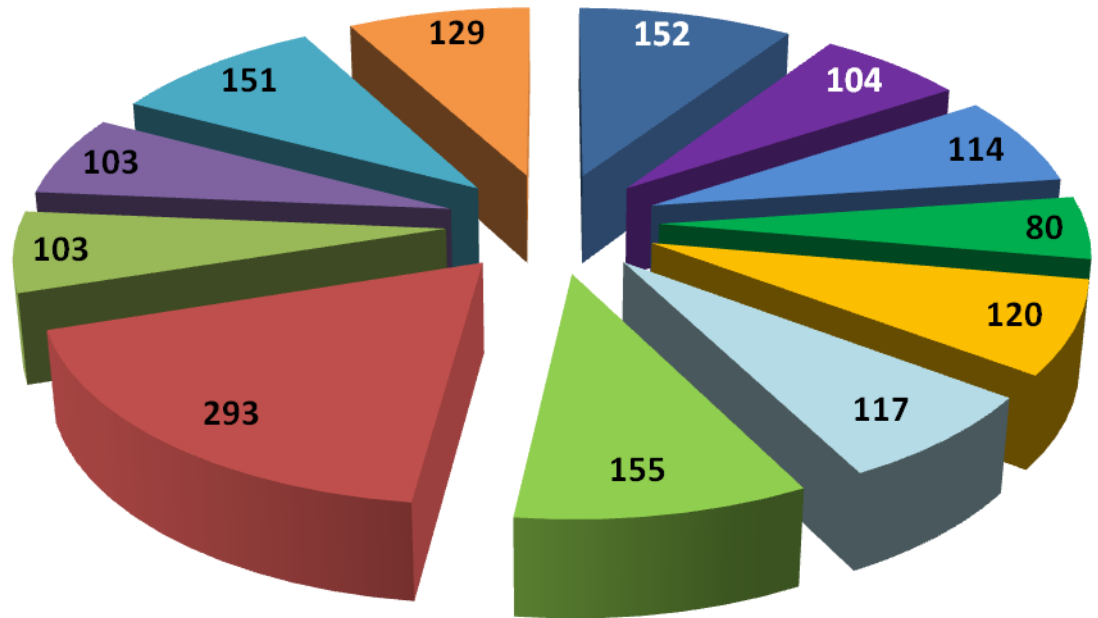
■ מחוז הדרום וירושלים

התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2008	2009	אחוז שינוי
ינואר	128	152	18.8%
פברואר	86	104	20.9%
מרץ	103	114	10.7%
אפריל	81	80	-1.2%
מאי	72	120	66.7%
יוני	106	117	10.4%
יולי	94	155	64.9%
אוגוסט	89	293	229.2%
ספטמבר	94	103	9.6%
אוקטובר	66	103	56.1%
נובמבר	84	151	79.8%
דצמבר	87	129	48.3%
סה"כ	1090	1621	48.7%

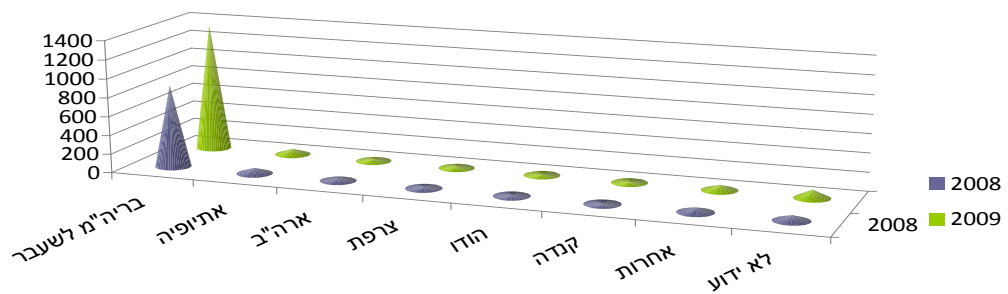


התפלגות התלונות לפי חודש במהלך שנת 2009



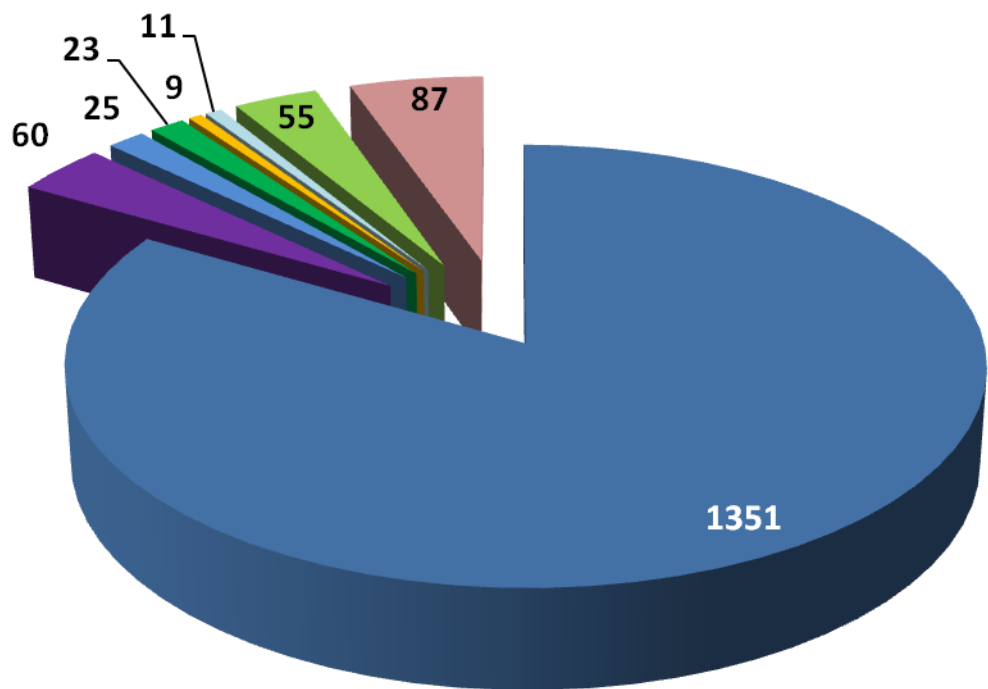
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

חודש	2008	2009	אחוז שינוי
בריה"מ לשעבר	869	1351	55.5%
אתיופיה	58	60	3.4%
ארה"ב	30	25	-16.7%
צרפת	18	23	27.8%
הודו	9	9	0.0%
קנדה	4	11	175.0%
אחרות	46	55	19.6%
לא ידוע	56	87	55.4%
סה"כ	1090	1621	48.7%



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

התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא
במהלך שנת 2009

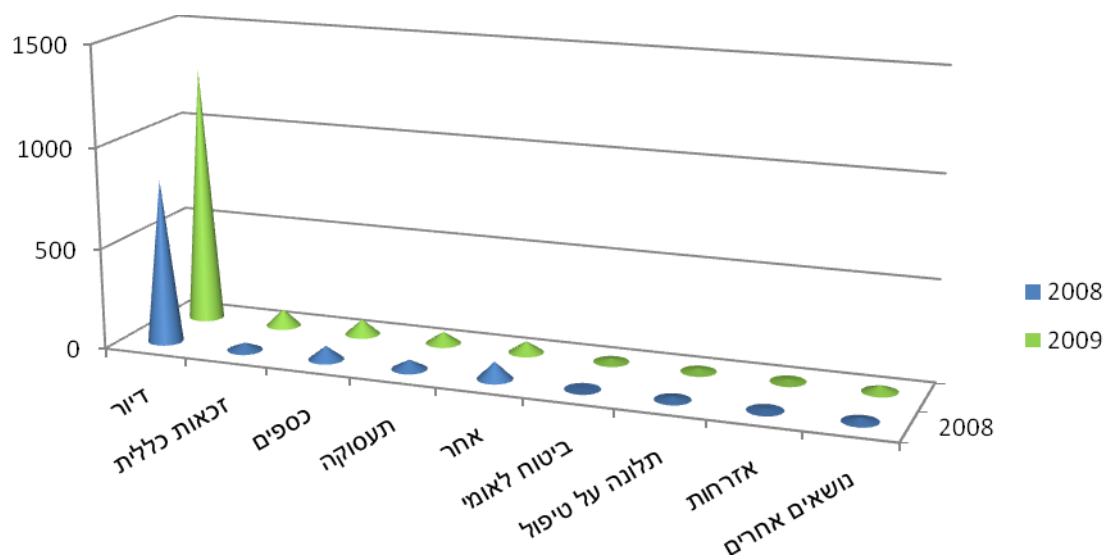


■ לא ידוע ■ אחרות ■ קנדה ■ הודו ■ צרפת ■ ארה"ב ■ אתיופיה ■ בריה"מ לשעבר

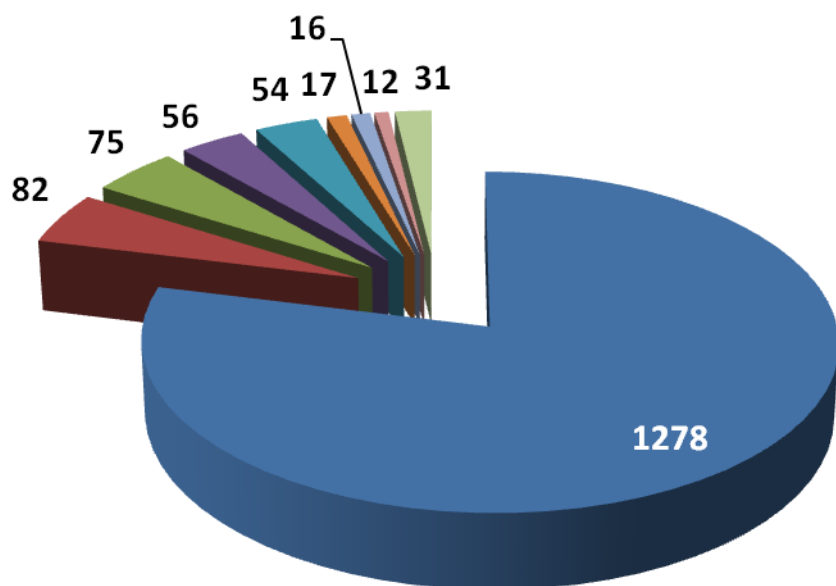
התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

נושא פנייה	2008	2009	אחוז שינוי
דיוור	811	1278	57.6%
זכאות כללית	36	82	127.8%
כספים	67	75	11.9%
תעסוקה	46	56	21.7%
אחר	84	54	-35.7%
ביטוח לאומי	4	17	325.0%
תלונה על טיפול	15	16	6.7%
אזרחות	9	12	33.3%
נושאים אחרים	18	31	72.2%
סה"כ	1090	1621	48.7%

התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות



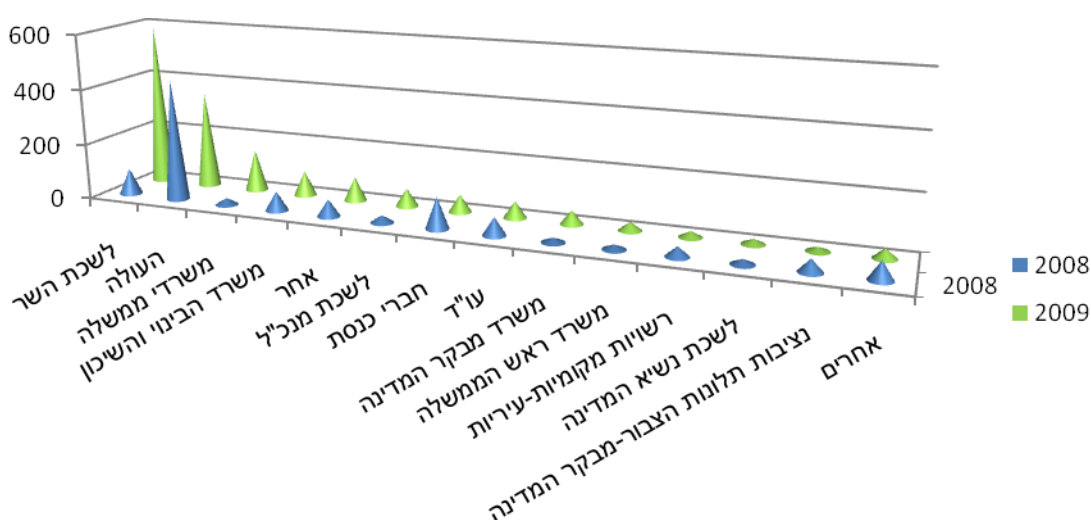
התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2009



- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| ■ דיור | ■ זכאות כללית | ■ כספים |
| ■ תעסוקה | ■ אחר | ■ ביטוח לאומי |
| ■ תלונה על טיפול | ■ אזרחות | ■ נושאים אחרים |

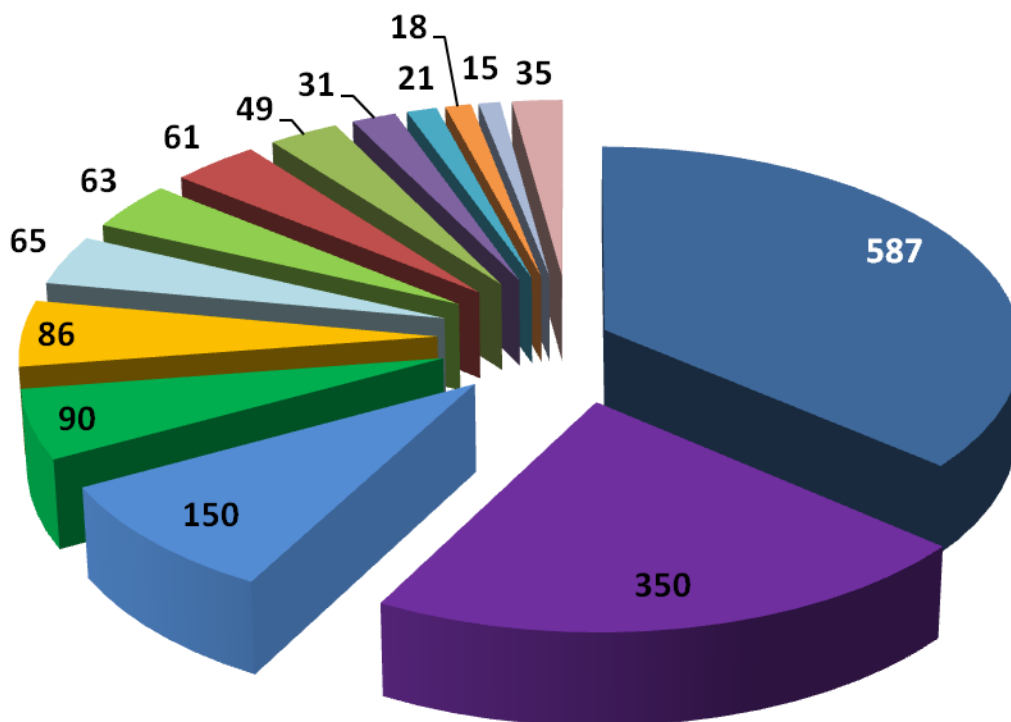
התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

חודש	2008	2009	אחוז שינוי
לשכת השר	94	587	524.5%
העולה	440	350	-20.5%
משרדי ממשלה	24	150	525.0%
משרד הבינוי והשיכון	69	90	30.4%
אחר	62	86	38.7%
לשכת מנכ"ל	26	65	150.0%
חברי כנסת	114	63	-44.7%
עו"ד	65	61	-6.2%
משרד מבקר המדינה	16	49	206.3%
משרד ראש הממשלה	17	31	82.4%
רשויות מקומיות-עיריות	35	21	-40.0%
לשכת נשיא המדינה	18	18	0.0%
נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה	45	15	-66.7%
אחרים	65	35	-46.2%
סה"כ	1090	1621	48.7%



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

התפלגות התלונות לפי גוף פונה במהלך שנת 2009

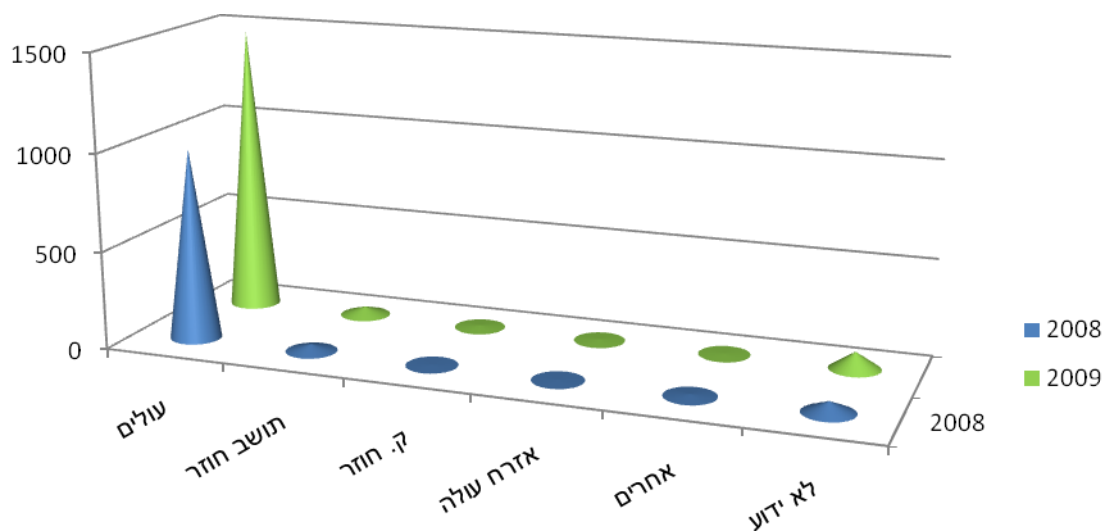


- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| ■ לשכת השר | ■ העולה |
| ■ משרד ראש הממשלה | ■ משרד הבינוי והשיכון |
| ■ אחר | ■ לשכת מנכ"ל |
| ■ חברי כנסת | ■ עו"ד |
| ■ משרד מבקר המדינה | ■ משרד ראש הממשלה |
| ■ רשויות מקומיות-עיריות | ■ לשכת נשיא המדינה |
| ■ נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה | ■ אחרים |

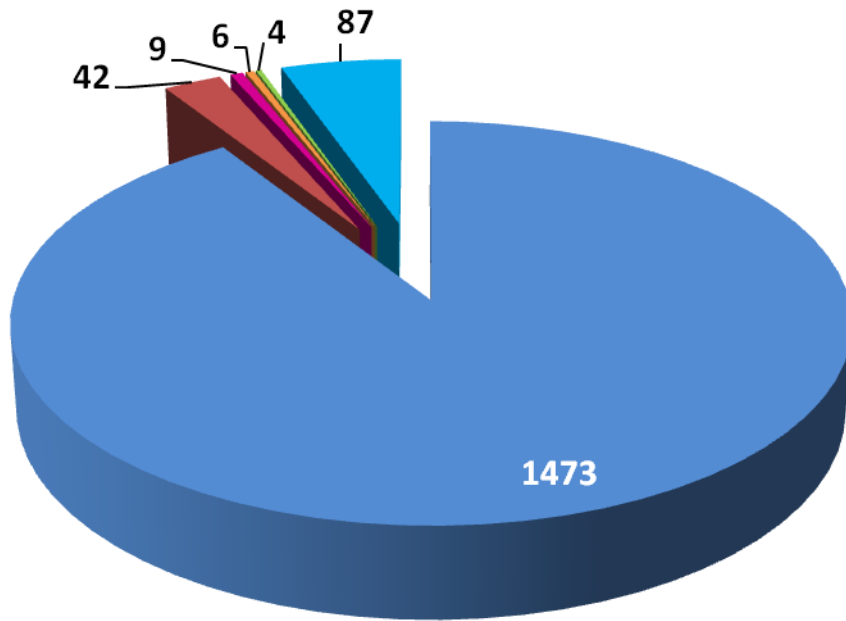
התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

הודש	2008	2009	אחוז שינוי
עולים	983	1473	49.8%
תושב חוזר	35	42	20.0%
ק. חוזר	3	9	200.0%
אזרח עולה	3	6	100.0%
אחרים	10	4	-60.0%
לא ידוע	56	87	55.4%
סה"כ	1090	1621	48.7%

תלונות המגיעות מתושבים חוזרים נענות על ידי אגף הביקורת ופניות הציבור, ופניות לקבלת מידע בנושא זה נענות על ידי מרכז המידע והאגף הבכיר לעידוד עלייה ותושבים חוזרים של המשרד. בנוסף, פניות לקבלת מידע בנוגע לפעילויות אחרות של המשרד נענות על ידי האגפים המקצועיים או לחילופין על ידי מרכז המידע של המשרד.



התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה
במהלך שנת 2009

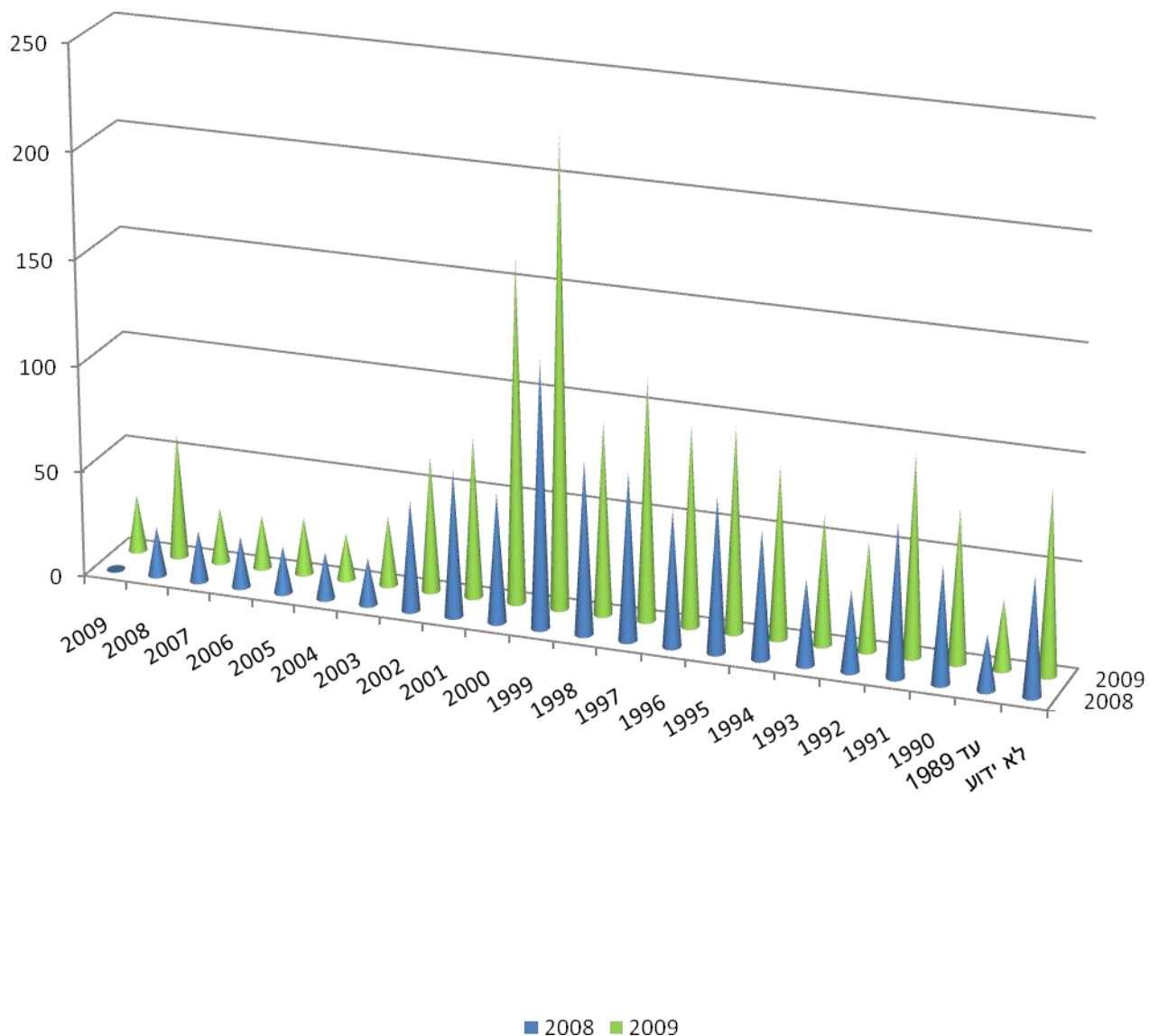


■ עולים ■ תושב חוזר ■ ק. חוזר ■ אזרח עולה ■ אחרים ■ לא ידוע

**התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים
במהלך השנים 2008, 2009**

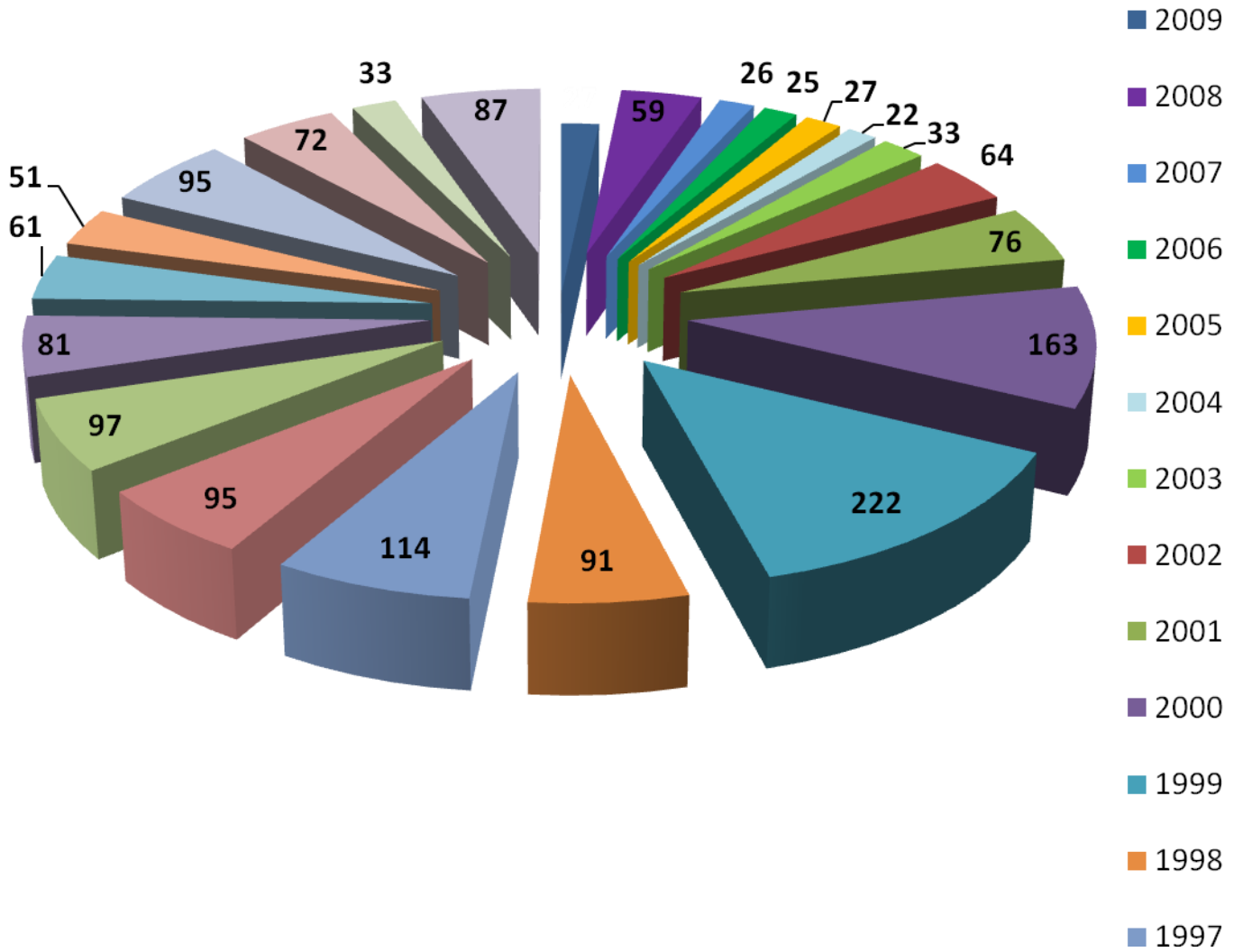
שנה פנייה	2008	2009	אחוז שינוי
2009	0	27	
2008	23	59	156.5%
2007	24	26	8.3%
2006	24	25	4.2%
2005	22	27	22.7%
2004	22	22	0.0%
2003	22	33	50.0%
2002	52	64	23.1%
2001	69	76	10.1%
2000	61	163	167.2%
1999	126	222	76.2%
1998	82	91	11.0%
1997	79	114	44.3%
1996	64	95	48.4%
1995	73	97	32.9%
1994	60	81	35.0%
1993	40	61	52.5%
1992	38	51	34.2%
1991	72	95	31.9%
1990	55	72	30.9%
עד 1989	26	33	26.9%
אחר	56	87	55.4%
סה"כ	1090	1621	48.7%

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2008, 2009



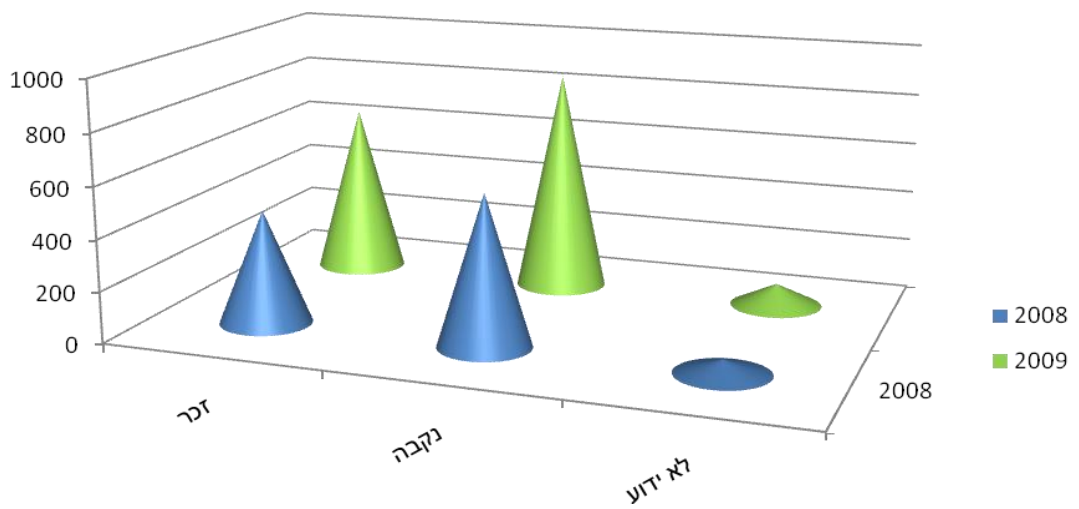
מספר התלונות הגבוה ביותר הוא בשנת 2009 אשר התקבל מעולים שהגיעו ארצה בשנת 1999. עיקר התלונות הן בנושא דיור, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בגרפים קודמים שהוצגו. הסיבה לכך נעוצה בנוהל הקצאת הדיור הציבורי שעל פיו נקבע כי עולה זכאי לדיור ציבורי למשך עשר שנים מיום קבלת המעמד. לפיכך, עולים אשר עומדת להסתיים זכאותם פונים למשרד במטרה לראות האם הם זכאים והאם נעשה להם עוול בנדון.

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך שנת 2009

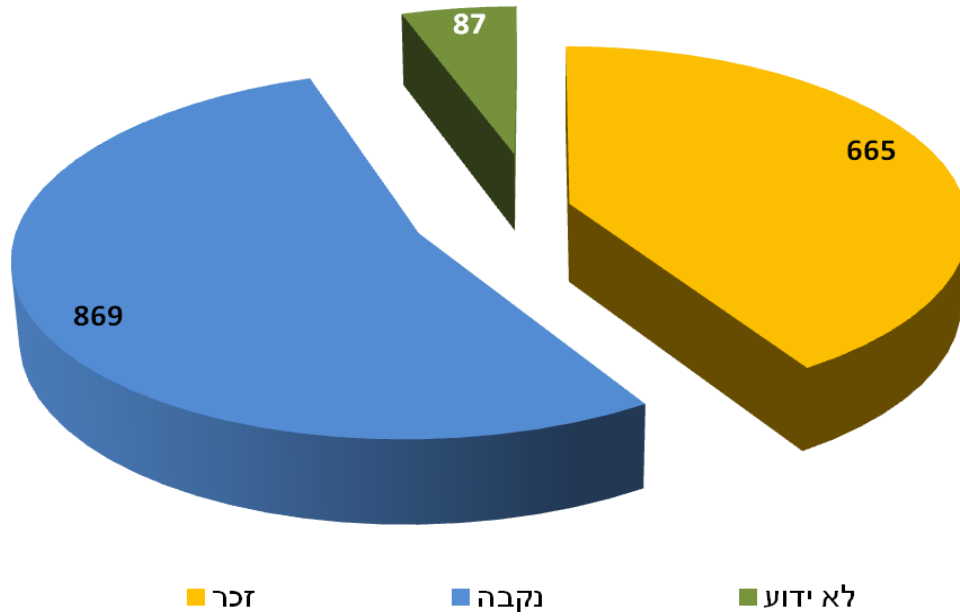


התפלגות התלונות לפי מין פונה ושנת פנייה במהלך שנת 2009

חודש	2008	2009	אחוז שינוי
זכר	445	665	49.4%
נקבה	589	869	47.5%
לא ידוע	56	87	55.4%
סה"כ	1090	1621	48.7%



התפלגות לפי מין פונה ושנת פנייה
במהלך שנת 2009



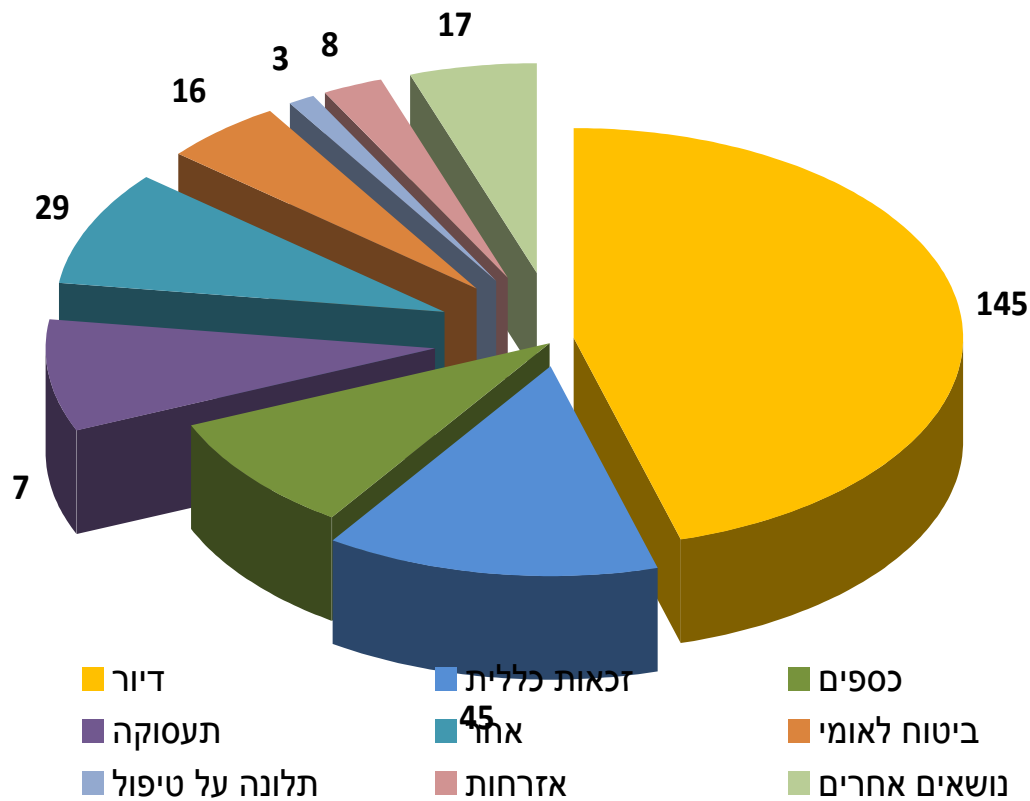
המשרד הראשי

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

בשנת 2009 התקבלו באגף כ-1,621 תלונות בכתב (דואר ופקס). מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי מנהלת ענף פניות הציבור במשרד הראשי המרכזת את הנושא של התלונות בכתב וחלקן נותבו על ידי המחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה.

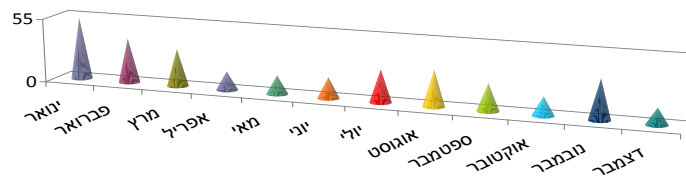
**התפלגות לפי נושא התלונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2009**

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
דיוור	145	45.5%
זכאות כללית	45	14.1%
כספים	29	9.1%
תעסוקה	27	8.5%
אחר	29	9.1%
ביטוח לאומי	16	5.0%
תלונה על טיפול	3	0.9%
אזרחות	8	2.5%
נושאים אחרים	17	5.3%
סה"כ	319	100.0%



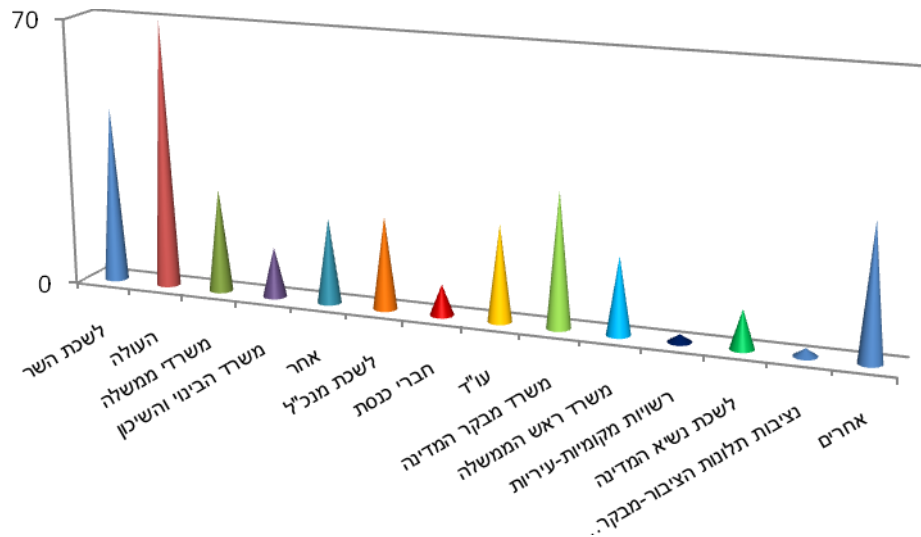
התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי במהלך שנת 2009

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	53	16.6%
פברואר	38	11.9%
מרץ	32	10.0%
אפריל	16	5.0%
מאי	16	5.0%
יוני	18	5.6%
יולי	28	8.8%
אוגוסט	31	9.7%
ספטמבר	23	7.2%
אוקטובר	16	5.0%
נובמבר	34	10.7%
דצמבר	14	4.4%
סה"כ	319	100.0%



התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי במהלך שנת 2009

גורם הפנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
לשכת השר	46	14.4%
העולה	70	21.9%
משרדי ממשלה	27	8.5%
משרד הבינוי והשיכון	13	4.1%
אחר	22	6.9%
לשכת מנכ"ל	24	7.5%
חברי כנסת	8	2.5%
עו"ד	25	7.8%
משרד מבקר המדינה	35	11.0%
משרד ראש הממשלה	20	6.3%
רשויות מקומיות- עיריות	2	0.6%
לשכת נשיא המדינה	10	3.1%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	2	0.6%
אחרים	35	4.7%
סה"כ	319	100.0%



דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי

1. בקשה לתשלום סל קליטה מספר פניה 2987184

רקע

עולה שנכנסה לישראל כתיירת בשנת 1999, במהלך שהותה בארץ עברה תהליך גיור וסיימה אותו בשנת 2005. כשנה לאחר מכן לאחר שהונפקה לה תעודת המרת דת, התאזרחה וקיבלה מעמד עולה. פנתה למשרדנו וביקשה לקבל זכויות עולה ביניהם גם כספי סל קליטה.

ממצאים

על פי נהלי המשרד מי שהתגייר בישראל ושהה בישראל שלא כעולה תקופה רצופה א מצטברת עד חמש שנים לפני קבלת המעמד, יהא זכאי לתקופת הזכאות הרגילה. מאחר שהגב' שהתה בארץ בטרם קבלת המעמד הייתה 82 חודשים ו-24 ימים, על פי הנהלים הייתה זכאית לחלק מהסיוע הניתן לעולים עקב הייתה הממושכת בארץ.

תוצאות הטיפול

בקשתה הובאה בפני וועדת הערעורים וזו לא אישרה את בקשת לתשלומי סל קליטה מאחר שסל קליטה הינו סיוע כוללני הניתן על ידי המשרד לתקופה הראשונה לשהייה בארץ, מטרתו לסייע בהתארגנות הראשונית בלבד.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה לסיוע בקידום העסקה

רקע

תושבת חוזרת ביקשה לקבל סיוע בקידום העסקה. מדובר בתשלום שהמשרד מעביר למעסיק, שהוא מעין תמריץ על מנת שיעסיק עולים ותושבים חוזרים.

ממצאים

על פי נהלי המשרד, המשרד מסייע לעולים ותושבים חוזרים בעלי מקצועות רוויים במשק או במקצועות הדורשים התמחות.

הפונה עסקה בתחום השיווק ומקצוע זה ידוע כמקצוע נדרש ובמיוחד באזור תל אביב והמרכז.

תוצאות הטיפול

הפונה נדחתה מאחר שעסקה בתחום שאינו מוגדר כמקצוע רווי במשק. יחד עם זאת, מתוך רצון לסייע לה בקליטתה בתעסוקה הוצע לה לעבור שדרוג מקצועי באמצעות קורס שימומן על ידינו על פי הנהלים.

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

3. תשלום הבטחת הכנסה לעולים דורשי עבודה

רקע

עולה אשר הייתה במסלול לתעסוקה עבדה והשתכרה 1,000 ₪ בחודש וקיבלה באופן סדיר הבטחת הכנסה. בחודש אחד נוסף לשכרה החודשי קיבלה 100 ₪ שי לחג.

כתוצאה מכך נוצרה חריגה בהכנסה, ובאותו חודש לא קיבלה הבטחת הכנסה.

ממצאים

ע"פ נוהלי המשרד לקליטת העלייה, מקבל הסיוע (הבטחת הכנסה) יכול להשתכר עד לסכום של 1,000 ₪ בחודש בלבד. מאחר שפונה קיבלה מעבר לסכום זה, המערכת הממוחשבת אינה מאפשרת העברת התשלום.

תוצאות הטיפול

הטיפול בפניה הועבר לוועדת הערעורים על מנת שתכריע בעניין, וזו החליטה לאשר את החריגה, ולהעביר את התשלום.

הפניה נמצאה מוצדקת

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2009 התקבלו באגף כ- 2,500 תלונות בדואר האלקטרוני. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי מנהלת ענף פניות הציבור במשרד הראשי המרכזת את הנושא של התלונות בדואר האלקטרוני וחלקן נותבו על ידה למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה.

1. דרכי הגעת הפניות באמצעות האינטרנט :

- דואר פנימי – אינטראנט (ממחוזות ולשכות, עובדי משרד).
דואר חיצוני :
- פניות של גולשים באמצעות אתר המשרד (תיבת דואר "pniot") ,
- פניות ישירות (תיבת דואר – "info"),
- תיבת הדואר האישית של מנהלת ענף פניות ציבור בדוא"ל (תיבת דואר – "allab")

הערה : המשרד נמצא בתהליכי שדרוג של דרכי קבלת הדואר האלקטרוני שמטרתם לשפר את מערכת פניות ציבור הממוחשבת. כחלק מכך ינותבו כל הפניות המגיעות מהערוצים האלקטרוניים לתוך תיבת פניות ציבור אחת.

2. הדו"ח מציג שני מסדי נתונים :

- נתונים שנרשמו ומוספרו אוטומטית באתר :
פניות של גולשים באמצעות אתר המשרד (תיבת דואר "pniot").
- נתונים שנרשמו ידנית באמצעות פורטל המשרד "תאוצה" ולאחר מכן מוספרו אוטומטית :
פניות ישירות (תיבת דואר – "info"),
תיבת הדואר האישית של מנהלת ענף פניות ציבור בדוא"ל (תיבת דואר – "allab")

3. בנוסף לפניות בדואר האלקטרוני, התקבלו גם כ- 30 פניות טלפוניות ביום, אשר אינן נכללות בחישוב לעיל (פניות במגוון תחומי עיסוק של המשרד).

4. בעקבות הפניות שהגיעו למנהלת ענף פניות ציבור בדוא"ל ועל בסיס ניתוח הצרכים שעלו מהן גובשו מענים כללים לכלל הפונים. כדוגמת הפירוט שמוצג להלן :

א. תושבים חוזרים :

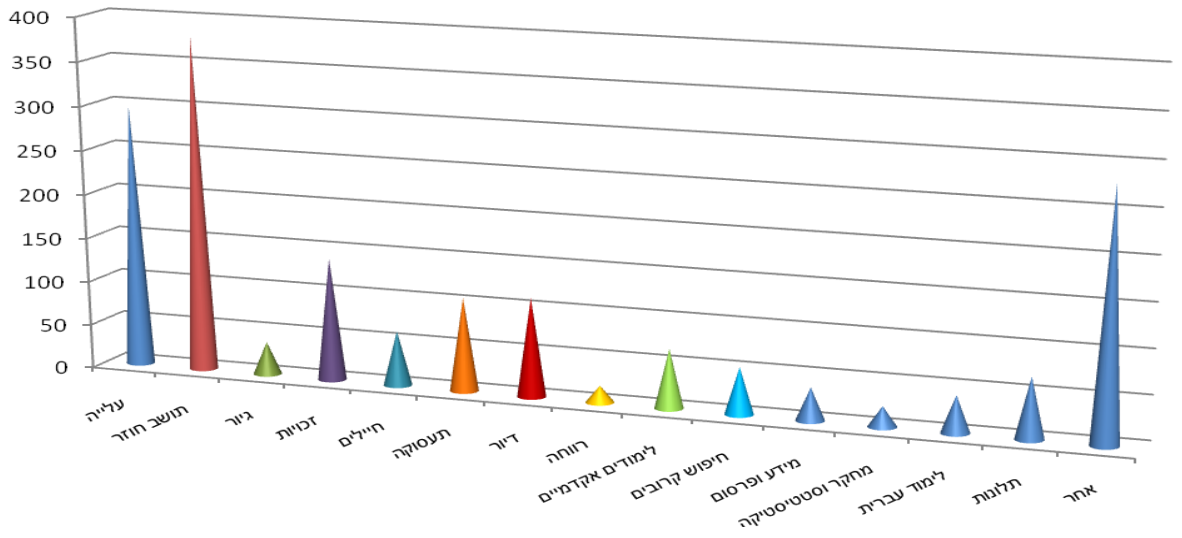
1. נוסף מידע עדכני באתר לתושבים חוזרים לגבי מבצע "חוזרים ב- 60 לישראל"
2. נוספו אמצעי תשלום פדיון : נוסף לאפשרות לתשלום בכרטיס אשראי ישראלי נפתחה אפשרות לתשלום בהמחאות וכרטיסי אשראי שהונפקו בחו"ל.

ב. מידע וסטטיסטיקה :

1. נוספו באתר המשרד רשימות של אולפנים על פי מחוזות.
2. הורחב ועודכן המידע הכללי והמידע הסטטיסטי המפורסם באתר המשרד.
3. נהלי המשרד הועלו לאתר המשרד.

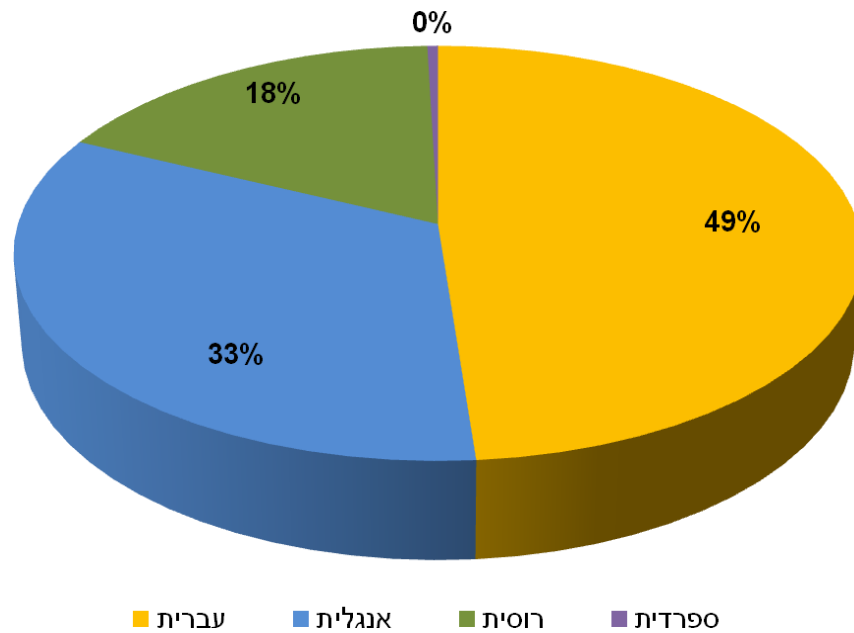
**התפלגות תלונות של פונים לדואר האלקטרוני - משרד ראשי
במהלך שנת 2009**

נושא	סה"כ	אנגלית	ספרדית	עברית	רוסית	באחוזים
עלייה	297	123	1	113	60	2,495
תושב חוזר	382	85	3	250	44	17%
גיור	37	26	1	10		22%
זכויות	139	32		85	22	2%
חיילים	62	42		15	5	8%
תעסוקה	106	34	1	57	14	4%
דיור	112	17	1	56	38	6%
רווחה	19	9	1	7	2	6%
לימודים אקדמיים	67	36		21	10	1%
חיפוש קרובים	53	21		11	21	4%
מידע ופרסום	37	7		22	8	3%
מחקר וסטטיסטיקה	23	2		18	3	2%
לימוד עברית	42	14		18	10	1%
תלונות	69	13		28	28	2%
אחר	280	113		130	37	4%
סה"כ	1,725	574	8	841	302	100%



התפלגות תלונות של פונים בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2009

רוסית	עברית	ספרדית	אנגלית	סה"כ	נושא
302	841	8	574	1,725	
18%	49%	0%	33%	100%	באחוזים



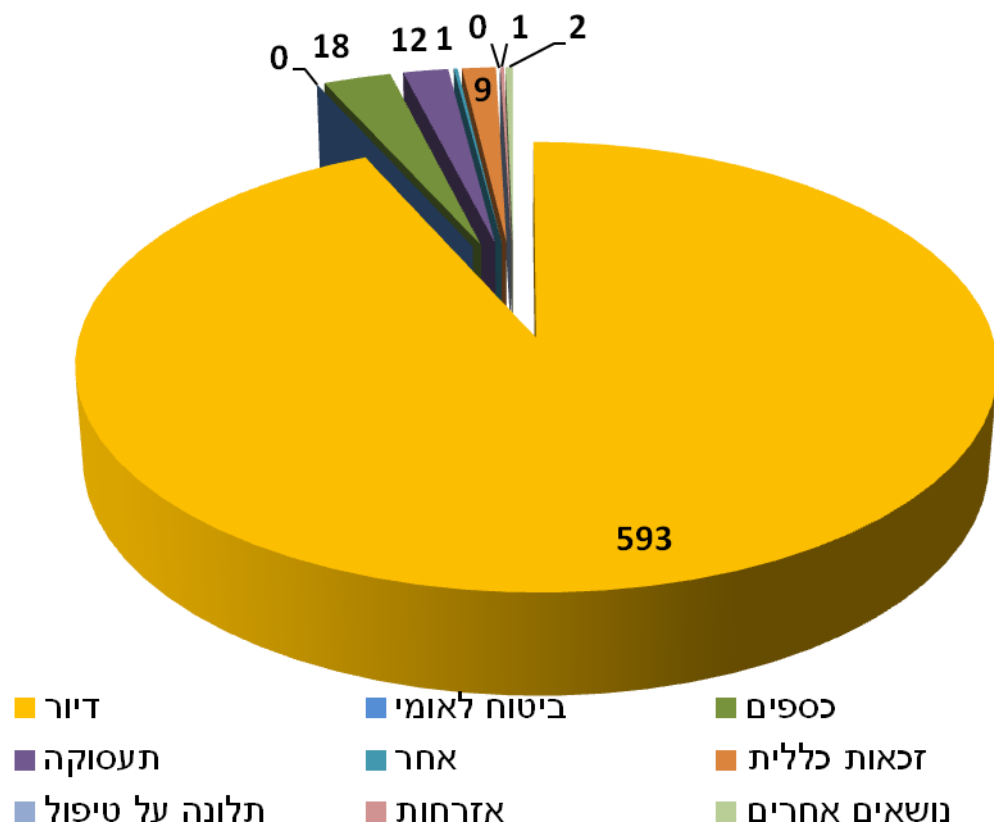
תלונות שנענו על ידי אחראיות פניות

הציבור במחוזות

מחוז תל אביב והמרכז

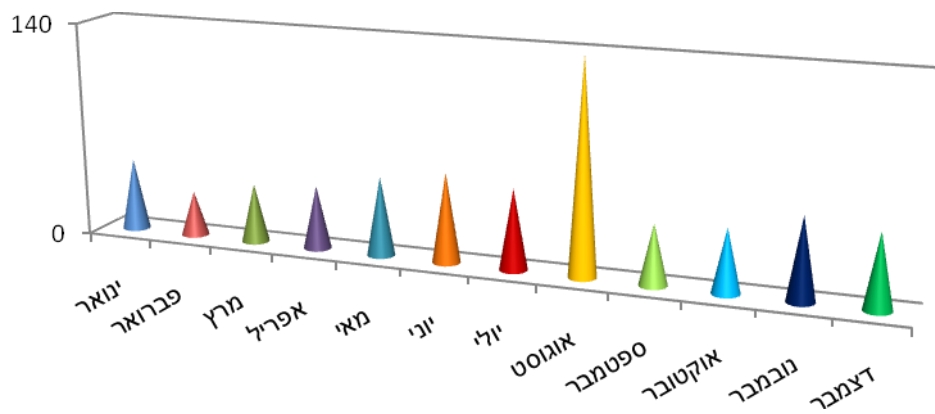
התפלגות לפי נושא הפנייה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
דיור	593	93.2%
זכאות כללית	9	1.4%
כספים	18	2.8%
תעסוקה	12	1.9%
אחר	1	0.2%
ביטוח לאומי	0	0.0%
תלונה על טיפול	0	0.0%
אזרחות	1	0.2%
נושאים אחרים	2	0.3%
סה"כ	636	100.0%



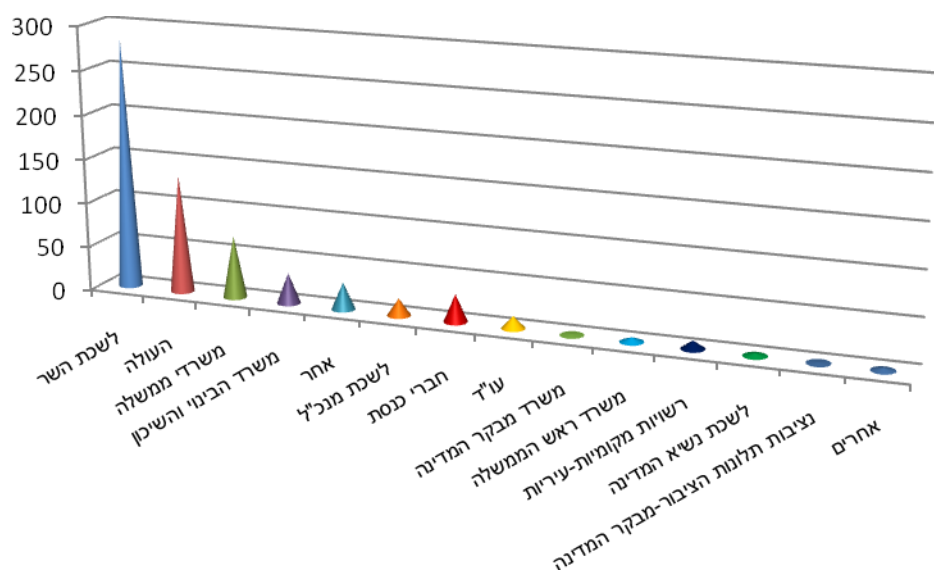
התפלגות לפי חודשים

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	47	7.4%
פברואר	29	4.6%
מרץ	38	6.0%
אפריל	41	6.4%
מאי	51	8.0%
יוני	58	9.1%
יולי	52	8.2%
אוגוסט	139	21.9%
ספטמבר	39	6.1%
אוקטובר	41	6.4%
נובמבר	53	8.3%
דצמבר	48	7.5%
סה"כ	636	100.0%



התפלגות לפי גורם פונה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
לשכת השר	283	44.5%
העולה	133	20.9%
משרדי ממשלה	70	11.0%
משרד הבינוי והשיכון	34	5.3%
אחר	30	4.7%
לשכת מנכ"ל	19	3.0%
חברי כנסת	31	4.9%
עו"ד	14	2.2%
משרד מבקר המדינה	1	0.2%
משרד ראש הממשלה	5	0.8%
רשויות מקומיות-עיריות	9	1.4%
לשכת נשיא המדינה	3	0.5%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	1	0.2%
אחרים	3	0.5%
סה"כ	636	100.0%



1. תשלום הבטחת הכנסה (דמי אבטלה)

רקע

בני הזוג תושבים חוזרים, הלינו כי לא קיבלו מידע בנוגע לזכאותם לקבלת תשלומי הבטחת הכנסה. כתוצאה מכך קיבלו את החלק היחסי ועתה הם מבקשים שישולם להם תשלום רטרואקטיבית עבור חודש מלא.

ממצאים

על פי נהלי המשרד לקליטת העלייה: סיוע להבטחת הכנסה מאושר לעולים ולתושבים חוזרים שאינם משתכרים מעבודה ואשר משתתפים במסלול הכנה לתעסוקה, או מתייצבים במשרד כדורשי עבודה. הסיוע ניתן ליחידה משפחתית ובהתאם לימי התייצבות שנרשמו במערכת. עבור התייצבות בחלק מהחודש מקבלים את החלק היחסי של התשלום. תשלום עבור חלק מהחודש, נחשב כחודש מלא ללא אפשרות להשלמה.

תוצאות הטיפול

מאחר ופנייתם הראשונה למשרד לקליטת עלייה הייתה ביום 12/11/2008 (באמצע החודש) לא ניתן היה לאשר להם את הסיוע המבוקש (עבור חודש מלא) לפני תאריך זה.

הפנייה נמצאה לא מוצדקת

2. סיוע בוואוצ'ר

רקע

העולה מבקשת לקבל השתתפות במימון קורס מזכירות רפואית במסגרת ואוצ'רים.

ממצאים

1. הסיוע בוואוצ'ר ניתן לצורך הכשרה מקצועית, אשר תניב השמה בתעסוקה. בשוק העבודה אין דרישה לעבודה במזכירות רפואיות, לכן, על פי הנחיות אגף התעסוקה, אין אנו מאשרים סיוע בוואוצ'רים בתחום זה.
2. העולה בעלת מקצוע ראיית חשבון, לכן בשנת 2000 השתתפה במחצית הקורס להכנה לרישוי לרו"ח וקיבלה בתקופת הלימודים דמי קיום ונסיעות מהמשרד.

תוצאות הטיפול

בזמן פנייתה לאגף, זכאותה לוואוצ'ר עדיין הייתה תקפה (במסגרת 10 שנים של הזכאות) ולפיכך יכלה עדיין להגיש בקשה לסיוע, אך בתחום הנדרש במשק אשר תואם את כישוריה.

הפנייה נמצאה לא מוצדקת

3. מלגת לימודים לתואר ראשון

רקע

הפונה ביקשה לקבל מלגה ללימודי תואר ראשון ממנהל הסטודנטים. הוכרה כיוצאת קווקז, פחות מ-15 שנים בארץ, אך מעל גיל 27. טוענת שעד עכשיו לא יכלה ללמוד מכון שטיפלה בבעלה שנפגע בפיגוע.

ממצאים

עפ"י הוראת שעה 287 של מנהל הסטודנטים – קווקז, סיוע המנהל ניתן בשנה"ל זו למי שיחל בלימודים גבוהים תוך 15 שנים מיום קבלת מעמד עולה וגיל תחילת הלימודים לתואר ראשון הוא עד גיל 27. גיל הפונה הוא מעל 27 ולכן אינה זכאית לסיוע ממנהל הסטודנטים עפ"י האמור לעיל.

תוצאות הטיפול

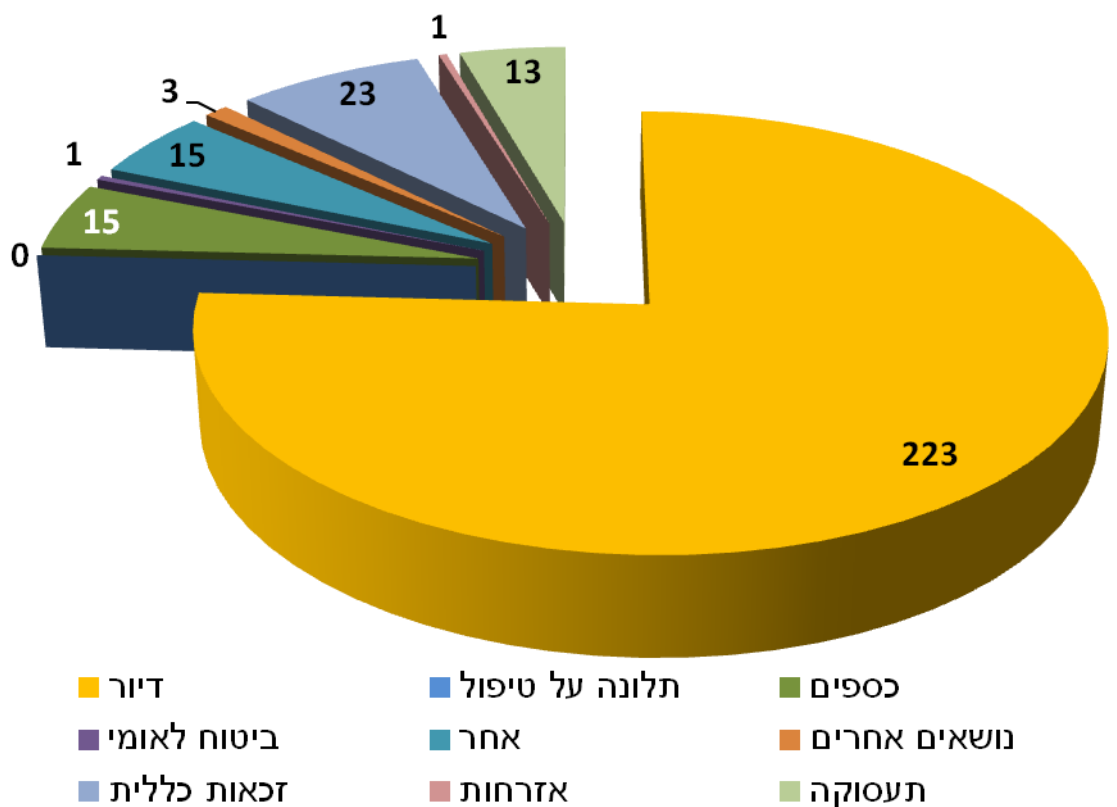
הוצע לעולה לפנות לוועדת החריגים של המנהל. בבדיקה במערכת הממוחשבת נמצא כי העולה לא הגישה בקשה זו. לשם הגשת הבקשה לוועדה זו היה עליה לפנות למנהל הסטודנטים ברח' אסתר המלכה 6, ת"א.

הפנייה נמצאה לא מוצדקת

מחוז חיפה והצפון

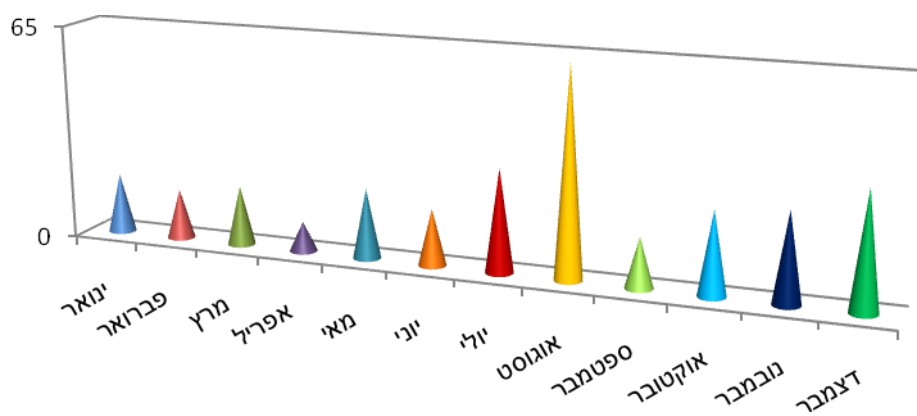
התפלגות לפי נושא פנייה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
דיור	223	75.9%
זכאות כללית	23	7.8%
כספים	15	5.1%
תעסוקה	13	4.4%
אחר	15	5.1%
ביטוח לאומי	1	0.3%
תלונה על טיפול	0	0.0%
אזרחות	1	0.3%
נושאים אחרים	3	1.0%
סה"כ	294	100.0%



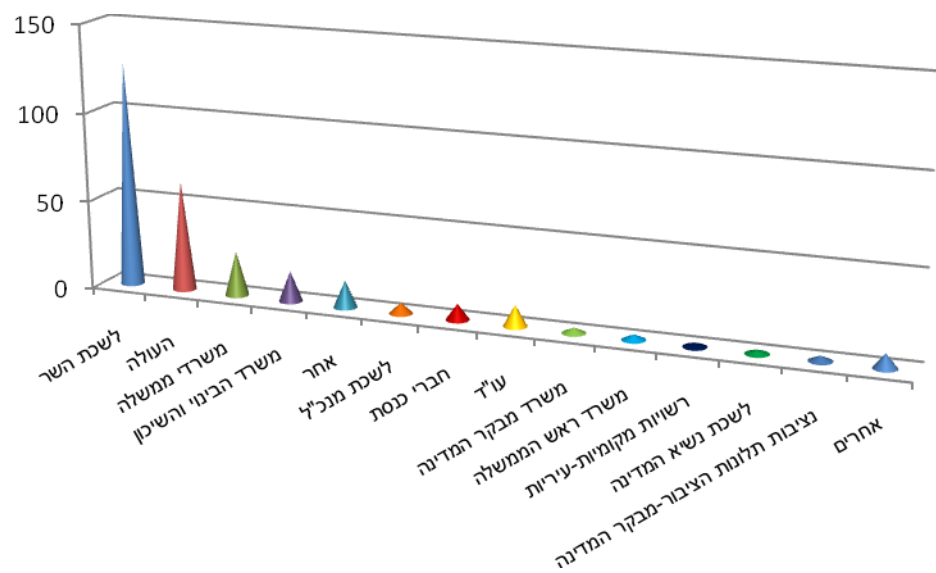
התפלגות לפי חודש

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	18	6.1%
פברואר	15	5.1%
מרץ	18	6.1%
אפריל	9	3.1%
מאי	21	7.1%
יוני	17	5.8%
יולי	31	10.5%
אוגוסט	63	21.4%
ספטמבר	15	5.1%
אוקטובר	25	8.5%
נובמבר	27	9.2%
דצמבר	35	11.9%
סה"כ	294	100.0%



התפלגות לפי גורם פונה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
לשכת השר	127	43.2%
העולה	62	21.1%
משרדי ממשלה	25	8.5%
משרד הבינוי והשיכון	17	5.8%
אחר	15	5.1%
לשכת מנכ"ל	6	2.0%
חברי כנסת	9	3.1%
עו"ד	12	4.1%
משרד מבקר המדינה	3	1.0%
משרד ראש הממשלה	3	1.0%
רשויות מקומיות-עיריות	2	0.7%
לשכת נשיא המדינה	2	0.7%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	3	1.0%
אחרים	8	2.7%
סה"כ	294	100.0%



1. דחיית בקשה ללמוד בקורס איפור מקצועי

רקע

המתלוננת פנתה לפניות ציבור לאחר שבקשתה ללמוד בקורס איפור מקצועי - נדחתה.

ממצאים

המתלוננת, בחורה צעירה שלמדה איפור בארץ מוצאה. בארץ עבדה כפועלת במפעל. ביקשה לממש את זכויותיה במשרד הקליטה, ולקבל סיוע בתשלום עבור קורס לאיפור. בקשתה נדחתה בשל חוות דעת של המנהל המקצועי.

תוצאות הטיפול

לאחר בדיקה חוזרת הקורס אושר.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. אכלוס במקבץ דיור שלא על פי תור הממתינים

רקע

זוג קשישים שביקשו לקבל פתרון דיור במקבץ מסוים בלבד. הלינו כי כאשר התפנתה יחידה במקבץ היא הוצעה לזוג שעלה אחריהם.

ממצאים

בלשכה טענו כי בני הזוג לא חידשו את המסמכים ולכן הדירה במקבץ לא הוצעה להם. מהבדיקה נמצא כי על אף העובדה שלא היו מסמכים בתוקף, יועץ הקליטה היה צריך ליצור קשר עם העולים ולבקש מהם כי יביאו את המסמכים בהקדם לצורך קבלת דירה שהתפנתה במקבץ.

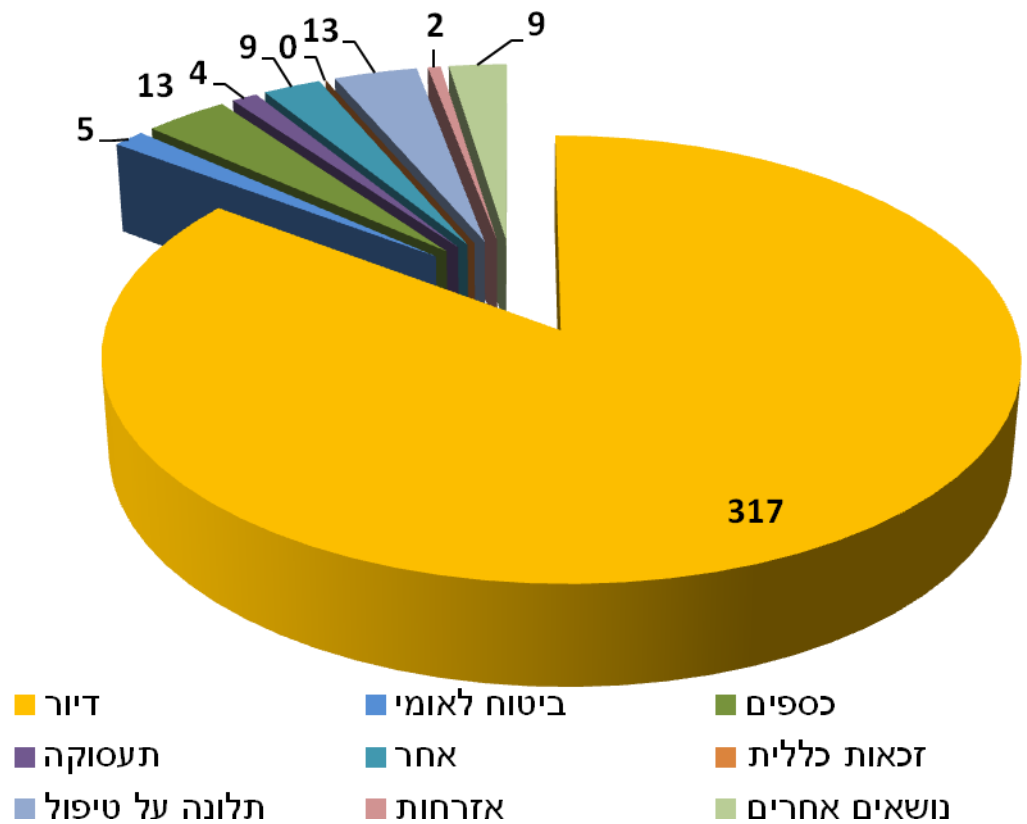
תוצאות הטיפול

התלונה נמצאה מוצדקת

מחוז ירושלים והדרום

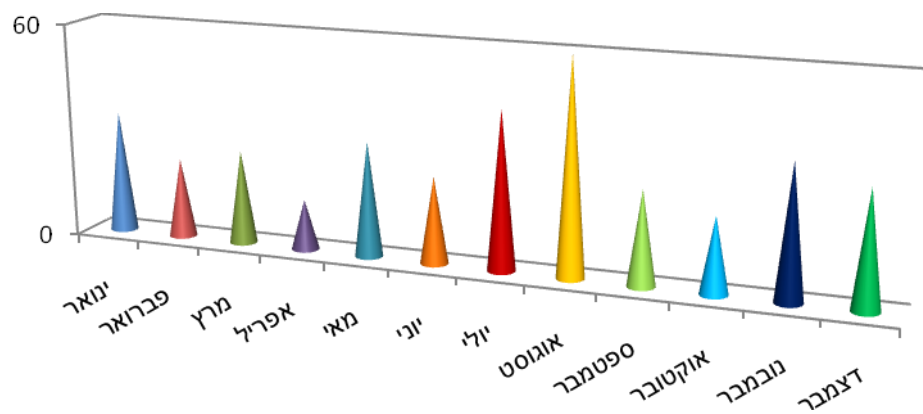
התפלגות לפי נושא פנייה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
דיור	317	85.2%
זכאות כללית	5	1.3%
כספים	13	3.5%
תעסוקה	4	1.1%
אחר	9	2.4%
ביטוח לאומי	0	0.0%
תלונה על טיפול	13	3.5%
אזרחות	2	0.5%
נושאים אחרים	9	2.4%
סה"כ	372	100.0%



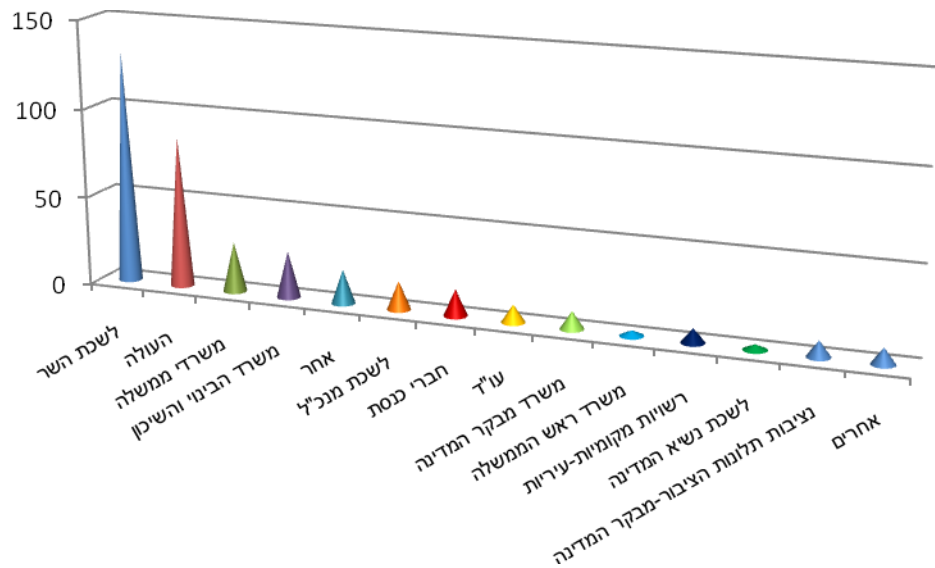
התפלגות לפי חודש

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	34	9.1%
פברואר	22	5.9%
מרץ	26	7.0%
אפריל	14	3.8%
מאי	32	8.6%
יוני	24	6.5%
יולי	44	11.8%
אוגוסט	60	16.1%
ספטמבר	26	7.0%
אוקטובר	21	5.6%
נובמבר	37	9.9%
דצמבר	32	8.6%
סה"כ	372	100.0%



התפלגות לפי גורם פונה

נושא פנייה	סה"כ פניות	אחוז הפניות מכלל הפניות
לשכת השר	131	35.2%
העולה	85	22.8%
משרדי ממשלה	28	7.5%
משרד הבינוי והשיכון	26	7.0%
אחר	19	5.1%
לשכת מנכ"ל	16	4.3%
חברי כנסת	15	4.0%
עו"ד	10	2.7%
משרד מבקר המדינה	10	2.7%
משרד ראש הממשלה	3	0.8%
רשויות מקומיות-עיריות	8	2.2%
לשכת נשיא המדינה	3	0.8%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	9	2.4%
אחרים	9	2.4%
סה"כ	372	100.0%



דוגמאות לפניות מחוז ירושלים והדרום

1. בקשה לקבלת דיור ציבורי בגודל 90 מ"ר

רקע

מדובר במשפחה המונה 7 נפשות. עלתה ארצה בשנת 1999. המשפחה ביקשה לקבל דירה ציבורית בגודל 90 מ"ר ומעלה.

ממצאים

הזכאות לקבלת דיור ציבורי נקבעת בוועדות הדיור השונות, בהתאם לנוהלי המשרד, תוך התייחסות למצב בריאותי/סוציאלי של העולה, בכפוף למלאי הדיור הקיים. בקשת המשפחה אושרה בוועדת דיור לישכתית מיום 6/2/2005. על-פי הנוהל, ניתן להקצות למשפחה בת 7 נפשות דירה בת 4 חדרים, ללא ציון גודל הדירה. הנ"ל הופנו לראיית שלוש דירות בנות 4 חדרים (במועדים שונים): דירה בגודל 83 מ"ר, דירה בגודל 87 מ"ר ודירה בגודל 87 מ"ר.

תוצאות הטיפול

בבדיקה נמצא כי המשרד פעל על פי הנוהל ובהתאם לאפשרויות הקיימות. רב הדירות שהוצעו היו דירות בגודל 87 מ"ר. ההתקשות על 3 מ"ר נוספים גרמה לכך שהעולה עדיין ללא פתרון. המשרד עשה כמיטב יכולתו על מנת לפתור את בעיית הדיור של העולה.

הפנייה נמצאה לא מוצדקת

2. בקשה לקבלת מסמך רשמי בתחום הדיור

רקע

המתלוננת תושבת ארעית במעמד א/5. נכנסה לארץ מאתיופיה ביחד עם אמה ושלושת אחיה. העולה החלה בהליך גיור. משרד הפנים גילה, כי אם הפונה אינה אמה הביולוגית (גם לא של אחותה). עקב הגילוי, המשפחה נחשדה בעלייה במרמה והוקפאו הליכי הקליטה.

הנ"ל הכירה עולה מאתיופיה וביקשה להינשא לו כדת משה וישראל, אך בשל מעמדה והעובדה שטרם גוירה סופית, הדבר לא התאפשר. לזוג נולדו שלושה ילדים. בן-הזוג היה שתיין ואלים. לאחר מסכת ייסורים, האישה עזבה, ביחד עם ילדיה למעון לנשים מוכות. לאחר שהות ממושכת במעון, עברה לדירת מעבר שמומנה מתקציב נשים מוכות. בתום התקופה, שכרה דירה וביקשה לקבל השתתפות ממשרד הבינוי והשיכון בשכ"ד. שם נאמר לה שאינה זכאית מכיוון שקיבלה בעבר סיוע ממשרד הקליטה. יחד עם זאת, התבקשה להביא אישור ממשרד הקליטה שלא קבלה כל סיוע. השאלה אם להעניק לנ"ל את האישור הועברה ללשכת המשפטית של משרדנו.

תוצאות הטיפול

בעקבות הנסיבות, המליצה הלשכה המשפטית להעניק למתלוננת אישור על אי קבלת סיוע בדיור ממשרד הקליטה. בהתחשב בעובדה שלו הייתה מוכרת כעולה, משרדנו היה מפריד אותה מתעודת העולה של האם והיא הייתה מקבלת סיוע בדיור מטעמנו.

אולם, בשל שלילת מעמדה, לא ייתכן שמחד גיסא לא תינתן לה האפשרות לקבלת סיוע ממשרדנו) שלילת מעמד ע"י משרד הפנים) ומאידך גיסא, משרדנו לא יאפשר לה לקבל סיוע בשכ"ד המגיע לה כישראלית חד-הורית+3 במיוחד על רקע סיפורה האישי. הנ"ל קיבלה את האישור המבוקש.

התלונה נמצאה מוצדקת