



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 2
לשנת 2010
תלונות הציבור



ירושלים, תשע"ב אוקטובר 2011



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי לשנת 2010

תלונות הציבור



תוכן העניינים:

- ❖ דבר השרה לקליטת העלייה 3
- ❖ דבר מנכ"ל המשרד לקליטת העלייה 4
- ❖ דבר מנהלת אגף הביקורת ופניות הציבור 5
- ❖ מבנה ארגוני 7
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף 9
 - האתגרים העומדים בפני האגף 9
 - טיפול בפניות ובתלונות 9
 - אבחנה בין פנייה לתלונה 10
 - ההיבט המשפטי במענה לפניות 10
 - תהליך הטיפול בתלונות 11
- ❖ תרשים תהליך פנייה 12
- ❖ התפלגות התלונות 13
- ❖ המשרד הראשי 30
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר – ארצי נתונים ודוגמאות 31
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי 36
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות 41
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות 46
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות 51
- ❖ נספח א' - חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992 56



השרה לקליטת העלייה

י"א תשרי תשע"ב
09 אוקטובר 2011

דבר השרה

נכבדי,


חלפו מעל לשנתיים מאז נכנסתי לתפקיד השרה לקליטת העלייה. היו אלה שנתיים שבהם חל שינוי מגמה משמעותי, יש עלייה בעלייה ויש מגמה משמעותית בשובם של "תושבים חוזרים", עם זאת אני מאד שמחה לראות שיש פחות תלונות מצד ציבור העולים לממסד.

המשרד לקליטת העלייה ממשיך להוות גשר ויד תומכת לנוקדים לסיוע המוסדות המוניציפאליים כמו- גם המוסדות הממלכתיים.

במהלך השנה האחרונה המשכנו במתן עזרה לנוקדים וקיצרנו תהליכים בירוקראטיים. אני שמחה לציין שבסקר שנערך ע"י משרד האוצר ופורסם בעיתון "כלכליסט" בעניין טיב מתן שרות לאזרח, זכה המשרד לקליטת העלייה במקום הראשון.

המשרד לקליטת העלייה יגביר מאמצים גם בשנה זו בכדי לשדרג את מקומנו המכובד. ברכות לכל העוסקים במלאכת קליטת העלייה ובמיוחד לכל אלה הנותנים שרות לעולה.

בפרוס השנה החדשה,
ברכות לשנה טובה ומתוקה,


ח"כ סופה לנדבר
השרה לקליטת העלייה

מדינת ישראל
המנהל הכללי
General Director

י"א תשרי תשע"ב
09 אוקטובר 2011

דבר המנהל הכללי

"טובה תוכחת מגלה - מאהבה מסתרת".

{ משלי, כ"ז, פסוק ה' }

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

באמצעות דין וחשבון זה, המסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור, עלינו להתמיד בשיפור השירות המוענק לעולים, וזאת במטרה להקל על תהליכי ההסתגלות ולהכניס לחיים עצמאיים.

אופן הטיפול בפניות, האוזן הקשבת והדגש על יחס אישי, ממצבים את משרדנו בין המובילים במשרדי הממשלה, בכל הקשור ליחסי הגומלין בין האזרח, לבין הרשות.

אני רוצה לברך את העוסקים במלאכה, על המסירות, ועל כך כי הם מעניקים לכולנו כלי נוסף באמצעותו אנו יכולים ללמוד ולהשתפר.

דימיטרי 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

חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992 סעיף 8 (א) (נספח א') מסדיר את נושא העיסוק של הביקורת במשרד 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.

שיפור המערכת הממוחשבת של פניות הציבור אפשרה הפקת נתונים מהירה וניתוח תהליכים לקובעי המדיניות במשרד. כמו כן, במסגרת המשך שיפור ושדרוג מערכת הממוחשבת, הושקה מערכת לתשובה אוטומטית לפונים, בערוצי הפנייה האלקטרונית.

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.

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.



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

בשנת 2010 הגיעו לאגף כ- 10,000 תלונות ופניות :

בשנת 2010 נשלחו לאגף 1,190 תלונות בכתב, לעומת 1,621 תלונות שנשלחו בשנת 2009, קיטון של 26.6%. בנוסף, בשנת 2010 נשלחו כ- 2,665 תלונות ופניות בדואר האלקטרוני וכ- 6,000 תלונות ופניות התקבלו באמצעות שיחות טלפוניות. נושאי התלונות העיקריים היו בתחום הדיוור, תושבים חוזרים, וואוצ'רים בתחום התעסוקה ותשלומי פרט.

ניתן לראות כי חלה מגמת ירידה בתלונות הציבור אשר הגיעו לאגף בשנה זו, בכ- 26.6%. ירידה זו נובעת ממספר גורמים: תקציב שהוקצה ליחידות השונות, לאחר שהוקפא בשל אילוצי תקציב, סיוע לחיילים בודדים, סיוע במתן וואוצ'רים לעולים ולתושבים החוזרים (סיוע בתעסוקה). הקצאת פתרונות דיוור נוספים (מבצע אכלוס), שיזמה השרה לקליטת העלייה ושדרוג אתר האינטרנט של המשרד והמידע המפורט בו. חלק מהשינויים נבעו מבדיקת תלונות הציבור והמלצה על הוספת מגוון תכנים באתר.

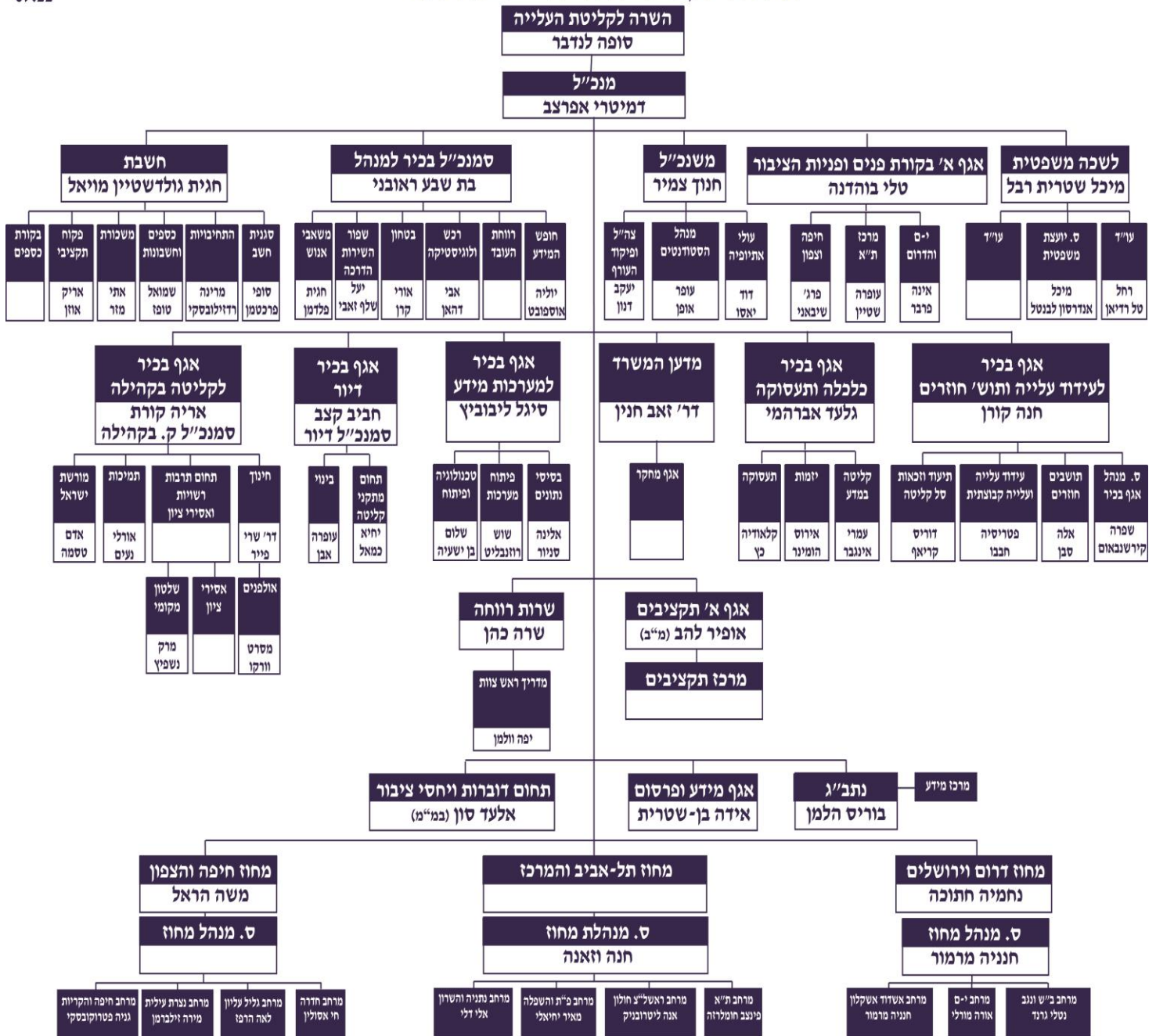
ברצוני להודות לח"כ, השרה סופה לנדבר ולמנכ"ל המשרד מר דמיטרי אפרצב על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא, והצבתו בקדימות גבוהה במשרד. בנוסף, ברצוני להודות לעובדי האגף על השותפות בהכנת דוח פניות הציבור ועל פועלם בתחום למען העולים, התושבים החוזרים והלקוחות השונים של המשרד.

אגף הביקורת ופניות הציבור במשרד לקליטת העלייה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא פניות הציבור של המשרד לשנת 2010. דוח זה, מציג תמונת מצב כלל ארצית בנושא תלונות הציבור בחתכים שונים אשר יסייעו לקובעי המדיניות במשרד ומחוצה לו בשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

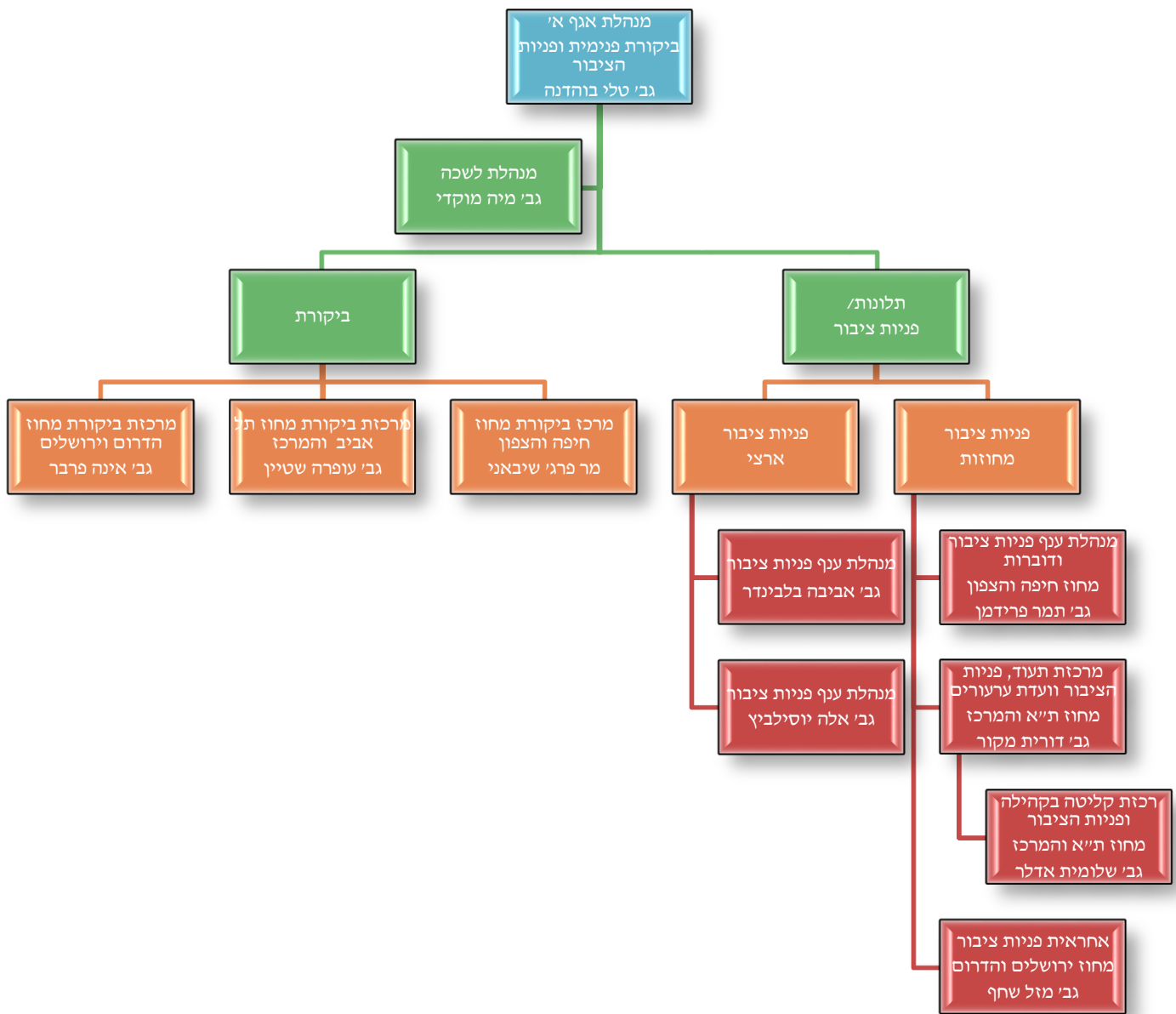
בכבוד רב,

טלי בוהדנה
מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

המשרד לקליטת העלייה - מבנה ארגוני



מבנה ארגוני – אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור



סמכויותיו 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.

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 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. למרות השדרוגים שבוצעו במערכת פניות הציבור של המשרד, המערכת הקיימת אינה 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. בימים אלה מתגבשת תכנית המשך בין האגף לבין האגף הבכיר למערכות מידע לשיפור מערכת פניות הציבור הממוחשבת.
2. גיבוש קורס לעובדי הביקורת ופניות הציבור בנושאים רלוונטיים בשיתוף אגף ההדרכה ושיפור השירות.
3. המשך קיום מפגשי הפריה הדדית עם אגפים אחרים העוסקים בפניות הציבור במשרדי הממשלה השונים או בגופים ציבוריים אחרים כמו סוכנות היהודית.
4. המשך סיורים בפעילות הליבה של המשרד לצורך העמקת הבנת תהליכים במשרד אשר תשפיע במישרין על מקצועיות האחראים על פניות הציבור.
5. השתתפות של אחראי פניות הציבור בכנסים מקצועיים.
6. 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 בידעה 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.

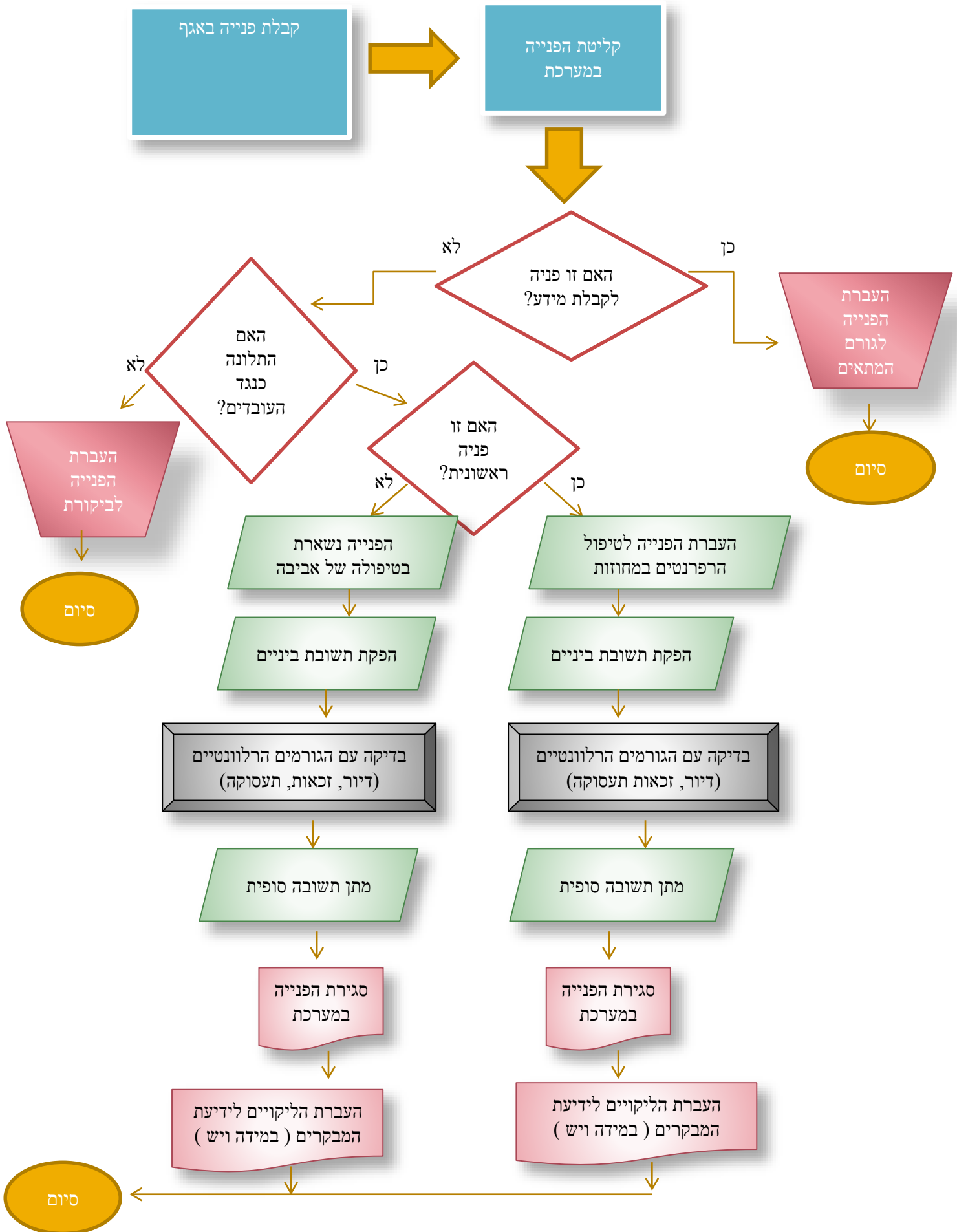
מידע שאינו נמסר למתלונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך-דין או האפוטרופוס 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 תהליך פניה



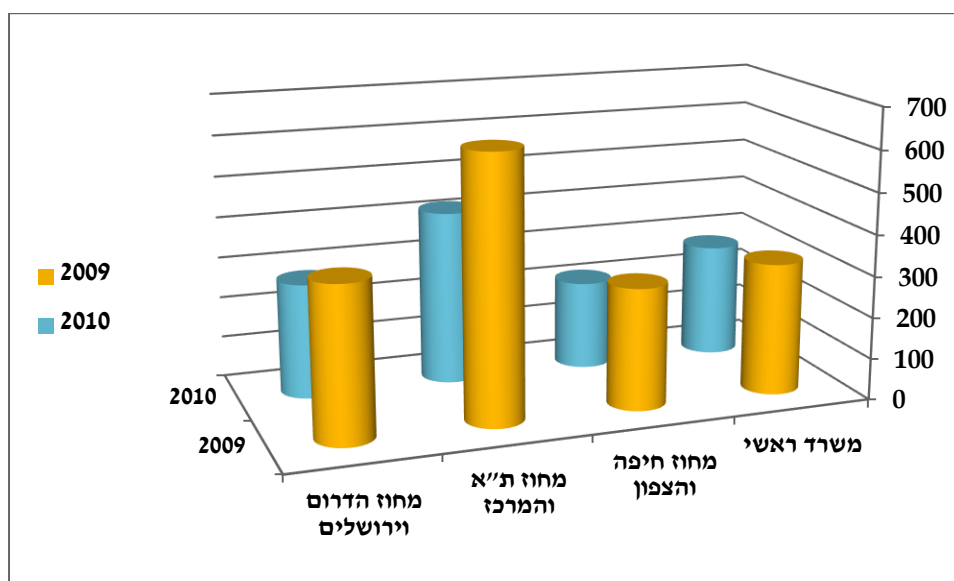
התפלגות התלונות

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל ושנת פעילות

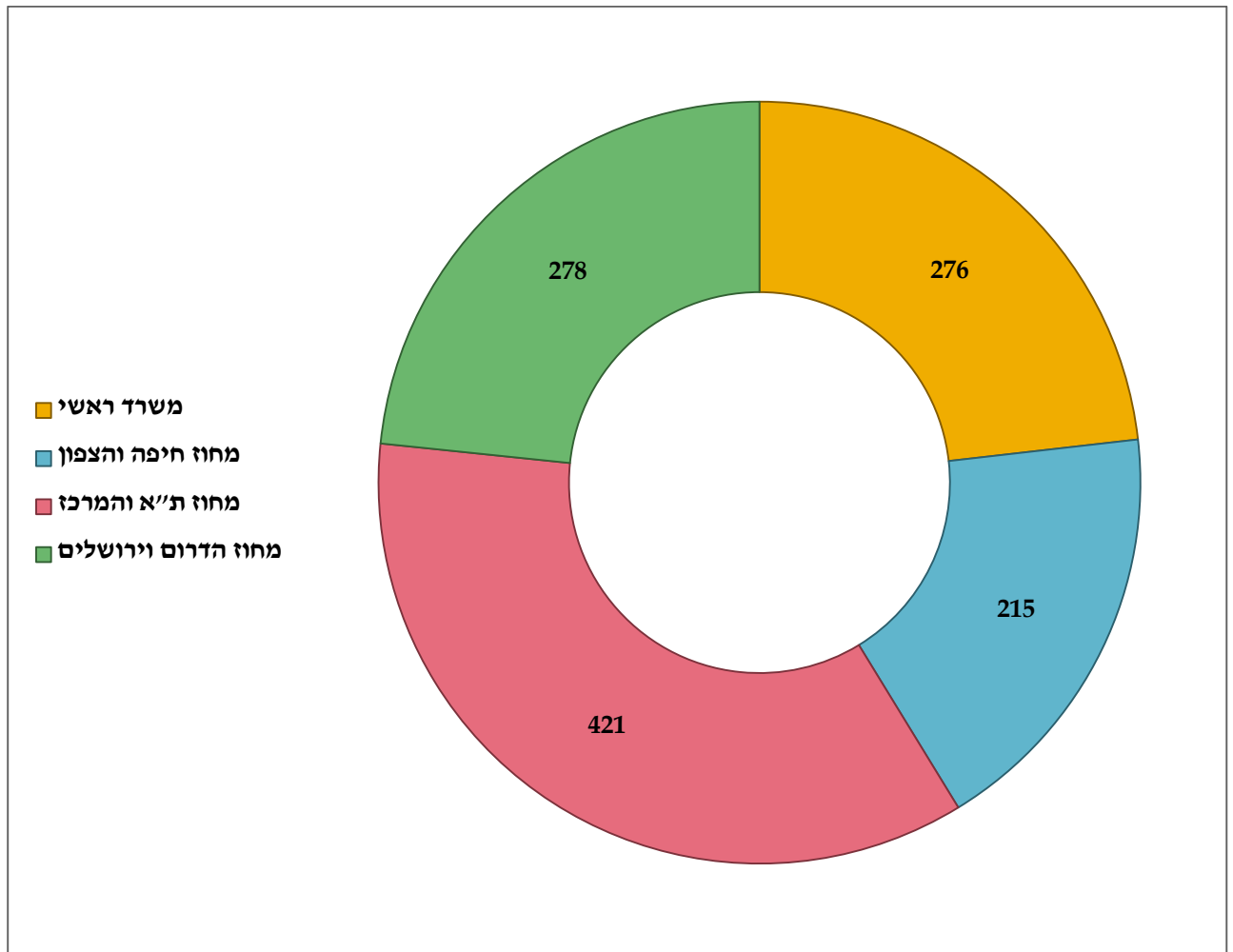
אחוז שינוי	2010	2009	גורם מטפל
-13.5%	276	319	משרד ראשי
-26.9%	215	294	מחוז חיפה והצפון
-33.8%	421	636	מחוז ת"א והמרכז
-25.3%	278	372	מחוז הדרום וירושלים
-26.6%	1190	1621	סה"כ

בנוסף ל – 1,190 תלונות שהגיעו בכתב לאגף, הגיעו כ- 2,665 פניות ותלונות בדואר אלקטרוני וכ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

בשנת 2010 ניתן לראות את הירידה במספר הפניות שהגיעו למשרד לקליטת העלייה למחוזות ולמשרד הראשי. הקיטון באחוז הפניות נובע מסיבות שונות כגון: אישור תקציב בפועל לתכניות סיוע במתן וואוצ'רים לעולים ותושבים חוזרים, סיוע לחיילים בודדים, מבצע אכלוס וכדומה.

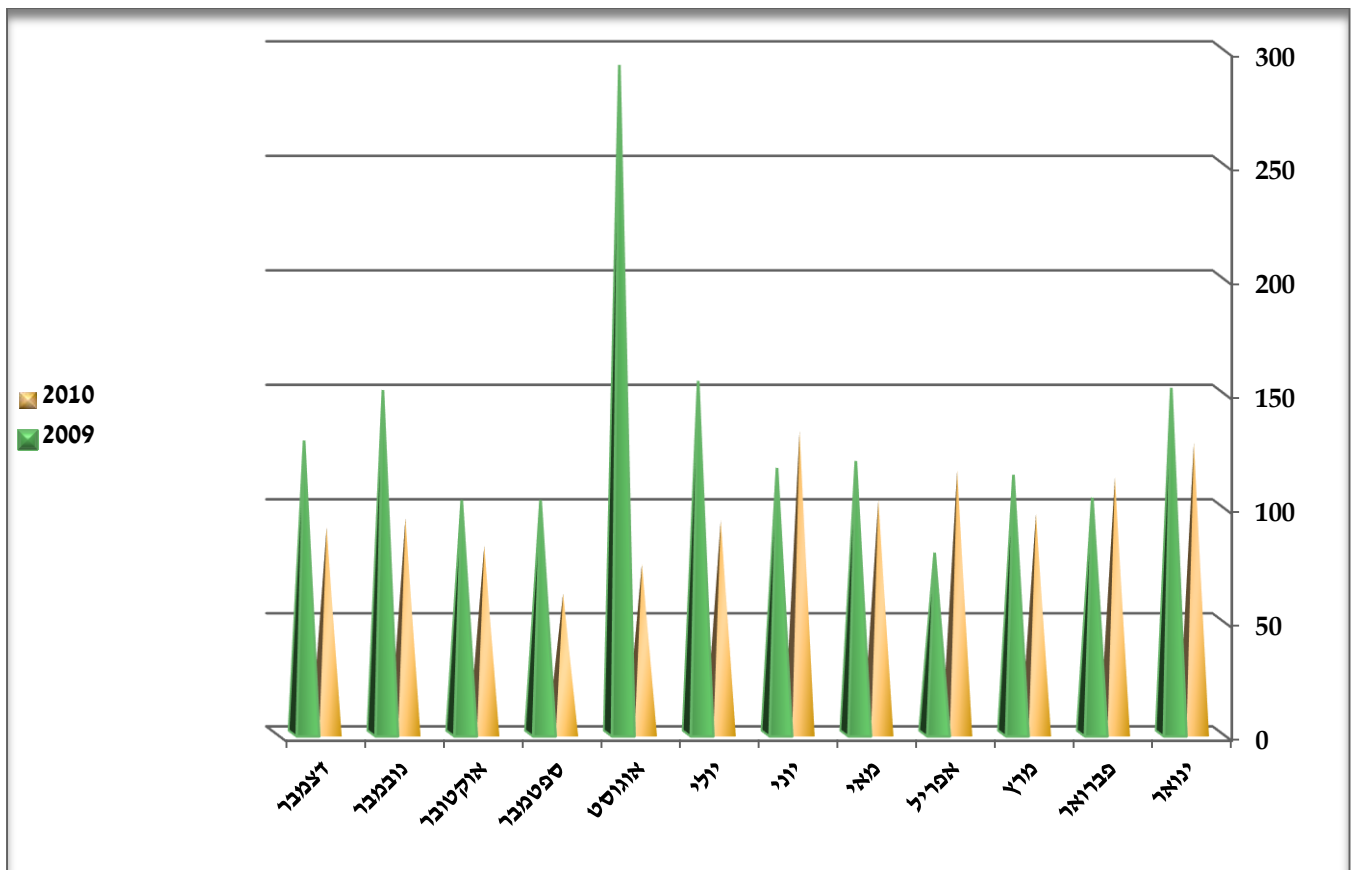


התפלגות התלונות לפי גורם מטפל במהלך שנת 2010

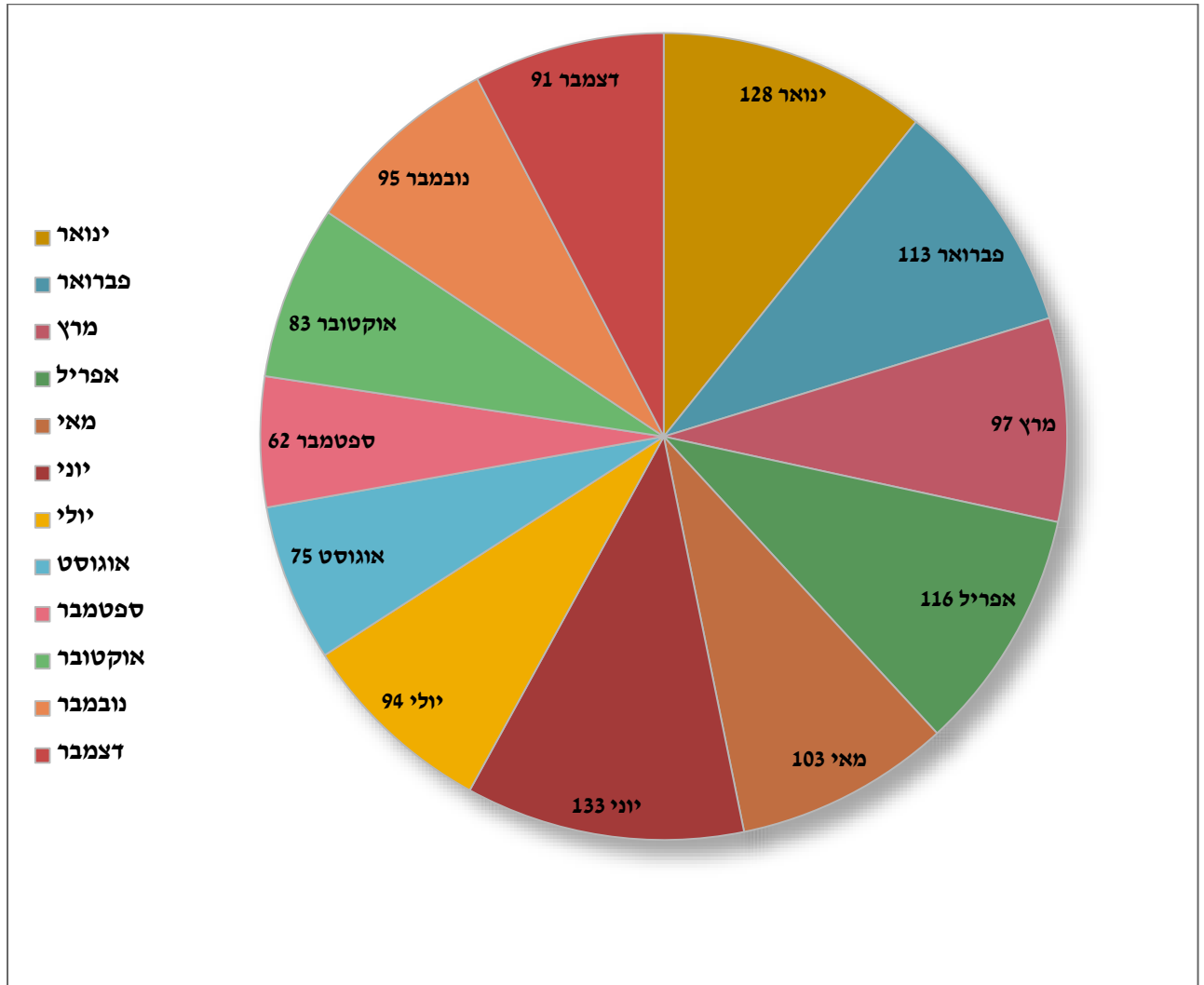


התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

אחוז שינוי	2010	2009	חודש
-15.8%	128	152	ינואר
8.7%	113	104	פברואר
-14.9%	97	114	מרץ
45.0%	116	80	אפריל
-14.2%	103	120	מאי
13.7%	133	117	יוני
-39.4%	94	155	יולי
-74.4%	75	293	אוגוסט
-39.8%	62	103	ספטמבר
-19.4%	83	103	אוקטובר
-37.1%	95	151	נובמבר
-29.5%	91	129	דצמבר
-26.6%	1190	1621	סה"כ



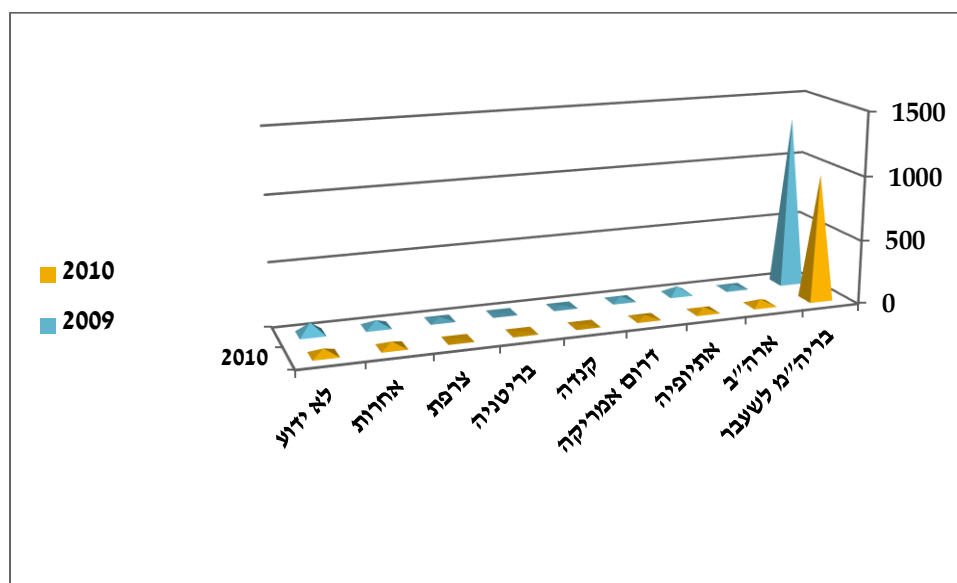
התפלגות התלונות לפי חודש במהלך שנת 2010



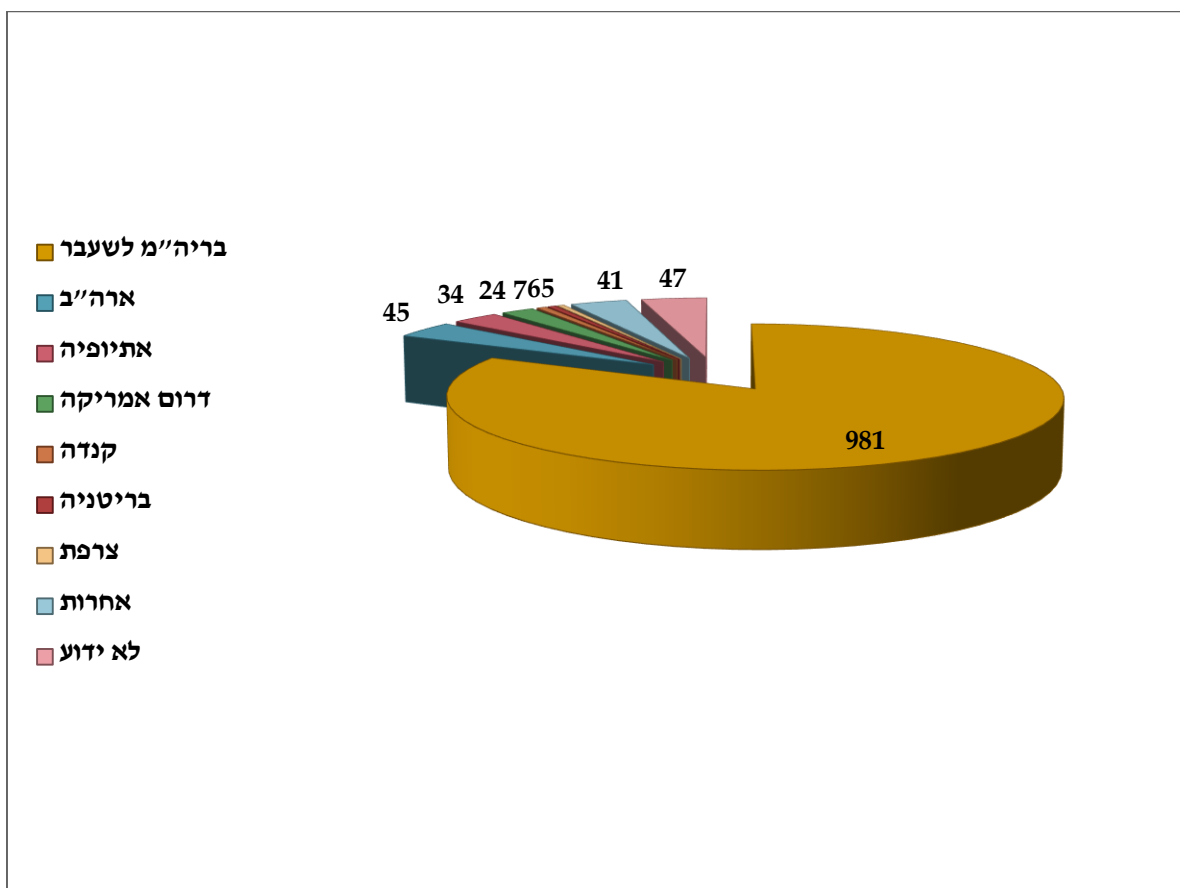
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

ארץ מוצא	2009	2010	אחוז שינוי
בריה"מ לשעבר	1331	981	-26.3%
ארה"ב	25	45	80.0%
אתיופיה	60	34	-43.3%
דרום אמריקה	30	24	-20.0%
קנדה	11	7	-36.4%
בריטניה	3	6	100.0%
צרפת	23	5	-78.3%
אחרות	51	41	-19.6%
לא ידוע	87	47	-46.0%
סה"כ	1621	1190	-26.6%

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.



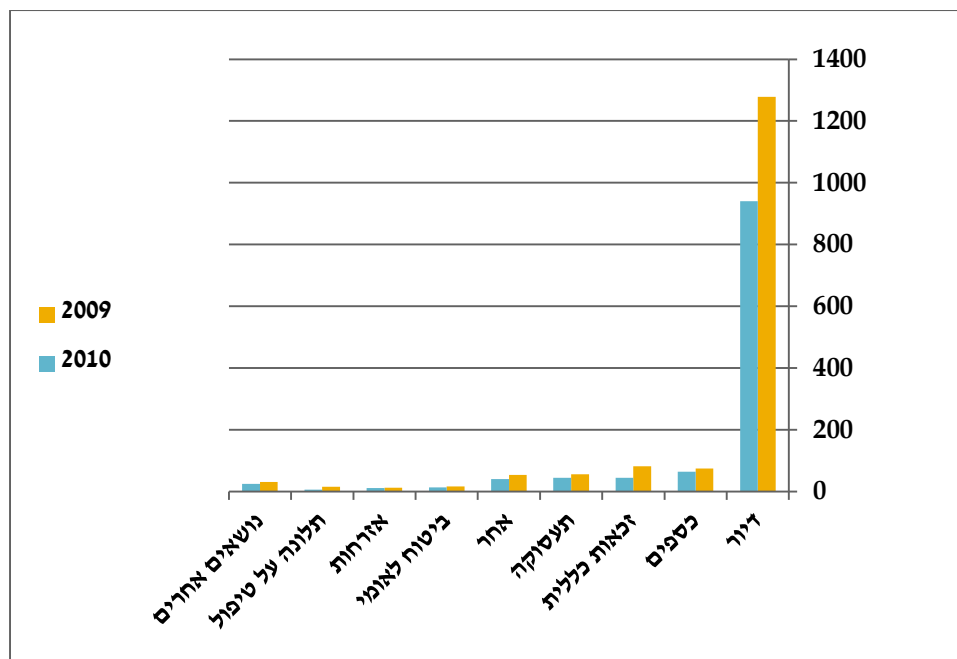
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא במהלך שנת 2010



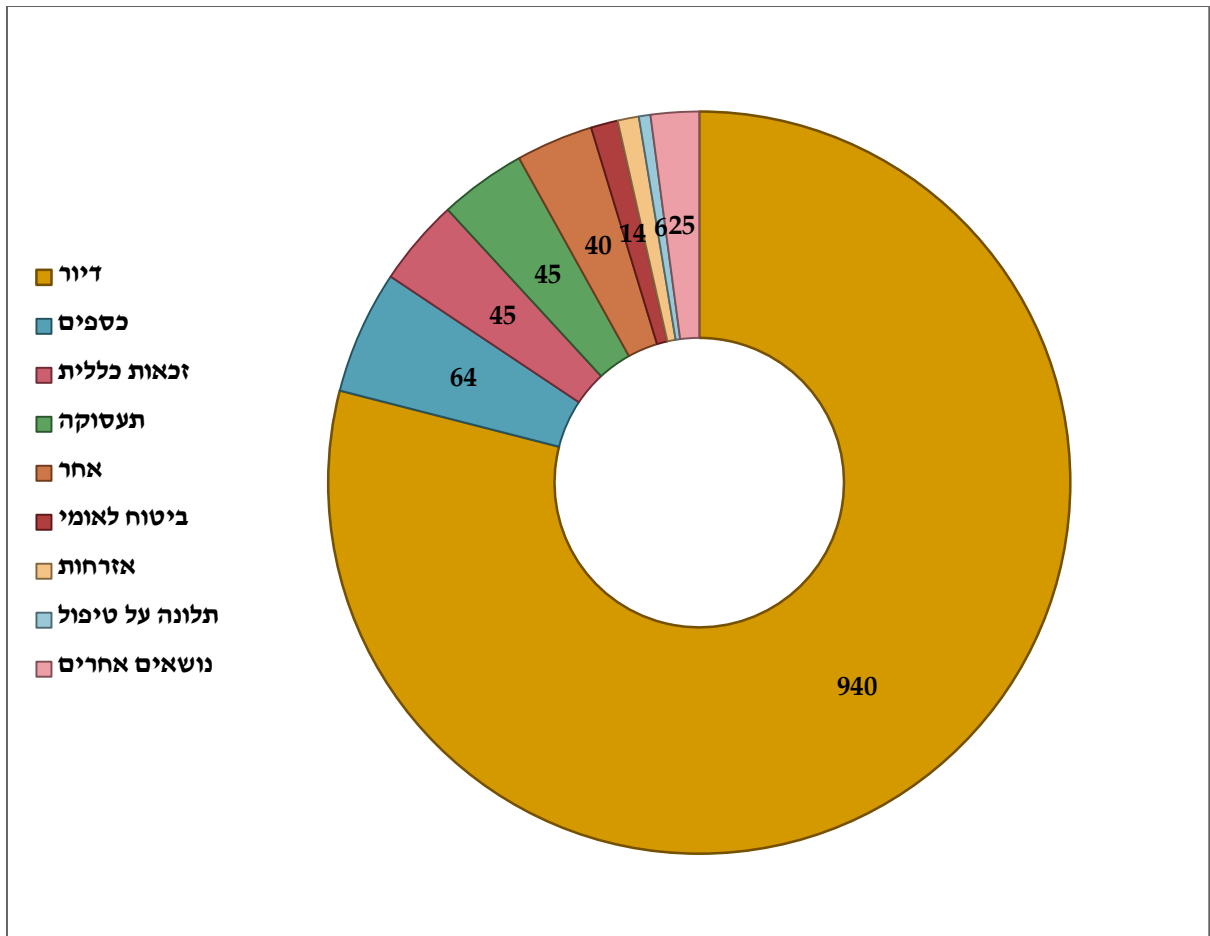
התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

נושא פנייה	2009	2010	אחוז שינוי
דיוור	1278	940	-26.4%
כספים	75	64	-14.7%
זכאות כללית	82	45	-45.1%
תעסוקה	56	45	-19.6%
אחר	54	40	-25.9%
ביטוח לאומי	17	14	-17.6%
אזרחות	12	11	-8.3%
תלונה על טיפול	16	6	-62.5%
נושאים אחרים	31	25	-19.4%
סה"כ	1621	1190	-26.6%

התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות



התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2010

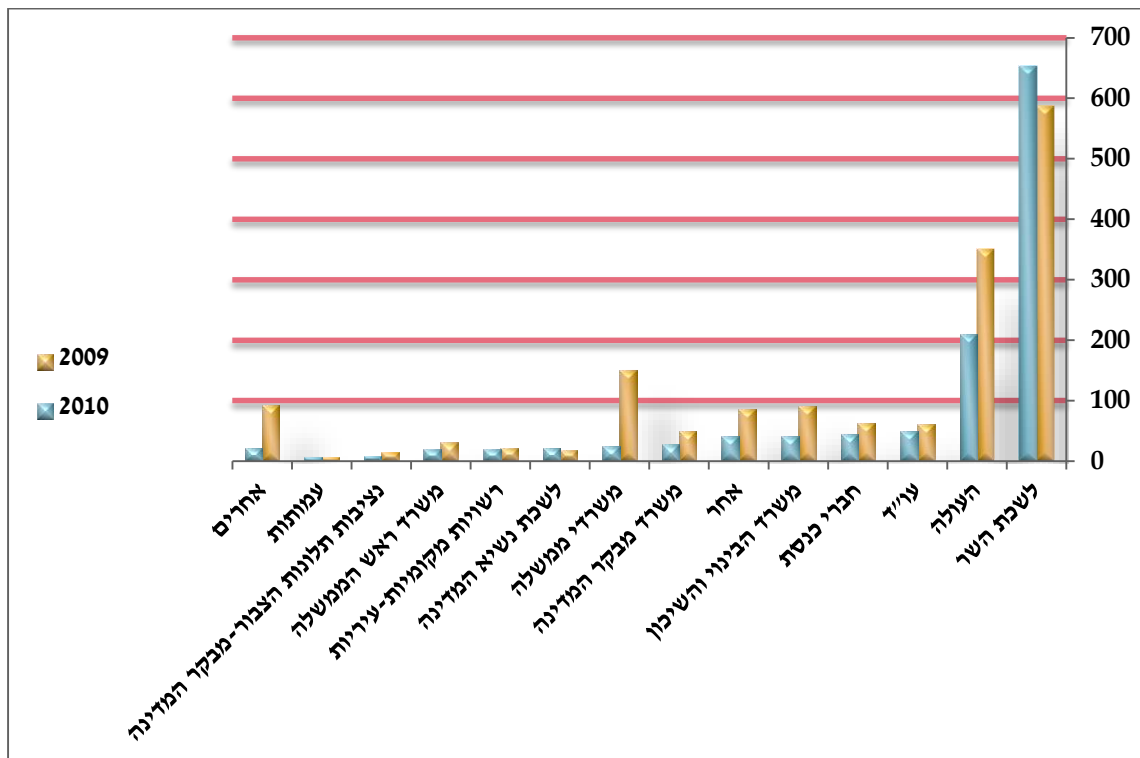


התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

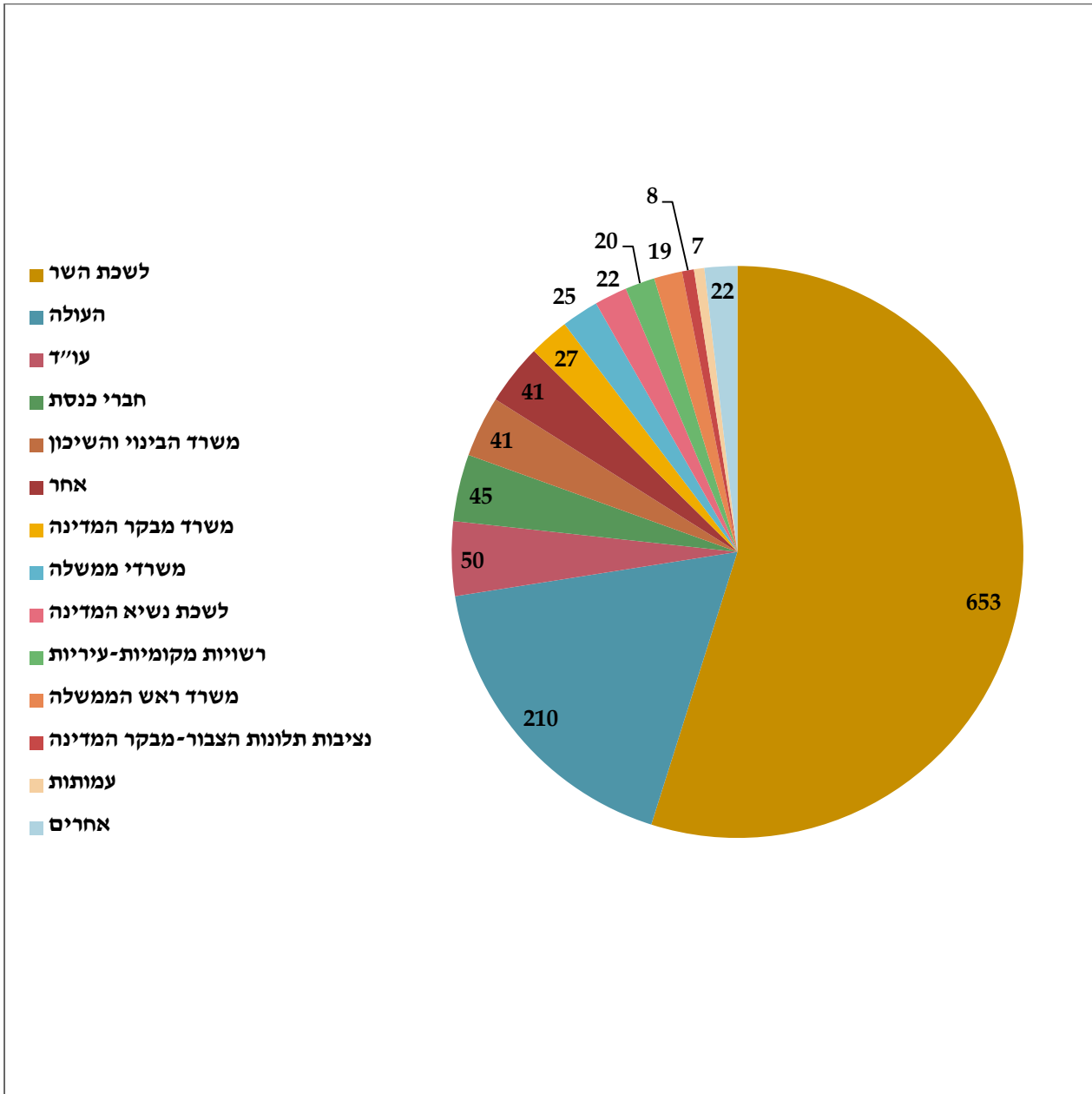
גוף פונה	2009	2010	אחוז שינוי
לשכת השר	587	653	11.2%
העולה	350	210	-40.0%
עו"ד	61	50	-18.0%
חברי כנסת	63	45	-28.6%
משרד הבינוי והשיכון	90	41	-54.4%
אחר	86	41	-52.3%
משרד מבקר המדינה	49	27	-44.9%
משרדי ממשלה	150	25	-83.3%
לשכת נשיא המדינה	18	22	22.2%
רשויות מקומיות-עיריות	21	20	-4.8%
משרד ראש הממשלה	31	19	-38.7%
נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה	15	8	-46.7%
עמותות	7	7	0.0%
אחרים	93	22	-76.3%
סה"כ	1621	1190	-26.6%

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 הצבור. התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכת.

התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

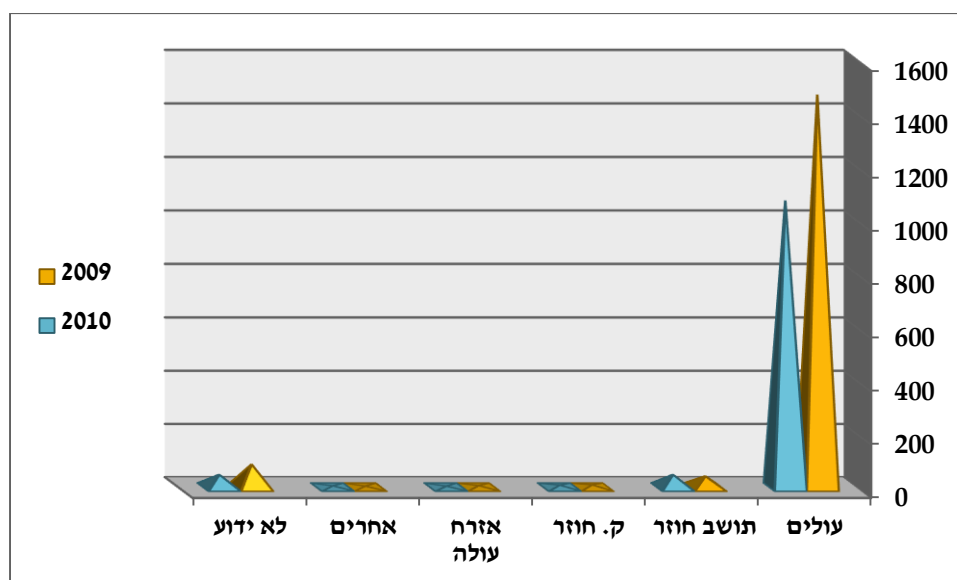


התפלגות התלונות לפי גוף פונה במהלך שנת 2010

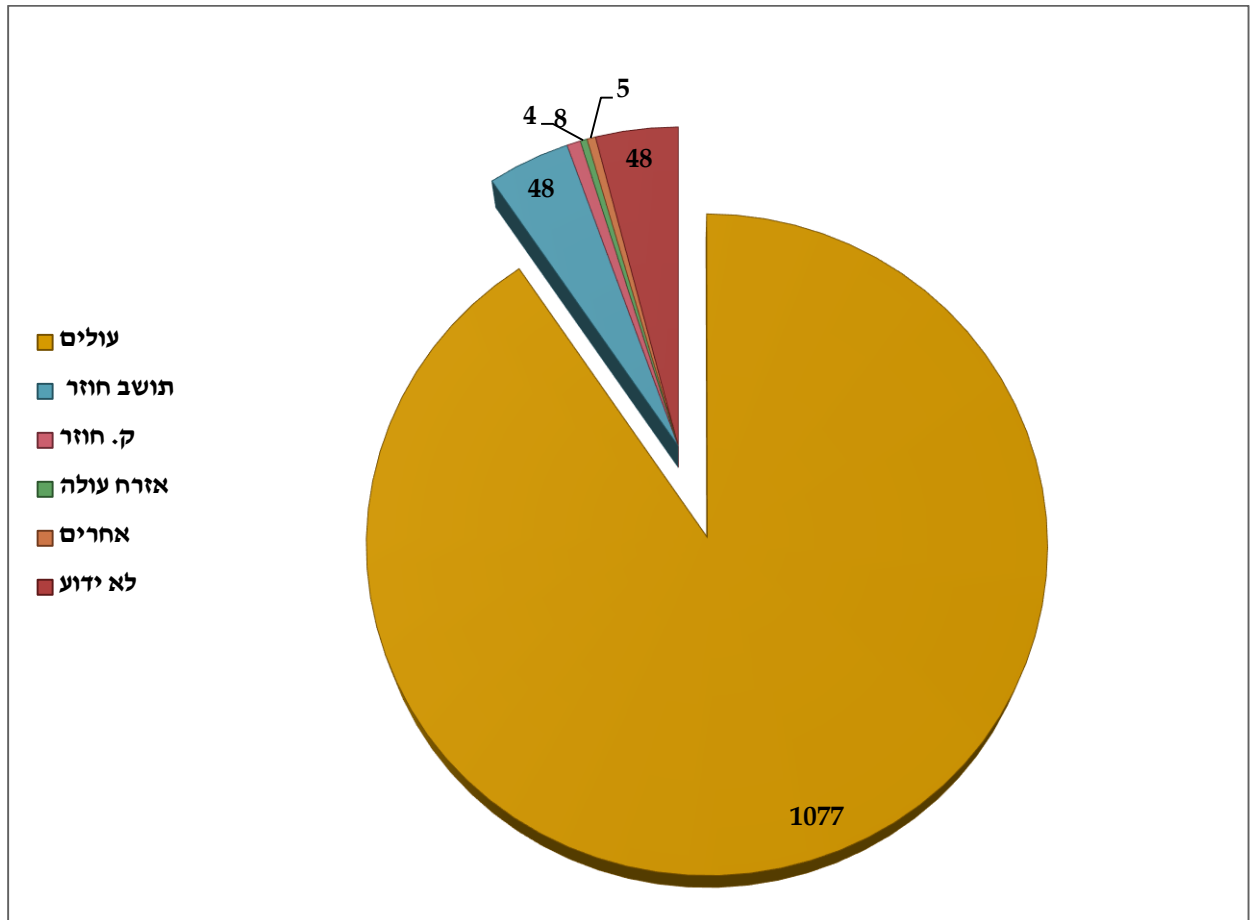


התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2009	2010	אחוז שינוי
עולים	1473	1077	-26.9%
תושב חוזר	42	48	14.3%
ק. חוזר	9	8	-11.1%
אזרח עולה	6	4	-33.3%
אחרים	4	5	25.0%
לא ידוע	87	48	-44.8%
סה"כ	1621	1190	-26.6%



התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה במהלך שנת 2010

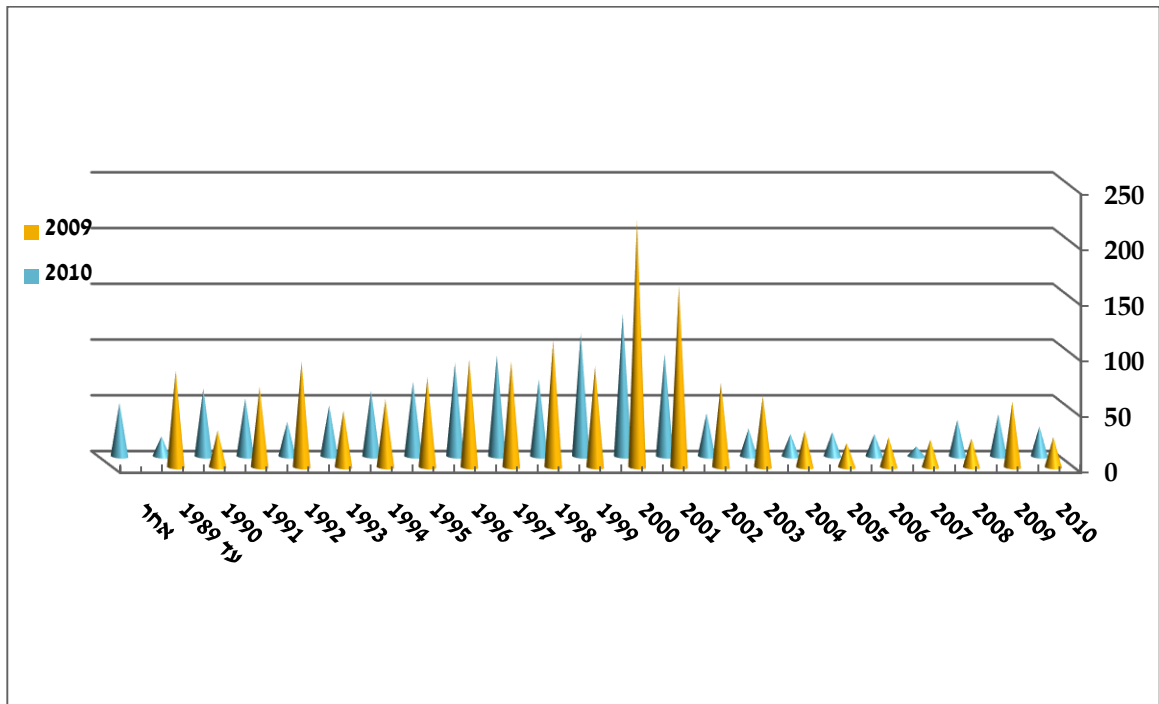


התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2009, 2010

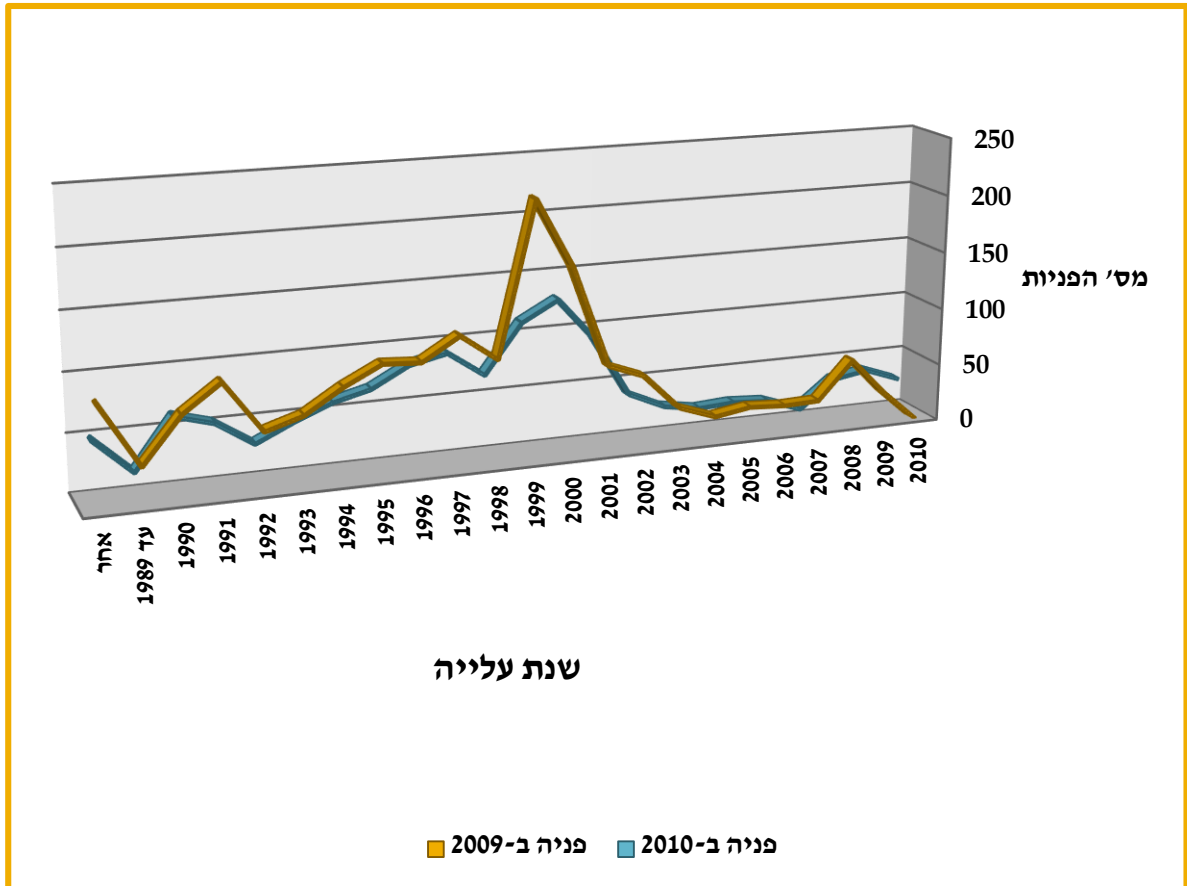
שנת עליה	שנת פניה	שנת פניה	אחוז שינוי
	2010	2009	
2010	27		
2009	38	27	40.7%
2008	33	59	-44.1%
2007	9	26	-65.4%
2006	20	25	-20.0%
2005	22	27	-18.5%
2004	20	22	-9.1%
2003	25	33	-24.2%
2002	39	64	-39.1%
2001	92	76	21.1%
2000	128	163	-21.5%
1999	111	222	-50.0%
1998	69	91	-24.2%
1997	91	114	-20.2%
1996	84	95	-11.6%
1995	67	97	-30.9%
1994	59	81	-27.2%
1993	46	61	-24.6%
1992	31	51	-39.2%
1991	52	95	-45.3%
1990	61	72	-15.3%
עד 1989	18	33	-45.5%
פונים שאינם זכאי סיוע	48	87	-44.8%
סה"כ	1190	1621	-26.6%

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2009, 2010



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 הקצאת הדיור נעשתה על פי הנהלים.

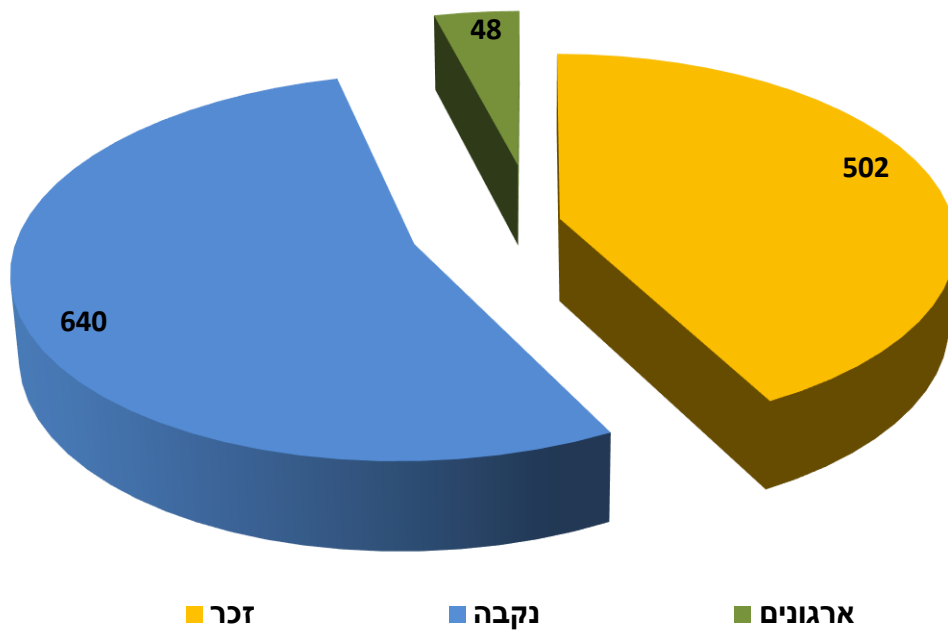
התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך שנת 2010



**התפלגות התלונות לפי מגדר ושנת פנייה
במהלך שנת 2010**

אחוז שינוי	2010	2009	חודש
-24.5%	502	665	זכר
-26.4%	640	869	נקבה
-44.8%	48	87	ארגונים
-26.6%	1190	1621	סה"כ

**התפלגות לפי מגדר ושנת פנייה
במהלך שנת 2010**



התפלגות תלונות
במשרד הראשי

המשרד הראשי

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

בשנת 2010 התקבלו באגף כ- 1,190 תלונות בכתב (דואר ופקס). 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 מחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות הללו נשלחו תשובות ביניים.

בנוסף, תלונות בעלות אופי של ליקוי מערכתי והיבטים של טוהר המידות או חשש להתנהגות שאינה הולמת, הועברו לטיפול מבקרי הפנים במחוזות.

התפלגות לפי נושא התלונה - משרד ראשי במהלך שנת 2010

אחוז השינוי	משרד ראשי	נושא
3.3%	9	אזרחות
10.1%	28	אחר
4.3%	12	ביטוח לאומי
36.6%	101	דיור
11.6%	32	זכאות כללית
0.4%	1	חיילים
1.4%	4	חינוך
14.9%	41	כספים
0.4%	1	לא ידוע
0.7%	2	לימודים
1.8%	5	מכס
0.4%	1	מנהל הסטודנטים
1.1%	3	מק"ב
	0	נושא של הסבה
0.4%	1	תחבורה
1.1%	3	תלונה על טיפול
11.6%	32	תעסוקה
100%	276	סה"כ

**התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2010**

חודש פניה	משרד ראשי	אחוז השינוי
ינואר	25	9.1%
פברואר	27	9.8%
מרץ	26	9.4%
אפריל	37	13.4%
מאי	15	5.4%
יוני	29	10.5%
יולי	20	7.2%
אוגוסט	18	6.5%
ספטמבר	12	4.3%
אוקטובר	20	7.2%
נובמבר	25	9.1%
דצמבר	22	8.0%
סה"כ	276	100.0%

**התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2010**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ פניות	גורם פונה
40.2%	111	לשכת השר
21.0%	58	העולה
5.1%	14	עו"ד
5.4%	15	חברי כנסת
7.6%	21	אחר
1.4%	4	משרד הבינוי והשיכון
0.7%	2	משרד מבקר המדינה
1.1%	3	משרדי ממשלה
5.1%	14	לשכת נשיא המדינה
0.4%	1	רשויות מקומיות-עיריות
5.1%	14	משרד ראש הממשלה
2.2%	6	נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה
1.1%	3	עמותות
0.7%	2	הסוכנות היהודית
1.1%	3	ישראלים ותיקים
0.4%	1	לשכת מנכ"ל
0.4%	1	משרד המשפטים
0.7%	2	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.4%	1	קבוצת פונים
100%	276	סה"כ

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי

1. בקשה לקבלת זכויות עולה

רקע

זוג עולים ביקשו להשיב את זכויותיהם בתחום הדיור (סיוע בשכר דירה), לאחר שאלה נמנעו מהם.

ממצאים

על פי מערכת העולים, בת הזוג עלתה פעמיים ארצה בשנת 2001 וב-2007. בשני המקרים קיבלה סיוע כעולה. משרד הפנים ביטל את רישומיו לגבי העלייה משנת 2007 והעולה השיבה את כספי הסיוע שקיבלה שלא כדין. בן זוגה לא קיבל מעמד במשרד הפנים ונחשב "מנוע טיפול" מאחר שעלה חשד לגבי חוקיות תעודת הנישואין שלהם.

תוצאות הטיפול

הפנייה נדחתה מאחר שתעודת העולה הינה תעודת משפחתית, והטיפול בדיור הינו טיפול משפחתי, והואיל ונושא הזכאות של בן הזוג, עדיין נבדק במשרד הפנים, הטיפול בעניינם מוקפא עד לקבלת החלטה במשרד הפנים.

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה לקבלת סיוע בשכר דירה

רקע

משפחת עולים ביקשה לקבל סיוע בשכר דירה, אשר על פי הנוהל היו זכאים לקבלו לתקופה של חמש שנים מיום קבלת מעמדם כעולים, אולם כתוצאה מאי הבנה לא דרשו זאת בזמן.

ממצאים

על פי נהלי המשרד, הסיוע בשנה הראשונה משולם על ידי המשרד במסגרת תשלומי סל קליטה. החל מהשנה השנייה הסיוע משולם על ידי משרד הבינוי והשיכון, באמצעות הבנקים למשכנתאות והוא מועבר מידי חודש לחשבון הבנק בו קיבלו העולים את תשלומי "סל קליטה". העולים היו צריכים לדרוש זאת עם סיום השנה הראשונה לעלייתם.

תוצאות הטיפול

הנושא נבדק מול משרד הבינוי והשיכון ומהם נמסר למנהלת ענף פניות הציבור, כי התיק נמצא בטיפול חברת "חלמיש" ועל הפונים להגיש בקשה להחזר רטרואקטיבי, דהיינו לכל אותן ארבע השנים שהיו זכאים להם.

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

3. תלונה בדבר קבלת מידע מוטעה לכאורה

רקע

עולים המבקשים לרכוש דירה יכולים לפנות לחברת "הון" המעניקה הלוואות לעולים זכאים לרכישת דירה. מדובר בסכום של עד 80,000 ש"ח. עולה המעוניין לקחת הלוואה מהחברה, כאמור, ממלא טופס הנמצא ברשות עובדי המשרד ומצרף אליו מסמכים שונים. הטופס על צירופיו מועבר להמלצת ממונה תחום דיור במחוז ולאחר ההמלצה הם מועברים לחברת הון להמשך טיפול. מכאן, הטיפול נעשה באופן ישיר בין החברה לבין העולה. לצורך מתן ההלוואה, על הלווה לעמוד בקריטריונים אשר נקבעו על ידי החברה.

ממצאים

העולים רכשו דירה ולדבריהם לא הובא לידיעתם כי סכום ההלוואה עשוי להשתנות הואיל ומדובר בסכום של עד 80,000 ₪. כמו כן לא נאמר להם שעל מנת לקבל את ההלוואה, עליהם לעמוד במספר קריטריונים.

ממונה תחום הדיור במחוז תל אביב והמרכז של המשרד, המליצה על הסכום המרבי, דהיינו 80,000 ₪, אולם חברת הון על פי שיקוליה, לא מצאה מקום לאשר לעולה את מלוא הסכום המבקש.

תוצאות הטיפול

מאחר והמשרד אינו מהווה צד בעניין, העובדים אינם יכולים להבטיח את גובה ההלוואה.

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2010 התקבלו באגף כ-2,665 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. במהלך 2010 במענה לפניות שהופנו אל המשרד ומתוך כוונה לשפר את השירות שנותן אגף פניות הציבור לפונים, הופעל מתן מענה אוטומטי מיידי לפונה דרך הדואר האלקטרוני, המודיע לו שפנייתו התקבלה במשרד לקליטת העלייה לבדיקה וטיפול. המענה ניתן ב-2 שפות : עברית ואנגלית :

שלום רב,
פנייתך התקבלה במשרד לקליטת העלייה.
פנייתך תיבדק ובתום הבדיקה נשיבך בהקדם.

בכבוד רב,
אלה יוסילביץ
פניות הציבור
המשרד לקליטת העלייה

The Ministry of Immigrant Absorption has received your inquiry.

Your query will be investigated, following which

We will respond as soon as possible.

With best wishes,

Ella Yosilevich
Department of Public Inquiries
The Ministry of Immigrant Absorption

קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט ובהתאם, מתוקנים ומעודכנים נושאים שוטפים לשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו ע"י

מנהלת הענף במשרד הראשי:

1. פניה של תושב חוזר בנושא הבטחת הכנסה:

רקע

זוג תושבים שחזרו ארצה, הופתעו מהסכום הנמוך של הבטחת הכנסה הניתן לתושבים חוזרים (דורשי עבודה) במשך שלושת החודשים הראשונים לחזרתם. הפונים לא ידעו מראש מהו הסכום הניתן, והאכזבה עוררה כעס כלפי המשרד.

ממצאים

לאחר בדיקה באתר האינטרנט של המשרד ובחוברת המידע לתושבים חוזרים, התברר שהסכומים של הבטחת ההכנסה אמנם רשומים באתר המשרד, אך בחוברת המידע לתושבים חוזרים לא צוין הסכום כלל.

תוצאות הטיפול

הנושא הועבר לטיפול האגף הבכיר לתושבים חוזרים ועידוד עלייה על כך שיש לציין בחוברת כי הסכום הניתן לטובת הבטחת הכנסה, הוא כשליש משכר המינימום. עם זאת יש להדגיש שהסכום מתעדכן מפעם לפעם. הפונים קיבלו תשובה לפנייתם, הכוללת הסבר של הכללים והזכאויות.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. תלונה של תושב חוזר- בירור זכויות לייבוא רכב בהשוואה לעולה חדש :

רקע

"במשרד הקליטה מצוין שמתאריך 16 למאי 2010 יופעל על פי החלטת הממשלה מבצע עבור התושבים החוזרים, אולם לא הובהר שההטבות במכס יכנסו לתוקף רק מ-1.7.10. בפועל התברר שהבלגן חוגג, ואני התושב, שחזר ביוני 2010 כנראה לא אוכל להתחיל את החיים כאן עם מכונית, ואאלץ לוותר על עבודות כי הנסיעה בחצות היא רק עם מונית...קונצרטים בעבור 400 ₪ והמונית תעלה 300 ₪..."

הפונה הוא תושב חוזר מוסיקאי, הזקוק לרכב לצורך עבודתו, הכוללת נסיעות רבות לקונצרטים בשעות הלילה. מהמידע שבאתר המשרד, הבין כי המבצע לתושבים חוזרים חל מ-16 בחודש מאי 2010. כאשר חזר לארץ ביוני 2010 ופנה למכס לצורך מימוש זכאותו, גילה כי הזכאות במכס מוענקת רק למי שחזר החל מ-1.7.2010.

ממצאים

מהבדיקה עולה כי באתר המשרד לא צוין באופן ברור מועד התחולה השונה של המבצע לפי תקנות המכס. על מנת להגיע למידע הנכון בעניין זה, היה על הפונה להיכנס לקישור של תקנות המכס, דבר שהוא לא ידע. המידע שניתן באתר לא היה מספיק ברור.

תוצאות הטיפול

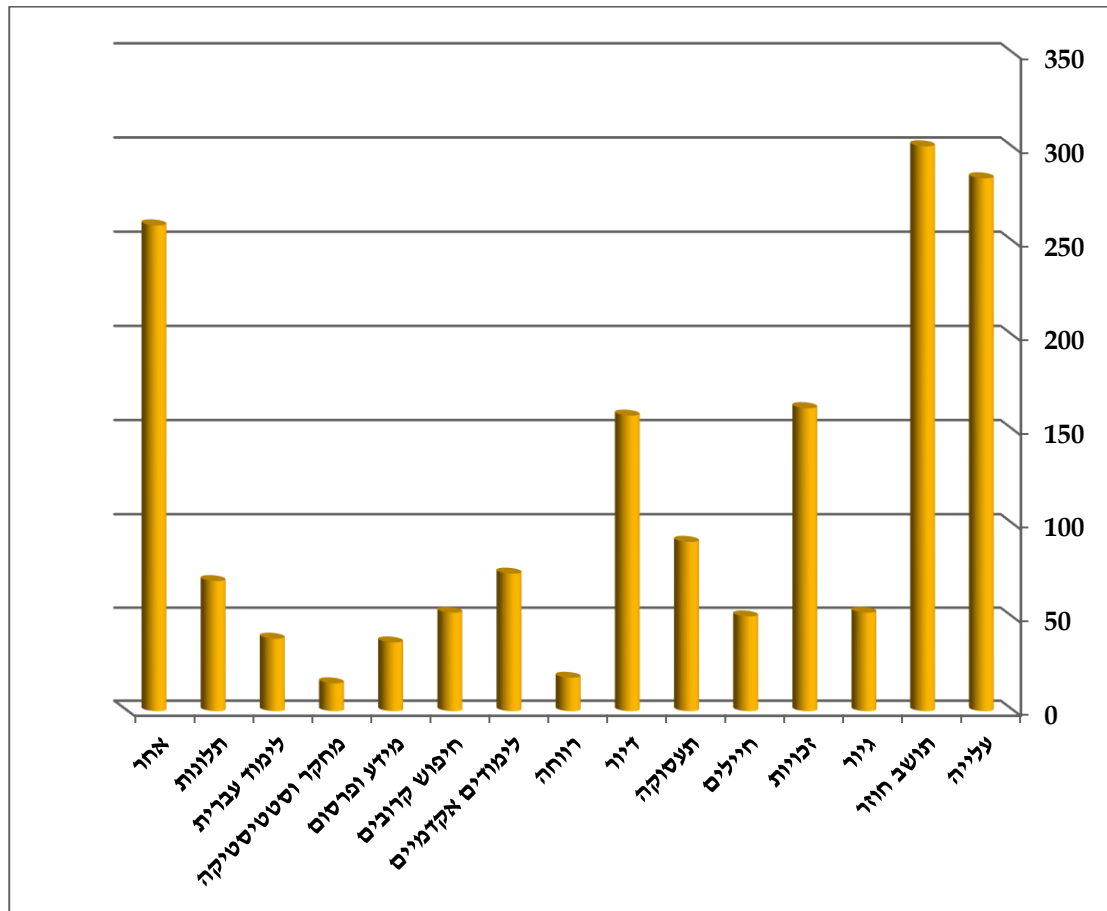
המידע באתר תוקן באופן המבהיר במדויק את תחולת המבצע גם במכס. הפונה הופנה לוועדת החריגים של המכס.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

**התפלגות תלונות של פונים לדואר האלקטרוני - משרד ראשי
במהלך שנת 2010**

נושא	אנגלית	ספרדית	צרפתית	עברית	רוסית	סה"כ	נאחוזים
עלייה	95	11	4	97	77	284	17%
תושב חוזר	68	12	2	162	57	301	18%
גיור	16	15	4	8	10	53	3%
זכויות	24	9		97	32	162	10%
חיילים	32	8		4	7	51	3%
תעסוקה	28	2		38	23	91	5%
דיור	16	10	1	52	79	158	9%
רווחה	5	1		6	6	18	1%
לימודים אקדמיים	36	4		20	14	74	4%
חיפוש קרובים	7	1		15	30	53	3%
מידע ופרסום	3	1		26	7	37	2%
מחקר וסטטיסטיקה	4		1	8	2	15	1%
לימוד עברית	12	3	1	17	6	39	2%
תלונות	18	5	2	15	30	70	4%
אחר	77	14	7	105	56	259	16%
סה"כ	441	96	22	670	436	1,665	100%

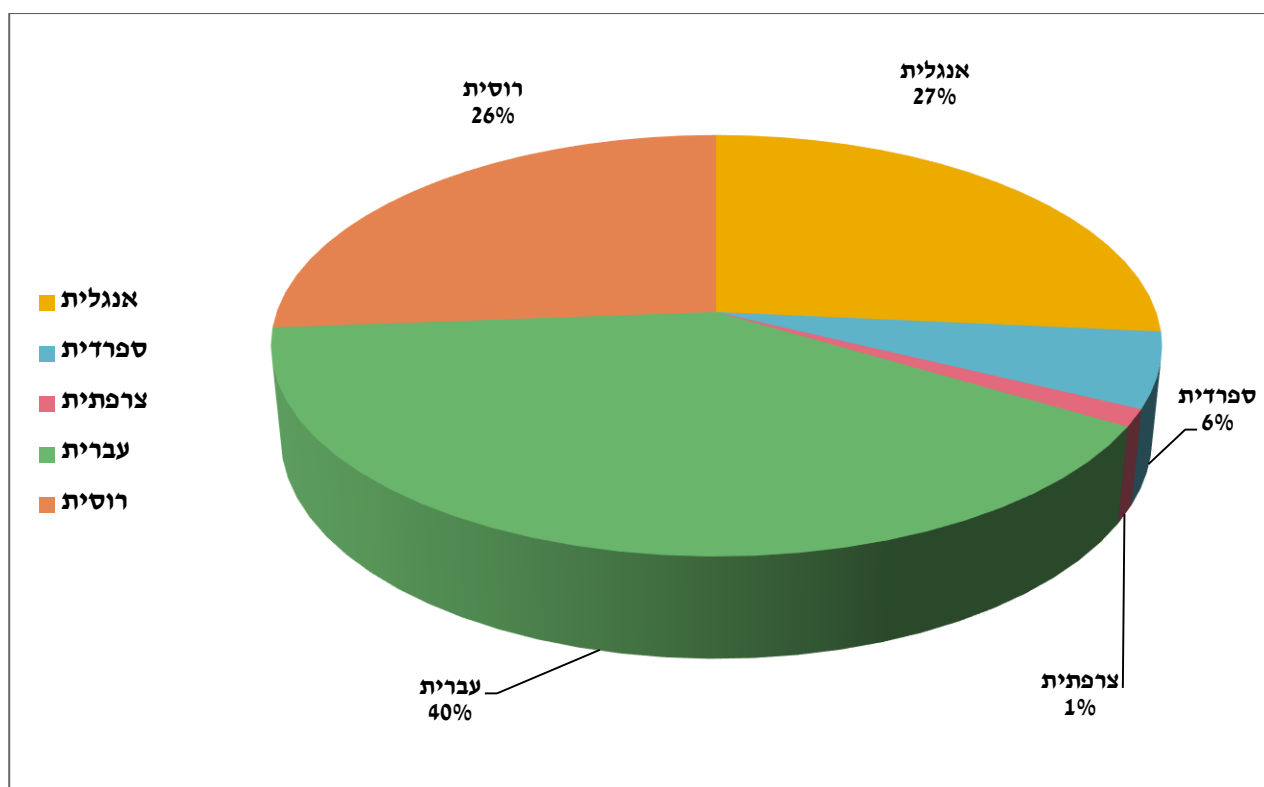
התפלגות הפונים בדואר האלקטרוני במשרד הראשי בשנת 2010



הפילוח מציג נתון של 301 פניות שהתקבלו בדואר האלקטרוני בשפה האנגלית. נתון זה משקף את מגמת העלייה במספר התושבים החוזרים המגיעים ארצה.

התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2010

שפה	אנגלית	ספרדית	צרפתית	עברית	רוסית	סה"כ
סה"כ	441	96	22	670	436	1,665
באחוזים	26%	6%	1%	40%	26%	100%



התפלגות תלונות
במחוז תל אביב והמרכז

התפלגות לפי נושא הפנייה לשנת 2010 – מחוז ת"א והמרכז

נושא	מחוז ת"א והמרכז	אחוז השינוי
אזרחות	1	0.2%
אחר	2	0.5%
ביטוח לאומי	0	
דיור	395	93.8%
זכאות כללית	6	1.4%
חיילים	0	
חינוך	0	
כספים	10	2.4%
לא ידוע	0	
לימודים	1	0.2%
מכס	0	
מנהל הסטודנטים	1	0.2%
מק"ב	0	
נושא של הסבה	0	
תחבורה	0	
תלונה על טיפול	0	
תעסוקה	5	1.2%
סה"כ	421	100.0%

מהטבלה עולה כי על אף מבצע האכלוס, קיימת עדיין בעיית דיור של העולים שמתבטאת בריבוי התלונות המגיעות למשרד, ובמחוז ת"א בפרט, בו פתרונות הדיור קטנים עוד יותר וכמות העולים והתושבים החוזרים גדולה יותר מיתר המחוזות.

התפלגות לפי חודשים לשנת 2010 מחוז ת"א והמרכז

חודש פניה	מחוז ת"א והמרכז	אחוז השינוי
ינואר	55	13.1%
פברואר	47	11.2%
מרץ	36	8.6%
אפריל	27	6.4%
מאי	48	11.4%
יוני	42	10%
יולי	31	7.4%
אוגוסט	23	5.5%
ספטמבר	24	5.7%
אוקטובר	26	6.2%
נובמבר	32	7.6%
דצמבר	30	7.1%
סה"כ	421	100%

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2010 מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ פניות	גורם פונה
63.2%	266	לשכת השר
14.5%	61	העולה
5.9%	25	עו"ד
3.8%	16	חברי כנסת
2.1%	9	אחר
3.6%	15	משרד הבינוי והשיכון
	0	משרד מבקר המדינה
3.1%	13	משרדי ממשלה
1.2%	5	לשכת נשיא המדינה
1.4%	6	רשויות מקומיות-עיריות
0.5%	2	משרד ראש הממשלה
0.5%	2	נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה
	0	עמותות
	0	הסוכנות היהודית
	0	ישראלים ותיקים
	0	לשכת מנכ"ל
	0	משרד המשפטים
	0	התאחדויות עולים
	0	ועדת פניות הציבור- הכנסת
0.2%	1	קבוצת פונים
	0	ארגון עולי אתיופיה
	0	יחידות המשרד
100%	421	סה"כ

דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז

1. סיוע בדיוור ציבורי

רקע:

עולה המרותק לכיסא גלגלים קיבל דירת "עמידר" בהרצליה. התלונן כי הדירה אינה מתאימה לצרכיו כנכה וביקש להחליפה.

ממצאים:

בבדיקה שנערכה עלה כי הדירה אכן לא הותאמה לצרכיו ולמוגבלותו של העולה.

תוצאות הטיפול:

בקשתו הובאה לדיון בוועדת חריגים ארצית לדיוור במשרד. הועדה החליטה לדחות את בקשתו להחלפת דירה, מאחר שסוכם עם חברת "עמידר", כי היא החברה המשכנת ועליה לשפץ ולהתאים את הדירה לצרכי העולה.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. בקשת זכאות - אזרחית עולה

רקע:

אזרחית עולה המתגוררת בארץ מעל 60 חודשים (5 שנים) מתוך 7 שנים, ביקשה להנפיק לה תעודת זכאות כאזרחית עולה.

ממצאים:

על פי נהלי המשרד, כאמור, מי שנולד בחו"ל להורה אזרחי ישראל ושהיה זכאי למעמד עולה על פי חוק השבות אלמלא היה אזרחי, מוגדר אזרח עולה והוא זכאי לסיוע כעולה במשרד לקליטת העלייה. אולם, מי ששהה בישראל יותר מ-5 שנים בתוך 7 השנים שקדמו לקבלת מעמד עולה, אינו זכאי לסיוע כעולה במשרד לקליטת העלייה.

תוצאות הטיפול:

הנ"ל נבדקה למעמד אזרח עולה בתקופה של 7 שנים. נמצאה כשוהה בארץ מעל 5 שנים במסגרת ה-7 שנים האפשריות. אינה זכאית למעמד אזרח עולה במשרד לקליטת העלייה ולפיכך, אינה זכאית לתעודת זכאות אותה מבקשת להנפיק וכמובן לסיוע הניתן לאזרח עולה במשרדנו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2010 – מחוז חיפה והצפון

נושא	מחוז חיפה והצפון	אחוז השינוי
אזרחות	0	
אחר	12	5.6%
ביטוח לאומי	0	
דיור	189	87.9%
זכאות כללית	3	1.4%
חיילים	0	
חינוך	0	
כספים	4	1.9%
לא ידוע	0	
לימודים	0	
מכס	0	
מנהל הסטודנטים	0	
מק"ב	0	
נושא של הסבה	0	
תחבורה	0	
תלונה על טיפול	2	
תעסוקה	6	2.8%
סה"כ	215	100%

התפלגות לפי חודש לשנת 2010 במחוז חיפה והצפון

חודש פניה	מחוז חיפה והצפון	אחוז השינוי
ינואר	19	8.8%
פברואר	16	7.4%
מרץ	13	6%
אפריל	25	11.6%
מאי	12	5.6%
יוני	28	13%
יולי	19	8.8%
אוגוסט	14	6.5%
ספטמבר	15	7%
אוקטובר	16	7.4%
נובמבר	16	7.4%
דצמבר	22	10.2%
סה"כ	215	100%

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2010 במחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	מס' הפניות	גורם פונה
58.1%	125	לשכת השר
21.4%	46	העולה
1.9%	4	עו"ד
3.3%	7	חברי כנסת
3.3%	7	אחר
3.7%	8	משרד הבינוי והשיכון
1.9%	4	משרד מבקר המדינה
1.4%	3	משרדי ממשלה
1.4%	3	לשכת נשיא המדינה
2.8%	6	רשויות מקומיות-עיריות
0.5%	1	משרד ראש הממשלה
	0	נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה
	0	עמותות
	0	הסוכנות היהודית
	0	ישראלים ותיקים
	0	לשכת מנכ"ל
	0	משרד המשפטים
	1	התאחדויות עולים
	0	ועדת פניות הציבור-הכנסת
	0	קבוצת פונים
	0	ארגון עולי אתיופיה
	0	יחידות המשרד
100%	215	סה"כ

דוגמאות לפניית - מחוז חיפה והצפון

1. סיוע בדיוור ציבורי

רקע

עולה יחיד, יליד 1954, עלה בשנת 1990, ביקש לקבל דיוור ציבורי עם אחיו.

ממצאים

בבדיקה שנערכה נמצא כי הוצעו לעולה 13 דירות.

תוצאות טיפול

אחרי 10 שנים בארץ, בצעד חריג, אושר להם המשך זכאות לדירה, אך עד כה דחה את כל ההצעות שקיבל.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה למעמד קטין חוזר וסיוע בסל קליטה

רקע

פנייה של עו"ד בשם עולה לבקשת מעמד לקטין חוזר.

ממצאים

בבדיקה שנערכה, נמצא כי הפונה עלה ארצה במרץ 2006 אך הגיע למשרד כשנה לאחר מכן. בקשתו למעמד קטין חוזר הסתמכה על דבריו בלבד, ללא גיבוי של מסמכים שיתמכו בדבריו.

תוצאות הטיפול

ברגע שהמציא מסמכים, בקשתו הוגשה לוועדה ארצית לערעורים והוענק לו מעמד קטין חוזר מתאריך חזרתו לארץ. בקשתו לקבלת סל קליטה נדחתה, מאחר שסל הקליטה משולם עבור השנה הראשונה בלבד.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. בקשה לסיוע בדיוור ציבורי

רקע

זוג קשישים שעלה ארצה בשנת 1995, הגיש בקשה לדיוור ציבורי בשנת 2002 והודיעו כי מעוניינים לקבל מקבץ מסוים בלבד ומוכנים להמתין.

כאשר הגיע תורם והתפנתה יחידה עבורם ולמרות שהיו בראש הרשימה, היחידה במקבץ המבוקש לא הוצעה להם.

ממצאים

מבדיקת הפנייה ושיחה עם העובדים הרלוונטיים עלה כי היחידה לא הוצעה מאחר וזוג הקשישים לא חידש את המסמכים לדיוור (כגון: דו"ח תפקודי התקף לחצי שנה) ובמקום להתקשר אליהם ולזרזם כי היחידה המבוקשת התפנתה, הציעו לבאים בתור ההמתנה.

תוצאות הטיפול

הנושא הועבר לטיפול הגורמים הרלוונטיים במשרד.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז הדרום וירושלים

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2010 - מחוז הדרום וירושלים

אחוז השינוי	מחוז הדרום וירושלים	נושא
0.4%	1	אזרחות
1.4%	4	אחר
0.7%	2	ביטוח לאומי
91.7%	255	דיור
1.4%	4	זכאות כללית
	0	חיילים
	0	חינוך
3.2%	9	כספים
0.4%	1	לא ידוע
	0	לימודים
	0	מכס
	0	מנהל הסטודנטים
	0	מק"ב
0.4%	1	נושא של הסבה
	0	תחבורה
0.4%	1	תלונה על טיפול
0.7%	2	תעסוקה
100%	278	סה"כ

התפלגות לפי חודש לשנת 2010 – מחוז הדרום וירושלים

חודש פניה	מחוז הדרום וירושלים	אחוז השינוי
ינואר	29	10.4%
פברואר	23	8.3%
מרץ	22	7.9%
אפריל	27	9.7%
מאי	28	10.1%
יוני	34	12.2%
יולי	24	8.6%
אוגוסט	20	7.2%
ספטמבר	11	4%
אוקטובר	21	7.6%
נובמבר	22	7.9%
דצמבר	17	6.1%
סה"כ	278	100%

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2010 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	מס' הפניות	גורם פניה
54.3%	151	לשכת השר
16.2%	45	העולה
2.5%	7	עו"ד
2.5%	7	חברי כנסת
1.4%	4	אחר
5%	14	משרד הבינוי והשיכון
7.6%	21	משרד מבקר המדינה
2.2%	6	משרדי ממשלה
	0	לשכת נשיא המדינה
2.5%	7	רשויות מקומיות/ עיריות
0.7%	2	משרד ראש הממשלה
	0	נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה
1.4%	4	עמותות
1.1%	3	הסוכנות היהודית
0.7%	2	לשכת מנכ"ל
0.7%	2	משרד המשפטים
0.4%	1	התאחדויות עולים
	0	ועדת פניות הציבור - הכנסת
0.4%	1	ארגון עולי אתיופיה
100%	278	סה"כ

דוגמאות לפניית במחוז הדרום וירושלים

1. בקשה לסיוע בדיוור

רקע

מדובר בעולה מאתייפיה שעלתה ארצה ב-2001 ביחד עם הנכד, יליד 2000, עליו היא אפוטרופסית. מיד עם עלייתה התגוררה בקיבוץ "איילת השחר" שבצפון. לא הייתה זכאית לקבל משכנתא. במסגרת "מבצע אכלוס", קיבלה באמצעות משרדנו, דירה בשכונת רמת אשכול בלוד. הנ"ל הלינה על כך שהיא סובלת מהתנכלויות מצד השכנים בני המיעוטים. כמו-כן, השכונה מוכת פשע וסמים והסבתא מתקשה לגדל את הנכד בתנאים אלו וחוששת לעתידו ולשלומו. מבקשת לקבל דירה באזור חיפה, ליד אמו הביולוגית של הילד ולצאת מהסבך אליו נקלעה.

ממצאים

ועדת דיוור ארצית לחריגים אישרה זכאות להחלפת דירה, תוך הסתמכות על דו"ח סוציאלי.

תוצאות הטיפול

לאחר פניות רבות אל מח' דיוור במחוז חיפה, עדיין לא הוקצתה כל דירה עבור הסבתא והנכד. במטרה לתקן את הטעות ולהעניק סיוע ראוי. העולה עדיין ממתונה.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. בקשה לקבלת דיוור ציבורי

רקע

עולה קשישה, ניצולת שואה, ביקשה לקבל דיוור ציבורי. הלינה על קושי בתשלומי שכר-דירה עקב מצב כלכלי קשה וביקשה לקבל פתרון דיוור בהקדם האפשרי.

ממצאים:

ועדת דיוור אישרה לעולה זכאות עקרונית למקבץ/הוסטל בלבד. הנ"ל הוצבה בתור הממתינים בקידום שנה, עקב היותה ניצולת שואה.

תוצאות:

הנ"ל קיבלה ממשרדנו 2 הצעות דיוור למקבצי דיוור "דיפלומט" ו"חן" בירושלים. ההצעות נדחו על ידה בטענה שהיא מבקשת לקבל דיוור ציבורי בלבד. עקב המחסור החמור בפתרונות דיוור בירושלים, העולים הקשישים מאוכלסים בהוסטלים או במקבצים. המשרד ימשיך להציע לעולה פתרונות דיוור בהתאם לזכאותה ולאפשרויות.

הפניה נמצאה 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-1985 ³;

(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-1958 ⁴;

"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 משמעתי.

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

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 מתבריו, לאחר שניתנה למבקר הפנימי אפשרות לשאת לפני הדירקטוריון את דברו בענין.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), מבקר פנימי שחל 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 כן, 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 כן, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

15. עונשין

אלה דינים 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 §, 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-14(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, 1941², אחרי סעיף 14ד 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:

92א. "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-1(ג) ו-24(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:

15א. "מבקר

על המבקר של מוסד מוכר יחולו הוראות סעיפים 3, 4, 8 עד 10, 12, 14(ב) ו-1(ג) ו-24(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחוייבים לפי הענין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

בפקודת המועצות המקומיות², אחרי סעיף 35 יבוא:

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-1990¹⁰, הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(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 לעניני 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.

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

חיים הרצוג
נשיא המדינה