



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 3 לשנת 2011 תלונות הציבור



ירושלים אב/אלול תשע"ג אוגוסט 2012

תוכן העניינים:

- ❖ דבר השרה לקליטת העלייה.....3
- ❖ דבר מנכ"ל המשרד לקליטת העלייה4
- ❖ דבר מנהלת אגף הביקורת ופניות הציבור.....5
- ❖ מבנה ארגוני.....6
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף.....8
 - האתגרים העומדים בפני האגף.....8
 - טיפול בפניות ובתלונות.....8
 - אבחנה בין פנייה לתלונה.....9
 - ההיבט המשפטי במענה לפניות.....9
 - תהליך הטיפול בתלונות.....10
- ❖ תרשים תהליך פנייה.....11
- ❖ התפלגות התלונות.....12
- ❖ המשרד הראשי.....29
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר ארצי נתונים ודוגמאות.....30
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני- ארצי.....35
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות.....41
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות.....46
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות.....50
- ❖ נספח א'- חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....54



השרה לקליטת העלייה

י"ח אלול תשע"ב
05 ספטמבר 2012

דבר השרה

מכובדי,

עם תחילת כהונתי כשרה לקליטת העלייה, החלטתי להעמיד את נושא השירות לעולה ולתושב החוזר בראש סדר היום במשרד.

אגף פניות הציבור במשרד לקליטת העלייה הוא הכתובת לעולים בישראל ולתושבים החוזרים, וככזה חשיבותו היא רבה.

שמירה על אוזן קשבת, יחס אישי וחם, וקשר רציף עם העולים לארץ, צריכים להיות נר לרגלי כל עובדי המשרד, בהיותנו הראשונים והמובילים בין משרדי הממשלה בשירות מיטבי וזמין, נשאף להגביה את הרף ולהגיע להישגים טובים עוד יותר.

דו"ח זה, המוגש לפניכם, הנו כלי נוסף בו אנו יכולים לבחון את עצמנו ואת עבודתנו, במטרה להמשיך ולשפר את יעילות השירות המוענק על ידי אגפי המשרד לכל הפונים עולים חדשים ותושבים חוזרים.

אני מברכת את העוסקים במלאכה, על עבודתם הנאמנה והמסורה ועל הרצון העז לייצר מצוינות במשרד, לא באמצעות סיסמאות, אלא בעמל רב, בתשומת הלב ושיתוף פעולה.

בברכה,

ח"כ סופה לנדבר

השרה לקליטת העלייה

מדינת ישראל
המנהל הכללי
General Director

י"ח אלול תשע"ב
05 ספטמבר 2012

דברי המנהל הכללי

עובדים יקרים,

אני מברך על דין וחשבון זה, המסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור ופעילותו מול כלל הפונים מחד ויחידות המשרד מאידך.

כמדי שנה, אנו מתמידים בשיפור השירות המוענק לעולים, במטרה להקל על תהליכי ההסתגלות והכנתם לחיים עצמאיים.

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

האזון הקשבת והדגש על היחס האישי, כפי שמתבטא באופן הטיפול בפניות, ממצבים את משרדנו בין המובילים במשרדי הממשלה בכל הקשור ליחסי הגומלין בין האזרח לבין הרשות.

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

דמיטרי אפרצב
המנהל הכללי



מדינת ישראל
המשרד לקליטת העלייה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

כ' סיון, תשע"ב
10 יוני, 2012

דבר מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

אגף הביקורת ופניות הציבור במשרד לקליטת העלייה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא פניות הציבור של המשרד לשנת 2011. 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.

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 האגף אמון על בדיקת תלונות ציבור המגיעות מעולים, תושבים חוזרים, גופים ממשלתיים, ארגונים, עו"ד ועוד. בהתאם לצורך מועברות תלונות לבדיקת הביקורת.

בשנת 2011 הגיעו לאגף כ 10,000 תלונות ופניות. בשנת 2011 נשלחו לאגף 908 תלונות בכתב, לעומת 1,190 תלונות שנשלחו בשנת 2010. בנוסף, נשלחו 2,960 תלונות ופניות בדואר האלקטרוני, לעומת 2,665 בשנת 2010, וכ- 6,000 תלונות ופניות התקבלו באמצעות שיחות טלפוניות, נתון דומה לשנת 2010. נושאי התלונות העיקריים היו בתחום הדיור, תושבים חוזרים, בתחום התעסוקה ותשלומי פרט.

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. תודה מיוחדת לגב' עופרה שטיין, מבקרת מחוז ת"א והמרכז אשר אמונה על עריכת הדוח השנתי.

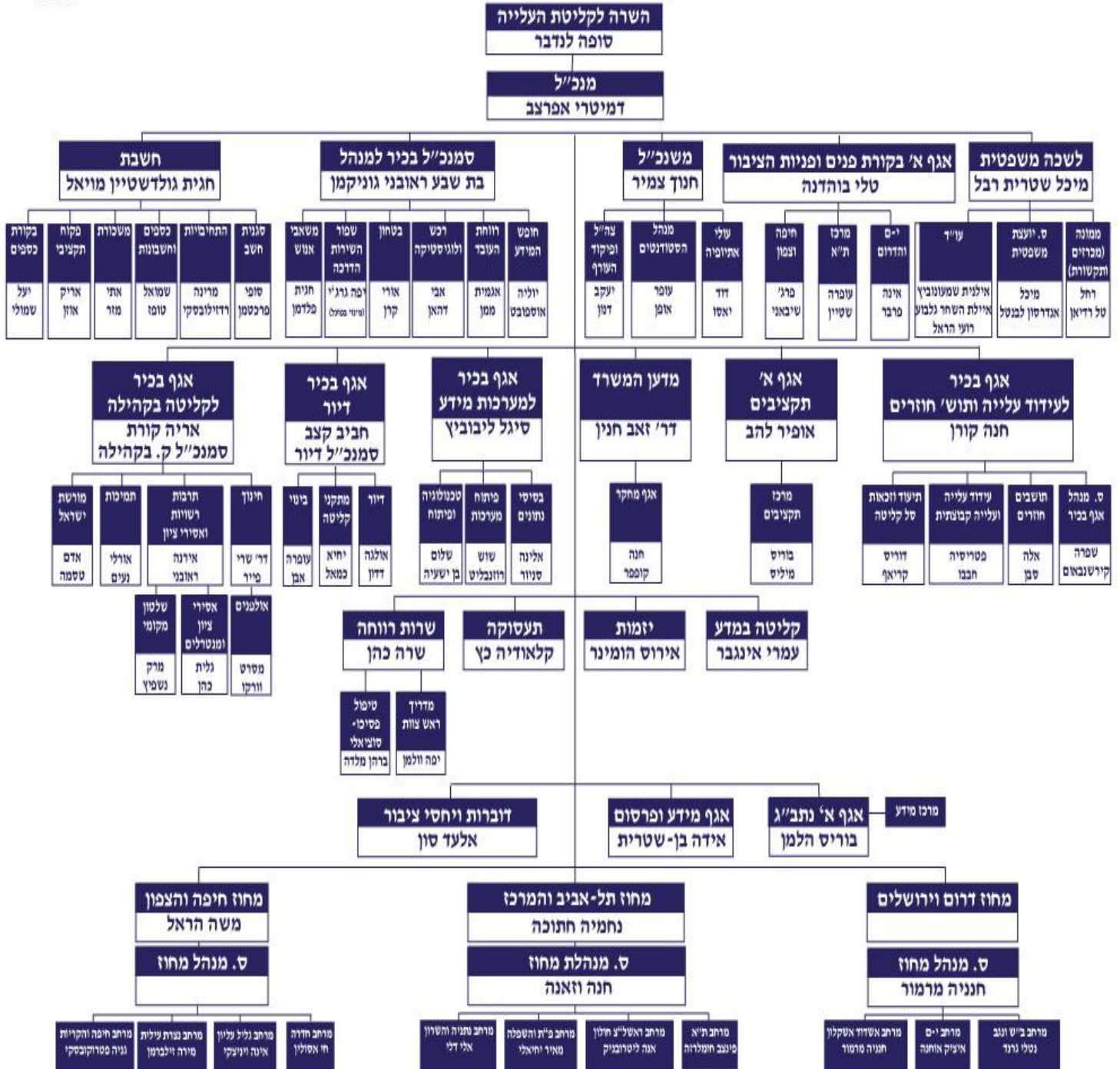
בכבוד רב,

טלי בוהדנה

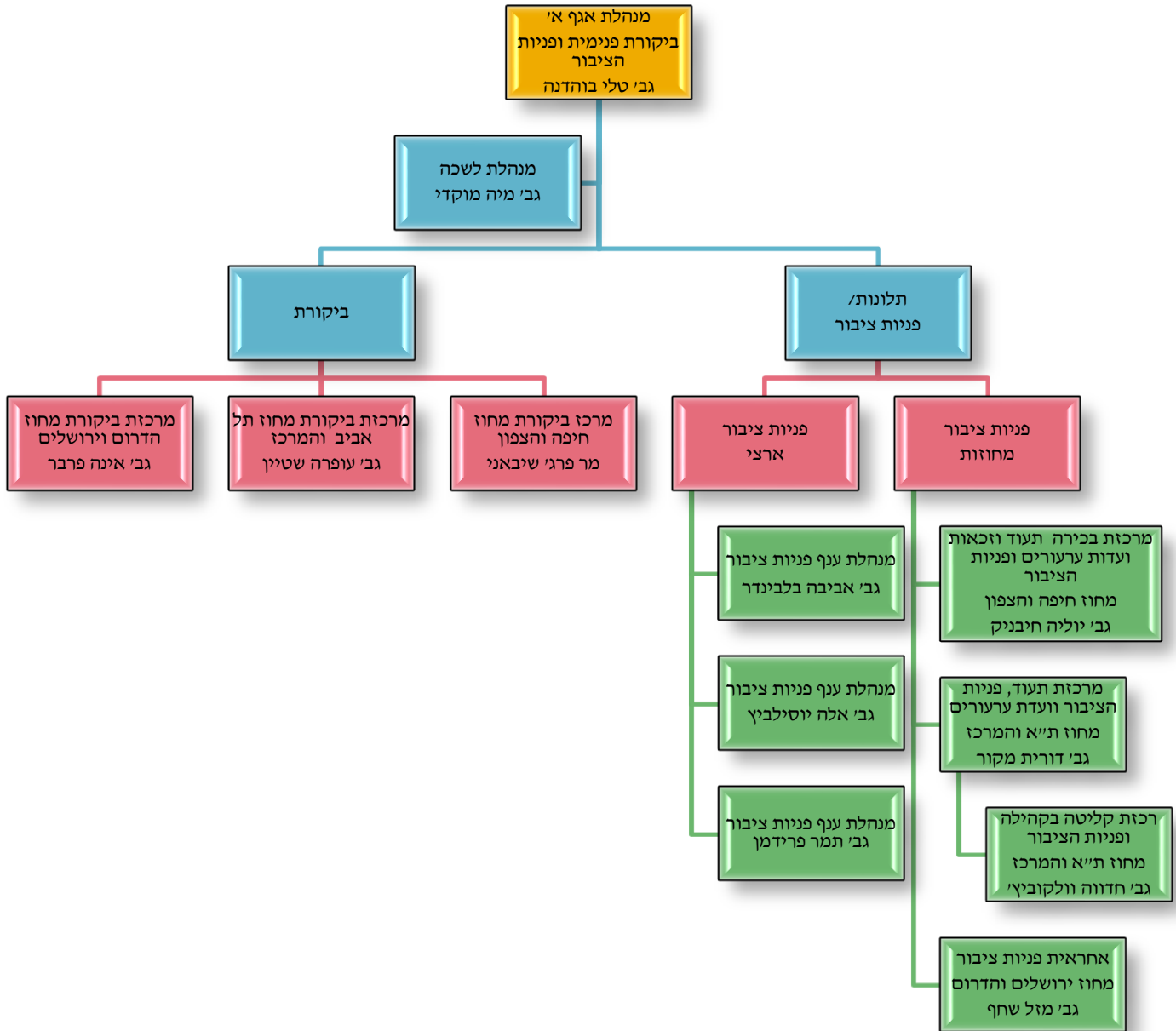
מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

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

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, ישנן 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 ציבור הממוחשבת.
2. המשך סיורים בפעילות הליבה של המשרד לצורך העמקת הבנת תהליכים במשרד אשר תשפיע במישרין על מקצועיות האחראים על פניות הציבור.
3. השתתפות של אחראי פניות ציבור בכנסים מקצועיים.
4. 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 ודיוור (זכאות לדיוור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיוור).
- ❖ 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 שלפניה 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

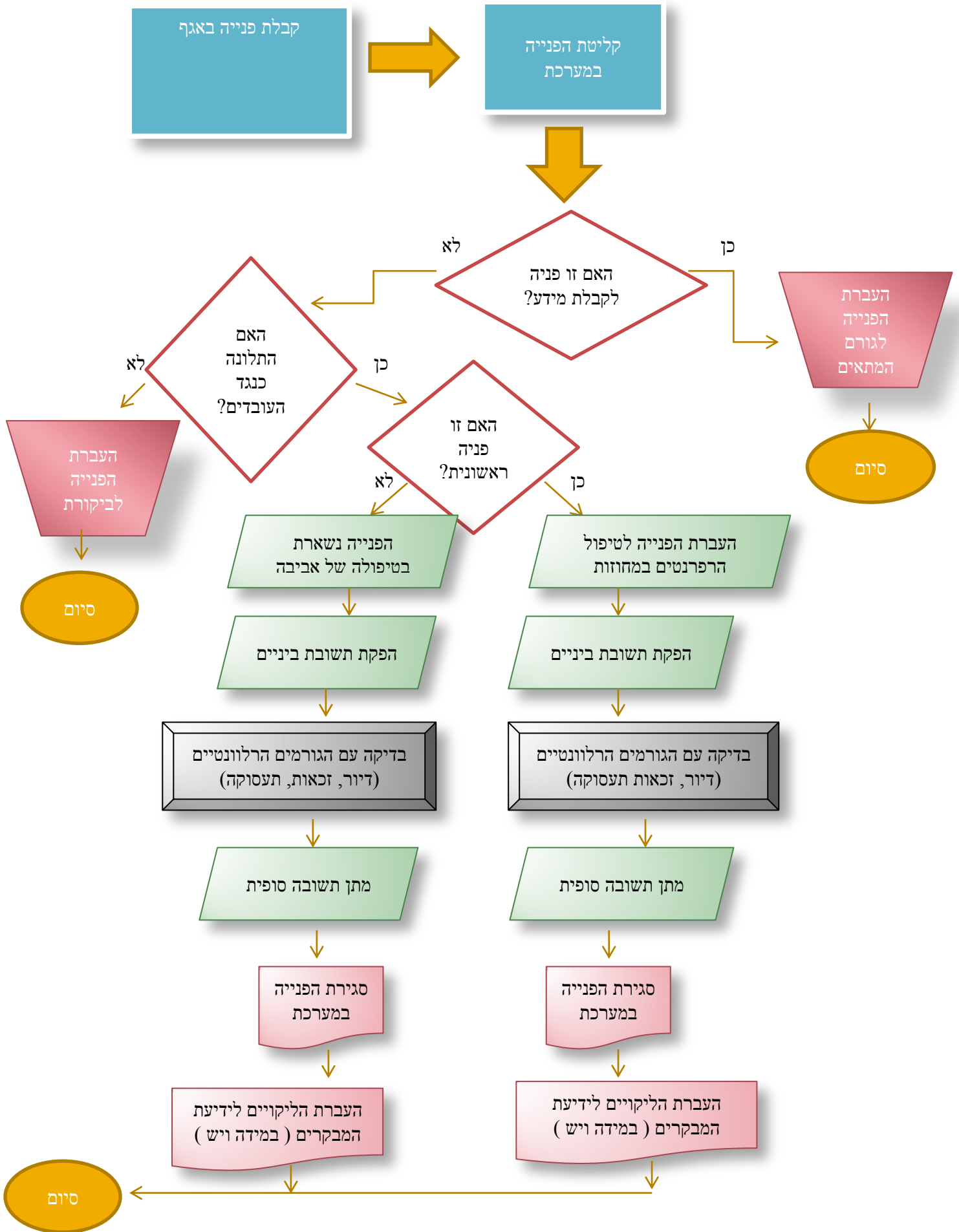
- א. מרכז מידע נתב"ג-טלפוני.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

מידע שאינו נמסר למתלונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך-דינו 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 לוועדות חריגים וערעורים במשרדנו.
- ❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הוועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

תהליך הטיפול בתלונות

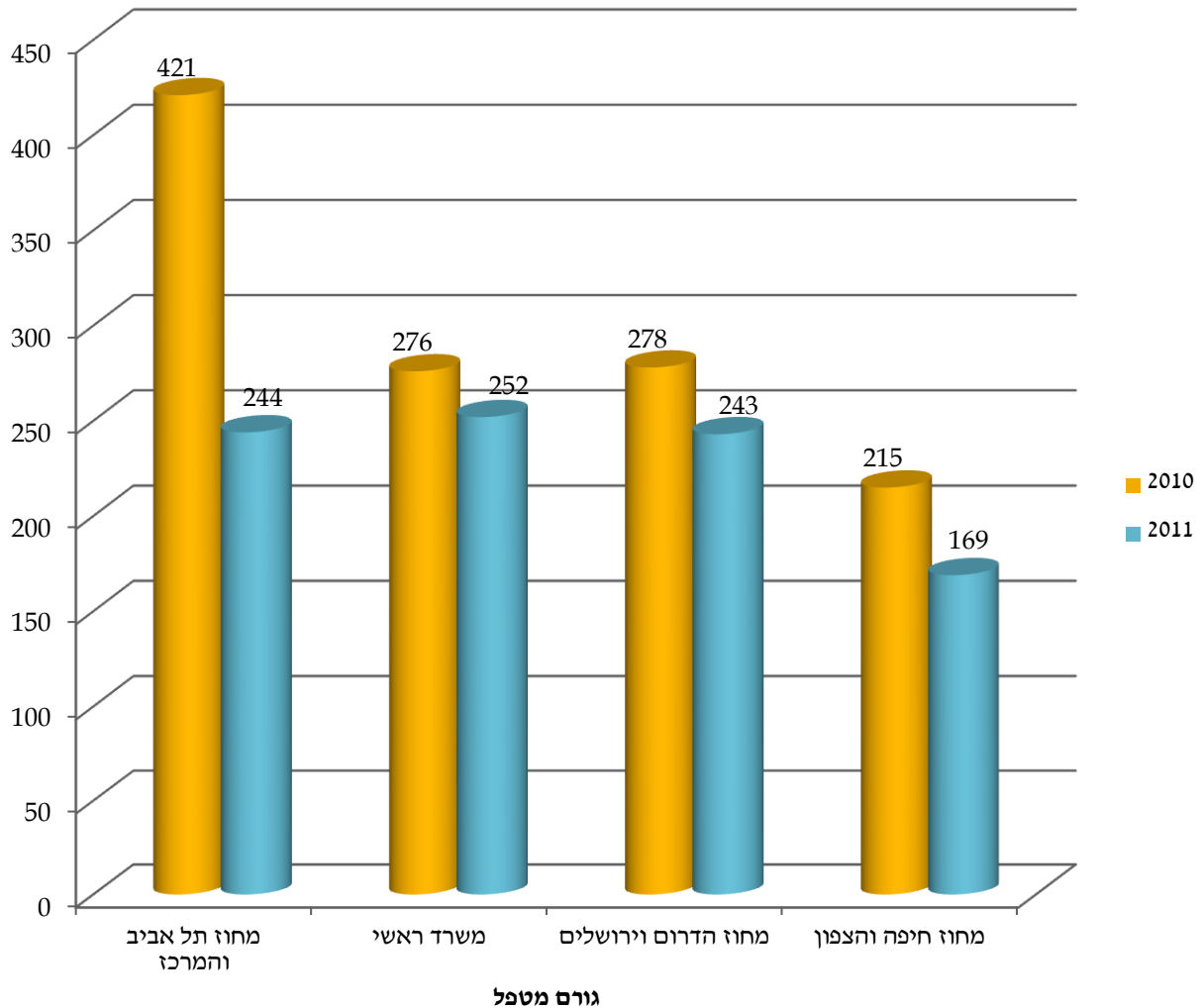
1. תלונה שמגיעה, מוקלדת במערכת הממוחשבת. לאחר בדיקה אם לא קיימת התלונה במערכת היא מקבלת מספר "רץ".
2. האחראית שולחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ובנוסף מציינת כי תשובה מפורטת תשלח בתום הבדיקה, עד שבועיים מקבלת הפניה.
3. התלונה מנותבת ע"פ העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת)מחוז גיאוגרפי, 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.



התפלגות התלונות

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל ושנת פעילות

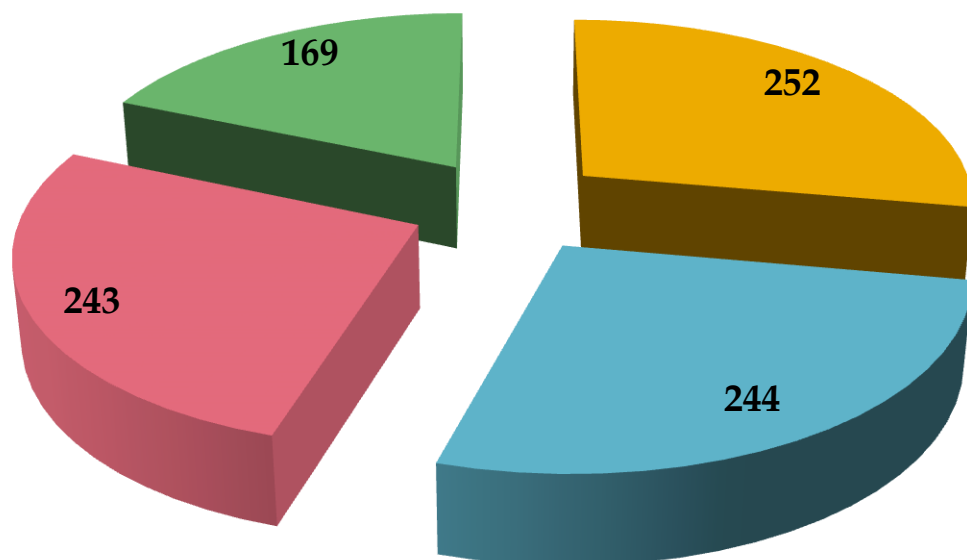
אחוז שינוי	2011	2010	גורם מטפל
-42.0%	244	421	מחוז ת"א והמרכז
-8.7%	252	276	משרד ראשי
-12.6%	243	278	מחוז הדרום וירושלים
-21.4%	169	215	מחוז חיפה והצפון
-23.7%	908	1190	סה"כ



בנוסף ל-908 תלונות שהגיעו בכתב לאגף, הגיעו כ- 2,960 פניות ותלונות בדואר אלקטרוני וכ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

בשנת 2011 חלה ירידה של 23.7% במספר הפניות שהגיעו בדואר ובפקס אך יחד עם זאת חלה עלייה של 11% בפניות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי מגמה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה.

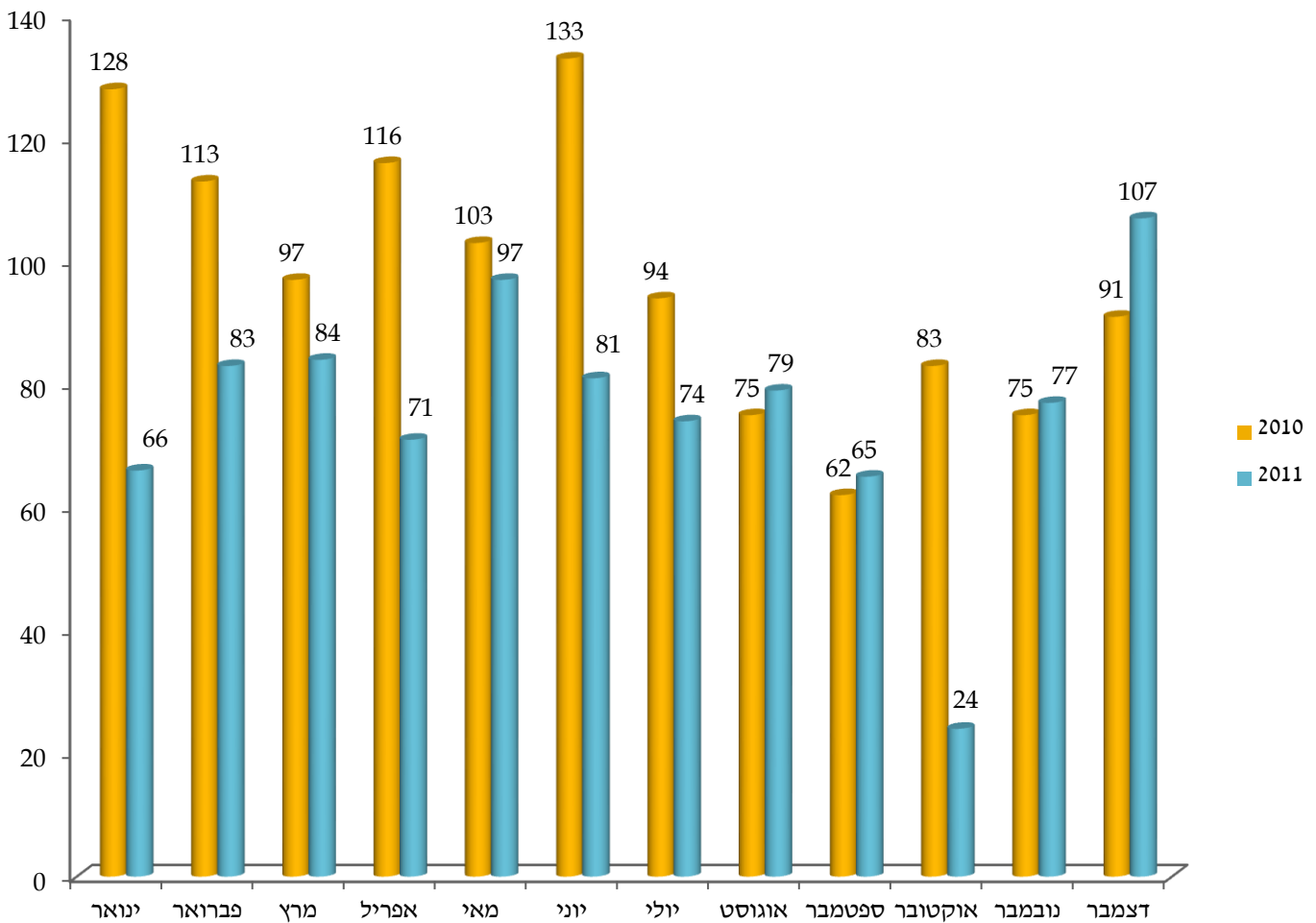
התפלגות התלונות לפי גורם מטפל במהלך שנת 2011



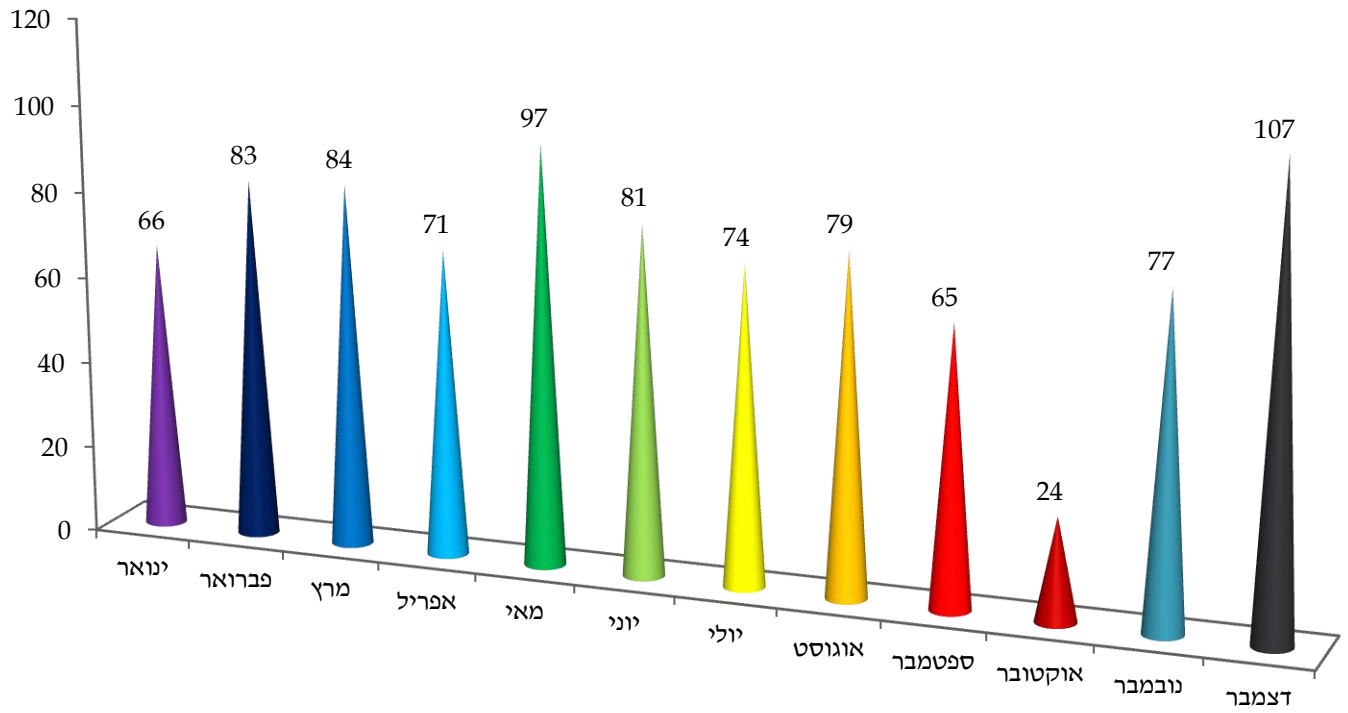
■ משרד ראשי ■ מחוז תל אביב והמרכז ■ מחוז הדרום וירושלים ■ מחוז חיפה והצפון

התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2010	2011	אחוז שינוי
ינואר	128	66	-48.4%
פברואר	113	83	-26.6%
מרץ	97	84	-13.4%
אפריל	116	71	-38.8%
מאי	103	97	-5.8%
יוני	133	81	-39.1%
יולי	94	74	-21.3%
אוגוסט	75	79	5.3%
ספטמבר	62	65	4.8%
אוקטובר	83	24	-71.1%
נובמבר	95	77	-19.0%
דצמבר	91	107	17.6%
סה"כ	1190	908	-23.7%



התפלגות התלונות לפי חודש במהלך שנת 2011

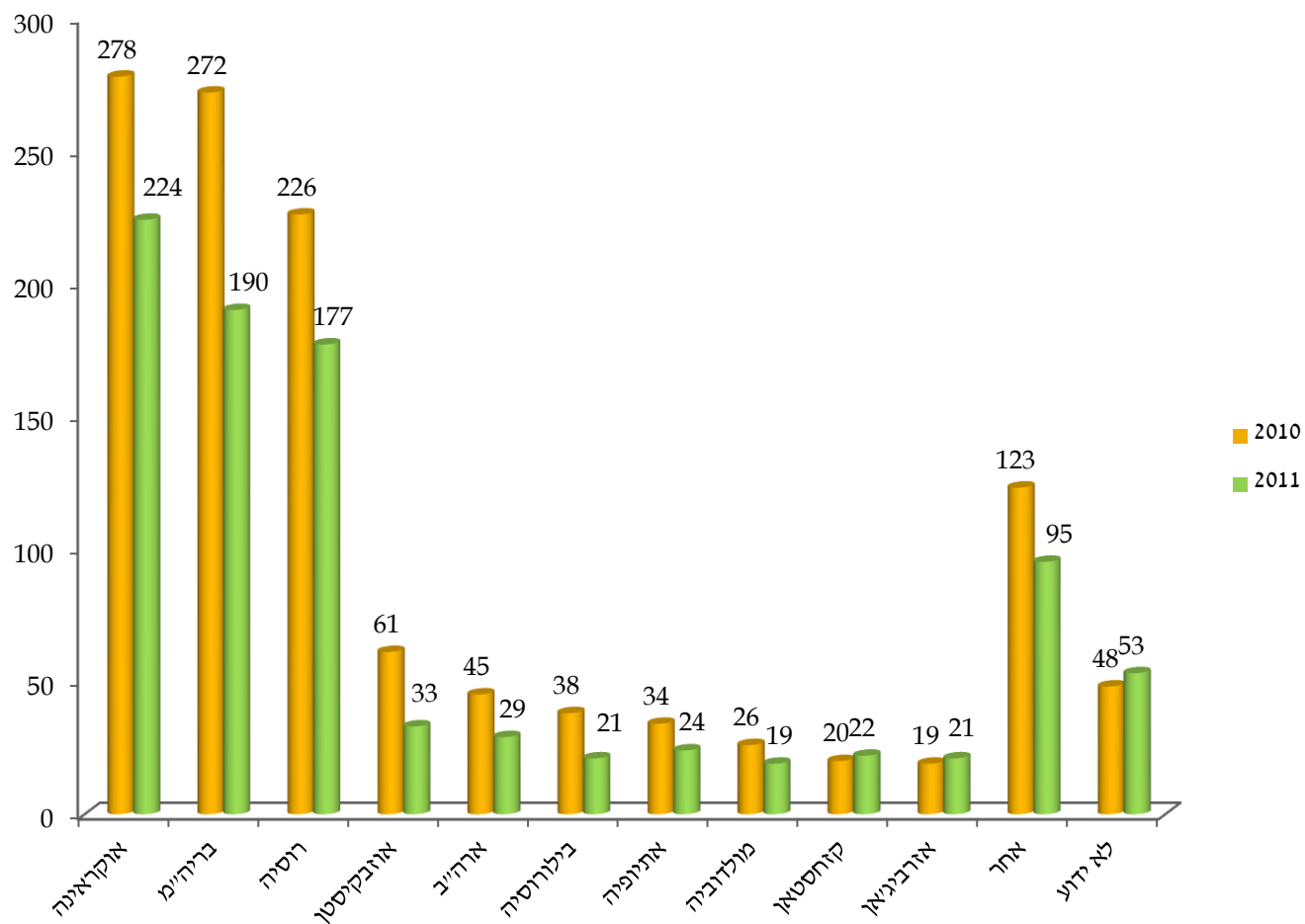


התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

ארץ מוצא	2010	2011	אחוז שינוי
אוקראינה	278	224	-19.4%
בריה"מ	272	10	-30.1%
רוסיה	226	177	-21.7%
אוזבקיסטאן	61	33	-4.9%
ארה"ב	45	29	-35.6%
בילורוסיה	38	21	-44.7%
אתיופיה	34	24	-29.4%
מולדביה	26	19	-26.9%
קזחסטאן	20	22	10.0%
אזרביג'אן	19	21	10.5%
אחר	123	95	-22.8%
לא ידוע	48	53	10.4%
סה"כ	1190	908	-23.7%

מספר הפניות שהתקבלו מעולי מזרח אירופה 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.

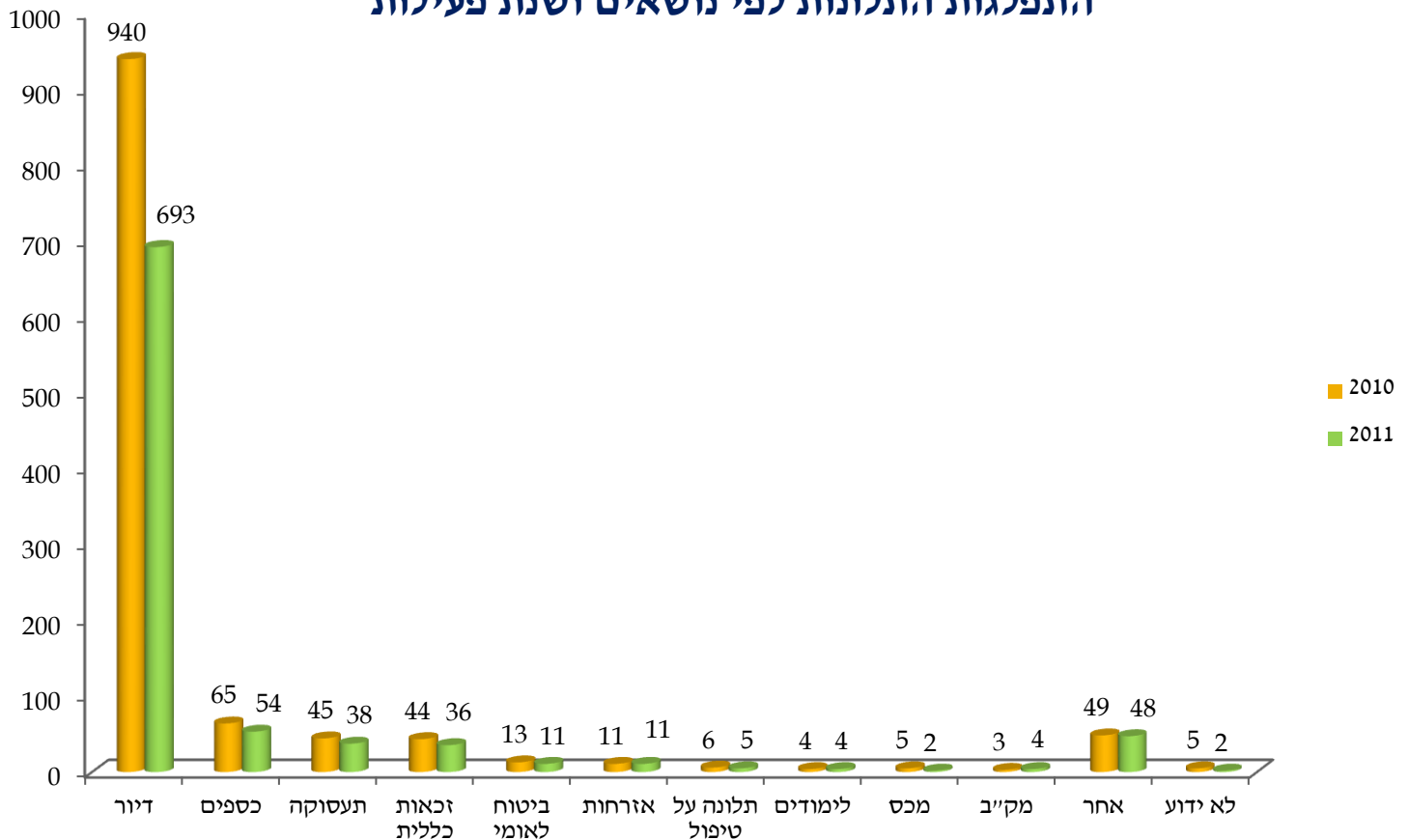
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא במהלך שנת 2011



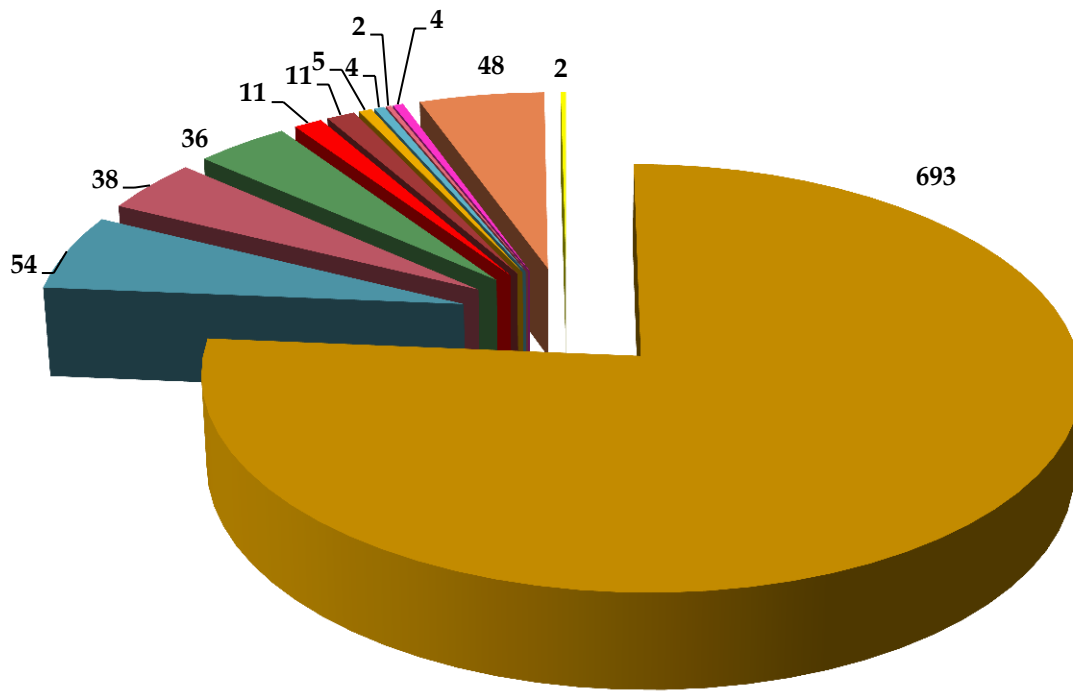
התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

אחוז שינוי	2011	2010	נושא פנייה
-26.3%	693	940	דיור
-16.9%	54	65	כספים
-15.6%	38	45	תעסוקה
-18.2%	36	44	זכאות כללית
-15.4%	11	13	ביטוח לאומי
0.0%	1	11	אזרחות
-16.7%	5	6	תלונה על טיפול
0.0%	4	4	לימודים
-6.0%	2	5	מכס
33.3%	4	3	קליטה במדע
-2.0%	48	49	אחר
-60.0%	2	5	לא ידוע
-23.7%	908	1190	סה"כ

התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות



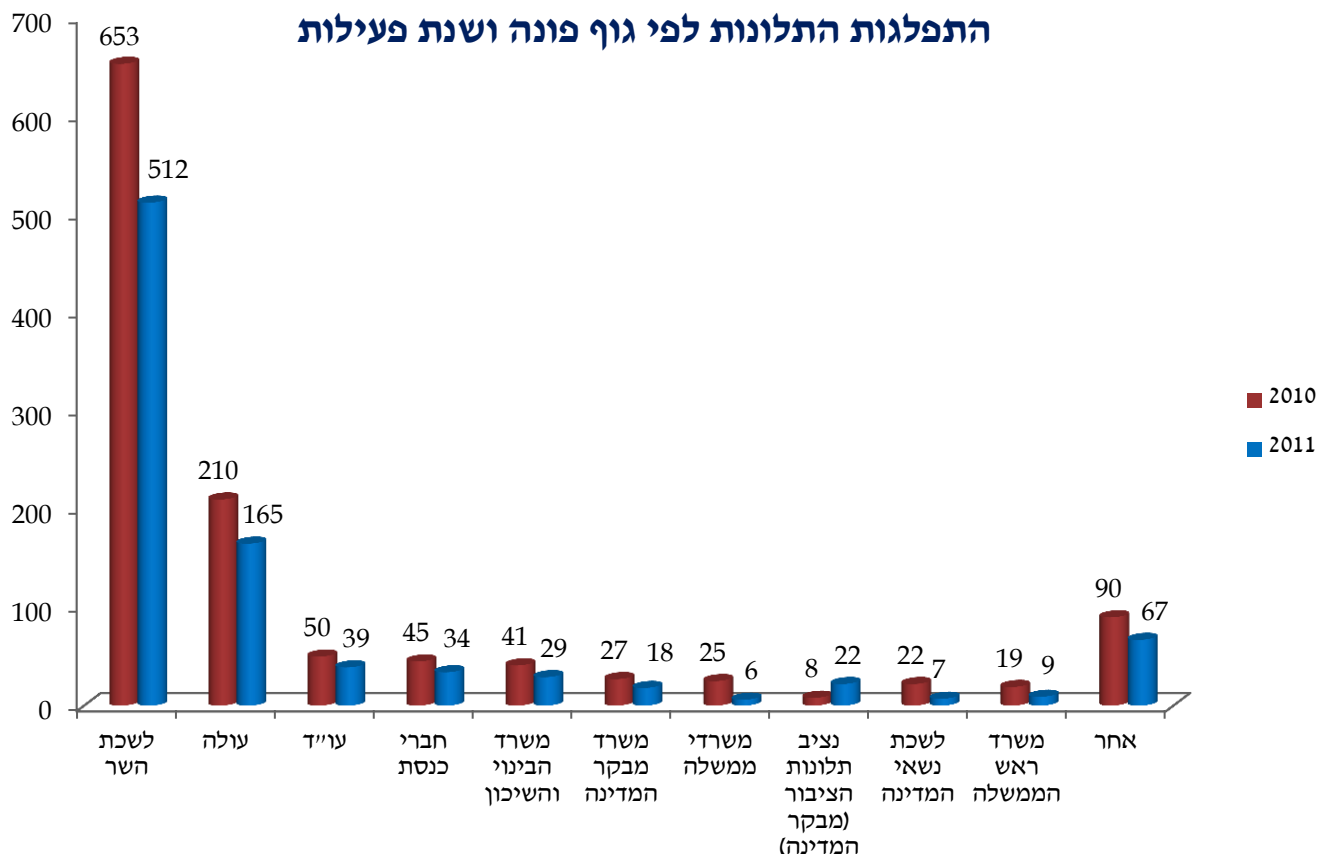
התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2011



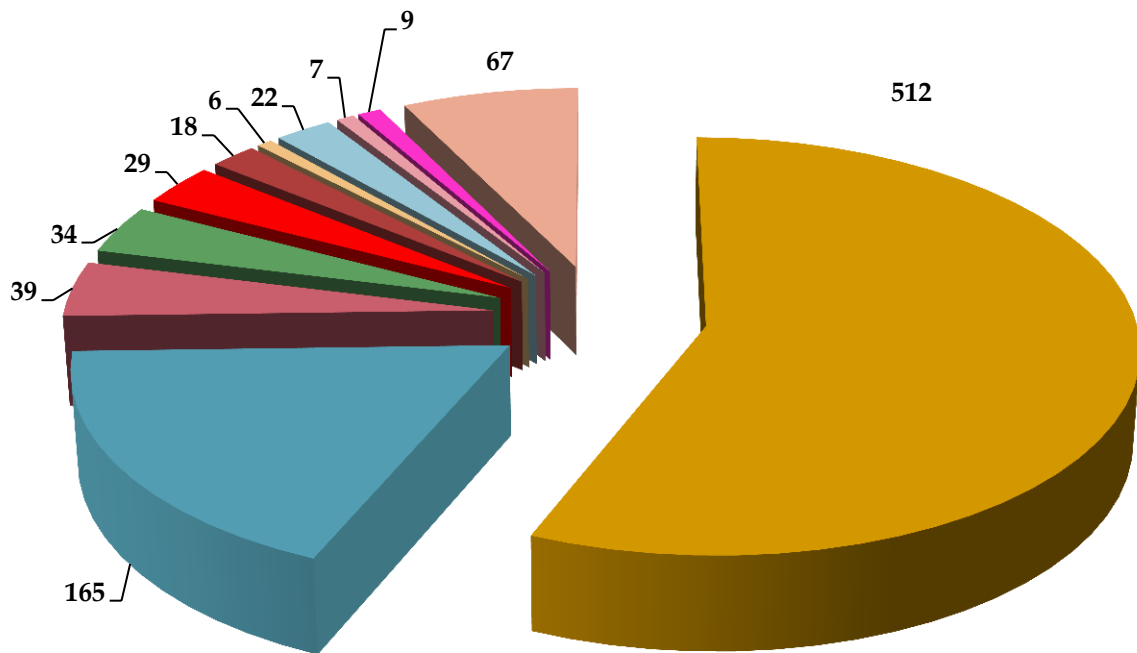
התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

גוף פונה	2010	2011	אחוז שינוי
לשכת השר	653	512	-21.6%
העולה	210	165	-21.4%
עו"ד	50	39	-22.0%
חברי כנסת	45	34	-24.4%
משרד הבינוי והשיכון	41	29	-29.3%
משרד מבקר המדינה	2	18	-33.3%
משרדי ממשלה	25	6	-76.0%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	8	22	175.0%
לשכת נשיא המדינה	22	7	-68.2%
משרד ראש הממשלה	19	9	-52.6%
אחר	90	67	-25.6%
סה"כ	1190	908	-23.7%

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור מקבל תלונות לטיפול 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 הציבור. התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכתי.



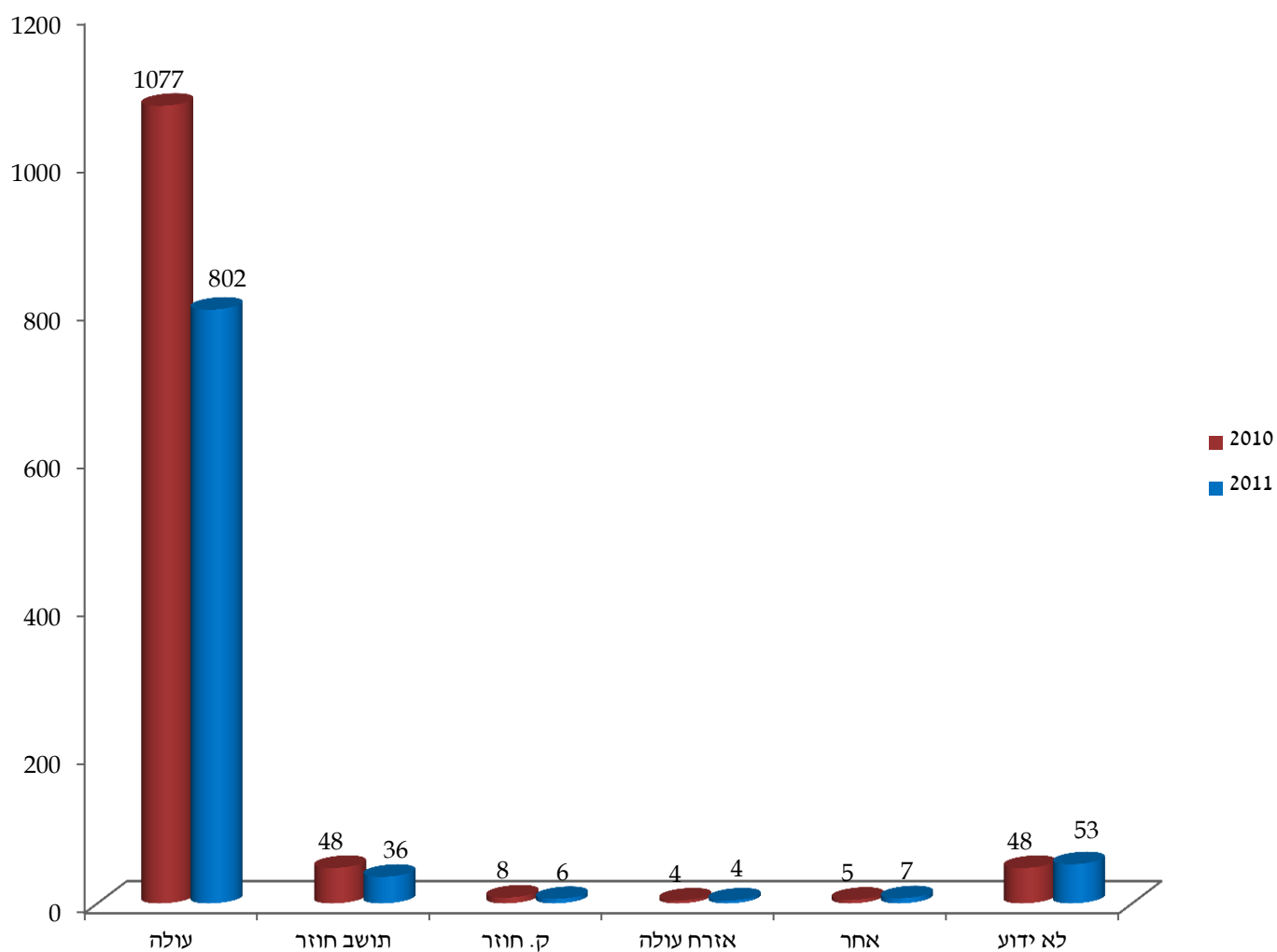
התפלגות התלונות לפי גוף פונה במהלך שנת 2011



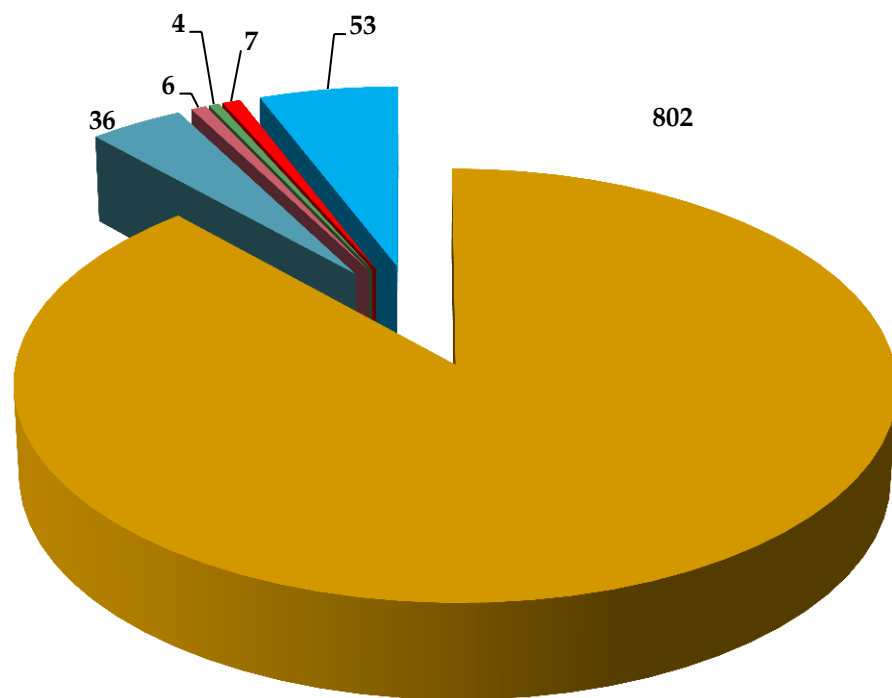
- | | | |
|-------------------|------------------------------------|--------------------|
| ■ לשכת השר | ■ עולה | ■ עו"ד |
| ■ חברי כנסת | ■ משרד הבינוי והשיכון | ■ משרד מבקר המדינה |
| ■ משרדי ממשלה | ■ נציב תלונות הציבור (מבקר המדינה) | ■ לשכת נשאי המדינה |
| ■ משרד ראש הממשלה | ■ אחר | |

התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2010	2011	אחוז שינוי
עולה	1077	802	-25.5%
תושב חוזר	48	36	-25.0%
ק. חוזר	8	6	-25.0%
אזרח עולה	4	4	-
אחר	5	7	14%
לא ידוע	48	53	10.4%
סה"כ	1190	908	-23.7%



התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה במהלך שנת 2011



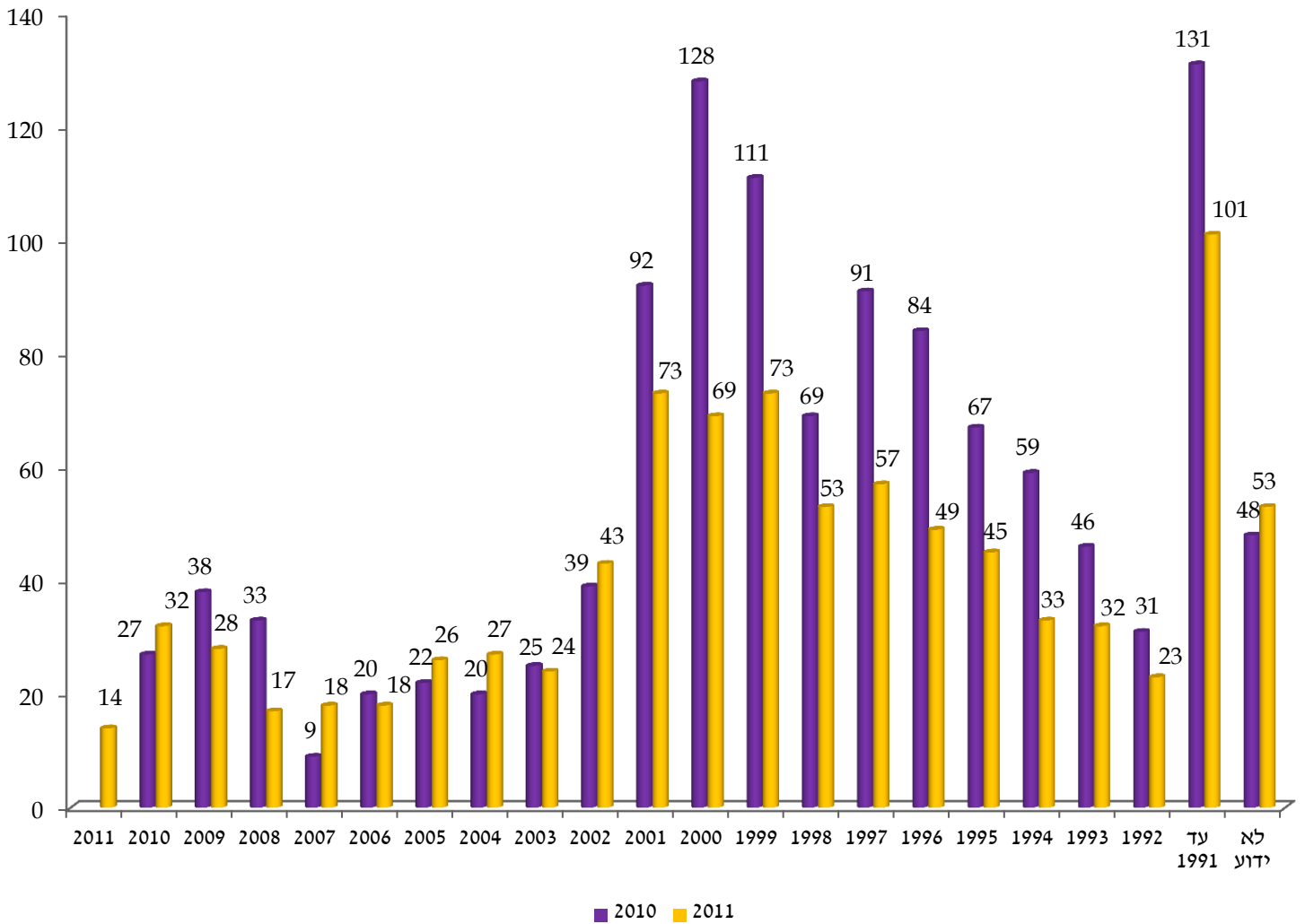
■ עולה ■ תושב חוזר ■ ק. חוזר ■ אזרח עולה ■ אחר ■ לא ידוע

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2010, 2011

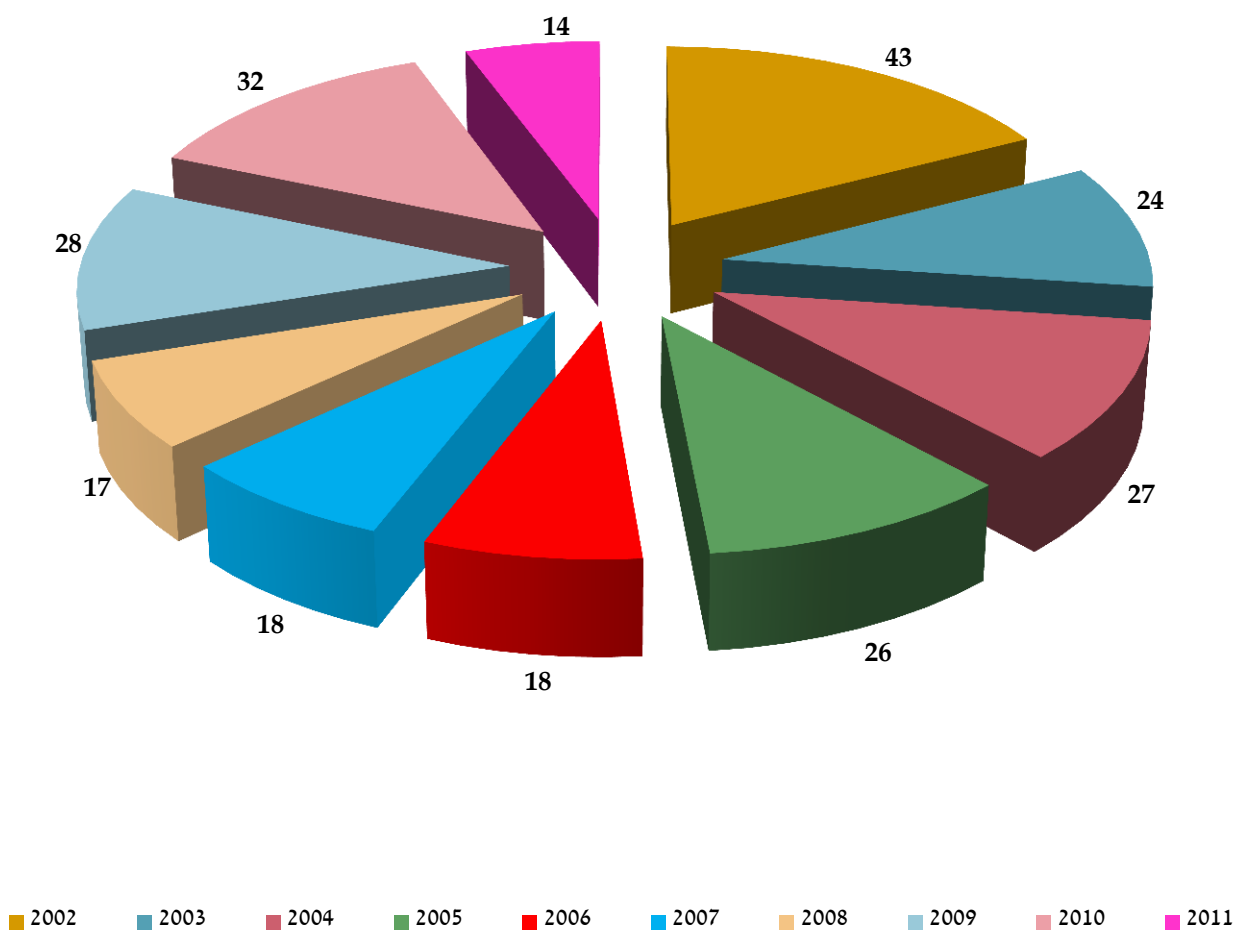
אחוז שינוי	2011	2010	שנת עלייה
			2012
100.0%	14		2011
8.5%	32	27	2010
-26.3%	28	38	2009
-48.5%	17	33	2008
100.0%	18		2007
-10.0%	18	20	2006
18.2%	26	2	2005
35.0%	27	20	2004
-4.0%	24	25	2003
10.3%	43	39	2002
-20.7%	73	92	2001
-46.1%	69	128	2000
-34.2%	73	111	1999
-23.2%	53	69	1998
-37.4%	57	91	1997
-41.7%	49	84	1996
-32.8%	45	67	1995
-44.1%	33	59	1994
-30.4%	32	46	1993
-25.8%	23	31	1992
-22.9%	101	131	עד 1991
10.4%	53	48	לא ידוע
-23.7%	908	1190	סה"כ

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2010, 2011



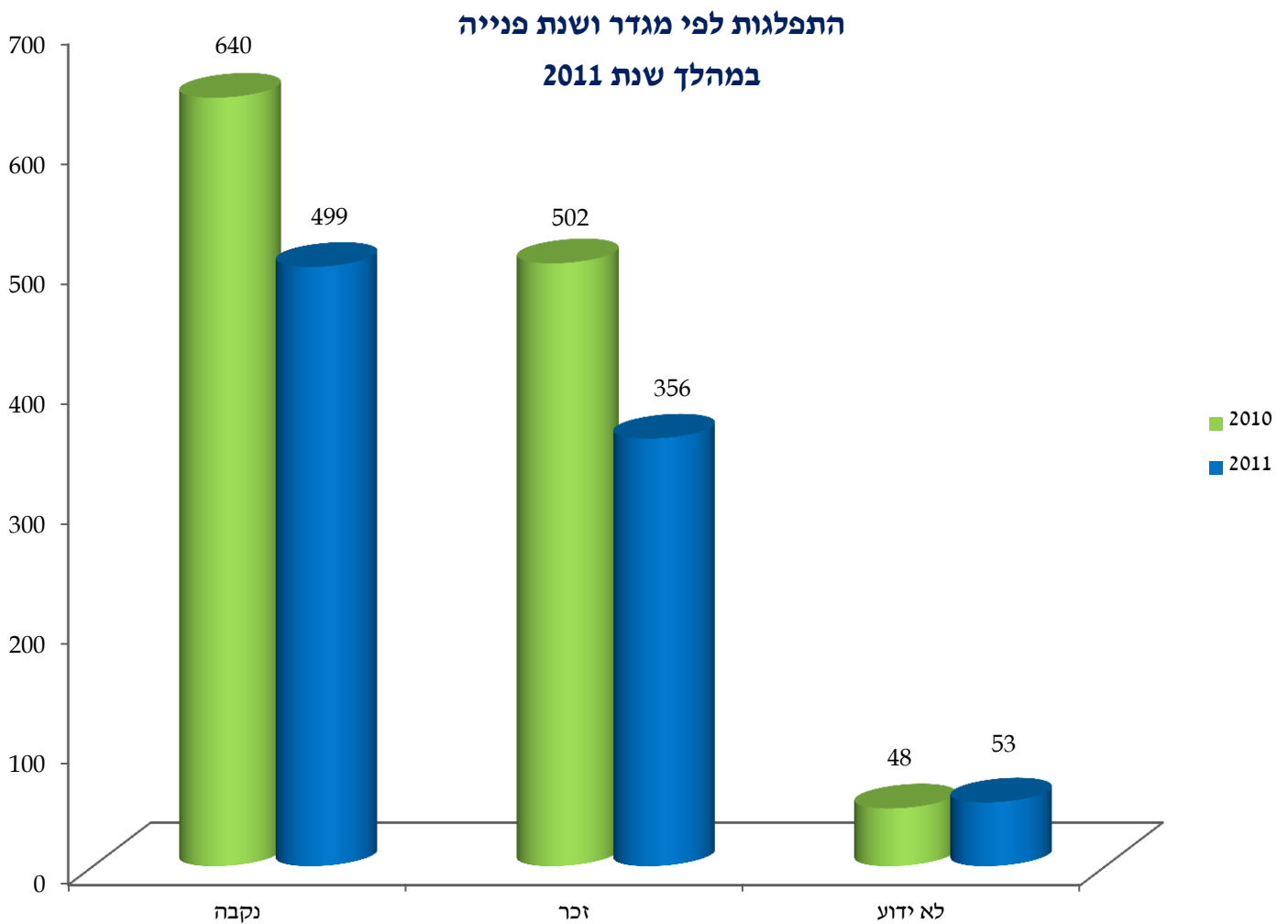
מספר התלונות הגבוה ביותר הוא בשנת 2009, אשר התקבל מעולים שהגיעו ארצה בשנת 1999. עיקר התלונות הן בנושא זיור, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בגרפים קודמים שהוצגו. הסיבה לכך נעוצה בנוהל הקצאת הדיור הציבורי, שעל פיו נקבע כי עולה זכאי לדיור ציבורי למשך עשר שנים מיום קבלת המעמד. לפיכך, עולים אשר עומדת להסתיים זכאותם,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

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך שנת 2011

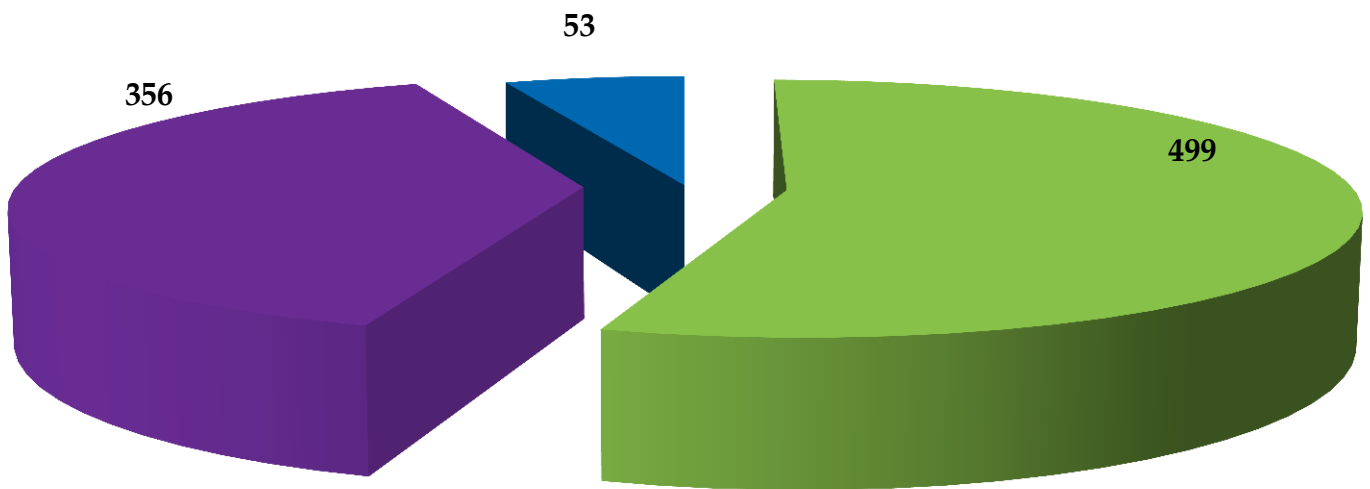


התפלגות התלונות לפי מגדר ושנת פנייה במהלך שנת 2011

מגדר	2010	2011	אחוז שינוי
נקבה	640	499	-22.0%
זכר	502	356	-29.1%
לא ידוע	48	53	10.4%
סה"כ	1190	908	-23.7%



התפלגות לפי מגדר במהלך שנת 2011



■ נקבה ■ זכר ■ לא ידוע

התפלגות תלונות

במשרד הראשי

המשרד הראשי

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

בשנת 2011 התקבלו באגף 908 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 ידה למחוזות, 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 מבקרי הפנים במחוזות.

התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי במהלך שנת 2011

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
7.5%	19	ינואר
8.3%	21	פברואר
5.6%	14	מרץ
8.3%	21	אפריל
13.1%	33	מאי
6.3%	16	יוני
9.1%	23	יולי
7.9%	20	אוגוסט
7.9%	20	ספטמבר
4.8%	12	אוקטובר
7.9%	20	נובמבר
13.1%	33	דצמבר
100.0%	252	סה"כ

**התפלגות תלונות לפי נושא פניה - משרד ראשי
במהלך שנת 2011**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
31.7%	80	דיור
16.7%	42	כספים
13.5%	34	תעסוקה
9.5%	24	זכאות כללית
4.0%	10	אזרחות
4.0%	10	ביטוח לאומי
1.6%	4	מנהל הסטודנטים
1.6%	4	מק"ב
1.6%	4	תלונה על טיפול
1.2%	3	לימודים
0.8%	2	מכס
0.4%	1	חיילים
0.4%	1	תחבורה
13.1%	33	אחר
100.0%	252	סה"כ

**התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2011**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
37.3%	94	לשכת השר
22.6%	57	העולה
10.7%	27	עו"ד
3.2%	8	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
2.8%	7	חברי כנסת
2.8%	7	משרד ראש הממשלה
2.0%	5	ועדת פניות הציבור-הכנסת
1.2%	3	לשכת נשיא המדינה
1.2%	3	משרד הבינוי והשיכון
1.2%	3	משרד מבקר המדינה
1.2%	3	עמותות
0.8%	2	ישראלים ותיקים
0.4%	1	ארגון עולי אתיופיה
0.4%	1	לשכת מנכ"ל
0.4%	1	משרד המשפטים
11.9%	30	אחר
100.0%	252	סה"כ

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי 2011

1. תלונה של תושב חוזר לקבלת סיוע במימון לימודים (וואוצ'ר)

רקע

המשרד לקליטת העלייה במסגרת מבצע חוזרים הביתה ב-60 פרסם סל הטבות לעידוד עליה ביניהם סיוע במימון לימודים. הפונה, לאחר 8 שנות שהייה בחו"ל שב ארצה קיבל מעמד "תושב חוזר", התחיל לימודיו בבית הספר לתיירות לימודי תיירות ומלונאות. הגיש בקשה לקבלת הסיוע כאמור, ואז נענה כי התקציב הסתיים ולא ידוע מתי יחודש. פנה ללשכת נתניה מפעם לפעם ובכל פעם הושב ריקם עד אשר נמסר לו כי תקופת זכאותו הסתיימה כיוון שעברו 24 חודשים (תקופת זכאות לתושב חוזר).

ממצאים

מאחר שהיה זכאי לסיוע מלכתחילה, ומסלול לימודיו היה בהתאם לקריטריונים ורק מחסור זמני בתקציב מונע ממנו קבלת הסיוע, שב וביקש לקבלו.

תוצאות הטיפול

עם פנייתו מתברר כי התקציב חודש, אולם, מאחר שעברו שנתיים מאז קיבל מעמד תושב חוזר לא הייתה אפשרות לתת לו את הסיוע עפ"י הוראת השעה (זכאות למשך 24 חודש) לכן, בקשתו הועברה לוועדת ערעורים וזו אישרה את הסיוע האמור.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. תלונה של עולה לקבלת החזר על גביית החזרי הלוואת סל קליטה

רקע

בנוהל הלוואת סל נקבע בין היתר כי מי שקיבל הלוואה ומתחיל לקבל קיצבת נכות צמיתה, מהמוסד לביטוח לאומי, יתרת תשלומי ההלוואה תהפוך למענק חודשיים לאחר קבלת האישורים כאמור ובתנאי שעמד בתנאי החזר של ההלוואה.

המקרה שלפנינו הינו מקרה חריג כיוון שהמוסד לביטוח לאומי קבע כי נכותה של העולה בתחולה מאז שחלתה במחלה והייתה זכאית לקצבה רטרואקטיבית.

העולה פנתה למשרדנו לאחר שקיבלה את האישורים כאמור ואכן עם קבלת המסמכים במשרדנו, יתרת ההלוואה הפכה למענק כאמור בנוהל.

ממצאים

עקב האישור הרטרואקטיבי של המל"ל, יוצא שהעולה שילמה כמעט שנתיים את החוזרים בטרם הפכה ההלוואה למענק.

העולה ביקשה להתחשב בכך שהאישור הינו רטרואקטיבי ולהחזיר לה את התשלומים שביצעה לדבריה למרות שלא הייתה חייבת.

תוצאות הטיפול

בקשתה נדחתה כיוון שבנוהל מה שקובע לצורך הפיכת יתרת ההלוואה למענק הוא מסירת המסמכים בפועל במשרדנו ועמידה בתשלומים השוטפים, ולא המועד בו נקבעה הנכות במוסד לביטוח לאומי.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. בקשה לקבלת יחידת דיור בהוסטל ספציפי

רקע

מדובר בקשישה אשר עלתה ארצה בגפה ומבקשת לקבל יחידת דיור בהוסטל ספציפי בתל אביב. מלינה על המתנה ארוכה וממושכת.

ממצאים

על פי מערכת העולים, לעולה הוצע פתרון בעיר לוד והיא סירבה ודרשה לקבל פתרון אך ורק בתל אביב. הוצעו לה מספר הצעות בתל אביב והיא דרשה לקבל יחידת דיור בהוסטל ספציפי בלבד ובתנאי שהדירה ממוקמת לגובה ולא דירת קרקע. כאשר התפנתה יחידה במקום ובקומה הרצויה היא סירבה וביקשה בניין מסוים באותו מתחם.

תוצאות הטיפול

ככלל, חלוקת יחידות הדיור בהוסטל מתבצעת בין משרד הקליטה ובין משרד הבינוי ושיכון שווה בשווה, דהיינו 50% לכל משרד. בדיקה שנערכה עם מחלקת דיור מחוזית מעלה כי מאז סוף שנת 2009 ובמהלך שנת 2010, התפנו בהוסטל בין 7 ל-8 יחידות דיור וכולן שייכות למאגר של משרד הבינוי והשיכון. מאז שנת 2010 לא התקבלה אף יחידה למאגר של משרד הקליטה. העולה נמצאת ברשימת הממתינים ומיקומה בתור להוסטל המבוקש נכון להיום מס' 20.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2011 התקבלו 1,600 פניות שנכנסו דרך אתר המשרד ונספרו באופן אוטומטי. בנוסף התקבלו עוד כ- 1,360 פניות בדוא"ל של המשרד. 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.

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 לשנת 2011:

1. עליית אם בעקבות הבת

רקע

פנייה שהגיעה מחו"ל, מאם שבתה הגיעה ארצה על מנת להתגייס. הבת הוכרה כאזרחית עולה וכחיילת בודדה. האם רצתה להגיע לישראל אבל חוששת שזכויות בתה ייפגעו בשל חזרת האם.

ממצאים

אחרי בדיקה מעמיקה שכללה בדיקה במערכת המחשוב, מול תיעוד וזכאות, מול יועצת הקליטה המטפלת בחיילים, הפונה קיבלה תשובה שעיקרה: חזרת הורה שהוא "תושב חוזר" אינה משפיעה על זכאות עצמאית של הבת, לעניין הזכאות במשרדנו.

תוצאות הטיפול

הפונה נענתה כי זכויות בתה לא ייפגעו כתוצאה מעליית האם ארצה.

הפנייה נמצאה מוצדקת

2. סיוע לחייל בודד

רקע

חייל בודד שעלה לפני כשנה וחצי ביקש לבדוק האם הוא זכאי לסיוע כלשהו ממשردנו.

ממצאים

על פי נוהל המשרד לקבלת סיוע, יש לבדוק את שהותו של העולה בשבע השנים שקדמו לעלייה. נמצא כי במסגרת 7 השנים היה בארץ מעל 5 שנים (60 חודשים) ולכן אינו זכאי לתעודת עולה ולזכויות של המשרד.

תוצאות הטיפול

כיוון שאינו עונה על התנאים הקבועים בנוהל, הוצע לו לפנות לוועדת ערעורים ובמקביל לפנות למש"קית ת"ש בבסיס לקבלת זכויות חייל בודד.

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

3. סיוע במסגרת הוואוצ'רים

רקע

עולה לא קיבלה תשלום במסגרת הסיוע בוואוצ'רים עבור קורס ספרות. כאשר התשלום הועבר, התברר כי הועבר לחשבון לא פעיל. חלפו שנתיים מאז שפנתה לראשונה למשרדנו לקבלת התשלום.

ממצאים

בבירור שנערך במשרדנו בדבר זכאותה לקבלת החזר תשלום עבור הקורס, נמצא כי העולה החלה ללמוד קורס ספרות. העולה ביקרה במשרד מספר פעמים והביאה את המסמכים הדרושים, כולל תעודת סיום הקורס. התשלום לא הועבר לעולה בשל חוסר תקציב וואוצ'רים במשרד. לבסוף, כאשר התשלום הועבר לעולה, התברר כי החשבון לא פעיל. העולה עדכנה את חשבון הבנק במשרדנו. נאמר לה שהכסף יועבר לחשבון הפעיל. מאז פנייתה למשרדנו חלפו בינתיים כשנתיים.

תוצאות הטיפול

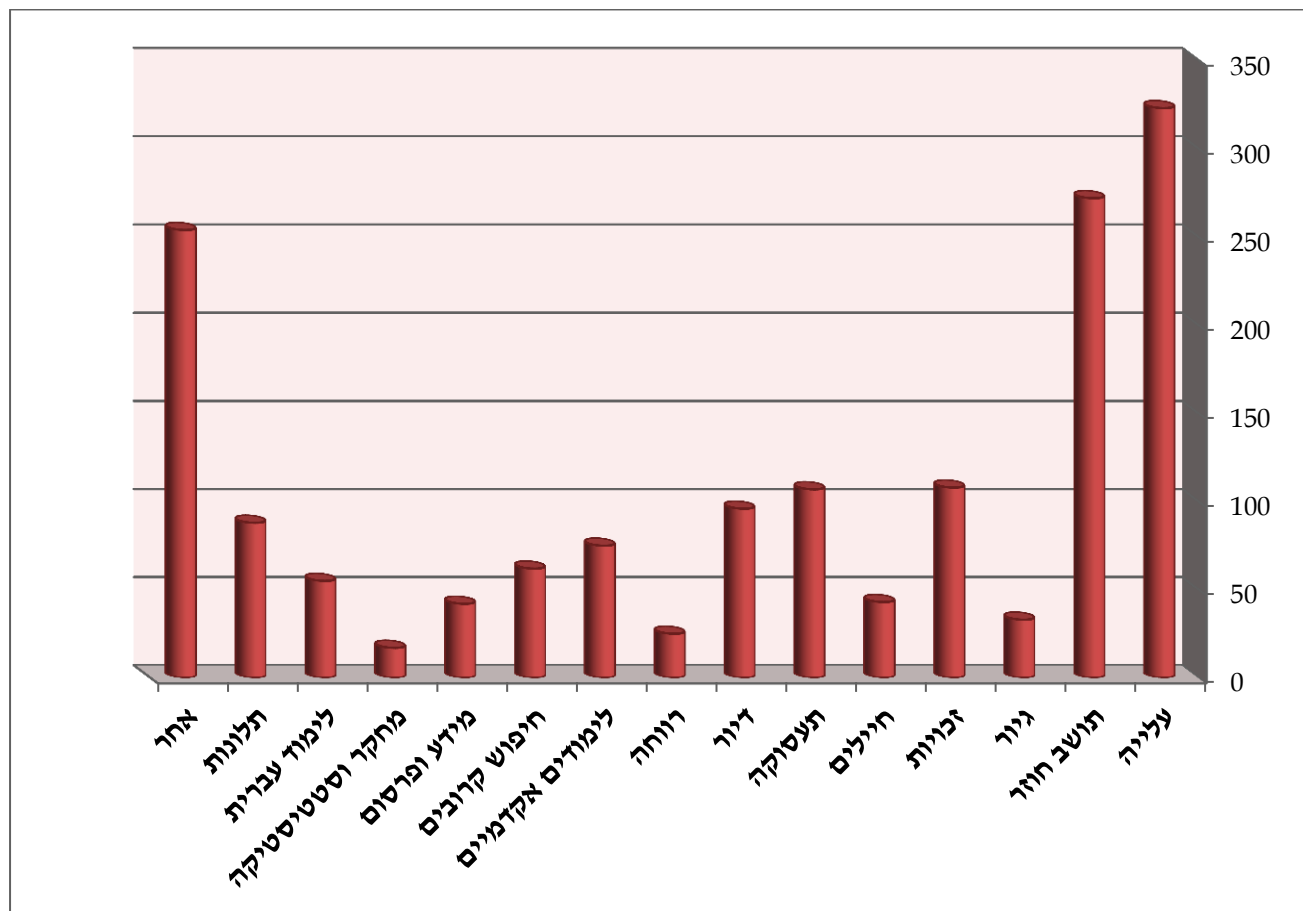
לאחר בירור במערכת העולים ומול הגורמים האחראים במשרד, ופנייה לאגף החשבונות, התשלום הועבר לעולה.

הפנייה נמצאה מוצדקת

**התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט
במהלך שנת 2011**

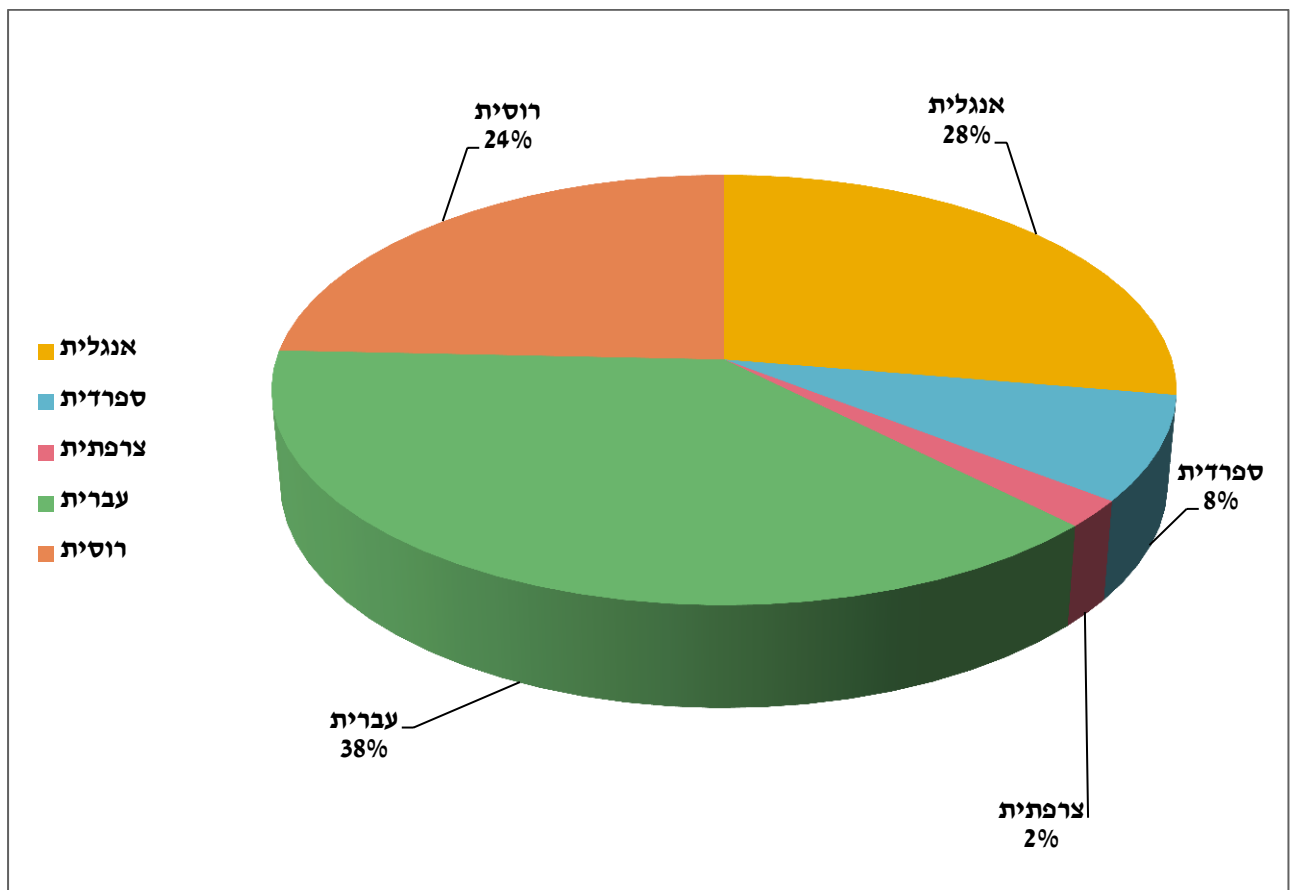
נושא	סה"כ	אנגלית	ספרדית	צרפתית	עברית	רוסית	באחוזים
עלייה	323	104	24	8	105	82	20%
תושב חוזר	272	73	19	1	139	40	17%
גיור	33	13	13		5	2	2%
זכויות	108	19	7	6	54	22	7%
חיילים	43	20	5		7	11	3%
תעסוקה	107	26	7		39	35	7%
דיור	96	12	11	2	29	42	6%
רווחה	25	5			10	10	2%
לימודים אקדמיים	75	26	2	3	29	15	5%
חיפוש קרובים	62	7	5	6	5	39	4%
מידע ופרסום	42	7	1		26	8	3%
מחקר וסטטיסטיקה	17	5			11	1	1%
לימוד עברית	55	16	6	2	20	11	3%
תלונות	88	18	9	3	39	19	6%
אחר	254	91	17	2	92	52	16%
סה"כ	1,600	442	126	33	610	389	100%

התפלגות תלונות הציבור לאתר האינטרנט לפי נושא הפנייה 2011



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2011

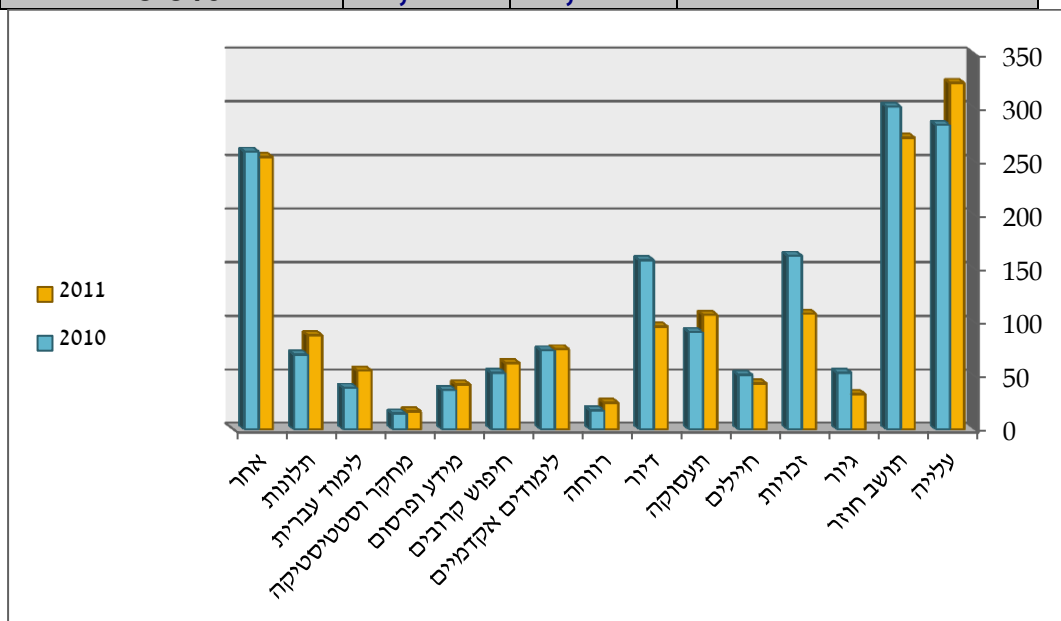
שפה	אנגלית	ספרדית	צרפתית	עברית	רוסית	סה"כ
סה"כ	442	126	33	610	389	1,600
באחוזים	28%	8%	2%	38%	24%	100%



הפילוח מציג נתון של 610 פניות שהתקבלו בדואר האלקטרוני בשפה העברית. נתון זה משקף את מגמת העלייה במספר התושבים החוזרים המגיעים ארצה.

**פניות של גולשים לאתר המשרד - לפי נושא הפניה לשנים
2010 ו- 2011**

שינוי באחוזים	2010	2011	נושא
13.7%	284	323	עלייה
-9.6%	301	272	תושב חוזר
-37.7%	53	33	גיור
-33.3%	162	108	זכויות
-15.7%	51	43	חיילים
17.6%	91	107	תעסוקה
-39.2%	158	96	דיור
38.9%	18	25	רווחה
1.4%	74	75	לימודים אקדמיים
17.0%	53	62	חיפוש קרובים
13.5%	37	42	מידע ופרסום
13.3%	15	17	מחקר וסטטיסטיקה
41.0%	39	55	לימוד עברית
25.7%	70	88	תלונות
-1.9%	259	254	אחר
-3.9%	1,665	1,600	סה"כ



התפלגות תלונות

במחוז תל אביב והמרכז

התפלגות לפי נושא הפנייה לשנת 2011 – מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
95.5%	233	דיור
1.6%	4	זכאות כללית
0.4%	1	אזרחות
0.4%	1	לא ידוע
0.4%	1	תעסוקה
1.6%	4	אחר
100.0%	244	סה"כ

מהטבלה עולה כי עדיין קיימת 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 2011 מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
9.4%	23	ינואר
8.6%	21	פברואר
7.4%	18	מרץ
8.2%	20	אפריל
7.0%	17	מאי
13.1%	32	יוני
4.9%	12	יולי
8.6%	21	אוגוסט
7.0%	17	ספטמבר
1.2%	3	אוקטובר
8.6%	21	נובמבר
16.0%	39	דצמבר
100.0%	244	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2011 מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
68.0%	166	לשכת השר
13.5%	33	העולה
4.5%	11	חברי כנסת
2.9%	7	משרד הבינוי והשיכון
2.5%	6	עו"ד
1.6%	4	משרדי ממשלה
1.6%	4	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
0.8%	2	משרד המשפטים
0.4%	1	הנהלת בתי המשפט
0.4%	1	לשכת נשיא המדינה
0.4%	1	עמותות
0.4%	1	רשויות מקומיות-עיריות
2.9%	7	אחר
100%	244	סה"כ

דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז 2011

1. סיוע בדיוור ציבורי

רקע:

משפחת עולים חתמה על חוזה שכירות הנקרא "שכירות ארוכת טווח". המשפחה ביקשה להיכלל בתור הממתינים לדירה ציבורית במהלך תקופת החוזה.

ממצאים:

בבדיקה הסתבר כי העולה חתם על חוזה של "שכירות ארוכת טווח" ל- 5 שנים. הוסבר לו בעת החתימה, כי במהלך יוגדל תשלום ההשתתפות בשכ"ד שהוא מקבל ממשרד השיכון אך יוקפא תורו לקבלת דיוור ציבורי במסגרת 5 השנים (אין אפשרות להפר החוזה במטרה לחזור לתור הממתינים).

תוצאות הטיפול:

על פי נוהלי המשרד "שכירות ארוכת טווח" הינה שכירות ל- 5 שנים. תמורת ההתחייבות להתגורר בשכירות ל-5 שנים, משרד השיכון והבינוי מגדיל את סכום ההשתתפות לעולה בשכירות הפרטית. באותן שנים קיימת לגביו הקפאה בתור הממתינים לדיוור ציבורי. לאחר תום ההתחייבות, חוזר העולה לתור הממתינים לדיוור ציבורי.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה למענק אבטלה

רקע:

קטין חוזר, התלונן כי לא קיבל מענק אבטלה לחודש מסוים (זכאי לקבל עד שנה בארץ). למרות שלא עבד במהלכו והתייצב בשירות התעסוקה. כמו כן, ביקש סיוע תעסוקתי להשתלבות תעסוקתית בארץ.

ממצאים:

העולה לא קיבל את מענק האבטלה כיוון שלא המציא את האישורים הנדרשים, למרות שהתבקש להמציא אותם, כתנאי לזכאותו בקבלת מענק האבטלה. המשרד הציע לעולה להשתתף "במרכז הכוון תעסוקתי". הוא הוזמן לוועדת קבלה לתאריך מסוים, אך לא הגיע לוועדה ולא הודיע על כך.

תוצאות הטיפול:

עפ"י נוהלי המשרד, עולה דורש עבודה, זכאי למענק אבטלה. התנאי לקבלת מענק האבטלה הוא המצאת אישור של שירות התעסוקה בו רשומים מספר הימים עבורו זכאי דורש העבודה לקבל את מענק האבטלה. כמו כן נדרש העולה להמציא אישור מביטוח לאומי, כי אינו מקבל את התשלום כאמור מהמוסד לביטוח לאומי.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. בקשה לסיוע בשכ"ד

רקע:

קטינה חוזרת מדרום אמריקה שעלתה ארצה בתאריך 12.1.2011 הלינה על כי לא קיבלה השתתפות בשכר דירה לשנה ראשונה, כפי שהובטח לה בארץ מוצאה. לדבריה, כל חברותיה מלבדה, קיבלו את המובטח דהיינו, תשלום עבור שכ"ד בשנה ראשונה.

ממצאים:

תלונתה נבדקה עם האגף הבכיר לעידוד עלייה ותושבים חוזרים. אכן נמצא כי העולה עונה על כל הקריטריונים של הפרויקט האמור. העולה נרשמה לתוכנית בחו"ל, תאריך עלייתה תאם את הוראת השעה של הפרויקט ולכן זכאית לסיוע. התברר כי התקציב לפרויקט אזל לפי שעה.

תוצאות הטיפול:

מטרת הוראת שעה מס' 310 "סיוע מיוחד לעולים ממדינות אמריקה הלטינית" היא לעודד עלייה ממדינות אמריקה הלטינית. הפרויקט האמור היה לשנת 2010 בלבד. הסיוע המפורט בהוראת שעה זו לא בא להחליף את הסיוע הרגיל אלא מהווה תוספת סיוע למשתתפי תכנית זו. הזכאות לתוכנית הותנתה ברישום של העולה בחו"ל בטרם עלייתה ארצה. עם חידוש התקציב העולה תקבל את כספה המובטח. העולה נמצאת ברשימת המתנה לתקציב ומיודעת בקשר לכך.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2011 – מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
88.2%	149	דיור
5.9%	10	כספים
1.8%	3	תעסוקה
1.2%	2	זכאות כללית
0.6%	1	ביטוח לאומי
0.6%	1	תלונה על טיפול
1.8%	3	אחר
100.0%	169	סה"כ

התפלגות לפי חודש פנייה לשנת 2011 במחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
5.9%	10	ינואר
6.5%	11	פברואר
11.8%	20	מרץ
5.9%	10	אפריל
10.7%	18	מאי
4.7%	8	יוני
12.4%	21	יולי
8.9%	15	אוגוסט
9.5%	16	ספטמבר
2.4%	4	אוקטובר
13.0%	22	נובמבר
8.3%	14	דצמבר
100.0%	169	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2011 במחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
60.9%	103	לשכת השר
23.1%	39	העולה
3.6%	6	חברי כנסת
3.6%	6	משרד הבינוי והשיכון
1.8%	3	נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה
1.2%	2	לשכת נשיא המדינה
1.2%	2	משרד מבקר המדינה
1.2%	2	עו"ד
0.6%	1	ישראלים ותיקים
0.6%	1	לשכת מנכ"ל
0.6%	1	עמותות
0.6%	1	רשויות מקומיות-עיריות
1.2%	2	אחר
100%	169	סה"כ

דוגמאות לפניית - מחוז חיפה והצפון

1. שיחות לחו"ל חינם

רקע

עולה התלוננה שבזמן טיפול בנתב"ג לא קיבלה שיחת חינם לחו"ל.

ממצאים

בחוברת הסברה שנקראת "שנה ראשונה" ישנה התייחסות על זכאות לשיחה לחו"ל חינם. עם זאת, בסיום פרק ראשון ישנה הערה מסויגת: "התוכן עשוי להשתנות לכן החוקים והנהלים הם הקובעים ולא המידע המופיע בחוברת".

תוצאות טיפול

נמסר למחלקת פרסום על טעות ומידע לא רלוונטי.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. אי קבלת סיוע כספי של עולה

רקע

עולה בן 59, תושב חדרה, עלה לארץ בשנת 1998 ומאז לא קיבל שום סיוע כספי. העולה פנה אל לשכת השרה. על פי נוהלי המשרד, זכאות לקבלת סל קליטה הינה עד 12 חודש מתאריך העלייה, ולמענק מכס עד 4 שנים.

העולה שוהה בארץ יותר מ-13 שנים. היה חשד שמדובר על כפל עלייה או על מישהו שהיה בחו"ל ולא בארץ.

ממצאים

לאחר בדיקה במערכת משרד הפנים, בביטוח הלאומי ובמשרדנו התברר שהנ"ל היה זכאי לכל הזכויות כעולה והיה אמור להצטרף לתעודת עולה של בת-זוג שהייתה כבר גרושה. הנ"ל פנה מספר פעמים למשרדנו וכל פעם היה חסר מסמך ספציפי שעיכב את הסיוע.

תוצאות הטיפול

בהתייעצות עם היועצת המשפטית של המשרד ובהמלצתה, הוגשה בקשה לוועדת ערעורים. בעקבות החלטת הוועדה, העולה קיבל את כל תשלומי סל קליטה והמכס. כמו כן, זכאותו לדיור הוארכה לשנה נוספת.

הפניה נמצאה מוצדקת

3. בקשה להחלפת דירה

רקע

זוג עולים קשישים מאזור קריות בני 85-ו-80, מתגוררים בדירת עמידר בקומה 4 (ללא מעלית) פנו לוועדת חריגים עם בקשה להחלפת דירה לקומה נמוכה והבקשה נדחתה עקב מחסור בפתרונות דיור.

ממצאים

על פי נוהל דיור, עולים קשישים יכולים לקבל דירות בבניינים ללא מעלית קרי בקומות א' וב'.

תוצאות הטיפול

לאחר בדיקה מול יועצת הדיור, הוחלט להגיש את הבקשה לוועדת חריגים בשנית.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז הדרום וירושלים

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2011 - מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
95.1%	231	דיור
2.5%	6	זכאות כללית
0.8%	2	כספים
0.4%	1	לא ידוע
0.4%	1	לימודים
0.8%	2	אחר
100.0%	243	סה"כ

התפלגות לפי חודש פנייה לשנת 2011 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
5.8%	14	ינואר
12.3%	30	פברואר
13.2%	32	מרץ
8.2%	20	אפריל
11.9%	29	מאי
10.3%	25	יוני
7.4%	18	יולי
9.5%	23	אוגוסט
4.9%	12	ספטמבר
2.1%	5	אוקטובר
5.8%	14	נובמבר
8.6%	21	דצמבר
100.0%	243	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2011 – מחוז הדרום וירושלים

גורם פונה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
לשכת השר	149	61.3%
העולה	36	14.8%
משרד הבינוי והשיכון	13	5.3%
משרד מבקר המדינה	13	5.3%
חברי כנסת	10	4.1%
נציבות תלונות הצבור-מבקר המדינה	7	2.9%
עו"ד	4	1.6%
משרד ראש הממשלה	2	0.8%
משרדי ממשלה	2	0.8%
הסוכנות היהודית	2	0.8%
משרד המשפטים	2	0.8%
אחר	1	0.4%
לשכת מנכ"ל	1	0.4%
לשכת נשיא המדינה	1	0.4%
סה"כ	243	100%

דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2011

1. בקשה לקבלת סל קליטה

רקע:

משפחה שעלתה לארץ ב- 16.10.2002 מורכבת מעולה, בן זוג וילדה שנולדה בחו"ל כלומר, משפחה מעורבת. העולה היא ילידת דרא"פ. מכיוון שלפני עלייתה התגוררה בארה"ב, תחילה נקבע כי ארץ המוצא של המשפחה היא ארה"ב. בתקופת תשלומי סל הקליטה של המשפחה נולד להם בן נוסף בארץ ועל פי הנוהל גם עבורו שולם סל קליטה בעת הצטרפותו לתעודת העולה המשפחתית.

המשפחה עזבה את הארץ ב- 13.10.2004 וחזרה שוב ב- 1.9.2010. בתקופת שהותם בחו"ל נולדו להם עוד שני ילדים בשנת 2007 וב-2009.

המשפחה ביקשה מספר פעמים תשלומי סל קליטה עבור הילדים שנולדו בחו"ל.

ממצאים

ביום עלייתם, לא היו זכאים לקבל סל קליטה כי חוק סל קליטה לכל ארצות עולם הוחל מחודש 12/2002. ב- 10.2.2003 ועדת ערעורים אישרה למשפחה על פי בקשתה, זכאות על פי ארץ לידה של האישה (דרא"פ) וכך קיבלו זכאות לסל קליטה מכיוון שבאותה תקופה הוראת שעה קבעה כי סל קליטה ישולם לעולים מדרא"פ.

תוצאות הטיפול

ועדת ערעורים החליטה כי על-פי נוהל סל קליטה "ילד המצורף לתעודת עולה של הוריו זכאי לקבל סל קליטה אם נולד בתקופת תשלומי סל קליטה שלהם".

העולים הנ"ל קיבלו תשלום אחרון מסל קליטה בחודש 9/2003 וכל ילד שנולד לאחר תאריך זה, אינו זכאי לקבל סל קליטה גם אם הוא נולד בחו"ל.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה לדיור ציבורי

רקע

קשיש בודד עצמאי ומתפקד שעלה ארצה בשנת 1999 ביקש דיור ציבורי. לטענתו פנה רבות למשרדנו אך לא נענה.

ממצאים

ועדת דיור לשכתיית אישרה זכאות להוסטל/מקבץ.

תוצאות הטיפול

הנ"ל קיבל ממשרדנו הצעות דיור בערים עכו, נהריה ומעלות אך סירב לכולן בטענה שהוא מבקש להתגורר רק בעיר רמלה, וכאשר הוצע לו דיור בעיר רמלה גם לזאת הוא סירב.

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 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-1983,⁶ 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 5,3(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, 1941,² 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-

(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-15(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-15(ג) ו-24(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחוייבים לפי הענין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

בפקודת המועצות המקומיות⁹, 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"ו-1990¹⁰, הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-14 (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.

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

חיים הרצוג
נשיא המדינה