



מדינת ישראל
משרד העלייה והקליטה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 6
לשנת 2014
תלונות הציבור



דין וחשבון מס' 6 לשנת 2014 תלונות הציבור

ירושלים, אייר תשע"ו, מאי 2016



מדינת ישראל
המנהל הכללי
Director General

דברי המנהל הכללי

דו"ח פניות הציבור הינו שנתי ומסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור. דו"ח זה הינו ביטוי אפקטיבי לביקורת עצמית ומדד אמין ובאמצעותו ניתן לשפר את השירות הניתן לעולים ולתושבים חוזרים על ידי משרד העלייה והקליטה.

באמצעות כלי מעקב זה, ניתן לייעל את השירות לעולים ולתושבים החוזרים, לא רק אחרי עלייתם אלא גם טרום עלייתם, ובכך ביכולתנו להקל ולהטיב ככל שניתן על העולים בתהליך עלייתם וקליטתם בישראל ועד השתלבותם במארג החיים הישראלי על כל היבטיו.

אנו עדים למגמה צומחת ועולה של שימוש בשירות המקוון ע"י העולים. מגמה זאת, היא הוכחה נוספת לשינוי הגלובלי ככלל והישראלי בפרט של מעבר לעולם מולטי-מדיה שיתופי ועשיר. משרד העלייה והקליטה עושה כל שביכולתו לענות על הצרכים המקוונים ואף קיבל תעודת הוקרה על איכות השירות המקוון בקליטת עולים.

בגין שנת 2014 קיבל משרד העלייה והקליטה 4 תעודות הוקרה על איכות השירות בקליטת העולים וזכה במקום הראשון מבין משרדי הממשלה השונים בתחום "שביעות רצון כללית". תעודות הוקרה אלה הן ביטוי ליחס האישי ולמענה המקצועי עליהם אנו שוקדים מידי שנה.

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

ישר כח.

אג. חביב קצב
המנהל הכללי



מדינת ישראל
המשרד לעלייה וקליטה
אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

דבר מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2014.

דוח זה מופץ בראש ובראשונה לציבור ככלי המשקף את עבודת צוות תלונות הציבור ואת מגוון הנושאים המטופלים על ידו. בנוסף, דוח זה מוגש להנהלת המשרד בכדי להוות כלי לשיפור תהליכים מערכתיים הדורשים התערבות בעקבות תלונות לצורך התייעלות במתן השירות ללקוחות המשרד.

בשנת 2014 הגיעו לאגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור כ 10,500 תלונות ופניות בהתפלגות הבאה :
1,284 תלונות /פניות בכתב (בדואר או בפקס), לעומת 640 תלונות/פניות שנשלחו בשנת 2013 , גידול של כ 101%.
3,264 תלונות/פניות דרך תיבת "צור קשר" הנמצאת באתר המשרד ודרך כתובת הדוא"ל הישיר של אחראיות פניות הציבור לעומת 2,478 תלונות/פניות שנשלחו בשנת 2013, גידול של כ 32%.
6,000 תלונות/פניות שהגיעו בטלפון, מספר דומה למספר התלונות/פניות שהגיעו בשנת 2013.
ניתן לראות כי עלייה זו משקפת בין היתר גם את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, בשל המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה היוצרת נגישות גבוהה ונוחה בין העולים למשרד העלייה והקליטה.

ברצוני להודות לח"כ, זאב אלקין שר העלייה והקליטה ולמנכ"ל המשרד מר חביב קצב על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיתנה בכל הקשור בתיקון הליקויים העולים בבדיקות.
בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח: לגבי עופרה שטיין, מרכזת ביקורת פנים במחוז תל אביב והמרכז על הובלת הנושא, לגבי אביבה בלבינדר, מנהלת ענף פניות ציבור ארצית אשר סייעה בעריכה לגבי נעמה חבאז, משרת סטודנטית באגף ולעובדי האגף על השותפות בהכנת הדוח ועל פועלם בתחום למען העולים והתושבים החוזרים. כמו כן, ברצוני להודות למנהלי ועובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד על הסיוע בהכנת הדוח ועל הסיוע לאורך כל השנה בתהליכי השיפור הטכנולוגי בתחום.

בכבוד רב,

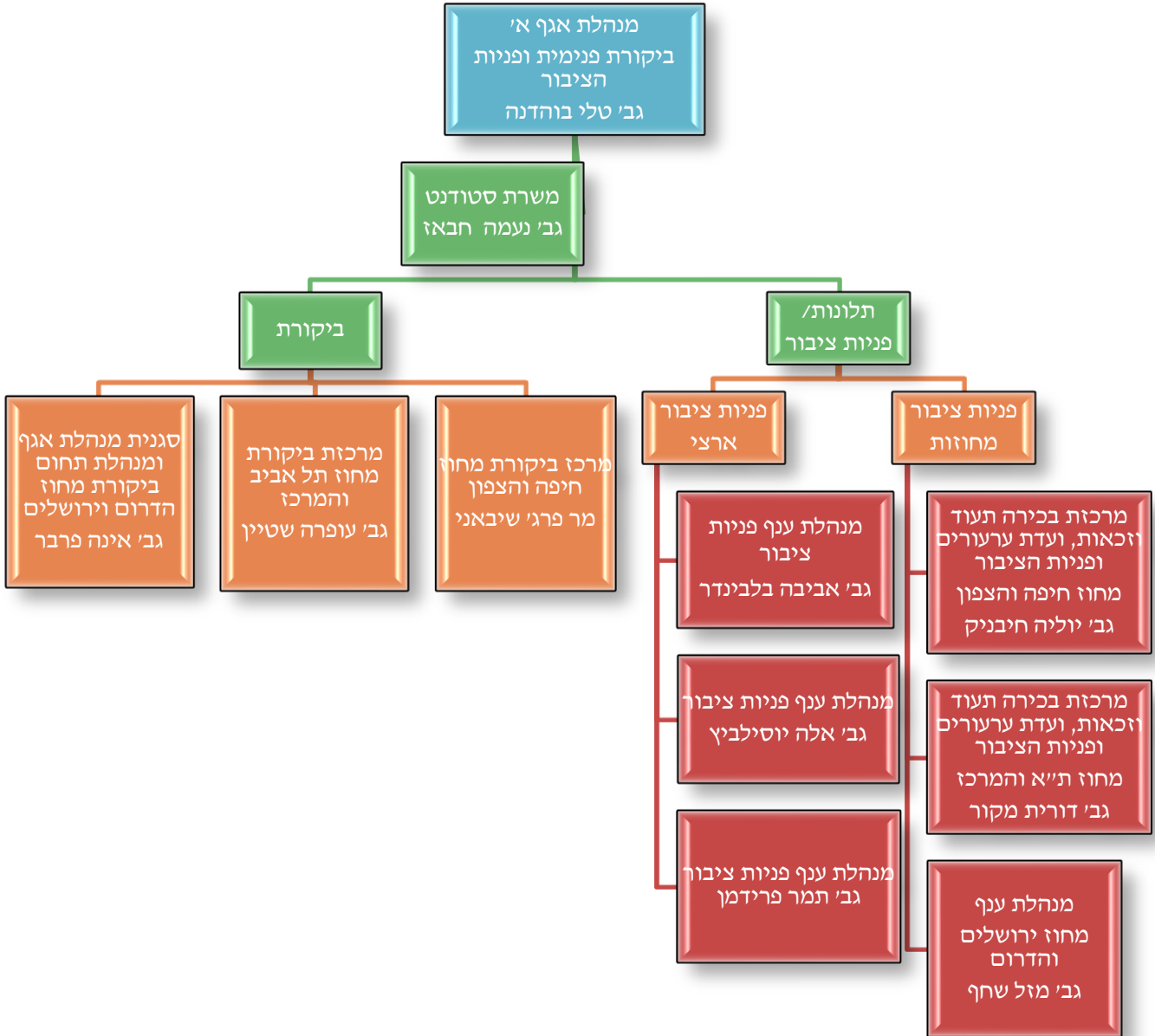
טלי בוהדנה
מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור

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

תוכן העניינים:

- ❖ מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה.....4
- ❖ מבנה ארגוני של האגף.....5
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף.....6
 - רפורמות שבוצעו בשנה האחרונה.....6
 - טיפול בפניות ובתלונות.....6
 - אבחנה בין פנייה לתלונה.....6
 - ההיבט המשפטי במענה לפניות.....7
 - תהליך הטיפול בתלונות.....8
- ❖ תרשים תהליך פנייה.....9
- ❖ התפלגות התלונות.....10
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני ארצי.....14
- ❖ המשרד הראשי.....41
 - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר ארצי- נתונים ודוגמאות.....46
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות.....47
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות.....52
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות.....57
- ❖ נספח א'- חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....62
- ❖ נספח ב'- חוק חופש המידע התשנ"ח 1998.....69

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 מרכזי ביקורת, מנהלת ענף תלונות הציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון ושתי מנהלות ענף פניות הציבור האחראיות על כל התלונות המגיעות בדואר אלקטרוני ובטלפון. בנוסף, ישנן שלוש אחראיות מחוזיות: במחוז חיפה והצפון, במחוז ת"א והמרכז, במחוז הדרום וירושלים.

העקרונות המנחים את האגף

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

רפורמות שהתבצעו בשנה האחרונה:

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

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

טיפול בפניות ובתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

- ❖ ענייני אכלוס ודיוור (זכאות לדיוור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיוור).
- ❖ כספים.
- ❖ זכאות כללית.
- ❖ תעסוקה.

האבחנה בין פנייה לתלונה:

פנייה

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

תלונה

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

תלונה אנונימית

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

ההיבט המשפטי במענה לפניות

סוגיות ושאלות בעלות אופי משפטי מועלות בפני הלשכה המשפטית במשרד על-ידי האחראיות בפניות הציבור, בטרם ניתן מענה.

פניות בנושא חוק חופש המידע מועברות למתן מענה על-ידי הממונה על חוק חופש המידע במשרד.
מתי ניתן לסרב לבקשות לקבלת מידע:

רשות ציבורית רשאית לדחות בקשות לקבלת מידע וזאת בהסתמך על סעיף 8 הקובע עילות דחייה פרוצדוראליות (לדוגמא, נדרשת השקעת משאבים בלתי סבירה לאיתור המידע המבוקש). בנוסף, סעיף 9 קובע כי רשות ציבורית לא תמסור מידע במקרים מוגדרים – עילות דחייה מהותיות. לדוגמא, פרסום המידע עלול לפגוע בביטחון המדינה או מידע בדבר דיונים פנימיים.

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

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

פניות של עורכי דין למשרד העלייה והקליטה

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

פנייה לקבלת מידע

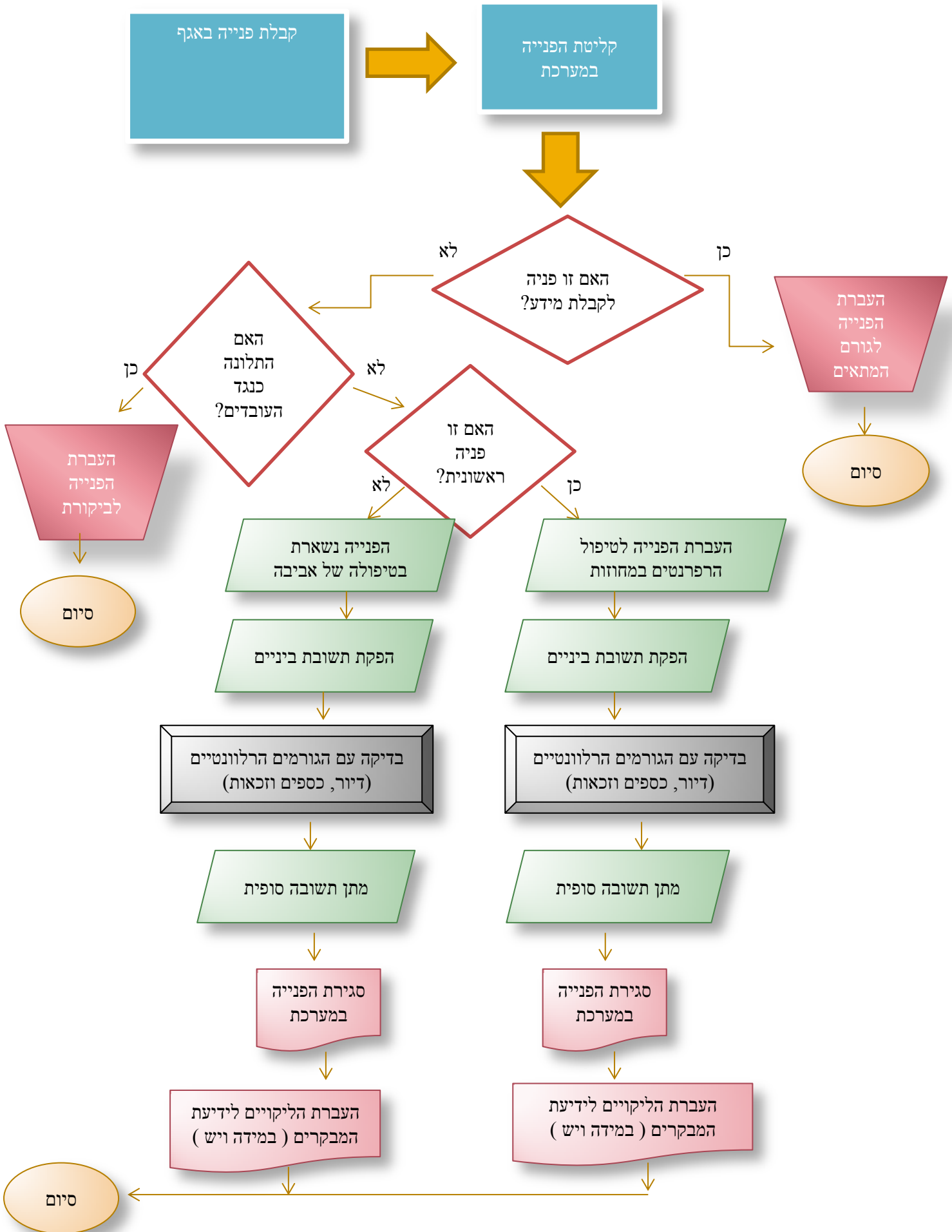
- א. מרכז מידע נתב"ג-טלפוני.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

מידע שאינו נמסר למתלונן

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

תהליך הטיפול בתלונות

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



התפלגות התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2014 התקבלו באגף 1,284 פניות ותלונות בכתב. בנוסף, התקבלו כ- 3,264 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר" באתר המשרד ודרך כתובת הדוא"ל ישירות אל אחראיות פניות הציבור. כמו כן, נתקבלו כ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

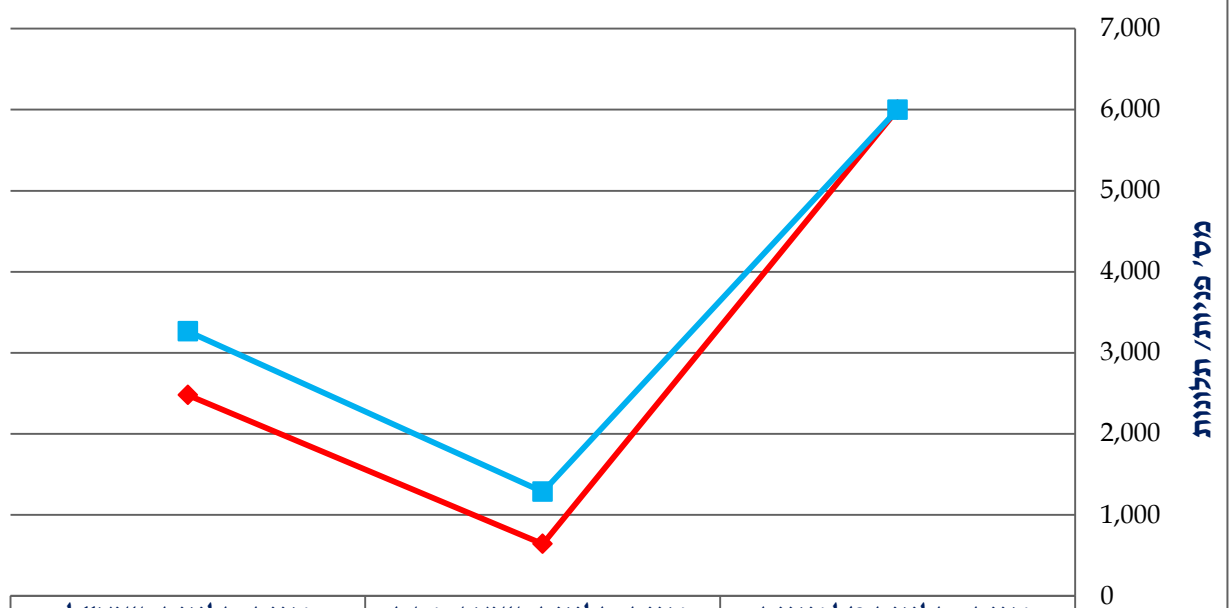
בשנת 2014 חלה עלייה של 101% במספר הפניות והתלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם עלייה של 32% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי עלייה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, בשל המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה היוצרת נגישות גבוהה ונוחה בין העולים למשרד העלייה והקליטה.

התפלגות כללית של כל הפניות והתלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה

בשנת 2014 בהשוואה לשנת 2013

	פניות / תלונות בדואר/פקס	פניות / תלונות טלפוניות	
2013	640	6,000	2,478
2014	1,284	6,000	3,264

התפלגות כללית פניות/תלונות הציבור לשנת 2014 בהשוואה לשנת 2013

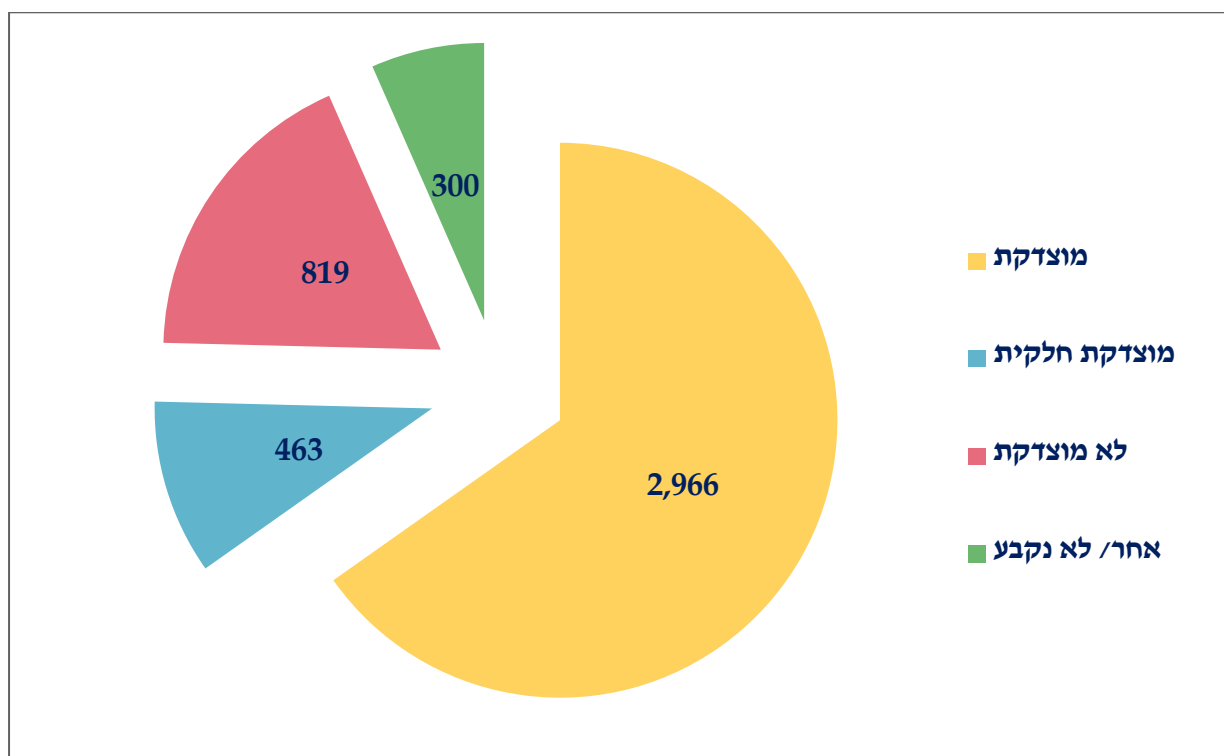


2013	פניות/תלונות בדואר"ל	פניות/תלונות בדואר/פקס	פניות / תלונות טלפוניות
2014	3,264	1,284	6,000

התפלגות 4,548 התלונות בדואר האלקטרוני (דרך אתר המשרד) ובדואר ובפקס המוצדקות ולא

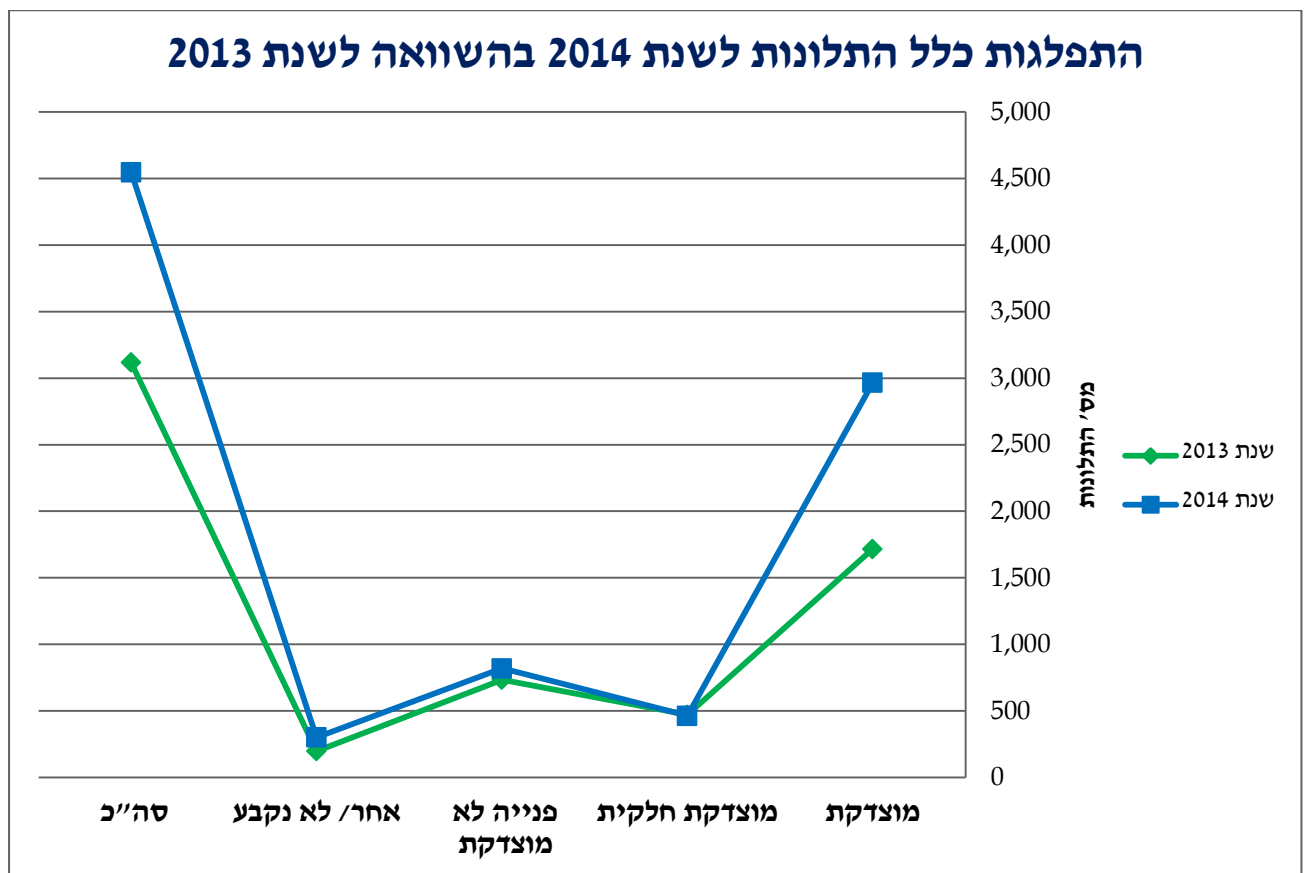
מוצדקות לשנת 2014

סוג הפניה/תלונה	פניות/ תלונות בדואר ובפקס	פניות/תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
מוצדקת	660	2,306	2,966	65.2%
מוצדקת חלקית	118	345	463	10.2%
לא מוצדקת	492	327	819	18%
אחר/ לא נקבע	14	286	300	6.6%
סה"כ	1,284	3,264	4,548	100%



התפלגות כלל התלונות לשנת 2014 בהשוואה לשנת 2013

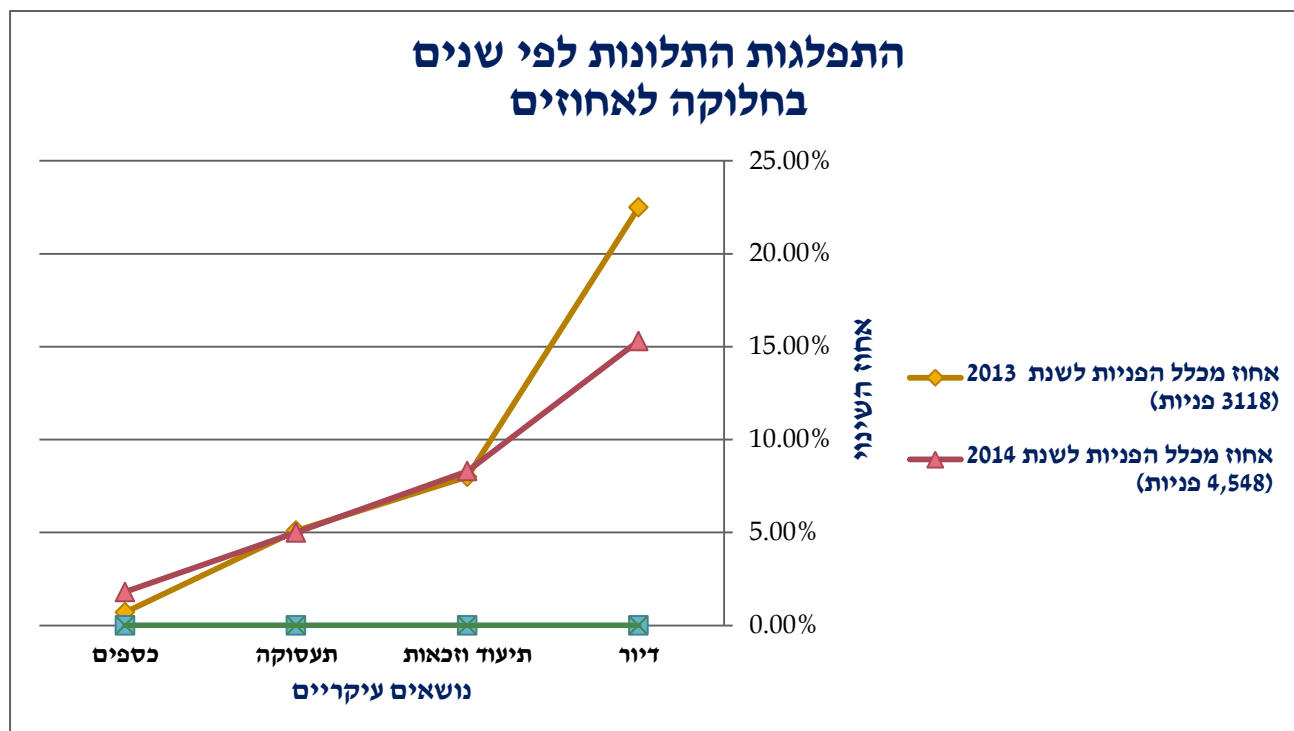
סוג פנייה	שנת 2013	שנת 2014	אחוז השינוי בין השנים
מוצדקת	1,717	2,966	73%
מוצדקת חלקית	470	463	-1.5%
פנייה לא מוצדקת	734	819	11.6%
אחר/ לא נקבע	197	300	52.3%
סה"כ	3,118	4,548	46%



התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2014

בהשוואה לשנת 2013

שנה	דיור	תיעוד וזכאות	תעסוקה	כספים
2013	700	245	158	24
אחוז מכלל הפניות לשנת 2013 (3,118 פניות)	22.5%	8%	5.1%	0.7%
2014	698	376	228	82
אחוז מכלל הפניות לשנת 2014 (4,548 פניות)	15.3%	8.3%	5%	1.8%



תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2014 התקבלו 3,264 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 2,478 פניות משנת 2013, גידול של 32%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי מנהלות ענף פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את הנושא של התלונות בדואר האלקטרוני, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה.

משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לפניות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השירות שנותן האגף. קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם, מתוקנים ומעודכנים נושאים שוטפים לשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי

מנהלות הענף במשרד הראשי לשנת 2014:

1. ביטול חוב להלוואת סל

רקע

הפנייה התקבלה בטלפון, הפונה סיפרה שלפני שנים רבות חתמה על ערבות, כעת ההוצאה לפועל דורשים ממנה לשלם חוב שנצבר בבנק עבור ההלוואה. התברר מולה כי נקבעה לה דרגת אי כושר יציבה של 100% משנת 2010.

ממצאים

על פי נוהל משרדינו, לווים או ערבים הזכאים לקצבת נכות יציבה, זכאים למחיקת יתר חובם.

תוצאות הטיפול

לצורך הגשת בקשה למחיקת יתר החוב, על פי בקשת מנהלת הענף, נשלח בפקס אישור על תשלומי קצבת נכות מהמוסד לביטוח לאומי לשנת 2014. לאחר קבלת האישורים הנדרשים, מנהלת הענף פנתה לחשבונות המשרד להמשך הטיפול בפנייה. הפונה קיבלה אישור מההוצאה לפועל על מחיקת יתר החוב.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על חוסר סיוע במציאת עבודה ובדיוור

רקע

הפונה תושב חוזר, מתלונן על כך שמשרד העלייה והקליטה לא עזר לו אחרי חזרתו חוץ מלקבל שלושה חודשים דמי אבטחת הכנסה. טען כי לא קיבל שום עזרה לא במציאת עבודה, לא עזרה בדיוור. הפונה נמצא בארץ שנתיים, לא עובד וגר עם הוריו.

ממצאים

לפי הוראת השעה לתושבים חוזרים, הם זכאים אך ורק לנושא תעסוקה (כולל אבטחת הכנסה) ויזמות. לאחר בדיקה במערכת העולים והתייחסות יועצת הקליטה של הפונה, התברר כי הפונה קיבל את כל ההסברים הקשורים לנושא תעסוקה, כולל בניית תוכנית תעסוקתית.

כמו כן, הופנה למחלקת יזמות וקיבל הסבר על יזמות עסקית בארץ.

הפונה לא רכש שום מקצוע ואין בכוונתו ללמוד (תוכנית וואוצ'ר), מקבל הבטחת הכנסה מביטוח לאומי.

לפי כללי המשרד - אין סיוע לשכר דירה ופתרון דיוור ציבורי לתושבים חוזרים.

תוצאות הטיפול

הפונה קיבל את כל העזרה האפשרית ממשרדינו, על כן נערכה עמו שיחת תמיכה.

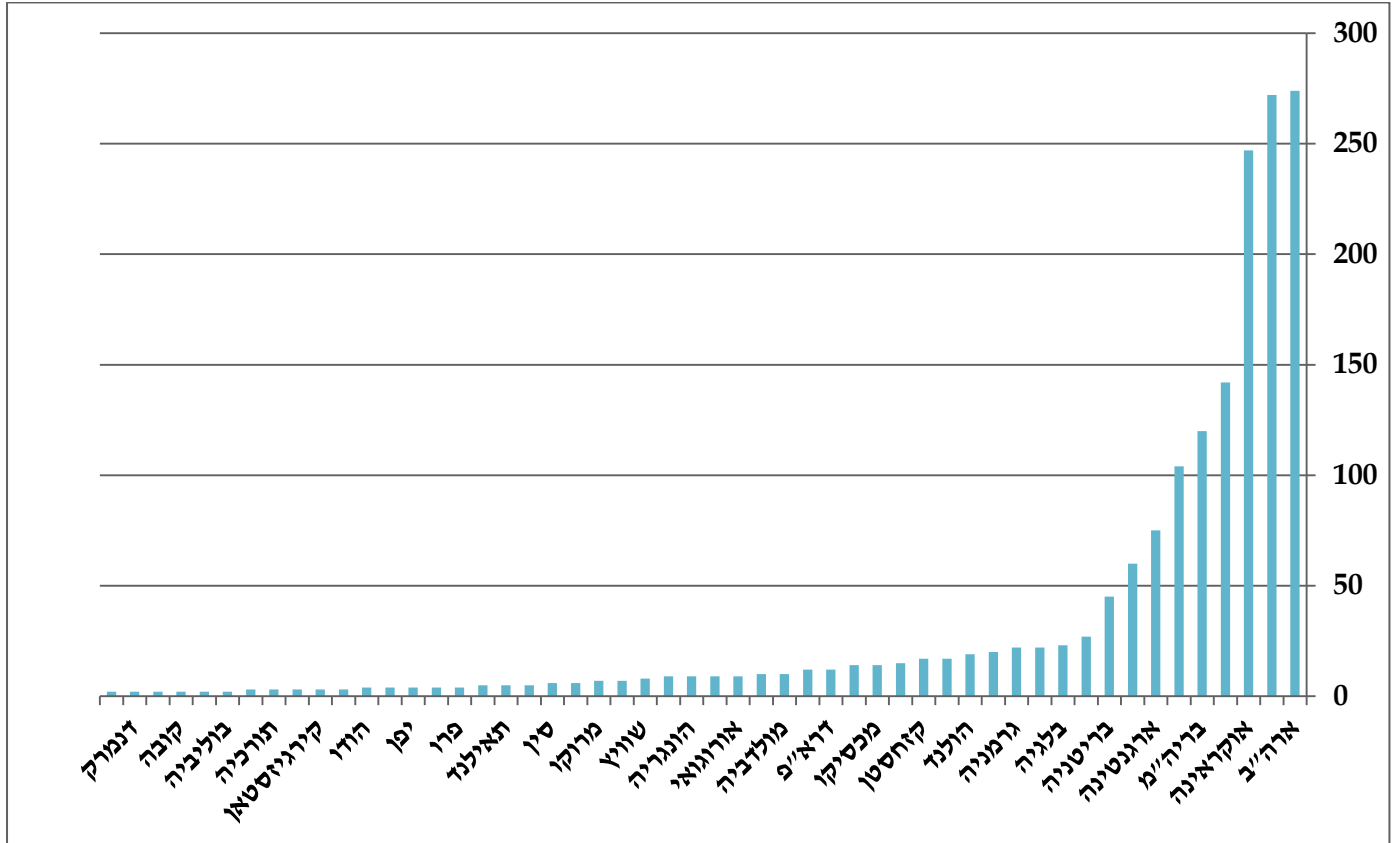
הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות הפניות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2014

9	קולומביה
8	שוויץ
7	אזרביג'אן
7	מרוקו
6	ונצואלה
6	סין
5	יוון
5	תאילנד
5	צ'ילי
4	פרו
4	פנמה
4	יפן
4	לטביה
4	הודו
3	ליטא
3	קירגיזסטאן
3	אירן
3	תורכיה
3	בולגריה
2	בוליביה
2	ניו זילנד
2	קובה
2	הונדורס
2	דנמרק
2	סרביה
33	אחר
1506	לא ידוע
3,264	סה"כ

סה"כ פניות	ארץ מוצא
274	ארה"ב
272	רוסיה
247	אוקראינה
142	צרפת
120	בריה"מ
104	אתיופיה
75	ארגנטינה
60	קנדה
45	בריטניה
27	בילורוסיה
23	בלגיה
22	אוסטרליה
22	גרמניה
20	אוזבקיסטאן
19	הולנד
17	ברזיל
17	קזחסטן
15	איטליה
14	מכסיקו
14	ירדן
12	דרא"פ
12	רומניה
10	מולדביה
10	גאורגיה
9	אורוגוואי
9	ספרד
9	הונגריה

התפלגות הפניות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2014



התפלגות הפונים דרך האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2014

מעמד קליטה	סה"כ פניות דרך אתר האינטרנט	אחוז מכלל הפניות
עולים	1236	37.8%
עולה בכוח	17	0.5%
אזרח עולה	80	2.4%
ק. חוזר	96	3%
תושב חוזר שאושר בוועדה	295	9%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	7	0.2%
פלאשמורה	6	0.18%
חוק הכניסה	10	0.3%
ילד נלווה מאתיופיה	6	0.18%
בן עולה לסיוע מיוחד	5	0.15%
לא ידוע	1506	46%
סה"כ	3,264	100%

**התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט
במהלך שנת 2014**

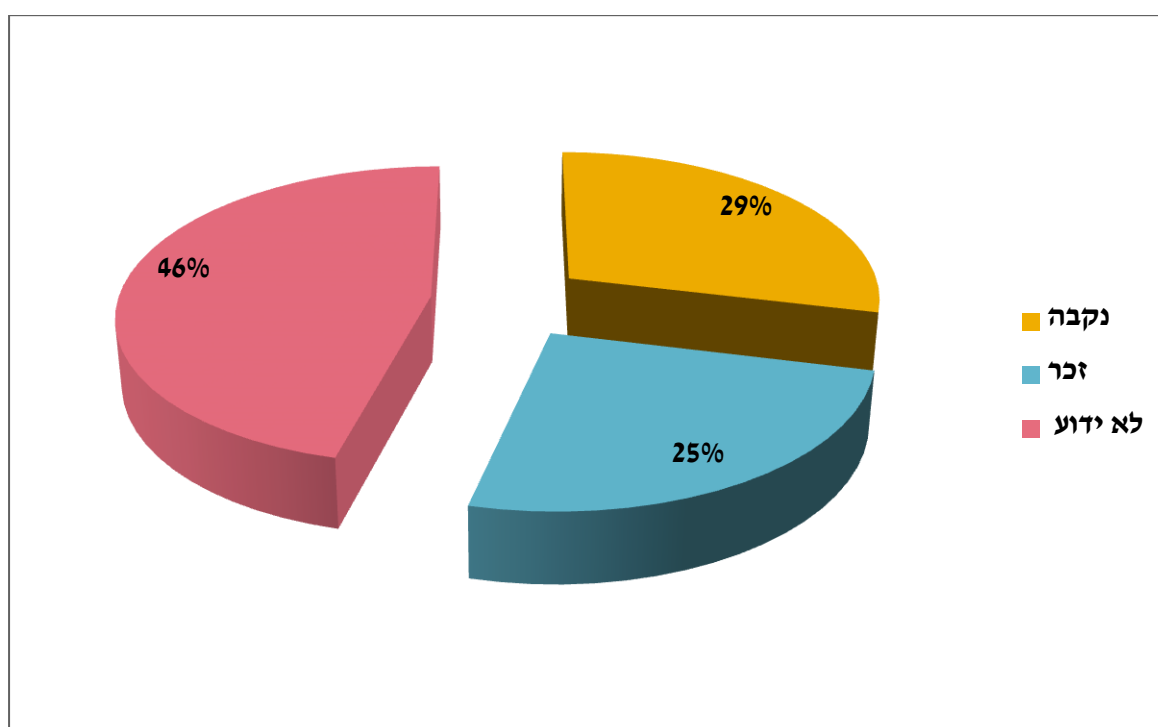
אחוז מכלל הפניות	סה"כ	נושא
17.8%	582	עלייה
19%	625	תושב חוזר
0.8%	28	גיור
9%	291	זכאות כללית
1%	36	חיילים
5.3%	175	תעסוקה
7.5%	247	דיור
1.3%	43	רווחה
14%	458	לימודים אקדמיים
1.3%	43	חיפוש קרובים
1.5%	49	מידע ופרסום
0.8%	29	מחקר וסטטיסטיקה
2.7%	91	תלונה על טיפול
17.3%	567	אחר
100%	3,264	סה"כ

התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2014

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
סה"כ	3,264	802	1721	171	148	422
באחוזים	100%	25%	53%	5%	5%	13%

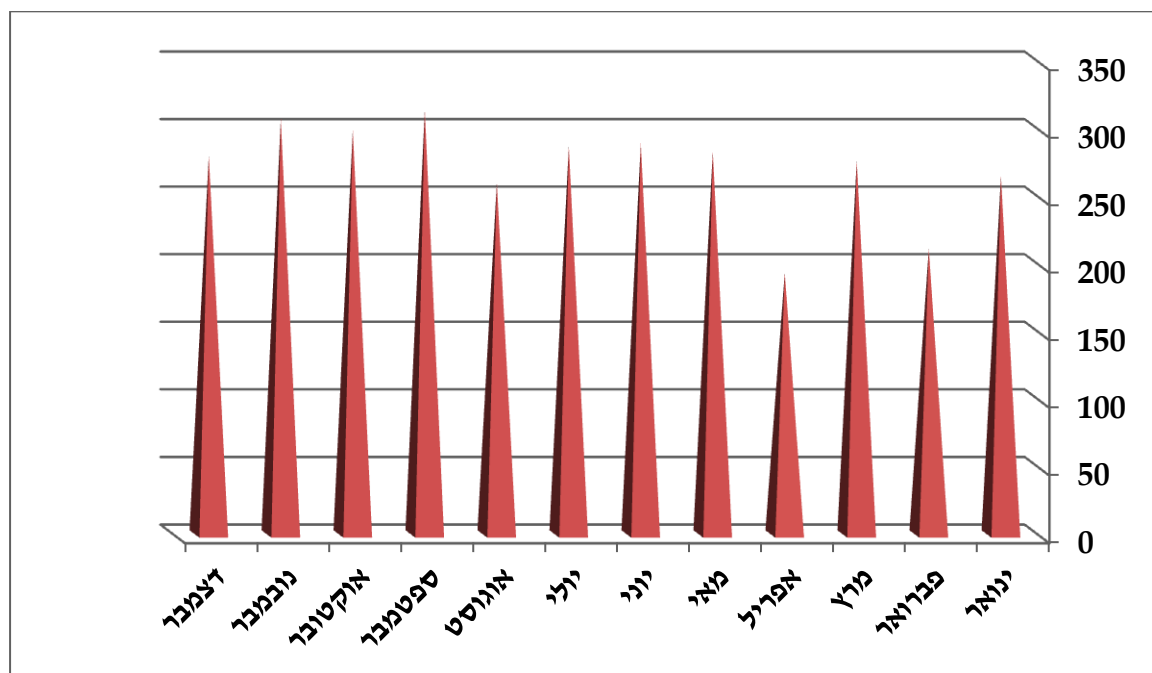
התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי מגדר במהלך שנת 2014

מיך	סה"כ	אחוז מכלל הפניות
נקבה	938	29%
זכר	820	25%
לא ידוע	1506	46%
סה"כ	3,264	100%



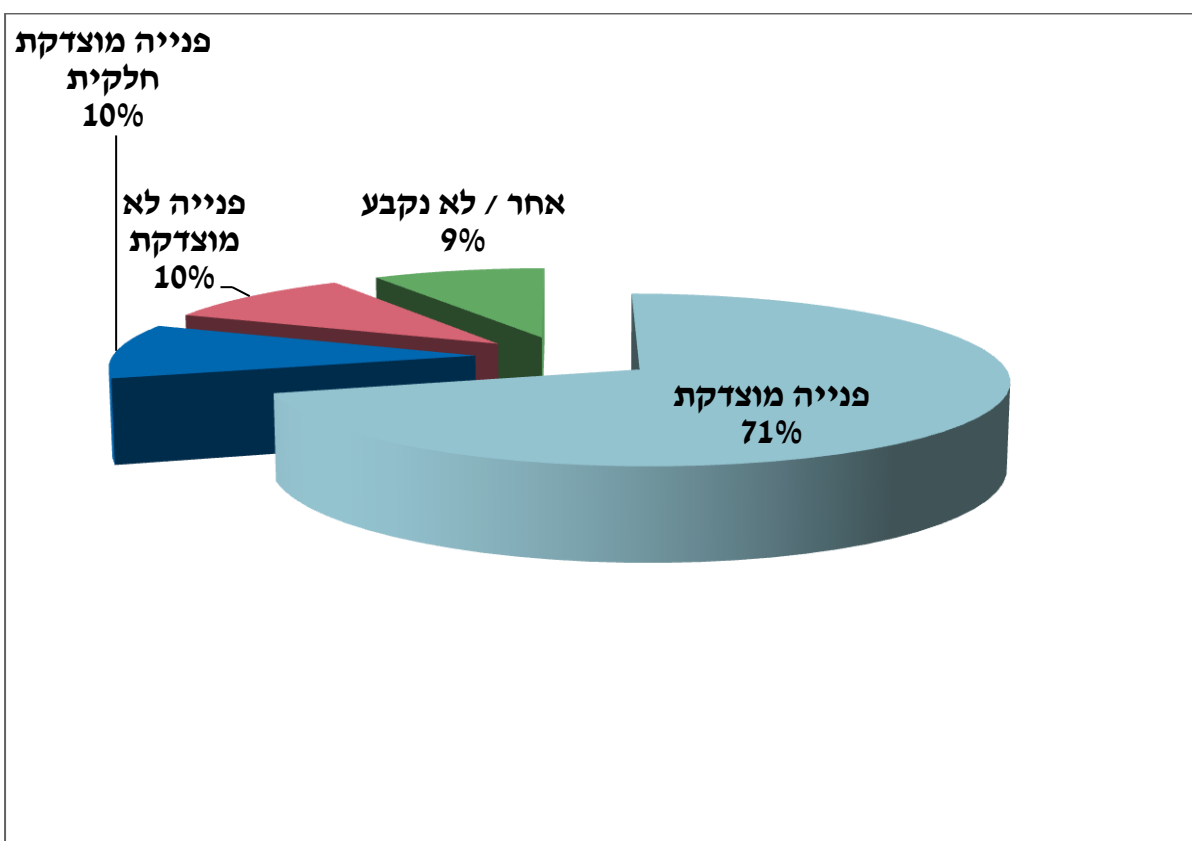
התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי חודשים במהלך שנת 2014

חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	265	8%
פברואר	211	6.5%
מרץ	276	8.5%
אפריל	193	6%
מאי	283	8.7%
יוני	289	8.8%
יולי	287	8.7%
אוגוסט	260	8%
ספטמבר	314	9.6%
אוקטובר	299	9.2%
נובמבר	307	9.4%
דצמבר	280	8.6%
סה"כ	3,264	100%



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר האלקטרוני לשנת 2014

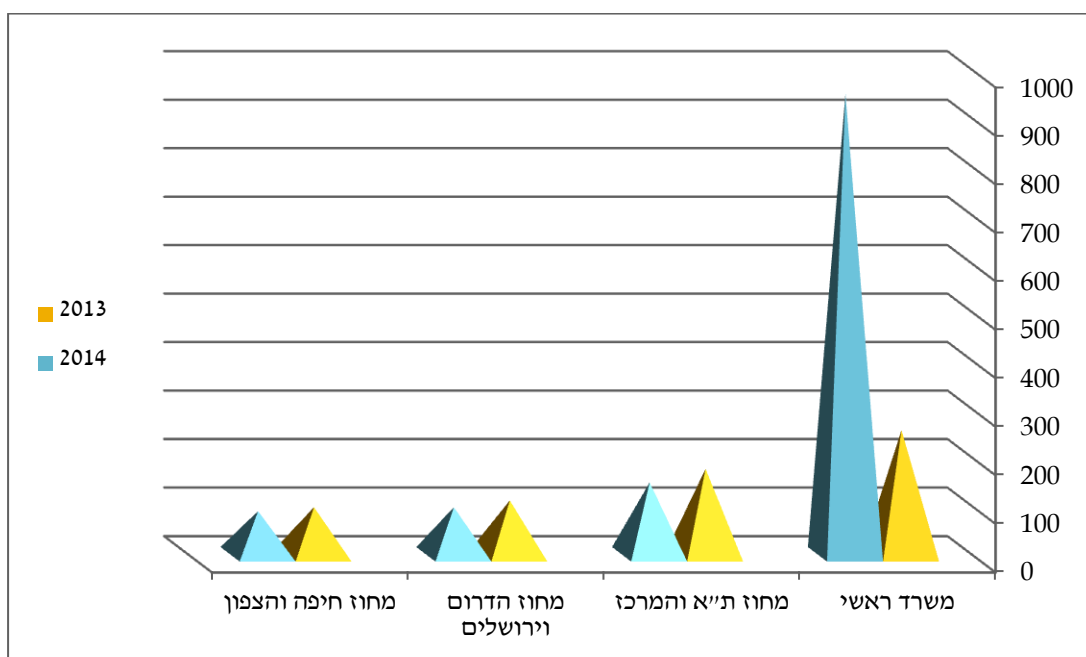
סוג	סה"כ	באחוזים
פנייה מוצדקת	2,306	71%
פנייה מוצדקת חלקית	345	11%
פנייה לא מוצדקת	327	10%
אחר / לא נקבע	286	9%
סה"כ	3,264	100%



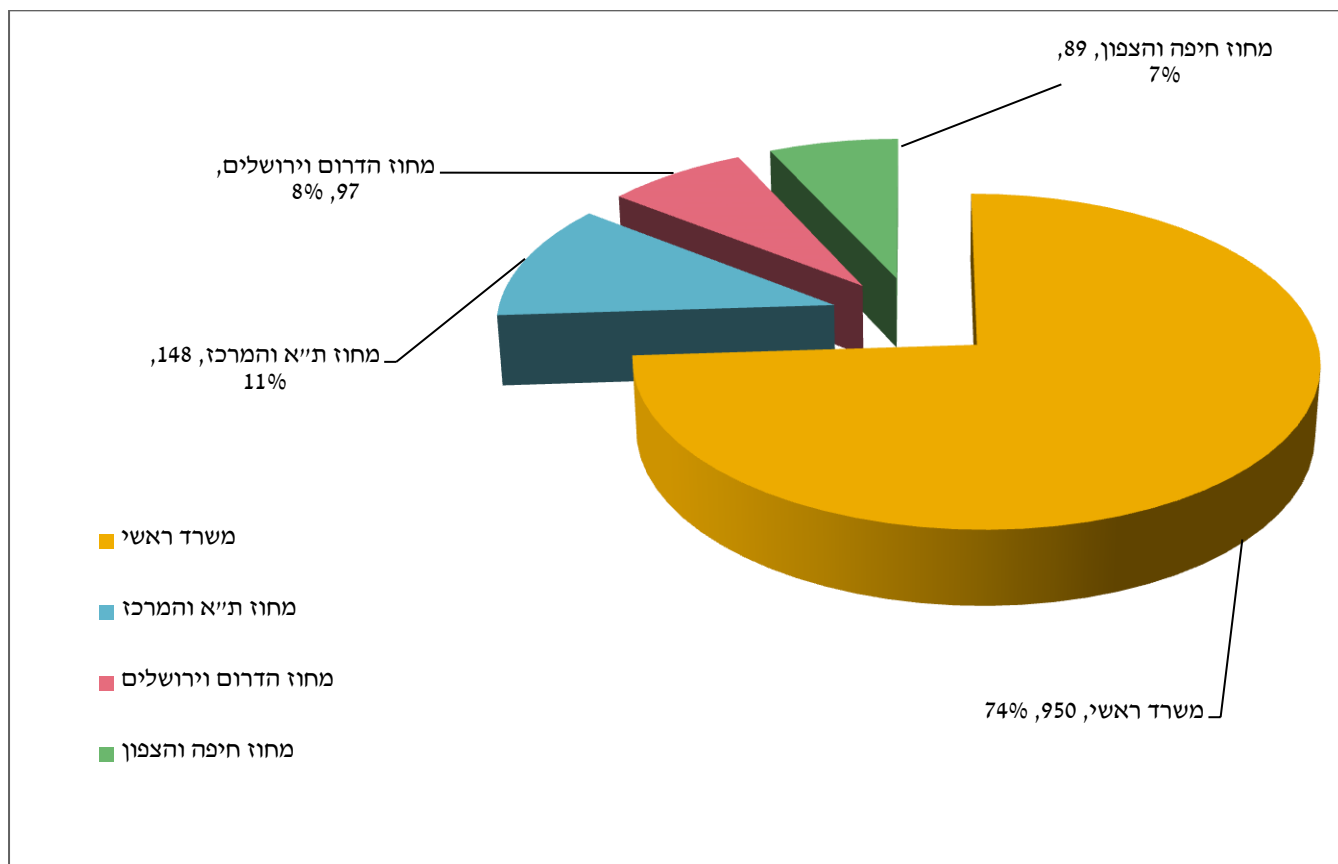
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

אחוז השינוי	2013	2014	גורם מטפל
271%	256	950	משרד ראשי
-16%	176	148	מחוז ת"א והמרכז
-13%	111	97	מחוז הדרום וירושלים
-8%	97	89	מחוז חיפה והצפון
101%	640	1,284	סה"כ

**התפלגות התלונות לפי גורם מטפל
במהלך שנת 2014, בהשוואה לשנת 2013**



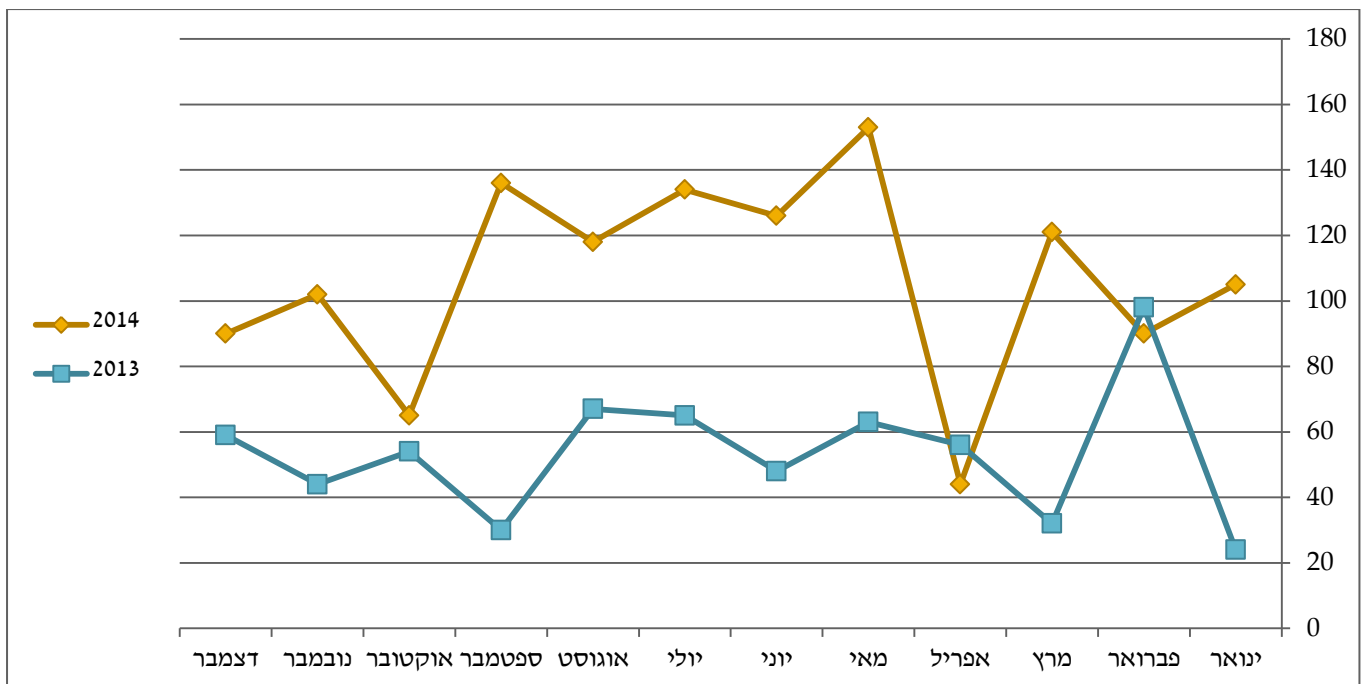
התפלגות התלונות לפי גורם מטפל לשנת 2014



התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2014	2013	אחוז השינוי
ינואר	105	24	338%
פברואר	90	98	-8%
מרץ	121	32	278%
אפריל	44	56	-21%
מאי	153	63	143%
יוני	126	48	163%
יולי	134	65	106%
אוגוסט	118	67	76%
ספטמבר	136	30	353%
אוקטובר	65	54	20%
נובמבר	102	44	132%
דצמבר	90	59	53%
סה"כ	1284	640	101%

התפלגות התלונות לפי חודשים ושנת פעילות



התפלגות חודשים לפי חלוקה מגדרית שנת 2014

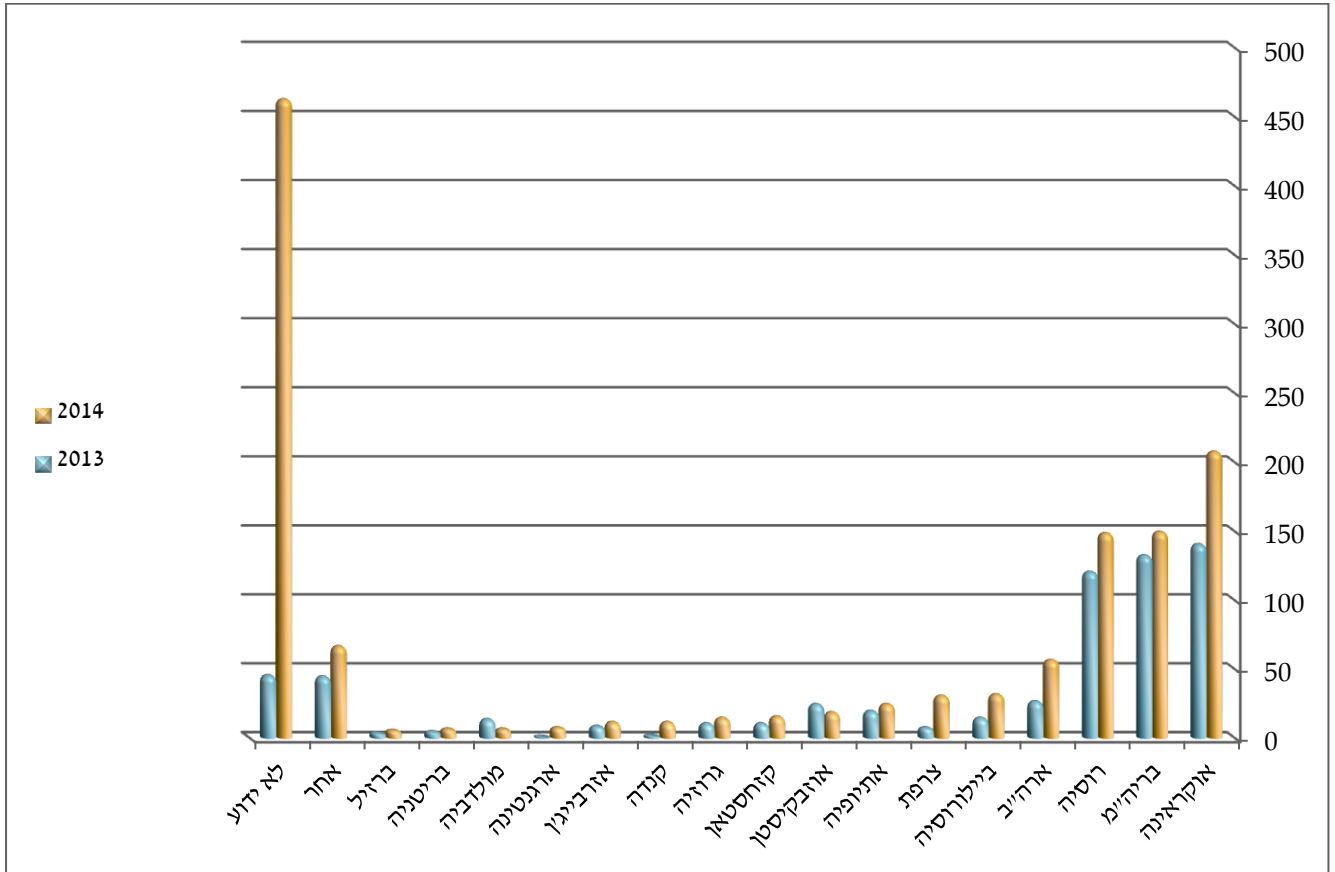
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות
זכר	חודש פניה	ינואר	1	3	3	28	35
		פברואר	5	3	7	9	24
		מרץ	0	1	2	19	22
		אפריל	1	0	4	12	17
		מאי	9	5	8	15	37
		יוני	3	3	6	19	31
		יולי	6	4	9	20	39
		אוגוסט	8	1	4	30	43
		ספטמבר	3	2	5	19	29
		אוקטובר	2	1	3	8	14
		נובמבר	2	1	4	26	33
		דצמבר	3	10	5	21	39
סה"כ		43	34	60	226	363	
נקבה	חודש פניה	ינואר	1	4	6	27	38
		פברואר	4	6	5	14	29
		מרץ	9	3	13	26	51
		אפריל	1	4	3	14	22
		מאי	3	5	11	37	56
		יוני	2	2	8	34	46
		יולי	2	6	8	23	39
		אוגוסט	4	2	4	25	35
		ספטמבר	5	4	10	18	37
		אוקטובר	3	5	4	13	25
		נובמבר	7	7	8	20	42
		דצמבר	5	7	7	19	38
סה"כ		46	55	87	270	458	

התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

אחוז שינוי	2013	2014	ארץ מוצא
48%	141	208	אוקראינה
13%	133	150	בריה"מ
23%	121	149	רוסיה
111%	27	57	ארה"ב
113%	15	32	ביילורוסיה
288%	8	31	צרפת
25%	20	25	אתיופיה
-24%	25	19	אוזבקיסטן
45%	11	16	קזחסטאן
36%	11	15	גרוזיה
500%	2	12	קנדה
33%	9	12	אזרבייג'ן
700%	1	8	ארגנטינה
-50%	14	7	מולדביה
40%	5	7	בריטניה
50%	4	6	ברזיל
49%	45	67	אחר
907%	46	463	לא ידוע
101%	640	1284	סה"כ

מספר הפניות שהתקבלו מפונים יוצאי בריה"מ לשעבר, גדול משמעותית מיתר הפניות אשר הגיעו מעולים ממדינות אחרות. נתון זה תואם לנתון כי מספר העולים ממזרח אירופה, גבוה משמעותית ממספר העולים שהגיעו מיתר המדינות.

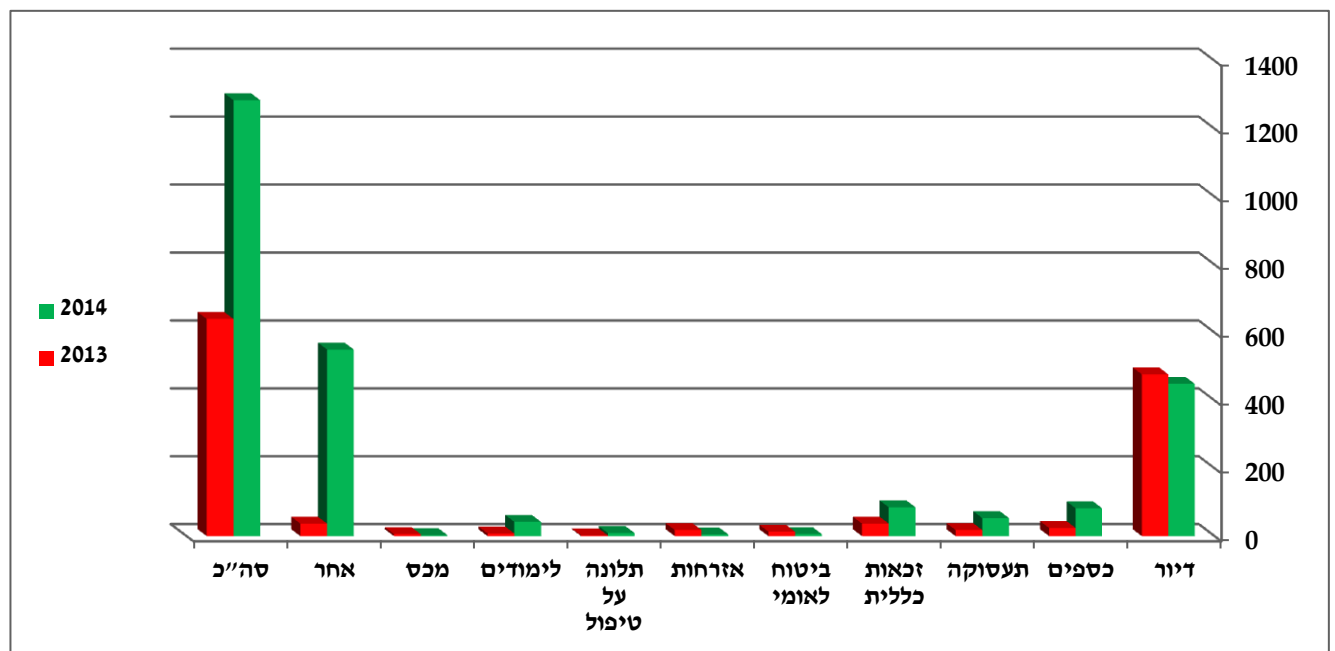
התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא במהלך שנת 2014



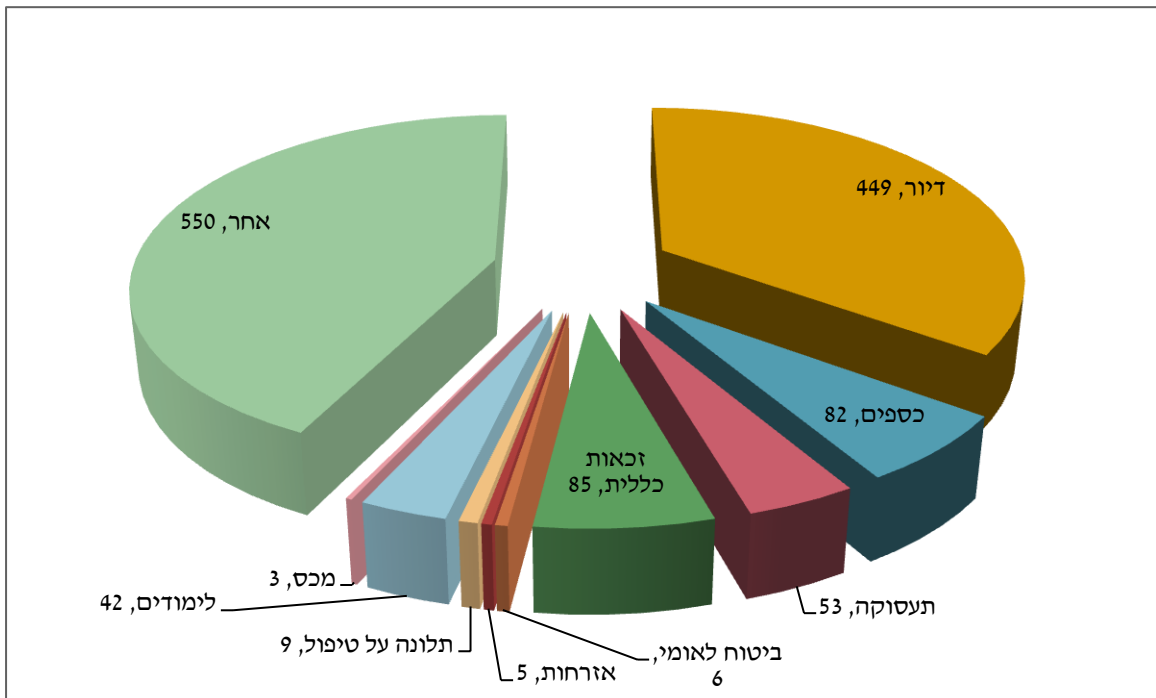
התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

נושא פנייה	2014	2013	אחוז שינוי
דיור	449	477	-6%
כספים	82	24	242%
תעסוקה	53	18	194%
זכאות כללית	85	37	130%
ביטוח לאומי	6	13	-54%
אזרחות	5	18	-72%
תלונה על טיפול	9	2	350%
לימודים	42	8	425%
מכס	3	6	-50%
אחר	550	37	1386%
סה"כ	1284	640	101%

התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות 2014, בהשוואה לשנת 2013



התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2014



התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2014 בחלוקה מגדרית

		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ
זכר	נושא					
	אחר	0	0	0	52	52
	אזרחות	0	0	0	1	1
	עלייה	0	0	0	16	16
	ביטוח לאומי	0	0	0	2	2
	דיור	41	33	57	43	174
	ותיקי ונכי מלחה"ע 2	0	0	0	0	0
	זכאות כללית	1	0	1	22	24
	חיילים	0	0	0	3	3
	כספים	1	1	1	38	41
	לימודים	0	0	0	13	13
	מכס	0	0	1	1	2
	רווחה	0	0	0	5	5
	תושב חוזר	0	0	0	6	6
	תלונה על טיפול	0	0	0	3	3
	תעסוקה	0	0	0	21	21
	סה"כ	43	34	60	226	363
נקבה	נושא					
	אחר	1	1	2	67	71
	אזרחות	0	0	0	2	2
	חינוך	0	0	0	1	1
	חיפוש קרובים	0	0	0	1	1
	התיישבות	0	0	0	1	1
	חיילים	0	0	0	1	1
	ותיקי ונכי מלחה"ע 2	0	0	0	1	1
	עלייה	0	0	0	11	11
	ביטוח לאומי	0	0	0	4	4
	דיור	39	52	82	77	250
	זכאות כללית	0	0	1	28	29

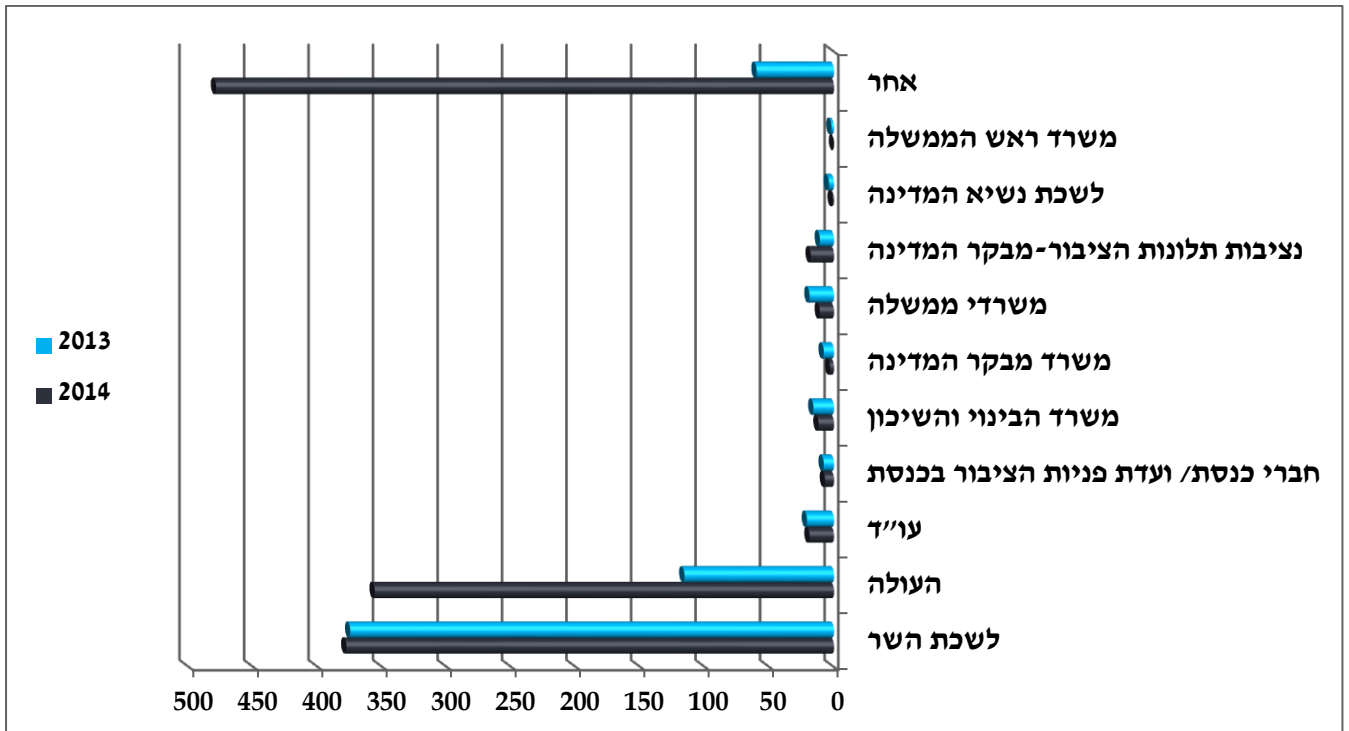
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ
	כספים	2	1	2	33	38
	רווחה	0	0	0	7	7
	לימודים	1	0	0	10	11
	תושב חוזר	0	0	0	8	8
	תלונה על טיפול	0	0	0	1	1
	תעסוקה	3	1	0	17	21
	סה"כ	46	55	87	270	458

התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

אחוז השינוי	2013	2014	גוף פונה
1%	375	378	לשכת השר
207%	116	356	העולה
-10%	21	19	עו"ד
-13%	8	7	חברי כנסת/ ועדת פניות הציבור בכנסת
-25%	16	12	משרד הבינוי והשיכון
-63%	8	3	משרד מבקר המדינה
-42%	19	11	משרדי ממשלה
64%	11	18	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
-75%	4	1	לשכת נשיא המדינה
-100%	2	0	משרד ראש הממשלה
698%	60	479	אחר
101%	640	1284	סה"כ

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

התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

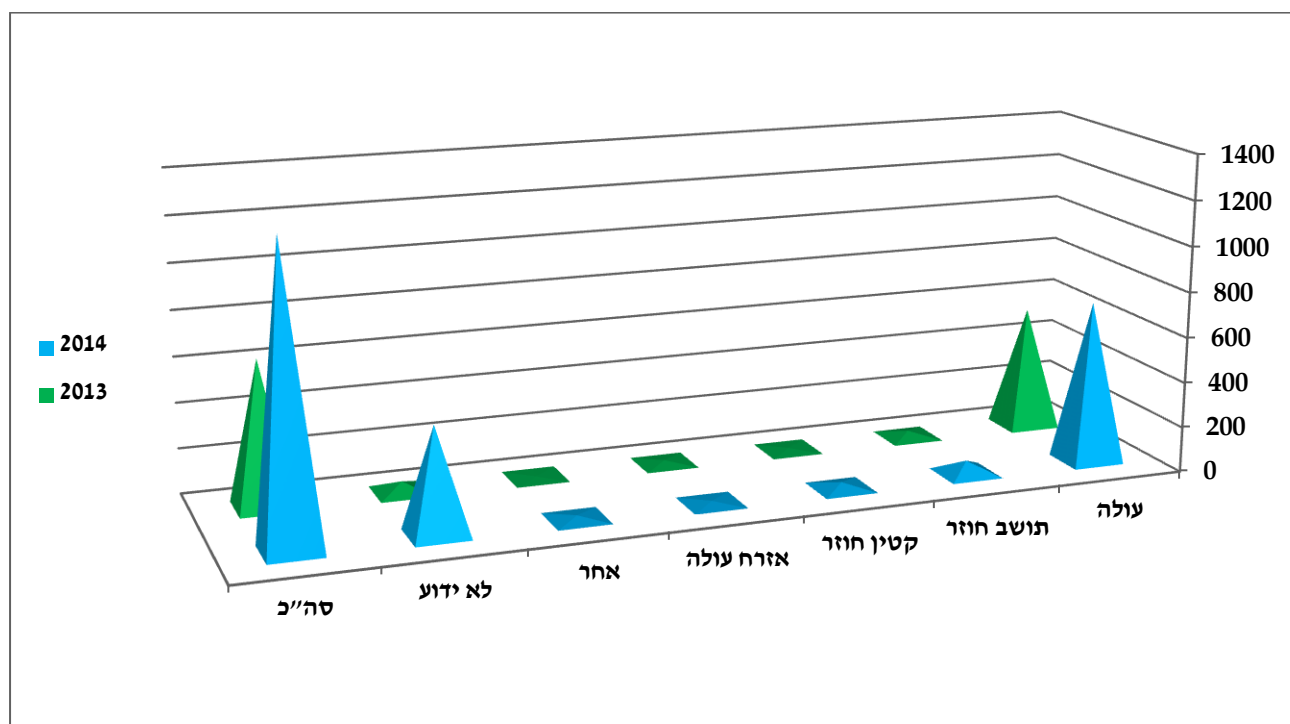


התפלגות התלונות לפי גוף פונה בחלוקה מגדרית לשנת 2014

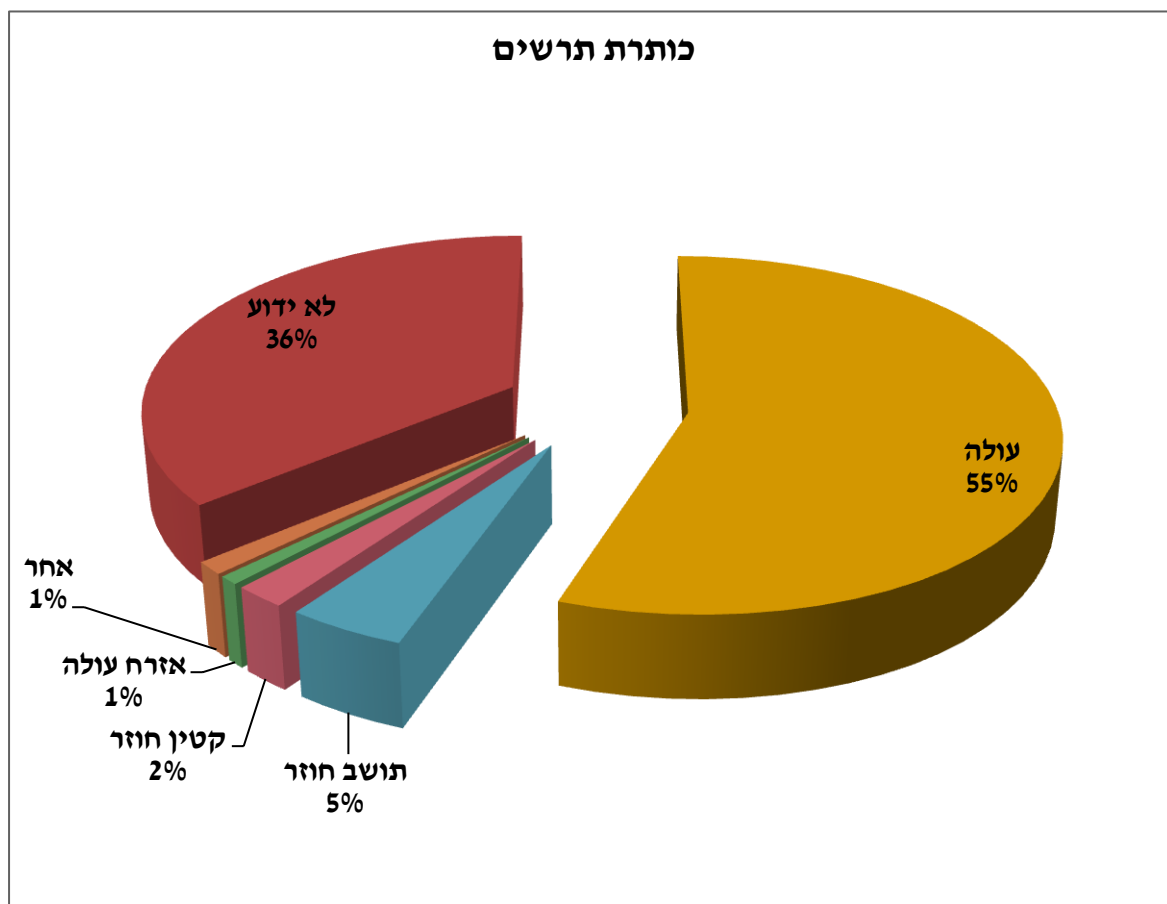
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד הראשי	סה"כ
זכר	אחר	1	0	1	8	10
	העולה/תושב חוזר	3	2	4	141	150
	ועדת פניות הציבור-הכנסת	0	0	0	2	2
	ועדת העלייה והקליטה- כנסת	0	0	1	0	1
	לשכת השר	35	31	51	52	169
	לשכת מנכ"ל	0	1	1	3	5
	לשכת נשיא המדינה	0	0	0	1	1
	משרד הבינוי והשיכון	1	0	0	0	1
	משרד ראש הממשלה	0	0	0	0	0
	משרדי ממשלה	2	0	0	2	4
	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	0	0	1	10	11
	עו"ד	1	0	1	6	8
עמותות	0	0	0	1	1	
	סה"כ	43	34	60	226	363
נקבה	אחר	0	1	4	10	15
	העולה/תושב חוזר	12	3	7	172	194
	ועדת פניות הציבור-הכנסת	0	0	0	3	3
	ועדת העלייה והקליטה- כנסת	0	1	0	0	1
	לשכת השר	31	42	70	57	200
	לשכת מנכ"ל	0	0	0	9	9
	משרד הבינוי והשיכון	1	6	1	3	11
	משרד המשפטים	1	0	0	0	1
	משרד מבקר המדינה	1	0	0	0	1
	משרדי ממשלה	0	0	2	2	4
	נציבות תלונות הציבור	0	0	1	5	6
	עו"ד	0	0	0	7	7
	עמותות	0	2	1	1	4
	רשויות מקומיות	0	0	1	1	2
	סה"כ	46	55	87	270	458

התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2014	2013	אחוז השינוי
עולה	712	544	31%
תושב חוזר	58	26	123%
קטין חוזר	26	7	271%
אזרח עולה	10	13	-23%
אחר	15	4	275%
לא ידוע	463	46	907%
סה"כ	1,284	640	101%



התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה במהלך שנת 2014



התפלגות תלונות לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית לשנת 2014

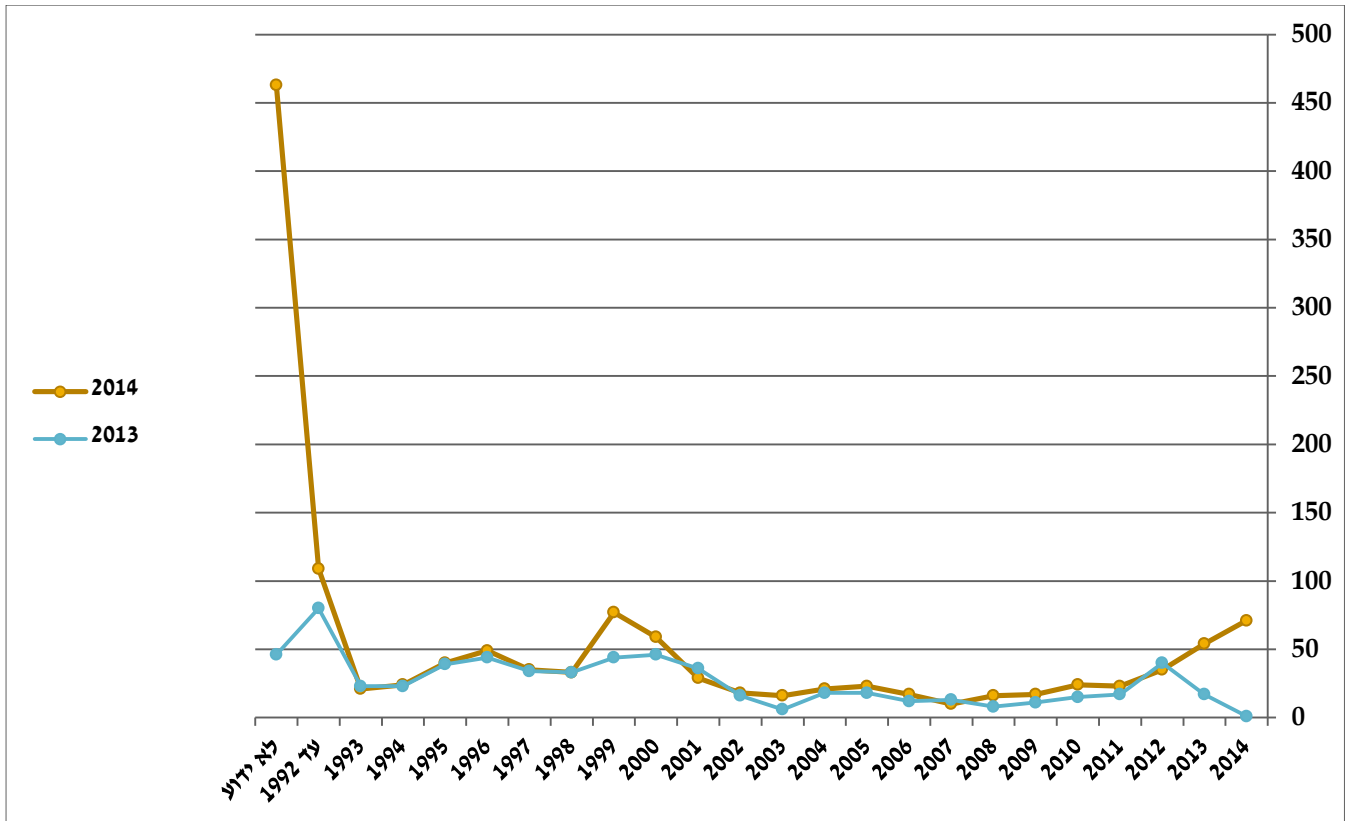
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות	
זכר	מעמד	עולים	40	33	59	186	318
	קליטה	אזרח עולה	1	0	0	6	7
		ק. חוזר	0	0	0	11	11
		תושב חוזר	0	1	1	21	23
		פלאשמורה	2	0	0	1	3
		זכאי לסיוע מהמשרד	0	0	0	1	1
		סה"כ	43	34	60	226	363
נקבה	מעמד	עולים	44	52	86	212	394
	קליטה	אזרח עולה	0	0	0	3	3
		ק. חוזר	0	1	0	14	15
		תושב חוזר	2	1	0	32	35
		זכאי לסיוע מהמשרד	0	0	0	1	1
		פלאשמורה	0	1	0	3	4
		אחר	0	0	1	5	6
		סה"כ	46	55	87	270	458

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2013, 2014

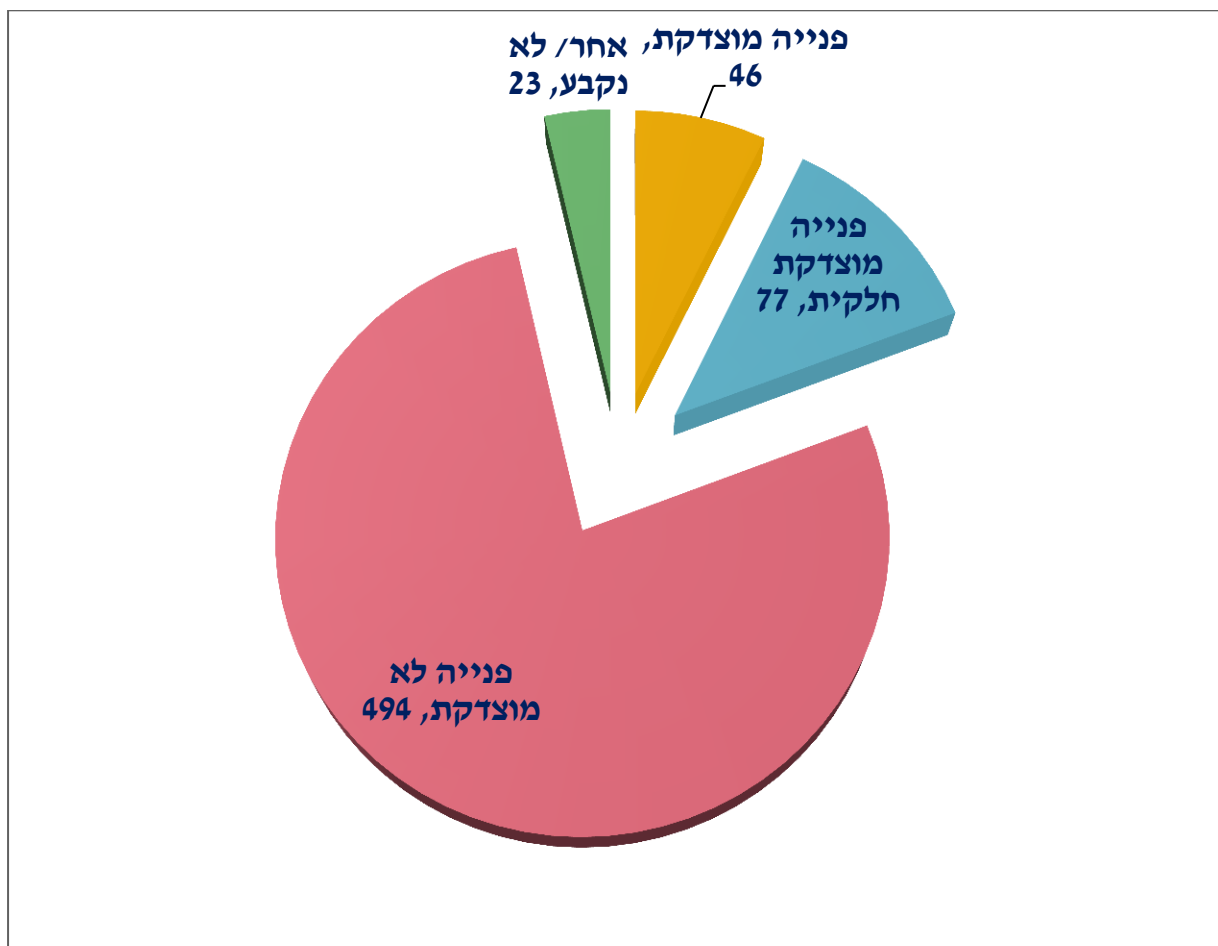
2013	2014	שנת עלייה
1	71	2014
17	54	2013
40	35	2012
17	23	2011
15	24	2010
11	17	2009
8	16	2008
13	10	2007
12	17	2006
18	23	2005
18	21	2004
6	16	2003
16	18	2002
36	29	2001
46	59	2000
44	77	1999
33	33	1998
34	35	1997
44	49	1996
39	40	1995
23	24	1994
23	21	1993
80	109	עד 1992
46	463	לא ידוע
640	1284	סה"כ

התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2013, 2014



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2014

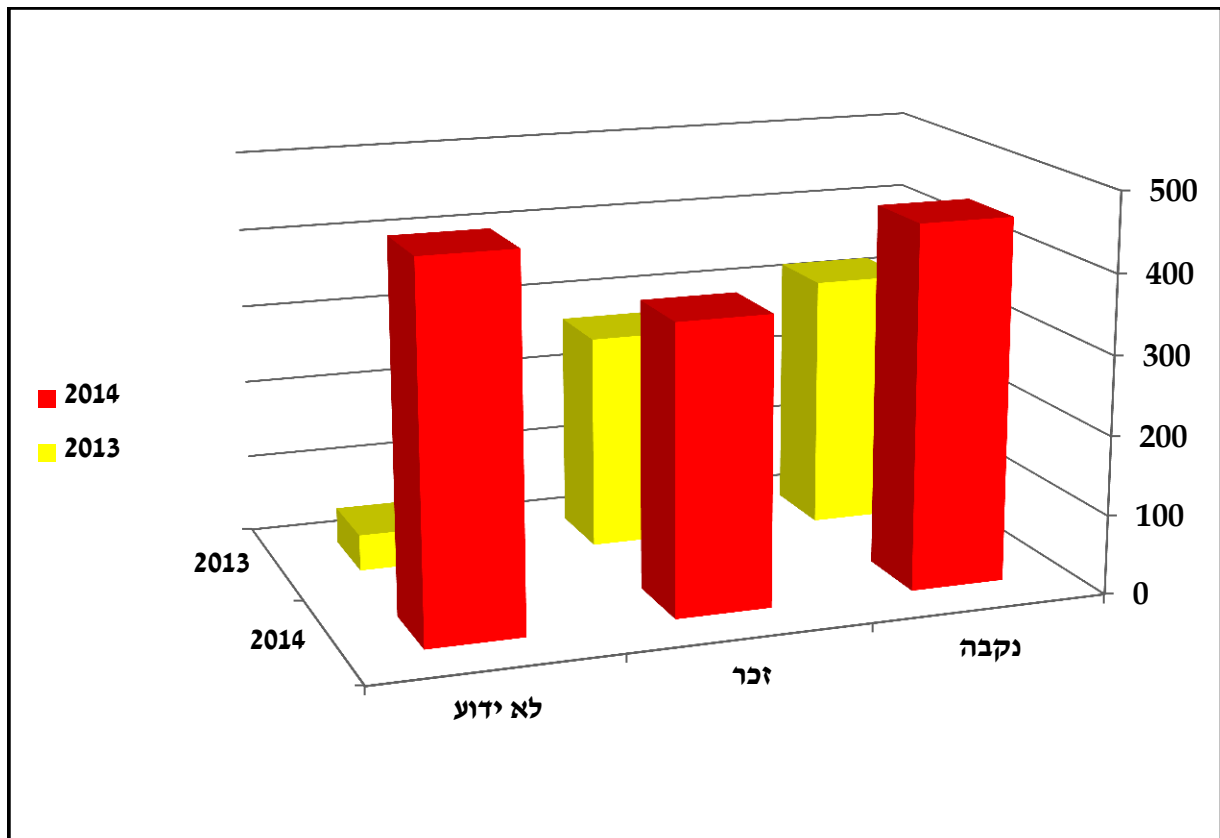
סוג פנייה	מס' הפניות	הכמות באחוזים
פנייה מוצדקת	660	51%
פנייה מוצדקת חלקית	118	9%
פנייה לא מוצדקת	492	38%
אחר/ לא נקבע	14	1%
סה"כ	1284	100%



**סיכום התפלגות התלונות לפי מגדר ושנת פנייה
לפי שנת פעילות**

אחוז השינוי	2013	2014	מגדר
42%	322	458	נקבה
33%	272	363	זכר
907%	46	463	לא ידוע
101%	640	1284	סה"כ

**התפלגות לפי מגדר ושנת פנייה
לפי שנת פעילות**



התפלגות תלונות

במשרד הראשי

המשרד הראשי

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

בשנת 2014 התקבלו באגף 1,284 תלונות בכתב.

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

התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי במהלך שנת 2014

חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	87	9.1%
פברואר	58	6.1%
מרץ	92	9.6%
אפריל	31	3.2%
מאי	112	11.8%
יוני	102	10.7%
יולי	99	10.4%
אוגוסט	94	9.9%
ספטמבר	106	11.1%
אוקטובר	46	4.8%
נובמבר	71	7.4%
דצמבר	51	5.3%
סה"כ	949	100%

**התפלגות תלונות לפי נושא פניה - משרד ראשי
במהלך שנת 2014**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
14.7%	140	דיור
7.7%	74	כספים
8.5%	81	זכאות כללית
5.1%	49	תעסוקה
0.5%	5	אזרחות
0.6%	6	ביטוח לאומי
4.3%	41	לימודים
0.7%	7	חיילים
0.2%	2	מכס
57.3%	544	אחר
100%	949	סה"כ

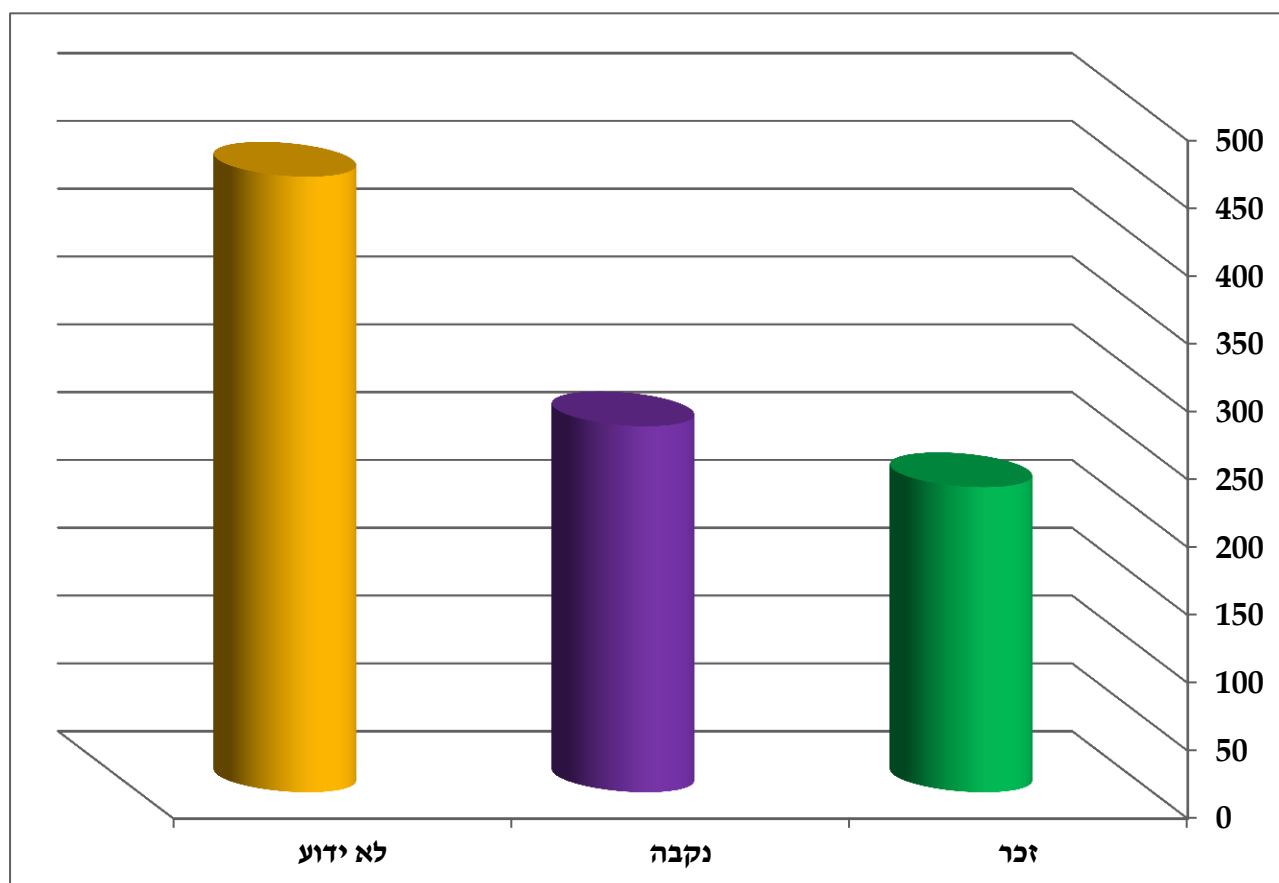
**התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2014**

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
12.3%	117	לשכת השר
34.2%	325	העולה/תושב חוזר
1.7%	16	עו"ד
0.3%	3	משרד הבינוי והשיכון
0.1%	1	רשויות מקומיות- עיריות
0.1%	1	לשכת נשיא המדינה
1.7%	16	נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה
1.5%	14	לשכת מנכ"ל
0	0	משרד מבקר המדינה
0	0	משרד המשפטים
0.5%	5	משרדי ממשלה
0.5%	5	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.2%	2	עמותות
46.7%	444	אחר
100%	949	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר משרד ראשי לשנת 2014

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	270	28.4%
זכר	225	23.7%
לא ידוע	454	47.8%
סה"כ	949	100%

התפלגות לפי מגדר משרד ראשי 2014



דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי בשנת 2014

1. פנייה בנושא תשלומי הבטחת הכנסה לתושבים חוזרים

רקע

התקבלה תלונה מתושבת חוזרת המלינה על כי נדרשה להשיב כספים ששולמו לה בעת שלא הייתה זכאית להם. מדובר בתשלומי הבטחת הכנסה שמשרד העלייה והקליטה מעניק לתושבים חוזרים דורשי עבודה, למשך שלושה חודשים מתוך השנה הראשונה לחזרתם לישראל, ובתנאי שהם מתייצבים במשרד.

ממצאים

בנוהל תעסוקה נקבע בין היתר, כי תושב חוזר מובטל זכאי להבטחת הכנסה ממשרדנו בתנאי שיציג אישור מהמוסד לביטוח לאומי (מדי חודש), על כי אינו זכאי להבטחת הכנסה/ דמי אבטלה באמצעותו. מבדיקה שנעשתה בגזברות במחוז באר שבע, עלה כי סיבת הדרישה הכספית נעוצה בכך שהפונה לא מסרה אישור כאמור עבור חודש מתוך השלושה. אי לכך במערכת הממוחשבת נרשם חוב לרעתה והיא נדרשה להשיב לנו את הסכום.

תוצאות הטיפול

בהתכתבות עמה הוסבר לה על מקור החוב, ולאחר ששלחה אלינו את המסמך המבוקש מהמוסד לביטוח לאומי, החוב נמחק.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. פניות בנושא זכאות למענק עולים נמלטים

רקע

בשנת 2014 התקבלו במחלקת פניות הציבור פניות רבות בנושא זכאות למענק עולים נמלטים לעולי אוקראינה, שלמדו בתוכנית מסייע ולא קיבלו את הסיוע.

ממצאים

בעקבות מספרן הגדול של הפניות הללו, נמסר המידע ובוצעה התייעצות עם הגבי' דוריס קריאף, מנהלת ארצית של מחלקת תיעוד וזכאות. התברר שהבעיה ידועה להנהלת המשרד.

תוצאות הטיפול

על פי החלטת הנהלת המשרד, הוראת שעה 126 התעדכנה לטובת עולי אוקראינה שלמדו בתוכנית מסייע. בוגרי מסייע שבמהלך התכנית שינו מעמדם לעולה, או מיד עם סיומה, ועונים על הקריטריונים בהוראת השעה, קיבלו זכאות למענק.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות

במחוז תל אביב והמרכז

התפלגות לפי נושא הפנייה לשנת 2014 – מחוז ת"א והמרכז

נושא פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
דיור	139	94%
זכאות כללית	2	1.3%
כספים	3	2%
אחר	4	2.7%
סה"כ	148	100%

התפלגות לפי חודשים לשנת 2014 - מחוז ת"א והמרכז

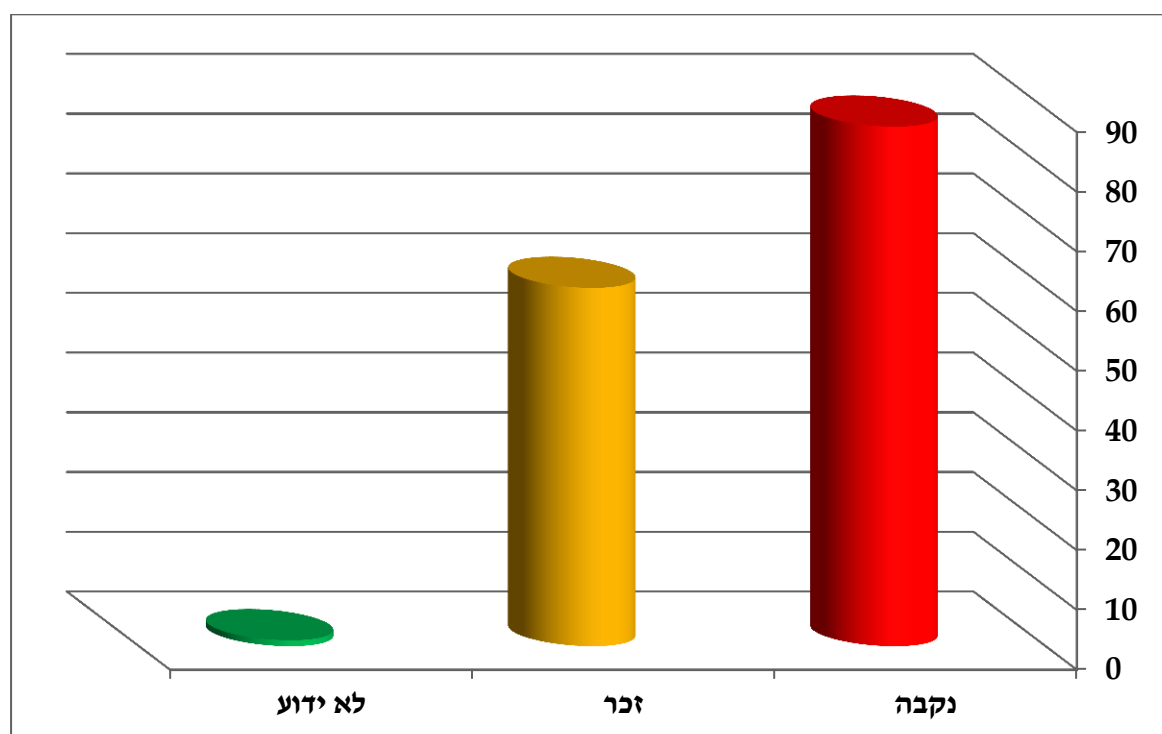
חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	9	6%
פברואר	13	8.8%
מרץ	15	10%
אפריל	7	4.7%
מאי	19	12.8%
יוני	14	9.4%
יולי	17	11.5%
אוגוסט	8	5.4%
ספטמבר	15	10%
אוקטובר	7	4.7%
נובמבר	12	8%
דצמבר	12	8%
סה"כ	148	100%

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2014 - מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
81.7%	121	לשכת השר
7.4%	11	העולה/תושב חוזר
0.7%	1	משרד הבינוי והשיכון
0.7%	1	עו"ד
1.3%	2	נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה
0.7%	1	לשכת מנכ"ל
1.3%	2	משרדי ממשלה
0.7%	1	ועדת העלייה והקליטה - כנסת
0.7%	1	עמותות
0.7%	1	רשויות מקומיות - עיריות
4%	6	אחר
100%	148	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2014

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	87	58.8%
זכר	60	40.5%
לא ידוע	1	0.7%
סה"כ	148	100%



דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז 2014

1. תור הממתינים לדיור ציבורי

רקע

התקבלה במחלקת פניות הציבור תלונה בנושא שינוי לרעה לכאורה במספר בתור הממתינים לדיור ציבורי, בטענה שבמקום להתקדם בתור הממתינים לדיור ציבורי התור הולך ומתארך.

ממצאים

הנוהל "הקצאת דיור ציבורי לעולים" קובע בין היתר, כי האכלוס מתבצע לפי תאריך העלייה לארץ. מבדיקה שנעשתה עם מחלקת דיור מחוזית, עלה כי קיים פרויקט בשם שכירות לטווח ארוך. עולים הנמצאים בפרויקט זה, מוקפאים במערכת דיור לתקופת השכירות. לאחר סיום תקופת השכירות יכנסו עולים אלה לתור הממתינים לפי תאריך העלייה. בנוסף לכך קובע הנוהל, כי עולים המגיעים לגיל פרישה בתקופת 15 שנים מתאריך העלייה, נכנסים גם הם לתור הממתינים לפי תאריך העלייה. הסיבות האלה, בין היתר, גורמות לעולים למצוא את עצמם במספר מאוחר יותר בתור, במקום להתקדם במספר.

תוצאות הטיפול

במכתב תשובה שנשלח לפונה, הוסבר על הסיבות האפשריות להזזת תור לרעת העולה, המפורטות מעלה. הנושא הובהר וניתנו דוגמאות בעת ההסבר.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה לקבלת דיור ציבורי נוסף לאחר עזיבה

רקע

פניה בנושא קבלת דיור ציבורי מהר ככל האפשר, כי על הפונה לפנות את הדירה שגר בה בזמן הקרוב, ואין לו לאן ללכת.

ממצאים

בנוהל "הקצאת דיור ציבורי לעולים" נקבע בין היתר, כי האכלוס מתבצע לפי תאריך העלייה לארץ. מבדיקה שנעשתה מול יועצת תחום דיור עלה כי הוצאו פתרונות דיור ציבורי במסגרת האפשרויות העומדות לרשות המשרד. כל ההצעות נדחו.

תוצאות הטיפול

נשלח מכתב המציע להיות בקשר עם יועצת תחום דיור להמשך טיפול.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2014 – מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
89.9%	80	דיוור
3.4%	3	כספים
1.1%	1	זכאות כללית
3.4%	3	תעסוקה
1.1%	1	לימודים
1.1%	1	אחר
100%	89	סה"כ

התפלגות לפי חודש לשנת 2014 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
2.2%	2	ינואר
10.1%	9	פברואר
10.1%	9	מרץ
2.2%	2	אפריל
13.5%	12	מאי
5.6%	5	יוני
9%	8	יולי
13.5%	12	אוגוסט
9%	8	ספטמבר
5.6%	5	אוקטובר
10.1%	9	נובמבר
9%	8	דצמבר
100%	89	סה"כ

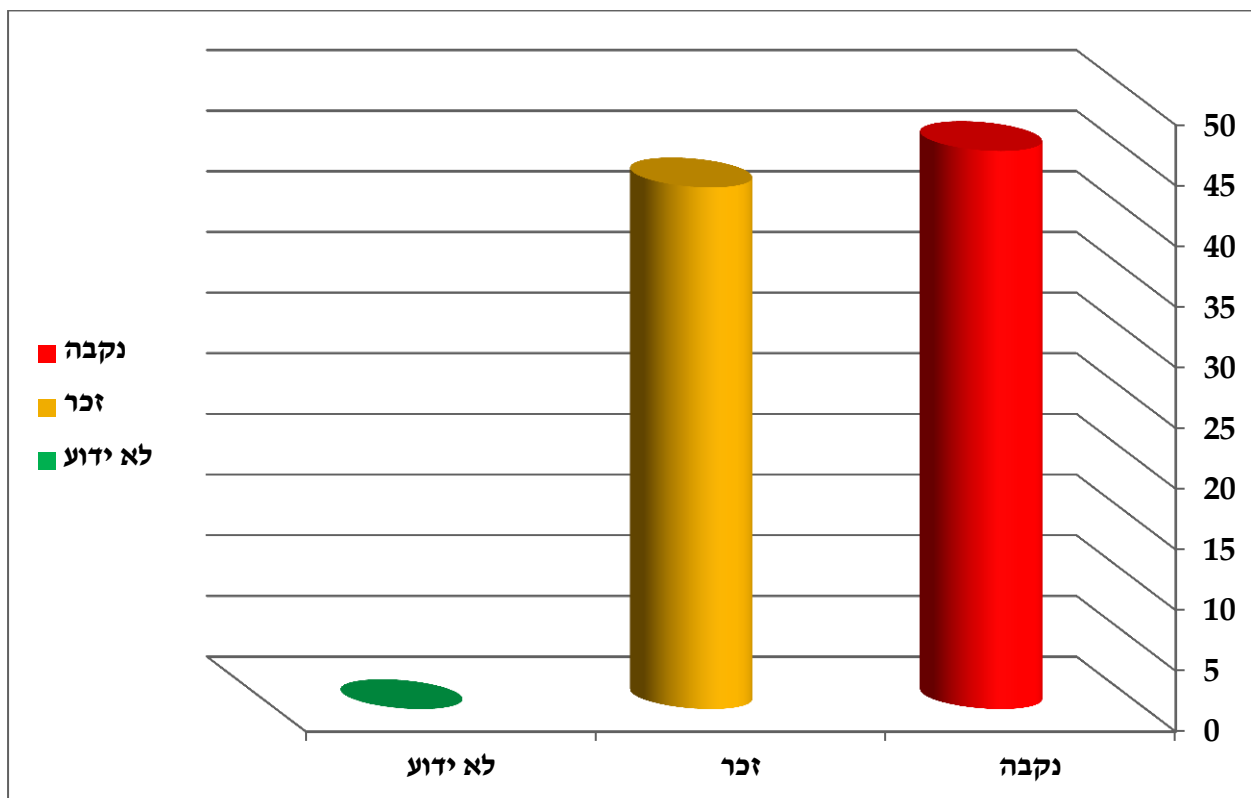
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2014 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
74.1%	66	לשכת השר
16.8%	15	העולה/תושב חוזר
0	0	ועדת פניות הציבור – הכנסת
2.2%	2	משרד הבינוי והשיכון
0	0	משרדי ממשלה
1.1%	1	משרד מבקר המדינה
1.1%	1	עו"ד
0	0	לשכת מנכ"ל
1.1%	1	אחר
100%	89	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2014

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	מגדר
51.7%	46	נקבה
48.3%	43	זכר
0	0	לא ידוע
100%	89	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2014



דוגמאות לפניות - מחוז חיפה והצפון 2014

1. קבלת דיוור ציבורי עבור משפחות חד הוריות

רקע

עורך דין מהלשכה לסיוע משפטיים פנתה לגבי קבלת דיוור ציבורי עבור משפחות חד הוריות. במכתבה ציינה כי בפניותיה הנ"ל למרחב קיבלה שתי תשובות שונות אשר עוררו חשד לחוסר מקצועיותה של אחת היועצות שסיפקה את התשובות.

ממצאים

הפונה עלתה בתאריך 16.06.1998 ופנתה לראשונה לטיפול בנושא דיוור בתאריך 09.06.2013, קיבלה תשובה שאינה זכאית כיוון שעברו 10 שנים מתאריך העלייה. לאחר מכן פנתה שוב ללשכה בינואר 2014 וקיבלה תשובה שאינה זכאית כיוון שחלפו 15 שנים מתאריך העלייה.

תוצאות הטיפול

בבירור הפנייה על ידי מחלקת פניות הציבור התברר שבחודש יוני 2013 עבדנו לפי נוהל דיוור שהזכאות למשפחות חד הוריות תקף לטווח של כ-10 שנים מתאריך העלייה. הוראת השעה מספר 328 שהאריכה את הזכאות לדיוור ציבורי עד 15 שנים מתאריך העלייה פורסמה במשרד רק בתאריך 01.12.2013. עקב כך, הטיפול שנעשה במרחב היה תקין.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

1. בקשה לדיוור ציבורי וקבלת אזרחות

רקע

פניית עורך דין עבור קבלת דיוור ציבורי למשפחה חד הורית וקבלת אזרחות עבור ילדיה. במכתבו ציין כי הפונה עלתה בתאריך 28.10.2010, נמצאת במצב כלכלי קשה וקיבלה סירוב מטעם הלשכה למתן דיוור ציבורי.

ממצאים

בטיפול הפנייה התברר שהפונה עלתה לארץ בתכנית עלייה 2010 לעיר נהריה, בספטמבר 2013 סירבה לקבל דירה במעלות ובחודש ספטמבר 2014 עברה לעיר חיפה.

תוצאות הטיפול

בתשובת אגף פניות הציבור לעולה, צוין נוהל הדיוור והוסבר שתושב מקום הינו עולה המתגורר בישוב לפחות שנה. בנוסף, הוסבר לה על מצוקה בדיוור הציבורי בארץ, בייחוד בערים הגדולות והוצע לה לבדוק אפשרות לקבלת סיוע ביישובים פריפריים. לעניין קבלת אזרחות עבור ילדיה הופנתה למשרד הפנים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. זכאות לדמי אבטלה

רקע

עולה קשיש המתגורר באחד המקבצים בצפון אשר מתלונן כנגד הנהלת המקבץ.

ממצאים

הפונה הינו עולה קשיש שעלה ב-27.10.2005 וקיבל פתרון דיוור במקבץ ב-2008.

תוצאות הטיפול

פנייתו הועברה לטיפול מנהל מחלקת דיוור. בביקור שנערך במקבצו ובשיחה שנוהלה עם הפונה והנהלת המקבץ, שני הצדדים הגיעו להבנה ולהסכמה בנוגע להישארותו במקבץ.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

התפלגות תלונות
במחוז הדרום וירושלים

התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2014 - מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
91.7%	89	דיוור
1%	1	זכאות כללית
2%	2	כספים
1%	1	תעסוקה
2%	4	אחר
100%	97	סה"כ

התפלגות לפי חודש לשנת 2014 – מחוז הדרום וירושלים

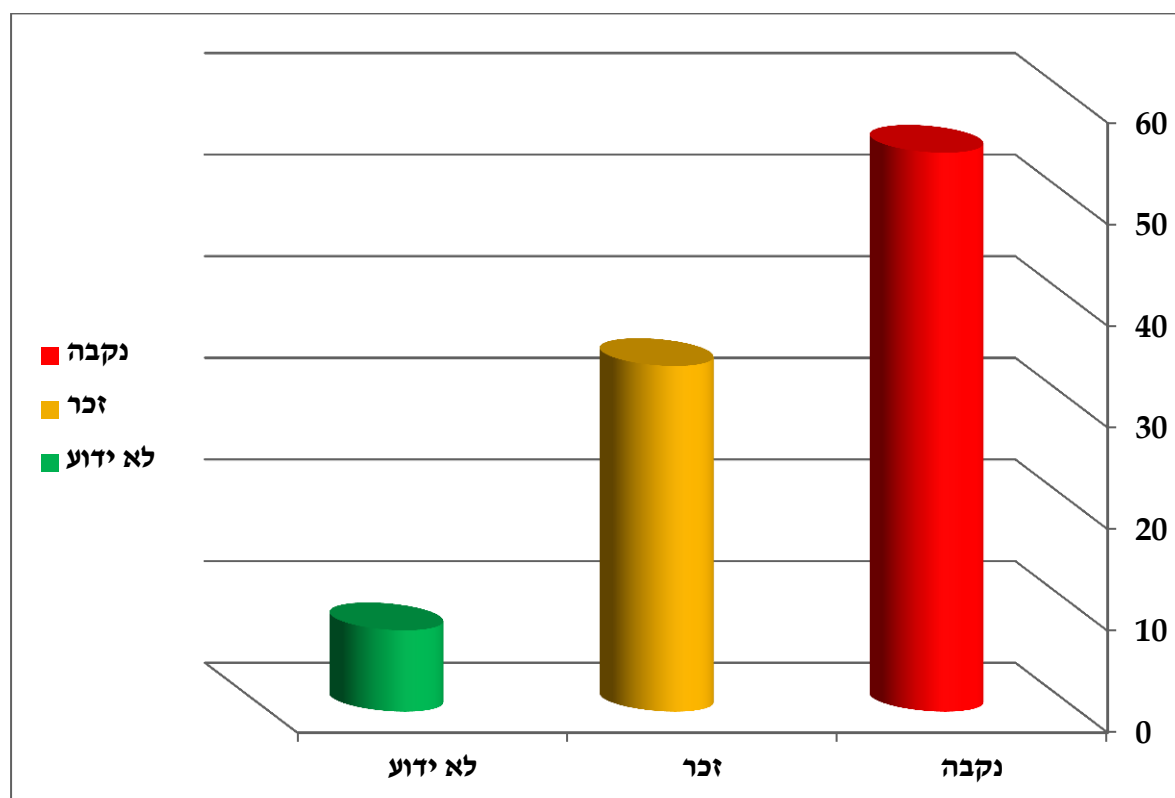
אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
7.2%	7	ינואר
10.3%	10	פברואר
5.1%	5	מרץ
4.1%	4	אפריל
10.3%	10	מאי
5.1%	5	יוני
10.3%	10	יולי
4.1%	4	אוגוסט
7.2%	7	ספטמבר
7.2%	7	אוקטובר
10.3%	10	נובמבר
18.5%	18	דצמבר
100%	97	סה"כ

התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2014 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
75.2%	73	לשכת השר
5.1%	5	העולה/תושב חוזר
6.2%	6	משרד הבינוי והשיכון
1%	1	עו"ד
2%	2	משרד מבקר המדינה
1%	1	לשכת מנכ"ל
1%	1	משרד המשפטים
1%	1	ועדת העלייה והקליטה- כנסת
6.2%	6	עמותות
1%	1	אחר
100%	97	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2014

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	55	56.7%
זכר	34	35%
לא ידוע	8	8.2%
סה"כ	97	100%



דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2014

1. בקשה לקבלת דיור ציבורי

רקע

פנייה למשרד ראש הממשלה, בבקשה לקבלת דירה בת 48 מטר בעיר דימונה.

ממצאים

לפי נהלי משרדנו, עולה יחיד זכאי לדירה עד 40 מטר.

תוצאות הטיפול

הפונה נמצאת ברשימה הממתנינים לקבלת דירה בדימונה.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

2. בקשה לקבלת דיור ציבורי

רקע

זוג קשישים המבקשים לקבל דיור ציבורי בעיר ירושלים.

ממצאים

בעיר ירושלים קיימת מצוקה קשה בדיור הציבורי.

תוצאות הטיפול

הזוג ממתין בתור הממתנינים לדיור ציבורי. רשאים לפנות ולבדוק שוב את מיקומם בתור הממתנינים.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

3. בקשה לקבלת דירת נ"ר

רקע

פנייה בבקשה לקבלת דירת נ"ר, אישור ועדת חריגים לדירת נר כבודד.

ממצאים

לפי נהלי משרדנו, קיים סדר עדיפות בתור.

תוצאות הטיפול

הנ"ל ממתין בתור הממתנינים.

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-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 תקוים ביקורת פנימית על ידי מבקר פנימי.

(ב) שר הממונה על משרד ממשרדי 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 ראייה בהליך משמעותי.

11. דיווח על עבירה פלילית

(א) העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר הפנימי את הענין ללא דיחוי לידיעת הממונה.

(ב) היה למבקר הפנימי בגוף מבוקר יסוד להאמין שהממונה מעורב בעבירה פלילית, יעביר המבקר את הענין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

12. הפסקת כהונתו של מבקר פנימי

(א) לא תופסק כהונתו של מבקר פנימי שלא בהסכמתו לפני תום התקופה אשר לה נתמנה והוא לא יושעה מתפקידו -

(1) במשרד ממשרדי הממשלה - אלא באישור נציב שירות המדינה ;

(2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק ;

(3) בגוף ציבורי אחר - אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון או הגוף הממלא תפקיד הדומה לתפקיד הדירקטוריון (בפסקה זו - הדירקטוריון), לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי הדירקטוריון שדבר הפסקת הכהונה או ההשעיה יידון באותה ישיבה, ובאישור הדירקטוריון ברוב של שני שלישים מחבריו, לאחר שניתנה למבקר הפנימי אפשרות לשאת לפני הדירקטוריון את דברו בענין.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), מבקר פנימי שחדל להיות תושב ישראל או שהורשע בפסק דין חלוט בעבירה שיש עמה קלון - תופסק כהונתו.

13. עובדי לשכת המבקר הפנימי

(א) המבקר הפנימי רשאי לבצע את תפקידיו בעזרת עובדי לשכתו או בעזרת אנשים אחרים שנבחרו בהליך תקין.

(ב) לא יתמנה אדם לעובד לשכת המבקר הפנימי אלא בהליך תקין של מינוי עובדים בגוף הציבורי ולאחר קבלת חוות דעתו של המבקר הפנימי.

(ג) עובדי לשכת המבקר הפנימי והפועלים מטעמו לצרכי הביקורת הפנימית יקבלו הוראות בעניני ביקורת מהמבקר הפנימי בלבד.

(ד) לא יופסק שירותו של עובד לשכת המבקר הפנימי אלא בהליך תקין ובהסכמתו של המבקר הפנימי, או על פי הוראות 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 דינם קנס :

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

16. תיקון פקודת החברות

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

"סימן ג' : מבקר פנימי

1996. "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, 1941, § 7, אחרי סעיף 14 ד יבוא :

14ה. "מבקר פנימי

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

35א. "מבקר פנימי

על אף האמור בפקודה זו רשאי שר הפנים, באישור הועדה לעניני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990,¹⁰ הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(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

<p>1. כלל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות חוק זה.</p>	חופש מידע
<p>2. "ועדה משותפת" - ועדה משותפת של ועדת החוקה חוק ומשפט וועדת החוץ והביטחון של הכנסת; "מידע" - כל מידע המצוי ברשות ציבורית, והוא כתוב, מוקלט, מוסרט, מצולם או ממוחשב; "ממונה" - מי שמונה לפי סעיף 3; "קבלת מידע" - לרבות עיון, צפיה, האזנה, העתקה, צילום, קבלת פלט מחשב או קבלת מידע בכל דרך אחרת בהתאם לסוג המידע וצורת החזקתו; - "רשות ציבורית" - (1) הממשלה ומשרדי הממשלה, לרבות יחידותיהם ויחידות הסמך שלהם; (2) לשכת נשיא המדינה; (3) הכנסת; (4) מבקר המדינה, למעט לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת וביורור תלונות הציבור; (5) בתי משפט, בתי דין, לשכות הוצאה לפועל, וגופים אחרים בעלי סמכות שפיטה על פי דין - למעט לגבי תוכנו של הליך משפטי; (6) רשות מקומית; (7) תאגיד בשליטת רשות מקומית; (8) תאגיד שהוקם בחוק; (9) חברה ממשלתית וחברה-בת ממשלתית בהגדרתן בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, למעט חברות שקבע שר המשפטים באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותה של החברה או לגבי פעילויות מסוימות; (9) גוף אחר, הממלא תפקיד ציבורי, שהוא גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שקבע שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותו של גוף כאמור או לגבי פעילויות מסוימות; "ראש רשות ציבורית" - המנהל הכללי, ובאין מנהל כללי - בעל התפקיד המקביל באותו גוף; ברשות מקומית - ראש הרשות המקומית; "תאגיד בשליטת רשות מקומית" - תאגיד עירוני, כמשמעותו בסעיף 249א לפקודת העיריות, וכן, תאגיד שבו יש למועצה מקומית, כמשמעותה בפקודת המועצות המקומיות, לפחות מחצית ההון או מחצית כוח ההצבעה בו; "תושב" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, וכן תאגיד שהתאגד לפי הדין בישראל.</p>	הגדרות
<p>3. ראש רשות ציבורית ימנה, מקרב עובדי הרשות, ממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום הוראות חוק זה.</p>	ממונה
<p>4. (א) הממשלה תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את רשימת הרשויות הציבוריות, כאמור בפסקאות (1) ו-(8) להגדרה² "רשות ציבורית"; הרשימה תכלול מידע תמציתי על תפקידיה של כל רשות ציבורית, וכן על דרכי ההתקשרות עם הממונה ועל דרכים נוספות לקבלת מידע שבידי הרשות כנהוג באותה רשות. (ב) רשות מקומית תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), לגביה ולגבי התאגידים שבשליטתה, אשר חוק זה חל עליהם.</p>	פרסום רשימת הרשויות הציבוריות
<p>5. (א) רשות ציבורית תפרסם דין וחשבון שנתי שיכלול מידע על אודות פעילותה ותחומי אחריותה והסבר על תפקידיה וסמכויותיה; הדין וחשבון יכלול גם דיווח של הממונה על הפעלת חוק זה ברשות הציבורית, ואולם רשאי הוא לפרסם דיווח זה בנפרד. (ב) שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, רשאי לקבוע, לגבי רשות ציבורית מסוימת, כאמור בפסקאות (1) ו-(6) עד (10) להגדרה "רשות ציבורית", או לסוגים של רשויות ציבוריות, תקופה אחרת לפרסום של הדין וחשבון. (ג) הוראות בדבר מתכונת הדין וחשבון ודרך פרסומו ייקבעו בתקנות.</p>	דוח תקופתי
<p>6. (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור את ההנחיות המינהליות הכתובות שעל פיהן היא פועלת ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור. (ב) הוראות סעיף 9 יחולו, בשינויים המחויבים, על העמדת הנחיות מינהליות לעיון הציבור לפי סעיף זה. (ג) רשות מקומית תעמיד לעיון הציבור את חוקי העזר שלה.</p>	הנחיות מינהליות וחוקי עזר

תיקון מס' 5
תשס"ז-2007

6א. (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור מידע על איכות הסביבה שיש ברשותה, באתר האינטרנט של הרשות הציבורית, אם קיים אתר כאמור, ובדרכים נוספות שיקבע השר לאיכות הסביבה; לענין זה, "מידע על איכות הסביבה" - מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה ותוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.

(ב) הוראות סעיפים 9 ו-13 יחולו, בשינויים המחוייבים, על העמדת המידע לעיון הציבור לפי סעיף זה.

(ג) השר לאיכות הסביבה, בהסכמת שר האוצר ובהתייעצות עם שר המשפטים ועם השר הנוגע בדבר, ולענין רשויות מקומיות גם בהסכמת שר הפנים, יקבע את סוגי המידע על איכות הסביבה שיועמד לעיון הציבור, את דרכי העמדתו כאמור ואת המועדים לכך; תקנות כאמור יובאו לאישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת.

חובת התקנת התקנות

תקנות לפי סעיף 6א(ג) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה, יובאו לאישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת בתוך שישה חודשים מיום פרסומו של חוק זה.

7. **נוהל הגשת בקשות והטיפול בהן**

(א) בקשה לקבלת מידע תוגש בכתב לממונה או למי שהוסמך לכך על ידו; אין המבקש חייב לציין את הטעם לבקשתו.

(ב) הרשות הציבורית תודיע למבקש המידע ללא שיהוי, ולא יאוחר מ-30 ימים מקבלת הבקשה, על החלטתה בבקשתו; ראש הרשות הציבורית, או מי שהוא הסמיך לכך, רשאי להאריך את התקופה האמורה, במקרה הצורך, ב-30 ימים נוספים, ובלבד שהודיע על כך למבקש בכתב, ונימק את הצורך בהארכת התקופה.

(ג) ראש הרשות הציבורית רשאי להאריך, הארכה נוספת, את התקופה האמורה בסעיף קטן (ב), בהחלטה מנומקת אשר תישלח למבקש תוך התקופה האמורה, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש יש צורך להאריך את התקופה; ההארכה הנוספת לא תעלה על התקופה המתחייבת מהטעמים האמורים, ובכל מקרה לא תעלה על 60 ימים.

(ד) החליטה הרשות הציבורית להעמיד את המידע לרשות המבקש, תבוצע החלטתה תוך זמן סביר בנסיבות הענין אך לא יאוחר מ-15 ימים, זולת אם קבע הממונה, מטעמים מיוחדים, כי ההחלטה תבוצע במועד מאוחר יותר; הרשות תודיע למבקש היכן ומתי יעמוד המידע לרשותו.

(ה) המידע יועמד לרשות המבקש כפי שהוא מצוי בידי הרשות הציבורית ואין הרשות חייבת לעבד את המידע לצרכיו של המבקש; היה המידע ממוחשב, הוא יופק עבור המבקש באמצעים המשמשים דרך קבע את הרשות.

(ו) החליטה הרשות הציבורית לדחות את בקשת המבקש, כולה או חלקה, תשלח למבקש הודעה בכתב שתפרט את נימוקי ההחלטה, ותיידע את המבקש על זכותו לעתור נגד ההחלטה לפי הוראות סעיף 17.

8. **דחיית בקשות במקרים מסוימים**

8. רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע באחד מאלה: (1) הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה;

(2) המידע נוצר או נתקבל בידה למעלה משבע שנים לפני הגשת הבקשה ואיתורו כרוך בקושי של ממש;

(3) לאחר שנקטה אמצעים סבירים, התברר לה שלא ניתן לאתר את המידע או שאינו מצוי ברשותה;

(4) המידע פורסם ועומד לרשות הציבור או לעיונו, בין בתשלום ובין שלא בתשלום; ואולם בדחותה את הבקשה לפי פסקה זו, תודיע הרשות למבקש היכן יוכל לרכוש את המידע המבוקש, לקבלו או לעיין בו;

(5) המידע נוצר בידי רשות ציבורית אחרת, ואין בהפניית המבקש לאותה רשות כדי להכביד הכבדה בלתי סבירה על קבלתו של המידע על ידו; ואולם, בדחותה בקשה לפי פסקה זו, תפנה הרשות הציבורית את המבקש לרשות הציבורית אשר בידיה נוצר המידע.

9. **מידע שאין למסרו או שאין חובה למסרו**

9. (א) רשות ציבורית לא תמסור מידע שהוא אחד מאלה:

(1) מידע אשר בגילוי יש חשש לפגיעה בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בביטחון הציבור או בשלום של אדם;

(2) מידע בנושאים ששר הביטחון, מטעמים של שמירה על ביטחון המדינה, קבע אותם בצו, באישור הוועדה המשותפת;

(3) מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הפרטיות), אלא אם כן הגילוי מותר על פי דין;

(4) מידע אשר אין גלותו על פי כל דין.

(ב) רשות ציבורית אינה חייבת למסור מידע שהוא אחד מאלה:

(1) מידע אשר גילוי עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות הציבורית או את יכולתה לבצע את תפקידיה;

- (2) מידע על אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב;
- (3) מידע על אודות פרטי משא ומתן עם גוף או עם אדם שמחוץ לרשות;
- (4) מידע בדבר דיונים פנימיים, תרשומות של התייעצויות פנימיות בין עובדי רשויות ציבוריות, חבריהן או יועציהן, או של דברים שנאמרו במסגרת תחקיר פנימי, וכן חוות דעת, טיוטה, עצה או המלצה, שניתנו לצורך קבלת החלטה, למעט התייעצויות הקבועות בדין;
- (5) מידע הנוגע לניהול פנימי של הרשות הציבורית שאין לו נגיעה או חשיבות לציבור;
- (6) מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי שפרסומו עלול לפגוע פגיעה ממשית בערכו, וכן מידע הנוגע לעניינים מסחריים או מקצועיים הקשורים לעסקיו של אדם, שגילוי עולל לפגוע פגיעה ממשית באינטרס מקצועי, מסחרי או כלכלי; למעט מידע שהוא אחד מאלה -
(א) מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה;
(ב) תוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.
- (7) מידע שהגיע לידי הרשות הציבורית, שאי-גילוי היה תנאי למסירתו, או שגילוי עולל לפגוע בהמשך קבלת המידע;
- (8) מידע על אודות שיטות עבודה ונהלים של רשות ציבורית העוסקת באכיפת החוק, או שיש לה סמכות חקירה או ביקורת או בירור תלונות על פי דין, אם גילוי עולל לגרום לאחד מאלה:
(א) פגיעה בפעולות האכיפה או הביקורת או בירור התלונות של הרשות;
(ב) פגיעה בהליכי חקירה או משפט או בזכותו של אדם למשפט הוגן;
(ג) גילוי או מתן אפשרות לגלות את קיומו או זהותו של מקור מידע חסוי;
10. **שיקולי הרשות הציבורית**
בבואה לשקול סירוב למסור מידע לפי חוק זה, מכוח הוראות סעיפים 8 ו-9, תיתן הרשות הציבורית דעתה, בין היתר, לענינו של המבקש במידע, אם ציין זאת בבקשתו, וכן לענין הציבורי שבגילוי המידע מטעמים של שמירה על בריאות הציבור או בטיחותו, או שמירה על איכות הסביבה.
11. **מסירת מידע חלקי ומסירת מידע בתנאים**
היה המידע המבוקש מידע אשר הרשות הציבורית רשאית או חייבת שלא למסרו כאמור בסעיף 9, וניתן לגלות את המידע, ללא הקצאת משאבים בלתי סבירה או הכבדה ניכרת על פעולתה של הרשות, תוך השמטת פרטים, תוך עריכת שינויים או תוך התניית תנאים בדבר דרך קבלת המידע והשימוש בו, תמסור הרשות את המידע בהשמטות, בשינויים או בתנאים המחויבים, לפי הענין; נעשו השמטות או שינויים כאמור, תציין זאת הרשות, אלא אם כן אין לגלות עובדה זו, מהטעמים המפורטים בסעיף 9(א)(1).
12. **תחולה לגבי אדם שאינו אזרח או תושב**
הוראות חוק זה יחולו גם על מבקש מידע שאינו אזרח ישראלי או תושב, לגבי מידע בדבר זכויותיו בישראל.
13. (א) **הגנה על צד שלישי**
נתבקש מידע הכולל פרטים על אודות צד שלישי, אשר מסירתם עלולה לפגוע בצד השלישי, והרשות הציבורית שוקלת לאפשר למבקש המידע לקבל את המידע, תודיע הרשות לצד השלישי, בכתב, על דבר הגשת הבקשה ועל זכותו להתנגד למסירת המידע ותודיע על כך למבקש; קיבל אדם הודעה כאמור, רשאי הוא להודיע לרשות, בתוך 21 ימים, כי הוא מתנגד לבקשה, בנימוק שאין למסור את המידע, כולו או מקצתו, מכוח הוראות סעיף 9 או הוראות כל דין; 21 הימים האמורים לא יבואו במנין המועדים המנויים בסעיף 7.
- (ב) החליטה הרשות הציבורית לדחות את התנגדותו של הצד השלישי, תמציא לו, בכתב, את החלטתה המנומקת, ותודיע לו על זכותו לעתור נגד החלטתה על פי חוק זה.
- (ג) על אף האמור בסעיף 7(ב) לא תאפשר הרשות הציבורית את קבלת המידע המבוקש, בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה או בטרם הוחלט לדחותה, לפי הענין, אלא אם כן הודיע הצד השלישי שהתנגד, בכתב, כי הוא מוותר על זכותו להגישה.
14. (א) **סייגים לתחולת החוק**
הוראות חוק זה לא יחולו על הגופים שלהלן, ועל מידע שנוצר, שנאסף או שמוחזק בידיהם -
- (1) מערך המודיעין של צבא-ההגנה לישראל, ויחידות צבאיות נוספות אשר שר הבטחון, באישור הוועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה;
- (2) שירות הבטחון הכללי וכן יחידות הבטחון ברשויות ציבוריות, בעניינים המונחים על ידי שירות הבטחון הכללי או מטעמו;
- (3) המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- (4) יחידת הממונה על הבטחון במערכת הבטחון;
- (5) יחידות במשרד ראש הממשלה ובמשרד הביטחון שעיקר פעילותן ביטחון המדינה או יחסי חוץ, שראש הממשלה או שר הביטחון, באישור הוועדה המשותפת, קבע אותן בצו;

- (6) הועדה לאנרגיה אטומית ומרכזי המחקר הגרעיני שבאחריותה;
- (7) המרכז למחקר מדיני, החטיבה לפירוק נשק והחטיבה לתכנון מדיני במשרד החוץ, ויחידות נוספות של משרד החוץ, אשר שר החוץ, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה או יחסי החוץ שלה;
- (8) כל גוף או רשות שיש להם סמכות חקירה על פי דין, לגבי מידע שנאסף או שנוצר לצורכי חקירה ולגבי מידע מודיעיני;
- (9) מערכי המודיעין והחקירות של משטרת ישראל, וכן יחידות נוספות אשר השר לבטחון הפנים, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו;
- (10) שירות בתי הסוהר - לגבי מערך המודיעין ומערך האבטחה;
- (11) כל רשות מעין-שיפוטית, שתפקידה לדון במצבו הרפואי של אדם - לגבי הליכים בפניה.
- (ב) שר המשפטים רשאי, בצו, בהתייעצות עם השר הנוגע בדבר ובאישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת או ועדת משנה שלה, להוסיף גוף או ענין לרשימת הגופים המנויים בסעיף קטן (א); תוקפו של צו כאמור יהיה לתקופה שתקבע בו ושלא תעלה על שישה חודשים, זולת אם בוטל קודם לכן; נקבעה בצו תקופת תוקף הפחותה משישה חודשים רשאי שר המשפטים להאריך את תוקפו של הצו לתקופה נוספת, ובלבד שהתקופה הכוללת לא תעלה על שישה חודשים.
- (ג) שר המשפטים רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט שלהכנסת לקבוע בצו כי חוק זה לא יחול על תאגיד כאמור בפסקאות (7) או (8) להגדרה "רשות ציבורית" שבסעיף 2, בשים לב למידת הפגיעה העלולה להיגרם לפעילותו הכלכלית או העסקית של התאגיד; צו כאמור יינתן, לגבי תאגיד בשליטת רשות מקומית, לאחר התייעצות עם שר הפנים, ולגבי תאגיד אחר, לאחר התייעצות עם השר הממונה על החוק שמכוחו הוקם התאגיד.
- (ד) הוראות חוק זה לא יחולו על מידע שהעבירה הרשות-הציבורית לגנוז המדינה בהתאם לחוק הארכיונים, התשט"ו 1955.
- (12) נציבות תלונות הציבור על שופטים - לגבי בירור תלונה על שופט לפי חוק נציב תלונות הציבור על שופטים, התשס"ב-2002
- (13) הרשות להגנה על עדים.

תיקון חוק חופש המידע - מס' 2 התשס"ב-2002

תיקון חוק חופש המידע - מס' 6 התשס"ט-2008

דיוני הועדה המשותפת

תיקון מידע - מס' 6 התשס"ט-2008

עתירה לבית המשפט

תיקון חוק חופש המידע

עתיירה לבית המשפט

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

תיקון חוק חופש המידע

- (ב) בתקנות בעניין אגרות ייקבעו נסיבות שבהן יינתן פטורמאגרה.
- (ג) לא תיקבע אגרה בעד בקשת מידע אשר יש להעמידו לרשות הציבור לפי סעיף 6, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבורהעסקת המידע או הדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש.
- (ד) לא תקבע אגרה בעד בקשה של אדם לקבל מידע עלאודות עצמו, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבור העסקת המידע אוהדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש, וכן עבור הפעולות הכרוכות באיתורהמידע, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש נדרש מאמץ מיוחדלצורך הטיפול בבקשה.
- (ה) על החלטת הממונה בדבר תשלום אגרה בעניין בקשהמסוימת ניתן להגיש ערעור לבית משפט שלום, באופן שייקבע בתקנות.
- (ו) שר המשפטים רשאי לקבוע כי מועד הקבוע בחוק זה למסירת מידע יחל רק לאחר תשלום אגרה על ידי המבקש, וכי המידע ימסר למבקש רק לאחר תשלום אגרה.
19. **ביצוע ותקנות** שר המשפטים ממונה על ביצוע חוק זה, והוא רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, להתקין תקנות לביצוען.
20. **דינים שמירת** אין בהוראות חוק זה כדי לגרוע מתוקפו של חיקוק המחייב,המתיר, האוסר או המסדיר באופן אחר גילוי או מסירה של מידע שבידי רשות ציבורית.
21. **תחילה** (א) תחילתו של חוק זה שנה מיום פרסומו.
- (ב) על אף הוראת סעיף קטן (א) רשאית הממשלה, באישור ועדת החוקה ומשפט של הכנסת לקבוע בצו, רשויות ציבוריות או סוגים של רשויות ציבוריות, שלגביהם יחל החוק במועדי תחילה אחרים, הכל כפי שתקבע, ובלבד שמועד תחילה שייקבע כאמור לא יהיה מאוחר מתום שלוש שנים ממועד התחילה לפי סעיף קטן (א).

בנימין נתניהו	צחי הנגבי
ראש הממשלה	שר המשפטים
עזר ויצמן	דן תיכון
נשיא המדינה	יושב ראש הכנסת

226. 'ס"ח התשנ"ח, עמ' 1.
 "כך - במקור. צריך להיות כנראה: "להגדרת" 2