



מדינת ישראל
משרד העלייה והקליטה
אגף בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 9
לשנת 2017
תלונות הציבור



ירושלים, חשוון תשע"ט, אוקטובר 2018



דבר השרה

נכבדי,

דוח תלונות הציבור של משרד העלייה והקליטה לשנת 2017 מציין ירידה בסך התלונות בממוצע של 18% לעומת מספר התלונות בשנה הקודמת.

אני שמחה לראות שמגמת הירידה במספר התלונות נמשכת משנה לשנה ועלינו להמשיך במגמה זו.

אני מצפה שכל עובדי המשרד יראו במתן מענה מדויק ומלא ומלאים ובזמן קצר לכל הפונים - מטרה שניתן להשיגה.

הדוחות השנתיים מהווים כלי עבודה מעולה עבור כולנו ובאמצעותם ניתן לשפר את השרות ולהימנע מלחזור על משגים.

על כולנו לזכור שהעולה החדש וגם התושב החוזר מגיעים לארץ בלתי מוכרת ונתקלים בבעיות מגוונות ביותר. אנחנו הכתובת להקל בצעדיהם הראשונים במדינת ישראל, קליטה נכונה מהווה כרטיס ביקור לעידוד העלייה!

תודתי לכל העוסקים בפעילות הביקורת ובהכנת הדו"ח השנתי.

בברכה,

ח"כ סופה לנדבר

שרת העלייה והקליטה

טלפון: 02-6752691
פקס: 02-5669244
כתובת: קפלן 2, ירושלים 9195016
אתר: www.klita.gov.il

הכל כדי שתרגישו בבית





דברי המנהל הכללי

דו"ח תלונות הציבור השנתי שמסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור הינו כלי מעקב לשינוי ולשיפור תהליכי עבודה ולביקורת עצמית יעילה.

אנו כארגון לומד מסיקים מסכנות מתוך הממצאים ושואפים להטיב ולהתאים את שירותנו לעולים גם טרום עלייתם ארצה וגם בקליטתם. ירידה משמעותית בכמות פניות ותלונות לעומת השנה הקודמת מעידה על כך שאנו פועלים בכיוון הנכון גם בתחום השירות וגם בהעברת מידע נחוץ ושימושי לזכאי העלייה ולעולים. כך בשנת 2017 חלה ירידה של כ- 21% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר ובפקס, לצד הירידה של 15.2% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר אלקטרוני.

כמו כן ממשיכה מגמת העלייה של שימוש בשירות המקוון ע"י העולים. מגמה זאת, היא הוכחה לשינוי הגלובלי בכלל והישראלי בפרט של מעבר לעולם דיגיטלי שיתופי ועשיר. משרד העלייה והקליטה הולך ומשפר את שרותיו גם בתחום זה.

אני רוצה להודות לכל עובדי האגף אשר בעשייתם היומ-יומית מביאים ערך מוסף למשרד. נמשיך לצעוד לכיוון הקדמה, לבקר את עצמנו, ללמוד, להשתפר ולהצליח.
יישר כח.

אלכס קושניר
המנהל הכללי

טלפון: 02-6752689

פקס: 02-5635840

כתובת: קפלן 2, ירושלים 9195016

אתר: www.klita.gov.il

טלפון:

פקס:

כתובת:

אתר:

הכל כדי שתרגישו בבית



דבר המבקרת הפנימית

האגף הבכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2017.

הדוח מסכם את פעילותו של האגף בנושא ומוגש לשרת העלייה והקליטה, למנכ"ל המשרד, להנהלת המשרד ולגורמי חוץ נוספים. העברת הדוח מתבצעת כדי להציג את הנושאים העיקריים בהם טיפל האגף, את המגמות ואת השינויים שהתבצעו בעקבות התלונות אשר הוגשו למשרד.

בשנת 2017 התקבלו באגף 699 תלונות בכתב. בנוסף התקבלו כ- 3,831 תלונות דרך אתר האינטרנט של המשרד, דרך תיבת "צור קשר" ודרך כתובת הדוא"ל ישירות אל אחראיות תלונות הציבור. כמו כן, נתקבלו כ- 6,000 תלונות בטלפון.

לעומת שנת 2016 שבה התקבלו באגף 885 תלונות בכתב ו-4,519 תלונות דרך תיבת "צור קשר" באתר המשרד. בשנת 2017 חלה ירידה של כ- 21% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם ירידה של 15.2% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני ובממוצע ירידה של כ-18% בסך התלונות.

ראוי לציין, כי האגף מטפל בתלונות הציבור המגיעות לאגף מנותבות לטיפולם (הכולל מענה ישיר לפונים) של האגפים המקצועיים והמרחבים.

הנהלת המשרד ועובדיה מתקנים את הליקויים המועלים בפניהם ללא דיחוי ומשפרים את השירות הניתן לעולים ולתושבים החוזרים. אם נשלחות מספר תלונות בנושא מסוים המעלות ליקויים הדורשים בדיקה מערכתית מקיפה, הנושא מועבר לביצוע דוח ביקורת בנושא על ידי עובדי האגף.

ברצוני להודות לח"כ, סופה לנדבר, שרת העלייה והקליטה ולמר אלכס קושניר, מנכ"ל המשרד על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיתנה בכל הקשור לתיקון הליקויים העולים בבדיקות. בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח. לגבי עופרה שטיין, מרכזת בכירה ביקורת פנים על הובלת הנושא ולמנהלי ולעובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד על הסיוע בהעברת הנתונים השנתיים לאגף ועל הסיוע לאורך כל השנה בתהליכי השיפור הטכנולוגי בתחום.

בכבוד רב,



טלי בודהנה
המבקרת הפנימית

04-8631158
04-8631166
קפלן 2, ירושלים 9195016
www.klita.gov.il

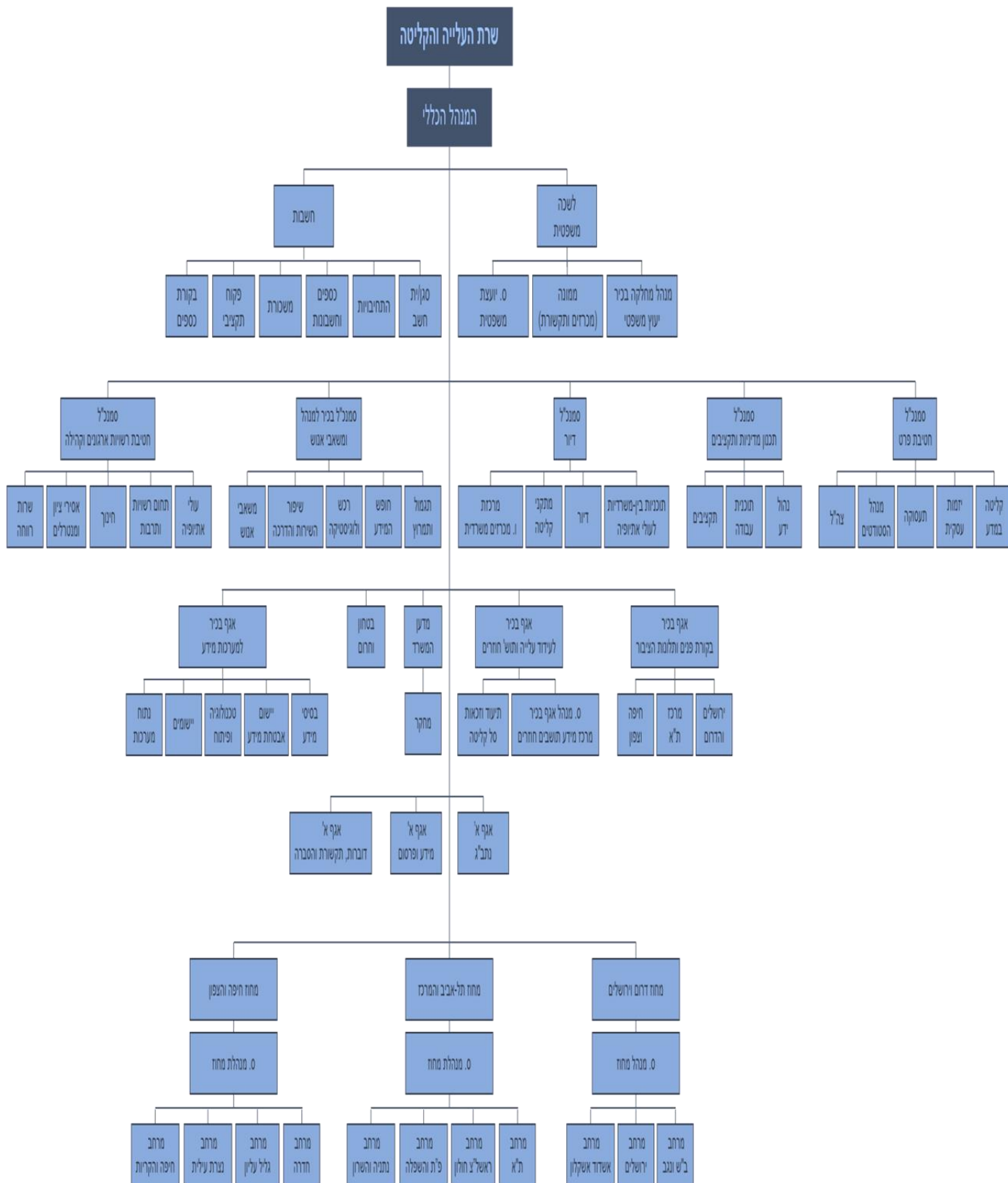
טלפון:
פקס:
כתובת:
אתר:

הכל כדי שתרגישו בבית

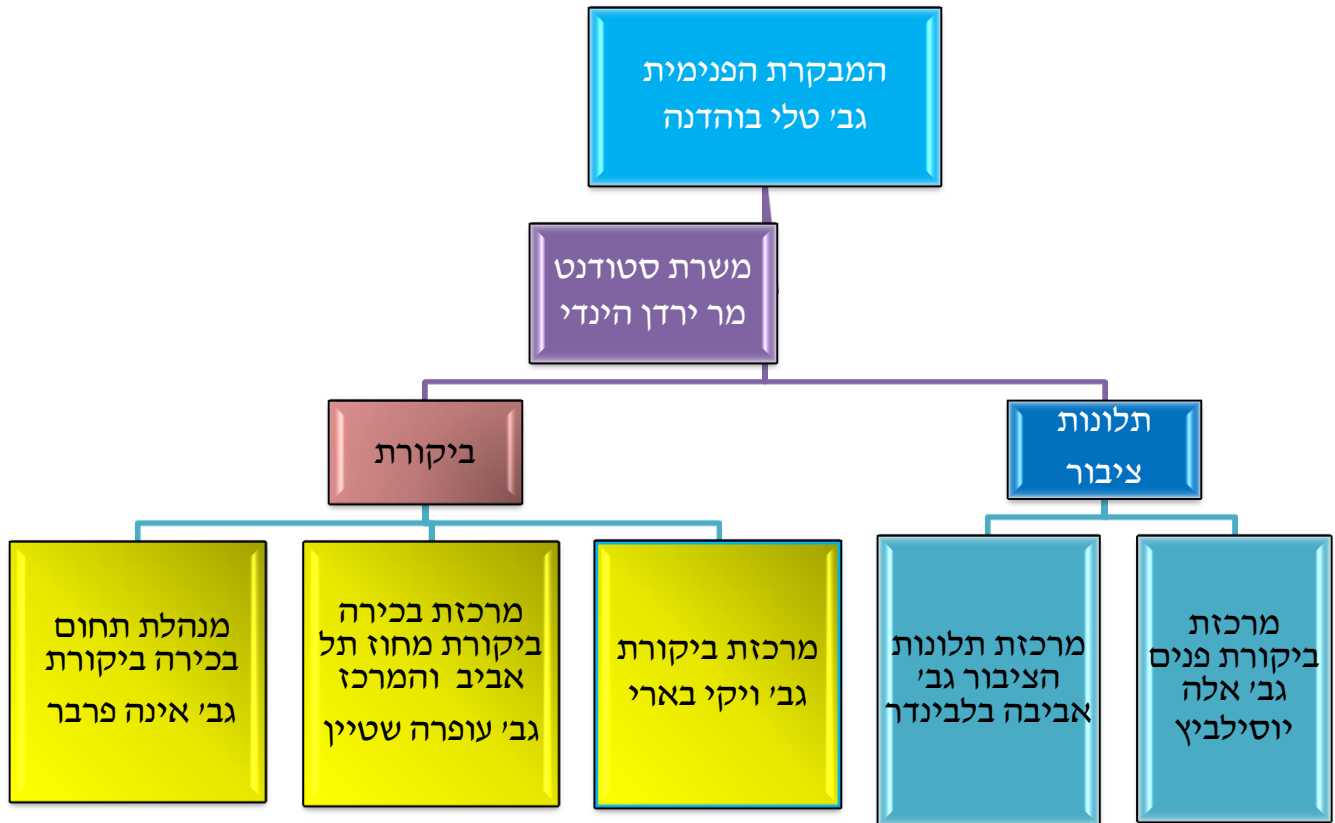


תוכן העניינים:

- ❖ מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה.....6
- ❖ מבנה ארגוני של האגף הבכיר.....7
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף8
 - העקרונות המנחים את האגף הבכיר8
 - טיפול בפניות ובתלונות8
 - אבחנה בין פנייה לתלונה.....8
 - ההיבט המשפטי במענה לתלונות.....9
 - תהליך הטיפול בתלונות9
- ❖ תרשים תהליך תלונה.....11
- ❖ התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני בדואר ובפקס.....12
- ❖ התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט/דואר אלקטרוני.....18
- ❖ התפלגות התלונות שהתקבלו בדואר ובפקס (ובחלוקה מגדרית).....30
- ❖ התפלגות התלונות בדואר ובפקס בחלוקה למטה ומחוזות.....49
- ❖ המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות.....50
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות61
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות68
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות76
- ❖ חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....84



מבנה ארגוני – אגף בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור לשנת 2017



סמכויות ותחומי פעילותו של האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

תפקידי האגף הבכיר

האגף הבכיר מהווה כתובת לתלונות המגיעות מהארץ ומחו"ל באופנים שונים, בשפה העברית ובשפות אחרות. האגף מורכב מהמבקר הפנימי, מנהלת תחום בכירה ביקורת פנים, מרכזת בכירה ביקורת פנים, מרכזת ביקורת פנים, מרכזת תלונות ציבור האחראית על כל התלונות ובטלפון ומרכזת ביקורת פנים האחראית על כל התלונות המגיעות בדואר האלקטרוני ובטלפון.

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 בתלונות 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.

טיפול בתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות:

1. נושא תושב חוזר - 20% מכלל התלונות לשנת 2017 (4,530 תלונות).
2. נושא עלייה - 15.3% מכלל התלונות לשנת 2017.
3. ענייני אכלוס ודירור - 15% מכלל התלונות לשנת 2017 (זכאות לדירור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דירור).
4. לימודים - 11% מכלל התלונות לשנת 2017.
5. תיעוד וזכאות - 8% מכלל התלונות לשנת 2017.

האבחנה בין פנייה לתלונה:

פנייה

- ❖ בקשה למתן הסבר כללי או אישי
- ❖ קבלת מידע

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.
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 לתלונות

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

תלונות 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 (לדוגמה, נדרשת השקעת משאבים בלתי סבירה לאיתור המידע המבוקש). בנוסף, סעיף 9 קובע כי רשות ציבורית לא תמסור מידע במקרים מוגדרים – עילות דחייה מהותיות. לדוגמה, פרסום המידע עלול לפגוע בביטחון המדינה או מידע בדבר דיונים פנימיים.

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

הגדרה של פגיעה בפרטיות: הסעיף הרלוונטי לפניות הציבור – סעיף 2 (9) – "שימוש בידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה".

פגיעה בפרטיות מהווה עבירה פלילית ודינה מאסר 5 שנים.

כל אדם זכאי לעיין במידע לגבי עצמו הנמצא במאגר מידע של הרשות.

בקשה לקבלת מידע מקרובי משפחה, גם מדרגה ראשונה, נדונה על פי המקרה בהתייעצות הלשכה המשפטית של המשרד.

פניות של עורכי דין בשם המלינים 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). האגף מקבל מדי שנה פניות ובקשות לקבלת מידע אישי עבור עולים ותושבים חוזרים. לדוגמה, האגף קיבל פניה מבית חולים בחו"ל עבור עולה שחייב כסף בגין אשפוז. כן, פניות לאיתור קרובים של נפטרת אשר הותירה ירושה, פניה של בת המחפשת את אביה עולה חדש וכיו".

במקרים אלה נשלח מכתב לפונה המציין כי המשרד לא מספר מידע פרטי על עולים. כן האגף שלח מכתב לעולים עצמם וציין בפניהם כי חיפשו אותם.

❖ מידע לגבי משרדים אחרים. יש להפנות ישירות למשרד המטפל בנושא המבוקש תוך ציון כתובת, מס' טלפון ופרטים נוספים.

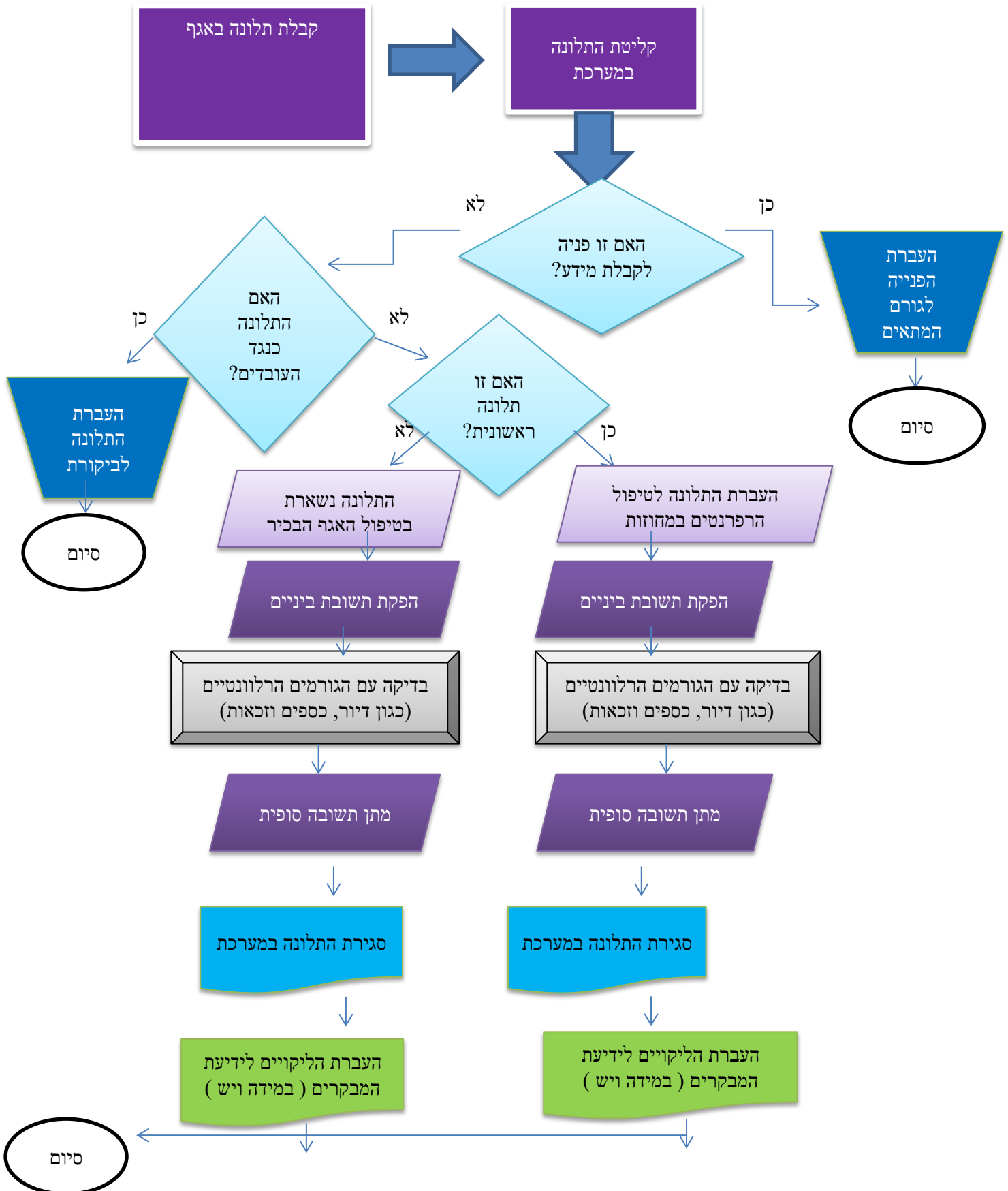
❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לוועדות חריגים וערעורים במשרדנו.

❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הוועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

תהליך הטיפול בתלונות

1. תלונה שמגיעה בכתב/טלפון/פקס, מוקלדת במערכת הממוחשבת. לאחר בדיקה, אם לא קיימת התלונה במערכת, היא מקבלת מספר "רץ".
תלונה שמגיעה בדואר אלקטרוני, מועברת אוטומטית למערכת תלונות הציבור. פרטי התלונה ופרטי המלין מוזנים אוטומטית בשדות מערכת התלונות.
2. האחראית שולחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ומציינת כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבועיים מקבלת התלונה).
בערוץ התלונות במיילים, תשובת הביניים נשלחת אוטומטית למלינים.
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. תלונות המגיעות במיילים דרך תיבת "צור קשר", מטופלות לרוב באופן ישיר על-ידי מרכזת ביקורת פנים.
4. קריאה מדוקדקת של פרטי התלונה ועיקרי הטענות, בדיקת התשתית העובדתית במערכת ההכוון, בנהלי המשרד, בהוראות השעה, בתקשי"ר ובכל המסמכים הרלוונטיים.
5. תלונה בכתב מועברת לקבלת התייחסות לגורם המקצועי ו/או מתקיימת שיחה עם הגורמים המטפלים.
6. עיבוד כל החומר מהמסמכים ומהמערכות הממוחשבות במשרד ותרשומות שיחות שנערכו עם כל הגורמים הרלוונטיים לידי תשובה הנשלחת ישירות למלין, וסגירתה במערכת.
7. אחת לתקופה, מופקים דוחות בחתכים שונים.

תרשים תהליך הטיפול בתלונה



התפלגות כללית של התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2017 התקבלו באגף 699 תלונות בכתב. בנוסף התקבלו כ- 3,831 תלונות דרך אתר האינטרנט של המשרד, דרך תיבת "צור קשר" ודרך כתובת הדוא"ל ישירות אל מרכזות האגף. כמו כן, נתקבלו כ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

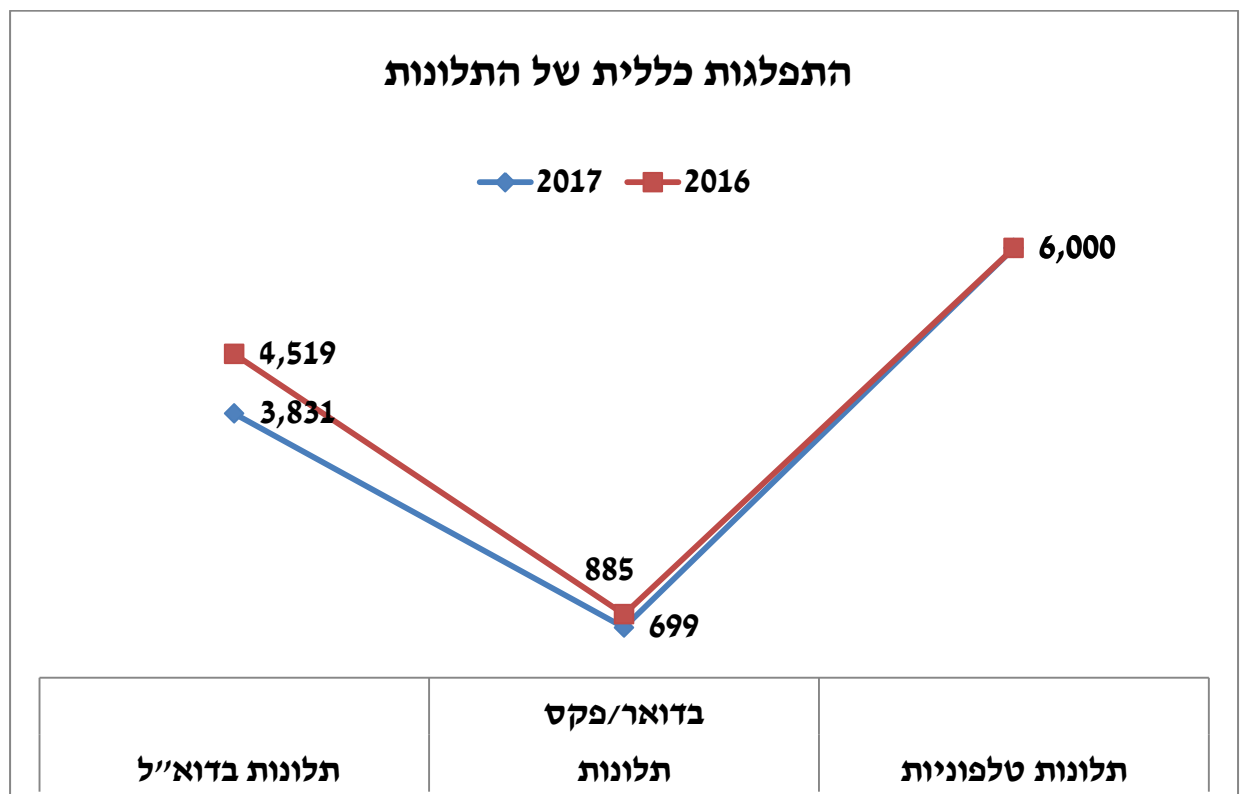
לעומת שנת 2016 שבה התקבלו באגף 885 תלונות בכתב ו-4,519 תלונות דרך תיבת "צור קשר" (באתר המשרד)

בשנת 2017 חלה ירידה של כ- 21% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם ירידה של 15% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני.

התפלגות כללית של סך התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה

בשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016

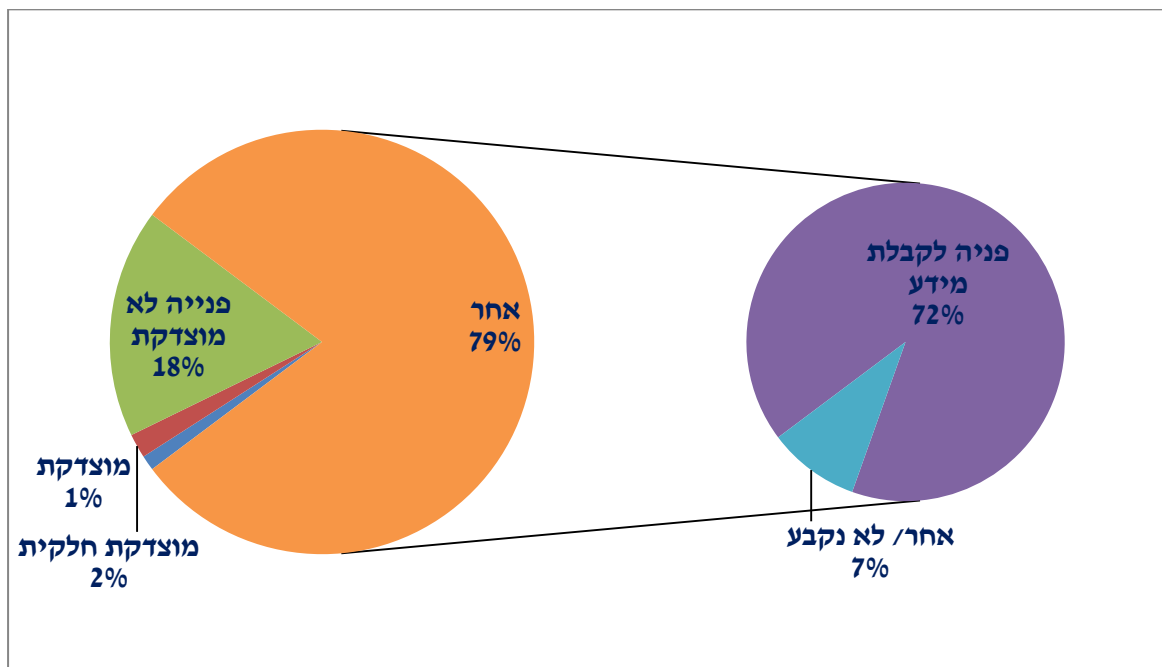
סך"כ תלונות	תלונות בדוא"ל	תלונות בדואר/פקס	תלונות טלפוניות	
10,530	3,831	699	6,000	2017
11,404	4,519	885	6,000	2016



התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני (דרך אתר המשרד) ובדואר ובפקס המוצדקות ולא מוצדקות לשנת 2017

סוג התלונה	תלונות בדואר ובפקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז השינוי מסה"כ
מוצדקת	33	19	52	1.2%
מוצדקת חלקית	58	26	84	1.85%
לא מוצדקת	374	417	791	17.5%
פניה לקבלת מידע	211	3,056	3,267	72.2%
אחר/ לא נקבע	23	313	336	7.4%
סה"כ	699	3,831	4,530	100%

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר, בפקס ובאינטרנט לשנת 2017



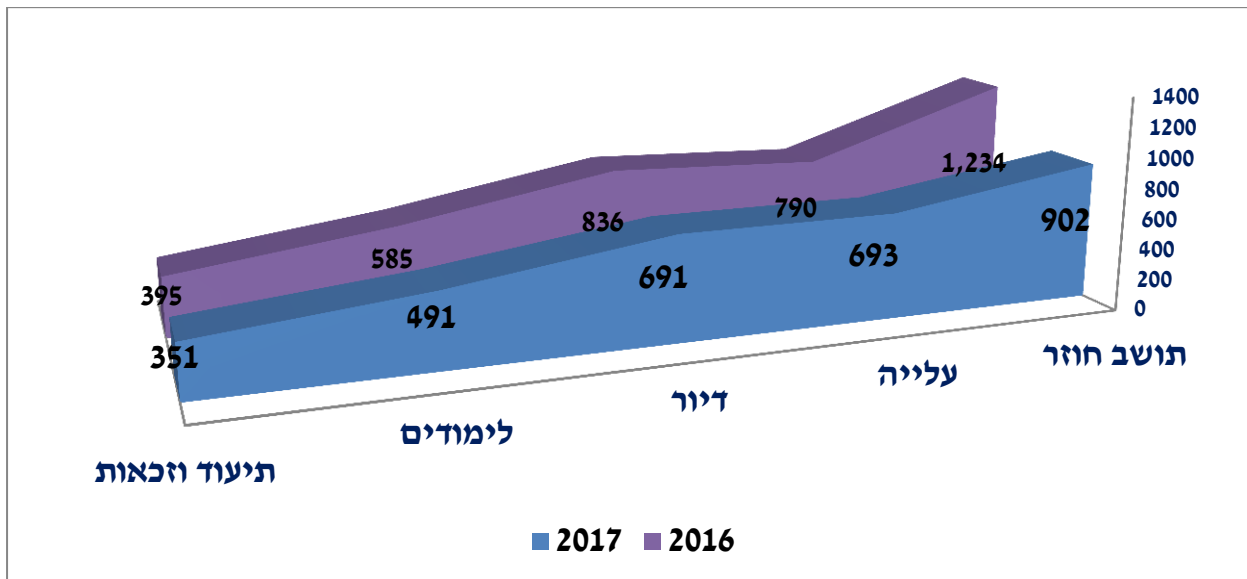
התפלגות כלל התלונות לשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016

שנת 2017	שנת 2016	סוג תלונה
52	1,978	מוצדקת
84	233	מוצדקת חלקית
791	1,274	לא מוצדקת
3,267	-	פניה לקבלת מידע
336	1,919	אחר/ לא נקבע
4,530	5,404	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016

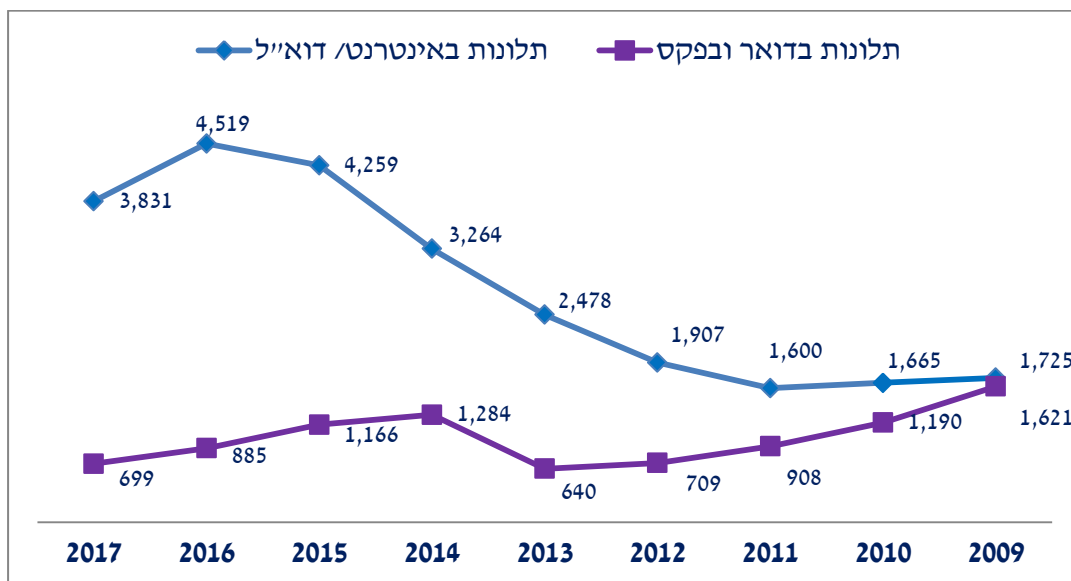
שנה	תושב חוזר	עלייה	דיוור	לימודים	תיעוד וזכאות
2017	902	693	691	491	351
אחוז מכלל התלונות לשנת 2017 (4,530 תלונות)	20%	15.3%	15.2%	11%	8%
2016	1,234	790	836	585	395
אחוז מכלל התלונות לשנת 2016 (5,404 תלונות)	23%	15%	16%	11%	7.3%

**התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2017
בהשוואה לשנת 2016**

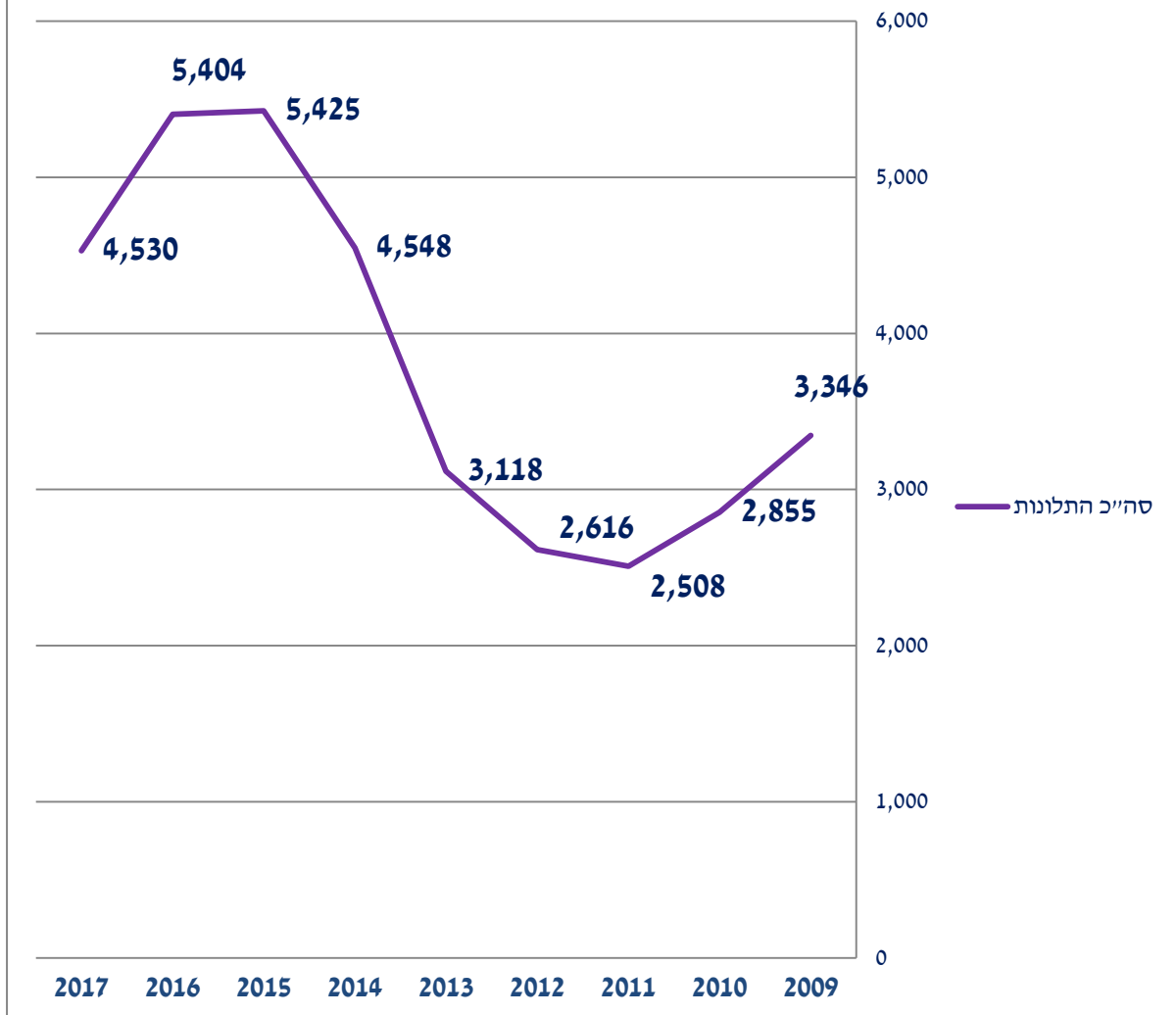


התפלגות סך התלונות בחלוקה לפי שנים

שנה	תלונות באינטרנט/ דוא"ל	תלונות בדואר ובפקס	סה"כ התלונות
2009	1,725	1,621	3,346
2010	1,665	1,190	2,855
2011	1,600	908	2,508
2012	1,907	709	2,616
2013	2,478	640	3,118
2014	3,264	1,284	4,548
2015	4,259	1,166	5,425
2016	4,519	885	5,404
2017	3,831	699	4,530



סה"כ התלונות בדואר, בפקס ובדוא"ל בחלוקה לפי שנים



תלונות ציבור דרך אתר

האינטרנט/דוא"ל

לשנת 2017

תלונות ציבור שהתקבלו דרך אתר האינטרנט/דואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2017 התקבלו 3,831 תלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 4,519 תלונות משנת 2016, קיטון של 15%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי עובדות אגף הבכיר לביקורת ולתלונות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את הנושא של התלונות בדואר האלקטרוני, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת המלין.

משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לתלונות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השירות שנותן האגף הבכיר. בנוסף, פותחה מערכת של תזכורות אוטומטיות לגורמים אליהם הופנתה הפניה לקבלת מידע או התלונה לקבלת התייחסות. מערכת התזכורות האוטומטית כוללת העתקים לממונים וכן בשלב מסוים למנכ"ל המשרד. קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם, נושאים שוטפים מתוקנים ומעודכנים לשיפור השירות, הניתן ללקוחות המשרד.

התפלגות המלינים דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2017

מעמד קליטה	מס' תלונות דרך אתר האינטרנט	אחוז התלונות מסך התלונות
עולים	1524	40%
עולה בכוח	23	0.6%
אזרח עולה	105	3%
הארכת זכאות	9	0.2%
ק. חוזר	93	2.4%
תושב חוזר שאושר בוועדה	477	12.4%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	11	0.3%
פלשמורה	6	0.15%
חוק הכניסה	4	0.1%
ילד נלווה מאתיופיה	7	0.18%
בן עולה לסיוע מיוחד	5	0.13%
אחר	1567	41%
סה"כ	3,831	100%

התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט במהלך שנת 2017

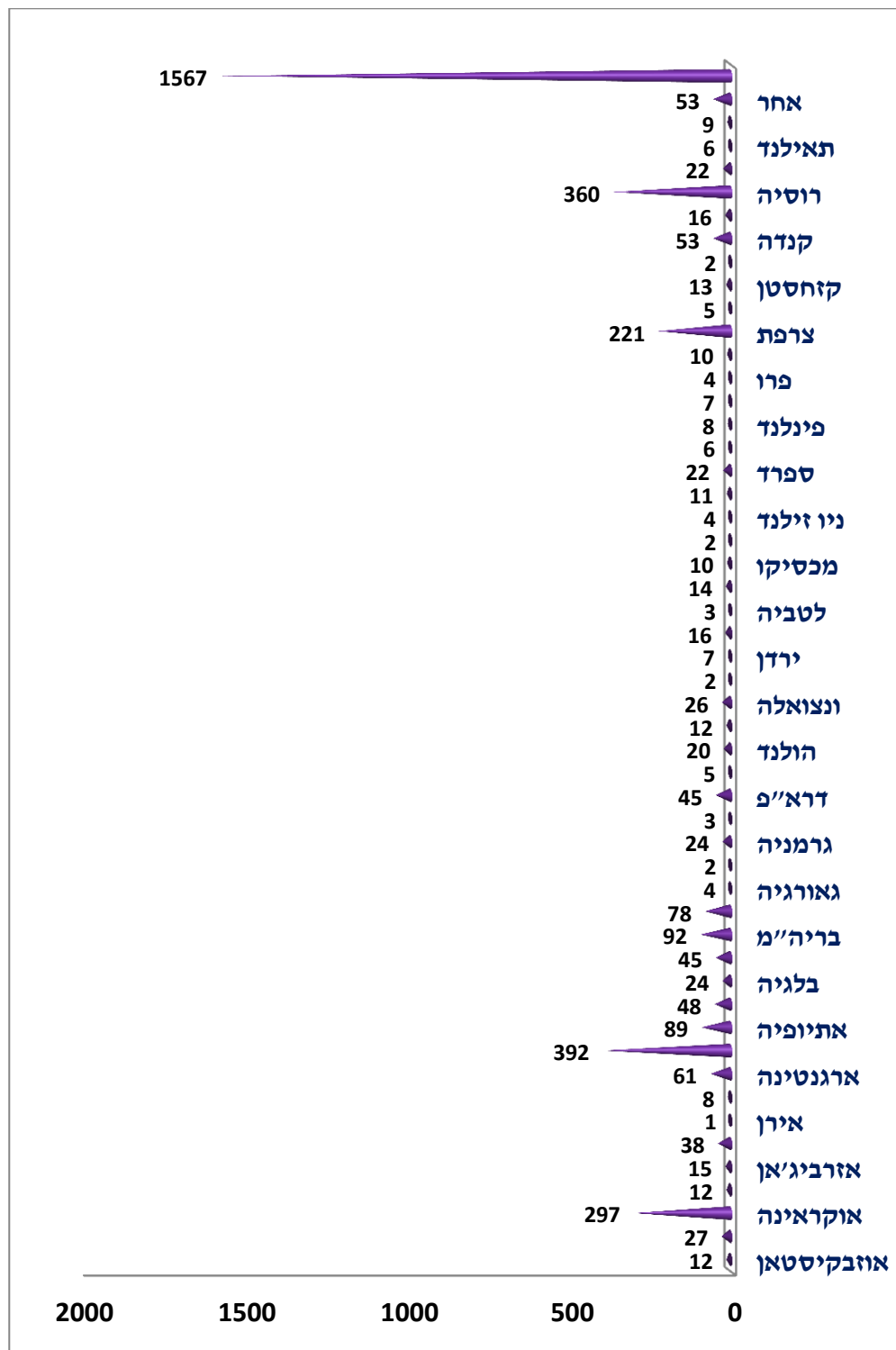
אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא
0.6%	25	גיור
8%	304	דיוור
0.2%	8	ווטרנים
8.5%	326	זכאות כללית
1.7%	67	חיילים
1.6%	63	חיפוש קרובים
1.4%	55	יזמות עסקית
12.5%	480	לימודים
0.36%	14	מחקר וסטטיסטיקה
1.4%	54	מידע ופרסום
0.13%	5	מנטרלים ואסירי ציון
17.4%	668	עלייה
1.5%	57	רווחה
23%	882	תושב חוזר
2.8%	106	תלונה על טיפול
4%	149	תעסוקה
15%	568	אחר
100%	3,831	סה"כ התלונות

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2017

סך התלונות	ארץ מוצא
16	ישראל
3	לטביה
14	מולדביה
10	מכסיקו
2	מרוקו
4	ניו זילנד
11	סין
22	ספרד
6	פולין
8	פינלנד
7	פנמה
4	פרו
10	צ'ילה
221	צרפת
5	קולומביה
13	קזחסטן
2	קירגיזסטן
53	קנדה
16	רומניה
360	רוסיה
22	שוויץ
6	תאילנד
9	תורכיה
53	אחר
1567	לא ידוע
3,831	סה"כ

סך התלונות	ארץ מוצא
12	אוזבקיסטן
27	אוסטרליה
297	אוקראינה
12	אורוגוואי
15	אזרביג'אן
38	איטליה
1	אירן
8	אקוודור
61	ארגנטינה
392	ארה"ב
89	אתיופיה
48	בילורוסיה
24	בלגיה
45	ברזיל
92	בריה"מ
78	בריטניה
4	גאורגיה
2	גוואטמלה
24	גרמניה
3	דנמרק
45	דרא"פ
5	הודו
20	הולנד
12	הונגריה
26	ונצואלה
2	יפן
7	ירדן

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2017

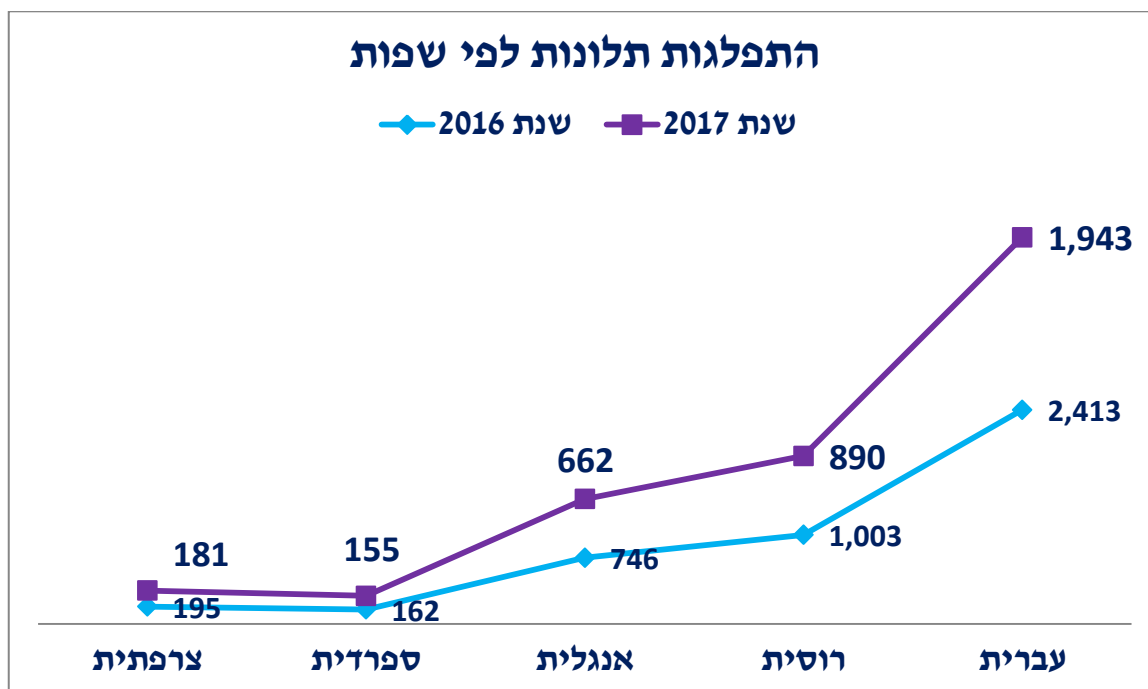


התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2017

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
באחוזים	100%	23%	51%	5%	4%	17%
סה"כ	3,831	890	1,943	181	155	662

התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות לשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016

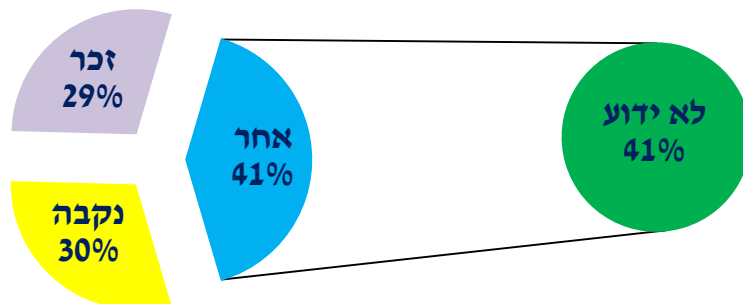
שפה	שנת 2016	שנת 2017	אחוז השינוי בין השנים
עברית	2,413	1,943	-19%
רוסית	1,003	890	-11%
אנגלית	746	662	-11%
ספרדית	162	155	-4%
צרפתית	195	181	-7%
סה"כ	4,519	3,831	-15%



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי מגדר במהלך שנת 2017

מין	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
נקבה	1,148	30%
זכר	1,116	29%
לא ידוע	1,567	41%
סה"כ	3,831	100%

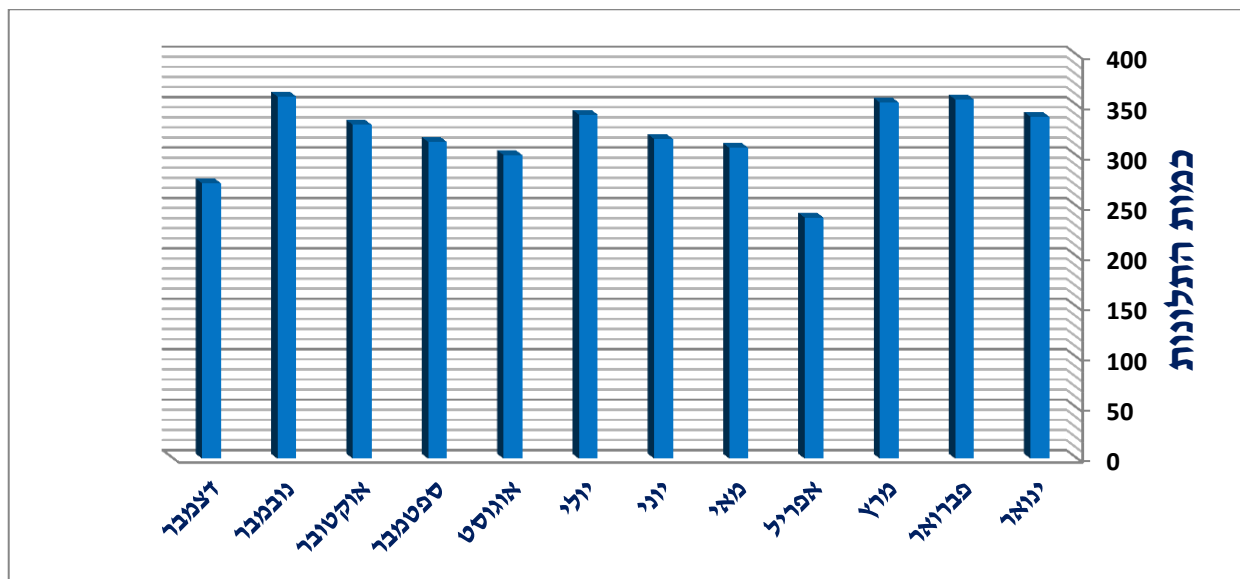
התפלגות התלונות בדוא"ל לפי מגדר לשנת 2017



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי חודשים במהלך שנת 2017

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
8.8%	339	ינואר
9.3%	356	פברואר
9%	353	מרץ
6%	239	אפריל
8%	308	מאי
8.3%	317	יוני
9%	341	יולי
8%	301	אוגוסט
8.2%	314	ספטמבר
8.6%	331	אוקטובר
9.3%	359	נובמבר
7.1%	273	דצמבר
100%	3,831	סה"כ

התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי חודשים במהלך שנת 2017



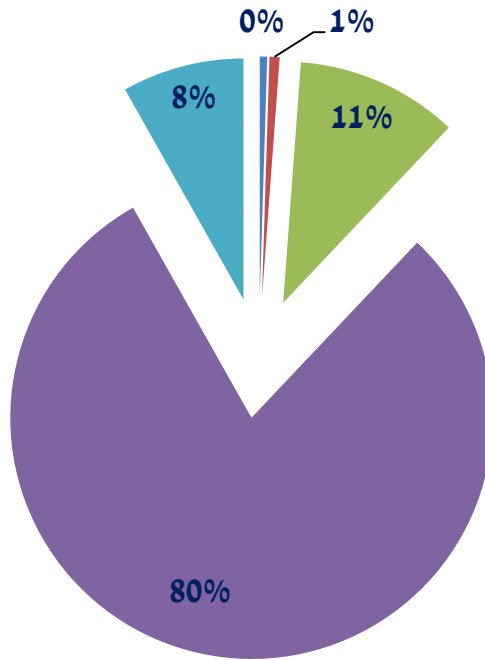
התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר האלקטרוני

לשנת 2017

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	סוג התלונה
0.5%	19	תלונה מוצדקת
0.7%	26	תלונה מוצדקת חלקית
11%	417	תלונה לא מוצדקת
80%	3,056	פנייה לקבלת מידע
8%	313	אחר / לא נקבע
100%	3831	סה"כ

התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות בדוא"ל לשנת 2017

- תלונה/פנייה מוצדקת
- תלונה/פנייה לא מוצדקת
- פנייה לקבלת מידע
- אחר / לא נקבע



דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי מרכזת ביקורת פנים במשרד הראשי לשנת 2017:

1. תלונה בדבר אי חזרה במרחב ירושלים לפונים אשר פנו למרכז המידע

רקע

מספר פונים התלוננו באמצעות הגשת תלונה בתיבת צור קשר על כך כי לא חזרו אליהם ממרחב ירושלים, וזאת לאחר שיצרו קשר טלפוני עם מרכז המידע של המשרד.

ממצאים

בבדיקה של עובדי האגף נמצא כי המרחב קיבל את התלונות ממרכז המידע אך טרם חזר אל הפונים. מנהלת המרחב ביקשה מעובדיה לחזור אל הפונים לאחר התערבות עובדת האגף הבכיר לביקורת ולתלונות הציבור.

בנוסף רשמה מנהלת המרחב כי יש להם עומס רב במרחב וכי זו הסיבה לעיכוב במענה וכי היא מבקשת לקבל תגבור של עובדים בחודשי הקיץ.

תוצאות הטיפול

עובדי המרחב יצרו קשר עם הפונים.

הנושא הועבר להנהלת המשרד.

חל שיפור במענה לפונים ובתקופה האחרונה לא היו תלונות נוספות בנושא.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה בדבר אי קבלת תשלום מהמשרד בגין תוכנית "נגב והגליל"

רקע

משפחת עולים עלתה לישראל לעיר יוקנעם ונרשמה לתוכנית "נגב והגליל". לטענתם היה עליהם לקבל תשלום ראשון, אך לא קיבלו את התשלום.

ממצאים

נמצא כי המשפחה אכן נרשמה לתוכנית "הנגב והגליל" במרחב חדרה וכי אכן התשלום לא הועבר בזמן למשפחת העולים, למרות שעובדי המרחב העבירו את הנושא לתשלום.

נמסר כי לא הועבר תשלום של עידוד עלייה לתוכנית "נגב והגליל" בשל חוסר תקציב המוקצה לנושא במערכות הממוחשבות.

מהחשבות נמסר כי הועבר לצורך הנושא תקציב נוסף וכי ניתן לשלם למשפחה לאחר סידור הנושא התקציבי עבור האגף.

תוצאות טיפול

בעקבות התלונה ולאור זכאות משפחת העולים קיבלה את התשלום הראשון בסך 4,000 ₪ המגיעים לה.

בני המשפחה הודו על העזרה בנושא.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה על פרטי התקשרות שגויים באתר משרד העלייה והקליטה

רקע

התקבלה תלונה ובה נטען כי מספר טלפון, המפורסם באתר משרד העלייה והקליטה, של מרכז הקליטה "כנען" בעיר צפת, שגוי. כמו כן, נטען כי פורסמו פרטי התקשרות של עובדת מרכז הקליטה "כנען", אך בפועל אינה עובדת יותר.

ממצאים

בבדיקה שנערכה מול אגף בכיר לדיור, נמצא כי פרטי ההתקשרות של מרכזי הקליטה והכתובות השתנו. אגף בכיר לדיור עדכן את הרשימות ובשיתוף פעולה עם אגף בכיר למערכות מידע, פרסם את רשימת מרכזי הקליטה המעודכנים. כמו כן, לנוחיותם של העולים, צורף לרשימה מספר טלפון של המרכזייה של כל מרכזי הקליטה.

תוצאות הטיפול

המידע עודכן באתר החדש של משרד העלייה והקליטה.

התלונה נמצאה מוצדקת

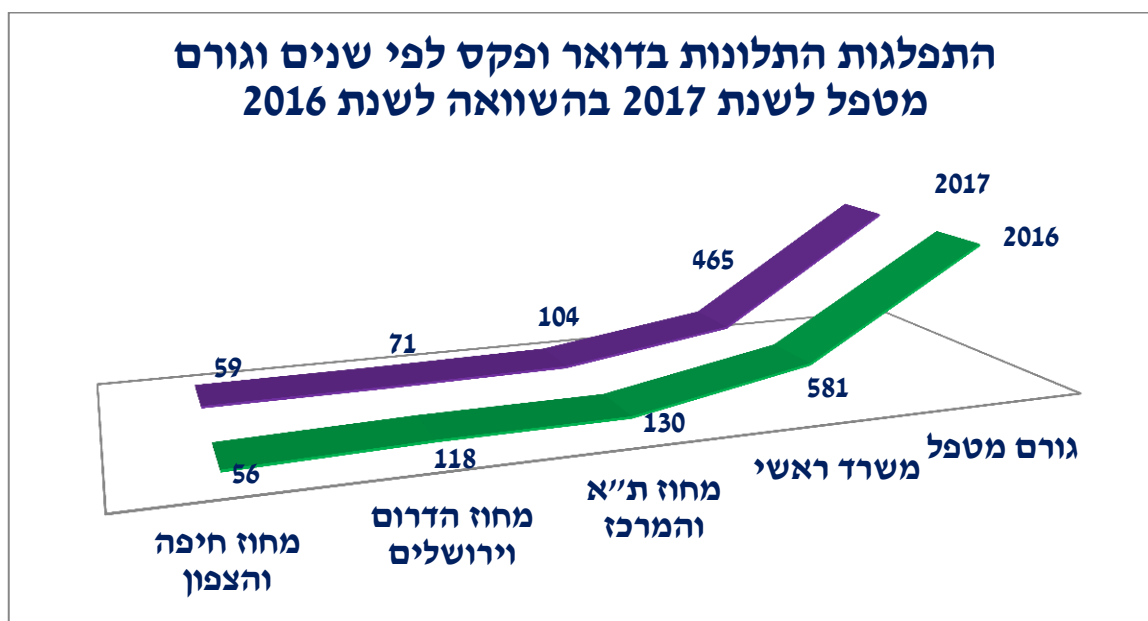
התפלגות התלונות

בדואר ובפקס

לשנת 2017

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

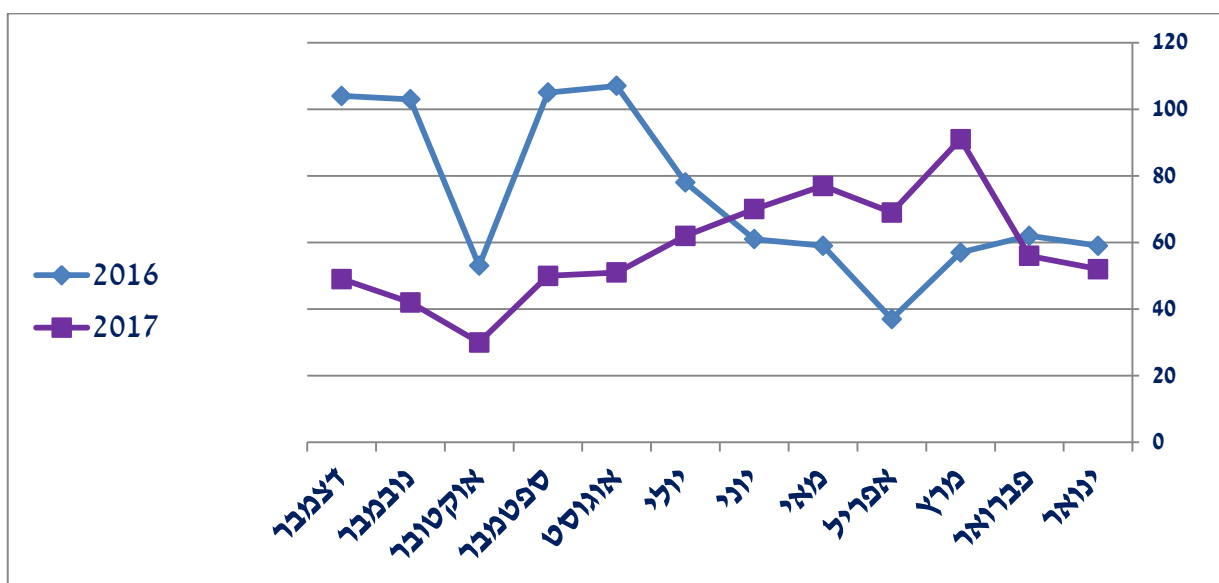
אחוז השינוי בין השנים	2016	2017	גורם מטפל
-19%	581	465	משרד ראשי
-20%	130	104	מחוז ת"א והמרכז
-40%	118	71	מחוז הדרום וירושלים
+5.4%	56	59	מחוז חיפה והצפון
-24.4%	885	669	סה"כ



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ושנת פעילות

2016	2017	חודש
59	52	ינואר
62	56	פברואר
57	91	מרץ
37	69	אפריל
59	77	מאי
61	70	יוני
78	62	יולי
107	51	אוגוסט
105	50	ספטמבר
53	30	אוקטובר
103	42	נובמבר
104	49	דצמבר
885	699	סה"כ

**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים
ושנת פעילות בשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקה מגדרית שנת 2017

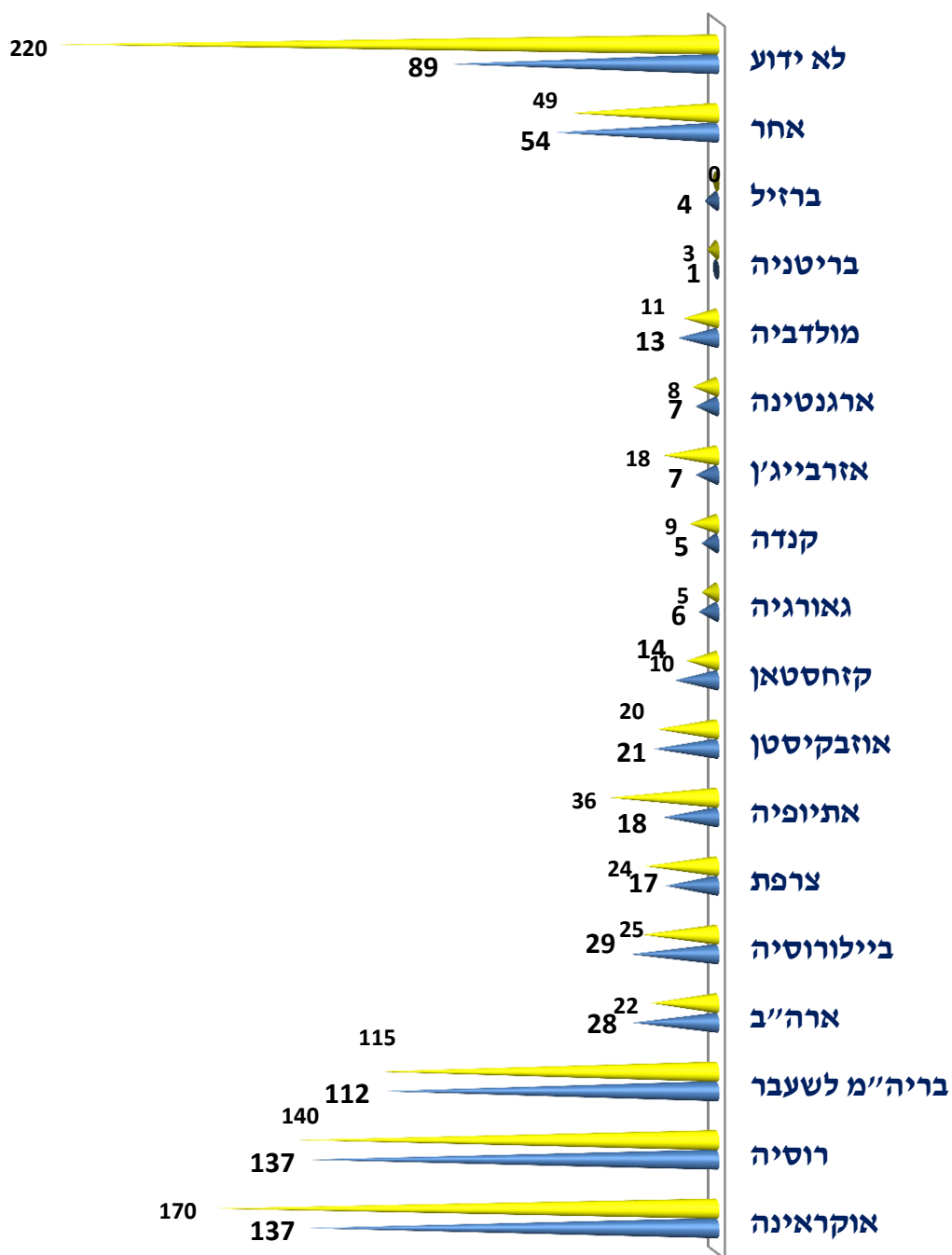
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ תלונות
זכר	חודש תלונה	ינואר	3	2	1	16	22
		פברואר	3	4	4	7	18
		מרץ	4	4	7	14	29
		אפריל	4	0	7	18	29
		מאי	1	2	2	20	25
		יוני	2	0	7	19	28
		יולי	0	2	3	24	29
		אוגוסט	2	2	5	13	22
		ספטמבר	2	5	3	15	25
		אוקטובר	2	2	3	6	13
		נובמבר	0	5	1	11	17
		דצמבר	3	1	4	9	17
	סה"כ	26	29	47	172	274	
נקבה	חודש תלונה	ינואר	3	5	5	11	24
		פברואר	0	5	6	19	30
		מרץ	6	7	11	18	42
		אפריל	1	3	6	22	32
		מאי	2	5	3	30	40
		יוני	4	3	6	24	37
		יולי	4	5	3	16	28
		אוגוסט	3	2	5	12	22
		ספטמבר	0	0	4	14	18
		אוקטובר	3	2	2	9	16
		נובמבר	5	2	2	13	22
		דצמבר	1	1	2	21	25
	סה"כ	32	40	55	209	336	

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

2016	2017	ארץ מוצא
170	137	אוקראינה
140	137	רוסיה
115	112	בריה"מ לשעבר
22	28	ארה"ב
25	29	ביילורוסיה
24	17	צרפת
36	18	אתיופיה
20	21	אוזבקיסטן
10	14	קזחסטאן
5	6	גאורגיה
9	5	קנדה
18	7	אזרבייג'ן
8	7	ארגנטינה
11	13	מולדביה
3	1	בריטניה
-	4	ברזיל
49	54	אחר
220	89	לא ידוע
885	699	סה"כ

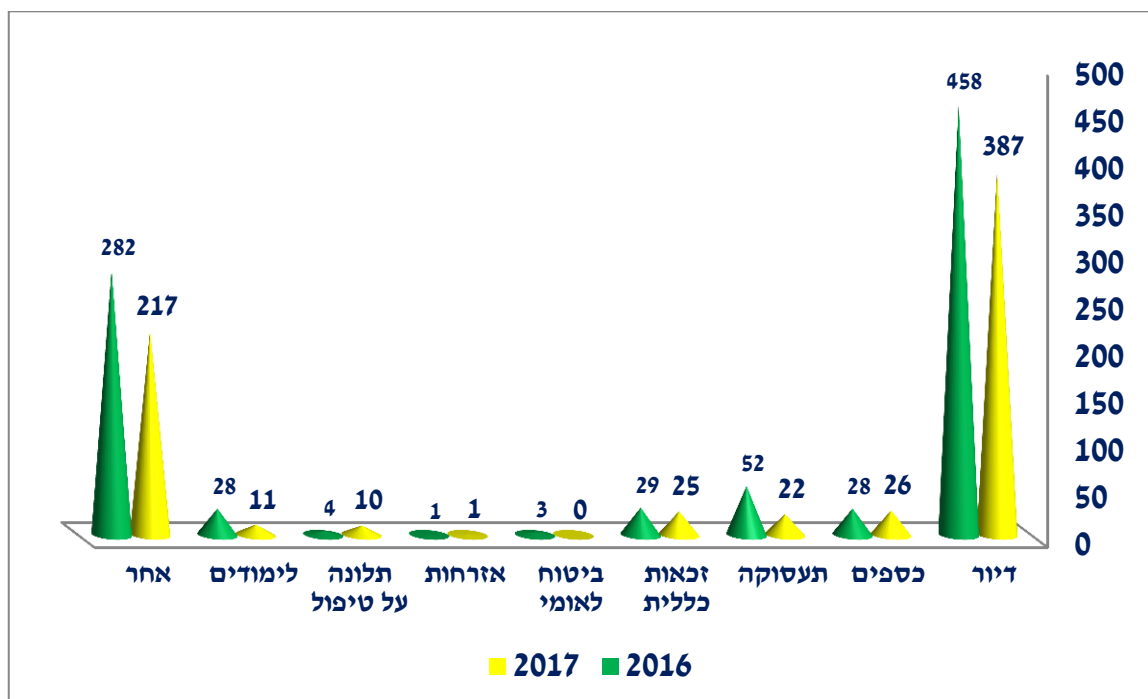
התפלגות התלונות בדואר ופקס לפי ארצות מוצא

■ 2016 ■ 2017

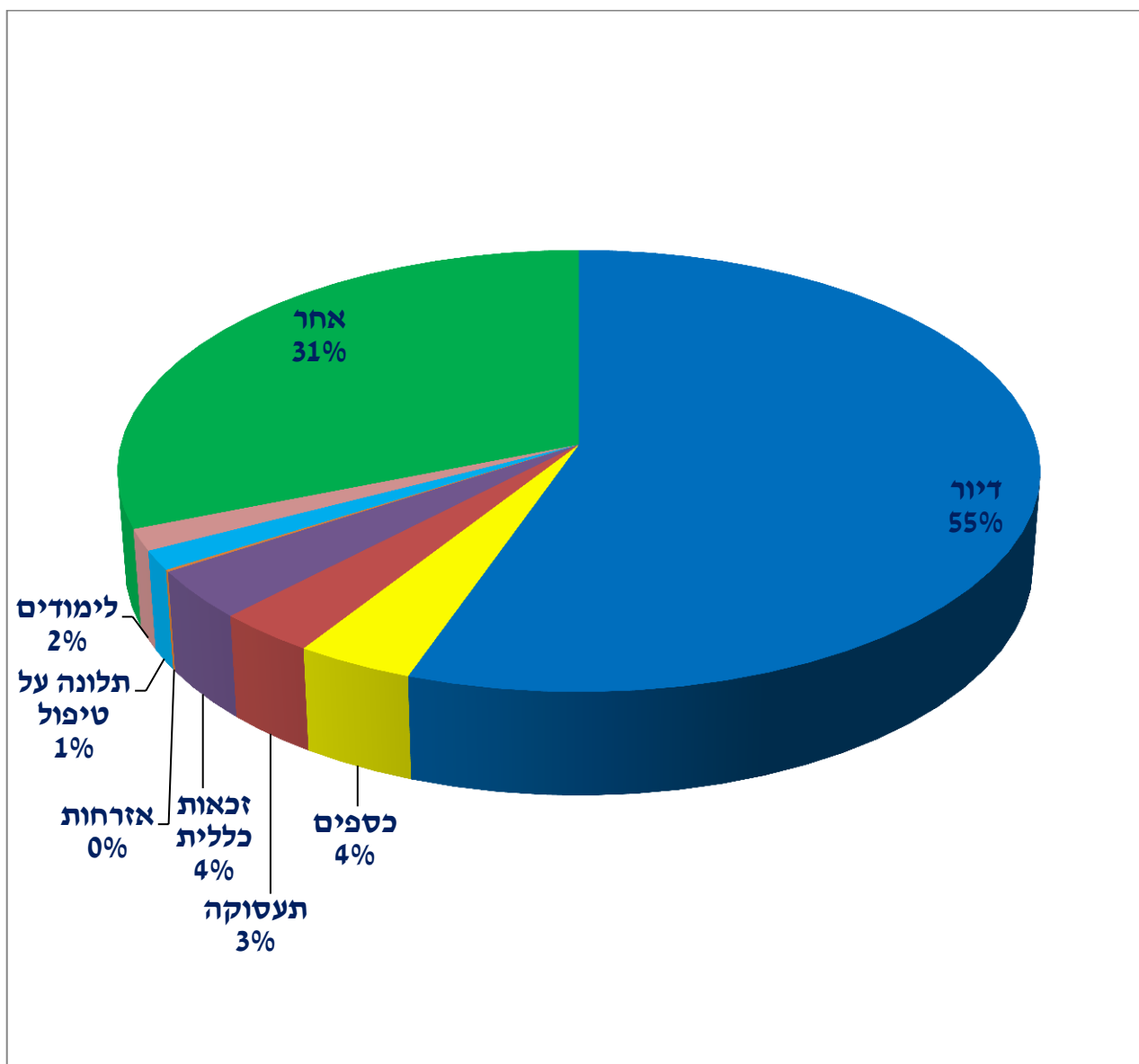


התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים ושנת פעילות

נושא התלונה	2017	2016	אחוז השינוי בין השנים
דיור	387	458	-15.5%
כספים	26	28	-7%
תעסוקה	22	52	-58%
זכאות כללית	25	29	-13.8%
ביטוח לאומי	-	3	-
אזרחות	1	1	0%
תלונה על טיפול	10	4	150%
לימודים	11	28	-60%
אחר	217	282	-23%
סה"כ	699	885	-21%



**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים
במהלך שנת 2017**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2017 בחלוקה מגדרית

מהות התלונות בחלוקה מגדרית		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ
זכר	נושא					
	אחר				14	14
	דיוור	23	29	47	72	171
	זכאות כללית				7	7
	חיילים				1	1
	חינוך				2	2
	יזמות עסקית				1	1
	כספים	1			12	13
	לימודים				6	6
	מנטרלים ואסירי ציון				1	1
	עלייה				4	4
	רווחה				8	8
	תושב חוזר				6	6
	תחבורה				1	1
	תלונה על טיפול				2	2
	תעסוקה				11	11
נושא לא הוגדר	2			24	26	
סה"כ		26	29	47	172	274
נקבה	נושא					
	אחר				22	22
	דיוור	30	39	55	85	209
	וטרינרים				1	1
	זכאות כללית				14	14
	חינוך				1	1
	חיפוש קרובים				1	1
	יזמות עסקית				1	1
	כספים				12	12
	לימודים				5	5
	מנהל הסטודנטים				4	4
	עלייה				3	3
	רווחה				9	9
	תושב חוזר				5	5
תלונה על טיפול				5	5	
תעסוקה				8	8	

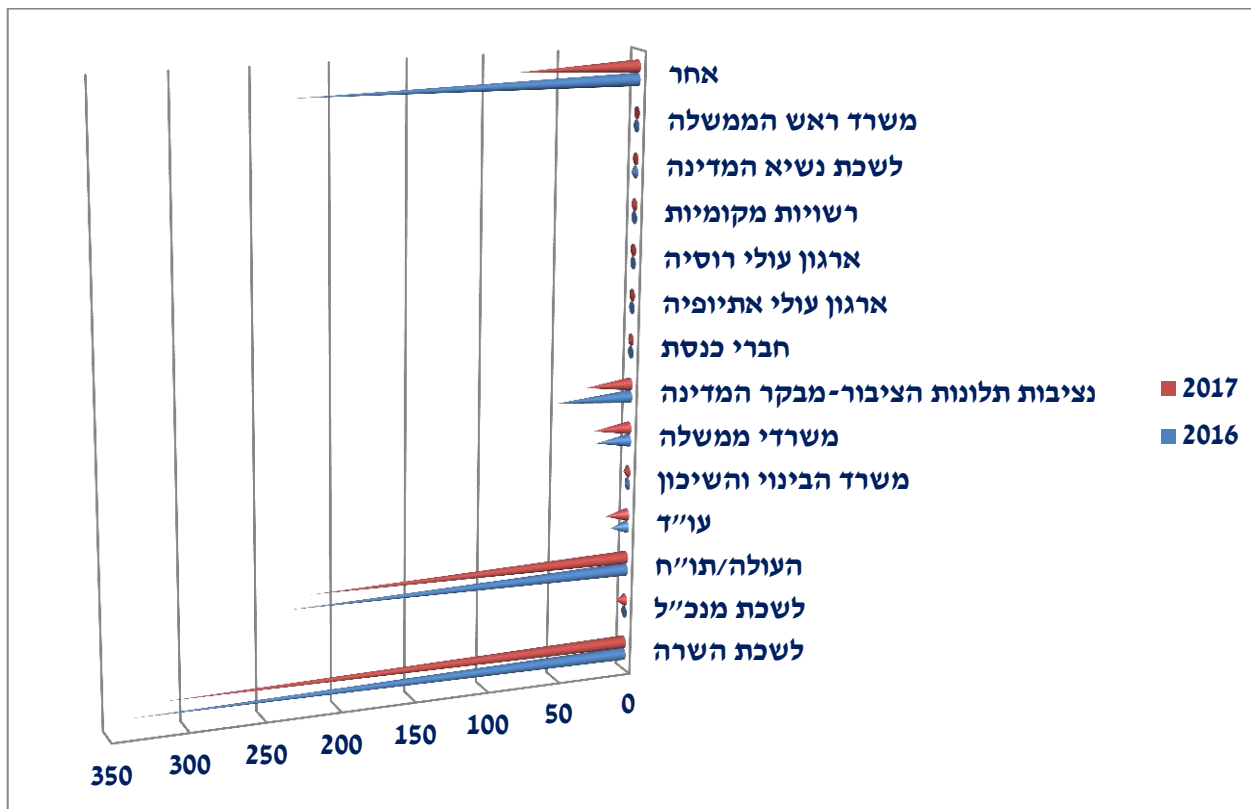
מהות התלונות בחלוקה מגדרית	מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ
נושא לא הוגדר	2	1		33	36
סה"כ	32	40	55	209	336

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

גוף פונה	2016	2017	אחוז השינוי בין השנים
לשכת השרה	336	314	-6.5%
לשכת מנכ"ל		6	-
העולה/תו"ח	231	217	-6.06%
עו"ד	11	15	36.4%
משרד הבינוי והשיכון	2	3	50%
משרדי ממשלה	23	25	8.7%
נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	51	31	-39%
חברי כנסת	-	2	-
ארגון עולי אתיופיה	-	1	-
ארגון עולי רוסיה	-	1	-
רשויות מקומיות	-	2	-
לשכת נשיא המדינה	3	1	-66.6%
משרד ראש הממשלה	1	-	-
אחר	227	81	-64.3%
סה"כ	885	699	-21%

האגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור מקבל תלונות לטיפול ולמתן מענה מגורמים שונים כמצוין לעיל. האגף הבכיר 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 מערכת.

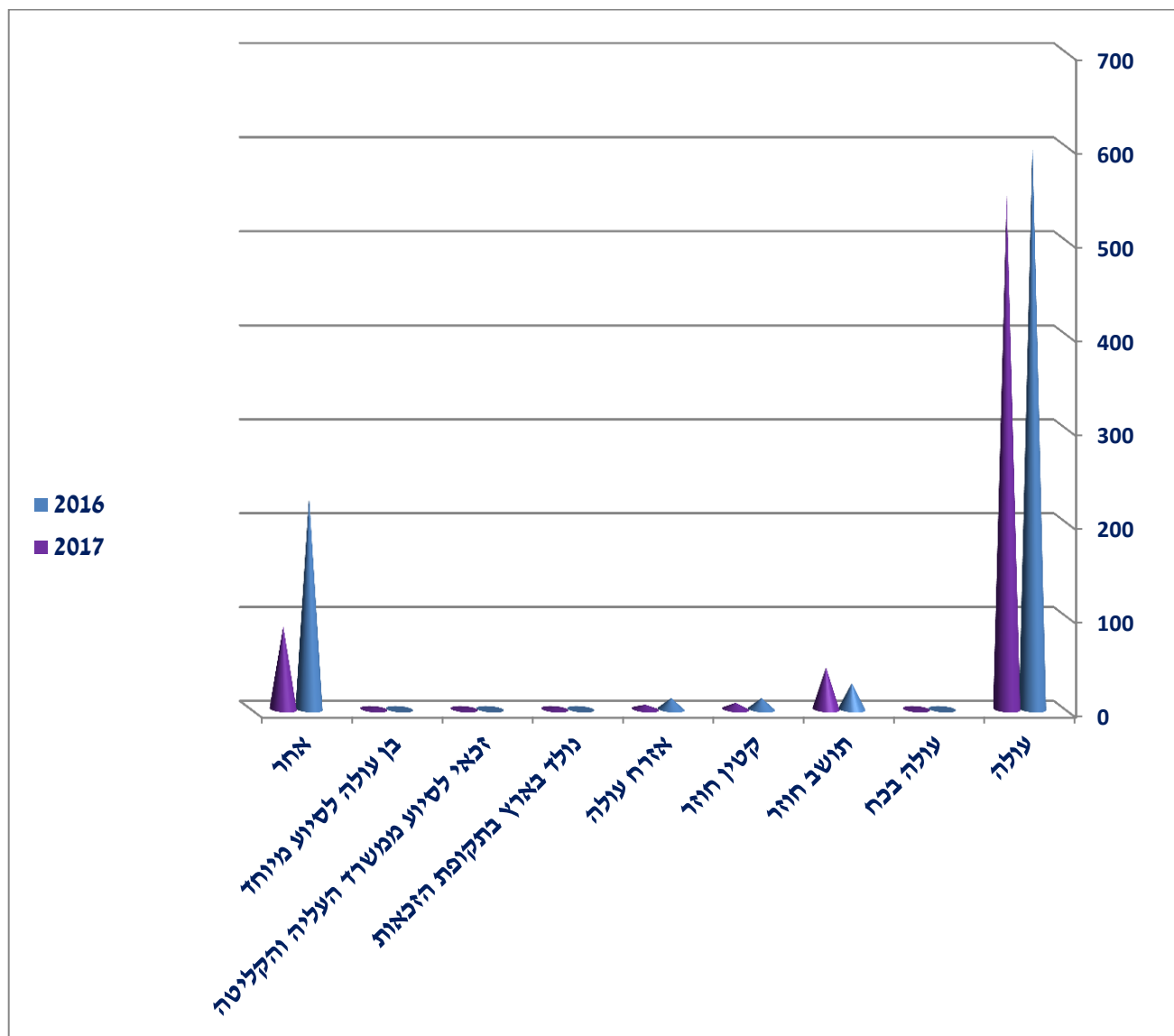
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות



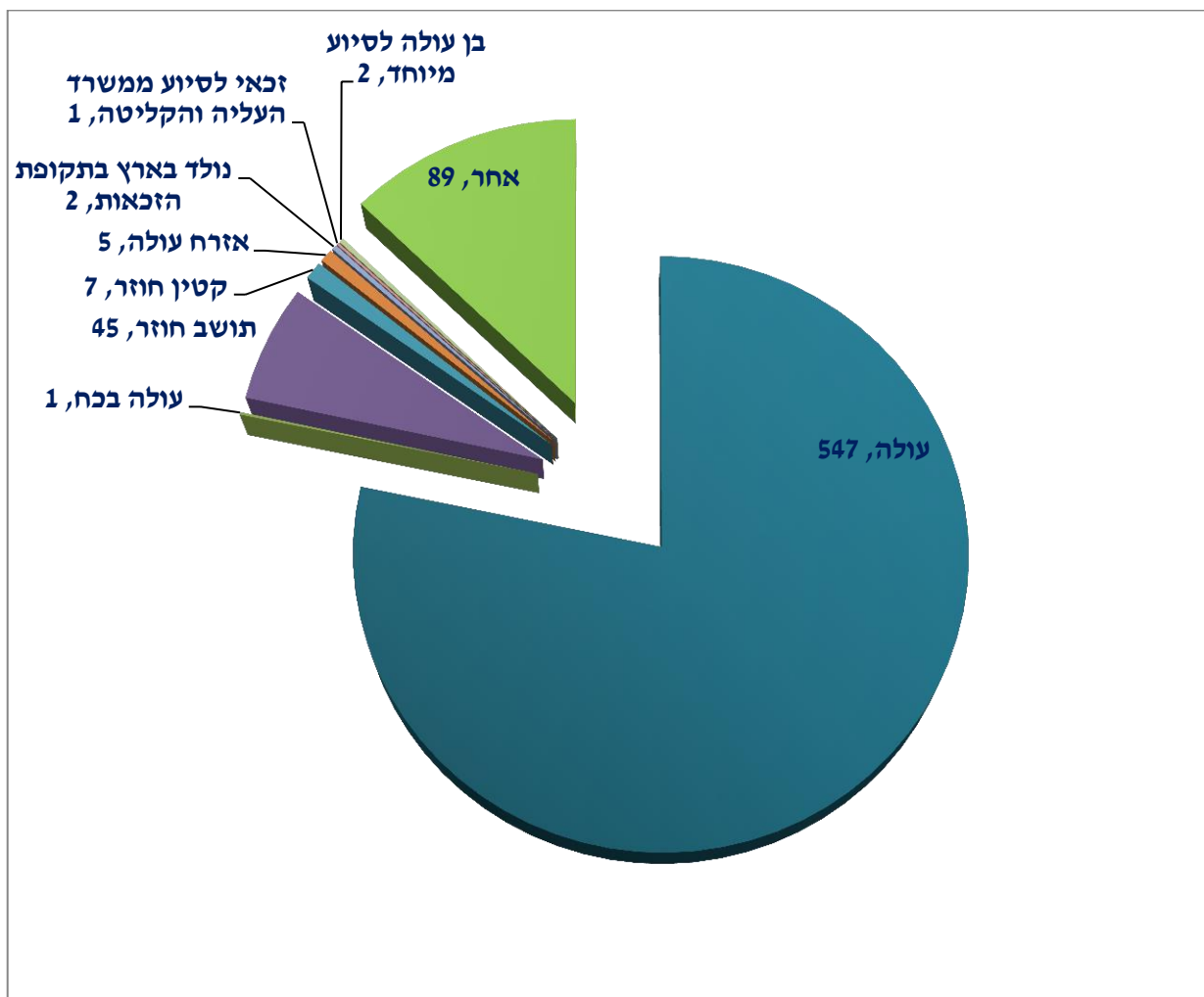
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2016	2017	אחוז השינוי
עולה	605	547	-9.6%
עולה בכח	-	1	-
תושב חוזר	28	45	61%
קטין חוזר	12	7	-41.6%
אזרח עולה	12	5	-58%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	-	2	-
זכאי לסיוע ממשרד העלייה והקליטה	-	1	-
בן עולה לסיוע מיוחד	-	2	-
אחר	228	89	-61%
סה"כ	885	699	-21%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה לשנת 2017



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית
לשנת 2017**

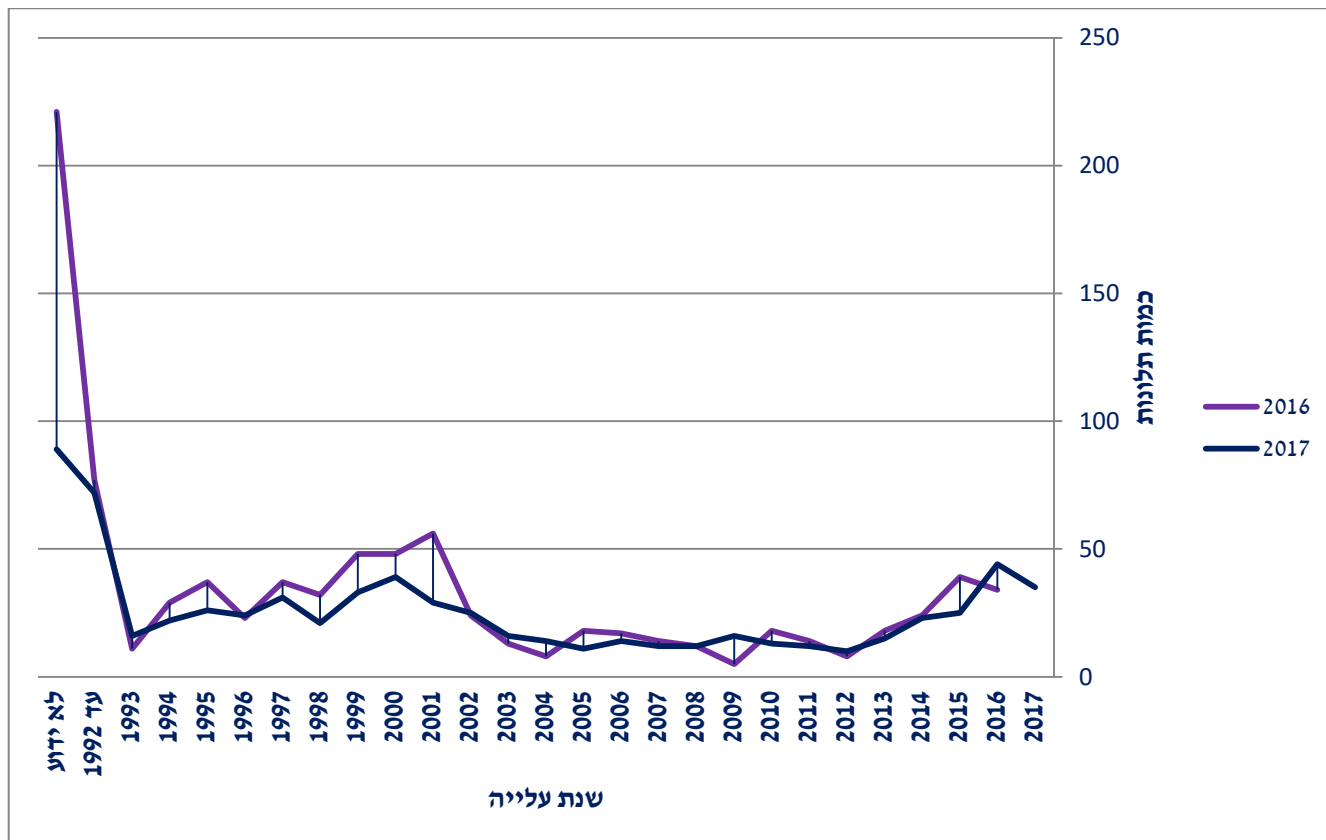
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ תלונות
זכר	מעמד קליטה	עולים	26	29	47	145	247
		עולה בכוח				1	1
		אזרח עולה				2	2
		קטין חוזר				1	1
		תושב חוזר שאושר בוועדה				20	20
		נולד בארץ בתקופת הזכאות				1	1
		זכאי לסיוע ממשרד העלייה והקליטה				1	1
		בן עולה לסיוע מיוחד				1	1
	סה"כ		26	29	47	172	274
נקבה	מעמד קליטה	עולים	31	40	55	174	300
		אזרח עולה				3	3
		קטין חוזר				6	6
		תושב חוזר שאושר בוועדה	1			24	25
		נולד בארץ בתקופת הזכאות				1	1
		בן עולה לסיוע מיוחד				1	1
	סה"כ		32	40	55	209	336

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2016, 2017

2017	2016	שנת עלייה
35		2017
44	34	2016
25	39	2015
23	24	2014
15	18	2013
10	8	2012
12	14	2011
13	18	2010
16	5	2009
12	12	2008
12	14	2007
14	17	2006
11	18	2005
14	8	2004
16	13	2003
25	24	2002
29	56	2001
39	48	2000
33	48	1999
21	32	1998
31	37	1997
24	23	1996
26	37	1995
22	29	1994
16	11	1993
72	77	עד 1992
89	221	לא ידוע
699	885	סה"כ

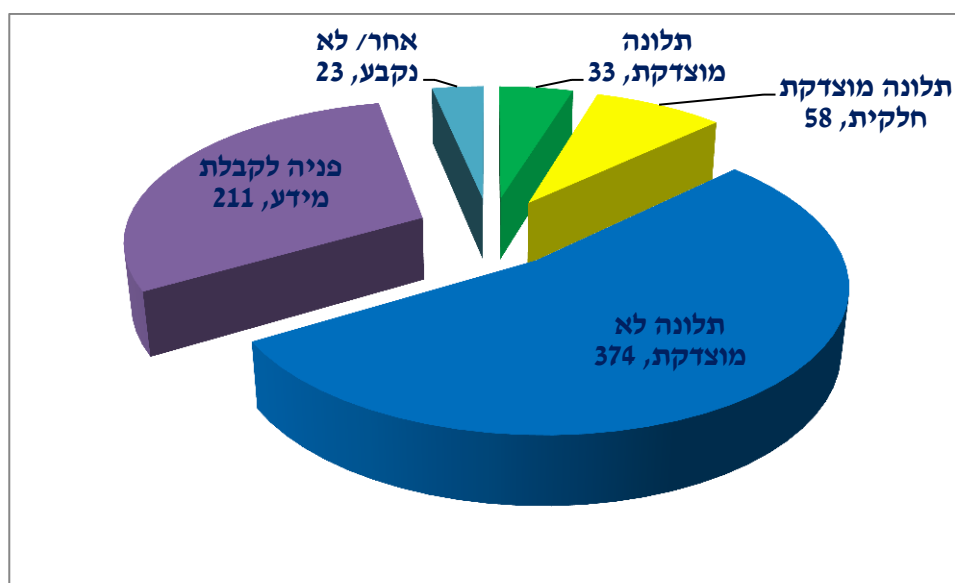
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים
במהלך השנים 2016, 2017**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2017

הכמות באחוזים	מס' התלונות	סוג תלונה
5%	33	תלונה מוצדקת
8%	58	תלונה מוצדקת חלקית
54%	374	תלונה לא מוצדקת
30%	211	פניה לקבלת מידע
3%	23	אחר/ לא נקבע
100%	699	סה"כ

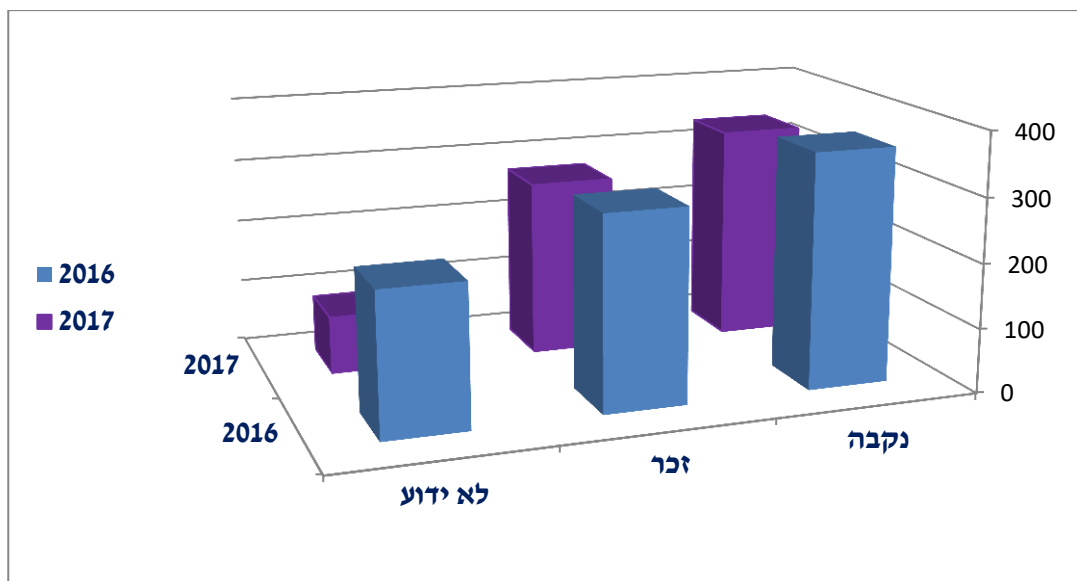
התפלגות התלונות בדואר ובפקס מוצדקות/לא מוצדקות לשנת 2017



סיכום התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת התלונה לפי שנת פעילות

מגדר	2016	2017	אחוז השינוי בין השנים
נקבה	365	336	-8%
זכר	300	274	-8.7%
לא ידוע	220	89	-59.5%
סה"כ	885	699	-21%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת תלונה לפי שנת פעילות



התפלגות תלונות

במשרד הראשי

לשנת 2017

בשנת 2017 התקבלו באגף 699 תלונות בכתב. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה האגף הבכיר לביקורת הפנימית ותלונות הציבור. חלקן נענו על ידי מרכזת תלונות 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 הביקורת הפנימית באגף.

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי בשנת

2017

1. תלונה על אי קבלת "מענק חודשי לרכישת מזון" הניתן לקשישים

רקע

קשיש הלך על אי קבלת המענק החודשי לרכישת מזון הניתן לעולים הנמצאים בתור הממתינים לדיור ציבורי.

ממצאים

בדיקה במערכת הממוחשבת העלתה כי העולה התאלמן בשנת 2006, כעבור שנתיים נישא בשנית. חשבון הבנק שלו ושל אשתו הראשונה נסגר עקב פטירתה ולא נמסר לנו על פתיחת חשבון בנק משותף לו ולאשתו הנוכחית, לפיכך התשלום לא הועבר אליו.

תוצאות הטיפול

העולה קיבל את מלוא התשלום עבור כל התקופה שבגינה היה זכאי, דהיינו, עבור 3 שנים.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על טיפול כושל בעקבות מידע שגוי

רקע

זוג ישראלים לשעבר ביקשו לשוב ארצה ולקבל מעמד "תושב חוזר" על כן, מילאו טפסים במערכת המקוונת וקיבלו אישור על כך, כאשר הגיעו ארצה נמסר להם שאינם זכאים למעמד "תושב חוזר" כיוון שבעבר ויתרו על אזרחותם, וזהו אחד מהקריטריונים לקבלת המעמד כאמור.

ממצאים

למעמד תושב חוזר זכאי ישראלי המקיים את התנאים הבאים: אזרח ישראלי, בן 17 שנים ומעלה, היה תושב ישראלי בעבר, שהה בחו"ל לתקופה רצופה בת שנתיים לפחות ונעדר בתוך תקופה זו פחות מארבעה חודשים בכל שנה.

תוצאות הטיפול

מאחר שהמתלוננים כבר שבו ארצה בהתבסס על האישור שקיבלו בטרם שובם, לא ניתן היה לשנות את ההחלטה והונפקה להם תעודת תושב חוזר באופן חריג.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה על אי קבלת החזר כספי להוצאות בגין תרגומי מסמכים

רקע

משרד העלייה והקליטה משתתף בחלק מהוצאות העולים על תרגומים נוטריוניים וזאת במטרה להסיר חסמים בתהליך הרישוי בארץ (הוראת שעה מס' 358).
עולה פנתה בבקשה לקבל החזר כספי בגין הוצאותיה, קיבלה החזר חלקי ומלינה על אי קבלת הסכום המרבי כנגד קבלות כפי שנקבע.

ממצאים

הבדיקה עלתה כי הוראת השעה לא הובנה כראוי ולכן העובדת אישרה החזר על תרגום דיפלומה ולא על שאר המסמכים וכך המתלוננת קיבלה תשלום חלקי.

תוצאות הטיפול

יתרת החזר שולמה למתלוננת כעבור מספר ימים.

התלונה נמצאה מוצדקת

4. בקשה לקבלת סיוע אשר לא נוצל על ידי בן הזוג

רקע

משרד העלייה מפעיל סיוע בתחומי התעסוקה באמצעות שוברים, המהווים השתתפות בעלות קורס מקצועי.

תושבת חוזרת מימשה זכאותה לסיוע באמצעות וואוצ'ר (מדובר בסיוע חד-פעמי), שבה ופנתה בבקשה לקבל סיוע נוסף באמתלה שבן זוגה שגם הוא תושב חוזר היה זכאי לסיוע זה ומכיוון שלא מימש זאת היא מבקשת לקבל זאת תחתיו.

ממצאים

כידוע מדובר בכפל סיוע ללא כל קשר לבן הזוג.

תוצאות הטיפול

הבקשה נדחתה

התלונה נמצאה לא מוצדקת

5. תלונה בגין קיומו של חוב ובקשה לביטולו

רקע

עולה נכנס לישראל 3 פעמים במהלך השנים 1991-1995, ובכל פעם קיבל סיוע כספי כאילו עלה לראשונה לישראל וזאת בהתאם לנתונים שנקבעו במשרד הפנים דאז, בעקבות זאת הצטבר לו חוב במשרד העלייה והקליטה בסך 16,129 ₪. העולה שוהה עתה בישראל, נודע לו על החוב וביקש לבטל אותו כיוון שלדבריו החוב נוצר שלא באשמתו.

ממצאים

משרד העלייה והקליטה מעניק סיוע לעולה פעם אחת בלבד .

תוצאות הטיפול

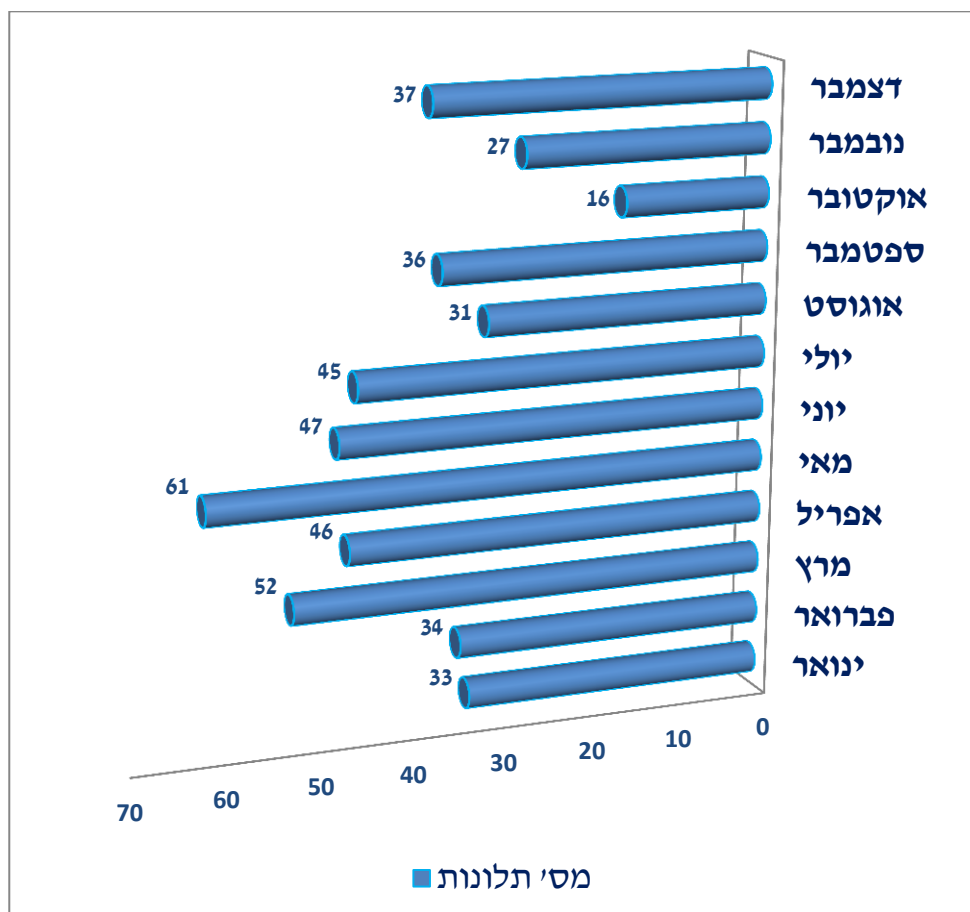
העולה נדרש לסלק את החוב.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2017**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	חודש תלונה
7%	33	ינואר
7%	34	פברואר
11%	52	מרץ
10%	46	אפריל
13%	61	מאי
10%	47	יוני
10%	45	יולי
7%	31	אוגוסט
8%	36	ספטמבר
3%	16	אוקטובר
6%	27	נובמבר
8%	37	דצמבר
100%	465	סה"כ

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2017**

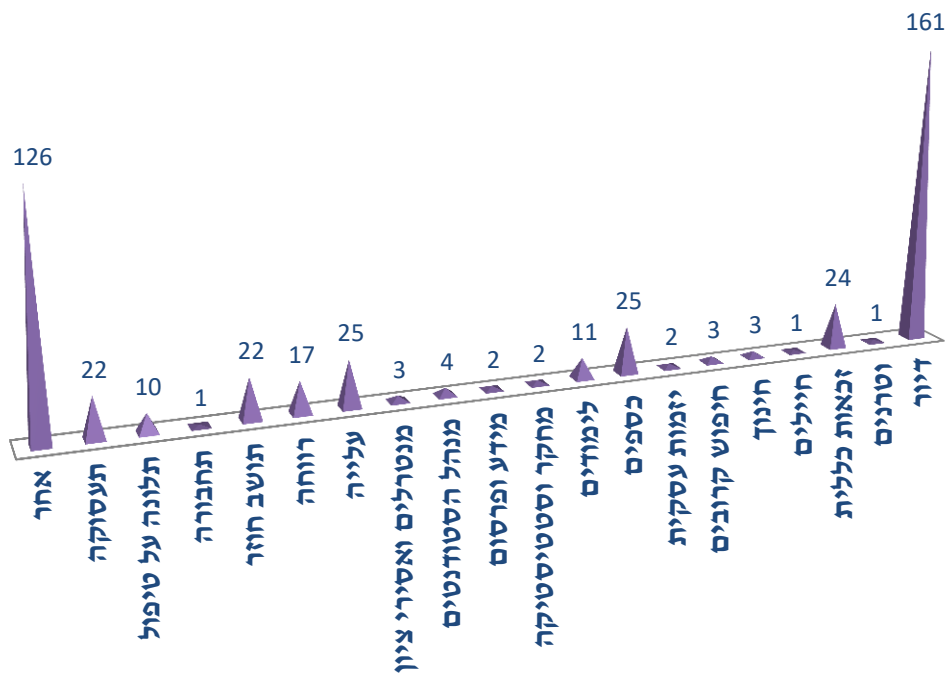


התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי במהלך שנת 2017

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	נושא תלונה
34%	161	דיוור
0.2%	1	וטונים
5%	24	זכאות כללית
0.2%	1	חיילים
0.6%	3	חינוך
0.6%	3	חיפוש קרובים
0.4%	2	יזמות עסקית
5.4%	25	כספים
2.3%	11	לימודים
0.4%	2	מחקר וסטטיסטיקה
0.4%	2	מידע ופרסום
0.8%	4	מנהל הסטודנטים
0.6%	3	מנטרלים ואסירי ציון
5.37%	25	עלייה
3.6%	17	רווחה
5%	22	תושב חוזר
0.2%	1	תחבורה
2%	10	תלונה על טיפול
4.7%	22	תעסוקה
27%	126	אחר
100%	465	סה"כ

מס' תלונות לפי נושא התלונה בדואר ובפקס לשנת 2017

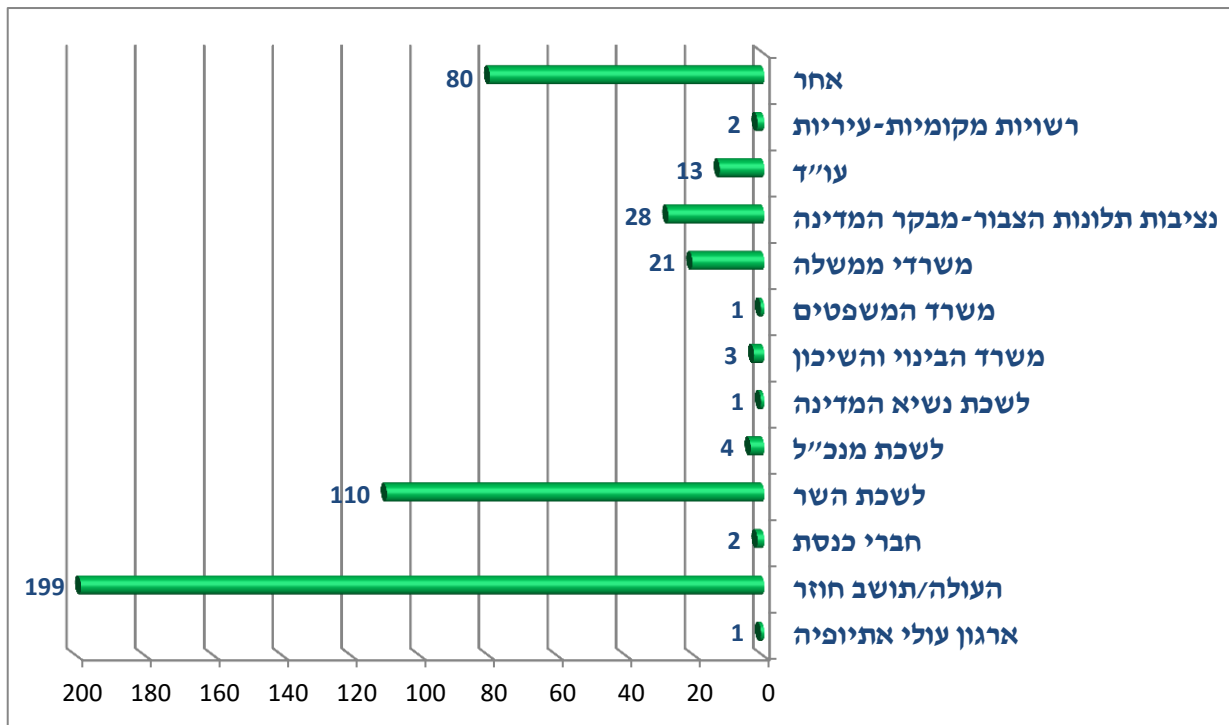
■ מס' תלונות



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2017**

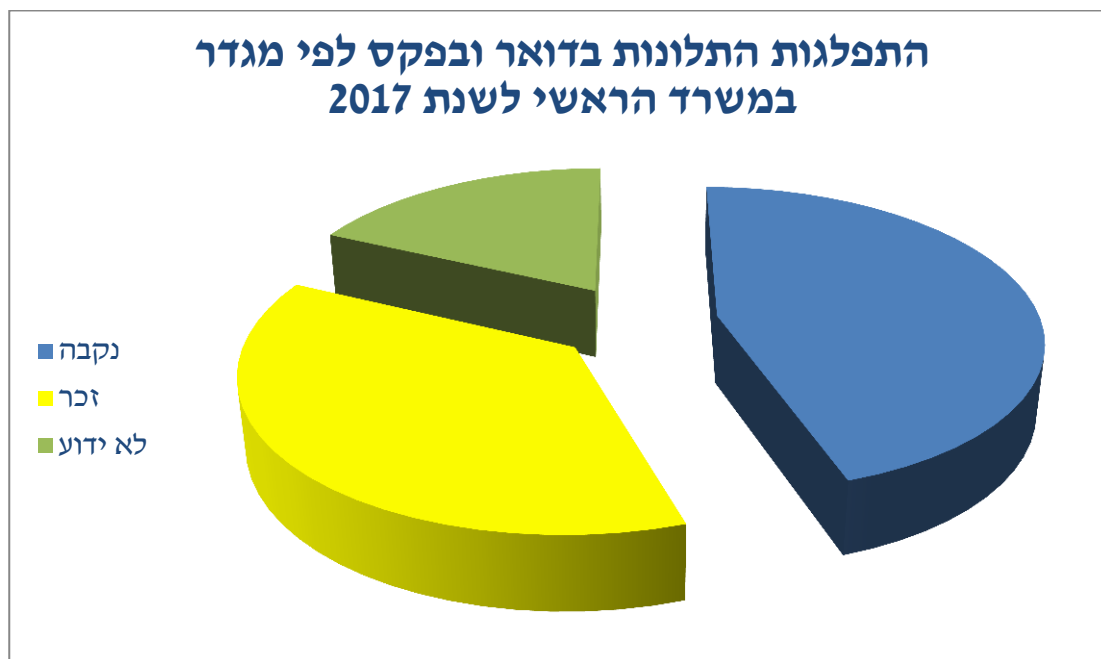
אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	גורם פונה
0.2%	1	ארגון עולי אתיופיה
43%	199	העולה/תושב חוזר
0.4%	2	חברי כנסת
23.6%	110	לשכת השר
0.86%	4	לשכת מנכ"ל
0.2%	1	לשכת נשיא המדינה
0.64%	3	משרד הבינוי והשיכון
0.2%	1	משרד המשפטים
4.5%	21	משרדי ממשלה
6%	28	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
3%	13	עו"ד
0.4%	2	רשויות מקומיות-עיריות
17%	80	אחר
100%	465	סה"כ

התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה - משרד ראשי במהלך שנת 2017



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ראשי לשנת 2017

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	209	45%
זכר	172	37%
לא ידוע	84	18%
סה"כ	465	100%



התפלגות תלונות

במחוז תל אביב והמרכז

לשנת 2017

1. בקשה להחלפת דירה

רקע

אם חד הורית אשר עלתה מארגנטינה בשנת 2002, פסיכולוגית (פרופ') במקצועה, מתקיימת מקצבת נכות, ביקשה החלפת דירה ממקבץ הדיור בני ברק משום שאינה אישה דתייה והמרחק לת"א שם מטופלת במרפאה, ארוך ומייגע. בנוסף ציינה כי הדיור שניתן לה בבני ברק אינו הולם, לא למצבה החברתי ולא למצבה הפיזי, וכי הדירה מלאה במזיקים, מוזנחת ושירותיה נמצאים במצב ירוד.

ממצאים

נמצא כי העולה מתקיימת מקצבת נכות (66% נכות 100% אי כושר). מצבה הכלכלי נמוך וחשבונה עוקל. בשנת 2016 ניתנה לה יחידת דיור במקבץ בבני ברק לאחר מאמצי העו"ס, הגב' אורנה יוסף. בתאריך 9.5.2017 ועדת חריגים ארצית דחתה בקשתה בשל מחסור בפתרונות דיור. עם התערבות האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור עם טיפול האגף הרלוונטי, אושרה זכאות להחלפת דירה אך עדיין קיימת המתנה בתור הממתינים. בתאריך 30.11.2017 ועדת חריגים אישרה זכאות להחלפת דירה.

בנוסף, בתגובה לתלונה על הימצאות מזיקים, בתאריך אפריל 2017 בוצעה בדיקה ע"י אלי כהן הדברות בע"מ ביחידה במקבץ. הממצאים העלו כי לא אותרו מזיקים במקום. כמו כן, נמצא כי הנהלת מקבץ הדיור שלחה מכתב לעולה באשר להתנהגותה הבלתי הולמת. בנוסף, נמצא כי במקבץ דיור 'בית העולה' מתגוררים 70 דיירים, אשר הביעו שביעות רצונם מהמקום.

תוצאות הטיפול

הוסבר לעולה כי עליה להמתין ברשימת הממתינים להחלפת דירה וכי מלאי הדירות הקיים לרשות המשרד מצומצם באזור זה. הוסבר לה שניתן יהיה למצוא לה דיור חלופי בפריפריה (צפון/דרום).

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

2. תלונה על דחיית בקשה לדיור ציבורי בעיר חולון

רקע

יו"ר ארגון חיילים ופרטיזנים, נכי המלחמה בנאצים בעיר חולון הינו קשיש בודד (בן 94), התאלמן בשנת 2014. הלין על דחיית בקשתו לקבל דיור ציבורי בעיר חולון. המלין ובתו עוסקים בפעילות חברתית עם נכי המלחמה בנאצים, ניצולי שוא וכיו'.

גילם אינו מאפשר להם לנסוע נסיעות ארוכות ולכן ביקשו פתרון דיור בעיר חולון או בבת ים. לפי מידע שקיבלו יודעים כי בעיר בת ים נבנו 80 יח' דיור במקבץ אורט ישראל.

ממצאים

ע"פ נוהל הדיור, כל מי שמוכר כניצול שואה או ווטרן ע"י המדינה, מקודם בשנה בתור הממתינים. המלין הוכר כניצול שואה ולכן קודם בתור הממתינים בשנה ע"פ הפירוט הבא: תאריך עלייתו והענקת מעמד בשנת 2000 ותאריך תור ממתיני דיור (קודם בשנה) משנת 1999 כאשר מספר תורו של הפונה בתור הממתינים בהתאם לשיבוש המבוקש בחולון הוא 273. ובעיר בת-ים מספרו – 1,279 בתור.

נמצא כי אין מדובר על דחיית הבקשה של העולה לקבלת דיור ציבורי בעיר חולון, אלא בשל אילוצי היצע, מצעי הדירות הניתנות למשרדנו הינו מצומצם ביותר. הביקוש גובר על ההיצע ובאופן כללי קיים מחסור בפתרונות דיור בעיר חולון בפרט ובאזור המרכז. לעולה הוצע בשנת 2016 פתרון דיור



בכפר הנופש הצרפתי. העולה סרב לקבלו. כל פתרון דיור שייבנה בעיר בת-ים יינתן ע"פ תור הממתינים השואב נתוניו ממערכת ממוחשבת בהתבסס על תאריך העלייה וסטטוס המעמד.

תוצאות הטיפול

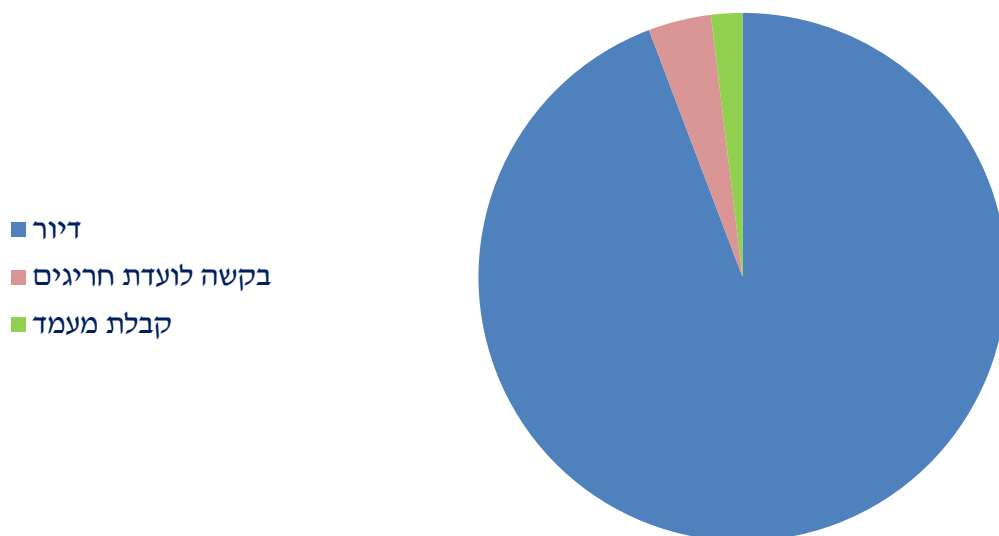
נשלח מכתב ובו הסבר לגבי תור הממתינים והיצע הדירות של משרדנו בעיקר באזור המבוקש ע"י העולה.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2017 –
מחוז ת"א והמרכז

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	נושא תלונה
94%	98	דיור
4%	4	בקשה לועדת חריגים
2%	2	קבלת מעמד
100%	104	סה"כ

התפלגות התלונות במחוז ת"א והמרכז לשנת 2017 לפי נושא התלונה



התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2017 – מחוז ת"א והמרכז

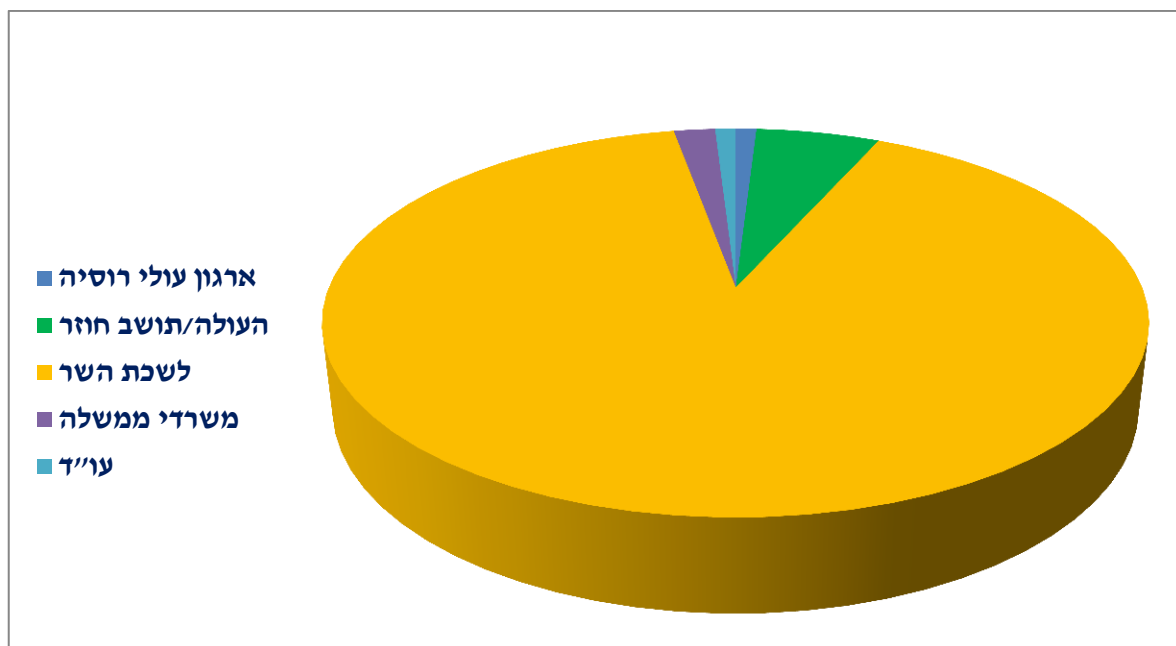
חודש תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	6	5.7%
פברואר	10	9.6%
מרץ	18	17.3%
אפריל	13	12.5%
מאי	6	5.7%
יוני	14	13%
יולי	6	5.7%
אוגוסט	10	9.6%
ספטמבר	7	6.7%
אוקטובר	5	4.8%
נובמבר	3	3%
דצמבר	6	5.7%
סה"כ	104	100%



התפלגות תלונות לפי גורם פונה לשנת 2017 – מחוז ת"א והמרכז

גורם פונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ארגון עולי רוסיה	1	0.96%
העולה/תושב חוזר	6	5.7%
לשכת השר	94	90.4%
משרדי ממשלה	2	2%
עו"ד	1	0.96%
סה"כ	104	100%

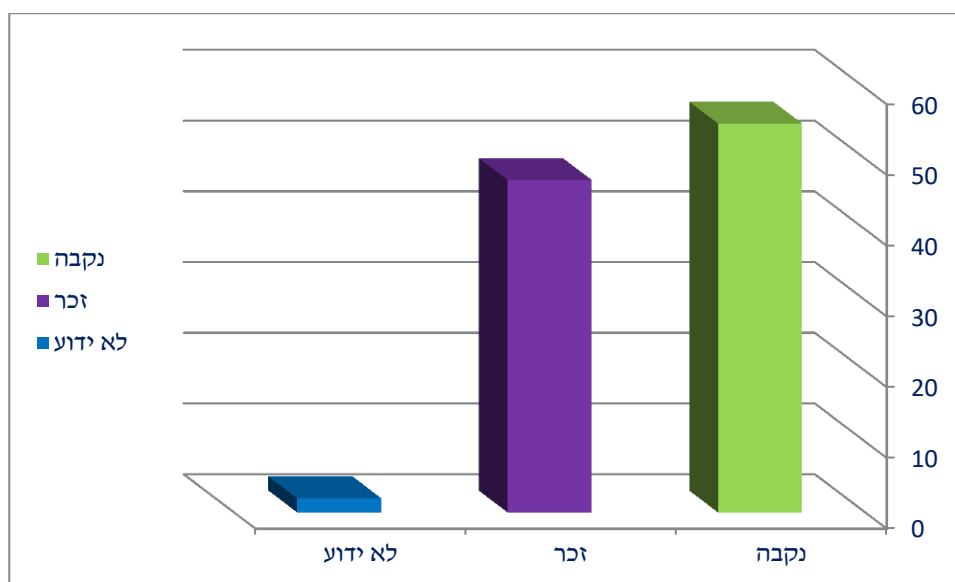
התפלגות תלונות מחוז ת"א והמרכז לפי גורם פונה לשנת 2017



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2017

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	מגדר
53%	55	נקבה
45%	47	זכר
2%	2	לא ידוע
100%	104	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2017



התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון
לשנת 2017

דוגמאות לתלונות - מחוז חיפה צפון 2017

1. תלונה על אי קבלת תשובה מועדת דיור לאחר חידוש מסמכים רפואיים

רקע

עקב החמרת מצבה הרפואי של אשתו של עולה הממתין לקבלת דירה, הגיש מסמכים רפואיים לוועדת דיור. טען כי לא קיבל תשובה מועדת דיור לאחר שחידש מסמכים רפואיים. בשנת 2016 העולה מסר מסמכים רפואיים לבדיקת רופא בוועדת דיור בעקבות החמרה במצבה הרפואי של אשתו. טען שפתרון שאושר להם בוועדת דיור בשנת 2010, בהוסטל או מקבץ- לא מתאים למצבה הרפואי החדש

ממצאים

נמצא כי יועצת קליטה סרקה את טפסי התפקוד החדשים בתיק והמסמכים לא הוגשו לוועדה. עפ"י נוהל דיור, טפסי תפקוד אמורים לעבור לבדיקת רופא הוועדה פעם בחצי שנה.

תוצאות הטיפול

בבירור מול עובדי אגף דיור נמסר כי בגלל עומס תיקים בוועדות דיור ומחסור בפתרונות דיור בחיפה לא מביאים טפסי תפקוד לבדיקת רופא כל חצי שנה אלא לפני קבלת פתרון דיור לאחר שיגיע תורו.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

2. בקשה להחלפת דירה

רקע

עולה קשישה אלמנה המתגוררת בפרויקט שכירות ארוכת טווח במקבץ "אבא חושי", סבלה מדיכאון אחרי פטירת הבעל והבת, הלינה כי הדירה קטנה, חשוכה ורטובה, דבר אשר גרם להחמרה במצבה הנפשי.

טוענת כי פנתה לכל הגורמים, כולל המשרד שלנו, אך ללא תוצאה.

ממצאים

בבדיקה נמצא כי דירתה קטנה, חשוכה ורטובה וכי אין תיעוד לפנייתה למשרדנו.

תוצאות הטיפול

לאחר התערבות עובדי אגף דיור מול הנהלת המקבץ דירתה הוחלפה לדירה גדולה יותר ומוארת יותר בתוך המקבץ.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה בדבר אי קבלת סיוע כספי על פי הוראת שעה

רקע

עולה קשישה יחידה לא קיבלה סיוע עפ"י הוראת שעה 366 עבור שנת 2016, למרות שממתיינה לקבלת דיור ציבורי. הלינה על כך כי לא קיבלה סיוע כספי כפי שהובטח לה.

ממצאים

העולה הגישה בקשה לדיור בצירוף כל המסמכים ב-16.11.2016, אבל הבקשה הוקלדה רק ב-4.1.2017. לאחר שכבר הסתיימה הוראת שעה מס' 366.

תוצאות הטיפול

נמצא כי בגלל עומס עבודה הבקשה לא הוקלדה בסמוך להגשת מסמכים והוקלדה רק לאחר סיום תוקף הוראת שעה. ואז כבר לא היה ניתן לבצע תשלום. העולה פספסה סיוע עבור חודש וחצי.

התלונה נמצאה מוצדקת

4. תלונה של עולה דרך מבקר המדינה על אי קבלת דירת עמיגור

רקע

זוג עולים טרום פנסיה לא קיבלו דירת "עמיגור" למרות שממתיינים בתור זמן רב. טענו כי התור שלהם הולך ומתארך וכי עולים אחרים אשר עלו אחריהם מקבלים דירות. התלוננו מספר פעמים בעבר ולבסוף פנו לבית משפט מחוזי בחיפה. התלונה הגיעה ממשרד מבקר המדינה.

ממצאים

זכאותם לפתרון דיור אושרה בוועדת חריגים לדיור בשנת 2014 באופן חריג כזוג טרום פנסיה בשל נכות הבעל בגובה 60%. בשנת 2015 הוצעה להם דירת שני חדרים אך סירבו לקבלה.

תוצאות הטיפול

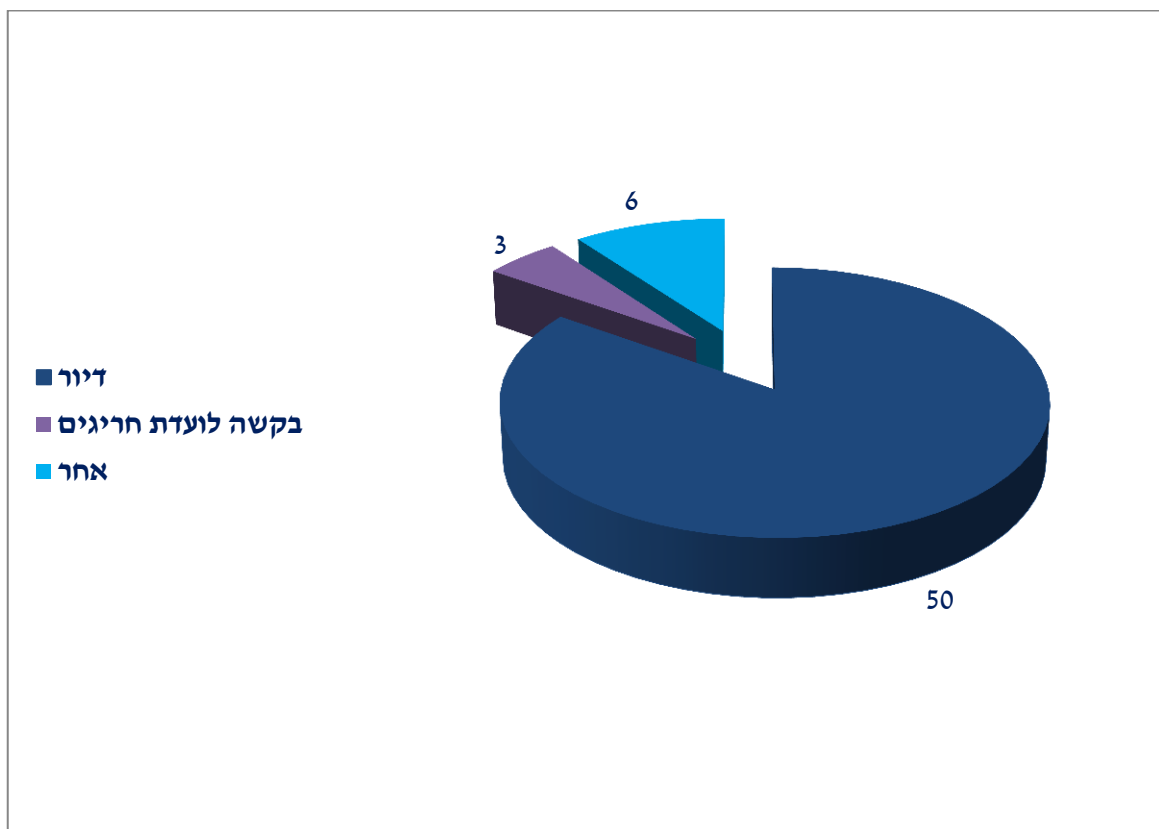
נמצא כי הזוג סירב בעבר לדירת שני חדרים בקומה נמוכה שהתאימה להם עפ"י הנוהל ודרשו לקבל דירת שלושה חדרים בקומה נמוכה. הטענות לגבי מספר מתארך בתור וכי עולים אחרים מקבלים דירות נבדקו ונמצא כי טענות אלה אינן מצודקות ודירות אלו אוכלסו ע"י זכאות במשרד השיכון. תוצאות הבדיקה הועברו לנציבות המשרד ותלונתם נדחתה על הסף. התקיים משפט בו הוחלט שכל הצעת דיור תועבר לזוג באמצעות עו"ד.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2017 – מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
85%	50	דיוור
5%	3	בקשה לועדת חריגים
10%	6	אחר
100%	59	סה"כ

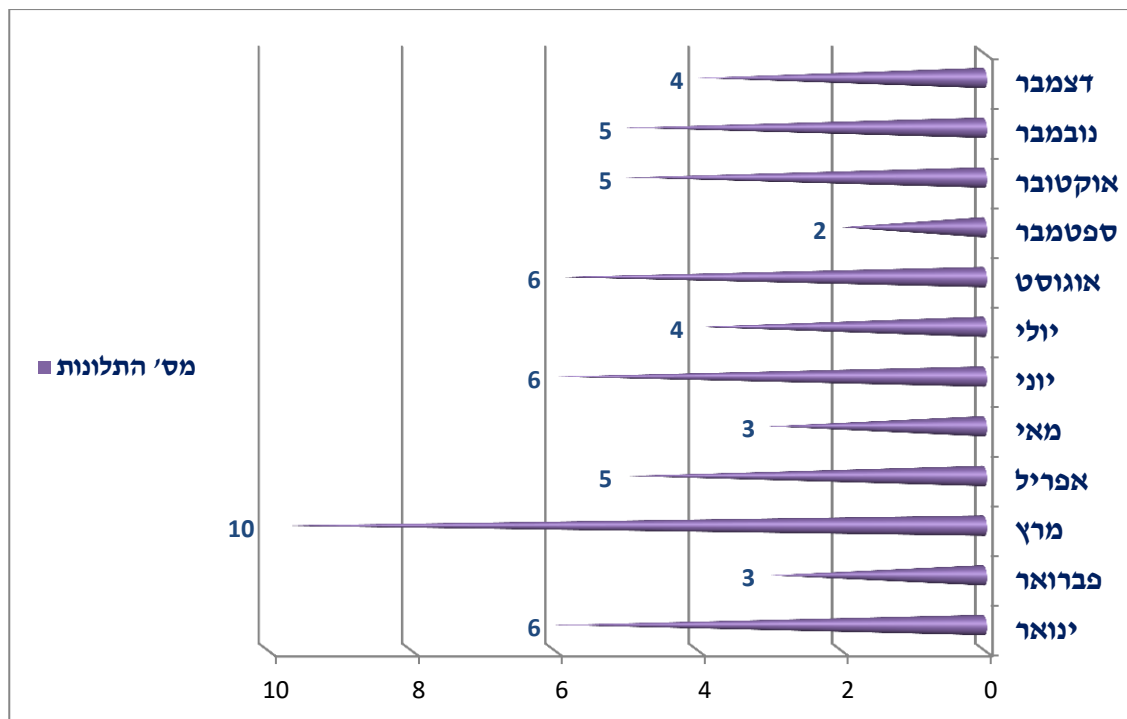
התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2017 – מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2017 - מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
10%	6	ינואר
5%	3	פברואר
17%	10	מרץ
8.5%	5	אפריל
5%	3	מאי
10%	6	יוני
6.7%	4	יולי
10%	6	אוגוסט
3.3%	2	ספטמבר
8.5%	5	אוקטובר
8.5%	5	נובמבר
6.7%	4	דצמבר
100%	59	סה"כ

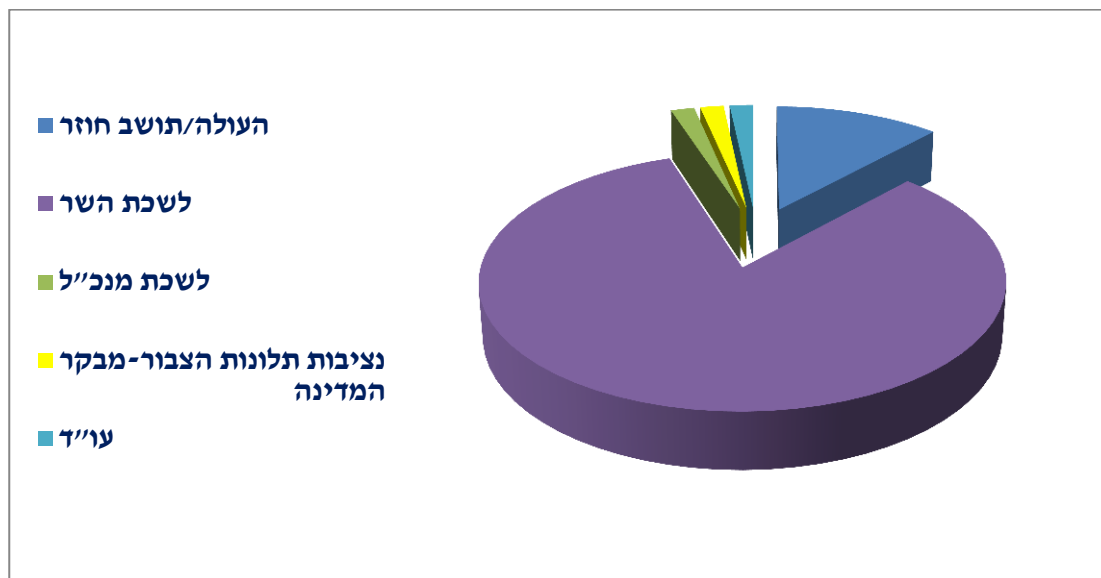
התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2017 - מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2017 - מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
12%	7	העולה/תושב חוזר
83%	49	לשכת השר
1.7%	1	לשכת מנכ"ל
1.7%	1	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
1.7%	1	עו"ד
100%	59	סה"כ

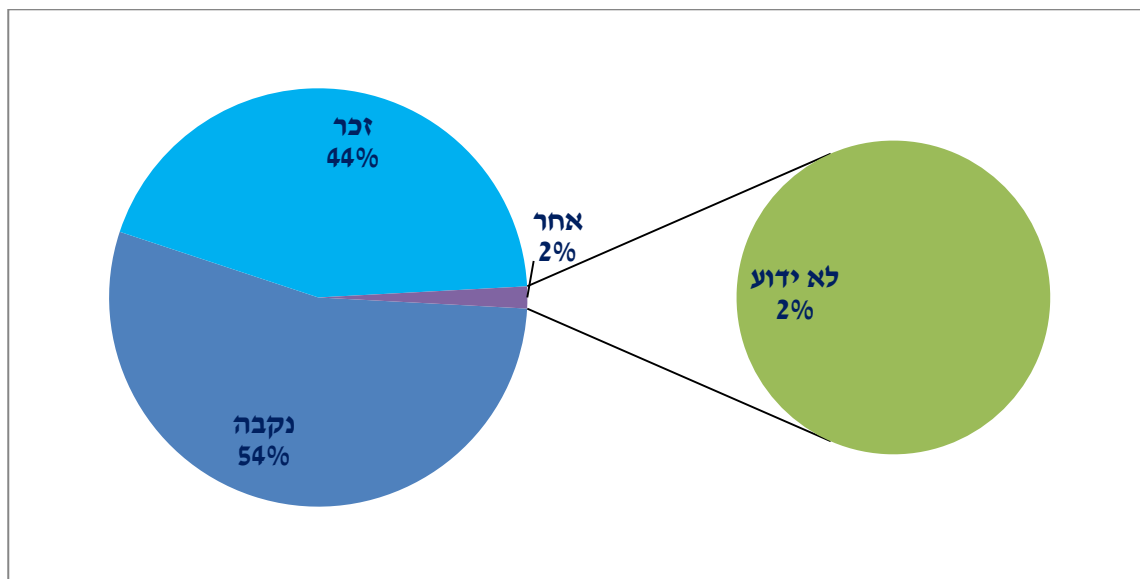
התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2017 - מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2017

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	32	54%
זכר	26	44%
לא ידוע	1	2%
סה"כ	59	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2017



התפלגות תלונות

במחוז ירושלים והדרום

לשנת 2017

דוגמאות לתלונות במחוז הדרום וירושלים 2017

1. בקשה למעבר מדיור ציבורי מהעיר דימונה לדיור ציבורי בעיר באר שבע

רקע

קשיש עולה בן 83 ביקש לעבור דירה מדימונה לבאר שבע, בסמוך לבתו. מבקש לזרז את ההליכים.

ממצאים

העולה המתין לוועדת חריגים בנושא וביקש לזרז את הבקשה. ועדת דיור שהתקיימה בחודש פברואר 2017, אישרה עבור העולה העברה מדיור ציבורי מהעיר דימונה לעיר באר שבע.

תוצאות הטיפול

עוד באותו החודש קיבל הפניה לראיית דירה להוסטל "מבצע יואב" בעיר באר שבע. העולה עבר להוסטל בעיר באר שבע.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. בקשה למתן זכאות להוסטל או מקבץ דיור

רקע

בנה של עולה קשישה הלין כי אמו וסבתו נמצאות ברשימת ממתנינים לדיור ציבורי ולא להוסטל/מקבץ.

טען כי בשל העצמאות של השתיים ומצבן הכללי, יש לאפשר להן מגורים בהוסטל/מקבץ.

ממצאים

ועדת דיור מחוזית שהתקיימה בפברואר 2017, אישרה עבורן זכאות להוסטל/מקבץ.

תוצאות הטיפול

נמצאות ברשימת הממתנינים להוסטל/מקבץ.

כעבור חודש קיבלו הצעה לראיית דירה והעולות נתנו את הסכמתן ואז הוצאה להן הפניית אכלוס.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. בקשה לקבלת פתרון דיור עם אמו הקשישה

רקע

בן 40 נכה ביקש לקבל פתרון דיור ביחד עם אמו הקשישה. לפי נהלי המשרד, תקופת הזכאות לסיוע בדיור הינה 15 שנים מיום קבלת מעמד עולה (תאריך עלייה).

ממצאים

הבדיקה העלתה כי המלין עלה לארץ בשנת 1999 וכי תקופת הזכאות באמצעות משרד העלייה והקליטה הסתיים.

תוצאות הטיפול

הוצע לו לפנות למשרד הבינוי והשיכון, לבדיקת זכאות.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

4. בקשה להחלפת דירה בדיור ציבורי

רקע

עולה ביקש להחליף את יחידת הדיור שלו במקום שבו הוא מתגורר. הלין על שכן אלכוהוליסט המקשה עליו את חייו וביקש לזרז את התהליך.

ממצאים

ועדת דיור מחוזית אישרה לו להחליף את הדירה בה הוא מתגורר.

תוצאות הטיפול

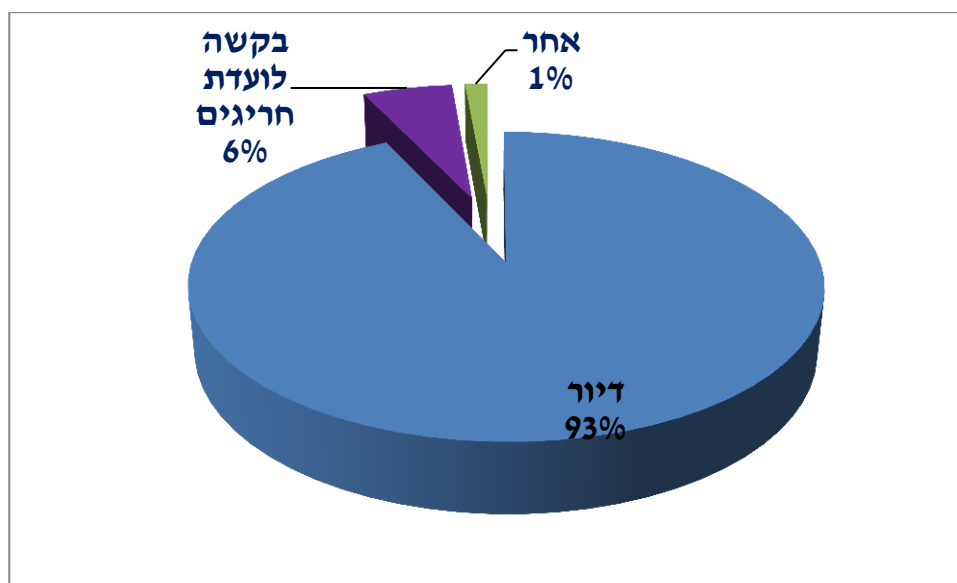
חודשיים לאחר פנייתו, העולה קיבל הצעה להתגורר במקבץ דיור כלנית בעיר אשקלון, העולה הסכים והחליף את דירתו.

התלונה נמצאה מוצדקת

התפלגות תלונות לפי נושא תלונה לשנת 2017 – מחוז ירושלים והדרום

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיוור	66	93%
בקשה לועדת חריגים	4	6%
אחר	1	1%
סה"כ	71	100%

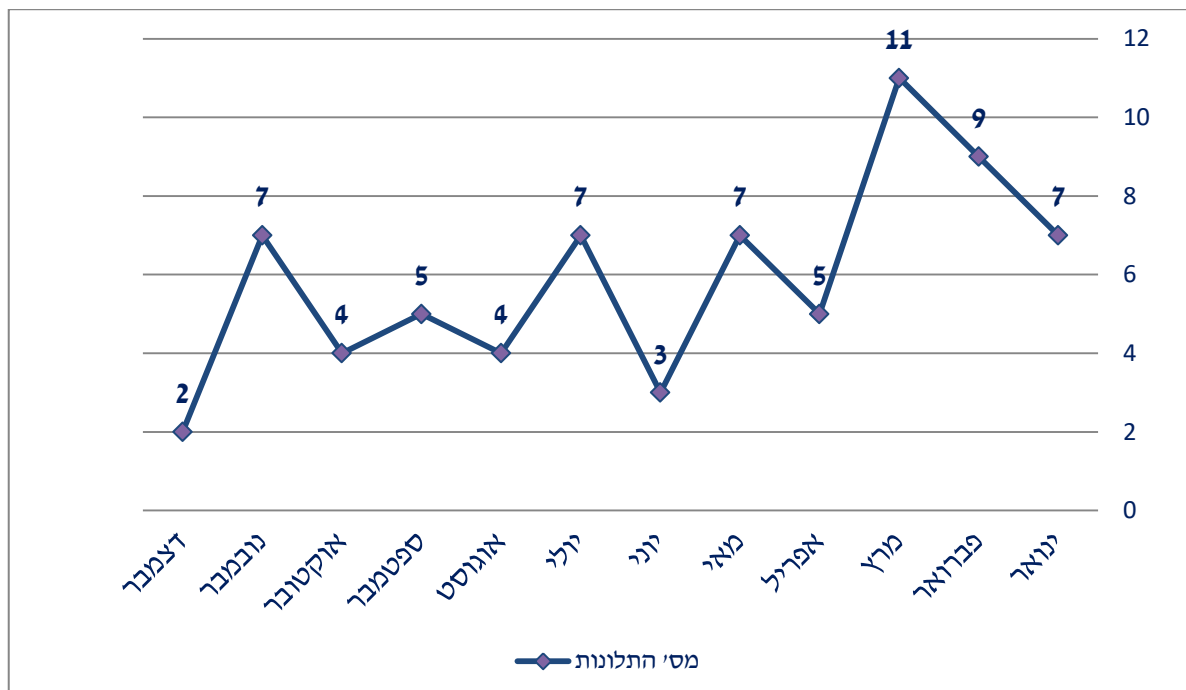
התפלגות תלונות לפי נושא תלונה לשנת 2017 – מחוז ירושלים והדרום



התפלגות תלונות לפי חודש לשנת 2017 -
מחוז ירושלים והדרום

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
9.8%	7	ינואר
12.6%	9	פברואר
15.5%	11	מרץ
7%	5	אפריל
9.8%	7	מאי
4%	3	יוני
9.8%	7	יולי
5.6%	4	אוגוסט
7%	5	ספטמבר
5.6%	4	אוקטובר
9.8%	7	נובמבר
3%	2	דצמבר
100%	71	סה"כ

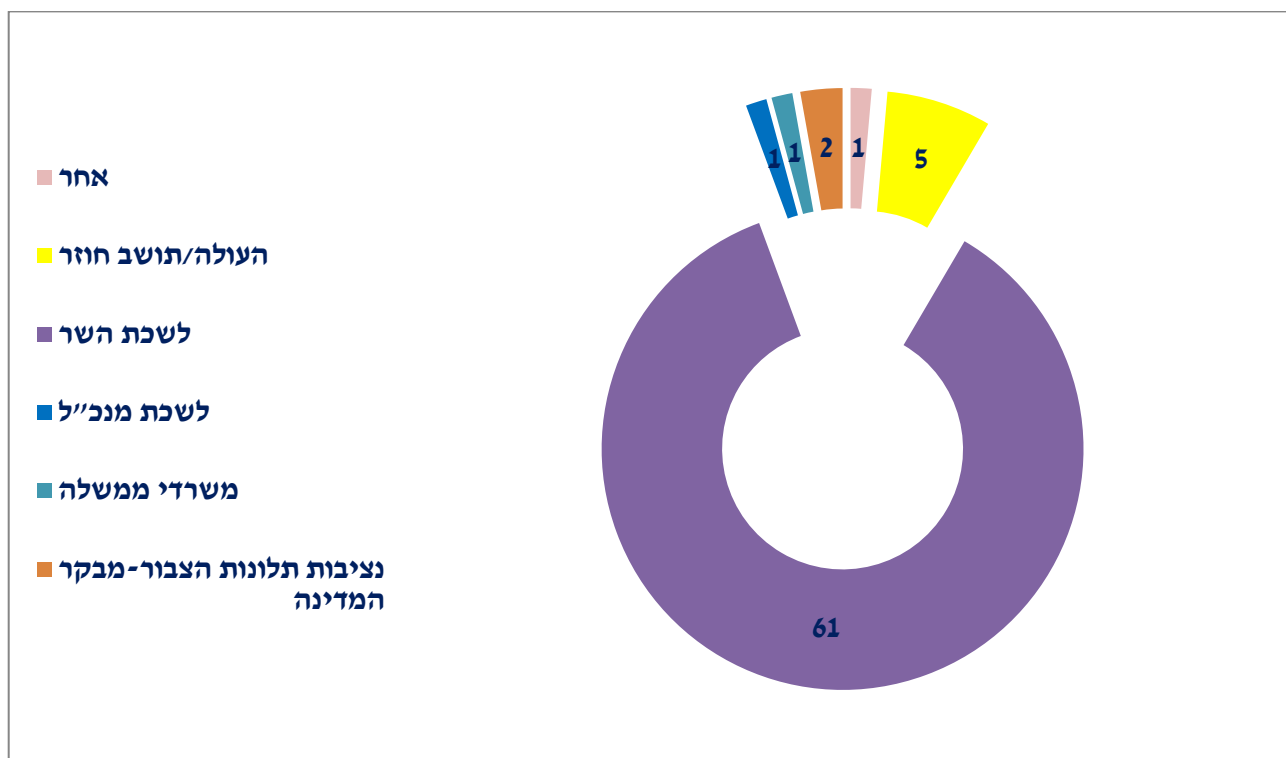
התפלגות תלונות לפי חודש לשנת 2017 - מחוז ירושלים והדרום



התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2017 – מחוז ירושלים והדרום

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
1.4%	1	אחר
7%	5	העולה/תושב חוזר
86%	61	לשכת השר
1.4%	1	לשכת מנכ"ל
1.4%	1	משרדי ממשלה
3%	2	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
100%	71	סה"כ

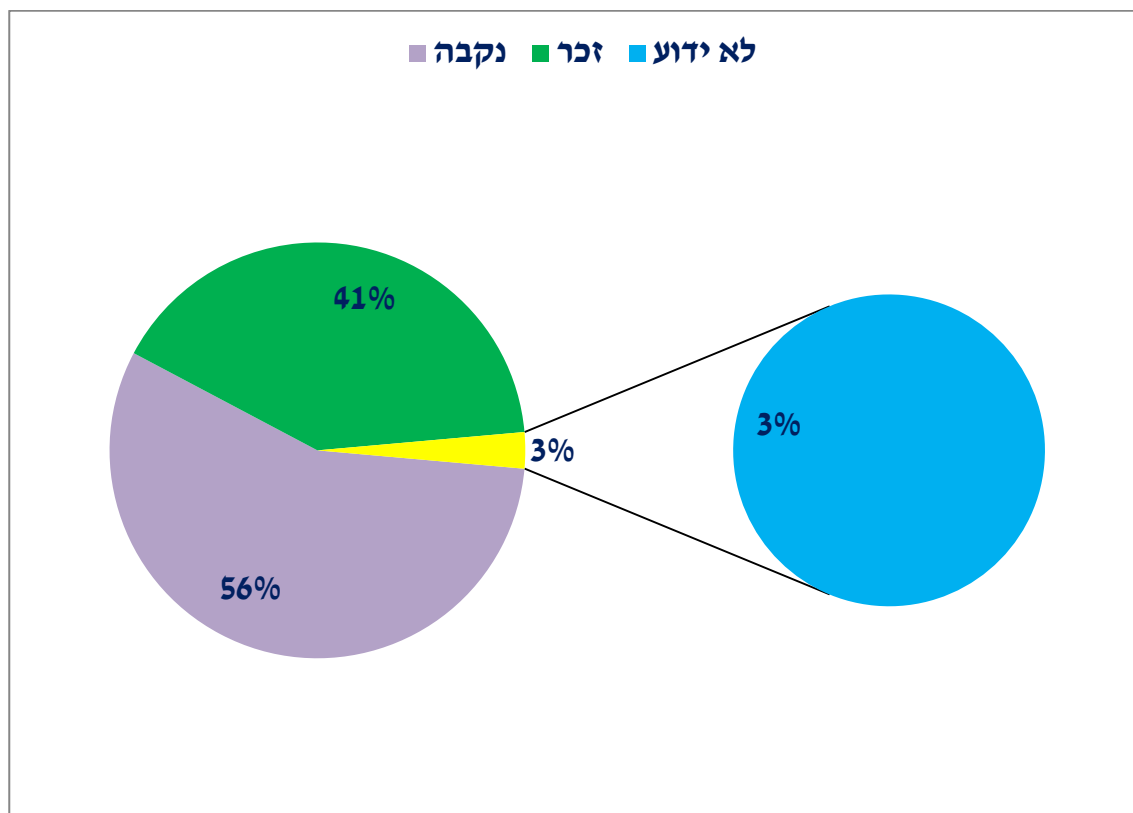
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2017 – מחוז ירושלים והדרום



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2017

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	40	56%
זכר	29	41%
לא ידוע	2	3%
סה"כ	71	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2017



**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 תקיים 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 החשבונות 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 לעניני 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 החשבות 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 תפקידיו של המבקר הפנימי לא תשמש ראיה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש ראיה בהליך משמעותי.

11. דיווח על עבירה פלילית

(א) העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר

הפנימי את הענין ללא דיחוי לידיעת הממונה.

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

12. הפסקת כהונתו של מבקר פנימי

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

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

(2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק;

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

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

13. עובדי לשכת המבקר הפנימי

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

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

(ג) עובדי לשכת המבקר הפנימי והפועלים מטעמו לצרכי הביקורת הפנימית יקבלו הוראות בענין 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 כך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

15. עונשין

אלה דינם קנס:

(1) מי שחלה עליו חובה בתוקף תפקידו למנות מבקר פנימי ולא עשה כן, ואין לו הצדק סביר לכך;

(2) מי שמינה מבקר פנימי ביודעו שאינו כשיר לכך לפי סעיף 3;

(3) מי שהפר ביודעין חובה המוטלת עליו לפי סעיף 9(א), או מנע ממבקר גישה, ביקור או בדיקה כאמור בסעיף 9(ב) או (ג).

16. תיקון פקודת החברות

בפרק ד' לפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983⁶, אחרי סימן ב' יבוא:

"סימן ג': מבקר פנימי

1996כג1. "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-14(ג) ו-24(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, 1941⁷, 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-(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-1981⁸ -

(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-(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-(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-1990¹⁰, הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחוייבים לפני הענין.

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

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

22. תיקון חוק החברות הממשלתיות

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

49א. "עדיפות

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

23. ביצוע ותקנות

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

24. תחילה והוראות מעבר

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

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

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

25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

חיים הרצוג
נשיא המדינה