

משרד העלייה והקליטה

Ministry of Aliyah and Integration

אגף בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור



דין וחשבון שנתי מספר 10

לשנת 2018

תלונות הציבור



באדיבות לע"מ, גדעון שרון.

ירושלים, אב תשע"ט, אוגוסט 2019



28 אוגוסט 2019

כ"ז אב תשע"ט

### דבר המנהל הכללי

דו"ח 'תלונות הציבור' מסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית בנושא התלונות והפניות, אשר הגיעו מערוצי התקשורת של המשרד במהלך השנה החולפת. דו"ח זה הינו ביטוי אפקטיבי לביקורת עצמית ומהווה כלי מעקב לשינוי ולשיפור תהליכי עבודה והתייעלות.

הדו"ח אינו נקודתי, אלא מוצג בפרספקטיבה של מספר שנים, על מנת שנוכל לזהות מגמות ולהתייעל היכן שנחוץ שיפור. כמו כן, הדו"ח מלמד על מהות הפניות ואופן הטיפול בהן, בצורה שבה ניתן לא רק למדוד ולכמת, אלא גם לנתח, להבין ולהפיק לקחים.

כל תלונה או פנייה מוזנת למערכת ממוחשבת כדי לבצע באופן שוטף בקרה עצמית וטיפול נכון בממצאים, דבר המאפשר להיטיב ולהקל על העולים בתהליך עלייתם וקליטתם בישראל, וכן לסייע לאלה השוקלים עלייה או המבקשים להיות 'תושבים חוזרים'.

ניתן לראות שככל שישנה עלייה בהנגשת המידע והפצתו במגוון רחב של ערוצים, כך מורגשת ירידה בפועל של כמות הפניות והתלונות. בשנה האחרונה ביצע משרד העלייה והקליטה מספר מסעות הסברה ממוקדים לעולים ומועמדי עלייה, הגביר את הפעילות ברשתות החברתיות וייסד יחד עם גורמי המקצוע את ה-"אזור האישי", בית חם לעולים חדשים ולתושבים חוזרים, המאפשר קבלת מידע מגוון ואישי על סיוע, תשלומים וזכויות.

ואכן, בשנה החולפת חלה ירידה כ-15% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ו-23.7% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני.

הכי חשוב הוא לזכור, שמאחורי כל המספרים - עומדים סיפורים ואנשים הזקוקים לנו. לכן, אני מבקש להודות באופן אישי לכל העוסקים במלאכה על המסירות והיעילות בטיפול המקצועי בפניות. הרצון להביט אחורה ולתקן, הוא גם הכוח להשתפר ולהוביל קדימה.

יישר כח ותודה

בברכה,

חביב קצב

המנהל הכללי

02-6752689

02-5635840

קפ"ן 2, ירושלים 9195016

[www.klita.gov.il](http://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 2018.

הדוח מסכם את פעילותו של האגף בנושא תלונות הציבור ומוגש לשר העלייה והקליטה, למנכ"ל המשרד, להנהלת המשרד ולגורמי חוץ נוספים. הדוח מציג את הנושאים העיקריים בהם טיפל האגף, את המגמות ואת השינויים שהתבצעו בעקבות התלונות אשר הגיעו למשרד.

בשנת 2018 התקבלו באגף 593 תלונות בכתב לעומת שנת 2017 בה התקבלו 699 תלונות. בנוסף, התקבלו 2,922 תלונות דרך אתר האינטרנט של המשרד (תיבת "צור קשר") ובדואר האלקטרוני, לעומת שנת 2017, בה התקבלו כ- 3,831 תלונות. כמו כן, התקבלו כ- 6,000 תלונות בטלפון בדומה לשנת 2017. חלה ירידה של כ- 15% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ו- 23.7% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני.

האגף מטפל בתלונות הנשלחות מלשכת הנשיא, הכנסת, משרדי ממשלה, משרד מבקר המדינה, ארגונים, עורכי דין, עולים ותושבים חוזרים. כאשר יש מספר תלונות בנושא מסוים המעלות ליקויים הדורשים בדיקה מערכתית מקיפה, הנושא מועבר לבדיקת הביקורת.

ברצוני להודות לח"כ, יואב גלנט, שר העלייה והקליטה ולמר חביב קצב, מנכ"ל המשרד על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף 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 המסייעים לאגף במהלך כל השנה.

בכבוד רב,

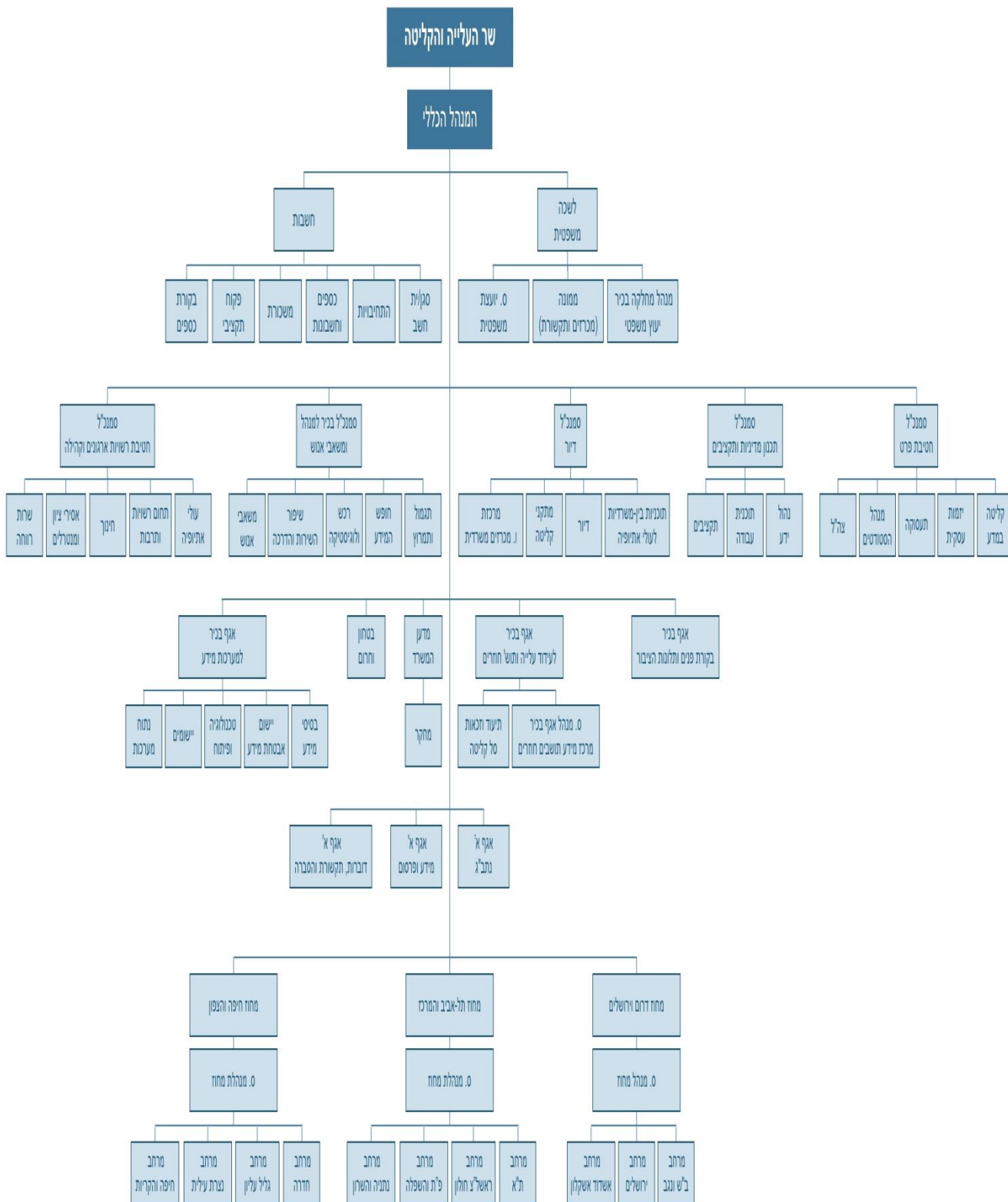


טלי בודהנה  
המבקרת הפנימית

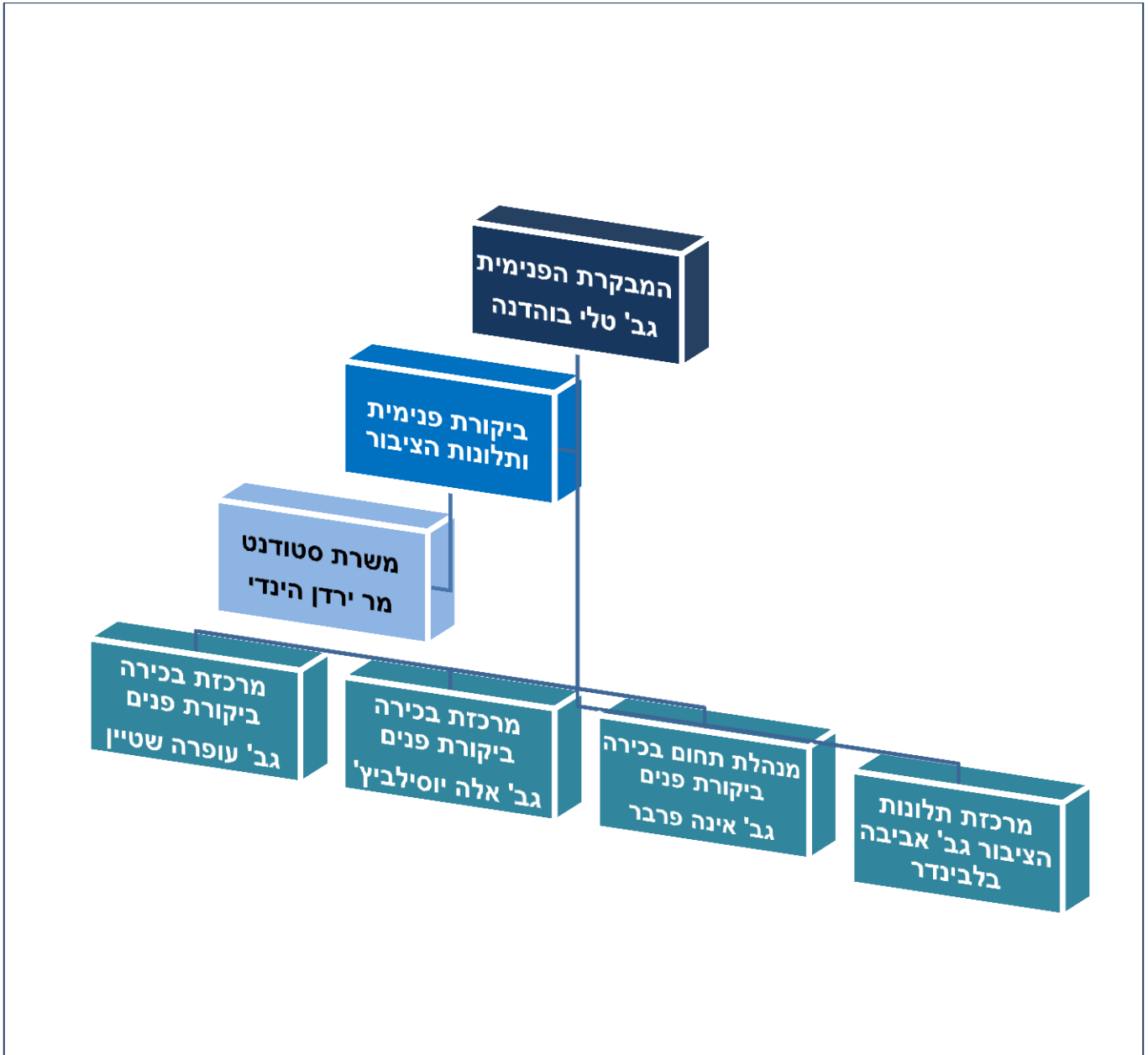


## תוכן העניינים:

- ❖ 5.....מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה
- ❖ 6 .....מבנה ארגוני של האגף הבכיר
- ❖ 7.....סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף
- 7 .....
  - העקרונות המנחים את האגף הבכיר
  - טיפול בפניות ובתלונות
  - אבחנה בין פנייה לתלונה
  - ההיבט המשפטי במענה לתלונות
  - תהליך הטיפול בתלונות
- ❖ 10.....תרשים תהליך תלונה
- ❖ 11.....התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני בדואר ובפקס
- ❖ 16.....התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט/דואר אלקטרוני
- ❖ 29 .....התפלגות התלונות שהתקבלו בדואר ובפקס (ובחלוקה מגדרית)
- ❖ התפלגות התלונות בדואר ובפקס בחלוקה למטה ומחוזות:
- ❖ 48.....המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות
- ❖ 59 ..... מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות
- ❖ 66 ..... מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות
- ❖ 72 ..... מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות
- ❖ 79.....חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992



**מבנה ארגוני – אגף בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור לשנת 2018**



## סמכויותיו 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. באגף עובדים המבקרת הפנימית, מנהלת תחום בכירה ביקורת פנים, מרכזת בכירה ביקורת פנים, מרכזת ביקורת פנים, מרכזת תלונות ציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון, מרכזת ביקורת פנים האחראית על התלונות המגיעות בדואר האלקטרוני ובטלפון וכן, מסייעת בביצוע דוחות הביקורת ועובד במשרת סטודנט.

### העקרונות המנחים את האגף

- ❖ מתן שרות 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 השרות לעולה.

## טיפול בתלונות

### הנושאים העיקריים של התלונות:

1. נושא תושב חוזר- 20% מכלל התלונות לשנת 2018 בדומה לשנת 2017 כ- 20% מכלל התלונות לשנת 2017.
2. נושא עלייה- 15% מכלל התלונות לשנת 2018 בדומה לשנת 2017 כ- 15.3% מכלל התלונות.
3. ענייני אכלוס ודיור- 16% מכלל התלונות לשנת 2018 בהשוואה ל- 15% מכלל התלונות לשנת 2017 (זכאות לדיור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיור).
4. לימודים- 10% מכלל התלונות לשנת 2018 בהשוואה ל- 11% מכלל התלונות לשנת 2017.
5. תיעוד וזכאות- 8% מכלל התלונות לשנת 2018 בדומה לשנת 2017 כ- 8% מכלל התלונות.

שנים	תושב חוזר	עלייה	אכלוס ודיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2018	20%	15%	16%	10%	8%
2017	20%	15.3%	15%	11%	8%

### 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 השרות 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, הוא 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 (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 בדיעה על עניינו 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 טלפוני ארצי.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

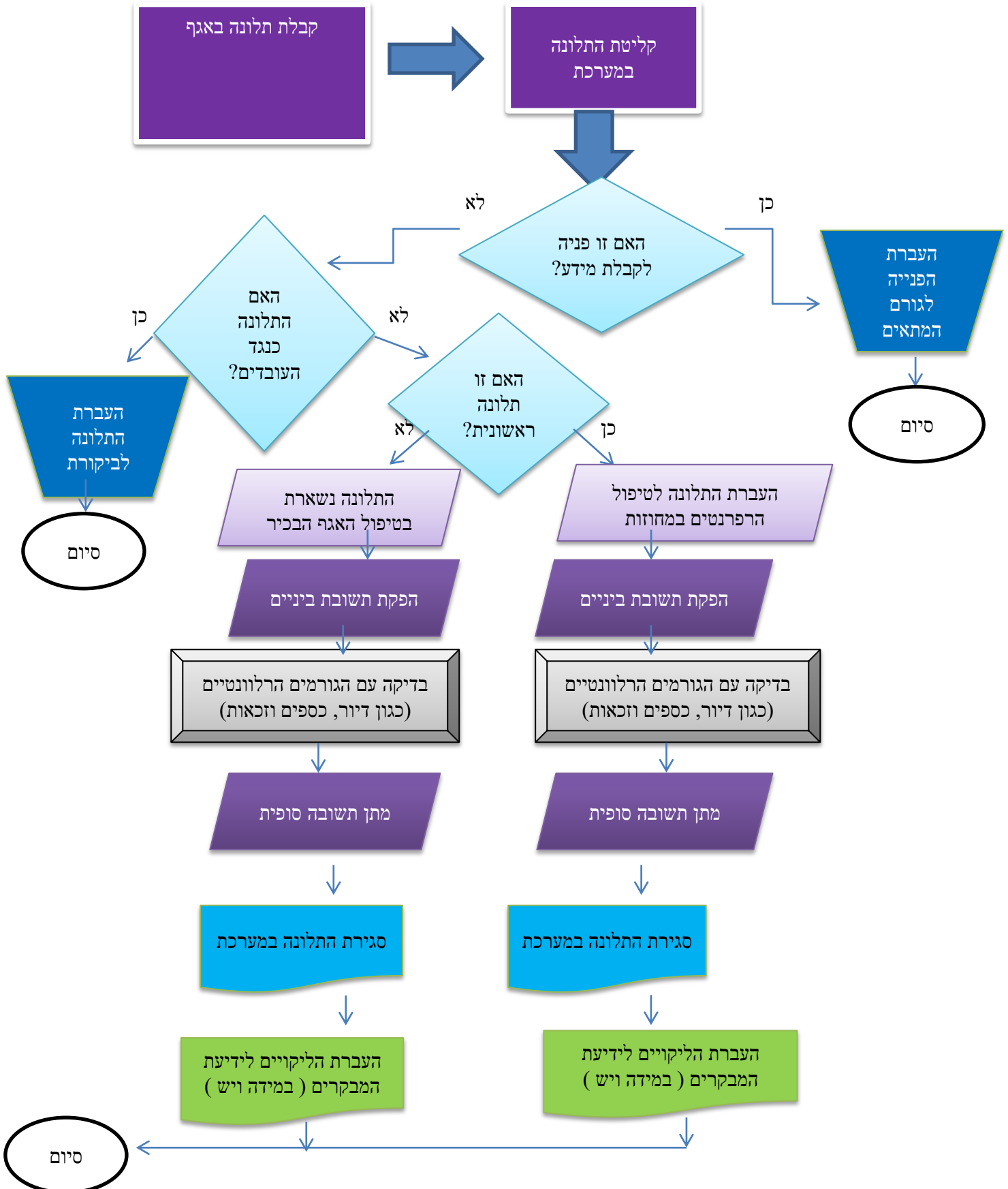
### מידע שאינו נמסר למתלונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך דינו או האפוסטרופוס 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. נציג האגף שולח מכתב לעולים ומציין כי חיפשו אותם וכי הם יכולים לקבל את פרטי קרוביהם (בהסכמתם) שחיפשו 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 הועדה, 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".
2. תלונה שמגיעה בדואר אלקטרוני, מועברת אוטומטית למערכת תלונות הציבור. פרטי התלונה ופרטי המלין מוזנים אוטומטית בשדות מערכת התלונות.
3. האחראית שולחת תשובת תשובה סופית או 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 טיפול בתלונה**



## התפלגות כלל התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2018 הגיעו לאגף 593 תלונות בכתב (בדואר או בפקס), 2,922 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר"/דוא"ל וכ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון לעומת שנת 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. בשנת 2018 חלה ירידה של כ- 15% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם ירידה של 23.7% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני.

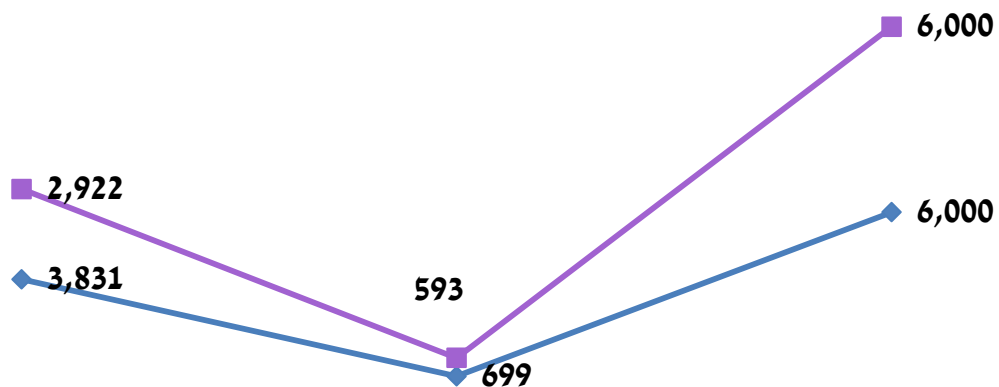
### התפלגות כללית של סך התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה

#### בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017

שנים	תלונות טלפוניות	תלונות בדואר/פקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ תלונות
2017	6,000	699	3,831	10,530
2018	6,000	593	2,922	9,515

### התפלגות התלונות טלפוניות/דואר/דוא"ל לפי שנים

2017 2018



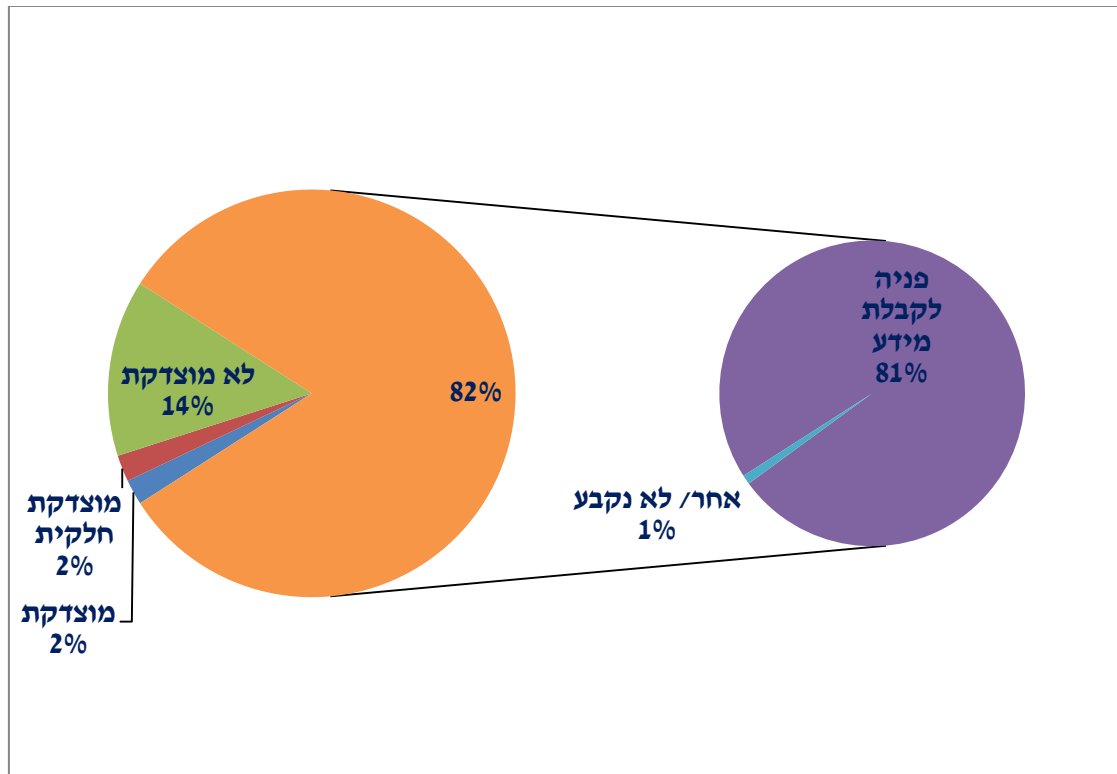
תלונות בדוא"ל	תלונות בדואר/פקס	תלונות טלפוניות
---------------	------------------	-----------------

**התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני (דרך אתר המשרד) ובדואר ובפקס מוצדקות ולא**

**מוצדקות לשנת 2018**

סוג התלונה	תלונות בדואר ובפקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז מסה"כ
מוצדקת	53	26	79	2%
מוצדקת חלקית	46	28	74	2.1%
לא מוצדקת	372	107	479	14%
פניה לקבלת מידע	101	2754	2855	81%
אחר/ לא נקבע	21	7	28	0.8%
סה"כ	593	2,922	3,515	100%

**התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר, בפקס ובאינטרנט לשנת 2018**



### התפלגות כלל התלונות לשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017

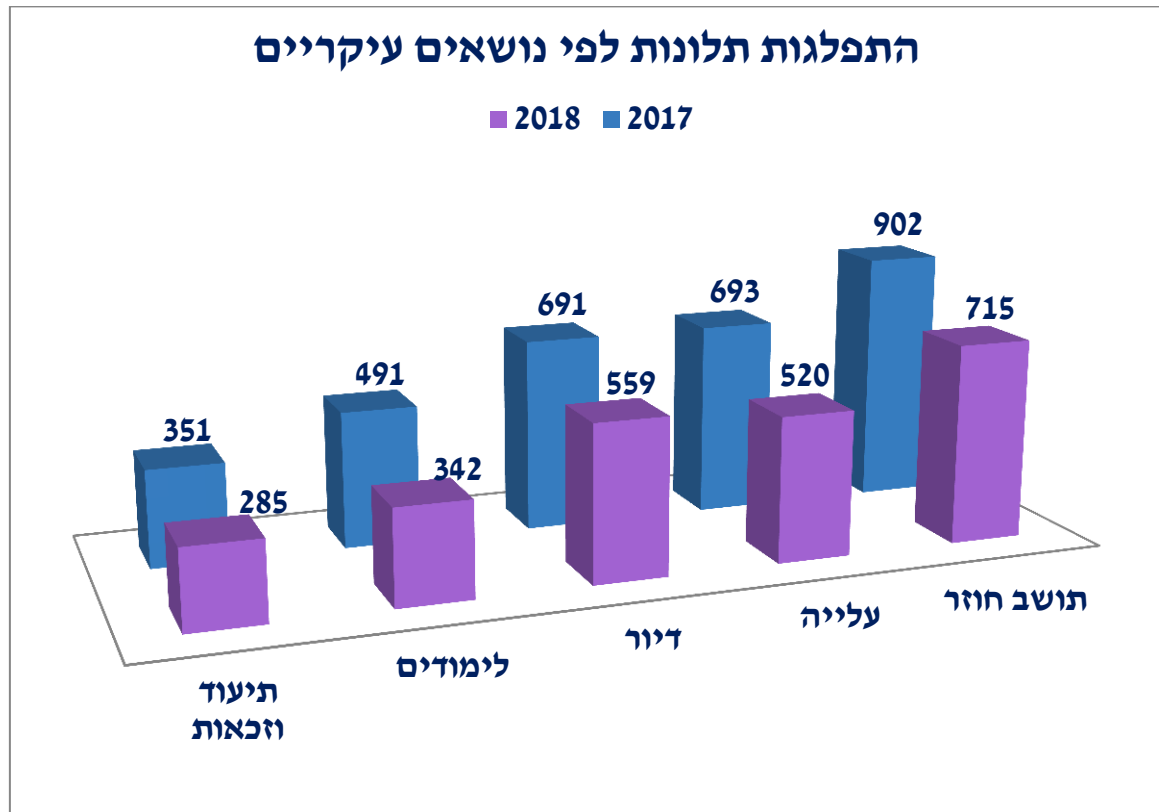
שנת 2017	שנת 2018	סוג תלונה
52	79	מוצדקת
84	74	מוצדקת חלקית
791	479	לא מוצדקת
3,267	2855	פניה לקבלת מידע
336	28	אחר/ לא נקבע
4,530	3,515	סה"כ

### התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017

שנה	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2018	715	520	559	342	285
אחוז מכלל התלונות לשנת 2018 (3,515 תלונות)	20%	15%	16%	10%	8%
2017	902	693	691	491	351
אחוז מכלל התלונות לשנת 2017 (4,530 תלונות)	20%	15.3%	15.2%	11%	8%

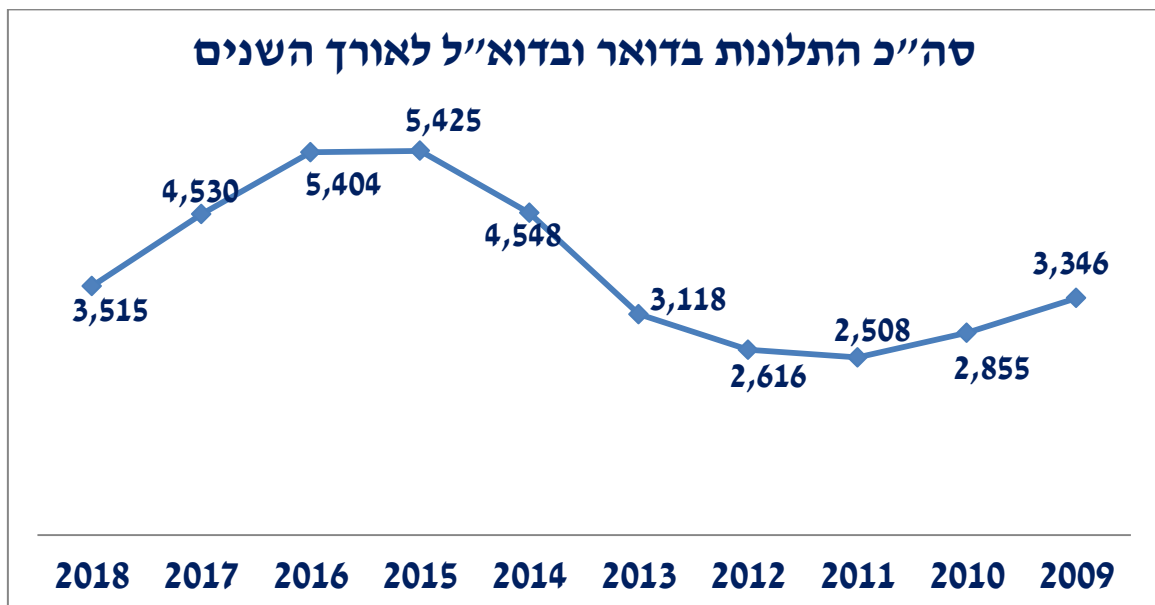
**התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2018**

**בהשוואה לשנת 2017**



## 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
2018	2,922	593	3,515



התפלגות התלונות דרך אתר

האינטרנט/דוא"ל

לשנת 2018

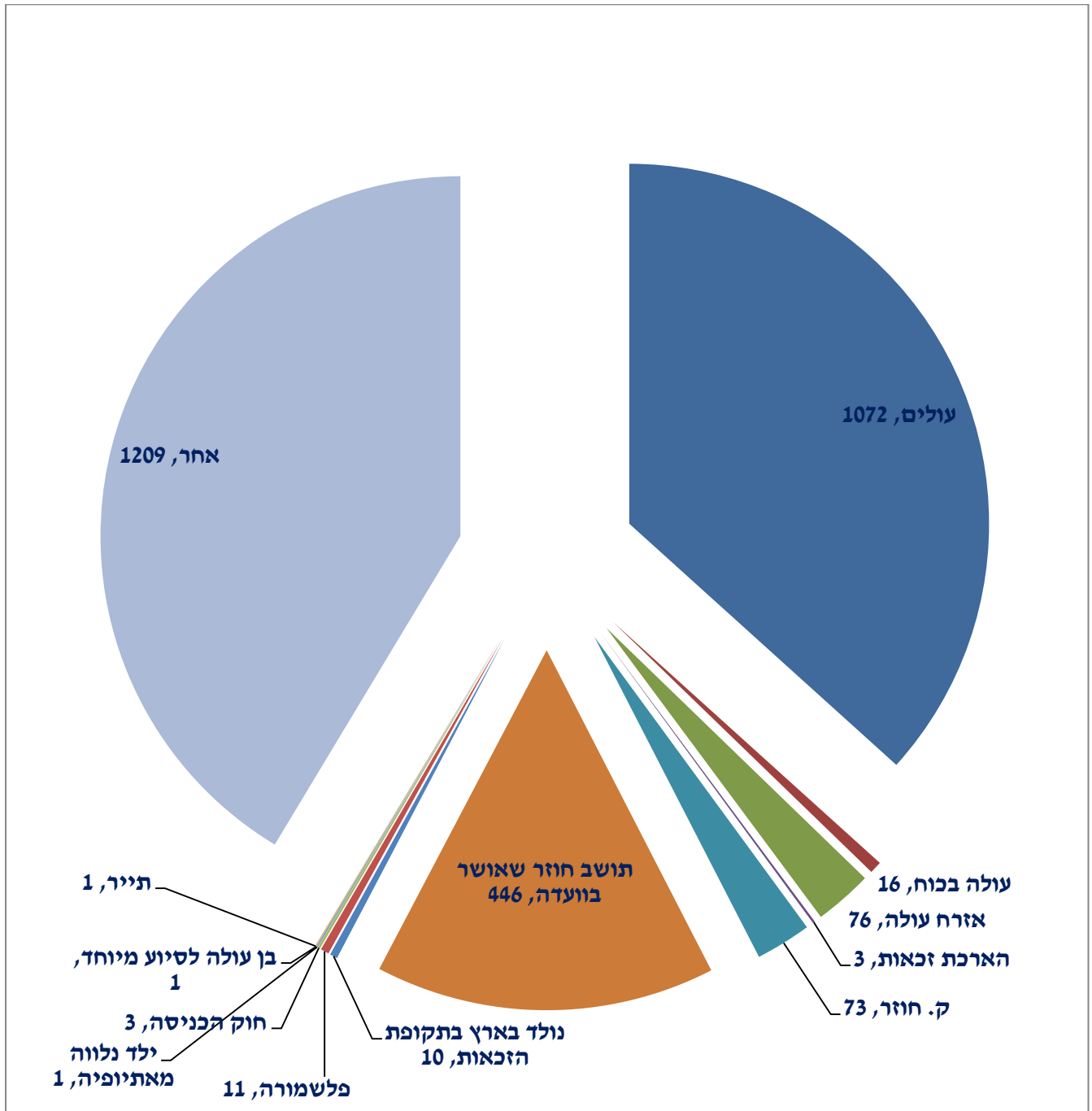
בשנת 2018 התקבלו 2,922 תלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 3,831 תלונות משנת 2017, קיטון של 23.7%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי עובדות האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את נושא התלונות בדואר האלקטרוני, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת המלין.

משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לתלונות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השרות 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 השרות, הניתן ללקוחות המשרד.

### התפלגות המלינים דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2018

מעמד קליטה	מס' התלונות דרך אתר האינטרנט	אחוז התלונות מסך התלונות
עולים	1072	37%
עולה בכוח	16	0.5%
אזרח עולה	76	2.6%
הארכת זכאות	3	0.1%
ק. חוזר	73	2.4%
תושב חוזר שאושר בוועדה	446	15%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	10	0.3%
פלשמורה	11	0.3%
חוק הכניסה	3	0.1%
ילד נלווה מאתיופיה	1	0.03%
בן עולה לסיוע מיוחד	1	0.03%
תייר	1	0.03%
אחר	1209	41.3%
סה"כ	2,922	100%

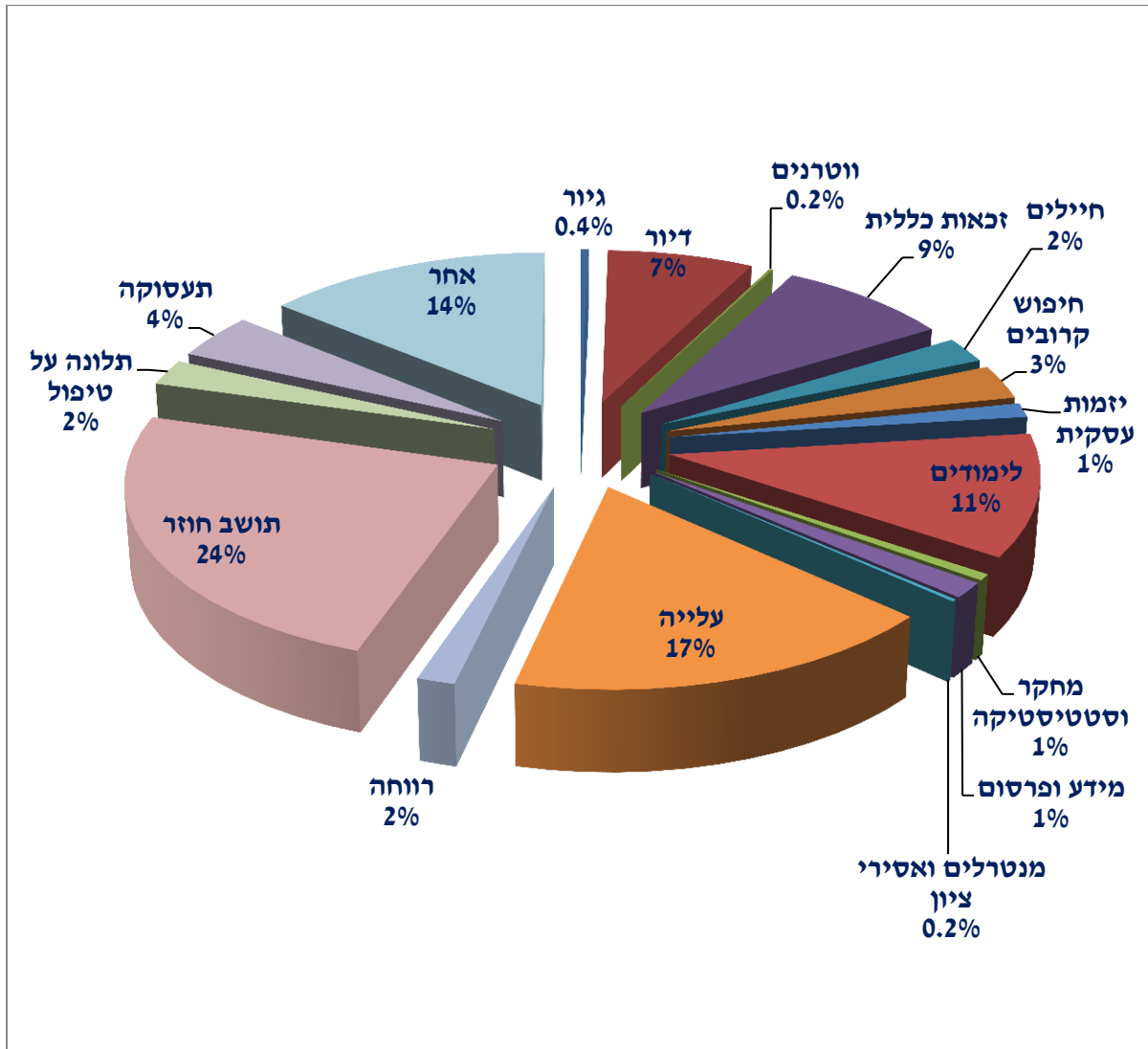
## התפלגות המלינים דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2018



**התפלגות לפי נושא התלונה דרך אתר האינטרנט**  
**במהלך שנת 2018**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא
0.4%	11	גיור
7%	210	דיור
0.2%	5	ווטרנים
9%	250	זכאות כללית
2%	69	חיילים
3%	92	חיפוש קרובים
1%	38	יזמות עסקית
11%	328	לימודים
1%	17	מחקר וסטטיסטיקה
1%	42	מידע ופרסום
0.2%	6	מנטרלים ואסירי ציון
17%	502	עלייה
2%	44	רווחה
24%	706	תושב חוזר
2%	69	תלונה על טיפול
4%	121	תעסוקה
14%	412	אחר
100%	2,922	סה"כ התלונות

## התפלגות לפי נושא התלונה דרך אתר האינטרנט במהלך שנת 2018



**התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2018**

סך התלונות	ארץ מוצא
2	ירדן
10	ישראל
12	מולדביה
8	מקסיקו
5	ניו זילנד
8	סין
2	סינגפור
13	ספרד
2	פולין
2	פורטוגל
2	פינלנד
1	פנמה
7	פרו
7	צ'ילה
135	צרפת
9	קולומביה
10	קזחסטן
36	קנדה
12	רומניה
327	רוסיה
7	שבדיה
20	שוויץ
5	תאילנד
4	תורכיה
30	אחר
1,209	לא ידוע
2,922	סה"כ

סך התלונות	ארץ מוצא
8	אוזבקיסטן
25	אוסטרליה
203	אוקראינה
9	אורוגוואי
7	אזרבייג'ן
17	איטליה
1	אירן
47	ארגנטינה
333	ארה"ב
59	אתיופיה
1	איי הבהמאס
5	בולגריה
20	ביילורוסיה
14	בלגיה
30	ברזיל
69	בריה"מ
60	בריטניה
3	גאורגיה
2	גוואטמלה
39	גרמניה
1	דנמרק
34	דרא"פ
9	הודו
14	הולנד
15	הונגריה
2	הונדורס
9	ונצואלה
1	יפן

## התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות

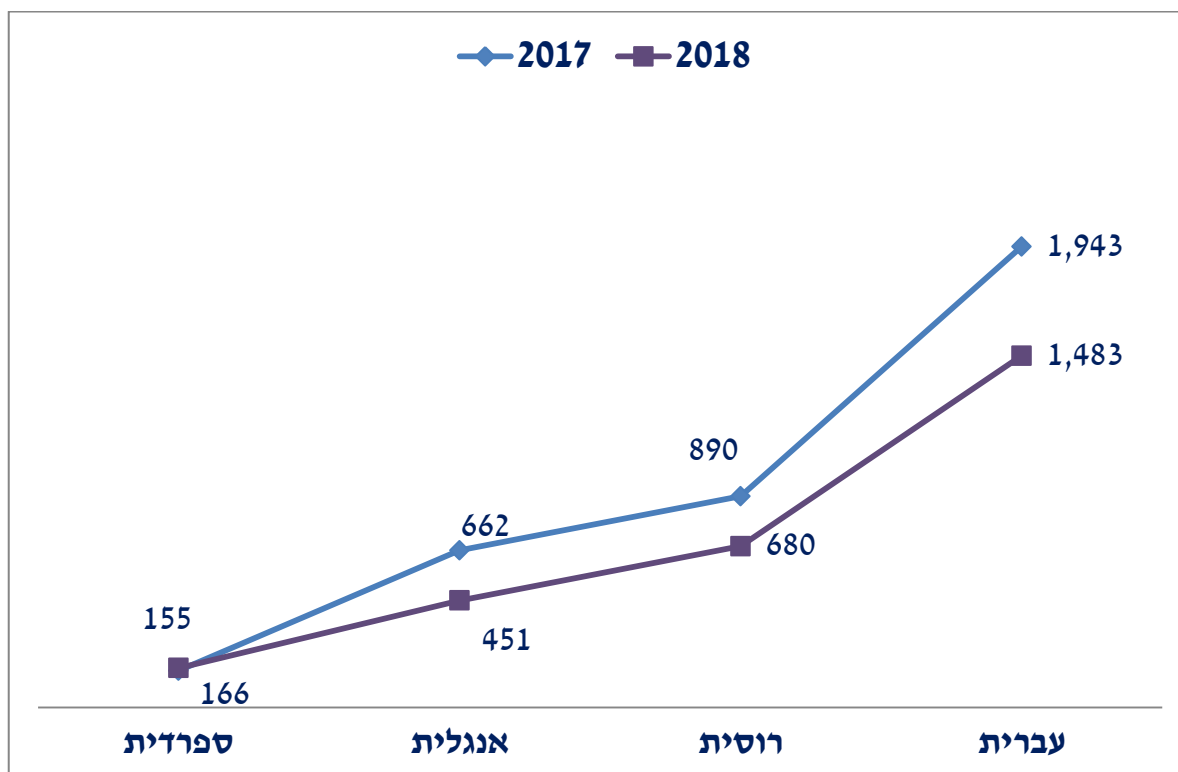
### במהלך שנת 2018

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
באחוזים	100%	23%	51%	4.9%	6%	15%
סה"כ	2,922	680	1,483	142	166	451

## התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי שפות לשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017

שפה	2017	2018	אחוז השינוי בין השנים
עברית	1,943	1,483	-24%
רוסית	890	680	-24%
אנגלית	662	451	-32%
ספרדית	155	166	7%
צרפתית	181	142	-22%
סה"כ	3,831	2,922	-24%

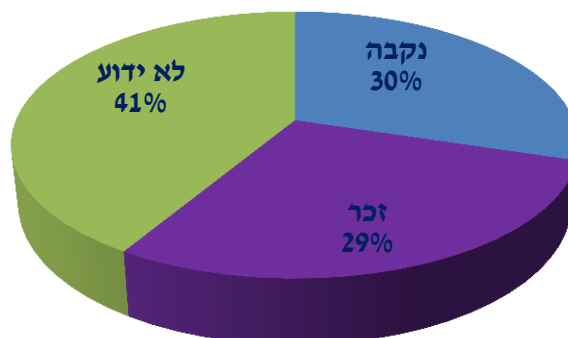
## התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי שפות לשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017



## התפלגות תלונות דרך אתר האינטרנט לפי מגדר במהלך שנת 2018

מגדר	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
נקבה	870	30%
זכר	843	29%
לא ידוע	1,209	41%
סה"כ	2,922	100%

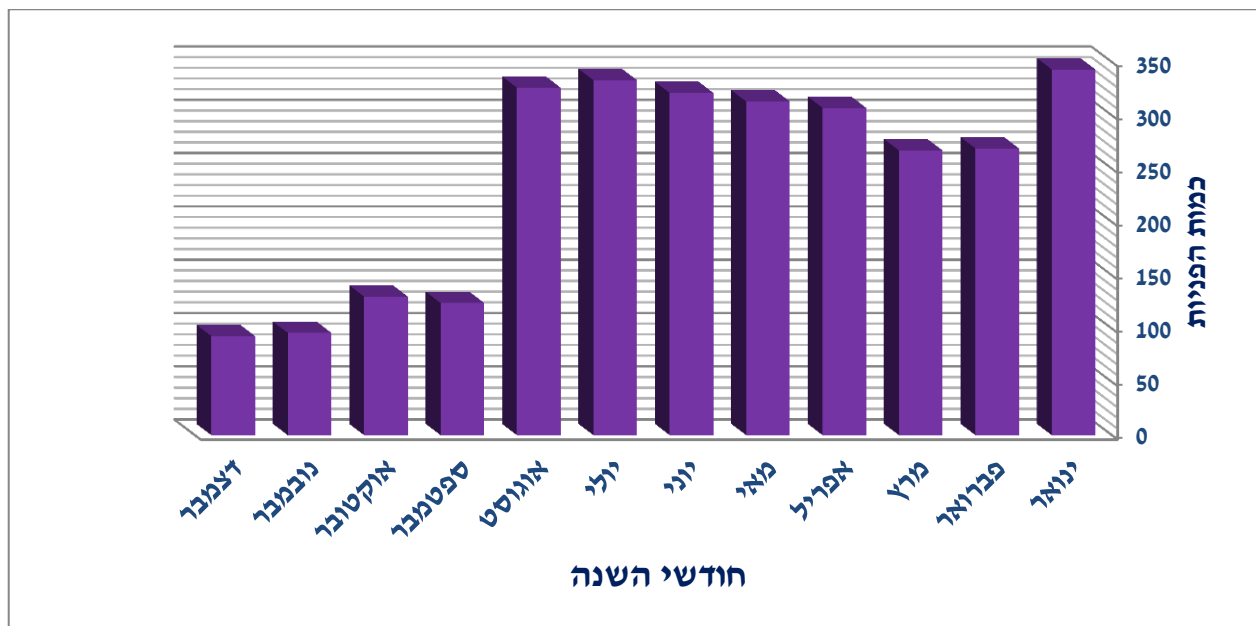
### התפלגות התלונות לשנת 2018 דרך אתר האינטרנט לפי מגדר



### התפלגות תלונות דרך אתר האינטרנט לפי חודשים במהלך שנת 2018

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
12%	343	ינואר
9%	269	פברואר
9%	267	מרץ
10.5%	307	אפריל
10.7%	313	מאי
11%	321	יוני
11.4%	333	יולי
11.2%	326	אוגוסט
4%	124	ספטמבר
4.4%	130	אוקטובר
3%	96	נובמבר
3%	93	דצמבר
100%	2,922	סה"כ

## התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי חודשים במהלך שנת 2018



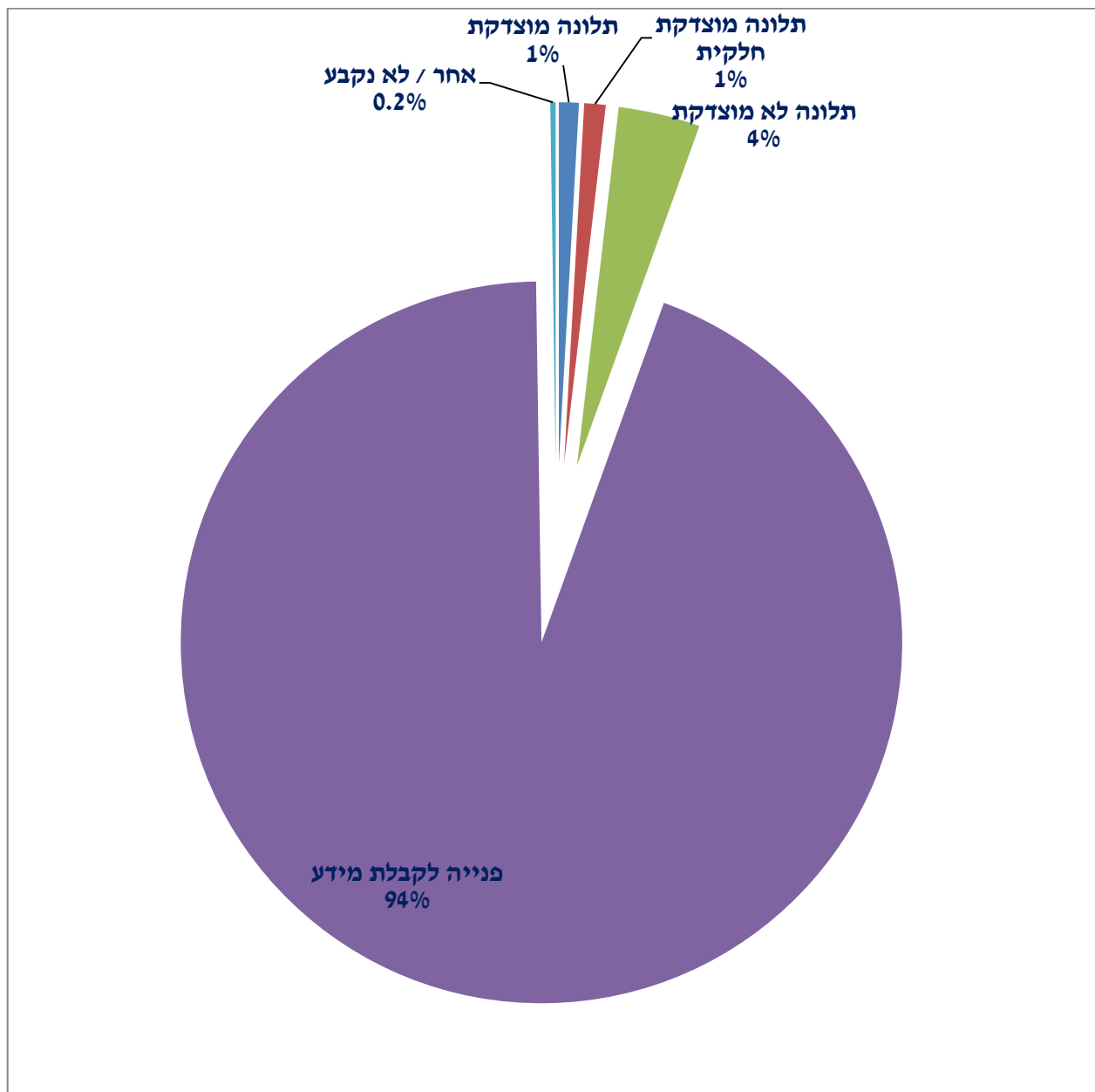
## התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות דרך אתר האינטרנט

### לשנת 2018

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	סוג התלונה
1%	26	תלונה מוצדקת
1%	28	תלונה מוצדקת חלקית
4%	107	תלונה לא מוצדקת
94%	2754	פנייה לקבלת מידע
0.23%	7	אחר / לא נקבע
100%	2,922	סה"כ

**התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות דרך אתר האינטרנט**

**לשנת 2018**



**דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי מרכזת בכירה ביקורת פנים במשרד הראשי לשנת 2018:**

**1. תלונה על אי קבלת תשלום אחרון של אולפן עברית**

**רקע**

לימוד השפה העברית חיוני להשתלבות בחיים בארץ בכלל ובתעסוקה בפרט. קיימות שתי דרכים לעולים ללימוד השפה העברית:

1. אולפן של משרד החינוך (ניתן באמצעות הפנייה).
2. אולפן פרטי באמצעות וואוצ'ר "שוברי אולפן" באמצעות משרד העלייה וקליטה – העולה משלם לאולפן ומקבל החזר כספי לחשבונו בבנק בשלושה תשלומים כנגד הצגת אישורים על השתתפות באולפן. התשלום אחרון מתבצע לאחר קבלת תעודת סיום מהאולפן. בתאריך 13.5.2018 התקבלה תלונה של בני זוג אשר סיימו את לימודיהם באולפן וטרם קיבלו ממשרדנו את התשלום האחרון עבור לימודיהם (שני תשלומים של 2,250 ש"ח). בני הזוג היו זכאים לקבל את התשלום האחרון לאחר שהגישו תעודות על סיום הלימודים באולפן כאמור.

**ממצאים**

בהוראת שעה מס' 372 נקבע כי הזכאות למימוש השובר מותנית בהיקף שעות מקסימלי על פי סדר מסוים ויש לציין זאת בתעודת הסיום. מכיוון שהיקף השעות לא נכלל באישור שהגישו, היה עליהם לקבל מהאולפן תעודת סיום כמבוקש, מכאן, העיכוב.

**תוצאות הטיפול**

הוסבר לזוג אודות הסיבה אשר גרמה לעיכוב בתשלום האחרון עבור לימודי האולפן. בתאריך 14.5.2018 התקבלו התעודות המעודכנות, והתשלום בוצע בתאריך 16.5.2018. בשיחה עם סגנית מנהלת המרחב, הוצע לבדוק אפשרות לתשלום סיוע כספי חד פעמי, כעזרה למשפחת העולים, עקב מצבה הכלכלי הקשה, והנזק שנגרם למשפחה. בוצע תשלום מ"קן מנהל מחוז".

**התלונה נמצאה מוצדקת**

## 2. תלונה בדבר אי קבלת סיוע "סל קליטה"

### רקע

משרד העלייה והקליטה מעניק סיוע בשנה הראשונה לעלייה בכדי לסייע בתקופת ההסתגלות למציאות החדשה. "סל קליטה" הוא שם כולל לסיוע כספי שמטרתו לסייע לעולים בהתארגנות ראשונית, שכירת דירה והוצאות מחייה בתקופת הלימודים באולפן. הפונה, עולה חדש, התלונן על אי קבלת סיוע "סל קליטה" לאחר עלייתו, במשך חודשים. טען כי מסר ליועצת הקליטה במרחב פרטי חשבון בנק, אך התשלומים לא הופקדו לחשבונו.

### ממצאים

מבדיקה שנערכה נמצא כי הפונה עלה לארץ בתאריך 31.7.2018. אשתו עלתה לארץ בשנת 2012, וקיבלה סיוע "סל קליטה". בתאריך 23.8.18 הועבר למשרדנו פרטי חשבון בנק משותף של שני בני הזוג ונפתחה בקשה כספית לקבלת סיוע "סל קליטה" לפונה כיחיד. עקב יציאת אשתו של הפונה לחו"ל, המערכת באופן אוטומטי הקפיאה את הבקשה הכספית בטעות לקבלת סיוע "סל קליטה" של העולה.

### תוצאות הטיפול

לאחר בירור בגזברות ופתיחת הבקשה הכספית לקבלת "סל קליטה" (מחדש), העולה קיבל את התשלומים בתאריך 29.10.18.

## התלונה נמצאה מוצדקת

## 3. בקשה להחלפת סטטוס מ"קטין חוזר" ל"עולה חדש"

### רקע

משרד העלייה והקליטה וגופים נוספים מסייעים לעולים על-פי קריטריונים של מעמד- עולה, אזרח עולה, קטין חוזר, תושב חוזר וכד'; בהתאם למצב המשפחתי- משפחת עולים, קשיש יחיד, משפחת עולים מעורבת וכד'; ולפי גיל- בן עולים קטין, בן עולים בוגר וכד'. הפונה פנה למשרדנו בבקשה לשנות את הסטטוס שלו מ "קטין חוזר" ל"עולה חדש". הסיבה לדבריו היא כי הגדרת "קטין חוזר" משפילה את החוזרים לישראל ומונעת מהם לקבל הטבות ובעלת השלכות חמורות.

### ממצאים

לאחר קבלת פרטי הפונה, היה צורך לבדוק את הבקשה בשני תחומים:  
1. לצורך בדיקת הזכאות וקבלת הזכויות המגיעות ממשרדינו- התלונה הועברה ליועצת תיעוד וזכאות מחוזית.  
2. לנושא הגדרת הסטטוס - התלונה הועברה להתייחסותה של הלשכה המשפטית במשרדנו.

### תוצאות הטיפול

מדובר בקטין חוזר אשר מבקש לשנות את הסטטוס שלו ל"עולה". בנושא שינוי הסטטוס, בהתייעצות עם הלשכה המשפטית, לפונה נשלחה תשובת ההסבר: "יליד ישראל אינו זכאי למעמד עולה. מעמד קטין חוזר במשרד העלייה והקליטה, הוא מעמד שווה זכויות לעולה. מעמד עולה מאושר אך ורק ברשות האוכלוסין."

## התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות התלונות

בדואר ובפקס

לשנת 2018

**התפלגות התלונות לפי נושא תלונה בהשוואה בין שנת 2017 לשנת**

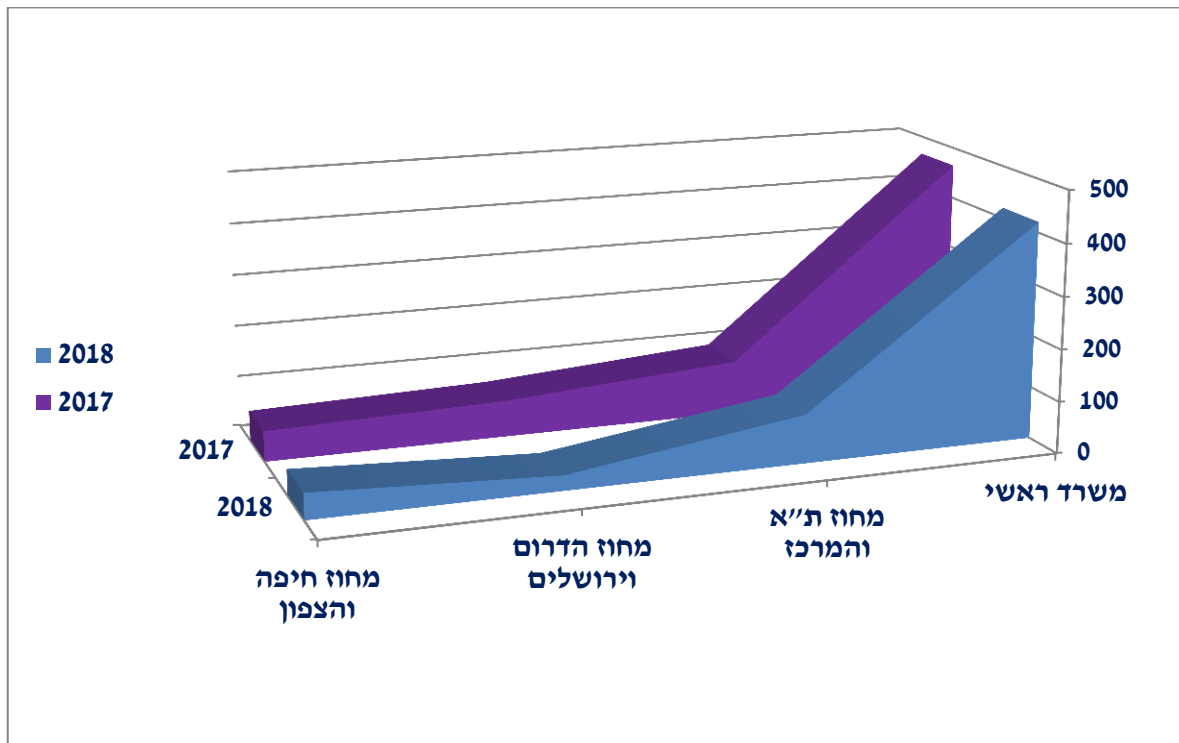
**2018**

אחוז השינוי בין השנים	2018	2017	נושא התלונה
10%-	346	387	דיור
30%-	18	26	כספים
18%-	18	22	תעסוקה
40%	35	25	זכאות כללית
-	-	1	אזרחות
50%	15	10	תלונה על טיפול
27%	14	11	לימודים
32%-	147	217	אחר
15%-	593	699	סה"כ

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

אחוז השינוי בין השנים	2018	2017	גורם מטפל
-9%	420	465	משרד ראשי
-9.6%	94	104	מחוז ת"א והמרכז
-59%	29	71	מחוז הדרום וירושלים
-15%	50	59	מחוז חיפה והצפון
-15%	593	699	סה"כ

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

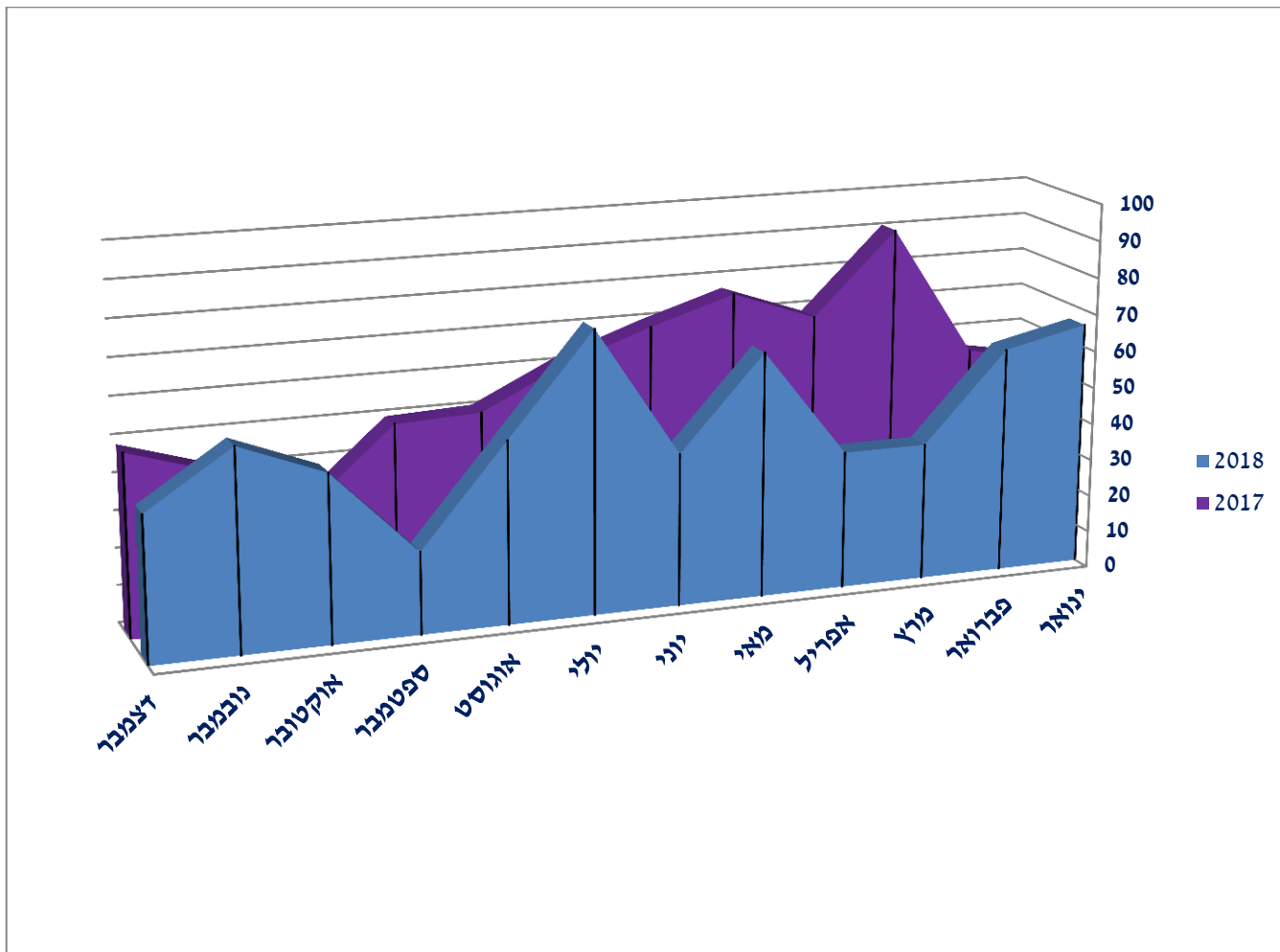


## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ושנת פעילות

2018	2017	חודש
66	52	ינואר
61	56	פברואר
37	91	מרץ
37	69	אפריל
66	77	מאי
41	70	יוני
76	62	יולי
49	51	אוגוסט
22	50	ספטמבר
45	30	אוקטובר
54	42	נובמבר
39	49	דצמבר
593	699	סה"כ

**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים ושנת פעילות**

**בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017**



**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקה מגדרית שנת 2018**

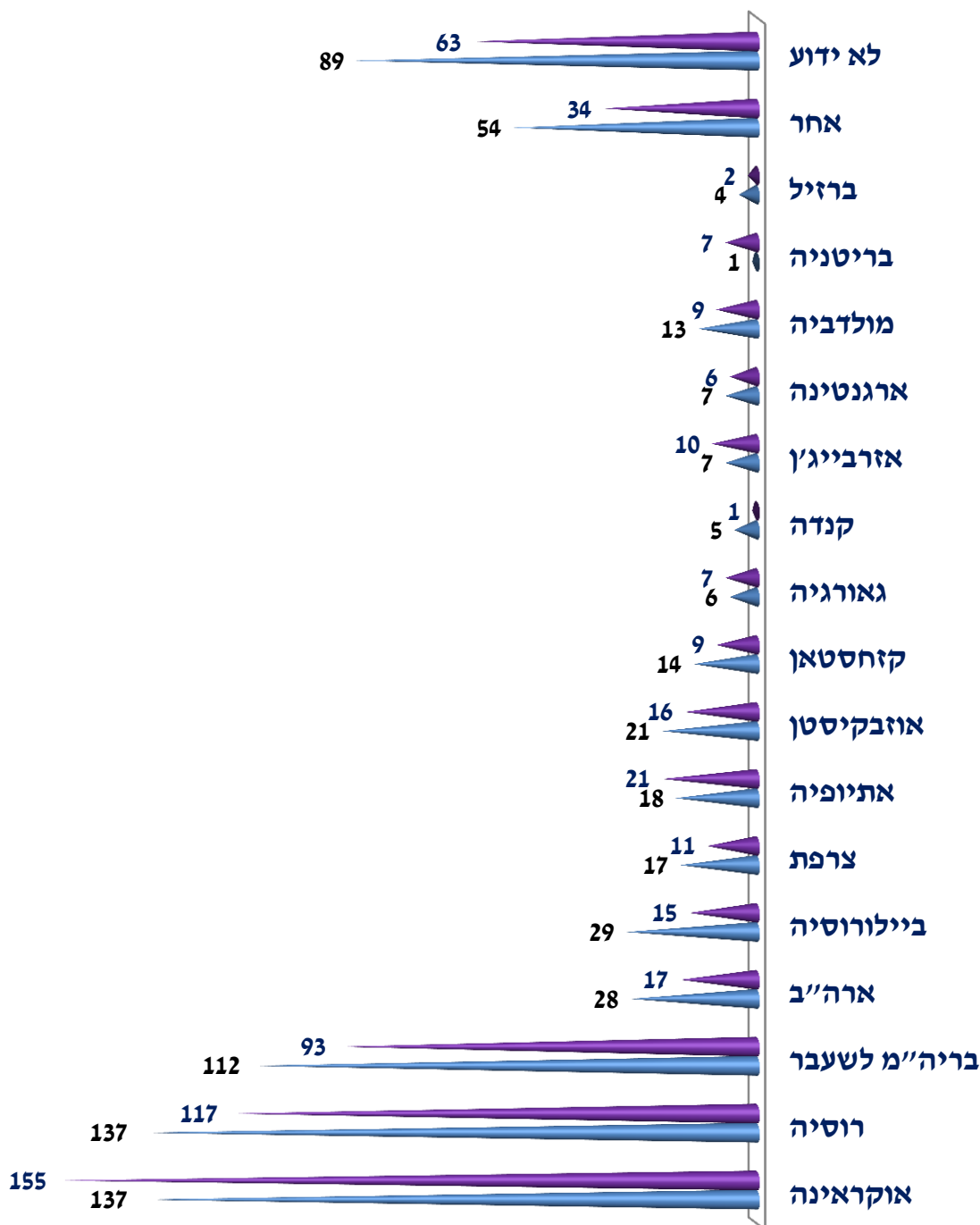
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ תלונות
זכר	חודש תלונה	ינואר	3	3	7	11	24
		פברואר	1	1	3	13	18
		מרץ	0	1	3	7	11
		אפריל	0	0	0	13	13
		מאי	6	4	7	17	34
		יוני	1	0	1	10	12
		יולי	7	0	5	17	29
		אוגוסט	2	2	4	13	21
		ספטמבר	0	1	0	10	11
		אוקטובר	0	0	2	18	20
		נובמבר	1	0	3	15	19
		דצמבר	2	0	3	11	16
סה"כ		23	12	38	155	228	
נקבה	חודש תלונה	ינואר	2	2	11	23	38
		פברואר	2	6	5	23	36
		מרץ	4	2	3	14	23
		אפריל	2	1	4	17	24
		מאי	5	3	3	13	24
		יוני	2	1	0	17	20
		יולי	3	0	12	26	41
		אוגוסט	2	1	5	11	19
		ספטמבר	0	1	1	9	11
		אוקטובר	2	0	4	13	19
		נובמבר	1	0	8	23	32
		דצמבר	0	0	0	15	15
סה"כ		25	17	56	204	302	

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

2018	2017	ארץ מוצא
155	137	אוקראינה
117	137	רוסיה
93	112	בריה"מ לשעבר
17	28	ארה"ב
15	29	ביילורוסיה
11	17	צרפת
21	18	אתיופיה
16	21	אוזבקיסטן
9	14	קזחסטאן
7	6	גאורגיה
1	5	קנדה
10	7	אזרבייג'ן
6	7	ארגנטינה
9	13	מולדביה
7	1	בריטניה
2	4	ברזיל
34	54	אחר
63	89	לא ידוע
593	699	סה"כ

### התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

■ 2018 ■ 2017



**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2018 בחלוקה מגדרית**

מהות התלונות בחלוקה מגדרית		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ	
זכר	נושא						
	ביטוח לאומי	0	0	0	2	2	
	דיוור	20	12	38	65	135	
	זכאות כללית	1	0	0	15	16	
	יזמות עסקית	0	0	0	2	2	
	כספים	1	0	0	12	13	
	לימודים	0	0	0	7	7	
	מכס	0	0	0	2	2	
	עלייה	0	0	0	2	2	
	רווחה	0	0	0	5	5	
	תושב חוזר	1	0	0	3	4	
	תלונה על טיפול	0	0	0	3	3	
	תעסוקה	0	0	0	9	9	
	אחר	0	0	0	9	9	
	לא ידוע	0	0	0	19	19	
<b>סה"כ</b>		<b>23</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>155</b>	<b>228</b>	
נקבה	נושא						
	ביטוח לאומי	0	0	0	3	3	
	דיוור	23	17	56	111	207	
	זכאות כללית	0	0	0	14	14	
	כספים	1	0	0	3	4	
	לימודים	0	0	0	6	6	
	עלייה	0	0	0	1	1	
	רווחה	0	0	0	2	2	
	תושב חוזר	0	0	0	2	2	
	תלונה על טיפול	0	0	0	6	6	
	תעסוקה	0	0	0	7	7	
	אחר	0	0	0	13	13	
	לא ידוע	1	0	0	36	37	
	<b>סה"כ</b>		<b>25</b>	<b>17</b>	<b>56</b>	<b>204</b>	<b>302</b>

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

2017	2018	גוף פונה
314	303	לשכת השרה
6	7	לשכת מנכ"ל
217	156	העולה/תו"ח
15	11	עו"ד
3	1	משרד הבינוי והשיכון
25	26	משרדי ממשלה
31	17	נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה
2	2	חברי כנסת
1	-	ארגון עולי אתיופיה
1	-	ארגון עולי רוסיה
2	2	רשויות מקומיות
1	1	לשכת נשיא המדינה
-	1	משרד ראש הממשלה
81	66	אחר
699	593	סה"כ

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

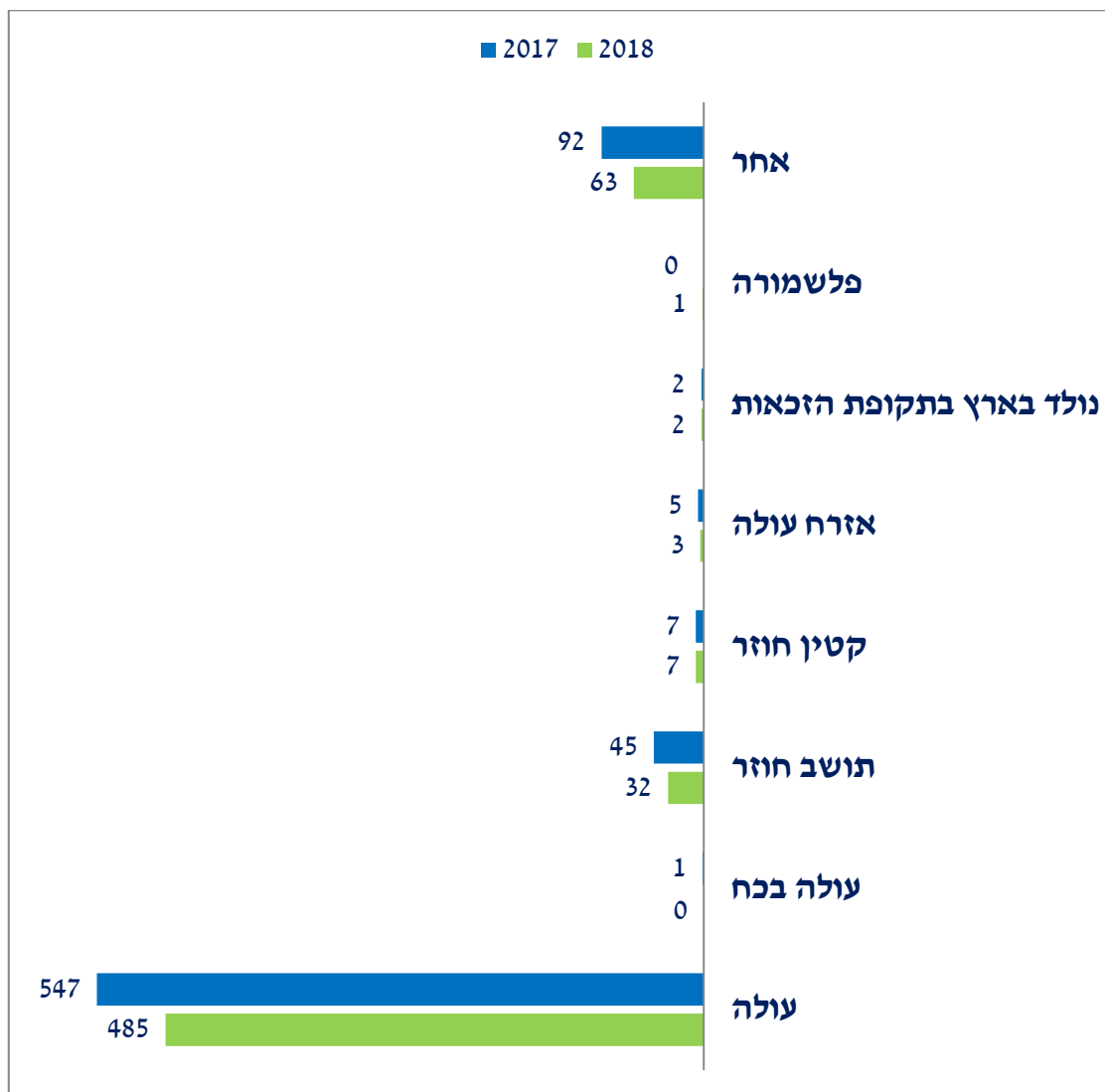
2018 2017



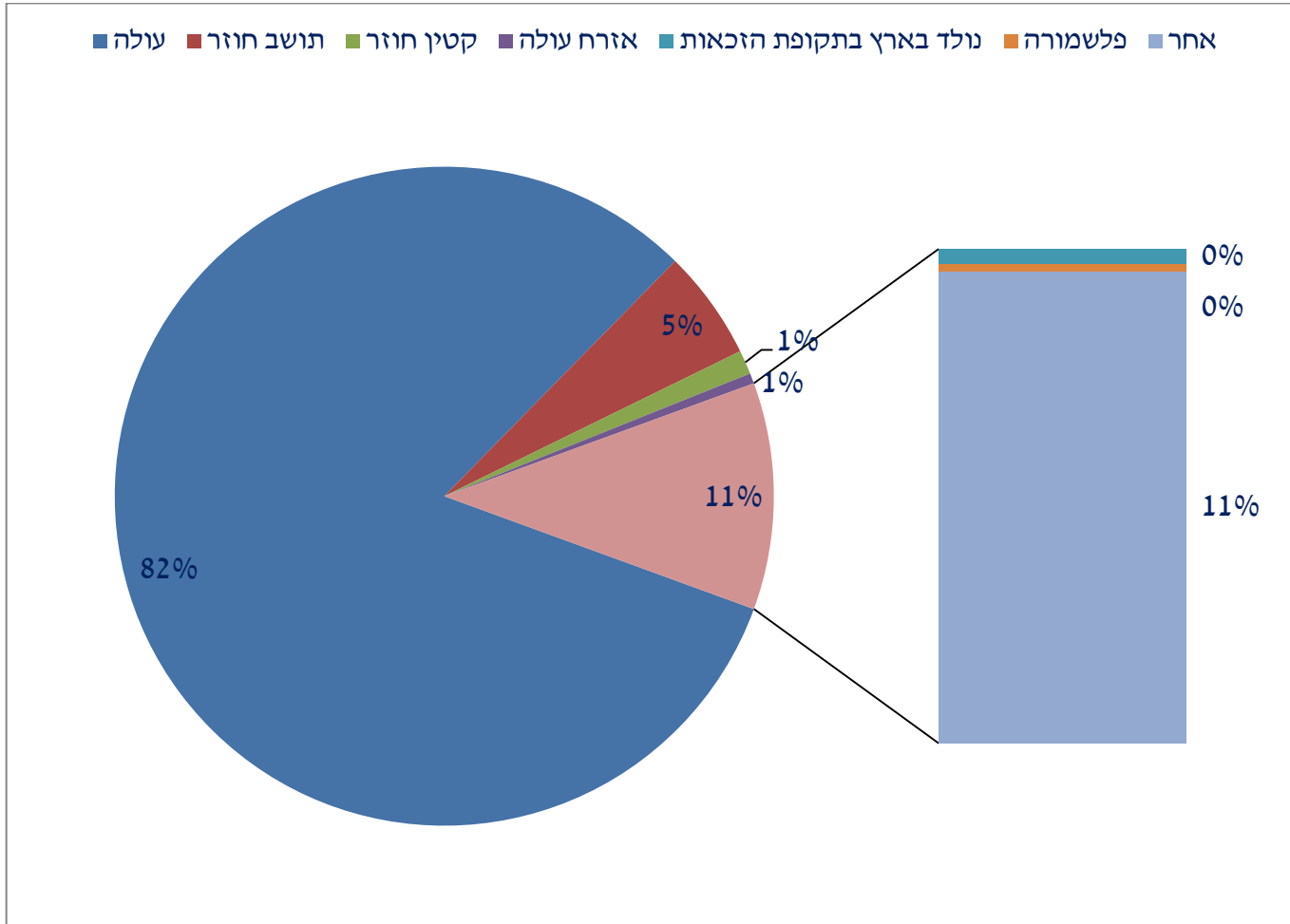
## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

2017	2018	מעמד קליטה
547	485	עולה
1	-	עולה בכוח
45	32	תושב חוזר
7	7	קטין חוזר
5	3	אזרח עולה
2	2	נולד בארץ בתקופת הזכאות
-	1	פלשמורה
92	63	אחר
699	593	סה"כ

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה בהשוואה בין השנים



## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה לשנת 2018



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית  
לשנת 2018**

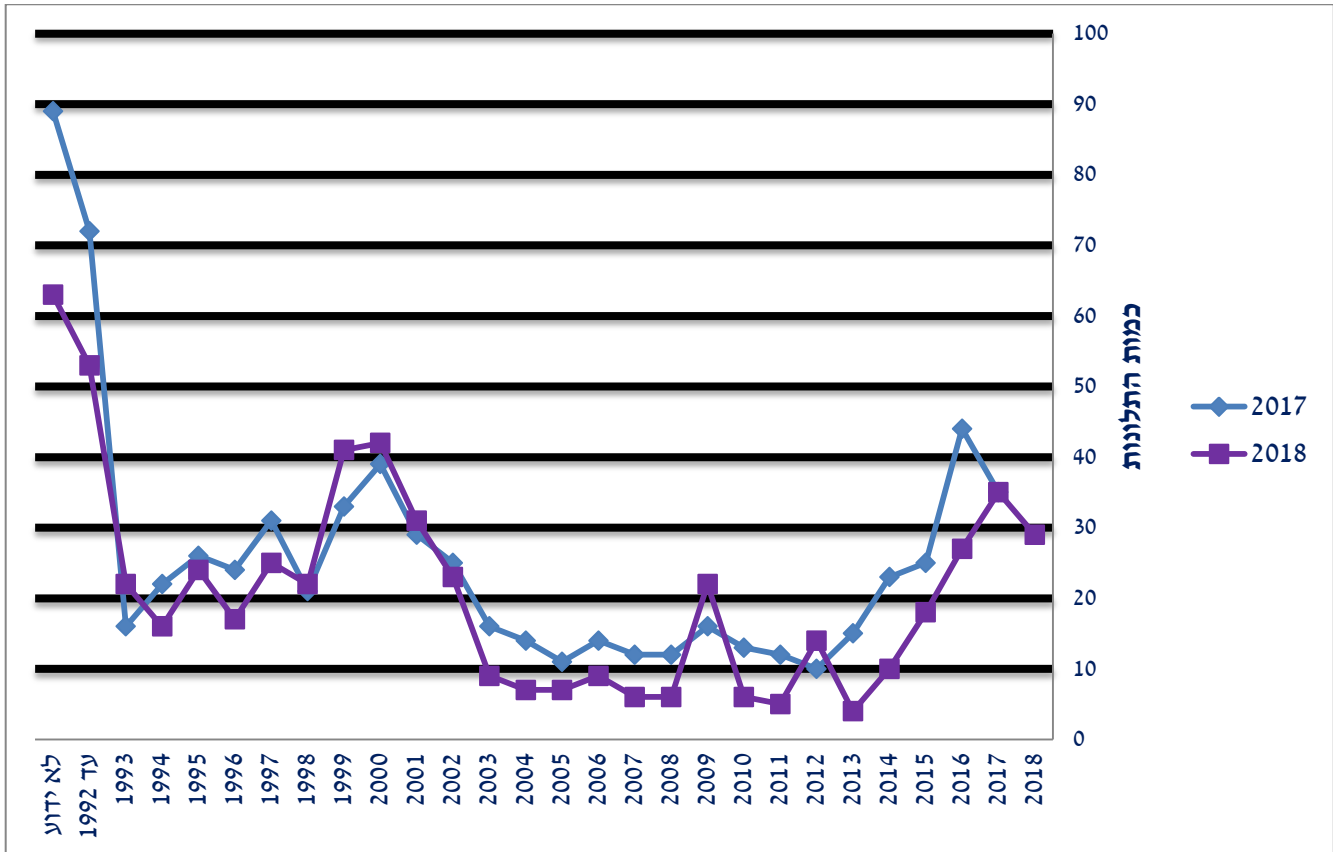
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ תלונות	
<b>זכר</b>	מעמד קליטה	עולים	22	12	38	138	210
		אזרח עולה	0	0	0	1	1
		קטין חוזר	0	0	0	2	2
		תושב חוזר	1	0	0	12	13
		נולד בארץ בתקופת הזכאות	0	0	0	1	1
		פלשמורה	0	0	0	1	1
	סה"כ	23	12	38	155	228	
<b>נקבה</b>	מעמד קליטה	עולים	25	17	55	178	275
		אזרח עולה	0	0	0	2	2
		קטין חוזר	0	0	1	4	5
		תושב חוזר	0	0	0	19	19
		נולד בארץ בתקופת הזכאות	0	0	0	1	1
		סה"כ	25	17	56	204	302

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים

### במהלך השנים 2017, 2018

2017	2018	שנת עלייה
	29	2018
35	35	2017
44	27	2016
25	18	2015
23	10	2014
15	4	2013
10	14	2012
12	5	2011
13	6	2010
16	22	2009
12	6	2008
12	6	2007
14	9	2006
11	7	2005
14	7	2004
16	9	2003
25	23	2002
29	31	2001
39	42	2000
33	41	1999
21	22	1998
31	25	1997
24	17	1996
26	24	1995
22	16	1994
16	22	1993
72	53	עד 1992
89	63	לא ידוע
699	593	סה"כ

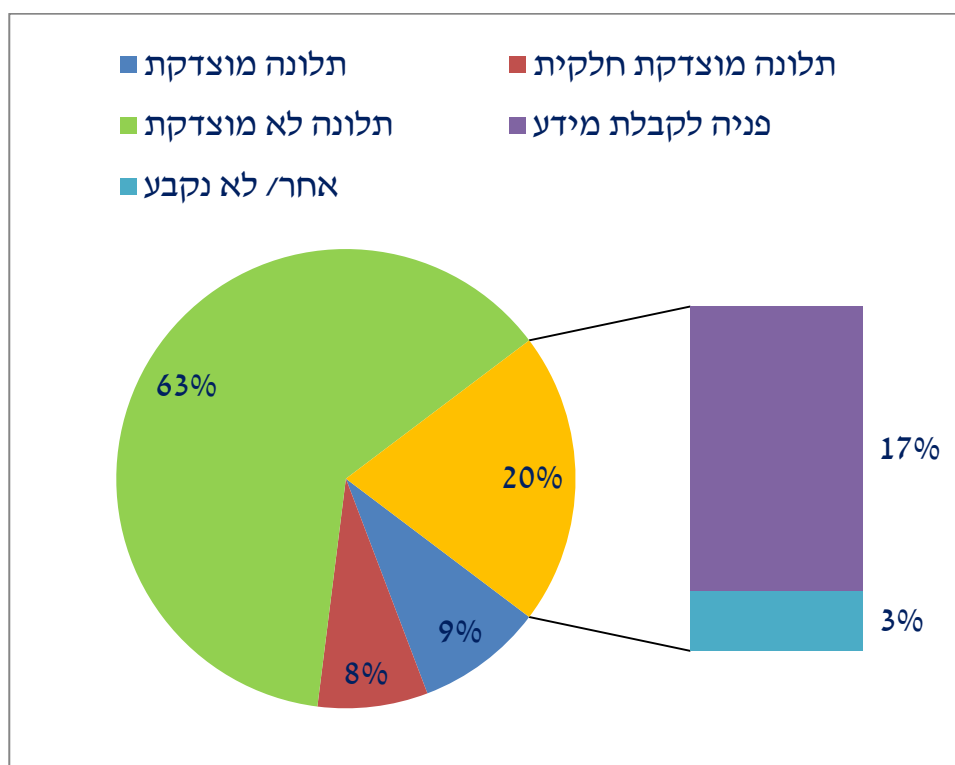
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים  
במהלך השנים 2017,2018**



## התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2018

הכמות באחוזים	מס' התלונות	סוג תלונה
9%	53	תלונה מוצדקת
8%	46	תלונה מוצדקת חלקית
63%	372	תלונה לא מוצדקת
17%	101	פניה לקבלת מידע
3%	21	אחר/ לא נקבע
100%	593	סה"כ

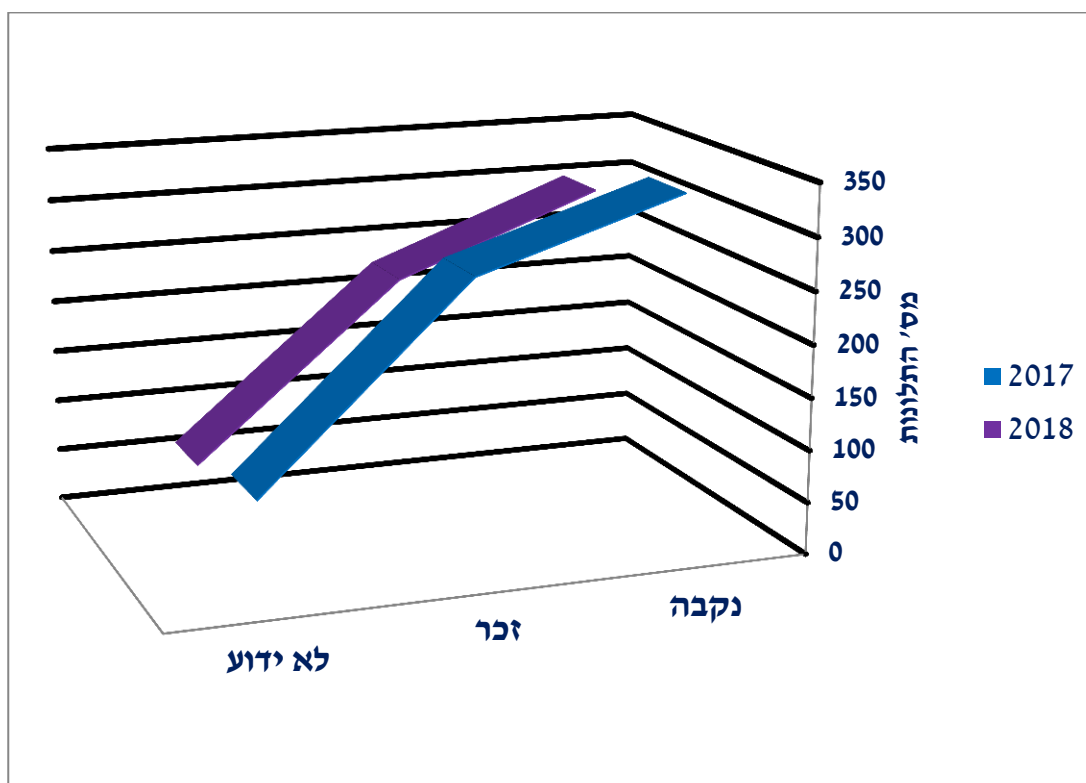
## התפלגות התלונות בדואר ובפקס מוצדקות/לא מוצדקות לשנת 2018



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

מגדר	2018	2017	אחוז השינוי בין השנים
נקבה	302	336	-10%
זכר	228	274	-17%
לא ידוע	63	89	-29%
סה"כ	593	699	-15%

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת תלונה לפי שנת פעילות



התפלגות התלונות

במשרד הראשי

לשנת 2018

## המשרד הראשי

### תלונות ציבור שהתקבלו בכתב (דואר ופקס) באגף הבכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור

בשנת 2018 התקבלו באגף 593 תלונות בכתב. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה האגף הבכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור. חלקן נענו על ידי מרכזת תלונות הציבור במשרד הראשי, המרכזת את נושא התלונות בכתב. על חלקן היא משיבה וחלקן מנותבות על ידה למחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות המנותבות למחוזות נשלחות תשובות ביניים מהמשרד הראשי. בנוסף, תלונות בעלות אופי של ליקוי מערכתי והיבטים של טוהר מידות או חשש להתנהגות שאינה הולמת, מועברות לטיפול הביקורת הפנימית באגף.

### דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מרכזת תלונות הציבור במשרד הראשי בשנת 2018

#### 1. תלונה על אי קבלת סיוע מוגדל לזכאים לדירת נ"ר

##### רקע

אם ובנה שניהם נכים ביקשו לקבל דירת נ"ר ובקשתם אושרה בוועדת חריגים ארצית לדירור. מתן האישור לדירת נ"ר מזכה אותם בסיוע מוגדל בשכר דירה המשולם באמצעות משרד הבינוי והשיכון. העולים התלוננו שאינם מקבלים את הסיוע המוגדל בשכר דירה מאז קבלת האישור העקרוני מוועדת חריגים.

##### ממצאים

מבדיקה שנערכה נמצא כי האם ובנה אכן לא קיבלו את סיוע הגדלת שכר הדירה.

##### תוצאות הטיפול

התלונה נבדקה עם עובדת אגף הדירור והמתלוננים קיבלו את הסיוע מתאריך החלטת הוועדה כאמור.

**התלונה נמצאה מוצדקת**

## 2. תלונה על אי קבלת סיוע בשכר דירה

### רקע

עולים זכאים לסיוע בשכר דירה החל מהחודש התשיעי לעלייתם. התשלום מועבר אליהם ממשרד הבינוי והשיכון באמצעות אחת החברות שנועדו לכך. זוג "מעורב" (עולה+ישראלי), לא קיבלו סיוע בשכר דירה אשר על פי הנהלים היו זכאים לקבלו החל מהחודש התשיעי לעלייה.

### ממצאים

מבדיקה שנערכה עולה כי נפלה טעות בהגדרתם כזכאים מכיוון שמדובר ב"זוג מעורב" ורק העולה זכאית לסיוע.

### תוצאות הטיפול

הטעות תוקנה והתלונה הועברה לטיפול חברת "מילגם", אשר באמצעותה משולם הסיוע.

## **התלונה נמצאה מוצדקת**

## 3. תלונה על סחבת באי קבלת תשלום אחרון לקורס ממומן

### רקע

משרד העלייה והקליטה מסייע לעולים ותושבים חוזרים בתחום התעסוקה באמצעות שוברים למימון קורס על מנת להרחיב את טווח הבחירה של הזכאים במסגרת שילובם המקצועי בשוק העבודה. תושב חוזר נרשם ללימודים, שילם עבור הקורס והיה אמור לקבל חלק מהמימון על ידי המשרד המשולם בשלושה חלקים. הפונה המתין חודש ומשלא קיבל את התשלום, פנה למשרד ונמסר לו שעקב עומס, העברת התשלום מתעכבת וכך חלפו עוד 3 שבועות והוא שב ופנה ושוב נמסר לו שזה יועבר בקרוב וכך חלפו 3 חודשים. הפונה התלונן על סחבת.

### ממצאים

מבדיקה שנערכה נמצא כי התושב החוזר קיבל את שני התשלומים במקביל ללימודיו, על פי התנאים. התשלום האחרון היה אמור להתקבל עם סיום הקורס ובהצגת תעודה/אישור על סיום הקורס, דבר אשר נעשה על ידי הפונה. תלונתו נבדקה והתברר כי הסיבה לעיכוב נבעה ממקרה טרגי שקרה בגזברות ולכן נוצר פיגור גדול בהעברת התשלומים בכלל.

### תוצאות הטיפול

התושב החוזר קיבל את התשלום האחרון במימון הקורס שלמד.

## **התלונה נמצאה מוצדקת**

#### 4. תלונה על אי קבלת מענק חודשי לביטחון תזונתי

##### רקע

משרד העלייה והקליטה העניק לקשישים הנמצאים בתור הממתינים ואשר טרם מלאו להם 80 שנה, מענק חודשי לביטחון תזונתי בסך 200 ש"ח. התשלום מועבר ישירות לחשבון הבנק של העולים על פי הפרטים שהיו ברשות משרד העלייה והקליטה. זוג קשישים לא קיבלו את התשלום עבור מענק זה והתלוננו על כך.

##### ממצאים

תלונתם נבדקה ומתברר כי המענק לא שולם עקב תקלה במערכת הממוחשבת.

##### תוצאות הטיפול

הזוג קיבל את התשלום המגיע כולל התשלום בעקבות התקלה במערכת הממוחשבת.

#### **התלונה נמצאה מוצדקת**

#### 5. תלונה על התנהלות כושלת של המשרד עבור דיור לקשישה

##### רקע

קשישה עולה התלוננה על התנהלות כושלת של משרדנו ועל תלאות שהיה עליה לעבור עקב פינויה מהמקום בו התגוררה.

##### ממצאים

מהבדיקה עולה כי הקשישה אשר נמצאה בתור הממתינים לדיור ציבורי, הופנתה על ידי עובדת המשרד לראות יחידת דיור. הקשישה לאחר ראיית הדירה, הביעה הסכמתה לקבל הפנייה לאכלוס. כאשר הגיעה למשרד לקבל הפנייה לאכלוס, נאמר לה שהיועצת טעתה בהפנייתה לראיית הדירה. הקשישה התלוננה על התנהלות כושלת ועל התלאות שהיה עליה לעבור כיוון שהודיעה לבעלי הדירה בה היא מתגוררת בשכירות פרטית, שהיא מפנה את הדירה ועתה היא נאלצת להתגורר אצל קרובה.

##### תוצאות הטיפול

התלונה הועברה למנהלת המרחב לבדיקה וממנה עלה כי היועצת שגתה בפנייתה אל העולה שכן על פי רשימת הממתינים טרם הגיע תורה של הקשישה לקבלת פתרון דיור וכי ישנם עולים לפנייה בתור הממתינים, ומסיבה זו ההפניה בוטלה.

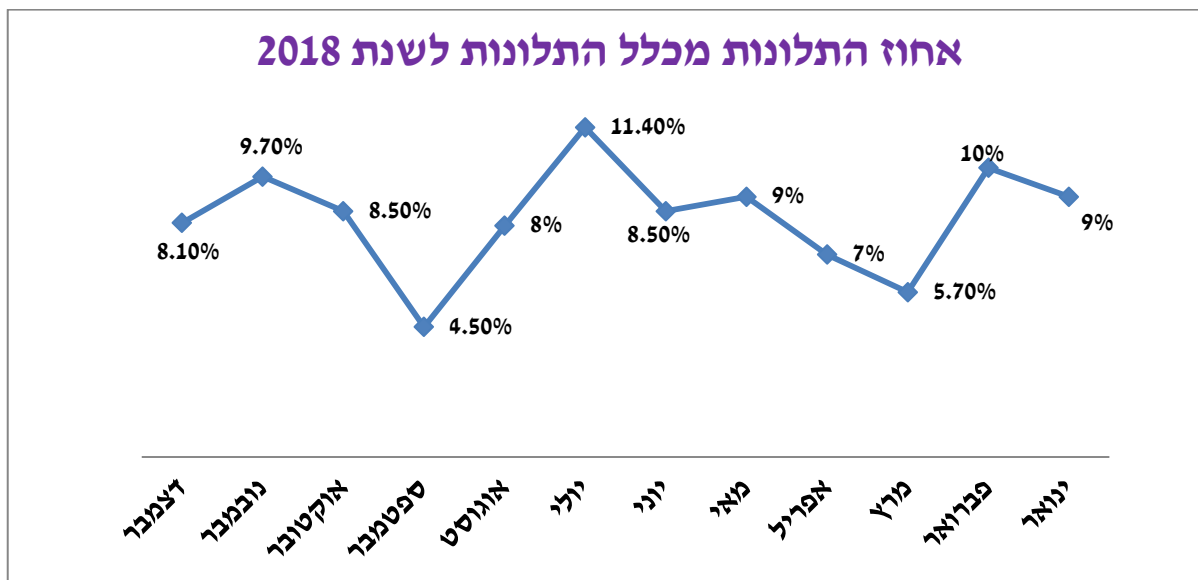
מנהלת המרחב הציעה לקשישה יחידת מגורים אחרת בהתחשב בכך שקיבלה מידע שגוי.

#### **התלונה נמצאה מוצדקת**

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי**  
**במהלך שנת 2018**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' תלונות	חודש תלונה
9%	38	ינואר
10%	43	פברואר
5.7%	24	מרץ
7%	30	אפריל
9%	38	מאי
8.5%	36	יוני
11.4%	48	יולי
8%	33	אוגוסט
4.5%	19	ספטמבר
8.5%	36	אוקטובר
9.7%	41	נובמבר
8.1%	34	דצמבר
<b>100%</b>	<b>420</b>	<b>סה"כ</b>

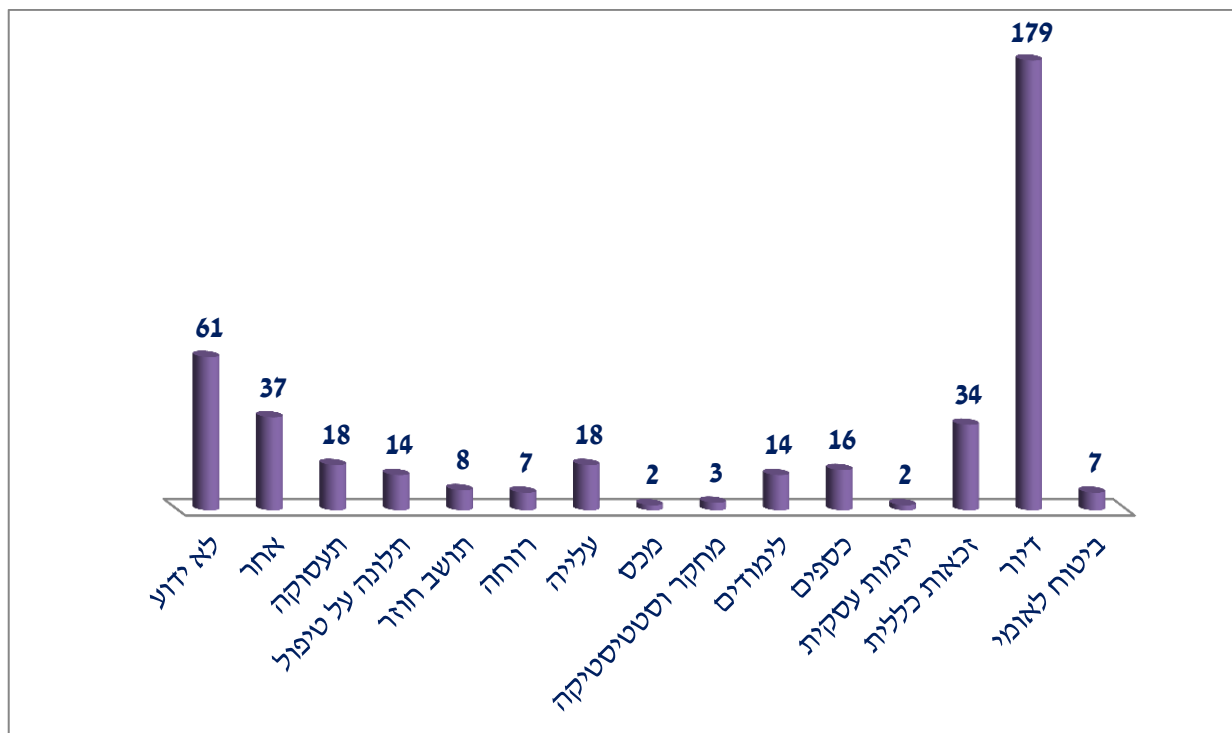
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי  
במהלך שנת 2018**



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי  
במהלך שנת 2018**

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ביטוח לאומי	7	1.6%
דיור	179	43%
זכויות כללית	34	8%
יזמות עסקית	2	0.4%
כספים	16	4%
לימודים	14	3.3%
מחקר וסטטיסטיקה	3	0.4%
מכס	2	0.4%
עלייה	18	4.3%
רווחה	7	1.6%
תושב חוזר	8	2%
תלונה על טיפול	14	3.3%
תעסוקה	18	4.3%
אחר	37	8.8%
לא ידוע	61	14.5%
סה"כ	420	100%

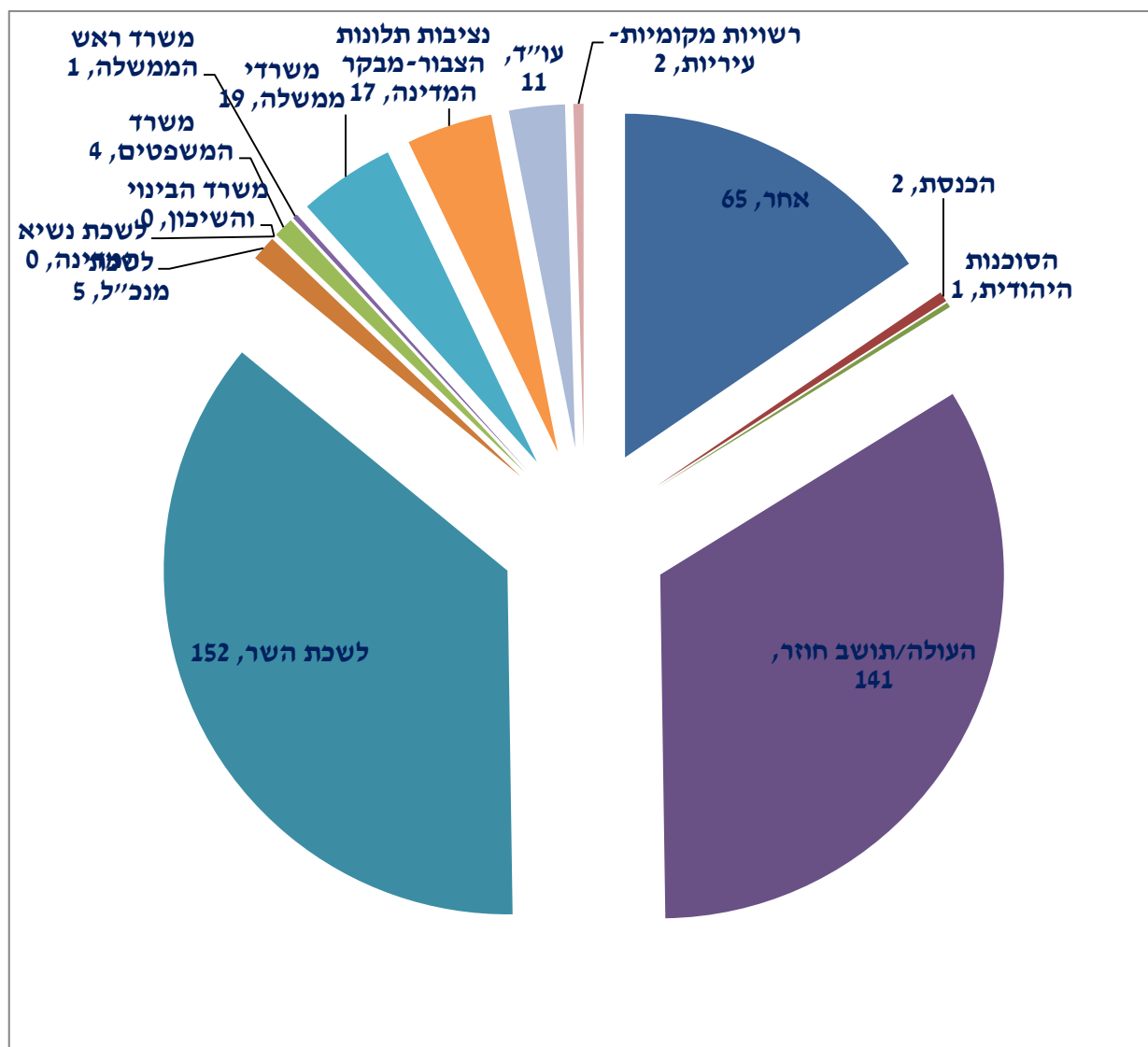
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי  
במהלך שנת 2018**



**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה במשרד הראשי  
במהלך שנת 2018**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
15.5%	65	אחר
0.47%	2	הכנסת
0.23%	1	הסוכנות היהודית
33.5%	141	העולה/תושב חוזר
36.2%	152	לשכת השר
1%	5	לשכת מנכ"ל
0.95%	4	משרד המשפטים
0.23%	1	משרד ראש הממשלה
4.5%	19	משרדי ממשלה
4.04%	17	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
2.62%	11	עו"ד
0.47%	2	רשויות מקומיות-עיריות
100%	420	סה"כ

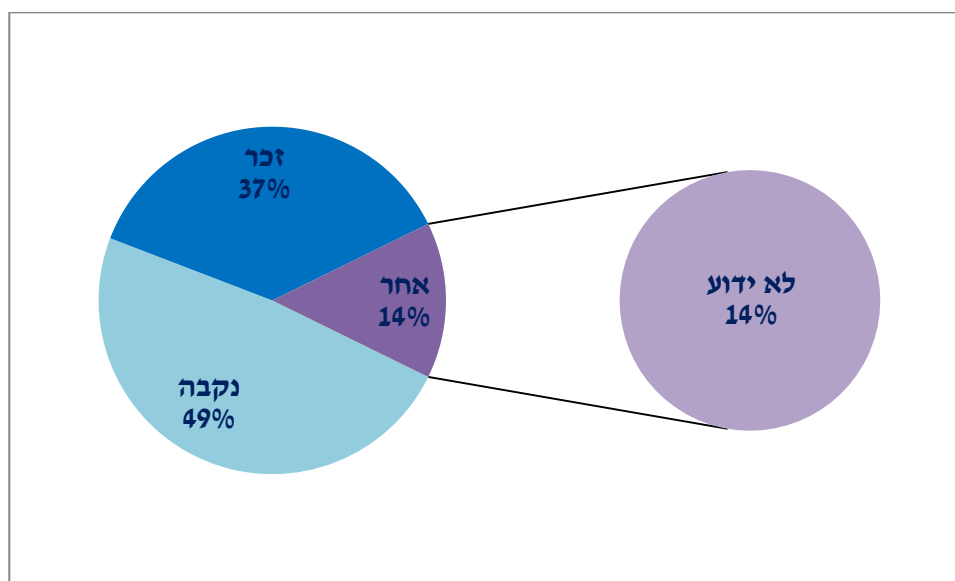
## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה במשרד הראשי במהלך שנת 2018



## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר במשרד הראשי לשנת 2018

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	204	49%
זכר	155	37%
לא ידוע	61	14%
סה"כ	420	100%

## התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר במשרד הראשי לשנת 2018



התפלגות התלונות

במחוז תל אביב והמרכז

לשנת 2018

## תלונות ציבור בדואר ובפקס - מחוז תל-אביב והמרכז לשנת 2018

### 1. בקשה לערער על החלטה המסרבת לתת דיור ציבורי לעולה עם ילד נכה

#### רקע

משרד העלייה והקליטה מסייע לעולים בדיור ציבורי עפ"י קריטריונים אשר קובעים כי משפחת עולים מעורבת מוגדרת כעולה הנשוי לישראלי ותיק ולו ילד שנולד בחו"ל. מכאן, משפחת עולים מעורבת דינה כדין משפחת עולים לצורך דיור. משרד העלייה והקליטה פועל על פי נהלים המגדירים את הזכאים לסיוע וקובעים את סוגי הסיוע והיקפו.

עולה אשר עלתה ב-2012 ומתגוררת ברמת גן, פנתה אל לשכת מנהל מחוז במייל דרך אתר Gov. פנתה בבקשה לקבל מידע לגבי זכויות ותהליך קבלת דיור ציבורי למשפחתה עם ילד בעל צרכים מיוחדים (נכות של 117%). לאחר קבלת תשובה שלילית, ביקשה לבדוק הוכחה לכך בנהלים.

#### ממצאים

מבדיקה שנערכה עולה כי על פי המערכת הממוחשבת, מדובר בעולה עם ילד נכה אשר נולד בארץ לאב ישראלי לאחר עלייתה. לכן מעמדו של בנה הוא כאדם שנולד בארץ והוא אינו נכלל בתעודת העולה שלה. מכאן יוצא כי העולה אינה זכאית לקבלת סיוע בדיור ציבורי בגין נכותו של בנה.

#### תוצאות הטיפול

העולה הופנתה אל הסעיף הרלוונטי מכללי הסיוע היסודיים המגדיר מהי משפחת עולים מעורבת. כמו כן, העולה קיבלה תשובה בכתב.

### **התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**

### 2. תלונה על אי קבלת תעודת תושב חוזר

#### רקע

כללי הסיוע היסודיים לזכאות למעמד תושב חוזר קובעים כי תושב חוזר הוא זה אשר:

1. שהה בחו"ל במשך שנתיים לפחות.
2. "...לא ביקר בארץ תקופה רצופה או מצטברת של למעלה מ-4 חודשים בכל שנה בשנתיים האחרונות לפני שובו לארץ..."

פונה ביקש לדעת מה סטטוס הבקשה שלו לקבלת תעודת תושב חוזר. בשיחה טלפונית נמסר לו שאינו זכאי למעמד תושב חוזר משום שאינו עונה על הקריטריונים לזכאות כתושב חוזר. הנ"ל פנה שוב למשרד והציג תעודת תמצית רישום ממנהל האוכלוסין המציין כי הנ"ל חדל להיות תושב ב-30.04.2018. בניסיון להוכיח כי מרכז חייו בחו"ל, העביר אישור על העברת חשבונו למרכז בנקאות פרטית לתושבי חוץ.

#### ממצאים

מבדיקה במעבר הגבולות בישראל מתוך מערכת מרשם האוכלוסין, נמצא כי הפונה מתגורר בישראל בדרך קבע משנת 2003. מבדיקה שנעשתה דרך המוסד לביטוח לאומי, נמצא כי הוא הוכר כתושב ישראל על ידי המוסד לביטוח לאומי בשנה זו.

#### תוצאות הטיפול

הנושא הועבר לבדיקה של מנהלת תחום תיעוד וזכאות ארצית והלשכה המשפטית. בסופה התברר כי הפונה אינו זכאי למעמד תושב חוזר.

### **התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**

### 3. תלונה על הפסקת סיוע מוגדל בשכר דירה

#### רקע

בחודש מאי 2016, אגף התקציבים בסיכום עם משרד הבינוי והשיכון החליט להגדיל את הסיוע בתשלום שכר הדירה החודשי לעולים הזכאים, בסך 1,000 ₪, החל מחודש ינואר 2016. הסיוע בשכר דירה משולם לעולים זכאים הממתינים לדיור ציבורי ע"י משרד הבינוי והשיכון על בסיס נתונים המועברים אחת לחודש ממשרד העלייה והקליטה למשרד הבינוי והשיכון. עולה, אם חד הורית הזכאית לדיור ציבורי המקבלת שכר דירה ממשרד הבינוי והשיכון פנתה אל מנהל המחוז, באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה והלינה על הפסקת הסיוע המוגדל בשכר דירה.

#### ממצאים

מבדיקה שנערכה בנושא נמצא כי משרד הבינוי והשיכון לא היה ערוך לביצוע התשלום המוגדל אלא רק החל מחודש יולי 2016. משרד העלייה והקליטה נרתם לסייע למשרד הבינוי והשיכון באופן חד-פעמי וביצע את העברת התשלום לזכאים רטרואקטיבית מחודש ינואר 2016 ועד לחודש יוני 2016 כולל.

החל מחודש יולי 2016, משרד הבינוי והשיכון החל להעביר את התשלום באמצעות אחת מהחברות שבהסדר (עמידר, מילגם ומג.ע.ר).

#### תוצאות הטיפול

העולה אכן קיבלה את התשלום בסך 6,000 ₪ שהועבר ממשרד העלייה והקליטה, אולם המשך התשלומים היו אמורים להתבצע באמצעות משרד הבינוי והשיכון והוצע לה לפנות למשרד הבינוי והשיכון לקבלת המשך התשלומים.

**התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**

## התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2018 במחוז ת"א והמרכז

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	94	100%
סה"כ	94	100%

## התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2018 מחוז ת"א והמרכז

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	18	19%
פברואר	8	8.5%
מרץ	6	6.4%
אפריל	4	4%
מאי	10	10.6%
יוני	1	1%
יולי	17	18%
אוגוסט	9	9.5%
ספטמבר	1	1%
אוקטובר	6	6.4%
נובמבר	11	12%
דצמבר	3	3.2%
סה"כ	94	100%

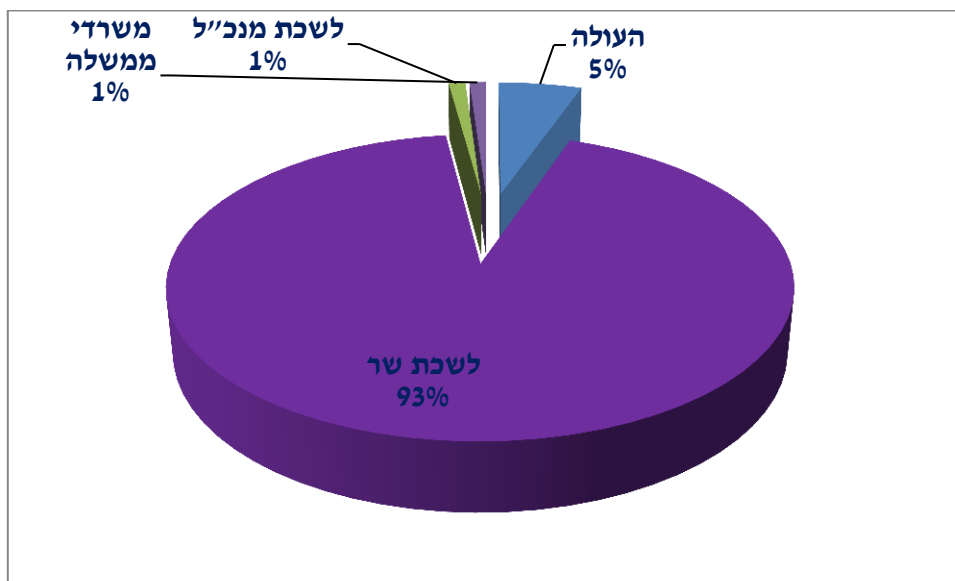
## התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2018 מחוז ת"א והמרכז



## התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2018 מחוז ת"א והמרכז

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
5%	5	העולה
93%	87	לשכת שר
1%	1	לשכת מנכ"ל
1%	1	משרדי ממשלה
100%	94	סה"כ

## התפלגות התלונות מחוז ת"א והמרכז לפי גורם פונה לשנת 2018

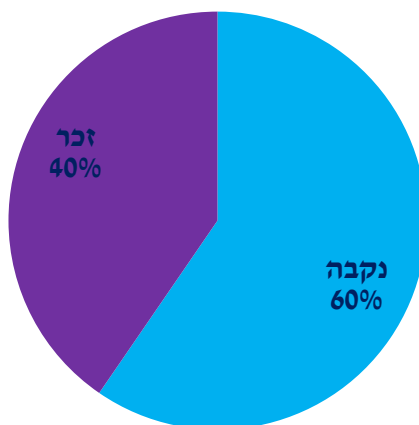


## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2018

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	56	60%
זכר	38	40%
סה"כ	94	100%

## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2018

מס' התלונות בחלוקה לפי מגדר לשנת 2018  
מחוז ת"א והמרכז



התפלגות התלונות  
במחוז חיפה והצפון  
לשנת 2018

## דוגמאות לתלונות - מחוז חיפה והצפון 2018

### 1. תלונה על אי מתן מענה לבקשה להיכלל בתכנית "הנגב והגליל"

#### רקע

בהתאם לקווי היסוד של הממשלה ובהתאם למדיניות הממשלה לפעול לחיזוק אזורי הנגב והגליל ולפעול ליישום תכניות ייחודיות לעידוד העלייה והפניית עולים חדשים להתיישבות קבע בישובי הנגב והגליל, החליט משרד העלייה והקליטה לצאת בתכנית לעידוד עולים להתיישב בישובי הנגב והגליל. עולה התלונן כי לא קיבל מענה לבקשתו להיכלל בתכנית "הנגב והגליל". לדבריו המתין כ- 4 חודשים לאישור.

#### ממצאים

נמצא כי מדובר במשפחת עולים מביילורוסיה תושבי נהריה. המשפחה עברה מקרית ים לנהריה בשנת 2018 ואכן הגישה בקשה להיכלל בתכנית "הנגב והגליל" בסטטוס של "עוברים". כמו כן נמצא כי יועצת הקליטה בנהריה פנתה למשרד הראשי בבקשה לתת למשפחה זו זכאות להיכלל בתכנית "הנגב והגליל". הבקשה נבדקה במשך זמן רב, עקב עבר פלילי של ראש המשפחה.

#### תוצאות הטיפול

לאחר הבדיקה, ב-13.12.18 המשפחה נכללה במסגרת תכנית "הנגב והגליל".

### התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

### 2. תלונה לקבלת מעמד תושב חוזר ולא מעמד עולה גורר זכאות

#### רקע

עולה תושב כרמיאל, עזב לחו"ל בסוף שנת 2001 שב לישראל ב-11.6.2017. לאחר שובו ביקש לבדוק מה מעמדו במשרד העלייה והקליטה.

#### ממצאים

עם שובו כאמור, קיבל מעמד "עולה גורר זכאות" והוסבר על יתרת זכאותו. מאז אותו ביקור לא שב למשרד. לדבריו, עורך דינו שלח למשרדנו בכרמיאל מכתב כי לא קיבל מענה. מבירור שנעשה עלה כי לא התקבל כל מכתב מעו"ד והעולה עצמו לא הציג את המכתב בסופו של בירור.

#### תוצאות הטיפול

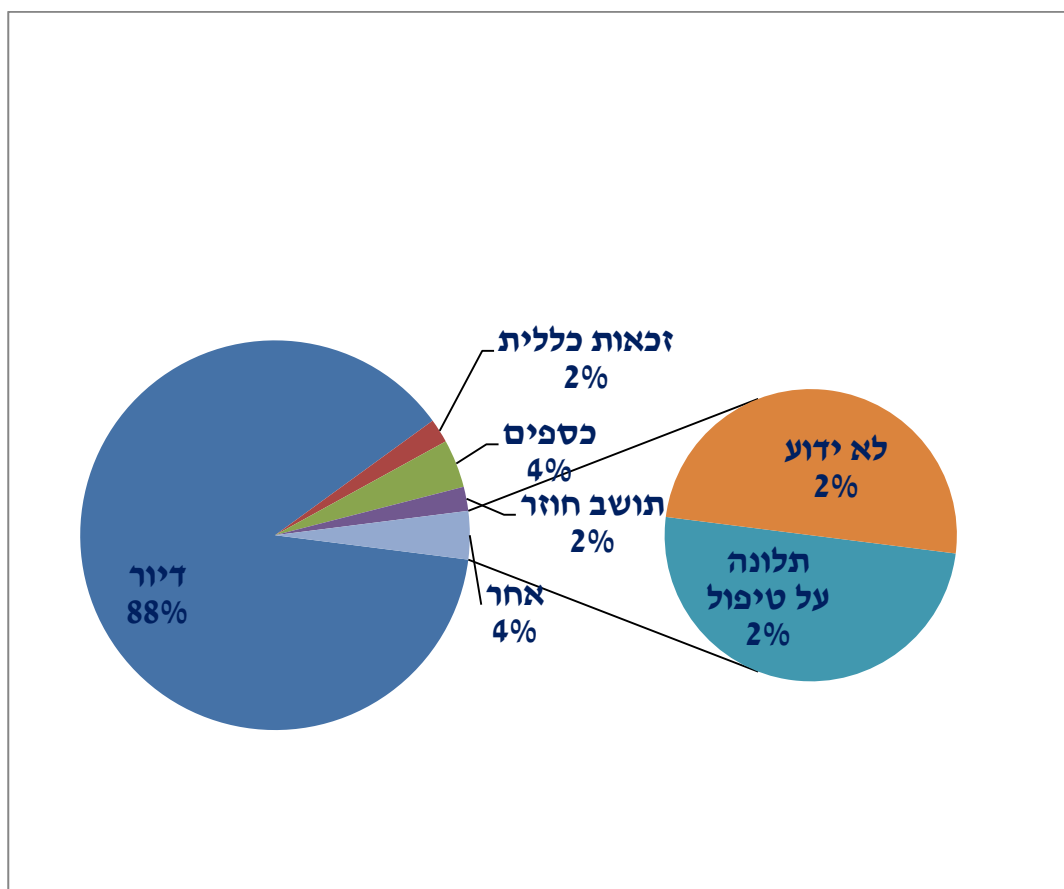
טופל עפ"י הנוהל. קיבל מכתב תשובה עם הסבר על יתרת זכאותו. קיבל הסבר על אפשרות להגיש בקשה לוועדת ערעורים.

### התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

## התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2018 – מחוז חיפה והצפון

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	44	88%
זכאות כללית	1	2%
כספים	2	4%
תושב חוזר	1	2%
תלונה על טיפול	1	2%
לא ידוע	1	2%
סה"כ	50	100%

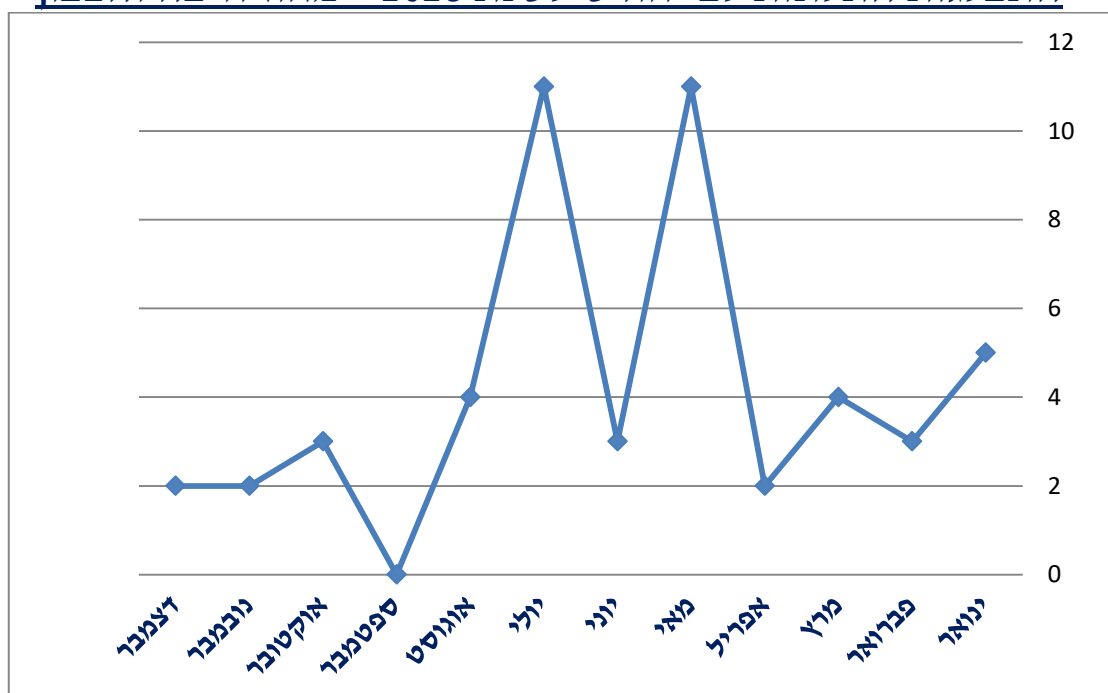
## התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2018 – מחוז חיפה והצפון



## התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2018 - מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
10%	5	ינואר
6%	3	פברואר
8%	4	מרץ
4%	2	אפריל
22%	11	מאי
6%	3	יוני
22%	11	יולי
8%	4	אוגוסט
-	0	ספטמבר
6%	3	אוקטובר
4%	2	נובמבר
4%	2	דצמבר
100%	50	סה"כ

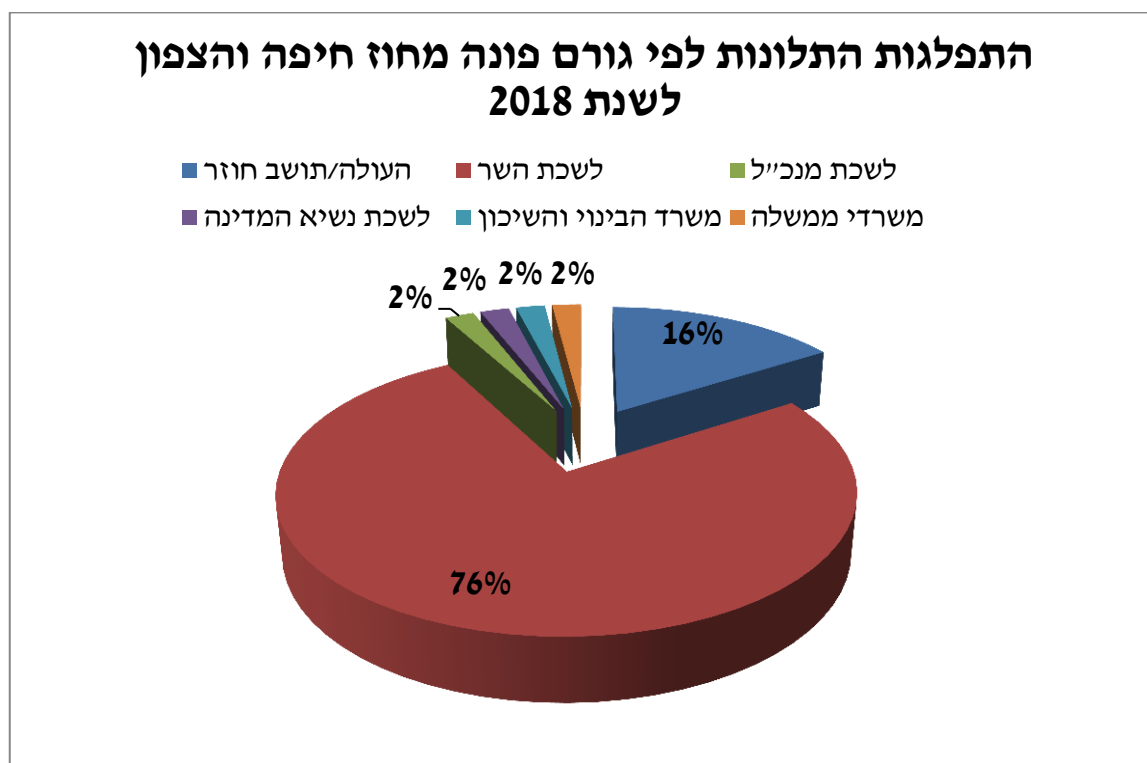
## התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2018 - מחוז חיפה והצפון



## התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2018 במחוז חיפה והצפון

גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
העולה/תושב חוזר	8	16%
לשכת השר	38	76%
לשכת מנכ"ל	1	2%
לשכת נשיא המדינה	1	2%
משרד הבינוי והשיכון	1	2%
משרדי ממשלה	1	2%
סה"כ	50	100%

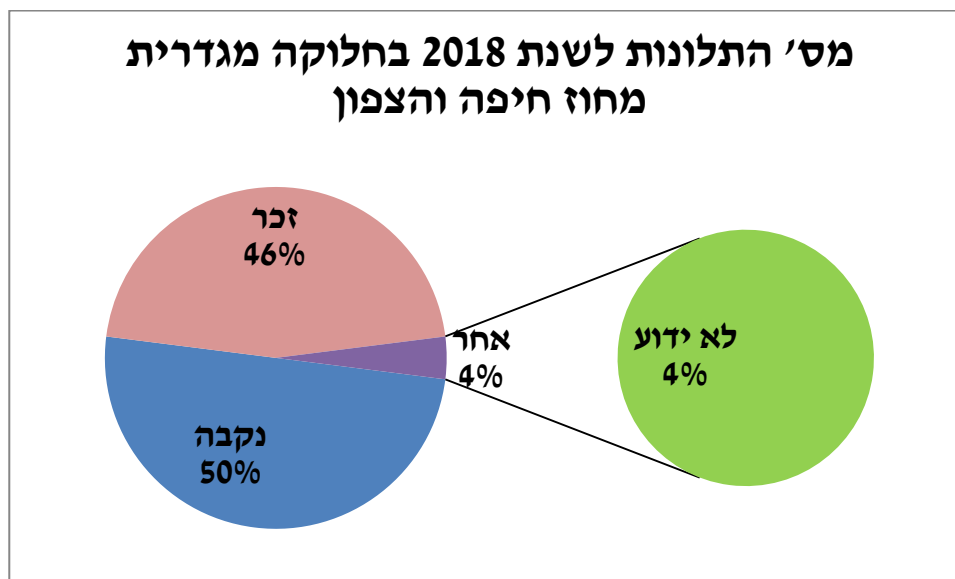
## התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2018 במחוז חיפה והצפון



## התפלגות התלונות לפי מגדר במחוז חיפה והצפון לשנת 2017

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	25	50%
זכר	23	46%
לא ידוע	2	4%
סה"כ	50	100%

## התפלגות התלונות לפי מגדר במחוז חיפה והצפון לשנת 2018



התפלגות התלונות  
במחוז ירושלים והדרום  
לשנת 2018

## דוגמאות לתלונות במחוז הדרום וירושלים 2018

### 1. בקשה חריגה להכרת "תושב חוזר"

#### רקע

תושב חוזר זכאי לסיוע למשך 24 חודשים מתאריך קבלת המעמד. ישראל אישרה שהה בחו"ל מעל 20 שנה שב ארצה עקב מחלת אביו ושהה בישראל למעלה משנתיים. פנה למשרד העלייה והקליטה בבקשה לקבל מעמד "תושב חוזר" ובקשתו נדחתה כיוון שחלפו שנתיים ממועד חזרתו ארצה.

#### ממצאים

הנ"ל פנה לוועדת ערעורים וטען כי היה עסוק בטיפול באביו החולה ולא ידע כלל על תקופת הזכאות, בקשתו נדחתה. לאחר שנדחה בוועדה כאמור, פנה לאגף תלונות הציבור במשרד הראשי וטען כי מחלת אביו העסיקה אותו רוב הזמן ולא יכול היה להתפנות לעיסוקיו והוא מבקש בכל זאת לשקול בחיוב קבלת מעמד "תושב חוזר", לדבריו הכרה בו כתושב חוזר תיטיב עמו כמי ששהה 20 שנה בחו"ל.

#### תוצאות הטיפול

בקשתו הובאה בשנית לדיון בוועדת ערעורים ובהתחשב בשהייתו הממושכת בחו"ל ובנסיבות שפורטו בפנייתו, בקשתו אושרה.

### **התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**

### 2. תלונה על אי העברת מענק שנתי למוכר כמנטרל באתר צ'רנוביל

#### רקע

משרד העלייה והקליטה מעביר מענק שנתי למי שהוכר כמנטרל באתר בצ'רנוביל לאחר פיצוץ הכור. התשלום מועבר אחת לשנה לחשבון הבנק של הזכאי המופיע ברשימות המשרד. התקבלה תלונה ע"י עולה על אי העברת התשלום במועד.

#### ממצאים

התלונה נבדקה ומתברר כי בן הזוג של המתלוננת נפטר. בעקבות פטירתו חשבון הבנק נסגר טכנית ולא ניתן היה להעביר את התשלום.

#### תוצאות הטיפול

העולה התבקשה לפנות לבנק ולהביא אישור על פתיחת החשבון. לאחר מכן העולה קיבלה את המענק.

### **התלונה נמצאה מוצדקת**

### 3. בקשה להקדמת תור עבור חידוש תשלומי סל קליטה

#### רקע

משרד העלייה והקליטה מעניק "סל קליטה" למי שנכנס לראשונה לישראל באשרת "עולה" ומי שמאושר על ידי המשרד לקבל זכויות עולה. סל קליטה הוא שם כולל לסיוע כספי שמטרתו לסייע לעולים בהתארגנות ראשונית בארץ בשנה הראשונה ובעת שהעולה הזכאי שוהה בארץ. במקרים בהם העולה יוצא לחו"ל בתוך תקופת התשלומים, העברת התשלום מופסקת עד לשובו של העולה ארצה, ועליו להתייבב במשרד ולהודיע על שובו ועל חידוש התשלומים. עולה יצאה מן הארץ בתוך התקופה כאמור ועם שובה ביקשה לחדש את התשלומים, נקבע לה תור כעבור שבוע.

#### ממצאים

העולה התלוננה שמצבה הכלכלי קשה ביותר ואין ביכולתה להמתין.

#### תוצאות הטיפול

הפנייה הועברה למנהלת המרחב ובו ביום זימנה את העולה ללא המתנה בתור.

### **התלונה נמצאה מוצדקת**

### 4. בקשה להגדלת תיבות דואר לדברי דואר גדולים במקבץ דיו

#### רקע

עולה קשיש מתגורר במקבץ דיו, התלונן שבמקבץ ישנן תיבות דואר לכל אחד מהדיירים אולם לדבריו התיבות קטנות ודברי דואר גדולים המגיעים לדיירים מונחים על הרצפה ולעיתים הולכים לאיבוד. העולה ביקש שכל התיבות יוחלפו לגדולות יותר.

#### ממצאים

התלונה הועברה לחברת "עמיגור". מהנהלת החברה נמסר כי התיבות תקינות ואין כל סיבה להחליפן.

#### תוצאות הטיפול

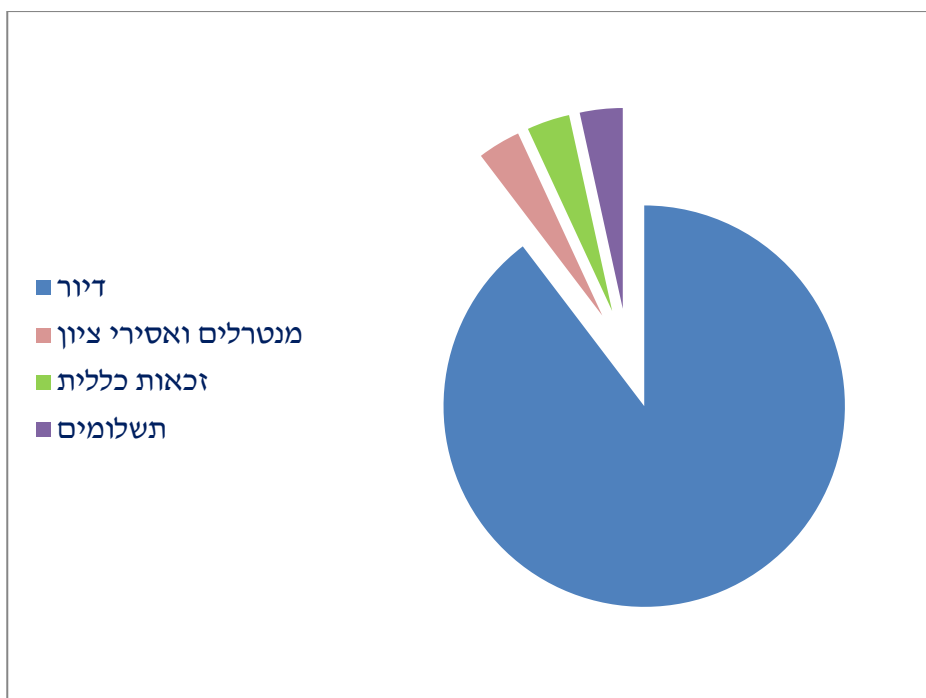
הוחלט להניח במקום תיבת דואר אחת גדולה אשר משמשת את כל העולים המקבלים דברי דואר גדולים.

### **התלונה נמצאה מוצדקת**

## התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2018 במחוז ירושלים והדרום

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	26	90%
מנטרלים ואסירי ציון	1	3.3%
זכאות כללית	1	3.3%
תשלומים	1	3.3%
סה"כ	29	100%

## התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2018 במחוז ירושלים והדרום



## התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2018 במחוז ירושלים והדרום

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
10%	5	ינואר
14%	7	פברואר
6%	3	מרץ
2%	1	אפריל
14%	7	מאי
2%	1	יוני
-	0	יולי
6%	3	אוגוסט
4%	2	ספטמבר
-	0	אוקטובר
-	0	נובמבר
-	0	דצמבר
100%	29	סה"כ

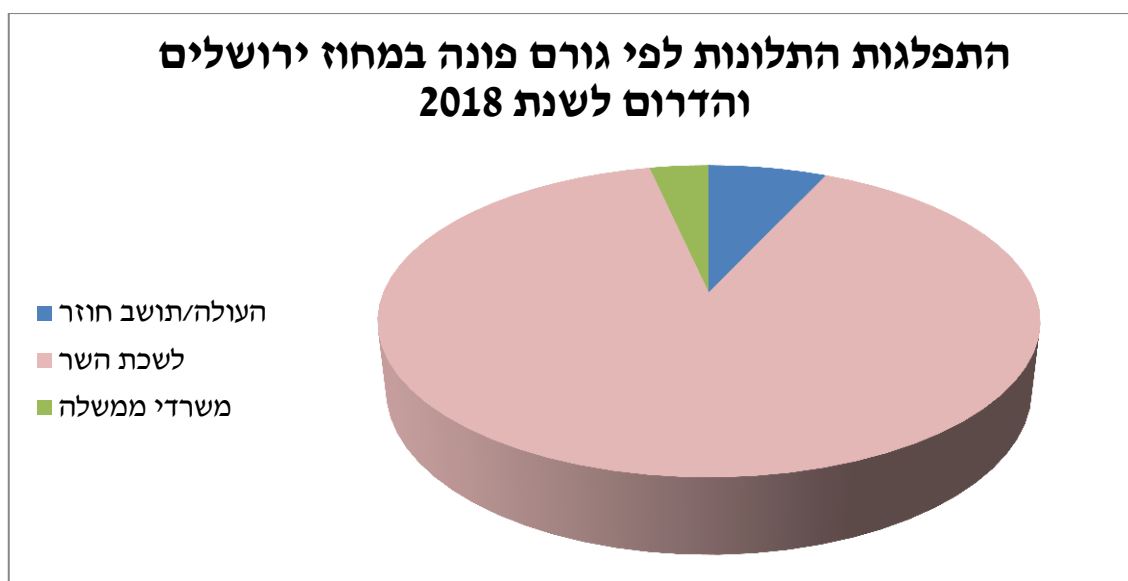
## התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2018 במחוז ירושלים והדרום



### התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2018 – מחוז ירושלים והדרום

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
7%	2	העולה/תושב חוזר
90%	26	לשכת השר
3%	1	משרדי ממשלה
100%	29	סה"כ

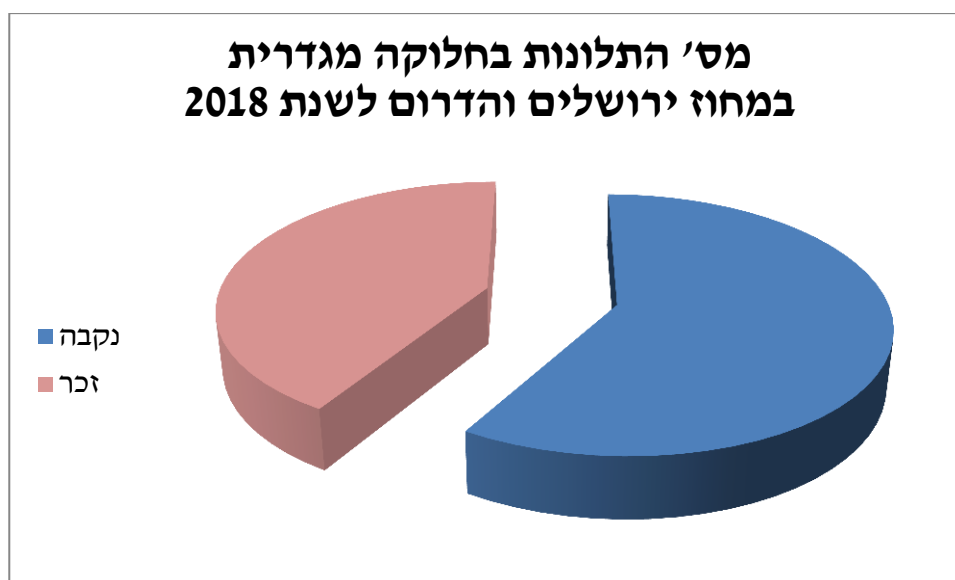
### התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2018 – מחוז ירושלים והדרום



## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2018

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	17	59%
זכר	12	41%
סה"כ	29	100%

## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2018



**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]<sup>2</sup> (להלן - חוק מבקר המדינה);
- (2) גוף נתמך כמשמעותו בסעיף 32 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985<sup>3</sup>;
- (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 שרות לציבור, והכל אם סעיפים 16 עד 18 אינם חלים לגביו והשר ושר המשפטים, באישור הועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, קבעו בהודעה ברשומות שהוא גוף ציבורי לענין חוק זה; והכל למעט מוסד להשכלה גבוהה שהוכר לפי סעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958<sup>4</sup>;

"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 החשבות והכספים של משרד 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 שרות 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-1975<sup>5</sup>, 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 שרות 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 שרותו 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 כך, 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-1983<sup>6</sup>, 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, 1941<sup>7</sup>, 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-(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 בוועדה המייעצת, לקבוע כללים לביצוע הוראות סעיף זה.

## 18. תיקון חוק הפיקוח על עסקי ביטוח

בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981<sup>8</sup> -

(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 המקומיות<sup>9</sup>, 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<sup>10</sup>, הוסיף לפקודת העיריות<sup>11</sup>, 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**

