

משרד העלייה והקליטה

Ministry of Aliyah and Integration

אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור



דין וחשבון שנתי מספר 12

לשנת 2020

תלונות הציבור





דבר השרה

בפתח דברי ברצוני לברך את מנהלת אגף בכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור, הגברת טלי בוהדנה, ואת צוות עובדיה על השירות בטיפול בפניות ובתלונות הציבור ועל גיבוש וריכוז הדו"ח השנתי לתלונות הציבור לשנת 2020. שנה זו הייתה שנה בה עובדי המשרד והעולים החדשים עמדו בגבורה רבה בפני אתגרים לא מועטים, ובהם מגפת הקורונה ושנה ללא תקציב סדור.

לצד האתגרים הרבים, בשנה האחרונה דאגנו ששמי המדינה יישארו פתוחים עבור כל יהודי העולם שייבחרו לעלות ארצה, ואני שמחה לעדכן כי 21,785 עולים חדשים הגיעו לישראל בשנת 2020 והתחילו את חייהם החדשים בארץ, דבר המסב גאווה והמשך תנופה לאומית גם בעתות משבר כמו בעתות שיגרה.

קליטתם המיטבית של העולים החדשים בישראל היא משימה מרכזית ומהותית בלב עשיית משרד העלייה והקליטה, והסיוע והשירותים שהמשרד מעניק הם מפתח ופקטור מרכזי בהתאקלמותם בארץ והשתלבותם בחברה הישראלית. כמי שאמונה ומובילה מיניסטרילית את התחום, אני רואה חשיבות מרכזית ועליונה באיכות השירות והמענים המוענקים לעולים החדשים על ידי עובדי וזרועות המשרד. המדיניות אותה אני מקדמת מן היום הראשון בתפקידי היא טיפול מהיר, מקצועי ואנושי בכל פניית ציבור המגיעה בכלל הפלטפורמות הקיימות, כדי לתת מענה הולם לצרכי העולים ובפרט לתלונות ולפניות המגיעות למשרד.

הדו"ח המוצג בפנינו הינו בעל חשיבות גדולה להמשך שיפור השירות, תיקון ליקויים ושימור וחיזוק שירותים איכותיים. בשנת 2020 הגיעו למשרד 2,187 תלונות ציבור אשר טופלו על ידי גורמי המקצוע השונים ברמה הפרטנית. תלונות הציבור מעניקות לנו גם הזדמנות לשמוע את הקולות העולים מן השטח וללמוד מהן במידת הצורך במה נדרש המשרד לבצע שינויים רוחביים.

המשרד פועל כל העת במגוון שירותים ואמצעים כדי לתת את הסיוע המרבי לעולים החדשים, ואיכות השירות נמדדת בין היתר ביכולת להעניק לעולה החדש שירות נגיש ויעיל. בתוך כך, כל העת מתבצעת עבודת שדרוג והרחבת השירות הדיגיטלי של המשרד, באופן שמאפשר לעולים החדשים מגוון אמצעים לפנייה לגורמי המקצוע בצורה נגישה יותר, ואכן בשנה האחרונה אנו עדים לגידול של 45% בפניות דרך ערוצי הקשר הדיגיטלי.

לסיום, ברצוני להודות לכלל עובדי המשרד אשר עומלים רבות למען העולים החדשים, מסייעים בטיפול בתלונות המגיעות למשרד ועושים ככל הניתן כדי לאפשר לעולים התאקלמות מיטבית בביתם החדש.

בכבוד רב,

ח"כ פנינה תמנו שטה
שרת העלייה והקליטה





דבר המנהל הכללי

דו"ח 'תלונות הציבור' מסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית בנושא התלונות או הפניות, 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 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.

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





דבר המבקרת הפנימית

האגף הבכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להציג דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2020.

הדוח מסכם את פעילותו של האגף בנושא תלונות הציבור ומוגש לשרת 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 2020 התקבלו באגף 355 תלונות בכתב לעומת שנת 2019 בה התקבלו 359 תלונות, ירידה של כ-1%. בנוסף, התקבלו 1,832 תלונות דרך אתר האינטרנט של המשרד (תיבת "צור קשר") ובדואר האלקטרוני, לעומת שנת 2019, בה התקבלו כ-1,253 תלונות, עלייה של כ-46% בתלונות ובפניות. כמו כן, התקבלו כ-109 פניות ותלונות בטלפון לעומת שנת 2019 בה התקבלו כ-200 פניות ותלונות.

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 לשרת העלייה והקליטה הגב' פנינה תמנו שטה, ולמנכ"ל המשרד מר חביב קצב, על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף ועל העמידה האיתנה בכל הקשור לתיקון הליקויים העולים בבדיקות. בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח. לגב' אינה פרבר, מרכזת תחום בכירה ביקורת פנים ולגב' אסתר ליבי מש, סטודנטית באגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור על הובלת הנושא ולמנהלי ולעובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד המסייעים לאגף במהלך כל השנה.

בכבוד רב,

טלי בודהנה
המבקרת הפנימית



תוכן העניינים:

- ❖ 6 מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה
- ❖ 7 מבנה ארגוני של האגף הבכיר
- ❖ 8 סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף
- 8 תפקידי האגף הבכיר
- 8 העקרונות המנחים את האגף הבכיר
- 8 טיפול בפניות ובתלונות
- 9 אבחנה בין פנייה לתלונה
- 9 ההיבט המשפטי במענה לתלונות
- 10 תהליך הטיפול בתלונות

- ❖ 11 תרשים תהליך תלונה

- ❖ 12 התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני בדואר ובפקס

- ❖ 16 התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט/דואר אלקטרוני

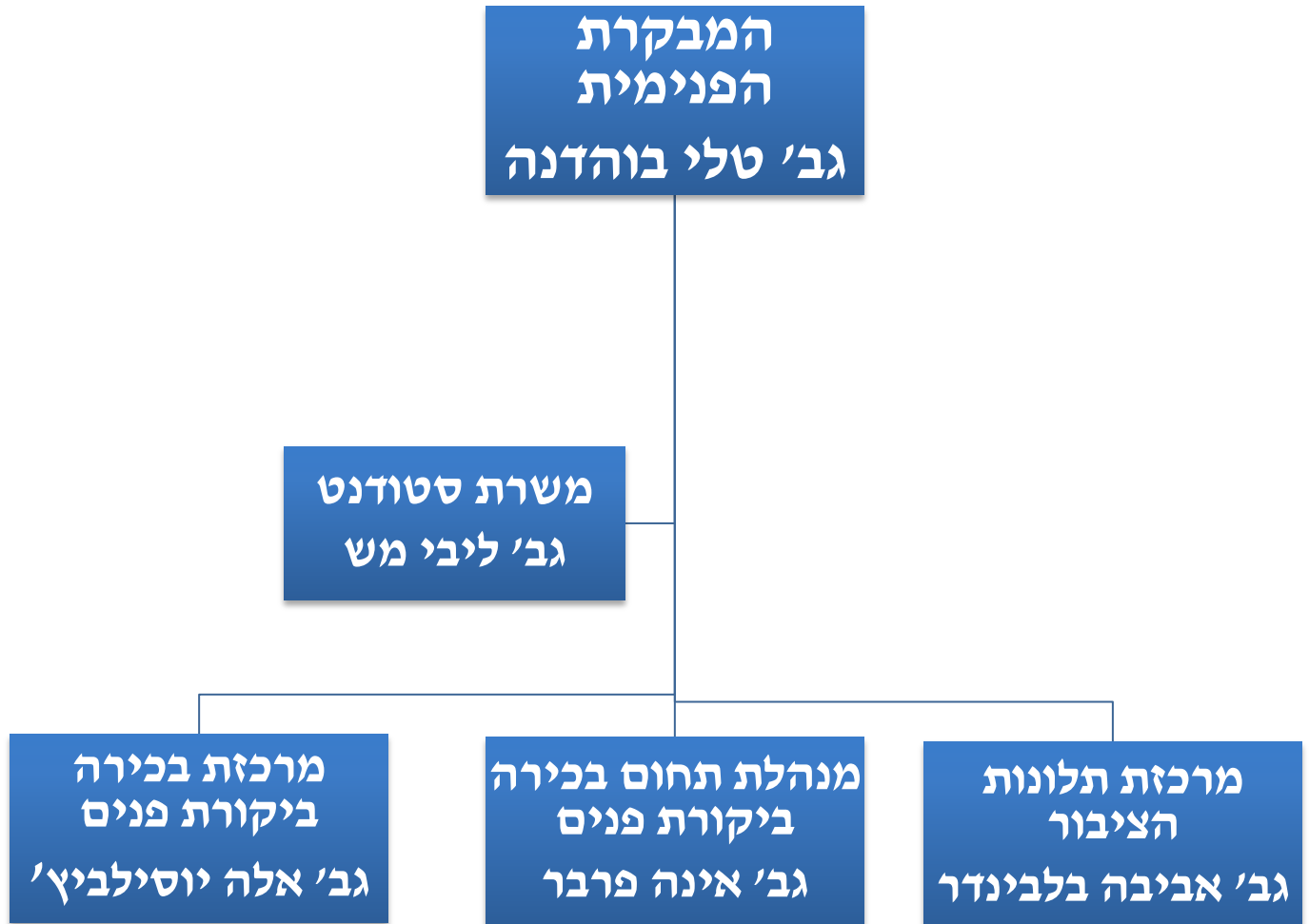
- ❖ 26 התפלגות התלונות שהתקבלו בדואר ובפקס (ובחלוקה מגדרית)

- ❖ התפלגות התלונות בדואר ובפקס בחלוקה למטה ומחוזות:

- ❖ 38 המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות
- ❖ 44 מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות
- ❖ 49 מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות
- ❖ 55 מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות
- ❖ 60 חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992



מבנה ארגוני – אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור לשנת 2020





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 תלונות ציבור ועובדת 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. תושב חוזר- 19% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 15% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812 תלונות).
2. עלייה- 20% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 15% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812).
3. אכלוס ודיוור- 12% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 11% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812).
4. לימודים- 6% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 4% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812).
5. תיעוד וזכאות- 10% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 7% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812).
6. נושאים אחרים- 33% מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות) בהשוואה ל- 48% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812).

שנים	תושב חוזר	עלייה	אכלוס ודיוור	לימודים	תיעוד וזכאות	נושאים אחרים
2020	19%	20%	12%	6%	10%	33%
2019	15%	15%	11%	4%	7%	48%



אבחנה 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 עובדי האגף, 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 בידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה".
פגיעה בפרטיות מהווה עבירה פלילית ודינה מאסר חמש 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

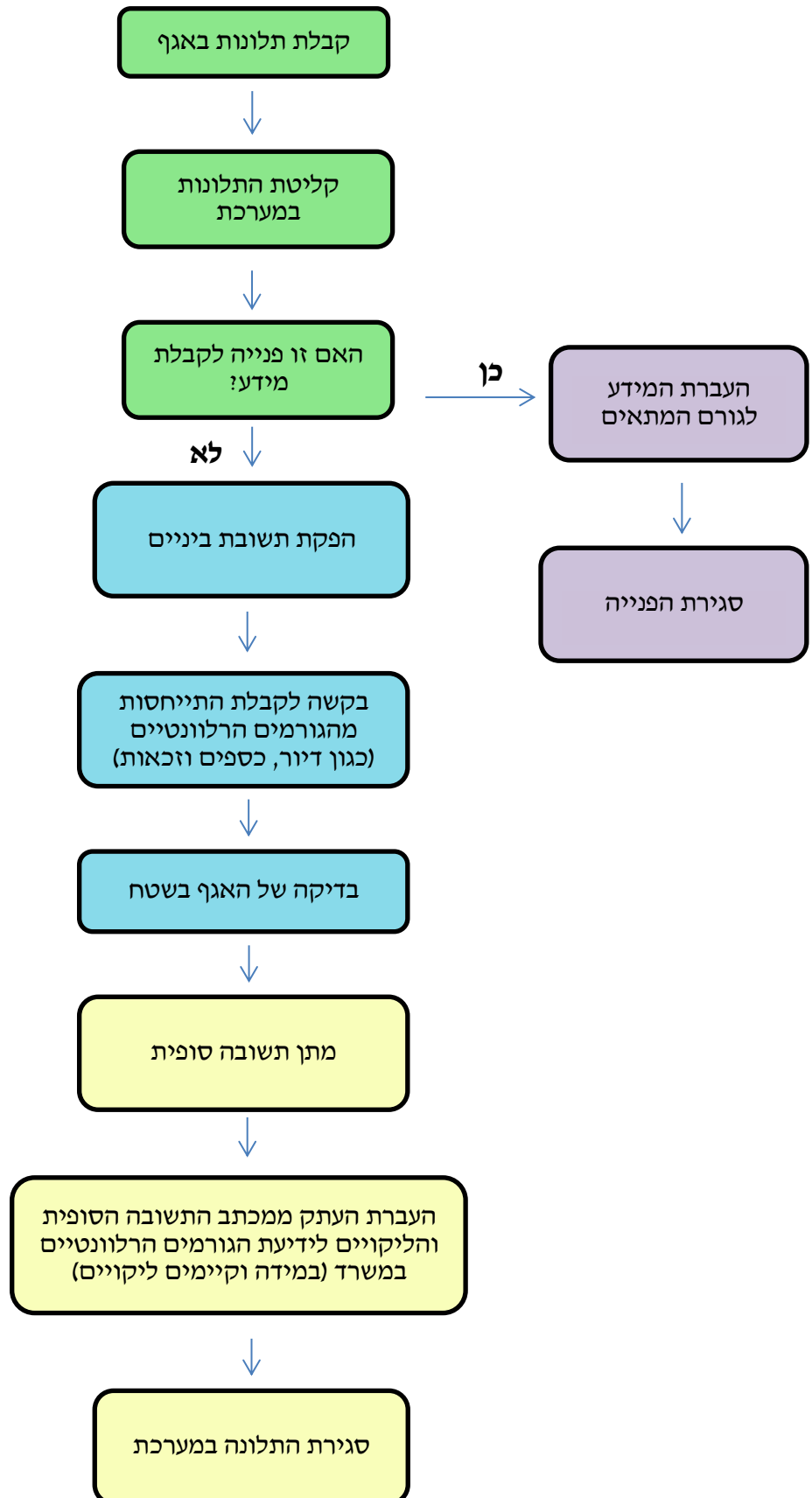
- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך דינו או האפוטרופוס שלו). האגף מקבל מדי שנה פניות ובקשות לקבלת מידע אישי אודות עולים ותושבים חוזרים. לדוגמה, האגף קיבל פניה מבית חולים בחו"ל עבור עולה שחייב כסף בגין אשפוז. כמו כן, פניות לאיתור קרובים של נפטרת אשר הותירה ירושה, פניה של בת המחפשת את אביה עולה חדש וכיו". במקרים אלה, פונה יועצת קליטת עולים בנתב"ג לגוף השלישי ומבקשת אישור למסור מספר טלפון או כתובת לפונה. במידה והגוף השלישי מסכים, תשובה סופית עם המידע מועברת לפונה. במידה ואין הסכמה, מועברת תשובה סופית לפונה כי אין אישור להעביר את המידע האישי.
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים, יש להפנות את הפונה 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 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 בכירה 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





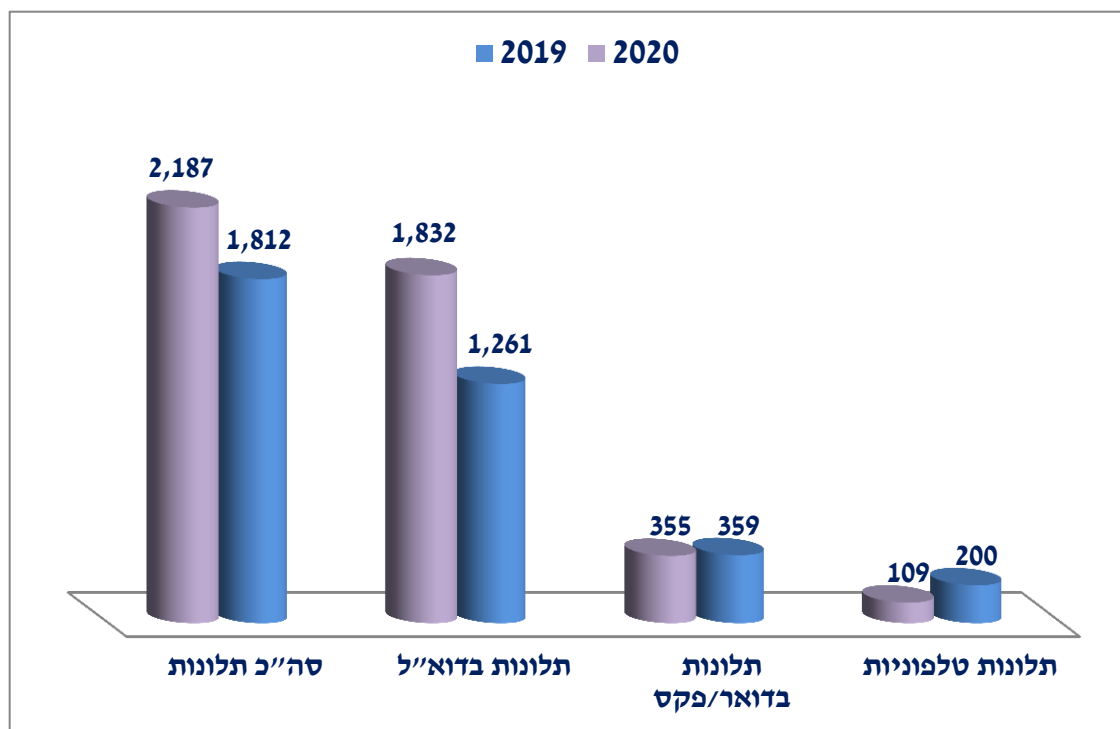
התפלגות כלל התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2020 הגיעו לאגף 355 תלונות בכתב (בדואר או בפקס), 1,832 פניות ותלונות באינטרנט דרך תיבת "צור קשר"/"דוא"ל ו 109 פניות ותלונות בטלפון. זאת בהשוואה לשנת 2019 בה התקבלו באגף 359 תלונות בכתב, 1,253 פניות ותלונות באינטרנט דרך תיבת "צור קשר"/"דוא"ל וכ-200 פניות ותלונות בטלפון. בשנת 2020 חלה ירידה של כ-1% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם עלייה של 45% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני וירידה של 46% במספר התלונות בטלפון.

התפלגות כללית של סך התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה

בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

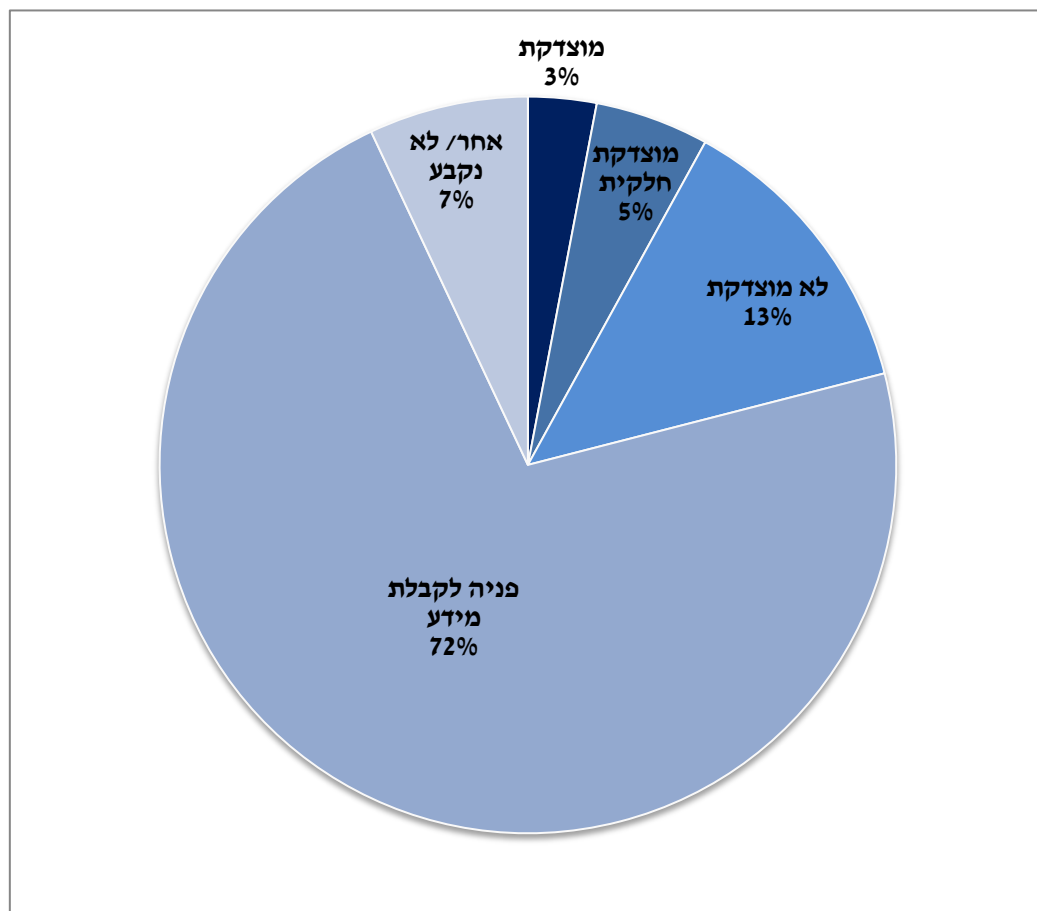
שנים	תלונות טלפוניות	תלונות בדואר/פקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ תלונות
2019	200	359	1,253	1,812
2020	109	355	1,832	2,187





התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות שהגיעו בדואר, בפקס ובאינטרנט לשנת 2020

סוג התלונה	תלונות בדואר ובפקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז מסה"כ
מוצדקת	27	45	72	3%
מוצדקת חלקית	42	73	115	5%
לא מוצדקת	166	135	301	13%
פניה לקבלת מידע	114	1432	1,576	72%
אחר/ לא נקבע	6	147	153	7%
סה"כ	355	1,832	2,187	100%





התפלגות כלל התלונות לשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

שנת 2020	שנת 2019	סוג תלונה
72	55	מוצדקת
115	64	מוצדקת חלקית
301	325	לא מוצדקת
1,576	1,057	פניה לקבלת מידע
153	111	אחר/ לא נקבע
2,187	1,612	סה"כ

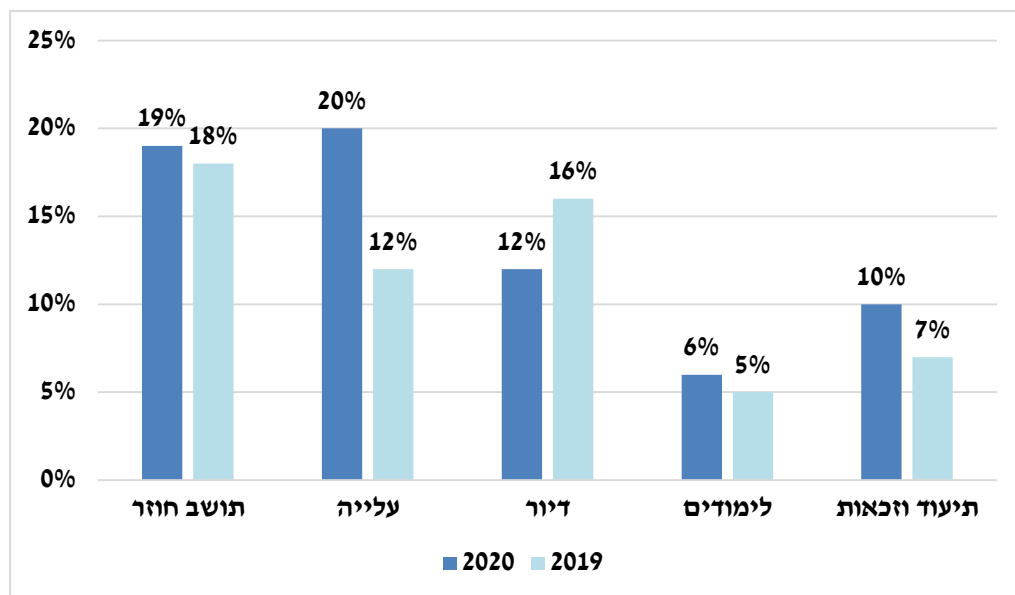
התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת

2020 בהשוואה לשנת 2019

שנה	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2020	412	445	268	135	227
אחוז מכלל התלונות לשנת 2020 (2,187 תלונות)	19%	20%	12%	6%	10%
2019	273	284	204	79	139
אחוז מכלל התלונות לשנת 2019 (1,812 תלונות)	15%	15%	11%	4%	7%



התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019



התפלגות סך התלונות בחלוקה לפי שנים

סה"כ התלונות	תלונות בדואר ובפקס	תלונות באינטרנט/דוא"ל	שנה
2,616	709	1,907	2012
3,118	640	2,478	2013
4,548	1,284	3,264	2014
5,425	1,166	4,259	2015
5,404	885	4,519	2016
4,530	699	3,831	2017
3,515	593	2,922	2018
1,612	359	1,253	2019
2,187	355	1,832	2020



התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט/דוא"ל

בשנת 2020 התקבלו 1,832 תלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 1,253 תלונות משנת 2019, עלייה של כ - 45%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על עובדת האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור במשרד הראשי, אשר מרכזת את נושא התלונות בדואר האלקטרוני ובאתר האינטרנט, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת המלין.

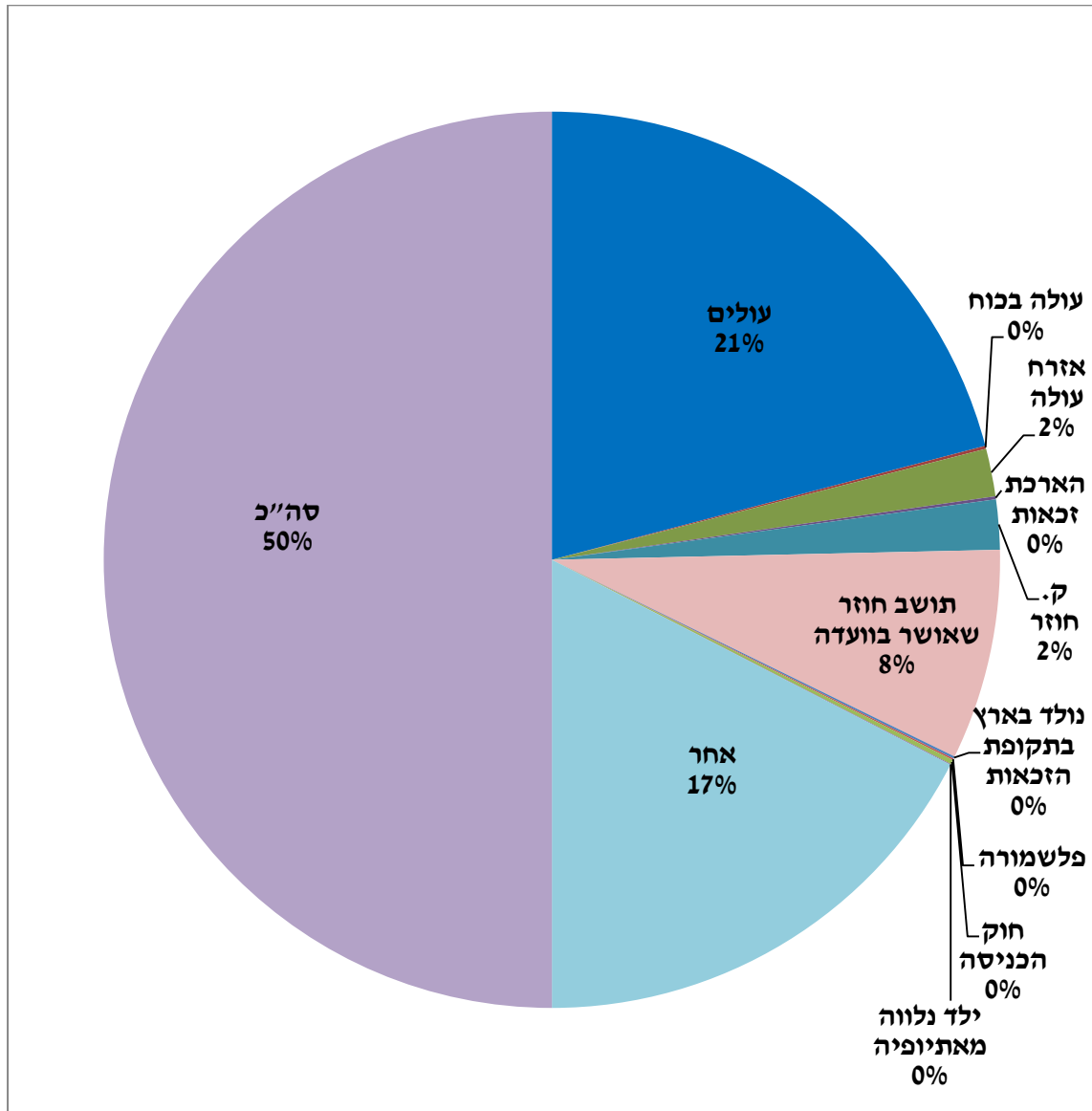
קיים מענה אוטומטי של אישור קבלת התלונה במערכת. בנוסף, פותחה מערכת של תזכורות אוטומטיות לגורמים אליהם הופנתה הפניה לקבלת מידע או התלונה לקבלת התייחסות. מערכת התזכורות האוטומטית כוללת העתקים לממונים וכן בשלב מסוים למנכ"ל המשרד. מערכת זו מופעלת בהתאם לצורך. קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם, נושאים שוטפים מתוקנים ומעודכנים לשיפור השרות, הניתן ללקוחות המשרד.

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2020

מעמד קליטה	מס' התלונות דרך אתר האינטרנט	אחוז התלונות מסך התלונות
עולים	766	41.8%
עולה בכוח	4	0.2%
אזרח עולה	63	3.4%
הארכת זכאות	4	0.2%
ק. חוזר	66	3.6%
תושב חוזר שאושר בוועדה	278	15.2%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	3	0.16%
פלשמורה	2	0.1%
חוק הכניסה	6	0.33%
ילד נלווה מאתיופיה	1	0.05%
אחר	639	34.9%
סה"כ	1,832	100%



התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2020

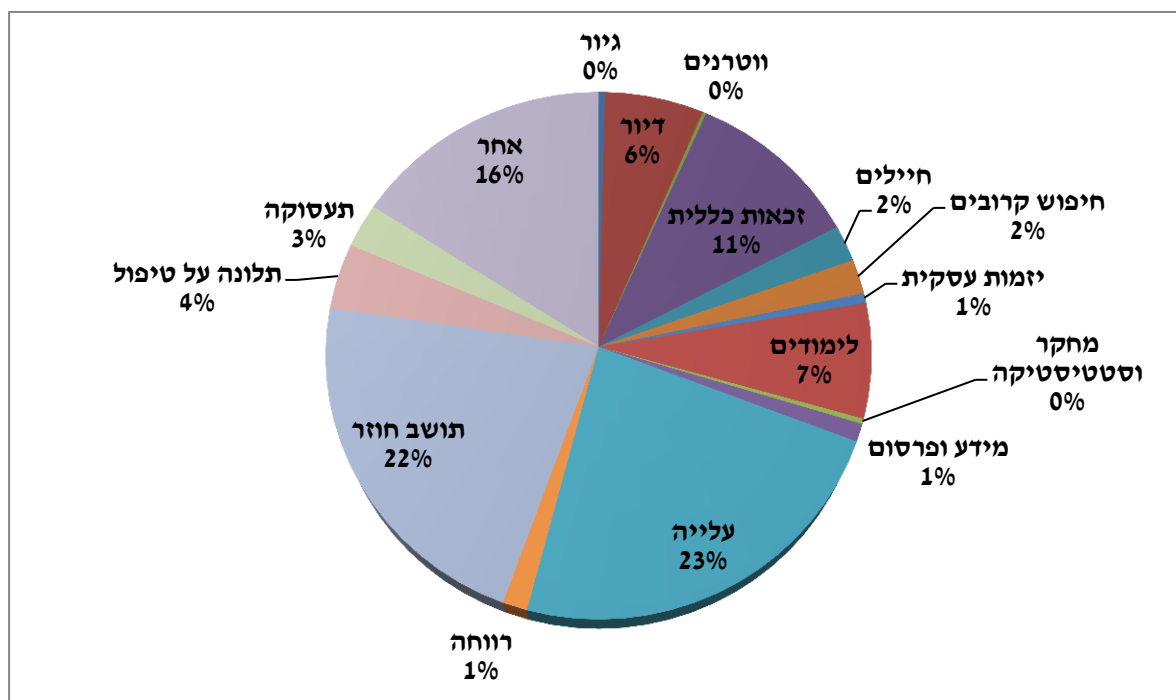




התפלגות לפי נושא התלונה דרך אתר האינטרנט במהלך שנת 2020

נושא	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
גיור	7	0.4%
דיור	111	6%
ווטרנים	4	0.2%
זכאות כללית	196	10.7%
חיילים	41	2.2%
חיפוש קרובים	39	2.1%
יזמות עסקית	11	0.6%
לימודים	129	7%
מחקר וסטטיסטיקה	6	0.3%
מידע ופרסום	20	1.1%
עלייה	427	23.3%
רווחה	26	1.4%
תושב חוזר	400	21.8%
תלונה על טיפול	74	4%
תעסוקה	50	2.7%
אחר	291	15.9%
סה"כ התלונות	1,832	100%

התפלגות לפי נושא התלונה דרך אתר האינטרנט במהלך שנת 2020





התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2020

סך התלונות	ארץ מוצא
1	אקוודור
1	קולומביה
1	הרפובליקה הדומיניקנית
1	הונדורס
1	מלטה
1	לוקסמבורג
1	אירלנד
1	סלובקיה
1	צ'כיה
1	אוסטריה
1	אלבניה
1	מקדוניה
1	קרואטיה
1	אסטוניה
1	קונגו
1	פיליפינים
1	וייטנאם הצפונית
1	סינגפור
1	אירן
1	סוריה
1,193*	סה"כ

סך התלונות	ארץ מוצא
6	פרו
6	קזחסטן
4	אורוגוואי
4	גוואטמלה
4	אוזבקיסטן
4	מולדביה
4	ליטא
4	הונג קונג
4	תורכיה
3	ישראל
3	דנמרק
3	יוון
3	סין
3	תאילנד
3	הודו
2	שאר אמריקה הדרומית
2	צ'ילי
2	ונצואלה
2	פנמה
2	בולגריה
2	טורקמניסטן
2	לטביה
2	תוניס
2	ארמניה
1	פרגוואי

סך התלונות	ארץ מוצא
231	ארה"ב
223	רוסיה
140	אוקראינה
102	צרפת
58	בריטניה
42	ברזיל
40	בריה"מ
29	ארגנטינה
27	בלארוס
27	אתיופיה
22	קנדה
20	גרמניה
18	דרא"פ
14	אוסטרליה
13	בלגיה
12	הונגריה
11	רומניה
10	איטליה
9	ספרד
9	הולנד
9	שוויץ
8	שבדיה
8	גרוזיה
7	מקסיקו
7	אזרבייג'ן

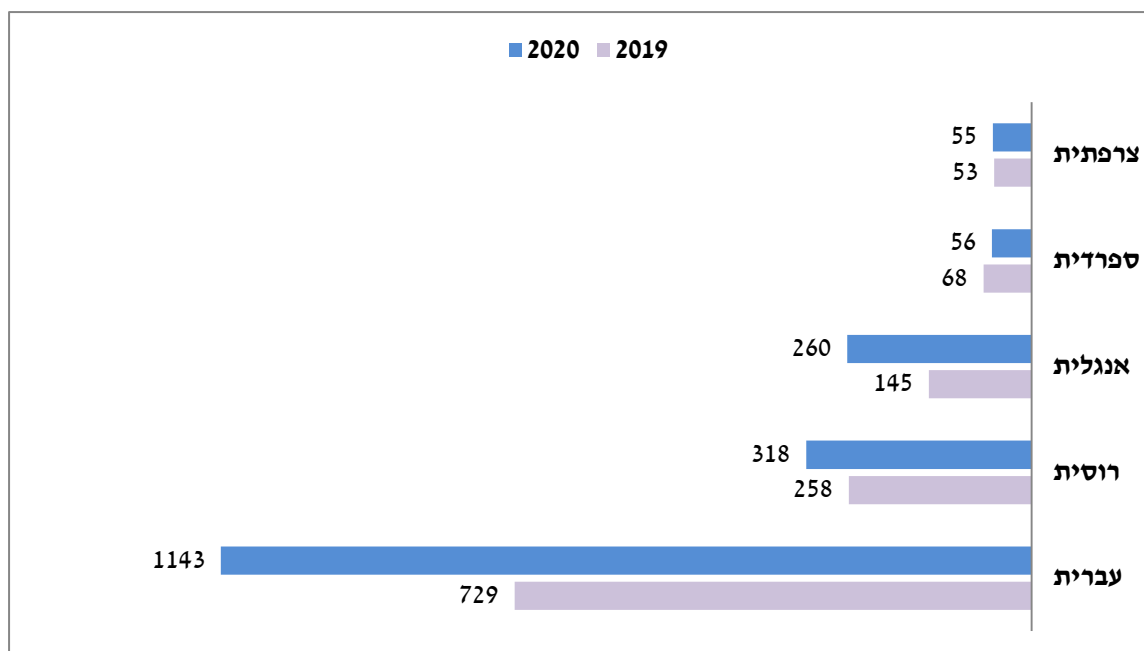
*מספר הפונים אשר הקלידו את מספר זהות ולכן ניתן היה לבדוק ארץ המוצא.

התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות במהלך שנת 2020

סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
1,832	318	1,143	55	56	260
100%	17%	62%	3%	3%	14%

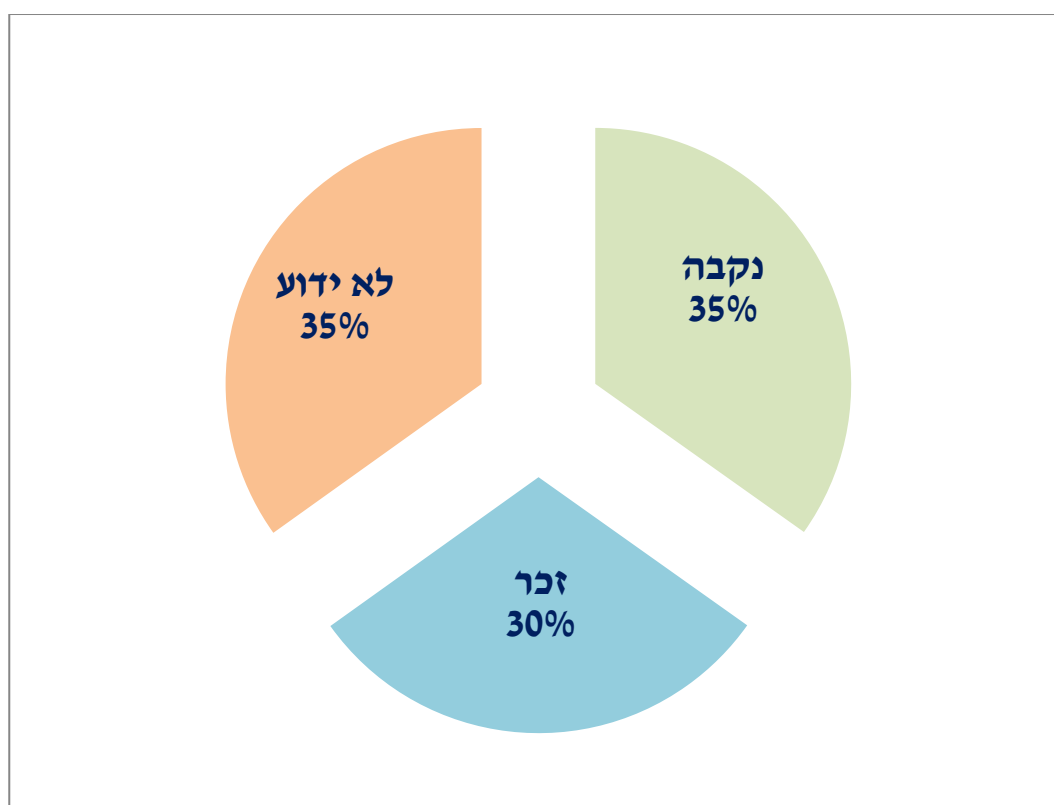
התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי שפות לשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

אחוז השינוי בין השנים	2020	2019	שפה
57%	1,143	729	עברית
23%	318	258	רוסית
79%	260	145	אנגלית
-15%	56	68	ספרדית
4%	55	53	צרפתית
46%	1,832	1,253	סה"כ



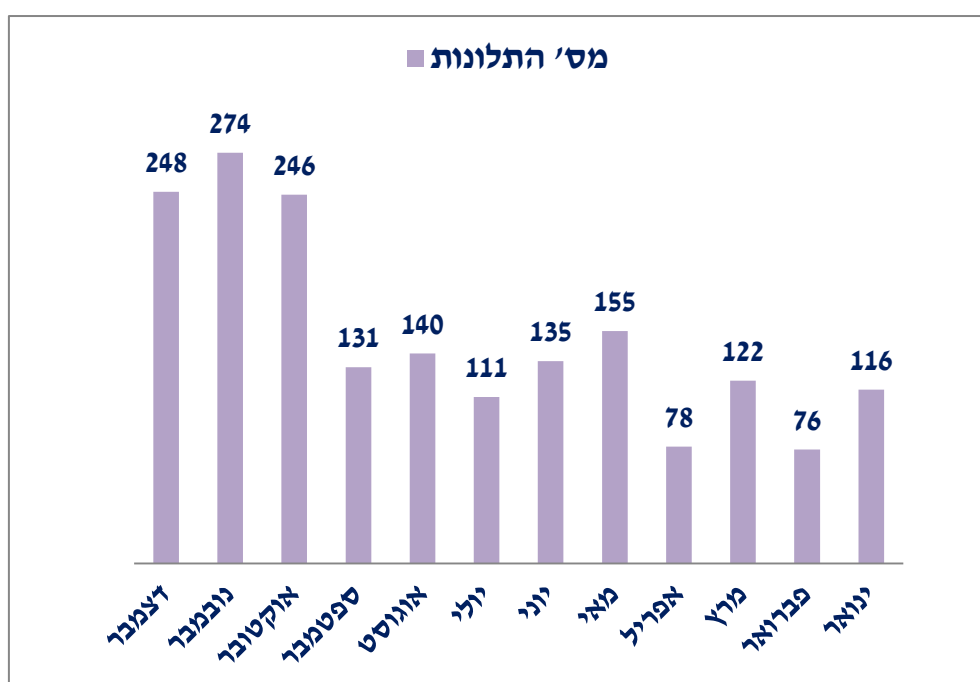
התפלגות תלונות דרך אתר האינטרנט לפי מגדר במהלך שנת 2020

מגדר	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
נקבה	638	35%
זכר	555	30%
לא ידוע	639	35%
סה"כ	1,832	100%



התפלגות תלונות דרך אתר האינטרנט לפי חודשים במהלך שנת 2020

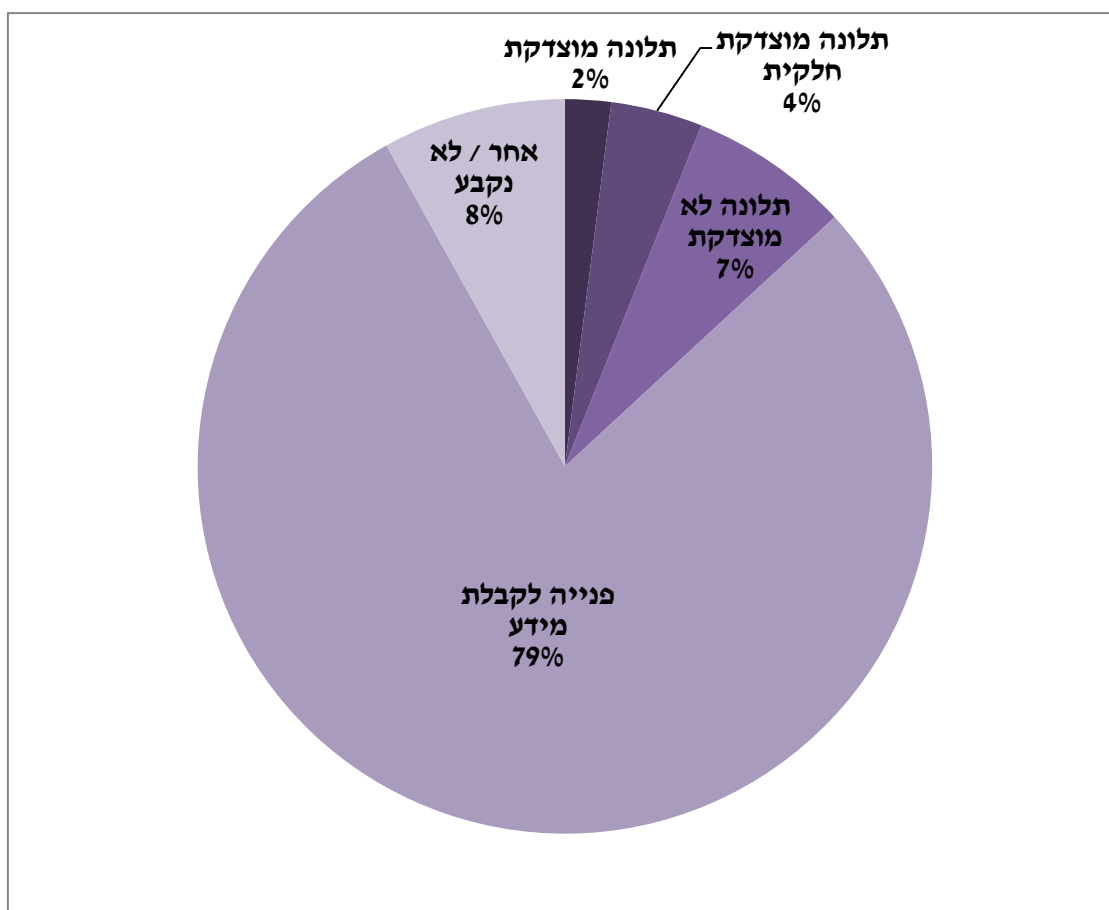
חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	116	6.3%
פברואר	76	4.1%
מרץ	122	6.6%
אפריל	78	4.2%
מאי	155	8.5%
יוני	135	7.4%
יולי	111	6%
אוגוסט	140	7.6%
ספטמבר	131	7.1%
אוקטובר	246	13.4%
נובמבר	274	15%
דצמבר	248	13.5%
סה"כ	1,832	100%



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות דרך אתר האינטרנט

לשנת 2020

סוג התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
תלונה מוצדקת	45	2%
תלונה מוצדקת חלקית	73	4%
תלונה לא מוצדקת	135	7%
פנייה לקבלת מידע	1432	78%
אחר / לא נקבע	147	8%
סה"כ	1,832	100%



דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי מרכזת בכירה ביקורת פנים במשרד הראשי לשנת 2020:

1. תלונה בנושא החלפת דיור סוציאלי

רקע

הפונה עלתה לישראל בשנת 1999 ומבקשת לקבל פרטים לגבי הנוכחים בוועדת חריגים אשר דחו את בקשתה להחלפת דירה במקבץ דיור בחיפה.

ממצאים

הפונה הגישה בקשה להחלפת דירה במקבץ דיור בחיפה, בו היא מתגוררת משנת 2008 למקבץ בעיר נתניה, אך בקשתה נדחתה בוועדת החריגים של משרד העלייה והקליטה. הפונה קיבלה תשובה מוועדת החריגים שלטענתה אינה מספקת אותה והיא מבקשת לדעת את שמות האנשים שנכחו בוועדה ואשר קיבלו את ההחלטה.

אופן הטיפול

לאחר בדיקה במערכת העולים ומול הגורמים הרלוונטיים (לשכה משפטית ואגף בכיר לדיור), נשלח מכתב תשובה לפונה ובו נכתב כי משרד העלייה והקליטה פועל לאכלוס של אלפי הזכאים לסיוע בדיור ציבורי, הממתינים בתור לקבלת פתרון בפעם הראשונה. זכאים ממתנינים בתור שנים רבות מאחר וקיים מחסור חמור מאוד של דירות ציבוריות לחלוקה. אישור להחלפת דירה ניתן באופן חריג על-ידי ועדת החריגים למקרים שבהם יש הצדקה דחופה לכך. בכל ועדת חריגים משתתפים גורמי מקצוע בתחום הדיור מהמשרד ורופא חיצוני.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה בנושא זכאות לסיוע כספי

רקע

משפחת עולים עלו לישראל בנובמבר 2019. המשפחה קיבלה סיוע של כספי סל קליטה ממשרדינו במשך ששת החודשים הראשונים מתאריך עלייתם. האישה לקראת גיל פנסיה ומגיעה לגיל פרישה באוגוסט 2020. בחודש יולי 2020 הופנו למוסד לביטוח לאומי לצורך הגשת בקשה לקבלת סיוע כספי אך הבעל לא הסכים ורצה להמשיך לקבל סיוע של דמי קיום עד סוף השנה ממשרדינו.

ממצאים

על פי כללי משרד העלייה והקליטה, לאחר תום תשלום סל קליטה, המשפחה זכאית לסיוע ממשרדנו החל מהחודש השביעי ועד סוף החודש השניים עשר, אלא אם כן אחד מבני הזוג מגיע לגיל פרישה בתקופה זו.

אופן הטיפול

לאחר בדיקה במערכת עולים, המשפחה קיבלה הסברים מפורטים על כך, והאישה הודרכה לפנות לביטוח לאומי על מנת להגיש תביעה לקצבת אזרח ותיק במהלך חודש יולי 2020. כמו כן, לאחר התייעצות עם הלשכה המשפטית, בוצעה שיחה טלפונית עם הבעל ובה הוסבר כי תלונתו נבדקה והוא יקבל תשובה בכתב בזמן הקרוב. הובהר כי כל המידע שהוא קיבל מיועצת הקליטה הוא נכון וכי אשתו צריכה לפנות למוסד לביטוח הלאומי בחודש יולי לקבלת סיוע כספי. כמו

כן הוסבר שאם התשובה תהיה שלילית - משרדנו ימשיך לשלם למשפחה דמי קיום עד תום החודש ה-12.

בנוסף נשלחה תשובה בכתב (לנוחיות הפונה בשפה רוסית ועברית) ובה נכתב כי "לאחר סיום קבלת סל קליטה, שולם לכם סיוע כספי דמי קיום לנתמך ממשרד העלייה והקליטה בסך 1151 ש"ח (בין 21.5.20 עד 31.5.20) לחודש מאי, 3243 ש"ח בחודש יוני 2020 ו- 3243 ש"ח בחודש יולי 2020. מבדיקה שערכנו, אשתך אושרה וקיבלה תשלום קצבת אזרח וותיק עבור חודש אוגוסט מהמוסד לביטוח לאומי. קצבה זו כוללת גם תוספת עבורך כבן זוג. אשר על כן שניכם (כמשפחת עולים חדשים), לא זכאים להמשך סיוע ב"דמי קיום" ממשרד העלייה והקליטה. סיוע כספי ממוסד לביטוח לאומי משולם על פי תעריפי המוסד לביטוח לאומי, ואנו מציעים לך לבדוק במוסד לביטוח הלאומי, האם אתם זכאים גם ל"השלמת הכנסה"."

התלונה נמצאה לא מוצדקת

3. תלונה בנושא מענק "קורונה"

רקע

המשפחה (הורים ובת) עלו לארץ מטורקיה בתאריך 14.11.2019. האמא והבת חזרו לטורקיה בעקבות סיבות אישיות עם אישור נסיעה, כיוון שלא היה להן עדיין דרכון, בעוד האבא נשאר בארץ והחל לעבוד. בשל משבר הקורונה, הקונסוליה בטורקיה נסגרה והן לא יכלו להוציא דרכון על מנת לחזור לארץ. בסופו של דבר, חזרו בתאריך 13.8.2020 וכאשר פנו למשרדינו לקבלת סיוע כספי של מענק "קורונה", קיבלו תשובה שלא זכאים כיוון שלא היו בארץ. העולה פנתה טלפונית בקשר לכך שלא קיבלה מענק כספי "קורונה" ממשרדינו וטענה שמדובר על חריגה מיוחדת.

ממצאים

בהתאם למדיניות המשרד השמה דגש על פעילות לחיזוק הליכי הקליטה בישראל גם בעת משברים, החליטה הנהלת המשרד לתת מענק כספי מיוחד כתוספת לסל הקליטה שיאפשר רווחה כלכלית לאוכלוסיית העולים.

לפי הוראת השעה מספר 395, ניתן מענק חד פעמי לעולים על פי התוכנית הכלכלית לסיוע במשבר הקורונה. המענק שולם בשתי פעימות על ידי מטה המשרד בצורה מרוכזת. הזכאים לקבלת מענק (בין היתר):

מי ששהה בישראל מיום קבלת מעמדה עולה ועד יום ביצוע המענק לפי הוראת שעה זו, למעט יציאות קצרות לחו"ל.

מי ששוהה בישראל ביום ביצוע המענק לפי הוראת שעה זו.

מי שלא השתלב בשוק העבודה הישראלי ומקבל הבטחת הכנסה.

אופן הטיפול

לאחר בדיקה, בוצעה שיחת טלפון עם הפונה, והיא קיבלה הסברים מלאים על הוראת שעה 395. הוסבר כי היא ובתה לא היו בארץ תקופה ארוכה (מ- 02.02.2020 עד 13.08.2020) בזמן תשלומי מענק "קורונה" ולכן לא יכלו לקבל את המענק. בעלה היה בארץ, אך עבד ולא היה זכאי למענק "קורונה" ממשרדינו. הוסבר לפונה כי אין ועדות ערעורים בעניין קבלת מענק "קורונה".

התלונה נמצאה לא מוצדקת

התפלגות התלונות

בדואר ובפקס

לשנת 2020

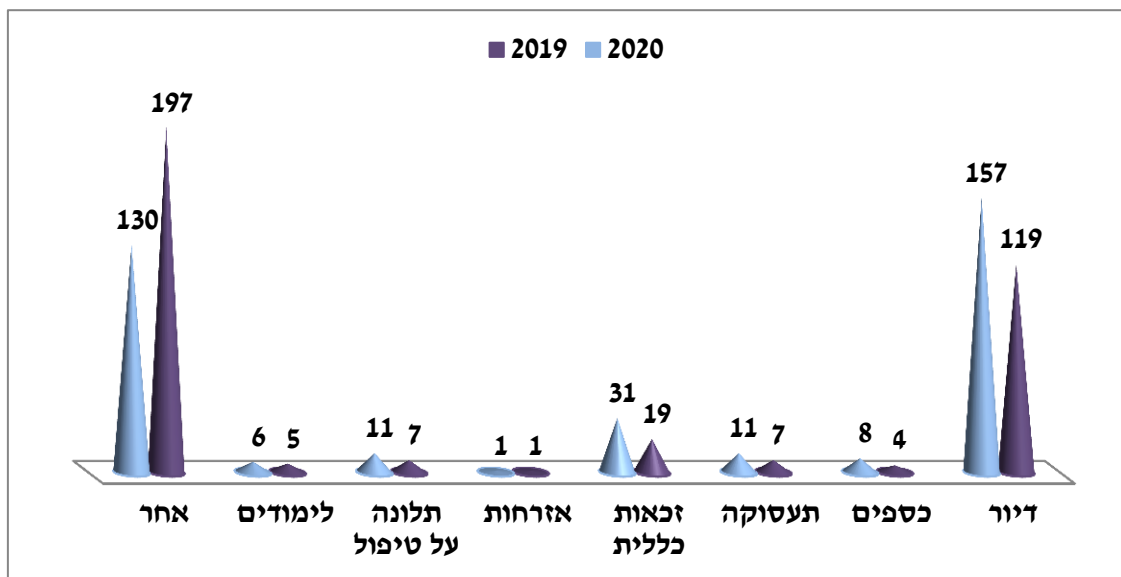
התפלגות התלונות לפי גורם מטפל בהשוואה בין שנת 2020 לשנת 2019

אחוז השינוי בין השנים	2020	2019	גורם מטפל
9%	314	288	משרד ראשי
-56.66%	13	30	מחוז ת"א והמרכז
-27.3%	16	22	מחוז הדרום וירושלים
-36.84%	12	19	מחוז חיפה והצפון
-1.11%	355	359	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושא ושנת פעילות

אחוז השינוי בין השנים	2020	2019	נושא התלונה
31.9%	157	119	דיוור
100%	8	4	כספים
57.14%	11	7	תעסוקה
63.15%	31	19	זכאות כללית
0%	1	1	אזרחות
57.14%	11	7	תלונה על טיפול
25%	6	5	לימודים
-34%	130	197	אחר
-1.11%	355	359	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושא ושנת פעילות

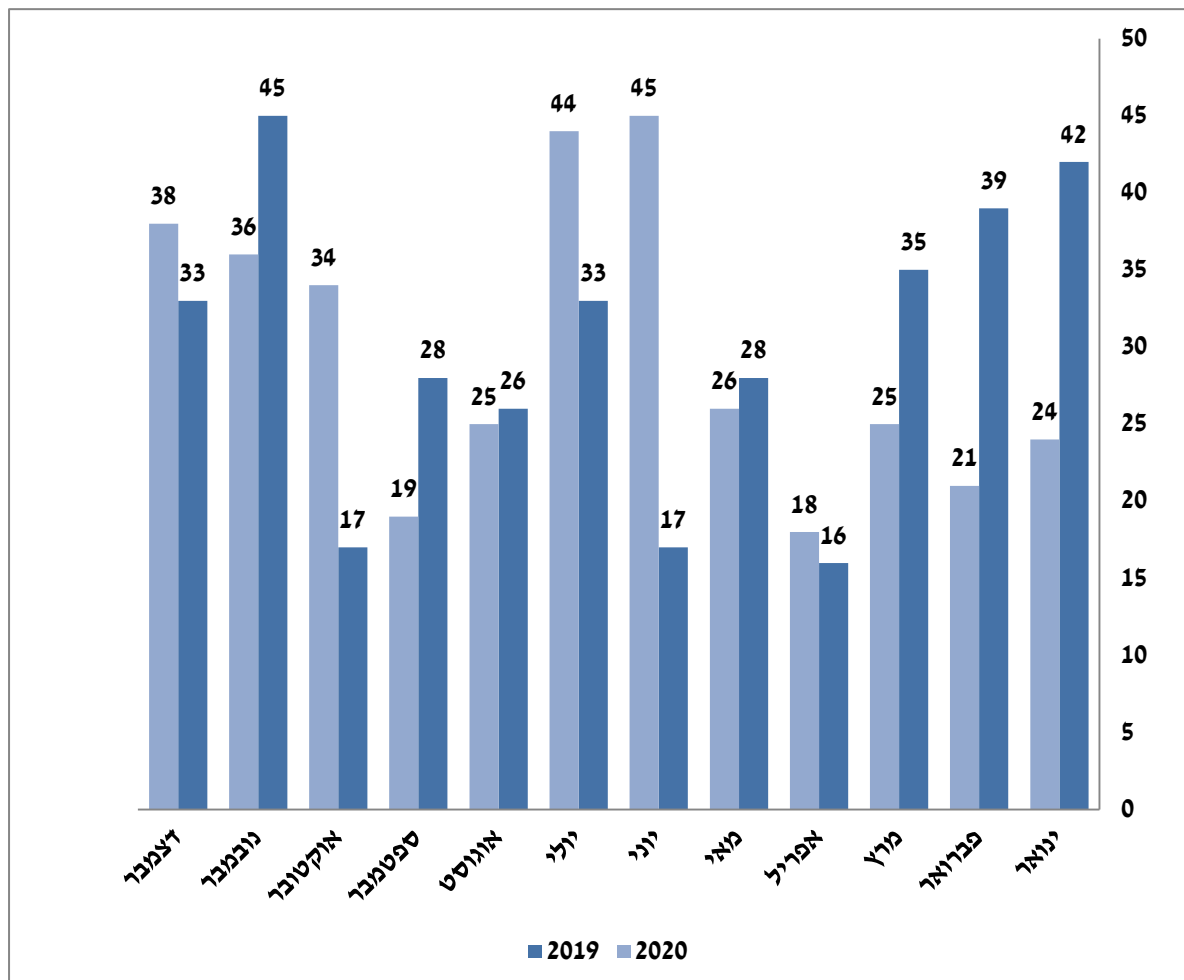


התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2019	2020
ינואר	42	24
פברואר	39	21
מרץ	35	25
אפריל	16	18
מאי	28	26
יוני	17	45
יולי	33	44
אוגוסט	26	25
ספטמבר	28	19
אוקטובר	17	34
נובמבר	45	36
דצמבר	33	38
סה"כ	359	355

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים ושנת פעילות

בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

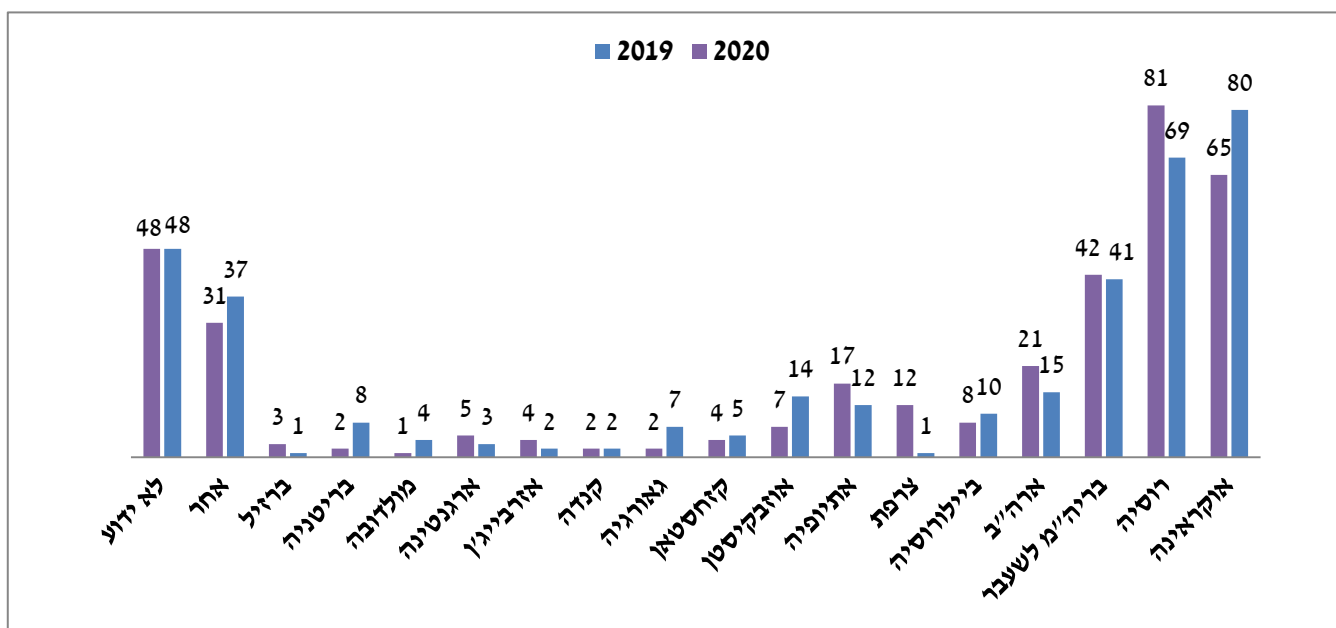


התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקה מגדרית שנת 2020

תלונות סה"כ	משרד ראשי	מחוז ת"א והמרכז	מחוז ירושלים והדרום	מחוז חיפה והצפון	משרד ראשי		
6	6	0	0	0	ינואר	חודש תלונה	זכר
4	4	0	0	0	פברואר		
5	5	0	0	0	מרץ		
9	9	0	0	0	אפריל		
9	9	0	0	0	מאי		
13	10	1	2	0	יוני		
16	10	1	2	3	יולי		
11	9	1	1	0	אוגוסט		
5	5	0	0	0	ספטמבר		
8	8	0	0	0	אוקטובר		
9	9	0	0	0	נובמבר		
12	8	2	1	1	דצמבר		
107	92	5	6	4	סה"כ		
15	15	0	0	0	ינואר	חודש תלונה	נקבה
14	13	0	0	1	פברואר		
16	16	0	0	0	מרץ		
5	5	0	0	0	אפריל		
15	14	1	0	0	מאי		
26	23	0	1	2	יוני		
27	18	3	5	1	יולי		
13	12	1	0	0	אוגוסט		
12	10	1	1	0	ספטמבר		
17	17	0	0	0	אוקטובר		
22	19	0	1	2	נובמבר		
18	14	2	2	0	דצמבר		
200	176	8	10	6	סה"כ		

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

2020	2019	ארץ מוצא
65	80	אוקראינה
81	69	רוסיה
42	41	בריה"מ לשעבר
21	15	ארה"ב
8	10	ביילורוסיה
12	1	צרפת
17	12	אתיופיה
7	14	אוזבקיסטן
4	5	קזחסטאן
2	7	גאורגיה
2	2	קנדה
4	2	אזרבייג'ן
5	3	ארגנטינה
1	4	מולדובה
2	8	בריטניה
3	1	ברזיל
31	37	אחר
48	48	לא ידוע
355	359	סה"כ



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2020 בחלוקה מגדרית

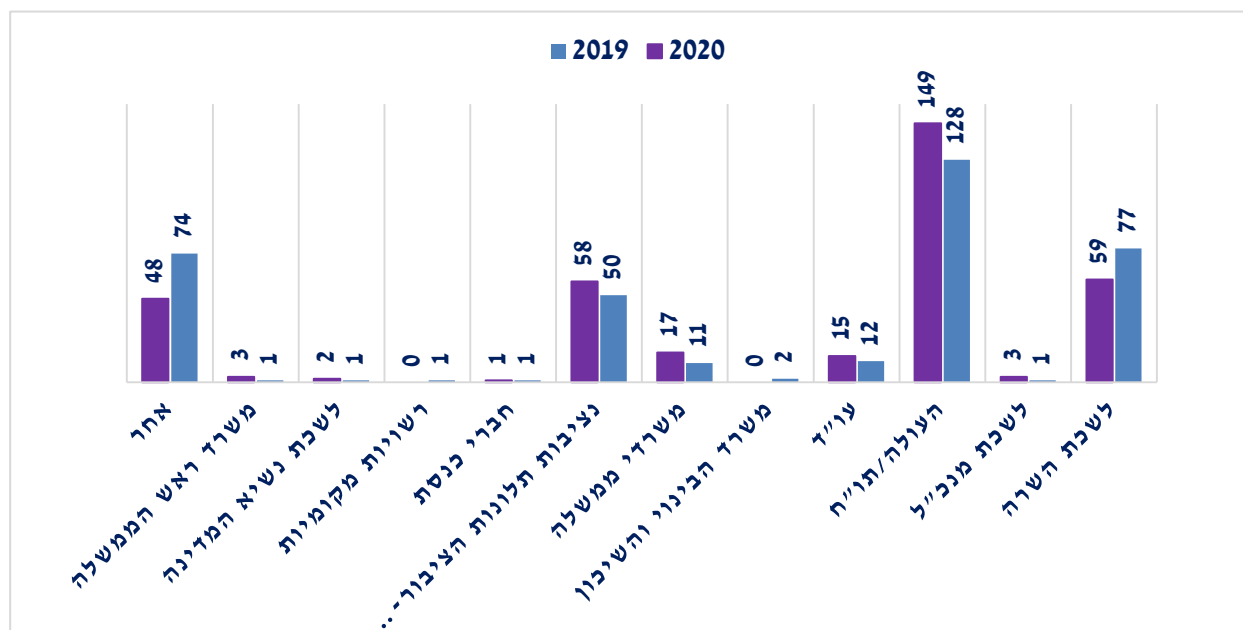
סה"כ	משרד ראשי	מחוז ת"א והמרכז	מחוז ירושלים והדרום	מחוז חיפה והצפון	מהות התלונות בחלוקה מגדרית	
0	0	0	0	0	ביטוח לאומי	זכר
48	35	5	6	2	דיוור	
10	10	0	0	0	זכאות כללית	
4	3	0	0	1	כספים	
1	1	0	0	0	מנטרלים ואסירי ציון	
5	5	0	0	0	רווחה	
1	1	0	0	0	תושב חוזר	
4	4	0	0	0	תלונה על טיפול	
3	3	0	0	0	תעסוקה	
19	19	0	0	0	אחר	
12	11	0	0	1	לא ידוע	
107	92	5	6	4	סה"כ	
1	1	0	0	0	ביטוח לאומי	נקבה
107	85	7	10	5	דיוור	
13	13	0	0	0	זכאות כללית	
3	3	0	0	0	כספים	
0	0	0	0	0	מנטרלים ואסירי ציון	
7	7	0	0	0	רווחה	
5	5	0	0	0	תושב חוזר	
5	5	0	0	0	תלונה על טיפול	
8	7	0	0	1	תעסוקה	
19	19	0	0	0	אחר	
32	31	1	0	0	לא ידוע	
200	176	8	10	6	סה"כ	

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

2020	2019	גוף פונה
59	77	לשכת השרה
3	1	לשכת מנכ"ל
149	128	העולה/תו"ח
15	12	עו"ד
0	2	משרד הבינוי והשיכון
17	11	משרדי ממשלה
58	50	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
1	1	חברי כנסת
0	1	רשויות מקומיות
2	1	לשכת נשיא המדינה
3	1	משרד ראש הממשלה
48	74	אחר
355	359	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 מערכתי.

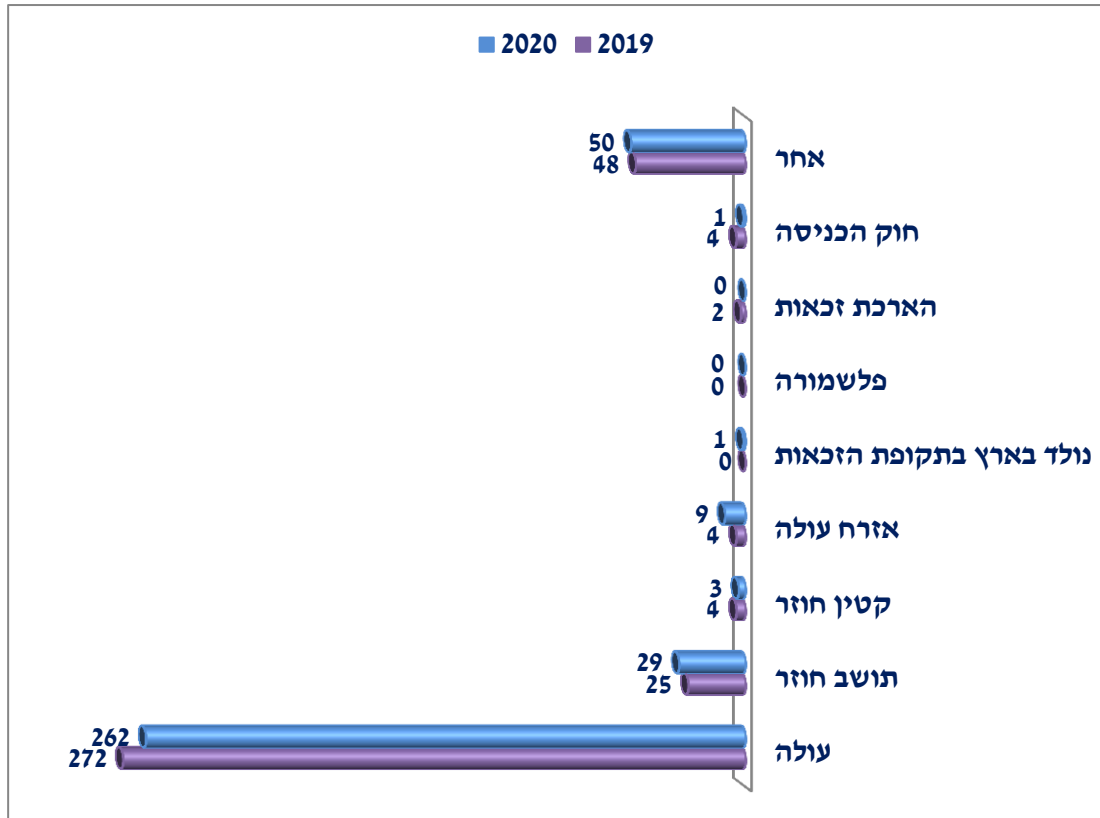
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

2020	2019	מעמד קליטה
262	272	עולה
29	25	תושב חוזר
3	4	קטין חוזר
9	4	אזרח עולה
1	-	נולד בארץ בתקופת הזכאות
-	-	פלשמורה
-	2	הארכת זכאות
1	4	חוק הכניסה
50	48	אחר
355	359	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה לשנת 2020



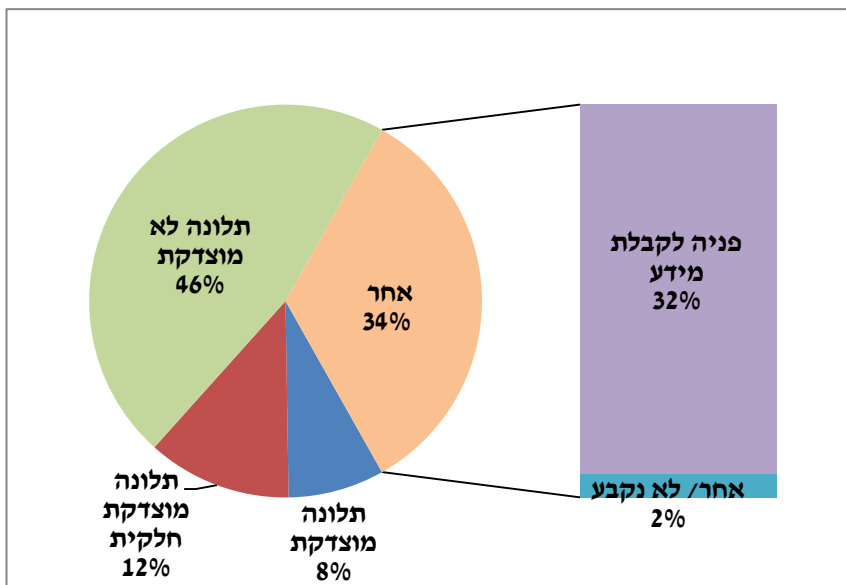
התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית לשנת 2020

תלונות סה"כ	משרד ראשי	מחוז ת"א והמרכז	מחוז ירושלים והדרום	מחוז חיפה והצפון	מהות התלונות בחלוקה מגדרית	
89	76	5	5	3	עולים	זכר
3	3	0	0	0	אזרח עולה	
0	0	0	0	0	הארכת זכאות	
3	2	0	0	1	ק. חוזר	
10	10	0	0	0	תושב חוזר שאושר בוועד	
0	0	0	0	0	חוק הכניסה	
2	1	0	1	0	אחר	
107	92	5	6	4	סה"כ	
173	149	8	10	6	עולים	נקבה
6	6	0	0	0	אזרח עולה	
1	1	0	0	0	ק. חוזר	
19	19	0	0	0	תושב חוזר שאושר בוועד	
1	1	0	0	0	חוק הכניסה	
200	176	8	10	6	סה"כ	

התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2020

הכמות באחוזים	מס' התלונות	סוג תלונה
8%	27	תלונה מוצדקת
12%	42	תלונה מוצדקת חלקית
47%	166	תלונה לא מוצדקת
32%	114	פניה לקבלת מידע
2%	6	אחר/ לא נקבע
100%	355	סה"כ

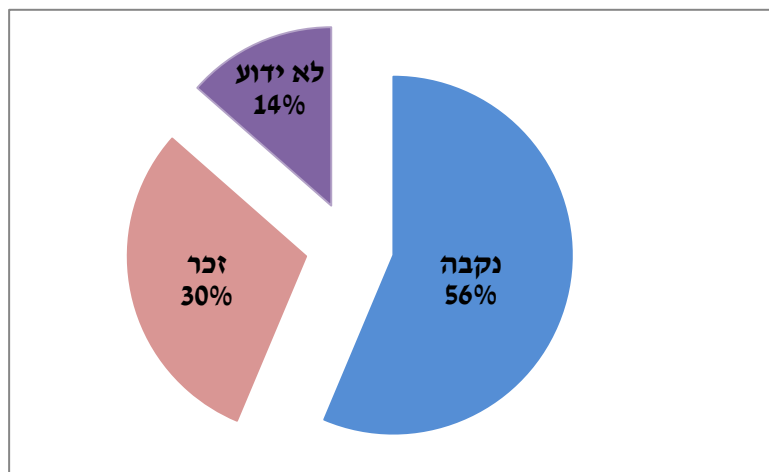
התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2020



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת התלונה

מגדר	2019	2020	אחוז השינוי בין השנים
נקבה	183	200	9.28%
זכר	128	107	-16.4%
לא ידוע	48	48	0%
סה"כ	359	355	-1.11%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת תלונה



התפלגות התלונות

במשרד הראשי

לשנת 2020

המשרד הראשי

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

בשנת 2020 התקבלו באגף 355 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 השיבה וחלקן נותבו על ידה למחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות המנותבות למחוזות 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 מרכזת תלונות הציבור במשרד הראשי בשנת 2020

1. תלונה בנושא המתנה לדיור

רקע

המתלוננת טענה שמקומה בתור הממתינים לדיור משתנה מפעם לפעם.

תוצאות הטיפול

הועבר למתלוננת הסבר על כך שתור הממתינים הינו דינאמי ועשוי להשתנות מפעם לפעם. זאת, עקב הצטרפותם של עולים אשר וועדת החריגים לדיור אישרה להם זכאות בהתאם למצבם הבריאותי או על פי קריטריונים אחרים המוגדרים בנוהל הדיור, ואשר תאריך עלייתם קודם לתאריך עלייתה של המתלוננת.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה בנושא מימון למעון ילדים

רקע

עולה יוצאת אתיופיה, התגוררה במרכז קליטה עם משפחתה. במהלך מגוריה במרכז הקליטה, קיבלה מימון למעון הילדים עבור בתה. עם עזיבתה את המרכז, המימון הופסק והעולה נדרשה לשלם סכום מלא.

תוצאות טיפול

הועברה לפונה תשובה כי משרד העלייה והקליטה מסייע באחזקת ילד במעונות יום למשפחות יוצאי אתיופיה השוהות במרכזי הקליטה. מי שעוזב את מרכז הקליטה, אינו זכאי לסיוע ממועד העזיבה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

3. תלונה בנושא וואוצ'רים

רקע

תושבת חוזרת שלא קיבלה החזר בנושא השוברים (וואוצ'רים), למרות שפנתה בזמן, אולם הנסיבות הביאו לכך שלא יכלה לממש את זכאותה מסיבות אישיות. בתלונתה ביקשה לקבל את הסיוע.

ממצאים

משך הזכאות לסיוע כתושב חוזר הוא 24 חודשים מיום השיבה לישראל. הדבר מובא לידיעת הפונים והוא מצוין בכל מקום שבו המשרד מפרסם. במשך השנתיים ניסתה אפשרויות לימוד שונות, אך הדבר לא צלח מסיבות שאינן תלויות במשרד העלייה והקליטה. לאחר כשמונה חודשים אחרי סיום הזכאות ביקשה לקבל את המימון לקורס.

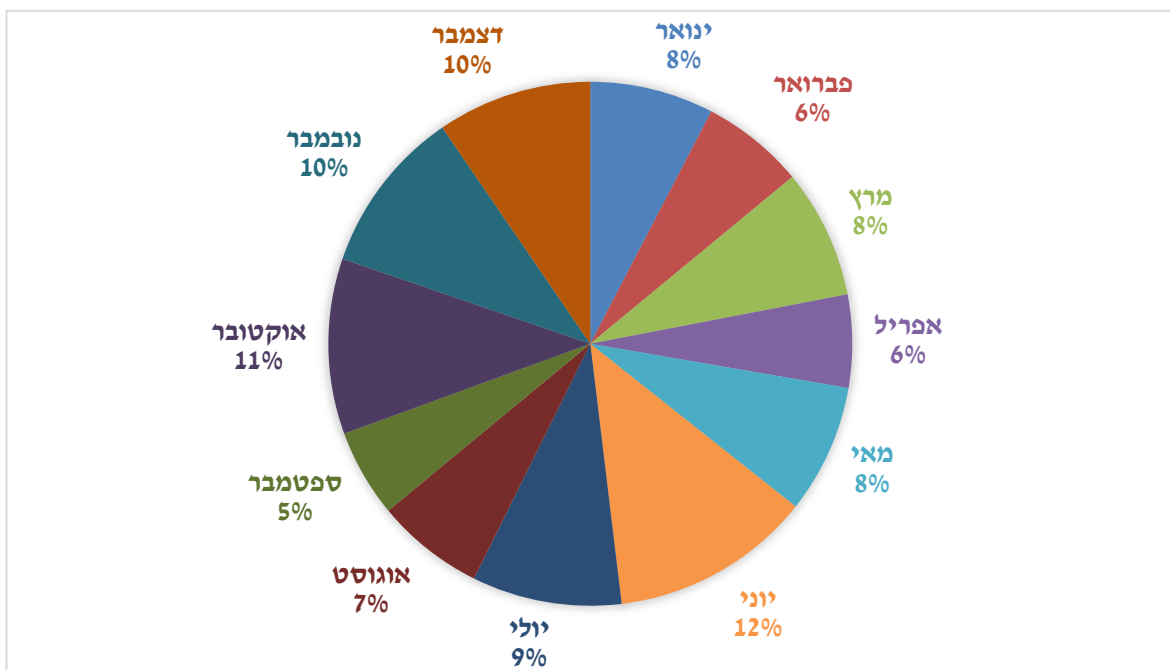
אופן הטיפול

בקשתה של הפונה הוגשה לוועדת הערעורים במשרד, אך זו דנה בבקשה ולא מצאה מקום לאשר את החריגה בניגוד לנהלים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

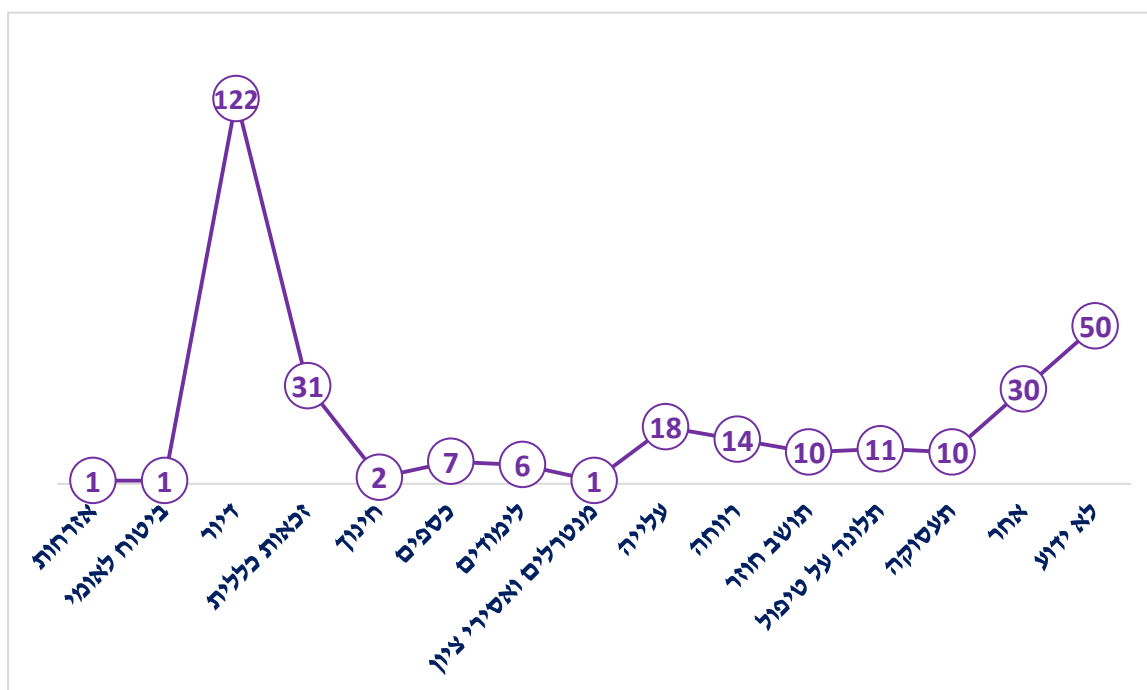
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2020**

חודש תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	24	7.42%
פברואר	20	6.37%
מרץ	25	7.96%
אפריל	18	5.73%
מאי	25	7.96%
יוני	39	12.24%
יולי	29	9.23%
אוגוסט	21	6.68%
ספטמבר	17	5.41%
אוקטובר	34	10.82%
נובמבר	32	10.2%
דצמבר	30	9.55%
סה"כ	314	100%



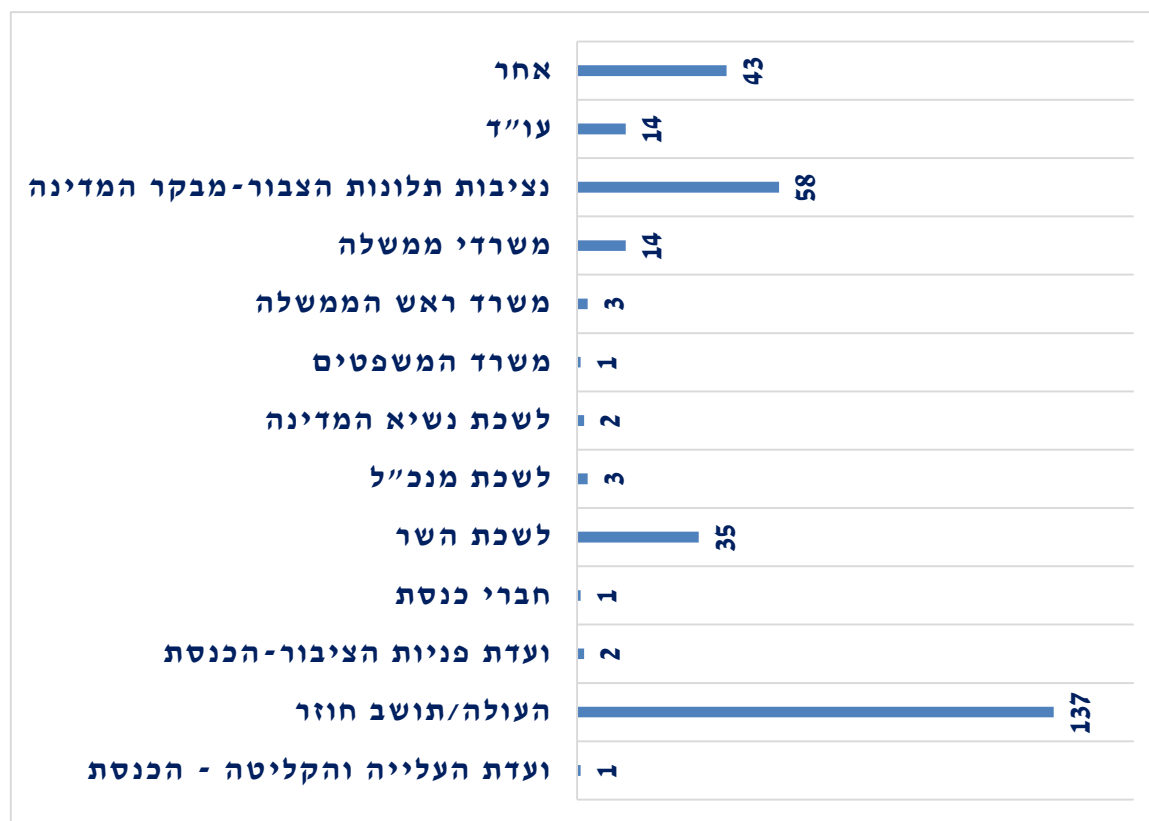
התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי במהלך שנת 2020

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
אזרחות	1	0.32%
ביטוח לאומי	1	0.32%
דיור	122	38.85%
זכאות כללית	31	9.87%
חינוך	2	0.63%
כספים	7	2.23%
לימודים	6	1.91%
מנטרלים ואסירי ציון	1	0.32%
עלייה	18	5.73%
רווחה	14	4.45%
תושב חוזר	10	3.18%
תלונה על טיפול	11	3.5%
תעסוקה	10	3.18%
אחר	30	9.55%
לא ידוע	50	15.92%
סה"כ	314	100%



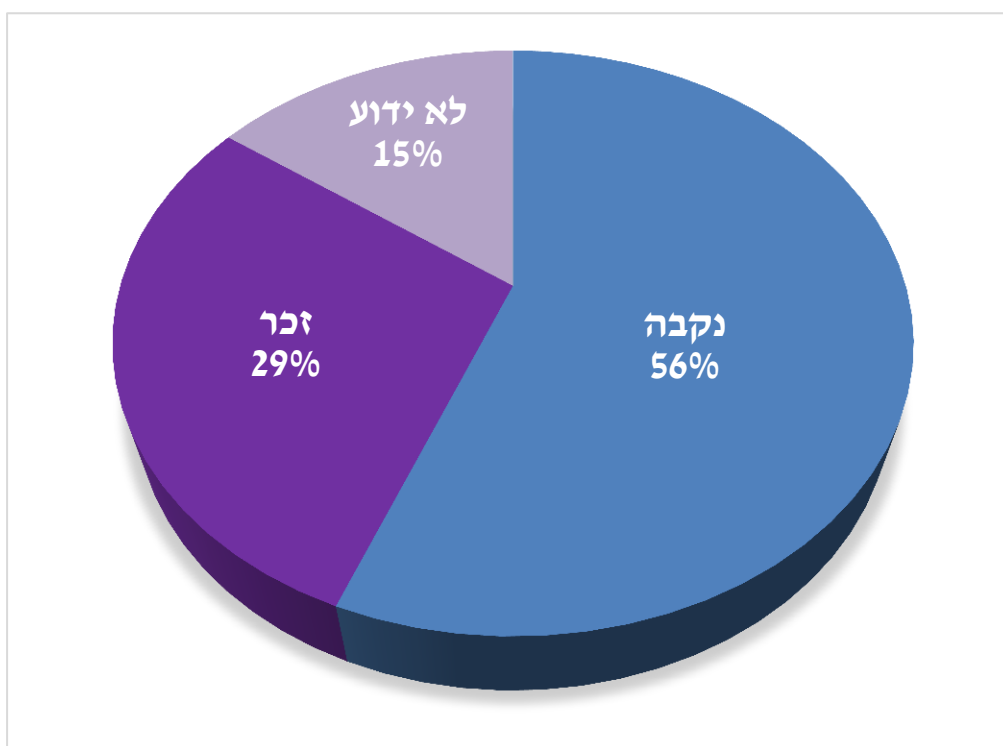
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה במשרד הראשי
במהלך שנת 2020**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	
0.32%	1	ועדת העלייה והקליטה - הכנסת
43.63%	137	העולה/תושב חוזר
0.63%	2	ועדת פניות הציבור- הכנסת
0.32%	1	חברי כנסת
11.14%	35	לשכת השר
0.95%	3	לשכת מנכ"ל
0.63%	2	לשכת נשיא המדינה
0.32%	1	משרד המשפטים
0.95%	3	משרד ראש הממשלה
4.46%	14	משרדי ממשלה
18.47%	58	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
4.46%	14	עו"ד
13.7%	43	אחר
100.00%	314	סה"כ



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר במשרד הראשי לשנת 2020

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	176	56%
זכר	92	29%
לא ידוע	46	15%
סה"כ	314	100%



התפלגות התלונות

במחוז תל אביב והמרכז

לשנת 2020

דוגמאות לתלונות ציבור בדואר ובפקס - מחוז תל-אביב והמרכז לשנת 2020

1. שתי פניות בנושא בקשה לסיוע רפואי ורכישת תרופות בשל נכות גבוהה ואי כושר של 100%

רקע

הפונה עלתה לארץ מרוסיה בתאריך 17.09.2018. הוכרה בוועדות הרפואיות של ביטוח לאומי בעלת נכות רפואית צמיתה בשיעור של 74% ואי כושר של 100%. מבקשת באמצעות עורכת דינה עזרה במימון תרופות ומבקשת לקבל את מלוא הזכויות שלה עבור השנה הראשונה בארץ.

ממצאים

הובהר לפונה כי קיבלה את מלוא הסיוע הכספי הניתן לעולה בשנה הראשונה, על-פי הנהלים.

תוצאות הטיפול

לעניין עזרה ברכישת תרופות- נכתב כי "המשרד אינו מסייע ברכישה, ההנחות נקבעות ע"י משרד הבריאות וקופות החולים, בהתאם לסוג הביטוח של מרשתך ואחוזי הנכות שנקבעו לה." הפונה הופנתה לאגף הרווחה בעיר מגוריה, מחלקת נכויות, לקבל ליווי ותמיכה לאורך זמן. נמסר לה כתובת המחלקה.

זאת ועוד, צוין כי אם הפונה זקוקה לייעוץ/הכוונה/תמיכה/סיוע במימון זכויות, הוצע לה לפנות למשרדנו הקרוב למקום מגוריה ולבקש לקיים שיחה עם העובדת הסוציאלית, או להודיע למרכזת תלונות הציבור באגף ביקורת פנים במשרד שתעביר את בקשתה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה בנושא קצבת שכר דירה לעולים חדשים וזכאות לדירה בדיוור ציבורי

רקע

אם חד הורית עם ילד בן 3 פנתה אל מנהל מחוז ת"א והמרכז בבקשה לקבל תוספת תשלום סיוע בשכ"ד רטרואקטיבית עבור החודשים 11.2017-11.2018. בנובמבר 2018 העולה פנתה למשרד הבינוי והשיכון ולאחר מכן ליועצת דיוור במרחב ת"א ונאמר לה שהיא איננה זכאית לקבל דירה בדיוור ציבורי ולא נאמר לה דבר על סיוע בשכ"ד. לאחר חצי שנה היא פנתה שוב למשרד הבינוי והשיכון ולמשרדנו ונאמר לה שהפעם היא כן זכאית לקבל דירה בדיוור ציבורי וכן תשלום שכ"ד על סך של 825 ₪. הפונה הוכנסה לרשימת הממתנינים לדיוור ציבורי.

ממצאים

מבדיקה שנערכה עולה, כי בתאריך 08.11.2018 העולה ביקרה במשרד העלייה והקליטה במרחב תל אביב, הגישה בקשה לדיוור ציבורי בצירוף מסמכים, ההרכב המשפחתי במערכת עולים שונה וצורך ילד לתעודת העולה, נקבעה לה זכאות עקרונית, והחל ממועד זה היא מועמדת לדיוור ציבורי. במקביל, פרטיה הועברו למשרד הבינוי והשיכון להחלת הסיוע בשכר דירה, שמשולם לה מאז חודש נובמבר 2018. מנובמבר 2019 החלו להפנותה לראיית דירות. בתאריך 18.12.2019 פנתה בנושא החזר שכ"ד רטרואקטיבית. רק לאחר שפנתה, בוצע החזר תשלום שכ"ד רטרואקטיבית.

תוצאות הטיפול

נשלח מכתב התייחסות לפונה ובו הוסבר כי ככלל, הזכאות לסיוע בשכר דירה, היא נגזרת של האישור העקרוני לזכאות בדיוור ציבורי. שולם תשלום מהמועד שבו נקבעה זכאותה לדיוור ציבורי כאמור. (לאחר מכן, בלי קשר לפניה, ניתן פתרון דיוור בתאריך 19.07.2020).

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

3. תלונה של תושב חוזר בדבר אי מענה לפנייתו

רקע

הפניה בוצעה על ידי עורך דין המייצג תושב חוזר מבריטניה אשר קיבל מעמד בספטמבר 2019. עו"ד פנה ליועצת תיעוד וזכאות בלשכת ת"א בתאריך 23.08.2020 על מנת להעביר בקשה לוועדת ערעורים (בהמשך לטיפול שנעשה על ידה בנושא הנדון), אך, לטענתו, לא זכה כלל למענה. בחלוף הימים התקשר ללשכת תל אביב ארבע פעמים. כל המענים ניתנו על ידי מרכז מידע ונאמר שיחזרו אליו. הפונה מלין על היחס ומבקש להפנותו ישירות לוועדת הערעורים ללא תיווכה של לשכת תל אביב.

ממצאים

התושב החוזר קיבל מעמד בתאריך 17.6.2018. במרץ 2020 הונפקה לו תעודת תושב חוזר, עם תאריך מעמד מיוני 2018. (במעמד בהנפקת התעודה, הוצעה לו להגיש בקשה לוועדת ערעורים, לצורך קבלת מעמד בתאריך מאוחר יותר אך הוא סירב). עורך דינו פנה בתאריך 23.8.2020 בבקשה לאשר למרשו מעמד תושב חוזר, מספטמבר 2019, למרות חריגה של 57 ימים בשהות בארץ, בין 2018 ל-2019. התיק הוכן ע"י היועצת בתאריך 03.09.2020 והוצג בוועדת ערעורים בתאריך 10.9.2020. לאחר מכן, כאשר טופלה כל משפחתו בנושאי תיעוד וזכאות, התקבלה פנייה מעורך דין המייצג את המתלונן בטענה כי לא היה מענה לפנייתו של המתלונן. בבדיקה במערכות הממוחשבות של המשרד, לא נמצאו פניות כפי שנטען בתלונה. כל הפניות שהתקבלו, טופלו ונענו כמקובל ע"י היועצים במרחב ובמחוז.

תוצאות הטיפול

מנהל המחוז שלח מייל למנכ"ל עם ההסבר שרשום מעלה, לאחר שפנה אל מנהלת מרחב ת"א שביקשה מהיועצת לשלוח את התייחסותה עם השתלשלות העניינים. היועצת טיפלה בתיק של התושב החוזר במסירות ובדייקנות מן הרגע הראשון. בזמן שהיא לא טיפלה, ניתן מענה מיועצים אחרים בלשכה, כל שנשמר הרצף הטיפולי בפונה. בקשתו הוגשה לוועדת ערעורים אף על פי חריגה משמעותית בימי שהותו בארץ.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

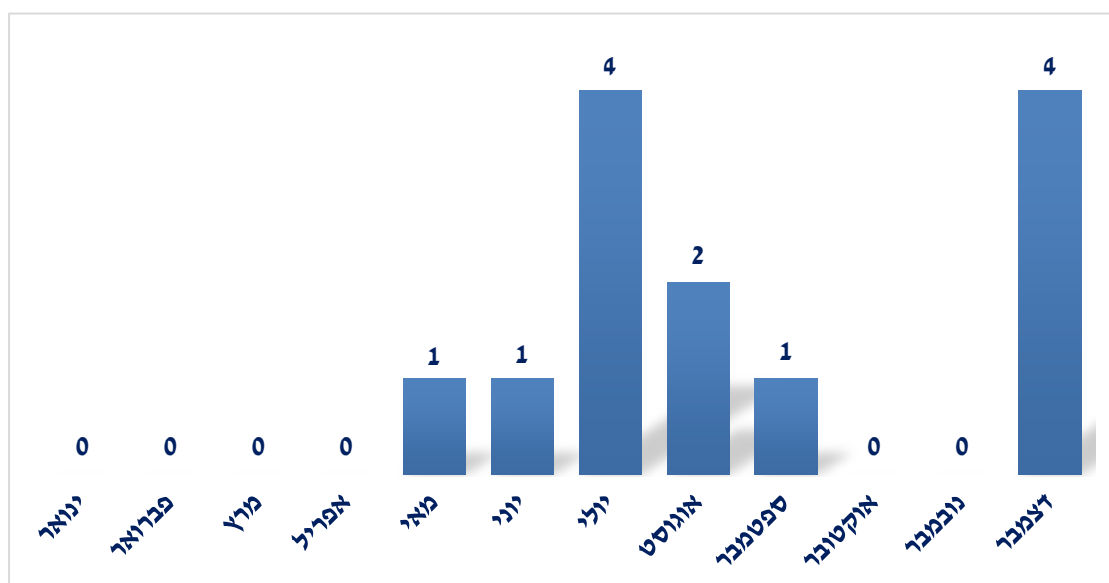
התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2020 במחוז ת"א והמרכז

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	12	92.3%
לא ידוע	1	7.7%
סה"כ	13	100%

התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2020 מחוז ת"א והמרכז

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	0	0%
פברואר	0	0%
מרץ	0	0%
אפריל	0	0%
מאי	1	7.7%
יוני	1	7.7%
יולי	4	30.8%
אוגוסט	2	15.4%
ספטמבר	1	7.7%
אוקטובר	0	0%
נובמבר	0	0%
דצמבר	4	30.8%
סה"כ	13	100%

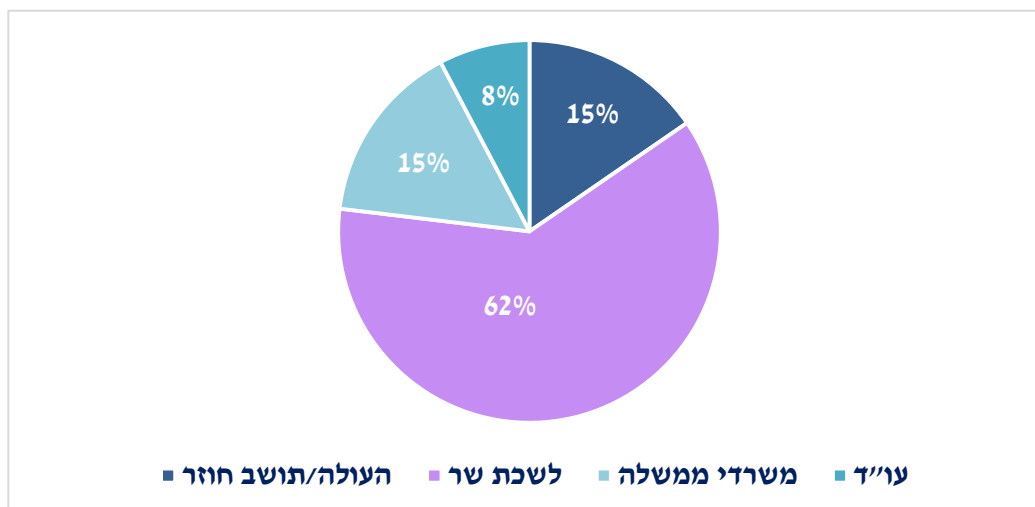
התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2020 מחוז ת"א והמרכז



התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2020 מחוז ת"א והמרכז

גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
העולה/תושב חוזר	2	15.4%
לשכת שר	8	61.5%
משרדי ממשלה	2	15.4%
עו"ד	1	7.7%
סה"כ	13	100%

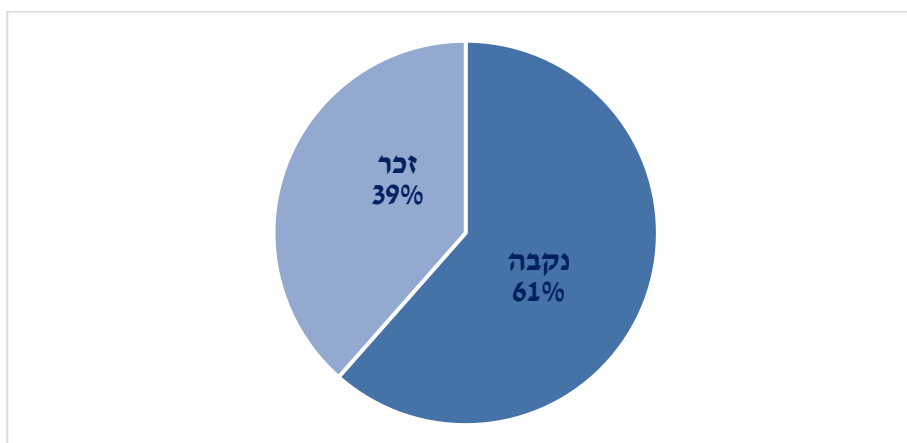
התפלגות התלונות מחוז ת"א והמרכז לפי גורם פונה לשנת 2020



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2020

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	8	61.5%
זכר	5	38.5%
סה"כ	13	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2020



התפלגות התלונות
במחוז חיפה והצפון
לשנת 2020

דוגמאות לתלונות - מחוז חיפה והצפון 2020

1. תלונה בנושא דיור

רקע

אם חד-הורית + 2, התלוננה על כך שקיבלה מהמשרד דירה קטנה, שלא הולמת את צרכיה. טענה כי במעמד ההצעה אולצה להסכים, מפני שהוסבר לה שאין אופציה אחרת. ביקשה לקבל דירה בחיפה קרוב להוריה.

ממצאים

בבדיקה נמצא, כי בעת קבלת הדירה לעולה היה ילד אחד. ב-12.2019 הוצעה לעולה דירה בת 2 חד' 54 מר' בקרית אתא, המתאימה לאם חד-הורית + 2 עפ"י הנוהל, העולה הסכימה לקבלה וקיבלה הפניה לאכלוס. אחרי כמה ימים נולד לה הילד השני וכעבור מספר חודשים התלוננה שהדירה קטנה ורחוקה מהוריה ולא התאכלסה בה בפועל. העולה נשארה לגור בחיפה קרוב להוריה וביקשה לקבל דירה בחיפה בלבד.

תוצאות הטיפול

קיבלה הסבר על כך, שטיפול המשרד היה עפ"י הנהלים ושבאפשרותה לפנות לוועדת חריגים בבקשה להחלפת דירה. בוועדת חריגים ארצית בדיור שהתקיימה בחודש נובמבר 2020 אושרה לה החלפת דירה והעולה ממתינה לקבלת דירה בחיפה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה על התנהלות לקויה של אם הבית במקבץ

רקע

תלונה על התנהלות לקויה של אם הבית במקבץ. כמו כן העולה לא קיבלה מענה לפניה קודמת שנשלחה בדצמבר 2019.

ממצאים

בבדיקה נמצא, כי העולה גרה בקומה האחרונה של המקבץ מול יציאה לגג הבניין ופתיחת דלת היציאה הפריעה לה. היא לא הייתה מרוצה מהתייחסות וטיפול אם הבית בבעיה. הפניה הקודמת שנשלחה בחודש דצמבר 2019 לא התקבלה במשרדנו. בינתיים מחודש ינואר 2020 התחלפו אם הבית ואיש אחזקה במקבץ.

תוצאות הטיפול

עקב שינוי בבעלי התפקידים במקבץ, למתלוננת לא היו יותר תלונות בנושא. בהמשך בוועדת חריגים ארצית בדיוור אף אושרה לה החלפת דירה לדירה בקומה נמוכה יותר במקבץ.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה בנושא מילוי טופס בקשה לאישור מעמד תושב חוזר

רקע

תלונה על כך כי המתלונן לא הצליח למלא טופס בקשה לאישור מעמד תושב חוזר צפוי באתר האינטרנט של המשרד.

ממצאים

בבדיקה נמצא, כי המתלונן כבר היה רשום כצפוי במערכת, בגלל שבעבר הגיש בקשה למעמד תושב חוזר, לכן מבחינה טכנית אין אפשרות למלא את הטופס בפעם השנייה. בנוסף, בגלל שהיה מוגדר עולה חדש בתאריך 10.7.2002 הוא זכאי כעולה גורר זכאות ולא כתושב חוזר במשרדנו.

תוצאות הטיפול

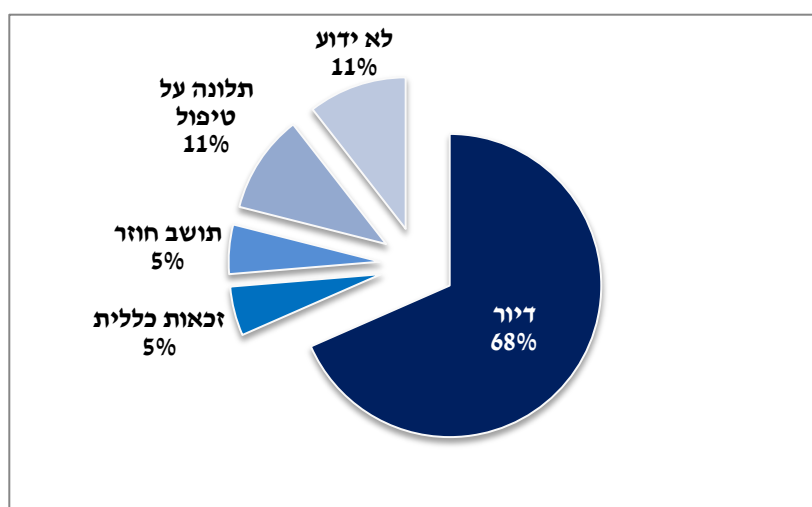
המתלונן קיבל מכתב תשובה עם הסבר על מהות הבעיה ואפשרות לקבלת התשובה במייל

התלונה נמצאה מוצדקת

התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2020 מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
68.42%	13	דיור
5.26%	1	זכאות כללית
5.26%	1	תושב חוזר
10.53%	2	תלונה על טיפול
10.53%	2	לא ידוע
100%	19	סה"כ

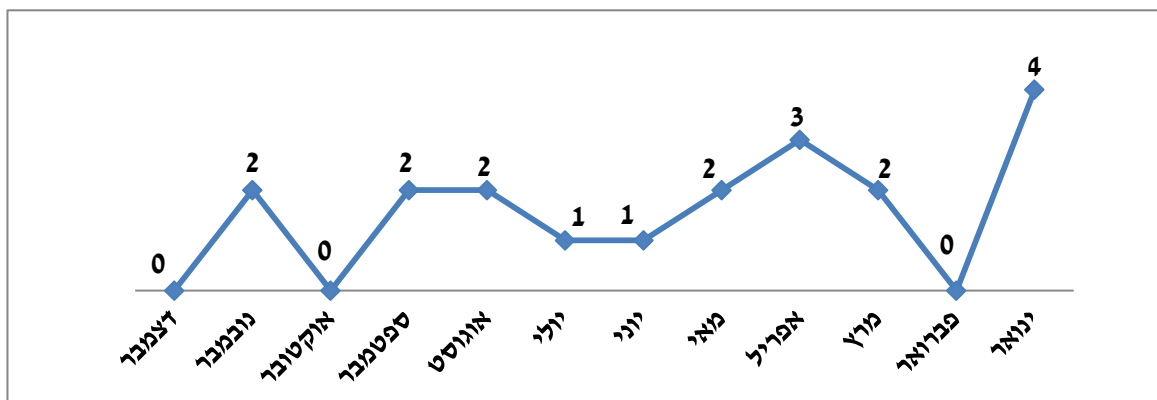
התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2020 – מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2020 - מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
21.05%	4	ינואר
0.00%	0	פברואר
10.53%	2	מרץ
15.79%	3	אפריל
10.53%	2	מאי
5.26%	1	יוני
5.26%	1	יולי
10.53%	2	אוגוסט
10.53%	2	ספטמבר
0.00%	0	אוקטובר
10.53%	2	נובמבר
0.00%	0	דצמבר
100%	19	סה"כ

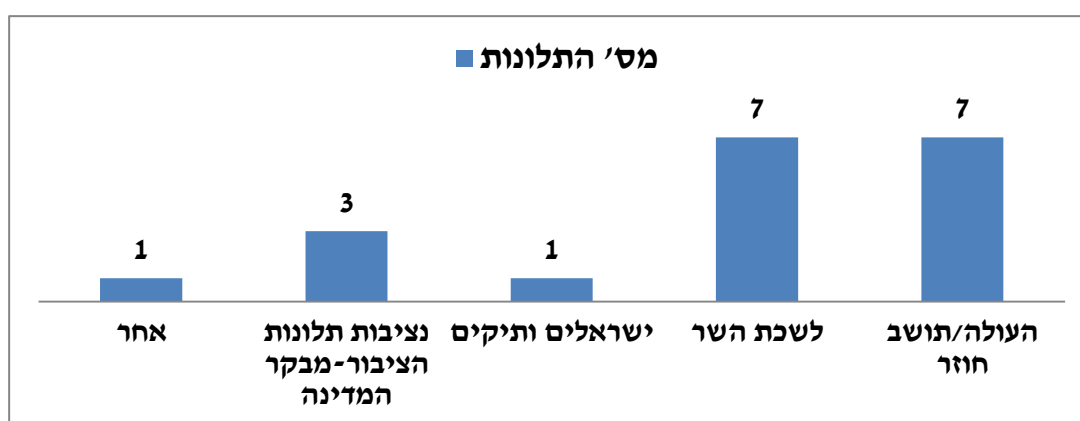
התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2020 - מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2020 במחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	גורם פונה
36.84%	7	העולה/תושב חוזר
36.84%	7	לשכת השר
5.26%	1	ישראלים ותיקים
15.79%	3	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
5.26%	1	אחר
100%	19	סה"כ

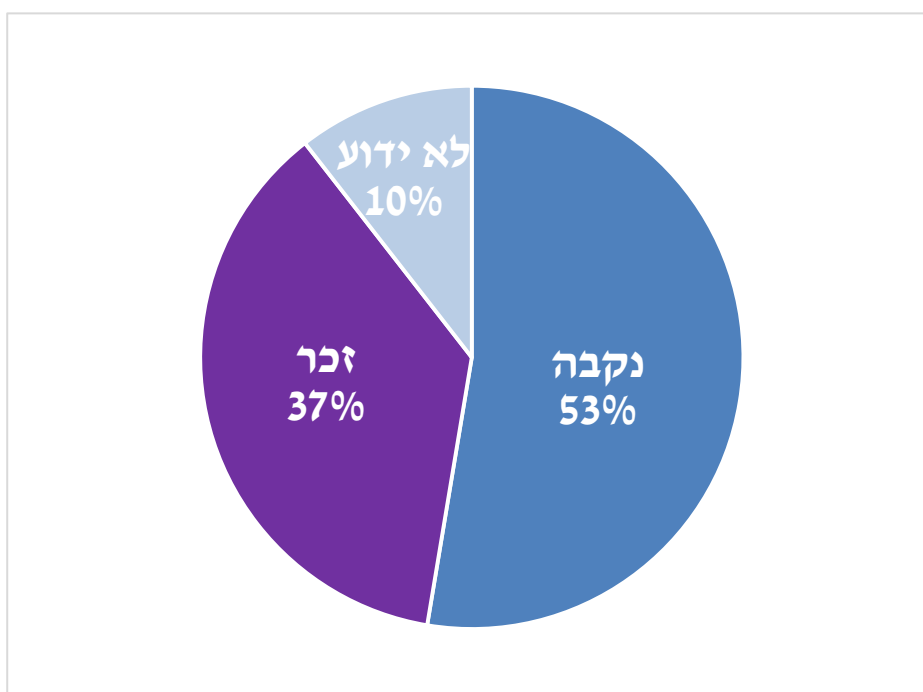
התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2020 במחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי מגדר במחוז חיפה והצפון לשנת 2020

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	10	52.63%
זכר	7	36.84%
לא ידוע	2	10.53%
סה"כ	19	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר במחוז חיפה והצפון לשנת 2019



התפלגות התלונות
במחוז הדרום וירושלים
לשנת 2020

דוגמאות לתלונות במחוז הדרום וירושלים 2020

1. תלונה בנושא דיור ציבורי

רקע

קשישה יחידה שמתגוררת במרכז קליטה ביקשה לעבור לגור ליד בתה בפתח תקווה.

ממצאים

מבירור עם מנהלת תחום דיור במטה עלה, כי ועדת החריגים לדיור דחתה את בקשת הקשישה לדיור ציבורי בפתח תקווה בשל מחסור בפתרונות דיור. וועדה מחוזית לדיור אישרה לעולה הוסטל/דיור ציבורי ביישוב מגוריה.

תוצאות הטיפול

הוצע לעולה לראות דירה בת חדר בהוסטל ובנוסף דירה בת שני חדרים, אולם היא סירבה לשתי ההצעות. יועצת הדיור תמשיך להציע פתרונות דיור על פי האפשרויות.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה בנושא החלפת דירה

רקע

עולה חד הורית מבקשת החלפת דירה ליד ביתה בעיר חולון בשל מצבה הבריאותי.

ממצאים

מבירור עם מנהלת תחום דיור במטה עלה, כי ועדת חריגים דחתה את בקשתה להחלפת דירה ליישוב חולון בשל מחסור בפתרונות דיור.

תוצאות הטיפול

הוצע לעולה להגיע לסניף עם אישורים רפואיים על מנת להגיש בקשה לקבלת דירה בקומה נמוכה יותר ביישוב מגוריה בשל מצבה הבריאותי.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

3. תלונה בנושא דיור ציבורי

רקע

עולה חד הורית מבקשת דיור ציבורי. לדברי העולה בקשתה הקודמת בנושא נדחתה.

ממצאים

מבירור עם מנהלת תחום דיור במטה עלה, כי לצורך הגשת הבקשה לוועדת הדיור, על העולה להביא במשרד את המסמכים הרלוונטיים ליועצת הדיור.

תוצאות הטיפול

לאחר הגשת כל המסמכים הרלוונטיים, בקשת העולה תידון הרלוונטיות במשרד.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

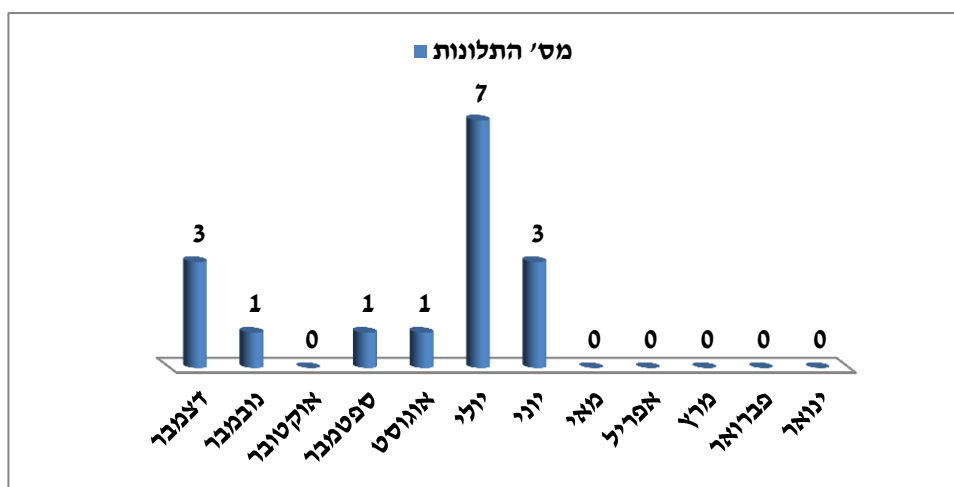
התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2020 במחוז הדרום וירושלים

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	16	100%
סה"כ	16	100%

התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2020 במחוז הדרום וירושלים

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	0	0%
פברואר	0	0%
מרץ	0	0%
אפריל	0	0%
מאי	0	0%
יוני	3	18.75%
יולי	7	43.75%
אוגוסט	1	6.25%
ספטמבר	1	6.25%
אוקטובר	0	0%
נובמבר	1	6.25%
דצמבר	3	18.75%
סה"כ	16	100%

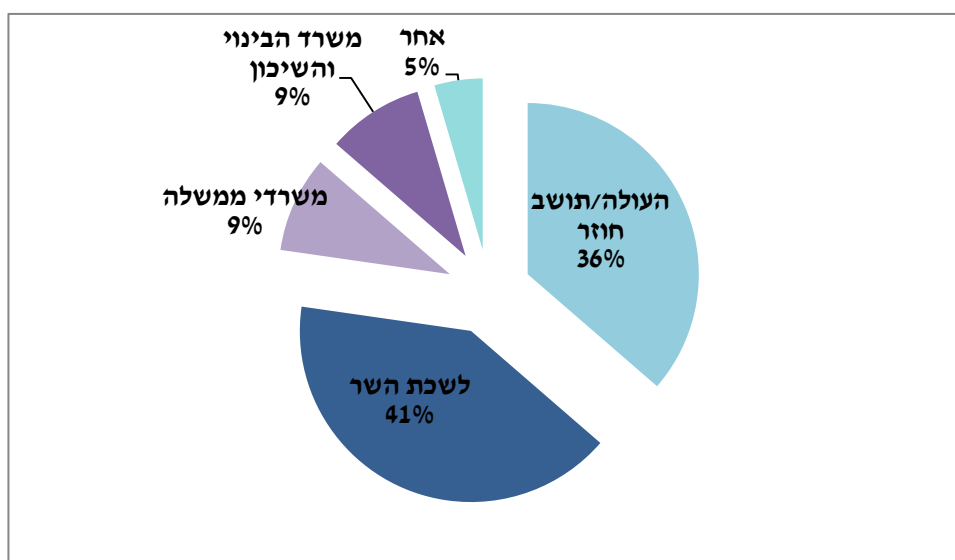
התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2020 במחוז הדרום וירושלים



התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2020 – מחוז הדרום וירושלים

גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
העולה/תושב חוזר	8	36.36%
לשכת השר	9	40.91%
משרדי ממשלה	2	9.09%
משרד הבינוי והשיכון	2	9.09%
אחר	1	4.55%
סה"כ	22	100%

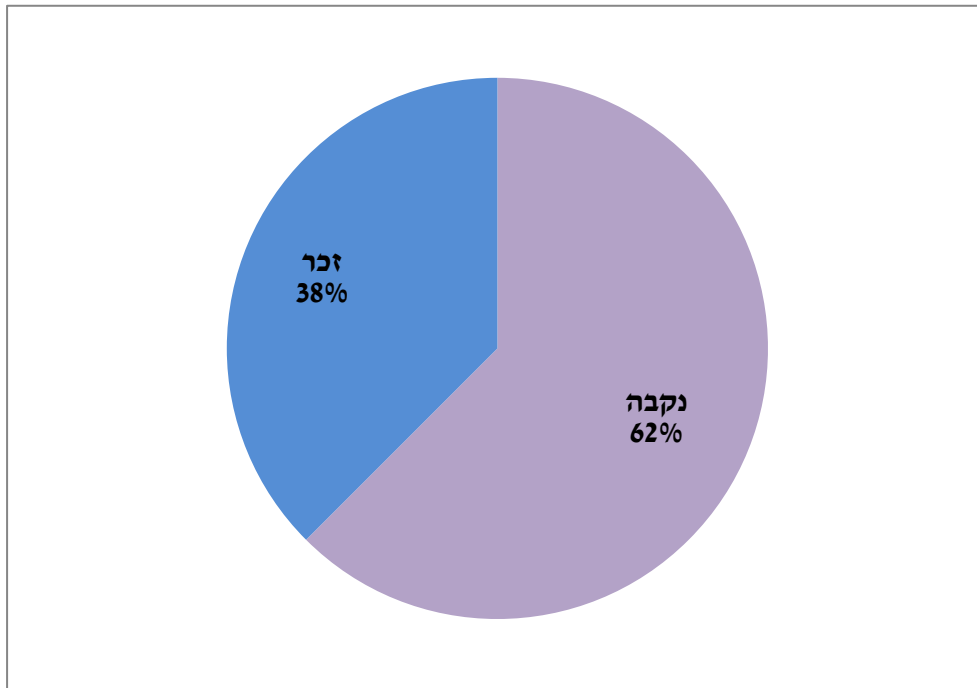
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2020 – מחוז הדרום וירושלים



התפלגות התלונות לפי מגדר לשנת 2020 - מחוז הדרום וירושלים

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	10	62.5%
זכר	6	37.5%
סה"כ	16	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר לשנת 2020 - מחוז הדרום וירושלים



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 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 לעניין 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 ממשרדי הממשלה רשאי לקבוע כי מי שרשאי למנות מבקר פנימי באותו משרד רשאי למנות מבקר פנימי לגוף או ליחידה באותו משרד שאינם כפופים למנהל הכללי של המשרד, ולקבוע, במידת הצורך, את סדרי התיאום בין המבקרים הפנימיים שבמשרד.

(ג) המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר יהיה אחראי לביקורת הפנימית על ביצוע תקציב המדינה ביחידות החשבות והכספים של משרדי הממשלה.

3. התאמה

(א) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר פנימי בגוף ציבורי אלא אם כן נתקיימו בו כל אלה:

(1) הוא יחיד;

(2) הוא תושב ישראל;

(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;

(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו לעניין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין

או רואה חשבון ;

(5) הוא רכש נסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת, או השתתף בהשתלמות מקצועית שאישרה ועדה לענייני השתלמויות בהרכב נציג לשכת המבקרים הפנימיים והוא היושב ראש, המפקח הכללי במשרד הכלכלה והתכנון ונציג מוסד להשכלה גבוהה המקיים לימודי ביקורת פנימית, שקבע השר אחרי התייעצות עם כל המוסדות המקיימים לימודים כאמור.

(ב) מוקמת בזה ועדה שחבריה הם -

(1) המנהל הכללי של משרד המשפטים, והוא יהיה יושב ראש הועדה ;

(2) נציב 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 החיסכון והיעילות, ואם הן מועילות להשגת היעדים שנקבעו להן ;

(2) אם מקומות 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 יישא 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 ממשלתי הממשלה שבו אין השר הממונה על המשרד ממונה על המבקר הפנימי לפי סעיף 5(א) - לשר הממונה;

(2) בגוף ציבורי אחר - למנהל הכללי.

(ג) כל דין וחשבון שיגיש מבקר פנימי יהיה בכתב; הוא יכלול בו את מסקנותיו, והוא רשאי לכלול בו את המלצותיו.

7. אישור תכנית העבודה

(א) המבקר הפנימי יגיש לאישור הממונה כאמור בסעיף 5 הצעה לתכנית עבודה שנתית או תקופתית והממונה יאשר אותה בשינויים הנראים לו.

(ב) השר הממונה על משרד ממשלתי יושב ראש דירקטוריון או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, וכן הממונה, רשאים להטיל על המבקר הפנימי משימות של ביקורת פנימית נוספות על הקבועות בתכנית עבודה כאמור בסעיף קטן (א).

8. ייחוד פעולות

(א) מבקר פנימי לא ימלא, בגוף שבו הוא משמש מבקר, תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים, ואף זאת - אם מילוי תפקיד נוסף כאמור לא יהיה בו כדי לפגוע במילוי תפקידו העיקרי.

(ב) מבקר פנימי לא ימלא מחוץ לגוף שבו הוא משמש מבקר תפקיד היוצר או העלול ליצור

ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.

9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

- (א) המבקר הפנימי רשאי לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע, שברשות הגוף שבו הוא משמש מבקר או שברשות אחד מעובדיו, ושלדעת המבקר הפנימי דרוש לביצוע תפקידו; מי שנדרש למסור מסמך או מידע כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה תוך תקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.
- (ב) למבקר הפנימי תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי של הגוף שבו הוא משמש מבקר.
- (ג) המבקר הפנימי רשאי להיכנס לכל נכס של הגוף שבו הוא משמש מבקר ולבדוק אותו.
- (ד) לגבי מידע החסוי על פי דין יחולו על המבקר הפנימי ועל מי שהוסמך לקבל את המידע לפי חוק זה המגבלות הקבועות בדין לגבי המורשים לקבל מידע כזה.
- (ה) בכפוף להוראות סעיף 10 חייב המבקר הפנימי לשמור בסוד כל מסמך ומידע שהגיעו אליו עקב מילוי תפקידו, זולת אם הגילוי נחוץ למילוי תפקידו כנדרש בחוק או אם הגילוי נדרש על פי כל דין.
- (ו) סמכות שהוקנתה בסעיף זה למבקר הפנימי וחובה שהוטלה עליו יחולו גם על עוזריו ועל כל אדם הפועל מטעמו.

10. קבלת הביקורת כראייה

- (א) דו"ח, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר הפנימי במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של המבקר הפנימי לא תשמש ראיה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש ראיה בהליך משמעתי.

11. דיווח על עבירה פלילית

- (א) העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר הפנימי את העניין ללא דיחוי לידיעת הממונה.
- (ב) היה למבקר הפנימי בגוף מבוקר יסוד להאמין שהממונה מעורב בעבירה פלילית, יעביר המבקר את העניין 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 בעניין.

(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 בענייני 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 המחויבים.

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-1983⁶, אחרי סימן ב' יבוא :

"סימן ג': מבקר פנימי

196כג1. "מבקר פנימי

(א) דירקטוריון של חברה כמשמעותה בסעיף 96א ימנה, לפי הצעת ועדת הביקורת, מבקר פנימי.

(ב) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 5(ד), 7 עד 10, 14(ב) ו-14(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סימן זה ובשינויים המחויבים לפי העניין, 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 החיסכון 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 המחויבים לפי העניין, הוראות סעיפים אלה של חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992: 3 למעט סעיף קטן (א)(2), 7 עד 10, 14 (ב) ו-1 (ג) ו-24(ג).

(ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מקובלים ובהנחיית עדות הביקורת וידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליושב ראש ועדת הביקורת.

(ה) מינוי המבקר הפנימי והפסקת כהונתו או השעייתו מתפקידו ייעשו בידי הדירקטוריון על פי הצעת ועדת הביקורת.

(ו) המפקח רשאי, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת, לקבוע כללים לביצוע הוראות סעיף זה.

18. תיקון חוק הפיקוח על עסקי ביטוח

בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 § -

(1) לפני סעיף 93 יבוא:

92א. "מבקר פנימי

(א) דירקטוריון של מבטח ימנה לתאגיד מבקר פנימי.

(ב) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינותן של פעולות המבטח מבחינת השמירה על החוק, על הוראות המפקח על הביטוח, על טוהר המידות, על החיסכון והיעילות ועל נוהל עסקים תקין.

(ג) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 7 עד 10, 14 (ב) ו-1 (ג) ו-24(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחויבים לפי העניין.

(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 רישיון 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 העניין, כמשמעותם".

19. תיקון חוק המועצה להשכלה גבוהה

בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, אחרי סעיף 15 יבוא:

א15. "מבקר

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

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

בפקודת המועצות המקומיות,⁹ אחרי סעיף 35 יבוא:

א35. "מבקר פנימי

על אף האמור בפקודה זו רשאי שר הפנים, באישור הועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990,¹⁰ הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 4, 7, 3 עד 10, 12, 14 (ב) ו-14 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחויבים לפני העניין.

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:

א49. "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 לענייני 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 הכישורים 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

