



דין וחשבון שנתי

מספר 13 | לשנת 2021

תלונות הציבור



אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור

מכובדי שלום רב,

בחודשים האחרונים משרד העלייה והקליטה נמצא בעיצומו של מבצע "עולים הביתה" לחילוץ וקליטת עולי אוקראינה והסביבה, אותו הוא מוביל במסירות ובמקצועיות רבה. עד כה, במה שנחשב לאחד ממבצעי העלייה הגדולים ביותר בעשורים האחרונים, עלו למעלה מ-30 אלף עולים חדשים מאוקראינה, רוסיה ובלארוס. לצידם, הגיעו עוד אלפי עולים חדשים מכלל מדינות תבל, ומתחילת שנת 2022 עד לכתיבת שורות אלה עלו בסה"כ כ-38,000 עולים חדשים.

בתוך כך, המשרד חרט על דגלו את קליטתם המיטבית של העולים החדשים, והוא רואה קשר ישיר בין איכות השירות והמענים הניתנים לעולים לבין איכות התאקלמותם והשתלבותם בישראל. בהתאם לזאת, וביתר שאת בשנים האחרונות, המשרד מקדם שורה של צעדים פנים ובין משרדיים למדיניות טיפול איכותי, מהיר ונגיש בפניות ובתלונות ציבור במגוון פלטפורמות, וזאת כדי לתת מענה ראוי והולם לקהל יקר זה.

הדו"ח המוצג בפנינו הינו בעל חשיבות גדולה להמשך שיפור השירות, תגבור המענים ותיקון הליקויים. ברצוני לברך את כלל עובדי משרד העלייה והקליטה על שרשמו ירידה במספר תלונות הציבור בשנת 2021 ביחס לתקופה המקבילה בשנת 2020. זוהי תוצאה של עבודה מאומצת של כל אנפי המשרד, בהובלתה של מנהלת אנף בכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור הגברת טלי בודהנה. זו הזדמנות עבורי להודות לכל העוסקים במלאכה, אשר עושים לילות כימים למען העולים החדשים, מסייעים בטיפול בתלונות המגיעות למשרד ופועלים ככל הניתן על מנת לאפשר לעולים נחיתה רכה התאקלמות וקליטה מיטביות במדינת ישראל.

בכבוד רב,



פנינה תמנו שטה
שרת העלייה והקליטה

דוח תלונות הציבור מסכם את עבודת האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור בנושא תלונות שהתקבלו בערוצי התקשורת השונים במשרד במהלך השנה החולפת. הדוח משקף את מהות התלונות ואופן הטיפול בהן ומהווה כלי עבודה לביצוע מעקב, לייעול תהליכי העבודה ולהפקת לקחים לשיפור השירות.

תלונות המתקבלות מעולים ומתושבים חוזרים, נקלטות ישירות במערכת ממוחשבת ייעודית והן מטופלות על ידי מנהלי ועובדי האגף מול הגורמים המקצועיים במשרד. טיפול זה, מאפשר להעניק שירות מקצועי לעולים ולתושבים החוזרים בתהליכי עלייתם וקליטתם בישראל וכן, מסייע למועמדי עלייה ולישראלים המבקשים לשוב ארצה.

כחלק מחזון משרד העלייה והקליטה, העולה החדש והתושב החוזר עומדים במרכז העשייה. משרד העלייה והקליטה הוא נקודת המפגש הראשונה עם מדינת ישראל עבור העולים והתושבים החוזרים ומתפקידנו לסייע ולהקל על תהליך הקליטה ככל שניתן.

שנת 2021 הייתה שנה של עשייה מאומצת בה ביצע משרד העלייה והקליטה כל שביכולתו להעניק את השירות הראוי והמיטבי ביותר לעולים ולתושבים החוזרים, בייחוד כיום, לנוכח גל העלייה מאוקראינה. ניתן לראות שככל שישנה עלייה בהנגשת המידע והפצתו במגוון רחב של ערוצים, כך מורגשת ירידה משמעותית בכמות התלונות. הנני שבע רצון מהירידה במספר התלונות וכפי שניתן לראות בדוחות משנים קודמות, תהליך הירידה נמשך גם בשנה זו.

חשוב לזכור, שהנתונים המוצגים בדוח מייצגים משפחות עולים רבות ותושבים חוזרים רבים המבקשים להעביר את מוקד חייהם למדינת ישראל ולהשתלב בה בצורה מיטבית.

אני מבקש להודות באופן אישי לכל העוסקים במלאכה על המסירות והיעילות בטיפול המקצועי בתלונות וכמובן, להודות לאגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור והעומדת בראשו, המבקרת הפנימית, גבי טלי בודהנה, על עשייה מבורכת.

נמשיך לצעוד לכיוון הקדמה, ללמוד, להשתפר ולהצליח. יישר כוח!

בברכה,
רון כהן

האגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להציג דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2021.

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 בכתב אשר הגיעו למשרד.

בשנת 2021 התקבלו 1,424 תלונות ופניות דרך אתר האינטרנט של המשרד (תיבת "תלונות ציבור") ובדואר האלקטרוני, לעומת שנת 2020, בה התקבלו כ- 1,832 תלונות. כמו כן, התקבלו כ- 89 פניות ותלונות בטלפון לעומת שנת 2020 בה התקבלו כ- 109 פניות ותלונות.

בנוסף, התקבלו באגף 16 תלונות בכתב לעומת שנת 2020 בה התקבלו 355 תלונות.

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 רונן כהן, 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, מנהלת תחום בכירה ביקורת פנים, לגב' אלה יוסילביץ, מרכזת בכירה ביקורת פנים, לגב' מזל גלית אלבלה הזה, מרכזת בכירה ביקורת פנים, לגב' מור פולדש, סטודנטית באגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור ולמנהלי ולעובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד המסייעים לאגף במהלך כל השנה.

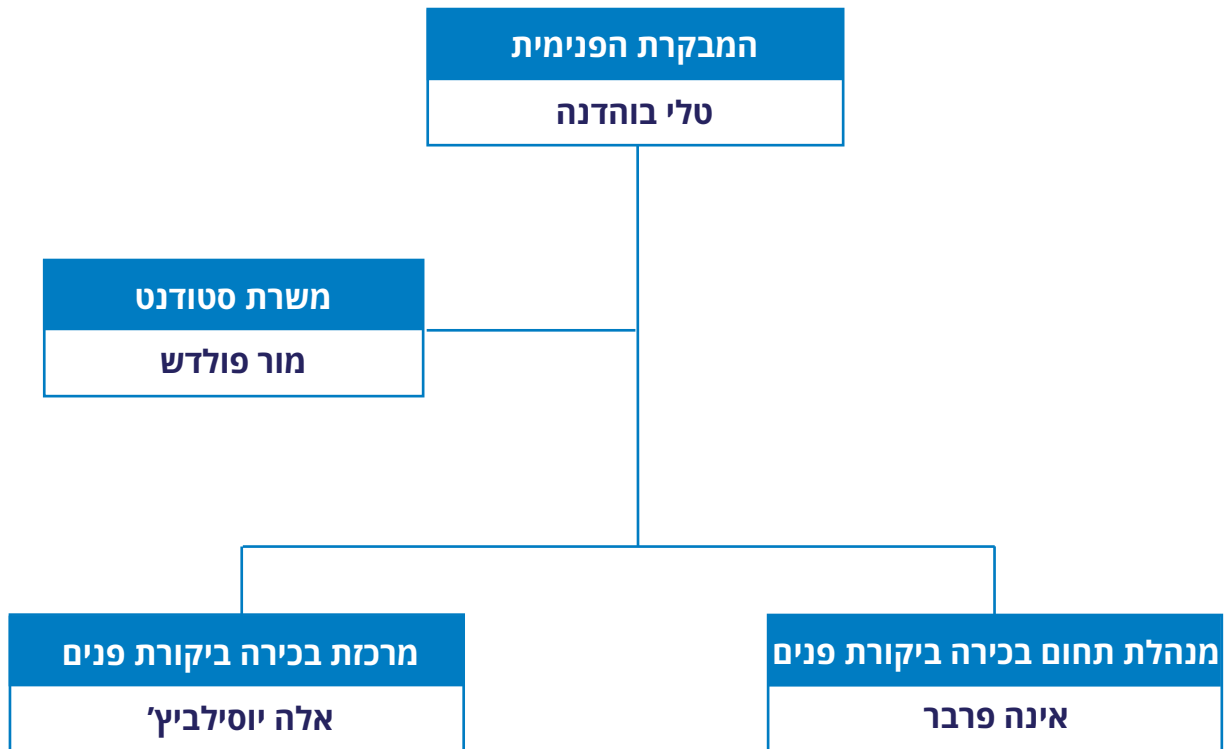
בכבוד רב,



טלי בודהדנה
המבקרת הפנימית

6	מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה
7	מבנה ארגוני של האגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור
8	סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף
8	תפקידי האגף הבכיר
8	העקרונות המנחים את האגף הבכיר
8	טיפול בתלונות
9	הבחנה בין פניה לתלונה
9	ההיבט המשפטי במענה לתלונות
10	תהליך הטיפול בתלונות
11	תרשים תהליך טיפול בתלונה
12	התפלגות כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2021 במשרד העלייה והקליטה
12	התפלגות לפי תוצאת טיפול
14	התפלגות לפי נושאים עיקריים
16	תלונות שהתקבלו בשנת 2021 באמצעות אתר האינטרנט
22	תלונות שהתקבלו בשנת 2021 בדרכים אחרות (טלפון, דוא"ל, פקס ודואר)
28	מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2021 במשרד הראשי - נתונים ודוגמאות
32	מחוז תל אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות
34	מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות
36	מחוז ירושלים והדרום - נתונים ודוגמאות
38	נספחים:
38	חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992

מבנה ארגוני - אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור (שנת 2021)





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 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 שעלו בתלונות (בכתב, בטלפון ובאינטרנט) והתקבלו באגף בשנת 2021 (בהשוואה לשנת 2020):

1. תושב חוזר: בשנת 2021 התקבלו 320 תלונות בנושא זה המהוות כ-21% מכלל התלונות (1,529) זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 415 תלונות שהיו כ-19% מכלל התלונות (2,187).
2. עלייה: בשנת 2021 התקבלו 334 תלונות בנושא זה המהוות כ-22% מכלל התלונות שהתקבלו (1,529), זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 437 תלונות שהיו כ-20% מכלל התלונות (2,187).
3. דיור: בשנת 2021 התקבלו 135 תלונות בנושא זה המהוות כ-9% מכלל התלונות (1,529), זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 262 תלונות שהיו כ-12% מכלל התלונות (2,187).
4. לימודים: בשנת 2021 התקבלו 54 תלונות בנושא זה המהוות כ-4% מכלל התלונות שהתקבלו (1,529) זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 131 תלונות שהיו כ-6% מכלל התלונות (2,187).
5. תיעוד וזכאות/זכאות כללית: בשנת 2021 התקבלו 158 תלונות בנושא זה המהוות כ-10% מכלל התלונות (1,529), זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 218 תלונות שהיו כ-10% מכלל התלונות (2,187).
6. נושאים אחרים: בשנת 2021 התקבלו 520 תלונות בנושאים שונים המהוות כ-34% מכלל התלונות (1,529), זאת לעומת שנת 2020 בה התקבלו 721 תלונות, שהיו כ-33% מכלל התלונות (2,187).

שנים	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות כללית	נושאים אחרים
2020	19%	20%	12%	6%	10%	33%
2021	21%	22%	9%	4%	10%	34%

בשנת 2021 התקבלו גם תלונות בנושאים אלה¹:

1. תעסוקה: התקבלו 42 תלונות המהוות כ-3% מכלל התלונות לשנת 2021 (1,529)
2. רווחה: התקבלו 23 תלונות המהוות כ-1.5% מכלל התלונות לשנת 2021 (1,529)
3. תלונה על טיפול: התקבלו 104 תלונות המהוות כ-6.8% מכלל התלונות לשנת 2021 (1,529)

1 אין בידינו נתונים משנת 2020 לצורך השוואה

הבחנה 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:

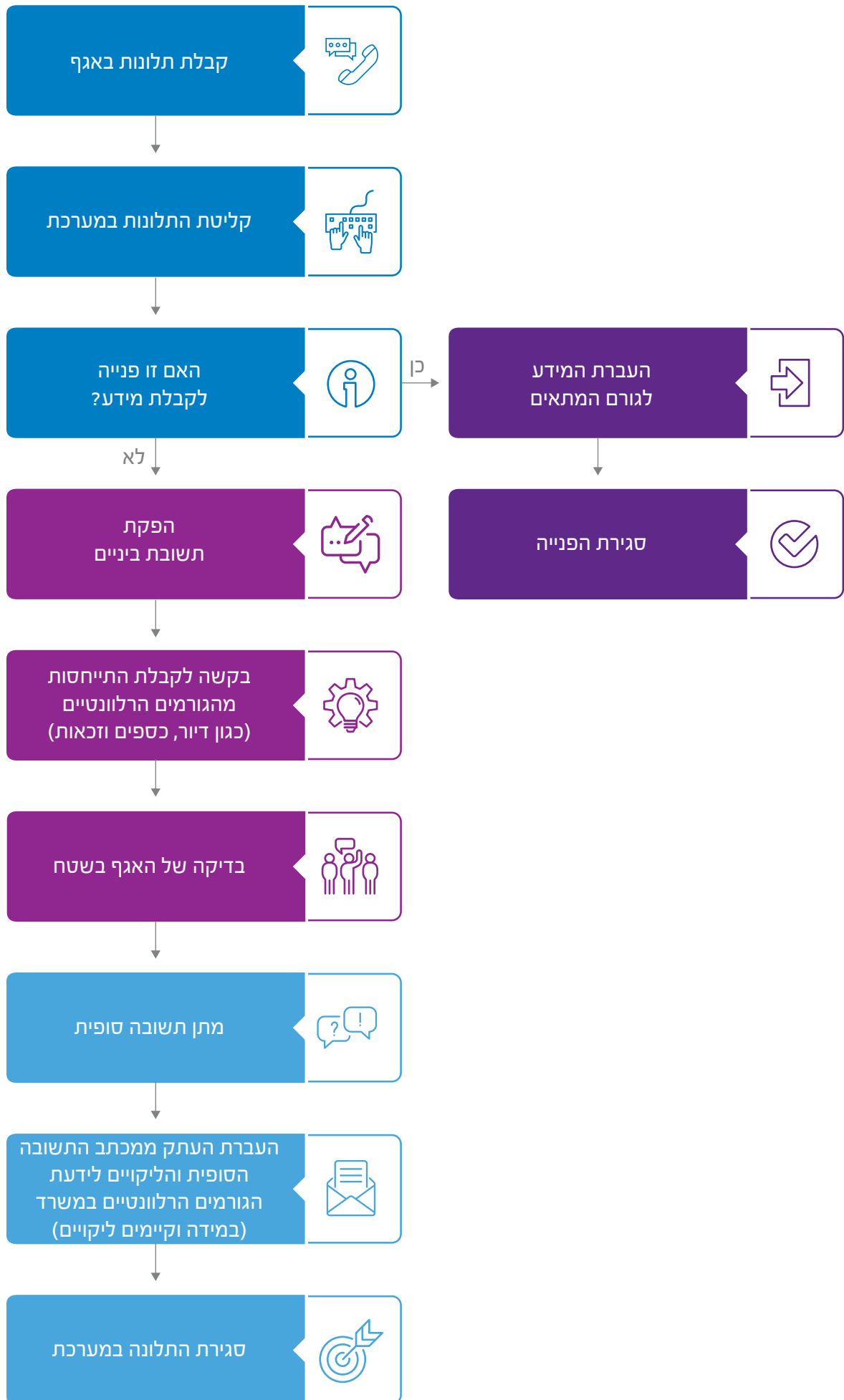
1. מרכז מידע טלפוני ארצי
2. אתר אינטרנט
3. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע

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 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 הותרה 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 הועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

הליך 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 תשובה סופית או תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ומציינת כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבועיים מקבלת התלונה).
4. בערוץ התלונות במיילים, תשובת הביניים נשלחת אוטומטית למלינים.
5. 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.
6. קריאה מדוקדקת של פרטי התלונה ועיקרי הטענות, בדיקת התשתית העובדתית במערכת ההכוון, בנהלי המשרד, בהוראות השעה, בתקשי"ר ובכל המסמכים הרלוונטיים.
7. תלונה בכתב מועברת לקבלת התייחסות לגורם המקצועי ו/או מתקיימת שיחה עם הגורמים המטפלים.
8. עיבוד כל החומר מהמסמכים ומהמערכות הממוחשבות במשרד ותרשומות שיחות שנערכו עם כל הגורמים הרלוונטיים לידי תשובה הנשלחת ישירות למלין, וסגירתה במערכת.
9. אחת לתקופה, מופקים דוחות בחתכים שונים.



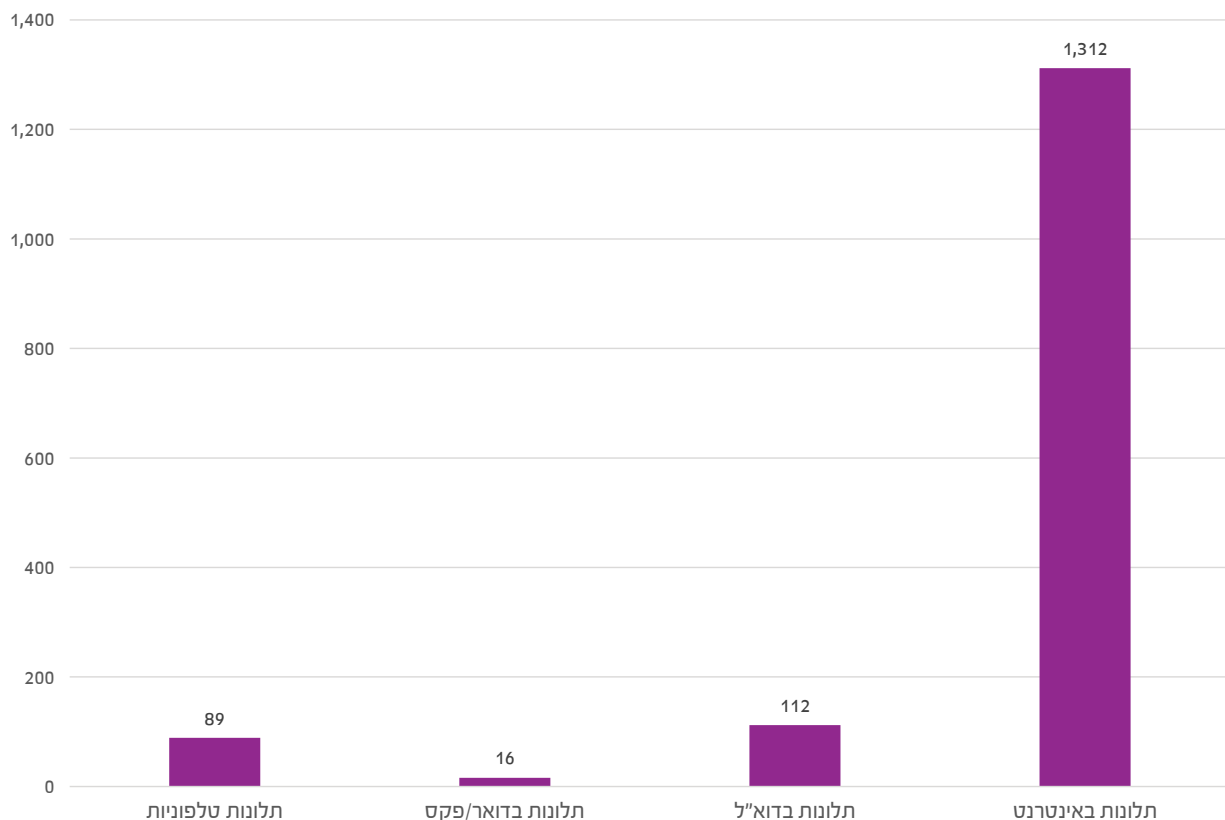
התפלגות כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2021 במשרד העלייה והקליטה



בשנת 2021 התקבלו באגף 1,312 פניות ותלונות באינטרנט, 112 פניות ותלונות בדוא"ל, כ- 89 פניות ותלונות בטלפון, ו-16 תלונות בכתב (בדואר או בפקס). זאת בהשוואה לשנת 2020, בה התקבלו באגף 1,832 פניות ותלונות באינטרנט בתיבת "צור קשר"/דוא"ל, 355 תלונות בכתב (בדואר או בפקס) ו- 109 פניות ותלונות בטלפון.

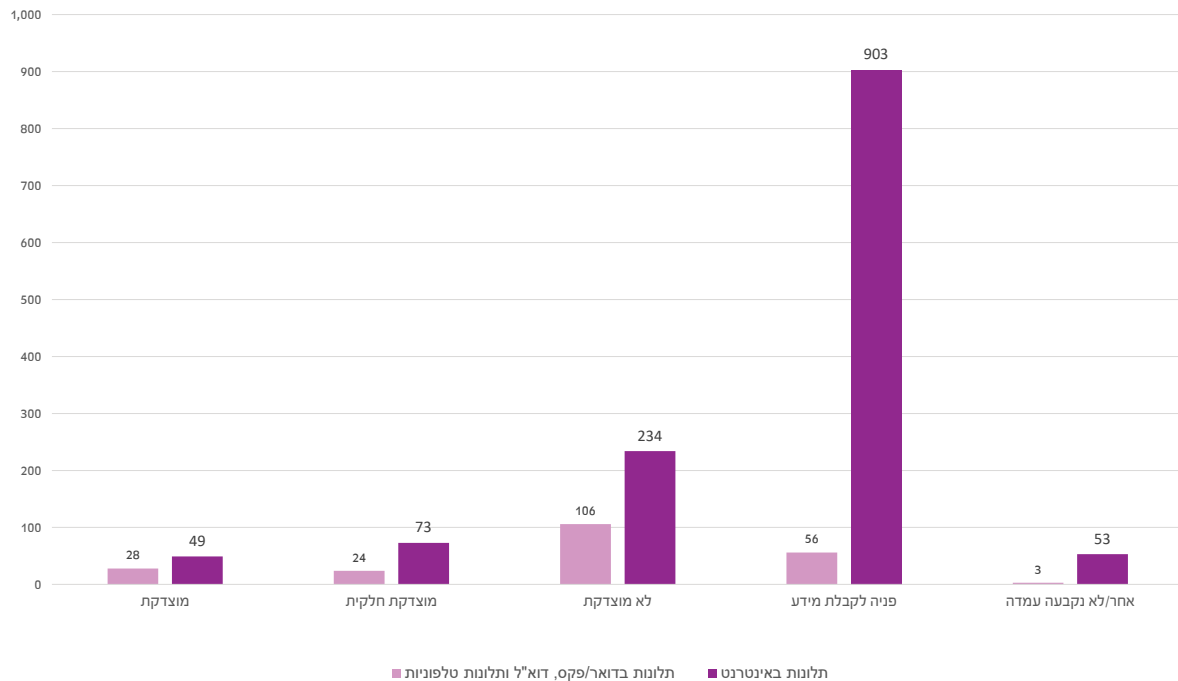
התפלגות כלל התלונות שהתקבלו במשרד העלייה והקליטה

תלונות טלפוניות	תלונות בדואר/פקס	תלונות בדוא"ל	תלונות באינטרנט	סה"כ תלונות
89	16	112	1,312	1,529



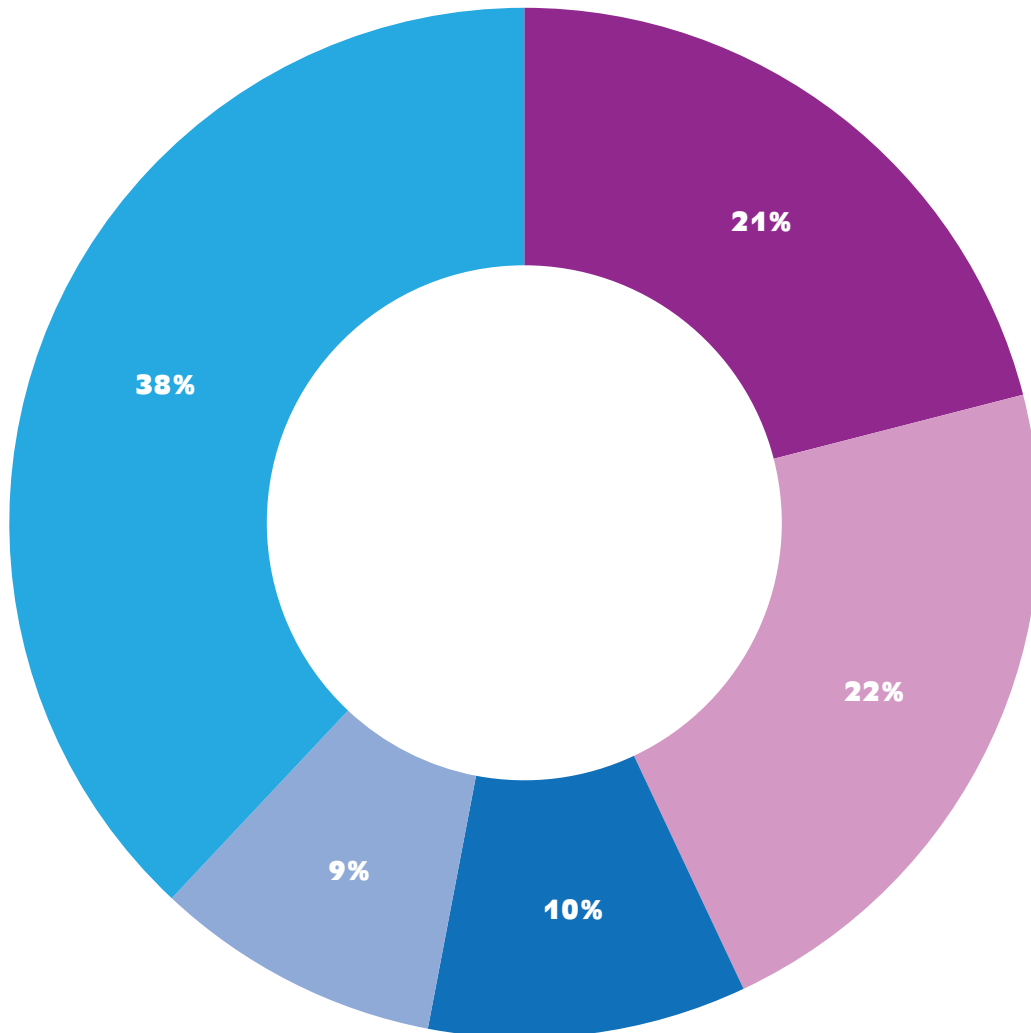
התפלגות כלל התלונות שהתקבלו לפי תוצאת טיפול (מוצדק/לא מוצדק)

תוצאות הטיפול	תלונות בדואר/ פקס, דוא"ל ותלונות טלפוניות	תלונות באינטרנט	סה"כ תלונות לפי סוג תלונה	% מסה"כ
מוצדקת	28	49	77	5%
מוצדקת חלקית	24	73	97	6%
לא מוצדקת	106	234	340	22%
פניה לקבלת מידע	56	903	959	63%
אחר/לא נקבעה עמדה	3	53	56	4%
סה"כ	217	1,312	1,529	100%



התפלגות כלל התלונות שהתקבלו - נושאים עיקריים

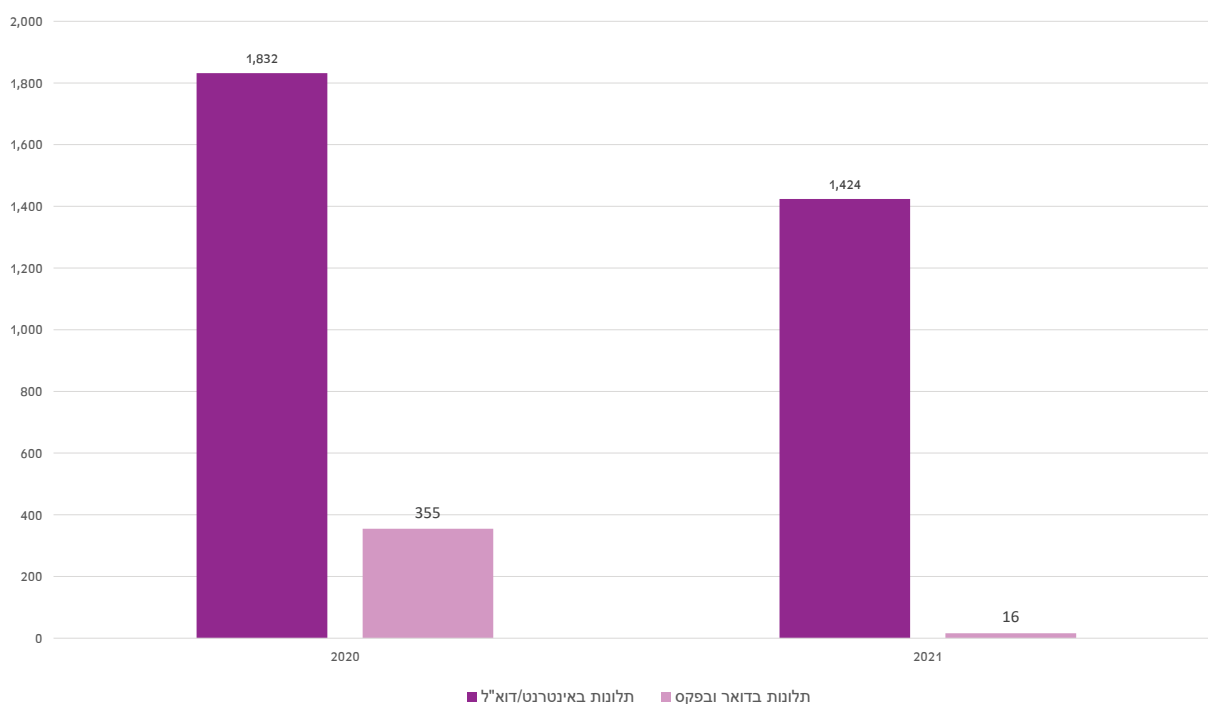
שנה	תושב חוזר	עלייה	זכאות כללית	דיור	נושאים אחרים
2021	320	334	158	135	582
% מכלל התלונות לשנת 2021 (תלונות 1,529)	21%	22%	10%	9%	38%



■ תושב חוזר
 ■ עלייה
 ■ זכאות כללית
 ■ דיור
 ■ נושאים אחרים

השוואה במספר התלונות שהתקבלו (בין השנים 2020 ו-2021)

שנה	תלונות באינטרנט/דוא"ל	תלונות בדואר ובפקס	סה"כ תלונות
2020	1,832	355	2,187
2021	1,424	16	1,529



מן הנתונים שלעיל, עולה כי חלה ירידה של 22% במספר התלונות שהתקבלו באינטרנט ובדוא"ל בשנת 2021 לעומת השנה החולפת (2020). כמו כן, חלה ירידה של 96% במספר התלונות שהתקבלו באמצעות הדואר והפקס יחסית לתלונות שהתקבלו באופן זה בשנת 2020. אם נתייחס לירידה הכללית שחלה בכמות התלונות, ניתן לראות כי חלה ירידה של כ-30% במספר התלונות שהתקבלו באגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור במשרד.



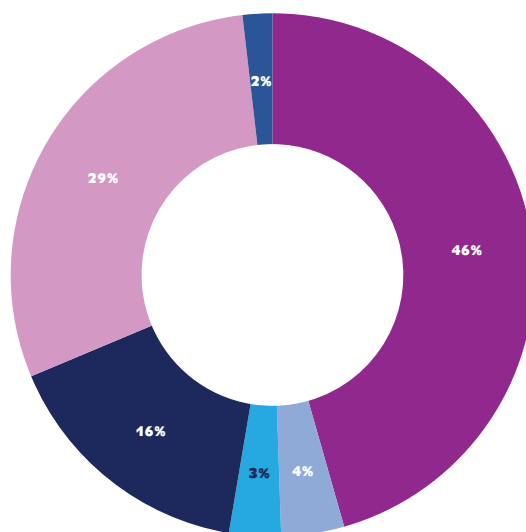
בשנת 2021 התקבלו 1,312 תלונות באמצעות אתר האינטרנט. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלק מהתלונות נענו על ידי עובדת האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור במשרד הראשי, האמונה על ריכוז נושא התלונות המתקבלות בדואר האלקטרוני ובאתר האינטרנט, וחלקן נותבו על ידה למחוזות לטיפול ולמתן מענה בהתאם לכתובת המלין שנרשמה במכתב התלונה.

במשרד קיים מענה אוטומטי של אישור קבלת התלונה במערכת. בנוסף, פותחה מערכת תזכורות אוטו-מטיות לגורמים אליהם הופנתה הפניה לקבלת מידע או התלונה לקבלת התייחסות. מערכת התזכורות האוטומטיות כוללת העתקים לממונים ובמקרים מסוימים, למנכ"ל המשרד. מערכת זו מופעלת בהתאם לצורך.

אגף הביקורת פועל באופן שוטף מול האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בתלונות המתקבלות מהציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם לכך, נושאים שוטפים מתוקנים ומעודכנים לשיפור השרות, הניתן ללקוחות המשרד.

התפלגות כלל התלונות שהתקבלו במשרד העלייה והקליטה

מעמד קליטה	מספר התלונות שהתקבלו באתר האינטרנט	% מסך התלונות
עולים	598	46%
אזרח עולה	51	4%
קטין חוזר	42	3%
תושב חוזר שאושר בוועדה	210	16%
תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד המתלונן	387	29%
אחר ²	24	2%
סה"כ	1,312	100%

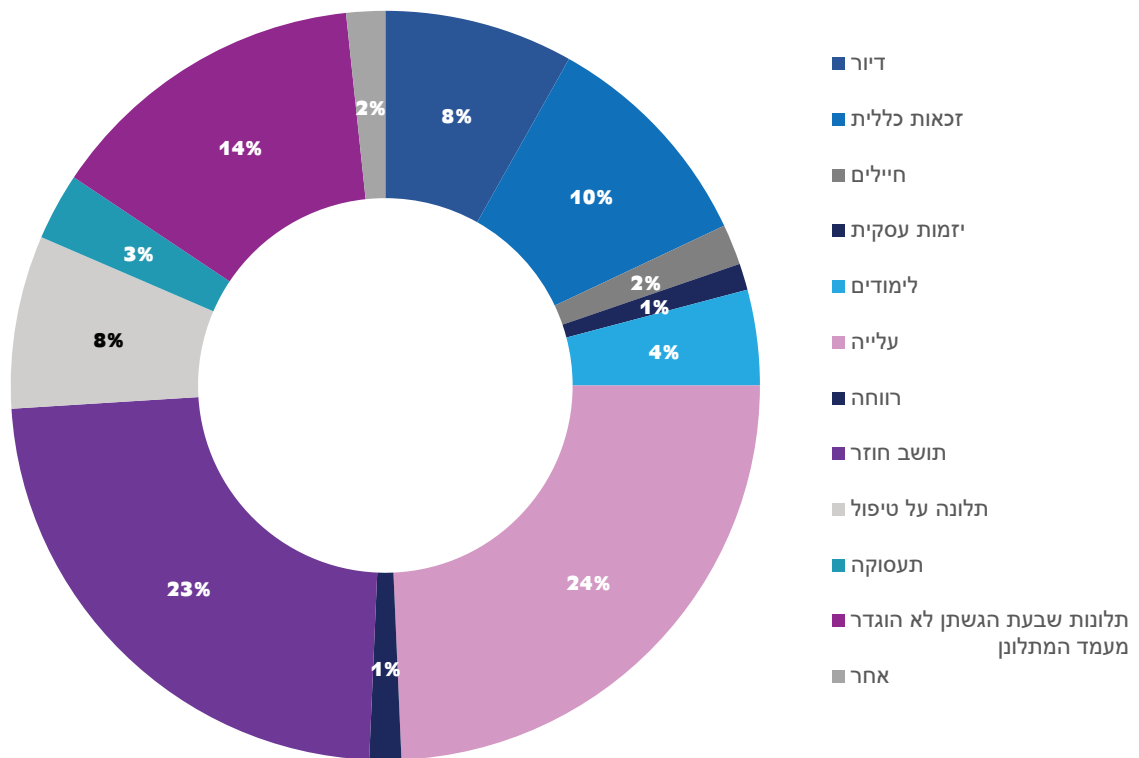


עולים ■ אזרח עולה ■ קטין חוזר ■ תושב חוזר שאושר בוועדה ■ תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד עולה ■ אחר

² הקטגוריה כוללת מעמדות קליטה המהוות פחות מאחוז אחד מכלל התלונות [ע. בכוח(10), נולד בארץ בתקופת הזכאות(3), פלשמורה(3), הארכת זכאות(3), חוק הכניסה(2), החלטות ממשלה(2), ילד נלוות מאתיופיה(1)]

התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט - לפי נושא תלונה

נושא תלונה	מספר תלונות	% מסך התלונות
דיור	107	8%
זכאות כללית	129	10%
חיילים	23	2%
יזמות עסקית	15	1%
לימודים	54	4%
עלייה	319	24%
רווחה	18	1%
תושב חוזר	306	23%
תלונה על טיפול	98	8%
תעסוקה	38	3%
תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד המתלונן	183	14%
אחר ³	22	2%
סה"כ תלונות	1,312	100%



3 הקטגוריה כוללת מספר נושאים ששיעורם מכלל התלונות שהתקבלו, היו נמוכים מאחוז אחד [גיור(2), ווטרינרים(2), חיפוש קרובים(8), מחקר וסטטיסטיקה(1), מידע ופרסום(8), מנטרלים ואסירי ציון(1)].

התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט - לפי ארץ מוצא

סך התלונות	ארץ מוצא
1	צ'כוסלובקיה
1	מקדוניה
1	קרואטיה
1	קירגיסטן
1	מולדוביה
1	אסטוניה
1	חוף השנהב
1	מרוקו
1	סין
1	פיליפינים
1	ירדן
1	קפריסין
1	לא ידוע
1,312	סה"כ

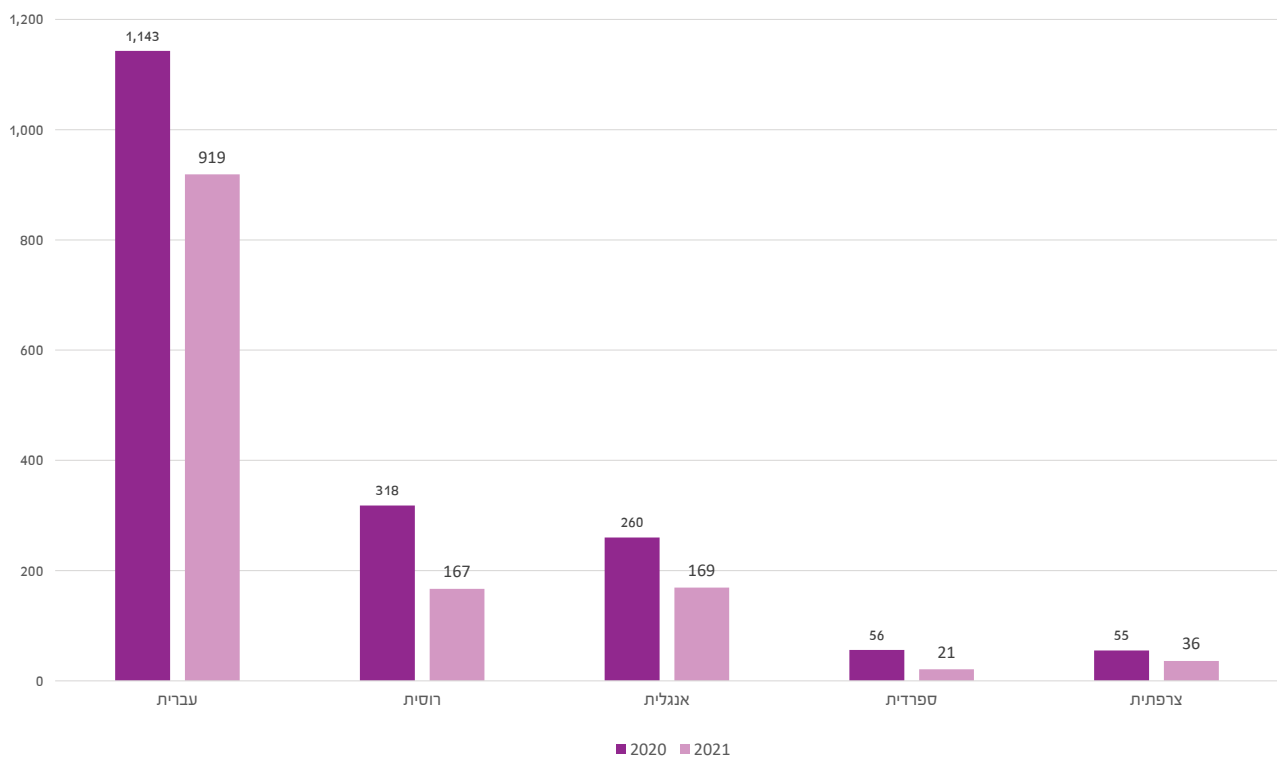
סך התלונות	ארץ מוצא
170	ארה"ב
161	רוסיה
93	אוקראינה
79	צרפת
44	ארגנטינה
36	אתיופיה
35	בריטניה
28	בריה"מ
25	ברזיל
22	קנדה
21	בלארוס
18	גרמניה
16	דרא"פ
14	אוסטרליה
14	איטליה
14	הולנד
12	בלגיה
8	הונגריה
7	ספרד
6	תוניס
5	אוסטריה
5	רומניה
4	צ'ילי
4	אורוגואי
4	ונצואלה

סך התלונות	ארץ מוצא
4	מקסיקו
4	שוויץ
4	גרוזיה
4	תאילנד
4	הודו
4	תורכיה
3	ישראל
3	ניז'לנד
3	קולומביה
3	סלובקיה
3	אוזבקיסטן
3	לטביה
3	ארמניה
2	דנמרק
2	צ'כיה
2	קזחסטן
2	אזרבייג'ן
2	פולין
2	יפן
2	אירן
1	בוליביה
1	פרו
1	פנמה
1	שאר אירופה
1	גיברלטר
1	פורטוגל
1	לוקסמבורג
1	שבדיה
1	פינלנד

*ניתן היה לבדוק ארץ מוצא לפי מספר הפונים אשר הקלידו את מספר זהות.

התפלגות התלונות שהתקבלו באמצעות אתר האינטרנט - לפי שפות (השוואה בין שנת 2020 ל-2021)

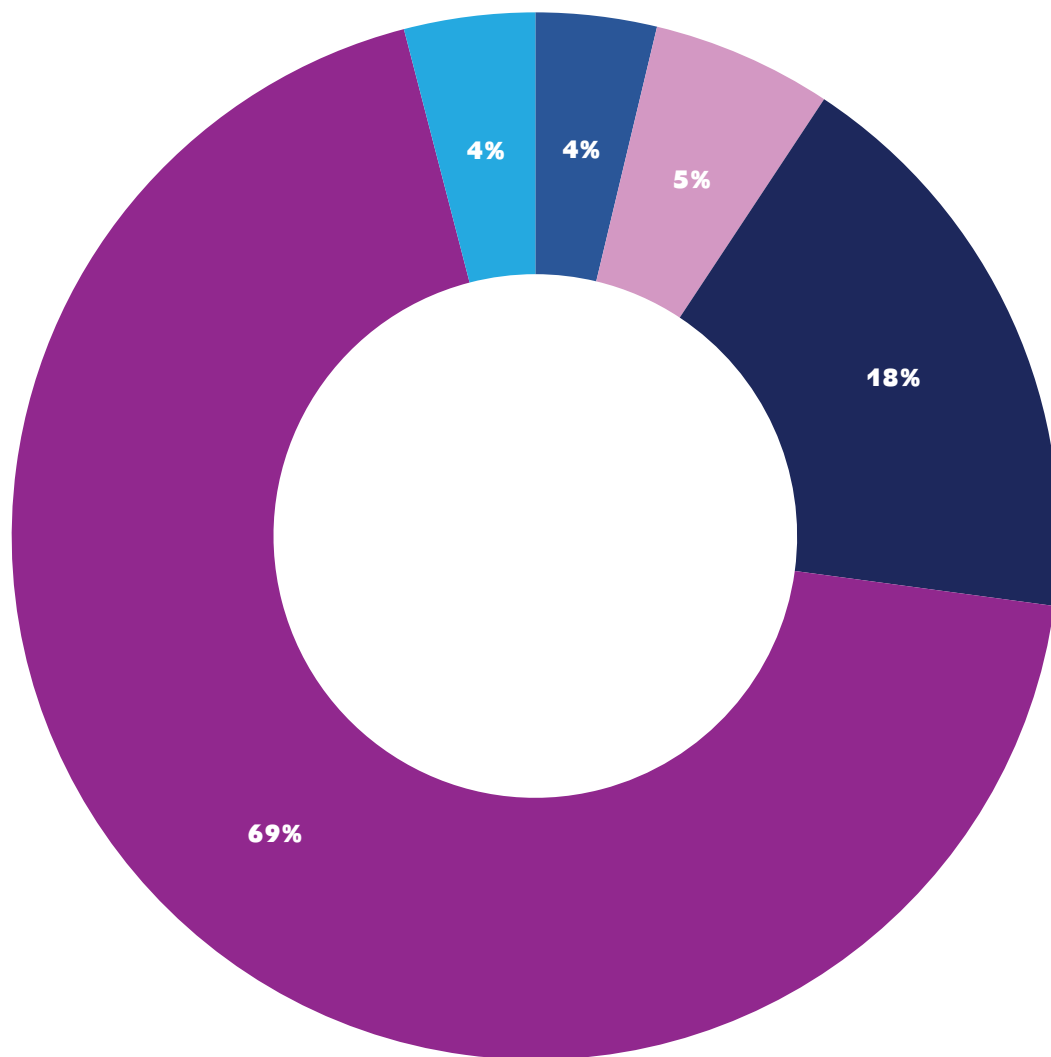
שפה	2021	2020	% הגידול במספר הפניות/תלונות
עברית	919	1,143	-20%
רוסית	167	318	-47%
אנגלית	169	260	-35%
ספרדית	21	56	-63%
צרפתית	36	55	-35%
סה"כ	1,312	1,832	-28%



מן הטבלה עולה כי הירידה הגדולה במספר התלונות שהתקבלו במשרד העלייה והקליטה בשנת 2021 הייתה של דוברי השפה הספרדית (63%). במקום השני, נמצאים דוברי השפה הרוסית שאחוז הירידה בפניות/תלונות למשרד, עמד על כ-47%.

התפלגות התלונות שהתקבלו באמצעות אתר האינטרנט - לפי תוצאת טיפול

תוצאת טיפול	מספר התלונות	% מסך התלונות
תלונה מוצדקת	49	4%
תלונה מוצדקת חלקית	73	5%
תלונה לא מוצדקת	234	18%
פנייה לקבלת מידע	903	69%
אחר / לא נקבע	53	4%
סה"כ	1,312	100%



■ תלונה מוצדקת ■ תלונה מוצדקת חלקית ■ תלונה לא מוצדקת ■ פנייה לקבלת מידע ■ אחר / לא נקבע

דוגמאות לתלונות שטופלו בשנת 2021 על ידי מרכזת בכירה ביקורת פנים (משרד ראשי)

1. תלונה בנושא דיור ציבורי

רקע

עולה קשישה יחידה, התלוננה כי היא ממתינה לקבלת פתרון דיור יחד עם אחיה ועד כה הם טרם קיבלו פתרון.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי אחיה של המתלוננת לא מעוניין להתגורר עמה. לפיכך, העולה ממתינה לפתרון דיור לפי אפשרויות המשרד כעולה יחידה.

אופן הטיפול

הוצעו לעולה מספר הצעות דיור, אך זו סירבה לכולן.

התלונה נמצאה לא מוצדקת



2. תלונה בנושא דיור ציבורי

רקע

זוג עולים צעירים עם ארבעה ילדים התלוננו כי נאמר להם במשרד, שעל פי הקריטריונים לדיור ציבורי הם אינם זכאים לפתרון זה.

ממצאים

לאחר הגשת התלונה, הנ"ל נתבקשו להגיש מסמכים לוועדת החריגים לדיור.

אופן הטיפול

מסמכי המשפחה נדונו בוועדת דיור חריגים והחלטת הוועדה נשלחה למשפחה.

התלונה נמצאה מוצדקת



3. תלונה בנושא אי קבלת מענה

רקע

עולה בעלת עסק עצמאי פנתה למשרד במסגרת קול קורא לאולפני עברית והתלוננה, כי לא קיבלה מענה לפנייתה.

ממצאים

בתשובת המשרד למתלוננת, נכתב כי אכן חל עיכוב במתן התשובות לספקים, זאת בשל בקשות רבות שהוגשו, כאשר חלקן הצריך השלמות/ הבהרות במישור המקצועי והן עמידה בתנאי הסף. במקרה של המתלוננת, לולא המשרד אפשר לה זמן להשלם מסמך חסר בבקשה המקורית, הנ"ל לא הייתה עומדת בתנאי הסף.

אופן הטיפול

בתשובת האגף המקצועי נכתב כי "המשרד מודע לדחיפות הנושא. בימים הקרובים יושלם התהליך ויישלחו הודעות לפונים".

המתלוננת קיבלה הודעה מהמשרד כפי שהובטח.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

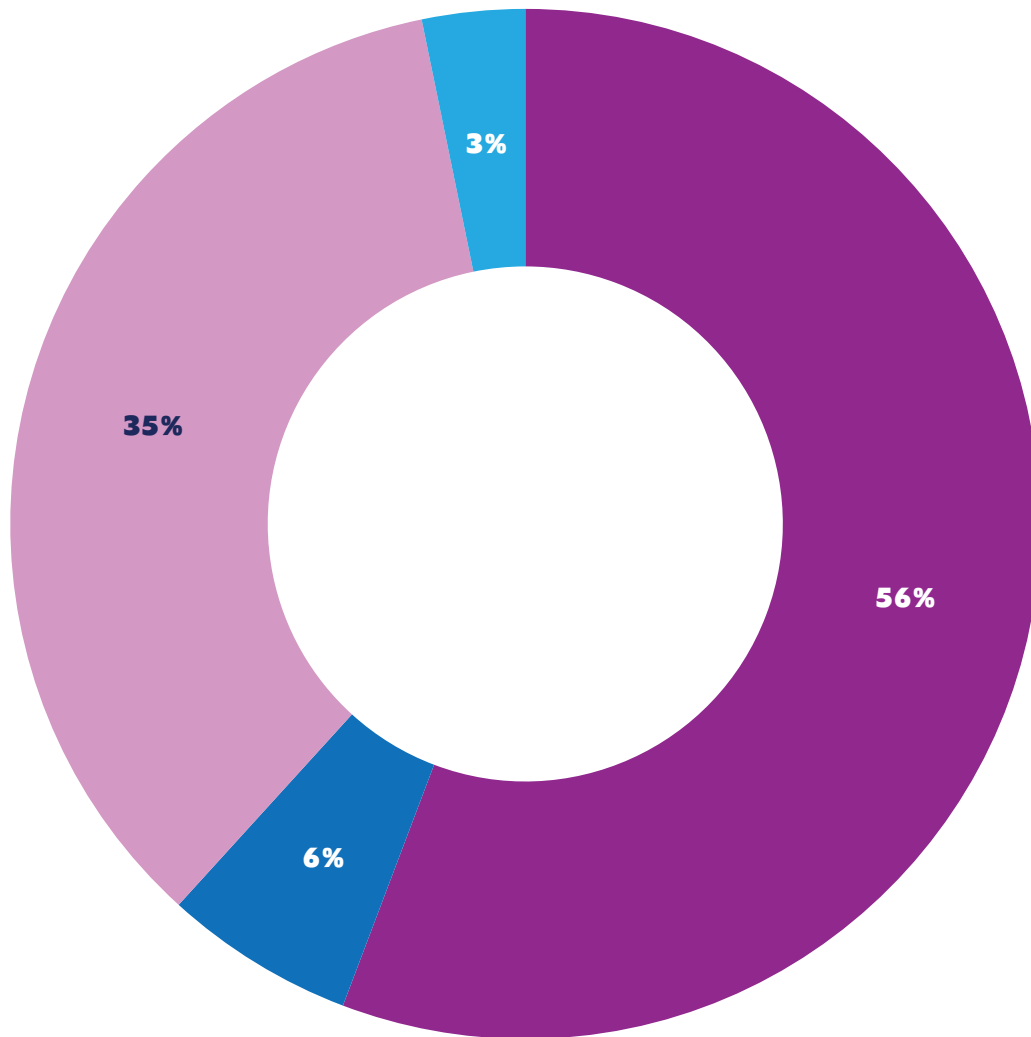


התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2021 בדרכים אחרות (טלפון, דוא"ל, פקס ודואר)



התפלגות התלונות - לפי גורם מטפל

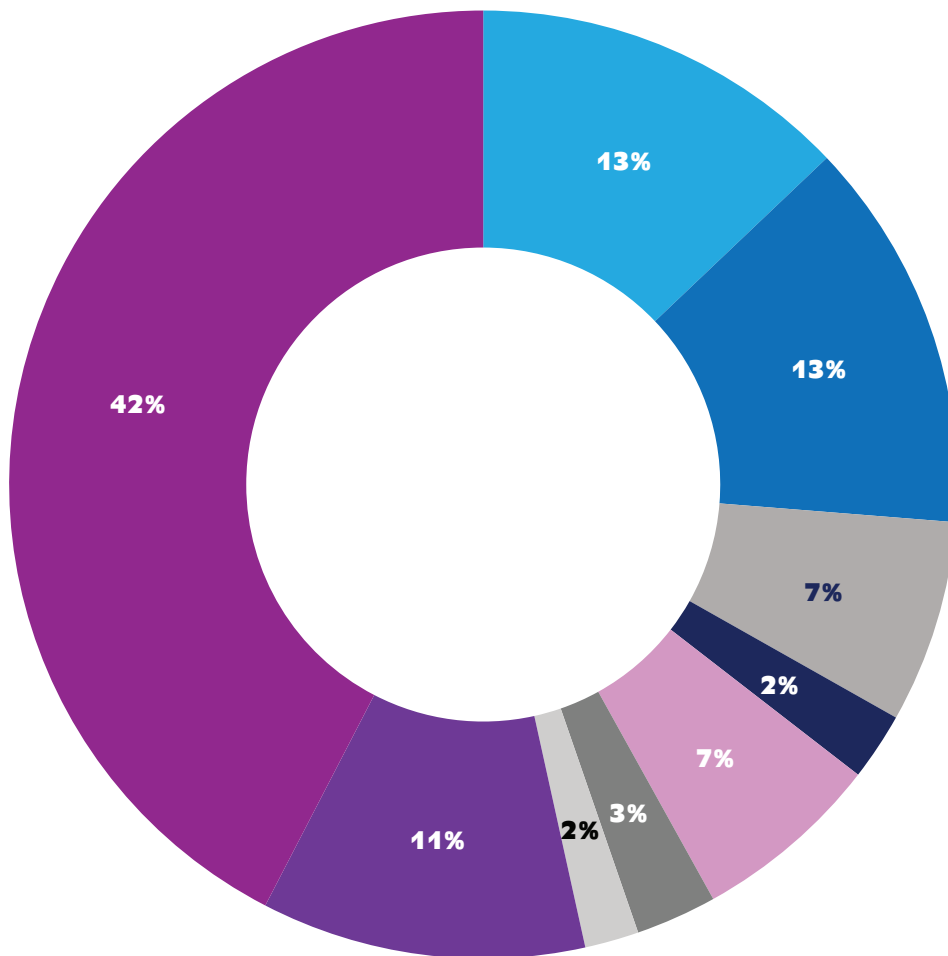
גורם מטפל	2021	% מסך התלונות
משרד ראשי (תלונות הציבור)	121	56%
מחוז ת"א והמרכז	13	6%
מחוז הדרום וירושלים	76	35%
מחוז חיפה והצפון	7	3%
סה"כ	217	100%



■ משרד ראשי
 ■ מחוז ת"א והמרכז
 ■ מחוז הדרום וירושלים
 ■ מחוז חיפה והצפון

התפלגות התלונות - לפי נושא תלונה

נושא תלונה	2021	% מסך התלונות
דיור	28	13%
זכאות כללית	29	13%
עלייה	15	7%
רווחה	5	2%
תושב חוזר	14	6%
תלונה על טיפול	6	3%
תעסוקה	4	2%
אחר	24	12%
לא ידוע	92	42%
סה"כ	217	100%



■ דיור
 ■ זכאות כללית
 ■ עלייה
 ■ רווחה
 ■ תושב חוזר
 ■ תלונה על טיפול
 ■ תעסוקה
 ■ אחר
 ■ לא ידוע

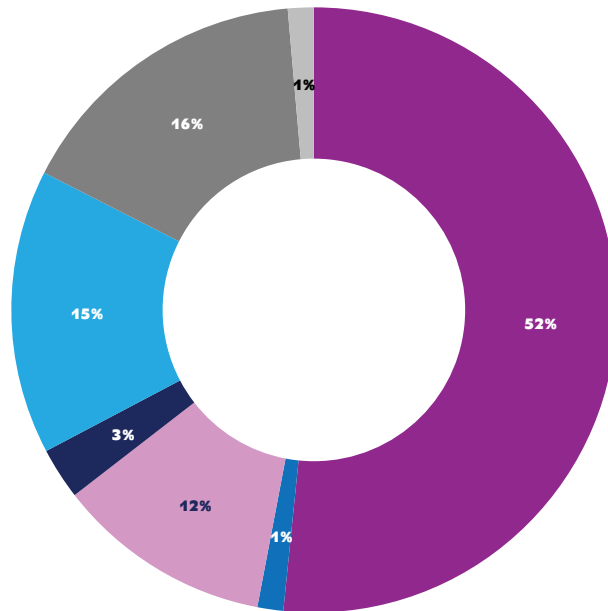
התפלגות התלונות - לפי ארצות מוצא

2021	2020	ארץ מוצא
43	81	רוסיה
31	65	אוקראינה
26	42	בריה"מ לשעבר
17	21	ארה"ב
12	17	אתיופיה
6	7	אוזבקיסטן
4	2	בריטניה
4	-	גרמניה
4	4	קזחסטאן
3	-	איטליה
3	-	רומניה
3	2	גרוזיה
3	8	בילרוסיה
3	-	דרא"פ
2	5	ארגנטינה
2	12	צרפת
2	-	יוגוסלביה
2	4	אזרביג'אן
2	1	מולדבה
1	-	הונדורס
1	2	קנדה
1	-	בלגיה
1	-	הונגריה
1	-	שוויץ
1	-	לטביה
1	-	ליטא
1	-	תוניס
1	-	מרוקו
1	-	הונג קונג
1	-	אירן
-	3	ברזיל
-	31	אחר
34	48	לא ידוע
217	355	סה"כ

התפלגות התלונות - לפי גוף פונה

האגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור מקבל תלונות לטיפול ולמתן מענה מגורמים שונים ונמצא בקשר שוטף עם חלק מהגופים (לשכת נשיא המדינה, משרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור העוד). התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכתי.

גורם פונה	2021	% מסך התלונות
עולה/ תושב חוזר	112	52%
ישראלים ותיקים	3	1%
לשכת השרה	25	12%
משרדי ממשלה ⁴	6	3%
נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	33	15%
תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד הקליטה של המתלונן	35	16%
אחר ⁵	3	1%
סה"כ	217	100%



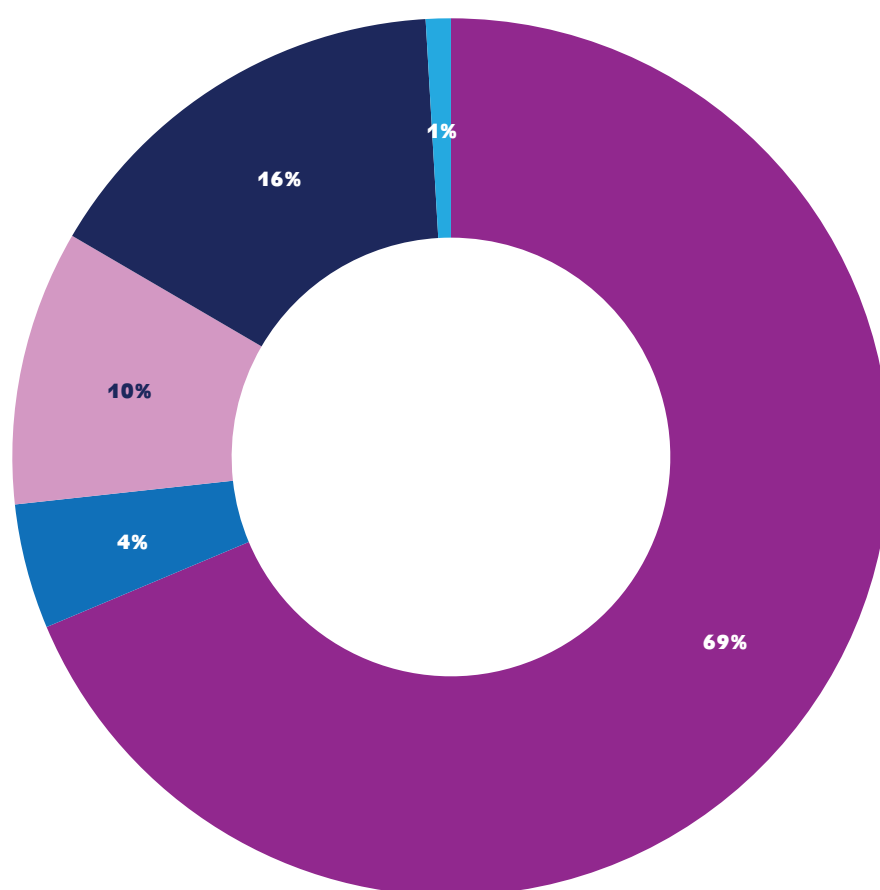
אחר ■ תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד הקליטה של המתלונן ■ נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה ■ משרדי ממשלה ■ לשכת השרה ■ ישראלים ותיקים ■ עולה/ תושב חוזר

4 בקטגוריה זו נכללת גם תלונה אחת שהתקבלה ממשרד ראש הממשלה.

5 הקטגוריה כוללת מספר נושאים ששיעורם מכלל התלונות שהתקבלו, היו נמוכים מאחוז אחד [ועדת פניות הציבור - הכנסת(1)], עורכי דין(2)

התפלגות התלונות - לפי מעמד קליטה

גורם פונה	2021	% מסך התלונות
עולים	149	69%
קטין חוזר	10	4%
תושב חוזר שאושר בוועדה	22	10%
תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד הקליטה של המתלונן	34	16%
מעמד אחר ⁶	2	1%
סה"כ	217	100%

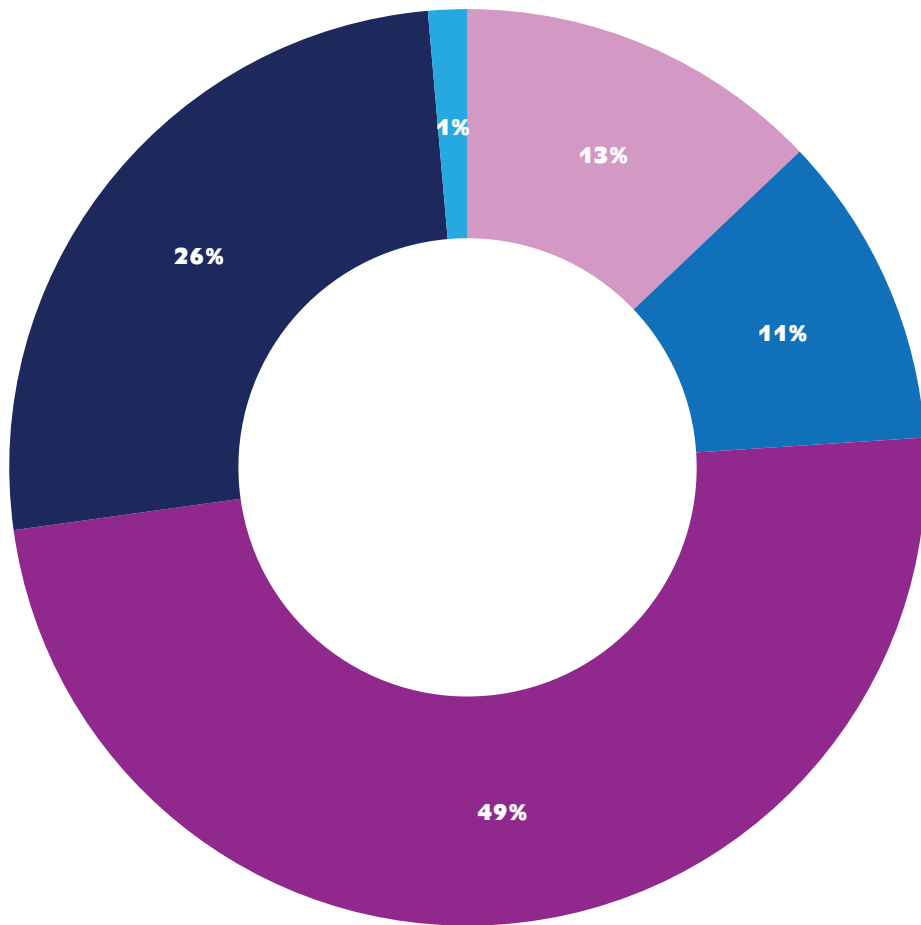


מ. אחר ■ תלונות שבעת הגשתן לא הוגדר מעמד הקליטה של המתלונן ■ תושב חוזר שאושר בוועדה ■ ק. חוזר ■ עולים

6 הקטגוריה כוללת מספר נושאים ששיעורם מכלל התלונות שהתקבלו, היו נמוכים מאחוז אחד [אזרח עולה(1), פלשמורה(1)]

התפלגות תלונות - לפי תוצאת טיפול

תוצאת טיפול	מספר התלונות	% מסך התלונות
תלונה מוצדקת	28	13%
תלונה מוצדקת חלקית	24	11%
תלונה לא מוצדקת	106	49%
פניה לקבלת מידע	56	26%
אחר/ לא נקבע	3	1%
סה"כ	217	100%



■ תלונה מוצדקת
 ■ תלונה מוצדקת חלקית
 ■ תלונה לא מוצדקת
 ■ פניה לקבלת מידע
 ■ אחר/ לא נקבע

התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2021 במשרד הראשי בדרכים אחרות (טלפון, דוא"ל, פקס ודואר)

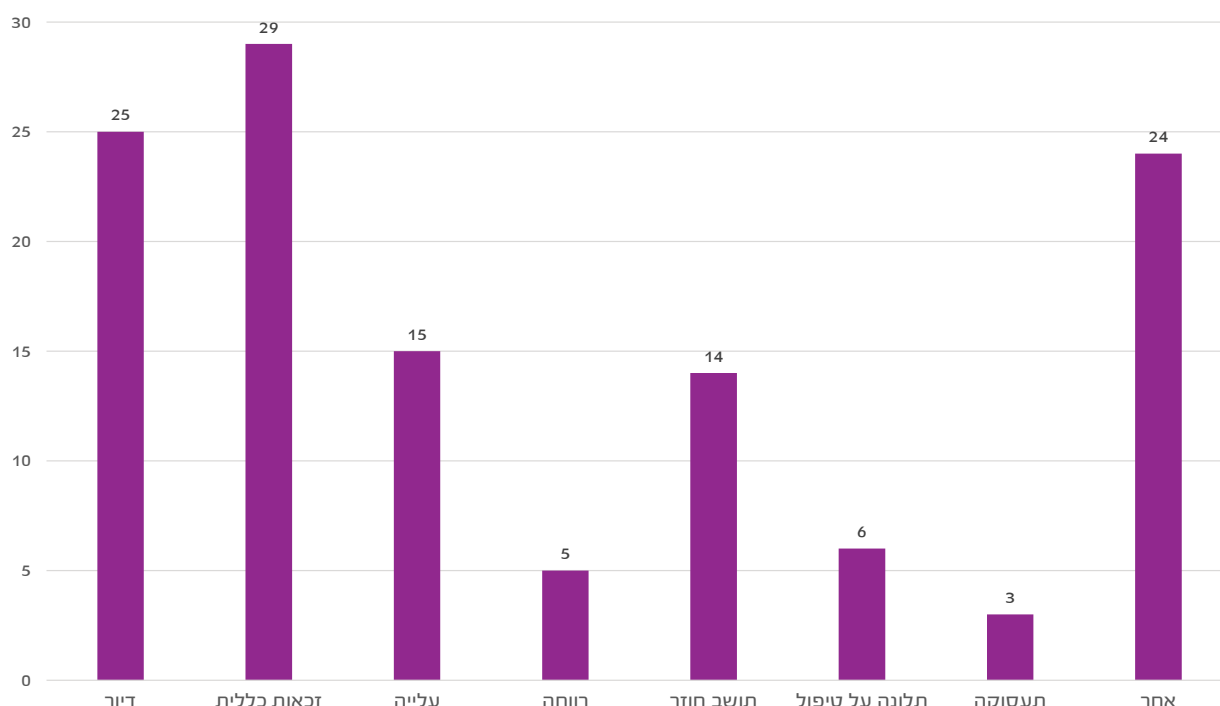


המשרד הראשי - תלונות ציבור שהתקבלו באגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור

בשנת 2021 התקבלו במשרד העלייה והקליטה 217 תלונות בדוא"ל, בטלפון, בפקס ובדואר ישראל. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי (121). התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור. חלקן נענו על ידי מנהלת תחום בכירה ביקורת פנים במשרד הראשי (שריכזה את הנושא בשנת 2021). 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.

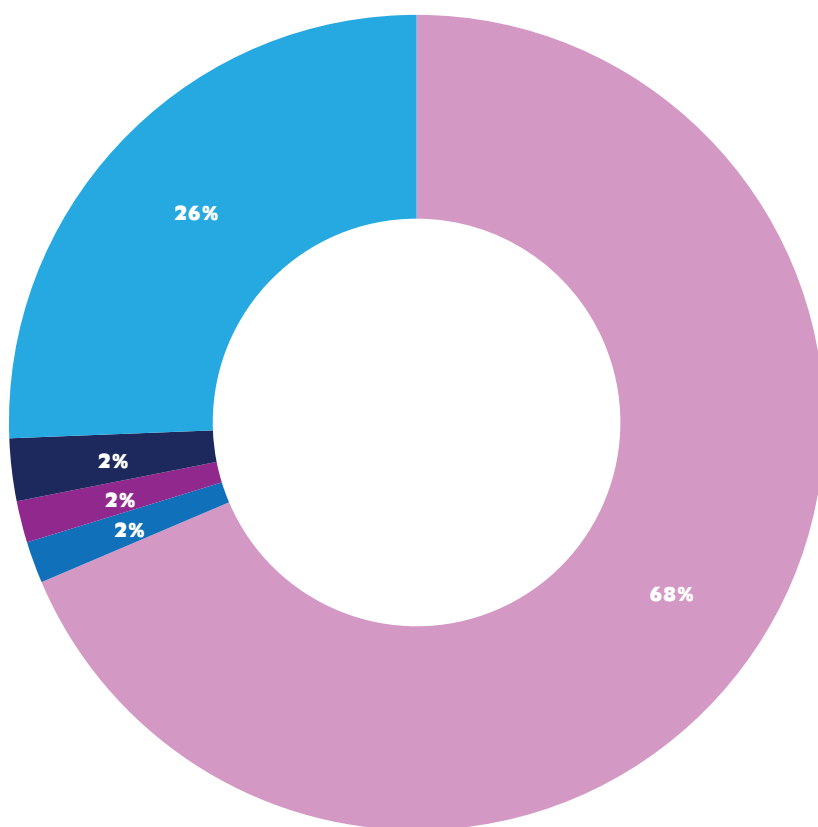
התפלגות התלונות במשרד ראשי - לפי נושא התלונה

נושא תלונה	מספר התלונות	% מסך התלונות
דיור	25	21%
זכאות כללית	29	24%
עלייה	15	12%
רווחה	5	4%
תושב חוזר	14	12%
תלונה על טיפול	6	5%
תעסוקה	3	2%
אחר	24	20%
סה"כ	121	100%



התפלגות התלונות שהתקבלו במשרד הראשי - לפי גורם פונה

גורם פונה	מספר התלונות	% מסך התלונות
העולה/ תושב חוזר	83	68%
לשכת השר	2	2%
משרדי ממשלה	2	2%
נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	3	2%
אחר	31	26%
סה"כ	121	100%



■ העולה/ תושב חוזר
 ■ לשכת השר
 ■ משרדי ממשלה
 ■ נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה
 ■ אחר

1. תלונה בנושא אי זכאות לקבלת יתרת תשלומי סל קליטה

רקע

עולה חדשה, אשר עלתה ארצה בתאריך 21.9.2020. בתאריך 29.10.2020 הנ"ל יצאה לחו"ל ובתאריך 20.9.2021 חזרה מחו"ל לישראל- יום לפני תום השנה הראשונה. הנ"ל פנתה למרחב לקבלת יתרת תשלומי סל קליטה ונענתה, כי היא אינה זכאית לקבלת תשלומים אלה.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי העולה נסעה לחו"ל מסיבות אישיות ולא הייתה לה אפשרות לחזור לפני התאריך הנ"ל. מדברי העולה, היא ידעה שעליה לחזור עד תום השנה הראשונה. העולה לא קיבלה הסברים נוספים לפני יציאתה לחו"ל. בפנייתה לאחר חזרתה, העולה קיבלה מענה, כי לפי נוהל סל קליטה 14.211 סעיף 5.2.1 תקופת הזכאות לקבלת הסיוע הינה 12 חודשים מיום קבלת מעמד עולה. ככלל, תהא תקופת המתנה של 14 ימים לאחר החזרה מחו"ל ומאחר שהעולה חזרה מחו"ל בתאריך 20.9.2021, לתאריך זה יש להוסיף את 14 ימי ההמתנה (כלומר, עד התאריך 4.10.2021). מכיוון שהתאריך הנ"ל הוא מעבר לתקופת הזכאות של השנה הראשונה (21.9.2020) היא לא הייתה זכאית לתשלומי סל קליטה. העולה פנתה לוועדת הערעורים במשרד בערעור על החלטה זו.

תוצאות הטיפול

וועדת הערעורים הארצית דנה בבקשה ואישרה לעולה הארכת זכאות לקבלת יתרת תשלומי סל הקליטה.

התלונה נמצאה מוצדקת



2. תלונה בנושא אי חזרה לשיחות טלפוניות לפונה

רקע

העולה התלוננה, כי התקשרה למשרד מספר פעמים, אך למרות הבטחות יועצת הקליטה לא חזרה אליה.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי בוצעו מספר ניסיונות ליצור קשר טלפוני עם העולה בשני מספרי הטלפון, אשר רשומים במערכת העולם במשרד וגם למספר הטלפון, אשר נרשם בתלונת העולה. בכל מספרי הטלפון לא היה מענה.

תוצאות הטיפול

העולה קיבלה את פרטי הדוא"ל ואת מספר הטלפון הישיר של יועצת הקליטה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת



3. תלונה בנושא דיור ציבורי

רקע

עולה חדש, חד הורי לשלושה ילדים, אשר בקשתו בוועדת דיור חריגים במשרד לקבלת פתרון דיור ציבורי אושרה והנ"ל קיבל קידום בתור הממתינים.

ממצאים

לאחר אישור הוועדה, במהלך תקופת זכאותו של העולה הוצעו לו ארבע הצעות דיור. תקופת זכאותו של העולה לקבלת פתרון דיור במשרד הסתיימה בחודש אוקטובר 2021 ועל כך קיבל הנ"ל התראה מראש. למרות האמור לעיל, העולה סירב לכל הצעות הדיור שהוצעו לו לפני תום זכאותו.

תוצאות הטיפול

העולה סיים תקופת זכאות לקבלת פתרון דיור ציבורי במשרד העלייה והקליטה. העולה הופנה למשרד השיכון והבינוי להמשך טיפול.

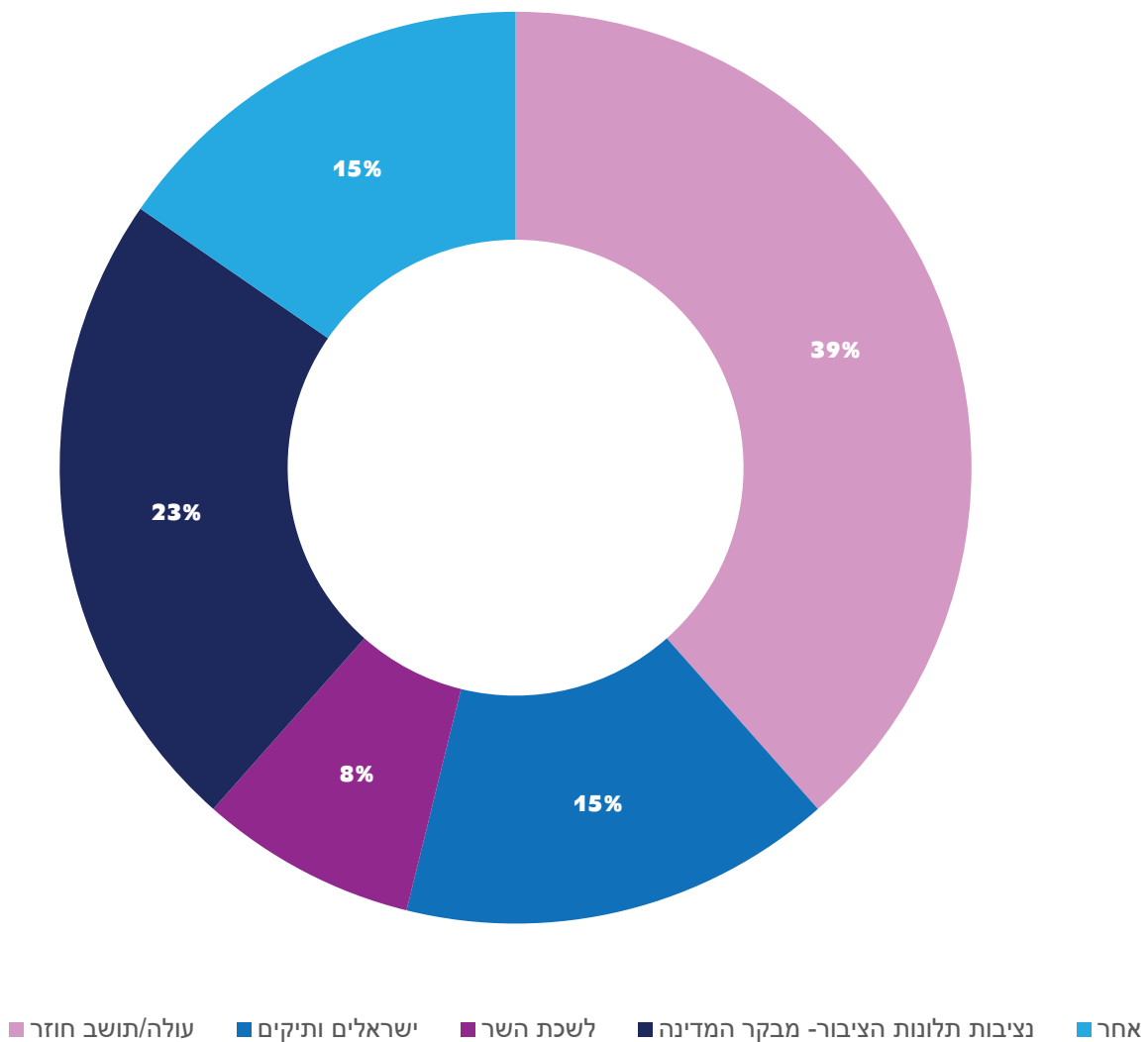
התלונה נמצאה לא מוצדקת





התפלגות התלונות שהתקבלו במחוז תל אביב והמרכז - לפי גורם פונה

גורם פונה	מספר התלונות	% מסך התלונות
עולה/תושב חוזר	5	39%
ישראלים ותיקים	2	15%
לשכת השר	1	8%
נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	3	23%
אחר	2	15%
סה"כ	15	100%



1. תלונה בנושא קבלת פתרון דיור

רקע

בני זוג המתגוררים בעיר ראשל"צ וממתינים לקבלת פתרון דיור במקבץ ברחוב פריימן באותה העיר. הנ"ל טוענים שבמשך 20 שנים לא הוצע להם פתרון דיור.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי במהלך השנים הוצעו לבני הזוג מספר פתרונות דיור בישובים פריפריים ואף יחידת דיור במקבץ אחר בעיר ראשל"צ. להצעות אלה בני הזוג סירבו.

תוצאות הטיפול

לבני הזוג הוסבר לגבי מיקומם בתור הממתינים וכי יועצת הדיור תמשיך להיות עמם בקשר על מנת להציע פתרונות דיור לפי אפשרויות המשרד.

התלונה נמצאה לא מוצדקת



2. תלונה בנושא קבלת פתרון דיור ציבורי

רקע

בת עולים אשר קיבלה מעמד כבת עולים קטינה וכיום היא בעצמה אם לבת קטינה. בוועדת הערעורים אושרה לה הפרדה מתעודת העולה של האם לצורך קבלת פתרון דיור ציבורי. הנ"ל נמצאת בתור הממתינים לקבלת פתרון דיור בעיר בני ברק (קרוב לאמה), רמת גן ופתח תקווה.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי מאחר והנ"ל מתגוררת יחד עם בתה הקטינה בתנאים קשים הוצעו לה פתרונות דיור בלוד, רמלה ובצפון הארץ. להצעות אלו הנ"ל סירבה, שכן היא מתעקשת לקבל דירה מתאימה בבני ברק, רמת גן או פתח תקווה.

תוצאות הטיפול

הנ"ל קיבלה הסבר לעניין מיקומה בתור הממתינים בישובים שהיא מבקשת וכי כאשר תימצא דירה מתאימה יועצת הדיור תיצור עמה קשר.

התלונה נמצאה לא מוצדקת



3. תלונה בנושא קבלת פתרון דיור ציבורי

רקע

עולה קשישה מתגוררת בעיר בת ים ומבקשת פתרון דיור בעיר המגורים. בתה, הפונה בשם אמה, טענה כי הנ"ל נמצאת בתור הממתינים מעל 20 שנים וכי עדיין ממשיכה לגור בדירה שכורה.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי במהלך השנים הוצעו לנ"ל מספר פתרונות דיור ביישובי הדרום וצפון הארץ, כאשר להצעות אלו סירבה. כמו כן, בשנת 2018 הוצעו פתרונות דיור בהוסטלים בחולון ובבת ים, אך גם להצעות אלו סירבה.

תוצאות הטיפול

לעולה ניתן הסבר נוסף לעניין זכאותה לדיור והיא אף קיבלה מידע לגבי מיקומה בתור הממתינים. בנוסף, הנ"ל התבקשה לחדש מסמכים לצורך בחינת זכאות מחודשת לקבלת פתרון דיור בהוסטל/ מקבץ.

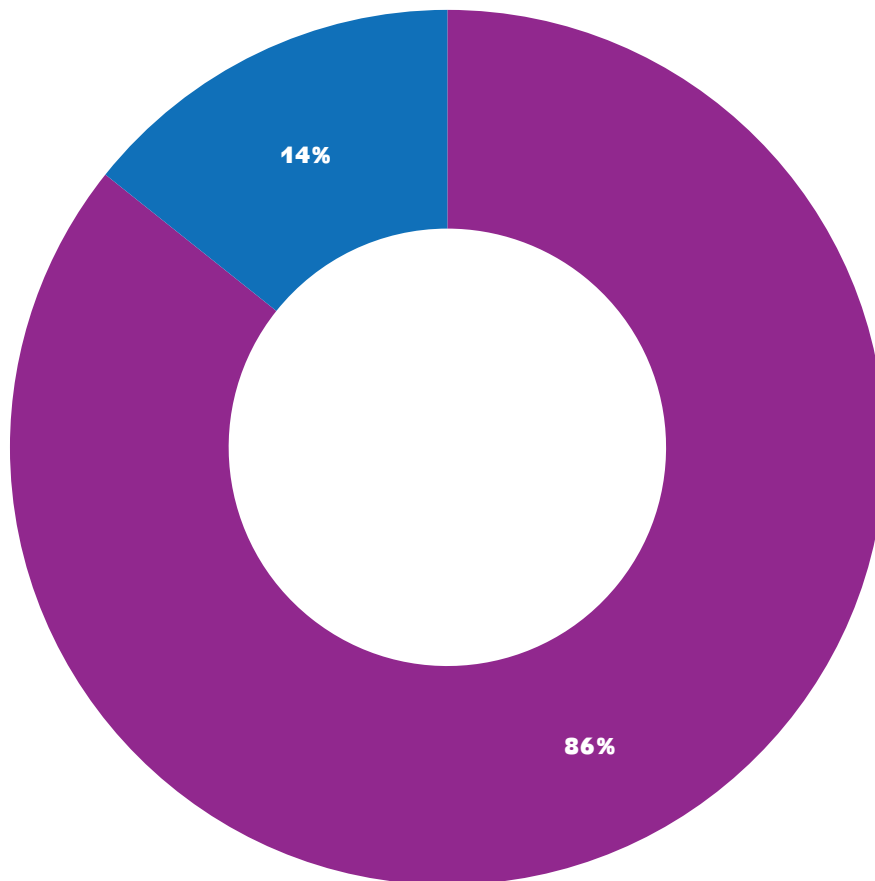
התלונה נמצאה לא מוצדקת





מספר התלונות לפי גורם פונה - מחוז חיפה והצפון

גורם פונה	מספר התלונות	% מסך התלונות
העולה/תושב חוזר	6	86%
נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה	1	14%
סה"כ	7	100%



■ העולה/תושב חוזר

■ נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה

1. תלונה בנושא קבלת דיור ציבורי

רקע

זוג קשישים, אשר בקשתם לקידום בתור הממתנים לדיור ציבורי נדחתה בוועדת חריגים לדיור, מבקשים לערער.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי וועדת חריגים דחתה את בקשתם לקידום בתור בשל מחסור בפתרונות דיור.

תוצאות הטיפול

הוסבר לנ"ל, שניתן להגיש מסמכים לוועדת דיור פעם בשנה. כמו כן, יועצת הדיור תמשיך להציע לנ"ל פתרונות על פי האפשרויות.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌

2. תלונה בנושא סל קליטה

רקע

משפחת עולים מעורבת, המורכבת מקטין חוזר, תושב חוזר וילד שנולד בחו"ל מבקשת לקבל תשלומי סל קליטה.

ממצאים

מדובר במשפחת עולים מעורבת, אשר זכאית לקבל את סל הקליטה רק כאשר הקטין החוזר הזכאי נמצא בישראל. אם הזכאי היחיד לסיוע במשפחה אינו נמצא בישראל, כלל המשפחה אינה זכאית לסיוע.

תוצאות הטיפול

הוסבר למשפחה, שעל מנת שיוכלו לקבל את מלוא הסיוע, על הקטין החוזר לחזור לישראל עד לתאריך הנדרש ולשהות בארץ לפחות ארבעה חודשים רצופים. תשלומי הסל יבוצעו כל חודש בחודשו.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌

3. תלונה בנושא קבלת דיור ציבורי

רקע

העולה ביקש להחליף את הדירה שקיבל בשנת 2019.

ממצאים

בתאריך 15.11.2018 וועדת ערעורים אישרה עבורו הארכת זכאות בתחום הדיור לצורך הגשת בקשה לקבלת פתרון דיור ציבורי. בתאריך 18.2.2019 העולה קיבל הפנייה לאכלוס לדירת 2.5 חדרים באופן חריג והנ"ל הסכים לכך.

תוצאות הטיפול

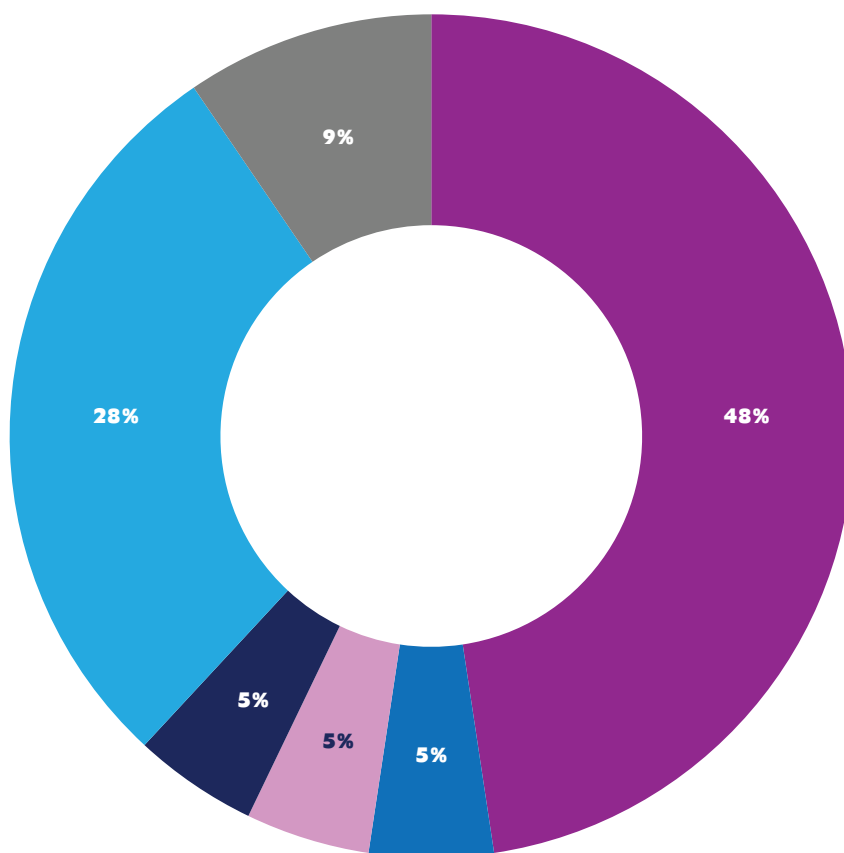
היות וזכאותו הסתיימה במשרדנו, הוא היה יכול לפנות למשרד השיכון באמצעות עמיגור לבחינת הבקשה לקבלת דירה חלופית.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌



התפלגות תלונות לפי גורם פונה - מחוז ים והדרום

גורם פונה	מספר התלונות	% מסך התלונות
העולה/תושב חוזר	10	48%
לשכת השר	1	5%
משרד מבקר המדינה	1	5%
משרדי הממשלה	1	5%
נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	6	28%
עו"ד	2	9%
סה"כ	21	100%



■ עו"ד ■ נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה ■ משרד מבקר המדינה ■ משרדי הממשלה ■ לשכת השר ■ העולה/תושב חוזר

1. תלונה בנושא קבלת דיור ציבורי

רקע

קשישה יחידה שמתגוררת בהוסטל בבני עייש מבקשת החלפת דירה.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי החלפת הדירה מאושרת על ידי וועדת חריגים אחת לחודש ועל העולה להגיש מסמכים ליועצת הדיור.

תוצאות הטיפול

לאחר הגשת כלל המסמכים, הוועדה שהתכנסה דנה בבקשה ובחנה את המסמכים שצורפו אליה, אך לא מצאה הצדקה לאשר את הבקשה בניגוד לנהלים/ כחריג.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌

2. תלונה בנושא החלפת דירה

רקע

עולה קשישה יחידה, המתגוררת בשכירות בעיר אשקלון, מבקשת החלפת דירה להוסטל החדש.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי הוועדה המחוזית אישרה את זכאותה לקבלת הוסטל/ מקבץ. הוצעו לה שני פתרונות דיור בבית גיל הזהב באשקלון, אך העולה סירבה לשתי הצעות אלו.

תוצאות הטיפול

הוסבר לעולה, כי בשלב זה האכלוס בהוסטל החדש באשקלון הינו לזוגות בלבד ולאחר סיום אכלוס הזוגות, המשרד יבחן את נושא אכלוס יחידים. המשרד ימשיך להציע לה יחידות פנויות בהוסטלים/ מקבצים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌

3. תלונה בנושא קבלת דיור ציבורי

רקע

עולה קשיש מבקש לקבל דיור ציבורי עם בנותיו.

ממצאים

בבדיקה שבוצעה, עלה כי וועדת חריגים אישרה את זכאותו של הקשיש בצירוף ובעדיפות. לעולה הוצע פתרון דיור, אך הוא סירב לו.

תוצאות הטיפול

ניתן הסבר על תור הממתינים, אשר נקבע בהתאם לקריטריונים הקבועים בנוהל הדיור והוסבר, כי התור הינו דינאמי ועשוי להשתנות. כאשר תימצא דירה עבור העולה, יועצת הדיור תיצור עמו קשר.

התלונה נמצאה לא מוצדקת ❌



חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992

1. הגדרות

בחוק זה -

"גוף ציבורי" - כל אחד מאלה

- א. גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(1), (2) או (5) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - חוק מבקר המדינה);
- ב. גוף נתמך כמשמעותו בסעיף 32 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985; 3;
- ג. גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 7(9) 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-1958

"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.

"הועדה" - הועדה שהוקמה לפי סעיף 3(ב);

"השר" - שר הכלכלה והתכנון.

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 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.

5. אחריות

א. הממונה על המבקר הפנימי במשרד ממשלתי יהיה השר הממונה על המשרד או המנהל הכללי, או מנהל יחידה כאמור בסעיף 2(ב), הכל כפי שתקבע הממשלה בין דרך כלל ובין למשרד פלוני.

ב. הממונה על המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר ושל יחידות החשבונות והכספים במשרדי הממשלה יהיה החשב הכללי.

ג. הממונה על המבקר הפנימי בבנק ישראל יהיה נגיד הבנק.

ד. בכפוף לאמור בסעיף 49(ב) לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, 5, 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.

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 שיוגש 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 הפעילות

- א. מבקר פנימי לא ימלא, בגוף שבו הוא משמש מבקר, תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים, ואף זאת - אם מילוי תפקיד נוסף כאמור לא יהיה בו כדי לפגוע במילוי תפקידו העיקרי.
- ב. מבקר פנימי לא ימלא מחוץ לגוף שבו הוא משמש מבקר תפקיד היוצר או העלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.

9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

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

10. קבלת הביקורת כראייה

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

11. דיווח על עבירה פלילית

- א. העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר הפנימי את 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. (2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק;
 3. (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 כן, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.
- ג. אין באמור בחוק זה כדי למנוע מגוף ציבורי, במסמכי התאגדותו, בתקנותיו או בכל החלטה אחרת שלו המתקבלת כשורה, להוסיף על המעמד, התפקידים והסמכויות הנתונים לפיהם למבקר פנימי, או להרחיב מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו כן, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

15. עונשין

אלה דינם קנס:

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

16. תיקון פקודת חברות

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

"סימן ג': מבקר פנימי"

1996. "מבקר פנימי"

- א. דירקטוריון של חברה כמשמעותה בסעיף 96א ימנה, לפי הצעת ועדת הביקורת, מבקר פנימי.
- ב. על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 5,3(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, 1941, אחרי סעיף 14 ד יבוא:
 ה14. "המבקר הפנימי"

- 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-3: 1992 למעט סעיף קטן (א) (7), (2) עד 14, 10 (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

א. לפני סעיף 93 יבוא:
 א92. "מבקר פנימי"

1. דירקטוריון של מבטח ימנה לתאגיד מבקר פנימי.
2. (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.
3. (ג) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 7 עד 10, 14 (ב) ו-1 (ג) ו-24 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-3: 1992, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחויבים לפי העניין.
4. (ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מקובלים, וידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון ולמנהל הכללי של המבטח.
5. (ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יושעה מתפקידו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון.
6. (ו) בסעיף זה, "מבטח" - מי שקיבל רישיון מבטח ישראלי לפי סעיף 15(א)(1);
- ב. 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:

14א. "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, אחרי סעיף 35 יבוא:

35א. "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 העיריות 11, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7, 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:

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 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



משרד העלייה והקליטה
Ministry of Aliyah and Integration



אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור