



מדינת ישראל

**משרד העלייה והקליטה
אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור**

**דין וחשבון שנתי מספר 11
לשנת 2019
תלונות הציבור**





דברי השרה


עלייה וקליטה הן מאבני היסוד של מדינת ישראל מיום הקמתה, והן ניצבות בראש סולם העדיפויות של ממשלות ישראל לדורותיהן. זכות היא לי לכהן כשרת העלייה והקליטה בממשלת ישראל בעת הזו, ולשרת את ציבור העולים בכללותו כחלק מחזון העם היהודי במולדתו.

בעשור האחרון אנו זוכים לגידול מבורך במספר העולים לישראל, כאשר בשנת 2019 הגיעו ארצה 35,000 עולים חדשים מכל רחבי העולם. קליטתם המיטבית היא מפתח מרכזי להתאקלמותם של העולים החדשים בארץ ולהשתלבותם בחברה הישראלית, ולצורך כך נדרש משרד העלייה והקליטה להעמיד ולספק עבורם מערך שלם, נגיש ואיכותי. לכן, היעדים הברורים אותם הצבתי לעובדי משרדי הם המשך הרחבת הקשר הרציף עם העולים החדשים, ליווי מתמיד לאורך העשור הראשון לחייהם בישראל, ומתן סיוע במגוון תחומים ההכרחיים לקליטתם המיטבית ובהם דיור, תעסוקה, חינוך ועוד.

ישנו קשר ישיר בין איכות השירות והמענים שנותנת המדינה לעולים החדשים, לבין היכולת שלהם להתאקלם בצורה הטובה ביותר בישראל. כשרת העלייה והקליטה אני שמה דגש מיוחד על הצורך בטיפול בפניות ובתלונות ציבור המגיעות למשרדי, ודואגת כי אלו יענו באופן מהיר ונגיש עבור העולים. פרק מרכזי בתכניות העבודה של משרדי הוא שיפור מתמיד בשירותים הניתנים לעולים החדשים על-ידי עובדי המשרד הפרוסים בכל רחבי הארץ.

אני מבקשת להודות לשר העלייה והקליטה היוצא, ח"כ יואב גלנט, למנכ"ל המשרד מר חביב קצב, וכן למנהלת אגף בכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור, גבי טלי בודהנה, על השירות בטיפול בפניות ובתלונות הציבור בשנת העבודה 2019. אמשך לפעול כדי שעובדי משרד העלייה והקליטה יתנו מענה מלא והולם לעולים החדשים בישראל.

בכבוד רב,

ח"כ פנינה תמנו שטה
שרת העלייה והקליטה






י"ז אייר תש"פ

11/05/2020

נכבדי,

מדינת ישראל היא מדינת העם היהודי והיא ביתו של כל יהודי באשר הוא. עידוד העלייה הוא משימה לאומית ומרכיב מרכזי בתכנית העבודה של משרד העלייה והקליטה. שנת 2019 הייתה שנה של עשייה מאומצת שתוצאתה - 35,380 עולים לישראל, עלייה של 17% ביחס לשנת 2018, ושיא של עולים מאז שנת 2002. בשנה זו הצבנו כיעד את חיזוק הקשר עם בני הנוער היהודיים כפוטנציאל מרכזי לעידוד עלייה, והצבנו שליחים ייעודיים למשימה זו בארה"ב ובאירופה. לצד זאת, התנענו פרויקט רחב ובינלאומי למיפוי הקהילות היהודיות והאוכלוסייה היהודית שנותרה בעולם, פרויקט שצפוי להימשך בשנים הבאות. בתחום קליטת העלייה בארץ, פעלנו לתעדוף הפריפריה והובלנו שינוי קריטריונים בקולות הקוראים של המשרד לרשויות מקומיות, ופעלנו לשפר את מערך השמת העולים לתעסוקה, יוזמה שהביאה להעלאת אחוזי ההשמה בקרב העולים. משרד העלייה והקליטה הוא נקודת המפגש הראשונה עם מדינת ישראל עבור העולים והתושבים החוזרים. תפקידנו הוא לסייע להם ולהקל עד כמה שניתן, את תהליך העלייה ולהעניק חווית קליטה ישראלית ראשונית נעימה ותומכת. לרמת השירות שמעניק המשרד בכל הערוצים, תרומה חשובה לחוויה זו. אני שמח לראות בדו"ח השנתי כי מספר הפניות למשרד ירד בצורה משמעותית. אין ספק כי הנגשת המידע במגוון ערוצים ובמגוון שפות נותן מענה רחב ומסייע לעולים להתגבר על אתגרי הקליטה ולקבל את מלוא זכויותיהם. תודתי לכל העוסקים במלאכה, בראשם מנכ"ל המשרד חביב קצב, על עבודה מסורה, מקצועית וחדורת שליחות במטרה לסייע לקליטת העולים, להעניק להם תמיכה וסיוע ולסלול עבורם את הדרך להשתלבות מיטבית בחיים בישראל.

בברכה,

ח"כ (אלוף במיל') יואב גלנט

שר העלייה והקליטה

הכל כדי שתרגישו בבית

טלפון: 073-3972203

פקס: 02-5669244

כתובת: קפלן 2, ירושלים 9195016

אתר: www.klita.gov.il





דברי 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.

ישר כח ותודה

בברכה,
חביב קצב
המנהל הכללי

טלפון: 02-6752689
פקס: 02-5635840
כתובת: קפלן 2, ירושלים 9195016
אתר: www.klita.gov.il

הכל כדי שתרגישו בבית





דבר המבקרת הפנימית

האגף הבכיר לביקורת פנימית ולתלונות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להציג דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2019.

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

בשנת 2019 התקבלו באגף 359 תלונות בכתב לעומת שנת 2018 בה התקבלו 593 תלונות, ירידה של כ-39%. בנוסף, התקבלו 1,253 תלונות באמצעות אתר האינטרנט של המשרד (תיבת "צור קשר") ובדואר האלקטרוני, לעומת שנת 2018, בה התקבלו כ-2,922 תלונות, ירידה של 57%. כמו כן, התקבלו כ-200 תלונות בטלפון לעומת שנת 2018 בה התקבלו כ-6,000 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 טמנו-שטה, לשר גלנט יואב אשר כיהן כשר העלייה והקליטה בשנת 2019, 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' אסתר ליבי מש, סטודנטית באגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור על הובלת הנושא, לגב' אינה פרבר, מנהלת תחום בכירה ביקורת פנים, לגב' אביבה בלבינדר, מרכזת תלונות הציבור, לגב' אלה יוסילביץ, מרכזת בכירה ביקורת פנים, ולמנהלי ולעובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד המסייעים לאגף במהלך כל השנה.

בכבוד רב,

טלי בוהדנה
המבקרת הפנימית





תוכן העניינים :

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

- 12. ❖ תרשים תהליך תלונה.....

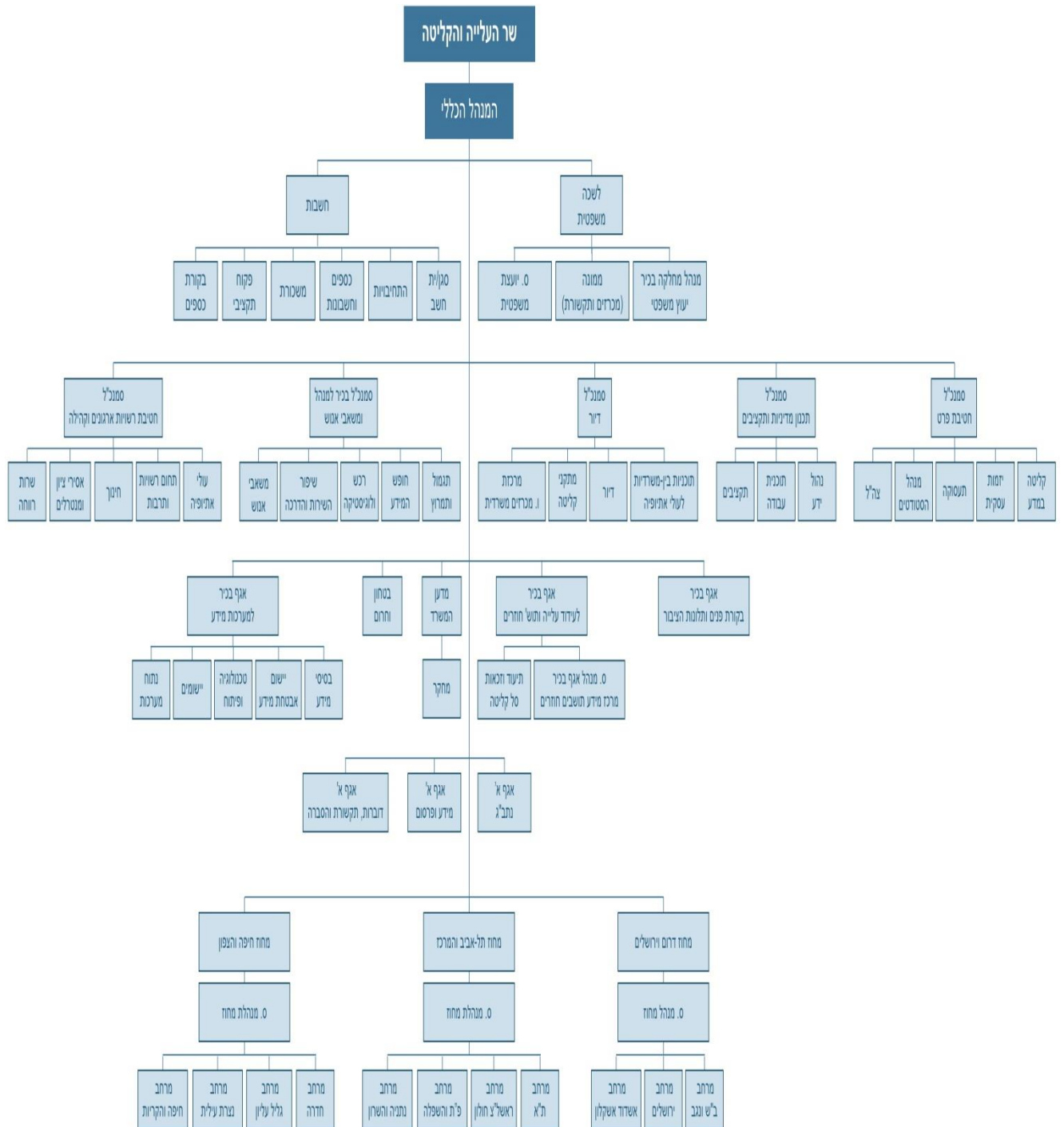
- 13. ❖ התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני בדואר ובפקס.....

- 17. ❖ התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט/דואר אלקטרוני.....

- 28. ❖ התפלגות התלונות שהתקבלו בדואר ובפקס (ובחלוקה מגדרית).....

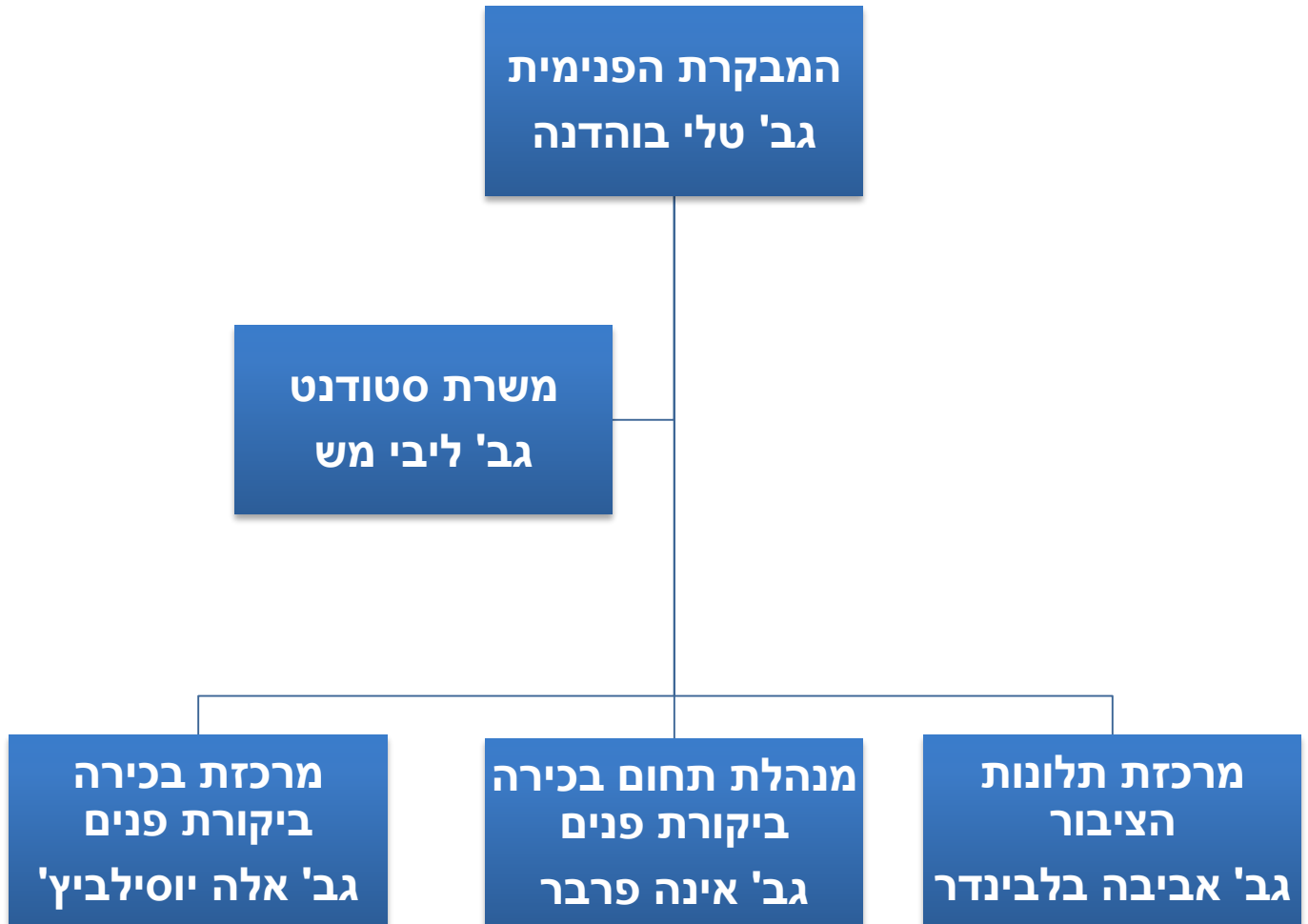
- ❖ התפלגות התלונות בדואר ובפקס בחלוקה למטה ומחוזות:

- 43. ❖ המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות.....
- 51. ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות
- 57. ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות
- 64. ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות
- 70. ❖ חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....





מבנה ארגוני – אגף בכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור לשנת 2019





סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

תחומי האחריות האגף הבכיר

האגף הבכיר מבצע דוחות ביקורת ומהווה 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. מרכזת תלונות הציבור אחראית על תלונות המגיעות בכתב ובטלפון. מרכזת בכירה ביקורת פנים אחראית על התלונות המגיעות בדואר האלקטרוני ובטלפון וכן, מסייעת בביצוע דוחות ביקורת פנים. תחומי אחריותו של האגף:

- ❖ ביצוע ביקורת פנים והכנת דוחות בהתאם לתוכנית העבודה השנתית הנגזרת מתוכנית עבודה רב שנתית.
- ❖ ביצוע ביקורות פנים בנושאים נוספים בהתאם לבקשת המנכ"ל.
- ❖ מעקב אחר תיקון הליקויים שהועלו בדוחות מבקר המדינה ובדוחות ביקורת הפנים.
- ❖ טיפול ומענה לתלונות ציבור בתחום המשרד המגיעות ממשרד ראש הממשלה, לשכת הנשיא, חברי כנסת, משרד
- ❖ מבקר המדינה, ארגונים, עורכי דין ואחרים.
- ❖ טיפול ומענה לתלונות בתחום המשרד המגיעות מעולים ומתושבים חוזרים.
- ❖ האגף מכין מידי שנה דוח תלונות ציבור שנתי המפורסם באתר, הכולל ניתוחים ומגמות בתחום.

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 ליקויים, תוך ראייה כלל מערכתית במטרה לשיפור השרות לעולה.

טיפול בתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות:

1. תושב חוזר - 20% מכלל התלונות לשנת 2019 (1,604 תלונות) בדומה לשנת 2018 כ- 20% מכלל התלונות לשנת 2018 (3,515 תלונות).
2. עלייה - 14% מכלל התלונות לשנת 2019 בהשוואה ל- 15% מכלל התלונות לשנת 2018.



3. דיור- 17% מכלל התלונות לשנת 2019 בהשוואה ל- 16% מכלל התלונות לשנת 2018 (זכאות לדיור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיור).
4. לימודים- 6% מכלל התלונות לשנת 2019 בהשוואה ל- 10% מכלל התלונות לשנת 2018.
5. תיעוד וזכאות- 8% מכלל התלונות לשנת 2019 בדומה לשנת 2018 כ- 8% מכלל התלונות.

שנים	תושב חוזר	עלייה	אכלוס ודיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2019	20%	14%	17%	6%	8%
2018	20%	15%	16%	10%	8%

האבחנה בין פנייה לתלונה:

פנייה

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

תלונה

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

תלונה אנונימית

סוג נוסף של תלונות המגיעות למשרד, הוא תלונות אנונימיות.
המניעים לתלונות יכולים להיות:

- רצון להתלונן על מעשה/מחדל/רשלנות תוך חשש להיחשף ולהיפגע כתוצאה מהתלונה.
- רצון להסב נזק לפלוני ממניעים אישיים.

ההיבט המשפטי במענה לתלונות

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

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

רשות ציבורית רשאית לדחות בקשות לקבלת מידע וזאת בהסתמך על סעיף 8 לחוק חופש המידע, הקובע עילות דחייה פרוצדוראליות (לדוגמא, נדרשת השקעת משאבים בלתי סבירה לאיתור המידע המבוקש). בנוסף, סעיף 9 לחוק כאמור 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 על קרובי 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.

סייגים למסירת מידע לפונה

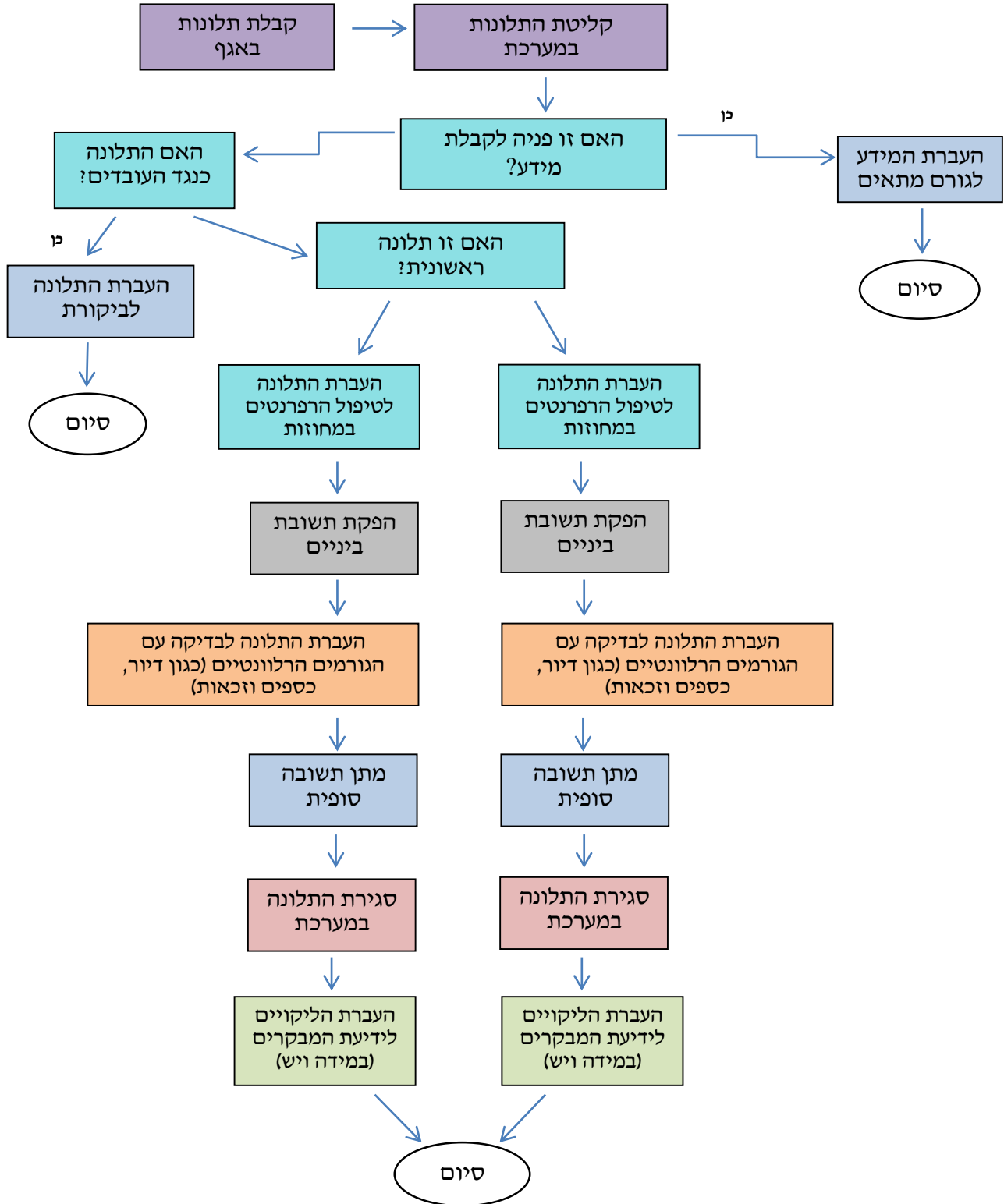
- ❖ האגף מקבל מפעם לפעם פניות ובקשות מגורמים שונים לקבלת מידע אישי על עולים ותושבים חוזרים. אין למסור מידע לגוף שלישי לגבי אדם מסוים (למעט עורך דינו או האפוטרופוס שלו). לדוגמה, פניה מבית חולים בחו"ל עבור עולה שחייב כסף בגין אשפוז, פניה לאיתור קרובים של נפטר אשר הותיר ירושה, פניה של בת המחפשת את אביה עולה חדש וכיו'. במקרים אלה נשלח מכתב לפונה המציין כי המשרד לא מספק מידע פרטי על עולים. נציג האגף מעביר את הפניה לעולה להחלטתו.
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים, יש להפנות ישירות למשרד המטפל בנושא המבוקש.
- ❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לוועדות חריגים וערעורים במשרדנו.
- ❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הוועדה, תרשומות פנימיות וכיו'.

תהליך הטיפול בתלונות

1. תלונה שמגיעה בכתב/טלפון/פקס, מוקלדת במערכת הממוחשבת ומקבלת מספר רץ. תלונה שמגיעה בדואר אלקטרוני, מועברת אוטומטית למערכת תלונות הציבור. פרטי התלונה ופרטי המלין מוזנים אוטומטית במערכת התלונות.
2. נשלחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ומציינת כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבועיים מקבלת התלונה).
3. בערוץ התלונות, בדוא"ל, תשובת הביניים נשלחת למלינים אוטומטית.
3. התלונה מטופלת ישירות ע"י עובדת האגף או מנותבת על-פי העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת) לפי מחוז גיאוגרפי, או לאגף המקצועי. תלונות המגיעות בדוא"ל באמצעות תיבת "צור קשר", מטופלות לרוב באופן ישיר על-ידי מרכזת ביקורת פנים.
4. בתום הטיפול בתלונה, נשלחת תשובה למתלונן.
5. מפעם לפעם, מופקים דוחות בחתכים שונים, לשימוש האגף.



תרשים תהליך טיפול בתלונה



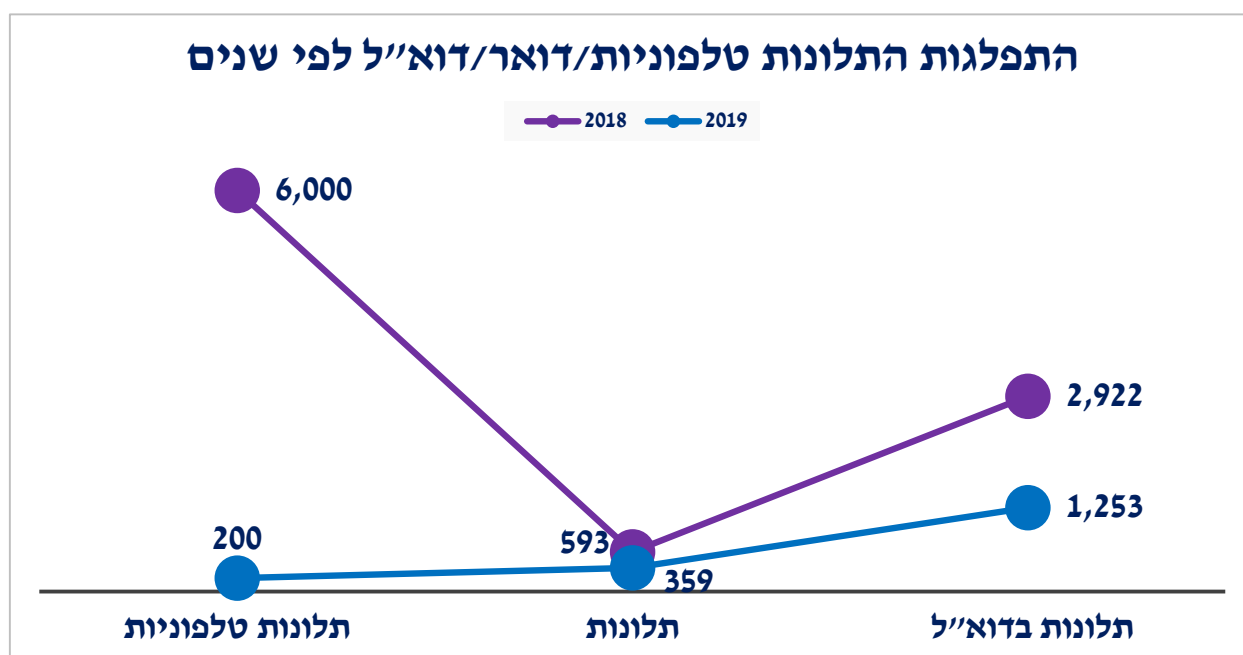


התפלגות כלל התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2019 הגיעו לאגף 359 תלונות בכתב (בדואר או בפקס), 1,253 פניות ותלונות באמצעות תיבת "צור קשר"/"דוא"ל וכ- 200 פניות ותלונות באמצעות הטלפון. בשנת 2018 התקבלו באגף 593 תלונות בכתב. בנוסף, התקבלו כ- 2,922 תלונות באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, באמצעות תיבת "צור קשר" ודוא"ל ישירות אל מרכזות האגף. כמו כן, התקבלו כ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון. בשנת 2019 חלה ירידה של כ- 62% במספר התלונות שהגיעו בדואר ובפקס וירידה של כ- 57% בתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני.

התפלגות כללית של סך התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה בשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018

שנים	תלונות טלפוניות	תלונות בדואר/פקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ תלונות
2018	6,000	593	2,922	9,515
2019	200	359	1,253	1,812



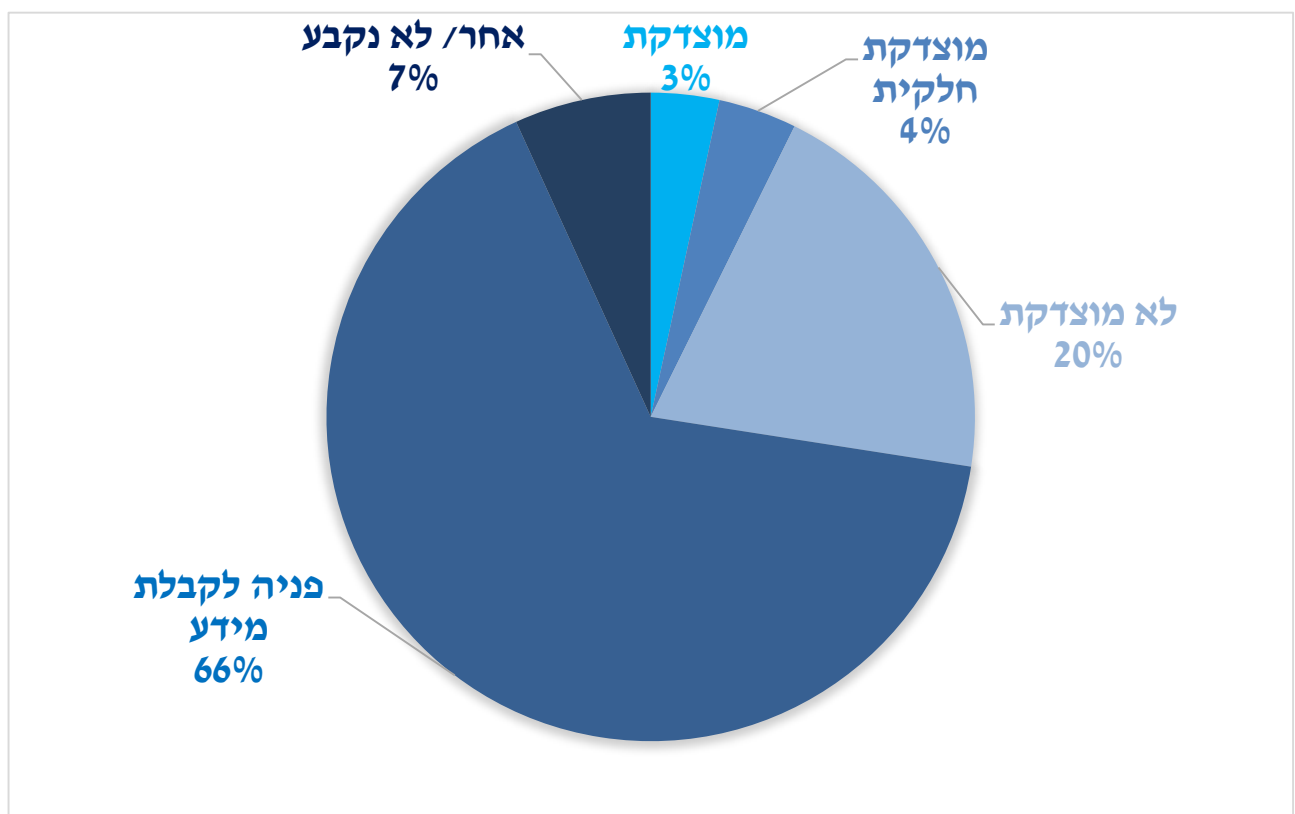


התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני (באמצעות אתר המשרד) ובדואר ובפקס

מוצדקות ולא מוצדקות לשנת 2019

סוג התלונה	תלונות בדואר ובפקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז מסה"כ
מוצדקת	28	27	55	3.4%
מוצדקת חלקית	30	34	64	4%
לא מוצדקת	226	99	325	20.2%
פניה לקבלת מידע	67	990	1,057	65.6%
אחר/ לא נקבע	8	103	111	6.8%
סה"כ	359	1,253	1,612	100%

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר, בפקס ובאינטרנט לשנת 2019





התפלגות כלל התלונות לשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018

שנת 2018	שנת 2019	סוג תלונה
79	55	מוצדקת
74	64	מוצדקת חלקית
479	325	לא מוצדקת
2855	1,057	פניה לקבלת מידע
28	111	אחר/ לא נקבע
3,515	1,612	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת

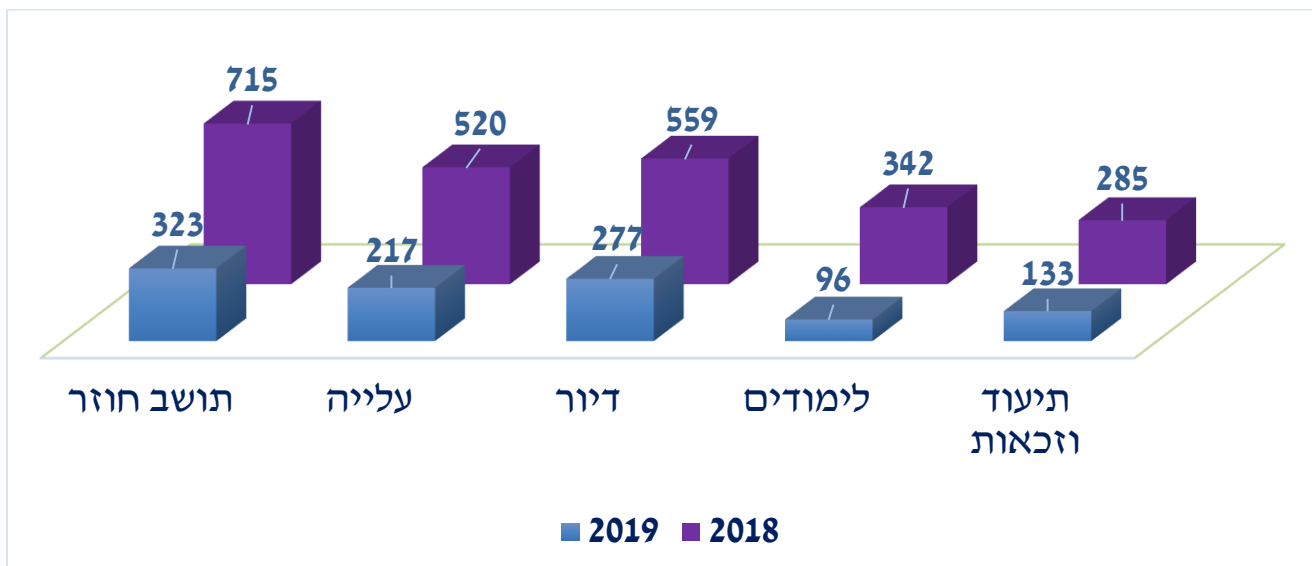
2019 בהשוואה לשנת 2018

שנה	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2019	323	218	283	96	133
אחוז מכלל התלונות לשנת 2019 (1,612 תלונות)	20%	14%	17%	6%	8%
2018	715	520	559	342	285
אחוז מכלל התלונות לשנת 2018 (3,515 תלונות)	20%	15%	16%	10%	8%



התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת

2019 בהשוואה לשנת 2018



התפלגות סך התלונות בחלוקה לפי שנים

סה"כ התלונות	תלונות בדואר ובפקס	תלונות באינטרנט/דוא"ל	שנה
2,508	908	1,600	2011
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



התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט/דוא"ל

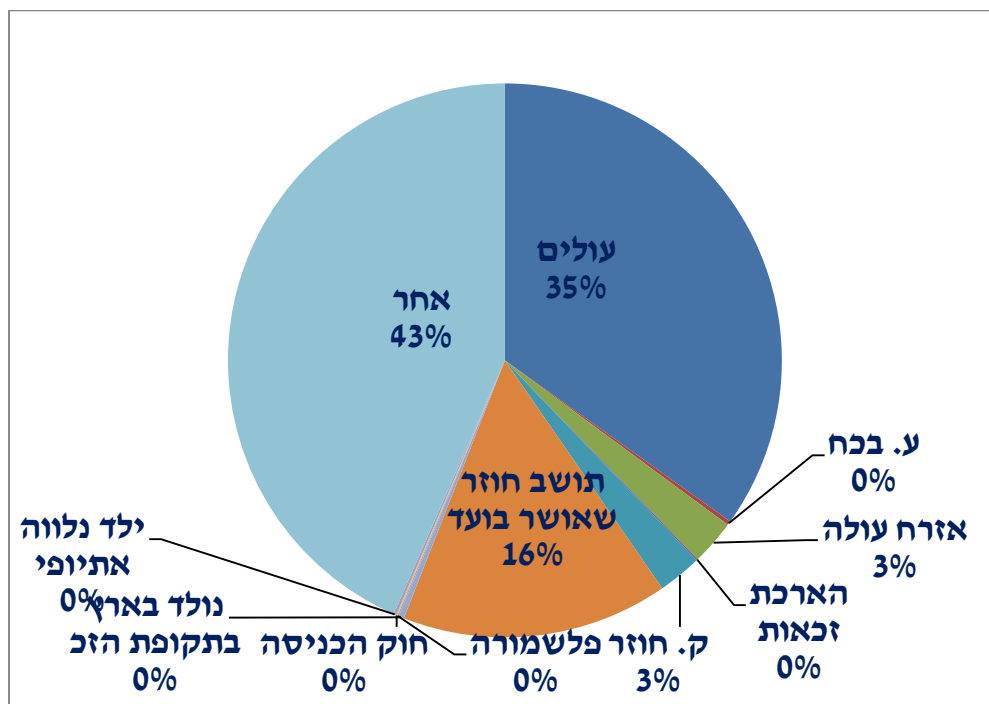
בשנת 2019 התקבלו 1,253 תלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 2,922 תלונות משנת 2018, הפחתה של כ-57%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו באגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור במשרד הראשי וחלקן נותבו למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת המלין. בתיבת "צור קשר" באתר המשרד קיים מענה אוטומטי לתלונות המאשר את קבלת הפנייה במשרד. בנוסף, קיימת 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.

התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2019

מעמד קליטה	מס' התלונות דרך אתר האינטרנט	אחוז התלונות מסך התלונות
עולים	437	34.87%
עולה בכוח	3	0.23%
אזרח עולה	33	2.63%
הארכת זכאות	1	0.08%
ק. חוזר	32	2.55%
תושב חוזר שאושר בוועדה	195	15.6%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	4	0.32%
פלשמורה	1	0.08%
חוק הכניסה	1	0.08%
ילד נלווה מאתיופיה	2	0.16%
אחר	544	43.4%
סה"כ	1,253	100%



התפלגות התלונות האמצעות אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2019



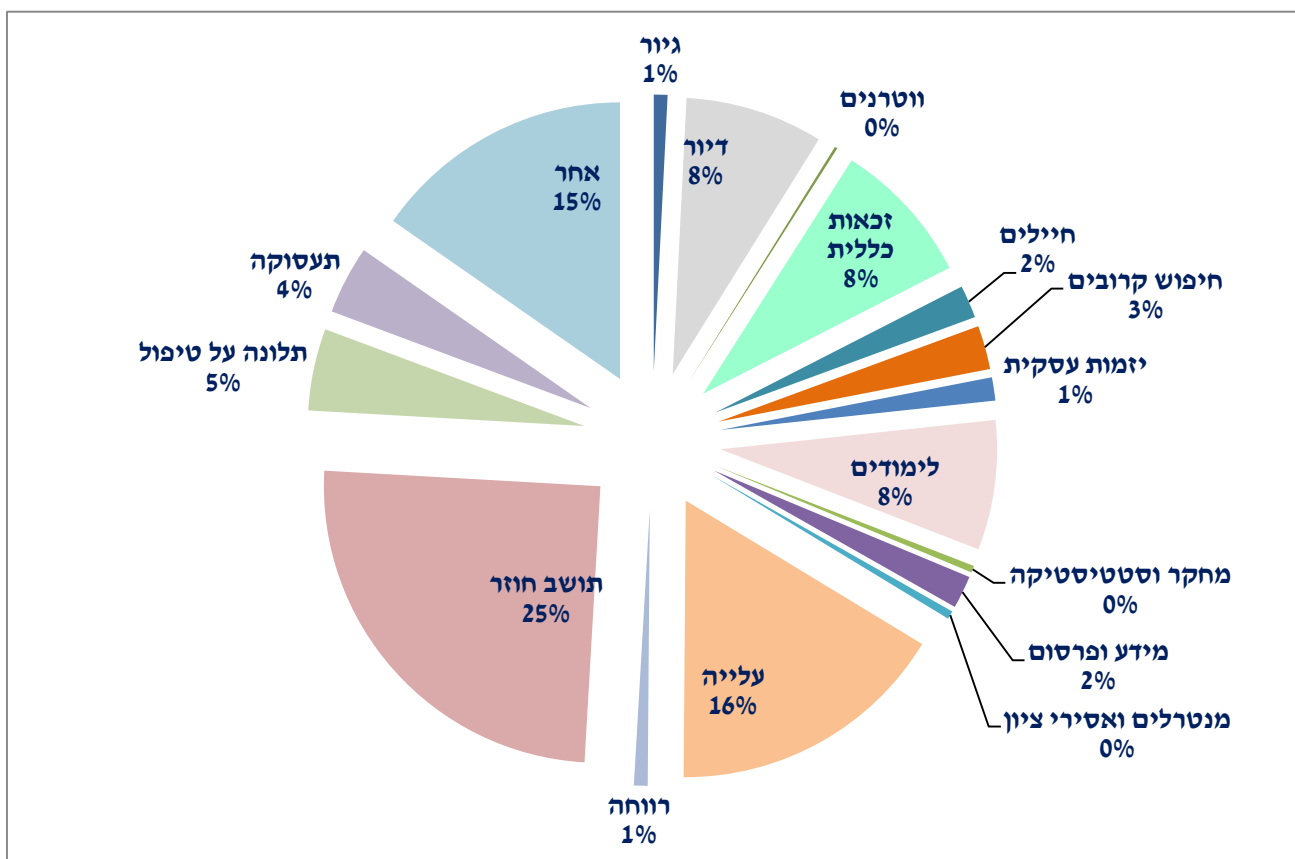
התפלגות לפי נושא התלונה באמצעות אתר האינטרנט במהלך שנת 2019

נושא	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
גיור	10	0.79%
דיור	101	8.06%
ווטרנים	2	0.16%
זכאות כללית	106	8.45%
חיילים	24	1.91%
חיפוש קרובים	32	2.55%
יזמות עסקית	17	1.35%
לימודים	95	7.58%



0.4%	5	מחקר וסטטיסטיקה
1.91%	24	מידע ופרסום
0.47%	6	מנטרלים ואסירי ציון
16.45%	206	עלייה
0.8%	10	רווחה
25%	313	תושב חוזר
4.8%	60	תלונה על טיפול
4%	50	תעסוקה
15.3%	192	אחר
100%	1,253	סה"כ התלונות

התפלגות לפי נושא התלונה באמצעות אתר האינטרנט
במהלך שנת 2019





התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2019

סך התלונות	ארץ מוצא
1	פרגוואי
3	פרו
1	צ'ילה
53	צרפת
5	קולומביה
2	קירגיזסטן
3	קזחסטן
21	קנדה
1	קניה
1	קרואטיה
1	קפריסין
5	רומניה
122	רוסיה
1	שבדיה
4	שוויץ
1	תאילנד
2	תוניס
1	תורכיה
544	לא ידוע
1,253	סה"כ

סך התלונות	ארץ מוצא
12	גרמניה
5	דרא"פ
5	הודו
5	הולנד
7	הונגריה
1	הונדורס
2	הונג קונג
4	ונצואלה
1	זימבבואה
1	רודזיה
1	יוון
2	יפן
1	ירדן
4	ישראל
1	לטביה
1	ליטא
10	מולדביה
2	מלטה
6	מקסיקו
1	נורבגיה
1	ניו זילנד
2	סין
2	סינגפור
5	ספרד
1	פולין
2	פינלנד

סך התלונות	ארץ מוצא
4	אוזבקיסטאן
1	אוסטריה
7	אוסטרליה
83	אוקראינה
5	אורוגואי
3	אזרבייג'ן
1	אלבניה
8	איטליה
1	אירלנד
2	אירן
1	אל סלבדור
1	אסטוניה
26	ארגנטינה
129	ארה"ב
16	אתיופיה
1	בולגריה
18	ביילורוסיה
6	בלגיה
15	ברזיל
29	בריה"מ
35	בריטניה
1	גאורגיה
1	גאנה
1	גוואטמלה
1	גוויאנה המשוונת

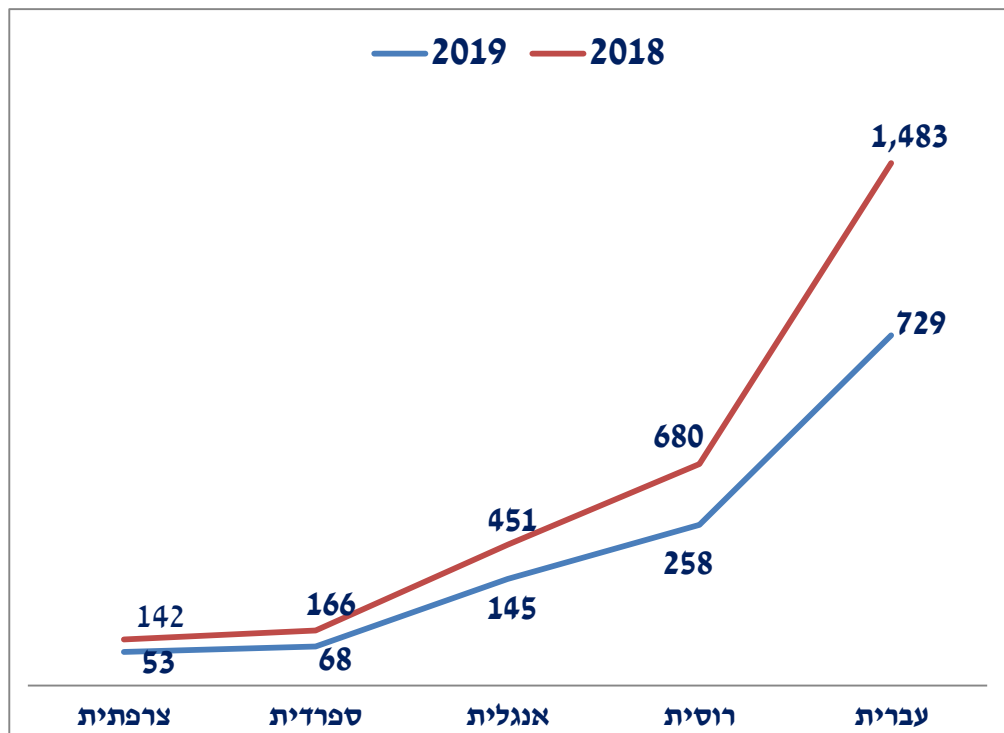
**התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות
במהלך שנת 2019**

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
באחוזים	100%	21%	58%	4%	5%	12%
סה"כ	1,253	258	729	53	68	145

**התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי שפות לשנת 2019
בהשוואה לשנת 2018**

שפה	2018	2019	אחוז השינוי בין השנים
עברית	1,483	729	-51%
רוסית	680	258	-62%
אנגלית	451	145	-68%
ספרדית	166	68	-59%
צרפתית	142	53	-63%
סה"כ	2,922	1,253	-57%

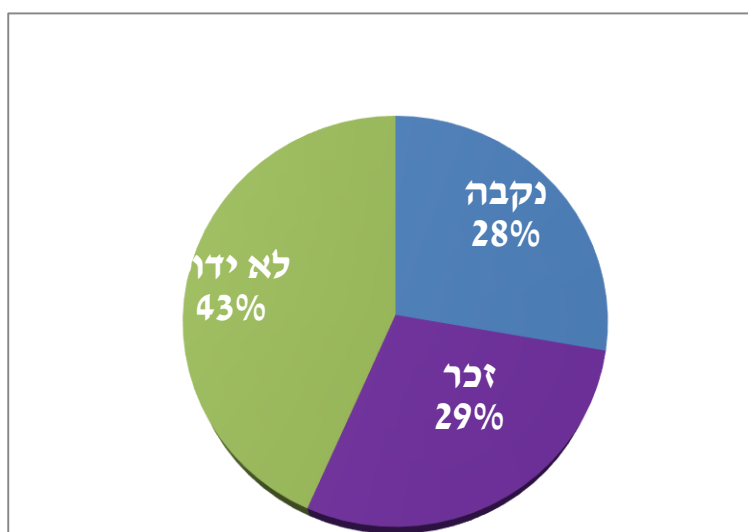
התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי שפות לשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018



התפלגות תלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי מגדר במהלך שנת 2019

מגדר	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
נקבה	348	27.8%
זכר	361	28.8%
לא ידוע	544	43.4%
סה"כ	1,253	100%

התפלגות התלונות לשנת 2019 באמצעות אתר האינטרנט לפי מגדר

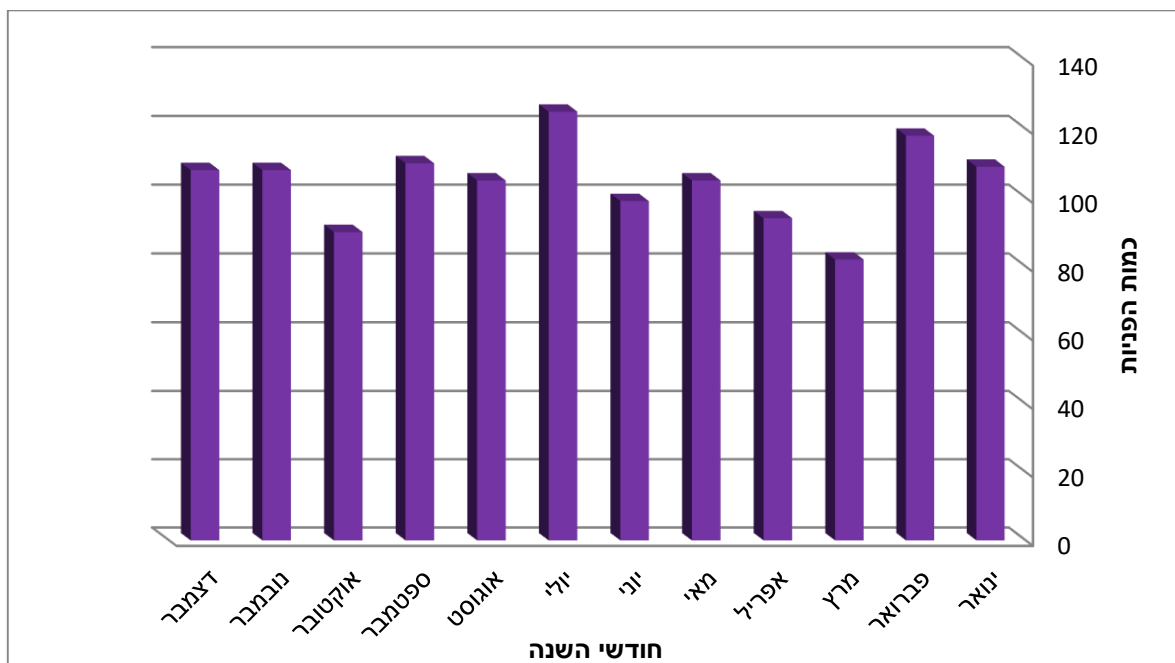


התפלגות תלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי חודשים במהלך שנת 2019

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	109	8.7%
פברואר	118	9.4%
מרץ	82	6.5%
אפריל	94	7.5%
מאי	105	8.4%
יוני	99	8%
יולי	125	10%
אוגוסט	105	8.4%
ספטמבר	110	8.8%
אוקטובר	90	7%
נובמבר	108	8.65%
דצמבר	108	8.65%
סה"כ	1,253	100%

התפלגות התלונות באמצעות אתר האינטרנט לפי חודשים במהלך שנת

2019



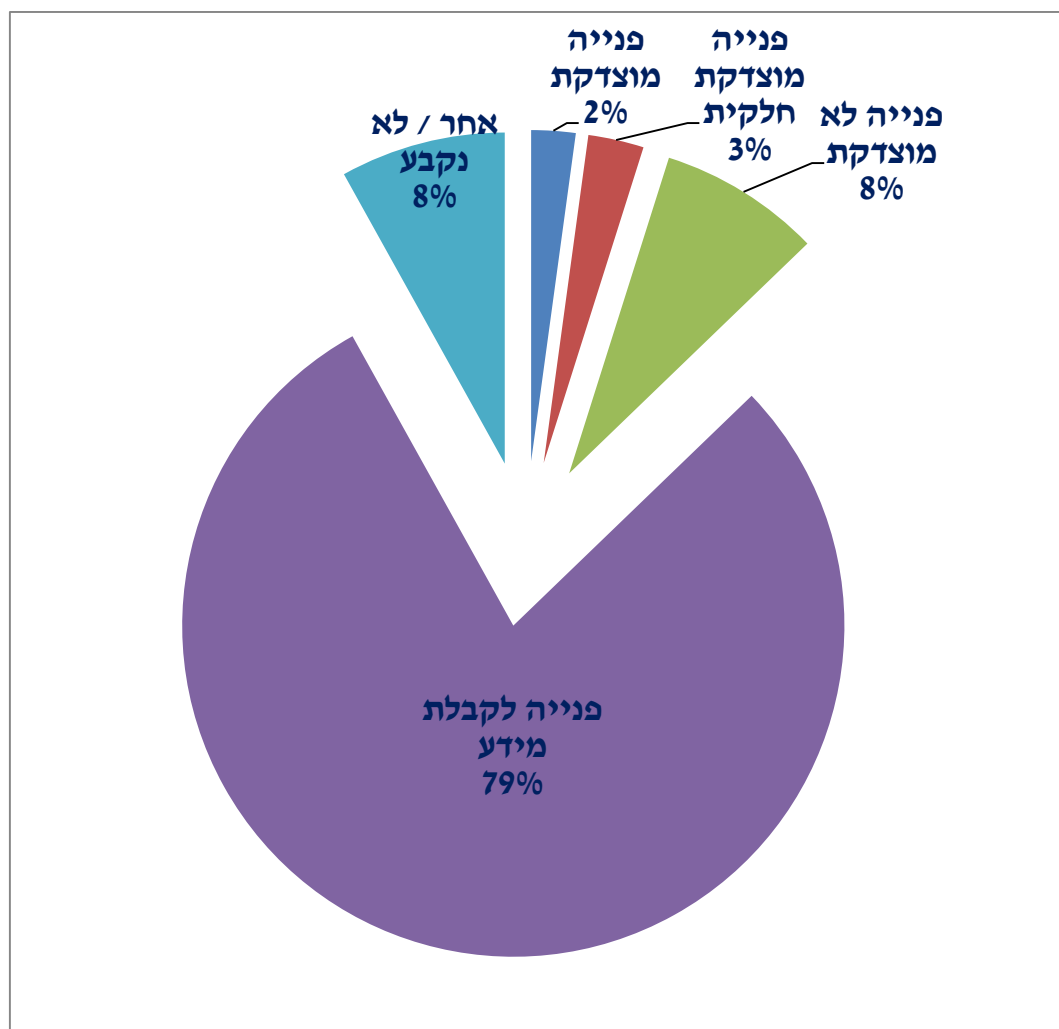
התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות באמצעות אתר האינטרנט

לשנת 2019

סוג התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
תלונה מוצדקת	27	2
תלונה מוצדקת חלקית	34	3
תלונה לא מוצדקת	99	8
פנייה לקבלת מידע	990	79
אחר / לא נקבע	101	8
סה"כ	1,251	100%

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות באמצעות אתר האינטרנט

לשנת 2019



דוגמאות לתלונות לשנת 2019 שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי מרכזת בכירה לביקורת פנים במשרד הראשי:

1. תלונה על קשיים בכניסה לתיק אישי של העולה באתר האינטרנט של משרד העלייה

והקליטה

רקע

התקבלה תלונה ובה נטען כי באתר משרד העלייה והקליטה אין אפשרות כניסה לתיק האישי של העולה. קיימת אפשרות כניסה רק עם מספר תעודת זהות ו/או כרטיס אשראי.

ממצאים

בבדיקה שנערכה עם האגף הבכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע, נמצא כי מערכת ההזדהות הממשלתית היא מערכת כללית של כלל משרדי הממשלה ומשרתת את כל אזרחי המדינה ותהליך ההזדהות שנקבע הוא לפי תעודת זהות וכרטיס אשראי או תעודת זהות ודרכון. מאחר שלעולים אין עדיין דרכון ישראלי וכרטיס אשראי ישראלי, נמצא שעולים חדשים שנמצאים בחודשים הראשונים לעלייתם אינם יכולים להזדהות באמצעות דרכון או כרטיס אשראי.

תוצאות הטיפול

בעקבות התלונה, משרד העלייה והקליטה פנה לרשות התקשוב הממשלתית בבקשה לאפשר לעולים חדשים הזדהות בכניסה לתיק אישי באמצעות שתי תעודות שנמצאות בידי כלל העולים שהן: תעודת עולה ותעודת זהות. השינוי בוצע.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על תרגום לא ברור לאנגלית במערכת לניהול תורים בסניפי משרד העלייה והקליטה

רקע

התקבלה תלונה על מערכת לניהול תורים שקיימת במשרד העלייה והקליטה, שהתרגום לאנגלית לא ברור ומבלבל את העולים החדשים דוברי השפה.

ממצאים

המערכת לניהול תורים קיימת במשרדי ממשלה שונים. במשרד העלייה והקליטה המערכת הותאמה לצרכי המשרד ופועלת בחמש שפות: עברית, אנגלית, רוסית, ספרדית וצרפתית.

תוצאות הטיפול

בעקבות התלונה, שונה התרגום לתרגום מדויק יותר, אשר יהיה ברור לדוברי האנגלית. התרגום הועבר לחברה שאחראית על המערכת, כדי להטמיע אותו בכל נקודות השירות של המשרד.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה בדבר אי קבלת תשלום מלא מהמשרד עבור דמי קיום (הבטחת הכנסה)

רקע

עולה ביקשה תוספת תשלום עבור דמי קיום (הבטחת הכנסה) אשר קיבלה בשעתו. לדבריה, הסכום שקיבלה לא תאם את התעריף הנכון (בעבר קיבלה 1318 ₪ במקום 1730 ₪ עקב טעות, לטענתה, של עובדי משרד העלייה והקליטה).

ממצאים

בבדיקה מול הגורמים המוסמכים ובנהלי המשרד, נמצא כי המתלוננת הייתה זכאית לסיוע בשנים 2014-2015. באותה תקופה כל הזכאים קיבלו סיוע כספי "הבטחת הכנסה" על פי תעריף אחיד של 1318 ₪. בתאריך 1.6.2016 השתנה הנוהל וסיוע "הבטחת הכנסה" עודכן על פי גיל, אולם השינוי בתעריף לא חל על המתלוננת מאחר שסיימה בעת ההיא את תקופת זכאותה.

תוצאות הטיפול

המתלוננת קיבלה מענה בו הוסבר לה על השינוי בנוהל וכי אינו חל עליה מאחר שסיימה זכאותה.

התלונה אינה מוצדקת

התפלגות התלונות

בדואר ובפקס

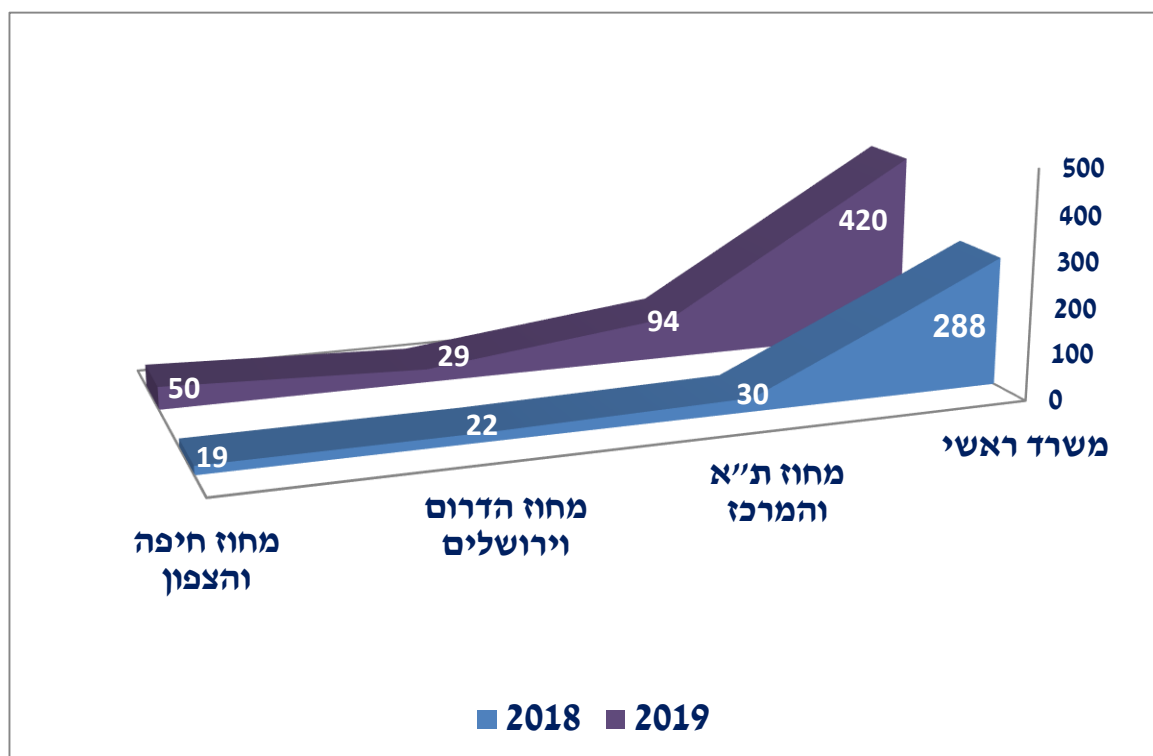
לשנת 2019

התפלגות התלונות לפי נושא תלונה בהשוואה בין שנת 2019 לשנת 2018

נושא התלונה	2018	2019	אחוז השינוי בין השנים
דיוור	346	182	-47.40%
כספים	18	16	-11.11%
תעסוקה	18	19	5.56%
זכאות כללית	35	27	-22.86%
אזרחות	0	1	100%
תלונה על טיפול	15	10	-33.33%
לימודים	14	1	-92.86%
אחר	147	103	-29.93%
סה"כ	593	359	-39.46%

גורם מטפל	2018	2019	אחוז השינוי בין השנים
משרד ראשי	420	288	-31.42%
מחוז ת"א והמרכז	94	30	-68.08%
מחוז הדרום וירושלים	29	22	-24.14%
מחוז חיפה והצפון	50	19	-62%
סה"כ	593	359	-39.46%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

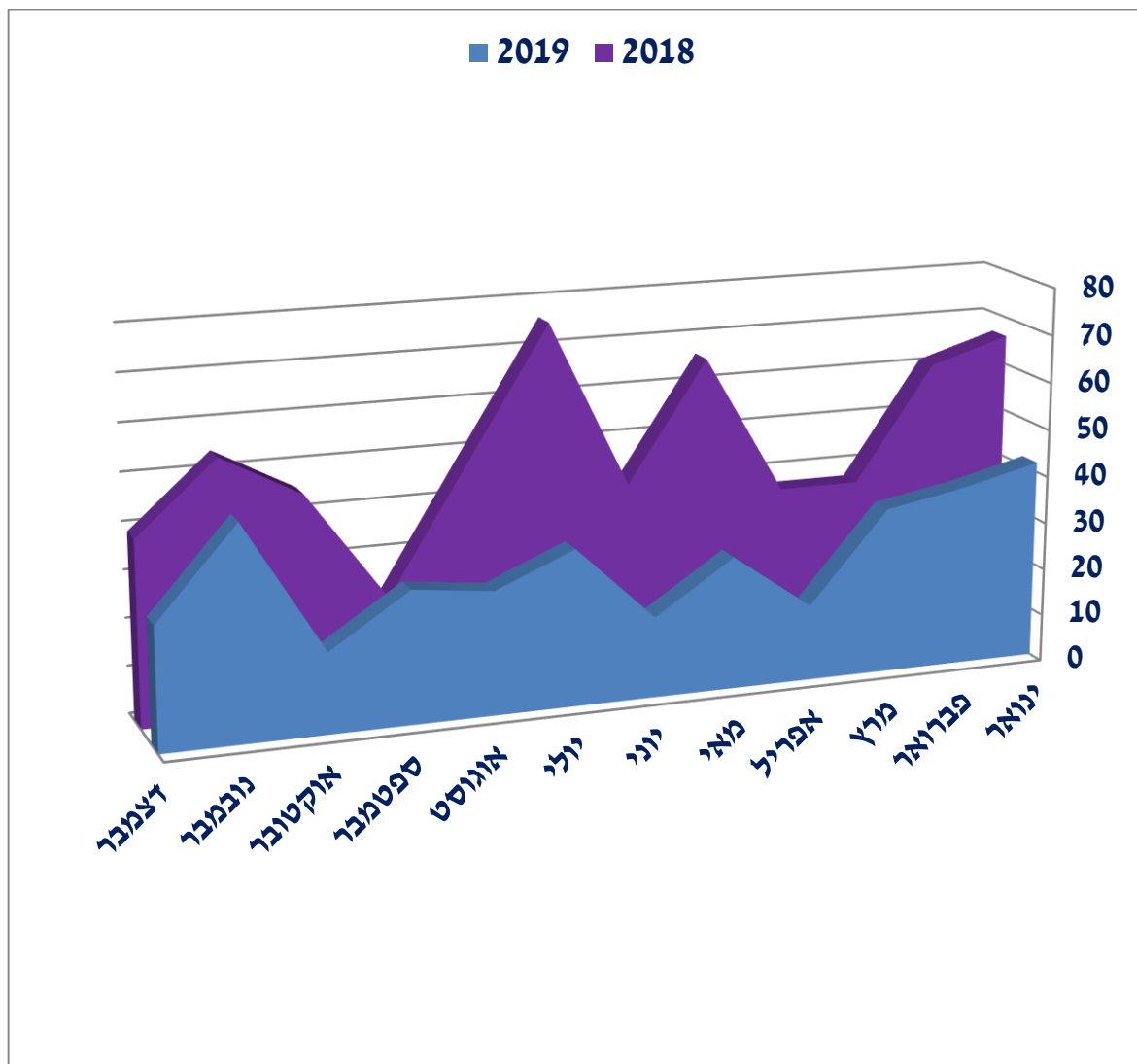


התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2018	2019
ינואר	66	42
פברואר	61	39
מרץ	37	35
אפריל	37	16
מאי	66	28
יוני	41	17
יולי	76	33
אוגוסט	49	26
ספטמבר	22	28

17	45	אוקטובר
45	54	נובמבר
33	39	דצמבר
359	593	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים ושנת פעילות
בשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018



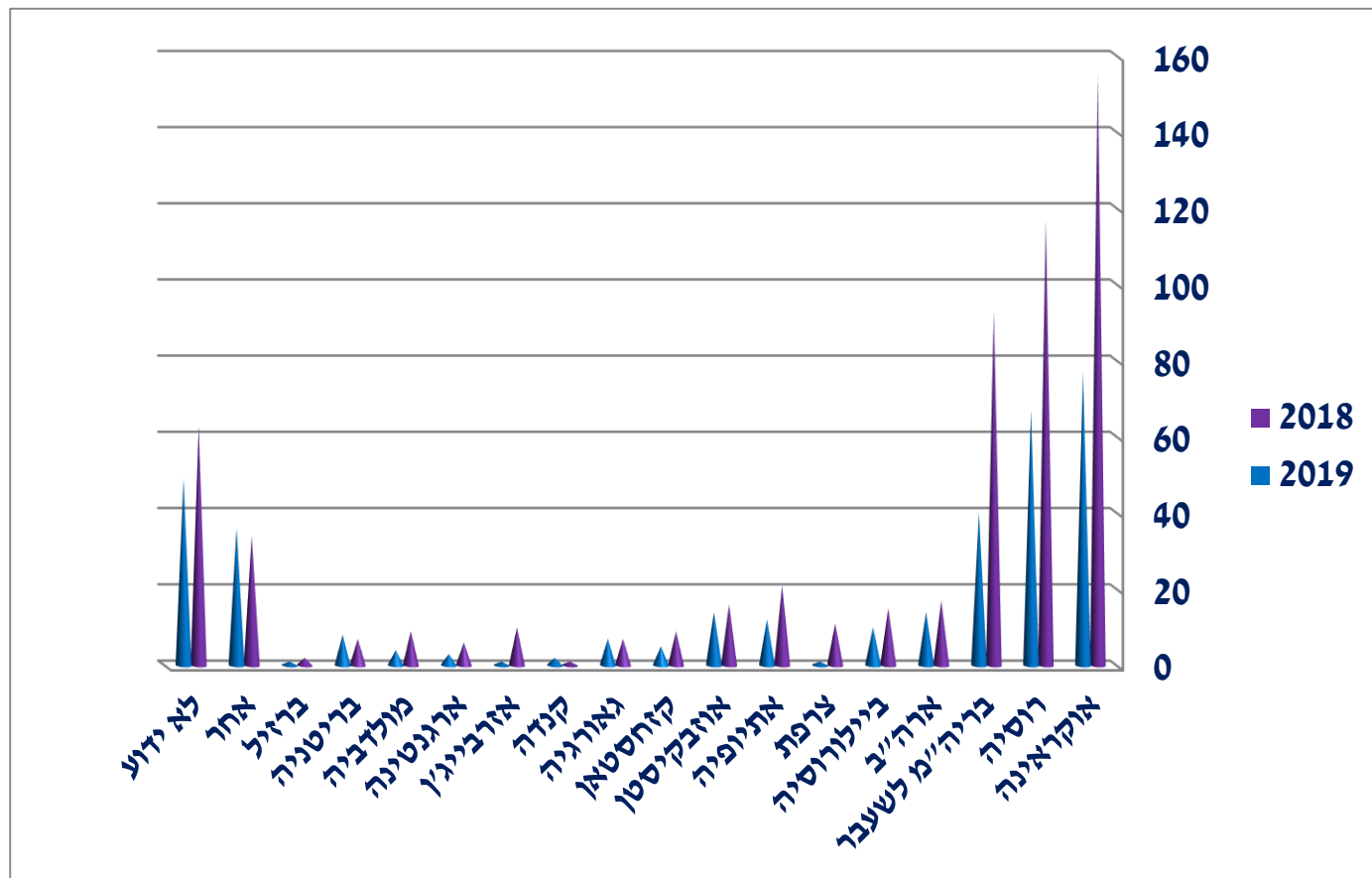
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקה מגדרית שנת 2019

			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ תלונות
זכר	חודש תלונה	ינואר	3	0	1	10	14
		פברואר	0	2	1	13	16
		מרץ	0	2	2	11	15
		אפריל	1	0	0	8	9
		מאי	0	1	0	8	9
		יוני	0	1	0	8	9
		יולי	1	0	3	11	15
		אוגוסט	1	0	2	8	11
		ספטמבר	0	0	1	7	8
		אוקטובר	0	0	2	6	8
		נובמבר	1	0	0	8	9
		דצמבר	0	0	0	5	5
		סה"כ	7	6	12	103	128
נקבה	חודש תלונה	ינואר	1	4	2	16	23
		פברואר	0	2	0	18	20
		מרץ	2	1	1	12	16
		אפריל	2	1	1	3	7
		מאי	1	6	0	7	14
		יוני	1	1	0	5	7
		יולי	0	0	4	9	13
		אוגוסט	1	0	1	12	14
		ספטמבר	1	0	2	11	14
		אוקטובר	0	0	5	2	7
		נובמבר	1	0	1	23	25
		דצמבר	0	1	0	22	23
		סה"כ	10	16	17	140	183

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

2019	2018	ארץ מוצא
80	155	אוקראינה
69	117	רוסיה
41	93	בריה"מ לשעבר
15	17	ארה"ב
10	15	ביילורוסיה
1	11	צרפת
12	21	אתיופיה
14	16	אוזבקיסטן
5	9	קזחסטאן
7	7	גאורגיה
2	1	קנדה
2	10	אזרבייג'ן
3	6	ארגנטינה
4	9	מולדביה
8	7	בריטניה
1	2	ברזיל
37	34	אחר
48	63	לא ידוע
359	593	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות



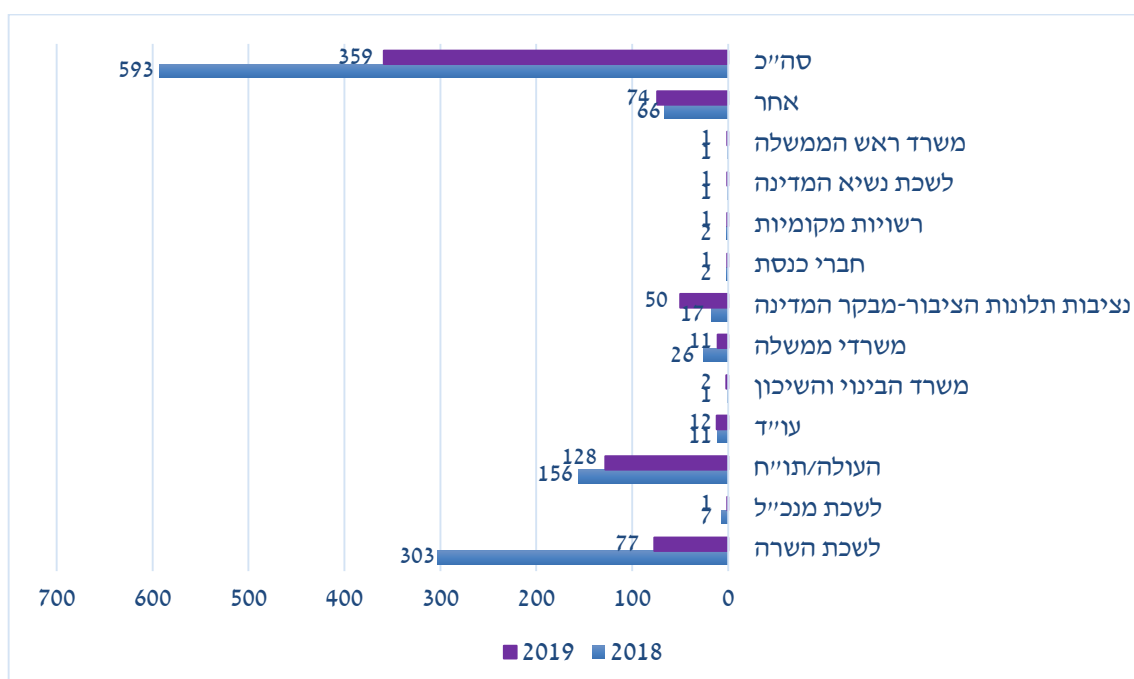
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2019 בחלוקה מגדרית

מהות התלונות בחלוקה מגדרית		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ	
	ביטוח לאומי	0	0	0	1	1	
	דיוור	4	5	12	39	60	
	זכאות כללית	0	0	0	15	15	
	כספים	0	0	0	10	10	
	מכס	0	0	0	3	3	
	מנטרלים ואסירי ציון	0	0	0	2	2	
	מק"ב	0	0	0	1	1	
	רווחה	0	0	0	2	2	
	תושב חוזר	0	0	0	2	2	
	תלונה על טיפול	1	0	0	3	4	
	תעסוקה	0	0	0	7	7	
	אחר	0	0	0	4	4	
	לא ידוע	2	1	0	14	17	
	סה"כ	7	6	12	103	128	
נקבה	נושא	אזרחות	0	0	0	1	1
		ביטוח לאומי	0	0	0	1	1
		דיוור	9	13	16	81	119
		זכאות כללית	1	0	0	5	6
		יזמות עסקית	0	1	0	0	1
		כספים	0	0	0	6	6
		לא ידוע	0	0	0	1	1
		עלייה	0	0	0	4	4
		רווחה	0	0	0	2	2
		תושב חוזר	0	0	0	2	2
		תלונה על טיפול	0	0	0	5	5
		תעסוקה	0	0	0	10	10
		אחר	0	0	0	7	7
		לא ידוע	0	2	1	15	18
סה"כ	10	17	16	140	183		

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

2019	2018	גוף פונה
77	303	לשכת השרה
1	7	לשכת מנכ"ל
128	156	העולה/תו"ח
12	11	עו"ד
2	1	משרד הבינוי והשיכון
11	26	משרדי ממשלה
50	17	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
1	2	חברי כנסת
1	2	רשויות מקומיות
1	1	לשכת נשיא המדינה
1	1	משרד ראש הממשלה
74	66	אחר
359	593	סה"כ

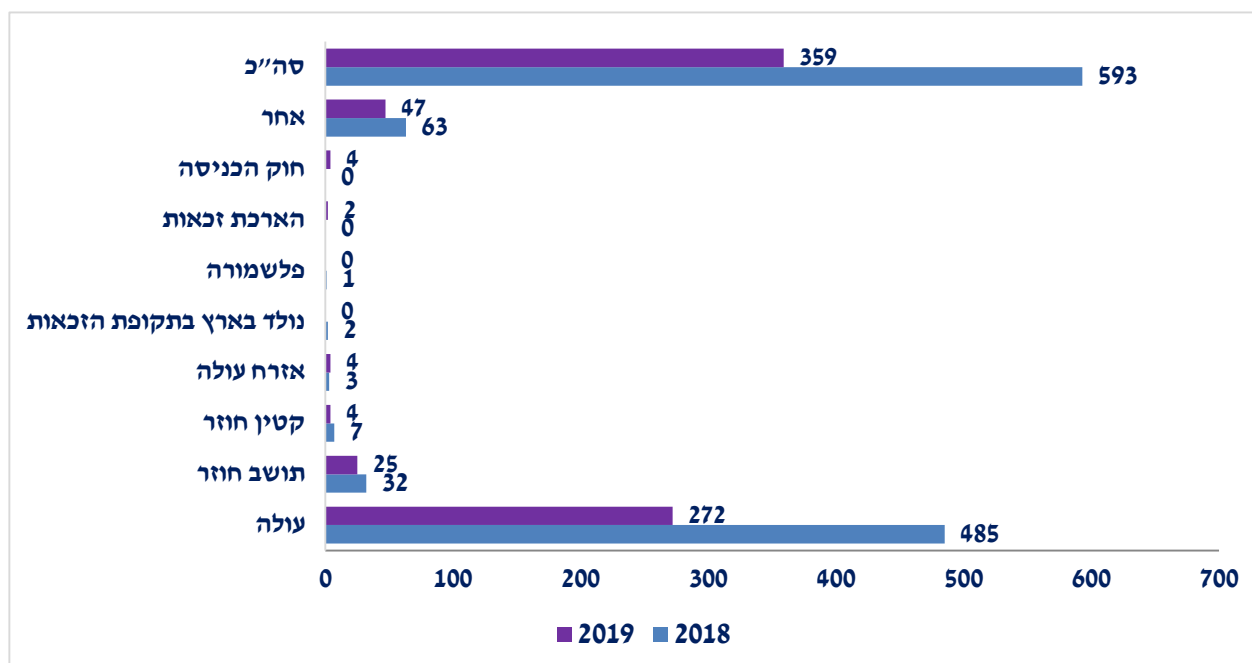
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות



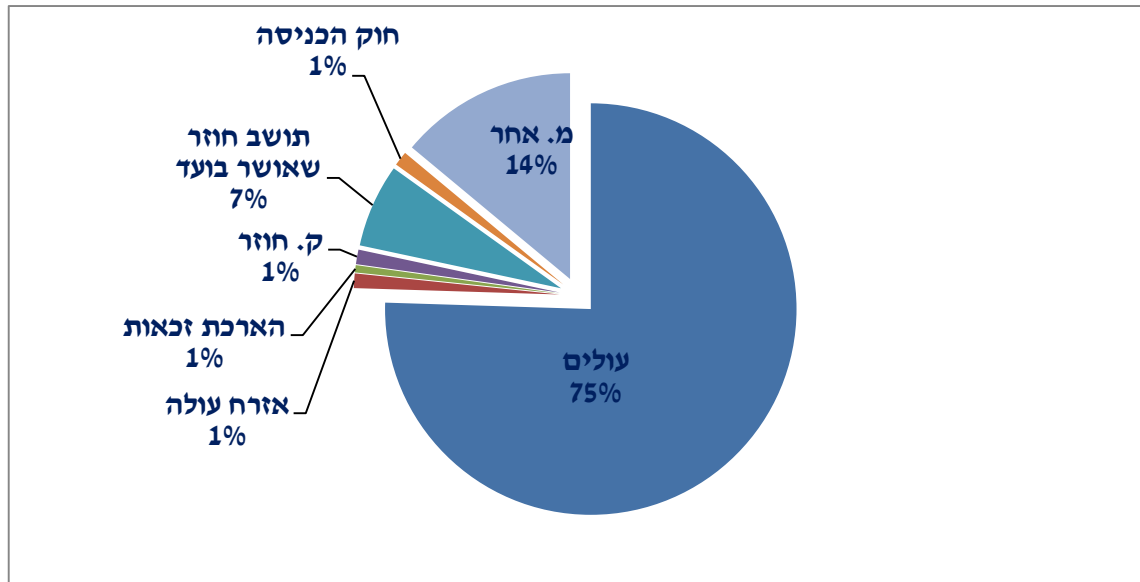
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

2019	2018	מעמד קליטה
272	485	עולה
25	32	תושב חוזר
4	7	קטין חוזר
4	3	אזרח עולה
-	2	נולד בארץ בתקופת הזכאות
-	1	פלשמורה
2	-	הארכת זכאות
4	-	חוק הכניסה
47	63	אחר
359	593	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה בהשוואה בין השנים 2018-2019



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה לשנת 2019



התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית לשנת 2019

			מחוז	מחוז	מחוז	משרד ראשי	סה"כ תלונות
			חיפה והצפון	ירושלים והדרום	ת"א והמרכז		
זכר	מעמד קליטה	עולים	4	6	12	83	105
		אזרח עולה	0	0	0	3	3
		הארכת זכאות	0	0	0	2	2
		ק. חוזר	1	0	0	1	2
		תושב חוזר שאושר בועד	2	0	0	12	14
		חוק הכניסה	0	0	0	2	2
		סה"כ	7	6	12	103	128
נקבה	מעמד קליטה	עולים	9	16	17	125	167
		אזרח עולה	0	0	0	1	1
		ק. חוזר	0	0	0	2	2
		תושב חוזר שאושר בועד	0	0	0	11	11
		חוק הכניסה	1	0	0	1	2

	סה"כ	10	16	17	140	183
--	------	----	----	----	-----	-----

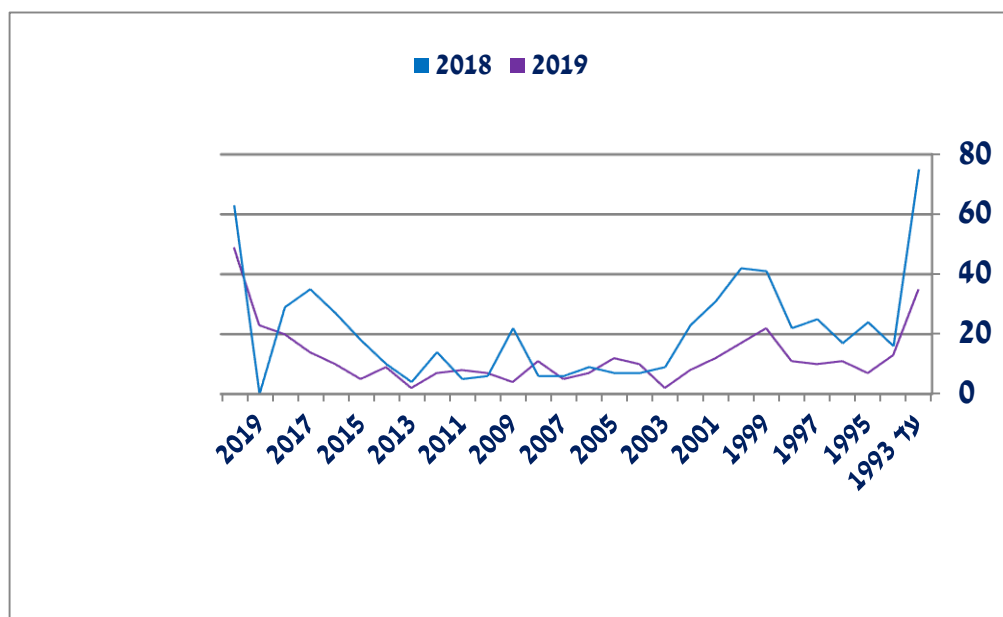
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2018-2019

2019	2018	שנת עלייה
23	-	2019
20	29	2018
14	35	2017
10	27	2016
5	18	2015
9	10	2014
2	4	2013
7	14	2012
8	5	2011
7	6	2010
4	22	2009
11	6	2008
5	6	2007
7	9	2006
12	7	2005
10	7	2004
2	9	2003
8	23	2002
12	31	2001
17	42	2000
22	41	1999
11	22	1998
10	25	1997
11	17	1996
7	24	1995
13	16	1994
35	75	עד 1993
49	63	לא ידוע

2019	2018	שנת עלייה
359	593	סה"כ

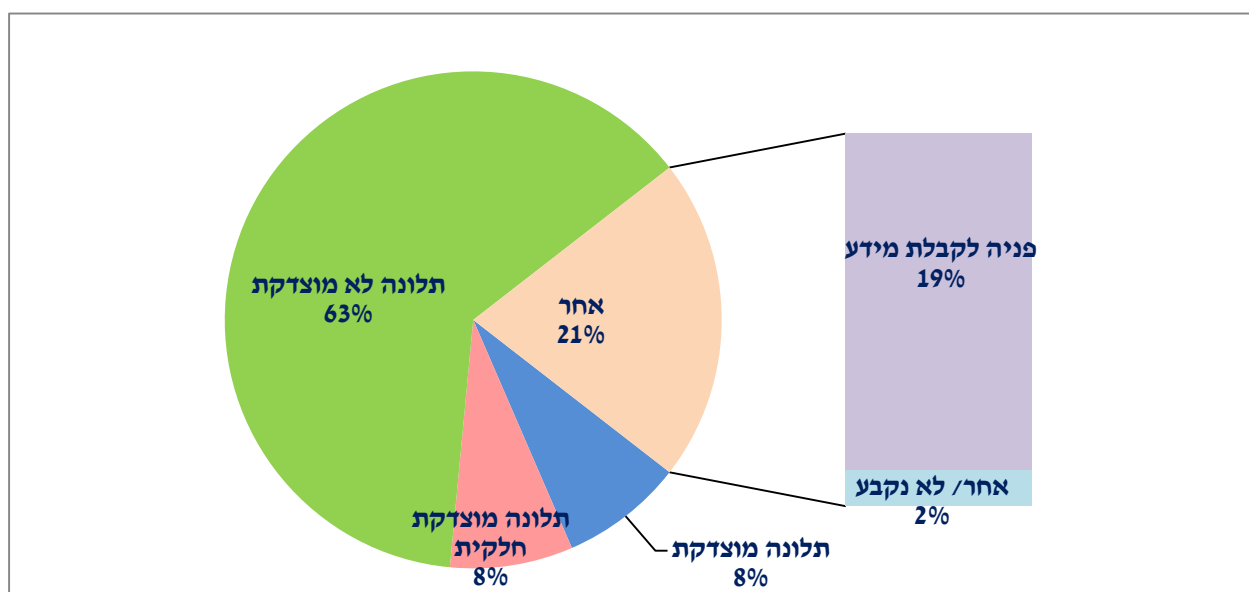
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים
במהלך השנים 2018,2019**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2019

הכמות באחוזים	מס' התלונות	סוג תלונה
8%	28	תלונה מוצדקת
8%	30	תלונה מוצדקת חלקית
63%	226	תלונה לא מוצדקת
19%	67	פניה לקבלת מידע
2%	8	אחר/ לא נקבע
100%	359	סה"כ

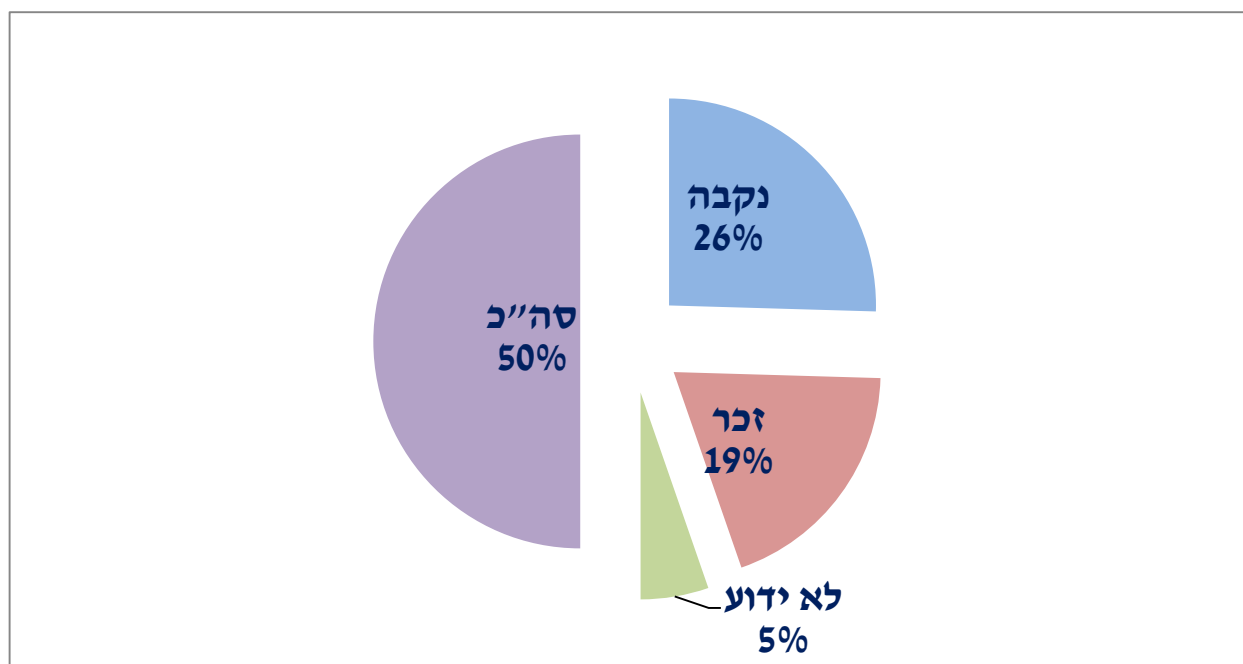
התפלגות התלונות בדואר ובפקס מוצדקות/לא מוצדקות לשנת 2019



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

אחוז השינוי בין השנים	2019	2018	מגדר
-39.40%	183	302	נקבה
-43.86%	128	228	זכר
-23.81%	48	63	לא ידוע
-39%	359	593	סה"כ

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת תלונה
לפי שנת פעילות





התפלגות התלונות

במשרד הראשי

לשנת 2019

המשרד הראשי

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

בשנת 2019 התקבלו באגף 359 תלונות בכתב. מרביתן נשלחו ישירות למשרד הראשי, ללשכת השר, ללשכת המנכ"ל וישירות למטה האגף הבכיר לביקורת פנים ולתלונות הציבור. חלקן נענו על ידי מרכזת תלונות הציבור במשרד הראשי, המרכזת את התלונות בכתב. על חלקן השיבה וחלקן נותבו על ידה למחוזות, לטיפול ולמתן מענה לפונה. תלונות בעלות אופי של ליקוי מערכתי והיבטים של טוהר המידות או חשש להתנהגות שאינה הולמת, מועברות לטיפול הביקורת הפנימית באגף.

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מרכזת תלונות הציבור במשרד הראשי בשנת 2019

1. תלונה על אי קבלת טיפול לתושבת חוזרת בשל קיומו של חוב למשרד

רקע

ישראלית שבה ארצה לאחר שהייה ממושכת בחו"ל וביקשה לממש זכאותה לסיוע במסגרת תעסוקה, כתושבת חוזרת.

במערכת העולים מתברר כי בעבר קיבלה מלגת קיום למשך חודשיים כ"עולה" ממנהל הסטודנטים בעת שלמדה לתואר שני ואשר לה לא הייתה זכאית כלל, על כן התבקשה תחילה לסלק את החוב. המתלוננת ערערה על כך, לדבריה מעולם לא הובא לידיעתה דבר קיומו של החוב, ועתה אין בידה אפשרות לפרוע אותו.

ממצאים

מבירור עם תיעוד וזכאות במטה עלה, כי קיימת רשימת חייבים שהועברה לוועדה עליונה במשרד האוצר ומיועדת לביטול עקב התיישנות ושמה של המתלוננת נמצא אף הוא ברשימה.

תוצאות הטיפול

תקופת הזכאות של המתלוננת כתושבת חוזרת הוארכה עד לביטולו הסופי של החוב, על מנת שתוכל לממש זכאותה לקבלת סיוע.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על שינוי מהותי בתור הממתינים לדיור ציבורי

רקע

עולה קשיש הנמצא בתור הממתינים בדק את מקומו בתור ומתברר כי חל שינוי גדול במיקומו ללא כל סיבה.

ממצאים

בדיקה העלתה כי הייתה תקלה טכנית במערכת הממוחשבת ובמהלך אותו חודש התקלה טופלה.

תוצאות הטיפול

שמו של המתלונן הוחזר לרשימת הממתינים על פי הנתונים הנכונים.

התלונה נמצאה מוצדקת

3. תלונה על אי קבלת מענק הניתן לפליטים

רקע

משרד העלייה והקליטה מסייע לעולים הנמלטים מאזורי חירום (שהוגדרו מראש), הסיוע ניתן כמענק והוא נועד לכל צורכי העולה הנמלט לרבות ביגוד וציוד לבית. עולה פנה בתלונה שלא קיבל את המענק כאמור, למרות שהגיש את האישורים המוכיחים כי הגיע מאזור חירום.

ממצאים

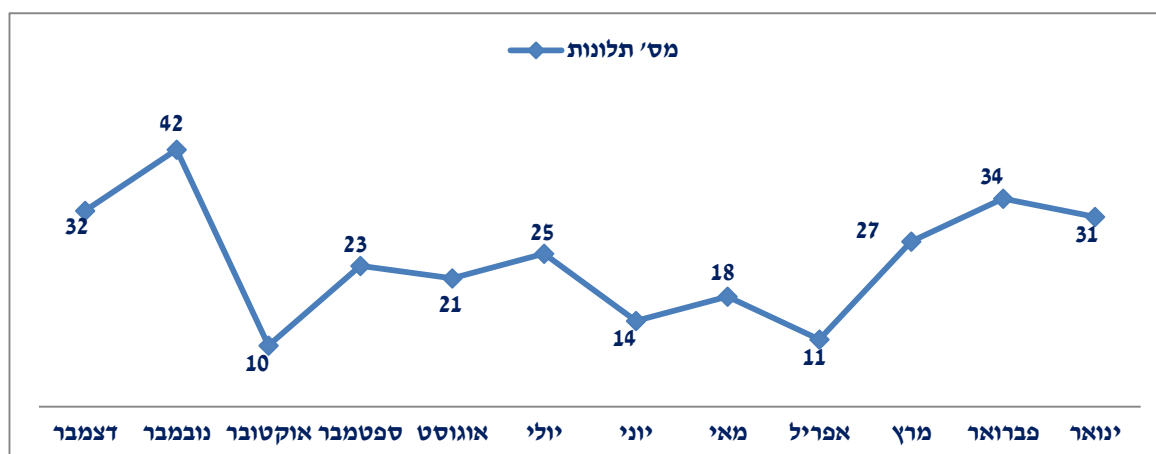
התלונה נבדקה ומדובר בתהליך בירוקרטי רגיל ולא היה כל עיכוב.

התלונה אינה מוצדקת

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2019**

חודש תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	31	10.76%
פברואר	34	11.81%
מרץ	27	9.38%
אפריל	11	3.82%
מאי	18	6.25%
יוני	14	4.86%
יולי	25	8.68%
אוגוסט	21	7.29%
ספטמבר	23	7.99%
אוקטובר	10	3.47%
נובמבר	42	14.58%
דצמבר	32	11.11%
סה"כ	288	100%

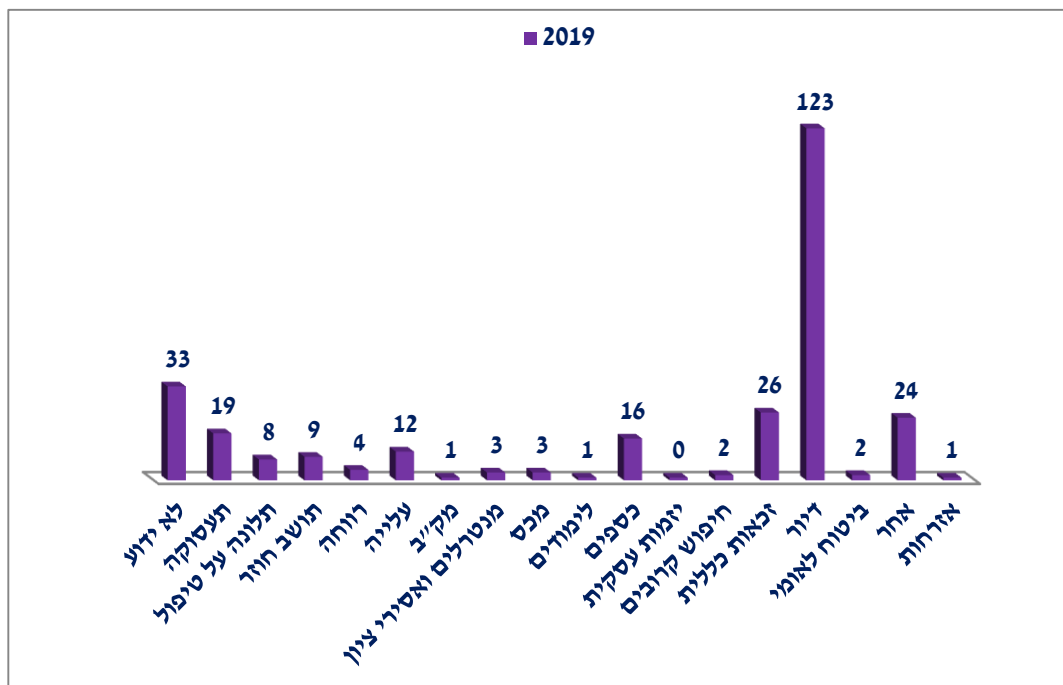
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2019**



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2019**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
0.35%	1	אזרחות
0.69%	2	ביטוח לאומי
42.71%	123	דיוור
9.03%	26	זכאות כללית
0.69%	2	חיפוש קרובים
0.00%	0	יזמות עסקית
5.56%	16	כספים
0.35%	1	לימודים
1.04%	3	מכס
1.04%	3	מנטרלים ואסירי ציון
0.35%	1	מק"ב
4.17%	12	עלייה
1.39%	4	רווחה
3.13%	9	תושב חוזר
2.78%	8	תלונה על טיפול
6.60%	19	תעסוקה
8.33%	24	אחר
11.81%	34	לא ידוע
100%	288	סה"כ

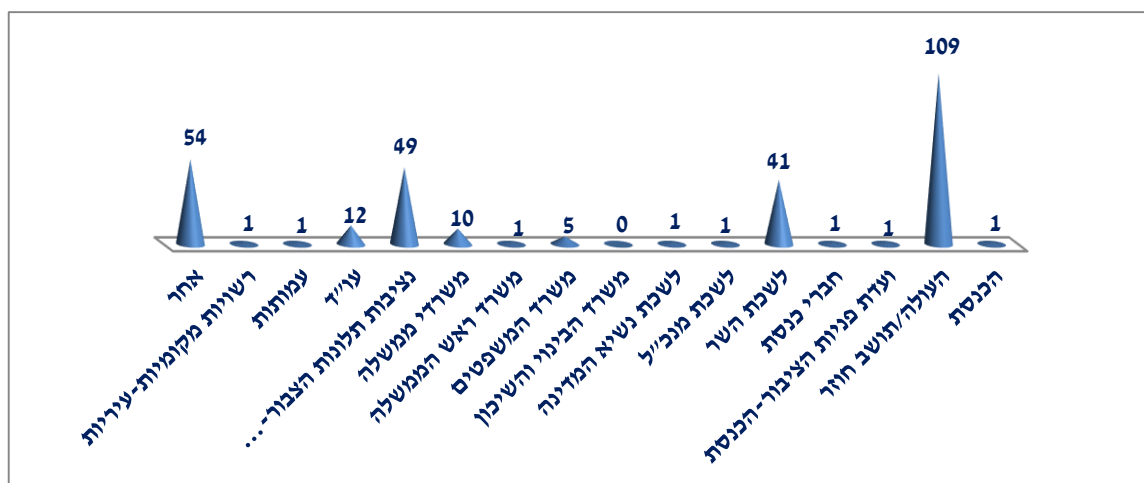
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא התלונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2019**



**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה במשרד הראשי
במהלך שנת 2019**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	
0.35%	1	הכנסת
37.85%	109	העולה/תושב חוזר
0.35%	1	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.35%	1	חברי כנסת
14.24%	41	לשכת השר
0.35%	1	לשכת מנכ"ל
0.35%	1	לשכת נשיא המדינה
0.00%	0	משרד הבינוי והשיכון
1.74%	5	משרד המשפטים
0.35%	1	משרד ראש הממשלה
3.47%	10	משרדי ממשלה
17.01%	49	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
4.17%	12	עו"ד
0.35%	1	עמותות
0.35%	1	רשויות מקומיות-עיריות
18.75%	54	אחר
100.00%	288	סה"כ

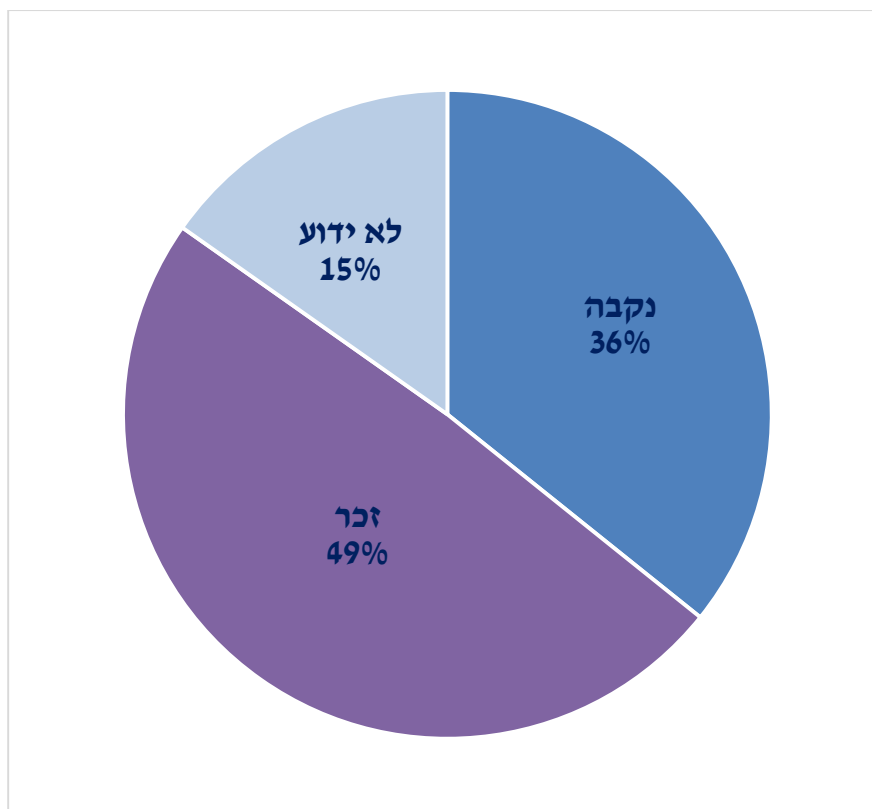
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה במשרד הראשי
במהלך שנת 2019**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר במשרד הראשי לשנת 2019

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	140	48.61%
זכר	103	35.76%
לא ידוע	45	15.63%
סה"כ	288	100%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר במשרד הראשי לשנת 2019



התפלגות התלונות

במחוז תל אביב והמרכז

לשנת 2019

דוגמאות לתלונות ציבור בדואר ובפקס - מחוז תל-אביב והמרכז לשנת 2019

1. תלונה על אי קבלת מענה לבקשה לקבלת מעמד "תושב חוזר"

רקע

תושב חוזר הגיע לסניף במרכז הארץ, הגיש מסמכים והמתין לקבלת תעודת "תושב חוזר", משלא קיבל מענה, התלונן על המתנה ממושכת.

ממצאים

מבירור שנערך בסניף, עולה כי העובדת דחתה את בקשתו של המתלונן ללא כל הצדקה ורק כאשר התלונן, הנושא נבדק והתברר כי העובדת טעתה.

תוצאות הטיפול

המתלונן זומן לסניף על ידי אותה עובדת, והונפקה לו תעודת "תושב חוזר"

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על אי קבלת מענק הניתן לפליטים

רקע

משרד העלייה והקליטה מסייע לעולים הנמלטים מאזורי חירום (שהוגדרו מראש), הסיוע ניתן כמענק והוא נועד לכל צורכי העולה הנמלט לרבות ביגוד וציוד לבית. עולה פנה בתלונה שלא קיבל את המענק כאמור, למרות שהגיש את האישורים המוכיחים כי הגיע מאזור חירום.

ממצאים

התלונה נבדקה ומדובר בתהליך בירוקרטי רגיל ולא היה כל עיכוב.

התלונה אינה מוצדקת

3. תלונה על אי קבלת החזר עבור תשלום לאולפן

רקע

במסגרת קליטתם של העולים ושילובם בעסוקה, המשרד מפנה את העולים לאולפנים של משרד החינוך, ללימוד השפה העברית. בנוסף על לימודים במסגרת כאמור, המשרד מעניק לעולים שוברי השתתפות עבור לימודי עברית במסגרות פרטיות. העולה מממן את הלימודים ומקבל החזר בשלושה תשלומים, אחד עם ההרשמה, שני לאחר מחצית הקורס והשלישי בסיומו, ובתנאי שהתקיימה נוכחות של 80% לפחות. העולה פנתה לקבל החזר התשלום האחרון ונדחתה מהסיבה שנוכחותה בקורס הייתה פחות מ-80%.

ממצאים

העולה פנתה בתלונה לאגף והודיעה כי נאלצה להיעדר מהקורס עקב מחלה. הוצע לה לפנות לוועדת ערעורים ולצרף מסמכים רפואיים התומכים בבקשתה.

תוצאות הטיפול

בקשתה נדונה בוועדת ערעורים ולאחר שזו עיינה במסמכים הרפואיים, אושר לה כחריג מלוא הסיוע.

התלונה נמצאה מוצדקת

4. תלונה על ביטול פגישה ללא הודעה מוקדמת

רקע

עולה שקבעה תור מראש ליועצת, הגיעה במועד והתברר לה שהיועצת נעדרת עקב מחלה והעולה נאלצה לשוב על עקבותיה. העולה התלוננה שלא קיבלה הודעה על ביטול התור, ובואה היה לשווא.

ממצאים

מתברר, כי היה כאן כשל בהתנהלות, מאחר שהעולה הייתה מוזמנת לשעת צהריים, ניתן היה להודיעה מראש על ביטול התור עקב הנסיבות.

תוצאות הטיפול

עם קבלת התלונה, העולה הוזמנה בו במקום לקבלת טיפול והיועצת התנצלה בפני המתלוננת.

התלונה נמצאה מוצדקת

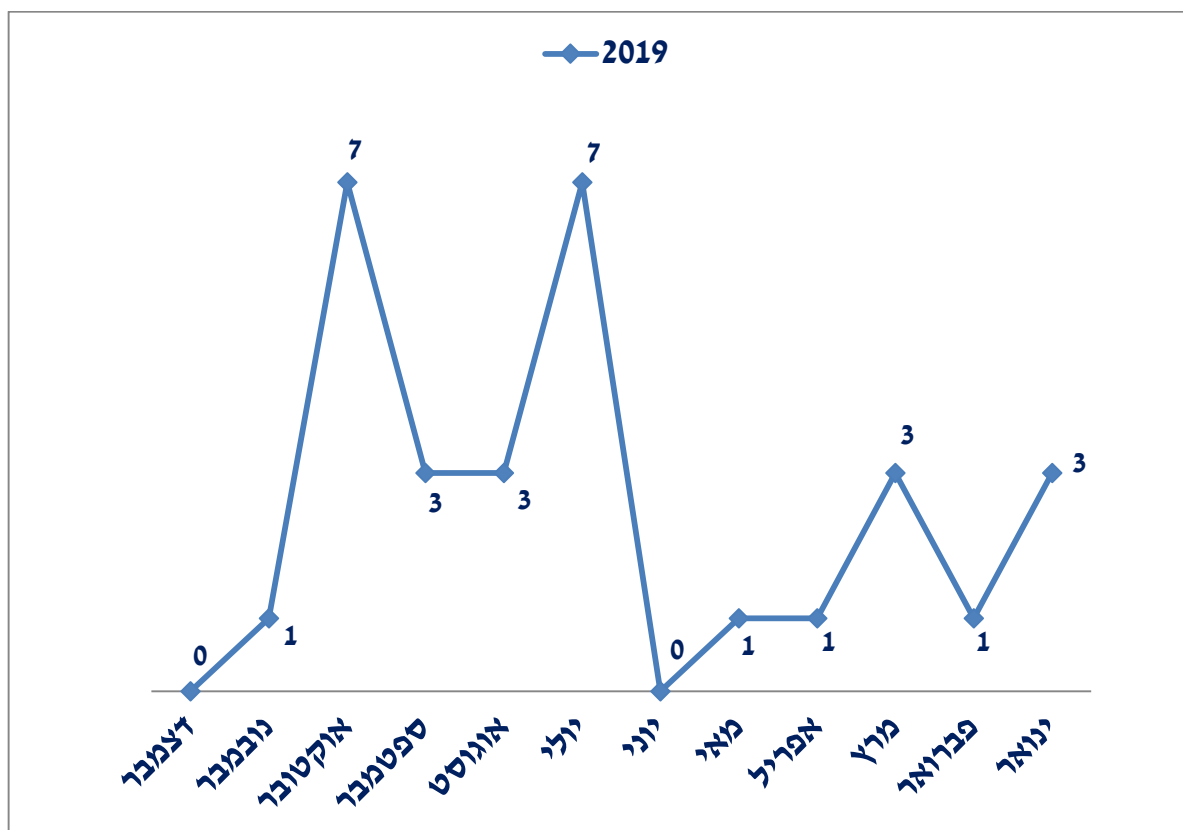
התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2019 במחוז ת"א והמרכז

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
93.33%	28	דיוור
6.67%	2	לא ידוע
100%	30	סה"כ

התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2019 מחוז ת"א והמרכז

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
10.00%	3	ינואר
3.33%	1	פברואר
10.00%	3	מרץ
3.33%	1	אפריל
3.33%	1	מאי
0.00%	0	יוני
23.33%	7	יולי
10.00%	3	אוגוסט
10.00%	3	ספטמבר
23.33%	7	אוקטובר
3.33%	1	נובמבר
0.00%	0	דצמבר
100%	30	סה"כ

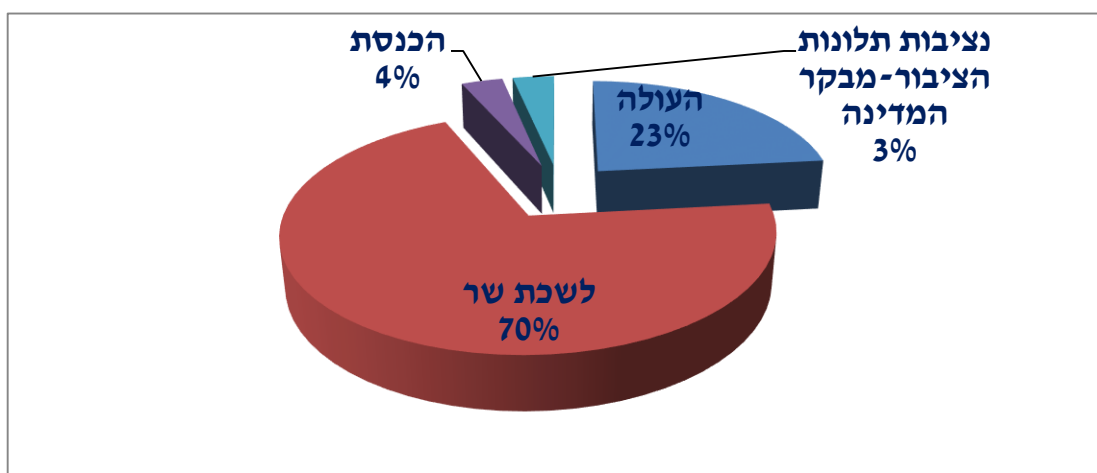
התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2019 מחוז ת"א והמרכז



התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2019 מחוז ת"א והמרכז

גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
העולה	7	23.33%
לשכת שר	21	70%
הכנסת	1	3.33%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	1	3.33%
סה"כ	30	100%

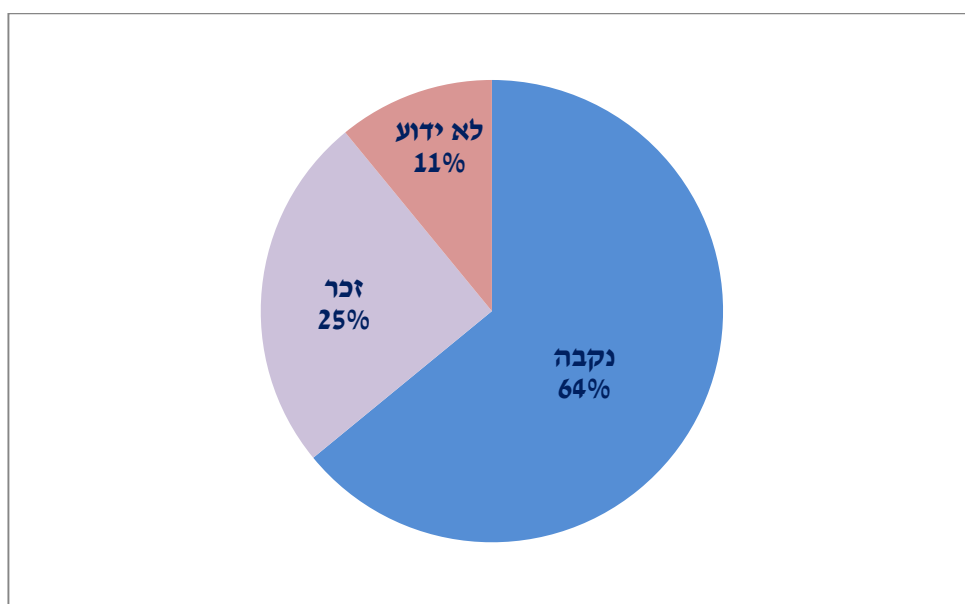
התפלגות התלונות מחוז ת"א והמרכז לפי גורם פונה לשנת 2019



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2019

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	17	56.67%
זכר	12	40.00%
לא ידוע	1	3.33%
סה"כ	30	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2019



התפלגות התלונות
במחוז חיפה והצפון
לשנת 2019

דוגמאות לתלונות - מחוז חיפה והצפון 2018

1. תלונה על תקלה בהרשמה להצגה

רקע

העולה נרשמה עצמאית באתר של משרד העלייה והקליטה להצגה שהייתה אמורה להתקיים בתאריך 6.10.2019 וקיבלה אישור הרשמה בדוא"ל ובמסרון. למרות זאת, שמה לא הופיע ברשימות המוזמנים להצגה. בנוסף העולה טענה כי לא נשמר לה מקום ישיבה מראש ונאלצה לשבת על פי האפשרויות שהיו. העולה הרגישה פגועה ולדבריה, זה לא היה מכובד.

ממצאים

בבדיקה נמצא כי בעת ההרשמה קרתה תקלה במערכת ההרשמה, לכן שמה לא הופיע ברשימות. בנוסף הוסבר שאין באפשרות המשרד להבטיח מקום ישיבה ספציפי לעולה, מכיוון שאין למשרדנו מערכת מכירת כרטיסים, אך כול מי שמגיע להצגה מקבל מקום ישיבה.

תוצאות הטיפול

העולה קיבלה מכתב הסבר והתנצלות.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על סירוב רכישת דירת נ"ר

רקע

העולה מצא דירה המתאימה לנכה וביקש לרכוש אותה, אך קיבל סירוב מסיבה שלא ברורה לו. העולה הביע אכזבה מעבודת המשרד בתחום דירות נ"ר. לטענתו, מזה זמן רב ממתין לדירת נ"ר ללא פתרון.

ממצאים

בבדיקה נמצא כי בעבר הוצעו לו מספר פתרונות דור, אך סירב לכולם. בנוסף, בחודש יוני 2019 העולה מצא דירה שלדעתו מתאימה לצרכיו. בבדיקת מהנדס חברת עמידר ומרפא בעיסוק מטעם משרד הבריאות עלה כי הדירה כאמור לא מתאימה לכיסא גלגלים בשל מגבלת הנגשה למבנה.

תוצאות הטיפול

העולה קיבל מכתב הסבר על תהליך אישור דירת נ"ר. בהמשך קיבל דירת נ"ר מתאימה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

3. תלונה על אי קבלת פתרון דיור

רקע

העולה התלוננה על כך שטרם נמצא פתרון דיור העונה על בקשתה, למרות שנמצאת בתור הממתינים כבר שנים רבות.

ממצאים

בבדיקה נמצא כי העולה ממתינה בתור לקבלת פתרון דיור מאז שנת 2006 ובמהלך השנים הוצעו לה מעל 10 פתרונות דיור בהוסטל/מקבץ בעיר חיפה והקריות. העולה ביקשה לקבל פתרון במקבץ לב הדר. בחודש ינואר 2019 התפנתה יחידת דיור במקבץ לב הדר והעולה התבקשה לחדש מסמכים רפואיים. מעיון במסמכים הרפואיים התברר כי לעולה קיימת בעיה רפואית אשר אינה מאפשרת מגורים במקבץ.

תוצאות הטיפול

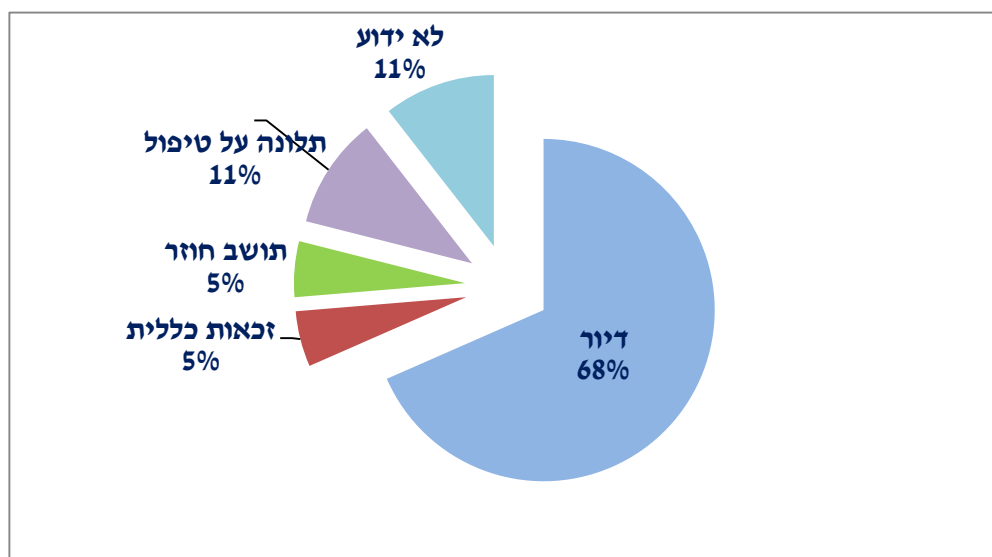
העולה קיבלה מכתב המסביר את סיבת דחיית בקשתה למגורים במקבץ. המקרה הועבר לטיפול של עו"ס מחוזית ומח' רווחה בעיר לבחינת פתרון דיור מתאים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2019 – מחוז חיפה והצפון

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
68.42%	13	דיוור
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

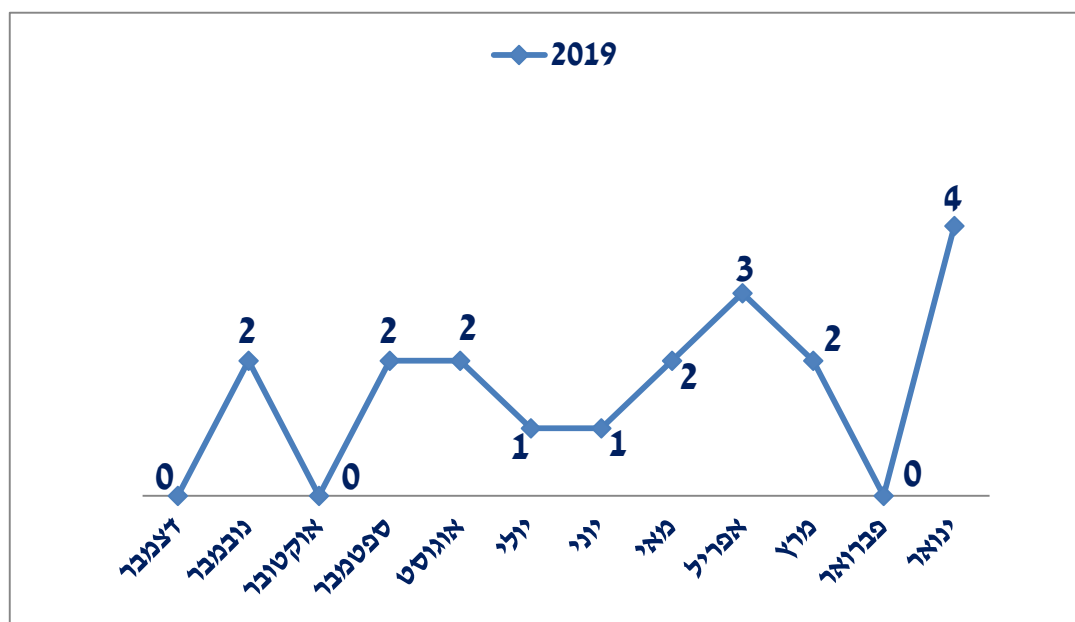
התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2019 – מחוז חיפה והצפון



התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2019 - מחוז חיפה והצפון

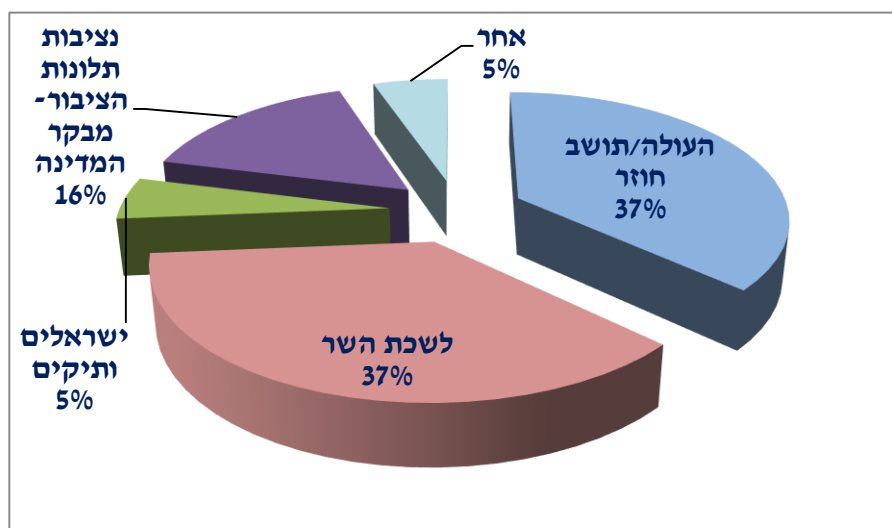
חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	4	21.05%
פברואר	0	0.00%
מרץ	2	10.53%
אפריל	3	15.79%
מאי	2	10.53%
יוני	1	5.26%
יולי	1	5.26%
אוגוסט	2	10.53%
ספטמבר	2	10.53%
אוקטובר	0	0.00%
נובמבר	2	10.53%
דצמבר	0	0.00%
סה"כ	19	100%

התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2019 - מחוז חיפה והצפון



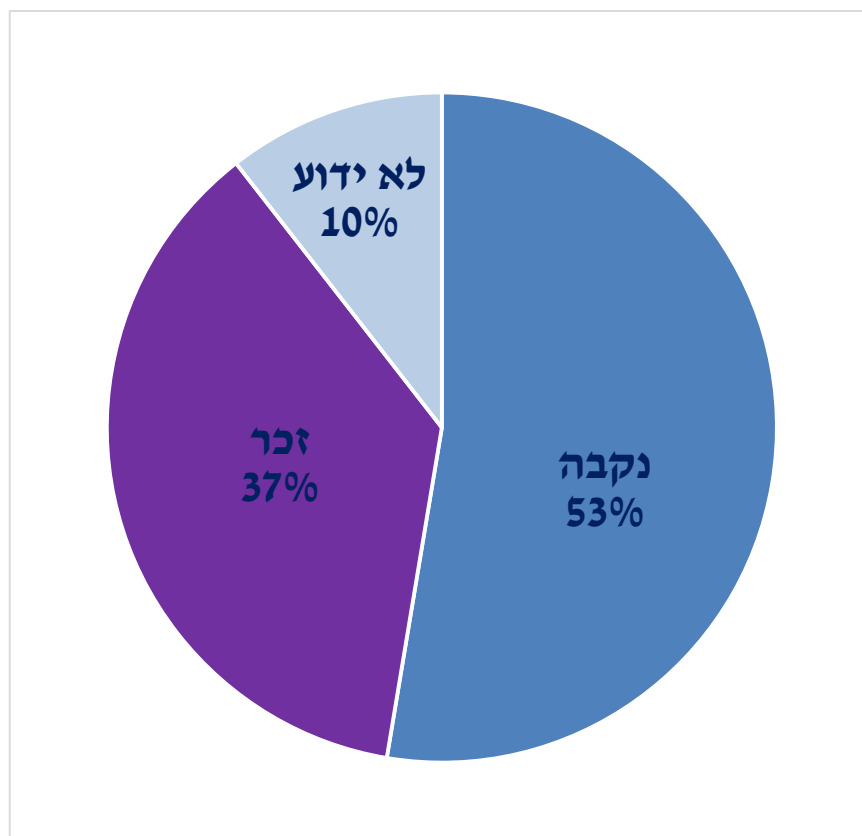
התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2019 במחוז חיפה והצפון

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 מגדר במחוז חיפה והצפון לשנת 2019

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

במחוז הדרום וירושלים

לשנת 2019

דוגמאות לתלונות במחוז הדרום וירושלים 2019

1. תלונה על אי-העברת מידע בנוגע לרשויות המס

רקע

עולים ותושבים חוזרים בהגיעם למרחבים מקבלים מידע על הסיוע הניתן על-ידי משרד העלייה והקליטה ומופנים למשרדי ממשלה אחרים כמו המוסד לביטוח לאומי, רשויות המס, מכס, משרד התחבורה ועוד. תושב חוזר, בביקורו במרחב, ביקש לדעת פרטים על פטור ממס הכנסה, היועץ השיב לו כי אין פטור ממס הכנסה לתושב חוזר. לימים, נודע לפונה כי קיים מושג "שנת הסתגלות" שפירושו מי שעלה לישראל או תושב חוזר אשר שהה בחו"ל מעל מספר שנים, רשאי לבחור בשנה הראשונה ב"שנת הסתגלות" בטרם יחליט אם להישאר בארץ ולמלא טופס ייעודי תוך 90 ימים מהגיעו לארץ וזאת לצורך חישוב מס הכנסה. הפונה התלונן כי מידע זה לא ניתן לו ולכן נגרם לו נזק כספי.

תוצאות הטיפול

מתברר כי המתלונן שאל את היועץ לגבי פטור ממס ולא על "שנת הסתגלות" ובכל מקרה לא נגרם לו כל נזק כיוון ש"שנת הסתגלות" מיועדת למי ששהה מעל 10 שנים בחו"ל ומנהל עסקיו בחו"ל. למתלונן לא היו עסקים בחו"ל, יתרה מכך, הוא היה מובטל וקיבל דמי אבטלה כסיוע מהמשרד.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונה על עיכוב בהנפקת תעודת תושב חוזר

רקע

תושבת חוזרת פנתה למשרד בשעות אחר הצהריים כאשר המרחב פועל במתכונת תורנות ובמצבת כוח אדם מצומצמת והגישה טפסים לקבלת מעמד "תושב חוזר". עקב עומס הפונים, מונהגת שיטה שבה הפונה מגיע ללשכה, ממלא טפסים (אינו מקבל טיפול פרונטלי), ולאחר מספר ימים יוצרים עמו קשר ומזמינים אותו לשיחה עם יועץ, ובמעמד זה מוסרים את התעודה כאמור. המתלוננת הלינה על כך שיצרו עמה קשר רק כעבור כחודש ימים ממועד מסירת הטפסים.

ממצאים

במועד בו מסרה את הטפסים, חלו חגי תשרי ונוצר עומס גדול מהרגיל, לכן, מסירת התעודה התעכבה.

תוצאות הטיפול

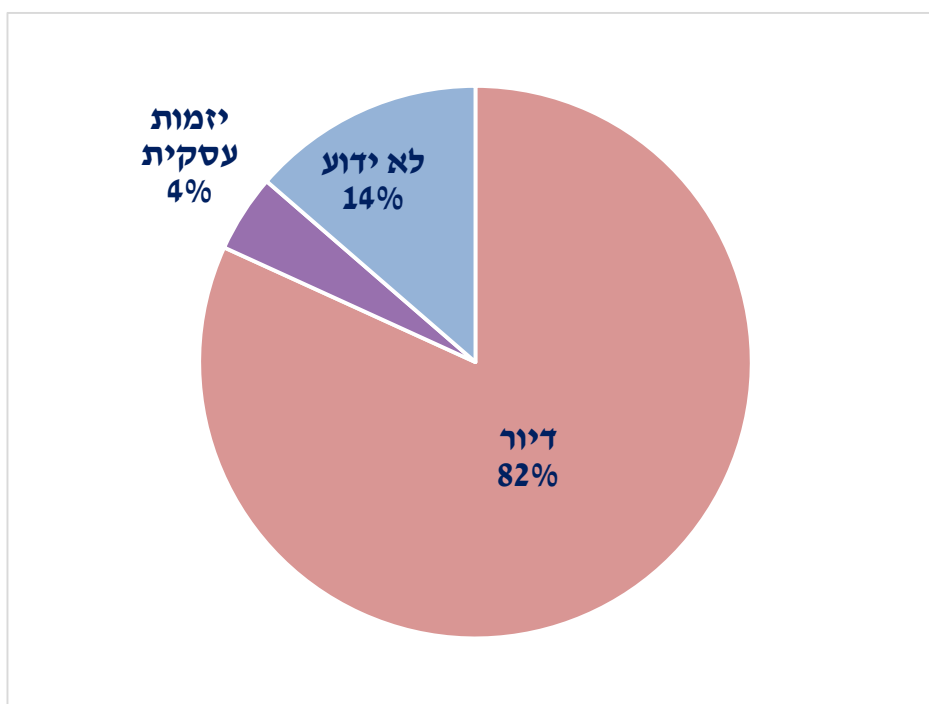
המתלוננת זומנה למרחב, קיבלה את התעודה כולל הסבר ראשוני על זכויותיה, ונקבע לה תוך להמשך טיפול עם היועץ האישי.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2019
במחוז הדרום וירושלים

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	נושא התלונה
81.82%	18	דיור
4.55%	1	יזמות עסקית
13.64%	3	לא ידוע
100%	22	סה"כ

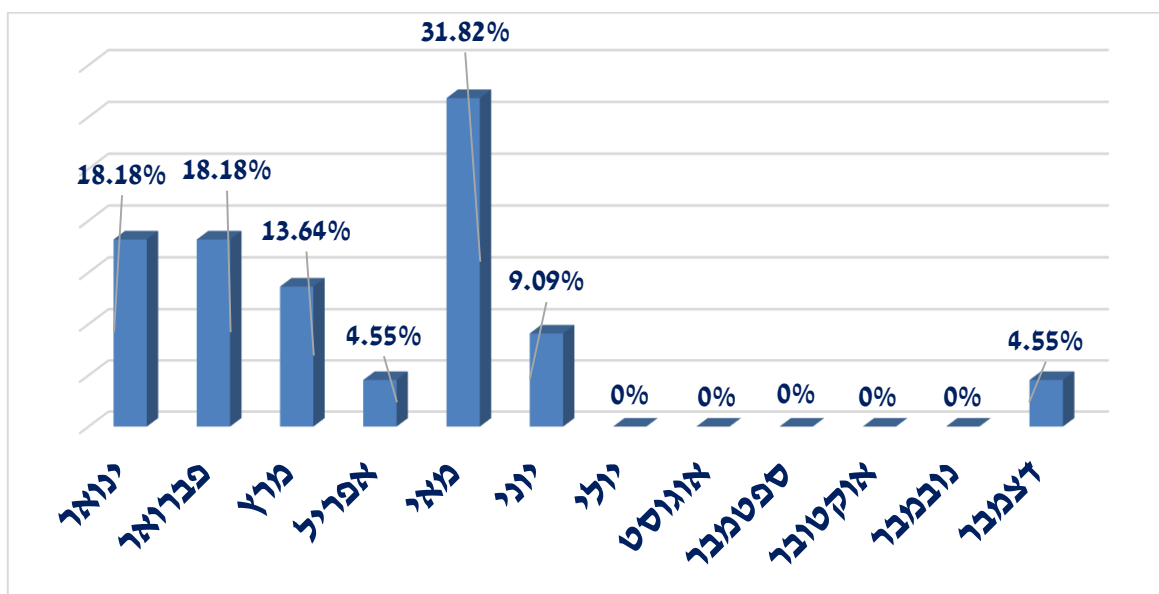
התפלגות התלונות לפי נושא תלונה לשנת 2019 במחוז הדרום וירושלים



התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2019 במחוז הדרום וירושלים

אחוז התלונות מכלל התלונות	מס' התלונות	חודש התלונה
18.18%	4	ינואר
18.18%	4	פברואר
13.64%	3	מרץ
4.55%	1	אפריל
31.82%	7	מאי
9.09%	2	יוני
0%	0	יולי
0%	0	אוגוסט
0%	0	ספטמבר
0%	0	אוקטובר
0%	0	נובמבר
4.55%	1	דצמבר
100%	22	סה"כ

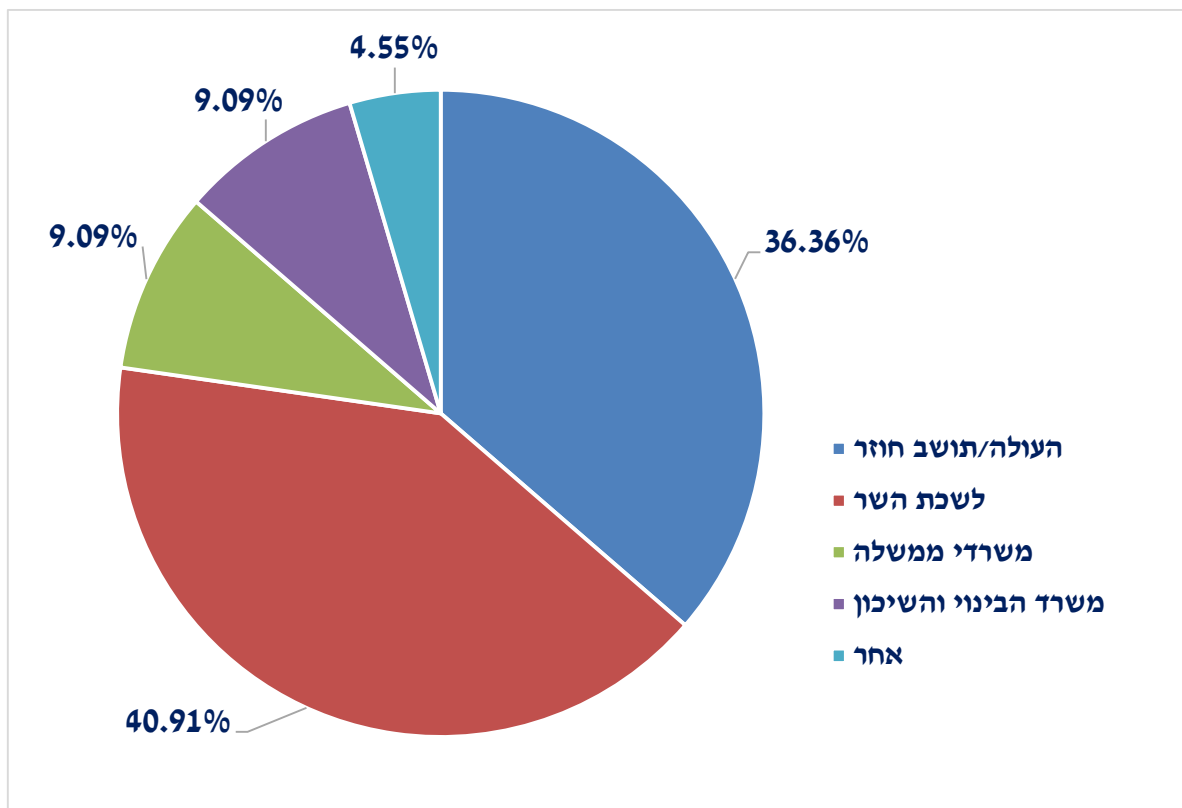
התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2019 במחוז הדרום וירושלים



התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2019 – מחוז הדרום וירושלים

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

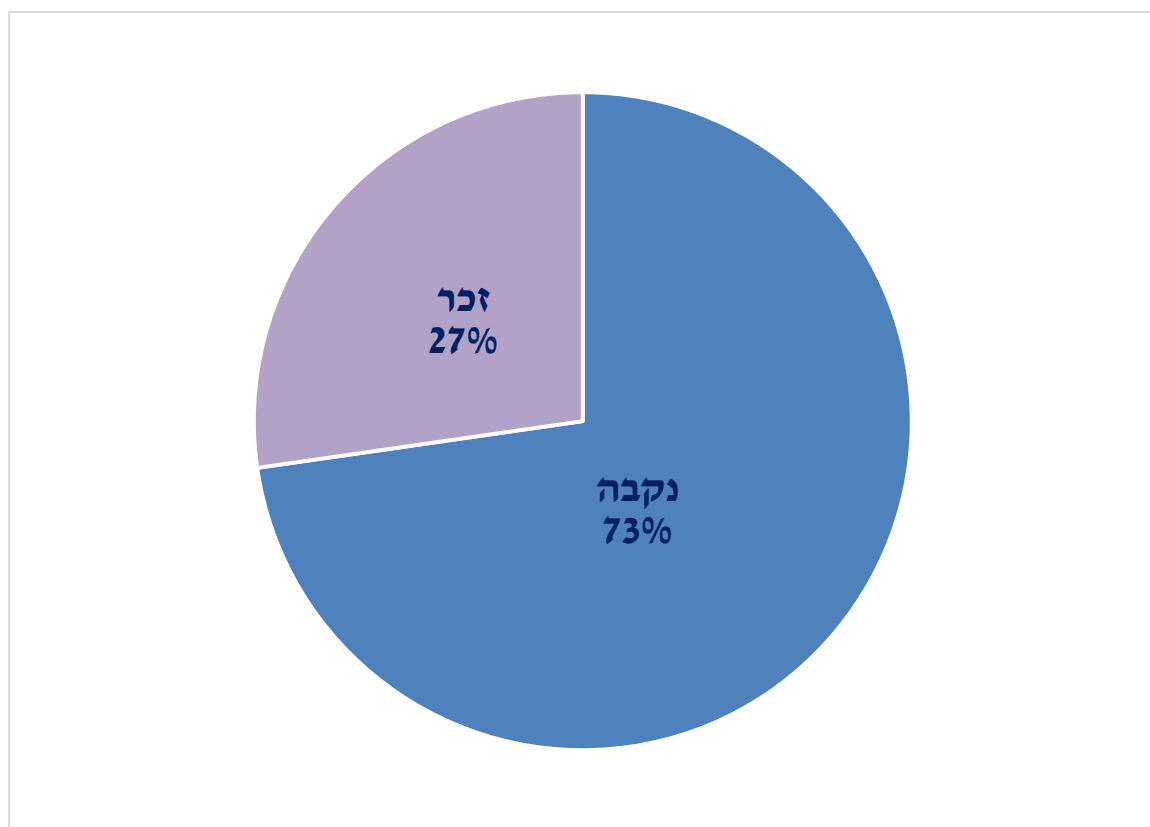
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2019 – מחוז הדרום וירושלים



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז הדרום וירושלים לשנת 2019

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	16	72.73%
זכר	6	27.27%
סה"כ	22	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז הדרום וירושלים לשנת 2019



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 תקום 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 החשבונות והכספים במשרדי הממשלה יהיה החשב הכללי.

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

(ד) בכפוף לאמור בסעיף 49(ב) לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975⁵, הממונה על המבקר הפנימי בגוף ציבורי אחר יהיה יושב ראש הדירקטוריון, או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, או המנהל הכללי, הכל כפי שיקבע הדירקטוריון.

(ה) מבקר פנימי 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 ממשרדי הממשלה שבו אין השר הממונה על המשרד ממונה על המבקר הפנימי לפי סעיף 5(א) - לשר הממונה;

(2) בגוף ציבורי אחר - למנהל הכללי.

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

7. אישור תכנית העבודה

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

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

8. ייחוד פעולות

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

(ב) מבקר פנימי לא ימלא מחוץ לגוף שבו הוא משמש מבקר תפקיד היוצר או העלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.

9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

(א) המבקר הפנימי רשאי לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע, שברשות הגוף שבו הוא משמש מבקר או שברשות אחד מעובדיו, ושלדעת המבקר הפנימי דרוש לביצוע תפקידו; מי שנדרש למסור מסמך או מידע כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה תוך תקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר הפנימי תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי של הגוף שבו הוא משמש מבקר.

(ג) המבקר הפנימי רשאי להיכנס לכל נכס של הגוף שבו הוא משמש מבקר ולבדוק אותו.

(ד) לגבי מידע החסוי על פי דין יחולו על המבקר הפנימי ועל מי שהוסמך לקבל את המידע לפי חוק זה המגבלות הקבועות בדין לגבי המורשים לקבל מידע כזה.

(ה) בכפוף להוראות סעיף 10 חייב המבקר הפנימי לשמור בסוד כל מסמך ומידע שהגיעו אליו עקב מילוי תפקידו, זולת אם הגילוי נחוץ למילוי תפקידו כנדרש בחוק או אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

(ו) סמכות שהוקנתה בסעיף זה למבקר הפנימי וחובה שהוטלה עליו יחולו גם על עוזריו ועל כל אדם הפועל מטעמו.

10. קבלת הביקורת כראייה

(א) דו"ח, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר הפנימי במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של המבקר הפנימי לא תשמש ראיה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש 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 תפקידו 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 בודעו שאינו כשיר לכך לפי סעיף 3;

(3) מי שהפר בודעין 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

196כג. "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) ו-24(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, 1941², אחרי סעיף 14 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-1981³ -

(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-15 (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-15 (ג) ו-24 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחויבים לפי העניין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

בפקודת המועצות המקומיות, 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-1990¹⁰, הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 7, 4, 3 עד 10, 12, 14 (ב) ו-15 (ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחויבים לפי 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 הכישרים לפי סעיף 3 ואף אם תוארו היה אחר.

25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

חיים הרצוג
נשיא המדינה

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/e/e8/Emblem_of_Israel_alternative_blue-gold.svg/1200px-Emblem_of_Israel_alternative_blue-gold.svg.png