



מדינת ישראל
משרד העלייה והקליטה
אגף בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

דין וחשבון שנתי מספר 8 לשנת 2016 תלונות הציבור



דין וחשבון שנתי מספר 8 לשנת 2016 תלונות הציבור

ירושלים, תשרי תשע"ח, ספטמבר 2017



שרת העלייה והקליטה

דבר השרה

נכבדי,

דוח תלונות הציבור של משרד העלייה והקליטה לשנת 2016 מצביע על ירידה במספר התלונות המגיעות בדואר ובפקס לעומת אלו שהגיעו בשנת 2015.

המשרד עשה כבוד דרך מרשימה בשיפור השירות הניתן לעולה ועושה מאמצים רבים להמשיך ולשפר את חוויית העלייה והקליטה של העולים והתושבים החוזרים המגיעים ארצה. מגמת הירידה בתלונות משקפת את השיפור בשירות הניתן לעולים ולתושבים החוזרים. יחד עם זאת, אין די בכך ועלינו לעשות ככל שביכולתנו לשפר את השירות הניתן על ידנו ולעשות כל מאמץ שתלונות ציבור תטופלנה על בסיס סיוע ומתן כתף לפונים אלינו. מספר התלונות המוצדקות הוא מינורי ואין זה מובן מאליו ועל כך יישר כח!

עלינו להמשיך ולהקטין את מספר התלונות הנשלחות למשרד בין אם הן מוצדקות ובין אם לאו. כל אחד ואחת מאתנו מהווה כתובת למתן מענה הולם לעולה החדש ולתושב החוזר. עלינו לזכור שהעלייה וההגעה למדינה כרוכות בקשיים רגשיים, חברתיים וכלכליים וחובת כל אחד מאתנו להקל ולסייע בהשתלבות בחברה במדינת ישראל. הדוחות השנתיים, מהווים כלי עזר מצוין, באמצעותם אנחנו יכולים לבחון את אופן הסיוע שאנו נותנים לעולים ולתושבים החוזרים ואת אופן פתרון הבעיות.

אני עוקבת בשביעות רצון אחר הדיווחים והבעיות הנפתרות בעזרתכם לפונים אלינו. ברכתי לכל העוסקים בתחום זה, תחום שאינו קל, תחום אותו אני מכירה היטב.

כולי תקווה שמגמת הירידה במספר התלונות תמשיך ואנו נמשיך לקלוט בצורה מיטבית ולשפר באופן מתמיד את השירות הניתן על ידי משרדינו.

בברכה

ח"כ סופה לנדבר
שרת העלייה והקליטה



מדינת ישראל
המנהל הכללי
Director General

דברי המנהל הכללי

דו"ח תלונות הציבור הינו שנתי ומסכם את עבודת אגף הבכיר לביקורת הפנימית ותלונות הציבור. דו"ח זה הינו ביטוי אפקטיבי לביקורת עצמית ומהווה כלי מעקב לשינוי ולשיפור תהליכי עבודה.

באמצעות כלי מעקב זה, ניתן לייעל ולשפר את השירות לעולים ולתושבים החוזרים, לא רק אחרי עלייתם אלא גם טרום עלייתם. בקרה עצמית וטיפול נכון בממצאים מאפשר להטיב ולהקל על העולים בתהליך עלייתם וקליטתם בישראל.

אנו עדים למגמה צומחת ועולה של שימוש בשירות המקוון ע"י העולים, כך בשנת 2016 חלה עלייה של 6% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני, לעומת זאת במספר הפניות והתלונות שהגיעו בדואר ובפקס חלה ירידה חדה של כ-24.1%. מגמה זאת, היא הוכחה לשינוי הגלובלי ככלל והישראלי בפרט של מעבר לעולם מולטי-מדיה שיתופי ועשיר.

אני רוצה להודות לכל העוסקים במלאכה על המסירות והיעילות ועל כי הם מעניקים לכולנו כלי נוסף באמצעותו נמשיך ללמוד, להשתפר ולהצליח.

ישר כח.

אלכס קושניר
המנהל הכללי



מדינת ישראל
המשרד לעלייה וקליטה
אגף בכיר לביקורת ותלונות הציבור

דבר המבקרת הפנימית

אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2016.

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

בשנת 2016 הגיעו לאגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור כ – 11,404 תלונות ופניות בהתפלגות הבאה: 885 תלונות/פניות בכתב אשר נשלחו בדואר או בפקס, 4,519 תלונות/פניות אשר נשלחו דרך תיבת "צור קשר" הנמצאת באתר המשרד ודרך כתובות הדוא"ל הישיר של אחראיות תלונות ופניות הציבור וכ - 6,000 תלונות/פניות טלפוניות.

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

ברצוני להודות לח"כ, סופה לנדבר, שרת העלייה והקליטה ולמר אלכס קושניר, מנכ"ל המשרד על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיתנה בכל הקשור לתיקון הליקויים העולים בבדיקות.

בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח. לגבי עופרה שטיין, מרכזת ביקורת פנים, על הובלת הנושא ולמנהלי ולעובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד על הסיוע בהכנת הנתונים לדוח ועל הסיוע לאורך כל השנה בתהליכי השיפור הטכנולוגי בתחום.

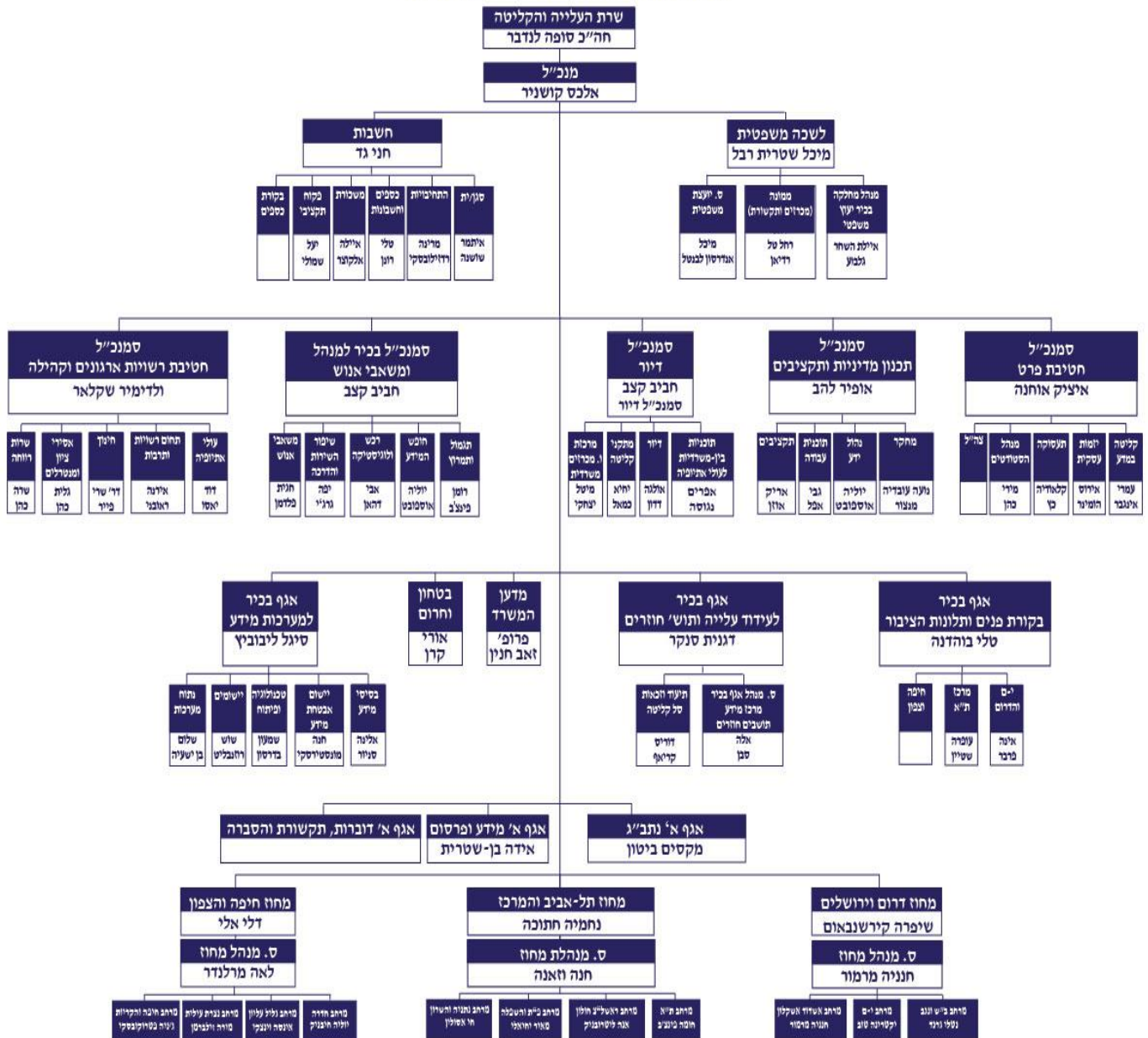
בכבוד רב,

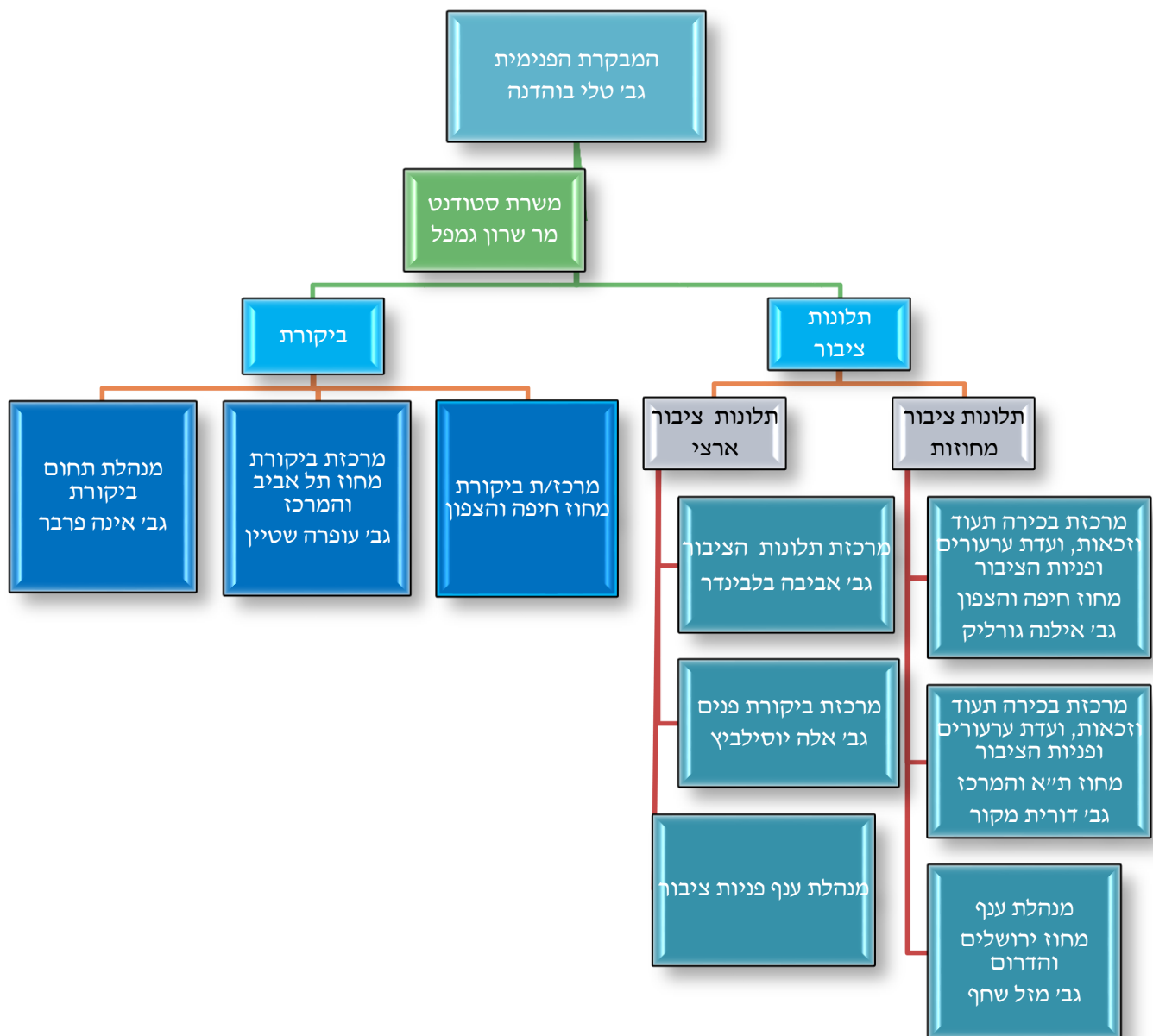
טלי בוהדנה
המבקרת הפנימית

תוכן העניינים:

- ❖ מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה.....5
- ❖ מבנה ארגוני של האגף הבכיר.....6
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף7
 - רפורמות שבוצעו בשנה האחרונה.....7
 - טיפול בפניות ובתלונות8
 - אבחנה בין פנייה לתלונה.....8
 - ההיבט המשפטי במענה לפניות.....8
 - תהליך הטיפול בתלונות10
- ❖ תרשים תהליך פנייה.....11
- ❖ התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני בדואר ובפקס.....12
- ❖ התפלגות התלונות שהתקבלו בדואר ובפקס (ובחלוקה מגדרית).....26
- ❖ התפלגות התלונות בדואר ובפקס בחלוקה למטה ומחוזות.....43
- ❖ המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות.....44
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות50
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות57
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות64
- ❖ חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....71

משרד העלייה והקליטה - מבנה ארגוני





סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

תפקידי האגף

האגף הבכיר מהווה כתובת לתלונות המגיעות מהארץ ומחו"ל באופנים שונים, בשפה העברית ובשפות אחרות. האגף מורכב מהמבקר הפנימי, שלושה מרכזי ביקורת, מרכז פניות הציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון ומרכזת ביקורת האחראית על כל התלונות המגיעות בדואר אלקטרוני ובטלפון. בנוסף, ישנן שלוש אחראיות מחוזיות: במחוז חיפה והצפון, במחוז ת"א והמרכז, במחוז הדרום וירושלים.

העקרונות המנחים את האגף

- ❖ מתן שירות מקצועי, מהיר ואיכותי, השם את העולה במרכז.
- ❖ טיפול ומענה באופן ענייני, מנומק במידת האפשר תוך הקפדה על הגינות ואדיבות.
- ❖ שאיפה לאחידות בטיפול בפניות הציבור בכל יחידות המשרד.
- ❖ הקפדה על שקיפות ברוח חוק חופש המידע, תוך שמירה על חוק הגנת הפרטיות.
- ❖ חיזוק שיתוף הפעולה בין כל יחידות המשרד (מטה/מחוזות/לשכות) כשותפים לדרך.
- ❖ חיזוק הקשר בין המשרד לקהל העולים וחיזוק אמון הציבור.
- ❖ שימוש בתלונות הציבור ככלי לתיקון הליקויים, תוך ראייה כלל מערכתית במטרה לשיפור השירות לעולה.

רפורמות שהתבצעו בשנים האחרונות:

במסגרת הרפורמה של הביקורת הפנימית בשירות המדינה, האגף במשרד שודרג לאגף בכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור.

בשנת 2016 התווסף תהליך נוסף של שדרוג מערכת תלונות הציבור שהחל עוד בשנת 2012. תוך כדי הפעילות השוטפת והמתמשכת חשוב לציין את תרומתה המהותית של הגב' אלה יוסילביץ, מרכזת ביקורת פנים, לרווחת משתמשי המערכת, הפונים לאגף ומשתמשי המשרד בגרסה הנוכחית והעתידית לאורך השנים האחרונות.

תהליך זה כלל את החידושים והשינויים הבאים:

1. איחוד כל תיבות הדואר של הגולשים באינטרנט, הפונים באמצעות מיילים לתיבת דואר אחת "צור קשר" הנמצאת באתר המשרד.
2. ניתוב אוטומטי וסנכרון הפניות של הגולשים ישירות לתוכנת תלונות הציבור.
3. סנכרון של מערכת תלונות הציבור ישירות למערכת העולים כך שיועצי הקליטה במרחבים יוכלו לראות את התשובות שנשלחו הן לגולשים באינטרנט והן לפונים בכתב.
4. שכלולים בתוך המערכת – הזנה אוטומטית לשדות בתוך המערכת, מענה אוטומטי באמצעות שליחת מכתב ביניים לפונה, בנייה ושדרוג מנגנון התזכורות האוטומטי.
5. יצירת אינדיקציית מסמכים משויכים לפניות מהאינטרנט.
6. אפשרות לביזור אוטומטי של פניות לפי שפה ומיקום הפונה בגמישות לפי צרכיהם העסקיים.
7. משרד ללא פקס – תמיכה בצירוף מסמכים לפנייה בערוץ האינטרנט תוך הלימה עם החלטת הממשלה שמספרה 1008, מיום 17.01.2016.
8. הרחבת תיעוד תלונות מערוצי תקשורת הנוספים לאינטרנט, לכלל משתמשי היחידה.
9. הרחבת יכולת העתקת טקסטים ממסמכים חיצוניים לפניות – כולל מסמכי HTML, תגיות דואר ועוד.
10. הצגת שדה "תקציר פניה" במסך רשימת הפניות. ההצגה מבוצעת ע"י מעבר עכבר על רשומת הפניה, דבר המקל על המשתמשים וחוסך את הצורך להיכנס לתוך הפניה.
11. שיפור ביצועי המערכת ומהירות התגובה לפעילות מיטבית ורציפה.

טיפול בפניות ובתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

1. נושא תושב חוזר - 23% מכלל הפניות לשנת 2016 (5,404 פניות).
2. ענייני אכלוס ודיור - 16% מכלל הפניות לשנת 2016 (זכאות לדיור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דיור).
3. נושא עלייה - 15% מכלל הפניות לשנת 2016.
4. לימודים - 11% מכלל הפניות לשנת 2016.
5. תיעוד וזכאות - 7.3% מכלל הפניות לשנת 2016.

❖ האבחנה בין פנייה לתלונה:

פנייה

- ❖ בקשה למתן הסבר כללי או אישי
- ❖ קבלת מידע
- ❖ חוסר שביעות רצון ממתן שירות

תלונה

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

תלונה אנונימית

סוג נוסף של תלונות המגיעות למשרד, הינו תלונות אנונימיות.
המניעים לתלונות יכולים להיות:
רצון להתלונן על מעשה/מחדל/רשלנות תוך חשש להיחשף ולהיפגע כתוצאה מהתלונה.
רצון להסב נזק לפלוני ממניעים אישיים.

ההיבט המשפטי במענה לפניות

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

פניות 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 בידעיה על ענייניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה".

פגיעה בפרטיות מהווה עבירה פלילית ודינה מאסר 5 שנים.
כל אדם זכאי לעיין במידע לגבי עצמו הנמצא במאגר מידע של הרשות.
בקשה לקבלת מידע מקרובי משפחה, גם מדרגה ראשונה, נדונה על פי המקרה בהתייעצות הלשכה המשפטית של המשרד.

פניות של עורכי דין למשרד העלייה והקליטה

על פנייה של עורכי דין ממשרדי הממשלה כמו נציבות תלונות הציבור, ניתן להשיב ללא דרישה לייפוי כוח.
בכל פנייה של עורכי דין פרטיים המייצגים את העולה או מהסנגוריה הציבורית, יש לבקש ייפוי כוח בשמו.

פנייה לקבלת מידע

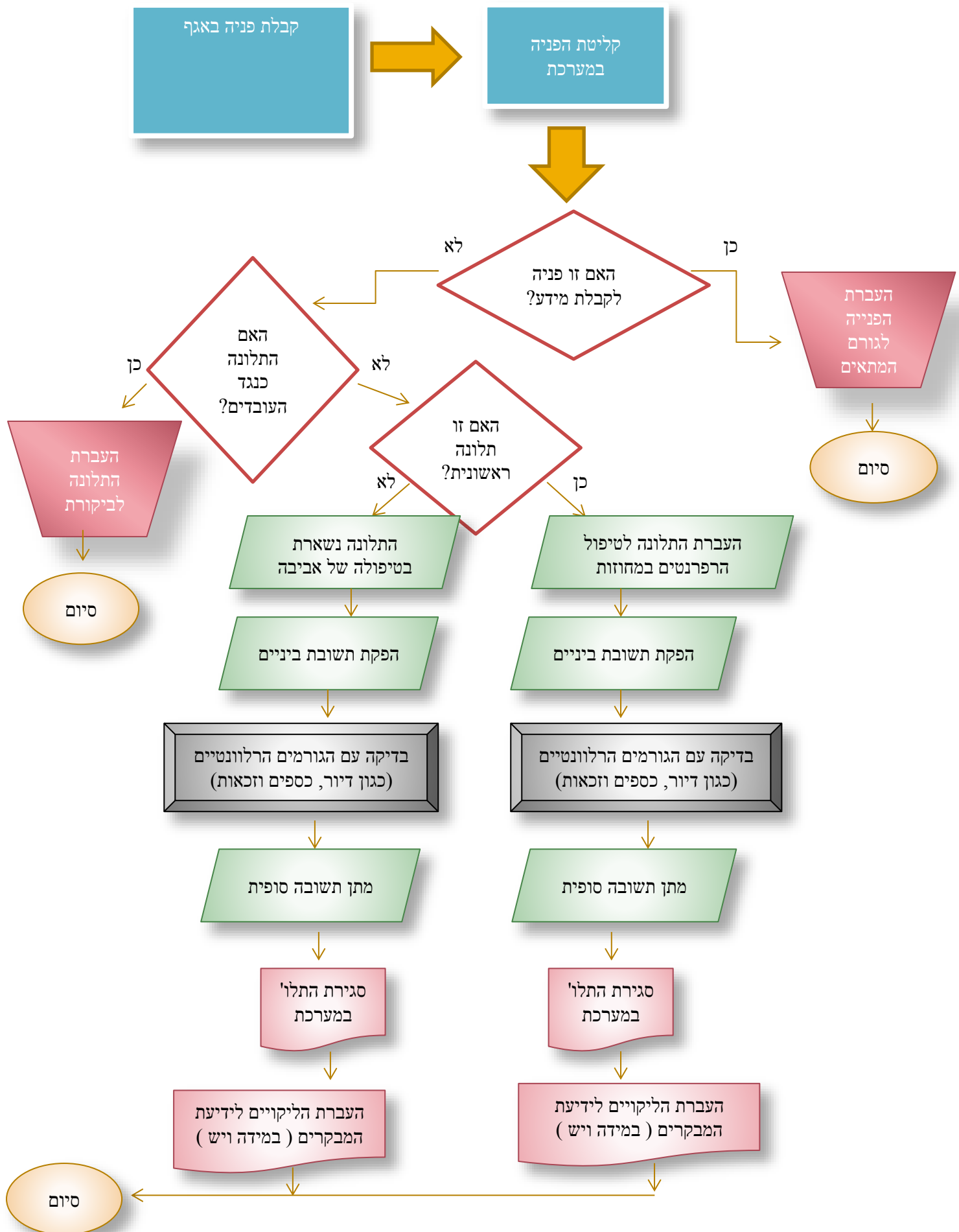
- א. מרכז מידע נתב"ג-טלפוני.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

מידע שאינו נמסר למתלונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך דינו או האפוטרופוס שלו). האגף מקבל מדי שנה פניות ובקשות לקבלת מידע אישי עבור עולים ותושבים חוזרים. לדוגמה, האגף קיבל פניה מבית חולים בחו"ל עבור עולה שחייב כסף בגין אשפוז. כן, פניות לאיתור קרובים של נפטרת אשר הותירה ירושה, פניה של בת המחפשת את אביה עולה חדש וכיו". במקרים אלה נשלח מכתב לפונה המציין כי המשרד לא מספר מידע פרטי על עולים. כן האגף שלח מכתב לעולים עצמם וציין בפניהם כי חיפשו אותם.
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים. יש להפנות ישירות למשרד המטפל בנושא המבוקש תוך ציון כתובת, מס' טלפון ופרטים נוספים.
- ❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לוועדות חריגים וערעורים במשרדנו.
- ❖ מידע מדיונים פנימיים – חוות דעת של חברי הוועדה, תרשומות פנימיות וכו'.

תהליך הטיפול בתלונות

1. תלונה שמגיעה בכתב/טלפון/פקס, מוקלדת במערכת הממוחשבת. לאחר בדיקה, אם לא קיימת התלונה במערכת, היא מקבלת מספר "רץ".
תלונה שמגיעה בדואר אלקטרוני, מועברת אוטומטית למערכת פניות הציבור. פרטי התלונה ופרטי הפונה מוזנים אוטומטית בשדות מערכת הפניות.
2. האחראית שולחת תשובת ביניים המאשרת את קבלת המכתב ומציינת כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבועיים מקבלת הפניה).
בערוץ הפניות במיילים, תשובת הביניים נשלחת אוטומטית לפונים.
3. התלונה מטופלת ישירות ע"י האחראית הארצית או לחילופין מנותבת על-פי העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת) לפי מחוז גיאוגרפי, או לאגף המקצועי. פניות ותלונות המגיעות במיילים דרך תיבת "צור קשר", מטופלות לרוב באופן ישיר על-ידי שתי מנהלות ענף פניות הציבור באגף העוסקות בתחום.
4. קריאה מדוקדקת של פרטי הפניה/תלונה ועיקרי הטענות, בדיקת התשתית העובדתית במערכת ההכוון, בנהלי המשרד, בהוראות השעה, בתקשי"ר ובכל המסמכים הרלוונטיים.
5. תלונה בכתב לקבלת התייחסות ושאלות הבהרה לגורם המטפל המקצועי או קיום שיחות ומפגשים (על-פי הצורך), בעל-פה או טלפונית, עם אותם גורמים מטפלים.
6. עיבוד כל החומר מהמסמכים ומהמערכות הממוחשבות במשרד ותרשומות שיחות שנערכו עם כל הגורמים הרלוונטיים לידי תשובה הנשלחת ישירות לפונה, וסגירתה במערכת.
7. אחת לתקופה, מופקים דוחות בחתכים שונים.



התפלגות התלונות במשרד העלייה והקליטה

בשנת 2016 התקבלו באגף 885 פניות ותלונות בכתב. בנוסף, התקבלו כ- 4,519 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר" באתר המשרד ודרך כתובת הדוא"ל ישירות אל אחראיות פניות הציבור. כמו כן, נתקבלו כ- 6,000 פניות ותלונות בטלפון.

בשנת 2016 חלה ירידה של כ- 24.1% במספר הפניות והתלונות שהגיעו בדואר ובפקס, ביחד עם עלייה של 6% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי עלייה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, בשל המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה היוצרת נגישות גבוהה ונוחה בין העולים למשרד העלייה והקליטה.

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2016 התקבלו 4,519 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 4,259 פניות משנת 2015, גידול של 6.1%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי עובדות אגף הביקורת ותלונות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את הנושא של התלונות בדואר האלקטרוני, וחלקן נותבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לפניות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השירות שנותן האגף הבכיר. קיים קשר שוטף ופורה עם האגף הבכיר למערכות מידע, אליו מועברים נושאים שעולים בנושא תלונות הציבור, בכל הנוגע לאתר האינטרנט. בהתאם, מתוקנים ומעודכנים נושאים שוטפים לשיפור השירות הניתן ללקוחות המשרד.

דוגמאות לתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני או בטלפון, שטופלו על-ידי

מנהלות הענף במשרד הראשי לשנת 2016:

1. תלונה של חייל בודד על אי מתן סיוע מתאים לסטטוס שלו

רקע

- חייל בודד פנה בליווי המשפחה המאמצת שלו, בבקשה לקבלת עזרה. החייל טען כי:
1. אינו מקבל סיוע כספי כחייל בודד ממשרדו.
 2. לפי מכתב מהמוסד לביטוח הלאומי שהציג, הוא לא נחשב כעולה חדש. כמו כן, חשבון הבנק שלו עוקל ע"י המוסד לביטוח הלאומי. משפחתו המאמצת שילמה את "חובותיו" מכספיה.

ממצאים

לאחר בדיקה במערכת העולים, נמצא כי פרטיו האישיים של החייל הבודד לא מעודכנים במערכת. מבדיקת המסמכים מהמוסד לביטוח הלאומי נמצא, כי החייל הבודד אינו מאושר כעולה חדש.

תוצאות הטיפול

הוגש אישור ממשרדינו להחזר כספי למשפחה המאמצת אשר שילמה עבורו את ה"חוב". הוסבר לו כי עליו לבקש אישור ממשרדינו למוסד ביטוח הלאומי לצורך הכרה כעולה חדש. פנייתו הועברה ללשכת ירושלים בבקשה לקבלת סיוע כספי כחייל בודד. כן עודכנו פרטיו האישיים במערכת. כמו כן, קיבל אישור למוסד לביטוח הלאומי והוסדר התשלום עבורו כחייל בודד. הוסבר לו כי יכול לפנות לכל סניפינו בארץ וכי עליו להציג "חוגר" לקבלת סיוע כחייל בודד.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. פנייה של תושב חוזר שהפסיק את הצבא וחזר לארץ מוצאו

רקע

עולה חדש עלה לארץ בשנת 2001 יחד עם הוריו מאוקראינה. לאחר זמן מה, חזר ביחד עם משפחתו לאוקראינה. בגיל 22 הפונה חזר לישראל לבדו וביקש להתגייס לצה"ל. החל את שירותו הצבאי, אך בשל מחלה קשה של אחיו, שב חזרה לאוקראינה. בשל המצב הקשה במשפחה, החייל נשאר באוקראינה לצורך מתן העזרה. הפונה יצר קשר מאוקראינה לגבי בירור המשך שירותו הצבאי.

ממצאים

לאחר בדיקה במערכת העולים, נעשתה פניה של האגף אל מחלקת הפניות בצבא. מדור החיילים הבודדים בצה"ל, הציג למשרד כי הפונה התגייס ב- 25.12.2011 והשתחרר ב- 20.3.2013. כלומר סיים את שירותו הצבאי.

תוצאות הטיפול

הוסבר לפונה, כי שירותו הצבאי הסתיים בשנת 2013. בנוסף הוא קיבל הסבר מפורט עם הכתובות לפנייה אישית לצה"ל.

הפנייה נמצאה מוצדקת

3. תלונה של משפחת עולים פנסיונרים מאוקראינה על אי מתן סיוע כספי

רקע

זוג פנסיונרים עולים חדשים מאוקראינה פנו אל האגף בטענה כי טרם קיבלו את הסיוע הכספי שמגיע להם. פנו לאחר שבלשכה הרלוונטית לא התקבל מענה לאחר שהובטח כי יחזרו.

ממצאים

לאחר בדיקה במערכת העולים ובירור מול גזברית המחוז, התברר שהייתה בעיה טכנית במערכת.

תוצאות הטיפול

הסיוע שולם באותו היום לאחר פתרון הבעיה הטכנית. לאחר ביצוע התשלום, הודעה נמסרה למשפחה על ידי סגנית מנהלת המרחב.

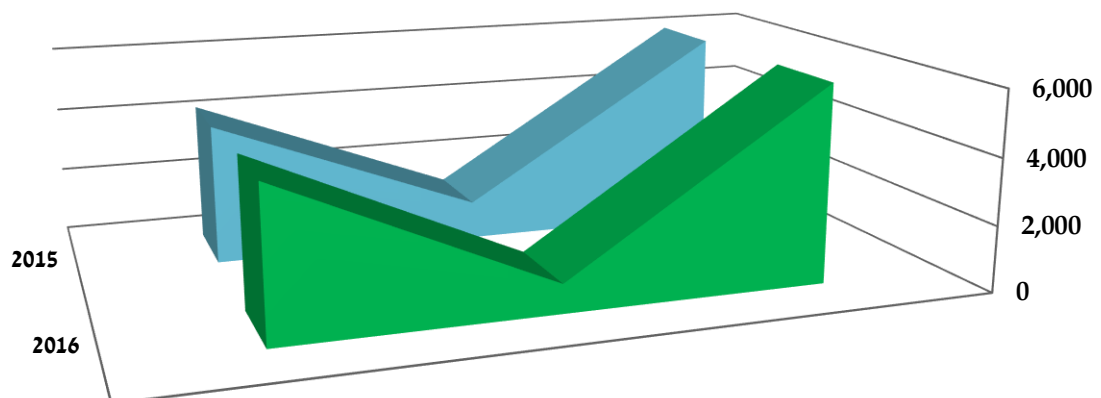
הפנייה נמצאה מוצדקת

התפלגות כללית של כל התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה

בשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

סה"כ תלונות	תלונות בדוא"ל	תלונות בדואר/פקס	תלונות טלפוניות	
11,404	4,519	885	6,000	2016
11,425	4,259	1,166	6,000	2015

התפלגות כללית תלונות הציבור לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

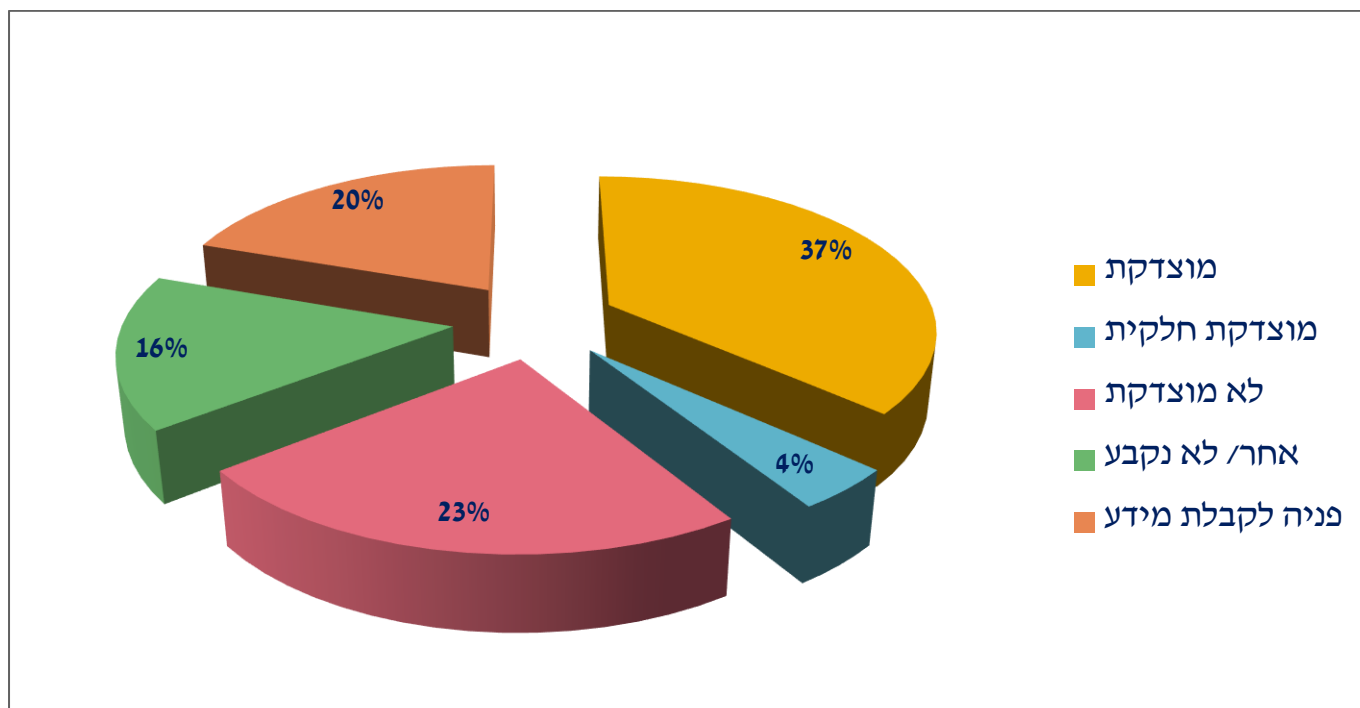


	פניות/תלונות בדוא"ל	פניות / תלונות בדואר/פקס	פניות/ תלונות טלפוניות
■ 2016	4,519	885	6,000
■ 2015	4,259	1,166	6,000

התפלגות כלל התלונות בדואר האלקטרוני (דרך אתר המשרד) ובדואר ובפקס המוצדקות ולא מוצדקות לשנת 2016

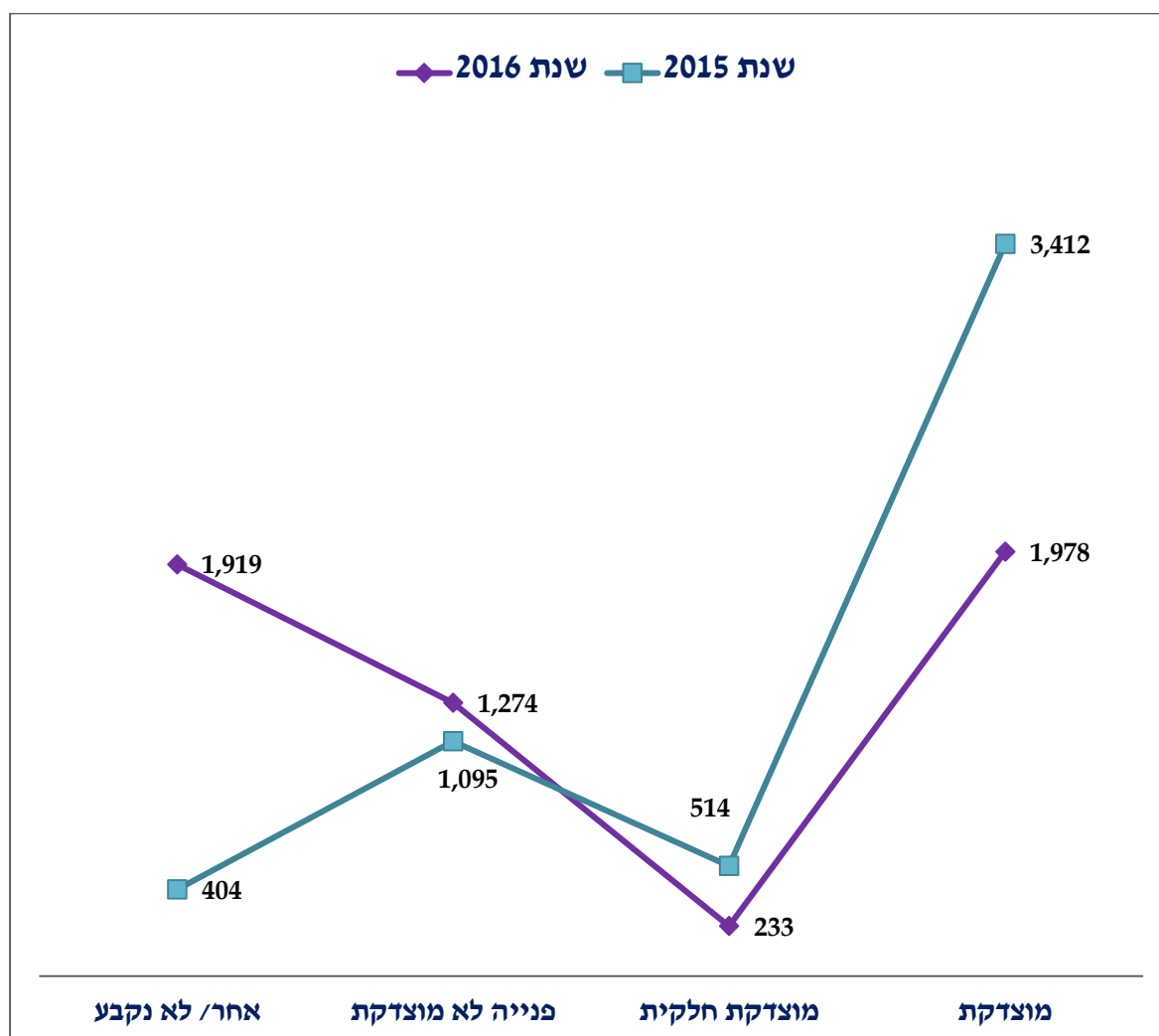
סוג התלונה	תלונות בדואר ובפקס	תלונות בדוא"ל	סה"כ	אחוז התלונות מכלל התלונות
מוצדקת	87	1,891	1,978	37%
מוצדקת חלקית	73	160	233	4%
לא מוצדקת	503	771	1,274	23%
אחר/ לא נקבע	88	769	857	16%
פניה לקבלת מידע	134	928	1,062	20%
סה"כ	885	4,519	5,404	100%

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר, בפקס ובאינטרנט לשנת 2016



התפלגות כלל התלונות לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

סוג תלונה	שנת 2016	שנת 2015	אחוז השינוי בין השנים
מוצדקת	1,978	3,412	42%-
מוצדקת חלקית	233	514	54.6%-
פנייה לא מוצדקת	1,274	1,095	16%
אחר/ לא נקבע	1,919	404	+375%
סה"כ	5,404	5,425	0.38%-

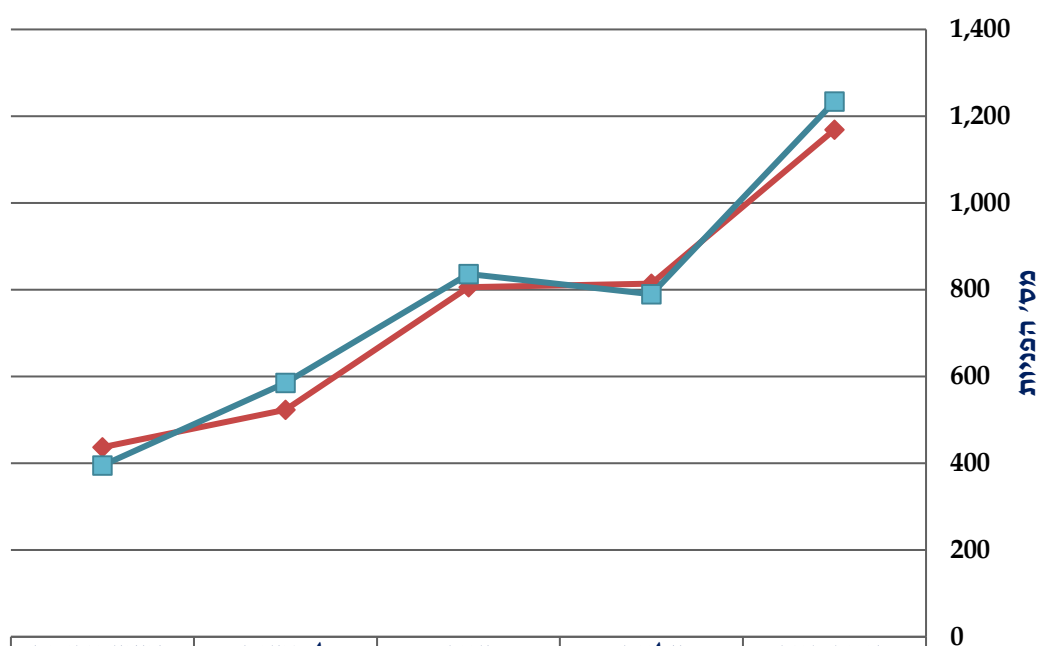


התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2016

בהשוואה לשנת 2015

שנה	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2015	1,169	814	806	523	437
אחוז מכלל התלונות לשנת 2015 (5,425 תלונות)	21.5%	15%	14.9%	9.7%	8.1%
2016	1,234	790	836	585	395
אחוז מכלל התלונות לשנת 2016 (5,404 פניות)	23%	15%	16%	11%	7.3%

התפלגות התלונות לפי נושאים לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015



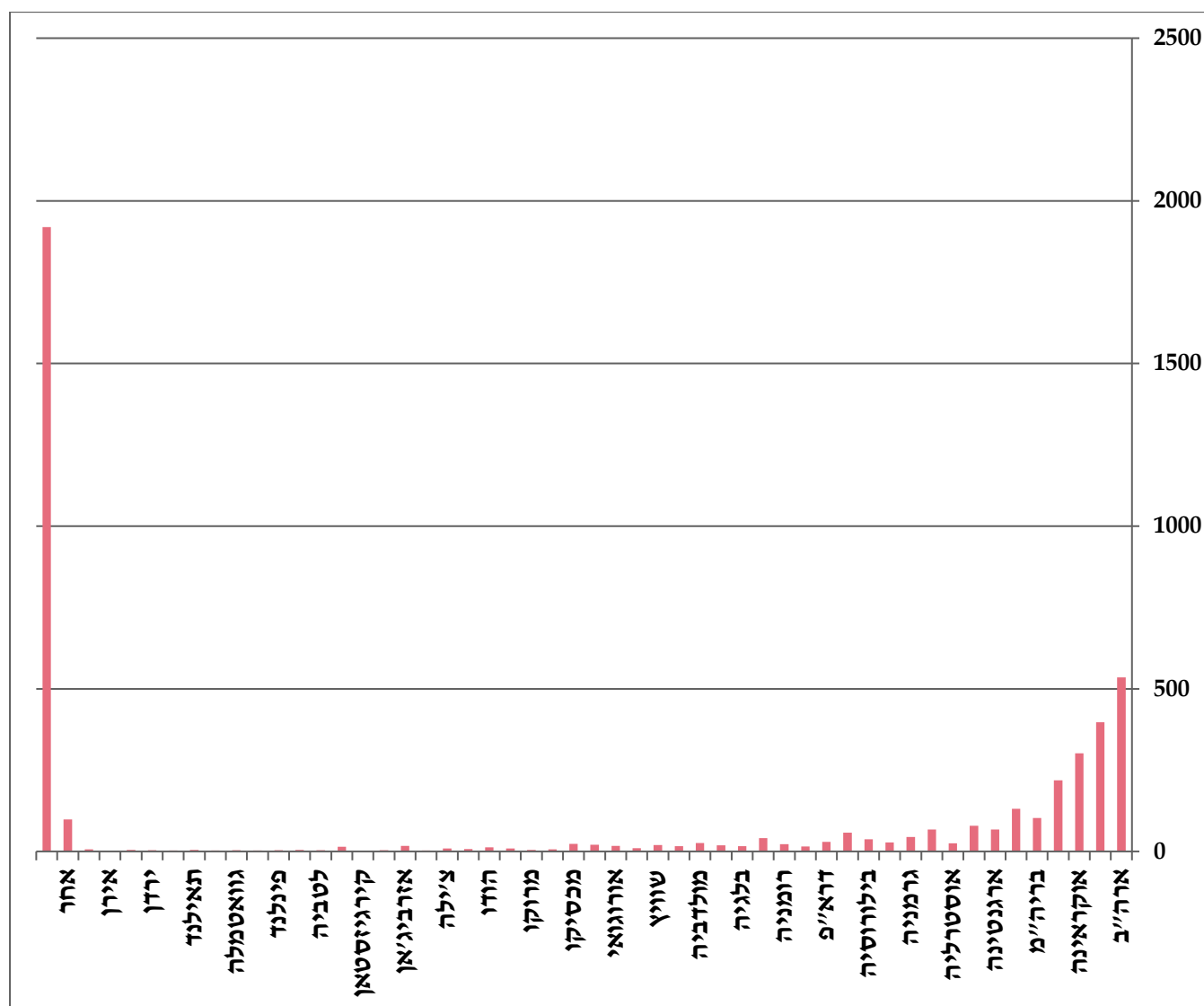
	תושב חוזר	עלייה	דיור	לימודים	תיעוד וזכאות
2015 (פניות 5,425)	1,169	814	806	523	437
2016 (פניות 5,404)	1,234	790	836	585	395

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2016

23	מכסיקו
6	גאורגיה
5	מרוקו
9	ונצואלה
13	הודו
7	סין
9	צ'ילה
3	תורכיה
17	אזרבייג'אן
4	דנמרק
1	קירגיזסטאן
14	פרו
4	לטביה
5	פנמה
4	פינלנד
3	אוגנדה
4	גוואטמלה
3	ניו זילנד
5	תאילנד
3	יפן
4	ירדן
5	אקוודור
1	אירן
6	קובה
98	אחר
1,919	לא ידוע
4,519	סה"כ

סך התלונות	ארץ מוצא
535	ארה"ב
397	רוסיה
302	אוקראינה
219	צרפת
103	בריה"מ
131	אתיופיה
67	ארגנטינה
79	בריטניה
25	אוסטרליה
67	קנדה
44	גרמניה
28	הולנד
37	בילורוסיה
58	ברזיל
29	זרא"פ
15	אוזבקיסטאן
22	רומניה
41	איטליה
16	בלגיה
19	הונגריה
26	מולדביה
16	קולומביה
20	שווייץ
10	ספרד
17	אורוגואי
21	קזחסטן

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2016



התפלגות הפונים דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2016

מעמד קליטה	מס' תלונות דרך אתר האינטרנט	אחוז מכלל התלונות
עולים	1559	34.5%
עולה בכוח	20	0.5%
אזרח עולה	147	3.3%
ק. חוזר	174	3.9%
תושב חוזר שאושר בוועדה	644	14.3%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	11	0.24%
פלאשמורה	8	0.3%
חוק הכניסה	9	0.2%
ילד נלווה מאתיופיה	13	0.3%
אחר	1934	43%
סה"כ	4,519	100%

**התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט
במהלך שנת 2016**

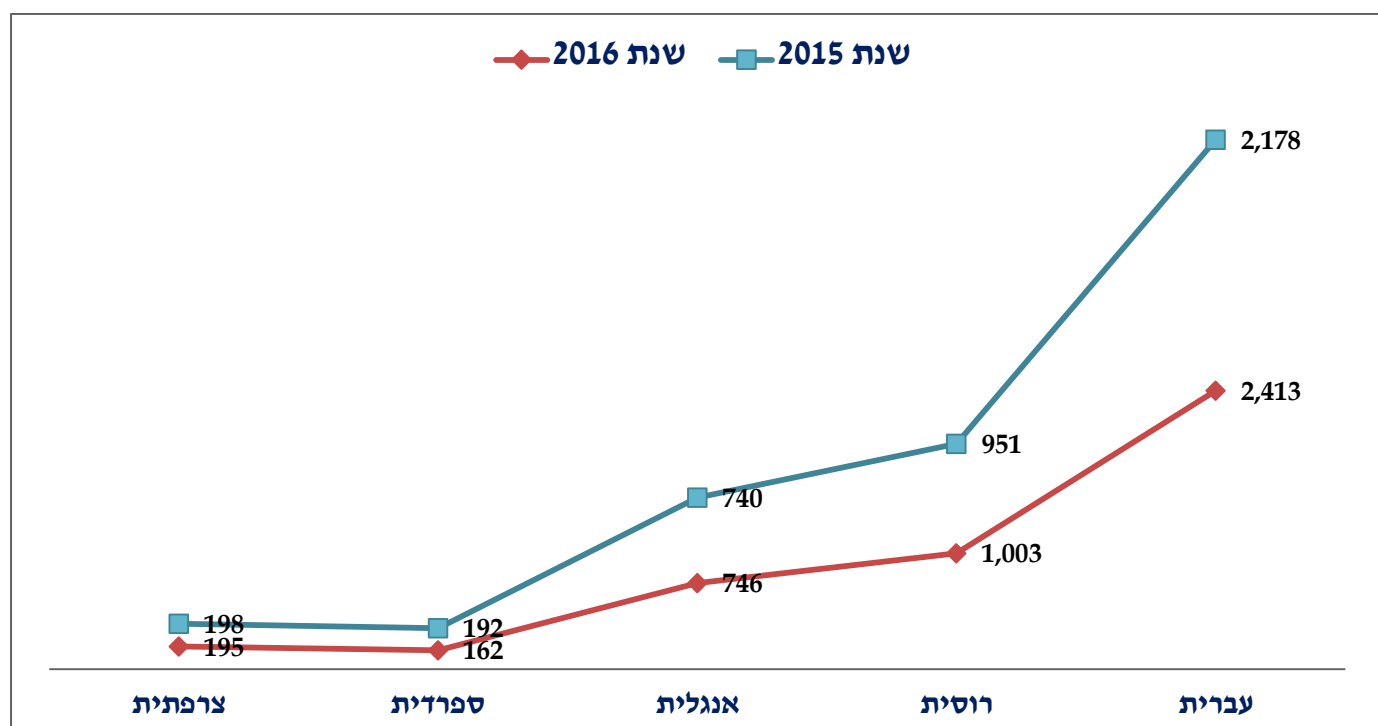
נושא	מס' התלונות	אחוז מכלל הפניות
תושב חוזר	1,200	27%
עלייה	749	17%
לימודים אקדמיים	557	12%
זכאות כללית	366	8.1%
דיור	378	8.4%
תעסוקה	177	4%
תלונה על טיפול	105	2.3%
חיפוש קרובים	81	1.8%
רווחה	59	1.5%
חיילים	63	1.3%
מידע ופרסום	63	1.3%
גיור	33	0.73%
מחקר וסטטיסטיקה	19	0.42%
אחר	588	13%
סה"כ התלונות	4,519	100%

**התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות
במהלך שנת 2016**

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
באחוזים	100%	22%	53%	4%	4%	17%
סה"כ	4,519	1,003	2,413	195	162	746

התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

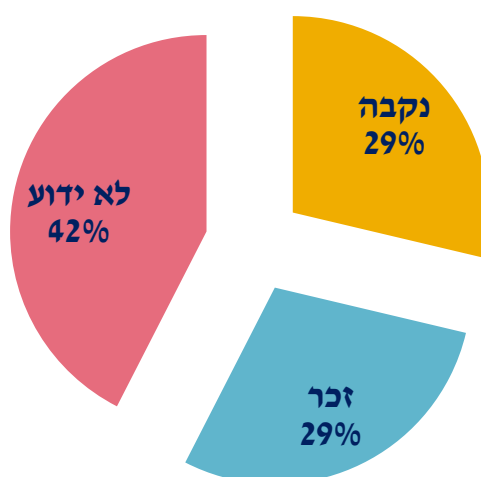
שפה	שנת 2016	שנת 2015	אחוז הגידול
עברית	2,413	2,178	11%
רוסית	1,003	951	5.5%
אנגלית	746	740	1%
ספרדית	162	192	1.5%-
צרפתית	195	198	1.5%-
סה"כ	4,519	4,259	6.1%



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי מגדר במהלך שנת 2016

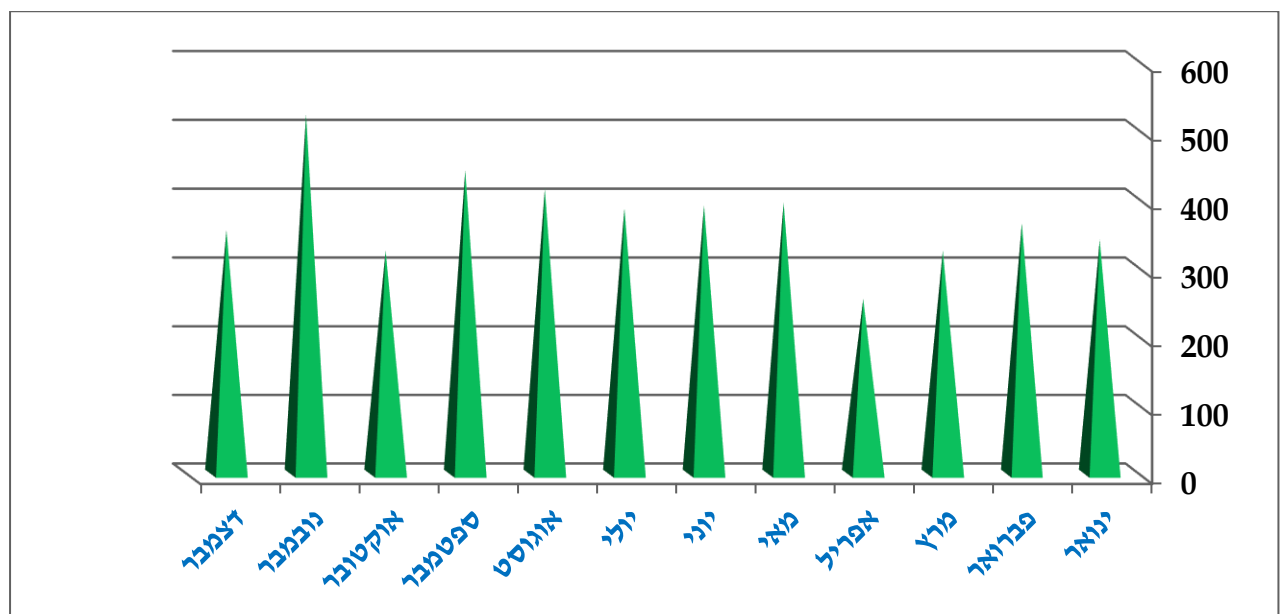
מין	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
נקבה	1297	29%
זכר	1303	29%
לא ידוע	1919	42%
סה"כ	4,519	100%

התפלגות התלונות בדוא"ל לשנת 2016 לפי מגדר



התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי חודשים במהלך שנת 2016

חודש פנייה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	341	7.5%
פברואר	365	8.1%
מרץ	325	7.2%
אפריל	255	5.6%
מאי	395	9%
יוני	391	8.6%
יולי	387	8.56%
אוגוסט	415	9.2%
ספטמבר	442	9.8%
אוקטובר	325	7.2%
נובמבר	523	11.6%
דצמבר	355	7.9%
סה"כ	4,519	100%



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדואר האלקטרוני לשנת 2016

סוג התלונה/פנייה	מס' התלונות	אחוז מכלל התלונות
תלונה/פנייה מוצדקת	1,891	42%
תלונה/פנייה מוצדקת חלקית	160	3.5%
תלונה/פנייה לא מוצדקת	771	17%
פנייה לקבלת מידע	928	20.5%
אחר / לא נקבע	769	17%
סה"כ	4,519	100%

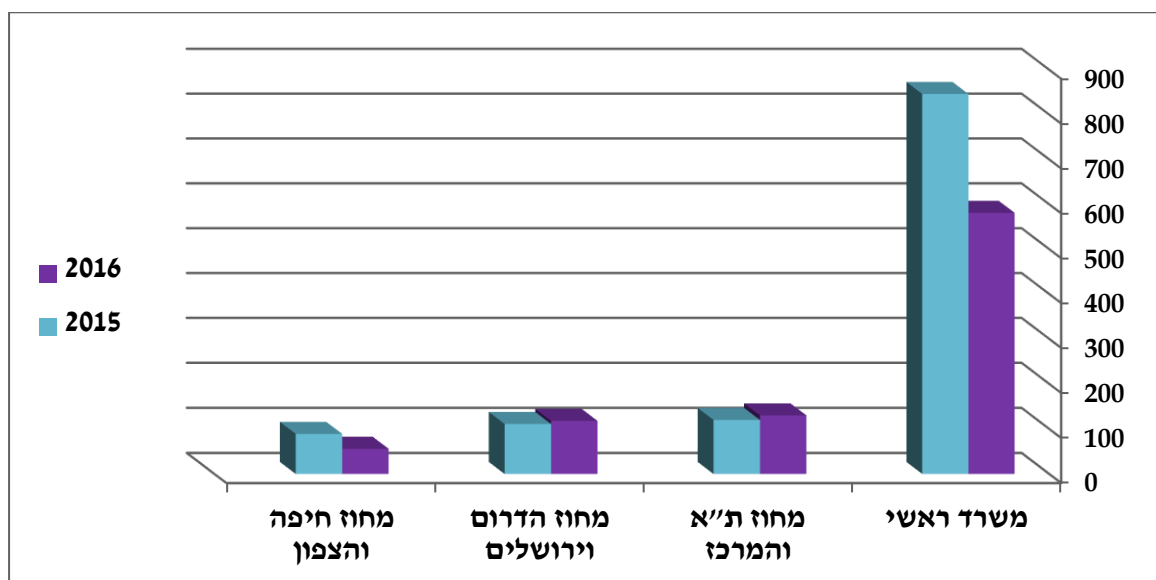


התפלגות התלונות בדואר ובפקס

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גורם מטפל ושנת פעילות

גורם מטפל	2015	2016	אחוז השינוי
משרד ראשי	846	581	-31%
מחוז ת"א והמרכז	120	130	8.3%
מחוז הדרום וירושלים	111	118	6.3%
מחוז חיפה והצפון	89	56	-37%
סה"כ	1,166	885	-24.1%

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל בדואר ובפקס במהלך שנת 2016, בהשוואה לשנת 2015



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ושנת פעילות

חודש	2015	2016
ינואר	79	59
פברואר	96	62
מרץ	142	57
אפריל	78	37
מאי	83	59
יוני	100	61
יולי	116	78
אוגוסט	116	107
ספטמבר	55	105
אוקטובר	98	53
נובמבר	120	103
דצמבר	83	104
סה"כ	1,166	885

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים ושנת פעילות בשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקה מגדרית שנת 2016

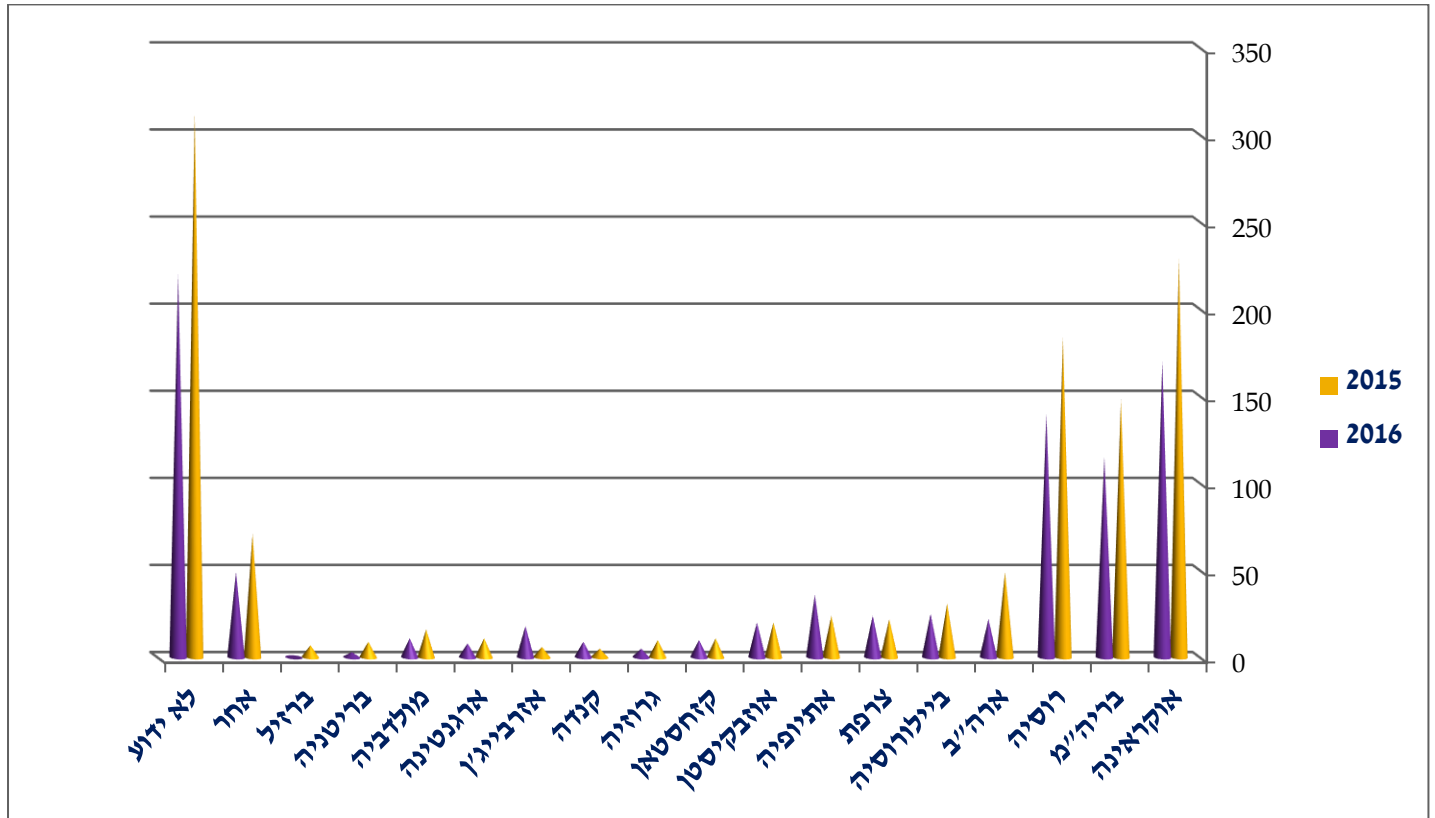
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות
זכר	חודש תלונה	ינואר	1	1	3	20	25
		פברואר	4	2	9	15	30
		מרץ	4	4	4	14	26
		אפריל	1	1	2	3	7
		מאי	5	2	2	10	19
		יוני	0	5	3	20	28
		יולי	5	8	6	10	29
		אוגוסט	4	1	5	17	27
		ספטמבר	1	3	9	16	29
		אוקטובר	1	0	2	13	16
		נובמבר	0	3	4	28	35
		דצמבר	1	4	3	21	29
		סה"כ	27	34	52	187	300
נקבה	חודש תלונה	ינואר	3	8	5	10	26
		פברואר	2	4	3	18	27
		מרץ	2	1	8	19	30
		אפריל	3	5	6	9	23
		מאי	3	5	9	9	26
		יוני	1	5	9	11	26
		יולי	4	9	11	18	42
		אוגוסט	8	3	8	19	38
		ספטמבר	1	11	4	32	48
		אוקטובר	0	1	2	12	15
		נובמבר	0	4	6	27	37
		דצמבר	2	1	5	19	27
		סה"כ	29	57	76	203	365

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

2016	2015	ארץ מוצא
170	229	אוקראינה
140	184	רוסיה
115	148	בריה"מ לשעבר
22	49	ארה"ב
25	31	ביילורוסיה
24	22	צרפת
36	24	אתיופיה
20	20	אוזבקיסטן
10	11	קזחסטאן
5	10	גרוזיה
9	5	קנדה
18	6	אזרבייג'ן
8	11	ארגנטינה
11	16	מולדביה
3	9	בריטניה
-	7	ברזיל
49	71	אחר
220	313	לא ידוע
885	1,166	סה"כ

מספר התלונות שהתקבלו מפונים יוצאי אוקראינה, גדול משמעותית מיתר התלונות אשר הגיעו מעולים ממדינות אחרות. נתון זה תואם למצב שהיה במדינה בתקופה זו, אשר הביא לפניית רבות אל האגף.

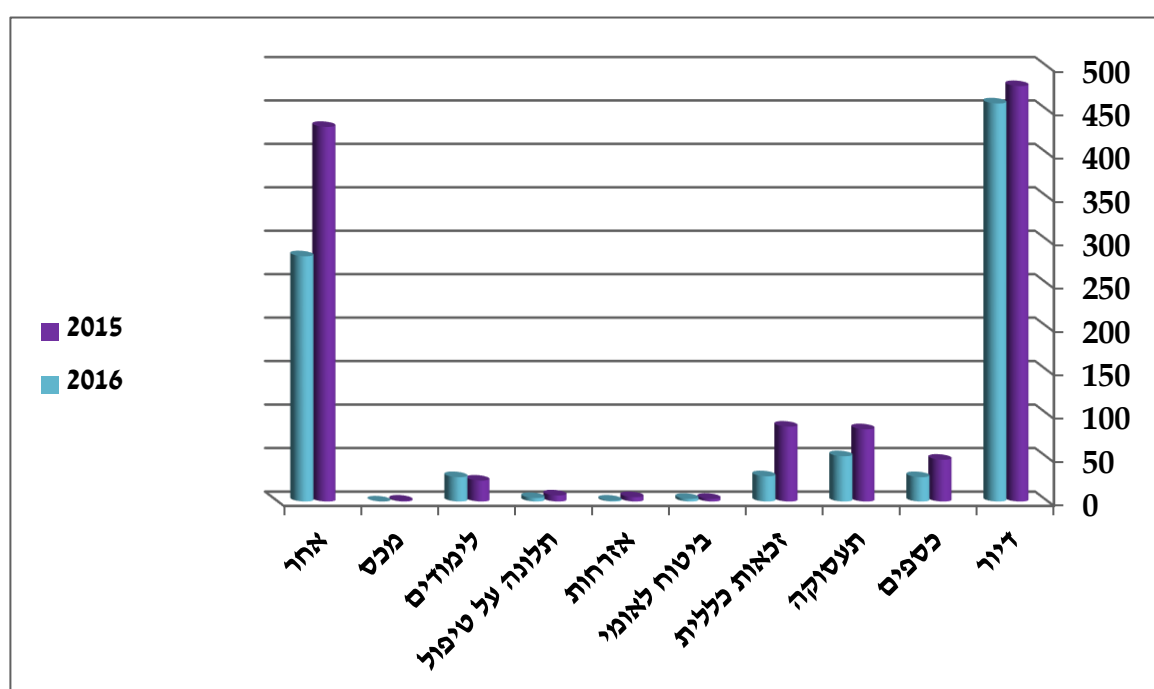
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא במהלך שנת 2016 בהשוואה לשנת 2015



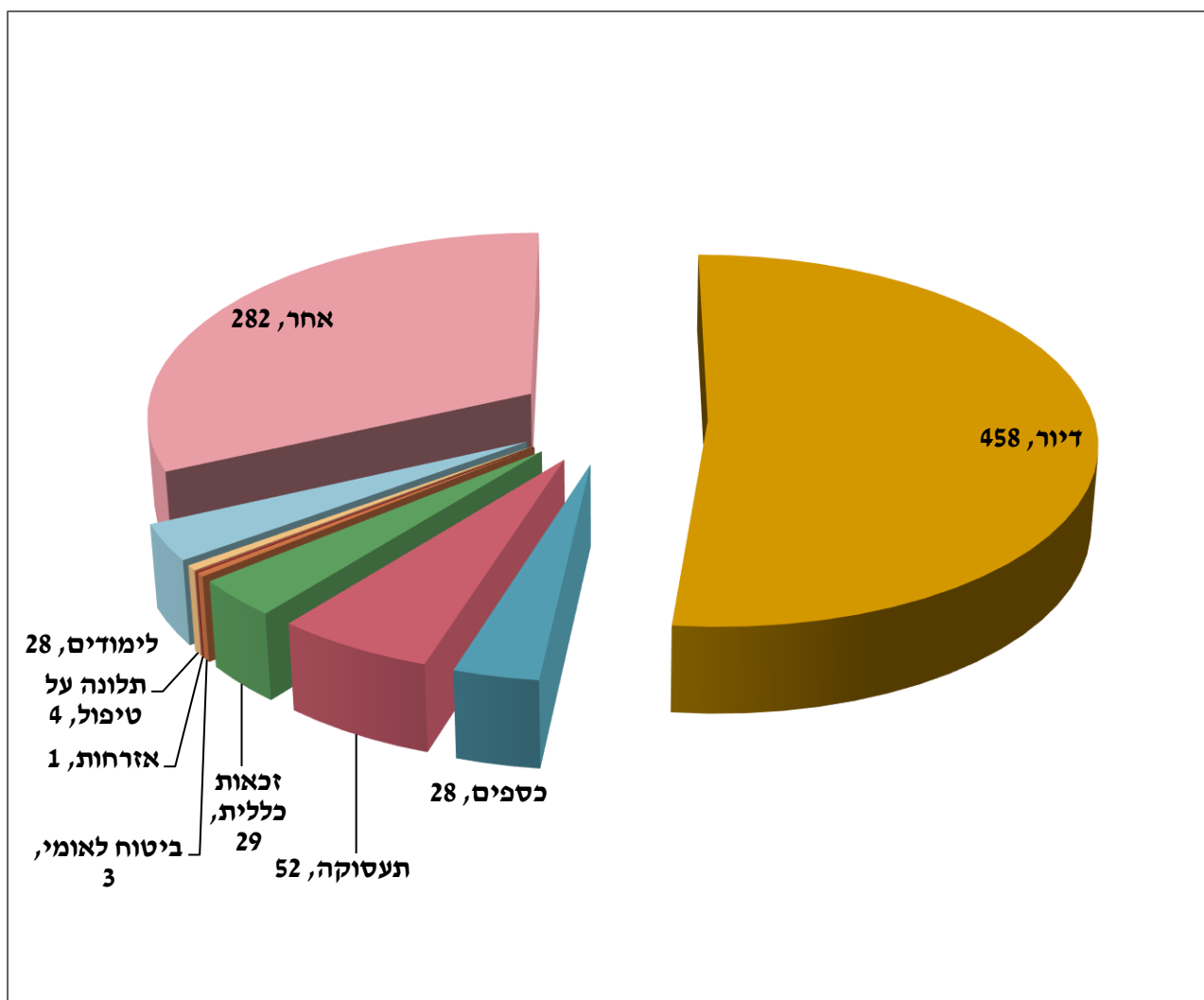
התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים ושנת פעילות

נושא התלונה	2015	2016	אחוז שינוי
דיוור	478	458	-4.2%
כספים	48	28	-42%
תעסוקה	83	52	-37.3%
זכאות כללית	86	29	-66%
ביטוח לאומי	3	3	0%
אזרחות	5	1	-80%
תלונה על טיפול	7	4	-43%
לימודים	24	28	16.7%
מכס	1	-	-
אחר	431	282	-34.6%
סה"כ	1,166	885	-24.1%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים ושנת פעילות 2016, בהשוואה לשנת 2015



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2016



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2016 בחלוקה מגדרית

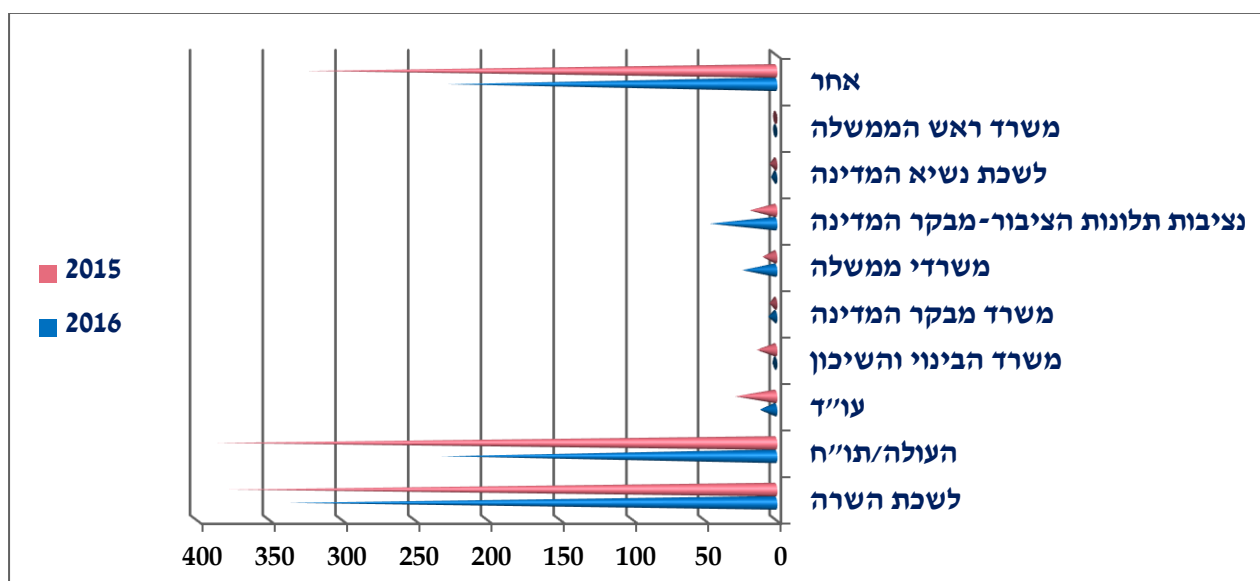
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ	
זכר	נושא						
		אחר	2	0	0	29	31
		ביטוח לאומי	0	0	0	1	1
		דיוור	25	34	52	76	187
		וטרנים	0	0	0	2	2
		זכאות כללית	0	0	0	11	11
		חיילים	0	0	0	3	3
		חיפוש קרובים	0	0	0	3	3
		יזמות עסקית	0	0	0	2	2
		כספים	0	0	0	16	16
		לא ידוע	0	0	0	1	1
		לימודים	0	0	0	5	5
		מנהל הסטודנטים	0	0	0	1	1
		מנטרלים	0	0	0	6	6
		עלייה	0	0	0	6	6
			רווחה	0	0	0	2
		תושב חוזר	0	0	0	7	7
		תחבורה	0	0	0	1	1
		תלונה על טיפול	0	0	0	2	2
		תעסוקה	0	0	0	13	13
	סה"כ		27	34	52	187	300
נקבה	נושא						
		אחר	0	2	2	44	48
		ביטוח לאומי	0	0	0	1	1
		דיוור	28	55	74	103	260
		זכאות כללית	0	0	0	8	8
		כספים	1	1	0	11	12
		לימודים	0	0	0	11	11
		מנטרלים	0	0	0	2	2
		נושא של הסבה	0	0	0	1	1
		עלייה	0	0	0	4	4
		רווחה	0	0	0	6	6
		תלונה על טיפול	0	0	0	1	1
		תעסוקה	0	0	0	11	11
		סה"כ		29	57	76	203

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

גוף פונה	2016	2015	אחוז השינוי
לשכת השרה	336	377	-11%
העולה/תו"ח	231	386	-40.2%
עו"ד	11	28	-61%
משרד הבינוי והשיכון	2	13	-84.6%
משרד מבקר המדינה	5	4	25%
משרדי ממשלה	23	9	156%
נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	46	18	156%
לשכת נשיא המדינה	3	4	-25%
משרד ראש הממשלה	1	1	0%
אחר	227	324	-30%
סה"כ	885	1,166	-24.1%

האגף הבכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור מקבל תלונות לטיפול ולמתן מענה מגורמים שונים כמצוין לעיל. האגף נמצא בקשר שוטף עם חלק מהגופים כדוגמת לשכת נשיא המדינה, משרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור. התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכתי.

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

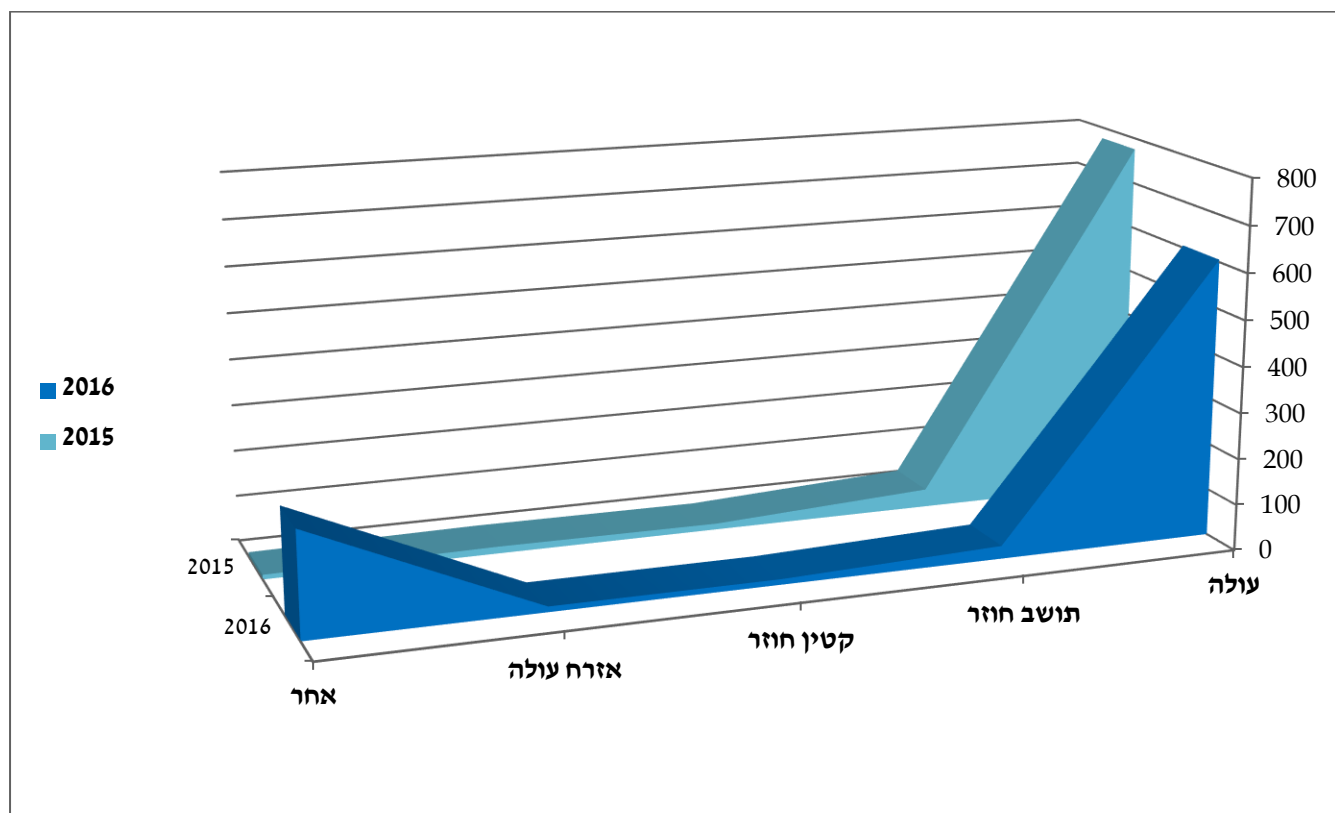


התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי גוף פונה בחלוקה מגדרית לשנת 2016

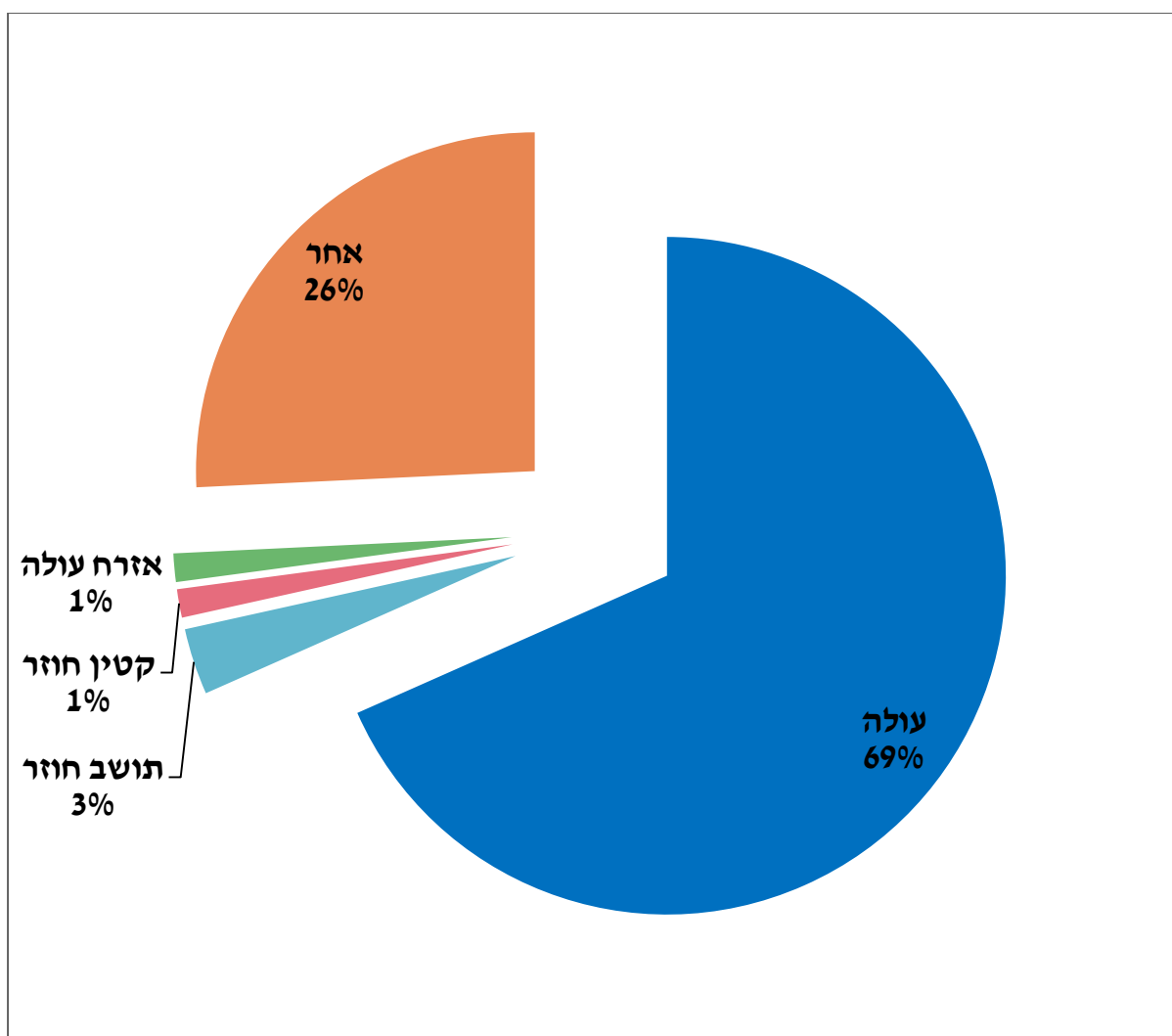
		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד הראשי	סה"כ
זכר	אחר	0	0	2	9	11
	העולה/תושב חוזר	4	6	1	99	110
	ועדת העלייה והקליטה: כנסת	0	0	0	1	1
	לשכת השרה	23	28	46	43	140
	לשכת מנכ"ל	0	0	0	2	2
	לשכת נשיא המדינה	0	0	0	2	2
	משרד הבינוי והשיכון	0	0	1	0	1
	משרד המשפטים	0	0	0	1	1
	משרדי ממשלה	0	0	1	5	6
	נציבות תלונות הציבור- מבקר המדינה	0	0	0	17	17
	עו"ד	0	0	1	4	5
	עמותות	0	0	0	1	1
	רשויות מקומיות-עיריות	0	0	0	3	3
	סה"כ	27	34	52	187	300
נקבה	אחר	0	0	1	7	8
	העולה/תושב חוזר	2	11	6	89	108
	לשכת השרה	23	46	66	56	191
	לשכת מנכ"ל	0	0	0	2	2
	משרד הבינוי והשיכון	0	0	0	1	1
	משרד המשפטים	0	0	0	1	1
	משרד מבקר המדינה	2	0	0	1	3
	משרד ראש הממשלה	0	0	0	1	1
	משרדי ממשלה	1	0	3	12	16
	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	0	0	0	27	27
	עו"ד	1	0	0	2	3
	עמותות	0	0	0	3	3
	רשויות מקומיות-עיריות	0	0	0	1	1
	סה"כ	29	57	76	203	365

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2016	2015	אחוז השינוי
עולה	605	776	-22%
תושב חוזר	28	39	-28%
קטין חוזר	12	13	-8%
אזרח עולה	12	15	-20%
אחר	228	10	2180%
לא ידוע	-	313	-
סה"כ	885	1,166	-24%



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה במהלך שנת 2016



התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית לשנת 2016

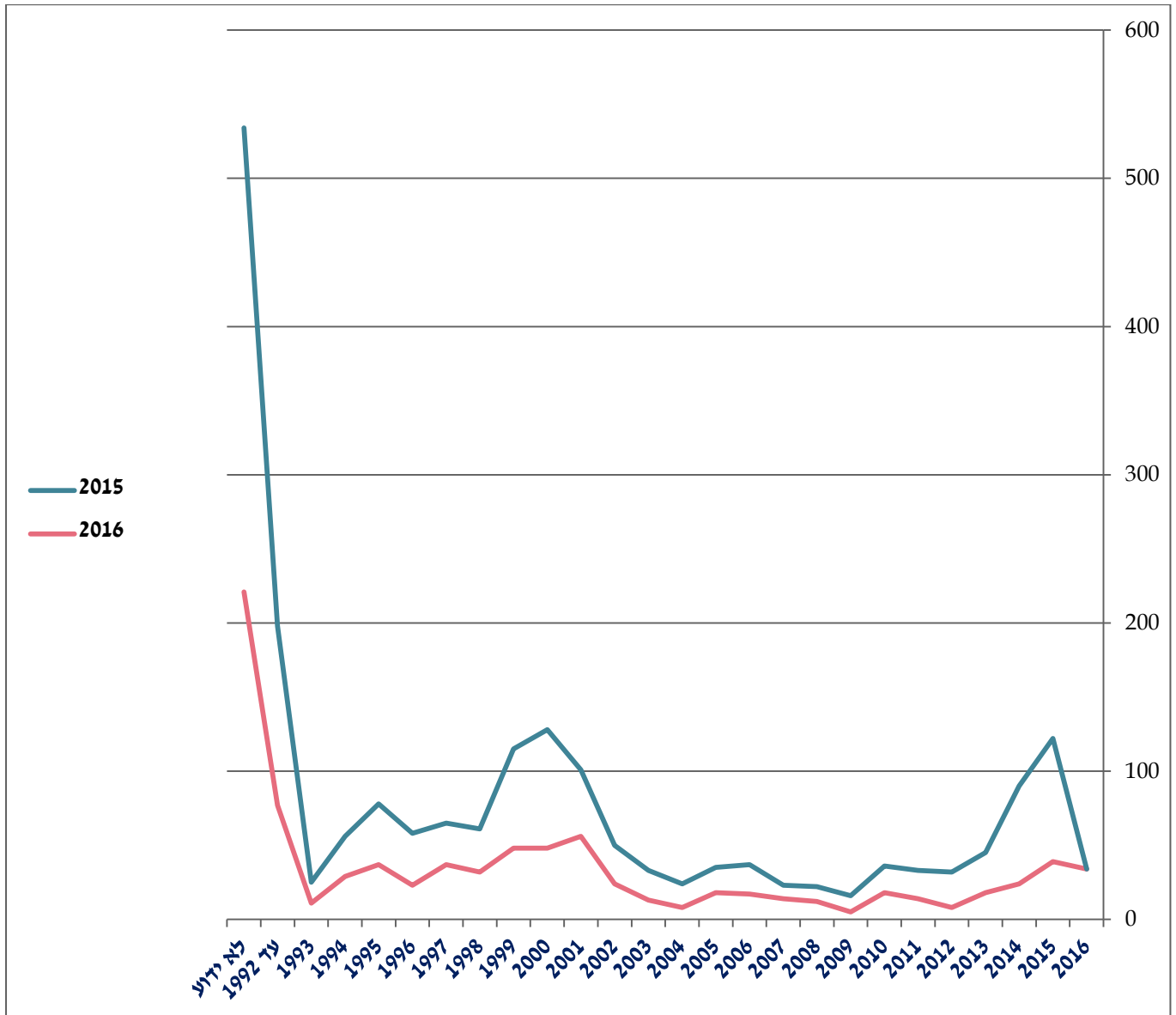
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות
זכר	מעמד קליטה	עולים	26	33	52	148	259
		עולה בכוח	0	0	0	1	1
		אזרח עולה	0	0	0	10	10
		קטין חוזר	0	0	0	5	5
		תושב חוזר שאושר בוועדה	1	0	0	19	20
		פלשמורה	0	1	0	3	4
		חוק הכניסה	0	0	0	1	1
	סה"כ		27	34	52	187	300
נקבה	מעמד קליטה	עולים	29	56	76	185	346
		אזרח עולה	0	0	0	2	2
		קטין חוזר	0	0	0	7	7
		תושב חוזר שאושר בוועדה	0	0	0	8	8
		נולד בארץ בתקופת הזכאות	0	0	0	1	1
		פלשמורה	0	1	0	0	1
	סה"כ		29	57	76	203	365

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2015, 2016

שנת עלייה	2016	2015
2016	34	-
2015	39	83
2014	24	66
2013	18	27
2012	8	24
2011	14	19
2010	18	18
2009	5	11
2008	12	10
2007	14	9
2006	17	20
2005	18	17
2004	8	16
2003	13	20
2002	24	26
2001	56	45
2000	48	80
1999	48	67
1998	32	29
1997	37	28
1996	23	35
1995	37	41
1994	29	27
1993	11	14
עד 1992	77	121
לא ידוע	221	313
סה"כ	885	1,166

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי שנת עליית הפונים במהלך השנים 2015, 2016



התפלגות התלונות בדואר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2016

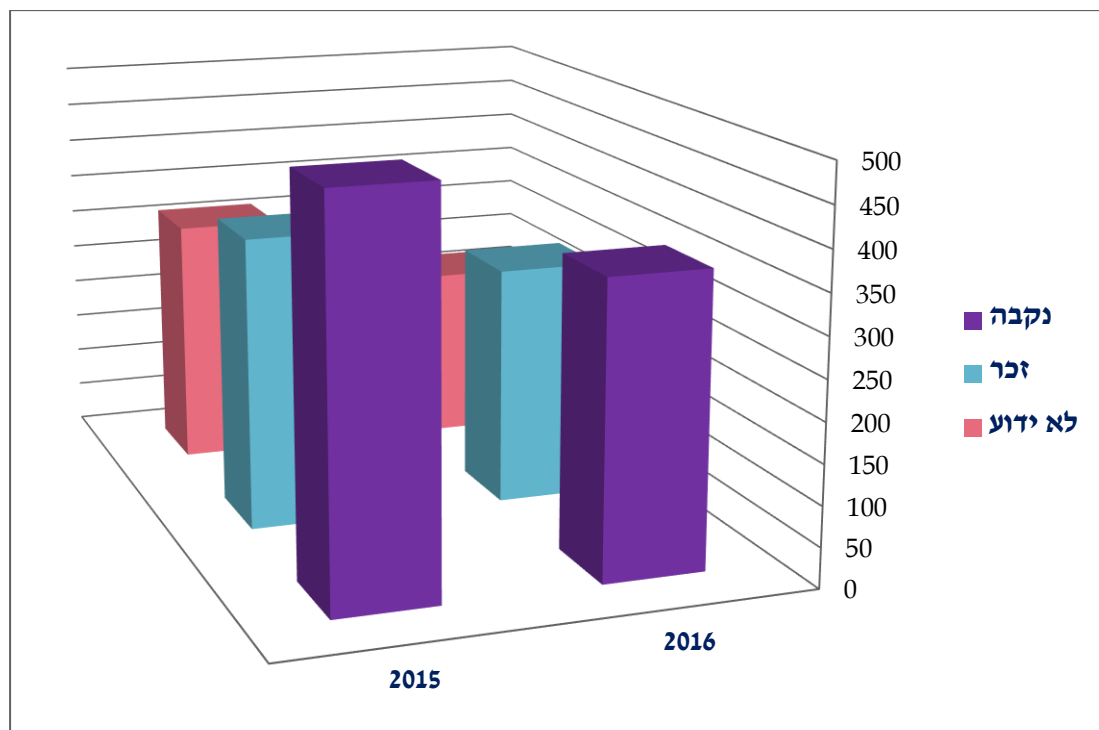
סוג תלונה	מס' התלונות	הכמות באחוזים
תלונה מוצדקת	87	10%
תלונה מוצדקת חלקית	73	8%
תלונה לא מוצדקת	503	57%
פניה לקבלת מידע	134	15%
אחר/ לא נקבע	88	10%
סה"כ	885	100%



**סיכום התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת פנייה
לפי שנת פעילות**

מגדר	2016	2015	אחוז השינוי
נקבה	365	488	-18.5%
זכר	300	365	-18%
לא ידוע	220	313	-30%
סה"כ	885	1,166	-24%

**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת פנייה
לפי שנת פעילות**



התפלגות תלונות
במשרד הראשי

המשרד הראשי

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

בשנת 2016 התקבלו באגף 885 תלונות בכתב.

מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה האגף הבכיר לביקורת הפנימית ותלונות הציבור. חלקן נענו על ידי מרכזת פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזת את נושא התלונות בכתב וחלקן נותבו על ידה למחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות הללו נשלחו תשובות ביניים מהמשרד הראשי.

בנוסף, תלונות בעלות אופי של ליקוי מערכתי והיבטים של טוהר מידות או חשש להתנהגות שאינה הולמת, הועברו לטיפול הביקורת הפנימית באגף.

דוגמאות לתלונות שטופלו ונענו על ידי מנהלת הענף במשרד הראשי בשנת 2016

1. תלונה על הפסקת תשלום "מענק חודשי לרכישת מזון" הניתן לקשישים

רקע

קשיש עולה הלך על כך כי תשלום מענק חודשי עבורו לרכישת מזון, הופסק.

ממצאים

מבירור שנעשה נמצא כי העולה יצא מן הארץ למשך חודשיים ולכן הופסק התשלום. נוהל כללי הסיוע היסודיים קובע כי כל תשלום ניתן לזכאי בעודו שוהה בארץ. בהיעדרו, מערך התשלומים נפסק אוטומטית ומתחדש על פי העניין, עם שובו של העולה ארצה.

תוצאות הטיפול

התשלומים חודשו והוא קיבל רטרואקטיבית עבור חודשיים אלה.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

2. תלונה בגין אי תשלום "מענק חודשי לרכישת מזון" עבור חודש אוגוסט 2015

רקע

קשיש הלך על כך כי לא קיבל מענק חודשי לרכישת מזון עבור חודש אוגוסט 2015. בהוראת השעה 339 "מענק חודשי לרכישת מזון" נקבע בין היתר כי הזכאי למענק זה, הוא מי שמקבל מהמוסד לביטוח לאומי קצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה.

ממצאים

בדיקה ראשונית העלתה כי המוסד לביטוח לאומי לא שילם לו השלמת הכנסה לקצבה עקב טעות ולכן משרד העלייה והקליטה לא העביר לו את התשלום עבור אותו חודש.

תוצאות הטיפול

המוסד לביטוח לאומי העביר לו את הסכום רק בחודש פברואר 2016, לכן ניתן היה לשלם לו את המענק באופן רטרואקטיבי.

הפניה נמצאה מוצדקת

3. תלונה בגין אי קבלת סיוע מוגדל

רקע

עולה התלונן כי משפחתו לא קיבלה סיוע מוגדל בעת יציאתה ממרכז הקליטה שבו התגוררה.

ממצאים

על פי הנהלים, משפחה יוצאת אתיופיה המתפנה ממרכז קליטה זכאית למענק בגין הפינוי. נעשתה בדיקה בנושא ונמצא כי העולה נשוי ל"בת עולים" כלומר אינה זכאית לסיוע על פי הנהלים ובנוסף אף לא התגוררה במרכז קליטה.

תוצאות הטיפול

מכיוון שלא ניתן לאשר מענק למשפחה כאשר רק אחד מבין המשפחה מתגורר במרכז הקליטה, לא היו זכאים למענק בגין הפינוי.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

4. ערעור על החלטת וועדה לדיור לאשר דיור ציבורי בלבד

רקע

עולה קשיש ערער על החלטת וועדת דיור מחוזית אשר קבעה אישור עקרוני לדיור ציבורי בלבד ולא להוסטל/מקבץ.

ממצאים

קשישים זכאים על פי הנהלים לפתרון דיור במקבץ דיור בהוסטל ובדיור ציבורי. ההחלטה למתן אישור עקרוני לדיור בלבד הייתה על פי חוות דעת רופא הוועדה המסתמך על המסמכים הרפואיים המוצגים בדיון.

תוצאות הטיפול

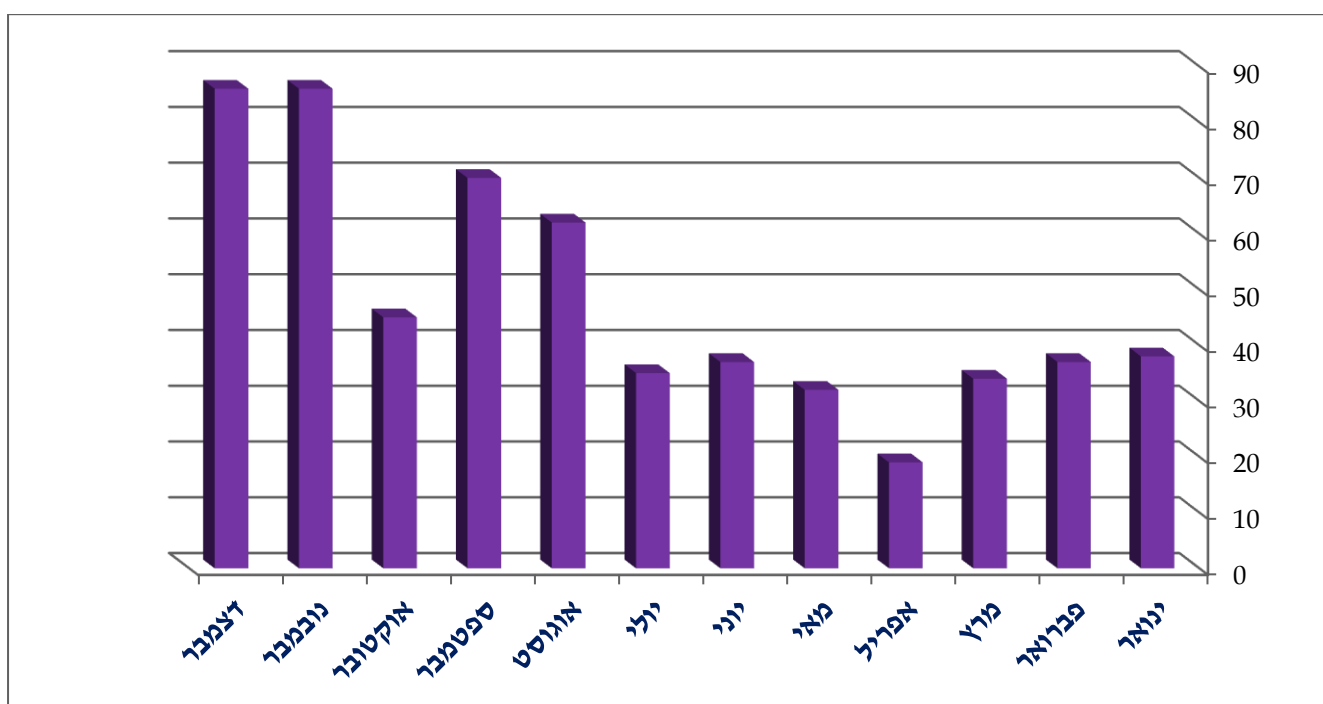
ההחלטה אשר התקבלה בוועדה הייתה על דעתו המקצועית של הרופא, לפיכך לא ניתן היה לערער עליה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

חודש תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	38	6.6%
פברואר	37	6.3%
מרץ	34	6%
אפריל	19	3.3%
מאי	32	5.5%
יוני	37	6.3%
יולי	35	6%
אוגוסט	62	11%
ספטמבר	70	12%
אוקטובר	45	7%
נובמבר	86	15%
דצמבר	86	15%
סה"כ	581	100%

**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**



**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי נושא פניה - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

נושא תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיוור	184	32%
אזרחות	63	11%
עלייה	37	6.4%
זכאות כללית	28	5%
כספים	27	4.6%
תעסוקה	49	8.4%
תושב חוזר	32	5.5%
רווחה	8	1.4%
לימודים	28	5%
חיילים	6	1%
מנטרלים ואסירי ציון	10	1.7%
תלונה על טיפול	4	0.7%
חיפוש קרובים	4	0.7%
אזרחות	1	0.17%
ביטוח לאומי	3	0.5%
מנהל הסטודנטים	1	0.17%
וטרנים	2	0.3%
מידע ופרסום	1	0.17%
יזמות עסקית	3	0.5%
נושא של הסבה	1	0.17%
גיור	2	0.3%
תחבורה	2	0.3%
אחר	84	14.4%
לא ידוע	1	0.17%
סה"כ	581	100%

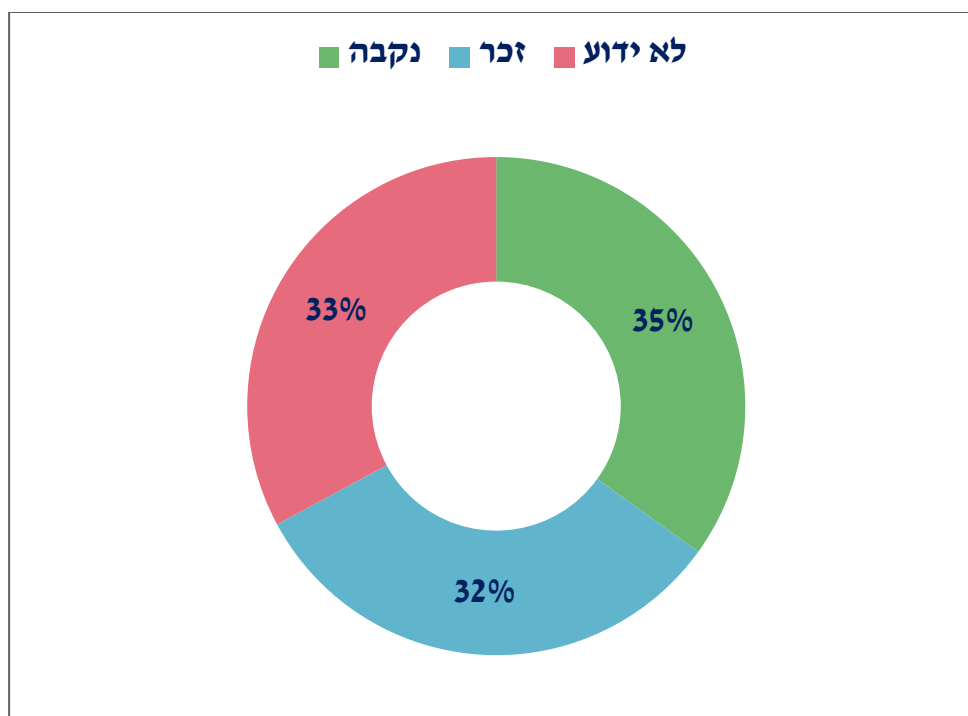
**התפלגות תלונות בדואר ובפקס לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

גורם פונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
אחר	183	32%
הנהלת בתי המשפט	1	0.17%
העולה/ תושב חוזר	201	34.6%
ועדת העליה והקליטה: כנסת	1	0.17%
לשכת השרה	104	18%
לשכת מנכ"ל	4	0.7%
לשכת נשיא המדינה	3	0.5%
משרד הבינוי והשיכון	1	0.17%
משרד המשפטים	2	0.3%
משרד מבקר המדינה	1	0.17%
משרד ראש הממשלה	1	0.17%
משרדי ממשלה	18	3%
נציבות תלונות הציבור	44	7.6%
עו"ד	8	1.4%
עמותות	4	0.7%
קבוצת פונים	1	0.17%
רשויות מקומיות	4	0.7%
סה"כ	581	100%

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר משרד ראשי לשנת 2016

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	203	35%
זכר	187	32%
לא ידוע	191	33%
סה"כ	581	100%

התפלגות לפי מגדר משרד ראשי 2016



התפלגות תלונות
במחוז תל אביב והמרכז

דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז לשנת 2016

1. בקשה למציאת פתרון דיור ציבורי

רקע

עולה פנה אל לשכת השרה בטענה כי לא נמצא לו פתרון דיור בעיר בת ים ו/או לחילופין בעיר תל אביב וכי אחרים הוקפצו ברשימה והתור שלו אף התארך יותר. הבדיקה הועברה לטיפול האגף.

ממצאים

נמצא כי נוהל הקצאת דיור ציבורי קובע כי האכלוס מתבצע על פי תאריך עלייה, תוך התאמה בין גודל הדירה לזכאות.

נמצא כי מיקומו של העולה בתור הממתינים לפתרון דיור ציבורי הוא מס' 60 בעיר תל אביב ומס' 194 בתור בעיר בת ים.

כן נמצא, כי הוצעו לעולה פתרונות דיור בעבר, אך לכולם סירב.

תוצאות הטיפול

הוסבר לעולה על נוהל "הקצאת הדיור הציבורי". כן נמסר לעולה כי התור לפתרון דיור ציבורי הינו דינמי עקב הצטרפותם של עולים זכאים שתאריך עלייתם קודם לשלו. כן הוצע לו לשקול בחיוב קבלת פתרונות עתידיים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. תלונה על אי מציאת פתרון דיור לעולה בצירוף אחותו והמתנה ארוכה מדי

רקע

עולה פנה אל לשכת השרה על אי מציאת פתרון דיור לו ולאחותו בעיר אור יהודה. הנ"ל הלך על המתנה ארוכה מדי במציאת פתרון הדיור עבורם.

ממצאים

מבדיקת התלונה עולה כי בקשתו לוועדת חריגים אושרה בצירוף אחותו משנת 2014 בהתאם לסיבות אותן פירט בבקשתו דאז. כן נמצא כי הוצעה להם דירה ברמלה אך סירבו. כרגע נמצאים בתור הממתינים לדיור ציבורי בעיר אור יהודה במיקום 7 בתור.

תוצאות הטיפול

נמסר לעולה על המחסור הגדול בדיור ציבורי במרכז הארץ ובעיר אור יהודה בפרט. הוצע להם באם ירצו פתרון דיור בפריפריה, לפנות אל הלשכה הקרובה למקום מגוריהם.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. תלונה על אי מציאת פתרון דיור ציבורי

רקע

עולה פנתה אל לשכת השרה בטענה כי לא הוצע לה פתרון דיור ציבורי. התלונה הועברה לטיפול האגף.

ממצאים

נמצא כי העולה עלתה בשנת 2000 לפני יותר מ-16 שנים. על פי נוהל הקצאת דיור לעלים, משך תקופת הזכאות לסיוע בדיור ציבורי ומימוש משכנתא הינה 15 שנים מתאריך קבלת מעמד עולה במשרד הפנים.

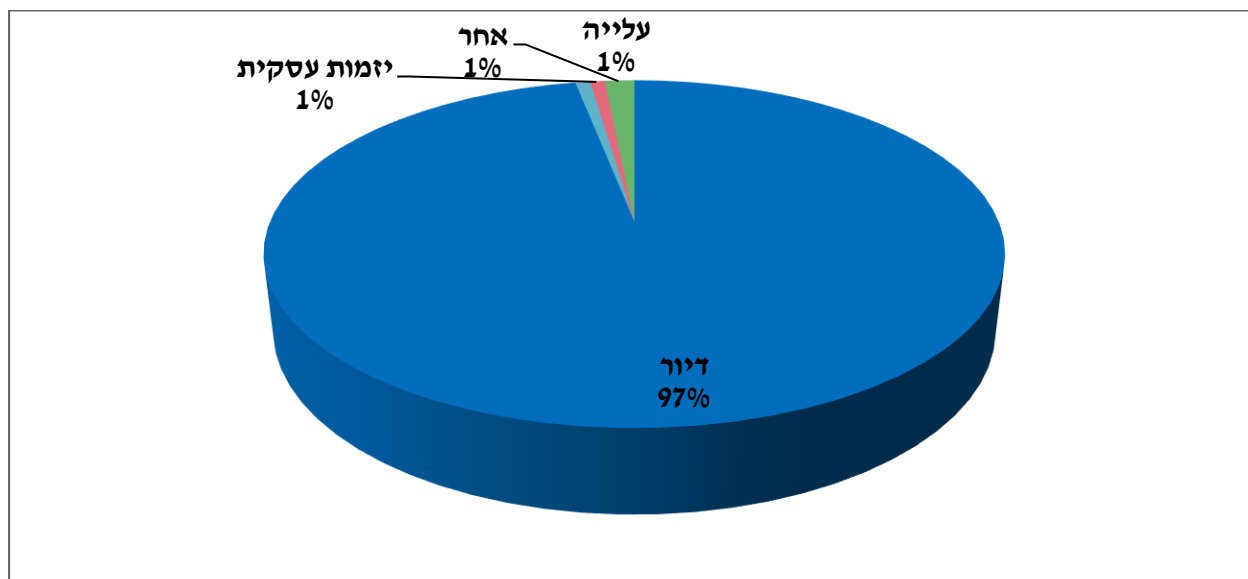
תוצאות הטיפול

נמסר לעולה כי מכיוון שעלתה לארץ בשנת 2000, אינה זכאית לסיוע ממשרדנו. ובדבר המשך בדיקת זכאותה לדיור ציבורי עליה לפנות למשרד השיכון במקום מגוריה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

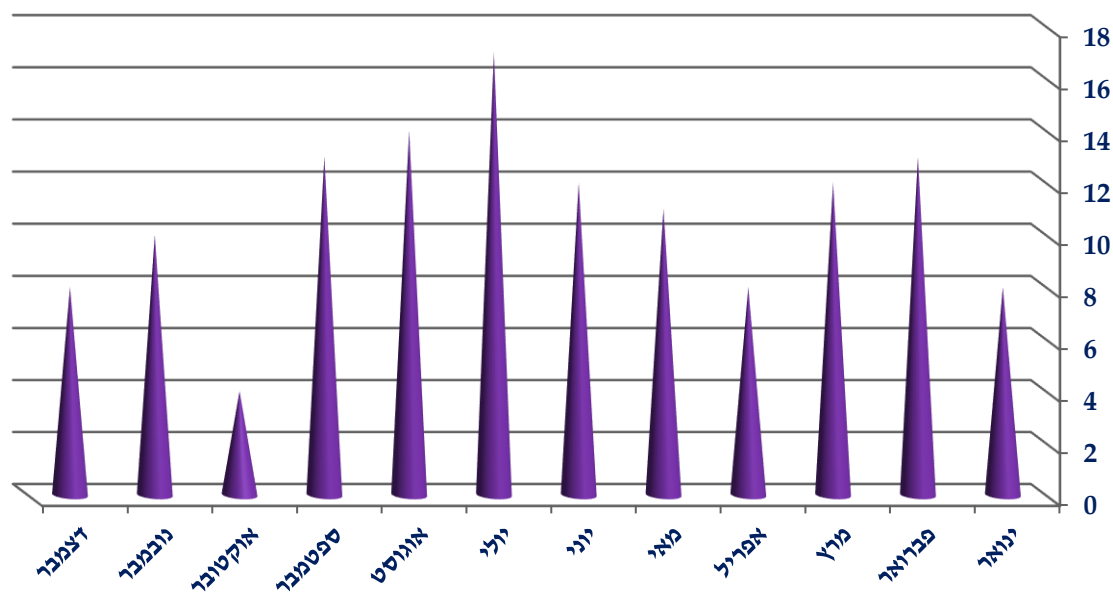
התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2016 – מחוז ת"א והמרכז

נושא תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	126	97%
עלייה	1	1%
יזמות עסקית	1	1%
אחר	2	1%
סה"כ	130	100%



התפלגות התלונות לפי חודשים לשנת 2016 - מחוז ת"א והמרכז

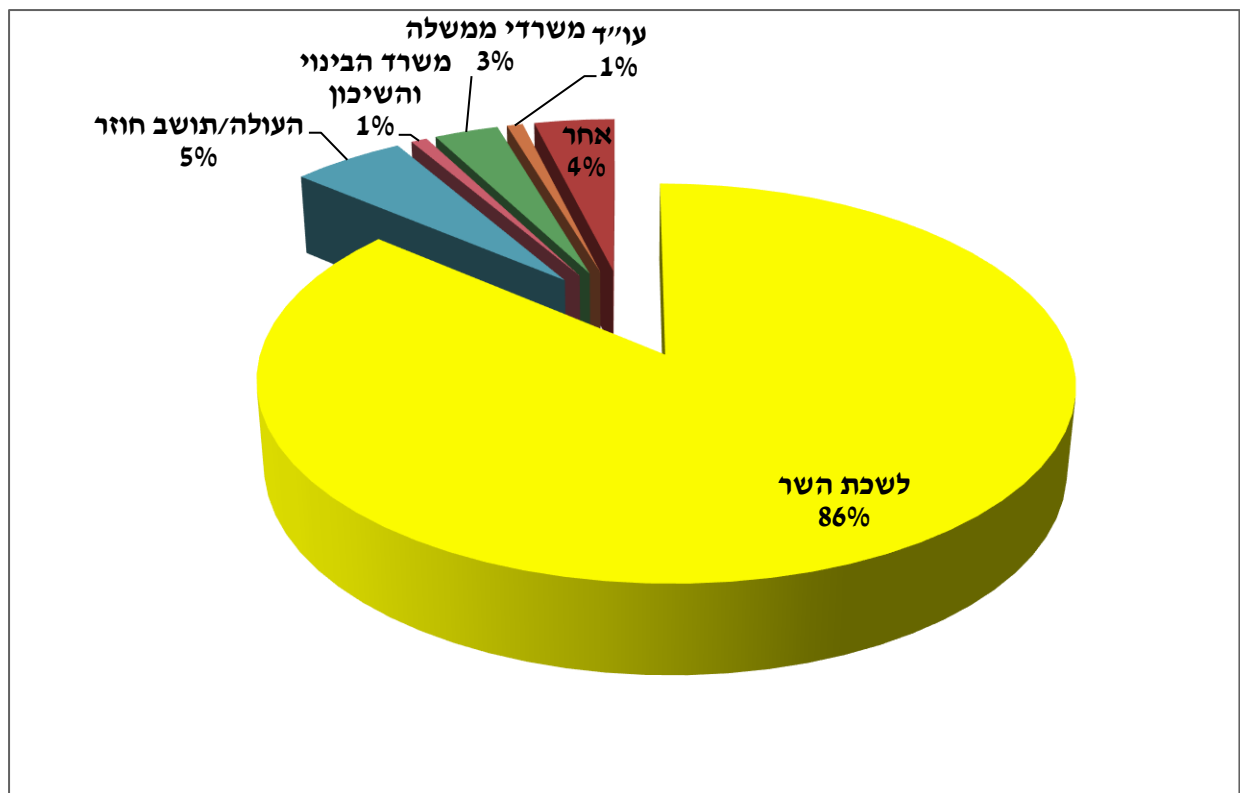
חודש תלונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	8	6%
פברואר	13	10%
מרץ	12	9.2%
אפריל	8	6%
מאי	11	8.5%
יוני	12	9.2%
יולי	17	13%
אוגוסט	14	10.7%
ספטמבר	13	10%
אוקטובר	4	3%
נובמבר	10	7.7%
דצמבר	8	6%
סה"כ	130	100%



התפלגות תלונות לפי גורם פונה לשנת 2016 - מחוז ת"א והמרכז

גורם פונה	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
לשכת השר	112	86%
העולה/תושב חוזר	7	5%
משרד הבינוי והשיכון	1	1%
משרדי ממשלה	4	3%
עו"ד	1	1%
אחר	5	4%
סה"כ	130	100%

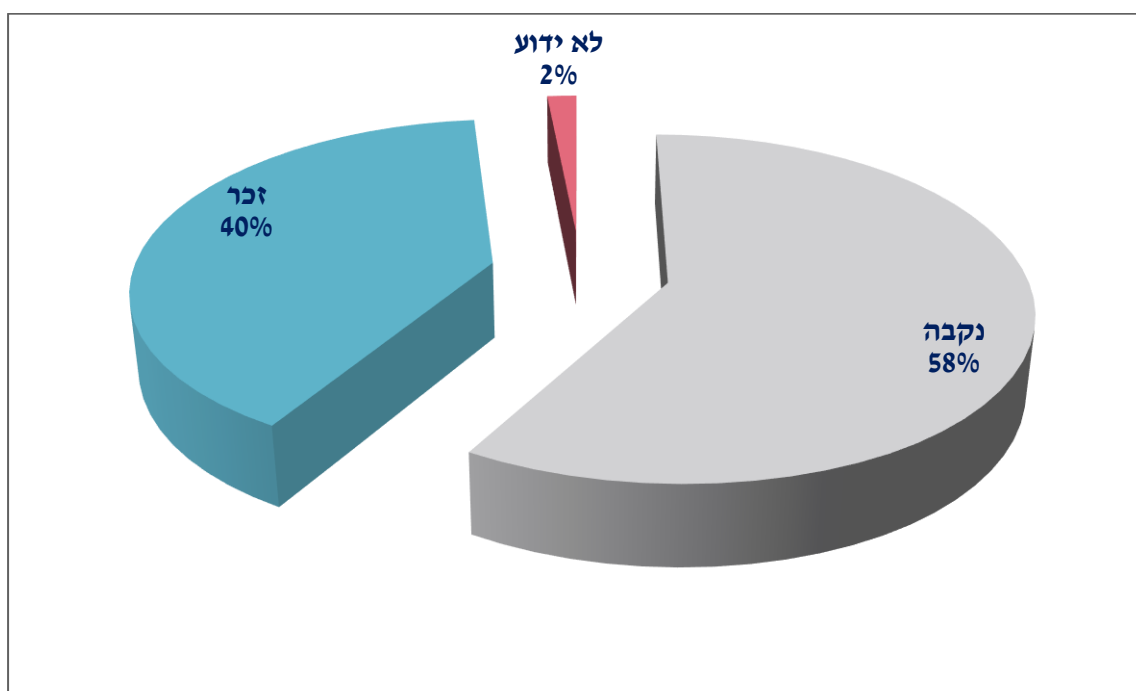
התפלגות תלונות לפי גורם פונה לשנת 2016



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2016

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	76	58%
זכר	52	40%
לא ידוע	2	2%
סה"כ	130	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר במחוז ת"א והמרכז לשנת 2016



התפלגות תלונות
במחוז חיפה והצפון

דוגמאות לפניות - מחוז חיפה והצפון 2016

1. תלונה על אי קבלת שני חדרים בדירת דיור ציבורי

רקע

עולה משנת 1997 קשיש בודד, הלך על כך שלא נמצא לו פתרון דיור סוציאלי. בנוסף פנה גם למשרד הרווחה.

ממצאים

מהבדיקה עולה כי המליץ דורש שני חדרים למרות היותו עולה בודד קשיש. כן מנהלת המרחב לקחה את העולה באופן אישי לראות דירה של חדר אחד, אך סירב.

תוצאות הטיפול

נמסר לעולה שעל פי הנוהל הוא זכאי לדירת חדר אחד. הנושא הוסבר גם לעובדת משרד הרווחה. הוצע לעולה לפנות אל לשכת חיפה להמשך טיפול.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. דרישה לתשלומי סל קליטה אשר הועברו בזמן אמת לחשבון בנק שגוי

רקע

עולה פנתה באמצעות מבקר המדינה בדרישה לקבלת תשלומי סל קליטה אשר הועברו לחשבון בנק שגוי לטענת העולה. הדרישה דרך המבקר הגיעה לאחר חמש שנים מיום קבלת מעמדה כעולה.

ממצאים

הפונה קיבלה מעמד עולה ב-28/12/2010 ומסרה פרטי חשבון בנק בחיפה ומשרדנו החל להעביר תשלומי סל לחשבונה.

בתאריך 16/1/11 העולה יצאה לחו"ל עם דרכונה הצרפתי. מערכת ביקורת הגבולות לא זיהתה את יציאתה ותשלומי הסל המשיכו לזרום לחשבונה. לאחר עשרה חודשים כשחזרה לארץ פנתה למשרדנו בטענה כי לא קיבלה תשלומי סל. הבדיקה במערכת העולים הראתה כי קיבלה את כל תשלומי הסל לחשבונה.

העולה התבקשה להמציא אישור מהבנק כי הכספים שהוזרמו לחשבונה לא נמשכו על ידי מאחר והחשבון בבעלות מישהו אחר. העולה יצאה שוב לחו"ל וחזרה בשנת 2012 בבקשה לדון בוועדת חריגים.

בבדיקה מול החשבונות נמצא כי רק חלק מכספי הסל הוחזרו למשרד על-ידי הבנק. נמצא כי שאר הכסף הועבר לבעל חשבון אחר בשנת 2012, חייל בודד. הבנק סירב להמציא אישור לעניין זה.

בשנת 2013 המציאה שוב את כל המסמכים בוועדת חריגים אך מכיוון שלא שהתה בארץ, לא ניתן היה לדון בבקשות חריגות של עולה שאינו נמצא בארץ.

העולה יצאה שוב מהארץ וחזרה בשנת 2014. רק בינואר 2016 פנתה שוב למשרד לקבלת תשלומי סל קליטה ונתבקשה להמציא אישור שלא משכה שום סכום מהסכומים שהועברו לחשבון זה. האישור שהביאה לא היה תקין.

המקרה הועלה שוב לדיון בוועדת ערעורים במאי 2016.

תוצאות הטיפול

וועדת הערעורים לא מצאה לנכון לדון בתיק זה בטענה של חוסר סמכות מאחר וחלפו 5.5 שנים מאז המועד בו קיבלה את מעמדה כעולה מאחר ושהתה רוב הזמן בחו"ל ולא מיהרה להסדיר את ענייניה מול המשרד. כן נמצא כי לעולה ישנם מקורות קיום נוספים.

נשלחה תגובה אל משרד מבקר המדינה, ובנוסף צוין כי תשלום סל קליטה נועד לסייע לעולה בעת קליטתו הראשונית בחיים בישראל ולא לפי זמנים הנוחים לעולה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. פניה על אי היכללות באכלוס שהתבצע במקבץ דיור בת גלים בחיפה

רקע

זוג קשישים מבקשים לקבל הסבר מדוע לא נכללו באכלוס שהתבצע במקבץ הדיור בבת גלים בחיפה.

ממצאים

נמצא כי האכלוס שהתבצע במקבץ הדיור בבת גלים היה עבור זוגות עולים שתאריך עלייתם לארץ היה לפני תאריך עלייתם של הזוג הפונה ולכן לא אוכלסו באכלוס שהתבצע.

תוצאות הטיפול

נמסר לזוג כי הנם נמצאים בתור הממתינים וכאשר יגיע תורם, יועצת הדיור תפנה אליהם.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

4. פניה למציאת פתרון דיור לאחר שזוג עולים מסר את הדירה לבתם

רקע

זוג קשישים פנו אל לשכת השרה בבקשה לקבלת פתרון דיור נוסף.

ממצאים

מהבדיקה נמצא כי זוג הקשישים קיבלו דירת עמידר ביחד עם בתם. לימים רכשו את הדירה. הבת הפכה לאם חד הורית והזוג מסר את חלקו בדירה כמתנה לבתם. כעת ביקשו לקבל פתרון דיור נוסף. הבקשה הועלתה בוועדת חריגים ארצית לדיור.

תוצאות הטיפול

הוועדה דחתה את בקשת הזוג למציאת פתרון דיור נוסף מכיוון שהם אינם מחוסרי דיור וכי קיבלו פתרון דיור אך העבירו לבתם מתוך בחירה ובכך ויתרו על הפתרון הדיור שקיבלו. מכתב תשובה נשלח לזוג הפונה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

5. תלונה בדבר טיפול רשלני

רקע

עולה נכה פנתה אל האגף בתלונה על אי קבלת פתרון דיור ציבורי. טענה כי לא קיבלה התרעה או הסבר על מועד סיום הזכאות. ציינה כי הוצעה לה דירה אך לא התאימה לה. כן ציינה שהוצעה עוד דירה באוגוסט 2016. היא הסכימה אך פנו אליה שכבר לא זכאית לקבלת דירה.

ממצאים

נוהל הקצאת דיור ציבורי קובע כי תקופת הזכאות לדיור ציבורי הינה 15 שנים מתאריך קבלת מעמד עולה במשרד הפנים. מהבדיקה עולה כי בעקבות נכותה וועדת דיור מחוזית אישרה זכאות עקרונית לדיור ציבורי, זכאות התקפה ל-15 שנים מתאריך עלייתה. בעת הגשת המסמכים ביוני 2015 הוסבר מפורשות כי בעוד שנה הזכאות תסתיים. נמצא כי ביוני 2016 הוצעה לה דירה בת שני חדים בטירת הכרמל אך סירבה בטענה כי הדירה נמצאת בסמוך לבית עלמין.

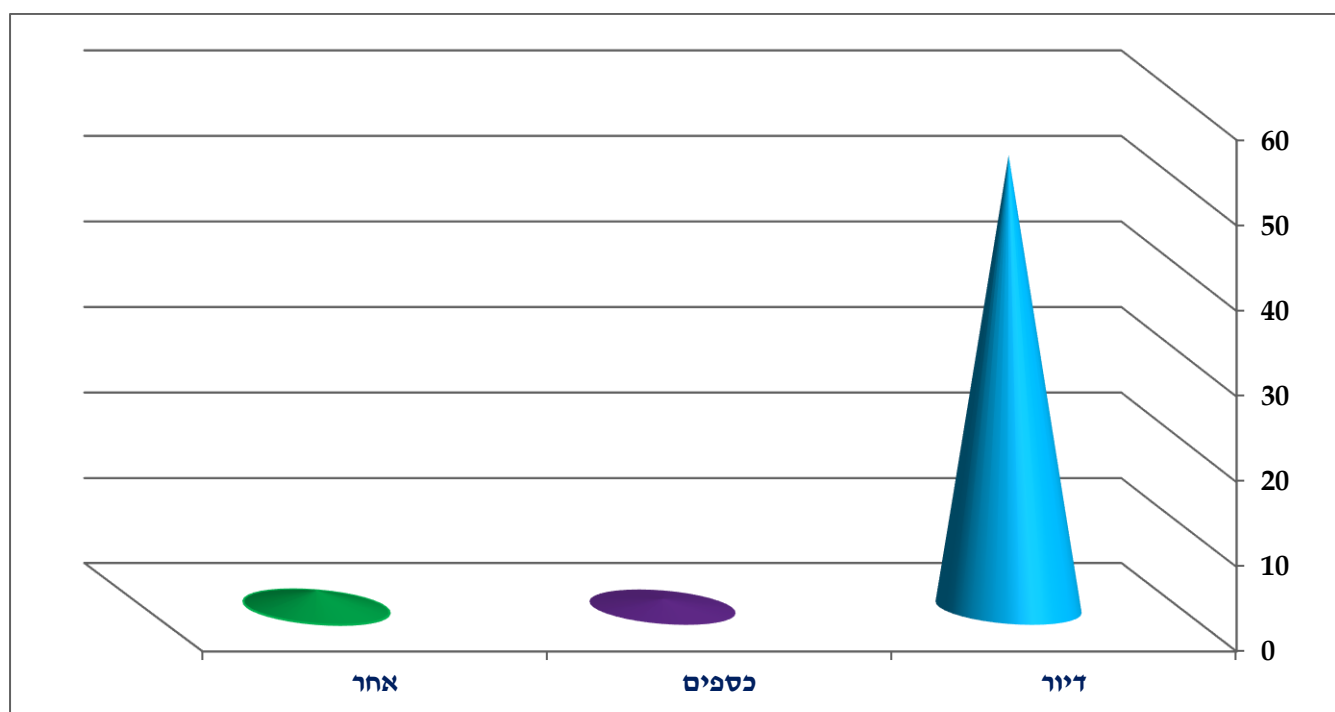
תוצאות הטיפול

מכתב נשלח אל הפונה ובו הוסבר כי תקופת זכאותה הסתיימה והוצע לה לפנות למשרד הבינוי והשיכון ולבדוק אפשרות קבלת פתרון דיור לפי נהליו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות לפי נושא תלונה לשנת 2016 – מחוז חיפה והצפון

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיוור	53	94%
כספים	1	2%
אחר	2	4%
סה"כ	56	100%

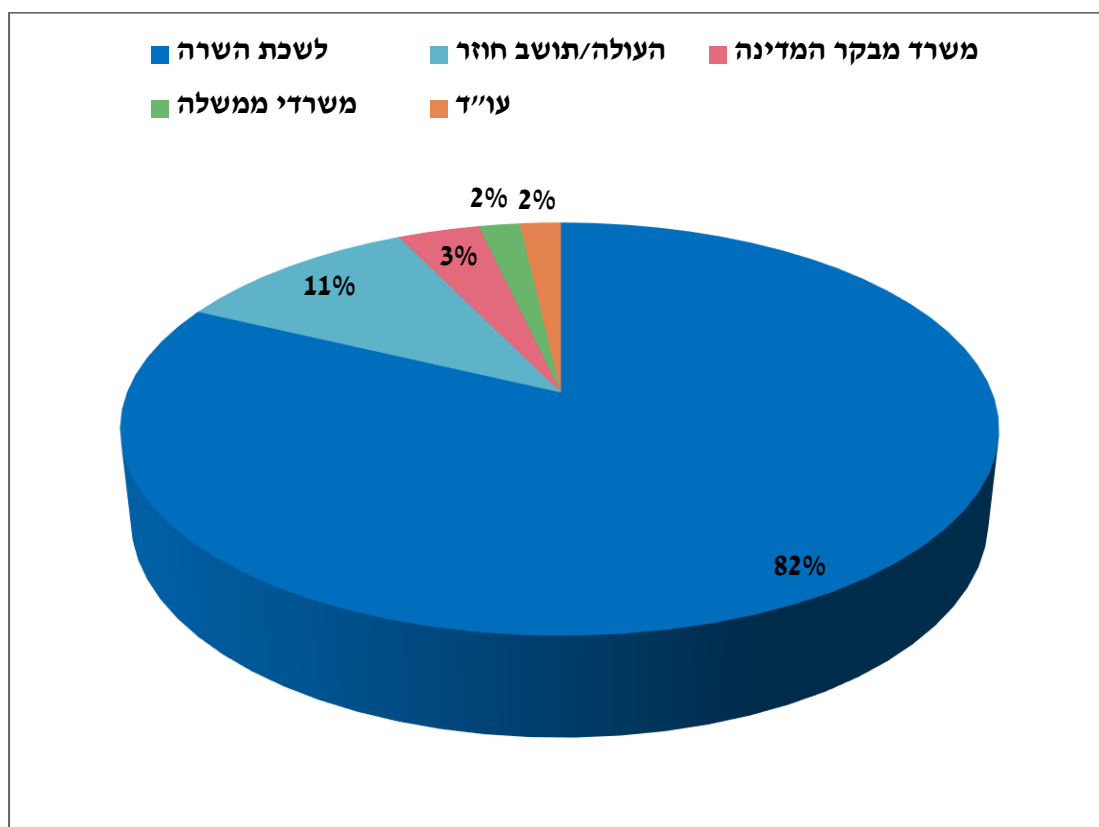


התפלגות התלונות לפי חודש לשנת 2016 - מחוז חיפה והצפון

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	4	7%
פברואר	6	11%
מרץ	6	11%
אפריל	4	7%
מאי	8	14%
יוני	1	2%
יולי	9	16%
אוגוסט	12	21%
ספטמבר	2	4%
אוקטובר	1	2%
נובמבר	0	-
דצמבר	3	5%
סה"כ	56	100%

התפלגות התלונות לפי גורם פונה לשנת 2016 - מחוז חיפה והצפון

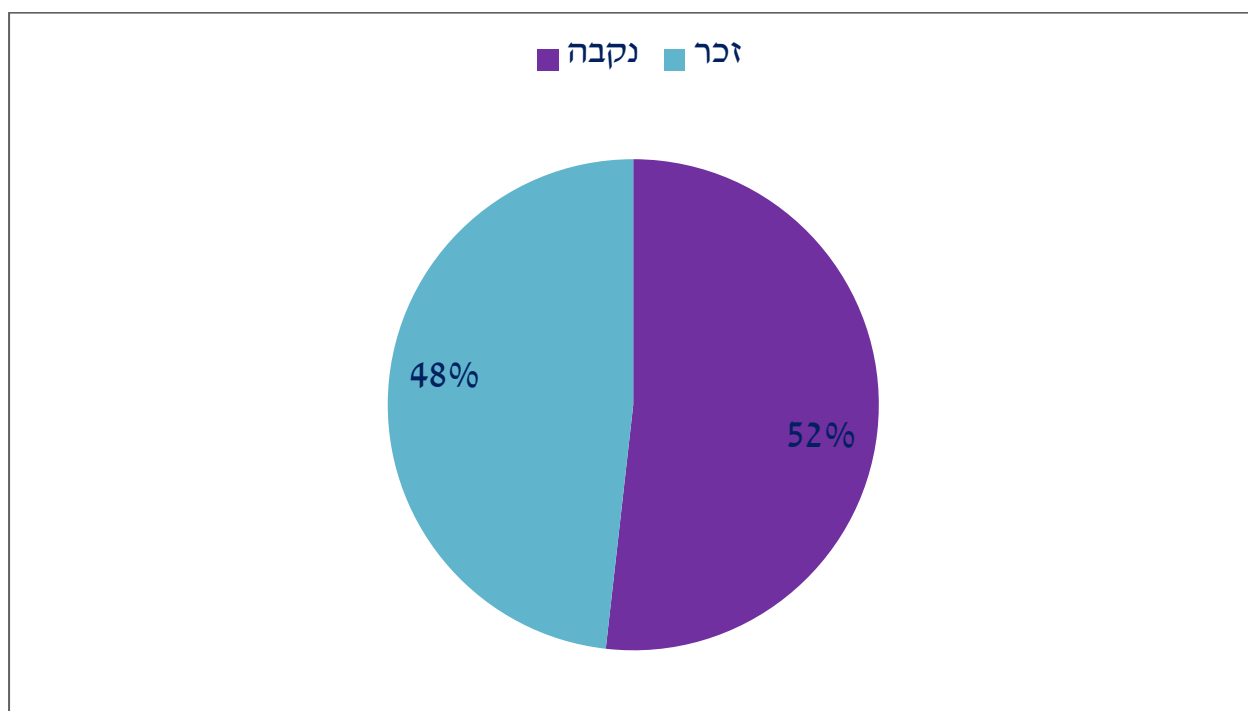
גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
לשכת השרה	46	82%
העולה/תושב חוזר	6	11%
משרד מבקר המדינה	2	3%
משרדי ממשלה	1	2%
עו"ד	1	2%
סה"כ	56	100%



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2016

מגדר	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	29	52%
זכר	27	48%
סה"כ	56	100%

התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2016



התפלגות תלונות
במחוז ירושלים והדרום

דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2016

1. בקשה לקבלת דיור ציבורי

רקע

פניה של אם ובתה אל לשכת השרה בבקשה לקבלת דיור ציבורי בהקדם

ממצאים

מבדיקת המקרה עולה כי האם ובתה קיבלו הצעת לפתרון דיור בעיר אשקלון לדירה בת שני חדרים בקומה ראשונה. סירבו בטענה שהדירה קטנה. קבלת פתרון דיור ציבורי הוא בהתאם למלאי הדירות המצוי במשרדנו.

תוצאות הטיפול

האם ובתה עדיין נמצאות ברשימת ההמתנה לקבלת דיור ציבורי. הוצע לה לקבל פתרונות דיור עתידיים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה להחלפת דירה

רקע

אם חד הורית לשני ילדים מתגוררת בדירת עמידר, פנתה אל לשכת השרה בבקשה להחלפת דירה בעיר באר שבע.

ממצאים

האם קיבלה באמצעות משרדנו שלוש הצעות להחלפת דירה בעיר באר שבע ולשלושתם סירבה.

תוצאות הטיפול

נמסר לעולה כי לצערנו מלאי הדירות המצוי במשרדנו מצומצם ביותר. הדירות המוצעות הן אך ורק בהתאם למאגר הדירות הקיים, אי לכך המלצנו לה לשקול בחיוב הצעות דיור עתידיות שיינתנו לה על ידי משרדנו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. פניה של זוג קשישים עולים לצירוף בן נכה בזכאות לדיור

רקע

זוג קשישים המבקשים לקבל פתרון דיור ציבורי בעיר אשדוד, ביקשו לצרף את בנם הנכה בזכאות הדיור.

ממצאים

ועדת חריגים עליונה שהתקיימה במשרדנו אישרה עבורם זכאות לצירוף הבן.

תוצאות הטיפול

הנ"ל נתבקשו לשקול קבלת פתרון דיור באזורי הפריפריה. לצערנו בעיר אשדוד מספר הדירות הציבוריות המוקצות למשרדנו מועט מאוד ואינו תואם את מספר העולים הזכאים, זאת מכיוון שמזה מספר שנים אין בניה ציבורית ומלאי הדירות הציבוריות מתבסס על דירות מתפנות בלבד. נכון להיום שמם מופיע ברשימת הממתנים לדיור.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

4. בקשה להחלפת דירת עמיגור במצב ירוד

רקע

זוג קשישים המתגורר בדירת "עמיגור". לדבריהם הדירה במצב ירוד ומכוסה בעובש מבקשים בדחיפות החלפת דירה.

ממצאים

מהבדיקה עולה כי מצב הדירה אכן דרש את החלפתה ועל כן קיבלו הצעה לאכלוס בדיוור מוגן בעיר נתיבות.

תוצאות הטיפול

זוג הקשישים קיבלו את ההצעה לאכלוס בדיוור מוגן ועל כן קיבלו הפניה לאכלוס בדיוור מוגן בעיר נתיבות.

הפניה נמצאה מוצדקת

5. בקשה לקיצור זמן ההמתנה לדיוור ציבורי

רקע

פניה שהגיעה ממשרד מבקר המדינה בשם העולה, בבקשה לדעת האם אפשר לקצר את זמן ההמתנה לדיוור ציבורי והאם עלתה כל הצעה לפתרון דיוור עבור העולה.

ממצאים

מבירור שנעשה נמצא כי העולה קיבל הצעות דיוור באמצעות משרדנו אך דרש לקבל פתרון דיוור בעיר ירושלים בלבד.

תוצאות הטיפול

משרדנו הציע לעולה קבלת פתרון דיוור באזורי הפריפריה ובמידה ויהיה מוכן יהיה עליו לגשת למשרדנו אל היועצת המטפלת.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

6. פנייה של זוג קשישים עולים באמצעות עו"ד למציאת פתרון דיוור בעיר ירושלים

רקע

פניה של זוג קשישים עולים באמצעות עו"ד אל משרדנו, בטענה כי קיבלו הצעה אחת לפתרון דיוור בעיר ירושלים.

ממצאים

מבדיקת משרדנו עולה כי זוג הקשישים קיבל חמש הצעות לפתרון דיוור בעיר ירושלים ולצערנו סירבו לכולן. מאגר הדירות המצוי בידי משרדנו הוא בהתאם למלאי הקיים. יצוין כי בעיר ירושלים קיים מחסור חמור בפתרונות דיוור זאת מאחר ואין חידוש בנייה ומלאי פתרונות הידור מתבסס על דירות פנויות בלבד

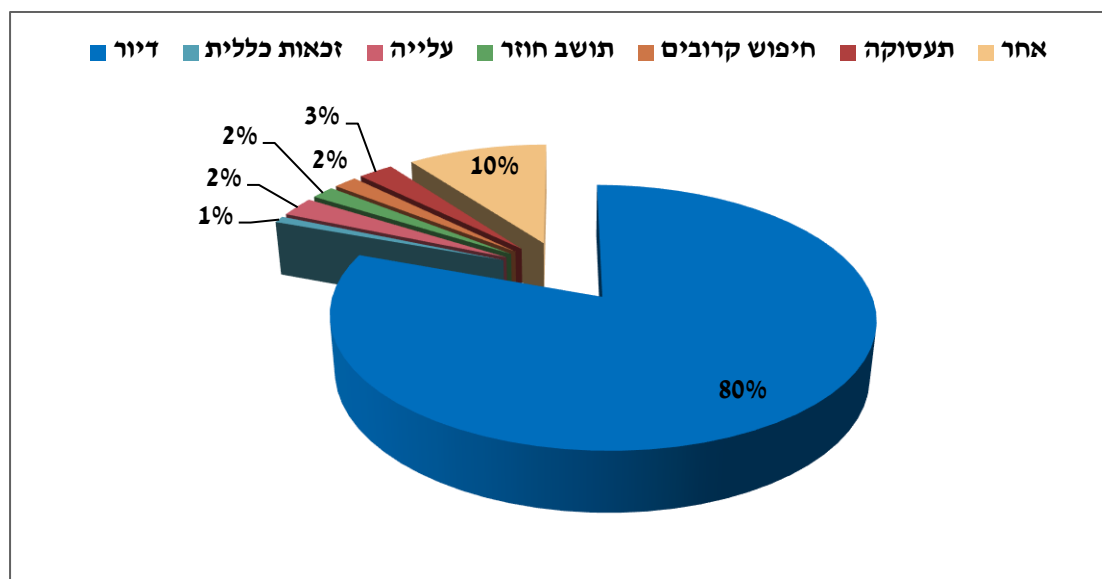
תוצאות הטיפול

משרדנו הציע לזוג לשקול בחיוב הצעות שיינתנו להם בעתיד על ידי משרדנו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

**התפלגות תלונות לפי נושא תלונה לשנת 2016 –
מחוז ירושלים והדרום**

נושא התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	95	80%
זכאות כללית	1	1%
עלייה	3	2%
תושב חוזר	2	2%
חיפוש קרובים	2	2%
תעסוקה	3	3%
אחר	12	10%
סה"כ	118	100%

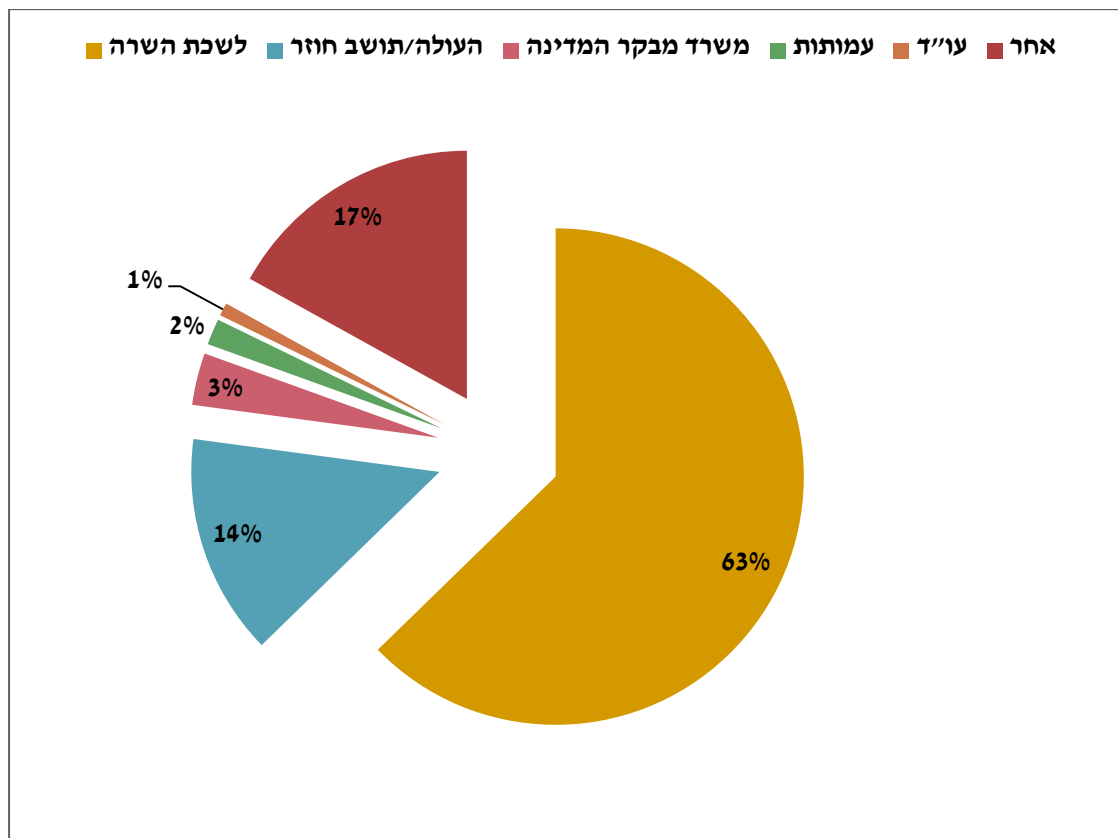


התפלגות תלונות לפי חודש לשנת 2016- מחוז ירושלים והדרום

חודש התלונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
ינואר	9	8%
פברואר	6	5%
מרץ	5	4%
אפריל	6	5%
מאי	8	7%
יוני	11	9%
יולי	17	14%
אוגוסט	19	16%
ספטמבר	20	17%
אוקטובר	3	3%
נובמבר	7	6%
דצמבר	7	6%
סה"כ	118	100%

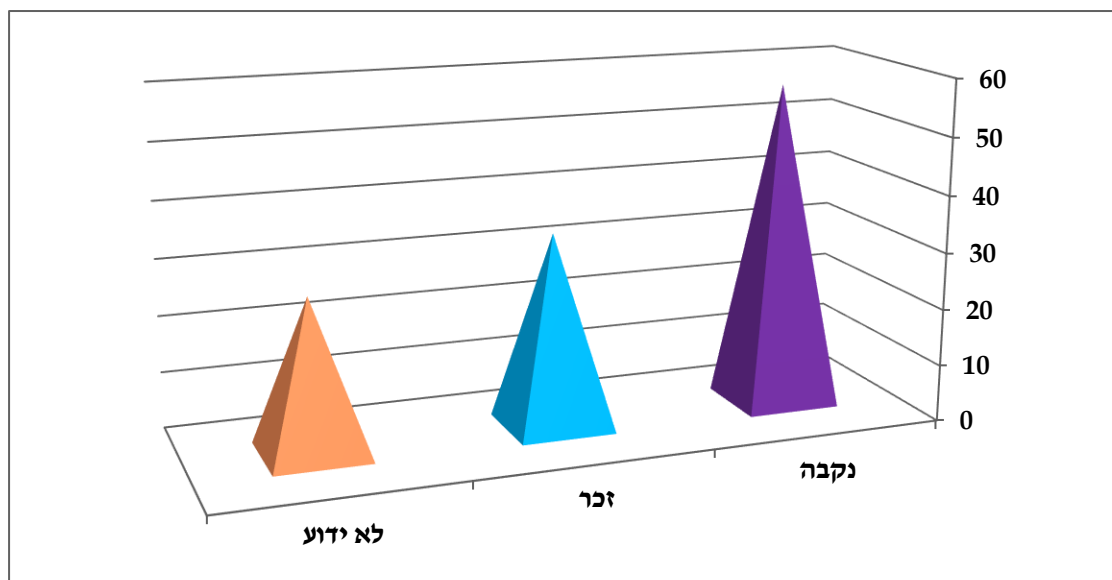
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2016 – מחוז ירושלים והדרום

גורם פונה	מס' התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
לשכת השרה	74	63%
העולה/תושב חוזר	17	14%
משרד מבקר המדינה	4	3%
עמותות	2	2%
עו"ד	1	1%
אחר	20	17%
סה"כ	118	100%



התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2016

מגדר	מס' תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
נקבה	57	48%
זכר	34	29%
לא ידוע	27	23%
סה"כ	118	100%



נספח א'
חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992

1. הגדרות

בחוק זה -

"גוף ציבורי" - כל אחד מאלה:

(1) גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(1), (2) או (5) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]² (להלן - חוק מבקר המדינה);

(2) גוף נתמך כמשמעותו בסעיף 32 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985³;

(3) גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(7) או (8) לחוק מבקר המדינה, תאגיד אשר פעילותו, כולה או מקצתה, ממומנת במישרין או בעקיפין מכספי המדינה, או תאגיד מורשה לתת שירות לציבור, והכל אם סעיפים 16 עד 18 אינם חלים לגביו והשר ושר המשפטים, באישור הועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, קבעו בהודעה ברשומות שהוא גוף ציבורי לענין חוק זה; והכל למעט מוסד להשכלה גבוהה שהוכר לפי סעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958⁴;

"הועדה" - הועדה שהוקמה לפי סעיף 3(ב);

"השר" - שר הכלכלה והתכנון.

2. חובת קיום ביקורת פנימית

(א) בכל גוף ציבורי 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 לענין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;

(5) הוא רכש נסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת, או השתתף בהשתלמות מקצועית שאישרה ועדה 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 שירות המדינה או משנהו;

(3) נשיא לשכת המבקרים הפנימיים;

(4) ראש לשכת עורכי הדין;

(5) נשיא לשכת רואי חשבון.

(ג) הועדה תחליט אם לאשר הצעת גוף ציבורי למנות למבקר פנימי מי שאינו עומד בדרישות סעיף קטן (א)(4) ו(5).

(ד) כל החלטה של הועדה תהיה מנומקת.

(ה) הועדה תקבע לעצמה את סדרי עבודתה.

4. תפקידים

(א) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר -

(1) אם הפעולות של הגוף הציבורי שבו הוא משמש מבקר ושל נושאי משרה וממלאי תפקידים באותו גוף תקינות, מבחינת השמירה על החוק, על הניהול התקין, על טוהר המידות ועל החסכון והיעילות, ואם הן מועילות להשגת היעדים שנקבעו להן;

(2) אם מקוימות ההוראות המחייבות את הגוף הציבורי;

(3) את ניהול הנכסים וההתחייבויות של הגוף הציבורי, ובכלל זה את הנהלת החשבונות שלו, וכן את דרכי שמירת הרכוש, והחזקת הכספים והשקעתם;

(4) אם ההחלטות בגוף הציבורי נתקבלו על פי נהלים תקינים;

(5) אם הגוף הציבורי הוא גוף מבוקר כאמור בפסקה (1) או (3) להגדרת גוף ציבורי שבסעיף 1 (להלן - גוף מבוקר) - את תיקון הליקויים שעליהם הצביע מבקר המדינה.

(ב) המבקר הפנימי יערוך את הביקורת על פי תקנים מקצועיים מקובלים.

5. אחריות

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

(ב) הממונה על המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר ושל יחידות 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 ישא באחריות ישירה בפני הממונה עליו לפי סעיף זה.

- (א) מבקר פנימי יגיש לממונה כאמור בסעיף 5 דין וחשבון על ממצאיו.
- (ב) בנוסף על האמור בסעיף קטן (א) יגיש המבקר הפנימי כל דין וחשבון שלו -
- (1) במשרד ממשרדי הממשלה שבו אין השר הממונה על המשרד ממונה על המבקר הפנימי לפי סעיף 5(א) - לשר הממונה;
- (2) בגוף ציבורי אחר - למנהל הכללי.
- (ג) כל דין וחשבון שיגיש מבקר פנימי יהיה בכתב; הוא יכלול בו את מסקנותיו, והוא רשאי לכלול בו את המלצותיו.

7. אישור תכנית העבודה

- (א) המבקר הפנימי יגיש לאישור הממונה כאמור בסעיף 5 הצעה לתכנית עבודה שנתית או תקופתית והממונה יאשר אותה בשינויים הנראים לו.
- (ב) השר הממונה על משרד ממשלתי יושב ראש דירקטוריון או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, וכן הממונה, רשאים להטיל על המבקר הפנימי משימות של ביקורת פנימית נוספות על הקבועות בתכנית עבודה כאמור בסעיף קטן (א).

8. ייחוד פעולות

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

9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

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

10. קבלת הביקורת כראייה

- (א) דו"ח, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר הפנימי במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה

בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של המבקר הפנימי לא תשמש ראיה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש ראיה בהליך משמעותי.

11. דיווח על עבירה פלילית

(א) העלתה הביקורת בגוף ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית, יביא המבקר הפנימי את הענין ללא דיחוי לידיעת הממונה.

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

12. הפסקת כהונתו של מבקר פנימי

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

(1) במשרד ממשלתי - אלא באישור נציב שירות המדינה ;

(2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק ;

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

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

13. עובדי לשכת המבקר הפנימי

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

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

(ג) עובדי לשכת המבקר הפנימי והפועלים מטעמו לצרכי הביקורת הפנימית יקבלו הוראות בעניני ביקורת מהמבקר הפנימי בלבד.

(ד) לא יופסק שירותו של עובד לשכת המבקר הפנימי אלא בהליך תקין ובהסכמתו של המבקר הפנימי, או על פי הוראת בית המשפט או בית דין מוסמך, או - בהעדר הסכמת המבקר הפנימי - לפי סעיף 12, בשינויים המחוייבים.

14. שמירת תוקף

(א) אין באמור בחוק זה כדי לגרוע מהוראות כל דין.

(ב) אין באמור בחוק זה כדי להפחית מן המעמד, התפקידים והסמכויות הנתונים למבקר פנימי בגוף ציבורי לפי מסמכי התאגדותו, תקנותיו או כל החלטה אחרת שלו שנתקבלה כשורה, או לצמצם מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו כך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

(ג) אין באמור בחוק זה כדי למנוע מגוף ציבורי, במסמכי התאגדותו, בתקנותיו או בכל החלטה אחרת שלו המתקבלת כשורה, להוסיף על המעמד, התפקידים והסמכויות הנתונים לפיהם למבקר פנימי, או

להרחיב מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו כך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

15. עונשין

אלה דינם קנס:

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

16. תיקון פקודת החברות

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

"סימן ג': מבקר פנימי

1996. "מבקר פנימי

- (א) דירקטוריון של חברה כמשמעותה בסעיף 96א ימנה, לפי הצעת ועדת הביקורת, מבקר פנימי.
- (ב) על המבקר הפנימי יחולו הוראות סעיפים 3, 5(ד), 7 עד 10, 14(ב) ו-14(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סימן זה ובשינויים המחוייבים לפי הענין, ובלבד שסעיף 9 ייקרא כאילו בסופו בא:
"ז) על אף האמור בהוראותיו הקודמות של סעיף זה רשאית ועדת הביקורת, לבקשת הדירקטוריון, להגביל גישתו של מבקר פנימי למסמכים ולמידע שיש בהם משום סוד מסחרי.
(ג) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינותן של פעולות החברה מבחינת השמירה על החוק, על טוהר המידות ועל נוהל עסקים תקין.
(ד) המבקר הפנימי ידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליושב ראש ועדת הביקורת.
(ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יושעה מתפקידו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון על פי הצעת ועדת הביקורת.

17. תיקון פקודת הבנקאות

בפקודת הבנקאות, 1941⁷, אחרי סעיף 14ד יבוא:

14ה. "מבקר פנימי

- (א) דירקטוריון של תאגיד בנקאי ימנה מבקר פנימי לתאגיד על פי הצעת ועדת הביקורת של הדירקטוריון (להלן - ועדת הביקורת).
- (ב) המבקר הפנימי יבדוק, בין היתר, את תקינות הפעולות של התאגיד הבנקאי מבחינת השמירה על החוק, השמירה על טוהר המידות, השמירה על החסכון והיעילות והשמירה על נוהל בנקאי תקין, וכן יבדוק האם מקויימות הוראות המפקח על הבנקים.
- (ג) על המבקר הפנימי יחולו, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחוייבים לפי הענין, הוראות סעיפים

אלה של חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992: 3 למעט סעיף קטן (א)(2), 7 עד 10, 14 (ב) ו-(ג) ו-24(ג).

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

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

(ו) המפקח ראשי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת, לקבוע כללים לביצוע הוראות סעיף זה.

18. תיקון חוק הפיקוח על עסקי ביטוח

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

(1) לפני סעיף 93 יבוא :

92א. "מבקר פנימי

(א) דירקטוריון של מבטח ימנה לתאגיד מבקר פנימי.

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

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

(ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מקובלים, וידווח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון ולמנהל הכללי של המבטח.

(ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יושעה מתפקידו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון.

(ו) בסעיף זה, "מבטח" - מי שקיבל רשיון מבטח ישראלי לפי סעיף 15(א)(1). ;

(2) בסעיף 109, אחרי "מקום שמדובר בחוק זה" יבוא "בדירקטוריון", ובמקום "בפקיד כמשמעותו" יבוא "בועד או בפקיד, לפי הענין, כמשמעותם".

19. תיקון חוק המועצה להשכלה גבוהה

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

15א. "מבקר

על המבקר של מוסד מוכר יחולו הוראות סעיפים 3, 4, 8 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(ג) ו-24(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחוייבים לפי הענין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

א35. "מבקר פנימי

על אף האמור בפקודה זו רשאי שר הפנים, באישור הועדה לעניני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990¹⁰, הוסיף לפקודת העיריות¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחוייבים לפני הענין.

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

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

22. תיקון חוק החברות הממשלתיות

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

א49. "עדיפות

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

23. ביצוע ותקנות

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

24. תחילה והוראות מעבר

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

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

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

25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

יצחק שמיר
ראש הממשלה

דוד מגן
שר הכלכלה והתכנון

דב שילנסקי
יושב ראש הכנסת

חיים הרצוג
נשיא המדינה

