



**מדינת ישראל**  
**משרד העלייה והקליטה**  
**אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור**

**דין וחשבון שנתי מספר 5**  
**לשנת 2013**  
**תלונות הציבור**



**ירושלים, תמוז תשע"ד, יולי 2014**

## שרת העלייה והקליטה

**דבר השרה**

נכבדי,

דו"ח פניות הציבור למשרד העלייה והקליטה לשנת 2013 מצביע על ירידה במספר הפניות לעומת שנת 2012, לטעמי אין די בכך.

עלינו, על כל עובדי המשרד, לעשות כל מאמץ שפניות הציבור תהיינה על בסיס סיוע ומתן כתף לפונים אלינו.

אני מצפה שעובדי המשרד יתנו מענים מלאים ויסייעו לפונים אלינו ובכך נפחית את מספר הפונים.

כל אחד מאתנו צריך לראות עצמו ככתובת למתן מענה הולם לעולה החדש והתושב החוזר, עלינו לזכור שהעלייה, ההגעה למדינה אחרת כרוכים בהרבה קשיים, רגשיים, חברתיים וכלכליים. כל אחד מעובדי המשרד צריך להשקיע את המרב במתן הרגשה של קליטה הולמת ומסייעת לעולה.

באמצעות הדוחות השנתיים יכולים אנו לבחון את מידת הסיוע שאנחנו נותנים לעולים ולתושבים החוזרים ועוזרים בפתרון הולם לבעיות.

אני מצפה שהשנה ירד מפלס התלונות, נקלוט טוב יותר ונשפר את השירות לפונים אלינו.

בברכה

ח"כ סופה לנדבר  
שרת העלייה והקליטה

מדינת ישראל  
המנהל הכללי  
Director General

דברי המנהל הכללי

עובדים יקרים,

אני מברך על דין וחשבון זה, המסכם את עבודת אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור ופעילותו מול כלל הפונים מחד ויחידות המשרד מאידך.

עלינו לפעול ללא לאות לשיפור השירות המוענק לעולים החדשים, על מנת לאפשר להם עלייה ונחיתה רכה במדינת ישראל ולסייע ככל הניתן בהליך השתלבותם.

הטיפול בפניות הציבור מהווה את המקור הטוב ביותר לביקורת עצמית ולשיפור עבודתו של המשרד על אגפיו השונים.

ראוי לציין שעל פי הנתונים שהתקבלו ניכר כי אתר האינטרנט של המשרד מהווה פלטפורמה משמעותית עבור פניות הציבור.

הטיפול האישי תוך שימת הדגש על מתן מענה מהיר ומקצועי, ממצבים את משרדנו בין המובילים במשרדי הממשלה בכל הקשור למערכת היחסים בין האזרח לרשות.

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

יישר כוח.

בברכה,

עודד פורר  
המנהל הכללי

**מדינת ישראל**  
**המשרד לעלייה וקליטה**  
**אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור**

**דבר מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור**

אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור במשרד העלייה והקליטה מתכבד להגיש דין וחשבון בנושא תלונות הציבור לשנת 2013.

דוח זה מופץ בראש ובראשונה לציבור ככלי המשקף את עבודת צוות תלונות הציבור ואת מגוון הנושאים המטופלים על ידו. בנוסף, דוח זה מוגש להנהלת המשרד בכדי להוות כלי לשיפור תהליכים מערכתיים הדורשים התערבות בעקבות תלונות לצורך התייעלות במתן השירות ללקוחות המשרד.

השנה האגף בסיוע אגף בכיר למערכות מידע סיים את שדרוג תוכנת פניות הציבור בתחום הדואר האלקטרוני. השיפור התבטא בין היתר ביצירת ממשקים בין תיבת צור קשר מול המערכות הממוחשבות של המשרד קרי, תוכנת פניות הציבור ומערכת העולים והתושבים החוזרים. ממשקים אלו ייעלו את תהליכי העבודה וקיצרו את זמני התשובה לפונים.

בשנת 2013 הגיעו לאגף כ- 9,000 תלונות ופניות בהתפלגות הבאה: 640 תלונות בכתב ( 54% תלונות מנשים ו-46% תלונות מגברים) לעומת 709 תלונות שהגיעו בשנת 2012, קיטון של 9.7%. בנוסף, נשלחו כ- 2,478 פניות ותלונות דרך אתר האינטרנט לעומת 1,907 פניות שהגיעו דרך האתר בשנת 2012, גידול של 30%. וכ- 6,000 פניות ותלונות באמצעות שיחות טלפוניות. עיקר הפניות והתלונות שהגיעו היו בתחום הדיור, זכאות בנושא תושבים חוזרים, עלייה, תיעוד וזכאות, לימודים אקדמאיים ותעסוקה.

ברצוני להודות לח"כ, השרה סופה לנדבר ולמנכ"ל המשרד עו"ד עודד פורר על התמיכה והסיוע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיטנה בכל הקשור בתיקון הליקויים העולים בבדיקות. בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעובדים אשר סייעו בהכנת הדוח: לגב' עופרה שטיין, מרכזת ביקורת פנים במחוז תל אביב והמרכז על הובלת הנושא, לגב' אביבה בלבינדר, מנהלת ענף פניות ציבור ארצית אשר סייעה בעריכה ולעובדי האגף על השותפות בהכנת הדוח ועל פועלם בתחום למען העולים והתושבים החוזרים. כמו כן, ברצוני להודות למנהלי ועובדי האגף הבכיר למערכות מידע במשרד על הסיוע בהכנת הדוח ולאורך כל השנה על הסיוע בתהליכי השיפור הטכנולוגי בתחום.

**בכבוד רב,**

**טלי בודהנה**  
**מנהלת אגף א' ביקורת פנימית ופניות הציבור**

---

קרית הממשלה, קפלן 2 ירושלים, טל 04-8631158 פקס: 04-8631166  
talib@moia.gov.il

---

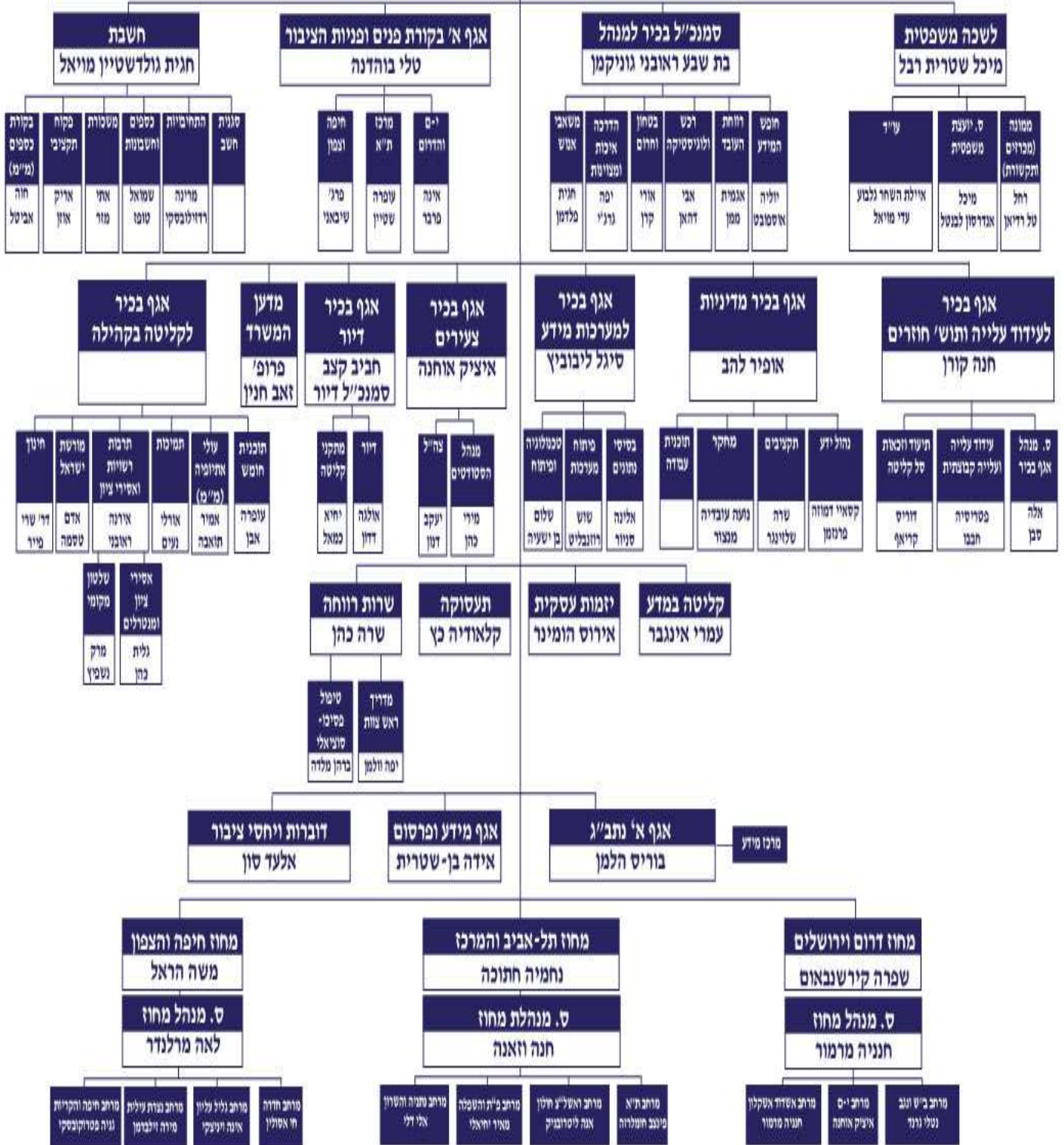
## תוכן העניינים:

- ❖ מבנה ארגוני של משרד העלייה והקליטה.....5
- ❖ מבנה ארגוני של האגף.....6
  
- ❖ סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף.....7
  - רפורמות שבוצעו בשנה האחרונה.....7
  - טיפול בפניות ובתלונות.....7
  - אבחנה בין פנייה לתלונה.....8
  - ההיבט המשפטי במענה לפניות.....8
  - תהליך הטיפול בתלונות.....9
  
- ❖ תרשים תהליך פנייה.....10
  
- ❖ התפלגות התלונות.....11
  
- ❖ המשרד הראשי.....30
  - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר ארצי- נתונים ודוגמאות.....35
  - תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני ארצי.....36
  
- ❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות.....44
- ❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות.....49
- ❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות.....54
- ❖ נספח א'- חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....59
- ❖ נספח ב'- חוק חופש המידע התשנ"ח 1998.....66

# משרד העלייה והקליטה - מבנה ארגוני

**השרה לקליטת העלייה**  
סופה לנדבר

**מנכ"ל**  
עודד פורר



מבנה ארגוני – אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

## סמכויותיו ותחומי פעילותו של האגף

### תפקידי האגף

האגף מהווה כתובת לפניות ותלונות המגיעות מהארץ ומחו"ל באופנים שונים, בשפה העברית ובשפות אחרות. האגף מורכב ממנהלת האגף, שלושה מרכזי ביקורת, מנהלת ענף תלונות הציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון ושתי מנהלות ענף פניות הציבור האחראיות 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 בשנה האחרונה:

שדרוג מערכת פניות הציבור – פניות לאתר האינטרנט:  
בשנת 2013 הסתיים תהליך נוסף של שדרוג מערכת תלונות ופניות הציבור שהחל בשנת 2012. תהליך זה כלל את השינויים 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 פניות הציבור.
3. סנכרון של מערכת פניות הציבור ישירות למערכת העולים כך שיועצי הקליטה יוכלו לראות את התשובות שנשלחו הן לגולשים באינטרנט והן לפונים בכתב.
4. שכלולים בתוך המערכת – הזנה אוטומטית לשדות בתוך המערכת.

### טיפול בפניות ובתלונות

#### הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

- ❖ ענייני אכלוס ודירור (זכאות לדירור קבע, עיכובים באכלוס, בקשות להחלפת דירה, הוסטלים ומקבצי דירור).
- ❖ כספים.
- ❖ זכאות כללית.
- ❖ תעסוקה.

#### 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.  
המגיעים לתלונות יכולים להיות:  
רצון להתלונן על מעשה/מחדל/רשלנות תוך חשש להיחשף ולהיפגע כתוצאה מהתלונה.  
רצון להסב נזק לפלוני ממגיעים 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 בידיעה 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).
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים, יש להפנות ישירות למטפל 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. פנייה 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.

לא

כן

כן

לא

לא

כן

## התפלגות התלונות

התפלגות התלונות לפי גורם מטפל ושנת פעילות

גורם מטפל	2013	2012	אחוז השינוי
משרד ראשי	256	227	+12.8%
מחוז ת"א והמרכז	176	196	-10.2%
מחוז הדרום וירושלים	111	137	-19%
מחוז חיפה והצפון	97	149	-35%
סה"כ	640	709	-9.7%

בשנת 2013 התקבלו באגף 640 פניות ותלונות בכתב. בנוסף, התקבלו כ- 2,478 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 2013 חלה ירידה של 9.7% במספר הפניות והתלונות שהגיעו בדואר ובפקס, אך יחד עם זאת חלה עלייה של 30% בפניות ובתלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי עלייה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המגזרים במשק, בשל המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה.

## התפלגות התלונות לפי גורם מטפל במהלך שנת 2013



## התפלגות התלונות לפי חודש ושנת פעילות

אחוז השינוי	2012	2013	חודש
-64%	67	24	ינואר
+38%	71	98	פברואר
-41.8%	55	32	מרץ
+51.3%	37	56	אפריל
-41%	108	63	מאי
-20%	60	48	יוני
+32.7%	49	65	יולי
+6.4%	63	67	אוגוסט
+7.2%	28	30	ספטמבר
+3.9%	52	54	אוקטובר
+4.8%	42	44	נובמבר
-23.4%	77	59	דצמבר
-9.7%	709	640	סה"כ

## התפלגות התלונות לפי חודשים ושנת פעילות

## התפלגות חודשים לפי חלוקה מגדרית שנת 2013

			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות
זכר	חודש פניה	ינואר	3	0	3	4	10
		פברואר	5	6	11	15	37
		מרץ	1	3	4	4	12
		אפריל	6	7	7	7	27
		מאי	9	7	5	6	27
		יוני	2	5	6	8	21
		יולי	4	3	7	8	22
		אוגוסט	4	9	8	13	34
		ספטמבר	3	2	5	4	14
		אוקטובר	4	1	14	4	23
		נובמבר	3	1	2	6	12
		דצמבר	1	5	6	21	33
<b>סה"כ</b>			<b>45</b>	<b>49</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>272</b>
נקבה	חודש פניה	ינואר	3	0	4	4	11
		פברואר	10	11	18	17	56
		מרץ	1	2	4	9	16
		אפריל	5	4	7	11	27
		מאי	5	6	10	11	32
		יוני	1	1	10	10	22
		יולי	3	11	11	14	39
		אוגוסט	6	6	8	8	28
		ספטמבר	3	2	6	2	13
		אוקטובר	4	3	6	12	25
		נובמבר	7	3	6	12	28
		דצמבר	3	6	7	9	25
<b>סה"כ</b>			<b>51</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>119</b>	<b>322</b>

## התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא ושנת פעילות

אחוז השינוי	2012	2013	ארץ מוצא
-10.19%	157	141	אוקראינה
-24.4%	176	133	בריה"מ
+8%	112	121	רוסיה
-7.4%	27	25	אוזבקיסטאן
+28	21	27	ארה"ב
+11.1%	18	20	אתיופיה
+7%	14	15	ביילורוסיה
-8.3%	12	11	קזחסטאן
+16.7%	12	14	מולדביה
+12.5%	8	9	אזרבייג'ן
+14.3%	7	8	צרפת
-22.2%	9	7	רומניה
+50%	4	6	גרמניה
66.7%	3	5	בריטניה
	0	4	ברזיל
-25%	4	3	הודו
-23.7%	59	45	אחר
-30.3%	66	46	לא ידוע
-9.7%	709	640	סה"כ

מספר הפניות שהתקבלו מפונים יוצאי מבריה"מ לשעבר, גדול משמעותית מיתר הפניות אשר הגיעו מעולים ממדינות אחרות. נתון זה תואם לנתון כי מספר העולים ממזרח אירופה, גבוה משמעותית ממספר העולים שהגיעו מיתר המדינות.



**התפלגות התלונות לפי ארצות מוצא  
במהלך שנת 2013**

## התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות

אחוז שינוי	2012	2013	נושא פנייה
-10.3%	532	477	דיוור
-22.6%	31	24	כספים
-28%	25	18	תעסוקה
+32%	28	37	זכאות כללית
+85.7%	7	13	ביטוח לאומי
+28.6%	14	18	אזרחות
	0	2	תלונה על טיפול
267%	3	8	לימודים
600%	1	6	מכס
-45.6%	68	37	אחר
-9.7%	709	640	סה"כ

## התפלגות התלונות לפי נושאים ושנת פעילות 2013

**התפלגות התלונות לפי נושאים  
במהלך שנת 2013**

## התפלגות התלונות לפי נושאים במהלך שנת 2013 בחלוקה מגדרית

		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ
זכר	נושא	0	1	1	3	5
	אחר	2	0	0	8	10
	ביטוח לאומי	0	0	0	5	5
	דיור	41	48	76	49	214
	ותיקי ונכי מלחה"ע 2	0	0	0	1	1
	זכאות כללית	1	0	0	6	7
	חיילים	0	0	0	1	1
	כספים	1	0	0	11	12
	לימודים	0	0	0	3	3
	מכס	0	0	0	3	3
	רווחה	0	0	0	1	1
	תושב חוזר	0	0	1	0	1
	תלונה על טיפול	0	0	0	1	1
	תעסוקה	0	0	0	8	8
	<b>סה"כ</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>272</b>
נקבה	נושא	2	1	1	5	9
	אחר	0	0	0	6	6
	ביטוח לאומי	0	0	0	8	8
	דיור	45	53	94	59	251
	זכאות כללית	0	0	1	18	19
	כספים	1	1	0	9	11
	לימודים	1	0	0	3	4
	מכס	0	0	0	3	3
	תושב חוזר	0	0	1	0	1
	תעסוקה	2	0	0	8	10
		<b>סה"כ</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>119</b>

## התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

אחוז השינוי	2012	2013	גוף פונה
-12.8%	430	375	לשכת השר
-0.8%	117	116	העולה
-12.5%	24	21	עו"ד
-60%	20	8	חברי כנסת/ ועדת פניות הציבור בכנסת
-36%	25	16	משרד הבינוי והשיכון
+200%	4	8	משרד מבקר המדינה
+300.2%	6	19	משרדי ממשלה
+10%	10	11	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה
-55.6%	9	4	לשכת נשיא המדינה
0%	2	2	משרד ראש הממשלה
-3.2%	62	60	אחר
-9.7%	709	640	סה"כ

אגף הביקורת הפנימית ופניות 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 מערכת.

## התפלגות התלונות לפי גוף פונה ושנת פעילות

## התפלגות התלונות לפי גוף פונה בחלוקה מגדרית לשנת 2013

		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד הראשי	סה"כ
זכר	אחר	2	1	0	6	9
	הסוכנות היהודית	0	0	0	1	1
	העולה/תושב חוזר	10	8	7	29	54
	ועדת פניות הציבור-הכנסת	0	0	1	4	5
	חברי כנסת	0	0	0	1	1
	לשכת השר	29	39	59	31	158
	לשכת מנכ"ל	1	0	1	4	6
	לשכת נשיא המדינה	0	0	0	3	3
	משרד הבינוי והשיכון	2	0	3	4	9
	משרד ראש הממשלה	0	0	1	1	2
	משרד ממשלה	1	1	4	5	11
	נציבות תלונות הציבור-מבקר המדינה	0	0	0	2	2
	עו"ד	0	0	2	8	10
רשויות מקומיות-עיריות	0	0	0	1	1	
	<b>סה"כ</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>272</b>
נקבה	אחר	1	0	3	5	9
	הסוכנות היהודית	0	1	0	0	1
	העולה/תושב חוזר	11	4	9	33	57
	ועדת פניות הציבור-הכנסת	1	0	0	1	2
	חברי כנסת	0	0	0	1	1
	לשכת השר	31	48	72	54	206
	לשכת מנכ"ל	0	0	2	4	6
	לשכת נשיא המדינה	0	0	1	0	1
	משרד הבינוי והשיכון	4	1	2	0	7
	משרד המשפטים	0	0	1	1	2
	משרד מבקר המדינה	3	0	2	1	6
	משרד ממשלה	0	0	1	7	8
	נציבות תלונות הציבור	0	0	0	6	6
	עו"ד	0	1	4	3	8
	קבוצת פונים	0	0	0	1	1
רשויות מקומיות	0	0	0	1	1	
21	<b>סה"כ</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>118</b>	<b>322</b>

## התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה ושנת פעילות

מעמד קליטה	2012	2013	אחוז השינוי
עולה	600	544	-9.3%
תושב חוזר	25	26	+4%
קטין חוזר	7	7	0%
אזרח עולה	7	13	+85.7%
אחר	3	4	+33%
לא ידוע	67	46	-31.3 %
סה"כ	709	640	-9.7%

**התפלגות התלונות לפי מעמד קליטה  
במהלך שנת 2013**



התפלגות תלונות לפי מעמד עלייה בחלוקה מגדרית לשנת 2013

		מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות	
זכר	מעמד	עולים	42	48	76	83	249
	קליטה	אזרח עולה	1	0	0	1	2
		ק. חוזר	0	0	0	3	3
		תושב חוזר	0	1	2	12	15
		פלאשמורה	2	0	0	1	3
סה"כ		45	49	78	100	272	
נקבה	מעמד	עולים	51	55	97	92	295
	קליטה	אזרח עולה	0	0	0	11	11
		ק. חוזר	0	0	0	4	4
		תושב חוזר	0	0	0	11	11
		זכאי לסיוע ממשרד הקליטה	0	0	0	1	1
סה"כ		51	55	97	119	322	

## התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים

במהלך השנים 2012, 2013

2012	2013	שנת עלייה
	1	2014
1	17	2013
14	40	2012
31	17	2011
9	15	2010
11	11	2009
14	8	2008
7	13	2007
9	12	2006
18	18	2005
20	18	2004
23	6	2003
36	16	2002
34	36	2001
51	46	2000
66	44	1999
27	33	1998
37	34	1997
32	44	1996
41	39	1995
35	23	1994
25	23	1993
102	80	עד 1992
67	46	לא ידוע
709	640	סה"כ

**התפלגות התלונות לפי שנת עליית הפונים  
במהלך השנים 2012 , 2013**

## התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2013

סוג פנייה	מס' הפניות	הכמות באחוזים
פנייה מוצדקת	46	7%
פנייה מוצדקת חלקית	77	12%
פנייה לא מוצדקת	494	79%
אחר/ לא נקבע	23	3.6%
סה"כ	640	100%

**סיכום ההתפלגות התלונות לפי מגדר ושנת פנייה  
לפי שנת פעילות**

<b>מגדר</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>אחוז השינוי</b>
נקבה	322	349	-7.7%
זכר	272	294	-6.8%
לא ידוע	46	66	-30.3%
סה"כ	640	709	-9.7%

**התפלגות לפי מגדר ושנת פנייה  
לפי שנת פעילות**



התפלגות תלונות  
במשרד הראשי

## המשרד הראשי

### תלונות ציבור שהתקבלו בכתב (דואר ופקס) באגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור

בשנת 2013 התקבלו באגף 640 תלונות בכתב.

מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו ללשכת השרה, לשכת המנכ"ל וישירות למטה אגף הביקורת הפנימית ופניות הציבור. חלקן נענו על ידי מנהלת ענף פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזת את נושא התלונות בכתב וחלקן נותבו על ידי המחוזות, 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.

### **התפלגות תלונות לפי חודשים - משרד ראשי במהלך שנת 2013**

חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	10	4%
פברואר	37	14.5%
מרץ	17	6.6%
אפריל	20	7.8%
מאי	21	8.2%
יוני	21	8.2%
יולי	26	10.2%
אוגוסט	26	10.2%
ספטמבר	8	3%
אוקטובר	18	7%
נובמבר	21	8.2%
דצמבר	31	12%
סה"כ	256	100%



**התפלגות תלונות לפי נושא פניה - משרד ראשי  
במהלך שנת 2013**

<b>אחוז הפניות מכלל הפניות</b>	<b>סה"כ</b>	<b>נושא פנייה</b>
46%	118	דיור
7.8%	20	כספים
12.5%	32	זכאות כללית
6.25%	16	תעסוקה
4.3%	11	אזרחות
5.1%	13	ביטוח לאומי
2.7%	7	לימודים
0.8%	2	חיילים
2.3%	6	מכס
12%	31	אחר
<b>100%</b>	<b>256</b>	<b>סה"כ</b>

**התפלגות תלונות לפי גורם פונה - משרד ראשי  
במהלך שנת 2013**

<b>אחוז הפניות מכלל הפניות</b>	<b>סה"כ</b>	<b>גורם פונה</b>
38%	97	לשכת השר
26.2%	67	העולה/תושב חוזר
4.3%	11	עו"ד
1.6%	4	משרד הבינוי והשיכון
0.39%	1	חברי כנסת
1.2%	3	לשכת נשיא המדינה
3.5%	9	נציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה
3.5%	9	לשכת מנכ"ל
0.39%	1	משרד מבקר המדינה
0.39%	1	משרד המשפטים
4.7%	12	משרדי ממשלה
2%	5	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.39%	1	משרד ראש הממשלה
13.7%	35	אחר
<b>100%</b>	<b>256</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות לפי מגדר משרד ראשי לשנת 2013

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	119	46.5%
זכר	100	39%
לא ידוע	37	14.5%
סה"כ	256	100%

## 1. תלונה של "קטין חוזר"

### רקע

הפונה "קטין חוזר" אשר קיבל אישור המשרד טרם חזרתו ארצה על היותו זכאי למעמד "קטין חוזר". עם שובו ארצה, התברר כי אביו הועסק כמורה בבית ספר ברשת "אורט" בחו"ל. רשת "אורט" הינה גוף ישראלי ועל כן על פי הנוהל, לא היה זכאי.

### ממצאים

משרד העלייה והקליטה קבע בנהלים כי מעמד "קטין חוזר" יוענק בהתקיים מספר תנאים. בין היתר נקבע כי קטין ששהה עם הוריו מעל 10 שנים בחו"ל ושב ארצה, לא יתקיים הסייג לגבי עיסוקם של הוריו.

### תוצאות הטיפול

עם פנייתו, הנושא נבדק והוא הוגש בשנית לוועדת הערעורים אשר החליטה להעניק לו מעמד "קטין חוזר" אשר נדחה בפעם הראשונה בטעות.

## **הפניה נמצאה מוצדקת**

## 2. בקשת סיוע במימון לימודים אקדמיים

### רקע

הפונה, בת עולים מאתיופיה, אשר עלתה ארצה בשנת 1981, ביקשה לקבל את הסיוע כאמור, ובקשתה נדחתה. הפונה פנתה אל האגף בבקשה שיסייע לה.

### ממצאים

משרד העלייה והקליטה הוציא הוראת שעה (מס' 170) ליוצאי אתיופיה במטרה לסייע לעולים ובני עולים בלימודים אקדמיים.

### תוצאות הטיפול

העולה נענתה כי, בהוראת השעה כאמור נקבע כי מי שגילו עד 28 שנים, יהא זכאי לסיוע ואילו הפונה היתה בת 37 ומסיבה זו נדחתה.

## **הפניה נמצאה בלתי מוצדקת**

## 3. תלונה על אי קבלת דיור ציבורי

### רקע

חד-הורית אם לשניים, הייתה בתור הממתינים לדיור זמן רב. באחת מפניותיה אל יועצת הדיור נמסר לה כי הייתה דירה פנויה שניתן היה להציעה לה וכי היועצת ניסתה להשיגה טלפונית, אולם לא היה כל מענה בכל אחד מהמספרים הרשומים אצלנו במערכת והדירה נמסרה לאחר.

### ממצאים

הנושא נבדק ע"י אגף הביקורת. ניתנו המלצות לאגף בכיר לדיור לשיפור התהליך הקיים קרי שליחת מסרון, מברק, דוא"ל ועוד, על מנת למנוע הישנות מקרים כאלה.

### תוצאות הטיפול

בד בבד עם בדיקת התלונה, התקבלה דירה לאכלוס ההולמת את צרכיה והיא הוצעה לעולה וזו הביעה הסכמתה לקבלה.

## **הפניה נמצאה מוצדקת**

## תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2013 התקבלו 2,478 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 1,907 פניות משנת 2012, גידול של 30%. מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. חלקן נענו על ידי שתי מנהלות ענף פניות 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. 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 2013:

#### 1. רשימת אנשי קשר של המשרד העלייה והקליטה לנציבות תלונות הציבור

##### רקע

נציבות תלונות הציבור פנתה אל המשרד בטענה כי היא נתקלת באי התאמה בין המידע שיש בידיה לגבי התפקידים ואנשי הקשר הרלוונטיים במשרד.

##### ממצאים

הנושא נבדק מול המחלקות הרלוונטיות במשרד כגון: מיכון, חופש המידע, הלשכה המשפטית ולשכת הסמנכ"לית. בנוסף התבצעה שיחה עם הפונה מהנציבות לגבי הנתונים החסרים בפרסום.

##### תוצאות הטיפול

יצאה רשימה מעודכנת מלשכת הסמנכ"לית לנציבות שירות המדינה. במקביל נשלחה הרשימה העדכנית לגורם המטפל באתר המשרד על מנת לעדכן את פרטי אנשי הקשר.

#### הפנייה נמצאה מוצדקת

#### 2. תשלום מענק מכס

##### רקע

עולה שעלתה ב-9/8/12, קיבלה מענק מכס ראשון ונאמר לה כי את התשלום השני תקבל כעבור שנה, דהיינו בספטמבר 2013. העולה יצאה לחו"ל וידעה שעם חזרתה עליה יהיה להתייבב במשרד על מנת שישולם לה חלקו השני של המענק כאמור.

##### ממצאים

העולה שבה ארצה ב-11/7/13. למשרד העלייה והקליטה פנתה מספר ימים לאחר הגעתה, לקבלת התשלום השני אבל אז נאמר לה שאינה זכאית כי מענק המכס בוטל ב-26/5/13. עם זאת, הוצאה הוראת שעה שבה ניתנה האפשרות להגיש בקשה לתשלום מענק מכס שני עד ל-15/7/13.

עם קבלת פנייתה, בבדיקה שנעשתה במערכת ההכוון נמצא כי לא היתה עדות לכך בניסיון לאתר את העולה, כדי ליידע אותה על השינויים במתן תשלום מענק מכס שני.

### **תוצאות הטיפול**

העולה חזרה לפני היעד הסופי להגשת בקשה לתשלום מענק מכס שני (15/7/13) ואפשר היה להתריע בפניה לגבי השינויים.

העולה עודכנה בשינוי הנוהל, ובסיוע של הלשכה המשפטית ושל מחלקת תיעוד וזכאות, שולם לעולה מענק המכס השני.

### **הפנייה נמצאה מוצדקת**

### **3. מתן שירות במענה טלפוני במרכז מידע נתב"ג**

#### **רקע**

פנייה שהגיעה מתושבת חוזרת, אשר התקשרה בשעה 08:30 מלוס אנג'לס למרכז המידע ונענתה בצעקות על כך שהתקשרה בשעה כה מאוחרת בשעון ישראל. לאחר שהפונה ציינה כי מפורסם שירות של 24 שעות של מרכז המידע בנתב"ג, העובדת טרקה לה את הטלפון.

#### **ממצאים**

התלונה הועברה לבדיקת מנהל אגף נתב"ג במשרד, אשר עשה בדיקה ואימת את הדברים מול העובדת.

#### **תוצאות**

עקב התלונה, התבצע ריענון. כמו כן, הבהרות ואזהרות הועברו לכלל העובדים באגף על מנת למנוע מקרים מעין אלו בעתיד. כן, נשלחה התנצלות לפונה.

### **הפנייה נמצאה מוצדקת**

## התפלגות הפניות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2013

8	איטליה
8	שווייץ
8	סין
6	גאורגיה
5	שבדיה
4	צ'ילי
4	בוליביה
4	ונצואלה
4	פנמה
4	צ'כיה
4	בולגריה
4	ליטא
3	קולומביה
3	אירלנד
3	לטביה
3	הודו
3	אירן
3	ירדן
3	תורכיה
2	טנזאניה
2	מרוקו
2	הונג קונג
2	תימן
2	ארמניה
25	אחר
1091	לא ידוע
2,478	סה"כ

סה"כ פניות	ארץ מוצא
280	ארה"ב
186	רוסיה
150	אוקראינה
91	בריה"מ
81	צרפת
68	אתיופיה
62	ארגנטינה
50	בריטניה
39	קנדה
27	אוסטרליה
24	בלגיה
21	אזרביג'אן
20	ברזיל
17	הונגריה
17	גרמניה
16	ניו-זילנד
15	הולנד
15	אוזבקיסטאן
15	בילורוסיה
13	מולדביה
12	מכסיקו
10	אורוגוואי
10	ספרד
10	קזחסטאן
10	דרא"פ
9	רומניה

## התפלגות הפניות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2013



## התפלגות הפונים דרך האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2013

מעמד קליטה	סה"כ פניות דרך אתר האינטרנט	אחוז מכלל הפניות
עולים	888	36%
עולה בכוח	15	0.6%
אזרח עולה	65	2.6%
הארכת זכאות	7	0.3%
ק. חוזר	70	2.8%
תושב חוזר שאושר בוועדה	320	13%
נולד בארץ בתקופת הזכאות	1	0.04%
פלאשמורה	7	0.3%
חוק הכניסה	5	0.2%
ילד נלווה מאתיופיה	5	0.2%
בן עולה לסיוע מיוחד	4	0.16%
לא ידוע	1091	44%
סה"כ	2,478	100%

**התפלגות לפי נושא התלונה לאתר האינטרנט  
במהלך שנת 2013**

<b>אחוז מכלל הפניות</b>	<b>סה"כ</b>	<b>נושא</b>
14%	353	עלייה
23.3%	577	תושב חוזר
0.7%	17	גיור
8.4%	208	זכאות כללית
1.33%	33	חיילים
5.6%	140	תעסוקה
9%	223	דיוור
0.89%	22	רווחה
12.3%	305	לימודים אקדמיים
1.8%	45	חיפוש קרובים
2.14%	53	מידע ופרסום
0.93%	23	מחקר וסטטיסטיקה
3.23%	80	תלונה על טיפול
16.1%	399	אחר
100%	2,478	סה"כ

**התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי שפות  
במהלך שנת 2013**

שפה	סה"כ	רוסית	עברית	צרפתית	ספרדית	אנגלית
סה"כ	2,478	533	1439	88	116	301
באחוזים	100%	22%	58%	4%	5%	12%

**התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי מגדר במהלך שנת 2013**

מיין	סה"כ	אחוז מכלל הפניות
נקבה	726	29.3%
זכר	661	26.7%
לא ידוע	1,091	44%
סה"כ	2,478	100%

## התפלגות תלונות בדואר האלקטרוני לפי חודשים במהלך שנת 2013

חודש פנייה	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
ינואר	190	7.7%
פברואר	177	7.14
מרץ	138	5.6%
אפריל	205	8.3%
מאי	226	9.12%
יוני	196	8%
יולי	213	8.6%
אוגוסט	173	7%
ספטמבר	164	6.6%
אוקטובר	324	13.1%
נובמבר	259	10.4%
דצמבר	213	8.6%
סה"כ	2,478	100%

**התפלגות תלונות**  
**במחוז תל אביב והמרכז**

## התפלגות לפי נושא הפנייה לשנת 2013 – מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא פנייה
97%	170	דיור
0.6%	1	זכאות כללית
1%	2	תושב חוזר
1.7%	3	אחר
100%	176	סה"כ

## התפלגות לפי חודשים לשנת 2013 - מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש פנייה
4%	7	ינואר
16.5%	29	פברואר
4.5%	8	מרץ
8%	14	אפריל
8.5%	15	מאי
9%	16	יוני
10.2%	18	יולי
9%	16	אוגוסט
6.25%	11	ספטמבר
12%	21	אוקטובר
4.5%	8	נובמבר
7.4%	13	דצמבר
100%	176	סה"כ

## התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2013 - מחוז ת"א והמרכז

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
74.4%	131	לשכת השר
9%	16	העולה/תושב חוזר
2.8%	5	משרד הבינוי והשיכון
4%	7	עו"ד
0.6%	1	משרד המשפטים
1.7%	3	לשכת מנכ"ל
2.8%	5	משרדי ממשלה
1%	2	משרד מבקר המדינה
0.6%	1	לשכת נשיא המדינה
0.6%	1	ועדת פניות הציבור-הכנסת
0.6%	1	משרד ראש הממשלה
1.7%	3	אחר
<b>100%</b>	<b>176</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ת"א והמרכז לשנת 2013

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	97	55%
זכר	78	45%
לא ידוע	1	0.6
סה"כ	176	100%



## דוגמאות לתלונות ציבור - מחוז תל-אביב והמרכז 2013

### 1. בקשה לקבלת דיוור ציבורי

#### רקע

זוג המורכב מבן זוג שהגיע לארץ כזכאי על פי חוק השבות, ובת זוג שהגיעה לארץ שלא לפי חוק השבות, ביקשו דיוור ציבורי.

#### ממצאים

המשרד העלייה והקליטה מעניק זכויות עולה אך ורק למי שהוכר על ידי רשות האוכלוסין כ"זכאי על פי חוק השבות".

#### תוצאות הטיפול

בקשתם של הזוג, להכיר בהם כזוג לצורך קבלת דיוור הוגשה לוועדת חריגים. החלטת הוועדה: הכירה בהם כזוג, לצורך זכאות לדיוור, לפריפריה בלבד.

**הפניה נמצאה בלתי מוצדקת**

### 2. בקשה לקבלת דיוור ציבורי נוסף לאחר עזיבה

#### רקע

עולה עזבה על דעת עצמה דיוור ציבורי שקיבלה ממשרד העלייה והקליטה ושכרה דירה ועתה, מבקשת דיוור ציבורי.

#### ממצאים

הנ"ל עזבה את המקבץ ב- 4/12 ופנתה למשרדנו במייד, לקבלת דיוור ציבורי אחר. על פי הנחיית סמנכ"ל לדיוור, עולה העוזב דיוור ציבורי על דעת עצמו חייב בהמתנה של שנתיים עד לפנייה מחודשת של בקשת דיוור ציבורי בשנית.

#### תוצאות הטיפול

נמסר לה כי עליה לפנות למשרד העלייה והקליטה לאחר המתנה של שנתיים ולהגיש בקשה לוועדת חריגים ארצית.

**הפניה נמצאה בלתי מוצדקת**

**התפלגות תלונות**  
**במחוז חיפה והצפון**

## התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2013 – מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
88.7%	86	דיוור
2.06%	2	כספים
2.06%	2	זכאות כללית
2.06%	2	תעסוקה
1.03%	1	לימודים
4%	4	אחר
<b>100%</b>	<b>97</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות לפי חודש לשנת 2013 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
6.1%	6	ינואר
15.4%	15	פברואר
2.06%	2	מרץ
11.3%	11	אפריל
14.4%	14	מאי
3.1%	3	יוני
7.2%	7	יולי
10.3%	10	אוגוסט
6.1%	6	ספטמבר
9.2%	9	אוקטובר
10.3%	10	נובמבר
4.1%	4	דצמבר
<b>100%</b>	<b>97</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2013 - מחוז חיפה והצפון

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
62%	60	לשכת השר
21.6%	21	העולה/תושב חוזר
1.03%	1	ועדת פניות הציבור – הכנסת
6.1%	6	משרד הבינוי והשיכון
1.03%	1	משרדי ממשלה
3.1%	3	משרד מבקר המדינה
1.03%	1	עו"ד
1.03%	1	לשכת מנכ"ל
3.1%	3	אחר
<b>100%</b>	<b>97</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2013

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	מגדר
52.6%	51	נקבה
46.4%	45	זכר
1.03%	1	לא ידוע
100%	97	סה"כ

## **התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז חיפה והצפון לשנת 2013**

## דוגמאות לפניות - מחוז חיפה והצפון 2013

### 1. בקשה להחלפת דירה לקומה נמוכה יותר

#### רקע

עולה קשישה בת 85, גרה בדירת עמידר בקומה שלישית, אותה קיבלה לפני 12 שנה. פנתה לוועדת חריגים ארצית לדיוור עם בקשה לקבלת זכאות להחלפת הדירה לדירה בקומת קרקע. בתיק צירפה את כל האישורים הנדרשים כולל דו"ח רפואי שמעיד על כך שמתקשה לעלות מדרגות, סובלת מבריחת שתן ולא מסוגלת להתאפק בזמן עליה לקומה שלישית.

#### ממצאים

בתאריך 25.07.2013 בדיון בוועדת חריגים החליטו לדון בבקשתה "יובא לדיון במועד אחר בעוד שנה". בעקבות החלטה זו, העולה פנתה לפניות הציבור.

#### תוצאות הטיפול

לאחר התייעצות עם ממונה דיור ארצי הוחלט להביא את התיק לדיון חוזר. בתאריך 03.12.13 העולה קיבלה אישור להחלפת דירה לקומה נמוכה.

### הפניה נמצאה מוצדקת

### 1. בקשה לדיוור ציבורי

#### רקע

עולה קשיש שזכאי לקבלת דיור ציבורי או הוסטל /מקבץ מבקש לקבל דיור ציבורי יחד עם בתו.

#### ממצאים

לאחר בירור, נמצא כי בתו גרה בדיוור ציבורי בדירה בת חדר (דירה תקנית ליחיד) ביחד עם הנכדה שהיא אם-חד הורית.

#### תוצאות הטיפול

הוסבר לעולה כי הזכאות לקבלת דיור במשרד קיימת עבור העולה הקשיש בלבד.

### הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

### 3. זכאות לדמי אבטלה

#### רקע

עולה צעירה בגיל תעסוקה, נפרדה מבן הזוג ועברה לגור בצפון. בן זוגה עזב את הארץ וניתק כל קשר עמה. הנ"ל קיבלה דמי אבטלה על פי נוהלי המשרד ובעקבות החלטת ועדת חריגים בתעסוקה, התשלום הופסק. הנ"ל פנתה בבקשה להסבר מדוע הופסק תשלום דמי האבטלה.

#### ממצאים

בחודש יולי 2013 בן זוגה ביקר בארץ, לכן לא היתה זכאית לקבלת דמי אבטלה לאותה תקופה. העולה טענה כי לא ידעה שבן זוגה נמצא בארץ.

#### תוצאות הטיפול

לאחר בירור שנעשה, הומלץ לפנות עם הבקשה לקבלת דמי אבטלה לוועדת ערעורים.

### הפניה נמצאה מוצדקת

**התפלגות תלונות**  
**במחוז הדרום וירושלים**

## התפלגות לפי נושא פנייה לשנת 2013 - מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	נושא הפנייה
92.8%	103	דיוור
1.8%	2	זכאות כללית
1.8%	2	כספים
0.9%	1	תלונה על טיפול
2.7%	3	אחר
<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות לפי חודש לשנת 2013 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	חודש הפנייה
0.9%	1	ינואר
15.3%	17	פברואר
4.5%	5	מרץ
10%	11	אפריל
11.7%	13	מאי
7.2%	8	יוני
12.6%	14	יולי
13.5%	15	אוגוסט
4.5%	5	ספטמבר
5.4%	6	אוקטובר
4.5%	5	נובמבר
10%	11	דצמבר
100%	111	סה"כ



## התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2013 – מחוז הדרום וירושלים

אחוז הפניות מכלל הפניות	סה"כ	גורם פונה
78.4%	87	לשכת השר
10.8%	12	העולה/תושב חוזר
0.9%	1	משרד הבינוי והשיכון
1.8%	2	עו"ד
1.8%	2	משרד מבקר המדינה
1.8%	2	נציבות תלונות הצבור- מבקר המדינה
0.9%	1	משרד המשפטים
0.9%	1	משרדי ממשלה
0.9%	1	הסוכנות היהודית
1.8%	2	אחר
<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות לפי מגדר מחוז ירושלים והדרום לשנת 2013

מגדר	סה"כ	אחוז הפניות מכלל הפניות
נקבה	55	50%
זכר	49	44%
לא ידוע	7	6.3%
סה"כ	111	100%

## דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2013

### 1. בקשה לקבלת דיור ציבורי

#### רקע

עולה בת 46 נכה 100% מתגוררת עם אמה (בת 76) שמטפלת בה פנתה בבקשה לקבלת דיור ציבורי. ועדת דיור מחוזית אישרה להן דיור ציבורי בצירוף.

#### ממצאים

האם ובתה קיבלו אישור לראיית ארבע דירות בעיר באר-שבע. כל הצעות הדיור נדחו על ידן בטענה שאינן מוכנות לגור בשכונה ד' בעיר.

#### תוצאות הטיפול

במחוז דרום ישנו מחסור חמור בדירות 3 חדרים בקומות נמוכות. רוב הדירות מהמלאי הקיים, נמצאות בשכונות ד' וג' בבאר שבע.

נכון להיום, העולה נמצאת בתור הממתינים לדיור ציבורי.

### הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

### 2. בקשה לקבלת סל קליטה

#### רקע

לדברי הפונה טען כי עלה ארצה לפני שנתיים. לפני כן העולה למד בארץ במשך מספר שנים. לדבריו, הוא זכאי לסל קליטה בעת עלייתו.

#### ממצאים

מבדיקה שנערכה עולה, כי הפונה הינו אזרח יליד חו"ל.

על פי נהלי המשרד, נקבע כי אדם בעל מעמד אזרח עולה כמוהו, יום תחילת זכאותו במשרדנו הינו יום הנפקת תעודת הזהות במשרד הפנים. לעולה אושר מעמד אזרח עולה במשרד אך לא אושרה לו זכאות לתשלומי סל קליטה. ניתנה לו תעודת עולה בתאריך 28/7/2011. כמו כן, מיום תאריך עלייתו ב- 20/7/2011 נעשית בדיקה של 7 שנים שקדמו לעלייתו, במידה ועולה שהה בארץ פחות מ- 36 חודשים נעשית בדיקה של 3 שנים לפני עלייתו לצורך קבלת סל קליטה.

במידה ובמשך ה- 3 שנים עולה שהה בארץ פחות מ 18 חודשים הוא מקבל באופן אוטומטי סל קליטה. והיה ושהה יותר קיימת להגיש בקשה לוועדת ערעורים במשרד.

ב- 7 השנים הקודמות שהה 31 חודשים בארץ כסטודנט (תלמיד ישיבה) ותקופה זאת נכללה לו כשהות בארץ לפני עלייתו.

לצורך קבלת סל הקליטה, היה חייב לשהות בארץ לפחות 18 חודשים והני"ל שהה 27 חודשים.

#### תוצאות הטיפול

העולה הוגש לוועדת ערעורים במשרד. הוועדה דחתה את בקשתו לקבלת סל קליטה.

### הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

**נספח א'**  
**חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992**

**1. הגדרות**

בחוק זה -

"גוף ציבורי" - כל אחד מאלה:

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

(2) גוף נתמך כמשמעותו בסעיף 32 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985<sup>3</sup>;

(3) גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9(7) או (8) לחוק מבקר המדינה, תאגיד אשר פעילותו, כולה או מקצתה, ממומנת במישרין או בעקיפין מכספי המדינה, או תאגיד מורשה לתת 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-1958<sup>4</sup>;

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

(ג) המבקר הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר יהיה אחראי לביקורת הפנימית על ביצוע תקציב המדינה ביחידות החשבות והכספים של 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-1975<sup>5</sup>, הממונה על המבקר הפנימי בגוף ציבורי אחר יהיה יושב ראש הדירקטוריון, או יושב ראש של גוף הממלא תפקיד מקביל לשל דירקטוריון, או המנהל הכללי, הכל כפי שיקבע הדירקטוריון.

(ה) מבקר פנימי ישא באחריות ישירה בפני הממונה עליו לפי סעיף זה.

## 6. דיווח

(א) מבקר פנימי יגיש לממונה כאמור בסעיף 5 דין וחשבון על ממצאיו.

(ב) בנוסף על האמור בסעיף קטן (א) יגיש המבקר הפנימי כל דין וחשבון שלו -

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

(2) בגוף ציבורי אחר - למנהל הכללי.

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

## 7. אישור תכנית העבודה

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

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

## 8. ייחוד פעולות

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

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

## 9. המצאת מסמכים וקבלת מידע

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

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

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

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

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

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

## 10. קבלת הביקורת כראייה

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

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

#### **11. דיווח על עבירה פלילית**

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

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

#### **12. הפסקת כהונתו של מבקר פנימי**

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

(1) במשרד ממשרדי הממשלה - אלא באישור נציב 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 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 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-1983,<sup>6</sup> 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 5, 3(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, 1941,<sup>2</sup> 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**

א.35. "מבקר פנימי

על אף האמור בפקודה זו רשאי שר הפנים, באישור הועדה לעניני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 39), התש"ן-1990,<sup>10</sup> הוסיף לפקודת העיריות<sup>11</sup>, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 10, 12, 14 (ב) ו-(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, כולן או מקצתן, בתיאומים המחוייבים לפני הענין.

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

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

#### 22. תיקון חוק החברות הממשלתיות

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

א.49. "עדיפות

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

#### 23. ביצוע ותקנות

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

#### 24. תחילה והוראות מעבר

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

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

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

#### 25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

**דוד מגן**  
**שר הכלכלה והתכנון**

**יצחק שמיר**  
**ראש הממשלה**

**דב שילנסקי**  
**יושב ראש הכנסת**

**חיים הרצוג**  
**נשיא המדינה**

## 1998-חוק חופש המידע, התשנ"ח

<p>1. לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות חוק זה.</p>	<b>חופש מידע</b>
<p>2. - בחוק זה</p> <p>"ועדה משותפת" - ועדה משותפת של ועדת החוקה חוק ומשפט וועדת החוץ והביטחון של הכנסת;</p> <p>"מידע" - כל מידע המצוי ברשות ציבורית, והוא כתוב, מוקלט, מוסרט, מצולם או ממוחשב;</p> <p>"ממונה" - מי שמונה לפי סעיף 3;</p> <p>"קבלת מידע" - לרבות עיון, צפיה, האזנה, העתקה, צילום, קבלת פלט מחשב או קבלת מידע בכל דרך אחרת בהתאם לסוג המידע וצורת החזקתו;</p> <p>- "רשות ציבורית"</p> <p>(1) הממשלה ומשרדי הממשלה, לרבות יחידותיהם ויחידות הסמך שלהם;</p> <p>(2) לשכת נשיא המדינה;</p> <p>(3) הכנסת;</p> <p>(4) מבקר המדינה, למעט לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת ובירור תלונות הציבור;</p> <p>(5) בתי משפט, בתי דין, לשכות הוצאה לפועל, וגופים אחרים בעלי סמכות שפיטה על פי דין - למעט לגבי תוכנו של הליך משפטי;</p> <p>(6) רשות מקומית;</p> <p>(7) תאגיד בשליטת רשות מקומית;</p> <p>(8) תאגיד שהוקם בחוק;</p> <p>(9) חברה ממשלתית וחברה-בת ממשלתית בהגדרתן בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, למעט חברות שקבע שר המשפטים באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותה של החברה או לגבי פעילויות מסוימות;</p> <p>(9) גוף אחר, הממלא תפקיד ציבורי, שהוא גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שקבע שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותו של גוף כאמור או לגבי פעילויות מסוימות; "ראש רשות ציבורית" - המנהל הכללי, ובאין מנהל כללי - בעל התפקיד המקביל באותו גוף; ברשות מקומית - ראש הרשות המקומית; "תאגיד בשליטת רשות מקומית" - תאגיד עירוני, כמשמעותו בסעיף 249 לפקודת העיריות, וכן, תאגיד שבו יש למועצה מקומית, כמשמעותה בפקודת המועצות המקומיות, לפחות מחצית ההון או מחצית כוח ההצבעה בו; "תושב" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, וכן תאגיד שהתאגד לפי הדין בישראל.</p>	<b>הגדרות</b>
<p>3. ראש רשות ציבורית ימנה, מקרב עובדי הרשות, ממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום הוראות חוק זה.</p>	<b>ממונה</b>
<p>4. (א) הממשלה תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את רשימת הרשויות הציבוריות, כאמור בפסקאות (1) ו-(8) להגדרה<sup>2</sup> "רשות ציבורית"; הרשימה תכלול מידע תמציתי על תפקידיה של כל רשות ציבורית, וכן על דרכי ההתקשרות עם הממונה ועל דרכים נוספות לקבלת מידע שבידי הרשות כנהוג באותה רשות.</p> <p>(ב) רשות מקומית תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), לגביה ולגבי התאגידים שבשליטתה, אשר חוק זה חל עליהם.</p>	<b>פרסום רשימת הרשויות הציבוריות</b>
<p>5. (א) רשות ציבורית תפרסם דין וחשבון שנתי שיכלול מידע על אודות פעילותה ותחומי אחריותה והסבר על תפקידיה וסמכויותיה; הדין וחשבון יכלול גם דיווח של הממונה על הפעלת חוק זה ברשות הציבורית, ואולם רשאי הוא לפרסם דיווח זה בנפרד.</p> <p>(ב) שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, רשאי לקבוע, לגבי רשות ציבורית מסוימת, כאמור בפסקאות (1) ו-(6) עד (10) להגדרה "רשות ציבורית", או לסוגים של רשויות ציבוריות, תקופה אחרת לפרסום של הדין וחשבון.</p> <p>(ג) הוראות בדבר מתכונת הדין וחשבון ודרך פרסומו ייקבעו בתקנות.</p>	<b>דוח תקופתי</b>
<p>6. (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור את ההנחיות המינהליות הכתובות שעל פיהן</p>	<b>הנחיות</b>

**תיקון מס' 5  
תשס"ז-2007**

- היא פועלת ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור.  
(ב) הוראות סעיף 9 יחולו, בשינויים המחויבים, על העמדת הנחיות מינהליות לעיון הציבור לפי סעיף זה.  
(ג) רשות מקומית תעמיד לעיון הציבור את חוקי העזר שלה.
- א6. תיקון מס' 3  
התשס"ה-2005
- (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור מידע על איכות הסביבה שיש ברשותה, באתר האינטרנט של הרשות הציבורית, אם קיים אתר כאמור, ובדרכים נוספות שיקבע השר לאיכות הסביבה; לענין זה, "מידע על איכות הסביבה" - מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה ותוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.  
(ב) הוראות סעיפים 9 ו-13 יחולו, בשינויים המחויבים, על העמדת המידע לעיון הציבור לפי סעיף זה.  
(ג) השר לאיכות הסביבה, בהסכמת שר האוצר ובהתייעצות עם שר המשפטים ועם השר הנוגע בדבר, ולענין רשויות מקומיות גם בהסכמת שר הפנים, יקבע את סוגי המידע על איכות הסביבה שיועמד לעיון הציבור, את דרכי העמדתו כאמור ואת המועדים לכך; תקנות כאמור יובאו לאישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת.  
חובת התקנת התקנות  
תקנות לפי סעיף 6א(ג) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה, יובאו לאישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת בתוך שישה חודשים מיום פרסומו של חוק זה.
7. נוהל הגשת  
בקשות והטיפול  
בהן
- (א) בקשה לקבלת מידע תוגש בכתב לממונה או למי שהוסמך לכך על ידו; אין המבקש חייב לציין את הטעם לבקשתו.  
(ב) הרשות הציבורית תודיע למבקש המידע ללא שיהוי, ולא יאוחר מ-30 ימים מקבלת הבקשה, על החלטתה בבקשתו; ראש הרשות הציבורית, או מי שהוא הסמיך לכך, רשאי להאריך את התקופה האמורה, במקרה הצורך, ב-30 ימים נוספים, ובלבד שהודיע על כך למבקש בכתב, ונימק את הצורך בהארכת התקופה.  
(ג) ראש הרשות הציבורית רשאי להאריך, הארכה נוספת, את התקופה האמורה בסעיף קטן (ב), בהחלטה מנומקת אשר תישלח למבקש תוך התקופה האמורה, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש יש צורך להאריך את התקופה; ההארכה הנוספת לא תעלה על התקופה המתחייבת מהטעמים האמורים, ובכל מקרה לא תעלה על 60 ימים.  
(ד) החליטה הרשות הציבורית להעמיד את המידע לרשות המבקש, תבוצע החלטתה תוך זמן סביר בנסיבות הענין אך לא יאוחר מ-15 ימים, זולת אם קבע הממונה, מטעמים מיוחדים, כי ההחלטה תבוצע במועד מאוחר יותר; הרשות תודיע למבקש היכן ומתי יעמוד המידע לרשותו.  
(ה) המידע יועמד לרשות המבקש כפי שהוא מצוי בידי הרשות הציבורית ואין הרשות חייבת לעבד את המידע לצרכיו של המבקש; היה המידע ממוחשב, הוא יופק עבור המבקש באמצעים המשמשים דרך קבע את הרשות.  
(ו) החליטה הרשות הציבורית לדחות את בקשת המבקש, כולה או חלקה, תשלח למבקש הודעה בכתב שתפרט את נימוקי ההחלטה, ותיידע את המבקש על זכותו לעתור נגד ההחלטה לפי הוראות סעיף 17.
8. דחיית בקשות  
במקרים  
מסוימים
- רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע באחד מאלה: (1) הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה;  
(2) המידע נוצר או נתקבל בידה למעלה משבע שנים לפני הגשת הבקשה ואיתורו כרוך בקושי של ממש;  
(3) לאחר שנקטה אמצעים סבירים, התברר לה שלא ניתן לאתר את המידע או שאינו מצוי ברשותה;  
(4) המידע פורסם ועומד לרשות הציבור או לעיונו, בין בתשלום ובין שלא בתשלום; ואולם בדחותה את הבקשה לפי פסקה זו, תודיע הרשות למבקש היכן יוכל לרכוש את המידע המבוקש, לקבלו או לעיין בו;  
(5) המידע נוצר בידי רשות ציבורית אחרת, ואין בהפניית המבקש לאותה רשות כדי להכביד הכבדה בלתי סבירה על קבלתו של המידע על ידו; ואולם, בדחותה בקשה לפי פסקה זו, תפנה הרשות הציבורית את המבקש לרשות הציבורית אשר בידיה נוצר המידע.
9. מידע שאין  
למסרו או שאין  
חובה למסרו
- (א) רשות ציבורית לא תמסור מידע שהוא אחד מאלה:
- (1) מידע אשר בגילוי יש חשש לפגיעה בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בביטחון הציבור או בשלומם של אדם;
  - (2) מידע בנושאים ששר הביטחון, מטעמים של שמירה על ביטחון המדינה, קבע אותם בצו, באישור הוועדה המשותפת;
  - (3) מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הפרטיות), אלא אם כן הגילוי מותר על פי דין;
  - (4) מידע אשר אין לגלותו על פי כל דין.

- (ב) רשות ציבורית אינה חייבת למסור מידע שהוא אחד מאלה :
- (1) מידע אשר גילוייו עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות הציבורית או את יכולתה לבצע את תפקידיה ;
  - (2) מידע על אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב ;
  - (3) מידע על אודות פרטי משא ומתן עם גוף או עם אדם שמחוץ לרשות ;
  - (4) מידע בדבר דיונים פנימיים, תרשומות של התייעצויות פנימיות בין עובדי רשויות ציבוריות, חבריהן או יועציהן, או של דברים שנאמרו במסגרת תחקיר פנימי, וכן חוות דעת, טיוטה, עצה או המלצה, שניתנו לצורך קבלת החלטה, למעט התייעצויות הקבועות בדיון ;
  - (5) מידע הנוגע לניהול פנימי של הרשות הציבורית שאין לו נגיעה או חשיבות לציבור ;
  - (6) מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי שפרסומו עלול לפגוע פגיעה ממשית בערכו, וכן מידע הנוגע לעניינים מסחריים או מקצועיים הקשורים לעסקיו של אדם, שגילוייו עלול לפגוע פגיעה ממשית באינטרס מקצועי, מסחרי או כלכלי ; למעט מידע שהוא אחד מאלה - (א) מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה ; (ב) תוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.
  - (7) מידע שהגיע לידי הרשות הציבורית, שאי-גילוייו היה תנאי למסירתו, או שגילוייו עלול לפגוע בהמשך קבלת המידע ;
  - (8) מידע על אודות שיטות עבודה ונהלים של רשות ציבורית העוסקת באכיפת החוק, או שיש לה סמכות חקירה או ביקורת או בירור תלונות על פי דין, אם גילוייו עלול לגרום לאחד מאלה :
    - (א) פגיעה בפעולות האכיפה או הביקורת או בירור התלונות של הרשות ;
    - (ב) פגיעה בהליכי חקירה או משפט או בזכותו של אדם למשפט הוגן ;
    - (ג) גילוי או מתן אפשרות לגלות את קיומו או זהותו של מקור מידע חסוי ;
10. **שיקולי הרשות הציבורית**
- בבואה לשקול סירוב למסור מידע לפי חוק זה, מכוח הוראות סעיפים 8 ו-9, תיתן הרשות הציבורית דעתה, בין היתר, לענינו של המבקש במידע, אם ציין זאת בבקשתו, וכן לענין הציבורי שבגילוי המידע מטעמים של שמירה על בריאות הציבור או בטיחותו, או שמירה על איכות הסביבה.
11. **מסירת מידע חלקי ומסירת מידע בתנאים**
- היה המידע המבוקש מידע אשר הרשות הציבורית רשאית או חייבת שלא למסרו כאמור בסעיף 9, וניתן לגלות את המידע, ללא הקצאת משאבים בלתי סבירה או הכבדה ניכרת על פעולתה של הרשות, תוך השמטת פרטים, תוך עריכת שינויים או תוך התניית תנאים בדבר דרך קבלת המידע והשימוש בו, תמסור הרשות את המידע בהשמטות, בשינויים או בתנאים המחוייבים, לפי הענין ; נעשו השמטות או שינויים כאמור, תציין זאת הרשות, אלא אם כן אין לגלות עובדה זו, מהטעמים המפורטים בסעיף 9(א)(1).
12. **תחולה לגבי אדם שאינו אזרח או תושב**
- הוראות חוק זה יחולו גם על מבקש מידע שאינו אזרח ישראלי או תושב, לגבי מידע בדבר זכויותיו בישראל.
13. **הגנה על צד שלישי**
- (א) נתבקש מידע הכולל פרטים על אודות צד שלישי, אשר מסירתם עלולה לפגוע בצד השלישי, והרשות הציבורית שוקלת לאפשר למבקש המידע לקבל את המידע, תודיע הרשות לצד השלישי, בכתב, על דבר הגשת הבקשה ועל זכותו להתנגד למסירת המידע ותודיע על כך למבקש ; קיבל אדם הודעה כאמור, רשאי הוא להודיע לרשות, בתוך 21 ימים, כי הוא מתנגד לבקשה, בנימוק שאין למסור את המידע, כולו או מקצתו, מכוח הוראות סעיף 9 או הוראות כל דין ; 21 הימים האמורים לא יבואו במנין המועדים המנויים בסעיף 7.
- (ב) החליטה הרשות הציבורית לדחות את התנגדותו של הצד השלישי, תמציא לו, בכתב, את החלטתה המנומקת, ותודיע לו על זכותו לעתור נגד החלטתה על פי חוק זה.
- (ג) על אף האמור בסעיף 7(ב) לא תאפשר הרשות הציבורית את קבלת המידע המבוקש, בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה או בטרם הוחלט לדחותה, לפי הענין, אלא אם כן הודיע הצד השלישי שהתנגד, בכתב, כי הוא מוותר על זכותו להגיש.
14. **סייגים לתחולת החוק**
- (א) הוראות חוק זה לא יחולו על הגופים שלהלן, ועל מידע שנוצר, שנאסף או שמוחזק בידיהם -
- (1) מערך המודיעין של צבא-הגנה לישראל, ויחידות צבאיות נוספות אשר שר הבטחון, באישור הוועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה ;
  - (2) שירות הבטחון הכללי וכן יחידות הבטחון ברשויות ציבוריות, בעניינים המונחים על ידי שירות הבטחון הכללי או מטעמו ;
  - (3) המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים ;
  - (4) יחידת הממונה על הבטחון במערכת הבטחון ;

- (5) יחידות במשרד ראש הממשלה ובמשרד הביטחון שעיקר פעילותן ביטחון המדינה או יחסי חוץ, שראש הממשלה או שר הביטחון, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו ;
- (6) הועדה לאנרגיה אטומית ומרכזי המחקר הגרעיני שבאחריותה ;
- (7) המרכז למחקר מדיני, החטיבה לפירוק נשק והחטיבה לתכנון מדיני במשרד החוץ, ויחידות נוספות של משרד החוץ, אשר שר החוץ, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה או יחסי החוץ שלה ;
- (8) כל גוף או רשות שיש להם סמכות חקירה על פי דין, לגבי מידע שנאסף או שנוצר לצורכי חקירה ולגבי מידע מודיעיני ;
- (9) מערכי המודיעין והחקירות של משטרת ישראל, וכן יחידות נוספות אשר השר לבטחון הפנים, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו ;
- (10) שירות בתי הסוהר - לגבי מערך המודיעין ומערך האבטחה ;
- (11) כל רשות מעין-שיפוטית, שתפקידה לדון במצבו הרפואי של אדם - לגבי הליכים בפניה.
- (ב) שר המשפטים רשאי, בצו, בהתייעצות עם השר הנוגע בדבר ובאישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת או ועדת משנה שלה, להוסיף גוף או ענין לרשימת הגופים המנויים בסעיף קטן (א) ; תוקפו של צו כאמור יהיה לתקופה שתקבע בו ושלא תעלה על שישה חודשים, זולת אם בוטל קודם לכן ; נקבעה בצו תקופת תוקף הפחותה משישה חודשים רשאי שר המשפטים להאריך את תוקפו של הצו לתקופה נוספת, ובלבד שהתקופה הכוללת לא תעלה על שישה חודשים.
- (ג) שר המשפטים רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט שלהכנסת לקבוע בצו כי חוק זה לא יחול על תאגיד כאמור בפסקאות (7) או (8) להגדרה "רשות ציבורית" שבסעיף 2, בשים לב למידת הפגיעה העלולה להיגרם לפעילותו הכלכלית או העסקית של התאגיד ; צו כאמור יינתן, לגבי תאגיד בשליטת רשות מקומית, לאחר התייעצות עם שר הפנים, ולגבי תאגיד אחר, לאחר התייעצות עם השר הממונה על החוק שמכוחו הוקם התאגיד.
- (ד) הוראות חוק זה לא יחולו על מידע שהעבירה הרשות-הציבורית לגנוד המדינה בהתאם לחוק הארכיונים, התשט"ו 1955.
- (12) נציבות תלונות הציבור על שופטים - לגבי בירור תלונה על שופט לפי חוק נציב תלונות הציבור על שופטים, התשס"ב-2002
- (13) הרשות להגנה על עדים.
15. (א) ישיבות הועדה המשותפת יהיו חסויות, אם לא החליטה החלטה אחרת לענין זה.
- (ב) הועדה המשותפת רשאית לקבוע כי צו אשר אושר על ידה לפי סעיפים 9 או 14, לא יפורסם ברשומות, כולו או חלקו.
16. קיבל אדם מידע על אודותיו לפי חוק זה ומצא כי המידע אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי הוא לפנות לרשות הציבורית בבקשה לתקנו, ויחולו, לענין זה, הוראות סעיפים 14 ו-15 לחוק הגנת הפרטיות, בשינויים המחויבים.
17. (א) עתירה על החלטת רשות ציבורית לפי חוק זה תידון בבית משפט לענינים מינהליים, אלא אם כן הוצאה לגבי המידע נושא העתירה תעודת חיסיון לפי סעיף 44 לפקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971 ; הוצאה תעודת חיסיון כאמור, תידון העתירה לפני בית המשפט העליון.
- (ב) בדונו בעתירה לפי חוק זה, למעט בעתירה על דחיית בקשה לפי סעיף 8, רשאי בית המשפט לקבל לידי את כל המידע המבוקש ולענין בו ; בית המשפט רשאי, מהטעמים המנויים בסעיף 9, לשמוע טענות מפי בא-כוח הרשות הציבורית בדלתיים סגורות וללא נוכחות העותר או בא-כוחו.
- (ג) לא יורה בית המשפט על מסירת מידע העלול לפגוע בזכויות צד שלישי, אלא לאחר שנתן לצד השלישי הזדמנות להשמיע טענותיו, בדרך שיקבע.
- (ד) על אף הוראות סעיף 9, רשאי בית המשפט להורות על מתן מידע מבוקש, כולו או חלקו ובתנאים שיקבע, אם לדעתו הענין הציבורי בגילוי המידע, עדיף וגובר על הטעם לדחיית הבקשה, ובלבד שגילוי המידע אינו אסור על פי דין.
- (ה) החליט בית המשפט כאמור בסעיפים קטנים (ב) או (ד), ירשום את הטעמים להחלטתו.
18. (א) שר המשפטים באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, יתקין תקנות

**תיקון חוק חופש המידע - מס' 2 התשס"ב-2002**

**תיקון חוק חופש המידע - מס' 6 התשס"ט-2008**

**דיוני הועדה המשותפת**

**תיקון מידע**

**עתירה לבית המשפט**  
תיקון חוק חופש המידע ס"ח 1667 התשנ"ח, עמ' 226 תיקון החוק ב-תש"ס

**אגרות**

הקובעות אגרות בעד בקשה לקבלת מידע ובעד הפעולות הכרוכות באיתור המידע המבוקש ומסירתו לפי חוק זה; קביעת האגרות תיעשה תוך התחשבות בסוגים השונים של המידע ושל הפונים לקבלתו.

- (ב) בתקנות בעניין אגרות ייקבעו נסיבות שבהן יינתן פטורמאגרה.
- (ג) לא תיקבע אגרה בעד בקשת מידע אשר יש להעמידו לרשות הציבור לפי סעיף 6, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבורהענתקת המידע או הדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש.
- (ד) לא תקבע אגרה בעד בקשה של אדם לקבל מידע עלאודות עצמו, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבור הענתקת המידע אוהדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש, וכן עבור הפעולות הכרוכות באיתורהמידע, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש נדרש מאמץ מיוחדלצורך הטיפול בבקשה.
- (ה) על החלטת הממונה בדבר תשלום אגרה בעניין בקשהמסוימת ניתן להגיש ערעור לבית משפט שלום, באופן שייקבע בתקנות.
- (ו) שר המשפטים רשאי לקבוע כי מועד הקבוע בחוק זה למסירת מידע יחל רק לאחר תשלום אגרה על ידי המבקש, וכי המידע ימסר למבקש רק לאחר תשלום אגרה.
19. **ביצוע ותקנות** שר המשפטים ממונה על ביצוע חוק זה, והוא רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, להתקין תקנות לביצוען.
20. **דינים שמירת** אין בהוראות חוק זה כדי לגרוע מתוקפו של חיקוק המחייב, המתיר, האוסר או המסדיר באופן אחר גילוי או מסירה של מידע שבידי רשות ציבורית.
21. **תחילה** (א) תחילתו של חוק זה שנה מיום פרסומו.
- (ב) על אף הוראת סעיף קטן (א) רשאית הממשלה, באישור ועדת החוקה ומשפט של הכנסת לקבוע בצו, רשויות ציבוריות או סוגים של רשויות ציבוריות, שלגביהם יחל החוק במועדי תחילה אחרים, הכל כפי שתקבע, ובלבד שמועד תחילה שייקבע כאמור לא יהיה מאוחר מתום שלוש שנים ממועד התחילה לפי סעיף קטן (א).

בנימין נתניהו	צחי הנגבי
ראש הממשלה	שר המשפטים
עזר ויצמן	דן תיכון
נשיא המדינה	יושב ראש הכנסת

226. ס"ח התשנ"ח, עמ' 1.  
"כך - במקור. צריך להיות כנראה: "להגדרת" 2