

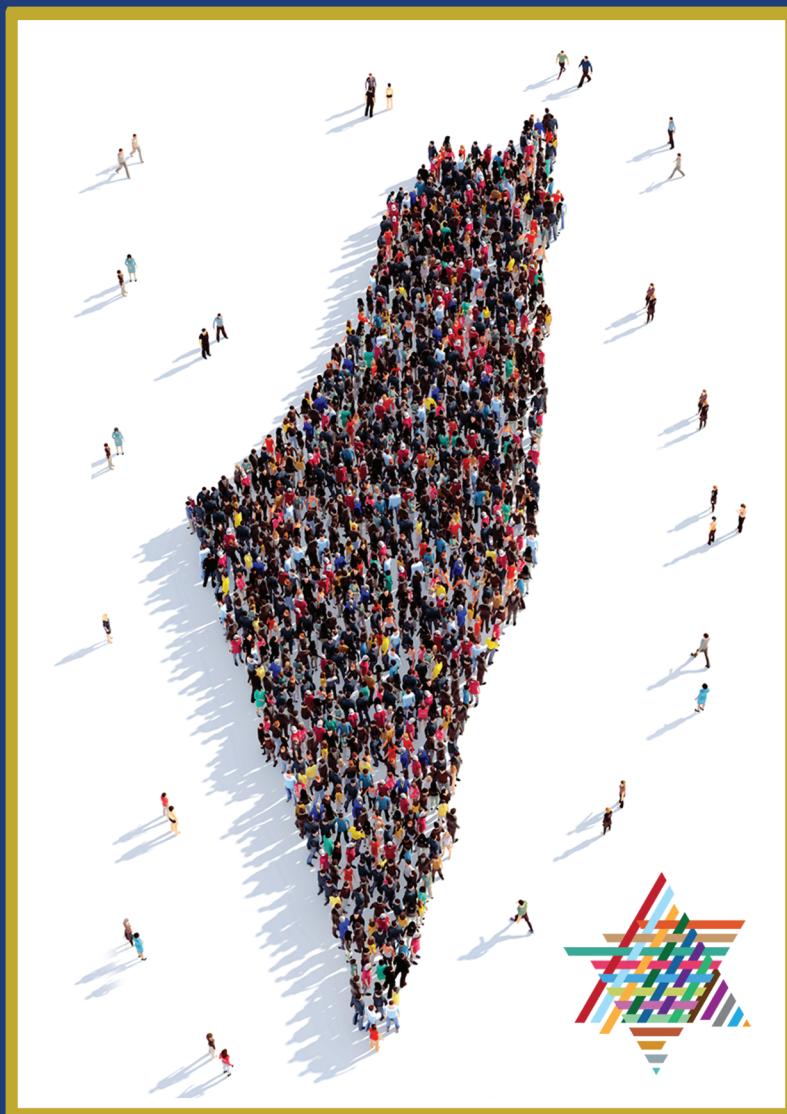


מדינת ישראל
משרד ה

- עליה והקליטה

- าง בכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

**דין וחשבון שנתי מס' 8
לשנת 2016
תלונות הציבור**



דין וחשבון שנתי מס' 8 לשנת 2016 תלונות הציבור

ירושלים, תשרי תשע"ח, ספטמבר 2017



שרת ה - עליה - והקליטה

דבר הרשות

נכדי,

דו"ח תלונות הציבור של משרד ה

- עליה
- והקליטה

 לשנת 2016 מצביע על ירידה במספר התלונות המגיעות בדו"ר ובפקס לעומת שנת 2015.

המשרד עשה כבר דרך מרשימה בשיפור השירות הניתן לעולה ועשה מאמצים רבים להמשיך ולשפר את חווית ה

- עליה
- והקליטה

 של העולים והתושבים החוזרים המגיעים ארץ-ה.

מגמת הירידה בתלונות משקפת את השיפור בשירות הניתן לעולים ולתושבים החוזרים. יחד עם זאת, אין די בכך ועליו לעשות ככל שביכולתו לשפר את השירות הניתן על ידנו ולעשות כל מאמץ שתלונות ציבור לטופלנה על בסיס סיווע ומתן כתף לפונים אלינו. מספר התלונות המוצדקות הוא מינורי ואין זה מובן מallow ועל כך יישר כח!

עלינו להמשיך ולהקטין את מספר התלונות הנשלחות למשרד בין אם הן מוצדקות ובין אם לאו. כל אחד ואחת מתנו מהוות כתובת למtan מענה הולם לעולה החדש ולתושב החוזר. עליינו לזכור שה

- עליה
- והגעה

 למדינה כרוכות בקשאים רגשיים, חברתיים וכלכליים וחובה כל אחד מתנו להקל ולסייע בהשתלבות בחברה במדינת ישראל.

הדווחות השנתיים, מהווים כלי עזר מצוין, באמצעותם אנחנו יכולים לבחון את אופן הסיווע שאנו נוטנים לעולים ולתושבים החוזרים ואת אופן פתרון הבעיה.

אני עוקבת ששביעות רצון אחר הדיווחים והבעיות הנפתרות בעורתכם לפונים אלינו. ברכתי לכל העוסקים בתחום זה, תחום שאין קל, תחום אותו אני מכירה היטב.

כולי תקווה שмагמת הירידה במספר התלונות תמשיך ונמשיך לפחות בצורה מיטבית ולשפר באופן מתמיד את השירות הניתן על ידי משרדינו.

ברכה

ח"כ סופה לנדר
שרת ה

- עליה
- והקליטה



מדינת ישראל
המנהל הכללי
Director General

דברי המנהל הכללי

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

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

אנו עדים למוגמה 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 ובfax חלה ירידת חדה של כ-24.1%. מוגמה זאת, היא הוכחה לשינוי הגלובלי בכלל והישראלית בפרט של מעבר לעולם מולטי-מדיה שיתופי ועשיר.

אני רוצה להודות לכל העובדים במלאה על המסירות והיעילות ועל כי הם מעניקים לכולנו כלי נוסף באמצעותו נמישך ללמידה, להשתפר ולהצליח.

יישר כח.

אלקס 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.

הדווח מסכם את פעילותו של האגף בנושא ומוגש לשרת העלייה והקליטה, מנכ"ל המשרד, להנהלת המשרד ולגורמי חוץ נוספים. העברת הדוח מtbody מtbody כדי להציג את הנושאים העיקריים בהם טיפול האגף, את המוגמות ואת השינויים שהתבצעו בעקבות התלונות אשר הוגשו למשרד.

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

הנהלת המשרד ועובדיה מתknים את הליקויים המועלמים בפניהם ללא דיחוי ומשפרים את השירות הניתן לעולים ולתושבים החזריים. אם נshallות מספר תלונות בנושא מסוים המועלות ליקויים הדורשים בדיקה מערכתייה מקיפה, הנושא מועבר לביצוע דוח ביקורת בנושא על ידי עובי האגף.

ברצוני להודות לח"כ, סופה לנדר, שרת העלייה והקליטה ולמר אלכס קושניר, מנכ"ל המשרד על התאמיכם והסיווע לו זוכה האגף בנושא ועל העמידה האיתנה בכל הקשור לתיקון הליקויים העולמים בבדיקות.

בנוסף, ברצוני להודות למנהלים ולעבדים אשר סייעו בהכנות הדוח. לגבי עופרה שטיין, מרכז ביקורת פנים, על הובלת הנושא ולמנהל ולעובד האגף הבכיר למערכות מידע במשרד על הסיווע בהכנות הנתונים לדוח ועל הסיווע לאורך כל השנה בתהליכי השיפור הטכנולוגי בתחום.

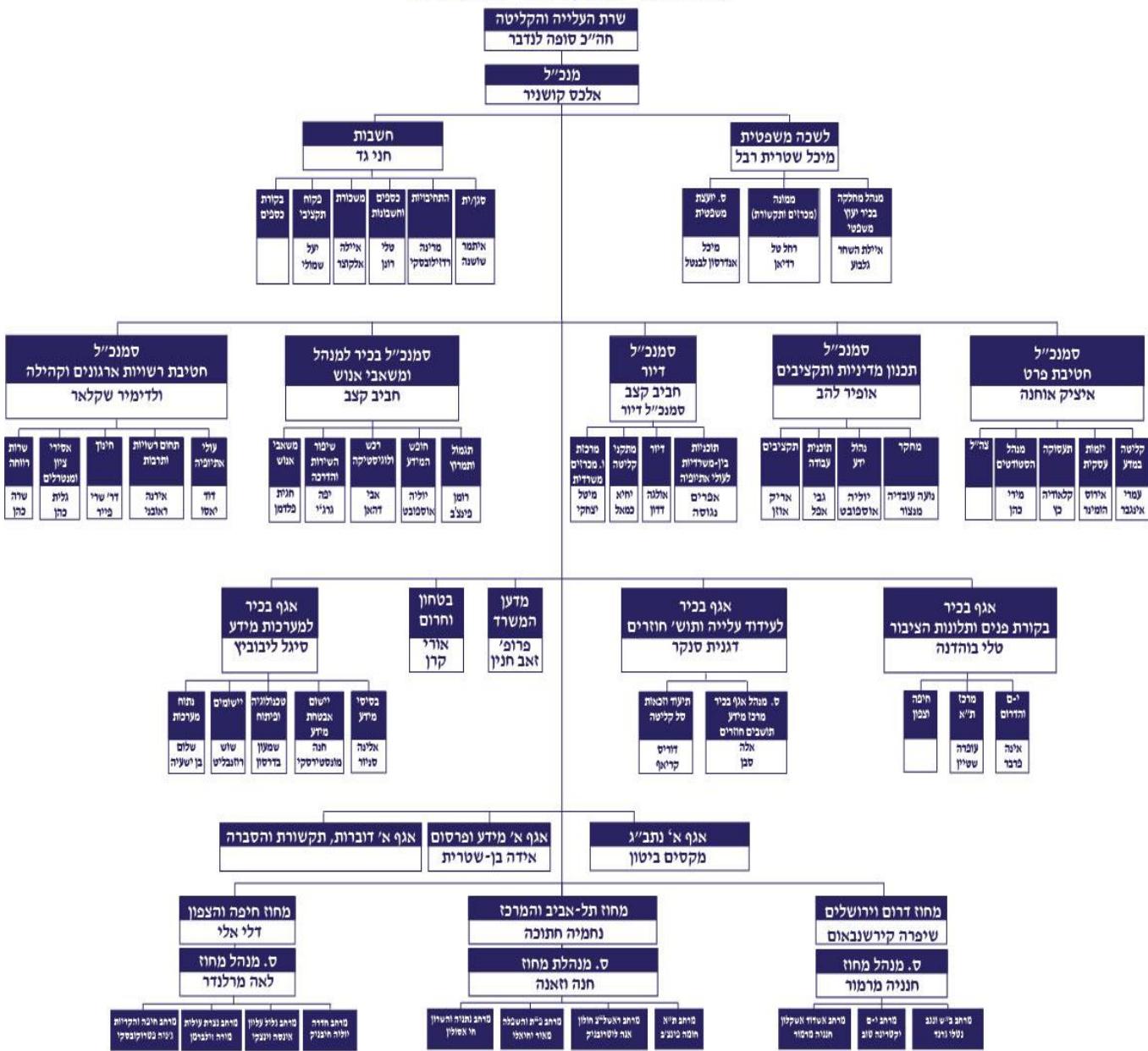
בכבוד רב,

טלי בוהדנה
המברקרת הפנימית

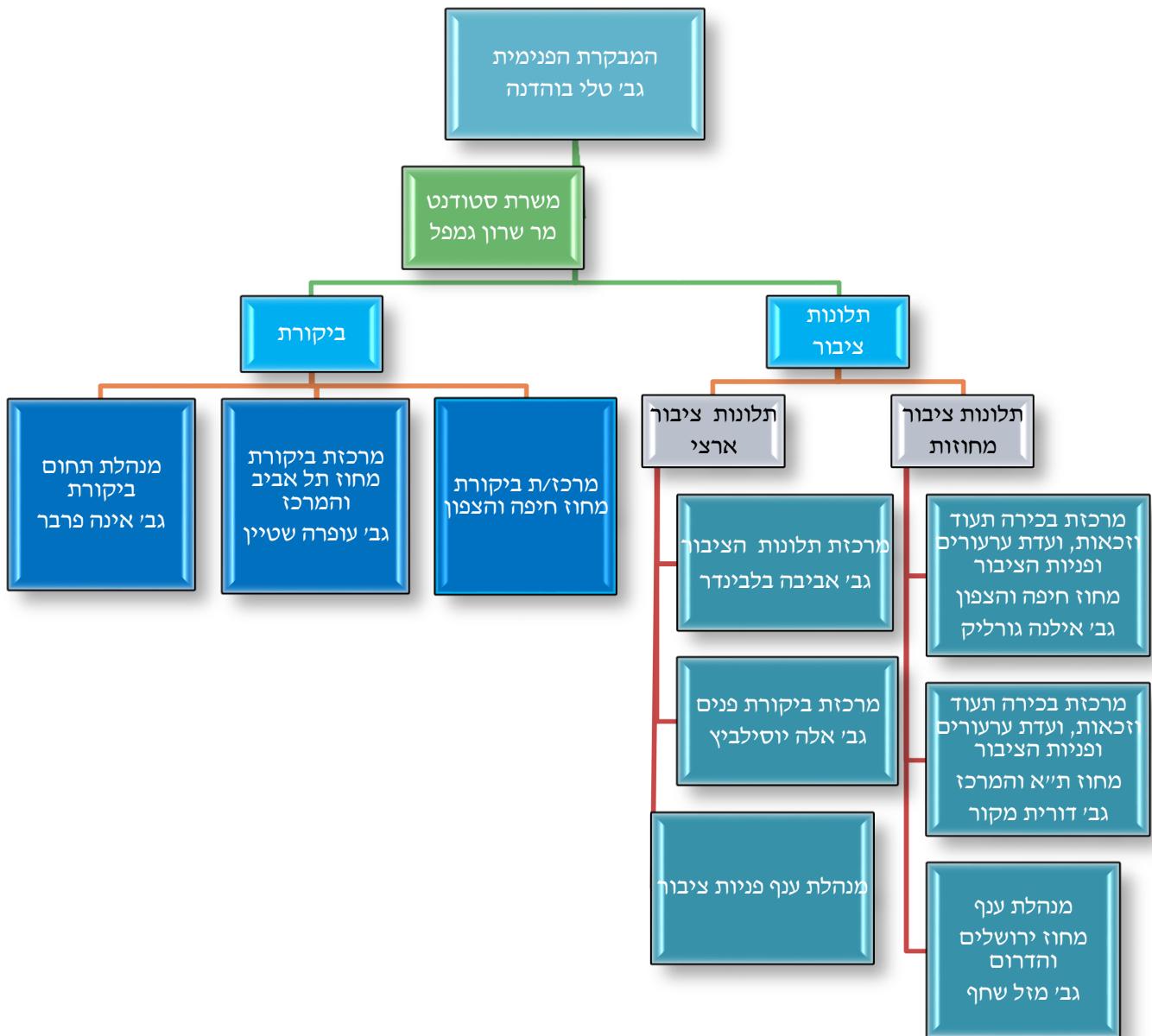
תוכן העניינים:

5.....	❖ מבנה ארגוני של משרד הعليיה והקליטה.....
6	❖ מבנה ארגוני של האגף הבכיר.....
7.....	❖ סמכיותיו ותחומי פעילותו של האגף.....
7	• רפורמות שבוצעו בשנה האחרונות.....
8	• טיפול בפניות ובתלונות.....
8.....	• אבחנה בין פניה לתלונה.....
8.....	• ההיבט המשפטי בمعנה לפניות.....
10.....	• תהליכי הטיפול בתלונות.....
11.....	❖ תרשימים תהליכי פניה.....
12.....	❖ התפלגות כלל התלונות בדו"ר האלקטרוני בדו"ר ובfax.....
26	❖ התפלגות התלונות שהתקבלו בדו"ר ובfax (ובחלוקת מגדרית)
43.....	❖ התפלגות התלונות בדו"ר ובfax בחלוקת למטה ומחוזות.....
44.....	❖ המשרד הראשי – נתונים ודוגמאות.....
50	❖ מחוז תל-אביב והמרכז - נתונים ודוגמאות.....
57	❖ מחוז חיפה והצפון - נתונים ודוגמאות.....
64	❖ מחוז הדרום וירושלים – נתונים ודוגמאות
71.....	❖ חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב 1992.....

משרד ה - עליה והקליטה - מבנה ארגוני



מבנה ארגוני – אגף ביקורת פנים ותלונות הציבור לשנת 2016



סמכיוותיו ותחומי פעילותו של האגף הבכיר לביקורת פנים ותלונות הציבור

תפקידו האגף

האגף הבכיר מהווה כתובת לתלונות המגיעות מהארץ ומחו"ל באופןים שונים, בשפה העברית ובשפות אחרות. האגף מורכב ממהבקרה הפנימית, שלושה מרכזים ביקורת, מרכזות פניות הציבור האחראית על כל התלונות בכתב ובטלפון ומרכזות ביקורת האחראית על כל התלונות המגיעות בדו"ר אלקטרוני ובטלפון. בנוסף, ישן שלוש אחראיות מחוזיות: במחוז חיפה והצפון, במחוז ת"א והמרכז, במחוז הדרום וירושלים.

התקנות המנחים את האגף

- ❖ מתן שירות מקצועי, מהיר ואיוכתי, לשם את העולה במרכזי.
- ❖ טיפול ומענה באופן ענייני, מנומך במידה האפשר תוך הקפדה על הגינות ואדיות.
- ❖ שאיפה לאחדות בטיפול בפניות הציבור בכל יחידות המשרד.
- ❖ הקפדה על שקיפות ברוח חוק חופש המידע, תוך שמירה על חוק הגנת הפרטויות.
- ❖ 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 מערכתייה במטרה לשיפור השירות לעולה.

רפומנות 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 הפעולות השוטפת והמתמשכת חשוב לציין את תרומתה המהותית של הגבי אלה יוסלביץ, מרכזות ביקורת פנים, לרוחות משתמשי המערכת, הפונים לאגף ומשתמשי המשרד בגרסה הנוכחית והעתידית לאורך השנים האחרונות.

תהליך זה כלל את החדשושים והשינויים הבאים :

1. איחוד כל תיבות הדואר של הגולשים באינטרנט, הפונים באמצעות מיילים לתיבת דוא"ר 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 יוכל לראות את התשובות שנשלחו להן לגולשים באינטרנט והן לפונים בכתב.
4. שכליים בתוך המערכת – הזנה אוטומטית לשדות בתוך המערכת, מענה אוטומטי באמצעות שליחת מכתב בינוינה, בניית ושדרוג מנגנון התזוכרות האוטומטי.
5. יצירת אינדיקציה מסכימים משוויכים לפניות מהאינטרנט.
6. אפשרות לביצור אוטומטי של פניות לפי שפה ומיקום הפונה בغمישות לפי צרכיהם העסקים.
7. משרד ללא פקס – תמייה ביצירוף מסכימים לפניה בעברית האינטרנט תוך הlimה עם החלטת הממשלה שמספרה 1008, מיום 17.01.2016.
8. הרחבת תיעוד תלונות מעורצין תקשורת הנוספים לאינטרנט, לכל משתמש היחיד.
9. הרחבת יכולת העתקת טקסטים ממסמכים חזוצניים לפניות – כולל מסמכים HTML, Tagיות דואר ועוד
10. הצגת שדה "תקציר פניה" במסך רשימת הפניות ההצעה מבוצעת ע"י מעבר עבר על רשומות הפניה, דבר המקל על המשתמשים וחותם את הצורך להיכנס לתוכן הפניה
11. שיפור ביצועי המערכת ומהירות התגובה לפעולות מיטבית ורציפה

טיפול בפניות ובתלונות

הנושאים העיקריים של התלונות/פניות

1. נושא תושב חוזר- 23% מכלל הפניות לשנת 2016 (5,404 פניות).
2. ענייני אכלאס ודירות- 16% מכלל הפניות לשנת 2016 (זכאות לדיר קבע, עיכובים באכלאס, בקשות להחלהת דירה, הווסטלים ומקבצי דירות).
3. נושא עלייה- 15% מכלל הפניות לשנת 2016.
4. לימודים- 11% מכלל הפניות לשנת 2016.
5. תיעוד וזכאות- 7.3% מכלל הפניות לשנת 2016.

❖ הஅבחנה בין פניה לטלונה:

פניה

- ❖ בקשה לממן הסבר כללי או אישי
- ❖ קבלת מידע
- ❖ חוסר שביעות רצון מממן שירות

טלונה

טלונה על-פי התקשי"ר סעיף 361.361 – "מכותב הכלול טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי ניהול פנימיים וכיוצא בהלאה".
בדיקת השתלשות ונסיבות התלונה – היוצרותה ותוצאתה.
בתלונה נדרש פעולה של בדיקה ותיקון במקרה שנמצאה מוצדקת.

טלונה אונונימית

סוג נוסף של תלונות המגיעות למשרד, הינו תלונות אונונימיות.
המניעים לתלונות יכולים להיות:
רצון להتلון על מעשה/מחדר/רשលנות תוך חשש להיחשף ולהיפגע כתוצאה מהטלונה.
רצון להסביר נזק לפולני 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 לממן מענה על-ידי הממונה על חוק חופש המידע במשרד.
מתי ניתן לסרב לבקשת לקבלת מידע:

רשות ציבורית רשאית לדוחות בקשרות לקבלת מידע וזאת בהתאם להסתמך על סעיף 8 הקובע עלילות דחיה פרוץזראליות (לדוגמא, נדרשת השקעת משאבים בלתי סבירה לאיתור המידע המבוקש). בנוסף, סעיף 9 קובע כי רשות ציבורית לא תמסור מידע במקרים מסוימים – עלילות דחיה מהותית. לדוגמא, פרסום המידע עלול לפגוע בביטחון המדינה או מידע בדבר דיוונים פנימיים.

חוק הגנת הפרטויות, התשמ"א- 1981

הגדרה של פגעה בפרטיות: הסעיף הרלוונטי לפניות הציבור – סעיף 2 (9) – "שימוש בידיעה על עניינויו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה".

גיעה בפרטיות מהוועה עבירה פלילית ודינה מאסר 5 שנים.
כל אדם זכאי לעין במידע לגבי עצמו הנמצא במאגר מידע של הרשות.
בקשה לקבלת מידע מקרובי משפחה, גם מדרגה ראשונה, נדונה על פי המקרה בהתאם להטייעצות הלשכה המשפטית של המשרד.

פניות של עורכי דין למשרד העליה והקליטה

על פניה של עורכי דין ממשרדי הממשלה כמו נציגות תלונות הציבור, ניתן להשיב ללא דרישת לייפוי כוח.
בכל פניה של עורכי דין פרטאים המייצגים את העולה או מהסנגוריה הציבורית, יש לבקש ייפוי כוח בשמו.

פניה לקבלת מידע

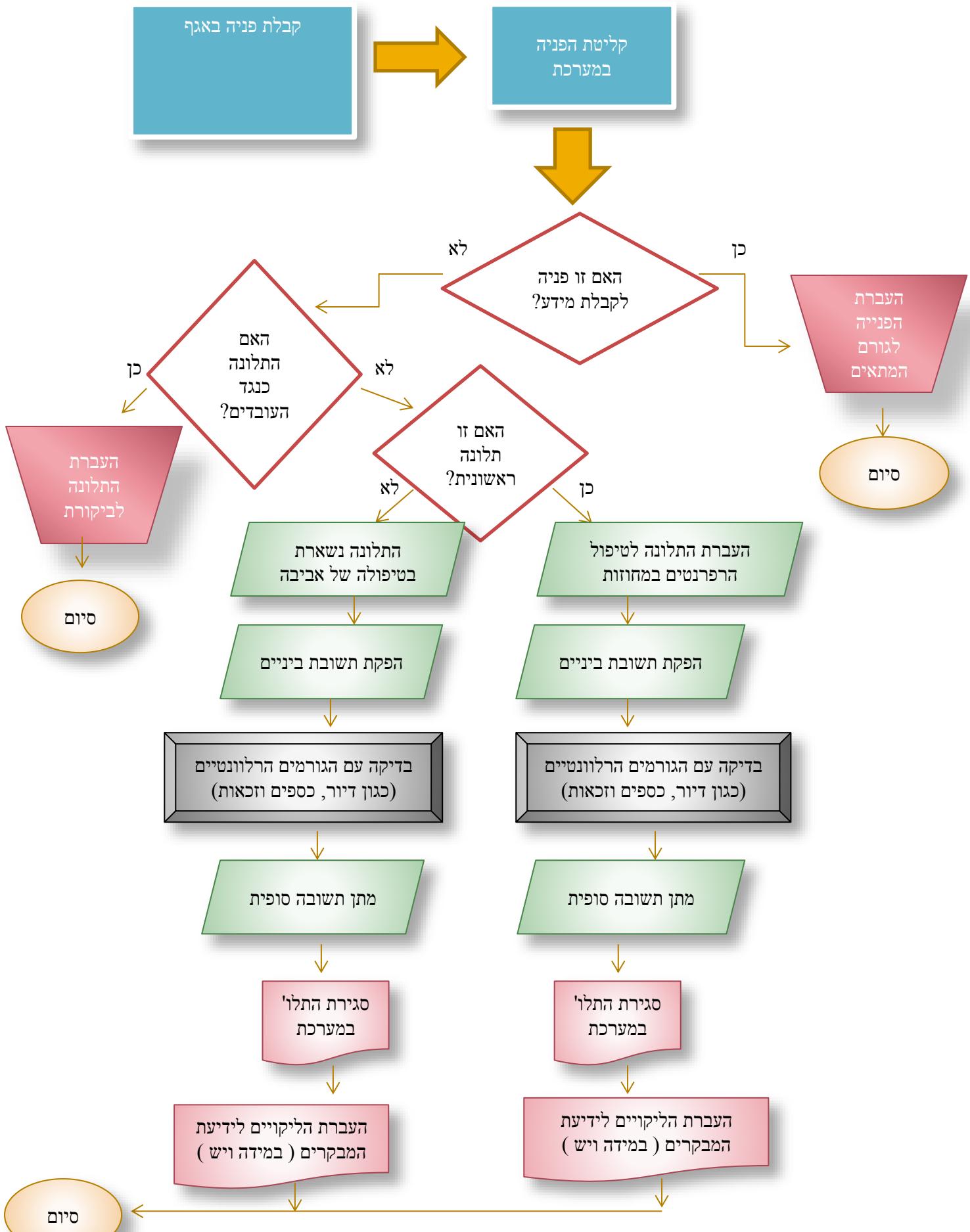
- א. מרכז מידע נתב"ג-טלפוני.
- ב. אתר אינטרנט.
- ג. פניה ישירה בכתב לממונה על יישום חוק חופש המידע.

מידע שאינו נמסר למتلונן

- ❖ מידע לגבי אדם מסוים לגוף שלישי (אדם אחר שאינו עורך דין או האפוטרופוס שלו). האגף מקבל מדי שנה פניות וביקשות לקבלת מידע אישי עבור בעליים ותושבים בחורים. לדוגמה, האגף קיבל פניה מבית חולים בחו"ל עבור עליה שחייב כספ' בגין אשפוז. כן, פניות לאיתור קרובים של נפטרת אשר הותירה ירושה, פניה של בת המחפשת את אביה עליה חדש וכיו'.
- במקרים אלה נשלח בכתב לפונה המצין כי המשרד לא מספר מידע פרטי על בעליים. כן האגף שלח מכתב לעוליים עצם וציוון בהםם כי חיפשו אותם.
- ❖ מידע לגבי משרדים אחרים. יש להפנות שירות למשרד המטפל בנושא המבוקש תוך ציון כתובת, מס' טלפון ופרטים נוספים.
- ❖ מידע מתוך בקשות המוגשות לוועדות חריגים וערעורים במשרדים.
- ❖ מידע מדיניות פנימיות – 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 מס' רץ'.
2. תלונה שמגיעה בדוואר אלקטронני, מועברת אוטומטית למערכת פניות הציבור. פרטי התלונה ופרטי הפונה מזמינים אוטומטית בשדות מערכת הפניות.
האחרائية שלוחת תשובה בגין המכתב ומצינית כי תשובה מפורטת תישלח בתום הבדיקה (עד שבוועים מקבלת הפניה).
3. תלונה מתופלת ישירות ע"י האחראית הארץית או לחילופין מנוטבת על-פי העניין (תחום טיפול – תלונות ציבור או ביקורת) לפי מחוז גיאוגרפי, או לאגף המជוע. פניות ותלונות המגיעות במיללים דרך תיבת "צורך", מטופלות לרוב ישר על-ידי שתי מנהלות ענף פניות הציבור באגף העוסקות בתחום.
4. קריאה מודוקדקת של פרטי הפניה/תלונה ועיקרי הטענות, בדיקת התשתיית העובדתית במערכת ההכוון, בניהלי המשרד, בהוראות השעה, בתקšíיר ובכל המסמכים הרלוונטיים.
5. תלונה בכתב לקבלת התיחסות ושאלות הברהה לגורם המטפל המជוע או קיום שיחות ומפגשים (על-פי הצורך), על-פה או טלפון, עם אותו גורמים מטפלים.
6. עיבוד כל החומר מהסמכים 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 העליה והקליטה

בשנת 2016 התקבלו באגף 885 פניות ותלונות בכתב. בנוסף, התקבלו כ- 4,519 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר" באתר המשרד ודרך כתובות 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 והتلונות שהגיעו בדואר ובfax, בלבד עם עלייה של 6% בפניות ותלונות שהגיעו בדואר האלקטרוני. ניתן לראות כי עלייה זו משקפת את המגמה הרווחת במרבית המזרים במשק, בשל המעבר לשימוש מוגבר בטכנולוגיה היוצרת נגישות גבוהה ונוחה בין העולים למשרד העליה והקליטה.

תלונות ציבור שהתקבלו בדואר אלקטרוני – ארצי

בשנת 2016 התקבלו 4,519 פניות ותלונות דרך תיבת "צור קשר", לעומת 4,259 פניות בשנת 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 נוטבו על ידן למחוזות לטיפול ולמתן מענה על כתובות הponeה.

משנת 2010 ועד היום, ישנו מענה אוטומטי לפניות שהופנו אל המשרד מתוך כוונה לשפר את השירות שנutan 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

מנהל הענף במשרד הראשי לשנת 2016:

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

רקע

חייל בודד פנה בilioוי המשפחה המאמצת שלו, בבקשת לקבלת עזרה. החייל טען כי :

1. אינו מקבל סיוע כספי כחייל בודד ממשרדיינו.
2. לפי מכתב מהמוסד לביטוח הלאומי שהציג, הוא לא נחשב כעליה חדש. כמו כן, חשבונו הבנק שלו עוקל ע"י המוסד לביטוח הלאומי. משפטו המאמצת שלימה את "חובותיו" מכיספה.

ממצאים

לאחר בדיקה במערכת העולים, נמצא כי פרטי האישים של החייל הבודד לא מעודכנים במערכת. מבדיקת המסמכים מהמוסד לביטוח הלאומי נמצא, כי החייל הבודד אינו מאושר כעליה חדש.

פתרונות הטיפול

הוגש אישור ממשרדיינו להחזר כספי למשפחה המאמצת אשר שלמה עבورو את ה"חוב". הוסבר לו כי עליו לבקש אישור ממשרדיינו למוסד ביטוח הלאומי לצורך הכרה כעולה חדש. פנויתו הוועברה לשכת ירושלים בבקשת סיווע כספי לחיל בודד. כן עודכנו פרטיו האישיים במערכת. כמו כן, קיבל אישור למוסד לביטוח הלאומי והוסדר התשלומים עבورو לחיל בודד. הוסבר לו כי יכול לפנות לכל סניפינו בארץ וכי עליו להציג "חוגר" לקבלת סיווע לחיל בודד.

הפניה נמצאה מוצדקת

2. פניה של תושב חוץ שהפסיק את הצבא וחזר לארץ מוצאו

רקע

עליה חדש עלה לארץ בשנת 2001 יחד עם הוריו מאוקראינה. לאחר זמן מה, חוץ ביחיד עם משפחתו לאוקראינה. בגיל 22 הפונה חוץ לישראל לבדוק וביקש להתגיים לצה"ל. החל את שירותו הצבאי, אך בשל מחלת קשה של אחיו, שבחרה לאוקראינה.

בשל המצב הקשה במשפחה, החיל נשאר באוקראינה לצורך מתן העזרה. הפונה יצר קשר מאוקראינה לגבי בירור המשך שירותו הצבאי.

נסיבות

לאחר בדיקה במערכת העולים, נעשתה פניה של האגף אל מחלקת הפניות בצבא. מדובר בחיללים הבודדים לצה"ל, הציג למשרד כי הפונה התגיים ב- 25.12.2011 והשתחרר ב- 20.3.2013. כלומר סיום את שירותו הצבאי.

פתרונות הטיפול

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

הפניה נמצאה מוצדקת

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

רקע

זוג פנסיונרים עולים חדשים מאוקראינה פנו אל האגף בטענה כי טרם קיבלו את הסיווע הכספי שגיע להם. פנו לאחר שבשלכת הרלוונטיות לא התקבל מענה לאחר שהובטח כי ייחזו.

נסיבות

לאחר בדיקה במערכת העולים ובירור מול גזירות המחווז, התברר שהייתה בעיה טכנית במערכת.

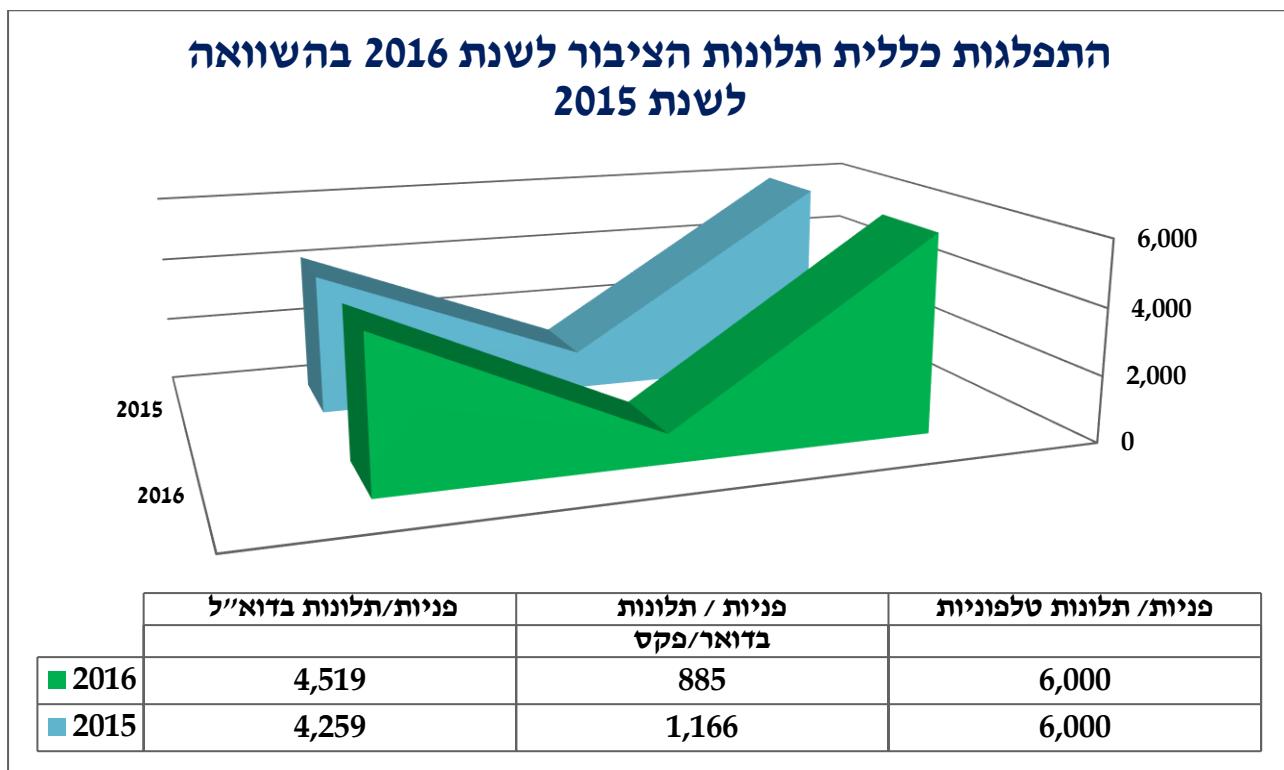
פתרונות הטיפול

הסיווע שולם באותו היום לאחר פתרון הבעיה הטכנית. לאחר ביצוע התשלומים, הודיעו נסירה למשפחה על ידי סגנית מנהלת המרחב.

הפניה נמצאה מוצדקת

התפלגות כללית של כל התלונות אשר הגיעו למשרד העלייה והקליטה
בשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

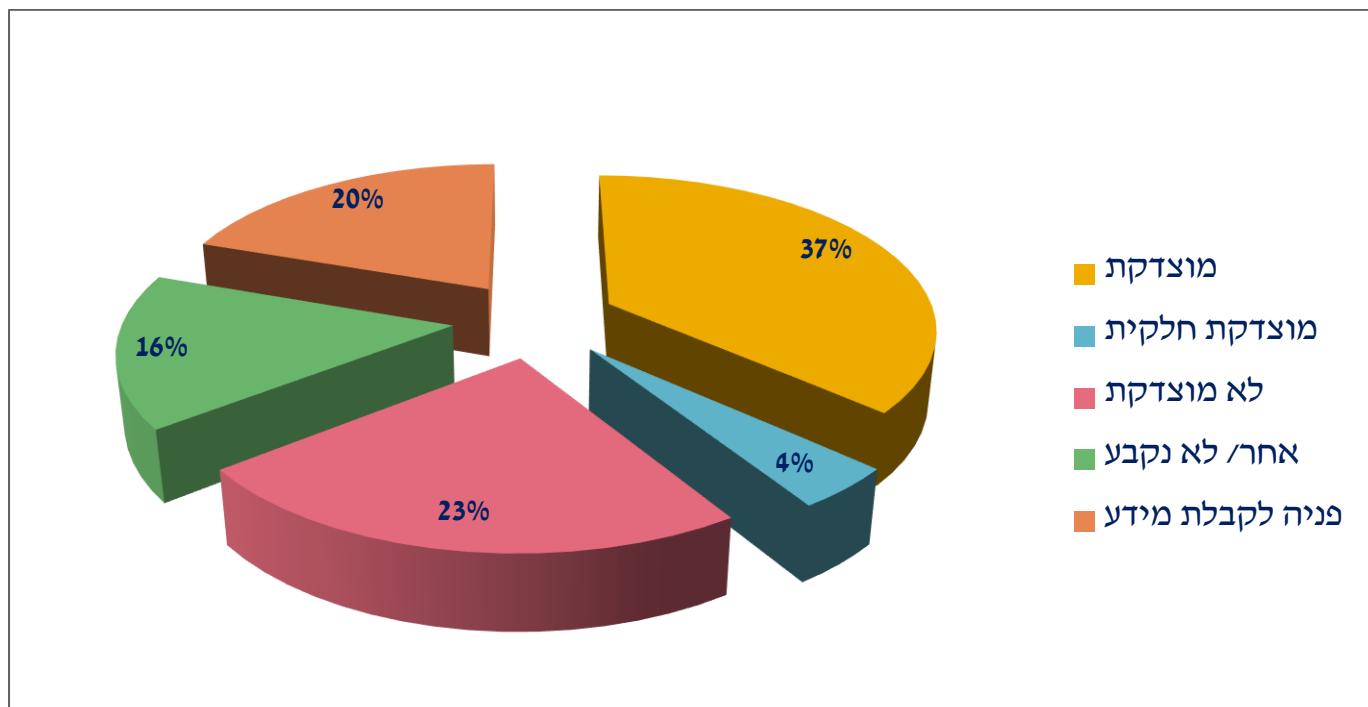
סה"כ תלונות	תלונות בדוא"ל	תלונות בדואר/fax	תלונות טלפוניות	
11,404	4,519	885	6,000	2016
11,425	4,259	1,166	6,000	2015



התפלגות כל התלונות בדו"ר האלקטרוני (דרך אתר המשרד) ובדו"ר ובfax המוצדקות ולא מוצדקות לשנת 2016

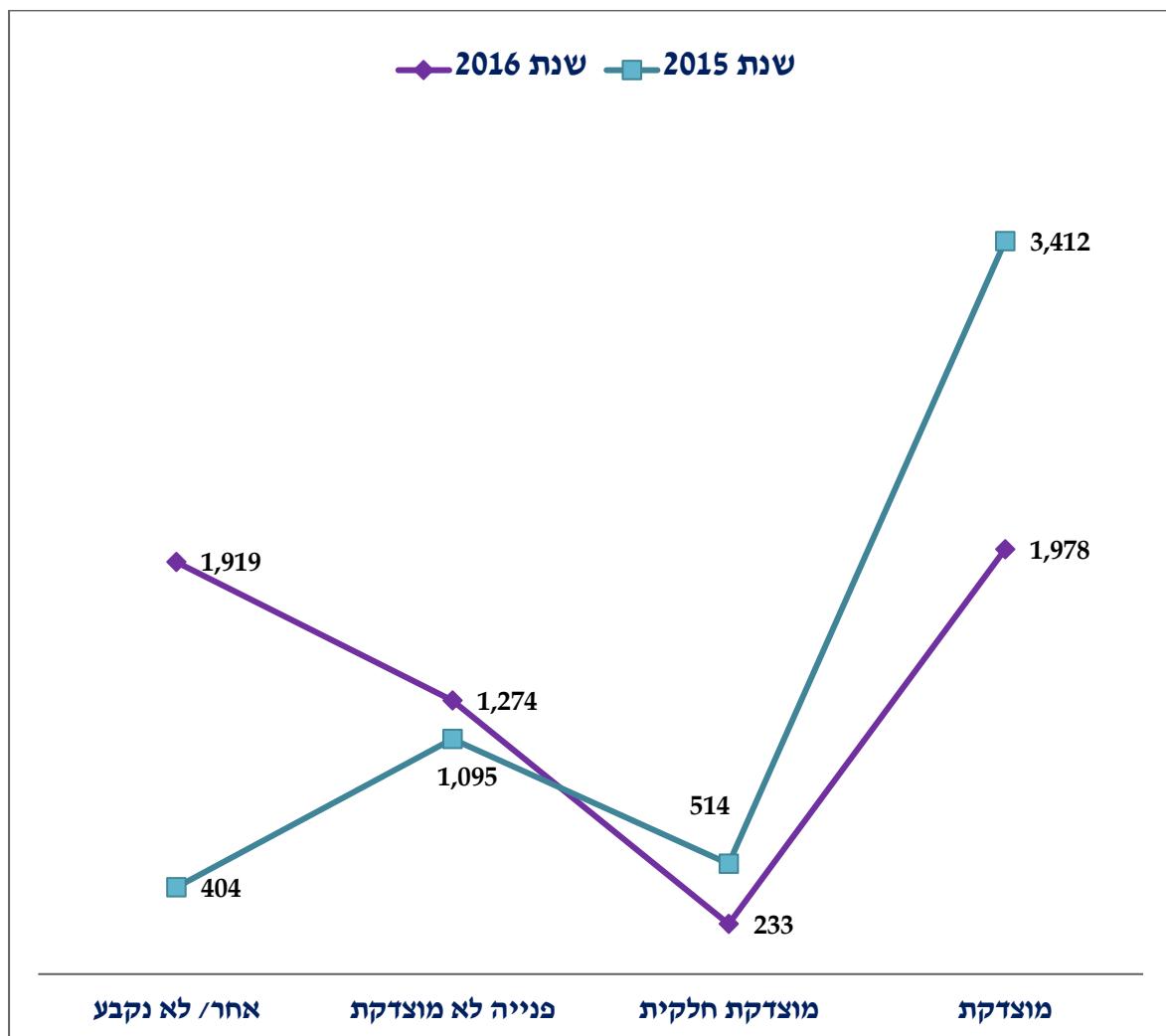
אחוז התלונות מכלל התלונות	סה"כ	תלונות בדו"ל	תלונות בדו"ר ובfax	סוג התלונה
37%	1,978	1,891	87	מוצדקת
4%	233	160	73	מוצדקת חלקית
23%	1,274	771	503	לא מוצדקת
16%	857	769	88	אחר/ לא נקבע
20%	1062	928	134	פניה לקבלת מידע
100%	5,404	4,519	885	סה"כ

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בדו"ר, בfax ובאינטרנט לשנת 2016



התפלגות כלל התלונות לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

אחוז השינוי בין השנים	שנת 2015	שנת 2016	סוג תלונה
42%-	3,412	1,978	mozekhet
54.6%-	514	233	mozekhet hakait
16%	1,095	1,274	peniya la-mozekhet
+375%	404	1,919	acher/la-nabu
0.38%-	5,425	5,404	sa"b

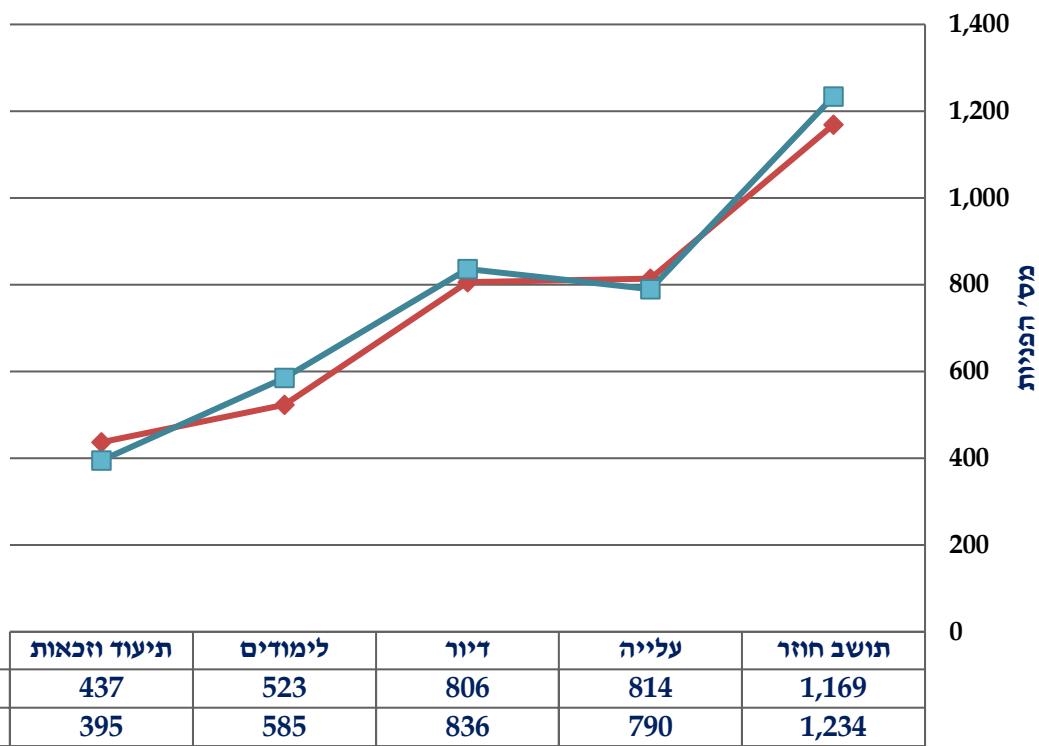


התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני, בדואר ובפקס לפי נושאים עיקריים לשנת 2016

ב相较 לשנת 2015

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

התפלגות התלונות לפי נושאים לשנת 2016 ב相较 לשנת 2015

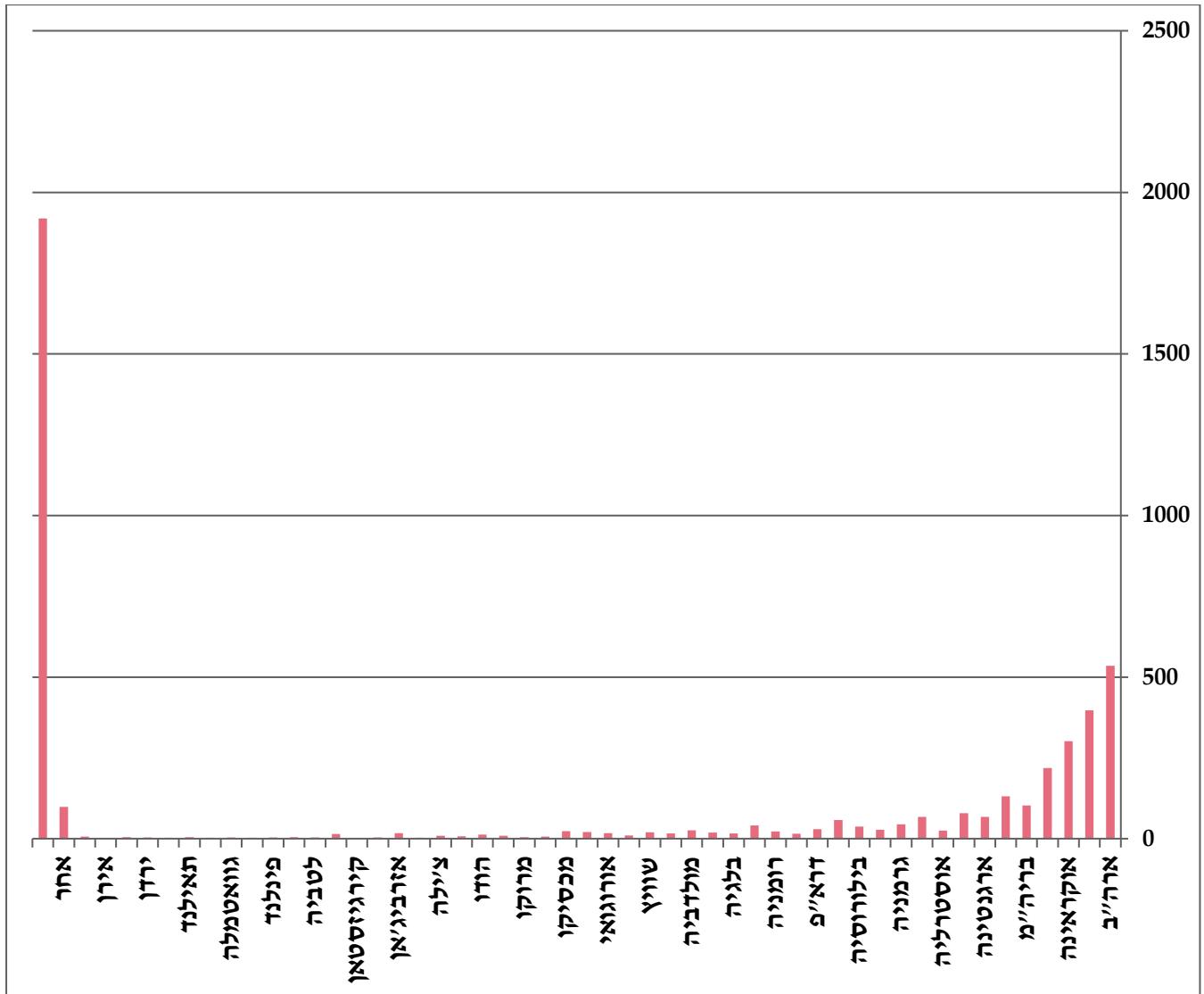


התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2016

23	מכסיקו
6	גאורגיה
5	מרוקו
9	ונצואלה
13	הודו
7	סין
9	צ'ילה
3	טורכיה
17	אזרביג'או
4	דנמרק
1	קירגיזסטאן
14	פרו
4	לטביה
5	פנמה
4	פינלנד
3	אוגנדה
4	גואטמלה
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

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

התפלגות התלונות דרך אתר האינטרנט לפי ארץ מוצא לשנת 2016



התפלגות הפונים דרך אתר האינטרנט לפי מעמד קליטה לשנת 2016

אחוז מכלל התלונות	מספר תלונות דרך אתר האינטרנט	מעמד קליטה
34.5%	1559	עולים
0.5%	20	עליה בכוח
3.3%	147	אזור עולה
3.9%	174	ק. חוזר
14.3%	644	תושב חוזר שאושר בועדה
0.24%	11	נולד בארץ בתקופת הזכאות
0.3%	8	פלאשמוריה
0.2%	9	חוק הכנסה
0.3%	13	ילד נלווה מ爱国ופיה
43%	1934	אחר
100%	4,519	סה"כ

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

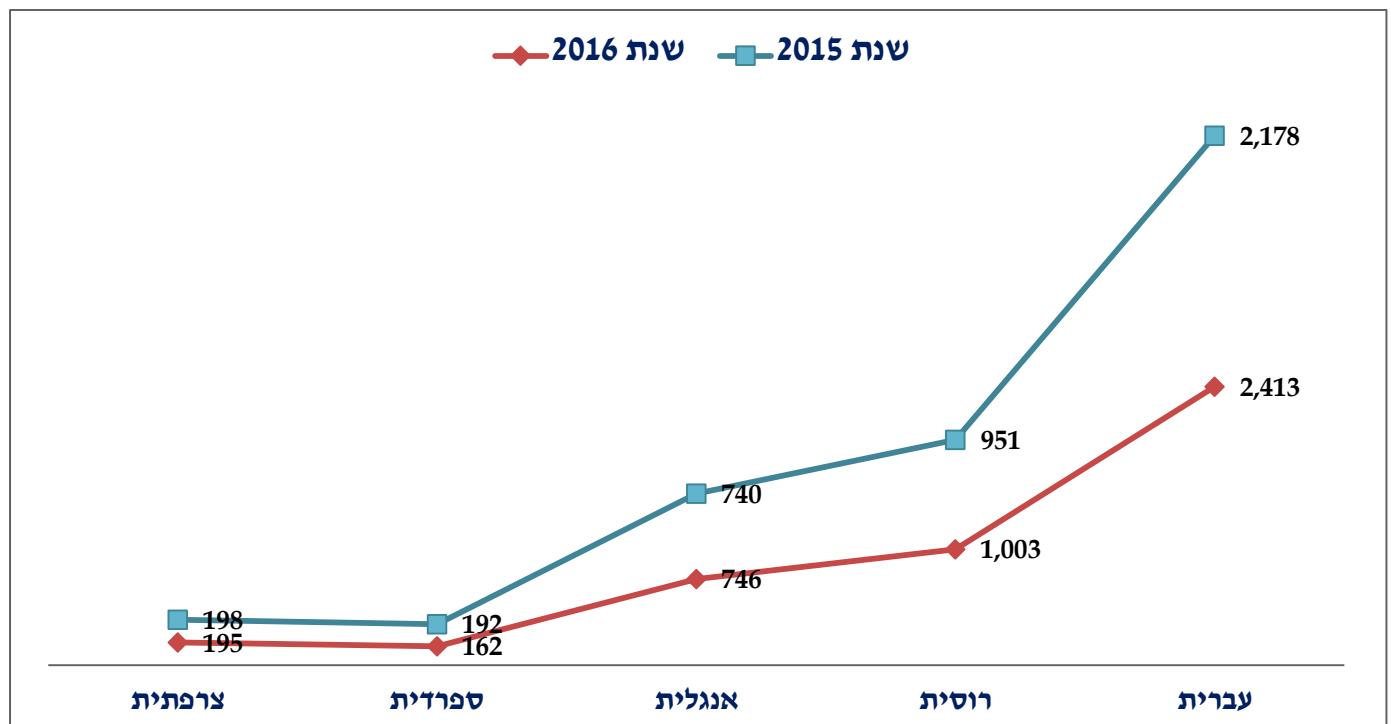
נושא	מספר התלונות	 אחוז מכלל הפניות
תושב חוץ	1,200	27%
עלייה	749	17%
לימודים אקדמיים	557	12%
זכאות כללית	366	8.1%
דיור	378	8.4%
תעסוקה	177	4%
תלונה על טיפול	105	2.3%
חיפוש קרובים	81	1.8%
רוחה	59	1.5%
חיילים	63	1.3%
מידע ופרסום	63	1.3%
גיור	33	0.73%
מחקר וסטטיסטיקה	19	0.42%
אחר	588	13%
סה"כ התלונות	4,519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

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

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

התפלגות התלונות בדואר האלקטרוני לפי שפה לשנת 2016 בהשוואה לשנת 2015

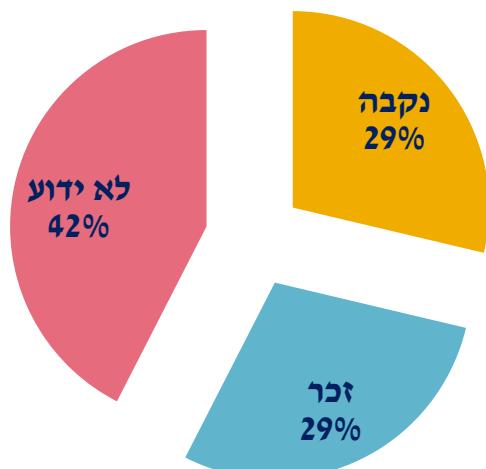
אחוז הגידול	שנת 2015	שנת 2016	שפה
11%	2,178	2,413	עברית
5.5%	951	1,003	רוסית
1%	740	746	אנגלית
1.5%-	192	162	ספרדית
1.5%-	198	195	צרפתית
6.1%	4,259	4,519	סה"כ



התפלגות תלונות דואר אלקטרוני במייל במהלך שנת 2016

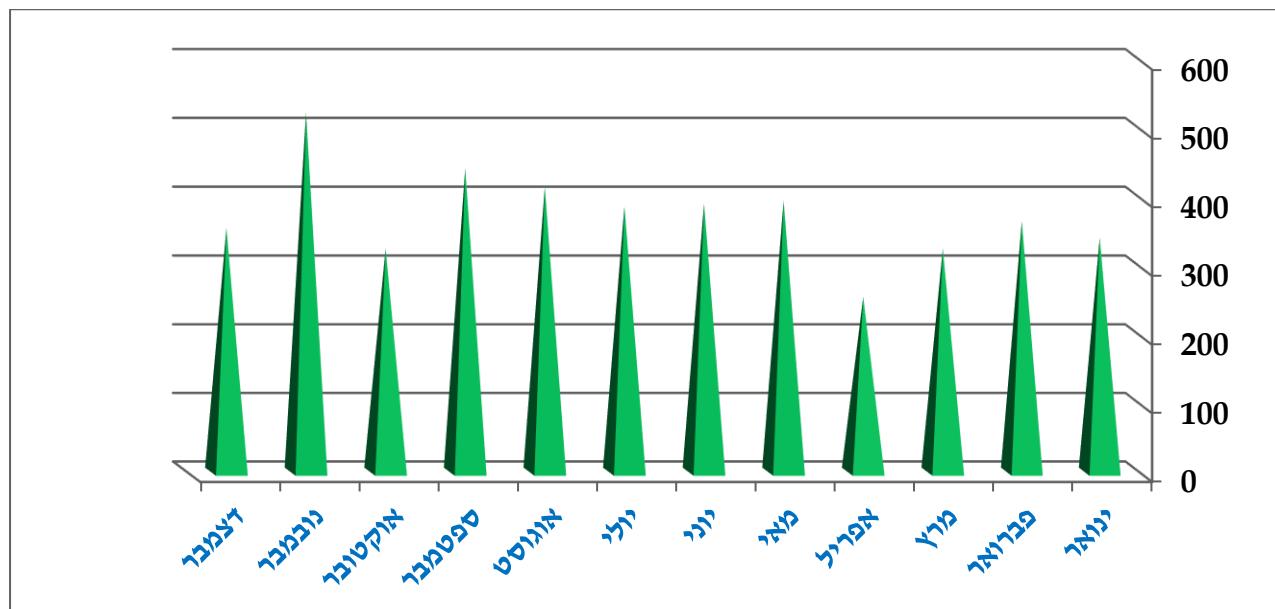
אחוז מכלל התלונות	מס' התלונות	מין
29%	1297	נקבה
29%	1303	זכר
42%	1919	לא ידוע
100%	4,519	סה"כ

התפלגות התלונות דואר אלקטרוני לשנת 2016 לפי מגדר



התפלגות תלונות דואר אלקטרוני חדשים במהלך שנת 2016

חודש פניה	מספר התלונות	אחוז התלונות מכל 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

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

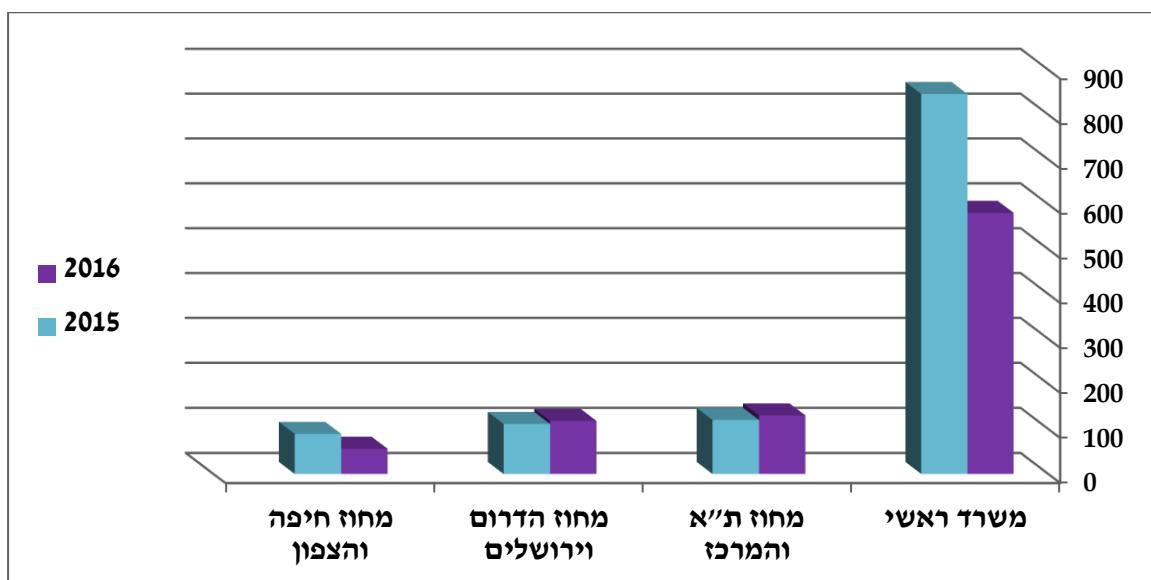


התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס

התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי גורם מטפל ומספר פעילות

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

**התפלגות התלונות לפי גורם מטפל בדו"ר ובפקס
במהלך שנת 2016, בהשוואה לשנת 2015**



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודש ומספר פעילות

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

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



התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי חודשים בחלוקת מגדרית לשנת 2016

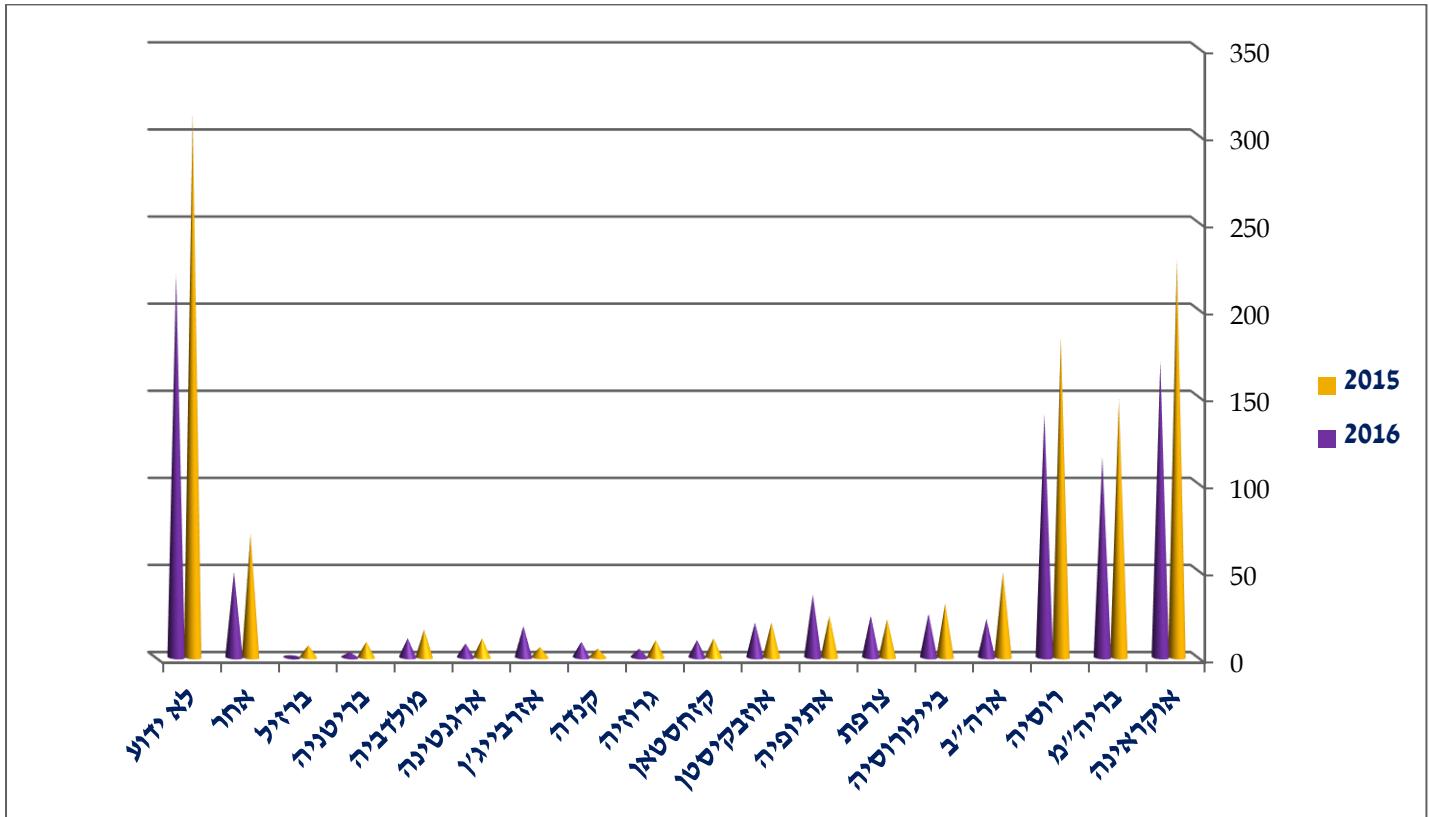
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ פניות
זכר	תלונה	ינואר	1	1	3	20	25
		פברואר	4	2	9	15	30
		מרץ	4	4	4	14	26
		אפריל	1	1	2	3	7
		מאי	5	2	2	10	19
		יוני	0	5	3	20	28
		יולי	5	8	6	10	29
		אוגוסט	4	1	5	17	27
		ספטמבר	1	3	9	16	29
		אוקטובר	1	0	2	13	16
		נובמבר	0	3	4	28	35
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

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

מספר התלונות שהתקבלו מפונים יוצאי אוקראינה, גדול משמעותית מיתר התלונות אשר הגיעו מעולמים מדינות אחרות. נתון זה תואם למצב שהייתה במדינה בתקופה זו, אשר הביא לפניות רבות אל האגף.

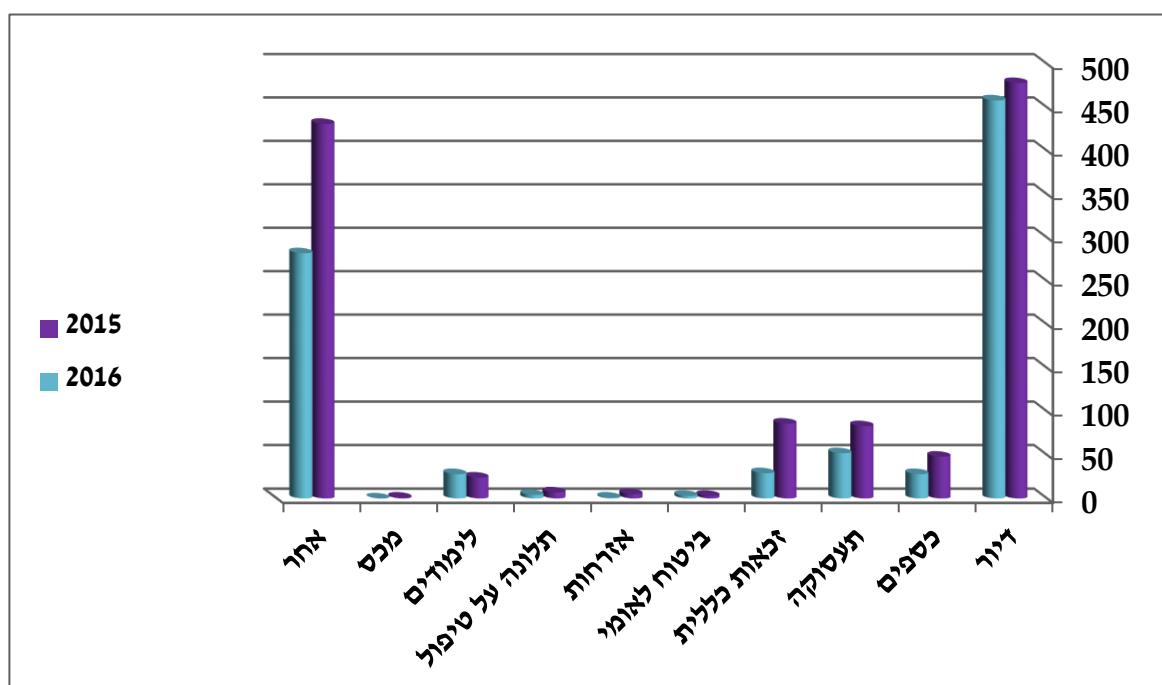
**התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי ארצות מוצא
במהלך שנת 2016 בהשוואה לשנת 2015**



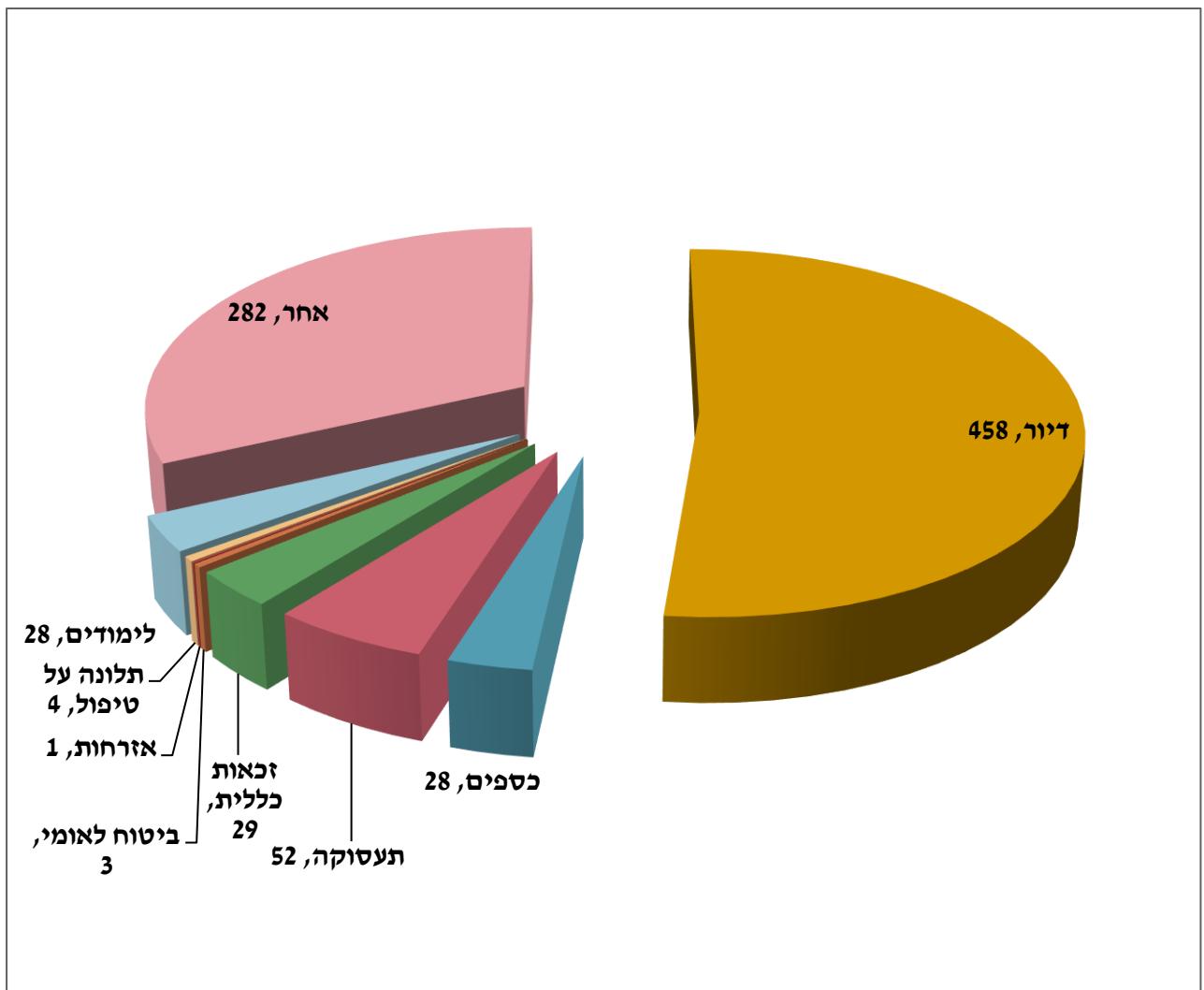
התפלגות התלונות בדוואר ובפקס לפי נושאים ושנת פעילות

נושא התלונה	2015	2016	אחוז שינוי
דיור	478	458	-4.2%
כספיים	48	28	-42%
תעסוקה	83	52	-37.3%
זכויות כללית	86	29	-66%
ביטחוח לאומי	3	3	0%
ازרחות	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 בדוואר ובפקס לפי נושאים ושנת פעילות 2016, בהשוואה לשנת 2015



התפלגות התלונות בדואר ובfax לפי נושאים במהלך שנת 2016



התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי נושאים במהלך שנת 2016 בחלוקת מגדרית

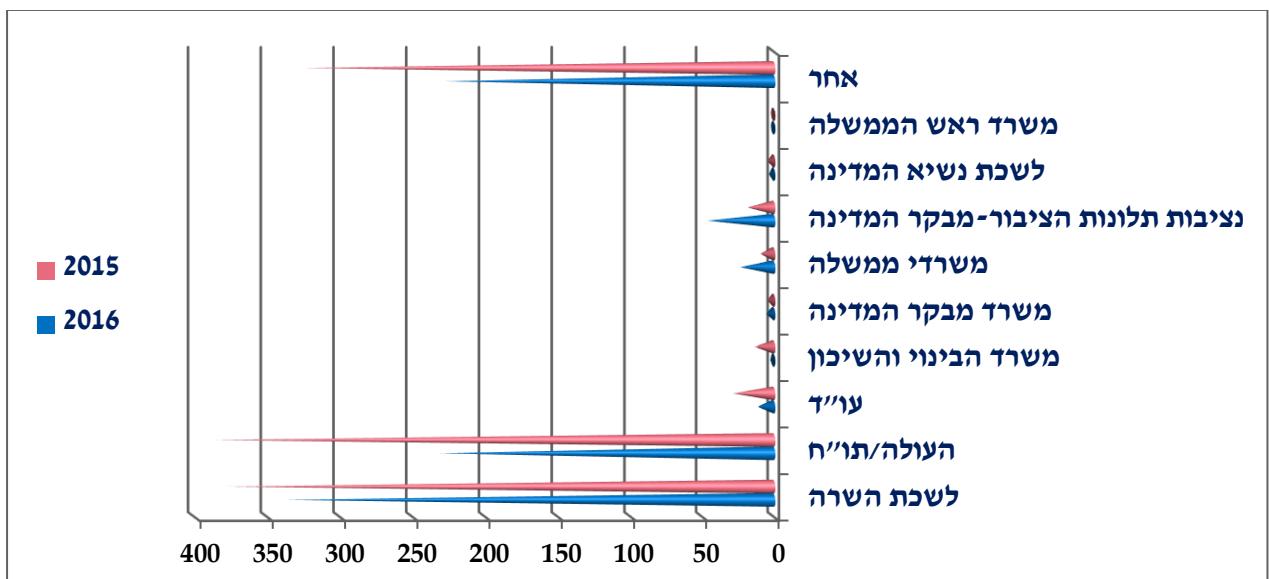
		סה"כ	ראשי	משרד	מחוז ת"א	מחוז ירושלים	מחוז חיפה והצפון
זכר	נושא						
זכר	אחר	2	0	0	29	31	
	ביטוח לאומי	0	0	0	1	1	
	דירות	25	34	52	76	187	
	וטרנים	0	0	0	2	2	
	זכאות כללית	0	0	0	11	11	
	חייבים	0	0	0	3	3	
	היפוש קרובים	0	0	0	3	3	
	יזמות עסקית	0	0	0	2	2	
	כספיים	0	0	0	16	16	
	לא ידוע	0	0	0	1	1	
	לימודים	0	0	0	5	5	
	מנהל הסטודנטים	0	0	0	1	1	
	מנטרלים	0	0	0	6	6	
	עליה	0	0	0	6	6	
	רוחה	0	0	0	2	2	
	תושב חוץ	0	0	0	7	7	
	תחברה	0	0	0	1	1	
	تلונה 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	
	דירות	28	55	74	103	260	
	זכאות כללית	0	0	0	8	8	
	כספיים	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	
	עליה	0	0	0	4	4	
	רוחה	0	0	0	6	6	
	تلונה על טיפול	0	0	0	1	1	
	תעסוקה	0	0	0	11	11	
	סה"כ	29	57	76	203	365	

התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

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

האגף הבכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור מקבל תלונות לטיפולו ולמתנו מענה מגורמים שונים כמפורט לעיל. האגף נמצא בקשר שוטף עם חלק מה גופים כדוגמת לשכת נשיית המדינה, משרד ראש הממשלה, משרד מקרקם המדינה ונציגות תלונות הציבור. התלונות נבדקות לגופן ובמידת הצורך מועברות לביקורת הפנימית לטיפול מערכתי.

התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי גוף פונה ושנת פעילות

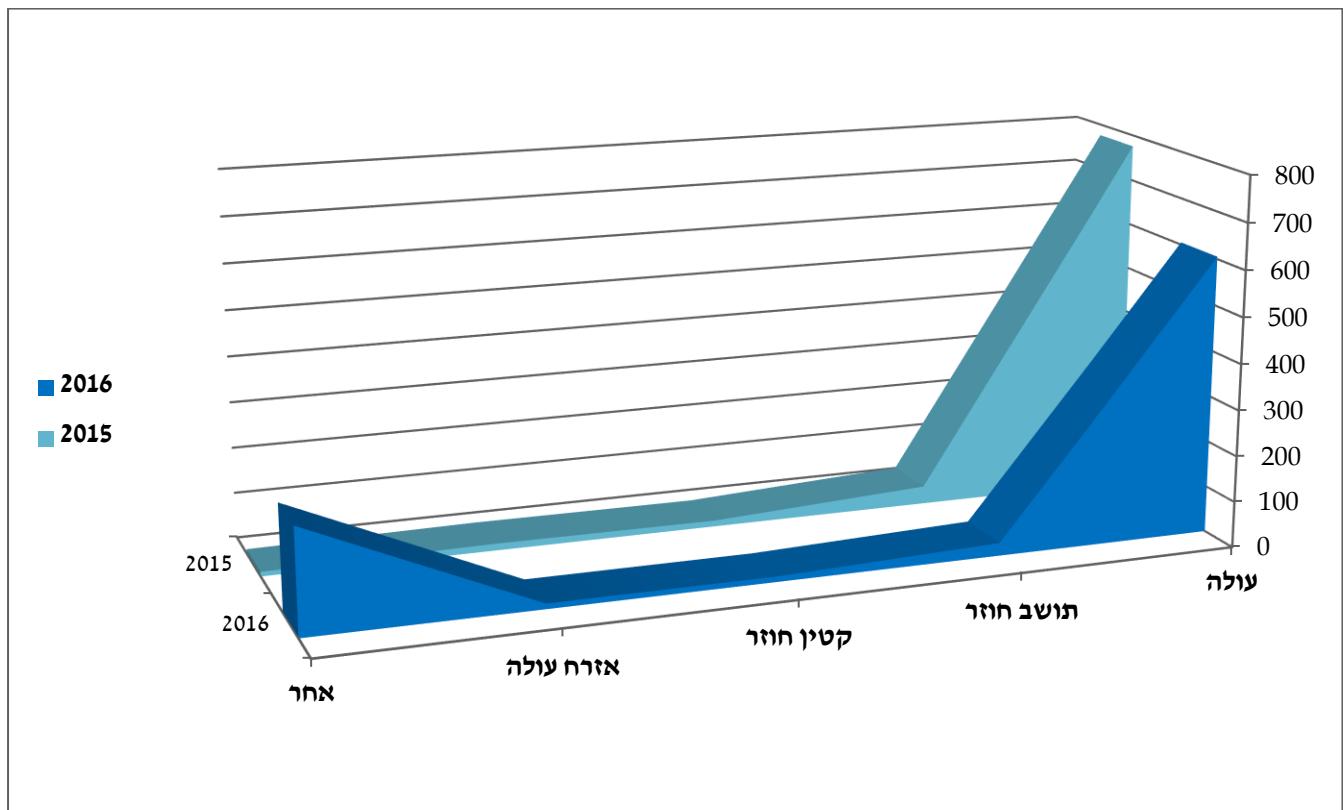


התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי גוף פונה בחלוקת מגדרית לשנת 2016

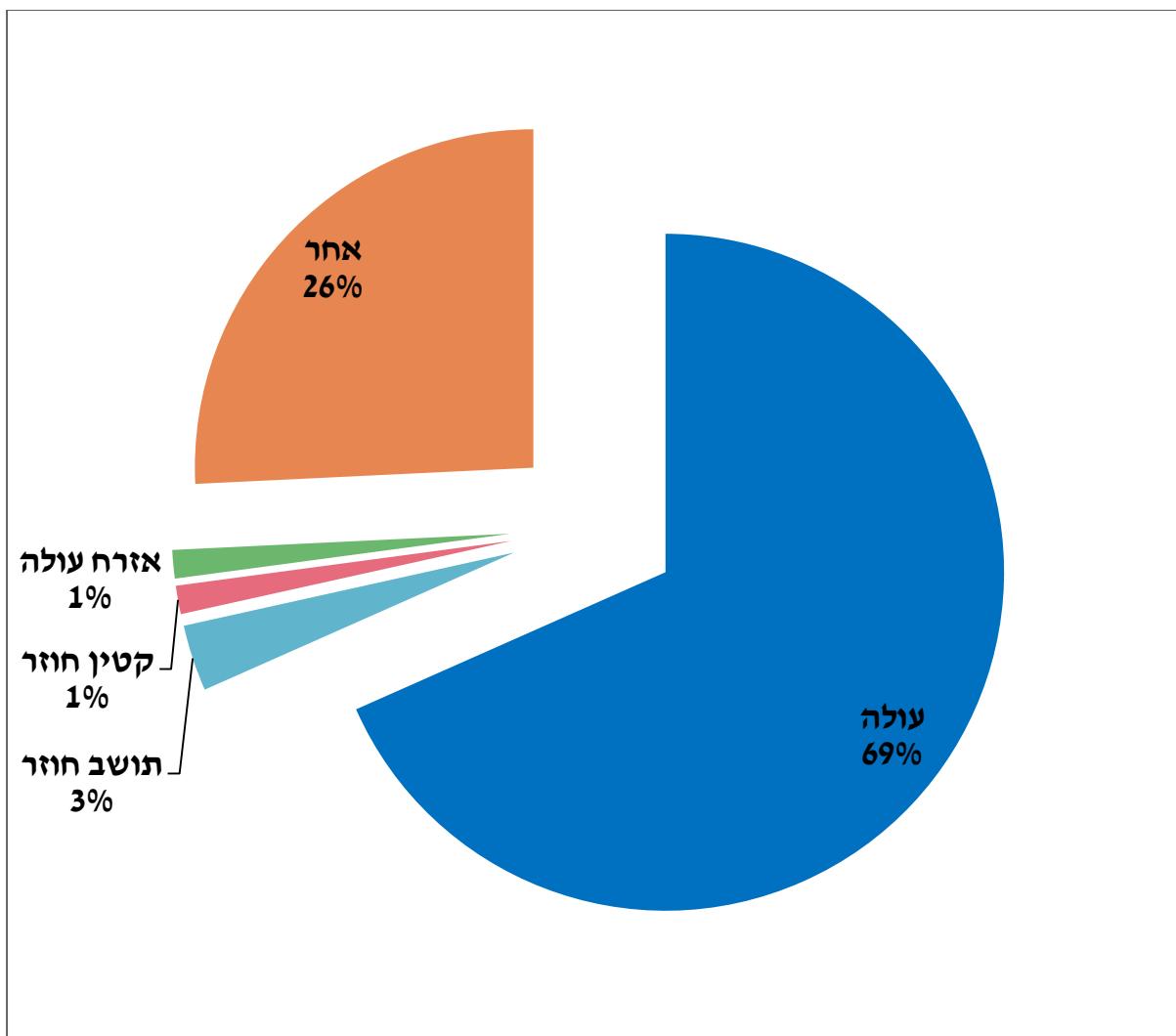
			מחוז חיפה והצפון	מחוז ירושלים והדרום	מחוז ת"א והמרכז	משרד הראשי	סה"כ
		אחר	0	0	2	9	11
זכר		העללה/תושב חוץ	4	6	1	99	110
		ועדת העלייה והקליטה: כנסת	0	0	0	1	1
		לשכת השרה	23	28	46	43	140
		לשכת מנכ"ל	0	0	0	2	2
		לשכת נשיא המדינה	0	0	0	2	2
		משרד הבינוי והשיכון	0	0	1	0	1
		משרד המשפטים	0	0	0	1	1
		משרד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

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מעמד קליטה ושם פעילות

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



התפלגות התלונות בדוואר ובפקס לפי מעמד קלייטה
במהלך שנת 2016



התפלגות תלונות בדוואר ובפקס לפי מעמד עלייה בחלוקת מוגדרית לשנת 2016

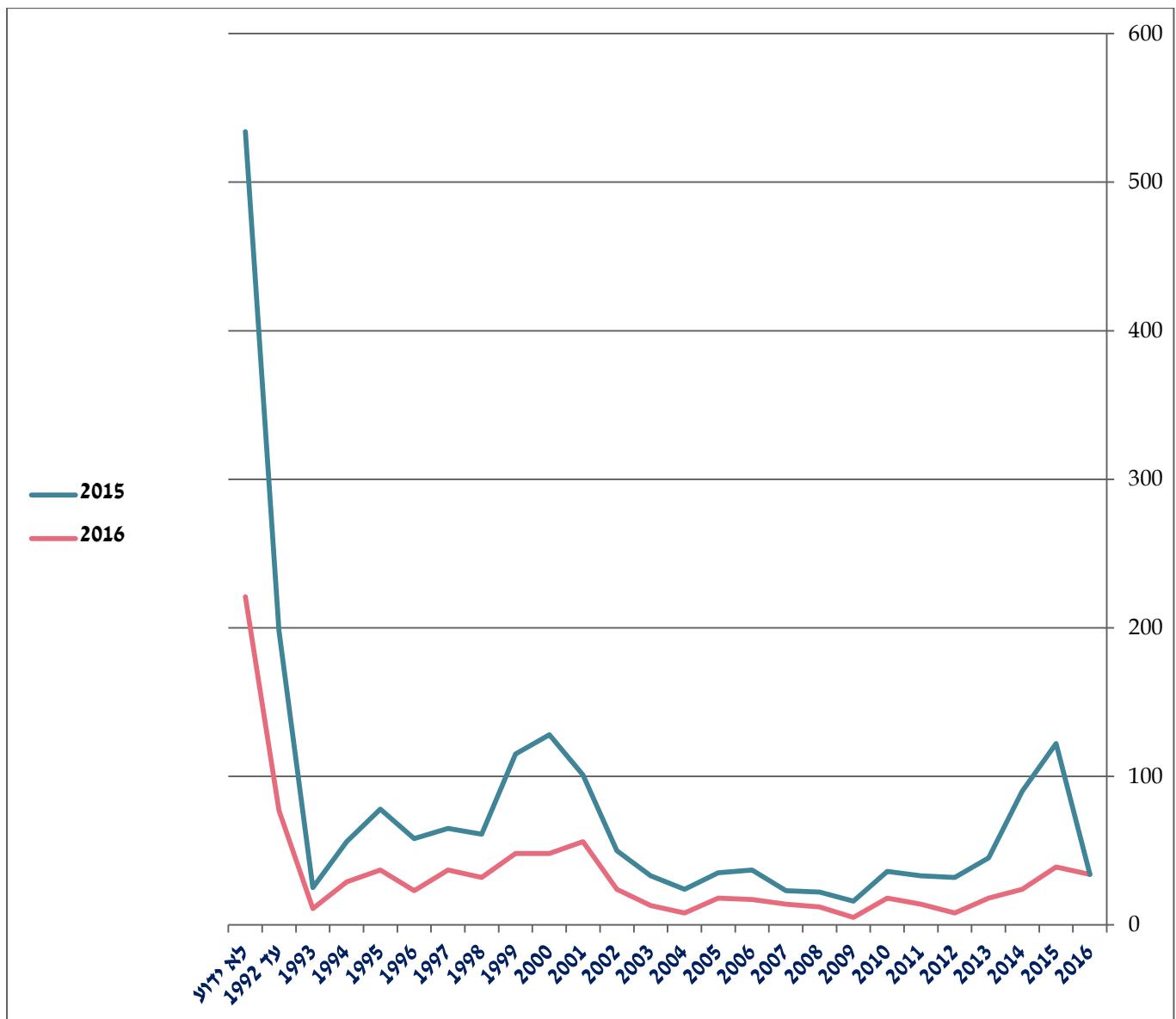
			מהוז חיפה והצפון	מהוז ירושלים והדרום	מהוז ת"א והמרכז	משרד ראשי	סה"כ	פניות
זכר	מעמד קליטה	עלולים	26	33	52	148	259	
		עלולה בכוח	0	0	0	1	1	
		אזורת עלולה	0	0	0	10	10	
		קטין חזר	0	0	0	5	5	
		תושב חזר שאושר בועודה	1	0	0	19	20	
		פלשנורה	0	1	0	3	4	
		חוק הכניסה	0	0	0	1	1	
	סה"כ		27	34	52	187	300	
נקבה	מעמד קליטה	עלולים	29	56	76	185	346	
		אזורת עלולה	0	0	0	2	2	
		קטין חזר	0	0	0	7	7	
		תושב חזר שאושר בועודה	0	0	0	8	8	
		נולד בארץ בתקופת הזכאות	0	0	0	1	1	
		פלשנורה	0	1	0	0	1	
	סה"כ		29	57	76	203	365	

התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי שנה עליית הפונים

במהלך השנים 2016, 2015

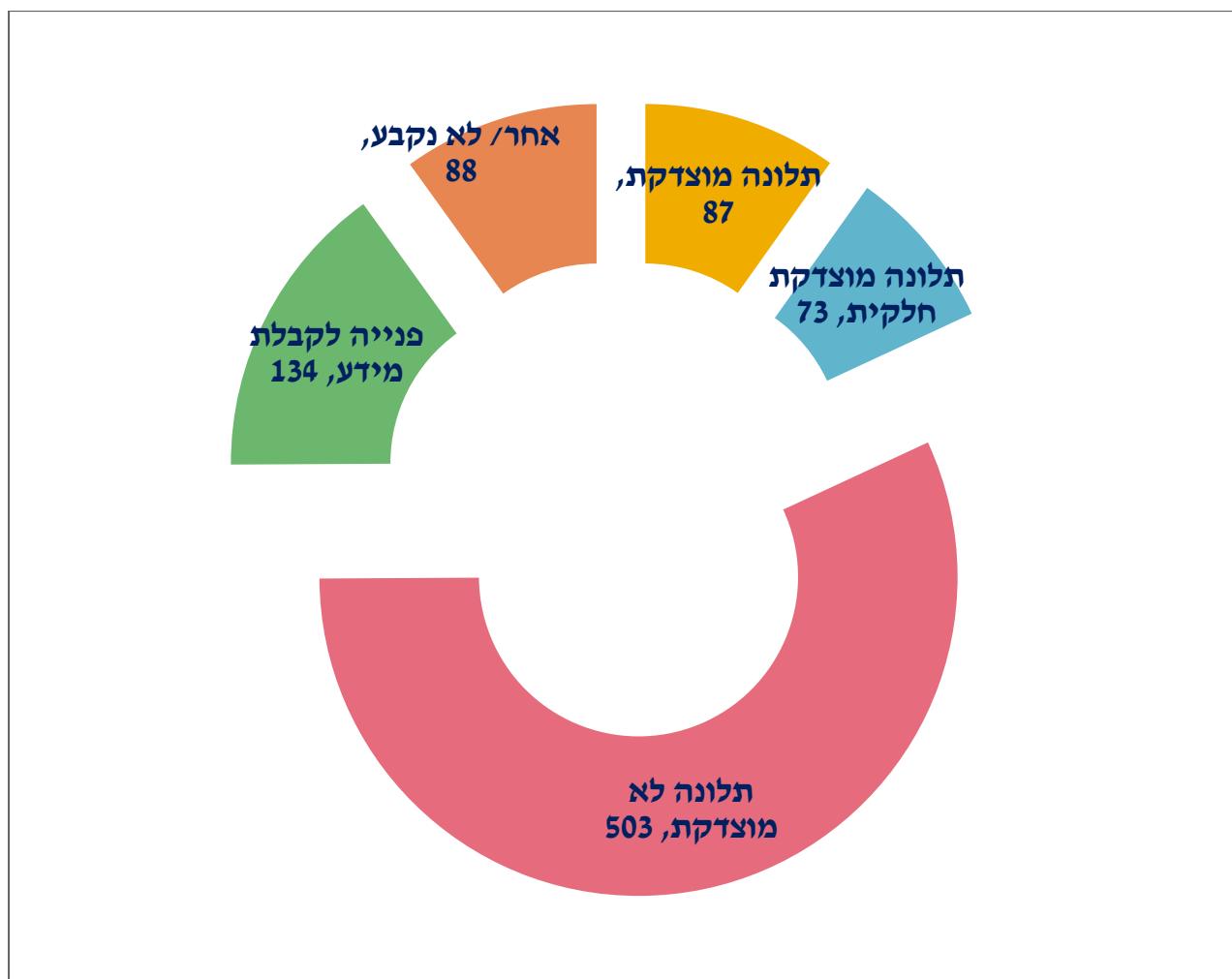
2015	2016	שנת עלייה
-	34	2016
83	39	2015
66	24	2014
27	18	2013
24	8	2012
19	14	2011
18	18	2010
11	5	2009
10	12	2008
9	14	2007
20	17	2006
17	18	2005
16	8	2004
20	13	2003
26	24	2002
45	56	2001
80	48	2000
67	48	1999
29	32	1998
28	37	1997
35	23	1996
41	37	1995
27	29	1994
14	11	1993
121	77	1992
313	221	לא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

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



התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס המוצדקות והלא מוצדקות לשנת 2016

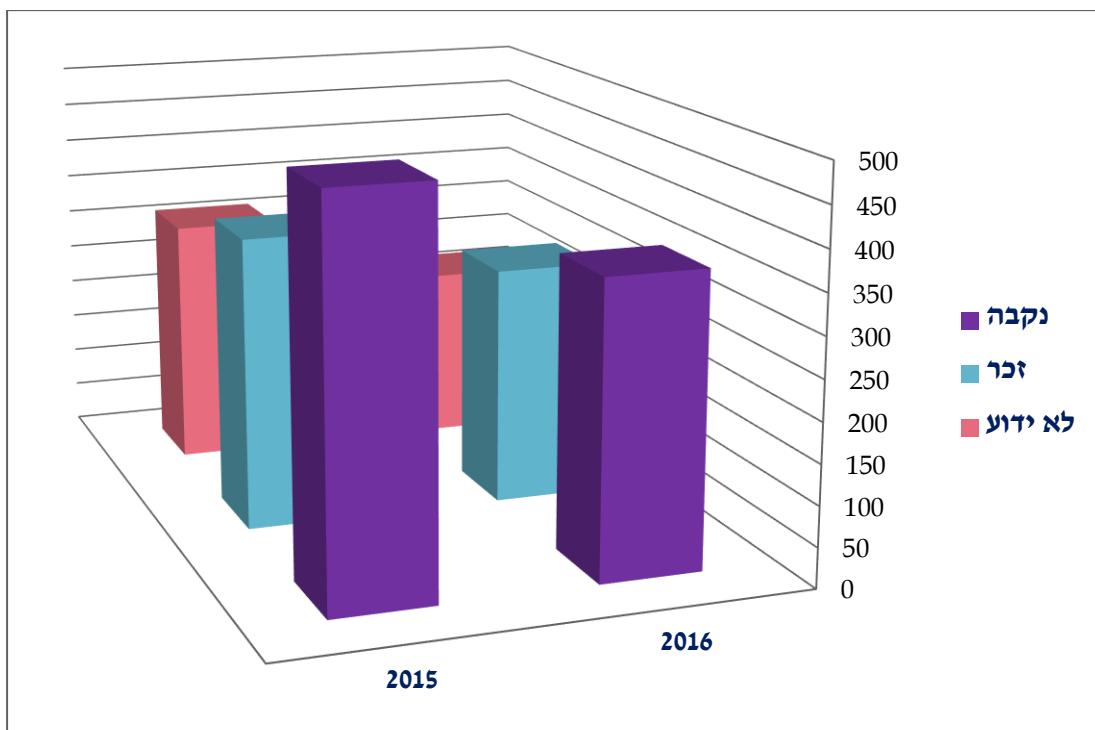
הכמות באחוזים	מספר תלונות	סוג תלונה
10%	87	תלונה מוצדקת
8%	73	תלונה מוצדקת חלקית
57%	503	תלונה לא מוצדקת
15%	134	פניה לקבלת מידע
10%	88	אחר/ לא נקבע
100%	885	סה"כ



סיכום התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת פניה לפי שנה פעילות

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

התפלגות התלונות בדואר ובפקס לפי מגדר ושנת פניה לפי שנה פעילות



התפלגות תלונות

במשרדים הראשיים

תלונות ציבור שהתקבלו בכתב (דו"ר ופקט) באגף הבכיר לביקורת פנימית ותלונות הציבור

בשנת 2016 התקבלו באגף 885 תלונות בכתב.

מרבית התלונות נשלחו ישירות למשרד הראשי. התלונות הגיעו לשכת השרה, לשכת המנכ"ל ושירותים למטה האגף הבכיר לביקורת הפנימית ותלונות הציבור. חלקן הגיעו על ידי מרכזות פניות הציבור במשרד הראשי, המרכזות את נושא התלונות בכתב וחלקן נטבחו על ידה למחוזות, לטיפול ולמתן מענה על פי כתובת הפונה. יצוין כי לכל התלונות הללו נשלחו תשובה בגיןים 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 העוף במשרד הראשי בשנת 2016

1. תלונה על הפקת תשלום "מענק חודשי לרכישת מזון" ניתנו לשישיים

רקע

קשה עולה herein על כך כי תשלום מענק חודשי עבורו לרכישת מזון, הופסק.

מצאים

ambilor שנעזה נמזה כי העולה יצא מן הארץ למשך חודשים ולכן הופסק התשלומים. נוהל כללי הסיווע היסודיים קבוע כי כל תשלום ניתן לפחות בעוודו שווה בארץ. בהיעדרו, מערכת התשלומים נפסק אוטומטית ומתחדש על פי העניין, עם שובו של העולה ארצה.

תוצאות הטיפול

התשלומים חודשו והוא קיבל רטרואקטיבית עבור חודשים אלה.

הפניה נמצאה מוצקתה חלקית

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

רקע

קשה herein 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 הכנסתה.

מצאים

בדקה ראשונית העלה כי המוסד לביטוח לאומי לא שילם לו השלמת הכנסתה לказבה 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, لكنנית היה לשלם לו את המענק באופן רטרואקטיבי.

הfpניה נמצאה מוצקתה

3. תלונה בגין אי קבלת סיוע מוגדל

רקע

עלולה התלונן כי משפחתו לא קיבלת 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 לשיעור על פי הנהלים ובנוסף אף לא התגוררה במרכז קליטה.

תוצאות הטיפול

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

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

4. ערעור על החלטת ועדת לדיוור לאשר דיוור ציבורי בלבד

רקע

עלולה קשיש ערער על החלטת ועדת דיוור מוחזית אשר קבעה אישור עקרוני לדיוור ציבורי בלבד ולא להוסטל/מקבץ.

ממצאים

קשישים זכאים על פי הנהלים לפתרו דיוור במקבץ דיוור בהוסטל ובדיוור ציבורי. ההחלטה למתן אישור עקרוני לדיוור בלבד הייתה על פי חוות דעת רופא הוועדה המסתמך על המסמכים הרפואיים המוצגים בדיון.

תוצאות הטיפול

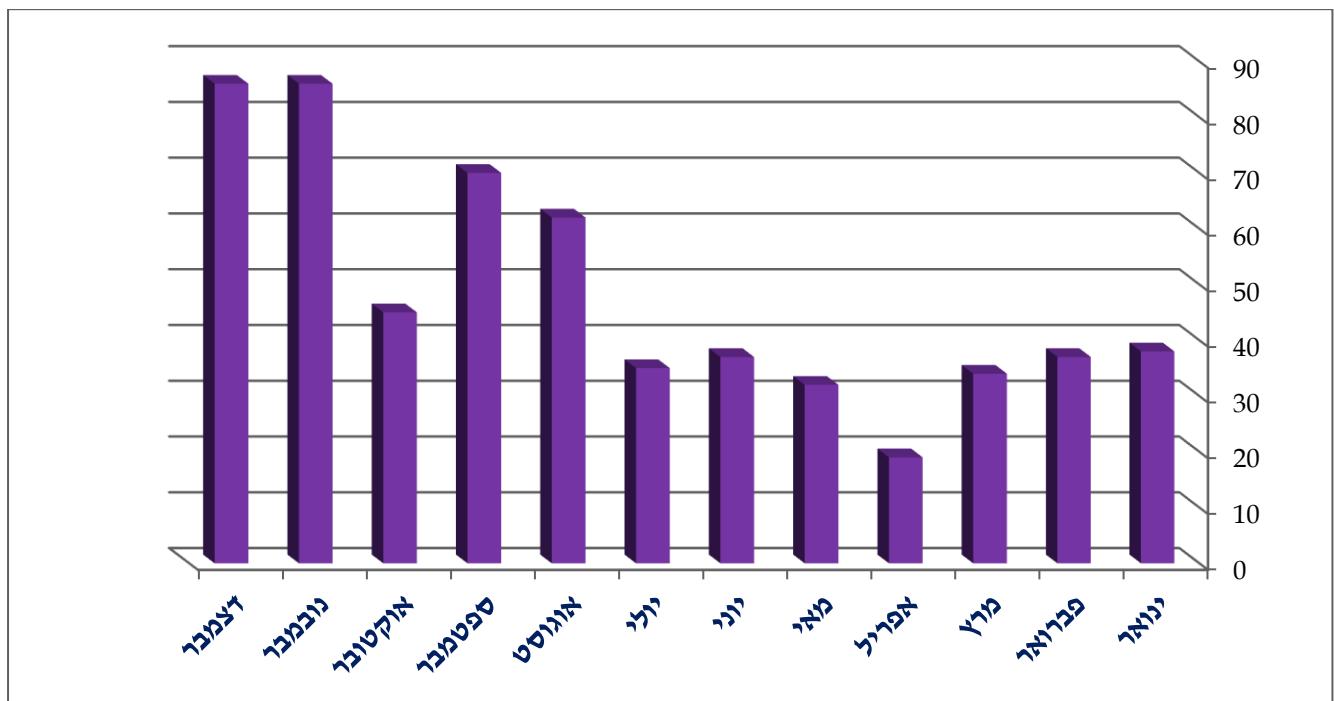
ההחלטה אשר התקבלה בוועדה הייתה על דעתו המקצועית של הרופא, לפיכך לא ניתן היה לערער עליה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

**התפלגות תלונות בדו"ר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

חודש תלונה	מספר תלונות	אחוז התלונות מכל 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 בדו"ר ובפקס לפי חודשים - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**



**התפלגות תלונות בדו"ר ובפקס לפי נושא פניה - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

נושא תלונה	מספר תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	184	32%
ازרות	63	11%
עלייה	37	6.4%
זכאות כללית	28	5%
כספיים	27	4.6%
תעסוקה	49	8.4%
תושב חוזר	32	5.5%
רווחה	8	1.4%
לימודים	28	5%
חיילים	6	1%
מנטRALים ואסירי ציון	10	1.7%
تلונה על טיפול	4	0.7%
חיפוש קרובים	4	0.7%
ازרות	1	0.17%
bijtow להומי	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%
תחברה	2	0.3%
אחר	84	14.4%
לא ידוע	1	0.17%
סה"כ	581	100%

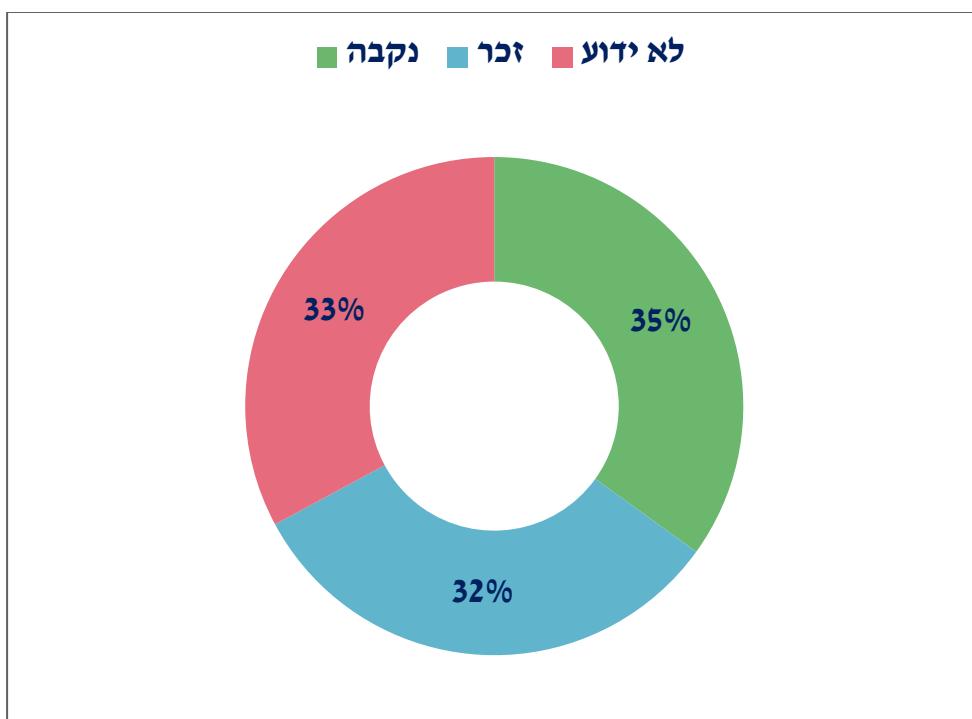
**התפלגות תלונות בדו"ר ובפקס לפי גורם פונה - משרד ראשי
במהלך שנת 2016**

אחוז התלונות מכלל התלונות	מספר תלונות	גורם פונה
32%	183	אחר
0.17%	1	הנהלת בתים המשפט
34.6%	201	העולה/ תושב חוץ
0.17%	1	ועדת העליה והקליטה: כניסה
18%	104	לשכת השרה
0.7%	4	לשכת מנכ"ל
0.5%	3	לשכת נשיית המדינה
0.17%	1	משרד הבינוי והשיכון
0.3%	2	משרד המשפטים
0.17%	1	משרד מקרקעין המדינה
0.17%	1	משרד ראש הממשלה
3%	18	משרדי הממשלה
7.6%	44	נציגות תלונות הציבור
1.4%	8	עו"ד
0.7%	4	עמותות
0.17%	1	קובוצת פונים
0.7%	4	רשויות מקומיות
100%	581	סה"כ

התפלגות התלונות בדו"ר ובפקס לפי מגדר משרד ראשי לשנת 2016

מגדר	מספר 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 - מחו"ז תל-אביב והמרכז לשנת 2016

1. בקשה למציאת פתרון דיור ציבורי

רקע

עליה 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.

מצאים

נמצא כי נוהל הקצתה דיור ציבורי קבוע כי האכלאס מתבצע על פי תאריך עלייה, תוך התאמה בין גודל הדירה ל McCabe.

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

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

פתרונות הטיפול

הוסבר לעולה על נוהל "הקצתה הדיור הציבורי". כן נמסר לעולה כי התור לפתרון דיור ציבורי הינו דינמי עקב הצטרפותם של בעליים זכאים שתאריך עלייתם קודם לשלו. כן הוצע לו לש考ול בחיוב קבלת פתרונות עתידיים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

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

רקע

עליה פנה אל לשכת השרה על אי מציאת פתרון דיור לו ולאחותו בעיר א/or יהודה. הניל הלין על המתנה ארוכה מדי במצבה פתרון הדיור עבורים.

מצאים

מבדיקת התלונה עולה כי בקשתו לוועדת חריגים אושרה בצריף אחותו משנת 2014 בהתאם לנסיבות אותן פירט בבקשתו דאז. כן נמצא כי הוצאה להם דירה ברמלה אך סירבו.

כרגע נמצאים בתווך הממתינים לדיוור ציבורי בעיר א/or יהודה במיקום 7 בתווך.

פתרונות הטיפול

נמסר לעולה על המחסור הגדל בדיור ציבורי במרכז הארץ ובעיר א/or יהודה בפרט. הוצע להם באם ירצו פתרון דיור בפריפריה, לפנות אל הלשכה הקרובה למקום מגורייהם.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

3. תלונה על אימציאות פתרון דיור ציבורי

רקע

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

נסיבות

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

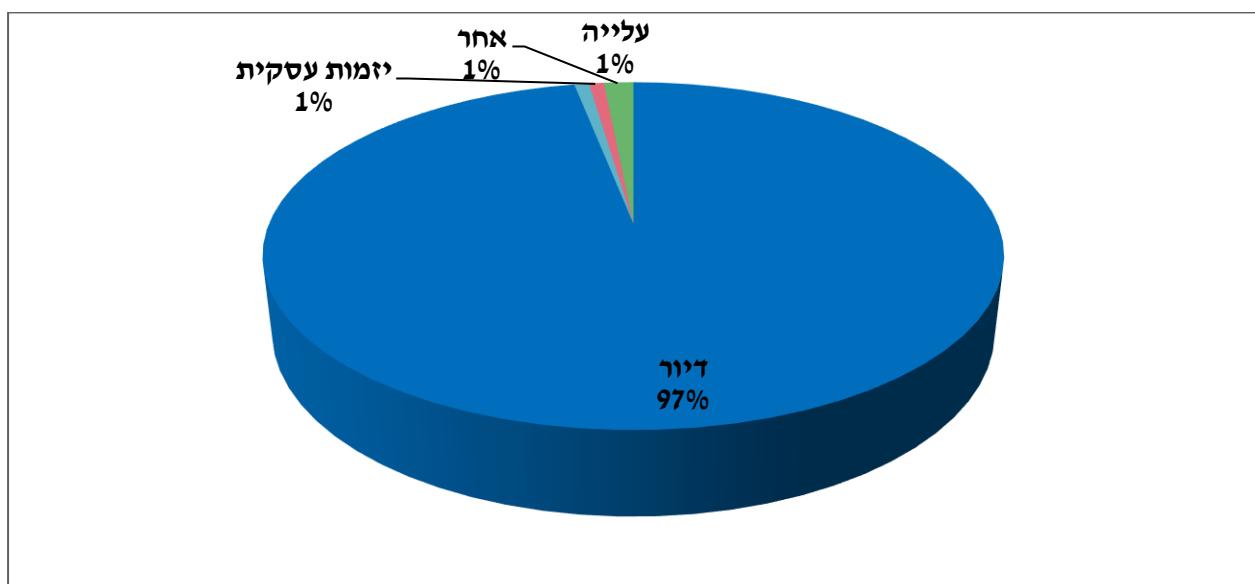
תוצאות הטיפול

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

הפנייה נמצאה בלתי מוצדקת

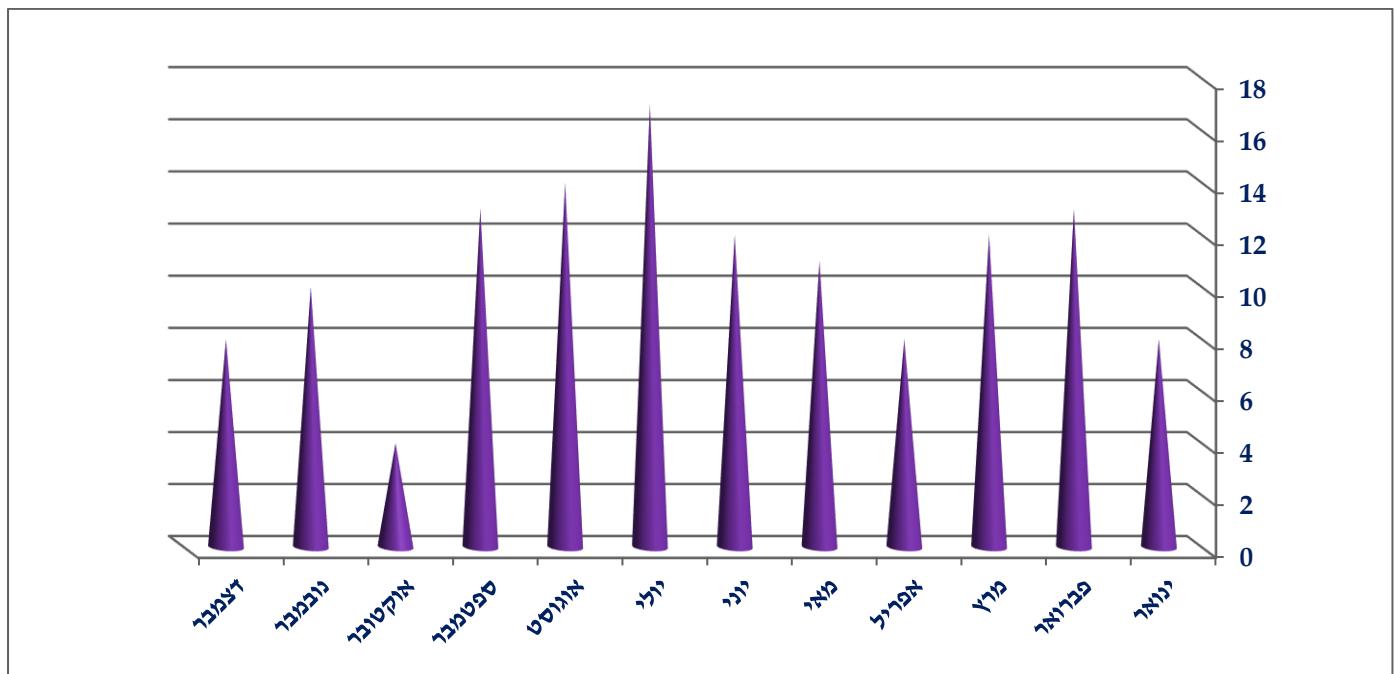
התפלגות התלונות לפי נושא התלונה לשנת 2016 – מהוז ת"א והמרכז

נושא תלונה	מספר תלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיוור	126	97%
עליה	1	1%
יזמות עסקית	1	1%
אחר	2	1%
סה"כ	130	100%



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

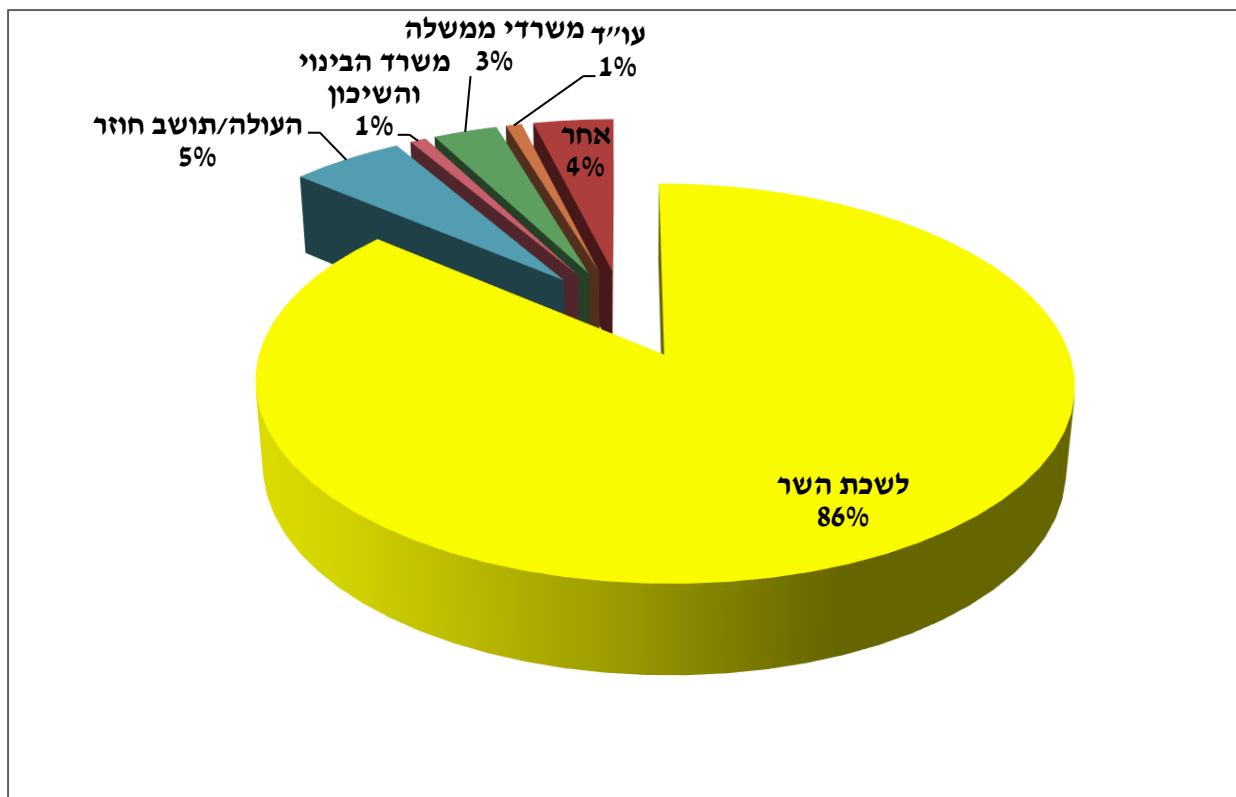
חודש תלונה	מספר תלונות	אחוז התלונות מכל התלונות
ינואר	8	6%
פברואר	13	10%
מרץ	12	9.2%
אפריל	8	6%
מאי	11	8.5%
יוני	12	9.2%
יולי	17	13%
אוגוסט	14	10.7%
ספטמבר	13	10%
אוקטובר	4	3%
נובמבר	10	7.7%
דצמבר	8	6%
סה"כ	130	100%



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

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

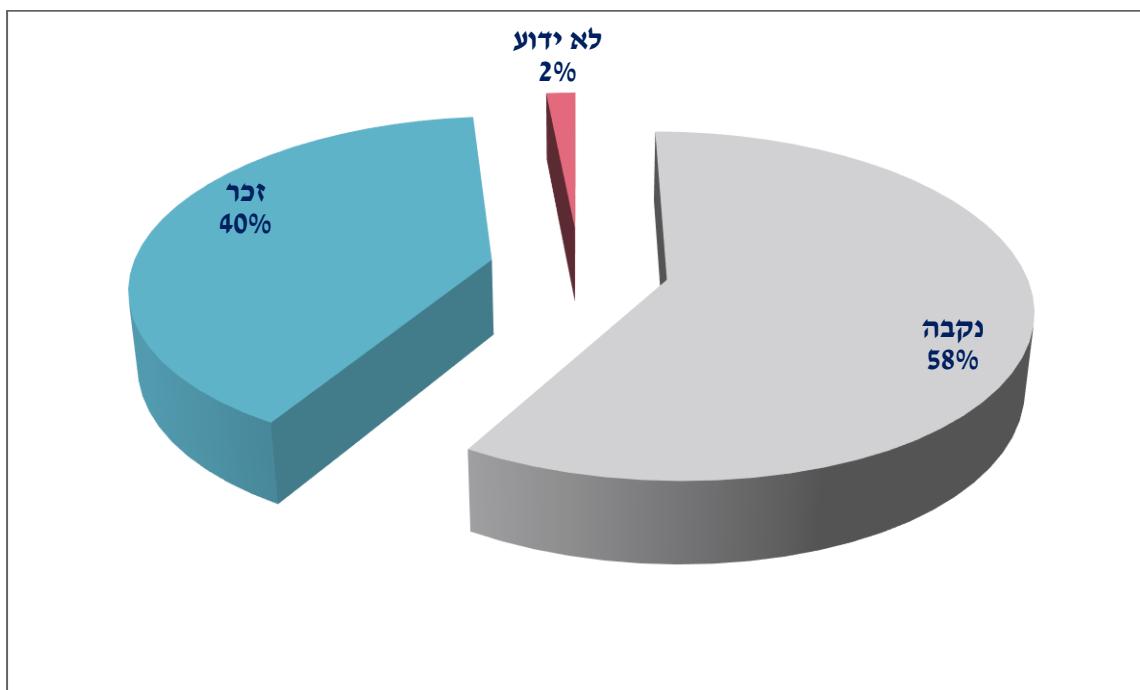
התפלגות תלונות לפי גורם פונה לשנת 2016



התפלגות התלונות לפי מגדר מהוז ת"א והמרכז לשנת 2016

מגדר	מספר 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 בדירה ציבורי

רקע

עליה משנת 1997CSI בודד, הlein על כך שלא נמצא לו פתרון דיר צוציאלי. בנוסף פנה גם למשרד הרווחה.

מצאים

מהבדייה עולה כי המלון דורש שני חדרים למגורות היותו עולה בודד CSI. כן מנהלת המרחב לקחה את העולה באופן אישי לראות דירה של חדר אחד, אך סירב.

פתרונות הטיפול

נמסר לעולה שעלה פי הנוהל הוא זכאי לדירת חדר אחד. הנושא הוסבר גם לעובדות משרד הרווחה. הוצע לעולה לפני פניה אל לשכת חיפה להמשך טיפול.

הפנייה נמצאה בלתי מוצקמת

2. דרישת תשלום סל קליטה אשר הוועברו בזמן אמת לחשבון בנק שגוי

רקע

עליה פנתה באמצעות מבקר המדינה בדרישה לקבלת תשלום סל קליטה אשר הוועברו לחשבון בנק שגוי לטענת העולה. הדרישת דרכ' המבקר הגיע לאחר חמישה שנים מיום קבלת מעמדה כعلاה.

מצאים

הפנייה קיבלה מעמד עליה ב-28/12/2010 ומסרה פרטיה לחשבון בנק בחיפה ומשרדיינו החל להعبر תשלום סל לחשבוןה.

בתאריך 11/1/16 העולה יצאה לחו"ל עם דרכונה הזרפתית. מערכת ביקורת הגבולות לא זיהתה את יציאתה ותשלום סל המשיכו לזרום לחשבוןה. לאחר עשרה חודשים כשזהה לא-ארץ פנתה למשרדיינו בטענה כי לא קיבלת תשלום סל. הבדיקה במערכת העולמים הראתה כי קיבלת את כל תשלום סל לחשבוןה.

העליה התבקשה להציג אישור מהבנק כי הכספי שהזורמו לחשבון לא נמשכו על ידה מאחר והחישבו בעלות מישחו אחר. העולה יצאה שוב לחו"ל וחזרה בשנת 2012 בבקשת לדון בוועדת חריגים.

בדיקה מול החשבות נמצאה כי רק חלק מסוים של הכספי הוועבר למשרדי עלי-ידי הבנק. נמצא כי שאר הכספי הוועבר לבעל חשבונו אחר בשנת 2012, חיליל בודד. הבנק סירב להציג אישור לעניין זה.

בשנת 2013 המציאה שוב את כל המסמכים בוועדת חריגים אך מכיוון שלא שהתה בארץ, לא ניתן היה לדון בבקשת חריגות של עליה שאינה נמצא בארץ.

העליה יצאה שוב מהארץ וחזרה בשנת 2014. רק ביינואר 2016 פנתה שוב למשרד לקבלת תשלום סל קליטה ונתקבלה להציג אישור שלא משכה שום סכום מהסוכומים שהועברו לחשבון זה. האישור שהביאה לא היה תקין. המקרה הוועלה שוב לדין בוועדת ערעורים במאי 2016.

פתרונות הטיפול

וועדת הערעורים לא מצאה לנכון לדון בתיק זה בטענה של חוסר סמכות מאחר וחלו 5.5 שנים מאז המועד בו קיבלת את מעמדה כעליה מאחר ושחתה רוב הזמן בחו"ל ולא מיהרה להסדיר את ענייניה מול המשרד. כן נמצא כי לעולה ישנים מקורות קיומיים נוספים.

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

הפנייה נמצאה בלתי מוצקמת

3. פניה על אי היכללות באכלוס שהתבצע במקבץ דיר בנת גלים בחיפה

רקע

זוג קשישים מבקשים לקבל הסבר מדוע לא נכללו באכלוס שהתבצע במקבץ הדיר בנת גלים בחיפה.

מצאים

נמצא כי האכלוס שהתבצע במקבץ הדיר בנת גלים היה עבר וזוגות עולים שתאריך עלייתם לארץ היה לפני תאריך עלייתם של הזוג הפונה ולכן לא אוכלסו באכלוס שהתבצע.

تוצאות הטיפול

נמסר לזוג כי הנם נמצאים בתור המתינו וכאשר יגיע תורם, יוועצת הדיר תפנה אליהם.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

4. פניה למציאת פתרון דיר לאחר שזוג עולים מסר את הדירה לבתים

רקע

זוג קשישים פנו אל לשכת השרה בבקשת לקבל פתרון דיר נוסף נספּה.

מצאים

מהבדיקה נמצא כי הזוג הקשישים קיבלו דירת עמידר ביחד עם בתם. לימים רכשו את הדירה. הבית הפקה לאם חד הורית והזוג מסר את חלקו בדירה כמתנה לבתם. בקשה הוועדת בוועדת חריגים ארצית לדיר.

تוצאות הטיפול

הוועדה דחתה את בקשה הזוג למציאת פתרון דיר נוסף נספּה מכיוון שהם אינם מחוסרי דיר וכי קיבלו פתרון דיר אחד העבירו לבתם מתוק בחירה ובכך ויתרו על הפתרון הדיר שקיבלו. מכתב תשובה נשלח הזוג הפונה.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

5. תלונה בדבר טיפול רשלני

רקע

עליה נכה פנתה אל האגף בתלונה על אי קבלת פתרון דיר ציבורי. טענה כי לא קיבלת התראעה או הסבר על מועד סיום הזכאות. ציינה כי הוצאה לה דירה אך לא התאימה לה. כן ציינה שהוצאה עוד דירה באוגוסט 2016. היא הסכימה אך פנו אליה שכבר לא זכאייה לקבל דירה.

מצאים

נווה הקצתה דיר ציבורי קובע כי תקופת הזכאות לדיר ציבורי הינה 15 שנים מהתאריך קבלת מעמד עלולה במשרד הפנים.

מהבדיקה עולה כי בעקבות נוכחות וועדת דיר מחוזית אישרה זכאות עקרונית לדיר ציבורי, זכאות התקפה ל-15 שנים מהתאריך עלייתה.

בעת הגשת המסמכים ביוני 2015 הוסבר מפורשות כי בעוד שנה הזכאות תסתירים. נמצא כי ביוני 2016 הוצאה לה דירה בת שני חדים בטירת הכרמל אך סירכה בטענה כי הדירה נמצאת בסמוך לבית עליין.

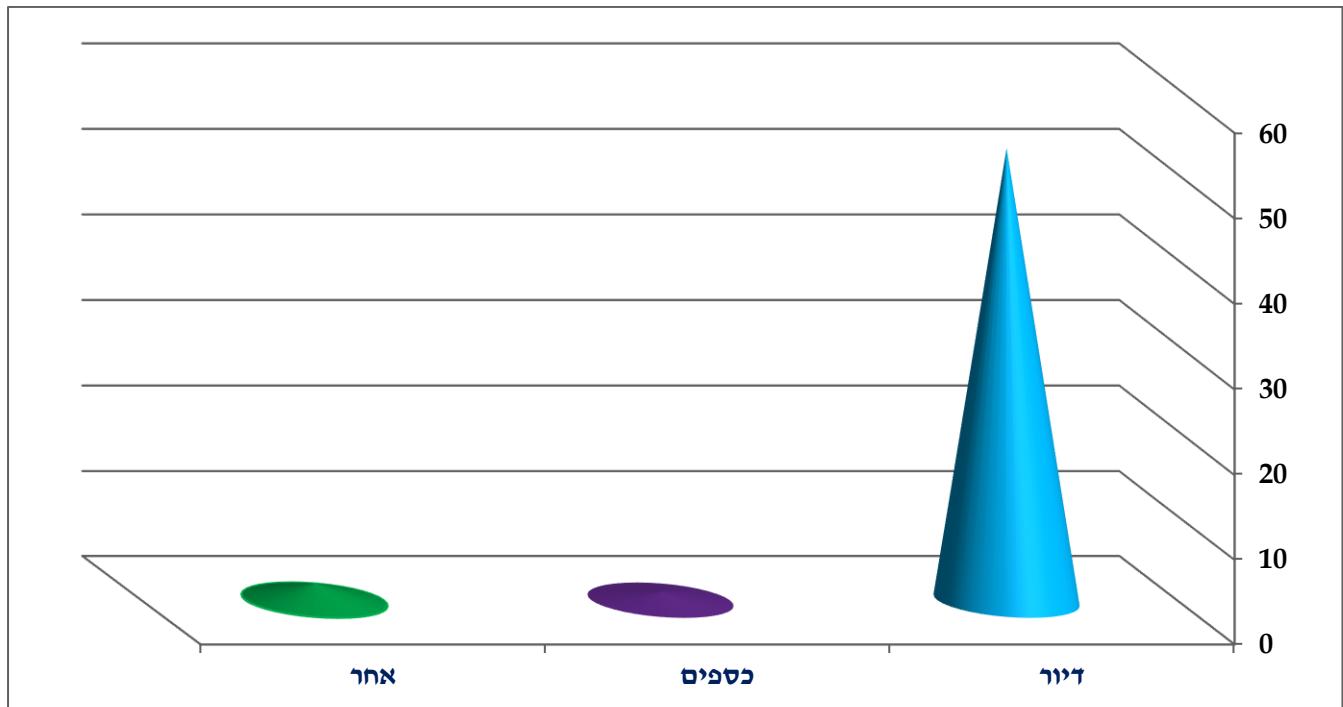
تוצאות הטיפול

מכتب נשלח אל הפונה ובו הסביר כי תקופת זכאותה הסתיימה והוצע לה לפנות למשרד הבינוי והשיכון ולבזוק אפשרות קבלת פתרון דיר לפי נחליו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות לפי נושא תלונה לשנת 2016 – מחוז חיפה והצפון

נושא התלונה	מספר התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דירות	53	94%
כספיים	1	2%
אחר	2	4%
סה"כ	56	100%

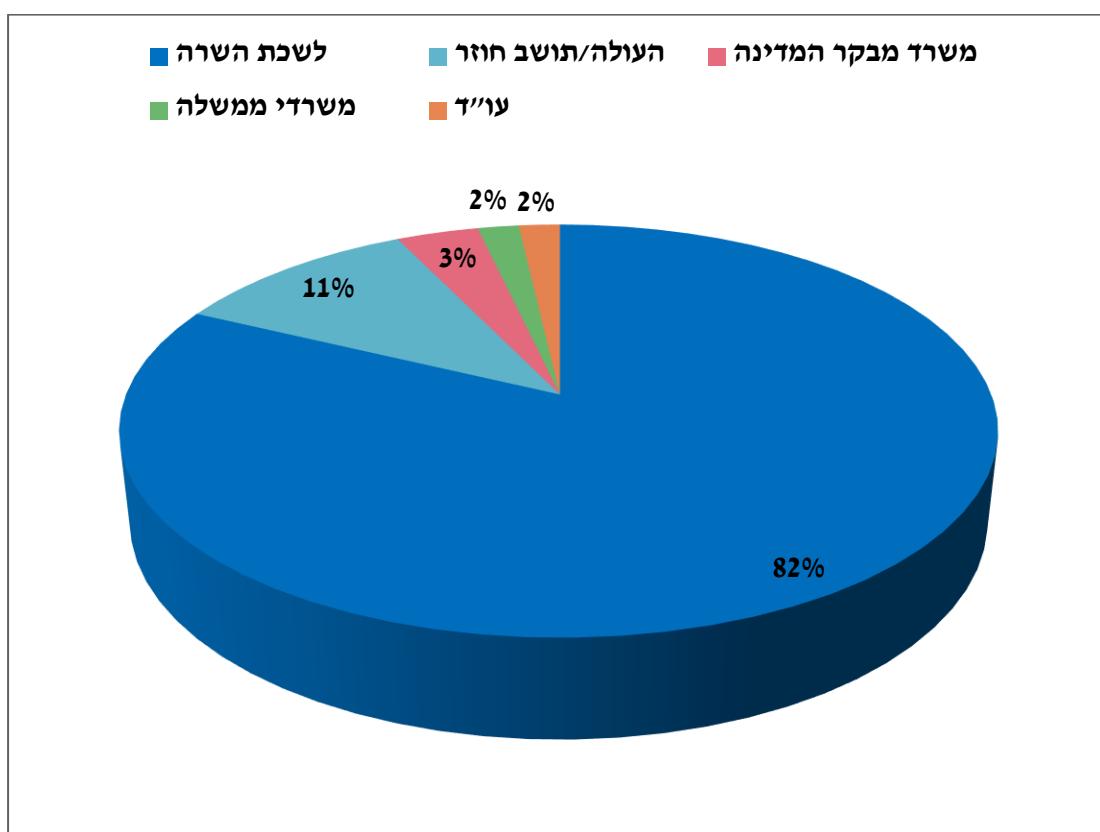


התפלגות התלונות לפי חודש לשנה 2016 - מחוז חיפה והצפון

החודש התלונה	מספר 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

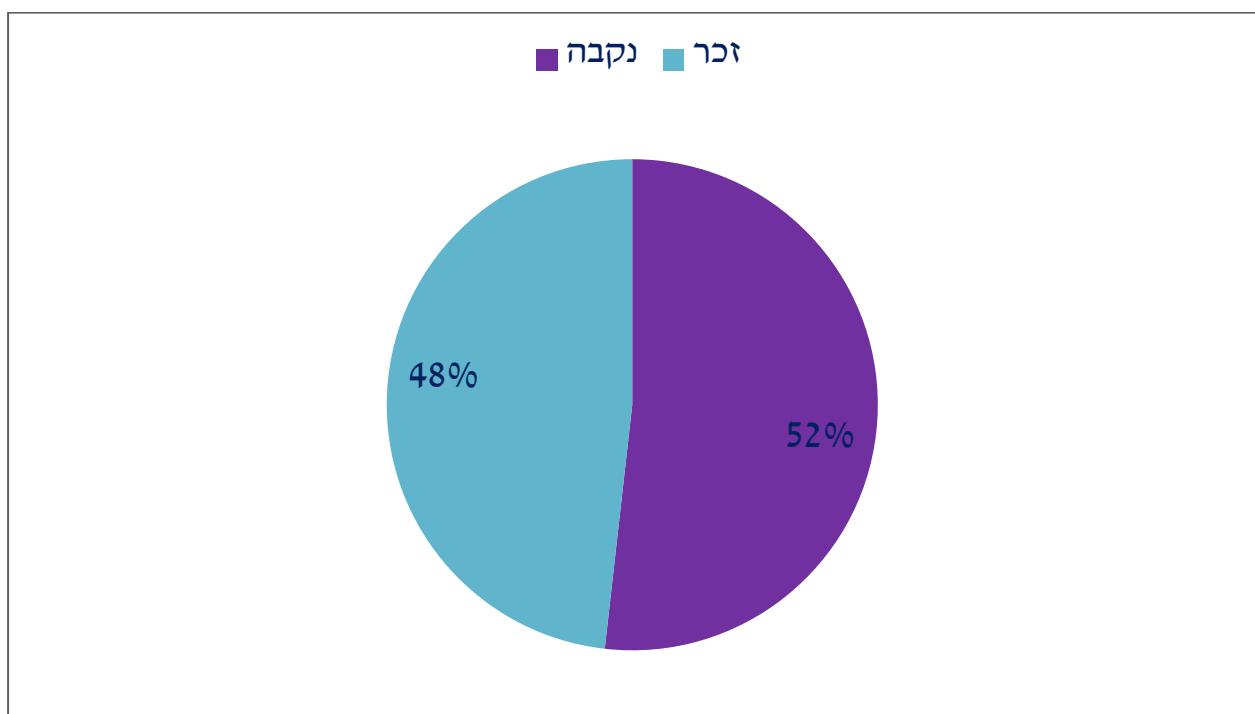
אחוֹז התלונות	מִס' התלונות	גורם פונה
82%	46	לשכת השרה
11%	6	העולה/תושב חוץ
3%	2	משרד מבחן המדינה
2%	1	משרדיה ממשלה
2%	1	עו"ד
100%	56	סה"כ



התפלגות התלונות לפי מגדר מחזו חיפה והצפון לשנת 2016

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

התפלגות התלונות לפי מגדר מחזו חיפה והצפון לשנת 2016



התפלגות תלונות
במחוז ירושלים והאזור

דוגמאות לפניות במחוז הדרום וירושלים 2016

1. בקשה לקבלת דירור ציבורי

רקע

פניה של אם ובתה אל לשכת השרה בבקשת לקבלת דירור ציבורי בהקדם **מצאים**

מבדקית המקירה עולה כי האם ובתה קיבלו הצעת לפתרון דירור בעיר אשקלון לדירה בת שני חדרים בקומת ראשונה. סירבו בטענה שהדירה קטנה. קבלת פתרון דירור ציבורי הוא בהתאם למלאי הדירות המוצי במשרدن.

פתרונות הטיפול

האם ובתה עדיין נמצאות ברשימה המתנה לקבלת דירור ציבורי. הוצע לה לקבל פתרונות דירור עתידיים.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

2. בקשה להחלפת דירה

רקע

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

מצאים

האם קיבלה באמצעות משרدن שלוש הצעות להחלפת דירה בעיר באר שבע ושלושתם סירבה.

פתרונות הטיפול

מסר לעולה כי לצערנו מלאי הדירות המוצי במשרدن מצומצם ביותר. הדירות המוצעות הן אך ורק בהתאם למאגר הדירות הקיימים, אי לכך המלכנו לה לשකול בחיקוב ההצעות דירור עתידיות שיינטנו לה על ידי משרدن.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

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

רקע

זוג קשישים המבקשים לקבל פתרון דירור ציבורי בעיר אשדוד, ביקשו לצרף את בנים הנכה בזכאות הדירור.

מצאים

עדת חריגים עליונה שהתקיימה במשרדים אישרה עבורה זכאות לצירוף הבן.

פתרונות הטיפול

הניל נתבקשו לשקלול קבלת פתרון דירור באזורי הפריפריה. לצערנו בעיר אשדוד מספר הדירות הציבוריות המוקצות למשרדים מועט מאוד ואני תואם את מספר העולים הזוכים, זאת מכיוון שמספר שנים אין בניה ציבורית ומלאי הדירות הציבוריות מותבسط על דירות מתפנות בלבד. נכנו להיום שם מופיע ברשימה הממתינים לדירור.

הפניה נמצאה מוצדקת חלקית

4. בקשה להחלפת דירת עמידור במצב ירוד

רקע

זוג קשיישים המתוגרר בדיירת "עמידור". לדבריהם הדירה במצב ירוד ומכוסה בעובי שכבת אבקה בדוחיפות החלפת דירה.

ממצאים

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

פתרונות הטיפול

זוג הקשיישים קיבלו את ההצעה לאכלוס בדיור מוגן ועל כן קיבלו הפניה לאכלוס בדיור מוגן בעיר נתיבות.

הפניה נמצאה מוצדקת

5. בקשה לקיצור זמן ההמתנה לדיור ציבורי

רקע

פניה שהגיעה ממשרד מבקר המדינה בשם העולה, בבקשת לדעת האם אפשר לקצר את זמן המתנה לדיור ציבורי והאם עלתה כל הצעה לפתרון דיור עבור העולה.

ממצאים

ambilior שונעה נמצאה כי העולה קיבל הצעות דיור באמצעות משרדנו אך דרש לקבל פתרון דיור בעיר ירושלים בלבד.

פתרונות הטיפול

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

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

6. פניה של זוג קשיישים בעליים באמצעות עו"ד למציאת פתרון דיור בעיר ירושלים

רקע

פניה של זוג קשיישים בעליים באמצעות עו"ד אל משרדנו, בטענה כי קיבלו הצעה אחרת לפתרון דיור בעיר ירושלים.

ממצאים

מבדקית משרדנו עולה כי זוג הקשיישים קיבל חמישה הצעות לפתרון דיור בעיר ירושלים ולצערנו סיירבו לכולם.

מאגר הדיירות המצווי בידי משרדנו הוא בהתאם למלאי הקיימים. יצוין כי בעיר ירושלים קיימים מחסום חמור בפתרונות דיור זאת מאחר ואין חידוש בניה ומלאי פתרונות הדיור מותבסים על דירות פנויות בלבד

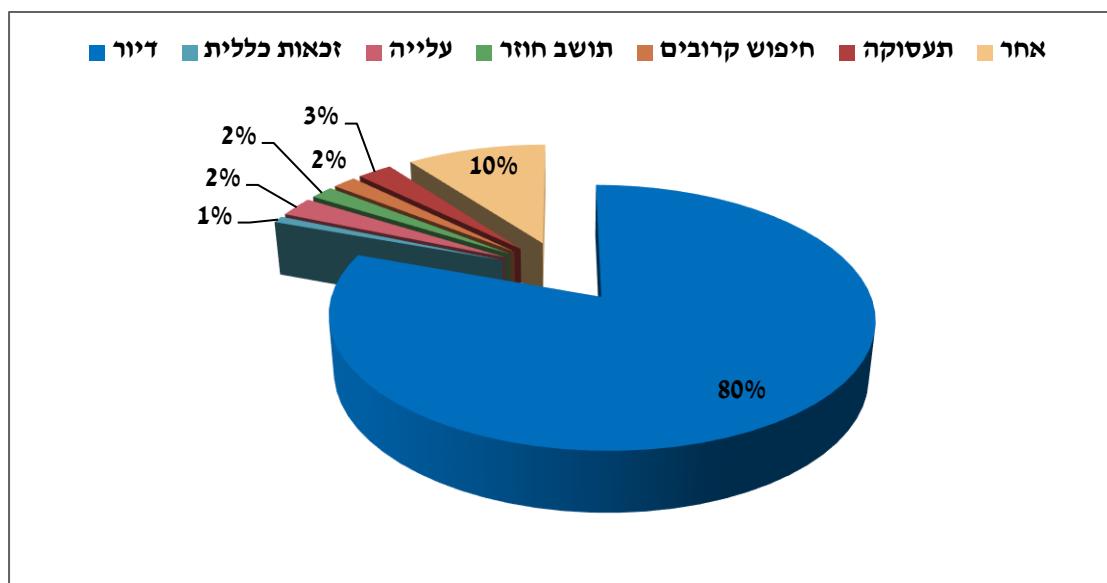
פתרונות הטיפול

משרדנו הציע לזוג לשקלול בחיבור ההצעות שיינטנו להם בעתיד על ידי משרדנו.

הפניה נמצאה בלתי מוצדקת

התפלגות תלונות לפי נושא תלונה לשנת 2016 – מחוז ירושלים והדרום

נושא התלונה	מספר התלונות	אחוז התלונות מכלל התלונות
דיור	95	80%
זכאות כללית	1	1%
עלייה	3	2%
תושב חוץ	2	2%
חיפוש קרוביים	2	2%
תעסוקה	3	3%
אחר	12	10%
סה"כ	118	100%

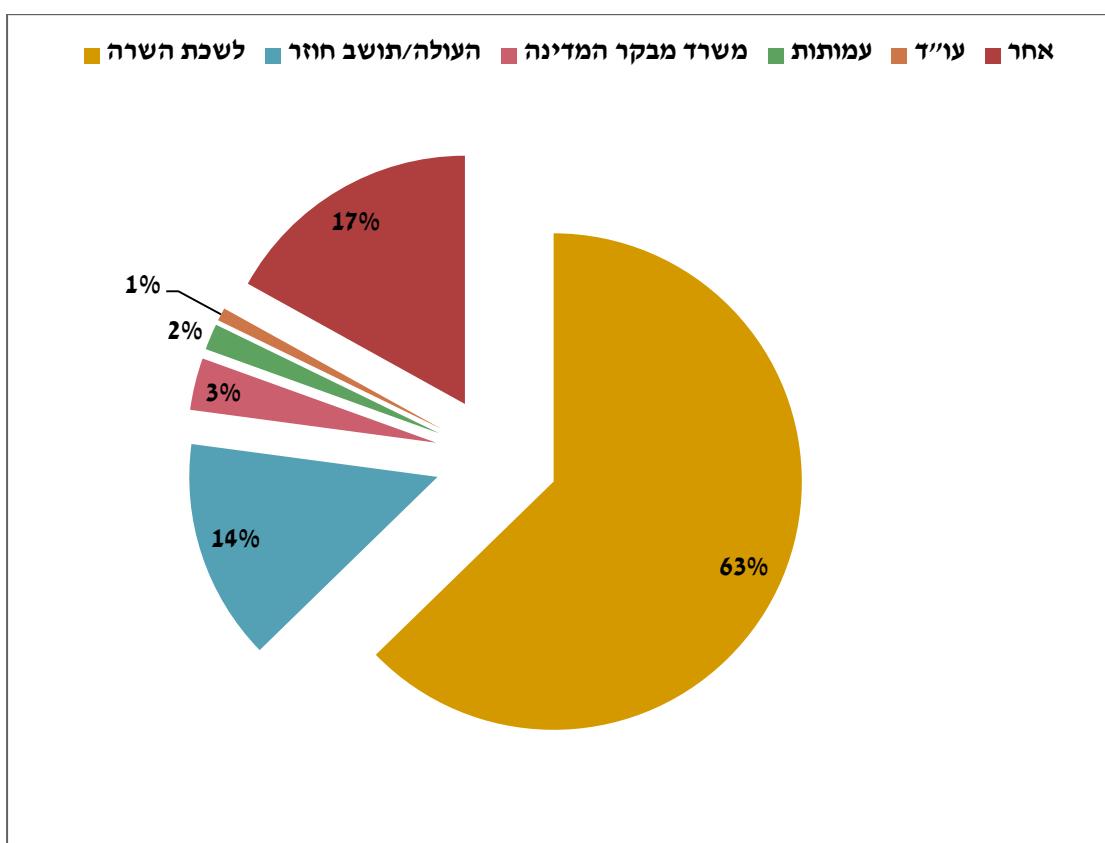


התפלגות תלונות לפי חודש לשנת 2016- מחוז ירושלים והדרום

חודש התלונה	מספר תלונות	אחוז תלונות מכלל תלונות
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%

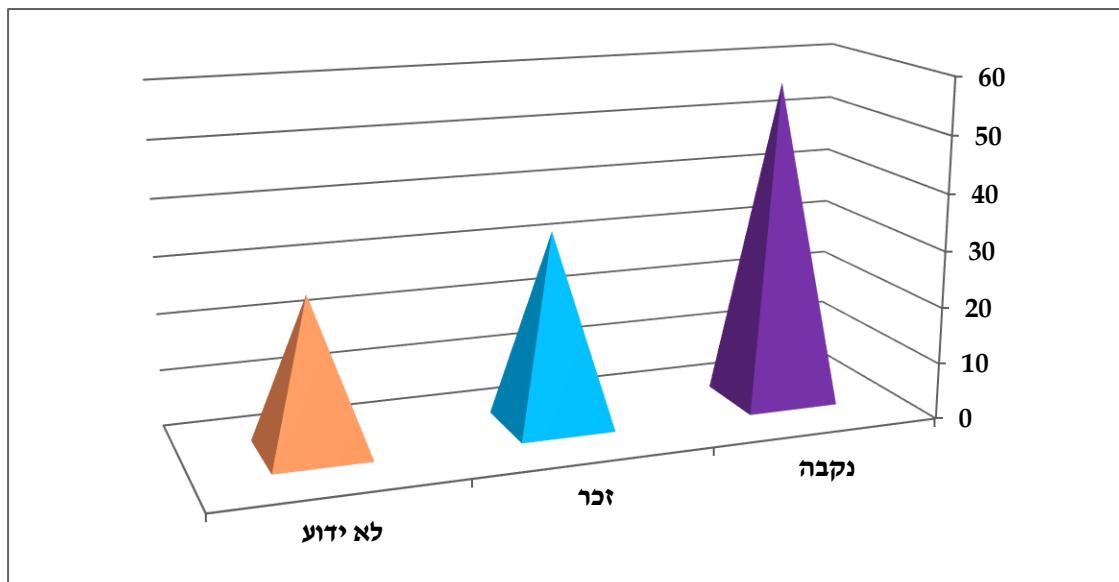
התפלגות לפי גורם פונה לשנת 2016 – מחוז ירושלים והדרום

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



התפלגות התלונות לפי מגדר מהוז ירושלים והדרום לשנת 2016

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



נספח א'
חוק הביקורת הפינימית התשנ"ב 1992

1. הגדרות

בחוק זה -

"גוף ציבורי" - כל אחד מלאה :

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

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

(3) גוף מבקר כמשמעותו בסעיף 9(7) או (8) לחוק מבחן המדינה, תאגיד אשר פועלתו, כולה או מקצתה, ממוננת במישרין או בעקיפין מכיספי המדינה, או תאגיד מורשה לתת שירותים לציבור, והכל אם סעיפים 16 עד 18 אינם חלים לגביו וורש והמפטים, באישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, קבעו בהודעה ברשותם שהוא גוף ציבורי לעניין חוק זה; והכל למעט מוסד להשכלה גבוהה שהוכר לפי סעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958⁴ ;

"הועדה" - הועדה שהוקמה לפי סעיף 3(ב) ;

"שר" - שר הכלכלה והתכנון.

2. חובת קיומם בבדיקה פינימית

(א) בכל גוף ציבורי תקיים בבדיקה פינימית על ידי מבחן פינימי.

(ב) שר הממונה על משרד מיניסטריה הממשלה רשאי לקבוע כי מי רשאי למנות מבחן פינימי באותו משרד רשאי למנות מבחן פינימי לנור או ליחידה באותו משרד שאינם כפופים למנהל הכללי של המשרד, ולקבוע, במידת הצורך, את סדרי התיאום בין המבקרים הפינימיים שבמשרד.

(ג) המבחן הפינימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר יהיה אחראי לביקורת הפינימית על ביצוע התקציב המדינה ביחסות החשבות והכספיים של משרדי הממשלה.

3. התאמת

(א) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבחן פינימי 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 מטעם מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחו"ל הארץ;
שהכיר בו לעניין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון ;

(5) הוא רכש נסיוון במשך שנתיים בעבודת בקרה, או השתתף בהשתלמות מ Każווית שאישרה ועדתה לענייני השתלמיות בהרכבת נציג לשכת המבקרים הפינימיים והוא היושב ראש, המפקח הכללי
במשרד הכלכלה והתכנון ונציג מוסד להשכלה גבוהה המקיים לימודי בבדיקה פינימית, שקבע השר

אחרי התיעצות עם כל המוסדות המקומיים לימודים כאמור.

(ב) מוקמת בזה ועדה שחבריה הם -

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

(2) נציג שירות המדינה או משנהו;

(3) נשיא לשכת המבקרים הפנימיים;

(4) ראש לשכת עורכי הדין;

(5) נשיא לשכת רואי חשבון.

(ג) הוועדה תחליט אם לאשר הצעת גופ ציבורי למבחן פנימי מי שאינו עומד בדרישות סעיף קטן (א)(4) ו(5).

(ד) כל החלטה של הוועדה תהיה מנומקת.

(ה) הוועדה תקבע לעצמה את סדרי העבודה.

4. **תפקידים**

(א) המבחן הפנימי יבדוק, בין היתר -

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

(2) אם מקומות ההוראות המחייבות את הגוף הציבורי;

(3) את ניהול הנכסים והתחזיות של הגוף הציבורי, ובכלל זה את הנהלת החשבונות שלו, וכן את דרכי שימירת הרכוש, והחזקת הכספיים והשקעות;

(4) אם החלטות הגוף הציבורי נתקבלו על פי נהלים תקינים;

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

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

5. **אחריות**

(א) הממונה על המבחן הפנימי במשרד משלתי 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 המבחן הפנימי של אגף החשב הכללי במשרד האוצר ושל יחידות החשבות והכספיים במשרדי הממשלה יהיה החשב הכללי.

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

(ד) בכפוף כאמור בסעיף 4(ב) לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975⁵, הממונה על המבחן הפנימי בגוף ציבורי אחר יהיה ישב ראש הדירקטוריון, או ישב ראש של גוף המלא תפקיד מקביל לשאל דירקטוריון, או המנהל הכללי, הכל כפי שיקבע הדירקטוריון.

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

6. דיווח

- (א) מבקר פנימי יגיש לממונה כאמור בסעיף 5 דין וחוובן על ממצאו.
- (ב) בנוסף על האמור בסעיף קטן (א) יגיש המבקר הפנימי כל דין וחוובן 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 וחוובן 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 לתוכנית עבודה שנתית או תקופתית והມמונה יאשר אותה בשינויים הנראים לו.
- (ב) השר הממונה על משרד ממשלתי יושב ראש דירקטוריון או יוושב ראש של גוף המלא תפקיד מקביל לשדריךטוריון, וכן הממונה, רשאים להטיל על המבקר הפנימי משימות של ביקורת פנימית נוספת על הקבועות בתכנית עבודה כאמור בסעיף קטן (א).

8. ייחוד פעולות

- (א) מבקר פנימי לא י מלא, בגוף שבו הוא משתמש 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 י מלא מחוץ לגוף שבו הוא משתמש מבקר תפקיד היוצר או העולם לייצור ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר פנימי.

9. הממצאת מסמכים וקבלת מידע

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

10. קבלת הביקורת בראייה

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

בכל היליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראייה בהליך ממשמעתי.

(ב) הودעה שנטקבה אגב מילוי תפקידיו של המבקר הפנימי לא תשמש ראייה בהליך משפטי, אך תהא כשרה לשמש ראייה בהליך ממשמעתי.

11. דיווח על עבירה פלילית

(א) העלהה הביקורת בגין ציבורי יסוד להניח שבוצעה עבירה פלילית,ibia המבקר הפנימי את העניין ללא דיחוי לדיעת הממונה.

(ב) היה למבקר הפנימי בגין מבוקר יסוד להאמין שהממונה מעורב בעבירה פלילית, יעביר המבקר את העניין במישרין לדיעת 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 מותפקידו -

(1) במשרד ממשרדי הממשלה - אלא באישור נציב שירות המדינה;

(2) בבנק ישראל - אלא בידי נגיד הבנק;

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

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), מבקר פנימי שבדל להיות תושב ישראל או שהורשע בפסק דין חלוט בעבירה שיש עםם 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 בגין הציבור ולآخر קבלת חוות דעתו של המבקר הפנימי.

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

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

14. שמירת תוקף

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

(ב) אין באמור בחוק זה כדי להפחית מן המעדן, התפקידים והסמכויות הנتونים למבקר פנימי בגין ציבורי לפי מסמכיו התאגדותו, תקנותיו או כל החלטה אחרת שלו שטו שנטקבה כשרה, או לצמצם מעמד, תפקיד או סמכות שניתנו לכך, והכל בין שפורטו ובין שלא פורטו בחוק זה.

(ג) אין באמור בחוק זה כדי למונע מגוף ציבורי, במסמכיו התאגדותו, בתקנותיו או בכל החלטה אחרת שלו המתקבלת כשרה, להוסיף על המעדן, התפקידים והסמכויות הנتونים לפיהם למבקר פנימי, או

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

15. עונשיין

אליה דין קנס :

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

16. תיקון פקודות החברות

בפרק ד' לפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983^ל, אחראי סימן ב' יבוא :

"סימן ג': מבקר פנימי"

96cg1. "מבקר פנימי"

- (א) דירקטוריון של חברה כמשמעותה בסעיף 96א ימנה, לפי הצעת ועדת הביקורת, מבקר פנימי.
- (ב) על המבקר הפנימי יהולו הוראות סעיפים 5(ד), 7 עד 10, 14(ב) ו-(א) ו-24(א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בכפוף ליתר הוראות סימן זה ובשינויים המחייבים לפי העניין, ובלבד שסעיף 9 ייקרא כאילו בסופו בא :
- "(ז) על אף האמור בהוראותיו הקודמות של סעיף זה רשות ועדת הביקורת, לבקשת הדירקטוריון, להגביל גישתו של מבקר פנימי למסמכים ולמידע שיש בהם משום סוד מסחרי.
- (ג) המבקר הפנימי יבודק, בין היתר, את תקינותן של פעולות החברה מבחינת השמירה על החוק, על טוהר המידות ועל נוהל עסקים תקין.
- (ד) המבקר הפנימי ידוח על ממצאיו ליושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליוושב 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 פקודות הבנקאות

בפקודת הבנקאות, 1941^ל, אחראי סעיף 14 ז' 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 יבודק, 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 יבודק האם מקוימות הוראות המפקח על הבנים.
- (ג) על המבקר הפנימי יהולו, בכפוף ליתר הוראות סעיף זה ובשינויים המחייבים לפי העניין, הוראות סעיפים

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

(ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מוכרים ובנהנויות עדות הביקורת וידוח על ממצאיו ליוושב ראש הדירקטוריון, למנהל הכללי וליוושב ראש ועדת הביקורת.

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

(ו) המפקח הראשי, לאחר התיעצות בועדה המיעצת, לקבע כללים לביצוע הוראות סעיף זה.

18. תיקון חוק הפיקוח על עסקים ביטוח

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

(1) לפני סעיף 93 יבוא:

92א. " מבקר פנימי

(א) דירקטוריון של מבטח ימנה לתאגיד מבקר פנימי.

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

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

(ד) המבקר הפנימי יפעל על פי תקנים מקצועיים מוכרים, וידוח על ממצאיו ליוושב ראש הדירקטוריון ולמנהל הכללי של המבטח.

(ה) כהונתו של המבקר הפנימי לא תופסק שלא בהסכמתו והוא לא יוועה 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 ממשמעות" יבוא "בוגע או בפקיד, לפי העניין, ממשמעות".

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, 10, 12, 14 (ב) ו-(ג) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, בשינויים המחויבים לפי העניין.

20. תיקון פקודת המועצות המקומיות

35א. "מבקר פנימי"

על אף האמור בפקודה זו רשיי שר הפנים, באישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לכלול בצו
כינון של מועצה מקומית הוראות כהוראות שחוק לתיקון פקודת הערים (סע' 39, התש"ו-1990¹⁰,
הוסיף לפקודת הערים¹¹, או את הוראות סעיפים 3, 4, 7 עד 14, 12, 10, 14(ב) ו-(ג) לחוק הביקורת
הפנימית, התשנ"ב-1992, כולל או מקצתן, בתיאומים המחויבים לפני העניין.

21. תיקון חוק לתיקון פקודת הערים (סע' 39)

בחוק לתיקון פקודת הערים (סע' 39, התש"ו-1990, סעיף 12 - בטל.

22. תיקון חוק החברות הממשלתיות

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

49א. "עדיפות"

על חברה ממשלתית שמתקיים בה האמור בסעיף 96א פקודת 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, בהתאם להצעות עם לשכת המבקרים הפנימיים ובאישור הוועדה
לענין ביקורת המדינה, להתקין תקנות בכל עניין הנוגע לביצועם בגופים ציבוריים.

24. תחילת 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 חודשים מיום פרסומו של חוק זה.

(ג) אין בהוראות חוק זה כדי לפגוע בכהונתו של מי שmailto:opal@minfin.gov.il¹² בפועל את התפקיד של מבקר פנימי בגוף ציבורי
ערב פרסומו של חוק זה, אף אם אין לו הCESSlinks¹³ לפי סעיף 3 ואף אם תוארו היה אחר.

25. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו.

ישראל שמי
ראש הממשלה
דוד מנע
שר הכלכלה והתכנון

חיים הרצוג
נסניה המדינה
דב שילנסקי
יוושב ראש הכנסת

