

מרכז הפניות לעובדים זרים במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתוני 2024
תשפ"ד-תשפ"ה

סקירה של פעילויות, תובנות ומגמות

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



דבר מנהלת האגף להסכמים בילטרליים

עם ישראל נמדד לא רק ביחסו אל אחיו, אלא גם ברגישותו ודאגתו לנר, לזר ולנכרי.

המרכז לפניו עובדים זרים ממשיך להוכיח, פעם אחר פעם, את חשיבותו הרבה בשמירה על זכויותיהם של עובדים זרים – הן בתקופות שגרה והן בשעת חירום.

בשנת 2024, בשיאה של מלחמת "חרבות ברזל" ובמקביל להרחבת היקף גיוסם של עובדים זרים, בלטה במיוחד תרומתו של המרכז בהנגשת מידע, במענה לפניו עובדים ובהגברת תחושת הביטחון שלהם. לצד הטיפול השוטף בפניות שגרתיות, פעל המרכז באופן מוגבר להפצת מידע בנוגע להתגוננות מפני ירי טילים, תוך שיתוף פעולה ייחודי עם פיקוד העורף – שיתוף פעולה אשר הציב את מרכז הפניות כגורם מוביל בהסברה לעובדים הזרים.

תחושת הביטחון חשובה לא רק לשם הגנה על שלומם ורווחתם של העובדים, אלא גם כחלק משמירה על יציבות המשק ומניעת חזרה לחו"ל של עובדים מענפים חיוניים – ענפים אשר כבר סבלו ממחסור חמור בעקבות הפסקת כניסת עובדים פלסטינים.

שנת 2024 התאפיינה בגיוס נרחב של אלפי עובדים לענפים חיוניים, בפתיחת מכסות לעובדים זרים בענפים חדשים – בחתימה על הסכמים בילטרליים חדשים, וכן בהרחבת האפשרות לגיוס עובדים באופן פרטי לצד המסלול הבילטרלי.

מרכז הפניות השקיע מאמצים רבים בפיתוח חומרי הסברה ייעודיים, בהפצתם ובמתן מענה לעובדים שגויסו הן במסלול ההסכמים הבילטרליים והן במסלול הגיוס הפרטי. הגעתם של אלפי עובדים מהודו לתחום הבניין חייבה את מרכז הפניות להיערך למענה מידי לצורכיהם של עובדים חדשים אלו.

המבט קדימה ממוקד בהמשך פיתוח כלים דיגיטליים מתקדמים להנגשת מידע, בהפחתת עומס הפניות לצורך בירור מידע ובהרחבת החשיפה למרכז הפניות בקרב עובדים שגויסו מחוץ להסכמים הבילטרליים.

גם בימים אלו, אנו מרכינים ראש ומתפללים לשלומם ולשובם של כלל החטופים – אזרחי ישראל והזרים כאחד – ומייחלים להשבת השקט והביטחון למדינתנו.

שירלי רייסין ששון

מנהלת האגף להסכמים בילטרליים
מינהל עובדים זרים

דבר מנכ"ל עמותת CIMI

אלפי אנשים מחליטים מידי שנה לארוז את חפציהם ולנסות את מזלם בישראל כדי לשפר את המצב הכלכלי של משפחתם. במסע הלא פשוט הם צריכים להתמודד עם אתגרים רבים: פרידה מהמשפחה לתקופה ארוכה, הסתגלות למדינה עם נורמות חברתיות שונות ועבודה מאומצת יומיומית.

אנחנו גאים על קיומו של מרכז הפניות לעובדים זרים, שלאורך 13 השנים האחרונות מהווה מרכז הסיוע והתמיכה המשמעותי ביותר לעובדים לאורך תקופת העסקתם בישראל. המרכז הוקם על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה בשותפות עם עמותת CIMI ומשנה לשנה מרחיב את מעטפת התמיכה הניתנת לעובדים המגיעים ממגוון מדינות לענפים החיוניים למשק הישראלי.

שנת 2024 הייתה אולי המאתגרת מכולן. המחסור הגדול בידיים עובדות הוביל להרחבת ההסכמים הבילטרליים ולכניסה של 20 אלף עובדים בשנה אחת, לצד עובדים נוספים שהגיעו באמצעות גיוס פרטי. המספרים המשמעותיים האלו, לצד מדינות חדשות וכל זאת בזמן מלחמה – הובילו אותנו להתאמות וגמישות מקצועית כדי להמשיך ולספק את הסיוע הטוב ביותר הניתן לעובדים. ראשית, באמצעות הרחבה והכשרה של צוות המתורגמנות שמהוות את הבסיס לאופרציה החשובה. שנית, שיפור התשתית הטכנולוגית של המערכת הטלפונית, המקוונת והדיגיטלית, תוך מיקוד ביכולת להגיע לכל עובד ועובד באמצעות קהילות דיגיטליות. בנוסף, הרחבת שיתופי פעולה והשיח היומיומי עם הגורמים הרלוונטיים, כגון פיקוד העורף. כמו כן, איסוף מידע וסקרים ממוקדים כדי להבין את הצרכים והאתגרים של העובדים. ולבסוף, כל זאת חייב להיעשות עם הבנה תרבותית של אוכלוסיית המהגרים, בעיקר מהודו וסרי לנקה שהגיעו באלפים בשנה זו.

בשנים הקרובות גיוס העובדים הזרים ימשיך להיות נושא מרכזי ביותר. אנחנו במרכז הפניות שואפים להמשיך ולקדם את השירות הניתן לעובדים הזרים, לדאוג לרווחתם ולשמור על זכויותיהם. אני מודה לצוות מרכז הפניות ולשותפינו ברשות האוכלוסין וההגירה שמובילים את הדרך, וכן לשאר השותפים הפועלים לטובת העובדים.

אלון אקרמן

מנכ"ל עמותת CIMI

מרכז הפניות לעובדים זרים מופעל על ידי המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI) עבור רשות האוכלוסין וההגירה. פעילות המרכז מאפשרת לעובדים לקבל מענה בשפתם, וכן להיחשף למידע מהימן ועדכני לגבי חובותיהם וזכויותיהם.

עלון הנתונים השנתי מספק סקירה מקיפה של פעילות מרכז הפניות, תוך הצגת נתונים על כמות השיחות, סוגי הפניות והנושאים העיקריים שלגביהם פונים העובדים. עלון זה כולל גם נתונים היסטוריים שנאספו מאז שנת 2014, אז הוקמה המערכת הממוחשבת המאפשרת ניתוב הפניות בין גורמי הטיפול, איסוף המידע וניתוחו. מטרת העלון היא לשקף את פעילות המרכז, לזהות מגמות ולשפר את המענה לצורכי העובדים¹.

מרכז הפניות לעובדים זרים הוקם ביולי 2012 במסגרת ההסכמים הביטורליים הראשונים של ישראל והוא מופעל על ידי רשות האוכלוסין וההגירה והמרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI). למרכז תפקיד* מכריע בשמירה על זכויותיהם ורווחתם של העובדים הזרים בישראל. בשנת 2024, המרכז המשיך במשימתו על ידי מתן תמיכה רב לשונית, טיפול בפניות עובדים והפצת מידע קריטי על זכויותיהם וחובותיהם.

פעילות הליבה של מרכז הפניות

- 1. טיפול בפניות ותלונות:** עובדים פונים בסוגיות הקשורות לשכר, תנאי העסקה, מגורים ודאגות בטיחות. התלונות מטופלות על ידי נציגים רב לשוניים כדי להבטיח נגישות לכלל העובדים. מקרים לא פתורים מועברים למשרדים הממשלתיים או לגופים אחרים רלוונטיים להמשך פעולה.
- 2. הפצת מידע:** הנגשת מידע בנושאים הקשורים להעסקתם ושהותם של העובדים בישראל, וכן לזכויותיהם וחובותיהם כמהגרי עבודה. המידע מופץ באמצעות מסרונים, אתר CIMI, אפליקציות ייעודיות ורשתות חברתיות; מידע לשעת חירום, דוגמת הנחיות פיקוד העורף במהלך מלחמת חרבות ברזל מופץ מיידי בכל הערוצים והשפות כדי להבטיח את ביטחונם ורווחתם של העובדים.
- 3. תמיכה בעובדים חדשים:** קבלת פנים בנתב"ג והדרכה מקיפה (אוריינטציה) באמצעות אפליקציות ייעודיות במגוון נושאים קריטיים להעסקתם וחיי היום יום כדי להקל על השתלבותם הזמנית בשוק העבודה הישראלי.
- 4. מיפוי ומעקב:** ביצוע סקרים אד-הוק כדי לזהות צרכים חדשים, לחשוף מגמות, ללמוד על תופעות ולשפר בהתאם את המענים והשירותים.

* מרכז הפניות מספק מענה גם לעובדים הזרים בענף הבנייה שהגיעו באמצעות חברות הביצוע. נכון לסוף שנת 2023 שהו בישראל באופן חוקי כ-6,200 עובדים זרים מסין ומטורקיה עליהם חלים נהלי חברות הביצוע הזרות. מאז תחילת מלחמת חרבות ברזל (אוקטובר 2023), ניתן מענה גם לעובדים זרים שהגיעו לישראל במסגרת גיוס פרטי.

שנת 2024 במספרים

דוח זה מדגיש את הפעילויות, ההישגים ותובנות הנתונים של המרכז לשנת 2024, תוך שהוא מציע המלצות להמשך שיפור בשנים הבאות.

ההישגים המרכזיים לשנת 2024 כוללים:

19,563 עובדים זרים הגיעו לישראל במסגרת ההסכמים הביטורליים



79,782 שיחות נכנסות התקבלו במרכז הפניות



7,438 פניות התקבלו במרכז הפניות



6,413 פניות טופלו במרכז הפניות



4,726 עובדים פנו למרכז הפניות



עובדים שהגיעו דרך הסכמים חדשים: המרכז פיתח מענים מותאמים תרבותית ל-6,664 עובדים הודים ו-5,042 עובדים סרי לנקים שהגיעו במסגרת הסכמים ביטורליים חדשים עם הודו וסרי לנקה לענף הבנייה.



פיתוח אמצעי תקשורת ומידע: המרכז השיק כלים דיגיטליים חדשים, כגון אפליקציות תקשורת, מרכז מידע מותאם לפי שפה וענף, שליחת SMS אוטומטי לפונים, כל זאת לצורך העברת תוכניות אוריינטציה, הפצת מידע חיוני ועדכון בנוגע לפנייתם.



צמצום זמני התגובה, והרחבת היצע השירותים של המרכז: המרכז שיפר את היכולת התפעולית שלו למרות התמודדות עם אתגרים משמעותיים, ביניהם עלייה בהיקפי הפניות ומצב ביטחוני משתנה, שיפר בהצלחה את היכולת התפעולית שלו, צמצם את זמני התגובה והרחיב את היצע השירותים שלו.



הסכמים בילטרליים להבאת עובדים זרים²

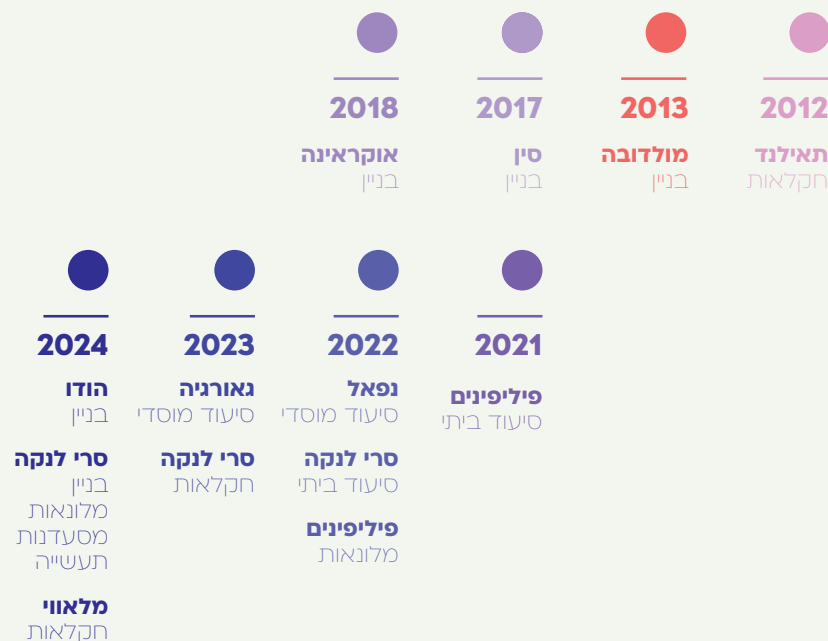
ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדים עליהם חתומה מדינת ישראל נועדו לאפשר גיוס של עובדים מקצועיים ומיומנים תוך מיגור תופעת דמי התיווך הבלתי חוקיים, הגנה על זכויות העובדים, ומניעת עבדות מודרנית וסחר בבני אדם. מאז החתימה על ההסכם הבילטרלי הראשון, בשנת 2012, הרחיבה ישראל את שותפותיה הן למדינות חדשות והן לענפי העסקה נוספים³. נכון לשנת 2024 מיושמים הסכמים עם 12 קבוצות עובדים מחמישה ענפי תעסוקה והסכמים נוספים נמצאים בשלבים שונים של משא ומתן.

מדינות שמהן הגיעו עובדים במסגרת ההסכמים הבילטרליים בשנת 2024*:



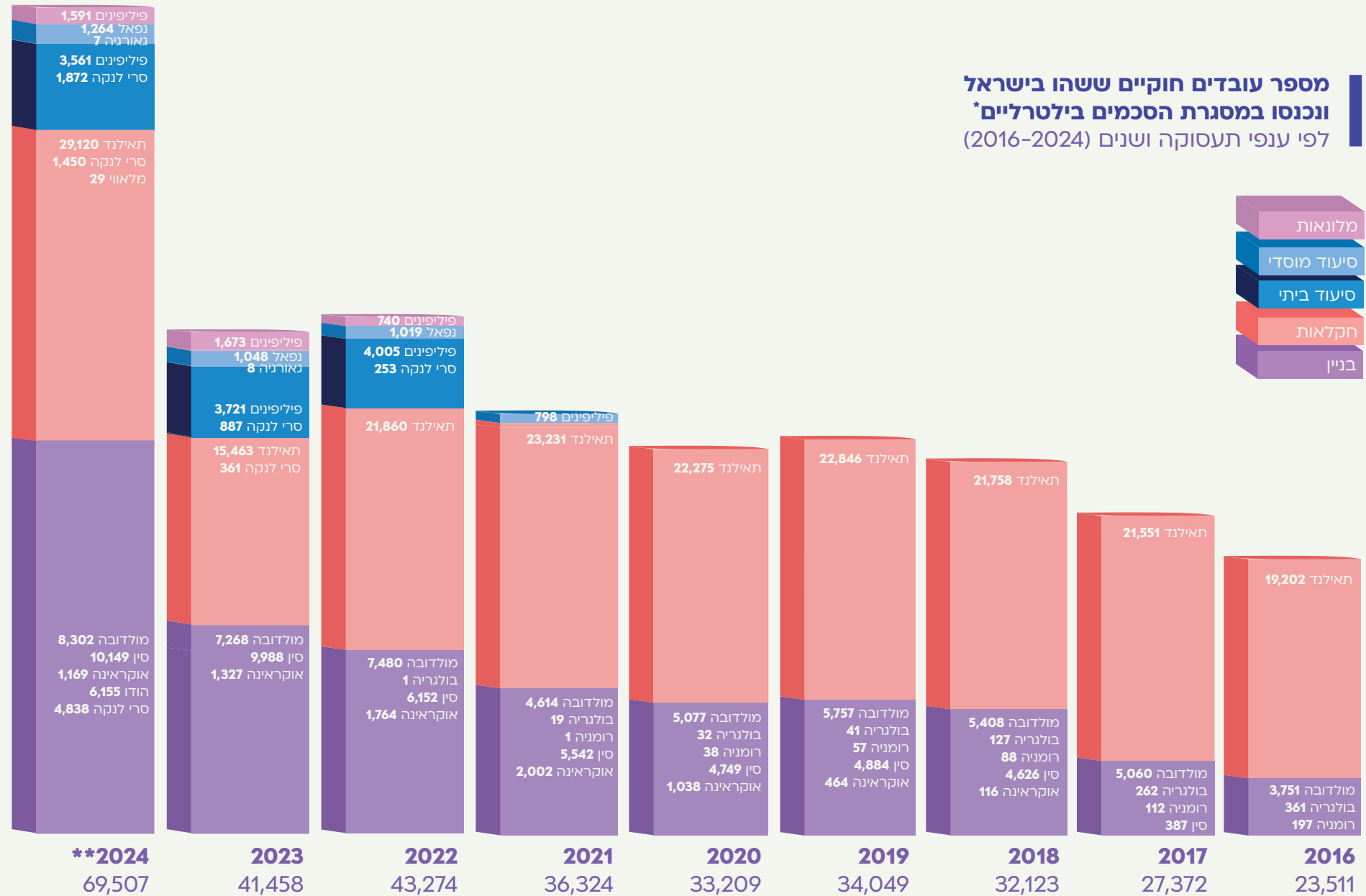
* ישנם הסכמים והסדרים נוספים עליהם חתמה אך אינם מיושמים עוד. אלה כוללים הסכמים עם סרי לנקה בענף חקלאות עונתית (2010), בולגריה בענף בניין (2012), רומניה בענף בניין (2015), כמו גם שני הסכמים ניסיוניים בענף סיעוד, עם נפאל (2016) וסרי לנקה (2017). מדובר בהסכמי פיילוט שאינם בכוח כעת.

שנות יישום ההסכמים הבילטרליים בין ישראל למדינות אחרות



ההסכמים הבילטרליים שינו את הגישה של ישראל להגירת עבודה והניבו יתרונות משמעותיים לעובדים, למעסיקים, למדינות המוצא ולמדינת ישראל כאחד.

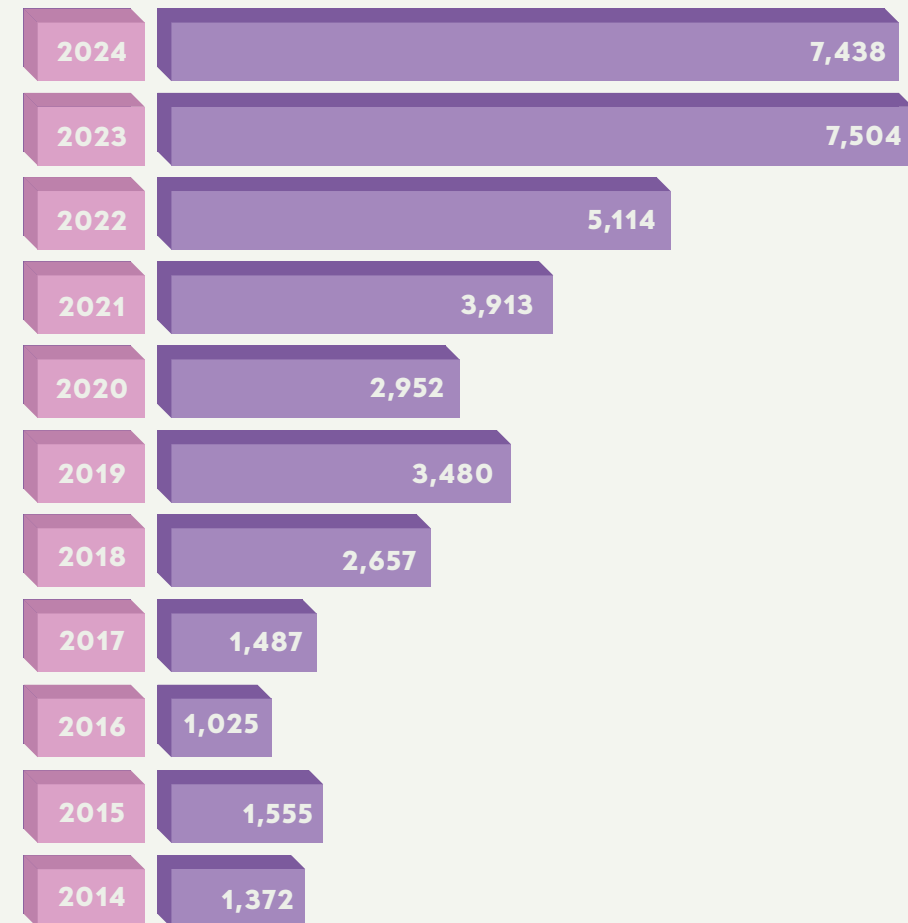
מספר עובדים חוקיים ששהו בישראל ונכנסו במסגרת הסכמים בילטרליים* לפי ענפי תעסוקה ושנים (2016-2024)



** סה"כ עובדים ששהו והגיעו בהסכמים בילטרליים בשנת 2024 - 78.3 אלף (עובדים ששהו באופן חוקי - 69.5 אלף, באופן לא חוקי - 8.8 אלף).

* הנתונים כוללים עובדים ששהו עם אשרה בתוקף. מכסת העובדים לפי רשות האוכלוסין וההגירה כוללת גם עובדים ללא אשרה בתוקף. לא כולל קבוצות נוספות המקבלות מענה ממרכז הפניות: עובדי בניין שהגיעו דרך חברות ביצוע זרות (8,120), ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת הסכמים ניסיוניים מסרי לנקה ונפאל (49). כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו וממדינות אלו ששהו בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הבילטרלי.

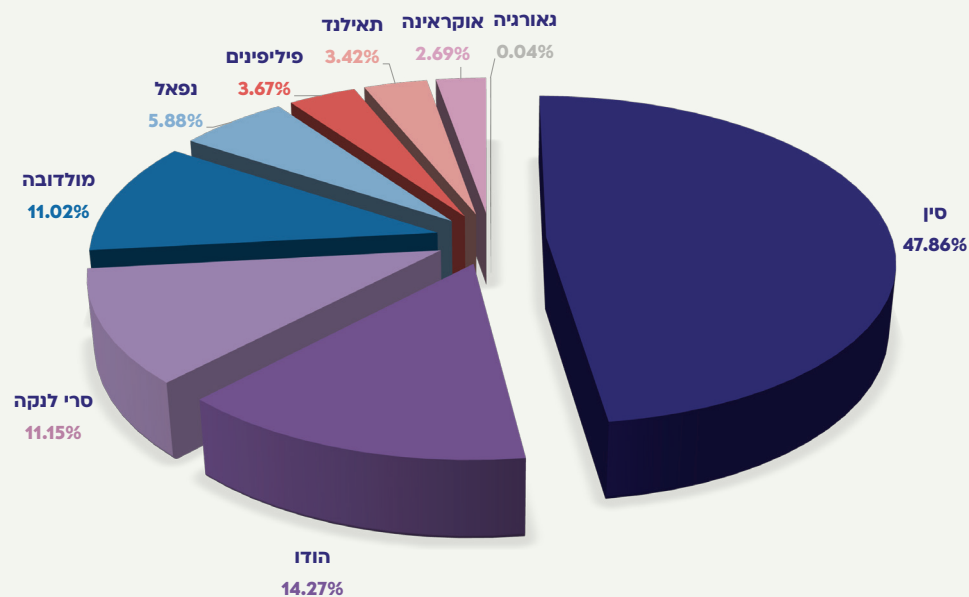
מספר פניות⁴ שהתקבלו במרכז הפניות לפי שנה



בגרפים הבאים יוצגו נתונים מספריים
המשקפים את פעילות מרכז הפניות בשנת 2024

עובדים שפנו למרכז הפניות בשנת 2024* (%) לפי ארצות מוצא**

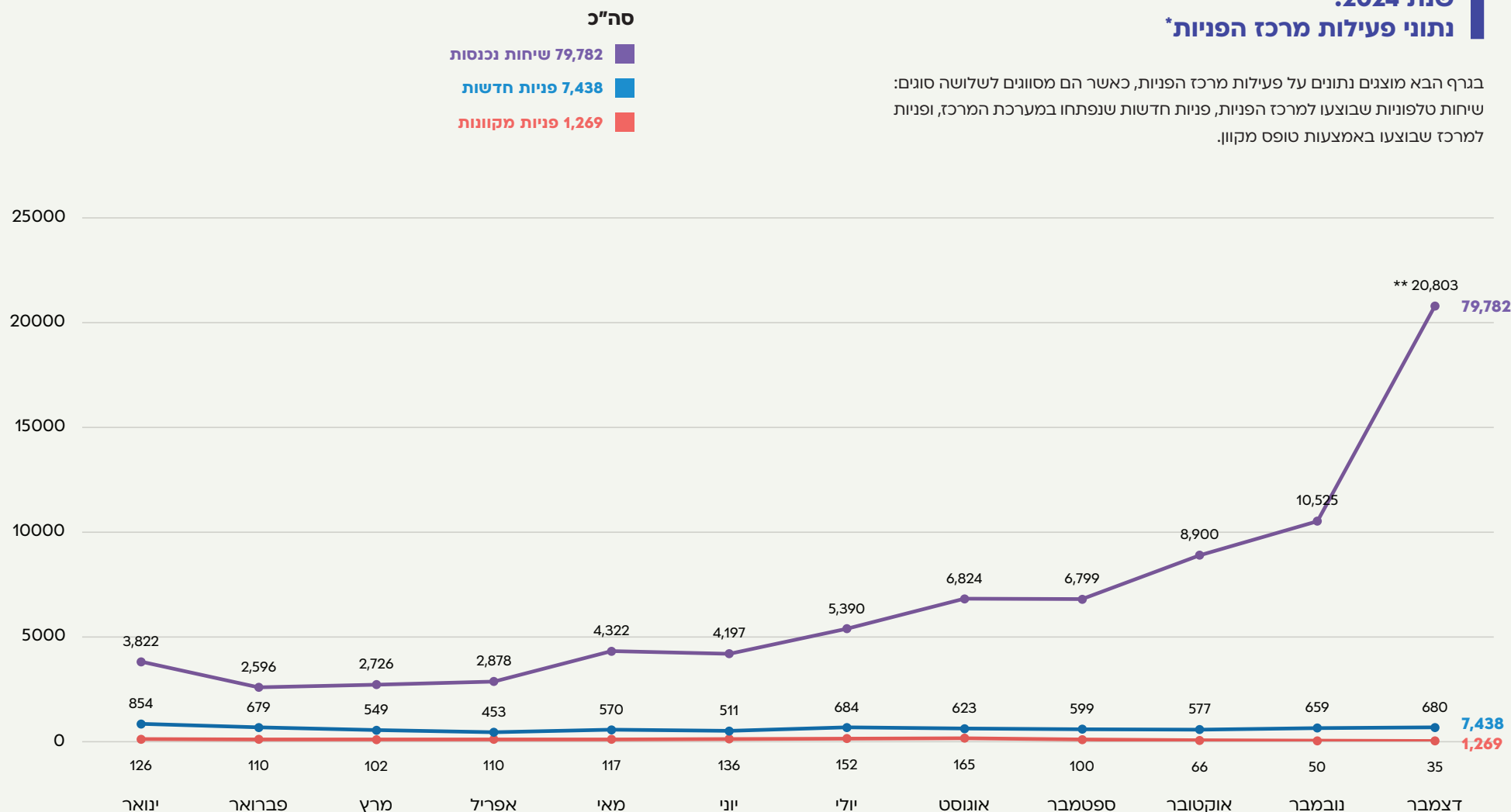
כפי שניתן ללמוד מהגרף הבא, מרבית הפניות למרכז הפניות בשנת 2024 היו מצד עובדים סינים. כמו כן, מגמת העלייה במספר הפניות מעובדים הודים תוצג בהרחבה בהמשך הדו"ח.*



* בשנת 2024 התקבלו 7 פניות מעובדי חברות ביצוע מסין ועוד 8 מעובדים סינים הגיעו לעבוד בתאגידים ישראלים דרך גיוס פרטי.
** בנוסף לכך למרכז הפניות פנו עובדים מענפים שונים כמו סיעוד ביתי, בניין, חקלאות וכו' שהגיעו לישראל דרך גיוס פרטי, רובם מאוזבקיסטן, הודו ומלאווי.

שנת 2024: נתוני פעילות מרכז הפניות*

בגרף הבא מוצגים נתונים על פעילות מרכז הפניות, כאשר הם מסווגים לשלושה סוגים: שיחות טלפוניות שבוצעו למרכז הפניות, פניות חדשות שנפתחו במערכת המרכז, ופניות למרכז שבוצעו באמצעות טופס מקוון.

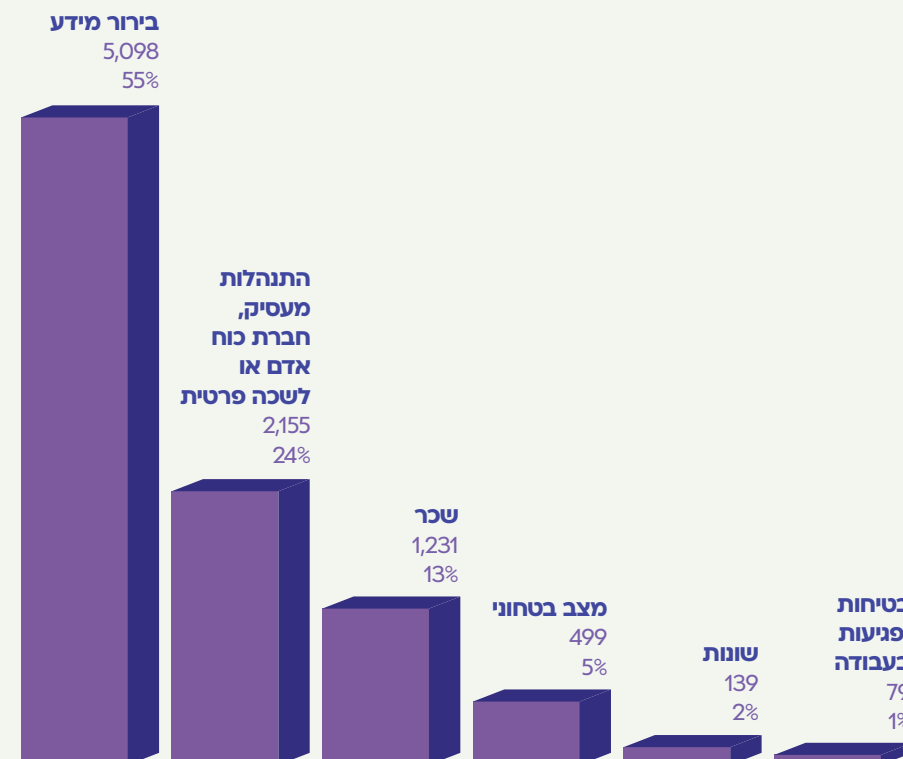


** עלייה בכמות השיחות עקב שיחות רבות מעובדים הודים למוקד - שיחות חוזרות מאותם עובדים. את העלייה במספר הפניות ניתן לראות כבר החל מחודש אוגוסט עם המשך הגעה של עובדים חדשים לישראל. ישנו זינוק במספר הפניות עוד מעבר לנתון החרג של אוקטובר 2023 כאשר פרצה המלחמה.

* מספר השיחות הטלפוניות הנכנסות למרכז הפניות הינו נתון שונה מפנייה שנרשמת ומועברת לטיפול, למשל כי תיתכנה מספר שיחות נכנסות מאותו עובד סביב פנייה אחת, תלונות שנפתרו בינתיים ועוד. פעילות מרכז הפניות כוללת גם שיחות יוצאות לצורך הטיפול. למשל, לצורך בירור נוסף, מעקב והשבת מענה לפנייה. בשנת 2024 בוצעו 24,085 שיחות יוצאות.

נושאים העולים מהפניות בשנת 2024*

הגרף מציג את כמות הפניות למרכז הפניות בשנת 2024 לפי נושאים. כפי שניתן ללמוד מהגרף, פניות רבות עסקו בנושאים הקשורים לבירור מידע. על מנת לשפר את יעילות המענה לפניות כאלה, פותחו מספר כלים וערוצים להנגשת מידע לעובדים: פלטפורמה לעובדים זרים שפותחה ע"י רשות האוכלוסין וההגירה, מרכז מידע לעובדי חקלאות באתר CIMI, דפי מידע והסברים מוקלטים במגוון נושאים, אשר מופצים בקבוצות עובדים באפליקציות שונות.



* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

סיווג נושאי הפניות

מבין הפניות בנושא בירור מידע:

איתור חברת כוח אדם	74%
בירור בנוגע לרישיון עבודה	13%
בירור בנוגע לויזה	6%

מבין הפניות בנושא התנהלות מעסיק, חברת כוח אדם או לשכה פרטית:

אי סיוע/אי זמינות לשכה/תאגיד	64%
עבודה ללא/טרם הסדרת רישום	23%
תנאי מגורים	11%

מבין הפניות בנושא שכר:

שכר שלא שולם	57%
שכר ששולם ללא תלוש משכורת	49%
שכר שאינו עומד בדרישות החוק	19%

מבין הפניות בנושא אחר:

אי משיכת פיקדון	68%
מצב רפואי	20%
אלימות בין עמיתים לעבודה	3%

דמי תיווך בגין מעבר מעסיק שנגבו בישראל

ישנה עלייה משמעותית בכמות הפניות מעובדים זרים בעקבות דמי תיווך שהם נדרשים לשלם בארץ מוצא או בישראל כדי לקבל עבודה או להסדיר רישום. ב-2023 במרכז הפניות התקבלה תלונה אחת בלבד בנושא. ב-2024 המספר עלה ל-30 תלונות בשנה במיוחד מעובדים סינים (77% מכל התלונות בנושא).

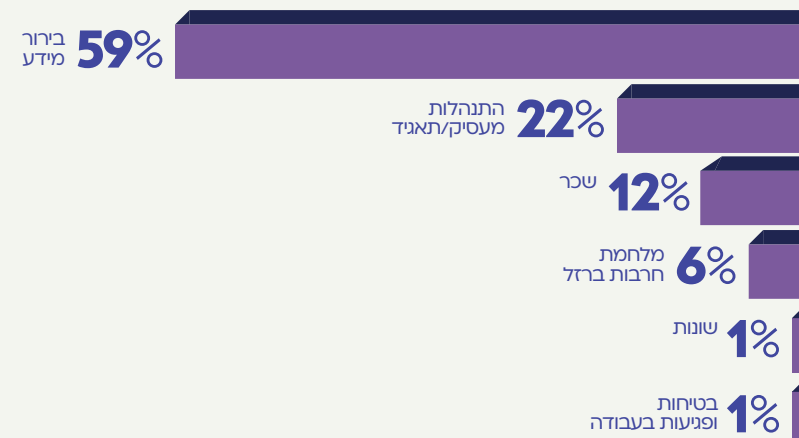
בגרפים הבאים מוצגים מאפייני הפניות של עובדים מענפי התעסוקה השונים: בניין, חקלאות, סיעוד ביתי, סיעוד מוסדי ומלונאות

פניות לפי ענפי העסקה ענף הבניין

בשנת 2024 נפתחו 5,769 פניות חדשות של עובדים בענף הבניין, רובן עסקו בנושא בירור מידע.

2024	2023	2022	
5,769	5,438	3,956	מספר פניות
30,591	18,583	21,345	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
3,517	2,958	2,067	מספר עובדים שפנו
12%	16%	10%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 (%)*

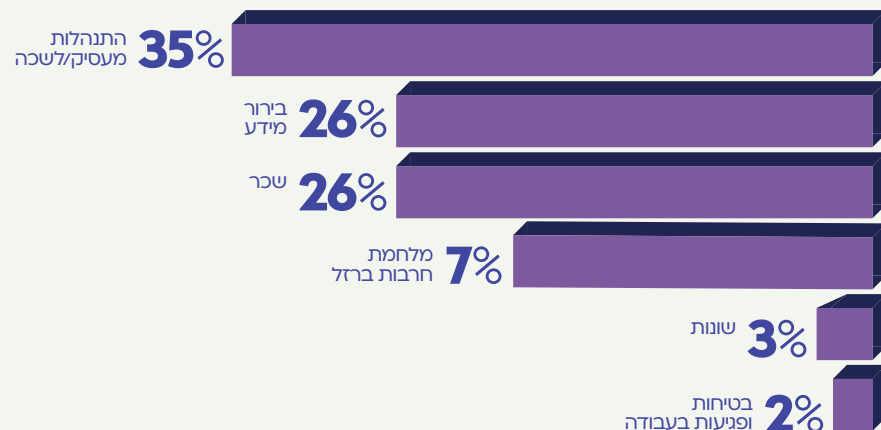


פניות לפי ענפי העסקה ענף החקלאות

בשנת 2024 נפתחו 790 פניות חדשות של עובדים בענף החקלאות, רובן עסקו בנושא התנהלות מעסיק.

2024	2023	2022	
790	523	291	מספר פניות
30,596	15,824	21,860	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
607	423	250	מספר עובדים שפנו
2%	3%	1%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 (%)*



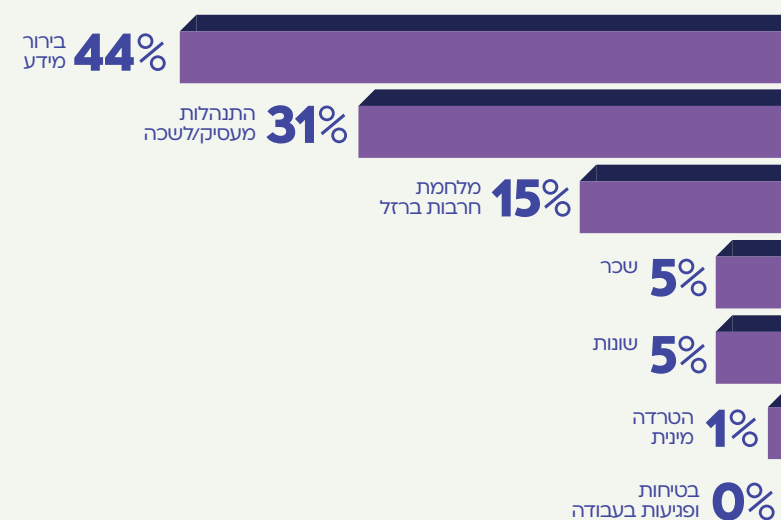
* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

פניות לפי ענפי העסקה ענף הסיעוד הביתי

בשנת 2024 נפתחו 294 פניות חדשות של עובדים בענף הסיעוד הביתי, רובן עסקו בנושא התנהלות מעסיק.

2024	2023	2022	
294	694	664	מספר פניות
5,433	4,608	4,116	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
248	539	516	מספר עובדים שפנו
5%	12%	13%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 (%)*



פניות לפי ענפי העסקה ענף הסיעוד המוסדי

בשנת 2024 נפתחו 433 פניות חדשות של עובדים בענף הסיעוד המוסדי, רובן עסקו בנושא בירור מידע.

2024	2023	2022	
433	619	184	מספר פניות
1,271	1,056	1,020	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
243	259	131	מספר עובדים שפנו
19%	25%	13%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 (%)*



* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

זרקור: עובדי בניין מהודו

ההסכם הבולט ביותר לטובת חיזוק ענף הבניין בעקבות המלחמה הוא ההסכם עם הודו. מאז הגעת עובדים אלה לראשונה באפריל 2024 ועד לסוף שנת 2024, זוהתה במרכז הפניות מגמה של עלייה משמעותית במספר הפניות שהתקבלו מעובדים הודים. מרבית פניות אלה עסקו בנושאים התנהלות מעסיק או בירור מידע.

6,664 עובדים הודים נכנסו לישראל במסגרת ההסכם הביטורלי החל מאפריל 2024

967 תלונות נפתחו

871 תלונות נסגרו

833 עובדים הודים פנו למרכז הפניות

תגובת מרכז הפניות לעלייה בכמות הפניות מעובדים הודים

כדי להתמודד עם העלייה המשמעותית בכמות הפניות של עובדי בניין הודים ולייעל את המענה הניתן להם, ננקטו מספר צעדים:

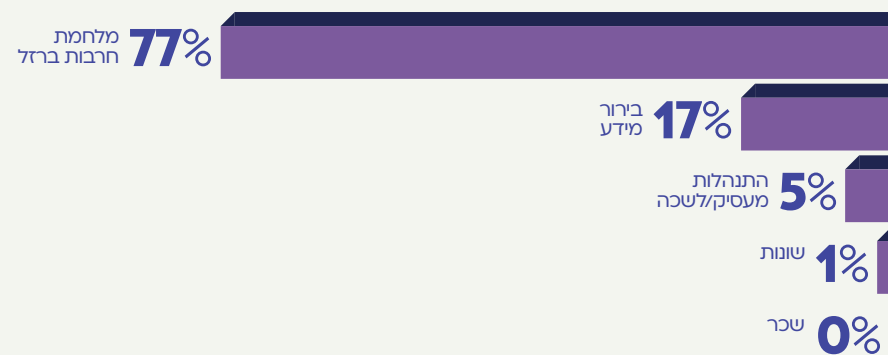
- הרחבת שעות המענה בשפה ההינדית במוקד.
- חלוקת המשמרות למענה ייעודי: שיחות נכנסות ושיחות יוצאות בלבד.
- הפעלת פיילוט לשליחת הודעות SMS לעובדים הודים לצורך עדכוןם בפניות הקשורות לבירור רישום.
- פיתוח מרכז מידע אינטרנטי בהינדית, במודל דומה למרכזי המידע הקיימים עבור עובדי חקלאות באנגלית ותאית (לאתר לחצו כאן).
- הפעלת פיילוט של שימוש בתשובות מוקלטות בעת פנייה למוקד בנושאים שאינם מצריכים מענה אנושי כמו מעבר מעסיק, בדיקת רישום, והארכת אשורות עבודה.

פניות לפי ענפי העסקה ענף המלונאות

בשנת 2024 נפתחו 141 פניות חדשות של עובדים בענף המלונאות, רובן עסקו בנושא מלחמת חרבות ברזל.

2024	2023	2022	
141	290	19	מספר פניות
1,591	1,673	740	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטורליים
65	211	17	מספר עובדים שפנו
4%	13%	2%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 *

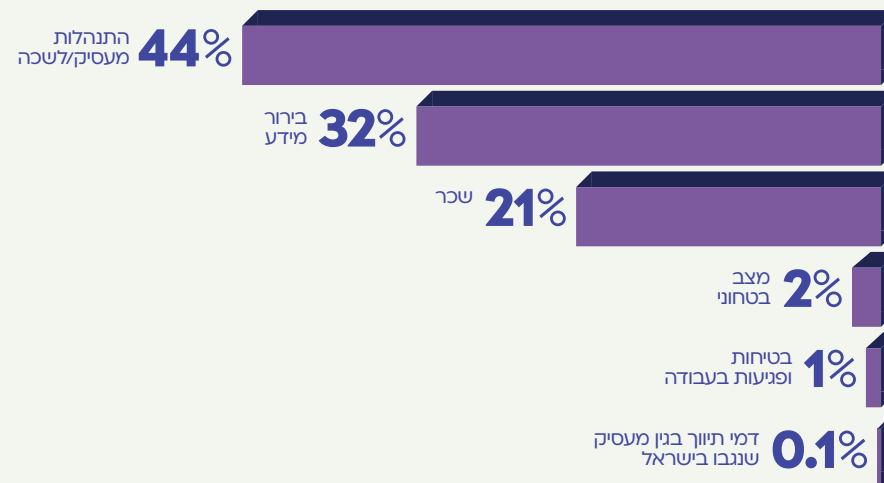


* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים אינה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

תלונות בטיפול לפי חודשים עובדי בניין מהודו



נושאי פניות עיקריים לשנת 2024 (%) עובדי בניין מהודו



שיתוף פעולה עם פיקוד העורף

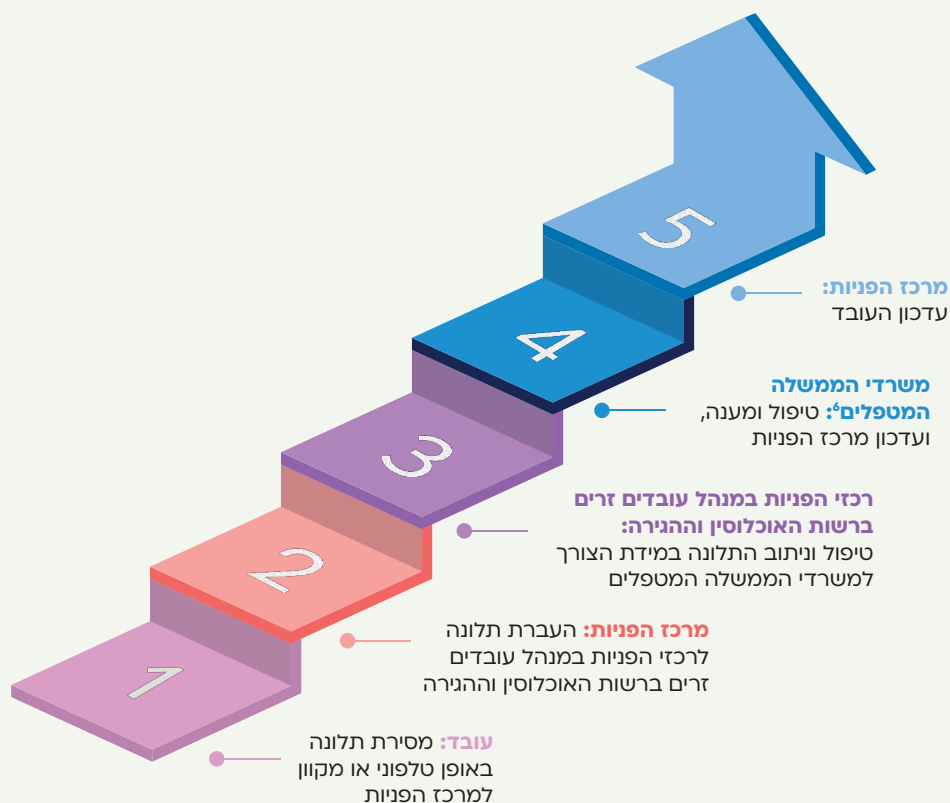
נוכח הימשכותה של מלחמת "חרבות ברזל", זוהה צורך בהנגשת מידע לעובדים בנושאים הקשורים להתנהלות בעתות חירום. על מנת לענות לצורך זה, נוצרה שותפות של מרכז הפניות עם פיקוד העורף. במסגרת שותפות זו, ננקטו הצעדים הבאים:

- **תרגום חומרי הסברה:** חומרי מידע והסברה שהתקבלו מפיקוד העורף תורגמו על ידי צוות מרכז הפניות לשפות העובדים הזרים, כדי להבטיח הבנה ברורה של ההנחיות לשמירה על בטיחותם.
- **הפצה ממוקדת:** החומרים המתורגמים הופצו בקבוצות העובדים באפליקציות, והועלו גם למרכז המידע לעובדים בענף החקלאות, להנגשה מקסימלית.
- **קיום וובינרים מותאמים:** התקיימו שני וובינרים (מפגשים מקוונים), אחד לעובדים הודים ואחד לעובדים תאילנדים, בנושאי הנחיות פיקוד העורף. הוובינרים הועברו על ידי נציגת פיקוד העורף ותורגמו בזמן אמת לשפת העובדים על ידי מתורגמניות מצוות מרכז הפניות. במסגרת הוובינרים העובדים שמעו הסבר מפורט על הנחיות פיקוד העורף, למדו על כלים להתמודדות במצבי חירום, וכן קיבלו תשובות לשאלותיהם בנושא.

צעדים אלה מבטיחים העברת מידע קריטי לכלל העובדים, תוך התאמה לצרכים הייחודיים של קהילותיהם.

הליך הטיפול בפנייה

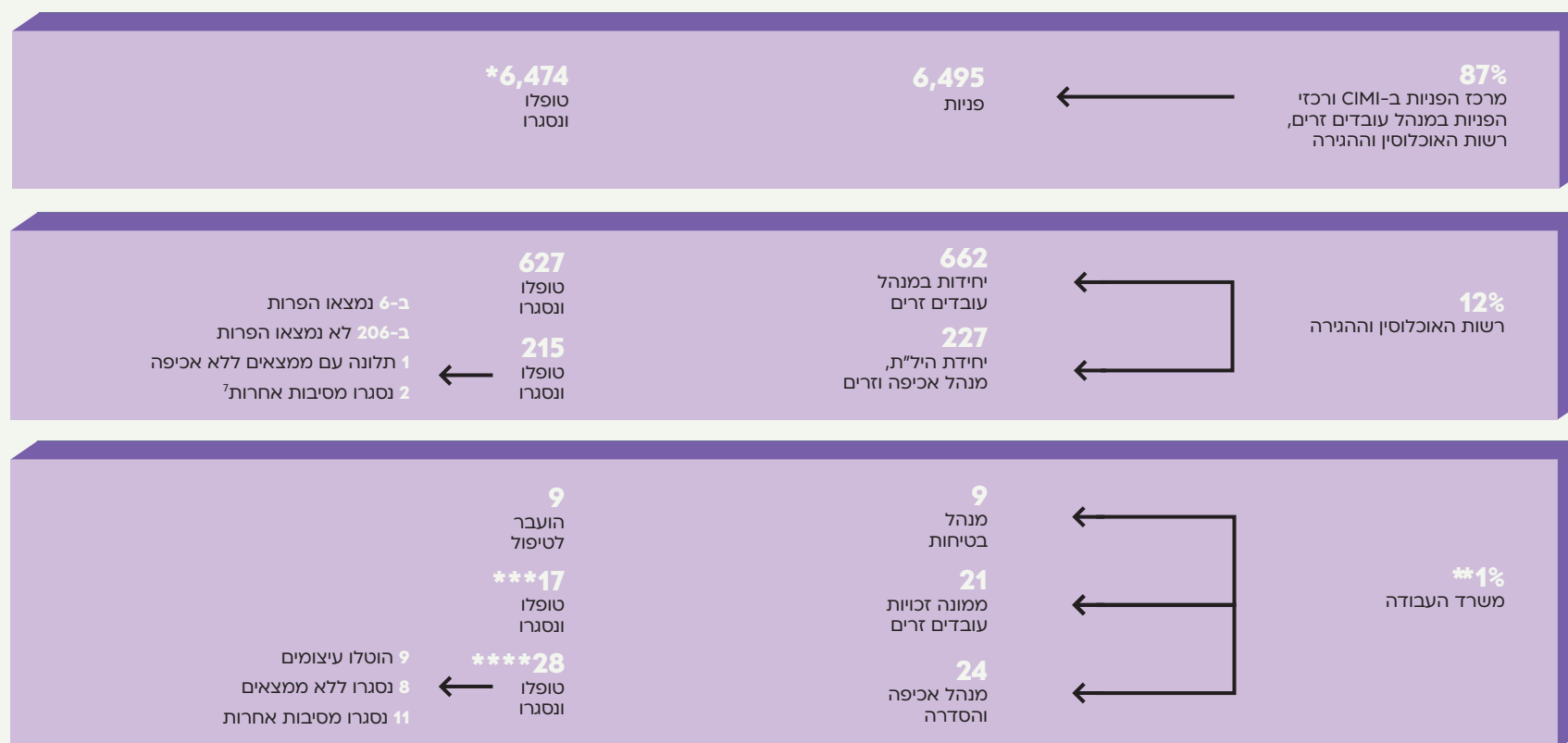
הפניות מנותבות על פי נושא לגורמים המטפלים. משך הטיפול משתנה בהתאם לנושא ולנסיבות הפנייה. על פי רוב, מרכז הפניות ורכזי מנהל עובדים זרים מסייעים במתן מידע, רשות האוכלוסין וההגירה מטפלת בנושא התנהלות המעסיק או הלשכה הפרטית ומעבר בין מעסיקים, זרוע העבודה של משרד הכלכלה והתעשייה אחראית לטיפול בנושאי שכר⁵ ותנאי העסקה נלווים, וכן לנושאי בטיחות בעבודה.



מצב הטיפול בפניות שנת 2024

בגרפים הבאים מוצגים נתונים מספריים על אודות הטיפול בפניות על ידי גורמים שונים בשנת 2024.

7,438 פניות התקבלו בשנה האחרונה, מתוכן הסתיים טיפול ב-7,265 תלונות.



* כולל פניות שנפתחו עוד ב-2023, אך נסגרו במהלך שנת 2024.
 ** הנתון נכון ל-04/05/2025.
 *** חלק התלונות נפתחו ב-2022/2023, אך נסגרו ב-2024.
 **** חלק התלונות נפתחו ב-2023, אך נסגרו ב-2024.

סיפורי הצלחה

דוגמאות בולטות לטיפול בתלונות על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים בשנת 2024

1. עובד מסרי לנקה, המועסק בענף החקלאות, פנה למרכז הפניות והתלונן על תנאי מגורים חמורים ולא ראויים. הפנייה טופלה באופן דחוף והועברה לאגף החקלאות ברשות ההגירה לצורך אכיפה מנהלית. בעקבות התערבות האגף ופנייה למעסיק, **העובד הועבר למקום עבודה חדש שבו הובטחו תנאי מגורים הולמים ומשופרים.**
2. פנייה התקבלה משירות התעסוקה המולדבי בשם קבוצת עובדים מולדבים המועסקים בענף הבניין. עם הגעתם לישראל, נציג התאגיד לקח את דרכוניהם, והעובדים לא הצליחו לקבל אותם בחזרה, למרות פניות חוזרות לתאגיד. הפנייה הועברה לטיפול דחוף של רשות ההגירה, אשר פנתה לתאגיד וביררה את הנושא. **בעקבות ההתערבות, הדרכונים הוחזרו לעובדים באופן מיידי.**
3. עובד הודי המועסק בענף הבניין פנה למרכז הפניות בעקבות קבלת שכר חלקי, לטענתו, עבור חודש יולי. העובד דיווח שלא קיבל תשלום עבור שעות נוספות ופנה לתאגיד בנושא, אך לא הצליח להבין את תשובתם מכיוון שאינו דובר עברית, ולא סופק לו מתורגמן. הפנייה הועברה לבירור מול רשות ההגירה, שם התברר כי העובד קיבל שכר תקין. בשיחה נוספת מול העובד, עלה כי הוא חשב שעליו לקבל 42 ש"ח לשעה עבור שעות רגילות, במקום להבין שזהו התעריף לשעות נוספות. **לאחר שניתן לעובד הסבר מפורט על אופן חישוב השכר, הוא הבין את החישובים והסכים כי קיבל את מלוא שכרו.** בנוסף, העובד קיבל מידע מעמיק על זכויותיו וחובותיו בעבודה. **במהלך השיחה הוא שיתף שהוא מרוצה מעבודתו, מרגיש שיש לו קשר טוב עם המנהל, וממשיך לעבוד במקום ללא חשש או חוסר בהירות.**

הערות שוליים

1. הנתונים בחלקי העלון השונים מעודכנים נכון למועד הוצאתם.
2. המושגים בעלון מתייחסים לאוכלוסיות השונות כפי שנקבעו על ידי חקיקה ישראלית. הם אינם בהכרח משקפים את המושגים בהם CIMI משתמשת, ואת האופן בו העמותה רואה את השימוש במושגים.
3. ראה החלטת ממשלה מס' 4024, 31.7.2015: https://www.gov.il/he/departments/policies/2005_des4024
4. מרכז הפניות מקבל פניות בנושאים שונים. חלק מהפניות הן תלונות המועברות לטיפול. ר' עמוד 23-24.
5. בתלונות בנושא שכר, מנהל ההסדרה והאכיפה בזרוע העבודה של משרד הכלכלה והתעשייה אינו יכול לתת סעד לעובד, אלא רק סנקציה מנהלית או פלילית למעסיק לאחר שסיים לנהל תיק חקירה. לכן בין אם הטיפול מול המעסיק נמשך או הסתיים, כדי לקבל סעד על העובדים לפנות במקביל לבית דין אזרחי.
6. המשרדים המטפלים: מנהל עובדים זרים ברשות האוכלוסין וההגירה, יחידת מנהל הסדרה ואכיפה, מנהל הבטיחות, ויחידת הממונה על זכויות עובדים זרים בזרוע העבודה של משרד הכלכלה והתעשייה, ומשטרת ישראל.
7. סיבות אחרות כוללות: עובד שחזר בו מתלונתו, חסרים פרטים בתלונה, חוסר שת"פ מצד הפונה, מתנהלת חקירה משטרתית, טופל ללא צורך בפתיחת תיק חקירה, עובד יצא את ישראל ולכן לא ניתן היה להתקדם בחקירה.

מקורות מידע כלליים:

- באתר רשות האוכלוסין וההגירה piba.gov.il
- באתר המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה cimi.org.il

פרטי התקשרות המיועדים לעובדים:

- טלפון מרכז הפניות לעובדים זרים
- 077-999-85-67 | 1700-707-889
- פנייה מקוונת