

מרכז הפניות לעובדים זרים במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתוני 2022
תשפ"ב-תשפ"ג

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



דבר מנהלת האגף להסכמים ביטורליים

קוראים יקרים

אנו מתכבדים להציג בפניכם את עלון הנתונים השנתי של המרכז לפניות עובדים זרים לשנת 2022.

רבות נכתב על שנה זו – שנת היציאה מהקורונה, שנה של אירועים בינלאומיים משמעותיים (פלשת צבא רוסיה לאוקראינה). אירועים אלו, כמו אחרים, השפיעו על פעילותנו והדגישו את חשיבותו של המרכז לפניות עובדים.

את שנת 2022 של מרכז הפניות לעובדים זרים ניתן לסכם בכמה הדגשים מרכזיים:

- המרכז נותן מענה למספר הולך וגדל של עובדים בענפים רבים: לראשונה, מבין מספר שיא של עובדים חדשים שנכנסו לישראל (כמעט 19,000) במסגרת ההסכמים הביטורליים, נכנסו לישראל עובדים מענפים חדשים וממדינות נוספות:
- ← עובדי כח עזר לבתי אבות מנפאל
- ← עובדי סיעוד מסרי לנקה
- ← עובדי מלונאות מהפיליפינים
- ← ובנוסף לכך החל המרכז להעניק שירות לעובדים נוספים מחוץ להסכמים ביטורליים – עובדי מיון וטכנולוגיה וכן עובדי סיעוד אשר גויסו שלא במסגרת ההסכמים ביטורליים

• המרכז היה ער להשפעת אירועים עולמיים על העובדים הזרים, וכך מיד עם פרוץ המלחמה באוקראינה, הרחיב המרכז את שעות המענה לעובדים האוקראינים, והגיש מידע רלוונטי לעובדים הזרים הנמצאים בישראל, לרבות אלו שביקשו לחזור למדינתם.

• המרכז יזם והפעיל סדנאות אוריינטציה ייחודיות לעובדים הזרים, סדנאות שפותחו לכל ענף ולכל מדינה ונועדו להעמיק את הידע של העובדים בזכויות, בחובות, ולתת להם כלים להסתגלות מהירה לאחר הגעתם למדינת ישראל.

• המרכז פעל להעמקת ההכשרה של עובדיו לרבות קיום הכשרות, סדנאות ויום עיון ייחודי לצוות המתורגמנים.

• הידוק שיתוף פעולה הפורה עם יחידות נוספות במינהל עובדים זרים ומחוז ל, איפשר טיפול יעיל במקרה של חשד להפרות, והגביר את הבקרה על המעסיקים והלשכות, ובמידת הצורך איפשר ביצוע אכיפה יעילה.

קריאה מהנה!

בכבוד רב

שירלי רייסין ששון

מנהלת אגף הסכמים ביטורליים
מינהל עובדים זרים.

שנת 2022 במספרים

כ-18,200 עובדים זרים הגיעו לישראל
במסגרת ההסכמים הביטורליים



2,981 עובדים פנו למרכז הפניות



5,114 פניות התקבלו במרכז הפניות



3,133 עובדי סיעוד ביתי הגיעו: מתוכם 237 מסרי לנקה
במסגרת ההסכם שנחתם בשנת 2022;
2,896 מהפיליפינים



1,019 עובדי סיעוד מוסדי הגיעו מנפאל במסגרת ההסכם
שנחתם בשנת 2022; 17 עובדי סיעוד מוסדי הגיעו מגיאורגיה
במסגרת ההסכם שיישמו החל בדצמבר 2022.



745 עובדי מלונאות הגיעו מהפיליפינים
במסגרת ההסכם שנחתם בשנת 2022



\$ 84,616,739 דמי תיווך בלתי חוקיים אשר
מוערך שנחסכו בזכות ההסכמים הביטורליים



פעילות מרכז הפניות כמוקד ידע לעובדים זרים

בנוסף לטיפול בפניות, מרכז הפניות שואף להגדיל את בסיס הידע על אוכלוסיות העובדים הזרים בנושאים שונים.

מבצע סקרים יזומים בקרב העובדים, המשמשים ללמידה של מגמות ותופעות שונות וכן לפיתוח מענים.

מגיש שפתית לעובדים מידע חשוב הנוגע להעסקתם ושהותם בישראל, כמו גם לזכויות וחובות בעבודה, באמצעות מסרונים וברשתות חברתיות.

רקע: הסכמים בילטרליים להבאת עובדים זרים¹

ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדים עליהם חתמה 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. לאורך השנים מדינת ישראל חתמה על מספר הסכמים עם מדינות שונות.²

רשות האוכלוסין וההגירה, האמונה על יישום ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדי כח אדם, פעלה יחד עם המדינות השונות לגיוס של כ-93,000 עובדים מיומנים ומקצועיים תוך שמירה על זכויותיהם. בשנת 2022 יישמה **רשות האוכלוסין וההגירה** הסכמים עם שבע מדינות שונות בחמישה ענפים שונים, ובימים אלו מתנהל מו"מ עם מדינות נוספות.

ההסכמים הבילטרליים צמצמו באופן משמעותי את גביית דמי התיווך הבלתי חוקיים וכתוצאה מכך עלות ההגעה לארץ ירדה מעשרות אלפי דולרים, למאות בודדות של תשלומים מותרים (עלויות טיסה, בדיקות רפואיות ומסמכים). במסגרת ההסכמים עד היום, בענפים שתחת ההסכמים הבילטרליים (חקלאות, סיעוד ובניין) נחסכו כ- \$549,514,012³

עמותת המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI) מיסודו של ג'וינט ישראל, עובדת בשיתוף עם רשות האוכלוסין וההגירה הישראלית וארגונים ממשלתיים ולא ממשלתיים בארצות המוצא. במסגרת פעילות זו, העמותה מסייעת בפרסום האפשרות להגיע ולעבוד בישראל תחת ההסכם הבילטרלי, במיון העובדים המתאימים ותאום הליך הגעתם לישראל, ומספקת הדרכה לעובדים ומידע על זכויותיהם.

שנות יישום ההסכמים הבילטרליים בין ישראל למדינות אחרות^{**}



אודות מרכז הפניות

במסגרת ההסכמים הבילטרליים, ביולי 2012 הוקם מרכז הפניות לעובדים זרים, אליו יכולים העובדים להעביר תלונותיהם לנציגים דוברי שפתם וכן יידוע העובדים, מיד בהגיעם לישראל, לגבי זכויותיהם. מרכז הפניות נותן מענה לעובדים זרים שהגיעו לישראל במסגרת ההסכמים אלו וכן לעובדים זרים המועסקים בישראל בענף הבניין באמצעות חברות ביצוע זרות^{***} שהורשו לפעול ולהעסיק עובדים בישראל ועבורה.⁴ מרכז פניות זה מופעל על ידי המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI) ורשות האוכלוסין וההגירה. עלון זה מציג את הנתונים שנאספו מאז שנת 2014, אז הוקמה המערכת הממוחשבת המאפשרת ניתוב הפניות בין גורמי הטיפול, איסוף הנתונים וניתוחם.⁵ צוות CIMI בתחום הגירת עבודה מסייע לרשות האוכלוסין וההגירה ביישום ההסכמים הבילטרליים, כולל:

1. פעילות טרום הגעה בחמש מדינות מוצא, כולל עבודה ישירה מול שותפים ממשלתיים ועמותות בפרסום המשרות, מיון המועמדים וגיוס העובדים.
2. קבלה בשדה התעופה של עובדים משש מדינות.
3. אוריינטציה לאחר הנחיתה לעובדים משש מדינות, בה הם מקבלים מידע אודות זכויות וחובות, רקע על ישראל ומידע שימושי, ועוד.
4. תפעול מרכז פניות לעובדים זרים משבע מדינות לאורך כל תקופת השהות שלהם בישראל.

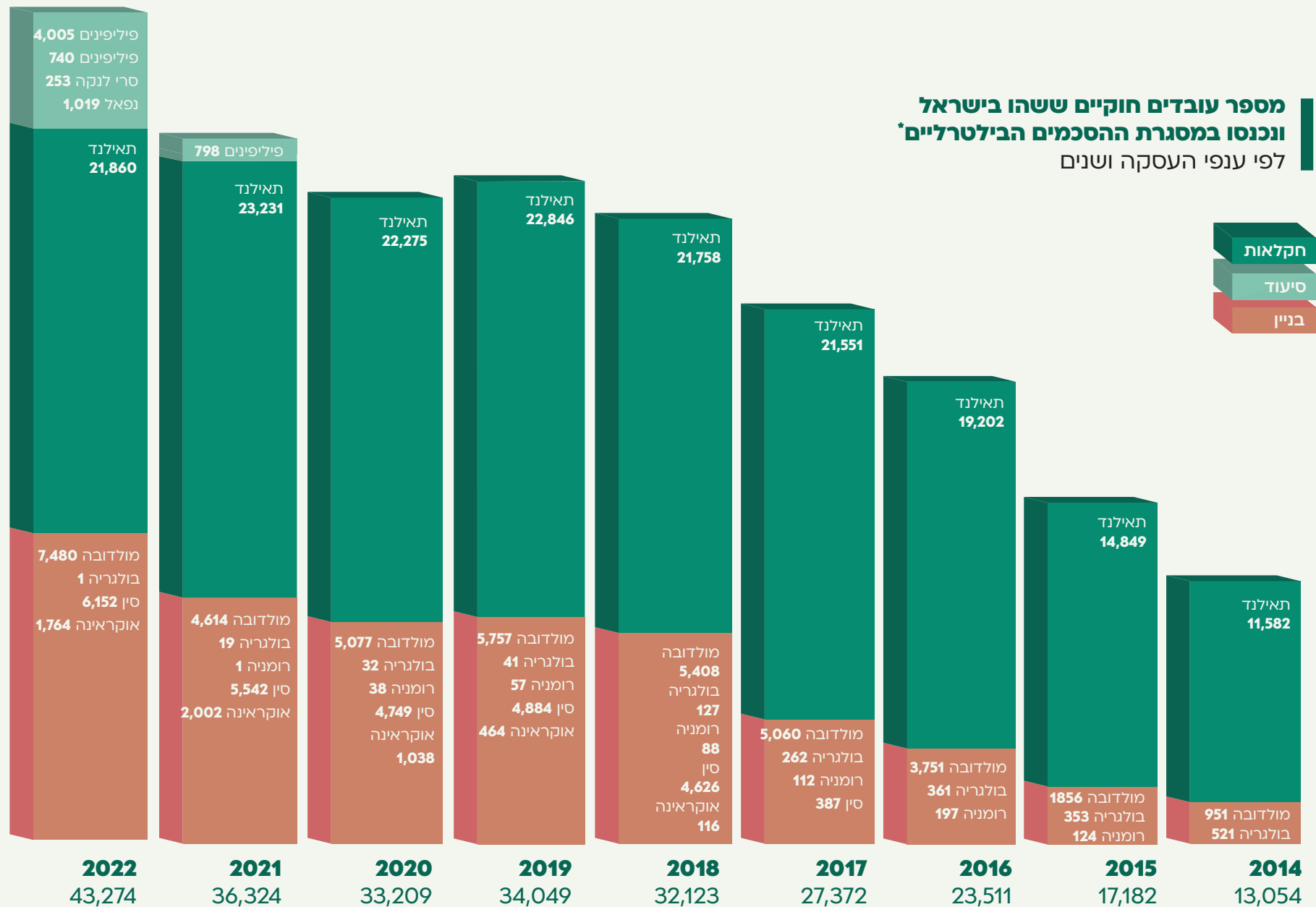
^{***} נכון לסוף שנת 2022, שהו בישראל באופן חוקי כ-5,950 עובדים זרים מסין ומטורקיה עליהם חלים נהלי חברות הביצוע הזרות.

* בעלון הנתונים הקודם (לשנת 2021) נפלה טעות בחישוב החיסכון המשוער בדמי התיווך הבלתי חוקיים. החיסכון המשוער הכולל עד לשנת 2021 היה כ- \$464,897,273, ולא \$515,415,435 כפי שנקבע.

החישוב של דמי התיווך שנחסכו לא כולל את דמי התיווך שהיו נחסכים מ-2,434 עובדים שהגיעו ממולדובה ואוקראינה, מכיוון שאין נתונים על גובה דמי התיווך ששולמו על ידם לפני ההסכמים.

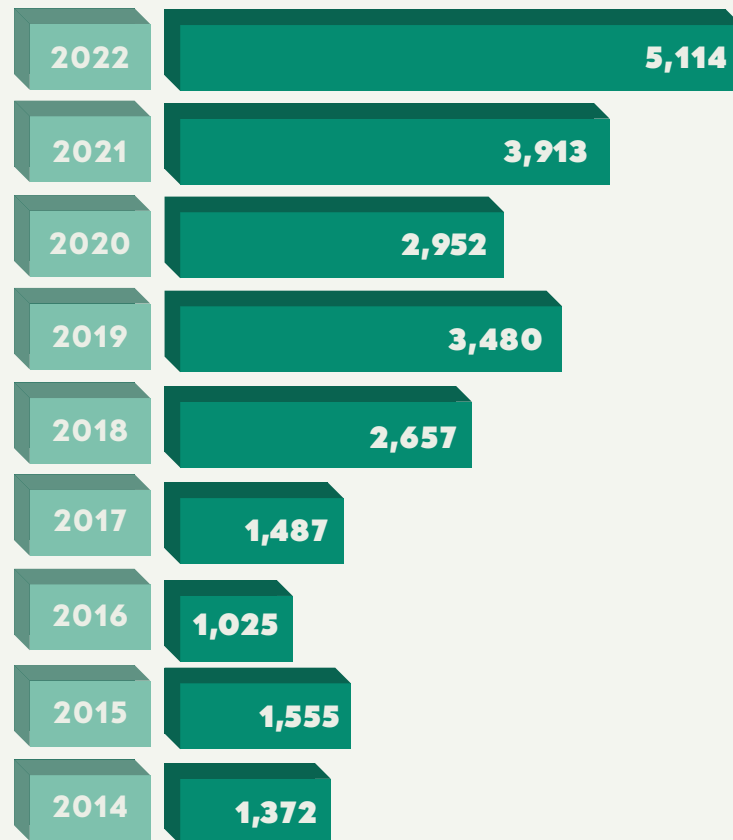
^{**} ישנם הסכמים והסדרים נוספים עליהם ישראל חתמה אך אינם מיושמים עוד. אלה כוללים הסכמים עם סרי לנקה בענף חקלאות עונתית (2010), בולגריה בענף בניין (2012), רומניה בענף בניין (2015).

מספר עובדים חוקיים ששהו בישראל ונכנסו במסגרת ההסכמים הביטורניים* לפי ענפי העסקה ושנים



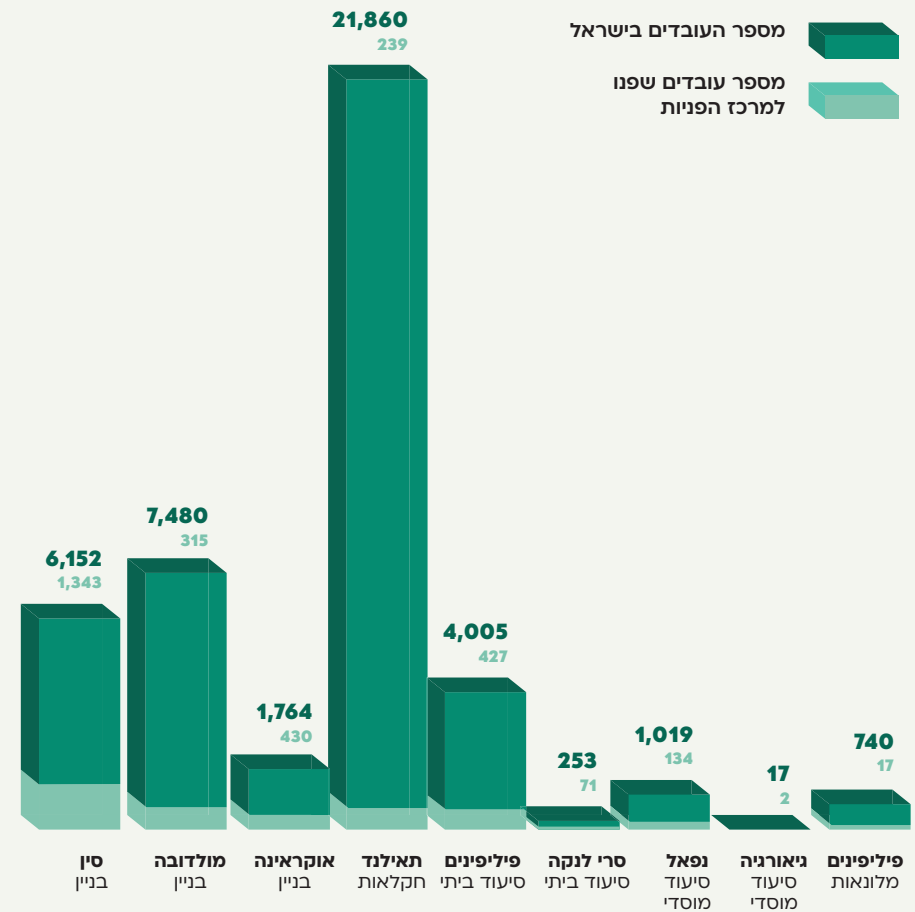
* הנתונים כוללים עובדים ששהו עם אשרה בתוקף. מכסת העובדים לפי רשות האוכלוסין וההגירה כוללת גם עובדים ללא אשרה בתוקף. לא כולל קבוצות נוספות המקבלות מענה ממרכז הפניות: עובדי בניין שהגיעו דרך חברות ביצוע זרות (5,949) ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת ההסכמים ניסיוניים מסרי לנקה ונפאל (111). כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו ומדינות אלו ששוהים בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הביטורני.

מספר פניות שהתקבלו במרכז הפניות לפי שנה*



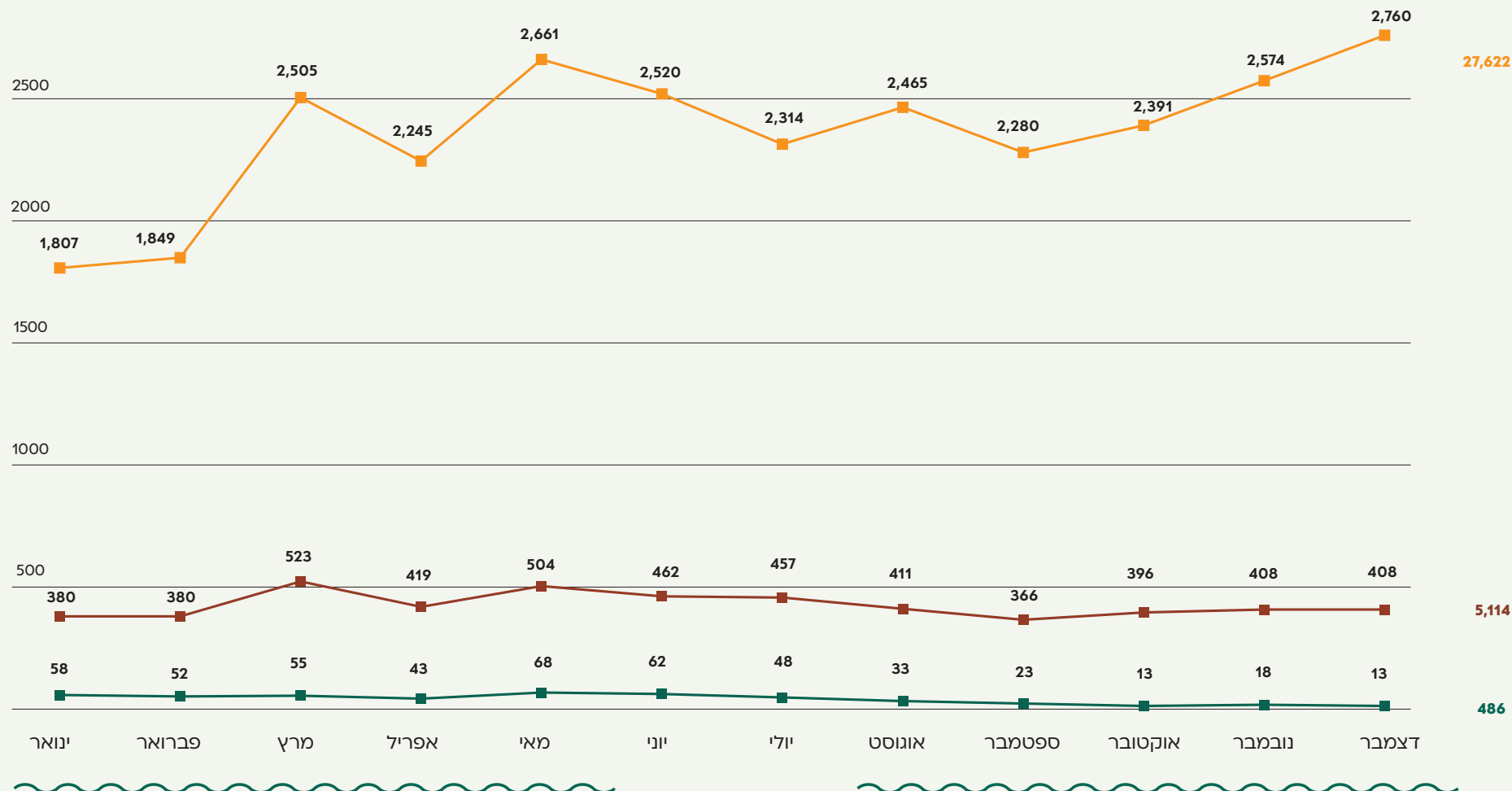
* העלייה במספר הפניות מקורה בין השאר גם בעלייה במספר העובדים הזרים המגיעים במסגרת הסכמים בילטרליים.

מספר העובדים שפנו למרכז הפניות ביחס למספר העובדים ששהו בישראל בשנת 2022* לפי ארצות מוצא



* בשנת 2022 התקבלו 15 פניות מעובדי חברות ביצוע מסין.

שנת 2022: נתוני פעילות מרכז הפניות*



סה"כ

27,622 שיחות נכנסות

5,114 פניות חדשות

486 פניות מקוונות

* בשנה האחרונה ממשיכה מגמת עלייה מוגברת בפנייה של עובדים זרים למרכז הפניות באמצעות אפליקציות צ'אט (WhatsApp, WeChat, Viber וכו') לצורך בירורי המשך על פניות קיימות.
** 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 2022 בוצעו 15,776 שיחות יוצאות.

מבין הפניות בנושא בירור מידע:

איתור חברת כוח אדם	72%
בירור זכויות	7%
מעבר בין מעסיקים	6%

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

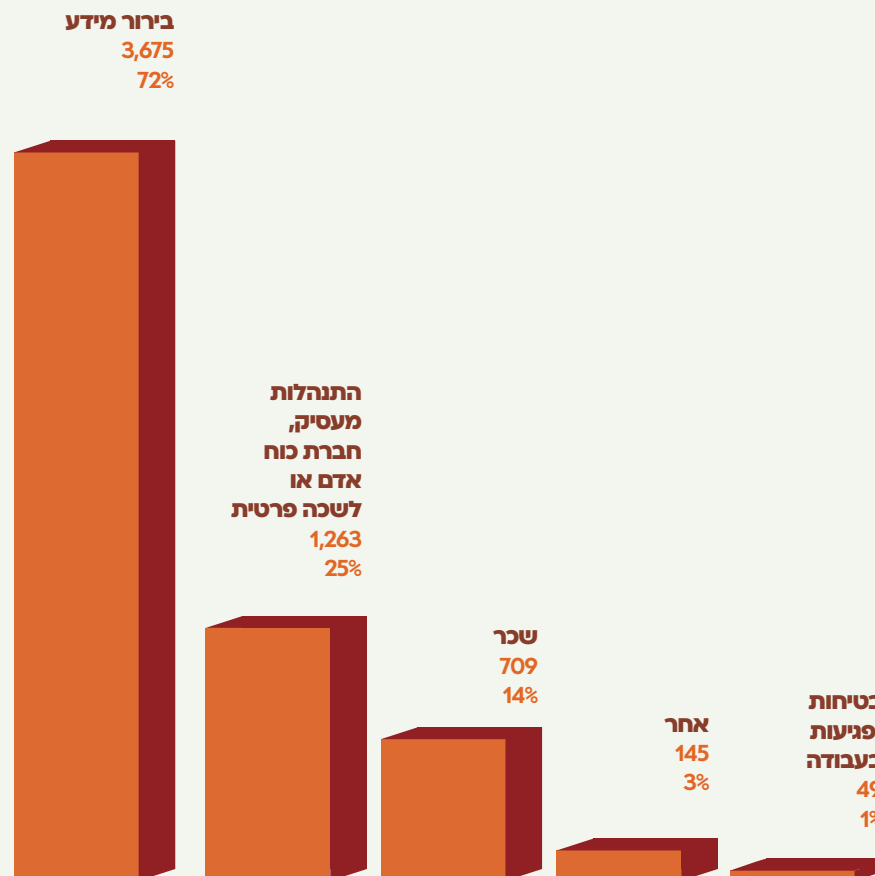
יחס מעסיק	21%
אי-סיוע תאגיד/לשכה	21%
התנהלות מנהל שטח	15%

מבין הפניות בנושא שכר:

שכר שלא שולם	43%
שכר שאינו עומד בדרישות החוק	32%
שכר ששולם ללא תלוש משכורת	15%

מבין הפניות בנושא אחר:

אי משיכת פיקדון	54%
מצב רפואי	20%
הטרדה מינית	19%

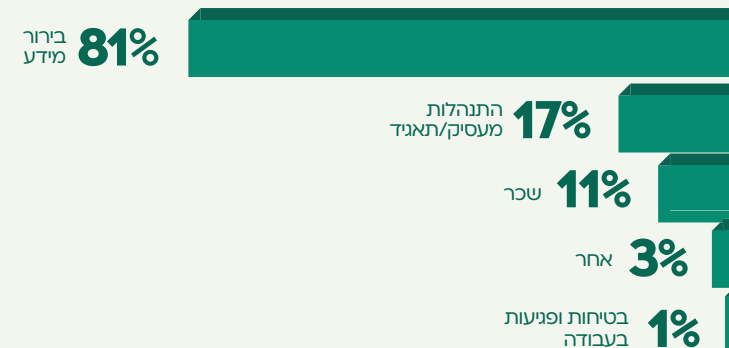


* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

פניות לפי ענפי העסקה ענף הבניין

2022	2021	2020	
3,956	3,289	2,345	מספר פניות
21,345	16,910	13,536	מספר עובדים ששהו בישראל
2,067	1,963	943	מספר עובדים שפנו
10%	12%	7%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2022 (%)

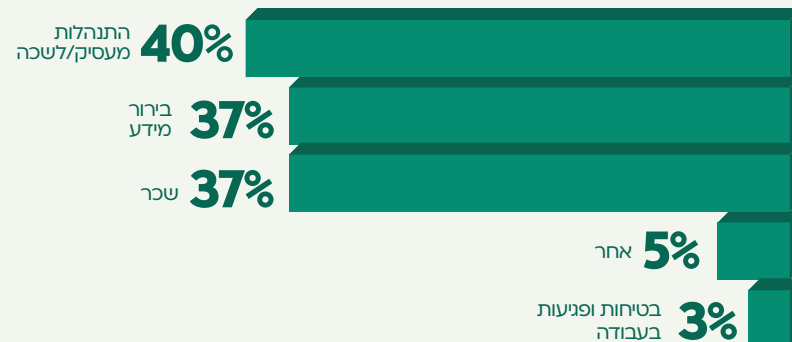


* החל משנת 2019 נספרים לראשונה עובדי חברות הביצוע, המקבלים גם הם מענה ממרכז הפניות.

פניות לפי ענפי העסקה ענף החקלאות

2022	2021	2020	
291	502	570	מספר פניות
21,860	23,231	22,275	מספר עובדים ששהו בישראל
250	465	504	מספר עובדים שפנו
1%	2%	2%	אחוז הפונים מתוך השוהים

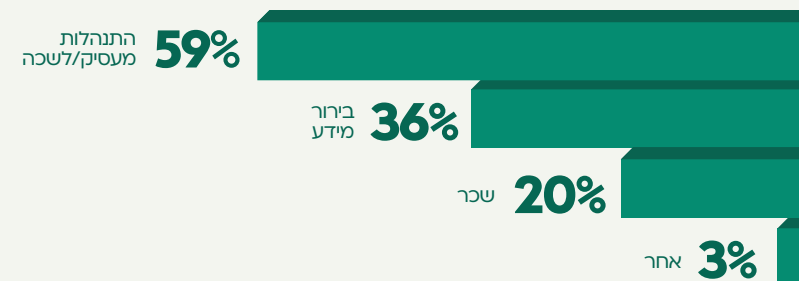
נושאי פניות עיקריים לשנת 2022 (%)



פניות לפי ענפי העסקה ענף הסיעוד הביתי



נושאי פניות עיקריים לשנת 2022 (%)

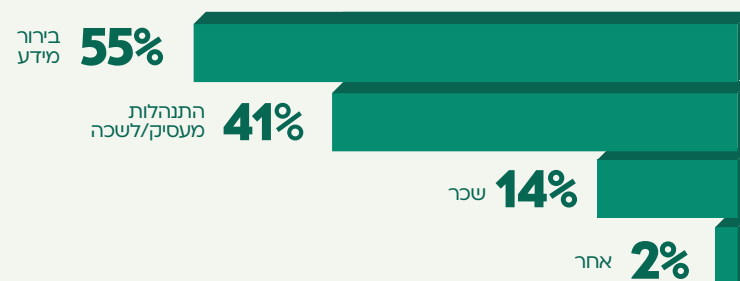


* הגעה מהפיליפינים בסיעוד ביתי החל מיולי 2021
** הגעה מסרי לנקה החל ממרץ 2022

פניות לפי ענפי העסקה ענף הסיעוד המוסדי



נושאי פניות עיקריים לשנת 2022 (%)



* הגעה מנפאל החל מסוף ינואר 2022

פניות לפי ענפי העסקה ענף המלונאות

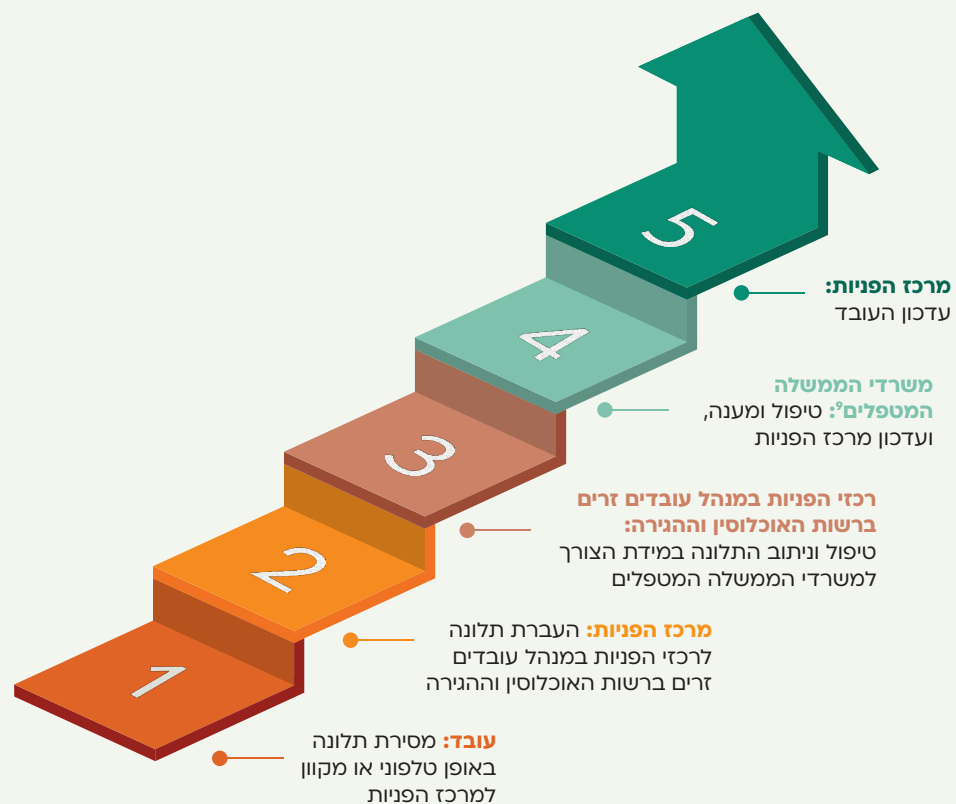
2022**	
19	מספר פניות
740	מספר עובדים ששהו בישראל
17	מספר עובדים שפנו
2%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2022 (%)



** הגעה מהפיליפינים במלונאות החל מיוני 2022

הליך הטיפול בפנייה



מצב הטיפול בפניות שנת 2022

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 אחראי לטיפול בנושאי שכר⁷ ותנאי העסקה נלווים, ולנושאי בטיחות בעבודה.

מתוך 5,114 פניות שהתקבלו בשנה האחרונה



דוגמאות לטיפול בתלונה על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים בשנת 2022

1. קבוצת עובדים נפאלים בענף הסיעוד המוסדי, ששהו בישראל ארבעה חודשים בעת הגשת בקשת סיוע במעבר מעסיק. העובדים במוסדות סיעודיים אינם מקושרים לחברת כוח אדם שיכולה לסייע להם במציאת מעסיק ועל כן, חובת מציאת מעסיק חדש מוטלת עליהם. למרות פניות עצמאיות שעשו העובדים למוסדות הקיימים הם נתקלו בקשיים בהסדרת העסקתם דרך מוסד חדש. כספם אזל וניסיונותם למצוא לעצמם דיור לא צלח. הפנייה הועברה לטיפול דחוף של רכזי רשות ההגירה ובעזרתם נמצאה התאמה למוסד אשר חיפש עובדים. העובדים כולם הצליחו להסדיר את מעמדת החוקי, חלקם במוסד שהוצע וחלקם במוסד אחר.

2. עובדת פיליפינית בענף הסיעוד הביתי, שנמצאת שנה בארץ, פנתה להגשת תלונת ש.כר. היא דיווחה שלא קיבלה כ-30% מהשכר החודשי שהייתה אמורה לקבל על פי חוק עבור חודש עבודה. מרכז הפניות ביקש מהעובדת להגיש לו הוכחות תומכות לגרסה שלה, לאחר איסוף הנתונים הרלוונטים העובר הטיפול לעובדי רשות ההגירה. לאחר בחינת המקרה הוא הועבר להמשך טיפול על ידי יחידת הממונה על זכויות עובדים זרים, ואלו פנו ישירות ללשכת העובדת לטיפול פנימי אל מול המעסיק. למרות ניסיון התחמקות המעסיק מהשלמת התשלום המלא, יחידת הממונה על זכויות עובדים זרים פנתה ללשכה שוב והפצירה בה על סיוע בהסדרת התשלום. בתום שלושה חודשי טיפול קיבלה העובדת את שכרה כחוק.

3. עובד אוקראיני בענף הבניין שנזקק לעזרה במשיכת כספי הפיקדון שלו בעקבות חזרה בהולה לאוקראינה בעקבות מלחמת רוסיה-אוקראינה. העובד דיווח שפנה לנציג התאגיד שלו לקבלת עזרה מהירה בהגשת טופסי משיכת הפיקדון לפני טיסתו. תחילה התאגיד התנהל בעצלתיים ולא הבין את דחיפות העובד ואת העובדה שבתחילת הלחימה נסגרו הבנקים באוקראינה ולכן לא יהיה אפשרי לשלוח לעובד את הפיקדון שצבר. לאחר בירורים נוספים עם העובד נעשתה פנייה לתאגיד על ידי רכזי הרשות ולאחר מכן אך העובד מיהר ויצא חזרה לאוקראינה. מרכז הפניות יצר קשר עם העובד והובהר לו שברגע שיהיה ניתן להעביר כסף לאוקראינה יוכל לקבל את כספו. כעבור חודש פנה שוב העובד ויחידת הפיקדונות הסדירה את בקשתו וכספו הועבר לאוקראינה.

הערות שוליים

1. 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.

2. ראה החלטת ממשלה מס': 31.7.2015, 4024

3. הערכות החסכון בדמי התיווך בכל אחד מהענפים מבוססות על ממצאי דוח "יעילות ההסכמים הביטורליים: גיוס, מימוש זכויות, תנאי חיים ותעסוקה של מהגרי עבודה מתאילנד, סין, סרי לנקה ונפאל בישראל 2011-2018", רבקה רייכמן ונונה קושנירוביץ (2018), כמו גם על ממצאי דוח "עבודה שחורה, כסף שחור – תמונת מצב 2016", קו לעובד (2016), שמתייחס לדמי התיווך שמשלמים עובדי סיעוד מהפיליפינים. בנוסף, לתקנות שירות התעסוקה בנושא תשלומים מותרים בחוק לגבייה מעובדים זרים עבור שירותי לשכה פרטית בחקלאות ובסיעוד ר'

4. ר' החלטת ממשלה מס' 1321, 24.03.2016

5. הנתונים בחלקי העלון השונים מעודכנים נכון למועד הוצאתם.

6. מרכז הפניות מקבל פניות בנושאים שונים. חלק מהפניות הן תלונות המועברות לטיפול. ר' עמוד 21-20.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

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
1700-707-889
- [פנייה מקוונת](#)