

מרכז הפניות לעובדים זרים במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתוני 2023
תשפ"ג-תשפ"ד

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



דבר מנהלת האגף להסכמים ביטורליים

המרכז לפניות עובדים זרים נוסד בשנת 2012 ע"י רשות האוכלוסין וההגירה בשיתוף עמותת CIMI זאת במסגרת ההסכמים הביטורליים, במטרה לאפשר לעובדים הזרים טיפול מקצועי ויעיל בפניותיהם השונות בזמן השהות שלהם בישראל.

במהלך השנים הורחבה פעילות מרכז הפניות והמרכז התחיל לתת מענה לעובדים אשר גויסו במסגרת ההסכמים הביטורליים ממדינות וענפים נוספים, כמו גם לעובדים זרים שגויסו לישראל שלא במסגרת ההסכמים הביטורליים.

בשנת 2023 ביצע מרכז הפניות מספר מהלכים לשיפור הטיפול בפניות לרבות מעבר למערכת חדשנית אשר מאפשרת קיצור משך זמן הטיפול וביצוע בקורות, זאת לצד הרחבת ההסברה לעובדים לאחר הגעתם ארצה.

אירועי ה-7.10 השפיעו על כלל השוהים בישראל, לרבות העובדים הזרים. מרכז הפניות הבין את חשיבותו העצומה בשעת משבר זו והעמיד כלים שאפשרו טיפול מיידי בפניות מסוג שלא הכרנו קודם, פניות של עובדים להתפנות משובים שנטבחו, בקשות לציווד בסיסי לעובדים שנמלטו, מתן סיוע נפשי ראשוני, בקשות לצאת מישראל לאלתר ועוד. החל מיום ה-7.10 בשעות הבוקר, פתח מרכז הפניות קו מענה מיידי לעובדים בעוטף כמו ביתר חלקי המדינה והפיץ כללים והנחיות התגוננות תוך הרחבת שעות המענה.

היכולת של העובדים הזרים לפנות בשעת משבר זו למרכז הפניות ולקבל סיוע מיידי זכתה לתשבחות רבות מהמדינות השונות והוכיחה שוב את חיוניותו הרבה. בימים אלו אנו מתפללים לשלומם ולחזרתם של כלל החטופים, הישראלים והזרים כאחד ומתפללים כי השקט והביטחון יחזרו למדינתנו.

בכבוד רב

שירלי רייסין ששון

מנהלת האגף להסכמים ביטורליים

שנת 2023 במספרים

16,548 עובדים זרים הגיעו לישראל
במסגרת ההסכמים הביטורליים



7,504 פניות התקבלו במרכז הפניות



4,394 עובדים פנו למרכז הפניות



361 עובדים ראשונים נכנסו לארץ
בסוף חודש דצמבר 2023 במסגרת
ההסכם עם סרי לנקה בחקלאות



\$173,000,000 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.

1. מבצע סקרים יזומים בקרב העובדים, המשמשים ללמידה של מגמות ותופעות שונות וכן לפיתוח מענים;
2. מנגיש שפתית לעובדים מידע הנוגע להעסקתם ושהותם בישראל, כמו גם לזכויות וחובות בעבודה, באמצעות מסרונים, באפליקציות ייעודיות וברשתות חברתיות;
3. קבלת פנים של עובדים חדשים בנתב"ג;
4. אוריינטציה לעובדים חדשים בארץ באפליקציות ייעודיות.

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 שונות².

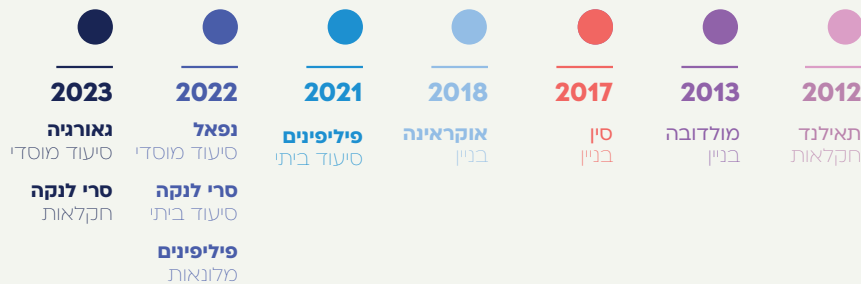
רשות האוכלוסין וההגירה, האמונה על יישום ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדי כח אדם, פעלה יחד עם המדינות השונות לגיוס של כ-109,500 עובדים מיומנים ומקצועיים תוך שמירה על זכויותיהם. בשנת 2023 יישמה **רשות האוכלוסין וההגירה** הסכמים עם שמונה מדינות שונות בחמישה ענפי שונים, ובימים אלו מתנהל מו"מ עם מדינות נוספות.

ההסכמים הבילטרליים צמצמו באופן משמעותי את גביית דמי התיווך הבלתי חוקיים וכתוצאה מכך עלות ההגעה לארץ ירד 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-\$722,000,000*.

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.

* החישוב של דמי התיווך שנחסכו לא כולל את דמי התיווך שהיו נחסכו מ-3,431 עובדים שהגיעו ממולדובה ואוקראינה, מכיוון שאין נתונים על גובה דמי התיווך ששולמו על ידם לפני ההסכמים.

שנות יישום ההסכמים הבילטרליים בין ישראל למדינות אחרות**



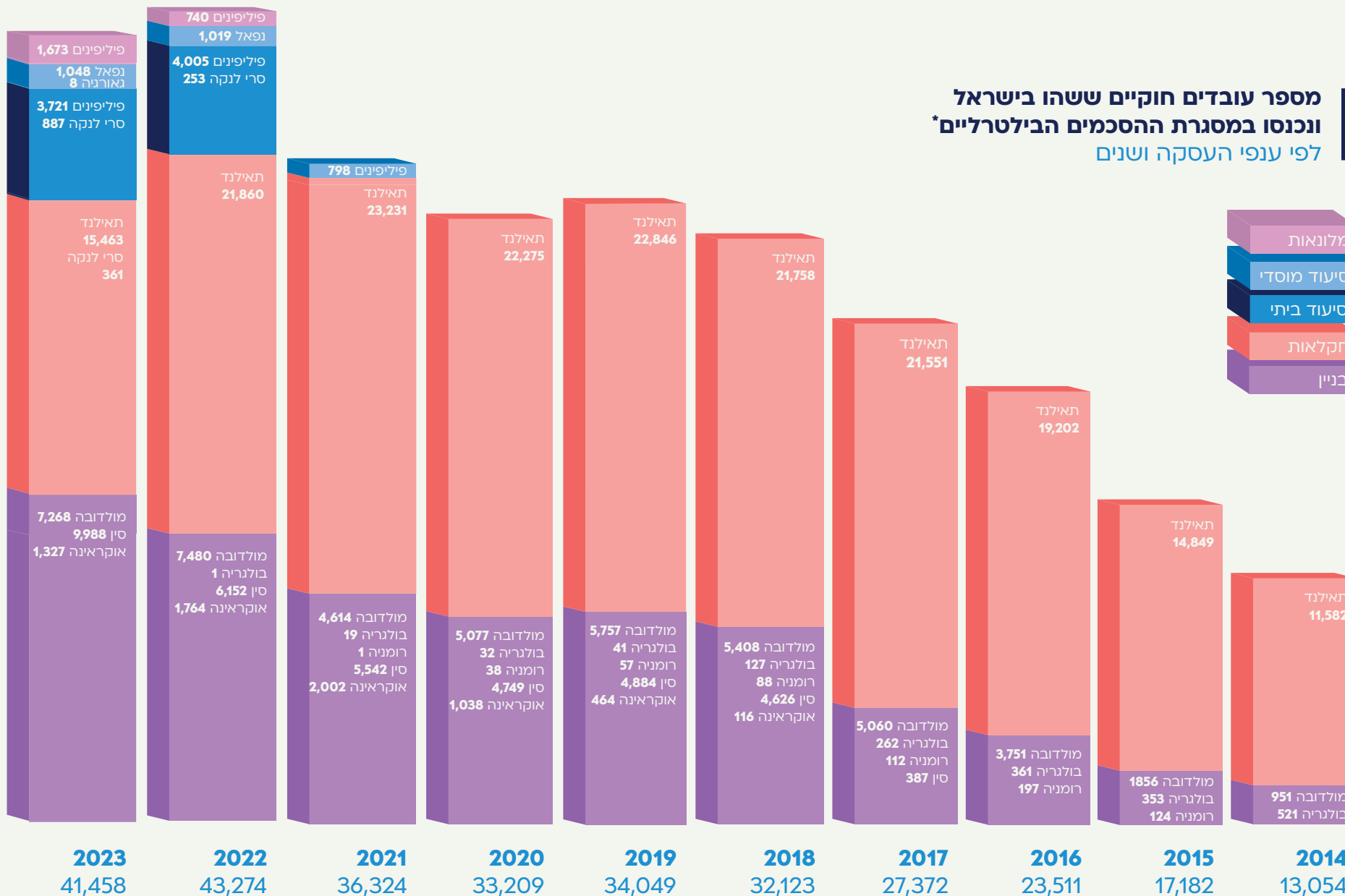
אודות מרכז הפניות CIMI

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 הסכמים אלו וכן לעובדים זרים המועסקים בישראל בענף הבניין באמצעות חברות ביצוע זרות*** שהורשו לפעול ולהעסיק עובדים בישראל ועבורה³. כמו כן, מאז תחילת מלחמת חרבות ברזל, ניתן מענה גם לעובדים זרים שהגיעו לישראל במסגרת גיוס פרטי. 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 וניתוחם⁴.

** 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), כמו גם שני הסכמים ניסיוניים בענף סיעוד, עם נפאל (2016) וסרי לנקה (2017). מדובר בהסכמי פילוט שאינם בכוח כעת, אך כעתם ישנם הסכמים קבועים עם סרי לנקה בסיעוד ביתי וחקלאות ונפאל סיעוד מוסדי.

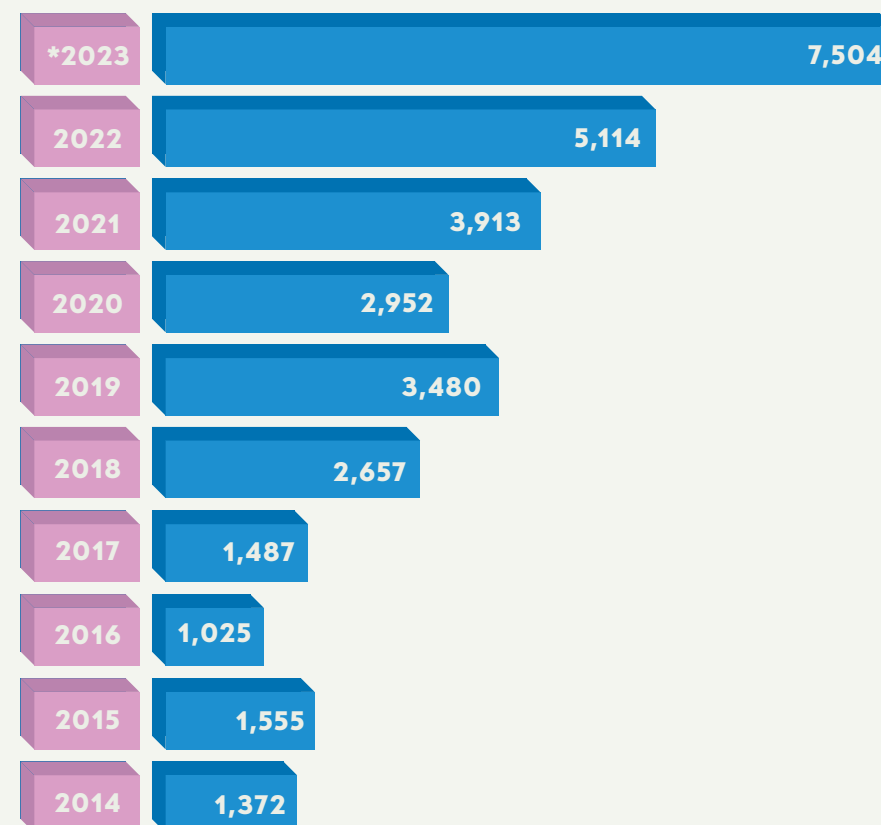
*** נכון לסוף שנת 2023 שהו בישראל באופן חוקי כ-6,200 עובדים זרים מסין ומטורקיה עליהם חלים נהלי חברות הביצוע הזרות.

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



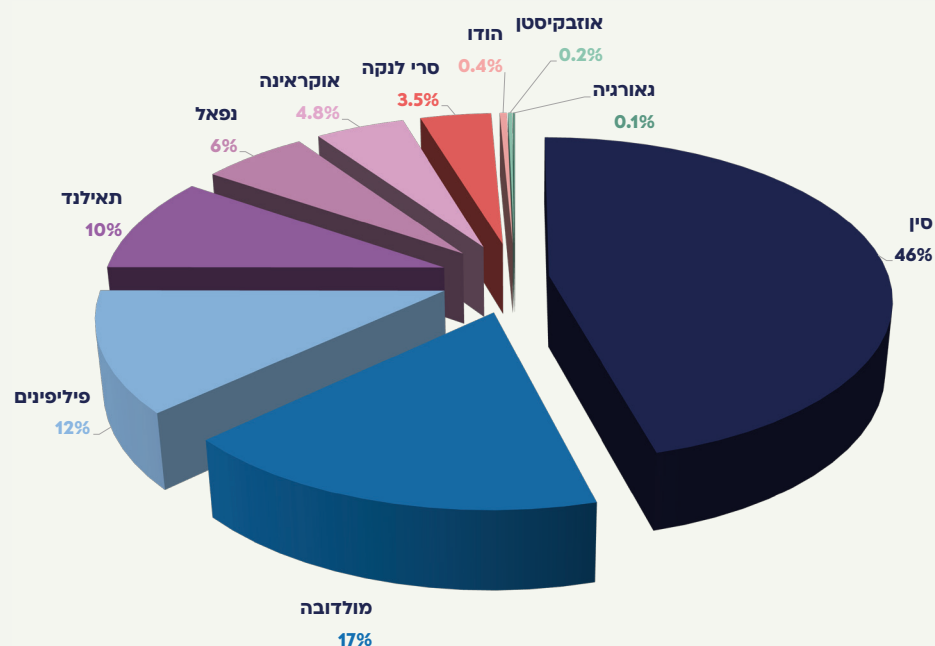
* הנתונים כוללים עובדים ששהו עם אשרה בתוקף. מכסת העובדים לפי רשות האוכלוסין וההגירה כוללת גם עובדים ללא אשרה בתוקף. לא כולל קבוצות נוספות המקבלות מענה ממרכז הפניות: עובדי בניין שהגיעו דרך חברות ביצוע זרות (6,180), ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת הסכמים ניסיוניים מסרי לנקה ונפאל (67). כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו וממדינות אלו ששהו בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הביטורלי.

מספר פניות שהתקבלו במרכז הפניות לפי שנה



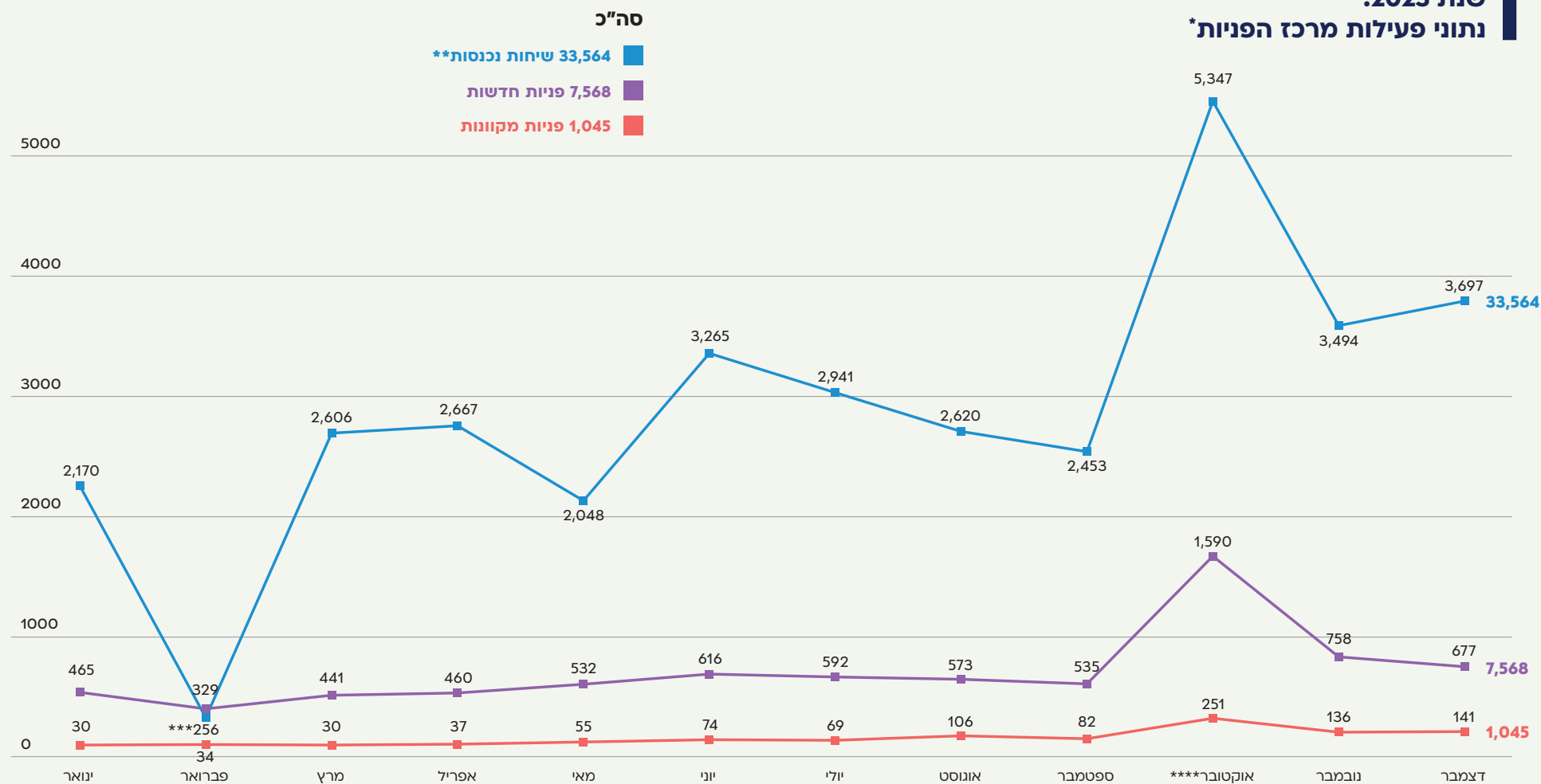
* העלייה במספר הפניות מקורה בין השאר גם בעלייה במספר העובדים הזרים המגיעים במסגרת הסכמים בילטרליים ותחילת מלחמת חרבות ברזל ב-07/10/2023.

עובדים שפנו למרכז הפניות בשנת 2023* (%) לפי ארצות מוצא



* בנוסף לכך למרכז הפניות פנו עובדי ענף סיעוד ביתי שהגיעו לישראל דרך גיוס פרטי 17 עובדים הודים, 10 עובדים אוזבקים, 20 עובדים מולדביים ו-6 עובדים אוקראיניים כמו גם בשנת 2023 התקבלו 38 פניות מעובדי חברות ביצוע מסין.

שנת 2023: נתוני פעילות מרכז הפניות*



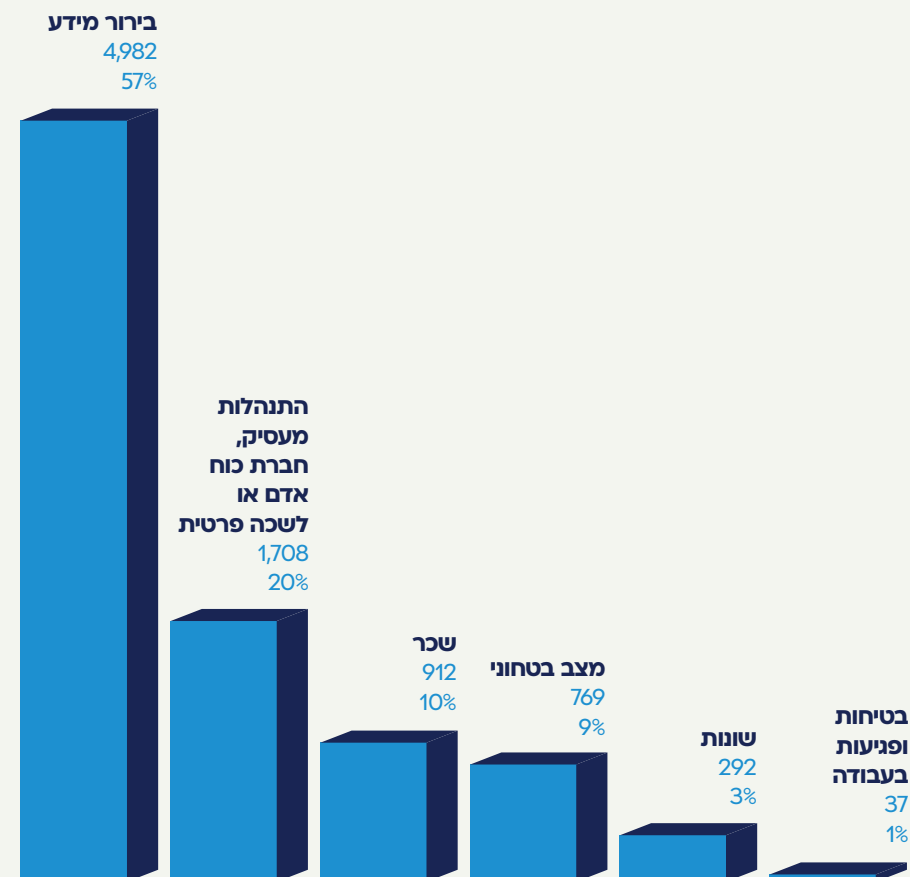
*** בחודש פברואר 2023 מרכז הפניות לעובדים זרים עבר למערכת ממוחשבת Squaretalk. עקב עיכובים טכניים לא היה אפשרי לקבל שיחות נכנסות מעובדים זרים, לכן התקבלו יותר פניות באמצעות אפליקציות בטלפון.

**** בחודש אוקטובר 2023 מספר הפניות עלה משמעותי עקב כמות הפניות שהתקבלו בימים הראשונים לפרוץ המלחמה. בהקשר הזה שמספר השיחות הנכנסות הוכפל ביחס לממוצע החודשי, מספר הפניות החדשות הוכפל פי 3, מספר הפניות המקוונות כמעט פי 4.

* 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 2023 בוצעו 23,288 שיחות יוצאות.

** בשנה האחרונה חלה עלייה מוגברת בפנייה של עובדים זרים למרכז הפניות באמצעות אפליקציות צ'אט (WhatsApp, WeChat, Viber וכו') לצורך בירורי המשך על פניות קיימות.

נושאים העולים מהפניות בשנת 2023*



בכל נושא הצגת שלושת הנושאים העיקריים של הפניות, מבין הפניות בנושא בירור מידע:

איתור חברת כוח אדם	69%
בירור בנוגע לרישיון עבודה	7%
בירור בנוגע למעבר מעסיק	7%

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

יחס מעסיק/חברת כ"א/מנהל שטח	27%
אי-סיוע תאגיד/לשכה	21%
עבודה ללא/טרם הסדרת רישום	6%

מבין הפניות בנושא שכר:

שכר שלא שולם	36%
שכר שאינו עומד בדרישות החוק	22%
שכר ששולם ללא תלוש משכורת	15%

מבין הפניות בנושא אחר:

אי משיכת פיקדון	59%
מצב רפואי	20%
עובד ללא רישיון עבודה/עובד ללא עבודה	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%.

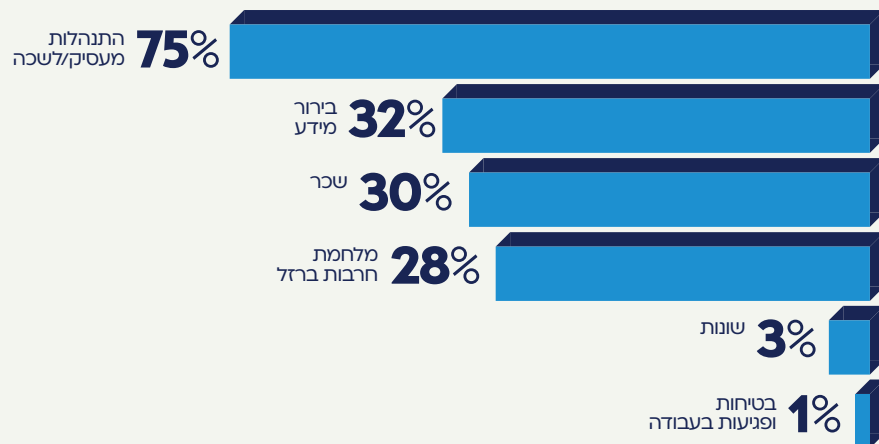
פניות לפי ענפי העסקה ענף החקלאות

2023	2022	2021	
523	291	502	מספר פניות
15,824	21,860	23,231	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
423	250	465	מספר עובדים שפנו
3%	1%	2%	אחוז הפונים מתוך השוהים

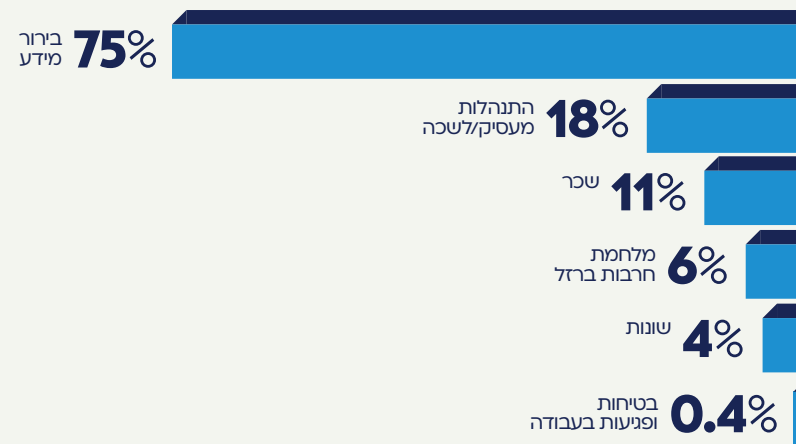
פניות לפי ענפי העסקה ענף הבניין

2023	2022	2021	
5,438	3,956	3,289	מספר פניות
18,583	21,345	16,910	מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
2,958	2,067	1,963	מספר עובדים שפנו
16%	10%	12%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2023 (%)



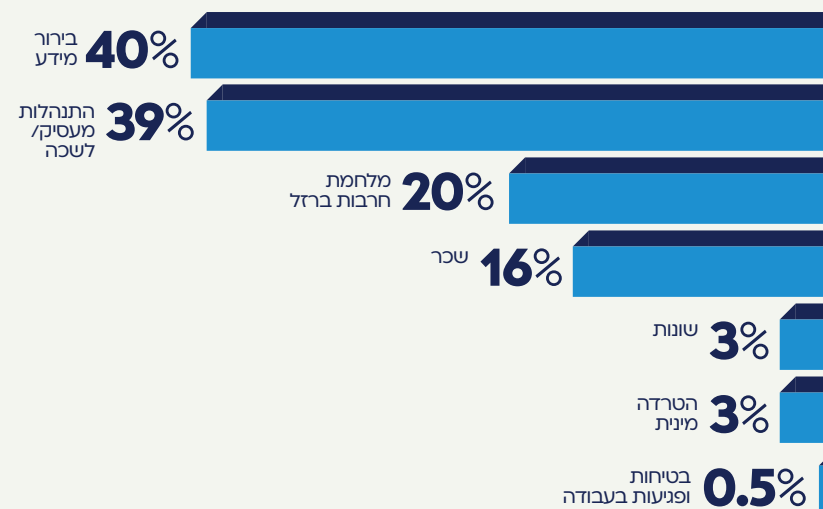
נושאי פניות עיקריים לשנת 2023 (%)



פניות לפי ענפי העסקה ענף הסייעוד הביתי

2023	2022	2021	
694	664	122	מספר פניות
4,608	4,116	798	מספר עובדים ששאו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
539	516	104	מספר עובדים שפנו
12%	13%	13%	אחוז הפונים מתוך השוהים

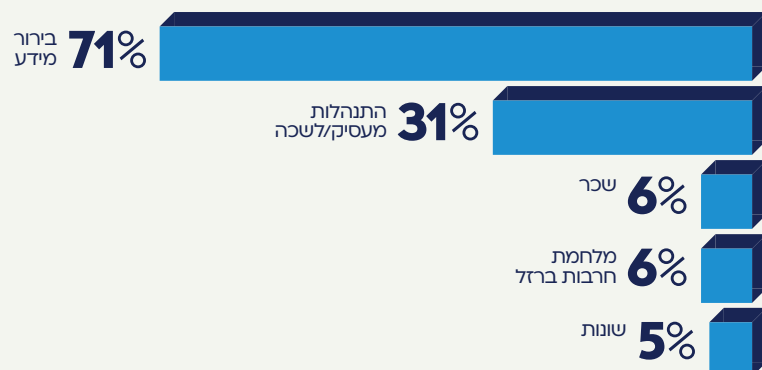
נושאי פניות עיקריים לשנת 2023 (%)



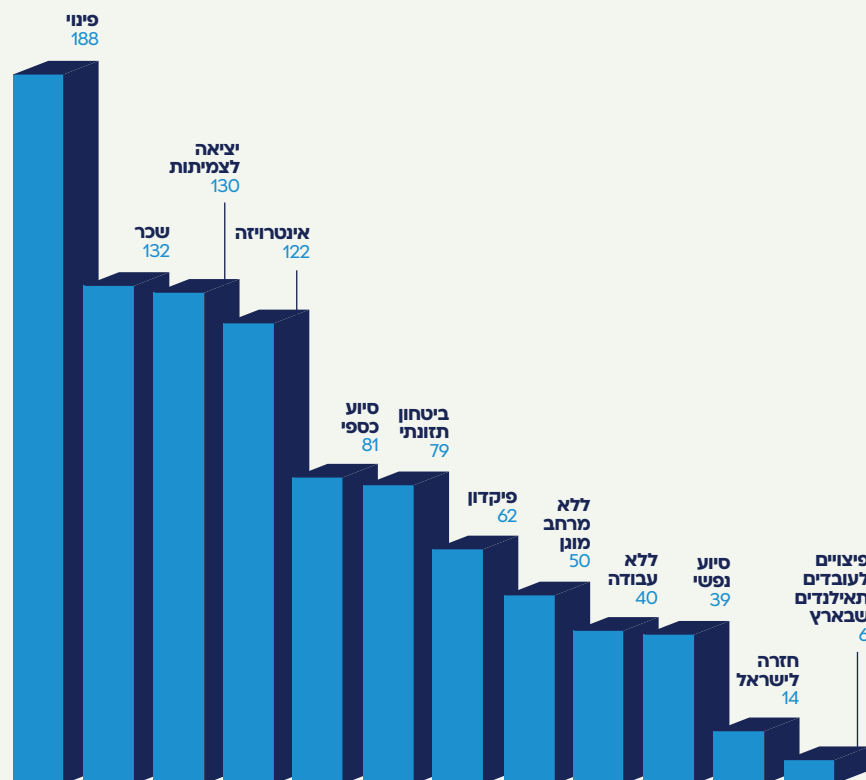
פניות לפי ענפי העסקה ענף הסייעוד המוסדי

2023	2022	
619	184	מספר פניות
1,056	1,020	מספר עובדים ששאו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הביטראליים
259	131	מספר עובדים שפנו
25%	13%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים לשנת 2023 (%)



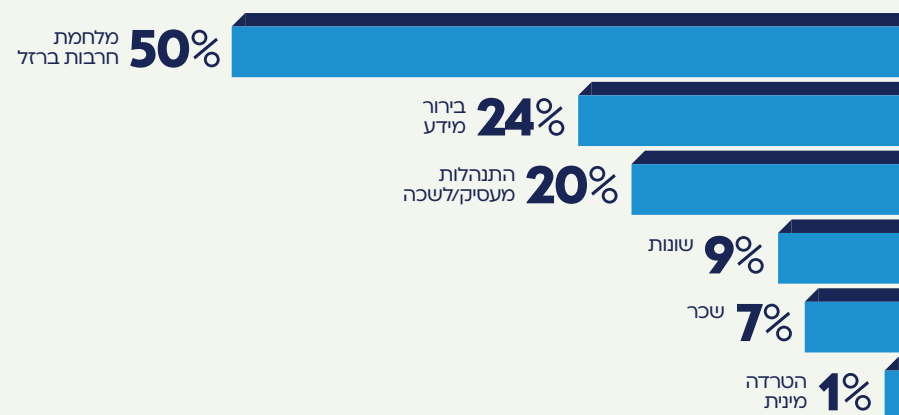
פניות שהתקבלו עקב מלחמת חרבות ברזל (החל מה-07/10/2023) נושאי הפניות



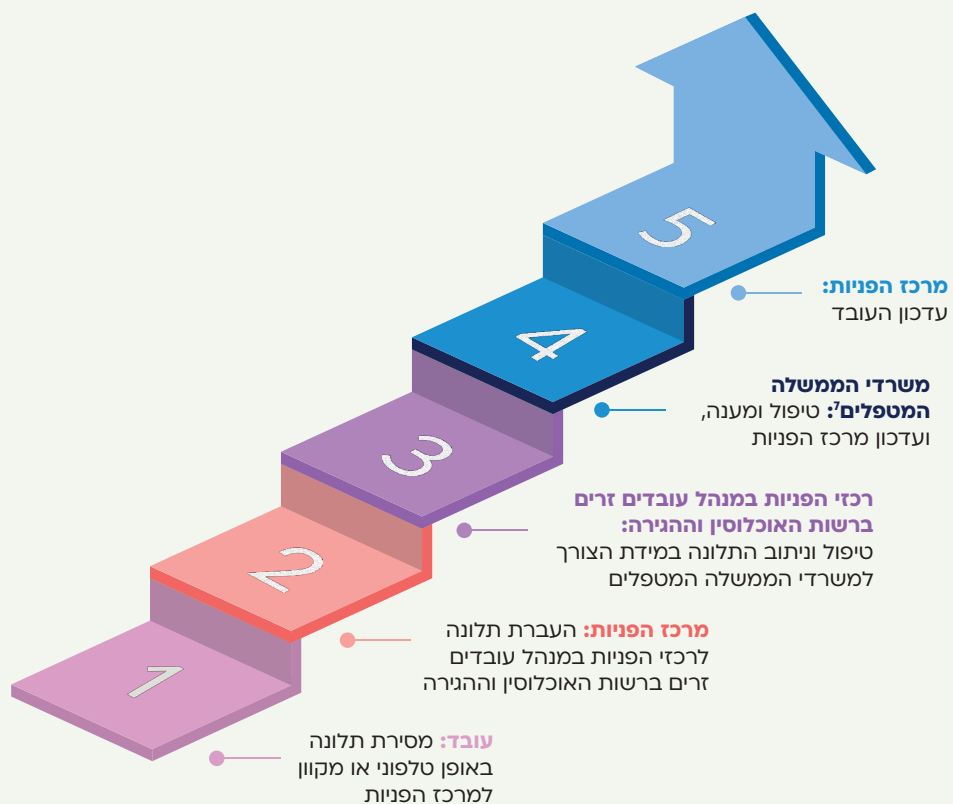
פניות לפי ענפי העסקה ענף המלונאות

2023	2022	
290	19	מספר פניות
1,673	740	מספר עובדים ששחו בישראל והוענו במסגרת ההסכמים הביטחוניים
211	17	מספר עובדים שפנו
13%	2%	אחוז הפונים מתוך השוהים

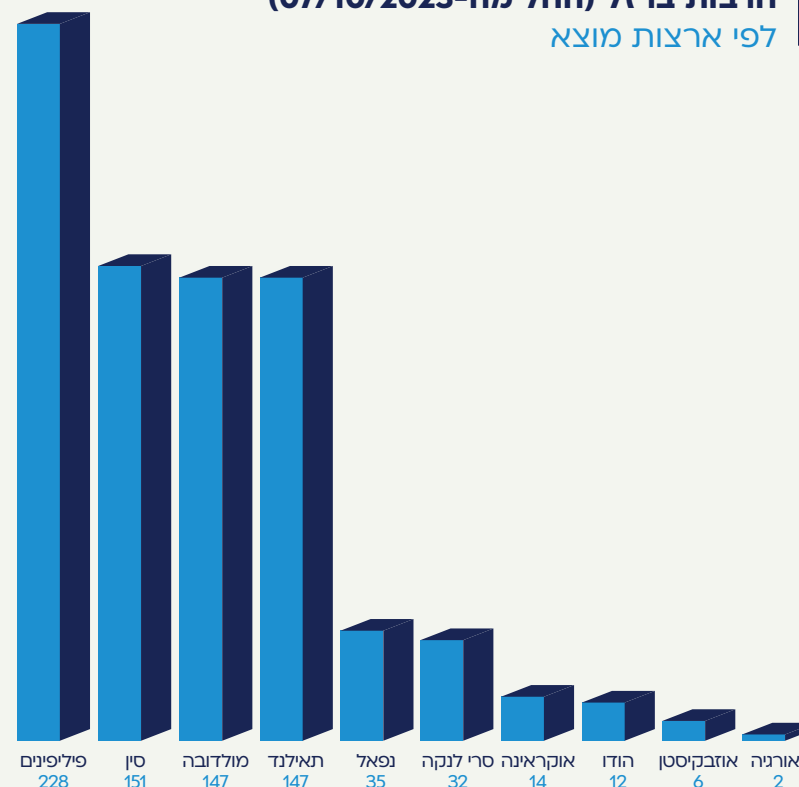
נושאי פניות עיקריים לשנת 2023 (%)



הליך הטיפול בפנייה



מספר הפניות שהתקבלו עקב מלחמת חרבות ברזל (החל מה-07/10/2023) לפי ארצות מוצא



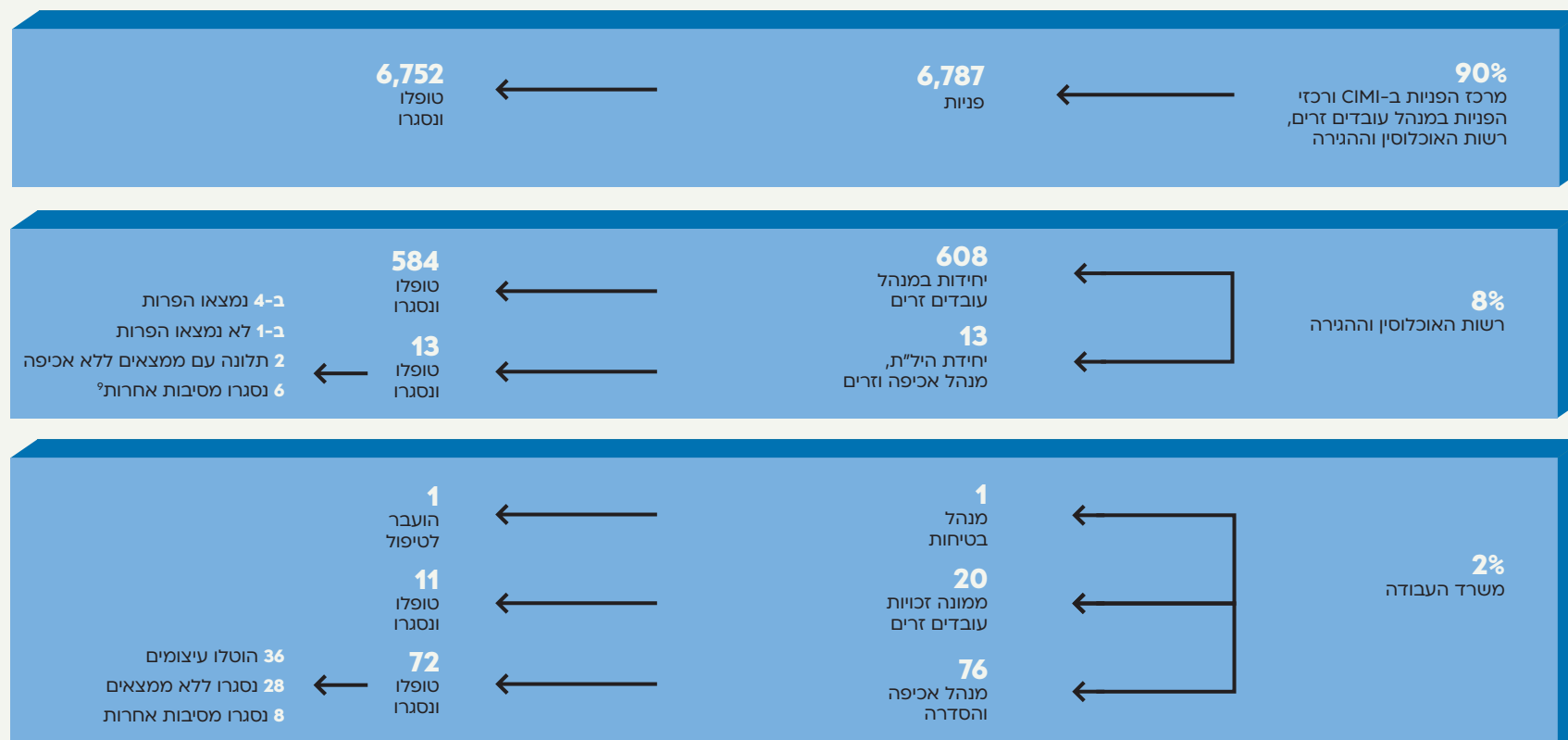
תגובת מרכז הפניות למלחמת "חרבות ברזל"

- הרחבת שעות המענה בכל השפות**
- מתן מענה בסופי שבוע**
- יצירת טפסים מקוונים לפינוי וסיוע נפשי**
- פתיחת קבוצה ייעודית לטיפול במקרי חירום**
- עלייה של 140% במספר השיחות לעומת החודש המקביל אשתקד**

מצב הטיפול בפניות שנת 2023

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 שכר⁸ ותנאי העסקה נלווים, ולנושאי בטיחות בעבודה.

מתוך 7,504 פניות שהתקבלו בשנה האחרונה



דוגמאות לטיפול בתלונה על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים בשנת 2023

1. קבוצת עובדים סינים בענף הבניין פנתה בעקבות קבלת סיוע בפינוי משדרות בימים הראשונים של מלחמת חרבות ברזל. העובדים נמצאו במגורים ללא מקום מוגן ולא יכלו להגיע לעיר אחרת בעצמם. לאחר מספר ניסיונות ליצור קשר עם התאגיד, העובדים לא קיבלו מענה עקב עומס גדול אצל מעסיקים (כמות גבוהה של הפניות, נציגים שנקראו למיילואים). העובדים החליטו לפנות למרכז הפניות לקבל סיוע. הפנייה הועברה לרשות ההגירה לטיפול דחוף. לאחר השיחה עם התאגיד, העובדים הופנו למקום מוגן במרכז הארץ.
2. עובד תאילנדי בענף החקלאות פנה בעקבות אי קבלת שכר חודש פברואר. העובד ניסה לתקשר עם המעסיק ועם הלשכה, אך ללא התקדמות, לכן החליט לפנות למרכז הפניות לעובדים זרים. לאחר קבלת מסמכים מהעובד שיכולים לעזור בהמשך הטיפול (דו"ח שעות), הפנייה הועברה לטיפול רשות ההגירה מול המעסיק. לדברי המעסיק הוא לא יכול היה לשלם לעובד מכיוון שהוא נטש, אך לאחר השיחה עם רשות ההגירה הוא הסכים להעביר תשלום לחשבון העובד. תחילה המעסיק שילם לעובד חלק מהתשלום בלבד עקב אי הבנה מכיוון שחלק מהתשלום הועבר קודם במזומן. לאחר בירור נוסף של רשות ההגירה מול המעסיק, העובד אכן קיבל שכר שלם לחשבון הבנק והבעיה נפתרה.
3. עובדת סרי לנקית בענף הסיעוד הביתי פנתה בעקבות סיוע מול המעסיק לאחר דרישת המעסיק לטפל בתינוק שלו בזמן שמשפחת המטופל תהיה בחו"ל בחופשה. העובדת מאוד חששה לאבד את עבודתה אצל המשפחה במידה והיא תסרב לטפל בו, אך גם פחדה שמשוהו יכול לקרות לתינוק והיא תצטרך להתמודד מול ההשלכות. כאשר העובדת ניסתה לפתור את העניין בעצמה מול המעסיק, נאמר לה לא לדאוג מכיוון שבן משפחה יהיה איתה בערב, אך בשאר הזמן היא נדרשה להיות לבד עם התינוק. הפנייה הועברה לטיפול דחוף של רשות ההגירה מול לשכת העובדת. לאחר בירורים נוספים הוסדר שהעובדת לא תצטרך לטפל בתינוק והבעיה נפתרה.

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' 4024, 31.7.2015: https://www.gov.il/he/departments/policies/2005_des4024
3. ר' החלטת ממשלה מס' 1321, 24.03.2016: https://www.gov.il/he/Departments/policies/2016_des1321
4. הנתונים בחלקי העלון השונים מעודכנים נכון למועד הוצאתם.
5. הערכות החסכון בדמי התיווך בכל אחד מהענפים מבוססות על ממצאי דוח "עילות ההסכמים הביטריים: 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': https://www.nevo.co.il/law_html/law01/999-625.htm
6. מרכז הפניות מקבל פניות בנושאים שונים. חלק מהפניות הן תלונות המועברות לטיפול. ר' עמוד 23-24.
7. 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.
8. 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.
9. 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