

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



Founded by the
American Jewish Joint
Distribution Committee

מרכז הפניות לעובדים זרים במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתוני 2021
תשפ"א-תשפ"ב

דבר מנהלת האגף להסכמים בילטרליים

קוראים יקרים,

אנו מתכבדים להציג בפניכם את עלון הנתונים השנתי לסיכום שנת 2021 של מרכז הפניות לעובדים זרים.

שנת 2021 אופיינה בהרחבה יזומה של הנגשת המידע לעובדים, בפתיחת מרכז הפניות לעובדי ענף הסיעוד הביתי שהגיעו במסגרת הסכמים בילטרליים, ובהערכות להגעת עובדי כח עזר לבתי אבות. כל זאת לצד הסתגלות נדרשת ומתבקשת שהביאה איתה מגפת הקורונה העולמית.

ההתמודדות עם מגפת הקורונה העולמית הביאה לקפיצת מדרגה בכישורים הדיגיטליים של העובדים הזרים ומרכז הפניות השכיל להשתמש בכך להידוק הקשר עם העובדים ולהפצת מידע החיוני להם.

מרכז הפניות פעל בשנת 2021 להפצת עלוני מידע דיגיטליים וקישורים ממוחשבים שהכילו מידע אודות זכויות וחובות העובדים בנושאים שונים. כמו כן, פותחה סדנת אוריינטציה ייעודית לעובדים הזרים בענף הסיעוד וליתר הענפים, אשר מועברת לעובדים באמצעים טכנולוגיים מרחוק. במסגרת הסדנה, מקבלים העובדים כלים המסייעים להם בהסתגלות לעבודה במדינת ישראל, לתרבות הישראלית ולהבנת זכויותיהם וחובותיהם. תוכניות אלו מועברות על פי רוב במהלך ימי הבידוד הסמוכים להגעת העובדים לישראל.

בנוסף, במהלך שנת 2021 הפעיל מרכז הפניות מערך מסרונים לעובדים בענפים השונים במטרה לסייע בהנגשת מידע, לעודד התחסנות נגד המגפה ועוד.

עם החלתם של ההסכמים הבילטרליים בענף הסיעוד הביתי, הורחב המענה של מרכז הפניות לעובדי סיעוד אשר נכנסים באמצעות הסכמים בילטרליים, ובשלהי 2021 אנו נערכים לפתיחת מרכז הפניות לענף חדש: כח עזר לבתי האבות.

קריאה מהנה,

בכבוד רב,

שירלי רייסין ששון,

מנהלת האגף להסכמים בילטרליים

שנת 2021 במספרים

עובדים זרים הגיעו לישראל
במסגרת ההסכמים הבילטרליים

10,024

עובדים פנו למרכז הפניות

2,543

פניות התקבלו במרכז הפניות

3,913

עובדי סיעוד הגיעו מתחילת יישום ההסכם
הבילטרלי עם הפיליפינים בשנת 2021

798

דמי תיווך בלתי חוקיים אשר מוערך שנחסכו
בזכות ההסכמים הבילטרליים

\$ 117,177,035

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.

● מנגיש שפתית לעובדים מידע חשוב הנוגע להעסקה ושהות 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

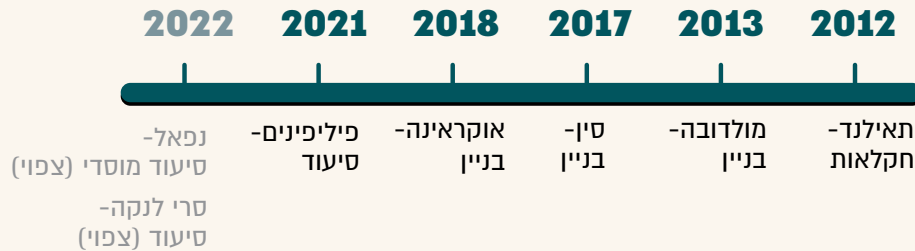
רשות האוכלוסין וההגירה, האמונה על יישום ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדי כח אדם, פעלה יחד עם המדינות השונות לגיוס של כ-75,000 עובדים מיומנים ומקצועיים תוך שמירה על זכויותיהם. בשנת 2021 ישמה רשות האוכלוסין וההגירה הסכמים עם חמש מדינות שונות בשלושה ענפים שונים, ובימים אלו מתנהל מ"מ עם מדינות נוספות. ההסכמים 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-\$515,415,435.^{3*}

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 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) כמו גם שני הסכמים ניסיוניים בענף סיעוד, עם נפאל (2016) וסרי לנקה (2017). כמו כן, ישנם הסכמים שכבר נחתמו, ויישומם צפוי. אלה כוללים הסכם עם נפאל בענף סיעוד ביתי (2022) וגיאורגיה בענף סיעוד מוסדי (2020). יישומו של ההסכם שנחתם עם הפיליפינים (2020) בענף המלונאות הוקפא עקב הקורונה.

שנות יישום ההסכמים הבילטרליים בין ישראל למדינות אחרות**



אודות מרכז הפניות

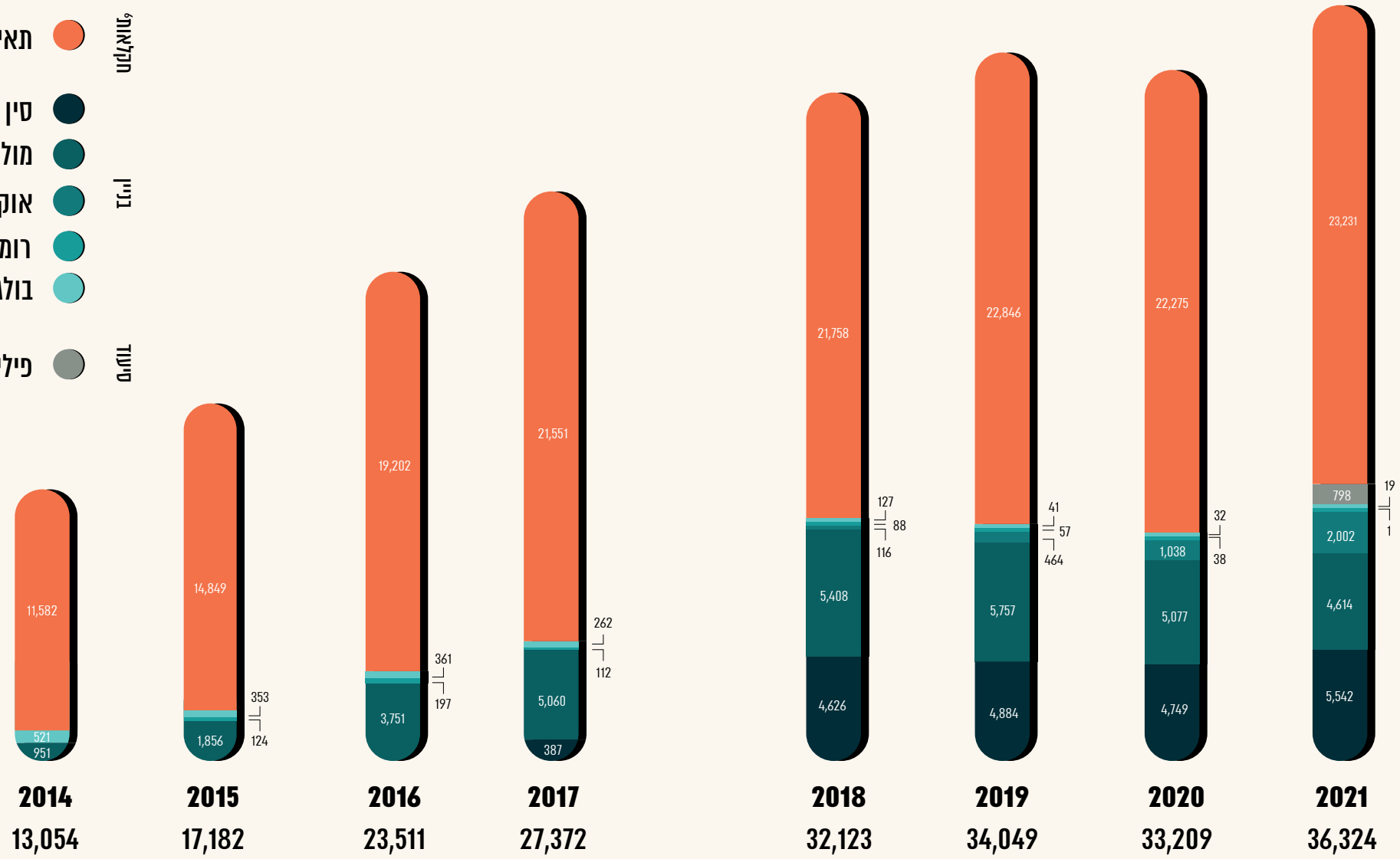
במסגרת ההסכמים הבילטרליים, ביולי 2012 הוקם מרכז הפניות לעובדים זרים, אליו יכולים העובדים להעביר תלונותיהם לנציגים דוברי שפתם וכן יידוע העובדים, מיד בהגיעם לישראל, לגבי זכויותיהם. מרכז הפניות נותן מענה לעובדים זרים שהגיעו לישראל במסגרת הסכמים אלו וכן לעובדים זרים המועסקים בישראל בענף הבניין באמצעות חברות ביצוע זרות*** שהורשו לפעול ולהעסיק עובדים בישראל ועבורה. 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

*** נכון לסוף שנת 2021, שהו בישראל באופן חוקי כ-4,700 עובדים זרים מסין ומטורקיה עליהם חלים נהלי חברות הביצוע הזרות.

מספר עובדים חוקיים ששהו בישראל ונכנסו במסגרת ההסכמים הבינלאומיים*

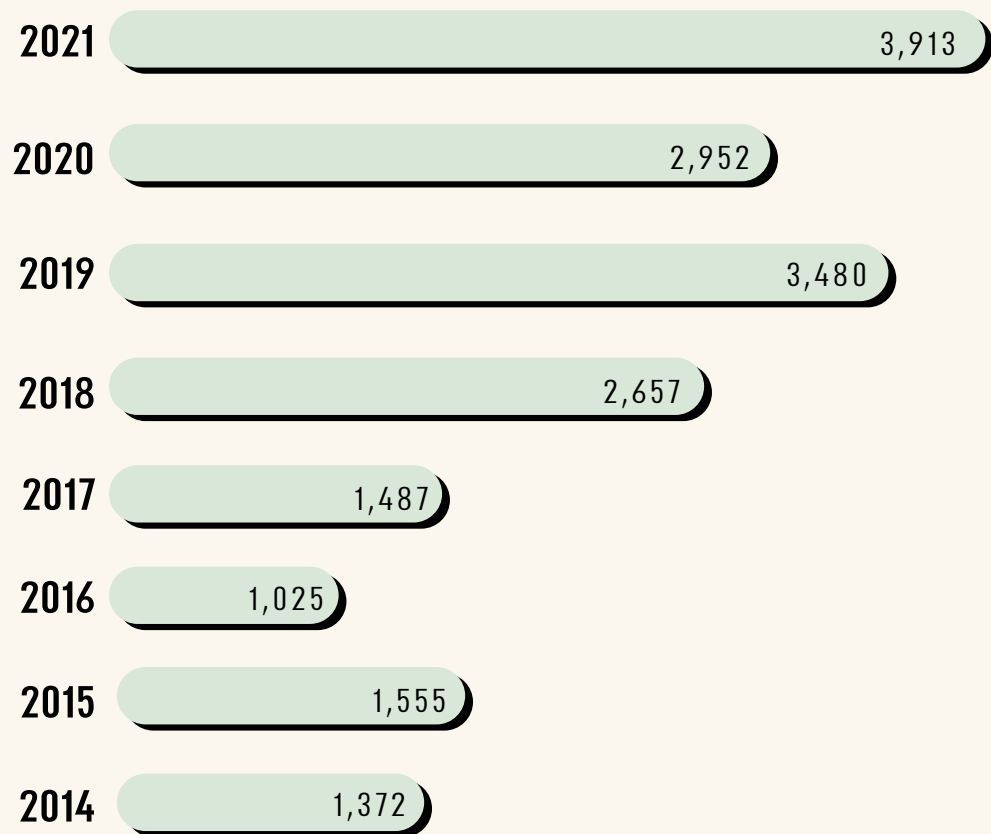
לפי ענפי העסקה ושנים

- תאילנד ● חקלאות
- סין ● בניין
- מולדובה ● בניין
- אוקראינה ● בניין
- רומניה ● בניין
- בולגריה ● בניין
- פיליפינים ● סיעוד



* 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 (4,732) ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת הסכמים ניסיוניים מסרי לנקה ונפאל (117). כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו וממדינות אלו ששהים בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הבינלאומי.

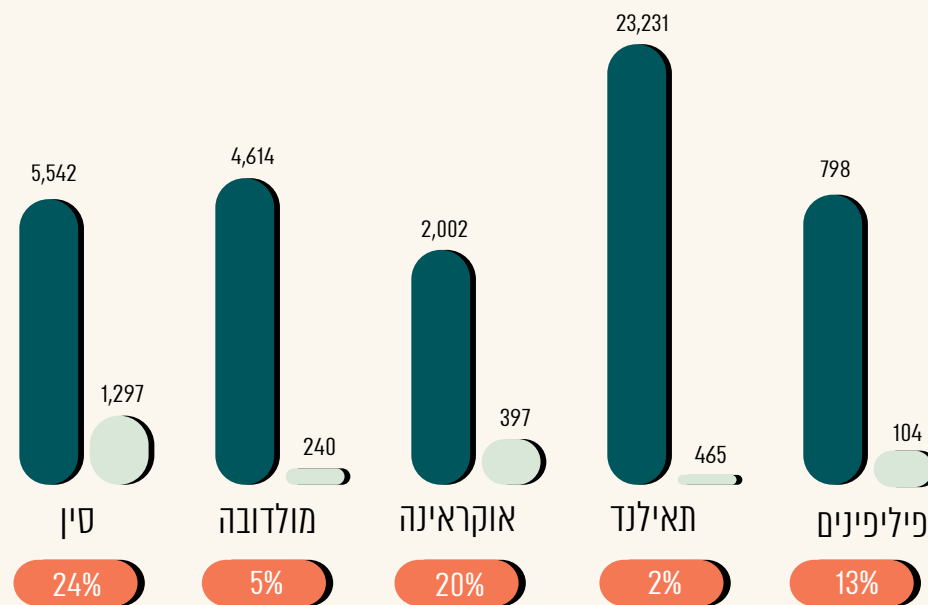
מספר פניות' שהתקבלו במרכז הפניות לפי שנה*



* 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 2021*

לפי מדינות מוצא

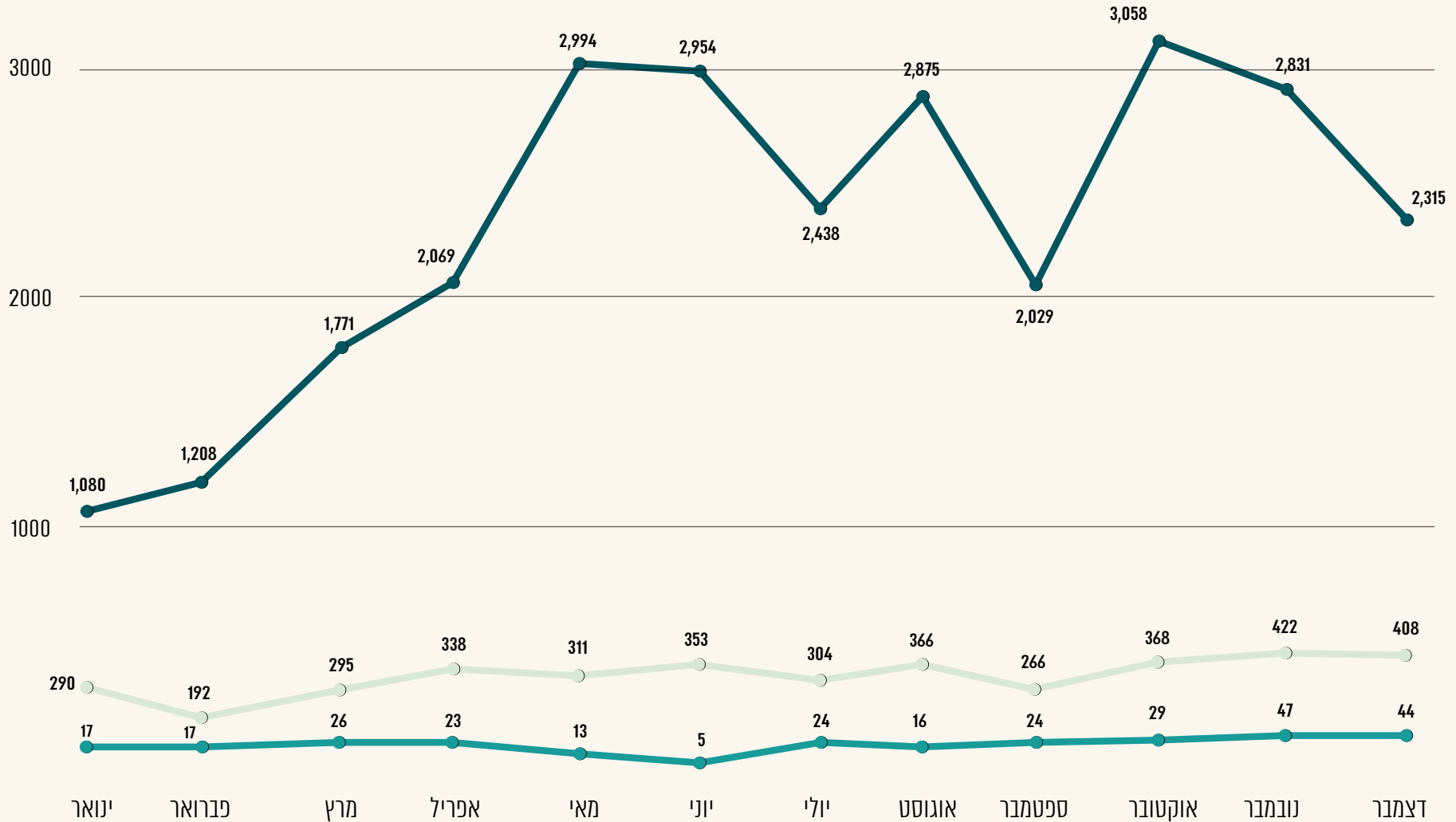


● מספר העובדים בישראל
● מספר עובדים שפנו למרכז הפניות
● אחוז הפונים מסך כל העובדים מארץ המוצא

* בשנת 2021 התקבלו גם 29 פניות מעובדי חברות ביצוע. מתוכם, 25 היו של עובדים מסין, ו-4 מעובדים מטורקיה.

שנת 2021: נתוני פעילות מרכז הפניות

שיחות נכנסות* פניות חדשות פניות מקוונות



27,622
סה"כ שיחות נכנסות
מתוכן
3,913
סה"כ פניות חדשות.
מתוכן-
285
סה"כ פניות מקוונות

* פעילות מרכז הפניות כוללת גם שיחות יוצאות לצורך הטיפול. למשל: לצורך בירור נוסף, מעקב והשבת מענה לפנייה. בשנת 2021 בוצעו 11,348 שיחות יוצאות. מספר השיחות הטלפוניות הנכנסות למרכז הפניות הינו נתון שונה מפנייה שנרשמת ומועברת לטיפול, שכן תיתכנה מספר שיחות נכנסות מאותו עובד סביב פנייה אחת.

נושאים העולים מהפניות בשנת 2021*

בירור מידע



התנהלות מעסיק, חברת כוח אדם או לשכה פרטית



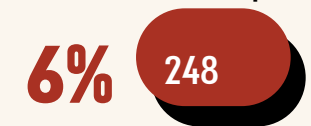
שכר



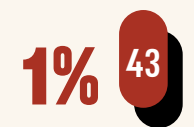
אחר



קורונה



בטיחות ופגיעות בעבודה



מבין הפניות בנושא שכר:

- 43% שכר שלא שולם
- 35% שכר שאינו עומד בדרישות החוק
- 22% שכר ששולם ללא תלוש משכורת

מבין הפניות בנושא בירור מידע:

- 82% איתור חברת כוח אדם
- 7% בירור זכויות
- 4% בירור בנוגע לרשיון עבודה

מבין הפניות בנושא אחר:

- 59% מצב רפואי
- 27% אי משיכת פיקדון
- 6% הטרדה או התנכלות שלא ע"י מעסיק

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

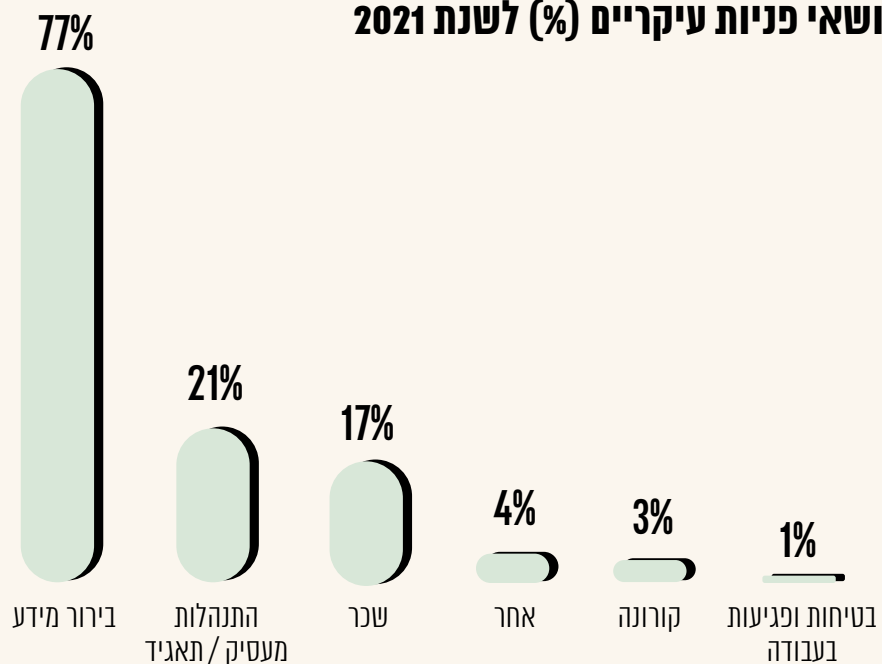
- 25% יחס חברת כוח אדם
- 24% עובד שדווח כנוטש וטוען כי לא נטש
- 14% התנהלות מנהל שטח

* 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*

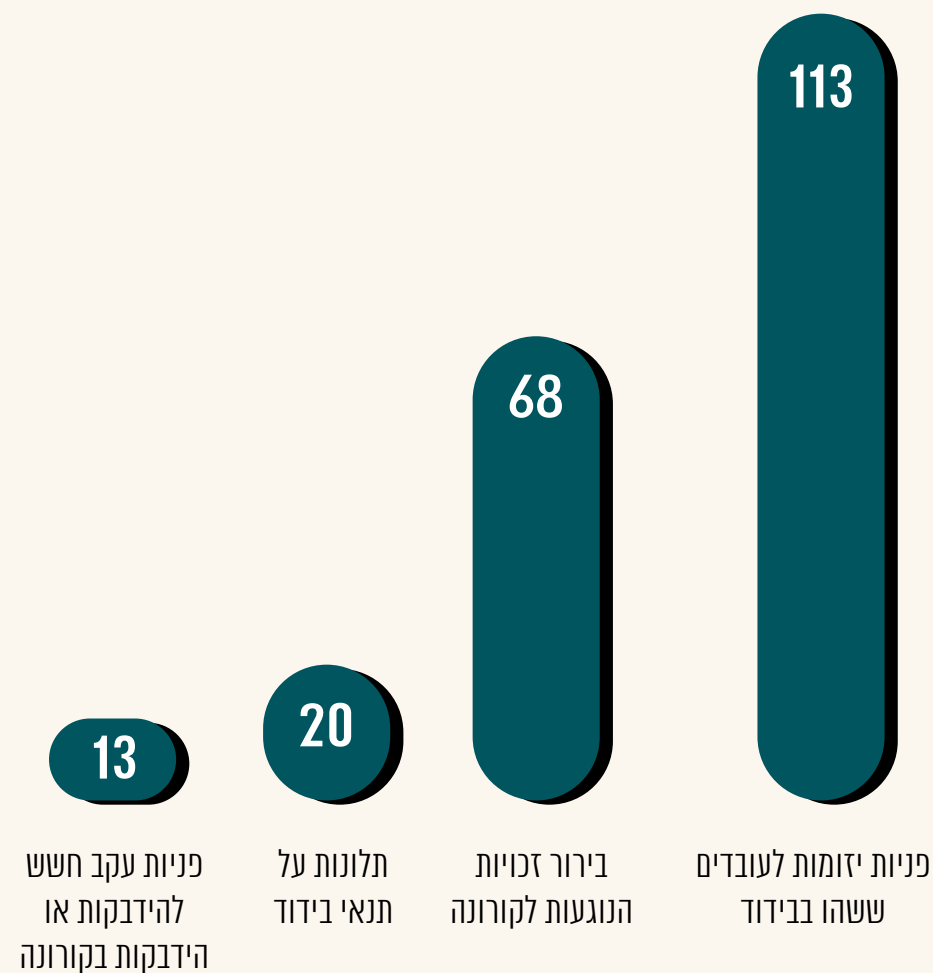
2021	2020	2019	
3,289	2,345	2,490	מספר פניות
16,910	13,536	13,463	מספר עובדים ששהו בישראל
1,963	943	1,163	מספר עובדים שכנו
12%	7%	9%	אחוז הפונים מתוך השוהים

נושאי פניות עיקריים (%) לשנת 2021



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

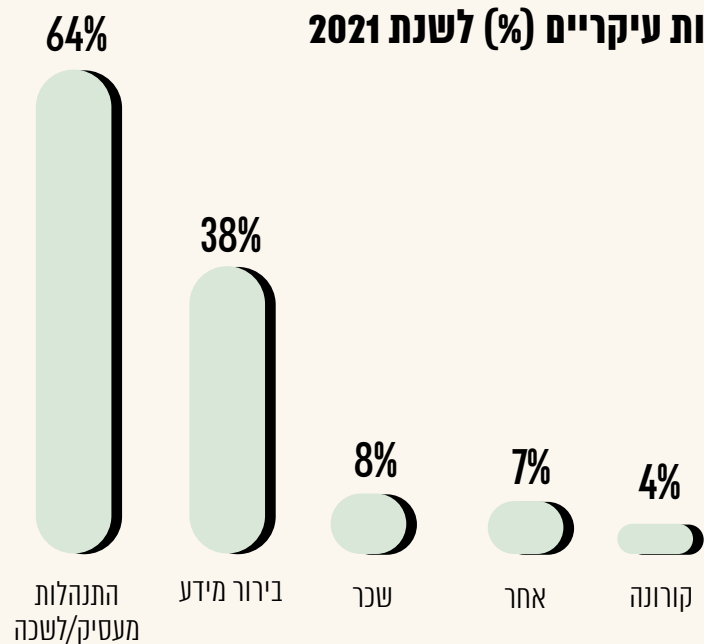
מספר פניות בנושא מגפת הקורונה בשנת 2021



פניות לפי ענפי העסקה: ענף הסיעוד



נושאי פניות עיקריים (%) לשנת 2021

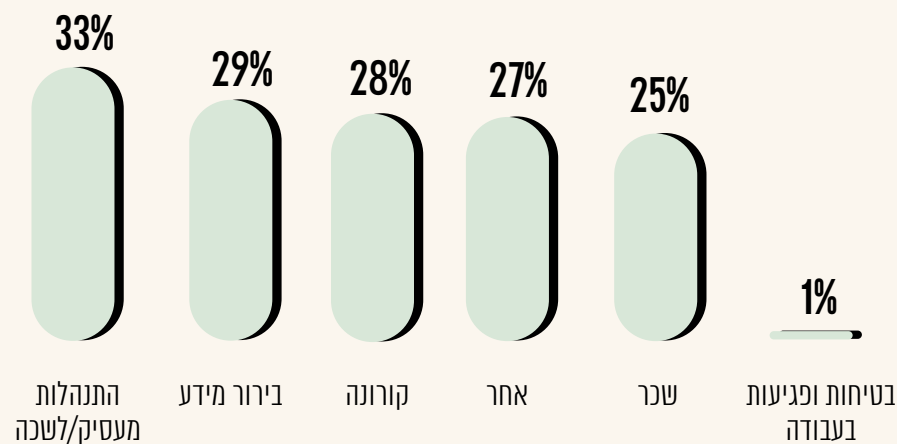


*הנתונים מתייחסים רק לעובדי הסיעוד שהגיעו במסגרת ההסכם הביטורלי עם הפיליפינים, ולא כוללים את העובדים שהגיעו במסגרת ההסכמים הניסיוניים בענף הסיעוד עם נפאל וסרי לנקה.

פניות לפי ענפי העסקה: ענף החקלאות



נושאי פניות עיקריים (%) לשנת 2021

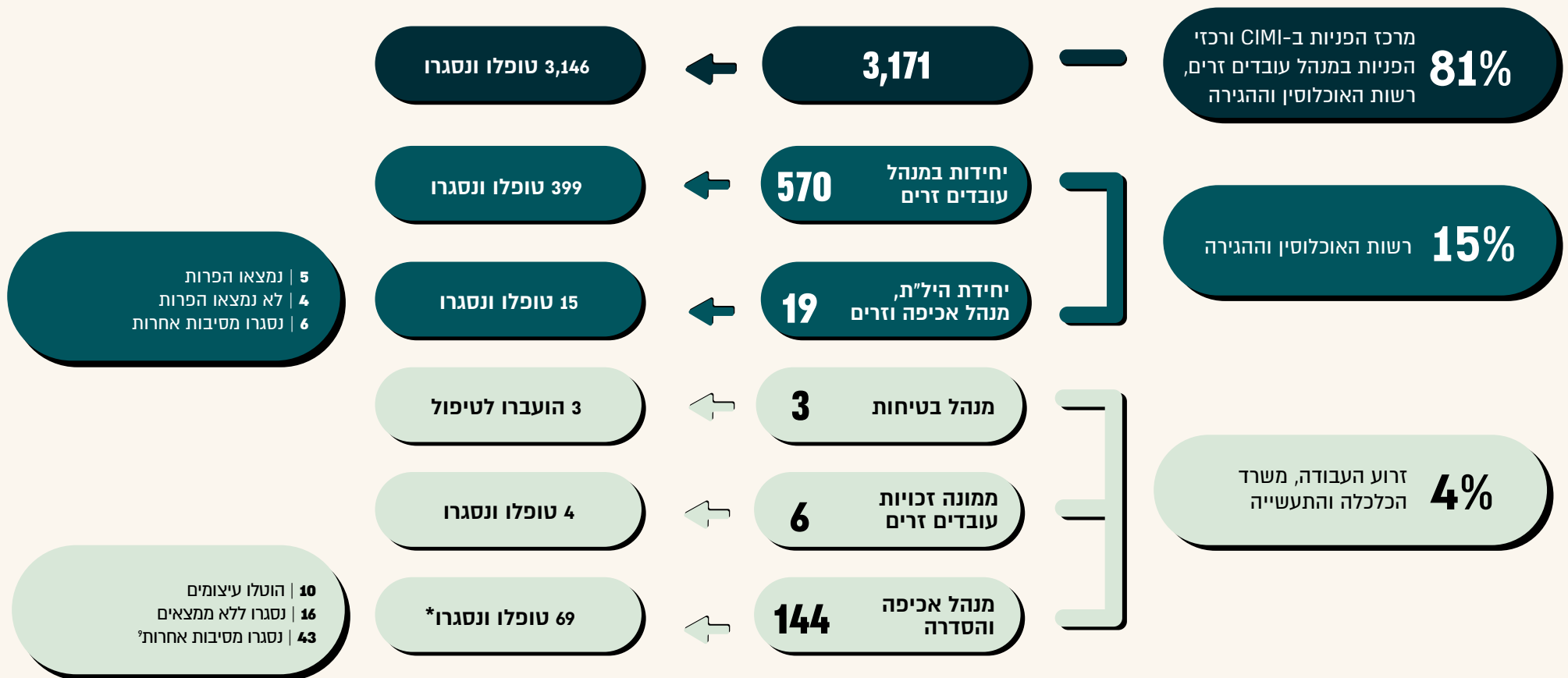


*מרבית הפניות בנושא קורונה הן פניות יזומות מצד מרכז הפניות שנעשו לעובדים ששהו בבידוד על מנת לוודא תנאי בידוד הולמים.

מצב הטיפול בפניות שנת 2021

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 שכר,⁸ ותנאי העסקה נלווים, ולנושאי בטיחות בעבודה.

מתוך 3,913 פניות שהתקבלו בשנה האחרונה



* ב-8 פניות החקירה הסתיימה והן נמצאות לקראת החלטה.

דוגמאות לטיפול בתלונה על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים בשנת 2021

1

עובד אוקראיני שסיים את עבודתו בישראל בענף בניין דיווח שלא קיבל את מלוא המשכורת שהיה אמור לקבל עבור שני חודשי עבודתו האחרונים. מרכז הפניות אסף מהעובד עדויות, והנושא הועבר לבחינה של היחידה הפיננסית ברשות האוכלוסין וההגירה. הביקורת הפיננסית באשר להתנהלות החברה וחובותיה לעובד, מצאה שבנוסף לסכום שציין העובד, היו גם חוסרים אחרים בתשלומי החברה כלפי העובד שהוא לא היה מודע אליהם. לפיכך החברה נדרשה לשלם לעובד את מלוא התשלומים החסרים.

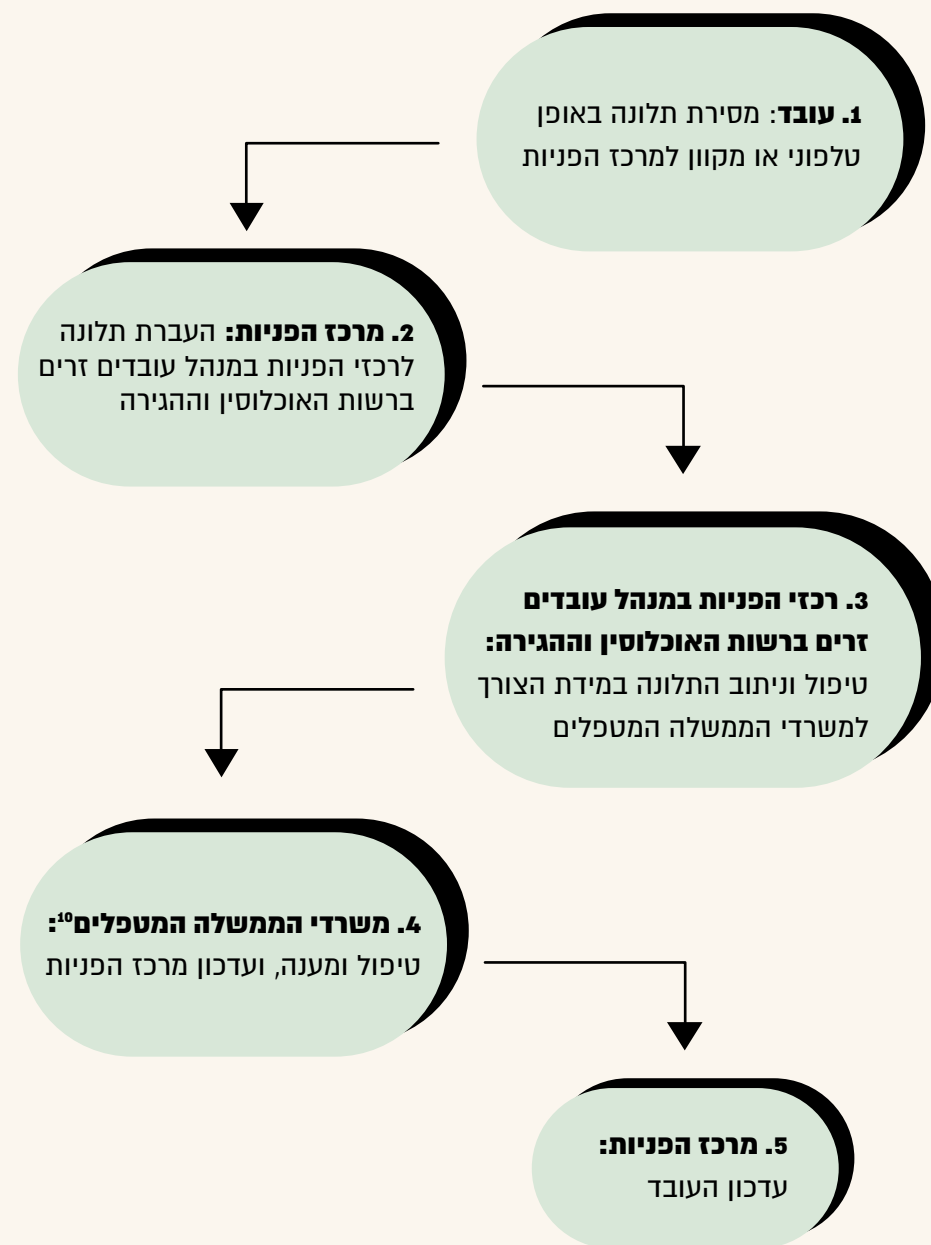
2

עובד מתאילנד שמועסק בענף החקלאות פנה למרכז הפניות בעקבות עבודה עם כימיקלים שלא בהתאם לנהלי הבטיחות הנדרשים. בעקבות הדיווח של העובד, רכזי מרכז הפניות במנהל עובדים זרים ברשות האוכלוסין וההגירה העבירו את הנושא לידיעתו וטיפולו של מנהל הבטיחות בזרוע העבודה של משרד הכלכלה והתעשייה, ולבקשת העובד הוא הועבר בסיוע הלשכה למעסיק אחר. מרכז הפניות עמד בקשר עם העובד לאורך הטיפול על מנת לוודא שהעובד מקבל את הסיוע לו הוא זקוק, ומנהל הבטיחות הגיש דוח ביקורת למעסיק שכלל מספר צווי שיפור.

3

קבוצת עובדים ממולדובה פנתה מאחר ומיד עם הגעתם נלקחו על ידי החברה לבידוד בדירה עם ליקויים ותנאים בלתי ראויים למחיה. כמו כן הם דיווחו שכלל לא קיבלו סיוע מהתאגיד בקבלת אוכל וזאת למרות שבשל הבידוד לא היו מורשים לצאת ולדאוג לצרכיהם באופן עצמאי. רכזי מנהל עובדים זרים פנו מיידית לראשי החברה והנחו שידאגו לליקויים ולאספקת מזון. במקביל, פרטי המקרה הועברו לידיעת אגף תאגידי ולשכות במנהל עובדים זרים של רשות האוכלוסין וההגירה וננקטו הליכים מנהליים כנגד החברה. לחברה נערך שימוע והוטלו עליה סנקציות, שכללו מניעת הזמנת עובדים חדשים.

הליך הטיפול בפנייה



הערות שוליים

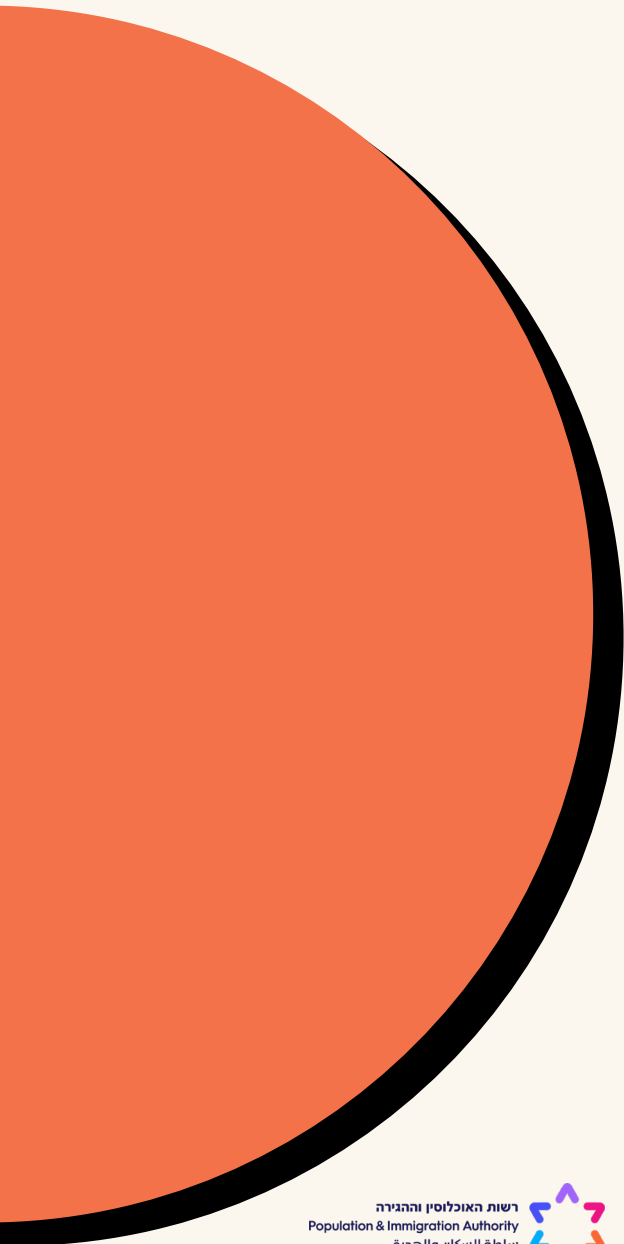
1. המושגים בעלון מתייחסים לאוכלוסיות השונות כפי שנקבעו בחקיקה ישראלית. הם אינם בהכרח משקפים את המושגים בהם CIMI משתמשת, ואת האופן בו העמותה רואה את השימוש במושגים.
2. ר' החלטת ממשלה מס 4024, 31.7.2015:
https://www.gov.il/he/departments/policies/2005_des4024
3. הערכות החסכון בדמי התיווך בכל אחד מהענפים 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':
https://www.nevo.co.il/law_html/law01/999_625.htm
4. ר' החלטת ממשלה מס' 1321, 24.03.2016:
https://www.gov.il/he/Departments/policies/2016_des1321
5. הנתונים בחלקי העלון השונים מעודכנים נכון למועד הוצאתם.
6. נרשמו 1,882 כניסות של עובדי חקלאות עונתיים מסרי לנקה. מכיוון שבחלק מהמקרים עובדים אלה נכנסים יותר מפעם אחת, אין דרך לחלץ מנתון זה את מספר העובדים בפועל ולכן הוא לא נכלל בגרף.
7. מרכז הפניות מקבל פניות בנושאים שונים. חלק מהפניות הן תלונות המועברות לטיפול. ראו בעמודים 18-19.
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.
10. 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 cimi热线.formtitan.com/homepage



רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



Founded by the
American Jewish Joint
Distribution Committee