מרכז הפניות לעובדים זרים במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתוני 2025
תשפ"ה-תשפ"ו

סקירה של פעילויות, תובנות ומגמות





דבר ראש מינהל עובדים זרים

מרכז הפניות לעובדים הזרים נוסד בשנת 2012 על ידי רשות האוכלוסין וההגירה, בשיתוף עמותת CIMI ופועל במסגרת אגף להסכמים בילטרליים תחת מינהל עובדים זרים.

המרכז הוקם מתוך מחויבות להעניק לעובדים הזרים המועסקים בישראל מענה מקצועי, זמין ויעיל למגוון הפניות והצרכים המתעוררים במהלך תקופת העסקתם.

במהלך השנים, וביתר שאת בשנים האחרונות, התמודדנו עם אתגרים משמעותיים, ובהם מצבי חירום ומשברים מורכבים, אשר חידדו את הצורך בחיזוק מערך השירות לעובדים הזרים.

בהתאם לכך, הרחבנו באופן משמעותי את פעילות מרכז הפניות, הגדלנו את היקף השירותים הניתנים באמצעותו והרחבנו את שעות המענה הטלפוני, מתוך הבנה כי עובדים זרים זקוקים לכתובת מקצועית, נגישה ואמינה, המספקת להם מענה, הכוונה וסיוע לאורך כל תקופת שהותם ועבודתם בישראל.

לקראת השנים הבאות בכלל ולקראת השנה הקרובה בפרט, יינתן דגש במסגרת פעילות מרכז הפניות למענה לכלל העובדים הזרים הנמצאים בישראל, בין שהגיעו באמצעות ההסכמים הבילטרליים או במסלולי ההבאה הפרטיים.

מרכז הפניות מהווה נדבך מרכזי במערך ההגנה על זכויותיהם של כלל העובדים הזרים ובחיזוק תחושת הביטחון שלהם. באמצעותו אנו פועלים להנגיש מידע, לספק מענה מקצועי במגוון שפות, ללוות את הפונים ולסייע בפתרון סוגיות מורכבות, תוך שיתוף פעולה עם כלל הגורמים הרלוונטיים.

העלון שלפניכם מסכם את פעילות המרכז בשנת 2025 ומציג את הנתונים, ההישגים, התובנות והמגמות שעלו מן העשייה.

אני מבקש להודות לכלל עובדי מרכז הפניות ולשותפינו על מסירותם, מקצועיותם ומחויבותם לשירות איכותי, אנושי ומכבד, ומאמין כי נמשיך לפעול גם בשנים הבאות למען שיפור השירות ולקידום רווחתם של העובדים הזרים בישראל.

"כְּאֶזְרָח מִכֶּם יִהְיֶה לָכֶם הַגֵּר הַגָּר אִתְּכֶם, וְאָהַבְתָּ לוֹ כָּמוֹךָ – כִּי גֵרִים הֱיִיתֶם בְּאֶרֶץ מִצְרָיִם".

ויקרא י"ט, ל"ד

משה נקש

ראש מינהל עובדים זרים

דבר מנכ"ל עמותת CIMI

בשנת 2025, מעל 60,000 אנשים קיבלו את ההחלטה האמיצה לעזוב את ביתם, משפחתם וכל המוכר להם, כדי לפרנס את יקיריהם למשך מספר שנים בישראל. הם מגיעים לכאן ללא עורף משפחתי, ללא ידיעת השפה המקומית, ונדרשים להסתגל בו-זמנית לתרבות חדשה, לעבודה מאומצת ולריחוק מכל מה שהכירו. במציאות הזו, מרכז הפניות לעובדים זרים ממלא תפקיד שהוא הרבה מעבר לפתרון טכני או בירוקרטי. כאשר עובד מתקשר למרכז הפניות, המענה הוא מעבר לקבלת מידע או פתרון בעיה. בצד השני של הקו יש אוזן קשבת: אדם שמבין את השפה והתרבות שממנה העובד מגיע, שיודע לתת מענה מקצועי, אך בעיקר עושה זאת ברגישות המתבקשת כדי להכיר את ההיבט האנושי שמאחורי כל פנייה. לצד ההשקעה הרבה בפתרונות מערכתיים ופיתוחים טכנולוגיים, אנחנו מקפידים לזכור שהדבר החשוב ביותר קורה בשיחת הטלפון הראשונה בין העובד לבין המתורגמנית של מרכז הפניות.

שנה אחר שנה, ההיקף שבו אנו פועלים ממשיך לגדול ולשבור שיאים: מספר העובדים הזרים הנכנסים לישראל הולך וגדל, וכך גם מספר הפניות שמגיעות אלינו. בשנת 2025 נקלטו במרכז הפניות שיא של 9,056 פניות חדשות - עדות לכך שאמון העובדים במרכז הפניות מתחזק, לצד האתגר המתמיד שבמתן מענה איכותי לכל אחד ואחת מהם.

השנה הקודמת הציבה בפנינו אתגרים ייחודיים. מבצע "עם כלביא" העמיד את מרכז הפניות במבחן חדש-ישן: עובדים רבים פנו אלינו בשאלות דחופות על מרחבים מוגנים, הנחיות פיקוד העורף ואפשרויות היציאה מהארץ. מרכז הפניות פעל בשיתוף פעולה הדוק עם פיקוד העורף ורשות האוכלוסין וההגירה כדי לתרגם ולהנגיש מידע חיוני בזמן אמת לקהילות העובדים. במקביל, המשכנו לייעל תהליכי טיפול בפניות ולפתח אפשרויות שונות לעובדים לקבלת מידע באופן עצמאי ישירות לטלפון הנייד.

ההשקעה הזו - בטכנולוגיה, בהכשרת הצוות, ובשמירה מתמדת על הרגישות התרבותית - מאפשרת לנו להמשיך ולתת מענה ראוי לאלו המסייעים למשק הישראלי בתקופה מאתגרת זו. אני מודה לצוות המסור של מרכז הפניות, לשותפינו ברשות האוכלוסין וההגירה על ההובלה והמחויבות, וכן לכל השותפים הפועלים למען זכויותיהם ורווחתם של העובדים הזרים בישראל.

אלון אקרמן

מנכ"ל עמותת CIMI

רקע

מרכז הפניות לעובדים זרים של רשות האוכלוסין וההגירה המופעל על ידי המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI) מעניק לעובדים זרים מענה בשפתם ומספק מידע מהימן, עדכני ונגיש על זכויותיהם וחובותיהם בישראל. עלון הנתונים השנתי, המופק מאז שנת 2014 מדי שנה על ידי CIMI ואגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה ברשות האוכלוסין וההגירה, מציג נתונים על היקפי הפניות, סיווג הפניות והנושאים המרכזיים שבהם עוסקות פניות העובדים. מטרת העלון היא לשקף את פעילות המרכז, לזהות מגמות מרכזיות ולתרום לשיפור המענה לצורכי העובדים הזרים.

מרכז הפניות מספק שירות לעובדים זרים המועסקים בכלל הענפים שבאחריות רשות האוכלוסין וההגירה, ובכלל זה לעובדים בענף הבנייה שהגיעו במסגרת חברות ביצוע. מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל באוקטובר 2023, הורחבה פעילות מרכז הפניות גם לעובדים זרים שהגיעו לישראל במסגרת גיוס פרטי.

מרכז הפניות לעובדים זרים הוקם ביולי 2012 במסגרת יישום ההסכמים הבילטרליים הראשונים של מדינת ישראל בתחום העסקת עובדים זרים. מאז הקמתו הוא ממלא תפקיד מרכזי בשמירה על זכויותיהם, רווחתם ונגישותם למידע של העובדים הזרים בישראל. בשנת 2025 המשיך המרכז למלא תפקיד זה באמצעות מתן שירות רב-לשוני, טיפול בפניות עובדים והפצת מידע חיוני ועדכני על זכויותיהם וחובותיהם.

פעילויות הליבה של מרכז הפניות

1. **טיפול בפניות ותלונות:** מרכז הפניות מעניק מענה לעובדים זרים הפונים בנושאים כגון שכר, תנאי העסקה, מגורים, בטיחות בעבודה וזכויות סוציאליות. הפניות מטופלות על ידי נציגים רב-לשוניים, המאפשרים מתן שירות נגיש בשפת האם של העובדים. במקרים המחייבים המשך טיפול, מועברות הפניות לגורמי הממשלה או לגופים המוסמכים הרלוונטיים.
2. **הפצת מידע:** המרכז מספק מידע מהימן ועדכני בנושאים הקשורים להעסקה, לשהייה בישראל ולזכויותיהם וחובותיהם של העובדים הזרים. המידע מופץ באמצעות מסרונים, אתר האינטרנט של CIMI, אפליקציות ייעודיות ורשתות חברתיות. במצבי חירום, כגון במהלך מלחמת חרבות ברזל, מופצות הנחיות רשמיות – ובהן הנחיות פיקוד העורף – באופן מיידי, בכל ערוצי התקשורת ובכל שפות הפעילות של המרכז, במטרה להבטיח את ביטחונם ורווחתם של העובדים
3. **תמיכה בעובדים חדשים:** המרכז מספק לעובדים חדשים הדרכת אוריינטציה באמצעות אפליקציות ייעודיות, הכוללת מידע חיוני על תנאי ההעסקה, זכויות וחובות, שירותים זמינים בישראל והיבטים מרכזיים של חיי היום-יום. מטרת ההדרכה היא לסייע לעובדים בהשתלבותם הזמנית בישראל.
4. **מיפוי ומעקב:** המרכז מבצע סקרים ייעודיים (Ad Hoc) ואוסף מידע שוטף לצורך זיהוי צרכים מתפתחים, איתור מגמות ותופעות חדשות והפקת תובנות, המשמשות לשיפור השירותים והמענים הניתנים לעובדים הזרים.

שנת 2025 במספרים[1]

דוח זה מדגיש את הפעילויות, ההישגים ותובנות הנתונים של המרכז לשנת 2025, תוך שהוא מציע המלצות להמשך שיפור בשנים הבאות.

נתונים מרכזיים לשנת 2025 כוללים:



113,518 שיחות נכנסות התקבלו במרכז הפניות



9,056 פניות התקבלו במרכז הפניות



8,836 פניות טופלו במרכז הפניות



5,399 עובדים פנו למרכז הפניות



77% מהפניות טופלו תוך פחות מ-19 ימים



הנגשת הפלטפורמה הדיגיטלית לעובדים הזרים: החל מ-2025 מנגיש מרכז הפניות לעובדים הזרים את השימוש בפלטפורמה הדיגיטלית שפותחה על ידי רשות האוכלוסין וההגירה. במסגרת זו מספק המרכז הדרכה, מענה לשאלות, תמיכה בתהליך השימוש בפלטפורמה.



עובדים שהגיעו דרך הסכמים חדשים: המרכז פיתח מענים מותאמים תרבותית ל-3,579 עובדים סרי לנקים בענפי מסעדנות, מלונאות, שיפוצים ותשתיות שהגיעו במסגרת הסכמים בילטרליים חדשים ול-45 עובדים הודים בפיילוט לענף סיעוד ביתי. כמו כן, השנה נרשמה עלייה משמעותית בהגעת עובדים מתאילנד לענף החקלאות, שהגיע למספר של 11,705 עובדים ב-2025.



פעולות לשמירה על עובדים במהלך מלחמת "עם כלביא": מרכז הפניות סיפק מענה לעובדים בנושאים הקשורים למצב הביטחוני בישראל, ובהם סוגיות הנוגעות למרחבים מוגנים, הבנת הנחיות פיקוד העורף, יציאה מהארץ ולכניסה אליה, וכן לבעיות הקשורות לשכר ולהיעדר עבודה בתקופת מלחמה. עובדים פנו לאורך שנת 2025 בנושאים אלו, אך 65% מכלל הפניות בנושא המצב הביטחוני נפתחו בחודש יוני, בעקבות מבצע "עם כלביא". בנוסף, מרכז הפניות שיתף פעולה עם פיקוד העורף כדי לתרגם ולהפיץ מידע חיוני בנושא בטיחות בזמן מלחמה בקרב קהילות מהגרי העבודה.

הסכמים בילטרליים להבאת עובדים זרים[2]

ההסכמים הבילטרליים לגיוס עובדים עליהם חתומה מדינת ישראל נועדו לאפשר גיוס של עובדים מקצועיים ומיומנים למשק הישראלי תוך מיגור תופעת דמי התיווך הבלתי חוקיים, הגנה על זכויות העובדים, ומניעת עבדות מודרנית וסחר בבני אדם. מאז חתימתו של ההסכם הבילטראלי הראשון, בשנת 2012, הרחיבה ישראל את מערך ההסכמים הן למדינות שותפות נוספות והן לענפי העסקה נוספים.[3] נכון לשנת 2025 חתומים הסכמים עם 13 מדינות עבור חמישה ענפי תעסוקה והסכמים נוספים נמצאים בשלבים שונים של משא ומתן.

מדינות שמהן הגיעו עובדים במסגרת ההסכמים הבילטרליים בשנת 2025:



שנות חתימת ההסכמים הבילטרליים בין ישראל למדינות אחרות

ציר הזמן של חתימת ההסכמים הבילטרליים:*

2010
תאילנד
חקלאות

2011
בולגריה
בניין

2012
מולדובה
בניין

2014
רומניה
בניין

2016
אוקראינה
בניין

2017
סין
בניין

2018
פיליפינים
סיעוד ביתי
מלונאות

2020
סרי לנקה
סיעוד ביתי
גאורגיה
סיעוד מוסדי
נפאל
סיעוד מוסדי

2022
אוזבקיסטן
סיעוד ביתי

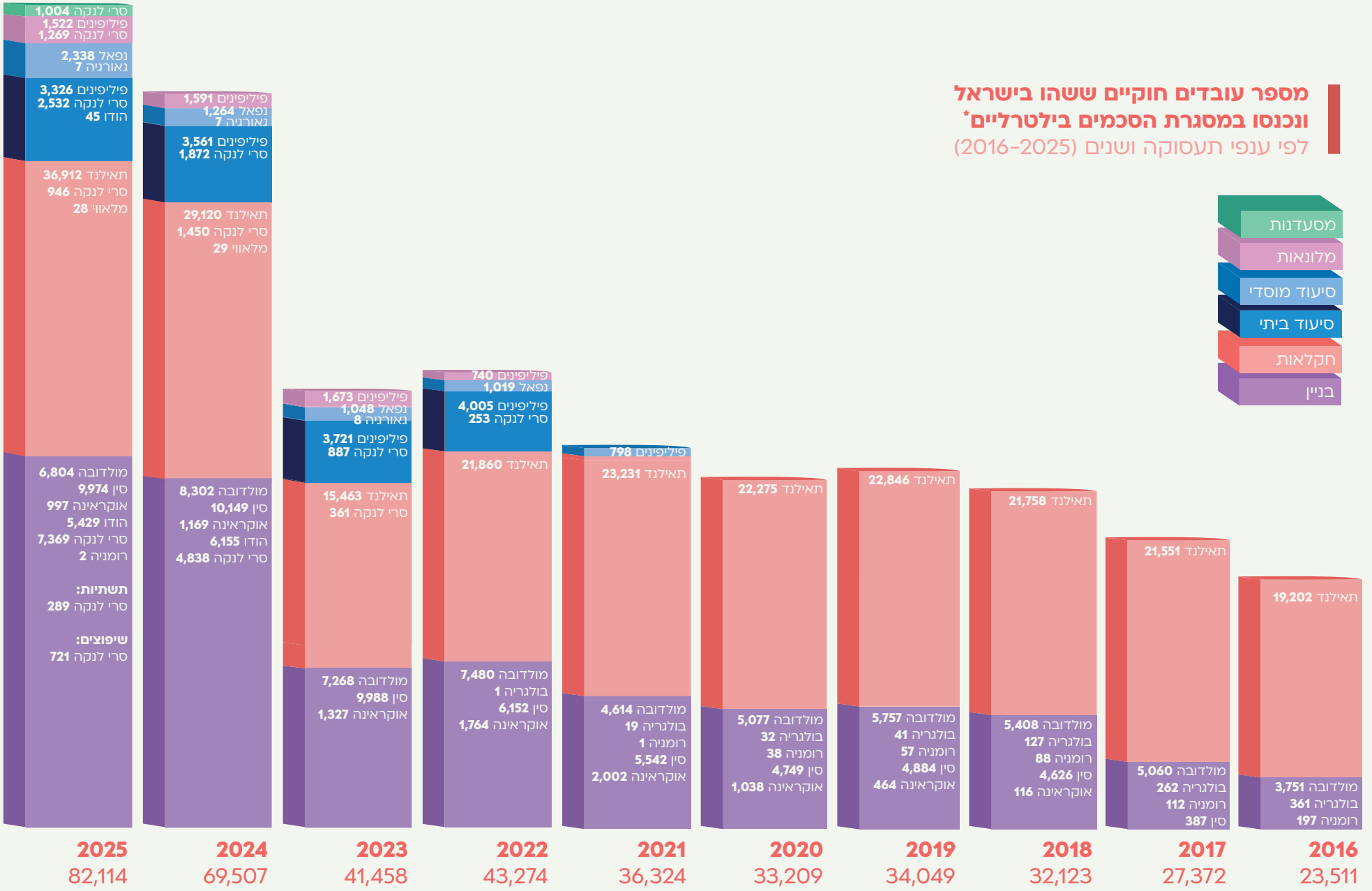
2023
סרי לנקה
חקלאות
בניין
הודו
סיעוד ביתי

2024
הודו
בניין
סרי לנקה
מלונאות
מסעדנות
תעשייה
מלאווי
חקלאות
אקוודור
חקלאות

2025
סרי לנקה
מסחר
ושירותים
קמבודיה
חקלאות

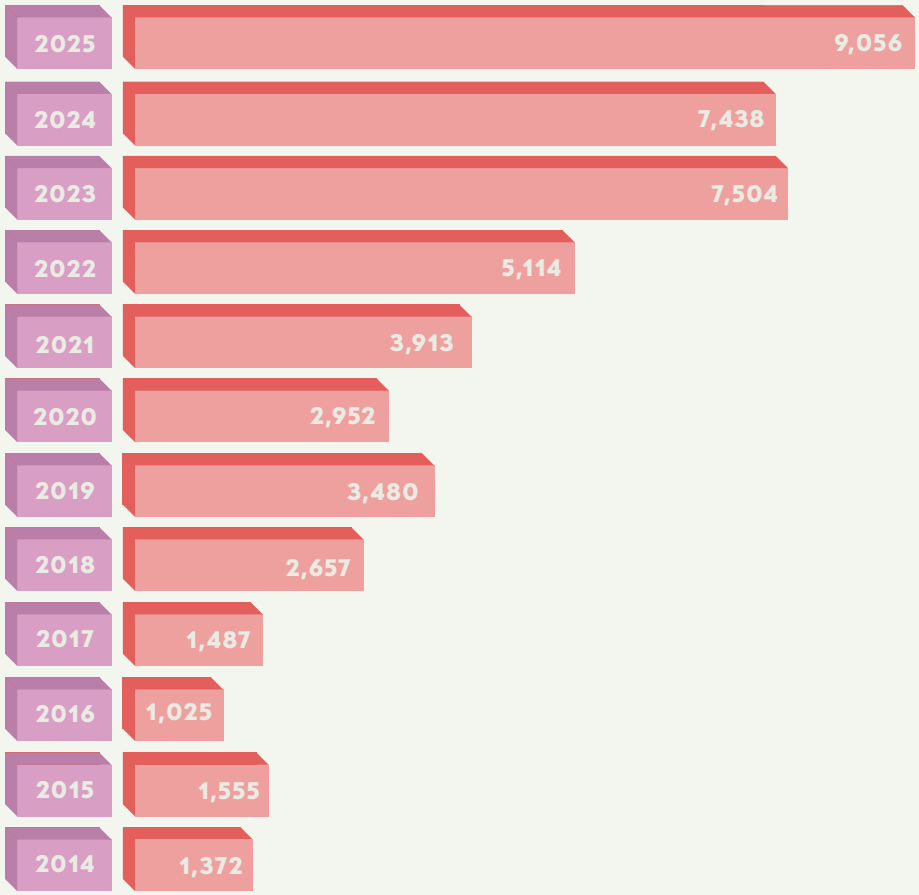
* רשימה זו כוללת הסכמים שישראל חתמה עליהם ויושמו בעבר אך אינם מיושמים עוד, וכן הסכמים שנחתמו אך טרם יושמו.

מספר עובדים חוקיים ששהו בישראל ונכנסו במסגרת הסכמים בילטרליים*
לפי ענפי תעסוקה ושנים (2016-2025)



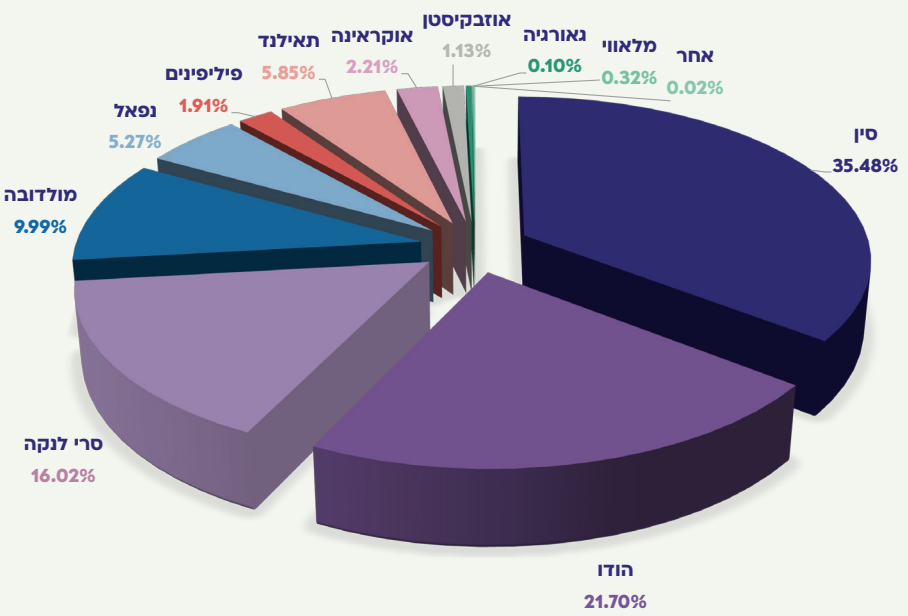
* הנתונים כוללים עובדים ששהו עם אשרה בתוקף. מכסת העובדים לפי רשות האוכלוסין וההגירה כוללת גם עובדים ללא אשרה בתוקף. לא כולל קבוצות נוספות המקבלות מענה ממרכז הפניות: עובדי בניין שהגיעו דרך חברות ביצוע זרות (7,542) ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת הסכמים ניסיוניים מסרי לנקה ונפאל (23). כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו וממדינות אלו ששוהים בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הבילטרלי וגם לא כולל עובדים שנכנסו באופן פרטי.

מספר פניות שהתקבלו במרכז הפניות לפי שנה[4]



עובדים שפנו למרכז הפניות בשנת 2025* (%)
לפי ארצות מוצא**

כפי שניתן לראות בגרף הבא, יותר מ-70% מכל הפניות הגיעו מעובדים משלוש מדינות בלבד: סין, הודו וסרי לנקה.

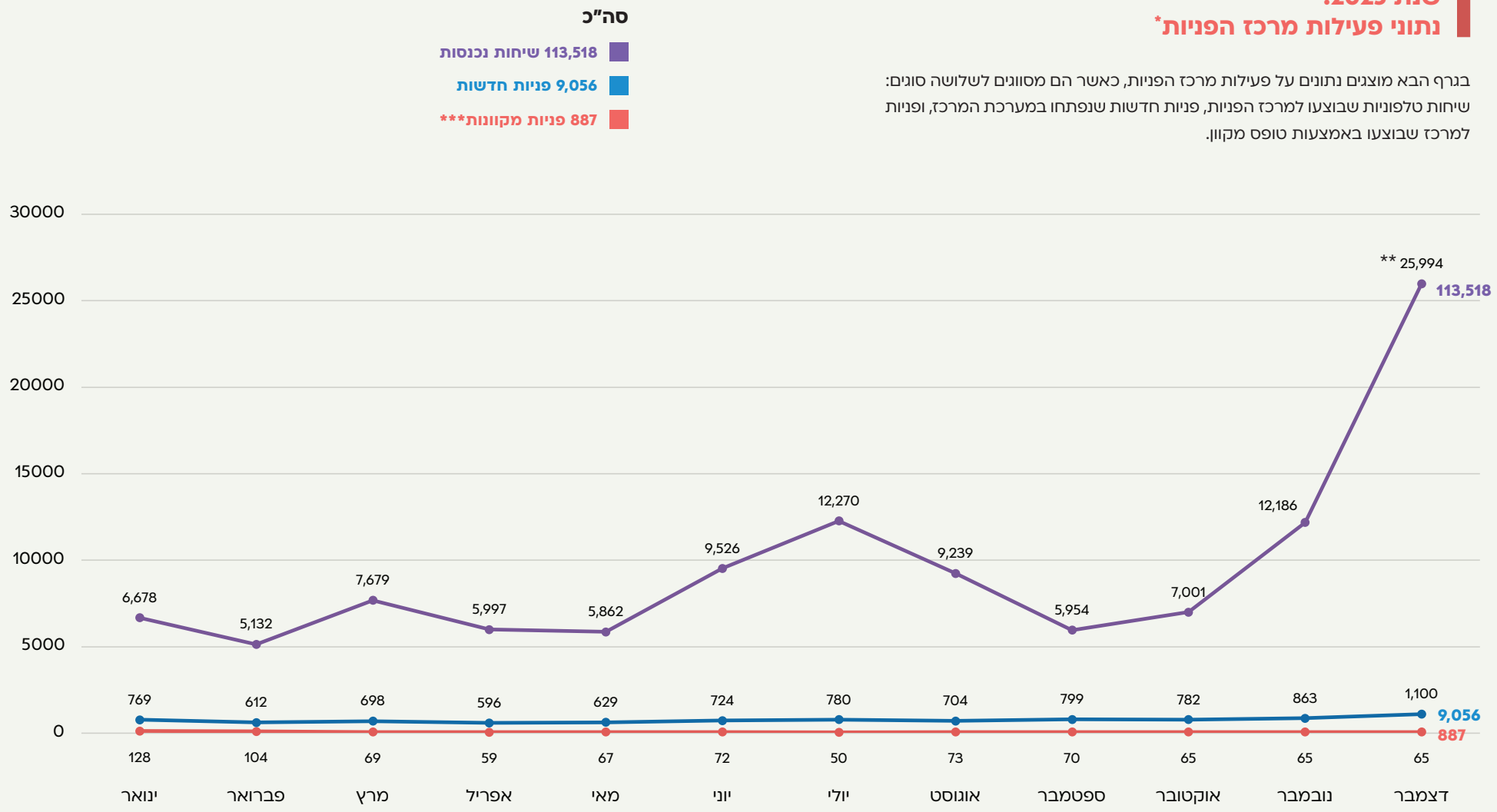


* בשנת 2025 התקבלו 13 פניות מעובדי חברות ביצוע מסין ועוד 27 מעובדים סינים שהגיעו לעבוד בתאגידים ישראלים דרך גיוס פרטי.

** המספרים הללו כוללים 280 פניות מעובדים שהגיעו דרך גיוס פרטי, רובם מאוזבקיסטן, סרי לנקה וסין במגוון ענפים הכוללים בניין, חקלאות, תעשייה, סיעוד וכו'.

שנת 2025:
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.



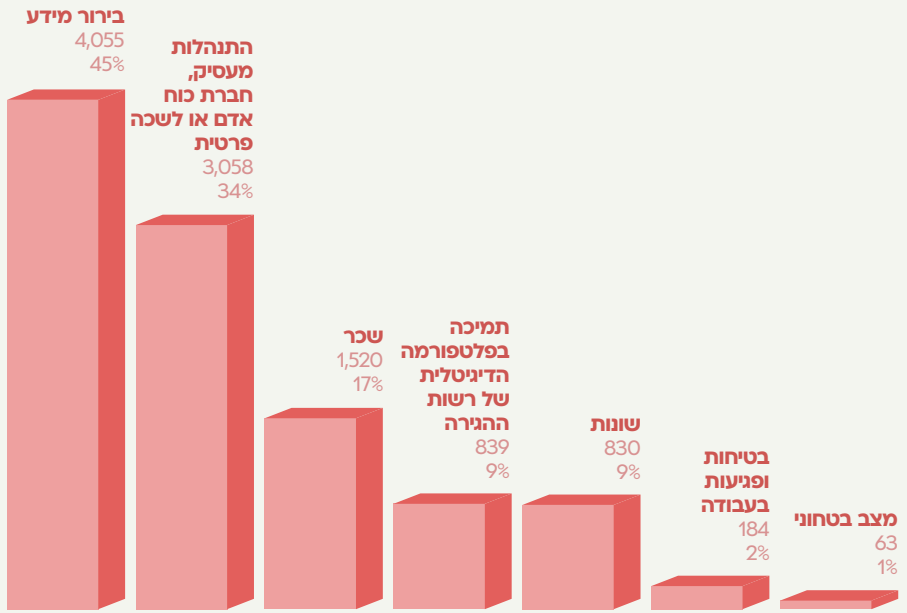
* מספר השיחות הטלפוניות הנכנסות למרכז הפניות הינו נתון שונה מפנייה שנרשמת ומועברת לטיפול, למשל כי תיתכנה מספר שיחות נכנסות מאותו עובד סביב פנייה אחת, תלונות שנפתרו בינתיים ועוד. פעילות מרכז הפניות כוללת גם שיחות יוצאות לצורך הטיפול. למשל, לצורך בירור נוסף, מעקב והשבת מענה לפנייה. בשנת 2025 בוצעו 35,579 שיחות יוצאות.

** בחודש דצמבר נרשם גידול משמעותי בהיקף השיחות, בעיקר בעקבות פניות בנושא עדכוני סטטוס ויזה, מה שהוביל לעלייה במספר השיחות שלא נענו, אשר חזרנו אליהן בתחילת שנת 2026.

*** הפניות המקוונות כלולות במספר הפניות החדשות, ולא בנוסף להן.

מגמות ותובנות:
נושאי פנייה עיקריים

הגרף מציג את כמות הפניות למרכז הפניות בשנת 2025 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.



סיווג נושאי הפניות*

מבין הפניות בנושא בירור מידע:

42%	איתור חברת כוח אדם
25%	בירור בנוגע לויזה
14%	בירור בנוגע למעבר מעסיק

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

37%	אי סיוע/אי זמינות לשכה/תאגיד
27%	עבודה ללא/טרם הסדרת רישום
26%	אי סיוע בחידוש ויזה

מבין הפניות בנושא שכר:

44%	אי קבלת תלוש משכורת
41%	שכר לא משולם
18%	קבלת שכר חלקי

מבין הפניות בנושא אחר:

54%	אי משיכת פיקדון
27%	ללא עבודה
14%	מצב רפואי

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

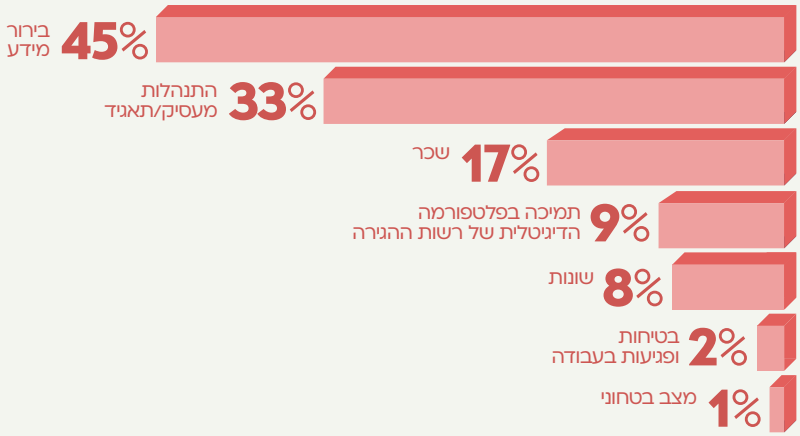
* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

פניות לפי ענפי העסקה
ענף הבניין*

בשנת 2025 נפתחו 7,057 פניות חדשות של עובדים בענף הבניין, רובן עסקו בנושא בירור מידע.

	2023	2024	2025
מספר פניות	5,438	5,769	7,057
מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הבילטרליים	18,583	30,591	30,800
מספר עובדים שפנו	2,958	3,517	3,993
אחוז הפונים מתוך השוהים	16%	12%	13%

נושאי פניות עיקריים לשנת 2025** (%)



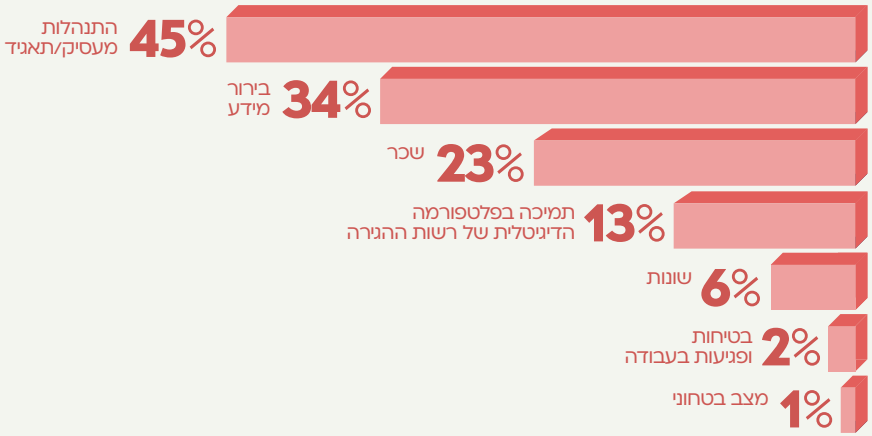
* הענפים החדשים שהחלו לפעול בשנת 2025, תשתיות ושיפוצים, משויכים כתתי־ענף לענף הבניין. בסך הכול פנו למרכז הפניות 15 עובדים מענפים אלו (פחות מ-1% מכלל העובדים השוהים), ולכן לא ניתן להציג עבורם התפלגויות נפרדות. עובדים אלו אינם נכללים בנתונים המוצגים בטבלאות לעיל עבור עובדי ענף הבניין.

פניות לפי ענפי העסקה
ענף החקלאות

בשנת 2025 נפתחו 913 פניות חדשות של עובדים בענף החקלאות, רובן עסקו בנושא התנהלות מעסיק.

	2023	2024	2025
מספר פניות	523	790	913
מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הבילטרליים	15,824	30,596	38,075
מספר עובדים שפנו	423	607	697
אחוז הפונים מתוך השוהים	3%	2%	2%

נושאי פניות עיקריים לשנת 2025 (%)



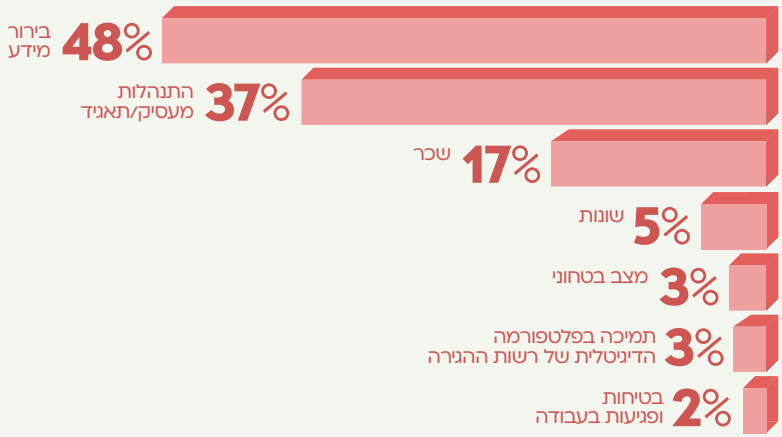
** פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

פניות לפי ענפי העסקה
ענף הסיעוד הביתי

בשנת 2025 נפתחו 270 פניות חדשות של עובדים בענף הסיעוד הביתי, רובן עסקו בנושא התנהלות מעסיק.

	2023	2024	2025
מספר פניות	694	294	270
מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הבילטרליים	4,608	5,433	5,903
מספר עובדים שפנו	539	248	216
אחוז הפונים מתוך השוהים	12%	5%	4%

נושאי פניות עיקריים לשנת 2025 (%)*



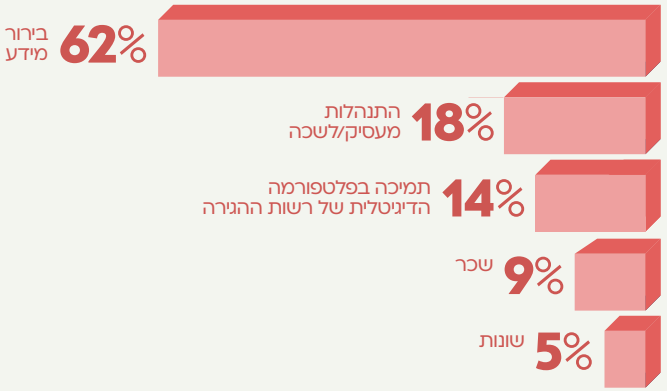
* פנייה יכולה לכלול התייחסות ליותר מנושא אחד, ולכן החלוקה לנושאים איננה אקסקלוסיבית. לפיכך בעוד שהאחוז מתייחס למספר הפעמים שנושא עלה מסך הפניות, סכימת האחוזים לא מסתכמת ב-100%.

פניות לפי ענפי העסקה
ענף הסיעוד המוסדי

בשנת 2025 נפתחו 465 פניות חדשות של עובדים בענף הסיעוד המוסדי, רובן עסקו בנושא בירור מידע.

	2023	2024	2025
מספר פניות	619	433	465
מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הבילטרליים	1,056	1,271	2,345
מספר עובדים שפנו	259	243	259
אחוז הפונים מתוך השוהים	25%	19%	11%

נושאי פניות עיקריים לשנת 2025 (%)*

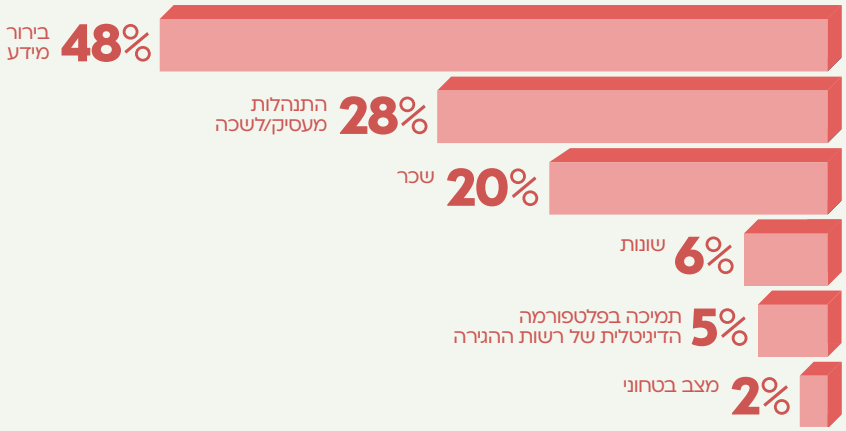


פניות לפי ענפי העסקה
ענף המלונאות

בשנת 2025 נפתחו 190 פניות חדשות של עובדים בענף המלונאות, רובן עסקו בנושא מלחמת חרבות ברזל.

	2023	2024	2025
מספר פניות	290	141	190
מספר עובדים ששהו בישראל והגיעו במסגרת ההסכמים הבילטרליים	1,673	1,591	2,791
מספר עובדים שפנו	211	65	134
אחוז הפונים מתוך השוהים	13%	4%	5%

נושאי פניות עיקריים לשנת 2025 (%)*



* 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 המסעדנות

במהלך שנת 2025 פנו למרכז הפניות 40 עובדים מענף המסעדנות (סה"כ 53 פניות). עובדים אלו מהווים כ-4% מתוך 1,004 העובדים השוהים בענף בסוף שנת 2025. עיקר הפניות עסקו בבירור מידע (57%) ובהתנהלות המעסיק (51%).

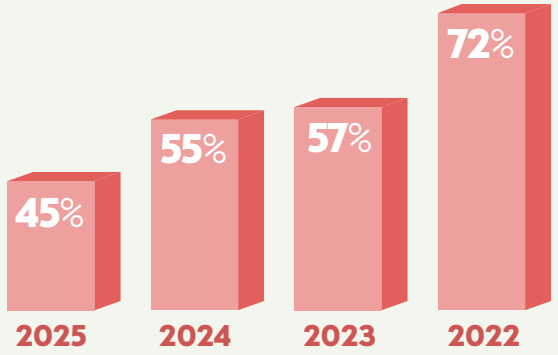
זרקור:
הנגשת מידע לעובדים באמצעות פיתוח טכנולוגי

אחת המטרות המרכזיות של צוות מרכז הפניות היא לאפשר לעובדים בירור מידע עצמאי, וזאת באמצעות הנגשת מידע בנושאים רבים דרך פלטפורמות שונות. פעולות אלו צפויות להפחית את מספר הפניות הנוגעות לבירור מידע, ובכך לאפשר לצוות מרכז הפניות להקדיש זמן ומשאבים למענה איכותי ואפקטיבי יותר לפניות מורכבות.

- בסוף שנת 2025, רשות ההגירה פתחה פלטפורמה מקוונת למהגרי עבודה עם מידע על אשרות עבודה, רישומים, פיקדונות ועוד. פלטפורמה זו סייעה לעובדים לקבל מידע אישי וכך לצמצם את הפניות בנושאים אלו למרכז הפניות.
- הנגשת מידע נעשתה באופן קבוע דרך הפצת מידע בקהילות הדיגיטליות של מרכז הפניות ודרך אוריינטציות מקוונות המועברים לעובדים המגיעים לארץ ולאורך תקופת שהותם.
- במהלך שנת 2025, מרכז הפניות סיים לבנות מרכזי מידע לעובדים באתר של CIMI בשפות אנגלית, הינדי, סינהלה, סינית ותאית.

אנגלית: https://www.cimi-eng.org/migrant-workers-english
הינדי: https://hi.cimi-eng.org/information-center
סינהלה: https://si.cimi-eng.org/migrant-workers-sinhala
סינית: https://zh.cimi-eng.org/informationcenter
תאית: https://th.cimi-eng.org/migrant-workers

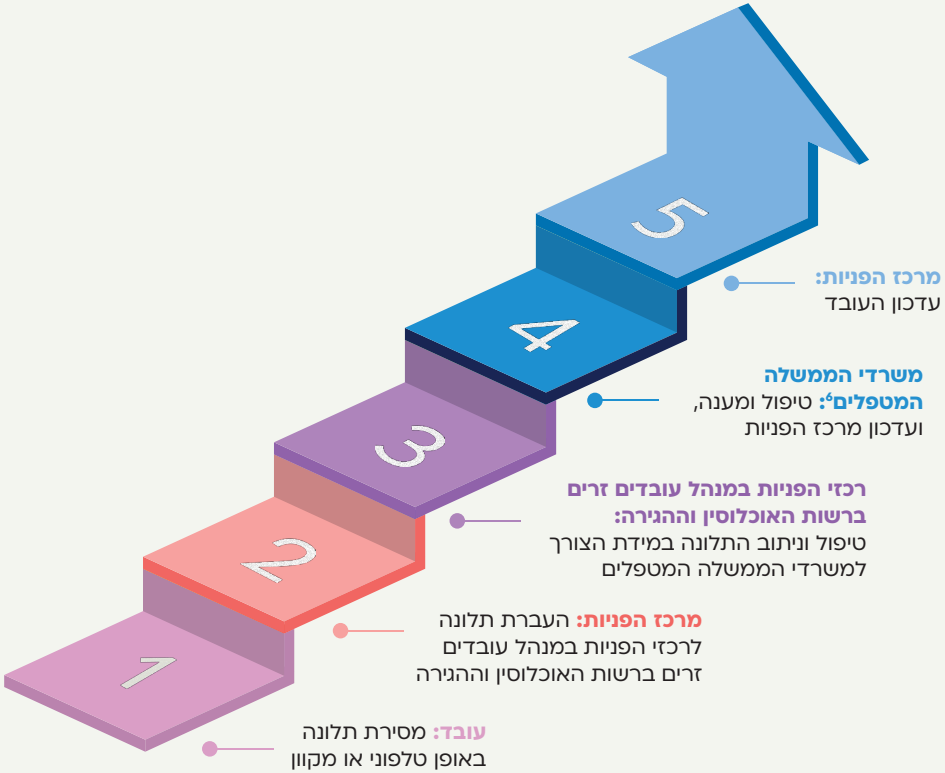
ניתן לראות כיצד פעולות אלו השפיעו באופן משמעותי על מספר הפניות בנושא בירור מידע שנפתחו במרכז הפניות בשנים האחרונות:



אחוז הפניות בנושא בירור מידע מתוך כלל הפניות, לפי שנה

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 שכר[5] ותנאי העסקה נלווים, וכן לנושאי בטיחות בעבודה.



מצב הטיפול בפניות שנת 2025*

בגרפים הבאים מוצגים נתונים מספריים על אודות הטיפול בפניות על ידי גורמים שונים בשנת 2025.

9,056 פניות התקבלו בשנה האחרונה, מתוכן הסתיים טיפול ב-8,956 תלונות.



* הנתונים נכונים ל-29/6/2026

** כולל פניות שנפתחו לפני 2024, אך נסגרו במהלך שנת 2025.

סיפורי הצלחה
דוגמאות בולטות לטיפול בתלונות על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים בשנת 2025

1. שני עובדים סרי לנקים בענף המסעדנות פנו למרכז הפניות לגבי החזקת דרכוניהם על ידי המעסיק. בשיחה עם מתורגמנית של מרכז הפניות הובהר שמדובר בכמה הפרות נוספות, כולל תשלום מתחת לשכר המינימום, תשלום במזומן ואיומים מצד המעסיק להחזיר את העובדים למדינתם. הפנייה הועברה לטיפול מגזר העסקים של רשות ההגירה לטיפול דחוף.
ביום למחרת, מרכז הפניות פנה לעובדים כדי לבדוק מה מצבם, והעובדים דיווחו כי המעסיק דרש מהם לחתום על מסמך שבו נכתב שהיו שיכורים ופנו לרשות ההגירה בטעות, וכי הם מבקשים לבטל את תלונתם נגד המעסיק. העובדים לא חתמו על מסמך זה, ולאחר מכן המעסיק סילק אותם ממגוריהם. המידע הועבר לרשות ההגירה, אשר שוחחה מייד עם המעסיק ואסרה עליו לסלק את העובדים. לאחר מכן חזרו העובדים למגורים, אך דיווחו למרכז הפניות כי הם מפחדים וכי אין ברשותם אוכל או כסף לרכישת מזון. בימים שלאחר מכן מרכז הפניות שוחח עם העובדים מספר פעמים ביום כדי לבדוק מה שלומם, ולאחר כמה ימים המעסיק דרש שוב שיעזבו את המגורים. המידע הועבר לרשות ההגירה, אשר שוחחה מייד עם המעסיק ואסרה עליו לסלק את העובדים. לאחר מכן חזרו העובדים למגורים, אך דיווחו למרכז הפניות כי הם מפחדים וכי אין ברשותם אוכל או כסף לרכישת מזון. בהמשך לכך, העובדים קיבלו סיוע כשורדי סחר בבני אדם והועברו למקלט מוגן. במקביל, ננקטו הליכים משפטיים נגד המעסיק בגין ההפרות שביצע.
2. עובד תאילנדי בענף החקלאות פנה למרכז הפניות בשם עצמו ובשם תשעה עובדים נוספים המועסקים במשק בצפון הארץ, בעקבות החזקת דרכוניהם בידי המעסיק. המעסיק לקח את דרכוני העובדים ביום עבודתם הראשון לצורך רישומם לביטוח בריאות, אך לא החזיר אותם לאחר מכן. במשך חודשים פנו העובדים למנהל המשק בבקשה לקבל את דרכוניהם בחזרה, אך הוא סירב. בהמשך פנו גם ללשכה שדרכה הגיעו לישראל. נציג הלשכה הבטיח לסייע, אך בסופו של דבר לא הצליח להביא להשבת הדרכונים. לאחר מכן פנו העובדים למרכז הפניות. הפנייה סווגה כדחופה והועברה לטיפול האכיפה המנהלית באגף החקלאות. האגף חקר את המקרה, יצר קשר עם המעסיק, ותוך שבוע העניין נפתר והמעסיק השיב לכל העובדים את דרכוניהם.
3. עובד סרי לנקי המועסק בענף הבניין יצר קשר עם מרכז הפניות כדי לדווח על תנאי מגורים לא תקינים. בשיחה עם העובד הובהר כי אין לעובדים מים חמים, אין להם מקום פרטי לאחסן את חפציהם, והמגורים היו מלאים בעובש, שברים וג'וקים. יחידת האכיפה המנהלית שלחה ביקורת למקום המגורים, ובעקבות זאת המעסיק שיפר את תנאי המגורים בהתאם.

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, 31.7.2005:
https://www.gov.il/he/departments/policies/2005_des4024
4. מרכז הפניות מקבל פניות בנושאים שונים. חלק מהפניות הן תלונות המועברות לטיפול. ראה עמוד 24-25.
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 077-999-8567 | 1700-707-889
- פנייה מקוונת