רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة

CIMI
Center for International Migration & Integration
Founded by the American Jewish Joint Distribution Committee

הקו הטלפוני לעובדים זרים
במסגרת ההסכמים הבילטרליים

נתונים
2020

דבר מנהלת האגף להסכמים בילטרליים

שלום רב,

אנו שמחים להציג בפניכם את עלון הנתונים של המרכז לפניות עובדים זרים לשנת 2020.

שנת 2020 אופיינה בכל רחבי העולם בהתמודדות עם מגפת הקורונה. העובדים הזרים בישראל נאלצו גם הם להתמודד עם האתגרים, החששות וההשפעות של המגפה. מצב זה דרש ממרכז הפניות לעובדים זרים (להלן: "מרכז הפניות") לבצע התאמות ושינויים על-מנת לתת את המענים הנדרשים לאוכלוסיית הזרים השוהים בישראל ולפעול להנגשת המידע המפורסם בעניין הקורונה וההתגוננות מפני המגפה, וכל זאת לצד שמירה על זכויות העובדים.

מרכז הפניות פעל לביצוע הסברה בקרב העובדים ובכלל זה לתרגום ההנחיות בשפות שונות והפצתן. מרכז הפניות קיים הסברה בקרב העובדים, גם במקרים של הדבקות ובידוד. מרכז הפניות קיים ממשק עבודה הדוק עם משרד הבריאות בכל הנוגע לפניות שהתקבלו בעניין הקורונה וקישר במידת הצורך בין משרד הבריאות לבין העובדים דוברי השפות השונות. בכך קיבלו העובדים מענה מהיר, ישיר ומקצועי לפניותיהם. מרכז הפניות מילא תפקיד חיוני בשמירה על זכויות העובדים הנמצאים בבידוד, וידא תנאי בידוד נאותים והולמים ויצר קשר יזום עם עובדים אשר נאלצו להיכנס לבידוד במלוניות קורונה.

אתגרי הקורונה נשאו עמם פתח להזדמנויות ויוזמות חדשות, בין היתר הפצת מידע בנושא זכויות עובדים. הופץ ניוזלטר לעובדים הזרים בנוגע להיבטים שונים הנוגעים להעסקתם, חובותיהם וזכויותיהם. הנושאים במהדורות הניוזלטר השונות נבחרו במטרה לתת מענה לפער מידע שקיים בקרב העובדים. בנוסף, בוצעו סקרים ואיסוף מידע בקרב העובדים שנתנו את הסכמתם לכך, בנושאים חשובים לעובדים ולרשות האוכלוסין וההגירה.

כל הפעילות הנ"ל, נעשתה לצד ובנוסף לפעילות השוטפת, העברת תלונות העובדים לטיפול הרשויות המוסמכות, ושמירה על זכויות העובדים. כמו כן, נוספה האפשרות לפנות למרכז פניות באמצעות טפסים מקוונים וכן הורחבו והותאמו שעות המענה לצרכי העובדים.

מרכז הפניות נושא פניו לשנת 2021 ושם לעצמו כיעדים את נושאי הרחבת ההסברה והפצת המידע היזום, שיפור אמצעי יצירת הקשר עם העובדים, ניטור פערי המידע הקיימים בקרב העובדים וטיפול בתופעות אשר דורשות מענה.

ברצוני להודות לכל הגופים והמשרדים השותפים אשר מקדישים מאמצים לשמירה על זכויות העובדים.

בכבוד רב,
שירלי רייסין ששון
מנהלת אגף הסכמים בילטרליים
מינהל עובדים זרים
רשות האוכלוסין וההגירה

רקע: הסכמים בילטרליים להבאת עובדים זרים

מטרת ההסכמים הבילטרליים להבאת עובדים זרים[1] בענפים שונים היא למגר את תופעת דמי התיווך הבלתי חוקיים, תוך גיוס עובדים איכותיים ומקצועיים המודעים לזכויותיהם וחובותיהם בישראל. ההסכמים הבילטרליים תורמים למניעת פגיעות בעובדים, עבדות מודרנית וסחר בבני אדם. בשנת 2010, חתמה ממשלת ישראל על הסכם בילטרלי (בין-ממשלתי) עם ממשלת תאילנד המופעל במסגרת פרויקט TIC (Thailand-Israel Cooperation), במטרה למנוע גביית דמי תיווך לא-חוקיים מעובדים זרים המגיעים לעבוד בישראל בענף החקלאות.[2] ההסכם החל להיות מיושם בשנת 2012. בהמשך, נחתמו הסכמים דומים הפעילים בהם עד היום הם עם מולדובה, אוקראינה וסין בענף הבנייה. בנוסף, בשנת 2018 נחתמו הסכמים בילטרליים בין ישראל לפיליפינים על הגעת עובדים בענפי הסיעוד והמלונאות. בשנת 2020 נחתם הסכם עם סרי לנקה בענף הסיעוד הביתי ועם גיאורגיה ונפאל בענף הסיעוד המוסדי. יישום ההסכם עם הפיליפינים בענף הסיעוד הביתי צפוי להתחיל בשנת 2021, וכך גם יישום ההסכם עם נפאל וגיאורגיה בתחום הסיעוד המוסדי. עד עתה נכנסו לישראל כ-65,000 עובדים ועובדות במסגרת כלל ההסכמים הבילטרליים.

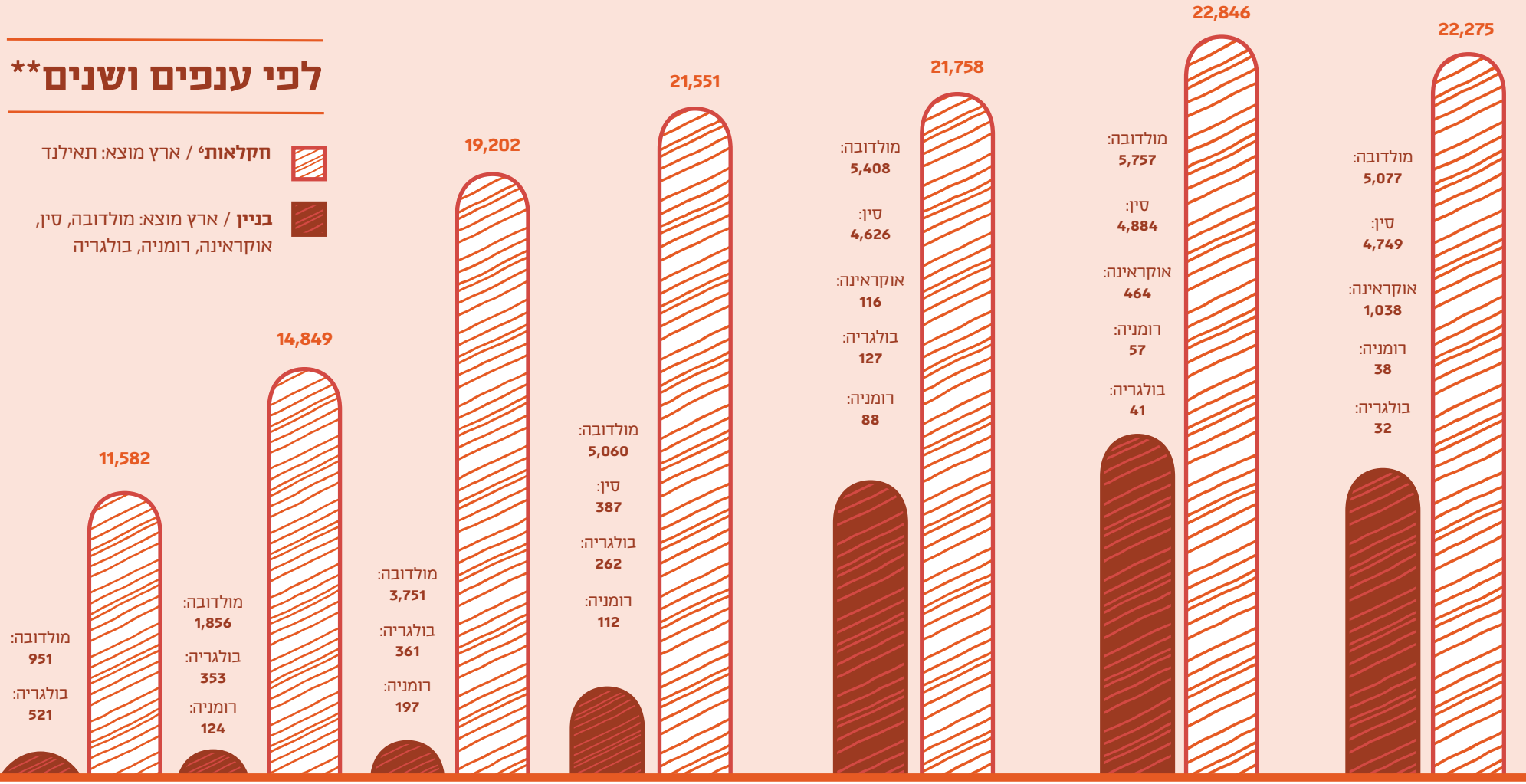
ההסכמים הבילטרליים צמצמו באופן משמעותי את גביית דמי התיווך הבלתי חוקיים וכתוצאה מכך עלות ההגעה לארץ ירדה מעשרות אלפי דולרים, למאות בודדות של תשלומים מותרים. במסגרת ההסכמים עד היום בשני ענפים שתחת הסכמים בילטרליים (חקלאות ובנייה) נחסכו קרוב ל-398,238,400 $.[3]

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, מיון העובדים המתאימים ותאום הליך הגעתם לישראל, ומספקת הדרכה לעובדים ומידע על זכויותיהם.

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 זרים בישראל[4] (נכון לסוף שנת 2020, שהו בישראל כ-2,500 עובדים זרים מסין ומטורקיה עליהם חלים נהלי חברות הביצוע הזרות). מרכז פניות זה מופעל על ידי המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI) עבור רשות האוכלוסין וההגירה. עלון זה מציג את הנתונים שנאספו מאז הקמת מרכז הפניות, ובייחוד מאז הקמת המערכת הממוחשבת בשנת 2014[5] המאפשרת ניתוב הפניות בין גורמי הטיפול, איסוף הנתונים וניתוחם.

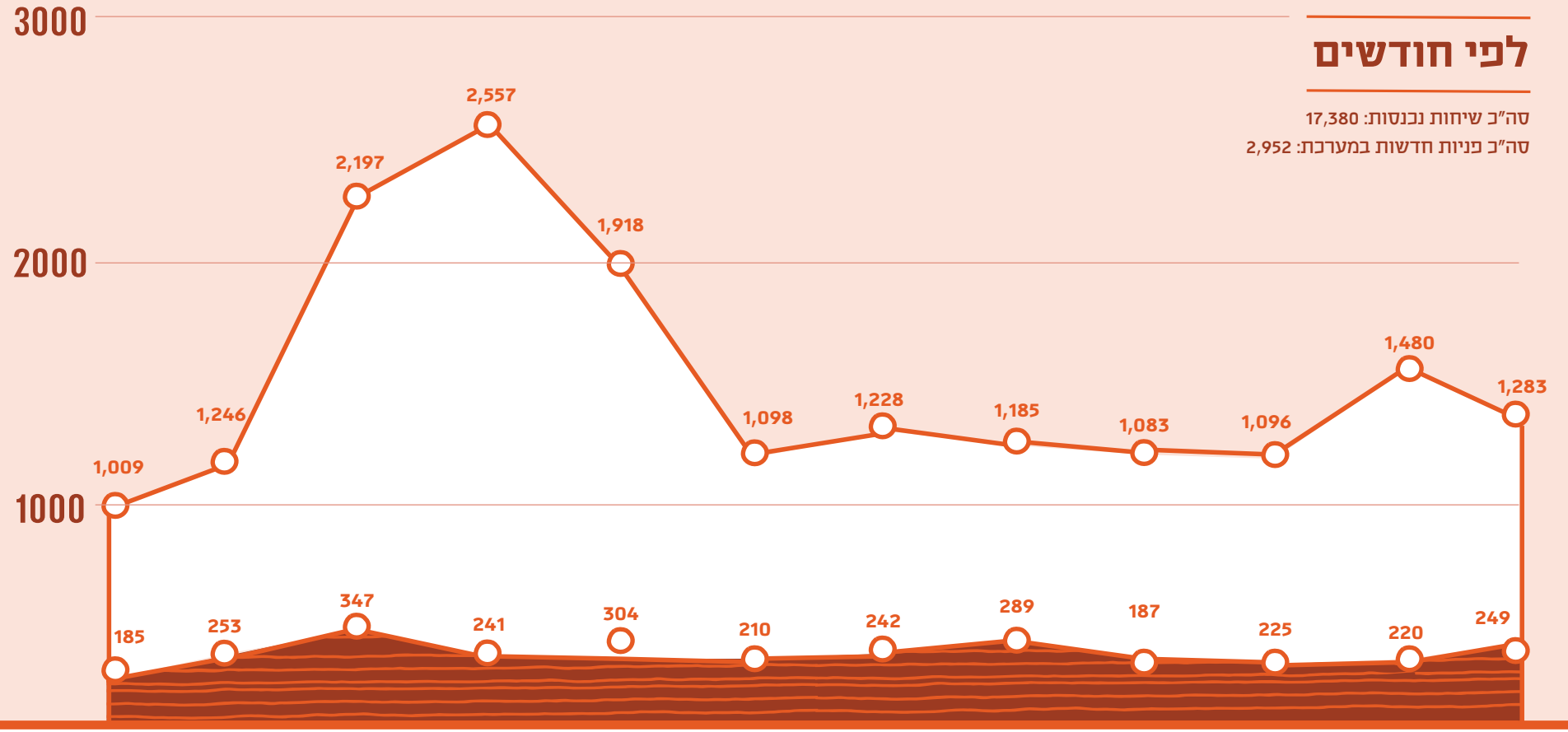
מספר עובדים חוקיים ששהו בישראל ונכנסו במסגרת ההסכמים הבילטרליים*



* הנתונים כוללים עובדים ששהו עם אשרה בתוקף.
מכסת העובדים לפי רשות ההגירה כוללת גם עובדים ללא אשרה בתוקף.

** לא כולל קבוצות נוספות המקבלות מענה ממרכז הפניות: עובדי בניין שהגיעו דרך חברות ביצוע זרות ועובדי סיעוד שהגיעו במסגרת הפיילוט. כמו כן, לא כולל עובדים ותיקים בענפים אלו וממדינות אלו ששוהים בישראל אך נכנסו לישראל לפני יישום ההסכם הבילטרלי.

שנת 2020: מספר שיחות נכנסות ומתוכן פניות חדשות שהועברו לטיפול*



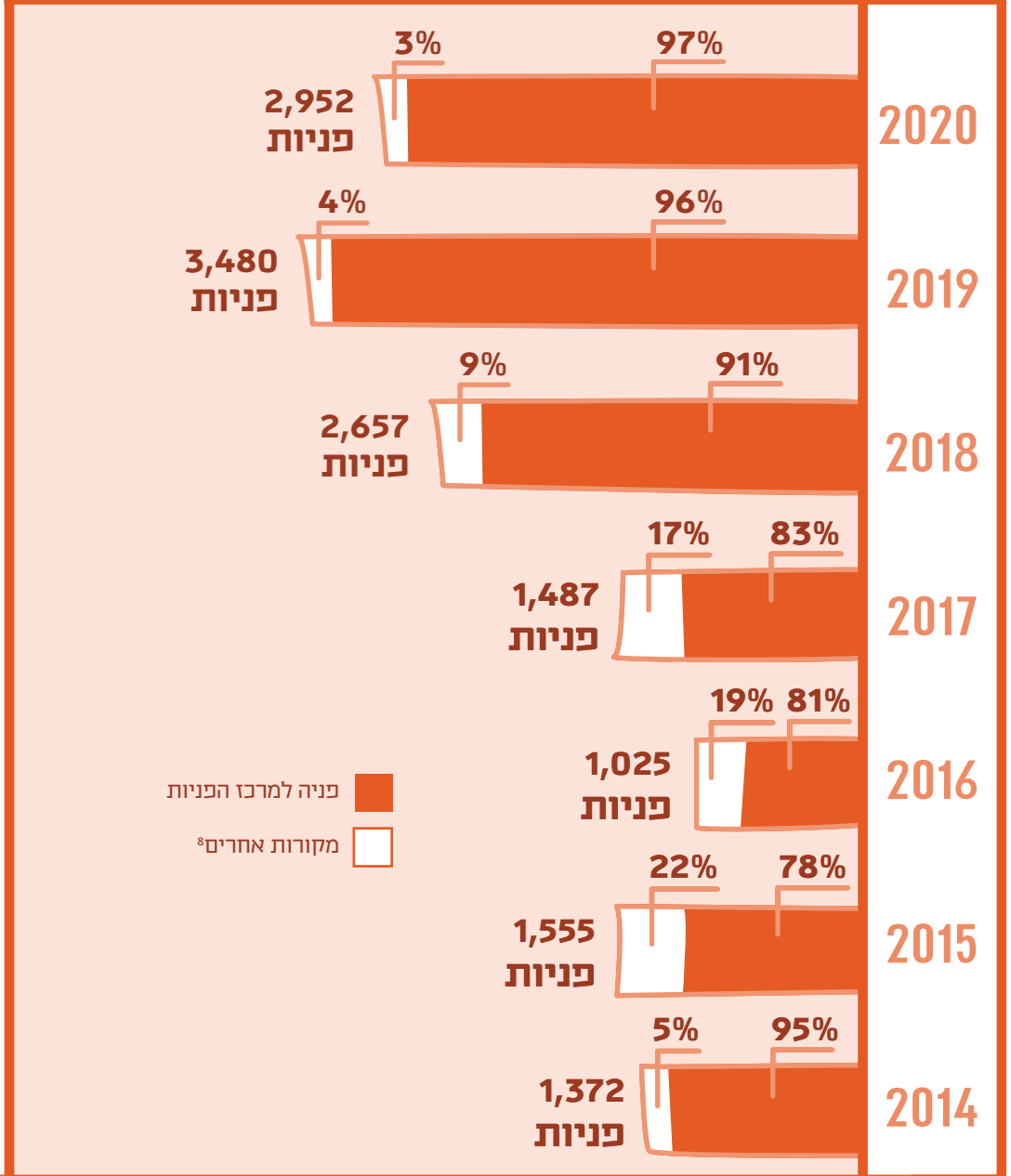
מספר שיחות נכנסות

מספר פניות חדשות במערכת

* נתון זה משקף את מספר השיחות הטלפוניות הנכנסות למרכז הפניות. שיחה טלפונית נכנסת היא נתון שונה מפנייה שנרשמת ומועברת לטיפול. ייתכנו מספר שיחות נכנסות מאותו עובד סביב פנייה אחת. פעילות מרכז הפניות כוללת גם מספר שיחות יוצאות לצורך המשך טיפול ובירור מול העובד, בממוצע כ-850 שיחות מדי חודש. לכן, המספר הכולל של שיחות טלפוניות שבוצעו סביב פנייה אחת יכול להיות גדול יותר מהמוצג בגרף.

** בחודשים מרץ עד מאי ניתן לראות עלייה חדה במספר השיחות הנכנסות. ייתכן ועלייה זו קשורה בכך שחודשים אלה מסמנים את פרוץ מגיפת הקורונה בישראל.

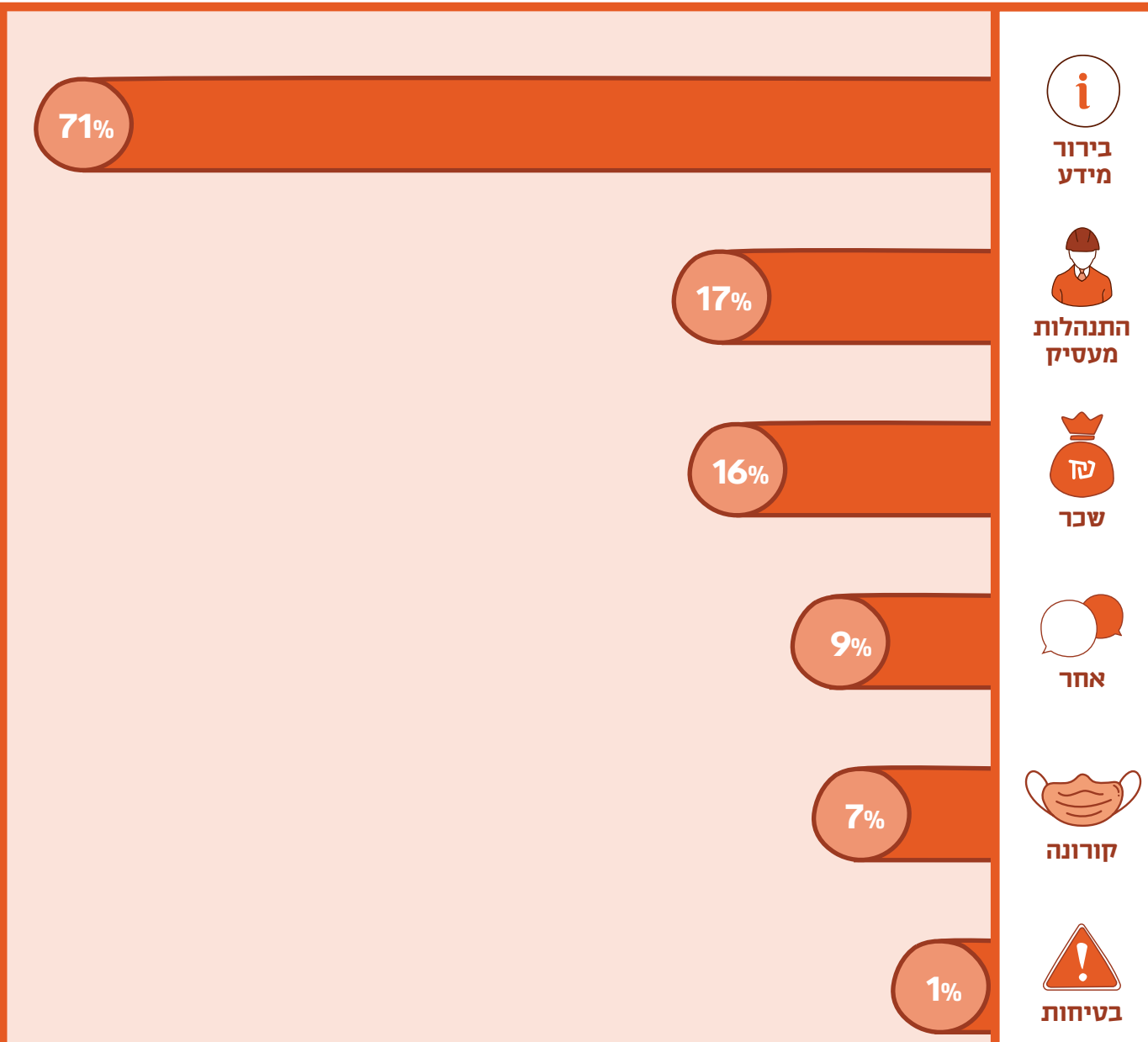
פניות[7] נכנסות למרכז הפניות לפי שנה ומקור פנייה



הליך טיפול בתלונה



נושאים העולים מהפניות בשנת 2020



מבין הפניות בנושא בירור ואיתור תאגיד כוח אדם:

71% מהפניות היו בנושא איתור חברת כוח האדם

8% מהפניות היו בנושא זכויות

6% מהפניות היו בנושא רישיון עבודה

מבין הפניות בנושא התנהלות מעסיק, חברת כ"א או לשכה פרטית:

32% מהפניות היו לגבי יחס חברת כוח האדם

23% מהפניות נגעו ליחס מנהל השטח

13% מהפניות נגעו לקשיי תקשורת עם המעסיק

מבין הפניות בנושא שכר:

47% מהפניות היו לגבי שכר שלא שולם

39% מהפניות היו לגבי שכר שאינו עומד בדרישות החוק

15% מהפניות היו שכר ששולם ללא תלוש משכורת

מבין הפניות בנושא אחר:

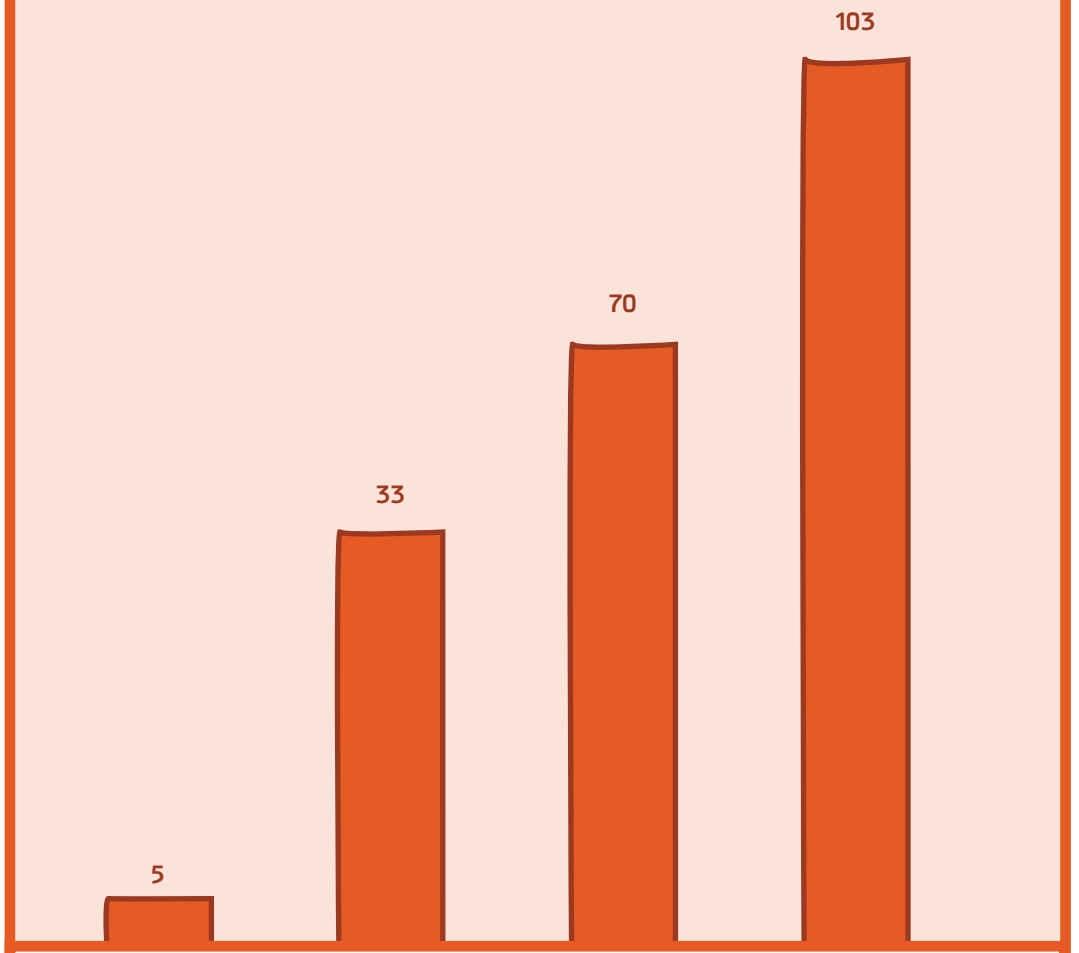
63% מהפניות היו לגבי מצב רפואי

14% מהפניות היו לגבי אי משיכת פיקדון

14% מהפניות היו לגבי חוסר עבודה

* בגרפים של נושאי פניות, האחוז מייצג את מספר הפעמים שנושא הופיע מסך כל הפניות והתלונות. חשוב לציין שתלונה יכולה להכיל יותר מנושא אחד ולכן האחוזים בתרשים אינם נסכמים ל-100%.

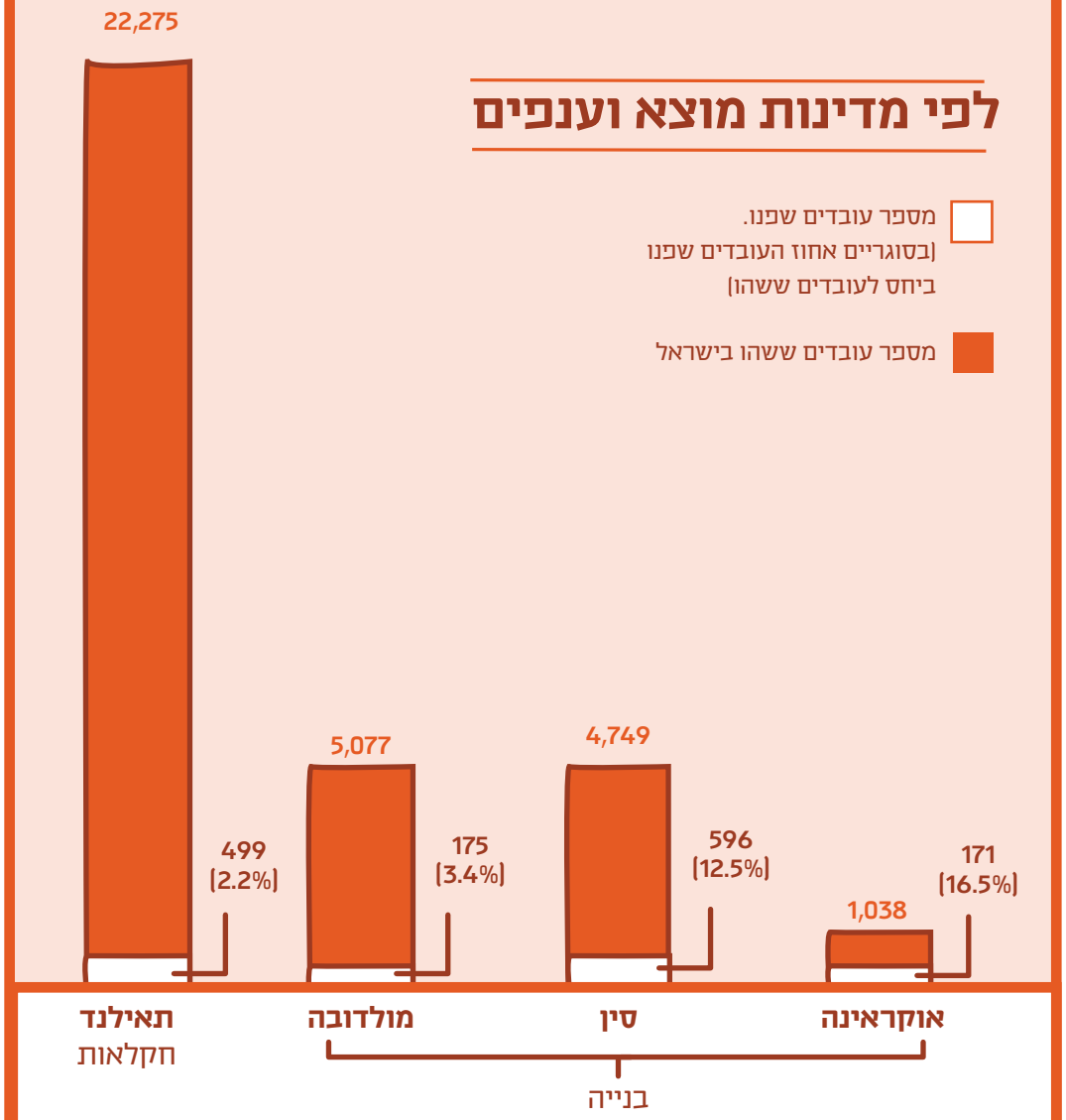
מספר פניות בנושא מגיפת הקורונה בשנת 2020*



*פניות בנוגע לחשש להידבקות בנגיף הקורונה טופלו בתיאום עם נציגי משרד הבריאות מרכז הפניות פעל לתרגום והפצה של מסמכי הסברה והנחיות משרד הבריאות בנוגע לנגיף הקורונה

מספר העובדים שפנו למרכז הפניות ביחס לעובדים ששהו בישראל בשנת 2020

לפי מדינות מוצא וענפים



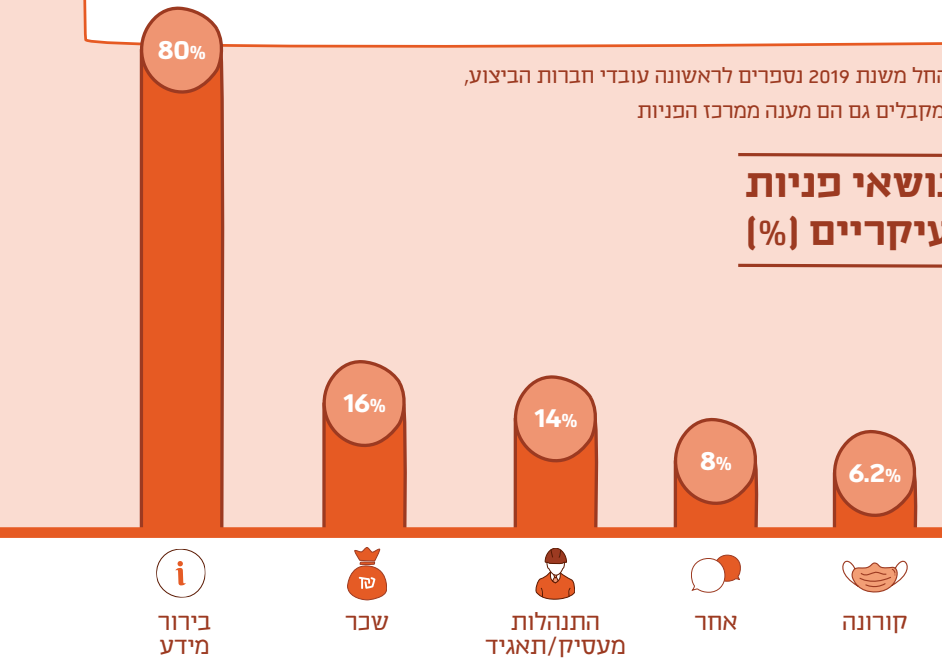
ענף הבנייה

סך הכל פניות למרכז הפניות לפי שנים

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
מספר פניות	81	151	189	428	1,492	2,490	2,345
מס' העובדים שפנו	75	128	139	354	1,099	1,163	943
מספר העובדים תחת הסכמים ששהו בישראל בשנה הנבחנת	1,473	2,333	4,267	5,821	10,365	*13,463	13,536
% % העובדים שפנה מתוך סך העובדים בישראל באותו ענף	5%	5%	3%	6%	11%	9%	7%

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

נושאי פניות עיקריים (%)

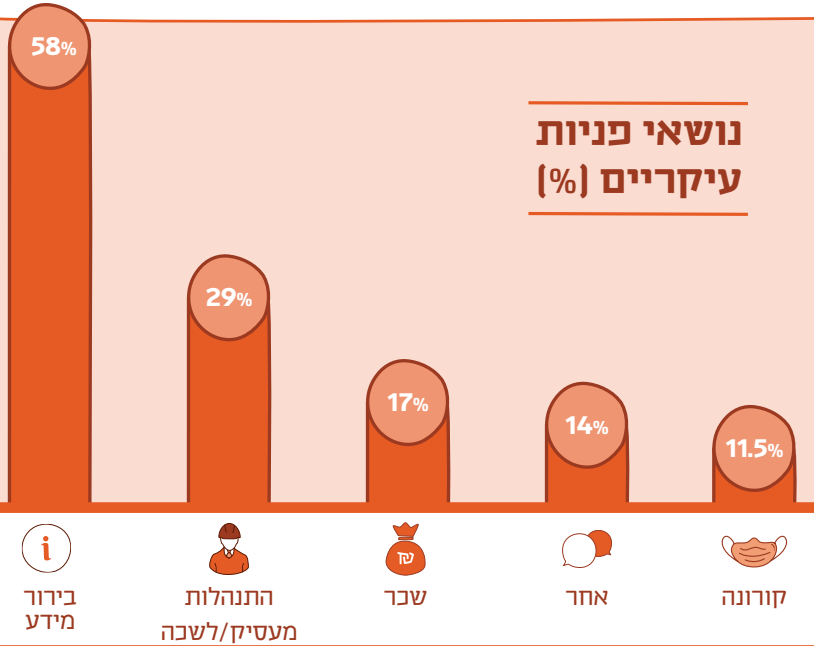


ענף החקלאות

סך הכל פניות למרכז הפניות לפי שנים

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
מספר פניות	1,291	1,402	813	1,036	1,261	971	570
מס' העובדים שפנו	704	680	434	628	763	663	504
מספר העובדים תחת הסכמים ששהו בישראל בשנה הנבחנת	11,582	14,849	19,216	21,551	21,948	22,846	22,275
% % העובדים שפנה מתוך סך העובדים בישראל באותו ענף	3%	3%	2%	5%	6%	3%	2%

נושאי פניות עיקריים (%)



מספר פניות | מס' העובדים שפנו | מספר העובדים תחת הסכמים ששהו בישראל בשנה הנבחנת | % % העובדים שפנה מתוך סך העובדים בישראל באותו ענף

מצב הטיפול בפניות ובתלונות בשנת 2020

הפניות והתלונות מנותבות על פי הנושא לגורמים המטפלים. משך הטיפול משתנה בהתאם לנושא ולנסיבות הפנייה. על פי רוב, מרכז הפניות מסייע במתן מידע, רשות האוכלוסין וההגירה מטפלת בנושא התנהלות המעסיק או הלשכה הפרטית ומעבר בין מעסיקים, ומשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים אחראי לטיפול בנושאי שכר[10], ותנאי העסקה נלווים, ולנושאי בטיחות בעבודה.

מתוך 2,952 הפניות והתלונות שהתקבלו במרכז הפניות בשנה האחרונה:

2,446 פניות למידע נותבו לטיפול מרכז הפניות ורכזי מרכז הפניות ברשות האוכלוסין וההגירה

מתוכן

2,403 טופלו ונסגרו

348 פניות ותלונות הועברו לטיפול רשות האוכלוסין וההגירה

מתוכן

341 טופלו ונסגרו על ידי רשות האוכלוסין וההגירה

מתוך התלונות שהועברו ליחידת האכיפה נמצאו הפרות ב-4 תלונות, ולא נמצאו הפרות ב-9 תלונות

158 פניות ותלונות הועברו לטיפול משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

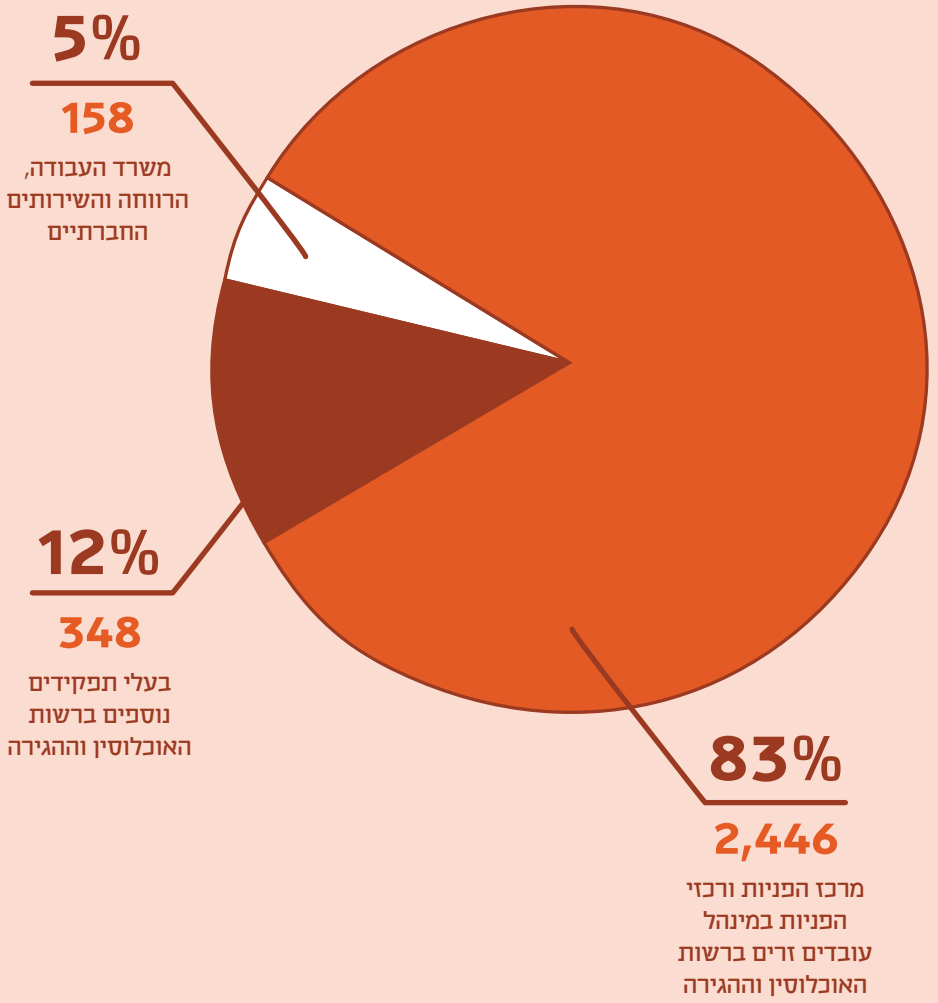
מתוכן

153 פניות ותלונות שהועברו לטיפול מנהל ההסדרה והאכיפה, מתוכן:

77 תלונות נסגרו, מהן בתלונה אחת הוטלו עיצומים כספיים, ב-11 תלונות הסתיימה החקירה והן לקראת קבלת החלטה, 38 תלונות נסגרו ללא ממצאים, תלונה אחת נסגרה בגלל הליך קיים נגד המעסיק, 26 תלונות נסגרו בשל סיבות אחרות[11]. 76 תלונות נמצאות בבדיקת ובטיפול המינהל.

5 תלונות הועברו למינהל הבטיחות

הטיפול בפניות בחלוקה לפי גורמי טיפול



דוגמאות לטיפול בתלונה על ידי מרכז הפניות לעובדים זרים



דוגמא 1

עובד ממולדובה בענף הבניין התקשר למרכז הפניות והתלונן על מצב המגורים: עובש ותקרה דולפת ומתפוררת. הוא ניסה לפנות לנציגי תאגיד בח האדם בעניין אך ללא הועיל. מרכז הפניות העביר את הפנייה לרכזי מרכז הפניות במנהל עובדים זרים ברשות האוכלוסין וההגירה, שהעבירו מיד ליחידת האכיפה של רשות ההגירה. אלו יצרו קשר עם נציג התאגיד בדרישה לתיקון הליקויים באופן מיידי או העברת העובדים למגורים חדשים בתוך זמן קצר. בתוך שבוע מהפנייה המקורית התקבל עדכון מהתאגיד שהליקויים תוקנו, ואכן בשיחה עם העובדים הם אישרו שהדירה תקינה וללא בעיות.

התאגיד הוזמן לשימוע והתקבלה ההחלטה להטיל עליו סנקציה מנהלית

דוגמא 2

עובד סיני מענף הבניין פנה למרכז הפניות מכיוון שלא קיבל את שכר חודש ינואר מתאגיד כוח האדם הקודם בו עבד, והוא לא מצליח לתקשר עם נציגי התאגיד. הפנייה הועברה לרכזים ברשות ההגירה שמיד יצרו קשר עם נציגי התאגיד כדי לברר את העניין. התברר כי ההמחאה עבור משכורת חודש ינואר ממתין לעובד במשרדי התאגיד. רכזי רשות ההגירה יחד עם המתורגמניות של מרכז הפניות תיאמו בין העובד לתאגיד, בעבור שבועיים העובד אישר שהוא קיבל את ההמחאה והודה לכולם על הסיוע.

דוגמא 3

שני עובדים מסין, ששהו בחופשת מולדת ארוכה מהרגיל בשל מגפת הקורונה וביקשו לחזור לעבוד בישראל, טענו שנציג תאגיד כוח האדם דורש מהם עמלת הגעה עבור חזרתם לישראל. צוות מרכז הפניות אסף מהעובדים עדויות כולל התכתבויות עם נציג התאגיד והעביר לאגף תאגידים ולשכות במינהל עובדים זרים ברשות ההגירה. ראשית, ניתן לעובדים אישור לחזור לישראל דרך תאגיד כח אדם אחר. כמו כן, בזכות שיתוף פעולה בין כל הגורמים, אגף תאגידים ולשכות במינהל עובדים זרים ערך שימוע מינהלי לתאגיד. בסיום ההליך, נקבע בהחלטת מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה כי יוגבלו מספר ההיתרים לתאגיד וכן לא יתאפשר לתאגיד להזמין עובדים מחו"ל מעל חצי שנה מרגע ההחלטה.

הערות שוליים

1. המושגים בעלון מתייחסים לאוכלוסיות השונות כפי שנקבעו על ידי חקיקה ישראלית. הם אינם בהכרח משקפים את המושגים בהם CIMI עושה שימוש, 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. הערכות החסכון בדמי התיווך בכל אחד מהענפים מבוססות על ממצאי דוח ״יעילות ההסכמים הבילטרליים: גיוס, מימוש זכויות, תנאי חיים ותעסוקה של מהגרי עבודה מתאילנד, סין, סרי לנקה ונפאל בישראל, 2011-2018״, רבקה רייכמן ונונה קושנירוביץ׳ 2018. כמו כן לתקנות בנושא סכומים המותרים בחוק לגבייה מעובדים זרים עבור שירותי לשכה פרטית בחקלאות ובסיעוד ראו אתר לשכת התעסוקה: https://www.nevo.co.il/law_html/law01/500_818.html

4. ראה 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 בעמוד 17

8. מתוך המקורות האחרים לדוגמא: פרויקט TIC בתאילנד, שגרירות תאילנד בישראל, עמותת "לה סטרדה" (מולדובה), לשכת התעסוקה המולדבית

9. המשרדים המטפלים: מינהל עובדים זרים ברשות האוכלוסין וההגירה, מינהל הסדרה ואכיפה של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל הבטיחות של משרד העבודה, הממונה על זכויות עובדים זרים במשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, משטרת ישראל.

10. בתלונות בנושא שכר, מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד העבודה אינו יכול לתת סעד לעובד, אלא רק סנקציה מינהלית 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 אזורי

11. סיבות אחרות הן: עובד שחזר בו מתלונתו, חסרים פרטים בתלונה, חוסר שת״פ מצד הפונה, תלונה שהתקבלה מערוצים נוספים.

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة

Center for International Migration & Integration
CIMI
Founded by the American Jewish Joint Distribution Committee

מקורות מידע כלליים:
באתר רשות האוכלוסין וההגירה piba.gov.il
באתר המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה cimi.org.il

פרטי התקשרות המיועדים לעובדים:
טלפון 1700-707-889
פנייה מקוונת
cimihotline.formtitan.com/homepage



