

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל תקשוב טכנולוגיה ומערכות מידע
הממונה על יישום חוק חופש המידע

ירושלים: ז' אב תשע"ז
30 יולי 2017

לכבוד:



שלום רב,

הנדון: בקשתך לקבלת מידע במסגרת חוק חופש המידע בנושא פעילות אגף פניות ותלונות הציבור פנייתך: 12/7/17 מכתבנו: 16/7/17

במענה לפנייתך לסעיפיה, להלן המידע המבוקש:

יש להבהיר כי הנתונים הם לשנת הלימודים תשע"ז. שנת הלימודים תשע"ז טרם הסתיימה ואין ברשות היחידה המקצועית נתונים עד שלא תסתיים ביום 31/8/17.

1. מספר הפניות שהגיעו לטיפולו של האגף, בכתב ובעל-פה:

בשנת הלימודים התשע"ז התקבלו וטופלו באגף לפניות ותלונות הציבור וקו פתוח לתלמידים 53,895 פניות, תלונות ובקשות למידע, בחלוקה הבאה:

- 49,120 פניות ובקשות למידע בכתב ובעל-פה
- 4,087 תלונות
- 688 פניות לקו הפתוח לתלמידים

2. חלוקת התלונות אשר הגיעו לטיפולו של האגף בחלוקה לנושאים מרכזיים:

נושא	אחוז מכלל התלונות
אורחות חיים במוסד החינוכי	15.1%
בחינות בגרות	11.4%
כוח אדם בהוראה	9.0%
מינהל מוסדות חינוך	7.4%
רישום והעברות תלמידים	5.9%
אלימות	5.3%
תשלומי הורים	5.1%
גזברות וכספים	4.1%
הסעות תלמידים	3.6%
פדגוגיה	3.5%
חינוך מיוחד	3.4%
שירות לציבור	3.4%

המשרד הראשי * רחוב שבטי ישראל 29, ירושלים * טלפון *02-5602444 *פקס: 02-5604342 *

אתר ממשל זמין - [http:// www.gov.il](http://www.gov.il)

אתר המשרד - <http:// www.education.gov.il>

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל תקשוב טכנולוגיה ומערכות מידע
הממונה על יישום חוק חופש המידע

3. התפלגות סוגי הפונים לאגף:

בתלונות:

סוגי פונים	אחוז מכלל הפונים
תלמידים (ישירות או באמצעות הוריהם)	67.4%
עובדי הוראה	16.6%
תלמידים בוגרים	6.2%
אזרחים	6.2%
סטודנטים	2.2%
אחרים	1.4%

בפניות ובקשות מידע:

סוגי פונים	אחוז מכלל הפונים
הורים	32.6%
תלמידים בוגרים	30.7%
תלמידים	13.6%
עובדי הוראה	11.1%
אזרחים	7.7%
סטודנטים	2.5%
אחרים	1.8%

בפניות לקו הפתוח לתלמידים:

סוגי פונים	אחוז מכלל הפונים
הורים	57.3%
תלמידים	35.2%
תלמידים בוגרים	1.9%
אחרים	5.6%

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל תקשוב טכנולוגיה ומערכות מידע
הממונה על יישום חוק חופש המידע

4. מסקנות הטיפול בתלונות שהגיעו לטיפולו של האגף:

מסקנות הטיפול	אחוז מכלל התלונות
תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית	23.5%
תלונות לא מוצדקות	44.1%
תלונות בהן לא ניתן לקבל החלטה או שאינן באחריות משרד החינוך	20.5%
תלונות שטרם הוכרעו או שטרם הסתיים הטיפול בהן	11.9%

5. התפלגות התלונות שנמצאו מוצדקות ומוצדקות חלקית, לפי נושאים מרכזיים:

נושא התלונה	אחוז תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית
שירות לציבור	44.9%
בריאות תלמידים	33.1%
תשלומי הורים	32.4%
גזברות וכספים	29.7%
מינהל מוסדות חינוך	28.5%
אלימות	26.7%
פדגוגיה	25.7%
בחינות בגרות	21.9%
חינוך מיוחד	19.9%
אורחות חיים במוסד החינוכי	19.4%
כוח אדם בהוראה	18.3%
הסעות תלמידים	15.2%
רישום והעברות תלמידים	11.0%

המשרד הראשי * רחוב שבטי ישראל 29, ירושלים * טלפון 02-5602444 * פקס: 02-5604342 *

אתר ממשל זמין - [http:// www.gov.il](http://www.gov.il)

אתר המשרד - [http:// www.education.gov.il](http://www.education.gov.il)

מדינת ישראל
משרד החינוך
מינהל תקשוב טכנולוגיה ומערכות מידע
הממונה על יישום חוק חופש המידע

6. הנושאים העיקריים שטופלו במסגרת פעילות הקו הפתוח לתלמידים:

נושא	אחוז מכלל הפניות לקו הפתוח
אורחות חיים במוסד החינוכי	38.7%
אוכלוסיות מיוחדות	15.3%
אלימות	12.0%
ייעוץ ופסיכולוגיה	7.6%
חינוך מיוחד	7.2%
רישום והעברות תלמידים	4.8%
בחינות בגרות	3.1%
ביקור סדיר ונשירה	3.0%
מינהל מוסדות חינוך	1.8%
אחר / שונות	6.5%

בכבוד רב,



אילנית שושני,
מרכזת תיאום פעולות

בשם הממונה על יישום חוק חופש המידע

העתק: ד"ר עופר רימון – הממונה על יישום חוק חופש המידע
מר שבתאי כהן – מנהל האגף לפניות ותלונות הציבור וקו פתוח לתלמידים

המשרד הראשי * רחוב שבטי ישראל 29, ירושלים * טלפון *02-5602444 * פקס: 02-5604342 *

אתר ממשל זמין - [http:// www.gov.il](http://www.gov.il)

אתר המשרד - <http:// www.education.gov.il>