



משרד הפנים

ועדת

רווחה

2018

מהדורה שניה, תשרי תשע"ט, אוקטובר 2018

אגף בכיר לתכנון ופתוח ההון האנושי
משרד הפנים 02-6701461

יחידות שטח משרד הפנים (מפעמים):

עמק יזרעאל והגליל העליון

אלה אילת, מועצה אזורית עמק יזרעאל, 04-6520110

גליל מערבי

אבי לנגביהיים, מועצה אזורית משגב 04-9904101

השרון

יונית סמולש, פתח תקוה 03-9286800

השפלה

הדס עבדת, שהם, 03-9723006

מישור יהודה

יאירה דונסקוי, רחובות, 08-9470066

ירושלים

יעל חקלאי-קאופמן, ירושלים, 02-6298014

יהודה ושומרון

דגנית פוקס, מעלה אדומים, 02-5900363

הדרום והנגב

חנה פסח־היימן, מועצה אזורית בני שמעון 08-6257925



משרד הפנים

הדרכת נבחרים • ברשויות המקומיות

ועדת רווחה

2018

מהדורה שניה

תשרי תשע"ט, אוקטובר 2018



**מערכת מרכזי הדרכה ופיתוח
בשלטון המקומי**

צוות ההגוי:

ד"ר דיצה מורלי שגיב

ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח,
ברשויות המקומיות, משרד העבודה
הרווחה והשירותים החברתיים

עו"ס אסא בן יוסף

מנהלת תחום קהילה ורווחה במרכז
השלטון המקומי

גב' דגנית פוקס

מנהלת מפעם מעלה אדומים מתמחה
ברווחה

יעוץ מקצועי

וכתיבת חומרים: **מר דוד גולן**

ניהול הפקה והבאה לדפוס:

מפעם מעלה אדומים

מהדורה ראשונה: תשרי תשע"ד, 2013
מהדורה שניה: תשרי תשע"ט, אוקטובר 2018

- האמור בפרסום זה מהווה חומר עזר שנועד לסייע בלימוד הנושא. למען הסר ספק, אין הוא
בא במקום הנחיות הניתנות על-ידי הגורמים המוסמכים ואינו מהווה אסמכתא משפטית.

- החומרים המתפרסמים מעודכנים למועד הפרסום בלבד.

- את הפרסומים ניתן למצוא באתר:

www.moin.gov.il

www.mifamim.moin.gov.il

- הכתיבה בלשון זכר הינה לשם הנוחות בלבד.

4	ברכת מנהלת מינהל הפיתוח
5	ברכת ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות מקומיות
6	ברכת מנהל אגף בכיר לתכנון ופיתוח ההון האנושי
8	הקדמה מנהלת מפעם מעלה אדומים

10 1. הרווחה והשירותים החברתיים בישראל

10	א. מהות שירותי הרווחה
12	ב. הבסיס החוקי לפעילות הרווחה והשירותים החברתיים
13	ג. תקצוב שירותי הרווחה ברשויות המקומיות

15 2. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

15	א. המבנה הארגוני של המשרד
----	---------------------------

18 3. מחלקות הרווחה והשירותים החברתיים ברשויות

18	א. תחומי אחריות המחלקה
18	ב. מבנה המחלקה לשירותים חברתיים
20	ג. בעלי תפקידים במחלקות לשירותים חברתיים
26	ד. המחלקות לשירותים חברתיים בחירום
62	ה. תהליכי עבודה חדשניים בעבודת המחלקות
28	ו. תקינה וכוח אדם במחלקות לשירותים חברתיים

29 4. ועדת רווחה

29	א. תפקיד ומטרות ועדת הרווחה
30	ב. הרכב ועדת הרווחה
31	ג. אתיקה
32	ד. סמכויות הוועדה

33 5. מילון מושגים בסיסי

37 6. סיכום

39 7. ביבליוגרפיה



ברכותי להיבחרכם לכהונה ברשויות המקומיות, כראשי רשויות וכחברי מועצה. התפקיד אליו אתם נכנסים בימים אלו מאפשר לכם הזדמנות וזכות יוצאת דופן לקחת חלק בהשפעה על אחד המרחבים המשמעותיים ביותר לחיי האזרחים בישראל - המרחב המוניציפאלי. אנו מאמינים כי בידי השלטון המקומי להביא את השינוי הגדול ביותר הנוגע ישירות לחיי אזרחי ישראל.

הסמכויות אשר ניתנו לכם ישפיעו על השירותים המוניציפליים של הרשות, על החינוך, על הקהילה אבל לא רק, תהיה לכם גם השפעה ישירה על פיתוחה של הרשות כארגון, פיתוח מנועי צמיחה כלכליים וראייה אזורית מעבר לתחומי הרשות המקומית.

על מנת לסייע לכם בתהליכים אלו, הקים משרד הפנים מינהל חדש - מינהל הפיתוח. המינהל הוקם כחלק מתפיסתו האסטרטגית החדשה של המשרד, השמה לנגד עינייה את היעד העליון של חיזוק הרשות המקומית והראייה האזורית, וזאת באמצעות פיתוח כלים ארגוניים וכלכליים למען הרשויות המקומיות.

מינהל הפיתוח עוסק בפיתוח וקידום איתנות ומצוינות הרשויות המקומיות וזאת במטרה לשפר את רמת השירותים לתושב ולסייע בצמצום הפערים בין הרשויות המקומיות.

סט הכלים שאנו מעמידים לרשותכם עם כניסתכם לתפקיד, מתבסס על תפיסה משולבת של פיתוח ארגוני ופיתוח ההון האנושי ברשות המתבצע במקביל לצדדי פיתוח כלכלי ברשות, וזאת במטרה לתת מענה רוחבי ורחב לצרכי הרשות.

אנו מאמינים כי הרשות, ככל ארגון, נסמכת על המשאב החשוב ביותר שלה - והוא ההון האנושי. באמצעות כלי הדרכה ויעוץ ארגוני, נסייע לכם לחזק את המנהיגות הארגונית ברשויות על מנת שיתמכו בתהליכים האסטרטגיים לקידום הרשות המקומית. הכשרת נבחרי הציבור הוכחו כאפקטיביות לאחר הבחירות האחרונות ואני ממליצה לכם בחום להשתתף בהכשרות המוצעות לנבחרי הציבור לאורך הקדנציה.

בהזדמנות זו אני מבקשת להודות לאגף בכיר לתכנון ופיתוח ההון האנושי ולמערכת המפעמים על הכנת מדריך זה ובניית מערך הכשרה מקצועית נלווית לטובת נבחרי הציבור ובעלי התפקידים המרכזיים ברשויות.

בשם מינהל הפיתוח אני מזמינה אתכם להיפגש ולנהל שיח של שותפים לדרך החשובה שאתם מתחילים היום.

בברכה,

אדית בר

מנהלת מינהל הפיתוח



ברכת ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח

ברשויות מקומיות

נכבדי היקרים,

אני גאה לברך אתכם עם בחירתכם לתפקיד החשוב והמשמעותי של יו"ר ועדת הרווחה ברשות המקומית.

תחום הרווחה והשירותים החברתיים מהווה את אחד התחומים החשובים והמשפיעים ביותר על חיי כל אזרח ותושב במדינת ישראל.

השירותים החברתיים ניתנים במסגרת המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות, המהוות עוגן מקצועי ושירותי משמעותי ביותר.

רשות חזקה נמדדת בין היתר בהיקף, איכות ורמת השירותים החברתיים שהיא מעניקה לתושביה.

לצערי, שירותי הרווחה במדינת ישראל אינם זוכים למעמד הציבורי והתדמיתי הראוי להם, ואני תקווה כי יחד איתנו תהפכו לשותפים מובילים בשינוי מצב זה.

במחלקות מועסקים עובדים מקצועיים בתחומים שונים, העושים ימים ולילות על מנת לתת את השירות הטוב והמקצועי ביותר, בהתאם לכללי האתיקה המקצועית.

לא פעם, הם אינם זוכים להכרה הראויה מצד הדרג הפוליטי ברשויות, נחשפים למצבי אלימות קשים של לקוחות, ומופעלים עליהם לחצים לקדם התערבויות שאינן עומדות בקנה אחד עם האתיקה וכללי הוראות התע"ס (תקנות העבודה הסוציאלית).

אני רואה בכם שותפים חשובים ומשמעותיים להמשך פיתוח ומינוף מערך השירותים החברתיים ברשויות; שותפים לתהליכי קבלת ההחלטות ומסייעים במתן גיבוי ראוי לאלה המוציאים אותן לפועל.

אני קוראת לכם להיות חלק ממהלכי השינוי הדרמטיים שעוברות בשנים האחרונות המחלקות לשירותים חברתיים, במסגרת הרפורמה שמוביל המשרד.

חוברת זו הינה הצצה קטנה לעולם הרווחה המורכב, הגדול, העשיר והמאתגר. אני מזמינה אתכם לשיח ודיאלוג מפרים למען כולנו ובעיקר למען האזרחים והתושבים.

עשו חיל בעבודתכם ובשליחותכם הציבורית.

בברכה,

ד"ר דיצה מורלי שגיב - עו"ס בכירה

ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים



ברכת מנהל אגף בכיר לתכנון ופיתוח ההון

האנושי

נבחרים, מנהלים ועובדים יקרים,

ראשית ברכות והצלחה רבה לנבחרים החדשים, ולמנהלים ועובדים שהשתלבו בתפקידים בשלטון המקומי - מתרגשים יחד אתכם, נסייע כך שהנחיתה תהיה רכה ככל שניתן.

אני מאמין שאנחנו פועלים בתקופה היסטורית ביחסי השלטון המרכזי והמקומי ובתוך זה בין משרד הפנים והרשויות המקומיות. שינויים מבניים ומהלכים חדשים משפיעים וישפיעו ביתר שאת על אורחות חיינו בשנים הבאות.

אחד השינויים המרכזיים מתקיים בכל הקשור להתייחסות לכח האדם, להון האנושי העובד בשלטון המקומי. רק לפני כחמש שנים ההתייחסות הייתה מכאנית-טכנית. כח אדם שצריך להפעיל מולו תהליכי רגולציה ובקרה. מאז 2013 אנחנו עדים לשינוי משמעותי שבא לידי ביטוי בתכניות הסיוע והפיתוח של ההון האנושי בהובלת משרד הפנים. המשרד, מוביל את הדרך ביישום החלטת הממשלה המשמעותית 'עתודות לישראל' שקבעה כי משרדי הממשלה יפעלו על מנת להשקיע באופן שיטתי בהון האנושי העובד במגזר הציבורי.

המשרד מפעיל היום ארבעה מרכזי הכשרה להכשרת עשרות צוערים מידי שנה במסגרת תכנית הדגל - 'צוערים לשלטון המקומי'. לצד תכנית זו, המייצרת ערוץ הזנה איכותי לדרגי הכניסה, המשרד מפעיל תכנית מנהיגות לסגל הבכיר בשלטון המקומי - 'מקום' - עשרות מבוגרי התכנית הראשונים מובילים תהליכי שינוי במרחב המקומי בסיוע חבריהם מרשת 'עתודות לישראל'.

מתוך הבנה כי השקעה בהון האנושי, עמוקה ככל שתהיה, תהא חסרה ללא השקעה בהון הארגוני - המשרד החל בשנה האחרונה בהפעלת תהליכי שינוי ארגוני ופיתוח תשתיות מצויינות. השקעה חסרת תקדים בתקציב ליצירת מבנה ארגוני בר קיימא ותהליכי עבודה המתאימים למאה ה-21 ברשויות המקומיות.

לסיום, אני רוצה להודות למערכת המפעמים על הפקת סדרת החוברות הללו, מפעל ידע חשוב למי שירצה להתמקצע בהובלת אחד הארגונים המורכבים ביותר לניהול הרשות המקומית. בהמשך למפעל הידע נקיים הכשרות לנבחרים החדשים והתמקצעות ליו"ר ועדות. כל זאת לצד הכשרה מתמשכת לבעלי תפקידים בכירים ברשות המקומית.

תודה לשר, למנכ"ל ולראש מינהל הפיתוח במשרד שללא הירתמותם היומיומית בהגדרת חזון ובשחרור חסמים לא יכולנו להשיג את שהשגנו.
תודה לצוות הנהדר באגף לפיתוח ההון האנושי במטה וביחידות השטח.

בהערכה רבה,

רועי דהן

מנהל אגף בכיר תכנון ופיתוח ההון האנושי ברשויות המקומיות



נבחר יקר, ברכות לרגל בחירתך לרשות המקומית.

שירותי הרווחה המסופקים על-ידי המחלקות לשירותים חברתיים של הרשויות המקומיות, מהווים אחד הנדבכים המרכזיים של השירותים החברתיים המוגשים על-ידי מדינת ישראל.

שירותים אלה מיועדים לאוכלוסיות הפגיעות ביותר של החברה הישראלית, ובהן אנשים החיים בעוני ובהדרה חברתית, ילדים, בני נוער וצעירים במצבי סיכון, משפחות במשבר ובמצוקה כלכלית, נשים הסובלות מאלימות במשפחה, זקנים עיריירים, אנשים עם מוגבלויות ועוד.

מפעם מעלה אדומים - מפעם המתמחה בתחום הרווחה, מתכבד להביא בפניך את החוברת לועדת הרווחה ברשות.

החוברת שלפניך מיועדת לנבחר הציבור העוסק בתחום הרווחה ברשות. תוכל לרכוש בה ידע ומושגי יסוד עדכניים, שיסייעו לך לקחת חלק משמעותי במתן המענה בתחום הרווחה.

הוועדה היא הזירה המתאימה לנבחר הציבור להשפיע, לפעול ולבקר את עבודת הרשות.

ועדת הרווחה, על אף שאינה ועדת חובה, מתקיימת ברוב הרשויות בגלל הצורך האמיתי שבה. הוועדה עוקבת אחר שירותי הרווחה והשירותים החברתיים של הרשות, מסייעת לפיתוח שירותים נוספים לטובת שכבות חלשות, והיא הגורם הציבורי התומך והמדריך בכל העניינים הקהילתיים של הרשות. נבחר הציבור העומד בראש הוועדה משמש שופר וצינור לקולו של התושב בעניינים הנוגעים לפיתוח שירותי הרווחה והקהילה.

החוברת מפרטת את דרכי הפעולה המיטביים לעבודה בין נבחר הציבור לבין מנהל הרווחה ברשות, לקידום התחום.

החוברת מחולקת לשלושה חלקים עיקריים:

החוברת ותכניה עברו תיקוף ואישור של ועדת ההיגוי ושל משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומרכז השלטון המקומי.

בחשיבה ובגיבוש הידע שבחוברת הושקעו מאמצים רבים, ואנו מודים לכל אלה שסייעו לנו:

לדר' דיצה מורלי-שגיב - ראש אגף בכיר, ארגון ומינהל ברשומ"ק, משרד הרווחה, ויו"ר ועדת ההיגוי לחוברת, ששקדה והשקיעה עבודה רצינית בהבאת הידע העדכני שבחוברת.

לעו"ס אסא בן יוסף - מנהלת תחום קהילה ורווחה במרכז השלטון המקומי, על ההתייחסות הרצינית והעבודה היסודית שהאירו את עינינו בכל אחד מהנושאים שבחברת.

אני מברכת אתכם בכניסה לתפקיד ומאחלת לכם בהצלחה בדרך,

דגנית פוקס

מנהלת מפעם מעלה אדומים
מתמחה ברווחה

הרווחה והשירותים החברתיים בישראל

א. מהות שירותי הרווחה

חתן פרס ישראל לעבודה סוציאלית, פרופ' יונה רוזנפלד, הגדיר מדינת רווחה כמי שמבטיחה לאזרחיה חופש ממצוקה. מדינה השואפת למניעתו של קיפוח סוציאלי והעושה להגשמת מטרה זו.

על-פי תפיסת מדינת רווחה, לתושבים ולאזרחים יש זכויות חברתיות, כמו חינוך, תעסוקה, דיור, בריאות וביטחון, ותפקיד המדינה לפעול לצמצום פערים חברתיים והבטחת רמת חיים סבירה ותמיכה סוציאלית לאזרחיה, כדי לאפשר להם קיום בכבוד. תפקידה של מדינת הרווחה לספק את צרכיהם האנושיים הבסיסיים של כל תושביה, כחלק ממימוש זכויותיהם החברתיות.

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: המשרד), באמצעות הרשויות המקומיות והאזוריות, משמש חוליה מרכזית ביישום מדיניות הרווחה. זאת במטרה להגן, לשקם ולסייע לכל אדם, משפחה וקהילה, הנתונים במצבים של משבר זמני או מתמשך, מפאת מוגבלות, עוני והדרה, סטייה חברתית, קשיי תפקוד, אבטלה, אפליה, ניצול והיעדר חוסן קהילתי.

פעילות שירותי הרווחה היא לטובת ולמען יחידים, משקי בית וקהילות - במצבי שיגרה וחירום כאחד.

מדינת ישראל מממשת את אחריותה לרווחת אזרחיה בשלוש דרכים עיקריות: חקיקת חוקים חברתיים רחבי-היקף, כמו חוק שירותי הסעד, חוק הביטוח הלאומי, חוק חינוך חובה חינוך, חוק הבריאות הממלכתי ועוד; מימון ממלכתי של השירותים החברתיים; והקמת תשתית ארגונית של שירותי רווחה בכל הארץ.

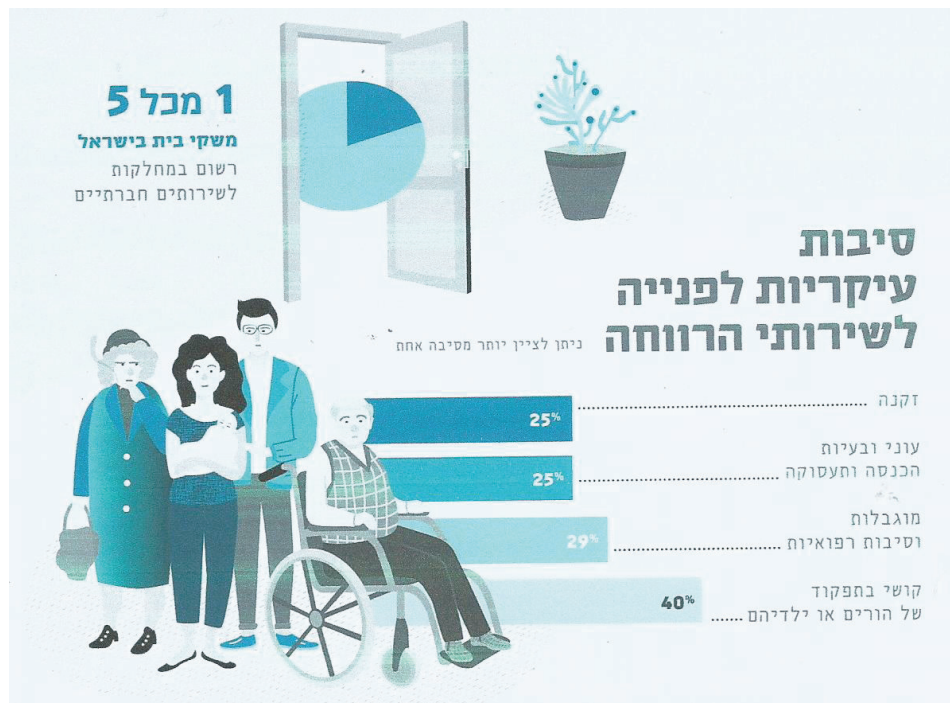
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, כרגולטור, והמחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות, משמשים כמובילים העיקריים בהגשת שירותי הרווחה האישיים והחברתיים. מערכות אלה מבצעות תפקידי שלטון ותפקידי שירות לציבור בתחום הרווחה, תוך חלוקת תפקידים ביניהן: עיצוב מדיניות הרווחה, פיקוח תקציבי ותפעולי והקצאת משאבים מחד; מול יישום המדיניות, טיפול, סיוע, הרחבה ופיתוח מענים לכלל האוכלוסיות - מאידך.

הרשות המקומית, באמצעות מחלקות/ אגפי/ מינהלי השירותים החברתיים, אחראית להגשת שירותי רווחה לתושבים הזכאים לכך. שירותים אלה מוגשים בהתאם להנחיה מקצועית של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, באמצעות המחוז האחראי על פעילותם.

המחלקה לשירותים חברתיים - בראשה עומדת/ מנהלת/ (עובדת/ סוציאלית/ת) מקצועית, והיא מורכבת מצוותים ייעודיים שונים, המאוישים על-ידי עובדים סוציאליים

המומחים בתחומם. אלה מוכוונים, בסיוע עובדים סמך-מקצועיים, לטיפול באוכלוסיות הנזקקות ברשות המקומית או האזורית, כגון: ילדים ונוער, משפחה, אזרחים ותיקים, בעלי מוגבלויות, ועוד.

השירותים החברתיים ברשויות המקומיות מלווים כ-1.5 מיליון מאזרחי ישראל, ומספקים מגוון רחב של שירותים למשפחות במצבי מצוקה ומשבר, לילדים ונוער בסיכון, לאזרחים ותיקים ולאנשים עם מוגבלויות ועם קשיים תעסוקתיים.



ישראל, כמדינת רווחה, מספקת מגוון רחב של שירותים חברתיים לאזרחיה, באמצעות משרדי הממשלה והתאגידים השונים (חינוך, עבודה ורווחה, שיכון, המשרד לשוויון חברתי, בריאות, קליטה, המוסד לביטוח לאומי, שירות התעסוקה ועוד). משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים אחראי על פיתוח השירותים הסוציאליים האישיים, ואילו המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות מספקות שירותי ליבה אלה לתושבים, בהתאם למדיניות המשרד ולהוראות התע"ס (תקנות העבודה הסוציאלית).

המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מהוות כאמור חוליה מרכזית ביישום מדיניות הרווחה, אולם אין הן אחראיות על מתן סיוע חומרי (באחריות הביטוח הלאומי); טיפול בנושאי חינוך (באחריות משרד החינוך), באנשים בעלי מוגבלות נפשית (באחריות משרד הבריאות); השמה בפעוטונים (באחריות משרד העבודה); מציאת פתרונות

דיוור ו/או דיוור ציבורי או סיוע בשכ"ד (באחריות משרד הבינוי והשיכון). המשרד מפעיל ועדות ערר, המאפשרות ללקוחות השירותים החברתיים להגיש ערר על השירותים שקיבלו, או במידה ולדעתם לא קיבלו את זכויותיהם במחלקות לשירותים חברתיים.

האחריות למתן סיוע חומרי, בכסף או בעין (כמו במקרה של חוק הסיעוד לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים), הינה באחריות המוסד לביטוח לאומי בלבד ואינה באחריות המחלקות לשירותים חברתיים, למעט "סיוע תומך טיפול" (סיוע הניתן במסגרת תוכנית טיפולית כוללת). הוראות התע"ס - 3.16 - מפרטת את מכלול השירותים והסיוע ששירותי הרווחה יכולים להציע למשפחות וליחידים באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים.

בשנים האחרונות עברו המחלקות לשירותים חברתיים רפורמה משמעותית לצורך התאמת שירותי הרווחה לאתגרי המאה ה-21. במסגרת רפורמה זו הוגדרו מחדש תיקי הלקוחות והוסדר תהליך ההתערבות במחלקה, הכולל סטנדרט אחיד של תהליך קבלת פנייה, אבחון והערכה, בניית תוכנית התערבות, בשיתוף הלקוח, והערכת תוצאות ההתערבות. כמו כן הוגדר מחדש המבנה הארגוני של המחלקה והתאמתו לגדלים שונים של רשויות מקומיות ואזוריות.

ב. הבסיס החוקי לפעילות הרווחה והשירותים החברתיים

שירותי הרווחה ברשויות המקומיות והאזוריות, המופקדים מבחינה ארגונית-מקצועית על קידום והענקת שירותים לרווחת הפרט, המשפחה והקהילה, מתבססים על חוקי המדינה, תקנות והוראות, המגדירים את הטיפול באוכלוסיות היעד. מערך השירותים החברתיים משקף את הצרכים בשטח, והוא פועל מכוח "חוק שירותי הסעד, תשי"ח-1958", המהווה את הבסיס הממלכתי להגשת שירותי הרווחה האישיים בישראל. שירותים אלה מהווים את מכלול תוכניות הרווחה שמטרתן לקדם ולשמר את רווחתם של אנשים המתקשים בתפקוד אישי בשל נכות, מחלה, מגבלה, גיל או מחסור כלכלי. החוק מספק מסגרת ארגונית לאספקת שירותי הרווחה האישיים. חוק זה מחייב, בין השאר, את הרשות המקומית להקים ולהפעיל מחלקה לשירותים חברתיים, לשם מתן טיפול סוציאלי והגשת "סעד" ללקוחות.

כמו כן, הבסיס החוקי להגשת שירותי הרווחה עומד על התקנות שהותקנו במסגרת חוק זה, והוראות המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים למחלקות השירותים החברתיים (תע"ס), המתעדכנות מעת לעת. תקנות אלה גם מגדירות מיהו "נזקק" לטיפול סוציאלי, וכוללת בין השאר: נזקק מחמת גיל, מצב בריאותי, שכול, ונזקק מחמת מחסור כלכלי או כל צורך אחר בטיפול סוציאלי או במתן סעד.

העובדים הסוציאליים ככלל - וביניהם גם העובדים הסוציאליים המועסקים ברשויות המקומיות והאזוריות, אם כעובדי הרשות או כעובדי תאגידים עירוניים או אחרים -

הינם בעלי רישוי ורישום בפנקס העובדים הסוציאליים ומחויבים להוראות חוק העובדים הסוציאליים (תשנ"ו - 1996), המעגן את חובות העו"ס ביחס ללקוחות הפונים לטיפול. לדוגמה: מתן שירות מקצועי בהתאם לנוהלי התע"ס, חובת שמירת סודיות, חובת מסירת מידע לפונה וכדומה.

מעמד זה חושף את העובדים הסוציאליים לאחריות משפטית לתהליכים המקצועיים שלהם, ומתפקידו של הדרג הפוליטי והמקצועי ברשויות המקומיות והאזוריות להגן על העו"ס ולא לאפשר התערבויות הסותרות את האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים ולחשוף אותם להליכים משמעתיים, במקרה והם פועלים על-פי האתיקה המקצועית.

בנוסף, קיימים חוקים שונים המחייבים את התערבותו של עובד סוציאלי, כמו חוק הסעד (סדרי דין בענייני קטינים, חולי נפש ונעדרים); חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות; חוק ההוצאה לפועל; חוק גיל הנישואין; חוק למניעת אלימות במשפחה; חוק הנוער (טיפול והשגחה); חוק העונשין; חוק הסעד (טיפול באנשים בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית); חוק ההגנה על חוסים; חוק הפיקוח על מעונות; חוק הביטוח הלאומי; חוק הרשות למלחמה בסמים; ועוד.

חשוב לציין, כי חוק שירותי הסעד - 1958, הינו חוק מיושן, שחוקק לפני 60 שנה ואינו נותן כיום מענה לשינויים ולתמורות שחלו בשנים האחרונות, בהיותו לא מותאם למציאות הנוכחית. חוק הסעד הקיים יוצר, בין השאר, לא מעט פעמים קשיים במורכבות היחסים בין האחריות המקצועית של המחלקה לשירותים חברתיים ובין הדרג הפוליטי ברשות המקומית או האזורית, ויש להסדיר קונפליקט זה.

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בשיתוף עם מרכז השלטון המקומי, עושים מאמצים כדי לקדם חוק חדש של שירותי הרווחה, שיעגן בצורה מסודרת את זכויות לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים, בדומה לחוקים חברתיים אחרים הקיימים כיום. בנוסף, יכולת החוק באופן מרוכז את כל החוקים שנחקקו במרוצת השנים, המעגנים את זכויות האזרחים לקבלת שירותי רווחה. זהו אתגר מורכב של השלטון המרכזי והמקומי, אך מחויב המציאות.

ג. תקצוב שירותי הרווחה ברשויות המקומיות

דיני העיריות, המועצות המקומיות והמועצות האזוריות, קובעים כי כל רשות מקומית תפעל על-פי תקציב שנתי, וכי שנת הכספים לכל הרשויות תחל ב-1 בינואר של כל שנה. תקציב שאושר הוא מסמך משפטי המחייב את הרשות, מהווה את המסגרת הכלכלית לפעילותה ומשמש כלי לניהולה על-פי מטרות ויעדים, הנגזרים ממדיניות ארוכת טווח המציגה תפיסה חברתית-כלכלית וסדרי עדיפויות. פעילות המחלקה לשירותים חברתיים הינה נגזרת של מדיניות וקריטריונים במסגרת התקציב הנתון.

הכנת התקציב מתייחסת ל:

- כלל הפעולות המתוכננות והצפויות להתבצע במהלך השנה.
- מספר האנשים שיזדקקו לשירותי המחלקה לשירותים חברתיים בשנת הכספים הנדונה.
- תקצוב משאבים משלימים להשלמת הקצאת המשרד וגורמים מתקצבים נוספים.
- הקצאת אמצעים להתמודדות עם ההשלכות של חקיקה חדשה, המחייבת התערבותם של עובדים סוציאליים בתפקידים מסוימים (לדוגמה, הגידול שחל בפניות לשירותי הרווחה עם החלת חוק חובת דיווח על חשש להתעללות בקטינים).
- מגמות חברתיות - כגון הצטרפותם הצפויה של קבוצות תושבים חדשים ליישוב, התערבויות בגין מצב בטחוני, ופגעי טבע עונתיים שידרשו משאבים נוספים לטיפול ברמה הפרטנית, הקבוצתית או הקהילתית.

המשרד משתתף במימון הוצאות רווחה של הרשויות המקומיות והאזוריות, בשיעור של 75 אחוזים (מאצ'ינג) מכלל ההוצאות לתחומי הרווחה השונים, כולל שכר עובדים (על-פי תקנים שנקבעים על-ידי המשרד), שעות כוננות, הפעלת שירותי רווחה למיניהם - שירותים בקהילה ושירותים חוץ ביתיים, לאוכלוסיות שאינן יכולות להמשיך להתגורר במסגרת המשפחתית עקב חשיפה למצבי מצוקה וסכנה. הרשויות המקומיות משתתפות ב-25 אחוזים מתקציב הרווחה והשירותים החברתיים ברשות, המגיעים ממקורותיה העצמיים. בחלק מהשירותים קיימת אף השתתפות עצמית של מקבלי השירות (על-פי תעריפים שנקבעים על-ידי המשרד). כל חריגה מההוצאה המוכרת מוטלת במלואה על הרשות המקומית.

שיתוף הפעולה בין השלטון המרכזי לשלטון המקומי ייחודי בנושא שירותי הרווחה. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים הינו המשרד הממשלתי היחיד המקיים ועדת תיאום עם מרכז השלטון המקומי. בוועדה שותפים - לצד מנכ"ל המשרד והנהלתו - גם מנכ"ל מרכז השלטון המקומי ומנהלי מחלקות לשירותים חברתיים, ונציגי הרשויות המקומיות והאזוריות, המביאים את צרכי ודרישות השטח.

בניסיון לקבל החלטות משותפות, בוועדת התיאום נדונים כלל הנושאים הקשורים למתן שירותי רווחה ברשויות, ובכללם התקציבים המשותפים, כך שייטיבו עם האוכלוסייה אותה משרתות המחלקות לשירותים חברתיים.

במסגרת ועדת התיאום פועלת ועדת הקצאות, בה נבחנים ונקבעים הקריטריונים לחלוקת התקציבים. בנוסף פועלת ועדת תעריפים, שבונה יחד עם השלטון המקומי ומשרד האוצר את תעריפי המסגרות והשירותים החדשים, ומעדכנת את תעריפי השירותים הקיימים.

החברתיים

א. המבנה הארגוני של המשרד

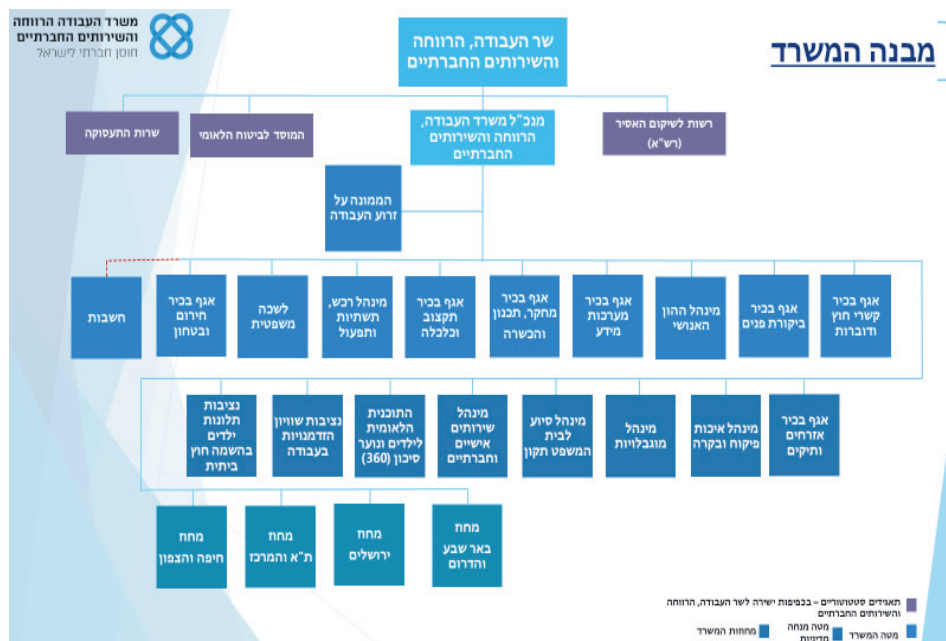
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים משמש חוליה מרכזית ביישום מדיניות הרווחה. ייעודו להוביל - יחד עם משרדים נוספים, ולעיתים באמצעות ארגוני המגזר השלישי (ארגונים, עמותות וחברות רווחה) - תוכניות מניעה, הגנה, שיקום וסיוע לכל אדם, משפחה וקהילה, הנתונים במצבי משבר זמני או מתמשך, בעקבות מוגבלות, עוני והדרה חברתית, קשיי תפקוד, גיל, העדר תעסוקה ואבטלה, אפליה, ניצול או סטייה חברתית.

המשרד פועל באמצעות מינהלים ואגפים ייעודיים, המטפלים במגוון תחומי הטיפול של שירותי הרווחה ומשמשים כחידות מטה מקצועיות. מטה המשרד אמון על בניית המדיניות ויישומה, מעקב ובקרה עליה, באמצעות ארבעת מחוזות המשרד, על-פי פילוח גיאוגרפי: מחוז חיפה והצפון; מחוז תל-אביב והמרכז; מחוז ירושלים; מחוז דרום.

בראש המשרד עומד שר העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, **חה"כ חיים כץ**.

כמנכ"ל המשרד מכהן **ד"ר אביגדור קפלן**.

בשנתיים האחרונות עובר המשרד שינוי במבנה הארגוני, וזאת על מנת להתאימו לשינויים הנדרשים במאה ה-21. בין השאר, ביולי 2016 חוברה מחדש זרוע העבודה למשרד הרווחה, נבנו (ונבנים) מערכי עבודה משותפים בין שתי הזרועות, ונוצרים ממשקי עבודה משותפים.



סטטוטוריים: המוסד לביטוח לאומי, בראשות מנכ"ל המוסד מר **מאיר שפיגלר**; הרשות לשיקום האסיר (רש"א), בראשות המנכ"ל מר **אריה ביבי**; ושירות התעסוקה, בראשות המנכ"ל מר **רמי גראור**.

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בנוי משתי זרועות: עבודה - ורווחה. בראש זרוע הרווחה עומד המשנה למנכ"ל המשרד, מר **מוטי אלישע**.

זרוע הרווחה במשרד כוללת, על-פי המבנה החדש שלה, ארבעה מינהלים:

- מינהל איכות, פיקוח ובקרה - הכולל את אגף בכיר ארגון מינהל ופיקוח ברשויות המקומיות; אגף בקרה חוץ ביתית; אגף בקרה - קהילה; אגף בקרה כלכלית ומינהלית; פסיכיאטר המשרד.
מנהלת המינהל - גב' **תמר פלד - אמיר**.
*המינהל בתהליכי הקמה. חלק מהתפקידים עדיין לא מאוישים ונמצאים בהליכי פיתוח.
- מינהל מוגבלויות - הכולל את נושא האחריות על כלל בעלי הצרכים המיוחדים, בסידור בקהילה ובמוסדות: בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה); אוטיזם; שיקום; ליקויי ראייה; ליקויי שמיעה.
מנהל המינהל: עו"ס **גדעון שלום**
- מינהל סיוע לבית המשפט "ותקון" - הכולל את שירות המבחן לנוער ולמבוגרים; מעונות חסות הנוער; השירות לנוער, צעירות וצעירים (נוצ"ץ); השירות לטיפול בהתמכרויות; השירות לשיקום נוער; יחידות הסיוע ליד בתי המשפט; השירות לחקירות ילדים וחקירות מיוחדות.
מנהלת המינהל: עו"ס **אלין אלול**
- מינהל שירותים אישיים ומשפחתיים - הכולל את הטיפול בילד ובנוער בקהילה ובמסגרות חוץ ביתיות; טיפול במשפחות; טיפול באלימות במשפחה; טיפול בעוני והדרה; עבודה קהילתית; השירות למען הילד (אימוץ); שירות האומנה; מינהלת עלייה.
מנהלת המינהל: עו"ס **איריס פלורנטין**.
*המינהל בתהליך שינוי ארגוני. המבנה הנוכחי אינו סופי.

כמו כן קיימים אגף בכיר אזרחים ותיקים (לפני מרכז לאיוש תפקיד מנהל/ת האגף. נכון לספטמבר 2018, עו"ס גלית מבורך היא מנהלת השירות לאזרחים ותיקים). מנהל התוכנית הלאומית לילדים ונוער בסיכון (360) - מר **אחיה קמארה**; נציבת שוויון הזדמנויות בעבודה - עו"ד **מרים כבהא**; נציבת פניות ילדים בסידור חוץ בתי - עו"ס **סימונה שטינמץ**.

מטה המשרד, האמון על בניית המדיניות לזרוע הרווחה ולזרוע העבודה, כולל:

- אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות - האחראי על פניות הציבור, יחסים בינלאומיים, דוברות זרועות המשרד, חקיקה, חופש המידע.
- מנהלת האגף: גב' **ענת רז**.

- אגף בכיר ביקורת פנים. מנהלת האגף: גב' הילה זוהר-אביטל.
- מינהל ההון האנושי - מנהל המינהל: מר ינון אהרוני.
- אגף בכיר מערכות מידע - מנהלת האגף: גב' עפרה פרנקל
- אגף בכיר מחקר, תכנון והכשרה, הכולל את בית הספר המרכזי לעובדים סוציאליים; מחקר; סטטיסטיקה; ניהול ידע; הערכת תוכניות לימודים; הכשרה והשתלמויות.
- מנהל האגף: עו"ס יקותיאל צבע.
- אגף בכיר תקצוב וכלכלה. מנהל האגף: מר חנן פריצקי.
- מינהל רכש, תשתיות ותפעול. מנהל המינהל: מר משה שוקרון.
- הלשכה המשפטית. היועצת המשפטית של המשרד, עו"ד רינת וייגלר.
- אגף בכיר חירום וביטחון. מנהל האגף: מר רוני בר-לוי.
- חשבות המשרד. חשב ראשי: מר אבי ברף.

ארבעת מחוזות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים הינם מסגרות ארגוניות מקצועיות, שמטרתן לפקח ולבקר את ביצוע מדיניות המשרד ויעדיו במחלקות לשירותים חברתיים במועצות המקומיות והאזוריות, לצד מתן טיפול ישיר לאוכלוסיות נזקקות. המחוז מהווה גוף המקשר בין הנהלת המשרד למחלקות לשירותים חברתיים, בין השאר באמצעות מפקחים מחוזיים בכל תחום ותחום.

מחוז חיפה והצפון - מנהל המחוז, עו"ס גדי פולק.

מחוז תל-אביב והמרכז - מנהלת המחוז, עו"ס אריאלה שגב.

מחוז ירושלים - מהל המחוז, עו"ס יורם אזולאי.

מחוז דרום - מנהל המחוז, עו"ס ישראל בודיק.

גם מבנה מחוזות המשרד נמצא בימים אלה בהליך של שינוי ארגוני וחלוקה לנפות, שיאפשרו מתן שירות מקומי ומקצועי טוב יותר ונגיש למחלקות לשירותים חברתיים שברשויות המקומיות והאזוריות.

בימים אלה מסיים המשרד את פרסום המכרזים לתפקידים החדשים השונים במשרד, ואחריו תושלם מלאכת השיבוץ של כל בעלי התפקידים בכל גופי המשרד, בהתאם למבנה החדש.

*שמות בעלי התפקידים נכון ליום 1 בספטמבר 2018.

מחלקות הרווחה והשירותים החברתיים ברשויות

א. תחומי אחריות המחלקה

המחלקות לשירותים חברתיים עוסקות במתן מענים במגוון רחב של שירותים חברתיים לפרטים, משפחות וקהילות: לאוכלוסיות במצבי מצוקה ומשבר, ובהן לאנשים החיים בעוני ובהזדרה חברתית; לילדים ונוער בסיכון; לנשים הסובלות מאלימות במשפחה; לאזרחים ותיקים ולאנשים עם מוגבלויות ועם קשיים תעסוקתיים. השירותים ניתנים במגוון דרכי התערבות מקצועית, על-ידי עובדים סוציאליים ובסיוע אנשי מקצוע סמך-מקצועיים, עובדי מנהלה, עובדי זכאות, חשבות ועוד, על-פי מדיניות המשרד ותוך שותפות עם גורמים בקהילה.

השירותים מסופקים לתושבים על-ידי המחלקה לשירותים חברתיים ברשות, והם כוללים: סיוע ומענה אישי, ייעוצי וטיפולי, למגוון רחב של בעיות אישיות וחברתיות, ביניהם אף התערבות והגנה על-פי החוק, בהתאם לצרכים המשתנים של היחיד ומשפחתו בקהילה. מתן השירות נעשה תוך כבוד הדדי, רגישות, שיתוף, חיסיון מידע, חדשנות, שקיפות של נהלים והחלטות, ופיתוח המשאב האנושי בסביבת עבודה מכבדת.

השירותים הניתנים על-ידי עובדי המחלקה לשירותים חברתיים, אמורים להינתן תוך סידורי עבודה יעילים ואפקטיביים - ללא הפליה בין הלקוחות, ותוך מאור פנים, יחס חם ואוהב ונחישות להשיג ולאפשר ללקוח לקבל את המגיע לו על-פי חוק ועל-פי הוראות מנכ"ל המשרד. הפנייה למחלקה לשירותים חברתיים היא ברוב המקרים וולונטרית. האדם פונה ופותח תיק מרצונו החופשי, ואיננו נדרש לעשות זאת על-פי חוק.

ב. מבנה המחלקה לשירותים חברתיים

המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות מטפלות ומסייעות ליחידים, משפחות וקהילות, במגוון תחומים. זאת על-פי רשימת הנזקקויות בחוק, הכוללת 56 סיבות לפנייה למחלקה לשירותים חברתיים. בהתאם לנזקקות, נקבע הגורם המטפל.

לכל משפחה או יחיד המקבלים שירות במחלקה לשירותים חברתיים נפתח תיק משפחה, שבו מרכזים נתונים על הנסיבות שהביאו לתחילת העבודה עימם ועל סוג הטיפול שהוענק להם, וכן נתונים רלוונטיים אחרים. התיק יכול להיות מוגדר משפחתי, בחזקת משק בית, או מזהה פרטנית עם מקבל השירות - הכל לפי הסיבה (נזקקות) שהביאה לפתיחת התיק הטיפולי.

בראש המחלקה/ אגף/ מינהל לשירותים חברתיים עומדת מנהלת, האחראית בפני ראש הרשות לתפקוד תקין של המחלקה ולביצוע תוכניות הפעולה של השירותים החברתיים ברשות המקומית/ האזורית. זאת בהתאם למדיניות המשרד, כמפורט בחוקים, בתקנות ובהוראות המנכ"ל (תע"ס) והאחראי ליישום מדיניות זו.

בנוסף, אחראי מנהל המחלקה להכנת תוכניות עבודה והצעות תקציב שנתי ורב שנתי, המבוססות על איסוף נתונים שיטתי וזיהוי צרכים בקהילה. כן הוא אחראי על גיוס משאבים, הקצאתם, ביצוע תוכניות העבודה והתקציב, כמו גם הערכה ומעקב אחר ביצועם.

המנהל אמור גם ליזום, לפתח, להרחיב ולהוציא לפועל תוכניות, פעולות ופרויקטים, לרווחת האוכלוסיות ביישוב; לקיים קשר קבוע עם מוסדות וארגונים, לשם תיאום ושילוב פעולות המחלקה עם שירותי רווחה אחרים בקהילה.

מבנה המחלקה כולל הנהלה, מטה מקצועי, הכולל מדר"צים (מדריכים/ראשי צוותים), האחראים בפני מנהל המחלקה על גיבוש מדיניות וביצועה; צוותים מקצועיים ועובדים נוספים, סמך-מקצועיים. בליבת המחלקה כלולים גם עובדי מינהל וזכאות, האחראים על כל תהליכי הזכאות והתקציב במחלקה.

במסגרת תוכנית הרפורמה - ולאחר שנמצא במיפוי המחלקות כי סוגיית המבנה הארגוני של המחלקות אינה מוסדרת - נעשה, במשך מספר שנים, תהליך שבמסגרתו הוגדרו חמישה מודלים ארגוניים למחלקה, בהתאם לאופי הרשות וגודלה. במסגרת תוכנית הרפורמה, הרשויות כיום עוברות שינוי להתאמת המבנה הארגוני לעקרונות שנקבעו.

חשוב לציין, כי מבנה ארגוני הינו האמצעי להשגת שירות טוב ונכון לאוכלוסייה והוא איננו מטרה העומדת בפני עצמה. הכרה כיום בבעלי תפקיד, או בצוותים, נעשית בהתאם להכרה במבנה הארגוני של המחלקה. המשרד מעניק ליווי של יועצים ארגוניים לרשויות ביישום תהליך ההתאמה למבנה הארגון.

השירות הניתן במחלקות לשירותים חברתיים מגוון, וכולל בין היתר:

שירותי תמיכה וייעוץ - טיפול פרטני, משפחתי וקבוצתי פסיכו-סוציאלי, הניתנים לפרטים ו/או למשפחות, לשיפור ההתמודדות עם בעיות חברתיות, כלכליות, משפחתיות וכיו"ב.

סידור חוץ-ביתי - איתור מסגרות חוץ-ביתיות למגוון אוכלוסיות: ילדים, זקנים, אנשים בעלי מוגבלויות ועוד (כדוגמת פנימיות, משפחות אומנה המותאמות לצורכי ילדים ובני נוער המצויים בסיכון וסכנה, הוסטלים ודיור תומך, בתי אבות סיעודיים).

התערבות במצבי משבר - משבר עלול להיווצר כתוצאה משינוי דרמטי שמחייב גיוס כוחות נפשיים. העובדים הסוציאליים מתערבים בכוונה להעצים ולחזק את האדם,

מתוך רצון להחזירו לתפקוד שגרתו. מצבי משבר עלולים לקרות בשל אובדן, מחלה, מצבי חירום, אבטלה, גילויי אלימות ועוד.

עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים, פועלים על-מנת למנוע ולהפסיק בעת הצורך מצבים של משבר.

התערבות במצבי סיכון - תפקידם של העובדים הסוציאליים, בין השאר, הוא להגן על שלומם הפיזי והנפשי של אוכלוסיות הזקוקות להגנה - ביניהם זקנים וחסרי ישע, ילדים ובני נוער, מגילאי לידה עד גיל 18, אנשים בעלי מוגבלויות ועוד, מתוקף החוקים השונים (עובדים בעלי הסמכה ומינויים מיוחדים לעניין חוקי ההגנה השונים, שבעבר נקראו פקידי סעד וכיום עובדים סוציאליים לחוק). תפקידם למנוע ולהפסיק מצבים של משבר, התעללות פיזית, כלכלית, מינית, נפשית או אחרת, כלפי אוכלוסיות אלה.

ג. בעלי תפקידים במחלקות לשירותים חברתיים

1. עו"ס משפחה

עו"ס משפחה במחלקה לשירותים חברתיים, מטפל במשפחות וביחידים שנקלעו למשבר - זמני או ממושך: משפחות שנמצאות במצוקה משום שהמשאבים האישיים, החברתיים והמשפחתיים העומדים לרשותן אינם מספיקים בידן להתמודדות עם דרישה לשינוי המתחוללת אצלן עקב אירוע או נסיבות חיים. כמו כן משפחות שברירות, שמאפייניהן מנבאים מצוקות עתידיות: משפחות ויחידים במצוקה ובמשבר; משפחות החיות בעוני והדרה; משפחות מוכות אבטלה - זמנית או ממושכת, המתקשות למצוא תעסוקה; משפחות במעגלי אלימות במשפחה; משפחות ויחידים בהליך משפטי ובהם משפחות בהליכי פירוד וגירושין; נישואים הדורשים טיפול ויעוץ ומצבי משבר וגירושין; משפחות בהן הורה יחידי; קטינים או בגירים הזקוקים למינוי או לביטול מינוי של אפוטרופוסים או צווי הגנה; משפחות נפגעות אובדן פתאומי ושכול ובהן נפגעי תאונות דרכים, תאונות עבודה, מוות פתאומי, אובדנות ונפגעי עבירות המתה; דרי רחוב ואנשים עם אבחנות מרובות; נפגעי כתות פוגעניות; נשים במעגל הזנות.

האחריות למתן סיוע חומרי ועזרה בכסף נתונה בידי המוסד לביטוח לאומי, למעט "סיוע תומך טיפולי" (שווה כסף) - סיוע הניתן במסגרת טיפולית כוללת על-ידי המחלקות לשירותים חברתיים, המיועד למימון מענה לצרכים מיוחדים של משפחות החיות בעוני. סיוע מסוג זה נקבע בהתאם לתוכנית ההתערבות ולפי תנאי הזכאות בהוראות תע"ס.

האפשרויות למימון בסיוע החומרי הן: רכישת ציוד ביתי בסיסי, כגון ציוד שינה, ריהוט, כלי מטבח, תנור, מקרר, מכונת כביסה; רכישת ספרי לימוד וצעצועים.

רשויות מקומיות רבות מפעילות מרכזים למיצוי זכויות, או "מרכזי עוצמה", שתפקידם להנגיש את הזכויות למשפחות ויחידים ואת זכאותם על-פי חוק לסיוע ולמיצוי זכויות מלא.

כמו כן, פועלים במסגרת המחלקות לשירותים חברתיים מרכזי קשר הורים-ילדים - מסגרת מגינה, מכילה ומפקחת, המאפשרת תהליכים בונים של מפגש והידוק הקשר בין הורה לילד, במקרים של גירושין, ניתוק קשר בין הורה לילדיו, ומקום מפגש ניטרלי, בפיקוח וליווי של עובדים סוציאליים.

ילד ונוער

הילדים במשפחה מוגדרים כחסרי ישע, ותפקיד העובד הסוציאלי להגן ולהבטיח את שלומם וביטחונם של ילדים ובני נוער עד גיל 18, הנמצאים במצבי סיכון או עלולים להימצא בסיכון, מבחינת רווחתם הפיזית או הנפשית במשפחה, בקהילה או בכל מקום אחר. השאיפה היא לאתר את הילדים ובני הנוער הנמצאים בסכנה ישירה ומיידית: נפגעי התעללות פיזית, נפשית או מינית החיים בסביבה מסכנת, וילדים החשופים לאלימות בין ההורים; ילדים עם הפרעות התנהגות או עם בעיות רגשיות. כמו כן, ילדים ובני נוער החיים בנסיבות העלולות להעמיד אותם בסיכון, עקב משבר גירושין, מוות של אחד ההורים, אבטלה, משבר הגירה (עולים חדשים), מחלה או חוסר יכולת של האחראי להם למלא את חובותיו כלפיהם - ולהעניק להם טיפול ושירותים המצמצמים את הסיכון ואת הפגיעה.

הגישה, המתבססת על מדיניות המשרד, היא "עם הפנים לקהילה" - השארת ילדים בחיק משפחתם ובסביבתם הטבעית, תוך מתן תמיכה וגיבוי שיאפשרו התפתחות תקינה והתבררות בריאה ונורמטיבית. לאור מדיניות זו, התוכניות בקהילה נמצאות בפיתוח מתמיד על-מנת לאפשר ככל הניתן את יישום המדיניות.

המענים המסופקים על-ידי שירותי הרווחה רבים ומגוונים: מעונות יום לגיל הרך; משפחתונים; מרכזי העשרה לגיל הרך המספקים, בנוסף לטיפול הילדים, גם שירות לשיפור התפקוד ההורי (מיועדים להורים ולילדיהם שבסיכון, מלידה עד גיל 6 שנים).

מועדוניות לילדים בגיל בית הספר (מסגרת חינוכית טיפולית לשעות אחר הלימודים, הכוללת ארוחה חמה, סיוע בהכנת שיעורים, טיפול חברתי ואישי); אומנה יומית (מסגרת משפחתית משלימה לשעות אחר הצהריים); מרכזי ילדים-הורים - מיועד למשפחות עם ילדים בגילאי 5-12, הנמצאים בסיכון עקב תפקוד הורי לקוי; מסגרות יום - מותאמות לצורכי הילדים, ומופעלות בשותפות עם מחלקות נוספות ברשות המקומית/אזורית; תחנות ייעוץ לנוער; ועוד.

בכל מחלקה לשירותים חברתיים קיימת ועדה לתכנון טיפול והערכה, כשבראשה עומד יו"ר לוועדת תכנון טיפול והערכה, עובד סוציאלי בהתמחותו, וחברי ועדה הכוללים אנשי חינוך, פסיכולוגים וכדומה. תפקידם של כל אלה לבנות תוכנית טיפול לילדים ונוער בסיכון ובסכנה, במטרה לספק להם הגנה מירבית בקהילה.

עו"ס לחוק נוער

במצבים קיצוניים, כאשר שהותו של הילד בבית הוריו ובקהילה מסכנת את שלומו והוא נזקק להגנה במצב בו הוריו או האחראים עליו אינם מסוגלים לטפל בו, או מסכנים

אותו ומתנגדים לתוכנית הטיפול המוצעת על-ידי שירותי הרווחה; או לעיתים, במצב שהתנהגותו של הילד/ נער עלולה לסכן אותו (כגון שוטטות של ילדים או ילדים עוברי חוק מתחת לגיל 12) - החוק מאפשר לעובדים הסוציאליים לחוק הנוער, הפועלים בצמוד ובשיתוף עו"ס משפחה, להתערב ולפעול להגנתו של קטין, כדי להבטיח את שלומו וביטחונו, עד לבדיקת האפשרות לשילובו במסגרת חוץ ביתית.

חוק העונשין (חובת דיווח) מחייב כל אדם, ובפרט גורמי הטיפול (מערכת החינוך; משטרה; רשויות הרווחה), לדווח על כל חשש או חשד אם קיים יסוד סביר לעבירה בקטין ו/או קטין הנמצא בסכנה, אם במסגרת חינוכית או טיפולית או במשפחה (חוק חובת הדיווח). החובה חלה על כל אזרח, והפנייה מועברת לעו"ס לחוק נוער, שיש לו סמכויות להתערבות וטיפול, למניעת הסכנה לקטין חסר הישע.

2. עו"ס נערות, נערים וצעירים (נוצ"ץ)

מערך של עובדים סוציאליים מיומנים ומומחים, מטפלים בתוך המחלקות לשירותים חברתיים באופן בלעדי בבני נוער וצעירים, בגילאי 13-25, תוך רגישות מגדרית ותרבותית. הפעילות מתקיימת בהפעלת מועדונים, בתים חמים ומרחבים טיפוליים-חברתיים, הפועלים בקהילה כל ימות השבוע וכוללת הוצאת נערות בסיכון מביתן למסגרות מוגנות או בתנאי פנימייה, על-פי הצורך, תוך ליווי ותמיכה בהן במהלך שהותן במסגרות אלה; טיפול רב-מערכתי בנפגעות טראומה מינית על רקע גילוי עריות, אונס, תקיפה מינית והטרדה מינית; פעילות דרך עמותות חברתיות למתן מענים הולמים לנערות, נערים וצעירים.

בנוסף מפעיל המשרד - בשיתוף משרד החינוך, המשרד לביטחון פנים, משרד הקליטה, משרד הבריאות, ג'וינט ישראל ומרכז השלטון המקומי - את התוכנית הלאומית לילדים ונוער בסיכון (360), שמטרתה איתור ילדים ובני נוער הנמצאים בסיכון, מתוך מטרה לצמצם את היקף הילדים ובני הנוער החיים במצבים המסכנים אותם במשפחתם ובכלל. התוכנית מפעילה פרויקטים ותוכניות נקודתיות לטיפול, צמצום ומניעת סיכון אצל ילדים ובני נוער.

בנוסף מפעיל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים את תוכנית ית"ד - התוכנית הלאומית לצעירים בסיכון, שנועדה לתת מענים לצעירים מעל גיל 18, הנמצאים בסיכון אם בשל העדר עורך משפחתי או מכל סיבה אחרת.

3. עו"ס אזרחים ותיקים (זקנה)

העובדים הסוציאליים המטפלים באוכלוסיית האזרחים הוותיקים פועלים לשיפור איכות חיי האוכלוסייה הוותיקה שבתחומם, תוך הקפדה על פיתוח שירותי ייעוץ וטיפול לתושב ובני משפחתו בצמתי חיים, בפתרון בעיות הנובעות משינוי סטאטוס משפחתי, משבר גיל, ירידה בהכנסה, חולי ויחסי משפחה.

המגמה המרכזית הינה לקיים מערכת מטפלת, מייעצת, תומכת ומקלה על הזקן ובני משפחתו, בדרכים שיסייעו להשאירו בביתו ובסביבתו הטבעית. כל זאת באמצעות ייזום, הקמה ופיתוח של רשתות ושותפויות אסטרטגיות, ארגוניות ומקצועיות, בשיתוף אגפי העירייה השונים, משרדי ממשלה, עמותות, ארגונים פרטיים ושירותים משיקים ומשלימים.

הרשות המקומית מפעילה מרכזי יום - מרכזים ומועדונים לאזרחים ותיקים.

העו"סים לאזרחים ותיקים פועלים גם למניעת התעללות והזנחה של האזרחים הוותיקים; מקיימים פעילויות ייחודית לניצולי שואה (קפה אירופה; מועדונים חברתיים; וכדומה); מפעילים את חוק הסיעוד ומתווכים בין האזרחים הוותיקים הזכאים לכך, למוסד לביטוח הלאומי.

בנוסף, מפעילות הרשויות המקומיות והאזוריות קהילות תומכות; מועדוני מופ"ת; מגוון שירותים בבית ובקהילה לטובת האזרחים הוותיקים ולרווחתם; ייעוץ למעבר לדור מוגן; בתים חמים; מועדוני תעסוקה לגיל השלישי; מועדונים מועשרים ביישובים בהם אין מרכזי יום, ועוד.

עו"ס הגנה על חוסים

עובד סוציאלי, מכוח חוק ההגנה על חוסים, רשאי לצורך מילוי תפקידו להיכנס לכל מקום בו נמצא או עשוי להימצא אזרח ותיק או אדם בעל מוגבלות - חסר ישע, שאינו מסוגל לדאוג לצורכי חייו, לחקור כל אדם שהוא סבור שיש לו ידיעות הנוגעות לאותו אדם ולחייב את הנחקר לענות תשובות כנות ומלאות, אלא אם מתן התשובה תגולל עליו אשמה פלילית. עובד סוציאלי, לפי חוק ההגנה על חוסים, אינו פועל רק לצורך קבלת הוראות בית המשפט על פי חוק זה. בסמכותו אף להגיש בקשה לצו הגנה לאזרח הוותיק, על-פי החוק למניעת אלימות במשפחה (התשנ"א-1991) ולדווח ולטפל בהתעללות בחסר ישע, על פי תיקון 26 לחוק העונשין תשל"ז-1977.

4. עו"ס מוגבלויות

המחלקות לשירותים חברתיים פועלות לשיקומו של האדם בעל המוגבלות, פיזית או שכלית התפתחותית (מש"ה - מוגבלות שכלית התפתחותית), ובכלל זה לשיפור איכות חייו. בנוסף, הן מסייעות לבני משפחתו ופועלות לשיפור דימויו העצמי ושיפור תפקודו בתחומי החיים השונים - בתחום האישי, המשפחתי, התעסוקתי והחברתי. השירותים כוללים מועדונים חברתיים, מפעלי תעסוקה שיקומיים (מע"ש) ועוד, תוך התייחסות למוגבלויות השונות.

בין אוכלוסיות האנשים עם מוגבלויות נמנים אנשים עם מוגבלות פיזית (נכות, עיוורון, חירשות, לקות למידה מורכבת ועוד), מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה), מוגבלות חושית, קוגניטיבית, תסמונות שונות (אספרגר, אוטיזם ועוד).

השירותים הניתנים לאנשים בעלי מוגבלויות הם מגוונים, וכוללים שירותים בקהילה, כמו גם סידורים חוץ-ביתיים ובהם: שירותי אבחון (ועדות אבחון), השמה חוץ-ביתית ותוכניות קידום - לילדים, לנוער ולמבוגרים; תעסוקה - מרכזי יום לבני 21 ומעלה (מע"ש), מעונות יום שיקומיים, מועדוניות; תמיכה במשפחות - מרכזים למשפחות, פעילויות הפגה, מסגרות דיור שונות (דיור תומך בקהילה).

במסגרת תהליכי השינוי הארגוני במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הוקמה מינהלת מוגבלויות, שאיחדה את כל הטיפול באנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים תחת מינהל אחד, וביצעה גם האחדה של הגדרת התפקידים.

5. עו"ס קהילתי

העובדים הסוציאליים הקהילתיים פועלים לשיפור איכות חיי הקהילה, בין אם גיאוגרפית - שכונה או יישוב - ובין אם פונקציונאלית, תוך הפעלה של פעילים קהילתיים וגורמים אחרים המסייעים ליחידות אחרות במחלקה, הן בפעילויות ייחודיות והן בפעילויות משלימות.

בין הפעילויות ניתן למנות: הפעלת תוכניות לפיתוח מנהיגות מקומית בשכונות ובמגזרים השונים; פיתוח רשתות תמיכה לאוכלוסיות חלשות; הפעלת בתי-ספר לפעילים; תוכנית "חוסן קהילתי" - הקניית כלים ומיומנויות להתמודדות הקהילה במצבי לחץ וחירום; תיאטרון קהילתי בשכונות; קהילה נגישה בשגרה ובחירום; ועוד.

צוות העבודה הקהילתית כולל עובד סוציאלי קהילתי (עו"ק), מרכז נושא עבודה קהילתית, רכז פיתוח קהילתי-תעסוקתי ועובד שכונתי.

רכזי תעסוקה ברשויות המקומיות פועלים לפיתוח מענים קהילתיים וקבוצתיים בנושא תעסוקה במסגרות שונות, ולקידום התעסוקה בקרב האוכלוסייה על כל סוגיה, בשלל תוכניות כמו: רשות מקדמת תעסוקה, מרכזי צעירים, מרכזי הון אנושי, ועוד.

כמו כן פועלת היחידה לעבודה קהילתית לפיתוח והפעלת קהילה נגישה עבור אנשים בעלי מוגבלויות; לעידוד, גיבוש, הקמה והפעלה של קבוצות לעזרה עצמית והדדית; ולפיתוח חוסן קהילתי והקמת צח"י - צוותי חוסן וחירום יישוביים.

בשנים האחרונות, עם התפתחות נושא ההתחדשות העירונית ברשויות המקומיות והפעלת פרויקטים של תמ"א 38 ותמ"א 38 ב', מעורבים עובדים סוציאליים קהילתיים בנושא התחדשות עירונית, בין היתר בעבודה מול ועדי בתים ודיירים, למניעת התנגדויות וליישוב סכסוכי שכנים.

6. רכז מתנדבים

רכז מתנדבים מהווה חלק ממכלול שירותי הרווחה ברשות, והוא פועל לאיתור, גיוס, מיון והשמת מתנדבים תושבי הרשות והערים הסמוכות לה; במשימות התנדבות

הנגזרות מצורכי תושבי הרשות ואלה המטופלים באגפי הרווחה וביחידות השונות ברשות; ובטיפול הקשר עימם ועידוד ההתנדבות ביישוב.

במסגרת הפעילות ההתנדבותית, ניתנת הזדמנות למתנדבים לעסוק בתחום הקרוב לליבם וליכולתם - וכל זאת על-מנת לשפר את איכות החיים ברשות, כמו גם את זו של אוכלוסיות נזקקות.

יחידת ההתנדבות פועלת לעידוד ההתנדבות, לטיפול, שימור ועידוד המתנדבים, ומפעילה בין השאר את ש"ל (שירות ייעוץ לאזרח). כמו כן, אחראית היחידה על מתנדי חו"ל ומתנדבי השירות הלאומי-אזרחי במחלקות לשירותים החברתיים, הכוונתם וסיוע להם בעת ההתנדבות. בנוסף, מעודדת היחידה התנדבות בגיל השלישי.

7. עו"ס התמכרויות

הטיפול בהתמכרויות מתמקד בעיקרו בנפגעי סמים ואלכוהול, הן בקרב בני נוער והן בקרב מבוגרים. בשנים האחרונות התרחבה יחידת ההתמכרויות לטיפול גם בנפגעי הימורים ונפגעי התמכרויות אחרים.

הטיפול נעשה במרכזים המורשים על-פי חוק למטרה זו, אליהם מופנים גם אלה הנדרשים לגמילה.

הפעילות הנעשית באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים, מתמקדת בהליך השיקום המתבצע עם תום הגמילה. במסגרת פעילות זו, מתקיימות אף פעילויות המיועדות לבני משפחותיהם של המתמכרים וכך גם לילדיהם. במסגרת תהליך השיקום, מתקיים מעקב לגבי אי השימוש בסמים או באלכוהול כתנאי להמשך הטיפול והשיקום.

בנוסף, המחלקות לשירותים חברתיים - בשיתוף הרשות לשיקום האסיר (רש"א) - מטפלות גם בנושא שיקום האסיר ומשפחתו, שילוב אסירים משוחררים בקהילה, שילובם במסגרות תעסוקה ושיקום ומניעת חזרתם למאסר. זאת, באמצעות עו"ס שיקום האסיר, הפועל במסגרת יחידת השיקום או במסגרת יחידת ההתמכרויות.

8. עובד סוציאלי מרחבי

במחלקות לשירותים חברתיים במועצות אזוריות מרובות יישובים קטנים, קיים גם עובד סוציאלי מרחבי, המשמש במספר רב של תפקידים ומיומנויות ביישובים.

9. עובד מינהל וזכאות

עובדי מינהל וזכאות הינם חלק מצוות העובדים במחלקות לשירותים חברתיים, והם אלה האחראים על כל ההיבטים המינהליים והתקציביים של עבודת המחלקה וההיבטים החוקיים והיישומיים של מתן סיוע לאוכלוסיית המטופלים. עובד מינהל וזכאות, על-פי הגדרת התע"ס, אחראי לחישוב הזכאות, ולסוגי העזרה השונים המגיעים ללקוחות מהמשרד או מהרשות המקומית. הזכאות נקבעת על-פי הכנסות הלקוח ומצבו.

ד. המחלקות לשירותים חברתיים בחירום

למחלקות לשירותים חברתיים במועצות המקומיות והאזוריות תפקיד חשוב גם בהגנת העורף בשעת חירום - בעת פיגועים, בעת אסון המוני ובעת רעידת אדמה, על מנת לסייע ליישוב לעמוד ולתפקד בתנאי חירום.

בעת חירום, תפקידן של המחלקות לשירותים חברתיים להעניק סיוע פסיכו-סוציאלי לאוכלוסייה - הן לנפגעי האסון, הן לנפגעי החרדה והן לאלה שההשפעה מהאסון או מצב החירום מתבטאת אצלם כפוסט טראומה. בידי המחלקות שיטות התערבות בעת משבר, הכוללות הרגעת האוכלוסייה (ונטילציה, תמיכה, הקשבה, טיפול במקרים חריגים), אבחון מקצועי של כלל האוכלוסייה שנפגעה, רישום של פרטי הנפגעים והניצולים, ותמיכה בבני משפחותיהם ובאוכלוסייה הקרובה.

ביישובי עוטף עזה הקימה המדינה את מרכזי חוס"ן, בהם פועלים עובדים סוציאליים לצד המחלקות לשירותים חברתיים, המעניקות סיוע וטיפול במשפחות החוות פוסט-טראומה מתמשכת עקב המצב הביטחוני באזור.

במקרים של אירועי פח"ע או פיגוע רב נפגעים, תפקידם של העו"סים במחלקות לשירותים חברתיים להעניק סיוע פסיכולוגי-סוציאלי לנפגעים ישירים ולא-ישירים מהאסון - בתיאום עם כוחות ההצלה והביטחון, ובהנחיית הגורמים האחראים ברשות המקומית - במטרה לסייע למשפחות הנפגעות ולסביבה, ולהבטיח את איכות החיים אחרי האירוע. הסיוע כולל ליווי בני המשפחה בבתי החולים, בתי ההלוויות והמכון לרפואה משפטית, באמצעות פריסת אנשי מקצוע במקומות אלה. הסיוע כולל גם השתתפות בהפעלת מרכזי מידע לציבור, והשתלבות בצוותים לצורך הודעה למשפחות על נפגעים וחללים.

התארגנות המחלקות לפיגועים/ אסונות כאשר לא הוכרז מצב חירום על-ידי הממשלה, כוללת: הכנת מתנדבים והכשרתם לסיוע לאוכלוסיות ביישוב; הכנת צווי ריתוק למקום העבודה לעובדי המחלקה שאינם מגויסים לצבא; חלוקת תפקידים לשעת חירום; זיהוי מקומות המתאימים להפעלת שירותים (כגון שמרטפות, מעונות יום מאולתרים, הדרכת עקרות בית בקבוצות, ופעילות קבוצתית ליחידים, לאזרחים ותיקים ולבעלי מוגבלויות).

ה. תהליכי עבודה חדשניים בעבודת המחלקות

בשנים האחרונות מוביל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים רפורמה משמעותית בעבודתן של המחלקות לשירותים חברתיים והתאמת עבודתן לאתגרי המאה ה-21. הרפורמה הינה מהלך שנועד לקדם את עבודת המחלקות לשירותים חברתיים, בנושאים רבים שנדרשו לארגון מחדש.

הרפורמה הינה תהליך מורכב של שינוי מדיניות, שעשוי להשפיע על כלל המערכות העוסקות במתן שירותים חברתיים. יש לה השלכות רבות על היבטים חוקיים, משאבים,

תהליכי עבודה, שיטות התערבות ופיתוח ידע, תשתיות ניהוליות וכדומה - הנוגעים לעבודת המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות.

במסגרת הרפורמה שהוטמעה במחלקות לשירותים חברתיים, הוגדרו מחדש תיקי הלקוחות והוסדר תהליך ההתערבות במחלקה, הכולל סטנדרט אחיד של תהליך קבלת פנייה, אבחון והערכה, כתיבת ההתערבות בשיתוף הלקוח, והערכה משותפת עימו של תוצאות ההתערבות.

הרפורמה עוסקת בהוצאה לפועל של שורת המלצות, שמטרתן להביא למימוש החזון לפיו המחלקות לשירותים חברתיים יהיו לארגונים הפועלים על-פי חוק המסדיר את פעולתן ואת אחריותן; הזוכים למשאבים ולכוח-אדם בהתאם למטלות; המנהלים מגוון התערבויות בצורה מתוכננת באמצעות צוות עובדים ובמרכזם עו"ס המשפחה; הנעזרים במערכות מידע וניהול ידע מתקדמות, תוך חתירה לביסוס הפרקטיקה על ידע, חדשנות ומציגות, ותוך שותפות עם לקוחותיהם ועם החברה האזרחית.

במסגרת הרפורמה, הוגדרו מחדש גבולות האחריות של המחלקות, והוסדרו תהליכים כגון פתיחת וסגירת תיקים, טופסי פייה והצהרה חדשים, ותהליכי אבטחת מידע, לאור המעבר למערכות ממוחשבות. בימים אלה אף מעודכנות מחדש כל הוראות התע"ס במשרד, על מנת להתאימן לתהליכי השינוי.

הרפורמה מגבירה אצל הלקוחות את יכולת השותפות בקביעת תוכנית ההתערבות, מגדילה את השוויוניות במתן שירותי רווחה מקומיים ברמה הארצית ומשפרת את השירות ללקוחות ברמה מקצועית גבוהה המותאמת לצרכים המשתנים. היא גם מגדילה את יכולת הבקרה עבור מקבל השירות במחלקות לשירותים חברתיים, ומאפשרת לו לקבל שירות מתקדם התואם את העידן הטכנולוגי.

דגשים מרכזיים לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים:

1. **המשפחה** - מיקוד ההתערבות של המחלקה ביחידה המשפחתית.
2. **עוני ומצוקה** - מתן דגש להתערבויות במשפחות החיות בעוני.
3. **תעסוקה** - מתן דגש להתערבות במשפחות המצויות במצבי משבר על רקע תעסוקתי ו/או אבטלה.
4. **שיפור השירות** - קביעת קריטריונים למתן שירות איכותי זמין, נגיש ורגיש תרבות.
5. **פיתוח ארגוני** - שיפור והרחבת שיטות ההתערבות של העובדים הסוציאליים, והתאמתן לצרכים המשתנים של לקוחות המחלקה.
6. **קהילתיות** - מתן דגש מיוחד למעורבות של לקוחות המחלקה בקבלת החלטות, תוך שיתופם בתהליכי עיצוב המדיניות החברתית המקומית.

7. **הערכה ומדידה** - פיתוח מדדים להערכת תוצאות ההתערבות של המחלקה ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.
8. **טכנולוגיות** - הטעמת טכנולוגיות מתקדמות לתכנון ופיתוח של שירותים ללמידה ארגונית, לתיעוד ההתערבויות ולחדשנות במחלקה לשירותים חברתיים.
9. **פיקוח ובקרה פנימיים** - שיפור היכולות והמיומנויות של פיקוח ובקרה עצמית במחלקה, לצורך שמירה על רמה קבועה של איכות במתן שירותים.

לצד הליך הרפורמה מוחשבו המחלקות לשירותים חברתיים, והליך העבודה מול הלקוח מתועד טכנולוגית, נגיש וזמין, ומספק מידע ונתונים מהימנים לעובד, למחלקה ולמשרד - לצורך המשך פיתוח מדיניות ושירותים מותאמים לצורכי הלקוח. בשנה הקרובה אף יפורסם לראשונה תקן שירות ארצי של מחויבות המחלקות לשירותים חברתיים במתן שירות ללקוחות.

1. תקינה וכוח אדם במחלקות לשירותים חברתיים

תפקידם של העובדים במחלקות לשירותים חברתיים הוא לתת שירות בתחום הטיפול, להיות אנשי מקצוע בתחום הסוציאלי, ולהיות רגישים לצורכי הפונים לשירותי הרווחה.

למעט עובדי המנהלה, חשבים, עובדי זכאות והעובדים הסמך-מקצועיים, רוב העובדים במחלקות לשירותים חברתיים הינם עובדים סוציאליים המחויבים להיות רשומים בפנקס העובדים הסוציאליים. מכוח תקנות ייחוד העיסוק, תפקידים ומשרות, רק עובדים סוציאליים רשאים לעסוק בתפקידים אלה, בהיותם בעלי כישורים ומיומנויות מגוונות, בעלי יכולות בין-אישיות גבוהות ויכולת ליצור קשרי עבודה תקינים. כל זאת עם מחויבות למקצוע ולפונים, ותוך שמירה על ההיבטים החוקיים הנגזרים מעבודתם.

מנהל המחלקה לשירותים חברתיים חייב להיות בעל השכלה אקדמית בעבודה סוציאלית, רשום בפנקס העובדים הסוציאליים, ובעל ניסיון בעבודה סוציאלית ובניהול. המנהל חייב להיות בוגר קורס סגל מינהל בכיר במחלקות לשירותים חברתיים, המוכר על-ידי המשרד (במידה ואינו כזה, הוא נדרש להתחייב לצאת לקורס סגל בכיר).

המנהל כפוף לראש הרשות או למי מטעמו. תפקידיו של מנהל המחלקה לשירותים חברתיים נגזרים מעצם היות הרשות המקומית או האזורית זרוע מרכזית לביצוע מדיניות המשרד ברמה המקומית.

גיוס עובדים למחלקה לשירותים חברתיים כפוף לחוקי המדינה וכן לתקנות, לנהלים, הוראות והסכמים - הן של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הן של משרד הפנים, והן של אוגדן תנאי שירות של המרכז לשלטון המקומי.



4 ועדת רווחה

א. תפקיד ומטרות ועדת הרווחה

ועדת הרווחה ברשות המקומית או האזורית היא ועדת רשות, שתפקידה לייעץ לראש הרשות ולמועצה בענייני שירותי הסעד בתחום הרשות, למעט ייעוץ בנושאים פרטניים של טיפול בלקוחות.

הבסיס החוקי להקמת ועדת רווחה ברשות הינו לפי תקנות שירותי הסעד מיום 24 באוקטובר 2004, שם נכתב:

- רשות מקומית רשאית להקים ועדת סעד, אשר תייעץ לה בענייני שירותי הסעד בתחום הרשות המקומית, למעט טיפול בלקוחות.
- הוועדה תהיה בת תשעה חברים בכל רשות מקומית.
- יושב ראש הוועדה יהיה חבר מועצת הרשות המקומית, ולפחות מחצית מבין חבריה יהיו חברי המועצה. בין חברי הוועדה יהיו רופא או מורה או כהן דת.

ברשות מקומית קטנה, ועדת רווחה יכולה למנות פחות מתשעה חברים.

ועדת הרווחה תעבוד לצד מנהל המחלקה לשירותים חברתיים.

ועדת הרווחה מסייעת בקביעת האסטרטגיה ומדיניות הרווחה ברשות ובפיתוח שירותים חברתיים ברשות, לטובת שכבות חלשות ונזקקות. זאת באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים, ארגוני מתנדבים, עמותות וארגונים פרטיים. כמו כן מייעצת הוועדה בפיתוח מענים נוספים לצורכי האוכלוסייה המקומית והרחבתם, ופועלת לגיוס והקצאת משאבים לכך מתקציבי הרשות המקומית ומשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

הוועדה היא אחת מוועדות מועצת הרשות, ועל אף שאין לה סמכות ביצוע והחלטותיה אינן אלא בגדר המלצות, היא מהווה גורם ציבורי המדרבן ותומך בכל העניינים הקהילתיים של הרשות. עליה להעצים את פעולות הרשות בכל הקשור לפיתוח הקהילה, הטיפול במשפחה, בפרט ובמצוקותיו ובצורכי השכבות החלשות, ובהגברת מודעות מועצת העיר באשר לצורך לסייע לתושבים.

חשיבותה של הוועדה (והעומד בראשה) - הקובעת, באישור מועצת הרשות, את מדיניות הרווחה וסדרי הקדימויות במימושה - היא משמעותית לעריכת תוכניות רווחה ארוכות טווח, שישימו את רווחתם של תושבי הרשות כבסיס לתכנונה של הרשות כמי שמספקת את צורכי התושבים, באופן קבוע וברמת שירות טובה ונגישה.

ברשויות מקומיות גדולות קיימות ועדות רשות נוספות, שעניינן קשור לנושאים שבטיפול המחלקה לשירותים חברתיים כגון: הוועדה לקידום מעמד הילד; ועדה לאזרחים ותיקים (גימלאים); ועדה למאבק בנגע הסמים; ועדת קליטת עלייה; וכדומה. בוועדות אלה שותף גם מנהל המחלקה לשירותים חברתיים.

2. הרכב ועדת הרווחה

כאמור, על-פי תקנות שירותי הסעד, ועדת הרווחה תורכב מתשעה חברים. בתקנות מוגדרת מטרת הוועדה: "ייעוץ לרשות המקומית ולמנהל בענייני שירותי הסעד בתחום הרשות המקומית, למעט טיפול בלקוחות".

מקור סמכותו של יו"ר ועדת הרווחה הוא מכוח התקנה האמורה ומתוקף הסמכות המוקנית לו מראש הרשות. יו"ר הוועדה יהיה חבר מועצת הרשות המקומית, ולפחות מחצית מחבריה יהיו חברי מועצה. בין חברי הוועדה יהיו רופא, מורה או כהן דת.

להלכה, ועדת הרווחה היא הפורום המפגיש בין נבחר הציבור לבין מנהל המחלקה לשירותים חברתיים. הוועדה היא גם המקום לליבון הנושאים העומדים על סדר יומה החברתי של הרשות המקומית.

ועדת הרווחה מאפשרת מתן ביטוי ליוזמות של נבחר הציבור, דיון במגוון של תפישות עולם והשקפות, הערכת חלופות, הצגת הסתייגויות, גיבוש המלצות לסדרי עדיפויות - והכל תוך התייחסות להיבטים החוקיים, התקציביים, החברתיים והמקצועיים.

על-מנת שוועדת הרווחה תצליח בתפקידה, רצוי לבנות אסטרטגיה של שיתוף פעולה בין נבחר הציבור לבין עבודת המחלקה לשירותים חברתיים. זאת, תוך הבנה שמנהל המחלקה לשירותים חברתיים הוא נושא המשרה בעל הכישורים והסמכות שמתוקפם הוא נושא באחריות לעניין הטיפול בלקוחות הרשות המקומית, והוא פועל על-פי מדיניות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - המשמש כרגולטור - ובפיקוחו.

נבחר הציבור, המייצג, מעצם היבחרו, את התושבים - יחידים, משפחות, קבוצות וקהילות - מביא לוועדה את קולם וצרכיהם, ויחד עם מנהל המחלקה הוא אמור לגבש את המענים שיהיו לרווחת התושבים ולטובתם.

ג. אתיקה

אתיקה היא תחום הידע שמציע ביקורת על המוסר ומציג אוסף כללי התנהגות ראויה. העובדים הסוציאליים, הממלאים תפקידם על-פי חוק העובדים הסוציאליים, כפופים לתקנות האתיקה של העובדים הסוציאליים ומחויבים לו. על עובדים סוציאליים אשר לגביהם קיים חשש כי הפרו את תקנות האתיקה, ניתן להתלונן בפני ועדת האתיקה או ועדת המשמעת.

עקרונות האתיקה בעשייה המקצועית של העובד הסוציאלי:

- מתן כבוד ללקוח ושאיפה להבטיח את עצמאותו, זכויותיו ואחריותו. העובד הסוציאלי יכבד את פרטיותם של לקוחותיו, וישמור בסוד כל מידע שיתקבל במהלך שירותו המקצועי.
- הימנעות מאפליה ופעולה נמרצת להכחדתה, בכל ההקשרים המקצועיים של העבודה הסוציאלית.
- הושטת עזרה ללקוחות פרטיים, משפחות, קבוצות, קהילות וארגונים.
- עשיית כל מאמץ שלא לדחות לקוח ולא להיות אדיש לסבלו, גם במצבים שבהם חסרה היכולת לפתור את בעיותיו או לספק את צרכיו.
- שאיפה למתן עדיפות לאחריות המקצועית על אינטרסים אישיים.
- מחויבות להתפתחות מקצועית אישית מתמדת.
- אחריות אישית כלפי הלקוח, המעסיק והמקצוע, בכל עשייה מקצועית.
- מחויבות לשיתוף פעולה עם האחרים בשירות הלקוחות.

עקרונות האתיקה לנבחר הציבור:

מטרתם של כללי האתיקה היא לשמש הנחיות לעובדי הציבור להתנהגות ראויה, בהתאם לחובת נאמנותם כלפי הציבור. זאת, על-מנת לשפר את תפקוד הרשות המקומית, לשמור על כבודה, להבטיח את טוהר המידות ולקדם את אמון הציבור בה.

חבר מועצה ינהג במילוי תפקידו תוך אמון וללא משוא פנים, תוך גישה הוגנת כלפי הכל, ובלי שיהיה לו עניין אישי בהחלטותיו ובפעילויותיו, ולו גם למראית עין.

דגש מיוחד הושם בכללי האתיקה של העובדים הסוציאליים על שמירת הפרטיות של לקוחות שירותי הרווחה, ועל החובה לשמור בסוד כל מידע שיתקבל במהלך שירותם המקצועי - הן בפני הקולגות (שאינן להם נגיעה כלשהי בטיפול באותו לקוח), והן בפני גורמים שונים ברשות (ובהם חברי ועדת הרווחה) ומחוץ לרשות.

- חובה על העובד הסוציאלי להודיע ללקוחותיו על מגבלות הסודיות במצב נתון, על המטרות שלשמן נדרש המידע וכיצד יעשה בו שימוש.
- עובד סוציאלי יסבור לאחרים מידע על אודות לקוחותיו רק כאשר החוק או הנסיבות המקצועיות יחייבו זאת, וכל זאת בידיעת הלקוחות ובאישורם.
- על העובד הסוציאלי לאפשר ללקוחותיו גישה מבוקרת לרישומים פורמליים של העבודה המקצועית הנוגעת להם.
- כאשר מאפשרים גישה לרשומות, על העובד הסוציאלי להבטיח שמירת סודיות של הגורמים האחרים הנכללים ברשומות אלה, או של כל מידע על אדם אחר.
- על העובד הסוציאלי להשיג את הסכמת הלקוחות לחשיפתם לציתות, להקלטה, לצילום או לתצפית, ולוודא שהלקוחות מבינים למה הם נותנים את הסכמתם.

ד. סמכויות הוועדה

מנהל המחלקה לשירותים חברתיים הוא זה הנמצא, על-פי רוב, בקשר עם נבחר הציבור והוא נדרש להבנה, ידע ומיומנויות כיצד לנהל קשר זה.

לא אחת, מנהל המחלקה מוצא עצמו מתמודד עם סוגיות בעבודה עם נבחר הציבור ונתון ללחצים פוליטיים, כאשר לעיתים נוצרים ביניהם חילוקי דעות, מתחים ואף קונפליקטים - וזאת במצבים בהם נבחר הציבור מציב בפני המנהל דרישות שאין הוא יכול לעמוד בהן מבחינת המחויבות והאחריות המקצועית, או לחילופין, כאשר נבחר הציבור מבקש להתערב בדרכי הטיפול במטופלים - לקוחות הרווחה. ואולם, מפאת חיסיון ואתיקה מקצועית, מנוע מנהל המחלקה לשתף את נבחר הציבור בדרכי הטיפול וביעדיו.

על-מנת שיעבדו בשיתוף פעולה לטובת האזרחים ויעמדו במשימות המוטלות עליהם, חייבים שני הצדדים לפתח אסטרטגיה של שיתוף פעולה. אסטרטגיה זו תכלול ותמזג הן את הפרדת התפקידים המתחייבת בין מנהל המחלקה לבין נבחר הציבור, והן את המאחד אותם לטובת התושבים.

כלים לשיתוף פעולה ומניעת ניגוד עניינים:

- הגדרת תפקידים, גבולות תפקיד והבדלים בין נושאי התפקידים השונים.
- ייזום פגישות עדכון קבועות מראש. פגישות אלה מאפשרות למנהל המחלקה לשירותים חברתיים להעלות צרכים קיימים וחדשים ולגייס את תמיכת נבחר

הציבור. לנבחר הציבור מספקות פגישות אלה הזדמנות לתת משוב על פעילות המחלקה, להעביר ולהשמיע את קולות השטח (ציבור הלקוחות) ושביעות רצונו מהשירות, במגבלות האפשרויות שבידי המחלקה, להעלות רעיונות ולגבש בצוותא דרכים להוציאם לפועל.

- בניית נהלי עבודה - קביעת דרכי דיווח, ודרך קבלת החלטות.
- האצלת סמכויות - לשם ייצוג בפגישות ואירועים עם נבחרים רשות אחרים.
- שיווק ופרסום הפעולות המשותפות למיצוב ומיתוג שירותי הרווחה לכלל האוכלוסייה, כמי שדואגת לרווחת כל התושבים, להעצמתם ולרווחתם.

5 מילון מושגים בסיסי

חוק העובדים הסוציאליים - חוק העובדים הסוציאליים נחקק בשנת 1996, במטרה להסדיר את העיסוק במקצוע העבודה הסוציאלית בישראל, לשם קידום רווחת הפרט והחברה, תוך שמירת על כבוד האדם ועיקרון השוויון מחד, ושמירה על רמה מקצועית והתנהגות הולמת של העוסקים במקצוע העבודה הסוציאלית - מאידך.

כל העובדים הסוציאליים העובדים ברשויות המקומיות והאזוריות כפופים להוראות חוק זה, המעגן את חובות העובד הסוציאלי ביחס ללקוחות הפונים לטיפול, למשל חובת הסודיות. החוק גם קובע עונשים משמעותיים כלפי עובדים סוציאליים, במקרים בהם הופר החוק.

תע"ס - תקנון העבודה הסוציאלית ותעריפים. התקנות וההוראות לפיהן פועלים השירותים החברתיים, שנקבעו מכוח התקנות לחוק שירותי הסעד, תקנון ארגון לשכת הסעד (1963), המפרט את החובה החוקית למתן טיפול סוציאלי ללקוחות והגשת סעד, בהתאם להוראות נוהל והנחיות מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. תקנות העבודה הסוציאלית (תע"ס) מתעדכנות מעת לעת על-ידי מנכ"ל המשרד, או מי מטעמו, כולל תעריפי השירות.

פנקס העובדים הסוציאליים / רישוי עו"ס - כל עובד סוציאלי שסיים לימודיו בעבודה סוציאלית ורוצה לעסוק בתחום, מחויב להירשם בפנקס העובדים הסוציאליים, על-פי חוק העובדים הסוציאליים. פנקס העובדים הסוציאליים נועד להסדיר את העיסוק במקצוע העבודה הסוציאלית, והרישום בו נעשה על-ידי רשם העובדים הסוציאליים שבמשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הבוחן אם המועמד הינו בוגר לימודי עבודה סוציאלית במוסד להשכלה גבוהה מוכר בישראל או בחו"ל.

עו"ס - (עובד סוציאלי) - משלח יד לשיפור תפקודם האישי והחברתי של הפרט, המשפחה והקהילה, בדרך של טיפול, שיקום, ייעוץ והדרכה.

מדר"צ - מדריך - ראש צוות. אחראי על מתן השירות על-ידי הצוות שבניהולו, לפונים ולאוכלוסייה באיזור גיאוגרפי מוגדר על-פי תחום. כן הוא משמש כמדריך ומכוון את הצוות שעליו הוא אחראי.

עובד סוציאלי לחוק - עובד סוציאלי לחוק (בעבר פקיד סעד) הינו עו"ס שמונה על-פי חוק ונרשם ברשומות ככזה, והוא בעל סמכויות התערבות וטיפול וייצוג בבתי משפט.

בשירותי הרווחה קיימים מספר סוגי עובדים סוציאליים לחוק: עו"ס לחוק הנוער; עו"ס לעניין סדרי דין המאופיין בראיית התא המשפחתי כמערכת ומתפקידו לתת תסקירים לבתי משפט בנושא משמורת קטינים בעת גירושין ועוד; עו"ס לחוק החוסים, האחראי על הבטחת שלומם וביטחונם של חסרי ישע (זקנים; בעלי מוגבלויות) ובידו סמכויות התערבות למניעת פגיעה או סיכון של חסרי הישע.

עו"סים לחוק המוכשרים לתפקיד בקורס מיוחד, הכולל: לימוד החוקים הרלוונטיים לתפקיד, כתיבת תסקירים, הנחייה להופעה בבתי משפט, וליבון בעיות אתיות ומקצועיות תוך ניתוח דילמות ומקרים שאירעו.

עובד זכאות (עו"ז) - עובדי מינהל זכאות הינם חלק מצוות העובדים במחלקות לשירותים חברתיים, והם אלה האחראים על כל ההיבטים המינהליים והתקציביים של עבודת המחלקה וההיבטים החוקיים והיישומיים של מתן סיוע לאוכלוסיית המטופלים. עובד מינהל זכאות, על-פי הגדרת התע"ס, אחראי לחישוב הזכאות, וסוגי העזרה השונים המגיעים ללקוחות מהמשרד או מהרשות המקומית. הזכאות נקבעת על-פי הכנסות הלקוח ומצבו המשפחתי.

עובד הסמך המקצועי - העובד הסמך מקצועי הוא חוליה חשובה בהתערבות הטיפולית של העובד הסוציאלי, והוא פועל על-פי תוכנית טיפול שנקבעה על-ידי העובד הסוציאלי המטפל. תפקידו מגוונים, והם כוללים ליווי ומעקב שוטף, לשיפור תפקוד המטופלים בתחומים שונים ולמגוון האוכלוסיות שבטיפול שירותי הרווחה (משפחות, ילדים, זקנים ואנשים עם צרכים מיוחדים). העובד הסמך-מקצועי מודרך על-ידי העובד הסוציאלי ומערב אותו בעת הצורך.

עובד תכנון והערכה - אחראי לאיסוף מידע באורח שיטתי, ממקורות שונים, על הקהילה ושירותיה, כדי לאתר בעיות, לזהות מגמות ולסייע בתהליכי קבלת החלטות. מסייע ותומך בתהליכי תכנון למנהל המחלקה, כולל הכנת תוכניות עבודה ומעקב אחר יישומן, תכנון אסטרטגי וחברתי, והגשת תוכניות אלטרנטיביות לצורך סיוע בתהליכי קבלת החלטות של מנהל המחלקה והצוות הבכיר.

קריטריונים לפתיחת וסגירת תיקים - תיק במחלקה לשירותים חברתיים ייפתח רק לאחר השלמת תהליך המיון והאבחון, וקבלת החלטה לגבי הצורך בפתיחת התיק. משך המיון והאבחון לא יעלה על 3 חודשים, מיום הפנייה הראשונה.

סגירת תיק הטיפול תיעשה בהסכמה בין המטפל ללקוח, לאחר שהוסכם במשותף כי היעד הושג, כפי שהוגדר בתוכנית ההתערבות. במידה והלקוח מבקש לסגור את הטיפול והמטפל לא מסכים, יש לכבד את דעתו של הלקוח, למעט מקרים של סיכון.

מיון תיקים - אחת לשנה (בדרך כלל בשבוע האחרון של השנה הקלנדרית), מבצעת המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית או האזורית מיון תיקים. במסגרת זו נקבע סטטוס הטיפול בכל תיק, נבחן הצורך להמשך טיפול או לסיומו וסגירת הטיפול, או לחילופין, למעקב ולטיפול אינטנסיבי יותר.

ילדים בסיכון - המושג "ילדים בסיכון" מתייחס לילדים שעברו התעללות פיזית, מינית או רגשית, או שנמצאים במצב של הזנחה פיזית או רגשית. ילדים אשר עלולים להידרדר לפשע, החיים במשפחה או בסביבה מסוכנת להם, או החווים בעיות התנהגותיות ו/או רגשיות.

ועדות תכנון, טיפול והערכה - במסגרת העבודה עם אוכלוסיית הילדים בסיכון, פועלת בכל רשות מקומית או אזורית ועדה לתכנון, טיפול והערכה. הוועדה מתקיימת לאורך כל השנה, ומהווה מסגרת לדיון בין-שירותי ורב-מקצועי מגוון, בעניינים של קטינים ומשפחותיהם. הוועדה מתכנסת לצורך אבחון וקבלת החלטה מקצועית לגבי תוכניות התערבות בילדים הזקוקים לטיפול אינטנסיבי של שירותי הרווחה.

מאצינג - שיטת המימון התקציבית של שירותי הרווחה ברשויות המקומיות והאזוריות (בדומה למימון שירותי החינוך בין השלטון המרכזי והשלטון המקומי). על-פי שיטה זו, המדינה מממנת ב-75% את פעילויות הרווחה, כמו גם את שכרם של עובדי הרווחה ברשויות, ואלה משלימות את המימון ב-25% נוספים מתקציבן.

נזקקות - תנאי להכרה בלקוח הרווחה כנזקק (מבחינת נזקקות), על-פי התע"ס (תקנות שירותי הסעד): נזקק מחמת גיל; נזקק מחמת מצב בריאות; נזקק מחמת ליקוי רוחני או גופני; נזקק מחמת עיוורון; נזקק מחמת אלמנות; נזקק מחמת היותו חוסה; נזקק מחמת מחסור; נזקק מחמת סיבה אחרת.

מת"ס - מערכות תשלומים סעד. מערך התמיכות ללקוחות הרווחה.

ועדת תיאום - ועדה משותפת למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומרכז השלטון המקומי, הדנה בנושאים המשותפים להפעלה השוטפת של שירותי הרווחה ברשויות, תוך ניסיון להביא לכדי איזון הדדי בין צורכי השטח למדיניות הממשלתית בטיפול באוכלוסיות הנזקקות.

ועדת הקצאות - במסגרת ועדת התיאום בין משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומרכז השלטון המקומי, פועלת ועדת הקצאות, בה נבנים הקריטריונים לחלוקת התקציבים לשירותי הרווחה. לידה פועלת ועדת תעריפים, הבונה את תעריפי המסגרות והשירותים החדשים.

נתיבי צמיחה - מסלול הכשרת בעלי תפקידים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והאזוריות, הכולל הכשרה בסיסית, מתקדמת ומומחיות.

טופס פנייה - טופס המעגן את פניית הלקוח לקבלת שירותים במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית והאזורית.

טופס הצהרה - טופס הצהרה על הכנסות לצורך בדיקת זכאות לקבלת סיוע חומרי או אחר במחלקה לשירותים חברתיים.

תקן שירות - התחייבות עובדי המחלקות לשירותים חברתיים לאיכות השירות ללקוחות המחלקה, בבחינת "הלקוח במרכז". מטרת התקן היא לתמוך במטרה זו באמצעות פיתוח סטנדרטים, קביעת סדרי עבודה, הנגשתם (הן לציבור והן לנותני השירות), אשר יוצרים מחויבות למתן שירות איכותי ומותאם.

חוזרי מנכ"ל - מעת לעת, ועל-פי הצורך, מפרסם מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, חוזרי מנכ"ל (רגילים או מיוחדים), הכוללים הנחיות לטיפול נקודתי בנושאים שונים והנחיות לראשי הרשויות המקומיות והאזוריות ומנהלי המחלקות לשירותים חברתיים, כיצד לפעול בנושאים ספציפיים.

ועדת ערר - כל אדם רשאי לפנות לוועדת ערר של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, במידה ולדעתו לא קיבל את זכויותיו במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

כיו"ר ועדת הרווחה ברשות המקומית או האזורית וכמחזיק תיק הרווחה, אתה שותף להתוויית המדיניות החברתית והסוציאלית ברשות בה אתה מכהן - תחום הנוגע בכל אחת ואחד מהתושבים אותם נבחרת לשרת, מילדות עד זקנה.

שירותי הרווחה הם לב ליבה של העשייה העירונית, למען האוכלוסיות החלשות ביותר, שנקלעו למשבר זמני או מתמשך, ונדרשים ליד מכוונת, אוזן קשבת וכתף מקצועית תומכת.

בתפקידך כיו"ר ועדת הרווחה, בידך הכוח למצב את שירותי הרווחה ברשות, להנגיש אותם לטובת כלל התושבים, להבליט את תרומתם וחישיבותם לחיי כולנו, לפתח ולהרחיב את השירות, לחשוף אותו לקהלים ואוכלוסיות נוספות - הן בתקשורת המקומית והן ברשתות החברתיות - בין השאר, גם על-ידי ייזום פרויקטים שונים והרחבתם לרווחת האוכלוסיות מקבלות השירות.

תפקיד חשוב נוסף הוא להוביל ולעודד את ההתנדבות ברשות, לטובת אוכלוסיות נזקקות - ילדים, משפחות, אזרחים ותיקים. כיו"ר ועדת הרווחה, אתה הוא חוד החנית בפעילות ההתנדבותית של כל תושבי הרשות וברתמתם לעשייה חברתית לטובת הכלל. באפשרותך להיות המוביל והמאגד של כל ארגוני המתנדבים ביישוב, המפעלים והמוסדות, המספקים שירותי רווחה לאוכלוסייה כולה, לכל המגזרים, לכל הגילאים ולכל המגדרים.

כנבחר ציבור, באפשרותך להרחיב את ידיעת הנושאים שבתחום הרווחה:

1. הכרת החקיקה העיקרית המשמשת את שירותי הרווחה.
2. הכרת המוסדות, הארגונים והמשאבים הקיימים ברשות - הציבוריים, הפרטיים והוולונטריים - המטפלים בלקוחות הרווחה, אם כפרטים או אם כקבוצות.
3. הכרת המבנה הארגוני של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
4. הכרה אישית של בעלי התפקידים הקשורים לעבודת המחלקה לשירותים חברתיים.
5. בניית רשת קשרים לנושאי תפקידים מקרב נבחרי הציבור ופורומים רלוונטיים.
6. סיכום על שיתופי פעולה עם הגורמים השונים, לעבודה משותפת על בסיס נהלים מוסדרים.
7. הגדרת חלוקת התפקידים בינך לבין הגורמים המקצועיים במחלקה לשירותים חברתיים ברשות.

8. הכרת מפת הצרכים והסוגיות של האוכלוסיות השונות ברשות.
 9. הערכת הפער הקיים בין הצרכים לבין המענה הניתן להם בתחומי הרשות המקומית.
 10. בחינת סדרי עדיפויות של טיפול בצרכים ובסוגיות הרווחה, תוך התוויית תוכנית לטווח הקצר והארוך של פיתוחם.
- באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, מידע רחב ומגוון יותר על שירותי המשרד, דרכי הטיפול ומידע נגיש וזמין בתחום: www.molsa.gov.il.
- הצלחתך היא הצלחת הרשות המקומית או האזורית בכלל, והצלחת המחלקה לשירותים חברתיים, שיעודה הוא לטובת ולמען האוכלוסיות שבתחומה, בפרט.

בהצלחה!

* הכתיבה בלשון זכר הינה לשם הנוחות בלבד, אולם מתייחסת לשני המגדרים. עימכן הסליחה

- מסמך מדיניות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשנים 2014-2018, מדינת ישראל, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה.
- אתי וייסבלאי (2007), יחסי הגומלין בין ראשי רשויות לבין מנהלי מחלקות חינוך ורווחה בשלטון המקומי, הכנסת, מרכז מידע ומחקר.
- מאיר חובב, אלי לונטל, יוסי קטן - עבודה סוציאלית בישראל, הוצאת הקיבוץ המאוחד 2012.
- דו"ח הוועדה לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, יוני 2010.
- סקירת השירותים החברתיים לשנת 2016, אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, נובמבר 2017.
- מנחם מוניקנדם, פרופ', גבולות גזרה, תיעדוף וקיצוב שירותים במחלקות לשירותים חברתיים, 2014
- תקנון תעריפים - תע"ס - אתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- חוזרי מנכ"ל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - אתר המשרד.
- קוד האתיקה של העובדים הסוציאליים, התשנ"ט - 1999.
- חוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו - 1996 - רשומות, ספר החוקים.
- אתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים: www.molsa.gov.il
- המדריך לנבחר ברשות המקומית, אתר משרד הפנים: www.moin.gov.il
- סידרת הפרסומים לנבחרים חדשים באתר מערכת המפ"עמים www.mifam.org.il

אודות האגף לפיתוח ותכנון ההון האנושי יחידות השטח במשרד הפנים:

אגף בכיר לפיתוח ותכנון ההון האנושי ברשויות המקומיות הוקם בפברואר 2018 כחלק משינוי ארגוני משמעותי במשרד הפנים. האגף משוייך ארגונית למינהל הפיתוח במשרד ואמון על חיזוק השלטון המקומי באמצעות ריכוז מאמץ בהון האנושי ובהון הארגוני. האגף פועל באמצעות יחידות מטה במשרד הפנים ושמונה יחידות שטח הפרוסות ברחבי הארץ. יחידות השטח אמונות על חיזוק השלטון המקומי באמצעות תהליכי הדרכה ופיתוח ארגוני, מתוך משמעות לפריסה ארצית וקרבה לרשויות המקומיות.

מערך ההכשרה בחירות 2018 :

הכשרת הנבחרים החדשים ובמסגרתה פיתוח תורה מקצועית והפקת פרסומים יעודיים, מבוססת על ההכרה במשקל המכריע שיש לחברי מועצת הרשות המקומית ולעומד בראשה, על איכות תפקוד הרשות המקומית בה הם מכהנים ועל השלטון המקומי בארץ בכללותו. להכשרה זו חשיבות רבה בחיזוק הבסיס הדמוקרטי של רובד השלטון המקומי. היא מהווה תשתית לנבחרי הציבור לביצוע תפקידם, לקשרי הגומלין ולתהליכי קבלת החלטות של הנבחרים, ההנהגה הבכירה והפקידות המקצועית. כל אלו-לטובת התושבים אותם הם מייצגים ואתם אמורים לשרת באופן יעיל ואיכותי.

הכשרת נבחרים ברשות המקומית



מדריכים מקצועיים של עבודת הרשות

- המדריך לנבחר ברשות המקומית
- ועדת איכות הסביבה
- ועדת חירום ובטחון
- ועדה לענייני ביקורת
- ועדת הנחות בארנונה
- ועדת חינוך
- ועדת כספים
- ועדת מכרזים
- רישוי עסקים
- ועדת ערר על קביעות ארנונה כלליות
- ועדת רווחה
- ועדה מקומית לתכנון ולבניה
- דיני התכנון והבניה ביו"ש
- ועדת תמיכות
- ערוצי התקשורת עם הציבור בעידן הדיגיטלי
- יחסי הגומלין בין נבחרים לפקידות בכירה ברשויות המקומיות
- הנבחר והשלטון הדו-רובדי במועצה האזורית
- תהליך אסטרטגי ככלי לפיתוח מקומי

www.mifamim.moin.gov.il www.moin.gov.il

קצר ומקוון - מדריך דיגיטלי לנבחר
באתר משרד הפנים