

דו"ח ביקורת במחלקת שי"ל

דו"ח ביקורת במח' שי"ל (שירות יעוץ לאזרח)

כללי :

שי"ל - שירות ייעוץ לאזרח, מופעל מטעם משרד הרווחה גם בעיריית ראש העין באגף לשירותים חברתיים, שי"ל ראש העין הוא אחד מ-60 סניפים הפזורים בארץ למתן שרות לתושב והוא – מסייע ביצירת קשר בין האזרח לגורמים ציבוריים ופרטיים, נותן מידע, הכוונה, ייעוץ ועזרה במימוש זכויות וחובות. הייעוץ ניתן ע"י צוות מתנדבים מומחים ומיומנים בעלי ניסיון מקצועי יכולות וכישורים. המתנדבים עוברים הכשרה, השתלמויות והדרכות בנושאים שונים. אלפי פונים זוכים מידי שנה לטיפול ברמה זו או אחרת ע"י המחלקה וצוות המתנדבים המסור.

מטרות הביקורת לבחון בין השאר את :

- * הפעילות השוטפת של המחלקה על רקע נהלי הרשות והוראות חוק.
- * רמת המעקב, שליטה ובקרה במתן בשירותים .
- * הפעלת מתנדבים .
- * בחינה וניתוח פעילות המחלקה על רקע תוכניות עבודה תקופתיות/שנתיות.
- * יחסי הגומלין של המחלקה עם אגפי העירייה לרבות האגף לשירותים חברתיים.

היקף הבדיקה

הביקורת התקיימה במהלך החודשים ספט' נובמבר 2010 וכללה בין השאר :

- ❖ פגישות ושיחות עם מנהלת מח' שי"ל .
- ❖ נתונים וחומרים שהתקבלו במהלך הביקורת.
- ❖ הוראות תע"ס
- ❖ נתוני הנח"ש .
- ❖ תוכניות עבודה סיכומים שנתיים 2007-2009.
- ❖ חוק צנעת הפרט
- ❖ כללי אתיקה לשכת עו"ד

הדו"ח כולל

פרק- תמצית הממצאים

פרק- הדו"ח המפורט

תמצית הממצאים

מבנה המחלקה

מצבת כוח האדם במחלקה שי"ל כוללת : מנהלת מחלקה בהיקף חצי משרה ולרשותה עומד צוות מתנדבים בהיקף כ- 30 במספר חלקם בעלי וותק ניכר. מנהלת המחלקה הינה עובדת וותיקה ברשות כ- 20 שנה, זו המשמשת בנוסף גם בתפקיד מנהלנית אגף הרווחה בהיקף חצי משרה (היינו משרה אחת לשני תפקידים) מטעמי נוחות מבצעת את תפקידיה במשרדי שי"ל בדרך כלל. כפיפות המחלקה מבחינה היררכית לאגף הרווחה מקצועית למשרד הרווחה.

עם הגעתה של הגב' איילה למלא תפקידה בשנת 2007, זו יצקה תוכן ממשי לתפקיד דבר שבא לידי ביטוי באופן הפעלת המתנדבים וניהול המחלקה. תפקודה החיובי בניהול המחלקה נובע הן מתוקף כישוריה האישיים על רקע ניסיונה באגף הרווחה והן מתחושת השליחות המפעמת בה במילוי תפקידה. לא בכדי בשנת 2009 מחלקת שי"ל בראש העין נכללה בין הארגונים שקיבלו את תעודת הארגון המצטיין.

סביבת העבודה

המחלקה ממוקמת מחוץ לעירייה במבנה חד קומתי קטן וצר אשר משמש לגורמים נוספים : המבנה צר מלהכיל את הבאים בו, חדרים קטנים ועוד, תנאים שאינם הולמים ואף מקשים על ביצוע מתן השירות במחלקה. משום כך קיים קושי גדול במתן השירות והרחבתו מאחר והמבנה צפוף מאוד ללא אוורור. בתוך כך קיים גם קושי בשמירה על פרטיותם של הפונים ומונעים מהם להעלות את בעיותיהם בצורה דיסקרטית ומכבדת. עוד יצוין כי אין במקום עמדת מתקן מים ולא קיים לחצן מצוקה לטובת מנהלת המחלקה והמתנדבים.

מנכ"לית העירייה מסרה בתגובה כי היא אכן מודעת למצוקה הקיימת ובתכנון הרחבת שטח המחלקה על חשבון משרדי מז' רישוי עסקים המתוכננת לדלג ממקום זה בקרוב.

בקרה ופיקוח

מחלקות השירות המופעלות ברשויות המקומיות, מפוקחות פורמאלית ע"י הנהלת שי"ל ארצית מטעם משרד הרווחה הכוללת מנהל ומפקחים שאליהם ניתן לפנות ישירות במייל או טלפוניית. הביקורת ביקשה לדעת כיצד פיקוח משרד הרווחה ככל שקיים בא לידי ביטוי וכיצד הרשות נהנית מכך. שכן לא נמצא דו"ח כל שהוא מטעם המפקחת, **מה שמעלה את השאלה מה תכלית הפיקוח במתכונת הנוכחית מעבר למונח "פיקוח"**. הביקורת יזמה פגישה עם המפקחת מטעם המשרד בנושא זה ובעניינים כלליים, להבנת תפיסת המשרד את השירות, לרבות עניינים כגון : נהלי מתנדבים, הוראות תע"ס, השתלמויות, טפסים, מדדי ביצוע ועוד.

למרות פניות חוזרות ונשנות, המפקחת מטעם המשרד לא נענתה בשל חששות בלתי מובנים, פנייה דומה לממונה עליה מטעם המשרד, לא נענתה למרות שהשיב בתחילה בחיוב.

אף שמשרד הרווחה אינו גורם מבוקר, ההתחמקויות והעדר שיתוף הפעולה מצד המשרד, תמוהות הגם שהובהר, כי מטרת הפגישה להבנת המכלול, על מנת לייעל את המערכת. **בנסיבות אלה אפשר והביקורת תפנה בעניין זה למנכ"ל משרד הרווחה.**

ניהול נתוני הלקוחות ופניות

ניהול וריכוז הפניות לשי"ל אינו ממוחשב עדיין ומתבצע כיום באופן ידני בכתב יד בשני ספרים. מנהלת המחלקה מצאה לנכון לגייס לצורך זה מתנדב מתחום המחשוב על מנת לבנות קבצים בתוכנת אקסל לרישום וביצוע סטטיסטיקה חודשית ושנתית לצורכי ניהול ובקרה (כיום ביצוע הסטטיסטיקה מתבצעת באופן ידני). נכון למועד הביקורת המחלקה מצויה כדברי המנהלת בעיצומו של הליך זה.

העדר נהלי עבודה בכתב:

למרות מחלקה זו שקיימת שנים רבות, לא השכילו להניח תשתית נהלים וטפסים ראוייה. לדברי מנהלת המחלקה לא קיים עדיין קובץ נהלי עבודה וכיום קיימת יוזמה להוצאת ספר נהלים על ידי משרד הרווחה. בשלב זה, הנחיות לגבי נהלי עבודה מועברים בע"פ בפגישות עבודה אישיות וכן בישיבות עם הצוות

העדר נהלי משרד הרווחה הינם ליקוי בפני עצמו אולם אין בכך בכדי לפטור או למנוע יוזמה עצמית בבניית תשתית נהלים נאותה בהתאמה לאופי השירות ורמות הבקרה הנדרשות.

תקציבי המחלקה

תקציב לפעולות של מח' שי"ל עמד עד שנת 2008 על סך כ-10,000 ₪ בלבד. החל משנת 2009 התווסף לסעיף פעולות סך 9,000 ₪ לשנה, אשר ייעודו בעיקר לטיפול במתנדבים במחלקה בנושאי השתלמויות, סיורים ושי צנוע בחגים.

צוות המתנדבים בשי"ל ראש העין

במחלקת שי"ל רשומים נכון למועד הביקורת 26 מתנדבים המשובצים בתורנות בימי השבוע בהתאם לתוכנית שבועית קבועה מראש, הן לשעות הבוקר והן לשעות אחה"צ. מצבת המתנדבים כוללת בן השאר ארבעה עורכי דין, שתי עובדות סוציאליות/מטפלות משפחתיות, שתי מגשרות ושלושה יועצים בדיני עבודה שהוכשרו לכך בהשתלמויות וימי עיון. כמו"כ, קיימים עוד ארבעה מתנדבים בתחומי המקצועות החופשיים כגון: רו"ח, שמאי מקרקעין, יועצת תעסוקתית, מאמנת אישית ועוד.

ניתן להניח כי עיסוק בהפעלת מתנדבים מצריך ידע או ניסיון וכי טיפול נאות במתנדבים יגביר את התועלת לארגון וטיפול או ניהול כושל של מערך מתנדבים יכול להוביל לירידה באפקטיביות של קבוצת המתנדבים ואף לפגוע בארגון. מילת המפתח בניהול מקצועי של מערך מתנדבים היא מוטיבציה. ככל שמנהל המתנדבים ישכיל להגביר את המוטיבציה ההתנדבותית, כך מתנדבי הארגון יממשו את עצמם ויתרמו יותר לארגון.

איש חכם אמר פעם: "העולם הוא מקום מסוכן לחיות בו, לא בגלל האנשים הרעים אלא בגלל האנשים האדישים".
(אלברט איינשטיין)

טיב עבודתם של העושים במלאכה במח' שי"ל נובע במידה רבה מרמת המוטיבציה, אהבת האדם ותחושת השליחות. בהעדר כל אלה אפשר שיינתן שירות, אך ספק רב בדבר רמת איכותו. הטיפול השוטף מטבע הדברים דורש תעצומות נפש גבוהות מצד מנהלת המחלקה, אשר מעורבת ועוקבת כמעט בכל מקרה המגיע לטיפול המחלקה ובמקרים שנדרש אף פוסקת לאופן הטיפול ומועד הסיום. ללא מוטיב השליחות שבתפקיד יוותרו רק נתונים סטטיסטיים ועל כן המנהלת ראויה להערכה.

חשיפת השירות לציבור - חשיפת השירות לציבור נעשית במספר אמצעי החשיפה, הדבר מצביע על רמת חשיפה נאותה וראויה לציון. גם כאן ניכרת טביעת אצבע של מנהלת המחלקה וזאת יאמר לזכותה.

לסיכום, מנהיגות מנהלת המחלקה כפי שבאה לידי ביטוי, הובילה להנעת המתנדבים על-ידי סיפוק צרכים אנושיים בסיסיים היוצרים מחויבות רגשית אצל אלה העושים במלאכה.

הכשרה והשתלמויות

ממצאי הביקורת בעניין זה מעלים, כי לא כל המתנדבים עברו את ההשתלמות הנ"ל למרות שהדבר מתבקש טרם הפעלתם, או בסמוך לקליטתם בשי"ל. מנהלת המחלקה הסבירה כי הדבר נובע מאילוף, מאחר וההשתלמויות מטעם המשרד נערכות רק בשעות הבוקר, קיים קושי לשבץ מתנדבים עובדים שכן הדבר כרוך בהיעדרות מעבודתם בשל כך. בנסיבות אלה מומלץ ליזום עם המשרד השתלמות ערב לטובת מתנדבים אלה, תוך שילוב פעילות העשרה אחרת.

הליך גיוס מתנדבים במח' שי"ל

מחלקת שי"ל פועלת בעיקר על בסיס מתנדבים, בתוך כך מתקבלים מעת לעת מתנדבים לפעילות במחלקה זו. ממצאי הביקורת מראים, כי לא נהוג בהעדר נהלים והנחיות לאשר מועמדים חדשים בהליך של וועדה שתקבע ע"י הרשות. באופן מעשי ההחלטה על קבלה או אי קבלה של מבקש נתונה בעיקרה למנהלת המחלקה. ראוי בנקודה זו לקבוע הליך מסודר בדרך של וועדה שתבחן את טיב המועמד ולא רק בהיבט נתוני השכלה ועוד אלא גם ובעיקר בנתוני אישיותו של המבקש. בחירת מועמדים מתאימים מהווה סוגיה אקוטית במסגרת זו, בשל הרגישות המתבקשת בטיפול.

להלן המחשה

במהלך הביקורת הועברו לביקורת נתונים של מועמד המבקש להיכלל בצוות מחלקת שי"ל, מנהלת המחלקה ביקשה את הביקורת להניח את הדעת על מועמד זה (בדיעבד ביקשה בדרך זו להביע את הקושי בהחלטה על קבלת מועמד) על פניו נראה לכאורה, כי מדובר באדם משכל ואיכותי היכול לתרום למערכת. אולם, בדיקה מהירה על מועמד זה העלתה מהר מאוד, כי מדובר באדם **עבריין שריצה עונשי מאסר בפועל בגין מעשה הונאה ומרמה**. (מפאת צנעת הפרט לא יפורט מעבר לאמור ע"מ, שלא לחשוף את זהות המועמד).

כעולה מהתחקיר הנ"ל כאמור, קבלת מועמדים מצריכה זהירות רבה ומתבקשת בחינה ראויה קל וחומר כאשר מועמדים אלה אמורים לפעול מול אוכלוסייה חלשה, מה שמעלה את החשש שאילו אדם זה בדוגמא הנ"ל היה נקלט במחלקה, אפשר וחלק מהמטופלים הפוטנציאליים היו הופכים לקורבנותיו בגין מעשה הונאה.

יש טעם להנהיג תיק למתנדב אשר יכלול: קורות חיים, תעודות המעידות על השכלתו, הגדרת תפקידו, טופסי הצהרה לשמירה על סודיות וואו ניגוד עניינים, נהלים בסיסיים במח' שי"ל, הגדרת חובות וזכויות המתנדב הכרוכים בפעילותו לרבות נושא ביטוח המתנדבים לפי "חוק ביטוח מתנדבים" וכן הנחיות מנהליות ייחודיות עפ"י סוג הפעילות שיעסוק בה.

צנעת הפרט ושמירה על עקרון ניגוד עניינים

השמירה על הסודיות וצנעת הפרט תוך הימנעות ממצבי ניגוד עניינים הם תנאים הכרחיים להבטחת אימון הציבור במתן השירותים החשובים בשי"ל. ממצאי הבדיקה בעניין זה, מעלים כי המתנדב הפוטנציאלי בטרם כניסתו לעבודה, מתבקש למלא טופס שנקרא "שאלון המתנדב" **השאלון לוקה בחסר בשל כך שאין בו התחייבות מפורשת לשמירה על סודיות עפ"י חוק צנעת הפרט. כמו"כ, לא נהוג לצרף לשאלון הקבלה תעודות המעידות על השכלה.**

האיסור על ניגוד האינטרסים (כללי אתיקה לשכת עורכי הדין)

כידוע, כללי האתיקה של לשכת עורכי הדין אוסרים על עורך דין לייצג במצב של ניגוד אינטרסים. ממצאי הבדיקה מעלים כי מחלקת שי"ל נוהגת להחתים את עורכי הדין המתנדבים על טופס הצהרה שבה מתחייב שלא לפעול במהלך התנדבותו בעניינים המתיישבים הכלל לניגוד העניינים, אף שמונח זה אינו מוזכר במפורש, הרי שסעיפי ההתחייבות ממלאים בתוכן בנושא. נכון למועד הביקורת התברר, כי שניים או יותר מתוך עורכי הדין הוותיקים עדיין אינם חתומים על טופס זה. במהלך הביקורת דווח על ידי מנהלת המחלקה על תיקון ליקוי זה.

היקפי הפעילות והשירותים המוענקים:

היקף הפניות לשנים 2007 עד 2009 כפי שנבחנו בביקורת מעלים, כי קיימת עליה קבועה משנה לשנה בכמות הפונים למחלקה. כך למשל סך הפונים בשנת 2007 עמד על 2,900 פניות לעומת 4,230 פניות בשנת 2009 היינו, גידול בהתאמה בכ- 46% (נכון לסוף שנת 2010 כ-5000 פניות).

התפלגות הנושאים העיקריים כמפורט בטבלה (ראה בגוף הדו"ח), מצביעה על כך שהשיעור היחסי של בכל סוג פעילות ביחס לכלל הפעילויות יציב בדרך כלל. יש לציין, כי נושא הייעוץ המשפטי מהווה כ- 40% מכלל הפניות.

השוואת שנת 2009 לעומת שנת 2007, מצביעה על גידול בשיעורים ניכרים בתחומים השונים. כך למשל כמות הפניות בענייני רווחה או מסים כמעט הכפילה את עצמה. באופן דומה שיעור פניות בענייני הדיור ובטוח לאומי צמח ב-76% ו-כ-40% בהתאמה.

הערות הביקורת

היקף הפעילות הקיימת במחלקה כפי שפורטה לעיל, אינה עומדת ביחס ישיר להיקף המשרה של מנהלת המחלקה, דבר התובע ממנה שעות רבות מעבר למכסת 10 שעות נוספות לחודש המוקצים לה. היא עושה זאת בשל תחושת האחריות שחשה כלפי ציבור הפונים גם על חשבון זמנה הפרטי. מומלץ לשקול לתגמל את העובדת בהיקף שעות נוספות מעבר למכסה הקיימת כיום.

חרף הגידול המשמעותי בכמות הפניות, טרם נעשתה התאמה של סביבת העבודה להיקף זה וכן, לא ניתן סיוע הולם מצד הרשות למחלקה זו. המשך המצב הקיים עלול לפגוע עקב כך ברמת השירות והמוניטין שהמחלקה צברה בעמל רב.

יחסי הגומלין בין המחלקה ובין האגף לשירותים חברתיים:

קיים יתרון בכך שמנהלת מחלקת שי"ל עבדה ועובדת גם כיום באגף הרווחה, שכן היא בקיאה ומודעת לשירותים הניתנים באגף וביכולתה לתת הכוונה לקבלת ייעוץ נוסף על ידי עו"ס באגף הרווחה וכן להפנות ישירות לעו"ס המטפלת בתחום המבוקש. וזאת בנוסף לאפשרויות נוספות לטיפול במסגרת שי"ל. יחסי הגומלין בין מח' שי"ל ואגף הרווחה הלכה למעשה, מהווה שילוב מוצלח ואיכותי בתחומים רבים כמפורט בדו"ח.

הנגשת סיוע המשפטי לזכאים בתחום האזרחי:

לעיתים נתקלים אזרחים בבעיות בהם חייבים ייצוג משפטי שילווה אותם בכל התהליך המשפטי דבר הכרוך בהוצאות נכבדות. משרד הרווחה מעניק סיוע משפטי לנזקקים במימון המדינה בכפוף לקריטריונים כלכליים – מבחני הכנסה. בבדיקה משותפת שיזמה מנהלת המחלקה לבדיקת אפשרות הפעלת שרות זה כאן (בישוב) הצורך עלה בכפוף למספר הפניות שיצדיקו כדאיות שיגור עו"ד מטעם הסיוע לקבלת תושבים במקום.

בעקבות יוזמה ברוכה זו של מנהלת המחלקה, השירות כיום ניתן על ידי עו"ד מטעם הסיוע המשפטי של המשרד המגיע לראש העין על פי תיאום מראש, משמע הנגשת השירות לתושבים במקום מגוריהם. יתרון נוסף בכך שעבודת ההכנה ובחינת הזכאות מתבצעת כשלב מקדים ע"י עו"ד המתנדבים במחלקה.

שי"ל – הערכת ביצועים

ייעודה מחלקת שי"ל בהגדרה במתן שירותי יעוץ ע"י צוות מתנדבים העושים במלאכה. לכאורה במהות תפקיד המחלקה זו אינם חשופה לרמת ביצועיה אם בכלל, היות וכל מה שמחלקה זו תעשה יחשב מן הסתם כשירותו שיש לברך עליו, שכן כאמור כל הפעילות נעשית בעיקרה בדגש על התנדבות. יחד עם זאת, כגוף הפועל מטעם הרשות בסביבה ציבורית, מתבקש מטבע הדברים לבחון מעת לעת את ביצועי המחלקה חרף המגבלה שצוינה לעיל.

השאלה במכלול זה, כיצד בכל זאת ניתן להעריך את ביצועי המחלקה ואיכות עבודתה כמתבקש בכל גוף ציבורי. הרשות לא נתנה דעתה בעניין זה וממילא לא הגדירה פרמטרים בסוגיה זו, אפשר בשל הקושי שצוין לעיל. הביקורת העריכה את הפרמטרים הבאים שיפורטו להלן ככלי מדידה לביצועי המחלקה ולאיכות עבודתה בפרמטרים איכותיים לצד נתונים כמותיים כלהלן:

היקף הפעילות, רמת החשיפה לשירות, הנעת המתנדבים ומשובים

מסיכום ושקלול הפרמטרים לעיל עולה, כי משנה לשנה הביקוש לשירות עולה ומכתבי ההערכה לאיכות השירות מצויים בקו עליה. ההערכה הכללית לאור כל האמור כי המחלקה מבצעת את תפקידה על הצד הטוב ביותר חרף מגבלות אובייקטיביות בסביבת העבודה ותנאים נלווים כמפורט בדו"ח.

הערכת הרשות

הרשות המקומית, הנהלתה וראש העיר בראשה, מבטאים לא אחת ובצדק הערכה רבה לפעילות המחלקה וצוות המתנדבים המסור. **אולם, למצער הדברים הערכת הרשות את ביצועי המחלקה, אינה מתורגמת באופן מעשי לשיפור תנאי העבודה והסביבה בה פועלת המחלקה בנושאים כגון:**

הגדלת מכסת שעות נוספות - אופי העבודה התובעני בהגדרה בעיקר ביחס להיענות מנהלת המחלקה, מזמין פניות רבות מצד פונים במשך שעות הפעילות ובשעות שלאחר סיום העבודה. בנסיבות אלה מנהלת המחלקה פועלת במקרים רבים ובשעות עבודה נוספות מעבר למכסת השעות (בסך 10 שעות חודשיות בלבד), ללא תשלום.

הדעת נותנת על רקע נתונים אלה ומתוך תודעת שירות, כי יש לשקול את הגדלת מכסה זו לרמה ראויה יותר (לשיקול הרשות).

תקציב הטלפון הסלולארי - בהמשך לאמור הדבר תובע מצד מנהלת המחלקה לעשות שימוש בטלפון האישי שלה לטובת הפונים השונים ועל חשבונה. הרשות משתתפת בהוצאות הטלפון של המנהלת ב- 50 ₪ לחודש בלבד ומכאן התמיהה. **מומלץ לרשות לשקול נושא זה ולהעמיד תקציב השתתפות ראוי יותר.**

סיוע בנטרול עומס העבודה המשרדית - בהתחשב בעובדה, שמנהלת המחלקה פועלת בהיקף של חצי משרה בלבד ולנוכח הגידול העצום בפניות, הדבר מחייב עבודה משרדית רבה הכרוכה בהכנת תיקים, מזכרים, מכתבים, תיוקים ועוד. נקודה זו ראויה אף היא להתייחסות הרשות, וזאת במטרה לאפשר זמן נטו של מנהלת המחלקה לטיפול בפניות. **אשר על כן, גם בעניין זה מומלץ לרשות לסייע מזכירה או עובדת שירות לפחות יומיים בשבוע למספר שעות.**

תגובת המבוקר – ראה עמ' 130

הדו"ח המפורט

הקדמה

מי מאיתנו אינו נזקק מעת לעת לעצה טובה, הכוונה וכו' בעניינים ובסוגיות קטנות כגדולות בתחומים כלכליים, משפחתיים, צרכניים ועוד. שי"ל (שירות יעוץ לאזרח) מהווה מסגרת לא פורמאלית לטובת האזרח, המאפשרת לו לשטח את בעיותיו ומצוקותיו באופן חופשי בבקשת עצה הדרכה וסיוע למימוש זכויותיו. מוסד שי"ל מהווה כר נרחב לפניות תושבים בעניינים כאמור ומוכן מאליו ככל שהפונים ברמה סוציו אקונומית נמוכה ו/או השכלה בהתאמה, ההזדקקות לשרות זה נרחבת הרבה יותר בקרב אוכלוסייה זו. השירות מהווה השלמה וגישור באותם העניינים שבתחום האפור היכולים להיחשב כעניינים לכאורה הקשורים לאגף הרווחה או מוסדות פורמאליים אחרים. יתר על כן בשל הרצון לשמירה על פרטיות, מסגרת שי"ל מהווה פתרון הולם לעניין זה.

מבנה המחלקה

מצבת כוח האדם במחלקה שי"ל כוללת : מנהלת מחלקה בהיקף חצי משרה ולרשותה עומד צוות מתנדבים בהיקף כ- 30 במספר. מנהלת המחלקה הינה עובדת וותיקה ברשות כ- 20 שנה, זו המשמשת בנוסף גם בתפקיד מנהלנית אגף הרווחה בהיקף חצי משרה (היינו משרה אחת לשני תפקידים) מטעמי נוחות מבצעת את תפקידיה בדרך כלל במשרדי שי"ל.

סביבת העבודה

המחלקה ממוקמת מחוץ לעירייה במבנה חד קומתי קטן וצר אשר משמש גם לגורמים נוספים : בחזית הפנימית שוכנת מח' רישוי עסקים, הצד הימני במבנה (3 חדרונים קטנים) משמש לטובת המחלקה והצד השמאלי משמש לטובת השיטור הקהילתי. במרכז המבנה קיים חלל קטן (פטיו) לטובת כל באי הבית.

בסיכומו של דבר המבנה צר מלהכיל את הבאים בו, חדרים קטנים ועוד, תנאים שאינה הולמים ואף מקשים על ביצוע מתן השירות במחלקה. משום כך קיים קושי גדול במתן השירות והרחבתו מאחר והמבנה צפוף מאוד ללא אוורור. בתוך כך קיים גם קושי בשמירה על פרטיותם של הפונים. לאור האמור המנהלת נאלצת כדבריה לפעול בצורה מבוקרת ומדודה בטיפול בפניות לפי סדר חשיבותן וזאת עד לקבלת מבנה ראוי יותר. עוד יצוין כי אין במקום עמדת מתקן מים ולא קיים לחצן מצוקה לטובת מנהלת המחלקה.

לדברי מנהלת המחלקה, התנאים בהם ניתן השירות אינם ראויים בלשון המעטה הן לנותני השירות והן למקבלי השרות, התנאים הקיימים מונעים ממקבלי השירות להעלות את בעיותיהם בצורה דיסקרטית ומכבדת, חדר קבלת הפונים וכן חדר המנהל שמשמש גם בעלי מקצוע נוספים, אינם ראויים למתן שרות ועל כך מועלת ביקורת תמידית מצד מקבלי השרות ומנציגי משרד הרווחה, לטענתה העבירה את הנושא מס' פעמים להנהלת העירייה אולם למרות הבטחות חוזרות טרם ניתן מענה לכך.

מנכ"לית העירייה מסרה בתגובה כי היא אכן מודעת למצוקה הקיימת ובתכנון הרחבת שטח המחלקה על חשבון משרדי מח' רישוי עסקים המתוכננת לדלג ממקום זה בקרוב.

מחשוב התחנה – במחלקה קיימים שני מחשבים מתוכם רק אחד מחובר לאינטרנט. קיימות תוכנות word, excel, גישה לאינטרנט לשימוש עו"ד נותני הייעוץ וסטודנטים למשפטים ומתנדבים נוספים שבקיימים בשימוש באינטרנט. כמו כן קיים מחשב נוסף בחדר מנהלת התחנה לעבודתה השוטפת בשני התפקידים שבהם עוסקת, מחשב זה מחובר לרשת העירונית. לצורכי מתן השירות המתנדבים נעזרים באתר שי"ל הארצי המכיל מידע רב ושימושי במגוון נושאים רלוונטיים. חלק מהמתנדבים יודעים לעשות שימוש בכלי זה, האחרים שאינם בקיימים בשימוש במחשב, עומדים לרשותם במחלקה קלסרים שבהם ניתן קיים מידע נצבר במגוון רחב של תחומים.

מיותר לציין, כי החיבור לאינטרנט מאפשר גישה ונגישות למקורות מידע באתר המשרד האמורים לשמש את המחלקה ואת הפועלים מטעמה (להלן המתנדבים). חרף פניות חוזרות ונשנות לחיבור המחשב השני לאינטרנט, עפ"י דברי מנהלת המחלקה, טרם נענתה.

אמצעים נוספים שקיימים : מדפסת לכל מחשב וכן מכשיר פקס. המחלקה עושה שימוש במכונת צילום הקיימת במשרדי רישוי עסקים הצמודה למחלקה, אולם הדבר מותנה בשעות הפעילות של רישוי עסקים. בשל העדר חפיפה מליאה בשעות הפעילות הדבר מקשה מאוד על עבודת השוטפת במחלקה. לדברי מנהלת המחלקה, נושא זה הועבר למנהלת האגף, מנכ"לית העירייה ומתאם לשכת ראש עיר מנכ"ל ואולם טרם נמצא פתרון לכך. כמו כן קיימים 2 קווי טלפון במחלקה, האחד מיועד לטובת הציבור הרחב לקבלת מענה טלפוני ומספרו מפורסם לציבור והקו השני משמש לפקס ולהוצאת שיחות לטיפול בפניות.

כפיפות המחלקה

המחלקה כפופה היררכית למנהלת אגף הרווחה בעירייה באשר לדרכי הפעולה, גיוס מתנדבים, וקבלת ייעוץ ותמיכה בבעיות שוטפות ארגוניות.

מנהלת מחלקת שי"ל כפופה מבחינה מקצועית הן לרכזת המחוזית הגב' נחמה ליפשיץ והן למנהלת אגף הרווחה ברשות. מנהלת המחלקה מגייסת מתנדבים על פי צורכי המקום כאשר מס' המתנדבים יכול להשתנות מעת לעת, כל המתנדבים כפופים להנחיותיה של מנהלת המחלקה ומועברים להם הנהלים וההנחיות הן בישיבות צוות והן בשיחות פרטניות. (בדרך כלל בע"פ)

זמני פעילות וקבלת קהל :

ימים א'-ה' בין השעות 9.00-12.00

ימים א',ג' בין השעות 16.30-19.00

להלן תחומי העיסוק והטיפול במח' שי"ל עפ"י הפרסומים לציבור באתר האינטרנט:

תחומי הייעוץ	צוות המתנדבים
✓ יחסי עבודה.	✓ עורכי דין.
✓ ביטוח לאומי.	✓ מגשרים.
✓ בעיות במשפחה.	✓ עובדים סוציאליים.
✓ גישור/פישור בסכסוכים.	✓ מטפלת זוגית ומשפחתית.
✓ סיוע ברישום צוואות.	✓ דוברי שפות
✓ סיוע לעולים חדשים.	✓ ועוד
✓ מיסים ואגרות.	
✓ יעוץ לקראת יציאה לפנסיה.	
✓ מילוי טפסים/ניסוח מכתבים.	
✓ סיוע בהגשת מסמכים משפטיים.	
✓ מידע וייעוץ לגבי זכויות בנושאים מגוונים.	
✓ צרכנות.	
✓ ייעוץ טרום משפטי ע"י עורכי דין. (בתיאום מראש)	
✓ חתימה על תצהירים למוסדות. (בתיאום מראש)	
✓ ייעוץ בתחומים: יחסי משפחה, יחסי אישות, פרידה וגירושין, יחסי הורים וילדים ע"י עובדת סוציאלית ומטפלת משפחתית. (בתיאום מראש)	

השירות ניתן בחינם תוך שמירה על סודיות. 

אתר שי"ל הארצי באינטרנט

אתר האינטרנט מנוהל ע"י משרד הרווחה עומד לרשות המתנדבים והציבור הרחב: האתר מרכז בתוכו אלפי דפי מידע בנושאים שונים כגון יחסי עבודה, בריאות, דיור, ביטוח לאומי, נושאים משפטיים ועוד. האתר מאפשר הפניית שאלות לצוות יועצי שי"ל ולקבל תגובה באמצעות פורום האתר כולל ייעוץ עו"ד בענייני משפחה ואישות, עו"ד בנושא יחסי עבודה עו"ד בענייני צרכנות והוצאה לפועל. בנוסף לסניפי שי"ל קיימים אתרי אינטרנט המרכזים את השירותים לאזרח ברמה המחוזית והמקומית.

בקרה ופיקוח

מחלקות השירות המופעלות ברשויות המקומיות, מפוקחות פורמאלית ע"י הנהלת שי"ל ארצית מטעם משרד הרווחה הכוללת מנהל ומפקחים שאליהם ניתן לפנות ישירות במייל או טלפוני. שי"ל ראש העין מפוקח ומקבל סיוע הן על ידי הרשות המקומית והן על ידי משרד הרווחה **לדברי מנהלת המחלקה**, הרכוזת המחוזית מפקחת על כל העשייה בשי"ל הן בביקורים בשדות והן בפגישות עבודה שמתקיימות מעת לעת, פרט לכך משרד הרווחה דואג לתת כלים למתנדבי שי"ל ולמנהלות במתן השתלמויות, מידע על שינויי חקיקה, הסכמים ומידע נוסף בתחומים רבים שמועברים לסניף ע"י חוזרים.

מחלקת שי"ל מפוקחת מעת לעת כאמור ע"י מפקחת מטעם משרד הרווחה. עצם הפיקוח בפני עצמו הינו חיובי. יחד עם זאת, הביקורת ביקשה לדעת כיצד פיקוח זה ככל שקיים בא לידי ביטוי וכיצד הרשות נהנית מכך. לצורך זה הביקורת יזמה פגישה עם המפקחת מטעם המשרד בנושא זה ולהבנת תפיסת המשרד את השירות, לרבות עניינים כגון: נהלי מתנדבים, הוראות תע"ס, השתלמויות, טפסים, מדדי ביצוע ועוד. למרות שהוסבר למפקחת, כי במהות הפגישה הבנת המכלול מנקודת מבט המשרד וכן סיוע בקבלת הבהרות שונות לצורכי הביקורת.

חרף פניות חוזרות ונשנות, המפקחת מטעם המשרד לא נענתה בשל חששות בלתי מובנים, תוך שהפטירה שבמשך כ- 35 שנה בתפקידה, מעולם לא קיבלה פניה מעין זו. לנוכח האמור, הביקורת פנתה בבקשה דומה לממונה עליה מטעם המשרד, בתחילה גילה היענות אם כי ביקש שהות לבדוק את העניין במשרד. לאחר ימים ספורים הודיע על נכונותו לפעול בקיום הפגישה עם המפקחת.

לאחר פניות ותזכורות, הממונה לא הצליח לגשר בעניין זה ועל כן החליט שהוא עצמו יהיה מוכן לפגישה זו אלא באופן תמוה גם הוא התחמק משום מה וניתק מגע.

הערת הביקורת

למרות שמשרד הרווחה אינו גורם מבוקר, ההתחמקויות והעדר שיתוף הפעולה מצד המשרד, תמוהות הגם שהובהר, כי מטרת הפגישה להבנת המכלול, על מנת לייעל את המערכת.

בנסיבות אלה אפשר והביקורת תפנה בעניין זה למנכ"ל משרד הרווחה.

לשאלת הביקורת, מנהלת שי"ל מסרה, כי המפקחת מגיעה מעת לעת לא בהכרח בתיאום מראש, או לכל היותר בתיאום קצר מועד. במהות הפגישות כפי שהוסבר לביקורת, קיימים החלפת רשמים ושיחה כללית בענייני המשרד. מכל מקום לא נמצא דו"ח כל שהוא מטעם מפקחת זו, מה שמעלה את השאלה מה תכלית הפיקוח במתכונת הנוכחית מעבר למונח "פיקוח".

ניהול נתוני הלקוחות

מנהלת המחלקה הסבירה כי, כל פנייה לשי"ל מתועדת בכתב יד בספר הפונים לשי"ל. לצורך זה קיימים 2 ספרים: האחד לרישום הפניות בענייני ייעוץ עם עורכי הדין והשני עבור פניות בנושאים אחרים. כמו כן קיים קלסר שבו מרוכזים המפגשים של היועצת התעסוקתית וכן המטפלת המשפחתית. מנהלת המחלקה מצאה לנכון לגייס מתנדב מתחום המחשוב על מנת לבנות קבצים בתוכנת אקסל לרישום כל הפניות וביצוע סטטיסטיקות חודשיות ושנתיות לצורכי ניהול (כיום ביצוע הסטטיסטיקה מתבצעת באופן ידני).
נכון לסגירת הדו"ח נמסר כי גויסה מתנדבת נוספת להקלדת הפניות לשנת 2011 והמצב לקראת סיום.

נכון למועד הביקורת המחלקה מצויה כדברי המנהלת בעיצומו של הליך זה. בהעדר תוכנת ניהול מטעם משרד הרווחה, הדבר מחייב בניית קבצים כאמור ולצורך זה בכוונת מנהלת המחלקה לגייס מתנדבים מתאימים שיוכלו לעדכן את הנתונים במחשב.

נהלי עבודה:

למרות מחלקה זו שקיימת שנים רבות, לא השכילה להניח תשתית נהלים וטפסים ראויים. עם הגעתה של הגבי' איילה למלא תפקיד זה בשנת 2007, זו יצקה תוכן ממשי לתפקיד דבר שבא לידי ביטוי באופן הפעלת המתנדבים וניהול המחלקה. תפקודה החיובי בניהול המחלקה נובע הן מתוקף כישוריה האישיים על רקע ניסיונה באגף הרווחה והן מתחושת השליחות המפעמת בה במילוי תפקידה. לא בכדי בשנת 2009 מחלקת שי"ל בראש העין נכללה בין הארגונים שקיבלו את תעודת הארגון המצטיין.

לדברי מנהלת המחלקה לא קיים עדיין קובץ נהלי עבודה וכיום קיימת יוזמה להוצאת ספר נהלים על ידי משרד הרווחה. הנחיות לגבי נוהלי עבודה מועברים בפגישות עבודה אישיות וכן בישיבות צוות מנהלות על ידי רכזת שי"ל מחוזית וכן מנהל שי"ל ארצי במשרד הרווחה.

העדר נהלי משרד הרווחה הינם ליקוי בפני עצמו אולם אין בכך בכדי לפטור או למנוע יוזמה עצמית בבניית תשתית נהלים נאותה בהתאמה לאופי השירות ורמות הבקרה הנדרשות.

תקציבי המחלקה

2009		2008		2007		פרטים
ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	
4,169	4,000	2,791	4,000	5,485	3,300	יעוץ לאזרח
3,502	4,000	4,459	2,000	4,003	2,400	שי"ל שיחות טלפון
4,569	4,000	2,452	4,000	-	-	ניקיון
8,481	9,000					פעולות שי"ל
20,721	21,000	9,702	10,000	9,489	5,700	סה"כ

להוציא עלויות שכר (חצי משרה), היקף התקציבים לפעולות למחלקת שי"ל עמד עד שנת 2008 על סך כ-10,000 ₪ בלבד. החל משנת 2009 התווסף סעיף פעולות בסך 9,000 ₪ לשנה אשר ייעודו בעיקר לטיפול במתנדבים במחלקה בנושאי השתלמויות, סיוורים ושי צנוע בחגים. סעיף זה לדברי מנהלת המחלקה התקבל לאור דרישותיה בעבר.

פרק מתנדבים**מדיניות ומגמות**

משרד העבודה והרווחה רואה בעבודת מתנדבים, מעורבות הציבור ושיתוף האוכלוסייה בשירותי הרווחה חלק בלתי נפרד מהמשימות עליהם מופקד המשרד. המשרד רואה בחשיבות ובחינויות רבה מתן סיוע מקצועי, אינפורמטיבי וכספי לארגונים, מוסדות וקבוצות וולונטריות המקבלים אחריות על המתנדבים מטעמם והפועלים בתחומים השונים של שירותי הרווחה ומתואמים עם היחידה להתנדבות.

הגדרות

מתנדב/ת: אדם הפועל למען הזולת והחברה מתוך רצון חפשי, וללא קבלת תמורה כלכלית עבור הפעולה ההתנדבותית. בסיכומו של דבר ניתן להגדיר מתנדב למי שעונה על הפרמטרים הבאים:

- א. מי שפעל שלא בשכר למען זולתו.
- ב. מי שהושיט עזרה לזולתו לפי חובתו על פי דין
- ג. מי שעשה מעשה שלא בשכר להצלת חיו או רכושו של הזולת.
- ד. מי שסייע שלא בשכר למניעת נזקים לגוף, או לרכוש, או לטיפול בחולים, או באנשים שאינם מסוגלים לטפל בעצמם.

פעילות התנדבותית: תרומת זמן, שירות, מומחיות, ידע, יוקרה ו/או מערכת קשרים על ידי מתנדב, לפחות למשך פרק הזמן לגביו התחייב המתנדב, באופן ישיר או עקיף, לאנשים

מוכרים (למעט בני משפחה) ו/או בלתי-מוכרים, לארגונים, למוסדות ולתנועות, לקהילה ו/או לסביבה.

בתהליך ראיון המתנדב עפ"י נהלי המשרד יובהרו הגורמים דלקמן:

- הגדרות תפקידים
- סוגי הכנה, השתלמות וההנחיה המקצועית.
- משך המעורבות המחויבת.
- אתיקה מקצועית (סודיות וכו' ראה בהמשך).

צוות המתנדבים בשי"ל ראש העין

במחלקת שי"ל רשומים נכון למועד הביקורת 26 מתנדבים המשובצים בתורנות בימי השבוע בהתאם לתוכנית שבועית קבועה מראש, הן לשעות הבוקר והן לשעות אחר הצהריים בימי הפעילות.

מצבת המתנדבים כוללת בן השאר ארבעה עורכי דין, שתי עובדות סוציאליות/מטפלות משפחתיות, שתי מגשרות ושלושה יועצים בדיני עבודה שהוכשרו לכך בהשתלמויות וימי עיון. כמו"כ, קיימים עוד ארבעה מתנדבים בתחומי המקצועות החופשיים כגון: רו"ח, שמאי מקרקעין, יועצת תעסוקתית, מאמנת אישית ועוד. קבוצה זו אינה משובצת בימים קבועים ושירותיהם מסופקים עפ"י הצורך ככל שמנהלת המחלקה מוצאת לנכון, היינו תיאום פגישות של פונים בהתאם.

ניתן להניח כי עיסוק בהפעלת מתנדבים מצריך ידע או ניסיון וכי טיפול נאות במתנדבים יגביר את התועלת לארגון וטיפול או ניהול כושל של מערך מתנדבים יכול להוביל לירידה באפקטיביות של קבוצת המתנדבים ואף לפגוע בארגון. מילת המפתח בניהול מקצועי של מערך מתנדבים היא מוטיבציה. ככל שמנהל המתנדבים ישכיל להגביר את המוטיבציה ההתנדבותית, כך מתנדבי הארגון יממשו את עצמם ויתרמו יותר לארגון.

איש חכם אמר פעם: "העולם הוא מקום מסוכן לחיות בו, לא בגלל האנשים הרעים אלא בגלל האנשים האדישים".
(אלברט איינשטיין)

להלן מצבת המתנדבים בשי"ל בהתפלגות פעילות שבועית

פעילות שבועית שיבוץ מתנדבים בשי"ל

סך שעות התנדבות	ימי הפעילות				וותק משנת	פרטים שם המתנדב	מס"ד
	ה	ד	ג	ב			
3					2000	אהובה אליזוב	1
3					2007	אלונה סלומון	2
3					2004	יחיאל לוי	3
3					2009	גלית אליאב	4
6					2001	מרגלית חדד	5
3					1996	אווה סוזאנה	6
3					1997	חנה רגב	7
3					2007	שלומיאל יעקובי	8
3		עו"ד			2009	עו"ד הדס ויזל	9
3		עו"ד			2007	עו"ד משה נתן	10
3					2004	בתיה ראיף	11
3					2008	נוגה צימרמן	12
3	עו"ד				2010	עו"ד אילת הלברשטט	13
3					2007	תמר ברינה	14
3					2006	זינגר זהבה	15
2.5				עו"ד	2003	עו"ד אופיר כהן	16
2.5			עו"ד	עו"ד	2009	עו"ד ישראל חיות	17
2.5			עו"ד		2002	עו"ד עוזי הדר	18
2.5					2006	שלמה מידני	19
2.5					2008	אבישג נוני	20
2.5					1992	כוכבה תם	21
2.5					2007	עליזה שוהם	22
2.5					2006	ירדנה רפאלי	23
2.5					2009	גבריאל הלוי	24
70.5	3	5	7	3	7	סה"כ נתני שירות ליום	
						עו"ד אילת הלברשטט	25
						דה סבן שמואל	26
						אורי צברי	27
						רוני בן צבי	28
					מטפלת משפחתית יועצת תעסוקתית	אופירה לוין	29
						יעל לשד הראל	30

ביום ב' אין עו"ד

מתנוני הטבלה הנ"ל עולה, כי פרט למתנדבת אחת בשם מרגלית חדד התורמת 6 שעות שבועיות, כל המתנדבים תורמים בממוצע מזמנם כ- 3 שעות שבועיות. כפי שניתן לראות כמעט בכל יום משובץ עו"ד אחד או ממלא מקומו (במקום שמשובצים שני עורכי דין היינו הכוונה איוש של אחד מהשניים עפ"י תיאום עם מנהלת המחלקה).

וوتק מתנדבים

מצבת המתנדבים בשי"ל כוללת נכון לעת הביקורת כ- 30 מתנדבים, מתוכם 7 בוותק של שנה אחת בלבד והיתרה כלהלן: מתנדבת אחת בעלת וותק 18 שנה, 4 מתנדבים בוותק בין 9 ל- 14 שנה, 4 מתנדבים בוותק בין 6 עד 8 שנים, 10 מתנדבים בוותק בין 2 עד 4 שנים. כמו כן, לאחרונה הצטרפו 4 מתנדבים מקצועיים לנושאים שונים בהם ניתן להפנות לייעוץ למקרים מיוחדים עפ"י תיאום.

ראוי לציין את **הגב' כוכבה תם** המתנדבת הוותיקה ביותר ב-שי"ל (18 שנה) פועלת בשעות אחה"צ (אישה עובדת) במשך שנים רבות ועוסקת במגוון נושאים כלליים לרבות סיוע מנהלי לעו"ד בזמן הייעוץ המשפטי. על פועלה ארוך השנים הוענקה לה בטקס יום המתנדב היישובי תעודת הערכה והצטיינות.

תפעול המתנדבים במתן הייעוץ:

המתנדבים מתחויבים להגיע בימים ובשעות שנקבעו להם עם מנהלת המחלקה במידה וקיימת בעיה חובה עליהם להודיע למנהלת המחלקה על כל איחור או היעדרות. מוסבר למתנדבים על מחויבותם לשמור על דיסקרטיות ועל אחריותם במתן התשובות לפונים לשי"ל, מתנדבי שי"ל מתבקשים לגלות רגישות לגבי פונים שיש להם היכרות מוקדמת ולתת להם מרחב חופשי לעלות בעייתם לפני מתנדבים אחרים, איכותם של המתנדבים מוסיף ערך מוסף למחלקה ובחומר האנושי הנ"ל ועל כך גאוות המנהלת.

לכל יום קבלת קהל בשבוע, מוגדר נושא עיקרי שניתן בו ייעוץ כאשר המתנדבים יודעים מבעוד מועד מהם הנושאים ומי האנשים המומחים לכל תחום. המתנדבים מתודרכים שלא לתת ייעוץ בתחום שאינם בקיאים בו. קביעת הפגישות עם אנשי מקצוע עורכי דין, מטפלת משפחתית ויועצת תעסוקתית, נעשית רק בתיאום מראש המנוהל ביומן המיועד לכך. במהלך השנה מתקיימות ישיבות צוות ומפגשי העשרה לצוות המתנדבים בתחנה. מפגשי העשרה כוללים: העברת מידע ועדכונים בנושאים מקצועיים שבהם ניתן ייעוץ בשי"ל. כך למשל בשנת 2009: התקיימה הרצאה מטעם מנהלת המרכז לשלום המשפחה ועובדת המרכז, במעמד זה המתנדבים קיבלו הסבר על פעילות המרכז וכלים כיצד לזהות נשים נפגעות אלימות וכיצד לסייע ולכוון אתן לקבלת מענה בשירותים הניתנים ביישוב.

מנהלת המחלקה רואה חשיבות רבה בטיפוח המתנדבים והבעת הערכה על חשיבות עבודתם בשי"ל

על העשייה המבורכת ופעילותם במשך כל השנה. משום כך נוהגת לקיים אחת לשנה טיול למתנדבים ולקראת החגים (ראש השנה ופסח) מוענק שי צנוע לחג במסגרת הרמת כוסית לחג. כמו כן מוענקים מעת לעת תעודות הוקרה והערכה מטעם ראש הרשות במעמדים שונים.

הערות הביקורת

טיב העבודה במחלקת שי"ל של העושים במלאכה נובע במידה רבה מרמת המוטיבציה, אהבת האדם ותחושת השליחות. בהעדר כל אלה אפשר שיינתן שירות, אך ספק רב בדבר רמת איכותו. הטיפול השוטף מטבע הדברים דורש תעצומות נפש גבוהות מצד מנהלת המחלקה, אשר מעורבת ועוקבת כמעט בכל מקרה המגיע לטיפול המחלקה ובמקרים שנדרש אף פוסקת בדבר אופן הטיפול ומועד הסיום. ללא מוטיב השליחות שבתפקיד יוותרו רק נתונים סטטיסטיים ועל כן המנהלת ראויה להערכה.

תפיסת המנהיגות בהנעת מתנדבים צריכה להיות כוללנית ומכילה הן את הצדדים המניעים ויוצרי ההשראה, והן את החלקים האדמיניסטרטיביים של בניית תכניות, מעקב, שליטה ובקרה, פתרון בעיות וכיו"ב. בתמורה לני"ל נקבל מתנדבים מחויבים רגשית, שבעי רצון, חדורי מוטיבציה, מוכנים לתת את המיטב והמירב, מגלים אחריות ומזוהים עם הארגון וחשים שהצלחת הארגון היא הצלחתם.

לסיכום, מנהיגות מנהלת המחלקה כפי שבאה לידי ביטוי, הובילה להנעת המתנדבים על-ידי סיפוק צרכים אנושיים בסיסיים היוצרים מחויבות רגשית אצל אלה העושים במלאכה.

הכשרה והשתלמויות

בהתאם לנוהלי משרד הרווחה מתנדבי שי"ל באשר הם צריכים לעבור הכשרה/השתלמות מטעם המשרד, ההשתלמות ממוקדת בעיקר בהיבטים הכלליים לאופן עבודת מתנדבים, פריסת גישות שונות להבנת הצרכים ובעיקר המתודיקה לאופן ההתייחסות והאינטראקציה במגע עם אוכלוסייה מגוונת ובעייתית. שכן מעבר לנתוני השכלה נדרשים גם כישורים ייחודיים להתאמת המתנדבים לעבודה עם אוכלוסייה זו

ממצאי הביקורת בעניין זה מעלים, כי לא כל המתנדבים עברו את ההשתלמות הנ"ל למרות שהדבר מתבקש טרם הפעלתם, או בסמוך לקליטתם בשי"ל. מנהלת המחלקה הסבירה כי הדבר נובע מאילוץ, מאחר וההשתלמויות מטעם המשרד נערכות רק בשעות הבוקר, קיים קושי לשבץ מתנדבים עובדים שכן הדבר כרוך בהיעדרות מעבודתם בשל כך. מנהלת המחלקה לא ידעה להסביר לשאלת הביקורת, מדוע לא יזמה השתלמות מיוחדת למתנדבים אלה בשעות נוחות יותר אחר הצהריים.

מנהלת המחלקה הסבירה נושא השתלמויות אינו בשליטתה או ביוזמתה היות ומשרד הרווחה אמון על ביצוע ההשתלמויות במרכז דימול – ביה"ס המרכזי להכשרת עובדים לשירותי רווחה.

הליך גיוס מתנדבים במח' שי"ל

מנהלת המחלקה מגייסת מתנדבים מעת לעת על פי צורכי המקום. המתנדבים כפופים להנחיות המנהלת ומועברים להם נהלים וההנחיות במסגרת ישיבות צוות ובשיחות פרטניות אישיות. קליטת מתנדבים מתבצעת על ידי איתור וגיוס באמצעות פרסום בעיתונות המקומית ו/או פנייה אישית של המועמדים המבקשים להתנדב לשרות. לקראת הקליטה, המועמד ממלא שאלון אישי מנהלת מחלקת עורכת ראיון ומניחה דעתה על התאמת המועמד/ת. לדברי המנהלת לא אחת נאלצה לדחות פניות אשר לטעמה לא היו מתאימים לסוג התנדבות זו בשי"ל.

הערות הביקורת.

מחלקת שי"ל פועלת כאמור בעיקר על בסיס מתנדבים, בתוך כך מתקבלים מעת לעת מתנדבים לפעילות במחלקה זו. ממצאי הביקורת מראים, כי לא נהוג בהעדר נהלים והנחיות לאשר מועמדים חדשים בהליך של וועדה שתיקבע ע"י הרשות. באופן מעשי ההחלטה על קבלה או אי קבלה של מבקש נתונה בעיקרה למנהלת המחלקה. **ראוי בנקודה זו לקבוע הליך מסודר בדרך של וועדה שתבחן את טיב המועמד ולא רק בהיבט נתוני השכלה ועוד אלא גם ובעיקר בנתוני אישיותו של המבקש. בחירת מועמדים מתאימים מהווה סוגיה אקוטית במסגרת זו, בשל הרגישות המתבקשת בטיפול.**

להלן המחשה

במהלך הביקורת הועברו לביקורת נתונים של מועמד המבקש להיכלל בצוות מחלקת שי"ל, מנהלת המחלקה ביקשה את הביקורת להניח את הדעת על מועמד זה (בדיעבד ביקשה בדרך זו להביע את הקושי בהחלטה על קבלת מועמד)

ממצאים

עפ"י נתוני קורות החיים שהועברו לביקורת עולה, כי מדובר באדם משכיל תואר במדעי המדינה, ידיעת שפות, קורסים והכשרות, השתלמויות, וותק וניסיון עשיר בעבודה בארגונים שונים, אשר לא יפורטו בשלב זה מפאת צנעת הפרט ועוד). על פניו נראה לכאורה, כי מדובר באדם איכותי היכול לתרום למערכת. אולם, בדיקה מהירה על מועמד זה העלתה מהר מאוד, כי מדובר **באדם עבריין שריצה עונשי מאסר בפועל בגין מעשה הונאה ומרמה**.

לסיכום

כעולה מהתחקיר הנ"ל כאמור, קבלת מועמדים מצריכה זהירות רבה ומתבקשת בחינה ראויה קל וחומר כאשר מועמדים אלה אמורים לפעול מול אוכלוסייה חלשה, מה שמעלה את החשש שאילו אדם זה בדוגמא הנ"ל היה נקלט במחלקה, אפשר וחלק מהמטופלים הפוטנציאליים היו הופכים לקורבנותיו בגין מעשה הונאה.

הערה

על ממצאים אלה נמסר מיידית למנהלת המחלקה אשר הופתעה במהירות המצאתה. בתוך כך ציינה, כי אף היא עלתה על טיבו של המועמד בבדיקותיה השונות ולכן הוא נידחה על הסף (הידיעה הועברה לביקורת בדיעבד).

המלצה להנהגת - תיק למתנדב

יש טעם להנהיג תיק למתנדב אשר יכלול : קורות חיים , תעודות המעידות על השכלתו, הגדרת תפקידו, טופסי הצהרה לשמירה על סודיות ו/או ניגוד עניינים, נהלים בסיסיים במח' שי"ל , הגדרת חובות וזכויות המתנדב הכרוכים בפעילותו לרבות נושא ביטוח המתנדבים לפי "חוק ביטוח מתנדבים" וכן הנחיות מנהליות ייחודיות עפ"י סוג הפעילות שיעסוק בה.

צנעת הפרט ושמירה על עקרון ניגוד עניינים

השמירה על הסודיות וצנעת הפרט תוך הימנעות ממצבי ניגוד עניינים הם תנאים הכרחיים להבטחת אימון הציבור במתן השירותים החשובים בשי"ל.

חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א- (1981)

הלחן הסעיפים הרלבנטיים לאגף הרווחה בחוק הגנת הפרטיות :

1. לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו.
2. פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה :
 - (5) העתקת תוכן של מכתב או כתב אחר שלא נועד לפרסום, או שימוש בתוכנו, בלי רשות מאת הנמען או הכותב,
 - (7) הפרה של חובת סודיות שנקבעה בדין לגבי ענייניו הפרטיים של אדם.
 - (9) שימוש בידעה על ענייניו הפרטים של אדם או מסירתה לאחר, שלא למטרה שלשמה נמסרה.
 - (11) פרסומו של עניין ברשות היחיד.
5. הפוגע במזיד בפרטיות זולתו, באחת מהדרכים האמורות, דינו – מאסר 5 שנים

ממצאי הבדיקה בעניין זה, מעלים כי המתנדב הפוטנציאלי בטרם כניסתו לעבודה, מתבקש למלא טופס שנקרא "שאלון המתנדב" השאלון כולל פרטים אישיים, מגורים, מקום עבודה, עיסוקים, השכלה וכו'. השאלון לוקה בחסר בשל כך שאין בו התחייבות לשמירה על סודיות עפ"י חוק צנעת הפרט. כמו"כ, לא נהוג לצרף לשאלון הקבלה תעודות המעידות על השכלה. נמצא כי אחסנת התיקים והחומרים המכילים מידע אישי מאחסנים בארונות בלתי נעולים. במהלך הביקורת דווח על תיקון ליקוי זה - נרכש ארון חדש בר נעילה .

האיסור על ניגוד האינטרסים (כללי אתיקה לשכת עורכי הדין)

כידוע , כללי האתיקה של לשכת עורכי הדין אוסרים על עורך דין לייצג במצב של ניגוד אינטרסים. כך, סעיף 14 לכללי האתיקה קובע :

"(ב) לא ייצג עורך דין צדדים בעלי אינטרסים מנוגדים באותו עניין"

סעיף 16 לכללי האתיקה אוסר באופן ספציפי טיפול נגד לקוח :

"16. איסור על טיפול נגד לקוח.

(א) עורך דין לא יטפל נגד לקוח

(1) בעניין או בקשר לעניין שטיפל בו למען אותו לקוח,

(2) בעניין אליו יש זיקה של ממש למידע שקיבל עורך הדין מאותו לקוח או מטעמו..."

ממצאי הבדיקה מעלים כי מחלקת שי"ל נוהגת להחתים את עורכי הדין המתנדבים על טופס הצהרה שבה מתחייב שלא לפעול במהלך התנדבותו בעניינים המתיישבים הכלל לניגוד העניינים, אף שמונח זה אינו מוזכר במפורש, הרי שסעיפי ההתחייבות ממלאים בתוכן בנושא. נכון למועד הביקורת התברר, כי שניים או יותר מתוך עורכי הדין הוותיקים עדיין אינם חתומים על טופס זה. במהלך הביקורת דווח על ידי מנהלת המחלקה על תיקון ליקוי זה.

היקפי הפעילות והשירותים המוענקים:

היקף הפניות לשנים 2007 עד 2009 כפי שנבחנו בביקורת מעלים, כי קיימת עליה קבועה משנה לשנה בכמות הפונים למחלקה. כך למשל סך הפונים בשנת 2007 עמד על 2,900 פניות לעומת 4,230 פניות בשנת 2009 היינו, גידול בהתאמה בכ- 46%. להלן התפלגות בסעיפים הראשיים.

2009	2008	2007	הנושא
1,681	1,590	1,318	חוק ומשפט/יעוץ משפטי
1,058	783	698	נושאים שונים אחרים
560	437	380	ענייני עבודה
494	413	249	מסים ואגרות
199	106	104	רווחה
130	144	74	דיור
110	130	79	ביטוח לאומי
4,232	3,603	2,902	סה"כ
17%	24%		שיעור הגידול ביחס לשנה עוקבת
46%			שיעור הגידול ביחס לשנת 2007

התפלגות הנושאים העיקריים כמפורט בטבלה לעיל, מצביעה על כך שהשיעור היחסי של בכל סוג פעילות ביחס לכלל הפעילויות יציב בדרך כלל. יש לציין, כי נושא הייעוץ המשפטי מהווה כ- 40% מכלל הפניות. הייעוץ כולל ענייני פרט, אישות, סיוע במילוי טפסים, ניסוח מכתבים תצהירים, פניות לגורמי חוץ והכנת מזכרים משפטיים לגורמים שונים הפועלים מול האזרח (הקליינט).

השוואת שנת 2009 לעומת שנת 2007, מצביעה על גידול בשיעורים ניכרים בתחומי השונים. כך למשל כמות הפניות בענייני רווחה או מסים כמעט הכפילה את עצמה. באופן דומה שיעור פניות בענייני הדיור ובטוח לאומי צמחו ב-76% ו-כ-40% בהתאמה.

להלן פירוט בהרחבה של הנתונים מהטבלה הנ"ל לשנים 2007-2009 :

גידול- קיטון 2008- 2009				הנושא	תחום
	2009	2008	2007		
1	35	34	23	שיכון/מקרקעין	דיור
-16	36	52	24	תרבות הדיור	
1	59	58	27	שכירות ודמי מפתח	
108	520	412	355	יחסי עבודה	
10	13	3	3	תעסוקה	ענייני עבודה
-2	1	3	1	הכשרה מקצועית	
7	19	12	21	הבטחת/השלמת הכנסה	
0	7	7	0	אבטלה	
0					
-5	7	12	9	פגיעה בעבודה	ביטוח לאומי
-1	29	30	35	נכות כללית	
-14	74	88	35	שונות/טפסים	
0					
94	199	105	102	שירותי רווחה	רווחה
-1		1	2	נכות ושיקום	
71	456	385	230	מיסים עירוניים	מיסים ואגרות
10	38	28	19	אגרות/מיסים/דוחות חניה	
91	1,681	1,590	1,318	חוק ומשפט/יעוץ משפטי	נושאים שונים אחרים
86	161	75	73	מילוי טפסים/מכתבים	
-2		2	0	קליטה ליישוב וקליטת עליה	
31	35	4	7	משרד הפנים ומרשם תושבים	
27	71	44	6	חינוך והשכלה	
3	26	23	34	שירותי בריאות/בריאות הנפש	
62	114	52	66	צרכנות	
-25	425	450	403	אישות ועניינים אישיים	
95	219	124	104	שונות	
-2	4	6	3	רשות השידור	
0	3	3	2	דואר/בנק	
629	4,232	3,603	2,902		
	629	701			גידול הפניות ביחס לשנה קודמת
	1,330				גידול הפניות ביחס לשנת 2007

✓ הפניות הבולטות הן בנושאים: אישות ועניינים אישיים, יחסי עבודה, ייעוץ משפטי וסיוע משפטי.

הערות הביקורת

היקף הפעילות הקיימת במחלקה כפי שפורטה לעיל, אינה עומדת ביחס ישיר להיקף המשרה של מנהלת המחלקה, דבר התובע ממנה שעות רבות מעבר למכסת 10 שעות נוספות לחודש המוקצים לה. היא עושה זאת בשל תחושת האחריות שחשה כלפי ציבור הפונים גם על חשבון זמנה הפרטי.

מומלץ לשקול לתגמל את העובדת בהיקף שעות נוספות מעבר למכסה הקיימת כיום.

לקראת סגירת הדו"ח, דווח ע"י מנהלת המחלקה כי אושרו עוד 10 שעות נוספות- **ובכך ההמלצה יושמה...**

חרף הגידול המשמעותי בכמות הפניות, טרם נעשתה התאמה של בסביבת העבודה להיקף זה וכן, לא ניתן סיוע הולם מצד הרשות למחלקה זו. המשך המצב הקיים עלול לפגוע עקב כך ברמת השירות והמוניטין שהמחלקה צברה בעמל רב.

יחסי הגומלין בין המחלקה ובין האגף לשירותים חברתיים:

השירות בשי"ל ניתן לכלל האוכלוסייה במגוון רחב של נושאים, רוב הייעוצים ניתנים לקהל הרחב. העובדים באגף הרווחה מודעים למגוון הייעוצים בשי"ל ואף מתקיימות התייעצויות באופן שוטף עם מנהלת המחלקה והעובדות הסוציאליות תוך שיתוף פעולה לקידום ענייניו של הפונה. לעיתים מנהלת המחלקה מנחה אותם כיצד לפעול על מנת לקדם את התהליכים בפתרון הבעיה, ולעיתים מופנה הפונה ישירות לשי"ל לליווי ומעקב בטיפול בבעיותיו.

קיים יתרון בכך שמנהלת מחלקת שי"ל עבדה ועובדת גם כיום באגף הרווחה, שכן היא בקיאה ומודעת לשירותים הניתנים באגף וביכולתה לתת הכוונה לקבלת ייעוץ נוסף על ידי עו"ס באגף הרווחה וכן להפנות ישירות לעו"ס המטפלת בתחום המבוקש. וזאת בנוסף לאפשרויות נוספות לטיפול במסגרת שי"ל. (השילוב מהווה פתרון איכותי)

קיימים מקרים המגיעים לשי"ל המחייבים דיווח לאגף הרווחה. באותם המקרים שאינם מוכרות באגף, מנהלת המחלקה משוחחת עם הפונה ורק לאחר שהביע הסכמתו ומתרצה, המקרה מועבר לטיפולו של עובד סוציאלי עפ"י המקרה, לעיתים התיאום נעשה ישירות עם העובד הסוציאלי שאמור לטפל במקרה, ובאותו מעמד נקבעת פגישה עם המטופל ומתנהל מעקב להמשך הקשר הן עם הפונה והן עם העו"ס המטפל.

קיימים מקרים שמטופלים באגף הרווחה מופנים למח' שי"ל לקבלת ייעוץ וטיפול. לדברי מנהלת המחלקה קיים שיתוף הפעולה פורה בין המחלקה לאגף. המחלקה מהווה זרוע משלימה במקום שאין לעובד הסוציאלי כלים, יידע או הכשרה מתאימה בנסיבות העניין לטיפול בפונים.

לדברי מנהלת המחלקה, פניות רבות מגיעות דרך אגף הרווחה עניינן במגוון רחב של נושאים אשר המחלקה יכולה לסייע כגון:

אזרח ותיק - הנפקת תעודות לאזרח ותיק.

אפוטרופסות - בקשות למינוי אפוטרופסות וכן דיווח לאפוטרופוס הכללי לגבי הטיפול בחסוי הכנסות והוצאות בגינו.

תצהירי הכנסות - במידה ומגיעים פונים לאגף הרווחה וטוענים שאין להם הכנסות או שעובדים בעבודות מזדמנות הן נשלחים לשי"ל על מנת לחתום על תצהיר בפני עו"ד, במעמד החתימה על התצהיר, העו"ד מסביר לפונה על משמעותו של התצהיר לעיתים מגלה הפונה שהוא אכן עובד והתצהיר עובר שינוי ומשקף נאמנה את הכנסותיו על פי הצהרתו.

משפחתונים – קיימים טפסים של הורה לומד, הורה יחיד, אישור מעסיק, שחובה על הפונה עם רישום ילדו למסגרת משפחתון / מעון לחתום על טופס זה ולאשר אותו על ידי עו"ד בהתאם להנחיות משרד התמ"ת. הפונים נשלחים לשי"ל לשם אישור תצהירים אלו.

נשים נפגעות אלימות – לשי"ל מגיעות נשים מכלל האוכלוסייה לעיתים מעדיפות נשים אלו להגיע לשי"ל מאחר ויודעות שאין פתיחת תיקים שתלווה אותם שנים רבות, כמו כן הם מופנות למטפלת המשפחתית לקבלת ייעוץ ובמקביל במידת הצורך וההתפתחויות יופנו לעו"ד לשם הבהרת זכויותיהן החוקיות בתהליכים הספציפיים למקרה. קיימת עבודה משותפת עם המרכז לשלום המשפחה שמופנות נשים וגם גברים ממחלקת שי"ל לטיפול במרכז וכן מופנות נשים וגם גברים מהמרכז לטיפול שי"ל. הן בקבלת ייעוץ משפטי ובמידת הצורך בחינת הזכאות קבלת ייצוג משפטי של עו"ד פרטי במימון המדינה ובליווי צמוד בכל התהליך.

חובות הוצאה לפועל – ישנם פונים שנשלחים על ידי האגף למחלקת שי"ל כשהפונה מביע קשיים בניהול חייו עקב חובות כבדים, כל מקרה נבדק לגופו ומקבל את הייעוץ הרלוונטי והספציפי לבעיה.

ענייני ביטוח לאומי – קיימות פניות של עובדות לגבי בדיקת זכאות הפונה לקבלת קצבה מהמוסד לביטוח לאומי, לבירור חוב קיים, לבדיקת כדאיות הערעור על החלטת המוסד לביטוח לאומי בנושא זה חברנו בשיתוף פעולה עם שי"ל ת"א בו יושב רופא שבעבר עבד בוועדות של המוסד לביטוח לאומי וכיום עוזר לאזרחים בהגשת הבקשות בצורה המדויקת ביותר ובודק את כדאיות הגשת הבקשה הן בזמן והן בהיקף הבעיות הבריאותיות שיוגשו לשם קביעת אחוז הנכות שיתקבל.

אגף הגבייה - קיימת עבודה משותפת עם מחלקת הגבייה לגבי פונים שמצהירים על הכנסות נמוכות או היעדר הכנסות ונשלחים למחלקת שי"ל לשם חתימה על תצהיר, כמו כן בביצוע עיקולים של הרשות לגבי חייבים מתנהל משא ומתן עם מנהלת מחלקת הגבייה מועלות בפנייה הסוגיות המוצגות על ידי הפונה ובשיתוף פעולה מגיעים להסדר של פריסת גובה החוב או לחילופין בדיקת זכויותיו של הפונה שמחוסר יידע לא הגיש טפסים לשם קבלת הנחה המגיעה לו על פי חוק. כמו כן אנו מסייעים לפונים במילוי טפסים והגשת מסמכים לבדיקת זכאותו של הפונה להנחה.

רשות החניה - מופנים אלינו מקרים של בעלי דוחות חניה שטוענים טענות שונות לגבי בקשה לביטול דוחות חניה, רשות החניה מפנה אותם לשם עריכת תצהיר בהתאם למקרים הספציפיים שמועלים בפנינו. במעמד חתימת התצהיר על ידי עו"ד מוסבר לפונה תוכן התצהיר עליו הוא חותם.

בשנת 2009 זכו מס' ארגונים ובהם מח' שי"ל ראש העין כארגונים מצטיינים ביישובם. כמו כן בכנס שי"ל הארצי שהתקיים בשנת 2010, שי"ל ראש העין זכה בתעודת הצטיינות מטעם משרד הרווחה על פעילותו, תרומתו והישגיו המיוחדים.

הנגשת הסיוע המשפטי לזכאים בתחום האזרחי:

לעיתים נתקלים אזרחים בבעיות בהם חייבים ייצוג משפטי שילווה אותם בכל התהליך המשפטי דבר הכרוך בהוצאות נכבדות. משרד הרווחה מעניק סיוע משפטי לנזקקים במימון המדינה בכפוף לקריטריונים כלכליים כלהלן:

מעמד אישי – גירושין, מזונות, אחזקת ילדים, אבהות, אימוץ, ירושה, אפטרופסות, צווי מניעה, צווי הגנה, תיקון גיל, הגנת הזכויות הנוגעות למגורים, עניינים כספיים לרבות נזיקין, חובות בהוצל"פ. תביעות כספיות, דיני עבודה, תביעות המעניקות זכויות לנכים, תביעות בכל הנוגע לזכויות חיילים משוחררים, ענייני רישוי עסקים, בערעור על החלטות וועדות בנושא אישפוז כפוי והגנה בפני הבקשות המוגשות בבימ"ש לנוער מכוח חוק הנוער (טיפול והשגחה).
הסיוע אינו מוענק: בתחום הפלילי, תביעות קטנות, בנושאי תעבורה, בורות ושאר וועדות, מיסים וטאבו.

בעבר הפונים נשלחו לקבלת שרות זה (סיוע המשפטי) בתל אביב. כחלק משיתופי הפעולה והנגשת השירותים לתושבים ועל מנת להקל על התושבים, יזמה מנהלת המחלקה בשנת 2009 שיחה בעניין זה עם עו"ד הממונה על הסיוע המשפטי בת"א. בבדיקה משותפת שנעשתה על המחלקה לבדיקת אפשרות בשרות זה כאן (בישוב) עלה הצורך בכפוף למספר הפניות שיצדיקו כדאיות שיגור עו"ד מטעם הסיוע לקבלת תושבים במקום.

לדברי מנהלת המחלקה עד ליישום הסדר זה, תושבים שהביעו את חוסר היכולת הכלכלית לנסיעה לתל אביב והמתנה לצד תושבים מכל הארץ דבר שנמשך מעל כ- 3 שעות, כמו כן הם היו נאלצים להגיע שוב לסיוע בת"א לשליחת מסמכים והשלמות. השירות ניתן כיום בראש העין מקל על התושב ומזרז את הטיפול בבעייתו. השירות ניתן לכל תושב שעומד בתנאי הזכאות לאו דווקא מטופלי אגף הרווחה.

בשל יוזמה ברוכה זו של מנהלת מחלקת שי"ל, השירות כיום ניתן כאמור על ידי עו"ד מטעם הסיוע המשפטי של המשרד המגיע לראש העין על פי תיאום מראש, משמע הנגשת השירות לתושבים במקום מגוריהם. יתרון נוסף בכך שעבודת ההכנה ובחינת הזכאות מתבצעת כשלב מקדים ע"י עו"ד המתנדבים במחלקה.

שי"ל – הערכת ביצועים

ייעודה מחלקת שי"ל בהגדרה במתן שירותי יעוץ ע"י צוות מתנדבים העושים במלאכה. לכאורה במהות תפקיד המחלקה זו אינם חשופה לרמת ביצועיה אם בכלל, היות וכל מה שמחלקה זו תעשה יחשב מן הסתם כשירותו שיש לברך עליו, שכן כאמור כל הפעילות נעשית בעיקרה בדגש על התנדבות. יחד עם זאת, כגוף הפועל מטעם הרשות בסביבה ציבורית, מתבקש מטבע הדברים לבחון מעת לעת את ביצועי המחלקה חרף המגבלה שצוינה לעיל. השאלה במכלול זה, כיצד בכל זאת ניתן להעריך את ביצועי המחלקה ואיכות עבודתה כמתבקש בכל גוף ציבורי.

הרשות לא נתנה דעתה בעניין זה וממילא לא הגדירה פרמטרים בסוגיה זו, אפשר בשל הקושי שצוין לעיל. הביקורת העריכה את הפרמטרים הבאים שיפורטו להלן ככלי מדידה לביצועי המחלקה ולאיכות עבודתה בפרמטרים איכותיים לצד נתונים כמותיים כלהלן:

א. פרמטר- היקף הפעילות

בפרמטר זה ניתן לשכלל את רמת הביצועים כפונקציה של רמת הביקוש לשירות זה. במילים אחרות, ככל ששירות זה (שי"ל) נתפס כשירות ראוי, יש להניח שרמת השירות ואיכותה עוברת מפה לאוזן מה שבהכרח פותח בפני פונים פוטנציאלים אפשרויות בעניין זה. בבחינת ההיבט הנ"ל עולה, כי **רמת הביקוש לשירות זה בשנים האחרונות ובעיקר מעת מינויה של המנהלת הנוכחית, עלה הביקוש בעשרות אחוזים (לפרט אחוזים), הדבר המעיד בין השאר על מוניטין שמחלקה זו צברה במהלך פעילותה בשנים האחרונות.**

ב. פרמטר-רמת החשיפה של השירות לציבור

חשיפת השירות לציבור נעשה במספר אופנים גם יחד: באתר שי"ל ארצי קיים מידע על שי"ל ראש העין עם קישור לאתר לקבלת מידע באינטרנט, בעיתונות המקומית, מפגשי הסברה על השירות תוך בחינת שיתופי פעולה עם נותני שירותים בקהילה. חלוקת פליירים בשפות שונות רוסית, אמהרית, ועברית לטובת העולים החדשים, בדרך של מיילים לגורמים שונים בקהילה, פרסומים על גבי לוחות דיגיטליים ביישוב וכן פרסום בחוברת אות למתנדבים מצטיינים.

רמת החשיפה לביצועי המחלקה לציבור עלתה משמעותית בשנים האחרונות וביצועיה זכו לתשבחות מצד הרשות ומצד משרד הרווחה (ראה פרס ארצי), דבר המעיד על אופן תפקוד מחלקה זו בפן האיכותי

לסיכום: אמצעי החשיפה שפורטו לעיל, מצביעים על רמת חשיפה לשירות נאותה וראויה לציון. גם כאן ניכרת טביעת אצבע של מנהלת המחלקה וזאת יאמר לזכותה.

ג. פרמטר-הנעת מתנדבים

קיים קשר מובנה בין רמת ביצועי המחלקה לבין היכולת האישית של מנהלת המחלקה להנעת המתנדבים תוך עיצוב סגנון הטיפול ואופן הענקת השירותים תוך חדוות העשייה. **אין ספק, כי המנהלת הנוכחית באישיותה המיוחדת, ידעה לסחוף את המתנדבים ברגישות הראויה והנעתם בטיפול בפונים.**

ד. משובים מטעם מקבלי השירותים

כל גוף המעניק שירותים חייב לבחון עצמו מעת לעת בין השאר בדרך של משוב מטעם מקבלי השירותים וזאת על מנת להפיק לקחים ושיפור את הטעון תיקון. לזכותה של המנהלת הנוכחית יצוין לחיוב יוזמתה בהנהגת תיבת פניות לציבור הרחב תוך והתייחסותה הרצינית למשובים אלה.

מנהלת המחלקה עושה שימוש נאות בכלי זה מתוך הכרה שאין טוב מהערות ממקור ראשון. בסיכומים השנתיים נמצאו מכתבי תודה והערכה מצד מטופלים על רמת הטיפול ואיכותו .

לסיכום

מסיכום ושקלול הפרמטרים לעיל בבחינת טיב ביצועי המחלקה ותפקודה עולה, כי משנה לשנה הביקוש לשירות עולה ומכתבי ההערכה לאיכות השירות מצויים בקו עליה. ההערכה הכללית לאור כל האמור קובעת כי המחלקה מבצעת את תפקידה על הצד הטוב ביותר חרף מגבלות אובייקטיביות בסביבת העבודה ותנאים נלווים כמפורט בהמשך.

הערכת הרשות

הרשות המקומית, הנהלתה וראש העיר בראשה, מבטאים לא אחת ובצדק הערכה רבה לפעילות המחלקה וצוות המתנדבים המסור. אולם, למצער הדברים הערכת הרשות את ביצועי המחלקה, אינה מתורגמת באופן מעשי לשיפור תנאי העבודה והסביבה בה פועלת המחלקה כגון:

הגדלת מכסת שעות נוספות - אופי העבודה התובעני בהגדרה בעיקר ביחס להיענות מנהלת המחלקה, מזמין פניות רבות מצד פונים במשך שעות הפעילות ובשעות שלאחר סיום העבודה. הפונים מודעים שיש עם מי לדבר בענייני בקשות הסיוע השונות. בנסיבות אלה מנהלת המחלקה פועלת במקרים רבים ובשעות עבודה נוספות מעבר למכסה שהרשות בסך 10 שעות חודשיות בלבד, ללא תשלום.

הדעת נותנת על רקע נתונים אלה ומתוך תודעת שירות, כי יש לשקול את הגדלת מכסה זו לרמה ראויה יותר (לשיקול הרשות).

תקציב הטלפון הסלולרי - בהמשך לאמור הדבר תובע מצד מנהלת המחלקה לעשות שימוש בטלפון האישי שלה לטובת הפונים השונים ועל חשבונה. הרשות משתתפת בהוצאות הטלפון של המנהלת ב- 50 ₪ לחודש בלבד ומכאן התמיהה. **מומלץ לרשות לשקול נושא זה ולהעמיד תקציב השתתפות ראוי יותר.**

סיוע בנטרול עומס העבודה המשרדית - בהתחשב בעובדה, שמנהלת המחלקה פועלת בהיקף של חצי משרה בלבד ולנוכח הגידול העצום בפניות, הדבר מחייב עבודה משרדית רבה הכרוכה בהכנת תיקים, מזכרים, מכתבים, תיוקים ועוד. נקודה זו ראויה אף היא להתייחסות הרשות, וזאת במטרה לאפשר זמן נטו של מנהלת המחלקה לטיפול בפניות. **אשר על כן, גם בעניין זה מומלץ לרשות לסייע מזכירה או עובדת שירות לפחות יומיים בשבוע למספר שעות.**



תגובת המבוקר

י"ב באדר א' תשע"א

16 בפברואר 2011

לכבוד

משה כהן

מבקר העירייה

אדון נכבד,

הנדון: התייחסות לדו"ח ביקורת במחלקת שי"ל

טיוטת הדוח שהועברה לעיוני על ידך משקפת את הפעילות המבוצעת ב-שי"ל ואת כל העוסקים במלאכה במסגרת פעילות זו. במהלך הביקורת אף העלית לתשומת ליבי דברים שחשוב וכדאי לתת להם תשומת לב, קיבלתי בברכה את הערותיך הענייניות והחשובות ובמהלך הביקורת ניתנה התייחסות לכך על ידי.

שי"ל הוא שרות הניתן לכלל האוכלוסייה ונותן מענים במגוון רחב של נושאים, בניית השרות והיקפו נעשו עפ"י בדיקת הצרכים והפניות שהגיעו לשי"ל. אני מאוד שמחה שהיום יש מענים מגוונים והצלחות רבות בטיפול בפניות. אני שואפת להמשיך להציע את שי"ל ולתת יותר מענים לצרכים שיועלו בפניי.

כמו כן טוב מראה עיניים ממשמע אוזניים. בהתייחס לתנאים הפיזיים במשרדי שי"ל, התייחסותך לתנאים בהם אנו עובדים משקפת נאמנה את הקושי במתן השרות בצורה דיסקרטית ומכובדת הן לנותני השרות והן למקבלי השרות.

בהתייחס לסעיף ניהול נתוני לקוחות - גויסה מתנדבת נוספת להקלדת הפניות נכון להיום אנו לקראת סיום הקלדת פניות 2010, ובמקביל מבוצעת הקלדת פניות 2011.

בהתייחס לסעיף העוסק בצנעת הפרט ושמירה על עקרון ניגוד אינטרסים - נרכש ארון כולל נעילה בו אוחסנו החומר והתיקים המכילים מידע אישי. בהתייחס להחתמת המתנדב על התחייבות לשמירה על סודיות הוכן טופס הצהרה שכל מתנדבי שי"ל יחתמו על טופס זה (מצו"ב טופס).

בהתייחס לסעיף הכשרה והשתלמויות - הוסבר למבקר כי השתלמות זו היא לא בשליטה ויוזמה של מנהלת המחלקה אלא של משרד הרווחה שמבצע השתלמות זו במרכז דימול שהוא ביה"ס המרכזי להכשרת עובדים לשרותי הרווחה להשתלמות זו מגיעים מתנדבים ממחוז המרכז.

אני מודה לך על הביקורת העניינית והמהותית שנעשתה במחלקה.

בברכה,

אילה חדד

מנהלת מחלקת שי"ל ומנהלנית אגף הרווחה

הערות ראש העיר לדר"ח מבקר העירייה

מחלקת שי"ל

מחלקת שי"ל

מחלקת שי"ל אכן נמצאת במבנה פיזי שאינו ראוי, בימים אלה התפנה מבנה אשר חלקו ישופץ ויורחב לטובת שי"ל כולל המתנדבים ובכך אני מקווה כי שיבוצם במיקום ראוי יהיה בעל ערך מוסף לעבודת הקודש שנעשית במקום שיכלול גם מחשוב ומערכות מודרניות לניהול המקום. גם לשי"ל נכתבו נהלי עבודה ע"י היועץ החיצוני ששכרנו לכתיבת נהלים.

הערכת הרשות את המחלקה והעומדת בראשה באה לידי ביטוי בין השאר במכתבים ותעודות הערכה למנהלת המחלקה. ככל שידרשו שעות נוספות בדווח ולאחר תיאום אנו נאשר זאת.