

ח' בתשרי תשע"ט
17 בספטמבר 2018

לכבוד:

מר ישראל אמרוסי
ראש המועצה מגדל
מועצה מקומית מגדל

שלום רב,

הנדון: דו"ח ביקורת מס' 1 לשנת תשע"ח בנושא רווחה.

כללי

חוק שירותי הסעד, תשי"ח-1958 (להלן "חוק הסעד") מהווה 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.

משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: "משרד הרווחה") הוא המופקד על ביצוע הוראות החוק. בפועל, מפקיד המשרד בידי הרשויות את סמכויות הביצוע של שירותי הרווחה הממלכתיים בתחומן.

הפעילות בתחום השירותים החברתיים מוסדרת באמצעות "תקנון העבודה הסוציאלית" (להלן: "תע"ס") של משרד הרווחה. לרשויות המקומיות מועבר מהמשרד תקציב המיועד למימון שירותי הרווחה לתושביהן ובלבד שהמשרד אישר את השירותים. במדריך מתאריך 16.5.14 שהוציא המשרד בנושא "תקצוב בשירותי רווחה", נאמר: "בהיות נושא הרווחה נגזר ממדיניות לאומית בתחום, ממומנות הפעולות השוטפות בכ- 75% - ע"י משרד הרווחה". היתרה ממומנת בדרך כלל מכספי הרשויות המקומיות. חלק ניכר מהתקציב שמעביר המשרד מיועד לתחומים הבאים:

1. העסקת עובדי הרווחה במועצה: משרד הרווחה אמור להשתתף בשיעור 75% משכר העובדים (כולל עובדים מינהליים שהמשרד מאשר).

2. השמת מטופלים במסגרות - השמה היא החלטה על מסגרת חברתית/טיפולית עבור מטופל לפרק זמן מוגדר מראש. במסגרת ההשמה קושר המינהל בין המטופל לבין מערך מגוון של מסגרות (פנימיות, משפחה אומנת, בתי אבות, מועדוניות, קייטנות ועוד), ומשבץ את המטופל ע"פ צרכיו. משרד הרווחה משתתף בעלויות השהייה של המטופל במסגרות אלו, לרוב, בשיעור 75%.

על יישומו של החוק במועצה המקומית מגדל, אמונה המחלקה לשירותים אישיים וחברתיים (להלן: "המחלקה") בין האוכלוסיות המקבלות את השירות נמנים ילדים ונוער במצוקה, בעלי צרכים מיוחדים ובני משפחותיהם, בעלי מוגבלויות ובני משפחותיהם, קשישים, עולים חדשים ועוד.

רקע

המחלקה נותנת שירותי סיוע סוציאליים לנזקקים ובעלי זכאות כספית. זכאות – כספית. נזקקות – סוציאלית. הסיוע ניתן מהגיל הרך ועד זיקנה בכל תחומי החיים. המחלקה מחולקת ע"פ קטגוריות: ילד ונוער, פרט ומשפחה, זיקנה, שירותים לזקן. שירותים משי"ה – מוגבל שכלית התפתחותית. שירותי שיקום – לא מוגבל מבחינה שכלית ולא חולה נפש. כל השאר נמצא בתחום זה. (חולי הנפש לא נמצאים תחת משרד הרווחה אלא בריאות אבל במועצה מטופלים ברווחה). שירותי תיקון – ברצף העברייני, ילדים עד גיל 25. תחום חירום – ברמת הקהילה, מלחמה, אסונות טבע. מנהלת הרווחה ברשות אחראית על כ"א במחלקה, תקשוב, הטמעה רפורמה חדשה, בינוי ואבזור המחלקה.

תקופת הביקורת

פעילות המחלקה בשנת 2016.

פעולות הביקורת

הביקורת נפגשה מנהלת מחלקת רווחה, עובדים במחלקה, עיינה במסמכי המחלקה, נהלי עבודה, נהלי עבודה משרד הרווחה, בדיקת התנהלות כספית במועצה ומול משרד הרווחה. כמו כן עיון בהוראות המופיעות "בתקנון עבודה הסוציאלית".

- תגובת המבוקר מובא בסיום הדו"ח.

דוח ביקורת מפורט

3.א. בעקבות ועדה שהוקמה על ידי שר העבודה והרווחה ומנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים גובשה המלצה לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים זאת לאור קשיים ובעיות שפגעו בתפקוד וביכולת של המחלקות לשירותים חברתיים לספק מענים הולמים לצורכי האוכלוסייה הנזקקת.

המקורות לקשיים כפי שזוהו על ידי הועדה היו: תשתית חוקית חלקית ומיושנת, חוסר ואי הלימה בין צרכים, משימות ומשאבים, ליקויים בתשתיות ניהול, ידע ומידע, אי שוויון. בהיקף שירותים בין רשויות שונות, העדר שימוש בשיטות התערבות מתוכננות, המגדירות תוצאות והערכתן, קשיים ברשויות קטנות.

הרפורמה הינה מהלך שמטרתו לשנות את המצב הנוכחי ולקדם את עבודת המחלקות לשירותים חברתיים בכל אחד מהנושאים הבעייתיים שזוהו.

מכאן, תהליך יישום הרפורמה והמלצותיה השונות הינו תהליך של שינוי שישפיע על כל המערכות העוסקות במתן שירותים חברתיים לאוכלוסיות שונות: מחלקות לשירותים חברתיים, אגפי ושירותי המשרד, המחוזות והפיקוח ולקוחות המחלקות לשירותים חברתיים.

מנהלת המחלקה הכניסה את הרפורמה לרשות, קבעה סטנדרטים לשינוי דרכי העבודה במחלקה.

הרפורמה דוגלת במיחשוב כל תיק ע"פ מדדים. בעזרת יועץ ארגוני נבנתה התוכנית וכעת המחלקה בשלב היישום.

תחומי העזרה הניתנים במחלקה:

1. ילדים ונוער – השרות המשמעויות של המחלקה תקציב שנתי 722,00 ₪ כולל 25% השתתפות המועצה.

במסגרת ילדים ונוער מתקיימות הפעילויות הבאות:

א. מועדונית שיקומית – במועדונית עד 15 ילדים. משפחות נזקקות נבחנות בהתאם להכנסה. עלות השתתפות המשפחה הינו ע"פ מבחן הכנסות (היו עד כה שתי מועדוניות שלא עמדו בקריטריונים לכן נסגרה מועדונית אחת).

משרד הרווחה אישר לקבל עד 7 ילדים נוספים שאינם נתמכים רווחה. עלות השתתפות המשפחה לילד 600 ₪.

הרישום באמצעות המתנ"ס, כ"א מהמתנ"ס משולב יחד במועדונית.

ב. "נתיבים להורים" – תוכנית להורים עם ילדים מתבגרים 12-18. טיפול רגשי, הדרכה הורית "דיאדי" טיפול משותף הורה וילד. כעת בתהליך הקמה בשיתוף עם הגיזבר.

ג. סוגי סיוע בתחומי ילדים ונוער :

ג.1. שילוב ילדים במעון יום ע"פ חוק פעוטות בסיכון ביצוע תשלום במתנ"ס – 12 פעוטים רשומים דרך הרווחה בשנת 2016.

ג.2. החזקה של ילדים בפנימיה – 2 ילדים טופלו ע"י הרווחה ב 2016. השתתפות ההורים תשלום במועצה.

ג.3. בדיקות פסיכולוגיות וטיפוליות – בוצע אבחון אחד במימון הרווחה.

2. משפחות : סיוע חומרי שניתן למשפחות, סיוע כספי כגון : ביגוד, טיפולי שיניים, דיאליזה החזרי נסיעות.

• מקלט לנשים מוכות ועוד.

3. שרותים לקשיש – ניתנים ע"פ מצב רפואי וזכאות כספית של הקשיש.

סוגי הסיוע הניתנים לקשיש :

- עזרה ביתית מותנה במצב רפואי + זכאות כספית.
- קשישים סיעודיים – ניתן סיוע ע"י ביטוח לאומי. סידור מוסדי תלוי במצבו התפקודי של הקשיש.
- קשיש מתפקד – באחריות המחלקה.
- קשיש סיעודי מורכב – באחריות משרד הבריאות.

א. מועדון מופת – מועדון אזרחים ותיקים - ניתן לאכלס עד 30 איש. לרוב מגיעים יותר. ע"פ תקציב המחלקה, הוצאה חודשית של המועדון 15,036 ₪. הוצאה שנתית 180,432 ₪ תחשיב לפי 20 משתתפים. תקציב משרד הרווחה פר אדם 694 ₪. כולל השתתפות המועצה והתושב. במקום מועסקת מדריכה בהיקף משרה של 22 שעות שבועיות.

במסגרת התקציב : ארוחת בוקר צהריים וערב, שלוש פעמים בשבוע. טיולים, חומרים מתקלים לפעילות יצירתית, כ"א.

התקציב מנוהל במעקב אקסל לכל פעילות, אין חריגה בתקציב.

ב. קשישים סיעודיים – בית אבות סיעודי קיים בקיבוץ גנוסר ובמגדל.

ג. בתי אבות – "שבת אחים", במגדל. קשישים עצמאיים – בשנת 2016 הרווחה לא טיפלה בקשישים בבית אבות "שבת אחים".

ד. טיפול אישי לקשישים – ניתן לקשישים עם זכאות כספית, הסעיף מתקצב ע"י המשרד.

4. שרותים למשי"ה – מוגבל שכלית התפתחותי.

א. מעון יום שיקומי לגילאי 0-3 – ממוקם במרחביה. משרד הרווחה מממן הסעה + ליווי בהסעה עד 3850 ₪. ההשלמה ע"י המועצה – בשנת 2016 הרווחה טיפלה ב 2 פעוטות.

ב. סייעות לגילאי 0-3 במעון במגדל – לפעוטה אחת הייתה סייעת ב 2016.

ג. הוסטל – מעל 40% נכות נפשי ומוכר כנכה ביטוח לאומי - ב 2016 הרווחה טיפלה בחוסה אחת בלבד.

5. שרותי שיקום – כל מי שאינו מוגדר מפגר ומוגדר חולה נפש נכנס לקטגוריה הזו. קיים סל שיקום שמסופק ע"י משרד הבריאות, להשתלבות בקהילה. בשירותי השיקום, מחלקת הרווחה, מתווכת בין החולה למשרד הבריאות, עזרה במילוי שאלון מורכב. המחלקה אינה מתוקצת לכך.

6. שרותי תקון – טיפול בנערות במצוקה, מתבגרים עד גיל 25 – הרווחה טיפלה ב 4 מקרים של נערות בסיכון. על כך המחלקה תוקצבה ב 5000 ₪.

7. תחום חירום – ברמת הקהילה, מלחמה, אסונות טבע.

ב.3. תקציב

למחלקת הרווחה במועצה תקציב, המאפשר לו להעניק שירותי רווחה לתושבי העיר. תקציב המחלקה אמור להיות, ממומן בשיעור של 75% ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

המשרד, בהתאם למגבלות התקציב שלו, מתקצב רשויות מקומיות ע"פ מפתחות, הנקבעים על ידו וביניהם גודל הישוב, מספר התושבים, הדירוג הסוציאקונומי של הישוב וכו'. התקציב הנקבע ע"י המשרד לכל רשות מהווה את הסכום הכולל מתוכו יממן המשרד 75%. תקציב זה של המשרד קטן מצרכיה של הרשות, ועל-כן בד"כ נאלצת הרשות להוסיף מתקציבה היא על מנת לתת מענה הולם לצרכי הרווחה ביישוב.

ניצול התקציב באופן שוטף על פני השנה מתבצע בהתאם לדיווחים המועברים ע"י המחלקה. על הרשות לדווח על כל פעולותיה, לנצל במלואו את התקציב שאושר ולעשות כל מאמץ להגדילו.

להלן פירוט הסעיפים בתקציב הרווחה – שהוצג ע"י מנהלת המחלקה :

מס הסעיף	נושא	סכום הקצבה	תקציב משרד 75%	השתתפות הרשות	הערות
230090110114	היערכות לחירום	2,230 ₪	1,673 ₪	558 ₪	
230090112920	מחשוב	10,380 ₪	7,785 ₪	2,595 ₪	

Local Council
Migdal



מועצה מקומית
מגדל

				המחלקה	
	נכים קשים בקהילה	230090621090	6,600 ₪	4,950 ₪	1,650 ₪
	מעון יום שיקומי לנכים	230090622110	69,894 ₪	52,421 ₪	17,473 ₪
	מעון יום שיקומי לאוטיסט	230090622112	47,818 ₪	35,857 ₪	11,961 ₪
	הסעות למעון יום שיקומי	230090622112	87,960 ₪	65,970 ₪	21,990 ₪
	ליווי מעון יום שיקומי	230090622114	41,280 ₪	30,960 ₪	10,320 ₪
	מ.יום טיפולי מש"ה	230090855420	46,361 ₪	34,771 ₪	11,590 ₪
	שירותים תומכים-מש"ה	230090855430	28,725 ₪	21,544 ₪	7,180 ₪
	סידור מעונות – מש"ה	230090856410	133,821 ₪	100,366 ₪	33,455 ₪
	טיפול בהורים ובילדיהם	230090881040	20,958 ₪	15,718 ₪	5,240 ₪
עבור נורית, גבראל, עופרה בלבד.	שכר עובדי המחלקה	230091013410	32,6418 ₪	244,864 ₪	81,554 ₪
	משפחות במצוקה בקהילה	230091025410	33,608 ₪	25,206 ₪	8,402 ₪
	סיוע למשפחות עם ילדים	230091025418	19,338 ₪	14,504 ₪	4,834 ₪
	אחזקת ילדים בפנימיות	230091038410	332,568 ₪	249,426 ₪	83,142 ₪
	תכנית עם הפנים לקהילה	230091038417	7,113 ₪	5,335 ₪	1,778 ₪
השתתפות	ילדים	230091039010	146,155 ₪	109,612 ₪	36,543 ₪

12 המשפחות משולמות ישירות למתני"ס בהתאם לדרגה שנקבעה ברווחה	במעונות יום				
	230091039440	טיפול ילד בקהילה	186,117 ₪	139,588 ₪	46,528 ₪
	230091039482	בדיקות פסיכולוגיות	2,300 ₪	1,725 ₪	575 ₪
	230091039483	טיפול בפגיעות מיניות	2,271 ₪	1,703 ₪	567 ₪
	230091039484	התנהגות מינית לא מותאמת	5,265 ₪	3,949 ₪	1,316 ₪
	230091043410	מסגרות יומיות אזרחים וותיקים	16,360 ₪	12,270 ₪	4,090 ₪
	230091043412	מועדונים מועשרים	141,918 ₪	106,439 ₪	35,479 ₪
הפעלה חלקית (תחילת פעילות בתאריך מאי/2016)	230091043430	מועדונים אזרחים וותיקים	16,517 ₪	12,388 ₪	4,129 ₪
	230091043440	טיפול אזרחים וותיקים	20,247 ₪	15,186 ₪	5,061 ₪
	230091134412	מפת"ן	15,951 ₪	119,63 ₪	3,988 ₪
	230091165420	טיפול בנערות במצוקה	5,000 ₪	3,750 ₪	1,250 ₪
	230091165429	נפגעי תקיפה מינית (מבוגרים)	3,771 ₪	2,828 ₪	943 ₪
	סה"כ		1,776,936	1,332,706	444,230

• מתוך השתתפות הרשות 75,491 ₪ הם הכנסות ממונים.

1.3. תקציב בפועל:

סה"כ תקציב המחלקה בפועל הסתיים ב- 1,987,446.60 ₪. כאשר התקציב שהוצג ע"י מנהלת המחלקה הינו 1,776,936 ₪ שהם 89.4% מהתקציב בפועל.

סה"כ תשלומי משרד הרווחה מהתקציב בפועל הם 1,439,718 ₪ שהינם 72% מסה"כ התקציב בפועל.

סה"כ הרשות אמורה הייתה לשלם 593,730 ₪ שהם 28% מהתקציב בפועל.

סה"כ השתתפות הורים/תושבים, מתוך תשלום הרשות, ע"פ קבלות ששולמו במועצה: 75,491 ₪.

בפועל שילמה הרשות: 593,730 ₪ פחות תשלומי הורים/תושבים 75,491 ₪ = 518,239 ₪ שהם 26% מסה"כ התקציב בפועל.

על המועצה לשלם 25% מסה"כ התקציב.

סעיפים שנרשמו בתקציב מחלקת רווחה אשר אינם מתקצבים ע"י משרד הרווחה:

הוצ' תקשוב – 459.95 ₪

הוצ' מח' רווחה - 4250 ₪

מח' רווחה שונות – 567.6 ₪

הפרשי שכר עו"ס שסיימה – 55,123 ₪

טיפול במשפחה – 1704 ₪

תשלום חשמל מועדון הקשיש – 1211 ₪

תשלום מים מועדון קשישים – 14,346 ₪

טלפון מועדון הקשיש – 342 ₪

איתור תעסוקה – 12,667 ₪

ליווי למ. יום שיקומי – 17,333 ₪

סה"כ 108,003.55 ₪

ממצאי הביקורת:

1. הנושאים אשר אינם מתקצבים ע"י משרד הרווחה ורשומים בתקציב המחלקה

הינו 108,003 ₪.

2. נמצא כי סה"כ השתתפות הורים/תושבים, בדוח הקופה אינו תואם את מסמך הכנסות בהנה"ח. דוח הקופה 75,491 ₪. ובמסמך ההכנסות סה"כ השתתפות הורים/תושבים

106,987 ₪. הפרש בין הדוחות = 31,496 ₪. הביקורת לא קיבלה הסבר על ההפרש בין המספרים.

3. סעיפים רבים בהכנסות ממשרד הרווחה גדלו בהרבה מעבר ל - 75% שעל המשרד להעביר למועצה. הביקורת ביקשה ממנהלת המחלקה הסבר לעליה זו בתקציב ע"פ סעיפים, עד סגירת דו"ח זה לא קיבלה הביקורת מענה.

המלצת הביקורת: 1. יש למצות באופן מקסימלי את הזכויות של המחלקה בהתאם למגבלות התקציב של משרד הרווחה, ליישוב מגדל. ולנסות להגדיל את התקציב כמה שניתן בכדי לא לחרוג מהתקציב של המחלקה. בנוסף ניתן להגדיל את התקציב של המחלקה ע"י הגדלת התקציב של המועצה לטובת המחלקה. חישוב נכון את הצרכים של המחלקה ובהתאמה לדרוש תקציב מקסימלי גם ממשרד הרווחה וגם מהמועצה.

2. יש לקיים הפרדה בדות בין הכנסות עצמאיות הורים/תושבים לעומת העברות משרד הרווחה.

ג. מערכות מיחשוב הפועלות במחלקת הרווחה

ניהול ובקרה מתבצעת ע"י מערכת "מרכבה" אחת לחודש מועבר אל מנהל החשבונות/חשב השכר ברשות "דוח תקצוב והתחשבות" ודוח הקצבה חודשי.

1. מרכבה - תוכנה שבאמצעותה מפקים 2 דוחות.

א. דו"ח הקצבה – תמונת מצב לגבי התכנון השנתי שיש לרווחה, לדוגמא 2016.

ב. דו"ח תקצוב התחשבות – ניתן להוציא כל חודש. בראשית המסמך כתוב אחוז אותו ניתן להוציא באותו חודש מתוך התקציב.

2. אוטומציה – חישוב הזכאות, הזנת השמות, הזמנה של צ'קים. באחריותה של עובדת זכאות. הרפורמה נמצאת באוטומציה.

3. מסר – רישום נתונים על ההשמות שמזינה, סמל מסגרת.

ממצאי הביקורת: קשה לבצע מעקב אחרי הכנסות המשרד במהלך השנה. ניתן לראות בסוף שנה את העברות המשרד למועצה במלואם.

ד.3. שלושה ערוצי תשלום:

תקציב משרד הרווחה מגיע לרשות ב 4 מערכות מיכון לתשלום:

1. דיווח רשות – המועצה משלמת 100% ומקבלת זיכוי לאחר דיווח של עובדת הזכאות. טרם קבלת הכסף לרשות המפקח חותם על העברה.
2. השמות (מסגרות שונות) – משרד הרווחה מבצע את ההתחשבנות, מחייב את הרשות ב 25% ומעביר ישירות למוסד את יתרת הסכום. המעקב מתבצע ע"י מנהלת המחלקה. אחת לחודשיים בודקת המפקחת את כל התיקים. האם עומדים בקריטריונים ואת הזכאות הכספית.
3. מערכת מסר - המערכת משמשת לניהול כ"א במחלקה ומדווח בה, משמשת גם כמערכת למעקב ובקרה. ההרשאה הינה למנהלת המחלקה ולעובדת זכאות. ניתנת הרשאה גם לגזבר אבל לא נעשה בה שימוש.
4. מת"ס – מערכת תשלום סעד – תשלום הניתן לספק או ללקוח.

ה.3. **הקדן לידידות** – הכנסה נוספת למחלקת הרווחה היא הקדן לידידות, הרב אקרשטיין. בשנה מקבלת המחלקה 26,000 ₪ לשימושה. קיים מסמך במסמכי הביקורת "תחומי הסיוע והפריטים המאושרים במסגרת קופת הידידות" ובו סוגי העזרות. 16 משפחות נעזרו בכספי קרן הידידות. בשנה זו התקציב נוצל במלואו.

סוגי הסיוע שניתן: סיוע לרכישת אבזרים רפואיים, הסעות לטיפולים רפואיים, טיפולי שיניים, חברת חשמל.

בפורטל מס' סוגי עזרות. משפחה יכולה לקבל עד 4000 ₪ בשנה. הקדן מבצעת העברה בנקאית ישירות לספק. הפיקוח בידי הקדן.

לקדן יש הנחיות ברורות לגבי סוגי העזרה המאושרים ולגבי הסכום המקסימלי לקבל סיוע לגבי כל עזרה. הסנן הראשוני לבקרה.

שלב הבא עובדת הזכאות מפנה בקשה לקדן ע"י טופס בקשה ורק הקדן מאשרת או לא מאשרת את הסיוע.

לאחר מכן נדרשת המחלקה להעביר לקדן את החשבונית עבור הסיוע, בדיוק כפי שאושר על ידה. במידה וההליך לא תיקני הקדן לא תאשר המשך סיוע שלה עבור המחלקה.

נבדקו מדגמית ע"י הביקורת מס' עזרות שנתנו למשפחות בתחומים שונים:

מקרה מס' סידורי	טופס חישוב החלטה	הצעת מחיר בנושא	שובר מהקדן זכאות	עלות העזרה בש"ח	ביצוע לספק העברה
1	קיים	ביגוד	קיים	1000	בוצע
2	קיים	ריהוט	קיים	1400	בוצע

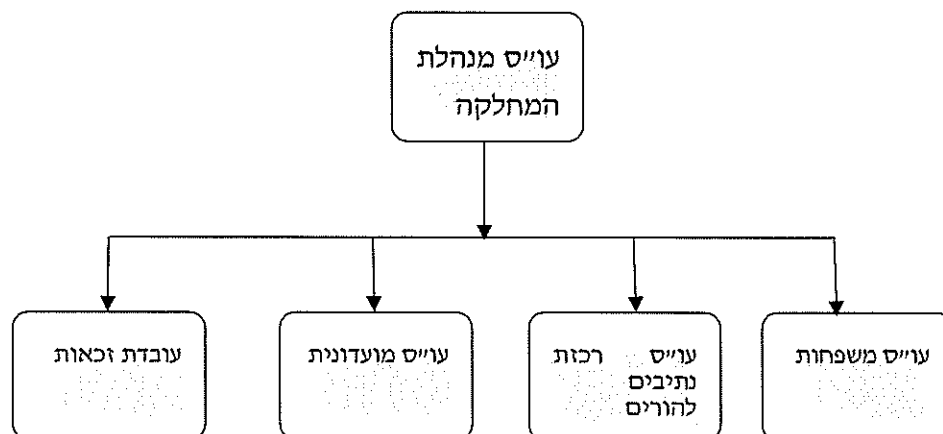
Local Council
Migdal



מועצה מקומית
מגדל

3	קיים	ריחוט	קיים	1000	בוצע
4	קיים	הסעה לטיפול רפואי	קיים	1500	בוצע
5	קיים	אבחון + טיפול פסיכולוגי	קיים	2100	בוצע
6	קיים	הסעה לטיפול רפואי	קיים	1000	בוצע
7	קיים	מוצרי חשמל	קיים	1800	בוצע
8	קיים	טיפול שיניים משפחתי	קיים	3000	בוצע

4. מבנה ארגוני



5. זכאות ותקנים

סעיף 1.2 להוראה מספר 2.7 לתע"ס קובע: "מעסיקים של עובדי מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות הנה הרשות המקומית. שכרם משולם ע"י הרשויות המקומיות, כאשר משרד הרווחה והשירותים החברתיים מעביר השתתפותו לרשו"מ 75% תשלומי השכר, תנאים נלווים ותנאים סוציאליים, כפוף למבנה הארגוני המאושר ע"י המשרד, מספר המשרות שהוקצו ע"י המדרש, הסכמי שכר כפי שנחתמו ע"י הממשלה עם ארגוני העובדים, הוראות תע"ס בהתאמה ומופיעים בדו"ח החודשי של המשרד."

מההנחיות עולה כי המשרד משתתף בשיעור 75% משכר עובדי הרווחה במועצה. ההתחשבות עם המשרד מתנהלת על בסיס התקינה שאישר המשרד למועצה, ע"פ מספר העובדים המועסקים בפועל בתקינה האמורה ובהתאמה להסכמי השכר שנקבעו לכל תפקיד.

כח אדם במחלקה:

עו"ם מנהלת המחלקה 100% משרה בתקן.

עו"ם משפחות 50% משרה בתקן.

עו"ם רכזות נתיבים להורות 66% משרה מתקציב פעולה.

עו"ם 25% משרה מועדונית.

עובדת זכאות 25% משרה בתקן משרד הרווחה.

ממצאי הביקורת:

בשנים האחרונות מחלקת הרווחה התרחבה בכ"א. לפני קבלת העובדת זכאות, ניתן שירות זה מהמחוז. נוספה עו"ס רכזת נתיבים להורות. עו"ס למועדונית.

המלצת הביקורת:

על המחלקה לקיים בדיקה מקיפה ע"פ הנוסחה להקצאת תקני כח אדם. לבדוק לעומת שנים קודמות אלו נתונים קיימים לגבי גודל היישוב, מס' התיקים בטיפול הרשות (לא ידוע לביקורת מס' התיקים בטיפול המחלקה בשנה זו) ונתוני הרמה הסוציו-אקונומית ביישוב ואינטנסיביות הטיפול.

הערות הביקורת לסיכום: 1. הביקורת במחלקה נמשכה זמן רב בשל עיכוב של הביקורת ובתחילת הדרך התקיים שת"פ בין הביקורת למחלקה. אציין כי לקראת סיום הדו"ח לא התנהל שת"פ פורה בין הביקורת לבין מנהלת המחלקה והנה"ח. לא התקבלו תשובות ממנהלת המחלקה בנושאים מסויימים וכמו כן מהנה"ח.

2. המחלקה מטפלת בתושבים אשר פונים לעזרה. המחלקה אינה יוזמת ומציעה משירותיה לתושבים אשר זקוקים לעזרה למרות שיודעת עליהם.

3. הביקורת קיבלה מס' תלונות ממטופלים על שירות לא מסביר פנים. הפונים לא פנו בכתב בשל הרצון לשמור על פרטיותם. לא קיימים מסמכים בידי הביקורת בנושא. הפונים פנו בע"פ. במחלקת הרווחה וביישוב קטן כמו המושבה מגדל, קשה לבצע סקר שביעות רצון ולכן לא ניתן לבדוק את שביעות רצון התושב.

4. על המחלקה לבדוק את התנהלותה ועליה לשפר השירות. להציע ברוחב לב וברגישות משירותיה כמובן במגבלות התקציב. על התושב להיות מרוצה.

5. עוד אציין כי מחלקת הרווחה פועלת בתנאים לא תנאים בלשון המעטה. מנהלת המחלקה יושבת במשרדה עם עוד עו"ס. ללא קיר הפרדה. עובדת הזכאות, במשרה של יומיים בשבוע מתנהלת באותו משרד. לעיתים קבלת התושב נעשה בחיפוש אחר מקום בו ניתן לשוחח בפרטיות.

6. מחלקה זו הינה מחלקה בעלת רגישות גבוה מאד לפרטיות התושב. יש לבצע מהלך בדחיפות לרווחת המחלקה והתושבים הזקוקים לה.

בברכה,

איריס שחף

מבקרת המועצה מקומית מגדל

וממונה על תלונות הציבור

תגובת המבוקר:

04/07/18

לכבוד
הגב' איריס שחף
מבקרת הרשות

הנדון: דוח ביקורת הרווחה לשנת 2016- תגובת המחלקה מס 2

להלן תגובת המחלקה בעניין טיוטת הביקורת על המחלקה. ההתייחסות תינתן בהתאם לעמודים ולסעיפים המוצגים בדוח.

עמ' 5 סעיף ג'- הוסטל- ישנה חוסה אחת המוכרת כמש"ה. יש להוריד "מעל 40% נכות נפשית" עמ' 5 סעיף 5 – שירותי שיקום – כל מי שאינו מוגדר כמפגר ואינו מוגדר כחולה נפש... הטיפול בחולי נפש הינו באחריות משרד הבריאות. הכוללים סל שיקום לבעלי 40% נכות נפשית.

עמ' 8 סעיף 2 – השתתפות תושבים – המחלקה עושה מאמץ גדול לגבות ממטופליה השתתפות עבור השירות הניתן עלפי הקבוע בהוראות. לעיתים ישנם משפחות שאינם משלמות על אף פניותינו הרבות אך מאידך אין לנו אפשרות לא לתת עזרה בגין אי תשלום. רשימת החייבים נמצאת במחלקה. ותועבר למחלקת גבייה.

עמ' 8 סעיף 3- שיעור השתתפות משרד הרווחה הינו 75% בלבד. דוח הנהלת החשבונות המנוהל על ידי עומר מוזן מדוח התחשבויות שמעבירה המחלקה מידי חודש וכן מפירוט הכספים המועברים לבנק דקסייה באמצעות משרד הרווחה, נראה כי נכון לפנות לעומר לצורך קבלת הבהרות על לכך.

עמ' 8, המלצות הביקורת סעיף 2 – **קיימת הפרדה ברורה** בין תשלומי התושבים לבין העברות משרד הרווחה.

עמ' 9 סעיף ד.3. - לגזור ניתנה הרשאה רק למערכת המרכבה. אין לו הרשאה על מערכת מסר. בשל חסיון מידע.

עמ' 11 – כ"א עו"ס מועדונית מתקציב פעולה.

עמ' 12 – מס המשפחות המטופלות בשירותי הרווחה – 163 תיקים.

עמ' 12- הערות הביקורת לסיכום התייחסות לסעיף 3-

תלונות תושבים וביקורת הינם דבר לגיטימי וחשוב, לצורך התייחסות אני צריכה לראות את מכתבי התלונה על מנת לבחון האם היא עניינית או שמא קנטרנית. בהחלט ייתכן כי תושב שקבל תשובה על אי זכאות בחר לפעול באופן זה. נראה לי כי למען ההגינות והאתיקה יש להפנות אליי או לגורם נטרלי את התלונה כדי שיהיה לי את הזכות לבחון אותה. או לחלופין אני מבקשת להוריד סעיף זה. אך תפעלי עלפי צו מצפונך.

עמ' 12 סעיף 4- לא ברור לי הניסוח "רוחב לב ורגישות" מחלקת הרווחה הינו גורם טיפולי וממלכתי. המחלקה עשתה ועושה מאמצים רבים להעניק שירותים ברמה ובאיכות מקצועית. הראייה הקף התקציב שכמעט הוכפל בתקופת עבודתי. מיפוי צרכי הקהילה ובניית תכניות בהתאם לכך נעשו ונעשות כל הזמן.

המחלקה עושה ותמשיך לפעול על מנת לשפר ולהעניק שירות ברמה נאותה, מונגשת ומעל הכול מקצועית ולשביעות רצון התושב.

בברכה
עו"ס נורית כחלון
מנהלת המחלקה