



דוח ביקורת שירותים חברתיים

ינואר 2023

מטרת הביקורת

- ❖ בחינת מדיניות , תכניות סיוע וסל שירותי רווחה לתושבים.
- ❖ בחינת פעילות ורמת השירות השירותים החברתיים לתושבים.
- ❖ בחינת התקנים ותקציבי השירותים החברתיים ביחס בין משרד הרווחה למועצה.
- ❖ פיתוח והכשרת העובדים.

יצוין כי רשות מקומית אשר מפרה את חובתה לספק שירותי רווחה לתושביה בהתאם לאחריותה לפי כל דין, חושפת עצמה לעתירות מצד מקבלי שירותי הרווחה אשר לא קיבלו את הטיפול המגיע להם.

חזון המחלקה

- ▶ המחלקה לשירותים חברתיים שואפת לתת ולפתח מענים לכלל תושבי המועצה מגיל לידה ועד זקנה במענים פרטניים, קבוצתיים וקהילתיים.
- ▶ המחלקה תפעל לקדם את רווחתם ולשפר את איכות חייהם של התושבים וזאת בהתאם לחזון המועצה, לנהלי משרד הרווחה וחוקי המדינה.
- ▶ עבודת המחלקה תתבצע מתוך תפיסה הוליסטית של הפרט בכל מערכות חייו ובהלימה למאפייני המגזר הכפרי.
- ▶ הביקורת מציינת התרשמותה העמוקה מפעילות צוות העובדות הסוציאליות והנהלת המחלקה במגוון התכניות והפעילויות לטובת הציבור. בנכונות ובטיפול המסור לתושבים.

תחומי סיוע ותכניות פעילות

1. בכל שנה נפתחות בממוצע כ-2 תכניות חדשות שאינן מתקצבות בתקציב השוטף. הדבר מחייב שינוי בסדרי עדיפויות פנימיים תוך חשיבה שהאיזון התקציבי יתקיים בסוף שנה.
2. הביקורת מציינת כי, גם כשאין איזון ויש צורך, המועצה מגבה את המחלקה ומשלימה המימון.
3. הצרכים של התושבים עולים ומתחייבת עליה ברמת השירות. המשמעות, פתיחת תכניות נוספות וייעודיות כאינטרס של המועצה לתמיכה בתושבים .
4. הביקורת סבורה כי, יש לקיים חשיפה לציבור ולהנהלת הקהילות לרמת ואיכות השירות הניתנים לתושבים, ההיקף תקציבי, הפעילויות והתמיכות המקצועיות וכלל תכניות הסיוע.
5. הביקורת ממליצה לפרסם באתר המועצה את מגוון הפעילויות והתכניות של שירותי הרווחה במועצה

תקנים וכוח אדם

1) קיימת בעיית גיוס עו"סיות למועצה ובכלל, עקב העומס המקצועי ופערים בתנאי העסקה.

2) בעיית מיצוי התקנים האפשריים לפתיחה וניצול הפרויקטים החברתיים.

3) ראש צוות, משנה מהותית נהלי עבודה, ליווי, חניכה ופיקוח על עו"סיות המרחביות ומאפשרת למנהלת המחלקה פעילויות נוספות בתחום הניהול.

4) קיים עומס כבד במספר המטופלים על צוות העובדות, נוצרת מציאות של עבודה בשעות הערב והלילה, דבר הפוגע ביוזמות ופיתוח תכניות עתידיות, זמן חשיבה, תכנון ומענים מקצועיים.

5) שיעור הגידול הממוצע במשרות מחלקת הרווחה :

➡ בשנת 2012 היו 6 עו"סיות לכ-10,000 תושבים.

➡ בשנת 2022 קיימות 13 עו"סיות (תקנים חלקיים) לכ-14,000 תושבים.

פיתוח ושימור עובדים

- א- מצוקת משרדים במחלקת הרווחה. בכל משרד 2 עו"סיות, דבר המשפיע על קבלת קהל ורמת שירות ופרטיות לפונים.
- ב- מצוקת המשרדים לעובדות פוגעת בהרמוניה המחלקתית, בליווי והתמיכה של העובדות ויוצר מצב של חוסר שייכות לעובדות שאינן פועלות בצוות המחלקה פיזית. חלקן נוטות לעזוב עקב חוסר השייכות.
- ג- אין מרחבי עבודה לפגישות בפרטיות עם הלקוחות ולישיבות מקצועיות לכלל הצוות, נפגעת רמת ואיכות השירות.
- ד- הביקורת ממליצה לקדם תכנית בינוי למחלקת הרווחה בפרט ולמשרדי המועצה בכלל, כתפיסת שירות לתושב.
- ה- יש לשמר מסלול הכשרה ופיתוח מקצועי של העובדים מתוך הבנה שקידומם מאפשר מתן שירות מקצועי יותר לתושבים, ובנוסף משמר את העובדים במועצה.
- ו- יש להגדיר לכל עובדת חבילת אחזקת רכב ומכסת ק"מ.

ניהול תקציבי

קיימת בקרה חלקית אחר קבלת החזרים ממשרד הרווחה בגין כ"א כגון: הליכי הדיווח למשרד הרווחה, תכניות, דרגות, גמולים, בדיקת חריגים, קביעת לוח זמנים וקיום בקרות על החזרים וגביית השתתפות עצמית.

➤ מהביקורת עולה כי, החשבת במחלקת החינוך, אינה עוסקת בניהול ובבקרות התקציב של מחלקת הרווחה.

➤ לדעת הביקורת, קיימת מורכבות כספית וניהולית בכלל פעילויות הרווחה. לאור זאת נדרשת פונקציה כלכלית (בחלקיות משרה) לביצוע בקרה ובחינת העלויות והמימון לתכניות השונות.

➤ הביקורת ממליצה, למנות חשבת מקצועית למחלקת הרווחה שתנהל, תבחן ותבדוק כלל הפעולות החשבונאיות מול כלל הגורמים המעורבים.

ביטחון ואבטחת עובדים

א- בניין המועצה הושלמה מערכת האבטחה כמתחייב.

ב- לאור האיומים והתקיפות שאירעו במחלקות הרווחה ובמוסדות בהם הותקפו עובדות סוציאליות, נתן משרד הרווחה תקן לשומרת/ מאבטחת למחלקה. המאבטחת הוצבה בכניסה לבניין המועצה ומתאמת כל ביקור הלקוחות במחלקה.

ג- המאבטחת לא נמצאת בפועל במחלקה בזמן הביקורים. לדעת הביקורת, יש להגדיר המקרים / הלקוחות בהם המאבטחת תהיה נוכחת במחלקה לאורך כל זמן הביקור.

ד- לא קיימת חבילת הגנה לעובדות בניין מענה כפי שמתחייב מהנחיות משרד הרווחה.

גילאור

- ❖ כ-350 מתושבי המועצה זכאים לגמלת סיעוד, כאשר מתוכם רק 55 מגיעים לגילאור.
- ❖ יש לפעול לשיווק גילאור לתושבים והבאתם לקבלת שירות מיטבי ואיכותי.
- ❖ לאור רמת הפנסיה שמקבלים חברי הקיבוצים, מרבית התושבים שמגיעים לגיל פרישה אינם זכאים להשמת רווחה.
- ❖ יש לבחון סבסוד הפעילות לכלל התושבים ולא רק באמצעות השמות רווחה לנזקקים.
- ❖ מומלץ לקדם דיון לגבי מדיניות הטיפול באזרחים ותיקים והתמיכה בקידום הזדקנות

מיטבית במועצה.

ישובים

- (1) אוכלוסיית הוותיקים ביישובים עולה במספרים משמעותיים מידי שנה. המשמעות מכך להנהלות היישובים ולגורמי הרווחה במועצה, שנדרשת חשיבה ומענים לפעילויות הגיל השלישי ביישובים ובמסגרות המועצה.
- (2) אוכלוסיית הגיל השלישי, מהווה אחוז משמעותי מתושבי המועצה ונדרשת חשיבה אסטרטגית בנושא.
- (3) שיח ושת"פ בין העו"סית המרחבית להנהלת הקהילה והגורמים הרפואיים ביישוב, הם הבסיס להצלחת השירות והמענה הראוי למשפחות.
- (4) הנהלת הקהילה ביישובים נדרשת להעמיד לרשות העו"סית המרחבית, משרד לקבלת קהל ומתן שירות לתושבים. מהביקורת עולה כי, לא בכל היישובים קיים משרד ראוי לנושא.

המלצות

1. נדרשת בקרה מקצועית קבועה של חשבת למחלקה.
2. יש לקדם תכנית בינוי למחלקת הרווחה כתפיסת שירות לתושב.
3. יש להגדיר נהלי טיפול בכספי לקוחות במחלקת הגביה.
4. יש לקדם מסלול הכשרה ופיתוח מקצועי של העובדים מתוך הבנה שקידום מאפשר מתן שירות מקצועי יותר לתושבים, ובנוסף משמר את העובדים במועצה.
5. יש לפרסם באתר המועצה מגוון הפעילויות והתכניות של שירותי הרווחה במועצה וביישובים.
6. לקדם דיון לגבי מדיניות הטיפול באזרחים ותיקים והתמיכה בקידום הזדקנות מיטבית במועצה.
7. לקיים חבילת הגנה לעובדות בבניין מענה כפי שמתחייב מהנחיות משרד הרווחה.