

אצל חינוך וקהילה – אח' הרווחה

עדכון מס': 5	מס' ההוראה: 5.5.2.1	שם הוראה: עבודת העו"ס והעו"ז במחלקת הרווחה	
מתוך: 4	דף מס': 1	תאריך עדכון: 1.12.10	תאריך הוראה קודם: 28.11.05

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה לתאר את סדרי הטיפול בפניות תושבים לקבלת סיוע חומרי ולהגדיר את תפקידם של העו"ס והעו"ז בשלבים השונים בתהליך.

2. הגדרות

- 2.1** **עובדת סוציאלית (עו"ס)** – מסייעת במתן טיפול למשפחה בכל תחום נדרש.
- 2.2** **עובדת זכאות** – אחראית על הטיפול המנהלי בטפסים השונים שצריכים להיכלל בתיק וכן אחראית לבדיקת זכאות בכל בקשה לסיוע חומרי בהתאם למפורט בתע"ס (מסמך ישים 1).
- 2.3** **תע"ס** – תקנון עובדים סוציאליים.
- 2.4** **נזקקות** – מתבססת על מבחן הצורך בשרות ונקבעת ע"י עו"ס המחלקה לפי קריטריונים מקצועיים.
- 2.5** **זכאות** – מתייחסת למבחן ההכנסה ולגובה ההשתתפות העצמית בהתאם להכנסה לנפש. הזכאות נקבעת ע"י עובד מינהל וזכאות הקובע סכומי השתתפות המשפחה ומבצע.

3. תוכן ההוראה

- 3.1** הטיפול בפניה יזומה של תושב/ משפחה למחלקת הרווחה ייעשה כמפורט בהוראת עבודה מספר 5.5.2.4 – חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות (מסמך ישים 2).
- 3.2** עו"ס הפותחת תיק חדש לפונה צריכה לוודא הימצאותם של המסמכים הבאים:
 - 3.2.1** טופס נתוני יסוד (מסמך ישים 3)
 - 3.2.2** טופס ויתור על סודיות (מסמך ישים 4)
 - 3.2.3** טופס פניה והצהרה (מסמך ישים 5) – יש להקפיד על פירוט מהות הנזקקות
 - 3.2.4** צילום תעודות הזהות של אחד מבני הזוג וספח של בן הזוג והילדים.

פניה לקבלת סיוע חומרי:

- 3.3** פונה המבקש לקבל סיוע חומרי ימלא טופס פניה והצהרה. באחריות העו"ס המטפלת לדאוג להעברת הטופס לידי הפונה.

אצל חינוך וקהילה – אח' הרווחה

עדכון מס': 5	מס' ההוראה: 5.5.2.1	שם הוראה: עבודת העו"ס והעו"ז במחלקת הרווחה	
מתוך: 4	דף מס': 2	תאריך עדכון: 1.12.10	תאריך הוראה קודם: 28.11.05

3.3.1. במידה ופנייתו של התושב תיעשה באותה שנה בה מילא וחתם על ההצהרה, ניתן למסור לידיו את הטופס הקיים ולבקשו למלא גם את בקשת הסיוע הנוכחית.

3.3.2. במידה ופנייתו תיעשה בכל שנה אחרת, נדרש למלא טופס חדש.

3.4. עם קבלת הטופס, העו"ס המטפלת תבדוק את נזקקות הפונה.

3.4.1. במידה והעו"ס תמצא שאין נזקקות, תרשום זאת על גבי טופס הפניה ותשלח מכתב תשובה לפונה. יש לשלוח את המכתב בדואר רשום.

3.4.2. במידה והעו"ס תמצא כי הפונה הנו נזקק – תרשום את נזקקות המשפחה על גבי טופס פניה והצהרה, תחתום ותעביר לעו"ז, בצירוף התיק, להמשך טיפול.

3.4.3. כשהבקשה היא לסיוע שאין בו השתתפות פונה – תשלח העו"ס תשובה מפורטת לפונה. במידה והבקשה אושרה – יש לפרט בתשובה את תקופת הזמן ואת סך השעות המאושרות.

מתן זכאות לפונה:

3.5. בכל אחד מן המקרים הבאים על העו"ז ליידע את הפונה כי עליו להוסיף לבקשה את המסמכים הבאים,

3.5.1. שכירים –

3.5.1.1. השמת ילדים במוסדות: אישורי הכנסה של חודשים מרץ – אפריל של שני בי הזוג .

3.5.1.2. כל בקשה אחרת, ובכלל זה, רכישת ציוד, ביגוד, סייעת במעון, ריפוי שיניים, מכשירים רפואיים, עזרה ביתית, ספרי לימוד, צעצועים, הסעות ועוד: אישורי הכנסה של שני בני הזוג לגבי שלושת החודשים האחרונים שקדמו להגשת הבקשה.

3.5.2. **עצמאים עובדים** - אישור שומה ממס הכנסה על שנת המס הקודמת.

3.5.3. **מובטלים** - אישור מביטוח לאומי על קבלת דמי אבטלה. במידה ואין – יש להמציא דפי חשבון מהבנק.

3.5.4. **פושטי רגל** – אישור מבית המשפט או הוצאה לפועל על פשיטת רגל.

3.5.5. **אישה בחופשת לידה** – אישור מביטוח לאומי על קבלת דמי לידה.

3.5.6. **גרוש/גרושה, פרוד/ה** – תשלום דמי מזונות נכלל בהכנסה/הוצאה. (במקרים שלא ניתן להמציא את האישורים הנדרשים, הפונה יצהיר בכתב על כך).

3.6. לא תטופל פניה ללא צירוף המסמכים הנדרשים המפורטים לעיל.

אצל חינוך וקהילה – אח' הרווחה

עדכון מס': 5	מס' ההוראה: 5.5.2.1	שם הוראה: עבודת העו"ס והעו"ז במחלקת הרווחה	
מתוך: 4	דף מס': 3	תאריך עדכון: 1.12.10	תאריך הוראה קודם: 28.11.05

- 3.7.** במקרה וחסרים מסמכים תימסר הודעה טלפונית לפונה תוך 3 ימי עבודה מיום ההגשה.
- 3.8.** על העו"ז ליידע את הפונה, כי מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים, יימשך הטיפול בבקשתו כמפורט:
- 3.8.1.** במקרה של השמה למסגרת – לא יותר מעשרה ימי עבודה.
- 3.8.2.** במקרים אחרים – לא יותר מעשרים ימי עבודה.
- 3.8.3.** במקרים מיוחדים יוקדם/יעוכב הטיפול באישור מנהלת המחלקה.
- 3.9.** במידה ובמהלך הטיפול בבקשת הזכאות, מסתבר לעו"ז כי הטיפול עלול להתעכב, וזאת בשל מעורבותם של גורמים החיצוניים למועצה, עליה לשלוח מכתב לתושב המיידעו על העיכוב בטיפול בבקשתו.
- 3.10.** עו"ז תמלא טופס חישוב החלטה (מסמך ישים 6) על סמך המסמכים שהוגשו לבקשה, תחתום ותחתים את מנהלת המחלקה.
- 3.11.** עו"ז תוציא מכתב תשובה לפונה (מסמך ישים 7) ותשלח אותו בדואר (במקרה הצורך ישלח גם העתק למחלקת הגביה). העתק של מכתב התשובה יימסר לידי העו"ס לתיוק בתיק הפונה.
- 3.12.** בכל מקרה עו"ס לא תיתן תשובה בעל פה לפונה לגבי ההחלטה בדבר בקשתו לסיוע חומרי, טרם שליחת מכתב התשובה.
- 3.13.** במידה ולפונה יהיו בירורים לגבי סכום הזכאות שנקבע לו, אלו ייעשו מול העו"ז.
- 3.13.1.** במקרים בהם העו"ס תזדקק למידע נוסף, עליה לפנות לעו"ז, ולא בנוכחות הפונה.
- 3.14.** במידה ותשובת העו"ז לא תהיה לשביעות רצונו של הפונה, יוכל הפונה לפנות לוועדת ערר של משרד העבודה והרווחה כמצוין במכתב בתשובה.
- 3.15.** בוועדת ערר יופיעו העו"ז ו/או העו"ס, על פי קריאת הועדה.
- 3.16.** כל סיוע חומרי, הכולל השתתפות הפונה ונדרשת חתימת גובר, יתבצע רק לאחר הסדר התשלומים ע"י הפונה.

4. אחריות ביצוע

4.1. עו"ס המטפלת.

4.2. עו"ז במחלקה.

אצל חינוך וקהילה – אח' הרווחה

שם הוראה: עבודת העו"ס והעו"ז במחלקת הרווחה	מס' ההוראה: 5.5.2.1	עדכון מס': 5	
תאריך הוראה קודם: 28.11.05	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 4	מתוך: 4

5. מסמכים ישימים

- .5.1 מסמך ישים 1 - תע"ס.
- .5.2 מסמך ישים 2 - הוראת עבודה מספר 5.5.2.4 – חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות
- .5.3 מסמך ישים 3 - טופס נתוני יסוד
- .5.4 מסמך ישים 4 - טופס ויתור על סודיות
- .5.5 מסמך ישים 5 - טופס פניה והצהרה
- .5.6 מסמך ישים 6 - טופס חישוב החלטה
- .5.7 מסמך ישים 7 – מכתב תשובה לפונה

6. נספחים

- .6.1 א.מ.ל.

7. תפוצה

- .7.1 ראש המועצה המקומית.
- .7.2 מנכ"ל המועצה.
- .7.3 מנהלת מחלקת הרווחה
- .7.4 מנהל אגף חינוך וקהילה.
- .7.5 עובדי הרווחה

תפקיד: מנהלת מחלקת הרווחה	כותב ההוראה: נטע לביא, עו"ס
תפקיד: מנהלת אגף חינוך וקהילה	מאשר ההוראה: אופירה ביטון