

שם הוראה: חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות	מס' ההוראה: 5.5.2.4	עדכון מס': 6
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 1
מתוך: 3		

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה להגדיר שיטה לחלוקת התיקים בין העו"ס במחלקה לשירותים חברתיים וכן להגדיר את אופן הטיפול בפניות חדשות המגיעות למחלקה.

2. הגדרות

2.1 א.מ.ל

3. תוכן ההוראה

חלוקת תיקים קיימים:

3.1 חלוקת תיקים קיימים בין העו"ס במחלקה תיעשה על פי קריטריונים של אזור מגורים, בתי ספר ומהות הפניה.

3.1.1 משפחות שלהם ילדים בבית ספר יטופלו אצל העו"ס שמונתה להיות אחראית על בית הספר בו לומד/ים ילד/י המשפחה הנדונה, אלא אם סוכס אחרת.

3.1.2 משפחות שלהם אין ילדים בבית ספר יועברו לטיפול על פי אזור מגוריהם.

3.1.3 בחלק מהמקרים, חלוקת התיקים תיעשה על פי קריטריון אחר, למשל אוכלוסיית הקשישים.

3.2 בכל מקרה, מנהלת מחלקת הרווחה היא האחראית לקביעת הקריטריון על פיו יחולקו התיקים ו/או להעברת הטיפול בתיקים המיוחדים.

3.3 רשימת כל המשפחות אשר בטיפול המחלקה נמצאת בתוכנת "אורות" המותקנת בכל מחשבי המחלקה.

הטיפול בפניות חדשות:

3.4 כל עובד במחלקת הרווחה יכול לקבל פניות חדשות. פניה חדשה תירשם ביומן הודעות ממוחשב, תוך ציון הפרטים הבאים:

3.4.1 שם הפונה

3.4.2 כתובת וטלפון

3.4.3 בה"ס

3.4.4 מהות הפניה.

שם הוראה: חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות	מס' ההוראה: 5.5.2.4	עדכון מס': 6
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 2
		מתוך: 3

- 3.5. מקבל הפניה יידע את המשפחה, כי עו"ס תיצור עמם קשר בתוך מספר ימים.
- 3.6. העו"ס שבה"ס/אזור המגורים/מהות הפניה הנו בטיפול תתקשר לפונה בתוך 3 ימי עבודה על מנת לתאם עמם מועד לקיום הפגישה הראשונה.
- 3.6.1. במידה ויתברר כבר בשיחת הטלפון הראשונית, שהמקרה מתאים לטיפול של עו"ס אחרת במחלקה, יוזמן הפונה לפגישה ראשונה עם העו"ס המטפלת.
- 3.7. במקרים דחופים, הסיוע הראשוני למשפחה יינתן על ידי העו"ס הנמצאת במחלקה.
- 3.8. פניות שדורשות טיפול חד פעמי ייכנסו לרשימת המטופלים, ויצוין כי החומר מתויק בתיק חד-פעמי.
- 3.9. מקרים דחופים מחוץ לשעות העבודה יטופלו עפ"י תורנות חירום שתקבע מנהלת המחלקה.

4. אחריות ביצוע

- 4.1. מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים .
- 4.2. מזכירת המחלקה.
- 4.3. עו"ס

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

6. נספחים

א.מ.ל.



אגף חינוך וקהילה - אח' לשירותים חברתיים

שם הוראה: חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות	מס' ההוראה: 5.5.2.4	עדכון מס': 6
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 3
מתוך: 3		

7. תפוצה

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

כותב ההוראה: נטע לביא, עו"ס	תפקיד: מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים
מאשר ההוראה: אופירה ביטון	תפקיד: מנהלת אגף חינוך וקהילה