

<b>שם הוראה:</b> עבודת העו"ס והעו"ז במחלקה לשירותים חברתיים	<b>מס' ההוראה:</b> 5.5.2.1	<b>עדכון מס':</b> 6
<b>תאריך הוראה קודם:</b> 1.12.10	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.18	<b>דף מס':</b> 1
<b>מתוך:</b> 4		

**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 זכאות 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.

<b>שם הוראה:</b> עבודת העו"ס והעו"ז במחלקה לשירותים חברתיים	<b>מס' ההוראה:</b> 5.5.2.1	<b>עדכון מס':</b> 6
<b>תאריך הוראה קודם:</b> 1.12.10	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.18	<b>דף מס':</b> 2
<b>מתוך:</b> 4		

- 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).

<b>שם הוראה:</b> עבודת העו"ס והעו"ז במחלקה לשירותים חברתיים	<b>מס' ההוראה:</b> 5.5.2.1	<b>עדכון מס':</b> 6
<b>תאריך הוראה קודם:</b> 1.12.10	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.18	<b>דף מס':</b> 3
		<b>מתוך:</b> 4

- 3.6. לא תטופל פניה ללא צירוף המסמכים הנדרשים המפורטים לעיל.
- 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 לשיעור רצונו של הפונה, יוכל הפונה לפנות לועדת ערר של משרד העבודה והרווחה כמצוין במכתב בתשובה.
- 3.15. בועדת 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.



## אצל חינוך וקהילה – אח' לשירותים חברתיים

שם הוראה: עבודת העו"ס והעו"ז במחלקה לשירותים חברתיים	מס' ההוראה: 5.5.2.1	עדכון מס': 6
תאריך הוראה קודם: 1.12.10	תאריך עדכון: 1.11.18	דף מס': 4
		מתוך: 4

### 4. אחריות ביצוע

4.1. עו"ס המטפלת.

4.2. עו"ז במחלקה.

### 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 המחלקה לשירותים חברתיים

7.4. מנהל אגף חינוך וקהילה.

7.5. עובדי הרווחה

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