

ש"י"ל

שורות יעוץ
לאזרח

ממצאים עיקריים

1. קיים מוקד מידע של משרד הרווחה 118 או 1-800-50-60-60 בנושאי ילדים בסיכון ונים מוכות.
2. קיים מענה טלפוני ברפואה פרטית, קיים מידע ייחודי לנזקקים.
3. קיים אתר אינטרנט שי"ל מתורגם לרוסית וערבית.
4. שרות יעוץ לאזרח מטפלת גם בגישור.
5. קיים קשר עם הביטוח הלאומי בצפת *5060.
6. קיים פרויקט "שכר מצווה" זהו קשר בין לשכת עורכי הדין לשי"ל.
7. קיים טיפול בפניות ניצולי שואה.
8. קיים טיפול בעולים.
9. בשנת 2011 טופלו כ-2044 מקרים.

סיכום והמלצות:

לשכת שי"ל בעיר קריית-שמונה היא מהווה צומת זרכים חשובה בטיפול באזרח כמעט בכל נושא. לשכת המבקר נמצאת בקשר מתמיד ומתעדכנת ונעזרת במחוז ובלשכה המקומית בכל הנושאים, חוק ומשפט, אפילו מילוי טפסים, ענייני עבודה, עניינים אישיים, שירותי רווחה.

המלצות:

1. לשכת הביקורת ממליצה כי אחת לשנה יינתן דוח למועצת העיר.
2. הביקורת ממליצה כי שיתוף הפעולה בין המוקד העירוני יועמק.

שרות יעוץ לאזרח

תחנת שי"ל קריית שמונה שהוקמה בשנת 1992 פועלת בשיתוף פעולה בין משרד הרווחה והשירותים החברתיים ועיריית קריית-שמונה ובשנים האחרונות גם במעורבות העמותה לרווחת המשפחה.

התחנה בקריית שמונה נחשבת כאחת התחנות המובילות בשירות ולה מספר פניות גבוה, שעמד השנה על 2,044.

פונים רבים מגיעים לתחנה במגוון בעיות ומקבלים הכוונה ויעוץ לשם מימוש זכויותיהם, סיוע ביצירת קשרים עם הממסד וקיצור הליכי בירוקרטיה, וכן עומד לרשותם מאגר המידע של השירות בנושאים שונים.

בתחנה ניתן ייעוץ טרום משפטי על-ידי עורך דין וסטודנטים למשפטים, במסגרת הפרוייקט המשותף של שי"ל עם המכללות למשפטים.

תחנות שי"ל במחוז עובדות בשיתוף פעולה הדוק ביניהן ונעזרות זו בזו במידע והתייעצות לצורך מענה לקהל הפונים. תחנות רבות במחוז הצפון הן חדשות והן הוותיקות נעזרות בידע הרב שמר עמירם פרס מנהל. תחנת שי"ל קריית שמונה צבר עם השנים בתחומים שונים, דבר שמלמד על איכות העשייה למען תושבי העיר.

עמירם פרס, מנהל התחנה, ממשיך בעבודתו כבר השנה השביעית לאחר פרישתו לגמלאות באותה מתכונת כבעבר, ומשקיע שעות רבות בעבודה, גם מעבר לשעות הקבלה המקובלות בשירות.

טבלת התפלגות תחומי פניות (איחוד נושאים) לשי"ל קריית-שמונה בשנת 2011

<u>אחוזים</u>	<u>סה"כ</u>	<u>תחום הפניות (איחוד נושאים)</u>
26.22	536	חוק ומשפט
17.91	366	מילוי טפסים וכתובת מכתבים
8.56	175	צרכנות
7.14	146	אגרות ומיסים
7	143	עניינים אישיים בנוסף לעניינים במשפחה כולל -מידע וזכויות ניצולי שואה - תעודת אזרח ותיק
6.75	138	ענייני דיור כולל: תרבות הדיור(78) שיכון (37), שכירות (23)
6.21	127	ענייני העירייה ומיסיה
5.38	110	ענייני עבודה כולל: יחסי עבודה (88) תעסוקה (17) פגיעה בעבודה (5)
3.28	67	ענייני משרד הפנים
3.23	66	ענייני בריאות
3.03	62	ענייני הביטוח הלאומי כולל: טפסי הביטוח הלאומי(33) ב.ל. - נכות כללית(15) הבטחת הכנסה ושירותי הרווחה - שירותי רווחה (10)
5.28	108	שונות
100	2,044	סה"כ

רקע:

שי"ל הינו שירות ממלכתי ציבורי במסגרת האגף לתפקידים מיוחדים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים אשר פועל בשיתוף פעולה עם גורמים ברשות המקומית.

מטרת השירות:

- לכוון האזרח ולהפנותו לכתובת הנכונה לפתרון בעיותיו.
- לעזור לאזרח להתמצא בסבך הבירוקרטיה.
- להעמיד לרשות האזרח מאגר מידע על זכויות וחובות, חוקים ותקנות, מוסדות וארגונים.
- לרכז אינפורמציה כללית על מחסור בשירותים ובתקנות, על שירותים לקויים ומפגעים ולדאוג להעברת מידע זה לכתובת הנכונה לשם טיפול מתאים.

אוכלוסיית היעד:

השירות הינו אוניברסלי וניתן לכל אזרח פונה, בכל תחום, בסודיות ובחנם. קבוצות אוכלוסייה שונות בעלות צרכים מיוחדים זוכות לשירות המתואם להן (כגון עולים, ניצולי שואה).

מתכונת הפעלת השירות:

מבוססת על שיתוף עם הרשות המקומית או גורם ציבורי אחר בישוב (כגון מתנ"סים, ארגונים וולנטריים וכו'). הפעילות מתבצעת ברמה המקומית בתחנת שי"ל על-ידי מספר מצומצם של מנהלים/ות בשכר ומספר גדול של מתנדבים. (מסי תחנות פועלות רק בהתנדבות) ברמה המחוזית – 3 מפקחים/ות וברמה הארצית – הנהלת השירות והנהלת האגף.

תפקיד מנהל/ת תחנת שי"ל:

- לתת ייעוץ בהתאם למטרות השירות המוזכרות לעיל.
- לנהל את התחנה, למלא רישום פניות יומי ואחת לחודש דף סטטיסטי חודשי לפי נושאי הפניות המתבסס על היומן.
- לגייס מתנדבים, לדאוג לקידומם ולהכשרתם השוטפת.
- לדאוג ליצירת קשרים והמשכיותם עם כל הגורמים והגופים בישוב אשר עוסקים ברווחת הפרט.
- לדאוג להפצת ידע על שי"ל, להיות מעורבת בכל הקורה בישוב, להופיע על במות, בפני חוגים, מועדונים, וועדי בתים, שכונות ופורומים שונים, בהרצאות ובמתן תשובות לשאלות.
- לשם עדכון עצמי מתמיד, להיות ערה לכל פרסום על חוקים ותקנות, שינויים בהם או בארגונים וכתובתם. לדאוג שהתחנה תהיה משובצת בין נמנעי מידע מופץ של אותם ארגונים.
- להיכנס לאתר שי"ל באינטרנט ולהיות פעיל בו.

שי"ל קריית-שמונה

מס' מקרי פניות שטופלו בתחנת שי"ל קריית-שמונה בשנת 2011

1. עזרה וטיפול בקבלת צו ירושה

פנתה אל שי"ל קריית שמונה אישה המתקשה בשפה העברית שהתאלמנה מס' שבועות קודם לכן. בעלה לא השאיר אחריו צוואה ולא היה לה מושג מה החליכים שעליה לעשות.

בשי"ל הועבר לה כל המידע וההנחיות בכדי לפתור את הצד החוקי, הסבירו לה אילו מסמכים עליה להמציא, טיפלו במילוי טפסי הבקשה לרשם לענייני ירושה ובהגשת הבקשה לאחר צירוף כל המסמכים.

הטיפול התמשך ומשי"ל היו בקשר שוטף עם משרד הרשמת על צו הירושה ועם הפונה עד שהגיע צו הירושה לבית הפונה.

2. מידע שלא הועבר עם פתיחת חשבון בבנק וגרר חיוב שלא כמובטח

אשה המועסקת במוסד ציבורי פנתה אל שי"ל וסיפרה, שהוצע לוועד העובדים במקום עבודתה לפתוח חשבון בבנק מסוים, בהבטחה שהעובדים ייהנו מריבית נמוכה להלוואות שתוענקנה להם.

האישה פתחה חשבון שנוהל מס' חודשים בצורה מסודרת, אך לאחר אותה תקופה התברר לה שחויבה בריבית מלאה ללא ההטבה שהובטחה עם פתיחה החשבון.

כשפנתה לסניף הבנק המקומי לבירור הנושא, נמסר לה שאינה זכאית להטבה, עקב העובדה שהשימוש שלה בכרטיס האשראי שהונפק לה, אינו מגיע לסכום מסויים מידי חודש. לא הועילו טענותיה שהדבר לא נאמר לה כאשר פתחה את החשבון, וכל פניותיה בעניין להנהלת הסניף ולפניות הציבור של הבנק נדחו.

בשי"ל הכינו עבודה תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות כנגד הבנק בדרישה שהבנק יחזיר את הריבית שחייב אותה וכן שיפצה אותה על הוצאות שונות שנגרמו לה עקב חוסר המידע עם פתיחת החשבון.

3. פניה להחזר תשלומים ממכללה עקב לימודים שלא מומשו

הגיעה אל שי"ל קריית שמונה אישה שנרשמה ללימודים במכללה בחיפה, אך לא יכולה הייתה לממש את תוכניתה ללמוד עקב היותה בתחילת הריונה.

היא פנתה למכללה והסבירה שעקב הריונה אינה מסוגלת לעמוד בנסיעות תכופות וארוכות, ולפיכך בקשה לבטל את לימודיה ולקבל החזר כספי לתשלומים ששילמה על חשבון לימודיה העתידיים. המכללה סירבה להיענות לבקשתה.

בשי"ל בדקו את חזוה ההרשמה והסתבר שמופיע שם חיוב על סך 100 ₪ כדמי ביטול ההרשמה. משי"ל נערכו פניות בעניין, הן טלפונית עם נציגת המכללה והן הוצאת מכתב בנדון.