

ביקור סדיר

1. כללי

חוק לימוד חובה, תש"ט-1949 (להלן: "חוק לימוד חובה") קובע כדלקמן:

"חינוך חובה פירושו - לימוד המיועד לילדים ולנערים והניתן בחמש עשרה שנות לימוד, מהן שלוש בגן ילדים בגיל 3 עד 5 ועד בכלל, ושתיים עשרה שנות לימוד, בכיתות א' עד י"ב, לילדים ולנערים."

במועד בו נחקק החוק נקבעה תקופת לימוד חובה בכיתות א-ח (בית ספר יסודי). בשנת 1984 תוקן החוק ונקבע בו שחינוך החובה יחל מגיל שלוש ובשנת 2007 הוארכה תקופת לימוד חובה עד לסיום כיתה י"ב. עם זאת בפועל, התיקונים טרם ייושמו במלואם בשל סיבות תקציביות, ובפועל מיושם החוק החל בין הגילאים 5 עד 16 למעט יישום חלקי אשר מתבצע באמצעות צוים, המוצאים מעת לעת ומפרטים את היישובים בהם יוחל החוק.

על אכיפת חוק לימוד חובה ממונים עובדים באגף החינוך הנקראים "קציני ביקור סדיר" (להלן: "קב"סים").

הקב"סים הם הגורם המקצועי מטעם משרד החינוך אשר פועל ומועסק ברשות המקומית כדי להבטיח ביקור סדיר של תלמידים בבתי הספר על פי חוק לימוד חובה, כמו כן, על הקב"סים לקיים תהליכי פיקוח והנחייה לשם מניעת נשירה תלמידים.

נספח ד' לחוזר מנכ"ל מיוחד ז' (תשנ"ה) 12/1994 - "מניעת נשירה - הגברת כוח ההתמדה וההצלחה של התלמידים בבית הספר" של משרד החינוך (להלן: "חוזר מניעת נשירה") מסדיר את תחומי אחריותו של קצין הביקור הסדיר אשר נחלקים למספר פעולות עיקריות: **איתור** תלמידים בעלי בעיות ביקור סדיר; **טיפול** באותם תלמידים באמצעים שונים, כגון: ביקור בבית משפחת התלמיד, קבלת מידע ממחנך הכיתה, מחברי הצוות הבין מקצועי ומנהל בית הספר לשם קבלת פרטים על התלמיד

ולשם תיאום הטיפול בו, השתתפות בישיבות הצוות הבין מקצועי הנערכות בענייניו של התלמיד; מעקב על כל פעולה שבוצעה במסגרת הטיפול בענייניו של התלמיד, כגון ביקור בית, שיחה עם מחנך הכיתה וכיו"ב ודיווח חודשי למשרד החינוך באשר לתלמידים המטופלים והפעולות שבוצעו בעניינם.

במסגרת אגף החינוך בעיריית כפר סבא (להלן: "העירייה") מועסקים 3 קב"סים, במטרה ליישם את חוק לימוד חובה, למנוע נשירה מבתי הספר ולשלב מחדש תלמידים שנשרו ממערכת החינוך. הטיפול מבוצע בעקבות פניות ממסגרות החינוך וכן פניות של הורים וגורמים נוספים והוא משלב עבודה עם צוות בית הספר, השירות הפסיכולוגי החינוכי, שירותי הרווחה, שירותי המבחן ועוד.

2. מטרת הביקורת

מטרת הביקורת הינה לבחון את פעילות הקב"סים בשנים תשי"ע ותשע"א (עד למועד

כתיבת דו"ח זה) מן ההיבטים הבאים :

2.1 מבנה ארגוני ותחומי אחריות;

2.2 קיום תקינה מתאימה;

2.3 התקשרות חוזית עם משרד החינוך;

2.4 בחינת החזרים ממשרד החינוך;

2.5 עבודת הקב"סים ודיווחיהם :

2.5.1 אופן עבודת הקב"סים;

2.5.2 דיווחי הקב"סים למשרד החינוך;

2.5.3 ניהול תיקים אישיים;

2.5.4 ריבוי מטלות;

2.5.5 פיקוח ובקרה מקצועיים על עבודת הקב"סים.

2.6 ממשקי עבודה בין הקב"סים לבין מחלקת רווחה;

2.7 תוכניות למניעת נשירה בקרב תלמידים בסיכון.

3. מתודולוגיה

במהלך הביקורת התקיימו פגישות עם מנהל אגף החינוך, סגנית מנהל אגף החינוך, מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מזרח באגף הרווחה, חשבת אגף החינוך וכן שלושת הקב"סים המועסקים בעירייה.

הביקורת ערכה ניתוח של קבצים המכילים את פרטי התלמידים המטופלים על ידי כל אחד מהקב"סים נכון למועד כתיבת דו"ח זה (להלן: **"קבצי תלמידים מטופלים"**). הקבצים הכילו בין היתר את השדות הבאים: שם הקב"ס המטפל, שם התלמיד, תעודת זהות של התלמיד, כתובת התלמיד, בית ספר, תאריך דיווח אחרון, מצב (לומד עם תוכנית לימוד מיוחדות, לומד עם בעיות בי"ס וכיו"ב).

הביקורת ערכה מדגם של 5 מתוך 17 תלמידים "חסרי סטאטוס לימוד עדכני" שהופיעו ברשימות האיתור שנשלחו על ידי משרד החינוך לשם בחינת פעולות האיתור שביצעו הקב"סים בעניינם וכן לשם בחינת אופן העברת הדיווחים למשרד החינוך.

לביקורת נמסרו המסמכים הבאים: פירוט דרגות הקב"סים והיקפי המשרות שלהם מאגף משאבי אנוש, נתוני זכאות לתקני קב"ס ממשרד החינוך, כרטיסי הנהלת חשבונות של תשלומי שכר לקב"סים וקבלת החזרים ממשרד החינוך בגין העסקת הקב"סים, קבצי תלמידים מטופלים על ידי כל אחד מהקב"סים, דוחות אישיים של תלמידים מטופלים, אישורים ממשרד החינוך על קבלת הדיווחים החודשים של הקב"סים, רשימות תלמידים לאיתור והנחיות משרד החינוך באשר לפעולות האיתור הנדרשות וכן מסמכים רלוונטיים נוספים.

הביקורת מודה למנהל אגף החינוך, לסגניתו ולקב"סים על שיתוף הפעולה.

4. ממצאי הביקורת

4.1 מבנה ארגוני ותחומי אחריות

בעיריית מועסקים נכון למועד הביקורת 3 קב"סים על פי נתונים שהועברו לביקורת על ידי אגף משאבי אנוש, 3 הקב"סים הינם עובדים קבועים אשר מועסקים במשרה מלאה. לא קיימת בעירייה מחלקת או מדור ביקור סדיר וקציני הביקור הסדיר כפופים ישירות למנהל אגף החינוך וסגניתו.

לכל אחד מהקב"סים נקבעו בתי ספר שבתחום אחריותו, כאשר החלוקה היא אזורית אורכית אשר משמעה שכל אחד מהקב"סים מטפל בבתי ספר יסודיים, חטיבות ביניים ותיכונים.

אחד הקב"סים, מועסק במסגרת משרתו גם בתחום הרווחה החינוכית ואחראי מתוקף כך גם לתפעול ופעילותן של 2 מועדוניות יום (ראה הרחבה בפרק 4.7 - תוכניות למניעת נשירה, בהמשך).

ממצאים

4.1.1 הגדרת חלוקת בתי הספר - חלוקת בתי הספר בין הקב"סים השונים אינה מפורטת ומוגדרת במסמך כתוב.

תגובת מנהל אגף החינוך: קיימת רשימה מפורטת של חלוקת בתי הספר בין הקב"סים.

החלוקה נעשתה יחד עם הקב"סים כאשר כל קב"ס מטפל בתלמידים מכל שכבות הגיל. (הרשימה הועברה לעיונה של הביקורת).

התייחסות הביקורת: הרשימה הועברה לעיון הביקורת רק עם קבלת התגובות ולא במהלך הביקורת.

4.1.2 חלוקת גני חובה - לכל קב"ס נקבעו בתי ספר שבתחום אחריותו, אולם לא נקבעו גני חובה עליהם הוא אחראי לשם הבטחת הטיפול בילדים בגיל זה.

תגובת מנהל אגף החינוך: בגני הילדים המקרים שדורשים התערבות ביקור סדיר

הם מועטים (עד 4 בשנה) ולכן אין צורך בחלוקה. המקרה מובא לידיעת מנהלת מחלקת גני ילדים והיא פועלת כנדרש.

התייחסות הביקורת: על אף מספר המקרים המצומצם בהם נדרשת התערבות ביקור סדיר בגני ילדים, סבורה הביקורת כי למען הסדר הטוב יש לערוך חלוקה של גני החובה בעיר בין הקב"סים. באופן זה כבר יתעוררו מקרים המצריכים טיפול של קב"ס, יהיה זה ידוע מראש מי הקב"ס האחראי לטיפול.

הביקורת ממליצה לכלול בהגדרת תחומי האחריות של הקב"סים גם את גני החובה ולפרסם את החלוקה במסמך כתוב.

4.1.3 רוטציה בין בתי הספר - מזה כ-7 שנים מטפלים 3 הקב"סים באותם בתי ספר מבלי שנערך כל שינוי בחלוקת בתי הספר ביניהם.

תגובת מנהל אגף החינוך: רוטציה בטיפול של קב"סים בבתי ספר עלולה לפגוע בקושר שנוצר ובעיקר במשפחות שמטופלות שנים. יחד עם זאת יישקל נושא הרוטציה.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי ביצוע רוטציה אחת למספר שנים, אשר במסגרתה יוחל השינוי בחלוקת בתי הספר במהלך החופש הגדול בין שנות לימוד ואשר במסגרתה יועברו נתוני התלמידים המטופלים באופן מסודר ומרוכז בין הקב"סים תצמצם ואף תמנע לחלוטין כל פגיעה בתלמיד המטופל ובמשפחתו. הביקורת אף מציינת, כי גם כיום תלמידים מטופלים מועברים בין טיפולם של 3 הקב"סים בעת מעבר בין בתי הספר, למשל: במעבר מבית ספר יסודי לחטיבת ביניים, מחטיבת ביניים לתיכון וכיו"ב. כשם שאין בהעברת הטיפול בתלמידים במקרים מסוג זה משום פגיעה בתלמיד ובמשפחתו, הרי שגם ביצוע רוטציה של הקב"סים בין בתי הספר שונים אין בה בכדי להוות פגיעה.

הביקורת סבורה, כי יש לשקול ביצוע רוטציה קבועה של הקב"סים בין בתי הספר השונים, אחת לכמה שנים, לצורך רענון והתייעלות.

4.1.4 תלמידים מטופלים - שניים מהקב"סים מסרו לביקורת, כי הם מטופלים גם בתלמידים אשר אינם שייכים לבתי הספר שבתחומי אחריותם בשל פניות מצד מנהלי או יועצי בתי הספר אשר מבקשים את טיפולם בתלמיד. בחלק מהמקרים מדובר בתלמידים אשר טופלו על ידי הקב"ס בעבר ומשך בתי הספר מעדיפים לשמור על המשכיות הטיפול בתלמיד ואילו במקרים אחרים מקור הפנייה היא חוסר שביעות רצון מהקב"ס אשר התלמיד מצוי בתחום אחריותו.

תגובת מנהל אגף החינוך: העברת טיפול של תלמיד/ה לקב"ס שאינו ממונה על אותו בית ספר נעשית בהסכמת מנהל האגף ועל פי בקשת ההורים. מקרים כאלה הם נדירים.

התייחסות הביקורת: על פי המידע שקיבלה הביקורת מן הקב"סים, לא תמיד העברות התלמידים מטיפולו של קב"ס אחד לטיפולו של קב"ס שני נעשות באישורו או אף בהסכמתו של מנהל האגף, הביקורת ממליצה על חידוד הנהלים מצד מנהל האגף, אשר יורו כי כל קב"ס שמתבקש לטפל בתלמיד שאינו מצוי בבית ספר שבתחומי אחריותו יקבל אישור בכתב מאת מנהל האגף לשם הטיפול בתלמיד.

הביקורת סבורה, כי על אף היתרונות הגלומים בהמשך טיפולו של אותו קב"ס בתלמיד שטופל על ידו בעבר, מן הראוי שהטיפול בתלמיד ייערך על ידי הקב"ס הממונה על בית הספר בו לומד התלמיד וזאת לשם שמירה על הסדר וחלוקת העבודה בין הקב"סים.

4.2 קיום תקינה מתאימה להיקף העבודה

חוזר מנכ"ל משרד החינוך תש"ס/6 מספר 1-1.9 שעניינו הקצאת תקנים לקב"סים (להלן: "חוזר הקצאת תקנים") קובע, כי משרד החינוך ממונה על יישום חוק לימוד חובה שבו נקבעה חובת הביקור הסדיר בבית הספר. מתוקף החוק, מקצה המשרד תקנים לקב"סים לרשויות החינוך בכפיפות לקריטריונים.

ממצאים

4.2.1 מספר תקני קב"ס להם זכאית העירייה - מנהל אגף החינוך וסגניתו מסרו לביקורת, כי הם אינם יודעים מהו מספר תקני הקב"סים להם זכאית העירייה. לצורך בחינת הזכאות, פנתה הביקורת למחלקה לביקור סדיר ולמניעת נשירה במשרד החינוך אשר מסרה, כי מספר תקני הקב"סים להם זכאית העירייה הינו 5.86 ולא 3 כפי שמועסקים כיום. תשובת משרד החינוך לעניין מספר התקנים להם זכאית העירייה מצורפת לדו"ח זה כנספח ב'. תמוה בעיני הביקורת שמנהל אגף החינוך לא ידע מהו מספר תקני הקב"ס להם זכאית העירייה.

הביקורת סבורה, כי יש לשקול את המלצת משרד החינוך ביחס למספר התקנים.

4.2.2 הגדלת מספר התקנים בעירייה לאור הזכאות - בתגובה למספר התקנים להם זכאית העירייה מסר מנהל אגף החינוך, כי הוא אינו מעוניין בהעסקת קב"סים נוספים בעירייה וזאת למרות שמשרד החינוך מממן 75% מעלות העסקת קב"ס. לדבריו, כמות העבודה הקיימת הולמת את מספר הקב"סים המועסקים כיום בעירייה.

הביקורת מבקשת לציין, כי דבריו של מנהל האגף סותרים את דברי הקב"סים בהקשר זה, לפיהם מוטל עליהם עומס עבודה רב (ראה הרחבה בפרק 4.5.5 בהמשך).

תגובת מנהל האגף: מנהל האגף אינו מעוניין בתוספת קב"סים. הקב"סים טוענים שיש מקום לתוספת בעיקר בעבודות המשרד והמחשב ויתכן שתוספת של מזכירה בחלקיות משרה תעזור.

התייחסות הביקורת: הביקורת ממליצה להיוועץ ביועץ אשר יבחן את עומסי העבודה המוטלים על הקב"סים בזמן אמת וימליץ האם קיים צורך בתגבור הקב"סים בכוח אדם נוסף וכן באשר למטלות שעליו לבצע.

4.2.3 נתוני תקן מול מצבה - הביקורת ביקשה לקבל לידיה דו"ח תקן מצבה מאגף משאבי אנוש על מנת להשוות את התקנים הקיימים עבור קב"סים לבין מספר הקב"סים המועסקים בפועל. עם זאת, על אף בקשותיה לא קיבלה הביקורת דו"ח תקן מצבה.

מאגף משאבי אנוש נמסר כי נושא התקינה נמצא בהליכי עדכון ומשכך לא ניתן להפיק את הנתונים המבוקשים. במקביל מסרה חשבת אגף החינוך, כי משרד החינוך מתקצב את העירייה ב-3 תקנים ולכן העירייה מעסיקה 3 קב"סים במשרות מלאות. גם חשבת האגף לא הייתה מודעת לכך, כי על פי משרד החינוך זכאית העירייה ל-5.86 תקני קב"ס (ראה סעיף 4.2.1 לעיל). מעיון בתקציב העירייה לשנת 2011, עולה כי ישנם 3 תקני קב"ס בעירייה.

4.3 התקשרות חוזית עם משרד החינוך

מידי שנה אמור להיחתם הסכם בין העירייה לבין משרד החינוך בדבר העסקת הקב"סים. על ההסכם לפרט את שמות הקב"סים, הותק והיקפי המשרות שלהם, אשר משמשים בסיס להחזרים שמעביר משרד החינוך לעירייה (כפי שיפורט בהרחבה בפרק הבא).

ממצאים

4.3.1 הסכמים שנתיים - נמצא, כי בניגוד לרשויות אחרות, העירייה אינה חותמת על הסכמים שנתיים עם משרד החינוך המסדירים את העסקת הקב"סים. במסגרת ההסכמים השנתיים אמור להיקבע הבסיס לחישוב גובה החזרים שיעביר משרד החינוך לעירייה על פי נתוני הדרגות אותם מסרה העירייה. לדברי חשבת אגף החינוך, משרד החינוך העביר לעירייה במשך כל השנים את החזרים בגין העסקת הקב"סים כפי שנדרש גם מבלי שנחתמים הסכמים שנתיים. כמו כן, לדבריה משרד החינוך משתתף בהעסקתם של גורמים נוספים המועסקים בעירייה (למשל סיעות) וגם ביחס להעסקת עובדים אלה

לא נחתמים הסכמים שנתיים.

4.3.2 דיווח קבועים - מאחר והעירייה אינה חותמת על הסכמים שנתיים, ביקשה הביקורת לבדוק האם העירייה מעבירה דיווחים קבועים על עבודת הקב"סים למשרד החינוך, אשר במסגרתם היא מעדכנת על ותק הקב"ס ודרגתו. חשבת אגף החינוך מסרה לביקורת, כי לפני מספר שנים הופסקה העברת הדיווחים למשרד החינוך מאחר ולא היה בכך צורך.

הביקורת חוזרת ומציינת, כי תקצוב הקב"סים על ידי משרד החינוך מורכב מהוותק וההכשרה האקדמית של הקב"ס כך שקיים צורך בעדכון משרד החינוך בנושא זה. (ראה גם סעיפים 4.4.2 ו-4.4.3 בהמשך).

4.4 בחינת ההחזרים המתקבלים ממשרד החינוך

משרד החינוך מאשר ומממן תקני קב"ס בשיעור השתתפות של 75% מעלות משרת קב"ס. מידי שנה מפרסם משרד החינוך חוברת המרכזת את הקריטריונים להשתתפות משרד החינוך בנושאים שונים בתקציב הרשויות המקומיות. במסגרת חוברת זו, מפורסמת טבלה המפרטת את עלויות השכר השנתיות המשולמות לקב"סים במשרה מלאה בדרגות השונות וכן את סכום ההחזרים המועברים על ידי משרד החינוך (להלן: "טבלת ההחזרים"). טבלת ההחזרים שפורסמה ביחס ל-2010 מצורפת לדו"ח זה כנספח א'.

ממצאים

4.4.1 הכנסות מול הוצאות (החזרי משרד החינוך מול תשלומי שכר) - הביקורת ביקשה לבחון האם קיבלה העירייה את מלוא ההחזרים המגיעים לה בעבור העסקת הקב"סים בשנת 2010. לשם כך ערכה הביקורת השוואה בין חשבון הוצאות השכר ששולמו לקב"סים בשנת 2010 לבין חשבון הכנסות קב"סים המפרט את שיעורי ההחזרים שקיבלה העירייה ממשרד החינוך בשנת 2010.

להלן נתוני השכר ששילמה העירייה לקב"סים בשנת 2010 וכן גובה
ההחזרים שהתקבלו ממשרד החינוך:

יחס החזרים לתשלום שכר	סה"כ שכר ששולם לקב"סים בשנת 2010 ב-ש	מרכיבי שכר ששולם לקב"סים בשנת 2010 ע"פ כרטיסי הנהלת חשבונות			סה"כ החזרים ממשרד החינוך ב-ש לשנת 2010 ע"פ דו"ח מיתר
		אחזקת רכב (חשבון 1817700140)	שעות נוספות (חשבון 1817700130)	שכר (חשבון 181770110)	
67%	494,545	69,582	12,181	412,782	333,317

מנתוני הטבלה עולה, כי בשנת 2010 שילמה עיריית כפר סבא שכר בשווי 494,545 ₪ (לרבות תשלום אחזקת רכב ושעות נוספות). משרד החינוך החזיר לעירייה באותה שנה סך של 333,317 ₪ המהווים 67% מסך השכר ששולם לקב"סים. משמעות הדבר היא, שהעירייה לא קיבלה את מלוא ההחזרים המגיעים לה ממשרד החינוך בשיעור של 75%. גובה החזר המגיע לעירייה לפי יחס החזרים של 75% הוא כ- 371 אלפי ₪, דהיינו כ-38 אלפי ₪ יותר ממה שקיבלה בפועל (333-371).

הביקורת מבקשת לציין, כי הנתונים המופיעים בטבלה הועברו לעיונה של חשבת אגף החינוך ואושרו.

4.4.2 ממוצע דרגות הקב"סים המהווה בסיס לחישוב ההחזרים - משרד החינוך מעביר את ההחזרים לרשויות בגין העסקת קב"סים על פי חישוב ממוצע הדרגות של הקב"סים המועסקים ברשות. הביקורת ביקשה לבחון את ממוצע הדרגות על פיו העביר משרד החינוך לעירייה את ההחזרים עבור שנת 2010 בהשוואה לממוצע הדרגות על פי הנתונים הקיימים בעירייה. לצורך בחינה זו קיבלה הביקורת באמצעות חשבת אגף החינוך את הדרגות הקיימות עבור כל קב"ס במחלקת שכר אשר על בסיסן משולם שכרו.

מאחר ובסוף שנת 2010 בוצע עדכון בדרגות, להלן נתוני הדרגות של שלושת הקב"סים עבור החודשים ינואר - אוקטובר 2010:

קב"ס	דרגה על בסיסה מחושב שכר	דרגה על בסיסה יש לחשב את החזר משרד החינוך
קב"ס 1	ב.א. 35	ב.א. 30 ¹
קב"ס 2	מ.א. 41	ב.א. 30
קב"ס 3	ב.א. 19	ב.א. 19

מנתוני הטבלה עולה, כי חישוב ממוצע הדרגות על פיו נדרש משרד החינוך להעביר את החוזרים בגין העסקת הקב"סים בחודשים ינואר-אוקטובר 2010, הינו ב.א. 26.3 ($30+30+19/3$). עם זאת נמצא, כי החוזרים שהעביר משרד החינוך חושבו לפי ממוצע דרגות של ב.א. 22 בלבד. יש לציין, כי לדברי חשבת אגף החינוך, עבור קב"ס 3 הכיר משרד החינוך בשנת 2010 ב-12 שנות ותק בלבד. אולם גם בהתחשב בנתון זה, ממוצע הדרגות לפיו היה על משרד החינוך להעביר החוזרים הינו ב.א. 24. משכך, אין זה ברור מדוע קיבלה העירייה החוזרים לפי חישוב ממוצע דרגות ב.א. 22 בלבד.

מאחר והעירייה אינה חותמת על הסכמים שנתיים עם משרד החינוך וכן אינה מעבירה למשרד החינוך דיווחים קבועים באשר לשינויים בותק ובהכשרה האקדמית של הקב"סים, אין ביכולת הביקורת לבדוק אילו דרגות מופיעות במשרד החינוך עבור 3 הקב"סים המועסקים בעירייה והאם הן מעודכנות ומדויקות.

תגובת מנהל אגף החינוך: בתגובה לדו"ח ביקורת בנושא הקב"סים אבקש להעיר, כי כפי שציין המבקר החל מחודש נובמבר 2010 מקבלת העירייה השתתפות לפי פרופיל של ב.א. 30 וזאת בעקבות עדכון נתונים של אחד הקב"סים.

התייחסות הביקורת: אין בתגובת מנהל אגף החינוך הסבר לפערים שהתקיימו עד חודש נובמבר 2010 בין חישוב ממוצע הדרגות של משרד

¹ הדרגה המקסימאלית בה מכיר משרד החינוך הינה ב.א. 30 ולכן מחושב ממוצע הדרגות עבור קב"סים 1 ו-2 אשר יש להם דרגה גבוהה יותר לפי הדרגה המקסימאלית.

החינוך על פיו הועברו החוזרים לעירייה לבין ממוצע הדרגות של הקב"סים המועסקים בעירייה בפועל.

4.4.3 החוזרים בפועל מול החוזרים שפורסמו על ידי משרד החינוך - הביקורת
 ביקשה לבחון האם העביר משרד החינוך את מלוא החוזרים אותם הוא נדרש לשלם על פי ממוצע הדרגות בטבלת החוזרים (נספח א').
 מעיון בדו"ח "מיתר" המפרט את החוזרים שהתקבלו ממשרד החינוך עולה כי עבור החודשים ינואר - אוקטובר 2010 הועבר החוזר כולל של 272,510 ₪ (עבור העסקת 3 הקב"סים). עוד נמצא, כי גובה החוזר החודשי שהועבר לעירייה בחודשים אלה הינו קבוע (למעט חודשיים בהם הועברו תשלומי הבראה וביגוד) ועומד על סך של 25,403 ₪ לחודש. משכך חישבה הביקורת את גובה החוזר השנתי שאמור היה להתקבל ממשרד החינוך עבור כל שנת 2010 (לרבות חודשים נובמבר דצמבר) על פי גובה החוזר הקבוע.

מבדיקת הביקורת עולה, כי משרד החינוך העביר לעירייה את מלוא החוזרים שנדרש לשלם המגיעים על פי טבלת החוזרים שפורסמה על ידו לשנת 2010 (בהנחה שממוצע הדרגות ב.א. 22, לפיו העביר משרד החינוך את החוזרים עבור חודשים ינואר-אוקטובר 2010 הינו הממוצע הנכון (ראה סעיף 4.4.2 לעיל).

4.5 עבודת הקב"סים ודיווחיהם

4.5.1 מבוא

נספח ד' לחוזר מניעת נשירה מפרט את תחומי הטיפול והאחריות של קצין הביקור הסדיר. לפי החוזר נחלקים התחומים לאיתור תלמידים, טיפול בתלמידים וכן מעקב ודיווח. **להלן יפורטו עיקרי הפעולות המוטלות על הקב"סים בהתאם להוראות החוזר:**

איתור תלמידים - קבלת רשימת כל חייבי הרישום בגיל חוק לימוד חובה אשר לא נרשמו מהרשות המקומית; עריכת ביקורי בית אצל חייבי הרישום; קבלת פניות לטיפול בבעיות ביקור סדיר של תלמידים מטעם מנהלי בתי הספר, הרשות המקומית או כל גורם אחר באמצעים שונים כגון, מכתבי התראה של מנהלי בתי הספר להורים

והודעות מהרשות המקומית; קיום סיורים בסביבות בתי הספר ומקומות אחרים לשם איתור תלמידים משוטטים; איתור כל התלמידים הלומדים מחוץ לשוב – במוסדות חוץ ובפנימיות.

טיפול - הקמת תיק מעקב אישי לכל תלמיד מטופל; קבלת פרטים מצוות בית הספר על התלמידים המטופלים לשם תיאום הטיפול בהם; עריכת ביקורי בית בבית התלמידים המטופלים, על מנת להעמיד את ההורים על חובתם לדאוג לביקור הסדיר של ילדם; השתתפות בישיבות צוות בין מקצועיות אשר במסגרתן נדון עניינו של תלמיד בעל בעיות ביקור סדיר; העמדה לדין של הורי תלמיד על אי קיום חוק לימוד חובה כאשר נמצא, כי הם הגורם לביקור הלא סדיר של ילדם.

יצוין כי פניות לטיפול של קציני ביקור סדיר מופנות ממנהלי בתי ספר, משפחת התלמיד או מגורמים אחרים שבידם מידע על תלמיד משוטט, כגון: לשכת הסעד, שירות מבחן, משטרה, ארגוני מתנדבים ועוד.

מעקב דיווח - רישום מזכר המתעד כל טיפול שנעשה בעניינו של התלמיד המטופל ושמירתו בתיק המעקב האישי; העברת דיווח חודשי למשרד החינוך המפרט את התלמידים המצויים בטיפול (אינם מבקרים ביקור סדיר ונושרים); בדיקה חודשית אחר ביקורם הסדיר של תלמידים שחזרו לביקור סדיר ובמידה והביקור הסדיר נמשך, המשך מעקב בתדירות נמוכה יותר.

4.5.2 אופן עבודת הקב"סים

להלן תיאור הפעולות הבסיסיות המהוות חלק מתהליך פתיחת תיק עבור תלמיד מטופל על ידי הקב"סים (בהתאם להסבר שמסרו הקב"סים):

- א. **גורם פונה-** במרבית המקרים בית הספר שבו לומד התלמיד הוא הפונה אל הקב"ס, אחרי שניסה לטפל בבעיית היעדרות התלמיד באמצעים העומדים לרשותו, כגון: פגישות עם התלמיד/ה, ההורים, ביקור בית ויעוץ.
- ב. **פגישה -** הקב"ס נפגש עם צוות בית הספר לשם איסוף המידע על התלמיד/ה ודרכי הטיפול. בדרך כלל קצין ביקור סדיר עובד מול היועץ החינוכי בבית הספר או מול מנהל בית הספר או שניהם ביחד.

ג. פתיחת תיק - הקב"ס מזין את הנתונים שהועברו לידיו למערכת הממוחשבת ואמור לפתוח גם תיק מעקב אישי (תיק מסמכים). הפעולות שמבוצעות בעניינו של כל תלמיד מדווחות מידי חודש למשרד החינוך.

ממצאים

4.5.2.1 תוכנית עבודה - לא קיימת כל תוכנית עבודה שנתית או חודשית, אשר מסדירה את עבודתם של הקב"סים ואת הפעילויות השונות בהן עליהם לנקוט כחלק מהטיפול בתלמידים.

תגובת מנהל אגף החינוך: תוכנית עבודה כללית שנתית לא ניתנת לביצוע כי העבודה תלויה בפניות המגיעות לקב"ס ממערכת החינוך. הקב"סים יוצרים תכנית שבועית. לחטיבות יש יום קבוע במערכת. לא ברורה המלצת הביקורת לביצוע פעולות (איתור, ביקורי בית, ביקורים בבתי ספר וכו') שכן פעולות אלה נעשות באופן שוטף. ניתן לתכנן רק תכנית פעולה לגבי תלמיד פרטני בשיתוף הצוות המטפל בנידון.

התייחסות הביקורת: לא הוצגו בפני הביקורת תוכניות עבודה שבועיות ו/או אחרות של הקב"סים. הביקורת סבורה, כי בעבור כל תלמיד מטופל צריך הקב"ס המטפל להכין תוכנית עבודה חודשית פרטנית אשר תכלול מועדים מתוכננים לביצוע כלל הפעולות הנדרשות במסגרת הטיפול.

את תוכניות העבודה הפרטניות של כל תלמיד מטופל יש לרכז לתוכנית עבודה חודשית מקיפה אשר מפרטת ברמה יומית את הפעולות בהן נוקט הקב"ס מידי יום.

תוכנית עבודה חודשית מסוג זה תשמש כקו מנחה לקב"ס בעבודתו ותאפשר למנהל האגף לפקח על עבודתם של הקב"סים, רציפות הטיפול אותו הם מעניקים לתלמידים וכן מקום הימצאם בכל עת נתונה. יחד עם זאת ומטבע הדברים תוכנית העבודה תהיה דינאמית ופתוחה לשינויים בהתאם לצרכי המציאות.

הביקורת ממליצה על הכנת תוכניות עבודה חודשיות במסגרתן יש לכלול פעולות איתור (כגון, מועדי ביקורי בית, ביקורים בבתי ספר, סיורים

ברחובות העיר וכיו"ב), מניעה ומעקב שיתוכננו מראש. תוכנית חודשית כאמור תסייע בשמירה על המשכיות הטיפול הניתן לתלמידי וכן תייעל את עבודת הקב"סים.

4.5.2.2

נהלים פנימיים - מעבר לחוזרי מנכ"ל משרד החינוך, לא קיימים נהלים פנימיים אשר מטרתם להסדיר את עבודת הקב"סים.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי להקים מערך נהלים כאמור אשר יסדירו ברמה התפעולית את הפעולות השונות אותן נדרשים הקב"סים לבצע. כך למשל: ביקורי בית בבתי התלמידים, הקשר המתנהל עם צוותי בתי הספר, הזנת דרכי הטיפול בתלמיד במערכת וכיו"ב.

תגובות מנהל אגף החינוך: אין צורך בנהלים פנימיים שכן מערך הנהלים שקיים בביקור סדיר הוא המערך לפיו מתנהלת העבודה. נהלים אלו הם בסיסיים ומחייבים. התייחסות הביקורת: ככל שמתכוון מנהל אגף החינוך בתגובתו לחוזרי מנכ"ל משרד החינוך הקיימים בתחום הביקור הסדיר, הרי שבכל הקשור להסדרת פעילותם ותפקודם של הקב"סים ביום יום, חוזרים אלה הינם כלליים למדי ואינם מסדירים ברמה התפעולית השוטפת את אופן ביצוע תפקיד הקב"ס. דווקא בשל כך סבורה הביקורת, כי הקמת מערך נהלים הינה בעלת חשיבות מכרעת לשם הסדרת פעילותם השוטפת של הקב"סים.

4.5.2.3

אחידות בעבודה - מעיון בהוראות חוזרי מנכ"ל משרד החינוך הרלוונטיים עולה, כי תפקיד הקב"ס הוא תפקיד מגוון אשר מתיר פתח רב לעצמאות ושיקול דעת באשר לאופן ביצוע התפקיד והפעולות הננקטות במסגרתו. בשל כך ישנה חשיבות בהקפדה על עבודה מסודרת לאור תוכנית עבודה ונהלים מסודרים.

בהיעדר תוכנית עבודה ונהלים מנחים כאמור לעיל, נמצא, כי כל אחד מן הקב"סים אימץ לעצמו נהלי עבודה עצמאיים לשם מילוי תפקידו, דבר אשר יוצר היעדר אחידות בעבודתם של 3 הקב"סים. אף הקב"סים עצמם מסרו לביקורת, כי כל אחד מהם עובד בהתאם לדרכו שלו ושיקול דעתו. להלן מספר דוגמאות :

פעילות הקב"ס	קב"ס 1	קב"ס 2	קב"ס 3
מסמכים אותם דורש הקב"ס מצוות בית הספר לשם תחילת הטיפול בתלמיד	לא נדרש כל מסמך. מספיקה פנייה אל הקב"ס בכתב או אף בעל פה.	פלט ממערכת המנב"ס המפרט את פרטי התלמיד ובנוסף לכך דף הסבר של בית הספר מדוע הפנה את התלמיד לטיפול.	טופס המכונה: "טופס מספר 1" בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל סב/1 (א) שעניינו רענון הוראות הביקור הסדיר בבית הספר.
הקמת תיק מעקב אישי עבור תלמידים מטופלים	תיק מעקב אישי נפתח עבור התלמידים המוגדרים כ-"קשים ביותר" שצפויה נשירתם מהמערכת.	לכל תלמיד קיים תיק מעקב אישי. התיקים נחלקים ל"קלים" או "קשים" בהתאם לרמת הטיפול ובנוסף לכך, בכל תיק קיים גם טופס טיפול אשר מפרט את הפעולות שבוצעו בעניינו של התלמיד.	לכל תלמיד קיים תיק מעקב אישי.
עדכון פעולות שבוצעו בעניינו של התלמיד במערכת הממוחשבת	לא כל פגישה עם מנהל או יועץ בית הספר מוזנים במערכת.	לא כל הפעולות מוזנות בשל מחסור בזמן, אולם מעבר להזנת הפעולות במערכת, נרשמות הפעולות בדף טיפול שוטף שבו נכתב אילו פעולות בוצעו ותאריכי ביצוע הפעולות.	בשל מחסור בזמן, לא כל הפעולות שבוצעו בעניינו של התלמיד מוזנות למערכת.
חונכים אותם מפעיל הקב"ס במסגרת תוכנית החונכות	8 חונכים.	4 חונכים, מתוכם 2 סטודנטים ו-2 תלמידים תיכון.	2 חונכים, חונך אחד הוא סטודנט וחונך נוסף הוא אחרי צבא. נעשה ניסיון לבחור חונכים בעלי רקע סוציו אקונומי נמוך על מנת לעזור.
ביקורים קבועים בבתי הספר עליהם אחראי	על פי בקשת יועצות בתי הספר.	ישנם ימים קבועים המוגדרים לצורך ביקורים ויעדי הביקורת נקבעים על פי הצורך.	יום קבוע בשבוע סיור בחטיבות ביניים.

תגובת מנהל אגף החינוך: השוני בעבודה נובע מאישיות שונה של הקב"ס וכן מאופי

שונה של בתי ספר - מקצועיים ועיוניים.

עדכון פעולות במערכת הממוחשבת: יש להדגיש שמשרד החינוך מבקש דיווח לפחות על

פעולה אחת בחודש לגבי תלמיד שנמצא בשוטף וכך נעשה על ידי הקב"סים.

מעקב - אחת לחודשיים שלושה לאחר פרק זמן זה אם לא בוצע דיווח מופיעה במחשב

אזהרה אדומה. הקב"סים מדווחים לגבי תלמיד פעיל מאד את מכלול הפעולות שהתבצעו

בפועל. והיתר בתיק אישי.

חונכים: הפעלת חונכים נעשית עפ"י הצורך יחד עם זאת יבחן מחדש נושא חלוקת

החונכים בין הקב"סים. הקב"סים נמצאים בקשר שוטף עם יועצת

בית הספר בו לומד התלמיד וכן עם החונך עצמו.

ביקורים בבתי ספר: ימים קבועים + אד הוק. בחטיבות הביניים בשל עומס גבוה קיימים

ימים קבועים של ביקורי הקב"ס.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי צריכה להתקיים מידה של אחידות

בעבודת הקב"סים אשר אין לה כל קשר לאישיותם של הקב"סים או לאופי

מוסד החינוך בו הם מטפלים. לשם כך שבה הביקורת על המלצותיה בדבר

הקמת נהלי עבודה והכנת תוכנית עבודה חודשית של כל קב"ס אשר יקבעו

קווים מנחים לעבודת הקב"סים ויאפשרו פיקוח ובקרה מצד מנהל האגף על

עבודת הקב"סים.

4.5.3 דיווחי הקב"סים למשרד החינוך

4.5.3.1 דיווח חודשי אודות תלמידים מטופלים

סעיף ג(4) לחוזר מניעת נשירה קובע, כי בתום כל חודש יערוך הקב"ס דו"ח חודשי על

תלמידים שבטיפולו, כאלה שאינם מבקרים ביקור סדיר ונושרים. דו"ח זה יועבר

לממונה על הביקור הסדיר בלשכת המחוז ולממונה הארצי על ביקור סדיר לא יאוחר

מאשר במחצית כל חודש לגבי החודש שעבר.

הדיווח המועבר למשרד לחינוך מידי חודש מורכב מרשימה שמית של תלמידים מטופלים וכן דו"ח אישי של כל תלמיד מטופל אשר כולל את פרטיו האישיים של התלמיד (תאריך לידה, כתובת, טלפון, בית ספר נוכחי, כיתה ותאריך איתור), תאריך ביצוע פעולה, גורם מדווח, סיבת הדיווח, מסגרת טיפול, דרכי טיפול, מסגרת חינוך וכן מצב התלמיד.

ממצאים -

4.5.3.1.1 העברת הדיווחים - הביקורת מצאה, כי אחד הקב"סים משמש כקב"ס מרכז אשר אחראי להעברת דיווחיהם של שלושת הקב"סים למשרד החינוך באמצעות מערכת הממ"ר, ואילו שני הקב"סים הנוספים אינם יודעים כיצד לבצע את ההעברה.

תגובת מנהל אגף החינוך: משרד החינוך שינה פעמים רבות את שיטת הדיווח. בשיטת הדיווח האחרונה הדיווח ישיר אך הקב"ס מס' 2 לא יכל לבצע זאת עקב בעיה בתקשורת בין מחשבו האישי למשה"ח. בעיה זו, גם הממונה מטעם חברת אבידוב לא פתר. אשר על כן הדיווח עבר ע"י הקב"ס המרכז. הקב"סים יעשו מאמץ להעביר כל אחד את הדו"ח.

התייחסות הביקורת: הביקורת מקבלת את הערת מנהל האגף בדבר התקלה שהתקיימה במחשבו של קב"ס מספר 2 אשר מנעה ממנו להעביר את דיווחיו באופן ישיר למשרד החינוך. עם זאת, אין בהסבר זה בכדי להסביר את העברת הדיווחים המרוכזים ביחס לקב"ס השלישי.

הביקורת שבה על המלצתה לפיה על כל אחד מהקב"סים להעביר את דיווחיו באופן עצמאי וישיר למשרד החינוך, באופן זה לא תיווצר תלות בין הקב"סים לשם העברת הדיווחים למשרד החינוך, ימנעו מקרים בהם איחור פרטני של אחד הקב"סים בהכנת הדוחות האישיים שלו יגרום לעיכוב מקיף בהעברת הדוחות של 3 הקב"סים למשרד החינוך וכן תמנע העברת דיווחים שאינם מדויקים למשרד החינוך.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי שכל אחד משלושת הקב"סים ידע כיצד להעביר את הדיווחים במערכת וכן יעביר בפועל את הדיווחים שלו למשרד החינוך. באופן זה לא תתקיים הסתמכות על גורם אחד.

4.5.3.1.2 העברת הדיווחים - מידי חודש שולח משרד החינוך אל כל קב"ס פלט המהווה אישור לקליטת הדיווח החודשי. פלט זה כולל את שם הקב"ס המטפל, שם הרשות המדווחת, החודש לגביו בוצע הדיווח, תאריך קליטת הנתונים, וכן מספר הרשומות שנקלטו כתקינות/שגויות.

על מנת לבחון האם העבירו הקב"סים את הדיווחים למשרד החינוך כנדרש ביקשה הביקורת לקבל לידה את העתקי הפלטים שקיבלו 3 הקב"סים ממשרד החינוך עבור הדיווחים שהעבירו ביחס לחודשים מאי 2010 ועד אפריל 2011.

קב"סים 1 ו-3 לא שמרו ברשותם את העתקי הפלטים שקיבלו ממשרד החינוך ומשכך לא יכלה הביקורת לבחון את הדיווחים שהועברו על ידם למשרד החינוך.

להלן נתוני הבדיקה שנערכה ביחס לפלטים שמסר קב"ס 2:

חודש	5/10	6/10	7/10	8/10	9/10	10/10	11/10	12/10	1/11	2/11	3/11	4/11
מספר רשומות	100	113	96	49	106	81	93	49	46	104	96	52

מנתוני הטבלה עולה, כי קב"ס 2 דיווח למשרד החינוך אודות התלמידים המטופלים על ידו באופן רציף ביחס לכל אחד מהחודשים בין מאי 2010 לבין אפריל 2011.

עוד עולה, כי לא קיימת עקביות במספר התלמידים המטופלים בכל חודש על ידי הקב"ס.

כך למשל, אין זה ברור כיצד בחודש נובמבר 2010 טופלו על ידי הקב"ס 93 תלמידים, ואילו בחודש דצמבר טופלו רק 49 תלמידים. קב"ס 2 מסר לביקורת, כי בחודש אפריל 2011 מספר התלמידים שדווחו למשרד החינוך אינו מדויק מאחר והקב"ס המרכז העביר את הדיווח למשרד החינוך בטרם הספיק קב"ס 2 לסיים לעדכן את הנתונים במערכת (ראה סעיף 4.5.3.1.1 לעיל).

תגובת מנהל אגף החינוך :

- 8/2010 - חופשת קיץ
- 12/2010 - קב"ס מרכז דיווח ללא עדכון של קב"ס 2 שהיתה בחופשה.
- 01/2011 - קב"ס 2 בחופשה.
- 04/2011 - עקב תקלה הדיווח לא התעדכן.

אחריות למשלוח הדוחות חלה על כל קב"ס ואחת לחודש יועבר דיווח למנהל האגף.

התייחסות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

הביקורת סבורה, כי מדובר בליקוי אשר ממחיש את הצורך בכך שכל קב"ס יעביר את דיווחיו למשרד החינוך באופן עצמאי. כמו כן סבורה הביקורת, כי הדבר ממחיש את הצורך בפיקוח מצד מנהל אגף החינוך על הדיווחים אותם מעבירים הקב"סים למשרד החינוך (ראה הרחבה סעיף 4.5.6 בהמשך).

4.5.3.1.3 מועדי העברת הדיווחים - הביקורת ביקשה לבחון האם מעבירים הקב"סים את הדיווחים החודשיים למשרד החינוך עד למחצית החודש העוקב לחודש הדיווח, כפי שנדרש בסעיף ג(4) לחוזר מניעת נשירה. לשם כך בחנה הביקורת את תאריך קבלת הדיווח החודשי שמעודכן על גבי הפלטים של משרד החינוך שהעביר קב"ס 2 לביקורת ביחס לחודשים מאי 2010 - אפריל 2011. להלן הנתונים שנמצאו :

חודש	5/10	6/10	7/10	8/10	9/10	10/10	11/10	12/10	1/11	2/11	3/11	4/11
תאריך קבלת הדיווח	30/6	5/8	5/8	25/11	25/11	25/11	19/12	10/02	10/02	27/6	26/5	26/5

מנתוני הטבלה עולה, כי ב-10 מתוך 12 חודשים הועבר הדיווח למשרד החינוך אחר ולאחר המחצית של החודש העוקב, בניגוד להוראות חוזר מניעת נשירה.

עוד עולה, כי חלק מהדיווחים הועברו באיחור ניכר ואף ישנם חודשים בהם הועבר דיווח מרוכז עבור כמה חודשים שעברו. כך למשל הועבר דיווח אחד ביחס לחודשים

אוגוסט, ספטמבר ואוקטובר 2010 רק ב-25/11/2010. קב"ס 2 מסר לביקורת, כי הסיבה לעיכוב בהעברת הדיווחים היא לרוב עומס העבודה המוטל על הקב"סים. עוד נמסר לביקורת, כי ביחס לחודשים פברואר – אפריל 2011 הועברו הדיווחים באיחור בשל תקלה במחשב של הקב"ס המרכז.

תגובת מנהל אגף החינוך: איחור במשלוח הדיווחים נבע כאמור מעומס רב וטיפול בבעיות דחופות; תקלה במחשב האישי וחוסר יכולת לשלוח, לעיתים נשלח רק אחרי תקופה שהובהר כי לא התקבל הדיווח; תקלה במחשב משרד החינוך. הקב"סים ישלחו עד 10 לכל חודש את הדוחות ובמקביל יעבירו דו"ח על ביצוע למנהל האגף.

התייחסות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

הביקורת שבה ומדגישה, כי פיקוח מקצועי מצד מנהל אגף החינוך בתחום זה ימנע איחורים בהעברת הדיווחים או לפחות יסייע במציאת פתרונות לבעיות בשלן מועברים הדיווחים באיחור.

4.5.3.1.4 **רשימת התלמידים המועברת בדיווח - לביקורת נמסר, כי דוחות התלמידים המטופלים המועברים למשרד החינוך מידי חודש אינם מדויקים באופן מלא ועלולים להיות מצבים בהם תלמיד אחד יופיע בשני דוחות של שני קב"סים שונים מאחר והתלמיד עבר מבית ספר אחד לבית ספר שני, אולם הקב"ס שטיפל בו לפני עזיבתו לא קיבל על כך דיווח מבית הספר. כמו כן, ייתכן ותלמיד עבר דירה לעיר אחרת אך בית הספר לא דיווח על כך לקב"ס המטפל ולכן התלמיד ימשיך להופיע בדו"ח המטופלים. עוד נמסר לביקורת, כי מחלקת הרישום אינה מעבירה לידיהם רשימות של תלמידים אשר עזבו את בתי הספר.**

תגובת מנהל אגף החינוך: עקב חוסר תאום בין הקב"סים עלול להיות מצב של כפילות בדיווח. לכן חייב להיות דיווח במייל פנימי מקב"ס לקב"ס על שינוי בטיפול. (גם בתוכנת הקב"ס יש אופציה לביצוע הפעולה) יחידת הרישום תעביר העתקי ביטול רישום לקב"סים.

התייחסות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת באופן חלקי. בנוסף לנקיטה בפעולות אותן ציין מנהל האגף בתגובתו, הביקורת שבה על המלצתה

לפרסם נוהל מסודר אשר יסדיר את העברת המידע בכל הנוגע לתנועות תלמידים בבתי הספר בין כלל הגורמים הנוגעים בדבר.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי לפרסם נוהל אשר יסדיר את שיתוף הפעולה עם מחלקת הרישום ואופן העברת המידע אודות תלמידים חדשים שנרשמו לבתי הספר וכן אודות תלמידים שעזבו. כמו כן, יש לפרסם נוהל אשר יסדיר את אפיקי העברת המידע בין הקב"סים עצמם על מנת למנוע מצבים של כפילויות תלמידים בדוחות המטופלים.

4.5.3.1.5 רמת הפירוט בדוחות - מעיון שערכה הביקורת במדגם דוחות אישיים של תלמידים מטופלים אשר מועברים אל משרד החינוך נמצא, כי המערכת הינה דלה בפרטים ומורכבת ממספר מצומצם של שדות אותם נדרש הקב"ס למלא, כאשר עבור כל שדה קיימות רובריקות קבועות לבחירה, כך למשל מסגרת בה לומד הילד (חינוך רגיל/ חינוך מיוחד) גורם מדווח (בית ספר, משפחה) סיבת הדיווח, מסגרת הטיפול (חונכות, מעקב קב"ס ללא תוכנית, מועדונית) דרכי טיפול (ביקור בית, ישיבות צוות) מצב התלמיד. קיים שדה אחד בלבד המאפשר לקב"סים להוסיף תוכן מילולי ולפרט אודות הפעולות שבוצעו, וזהו שדה ההערות. עם זאת נמצא, כי השימוש שעושים הקב"סים בשדה זה הוא מצומצם מאוד.

משכך, הדו"ח עצמו אינו מציג תמונה מלאה וברורה אודות התלמיד ודרכי הטיפול בו. מניסיון של הביקורת ללמוד אודות הרקע של התלמיד, הפעולות שבוצעו בעניינו והסטאטוס העדכני שלו, בהסתמך על הדו"ח האישי בלבד ללא קבלת הסברים נלווים מפי הקב"ס ומבלי לעיין בתיק המעקב האישי, הדבר כמעט ואינו אפשרי. כמו כן נמצא, כי פעולות רבות שביצעו הקב"סים בעניינם של התלמידים המטופלים אינן מופיעות בדוחות ונמסרו לביקורת על סמך זיכרונו של הקב"ס או על סמך המסמכים המתויקים בתיק המעקב. לדברי הקב"סים, מבוצעות פעולות רבות בעניינו של כל תלמיד ולא עומדים ברשותם הזמן ו/או המשאבים להזין כל פעולה במערכת. משכך, מושם דגש בהזנת הפעולות החשובות ביותר.

תגובת מנהל אגף החינוך: התוכנה פותחה על ידי משרד החינוך ואי לכך הקב"סים פועלים לפיה. יחד עם זאת, הקב"סים טוענים שהתוכנה אינה מפרטת מספיק את מגוון הפעילויות. התוכנה מאפשרת לפרט טיפול בסעיף הערות. קב"ס מספר 2 משתמש בסעיף זה לפירוט מלא בנוסף לתיק התלמיד.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי על הקב"סים להזין כל פעולה הנעשית על ידם במסגרת הטיפול בתלמיד במערכת, על מנת שהדיווחים המועברים למשרד החינוך יהיו מלאים וישקפו במדויק את הטיפול שניתן לתלמיד. בנוסף לכך, יסייע הדבר גם לעבודת הקב"סים אשר יוכלו באמצעות עיון במערכת לקבל תמונה מלאה על מצב הטיפול בתלמיד מבלי להסתמך על זיכרונם בדבר פעולות שלא הוזנו במערכת.

כמו כן, ממליצה הביקורת לקב"סים לעשות שימוש נרחב בשדה ההערות הקיים במערכת, על מנת להוסיף תוכן מילולי לכל פעולה שבוצעה על ידם במסגרת הטיפול.

4.5.3.2 על איתור תלמידים "חסרי סטאטוס לימוד עדכני"

פעמיים בשנה נדרשים הקב"סים לערוך איתור ודיווח אחר תלמידים "חסרי סטאטוס לימודי עדכני" בהתאם ל-"רשימת תלמידים לאיתור" ששולח להם משרד החינוך (להלן: "הרשימה"). התלמידים המופיעים ברשימה הם תלמידים השייכים, על פי נתוני מרשם האוכלוסין, לרשות הרלוונטית, שהחלו ללמוד בשנת הלימוד הרלוונטית אולם על פי הנתונים עזבו את בית הספר עד למועד הפקת הדו"ח ומשרד החינוך לא הצליח לאתרם במצבת התלמידים המרכזית שברשותו.

הרשימה המועברת אל הקב"סים כוללת את שם הקב"ס שטיפל בתלמיד בעבר, ככל שישנו, פרטי התלמיד, שם בית הספר האחרון, ושם בית הספר החדש. בנוסף לרשימות השמיות, שולח משרד החינוך אל הקב"סים גם הנחיות מפורטות ביחס להליך איתור התלמידים והדיווח עליהם. ההנחיות כוללות תרשים זרימה המפרט את כלל הפעולות בהן יש לנקוט לשם איתור התלמידים.

לאחר ביצוע פעולות האיתור הנדרשות, נדרשים הקב"סים לדווח עליהם למשרד החינוך באמצעות מערכת הממ"ר עד לתאריך הנקוב בהנחיות של משרד החינוך.

בנוסף לדיווח על תוצאות האיתור, נדרשים הקב"סים לקבל דיווח ממנהלי בתי הספר בהם לומדים התלמידים שאותרו ודווחו, אשר מעיד על כך שהתלמיד לומד בבית ספר של משרד החינוך. הדיווח של המנהל צריך להתבצע על גבי דו"ח ייעודי המכונה "הצהרת מנהל" אשר אותו נדרשים הקב"סים לצרף לממשק הדיווח וכן לשלוח במרוכז אל משרד החינוך. דיווח זה נדרש לצורך טיפול בקליטת התלמידים במצבת התלמידים המרכזית של משרד החינוך וגריעתם מרשימת האיתור.

תגובת מנהל אגף החינוך: רשימת חסרי סטאטוס אמורה לכלול תלמידים רק מהרשות שלגו, אך לעיתים מופיעים גם תלמידים שעקב מעברים (לסקטור אחר, לרשויות אחרות וכו') - אינם שייכים. טופס "הצהרת מנהל" הוא נוהל ישן שהיה קיים לפני השינוי במערכת המחשב. בעבר האיתור היה ידני.

התייחסות הביקורת: מעיון בהנחיות שהועברו אל הקב"סים משרד החינוך מיום 17/05/2011 בנושא איתור ודיווח על תלמידים "חסרי סטאטוס לימוד עדכני" עבדו שנת תשע"א, אשר הוצגו בפני הביקורת על ידי הקב"סים עצמם, נכתב באופן מפורש, כי בנוסף לדיווח על תוצאות האיתור, באחריותם של הקב"סים לדאוג לקבלת דיווח ממנהלי בתי הספר על כל התלמידים שאותרו ודווחו באחד הסטאטוסים המעידים על כך שהתלמיד לומד בבית ספר של משרד החינוך. הדיווח כאמור יתבצע באמצעות "דו"ח הצהרת מנהל בית ספר" שקיים במודול האיתור במערכת הממ"ר או באמצעות טופס המצורף להנחיות שנשלחו לקב"סים. לאור לשון ההנחיות והתאריך בו נכתבו והועברו אל הקב"סים עולה, כי טופס "הצהרת מנהל" עודנו בשימוש והקב"סים נדרשים לפעול בהתאם להוראות הנחיות משרד החינוך בכל הנוגע אליו. הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך לפנות אל משרד החינוך לצורך בירור נושא העברת טופסי "הצהרת מנהל".

ממצאים

רשימת איתור אחרונה (מאי 2011)

4.5.3.2.1 מועד העברת הדיווח - נכון למועד כתיבת דו"ח זה, הרשימה האחרונה של תלמידים לאיתור שקיבלו הקב"סים נשלחה על ידי משרד החינוך במאי 2011 ועל פי ההנחיות הנלוות של משרד החינוך נדרשו הקב"סים לבצע את פעולות האיתור ולהעביר את הדיווח אודותן עד ליום 30/6/2011. עם זאת, מבדיקה שערכה הביקורת ביום 10/07/2011 עולה, כי הדיווח למשרד החינוך טרם הועבר וזאת בשל תקלה במחשבו של הקב"ס המרכז אשר מנעה את קליטת קובץ התלמידים לאיתור וכן את העברת הדיווח אודות תוצאות האיתור למשרד החינוך.

הקב"ס המרכז מסר לביקורת, כי במשך כשבועיים הייתה תקלה במחשבו אשר בשלה אף נלקח מחשבו לתיקון. גם כאשר הוחזר המחשב מתיקון לא הצליח הקב"ס המרכז להוריד את קובץ רשימת התלמידים לאיתור בממשק מול משרד החינוך. לאור האמור פנה הקב"ס המרכז אל משרד החינוך וקיבל את רשימת התלמידים

לאיתור בפקס.

תגובת מנהל אגף החינוך : ברב המקרים הדוחות נשלחים בזמן ואף לפני המועד הנדרש.

עקב תקלות שונות היו איחורים. דו"ח מאי 2011

לא הגיע לקב"סים במהלך למעלה מחודש. כאשר הגיע - בוצע אך לא ניתן היה לשלוח עקב תקלה במחשב של הקב"ס המרכז ושום התערבות מקצועית לא הועילה. המחשב התקלקל ורק לאחר תיקון – ניתן היה לשלוח. לעיתים הדוחות מגיעים שבוע לפני המועד להחזרתם.

התייחסות הביקורת : מעבר לאיחור בהגשת הדיווח ביחס לרשימת האיתור

הנוכחית, גם הדיווח ביחס לרשימת האיתור הקודמת (נובמבר 2011) הועבר למשרד החינוך באיחור ניכר של למעלה מחודש ימים (ראה סעיף 4.5.3.2.4). בנוסף מציינת הביקורת, כי אין בתקלה במחשב משום צידוק להגיש באיחור את הדיווח אודות תוצאות האיתור של תלמידים חסרי סטאטוס למשרד החינוך. במקרים מסוג זה, סבורה הביקורת כי על הקב"סים להעביר את הדיווח באמצעות דוחות ידניים.

4.5.3.2.2 פעולות איתור ומספר התלמידים שאותרו - הביקורת מצאה, כי נכון ליום

10/07/2011, דהיינו למעלה משבועיים לאחר המועד הנדרש להעברת הדיווח, אותרו רק 7 מתוך 9 התלמידים שמופיעים ברשימת האיתור שהגיעה ממשרד החינוך, וטרם ננקטו כל פעולות איתור ביחס ל-2 התלמידים הנוספים מאחר ופרטיהם על גבי הפקס אינם ברורים וכן מאחר ולא נמצא הקב"ס שאחראי על טיפולם בהתאם לבית הספר אליו הם משובצים. כמו כן, טרם תוקנה התקלה במחשב אשר בשלה לא ניתן להעביר את הדיווח.

הביקורת סבורה, כי בשל חשיבות העניין, תקלה במחשב אינה יכולה להצדיק איחור ניכר של למעלה משבוע בהעברת הדיווח אודות תוצאות איתור של תלמידים חסרי סטאטוס למשרד החינוך ולמעלה מזה איחור בסיום פעולות האיתור הנדרשות ביחס לכלל התלמידים ברשימה. הביקורת מבקשת לציין, כי היה באפשרות הקב"סים להעביר את תוצאות האיתור באמצעות דוחות ידניים, כשם שנדרשות לעשות רשויות שבהן לא הותקנה מערכת הממ"ר, על פי הנחיות משרד החינוך.

תגובת מנהל אגף החינוך: מכיוון שדו"ח האיתור הנ"ל עבר "תלאות" ועיכוב רב ומכיוון שמשרד החינוך סירב לביצוע הדו"ח ידנית - לא ניתן היה לבצעו בזמן ולא ניתן לאתר מי הם 2 התלמידים. יש לציין שמשרד החינוך מתנגד בתוקף להעברה ידנית של הדוחות בטענה שיש לפעול רק בממ"ר בכל הישובים קיימת מערכת ממ"ר.

התייחסות הביקורת: לא הוצגו בפני הביקורת כל אסמכתאות לכך שנערכו ניסיונות להעברת הדיווחים למשרד החינוך באופן ידני ו/או אסמכתאות המעידות על התנגדות משרד החינוך להעברת דיווחים באופן זה.

רשימת איתור קודמת (נובמבר 2011)

4.5.3.2.3 פילוח תלמידים ברשימת האיתור - מעיון ברשימת האיתור הקודמת אשר הועברה אל הקב"סים בנובמבר 2011 עולה, כי הופיעו בה 17 תלמידים, מתוכם 7 תלמידים של קב"ס 1, 5 תלמידים של קב"ס 2, תלמיד 1 של קב"ס 3 ו- 4 תלמידים אשר לא זוהו כשייכים לאחד הקב"סים.

4.5.3.2.4 מועד העברת הדיווח - נמצא, כי בניגוד להנחיות משרד החינוך לפיהן נדרשו הקב"סים להעביר את הדיווח אודות תוצאות האיתור עד ליום 22/12/2010, הועבר הדיווח בפועל רק ביום 23/01/2011, דהיינו חודש לאחר התאריך הנקוב.

4.5.3.2.5 מדגם תלמידים - הביקורת ערכה מדגם של 5 תלמידים חסרי סטאטוס לימודי עדכני שהופיעו ברשימת האיתור על מנת לבחון אילו פעולות ננקטו לשם איתורו של כל תלמיד, והאם נקטו כלל הפעולות הנדרשות בהתאם להנחיות משרד החינוך. להלן הנתונים שנמצאו:

א. התלמיד א.ג. אשר אותר על ידי קב"ס 2 - מדובר בתלמיד בכיתה י' אשר הוריו החליטו לרשום אותו לבית ספר מחוץ לעיר ואז לאור חוסר שביעות רצונם החזירו את בנם אל בית הספר התיכון בתוך העיר. הקב"ס טיפל בתלמיד קודם לקבלת דו"ח האיתור כאשר סייע לו ולהוריו בהכוון לקראת המעבר לתיכון. נמצא, כי פעולות האיתור בהן נקט הקב"ס הן תקינות - מאחר ושם בית הספר בו למד התלמיד הופיע ברשימת האיתור, התמצו פעולות האיתור של הקב"ס בקיום שיחה טלפונית עם בית הספר. מרגע שאישר בית הספר שהתלמיד לומד במסגרתו תם תהליך האיתור והתלמיד דווח למשרד החינוך כלומד במוסד חינוך. עם זאת מצאה הביקורת, כי קב"ס 2

לא החתים את מנהל בית על הצהרת מנהל אשר מעידה על כך שהתלמיד לומד בבית ספר, וזאת כפי שנדרש בהנחיות משרד החינוך (ראה סעיף 4.5.3.2 לעיל).

ב. התלמיד מ.ג. אשר אותר על ידי קב"ס 2 - תלמיד בכיתה ג' אשר לקב"ס לא הייתה היכרות קודמת עימו. בהתאם להנחיות משרד החינוך פנה הקב"ס טלפונית אל בית הספר בו למד התלמיד על פי רשימת האיתור. בית הספר מסר, כי התלמיד נסע עם משפחתו לשליחות בחו"ל. בהתאם לעדכון מבית הספר דווח התלמיד כתלמיד אשר "עזב את הארץ" ובזה נסתיימו פעולות האיתור.

הביקורת סבורה, כי ראוי היה לערוך בירור מול משטרת הגבולות ולקבל מידיהם אסמכתא מפורשת לעזיבתו של התלמיד.

ג. התלמיד כ.מ. אשר אותר על ידי קב"ס 1 – תלמיד בכיתה ט' אשר לא טופל על ידי הקב"ס בעבר. על פי רשימת האיתור התלמיד עבר ללמוד בבית ספר דתי של מעיין החינוך התורני. פעולות האיתור החלו ישירות בביקור בית בביתו של התלמיד, שם אותר התלמיד ושם מסרו ההורים, כי בנם אכן לומד בבית הספר הדתי וכי אין עימו בעיות. עם זאת, גם במקרה זה נמצא, כי בניגוד להנחיות משרד החינוך לא החתים הקב"ס את מנהל בית הספר אליו עבר התלמיד על הצהרת מנהל המעידה שהתלמיד לומד בבית הספר. לדברי הקב"ס המטפל, מאחר ומדובר בבית ספר שאינו שייך לטיפולו לא הוחתם המנהל על הצהרת מנהל.

ד. התלמיד ק.ע. אשר אותר על ידי קב"ס 1 - תלמיד בעל הישגים טובים בכיתה י' אשר על פי רשימת האיתור בית הספר האחרון בו למד התלמיד הוא אחת מחטיבות הביניים בעיר. התלמיד לא טופל בעבר על ידי הקב"ס. פעולות האיתור בהן נקט הקב"ס תואמות להנחיות משרד החינוך, הקב"ס בדק במצבת בית הספר האם התלמיד רשום, לאחר שמצא שהתלמיד אינו רשום ערך ביקור בית בביתו של התלמיד, במסגרתו פגש את אמו של התלמיד אשר מסרה לו שהעבירה את בנה לבית ספר פרטי אשר אינו בפיקוח של משרד החינוך. למחרת ערך הקב"ס ביקור בית נוסף לשם פגישת התלמיד עצמו. לאחר שהתלמיד מסר שהוא אכן לומד בבית הספר הפרטי ואין בעיות, ביקש הקב"ס מאם התלמיד שתחתים את מנהל בית הספר על הצהרת מנהל. עם זאת, לדברי

הקב"ס מנהל בית הספר סירב לחתום. מאחר ומדובר בבית ספר פרטי אשר אינו מפוקח וממומן על ידי משרד החינוך ולא קיים עבורו סמל מוסד חינוכי (אותו נדרש הקב"ס למלא במסגרת הדיווח) הוסיף הקב"ס את התלמיד לרשימת המטופלים שלו והוא ממשיך לעקוב מידי חודש אחר התלמיד.

ה. התלמיד פ.נ. אשר אותר על ידי קב"ס 3 - תלמיד בכיתה ד' אשר לא טופל על ידי הקב"ס בעבר. הקב"ס פעל בהתאם להנחיות משרד החינוך באמצעות פנייה טלפונית אל בית הספר אשר בו למד התלמיד על פי רשימת האיתור. מבית הספר נמסר לקב"ס, כי התלמיד עבר דירה וכן נמסרו פרטי בית הספר החדש. בניגוד להנחיות משרד החינוך אשר מורות, כי במקרים בסוג זה תיערך פניה טלפונית לבית התלמיד, לא ערך הקב"ס פעולות נוספות. הביקורת סבורה, כי היה על הקב"ס לאתר טלפונית את משפחת התלמיד או לפנות אל בית הספר אליו נמסר שעבר התלמיד על מנת לברר שהתלמיד אכן נקלט במסגרתו וכן להחתיים את המנהל על הצהרת מנהל.

הערות הביקורת

פעולות האיתור בהן נוקטים 3 הקב"סים אינן מתועדות על הכתב. באופן זה, לא נמצאו כל אסמכתאות כתובות ביחס לפעולות שביצעו הקב"סים בעניינם של התלמידים שנבחנו במדגם, לרבות תיעוד ביקורי בית. עיקרי הפעולות מתועדות בדיווח המועבר למשרד החינוך במערכת הממ"ר באמצעות הרובריקות הקיימות במערכת.

הביקורת מבקשת להדגיש, כי הקב"סים אינם נוהגים להחתיים את מנהלי בתי הספר על "הצהרת מנהלים" אשר במסגרתה מאשר המנהל שהתלמיד אכן לומד בבית ספרו. בהתאם להנחיות משרד החינוך, תלמיד אשר ידווח על ידי קב"ס כלומד במוסד חינוך שבפיקוח של משרד החינוך ולא יצורף לדיווח טופס "הצהרת מנהל", יחשב התלמיד כנושר, על כל המשתמע מכך.

תגובת מנהל אגף החינוך :

א. קב"ס 2: טופס הצהרת מנהל אינו רלוונטי.

ב. קב"ס 2: המשפחה יצאה לשליחות ואין צורך בפניה לביקורת גבולות שדורשת התערבות

גורמים נוספים. פעולה זו נעשית רק כמוצא אחרון כשלא ידוע כלל היכן התלמיד ויש

חשיש שעזב את הארץ.

ג. קב"ס 1: הצהרת מנהל אינה תלויה בקב"ס מטפל. יחד עם זאת ההצהרה אינה רלוונטית.

ד. קב"ס 1: נושא ההצהרה הובן שלא כהלכה.

ה. קב"ס 3: התלמיד לא היה מוכר לקב"ס.

הערות: הקב"סים חוזרים ומבהירים שטופס "הצהרת מנהל חתום" אינו רלוונטי כי משרד החינוך מסרב להעברה ידנית. תיעוד פעולות של תלמיד באיתור נעשה על פי הצורך – טיפול קצר מועד או ממושך.

התייחסות הביקורת: לא הוצגו בפני הביקורת כל אסמכתאות לכך שטופס "הצהרת מנהל" אינו רלוונטי ו/או כי משרד החינוך מסרב להעברה ידנית של הטפסים.

מעיון בהנחיות משרד החינוך לקב"סים אשר צורפו לרשימת האיתור האחרונה במאי 2011 עולה, כי יש צורך בהעברת הטפסים למשרד החינוך. משכך שבה הביקורת על המלצתה למנהל אגף החינוך לפנות למשרד החינוך לצורך בירור הנושא.

4.5.4 ניהול תיקים אישיים

בחוזר מניעת נשירה נקבע, כי "בידי קצין הביקור הסדיר יהיה תיק מעקב אישי - במקום נעול לכל תלמיד שבטיפולו", וכי "על כל טיפול בתלמיד - ביקור בית, שיחה עם מחנך, השתתפות בישיבת צוות ופגישות אחרות יירשם מזכר בציון התאריך שיישמר בתיק המעקב האישי".

ממצאים

4.5.4.1 תלמידים עבורם נפתחים תיקי מעקב אישיים - כפי שפורט בסעיף 5.2.3 בדו"ח זה, נמצא כי כל אחד מהקב"סים אימץ לעצמו נהלי עבודה שונים באשר לתלמידים עבורם הוא פותח תיקים אישיים. בהתאם לכך נמצא, כי אחד הקב"סים אינו מקיים תיק מעקב אישי עבור כל אחד מהתלמידים המופיעים ברשימת המטופלים, אלא רק עבור התלמידים המוגדרים כקשים יותר. לדברי שני הקב"סים הנוספים, הם מקיימים תיקי מעקב עבור כל התלמידים המופיעים ברשימת המטופלים שלהם,

כאשר אחד מהם מנהל בתיק מעקב גם טופס טיפול אשר יתרונו טמון בכך שהוא מפרט את עיקרי הפעולות שבוצעו בעניינו של התלמיד ומאפשר לגורמים נוספים מלבד הקב"ס אשר מעיינים בתיק ובדו"ח האישי של התלמיד להבין טוב יותר את הפעולות שבוצעו בעניינו של התלמיד.

תגובת מנהל אגף החינוך : תיקי תלמיד נפתחים לכל תלמיד ואם אין אחדות במעקב ובפירוט של ניהול התיק - הקב"ס ייקח לתשומת ליבו את הצורך בתיעוד המפורט.

התייחסות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

4.5.4.2 **תכולת התיקים** - הביקורת מצאה, כי גם עבור תלמידים להם נפתחו תיקי מעקב אישיים, ישנם לא מעט תיקים אשר מכילים מידע מצומצם בלבד אודות הטיפול בתלמיד ואינם כוללים מסמכים המתעדים פעולות שבוצעו בענינם של התלמידים, כגון מפגשים עם צוות בית הספר. אצל אחד הקב"סים נמצאה ערימת מסמכים גדולה למדי, אשר לדבריו טרם הספיק לתיקים בתיקי המעקב האישיים ובה נמצאים מסמכים נוספים המתעדים פעולות שבוצעו בתיק.

תגובת מנהל אגף החינוך : המידע בתיק תואם את דרך הטיפול (ישיבות, מכתבים, סיכומים וכו'). הקב"ס שנדרש לפרט יותר ייקח זאת לתשומת ליבו. ניירת של תלמידים לא מתויקת - מצדיקה את טענת הקב"סים בצורך בעזרה.

התייחסות הביקורת: הביקורת ממליצה לתיק בתיקים האישיים של התלמידים המטופלים כל מסמך רלוונטי לטיפול שנערך לתלמיד.
 כמו כן, שבה הביקורת על המלצתה לבחון את עומסי העבודה המוטלים על הקב"סים באמצעות יועץ חיצוני המתמחה בדבר לשם בחינת הצורך בתגבור בכוח אדם נוסף.

4.5.4.3 לביקורת נמסר, כי עבור תלמידים שהטיפול בהם היה קצר וממוקד לא נפתחים תיקי מעקב אישיים.

תגובת מנהל אגף החינוך : מסקנה כמו בסעיף 4.5.4.2 - הקב"ס הרלוונטי יפתח תיק לכל

תלמיד.

התנייחות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי לפתוח תיק מעקב אישי עבור כל אחד מהתלמידים מאחר ולא ניתן לצפות מראש האם יהיה צורך בטיפול נוסף באותו תלמיד גם בעתיד. במידה ויידרש טיפול נוסף בתלמיד אשר לא נפתח עבורו תיק מעקב אישי, הרי שאיתור המסמכים והמידע הנוגעים לעניינו של התלמיד יתבססו על זכרונו האישי של הקב"ס, דבר אשר יהווה מעמסה על עבודת הקב"ס ובזבוז זמן מיותר.

4.5.5 ריבוי מטלות

עקב טענות הקב"סים בנושא ריבוי מטלות, להן מספר תחומים אותם הביקורת ביחס לכמות העבודה.

ממצאים

4.5.5.1 **מספר תלמידים מטופלים** - על פי נתונים שקיבלה הביקורת מהמחלקה לביקור סדיר באגף שח"ר במשרד החינוך, מכסת התלמידים המטופלים על ידי קב"ס בתקן מלא עומדת על 100 תלמידים.

הביקורת בחנה באמצעות קובץ תלמידים מטופלים ממערכת הממ"ר בכמה תלמידים מטפל כל אחד מהקב"סים בהשוואה לנתונים שהתקבלו ממשרד החינוך כמדד לעומס העבודה המוטל על הקב"סים.

להלן הנתונים שנמצאו נכון ליום 10/07/2011:

קב"ס	מספר תלמידים מטופלים	אחוז תלמידים מטופלים מתוך כלל התלמידים המטופלים
קב"ס 1	77	24%
קב"ס 2	105	33%
קב"ס 3	135 (לרבות 30 תלמידי מועדוניות)	43%
סה"כ תלמידים	302	100%

מנתוני הטבלה עולה, כי קב"ס 1 עומד בהערכה של משרד החינוך לעניין מכסת התלמידים, ואילו קב"סים 2 ו-3 חורגים מהמכסה (יש לשים לב שמספר התלמידים

המטופלים הכולל של קב"ס 3 כולל 30 תלמידי מועדוניות בהם הוא מטפל).

הביקורת מבקשת להדגיש, כי מספר התלמידים המטופלים אינו מהווה אינדיקציה ישירה באשר לעומס העבודה המוטל על הקב"סים ועל חלוקת העבודה ביניהם וזאת מהסיבות הבאות:

- קב"ס מס' 3 מטפל גם בתפעולן של 2 מועדוניות יום המונות ביחד 30 ילדים אשר ככללים ברשימת התלמידים המטופלים.
- בהיעדר נהלים מנחים, יש להניח כי כל אחד מהקב"סים מתנהל באופן שונה באשר לתלמידים אותם הוא מכניס לרשימת ה"מטופלים", מועד הכנסתם לרשימה ומועד הוצאתם.

תגובת מנהל אגף החינוך: הטבלה אינה משקפת שנת עבודה אלה חודש אחד בנקודת זמן

של סיום שנה"ל - חלק מהתלמידים כבר נגרעו בשל סוף הלימודים וחלקם עדיין לא. קב"ס 2 מטפל ב-2 חטיבות ביניים שמהוות ציר מרכזי בעבודת הקב"ס. מספר תלמידים במוסד חינוכי - אינם משקפים אינדיקציה לקשיים.

התייחסות הביקורת: תגובת מנהל האגף עולה בקנה אחד עם הערת הביקורת, לפיה מספר התלמידים המטופלים על ידי כל אחד מהקב"סים אינו מהווה אינדיקציה לעומס העבודה המוטל על הקב"ס המטפל וכן לפעולות השונות הכרוכות בטיפול של כל תלמיד בהתאם לנסיבות.

4.5.5.2 **דחיית מטלות משרדיות** - הקב"סים מסרו לביקורת, כי במסגרת תפקידם מוטל עליהם עומס עבודה רב אשר בשלו לא אחת הם דוחים ביצוע מטלות משרדיות, כגון: תיוק מסמכים, עדכון פעולות במערכת הממוחשבת וכיו"ב. לשאלת הביקורת, כיצד ניתן להקל על עומס העבודה, מסר אחד הקב"סים כי העסקת גורם נוסף אשר יסייע לשלושת הקב"סים במילוי אותן פעולות משרדיות עשויה להוות פתרון יעיל וראוי.

תגובת מנהל אגף החינוך: הקב"סים מציינים שמשימה זו חשובה אך כאשר הם נדרשים

לטיפול בבעיות קשות אד הוק קשה להם לעמוד בנטל ועל כן עזרה היתה מועילה מאד.

התייחסות הביקורת : הביקורת שבה על המלצתה לבחינת עומסי העבודה המוטלים על הקב"סים באמצעות מומחה לדבר.

4.5.5.3 טיפול במועדוניות - לדברי הקב"ס אשר ממונה על מועדוניות היום, הטיפול במועדוניות הינו עבודה רבה אשר מצריכה זמן רב ותופסת כ- 30%-40% מזמנו באופן קבוע.

4.5.6 פיקוח ובקרה מקצועיים אחר עבודת הקב"סים

כפי שהוסבר בתחילתו של דו"ח זה, 3 הקב"סים המועסקים בעירייה כפופים ישירות למנהל אגף החינוך וסגניתו אשר אחראים לערוך פיקוח ובקרה מקצועית אחר עבודת הקב"סים.

ממצאים

4.5.6.1 הרשאה למערכת הממוחשבת - למנהל אגף החינוך וסגניתו אין הרשאה למערכת הממ"ר איתה עובדים הקב"סים ובמסגרתה מוזנים פרטי התלמידים המטופלים על ידי כל קב"ס, הפעולות שבוצעו בעניינו של כל תלמיד וכן סטאטוס עדכני של התלמיד.

מנהל אגף החינוך וסגניתו מסרו לביקורת, כי הם סבורים שישנה בעיה של חיסיון פרטי התלמידים ומשכך לא ניתן להקים עבורם הרשאה למערכת. לדבריהם, לפני מספר שנים מסר להם גורם במשרד החינוך כי הדבר אינו אפשרי, אולם בפני הביקורת לא הוצגה כל אסמכתא כתובה בנושא.

תגובת מנהל אגף החינוך : מנהל האגף פנה מספר פעמים למנהל מחלקת הממ"ר במשרד החינוך בבקשה לקבלת הרשאה. מטעמים של משרד החינוך הבקשה נדחתה.

התייחסות הביקורת : לא הוצגו בפני הביקורת כל אסמכתאות לפנייה למשרד החינוך ו/או תשובות ממשרד החינוך בנושא זה.

הביקורת סבורה, כי מנהל אגף החינוך נדרש לבצע פיקוח מקצועי שוטף אחר עבודת הקב"סים הכפופים לו וכי שימוש במערכת הממ"ר הינה הדרך היעילה ביותר לביצוע פיקוח מן הסוג האמור. משכך, מן הראוי שמנהל אגף החינוך יפעל לשם קבלת הרשאה לשימוש במערכת עבורו ו/או עבור סגניתו.

4.5.6.2 שימוש בדוחות ככלי ביקורת - מעבר להיעדר ההרשאה לשימוש במערכת, מנהל אגף החינוך וסגניתו אינם עושים כל שימוש בדוחות (אותם יכולים הקב"סים להפיק עבורם מהמערכת) לשם ביצוע פיקוח ובקרה מקצועיים.

מנהל אגף החינוך וסגניתו מסרו לביקורת, כי הם סבורים שישנה בעיית חיסיון אשר מונעת מהקב"סים להעביר לידיהם דוחות של תלמידים בטיפול. בנוסף לכך מסרו לביקורת, כי אחת לשנה הם מקבלים דו"ח ממשרד החינוך המפרט את מספר התלמידים המטופלים הכולל ברשות. עם זאת, לא נעשה כל שימוש בדו"ח זה ככלי לביצוע בקרה.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי שמנהל אגף החינוך ו/או סגניתו יקבלו לידיהם באופן סדיר את הדיווחים החודשיים שמעבירים הקב"סים למשרד החינוך על טיפול מטופלים וכן את הדיווחים המועברים פעמיים בשנה על פעולות איתור של תלמידים "חסרי סטאטוס לימודי עדכני" באופן זה תתאפשר בקרה סדירה ומתמשכת אחר עבודתם של הקב"סים ואחר תקינות העברת הדיווחים. ממצאי הביקורת בנושא העברת דיווחי הקב"סים למשרד החינוך ממחישים בבהירות את הצורך בביצוע בקרה שוטפת (ראה סעיפים 4.5.3.1 ו-4.5.3.2 לעיל).

במידה וישנה מחלוקת בנושא העברת הנתונים למנהל האגף וסגניתו בשל חיסיון הנתונים, הרי שעל מנהל האגף לבדוק סוגיה זו עם הגורמים הרלוונטיים ולקבל חוות דעת כתובה אשר תכריע בסוגיה. הביקורת מבקשת לציין, כי גם אם ימצא כי קיים איסור על העברת פרטי התלמידים למנהל אגף החינוך וסגניתו בשל חיסיון, הרי שניתן להתגבר על מכשול זה באמצעות מחיקת פרטי התלמידים מהדוחות והתמקדות של מנהל אגף החינוך בפעולות שנערכו בעניינו של כל תלמיד ובהמשכיות הטיפול בו, גם מבלי לדעת את שמו.

תגובת מנהל אגף החינוך : מנהל האגף וסגניתו יושבים עם הקב"סים ומקבלים דיווח על תלמידים שבסכנת נשירה. המידע מוצלב עם בתי הספר וכן עם הפיקוח, כשנדרש. למנהל האגף וסגניתו יש אמון בקב"סים והם מקיימים פגישות תקופתיות. כמו כן נערכות פגישות רבות ספציפיות לתלמידים עם בעיות קשות, ללא צורך במחיקת פרטי התלמיד. יחד עם זאת מעתה ואילך יעבירו הקב"סים למנהל האגף העתקים או אישורים על שליחת הדו"חות מדי חודש בחודשו. כמו כן, יעבירו העתקים או אישורים על שליחת דו"ח "חסרי

סטאטוס לימודי עדכני" - פעמיים בשנה.

התנייחות הביקורת : מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

4.5.6.3 **פגישות עבודה** - מנהל אגף החינוך וסגניתו אינם מקיימים פגישות עבודה סדירות עם כל קב"ס באופן פרטני או לחלופין ישיבות צוות משותפות. הקב"סים מסרו לביקורת, כי הם מעדכנים את מנהל אגף החינוך וסגניתו באופן טלפוני כאשר מתעוררים מקרים קשים, כגון תלמידים אשר אינם מגיעים לבית הספר כלל, כמו כן מידי פעם נקראים הקב"סים אל מנהל אגף החינוך כאשר מתקבלות אצלו פניות ישירות ממנהלי בתי ספר.

הביקורת סבורה, כי סדרי עבודה תקינים מחייבים קיום פגישות עבודה קבועות עם הקב"סים לפחות פעם אחת בחודש. בפגישות עבודה מן הסוג האמור טמון ערך מוסף רב שכן במסגרתן ניתן לקיים ייעוץ משותף, ניתוח פעולות ושיטות טיפול שיישמו הקב"סים, הדרכה, משוב והפקת לקחים. עבור מנהל האגף וסגניתו מדובר באפיק חשוב לביצוע בקרה מקצועית על עבודת הקב"סים. גם לדברי הקב"סים פגישות מן הסוג האמור עשויות להביא תועלת לעבודתם של הקב"סים.

תגובת מנהל אגף החינוך : בתחילת כל שנה, באמצע השנה ובסופה מתכנסים הקב"סים לישיבות עבודה עם מנהל האגף וסגניתו. כמו כן, מתקיימות פגישות אד הוק, יזומות או על ידי מנהל האגף, או בעקבות פניות בית הספר או פניית קב"ס. כמו כן סביב נושא ספציפי שיש לדון בו. הקב"סים משתתפים באופן קבוע בישיבות הצוות של אגף החינוך.

התנייחות הביקורת : הביקורת סבורה, כי מעבר לפגישות אותן ציין מנהל האגף בתגובתו, עליו לקיים פגישות עבודה קבועות עם קב"סים לפחות אחת לחודש לשם שיפור הליכי העבודה וכן המעקב על עבודת הקב"סים.

4.5.6.4 **מעקב אחר נוכחות ופעילות** - מנהל אגף החינוך וסגניתו אינם מקיימים כל מעקב אחר נוכחות הקב"סים ויומן הפעילות שלהם. חלק משמעותי בתפקיד הקב"ס, על פי הגדרתו, מתבצע מחוץ למשרד (פגישות עם צוות בית הספר, ביקורי בית בבתי התלמידים, סיור אחר תלמידים משוטטים, וכיו"ב). את הפגישות האמורות מנהל כל קב"ס עבור עצמו ביומנו האישי כאשר למנהל אגף החינוך ולסגניתו אין כל ידיעה

בדבר הפעילויות המתוכננות עבור כל קב"ס ומשכך אין להם גם כל בקרה אחר מקום הימצאם הפיזי של הקב"סים בעת נתונה. הקב"סים ומנהל אגף החינוך מסרו לביקורת, כי לפני מספר שנים היו הקב"סים מעבירים לידי מנהל אגף החינוך מידי שבוע את לוח הפגישות השבועיות שלהם. עם זאת, העברה הלוחות נפסקה כבר לפני למעלה משנה.

הביקורת סבורה, כי מן הראוי שמנהל אגף החינוך יקבל לידי העתק של לוחות הפגישות השבועיות של כל קב"ס אשר מפרטות את הפגישות המתוכננות עבורו שבוע מראש, וזאת כשם שבוצע בעבר. באופן זה יוכל מנהל אגף החינוך לפקח אחר מיקומם של הקב"סים בכל רגע נתון ואחר יעילות עבודתם.

תגובת מנהל אגף החינוך: לוח הפגישות המתוכננות לשבוע שנמסר בעבר למנהל האגף לא שיקף כלל וכלל את העבודה בפועל שנוצרה באופן נקודתי ומייד. (ישיבות, ביקורי בית, העלמות של תלמיד וכו') ולכן הופסקה העברתו.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי העברת לוח פגישות שבועיות למנהל אגף החינוך תאפשר למנהל האגף לקיים בקרה על עבודת הקב"סים ומקום הימצאם בכל זמן נתון. גם אם בתוכנית חלים שינויים והיא לא תמיד מדויקת, עדיין יש בה משום אינדיקציה חשובה לעבודת הקב"סים ומקום הימצאם.

4.5.6.5 היעדר נהלי עבודה ותוכנית עבודה – כפי שצוין בסעיפים 4.5.2.1 ו-4.5.2.2 לעיל, הקב"סים אינם עובדים על פי נהלים מנחים ו/או תוכנית עבודה כלשהי.

הביקורת סבורה, כי באחריותם של מנהל אגף החינוך וסגניתו להביא לכך שהקב"סים יעבדו על פי תוכנית עבודה חודשית אשר תכלול את מגוון הפעולות שתתוכננה מראש אותן נדרשים הקב"סים לבצע וכן על פי נהלים מנחים אשר יסדירו ברמה תפעולית את תפקיד הקב"ס ומשימותיו.

מנהל אגף החינוך וסגניתו מסרו לביקורת בעניין הפיקוח המקצועי אחר עבודת הקב"סים, כי הם שומרים על קשר טלפוני הדוק עם הקב"סים, הם מקיימים עם הקב"סים פגישות מסוג אד הוק אשר במסגרתן נדונים מקרים נקודתיים שעלו על הפרק, כגון מקרים בהם קיבל מנהל האגף פנייה מאת בית הספר בו לומד התלמיד.

בנוסף, במסגרת תפקידו של מנהל אגף החינוך כמנהל מחלקת תיכונים ובמסגרת תפקידה של סגניתו כמנהלת המחלקה לילדים בסיכוי חשופים השניים באופן מלא לעבודת הקב"סים ומתערבים כאשר יש בכך צורך. בנוסף ישנה נוכחות משותפת של השניים עם הקב"סים בועדות אליהן מוזמנים גם הם; הקב"סים, כגון: ועדות פרט וועדות השמה. מנהלי בתי הספר מהווים גם אפיק לבקרה, שכן במקרים בהם נעדרים תלמידים מבית הספר למשך זמן ארוך מדווחים המנהלים למהל האגף. בסופו של יום וכל עוד הקב"סים מבצעים את עבודתם, מושתתת מערכת היחסים עם הקב"סים על אמון. במידה ויופר האמון ולא יבצע מי מהקב"סים את עבודתו כנדרש הדבר יוודע למנהל אגף החינוך באמצעות מנהלי בתי הספר אשר יפנו אליו ישירות ואז הוא יטפל בנושא באופן נקודתי.

הביקורת רואה ליקוי בהיעדרם של פיקוח ובקרה מקצועיים מצד מנהל אגף החינוך ו/או סגניתו/או כל פיקוח אחר מטעמים על עבודת הקב"סים. במיוחד תמהה הביקורת על כך שמצד אחד מנהל אגף החינוך אינו סבור שיש צורך בהעסקת קב"סים נוספים אולם מצד שני אינו מקיים כל בקרה או פיקוח על עומס עבודתם. הביקורת סבורה, כי קיום קשר טלפוני, ועדות אד הוק וכן מעקב עקיף במסגרת תפקידו של מנהל אגף החינוך כמנהל מחלקת תיכונים אינם מהווים תחליף לקיום בקרה שוטפת וסדירה אותה נדרשים מנהל אגף החינוך וסגניתו לקיים על עבודת הקב"סים.

כתוצאה מהיעדר הפיקוח וכן בהיעדר תוכנית עבודה ונהלים מסודרים, נמצא כי קיימת שונות בין האופן בו ממלא כל קב"ס את תפקידו וכל קב"ס מחליט על שיטת עבודתו והיקפה בהתאם לשיקול דעתו. ראה הטבלה בסעיף 4.5.2.3 לעיל)

הביקורת ממליצה על עריכת בקרה מקצועית סדירה ונרחבת אחר עבודת הקב"סים, בהתאם לאמצעים שפורטו בסעיפים 4.5.6.1 - 4.5.6.5 לעיל, וזאת בנוסף להקמת מערך נהלים ותוכנית עבודה חודשית מסודרת אשר תנחה את הקב"סים בעבודתם.

תגובת מנהל אגף החינוך: כפי שכבר צוין לא ניתן לבצע תוכנית חודשית כוללת. תוכנית טיפול פרטנית לתלמיד מתקיימת עם הצוות המטפל. נהלי עבודה של קב"ס - על פי הנחיות משרד החינוך.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי לשם כללי מינהל תקין על מנהל אגף

החינוך להגביר באופן משמעותי את הבקרה והפיקוח שהוא מקיים על עבודת הקב"סים בכל האמצעים עליהם המליצה הביקורת בדו"ח זה (ראה סעיפים 1).
4.5.6 - 4.5.6.5).

4.6 ממשק בין הקב"סים לבין מחלקת רווחה

בין הגורמים השונים עימם מקיימים הקב"סים ממשקי עבודה נמצא אגף הרווחה (להלן: "אגף הרווחה" או "האגף"), אשר מטפל לעיתים באותם תלמידים, או משפחות של תלמידים, אשר מטופלים על ידי הקב"סים. בין האגף לבין הקב"סים קיים קשר הדדי אשר במסגרתו אמור האגף להפנות תלמידים המצויים בטיפולו אשר יש עימם בעיית ביקור סדיר אל הקב"סים וכן להיפך, כאשר מדובר בתלמידים המצויים בטיפולם של הקב"סים ומתעורר צורך בעירוב של אגף הרווחה (למשל משפחות בסיכון). אגף הרווחה אינו מטפל באופן ישיר בנושא בעיית הביקור הסדיר אולם הוא עשוי להביא לשיפור באופן עקיף באמצעות הטיפול הניתן לתלמיד ומשפחתו.

הביקורת ביקשה לבחון את ממשקי העבודה בין הקב"סים לבין אגף הרווחה.

ממצאים

4.6.1 הפניית תלמידים לטיפול הקב"סים - לדברי מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים

מזרח באגף הרווחה (להלן: "מנהלת המחלקה") לרוב, אגף הרווחה אינו מהווה גורם מדווח אשר מפנה תלמידים לטיפול הקב"סים, אלא בתי הספר עושים כן. מנהלת המחלקה הסבירה לביקורת, כי כאשר משפחה מגיעה לטיפול של אגף הרווחה מוחתמים ההורים על כתב ויתור סודיות אשר באמצעותו פונה האגף אל בית הספר בו לומד התלמיד לשם קבלת מידע. במרבית המקרים בהם נמצא, כי קיימת בעיית ביקור סדיר של התלמיד הקב"ס הממונה כבר מעודכן בדבר.

הביקורת ביקשה לבחון את אחוז התלמידים המטופלים על ידי הקב"סים אשר דווחו על ידי אגף הרווחה באמצעות דו"ח סטטיסטי ממערכת הממ"ר המציג את התפלגות התלמידים בטיפול ע"פ גורם מדווח. להלן הנתונים שנמצאו:

גורם מדווח	קב"ס 1	קב"ס 2	קב"ס 3	סה"כ	אחוזים
בית הספר	51	91	100	242	76%
משרד החינוך	11	4	2	17	5%
התלמיד עצמו	4	1	0	5	2%
משפחה/קרוב/שכן	4	6	8	18	6%
עובד קידום נוער	0	1	0	1	0%
עובד/ת סוציאלית	1	1	20	22	7%
קב"ס	6	1	5	12	4%
סה"כ	77	105	135	317	100%

מנתוני הטבלה עולה, כי רק 7% מהתלמידים המטופלים על ידי הקב"סים מדווחים על ידי אגף הרווחה.

- 4.6.2 הפניית תלמידים לטיפול אגף הרווחה - לדברי מנהלת המחלקה, מספר הדיווחים המועברים אל האגף על ידי הקב"סים לצורך הפניית תלמידים לטיפול הינו מצומצם מאוד. מרבית הפניות מועברות אל האגף ישירות מהיועצות החינוכיות של בתי הספר.
- 4.6.3 נוהל המסדיר את שיתוף הפעולה - נמצא, כי לא קיים נוהל אשר מסדיר את שיתוף הפעולה בין אגף הרווחה לבין הקב"סים.
- הביקורת סבורה, כי מן הראוי לפרסם נוהל כאמור אשר יסדיר את העברת המידע בין הקב"סים, צוותי בתי הספר ואגף הרווחה וכן את המשך הטיפול המשותף בתלמיד ובמשפחתו, במיוחד לאור הצורך בשמירה על חיסיון פרטי התלמידים הנוגעים בדבר.
- 4.6.4 מחלוקות מקצועיות - הן מנהלת המחלקה והן הקב"סים מסרו לביקורת, כי לרוב קיים בין הקב"סים לבין האגף שיתוף פעולה פורה, אולם ישנם לא מעט מקרים בהם מתעוררות מחלוקות מקצועיות באשר לחלוקת האחריות, במסגרתן סבורים הקב"סים כי נדרש טיפול של אגף הרווחה בתלמיד ובמשפחתו ואילו הגורמים הרלוונטיים באגף חולקים על דעתם או סבורים כי הקב"ס המטפל בתלמיד לא מיצה את כל אפיקי הטיפול העומדים לרשותו בטרם פנייתו אל האגף.
- לדברי מנהלת המחלקה חיכוכים מן הסוג האמור מורגשים בעיקר במקרים של חוסר סמכות הורית אשר במסגרתם ההורים אינם מצליחים להביא את בנם לידי ביקור סדיר. הבעיה מובאת לפתחם של הקב"סים ואז מתעוררת מחלוקת באשר לחלוקת אחריות, דהיינו מי אמור לטפל במקרה והאם נדרשת התערבות של האגף.

מנהל אגף החינוך מסר אף הוא לביקורת, כי לרוב קיים שיתוף פעולה פורה בין הגורמים ובמקרים חריגים בהם מתעוררות מחלוקות מקצועיות הוא אישית בקשר ישיר עם מנהלת אגף רווחה על מנת להסדיר את הסוגיה, אולם מקרים כאמור הם נדירים.

הביקורת סבורה, כי במסגרת נוהל שיתוף הפעולה אותו המליצה לפרסם, יש לנסות להגדיר באילו סוגי מקרים יידרש האגף להתערב, אילו פעולות ידרשו הקב"סים וכלל הגורמים המעורבים לבצע בטרם הפנייה אל האגף וכן מה תהיה חלוקת התפקידים בין הגורמים השונים במשך הטיפול.

4.6.5 נוכחות משותפת בישיבות וועדות - ממשק נוסף אשר קיים בין הגורמים הינו נוכחות משותפת בוועדות וישיבות, כגון: "ועדות לתכנון תוכניות טיפול" שהן ועדות רב מקצועיות אשר נערכות מטעם אגף הרווחה. במסגרת הוועדות נבנות תוכניות לטיפול עבור תלמידים אשר מטופלים באגף ומשפחותיהם.

אל הוועדות מוזמנים מחנך, יועץ ומנהל בית הספר וכן קב"ס, במידה וישנו קב"ס מטפל. כמו כן, ישנן ישיבות משותפות אשר נערכות מטעם בתי הספר אליהם מוזמנים כלל הגורמים המעורבים בטיפולו של התלמיד.

4.6.6 ניהול משותף של מועדוני יום - נמצא, כי בעבר נוהלו 2 מועדוני יום (יונה ועציון), המאכלסות 30 תלמידים, בניהול משותף של החינוך ושל הרווחה, אולם שיתוף פעולה זה שנמשך קרוב ל-20 שנה הופסק בחודש ספטמבר 2010.

שיתוף הפעולה שהתקיים עד ספטמבר בא לידי ביטוי במימון משותף של משרד החינוך ותרומות שגוייסו באמצעות אגף הרווחה, בקיום ועדות קבלה משותפות של הילדים למועדונית בהן ישבו גורמים מהחינוך וכן גורמים מהרווחה, בהקצאת עובדים למועדונית – משרד החינוך מקצה מנחה מטעמו ואילו אגף הרווחה הקצה עובדת סוציאלית למספר פעמים בשבוע אשר תפקידה לערוך מעקב אחר הילדים על מנת לתת משוב להורים. כמו כן, אגף הרווחה דאג לקיים קישור עם עובדות סוציאליות פרטניות שטיפלו במשפחות.

ההחלטה על הפסק שיתוף הפעולה התקבלה במסגרת דיון משותף שנערך בין מנהלי האגפים לאחר שבמשך כ-5 שנים בשלו כל הניסיונות להסדיר מחלוקות מקצועיות שהתעוררו בין הרווחה לבין החינוך. במרכז המחלוקת עמדה סוגיית הגדרת התפקידים וגבולות אחריות של העובדת הסוציאלית שעבדה במועדונית מטעם אגף

הרווחה. לדברי מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מזרח באגף הרווחה, ניסו הקב"ס הממונה על המועדוניות וכן המנחה מטעם משרד החינוך לנהל את עבודתה של העובדת הסוציאלית במועדונית ולקבוע את הגדרת תפקידה ותחומי אחריותה. מאז הופסק שיתוף הפעולה, ממומנות המועדוניות על ידי משרד החינוך בלבד ולא מגיעה יותר עובדת סוציאלית אל המועדונית.

כמו כן, הופסקה השתתפותם של נציגי אגף הרווחה בועדות הקבלה למועדוניות (נכון לועדות שהתקיימו עבור שנת תשע"ב). לדברי מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מזרח באגף הרווחה הסיבה לדבר היא שבאגף הרווחה לא התקבלה כל פניה מטעם אגף החינוך לשם מינוי נציג לוועדה.

לדברי הקב"ס הממונה, נציגי אגף הרווחה לא היו מעוניינים עוד ליטול חלק בועדות. עוד מסר הקב"ס הממונה, כי אגף הרווחה העביר לידיו את הדוחות הסוציאליים של כלל התלמידים המועמדים למועדונית בטרם להתכנסות הועדה ומשכך לא הייתה להיעדרם של נציגי הרווחה כל השלכה.

בנוסף לכך, לדברי מנהלת המחלקה באגף הרווחה, מאז הופסק שיתוף הפעולה לא נערכה ולו פנייה אחת אל הרווחה לשם התייעצות מקצועית בעניינם של הילדים במועדוניות.

לדברי מנהל אגף החינוך, הפסקת שיתוף הפעולה עם אגף הרווחה היה שינוי לטובה ואף הילדים השוהים במועדוניות לא ניזוקו בשום צורה. לדברי הקב"ס המטפל לא נתקבלו כל תלונות מצד ההורים בעקבות הפסקת שיתוף הפעולה.

4.7 תוכניות למניעת נשירה בקרב תלמידים בסיכון

4.7.1 תוכנית חונכות

בעירייה קיימת תוכנית אחת עיקרית המשמשת למניעת נשירת תלמידים והיא תוכנית "חונכות".

ממצאים

4.7.1.1 **תקציב תוכנית החונכות** - עד למועד סיום הביקורת לא נתקבלו כרטיסי הנהלת החשבונות המציגים את הכנסות והוצאות הנוגעות לתוכנית בתש"ע-תשע"א. הנושא לא נבדק מההיבט הכספי.

4.7.1.2 **נהלים מנחים** - לא קיימים נהלים המגדירים מיהם התלמידים הזכאים לחונך, מי

יהיו החונכים שיוצמדו לתלמידים, באילו קריטריונים עליהם לעמוד, קיומו של מאגר מועמדים לתפקיד החונכים, הגדרת תפקיד החונך וקווי עזר לתוכנית החונכות. בהתאם לכך נמצא, כי כל קב"ס מעסיק חונכים בגילאים שונים, בעלי רקע שונה, בהתאם לקריטריונים שונים, על בסיס היכרות אישית או המלצות מגורמים שונים וכיו"ב.

תגובת מנהל אגף החינוך: המחלקה לבק"ס במשרד החינוך הגדירה פרופיל של תלמיד המקבל חונכות. יועצת בית הספר צריכה למלא טופס "טיפול בפרט" שמגדיר את ההתאמה."

התייחסות הביקורת: הביקורת מקבלת את הערת מנהל האגף לעניין פרופיל התלמיד הזכאי לחונכות. עם זאת, הביקורת ממליצה על הקמת מערך נהלים אשר יסדיר את הליך החונכות, תנאי סף לקבלת מועמדים לתפקיד חונך והליך קליטת חונכים חדשים.

4.7.1.3 **חלוקת החונכים בין הקב"סים** - חלוקת מספר החונכים בין 3 הקב"סים אינה שוויונית. באופן זה נמצא, כי בשנת תשע"א העסיק קב"ס 1-8 חונכים, קב"ס 2 העסיק 4 חונכים וקב"ס 3 העסיק 2 חונכים. הביקורת לא קיבלה הסבר בדבר החלוקה הלא שוויונית של החונכים. הביקורת סבורה, כי מאחר ו-3 הקב"סים מועסקים במשרה מלאה וכל אחד מהם אמור לטפל במספר זהה של תלמידים הרי שנדרשת חלוקה שוויונית של חונכים בין שלושתם על מנת לאפשר הזדמנות שווה לכל תלמידי העיר לזכות בחונך.

תגובת מנהל אגף החינוך: תבחן מחדש חלוקת החונכים בין הקב"סים ברשות.

התייחסות הביקורת: מנהל האגף קיבל את הערת הביקורת.

4.7.1.4 **הליך בחירת התלמידים להם יוצמד חונך** - הענקת חונך לתלמיד מתבצעת באופן שרירותי ולא מאורגן בשיטת "כל הקודם זוכה". הקב"סים מסרו לביקורת, כי יועצות בתי ספר אשר פונות ראשונות אל הקב"סים בבקשה לקבל חונך יזכו לקבלו, על פי השיטה של "כל הקודם זוכה".

הביקורת סבורה, כי יש לפרסם נוהל אשר יגדיר מהי תוכנית החונכות, אילו תלמידים זכאים לחונך (אילו גילאים, אילו קשיים וכיו"ב) ועד מתי ניתן להגיש בקשות לחונך. על הקב"ס לפרסם את הנוהל בקרב כלל בתי הספר על מנת

לאפשר לכל בתי הספר להגיש רשימה מסודרת של תלמידים אשר נדרש להם חונך. כמו כן, סבורה הביקורת כי במידה ומספר התלמידים הזכאים לחונך יהיה רב יותר ממספר החונכים הפעילים בתוכנית, הרי שהחלטה בדבר התלמידים שיקבלו חונך צריכה להתקבל באופן משותף עם כלל הגורמים הנוגעים בדבר ולא על ידי הקב"סים בלבד.

תגובת מנהל אגף החינוך: בחירת תלמיד לתוכנית החונכות תלויה בהמלצת היועצת והסכמת ההורים. עקב מספר מועט של חונכים, היועצת שמטפלת בנושא בהקדם - נענית בקשתה. היועצות מקבלות מידע עד מתי עליהן להגיש בקשה.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי התנהלות מסוג זה אינה עומדת בכללי מינהל תקין ויש בה משום פגיעה חמורה בזכות השוויון של תלמידים אשר עומדים בקריטריונים לקבלת חונך, אולם לא זכו לקבלת חונך כאמור רק מן הטעם שהבקשה בגינם הוגשה באיחור. הביקורת שבה על המלצתה, לפיה נושא קבלת חונך ייערך על פי מערך נהלים מסודר אשר יקבע, בין היתר, את הליך בחירתם של התלמידים שיקבלו חונך מבין כלל התלמידים הזכאים לכך, אשר הוגשה בגינם בקשה כנדרש.

4.7.2 **מעורבות הקב"ס בתוכנית החונכות -** מידת המעורבות של הקב"סים בתוכנית החונכות הינה נמוכה למדי. הקב"סים מסרו לביקורת, כי יועצת בית הספר מחליטה באיזו מתכונת תתבצע החונכות (מספר הפגישות עם התלמיד, משך כל פגישה) וכן תוכן החונכות. באופן זה מסבירה היועצת ישירות לחונך מתי עליו להיפגש עם התלמיד ואילו תכנים עליו להעביר לתלמיד, היכן לשים דגשים וכיו"ב. הקב"סים משמשים כגורם מתווך לצורך העברת דיווחי הנוכחות של הקב"סים אל אגף משאבי אנוש. עם זאת, הקב"סים אינם מעורים במה שקורה בין החונך לתלמיד אליו הוצמד, בהתקדמות והצלחת התוכנית, למעט במקרים בהם פונים אליהם החונכים בשאלות או בעיות.

תגובת מנהל אגף החינוך: החונך צריך לדווח כל חודש לקב"ס על ביצוע שעות הפעילות. קב"ס 2 מציין כי הוא מעורב בהכנת החונך לקשר עם התלמיד וכן בהדרכה במהלך החונכות בדרכי עבודה. זאת בנוסף לקבלת דו"ח שעות על ביצוע החונכות שאותו מקבל כל קב"ס מהחונכים.

התייחסות הביקורת: הביקורת סבורה, כי יש צורך ביותר מעורבות מצד הקב"סים בהליך החונכות, לרבות קבלת עדכונים שוטפים מהחונכים באשר להתקדמות החונכות וכן הדרכת החונך לשם הצלחת התהליך.

ולסיכום הביקורת מבקשת לציין כי במבחן התוצאה אנו סבורים כי התלמידים מטופלים היטב על ידי הקב"סים. אחוז הנשירה במערכת החינוך בכפר סבא הוא נמוך ואין מצב בו לא מגיע מידע על תלמידים עם בעיות של ביקור סדיר. מערכות דיווח, בקרה, הודעות וכו' הן חשובות ומייעלות את העבודה אך בל נשכח כי המטרה החשובה ביותר בעבודת הקב"ס היא יצירת קשרים טובים עם התלמיד ומשפחתו ועל ידי כך למנוע ולהפחית את אחוז הנשירה ממוסדות החינוך בעיר. אני סבור שהקב"סים שלנו משיגים את המטרה ונותנים מענה מקצועי טוב.

5. מסקנות והמלצות

- 5.1** לא קיימת חלוקה מוגדרת של גני החובה בין הקב"סים, בדומה לחלוקה הקיימת ביחס לבתי הספר (פרק 4.1).
- הביקורת ממליצה, לכלול בהגדרת תחומי האחריות של הקב"סים גם את גני החובה, ולפרסם את החלוקה במסמך כתוב. באופן זה, כאשר יתעוררו מקרים המצריכים טיפול קב"ס בגן ילדים, יהיה זה מוגדר מראש מיהו הקב"ס המטפל.**
- 5.2** מזה כ-7 שנים לא קיימת רוטציה של הקב"סים בין בתי הספר השונים שבתחומי אחריותם (פרק 4.1).
- הביקורת ממליצה לשקול ביצוע רוטציה קבועה של הקב"סים בין בתי הספר השונים, אחת לכמה שנים, לצורך רענון והתייעלות.**
- 5.3** לא קיימת אכיפה מלאה אחר חלוקת בתי הספר בין 3 הקב"סים, באופן זה מטפלים לפחות 2 מהקב"סים גם בתלמידים אשר אינם מצויים בבתי ספר שהוגדרו בתחומי אחריותם (פרק 4.1).
- מומלץ, כי הטיפול בתלמידים ייערך על ידי הקב"סים האחראים בהתאם לחלוקת העבודה המוגדרת וזאת על מנת לשמור על סדרי עבודה תקינים.**
- 5.4** מספר הקב"סים המועסקים בפועל בעירייה נכון למועד הביקורת אינו תואם למספר תקני הקב"סים להם זכאית העירייה ממשד החינוך. בעירייה מועסקים 3 קב"סים ומספר תקני הקב"סים להם זכאית העירייה הינו 5.86 (פרק 4.2).
- הביקורת סבורה, כי יש לשקול את המלצת משרד החינוך ביחס למספר התקנים.**

5.5 מנהל אגף החינוך וחשבת אגף החינוך לא ידעו כי העירייה זכאית ל-5.86 תקני קב"סים ממשד החינוך (פרק 4.2).

מומלץ, שמידי שנה תיערך פנייה של חשבת אגף החינוך אל משרד החינוך על מנת להתעדכן את מספר תקני הקב"סים להם זכאית העירייה. חשבת האגף תעדכן את מנהל האגף בנתונים שהתקבלו.

5.6 העירייה אינה חותמת על הסכמים שנתיים עם משרד החינוך, אשר במסגרתם היא מוסרת למשרד החינוך את נתוני הוותק והדרגה של הקב"סים המועסקים על ידה, המהווים את הבסיס לחישוב גובה ההחזרים המתקבלים מהמשרד. כמו כן נמצא, כי העירייה אינה מעבירה למשרד החינוך דיווחים קבועים על עבודת הקב"סים המועסקים על ידה, הכוללים את נתוני ותק הקב"ס ודרגתו. נתונים אלה מהווים כאמור את הבסיס לחישוב גובה ההחזרים המתקבלים מהמשרד (פרק 4.3).

הביקורת סבורה, כי על מנת לקבל את מלוא ההחזרים המגיעים לעירייה משרד החינוך ועל מנת לאפשר קיום בקרה נאותה אחר גובה ההחזרים המתקבלים ממשרד החינוך בגין העסקת הקב"סים נדרשת העירייה לחתום על הסכמים שנתיים עם משרד החינוך וכן להעביר אל המשרד דיווחים קבועים הכוללים את נתוני ותק ודרגתם הקב"סים המועסקים בעירייה.

5.7 בשנת 2010 לא קיבלה העירייה את מלוא ההחזרים המגיעים לה ממשרד החינוך בעבור העסקת הקב"סים, בשיעור של 75% מעלות העסקת הקב"סים. הפער בין גובה ההחזר שקיבלה העירייה בפועל לבין גובה ההחזר שאותו צריכה הייתה העירייה לקבל עמד על סך של כ-38 אלפי ש"ח (פרק 4.4).

הביקורת ממליצה על קיום בקרה תקציבית שוטפת אחר ההחזרים המתקבלים ממשרד החינוך על מנת לוודא קבלת מלוא ההחזרים להם זכאית העירייה.

5.8 מבחינת ממוצע הדרגות של הקב"סים המועסקים בעירייה, המהווה את הבסיס לחישוב החוזרים המתקבלים ממשרד החינוך, נמצא פער בין ממוצע הדרגות על פיו חושבו החוזרים במשרד החינוך לבין ממוצע הדרגות של הקב"סים בפועל (פרק 4.4).

הביקורת שבה על המלצתה להעביר עדכונים קבועים למשרד החינוך בדבר ותק ודרגת הקב"סים המועסקים בעירייה, הן באמצעות חתימה על הסכמים שנתיים והן באמצעות העברת דיווחים שוטפים. באופן זה הנתונים שיועברו אל משרד החינוך ואשר על בסיס ייערך חישוב החוזרים יהיו מלאים ומדויקים ותמנענה טעויות אפשריות בחישוב ממוצע הדרגות.

5.9 לא קיימת תוכנית עבודה שנתית או חודשית, אשר מסדירה את עבודתם של הקב"סים ואת הפעילויות השונות בהן עליהם לנקוט כחלק מהטיפול בתלמידים. כמו כן, לא קיימים נהלים פנימיים כתובים אשר מסדירים את עבודתם ופעילותם של הקב"סים (פרק 4.5.2).

הביקורת ממליצה על הכנת תוכניות עבודה חודשיות שיכללו פעולות איתור מניעה ומעקב אותן נדרשים הקב"סים לבצע במסגרת הטיפול. תוכניות עבודה תסייענה בשמירה על המשכיות הטיפול הניתן לתלמידים, תייעלנה את עבודת הקב"סים ותאפשרנה בקרה ראויה מצד מנהל אגף החינוך אחר עבודת הקב"סים. בנוסף ממליצה הביקורת על הקמת מערך נהלים אשר יסדיר ברמה התפעולית השוטפת את הפעולות השונות אותן נדרשים הקב"סים לבצע ויהווה עבורם קו מנחה.

5.10 נמצא, כי לא קיימת אחידות בעבודתם של הקב"סים המועסקים בעירייה וכל אחד מהם אימץ לעצמו שיטות עבודה שונות לשם מילוי תפקידו בהתאם לשיקול דעתו (פרק 4.5.2).

על מנת למנוע מצב זה, שבה הביקורת על המלצותיה בדבר הקמת נהלי עבודה והכנת תוכנית עבודה חודשית פרטנית עבור כל קב"ס, אשר יקבעו קווים מנחים לעבודת הקב"סים ויאפשרו פיקוח מצד מנהל האגף על עבודת הקב"סים.

5.11 העברת הדיווחים החודשיים אודות תלמידים מטופלים למשרד החינוך אינה מבוצעת באופן פרטני ועצמאי על ידי כל אחד מהקב"סים אלא באמצעות אחד מהקב"סים באופן מרוכז (4.5.3).

הביקורת ממליצה, כי כל אחד מהקב"סים יעביר את דיווחיו למשרד החינוך באופן עצמאי על מנת שלא ליצור תלות בין הקב"סים, למנוע איחורים בהעברת הדיווחים וכן דיווחים שאינם מדוייקים.

5.12 רק אחד מהקב"סים שומר ברשותו את העתקי הפלטים החודשיים המתקבלים ממשרד החינוך בנושא תלמידים מטופלים ומהווים אישור לקליטת הדיווח החודשי, מספר הרשומות שנקלו ומספר רשומות שגויות (4.5.3).

הביקורת ממליצה, על שמירתם ותיוקם של הפלטים המתקבלים ממשרד החינוך ככלי בקרה אחר קליטת הדיווח במשרד החינוך וכן על מנת לטפל ברשומות שנקלטו כשגויות, ככל שישנן.

5.13 מעיון בהעתקי הפלטים שהתקבלו ממשרד החינוך ביחס לדיווחים שהעביר קב"ס 2 בין החודשים מאי 2010 לאפריל 2011 עולה חוסר עקביות במספר התלמידים המדווחים וכן איחורים בהגשת הדיווחים למשרד החינוך (פרק 4.5.3).

הביקורת ממליצה לקב"סים ולמנהל אגף החינוך הממונה עליהם לפעול בהתאם להוראות החוזר למניעת נשירה של משרד החינוך בכל הנוגע לדיווחים על תלמידים מטופלים, לרבות מועד העברתם. כמו כן ממליצה הביקורת למנהל אגף החינוך להגביר את הפיקוח על עבודת הקב"סים על מנת לצמצם ככל הניתן ליקויים בדוחות התלמידים המטופלים ובהליך העברת הדוחות למשרד החינוך.

5.14 לא קיימים מנגנונים סדירים של העברת מידע בין הקב"סים אודות תלמידים שעברו בין מוסד חינוך אחד למשנהו. כמו כן לא מתקיימת העברת מידע שוטפת ממחלקת הרישום לקב"סים אודות תלמידים חדשים ו/או שעזבו את בית הספר בו למדו. באופן זה, דוחות התלמידים המטופלים של שני קב"סים שונים עלולים להכיל את אותם התלמידים (פרק 4.5.3).

במסגרת המלצתה של הביקורת על הקמת מערך נהלים כולל, ממליצה הביקורת על הקמת נוהל אשר יסדיר את אפיקי העברת מידע בין כלל הגורמים הרלוונטיים הנוגעים בדבר, לרבות מחלקת רישום לבין הקב"סים. על הנוהל לכלול התייחסות גם לאופן העברת המידע בין הקב"סים עצמם.

5.15 פעולות רבות שמבצעים הקב"סים במסגרת הטיפול בתלמידים אינן מוזנות למערכת הממוחשבת ומשכך אינן מופיעות בדו"ח תלמידים מטופלים. הדבר מוביל לכך, שדוחות התלמידים במטופלים הם חלקיים בלבד ואינם מציגים תמונה מלאה אודות התלמידים ודרכי הטיפול בהם (פרק 4.5.3).

הביקורת ממליצה, על הזנת כל פעולה המבוצעת על ידי הקב"סים במסגרת הטיפול בתלמיד במערכת הממוחשבת, הן באמצעות שימוש בשדות ייעודיים הקיימים במערכת והן באמצעות שימוש בשדה ההערות עבור פעולות אחרות או עבור תיאור מילולי נרחב יותר לפעולה שבוצעה.

5.16 הדיווח האחרון אודות תלמידים "חסרי סטאטוס לימודי עדכניים" הועבר למשרד החינוך באיחור של למעלה מ-10 ימים מהתאריך שנקבע על ידי משרד החינוך. הדיווח שקדם לו הועבר אף הוא באיחור ניכר של חודש ימים למשרד החינוך (פרק 4.5.3).

הביקורת סבורה, כי על הקב"סים לעבוד בהתאם להוראות והנחיות משרד החינוך ביחס לדיווחים אותם הם נדרשים להעביר אל המשרד. במקרים בהם אין אפשרות להעביר את הדיווחים באמצעות המערכת, לרבות תקלות טכניות, מומלץ להעביר את הדיווחים באופן ידני.

5.17 במסגרת מדגם של 55 תלמידים "חסרי סטאטוס לימודי עדכני" אותם נדרשו הקב"סים לאתר עולה, כי הקב"סים אינם נוהגים להחתים מנהלי בתי ספר על טופסי הצהרת מנהלים (במסגרתם מאשרים המנהלים שהתלמיד שאותר אכן לומד בבית ספרם) ולהעבירם אל משרד החינוך, כנדרש בהנחיות משרד החינוך (פרק 4.5.3).

לאור תגובת מנהל אגף החינוך בדבר הצורך העדכני בהחתמת מנהלים על טופס הצהרה וכן העברתו למשרד החינוך, ממליצה הביקורת לפנות למשרד החינוך על מנת לברר את הסוגיה.

5.18 לאור פערים בשיטות העבודה של הקב"סים נמצא, כי עבור חלק מהתלמידים שנמצאים בטיפול לא נפתח תיק מסמכים אישי כנדרש בחוזר מניעת נשירה. עוד נמצא, כי לא אחת התיקים האישיים הם חלקיים בלבד ואינם כוללים מסמכים המתעדים פעולות שבוצעו בעניינם של התלמידים (פרק 4.5.4).

הביקורת ממליצה לעבוד בהתאם להוראות חוזר מניעת נשירה ולפתוח תיק מסמכים אישי עבור כל תלמיד בו החל טיפול, מבלי לאבחן בין סוגי טיפול שונים שמצריכים או אינם מצריכים פתיחת תיק אישי.

5.19 לדברי הקב"סים מוטל עליהם עומס עבודה רבה אשר משליך על יכולתם וזמינותם לבצע מטלות משרדיות (פרק 4.5.4).

מומלץ להיוועץ ביועץ אשר יבחן את עומסי העבודה המוטלים על הקב"סים וימליץ האם קיים צורך בתגבור הקב"סים בכוח אדם נוסף וכן באשר למטלות שעליו לבצע.

5.20 מנהל אגף החינוך אינו מקיים פיקוח ובקרה ראויים אחר עבודת הקב"סים והתנהלותם. באופן זה למנהל האגף אין הרשאה למערכת הממוחשבת המשמשת את הקב"סים לתיעוד פעולות הטיפול והעברת הדיווחים למשרד החינוך; מנהל

האגף אינו עושה שימוש בדוחות מהמערכת הממוחשבת ככלי בקרה על רציפות הטיפול של הקב"סים ובעיות המתעוררות במהלכו; מנהל האגף אינו מקיים פגישות עבודה על הקב"סים אופן פרטני או מרוכז; מנהל האגף אינו מקיים כל מעקב אחר נוכחות הקב"סים ויומן הפעילות שלהם.

הביקורת ממליצה למנהל האגף להתחיל לערוך פיקוח ובקרה סדירים ונרחבים אחר עבודת הקב"סים, באמצעות קבלת הרשאה למערכת הממוחשבת (ככל שהדבר אפשרי מבחינת משרד החינוך), שימוש בדוחות שונים אותם ניתן להפיק מהמערכת הממוחשבת, קיום פגישות עבודה סדירות וקבועות אחת לפרק זמן שיקבע וכן מעקב אחר נוכחות הקב"סים ומקום הימצאם. כמו כן שבה הביקורת על המלצתה להקים מערך נהלים כולל ולבנות תוכנית עבודה חודשית מסודרת אשר תנחה את הקב"סים בעבודתם ותסייע למנהל האגף לפקח על עבודתם.

5.21 לא קיים נוהל המסדיר את שיתוף הפעולה בין אגף הרווחה לבין הקב"סים ולא אחת מתעוררות מחלוקות מקצועיות באשר לחלוקת האחריות בין שני הגורמים. עוד נמצא, כי מספר הדיווחים המועברים ישירות בין הקב"סים לבין אגף הרווחה הינו מצומצם (פרק 4.6).

מומלץ לפרסם נוהל עבודה אשר יסדיר את שיתוף הפעולה בין אגף הרווחה לבין הקב"סים, לרבות אפיקי העברת מידע בין שני הגורמים וצוותי בית הספר והמשך הטיפול המשותף בתלמיד ובמשפחתו.

5.22 ניהול משותף של מועדוני יום על ידי אגף הרווחה והקב"סים הופסק בספטמבר 2010 לאחר 20 שנות ניהול משותף, לאור מחלוקות מקצועיות שהתעוררו בין הרווחה לבין החינוך (פרק 4.6).

מומלץ שאגף הרווחה ואגף החינוך יקיימו מדי שנה פגישה משותפת אשר במסגרתה ייבחנו ההיבטים השונים של ניהול המועדוניות על ידי אגף החינוך בהשוואה למצב הקודם בו נוהלה המועדוניות שאופן משותף.

5.23 נמצאו מספר ליקויים בתחום החונכות לתלמידים הנמצאים בטיפול במסגרת תוכניות למניעת נשירה : לא קיימים נהלים מנחים אשר מסדירים את הליך החונכות לרבות תנאי סף לקבלת חונך, הענקת החונכים לתלמידים מתבצעת בשיטה שרירותית ולא מאורגנת, מידת המעורבות של הקב"סים בתוכנית החונכות נמוכה מהראוי וקיימת אי שוויוניות במספר החונכים שמפעיל כל קב"ס (פרק 4.7).

הביקורת ממליצה על הקמת מערך נהלי עבודה אשר יסדיר את מערך החונכות בכללותו, לרבות תנאי הסף לקבלת חונך, שיטת חלוקת החונכים והמעורבות הנדרשת מהקב"ס המטפל במהלך תוכנית החונכות.

נספח א' - טבלת החזרים של משרד החינוך

השתתפות המשרד 75%	משרה מלאה כולל נידות א'	דרגת הקב"ס
74,049.41	98,732.55	ב.א. 5
76,901.50	102,535.34	ב.א. 6
81,153.98	108,205.30	ב.א. 8
86,441.71	115,255.61	ב.א. 12
90,691.63	120,922.18	ב.א. 15
92,165.32	122,887.09	ב.א. 17
96,765.57	129,020.76	ב.א. 19
98,360.73	131,147.65	ב.א. 20
101,647.40	135,529.87	ב.א. 22
105,066.85	140,089.14	ב.א. 24
108,633.43	144,844.58	ב.א. 27
111,409.79	148,546.39	ב.א. 30

נספח ב' - תשובת משרד החינוך בעניין מספר התקנים להם זכאית העירייה

01/05/2011 12:32 025603787

BIKUR SADIR

PAGE 01/01

100 נ"ע

מזכר	
אל	שירי ע'13
מחיר	מוט' קמ"א
תניין	

טימוכין

על פי הקמתוון מ"א א"ר

נ"ב סב"א 5.86 קמ"א

קמ"ב

מוט' קמ"א

ממ"נ א"ר א"ר א"ר א"ר

וא"ר א"ר