

## הטיפול בנושא אלימות כלפי קשישים, עובדי עירייה ובמסגרת הסעות של חוסים למוסדות חינוך

### 1. מבוא

אלימות הינה התנהגות של הפגנת כוחניות, פיזית או מנטאלית, כלפי הסביבה. קיימים סוגים שונים של אלימות: התעללות פיזית, התעללות נפשית, ניצול מיני, הזנחה, הפרת זכויות, ניצול כלכלי וכיו"ב. האלימות יכולה להיות מכוונת כלפי יחיד או כלפי קבוצה מסוימת, כגון, מגדר, דת וכיו"ב.

בסעיף 4 לחוק יסוד כבוד האדם וחירותו נקבע כי "כל אדם זכאי להגנה על חייו, על גופו ועל כבודו". אף על כן, אזרחי ישראל נחשפים לסיקור תקשורתי נרחב על מקרי אלימות קשים. האלימות בישראל הינה תופעה חברתית מורכבת וקשה המשפיעה באופן ישיר על הנפגע בין אם פיזית ובין אם נפשית, בין אם לטווח ארוך ובין אם לטווח קצר.

במסגרת המאבק בתופעת האלימות בישראל, הוחלט בישיבת ממשלה 113, ביום 5 ביוני 2005, על הקמת פרויקט למאבק באלימות על ידי הקמת ועדת שרים ממשלתית בראשות השר לביטחון פנים. במסגרת פרויקט זה, הוחלט על פיתוח מדד אלימות לאומי לצורך הבנת היקף התופעה. בדוח מדד האלימות הלאומי שהתפרסם בשנת 2014<sup>1</sup> נמצא כי התרחשו בממוצע כ- 620 אלף עבירות אלימות בשנה. כ- 410 אלף מתוכן (66% מעבירות האלימות) לא דווחו לאף גורם ממוסד. אחת התובנות שהועלו במסגרת הפרוייקט היתה כי "האלימות בחברה הישראלית רווחת בכל תחומי החיים ובכל שכבות האוכלוסייה ומחלחלת גם לגופים ציבוריים המספקים שירותים שונים לציבור הרחב".

יחד עם זאת, על פי מדד האלימות הלאומי, חלה ירידה בשנים האחרונות בכמות עבירות האלימות ואף חלה ירידה בחומרתן.

1 מדד אלימות לאומי - זהו כלי מחקר תקופתי ייחודי למדידת תופעת האלימות וממדיה בישראל. הוא מתבסס על דיווחים המתקבלים מגופים ציבוריים שונים: משטרת ישראל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד הבריאות, משרד החינוך ואיגוד מרכזי הסיוע לנפגעי ונפגעות תקיפה מינית. כמו כן הוא מתבסס על סקרי נפגעי עבירה. המחקר עבר שנים 2003-2012.

בשנת 2010 בדק משרד מבקר המדינה את טיפולן של רשויות מקומיות בנושא הגנה על קטינים וזקנים חסרי ישע. בדוח שפרסם הובאה התייחסות לממצאי הסקר הלאומי הראשון שנערך בישראל, אשר ממצאיו פורסמו בדצמבר 2004, בנושא התעללות בזקנים והזנחתם. מהסקר עולה כי כ- 35% מהקשישים סבלו במהלך השנה שקדמה לסקר, מהתעללות או מהזנחה, כ- 14% סבלו מהתעללות מילולית כגון צעקות, השפלות ואיומים, כ- 7% סבלו מניצול כלכלי כגון לחץ למתן כספים בניגוד לרצון הקשיש, כ- 3% סבלו מהגבלת חופש כגון נעילה בבית, מניעת שימוש בטלפון והגבלה בכסף, וכ- 2% סבלו מאלימות פיזית ומינית.

עוד נכתב בדוח מבקר המדינה כי מנתוני משרד הרווחה לשנת 2009 עולה כי במחלקות לשירותים חברתיים התקבלו כ- 2,500 פניות על זקנים שעברו לכאורה התעללות או הזנחה.

הביקורת נערכה בחודשים אפריל עד אוגוסט 2017 והתמקדה בתופעת האלימות כלפי קשישים, כלפי עובדי עירייה וכלפי חוסים במסגרת הסעותיהם למוסדות חינוך.

הביקורת בוצעה בהתאם לבקשת הוועדה לענייני ביקורת בישיבתה משנת 2016.

## **2. מטרת הביקורת**

- א. לבחון את היקפה ואופייה של האלימות כלפי קשישים, כלפי עובדי עירייה וכלפי חוסים במסגרת הסעותיהם למוסדות חינוך, במידה שקיימת, זאת על מנת לקבל תמונת מצב מלאה, ככל שניתן, המשקפת את הנושא.
- ב. בחינת אופן הטיפול במקרי אלימות, לרבות קיום נהלים בהקשר זה, והבאתם לידיעת האוכלוסיות בעלות הפוטנציאל להיפגע.
- ג. בחינת האפשרות למניעת אלימות או לצמצום ממדיה.

## **3. שיטת העבודה**

- א. הביקורת נפגשה עם גורמי עירייה שונים, לרבות גורמים בחברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא, וקיימה שיחות והתכתבויות עמם.
- ב. הביקורת ביקרה בדיוור לאוכלוסייה המבוגרת.

- ג. הביקורת התייחסה לחוקים, לתקנות ולחוזרי מנכ"ל שעניינם נושא הביקורת.
- ד. קבלת התייחסויות המבוקרים לממצאי טיוטת דו"ח הביקורת.

#### **4. עיקרי הממצאים וההמלצות - תקציר מנהלים**

##### **4.1. אלימות כלפי קשישים**

1. בעייתיות בקשר בין גורמי הרווחה של העירייה ובין גורמי משטרת ישראל. מקרים רבים אינם מדווחים על ידי גורמי המשטרה לגורמי הרווחה, בניגוד להוראות החוק.

##### **המלצת הביקורת:**

על העירייה, באמצעות גורמים בכירים, כגון מנהל אגף הביטחון והנהלת אגף הרווחה, לפעול אל מול גורמי משטרת ישראל, לקידום ושיפור התקשורת ביניהם, לצורך קבלת מידע מלא אודות מקרי אלימות נגד קשישים המובאים לידיעתם. הביקורת מציינת שחוק העונשין קובע כי על גורמי המשטרה לדווח לגורמי הרווחה על מקרי אלימות בהם הם נתקלים במהלך עבודתם.

2. מדברי המבוקרים עולה כי קיימת מצוקת כח אדם במחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת שבאגף הרווחה. ישנה, לדבריהם, שחיקה גבוהה בעבודתן של העובדות הסוציאליות שבאגף הרווחה. ישנה, לדבריהם, שחיקה גבוהה בעבודתן של העובדות הסוציאליות, כפועל יוצא ממספרן, שלטענתם אינו מספיק דיו למתן מענה למספר גדול מאוד של משפחות שנזקקות לשירותיהן.

##### **המלצת הביקורת:**

בחינת הצורך בקיום השתלמויות/סדנאות לעובדות סוציאליות להקלת התמודדותן עם השחיקה בעבודתן ועם המטען הרגשי הנוצר אצלן כתוצאה מהמקרים עימם הן באות במגע. במסגרת אותן השתלמויות, ככל שתערכנה, מוצע לבחון שילוב נושאים שיבטאו את הקשיים והשחיקה בעבודתן של העובדות הסוציאליות, בכפוף ובהתאם להוראות חוזרי מנכ"ל וכללים מקצועיים מחייבים.

3. "מעונות הגיל" – מבנה דירות בו מתגוררים קשישים, והינו בבעלות החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא ובניהולה (להלן: "המעונות").

- א. בסמוך לדלת הכניסה לבניין המעונות, מוצבת גדר אשר גובהה כזה שניתן לדלג מעליה בקלות אל תוך חצר הבניין.
- ב. אי קיום הרצאות (או כל אמצעי אחר) בפני דיירי "מעונות הגיל" בנושא אלימות כלפי קשישים, להגברת המודעות שלהם בנושא.

#### **המלצת הביקורת:**

- א. מוצע שגורמי החברה הכלכלית יבחנו את גובה הגדר המוצבת בחצר "מעונות הגיל" בכפוף להמלצת הגורמים המקצועיים: כיבוי אש, בטיחות וכיו"ב.
- ב. לבחון במסגרת פעילות הקשישים שילוב הרצאות בפני דיירי "מעונות הגיל" בדומה לאלו הניתנות, כמפורט בדוח. מוצע לבחון שיתוף פעולה עם גורמי התכנית "עיר ללא אלימות", תוך שילוב הנושא בתכנית עבודה שנתית של החברה הכלכלית ושל גורמי הרווחה, המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת.

#### **4.2. אלימות כלפי עובדי עירייה**

1. לא קיים בעירייה גורם אחראי שמרכז את הטיפול במקרי אלימות כלפי עובדי העירייה, ואשר מבצע מעקב ובקרה, תיעוד ורישום של אירועי אלימות כלפי מפקחי העירייה, פקחים, עובדי רווחה, ועובדי עירייה בכלל. לא קיימים נהלים כתובים בנושא.

#### **המלצת הביקורת:**

- א. מינוי גורם בעירייה שירכז את האירועים בהם מופגנת אלימות כלפי עובדים, במסגרת תפקידם. המינוי יעשה תוך קביעת סמכויות, לרבות, ניסוח נהלים הנוגעים לדיווח ולטיפול באירועי האלימות.
- ב. לבצע תיעוד ורישום מרוכז של כל אותם מקרים בהם מופגנת אלימות, הן מילולית והן פיזית, כלפי מפקחים, פקחים וכל עובד אחר, אשר האיומים כלפיהם מושמעים במסגרת עבודתם בעירייה.
2. מדברי המבוקרים עולה כי האירועים מתרחשים לרוב בנוכחות פקחים בעלי ניסיון קצר, יחסית. אירועים בהם נוכחים פקחים ותיקים ומנוסים, כמעט שלא מגיעים לכדי הסלמה.

**המלצת הביקורת:**

א. קיום הרצאות, סדנאות וכיו"ב להגברת ביטחונם של העובדים החשופים למקרי אלימות, לרבות ריענון בכל הנוגע לדיווח ולהתייחסות למקרי אלימות, וכן ליווי מקצועי שוטף, שישולב במסגרת תכנית עבודה שנתית של כל גורמי העירייה (כולל חברה כלכלית).

3. ההתנהלות שבין גורמי העירייה והמשטרה אינה מוסדרת דיה. גורמי מחלקת הפיקוח על הבניה מנסים לעיתים לקבל גיבוי משטרתי במקרים העלולים להגיע לכדי אלימות כלפי המפקחים, אך אינם מקבלים את המענה הנדרש. הודעות מהמשטרה נשלחות לכתובות הפרטיות של המפקחים, אף שמדובר בעובדי ציבור.

**המלצת הביקורת:**

מומלץ לערב גורמים בכירים בעירייה לבחינת הקשר בין גורמי הפיקוח של העירייה ובין גורמי משטרת ישראל, לקידום ולשיפור התקשורת ביניהם. כמו כן, מוצע לפעול מול המשטרה להפניית מכתבים לעובדים לכתובת העירייה בלבד, בכל הנוגע לעניינים שבמסגרת תפקידם בעירייה.

4. לא נמצא שומר ואין כל אמצעי אבטחה בכניסה לבניין בו שוכנים משרדי מחלקת הפיקוח על הבניה ומשרדי אגף הגבייה של העירייה. בין כתלי בנין זה, במשרדי שתי היחידות האמורות, נשמעות, לעיתים תכופות, צעקות רמות מפיהם של אזרחים זועמים, לרבות התנהגויות המאפיינות בריונות ואיום.

**המלצת הביקורת:**

- א. בחינת הצבת שומר, או אמצעי בטחון אחרים, בכניסה לבניין בו שוכנים משרדי מחלקת הפיקוח על הבניה ומשרדי אגף הגבייה של העירייה, לפחות בשעות קבלת קהל. בנוסף, מומלץ לנעול את דלת הכניסה לבניין בשעות בהן לא מתקיימת קבלת קהל, בדומה לנעשה במשרדי שירותי הרווחה.
- ב. הן הפקחים במחלקת פיקוח ואכיפה חניה ואיכות הסביבה בחברה הכלכלית והן המפקחים במחלקת הפיקוח על הבניה באגף הנדסה, העלו בקשה ליציאה לעבודה בשטח בזוגות, אשר לדבריהם עשויה להגביר את תחושת הביטחון שלהם ואת הרתעת התושב מפני תקיפה. מוצע לבחון בקשה זו.
- ג. מוצע לבחון מענה טלפוני בעירייה לשיחות נכנסות של תושבים, בליווי הודעה על הקלטת השיחה, כגורם מרתיע בפני אלימות מילולית.

### 4.3. אלימות כלפי חוסים במסגרת הסעות למוסדות חינוך

1. בבדיקה אקראית של 4 תיקים אישיים של מלווי הסעות, נמצא כי באחד מהם לא נמצא אישור משטרתי על העדר הרשעה בגין עבירות מין, כנדרש בחוק.

#### המלצת הביקורת:

- א. עריכת בדיקה של כלל תיקי מלווי ההסעות לרבות בחינת קיום כל התנאים והמסמכים הנדרשים בהקשר עם קבלת על אחד מהם לתפקיד.
- ב. מוצע לבחון אפשרות חסימה של קליטת עובד חדש במערכת הממוחשבת בהיעדר מסמכים הנדרשים לקליטתו, בדומה לקיום "שדות חובה" בטפסים מקוונים.

2. זימון של המלוויים לכנסים נעשה באמצעות שליחת מסרון מהמחשב לקבוצת הוואטסאפ של המלוויים ולא ניתן להפיק אסמכתאות למסרונים אלה. כמו כן, לא קיימות אסמכתאות המלמדות על בדיקת נוכחות בכנסי מלוויים ואף לא רשימות של שמות הנוכחים. תיעוד זה הינו הכרחי לצרכי מעקב.

#### המלצת הביקורת:

תיעוד ושמירת מסמכים בכל הנוגע להעברת הודעות למלוויים, זימונם לכנסים, רישום נוכחות וכיו"ב.

3. בהתקיים חשש לקרות אירוע של אלימות, קיימת אי בהירות בקרב העוסקים בעניין בדבר הנהלים והוראות החוק, לרבות אי ידיעת המוטל עליהם לעשות במקרה של תלונה על אירוע מעין זה. נמצא כי מנהלת המחלקה טיפלה בתלונה שעניינה היה אלימות מילולית של מלווה כלפי חוסה, בשעה שהטיפול במקרי אלימות כלפי חוסים אמור להיעשות על ידי עו"ס על פי חוק של העירייה, כאמור בחוק העונשין, תשל"ז-1977 סעיף 368ד(ב).

מן הראוי לצטט שוב את דברי מנהל תחום הסעות במשרד החינוך בהקשר זה -

א. "אסור לנו להקל ראש או לטפל באופן עצמאי בתלונה הקשורה בפגיעה בחסר ישע, עלינו לדווח לפקידת הסעד זהו תפקידה לטפל בסוג זה של תלונות.

ב. מיד עם היוודע על פגיעה בתלמיד חסר ישע ע"י מי שאחראי לשלומו (במקרים שלנו בדר"כ מלווה או נהג) – יש להגיש תלונה בכתב לפקידת הסעד העירונית. במקביל יש להשעות את הפוגע (מלווה או נהג), מעבודתו באופן מידי, עד תום הליך החקירה."

## המלצת הביקורת:

ריענון הוראות החוק וחוזרי מנכ"ל משרד החינוך בקרב כלל העוסקים בתחום הסעות חוסים למוסדות חינוך, לרבות אופן הטיפול בתלונות, הפנייתן, השעיית עובדים במידה שעולה הצורך וכיו"ב. כל זאת בדרך של קיום הרצאות וסדנאות, תוך שילובן בתכנית עבודה שנתית ובשיתוף פעולה עם עיר ללא אלימות, במידת הצורך.

## 5. לסיכום

בהמשך לבקשת הוועדה לענייני ביקורת, בוצעה ביקורת שהתמקדה בתופעת האלימות כלפי קשישים, כלפי עובדי עירייה וכלפי חוסים במסגרת הסעותיהם למוסדות חינוך.

הביקורת סבורה כי על גורמי העירייה לרכז מאמצים בכל הנוגע לנושא האלימות כלפי עובדי העירייה.

יש לפעול למינוי גורם אחד אשר ירכז בידיו את הטיפול בנושא, לרבות תיעוד מקרי האלימות, הדרכה, כתיבת נהלים וריענונם וכיו"ב. מוצע שנושא האלימות כלפי עובדים יהיה תחת אחריותו של הממונה על אגף הבטחון, לרבות טיפול בממשקי עבודה עם גורמי המשטרה, בנוגע לנושאים המועלים בדוח ולכלל ההיבטים הרלוונטיים כפי שבאים לידי ביטוי בשורות אלו.

נראה כי הצבת שומר (או אמצעי בטחון אחר) בכניסה לבניין בו שוכנים משרדי מחלקת הפיקוח על הבניה ומשרדי אגף הגבייה של העירייה, לפחות בשעות קבלת קהל, יתרום רבות לביטחונם של העובדים במקום. נעילת דלת הכניסה לבניין בשעות בהן לא מתקיימת קבלת קהל, בדומה לנעשה במשרדי שירותי הרווחה, תתרום אף היא. מוצע גם לבחון קיומו של מענה טלפוני ביחידות העירייה, תוך ביצוע הקלטת השיחה, כגורם מרתיע בפני אלימות מילולית.

לגבי הסעות חוסים למוסדות חינוך, עולה כי קיימת חשיבות רבה בכל הנוגע לריענון הוראות החוק וחוזרי מנכ"ל משרד החינוך בקרב כלל העוסקים בתחום ובעיקר לגבי אופן הטיפול בתלונות, הסמכות לביצוע הטיפול, הפניית תלונות לגורמים הרלוונטיים וכיו"ב.

במסגרת הביקורת כלפי קשישים לא נמצאו על-ידי הביקורת ממצאים מהותיים. יחד עם זאת, הביקורת סבורה כי על החברה הכלכלית ועל גורמי הרווחה מוטלת האחריות לקיים שיתוף פעולה עם עיר ללא אלימות בכל הנוגע להגברת המודעות

של קשישים בנושא אלימות כלפיהם, בדרך של קיום הרצאות לאוכלוסייה המבוגרת.

יצויין לטובה כי –

בקרב כלל המבוקרים ניכר כי קיימת שביעות רצון רבה משילוב יחידת השיטור העירוני ומאופן פעילותו.

הביקורת התרשמה כי נעשית הדרכה ביחידות העירייה בהן ביקרה. ניכר כי קיימת השתדלות בנושא.

הביקורת מציינת לטובה אף את הפעילות הנעשית ב-"מעונות הגיל" - מבנה דירות בו מתגוררים קשישים, ושהינו בבעלות החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא ובניהולה.

**6. בללי**

אלימות הינה התנהגות של הפגנת כוחניות, פיזית או מנטאלית, כלפי הסביבה. קיימים סוגים שונים של אלימות: התעללות פיזית, התעללות נפשית, הזנחה, ניצול מיני, הזנחה, הפרת זכויות, ניצול כלכלי וכיו"ב.

האלימות יכולה להתרחש כלפי יחיד או כלפי קבוצה מסוימת, כגון, מגדר, דת וכיו"ב.

סעיף 4 לחוק יסוד כבוד האדם וחירותו קובע:

**"כל אדם זכאי להגנה על חייו, על גופו ועל כבודו".**

אף על כן, אזרחי ישראל נחשפים לעיתים קרובות לסיקור תקשורתי בדבר מקרי אלימות קשים. האלימות בישראל הינה תופעה חברתית מורכבת וקשה המשפיעה באופן ישיר על הנפגע בין אם פיזית ובין אם נפשית, בין אם לטווח ארוך ובין אם לטווח קצר.

במסגרת המאבק בתופעת האלימות בישראל, הוחלט בישיבת ממשלה 113, ביום 5 ביוני 2005, על הקמת פרויקט למאבק באלימות על ידי הקמת ועדת שרים ממשלתית בראשות השר לביטחון פנים. במסגרת פרויקט זה, הוחלט על פיתוח מדד אלימות לאומי לצורך הבנת היקף התופעה.

מדד אלימות לאומי הוא כלי מחקרי תקופתי ייחודי, למדידת תופעת האלימות וממדיה בישראל. הוא מתבסס על דיווחים המתקבלים מגופים ציבוריים שונים: משטרת ישראל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד הבריאות, משרד החינוך ואיגוד מרכזי הסיוע לנפגעי ונפגעות תקיפה מינית. כמו כן הוא מתבסס על סקרי נפגעי עבירה.

בדוח מדד האלימות הלאומי שהתפרסם בשנת 2014<sup>2</sup> נמצא כי התרחשו בממוצע כ- 620 אלף עבירות אלימות בשנה. כ- 410 אלף מתוכן (66% מעבירות האלימות) לא דווחו לאף גורם ממוסד.

אחת התובנות שהועלו במסגרת הפרויקט היתה כי **"האלימות בחברה הישראלית רווחת בכל תחומי החיים ובכל שכבות האוכלוסייה ומחלחלת גם לגופים ציבוריים המספקים שירותים שונים לציבור הרחב."**

יחד עם זאת, על פי מדד האלימות הלאומי, חלה ירידה בשנים האחרונות בכמות עבירות האלימות ואף חלה ירידה בחומרתן.

בחודש דצמבר 2014 נערך סקר בנושא התעללות והזנחה של זקנים בישראל. ישנה התייחסות אליו בדוח מבקר המדינה לשנת 2011. מנתוני הסקר עולה כי כ- 35% מהקשישים סבלו מהתעללות או מהזנחה, כ- 14% סבלו מהתעללות מילולית כגון השפלות ואיומים, כ- 7% סבלו מניצול כלכלי כגון הפעלת לחץ למתן כספים בניגוד לרצון הקשיש, כ- 3% סבלו מהגבלת חופש כגון נעילה בבית, מניעת שימוש בטלפון וכד', כ- 2% סבלו מאלימות פיזית ומינית.

הביקורת התמקדה בתופעת האלימות כלפי קשישים, כלפי עובדי עירייה ובמסגרת הסעות של חוסים למוסדות חינוך.

## **7. מטרת הביקורת**

- א. בחינת היקפה ואופייה של האלימות כלפי קשישים, כלפי עובדי עירייה וכלפי חוסים במסגרת הסעותיהם למוסדות חינוך. זאת על מנת לקבל תמונת מצב מלאה, ככל שניתן, המשקפת את הנושא.
- ב. בחינת אופן הטיפול במקרי אלימות, לרבות קיום נהלים להתמודדות עם התופעה והבאתם לידיעת האוכלוסיות בעלות הפוטנציאל להיפגע.
- ג. בחינת האפשרות למניעת אלימות או להפחתתה.

## **8. שיטת העבודה**

הביקורת קיימה פגישות עם גורמים בעירייה, שוחחה והתכתבה עימם. הגורמים עמם נפגשה הביקורת הם –

מנהלת שירות הרווחה ומ"מ מנהלת אגף קהילה, רווחה ונוער; מנהל אגף משאבי אנוש; מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת; מנהל תפעול מנהלת עסקים בחברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא; מנהלת מחלקת תנאי שירות וחשבת הנהלה; מנהלת מחלקת רווחת הפרט והדרכה; מנהלת מחלקת הסעות באגף החינוך; מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה, חניה ואיכות הסביבה; מנהל מחלקת הפיקוח על הבנייה; סגן מנהל מחלקת הפיקוח על הבנייה; פקחי חניה ואיכות הסביבה; מפקחים על הבנייה; מנהלת "מעונות הגיל".

## 9. המסגרת הנורמטיבית

### חוק יסוד כבוד האדם וחירותו:

"1. זכויות היסוד של האדם בישראל מושתתות על ההכרה בערך האדם, בקדושת חייו ובהיותו

בן-חורין, והן יכובדו ברוח העקרונות שבהכרזה על הקמת מדינת ישראל.

א. חוק-יסוד זה, מטרתו להגן על כבוד האדם וחירותו, כדי לעגן בחוק-יסוד את ערכיה של מדינת ישראל כמדינה יהודית ודמוקרטית.

2. אין פוגעים בחייו, בגופו, או בכבודו של אדם באשר הוא אדם.

3. אין פוגעים בקנינו של אדם.

4. כל אדם זכאי להגנה על חייו, על גופו ועל כבודו.

### חוק שירותי הסעד, התשי"ח - 1958:

1. "בחוק זה –

"נוזקק" - אדם הזקוק לסעד מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקוי הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות, הכל לפי המבחנים שנקבעו בתקנות.

2 (א) רשות מקומית תקיים לשכת סעד לשם טיפול סוציאלי בנוזקקים והגשת סעד להם....

.....

13 (ב) השר ימנה עובד סוציאלי ראשי וכן עובדים סוציאליים לעניין חוק זה, שיפעלו לפי

הנחיותיו של העובד הסוציאלי הראשי, בדרך כלל או לעניין מסוים...".

### חוק האזרחים הותיקים, תש"ן-1989:

"1. "אזרח ותיק" - תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה

כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004 (להלן - הגיל הקובע)."

חוק העונשין, תשל"ז-1977 :

"7368. (ב) רופא, אחות, עובד חינוך, עובד סוציאלי, עובד שירותי רווחה, שוטר, פסיכולוג,

קרימינולוג או עוסק במקצוע פרה-רפואי, וכן מנהל או איש צוות במעון או במוסד שבו נמצא קטין או חסר ישע - שעקב עיסוקם במקצועם או בתפקידם היה להם יסוד סביר לחשוב כי נעברה עבירה בקטין או חסר ישע בידי אחראי עליו - חובה עליהם לדווח על כך בהקדם האפשרי לעובד סוציאלי שמונה לפי חוק או למשטרה; העובר על הוראה זו, דינו - מאסר ששה חדשים."

"682א. (א) התוקף עובד הציבור או מי שממלא חובה או תפקיד המוטלים עליו על פי דין או

מי שנותן שירות לציבור מטעם גוף המספק שירות לציבור, והתקיפה קשורה למילוי חובתו או תפקידו של הנתקף, דינו - מאסר שלוש שנים.

(ב) העובר עבירה לפי סעיף קטן (א), ונתקימה בו אחת מאלה, דינו - מאסר חמש

שנים:

(1) התכוון להכשיל את הנתקף בתפקידו או למנוע או להפריע אותו מלמלאו;

(2) היה מזוין בנשק חם או קר;

(3) התקיפה היתה בצוותא של יותר משני אנשים."

תקנון עבודה סוציאלית, מיום 12 באוקטובר 2009, פרק 4.14 :

תוקפן החוקי של ההוראות המופיעות בתקנון העבודה הסוציאלית (תע"ס) הוא מכוח התקנות לחוק שירותי הסעד, תקנות ארגון לשכת הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד - 1963, סעיף 4 (א) (1) "מתן טיפול סוציאלי לנזקקים והגשת סעד על פי דין ובהתאם להוראות נוהל והנחיות המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים", וכן מכוח תקנות שירותי הסעד, טיפול בנזקקים התשמ"ו 1986.

"7.3. עם פניית הזקן באופן ישיר או קבלת מידע על קיום התעללות ו/או הזנחה או חשד

להתעללות, תבוצע מיידית אבחנה והערכת הסיכון. יש לערוך אבחון לגבי מצבו

העכשווי המידי של הזקן ברמה הפיזית והמנטלית. יש לבחון באופן מידי את יכולת

הזקן להתמודד באופן מייד, את מערכת התמיכה המורחבת ואת רצון הזקן ודעת בני המשפחה האחרים. לכל זקן הנתון להתעללות או הזנחה, תיבנה תוכנית טיפול מערכתית כוללת. "

חוק ההגנה על חוסים, תשכ"ו-1966:

"4. היה עובד סוציאלי לפי חוק ההגנה על חוסים סבור, כי שלומו הגופני או הנפשי של חוסה בגיר נפגע, או עלול להיפגע, פגיעה חמורה מהעדר טיפול ראוי, וכן למניעת הסכנה יש צורך בהוראת בית-משפט, משום שאין החוסה או האחראי עליו מסכימים לטיפול הדרוש, רשאי הוא לפנות לבית-המשפט בבקשה ליתן הוראות לענין זה. "

חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001:

"1. בחוק זה -

"בגיר" - מי שמלאו לו 18 שנים;

"חסר ישע" - מי שמחמת גילו, מחלתו או מוגבלותו הגופנית או הנפשית, ליקויו השכלי או מכל סיבה אחרת אינו יכול לדאוג לצורכי מחייתו, לבריאותו או לשלומו;

"מוסד" - ...עסק, מהמפורטים להלן, למתן שירותים לבני אדם עם מוגבלות שכלית או התפתחותית או לחסרי ישע, שבין עיסוקיו: ...הסעת אנשים כאמור;

2. (א) מעסיק לא יקבל לעבודה במוסד ולא יעסיק בעבודה במוסד, בגיר שהורשע בעבירת מין שאותה ביצע בהיותו בגיר.

3. (א) מעסיק לא יקבל בגיר לעבודה במוסד בטרם קיבל אישור ממשטרת ישראל כי אין מניעה להעסקתו לפי חוק זה.

.....

13א. "בגיר" - כהגדרתו בסעיף 1, למעט אישה. "

חוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, תשנ"ד - 1994:

"1. בחוק זה-

"ילד עם מוגבלות" - אדם בגיל שלוש עד עשרים ואחת שמחמת ליקוי בכשרו הגופני, השכלי, הנפשי או ההתנהגותי אינו מסוגל לנסוע בכוחות עצמו ונוקק להסעה;

2. (ב) השר האחראי יקבע כללים ומבחנים לענין סעיף זה, לרבות לענין הסעה של ילדים עם מוגבלות.... שתלווה בידי אדם מבוגר בנוסף לנהג.

3. (א) הרשות המקומית שבתחום שיפוטה גר הילד עם המוגבלות, תדאג להסעתו למוסד החינוך וממנו במשך שנת הלימודים ובהתאם לשעות הלימודים במוסד החינוך שבו הוא לומד, על פי הכללים והמבחנים שנקבעו לפי סעיף 2(ב). "

חוזר המנהלת הכללית במשרד החינוך הוראות קבע הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים, משרד החינוך, מתאריך 27 באוגוסט 2013 :

"1.2.3. ג. תלמידים השוהים בפנימיות, בהוסטלים או בקרב משפחות אומנות/ מאמצות

(1) הפנימייה, ההוסטל וכיו"ב נחשבים מקום מגוריו של התלמיד. לפיכך חובת הסעתם של תלמידים השוהים בפנימיות, בהוסטלים או אצל משפחות אומנות/מאמצות חלה על הרשות המקומית שבתחום שיפוטה התלמיד מתגורר. "

נספח ג' לחוזר - הנחיות ביטחון ובטיחות בהסעות ובמפריצי חנייה -

"3.3.3. (ב) ליווי על ידי מבוגר הוא חובה בהסעת תלמידי החינוך המיוחד הזכאים ליווי בהתאם לחוק... למען הסר ספק, מודגש כי על המלווה לשבת עם התלמידים המלווים במושב האחורי של הרכב. בשום מקרה לא ישב המלווה במושב שליד הנהג.

3.3.4 (ד) בהתאם לתקנות החוק להסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-

1994, הסעות של תלמידים מהחינוך המיוחד תלווינה על ידי מבוגר שיוצב לתפקידו על פי קביעת מנהל המוסד החינוכי או הרשות המקומית או הבעלות של המוסד. המלווה יעבור תהליך הכשרה הכולל הדרכה למצבי חירום, ויכיר את דרכי התקשורת להורי הילדים, למוקד העירוני וכן למשרדו של רכז התחבורה וההסעות של הרשות."

3.3.7 תוקפן של הוראות הבטיחות בהסעות מאורגנות על ידי הרשות או הבעלות

א. הרשות המקומית או הבעלות תדאג לביצוע כל הוראות הבטיחות המתחייבות מתקנות התעבורה של משרד התחבורה ומהוראות הבטיחות של משרדנו.

ב. הוראות והנחיות אלו בנושא בטיחות תיכללנה בנוסח המכרז והחווזה להסעות תלמידים. אי-קיום הוראות הבטיחות על ידי מסיע כלשהו יגרום לקיזוז תשלומים המגיעים לו בגין ההסעה, עד כדי הפסקת ההתקשרות עם החברה."

## **10. פירוט הממצאים**

### **10.1. אלימות כלפי קשישים**

לצורך בחינת הטיפול באלימות כלפי קשישים הביקורת נפגשה עם מנהלת שירותי הרווחה ומ"מ מנהלת אגף קהילה, רווחה ונוער (להלן - "מנהלת שירותי הרווחה") ועם מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת. בפגישות הועלו הדברים הבאים:

א. מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת הינה עובדת סוציאלית שמונתה לפי חוק<sup>3</sup> (להלן: "עו"ס לחוק"). המחלקה מונה 5 עו"ס לחוק.

המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת פועלת בשני מישורים – במישור הקהילתי (מועדונים ותכניות קהילתיות) ובמישור הפרטני - משפחתי.

המחלקה מונה 40 עובדות. מהן - 16 עוסקות במישור הפרטני - משפחתי (אחת מהן מנהלת), 9 עובדות סוציאליות, עובדת סוציאלית קהילתית, עובדת זכאות, מזכירה, 3 סמך מקצועיות (מסייעות לעובדות הסוציאליות). בנוסף, יש 6 מועדונים לגמלאים עצמאיים ובהם 24 עובדים הכוללים: מנהלות מועדונים, אימהות בית, מורות מקצועיות המעבירות חוגים שונים ומנקות.

במחלקה מתקבלות פניות מגורמים שונים, כגון: המשטרה, המוקד העירוני, בית החולים "מאיר", מקופות החולים, מהמוסד לבריאות הנפש "שלוותה", מבתי הדיור המוגן (קיימים בעיר 11 בתי דיור מוגן - פרטיים וציבוריים), מבני משפחה, משכנים וכיו"ב. תקנון עבודה סוציאלית קובע כי על העובד הסוציאלי חלה החובה לבדוק את הדיווחים שמתקבלים. במסגרת הבדיקה, יוצרות עובדות המחלקה קשר עם המדווח, ובמידת הצורך הן אף עורכות ביקורי בית. למצב התפקודי של הקשיש ישנה השפעה על מיקום הפגישה של העובד הסוציאלי עימו.

3 עובד סוציאלי על פי חוק (בשמו הקודם "פקיד סעד") הינו עובד סוציאלי אשר מונה מכוח חוק מסוים (כגון: חוק ההגנה על חוסים, חוק הסעד (סדרי דין בענייני קטינים, חולי נפש ונעדרים), חוק הסעד (טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית – התפתחותית), חוק הנוער (טיפול והשגחה) וכיו"ב), ולו הואצלו סמכויות מכוח אותם חוקים.

במידה והקשיש מסוגל להתנייד בכוחות עצמו, הוא מגיע לפגישה במשרדי המחלקה שבעירייה, על מנת שיוכל לספר באופן חופשי אודות האירוע המדווח. במידה ואינו מסוגל להגיע למשרדי העירייה, העובד הסוציאלי מגיעות אליו, לביתו.

לעיתים נערכות בדיקות יזומות על ידי העובדת הסוציאלית. בהקשר זה כתבה מנהלת המחלקה לביקורת כך -

*"אנו יוזמים בדיקות כאשר אנו מאבחנים קשישים בסיכון לאלימות, הזנחה וניצול כלכלי וזאת בביקורי הבית הרבים שאנו עורכים, בקבלת הקהל המתקיימת אצלנו ובשיחות האינטק (שיחת אבחון ומיון המתבצעת בעת פנייה ראשונית של אדם לאגף הרווחה) והטיפול שהעובדות הסוציאליות מקיימות עם הפונים ובני משפחותיהם."*

נכון למועד הביקורת גורמי הרווחה של העירייה מטפלים בכ- 3,100 משפחות של קשישים. הטיפול במשפחות אלה מתייחס לכלל תחומי חייהן, לרבות, סיעוד, בעיות כלכליות, צורך בהשמה במסגרת חוץ ביתית וכיו"ב. מתוכן 255 משפחות מטופלות עקב מקרי אלימות שאירעו במסגרתן.

בחודש מרץ 2017 הוגש על ידי אגף הרווחה דוח פעילות שנתית לאגף לשירותים חברתיים ואישיים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. הדוח נושא את הכותרת *"מניעת התעללות והזנחה באזרחים ותיקים בקהילה - נתונים סטטיסטיים לשנת 2016"*. מהדוח עולה כי בשנת 2016 טופלו על ידי גורמי הרווחה 255 אזרחים ותיקים שחוו התעללות מסוגים שונים, הזנחה, ניצול והפרת זכויות. דוח הפעילות רצ"ב כנספח מס' 1 לדוח זה.

**ב.** לצורך הטיפול בתופעת האלימות כנגד קשישים, קיימות שתי ועדות. לתיאור פעילותן של הוועדות, כתבה מנהלת המחלקה לביקורת, ביום 8 במאי 2017, כך -

*"ועדת אד הוק- זו ועדה פנימית שלנו של העובדות במחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת - המתכנסת באופן מיידי על מנת לדון במקרי : אלימות, התעללות, ניצול כלכלי של קשישים, הפעלת חוקי הגנה על קשישים. בוועדה משתתפות באופן קבוע 5 העובדות הסוציאליות לחוקי הגנה על קשישים (פקידות הסעד), העובדת הסוציאלית המטפלת במקרה עליו דנים ועוד אנשי מקצוע. המעורבים בטיפול במקרה : יכול להיות : רופא, אחות, עו"ס מדיוור מוגן פרטי/ציבורי וכו'. המטרה של הוועדה היא חשיבה משותפת תוך סיעור מוחות של כל השותפים בוועדה לשם מציאת המענה המקצועי הנכון ביותר עבור המטופל"*

ובני משפחתו. על כל מקרה שדנים ממלאים טופס מיוחד המתעד את פרטי האדם המטופל, פרטי האירוע וההחלטות שהוחלטו במהלך הדיון - כולל חתימות של כל המשתתפים. הוועדה יכולה להתכנס גם פעמיים בשבוע - תלוי באופי האירועים ודחיפותם.

**ועדת "אל אלימות אזורית"** - מתכונת העבודה בוועדה זו התחילה בתל אביב והומצאה על ידי עמותת "יד ריבה" (שייכת ל"יד שרה") - העוסקת בחוקי הגנה על קשישים. הוועדה נפגשת פעם בשלושה חודשים והיא דנה במקרי אלימות/התעללות מאד מורכבים וקשים. בוועדה משתתפות הרשויות הבאות: כפר סבא, רעננה, הרצליה ודרום השרון. מרשויות אלו מגיעות לוועדה מנהלות המחלקות לטיפול בקשיש, העובדות הסוציאליות לחוקי הגנה על קשישים והעובדת הסוציאלית הספציפית המטפלת במקרה. בוועדה משתתף באופן קבוע עו"ד מ. ש. מעמותת "יד ריבה" וד"ר פ.<sup>4</sup> פסיכוגריאטר. גם לוועדה זו מוזמנים באם יש צורך אנשי מקצוע נוספים המעורבים בטיפול בקשיש/משפחה, מפקחות משרד הרווחה. גם בני משפחה לעיתים מוזמנים. גם לוועדה זו טפסים מפורטים המתעדים את הבעיה, מטרות המפגש, וההחלטות המתקבלות. הוועדה נודדת מרשות מקומית אחת לשניה לפי סבב.

מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת ציינה בפני הביקורת כי ועדת "אל אלימות אזורית" דנה, בין היתר, במקרים אשר ועדת אד - הוק התקשתה להתמודד עמם. היא הוסיפה כי במקרים חמורים על ועדת אד הוק לקבל החלטה האם לדווח על מקרה מסויים למשטרה או להעבירו לטיפול של ועדת פטור. זוהי ועדה אשר בסמכותה להעניק פטור מדיווח למשטרה. ועדה זו הוקמה מכוח חוק העונשין ועל חבריה נמנים נציג פרקליט המחוז, קצין משטרה ועובד סוציאלי שמונה לפי חוק.

בהקשר זה הוצג לביקורת דוא"ל שכתבה עו"ס מהמחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת אל עובדת סוציאלית ראשית לחוק הגנה על חוסים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, בתאריך 14 במרץ 2017, ממנו עולים הדברים הבאים -

א) "להלן מספר תוספות/סוגיות משמעותיות שהיו השנה בתחום ההתעללות, הסיכון וההזנחה כלפי קשישים: קיימנו גם השנה את פרום אד הוק של צוות העובדות הסוציאליות לחוק ההגנה, השנה נפגשו 38 פעמים. הפורום מתכנס במצבי חירום וסיכון לצורך סיעור מוחות וקבלת החלטות.

4 השמות המלאים נמצאים בידי הביקורת.

ב) קיימנו גם השנה 3 פגישות במסגרת "פורום אל אלימות אזורי השרון" בהשתתפות יד ריבה של יד שרה, בנושאי סיכון, התעללות, הזנחה וניצול כלכלי של קשישים."

ג. במסגרת פרויקט "עיר ללא אלימות", התקיימה פעילות גם בקרב קשישים במועדוני גמלאים בעיר. במסגרת פעילות זו התקיימו הרצאות בנושא ניצול כלכלי. הפעילות בקרב הקשישים התקיימה תוך קבלת סיוע מעמותת "יד ריבה"<sup>5</sup>, באמצעות יועצת משפטית אשר העניקה הרצאות בנושאי צוואות, ירושות, ייפויי כח וכיו"ב.

בהקשר זה, הועבר לביקורת דוא"ל שנשלח בחודש יוני 2015 אל מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת, בו הועלו הדברים הבאים -

"ניצול כלכלי של זקנים נמצא במקום הראשון בין סוגי ההתעללות, אף יותר מהתעללות פיזית והזנחה. ירידה בתפקוד מעלה את הצורך בקבלת סיוע בכל תחומי החיים. נוצרת תלות של הזקן באדם שמסייע לו, אם זה בן משפחה או כל אדם אחר. האדם בו תלוי הקשיש הינו לעתים גם מסייע ובמקביל בו זמנית מנצל. היותו של הקשיש בודד, חולה וזקוק לתשומת לב, מהווה קרקע פורייה גם לאנשי מכירות שונים, לנצל את הצורך שלו בסימפטיה ולמכור לו שירותים וטובין שונים. גם אנשים מתחום הרפואה עלולים לנצל את התלות שלו בהם ואת משאלתו לשמור על הבריאות ולמכור לו שירותים פרטיים ותוספי מזון לא נחוצים. ניצול כלכלי על אף שעיקרו היבטים כספיים, עלול להשפיע על היבטים נוספים של חיי הקשיש/ה: בריאותיים, פיזיים ונפשיים. במקרים רבים ניצול כלכלי מסתיים בהזנחה וחסך בצרכים. במסגרת שיתוף פעולה עם "עיר ללא אלימות" החלטנו לקיים פעילות בנושא. מדובר בפעילות בת 3-4 מפגשים, בה תינתן הדרכה מקצועית להתנהלות כלכלית נכונה בגיל השלישי, הדרכה משפטית בנושא צוואות, ירושות, ייפויי כוח וכד' וכן מפגש או שניים בקבוצות מצומצמות, לעיבוד ושיתוף. פיילוט יתקיים בחודש יוני במועדונים נחשון ואלי כהן ואחר כך בכל המועדונים האחרים. המטרה להגיע לציבור."

עם תום פעילות זו, היו קבוצות שביקשו להמשיך בתהליך. גורמי העירייה נענו לבקשתן והן לוו על ידי עובדים סוציאליים מטעמה.

5 יד ריבה - עמותת המעניקה סיוע משפטי לקשישים לגבי זכויותיהם ומימושן. העמותה פועלת בשיתוף פעולה עם עמותת יד שרה ומעניקה את שירותיה להגנת הזקן מתוך סיפי יד שרה הפועלים ברחבי הארץ (מתוך אתר עמותת "יד שרה")

ד. מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת התייחסה בשיחתה עם הביקורת לממשקים עם גורמים עירוניים ועם גורמים חוץ עירוניים כגון, משטרת ישראל, משרד הבריאות, משרד הרווחה, קופות החולים וכיו"ב. לדבריה מתקיימים קשרי עבודה תקינים עם נציגי קופות החולים ומתקיים עימם קשר רציף. גם עם גורמי אגף בטחון וחירום של העירייה ועם השיטור העירוני מתקיימים שיתופי פעולה טובים, לרבות סיוע בקידום תהליכים.

יחד עם זאת, קיימת בעייתיות בקשר עם המשטרה. חוק העונשין קובע כי על גורמי המשטרה לדווח לעו"ס על מקרי אלימות בהם הם נתקלים במהלך עבודתם. בפועל מקרים רבים אינם מדווחים על ידם לגורמי הרווחה. בנוסף קיימת תחלופה גבוהה בקרב השוטרים העוסקים בנושא, דבר היוצר קושי בקבלת דיווחים מהם.

ה. מדברי מבוקרים עולה כי קיימת מצוקת כוח אדם במחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת. ישנה, לדבריהם, שחיקה גבוהה בעבודתן של העובדות הסוציאליות, כפועל יוצא ממספרן, שלטענתם אינו מספיק דיו למתן מענה למספר גדול מאוד של משפחות שזקקות לשירותיהן. הם הוסיפו כי יש מקום לקיים סדנאות להתמודדות עם השחיקה ועם המטען הרגשי של העובדות הסוציאליות, הנוצר כתוצאה מהמגע עם המקרים הקשים אליהם הן נחשפות.

בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת עיר ללא אלימות, ביום 10 בינואר 2018 כך –

1. "קיים נוהל משנת 2017 לדיון קבוע בין המרכז לשלום המשפחה לבין המשטרה המסדיר את הקשר בפגישות קבועות (ראה קובץ).
2. כמו כן פועלת למעלה מארבע שנים עו"ס על"א משטרה הנמצאת בקשר רציף עם המשטרה ומבקרת פעם בשבוע פיזית בתחנת המשטרה במחלקת חקירות ומבצעת אינטקום מהפניות משטרה.
3. מידי חודשיים מתקיימת ועדת אכיפה בראשה עומד מפקד תחנת כפר-סבא ומפקד השיטור העירוני. בוועדות אלה משתתפים נציגי אגף הרווחה ומעלים את האתגרים בקשר או בעיות שצפות. לצערי לא תמיד מגיעות לוועדה וחבל.
4. בשלוש השנים האחרונות מקבלת מנהלת אגף הרווחה תקציב שנע בין 15,000-20,000 ₪ להכשרות הצוותים שלה. תוכן ההכשרות נקבע בשיתוף מנהלת עיר ללא אלימות ועוסקות בידע, ובכלים להתמודדויות בשטח. לדוגמא: הנחיה חודשית מקצועית (סופרוויזין) בהתאם מקרי שטח לעו"סים לחוק הנוער, הכלי הרוחני לטיפול בבעיות אלימות לעו"ס חוק

הנוער עם היחידה לקידום נוער, התמודדות עם אלימות מטופלים כלפי עוסי"ם לכלל העוסי"ם (2 קבוצות של יאיר אפטר המתמחה בכך), הכשרת שומרי סף למניעת אובדנות (במסגרת תכנית הבריאות) ועוד ועוד. בשנה האחרונה בחרה מנהלת האגף לתת הכשרות לעובדי הנוער במרחבים לנערה. תקציב דומה יינתן גם ב 2018. (מצ"ב מסמך המעיד על ההכשרות בין 2014-2017).

5. במהלך השנים 2015 ו 2016 עיר ללא אלימות העסיקה עוסי"ם קהילה קשישים במטרה לתת מענה קהילתי לאלימות כלפי קשישים. העיסוק המרכזי של העוסי"ם היה בנושא אלימות כלכלית כלפי קשישים וכלל סדרה של 4 מפגשים. הבחירה על הנושא נעשה בשיתוף מנהלת המחלקה לאוכלוסייה המבוגרת. ראו עלון מצורף.

6. בשנת 2017 וכן ב 2018 פעלה ופועלת עוסי"ם על"א קהילה אחת שממשיכה בפעילות גם כלפי אוכלוסיית הקשישים בנושא אלימות במתן מידע וכלים לקשישים במועדוני הקשישים ברחבי העיר.

7. בשנת 2017 בוצע סקר וראיונות איכותניים בקרב 88 קשישים בעיר. הממצאים מעידים על רמת מוגנות גבוהה שחווים הקשישים. האתגר המרכזי שאותר הוא תחושת בדידותם. אתגר זה נבחן בימים אלה במסגרת תכנית האב לקשישים בעיר".

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

### 10.1.1 "מעונות הגיל"

במסגרת בחינת הנושא של אלימות כלפי קשישים, ביקרה הביקורת ב"מעונות הגיל" ונפגשה עם מנהלת המעונות. בפגישה הועלו הדברים הבאים:

"מעונות הגיל" הינו למעשה מבנה ובו דירות, הממוקם בלב מתחם של מבנים המיועדים לקשישים, לרבות דיור מוגן ומרכז יום לקשיש (להלן: "המעונות"). המבנה האמור הוקם בשנת 1999 ברחוב תל חי 4 בעיר והינו בבעלות ובניהול החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא.

רוב הקשישים המתגוררים במקום הינם עצמאיים, המתגוררים בדירה לבדם או בזוגות (למעט שני דיירים סיעודיים עמם מתגוררות מטפלות צמודות).

המעונות כוללים 49 דירות אשר כולן מאוכלסות. מתוכן 19 דירות רווחה ו-30 דירות במסגרת השוק הפרטי<sup>6</sup> (באחת מהן מתגוררת מנהלת המעונות). אין מדובר בבית אבות המספק שירותים לקשישים ואף לא בדוור מוגן, הואיל ואינו מספק שירותי כביסה, ניקיון, מזון וכיו"ב.

מנהלת המעונות מכהנת בתפקידה מאז הקמתם. מאחר והמעונות משמשים אף כמקום מגוריה, היא זמינה לדיירי המעונות במשך 24 שעות ביממה.

לדבריה, מלבד היותה מנהלת המעונות, היא מהווה אוזן קשבת לקשישים, היא מכירה כל אחד מהדיירים, לרבות בני משפחותיהם, באופן אישי.

במעונות מועסקים ארבעה עובדים: אחראית על ניקיון בשטחים הציבוריים, איש אחזקה ותיקונים ושומר. האחראית על הניקיון מחליפה את המנהלת בהעדרה ומהווה אף היא, כך על פי המנהלת, אוזן קשבת לקשישים.

נכון למועד הביקורת ישנם 5 מפעילי חוגים, הנבחרים לפי הצעות מחיר. רובם עובדים במקום מאז הקמתו, למעט מפעילה אחת שפועלת במקום מזה כשנתיים.

המנהלת ציינה בפני הביקורת כי היחס של העובדים ושל נותני השירותים כלפי הקשישים המתגוררים במקום הינו בראש מעייניה. היא בוחנת, לדבריה, אם השומרים עוזרים לדיירים לפתוח את הדלת, האם הם שואלים לשלום הדיירים וכיו"ב.

בעת ביקורה של הביקורת במקום, היא הוזמנה להיכנס לשתי דירות בעת שהדיירות שהו בהן. הכניסה לדירות נעשתה בליווי מנהלת המקום. הדיירות השמיעו באזני הביקורת שביעות רצון רבה מהמגורים במקום ומהיחס כלפיהן מצד המנהלת ומצד הצוות בכללותו.

הדירות נראו מסודרות יחסית ומטופחות. בדירות נמצאו לחצני מצוקה שמחוברים למוקד אנוש (המפעיל רופא ואמבולנס), למשרדי המעונות ולדירתה של מנהלת המעונות. המוקד עורך מדי פעם ביקורות תקינות של הלחצנים.

6 דירות רווחה – בהשתתפות משרד השיכון. מעט קטנות יותר מדירות השוק הפרטי. זכאות לתושבי כפר סבא. דירות שוק פרטי – ישנו מחירון, כולל פיקדון ל-5 שנים

החלונות במסדרונות המבנה אינם ניתנים לפתיחה. לדירות שבקומה הראשונה צמודות מרפסות שלהן מעקה בטיחות. בקומות הגבוהות יותר, אין לדיירים גישה למרפסות מחשש לנפילות.

על מנת להיכנס לבניין יש לעבור קודם דרך פתח אשר לו שער נמוך, שנפתח בבוקר ונסגר בשעה 16:00. דלת הכניסה לבניין נעולה תמיד. בידי הדיירים מפתח לדלת הכניסה. אורחים המגיעים למקום מצלצלים באינטרקום שמקושר לדירות הדיירים או למשרדה של מנהלת המעונות. על מנת לצאת מהמבנה יש ללחוץ על לחצן לפתיחת הדלת.

ליד דלת הכניסה לבניין מותקנת מצלמה המאפשרת למנהלת המעונות, בעת שהותה במשרדה, לצפות בנכנסים לבניין וביוצאים ממנו. לדבריה, בחדרים לא מותקנות מצלמות אבטחה מאחר שלא מדובר בקשישים סיעודיים (למעט אותם שני מקרים, שצוינו לעיל, ואשר בחדריהם הותקנו מצלמות אבטחה, וזאת עקב פנייתה של מנהלת המעונות אל בני משפחותיהם של אותם קשישים).

בסמוך לדלת הכניסה לבניין, מוצבת גדר אשר גובהה כזה שניתן לדלג מעליה בקלות, אל תוך חצר הבניין. לדברי המנהלת גורמי כיבוי האש אינם מאשרים גדר גבוהה יותר.

בכניסה לבניין, מול הדלת, ישנו פתח יציאה אל חצר, אשר נחסם באמצעות דלת שקופה. רק למנהלת ולמאבטחים ישנה גישה לחצר זו. הדיירים מורשים לצאת לחצר אך רק בליווי המנהלת.

למקום מגיעים לעיתים שני גננים העוסקים בטיפול חצר המבנה המשתרעת מאחוריו. מנהלת המעונות היא זו שמכניסה אותם לבניין ולחצר. החצר צמודה לכביש ראשי אך מפרידה בינו לבין המקום גדר גבוהה, המונעת כניסתם של גורמים לא רצויים מצד זה. בגדר זו ישנו פתח הסגור על ידי שער גבוה. פתח זה מיועד לכניסת רכבי כיבוי אש, במידת הצורך. השער נעול תמיד. ברשות אנשי הכיבוי וההצלה נמצא מפתח לשער זה. פעם בשנה נערכת על ידם ביקורת במקום.

מהחצר ישנה יציאת חירום נוספת. דלת יציאה זו נעולה תמיד.

החל מהשעה 23:00 ועד לשעה 5:00 נמצא במבנה שומר המועסק על ידי חברת איי. אר. אס. סקיוריטי. המנהלת מראיינת כל שומר טרם העסקתו במקום, לרבות שומרים מחליפים. למקום שני שומרים קבועים, אחד בכל משמרת. השומר נוכח במהלך המשמרת שלו בעמדה קבועה בכניסה. על השומר לסייר, פעם בשעה, ברחבי

המבנה כולו, במסדרונות, בחצר ובחדרי המדרגות. בתקופות בהן נשמעות התראות (לפיגועים, למשל) השומר נמצא במקום 24 שעות. דוגמא אחרת – בליל הסדר של פסח, הקדימה מנהלת המעונות את שעת תחילת המשמרת של השומר, מאחר שדיירים רבים לא נמצאו במקום. לדברי מנהלת המעונות קרו מקרים בהם נוכחותו של השומר במקום הוכחה כנחוצה. למשל, כשפגש בדיירת בחדר המדרגות, אשר, ככל הנראה, ניסתה לשים קץ לחייה, או כשמנע דליקה בעת שהריח ריח של דבר מה שרוף בוקע מאחד החדרים. ברשותו של השומר נמצא מכשיר שבאמצעותו מופק דוח המפרט את שעות הסיורים אותם ביצע. השומר ממציא למנהלת המעונות את הדוח אחת לשבועיים. היא מאשרת את התשלום לחברת השמירה רק לאחר קבלת הדוחות ובדיקתם על ידה. מנהלת המעונות הציגה בפני הביקורת מקרה לדוגמא בו היא הבחינה שמספר פעמים בחודש השומר סיים את סיוריו בשעה 03:00. עקב כך היא זימנה פגישה בנושא עם נציגי חברת איי. אר. אס. סקיוריטי, המעסיקה את השומר, ועם מנהל התפעול של החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא. לדבריה היא רואה בחומרה סיור שלא התבצע.

מנהלת המעונות מגבילה את שעות הגעתם של מחלקי העיתונים אך ורק לשעות בהן נוכח שומר במקום. המחלקים עולים לחדרי הדיירים ומניחים את העיתונים על מפתן דלתם.

לשאלת הביקורת היא השיבה כי התנכלויות מצד שומרים לא קרו במעונות, מעולם.

סמוך למשרדה של מנהלת המעונות ישנו חדר אשר בו מתקיימים חוגים בהם משתתפים דיירים המעונות. החוגים מתקיימים בשעות הבוקר ולעיתים אחה"צ. לדברי המנהלת היא נוכחת בעת קיום החוגים בחדר החוגים עצמו או במשרדה, שכאמור נמצא בסמוך.

לשאלת הביקורת בדבר קיום הרצאות בפני דיירי המקום בנושא אלימות כלפי קשישים, להגברת המודעות שלהם, השיבה המנהלת כי כאלה לא התקיימו.

בסמוך למעונות נמצא מרכז יום לקשיש (להלן: "המרכז"). המרכז מופעל על ידי עמותת סביון – העמותה למען האזרח הוותיק כפ"ס והוא מעניק מגוון של שירותים לקשישים, כגון, ארוחות ופעילויות פנאי. דיירי המעונות רשאים להשתתף בפעילויות המתקיימות בו. המרכז פתוח משעות הבוקר ועד לשעה 14:00. הכניסה למרכז נעולה וניתן להיכנס אליו באמצעות קוד. לחילופין, ניתן להיכנס למרכז

ולצאת ממנו כאשר מזכירה שיושבת בכניסה למרכז פותחת את הדלת באמצעות לחצן. אין מאבטח בכניסה למרכז.

מנהלת המעונות אמרה לביקורת כי לא שמעה תלונות על מרכז זה.

לדברי מנהלת המעונות, היא מקיימת קשר עם גורמי הרווחה של העירייה, במידה שקשיש נזקק לסיוע במימון שירותים כגון, טיפולי שיניים, רכישת משקפיים, מזון לחג וכיו"ב. לגבי מידת הקשר עם גורמי החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא, ציינה מנהלת המעונות כי מתקיימת תקשורת יומיומית בינה ובין מנהל התפעול של החברה כלכלית אשר במהלכה היא מעדכנת אותו במתרחש. מנהל התפעול אישר את הדברים באוזני הביקורת.<sup>7</sup>

### **10.1.2 ריכוז ממצאי הביקורת**

1. בעייתיות בקשר בין גורמי הרווחה של העירייה ובין גורמי משטרת ישראל. מקרים רבים אינם מדווחים על ידי גורמי המשטרה לגורמי הרווחה, בניגוד להוראות החוק.

#### **המלצת הביקורת:**

על העירייה, באמצעות גורמים בכירים, כגון מנהל אגף הביטחון והנהלת הרווחה, לפעול אל מול גורמי משטרת ישראל, לקידום ושיפור התקשורת ביניהם, לצורך קבלת מידע מלא אודות מקרי אלימות נגד קשישים המובאים לידיעתם.

הביקורת מציינת שחוק העונשין קובע כי על גורמי המשטרה לדווח לגורמי הרווחה על מקרי אלימות בהם הם נתקלים במהלך עבודתם.

2. מדברי המבוקרים עולה כי קיימת מצוקת כח אדם במחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת. ישנה, לדבריהם, שחיקה גבוהה בעבודתן של העובדות הסוציאליות, כפועל יוצא ממספרן, שלטענתם אינו מספיק דיו למתן מענה למספר גדול מאוד של משפחות שנזקקות לשירותיהן.

#### **המלצת הביקורת:**

7 מנהל תפעול חברה כלכלית בתפקיד החל מינואר 2017.

בחינת הצורך בקיום השתלמויות/סדנאות לעובדות סוציאליות להקלת התמודדותן עם השחיקה בעבודתן ועם המטען הרגשי הנוצר אצלן כתוצאה מהמקרים עימם הן באות במגע. במסגרת אותן השתלמויות, ככל שתערכנה, מוצע לבחון שילוב נושאים שיבטאו את הקשיים והשחיקה בעבודתן של העובדות הסוציאליות, בכפוף ובהתאם להוראות חוזרי מנכ"ל וכללים מקצועיים מחייבים.

3. "מעונות הגיל" - מבנה דירות בו מתגוררים קשישים, והינו בבעלות החברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא ובניהולה (להלן: "המעונות").

- א. בסמוך לדלת הכניסה לבניין המעונות, מוצבת גדר אשר גובהה כזה שניתן לדלג מעליה בקלות אל תוך חצר הבניין.
- ב. אי קיום הרצאות (או כל אמצעי אחר) בפני דיירי "מעונות הגיל" בנושא אלימות כלפי קשישים, להגברת המודעות שלהם בנושא.
- בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת עיר ללא אלימות, ביום 10 בינואר 2018 –

**"ניתן לבחון הדרכתם בשנת 2018 לשיקול דעת מנהלת אגף הרווחה."**

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

#### **המלצת הביקורת:**

- א. מוצע לבחון את גובה הגדר המוצבת בחצר "מעונות הגיל" בכפוף לאישור הגורמים המקצועיים.
- ב. לבחון במסגרת פעילות הקשישים שילוב הרצאות בפני דיירי "מעונות הגיל" בדומה לאלו הניתנות, כמפורט בדוח.

#### **10.2 אלימות כלפי עובדי עירייה**

הביקורת נפגשה עם גורמים שונים בעירייה, בהקשר עם הנושאים המועלים בדוח זה, לרבות עם גורמי שירותי הרווחה, גורמי פיקוח ואכיפה, חניה ואיכות הסביבה וגורמי הפיקוח על הבניה. בפגישות השונות הועלו נושאים שונים, כפי שיפורטו להלן.

##### **10.2.1 שירותי הרווחה**

הביקורת נפגשה עם מנהלת שירותי הרווחה ומ"מ מנהלת אגף קהילה, רווחה ונוער (להלן "מנהלת שירותי הרווחה"), המכהנת בתפקידה החל ממרץ 2016.

שירותי הרווחה כוללים 4 מחלקות - טיפול באוכלוסייה המבוגרת; עבודה קהילתית ושתי מחלקות לשירותים חברתיים לאוכלוסייה הצעירה (לפי חלוקה אזורית).

במהלך חודש מרץ 2017 התקיימה השתלמות בהשתתפות כ- 80 עובדי שירותי הרווחה (עו"ס וצוות מנהלה) בנושא: "התמודדות עם אלימות כלפי עובדי רווחה". מטרת ההשתלמות היו: (כפי שנרשמו במצגת שנמסרה לידי הביקורת)

- חיזוק שפה אחידה במחלקה
- ידע ומיומנויות בהתמודדות עם אלימות המופנית כלפי עובדי המחלקה.
- נוהל התמודדות עם אירוע אלים במחלקה לשח"מ.

עוד עולים מהמצגת הדברים הבאים -

"על פי תקנון עבודה סוציאלית אלימות הינה - כל אירוע שבו לקוח, מטריד, מאיים או פוגע פיזית או מילולית, באמצעות הטלפון, באמצעות מכתב, באינטרנט או בכל אמצעי טכנולוגי אחר, באיש המקצוע או בקבוצת עובדים, בנסיבות הנובעות מעבודתו המקצועית של איש המקצוע עם הלקוח."

"ההשלכות על עובדים שהותקפו ברמה האישית הינן מחיר רגשי, טראומה קצרת טווח או ארוכת טווח, שינוי בעמדות בסיסיות כלפי העולם, תחושות נפוצות כגון פחד, כעס, חרדה, מתח, אשמה, בושה וכיו"ב. עובד שהותקף תחילה חש אדישות וריחוק. תחושות אלו מתחלפות בחוסר אונים ובדכדוך, בתחושת פגיעות, בעלייה בהיעדרויות מן העבודה, פגיעה בתפקוד בעבודה ולעיתים אף מחשבות על עזיבה."

לפיכך, ברמת מדיניות יש צורך בדברים הבאים -

"הכרה בבעיה, קביעת מדיניות ברורה, פיתוח וקידום ערוצי דיווח והגשת תלונות, פיתוח פרופילים של תוקפנים מועדים, הכשרה, אימון וריענון במסגרת המחלקה, מתן תמיכה ועזרה לעובד מותקף."

וברמה הטכנית -

"איש בטחון נוכח, חדרים נגישים לקבלת עזרה, לחצני מצוקה, גלאי מתכות, היכרות עם דרכי מילוט מהבניין, חדרים נקיים מריהוט ומחפצים שעלולים להיפך כלי הכאה, חדרים המעניקים תחושת בטחון וכבוד (לעומת חוסר גבולות ותחושה

פולשנית), שליחת עו"סים לביקורי בתים שקיים בהם סיכון - בזוגות, בליווי מאבטח."

### אירועי אלימות

מנהלת שירותי הרווחה סיפרה לביקורת כי אירעו מקרים בהם עובדי שירותי הרווחה ספגו איומים שהושמעו כלפיהם. היא הביאה מספר דוגמאות, כלהלן:

מקרה שאירע כחודשיים - שלושה קודם למועד הביקורת, אשר בעקבותיו אף הוגשה תלונה במשטרה. אדם שטופל על ידי האגף הגיע למחלקה הממוקמת בשכונת הדרים, התלונן על דברים חסרי שחר, איים ואמר כי יפגע בעו"ס ובאחרים. לדברי המנהלת מדובר באדם הלוקה בנפשו אשר הגיע מספר פעמים אף ללשכתו של ראש העירייה והתנהג גם שם באופן דומה. לדבריה, מנהלת המחלקה בהדריים דיווחה לה מיידית על האירוע. בעקבות המקרה, יזמה המנהלת פגישה בה נכחו הגורמים שהיו עדים לאירוע, לרבות מנהלת המחלקה, המטופל שאיים ומנהל אגף הביטחון.

מקרה אחר אירע כאשר קשיש השתולל במשרדי הרווחה שברחוב הכרמל בעיר. המנהלת הציגה בפני הביקורת דו"א"ל ששלחה בחודש יולי 2016 אל מנהלת המחלקה לטיפול באוכלוסייה המבוגרת, לאחר האירוע, ובו נרשם כך:

"מדובר בקשיש שלפני מספר חודשים התפרץ בכרמל והפך שולחן. אז הוזעק הפיקוח העירוני והשיטור העירוני שטיפלו באירוע, עד שהצליחו להוציאו מהמחלקה. בזמן זה הוריתי לעובדים לעזוב את שטח המחלקה על מנת שלא יפגעו. הקשיש מתנהל באלימות כלפי העובדים שלנו מזה זמן. לפיכך, אני סבורה שיש להגיש תלונה במשטרה ולהעביר דיווח למשרד הרווחה לועדת אלימות....".

הדו"א"ל נכתב בעקבות תלונות נוספות על איומים שהועלו כנגד אותו קשיש, וכי מדובר "באיש מאיים מאוד ומפחיד".

לדברי המנהלת, העובדות הסוציאליות יודעות שבעת שהן חשות מאויימות, עליהן לקרוא לעזרת גורמי השיטור העירוני. היא הוסיפה כי על כל מנהלת מחלקה לתדרך את העובדות הכפופות לה, בעניין זה.

חוזר מנכ"ל - ריענון נהלים

לשכת המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים פרסמה חוזר מיוחד בחודש יולי 2017 שכותרתו: "אלימות כלפי עובדים - ריענון". החוזר נפתח כך:

"מקרי האלימות נגד עובדות ועובדים במחלקות לשירותים חברתיים הם נגע רע שיש להיאבק בו באפס סובלנות. לאחרונה אירעו מספר אירועי אלימות קשים במיוחד ששילבו ירי בנשק חם כלפי מחלקות ורכוש של עובדים. לאור הקצנה זו אני רואה חובה לעצמי להעלות את רמת ההתייחסות של המשרד לאירועים אלו...".

בחוזר הובאה התייחסות לריענון נהלים וניתנה הנחייה לפיה: "יש לבצע עד לסוף חודש ספטמבר ריענון בכל המחלקות במסגרת ישיבות המחלקה והצוות ולעדכן את המחוז על ביצוע הרענון."

מנהלת שירותי הרווחה הפיצה את החוזר בתחילת חודש אוגוסט בקרב מנהלות מחלקות שירותי הרווחה בעירייה והורתה בנוגע אליו, כך:

"...אנא קראו אותו, שתפו בישיבות צוות את העובדים ועברו על כללי הבטיחות. אני מבקשת לפעול בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל זה. בימים אלה, בשיתוף..., מנהל אגף ביטחון וחרום בעירייה, אנו בודקים התקנת מצלמות ואינטרקום בכל המחלקות והיחידות שלנו ברווחה."

לחוזר צורפו נספחים, ביניהם: נספח עדכון המחוז על בצוע הריענון; טופס דיווח על מקרה אלימות; פנייה להסרת פרסום פוגעני מן האינטרנט; דף מידע לעובד: "קוים להתמודדות עם אלימות כלפי עובדים במחלקה לשירותים חברתיים; המלצות להתנהלות המחלקה לשירותים חברתיים בעת הגשת תלונה במשטרת ישראל."

החוזר על נספחיו (לרבות דוא"ל המנהלת) רצ"ב כנספח מס' 2.

### שמירה

בכל אחת מיחידות שירותי הרווחה נמצא שומר בכניסה לאורך כל שעות קבלת הקהל, למען שמירת ביטחונם של העובדים. השומרים הם עובדי חברת שמירה ואינם נושאים נשק. הם עוברים תדרוך על ידי מנהל אגף הביטחון של העירייה. הביקורת, בעת הגעתה למשרדי שירותי הרווחה לצורך פגישה עם מנהלת שירותי הרווחה, לוותה על ידי השומר מהכניסה לבניין ועד לחדרה של המנהלת. הביקורת התרשמה כי השומר אינו מאפשר לכל אדם להיכנס למקום, אלא רק לאחר שוודא את סיבות בקשתו, להיכנס.

דלתות המבנה עשויות כך, שבעת טריקתן, הן ננעלות אוטומטית. בזמנים בהם לא מתקיימת קבלת קהל דלתות המבנה נעולות ללא אפשרות לפתיחה מחוצה לו.

כפי שהוזכר לעיל, בימים אלה נבחנת האפשרות להתקנת מצלמות בכל היחידות. נכון למועד הביקורת, מותקנות מצלמות במחלקה אחת בלבד (מתוך ארבע).

לדברי מנהלת שירותי הרווחה, קיימת התדיינות בין העירייה ובין משרד העבודה והרווחה בעניין מימון אמצעי המיגון, כאשר מרכז השלטון המקומי מעורב אף הוא בעניין.

### ממשקים

הממשק עם גורמי השיטור העירוני ועם גורמי אגף הביטחון של העירייה הינו טוב. ישנה מצד גורמים אלה היענות מיידית לכל פניה שבאה מצד גורמי שירותי הרווחה. כאשר קיים צפי שמפגש עם מטופל עלול להיות טעון, גורמי הרווחה מבקשים את נוכחות גורמי הפיקוח העירוני במקום, ונענים תמיד בחיוב.

לדברי מנהלת שירותי הרווחה, נכון למועד הביקורת לא היה מקרה של פגיעה פיזית בעובדים.

### 10.2.2 מחלקת פיקוח ואכיפה, חניה ואיכות הסביבה

הביקורת נפגשה עם מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה, חניה ואיכות הסביבה (להלן - "מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה"). בפגישה הועלו הדברים הבאים:

מנהלת המחלקה מכהנת בתפקידה משנת 2006. כפופים לה ישירות שני מנהלי מדורים - מדור חניה ומדור איכות הסביבה, האחראים על הפקחים ישירות.

א. הפקחים במחלקת פיקוח ואכיפה, חניה ואיכות הסביבה עוסקים בשני נושאים עיקריים, במסגרת תפקידם:

1. זיהוי עבירות וטיפול בהן.
2. אכיפה - דרישה להסרת מפגע או רישום דוח. במידה שלא מתקיימת הסרת המפגע, נרשם דוח.

נכון למועד הביקורת המחלקה מונה 15 פקחים, מתוכם 13 גברים ו-2 נשים. התקן לפקחים במחלקה עומד על 22. טווח גילאי הפקחים הינו רחב.

קיים קושי בגיוס פקחים הואיל ועבודת הפיקוח כרוכה בקשיים רבים והשכר בצידה נמוך, יחסית. גורמים אלו גם מהווים סיבות לתחלופה גבוהה, יחסית, בקרב הפקחים.

מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה עורכת ראיונות לפקחים טרם קבלתם לעבודה. המנהלת מקבלת אותם לעבודה בהסתמך על דבריהם, על תשובות לשאלות שהיא מציגה בפניהם בראיון ועל סמך התרשמותה מהמועמד. בעת ראיון העבודה המנהלת מציגה בפני המרואיין דוגמאות למצבי עימות בהם פקחים נתקלו בעת מילוי תפקידם. היא בוחנת את תגובת המרואיין, כחלק ממכלול הפרמטרים לקבלת ההחלטה בדבר התאמת המרואיין לתפקיד.

**ב.** מנהלת המחלקה היא זו שמדריכה את הפקחים החדשים בכל הנוגע למילוי תפקידם, היא יוצאת איתם לשטח ועורכת עימם מפגשי הדרכה באופן שוטף. היא, בסיוע מנהלי המדורים, עורכת הדרכות לפקחים אחת לחודש - חודש וחצי, במטרה להכשיר אותם ולתרגל אותם לקראת מצבים, כגון עימותים פיזיים ומילוליים, בהם הם עשויים להיתקל במהלך ביצוע תפקידם בשטח. במהלך ההדרכות הפקחים מתבקשים לשחזר מצבי עימות בהם נתקלו במהלך ביצוע תפקידם, לצורך לימוד והפקת לקחים. מקרים שמגיעים לכדי עימות מנותחים בפורומים שונים - על ידה יחד עם הפקה, ואף בפורום בו נוכחים כלל הפקחים. במפגשים מקבלים הפקחים, בין היתר, הסברים בדבר מהי תקיפה, מהי תקיפה חמורה, מה עליהם לעשות בעת עימות, למי עליהם לפנות וכיו"ב. מובהר לפקחים שעליהם לדווח לממונים עליהם טלפונית, מיידית, על כל מקרה של תקיפה.

**ג.** ברגע שמתקבל דיווח על תקיפת פקה, מנהלת המחלקה, או אחד ממנהלי המדורים, מגיעים מיידית למקום האירוע. לדברי מנהלת המחלקה, טיפול בדיווח כזה, אינו סובל דיחוי. בריאותו ושלומו של הפקה קודמים לכל. במקרים בהם אירעה תקיפה שבה הפקה יצא מכלל סכנה, עליו לדווח טלפונית למחלקה. במקרים בהם הפקה טרם יצא מכלל סכנה, עליו ליצור קשר עם מוקד החירום של העירייה לאלתר. לרשות הפקחים עומד מספר טלפון של המוקד שהינו מיידית וללא המתנה<sup>8</sup>. במקרים אלה נציג המוקד שולח את אנשי השיטור העירוני למקום על מנת לסייע לפקה.

עבודת הפקח הינה יחידנית (שלא בצוות) ומשכך עליו לדעת לזהות ולצפות אירוע אלים עוד בטרם קרה. עליו לדעת כיצד "להקפיא מצב" (ריחוק ממקום הסיכון), לנתק מגע, לקרוא לעזרה בזמן וכיו"ב.

מנהלת המחלקה סיפרה לביקורת על אירועי אלימות שכוונו נגד פקחי המחלקה ואף הציגה בפניה סרטונים שהפקחים הצליחו לצלם במהלך תקריות שונות. היא תיארה מקרים בהם עקב רישום דוח חניה, פקחים הותקפו, ולעיתים התלוו לתוקף אנשים נוספים, בעוד שהפקח נאלץ לעמוד מולם לבד, תוך שהוא חש מאויים. באחד מהמקרים שהוצגו, מחודש יולי 2016, פקח הותקף כאשר התוקף הפיל מידי את מכשיר הטלפון שלו וחיבט באגרופו בפניו. בגין מקרה זה הוגשה תלונה במשטרה ואף הוגש כתב אישום כנגד התוקף. במקרה אחר שאירע בחודש פברואר 2017, סירב נהג מונית להזיז את מכוניתו, לבקשת הפקח, ממקום בו החניה אסורה. הפקח ביקש לצלם את המכונית. בתגובה לכך פרצה תגרה בין השניים תוך שנהג המונית צועק ומאיים על הפקח, דוחף ומכה אותו, עד כדי גרימת סימני חבלה בפניו. נהג המונית הואשם בעבירות של איומים, תקיפת עובד ציבור כדי להכשילו בתפקידו הגורמת חבלה של ממש, וכן בעבירה של חבלה במזיד באופנוע. כתבות אודות אירועים אלו שפורסמו במקומונים רצ"ב כנספח 3 לדוח.

לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה ברוב המקרים בהם פקחים הגישו תלונות למשטרה על תקיפה, הן נסגרו עקב חוסר ענין לציבור, למורת רוחם של הפקחים. מאידך היא סיפרה על מקרה בו פקח ביקש מהתובע העירוני שלא להמשיך בהליך משפטי שהחל עקב אירוע תקיפה, עקב חששותיו מהעניין.

מקרים כאמור נרשמים בתיק האישי של הפקח. אין יומן פעילות או יומן אירועים בו מתועדים מקרים מעין אלו.

לרוב, אירועים בהם נוכחים פקחים ותיקים ומנוסים, כמעט שלא מגיעים לכדי הסלמה.

לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה, מאז החלה לכהן בתפקידה לא אירעה אלימות שהובילה לאשפוז. מעולם לא היה מקרה שהגיע אף לחבישה. יחד עם זאת, בעת פגיעה פיזית בפקח, הוא ניגש לבית החולים לשם קבלת אישור המשמש בעת הגשת תלונה במשטרה.

ד. לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה, בשנת 2015 התקיימה במחלקה סדנא בת יום אחד להגנה עצמית, בה השתתפו הפקחים.

במהלך הפגישה עם הביקורת, מנהלת המחלקה רשמה לעצמה כי יש צורך בקיום סדנא נוספת כזו. בנוסף היא ציינה כי פנתה למנהלת מחלקת רווחת הפרט והדרכה בבקשה לקיום סדנא בנושא שפת גוף.

ה. בפני הביקורת הועלו מקרי אלימות שמתרחשים גם במשרדי המחלקה, ולא רק מחוצה לה, בעת גביית הקנסות שהושתו על תושבים שקיבלו מהפקחים דוחות. גביית הקנסות נעשית במשרדי המחלקה או באמצעות הטלפון. משיחה שקיימה הביקורת עם עובדת המחלקה שעוסקת בגבייה עלה כי מדובר באלימות שהיא בעיקרה מילולית, בדרך של צעקות וקללות בטלפון. אירעו מקרים של השתוללות, הרמת קול, דפיקות על השולחן, כאשר משלמים הגיעו למשרדי המחלקה על מנת להסדיר את חובם. ישנו במקום לחצן מצוקה אך מעולם לא נעשה בו שימוש. עובדת המחלקה ציינה כי תופעות אלה קורות, אך לא בתדירות גבוהה.

ו. הביקורת נפגשה עם מספר פקחי חניה ואיכות הסביבה. בפגישות הועלו על ידי הפקחים הדברים הבאים:

#### פקח א', בתפקיד כ- 6 שנים

המקרה החמור ביותר שחוה, מבחינתו, אירע בתחילת שנת 2017, כאשר אדם התקשר, במהלך אירוע, לשלושה אנשים, ככל הנראה עבריינים תושבי טייבה, וקרא להם להגיע למקום על מנת לפגוע בו, לאחר שנתבקש להזיז את רכבו מאזור מדרכה המסומנת באדום לבן. מנהל המדור עבר במקרה במקום האירוע וניסה להרגיע את הרוחות. כשהגיעו השלושה, בעל הרכב, ככל הנראה, חזר בו וביקש מהם לעזוב את המקום. המקרה דווח למנהל המדור ולמנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה.

לדברי הפקח, הוא סופג קללות מדי יום.

הוא סיפר כי המדיניות היא לדבר עם התושב, במידה והוא נמצא ברכבו באותה עת, להסביר לו ולהתריע בפניו טרם מתן דוח. ככל שניתנו הסברים והתראות כאמור, הדבר נרשם בדוח.

הפקח סיכם את דבריו בכך שהוא ממלא את תפקידו תוך תחושה של אי בטחון.

פקחית ב', בתפקיד כ- 12 שנים

הפקחית חוותה מספר מקרי אלימות שהופעלו כלפיה בעת מילוי תפקידה. החמורים מבניהם היו:

בשנת 2007 קיבלה מבעל רכב שחנה על מדרכה באופן אסור, מכת אגרוף בבטנה, בעת שהיתה בהיריון. הפקחית נפלה כתוצאה מהמכה והובהלה לבית החולים. בעקבות מקרה זה היא ילדה טרם זמנה.

מקרה חמור אחר, בשנת 2010, קיבלה בפניה, מכת אגרוף מאישה לה רשמה דוח על חניה במקום אסור. הפקחית הפעילה כנגד האישה גז מדמיע, כאשר זו ניסתה להנחית עליה מכה נוספת. גם בעקבות מקרה זה הובהלה הפקחית לבית החולים ולאחר מכן, שהתה במשך חודשיים בחופשת מחלה. גם תקיפה זו דווחה למשטרה ונסגרה עקב חוסר עניין לציבור.

מקרה נוסף אירע בשנת 2012 - נהג אשר סבר כי בכוונתה לתת לו דוח חניה, חטף מידיה את הטלפון שלה, הטיח אותו אל המדרכה ושבר אותו.

בעקבות כל אחד משלושת המקרים האמורים הגישה הפקחית תלונות במשטרה אך כולן נסגרו עקב חוסר עניין לציבור. לדברי הפקחית היא הגישה למשטרה כ: 8-10 תלונות אך כולן, בלי יוצא מהכלל, נסגרו עקב חוסר עניין לציבור. לאור זאת, היא נמנעת מלהגיש תלונות במקרים של תקיפות.

במהלך עבודתה חווה הפקחית גידופים ואיומים לעיתים תכופות, אך היא חשה שיש לה גיבוי מצד גורמי המחלקה. למרות המקרים האמורים, הפקחית אינה חוששת, אך מודעת לעובדה שעליה לנקוט במשנה זהירות. לדבריה, היא אוהבת את עבודתה ונהנית ממנה.

פקח ג', בתפקיד מזה כשנתיים

הפקח חווה במהלך תפקידו מספר מקרי אלימות. הוא תיאר מקרה שאירע בתחילת דרכו כפקח, בו אדם גידף אותו. הוא ניסה להתגונן ולהסתלק מהמקום אל עבר אחד הבניינים בסביבה. מקבל הדוח רדף אחריו וניסה לחנוק אותו, עד שבסופו של דבר עזב את המקום. הפקח הגיש תלונה במשטרה בעקבות המקרה. מאוחר יותר התקשרו אל הפקח מהמשטרה לבקש ממנו לבטל את התלונה לאור מצבו העגום של התוקף. הפקח החליט לבטל על התלונה.

מקרה אחר אירע מספר חודשים לפני מועד הביקורת, והגיע לכדי הגשת כתב אישום, לאחר שאדם אשר קיבל דוח חניה קילל את הפקח ואיים עליו שהוא "מחכה לו אחרי שעות העבודה." הפקח צילם את התוקף.

בשני המקרים הפקח התקשר למנהל המדור על מנת לדווח לו עליהם וזה התקשר לשיטור העירוני לקבלת סיוע.

מקרה נוסף עליו העיד הפקח אירע כאשר בעל רכב רדף אחריו ברכבו, בעוד הוא רכוב על אופנוע, לאחר שהאחרון רשם לו דוח.

הפקח העיד כי הוא ממלא את תפקידו תוך חשש. לדבריו הוא מנסה להיות יעיל.

ריכוז המלצות שהועלו על ידי הפקחים בפני הביקורת ואשר לדעתם אימוצן עשוי להגביר את תחושת ביטחונם האישי בעת מילוי תפקידם -

- קיום קורסים וסדנאות להגנה עצמית לשיפור תחושת הביטחון ;
- נשיאת ציוד להגנה עצמית לצורכי הרתעה - כגון נשק, אלה, מיכל גדול של גז מדמיע (בדומה לזה ששוטרים נושאים עימם). לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה ישנה אפשרות לצייד את הפקחים במיכל קטן של גז מדמיע אך הם סירבו להצעה זו. נשיאת נשק כלל אינה באה בחשבון.
- נשיאת מצלמה אישית המוצמדת לגוף אשר מצלמת ואף מקליטה שיחות. לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה בימים אלו נבחנת אפשרות רכישת מצלמות גוף. לדבריה נעשתה בחינת עלויות. עלות מצלמה כזו עומדת על כ- 1,200 ₪.
- עבודה בזוגות - נכון למועד הביקורת עבודת הפקח הינה יחידנית. לדברי הפקחים עבודה בזוגות עשויה להגביר את תחושת הביטחון של הפקחים ואת הרתעת התושב מפני תקיפה. לדברי מנהלת מחלקת פיקוח ואכיפה, לא קיימת אפשרות, נכון למועד הביקורת, לעבודה בזוגות מאחר וקיים מחסור בכוח אדם.
- הגברת השימוש בכלי רכב (פחות רגלית), כך יותר קל לברוח בעת התקפה.

### 10.2.3 מחלקת הפיקוח על הבניה

הביקורת נפגשה עם מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה. בפגישה נכח גם סגנו והועלו בה הדברים הבאים :

**א.** מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה הינו מהנדס ומכהן בתפקידו בעירייה מזה כ - 26 שנים. סגנו, אף הוא מהנדס, מכהן בתפקידו בעירייה פרק זמן דומה. בנוסף לסגנו, המשמש גם כמפקח, כפופים למנהל המחלקה שני מפקחים, אשר אחד מהם מהנדס בהכשרתו והאחר הינו הנדסאי. מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה אמר לביקורת כי הוא פועל לגיוס מפקח נוסף. המפקחים פועלים במשרדי המחלקה ומחוצה להם, בשטח.

**ב.** לדברי מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה וסגנו, לאורך שנות כהונתם בתפקידיהם, הם היו עדים למקרים רבים של אלימות. הם ציינו כי תופעת האלימות פחתה ב: 5-7 השנים האחרונות, וכי כיום האלימות הינה יותר מילולית (גידופים וניבולי פה).

מבחינתו של מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה, לא קיים בעירייה גורם האחראי לטיפול במקרים מעין אלו. כמו כן, לא קיימים שום נהלים בנושא. מקרים מסויימים של תקריות אלימות דווחו במזכרים ליועמ"ש לעירייה ולמהנדסת העיר.

מנהל המחלקה ביקש סיוע, התערבות, חקירה וטיפול אך לא נענה. במקרים בהם מתפתחת אלימות, אין למפקחים כל סיוע.

**ג.** גם ההתנהלות מול המשטרה, במקרים אלו, הינה לקויה. גורמי המחלקה מנסים מעת לעת לקבל גיבוי משטרתי במקרים העלולים להגיע לכדי אלימות כלפי המפקחים, אך אינם מקבלים את המענה הנדרש. לעיתים גורמי המשטרה אף מבקשים שהמפקחים יגיעו לתחנת המשטרה להגיש תלונה, מבלי שהם עצמם יגיעו למקום. הוגשו למשטרה מספר תלונות אך כולן נסגרו עקב חוסר עניין לציבור. היו מקרים שגררו אחריהם איומים טלפוניים כלפי המפקחים. הודעות מהמשטרה נשלחו לכתובות הפרטיות של המפקחים, אף שמדובר בעובדי ציבור.

עם גורמי יחידת השיטור העירוני קיים שיתוף פעולה טוב, לשביעות רצונו המלאה של מנהל המחלקה. לדבריו, גורמי השיטור העירוני נענים תמיד לבקשותיו לסיוע. הבקשות שמופנות אליהם להתלוות למפקחים נעשות, בדרך כלל, כשמדובר במקרים רגישים בהם עלולה להתפתח אלימות כלפיהם.

**ד.** אירועים מעין אלה עשויים לקרות במצבים כגון:

- מתן צו הפסקת בניה - כאשר נמצא שמתבצעת בניה לא חוקית נמסר צו כזה לבעל הנכס או לקבלן.

- צו הריסה מנהלי - כאשר נמצא שמתבצעת בניה חורגת. מתן צו זה הינו בסמכות ראש העירייה בלבד. גורמי מחלקת הפיקוח על הבניה אחראים למסירת צו ההריסה ולוידוא ביצועו. יחידת השיטור העירוני מתאמת עם משטרת ישראל סיוע וליווי במקרים אלו.
- צו הריסה שיפוטי - צו הריסה שניתן על ידי שופט. באחריות המפקחים לבדוק קיומו של הצו. גורמי מחלקת הפיקוח על הבניה אחראים למסירת צו ההריסה ולוידוא ביצועו.

ה. במבנה בו שוכנים משרדי המחלקה שוכנים גם משרדי אגף הגבייה של העירייה. בכניסה לבניין לא נמצא שומר ואין בו כל אמצעי אבטחה. גורמי המחלקה ציינו בפני הביקורת כי בין כתלי בנין זה נשמעות צעקות רמות, לעיתים תכופות, מפיהם של אזרחים זועמים, הן באגף הגבייה והן במשרדי המחלקה. במשרדי המחלקה אירע לאחרונה מקרה בו הגיע למקום בריון שהפך שם שולחן. לדבריהם, הנושא הועלה מספר פעמים בעבר בפני הנהלת העירייה.

ו. הביקורת נפגשה עם מפקחי מחלקת הפיקוח על הבניה. בפגישות הועלו הדברים הבאים:

#### מפקח א, בתפקיד כשנה וחצי

המפקח הינו מהנדס אזרחי. הוא חווה מספר מקרי אלימות מילולית במהלך מילוי תפקידו כמפקח, אך מעולם לא חווה אלימות פיזית. לדבריו הוא משתדל במקרים מעין אלו, להרגיע את הרוחות ולהסדיר את העניינים בדרכי שלום. האלימות המילולית שחוה, אירעה, הן במסגרת פעילויות שביצע בשטח והן במסגרת העבודה במשרדי המחלקה. הוא סיפר על איומי דקירה; איומי תקיפת כלב; גידופים; בריונים שהגיעו למשרדי המחלקה והתפרצו לשיבת מחלקה, צרחו, איימו ודפקו על השולחן. לעבר המפקח הופנו איומים גם באמצעות בני משפחתו בהם קיבל המלצה לפיה: "לא כדאי שיתקרב לאזור".

ישנם גם מקרים בהם התוקף מתנצל, וישנם גם מקרים בהם מציעים למפקח שוחד (בדרך כלל כשבעל הנכס זקוק לאישור לטאבו).

במקרים אשר עלולים להגיע לכדי אלימות יוצאים לשטח שני מפקחים או בליווי שיטור עירוני.

המפקח לא קיבל כל הנחייה בנושא מצד גורמי העירייה. לצורך הכשרתו לתפקיד הוא יצא לקורס מפקחי בניה. הקורס כלל, בין השאר, הרצאות בנושא אלימות, לרבות המלצות לנקיטת אמצעי זהירות (למשל, לא להשאיר על השולחן מספריים).

המפקח סיפר על אירועים שחוה מפקח אחר, שפרש לא מכבר לגמלאות. קשרו אותו לעץ, ירקו עליו ועוד.

במהלך עבודתו במשרד, המפקח עד לצעקות מצד תושבים המופנות אל עבר עובדות מחלקת הרישוי על הבניה, הממוקמות בסמוך למשרדו. אחת מהן סבלה גם מהטרדות טלפוניות מצד תושב, הן במשרד והן בביתה.

#### מפקח ב', בתפקיד כ- 4 שנים וחצי

המפקח הינו הנדסאי אדריכלות. לדבריו, הוא לא נתקל באירועי אלימות רבים במהלך תפקידו. לרוב, מדובר בגידופים. בין אם בטלפון ובין אם בשטח. ישנם מקרים של הבעת תוקפנות כגון, אגרופים קמוצים, חריקות שיניים, איומי דקירה וכיו"ב. במידה וחוה אלימות, הוא מנסה להרגיע ולפייס ולרוב מצליח בכך. לעיתים מובעות גם התנצלויות מצד התוקפים.

המפקח סיפר כי נגרמו לרכבו האישי נזקים במהלך מספר חודשים, בשנת 2016, ככל הנראה על ידי אדם שמתנכל לו, בשל תפקידו כמפקח. הנזקים שנגרמו הינם - שני תקרים בגלגלי הרכב, פגיעת אבן ברכב, חור שנעשה באמצעות מברג במכסה המנוע ושבירת פנס אחורי. הנזקים נאמדו בכ- 3,000 ₪. העירייה פיצתה אותו בכשני שלישי מהסכום, לאחר שפנה בבקשה לאגף משאבי אנוש של העירייה, בקשר לעניין זה. כל אותן פגיעות קרו בעת שהחנה את רכבו ברחוב ויצמן, בסמוך למשרדי העירייה. אירועים אלה פסקו לאחר שהחליף את רכבו, ומאז הוא מחנה אותו במקום אחר. הוגשה תלונה במשטרה בעניין זה.

לדברי המפקח, למפקחים יש את הסמכות לעכב אנשים אך מעולם לא עשו זאת.

להלן ריכוז המלצותיהם של המפקחים אשר לדעתם אימוצן עשוי להגביר את תחושת ביטחונם האישי בעת מילוי תפקידם -

- אבטחת בניין המחלקה - נוכחות שומר בכניסה לבניין, לפחות במהלך שעות קבלת הקהל, ונעילת דלת הכניסה בשעות בהן לא מתקיימת קבלת קהל.
- משרדי המחלקה - עובדי המחלקה יושבים בחדרים נפרדים. ישיבה בסמוך אחד לשני תקל על סיוע, במידת הצורך.

- יציאה לעבודה בשטח בזוגות - עבודה בזוגות עשויה להגביר את תחושת הביטחון של הפקחים ואת הרתעת התושב מפני תקיפה.
- הדרכות - יש צורך בהדרכות בנושאי אלימות, לרבות הדרכה משפטית (דרכי ההתנהגות בעת הפגנת אלימות כלפי המפקחים), וגם יעוץ פסיכולוגי להתמודדות עם התופעה.
- מדי עבודה - לבישתם עשויה לשפר את הסמכותיות. המלצה זו באה מצד שני מפקחים. מנהל המחלקה חולק על כך, מחשש שיראו כמו שאר יחידות הפיקוח בעירייה. לדעתו מאחר שהיחידה שבניהולו היא מקצועית יותר והמפקחים הם בעלי השכלה גבוהה יותר, בהשוואה לפקחים, יש מקום לשונות לעומת שאר יחידות הפיקוח.
- נשיאת ציוד להגנה עצמית לצורכי הרתעה - כגון כלי נשק, אזיקים, גז מדמיע.
- רצוי שהפיקוח על הבניה יהא כחלק מיחידה משטרתית ולא כגוף השייך לעירייה.

בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת עיר ללא אלימות, ביום 10 בינואר 2018 –

1. ממליצה על בדיקה מול המוקד העירוני והרשות לפיקוח ולחנייה ומול השיטור העירוני ואגף הביטחון.

2. פקחי החנייה קיבלו ב 2016 מפגש עם פסיכולוגית לגבי האירועים איתם הם מתמודדים ביומיום. אכן עלו נושאים לא פשוטים בעניין. בהחלט כדאי להמשיך במפגשים אלה ותבדק אפשרות למימון סדרת מפגשים (לפחות 4) מול הרשות לחנייה. כמו כן לשיטור העירוני ניתנו בשנתיים האחרונות הכשרות לאורך כל הדרך (ראו מסמכים מצורפים עם כלל ההכשרות לאנשי המקצוע).

3. במהלך 8 השנים האחרונות ניתנו לעובדי העירייה סדנאות שונות בהתאם לצורך שעלה במסגרת תכנית עיר ללא אלימות: הגנה עצמית, כלים לתקשורת מיטבית והתמודדות עם אירועי אלימות: פקחי חנייה, מוקד עירוני, שיטור עירוני, עוס"ם, עובדי נוער, קורסים מתמשכים לסייעות ומובילות יול"א, אימהות בית, גננות, מורות, עובדי היחידה לקידום נוער, קבוצות מנהיגות, הנהגות הורים ועוד. ראה מסמכים מצורפים.

4. במסגרת הרשות למאבק בסמים ובאלכוהול גם נתנו הכשרות לקהילה בהם השתתפו עובדי עירייה.

5. בימים אלה מתקיימות הכשרות בנושא בריאות שחלקן נוגעות בנושא חוסן אישי.

6. בועדת האכיפה נמצא גורם מטעם הפיקוח על הבניה באגף ההנדסה אשר מעלה את צרכיו מול המשטרה ומקבל מענה מידי. "

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

#### **10.2.4 ריכוז ממצאי הביקורת**

1. לא נמצא יומן פעילות או יומן אירועים בו מתועדים מקרי אלימות כלפי פקחים, מפקחים וכלל עובדי העירייה.

#### **המלצת הביקורת:**

לבצע תיעוד ורישום מרוכז של כל אותם מקרים בהם מופגנת אלימות, הן מילולית והן פיזית, כלפי מפקחים, פקחים וכל עובד אחר, אשר האיזמים כלפיהם מושמעים במסגרת עבודתם בעירייה.

2. מדברי המבוקרים עולה כי האירועים מתרחשים לרוב בנוכחות פקחים בעלי ניסיון קצר, יחסית. אירועים בהם נוכחים פקחים ותיקים ומנוסים, כמעט שלא מגיעים לכדי הסלמה.

3. לא קיים בעירייה גורם אחראי שמרכז את הטיפול במקרי אלימות כלפי עובדי העירייה. כמו כן, לא קיימים נהלים כתובים בנושא.

#### **המלצת הביקורת:**

- א. מינוי גורם בעירייה שירכז את האירועים בהם מופגנת אלימות כלפי עובדים, במסגרת תפקידם. המינוי יעשה תוך קביעת סמכויות, לרבות, ניסוח נהלים הנוגעים לדיווח ולטיפול באירועי האלימות.
- ב. קיום הרצאות, סדנאות וכיו"ב להגברת ביטחונם של העובדים החשופים למקרי אלימות, לרבות ריענון בכל הנוגע לדיווח ולהתייחסות למקרי אלימות.

4. ההתנהלות שבין גורמי העירייה והמשטרה אינה מוסדרת דיה. גורמי מחלקת הפיקוח על הבניה מנסים לעיתים לקבל גיבוי משטרתי במקרים העלולים להגיע

לכדי אלימות כלפי המפקחים, אך אינם מקבלים את המענה הנדרש. הודעות מהמשטרה נשלחות לכתובות הפרטיות של המפקחים, אף שמדובר בעובדי ציבור.

#### **המלצת הביקורת:**

מומלץ לערב גורמים בכירים בעירייה לבחינת הקשר בין גורמי הפיקוח של העירייה ובין גורמי משטרת ישראל, לקידום ולשיפור התקשורת ביניהם. כמו כן, מוצע לפעול מול המשטרה להפניית מכתבים לעובדים לכתובת העירייה בלבד, בכל הנוגע לעניינים שבמסגרת תפקידם בעירייה.

5. לא נמצא שומר ואין כל אמצעי אבטחה בכניסה לבניין בו שוכנים משרדי מחלקת הפיקוח על הבניה ומשרדי אגף הגבייה של העירייה. בין כתלי בניין זה, במשרדי שתי היחידות האמורות, נשמעות, לעיתים תכופות, צעקות רמות מפיהם של אזרחים זועמים, לרבות התנהגויות המאפיינות בריונות ואיום.

#### **המלצת הביקורת:**

- א. בחינת הצבת שומר, או אמצעי בטחון אחרים, בכניסה לבניין בו שוכנים משרדי מחלקת הפיקוח על הבניה ומשרדי אגף הגבייה של העירייה, לפחות בשעות קבלת קהל. בנוסף, מומלץ לנעול את דלת הכניסה לבניין בשעות בהן לא מתקיימת קבלת קהל, בדומה לנעשה במשרדי שירותי הרווחה.
- ב. הן הפקחים במחלקת פיקוח ואכיפה חניה ואיכות הסביבה והן המפקחים במחלקת הפיקוח על הבניה העלו בקשה ליציאה לעבודה בשטח בזוגות, אשר לדבריהם עשויה להגביר את תחושת הביטחון שלהם ואת הרתעת התושב מפני תקיפה. מוצע לבחון בקשה זו.
- ג. מוצע לבחון מענה טלפוני בעירייה תוך ביצוע הקלטת השיחה, כגורם מרתיע בפני אלימות מילולית.

### **10.3 אלימות כלפי חוסים במסגרת הסעות למוסדות החינוך**

הרשות המקומית הינה אחראית על ארגון ההסעות חוסים למוסדות החינוך בהתאם לחוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, תשנ"ד – 1994, סעיף 3 (א).

הביקורת נפגשה עם מנהלת מחלקת הסעות באגף החינוך של העירייה אשר מכהנת בתפקיד מזה כ- 18 שנה. בפגישה הועלו הדברים הבאים:

במהלך הסעות חוסים נוכחים בכל רכב, בנוסף להם, גם נהג ומלווה.

מלווי הסעות

א. במחלקת ההסעות מועסקים כ- 80 מלווים. תפקיד המלווה הינו להגן על הנוסעים, החוסים במקרה דנן. טרם קבלתם לעבודה, המלווים מרואיינים על ידי מנהלת מחלקת ההסעות. תנאי הסף לקבלת מלווים בהסעות חוסים לעבודה, בהתאם לחוק ולחוזר מנכ"ל משרד החינוך הינם: על המלווים להיות בני 18 ומעלה, ללא עבר פלילי ובכלל זה היעדר עבירות מין, ידיעת השפה העברית (ובהסעות של תלמידים דוברי ערבית - את השפה הערבית) ויכולת ליצירת קשר עם החוסים.

בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת המחלקה, ביום 19 בנובמבר 2017 כך –

*"מלווים ממין זכר, נדרשים להעביר למשרדינו אישור מהמשטרה "העדר הרשעה בגין עבירות מין" (כנדרש בחוק). אין מלווה מתחיל את עבודתו ללא האישור".*

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

בתחילת שנת לימודים מקיימת מנהלת המחלקה כנס מלווים, לצורך מתן הנחיות בהקשר עם מילוי תפקידם. הנוכחות בכנס זה הינה חובה. במהלך השנה היא מכנסת את המלווים פעמיים.

לדברי מנהלת מחלקת ההסעות, היא שולחת למלווים מכתבי זימון ומוודאת הגעתם. הביקורת ביקשה מהמנהלת דוגמא למכתב זימון כאמור, ובתגובה התקבלה אסמכתא משנת 2014. לא נמצאו אסמכתאות נוספות. לדברי המנהלת בשנה האחרונה הזימון נעשה באמצעות שליחת מסרון מהמחשב לקבוצת הווטסאפ של המלווים ולא ניתן להפיק אסמכתאות למסרונים אלה.

הביקורת ביקשה אסמכתא המלמדת על בדיקת נוכחות בכנס מלווים אך גם בעניין זה אמרה המנהלת כי הרשימות אינן נשמרות.

בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת המחלקה, ביום 19 בנובמבר 2017 כך –

*"זימון לכנס/ יום עיון מקצועי נשלח למלווים ונהגים בכול שנה בחודש אוגוסט בטרם פתיחת שנת לימודים חדשה, הזימון מתבצע באמצעות הזמנה כתובה בדואר ישראל, בשליחת מסרון באמצעות הקבוצתי ובשיחות טלפוניות אישיות לכול מלווה. בכנס מלווים חותמים על גבי טופס המעיד על נוכחותם. שמירת*

המסמכים מתבצעת ע"י צוות המשרד (שהוחלף בשנים האחרונות בתדירות גבוהה)".

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

הביקורת בדקה מדגמית 4 תיקים של מלווי הסעות. באחד מהם לא נמצא אישור משטרתי על היעדר הרשעה בגין עבירות מין. המנהלת אמרה כי בעקבות בדיקה זו, היא תבקש מהמלווה את האישור הנדרש. כמו כן, תתבצע בדיקה על כלל התיקים.

ב. המנהלת אמרה כי הפיקוח על עבודת המלווים נעשה על ידה בדרך של ביקורי פתע בהסעות. היא בודקת בעיקר נוכחות של המלווים בהסעה.

#### ג. אירועי אלימות

מנהלת מחלקת ההסעות אמרה לביקורת כי לא נתקלה מעולם באלימות, מאז החלה לכהן בתפקידה, למעט מקרה אחד שאירע בחודש יולי 2016, בו נערה בת 21 בעלת פיגור קל, התלוננה על מלווה הסעות אשר לדבריה דיבר אליה לא יפה וגידף אותה. התלונה כללה עדות של ילד אחר. המלווה שהואשם הכחיש את המקרה, אך התפטר מעבודתו. העובד הסוציאלי של ההוסטל בו מתגוררת הנערה, פנה למנהלת מחלקת ההסעות לטיפול בעניין. לדבריה של המנהלת התלונה מוטלת בספק לאור היכרותה עם המלווה אשר הועסק על ידי העירייה במשך כ- 3 שנים. לטענתה מעולם לא היו תלונות לגביו.

יצויין כי הטיפול במקרי אלימות כלפי חוסים אמור להיעשות על ידי עובד סוציאלי על פי חוק של העירייה, כאמור לחוק העונשין, תשל"ז-1977 סעיף 368(ב).

המנהלת ציינה כי מאז אותו מקרה היא מסרבת ליטול על עצמה אחריות בנושאים מעין אלו וכי ככל שיהיו מקרים כאלה, היא תפנה אותם למחלקת הרווחה בעירייה.

המקרה הגיע לידיעת מנכ"ל משרד החינוך ולמנהל תחום (הסעות מחוזי) לשכת מחוז מרכז-מינהל, משרד החינוך, בעקבות פנייתם של הוריה של הנערה המתלוננת לאותם גורמים.

להלן עיקרי דו"ל ששלח מנהל תחום הסעות במשרד החינוך למנהלת מחלקת ההסעות ביום 10.8.16:

"התקבל מכתב ממשפחת אאא בו היא קובלת על התעללות בחסר ישע ע"י מי שאחראי לשלמו - מלווה בהסעה. ...

- א. אסור לנו להקל ראש או לטפל באופן עצמאי בתלונה הקשורה בפגיעה בחסר ישע, עלינו לדווח לפקידת הסעד זהו תפקידה לטפל בסוג זה של תלונות.
- ב. מיד עם היוודע על פגיעה בתלמיד חסר ישע ע"י מי שאחראי לשלמו (במקרים שלנו בד"כ מלווה או נהג) – יש להגיש תלונה בכתב לפקידת הסעד העירונית. במקביל יש להשעות את הפוגע (מלווה או נהג), מעבודתו באופן מיידי, עד תום הליך החקירה.
- ג. מיד עם היוודע על הפגיעה בתלמיד חסר ישע ע"י תלמיד אחר בהסעה יש להגיש תלונה בכתב לפקידת הסעד העירונית. במקביל יש להעביר אליי את מספר היומן המשטרתי ומכתב מפקידת הסעד כדי שאוכל לאשר הסעה יחידנית לפוגע, כדי שלא יפגע בתלמידים נוספים".

מהדברים האמורים עולה כי קיימת אי בהירות בקרב העוסקים בעניין, בדבר הנהלים והוראות החוק, לרבות, ידיעת מה מוטל עליהם לעשות, במקרה של תלונה על אירוע מעין זה.

בהתייחסותה לממצאי הביקורת, כתבה מנהלת המחלקה, ביום 19 בנובמבר 2017 כך –

"קיימת בהירות ונהלים ברורים ( משרד החינוך הארצי ) בכול הקשור להוראות ונוהל תקין בכול תלונה או מקרה של אלימות מילולית ופיזית בהסעות.

- א. למנהל/ת אגף החינוך
- ב. מנהל/ת המוסד החינוכי.
- ג. פקידת סעד ברשות.
- ד. קיימים מקרים בהם אני רואה לנכון להפנות את המתלונן למשטרה מיד".

הביקורת סבורה כי אין בדברים בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

הביקורת מצאה דוח 'סיכום אירוע חריג במהלך ההסעה' מחודש מאי 2016, המעיד על מקרה אלימות נוסף שהתרחש במסגרת הסעות החוסים. מדובר בנערה בת 21 מאובחנת PDD עם רקע של התקפים פסיכוטיים. הנערה החלה לסגל לעצמה זהות גברית והתלוננה על כך שהמלווה דיבר אליה לא יפה. המלווה טען כי ניסה

להפסיק את דבריה של הנערה אשר יצרו אי נוחות בקרב הנוכחים. מהדוח עולה כי נערכו בירורים והוצעו פתרונות שהיו מקובלים גם על אביה של הנערה.

### נהגי ההסעות

הנהגים מועסקים על ידי חברת הסעות שזכתה במכרז שפורסם על ידי העירייה. האחריות על הנהגים הינה של חברת ההסעות. בעת קבלת נהגים חדשים להסעת חוסים, על חברת ההסעות לדרוש מהנהגים אישור משטרתי על היעדר הרשעה בגין עבירות מין. זאת על פי סעיף 3 (א) לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001. לדברי מנהלת מחלקת ההסעות, עם זכייתה של החברה במכרז, על קצין הבטיחות של החברה להגיש לעירייה הצהרה חתומה בגין כשירות הנהגים. בנוסף, העירייה מקבלת מהחברה, אחת לשנה, רשימת נהגים. קצין בטיחות של משרד התחבורה בודק את החברה.

הנהגים מקבלים בתחילת כל שנה מהעירייה מסמך 'קיום הנחיות בטיחות בהסעות תלמידים' לצורך ריענון ושמירה על הוראות הבטיחות. הנהגים עוברים קורס שבסיומו מתבצע מבחן של משרד התחבורה וזאת לפי תקנות התעבורה, תשכ"א - 1961. כל שנה, הנהגים מחוייבים לעשות ריענון באמצעות עמותת "אור ירוק".

### 10.3.1 ריכוז ממצאי הביקורת

1. בבדיקה מדגמית של תיקי מלווי הסעות נמצא כי באחד התיקים לא נמצא אישור משטרתי על היעדר הרשעה בגין עבירות מין, כנדרש בחוק.

#### **המלצת הביקורת:**

א. עריכת בדיקה של כלל תיקי מלווי ההסעות לרבות בחינת קיום כל התנאים והמסמכים הנדרשים בהקשר עם קבלת כל אחד מהם לתפקיד.

ב. מוצע לבחון אפשרות חסימה של קליטת עובד חדש במערכת הממוחשבת בהיעדר מסמכים הנדרשים לקליטתו.

2. זימון של המלווים לכנסים נעשה באמצעות שליחת מסרון מהמחשב לקבוצת הווטסאפ של המלווים ולא ניתן להפיק אסמכתאות למסרונים אלה. כמו כן, לא קיימות אסמכתאות המלמדות על בדיקת נוכחות בכנסי מלווים ואף לא רשימות של שמות הנוכחים. תיעוד זה הינו הכרחי לצרכי מעקב.

#### **המלצת הביקורת:**

תיעוד ושמירת מסמכים בכל הנוגע להעברת הודעות למלווים, זימונם לכנסים, רישום נוכחות וכיו"ב.

3. בהתקיים חשש לקרות אירוע של אלימות, קיימת אי בהירות בקרב העוסקים בעניין בדבר הנהלים והוראות החוק, לרבות אי ידיעת המוטל עליהם לעשות במקרה של תלונה על אירוע מעין זה. נמצא כי מנהלת המחלקה טיפלה בתלונה שעניינה היה אלימות מילולית של מלווה כלפי חוסה, בשעה שהטיפול במקרי אלימות כלפי חוסים אמור להיעשות, על פי חוק, על ידי עובד סוציאלי של העירייה, כאמור בחוק העונשין, תשל"ז-1977 סעיף 368ד(ב).

מן הראוי לצטט שוב את דברי מנהל תחום הסעות במשרד החינוך בהקשר זה -  
 "א. אסור לנו להקל ראש או לטפל באופן עצמאי בתלונה הקשורה בפגיעה בחסר ישע, עלינו לדווח לפקידת הסעד זהו תפקידה לטפל בסוג זה של תלונות.

ב. מיד עם היוודע על פגיעה בתלמיד חסר ישע ע"י מי שאחראי לשלומם (במקרים שלנו בדר"כ מלווה או נהג) – יש להגיש תלונה בכתב לפקידת הסעד העירונית. במקביל יש להשעות את הפוגע (מלווה או נהג), מעבודתו באופן מידי, עד תום הליך החקירה."

#### **המלצת הביקורת:**

ריענון הוראות החוק וחוזרי מנכ"ל משרד החינוך בקרב כלל העוסקים בתחום הסעות חוסים למוסדות חינוך, לרבות אופן הטיפול בתלונות, הפנייתן, השעיית עובדים במידה שעולה הצורך וכיו"ב.

#### **11. נספחים**

1. דוח שנשלח משירותי הרווחה של העירייה למשרד הרווחה בתאריך 14.3.17 שעניינו: "מניעת התעללות והזנה באזרחים ותיקים בקהילה – נתונים סטטיסטיים לשנת 2016".
2. חוזר מיוחד מס' 116 של מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים מ-22.7.2017.
3. צילומים של כתבות במקומונים שעניינן אישומים כנגד נהגים שתקפו פקחים של העירייה.

dingoo



הל"ב פומח לרווחה

תאריך: 14/3/17

מדינת ישראל  
משרד הרווחה ושירותים חברתיים  
האגף לשירותים חברתיים ואשיים  
שירות לאזרחים ותיקים

לכבוד  
עו"ם ראשית לחוק הגנה על חוסים  
שירות לאזרחים ותיקים, משרד הרווחה, ת"ד 1260  
מגדלי הבירה, ירמיהו 39, קומה 7  
ירושלים

שלום רב,

הנדון: מניעת התעללות והזנחה באזרחים ותיקים בקהילה - נתונים סטטיסטיים לשנת 2016

הנכם מתבקשים לשלוח אלינו דו"ח פעילות שנתי, לפי הנתונים שלהלן, רק בנושא התעללות והזנחה

100	מספר נשים בטיפול
60	מספר גברים בטיפול
89	מספר דור ביניים בטיפול
1 קטגוריה (קטגוריה 6 קטגוריה 7)	מס' קבוצות טיפוליות
49	סוגי התעללות:
65	התעללות פיזית
31	התעללות נפשית
6	הזנחה
39	ניצול מיני
41	חפרת זכויות
	ניצול כלכלי
97	גמר טיפול (נתונים כמותיים):
12	מספר תוכניות שהסתיימו
42	מספר תוכניות שהופסקו ע"י המטופל
5	מספר תוכניות להמשך טיפול בשנת 2017
5	מס' פניות למשטרה
	מס' פניות לוועדת פטור

האם יש עו"ם שמרכז את הנושא?  כן  לא  
אנא, שלחו אלי בהקדם את הנתונים המבוקשים.  
בתודה על שיתוף הפעולה.

שם ממלא הטופס: 6/8/1  
שם המחלקה/היישוב: 60700

יש למלא טופס זה אחת לשנה.

העתק: למפקח המחוזי בשירות לאזרחים ותיקים.  
טופס - מניעת התעללות והזנחה באזרחים ותיקים בקהילה - נתונים סטטיסטיים

gov  
www.molsa.gov.il אתר משרד הרווחה

מגדלי הבירה, ירמיהו 39, ירושלים. טלפון: 02-5085717, מקס: 02-5085966





חלב פתוח לרווחה

22 יולי 2017  
כ"ח תמוז תשע"ז

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



חוזר מנכ"ל מיוחד מס' 116

לכבוד  
ראשי הרשויות המקומיות  
מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים

שלום רב,

הנדון: אלימות כלפי עובדים - ריענון

מקרי האלימות נגד עובדים במחלקות לשירותים חברתיים הם נגע ועיש להיאבק בו באסטרטגיות. לאחרונה אירעו מספר אירועי אלימות קשים במיוחד ששילבו ירי בנשק חם כלפי מחלקות רבות של עובדים. לאור הקצנה זו ואני רואה חובה לעצמי להעלות את רמת ההתייחסות של המשרד לאירועים אלו ומבקש:

1. ריענון תהלים בקרב העובדים

אני מבקש לחזור ולרענן את כל נהלי התגובה למקרי אלימות כלפי עובדים מצד לקוחות כאמור בהוראת תקנון עובדים סוציאליים 1.14 ובסלל זה:

- מינוי נאמן נתיחות במחלקה.
- הגברת מודעות הציבור לנושא בישיבות הציבור וריענון הוראות התמיכה (כאמצעי מונע ולא רק כתגובה על אירוע אמת) – הצבת אמצעי בטיחות במחלקה כגון: אינטרקום, טלוויזיה במגנל סגור, דלתות מילוט פנימיות וחיצוניות, מטף כבדי אש, ציוד עזרה ראשונה, אמצעי מני אשעים, להצני מצוקה.
- פניה לועדה המחוזית להגנה על עובדים על כל אירועי אלימות (מילולי או פיזי) באמצעות טופס זיווח אירוע אלים לועדה (מצוייב נספח 2 טופס זיווח מעודכן).
- תלונה במשטרה במקרים המחייבים זאת וביצוע מעקב אחרות סטטוס התלונה.
- הידוק ההגנה ליוצאים מכותלי המחלקה לביקורי בית ולבית משפט (סעיף 4.2 בהוראה).
- במקרים של מצב סיכון לעובד בשל איומים או אלימות חוזרת יש לשקול פניה לבית משפט השלום במסגרת חוק למניעת הטרדה מאיימת תשס"ב – 2001. הפניה נעוזה באמצעות חיווך המשפטי של הרשות.
- התראה לפני היריחה:
- ✓ לפי סעיף 6.7 א' בהוראה בסמכותכם להוציא מכתב התראה רשמי ללקוח שעסק באלימות המכוונת לעובדיכם או התבצעה במחלקתכם.
- ✓ ניסח האזהרה ותגובה מופיעים בנספח ב' להוראה.
- ✓ שימו לב: מכונב האזהרה מאפשר לכם להרחיק לקוח בהתאם לתנאים הרשומים בנספח ועל כן חשיבותו הרבה להגנה על עובדיכם.
- פניה למוקד להסרת חומר פוגעני ברשות האינטרנט, בהתאם להנחיות (מצוייב) ובצירוף תיעוד החוקרים המופצים.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



יש לבצע עד לסיום חודש ספטמבר ריענון בכל המחלקות במסגרת ישיבות המחלקה והצוות ולעדכן את המחוז על ביצוע הריענון (ראה נספח 1, נספח 4 ונספח 5).

2. התייחסות הנהלת המשרד לאירוע אלימות קשה

- עם התרחשות אירוע של אלימות קשה המהווה סכנה לחיי עובדים או שבוצעה בו פגיעה הלכה למעשה בעובדים על המחלקה לדיוח ישירות למחוז, ועל המחוז להעביר דיווח באופן מידי ללשכת מנכ"ל המשרד.
- בפרק זמן של יום עד 3 ימים מקרות האירוע יגיע מנכ"ל המשרד למפגש עם המחלקה ועובדיה לאות הזדהות ושירה עם העובדים. למפגש זה יתלוו נציגי הנהלת המשרד הרלוונטיים, מנהל המחוז הרלוונטי ויושב ראש ועדת אל אלימות במחוז הרלוונטי. אחריות תיאום הביקור הנהלת המחוז מול לשכת מנכ"ל.

**ב ב ר כ ה,**

**ד"ר אביגדור קפלן**

**מנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



נספח מספר 1 – עדכון המחוז על ביצוע הרענון

לכבוד: מנהל מחוז \_\_\_\_\_

שם המחלקה \_\_\_\_\_ שם מנהל המחלקה \_\_\_\_\_

הריני לעדכן כי בתאריך \_\_\_\_\_ בוצע רענון נהלי התמודדות עם אלימות כלפי עובדים שכלל  
 התייחסות לנושאים הבאים:

לכלל עובדי המחלקה \_\_\_\_\_

בכבוד רב,  
 מנהל המחלקה

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



נספח מספר 2 – טופס דיווח על מקרה אלימות

דו"ח על אירוע אליים

סטטוס האירוע

מועד האירוע

הנחיות

1. בהמתנה לוועדה
2. במעקב
3. טופל

1. הקפ"י בעיגול את הקטגוריה המתאימה ביותר לשאלה.
2. הקפידו למלא את כל הפרטים בטופס סמוך לאירוע האליים.
3. קיימת חובת דיווח לגבי כל אירוע אליים על גבי טופס זה.
4. חובה למלא בסוף הדו"ח את הדיווח המילולי במחשב.
5. אם הוגשה תלונה למשטרה, חובה לצרף צילום התלונה.

**פרטי הרשות המקומית:**

מחוז: \_\_\_\_\_ שם הרשות המקומית: \_\_\_\_\_ אזור: \_\_\_\_\_ צוות: \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה של מנהל המחלקה \_\_\_\_\_


כתובת דואר אלקטרוני מנהל המחלקה: \_\_\_\_\_ מס' טלפון מנהל המחלקה \_\_\_\_\_

**פרטי העובד/ת הנתקף/ת:**

- א. שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_
- ב. מספר תעודת זהות \_\_\_\_\_
- ג. כתובת דוא"ל של העובד/ת הנתקף/ת: \_\_\_\_\_
- ד. מספר טלפון של העובד/ת הנתקף/ת: \_\_\_\_\_

**תפקיד העובד/ת המותקף/ת:**

1. מנהל/ת מחלקה
2. מדריך/ה ראש צוות
3. עובד סוציאלי לחוק סדרי דין
4. עובד סוציאלי לחוק הנוער
5. עובד סוציאלי לטיפול במשפחה
6. עובד מינהל וזכאות

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)  [www.gov.il](http://www.gov.il) ממשל זמין



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



7. עובד סוציאלי לחוק החוסים

8. אחר

9. מאבטח

**פרטי התוקף:**

ו. שם פרטי ומשפחה

ז. מספר תעודת זהות

ח. שנת הלידה:

ט. מין התוקף/ת 1. זכר 2. נקבה

י. מטופל במחלקה: 1. כן 2. לא

יא. קרוב משפחה של המטופל: 1. כן 2. לא

יב. כתובת:

**יג. האם לתוקף רקע אלים קודם:**

1. כן, במשפחתו

2. כן, במחלקה לשירותים חברתיים

3. כן, במקום ציבורי

4. לא ידוע

5. ניסיונות אובדניים

6. אחר

7. כן, בפרסומים נוספים באינטרנט

**פרטי אירוע האלימות:**

**יד. סוג האירוע:**

1. הפרעת סדר

2. איום מילולי

3. פגיעה ברכוש המחלקה

4. פגיעה עצמית

5. פגיעה פיזית בעובד

6. פגיעה ברכוש פרטי

7. פגיעה בבני משפחת העובד

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרוחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



8. אחר
9. פגיעה מילולית בעובד
10. הכמשה
11. השפלה
12. הסתה ברשת (שיימינג)
13. הסתה ב"עושים שכונה"
14. פרסום פרטים אישיים ברשת
- טו. מקום האירוע:**
1. במקום העבודה
2. בביקור בבית
3. ברחוב
4. בטלפון במחלקה
5. בטלפון פרטי
6. ברשת חברתית או אתרים ייעודיים
7. אחר
8. בסביבת מגורי העובד
9. במגישת עבודה מחוץ למקום העבודה
10. בבית משפט או בסביבתו
11. בדואר אלקטרוני
- טז. עוצמת האירוע על פי תחושת העובד/ת הנפגעת/ת:**
1. קלה מאוד
2. קלה
3. בינונית
4. חמורה
5. חמורה ביותר
- יז. האם האירוע היה:**
1. בשעות העבודה
2. בזמן הפרטי

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



**י.ח. הרקע לאירוע האלימות:**

1. דחיית סיוע חומרי
2. הפעלת חוק נוער
3. סדרי דין (אישות)
4. סיוע חוץ ביתי
5. סיוע שלא במסגרת השירות במחלקה
6. התערבות טיפולית
7. סידור בקהילה
8. הפעלת חוק החוסים
9. התערבות במסגרת חוק
10. אחר
11. חילוקי דעות לגבי תכנית הטיפול
12. תלונה על טיב השרות

**י.ט. התמודדות העובד/ת המותקף/ת:**

1. הפעילה הומום/לחצן מצוקה
2. הפעילה גז מדמיע/גז פלפל
3. הזעיקה את שומר המחלקה לשירותים חברתיים
4. הזעיקה חברים לעבודה
5. התגוננה פיזית
6. ניתק מגע
7. השתמש בכמה מהאפשרויות
8. אחר
9. נמנע מתגובה פעילה

**כ. האם אנשים נוספים היו נוכחים בעת האירוע:**

1. לא היו
2. כן, פרט:
3. לא רלוונטי



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



**כ.א. האם עובדים היו במחלקה בעת האירוע:**

1. לא היו
2. כן, מספר העובדים: \_\_\_\_\_
3. לא רלוונטי

**כ.ב. האם יש נאמן בטיחות במחלקה:**

1. כן
2. לא

**כ.ג. האם במחלקה קיים שומר/מאבטח:**

1. כן, סייע
2. כן, לא סייע באירוע
3. לא קיים
4. אחר

**כ.ד. האם הועקה משטרה:**

1. כן
2. לא

**כ.ה. מהירות תגובת המשטרה:**

1. תוך 30 דקות
2. תוך 60 דקות
3. תוך 3 שעות
4. לא הגיעה כלל
5. תוך 15 דקות

**כ.ו. תגובת המשטרה**

1. השתלטו על התוקף/ת
2. הזהירו את התוקף/ת
3. עצרו את התוקף/ת
4. פתחו תיק פלילי לתוקף/ת
5. ניסו לתווך בין הצדדים
6. הרחיקו את התוקף/ת
7. איתרו את התוקף/ת

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



8. אחר
9. הוצא צו החקקה
- כז. האם הוגשה תלונה למשטרה:**
1. כן, מס' תלונה/אירוע
2. לא
3. כן, בעבר הוגשה תלונה תאריך \_\_\_\_\_
4. בעבר לא הוגשה תלונה
- כח. התמודדות המחלקה לש"ח**
1. נמסרה הודעה על הפסקת טיפול
2. מניעת כניסה למחלקה
3. פניה לוועדת אלימות
4. המחלקה לשירותים חברתיים נסגרה
5. אחר
6. דיווח להנהלת הרשות המקומית
- כט. מדוע לא הוגשה תלונה במשטרה**
1. באישור הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות
2. חשש
3. אי הסכמת העובד
4. בהנחיית הממונה
- ל. האם הייתה הערכות מקדימה לאירוע:**
1. כן, יידוע הממונה
2. כן, התקשרות לקב"ט/מאבטח
3. כן, התארגנות אישית בסביבת העובד
4. כן, יידוע גורמים חיצוניים רלוונטיים
5. לא, לא היה מוכר
6. לא ידוע על רקע אלים
7. לא, פגישה מתוכננת
- לא. בקשה להתערבות ועדה אל אלימות:**
1. תגובת הוועדה לתוקף/ת

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



2. זימון לשיבת וועדה
3. אישור שמירה
4. ביקור במחלקה
5. לדיעת הוועדה
6. אחר
7. בקשה לסיוע במימון אמצעי מיגון
8. פנייה ליועץ המשפטי של הרשות המקומית
9. פנייה ל
10. פנייה לכפתור האדום
11. בקשה לסדנא להתמודדות
12. בקשה לדיווח לוועדה הבין-משרדית (רק במקרה שיימינג)
13. בקשה למימון תמיכה לעובד המותקף

**מעקב אחר החלטות**

מעקב אחר החלטות	סמל
ההחלטות יושמו במלואן	1
ההחלטות יושמו חלקית	2
ההחלטות לא יושמו	3
אין דיווח מהמחלקה	4

תיאור האירוע

---



---



---

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



לקחים לאחר ביצוע / תחכים (מה לשמר, מה לשפר וסוגיות שיש לתת להן התייחסות):

---



---



---

תאריך: \_\_\_\_\_ שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

העתק: תיק הלקוח  
 אגוד העובדים הסוציאליים  
 נאמן ביטחון המחלקה



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



נספח מספר 3 – פנייה להסרת פרסום פוגעני מן האינטרנט

- 1) שם העובד: \_\_\_\_\_
- 2) מס' תעודת זהות: \_\_\_\_\_
- 3) תפקיד: \_\_\_\_\_
- 4) מקום עבודה (כולל כתובת): \_\_\_\_\_
- 5) טלפון במשרד: \_\_\_\_\_ נייד: \_\_\_\_\_
- 6) תאריך פרסום הפרסום: \_\_\_\_\_
- 7) כתובת URL של הפרסום הפוגעני (יש להעתיק את הכתובת מהדפדפן): \_\_\_\_\_
- 8) תיאור תמציתי של הפרסום הפוגעני: \_\_\_\_\_
- 9) חסבר תמציתי מדוע הפרסום הינו הפרסום הפוגעני: \_\_\_\_\_
- 10) האם הוגשה תלונה למשטרה לגבי הפרסום? במידה שכן, יש לצרף העתק של התלונה: \_\_\_\_\_
- 11) במידה שיש החלטה שיפוטית להסרת הפרסום הפוגעני יש לצרף את החלטה ולפרט את פרטי החליף השיפוטי שהתנהל לגביה. \_\_\_\_\_
- 12) נא לצרף את צילומי המסך של הפרסום הפוגעני. \_\_\_\_\_
- 13) לאחר מילוי הפניה זו על העובד להעבירה למר רוני בר לוי, מנהל אגף הביטחון לכתובת האמייל: [mokedmolsa@gmail.com](mailto:mokedmolsa@gmail.com), עם העתק לסגן מנהל המחוז הרלוונטי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



**ייפוי כוח לשם הסרת תכנים פוגעניים מהאינטרנט**

אני, מר/גברת \_\_\_\_\_ ממשרד הרווחה ממחלקת \_\_\_\_\_, מייפה בזאת את כוחו של עורך דין חיים ויסמונסקי, מנהל מחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה וכל שאר עובדי המחלקה, לפנות בשמי לספקיות השירות האינטרנטיות השונות, בכלל זה ל-Facebook, לצורך הגשת בקשה להסרת תכנים פוגעניים כלפיי אשר הופצו ברשת. הפרסומים הופצו על רקע מילוי תפקידי, ועל כן, אני מבקש כי המנגנון המדינתי בנושא תכנים פוגעניים, המנוהל על-ידי מחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה, הוא שיבצע את הפנייה בנוגע אליי.

על החתום,

שם העובד: \_\_\_\_\_  
 חתימה: \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



נספח מספר 4 – דף מידע לעובד

קווים להתמודדות עם אלימות כלפי עובדים במחלקה לשירותים חברתיים – דף מידע לעובד  
 "אפס סובלנות לאלימות על כל סוגיה"

**מהי אלימות כלפי עובדים?**

אלימות כלפי עובדים הינה מגוון התנהגויות הפוגעות, מאיימות על העובד /או בני משפחתו, או מפריעות להתנהלות התקינה של עבודת אנשי המקצוע, הכוללת בין היתר קללות, נעילה בחדר, טריקת דלת, זריקת חפצים, צעקות, פגיעה פיזית, איומים לפגיעה נפשית, או פיזית, הטרדות טלפוניות, הטרדה מאיימת, הטרדה מינית ואלימות ברשת האינטרנט.

שלושת המשטנים, המאפשרים לעובד, שחוזה אירוע אלימות, להגדיר את מידת החוויה האלימה הם:

1. מידת הפחד.
2. יכולת שליטה במצב והתנהלות המפגש, שחוזה העובד במהלך האירוע.
3. תחושת עלבון והשפלה.

**מדרג התגובות לאירוע אלים במחלקה:**

- **צעקות, או קללות במחלקה** - העובד החשוף לצעקות ינסה באופן אסרטיבי להפסיק את הצעקות באופן מידי. במידה והצעקות אינן פוסקות על העובד לדרוש מהלקוח לצאת מהמחלקה ובמידה ואינו יוצא - העובד ינתק מגע ויזעיק את המשטרה.
- **איומים לפגיעה פיזית כלפי עובד** - העובד יפסיק את השיחה מיד ויבקש מהלקוח לעזוב את המחלקה. במידת הצורך יסתייע במשטרה ואחר-כך יגיש תלונה במשטרה.
- **הקיפה פיזית או מינית של עובד** - העובד יפעל לניתוק מגע עם התיקף ויגיש תלונה באופן מידי.
- **אלימות בביקורי בית** - במהלך ביקור בית, במידה וקיים חשש להתפתחות של אירוע אלים, כולל צעקות, אלימות מינית, או פיזית- העובד יעזוב את הבית באופן מידי.
- במידה והעובד חווה איום כלשהוא לפגיעה - העובד יחתור לסיים את הפגישה באופן מידי וליציאה מהבית.

**טיפול המשכי באירוע אלים**

- כל אירוע ידווח למנהלת המחלקה. המנהלת בשיתוף העובד, שהיה מעורב באירוע ימלאו דו"ח לועדת הגנה מחוזית על עובדים. אירוע חריג בעוצמתו ידווח גם למחוז ובאמצעותו ללשכת מנכ"ל המשרד.
- אירועים חריגים ידווחו לראש המועצה, מזכירת המועצה ומנהל המחוז.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)

ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



- האירוע האלים יובא לדיון בצוות תגובה של המחלקה: מנהל/ת המחלקה והעובד שהיה מעורב באירוע והצוות יחליט על התגובה לאירוע
- באירועי אלימות קשים צוות התגובה יחליט על הפסקת עבודת המחלקה לצורך ישיבת חירום ודיון מחלקתי. בנוסף, יתקיים ביקור במחלקה של מנכ"ל המשרד בליווי נציגי הנהלת המשרד, מנהל המחוז ויושב ראש ועדת אל אלימות המחוזי.
- התגובה כלפי הלקוח על האירוע האלים תהיה עד 48 שעות.

**להלן מספר אפשרויות לתגובה בעקבות אירוע אלים:**

- מכתב אזהרה ללקוח (נוסח המכתב בתע"ס 1.14).
- הרחקה של הלקוח מהמחלקה לתקופה מוגדרת עד חצי שנה.
- הפסקת ביקורי בית.
- כניסה למחלקה בתיאום מראש
- מפגש עם הלקוח מחוץ למחלקה.
- הגעת הלקוח בליווי על ידי גורם מוסכם על ידי עובדי המחלקה.
- תלונה במשטרה.
- הפסקת העבודה למספר שעות וקיום ישיבת צוות בנוגע לאירוע האלים וריענון נוהלי בטיחות לעובדים
- שיחה עם הלקוח האלים בהשתתפות העובד הסוציאלי ומנהלת המחלקה.
- אזהרה באמצעות המשטרה.
- אם הלקוח גרם לנזק ברכוש תיבדק האפשרות לחייבו בפיצוי על הנזק.
- מניעת סיוע חומרי לתקופה מוגבלת.
- דרישה למכתב התנצלות, או התנצלות בעל פה.
- פרסום ויידוע אודות האירוע במחלקה ולשקול אפשרות לפרסום במועצה או באמצעי התקשורת.

**מניעה**

- יש להתכונן לקראת פגישות עם פונים מועדים לאלימות ובמידת הצורך להסתייע בנוכחות אדם נוסף בפגישה.
- חובה לצאת לביקורי בית בזוגות בכל מקרה בו העובד חושש.
- כל עובדת תערוך מיפוי של כלל הפונים לבחינה מחודשת של פוטנציאל איום/אלימות.
- מפגש ראשון עם הלקוח יש לקיים במחלקה.
- בביקורי בית על העובד לוודא שדלת הבית אינה נעולה.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין | [www.gov.il](http://www.gov.il) | אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



- מנהלת המחלקה תרענן את הנוהל אחת לחצי שנה במסגרת ישיבה של כלל עובדי המחלקה.
- יש להקפיד על התקנת אמצעי מיגון: לחצן מצוקה, דלתות מילוט, מצלמות.

**לסיכום:**

העבודה הסוציאלית מכוונת למתן מענה לאנשים, הנמצאים במצוקה. עם זאת חשוב לזכור, שהתמודדות יעילה עם אירועים אלימים, תאפשר סביבת עבודה נעימה, יעילה ובטוחה יותר לעובדי ותסייע להעניק שירות טוב ומקצועי יותר למונים.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני: [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרוחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



**נספח 5- המלצות להתנהלות המחלקה לשירותים חברתיים בעת הגשת תלונה במשטרת ישראל**

**1. מבוא:**

- 1.1 עובדות ועובדי מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, עשויים למצוא עצמם חשופים לאלימות במהלך מילוי תפקידם. אלימות הינה כל התנהגות הפוגעת, מאיימת, משפילה או מזלזלת באחר, באופן ישיר או עקיף, כגון שימוש פוגעני ברשת האינטרנט. גילויי אלימות מצד לקוחות המחלקות, מעלים צורך במרבית המקרים בהגשת תלונה במשטרת ישראל, כחלק ממדיניות של "אפס סבלנות לאלימות".
- 1.2 לאור לקחי הדיונים האחרונים בוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות, הפועלת מכוחו של סעיף 8 בתע"ס 1.14: דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים, מצאנו לנכון להעביר לדכם מסמך המלצות זה. מטרת המסמך היא לייעל את שיתוף הפעולה בינכם לבין משטרת ישראל, ולהביא לטיפול מהיר ואפקטיבי ככל הניתן בתלונות המוגשות על ידכם בתחנות המשטרה בתחומי המחוז.
- 1.3 יודגש כי מסמך זה אינו מחליף את הוראות תע"ס 1.14 הנ"ל.
- 1.4 בכל אירוע אלימות על רקע תפקיד יש לדווח טלפונית באופן מיידי לראש הרשות המקומית, ולוועדה המחוזית להגנה על עובדים באמצעות טופס "דיווח אירוע אלימים".
- 1.5 הנושא המרכזי שיפורט במסמך זה הוא: התרחשות אירוע אלימות על רקע תפקיד בתחומי המחלקה או מחוץ לכתליה, והחלטת המחלקה להגיש תלונה במשטרת ישראל.

**2. התדריך:**

- 2.1 לאחר התרחשות אירוע אלימות (פיסית או מילולית), ראשי מנהל המחלקה לפעול על פי החוק למניעת אלימות במוסדות למתן טיפול (ראה נספח א' בתע"ס 1.14) – **אזהרת התוקף / הרחקתו מהמחלקה על פי סמכות ולאחר מתן אזהרה קודמת** - בהתאם להנחיות החוק. שימוש בסמכות זו אינו סותר הגשת תלונה במשטרה ויכול להתקיים במקביל.
- 2.2 **עדכון ראש הרשות המקומית וקב"ט הרשות** (ומנהל המחלקה/גורמים נוספים ברשות המקומית) - קבלת תדריך ראשוני להתנהלות נכח אירוע האלימות שהתרחש.
- 2.3 **הגשת תלונה במשטרת ישראל:**
  - 2.3.1 רצוי שנאמן הביטחון במחלקה/ קב"ט הרשות יבצעו תיאום מקדים (לפני שניגשים לתחנה) עם קצין החקירות הטריטוריאלי, על מנת שהעובד יימנע מהמתנה ממושכת בתור להגשת התלונה.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankal@molsa.gov.il](mailto:mankal@molsa.gov.il)  
ממשל זמין [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**  
**לשכת המנהל הכללי**



- 2.3.2 טאמן הביטחון יגיש תלונה בפקס בכל מקרה.
- 2.3.3 העובד שנפגע וניגש להתלונן ילווה לתחנת המשטרה בעובד נוסף (עדיף מנהלו הישיר).
- 2.3.4 בעת הגשת התלונה יש להדגיש בפני החוקר כי מדובר באירוע אלימות על רקע תפקיד נגד עובד ציבור.
- 2.3.5 על פי נוהל משטרת "שמירת סדר במוסדות ציבור" (ראה נספח ה' להוראות תקנון עובדים סוציאליים 1.14) החוקר לא יציין את מענו הפרטי של העובד המותקף. על החוקר להסתפק בכתובת מקום העבודה (אמנם המחשב מעלה אוטומטית את כתובת העובד לאחר הזנת מספר ת.ז., אך יש דרך טכנית למנוע זאת). בכל אופן יודגש, כי אין לציין בטופס הגשת התלונה את מענו הפרטי של העובד.
- 2.3.6 יש לוודא כי מסמך אישור על הגשת התלונה נמסר לידי העובד המותקף.
- 2.3.7 לאחר שהושלמה הגשת התלונה בתחנת המשטרה יש למסור עותק ממסמך האישור על הגשת התלונה לידי קב"ט הרשות המקומית, ולבקש ממנו לבצע מעקב אחר הטיפול המשטירתי בתלונה.
- 2.4 מומלץ כי גם העובד המותקף יבדוק מעת לעת מהו סטטוס הטיפול בתלונה, באמצעות התקשרות למספר הטלפון הרשום בטופס האישור על הגשת התלונה.
- 2.5 במידה והוחלט במשטרה על סגירת התיק (למשל מחוסר עניין לציבור) ניתן להגיש ערעור על החלטה בתוך חודש ימים; מומלץ לפנות בעניין זה להתייעצות עם המחלקה המשפטית ברשות המקומית.
3. הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות עומדת לרשות עובדות ועובדי הרווחה ברשויות המקומיות לכל שאלה או התייעצות בכל זמן ובכל מקום.

רחוב קפלן 2 ירושלים, טלפון 02-6752520 פקס: 02-5632541 דואר אלקטרוני [mankai@molsa.gov.il](mailto:mankai@molsa.gov.il)  
 ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il) אתר משרד הרווחה באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL)

## חדשות Local



נהג המונית תקף את הפקח (תמונה להמחשה)  
צילום: iclipart

## נהג מונית הואשם בתקיפת פקח עיריית כפר סבא

25.05.2017 מיכאל פרוסמושקין

על פי כתב האישום, כשביקש הפקח לצלם את רכבו של נהג מונית אשר חנה בתחנת אוטובוס ולאחר שסירב להזיז אותו מהמקום, תקף הנהג את הפקח במכות אגרופ ואיים לפגוע בו אם ייתן לו דוח

נהג מונית, בן 51, הואשם לפני ימים אחדים כי תקף פקח עיריית כפר סבא ואיים עליו.

על פי כתב האישום, שהוגש לבית משפט השלום בכפר סבא, ב-26 בפברואר, סמוך לשעה 13:00, ניגש הפקח ט' כשהוא רכוב על קטנוע של העירייה לנאשם שחנה במונית מסוג מרצדס ברחוב ויצמן 62, במקום המוגדר כתחנת אוטובוס, וביקש ממנו להזיז את המונית. בשלב זה, אמר הנאשם לפקח כי הפעם לא יתווכח עמו, והזיז את הרכב.

בסמוך לאחר מכן, כך על פי כתב האישום, הבחין הפקח במונית כשהיא עומדת בתחנת אוטובוס, מצדו השני של הרחוב ברחוב ויצמן 63, ושב וביקש ממנו להזיז את המונית, ואמר לו כי אם לא יזיז את רכבו ייתן לו דוח. בתגובה לכך, קילל הנאשם את הפקח.

מיד לאחר דברים אלו, העמיד הפקח את הקטנוע וביקש לצלם את המונית. על פי כתב האישום, בשלב זה, יצא הנאשם מן המונית תוך שהוא צועק לעבר הפקח ומאיים עליו. מיד לאחר מכן, דחף אותו באזור החזה והכה בשתי מכות אגרופ בפניו של הפקח.

מכתב האישום עולה כי בתגובה לכך, הפקח, שהיה חבוש בקסדה, נגח בנאשם, והאחרון הכה אותו במכת אגרופ נוספת ודחף אותו לעבר הקטנוע אשר נפל יחד עם הפקח על הכביש. כתוצאה מהתקיפה, לפקח נגרמו סימני חבלה על הפנים, אחת המראות של הקטנוע נשברה והקטנוע נזקק לתיקון במוסך בגובה 763 שקל.

בגין התנהלות זו, הואשם נהג המונית בעבירות של איומים, תקיפת עובד ציבור כדי להכשילו בתפקידו הגורמת חבלה של ממש, וכן בעבירה של חבלה במזיד באופנוע.

הדיון לתחילת משפטו של הנאשם נקבע ל-12 בספטמבר בפני השופט מרב גרינברג.

## Local חדשות



תקף את הפקח (תמונה להמחשה)  
צילום: iclipart

### נהג הואשם בתקיפת פקח חניה

מיכאל פרוסמושקין 15.06.2017

**נהג רכב מהוד השרון הואשם כי תקף במכות אגרופ פקח עיריית כפר סבא שביקש ממנו להזיז את רכבו לאחר שחנה במקום אסור במרכז העיר**

תושב הוד השרון, בן 34, הואשם לפני ימים אחדים בתקיפה של פקח של עיריית כפר סבא.

על פי כתב האישום, ב-8 ביולי אשתקד, חנה הנאשם את רכבו ברחוב ויצמן 59, במקום בו אסורה החניה – ויצא מהרכב לכספומט סמוך. פקח עירוני שהבחין בכך, ביקש ממנו להזיז את רכבו. אולם, הנאשם, כך נטען, התעלם מהדרישה.

בתגובה לכך, הוציא הפקח את הטלפון הנייד, שמשמש אותו לצורך תיעוד ודיווח עבירות חניה וצילם את רכבו של הנאשם. מכתב האישום עולה כי בתגובה לכך, הנאשם התקרב לפקח, הפיל מידו את מכשיר הטלפון הנייד והכה אותו בשתי מכות אגרופ לפניו.

בגין התנהלות זו, הואשם האיש בעבירה של תקיפת עובד ציבור כדי להכשילו בתפקיד. הדיון הראשון במשפטו נקבע ל-15 באוקטובר בפני השופט מיכאל קרשן בבית משפט השלום בכפר סבא.

כזכור, לפני פחות מחודש פרסמו אודות אירוע תקיפה נוסף של פקח עירוני אחר בכפר סבא, שבגיניו הוגש כתב אישום נגד נהג מונית. אז נטען כי כאשר ביקש הפקח לצלם את רכבו של נהג מונית אשר חנה בתחנת אוטובוס ולאחר שסירב להזיז אותו מהמקום, תקף הנהג את הפקח במכות אגרופ ואיים לפגוע בו אם ייתן לו דוח. כתוצאה מהתקיפה ההיא, לפקח נגרמו סימני חבלה על הפנים, אחת המראות של הקטנוע נשברה והקטנוע נזקק לתיקון במוסך בגובה 763 שקל.