



ח' שבט תשע"ח
24 ינואר 2018
2018-0002-67

לכבוד
חה"כ סתיו שפיר
הוועדה המיוחדת ליישום הנגשת הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור
כנסת ישראל

שלום רב,

הנדון: מדד שקיפות משרדי הממשלה - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
סימוכין: פנייתך מתאריך 29 לאוקטובר 2017 בהמשך לדיון הוועדה מיום 12 בספטמבר 2017

בהמשך לדיון הוועדה שבנדון, ברצוני להביע את נכונותו של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לשותפות מלאה לפרויקט מדד השקיפות לציבור, ביוזמת הוועדה המיוחדת ליישום הנגשת הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור.

כמבוקש בפנייתכם, להלן המידע שיש בידי המשרד לפי חלוקה של שלושת תחומי הליבה המקצועי של המשרד.

מברכה,
ד"ר אביגדור קפלן
מנהל כללי

העתק:
גב' איריס פלורנטין, סמנכ"לית בכירה, ראש מינהל שירותים שאישיים וחברתיים
גב' אלין אלול, סמנכ"לית בכירה, ראש מינהל יחידות הסיוע לבתי המשפט ותקון
מר גדעון שלום, סמנכ"ל בכיר, ראש מינהל מוגבלויות
מר חנן פריצקי, ראש אגף בכיר תקציבים
מר צחי פיין, ממונה פניות הציבור





מינהל מוגבלויות:

1. הוועדה מבקשת מהמשרד להעביר לה את הסטנדרטים והקריטריונים של המשרד למפעילי השירותים בתחומים שנסקרו ובעיקרם בנושא הטיפול באוטיסטים ומש"ה.

סטנדרטים וקריטריונים למפעילי השירותים:

1. חוק הפיקוח על מעונות תשכ"ה 1965 (מ.ש.ה + אוטיסטים)
2. תקנות הפיקוח על מעונות (החזקת חוסים במעונות ללוקים בשכלם), תשכ"ז - 1967 (מ.ש.ה + אוטיסטים)
3. תקנות הפיקוח על מעונות (תקן עובדים והכשרתם ותנאי כשירותם של מנהלי מעונות ללוקים בשכלם) התשס"ח - 2008 (מ.ש.ה)
4. נהלים טיפוליים השירות לדיור (מ.ש.ה, אוטיסטים) להלן נספח א1, א2
5. תע"ס 10.4 - מסגרות הדיור, תע"ס 10.6 - מרכזי יום (אוטיסטים)
6. נהלי רופא ראשי (מ.ש.ה) - להלן נספח א1
7. שאלוני פיקוח ובקרה בנושאים שונים המפרטים את הסטנדרטים תקנות, חוקים, נהלים ומדיניות (מ.ש.ה + אוטיסטים) - נספחים 3 עד 17
8. נוסח הסכם "בתים לחיים" (מ.ש.ה), הסכמים רלבנטיים (אוטיסטים) נספחים 18 עד 21.

2. הוועדה שמעה על בעיית תחלופת כוח האדם בפנימיות, ובמוסדות הטיפוליים. כן, שמעה הוועדה שלעיתים אין למדריכים הכשרה מתאימה. המשרד דיווח כי הוא מנסה לגבש תכניות שונות להתמודדות עם הבעיה. הוועדה מבקשת לקבל מהמשרד נתונים על: שכר המדריכים, ממוצע זמני העסקתם, כמה ביקורות מתנהלות, כיצד מתבצע הפיקוח על המוסדות, תקציבים ומאזנים של גופים נותני שירות, תקציבי פיתוח שהמשרד מעביר לבט"ל - היכן הושקעו ונתוני הביצוע. יש להתייחס גם למרכזי התעסוקה.

תחלופת כח האדם

- **מש"ה:** מטפלים במעונות משתתפים בקורס מטפלים מוסמכים בהיקף של 500 שעות המקנה תעודת מטפל מוסמך וכן תוספת לשכר המטפל. במעונות הממשלתיים יותר מ-90% מהמטפלים עברו את הקורס ויש להם הסמכה. במעונות הפרטיים והציבוריים כ-40%. בכל שנה מסתיימים כשמונה קורסים ובסך הכל כ-250 בוגרים בשנה. מאחר שהעבודה עם אנשים עם מוגבלויות, היא עבודה קשה שלא כל אדם מסוגל ומעוניין לעבוד בה, הרי שאין ביקוש רב בקרב מחפשי העבודה לעסוק בעבודה זו. מסיבה זו, לא ניתן לחייב הכשרה מוקדמת לתפקיד. בתום שנת עבודה משולבים המטפלים בקורס. במהלך השנה הראשונה בודקים את תפקוד העובד הלכה למעשה ורק לאחר מכן, כאשר ברור לו ולמעסיק כי מדובר בעובד שבכוונתו להמשיך במקצוע, אנו משלבים את העובד/ת בקורס הסמכה.
- **אוטיסטים:** מפעילי המסגרות מחויבים לפי תנאי המכרז להכשיר וללמד את המדריכים (בעלי 12 שנות לימוד לפחות), את נוהלי המסגרת והעבודה עם האוכלוסייה, מאפייניה וצרכי הדיירים. בנוסף, מקיים המשרד השתלמויות לאנשי צוות, לרבות מדריכים, בהן מקנים לעובדים ידע ומיומנויות לעבודה עם האוכלוסייה.
 - חשוב להדגיש שהמדריכים לא עובדים ב"חלל ריק" - צוות המסגרת כולל מגוון רחב של אנשי מקצוע אקדמאיים ואנשי מקצוע טיפוליים בעלי ניסיון וידע בעבודה עם האוכלוסייה וכן צוותי תפעול שעברו הכשרה והשתלמויות ייעודיות לתפקיד. אנשי הצוות כוללים: פסיכיאטרים, עובדים סוציאליים, אחים, עובדים פרה-רפואיים ומנהלי מסגרות אקדמאיים.
 - אנשי הצוות המקצועי הם האמונים על תכניות הטיפול של כל דייר ודייר והם המובלים והמנחים את צוות ההדרכה בעבודתו השוטפת.





אנו מודעים לבעיית התחלופה של המדריכים (אין ברשותנו נתונים מלאים על כך). אין ספק שיש קושי בגיוס מדריכים ובהתמדתם, כיוון שזוהי עבודה מאתגרת מורכבת ושוחקת. בשל הרצון לתת מענה לסוגיה זו הוחלט השנה (ינואר 2018) לפתוח קורס של מדריכים/מטפלים מוסמכים לעובדים במסגרות עם אנשים הנמצאים על רצף האוטיזם, שיכלול הכשרה מסיבית ומקיפה (במשך כשנה וחצי) ובהתאמה שכרם יעלה. הכנסת מטפלים מוסמכים למסגרות תיתן מענה לנושא התחלופה ותאפשר יציבות וקביעות.

ותק העסקת מטפלות

- **מ.ש.ה.:** בשנים האחרונות לא התבצע מחקר על ממוצע זמני העסקת המטפלות. אנו מעריכים כי כ-50% מהמטפלות בעלות ותק של מעל 10 שנים. להערכתנו יש תחלופה בכל שנה של כ-20%, אך הדבר נובע מאופי העבודה.
- **אוטיסטים:** מדיווחי המפעילים אנו מעריכים שכ-30% מהמדריכים הינם בעלי ותק של מעל לשנה.

הפיקוח

- **מ.ש.ה.:** מערכי הדיור ומעונות הפנימיה לאנשים עם מ.ש.ה. נמצאים בפיקוח תמידי של המשרד. המפקחים מבקרים כפעם בחודש בכל מעון, ממלאים דו"חות מפורטים בנושאים שונים ומבצעים מעקב אחר תיקון הליקויים. הביקורות נעשות בכל שעות היממה, (ביקורות פתע וביקורות מתוכננות מראש). בנוסף למפקחים הקבועים, נערכות ביקורות של יועצים מומחים במקצועות הבריאות. כל מפקח דיור מצויד במחשב נייד והפיקוח מבוצע בתוך תוכנת פיקוח ממוחשבת. בתוכנה ישנו דוח שוטף המכיל בדיקה של 71 פרמטרים ו-9 שאלוני נושא: דוח התנהלות כללית, דוח עבודה סוציאלית, דוח תכנית קידום, דוח פעילות פנאי, דוח ישיבת צוות, דוח תעסוקה/מרכז יום, דוח ביקור פתע מוקדם בבוקר, דוח ביקור פתע בלילה ודו"ח תזונה. הפיקוח באמצעות תוכנה ממוחשבת מאפשר ניהול ידע בתחום הפיקוח, איתור מגמות ומסגרות בעלות לקויים חוזרים/משמעותיים/רבים. בנוסף, אחת לשנה נבדק תחום מוכנות לחירום בכל מסגרות הדיור בתרגיל ארצי רצ"ב:

- דוחות הפיקוח הנמצאים בתוך התוכנה
- דו"ח שוטף נמצא מובנה בתוכנה רצ"ב תדריך לבדיקת 71 פרמטרים בתוכנת הפיקוח.
- דו"ח תרגיל ארצי מוכנות לחירום (בשנת 2017 היה בתחום רעידת אדמה)
- נהלי השירות לדיור אגף מש"ה

- **אוטיסטים:** מפקחי השרות מפקחים באופן שוטף על כל המסגרות והתוכניות הקיימות לאוכלוסייה ובכלל זה גם על כל מסגרות הדיור. על כל מסגרת יש מפקחת מחוזית אחראית- המלווה ומפקחת על המסגרת. תדירות הפיקוח שונה ממסגרת למסגרת זאת בהתאם לצרכים העולים מהשטח. הפיקוח כולל ביקורים מתואמים וביקורי פתע. במידה ומתגלה בביקור ליקוי, או מתקבלת תלונה מהורה, חוסה, עובד, או כל גורם אחר על מסגרת דיור או על איש צוות, המשרד פועל מיידית לבדיקה ומורה על התיקון הדרוש ובודק ביצוע. ביקורי הפיקוח הם ארוכים וממושכים וכל ביקור מתמקד באופן יסודי ומעמיק בנושא מרכזי אחד, כגון: תנאי מחיה פיזיים, תוכניות קידום, השתלמויות והדרכה. המפקחים ממלאים דו"חות מפורטים בנושאים שונים ומבצעים מעקב אחר תיקון הליקויים. בנוסף למפקחים הקבועים, נערכות ביקורות של מפקחות בתחום התזונה. יש לציין כי בימים אלה עומד להיבנות מינהל בקרה ופיקוח אשר יהיה אחראי על כל הפיקוח והבקרה של כל המסגרות החוץ ביתיות במשרד ותהיה האחדה בכל כלי הפיקוח ותורת הפיקוח על מסגרות הדיור.





3. הוועדה קובעת שעל המשרד להגיש לציבור מידע על מרכזים של המשרד מיקומם, מספרם בכל ישוב, כמה אנשים יש בכל מוסד, ועוד ...
בכל הקשור למסגרות לאנשים עם משי"ה - המידע מצוי באתר המשרד.
בכל הקשור למסגרות לאנשים עם אוטיזם - המידע מצוי באתר "מרכז למשפחה- בית לורן" שהנו שירות של המשרד בשיתוף עמותת אלוי"ט.
4. אבקשך להעביר לוועדה שבראשותי את פירוט החישובים והמודלים על פיהם נקבעים התעריפים לשירותי דיור, תעסוקה, נופשון, מועדונית וקייטנה עבור אנשים עם אוטיזם.

סה"כ תעריף: 1,330
מועדונית יומית לבוגרים עם אוטיזם בתפקוד נמוך 03/2017
מועדונית ציבורי סוג מסגרת: בעלות: 4613

שם תעריף:
בסיס חודש:
סמל תעריף:

סוג אוכלוסיה	מס' דיירים
סה"כ	16

תקן כח אדם מוצע

תואר המשרה	תקן חדש	סה"כ עלות
סה"כ כ"א טיפולי	1.250	9,556.13
	עלות מעסיקים:	3,280.62
	סה"כ כולל ת"ס	12,836.75
	עלות שכר לנפש	802.30

הוצ' אחזקה	תעריף	תשלום למסגרת
סה"כ		7,211.76

סה"כ הוצ' אחזקה לתעריף	450.74
------------------------	--------

תעריף	1,253
מעמ	77
סה"כ תעריף	1,330





מינהל שירותים אישיים וחברתיים:

1. **הסטנדרטים והקריטריונים של המשרד למפעילי השירותים בתחומים שנסקרו:**
הסטנדרטים והקריטריונים של המשרד למפעילי השירותים הרשומים בדוח השקיפות ובכלל נמצאים במכרזים וההסכמים של המסגרות כמו גם במודלים להפעלה, הנחיות ותע"סים.
עובדי המשרד משקיעים זמן רב בכתובה עדכנית ורחבה של הסטנדרטים בכל מכרז ומכרז ובמסמכי היסוד לכל תחום.
2. **עלות העסקת מדריך עומדת על סך: 7,664 ₪ עלות חודשית.**
להלן מענה מפורט כמענה לבקשה סעיף מס' 2:

מדריכי פנימיות הרווחה, דרישות תפקיד והכשרה מקצועית

- א. כללי**
1. שירות ילד ונוער מפעיל 111 פנימיות (סה"כ 181 מתחמי פנימיות) בפריסה ארצית.
 2. אנשי צוות ההדרכה בפנימיות נקראים "צוות טיפול ישיר" וכוללים את המדריכים, מטפלות, אימהות בית.
 3. "צוות טיפול ישיר" בפנימיות מונה כ- 1,600 איש, מתוכם כ-900 מדריכים.
 4. על פי סקר משנת 2014 אודות תחלופת צוות בפנימייה, וותק ממוצע בקרב "צוות טיפול ישיר" עומד על 3.5 שנים.
- ב. דרישות תפקיד והכשרה נדרשת על פי תקנות הפיקוח על המעונות ונהלי המשרד**
1. בקובץ תקנות הפיקוח על מעונות "תקן עובדי מעונות לילדים והכשרתם ותנאי כשירותם של מנהלי מעונות לילדים" תשל"ז-1977 קיימת דרישה לעניין כישורי המדריך בלבד: "מדריך יהא בעל השכלה תיכונית לפחות, או בעל ניסיון בחינוך או בעבודה סוציאלית או בהדרכת נוער".
 2. על פי נהלי המשרד "קובץ המעון ופעולותיו 2013" פרק 7 "הצוות במעון", סעיף 7 – דרישות התפקיד המדריך "בעל השכלה תיכונית ותעודת בגרות מלאה, רצוי ניסיון של עבודה עם ילדים ובני נוער".
 3. סעיף 1 בפרק 7 בנהלי המשרד "קובץ המעון ופעולותיו 2013" מפרט את ההכשרה הנדרשת לתפקיד המדריך בפנימייה. "הכשרה בסיסית לעובדי הדרכה וטיפול בפנימייה":
חובת ההכשרה הבסיסית חלה על כל המדריכים והמטפלות שאינם בעלי תעודת הסמכה בקורס הכשרה מוכר למדריכים חינוכיים/מדריכי פנימיות, שאינם בוגרי סמינרים מוכרים למורות ולגנות, שאינם בעלי תואר אקדמי בעבודה סוציאלית, פסיכולוגיה, חינוך, ומדעי ההתנהגות, שאינם בוגרות קורסים מוכרים להכשרת מטפלות או בגורות מגמות/מסלולים למטפלות, שאינם משתתפים/ת באורח פעיל בקורס מוכר אחר להכשרת מדריכים או מטפלות. מדריך ו/או מטפלת החייבים בהכשרה בסיסית יחויבו להתחיל לימודים עד לתחילת השנה השנייה לעבודתם. מנהל הפנימייה יקבע מיהם העובדים שישתתפו בקורס ההכשרה הבסיסית מדי שנה לתעודת "כשיר", ומיהם הממשיכים להמשך לימודים מתקדמים לקבלת תעודת הסמכה. את רשימת המשתתפים יש להעביר בתיאום עם הפיקוח המחוזי למפקח הארצי הממונה על ההשתלמויות. שעות לימודי החובה תחשבנה לעובדים כשעות עבודה כמקובל במרבית מוסדות החינוך. לבעלי תעודת "כשיר" ותעודת הסמכה תוכרנה שעות ההשתלמות לצורך גמול השתלמות.
 4. הגורמים המפעילים את הפנימיות מחויבים על פי תנאי המכרז וההסכמים להפנות עובדים לתוכניות ההכשרה וההשתלמויות הנדרשות והמתבצעת על ידי המשרד. האחראי לביצוע הנוהל הינו מנהל המסגרת.





- ג. **הכשרת מדריכים על ידי המשרד**
1. הכשרת מדריכים מתקיימת מדי שנה בביה"ס המרכזי לעובדים סוציאליים ומחולקת להכשרה בסיסית - "מדריך כשיר", הכשרה מחיבת השתתפות כל מדריך בפנימייה הנמצא בשנתו הראשונה בתפקיד, **והכשרה מתקדמת "מדריך כשיר"** - קורס שנתי למדריכים מעל שנת עבודה במסגרת ואשר סיימו הכשרתם הבסיסית.
 2. על המשרד להכשיר בשנה בין 200-250 "אנשי צוות בטיפול ישיר", מתוכם נדרשה הכשרה בסיסית ל-160 מדריכים בשנה בממוצע.
 3. בשנת 2016 נדרשה והתקיימה הכשרה בסיסית בפריסה ארצי (בשלוש מחוזות במקביל) עבור 184 מדריכים חדשים בתפקידם.
 4. הכשרות למדריכים בפנימיות: בשנת 2017 הוכשרו 199 מדריכים בפנימיות.
- ד. **תכנית הכשרת מדריכים לשנת 2018**
1. נבנתה תכנית הכשרה רציפה לשנת 2018 עבור המדריכים, בהתאם לצרכים הקיימים, ומדיניות השירות, תוך התייחסות להכשרה רגישת תרבות למדריכים, למגזר החרדי והערבי.
 - a. **ינואר 2018**: קורס שנתי למדריכים מעל ותק שנה בפנימייה ובעלי תעודת הכשרה בסיסית - "מדריך כשיר".
 - b. **מרץ 2018**: קורס שנתי למדריכים דוברי השפה הערבית מעל ותק שנה בפנימייה ובעלי תעודת הכשרה בסיסית - "מדריך כשיר".
 - c. **אוקטובר 2018**: הכשרה בסיסית למדריכים חדשים בפנימיות בפריסה ארצית: מחוז צפון, מחוז מרכז ומחוז ירושלים והמרכז.
 - d. **דצמבר 2018**: הכשרה בסיסית למדריכים חדשים בפנימיות בפריסה ארצית: מחוז צפון, מחוז מרכז ומחוז ירושלים והמרכז.
- ה. **פעולות שהתבצעו כתוצאה מדיונים בכנסת**
1. בשנת 2015 הוקמה וועדת היגוי תחום הכשרות ולמידה בהשתתפות נציגי מנהלי פנימיות, ג'וינט-אשלים, המועצה לילדים בסיכוי ומרכזת תחום הכשרות בביה"ס, מפקחת מחוזית וארצית פנימיות-מרכזת התחום. הוועדה תכננה תשתית הכשרה לחמש שנים במדרג הכשרה של "מדריך כשיר" ומדריך "מוסמך". כמו כן, נתקבלה החלטה בשירות לבצע ההכשרות בפריסה הגיאוגרפית ובכך להנגיש את הקורס לעובדים ברחבי הארץ.
 2. הוועדה דנה בנושא המדריך בפנימייה - תפקיד המדריך ותחום התמחותו ועסקה בשאלת גיוס ומיון, הכשרות ולמידה, יציבות צוות ועוד.
 3. מחקר: בוועדה זו הוחלט לקיים מחקר מקיף על המדריך בפנימייה, המחקר אושר על ידי אגף מחקר, ומתבצע על ידי מכון ברוקדייל - יחידה ללמידה מהצלחות. המחקר מסיים בדצמבר 2017 וממצאי המחקר יבחנו בוועדת הפנימיות, כמו גם שאלת האפשרות להכרה בתפקיד המדריך כ"עבודה מועדפת" לחיילים משוחררים.
 4. החלטת המשרד לאפשר למנהלי פנימיות לקיים הכשרות נוספות ו/או מימון לימודי מדריכים במקצועות ההדרכה, חינוך ועבודה סוציאלית מעבר להכשרת החובה המתקיימת בביה"ס המרכזי לעו"ס, זאת באמצעות "קרנות לשיפורים" לטובת הכשרה למדריכים, תחת פיקוח המשרד.
3. **הנגשת מכרזים של מינהל שירותים אישיים וחברתיים:**
המשרד עובד בימים אלה על כתיבת מכרז למיצוי זכויות, שינגיש את כל הנתונים שנדרשו על ידי הוועדה לציבור.





מינהל יחידות הסיוע לבתי משפט ותקון:

1. סטנדרטים וקריטריונים בהפעלת שירותים:

מס"ד	שירות	תחום	סטנדרטים וקריטריונים
1	התמכרויות	יח' טיפול ברשויות	קריטריון להקצאת משאבים נמצא בהכנה לקראת תקציב 2018. הקריטריון יכלול מתן הקצאה לישובים על פי מספר המכורים הקיימים ביישוב על פי דווח נתוני יסוד במחלקות הרווחה, רמה סוציו-אקונומית של הישוב, נתונים אודות נשירה של בני נוער על רצף ההתמכרות מבתי ספר, דיווח אודות אבטלה של האדם המכור, נתוני שירות מבחן מבוגרים אודות אוכלוסייה המטופלת בשירות והינה על רצף ההתמכרות.
2	חסות הנוער	מוסדות החסות	הפעילות על פי חוק.
3	חקירות ילדים	חקירות	הפעילות על פי חוק.
4	מבחן נוער, מבחן מבוגרים	שרותי מבחן	שירותי המבחן מעסיקים באופן ישיר את קציני המבחן למתן שירות על פי חוק לאוכלוסיית היעד.
5	יחידות הסיוע	סיוע בהליכי גירושים	על פי הפניית בית משפט.
6	נוער וצעירים	"סלע" לחונכות נוער	<p>הפעלת התכנית תהיה באמצעות התקשרות במיזם משותף, הוגדרו הקריטריונים הבאים לאוכלוסיית היעד - נערות ונערים בגילאי 13-18 אשר להן אחד או יותר מהמאפיינים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> נוער במצבי סיכון ומצוקה המופנים על ידי המחלקה לשירותים חברתיים או מחלקת החינוך ומתמודד עם קשיים באחד או יותר מהתחומים הבאים: חברתי, התנהגותי, לימודי ומשפחתי. עולות ועולים חדשים או בנים למשפחות עולים, המתמודדות עם קשיי הסתגלות. נערים ונערות הנמצאים על טווח הרצף הסיכוני - אי ביקור סדיר, נשירה סמויה, שוטטות ועוד. <p>בנוסף, נקבעו סטנדרטים במשותף להפעלת התכנית ע"י עמותות "ידידים": על כל 15 נערים העמותה מספקת מדריך בחצי משרה. כל נער מקבל חונכות שבועית פרטנית למשך 4 שעות קבועות, זאת בנוסף לפעילות קבוצתית שבועית. החונכות מתקיימת במבנים אותם מספקת הרשות המקומית, כאשר החונכות הפרטנית עשויה אף להיערך בבית החניך, בכפוף לאישור הרכז. העמותה אף מפעילה סדנת מיומנות תהליכית בת 6-8 מפגשים, כשזו סדנה שנתית מלווה (כגון למידת מיומנויות וכישורי חיים, אילוף כלבים ורכיבה על סוסים).</p>





2. נתונים כמותיים אודות מדריכים, פיקוח ובקרה וניהול תקציבי:

מס"ד	שירות	נתוני מדריכים	נתוני פיקוח ובקרה	נתוני ניהול תקציבי
1	התמכרויות	בשירות 235 מדריכים. 121 ביחידות טיפוליות מרכזי יום ומרכזי תעסוקה ו-114 מדריכים במסגרות חוץ ביתיות. שכרם משולם ע"י המשרד ונקבע על פי תעריף המשרד על פי מסגרת וועדת תעריפים. זמן העסקתם משתנה והוא נע בין 1.5 ל-9 שנים. השירות והמסגרות הטיפוליות מעוניינות בהתמקצעות המדריכים בתפקידם וביצוע תפקיד זה לאורך תקופה ארוכה.	מתקיים פיקוח קבוע על המסגרות האמבולטורית והחוץ ביתיות אחת לחודש. הפיקוח כולל בדיקת תפקוד המסגרת, אופן ניהול כוח האדם, עמידה ביעדים שנקבעו להפעלת המסגרת, פיקוח על הימצאות מטופלים במסגרת, איכות השירות שניתן, איכות המזון, ניקיון, עמידה בתקינה של העובדים, ביצוע תכנית הטיפול, עמידה בתקנות הרישוי: מתבצע פיקוח רישוי אחת לשנתיים על פי חוק הפיקוח על המוסדות לטיפול במשתמשים בסמים.	המשרד מבצע כל 5 שנים מכרז פומבי בכדי לבחור מפעילים למסגרות חוץ ביתו, ומפעילים להקמת והפעלת יחידות אמבולטוריות לטיפול בבני נוער ובמכורים לאלכוהול והימורים. כיום נותנים שירות 11 ספקים שנבחרו להפעיל תחומים אלו.
2	חסות הנוער	שכר מדריכים נקבע על פי השכלה/הכשרה וותק בתפקיד. השכר נע בין 29 ש"ח לשעה למדריך מתחיל ללא השכלה אקדמאית ועד 37.5 ש"ח לשעה למדריך ותיק אקדמאי, כאשר אחוז התוספת ניתן בהתאם לעמותה המעסיקה. בארגונים בהם פועל הסכם קיבוצי משולמות גם קרן השתלמות וגם פנסיה מקיפה מורחבת. ממוצע זמן העסקה: עומד על 17 חודשים לאחר שעזבו וממוצע 22 חודשים לנשארים (עפ"י סקר 2015).	הפיקוח נעשה על פי תקנות לחוק הנוער (שיטה ענישה ודרכי טיפול). מפקח נדרש לבקר במעון אחת לשלושה שבועות, ובאם היה אירוע אשר הצריך מעורבותו - בתדירות גבוהה יותר.	הפיקוח על תקציבי הארגונים ומאזניהם באחריות חשבות המשרד. תקציבי פיתוח: למעונות ממשלתיים כ-100 מיליון ש"ח עבור בינוי (בית הנער, נווה חורש, צופיה) ושיפוצים (מסילה, מצפה יס, אחווה, אל בוסתאן ונוף הרים). תמיכות בפיקוח פיזי במעונות שבמיקור-חוץ: 1,200,088. בשנת 2017 נוצלו 756,164 ש"ח.
3	חקירות ילדים	החקירות מתבצעות ע"י חוקרי הילדים והחוקרים המיוחדים, לאחר תהליך הכשרה ומינוי והם עובדי מדינה.	החברה מנפיקה דוחות שבועיים מפורטים על כל החקירות שהתקבלו, וכל החקירות שנשלחו למשטרה. הדוחות כוללים את מועדי החקירה, התמלול ועוד.	לצורך ביצוע החקירות - צילום תמלול, תרגום, ושינוע, מסופקים כל השירותים הטכנולוגיים באמצעות חברה חיצונית לאחר שזכתה במכרז.





<p>עלות השנתית בסך של כ-2,500,000 ש"ח.</p>	<p>הדוחות נבדקים בהנהלה ובמחוזות, נבדקים פערי הזמן בין החקירה לתמלול וזמן החזרתה למשטרה להמשך ההליך הפלילי. ניתן משוב לחברה במידה והם חורגים מדרישות המכרז. בסוף כל חודש מתקבלים דוחות מפורטים של כל השירותים שניתנו ועלויותיהם ונשלח דיסק להנהלה עם כל התמלולים שנעשו באותו חודש</p>			
<p>התחשבות שוטפת על הוצאות המסגרת וההפעלה - בהתאם להסכמים מול המסגרות.</p>	<p>במסגרות כולן מתקיים פיקוח שוטף, הכולל 2 ועדות היגוי בשנה, 2 ועדות ביצוע בשנה, 2 ביקורות קבועות וביקורת פתע.</p>	<p><u>הוסטל עדן:</u> ממוצע משכורות ברוטו 5,107 ש"ח. עלות מעסיק ממוצעת 6,963 ש"ח. שירות ממוצע 2.6 שנים. <u>מקלט לנערות וצעירות</u> <u>דרום:</u> 29 ש"ח לשעה ותנאים סוציאליים נלווים. שירות ממוצע 3 שנים. <u>מקלט לנערות וצעירות צפון:</u> 28.5 ש"ח לשעה ותנאים סוציאליים נלווים. שירות ממוצע 3 עד 4 שנים. <u>הוסטל החוט המשולש:</u> שכר מינימום על פי חוק. שירות ממוצע 1 שנה. <u>מקלט חירום הלל:</u> שכר מינימום על פי החוק. שירות ממוצע 1 שנה/ <u>מקלט חירום לצעירות ירושלים:</u> 35 ש"ח לשעה ותנאים סוציאליים נלווים. שירות 4 חודשים (מסגרת חדשה).</p>	<p>נוער וצעירים</p>	<p>4</p>

3. הנגשת המידע לציבור:
המידע נמצא כולו באתר האינטרנט של המשרד.



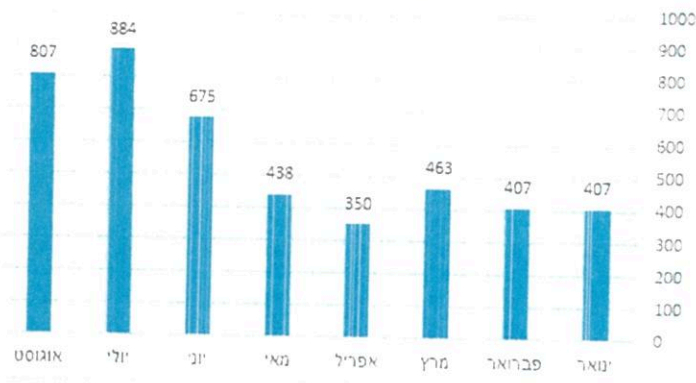


פניות ציבור:

הוועדה מבקשת לקבל מידע על פניות שמקבל המשרד על המפעילים – כמה פניות מתקבלות, כיצד מטפל המשרד בפניות ומהירות הטיפול.

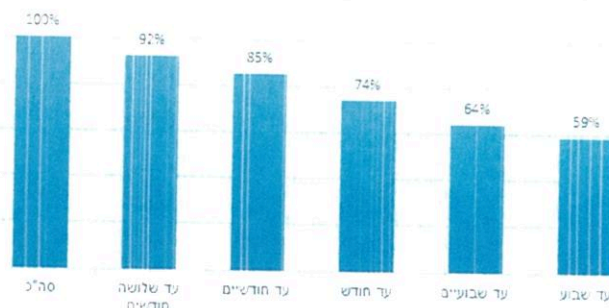
להלן הנתונים לגבי פניות ציבור שנפתחו בחודשים ינואר עד אוגוסט 2017. הנתונים מתייחסים למספר הפניות שנפתחו באמצעות המחלקה לפניות הציבור בלבד. ניתן לראות שהחל מחודש יוני, בו משרד הכלכלה הפסיק לקבל פניות בנושא עבודה, חלה עליה חדשה במספר הפניות שמטופלות במשרד.

מספר פניות שנפתחו - 2017



המשרד מטפל בפניות בהתאם לתע"ס פניות ציבור 1.43 (מצ"ב). הפניות מועברות להתייחסות הגורם המקצועי שבוחן את הפנייה ומשיב לפונה בסיום הטיפול בה. משך הטיפול, הנתונים הבאים מתייחסים לפניות שנסגרו במערכת בחודשים ינואר עד אוגוסט 2017. אציין שבמקרים רבים יש פער של זמן בין מועד סגירת הפנייה במערכת לבין המועד בו הפונה מקבל בפועל את המענה וטיפול בפנייה עצמה מסתיים. אחת הסיבות המרכזיות לכך היא שהמענה הישיר לנושאי הפניות ניתן ישירות על ידי הרשות המקומית באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים ועד שהמענה מתקבל במשרד עוברים מספר ימים. בתקופה המדוברת נסגרו 4,378 פניות ציבור.

משך טיפול בפניות - נתונים מצטברים



בעניין סעיף 8 – ברצוננו להבהיר כי המשרד, באמצעות מינהל הבטיחות והבריאות תעסוקתית, אינו מקיים הכשרות לקבלנים. נודה להבהרת הסוגיה.

