

ביקורת סוגיות באגף הרווחה

מבוא

בהתאם לחוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958 (להלן: "חוק הסעד") "נזקק" הינו "אדם הזקוק לסעד מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקויו הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות". חוק הסעד מחייב את הרשות המקומית להעניק שירותי סעד לתושביה הנזקקים, בהתאם למבחנים הקבועים בחוק ובתקנותיו.

על יישומו של החוק בעיריית רמת גן אחראי אגף הרווחה. בין האוכלוסיות המקבלות את השירות נמנים ילדים ונוער במצוקה, קשישים, אנשים בעלי צרכים מיוחדים ובני משפחותיהם, אנשים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם, קשישים ובני משפחותיהם, מכורים ונגמלים ובני משפחותיהם ודרי רחוב. נכון למועד הביקורת (מרץ 2013), בהתאם לנתוני מערכת נ.מ.ר (המערכת הכוללת את נתוני היסוד של המטופלים במחלקה), מטפל האגף ב- 16,632 מטופלים, בהתייחס ל- 8,827 תיקים פעילים. (תיק פעיל מורכב מ"ראש משפחה" ויכולים להיות בו מטופלים נוספים - בן/בת זוג וילדיהם). בהתאם למערכת המימד של משרד הפנים, נכון למועד הביקורת, ברמת-גן רשומים 155,165 תושבים.

היבט משפטי

את פעילות אגף הרווחה מסדירים חוק הסעד, חוקים העוסקים בטיפול ובהגנה על משפחות, יחידים, ילדים, זקנים ונשים הנזקקים לסיוע ולתמיכה ואף תקנות כגון תקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו - 1986 (להלן: "תקנות טיפול בנזקקים").

כמו כן מונחה אגף הרווחה על ידי הוראות תקנון עבודה סוציאלית (להלן: "תע"ס"), השואבות את תוקפן החוקי מסעיף 4(א)(1) לתקנות שירותי הסעד (תפקיד המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963 הקובע כי "מתן טיפול סוציאלי לנזקקים והגשת סעד על פי דין ובהתאם להוראות נוהל והנחיות המנהל הכללי של משרד הסעד", וכן מכוח תקנות טיפול בנזקקים. התע"ס נחלק לפרקי משנה לפי תחומי טיפול כגון: פרט ומשפחה, טיפול בזקנים, טיפול בנכים, טיפול בעיוורים וכד'.

בנוסף קיים נוהל עירייה הרלבנטי לביקורת, כפי שיפורט להלן - "ניהול מערך הזכאות והחשבונאות" (מס' הוראה 5.3.08.01 מיום 25/2/01) שמטרתו לתאר את תהליך המעקב אחר התקציבים הניתנים לאגף הרווחה בעיריית רמת גן מטעם משרד הרווחה. (להלן: "נוהל זכאות").

רקע - התחשבנות אגף רווחה עם משרד הרווחה

בין פעולותיו השונות, מבצע האגף השמה של מטופלים במסגרות ובמוסדות טיפוליים שונים, כגון ;

החזקת ילדים בפנימיות ובמשפחות אומנה, החזקת קשישים במחלקות סיעודיות בבתי אבות, החזקת מפגרים במעונות, החזקת נכים במוסדות, סידור ילדים נזקקים במועדוניות, מעונות יום ומשפחתונים וכד'. לצורך ההשמה יש צורך במילוי טפסי הועדה המאושרים על ידי גורמים במחלקה העירונית ובמשרד הרווחה (להלן: "טפסי השמה").

משרד הרווחה משתתף בהוצאות ההשמה של המטופלים במסגרות. התשלומים מבוצעים ישירות ממשרד הרווחה למוסד הזכאי לתשלום (נותן השירות) באופן מלא – 100%, כשהעירייה מחויבת לרוב בגין 25% מתשלומים אלו, משמע משרד הרווחה מממן לרוב 75% מעלות הוצאות ההשמה.

בנוסף לכך, המחלקה לשירותים חברתיים גובה דמי השתתפות עצמית מהמטופלים או מבני משפחותיהם, במקרים שנקבע תשלום השתתפות עצמית בהוראת התע"ס.

נתוני תקציב אגף הרווחה

בהתאם לספר התקציב, התקציב הייעודי של אגף הרווחה לשנת 2012 כולל:

- הוצאות עם השתתפות משרד הרווחה - בסך של 55,022,300 ₪ (100%), מתוכם משולם סך של 41,316,800 ₪ ע"י משרד הרווחה (כ-75%), והיתרה, בסך של 13,75,500 ₪ ע"י העירייה.
- בנוסף ישנן הוצאות ללא השתתפות משרד הרווחה שעומדות על 17,384,000 ₪ בשנת 2012.

להלן נתוני התשלומים בפועל לשנת 2012, בהתאם למערכת המסר (מערכת התשלומים של משרד הרווחה), בהתאם לקבוצות העיקריות המטופלות: (הנתונים מתייחסים לתשלומים מטעם משרד הרווחה - 100%):

- בעלי פיגור - 30.084 מיליון ₪.
- ילדים ונוער - 9.343 מיליון ₪.
- שיקום 8.322 מיליון ₪.
- שירות לזקן - 6.804 ₪.
- אוטיסטים - 3.892 מיליון ₪.

סה"כ – 58.445 מיליון ₪.

הערה: הנתונים הכספיים בטבלאות הדו"ח מתייחסים ל- 100% תשלום משרד הרווחה עבור כל מושם.

כפי שצוין, השתתפותה של העירייה הינה לרוב 25% מסכום זה.

מטרות הביקורת

בדו"ח נבחנו הסוגיות הבאות באגף הרווחה, תוך התמקדות ביחידה לזכאות חשבונאות:

- מבנה וארגון אגף הרווחה.
- מערכות המידע באגף, הממשק ביניהן והבקורות הקיימות.
- בדיקת השתייכותם של המושמים לעיריית רמת גן – איתור מושמים שמשלומים בגינם תשלומים עודפים לאור אי שייכותם לעיריית רמת גן.
- איתור התחשבנות שאינה תקינות- השוואה בין מערכת התשלומים של משרד הרווחה (מסר) למערכת נתוני העירייה (נמר)
- תקינות תיעוד טיפולו של האגף במדגם תיקים ותקינות הנתונים בדבר ההשמות.
- סוגיות נוספות- כפילות בהשמות מושמים ואיתור נפטרים ששולם עבורם.

מתודולוגיה

במסגרת הביקורת נערכו פגישות עם מנהלת אגף הרווחה, עם מנהלת היחידה לזכאות חשבונאות ועם רפרנט רווחה בגזברות.

כמו כן נותחו קבצים שונים:

- קבצים הכוללים נתוני יסוד של מטופלים – ממערכת נמר – פעילים וגנוזים לשנת 2012. כמצוין קובץ נמר פעילים כולל 16,632 מטופלים ב- 8,827 תיקים.

קובץ גנוזים לשנת 2012 כולל 3,491 מטופלים ב- 1,890 תיקים.

- קבצים הכוללים תשלומים בגין השמות מטופלים במוסדות – ממערכת מסר,

- קבצים הכוללים רישומי תושבים במשרד הפנים - ממערכת מימד.

כמו כן, נערך מדגם של תיקי מטופלים מהיבטים שונים, כפי שיפורט להלן.

הביקורת תציין לחיוב את שיתוף הפעולה מצד המבוקרים.

1. מבנה האגף - בחינתו על פי התע"ס

אגף הרווחה מורכב משמונה מחלקות שונות, כשבכל מחלקה מנהלת ולעיתים יחידות שונות ובנוסף ישנה יחידה לזכאות חשבונאות. להלן פירוט המחלקות הקיימות. בכל האגף 152 עובדים, רובם עובדים סוציאליים (חלקם עובדי עירייה וחלקם עובדי עמותת על"ה).

- המחלקה לשירותי טיפול ייחודיים בחיי המשפחה: כוללת מנהלת מחלקה ו-3 יחידות - המרכז לטיפול ומניעת אלימות במשפחה, התחנה לטיפול זוגי ומשפחתי והיחידה לחוקי משפחה.
- המחלקה למשאבי אנוש, מינהל וארגון לשעת חירום: כולל מנהל מחלקה שהוא אף סגן מנהלת האגף. המחלקה עוסקת במשאבי אנוש, מחשוב ומידע, תחזוקה ומינהל.
- המחלקה לילדים, נוער ומשפחות: מורכבת מ-7 תתי יחידות: יחידת אזור מרכז, צפון ומזרח, יחידת נוער וצעירים, יחידת נערות, יחידת חוק הנוער (ביחס להשמות שנערכות ע"י בימ"ש) ויחידת חינוך מיוחד וסידור חוץ ביתי. לכל יחידה מנהלת.
- מחלקה לרווחת הגמלאי: כוללת 3 יחידות צפון, מרכז, מזרח. טיפול בגמלאים במצב תשישות ע"י ועדה וקצבה, סידור בבתי אבות ובמרכזי יום.
- מחלקת מועדונים: אחראית על 50 מועדונים חברתיים לשעות הפנאי, לא כולל השמות. התשלום הינו באמצעות העמותה לזקן ואינו קשור למשרד הרווחה.
- המחלקה למשאבי קהילה: כוללת מנהלת מחלקה שהיא אף סגנית מנהלת האגף ו-2 יחידות: עבודה קהילתית והיחידה להתנדבות.
- מחלקת נכויות: הכוללת טיפול בעיוור, במפגר, באוטיזם ובנכים. אחת המחלקות הגדולות ביותר המטפלת בכ- 1,200 משפחות.
- המחלקה לנפגעי התמכרויות ושיקום תעסוקתי: כוללת יחידה לנפגעי סמים ואלכוהול, דרי רחוב, שיקום תעסוקתי ושיקום אסיר.

- בנוסף ישנה יחידה לזכאות חשבונאות הכוללת מנהלת ו-6 עובדות, האחראיות בין היתר על חישובי הזכאות של הנזקקים. היחידה אף עורכת בקרה על ההתחשבות עם משרד הרווחה.

הנחיות התע"ס:

- תע"ס 1.20 בנושא "עקרונות פעולה ומבנה המחלקה לשירותים חברתיים" קובע את המבנה המוסכם למחלקה לשירותים חברתיים. בהתאם לדברי ההסבר בתע"ס, מבנה ארגוני מוסכם מראש, על פי התע"ס, חיוני על מנת לחסוך משאבים (זמן, כוח אדם, תקציב) העלולים להיות מושקעים במציאת מסגרת מוסכמת, לצורך מתן שירות המבוסס על ערכים מוסכמים ולצורך אצילת סמכויות ראויה. התע"ס קובע בסעיף 3(ב) כי: "יש להתאים את המבנה הארגוני של המחלקה לאמור בהוראה זו".
- צוותים שכונתיים: למעט בערים הגדולות, התע"ס קובע כי מבנה המחלקה צריך להיות של צוותים שכונתיים ובנוסף להם שט"י (שירות טיפולי ייחודי) ומדור לזקן. על פי התע"ס, יש למבנה הצוותי יתרונות מקצועיים כגון טיפול בפרט המשולב בטיפול במשפחה.
- מרכזי נושא: על פי תע"ס 1.20, סעיף 2.46(ד)(3): "בכל מקרה ניתן למנות במחלקה לש"ח (לשירותים חברתיים) לא יותר מאשר 5 עובדים (בחלקיות משרה או במשרה מלאה) בתפקיד של מרכז נושא".

ממצאים:

- 1.1 מנהלת האגף ציינה מפורשות כי האגף אינו בנוי על פי עקרונות התע"ס וכי אינו עונה על דרישת המבנה המוגדרת בתע"ס, לאור היותו מבנה מיושן ואינו מתאים.
- 1.2 ע"פ הוראות התע"ס, רק בשלושת הערים גדולות (תל אביב, ירושלים וחיפה) יתקיים מבנה ובו מנהל אגף ומחלקות שונות תחתיו ואילו ביתר הערים יהיה מנהל מחלקה יחיד ותחתיו מרכז נושא (עד 5) ומתחתיו רשאי

צוותים. ברמת גן המבנה הקיים תואם לעיר גדולה ותחת מנהלת האגף 8 מחלקות, בראש כל מחלקה מנהל ותחתיו מנהלים שונים ליחידות המחלקה השונות. ההסבר שניתן לכך ע"י מנהלת האגף הינו כי ההגדרות בתע"ס מתאימות למועצות מקומיות עם מספר עובדים נמוך, כשברמת גן ישנם כ- 150 עובדים ועל כן יש צורך באגף ובמחלקות המתמחות בתחומים השונים.

1.3. למרות שהנחיות התע"ס הינן כי יועסקו עד 5 מרכזות נושא, למעשה אין הגדרת תפקיד של "מרכזת נושא" אלא מנהלי מחלקות, כמצוין. למעשה ישנן 8 מנהלות מחלקה ועוד 14 מנהלות יחידות שונות בתוך המחלקות. העובדה כי יש 23 משרות של הנהלה, משמעותה כי באגף הרווחה מועסקים יותר עובדים בדרגות בכירות מהמספר הנדרש על פי התע"ס והם מתוגמלים יותר מהמתוכנן על פי התע"ס. העירייה משלמת את הפרש של משכורות מנהלי המחלקות ומנהלת האגף, אל מול התשלום שמתקבל מהתע"ס. סגן מנהלת האגף אף מסר נתונים מהם עולה, בין היתר, כי "אגף הרווחה ברמת גן מתקצב ע"י המשרד ב- 78 תקנים, לעומת זאת עירייה הכירה בצורך ב- 93 תקנים, דהיינו 15 תקני כ"א משולמים ע"י העירייה ב-100% עלות". לאור זאת ולאור המבנה הארגוני הקיים, ישנה תוספת כספית משמעותית שמשולמת ע"י העירייה מדי שנה, לעומת החזר ממשרד הרווחה. לביקורת נמסר כי העירייה פועלת מול משרד הרווחה להשלמת תשלומים אלו.

תגובת מנהלת האגף- ע"פ הסכמי השכר קיימים מדריכים, ראשי צוותים

(מדור"צ). תפקיד זה ממלאים בפועל מנהלי היחידות.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה כי מנהלת האגף תמשיך לפעול מול משרד הרווחה, אשר מודע למבנה הקיים כיום בר"ג ותדרוש את הכרת המבנה, על משמעויותיו, כחוקי ומתאים להוראות התע"ס.

אכן באגף הרווחה מספר רב של עובדים, המתאים להגדרת "עיר גדולה" וכן קיימות התמחויות רבות בתחום הרווחה, המחייבות את פיצול העובדים למחלקות וליחידות שונות, על מנת לתת את הטיפול המקצועי והטוב ביותר לפרט המטופל.

מסמך "סקירה על פעילות האגף" מ- 3/13 מחזק את המצוין לעיל, בין היתר, לאור המורכבות של נושא הרווחה ולאור השינויים וההתרחבות באוכלוסיות היעד- אם

בעבר אגפי הרווחה במועצות מקומיות טיפלו בעיקר בצעירים ובקשישים, כיום נוספו אוכלוסיות יעד חדשות כולל בוגרים, זוגות צעירים ומשפחות.

תגובת מנהלת האגף:

מקבלת את המלצת הביקורת בנושא המבנה הארגוני.

2. מערכות המידע והבקורות באגף הרווחה

2.1. בקורות האגף

בהתאם לנוהל זכאות, תהליך ההשמה מתבצע באופן הבא:

- פנייה לעובדת יחידת הזכאות, לאחר אישור ועדת החלטה או השמה (סעיף 3.3), מילוי טופס השמה למסגרת וטופס החלטה על השמה ע"י עובדת היחידה לזכאות.
- שליחת הטפסים ע"י עובדת הזכאות למשרד הרווחה לאחר שמולאו בהם הפרטים והם חתומים ע"י העובדת, מנהלת האגף והגזבר.
- החזרת הטופס ליחידת הזכאות לאחר חתימת המפקח/ת מטעם משרד הרווחה ומנהל המסגרת (סעיף 3.8).
- צילום ותיוק טופס ההשמה בתיק הפונה במשרד אגף הרווחה ע"י עובדת הזכאות (סעיף 3.9).

מבחינת המערכות הממוחשבות, בהתאם להסבר מנהלת היחידה, פונה נרשם במערכת הנמר ע"י מחלקת רווחה. כשמוחלט על מתן שירות- טופס ההשמה משודר למשרד הרווחה ומשרד הרווחה מעדכן את התשלומים במערכת המסר.

להלן הבקורות הנערכות ע"י האגף לבדיקת שלמות הנתונים ותקינותם:

1. מדי חודש עובדות הזכאות בודקות את הדוחות המגיעים ממשרד הרווחה ועוקבות אם נקלטו שמות המטופלים החדשים או אם נקלט שינוי כלשהו (עזיבה/שינוי דרגה/שינוי תעריף וכו')

2. מדי שנה נערכת בדיקה של דוח עוזב/נשאר שמופק ע"י משרד הרווחה, ע"י עו"ס וחלק מעובדות הזכאות. בקרה זו מצוינת בנוהל זכאות לפיו, כל שנה יערך מעקב ע"י עובדת הזכאות באמצעות דוח "עוזב נשאר לשנה הבאה" לגבי מצב החניכים במוסדות (סעיף 3.12).

3. מידי שנה נערך "מיון תיקים" – בו כל עו"ס מעדכן את התיקיה שלו. (גניזה/אינטנסיביות התיק/שינוי מצב משפחתי וכו'). פירוט בסעיף 2.3. לעיל.

ממצאים:

2.1.1. בבדיקת מדגם של 10 תיקים נמצא כי מרבית טפסי ההשמה מצויים בתיק. פירוט בפרק בנושא כפילויות.

המלצה:

מומלץ לעדכן את נוהל הזכאות ולכלול בו את הבקרה החודשית, ביחס לדוח השמות ממשרד הרווחה.

תגובת מנהלת האגף:

במהלך תהליך הביקורת, עודכן הנוהל כנדרש.

2.2. מערכות המידע במחלקה

את האגף משרתות ארבע מערכות מידע:

- תוכנת נמר, שפותחה על ידי החברה לאוטומציה במינהל השלטון המקומי בתיאום עם משרד הרווחה: התוכנה כוללת את נתוני היסוד אודות המטופלים במחלקה, לדוגמה: ראש משפחה, כתובת, טלפון, סוג ביטוח רפואי, השכלה, מספר צוות, מספר עובד סוציאלי, תאריך פניה ראשונה, מהות נזקקות, אינטנסיביות טיפול וכו'.
- מערכת מסר, שהיא מערכת התשלומים המרכזית של משרד הרווחה. המערכת מאפשרת לצפות באופן מקוון בנתוני התשלומים של משרד הרווחה למסגרות בהן מטופלים מושמי האגף וזאת בהתאם לנתונים המדווחים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים אל משרד הרווחה. לכל משתמש במערכת מונפק "כרטיס חכם" המאפשר להזדהות במערכת המחשוב.
- מערכת מימד, המכילה את פרטי מרשם האוכלוסין במשרד הפנים עבור תושבי העיר.
- מערכת אוטומציה – לתשלומי השתתפות מושמים.

ממצאים:

2.2.1 בין מערכת מסר, נמר ומימד אין ממשקים אוטומטיים. כתוצאה מכך, עלולים להופיע במערכת מסר תשלומים המשולמים עבור תושבים שאינם נמצאים עוד במרשם התושבים של העיר או שאינם מטופלים במחלקה לפי מערכת נמר. תשלומים כאלה אותרו על ידי הביקורת באמצעות תוכנה ייעודית, כפי שיפורט בפרקים הבאים.

2.2.2 במערכת נמר, בה משתמשת העירייה ליקויים המקשים על העבודה ועל הבקרה:

- מערכת נמר כוללת את נתוני היסוד אודות המטופלים במחלקה, אולם נכון למועד הביקורת אין בה אפשרות להזין נתונים אודות השמות במוסדות, כגון מועד ההשמה, שם המוסד וכו'. לכן לא ניתן להפיק דו"ח חריגים ממוחשב המציג השמות מטופלים שלא נקלטו במערכת במסר, לדוגמה. כמו כן, לא ניתן לאתר חיובים שהעירייה חויבה בהם לפי מערכת מסר מבלי שאושרו השמות בגינן בעירייה.
- מערכת נמר אינה מאפשרת תשלומי השתתפות עצמית של מושמים באמצעותה. על כן, תשלומים אלה מבוצעים באמצעות מערכת גבייה

אחרת. בהיעדר ממשק בין מערכת נמר למערכת הגבייה לא ניתן להפיק דוחות בקרה פנימיים-מחלקתיים לאיתור לקוחות שלא שילמו, שילמו ביתר או בחסר וכד'.

המלצות הביקורת:

- מומלץ לקיים ממשקים בין המערכות, או לחילופין להפיק דוחות בקרה ממוחשבים בדומה לדוחות החריגים שהופקו על ידי הביקורת, באופן שיאפשר זרימת מידע בין המערכות ואיתור נתונים חריגים.
- כמו כן מומלץ לפנות לחברה לאוטומציה לצורך יישום אפשרות להזנה במערכת נמר את נתוני השמות במוסדות, כמו גם את תשלומי ההשתתפות העצמית של המושמים.

תגובת מנהלת האגף:

ההמלצה מקובלת אך לצערנו איננה תלויה באגף הרווחה בעירייה, אלא במערכות המופעלות ע"י משרד הרווחה – יופנה אליהם.

3. איתור תשלומי יתר- בדיקת השתייכות

3.1. איתור תשלומי יתר בגין מושמים שאינם שייכים לעיריית

רמת גן

תקנה 1 לתקנות שירותי הסעד (טיפול בנוזקים) התשמ"ו – 1986 (ני"ע 5) מגדירה "מקום מגורים" כ"מקום שבו אדם אוכל וישן...". דהיינו: לא רישום מקום מגוריו של אדם במרשם האוכלוסין הוא הקובע, אלא מקום מגוריו למעשה של האדם בתחום הרשות (ייתכן למשל, שאדם מתגורר בעיר אך לא יעדכן זאת ברשימות משרד הפנים, ולהיפך).

בהתאם למנהלת יחידת הזכאות, מושם מתבקש להמציא ת"ז שבה נרשם כתושב ר"ג ו/או חוזה שכ"ד. לעיתים נערך ביקור בית באמצעותו אף מאמתים את התושבות בעיר. יודגש כי רמת אפעל וכפר אזר סופחו לעיר רמת גן לפני כ- 5 שנים ועל כן העירייה מטפלת אף בתושבי אזורים אלו.

על פי תקנה 5, רשות שהגישה לאדם סעד, שבהוצאותיו חייבת לשאת רשות אחרת, תפנה לרשות החייבת בדרישה להחזר ההוצאות. על הרשות החייבת להחזיר, תוך שלושה חודשים מקבלת הפניה, את הוצאות הטיפול הסוציאלי.

הביקורת ערכה השוואה בין נתוני המסר לנתוני המימד – למרות שהמימד אינו מהווה הוכחה מוחלטת למקום מגוריו של מטופל, הוא מהווה אינדיקציה באילו מקרים כדאי להתמקד באיתור תשלומים למושמים שאינם תושבי ר"ג.

ממצאים:

3.1.1. השוואה בין נתוני המסר (הכולל את המושמים להם משולמים תשלומי רווחה) לבין נתוני המימד איתרה 141 מושמים, אשר מקבלים תשלומים אך אינם נמצאים במערכת המימד כרשומים בעיריית רמת גן. יודגש כי נערכה השוואה אף מול קובץ גנוזים, משמע מושמים אלו אינם גנוזים.

3.1.2. הביקורת ערכה בדיקה מדגמית של 10 תיקים מתוך 141 אלו, על מנת לבדוק האם המושמים תושבי ר"ג. האסמכתאות שנתבקשו ע"י הביקורת: חוזה שכירות, ביקור בית, מסמך מביטוח לאומי המעיד על מגורים בר"ג, ת"ז עדכנית לשנת 2012.

מבדיקה מדגמית של 10 תיקים, ב-2 מקרים (סעיף ג' וט' בטבלה) לא נמצאה אסמכתא ברורה על מגורים בר"ג: של המושם עצמו/של הוריו. ואילו

**ב-2 מקרים (סעיף א' וי') - האסמכתא שהומצאה לביקורת היא ת"ז ישנה,
שאינה מספקת לדעת הביקורת.
להלן פירוט המקרים שנדגמו:**

מספר ת"ז	בדיקת הביקורת בתיק	תשלום בשנת 2012 ש"ח
א	קיימת בתיק ת"ז של ר"ג משנת 2007. לפי מכתב עיריית גבעתיים מ- 17/4/13 המשפחה חזרה לר"ג לאחר שגרה תקופה מסוימת בגבעתיים. יודגש כי בתיק יש אף קטין 329120430 שעברו שולם בשנת 2012 – 44,310 ₪. *	+ 1,674 44,310 ש"ח
ב	קטין. קיים ביקור בית בר"ג בתיק משנת 1990. אין אסמכתא נוספת. סודר במסגרת חוץ ביתית בדיור מוגן לאוטוסיסים מיולי 2011 ולכן כתובתו שונתה לכתובת המסגרת בה שוהה בחיפה. ההורים במימד (ת.ז. 017024787, 017024795). תקין	144,601 ש"ח
ג	סודר במסגרת חוץ ביתית לנכים מיולי 1994 ולכן כתובתו שונתה לכתובת המסגרת בה שוהה. ישנה הערה בתיק כי ב 2006 הוריו עברו לפ"ת. לאור היותו נכה בגיר שסודר בהיותו קטין, הרשות המשלמת היא ר"ג, כרשות האחרונה בה התגורר.	<u>132,000</u> ש"ח
ד	מנהלת היחידה הסבירה כי היה תושב ר"ג וב- 2/12 עזב את ר"ג והתיק נגנז במאי 2012 - בבדיקה אכן כך. תקין	866 ₪.
ה	קטין יליד 2003. ישנה אסמכתא בכתב מ- 8/7/12 שמקום המגורים של הוריו הוא ר"ג. תקין	22,531 ₪.
ו	קטין. הושם במעון יום. הומצאה צילום ת"ז מ 2010 בר"ג וחוזר שכירות ל- 2012. תקין	53,578 ₪
ז	ילידת 86. ת"ז ר"ג נושאת תאריך 2008. אין אסמכתא עדכנית. לפי ההסבר של מנהלת היחידה סודרה במסגרת חוץ ביתית לנכים בהרצליה מינואר 2010 ולכן כתובתה בהרצליה. בשל היותה נכה הטיפול ממשיך ברג. תקין.	10,825 ₪
ח	קטינה. בוצעה חקירה מטעם משרד הרווחה וניתנה הוראה להעביר את התיק מק. שמונה לר"ג שם גילו כי האם מתגוררת החל ממרץ 2012. תקין	71,204 ₪
ט	קטין יליד 2001. לפי מסמך בימ"ש מ- 8/2/11 – לא הייתה ידועה הכתובת של האם ומינו ב- 22/2/11 את דודתו מבת ים כאפוטרופסית. ב- 2/12 בועדת החלטה מטעם משרד הרווחה מצוין כי האם התגוררה בעבר בר"ג ולא ידוע כיום מקומה ולכן מתבקשת בדיקת השתייכות. אין עדכון מה נעשה מאז. הועבר לבדיקת יחידת הזכאות בעירייה. **	+ 27,734 66,365 ש"ח
י	קטינה ילידת 11/08. האם במצב פסיכיאטרי. הילדה באמנה אצל הורי האב בק. אונו. יש תכתובות רבות על כך שהאם מתגוררת בר"ג אך לא אסמכתא רשמית. האם מצויה ממימד לפי בדיקת הביקורת (032733586). ת"ז מ 2007. * יודגש כי יש קטין נוסף (ת.ז. 216717835) יליד 2007 שהתשלום לגביו הינו 27,734 ₪.	47,515 27,734 +

* במקרים אלו אומנם הוצגה ת"ז אך היא נושאת שנה מוקדמת מהשנתיים האחרונות ולכן אינה מהווה אסמכתא מספיקה להימצאות המושם/הוריו בר"ג.

תגובת מנהלת האגף: "ידרשו להביא תעודת זהות עדכנית יותר. אם כי בד"כ

תעודות הזהות של הפונים לא מעודכנות מדי שנה..."

הביקורת תציין כי הדגש הוא על אסמכתא עדכנית באשר לשייכות:

חוזה/ארנונה וכו' ולא דווקא ת"ז.

**** זהו מקרה שטרם נתקבלה לגביו תשובה למרות בקשת הביקורת. יודגש כי למעט קטין זה ישנם 2 קטינים נוספים - ת.ז. 214881922 (יליד 2005) ו- ת.ז. 217421841 (יליד 2009) תחת ראש המשפחה - האם - 324612829. המשמעות הכספית של שני הקטינים הנוספים - 66,365 ₪ לקטין יליד 2009 כשהשני לא אותר במסר.**

תגובת מנהלת האגף: תיערך בדיקת השתייכות כנדרש במקרים מסוג זה.

בנוסף, תימשך ההקפדה על העברת דו"חות מהמסגרות כנדרש.

המלצות הביקורת:

- משמעות הממצאים היא כי המעקב אחר השתייכות המושמים במהלך מיון תיקים אינו מתבצע באופן תקין וכי יש להקפיד ולוודא מדי שנה - באמצעות מכתב מובנה למסגרת/להורה/למושם - כי יש להמציא לאגף הרווחה אסמכתא לפיה הינו מתגורר בר"ג/שייך לטיפול עיריית ר"ג. יש לבקש חוזה שכירות או ארנונה עדכניים, כשלא מספיק להסתמך על צילום ת"ז מלפני מספר שנים שהוא חסר משמעות.
- הביקורת ממליצה לבדוק את 141 המקרים שאותרו על ידה - על מנת לוודא את השתייכותם לעיריית רמת גן.

תגובת מנהלת האגף: המלצת הביקורת מקובלת. כאמור, ידרשו אסמכתאות

רלוונטיות. 141 המקרים שאותרו יבדקו.

3.2. איתור תשלומי יתר בגין מושמים קטינים

בנוסף לבדיקה הכללית שתוארה לעיל, תקנות 3 – 5 לתקנות טיפול בנוזקים כוללות מבחנים לקביעת השתייכות המטופל, דהיינו לקביעת הרשות החייבת לשאת בהוצאות הסעד והטיפול בו, בהתייחס לקטינים.

על פי תקנות אלו בסעיף 3, נשיאה בהוצאות טיפול סוציאלי בילד :

(א) בהוצאות סעד או טיפול סוציאלי בילד תישא רשות הסעד שבתחום שיפוטה נמצא מקום מגורי הוריו, ואם היה לו רק הורה אחד- או שרק מקום מגוריו של הורה אחד ידוע, תישא בהוצאות רשות הסעד שבתחום שיפוטה מגורי ההורה כאמור.

(ב) לא היה להוריו של הילד מקום מגורים משותף, תישא בהוצאות רשות הסעד שבתחום שיפוטה נמצא מקום מגורי ההורה המחזיק בילד.

(ג) ...

(ד) רשות הסעד שבתחום שיפוטה היה מקום המגורים המשותף האחרון של הורי הילד, תישא בהוצאות הסעד את הטיפול הסוציאלי אם נתקיים אחד מאלה :
(1) ההורים נפטרו. (2) מקום מגורי ההורים אינו ידוע. (3)....

משמע, בהוצאות הטיפול הסוציאלי בילד תישא לרוב הרשות שבתחום שיפוטה נמצא מקום מגורי הוריו של הילד או מקום מגורי ההורה המחזיק בילד.

הביקורת ביקשה להשוות את נתוני התשלומים במערכת המסר לנתוני המימד, לצורך איתור ילדים, שהוריהם לא התגוררו בעיר בשנת 2012, אולם העירייה שילמה עבורם.

ממצאים:

3.2.1. הביקורת איתרה 35 ילדים אשר נגבים עבורם תשלומים מעיריית ר"ג ע"י משרד הרווחה- למרות שהוריהם (ראש המשפחה) אינם רשומים במימד. השאילתא התייחסה לילדי שנת 95 ואילך. נמצאו 3,861 ילדים בנמר, מתוכם 704 ילדים מקבלים תשלום ממשרד הרווחה, משמע מצויים במערכת המסר.

3.2.2. מתוך מדגם של 9 מקרים, התקבלו אסמכתאות תקינות רק ביחס ל-2 המקרים הראשונים (א', ב'). ב-6 מקרים האסמכתאות שהומצאו לא התייחסו לשנת 2012 והן אינן מהוות אסמכתא מספקת למגורים בר"ג

בשנה זו. במקרה אחד (ז') היה נכון לעדכן במערכת הנמר את ראש המשפחה של הקטין (האם) לאור היות הקטין במשמרתה. האגף לא עשה זאת, אלא הותיר את האב כראש המשפחה - למרות שהקטין לא במשמרתו.

להלן פירוט המקרים שנדגמו ע"י הביקורת:

הערת הביקורת	הסבר מנהלת היחידה	תשלום לשנת 2012 בש"ח	ת"ז ראש משפחה	ת"ז בן	
התקבלה אסמכתא תומכת. תקין	המשפחה עברה במהלך השנה לטבריה והרשות תשלם עד סוף אוגוסט 2013.	65,938	52791753	208877845	א
התקבלה אסמכתא- במימד מעבר לגבעתיים ובמסר תשלום עד 8/12. תקין.	תינוקת במעון יום שיקומי לאוטיזם. ב- 8/12 עברה המשפחה לגבעתיים ומ- 9/12 מטופלת בגבעתיים.	35,037	40798316	218241404	ב
ראוי היה לוודא אף ב- 2012 כי עדיין בר"ג *	ישנה ת"ז של ר"ג- אך מ- 2002. בנוסף ישנו ביקור בית בשנת 2011.	23,563	27283969	220266654	ג
ראוי היה לוודא אף ב- 2012 כי עדיין בר"ג *	הומצאה ת"ז משנת 2011.	23,119	29481058	334094927	ד
ראוי היה לוודא אף ב 2012 כי עדיין בר"ג *	צורף חוזה לשנת 2011. (עובד זר)	20,138	1501147	499775	ה
ראוי היה לוודא אף ב 2012 כי עדיין בר"ג *	הומצאה ת"ז משנת 2010.	18,750	327065777	328204797	ו
צורפה אסמכתא מהמימד ביחס לאם. במקרה כזה ראוי לעדכן את ראש המשפחה כאם.	ת.ז. ראש משפחה היא של האב. ההורים בהליכי גירושין. המשמורת של האם שהיא תושבת ר"ג.	18,431	27257344	220381149	ז
<u>לא התקבלה אסמכתא מספקת לשנת 2012.</u>	<u>משפחה שהייתה אמורה לעזוב את ר"ג ולבסוף נשארה בר"ג. צורף נספח שכירות של שנת 2013</u>	14,078	28750032	212778252	ח
<u>לא התקבלה אסמכתא מספקת לשנת 2012.</u>	<u>צורפה אסמכתא של האם מהמימד ולא של ראש המשפחה ולא ניתן הסבר לכך.</u>	11,927	57995193	211678024	ט
	טרם התקבל		11501074	115009390	י
			22982888	212300172	
			33658980	213096613	

המלצות הביקורת:

- הביקורת ממליצה לבדוק את כל 35 המקרים של הקטינים שאותרו ולוודא כי תתקבל אסמכתא למגורים בשנת 2012.
- באופן כללי מומלץ לבצע את ההמלצה המצוינת בסעיף 3.1 לעיל ולוודא השתייכות לעיר ר"ג מדי שנה.

תגובת מנהלת האגף:

המלצות הביקורת התקבלו ו – 35 המקרים שאותרו נבדקים תוך קבלת אסמכתא למגורים כנדרש.

3.3. איתור תשלומי יתר בגין מושמים בעלי פיגור

בנוסף לבדיקה הכללית שתוארה לעיל, תקנות 3 – 5 לתקנות טיפול בנזקקים כוללות מבחנים לקביעת השתייכות המטופל, דהיינו לקביעת הרשות החייבת לשאת בהוצאות הסעד והטיפול בו, בהתייחס לבעלי פיגור.

סעיף 4 (ג) לתקנות – "נשיאה בהוצאות טיפול סוציאלי" –

(א) בהוצאות החזקה במעון של זקן או בגיר שהוא בעל מום גופני או לוקה בשכלו...תישא רשות סעד אשר בחמש השנים שלפני כניסתו למעון התגורר החוסה בתחומה במשך למעלה מ- 30 חודשים ברציפות.

(ב) ...

(ג)....חוסה לוקה בשכלו, שלפני כניסתו למעון התגורר עם הוריו, ובזמן שהותו במעון עברו הוריו להתגורר בתחום שיפוטה של רשות סעד שונה מזו שהייתה צריכה לצאת בהוצאות החזקתו במעון...תישא בהוצאות החזקתו במעון רשות הסעד שבתחום שיפוטה מתגוררים הוריו".

הביקורת ביקשה להשוות את נתוני התשלומים במערכת המסר לנתוני המימד, לצורך איתור בעלי פיגור המטופלים במוסדות ובמסגרות קהילתיות, שהוריהם לא התגוררו בעיר בשנת 2012, אולם העירייה שילמה עבור השמתם במוסדותיהם.

ממצאים:

3.3.1. הביקורת איתרה 41 בעלי פיגור אשר נגבים עבורם תשלומים מעיריית

ר"ג ע"י משרד הרווחה- למרות שהוריהם (ראש המשפחה) אינם

רשומים במימד. נמצאו 306 בעלי פיגור במסר, משמע מקבלים תשלום ממשד הרווחה. מקרים אלו הועברו לבדיקת מנהלת היחידה.

3.3.2. מתוך מדגם של 4 מקרים, בשלב ראשון, התקבלה אסמכתא תקינה רק ביחס למקרה אחד. (סעיף ד').

במקרה א' בטבלה שלהלן משולמים תשלומים במשך 3 שנים בעלות של כ- 400,000 ש"ח לבעל פיגור שהוריו, בהתאם למערכת המימד, אינם מתגוררים בר"ג משנת 2000!! (חלקה של העירייה הינו 25% מסכום זה).

מקרים ב' וג' הועברו לבדיקת מנהלת היחידה – לאור אסמכתאות שאינן מספקות מידע מהימן בהתייחס למקום ההשתייכות של הורי בעל הפיגור. משמעות הבדיקה במקרים אלו היא חשובה כפליים לאור העלות הגבוהה של המסגרות בהן הם נמצאים שהיא כ- 100,000 ש"ח לשנה (חלקה של העירייה הינו 25% מסכום זה).

להלן פירוט המקרים שנבדקו ע"י הביקורת- הורים לבעלי פיגור שלא אותרו במימד :

הערות הביקורת ותגובת מנהלת האגף	הסבר מנהלת היחידה	מסר שנתי 2012	תז ילד	תז ראש	
<p><u>מדובר בבעל פיגור בעלות של 132,466 ש"ח בשנה, אשר לפי המימד שני הוריו אינם מתגוררים ברמת גן משנת 2010 ולא נערכו בדיקות ביחס לכך ב-3 שנים האחרונות. בעקבות בדיקת הביקורת, נתוני המימד מוכיחים כי אין זה נכון להסתמך על דוח מהמסגרת ויש מקום לבירור מעמיק בנושא השתייכות מדי שנה. בהתאם למימד האם מתגוררת בת"א משנת 2010 והאב בפ"ת משנת 2010!! עלות התשלום של משרד הרווחה בשלושת השנים האחרונות הינה – 397,398 ש"ח!!!</u></p> <p>תגובת מנהלת האגף:</p> <p>בבדיקת משרד הרווחה.</p>	<p>בתחילה הסתמכה מנהלת היחידה על דוח מסגרת בה נמצא בעל הפיגור. בדוח מצוין כי האב מתגורר בר"ג.</p>	<p>132,466 ש"ח</p>	<p>30570904-0</p> <p>בעל פיגור יליד 1991</p>	<p>51628360</p>	א'
	האם עזבה				ב

<p><u>המקרה הקודם מוכיח כי לא ניתן להסתמך על דוח סוציאלי של המסגרת שמציין כי האב מתגורר בר"ג וכי יש לוודא מדי שנה האם מגורי ההורים עדיין תקפים.</u></p> <p><u>בנוסף ביחס למשמורת המשותפת- מכיוון שהתע"ס אינו מתייחס למקרה בו החזקה בקטין הינה משותפת לשני ההורים – אלא רק מציין כי הרשות בה מתגורר ההורה המחזיק היא שהקטין שייך אליה, יש לפנות בבקשה לרשות הנוספת להשתתפות במחצית מהסכום.</u></p> <p>תגובת מנהלת האגף:</p> <p>ילד אחד עם פיגור והשני רגיל. ההשתייכות לר"ג מאחר והאם מתגוררת בעיר.</p> <p>הביקורת תציין כי לאור המשמורת המשותפת יש מקום לפנות למשרד הרווחה לחלוקת העלות בין שתי הרשויות. לעניין זה ראה הערה בסוף הטבלה *</p>	<p>לת"א ב-2007. מנהלת היחידה טוענת שהאב מתגורר בר"ג על סמך דוח סוציאלי מהמסגרת של הקטינים. לטענתה לשני ההורים משמורת משותפת.</p>	<p>הקטין הראשון לא אותר במסר.</p> <p>הקטין השני-127,638 ש"ח נכון לשנת 2012.</p>	<p>060865151 בעל פיגור יליד 82 +</p> <p>30301306-4 בעל פיגור יליד 89</p>	<p>5117187 4</p>	
<p><u>לא צורפה אסמכתא בהתייחס למקום מגוריו של הוריו לפני שנפטרו. שוב, לא ניתן להסתמך על דוח המסגרת.</u></p> <p><u>תגובת מנהלת האגף: נמצאה אסמכתא מהמוסד לביטוח לאומי הנוגעת לק. נכות של הילד.</u></p>	<p>בחור עם פיגור שכלי. במסגרת מגיל 8 בקרית אונו. הוריו נפטרו לפני שנים. צורף דוח מהמסגרת מ-19/5/12.</p>	<p>עלות של כ-8,500 ש"ח בחודש-100,000 ש"ח לשנת 2012</p>	<p>-</p>	<p>58268509</p>	ג
	<p>קטינה עם פיגור שכלי במסגרת חוץ ביתית משנת 2000. ההורים תושבי ר"ג- לפי המימד</p>	<p>עלות של כ-10,000 ש"ח בחודש-120,000 ש"ח לשנת 2012</p>	<p>315008482</p>	<p>22014773 48231697</p>	ד

יודגש כי על פי סעיף 10 לתע"ס 5.4 בנושא "נוהל השמת אנשים עם נכות ומוגבלות במסגרות חוץ ביתיות" מ-21/1/10: "10.2. אחת לשנה יוזמן העו"ס המטפל מהמחלקה לשירותים חברתיים לדיון עם הצוות הרב מקצועי של המסגרת אודות הדייר. 10.3 אחת לשנה לפחות ימולא דו"ח סוציאלי ע"י העו"ס במסגרת ..."

המלצת הביקורת:

- הביקורת חוזרת על המלצותיה – לבדוק את כל 41 המקרים של בעלי הפיגור שאותרו ולוודא כי תתקבל אסמכתא למגורים בשנת 2012 .

תגובת מנהלת האגף: "כללית, במקרים בהם מדובר באדם בעל פיגור שכלי, במידה וההורים מתגוררים בר"ג, ע"פ כללי משרד הרווחה התשלום בגינו יעשה ע"י ר"ג, כל חייו. במקרה של הורים פרודים או גרושים, במידה ואחד ההורים ממשיך להתגורר בר"ג, כנ"ל. במידה ושני ההורים עברו לעיר אחרת. פונים לעיר המגורים אליה עברו. במקרים בהם מתגלה מחלוקת – פונים לאגף ארגון ומינהל במשרד הרווחה לקבלת החלטה". "המלצת הביקורת התקבלה. הסתיימה בדיקתם של 41 המקרים של בעלי פיגור".

*** בהתייחס להערת הביקורת, בנושא של משמורת משותפת ציינה מנהלת האגף כי:**

"לאחר בדיקה עם משרד הרווחה:

1. הורים גרושים/פרודים שיש להם משמורת משותפת על ילדם עם הפיגור השכלי-

במידה ואחד מהם עזב את העיר והשני נשאר בר"ג-ר"ג ממשיכה לממן.

2. הורים גרושים/פרודים שיש להם משמורת משותפת על ילדם עם הפיגור שכלי

ועזבו שניהם את העיר (כל אחד לעיר אחרת)-משרד הרווחה יקבע את ההשתייכות.

בשלב זה, עד תום הברור, רמת-גן ממשיכה לממן".

4. איתור התחשבנות שאינה תקינות- השוואה בין מערכת התשלומים

של משרד הרווחה (מסר) למערכת נתוני העירייה (נמר)

איתור תשלומים בגין מושמים הקיימים במסר ואינם קיימים בנמר פעיל ולא בנמר

גנוזים לשנת 2012

הביקורת איתרה מושמים הנמצאים במערכת המסר, כלומר קיימת התחשבנות מול משרד הרווחה בגינם, אך הם אינם מוזנים במערכת העירונית "נמר", כלומר אינם רשומים כמטופלים פעילים במערכת העירונית ואף אינם נמצאים בקובץ נמר "גנוזים

2012". כלומר מדובר במושמים ששולמו בגינם תשלומים ע"י העירייה בשנת 2012, אך הם גנוזים עוד קודם לשנת 2012.

הבקרה הקיימת:

בהתאם לנמסר לביקורת ע"י מנהלת יחידת הזכאות, קיימת בקרה ממוכנת לפיה ברגע שמטופל מועבר לסטאטוס "גנוז" במערכת נמר, מערכת המסר מעודכנת על כך, על מנת להימנע מתשלומים מיותרים.

כמו כן, כפי שצוין לעיל, מדי שנה מתקבל דוח עוזב/נשאר ממשרד הרווחה ועובדות האגף מעדכנות את הנשארים/עוזבים.

ממצאים:

4.1. בהשוואה שערכה הביקורת אותרו 18 מטופלים שקיימים במסר, לא

קיימים בנמר פעיל ולא בגנוזים 2012, משמע נגנזו לפני!!! ב- 8 מקרים מתוך ה- 18 מקרים לא נערכה בקרה תקינה בהשוואה בין מערכת הנמר למערכת המסר! משמעות ההשוואה היא כספית כיוון שלכל מטופל משולמים כספים ע"י משרד הרווחה ואם הוא נגנז, אין לגביו מעקב ולא ידוע אם יש צורך בהמשך תשלום אם לאו. במקרים שאותרו אומנם לא היה מטופל ששולם עבורו ללא סיבה, אך המשמעות של מקרים אלו הינה שהמטופלים לא היו במעקב שנתי של העו"ס ולא נמצאו במאגר הטיפולים השנתי.

להלן פירוט המקרים, הסבר מנהלת יחידת הזכאות והערת הביקורת.

תשלומים 2012	הערת הביקורת	הסבר מנהלת יחידת זכאות	תז	
162,896 ש"ח	בעקבות הערת הביקורת – וידאה מנהלת יחידת הזכאות כי הנער נמצא במסגרת החוץ ביתית ונפתח תיק על שמו ב"נמר". מדובר במושם שמ- 2/09 נגנז למרות שהמשיך להיות מטופל ו"התפספס" בשל הגיעו לגיל 18 ואף לא אותר בבדיקת מיון התיקים השנתית הנערכת ע"י עובדות יחידת הזכאות.	נער המסודר במסגרת חוץ ביתית לאוטיזם 100% ע"י משרד הרווחה. התיק נגנז ב- 2/2009 לאחר סיום טיפול במשפחה. מאחר והנער מעל גיל 18 היה צריך לפתוח לו תיק בנפרד ולא נעשה.	26588111	1
95,054 ש"ח	התקבל צילום מסך של הנמר. ככל הנראה הושמט בטעות בקובץ שנמסר לביקורת.	קשישה מסודרת בבית אבות, התיק פעיל בנתוני יסוד.	47122825	2
1,749 ש"ח	בעקבות הערת הביקורת נעשה עדכון הביקורת תדגיש כי הטעות נבעה	במערכת נמר מופיע פעמיים אותו שם מושמת (קשישה)	47406210	3

	<u>מהתייחסות לשם מושם במקום לת"ז. המפתח לביקורת מושמים הינו ת"ז ולא שם ויש לשים דגש על כך.</u>	עם ת.ז. שונות. בטעות דווח ת.ז. שגוי (ע"ש תיק גנוז), הטעות נבעה מהתייחסות לשם של הלקוחה ולא לפי ת.ז.		
127,685 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נפתח תיק מחדש על שם הלקוחה. המשמעות היא כי עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת מושמת שמשולם עבורה ואינה נמצאת בנמר במשך כ- 5 שנים!!</u>	קשישה שנמצאת במסגרת חוץ ביתית שיקומית. התיק נגנו בטעות בשנת 2008.	71594840	4
67,664 ש"ח + 67,664 ש"ח 135,328 ש"ח	המושמים אמורים להיות בדוח גנוזים וככל הנראה הושמטו בטעות בקובץ שנמסר לביקורת	ילדים שסודרו במסגרת בצו בית משפט עד 2/11/12. ב- 13/12/12 התיק נגנו מאחר והמשפחה עברה לתל אביב.	201316163 וכן 332006857 (אחים)	5 + 6
5,085 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נתוני היסוד בנמר עודכנו. לא נמסר לביקורת מתי בוצעה הגניזה בטעות, אך המשמעות היא כי עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת מושמת שמשולמת ואינה נמצאת בנתוני הנמר</u>	ילדה שסודרה במועדונית. תיק שעבר מעו"ס לעו"ס ובפתיחת התיק לא נעשה חידוש לילדים,	214848525	7
9,924 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נתוני היסוד בנמר עודכנו. לא נמסר לביקורת מתי בוצעה הגניזה בטעות, אך המשמעות היא כי עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת מושמת שמשולמת ואינה נמצאת בנתוני הנמר</u>	ילד שסודר במעון יום. בטעות עו"ס המשפחה גנזה את הילדים שמופיעים בתיק.	218244556	8
78,093 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נתוני היסוד בנמר עודכנו. לא נמסר לביקורת מתי בוצעה הגניזה בטעות, אך המשמעות היא כי עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת מושמת שמשולמת ואינה נמצאת בנתוני הנמר</u>	ילד שסודר במסגרת. תיק שעבר מעו"ס לעו"ס בפתיחת התיק לא נעשה חידוש לילדים.	319093241	9
5,256- ש"ח	תקין – אכן נמצא זיכוי	ילד שסודר במועדונית. תיק גנוז מיום 27.12.11. המשפחה עזבה את ר"ג. נעשתה ע"י עזיבה מהמסגרת מ- 1/9/11 ניתן לראות את הזיכוי בדו"ח חניכים 2/2012.	322987108	10
22,120- ₪	תקין – אכן נמצא זיכוי	ילד שסודר במסגרת. מ- 9/11 הילד עבר לב"ב ונגנו. בדוח מ.הרווחה 1/2012 התקבל החזר עבור חודשים 9-11/2011.	323419309	11
+ 7,589 7,589 15,178 ₪.	התקבל צילום מסך של הנמר לפיו התיק נפתח ב- 26/6/11. ככל הנראה הושמט בטעות בקובץ שנמסר לביקורת – כך לדברי אחראי מחשוב באגף.	2 ילדים שסודרו במועדונית. נפתח תיק ב- 26/6/11. מבדיקה בנתוני יסוד נראה שנפתח תיק ב- 10/12/12. לא ברור מדוע אנו לא רואים את ההיסטוריה של התיק.	324128966 וכן	12 + 13

			324128974	
10,543 + 10,543 21,086	בבירור נוסף הובהר כי בסוף אוגוסט הועברו למשמורת של האב שלא מתגורר בר"ג ולכן נרשמה עזיבה בסוף 2012. למרות המצוין, בקוב. שבידי הביקורת לא נמצאים ילדים אלו בקובץ גנוזים.	ילדות שסודרו במסגרת. מבדיקה אכן הילדות היו במסגרת והתיקים היו פעילים. ברגע שהוצאו מאמן בצו בית משפט (עברה לראשלי"צ) נעשתה עזיבה מהמסגרת וביטולן בנתוני יסוד. התיק עדיין פעיל ע"ש האם – תושבת ר"ג והיא בטיפול של עו"ס משפחה.	325389674 וכן 327756359 (אחיות)	14 + 15
522 ש"ח	אכן יש תקבול רק ב – 03/2012, כמוכן התשלום הינו 522 ₪ בלבד.	ילד שסודר בקייטנת אוטיסטים. מ- 21/8/11 – טופסי ההשמה נקלטו ביחידת המיכון של משרד הרווחה רק ב- 3/2012. התיק נגזו ב- 14/9/11 עקב עזיבת העיר	327730750	16
15,245 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נתוני היסוד</u> <u>בנמר עודכנו.</u> <u>לא נמסר לביקורת מתי בוצעה הגניזה</u> <u>בטעות, אך המשמעות היא כי ששת</u> <u>עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת</u> <u>מושמת שמשולמת ואינה נמצאת</u> <u>בנתוני הנמר</u>	ילדה שסודרה במעון יום. תיק שעבר מעו"ס לעו"ס ולא עודכנו הילדים.	334416849	17
15,245 ש"ח	<u>בעקבות הערת הביקורת נתוני היסוד</u> <u>בנמר עודכנו.</u> <u>לא נמסר לביקורת מתי בוצעה הגניזה</u> <u>בטעות, אך המשמעות היא כי ששת</u> <u>עובדות היחידה לא איתרו כי קיימת</u> <u>מושמת שמשולמת ואינה נמצאת</u> <u>בנתוני הנמר</u>	ילד שסודר במעון יום. תיק פעיל ע"ש האמא, הילד בטעות נרשם כביטול.	982010339	18

4.2. במקרים רבים הטעות נובעת ממעבר תיק מעו"ס לעו"ס או ממעבר מגיל קטין לבגיר. מנהלת היחידה הודתה כי "תהליך העברת תיק משפחה מעו"ס לעו"ס אחר לא נעשתה בצורה מושלמת.. בימים אלו אנו מרעננים את נוהל העברת תיק בין יחידות / עו"סים".

4.3. יצוין כי המשמעות היא אי קיום התע"ס 1.21 מיון, המתייחס בסעיף 5 לכך שבתהליך המיון יש להוסיף לתיק משפחה תינוקות שלא עודכנו בתיק ויש לגרוע מתיק המשפחה בגירים, להם יפתח תיק נתוני יסוד נפרד. בהתייחס לכך ציינה אף מנהלת האגף כי בעקבות הביקורת הושם דגש על איתור מקרים של מעבר מהיות מטופל קטין לבגיר ולצורך בפתיחת תיק חדש בשלב זה.

תגובת מנהלת האגף:

בימים אלה מרעננים את נוהל העברת תיק בין יחידות או/ו בין עו"ס לעו"ס וכמו"ב מעבר קטין לבגיר לצורך פתיחת תיק כנדרש.

המלצות הביקורת:

- הביקורת תמליץ על הוספת בקרה בנוהל, ביחס לגניזת תיקים בטעות, שתיערך ע"י העובדות הסוציאליות. אף מנהלת יחידת הזכאות ציינה כי: " הגניזה נערכת ע"י העובדות הסוציאליות. הן צריכות להקפיד שלא יגנזו ללא סיבה וגם עובדות הזכאות שבודקות מדי שנה צריכות להקפיד על כך".
- ביחס לשלושת המקרים בהם אכן התיק נגנז והתקבול היה רטרואקטיבית על ידי משרד הרווחה, הביקורת ממליצה על אי גניזת תיק, כל עוד ידוע כי אמור להתקבל בגינו תשלום ממשרד הרווחה.

תגובת מנהלת האגף:

"הביקורת התקבלה ולקראת תהליך מיון התיקים הקרוב יודגשו וירוענו שוב נוהלי הגניזה. יש עם זאת להדגיש שאין אפשרות להשאיר תיק פעיל כאשר משפחה עוברת לעיר אחרת בה נפתח תיק נוסף למשפחה. (שני תיקים פעילים בשתי רשויות לא ייקלט במערכת). בכל מקרה, יש להימנע מתשלומים רטרואקטיביים."

5. עדכון ומיון תיקים שנתי- מדגם נכונות הזנת הנתונים במערכת נמר

סעיף 1.5 לתע"ס 1.21, בנושא "מיון תיקי לקוחות ממוחשב במחלקה לשירותים חברתיים", קובע כי: "מיון התיקים יתבצע על ידי עובדי המחלקות לשירותים חברתיים, אחת לשנה, בחודש דצמבר של כל שנה. חשיבותו היא בבחינת מצב הטיפול במשפחה פעם בשנה, ולעדכן בו את כל השינויים הנדרשים לכל בני המשפחה וליצור מאגר מידע הנכון למועד מסוים". (ני"ע 3)

בעריית רמת גן מדי שנה, כמצוין, נערך מיון תיקים- כשבהתאם למנהלת האגף העדכון מתבצע ביחס ל: שינוי משפחתי, גניזה, רמת אינטנסיביות ומעבר דירה.

הביקורת ביקשה לבדוק את תקינות הזנת הנתונים בנמר ממספר היבטים, ע"י דגימת 10 תיקים והשוואת נתוניהם לנתוני מערכת הנמר.

הערה מקדימה- הביקורת ערכה השוואה בין נתוני מערכת הנמר לבין נתוני התיקים, אך מנהלת האגף הדגישה בפני הביקורת כי כיום לא מתקיים "תיק ממוחשב", משום שעדיין מערכת ה"נמר" אינה פועלת באופן תקין בשלמות ולכן ההתנהלות של עובדי האגף היא בכתב, העדכון נערך בתיקים בלבד. על כן הנתונים שנמצאו במערכת הנמר נרשמים כממצא בסייג, תוך המלצת הביקורת לעבור לשיטה של עדכון ממחושב, שתאפשר בקרה נוחה יותר, מהירה יותר ומקיפה יותר.

5.1. הזנת תאריך עדכון אחרון במערכת:

ממצאים:

א. ל-20 אחוז מהמטופלים במערכת נמר (3,437 מטופלים מתוך 16,632) היה תאריך העדכון האחרון – במערכת נמר למעלה משנה וארבעה חודשים לפני מועד הבדיקה (תאריך עדכון קודם לינואר 2012). מתוכם ל-58 מטופלים לא עודכן מועד ב"שדה עדכון" למעלה מעשור לפני הביקורת (תאריך עדכון אחרון עד ינואר 2003).

ב. מעריכת השוואה בין תאריכי מסמכים ב-10 מתיקי המדגם מול מועדי התאריכים שהוזנו בשדה "עדכון" במערכת נמר עולה, כי ב-7 מועד העדכון במערכת הנמר היה ישן ולא מעודכן לעומת התיק- לאור אי רישום התיק באופן ממוחשב. מבדיקה זו ניתן אף ללמוד כי ב-2 תיקים לא היה עדכון- בתיק עצמו- במשך מספר שנים (000125690 ו-001178011).

להלן פירוט התיקים שנבדקו:

<u>מ.ז ראש משפחה</u>	<u>ת. עדכון במערכת נמר</u>	<u>ת. עדכון תיק בדיקת ביקורת</u>	<u>הערה</u>
00012569-0	09/10/2005	ועדה מקומית מ- 3/2005. נגזו במאי 2013	תקין
00075794-8	22/08/2005	תיעוד מ- 12/12 לעניין החמרה במצבו.	מערכת נמר אינה מעודכנת.
00117801-1	02/01/2013	מכתב מביטוח סיעוד מ- 6/08	מערכת נמר אינה

מעודכנת .			
מערכת נמר אינה מעודכנת .	ביקור בית מ- 20/3/2013	26/12/2011	00135193-1
מערכת נמר אינה מעודכנת .	פגישה ב- 29/4/13	19/01/2009	00141780-7
מערכת נמר אינה מעודכנת .	פגישה באגף מ- 20/1/13	06/01/2013	00342966-9
מערכת נמר אינה מעודכנת .	גיליון טיפול מפגש במפעל מ- 19/3/13	23/12/2008	00410796-7
מערכת נמר אינה מעודכנת .	דוא"ל מ- 7/4/13	03/02/2013	02204726-0
מערכת נמר אינה מעודכנת /	ועדת החלטה מ- 23/1/2011 וציון כי מ- 2/2011 אין שירות	03/11/2003	07378701-2
תקין	20/6/2000	20/06/2000	07461861-2

המלצה: הביקורת ממליצה למחשב את תיקי המושמים, על מנת להקל על המעקב והביקורת ביחס לתקינות התנהלות העו"ס.

5.2. הזנת קוד מהות נזקקות:

לעדכון קוד מהות הנזקקות של מטופלים ישנה חשיבות לגבי טיפול במושמים, לגבי בקרה על הטיפול וכן לגבי תכנון פעילות האגף. בסעיף 3 להוראה מס' 1.21 בתע"ס נקבע כי עדכון הנתונים במערכת לגבי רמת הטיפול וסוגי הבעיות חיוני בכדי לקבוע את מדיניות המחלקה, תכנון וסדרי עדיפויות במחלקה, חלוקת כוח אדם בין הצוותים, תכנון פרויקטים לפי מהות הנזקקות וסוגי האוכלוסיות ובסיס לגיוס משאבים. אי הזנה נכונה של הנתונים בדבר מהות הנזקקות פוגע כמובן בכל המטרות הללו.

הביקורת דגמה 10 תיקים על מנת להשוואת בין קוד המהות במערכת נמר לקוד בתיק עצמו ולוודא את תקינות העדכון. לשם כך נעזרה אף בהוראה 1.19 לתע"ס –

"מאגר מידע- נתוני יסוד אודות משפחות מטופלות" אשר מפרטת בנספח ב'- מדריך למילוי טופס נתוני יסוד – משפחה, את הקודים השונים ל"מהות נזקקות" (ני"ע 4).

ממצאים:

א. מבדיקת נכונות קוד מהות נזקקות ב-10 מתיקי המדגם מול נתוני מהות נזקקות בשדה המתאים במערכת נמר עולה כי ב-2 תיקים –אין התאמה מלאה בין מערכת נמר לתיקים עצמם והוזן מידע חסר בנוגע למהות הנזקקות של המטופל. להלן התיקים שנבדקו:

מ.ז ראש	מהות ליקוי עיקרית בנמר	מהות ליקוי בתיק – בדיקת הביקורת	הערות
00012569-0	13 – זקן סיעודי	זקן סיעודי	תקין
00075794-8	16 - בעיות הנובעות מזקנה	זקן סיעודי	תקין
00117801-1	16.1 – בעיות הנובעות מזקנה	ישיש	תקין
00135193-1	16.1 – בעיות הנובעות מזקנה	ישיש	תקין
00141780-7	18 -בעיות הנובעות ממומים ומגבלות פיזיות 25 משני – בעיות יחסים בין הורים	אבחון קשיים לימודיים בשנת 99	חלקי אין תיאום
00342966-9	54- אוטיזם	נכות כללית	חלקי אין תיאום
00410796-7	18 -בעיות הנובעות ממומים ומגבלות פיזיות (נכות)	75% נכות בעיות ניידות קשות	תקין
02204726-0	29- אלימות במשפחה	אלימות משפחה. הקטין אף לוקה באוטיזם	בבדיקת הנמר יש אוטיזם לגבי בן משפחה. תקין
07378701-2	13 – זקן סיעודי	זקן סיעודי	תקין
07461861-2	16	ישיש	תקין

המלצת הביקורת: יש להקפיד במהלך ביצוע "מיון התיקים", לבצע עדכון פעם בשנה אף ביחס ללקויות.

5.3. הזנת רמת אינטנסיביות טיפול:

על פי נספח ב' להוראה 1.19 לתע"ס (בנושא "מדריך למילוי טופס נתוני יסוד – משפחה"), מיון הוא תהליך המבוצע על ידי עובדי המחלקה, וזאת לפי מאפיינים מוגדרים מראש. על התיקים להיות ממוינים לארבע קבוצות: תיקים בגניזה, תיקים לבקרה תקופתית, תיקים לטיפול ברמת אינטנסיביות נמוכה, תיקים לטיפול ברמת

אינטנסיביות גבוהה. תיקים ברמת אינטנסיביות נמוכה הם תיקים "שקיבלו סיוע במחלקה ואשר קיימו במשך 3 החודשים האחרונים קשר עם העו"ס בתדירות של לא יותר מאשר פעם בחודש". תיקים ברמת אינטנסיביות גבוהה הם תיקים בהם התקיים קשר עם העו"ס בתדירות של פעמיים בחודש ויותר.

יצוין, כי בשיחה עם מנהלת יחידת הזכאות צוין כי בכל מיון תיקים (אשר מתרחש מדי שנה) יש לעדכן את שדה האינטנסיביות. יצוין כי בהתאם למערכת נמר קיימים 5,200 מטופלים, המוגדרים ברמת טיפול של "אינטנסיביות גבוהה.

ממצאים:

א. נמצאו 24 תיקים שלא סומנה בהם ברמת האינטנסיביות.

ב. בעריכת השוואה ביחס ל- 10 תיקי המדגם – בין רמת האינטנסיביות במערכת נמר לרמת האינטנסיביות בפועל לפי התיקים עולה כי ביחס ל- 6 מטופלים, שדה "אינטנסיביות" במערכת אינו תואם לתאריכי המסמכים המתועדים בתיקים. כלומר, בתיקים בהם הוזן שדה אינטנסיביות גבוה או נמוך, לא תועד בתיק קשר עם העו"ס בתדירות של פעם בשלושה חודשים או יותר מכך. בנוסף נמצאו 2 מקרים בהם לא הוזן שדה אינטנסיביות.

להלן פירוט התיקים שנבדקו:

<u>מ.ז.ראש משפחה</u>	<u>אינטנסיביות - נמר</u>	<u>תיעוד בתיק</u>	<u>הערת הביקורת</u>
00012569-0	אינטנסיבי נמוך	ישנו תיעוד אחד של ועדה מקומית מ- 3/05	לא נערכה ביקורת מדי 3 חודשים כפי שהוגדר. לא נערכה כלל ביקורת עד לגניזת התיק במאי 2013.*
00075794-8	אינטנסיבי נמוך	ישנם 3 תיעודים בתיק: פניה לקבלת סעד ב- 7/05, ביקור בית ב- 6/08 וציון החמרה במצב לבלי"ל מ- 12/12	לא נערכה ביקורת מדי 3 חודשים כפי שהוגדר.*
00117801-1	ביקורת תקופתית	מסמך מ- 6/08.	לא מתקיימת ביקורת תקופתית. לא נעשתה פעולה במשך 5 שנים*
00135193-1	ריק	ישנם 4 תיעודים משנת 2013, ביקור 1 ב- 2012, 2011.	אין זה תקין שלא נרשמה מידת אינטנסיביות בנמר*
00141780-7	אינטנסיבי גבוה	בשנת 2000 ישנו תיעוד רב ואז יש "הפסקה" עד 2011	אין זה תקין שתיק שרשום ברמת אינטנסיביות גבוהה לא טופל בערך עשור.

00342966-9	אינטנסיבי גבוה	2 תיעודים בשנת 2012, 2 בשנת 2011, 1- מ 2010. לפי מנהלת היחידה יש חונך לאורך השנה, עזרה שוטפת ומענה טלפוני אינטנסיבי להורים	תקין
00410796-7	ביקורת תקופתית	מסמך מ-19/3/13	תקין
02204726-0	ריק	ישנו תיעוד מ-2012, 2011, 2010	אין זה תקין שלא נרשמה מידת אינטנסיביות בנמר
07378701-2	ביקורת תקופתית	ועדת החלטה מ-1/2011 וציון כי אין שירות מ-2/2011	לאור הציון על אי מתן שירות ואי עדכון בתיק למעלה משנתיים דומה כי התיק שייך לגנוזים. *
07461861-2	ביקורת תקופתית	פתיחת תיק 6/2000	לא מתקיימת ביקורת תקופתית לא נעשתה פעולה במשך 12 שנים. *

* בהתייחס לתיקי סיעוד ציינה מנהלת האגף כי לא נערך מעקב ע"י העו"ס, אלא פתיחת תיק ורק במקרה של פניה / בעיה ספציפית – מועבר לטיפול העו"ס.

המלצת הביקורת: יש להקפיד לעדכן את המערכת בנושא אינטנסיביות הטיפול מדי שנה. במידה ויתקיים תיק ממוחשב, ניתן יהיה לבדוק בדוח בקרה פשוט האם אכן מיושמת רמת האינטנסיביות המתאימה.

5.4. אמצעי ליצירת קשר עם המושם

הביקורת בדקה האם קיים אמצעי ליציאת קשר במערכת הנמר, משמע האם מוזננת כתובות וטלפונים באופן תקין.

א. נמצאו 22 רשומות ללא כתובת. נמצאו 732 רשומות ללא נתונים בשדה "טלפון" לצורך יצירת קשר. לדעת הביקורת, יש הכרח שלמחלקה תהיה יכולת יצירת קשר לכל מטופל (ואם אין טלפון למטופל עצמו - טלפון של המוסד, של קרוב משפחה וכד').

בעקבות עריכת הביקורת ציינה מנהלת האגף שנושא התיק הממוחשב יישקל. כמו כן הודגש כי החל מהשנה, יערך מיון תיקים פעמיים בשנה על מנת שהבקרה המתבצעת תהיה תכופה יותר.

תגובת מנהלת האגף:

"במהלך מיון התיקים יוקפד וירוענן הנוהל לפיו יש להקפיד על מהויות הנזקקות ורמת האינטנסיביות. יבחן נושא התיק הממוחשב על אף שנדרשת הערכות מיוחדת לכך."

6. סוגיות נוספות שנבדקו:

6.1. איתור מושמים בשני מוסדות במקביל

מטופלים רבים מושמים ביותר ממוסד אחד, לרוב לשם מילוי צרכים טיפוליים (למשל – משפחת אומנה ובמקביל מעון, הוסטל ובמקביל מע"ש (מפעל עבודה ושיקום) וכו').

הביקורת בדקה מושמים בעלי אותה תעודת זהות בשני מוסדות שונים במערכת המסר. נמצאו 42 מקרים- אצל חלקם שולמו תשלומים כפולים לאורך כל השנה לשני מוסדות ואצל חלקם התשלום הכפול הינו חד פעמי.

בהתאם למנהלת האגף הבקרה הקיימת בתחום הינה "פליטה" אוטומטית של המושם מהמערכת במידה ונרשם בשתי מסגרות בעלות אותה המהות.

הביקורת ערכה מדגם של 10 תיקים ובו נבדק האם קיומם של 2 מוסדות הינו תקין, משמע מדובר במסגרת עבודה ביום ומסגרת חוץ ביתית בערב. כמו כן במהלך בדיקה זו נבדק כי אכן קיימים בתיקים 2 טפסי השמה חתומים באופן מלא.

ממצאים:

6.1.1. בבדיקת מדגם של 10 מושמים שנרשמו במערכת מסר בשני מוסדות במקביל, לא נמצאו מקרים בלתי תקינים והמושמים היו בשתי מסגרות נבדלות במהותן, באופן תקין.

6.1.2. במקרה אחד- ת.ז. 301674610- לא נמצא טופס השמה עבור אחד המוסדות.(טופס השמה למועדון רעות חסר).

6.2. איתור תשלומים בגין נפטרים

הביקורת ערכה השוואה בין קובץ תושבי העיר שנפטרו בשנת 2012 לפי מערכת מימד (מרשם התושבים), לבין נתוני מערכת המסר, במטרה לאתר מקרים בהם ישנם תשלומים לפי מערכת מסר עבור מושם שרשום כנפטר.

ממצאים:

6.2.1. נמצאו 11 מקרים של מושמים בבדיקה שערכה הביקורת. הביקורת בדקה את מועד הפטירה לעומת מועד התשלומים. לא אותרו תשלומים ששולמו לאחר הפטירה.

7. ריכוז ממצאים והמלצות

7.1. מבנה האגף – בחינתו על פי התע"ס –

האגף אינו בנוי על פי עקרונות התע"ס ואינו עונה על דרישת המבנה המוגדרת בתע"ס.

הביקורת ממליצה כי מנהלת האגף תמשיך לפעול מול משרד הרווחה, אשר מודע למבנה הקיים כיום בר"ג ותדרוש את הכרת המבנה, על משמעויותיו, כמתאים להוראות התע"ס.

תגובת מנהלת האגף: "הערת הביקורת מתקבלת. המבנה הארגוני הקיים אושר ע"י העירייה. בימים אלה נבחנת סוגיית המבנה הארגוני הרשויות ע"י ועדה במשרד הרווחה".

7.2. מערכות המידע והבקורות באגף הרווחה-

בין מערכת מסר, נמר ומימד אין ממשקים אוטומטיים. במערכת נמר, בה משתמשת העירייה, קיימים ליקויים המקשים על העבודה ועל הבקרה. הביקורת ממליצה לקיים ממשקים בין המערכות, או לחילופין להפיק דוחות בקרה ממוחשבים בדומה לדוחות החריגים שהופקו על ידה.

תגובת מנהלת האגף: "מערכות מסר, נמר והמימד אכן אינן מסונכרנות. יעשה ניסיון לפעול מול האחראים על מערכות הנמר והמסר (משרד רווחה, אוטומציה). מערכת המימד נפרדת וידוע שנתוניה אינם מעודכנים (תלוי ברמת עדכון התושבים את השינויים כמו מעבר דירה וכיו"ב).

7.3. איתור תשלומי יתר - בדיקת השתייכות

7.3.1. איתור תשלומי יתר בגין מושמים שאינם שייכים לעיריית ר"ג

השוואה בין נתוני המסר (הכולל את המושמים להם משולמים תשלומי רווחה) לבין נתוני המימד איתרה 141 מושמים, אשר מקבלים תשלומים אך אינם נמצאים במערכת המימד כרשומים בעיריית רמת גן. בבדיקה מדגמית של 10 תיקים, נתבקשו אסמכתאות עדכניות שיתמכו במגורי המושם בר"ג. ב-2 מקרים לא נמצאה אסמכתא ברורה על מגורים בר"ג: של המושם עצמו/של הוריו. ואילו ב-2 מקרים האסמכתא שהומצאה לביקורת אינה מספקת. משמעות הממצאים היא כי המעקב אחר השתייכות המושמים במהלך מיון תיקים אינו מתבצע באופן תקין. כל מושם שמשולם עבורו ללא צורך הוא בעל משמעות כספית לאגף. הביקורת ממליצה להקפיד לוודא מדי שנה כי ישנה אסמכתא לפיה המושם אכן מתגורר בר"ג. הביקורת ממליצה לבדוק את 141 המקרים שאותרו על ידה - על מנת לוודא את השתייכותם לעיריית רמת גן.

תגובת מנהלת האגף: "בדיקת השתייכות תיבדק כנדרש ובמקרים חריגים יופנה לבדיקת משרד הרווחה. לציין שסוגיה זו נבחנת היום במשרד הרווחה לאור השינויים במבנה המשפחה (הורות משותפת/משמרת משותפת), זאת כדי להתאים את נושא השתייכות למציאות משתנה".

"במהלך מיון התיקים מדי שנה ירועננו האסמכתאות לפיהם המשפחה מתגוררת בעיר. 141 המקרים שאותרו ע"י הביקורת יבדקו".

7.3.2. איתור תשלומי יתר בגין מושמים קטינים

הביקורת איתרה 35 ילדים אשר נגבים עבורם תשלומים מעיריית ר"ג ע"י משרד הרווחה- למרות שהוריהם (ראש המשפחה) אינם רשומים במימד. מתוך מדגם של 9 מקרים, התקבלו אסמכתאות תקינות ביחס ל-2 מקרים.

הביקורת ממליצה לבדוק את כל 35 המקרים של הקטינים שאותרו ולוודא כי תתקבל אסמכתא למגורים בשנת 2012 ומדי שנה.

תגובת מנהלת האגף: "35 המקרים בהם מושמים קטינים יבדקו על בסיס אסמכתאות עדכניות".

7.3.3. איתור תשלומי יתר בגין מושמים בעלי פיגור

הביקורת איתרה 41 בעלי פיגור אשר נגבים עבורם תשלומים מעיריית ר"ג ע"י משרד הרווחה- למרות שהוריהם (ראש המשפחה) אינם רשומים במימד. מתוך מדגם של 4 מקרים, התקבלה אסמכתא תקינה רק ביחס למקרה אחד. באחד המקרים שאותרו שולמו תשלומים במשך 3 שנים בעלות של כ- 400,000 ש"ח לבעל פיגור שהוריו, בהתאם למערכת המימד, אינם מתגוררים בר"ג משנת 2000! (חלקה של העירייה 25% מסכום זה).

2 מקרים נוספים הועברו לבדיקת מנהלת היחידה – לאור אסמכתאות שאינן מספקות מידע מהימן בהתייחס למקום ההשתייכות של הורי בעל הפיגור. משמעות הבדיקה במושמים בעלי פיגור הינה חשובה כפליים לאור העלות הגבוהה של המסגרות בהן הם נמצאים שעומדת על סך של כ- 100,000 ש"ח לשנה. (חלקה של העירייה 25% מסכום זה).

הביקורת ממליצה לבדוק את כל 41 המקרים של בעלי הפיגור שאותרו ולוודא כי תתקבל אסמכתא למגורים בר"ג בשנת 2012 ומדי שנה.

תגובת מנהלת האגף: "41 בעלי פיגור נבדקו. יש להדגיש שמושם בעל פיגור, העיר בה מתגוררים הוריו מחויבת לתשלום עבורו עד סוף חייו (ראה פירוט לעיל)".

הביקורת תדגיש בהקשר זה- כי בהתאם לתקנה 4(ג) לתקנות "נשיאה בהוצאות טיפול סוציאלי" –כפי שפורט בסעיף 3.3 לדו"ח- "....חוסה לוקה בשכלו, שלפני כניסתו למעון התגורר עם הוריו, ובזמן שהותו במעון

עברו הוריו להתגורר בתחום שיפוטה של רשות סעד שונה מזו שהייתה צריכה לצאת בהוצאות החזקתו במעון... תישא בהוצאות החזקתו במעון רשות הסעד שבתחום שיפוטה מתגוררים הוריו".

7.4. איתור התחשבנות שאינה תקינות- השוואה בין מערכת התשלומים של משרד הרווחה (מסר) למערכת נתוני העירייה (נמר)

בהשוואה שערכה הביקורת אותרו 18 מטופלים שקיימים במסר, לא קיימים בנמר פעיל ולא בגנוזים 2012, משמע נגנזו לפני!!! ב- 8 מקרים מתוך ה- 18 מקרים לא נערכה בקרה תקינה בהשוואה בין מערכת הנמר למערכת המסר! משמעות ההשוואה היא כספית כיוון שלכל מטופל משולמים כספים ע"י משרד הרווחה ואם הוא נגנז, אין לגביו מעקב ולא ידוע אם יש צורך בהמשך תשלום אם לאו. במקרים רבים הטעות נובעת ממעבר תיק מעו"ס לעו"ס או ממעבר מגיל קטין לבגיר. הביקורת תמליץ על הוספת בקרה בנוהל, ביחס לגניזת תיקים בטעות, שתיערך ע"י העובדות הסוציאליות.

7.5. מיון תיקים

הביקורת ממליצה למחשב את תיקי המטופלים ובכך לשפר את הבקרה הנערכת. בין היתר, יש להקפיד לעדכן את מערכת הנמר בנושא אינטנסיבית הטיפול מדי שנה.

תגובת מנהלת האגף:

"תהליך הגניזה יבחן בהקפדה במיון התיקים שמתקיים כל שנה. כנ"ל לגבי אינטנסיביות הטיפול ומהויות הנזקקות. תהליך מחשוב התיקים מורכב אך יעשה מאמץ לבחון את יישומו."

7.6. סוגיות נוספות

בבדיקת מדגם בנושא מוסדות כפולים ותשלומים בגין נפטרים לא אותרו מקרים חריגים.

8. סיכום

אגף הרווחה ברמת גן הינו יחידה מקצועית אשר ייעודה מתן מענה לפרט. על רקע מורכבות פעילות האגף וניהולו, ישנה חשיבות למבנה הקיים, בו מנהלת

האגף מסתייעת ב- 8 מנהלי מחלקות המתמחים בתחומים שונים. לכן מומלץ לפנות לגורמים המתאימים ולפעול להכרת האגף כבעל מבנה תקין על פי התע"ס, פנייה שמשמעותה הכספית, הינה גבוהה, לאור תוספת השכר המשולמת כיום ע"י העירייה, לעומת השכר המתקבל ממשרד הרווחה.

כמו כן מחשוב תיקי המטופלים, כמו גם קיומן של בקרות ממחשבות באופן קבוע, יסייעו לקיים בקרה יעילה ולאתר מקרים, כפי שאותרו על ידי הביקורת, בהם אגף הרווחה משלם עבור מושמים שאינם שייכים לעיריית רמת גן – בייחוד ילדים ובעלי פיגור, כמו גם איתור מושמים שנגנזו בשגגה. בקרה שנתית קבועה, קל וחומר בקרה ממוחשבת, תחסוך כספי עירייה ותאפשר לאגף למקסם את הסיוע הניתן לתושבי העיר עצמם.

הביקורת מציינת לחיוב את שיתוף הפעולה מצד המבוקרים.

הערה: תגובת מנהלת האגף שולבה בסעיפי הדו"ח השונים ובפרק 7.

הערות ראש העיר לדו"ח מבקר העירייה 2012

סוגיות באגף הרווחה

ראש העיר מברך על שהביקורת מציינת לחיוב את שיתוף הפעולה מצד המבוקרים תוך היענות ליישום המלצות הביקורת.

להלן התייחסות להמלצות המבקר :

סעיף 7.1 – מבנה האגף – בחינתו על פי התע"ס

ראש העיר מאמץ את הערת הביקורת ומציין כי המבנה הארגוני הקיים אושר ע"י העירייה. יחד עם זאת, בימים אלו נבחנת סוגיית המבנה הארגוני ברשויות ע"י ועדה במשרד הרווחה.

סעיף 7.2 – מערכות המידע והבקורות באגף הרווחה

ראש העיר מציין כי מערכות "מסר", "נמר" ו"מימד" אכן אינן מסונכרנות. יחד עם זאת הונחתה מנהלת האגף לפעול בנושא מול גורמי משרד הרווחה והחברה לאוטומציה לקיים ממשקים בין המערכות או לחלופין להפיק דו"חות בקרה ממוחשבים בדומה לדו"חות החרגיגים.

סעיף 7.3 – איתור תשלומי יתר – בדיקת השתייכות

ראש העיר מעדכן כי מנהלת האגף הונחתה לבצע בדיקת השתייכות כנדרש ובמקרים חריגים להפנות לבדיקת משרד הרווחה. כמו כן במהלך מיון התיקים מידי שנה ירועננו האסמכתאות לפיהם המשפחה מתגוררת בעיר. המקרים שאותרו ע"י הביקורת ייבדקו.

סעיף 7.3.2 – איתור תשלומי יתר בגין מושמים קטינים

ראש העיר מעדכן כי מנהלת האגף הונחתה לבדוק 35 המקרים של מושמים קטינים על בסיס אסמכתאות עדכניות.

סעיף 7.3.3 – איתור תשלומי יתר בגין מושמים בעלי פיגור

ראש העיר מציין כי עפ"י המלצת הביקורת נבדקו המקרים של המושמים בעלי הפיגור. יחד עם זאת ראוי להדגיש כי מושם בעל פיגור, הרשות המקומית בה מתגוררים הוריו מחוייבת לתשלום עבורו עד סוף חייו.

סעיף 7.5 – מיון תיקים

ראש העיר מעדכן כי מנהלת האגף הונחתה שתהליך הגניזה ייבחן בהקפדה במיון התיקים שמתקיים כל שנה. כנ"ל לגבי אינטנסיביות הטיפול ומהויות הנזקקות. תהליך מחשוב התיקים מורכב אך ייעשה מאמץ לבחון יישומו.