


מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות ושימוש בהם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 1 מתוך 38	

## כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם על ידי בעלי התפקידים במחוז ובמטה

### 1. כללי

- 1.1 משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים מפקח הן על עבודת המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והן על מסגרות בקהילה ומסגרות חוץ ביתיות.
- 1.2 הפיקוח נועד, בין היתר, לבחון את ביצוע מדיניות המשרד, בדגש על העמידה בסטנדרטים של שירות איכותי ועמידתם של ספקי השירותים החברתיים בהתחייבויותיהם החוזיות. אחת הדרכים לוודא עמידה בסטנדרטים ולהביא לשיפור באיכות השירות היא באמצעות מדרג תגובות חיוביות ושליטיות.
- 1.3 כאשר מתגלים פערים ביחס לסטנדרטים הקיימים, פעולות לזירוז ביצוע התיקון הן הכרחיות להבטחת שלומם ורווחתם של הלקוחות ולשמירה על איכות השירותים.
- 1.4 נוהל זה יתמקד במדרג אופני הפעולה וכלי האכיפה באמצעותם ניתן לקדם ולהניע את הגורם המפוקח לתיקון הליקויים ולעמידה בסטנדרטים. במקביל, שוקד המשרד על יצירת מדרג של תגובות, שיופץ עם השלמתו.

### 2. מטרת הנוהל

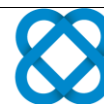
- 2.1 מטרת הנוהל היא להבהיר למפקחים ולבעלי התפקידים במחוז ובמטה את אופני הפעולה והכלים העומדים לרשותם בבואם לבצע בקרה על עמידה בסטנדרטים ולאכוף תיקון ליקויים שנתגלו במסגרות בקהילה ובמסגרות חוץ ביתיות.
- 2.2 נוהל זה יבהיר גם למפעילי השירותים (מנהלי מסגרות ובעלויות) ולמחלקות לשירותים חברתיים את כללי האכיפה על ידי שימוש במדרג תגובות אפשריות על ידי המשרד.

### 3. תוקף

- 3.1 נוהל זה יכנס לתוקפו החל ממועד פרסומו לגבי הסכמים חדשים והארכות הסכמים אשר יחולו ממועד זה ואשר צורף הנוהל להסכמים כאמור ו/או הועבר לרשות המקומית להסכמים שהיא עורכת עם המסגרת.
- 3.2 כל עוד לא נערכה הארכת התקשרות בהסכם או נחתם הסכם חדש, האכיפה תעשה על פי ההסכם הקיים עם ספק השירותים בכל תקופת ההתקשרות הקיימת.

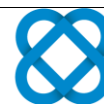
### 4. הגדרות

- 4.1 **פיקוח** – מכלול פעולות אסדרה שמטרתם לוודא מתן שירות איכותי ללקוח. פעולות אלו כוללות פקוח על עמידה בסטנדרטים, יעוץ בקרה ואכיפה.
- 4.2 **סטנדרטים** – מכלול ההוראות וההנחיות המופיעות בחוקים, בתקנות, בתע"ס, בהנחיות המשרד ובהתחייבויות החוזיות של ספקי השירותים החברתיים, כלפי המשרד וכלפי הרשויות



שם הנוהל: <b>כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם</b>	מס' נוהל: <b>14-004</b> (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: <b>מינהל איכות פיקוח ובקרה</b>	תאריך הוצאה ראשוני: <b>17.3.2019</b> תאריך כניסה לתוקף: <b>17.3.2019</b>
עמוד 2 מתוך 38	תאריך עדכון אחרון: <b>22.11.2019</b>

- המקומיות, המפרטים את הדרישות מהמסגרת ביחס לתשתיות הדרושות, דרכי עבודה, שיטות טיפול, כ"א וכד'. ההוראות וההנחיות הללו משמשות כבסיס להגדרת הליקויים.
- 4.3. **בקרה** - מכלול הפעולות שנועדו לאיתור הפערים והליקויים בין המדיניות והסטנדרטים ובין מרכיבי הביצוע בפועל במונחי תשומות, תהליכים, תפוקות ותוצאות. בקרה על מסגרות בוחנת את העמידה בסטנדרטים (כפי שהוגדרו לעיל) בתחומים כגון רישוי, מבנה, בטיחות, תכנית טיפול, כוח אדם, ניהול תקציבי וכד'.
- 4.4. **אכיפה** - מכלול הפעולות שנועדו לוודא תיקון ליקויים וסגירת הפערים.
- 4.5. **כלי אכיפה** - תגובות הננקטות במטרה לאכוף תיקון ליקויים או סגירת פערים ביישום חוקים, נהלים, כללים וסטנדרטים.
- 4.6. **בקרים** – אנשי מקצוע מהתחומים המינהליים-כלכליים (מהנדסים, מומחי בטיחות, רואי חשבון וכד') ומהתחומים הפרא רפואיים והתזונה שהמשרד התקשר עימם לביצוע בקרה בתחומי מומחיותם כדי לסייע לעבודת הפיקוח על המסגרות.
- 4.7. **גורם מפעיל** - תאגיד אשר המשרד או הרשות המקומית התקשרה עמו להספקת שירותים על פי הסכם בו התחייב התאגיד על היקף השירותים, איכותם, המתקנים והתשומות שיעמיד לצורך ביצוע התחייבויותיו.
- 4.8. **סוגי המסגרות** - קיימת אבחנה בין 3 סוגים מרכזיים של מסגרות מההיבט של האחריות לתיקון הליקויים:
- 4.8.1. מסגרות שהן בהתקשרות ישירה של המשרד עם גורם מפעיל (למשל, פנימיות ילד ונוער, מסגרות דיור במינהל מוגבלויות, מקלטים לנשים נפגעות אלימות וילדיהן, מרכזי טיפול בקהילה לפגיעות מיניות, מרכזי סיוע בתחום אובדן וכול, מעונות יום שיקומיים וכד'). האחראי לתיקון הליקויים הוא הגורם המפעיל (מנהלי המסגרות ובעליהן).
- 4.8.2. מסגרות בקהילה שמופעלות באופן ישיר על ידי הרשות המקומית. האחראי לתיקון הליקויים: מנהל המחלקה לשירותים חברתיים.
- 4.8.3. מסגרות בקהילה שהרשות המקומית התקשרה עם הגורם המפעיל להפעלת המסגרת. האחראי לתיקון הליקויים: מנהל המחלקה לשירותים חברתיים. כאשר הרשות חתומה על יפוי כח, יתווסף למנהל המחלקה גם הגורם המפעיל ומנהל המסגרת.
- 4.9. **ליקויים מסכנים** – ליקויים המסכנים את שלומם הגופני של הלקוחות. למשל, ליקויים בטיחותיים נראים לעין, העדר שמירה או העדר גישה מבוקרת למסגרת (כאשר הן נדרשות בנהלים) ולהיבטים אחרים שעל פי חוות דעת המפקח, מסכנים את הלקוחות שבמסגרת.
- 4.10. **יפוי כח** – מתן הרשאה למשרד על ידי רשות מקומית להעברת כספים ישירות לגורם המפעיל עמו התקשרה הרשות בהסכם ולאכיפת התחייבויותיו החוזיות כלפיה (לפי חוזר מנכ"ל מיוחד מספר 140, 24.10.2018).
- 4.11. **עצירת השמות חדשות** – הנחיה בדבר עצירת קליטתם של מושמים חדשים למסגרת, בין אם בדרך של חסימת קליטת ההשמה במערכת ההשמות האלקטרוניות או בדרך אחרת.
- 4.12. **קיצוץ** – פעולה של קיצוץ סכומים מתשלומים שהיו מגיעים למסגרת על פי ההסכם עמה לו עמדה במלוא התחייבויותיה.
- 4.13. **גריעת השמות** – ביטול השמה שנקלטה במערכת המס"ר והחזרת התשלום שהועבר בגינה.

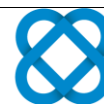


שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות והשימוש בהם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
עמוד 3 מתוך 38	תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

- 4.14. **אי חידוש הסכם עם גורם מפעיל** – אי חידוש של הסכם התקשרות עם הגורם המפעיל בתום תקופת ההתקשרות.
- 4.15. **הפסקת התקשרות עם גורם מפעיל** – הפסקה חד צדדית על ידי המשרד של ההסכם עם הגורם המפעיל בגין אי עמידתו בהתחייבויותיו כלפי המשרד ו/או כלפי הרשות המקומית, לאחר שהגורם המפעיל קיבל התראות קודמות והליקויים לא תוקנו במלואם או בחלקם.
- 4.16. **אי חידוש רישיון למסגרת** – אי חידוש רישיון (למסגרת החייבת ברישוי) בסיום תקופת תוקפו של ההסכם עמה, כאשר נמצא כי היא אינה עומדת בהתחייבויותיה כלפי המשרד ו/או כלפי הרשות המקומית, על פי החוק החל עליה ו/או על פי ההסכם שנחתם עמה, לאחר שהגורם המפעיל קיבל התראות קודמות והליקויים לא תוקנו במלואם או בחלקם.
- 4.17. **מסגרת המחויבת ברישיון** – מסגרת אשר נדרשת לרישיון על פי חוק, כדוגמת חוק הפיקוח על המעונות, חוק מעונות יום שיקומיים וכד'.
- 4.18. **רישיון מותנה ושלילת רישיון למסגרת** – נוכח שר העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים או בא כוחו כי מסגרת אינה ממלאת אחר התנאים שנקבעו בתקנות או ברישיון, רשאי הוא לדרוש את מילוי התנאים כאמור תוך תקופה סבירה שתקבע על ידיו לפי העניין. היה ולא מולאו התנאים תוך אותה תקופה, רשאי השר (או בא כוחו) או בעל הסמכות על פי דין לשלול את הרישיון.
- 4.19. **סגירת מסגרת** – הפסקת פעילות המסגרת, בין אם באופן זמני או קבוע.
- 4.20. **גורם אחראי לתיקון הליקוי** – בהתאם לסוג ההתקשרות עם המסגרת, ייקבע הגורם האחראי לתיקון הליקוי. במסגרות המופעלות באמצעות התקשרות ישירה של המשרד, הגורם האחראי לתיקון הליקוי הינו מנהל המסגרת והגורם המפעיל. עבור מסגרות המופעלות על ידי הרשות המקומית או מכח התקשרות שלה עם גורם מפעיל, הגורם האחראי לתיקון הליקוי הינו מנהל המחלקה לשירותים חברתיים כמשמעותו בתקנות שירותי הסעד (תפקיד המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד – 1963. כאשר הרשות חותמת על יפוי כח, יתווסף למנהל המחלקה גם הגורם המפעיל ומנהל המסגרת כגורמים אחראיים לתיקון הליקוי.

## 5. עקרונות

- 5.1. הבקרה משקפת מצב מצוי של עמידה בסטנדרטים ועומדת על הפערים בין המצב המצוי למצב הרצוי. הבקרה מהווה כלי לקידום העבודה המקצועית ולהבטחת איכות השירותים. הבקרה אינה מטרה בפני עצמה אלא אמצעי שמסייע לקידום וחיזוק העבודה של המסגרות והמחלקות לשירותים חברתיים לפי סטנדרטים ברורים.
- 5.2. הבקרה של המפקח מתבצעת הן באמצעות ביקורי הפיקוח אצל הגורם המפוקח והן באמצעות איסוף וניתוח נתונים ממערכות המידע השונות במשרד (מערכת השמות אלקטרוניות, מס"ר, נתוני יסוד וכד') וממקורות מידע נוספים.
- 5.3. ישנה חשיבות רבה לתיעוד מדויק של פעולות הפיקוח, כולל תיעוד אסמכתאות ואישורים מיוחדים הניתנים למערכת המפוקחת.
- 5.4. תהליך הבקרה והמהלכים לתיקון ליקויים יתועדו באופן שוטף על ידי המפקחים והבקרים במערכת 'נתיב', תוך יידוע הממונה המחוזי ומנהל הנפה. בסיום ביקור, יישלח לגורם האחראי

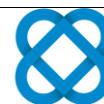


שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 4 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

- לתיקון הליקוי (כפי שיוגדר בהמשך) דו"ח המפרט את הממצאים, פירוט הליקויים והתיקון הנדרש וכן יוגדר פרק הזמן הניתן לתיקון הליקוי ו/או לביצוע בקרה חוזרת.
- 5.5. במרבית הליקויים (למעט ליקויים מסכנים), אופני ההתערבות הם מגוונים והשימוש בהם נועד בעיקר לקדום הטיפול המיטבי בלקוח על פי ההכרות עם המסגרת/ המחלקה לשירותים חברתיים. אין מדובר ברשימת צעדי אכיפה שיש לנקוט בה על פי סדר הופעתם ברשימה, אלא מגוון דרכי פעולה והתערבות, שניתן לנקוט בהם על סמך הערכת בעלי התפקידים ולאחר התייעצות והפעלת שיקול דעת ובהתאם לשיקולים כמפורט בהמשך.
- 5.6. מדרג אופני הפעולה וכלי האכיפה המפורטים בהמשך מוצגים באופן מדורג (מהתגובה ה"קלה" ל"חמורה"). על המפקח לעשות שימוש מושכל בכלים הללו.
- 5.7. הפיקוח על מסגרות מתבצע על ידי מפקחי המשרד בסיוע בקרים כהגדרתם לעיל. ככל שהמשרד מפעיל מערך של בקרים, המפקח יתכלל את עבודתם במסגרות שבאחריותו, יוביל את תהליך הפיקוח והבקרה מול מפעילי השירותים וירכז את פעולות ההתערבות עד לתיקון הליקוי. המפקח יקבל דו"ח המסכם את הבקרה שערך הבקר. ככל שיידרשו פעולות אכיפה, הן יבוצעו לפי המדרג המופיע בהמשך. בפעולות האכיפה הננקטות, ניתן יהיה להיעזר בבקרים אלו ולהתיעץ עימם, לרבות ברואי החשבון שיבצעו בקרות עומק חשבונאיות למסגרות ו/או לגורמים מפעילים.
- 5.8. בכל שלב משלבי מדרג התגובות, אחראיים הגורמים על תיקון הליקוי, לעדכן את הגורמים הקודמים שטיפלו בליקוי.
- 5.9. מערכת נתיב תאפשר שיתוף במידע הנדרש לבעלי התפקידים השונים, כפי שיוגדר בנוהל שימוש במידע. המערכת תפיק נתונים על קיומם של ליקויים ועל הטיפול בהם לפי סוג מסגרת, גורם מפעיל, מחוז, נפה וחיתוכים נוספים שסייעו לבעלי התפקידים השונים במחוז ובמטה לבצע תפקידם ולהעריך את התחום שבאחריותם.

## 6. דרכי עבודה

- 6.1. דו"ח הפיקוח שיופק ממערכת "נתיב" יגדיר את פרק הזמן הנדרש לתיקון הליקוי. דו"ח הפיקוח יישלח לא יאחר משבועיים לאחר ביקור המפקח. ככל שימצאו ליקויים מסכנים, יהיה על המפקח להפיק את הדו"ח באופן מידי ולשלוח אותו לגורמים האחראיים לתיקון הליקוי.
- 6.2. על הגורם האחראי לתיקון הליקוי (מנהל המסגרת והגורם המפעיל/ מנהל המחלקה לשירותים חברתיים בהתאמה) לעדכן בכתב את המפקח על התקדמות הטיפול בתיקון הליקוי תוך פרק הזמן שהוגדר על ידי המפקח לתיקון הליקוי.
- 6.3. בהחלטה על סוג ההתערבות/פעולת האכיפה שיש לנקוט וכן על פרק הזמן שיינתן לתיקון ליקויים, יובאו בחשבון היבטים כגון: הוראת החוק, הנחיות המפורטות בהסכם ההתקשרות, חומרת הליקוי, מידת הסיכון, מידת הפגיעה האפשרית בטיפול בלקוחות, משך הזמן בו מתקיים הליקוי, פרק הזמן הנדרש לתיקון הליקוי, שיתוף הפעולה הנדרש מהמסגרת/ המחלקה לשירותים חברתיים, ישימות ביצוע התיקון ובמידת הצורך, פרק הזמן הנדרש למציאת מסגרת חלופית.
- 6.4. טווחי הזמן שיינתנו לתיקון ליקויים, לפי סוג הליקוי ומשך זמן סביר הנדרש לתיקונו נעים בין 24 שעות ועד שנה, בהתאם לסוג הליקוי. במקרים שבהם קיים סיכון, המפקח יוכל להגביל את זמן



שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 5 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

תיקון הליקוי לטווח מידי ואף להמליץ על סגירה זמנית של המסגרת. זאת, על פי חומרת וסוג הסיכון ולאחר קבלת אישור מהממונה המחוזי.

6.5. להלן טווחי הזמן המומלצים לתיקון ליקויים, על פי תחומים. תחומים אלו נבדקים בכלי הבקרה הגנריים ומייצגים את הסטנדרטים של המסגרת, כפי שהוגדרו על ידי הגופים המקצועיים במטה המשרד בנהלים ובהנחיות, או כפי שנקבע בחוק ובתקנות. מפקח יקבע את לוח הזמנים המדויק לתיקון הליקוי בהסתמך על השיקולים שלעיל ויוכל לבחור פרק זמן קצר או ארוך ממרווח הזמנים כמפורט להלן:

6.5.1. רישוי (כאשר נדרש רישוי על פי חוק) – חודש עד 3 חודשים (יש לקחת בחשבון

את מועד סיום תוקף הרישוי);

6.5.2. תשתיות וציוד – חודש עד 3 חודשים;

6.5.3. טיפוח חזות המסגרת וניקיון – שבוע עד חודש;

6.5.4. בטיחות – 24 שעות עד חודש;

6.5.5. מוכנות למצבי חירום – חודש עד 3 חודשים;

6.5.6. נגישות – קבלת תוכנית הנגשה עם לוח לביצוע תוך 3 חודשים עד 6 חודשים;

6.5.7. תפוסה/ היקף פעילות – חודש עד 3 חודשים;

6.5.8. מאפייני הלקוחות – 3 חודשים עד 6 חודשים;

6.5.9. כוח אדם למסגרת – חודש עד 3 חודשים;

6.5.10. קשר בין המסגרת לגורמים בקהילה – 3 חודשים עד 6 חודשים;

6.5.11. תכנית ההתערבות – חודש עד 3 חודשים;

6.5.12. עבודה לפי נהלים – חודש עד 3 חודשים;

6.5.13. טיפול באירועים חריגים/ מצבי משבר – שבוע עד חודש;

6.5.14. תזונה – 24 שעות עד חודש;

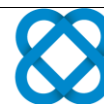
6.5.15. סיכום שנתי ותכנית עבודה – 3 חודשים עד 6 חודשים;

6.5.16. ליקויים מסכנים – זמן הטיפול לתיקון הליקוי יהיה מידי (תוך 24 שעות).

6.6. ככל שלא נקבעו נהלים וסטנדרטים לגבי סוג מסגרות מסוים, יתמקד המפקח באיתור ליקויים המסכנים את באי המסגרת ובליקויים אחרים שלדעתו מחייבים תיקון.

6.7. ליקויים שנמצאו שלא במסגרת בקרה תקופתית של המפקח ו/או אינם מופיעים בכלי הגנרי ולא ניתן ליחסם לאחד מהתחומים שלעיל, יחליט המפקח על טווח הזמן לתיקון הליקוי וזאת בהתאם לשיקולים שהוצגו לעיל. כך למשל, כאשר המפקח מזהה ליקויים בתחום ההשמה כגון השמה שנקבע לה תעריף שאינו מתאים להשמה הספציפית (היבט שאינו מופיע בכלי הגנרי בעוד הוא מהווה מרכיב בבקרה של המפקחים) עליו להגדיר, על פי השיקולים שלעיל, את המועד לתיקון הליקוי.

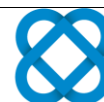
6.8. הגורם האחראי לתיקון הליקוי יעדכן את המפקח עד מועד סיום תיקון הליקוי בסטטוס הטיפול בליקוי ויגיש את מכלול האסמכתאות הנדרשות להוכחת התיקון. במידה ומנהל המסגרת, והגורם המפעיל ו/או המחלקה לשירותים חברתיים סבורים שהליקוי שנמצא איננו מהווה ליקוי, עליהם להציג את האסמכתאות והאישורים המוכיחים זאת למפקח, כולל אישור הפיקוח להמרת כח אדם במידה ונמצא פער בין מודל התעריף להיקף כח אדם במסגרת. המפקח ובהתייעצות עם הממונה



שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 6 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

- המחוזי יחליטו אם ניתן לעדכן במערכת נתיב את סטטוס הליקוי לסטטוס 'תוקן', באם הליקוי תוקן או 'נסגר', באם הונח לדעתם כי אין מדובר בליקוי.
- 6.9. הגורם המשרדי האחראי על פעולת האכיפה (כפי שמפורט בסעיף 7) יבצע מעקב אחר תיקון הליקוי ובמידה והליקוי לא תוקן, ימשיך בהפעלת כלים עפ"י מדרג כלי האכיפה המפורטים בנהל זה.
- 6.10. במצבים בהם ישנה אי הסכמה בין הגורם המשרדי האחראי על פעולת האכיפה לבין הגורמים המייעצים (כפי שמפורט בסעיף 7), הגורם הבכיר באותו המדרג המחוזי או במטה (מנהל המחוז או מנהל האגף במטה) יכריע בעניין. בכל מקרה לא תתקבל הכרעה אשר עומדת בסתירה לחוות דעת של הייעוץ המשפטי, ככל שישנה.
- 6.11. במידה וליקוי לא תוקן לאחר שחלף חודש מסיום הזמן שהוגדר לתיקון הליקוי, על המפקח להפעיל כלי אכיפה נוסף. ככל שיש בליקוי מרכיב של סיכון שלומם של הלקוחות, זמן המעבר בין פעולת התערבות אחת לשנייה יהיה קצר יותר.
- 6.12. ככלל, ליקוי שלא תוקן בפרק הזמן שהוקצב לו וננקטו מולו עד שלוש פעולות אכיפה וטרם תוקן, יובא המקרה להחלטת מנהל השירות במטה המשרד.
- 6.13. היה והמפקח שלח לגורם האחראי לתיקון הליקוי את דו"ח הליקויים וגורם זה לא תיקן את הליקוי (או לא עדכן את סטטוס תיקון הליקוי), תשלח אליו התראה לפעולת אכיפה ספציפית (למשל, עצירת השמות חדשות, קיזוז תשלומים וכד') ובה יופיע נוסח המקנה לגורם האחראי לתיקון הליקוי את הזכות לטיעון (שימוע).
- 6.14. לפני נקיטת פעולת אכיפה יש לאפשר את זכות הטיעון לגורמים האחראיים לתיקון הליקוי באמצעות קיום שימוע בכתב או בעל פה. עריכת השימוע תצוין במסגרת מכתב ההתראה הספציפי שישלח לגורם המפעיל ו/או מנהל המחלקה, לפי העניין, לפני נקיטת פעולת האכיפה. נוסח זכות הטיעון וקיום השימוע מופיע בנספחים שבהמשך. זכות הטיעון תינתן לגורמים האחראיים על תיקון הליקוי כפי שמופיע בסעיף 7.3 שבהמשך. זאת, אלא כאשר מדובר בסיכון מידתי, אז ניתן יהיה להפעיל פעולת אכיפה אף ללא שימוע מראש.
- 6.15. זכות הטיעון (השימוע) יכולה להתקיים בכתב (על ידי קבלת טיעוני האחראיים לתיקון הליקוי לממצאי הבקרה) או בעל פה (על ידי הזמנת האחראיים לתיקון הליקויים להשמעת טיעוניהם בדבר הליקויים). המפקח בהתייעצות עם הממונה המחוזי יחליטו אם לקיים את זכות הטיעון בכתב או בעל פה. נוסח זכות הטיעון יופיע בהתראה שתשלח לגורמים האחראיים לתיקון הליקוי (נוסחי ההתראות מופיעים בנספחים שבהמשך).
- 6.16. לאחר מתן זכות הטיעון, יש ליידע את הגורמים האחראיים לתיקון בדבר ההחלטה המשרדית שהתקבלה בעקבות זכות הטיעון שניתנה כאמור, בין אם החליטו לקבל את עמדת הגורם האחראי לתיקון בכולה או חלקה ובין אם לאו. רק לאחר מתן הודעה בדבר ההחלטה יהיה ניתן ליישם את האכיפה הביצועית בדבר ההתראה שניתנה.
- 6.17. יש ליידע בעלי תפקידים רלוונטיים מהמחוז ומהמטה בפעולות האכיפה הננקטות ובהודעות הנשלחות לגורם המפעיל/ מנהל המסגרת ו/או מנהל המחלקה. הגורמים הקבועים המיועדים באשר לפעולות האכיפה הינם: מפקח, ממונה מחוזי, מנהל נפה, מנהל תחום איכות פיקוח ובקרה במחוז ומנהל התחום במטה. בפעולות אכיפה ספציפיות יתווספו גורמי יידוע נוספים, כפי שמפורט בטבלה שבסעיף 7.3. עם פיתוח מודולת 'מעקב' ב'נתיב', היידוע יהיה אוטומטי ובהתאם להרשאות





**משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל

שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

של בעלי התפקידים (וכפי שהוגדר בנוהל 'כללי שימוש במידע ממערכת נתיב'). עד להשלמת פיתוח המודולה, יישלח במייל דו"ח הפיקוח לגורמים ליידוע.

6.18. כאשר ננקטות פעולות במחוז מול מסגרות שהן בהתקשרות ישירה ולהן פריסה ארצית, רשאי

מנהל התחום במטה להשתתף במפגשים שמתקיימים במחוז עם הגורם המפעיל ומנהל המסגרת.

6.19. בנקיטת פעולות אכיפה שמשמעותם סגירה של מסגרת בדרך של הפסקת התקשרות או שלילת

רישיון וכד', יש לפעול ברגישות מול הלקוחות שבמסגרת ולאפשר את הזמן הנדרש למציאת מסגרת חלופית מתאימה עבורם.

6.20. במשלוח התראות או הודעות לגורם האחראי לתיקון הליקוי, יש להוסיף את הדו"חות של המפקח וכל התכתובות רלוונטיות עמו.

6.21. במקרים של ליקויים מסכנים, יידע המפקח את הממונה המחוזי, מנהל הנפה, מנהל המחוז ומנהל

תחום איכות פיקוח ובקרה במחוז, באמצעות הטלפון ודואר אלקטרוני וימשיך בטיפול בליקוי על פי ההנחיות שבנוהל זה. היידוע כאמור יתבצע תוך 24 שעות ממועד גילוי הליקוי המסכן.

## 7. מדרג אופני הפעולה וכלי אכיפה

7.1. בסעיף זה יפורטו אופני הפעולה וכלי האכיפה עבור מסגרות שהן בהתקשרות ישירה של המשרד

(קבוצה א' בהגדרות שלעיל) ועבור מסגרות שהן בהפעלת הרשות המקומית או מכח התקשרות

שלה עם גורם מפעיל (קבוצות ב' ו-ג') תוך אבחנה באם המסגרת חתומה על ייפוי כח או לא. לכל

סוג מסגרת גורם שונה האחראי לתיקון הליקוי ומדרג תגובות האכיפה מותאם לאותו גורם.

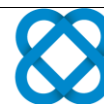
7.2. כאשר נדרש רישוי למסגרת מתווספות פעולות אכיפה, כפי שמסומן בהמשך בכוכבית. מכלול אופני

הפעולה המפורטים בהמשך ומדרג כלי האכיפה מתייחס גם לממצאי הבקורות שעורך המפקח עצמו וגם ככל שיהיו, לממצאי הבקורות הנערכות על ידי הבקרים.

### 7.3. מסגרות שהן בהתקשרות ישירה של המשרד: מסגרות חוץ ביתיות ומסגרות בקהילה

#### 7.3.1. מדרג מחוזי:

דרכי ביצוע	גורמים ליידוע	גורמים שיש להתייעץ איתם <u>טרם</u> ביצוע הפעולה	גורם משרדי אחראי על פעולת האכיפה – על קבלת ההחלטה על הפעולה, יישום הפעולה ועל ביצוע מעקב	אופני פעולה וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקוי
סיכום המפגש וקביעת מועד לתיקון ליקויים		ממונה מחוזי אשר ישתתף במפגש בהתאם לחומרת הליקוי ושת"פ המסגרת	מפקח	הזמנת מנהל המסגרת ונציג הארגון המפעיל למחוז לצורך דיון בליקויים
ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח א'</a>	בעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17	הממונה המחוזי	מפקח	מתן התראה של המפקח על אי טיפול בליקויים למנהל המסגרת ולארגון המפעיל
ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ב'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש	הייעוץ המשפטי ומנהל התחום במטה	ממונה מחוזי	מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על עצירת השמות חדשות



**משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל

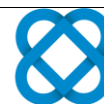
שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 8 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

להוסיף את תקציבן המחוז				
ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י"ד</a> ראה נוסח פניה למיכון (עד להטמעת מסך ייעודי במערכת ההשמות האלקטרוניות) <a href="#">נספח יז'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	הייעוץ המשפטי ומנהל התחום במטה	ממונה מחוזי (העברת נספח יז' לביצוע ע"י אגף תפעול מערכות המס"ר)	גריעת השמות שהועברו למסגרת בגין לקוחות שהופנו לאחר שנשלחה התראה על עצירת השמות תוך יידוע הארגון המפעיל ומנהל המסגרת
ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח ט'</a> ראה נוסח פניה למיכון (עד להטמעת טופס הפניה במערכת נתיב) <a href="#">נספח טו'</a> <a href="#">נספח טז'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה ומנהל התחום במטה.	ממונה מחוזי (העברת נספח טו' ו-טז' לביצוע ע"י אגף תפעול מערכות המס"ר)	עצירת השמות חדשות ויידוע מנהל המסגרת והארגון המפעיל <sup>3</sup>
ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ג'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן האגף במטה	הייעוץ המשפטי, תקציבן האגף במטה, מנהל התחום במטה	ממונה מחוזי	מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על קיזוז תשלומים

**7.3.2. מדרג במטה :**

אופני פעולה וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקוי	גורם משרדי אחראי על פעולת האכיפה – על קבלת ההחלטה על הפעולה, יישום הפעולה ועל ביצוע מעקב	גורמים שיש לחתייעץ איתם <u>טרם</u> ביצוע הפעולה	גורמים ליידוע	דרכי ביצוע
קיזוז תשלומים בגין אי מימוש מרכיבים במודל (למשל, העסקת כח אדם) ויידוע מנהל המסגרת והארגון המפעיל.	מנהל התחום במטה ביחד עם תקציבן האגף במטה מממשים את הפעולה ואת חישובי הקיזוז.	הממונה המחוזי והייעוץ המשפטי. במקרים מורכבים ובעלי היקף כספי גדול בהם יש התלבטות, ניתן להעזר בבקרה חשבונאית	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, מנהל השירות/ האגף במטה וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י'</a>
מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על אי חידוש ההסכם עם הגורם המפעיל	מנהל התחום	מנהל השירות/ האגף במטה והייעוץ המשפטי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש	ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ד'</a>

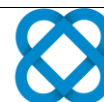




**משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל

שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 9 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

	להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה			
מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל	מנהל תחום	מנהל השירות/ האגף במטה והייעוץ המשפטי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה	ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ה'</a>
הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל ויידוע מנהל המסגרת והארגון המפעיל	מנהל השירות/ האגף במטה	מנהל השירות/ האגף במטה והייעוץ המשפטי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח יא'</a>
מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על אי חידוש רישיון <sup>1</sup>	מנהל השירות/ האגף במטה	מנהל השירות/ האגף במטה, ראש אגף פיקוח ובקרה בקהילה או חוץ ביתי, הממונה המחוזי והייעוץ המשפטי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ו'</a>
אי חידוש רישיון ויידוע מנהל המסגרת והארגון המפעיל <sup>1</sup>	ראש מינהל איכות, פיקוח ובקרה	מנהל השירות/ האגף במטה, הייעוץ המשפטי, ראש אגף פיקוח ובקרה בקילה או חוץ ביתי והממונה המחוזי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י"ב</a>
מתן התראה למנהל המסגרת ולארגון המפעיל על שלילת רישיון <sup>2, 1</sup>	מנהל אגף פיקוח ובקרה	מנהל השירות/ האגף במטה, הייעוץ המשפטי והממונה מחוזי	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ז'</a>
שלילת רישיון המסגרת ויידוע מנהל המסגרת והארגון המפעיל <sup>2, 1</sup>	השר או בא כוחו, מנכ"ל המשרד או כל אדם אחר שיש לו סמכות על פי דין	הייעוץ המשפטי, מנהל השירות/ האגף המטה, ראש מינהל איכות, פיקוח ובקרה	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י"ג</a>



**משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל

שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 10 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

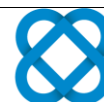
<sup>1</sup> כאשר המסגרת דורשת רישוי.  
<sup>2</sup> בהתאם לנוהל רישוי מסגרות, במקרים של התראה על שלילת רישיון, יש לפעול באופן הבא: במידה ובתום שימוע קיימת המלצה של שלילת/ ביטול רישיון למסגרת, תועבר המלצה לאגף פיקוח ובקרה הרלוונטי (חוץ ביתי או קהילה). תוך 7 ימים לכל היותר מהגשת ההמלצה, ימנה ראש אגף פיקוח ובקרה צוות בדיקה בהשתתפות מנהל תחום פיקוח ובקרה מחוזי, נציג המינהל המקצועי, נציג הלשכה המשפטית וכל גורם מקצועי רלוונטי אחר. צוות הבדיקה יבחן שוב את הליקויים, תוך בחינת אלטרנטיבות תפעוליות ויגישו לראש האגף דו"ח מסכם עם המלצתם. לאחר הגשת דו"ח הבדיקה, יתקיים דיון אצל מנכ"ל המשרד ותתקבל החלטה באשר לפעולה שתינקט. במידה והחליט המנכ"ל (כבא כוחו של השר) או בעל הסמכות בנושא כפי שנקבע בחוק, על שלילת הרישיון למסגרת, הוא יידע את מנהל המסגרת והארגון המפעיל ויקיים הליך שימוע לפני שלילה בפועל.  
<sup>3</sup> במערכת ההשמות תינתן הודעה על המסגרות שבהן יבוצע עצירת השמות וזאת באמצעות הנתונים המועברים לחברות המיחשוב.

#### 7.4. מסגרות המופעלות ע"י הרשות המקומית או מכח התקשרות שלה עם ארגון מפעיל

##### מדרג מחוזי<sup>5</sup>

##### 7.4.1. כאשר הרשות חתומה על ייפוי כח:

דרכי ביצוע	גורמים ליידוע	גורמים שיש להתייץ איתם טרם ביצוע הפעולה	גורם משרדי אחראי על פעולת האכיפה – על קבלת ההחלטה על הפעולה, יישום הפעולה ועל ביצוע מעקב	אופני פעולה וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקוי/אופני התערבות וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקוי
סיכום המפגש וקביעת מועד לתיקון ליקויים		ממונה מחוזי אשר ישתתף במפגש בהתאם לחומרת הליקוי ושת"פ המסגרת	מפקח	הזמנת מנהל המחלקה, נציג הארגון המפעיל ומנהל המסגרת למחוז לצורך דיון בליקויים.
נוסח התראה למשלוח ראה <a href="#">נספח א</a>	בעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17	ממונה מחוזי	מפקח	מתן התראה למנהל המחלקה, לארגון המפעיל ולמנהל המסגרת על אי טיפול בליקויים
נוסח התראה למשלוח ראה <a href="#">נספח ת'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן המחוז.	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה ומנהל התחום במטה	ממונה מחוזי	מתן התראה למנהל המחלקה, לארגון המפעיל ולמנהל המסגרת על הפסקת הפניית לקוחות למסגרת
ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י"ד</a> ראה נוסח פניה למיכון (עד להטמעת מסך ייעודי במערכת ההשמות האלקטרוניות) <a href="#">נספח יז'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	הייעוץ המשפטי ומנהל הנפה	ממונה מחוזי (העברת נספח יז' לביצוע ע"י אגף תפעול מערכות המס"ר)	גריעת השמות שהועברו למסגרת בגין לקוחות שהופנו לאחר שנשלחה התראה על הפסקת הפניית לקוחות חדשים תוך יידוע מנהל המחלקה, הארגון המפעיל ומנהל המסגרת
נוסח התראה למשלוח ראה <a href="#">נספח ב'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן המחוז	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה ומנהל התחום במטה	ממונה מחוזי	מתן התראה למנהל המחלקה, לארגון המפעיל ולמנהל המסגרת על עצירת השמות חדשות




**משרד העבודה והרווחה**  
**והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל

שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019
סוג הנוהל: נוהל כללי	עמוד 11 מתוך 38 תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019

עצירת השמות חדשות ויידוע מנהל המחלקה, הארגון המפעיל ומנהל המסגרת <sup>3</sup>	ממונה מחוזי (העברת נספח ט' ו-טז' לביצוע ע"י אגף תפעול מערכות המס"ר)	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה ומנהל התחום במטה	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח ט'</a> ראה נוסח פניה למיכון (עד להטמעת טופס הפניה במערכת נתיב) <a href="#">נספח ט'</a> <a href="#">נספח טז'</a>
מתן התראה למנהל המחלקה, לארגון המפעיל ולמנהל המסגרת על קיזוז תשלומים	ממונה מחוזי	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה ומנהל התחום במטה	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן האגף במטה	ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ג'</a>
קיזוז תשלומים בגין אי מימוש מרכיבים במודל (למשל, העסקת כח אדם) ויידוע מנהל המחלקה, הארגון המפעיל ומנהל המסגרת <sup>4</sup>	החלטה על הפעולה תתקבל במחוז ע"י הממונה המחוזי עם הגורמים המייעצים. הביצוע והחישוב ע"י מנהל התחום ביחד עם תקציבן האגף במטה	הממונה המחוזי, מנהל נפה, הייעוץ המשפטי, מנהל התחום במטה ותקציבן האגף במטה. במקרים מורכבים ובעלי היקף כספי גדול בהם יש התלבטות, ניתן להעזר בבקרה חשבונאית	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, מנהל השירות/ האגף במטה וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י'</a>

7.4.2. כאשר הרשות אינה חתומה על יפוי כח:

אופני פעולה וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקויאופני התערבות וכלי אכיפה מול הגורם/מים האחראיים לתיקון הליקוי	גורם משרדי אחראי על פעולת האכיפה – על קבלת ההחלטה על הפעולה, יישום הפעולה ועל ביצוע מעקב	גורמים להתייעץ איתם <u>טרם</u> ביצוע הפעולה	גורמים ליידוע	דרכי ביצוע
הזמנת מנהל המחלקה למחוז לצורך דיון בליקויים	מפקח	ממונה מחוזי אשר ישתתף במפגש בהתאם לחומרת הליקוי ושת"פ המסגרת		סיכום המפגש וקביעת מועד לתיקון ליקויים
מתן התראה ראשונה למנהל המחלקה על אי טיפול בליקויים	מפקח	הממונה המחוזי	בעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17	נוסח התראה למשלוח ראה <a href="#">נספח א'</a>
מתן התראה למנהל המחלקה על הפסקת הפניית לקוחות למסגרת	ממונה מחוזי	הייעוץ המשפטי, מנהל נפה ומנהל התחום במטה	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן המחוז.	נוסח התראה למשלוח ראה <a href="#">נספח ח'</a>
גריעת השמות לרשות בגין לקוחות שהופנו לאחר שנשלחה התראה על הפסקת הפניית לקוחות חדשים	ממונה מחוזי (העברת	הייעוץ המשפטי ומנהל הנפה	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף	ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י"ד</a>

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מנהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 12 מתוך 38	


סוג הנוהל: נוהל כללי

ראה נוסח פניה למיכון (עד להטמעת מסך ייעודי במערכת ההשמות האלקטרוניות) <a href="#">נספח יז'</a>	את מנהל/ סגן מנהל המחוז		נספח יז' לביצוע ע"י אגף תפעול מערכות המס"ר)	
ראה נוסח התראה למשלוח <a href="#">נספח ג'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את תקציבן האגף במטה	הייעוץ המשפטי, מנהל הנפה, מנהל התחום במטה ותקציבן האגף במטה	ממונה מחוזי	מתן התראה למנהל המחלקה על קיזוז תשלומים
ראה נוסח הודעה <a href="#">נספח י'</a>	לבעלי התפקידים המופיעים בסעיף 6.17 יש להוסיף את מנהל/ סגן מנהל המחוז, מנהל השירות/ האגף במטה וראש אגף קהילה או חוץ ביתי במינהל איכות, פיקוח ובקרה	הממונה המחוזי והייעוץ המשפטי. במקרים מורכבים ובעלי היקף כספי גדול בהם יש התלבטות, ניתן להעזר בבקרה חשבונאית	החלטה על הפעולה תתקבל במחוז ע"י הממונה המחוזי עם הגורמים המייעצים. הביצוע והחישוב ע"י מנהל התחום ביחד עם תקציבן האגף במטה	קיזוז תשלומים בגין אי מימוש מרכיבים במודל (למשל, העסקת כח אדם) ויידוע מנהל המחלקה <sup>4</sup>


<sup>4</sup> חישוב אופני הקיזוז יעשה בהתאם להנחיות אגף בכיר תקצוב והתחשבות.

<sup>5</sup> במידה וישנה חזרתיות של ליקויים במסגרות הנמצאות באותה רשות מקומית, מנהל הנפה יפעל ביחד עם הממונה המחוזי הרלוונטי לאותה מסגרת, לקידום התיקון של הליקויים.

ד"ר אביגדור קפלן  
מנהל כללי

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 13 מתוך 38	סוג הנוהל: נוהל כללי

# נספחים א' – ח' : תהליכים מקדמים

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 14 מתוך 38	

נספח א':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על אי תיקון ליקויים במסגרת

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_  
שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות \_\_\_\_\_

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:

### הנדון: התראה על אי תיקון ליקויים שנמצאו במסגרת

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ זומנתם לדיון בליקויים \_\_\_\_\_.

עד ליום זה טרם תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

יש לתקן את הליקוי תוך \_\_\_\_\_ ימים. יש לעדכן את החתומים מטה בסטטוס תיקון הליקוי תוך 7 ימים מקבלת הודעה זו.

אי עדכון בפרק זמן זה ו/או אי תיקון הליקוי יגררו פעולות אכיפה מצד המשרד.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.



מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 15 מתוך 38	

נספח ב' :

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על עצירת השמות חדשות ומתן זכות טיעון לפני פעולה

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות

תאריך מתן התראה קודמת:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך הבקרה:

### הנדון: התראה על עצירת השמות חדשות ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

### **נוסח לשימוע בכתב**

הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של עצירת השמות חדשות.


ככל שלא תקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

### **נוסח לשימוע בעל פה**

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של עצירת השמות חדשות.

מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקרות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 16 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.


להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 17 מתוך 38	

נספח ג':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על קיזוז תשלומים למסגרת ומתן זכות טיעון לפני פעולה

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_  
שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות \_\_\_\_\_

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: התראה על קיזוז תשלומים למסגרת ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

### **נוסח לשימוע בכתב**

הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של קיזוז תשלומים.


ככל שלא תתקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

### **נוסח לשימוע בעל פה**

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של קיזוז תשלומים.

מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקרות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 18 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.


להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 19 מתוך 38	

נספח ד':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על אי חידוש הסכם ההתקשרות עם הגורם המפעיל

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות.

תאריך מתן התראה קודמת:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך הבקרה:

### הנדון: התראה על אי חידוש הסכם ההתקשרות

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.

הרינו להתריא על אי חידוש ההסכם שאמור להתחדש ב- \_\_\_\_\_.

יש לתקן את הליקוי תוך \_\_\_\_\_ ימים. יש לעדכן את החתומים מטה בסטטוס תיקון הליקוי תוך 7 ימים מקבלת הודעה זו..

אי עדכון בפרק זמן זה ו/או אי תיקון הליקוי יגררו פעולות אכיפה נוספות מצד המשרד. להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה והרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 20 מתוך 38	

נספח ה':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על הפסקת התקשרות עם הגורם המפעיל ומתן זכות הטיעון לפני פעולה

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: התראה על הפסקת התקשרות עם הגורם המפעיל ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

### נוסח לשימוע בכתב


הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל.  
ככל שלא תתקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

### נוסח לשימוע בעל פה

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל.  
מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקרות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו.



מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 21 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.


להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אחיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה והרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 22 מתוך 38	

נספח ו':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על אי חידוש רישיון ומתן זכות הטיעון לפני פעולה

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות \_\_\_\_\_

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: התראה על אי חידוש רישיון ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי. חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.


### **נוסח לשימוע בכתב**

הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של אי חידוש הרישיון להפעלת המסגרת. ככל שלא תתקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

### **נוסח לשימוע בעל פה**

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של אי חידוש הרישיון להפעלת המסגרת. מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקורות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו. ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 23 מתוך 38	סוג הנוהל: נוהל כללי


להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 24 מתוך 38	

נספח ז':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על שלילת רישיון ומתן זכות הטיעון לפני נקיטת הפעולה

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות

תאריך מתן התראה קודמת:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך הבקרה:

### הנדון: התראה על שלילת רישיון ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום

\_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.

הרינו להתריא על שלילת הרישיון בגין:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

### נוסח לשימוע בכתב

הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל.

ככל שלא תתקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה והרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 25 מתוך 38	

## נוסח לשימוע בעל פה

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת ההתקשרות עם הגורם המפעיל.

מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקורות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו.

ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.


להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b>  חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 26 מתוך 38	

נספח ח':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### התראה על הפסקת הפניית לקוחות למסגרת ומתן זכות הטיעון לפני פעולה

לכבוד:

שם המסגרת: \_\_\_\_\_  
שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות.

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: התראה על הפסקת הפניית לקוחות למסגרת ומתן זכות הטיעון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי תיקון הליקוי.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

### **נוסח לשימוע בכתב**

הנך רשאי להגיש את טענותיך בכתב תוך \_\_\_\_\_ (7/14/21 ימים) בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת הפניית לקוחות למסגרת.

ככל שלא תתקבל התייחסותך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.


לחילופין, נוסח לשימוע בעל פה:

### **נוסח לשימוע בעל פה**

הנך מוזמן למשרד העבודה והרווחה בתאריך \_\_\_\_\_ כדי להשמיע את טענותיך בדבר הכוונה להטלת כלי האכיפה של הפסקת הפניית לקוחות למסגרת.

מטרת השימוע היא להבהיר את הנחיות הפיקוח שניתנו בבקרות, וכן לאפשר לך לטעון טענותיך בעניין הליקויים שנמצאו.



מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 27 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

ככל שלא תתקבל התייחסותך במועד או ככל שלא תגיע להשמיע טענותיך במשרדים במועד שנקבע, יראו את הדבר כוויתור על זכות השימוע, והמשרד יוכל לפעול בהתאם לנוהל ללא כל טענות מצידך.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<div>  <div> <b>משרד העבודה הרווחה</b>  <b>והשירותים החברתיים</b>  חוסן חברתי לישראל </div> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 28 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

# נספחים ט' – יד': תהליכים ביצועיים

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 29 מתוך 38	

נספח ט':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### הודעה על עצירת השמות חדשות

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות.

תאריך מתן התראה קודמת:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך הבקרה:

### הנדון: הודעה על עצירת השמות חדשות

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על עצירת השמות וניתנה הזכות לטיעון.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטיעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע על עצירת השמות חדשות למסגרת.

להסדרת הנושא, יש לטפל בליקויים באופן מיידי ולעדכן את החתומים מטה בסיום הטיפול בליקוי.  
להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 30 מתוך 38	

נספח י':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### הודעה על קיזוז תשלומים למסגרת

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות.

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: הודעה על קיזוז תשלומים למסגרת

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על קיזוז.  
חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע קיזוז תשלומים במסגרת בגין \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אחיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 31 מתוך 38	סוג הנוהל: נוהל כללי

נספח יא':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### הודעה על הפסקת התקשרות עם הגורם המפעיל

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות \_\_\_\_\_

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

#### הנדון: הודעה על הפסקת ההתקשרות

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על הפסקת ההתקשרות ובה ניתנה זכות הטיעון.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטיעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

חרף תכתובות קודמות אלו, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע על הפסקת ההתקשרות אתכם החל מ- \_\_\_\_\_.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b>  חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 32 מתוך 38	

נספח יב':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### הודעה על אי חידוש רישיון

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות.

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: הודעה על אי חידוש רישיון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על אי חידוש הרישיון להפעלת המסגרת ובה ניתנה הזכות לטיעון.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטיעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע על אי חידוש הרישיון למסגרת.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.

מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.


בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.



מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 33 מתוך 38	

נספח יג':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### הודעה על שלילת רישיון

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: הודעה על שלילת רישיון

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על שלילת הרישיון ובה ניתנה הזכות לטיעון.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטיעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

חרף תכתובות קודמות, לא תוקנו הליקויים שנמצאו במסגרת שבאחריותך.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע על שלילת הרישיון למסגרת.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אחיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 34 מתוך 38	

נספח יד':

תאריך הוצאת המכתב: \_\_\_\_\_

### גריעת השמות בגין לקוחות שהופנו לאחר התראה על הפסקת הפניית לקוחות למסגרת

לכבוד: \_\_\_\_\_

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם המפקח/ עורך הבקרה: \_\_\_\_\_ מינהל/שירות

תאריך הבקרה:	תאריך שליחת הדו"ח:	תאריך לתיקון הליקוי:	תאריך מתן התראה קודמת:

### הנדון: הודעה על גריעת השמות בגין לקוחות שנקלטו לאחר משלוח התראה על הפסקת הפניית לקוחות

ביום \_\_\_\_\_ נשלח אליכם דו"ח לתיקון ליקויים שהייתם אומרים לבצע עד ליום \_\_\_\_\_.

ביום \_\_\_\_\_ נשלחה אליכם התראה על עצירת השמות/ הפסקת הפניית לקוחות למסגרת ובה ניתנה הזכות לטיעון.

חרף תכתובות ההתראה שנשלחה אליכם, המשכתם להפנות לקוחות למסגרת.

ביום \_\_\_\_\_ קיבלת את החלטת המשרד לאחר זכות הטיעון שנערכה לך מיום \_\_\_\_\_, אשר קבעה כי \_\_\_\_\_.

לאור האמור לעיל, הרינו להודיע על גריעת השמות שהועברו אליכם (מאז תאריך משלוח ההתראה) עבור לקוחות חדשים.

להתייעצות ושאלות ניתן לפנות למפקח על המסגרת.


מצ"ב דו"ח המפקח/ דו"ח הפערים.

בברכה,

העתקים: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אחיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<div> <div>  <div> <div>משרד העבודה הרווחה</div> <div>והשירותים החברתיים</div> <div>חוסן חברתי לישראל</div> </div> </div> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 35 מתוך 38	

סוג הנוהל: נוהל כללי

# נספחים טו'-יז' : תהליכים פנים משרדיים

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם	<b>משרד העבודה הרווחה</b> <b>והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 36 מתוך 38	

נספח טו':

תאריך: \_\_\_\_\_

### פנייה למיכון לצורך עצירת השמות חדשות

לכבוד:

מרכז תפעול מערכות מס"ר

מערכות מידע

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

סמל המסגרת: \_\_\_\_\_

לאחר נקיטת הפעולות הדרושות המפורטות בנוהל 'כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם על ידי בעלי התפקידים במחוז ובמטה', הכולל שליחת מכתב התראה (ובו הזכות לשימוע) ומכתב הודעה, אבקש לעצור קליטת השמות חדשות למסגרת זו החל מ\_\_\_\_\_ (יש לציין יום/ חודש/ שנה).

אבקש לעדכן אותי בתום ביצוע המשימה.


בברכה,

שם וחתומת ממונה מחוזי: \_\_\_\_\_

**העתיקים:** מערכות מידע, מנהלת תחום בכיר פיתוח מערכות תשלומים

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\*אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות וחשימוש בחם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 37 מתוך 38	

## נספח טז'

תאריך: \_\_\_\_\_

### פנייה למיכון לצורך הפסקת עצירת השמות חדשות (מתן אפשרות לקליטת השמות חדשות)

לכבוד:

מרכז תפעול מערכות מס"ר

מערכות מידע

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

סמל המסגרת: \_\_\_\_\_

אבקש להפסיק את עצירת ההשמות למסגרת כפי שנשלחה אליכם בתאריך \_\_\_\_\_  
ולאפשר קליטה של השמות חדשות החל מ- \_\_\_\_\_ (יש לציין יום/ חודש / שנה).

אבקש לעדכן אותי בתום ביצוע המשימה.


בברכה,

שם וחתומת ממונה מחוזי: \_\_\_\_\_

**העתיקים:** מערכות מידע, מנהלת תחום בכיר פיתוח מערכות תשלומים

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.

מס' נוהל: 14-004 (עדכון מס' 3)	שם הנוהל: כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם	<b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 17.3.2019 תאריך כניסה לתוקף: 17.3.2019	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.11.2019	עמוד 38 מתוך 38	

נספח יז'

תאריך: \_\_\_\_\_

**פנייה למיכון לצורך גריעת השמות שהועברו למסגרת בגין לקוחות שהופנו לאחר שנשלחה  
התראה על הפסקת הפניית לקוחות**

לכבוד:

מרכז תפעול מערכות מס"ר

מערכות מידע

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

סמל המסגרת: \_\_\_\_\_

תאריך משלוח מכתב ההתראה: \_\_\_\_\_

לאחר נקיטת הפעולות הדרושות המפורטות בנוהל 'כלי אכיפה על מסגרות והשימוש בהם על ידי בעלי  
התפקידים במחוז ובמטה', הכולל שליחת מכתב התראה (ובו הזכות לשימוע) ומכתב הודעה, אבקש  
לבצע עזיבות מיום קליטה להשמות הבאות (ולא לפני מועד משלוח ההתראה שמצוין לעיל).

שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.	תאריך קליטה (לציין יום/ חודש / שנה)

אבקש לעדכן אותי בתום ביצוע המשימה.

בברכה,

שם וחתימת ממונה מחוזי: \_\_\_\_\_

**העתיקים:** מערכות מידע, מנהלת תחום בכיר פיתוח מערכות תשלומים

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*\*\* אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמשרד להפעיל פעולות אכיפה נוספות, ככל שתידרשנה.