



הלב פתוח לרווחה



משרד הרווחה  
והשירותים החברתיים

# חוזר המנהל הכללי

הודעות ✕ הוראות  
החלטות ✕ מידע

ע"ד 217 תמוז תשע"ד יולי 2014

## תוכן העניינים

=====

3

דבר המנכ"ל

1. מדיניות ההתנדבות -  
הוראה 18.1 (עדכון)
2. הנהלים ודרכי ההפעלה של מתנדבים ברשויות המקומיות -  
הוראה 18.2 (חדשה)
3. הפעלת מתנדבים מחוץ לארץ -  
הוראה 18.3 (חדשה)
4. הפעלת ההתנדבות בשירותי הרווחה במסגרת השירות הלאומי/אזרחי -  
הוראה 18.4 (חדשה)
5. הנהלים להפעלת מתנדבים למטרות מיצוי זכויות -  
הוראה 18.5 (חדשה)

### **לבעלי אוגדני תע"ס**

יש להפריד דפי הוראות התע"ס בסוף החוזר,  
להדקם ולתייקם באוגדן התע"ס בפרק המתאים.

אל: ראשי ערים, ראשי המועצות המקומיות, ראשי מועצות איזוריות  
עובדי המשרד,  
עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות,  
עובדי המסגרות השונות ע"י המשרד

### **מכובדי,**

חוזר זה מאגד בחובו את פרק ההתנדבות בתע"ס.

התנדבות היא ערך חשוב בהווייתנו של החברה הישראלית, היא טומנת בחובה קשת רחבה של ערכים ומביאה להעשרת המשאבים האנושיים, החברתיים והכלכליים בקהילה, הן בשגרה והן בחירום.

המשרד תומך ומעודד את הפעילות ההתנדבותית ורואה בהתנדבות נדבך רב ערך לפיתוח הסולידריות החברתית, הערבות ההדדית והחוסן החברתי.

בעת זו, אנו עדים לחשיבות ההתנדבות בעת שגרה ובעת חירום. לכלל האוכלוסייה בחברה, ובעיקר לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, זקנים ומשפחות במצוקה.

חשוב לציין, שעבודת ההתנדבות היא גורם המסייע לשיפור איכות החיים, הן למקבל ההתנדבות והן למתנדב. מתוך כך המשרד רואה חשיבות בעידוד ההתנדבות בקרב אוכלוסיות הזקנים ובעלי צרכים מיוחדים.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 18.1 (הוראה 1 לפרק 18 בתע"ס) מס' עמודים: 8

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

## מדיניות ההתנדבות

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה מיום 1.12.1978.

1.2 התנדבות היא ערך חשוב, בהווייתה של החברה הישראלית, היא טומנת בחובה קשת רחבה של ערכים ומביאה להעשרת המשאבים האנושיים, החברתיים והכלכליים בקהילה, הן בשיגרה והן בחירום.

1.3 המשרד תומך ומעודד את הפעילות ההתנדבותית ורואה בהתנדבות נדבך רב ערך, לפיתוח הסולידריות החברתית, הערבות ההדדית והחוסן החברתי.

1.4 המשרד רואה את במחלקה לשירותים חברתיים מובילה את המובילה בתחום ההתנדבות ע"י העצמת המתנדבים בפעילותם, הן כיחידים והן בקבוצות, במתן ייעוץ, הדרכה ופיתוח יוזמות.

## 2. הגדרה

---

מתנדב - אדם הפועל מתוך רצון חופשי למען זולתו, ללא קבלת תמורה חומרית, למטרות שיש בהן תועלת לפרט, לקהילה ולחברה ובלבד שאינו מחליף עובד מן המניין.

## 3. אוכלוסיית היעד

---

### 3.1 מתנדבים

- א. מתנדבים פרטניים ו/או במסגרות ארגוניות.
- ב. עמותות וארגונים.

### 3.2 הנהנים מהשירות

- א. לקוחות המוכרים למחלקה לשירותים חברתיים.
- ב. אוכלוסיות בעלות מאפיינים ייחודיים, הזקוקות להתערבות.
- ג. מסגרות יומיות וחוף ביתיות.
- ד. כלל הקהילה.

## 4. היעדים והמטרות

---

מיצוי ומימוש מרבי של המשאבים החברתיים, למען רווחת הפרט והקהילה והעצמתם באמצעות:

- 4.1 הפעלת מערך התנדבות איתן, איכותי, מיומן, זמין ומקצועי, שייתן מענה לקהילה בשיגרה ובמצבי חירום, בתחומי הרווחה, החינוך, הבריאות, איכות הסביבה, תרבות, בטיחות בדרכים וכו'.
- 4.2 גיוס מתנדבים מכל שכבות הציבור, בגילאים שונים, בעלי מומחיות בתחומים שונים, כולל בעלי צרכים מיוחדים.

4.3 הפעלת תוכניות ופרויקטים ע"י המתנדבים, במשימות ארוכות טווח וקצרות טווח.

4.4 קידום, העמקת הקשר ושיתופי הפעולה בין ארגוני המתנדבים, עמותות, חברה אזרחית, מגזר עסקי וציבורי.

4.5 הנגשת זכויות והעברת מידע לציבור, למטרות הדרכה למיצוי זכויות ומימושן.

## 5. תחומי פעילות ההתנדבות

-----

5.1 זיהוי צרכים בקרב הפרט והקהילה, ובכלל זה במסגרות הנמצאות בפקוח המשרד.

5.2 ייזום תכניות ופרויקטים למתן מענים לצרכים שזוהו, ע"י:

א. גיוס, מיון, התאמה והפעלתם של המתנדבים.

ב. הכשרה, הדרכה, ליווי והוקרת מתנדבים.

ג. ביצוע מבצעים כגון: אירועי הוקרה למתנדבים, מבצעי גיוס מתנדבים,

אירוח משפחות ובודדים בחגים לדוגמא בליל הסדר, ראש השנה

ואחרים.

5.3 תכלול פעולות ההתנדבות ברשות המקומית, עם הגורמים השונים, העוסקים בהתנדבות.

5.4 יצירת ממשקים עם ארגוני מתנדבים וקבוצות מתנדבים, לפעילות

התנדבותית ברשות המקומית, כולל במחלקה לשירותים חברתיים.

5.5 הקמה והפעלה של תחנת שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל), בנושא מיצוי זכויות והנגשתם.

## **6. הכשרה**

---

6.1 מרכז מתנדבים מחויב עם כניסתו לתפקיד לעבור הכשרה בתחום ההתנדבות, על כל שלביה, כולל השתתפות בימי עיון והכשרות ייחודיות, שבאחריות תחום התנדבות.

6.2 מרכז המתנדבים ידאג להכשרת המתנדבים, באופן ישיר או במסגרת בה הוא מופעל.

6.3 מרכז המתנדבים אחראי להכוונת העובדים הסוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים, להפעלת המתנדב באופן המיטבי, תוך יצירת תרבות ארגונית, המעודדת אמון במתנדבים ושילובם בארגון.

## **7. מתנדבים**

---

7.1 מתנדבים ברשויות המקומיות (ראה פירוט בהוראה 18.2).

7.2 מתנדבים מחו"ל (ראה פירוט בהוראה 18.3).

7.3 מתנדבי השירות הלאומי (ראה פירוט בהוראה 18.4).

7.4 מתנדבים למתן מידע והדרכה למיצוי זכויות (ראה פירוט בהוראה 18.5).

## **8. נוהל ביטוח מתנדבים בשגרה ובחירום**

---

### **א. כללי**

יש לוודא שכל מתנדב, לפני הפעלתו, יהיה מבוטח לפי חוק הביטוח הלאומי.



- \* מתנדבים הפועלים ברשות המקומית יבוטחו, הן כאשר מדובר בפעילות מתמשכת והן בהתנדבות חד פעמית (כמו גם מתנדבי חירום).
- \* ביטוח המתנדבים הינו על פי חוק: חוק הביטוח הלאומי (תקנות הביטוח הלאומי תשל"ח 1978). החוק כולל ביטוח מפני נזקי גוף, שעלולים להיגרם למתנדב בפעילות ההתנדבות, הכנתה, בדרך אליה ובחזרה ממנה (כמוסבר בסעיף 5 ב').
- \* תחומים נוספים - נזקי רכוש למתנדב, או אחריות מקצועית, או נזקי צד שלישי שנגרמו ע"י המתנדב, אינם מכוסים ולשם הסדרתם, יש לרכוש ביטוח אחר.
- \* יודגש, כי הכיסוי הביטוחי הניתן במסגרת תקנות הביטוח הלאומי תשל"ח 1978, הינו זהה לביטוח המוענק לנפגעי תאונות עבודה ולפיכך, אינו כפוף למבחני רשלנות.

## **ב. הסדרת הביטוח**

- \* הרשויות המקומיות, כמו גם משרד הרווחה והשירותים חברתיים, הינן גוף ציבורי מוסמך, הרשאי להפנות מתנדבים ישירות אל מול הביטוח הלאומי. ביטוח זה אינו כרוך בתשלום, ועל מנת להשלימו יש לוודא שהתמלאו תנאי החוק.
- \* לפיכך, כאשר מדובר בפעילות התנדבות שלא בשכר, למען הזולת, מרצונו החופשי של המתנדב, הפעולה נמנית ברשימת פעולות ההתנדבות והמתנדב הופנה ע"י גורם מוסמך - המתנדב מבוטח.

## **ג. כיצד מבטחים?**

- \* טופס הפניה למתנדב (נספח א'), מהווה את "פוליסת הביטוח" של המתנדב ובלעדיו לא יינתן כיסוי ביטוחי (ניתן לשנותו כל עוד הוא יכול את עיקרי הדברים ובעיקרם המשפט "טופס הפניה למתנדב").
- \* במקרים מיוחדים, תעודת מתנדב, או כרטיס מתנדב, בתוקף נכון ליום הפגיעה, תחשב כהפניה.
- \* לפני תחילת ההתנדבות, יש למלא טופס הפניה למתנדב, הכולל פרטים על המתנדב, פרטי ההתנדבות ותאריך תחילת ההתנדבות. טופס זה יהא חתום על ידי הרשות (חתימה + חותמת).

- \* טופס הפניה יש למלא אחת לשנה, מתחילת ההתנדבות, או מתחילת השנה, כאשר מדובר במתנדב ותיק. מתנדב אשר פועל במספר מסגרות או פרויקטים, יש לציין את כלל הפעילויות בטופס.
- \* העתק מטופס ההפניה יש לתת למתנדב ועותק נוסף ישמר בתיק, ביחידה להתנדבות, ברשות המקומית.
- \* יש להכין רשימה שמית של כלל המתנדבים, הכוללת שם מלא, מס' ת.ז., כתובת ותאריך תחילת ההתנדבות. אין צורך להעביר רשימה זו לתחום התנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, או לביטוח הלאומי, אלא לשמור ביחידה להתנדבות ברשות המקומית, לצורך בירורים, היה ובעתיד תוגש תביעה ע"י המתנדב. יודגש כי בהנחה וקיים קושי באיתור טופס ההפניה, תעמוד לזכות המתנדב הרשימה העדכנית, הנשמרת בידי רכוז ההתנדבות.
- \* למתנדבים בפעילות חד פעמית, כולל מתנדבים לשעת חירום, אין צורך למלא טופס הפניה מראש, אלא רשימה שמית מסודרת, שתשמר אצל הגוף המפנה. יודגש כי למתנדב שהופנה מראש לתפקיד בחירום, חייבת להיות הפניה מוקדמת, כך שיש לבטח מראש: צוותי צח"י או מתנדבים מיועדים לחירום.
- \* אדם אשר סיים את תקופת התנדבותו, יש לגרוע מהרשימה העדכנית (ולציין מועד סיום תפקידו), אך לשמור תיעוד ברשימות קודמות.

#### **ד. על מי חל ביטוח מתנדבים?**

- \* כמתנדב נחשב כל אדם ללא קשר לגילו ולאזרחותו, בתנאי שפעולת ההתנדבות נעשתה בישראל. לפיכך, החוק חל הן על בני נוער מתנדבים והן על מתנדבי חו"ל, כולל אוכלוסיות מתנדבים בעלי צרכים מיוחדים. לא יחשבו למתנדבים, מי שמקבלים תמורה, או טובת הנאה כלשהי, עבור פעילותם כגון פר"ח, שח"ק, מעורבות אישית, מחויבות אישית וכיו"ב. יוצא מכלל זה, מתנדב בשל"צ (שירות לתועלת הציבור), שפעילותו ללא שכר ולגביו יש הסדר מיוחד בחוק.
- \* כל מתנדב בזמן חירום, אשר פועל לשם הצלת חיים במובן הרחב שלה (חלוקת מים, הפעלת ילדים במקלטים וכו').

## ה. מה משמעות פעולת ההתנדבות לצורך הכיסוי הביטוחי?

- \* הכנת הפעולה ההתנדבותית (כולל עבודת הכנה משרדית, יום, ארגון וכיו"ב)
- \* הגעה למקום ההתנדבות וחזרה ממנו.
- \* האמור לעיל, כולל גם הסעת מטופלים, או חלוקת מזון וציוד ובלבד שעונה על המטרות, שיש בהם תועלת לאומית או ציבורית.
- \* פעולת ההתנדבות עצמה (הנכללת ברשימת הפעולות המוכרות).
- \* פעולות נלוות להתנדבות כגון הכשרות, הדרכות, ימי עיון, טיולים ומסיבות נכללות בגדר הכיסוי הביטוחי, ככל שיוכח, שהפעולה קשורה להתנדבות מטעם הגורם המפנה.
- \* בחירום - כלל הפעולות הקשורות בהכנה לחירום (גם אם מועד החירום אינו קרוב). הפעולות הנכללות: הכשרה, הדרכה, אימון, תרגול, תגמול, הוקרה וכו'.

## 9. בקרה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים יודא יישום הוראה זו, ע"י מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנימית.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי

**טופס הפניה למתנדב/ת**

הריני מאשר בזה כי המתנדב/ת: שם פרטי \_\_\_\_\_ משפחה \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_  
טלפון \_\_\_\_\_ נייד \_\_\_\_\_  
מסגרת ארגונית אליו שייך המתנדב/ת \_\_\_\_\_  
התנדב/ה לעבוד בתחום \_\_\_\_\_  
בתפקיד \_\_\_\_\_  
למען (הגוף או האדם שלמענו נעשית הפעולה ומקום הפעולה):

החל מתאריך \_\_\_\_\_ לתקופה של \_\_\_\_\_

הפנייה זו ניתנה לעניין פרק י"ג "תגמולים למתנדבים" לחוק הביטוח הלאומי.  
(נוסח משולב) התשנ"ה 1995 (פרק ט2 לחוק בנוסחו הקודם), שלפיו מבוטחים  
מתנדבים מן הסוג הנ"ל בדומה לביטוח החל על נפגעי עבודה. בכפוף לכך,  
שההתנדבות הינה בתחומים המוכרים על ידי הביטוח הלאומי, כפי שמצ"ב.

שם וחתומת נותן ההפניה

חותמת

תאריך

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 18.2 (הוראה 2 לפרק 18 בתע"ס) מס' עמודים: 22

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

## הנהלים ודרכי ההפעלה של המתנדבים ברשויות המקומיות

=====

### 1. כללי

-----

1.1 פעילות המתנדבים, מהווה ביטוי למעורבות ושיתוף האוכלוסייה למען הזולת, הקהילה והחברה.

1.2 פעולות המתנדבים, משולבות ומתואמות עם גורמי המקצוע, ברשות המקומית בתחומים השונים ומהוות משאב תומך ומשלים להתערבות במשפחה ובפרט, במחלקה לשירותים חברתיים.

1.3 פעילות המתנדבים מהווה כלי התערבות, להעצמת לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים, כחלק מתכנית ההתערבות הטיפולית.

1.4 בהוראה זו, מפורסמים הנהלים ודרכי ההפעלה, של המתנדבים ברשות המקומית.

## 2. הגדרה

-----

### מרכז מתנדבים ברשות המקומית -

תאור התפקיד כמפורט בהוראה 2.4 בתע"ס.

## 3. יעדים

-----

3.1 הכנת תשתית ארגונית ומקצועית לקליטת מתנדבים תוך הנחלת ידע, העשרה ומתן כלים ומיומנויות לעובדים עם מתנדבים ויזום תכניות מבוססות מתנדבים.

3.2 הרחבה והעמקת הפעילות ההתנדבות, לתחומים, שירותים ומענים חדשים, על בסיס התשתיות הקיימות, חיזוקן והנגשתן לעובדים המפעילים.

3.3 הגדלת מגוון המשימות בשדה ההתנדבותי, לקירוב מתנדבים בעלי כישורים מיוחדים, או בעלי צרכים מיוחדים, ליצירת עניין ואופק פעילות, תוך בניית מאגר מתנדבים, התואם את תחומי טיפול והצרכים במחלקות.

3.4 הגדלת מספר המתנדבים ברשות, תוך שמירה על עשייה התנדבותית ומקצועיות המתנדב.

## 4. סוגי הפעילות ההתנדבותית

-----

4.1 פעילויות התנדבות מתמשכות ו/או תקופתיות.

4.2 פעילויות התנדבות חד פעמיות באירועים לאומיים ודתיים, נושאים מיוחדים וכו'.

4.3 פעילות התנדבות במצבי חירום.

## 5. דרכי עבודה

-----

5.1 מרכז המתנדבים, אחראי למיפוי התפקידים למתנדבים וקביעת סדרי עדיפויות, בהתאם לצרכים, באמצעות מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, יחד עם העובדים הסוציאליים וגורמים מקצועיים ברשות המקומית, העוסקים בהתנדבות.

5.2 כל כניסה של מתנדב לפעילות פרטנית, מחייבת ליווי של עובד מפעיל (עו"ס, מורה וכו'). פעילות התנדבותית קבוצתית, מחייבת ליווי עובד מפעיל לקבוצה כולה (באמצעות מפגשים קבוצתיים).

### 5.3 שיבוץ והשמת מתנדבים ברמה הפרטנית

5.3.1 שיבוץ והשמת המתנדב, יבוצע בהתחשב ברצון המתנדב, בהתאמה ליכולותיו, כישוריו, בניית אופק התנדבותי ובהתאם לצרכי המערכת, כדלקמן:

א. מרכז המתנדבים יראיין את המתנדב (לפי שאלון למתנדב נספח א) למטרת היכרות ותיאום ציפיות.  
ב. המתנדב יבחר ויביע רצונו, להתנדב בתחום המסוים.  
ג. המתנדב יופנה לעובד המפעיל המלווה (כאמור בסעיף 5.2 - לצורך ראיון, הכנה לתפקיד, תחילת תפקיד וליווי). לאחר מכן ייחתם חוזה משותף עם רכז המתנדבים / עו"ס המתנדב / הלקוח (נספח ב').

ד. המתנדב יופנה לתפקידו (לצרכי ביטוח כאמור בסעיף 8 בהוראה 18.1 בתע"ס, נספח א) ויחל בפעילותו. כאשר מופנה מתנדב להתנדבות חסרי ישע, עליו להמציא אישור, לפיו לא הורשע בעבירות מין, לפי חוק למניעת העסקתם של עברייני מין במוסדות מסויימים התשס"א-2001.

ה. העובד המפעיל יעריך את עבודת המתנדב בפעילותו, אחת ל-6 חודשים ויתעדה.

ו. הפעלת המתנדב ברמה הפרטנית, תיעשה בהתאם לתהליך העבודה, בין העובד המפעיל למרכז המתנדבים (נספח ג'), הכוללת ליווי המתנדב, הדרכתו ותמיכה בו, לאורך כל תקופת ההתנדבות.

5.3.2 מרכז המתנדבים ינהל לכל מתנדב כרטיס פרטים ממוחשב, אשר ימולא בכל שלבי ההשמה והשיבוץ ובמסגרתו תשובץ הערכת המפעיל.

5.3.3 במקרה של הפסקת עבודת המתנדב, לאחר בדיקת הקשיים וסיבת הפסקת ההתנדבות עם המתנדב ומרכז המתנדבים, יודיע על כך בכתב העובד המפעיל המלווה את המתנדב, למרכז המתנדבים, אשר ידאג להשמת מתנדב אחר מתאים.

5.3.4 הפסקת עבודת המתנדב באופן חד צדדי, תעשה ע"י המחלקה לשע"ח, במקרים הבאים: כאשר נעשתה עבירה אתית מצד המתנדב וכאשר הוחלט על סיום פרויקט ו/או טיפול.

5.4 שיבוץ מתנדבים ברמה קבוצתית בקהילה  
מרכז המתנדבים ישבץ מתנדבים לתכניות ופרויקטים, שיוזם כמענה לצרכים קיימים, ולתכניות ופרויקטים, שפותחו ע"י גורמים אחרים בקהילה, המעוניינים במתנדבים מתאימים. לדוגמא:  
א. איתור מתנדבים לתכנית או פרויקט מסוים, מתוך מאגר המתנדבים, העומד לרשות מרכז המתנדבים ו/או גיוס מיוחד למטרה זו.  
ב. ביצוע ראיון למתנדב והצעת התפקיד, לפי תחומי העניין של המתנדב.  
ג. הפניה למרכז הפרויקט.  
ד. השמה והכשרה לתפקיד, באמצעות מרכז מתנדבים, או מרכז הפרויקט (כאמור בסעיף 5.5 להלן).  
ה. הפעלת המתנדב ברמה הקבוצתית בקהילה, תיעשה בהתאם לתהליך העבודה, בין העובד המפעיל, לבין מרכז המתנדבים (נספח ד').

5.5 הכנה טרם כניסת המתנדב  
טרם כניסת המתנדב לתפקידו, באחריות מרכז המתנדבים לפעול כדלקמן:



- א. הגדרת תפקידו כמתנדב כולל שעות פעילות ומשך הזמן.
- ב. מילוי טופס ביטוח מתנדבים חתום בהתאם לחוק הביטוח הלאומי (סעיף 8 בהוראה 18.1 בתע"ס).
- ג. מתן הסבר למתנדב על זכויותיו, חובותיו וגבולות תפקידו ו/או השותפים האחרים הקשורים לתפקידו ההתנדבותי.
- ד. מתן הסבר למתנדב על אתיקה מקצועית (סודיות וכו') וחתימה על טופס שמירת סודיות (נספח ה').
- ה. מתן הסבר למתנדב על מהות הקשר עם העובד המפעיל.
- ו. מתן השתלמות והנחייה מקצועית הרלוונטית לתחום התנדבותו (למשל, הכרות עם אוכלוסיית היעד).
- ז. קבלת אישור ממשטרת ישראל כי אין מניעה להפעלת המתנדב בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים תשס"א-2001.

## 6. הפעלת מתנדבים בשעת חירום

-----

### 6.1 תפקיד מערך ההתנדבות בחירום

- א. מערך ההתנדבות לשעת חירום צריך שיהיה מושתת על אסטרטגיה הנותנת מענה ומתייחסת לתרחישים אפשריים שונים (לוחמה, אסונות).
- ב. התנדבות, הן במהלך אירועים והן לאחריהם, משמשת לא רק ככוח חילוץ וטיפול בנפגעים, אלא גם ככוח תומך אשר תורם לחוסנה של הקהילה במצב המשברי אליו נקלעה.
- ג. על מנת לכונן מערך התנדבות להפעלה בעת חירום, יש להידרש למספר תהליכים בעת רגיעה.

### 6.2 הכנת מערך המתנדבים לחירום

- א. איתור מיון וגיוס מתנדבים לחירום: הן מתוך מאגר המתנדבים הקיים והן גיוס מיוחד לחירום.
- ב. הגדרת משימות ותפקידים בהם ניתן לשבץ מתנדבים בעת חירום,

בשיתוף הגורמים הרלוונטיים לנושא: צבא, משטרה, פיקוד העורף, מד"א, כיבוי אש וכד'.

- ג. שיבוץ מתנדבים לחירום ייעשה עפ"י כישוריהם/ השכלתם/ עיסוקם, אל מול צרכי המערכת והשעה.
- ד. הדרכה והכשרת מתנדבים לתפקוד בחירום למטרת לימוד ידע בסיסי ומיומנויות הנדרשות מתפקידם.
- ה. תרגול מתנדבים - שילוב מתנדבים במסגרות תרגול הרשות המקומית.
- ו. מיפוי כלל הארגונים ברשות, להכנת שולחן עגול בנושא התנדבות בחירום שמטרתו תכלול הפעולה ההתנדבותית ברשו"מ.

### 6.3 תפקידים בעת חירום

- א. תכלול פעולת ההתנדבות בקהילה, כחלק ממכלול האוכלוסייה, לפי הנחיות פיקוד העורף והוראת תע"ס החירום.
- ב. קיום קשר שוטף (כולל דיווח, הנחייה לביצוע משימות) עם גורמים ברשו"מ ומשרד (מחוז) העוסקים בהתנדבות.
- ג. בדיקת פוטנציאל מתנדבים זמין, מכלל המאגרים האפשריים.
- ד. בדיקת המשימות, הנובעות ממצב החירום ואשר מצריכות מתנדבים.
- ה. יצירת קשר עם המוקד העירוני בנושא התנדבות / מתנדבים, לצורך קבלת אינפורמציה על מתנדבים לא רשומים בשע"ח ו/או אירגונים המעוניינים להתנדב וקליטה שלהם.
- ו. יצירת קשר עם אירגונים / עמותות לצורך חיבור למשימות.
- ז. יצירת קשר עם מכלול כ"א, לצורך קבלת משימות.
- ח. הפעלת שולחן עגול עם האירגונים השונים, בנושא חירום.
- ט. ביטוח המתנדבים, היוצאים למשימות מוגדרות מראש.
- י. יצירת קשר עם הפיקוח המחוזי של תחום ההתנדבות במשרד.

### 6.4 תפקידי המתנדב בחירום

- א. איתור צרכים מהשטח, עפ"י הנחיית מרכז המתנדבים.
- ב. מילוי מקום בעלי תפקידים, הנעדרים מתפקידם, לאור מצב החירום.
- ג. ביקורי בית עפ"י רשימות, שהוכנו מראש ע"י הגורמים המקצועיים השונים, ברשות המקומית.

ד. סיוע במשימות מיוחדות, עפ"י צרכי האוכלוסייה שאותרו על ידי גורמים מקצועיים ברשות, כגון: הסעות ליווי, שליחות וחלוקת מענים שונים (ערכות מגן, מים, תרופות או מזון).

## **7. תגמול והוקרה למתנדבים - ע"י הרשות המקומית**

-----

### **7.1 ברמה המקומית**

מרכז המתנדבים אחראי למתן תגמול והוקרתם באמצעות הרשות המקומית למתנדבים. לדוגמא: שי צנוע לאירועים מיוחדים, הפקת טיולים או ערבי מתנדבים, טקסי הוקרה.

### **7.2 ברמה הארצית**

מרכז המתנדבים, אחראי להגשת מועמדות של מתנדבים לקבלת "אות הנשיא", "מגן שר הרווחה והשירותים החברתיים למתנדבים מצטיינים", אות "קהילה מתנדבת" וכד'. מרכז המתנדבים יפעל להשתתפות המתנדבים, בפורומים ארציים שונים, המיועדים להם.

## **8. עבודה עם ארגונים ועמותות**

-----

8.1 מיפוי הארגונים והעמותות ברשות המקומית ומחוצה לה, והיכרות עם בעלי התפקידים השונים, המייצגים אותם ואת תחומי פעילותם.

8.2 יצירת קשר עם הארגונים והעמותות, לתיאום פעילות וזיקה בין הצרכים והמשאבים, העומדים לרשותם.

8.3 קשר שוטף בין העמותות, הארגונים, העסקים, התושבים והמחלקה לשירותים חברתיים, לתיאום המענה לצרכי הקהילה.

8.4 יצירת "שולחנות עגולים" לדיון ויצירת דיאלוגים בין מגזרים שונים, בנושאים הקשורים בעבודת הרשות המקומית, על פי צרכי הרשות.

8.5 השתתפות ביוזמות/מבצעים ארציים, המופעלים ע"י עמותות ואירגונים ארציים, בתיאום עם תחום ההתנדבות במשרד.

8.6 הפניית מתנדבים לאירגונים השונים, עפ"י תחומי העניין, כפי שיתועדפו ע"י המתנדבים עצמם.

8.7 מתן סיוע לאירגונים קטנים, בביטוח מתנדבים, עפ"י חוק הביטוח הלאומי, פרק י"ג תגמולים למתנדבים.

## **9. יחסי גומלין בין תחום ההתנדבות ליחידות המשרד**

-----  
תחום התנדבות במשרד, במחוזות וברשויות המקומיות פועל בתיאום עם יחידות המשרד.

## **10. ביטוח מתנדבים**

-----  
הפעלת מתנדבים מחייבת את הגורם המפעיל (רשות מקומית/ארגון מפעיל) לבטח כל מתנדב, המופעל על ידו, בביטוח עפ"י חוק הביטוח הלאומי סעיף ג' "תגמולים למתנדבים כאמור בסעיף 8 להוראה 18.1 בתע"ס.

## **11. דיווח**

- 
- 11.1. אחת לשנה יכין מרכז המתנדבים דיווח ויעבירו לרע"ן מתנדבים במחוז:  
א. תכנית עבודה שנתית, על גבי טופס לתכנית עבודה לשנה השוטפת (נספח ו'), עד לחודש אוקטובר לשנה שלפניה (נספח ז').  
ב. דו"ח פעילות על השנה החולפת, עד לחודש פברואר של כל שנה.

11.2. דיווח על פעולות והוצאות הכספים, יבוצע אחת לחודש, לתקציבן המחוז, על גבי טופס הוצאות חודשיות (טז' 17) (נספח ח').

## **12. מ י מ ו ן**

-----

מימון הפעילות, בהתאם לתקציב המאושר ועפ"י הסיווג, מתקנה תקציבית 23.01.32.01.0, המיועדת לפעילויות הבאות: תגמול למתנדבים, הכשרה למתנדבים, הוצאות נסיעה למתנדבים בלבד, פרסומים וכו'.

## **13. ב ק ר ה**

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, יוודא יישום הוראה זו, על-ידי מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנימית.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

**טופס ראיון ושילוב מתנדב**

(ימולא ע"י רכז המתנדבים)

תאריך \_\_\_\_\_

שם ממלא הטופס \_\_\_\_\_

**פרטים מזהים**

שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
תאריך לידה \_\_\_\_\_ ארץ מוצא \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_  
טלפון \_\_\_\_\_ נייד \_\_\_\_\_

**נתונים אישיים**

פרטים אודות המתנדב הרלוונטיים למשימה ההתנדבותית:

משפחה \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תעסוקה \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תחביבים - תחומי עניין \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

השכלה \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

חברתי \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

בריאותי \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תפקודי \_\_\_\_\_  
השכלה \_\_\_\_\_

### **ציפיות (שאלות למתנדב)**

מה מביא אותך להתנדב כעת?

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

ניסיון עכשווי או קודם בהתנדבות אם היה (מסגרת ההתנדבות, המשימה, תחושות, תרומה, קבלה, קשיים)

מה היית מצפה לקבל מההתנדבות? ואיך לדעתך היא תתרום לך ברמה האישית:

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

### **אופי ההתנדבות**

האם יש לך תחום מועדף להתנדבות? אם כן, פרט:

מה אופי המשימה ההתנדבותית שאתה מעוניין: (פרטני, קבוצתי, ארגוני, ניהולי)

מהם המועדים הנוחים לך: ימים, שעות, תדירות?

לאיזו תקופה אתה מוכן להתנדב?

האם תהיה מוכן להתנדב בשעת חירום?

### **סיכום**

תחום ההתנדבות, שילוב נטיית המתנדב וההיצע הקיים

\_\_\_\_\_

תחומי ההתנדבות ואופי המשימה:

\_\_\_\_\_

### **הדרכה**

אופי ההדרכה, המדריך, תכנים, תדירות

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

נספח ב' (18.2)

חוזה בין רכז המתנדבים ו/או העו"ס, המתנדבים, הלקוח

מטרת ההתנדבות (למה רוצים להגיע? תוך כמה זמן?) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מה המשימה הספציפית של המתנדב? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מה ייחשב כהצלחה בהשגת המטרה? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

איך נדע שאנו מתקדמים בכיוון הנכון בהשגת המטרה? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ציפיות מהמשתתפים

העו"ס \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

רכז \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

המתנדב \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הפונה \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

איש הקשר של המטופל בסוגיות הקשורות להתנדבות \_\_\_\_\_

תדירות הקשר בין המטופל והגורם היוזם \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



איש הקשר של המתנדב בסוגיות הקשורות להתנדבות \_\_\_\_\_

תדירות הקשר בין המטופל והגורם היוזם \_\_\_\_\_

היוזמה להדרכה היא \_\_\_\_\_

### תוכנית עבודה

| תאריך | משימות | בקרה |
|-------|--------|------|
|       |        |      |
|       |        |      |
|       |        |      |

☐ כל הצדדים בוחנים את ההתקדמות לאורך התקופה, לומדים ומסיקים מסקנות בהתאם.

בזאת אנו מתחייבים לעבוד בשיתוף פעולה ולעמוד במשימות שנקבעו בחוזה.

|           |                 |          |
|-----------|-----------------|----------|
| שם המתנדב | שם רכז המתנדבים | שם העו"ס |
|-----------|-----------------|----------|

|              |           |                         |
|--------------|-----------|-------------------------|
| חתימת המתנדב | חתימת רכז | חתימת העובד<br>הסוציאלי |
|--------------|-----------|-------------------------|

תאריך \_\_\_\_\_

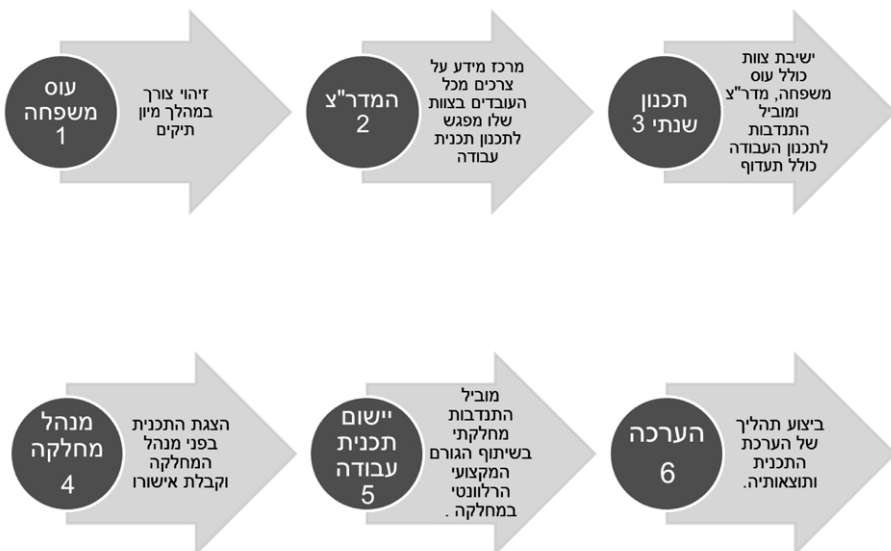
**שלבי הפעלת המתנדב ברמה הפרטנית**

| שלב בתהליך  | מהות השלב  | אחריות עו"ס משפחה  | אחריות מוביל התנדבות/מרכז   |
|---|--|--|---|
| זיהוי צורך לשילוב מתנדב כחלק מתכנית התערבות עם המשפחה/פרט | בתהליך מיון והערכה של קבלת משפחה לטיפול במחלקה כחלק מתהליך זיהוי הבעיות, הגדרת תוצאות ההתערבות והמענים לצורך קידום תכנית הפרטנית יזוהו צורך לשילוב מתנדב ברמת הפרט או המשפחה כאחד מהמענים לקידום תוצאות ההתערבות כפי שהוגדרו. זיהוי הצורך יעשה בשתי רמות: ברמה הפרטנית - כחלק מבניית תכנית התערבות למשפחה/פרט ובאופן שוטף וברמה הנושאת - כחלק מהצפה של תופעה שזוהתה שיש לפתח לה מענה באמצעות מתנדבים רמה זו תעשה לפחות אחת לשנה כחלק מתהליך מיון התיקים. | זיהוי הצורך בשתי הרמות ויידוע מוביל ההתנדבות. התייעצות עם מוביל ההתנדבות לגבי התאמת משאב המתנדב לצורך שזוהה.               | פיתוח משאבים תומכים לעו"ס המשפחה הכוללים: * ריכוז מידע על משאבי התנדבות קיימים. * הבניית כלי לאיסוף צרכים בנושא התנדבות ונתונים. * קווים מנחים לתנאי סף לקיטת מתנדב כחלק מתכנית התערבות במשפחה ובפרט. * משמש כגורם מקצועי מומחה מייעץ לעו"ס המשפחה. |
| תרגום הצורך למשאב כחלק מתכנית התערבות                     | בניית תכנית להפעלת משאב המתנדב כחלק מתכנית התערבות במשפחה ובפרט הכוללת הגדרת מטרות הכנסת המתנדב, הגדרת תוצאות רצויות וקביעת מסגרת המענה.   | * חשיפת המשפחה לנושא המתנדב בתהליך מיון והערכה. * איתור ראשוני של פוטנציאל כוחות להתנדבות במשפחה. ביצוע פניה מסודרת למוביל | * כלים לעו"ס המשפחה לראיון משפחה בהתייחס לצרכים של התנדבות. * פיתוח כלי מסודר לפנייה לבקשה לשיבוץ מתנדב במשפחה.   |

| שלב בתהליך  | מהות השלב   | אחריות עו"ס משפחה   | אחריות מוביל התנדבות/מרכז   |
|---|---|---|---|
|   |   | <p>ההתנדבות הכוללת</p> <p>התנייחות לפרטי רקע מוגדרים, הגדרת הבעיה ונשוא ההתערבות, הגדרת התוצאה, היקף מסגרת ההתערבות, מידע רלוונטי לאיתור מתנדב מתאים, התייעצות עם מוביל ההתנדבות.</p> |   |
| <p><b>הפעלת תכניות ההתערבות (שיבוץ מתנדב)</b></p> | <p>הוצאה לפועל של תכנית ההתערבות ושיבוץ המתנדב</p>                      | <p>* ליווי המתנדב בכניסה למשפחה בהתאם לנקבע בהסכם הטיפול.</p> <p>* מבצע מעקב אחר עבודת המתנדב במשפחה.</p> <p>* מדריך את המתנדב באופן סדיר.</p>  | <p>הכנת מסמך "עשה ואל תעשה" בתהליך כניסת מתנדב למשפחה.</p> <p>* בניית כלי למעקב אחר עבודת המתנדב במשפחה.</p> <p>* ביצוע בקרה על קיום תהליך מסודר של הדרכת מתנדבים וטיפול בבעיות חריגות.</p>   |
| <p><b>סיום תכנית ההתערבות</b></p>                 | <p>סיום הפעלת המתנדב או בשל סיום תכנית ההתערבות או בשל סיבות אחרות.</p> | <p>* ניהול תהליך סיום ההתערבות ופרידת המתנדב מהמשפחה/פרט.</p> <p>* דוח סיום כתוב של ההתערבות</p>  | <p>* כלי "לעשה ואל תעשה" בסיום התערבות של מתנדב עם משפחה.</p> <p>* פיתוח כלי תיעוד סיום התערבות של מתנדב.</p> <p>* תגמול והוקרה למתנדב על פעילותו.</p> <p>* הערכה שנתית על תפועל מתנדבים כולל הפקת לקחים ולמידה ארגונית ובהתאם עדכון הכלים.</p> |

**שלבי הפעלת המתנדב ברמה הקבוצתית**

| שלב בתהליך  | מהות השלב   | אחריות עו"ס משפחה  | אחריות מוביל התנדבות/מרכז   | הערות  |
|---|---|--|---|--|
| <b>זיהוי צורך לפרויקט התנדבותי עבור אוכלוסיית יעד</b> | זיהוי צורך יכול להיעשות על ידי ככל אחד מהגורמים הבאים:<br>1. מוביל התנדבות מחלקתי<br>2. גורם חיצוני למחלקה<br>3. מנהל מחלקה/ מדר"צ<br>4. עו"ס משפחה<br>זיהוי הצורך יכול להיעשות גם באמצעות למידה של עמיתים ובאמצעות הפיקוח. | זיהוי הצורך - תהליך זיהוי צרכים אחת לשנה בסמוך לתהליך מיון תיקים וסימון משפחות בעלות מאפיינים וצרכים דומים שניתן לפתח עבורם מענה של תכנית התנדבותית קבוצתית.<br>התהליך יעשה על בסיס כלי מנחה לזיהוי צרכים שיכולים לקבל מענה התנדבותי מעבר לרמת הפרט והמשפחה. | פיתוח כלי מנחה לזיהוי צרכים כחלק מתהליך מיון תיקים שנתי במחלקה.<br>שותפות בצוות עבודה להרכבת תכנית עבודה שנתית לפיתוח תכניות על בסיס הצרכים שזוהו. יישום תכנית העבודה בשיתוף עם הגורם המקצועי הרלוונטי במחלקה.<br>משוב חוזר לעוס המשפחה לגבי ייתכנות ושימויות התכנית. | כל יוזמה תבחן על פי הקריטריונים הבאים:<br>1. תואם את תכנית העבודה של המחלקה<br>2. תואם את מדיניות המחלקה והרשות<br>3. תואם מדיניות ארצית<br>4. משימה שלא ניתן לבטח ואינה מתאימה למתנדבים<br>5. קיומם של משאבים נדרשים להפעלת התכנית. |



**הצהרת מתנדב על שמירת סודיות**

אני, החתום מטה \_\_\_\_\_ מס' דרכון \_\_\_\_\_

מתנדב (שם המוסד) \_\_\_\_\_

1. אני מעוניין להתנדב בארגונכם ומקבל על עצמי את קיום הנהלים המקובלים במוסד זה.
2. אני מצהיר כי אין לי כל מגבלה / מחלה רפואית / נפשית המונעת ממני למלא את תפקידי כמתנדב.
3. אני מצהיר כי אין לי רישום פלילי.
4. אני מתחייב לשמור על כל מידע רפואי, סוציאלי ואחר, אשר נחשפתי אליו במישרין או בעקיפין במהלך ההתנדבות, ידוע לי כי אי מילוי התחייבות יכול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז-1997 ו/או סעיף 5 להגנת חוק הפרטיות תשמ"א.
5. ידוע לי כי ביני לבין ( המוסד ) \_\_\_\_\_ לא מתקיים יחסי עובד מעביד.
6. הובא לידיעתי כי אני מבוטח על פי חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) ותקנות הביטוח הלאומי (מתנדבים) תשל"ח-1978 .
7. הריני מאשר כי הוסברה לי האחריות הכרוכה בפעילות התנדבותית (מוסד) \_\_\_\_\_ כמו גם חובותיי וזכויותיי הנובעות מפעילות התנדבותי.
8. הובר לי כי איני רשאי לקבל טובות הנאה מהחוסים בשמם או מטעמם ובני משפחתם.

תאריך \_\_\_\_\_

חתימה \_\_\_\_\_

תכנית עבודה לשנת \_\_\_\_\_  
המחלקה לשירותים חברתיים – היחידה להתנדבות  
שם הרשות המקומית \_\_\_\_\_

| עלויות           | שותפים | אוכ' מקבלי השירות | מספר מתנדבים | אפיון מתנדבים | סוג המשימה/ קצרת מועד/ מתמשכת | תיאור המשימה | שם המשימה/ פעילות/ פרויקט | ליוץ מועד לביצוע | מספר סידורי |
|------------------|--------|-------------------|--------------|---------------|-------------------------------|--------------|---------------------------|------------------|-------------|
|                  |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  | 2           |
|                  |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  | 3           |
|                  |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  | 4           |
|                  |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  | 5           |
|                  |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  | 6           |
| היעד המרכזי לשנת |        |                   |              |               |                               |              |                           |                  |             |

דוח סיכום לשנת \_\_\_\_\_  
המחלקה לשירותים חברתיים – החיזה להתנדבות  
שם הרשות המקומית \_\_\_\_\_

| עלויות                  | שותפים | אוכ' מקבלי השירות | מספר מתנדבים                          | אפיון מתנדבים                         | סוג המשימה / קצרת מועד / מתמשכת               | תיאור המשימה | שם המשימה / פעולות/פרויקט | מועד לביצוע ל"ז | מספר סידורי |
|-------------------------|--------|-------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------|---------------------------|-----------------|-------------|
|                         |        |                   |                                       |                                       |   |              |                           |                 | 2           |
|                         |        |                   |                                       |                                       |   |              |                           |                 | 3           |
|                         |        |                   |                                       |                                       |   |              |                           |                 | 4           |
|                         |        |                   |                                       |                                       |   |              |                           |                 | 5           |
|                         |        |                   |                                       |                                       |   |              |                           |                 | 6           |
| סה"כ מתנדבים לשנת חירום |        |                   | מספר מתנדבים בראשות המופעלים על ידד ; | מספר מתנדבים בראשות המופעלים על ידד ; | סה"כ נתונים ישוביים ; מספר פרויקטים שהופעלו ; |              |                           |                 |             |



דו"ח על ביצוע הוצאות בחודש

אל: הלשכה המחוזית \_\_\_\_\_

**סמל הרשות:**  
**המחלקה לשרותים חברתיים**

משרד העבודה והרווחה

סמל הרשות:

דו"ח זה מיועד לדווח על היצאות בנושא:

[illegible]

סמ"כ חותמת תאריך: \_\_\_\_\_

חתיכות עובד מינהל וזכאות:

אישור הפיקוח: חלקי ואי מאשר הדו"ח

תאריך: \_\_\_\_\_

והת'מות גזבר הרשות:

שם: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

תאריך:

**חתימות מנהל המוכלקה:**

**\*דברי הסבר למילוי הטופס - מעבר לדף**

הטופס נועד למילוי פרטים על הוצאות לכל הפעולות כולל פעולות קהילתיות.

## הוראות למילוי הטופס

1. למלא כל סוג עזרה מפרט תקציבי אחד בדו"ח נפרד.
2. הסכום לתשלום שירשם בעמוד י"ד שווה לעלות העזרה פחות השתתפות הפונה ששולמה ישירות לספק.
3. בעת תשלום לספק ו/או נותן שירות, יש לנכות מס הכנה במקור, כמקובל.
4. אין לתת לפונה תשלומים דרך הרשות במשך יותר מחודש אחד, אלא אם אין אפשרות לדווח בקבצים הממוכנים בענין.
5. מילוי הטופס יעשה ע"י עובד מינהל וזכאות, ומתוך הכתוב בטופס ההחלטה (ט"ז 8).
6. טופס שלא ימלא כראוי, יוחזר ולא יטופל.
7. כאשר פונה משלם השתתפותו בהוצאות ישירות לגזברות הרשות המקומית, או כאשר למחלקה לש"ח הכנסות אחרות לא ימולא בטופס זה טורים יב, יג, יד, סיכום טור י' (כאשר מדווח על הוצאות) וסיכום טור י"א (כאשר מדווח על תקבולים כהשתתפות בהוצאות הכלל, או כהשתתפות בהוצאות אחרות שבוצעו בקבצים ממוכנים) ירשמו בטופס "ריכוז הוצאות המחלקה לש"ח ע"י הרשות" כדלהלן:
  - א. הוצאות – עמודות הוצאות הלשכה.
  - ב. תקבולים – עמודות 37-47: השתתפות צד ג'.
8. כאשר הפונה משלם השתתפותו ישירות לנותן השירות (ספק) לא ימולאו בטופס זה טורים י' וי"א. סיכום טור י"ד בלבד ירשם בטופס ריכוז הוצאות הרשות בעמודות הוצאות הלשכה.
9. כאשר מדווח על הוצאה כגון פעילות קהילתית/קבוצתית, הדווח ימולא בכל העמודות פרט לעמודות ג' ו' (בעמודה י"ד ימולא הסכום ששולם ע"י המחלקה לש"ח לספק, גם כאשר אין השתתפות פונה).
10. יש להקפיד על ביצוע ודווח ההוצאות עפ"י הוראות התע"ס.
11. תמונה:
  - מקור + עותק 1 – ראש ענף (תקציב רשויות מקומיות).
  - עותק 2 – המחלקה לש"ח (עובד מינהל וזכאות).
  - עותק 3 – גזבר הרשות המקומית.

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 18.3 (הוראה 3 לפרק 18 בתע"ס) מס' עמודים: 39

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

## הפעלת מתנדבים מחוץ לארץ

=====

### 1. כללי

-----

1.1 במסגרת שירותי הרווחה בישראל, פועלים אלפי מתנדבים המגיעים ממדינות שונות ברחבי העולם, לפרקי זמן שונים. מתנדבים אלו, מגיעים ממניעים שונים וביניהם מניעים אידיאולוגיים והומניטאריים, תוך רצון לעזור ולסייע לאוכלוסיות המיוחדות.

1.2 משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מוצא תרומה חשובה בפעילות של המתנדבים מחו"ל, במשימות למען אוכלוסיות המטופלות במסגרותיו, ורואה בהם משאב אנושי, המסייע לרווחת ולקידום האוכלוסיות. המשרד מכיר ומוקיר את הקשר המיוחד הנוצר בין המתנדבים המגיעים מחו"ל והאוכלוסייה בישראל, בהעמקה וביסוס היחסים הבינאישיים, בין המתנדבים לאזרחי המדינה.

1.3 בהוראה זו, מפורסמים הנהלים והקריטריונים בהפעלת מתנדבים מחו"ל, במסגרות המשרד ובמסגרות בפיקוח המשרד ודרכי התקשרותם.

## 2. הגדרות

---

- 2.1 **מתנדב מחו"ל** - מתנדב מעל גיל 18 ביום תחילת ההתנדבות, בעל אזרחות זרה ופועל למען הזולת בארץ ללא שכר.
- 2.2 **אירגון** - גוף שיוצר קשר עם המתנדבים בחו"ל, טרם הגעתם לארץ ובזמן שהותם בפעילות ההתנדבותית.
- 2.3 **מסגרת הקולטת/הגוף המפעיל** - מוסד שלא לכוונת רווח, עמותה, מחלקה לשירותים חברתיים ומוסד ממשלתי.
- 2.4 **מתאם** - משרד הרווחה והשירותים החברתיים בתחום ההתנדבות, המתאם את הקשר בין הארגון, המתנדב, המסגרת המפעילה ומשרד הפנים, לאשרת כניסה ושהייה בארץ.

## 3. מטרות

---

- 3.1 תיגבור וסיוע המערך המקצועי של שירותי הרווחה, במסגרות חוץ ביתיות ובקהילה, לטובת אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, זקנים, ילדים ונוער בסיכון.
- 3.2 חיזוק קשרי ממשלת ישראל, בפעילות עם הקהילות השונות ועם ארגונים בינלאומיים ברחבי העולם, באמצעות משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- 3.3 סיוע במינוף הפוטנציאל האנושי, לטובת אנשים עם צרכים מיוחדים ואוכלוסיות חלשות.
- 3.4 שיפור השירות, הניתן לאוכלוסייה המטופלת, בשירותי הרווחה.

#### 4. מחויבות הארגון

המשרד יעביר לארגון המגייס את התנאים המפורטים בנספח א' ויפעל כדלקמן:

4.1 יבחן היטב את המועמדים להשמה בהתנדבות בישראל ויוודא שהינם בעלי בריאות תקינה ואין להם בעיות התנהגותיות חברתיות, שיגבילו אותם ויפגעו בתיפקודם.

4.2 יעביר מידע מלא למתנדב, אודות זכויות וחובות, כפי שיפורטו בסעיף 5 להלן.

4.3 ימלא שאלון בקשה למתנדב (נספח ב'), לפחות חודשיים לפני תאריך הקבלה, שיוגש אל מתאם מתנדבי חו"ל בתחום התנדבות, במשרד הרווחה והשירותים החברתיים.

4.4 יארגן סמינר הכנה למתנדבים לפעילותם המצופה בארץ, ערב הגעתם ארצה, או בסמוך להגעתם וידאג לסמינרים נוספים, במהלך שהותם בארץ.

#### 5. מחויבות המתנדב

על המתנדב להפגין יחס של כבוד, הגינות ושמירה על צנעת הפרט, במגעו עם האוכלוסייה הנמצאת בטיפולו וכן ימנע מכל פעילות, שאינה הולמת התנהגות חברתית. פירוט בתדריך למתנדב (נספח ג').

5.1 המתנדב יעבוד חמישה ימים בשבוע ובסך הכול 35 שעות שבועיות, תוך תיאום פעילותו, עם רכז המתנדבים של המסגרת.

5.2 המתנדב חייב להשתתף בשלושה סמינרים, שיאורגנו עבורו, בזמן שהותו בארץ (ימים אלו לא יחשבו כחופשה שנתית).

5.3 המתנדב חייב להודיע למסגרת שבועיים מראש, על יציאה לחופשה. כמו כן עליו לעדכן את המסגרת על מקום הימצאו, בזמן החופשה.

## 6. מחויבות המסגרת הקולטת

-----

המסגרת הקולטת תפעל לפי המפורט ב"תדריך למסגרת הקולטת" (נספח ד'):

6.1 שליחת מידע בשפה האנגלית, למתנדב, טרם הגעתו לארץ. המידע יכלול את אופי אוכלוסיית היעד, נהלים שיש להם קשר לעבודתו ומידע על הקהילה הקרובה ושירותים הניתנים באזור המסגרת.

6.2 קבלת המתנדב עם הגעתו לארץ, ע"י המסגרת, והסעתו אליה.

6.3 עריכת הסכם כתוב בין המתנדב למסגרת, שיגדיר את זכויותיו וחובותיו של כל אחד מהצדדים ובכללם שמירה על צנעת הפרט והסודיות של המטופל, אי הפצת המידע לשום גורם למטרות פוליטיות, דתיות, ותעמולתיות. במסגרת ההסכם, יובהר למתנדב, כי אינו יכול לעבוד בארץ ובמקרה זה, יהיה עליו לעזוב את הארץ.

6.4 לאפשר למתנדב בשלושת הימים הראשונים להגעתו, להסתגל למקום, לפני שיחל בפעילותו.

6.5 להכשיר את המתנדב לשאת בתפקיד המיועד לו, לתאם ציפיות של המסגרת המפעילה ושל המתנדב.

6.6 א. המסגרת תאפשר למתנדב חופשה שנתית, בהתאם לתקופת התנדבות: התנדבות של 3 חודשים - 5 ימי חופשה. התנדבות של חצי שנה - 10 ימי חופשה. התנדבות של שנה - 22 ימי חופשה.  
ב. יודגש, כי ימי החופשה, הם בנוסף ל-2 ימי חופשה בכל שבוע (חמישה ימי עבודה בלבד).

ג. בנוסף, המסגרת תאפשר למתנדב חופשה נוספת, בת יומיים בחג המולד ויומיים בתחילת השנה האזרחית.

6.7 המסגרת תאפשר למתנדב להיעדר מפעילות בזמן מחלה. אם המתנדב צריך להיעדר למעלה משלושה ימים בשל מחלה, יהא עליו להמציא תעודת מחלה מרופא, על תקופת ההיעדרות.

6.8 המסגרת תמנה איש קשר מקצועי, שייתן מענה לשאלות המתנדב, ידאג לו ויהא אחראי לשלמו ולרווחתו.

6.9 יש להתייחס למתנדב כחבר צוות, ולספק לו הדרכה מקצועית ויעוץ.

6.10 יש לאפשר למתנדב להשתתף בשלוש השתלמויות וכמו כן בטיולים ברחבי הארץ, כנסים חברתיים של צוות העובדים והמתנדבים, הרצאות ופעילות בקהילה הקרובה.

6.11 המשרד יעניק תעודה על סיום שירות, בציון תרומתו למסגרת. בתעודה זו, תצוין תקופת ההתנדבות בשפה האנגלית, או בשפת ארץ מוצאו (נספח ה').

6.12 על כל עזיבת מתנדב, אם בתום תקופת ההתנדבות ואם לפני סיומה, יש להודיע למתאם/ת על מתנדבי חו"ל במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך שבוע ממועד העזיבה.

6.13 המסגרת תקפיד על מתן תנאי המחייה השוטפים:

א. מגורים נאותים לשינה.

ב. שלוש ארוחות ביום.

ג. מימון הוצאות נסיעה, של המתנדב, מנמל התעופה למקום ההתנדבות ותשלום הוצאות תחבורה ציבורית ממקום המגורים אל מקום ההתנדבות.

ד. אפשרות לכביסה במקום.

ה. דמי כיס, עפ"י תעריף המתעדכן מעת לעת.

- ו. ביטוח מתנדבים על פי חוק ביטוח לאומי (שירות זה הוא ללא תשלום באמצעות ביטוח בתחום להתנדבות - נספח ו').
- ז. לימוד השפה העברית במסגרת המפעילה, או מחוצה לה.

## **7. דרכי פניית מתנדבים**

-----

### **7.1 באמצעות אירגונים**

- א. הפניית מתנדבים, יכולה להתבצע ע"י אירגון שעונה לתנאים הבאים:
- גוף מוכר ללא כוונת רווח במדינת המוצא.
  - בעל אישור ניהול תקין במדינת המוצא.
  - האירגון יצהיר כי המתנדבים הנשלחים על ידו, לא ישתתפו בהפגנות פוליטיות ולא יעסקו בפעילות מיסיונרית (נראה לי שכדאי להכניס הגדרה מהי פעילות מיסיונרית), בתקופת התנדבותם.
- ב. פנייה לתחום ההתנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, בטופס בקשה, שיוגש, לא יאוחר מחודשיים לפני מועד ההגעה ארצה (נספח ז' - טופס בקשה הכולל הצהרת הארגון ונספח ב' לכל מתנדב).
- ג. תחום ההתנדבות ישיב תשובה מנומקת לאירגון ויאשר או ידחה את בקשתו (נספח ח').

### **7.2 באמצעות המסגרת הקולטת**

- א. הפניית מתנדבים יכולה להתבצע ע"י מסגרות, השייכות למשרד הרווחה והשירותים החברתיים ו/או בפקוח המשרד.
- ב. הפנייה תיעשה על גבי טופס שיבוץ מתנדבי חו"ל במעון/במוסד (נספח ט'), לתחום ההתנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. אין לקבל מתנדבים ללא תיאום מראש, עם תחום ההתנדבות.



ג. בקשת המסגרת תיבדק בהתאם לצורכי המסגרת, התאמת המתנדבים והתאמת המשימה, למטרת הפעלת המתנדבים, כפי שנקבע בהוראה זו.

ד. תחום ההתנדבות ישיב תשובה מנומקת, אל המסגרת הקולטת ויאשר או ידחה את הבקשה (נספח י').

### 7.3 פניה ישירה של המתנדב

הפניה יכולה להתבצע ישירות לתחום ההתנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. הפניה תעשה על גבי טופס בקשה למתנדב (נספח ב') בצרוף המפורט בסעיף 8.3 להלן.

## 8. קליטת המתנדב בארץ

-----

8.1 א. מתנדב לא יחל בעבודת ההתנדבות, לפני קבלת אישור מתחום ההתנדבות. עם פנייה ישירות של מתנדב, יחזור המתאם בבקשה לצירוף מסמכים כדלקמן (נספח י"א).

ב. תחום ההתנדבות ישיב תשובה מנומקת, אל המתנדב, ויאשר או ידחה את הבקשה (נספח י"ב).

8.2 כמתנדב, יאושר רק מי שהינו מעל גיל 18, אינו בעל עבר פלילי והוא בעל בריאות תקינה.

8.3 בקשה להתנדב לפי סעיף 7.1 או 7.2 או 7.3 תיבדק רק בצירוף המסמכים הבאים:

א. צילום דרכון של המועמד להתנדבות.

ב. אישור על בריאות תקינה, ממוסד רפואי מוכר מארץ המוצא.

ג. תעודת יושר (מתורגמת לאנגלית), מאושרת ומאומתת ע"י אפוסטיל, לפיה אין למתנדב הרשעות פליליות, אשר תועבר למפקח עפ"י חוק הפיקוח על המעונות.

ד. התחייבות לשמירת סודיות (נספח י"ג).

ה. מתנדב מגיע לארץ במעמד של מתנדב (B4), לאחר פנייה של המסגרת הקולטת למשרד הפנים, בהמלצת תחום ההתנדבות.

במקרים חריגים בלבד, שיאושרו מראש, מועמד להתנדבות שהגיע לארץ במעמד תייר (B2) - ישונה מעמדו למתנדב (B4).

## **9. הארכה/קיצור/שינוי בתקופת ההתנדבות**

-----

9.1 מתנדב שאינו מרוצה מהמסגרת אליה שובץ, או לחילופין המסגרת הקולטת אינה מרוצה ממנו, ניתן יהיה להחליף לו מקום התנדבות. החלפה אפשרית עד פעמיים בתקופת ההתנדבות.

9.2 מתנדב המעוניין להאריך את תקופת התנדבותו בארץ, יפנה באמצעות המסגרת הקולטת, אל תחום ההתנדבות, כחודש לפני סיום תקופת ההתנדבות. תחום ההתנדבות יעביר המלצה למסגרת הקולטת, אשר תפנה בצרף ההמלצות למשרד הפנים, לשם הארכת הוויזה.

9.3 מתנדב שבמשך תקופת ההתנדבות מגלה חוסר עניין ואינו מוכן לכל הצעה, תודיע המסגרת הקולטת לתחום ההתנדבות, על הפסקת ההתנדבות. תחום ההתנדבות יודיע למשרד הפנים ולאירגון השולח, ומרגע זה המסגרת ותחום ההתנדבות מסירים כל אחריות לגביו.

## **10. בקרה**

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, יודא יישום הוראה זו ע"י מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנימית.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

*Ministry of Social Affairs  
Unit for Volunteer Services  
Coordinator for Overseas Volunteers*

**Regulations for Organizations Sending Volunteers from Abroad  
to Israel**

The Coordinator of Overseas Volunteers of the Ministry of Social Affairs (CoOV) has sole responsibility for the selection and placement of volunteers from abroad and for the supervision and monitoring of the receiving social services institutions. No organization may send volunteers to Israel for placement in social service institutions in Israel, under the auspices of the Ministry of Social Affairs, without the prior agreement of the CoOV.

Volunteers from abroad whose placement is not approved by the CoOV will not be recognized as overseas volunteers in order to receive recommendations to the Ministry of Interior for volunteer visas, nor for any of the rights and privileges afforded to volunteers from abroad by virtue of their recognition as such by the Ministry of Social Affairs.

Organizations sending volunteers for placement under the auspices of the Ministry of Social Affairs must undertake to:

- a. Screen carefully all candidates for volunteer placement in Israel, so that there are no unexpected health, social or behavioural problems that will affect the volunteer's functioning in the volunteer placement.
- b. Provide complete information to the volunteer regarding his obligations and rights as described in this document, and to make clear to the volunteer what may be and what may not be expected from the volunteer placement.
- c. Apply to the CoOV at least two months in advance of the requested start of the placement.

- d. Organize a preparatory seminar for all volunteers before leaving for Israel, which will equip them with complete information and background to enable them to perform the volunteer task in a way expected of them.
- e. Make clear to the volunteer that participation in three seminars, arranged in Israel during the period of volunteer placement, is obligatory and not optional.
- f. If the sending organization receives payment of any kind from the volunteer, it must be made absolutely clear to the volunteer, that the payment is made solely to the organization as a handling fee for selection and acting as an intermediary with the Israel Ministry of Social Affairs, and to dispel any expectation on the part of the volunteer, that any part of the fee is transferred to the Ministry in exchange for any service whatsoever.

### **Requirements of the volunteer in being accepted for placement:** **Age**

The minimum age for volunteering in social services in Israel is 18.

### **Health, Health Insurance, Absence of Criminal Record, References**

A volunteer who is accepted for a placement, under the auspices of the Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs, must:

- a) provide a doctor's certificate of good health prior to arrival in the country.
- b) obtain health insurance prior to arrival in Israel, which will cover the entire period of the volunteer's stay in Israel. No volunteer can be accepted without comprehensive health insurance coverage, and no responsibility for medical treatment of any kind will be accepted by the Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs, or by the receiving institution.
- c) Provide a certificate from the police in the country of origin attesting to an absence of criminal record.
- d) Provide two references attesting to character and background.
- e) On arrival at the receiving institution, sign a declaration of preservation of confidentiality. The declaration will also include an undertaking on the part of the volunteer not to distribute either in writing or orally, either within the institution or outside of the institution, political or religious materials.

## **Requirements of the volunteer during service in the institution**

The volunteer is expected to work no less than five days a week, a total of 35 hours per week, and to coordinate all aspects of work with the volunteer coordinator in the institution.

The volunteer must agree to participate in three seminars arranged in Israel for overseas volunteers.

The volunteer must notify the institution two weeks prior to taking vacation, and to inform the institution of exact whereabouts during vacation time and time off.

## **Obligations of receiving institutions required by the Ministry of Social Affairs**

The following obligations must be undertaken by the receiving institution in order to obtain approval for the placement of volunteers from abroad in the institution.

The institution will:

1. Provide the volunteer with:
  - a) Adequate sleeping quarters.
  - b) Three meals a day.
  - c) Cost of transportation from lodging to institution.
  - d) Facilities for laundry.
  - e) Pocket money the amount is XY as of date of signature.
  - f) Volunteer Insurance, in accordance with the laws of the National Insurance Institute.
  - g) Cost of a volunteer B4 visa from the Ministry of the Interior. **The request for a B4 visa must be submitted to the CoOV no later than two weeks after arrival in the country.**
  - h) Hebrew language studies, either within the institution or outside.
2. Send information in English to the volunteer, prior to arrival in Israel about the institution and those under its care, relevant rules and regulations that apply to those working in the institution, as well as information about the surrounding community and available services.

3. Arrange for the volunteer to be met at the airport on arrival by one of its staff or a representative, who will transport the volunteer to the institution.
4. Sign a contract with the volunteer on arrival, that defines the tasks to be performed by the volunteer, as well as the rights and obligations of the volunteer and the institution, that include at least the rights and obligations laid out in this document. The contract will also include a declaration of preservation of confidentiality on the part of the volunteer, and an undertaking on the part of the volunteer not to distribute either in writing or orally, either within the institution or outside of the institution, political or religious propaganda or information. The institution will make it clear that any volunteer who undertakes paid work, in addition or instead of voluntary service, will be required to leave the country immediately.
5. Allow the volunteer a period of three days after arrival to settle in before beginning to work.
6. Train the volunteer to carry out the tasks expected, and make clear the expectations of both sides from the volunteer's integration into the institution and work with the staff.
7. Expect the volunteer to work no more than five days a week, and a total of 35 hours per week. **The volunteer is expected to meet these requirements of hours of work.** The institution is prohibited from requiring the volunteer to work instead of a regular worker, or to work after midnight.
8. Enable the volunteer to take two weeks of vacation for every six months of continuous service.
9. Enable the volunteer to take sick leave when necessary. If the volunteer needs to take sick leave of more than two days, a doctors certificate must be provided.
10. Appoint a permanent professional contact person, who will be responsible for liaison with the volunteers, and will be sensitive to their needs and questions. Each side should provide feedback in writing once a month, the institution's

contact person on the work of the volunteer, and the volunteer on work in the institution.

11. Regard the volunteer as a member of the staff, and provide on-going professional guidance and supervision, ideally at least once a week, to enable successful integration into the life of the institution.
12. Enable the volunteer, to participate in three local or regional seminars, as well as field trips, social gatherings of the institution and its staff, appropriate lectures and community events, in addition to the vacation time stipulated in section 8.
13. Provide a certificate of service on the successful completion of the period of voluntary work.
14. Notify the CoOV within one week of the early departure of a volunteer from the institution and from the country for whatever reason.

### **Alternative Placement and Termination of Voluntary Service**

In the event that either the institution is not satisfied with the work of the volunteer, or the volunteer is dissatisfied with the current placement, the institution will arrange with the CoOV for the transfer of the volunteer to an alternate placement. Notice to this effect must be given to the CoOV at least two weeks prior to the termination of the placement by either side.

A volunteer who, dissatisfied with the current placement, refuses all alternative suggestions, or is still dissatisfied after two alternative placements, will cease to be under the auspices of the CoOV, and will be required to leave the country.

If a volunteer is interested in extending the period of voluntary service in the institution, with the agreement of the Director, or is interested in a further placement in another institution, two weeks notice must be given to the CoOV, so that relevant technical arrangements may be made.

נספח ב' (18.3)

## Application Form for Volunteer Placement in Social Services in Israel

-----

### *Personal Information*

First Name: \_\_\_\_\_ Family name: \_\_\_\_\_

Date of Birth (dd/mm/yy): \_\_\_\_\_

Male: \_\_\_\_\_ Female: \_\_\_\_\_

Address:

City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_

Home Phone (including country code): \_\_\_\_\_

E-mail Address: \_\_\_\_\_

Citizenship: \_\_\_\_\_

Passport number: \_\_\_\_\_

Do you have any medical condition that may affect your carrying out  
volunteer work?: yes \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

If yes describe: \_\_\_\_\_

Have you been convicted of any criminal offence in the past?:

yes \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

### *Emergency Contact Information*

First Name: \_\_\_\_\_ Family name: \_\_\_\_\_

Home Phone (including country code): \_\_\_\_\_

Relationship to yourself: \_\_\_\_\_



### ***Education***

I have graduated from: High school: \_\_\_\_\_

College/University: \_\_\_\_\_

My major field of study was: \_\_\_\_\_

### ***Volunteer Assignment***

Dates you are available for a volunteer assignment (Minimum three months) (from dd/mm/yy to dd/mm/yy): \_\_\_\_\_

**Requested field of volunteer assignment (First Choice)** \_\_\_\_\_

**Requested field of volunteer assignment (Second Choice)** \_\_\_\_\_

Languages Spoken: \_\_\_\_\_

Acquired skills or hobbies that would be useful in your volunteer work:

\_\_\_\_\_

Do you have first aid or paramedical experience that would be useful in your volunteer work?: yes: \_\_\_\_ no: \_\_\_\_

### ***Previous Employment or Volunteer Experience***

Have you had any previous employment or volunteer experience?:

yes: \_\_\_\_ no: \_\_\_\_

If yes give details of where, in which field and dates of employment and/or volunteer service: \_\_\_\_\_

Name and contact information of employer or volunteer coordinator:

\_\_\_\_\_

### ***References***

Please provide the names and contact information of two people (not relatives) who can attest to your character and abilities:

1. First Name: \_\_\_\_\_ Family name: \_\_\_\_\_  
City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_  
Home Phone (including country code): \_\_\_\_\_  
E-mail Address: \_\_\_\_\_  
Relationship to yourself: \_\_\_\_\_

2. First Name: \_\_\_\_\_ Family name: \_\_\_\_\_  
City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_  
Home Phone (including country code): \_\_\_\_\_  
E-mail Address: \_\_\_\_\_  
Relationship to yourself: \_\_\_\_\_

***Additional Information***

Please include any additional information you think might be relevant to your being accepted for a volunteer assignment: \_\_\_\_\_

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

Date of Completion of this Application (dd/mm/yy): \_\_\_\_\_

*State of Israel  
Ministry of Social Affairs  
Unit for Volunteer Services  
Coordinator for Overseas Volunteers*

**Rights and obligations of overseas volunteers working in  
institutions in Israel, under the auspices of the  
Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs**

---

The Coordinator of Overseas Volunteers of the Ministry of Social Affairs (CoOV) has sole responsibility for the selection and placement of volunteers from abroad, who come to Israel under the auspices of the Ministry, and for the supervision and monitoring of the receiving social services institutions.

**Age**

The minimum age for volunteering in social services in Israel is 18.

**Health, Health Insurance, Absence of Criminal Record, References**

A volunteer who is accepted for a placement, under the auspices of the Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs, must:

- a) provide a doctor's certificate of good health prior to arrival in the country.
- b) obtain health insurance prior to arrival in Israel, which will cover the entire period of the volunteer's stay in Israel. No volunteer can be accepted without comprehensive health insurance coverage, and no responsibility for medical treatment of any kind will be accepted by the Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs, or by the receiving institution.
- c) Provide a certificate from the police in the country of origin attesting to an absence of criminal record.
- d) Provide two references attesting to character and background.
- e) On arrival at the receiving institution, sign a declaration of preservation of confidentiality. The declaration will also include an

undertaking on the part of the volunteer not to distribute either in writing or orally, either within the institution or outside of the institution, political or religious materials.

### **Requirements of the volunteer during service in the institution**

The volunteer is expected to work no less than five days a week, a total of 35 hours per week, and to coordinate all aspects of work with the volunteer coordinator in the institution.

The volunteer must agree to participate in three seminars arranged in Israel for overseas volunteers.

The volunteer must notify the institution two weeks prior to taking vacation, and to inform the institution of exact whereabouts during vacation time and time off.

### **Obligations of the Receiving Institution**

The receiving institution, in order to obtain approval for the placement of volunteers from abroad will:

1. Provide the volunteer with:
  - a) Adequate sleeping quarters.
  - b) Three meals a day.
  - c) Cost of transportation from lodging to institution.
  - d) Facilities for laundry.
  - e) Pocket money in the sum of the amount is XY as of date of signature.
  - f) Cost of a volunteer B4 visa from the Ministry of the Interior.  
**The request for a B4 visa must be submitted to the CoOV no later than two weeks after arrival in the country.**
  - g) Volunteer Insurance, in accordance with the laws of the National Insurance Institute. (This is in addition to health insurance stipulated in b) in the section above on Health, Health Insurance, Absence of Criminal Record, References).
  - h) Cost of a volunteer B4 visa from the Ministry of the Interior.
2. Send information in English to the volunteer, prior to arrival in Israel about the institution and those under its care, relevant rules and regulations that apply to those working in the institution, as well as information about the surrounding community and available services.

3. Arrange for the volunteer to be met at the airport on arrival by one of its staff or a representative, who will transport the volunteer to the institution.
4. Expect the volunteer to work no more than five days a week, and a total of 35 hours per week. **The volunteer is expected to meet these minimum requirements of hours of work.** The institution is prohibited from requiring the volunteer to work instead of a regular worker, or to work after midnight.
5. Enable the volunteer to take two weeks of vacation for every six months of continuous service, i.e. a volunteer staying for one year will be entitled to 30 days of vacation. The vacation must include Fridays and Saturdays.
  - a) Every volunteer is entitled to four extra days of vacation, two for Christmas and two for New Years. If a volunteer does not take these days off at the set time, he will no longer be entitled to them. A volunteer is only entitled to these four extra days of vacation if he or she takes part in all obligatory seminars.
6. Enable the volunteer to take sick leave when necessary. If the volunteer needs to take sick leave of more than two days, a doctors certificate must be provided.
7. Appoint a contact person who will be responsible for liaison with the volunteers, and will be sensitive to their needs and questions.
8. Regard the volunteer as a member of the staff, and provide on-going professional guidance and supervision, ideally at least once a week, to enable successful integration into the life of the institution.
9. Enable the volunteer, where possible, to participate in three local or regional seminars, as well as field trips, social gatherings of the institution and its staff, appropriate lectures and community events, in addition to the vacation time stipulated in section 5.
10. Provide a certificate of service on the successful completion of the period of voluntary work.

### **Alternative Placement, Termination of Voluntary Service and Prohibition to Undertake Paid Work**

In the event that either the institution is not satisfied with the work of the volunteer, or the volunteer is dissatisfied with the current placement, the institution will arrange with the CoOV for the transfer of the volunteer to an alternate placement. Notice to this effect must be given to the CoOV at least two weeks prior to the termination of the placement by either side.

A volunteer who, dissatisfied with the current placement, refuses all alternative suggestions, or is still dissatisfied after two alternative placements, will cease to be under the auspices of the CoOV, and will be required to leave the country.

If a volunteer is interested in extending the period of voluntary service in the institution, with the agreement of the Director, or is interested in a further placement in another institution, two weeks notice must be given to the CoOV, so that relevant technical arrangements may be made.

Any volunteer who undertakes paid work, in addition or instead of voluntary service, will be required to leave the country immediately. A volunteer may not work with his volunteer visa in other institutions than the one where he is registered as a volunteer. If a volunteer leaves his place of work, after all alternatives have been exhausted, the Ministry of Social Affairs will report the case to the Ministry of the Interior and as a consequence thereof the volunteer must leave the country immediately. If the volunteer does not follow the rules laid down by the Ministry of the Interior, he or she must leave the country and may not re-enter.

*State of Israel  
Ministry of Social Affairs  
Unit for Volunteer Services  
Coordinator for Overseas Volunteers*

**Rights and obligations of institutions receiving overseas volunteers**

The Coordinator of Overseas Volunteers of the Ministry of Social Affairs (CoOV) has sole responsibility for the selection and placement of volunteers from abroad, under the auspices of the Ministry, and for the supervision and monitoring of the receiving social services institutions. No institution may accept volunteers, under the auspices of the Ministry of Social Affairs, without the agreement of the CoOV. An institution interested in receiving volunteers from abroad must apply to the CoOV at least two months in advance of the requested start of the placement.

The CoOV will ensure that the receiving institutions fulfill those obligations required by the Ministry of Social Affairs.

The following requirements must be agreed to be met by the receiving institution in order to obtain approval for the placement of volunteers from abroad in the institution.

The institution will:

1. Provide the volunteer with:
  - a) Adequate sleeping quarters.
  - b) Three meals a day.
  - c) Cost of transportation from lodging to institution.
  - d) Facilities for laundry.
  - e) Pocket money in the sum of NIS600 per month.
  - f) Volunteer Insurance, in accordance with the laws of the National Insurance Institute.
  - g) Cost of a volunteer B4 visa from the Ministry of the Interior.  
**The request for a B4 visa must be submitted to the CoOV no later than two weeks after arrival in the country.**
  - h) Hebrew language studies, either within the institution or outside.

2. Send information in English to the volunteer, prior to arrival in Israel about the institution and those under its care, relevant rules and regulations that apply to those working in the institution, as well as information about the surrounding community and available services.
3. Arrange for the volunteer to be met at the airport on arrival by one of its staff or a representative, who will transport the volunteer to the institution.
4. Sign a contract with the volunteer on arrival, that defines the tasks to be performed by the volunteer, as well as the rights and obligations of the volunteer and the institution, that include at least the rights and obligations laid out in this document. The contract will also include a declaration of preservation of confidentiality on the part of the volunteer, and an undertaking on the part of the volunteer not to distribute either in writing or orally, either within the institution or outside of the institution, political or religious propaganda or information. The institution will make it clear that any volunteer who undertakes paid work, in addition or instead of voluntary service, will be required to leave the country immediately.
5. Allow the volunteer a period of three days after arrival to settle in before beginning to work.
6. Train the volunteer to carry out the tasks expected, and make clear the expectations of both sides from the volunteer's integration into the institution and work with the staff.
7. Expect the volunteer to work no more than five days a week, and a total of 35 hours per week. **The volunteer is expected to meet these requirements of hours of work.** The institution is prohibited from requiring the volunteer to work instead of a regular worker, or to work after midnight.
8. Enable the volunteer to take two weeks of vacation for every six months of continuous service, i.e. a volunteer staying for one year will be entitled to 30 days of vacation. The vacation must include Fridays and Saturdays.
9. Enable the volunteer to take sick leave when necessary. If the volunteer needs to take sick leave of more than two days, a doctor's certificate must be provided.



10. Appoint a permanent professional contact person, who will be responsible for liaison with the volunteers, and will be sensitive to their needs and questions. Each side should provide feedback in writing once a month, the institution's contact person on the work of the volunteer, and the volunteer on work in the institution.
11. Regard the volunteer as a member of the staff, and provide on-going professional guidance and supervision, ideally at least once a week, to enable successful integration into the life of the institution.
12. Enable the volunteer, to participate in three local or regional seminars, as well as field trips, social gatherings of the institution and its staff, appropriate lectures and community events, in addition to the vacation time stipulated in section 8.
13. Provide a certificate of service on the successful completion of the period of voluntary work.
14. Notify the CoOV within one week of the early departure of a volunteer from the institution and from the country for whatever reason.
15. If organizations do not provide the Ministry of Social Affairs with the place of work, beginning and end of time as a volunteer, passport number and correct and sufficient contact information, the Ministry of Social Affairs reserves the right to either accept or reject the volunteer.

### **Alternative Placement and Termination of Voluntary Service**

In the event that either the institution is not satisfied with the work of the volunteer, or the volunteer is dissatisfied with the current placement, the institution will arrange with the CoOV for the transfer of the volunteer to an alternate placement. Notice to this effect must be given to the CoOV at least two weeks prior to the termination of the placement by either side.

A volunteer who, dissatisfied with the current placement, refuses all alternative suggestions, or is still dissatisfied after two alternative placements, will cease to be under the auspices of the CoOV, and will be required to leave the country.

A volunteer may not work with his volunteer visa in other institutions than the one where he is registered as a volunteer. If a volunteer leaves his place of work, after all alternatives have been exhausted, the Ministry of Social Affairs will report the case to the Ministry of the Interior and as a consequence thereof the volunteer must leave the country immediately. If the volunteer does not follow the rules laid down by the Ministry of the Interior, he or she must leave the country and may not re-enter.

If a volunteer is interested in extending the period of voluntary service in the institution, with the agreement of the Director, or is interested in a further placement in another institution, two weeks notice must be given to the CoOV, so that relevant technical arrangements may be made.

.



State of Israel  
Ministry of Social Affairs and Services  
Volunteer Services

## CERTIFICATE OF VOLUNTARY SERVICE

This is to certify that  
completed voluntary service during the  
period from \_\_\_\_\_  
To \_\_\_\_\_ at \_\_\_\_\_

The main activities performed by the  
volunteer during the period of service  
were as follows:

---

---

---

With grateful thanks and appreciation  
for dedicated service

Signed: \_\_\_\_\_  
Name: \_\_\_\_\_  
Title: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Rehov Yirmiyahu 39, P. O. Box 1260, Jerusalem 93420, Tel: (+972-2) 5085442; Fax: (+972-2) 5085110  
Cell Phone: (0)50-622-3503; E-Mail: [dinalo@molsa.gov.il](mailto:dinalo@molsa.gov.il)

**ביטוח מתנדבים**

הריני מאשר בזה, כי המתנדב \_\_\_\_\_  
שם פרטי                      שם משפחה

ת.ז. \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_

התנדב/ה לעבוד בתפקיד: \_\_\_\_\_

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

החל ביום \_\_\_\_\_ לתקופה של \_\_\_\_\_

הפניה זו ניתנה לעניין י"ג "תגמולים למתנדבים" לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"ה-1995 ( פרק ט2 לחוק בנוסחו הקודם) שלפיו מבוטחים מתנדבים מן הסוג הנ"ל בדומה לביטוח החל על נפגעי עבודה.

\_\_\_\_\_  
תאריך                      תפקיד                      שם וחתומת נותן ההפניה

**נספח ז' (18.3)**

**1. Details of the Organization/Non-Profit Organization**

Name of the organization/non-profit organization: \_\_\_\_\_

Date of Union: \_\_\_\_\_

Address and zip code of the operating frame work \_\_\_\_\_

Registered number: 5\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telephone: \_\_\_\_\_ Cellular: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**2. Organization/Non-Profit Organization Activity**

Describe the goals and the activities \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Number of volunteers that are sent to Israel per year \_\_\_\_\_

To where and to which frameworks? \_\_\_\_\_

**מה המניעים של הארגון לשלוח**

| Job Title | First name | Last name | Phone number |
|-----------|------------|-----------|--------------|
|           |            |           |              |
|           |            |           |              |
|           |            |           |              |

### **3. Contacts in the operating framework**

### **4. List the Populations Receiving Assistance from the Organization/Non-Profit Organization**

Briefly note the nature of the contribution made by the volunteers from abroad: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

### **5. List All the Tasks of the Volunteer**

Elaborate on a separate piece of paper the tasks of the applying framework, and if applicable, an example of a daily schedule.  
(Handwritten material can be added)

### **6. Follow Up Once the Volunteer Has Returned to His Country**

Is there a preparatory course before the volunteer comes to Israel and after he has returned?

Does the given framework remain in contact with the volunteer?

### **7. Information About the Volunteers**

Volunteers contributing in a given framework in 5773 and requested placements for 5774.

|  |   |
|--|---|
| Number of Volunteers from Abroad:<br>_____ | Number of All Volunteers in the<br>Operating Framework: _____<br>Number of requested placements:<br>_____ |
|--|---|

### 8. The Following Should Be Attached to the Request:

Confirmation of the non-profit registration from the registrar of non-profit organization in the Ministry of Interior.

I hereby declare that the volunteer has gone through a thorough sorting process and is qualified to volunteer

|                          |          |           |       |
|--------------------------|----------|-----------|-------|
| _____                    | _____    | _____     | _____ |
| Name of the<br>Applicant | Position | Signature | Stamp |

Date: \_\_\_\_\_

Name of Director: \_\_\_\_\_

Name of treasurer of the Organization/

Non-Profit Organization: \_\_\_\_\_

### Comments:

The satisfaction of the organization and the volunteer department in general, from the projects that the volunteers are assigned to.

נספח ח' (18.3)

*State of Israel*  
*Ministry of Social Affairs and Services*  
*Volunteer Services*

Date: \_\_\_\_\_

TO WHOM IT MAY CONCERN:

The Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs hereby confirms by this letter that the volunteer:

Mrs \_\_\_\_\_ Born \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_  
Residing at \_\_\_\_\_ is scheduled to travel to Israel on \_\_\_\_\_  
Within the framework of the National Service of the \_\_\_\_\_  
Federal Government for a period of \_\_\_\_\_ months.

The volunteer mentioned above is coming through \_\_\_\_\_  
which is legally registered in Germany and in Israel.

After a period of three months, the Unit for Volunteer Services will take care of the renewal of the volunteers's visa, which will be changed from B/2 (Tourist) to B/4 (volunteer) status.

*Yours Sincerely*  
*National supervisor*  
*Overseas volunteers*  
*Ministry of Welfare and Social Services*



טופס לשיבוץ מתנדבי חו"ל במעון / במוסד

שם המעון \_\_\_\_\_ איש הקשר \_\_\_\_\_

כתובת המעון \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_

המעון במסגרת \_\_\_\_\_ פועל בתחום \_\_\_\_\_

מעוניין ב- \_\_\_\_\_ מתנדבים, כיום ישנם \_\_\_\_\_ מתנדבים, סה"כ \_\_\_\_\_ מתנדבים

צרכים מיוחדים \_\_\_\_\_

הערות \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

התקיימה פגישה עם מנהל / איש הקשר במעון בתאריך \_\_\_\_\_ ב- \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

כרטיס מעקב - מתנדבי חו"ל

שם המתנדב/ת \_\_\_\_\_ איש הקשר בחו"ל / השולח \_\_\_\_\_

כתובת בחו"ל \_\_\_\_\_

מין: זכר / נקבה

תאריך לידה \_\_\_\_\_ ארץ \_\_\_\_\_

שובץ בתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_ סה"כ \_\_\_\_\_ חודשים

למעון \_\_\_\_\_

המציא/ה: תעודת יושר \_\_\_\_\_ תמונה \_\_\_\_\_ ביטוח רפואי \_\_\_\_\_

המעון שלח: שאלון מתנדב \_\_\_\_\_ תצהיר מתנדב \_\_\_\_\_ טופס העסקת זרים \_\_\_\_\_

הטפסים הועברו למנגנון ב \_\_\_\_\_

דמי כיס:

דווח: ינואר, פברואר, מרץ, אפריל, מאי, יוני, יולי, אוגוסט, ספטמבר, אוקטובר,

נובמבר, דצמבר

העברתי למנהל ב \_\_\_\_\_ לתשלום

הערות \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATE**

Mr./Ms.  
Address  
City,  
Country

Dear \_\_\_\_\_

Thank you for your interest in applying to volunteer in Israel in the field of social services. In Israel, there are a variety of volunteer positions within more than 100 public residential institutions serving children, the elderly, people with physical and mental disabilities, autistic children and adults, and others.

Please complete the attached application form and return it to me at the address below.

Note that the minimum period of volunteer service for which successful applicants will be accepted is three months. It is important to list on the application form the kind of institution you would prefer for your volunteer placement, in order of preference, the expected length of your service and your anticipated date of arrival. It is important to note that placement in your preferred kind of institution is subject to availability and suitability, and, therefore, while we will do our best to arrange placement in order of your preference, this cannot be guaranteed.

As soon as we are able to offer you a placement we will send you information about the placement itself and about your rights and obligations as a volunteer.

For further information, please do not hesitate to contact me. We look forward to welcoming you and wish you every success in your volunteer assignment.

With best wishes  
Yours sincerely,

National Coordinator for Overseas Volunteers

## **Application Form for Volunteer Placement in Social Services in Israel**

### ***Personal Information***

First Name \_\_\_\_\_ Family Name \_\_\_\_\_

Date of Birth (dd/mm/yyyy) \_\_\_\_\_

Male \_\_\_\_ Female \_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

Country \_\_\_\_\_

Zip Code \_\_\_\_\_

Home Phone (incl. country code) + \_\_\_\_\_

E-mail Address \_\_\_\_\_

Citizenship \_\_\_\_\_

Passport number \_\_\_\_\_

Do you have any medical condition that may affect your carrying out  
volunteer work?

If yes, please describe \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Have you been convicted of any criminal offence in the past?

Yes \_\_\_\_ No \_\_\_\_

### ***Emergency Contact Information***

First name \_\_\_\_\_ Family Name \_\_\_\_\_

Home Phone (incl. country code) + \_\_\_\_\_

Relationship to yourself \_\_\_\_\_

### ***Education***

I have graduated from: High School \_\_\_\_ College/University \_\_\_\_

My major field of study was \_\_\_\_\_

### ***Volunteer Assignment***

Dates you are available for a volunteer assignment (min. three months)

From dd/mm/yyyy \_\_\_\_\_ To dd/mm/yyyy \_\_\_\_\_

Requested field of volunteer assignment

#### **First Choice:**

Elderly

Children-at risk

Autistic Children

Developmentally disabled

Physically disabled

Disadvantaged Children

Disturbed Youth

Health Services

#### **Second Choice:**

Children-at risk

Autistic Children

Developmentally disabled

Physically disabled

Disadvantaged Children

Disturbed Youth

Health Services

Languages you speak \_\_\_\_\_

Acquired skills or hobbies that would be useful in your volunteer work:

Do you have first aid or paramedical experience that would be useful in your volunteer work? Yes \_\_\_\_ No \_\_\_\_

***Previous Employment or Volunteer Experience***

Have you had any previous employment or volunteer experience?

Yes \_\_\_\_ No \_\_\_\_

If yes, please give details of where, in which field and dates of employment and/or volunteer service: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Name and contact information of employer or volunteer coordinator:

\_\_\_\_\_

***References***

Please provide the names and contact information of two people (not relatives) who can attest to your character and abilities:

1. First name \_\_\_\_\_ Family Name \_\_\_\_\_  
Address \_\_\_\_\_  
City \_\_\_\_\_ Country \_\_\_\_\_ Zip Code \_\_\_\_\_  
Home Phone (incl. country code) + \_\_\_\_\_  
E-mail Address \_\_\_\_\_  
Relationship to yourself \_\_\_\_\_

2. First name \_\_\_\_\_ Family Name \_\_\_\_\_  
Address \_\_\_\_\_  
City \_\_\_\_\_ Country \_\_\_\_\_ Zip Code \_\_\_\_\_  
Home Phone (incl. country code) + \_\_\_\_\_  
E-mail Address \_\_\_\_\_  
Relationship to yourself \_\_\_\_\_

### ***Additional Information***

Please include any additional information you think might be relevant to your being accepted for a volunteer assignment: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date of Completion of this Application (dd/mm/yyyy): \_\_\_\_\_

**נספח י"ב (18.3)**

Name:

Address:

City:

Country:

Passport:

**Approval of Placement as a Volunteer in a Social Services  
Institution in Israel**

Dear

Following my letter to you of \_\_\_\_\_ I am pleased to be able to offer you a placement in the following institution: \_\_\_\_\_

COORDINATOR: \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_

Please let me know the exact date and time of your arrival, as well as flight information, at least two weeks prior to your travel to Israel.

Attached is a list of the rights and obligations of overseas volunteers working in institutions under the auspices of the Unit for Volunteer Services of the Ministry of Social Affairs. Please read it carefully and sign the attached form to be returned to me at least one month before the start of your volunteer work in Israel.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact me.

Thank you again for your willingness to volunteer in Israel. We look forward to welcoming you and wish you every success in your volunteer assignment.

With best wishes,  
Yours sincerely,

National Coordinator for Overseas Volunteers



**הצהרת מתנדב על שמירת סודיות**

אני, החתום מטה \_\_\_\_\_ מס' דרכון \_\_\_\_\_

מתנדב (שם המוסד) \_\_\_\_\_

1. אני מעוניין להתנדב בארגונכם ומקבל על עצמי את קיום הנהלים המקובלים במוסד זה.
2. אני מצהיר כי אין לי כל מגבלה / מחלה רפואית / נפשית המונעת ממני למלא את תפקידי כמתנדב.
3. אני מצהיר כי אין לי רישום פלילי.
4. אני מתחייב לשמור על כל מידע רפואי, סוציאלי ואחר, אשר נחשפתי אליו במישרין או בעקיפין במהלך ההתנדבות, ידוע לי כי אי מילוי התחייבות יכול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז-1997 ו/או סעיף 5 להגנת חוק הפרטיות תשמ"א.
5. ידוע לי כי ביני לבין ( המוסד ) \_\_\_\_\_ לא מתקיים יחסי עובד מעביד.
6. הובא לידיעתי כי אני מבוטח על פי חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) ותקנות הביטוח הלאומי (מתנדבים) תשל"ח-1978 .
7. הריני מאשר כי הוסברה לי האחריות הכרוכה בפעילות התנדבותית (מוסד) \_\_\_\_\_ כמו גם חובותיי וזכויותיי הנובעות מפעילות התנדבותי.
8. הובר לי כי איני רשאי לקבל טובות הנאה מהחוסים בשמם או מטעמם ובני משפחתם.

תאריך \_\_\_\_\_

חתימה \_\_\_\_\_

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 18.4 (הוראה 4 לפרק 18 בתע"ס) מס' עמודים: 32

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

## הפעלת ההתנדבות בשירותי הרווחה במסגרת השרות הלאומי/אזרחי

=====

### 1. כללי

-----

1.1 השירות הלאומי/אזרחי, נועד למי שקיבל דחייה או פטור משירות צבאי, מטעמי דת, בריאות ומצפון וניתן לתועלת הציבור, בתחומי הרווחה החברתית.

1.2 משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אחראי על השרות הלאומי/אזרחי בתחום הרווחה החברתית ומוצא בו תועלת רבה, לשיפור איכות הטיפול של השירותים השונים, בתחום אחריותו, וחשיבות יתרה בהטמעת ההתנדבות למען הזולת, כנורמה חברתית.

### 2. הגדרות

-----

2.1 שירות לאומי/אזרחי - שירות מתנדבים לטובת אוכלוסייה, המטופלת

בשירותי הרווחה, בכפוף לתקנות הביטוח הלאומי (בנות בשרות לאומי בהתנדבות) תשס"ב-2002.

**2.2 מתנדב** - אדם שקיבל דחיית שירות, או פטור, מחובת שירות ביטחון, לפי חוק שירות ביטחון (נוסח משולב) התשמ"ו-1989, או לא נקרא לשירות סדיר לפי חוק זה.

**2.3 גוף מוכר** - גוף שהשר הממונה הכיר בו, להפניית מתנדבים, לשירות לאומי/אזרחי.

**2.4 גוף מפעיל** - רשות ציבורית, מוסד ציבורי, חברה לתועלת הציבור או אגודה שיתופית, בתחום ההתיישבות, המקבל מתנדבים שהופנו ע"י גוף מוכר, למטרת שירות לאומי/אזרחי, שלא למטרות רווח, בהתאם להסכם עמו (נספח א').

**2.5 מנהלת** - מנהלת השירות הלאומי/אזרחי, במשרד הכלכלה והמסחר.

**2.6 מנהל המנהלת** - אדם, שהשר הממונה על המנהלת, הסמיכו לעניין תקנות השירות הלאומי/אזרחי.

### **3. הגופים המפעילים הזכאים לקבל מתנדבי שרות הלאומי/אזרחי**

- א. מוסדות ומסגרות חוץ ביתיות ויומיות, שבפיקוח משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- ב. מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.
- ג. עמותות ואיגודי מתנדבים, הפועלים למען הזולת, בתחומי הרווחה.
- ד. יחידות משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

### **4. הקצאת המכסות לגוף המוכר**

תחום ההתנדבות, יודיע בכל שנה לגוף המוכר, מי הם הגופים המפעילים, להם ישלח את המתנדבים, בהתאם ליכולתם לענות לצורכי הגוף מפעיל.

## 5. מחויבויות הגוף המוכר

---

הגוף המוכר אשר זכאי לספק מתנדבים במסגרת השרות הלאומי/אזרחי, ע"פ זכיתו במכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים מחויב כדלקמן:

5.1 להעמיד לרשות הגופים המפעילים, מתנדבים שנקבעו ע"י תחום ההתנדבות, כאמור בסעיף להלן, בהתאם למכסה, שנקבעה עבורם במכרז.

5.2 לקיים סמינר הכנה, ימי עיון, כנסים כל זאת ע"פ תנאי המכרז.

5.3 מתן, ליווי וייעוץ מקצועי מתאים לפעילות המתנדבים.

5.4 ידאג לנוכחות של עובד, במקום עבודת המתנדב, למעט במקרים שבהם הוא נשלח למשימות, כגון: ליווי מטופלים, פעילות הנעשה בבית המטופל.

5.5 יקפיד על חוקי עבודה כגון: ימי חופשה, חגים ומועדים, מחלה, היעדרויות שונות וכו' עפ"י הנחיות מנהלת השרות הלאומי.

## 6. מחויבויות הגוף המפעיל

---

א. מתן, ליווי וייעוץ מקצועי מתאים לפעילות המתנדבים.

ב. ידאג לנוכחות של עובד, במקום עבודת המתנדב, למעט במקרים שבהם הוא נשלח למשימות, כגון: ליווי מטופלים, פעילות הנעשית בבית המטופל.

ג. ישלב את המתנדב ככל הניתן, בישיבות של הצוותים המקצועיים, הרלוונטיים לפעילותו.

ד. יקפיד על חוקי עבודה כגון: ימי חופשה, חגים ומועדים, מחלה, היעדרויות שונות וכו' עפ"י הנחיות מנהלת השרות הלאומי.

## 7. תהליך קבלת תקן לשירות לאומי/אזרחי

---

7.1 בכל שנה בחודש דצמבר (לקראת שנת ההתנדבות הבאה), יתפרסם "קול קורא" באתר המשרד, המזמין את הגופים המפעילים, לפנות בבקשה לקבלת תקני שרות לאומי/אזרחי.

7.2 טפסי הבקשה יוגשו לרע"ן שרות לאומי בתחום ההתנדבות, עד לסוף חודש פברואר.

7.3 טפסי הבקשה יוגשו בהתאם לזהות הגוף המפעיל כדלקמן:

- א. רשות מקומית - בקשה על גבי טופס נספח ב.
- ב. ארגון/עמותה - בקשה על גבי טופס נספח ג.
- ג. שירותי משרד הרווחה והשירותים החברתיים - בקשה על גבי נספח ד.

## 8. הקצאת תקני שרות לאומי/אזרחי

---

8.1 לאחר קבלת הבקשות, מיונן וריכוזן, יקצה רע"ן שירות לאומי בתחום ההתנדבות, את התקנים העומדים לרשות המשרד, בהתאם לקריטריונים שנקבעו והמפורטים בסעיף 8.3.

8.2 הקצאת התקנים תיערך על פי מדדים ל-קטגוריות בהתפלגות הבאה:

- \* **טיפול ישיר** באוכלוסיות, במסגרות החוץ ביתיות ובקהילה.
- \* **טיפול עקיף** באוכלוסייה - שירות עקיף אשר ניתן לאוכלוסיית רווחה באמצעות השמה בארגונים. הכוונה לפעילויות כגון: מפגש עם הלקוחות/ מטופלים, יציאה לשטח וכדומה.
- \* **שירותי משרד** ושירותים מנהליים.

8.3 כלל התקנים יתחלקו 60% לרשויות מקומיות ו-40% למסגרות חוץ ביתיות, בפיקוח אגפי המשרד, כאשר מתוכם 85% יוקצו לטיפול ישיר, 10% לטיפול עקיף ו-5% לתקני משרד ומינהל.

8.4 בנוסף, בעת הקצאת התקנים למסגרות המשרד, יחולקו תקני המסגרות כדלהלן:

- תקן ראשון יוקצה לכל מסגרת פונה.
- אם יחסרו תקנים ראשונים לכל המסגרות, מנהלי האגפים במשרד יחליטו על מסגרות, שלא יוקצו להם תקנים מכלל המסגרות.
- התקן השני יוקצה אף הוא לכל המסגרות, במידה ויחסרו תקנים לכלל נותני השירות, אף כאן, יחליטו מנהלי האגפים ממי לקזז. מנהלי האגפים יעבירו למנהל תחום התנדבות נימוקים, לאילו נותני שירות יקוזזו התקנים.

8.5 באותו אופן יווסתו מנהלי המחוזות את התקנים ברשויות המקומיות, ובאופן שתיתן עדיפות לשובים בפריפריה, לשובי קו העימות ולרשויות, הנכללות במדרג סוציו אקונומי באשכולות 1-5.

8.6 מכלל אוכלוסיות היעד של המשרד, תעשה חלוקת התקנים כדלקמן (הטיפול הישיר, 85% כאמור בסעיף 8.3):

| תחום         | באחוזים שרותי המשרד והקהילה |
|--------------|-----------------------------|
| מוגבלים      | 30                          |
| ילדים בסיכון | 30                          |
| נוער מנותק   | 20                          |
| זקנים        | 15                          |
| נשים במצוקה  | 5                           |
| סה"כ         | 100                         |

הערה: תחום השיקום כולל: אגף השיקום, מוגבלות שכלית התפתחותית ואוטיסטיים, ילדים בסיכון כולל את אומנה, נוער בסיכון כולל אימוץ.

8.7. ביחס לטיפול עקיף (10% מכלל התקנים לחלוקה כאמור בסעיף 8.3), החלוקה תעשה על פי מספר מקבלי השירות - לקוחות.

8.8 שירות משרד ומנהליים (5% כאמור ב-8.3), על פי החלטת נציבות שירות המדינה.

## **9. הודעה על קבלת התקנים**

---

9.1 רע"ן שרות לאומי/אזרחי בתחום ההתנדבות, יודיע לגוף המוכר, מי הם הגופים המפעילים, להם יועמדו מתנדבים בשנה הקרובה.

9.2 רע"ן שרות לאומי יודיע לגוף המפעיל על התקנים שהוקצו לו (נספח ה).

9.3 תחום ההתנדבות יודיע לגוף המפעיל על אי קבלת תקן והטעמים לכך.

## **10. איוש התקנים**

---

א. הגוף המוכר יפעל בשיתוף עם הגוף המפעיל, לשיבוץ מותאם למתנדב. הגוף המוכר והגוף המפעיל יחתמו על הסכם ביניהם.

ב. הגופים המוכרים יפעלו לשיבוץ התקנים עד לתחילת יולי, ערב שנת הפעילות. במידה ולא יאוישו התקנים, רשאי תחום ההתנדבות להעבירם, ע"פ האחוזים שנקבעו במכרז, לגופים המוכרים האחרים, היכולים לאיישם.

## **11. מטלות למתנדב בשרות הלאומי / אזרחי**

---

11.1 המתנדב יעסוק בתפקידים בנושא רווחה בלבד, שאושרו מראש על-ידי תחום ההתנדבות, ויהוו חלק משלים ותומך לטיפול, ע"י העובדים המקצועיים, בפעולות כגון: סיוע במסגרות חוץ ביתיות ומסגרות יומיות בקהילה.

11.2 דגש כי המתנדב לא יעסוק בעבודות מזכירות (תיווך, הדפסות), אלא אם זה במסגרת הפעילות השוטפת כגון: כתיבת דוחות, או טלפונים, כדי לתאם פגישות במסגרת הפעילות השוטפת, ובלבד שפעילות זו לא תעלה על 20% מזמן ההתנדבות.

11.3 המתנדב לא יעסוק בעבודות ניקיון ובעבודות סיעוד.

11.4 המתנדב לא ימלא מקומו של עובד בשכר.

## **12. דיווח**

-----

12.1 דוח תחילת עבודת המתנדב - עם תחילת עבודת המתנדב אצל הגוף המפעיל, ידווח הגוף המפעיל על ההתחלה (נספח ו').

12.2 אחת לחודש ידווח הגוף המפעיל, לתחום ההתנדבות, על גבי טופס דיווח חודשי, על פעילות מתנדבי השירות הלאומי (נספח ז').

## **13. מימון**

-----

המימון מתקנה תקציבית "שירות לאומי" 23.01.34.06.

13.1 מימון עבור 50% תקן מתנדב, יהיה בהתאם לכללי מנהלת השירות הלאומי/אזרחי, עפ"י התעריף של בת בית, כולל ארוחות, המופיע (נספח ח') בחוברת התעריפים ומתעדכן מעת לעת.

13.2 במקרים מיוחדים, על פי החלטת מנהל תחום ההתנדבות, מימון התקן יהיה ב-100%.



## 14. ב ק ר ה

-----

המשרד יודא יישום הוראה זו, ע"י מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנימית.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי

## הסכם

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_

בין (שם המפעיל, המנהל, כתובת מדויקת, טלפון ופקס)

---

---

---

---

### מצד אחד

לבין 1. אלומה למעורבות חברתית לזהות יהודית

ע"ר מס' 58-002-576-5

2. שירות לאומי לבנות של אמונה

ע"ר מס' 58-042-524-7

מרחוב גואטמלה 22 ירושלים

### מצד שני

הואיל: ושר הרווחה הכיר באלומה למעורבות חברתית לזהות היהודית (להלן "אלומה") ובשירות לאומי לבנות של אמונה, להלן "אמונה", כגוף להפניית בנות לשירות לאומי בהתנדבות;

הואיל: ואלומה ואמונה התקשרו יחד להקמת פרוייקט "בת עמי" להפעלת מתנדבי שירות לאומי, והן הסמיכו את מורשי החתימה של פרוייקט זה,

לחתום ולהתחייב בשמן בכל הקשור להפעלת שירות לאומי (שתי העמותות תכננה להלן "הגוף המוכר")

והואיל: והמפעיל הינו רשות ציבורית כהגדרתה בסעיף 2 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 / מוסד ציבורי כמשמעותו בסעיף 9(2) לפקודת מס הכנסה / חברה לתועלת הציבור כמשמעותה בסעיף 32 לחוק הנאמנות, התשל"ט-1979 אגודה שיתופית בתחום ההתיישבות.

והואיל: והמפעיל מוכן לקבל למטרת שירות לאומי שלא למטרת רווח מתנדבים שיפנה אליו הגוף המוכר בהתאם להסכם זה;

והואיל: והמפעיל פנה לגוף המוכר בבקשה שיפנה אליו מתנדבים בשירות לאומי בהתאם לתקנון הגוף המוכר והוראות הסכם זה, והמפעיל הסכים לכך.

והואיל: והמפעיל מצהיר כי תקנות הביטוח לאומי (בנות שירות לאומי בהתנדבות) התשס"ב-2002 (להלן "התקנות") ידועות לו וכי מטרות המפעיל והתפקידים שיטלו על המתנדב עולים בקנה אחד עם הגדרת שירות לאומי בתקנות הנ"ל.

והואיל: \_\_\_\_\_ מוסמך/ים לחתום בשם המפעיל על הסכם זה.

### **אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

1. המבוא להסכם זה, נספחיו והצהרות הצדדים בו מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם.

#### **ההתקשרות**

2.1 הגוף המוכר יפנה למפעיל בני שירות לאומי בשנת שרות (להלן "המתנדבים").

2.2 המפעיל יפעיל את המתנדבים בשירות לאומי כהגדרתו בתקנות, בכפוף לתקנון השירות של הגוף המוכר המחייב כל מתנדב במסגרתו ולהוראות הסכם זה, ובהתאם להוראות התקנות.

2.3 הגוף המוכר, ייעשה כמיטב יכולתו להעמיד למפעיל את המתנדבים כפי שהתבקש על ידי המפעיל כפי שהתבקש ב"בקשה להפניה ושיבוץ מתנדבים בשירות לאומי" שנחתמה על ידי הגוף המפעיל, יחד עם הסכם זה אשר צורף לבקשה. אך המספר הסופי של המתנדבים, יקבע בסמוך לתחילת שנת השירות. הגוף המוכר יודיע על כך למפעיל בכתב, במסמך אשר יצורף להסכם זה כנספח א' אשר יפרט את מספר המתנדבים, תנאי שירותם ותפקידם. המפעיל יחזיר נספח זה חתום לידי הגוף המוכר תוך שבעה ימים מיום קבלתו, אך הנספח יחשב כחלק בלתי נפרד מההסכם גם אם לא הוחזר חתום על ידי המפעיל.

למען הסר ספק, כל התשלומים לפי הסכם זה יהיו בהתאם לנספח א' ולמספר המתנדבים שיופנו בפועל אל המפעיל.

2.4 ידוע למפעיל כי התחייבות הגוף המוכר כאמור בסעיף 2.3 נקבעה על סמך רצון של מתנדבים להתנדב אצל המפעיל. מוסכם על הצדדים כי אם הגוף המוכר לא יוכל להפנות למפעיל מתנדבים כמפורט בסעיף 2.3, או אם במהלך השנה יודיעו המתנדבים, או מי מהם, על רצונם להפסיק את השירות במוסד, לא יהיה בכך הפרת הסכם מצד הגוף המוכר, והתשלום על פי ההסכם יקבע בהתאם למספר המתנדבים שהופנו למפעיל בפועל. כמו כן יפעל הגוף המוכר כמיטב יכולתו להפנות מתנדבים אחרים למפעיל במקום המתנדבים שהודיעו על אי רצונם ו/או החלטתם להפסיק את ההתנדבות במוסד.

2.4.1 היה והמתנדב יבקש לעבור מהמפעיל למפעיל אחר, או מהגוף המוכר לגוף מוכר אחר, יעביר המפעיל לגוף המוכר את מלוא הנתונים שבידו בדבר המתנדב, וכן את רישומי הנוכחות ביחס אליו, על מנת לאפשר לגוף המוכר לבצע ההעברה בצורה מסודרת.

2.4.2 היה והמפעיל יבקש לסיים את פעולתו של המתנדב אצלו בשל חוסר התאמתה, יפנה לגוף המוכר וידיע על כך. ככל הניתן לא

יסיים

המתנדב שירות אצל מפעיל לפני שנמצא לה מפעיל חדש.

### 3. ההתנדבות

3.1 המתנדבים יופעלו על ידי המפעיל בתפקידים ובמקומות המפורטים בנספח א' להסכם זה המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

- 3.2 מועדי השירות אצל המפעיל: החל ביום 01.09.13 וכלה ביום 31.08.14
- 3.2.1 על מתנדב לשרת אצל המפעיל 12 חודשים, בכפוף לאמור בסעיף 3.2 להלן.
- 3.2.2 שעות השירות השבועיות של מתנדבים יהיו 40 שעות בממוצע לחודש.
- 3.2.3 ימי העבודה השבועיים של מתנדב יהיו \_\_\_\_\_ בין השעות: \_\_\_\_\_
- 3.2.4 המתנדבים יהיו זכאים ל 30 ימי חופשה בשנה. מועדי היציאה יקבעו במשותף עם הגוף המוכר.
- 3.2.5 בנוסף לימי החופשה יהיו המתנדבים זכאים להעדר בימי המנוחה הקבועים במדינת ישראל כאמור בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948 וכן ביום העצמאות.
- 3.2.6 היעדרות המתנדב לתקופה שלא תעלה על 30 ימים קלנדריים מצטברים בשנה של מחלה, בכפוף להמצאת אישורים רפואיים, לא תחשב להיעדרות משירות. היעדרות מעל 30 ימים תובא לאישור האחראי, כהגדרתו בתקנות, להלן "האחראי". למען הסר ספק מובהר בזאת כי המפעיל ישלם לגוף המוכר את התשלומים האמורים בסעיף 4, גם בימי החופשה והמחלה.
- 3.3.1 המתנדבים ידורו \_\_\_\_\_ (ברשות המפעיל בתנאי פנימיה / בקהילה באחריות המפעיל / בקהילה באחריות הגוף המוכר / בקהילה באחריות הרשות המקומית / במקום מגוריהן הקבוע).
- 3.3.2 כתובת המגורים: \_\_\_\_\_ המרחק ממקום הדיור למקום השירות לא יעלה על \_\_\_\_\_
- 3.3.3 בהוצאות תזונתם של המתנדבים ישא \_\_\_\_\_ (המתנדב עצמה / המפעיל / הגוף המוכר).
- 3.3.4 דמי הכלכלה ישולמו על ידי הגוף המוכר בהתאם לתקנות שירות לאומי (תנאי שירות למתנדב בשירות לאומי) (דמי כלכלה ודיור), התש"ס-1999.
- 3.4 הפעלת המתנדבים
- 3.4.1 תיאור התפקידים של המתנדבים במסגרת השירות אצל המפעיל הינו כמפורט בנספח א'.

המתנדב תסייע לעובדי המפעיל אך לא ימלא את מקומם, ולא יבוא במקום עובד בתקן.

3.4.2 הגוף המוכר יחתום עם המתנדבים שיפנה למפעיל על הסכם בכתב בנוסח נספח ב', בכפוף לכל שינוי שידרוש האחראי, לאישור וביטולו.

3.4.3 המפעיל מתחייב לנהל רישום נוכחות יומי לכל מתנדב, ולהעבירו, בסוף כל חודש, לרכיז מטעם הגוף המוכר לאחר שריכוז את הנתונים בדבר שעות נוכחות חודשיות, שעות היעדרות חודשיות, וכן הודעות על הפסקת שירות של הבת.

3.4.5 המפעיל מתחייב לשמור על זכויות המתנדבים ועל כבודם, ולדווח לגוף המוכר על כל בעיה המתגלים במצבו או בתפקודו של המתנדב.

3.4.6 הגוף המוכר ידאג לביטוח לאומי, ביטוח בריאות וביטוח תאונות אישיות למשך 24 שעות, עבור המתנדבים.

3.4.7 המפעיל מתחייב כלפי האחראי למסור לו או למפקח מטעמו כל מידע הדרוש לשם פיקוח על הוראות תקנות הביטוח הלאומי (בנות בשירות לאומי בהתנדבות) התשס"ב-2002, התחייבות זו הינה התחייבות לטובת צד שלישי, והצד השלישי יוכל להסתמך עליה. מבלי לגרוע מכך, הפרת התחייבות זו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה כלפי הגוף המוכר.

3.4.8 ידוע למפעיל כי הגוף המוכר מארגן ימי עיון והשתלמויות במשך השנה וכי המתנדב זכאי וחייב להשתתף בימי העיון, ימים אלה יחשבו כימי התנדבות במוסד. ימי ההשתלמות יתואמו מראש עם המפעיל.

#### 4. התמורה

4.1 המפעיל ישלם לגוף המוכר תמורת טיפולו בכל הקשור להפניית המתנדב, הכשרתו והפיקוח עליו, לפי התעריף של הועדה הבינמשרדית, המפורסם ע"י המנהלת לשרות הלאומי אזרחי שע"י משרד המדע והטכנולוגיה או לפי כל תעריף אחר שיקבע על ידי הגוף המוסמך לכך על פי התקנות (להלן "התעריף"). התעריף נכון ליום חתימת החוזה הינו התעריף אשר פורסם

- ביום 01.09.12 ועל פיו ישלם המפעיל סך 1,552.22 ש"ח לחודש עבור מתנדב במקום מגוריו, סך 2,413.53 ש"ח לחודש עבור מתנדב המתגורר מחוץ לבית ("כלכלה עצמית"), סך 1,684.12 ש"ח לחודש עבור מתנדבים המתגוררים בדירות ע"ח המפעיל ("כלכלה עצמית ומגורים בעבודה"), סך 1,331.76 ש"ח לחודש עבור מתנדב בתנאי פנימיה מלאים (כלכלה ומגורים בעבודה"), סך של 1,793.63 ש"ח עבור מתנדב בעל צרכים מיוחדים וסך של 1,870.91 ש"ח עבור מתנדב המוגדר כנוער מנותק או נוער במצוקה.
- 4.2 כן ישלם המפעיל תוך 30 יום מיום חתימת הסכם זה את הוצאות הגוף המוכר בגין הכשרת המתנדבים לפי התעריף שאושר על ידי משרד החינוך, העומד כיום על 264 ש"ח ליום הכשרה, עד 8 ימי הכשרה, לפי מספר ימי ההכשרה בפועל, לפי חשבון שיוגש לו על ידי הגוף המוכר.
- 4.3 עבור בת המתגוררת בביתה ועובדת מחוץ למקום מגוריה, ישלם המפעיל בנוסף לנ"ל גם הוצאות נסיעה, בתחבורה ציבורית בלבד, ממקום מגורי הבת למקום עבודתה, ובלבד שהוצאות אלה לא כוסו במלואן על פי תעריף הועדה הבינמשרדית הנזכר בסעיף 4.1.
- 4.4 המפעיל מצהיר כי ידוע לו שהתעריף מעודכן מעת לעת והמפעיל ישלם בהתאם לעדכון.
- 4.5 תקופת ההתנדבות של המתנדב במוסד תהיה בת 12 חודשים והיא תכלול את ימי החופשה המפורטים בסעיף 3.4.2. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המפעיל ישלם לגוף המוכר עבור 12 חודשים, בהתאם לתעריף הנקוב בסעיף 4.1.
- 4.6 הפסיקה מתנדב את תקופת התנדבותה במוסד בין הראשון לחודש לעשירי בו, ישלם המפעיל שליש מהסכום הנקוב בסעיף 4.1. נפסקה העבודה בין יום האחד עשר ליום העשרים בחודש, ישלם המפעיל שני שלישים מהסכום הנקוב בסעיף 4.1. נפסק העבודה לאחר העשרים לחודש, ישלם המפעיל עבור כל אותו החודש.
- 4.7 התשלום עבור עבודת המתנדב יעשה באופן הבא:
- 4.7.1 במעמד חתימת ההסכם ישלם המפעיל מקדמה בגובה חודש אחד בשיק שז.פ. לא יאוחר מיום 1.1.12, ואשר ישמש כבטוחה לקיום התחייבויות המפעיל או לתשלום חודש אוגוסט לפי הענין. מובהר בזאת כי התחייבות זו היא תנאי יסודי להסכם וכי הגוף המוכר

יהיה רשאי לעכב את הפניית המתנדבים עד לתשלום המקדמה  
האמורה, ואם המפעיל לא ישלם סכום זה גם לאחר משלוח  
התראה יהיה הגוף המוכר רשאי לבטל את ההסכם.

4.7.2 התשלומים ישולמו לגוף המוכר על פי חשבון שהגוף המוכר ישלח  
למפעיל מידי חודש, על פי מספר המתנדבים והתעריפים שנקבעו  
בהסכם זה. בתחילת כל חודש יגיש הגוף המוכר למפעיל חשבון  
עבור החודש הקודם והמפעיל מתחייב לשלם את החשבון לא  
יאוחר מ- 30 יום מיום הגשת החשבון למפעיל.

4.7.3 עבר המועד לתשלום, והמפעיל לא שילם את החשבון, יהיה הגוף  
המוכר רשאי לזקוף את תשלום המקדמה על חשבון הכספים  
המגיעים לגוף המוכר על פי החשבון שנשלח לה. כן יהיה הגוף המוכר  
רשאי להודיע על ביטול ההסכם בגין הפרתו על ידי המפעיל ועל  
הפסקת הפעלת המתנדבים.

4.7.4 למען הסר ספק אין בזקיפת המקדמה כאמור בסעיף 4.7.3 כדי  
לגרוע מכל התחייבות של המפעיל לשלם את החשבון שישלח לו  
במועד שנקבע בהסכם זה ומכל זכות אחרת שיש לגוף המוכר לפי  
הסכם זה.

4.7.5 שילם המפעיל את כל החשבוניות שנשלחו לה במהלך השנה, תיזקף  
המקדמה על חשבון המגיע לגוף המוכר בחודש אוגוסט.

4.8 על כל איחור בתשלום ישלם המפעיל ריבית חריגה בשיעור הנקבע על ידי  
החשב הכללי כפי שיתפרסם מעת לעת.

4.9 אם משרד העבודה והרווחה יאשר למפעיל תקן אחד או יותר להפעלת  
מתנדבים, יקוז הגוף המפעיל את הסכומים שמשרד העבודה והרווחה  
ישלם לו מהכספים שעל המפעיל לשלם לגוף המוכר. הגוף המוכר יקוז  
סכומים אלו רק לאחר שיקבל אישור בכתב ממשרד העבודה והרווחה על  
הקצאת התקנים עבור המפעיל. ידוע למפעיל כי משרד העבודה והרווחה  
משתתף לכל היותר בעלות של 50% מתקן בת מקומית דהיינו 776.11 ש"ח,  
סכום המתעדכן בהתאם לתעריפי הוועדה הבינמשרדית), וכי עליו יהא  
להשלים את יתרת התמורה כמפורט בהסכם זה. כן ידוע למפעיל כי  
התחייבות משרד העבודה והרווחה תהא בתוקף עד ליום 31.12.13 וכי  
הארכת האישור לתקן לשנת 2012 מותנת בקבלת אישור תקציבי מתאים.



## 5. תקופת ההסכם

- 5.1 תקופת ההסכם מיום 1.9.13 ועד ליום 31.8.14.
- 5.2 הסכם זה כפוף להוראת האחראי / בדבר אישורו או ביטולו. היה והאחראי יורה על שינוי בהסכם זה, יחול השינוי, ויהפוך לחלק מהסכם זה.
- 5.3 למרות האמור בסעיף 5.1 יהא הגוף המוכר רשאי להפסיק לאלתר את עבודת המתנדבים בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 5.3.1 אם המפעיל לא יעמוד בקיום התחייבויותיו הכספיות כמפורט בסעיף 4.
- 5.3.2 אם המפעיל ייתן הוראות למתנדב העומדות בניגוד לתקנון ההתנדבות של הגוף המוכר.
- 5.3.3 אם תתקבל הוראה אשר תחייב את הגוף המפעיל לבטל את ההסכם על ידי האחראי.

## 6. סודיות

הצדדים מתחייבים לסודיות מלאה בקשר לכל מידע שימצא ברשותם ושיגיע אליהם בקשר עם הסכם זה, ולא בטחת המידע בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, ולא יהיו רשאים לגלות המידע או להעבירו לגורם כלשהו או לעשות בו שימוש לא תוך תוקפו של הסכם זה ולא לאחריו, אלא אם הדבר נדרש לצורך קיום הסכם זה, תקנות הביטוח הלאומי (שירות לאומי בהתנדבות), התשס"ב - 2002 או כל דין אחר.

## 7. תעודת שירות לאומי

מוסכם על הצדדים כי אין בין המתנדב לגוף המפעיל ו/או הגוף המוכר יחסי עובד- מעביד, ומעמדו של המתנדב כפוף להוראות הדין המסדירות את השירות הלאומי. בתום תקופת ההסכם ייתן הגוף המוכר למתנדב אישור מוכר ע"י הממשלה, המאשר כי המתנדב התנדב בשנת שירות לאומי. כן יפנה הגוף המוכר לכל הרשויות המוסמכות על מנת שאלה תענקנה למתנדבים הזכאיים לכך את כל הזכויות המגיעים להן מכח הדין.

## 8. הוראות הדין

- 8.1 המפעיל מצהיר כי הוא קרא את התקנות וכי הוא עומד בכל התנאים הנדרשים ממפעיל כהגדרתו בתקנות.

- 8.2 המפעיל מצהיר כי ידוע לו כי זכאות המתנדבים לקבלת אישור על התנדבותם מהגוף המוכר ורשויות המדינה תלויה בקיומן של תקנות אלו והוא מתחייב לעמוד בכל התנאים שנקבעו בתקנות, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הקפדה על תקופת ההתנדבות ושעות ההתנדבות כאמור בתקנות, על מנת שהמתנדב יהיה זכאי לקבל אישור על התנדבותו המזכה אותה בזכויות שנקבעו בדין לחיילים משוחררים ומתנדבים בשירות לאומי.
- 8.3 ככל שחוק השירות האזרחי יחוקק במהלך השנה הקרובה, והוראותיו יחולו על הגוף המוכר ו/או המפעיל, יפעלו הצדדים בהתאם להוראות החוק.

## 9. כללי

- 9.1 לבית המשפט בירושלים תהיה סמכות יחודית לדון בכל קשור לקיומו של הסכם זה או הפרתו.
- 9.2 מס בולים על הסכם זה ישולם על ידי המפעיל.
- 9.3 להלן הפרטים הרלבנטיים:

שם (עיריה/רשות מקומית/עמותה) \_\_\_\_\_

מספר עמותה \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_

פקס \_\_\_\_\_

איש קשר \_\_\_\_\_

כל הודעה שנשלחה בדואר רשום לכתובות הצדדים המפורטות בהסכם זה יראו אותה כאילו נתקבלה על ידי הנמען תוך 72 שעות מיום משלוח ההודעה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_

המפעיל

\_\_\_\_\_

הגוף המוכר

### אימות חתימת המפעיל

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מ \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי  
המפעיל \_\_\_\_\_ רשום בישראל כ \_\_\_\_\_  
במספר \_\_\_\_\_ וכי ה"ה \_\_\_\_\_ אשר חתמו על  
הסכם זה הם המוסמכים בשם המפעיל לחתום על ההסכם.

תאריך \_\_\_\_\_ עו"ד \_\_\_\_\_

### נספח א' להסכם

בין \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### מצד אחד

לבין 1. אלומה למעורבות חברתית לזהות יהודית

ע"ר מס' 58-002-576-5

2. שירות לאומי לבנות של אמונה

ע"ר מס' 58-042-524-7

#### מצד שני

1. הגוף המוכר יפנה ל \_\_\_\_\_ להלן "המפעיל", מתנדבים בשירות  
לאומי כמפורט להלן:

\_\_\_\_\_ מתנדבים העובדים במקום מגוריהן.

\_\_\_\_\_ מתנדבים המתגוררים מחוץ לבית ("כלכלה עצמית")

\_\_\_\_\_ מתנדבים בדירות על חשבונו ("כלכלה עצמית ומגורים בעבודה").

\_\_\_\_\_ מתנדבים בתנאי פנימיה מלאים ("כלכלה ומגורים בעבודה").

2. תפקידי המתנדבים יהיו כדלקמן:

לתפקיד \_\_\_\_\_ יופנו \_\_\_\_\_ מתנדבים. להלן תיאור התפקיד:

---

---

---

לתפקיד \_\_\_\_\_ יופנו \_\_\_\_\_ מתנדבים. להלן תיאור התפקיד:

---

---

---

לתפקיד \_\_\_\_\_ יופנו \_\_\_\_\_ מתנדבים. להלן תיאור התפקיד:

---

---

---

ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_  
המפעיל

\_\_\_\_\_  
הגוף המוכר

**טופס בקשה של תקן שירות לאומי למחלקה לשירותים חברתיים  
ברשות מקומית לשנת \_\_\_\_\_**

-----

לכבוד

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

תחום התנדבות

ראש ענף שירות לאומי

רח' ירמיהו 39 מגדלי הבירה ת.ד. 1260

ירושלים 91012

א. פרטי הרשות המקומית

שם הרשות המקומית: .....

שם מנהל המחלקה לשירותים חברתיים: .....

מספר טלפון: ...../..... טלפון נייד: .....-..... פקס: .....-.....

מען למכתבים: .....דוא"ל: ..... מיקוד: .....

איש קשר: .....

ב. תחום/מי הפעילות:

יש לציין את תחום השירות שבו פועל המתנדב/ת ופעילות עיקרית

---

---

---

ג. יש לציין ע"ג דף ניפרד תאור מפורט של הפעילות של כל מתנדב בנפרד: הכולל עם

מי המתנדב יוצר קשר ישיר פנים אל פנים או בטלפון. ותפקידים נוספים במשרד

ד. מספר תקנים מבוקש .....

אני מתחייב לממן 50% מעלות התקן.

---

חתימה

---

מנהל המחלקה לש"ח

---

תאריך

---

חתימה

---

גזבר הרשות המקומית

---

תאריך

טופס בקשה של ארגון/עמותה לתקן שירות לאומי לשנת \_\_\_\_\_

-----

לכבוד

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

היחידה להתנדבות

ראש ענף שירות לאומי

רח' ירמיהו 30 מגדלי הבירה, ת.ד. 1260

ירושלים 91012

**שים לב! יש להתייחס למסגרת המקומית המפעילה את התקן בלבד ולא לארגון שיש לו סניפים ברחבי הארץ.**

**א. פרטי העמותה/הארגון**

שם העמותה/ הארגון המפעיל: \_\_\_\_\_ תאריך התאגדות: \_\_\_\_\_

כתובת המסגרת המפעילה: \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

מס' רישום: 5\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

טלפון: .....-..... נייד: .....-..... פקס: .....-.....

**ב. פעילות הארגון/העמותה**

תאר את המטרות והפעילות

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מספר הנהנים באופן ישיר מפעילות העמותה \_\_\_\_\_ מחזור כספי: \_\_\_\_\_

**ג. תפקידים ועובדים במסגרת המקומית המפעילה**

| תפקיד       | שם פרטי | שם משפחה | טלפון/ נייד |
|-------------|---------|----------|-------------|
| מנכ"ל/מזכיר |         |          |             |
| איש קשר     |         |          |             |

**ד. אוכלוסיות מקבלות סיוע מהארגון/העמותה**

ציין בקצרה את מהות התרומה מהפעילות השרות הלאומי למטרות

הארגון/ העמותה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ה. פרט את כל המשימות של המתנדב/ת**

פרט על גבי דף ניפרד את המשימות של תקן השרות המבוקש, ובמידת האפשר

סדר יום קבוע (ניתן לצרף חומר בכתב):

**ו. מידע על מתנדבים בארגון**

מתנדבים בארגון בשנת תשע"ג במסגרת המקומית המפעילה ותקנים מבוקשים

לשנת תשע"ד

|  |   |
|--|---|
| מספר מתנדבי השירות הלאומי<br>בשנה הנוכחית: _____ | מספר התקנים הממומנים<br>ממקורות עצמיים: _____                                     |
| מספר המתנדבים מחו"ל: _____                       | תקני שרות לאומי במימון משרדי<br>ממשלה אחרים:<br>משרד: _____<br>מספר התקנים: _____ |
| מספר כלל המתנדבים במסגרת<br>המפעילה: _____       | מספר התקנים המבוקשים: _____   |



ז. יש לצרף לבקשה

1. אישור לרישומה של עמותה מאת רשם העמותות במשרד הפנים.
2. אישור מלכ"ר.
3. אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות.

הריני מצהיר כי הנני מתחייב לממן 50% מעלות התקן.

|       |       |              |          |
|-------|-------|--------------|----------|
| _____ | _____ | _____        | _____    |
| חתימה | חותמת | תפקיד בארגון | שם הפונה |

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המנהל: \_\_\_\_\_

שם גזבר העמותה: \_\_\_\_\_

טופס בקשה - שירותי המשרד

לכבוד

ראש ענף שירות לאומי

תחום התנדבות

רח' ירמיהו 39 מגדלי הבירה, ת.ד. 1260

ירושלים 91012

מאת: \_\_\_\_\_

**א. פרטי השירות**

שם השירות: \_\_\_\_\_

כתובת המסגרת המפעילה \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_ נייד \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_

דוא"ל \_\_\_\_\_

**ב. פעילות השירות**

תאר את המטרות והפעילות: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**ג. אוכלוסיות מקבלות סיוע מהשירות**

ציין בקצרה את מהות התרומה מפעילות השירות

---

---

---

**ד. המשימות של המתנדב/ת**

פרט ע"ג דף ניפרד את המשימות של תקן השרות המבוקש, ובמידת האפשר  
סדר יום

|       |       |          |
|-------|-------|----------|
| _____ | _____ | _____    |
| חתימה | תפקיד | שם הפונה |

**ה. הריני מתחייב לממן \_\_\_\_\_ מעלות התקן**

מס' התקנה \_\_\_\_\_

מנהל השירות \_\_\_\_\_

חשבת המשרד \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

**לכבוד**

-----  
-----  
-----

שלום רב,

**הנדון: שירות לאומי - תקנים לשנת הפעילות \_\_\_\_\_**

במענה לבקשתכם בנדון, אושרו לכם \_\_\_\_\_ תקנים למתנדבי שירות לאומי  
לשנת \_\_\_\_\_ .

המתנדבים יחלו בפעילותם ב-1 בספטמבר \_\_\_\_\_ עד לתאריך 31 באוגוסט \_\_\_\_\_  
המתנדבים יופנו אליכם באמצעות עמותות השירות הלאומי עפ"י הפירוט הבא:

\_\_\_\_\_ מתנדבים באמצעות עמותת \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ מתנדבים באמצעות עמותת \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ מתנדבים באמצעות עמותת \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ מתנדבים באמצעות עמותת \_\_\_\_\_

**להזכירכם כל תקן ממומן ב-50% על ידי תחום התנדבות**

**ויתרת ה-50% על ידכם כגוף מפעיל.**

- אנא תאמו עם העמותות שלעיל את המתנדבים המשובצים אצלכם בהקדם האפשרי.
- אנא אשרו לח"מ בדואר על תחילת פעילות ע"ג דו"ח תחילת פעילות המצורף.
- יש לדווח מידי חודש לח"מ בטופס המצורף דו"ח על פעילות המתנדבים.

בכבוד רב,

ראש ענף שירות לאומי

העתק: מנהלת תחום התנדבות  
תקציבאית- תחום התנדבות

לכבוד

-----  
-----  
-----

שלום רב,

### הנדון: דו"ח תחילת עבודה ודו"ח חודשי

עם תחילת שנת הפעילות של מתנדבי השירות הלאומי יש לדווח לתחום התנדבות.

רצ"ב 1 - דו"ח על התחלת עבודה- דו"ח חד פעמי ידווח בחודש בו התחיל המתנדב/ת לעבוד.

רצ"ב 2 - דווח על פעילות המתנדב/ת - יש צלם ולדווח אחת לחודש לתחום ההתנדבות.

הדיווח ישמש כאסמכתא לתשלום דמי כיס, ומענק שחרור למתנדבים בשירות לאומי.  
תודה מראש על שיתוף הפעולה.

בכבוד רב,

ראש ענף שירות לאומי

העתק: מנהלת תחום התנדבות  
תקציבאית- תחום להתנדבות

#### נספח ו' - המשך (18.4)

לכבוד

ראש ענף שירות לאומי

תחום התנדבות

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מגדלי הבירה, רח' ירמיהו 39

ת.ד. 1260

ירושלים-91012

שלום רב,

#### מתנדבי השירות הלאומי - דו"ח על התחלת עבודה

הריני לאשר כי המתנדבים אשר שמותיהם מפורטים להלן התחילו לעבוד במסגרת:

|           |      |                    |                |
|-----------|------|--------------------|----------------|
| שם ומשפחה | ת.ז. | תאריך תחילת פעילות | מס' שעות בשבוע |
| שם ומשפחה | ת.ז. | תאריך תחילת פעילות | מס' שעות בשבוע |
| שם ומשפחה | ת.ז. | תאריך תחילת פעילות | מס' שעות בשבוע |
| שם ומשפחה | ת.ז. | תאריך תחילת פעילות | מס' שעות בשבוע |
| שם ומשפחה | ת.ז. | תאריך תחילת פעילות | מס' שעות בשבוע |

הרינו מתחייבים לשלם מידי חודש 50% מעלות הפעלת המתנדב/ת לפי תעריף שהונפק ע"י מנהלת השירות הלאומי.

הרינו מתחייבים למסור מידי חודש דווח על המשך העסקה של המתנדב/ת. אי דווח יחשב כהפסקת עבודה ויגרור להפסקת התשלומים בגין עבודת המתנדב/ת.

בכבוד רב,

---

שם מנהל/ת המחלקה לש"ח / המוסד



# נספח ז' (18.4)

לכבוד

ראש ענף שירות לאומי

תחום התנדבות

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מגדלי הבינה -רח' ירמיהו 39

ת.ד. 1260

ירושלים 91012

## דווח על פעילות מתנדבי השירות הלאומי לחודש

| מס' | שם המתנדב/ת ומשפחה | מס' תעודת זהות | תחום הפעילות | מס' ימי התנדבות בחודש | שם העובד המלווה | הערות / מידת שביעות רצון מפעילות המתנדב/ת |
|-----|--------------------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------|---|
| 1.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 2.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 3.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 4.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 5.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 6.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 7.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 8.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 9.  |                    |                |              |                       |                 |   |
| 10. |                    |                |              |                       |                 |   |

תאריך \_\_\_\_\_

חתימת המנהל וחותמת הלשכה / המוסד / השירות \_\_\_\_\_

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 18.5 (הוראה 5 לפרק 18 בתע"ס) מס' עמודים: 10

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: כ"ד בתמוז תשע"ד  
22 ביולי 2014

## הנהלים להפעלת מתנדבים למטרות מיצויי זכויות

=====

### 1. כללי

-----

1.1 משרד הרווחה והשירותים החברתיים מאמין, כי מיצוי זכויות האזרחים, תורם ומשפר את איכות החיים, של הפרט והקהילה.

1.2 המשרד שואף להביא את האזרחים למיצוי זכויותיהם, באמצעות מתן סיוע במידע ו/או מתן עזרה במימושן, ע"י מתנדבים. לאור האמור, מקים ומפתח המשרד, תחנות שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל) ברחבי הארץ.

1.3 בהוראה זו, מפורסמים הנהלים להקמה והפעלה של התחנות (אילו תחנות? תחנות הייעוץ?)

## 2. הגדרה

-----

- 2.1 תחנת ייעוץ שירות לאזרח (שי"ל) - תחנה המספקת שירותים של ייעוץ, מידע וסיוע במימוש הזכויות, בכלל הנושאים הקשורים לחיי היום יום של האזרח.
- 2.2 מנהל/רכז תחנת שי"ל - עובד בשכר, או מתנדב, האחראי על הפעלת התחנה.
- 2.3 מוקד 118 - מוקד הנותן מענה טלפוני ראשוני, 24 שעות ביממה, בנושא מיצוי זכויות בכלל ונושאי רווחה בפרט.

## 3. תחנת שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל)

-----

- 3.1 אמות מידה להקמה
- א. קיימות נכונות מצד הרשות המקומית ו/או גוף מעוניין אחר, בהפעלת שי"ל (כגון: בתי המשפט), להקצות מבנה פיזי, בהתאם לחוק התכנון והבנייה תשכ"ה-1965, וציוד המתאים להפעלת התחנה, כגון: מחשב כולל חיבור לאינטרנט, טלפון.
- ב. מינוי מנהל/רכז לתחנה, בשכר או כמתנדב.
- ג. גיוס מתנדבים מתאימים, בעלי כישורים מתאימים, לעזרה במיצוי זכויות (כגון: עו"ד, רו"ח).

- 3.2 הפעלת תחנה שי"ל
- א. התחנה תהא פתוחה, לפחות פעמיים בשבוע, בשעות הבוקר, בין 9:00-12:00 ופעם אחת בשבוע, בשעות אחר הצהריים, בין השעות 16:00-19:00. מעבר לכך, תופעל התחנה, בהתאם לצרכי הרשות המקומית.
- ב. הפעלת התחנה, תעשה באמצעות מתנדבים, שיעסקו במענה טלפוני ובקבלת קהל, בהתאם להשכלתם, כישוריהם וכו'.

ג. הרשות המקומית, או הגוף המעוניין בשי"ל, ימנה איש קשר מטעמו, לשם קידום השירות.

### 3.3 הכשרה והעשרה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אחראי להכשרת והעשרת רכזי/מנהלי תחנות שי"ל והמתנדבים באמצעות:

- א. הכשרה ראשונית בסיסית.
- ב. הדרכה שוטפת במסגרת ימי עיון והשתלמויות.
- ג. עדכון באתר שי"ל באינטרנט.

ההשתתפות בהכשרות אלו, הינה חובה, ומהווה חלק ממערך ההתנדבות.

## **4. הפעלת מוקד 118**

-----

4.1 הפעלת המוקד מתבצע ע"י גוף, שיבחר באמצעות מכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

4.2 המוקד פועל 24 שעות ביממה, במשך כל ימות השנה, הן בשיגרה והן בחירום.

4.3 בימים א-ה, בין השעות 8:00-16:00 יועברו שיחות בענייני מיצוי זכויות (כללי), למוקד ותחנות שי"ל, המופעל באמצעות מתנדבים, למתן מענה בנושאים אלו.

4.4 בין 16:00 ל-8:00 בבוקר למחרת, הפניות למוקד ירוכזו ויועברו למתן מענה למתנדבים במוקד ותחנות שי"ל.

## **5. דיווח**

-----

כל מנהל/רכז תחנת שי"ל ידווח:

- א. אחת לחודש, לרע"ן תחום התנדבות, בטופס המתאר את פעילות התחנה (נספח א').
- ב. אחת לשנה, על פעילות התחנה בטופס (נספח ב').

## 6. מ י מ ו ן

-----

- 6.1 המימון עבור תחנות ייעוץ לאזרח יגיע מתקנה תקציבית, הוצאות תפעול ומידע 23.10.32.05 הכולל הכשרה וימי עיון השתלמויות, הוקרה למתנדבים בהתאם לתקציב המאושר ועפ"י הסווג.
- 6.2 המימון עבור הפעלת מוקד 118, יגיע מתקנה תקציבית 22.01.32.06 ב-100% ע"ח המשרד.

## 7. ב ק ר ה

-----

המשרד יוודא יישום הוראה זו. על ידי מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנימית.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי

# ש י י ל

שירות ייעוץ לאזרח

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

## סטטיסטיקה של פניות חודשיות

תחנת ש"ל \_\_\_\_\_ חודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

| תחום   | נושא הפניה                | מס' פניות לפי נושא | מס' פניות לפי תחום | עולים | פירוט + הערות   |
|--|---------------------------|--------------------|--------------------|-------|---|
| ענייני עבודה   | יחסי עבודה                |                    |                    |       | מס' מתנדבים כללי: _____<br>מתוכם: מס' עורכי דין: _____<br>כולל אלו המקבלים במשרדם _____<br>מתוכם: מס' סטודנטים למשפטים: _____<br>מתוכם: מס' מתנדבים מתמחים בתחומים אחרים: _____ |
|  | תעסוקה + הכשרה מקצועית    |                    |                    |       |   |
| חוק ומשפט  |                           |                    |                    |       |   |
| ביטוח לאומי  |                           |                    |                    |       |   |
| צרכנות (כולל בנקאות)                                     |                           |                    |                    |       |   |
| מילוי טפסים, כתיבת מכתבים, תרגומים (לא כולל ניצולי שואה) |                           |                    |                    |       |   |
| עניינים אישיים, משפחה, אישות                             |                           |                    |                    |       |   |
| דיוור  | שיכון                     |                    |                    |       | השתלמויות מקומיות: _____<br>_____   |
|  | תרבות הדור (כולל סכסוכים) |                    |                    |       |   |
|  | שכירות (כולל דמי מפתח)    |                    |                    |       |   |
| שירותי הרווחה  |                           |                    |                    |       |   |
| ענייני הרשות המקומית                                     |                           |                    |                    |       |   |
| מיסים ואגרות   |                           |                    |                    |       |   |
| משרדי הממשלה   |                           |                    |                    |       |   |
| בראות  |                           |                    |                    |       |   |
| חינוך והשכלה   |                           |                    |                    |       |   |
| עליה וקליטה  |                           |                    |                    |       |   |
| ניצולי שואה / פיצויים מגרמניה (כולל מילוי טפסים)         |                           |                    |                    |       |   |
| שונות  |                           |                    |                    |       |   |
| סה"כ   |                           |                    |                    |       |   |
| גישורים שנעשו החודש                                      |                           |                    |                    |       |   |
| הערות כלליות   |                           |                    |                    |       |   |

תאריך \_\_\_\_\_ שם המרכז/ת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

## נספח ב' (18.5)

דו"ח לשנת \_\_\_\_\_ לתחנת שי"ל \_\_\_\_\_

### פרטים על התחנה:

כתובת סניף ראשי: \_\_\_\_\_  
מען לדואר: \_\_\_\_\_  
טלפונים: \_\_\_\_\_ , פקס: \_\_\_\_\_  
מספר מוקדים נוספים: \_\_\_\_\_  
כתובת, טלפון, שעות קבלת קהל: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### התנדבות

מס' מתנדבים כללי: \_\_\_\_\_ מס' מתנדבים שהתווספו השנה: \_\_\_\_\_ מספר פורשים: \_\_\_\_\_  
מתוכם: \_\_\_\_\_  
מס' עו"ד בתחנה: \_\_\_\_\_ מס' עו"ד במשרדכם: \_\_\_\_\_ מס' סטודנטים למשפטים: \_\_\_\_\_  
מגשרים: \_\_\_\_\_ טוענים משפטיים: \_\_\_\_\_ מומחים אחרים (פרט): \_\_\_\_\_  
דוברי רוסית: \_\_\_\_\_ אמהרית: \_\_\_\_\_ ספרדית: \_\_\_\_\_  
הצטיינות מתנדבים (נא לציין שם או צוות): \_\_\_\_\_  
מטעם השירות: \_\_\_\_\_  
מטעם הרשות המקומית או גוף אחר: \_\_\_\_\_

### פניות

מס' פניות השנה (מתחילת דצמבר עד סוף נובמבר): \_\_\_\_\_  
מס' פניות בשנה הקודמת: \_\_\_\_\_  
השינוי באחוזים: \_\_\_\_\_  
מתוך סך הפניות ציין מס' אלו הדורשות טיפול מתמשך (אם אין מס' מדויק  
ציין הערכה באחוזים): \_\_\_\_\_

נושאי פניות בולטים:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

הסבר התפלגות הפניות

---

---

---

---

---

מס' הליכי גישור שנערכו: \_\_\_\_\_ מס' גישורים שהסתיימו בהסכמה: \_\_\_\_\_  
גורם מפנה:

בית משפט, משטרה, גופים אחרים בקהילה בנושא גישור: \_\_\_\_\_

### **פעולות בתחנה**

פרסום בשנה זו, כולל שיווק השירות ביישוב (פרט): \_\_\_\_\_

---

---

---

שינויים בתחנה שנערכו השנה (מעבר למקום חדש, פתיחת מוקד/ים חדש/ים, ריהוט, מיוג, ציוד לתחנה, מיחשוב התחנה וכו'): \_\_\_\_\_

---

---

---

הדרכת מתנדבים ביישוב: \_\_\_\_\_

---

---

---

השתלמויות בתחנה או ביישוב לעובדי/מתנדבי שי"ל (פרט): \_\_\_\_\_

---

---



אירועים/פעולות מיוחדות (כנסים, פגישות בפורומים שונים, קידום רעיון/נושא, שיתוף פעולה עם גורם כלשהו וכו').

---

---

---

תחנות שממלאות פונקציות נוספות ו/או יש בהן נציגות של משרדים/גופים אחרים (פרט):

---

---

---

פעולות והסברה בנושא עלייה וקליטה:

---

---

---

### **מצב ותנאי התחנה**

צינו כן/לא

מיחשוב: \_\_\_\_\_ חיבור לאינטרנט: \_\_\_\_\_ ערכת "כל עובד": \_\_\_\_\_

מיזוג בתחנה: \_\_\_\_\_ פינת המתנה לפונים: \_\_\_\_\_ נגישות לנכים: \_\_\_\_\_

כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

צינו צרכים, מחסור בתנאים בתחנה וכו': \_\_\_\_\_

---

---

---

### **פידבק לפעילות התחנה**

צינו פניות או מכתבים הערכה ו/או תודה מגורמים ביישוב ומפונים (רצוי לצרף

צילומי מכתבים): \_\_\_\_\_

---

---

---

### **פניות להנהלת השירות**

(ניתן להוסיף בדף נפרד)

1. המלצתך לפעילות לשינויים בחוק/תקנות/נהלים: \_\_\_\_\_

---

---

---

2. בקשה למידע ונושאים \_\_\_\_\_

---

---

---

3. הערות והצעות להנהלת \_\_\_\_\_

---

---

---

### **מקרים מיוחדים**

העלו על הכתב מקרים לדוגמא הראויים לציון ללא ציון שמות ופרטים מזהים של הפונים (רצוי לפחות 3 מקרים, ניתן להגיש בדפים נפרדים):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


|       |                 |       |       |
|-------|-----------------|-------|-------|
| _____ | _____           | _____ | _____ |
| חתימה | שם מנהל/ת התחנה | ישוב  | תאריך |



# חוזר המנהל הכללי

---

ע"ד 217  
תמוז תשע"ד  
יולי 2014



אתרנו באינטרנט: [www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il)  
ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il)