

הטיפול בילדים ונוער בסיכון - יישום חוק הנוער

מבוא

1. חוק הנוער (טיפול והשגחה), תש"ך-1960 (להלן - **חוק הנוער**) נועד להגן על שלומם של קטינים נזקקים. "קטין" מוגדר בחוק הנוער כ"מי שלא מלאו לו שמונה-עשרה שנה". סעיף 2 לחוק הנוער קובע כי "קטין הוא נזקק כשנתקיים בו אחד מאלה:
 - (1) לא נמצא אחראי עליו;
 - (2) האחראי על הקטין אינו מסוגל למפל בו או להשגיח עליו או שהוא מזניח את הטיפול או ההשגחה;
 - (3) הוא עשה מעשה שהוא עבירה פלילית ולא הובא בפלילים;
 - (4) הוא נמצא משומט, פושט יד או רוכל בניגוד לחוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953;
 - (5) הוא נתון להשפעה רעה או שהוא חי במקום המשמש דרך קבע מקום עבירה;
 - (6) שלומו הגופני או הנפשי נפגע או עלול להיפגע מכל סיבה אחרת;
 - (7) הוא נולד כשהוא סובל מתסמונת חסר בסם (סינדרום גמילה)".
- החוק מגדיר נסיבות מסוימות בהם יש צורך בהתערבות חיצונית על מנת להגן על הקטין. עובד סוציאלי (להלן - **עו"ס**) ליישום חוק הנוער (בעבר פקיד סעד לחוק הנוער) עבר הכשרה מיוחדת של משרד הרווחה (להלן - **משרד**) בתחום החוק ותקנותיו, וקיבל מינוי משר הרווחה לתפקיד העוסק בהגנה על קטינים (להלן - **עו"ס חוק נוער**). תפקידו לייצג את מערכת הרווחה במדינת ישראל בהגנה על קטינים.
2. תקנון עבודה סוציאלית מספר 8.11 בנושא "חוק הנוער (טיפול והשגחה) תש"ך-1960 הנחיות לביצוע החוק" (להלן - **תע"ס 8.11**) קובע סדרי נוהל בביצוע חוק הנוער.
 3. לפי תע"ס 8.11, אם סבר עו"ס חוק נוער כי הקטין נזקק והחליט על דרכי טיפול, אך הורי הקטין או הקטין מתנגדים לטיפול המוצע, ואין אפשרות לבצעו על ידי טיפול סמכותי לאור החוק¹, יפנה עו"ס חוק נוער לבית המשפט לקבלת צו לפי חוק הנוער, כקבוע בחוק הנוער: "לחת לקטין או לאחראי עליו כל הוראה הנראית לבית המשפט הדרושה לטיפול בקטין או להשגחה עליו, כולל לימודיו, חינוכו ושיקומו הנפשי".
 4. סעיף 7 לתע"ס 8.11 מפרט את הטיפול בקטין לאחר קבלת צו לפי חוק הנוער, בין היתר:
 - העו"ס נדרש לעקוב אחר ביצוע דרכי הטיפול כמפורט בצו ועל שלומו של הקטין במשפחתו או במקום חסותו.
 - המעקב כאמור יבוצע באמצעות דיווח העו"ס המטפל או באמצעות העו"ס במקום חסותו של הקטין או גורם אחר המטפל בקטין לפחות אחת לחצי שנה ובמידת הצורך, לעיתים קרובות יותר. הדיווח יירשם ויתויק בתיק משפחת הקטין במינהל שילוב חברתי (להלן - **מינהל**).
 - שלושה חודשים לפני תאריך סיום הצו, ייזום העו"ס תהליך להערכת מצבו של הקטין ומצב משפחתו בשיתוף הגורם המטפל בקטין וועדה לתכנון טיפול והערכה (להלן -

¹ ללא הפקת צו.

ועדת החלטה² מקומית, במטרה להחליט על הצורך בהמשך טיפול, סוג הטיפול והארכת תוקפו של הצו.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"בסעיף 7 לתע"ס 8.11 אכן מופיע ששלושה חודשים לפני תאריך סיום הצו יזוים העו"ס תהליך להערכת מצבו של הקטין ומצב משפחתו **ובמהלכם** יקיים דיון בוועדה לתכנון טיפול והערכה (ותט"ה). לא נקבע שהדיון צריך להתקיים 3 חודשים לפני תום הצו אלא במהלך שלושת החודשים שקדמו לסיום הצו." [ההדגשה במקור]

5. במינהל מועסקים 23 עובדים (באחוזי משרה שונים) המוגדרים כעו"ס חוק נוער.

6. להלן היחידות במינהל שעובדיהן מיישמים את הוראות חוק הנוער:

- לשכות רווחה אזוריות (חלוקה גיאוגרפית לפי כתובת הקטין): מרחב מזרח, מרחב תיכון (מרכז) ומרחב מערב.

- אגף (לשכת) לטיפול וקידום נוער וצעירים (להלן - **נוער וצעירים**).

- אגף (לשכת) שיקום ונכויות.

הטיפול בקטין באגפים נוער וצעירים ושיקום נכויות נעשה בשיתוף עו"ס להם הידע והניסיון בתחומי אגפים אלה.

לפי תע"ס 8.11, במידה שעו"ס חוק נוער סבור כי הקטין אינו נזקק, אך הוא זקוק לטיפול, תועבר האחריות להמשך הטיפול בקטין לעו"ס בלשכה אליה משתייך הקטין.

בכל לשכה, למעט באגף שיקום ונכויות, יש עו"ס רכז/מדריך חוק נוער האחראי מקצועית על התחום, ובמסגרת תפקידו הוא מדריך ומסייע לעו"ס חוק נוער אחרים בנוגע לתיקים שבטיפולם.

מנהלת מרחב מזרח היא עו"ס חוק נוער עירונית.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"במינהל לשילוב חברתי עובדים במסגרת חוק הנוער: עו"ס עירונית לחוק הנוער (זה היה תפקידה קודם למינוייה כמנהלת לשכת רווחה מזרח), עו"סים לחוק הנוער ב-3 לשכות רווחה אזוריות: מזרח, מערב, מרכז, בלשכת שיקום נכויות ובאגף לטיפול בנוער וצעירים. בכל לשכה ובאגף הנוער מונתה מדריכה/רכזת לתחום, למעט בלשכת שיקום בה יש עו"ס לחוק הנוער אחת בלבד והיא מודרכת בלשכת מזרח. בכל הלשכות ובאגף הנוער הטיפול בקטינים בסיכון מתבצע על ידי העו"ס לחוק הנוער בשיתוף עו"ס משפחה/נער/נערה בהתאמה."

² ועדה המורכבת מצוות רב-מקצועי, שתפקידה לאבחן ולקבוע תוכניות טיפוליות מפורטות לילדים ובני נוער בסיכון. הוועדה רשאית להמליץ על המשך טיפול מעמיק בילד בחיק המשפחה במסגרת הקהילה, או על הוצאתו מהבית.

עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבדוק את יישום חוק הנוער בעירייה, ובכלל זה קיומם של מנגנוני פיקוח ובקרה פנימיים.
2. הביקורת כללה בין היתר, את הפעולות הבאות:
 - א. פגישות עם ראשת המינהל, עו"ס חוק נוער עירונית, מנהלת מרחב תיכון, מנהלת מרחב מערב, סגנית ראשת המינהל ומנהלת אגף תמיכה ושילוב, מנהלת אגף נוער וצעירים, עו"ס לעניין משמורת וסדרי דין ועו"ס חוק נוער במרחבים השונים.
 - ב. ניתוח קבצים שהתקבלו מעו"ס חוק נוער עירונית:
 - גיליון אלקטרוני (קובץ אקסל) הכולל מידע על אודות פניות רלוונטיות לחוק הנוער שהתקבלו במינהל בשנת 2015 (נכון ל-2.11.16), לפי השדות הבאים: פנייה, תאריך קבלת פנייה, סיבת הפנייה, עו"ס נוער מטפל והחלטה על המשך טיפול.
 - גיליון אלקטרוני הכולל רשימת מקרים בטיפול לפי חוק הנוער (הופקו צווים) ולאור חוק הנוער (ללא צווים) בשנת 2015 (נכון ל-2.11.16), לפי השדות הבאים: קוד מטופל, סוג טיפול (צו השגחה, צו משמורת) עו"ס מטפל ומועד סיום הטיפול.
 - גיליונות אלקטרוניים הכוללים חלוקת תיקים בין העו"ס, תיקים ללא פעילות מעל לחצי שנה, פניות פתוחות עם או בלי מעורבות משטרה ותיקים לפי החוק (נכון ל-30.11.16). הביקורת מציינת, כי גיליונות אלו הכילו נתונים שגויים וב-22.1.17, לאחר פנייה לעו"ס חוק נוער עירונית לצורך אימות המידע שנערך בטייטה, התקבלו גיליונות הכוללים נתונים מתוקנים.
 - גיליון אלקטרוני הכולל אחוזי משרה ועומסי עבודה של עו"ס חוק נוער בשנת 2015 (נכון ל-26.1.17), לפי השדות הבאים: עו"ס מטפל, לשכה, כמות דיווחים, טיפול לאור חוק הנוער, צווי השגחה, צווי משמורת ואחוזי משרה. לפי עו"ס חוק נוער עירונית, מדובר בתיקון הנתונים שהועברו לביקורת בקובץ קודם. הקובץ המתוקן הועבר לביקורת לאחר שעו"ס חוק נוער עירונית התבקשה לאמת נתונים שהפיקה הביקורת מהקובץ הנ"ל.
 - גיליון אלקטרוני הכולל צווי חירום שהוציאו עו"ס חוק נוער בשנים 2015-2016 (נכון ל-1.3.17), לפי השדות הבאים: לשכה, עו"ס מטפל, קוד מטופל, תאריך, מהות דיווח וסוג צו.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"הדוחות היחידים עמם אנו עובדים בשגרה הם דוח אקסל לדיווחים ודוח מרכז לצווים ולאור החוק. יתר הטבלאות שהוגשו למבקר הוכנו לבקשתו על פי פרמטרים של המבקר. הפרמטרים לא היו ברורים לנו בתחילת הדרך על כן נעשה בהם תיקון בהמשך."

- אחוזי המשרה של כל אחד מעו"ס חוק נוער שהתקבלו מעו"ס חוק נוער עירונית.
- ג. עיון בתיקים מהשנים 2014-2016.
- ד. עיון במסמכים רלוונטיים נוספים.

3. הדוח אינו עוסק בשיקול הדעת המקצועי של עו"ס חוק נוער והוועדות השונות.
4. הליך איסוף הנתונים נערך בחודשים אוקטובר 2016 - מאי 2017.
5. טיוטות הדוח הועברו להתייחסות המבוקרים.

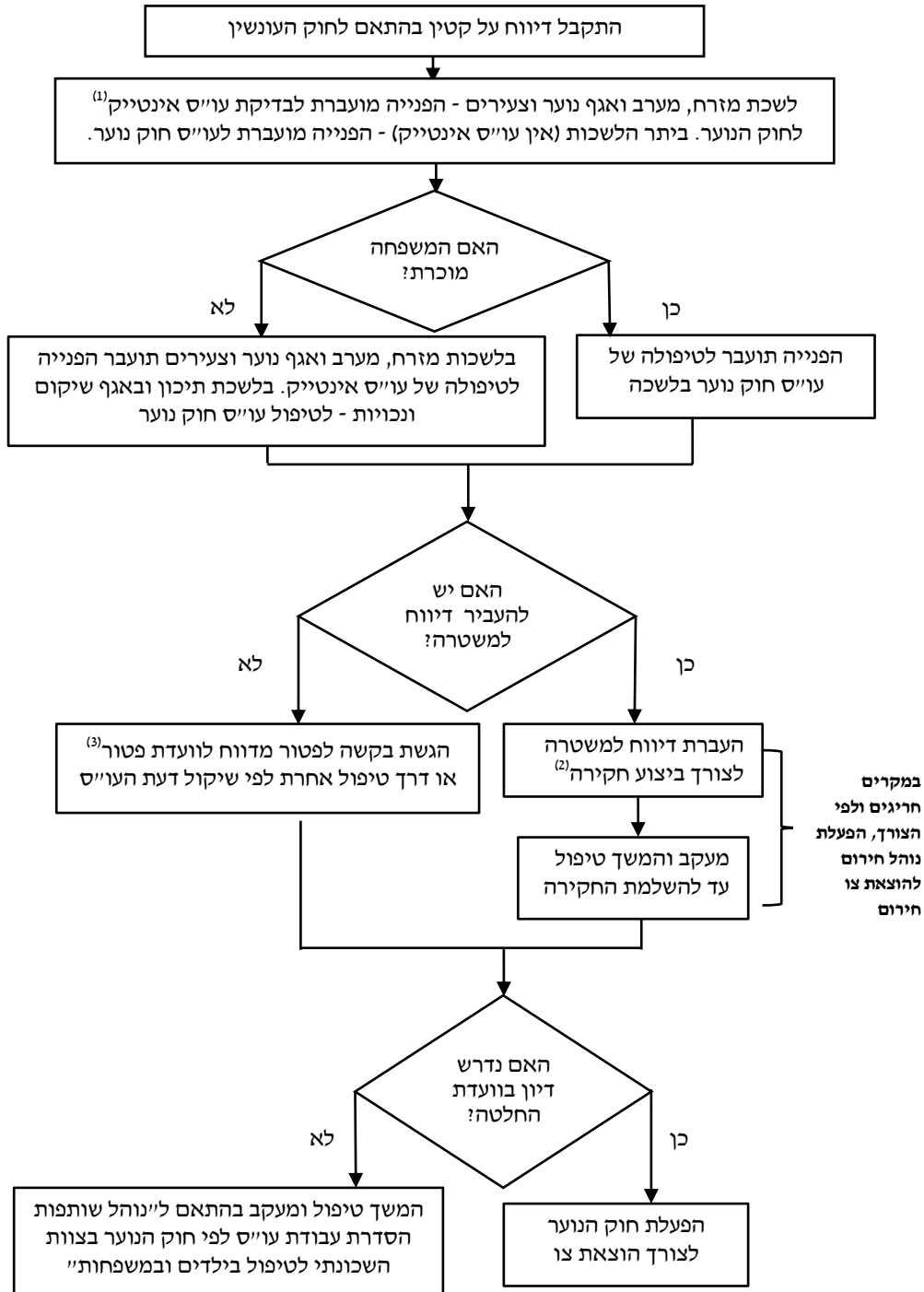
תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"בשגרת העבודה אנו משתדלים מאוד ליישם את עבודת חוק הנוער באופן המיטבי ביותר באמצעות העובדים הסוציאליים המיומנים מאד בעבודת החוק אשר משכילים לרוב לגייס את שיתוף הפעולה של ההורים והקטינים במסגרת הטיפול לאור החוק וכתוצאה הפעלת החוק והפניות לבית המשפט נדרשות הרבה פחות. יחד עם זאת אנו מבקשים, בהזדמנות זו, להודות למבקר על עבודתו היסודית תוך הפניית תשומת ליבנו לתחומים שונים בהם נדרש שיפור בתהליכי התייעוד והבקרה על עבודת חוק הנוער. כפי שעולה מהדו"ח אכן ניצלנו תקופה זו לבדיקה, חשיבה, עדכון נהלים פנימיים והפצתם."

ממצאים

1. רקע

- 1.1 סעיף 368ד(א) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 (להלן - **חוק העונשין**): "היה לאדם יסוד סביר לחשוב כי זה מקרוב נעברה עבירה בקטין או בחסר ישע בידי האחראי עליו, חובה על האדם לדווח על כך בהקדם האפשרי לעובד סוציאלי שמונה לפי חוק או למשמרה; העובר על הוראה זו, דינו - מאסר שלוושה חדשים."
- סעיף 368ד(ו) לחוק העונשין: "עובד סוציאלי שמונה לפי חוק שקיבל דיווח לפי סעיף זה יעבירו למשמרה בצירוף המלצתו לפעול או להימנע מלפעול בקשר לדיווח, אלא אם כן קיבל אישור שלא להעביר את הדיווח למשמרה מאת אחת הוועדות שהקים שר המשפטים לעניין זה; חברי ועדה כאמור יהיו נציג פרקליט מחוז והוא יהיה היושב-ראש, קצין משמרה בדרגת רב פקד ומעלה ועובד סוציאלי שמונה לפי חוק לאותו מחוז." בהמשך הסעיף מפורטת חובת המשמרה להעביר מידע רלוונטי שהתקבל אצלה לעו"ס חוק נוער.
- חוק העונשין מפרט את העבירות הרלוונטיות המצריכות דיווח כאמור, כגון: עבירות מין, זנות, נטישה, תקיפה והתעללות.
- 1.2 להלן תרשים המתאר את השלבים העיקריים בתהליך הטיפול של עובדי המינהל, בקבלת דיווח חדש (פנייה), לפי חוק העונשין:



הערות לתרשים :

(1) עו"ס אינטייק היא עו"ס לחוק נוער המבצעת סינון ראשוני, חשיבה ובדיקה של הדיווח שהתקבל, וכן מלווה את תהליך הטיפול בהתאם לנהלים הרלוונטיים.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"מינוי עו"ס אינטייק לחוק הנוער אינו מחויב, נתון לשיקול דעת מנהלת הלשכה/אגף. בראשון לציון קיימות עו"ס אינטייק בלשכות מזרח, מערב (ח"פ) ובאגף לטיפול בנוער וצעירים (ר"ס). בעת הביקורת לשכת מערב שלחה למבקר את נוהל האינטייק בלשכה. מינוי עו"ס מטעמנו לנושא נועד לבדיקת דיווחים סמוך, ככל האפשר, למועד הקבלה כדי לא לעכב הבדיקה והטיפול הנדרשים ובד בבד כדי לאפשר לכל יתר העו"ס לחוק הנוער להמשיך בשגרת הטיפול בילדים שבאחריותן."

(2) חקירת משטרה נעשית באמצעות חוקרי ילדים שהם עו"ס בעלי הכשרה מיוחדת. החקירה נעשית במטרה לתת הגנה לילדים ולסייע למערכת אכיפת החוק בהבאת פוגעים לדין. החקירות מתועדות ומתומללות, כך שחוקר הילדים יוכל במקרה הצורך, להעיד במקומו של הילד בבית המשפט.

(3) ועדת פטור פועלת מתוקף סעיף 368ד(ו) לחוק העונשין, לפיו "עובד סוציאלי שמונה לפי חוק שקיבל דיווח לפי סעיף זה יעברו למשטרה בצירוף המלצתו לפעול או להימנע מלפעול בקשר לדיווח, אלא אם כן קיבל אישור שלא להעביר את הדיווח למשטרה מאת אחת הוועדות שהקים שר המשפטים לעניין זה; חברי ועדה כאמור יהיו יוציג פרקליט מחוז והוא יהיה היושב-ראש, קצין משטרה בדרגת רב פקד ומעלה ועובד סוציאלי שמונה לפי חוק לאותו מחוז".

(4) התרשים מתבסס על הנהלים הבאים :

- נוהל עבודה פנימי של עו"ס לפי חוק נוער עם קבלת דיווח חדש, בהתאם לחוק העונשין.

- נוהל פנימי לעבודת אינטייק חוק נוער - מרחב מזרח.

- נוהל שותפות הסדרת עבודת עו"ס לפי חוק הנוער בצוות השכונתי לטיפול בילדים ובמשפחות, שפורסם ביולי 2015 במסגרת חוזר מנכ"ל המשד.

(5) התרשים מפרט אבני דרך עיקריות רלוונטיות לחוק העונשין ולחוק הנוער, אך אינו מפרט את שלבי העבודה הכוללים תכניות התערבות, ישיבות הדרכה, טיפול לאור חוק הנוער, הכנת תסקירים ועוד.

(6) משמתברר לעו"ס חוק נוער כי הקטין הוא נזקק, עליו להחליט מהן דרכי הטיפול הדרושות. לשם כך, יביא את עניינו של הקטין והמלצותיו לוועדת החלטה.

2. נוהלי עבודה

2.1 עו"ס חוק נוער עירונית העבירה לביקורת נהלים פנימיים הכתובים כהנחיות לשלבי עבודה, ומהווים את תהליכי העבודה הפנימיים בנושא. נמצא כי על הנהלים לא

מצוין תאריך כתיבתם ו/או עדכוןם, הבסיס החוקי עליו הם נשענים והגורמים האחראיים על יישומם.

נוסף על כך, בעוד שבחוקים ובהנחיות של המשרד קיימות הנחיות מפורטות לאופן הפעולה של עו"ס חוק נוער, למינהל אין נהלים משלימים בנוגע לאופן ארגון המידע, ניהול מסדי נתונים, שמירת המידע, הפקת נתונים לדוחות בקרה ופיקוח, לוח זמנים לטיפול בפניות פתוחות ומעקב עליהן ועוד. זאת, כחלק מהליך עדכון ושמירת הידע העירוני.

2.2 לביקורת הוצגו 22 נהלים פנימיים והנחיות מקצועיות של המשרד. בלוח מוצגים רק הנהלים הפנימיים שנכתבו במינהל:

שם הנוהל	לשכה
ועדת פטור סיכום נקודות חשובות	כולן
הסבר לחוק לטיפולם נפשיים בחוק הנוער	כולן
נוהל עבודה אגף הנוער עם קבלת דיווח	נוער וצעירים
בדיקת דיווחים משפחות מוכרות באגף הנוער	נוער וצעירים
משפחות חדשות נוער	נוער וצעירים
עבודת עו"ס לחוק הנוער עם קבלת דיווח על-פי חוק העונשין	כולן, למעט נוער וצעירים
עבודת אינטייק חוק נוער	מזרח

מהלוח עולה כי קיימים נהלים פנימיים הייחודיים ללשכה מסוימת הפועלת בהליך שונה מלשכות אחרות, לדוגמה, הליך הטיפול בדיווח (ראו "נוהל עבודה אגף הנוער עם קבלת דיווח" ונוהל "עבודת עו"ס לחוק הנוער עם קבלת דיווח על-פי חוק העונשין").

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"המבקר מציין 7 נהלים שהועברו אליו. בפועל הועברו 22 נהלים שונים על ידי ובנוסף מלשכת מערב, כל נוהל מתייחס לתחום אחר. הערת המבקר לפיה על חלק מהנהלים לא הופיעו תאריכים מקובלת עלינו ופעלנו לתיקונה.

בדוגמה לנהלים מפרט המבקר את השונות הקיימת בין 'נוהל עבודה אגף הנוער עם קבלת דיווח' ונוהל 'עבודת עו"ס לחוק הנוער (בלשכות) עם קבלת דיווח על פי חוק העונשין' אכן נדרשו עד כה שני נהלים שונים בתחום מאחר ובלשכות העו"ס לחוק הנוער ועו"ס המשפחות עובדות באותה מסגרת ואילו בנוער עד כה עו"ס לחוק הנוער עובדות באגף נוער וצעירים ואילו עו"ס החטיבות והתיכונים אשר מטפלות ישירות בבני הנוער מועסקות על ידי מינהל החינוך. כיום חל שינוי בנושא ועו"ס החטיבות הועברו לאגף לטיפול בנוער ובצעירים במינהל לשילוב חברתי." [ההדגשה במקור]

3. מערכות מידע

3.1 מערכת המידע המשמשת את עובדי המינהל היא מערכת ניהול מערכות רווחה עירונית (להלן - **מערכת רווחה**).

3.2 נמצא כי השימוש במערכת רווחה הוא מוגבל ולא ניתן להפיק מהמערכת דוחות מידע בסיסיים, כגון רשימת תיקים בהם התקבלו צווים או תיקים לאור חוק הנוער.

לצורך איתור תיקי חוק הנוער יש להיכנס לכל תיק בנפרד ולבחון האם לתיק המטופל בידי עו"ס משפחה, משויך גם עו"ס חוק נוער. כמו כן, לצורך איתור תיקים בהם הוצאו צווים בבית משפט, יש להפיק ממערכת רווחה את כל ההשמות³ לאומנה או השמות למועדוניות. המשמעות היא שלא ניתן לאתר במערכת צו השגחה⁴ ללא פעולת השמה.

לפי מנהלת אגף נוער וצעירים, מידע בגין חלק מהתיקים כלל לא הוזן למערכת זו. זאת, נוסף לעובדה שהתיקים לא נסרקו למערכת ומנוהלים כתיקים פיזיים בלבד. מאחר שלעיתים קרובות, לאותה משפחה ו/או נזקק קיימים שני תיקים נפרדים - אחד אצל עו"ס משפחה והשני - אצל עו"ס חוק נוער, כל תיק פיזי עשוי לכלול מידע חלקי בלבד.

3.3 רכות חוק נוער בלשכת מזרח מסרה כי מתוכננת הדרכה בנושא מחשוב התיק הפיזי במערכת הרווחה, כך שיכלול את גיליון הטיפול לפי סדר כרונולוגי ויאחד את הפעולות שנעשו בתיק בידי כל הגורמים המעורבים. לדבריה, מתוכנן פרויקט סריקת תיקים למערכת המידע, בעדיפות לתיקי חוק הנוער ופניות חדשות.

3.4 נוסף למערכת הרווחה, מנהלים העו"סים גיליונות אלקטרוניים (קובצי אקסל) ומסמכי word לצורך עבודתם השוטפת. כל עו"ס שומר את המידע בקבצים נפרדים במחשב המשמש אותו לעבודתו, ולא כגיליון משותף ברשת הממוחשבת. המשמעות היא שכל עו"ס מזין את המידע לקובץ אחר ואין מאגר אחד כולל. לשם הבהרה, הקבצים שהעבירה עו"ס חוק נוער עירונית לביקורת, הורכבו מקבצים שונים שהתקבלו מכל מרחב (קובץ מרחב הוא איחוד של קובצי העו"ס השונים).

3.5 לפי תע"ס 8.11, עו"ס חוק הנוער המקבל דיווח בדבר קטין נזקק, חייב למלא טופס "טיפול בילד", בו יפורט גם הטיפול שיקבל הילד. נמצא כי מדובר בטופס ידני שאינו נסרק למערכת הרווחה ונשמר רק בתיק הפיזי של הקטין הנזקק. זאת, אף על פי שניתן למלא טופס ממוחשב שיישמר בתיק הממוחשב.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"המבקר כותב כי השימוש במערכת הרווחה מוגבל ולא ניתן להפיק מהמערכת דוחות מידע בסיסיים - במהלך השנה האחרונה מקדם משרד הרווחה את תוכנת ניהול ההתערבות במשפחה ובפרט במערכת הממוחשבת, כל עובדי המינהל עובדים על אותה מערכת ומזינים אליה נתונים. עדיין קיימים קשיים ותקלות רבים. מצויים בתהליך פיתוח.

³ השמה היא החלטה על מסגרת חברתית/טיפולית עבור לקוח לפרק זמן מוגדר מראש. במסגרת ההשמה קושר המינהל בין הלקוח לבין מערך מגוון של מסגרות (פנימיות, משפחות אומנה, בתי אבות, מועדוניות, קייטנות ועוד), ומשבץ את הלקוח לפי צרכיו.

⁴ שעה שהוכרז הקטין כ"קטין נזקק" רשאי בית המשפט לבקשתו של עו"ס חוק נוער, להפיק צווים שונים לצורך שמירה על הקטין. בכלל זה, "צו השגחה" הניתן בדרך כלל כאשר הקטין ממשיך לשהות תחת חסות הוריו, אך יש מקום להתערבות בכל הקשור להחלטות הנוגעות לטיפול בו. צו זה מעניק לעו"ס חוק נוער סמכות לקבוע עבור הקטין החלטות אשר בדרך כלל מתקבלות בידי ההורים.

כחלק מהפיתוח במחצית חודש יוני 2017 החל הפיתוח של סעיף חוק הנוער ב[במערכת הרווחה] על כן החל מהיום נחל בהכנסת הנתונים של כל ילד למחשב החל מהדיווח הראשון... כפי שנמסר למבקר עד כה עבדנו על קבצים שהועברו למבקר: ריכוז דיווחים על טופס של מכון ח' ומשרד הרווחה (קובץ אקסל) ריכוז צווים, טיפול לאור החוק שפותח על ידינו בעקבות הצורך. "בנושא המבוקש להגדרה [במערכת הרווחה] של טופס ממוחשב לטיפול בילד... פניתי לעו"ס המחוזית לחוק הנוער ששוחחה בנושא עם עו"ס ראשית לחוק הנוער. נמסר כי טופס זה אינו רלוונטי לעבודה כיום..."

3.6 להלן ממצאים מבדיקת הקבצים⁵ שהועברו לביקורת:

- מספר פניות ותיקים בלשכות ביחס לאחוזי משרת עו"ס חוק נוער פעילים בשנת 2015:

סה"כ					לשכה
שיעור משרה עו"ס חוק נוער	צווי משמורת*	צווי השגחה*	טיפול לאור החוק	דיווחים	
200%	26	9	37	102	מזרח
340%	13	19	33	207	מערב
275%	43	21	73	204	תיכון
80%	6	2	14	48	שיקום ונכויות
330%	103	39	14	156	נוער וצעירים
1,225%	191	91	171	717	סה"כ

* הריכוז הנ"ל הועבר לביקורת ב-26.1.17 מעו"ס חוק נוער עירונית כטבלה מתקנת לנתונים קודמים שהעבירה לביקורת. יש לציין כי הריכוז הנ"ל אינו תואם במדויק לנתונים הנכללים במסדי נתונים שהעבירה לביקורת, המפרטים את כלל הצווים בשנת 2015 לכל לשכה. כך לדוגמה, לפי מסדי הנתונים שניתחה הביקורת, בשנת 2015 הופקו בלשכת מערב 43 צווי משמורת ולא 13; באגף נוער וצעירים הופקו באותה שנה 40 צווי השגחה ולא 39. יש לציין את החשיפה הגבוהה לטעויות בהעברת הדיווחים בדרך בה מתנהל מערך המידע נכון למועד איסוף הממצאים.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"הערת המבקר מקובלת עלינו טעות בהדפסה ובספירה הידנית."

תגובת מנהלת לשכת מערב:

"ככול הנראה טעות הקלדה."

- מספר פניות ותיקים לפי עו"ס חוק נוער בשנת 2016:

סה"כ					לשכה	עו"ס חוק נוער
שיעור משרה עו"ס חוק נוער	צווי משמורת	צווי השגחה	טיפול לאור החוק	דיווחים		
50%	7	5	19	13	מזרח	א"ש
75%	8	3		76		אא"מ
50%	8		15	8		ג"ר

⁵ המידע הועבר מהמינהל ולא התבסס על בדיקת תיקים.

מבקרת עיריית ראשון לציון

סה"כ					לשכה	עו"ס חוק נוער
שיעור משרה עו"ס חוק נוער	צווי משמורת	צווי השגחה	טיפול לאור החוק	דיווחים		
25%				1	מערב	ני"ג*
	3	1	3	4		ר"כ
80%	15	5	45	66		ד"ר
100%	4		6	80		ח"פ
60%	16	10	2	13	תיכון	ני"ג
100%	7	6	15	42		ני"צ
50%	7	2	15	30		י"ל
75%	1	10	8	60		מ"ר
50%	2	1	3	44	שיקום ונכויות	ני"ל
50%	3	2		25		ני"ס
50%		4	7	8		ר"ש
80%	6	2	14	48		ע"ג/מב"ט
75%	41	6	14	23	נוער וצעירים	א"מ
75%	38	19		23		ג"ח
100%				77		ר"ס
80%	25	15		33		ש"מ/מו"מ ע"ל
1,225%	191	91	171	717		סה"כ

* מונתה כעו"ס חוק נוער ב-22.12.16.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"ינכון להיום כל האסמכתאות למינוי עו"ס חוק הנוער הועברו למבקר, כולל העו"ס ני"ג, אשר טרם קיבלה מינוי, לגביה נשלח אישור רישום ברשומות חוק הנוער, רישום המאפשר עבודה על פי החוק עד לקבלת התעודה."

** אף על פי שלעובדת לא נקבע אחוז משרה של עו"ס חוק נוער, בפועל, הועברו תיקים לטיפול.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"העו"ס לחוק הנוער שלא נקבעו לה אחוזי משרה כשהיו לה באותה נקודת זמן תיקי חוק נוער בפועל הועברו אותה עת לתפקיד אחר ותיקי חוק הנוער הועברו ממנה בהדרגה לעו"ס חוק נוער אחרת (בהתאם להתערבות הנדרשת על פי צרכי הקטינים מאחר ואיננו מעבירים תיקים באמצע הליך או משבר)."

- פניות פתוחות ללא מעורבות משטרה, בהן טרם התקבלה החלטה על אופן הטיפול, נכון לנובמבר 2016:

לשכה	עו"ס חוק נוער	כמות פניות פתוחות	תאריך הפנייה הפתוחה המוקדמת ביותר	מספר חודשים שחלפו מהפנייה המוקדמת ביותר למועד הביקורת	התיק עם הפנייה המוקדמת ביותר	הערות המינהל
נוער וצעירים	א"מ	5	14.03.16	8	מ"י	(1)
	ש"מ	1	03.04.16	7	ר"ש	(2)
	ר"ס	1	13.06.16	5	ל-ב"ז	(3)

לשכה	עו"ס חוק נוער	כמות פניות פתוחות	תאריך הפנייה הפתוחה המוקדמת ביותר	מספר חודשים שחלפו מהפנייה המוקדמת ביותר עד למועד הביקורת	קידוד התיק עם הפנייה המוקדמת ביותר	הערות המינהל
תיכון	נ"ל	4	13.10.16	1	נ"מ - א"ל - ד"מ - ר"ק	(4)
	י"ל	2	01.03.16	8	ס"מ	
	ר"יש	1	31.10.16	1	ד"ס	
	נ"ס	4	05.09.16	2	נ"נ	
	מ"ר	1	21.09.16	2	ס"ל	
	ר"יש	3	17.11.16	1	גנ"ד	
	נ"ל	1	01.05.16	6	ק"נ	
מ"ר	2	08.06.16	5	מ"ר		

המשמעות היא שלפי המידע שהתקבל מהמינהל, קיימות פניות פתוחות מעל לחצי שנה, ובמקרים מסוימים אף שמונה חודשים, שטרם הוחלט על אופן הטיפול בהן. יש לציין, כי הנהלים הפנימיים אינם כוללים הנחיות בנוגע לפרקי זמן מרביים לפעילות העו"ס במקרים בהם אין מעורבות משטרה.

הערות ללוח:

(1) העו"ס ממתינה לתשובת ועדת פטור.

תגובת עו"ס חוק נוער:

"מ"נ: בתאריך 20.3.17 התקבל דיווח על חשד לאלימות בין אחים. לאחר בדיקה נעשתה פנייה לוועדת פטור. במקביל הוזמנו ההורים והנערה הועברה לטיפול עו"ס נערות."

(2) העו"ס ממתינה להערכה פסיכיאטרית.

(3) התקבל פטור לשלושה חודשים.

תגובת עו"ס חוק נוער:

"ל-ב"ז: ...מיד הועבר דיווח לוועדת פטור. בחודש אוג' התקבל פטור זמני ל-3 חודשים. בתקופה זו היה ניסיון לגייס את ההורים לטיפול. מאחר והם המשיכו להתנגד הועבר דיווח למשטרה (11/16). ועדת פטור עודכנה שהפטור מתייתר. לציין שלמרות שהפניות כביכול פתוחות הייתה התייחסות והחלטה על אופן הטיפול."

(4) תגובת עו"ס חוק נוער לשכת מרכז:

"ד"מ - חשד להזנחה. עו"ס לחוק הנוער שוחחה עם האם תוך יומיים ועם ביה"ס. התקבל שת"פ. המשך קשר עם עו"ס משפחה.
נ"מ - בבדיקה מיידית של חוק נוער - אין מקום למעורבות חוק נוער. המשך טיפול ע"י עו"ס משפחה מטפל + צוות ביה"ס.

א"ל - חשד להזנחה. באופן מיידי ניתנו הנחיות לביה"ס. לאחר חודש וחצי הוזמנו לעו"ס לחוק נוער. נבנתה תוכנית טיפול ע"י עו"ס לחוק הנוער - הדרכה הורית. משתפים פעולה.

ר"ק - חשד להזנחה רפואית. עו"ס לחוק נוער התערבה תוך ימים ספורים. התקיימו שיחות עם ביי"ח ובי"ח. הורים נפגשו עם עו"ס לחוק נוער. סירבו לקשר עם הרווחה. התקיים ומתקיים מעקב במערכות (בריאות וחינוך). אין דיווחים נוספים."

ס"מ - חשד להזנחה. ההורים נפגשו עם עו"ס חוק נוער בתוך חודש. נבנתה תוכנית טיפול בשיתוף החינוך + גורמי טיפול (בי"ח)."

ד"ס - בתוך חודש וחצי (20/12/16) התקיימה ישיבה עם ההורים בבי"ס. נבנתה תוכנית טיפול בשיתוף גורמי החינוך והרווחה. המשך טיפול ע"י עו"ס אישור."

ס"ל - עו"ס לחוק נוער ביררה מיידי עם גורמי החינוך את הרקע ונפגשה עם ההורים לאחר כחודש וחצי (11/16)."

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"השמות שהוכנסו על ידי העו"ס לטבלה זו התייחסו לטיפול על פי חוק העונשין ולא לטיפול הסוציאלי על ידי הרווחה."

תגובת מנהלת לשכת מערב:

"מדובר במשפחות מטופלות אינטנסיבית בלשכה, למרות שהפניות היו פתוחות במשטרה בוצעה תוכנית טיפול ועו"ס משפחה שעקבה אחר התוכנית."

- פניות פתוחות עם מעורבות משטרה, בהן טרם התקבלו ממצאי חקירה ואין מעורבות טיפולית של עו"ס חוק נוער, נכון לנובמבר 2016:

לשכה	עו"ס חוק נוער	מספר פניות פתוחות	תאריך הפנייה הפתוחה המוקדמת ביותר	מספר חודשים שחלפו מהפנייה המוקדמת ביותר עד למועד הביקורת	קידוד התיק עם הפנייה המוקדמת ביותר	הערות המינהל
נוער וצעירים	ש"מ	2	23.06.16	4	ח"א	(1)
	ג"ח	1	31.01.16	10	א"ח	
		1	13.07.16	4	ל"ו	(2)
	ר"ס	1	18.09.16	1.5	א"פ	(3)
שיקום וכבויות	ע"ג	1	24.09.16	2		
		1	24.08.16	3	ש"ש	
מזרח	אא"מ	1	20.07.16	4	א"א	(4)
		1	23.05.16	6	א"ג	
		1	25.08.16	3	ק"ק	
מערב	ח"פ	1	05.10.16	1	י"ב	(5)

הערות המינהל	קידוד התיק עם הפנייה המוקדמת ביותר	מספר חודשים שחלפו מהפנייה המוקדמת ביותר עד למועד הביקורת	תאריך הפנייה הפתוחה המוקדמת ביותר	מספר פניות פתוחות	עו"ס חוק נוער	לשכה
	ל"כ	10	01.01.16	3		
	י"ע	1.5	13.09.16	1	ד"ר	
	א"ז	1	26.10.16	2	ני"ג	
(6)	ע"ג	5	02.06.16	1	ני"ס	תיכון
	גני"ד	1	17.11.16	3	ר"ש	
	ק"נ	6	01.05.16	1	ני"ל	
	מ"ר	5	18.06.16	2	מ"ר	

הערות ללוח:

(1) טרם נערכה חקירת ילדים.

תגובת עו"ס חוק נוער:

"ח"א: בחודש ינואר 2016 הופנה הנער לאבחון לאחר שהאם דיווחה לצוות ביה"ס על התנהגות מעוררת דאגה. בשיחה עם הנער דיווח על אלימות בבית כלפיו. הועבר דיווח למשטרה. היו מס' ניסיונות של חוקר ילדים לחקור אותו, אך ללא הצלחה כיוון שלא היה בביה"ס כשהחוקר הגיע. כיוון שהחקירה התעכבה נוצר קשר עם ההורים והנער הועבר לטיפול עו"ס החטיבה."

(2) הנערה בפנימייה, טרם נחקרה.

תגובת עו"ס חוק נוער:

"ל"ו: העיכוב בחקירת הנערה נבע מעצם היותה של הקטינה בפנימייה מחוץ לעיר, והיה קושי של המשטרה לתאם איתה חקירה. עו"ס חוק נוער הייתה בקשר עם המשטרה ודאגה למוגנות של הנערה. להדגיש הנערה ומשפחתה מטופלים, מוכרים."

(3) הנער נחקר, ההורים טרם נחקרו.

תגובת עו"ס חוק נוער:

"א"פ: מדובר באותו נער שהתקבלו עליו 2 דיווחים, אחד מהיועצת והשני מעו"ס חטיבה. הועבר דיווח למשטרה. הנער נחקר בתאריך 26.9 והאמא נחקרה בתחילת אוקטובר. ההורים מסרבים לטיפול משפחתי ונתנו הסכמתם רק לטיפול בנער. הנער הועבר לטיפול עו"ס חטיבה. התיק נמצא בפרקליטות לקבלת החלטה."

(4) תגובת רכזת חוק הנוער לשכת מזרח:

מבקרת עיריית ראשון לציון

"א"א - בתקופה שבין הגשת הדיווח ועד לביצוע החקירה עו"ס לחוק הנוער
דאגה לבדוק מול המשטרה וחקירות ילדים מה קורה עם הדיווח וכן לעקוב
אחר מצב הקטין באמצעות יועצת ביה"ס, נמסר שהכול תקין."

תגובת עו"ס חוק נוער באגף נוער וצעירים :

"כל הפניות קיבלו מענה טיפולי הולם."

"א"ג - בתקופה שבין הגשת הדיווח ועד לביצוע החקירה עו"ס לחוק הנוער דאגה לבדוק מול המשטרה וחקירות ילדים מה קורה עם הדיווח וכן לעקוב אחר מצב הקטין באמצעות יועצת ביה"ס, נמסר שהכול תקין."
 "ק"ק - מדובר במקרה בו אזרחים פנו למשטרה לאחר שראו את האב סוטר לבנו בחוף הים... בסוף אותו חודש (אוגוסט 2016) הודיעה המשטרה לעו"ס חוק הנוער כי לאחר שהתייעצו עם [עו"ס חוק נוער בלשכת שיקום ונכויות] אין טעם בחקירת ילדים. ההורים הוזמנו לפגישה ושיתפו אודות הקושי להתנהל מול בנם הסובל מאוטיזם. בבדיקה נמצא כי ההורים מקבלים הדרכת הורים בגן. מתקיים מעקב מול הגנת אחר תפקודו."

(5) תגובת מנהלת לשכת מערב :

"...כ"י וכ"ל - מדובר באחים - הדיווח הגיע ב-2.5.2016 מהמשטרה; החקירה התקיימה ב-5.10.2016; 7.12.2016 הוזמנו למשטרה ובעקבות זאת הוזמנו לעו"ס חוק נוער ב-21.12.2016. ובהמשך נבנתה תוכנית טיפול."
 "ג"י - הדיווח הגיע ב-22.11.2016; חקירת ילדים בוצעה ב-24.11.2016; תוצאות הגיעו ללשכה ב-11.12.2016; הוזמנו אחרי שהאב נחקר במשטרה והאם מסרה עדות ב-19.12.2016. מאז החקירה יש תוכנית טיפול אינטנסיבית למשפחה."

"י"ע - הקטין נחקר בתאריך 9.2.2017, עו"ס לחוק הנוער פנתה לזירוז החקירה בתאריכים: 2.10.16; 13.11.16; 28.11.16; 3.1.17; 22.1.17. במהלך ההמתנה הייתה מעורבות טיפולית שכללה: טיפול אינטנסיבי של עו"ס ה'דרך החדשה', שיחות פרטניות, קבוצה להדרכה הורית בשפה האמהרית. האב מתגורר מחוץ לבית ונבנתה גם לגבי במסגרת דיון בוועדה לחוק פעוטות תוכנית העצמה במסגרת תוכנית הדרך החדשה. הטיפול במשפחה נמשך עד היום."

"א"ז - הקטין נחקר ב-28.12.2016. במהלך ההמתנה הייתה מעורבות טיפולית אינטנסיבית ע"י עו"ס משפחה ועו"ס חוק נוער עוד טרם קבלת הדיווח. הקטין שוהה במסגרת חוף ביתית וישנה תוכנית טיפול שנבנתה במסגרת הוועדה לתכנון טיפול. כמו כן ישנו מעקב במסגרת הוועדה אחת לשנה. יש גם מעורבות פק"ס היות וקיימים צווים לגבי הילדים."

(6) תגובת עו"ס חוק נוער לשכת מרכז :

"ע"ג - הקטין נחקר תוך מס' ימים (20/6/16). המשטרה התקשתה לאתר ההורים. בשיח עם המשטרה התבקשה העו"ס שלא לזמן ההורים בטרם ייחקרו. ב-24/11/16 נחקרו במשטרה. 13/12/16 נפגשו עם עו"ס לחוק נוער. נבנתה תוכנית טיפול יש שיתוף פעולה."

"גנ"ד - בתוך פחות מחודש (11/12/16) התבצעה חקירת הקטינים ומיד לאחר מכן פגישה עם 2 ההורים, עו"ס לסדרי דין המטפלת."

"ק"י - התלונה הוגשה ע"י האם. משטרה החליטה לא לחקור הקטינים וסגרה התיק. עו"ס ח-ן שוחחה עם האם בדצמבר 16. המשך מעקב סדרי דין."

"מ"ר - תיק הועבר לפרקליטות ללא צורך בחקירת הקטינים (בשל סירוב האם לחקור אותם). עו"ס חוק נוער שוחחה עם האם לאחר החלטת המשטרה להעביר התיק לפרקליטות (21/7/16). המשך מעקב דרך ביה"ס. אין דיווחים חדשים."

מהלוח עולה כי קיימות פניות פתוחות מעל לחצי שנה, ובמקרים מסוימים אף עשרה חודשים, שטרם הוחלט על אופן הטיפול בהן.

לפי עו"ס חוק נוער ארצית, פרסם המשרד הנחיה לפיה במידה שחקירת משטרה אינה מושלמת בתוך חודש ימים, תשלח עו"ס חוק נוער מכתב למשטרה, המודיע על כניסה למעורבות טיפולית. מממצאי הביקורת עולה כי אין הקפדה על קיום ההנחיה.

נמצא כי רק ב"נוהל עבודת אינטייק חוק נוער-מרחב מזרח ראשל"צ" (מרחב מזרח), קיימות הנחיות בנוגע לפרק זמן מרבי לפעילות העו"ס:

"בדיווח למשטרה: לאחר ממצאי חקירה המשך טיפול ע"י עו"ס אינטייק כשלושה חודשים (למעט מקרים חריגים)."

"במקרה שמצדן המשך מעורבות אינמנסיבית לאחר החקירה, כעבור כשלושה חודשים יעבור לטיפול עו"ס משפחה..." [ההדגשה במקור]

בהשוואה בין רשימת פניות בהן הייתה מעורבות משטרתית לרשימת פניות ללא מעורבות משטרתית, נמצאו שלושה תיקים שדווחו בשתי הרשימות (גנ"ד, ק"י, מ"ר).

תגובת עו"ס חוק נוער לשכת מרכז:

"ק"י - 1/5/16 - נכתב בטעות בשתי הטבלאות. אמור להירשם בטבלת פניות עם מעורבות משטרה."

"גנ"ד - נכתב בטעות ב-2 הטבלאות. אמור להירשם בטבלת פניות עם מעורבות משטרה."

"מ"ר - נכתב בטעות ב-2 הטבלאות אמור להירשם בטבלת פניות עם מעורבות משטרה."

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"הכוונה שטרם התקבלה החלטה על ידי המשטרה על אופן הטיפול. המבקר הוסיף טרם התקבלו ממצאי חקירה ואין מעורבות טיפולית של עו"ס חוק נוער. תיקון: אנו פועלים על פי הנוהל, הקטין יטופל על ידי העו"ס לחוק הנוער או מי מטעמה, ככל האפשר, על פי הנדרש במצבו ללא קשר לחקירת המשטרה במידה ומתמהמהת. בנוסף ביצענו ריענון להנחיה בקרב העו"ס לחוק הנוער.

ההנחיה שלנו לעו"ס לחוק הנוער לפעול על פי הנוהל קרי, לא להמתין מעל חודש למעורבות המשטרה אלא לפעול בהליך טיפולי על פי הצרכים של הקטין... בשנת 2016 היו קשיים ניכרים בעבודה עם המשטרה: לא התקבלו מענים לדיווחים,

חקירות ילדים התבצעו לאחר פרקי זמן ארוכים ראה מכתבי [מ-15.11.16] למשטרה בנושא (מצ"ב) לאחריו מונו חוקרים חדשים בנושא וחל שיפור ניכר..."
[ההדגשה במקור]

המכתב שצורף לתגובה הופנה לקצינת אלימות במשפחה במשטרת ראשון לציון: "...אי ביצוע החקירות וקבלת המענים אצלנו בזמן סביר מקשים עלינו מאד מתן המענים הנדרשים לילדים במטרה להקל על מצוקתם... ללא דיחוי כזה הנוצר כיום בשל אי קבלת המענה במועד... המצב כיום:

1. אין מספיק היוועצות מטעמכם עמנו לפני ואחרי חקירות... אבקש לחזור לפעול כפי שהחוק מחייב קרי: היוועצות עם קבלת דיווח ואחר כך שוב לאחר חקירת ילדים וכדומה...
2. חקירות ההורים שכה מתאחרות כפי שמוצג בטבלה [המוצגת במכתב] גורמות לכך שאיננו יכולים לבצע התפקיד המוטל עלינו על פי חוק הנוער (טיפול והשגחה)...
3. התשובות שלכם לעו"ס לחוק הנוער ניתנות תכופות בע"פ בשיחות טלפוניות ללא כל תיעוד, אבקש שכל המענים וההיוועצות יתבצעו באמצעות תיעוד בכתב..."

יש להדגיש כי בלוח דלעיל הוצגו אותם מקרים בהם נוסף לאי-קבלת מענה מהמשטרה, לא הייתה מעורבות טיפולית של עו"ס. זאת ועוד, ממסמכים שהוצגו לביקורת עולה כי בחלק מהמקרים ההליך הטיפולי החל לאחר חודש מקבלת הפנייה, ובמקרים אחרים - לא דווח מועד תחילת הטיפול.

3.7 לא ניתן להפיק מהמערכת דוח המציג תוקף צו לעומת תאריכי ועדות החלטה שקדמו לו, ולכן לא קיימת בקרה שאכן התקיימו ועדות החלטה בתוך שלושה חודשים לפני תפוגת הצו. זאת, לצורך יישום סעיף 7 לתע"ס 8.11, הקובע כי בתוך שלושה חודשים לפני פקיעת צו בית משפט יש לדון בתיק בוועדה לתכנון, טיפול והערכה.

נמצא כי לא ניתנו הנחיות אחידות לאופן ארגון, ניהול ושמירת הקבצים, ולדעת הביקורת, כתוצאה מכך קיימת חשיפה גבוהה בתהליך, לחוסר שלמות המידע שהוזן למערכת הממוחשבת. מנהלת אגף נוער וצעירים מסרה כי בשנת 2016 העו"סים החלו אמנם להזין נתונים למערכת הרווחה, אך בשלב מסוים הליך ההזנה פסק וכל עו"ס המשיך לנהל רישומים וגיליונות אלקטרוניים, לפי שיטתו.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"בקבצים שהועברו למבקר קיימת הבחנה בין התיקים לפי צו משמורת, צו השגחה, ולאור החוק. תיקים בהם הסתיים הצו מוגדרים על ידי ועדת תכנון טיפול והערכה, לרוב מושבים לעו"ס משפחה/נער/נערה..."

התייחסות לנושא ועדת תכנון טיפול והערכה - סעיף 7 ט' לתע"ס 8.11 קובע כי 3 חודשים לפני תאריך סיום הצו ייזום העו"ס לחוק הנוער תהליך להערכת מצבו של הקטין ומצב משפחתו בשיתוף הגורם המטפל בקטין וועדת החלטה..."

3.8 ניהול המידע במינהל אמנם כפוף לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, אך נמצא כי קובצי מסדי הנתונים המנוהלים בידי העו"סים בגיליונות אלקטרוניים אינם מוצפנים בסיסמה.

זאת ועוד, עובדי המינהל משתמשים בטלפונים החכמים האישיים שלהם לקבלת דואר אלקטרוני ושליחת הודעות. תקשורת המועברת באמצעות טלפונים חכמים היא בעלת חשיפה גבוהה לגישה של גורמים בלתי מורשים ואינה מאובטחת, בניגוד למערכות הממוחשבות בעירייה.

לשאלת הביקורת מתי בוצעה בדיקת אבטחת מידע בעמדות משתמשי הקצה במינהל, מסר מנהל התקשוב העירוני: "כלל המחשבים המחוברים למערכות העירייה מבוקרים ונאכפים באופן שוטף על ידי מערכות אבטחת מידע שונות בעירייה."

תגובת מנהל התקשוב העירוני:

"במידה ויוחלט ניתן להצפין בסיסמה את קובצי ה-Excel, זה נוהל שניתן ליישמו במייד, כך הקבצים שישלחו לטלפונים ניידים או למחשבים מחוץ לעירייה יהיו מוגנים."

4. יישום, בקרה ופיקוח על תהליך חוק הנוער

4.1 להלן הבקורות המתקיימות במינהל ליישום חוק הנוער לפי עו"ס חוק נוער עירונית:

"

- לכל עו"ס לחוק נוער יש מדריך/ראש צוות שעובר עימה על כל תיק בעת ההדרכה, ההכנה לוועדת החלטה, הכנת דוחות שונים ובקשות מבית המשפט ולעיתים בליווי לבית המשפט.

- היוועצות המאפשרת בקרה לפני כל התערבות עם מדריכה ראש צוות ועם עו"ס חוק נוער עירונית, בעת הצורך.

- היוועצות עם עו"ס חוק נוער עירונית במצבים אקוטיים לשקילת הוצאת צו חירום, כולל העברת העתק מצו החירום אל עו"ס חוק נוער עירונית ולמפקחת המחוזית.

- ועדות פטור.

- בקורות פנימיות אקראיות על תיקי חוק הנוער.

- בקורות חיצוניות של פיקוח משרד הרווחה.

- מעקב של ועדות על ביצוע החלטות."

כמו כן, מסרה עו"ס חוק נוער עירונית, כי בינואר 2017 התקיים דיון בשגרת הבקרה הנדרשת, ובכלל זה הבקרה על עבודה בהתאם להנחיות חוק הנוער. בדיון זה הוחלט, לדבריה, להוסיף טפסים נוספים כחלק משיפור התהליך והבקורות: טופס הפניית קטין לעו"ס חוק נוער, טופס משוב למדווח, טופס פנייה של עו"ס משפחה לעו"ס חוק נוער ורישום החלטות.

4.2 הביקורת בחנה האם מופקים ממסדי הנתונים דוחות לצורכי בקרה בין היתר, בנושאים הבאים:

- מעקב אחר יישום הטיפול שנקבע במסגרת התערבות סמכותית לאור חוק הנוער, לתקופה של שישה חודשים (סעיף 4(3) לתע"ס 8.11).
- מעקב לפחות אחת לחצי שנה על יישום דרכי הטיפול כמפורט בצו בית משפט (סעיפים 7ב. ו-7ג. לתע"ס 8.11).
- הערכת עו"ס לחוק נוער וועדת החלטה בתוך שלושה חודשים לפני סיום צו בית משפט (סעיף 7ט. לתע"ס 8.11).
- צווים שפג תוקפם.
- תיקים ללא פעילות.
- השוואה בין פניות שהתקבלו לפי חוק העונשין לדיווחים למשטרה ולוועדת פטור, לצורך איתור חריגים.
- איתור פניות לא מטופלות מעל לחודש בשל המתנה לתוצאות חקירת משטרה. נמצא כי דוחות הבקרה הנ"ל אינם מופקים ובכל מקרה, כאמור, לא ניתן להסתמך על מהימנותם ושלמותם של הנתונים שהוזנו למערכת הממוחשבת. זאת ועוד, לא מנוהלים דוחות בקרה וסטטיסטיקה המרכזים סיכום של מקורות פנייה לפי קטגוריות (מסגרת חינוך, משטרה, עו"ס, בית חולים/קופת חולים, מסגרת חוץ ביתית, רשות אחרת ועוד) ו/או מהות פנייה (אלימות פיזית, הזנחה, התעללות מינית, התעללות נפשית, היעדר אחראים ועוד).

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"על פי התכנון מערכת [הרווחה] החדשה תאפשר הפקת הדוחות הנדרשים ומעקב בהמשך לסיום צווים וכדומה בהתראה ב[מערכת הרווחה]. לגבי ההערה על אי ניהול דוחות המפרטים קטגוריות של מקור פנייה וכדומה ההערה אינה נכונה. בטבלת האקסל של הדיווחים שנשלחה למבקר יש פירוט לגבי הגורם המפנה, הסיבה העיקרית לדיווח, זיקה בין הקטין לפוגע והחלטה על המשך הטיפול." [ההדגשה במקור]

יש לציין כי אמנם קיימים שדות של מקור ומהות פנייה בגיליונות המנוהלים במינהל, אך לא מופק מהם מידע כאמור לצורך בקרה (לדוגמה, גידול חד בקטגוריית "אחר" עשויה להעיד על שימוש בסעיף זה כסעיף סל ואי-הקפדה על סיווג איכותי במסד הנתונים).

5. ניהול ועדות החלטה (ועדה לתכנון תוכנית טיפול והערכה)

- 5.1 בהתאם לתע"ס 8.11, בוועדת החלטה נערך דיון מקצועי ואבחון ומתקבלות החלטות בנוגע לטיפול בנזקקים כמפורט בתע"ס 8.9 (ועדות החלטה) ובתע"ס 8.17 (סידור ילדים במעונות).
- 5.2 הוועדה מתכנסת לפני שהוחלט על דרכי טיפול בקטין או שדרכי הטיפול עליהן הוחלט אינן משפרות את מצבו של הקטין ויש לקבל החלטות טיפוליות או לשקול פנייה לבית משפט השלום לנוער. במינהל קיימות שלוש ועדות החלטה: ועדה לגיל הרך (עד גיל 6), ועדה ליסודי (בני 7-12) וועדה לנוער (בני 13-18).

5.3 חברי הוועדה הם מדריכה ראש צוות, עו"ס משפחה, עו"ס חוק נוער, רכזת ועדה ומוזמנים נוספים לפי העניין, ובכלל זה הורי הקטין או כל בן משפחה רלוונטי. רכזת מינהלית לוועדות אחראית על תיעוד סיכומי הוועדות ובדיקה כי החלטות הוועדה מיושמות.

הביקורת בדקה באופן מדגמי קיומן של חתימות בשלושים פרוטוקולים של ועדות החלטה. הממצא תקין.

5.4 המעקב של הרכזת המינהלית אחר יישום ההמלצות מתנהל באמצעות שליחת דואר אלקטרוני לעו"ס משפחה וקבלת תשובה האם ההמלצה בוצעה/לא בוצעה וציון הסיבה, במידה שלא בוצעה. לדברי הרכזת המינהלית, עו"ס חוק נוער אינה מכותבת באופן קבוע למעקב זה.

תגובת הרכזת המינהלית:

"לשם הבהרה ברצוני לציין כי בסיום הדיונים בוועדות תכנון טיפול והערכה כמו גם במסגרת ביצוע מעקב אחר יישום תוכנית הטיפול מול גורמי הטיפול (עו"ס המשפחה ועו"ס חוק הנוער), אני מפיצה כמרכזת המנהלית של הוועדה את החלטות הוועדה ואת טופס המעקב ליו"ר הוועדה, מדריכה/ראש צוות ועו"ס לחוק הנוער."

נמצא כי במקרים בהם צוין כי ההמלצה לא בוצעה, לא ערכה הרכזת מעקב נוסף אחר יישום ההמלצות, וסטטוס המעקב נותר "לא בוצע".

מאחר שהמעקב אינו מרכז את כל הוועדות בקובץ אחד הכולל סטטוס ביצוע, לא ניתן לערוך בקרה אפקטיבית ומרוכזת על קיום החלטות לפי עו"ס ותקופה.

תגובת הרכזת המינהלית:

"בשגרה לאחר דיון בוועדת תכנון טיפול והערכה בה מעורב ילד בסיכון מועברות החלטות הוועדה, בין היתר, לעו"ס לחוק הנוער לשם מעקב.

בנוסף לשם מעקב אחר ביצוע החלטות אנו פונים לעו"ס לחוק הנוער לקבלת מידע אודות ביצוע החלטות ולפיכך מעדכנים."

בעקבות הביקורת שנערכה במינהל נערך טופס מעקב חדש ועל פי המלצתכם החלה הרכזת המנהלית של הוועדה לתכנון טיפול והערכה להפיץ את טופס מעקב אחר החלטות גם לעו"ס חוק הנוער בנוסף למדר"צ וליו"ר הוועדה."

תגובת יו"ר ועדת תכנון טיפול והערכה:

"מעקב - עפ"י הוראות התע"ס 8.9 סעיף 19.8 הנחיה ה (2):

'במסגרת החלטותיה תתייחס הוועדה גם לצורך בהמשך דיוני מעקב. היה והוועדה סברה כי אין צורך בדיוני מעקב נוספים, האחריות על המשך מימוש תוכנית הטיפול תהיה על עו"ס המשפחה'.

1. במסגרת החלטותיה, מתייחסת הוועדה לאופן ביצוע המעקב.

2. היה ובמסגרת תוכנית הטיפול מתקבלת החלטה על דיון חוזר, נקבע טווח זמן לדיון חוזר או לחילופין במעמד הדיון נקבע תאריך מדויק לדיון חוזר.

במידה ואין צורך בדיון חוזר, מתקיים מעקב אחד ע"י הרכזת האדמיניסטרטיבית אחר ביצוע החלטות.

במינהל לשילוב חברתי בראשון [לציון] מתקיים מעקב אחד אחר ביצוע תוכנית הטיפול בטווח של שלושה חודשים ממועד הדיון ע"י הרכות האדמיניסטרטיבית. המעקב מתבצע מול עו"ס המשפחה/עו"ס לחוק הנוער עם העתק [ראש צוות] וליו"ר הוועדה.

באם לא בוצעה תוכנית הטיפול במלואה או חלקים ממנה, יו"ר הוועדה בוחנת מול עו"ס המשפחה/עו"ס חוק הנוער את הצורך בדיון חוזר. במידה ולא עולה צורך בדיון חוזר האחריות להמשך הטיפול במשפחה הינו על [ראש צוות] ועו"ס המשפחה."

6. בדיקת תיקים

הביקורת בחרה באופן אקראי מדגם של 18 תיקים. הביקורת בחנה את קיומם של מסמכים ודיווחים בתיקים הפיזיים, בין היתר:

- מקור המידע בנוגע לקטין.
 - במידה שמדובר בתיק לפי חוק הנוער - חומר שהוגש לבית משפט (בקשה, תסקיר, חוות דעת מומחה), צו והחלטת בית משפט (סעיף 6 לתע"ס 8.11).
 - במידה שמדובר בתיק לפי חוק הנוער - הערכה לקראת סיום צו בית משפט, כולל תסקיר מפורט על מצבו של הקטין, על הטיפול שניתן לו והישגיו ונימוק להארכת הצו. במידה שאין צורך בהארכת צו בית משפט, אך יש צורך בהמשך טיפול - העתק של פנייה לעו"ס משפחה ופקיד הסעד המחוזי (סעיף 8ט. לתע"ס 8.11).
 - במידה שמדובר בתיק לאור חוק הנוער - חוזה בין ההורים לגורמים המטפלים⁶.
 - דיווח עו"ס חוק נוער או גורם אחר מטפל לצורך מעקב אחר ביצוע דרכי הטיפול כמפורט בצו ועל שלומו של הקטין לפחות אחת לחצי שנה (סעיף 7ג. לתע"ס 8.11).
 - במידה שתיק הועבר לחקירת משטרה - ממצאי החקירה.
- להלן הממצאים מבדיקת התיקים:

מס"ד	לשכה	תיאור
1	מזרח	<p>- קטין במשמורת.</p> <p>- תוקף הצו הסתיים ב-21.1.17.</p> <p>- בתיק נמצא דיווח בדבר רצף מעקב ופעולות אחת לכשישה חודשים, הכולל תסקירים לבית משפט, דיווחים מעו"ס משפחה לעו"ס חוק נוער ותכתובות לגבי מעבר לטיפול לשכת רווחה ברשות מקומית אחרת.</p> <p>- הצו וההחלטה לא תויקו.</p> <p>- לא נמצאה עדות לקיום ועדת החלטה שלושה חודשים לפני סיום הצו.</p> <p><u>תגובת עו"ס חוק נוער:</u> "במקביל לדיווח בתיק חוק נוער קיים גם דיווח בתיק עו"ס המשפחה. הצו וההחלטה לא תויקו משום שהיו עדיין בטיפול על שולחנה של עו"ס חוק הנוער וטרם תייקה אותם. ועדה לתכנון טיפול התקיימה בחודש מאי 2016 וההחלטות היו תקפות גם לחודש אוקטובר שהוא שלושה חודשים לפני פקיעת הצו הקיים.</p>

⁶ לפי סעיף 4(3) לתע"ס 8.11, בהתערבות סמכותית לאור חוק הנוער יש להחתים את הורי הקטין על חוזה המסמיך את ההורים לשיתוף פעולה עם הגורם המטפל, במטרה להבטיח את שלום הקטין ואת התפתחותו התקינה. במקרה כזה יקבל על עצמו עו"ס המשפחה את הטיפול, ועו"ס חוק נוער יישאר במעקב באמצעות דוח עו"ס המשפחה.

מס"ד	לשכה	תיאור
		רצ"ב תיעוד ועדה."
2		<ul style="list-style-type: none"> - דיווח על חשד להתעללות פיזית. - הועבר דיווח למשטרה. - תוצאות חקירת משטרה לפיה הדיווח נובע מסכסוך בין ההורים ולא מפגיעה פיזית. - תאריך פנייה למינהל הוא 4.6.15, בעוד שתאריך ביצוע חקירת משטרה הוא 25.9.16. לא נמצאה עדות למעורבות טיפולית בפרק הזמן שמהפנייה ועד שהתקבלו ממצאי החקירה. <p><u>תגובת עו"ס חוק נוער:</u> "תאריך פנייה לעו"ס חוק הנוער נעשה בתאריך 4.6.15 בעוד ביצוע חקירה נעשה ב-15.9.16. למרות הפער נציין כי מדובר במשפחה המטופלת אינטנסיבית ביותר על ידי עו"ס לסדרי דין. במהלך ההמתנה לחקירה התקיים קשר שוטף בין עו"ס לחוק הנוער ועו"ס לסדרי דין. בתקופת ההמתנה לחקירה לא היו דיווחים נוספים."</p>
3		<ul style="list-style-type: none"> - דיווח על חשד להתעללות פיזית. - אין תיעוד להעברת דיווח למשטרה. - תוצאות חקירת משטרה לפיה מדובר בסכסוך בין ההורים. - תאריך פנייה למינהל הוא 25.2.15, בעוד שתאריך ביצוע חקירת משטרה הוא 12.2.15. <p><u>תגובת עו"ס חוק נוער:</u> "הסיבה לכך שאין תיעוד של דיווח למשטרה הינה משום שמדובר במקרה בו האב פנה למשטרה והתלונן כנגד פרודתו ולכן לא נשלחה בקשה לחקירת ילדים מטעם הרווחה. המשטרה עשתה חובת היוועצות עם עו"ס לחוק הנוער, שבעקבותיה נעשתה חקירה. בעקבות החקירה (שלא עלה בה כלום) האם זומנה לשיחה עם העו"ס לחוק הנוער."</p>
4		תקין
5		<ul style="list-style-type: none"> - צו משמורת (מתייחס לפעוט אחד מתוך חמישה קטינים) שתוקפו עד 24.1.16. - בטופס ועדת החלטה חסרה חתימת האם, למרות שרשום שהשתתפה בדיון. - לפי גיליון הטיפול, המעקב והטיפול אינטנסיבי. - לא נמצאה עדות לקיום ועדת החלטה שלושה חודשים לפני סיום תוקף צו נוסף ב-3.11.16, בגין חמשת הקטינים. <p><u>תגובת עו"ס חוק נוער:</u> "חתימת האם חסרה משום שהאם התנגדה לחתום. ההחלטות התקבלו בבית המשפט לנוער. לא נמצאה עדות לוועדה לתכנון טיפול 3 חודשים לפני תום מועד הצו משום שהתקיימה ועדה בתאריך 15.6.16 כחמישה חודשים לפני תום הצו ולא היה מקום לוועדה נוספת."</p>
6		תקין
7		תקין
8	נוער וצעירים	<ul style="list-style-type: none"> - צו משמורת בפנימייה. - תוקף הצו הסתיים ב-31.12.16. - קיים פרוטוקול דיון בבית משפט מ-14.12.16 והחלטה להאריך את הצו בשישה חודשים.

תיאור	לשכה	מס"ד
<p>- לא נמצאה עדות לקיום ועדת החלטה להארכת הצו, שלושה חודשים לפני סיום הצו.</p> <p>- לפי גיליון טיפול, אין רצף דיווחים על פעולות שבוצעו בתיק לפחות אחת לחצי שנה (טיפולים באוגוסט 2013, נובמבר 2014, אפריל 2015 ודצמבר 2015)</p> <p>- הנערה מתנגדת לצרוך תרופות פסיכיאטריות. לא נמצאה עדות לאמצעים אחרים או לתוכניות טיפוליות למתן עזרה לנערה מלבד רישום תרופות פסיכיאטריות.</p> <p><u>תגובת פקידת סעד לחוק נוער:</u> "...מדובר בקטינה שהוכרזה ע"י ביהמ"ש כנוזקת מטופלת רגשית והתנהגותית באופן אינטנסיבי והבקשה לטיפול תרופתי אינה עומדת בפני עצמה אלא כחלק מתוכנית טיפולית כוללת. באשר להערה שאין רצף דיווחים מסכימה באופן חלקי עם הערת הביקורת, אך מבקשת להדגיש שבוצעו משימות רבות בתיק שבאות לידי ביטוי בתוך תיק העבודה, בפניות לבימ"ש, פרוטוקולים של דיונים, התכתבויות ועדכונים עם המסגרת. אוסיף ואציין כי בתיק הנערה אצל העו"ס באות לידי ביטוי כל הפעולות שנעשו סביב הטיפול בנערה."</p>		
<p>תקין</p>		9
<p>- נערה בפנימייה בהסכמת ההורים - תיק לאור חוק.</p> <p>- ב-22.13.15 [הטעות במקור] התקבל דיווח לפיו ב-9.3.15 עברה הנערה אבחון ובמהלכו יזמה מחשבות אובדניות.</p> <p>- פנייה לעו"ס חוק נוער לערוך אבחון מסוכנות.</p> <p>- ממכתבה של פסיכולוגית שהייתה מעורבת בתיק עולה כי פסיכיאטרית הפנימייה התרשמה שאין סכנה מיידית לאובדנות.</p> <p>- לא נמצאה בתיק חוות הדעת הפסיכיאטרית אלא רק התייחסות לחוות דעת זו.</p>		10
<p><u>שני תיקים לא אותרו במועד הביקורת.</u></p>		
<p><u>תגובת פקידת סעד לחוק נוער:</u> "נמצאו באותו היום (היו אצל העובדים על השולחן בטיפול)..."</p>		12,11
<p>תקין</p>		13
<p>- צו משמורת.</p> <p>- תוקף הצו הסתיים ב-9.12.16.</p> <p>- ב-24.7.16 התקיימה ועדת החלטה בה הוחלט על הארכת הצו.</p> <p>- ב-6.12.16 האריך בית משפט את הצו בשנה נוספת.</p> <p>- לפי גיליון טיפול, אין רצף דיווחים על פעולות שבוצעו בתיק, לפחות אחת לחצי שנה (טיפולים באוקטובר 2012 עד ספטמבר 2013, נובמבר 2013 עד יוני 2014, דצמבר 2015 עד יולי 2016).</p> <p><u>תגובת מנהלת לשכת מערב:</u> "התיק עבר לטיפול הלשכה מנתניה 21.12.2015 ומאז ישנם רישומים שוטפים בתיק: 15.2.2016 ; 8.2.2016 ; 1.2.2016 ; 24.1.2016 ; 20.1.2016 ; 10.1.2016 ; 28.12.2016 ; 6.7.2016 ; 15.6.2016 ; 29.5.2016 ; 2.5.2016 ; 10.4.2016 ; 3.4.2016 ; 29.2.2016 ; 16.8.2016 ; 5.9.2016 ; 14.9.2016 ; 26.9.2016 ; 25.10.2016 ; 7.11.2016 ; 13.11.2016 (כך ממשיך גם ב-2017)."</p> <p>כאמור, במועד הביקורת חלק מהעדכונים שצוינו בתגובה לא נרשמו בגיליון טיפול</p>	מערב	14

מס"ד	לשכה	תיאור
15		שתויק בתיק.
		<ul style="list-style-type: none"> - צו השגחה. - תוקף הצו הסתיים ב-18.12.16. - לא נמצאה עדות בתיק להארכת הצו. לאחר פניית הביקורת תויק בתיק מסמך מ-7.12.16 המסביר את הסיבות לאי-הארכת הצו. עו"ס חוק נוער מסרה כי לאחר התייעצות עם עו"ס משפחה הוחלט שלא להאריך את הצו. - לא התקיימה ועדת החלטה כשלושה חודשים לפני סיום הצו. - לפי גיליון טיפול, אין רצף דיווחים על פעולות שבוצעו בתיק, לפחות אחת לחצי שנה (טיפולים בדצמבר 2014 עד אוקטובר 2015).
		<p><u>תגובת מנהלת לשכת מערב:</u> "הצו בתיק הוא צו השגחה. ב-7.12 הייתה פגישה עם האב בנוכחות עו"ס משפחה ועו"ס חוק נוער בה הוחלט על אי הארכת הצו לאור שיפור ניכר בתפקוד המשפחה והתחייבות המשפחה לתוכנית טיפול. האמור מתועד בתיק. רצף הדיווחים והפעולות נכתב בתיק עו"ס משפחה. מדובר במשפחה בה היה מעקב אודות תפקוד הילדים במסגרת צו השגחה. חל שיפור ניכר בתפקוד הקטינה ובמצב המשפחה והצו נותר על מנת לשמר תוכנית טיפול קיימת ובבסיסה שהות הקטינה במועדונית ומניעת הוצאתה טרם סיום העבודה עימה בשל התשלום למסגרת."</p>
16		<ul style="list-style-type: none"> - צו משמורת שהסתיים ב-17.3.16. - החלטת בית משפט מ-16.3.16 לשנתיים. - במכתב לבית משפט מצוין כי התכנסה ועדת החלטה ב-5.12.16. לא תועד בתיק פרוטוקול של הדיון בוועדת החלטה. - נשלחו עדכונים לבית משפט ב-15.10.16 וב-26.12.16. - לפי גיליון טיפול, יש רצף טיפולי ומעקבי בתיק.
		<p><u>תגובת מנהלת לשכת מערב:</u> "תקין למעט תיוק הדוח של הוועדה בתיק פונה. נלקח לתשומת הלב ונערכה שיחה עם העובדת, ובעקבות הערת המבקר הפרוטוקול תויק בתיק."</p>
17		<ul style="list-style-type: none"> - דיווח מ-16.10.15 על ילד שתיאר אלימות מצד הוריו. מטופל לאור חוק הנוער. - נערכה חקירת ילדים ב-22.11.15. - עדכון אחרון מ-12.1.16.
		<p><u>תגובת מנהלת לשכת מערב:</u> "משפחה מטופלת באופן אינטנסיבי ותייעוד ההתערבות מופיע בתיק עו"ס המשפחה, מדובר במשפחה עם קשיי תפקוד מרובים בעבר היה צו משמורת לקטין ועולות בתיק כל הזמן התלבטויות ודילמות והתייעצות שוטפת עם עו"ס לחוק הנוער."</p>
18		<ul style="list-style-type: none"> - צו השגחה ששונה ב-7.6.16 לצו משמורת בתוקף לשנה. - ב-22.5.16 התקיימה ועדת החלטה. - לפי גיליון טיפול, עדכון אחרון מ-28.12.16.
		<p><u>תגובת מנהלת לשכת מערב:</u> "יש עדכונים בתיק חוק נוער אחרי ה-28.12.16 בתאריכים הבאים: 29.1.17; 5.2.17; 14.2.17; 28.2.17; 17.3.17; 19.3.17; 23.4.17; 17.6.17. בנוסף הייתה מאז ועדת החלטה בחודש מאי 2017 ופנייה לבית משפט לנוער לחידוש צו</p>

מס"ד	לשכה	תיאור
		משמור." כאמור, במועד הביקורת העדכונים שצוינו בתגובה לא נרשמו בגיליון טיפול שתויק בתיק.

7. צווי חירום

- 7.1 בהתאם לסעיף 11 לחוק הנוער ולסעיף 9 לתע"ס 8.11, במצבי חירום בהם נשקפת סכנה מיידית לילד והדחופות אינה מאפשרת פנייה לבית משפט, עו"ס חוק נוער אחראי באופן אישי להוצאת צו חירום המבטא אקט של מניעת הסכנה המיידית הנשקפת לילד.
- 7.2 כאשר אין הסכמת הורה/אפוטרופוס ניתן להוציא צווי חירום בנסיבות הבאות:
- ילד חושש לחזור הביתה
 - על גוף הילד ניכרים סימני התעללות
 - חשש לאובדנות
 - חשד לפגיעה מינית בידי הורה
 - אי-קיום הורה או אפוטרופוס משגיח
 - מקרים דומים אחרים המבטאים סכנה מיידית לילד
- 7.3 כשעולה הצורך בהוצאת צו חירום, נעשית פנייה במידת האפשר לעו"ס המטפלת ובכל מקרה נערכת התייעצות עם עו"ס חוק נוער עירונית. במידה שהוחלט על הוצאת צו, נעשית פנייה טלפונית לעו"ס חוק נוער מחוזית לקבלת אישור להוצאתו.
- 7.4 לאחר הוצאת הצו נשלח העתק מהצו לעו"ס חוק נוער מחוזית ונעשית מסירה להורים.
- 7.5 אם קיים צורך להמשך פעולות הגנה על הילד, יש לפנות לבית המשפט, תוך שבעה ימים ממועד הוצאת צו החירום.
- 7.6 קיימים שני סוגי צווים:
- צו המוצא לצורך אבחון פסיכיאטרי (סעיף 11ב. לחוק הנוער).
 - צו חירום המוצא בכל שאר המקרים (סעיף 11א. לחוק הנוער).
- 7.7 בשנים 2015 ו-2016 הוציא המינהל תשעה ושישה צווי חירום, בהתאמה.
- 7.8 להלן הממצאים מבדיקת שלושה תיקים שנבחרו באופן אקראי, בהם הוצא צו חירום:

קוד תיק	תיאור	תאריך	מס"ד
ש"ט	צו מסוג 11ב. ילדה השוהה במרכז חירום, ביטאה אמירות אובדניות ודווח שניסתה לקפוץ ממעקה בקומה שנייה. מנהל הפנימייה סבר שהילדה זקוקה להערכה פסיכיאטרית, אך ניסיון ליצור קשר עם אמה לא צלח והאב התנגד. בצו נרשם כי נשלח העתק בפקס לפקידת סעד מחוזית. לא נמצא תיעוד לשליחת הפקס, כגון אישור פקס.	06.04.16	1

	בתיק מוזכר כי האם קבלה העתק מהצו והאב ביקש שישלחו לו את הצו בדואר.		
ס"ס	צו מסוג 11א. ילדה שהתלוננה שמפחדת לחזור הביתה מאחר שאמה מרביצה לה. עו"ס חוק נוער הגיע לבית ספר ולאחר התייעצות עם עו"ס חוק נוער עירונית ומחוזית, הוצא הצו. בהמשך הגיעה האם לתחנת משטרה וחתמה על הצהרה שלא הייתה אלימות כלפי הילדה, שבסופו של דבר שבה לביתה. לא נמצא תיעוד מספק לחקירת האם והסיבות שהובילו להחלטה לבטל את הצו, שכן בחקירת הילדה דווח על אלימות מצד האם. בתיק קיים דוח חינוכי מ-1.2.16, לפיו מצבה של הילדה טוב.	06.06.15	2
י"ס	תקין	19.11.14	3

תגובת עו"ס חוק נוער לשכת מרכז:

"ש"ט - בעיה טכנית. טופלה. יתויקו אישורי שליחת פקסימיליה.
ס"ס - חודד נוהל התיעוד בתיקי לקוחות ברמת מסגרת ישיבות חוק נוער במינהל ובלשכת מרכז."

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"המקרים שתוארו על ידי המבקר מתייחסים לחלקים טכניים - תיוק אישור שליחת פקס צו החירום לפיקוח. הנושא טופל והועבר גם לידיעת יתר העו"ס לחוק הנוער ועו"ס אחרות.

נושא התיעוד, הרישום בתיקים בכלל ושל האבחנה וההתערבות הטיפולית מטופל כיום בהרחבה במסגרת הרפורמה של תיק לקוח ממוחשב. במסגרת זו קיימת הקפדה שגם העובדים הבודדים שאינם מתעדים כנדרש יבצעו זאת. בנפרד חודד נוהל התיעוד בתיקי לקוחות לעו"ס לחוק הנוער בכתב וישיבות צוות חוק הנוער."

8. גניזה וארכיון

8.1 אין נוהל כתוב לגניזת תיקים לפיו עובדות הלשכות.

במקרים בהם תיוקו מסמכים במספר תיקים נמצא כי חלק מהתיקים הועברו לגניזה. נמצא כי לרוב, גיליון טיפול של תיקים קודמים אינו מועבר לתיק האחרון, כך שעל מנת ללמוד על רצף פעולות, יש לאתר גיליונות טיפול בתיקים קודמים.
תיקי חוק הנוער מאוחסנים בנפרד מתיק עו"ס משפחה, אף שמדובר באותו קטין.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"כל התיקים שעוברים לגניזה רשומים גם במערכת ה[רווחה].
לגבי הערת המבקר ביחס למספר תיקים ללקוח שחלקם הועברו לגניזה ונמצא כי לרוב, גיליון טיפול של תיקים קודמים אינו מועבר לתיק האחרון, כך שעל מנת ללמוד על רצף פעולות, יש לאתר גיליונות טיפול בתיקים קודמים. קיים קושי בהעברת גיליונות הטיפול לתיק החדש של המשפחה/הקטין בשל היקף הכמות שתמלא גם התיק החדש, אנו מעבירים לתיק החדש דוח מרכז כדוגמת דוח אחרון לוועדת תכנון טיפול והערכה או התסקיר האחרון לבית המשפט. כמו כן, התיקים שמורים בארכיב

בתוך הלשכה וניתן לשלוף התיקים הקודמים בכל עת שעולה הצורך." [ההדגשה במקור]

8.2 הארכיבים המשמשים לגניזת התיקים אינם מצוידים באמצעי כיבוי אש, לשמירה על התיקים במקרה של שריפה.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"בנושא המטפים הועברה פנייה לאחראים על הבטיחות. הגיעו אלינו לבדיקת הצרכים. יטופל על ידם."

9. שונות

9.1 במהלך בדיקת התיקים נחשפה הביקורת למקרה שבו אביו של ילד התנגד לשלבו בפנימייה מאחר שלטענת האב, הוא (האב) הותקף מינית כששהה בעצמו כילד בפנימייה. הילד שהוכנס לפנימייה עקב קבלת צו המורה על הכנסתו לפנימייה, הותקף מינית. הביקורת לא ראתה בתיק עדות לדיווח המקרה למשרד הרווחה.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"במקרה המתואר נשלח מכתב לעו"ס חוק נוער המחוזי והילד שנפגע הוצא על ידינו מהפנימייה עד אשר הילד הפוגע הורחק מהפנימייה. בנוסף, הילד שנפגע בתקיפה שולב בטיפול במרכז טיפולי כנפגע. ככל הקשור לפנימייה, הנושא טופל על ידי המפקח על המעונות ונערכו דיונים רבים בנושא."

9.2 מסקירת התיקים עולה כי אחוז ניכר מהקטינים המטופלים צורכים תרופה אשר לפי מסמך "מרכז המחקר והמידע של הכנסת" לגבי השימוש בחומר זה בקרב תלמידים במערכת החינוך, חלה התרחבות ניכרת בשימוש בקרב ילדים ונוער (בקופות חולים מסוימות גידול של 400% במרשמים). בהתאם למסמך זה, תופעות הלוואי של התרופה כוללות, ירידה בתיאבון, הפרעות שינה, כאבי ראש, עצבנות ומצב של דיכאון וחרדה (המתפתחים בשלב מאוחר יותר), ותגובות שרירים לא רצונית (טיקים). בהתאם לחוזר משרד החינוך משנת 2011, חל איסור לדרוש או להמליץ לתת תרופה לתלמיד או להתנות בכך את המשך לימודיו או את השתתפותו בפעילות של המוסד החינוכי. לשאלת הביקורת האם העו"ס במסגרת עבודתם עשויים להמליץ על מתן התרופה לילדים, מסרה מרכזת עו"ס חוק נוער בלשכת מזרח, כי עו"ס אינו ממליץ על השימוש בתרופה ונושא זה שמור לבעלי המקצוע בהתאם לאבחונים שנערכים. יש לציין, כי בהתאם להחלטה שהתקבלה לאחרונה בידי כבוד השופט בן ציון ברגר, אבחון דידיקטי יכול לאתר לקויות למידה ולהצביע על הצורך בביצוע אבחון קשב וריכוז (אבחון המהווה למעשה הכשר למתן התרופה) או ליתר את הצורך באבחון זה.

לדעת הביקורת, תפקידה של עו"ס חוק נוער האמונה על טובת הילד הנוקק, לוודא כי המטופל מקבל מהמוסד החינוכי את סל השירותים שקבע מנכ"ל משרד החינוך (כגון, תגבור פרטני), בטרם הוא נשלח לאבחון קשב וריכוז.

9.3 המשרד ביצע במהלך 2016 בדיקת תיקים מדגמית ברשויות מקומיות בין היתר, במטרה לקבוע סטנדרט אחיד של מבנה ותוכן התיק. בינואר 2017 התקבל במינהל מסמך תובנות מהבדיקה שנערכה, המציג נקודות רבות לשיפור - לחלקן ניתנה התייחסות אף בדוח הנוכחי.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"המשרד ערך את הבקרה בכל הרשויות המקומיות ברמה הארצית על מנת לרענן את מדיניות משרד הרווחה - אנו פועלים על פי הממצאים ומדיניות משרד הרווחה."

9.4 במהלך הביקורת פעל המינהל לשיפור הפעילות והתהליכים. לבקשת הביקורת הועברה סקירה של עו"ס חוק נוער עירונית לפעולות שננקטו: "הביקורת היוותה עבורנו גורם מזמן לשעות חשיבה במטרה לבחון שוב נהלים, דרכי עבודה, טפסים שונים.

דאגנו להטמיע שוב את המשוב למדווחים, נושא שאנו עצמנו זיהינו כנושא עליו לא הקפדנו מספיק כפי שצוין בפני הביקורת כבר בפגישת העבודה הראשונה. קיימנו כבר מספר מפגשים לחשיבה בנושא הבקרה בנושא ילדים בסיכון כמו גם בנושאים אחרים במינהל.

תיקנו מספר טפסים (אשר נשלחו לביקורת כדוגמה) והפצנו אותם לבתי הספר ומערכות שעובדות עמנו בתחום ילדים, לעו"ס המשפחות וכמובן לעו"ס לחוק הנוער."

ריכוז הממצאים ומסקנות

1. נוהלי עבודה

בעוד שבחוקים ובהנחיות של המשרד קיימות הנחיות מפורטות לאופן הפעולה של עו"ס חוק נוער, למינהל אין נהלים פנימיים משלימים בנוגע לאופן ארגון המידע, ניהול מסדי נתונים, שמירת המידע, גניזת תיקים ואחסונם, הפקת נתונים לדוחות בקרה ופיקוח, לוח זמנים לטיפול בפניות פתוחות ומעקב עליהן ועוד.

2. מערכות מידע

2.1 מערכת המידע של הלשכות (מערכת הרווחה) אינה כוללת את כל התיקים ו/או מידע מלא הנדרש לעו"ס לניהול התיקים. זאת, מאחר שחלק מהתיקים כלל לא הוזנו למערכת הרווחה, ובמקרים אחרים, הוזן מידע חלקי בלבד.

2.2 השימוש במערכת הרווחה מוגבל ולא ניתן להפיק מהמערכת דוחות מידע בסיסיים, כגון רשימת תיקים לאור חוק הנוער. לצורך איתור תיקי חוק נוער יש להיכנס למערכת בגין כל תיק בנפרד ולבחון האם לתיק משויך גם עו"ס חוק נוער. דוגמה נוספת היא שלא ניתן לאתר במערכת צווי השגחה שאינם רלוונטיים לפעולות השמה, שכן לצורך איתור תיקים בהם הוצאו צווים בבית משפט, יש להפיק ממערכת הרווחה את כל ההשמות לאומנה או השמות למועדוניות.

המידע שמזינים עובדי הלשכות לגיליונות אלקטרוניים מספק מענה חלקי בלבד (דוגמאות: תאריכי ועדות החלטה שהתקבלו, תיקים קשורים, תיעוד פעולות ורישום פעולות למעקב).

כתוצאה מכך, איכות הבקרה המתנהלת בנושא נפגמת, שכן המערכת אינה יכולה לספק דוחות בסיסיים הנדרשים לניהול ופיקוח אחר הטיפול בתיקים.

2.3 ככלל, התיקים לא נסרקים למערכת ממוחשבת כלשהי, והם מנוהלים כתיקים פיזיים בלבד. הביקורת סבורה כי מעבר לסרבול העבודה בפעילות השוטפת, אי-סריקת התיקים חושפת את הלשכות לאובדן של מידע.

כמו כן, עקב ניהול תיקים באופן ידני, בחלק גדול מהמקרים בגין אותו קטין נזקק מנוהלים שני תיקים נפרדים - אחד אצל עו"ס משפחה והשני אצל עו"ס חוק נוער, כך שכל תיק פיזי עשוי לכלול מידע חלקי בלבד.

2.4 המידע המשמש למעקבים ולעבודה השוטפת מנוהל בגיליונות אלקטרוניים ובמסמכי word בידי כל עו"ס בנפרד, כך שאין מאגר מידע כולל. משכך, על מנת לקבל דוחות ברמת לשכה וברמת מינהל יש לאסוף את כלל הקבצים מכל עו"ס.

כמו כן, ניהול המידע באופן המתואר חושף את המינהל לטעויות בדיווחים.

2.5 קיימות פניות פתוחות במשך מספר חודשים ללא מעורבות טיפולית של עו"ס חוק נוער.

2.6 קובצי מסדי הנתונים המנוהלים בידי העו"סים בגיליונות אלקטרוניים אינם מוצפנים בסיסמה. זאת ועוד, עובדי המינהל משתמשים בטלפונים החכמים האישיים שלהם לקבלת דואר אלקטרוני ושליחת הודעות בנוגע למטופלים.

3. יישום, בקרה ופיקוח על תהליך חוק הנוער

לא מופקים דוחות בקרה תקופתיים הכוללים בין היתר:

- מעקב אחר יישום הטיפול שנקבע במסגרת התערבות סמכותית לאור חוק הנוער, לתקופה של שישה חודשים (סעיף 34(3) לתע"ס 8.11).
- מעקב לפחות אחת לחצי שנה על יישום דרכי הטיפול כמפורט בצו בית משפט (סעיפים 7.11 ו-7.11). לתע"ס 8.11.
- הערכת עו"ס לחוק נוער וועדת החלטה בתוך שלושה חודשים לפני סיום צו בית משפט (סעיף 7.11). לתע"ס 8.11.
- צווים שפג תוקפם.
- תיקים ללא פעילות.
- השוואה בין פניות שהתקבלו לפי חוק העונשין לדיווחים למשטרה ולוועדת פטור, לצורך איתור חריגים.
- איתור פניות לא מטופלות מעל לחודש בשל המתנה לתוצאות חקירת משטרה.

4. ניהול ועדות החלטה (ועדה לתכנון תוכנית טיפול והערכה)

- 4.1 הרכוזת המינהלית של הוועדות שולחת הודעה לבדיקת יישום החלטות הוועדה פעם אחת ואם החלטה לא יושמה או יושמה חלקית, המעקב אינו ממשיך להתבצע ולהתעדכן.
- 4.2 המעקב אינו מרכז את כל הוועדות בקובץ אחד הכולל סטטוס ביצוע, כך שלא ניתן לערוך בקרה יעילה ומרוכזת על קיום החלטות לפי עו"ס ותקופה.

5. בדיקת תיקים

- 5.1 נמצאו מקרים של חוסר תיעוד בתיק ו/או אי-תיוק מסמכים. בחלק מהמקרים התיעוד היה לפי הסבר המינהל, בתיק עו"ס משפחה.
- 5.2 נמצאו מקרים בהם לא התקיימה ועדת החלטה בתוך תקופה של שלושה חודשים לפני פקיעת צו, בניגוד לאמור בסעיף 7 לתע"ס 8.1.1.
- 5.3 נמצאו מקרים בהם גיליון הטיפול הצביע על מעקב או פעולה של עו"ס חוק נוער בטווחים העולים על חצי שנה, בניגוד לאמור בסעיף 4 לתע"ס 8.1.1.

6. צווי חירום

- נמצא מקרה בו לא הקפידו על תיעוד שליחת פקס צו חירום לעו"ס חוק נוער מחוזית, ובמקרה אחר לא היה תיעוד מספק לנסיבות שהובילו לביטול צו.

7. גניזה וארכיון

- אף שמדובר באותו קטין, תיקי חוק הנוער מאוחסנים בנפרד מתיק עו"ס משפחה.

8. שונות

- 8.1 נמצא מקרה בו לא הוגשה למשרד תלונה על מחדל שארע בפנימייה.
- 8.2 לדעת הביקורת, בהתאם להחלטת בית המשפט, תפקידה של עו"ס חוק נוער האמונה על טובת הילד הנזקק, לסייע ככל האפשר, לכך שהמטופל יקבל מהמוסד החינוכי את סל השירותים שקבע מנכ"ל משרד החינוך (כגון, תגבור פרטני) בטרם הוא נשלח לאבחון קשב וריכוז.

המלצות

1. נוהלי עבודה

- יש לכתוב נהלים פנימיים משלימים אחידים בנוגע לאופן ארגון מידע, ניהול מסדי נתונים, שמירת המידע, גניזת תיקים ואחסונם, הפקת נתונים לדוחות בקרה ופיקוח, לוח זמנים לטיפול בפניות פתוחות ומעקב ועוד.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"נכתבו נהלים פנימיים משלימים בנוגע לאופן ארגון מידע, ניהול מסדי נתונים, שמירת המידע, הפקת נתונים לדוחות בקרה ופיקוח, לוח זמנים לטיפול בפניות פתוחות, מעקב..."
"נכתב נוהל אחיד לגניזת תיקי חוק הנוער ולאחסונם."

לביקורת הוצגו נהלים פנימיים שנכתבו ביולי 2017, בנושאים הבאים:

- תיעוד, ניהול ובקרה על הטיפול בילדים בסיכון במינהל לשילוב חברתי.
- מעקב אחר ביצוע החלטות הוועדה לתכנון, טיפול והערכה.
- עבודת עו"ס לחוק הנוער טיפול והשגחה עם המשטרה.
- רשומות, גניזה וביעור.
- ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה בוצעה.

2. מערכות מידע

- 2.1 יש להגדיר שדה חובה במערכת הרווחה אשר יסווג תיקים כתיקי חוק הנוער ותיקים לאור חוק, כך שניתן יהיה להפיק רשימת תיקים בהם התקבלו צווים ותיקים לאור חוק הנוער.
- 2.2 יש להגדיר שדה "סוג צו" במערכת הרווחה, כך שניתן יהיה להפיק רשימת צווים בחתכים שונים.
- 2.3 על הלשכות להזין את כל התיקים למערכת הרווחה.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

- "לנושא ניהול מסדי הנתונים הוגשו בקשות בהתאמה לחברה... המפתחת את נושא תיק לקוח ממוחשב ובכלל זה תוכנת תיעוד העבודה עם ילדים בסיכון."
- 2.4 על הלשכות לסרוק את כל התיקים הפעילים של עו"ס משפחה ועו"ס לחוק נוער למערכת הרווחה לניהול מאגר מידע מלא וזמין.
 - בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי "על הלשכות לעשות מאמץ לסרוק את התיקים הישנים. החדשים נסרקים. ההמלצה מתקבלת ותעשה בהתאם ליכולות הטכנולוגיות והאנושיות".
 - 2.5 יש להפסיק בהדרגה את העבודה באמצעות גיליונות אלקטרוניים נפרדים לכל לשכה ועו"ס ולעבור לעבודה במערכת הייעודית בלבד.
 - 2.6 יש להקפיד כי עו"ס ללא מינוי לא יטפל במקרים המצריכים עו"ס חוק נוער.
 - 2.7 על הלשכות להגדיר בקרה חודשית למעקב אחר פניות פתוחות שטרם בוצע בגינן הליך טיפולי.
 - 2.8 עד למעבר לעבודה מלאה באמצעות מערכת הרווחה, יש להגדיר הרשאות לגיליונות אלקטרוניים שבשימוש העו"ס, לרבות קביעת סיסמה לפתיחת הקבצים.
 - 2.9 על המינהל להנחות את עובדיו ששליחת קבצים שיש בהם מידע רגיש לגבי קטין נזקק, תבוצע לאחר קביעת סיסמה לפתיחת כל קובץ.

✓ בשיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי המלצות 2.6 ו-2.7 מבוצעות, ויתר ההמלצות תבוצענה.

3. יישום, בקרה ופיקוח על תהליך חוק הנוער

יש להגדיר דוחות בקרה תקופתיים אשר יכללו בין היתר:

- מעקב אחר יישום הטיפול שנקבע במסגרת התערבות סמכותית לאור חוק הנוער, לתקופה של שישה חודשים (סעיף 4(3) לתע"ס 8.11).
- מעקב לפחות אחת לחצי שנה על יישום דרכי הטיפול כמפורט בצו בית משפט (סעיפים 7.ב ו-7.ג לתע"ס 8.11).
- הערכת עו"ס לחוק נוער וועדת החלטה בתוך שלושה חודשים לפני סיום צו בית משפט (סעיף 7ט לתע"ס 8.11).
- צווים שפג תוקפם.
- תיקים ללא פעילות.
- השוואה בין פניות שהתקבלו לפי חוק העונשין לדיווחים למשטרה ולוועדת פטור, לצורך איתור חריגים.
- איתור פניות לא מטופלות מעל לחודש בשל המתנה לתוצאות חקירת משטרה.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"בוצע, מפורט בנוהל המצורף."

✓ בשיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה בוצעה.

4. ניהול ועדות החלטה (ועדה לתכנון תוכנית טיפול והערכה)

- 4.1 על הרכזת המינהלית להמשיך לעדכן את המעקב עד ליישום מלא של ההחלטה או עד קבלת אישור מיו"ר הוועדה לסיים את המעקב לגבי החלטה.
- 4.2 יש לרכז את כל המידע על אודות הוועדות בגיליון אלקטרוני אחד הכולל סטטוס ביצוע. כך, ניתן יהיה לערוך בקרה אפקטיבית ומרוכזת על קיום החלטות לפי עו"ס ותקופה.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"מצורף נוהל עבודת הוועדות והגיליון האלקטרוני הכולל את סטטוס הביצוע."

✓ בשיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצות מבוצעות.

5. בדיקת תיקים

- 5.1 יש להקפיד על תיעוד כל המידע בתיק ותיוק מסמכים בכדי שמלוא הנתונים יהיו זמינים לקבלת החלטות נכונות לטיפול בילדים נזקקים.
- 5.2 יש להקפיד על קיום ועדת החלטה תוך שלושה חודשים לפני פקיעת צו, כאמור בסעיף 7 לתע"ס 8.1.1.

5.3 יש להקפיד על מעקב או פעולה של עו"ס חוק נוער אחת לחצי שנה לפחות, כאמור בסעיף 4 לתע"ס 8.1.1.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"פורט בנוהל המצורף בפרק הבקרה."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצות מבוצעות.

6. צווי חירום

יש להקפיד על תיעוד אלקטרוני של שליחת צו החירום לעו"ס חוק נוער מחוזית ועל תיעוד מספק לנסיבות הקשורות לביטול צו חירום.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"מפורט בנוהל."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע והנוהל יתוקן בהתאם.

7. גניזה וארכיון

מוצע לאחסן את תיק חוק הנוער של קטין נזקק או משפחה בסמוך לתיק עו"ס משפחה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה בוצעה.

8. שונות

8.1 על עו"ס חוק נוער לדווח על התנהלות הפנימיות ולהגיש תלונה למשרד הרווחה, באם קיימת פעילות המצביעה על מחדל או סטנדרטים לא מספקים.

תגובת עו"ס חוק נוער עירונית:

"המלצתכם לעו"ס חוק הנוער לבקר את התנהלות הפנימיות ולהגיש תלונה למשרד הרווחה כאשר פעילות הפנימיה מצביעה על מחדל או סטנדרטים לא מספקים בוצעה על ידנו מאז ומתמיד ותמשיך להיות מיושמת."

כאמור במקרה שהוצג בפרק הממצאים, לא הוגשה למשרד תלונה על מחדל שארע בפנימיה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.

8.2 לדעת הביקורת, על עו"ס חוק נוער האמון על טובת הילד הנזקק לסייע ככל יכולתו, לכך שהילד יקבל את סל השירותים כמפורט בחוזר מנכ"ל משרד החינוך בכל הקשור לאבחונים, וכי תיושם תחילה תוכנית התערבות חינוכית. במידה שאין שיפור, יבוצע אבחון דיסקטי.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.