



מדינת ישראל
המשרד לאזרחים ותיקים

דין וחשבון שנתי

הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד לאזרחים ותיקים לשנת 2011

יעדים, פעילות, מבנה וסיכום פניות הציבור

עפ"י סעיף 5(א) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

נובמבר 2012

הדו"ח מתפרסם גם באתר האינטרנט של המשרד :

www.vatikim.gov.il

המשרד לאזרחים ותיקים, רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 91919, טל: 02-6547022, פקס: 02-6547034

3 Kaplan St., Hakiryia, Jerusalem 91919, Israel, Tel: 972-2-6547022 Fax: 972-2-6547034



המשרד לאזרחים ותיקים

תוכן עניינים

3 המשרד לאזרחים ותיקים – חזון ומטרות
5 בעלי תפקידים
6 תפקידי המשרד
7 מבנה ארגוני
8 דרכי התקשרות ופנייה למשרד
8 יצירת קשר עם בעלי תפקידים
11 פירוט הפעילות המשרדית ופרויקטים מרכזיים
23 תקציב
24 פניות הציבור
25 מוקד *8840 - המרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים
26 מוקד *8840 - נתונים
31 חוקים ותקנות
32 תמיכות
39 פרסומים - רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור
40 תעודת אזרח ותיק
41 נספחים



המשרד לאזרחים ותיקים

המשרד לאזרחים ותיקים - חזון ומטרות

המשרד לאזרחים ותיקים בראשות סגנית השר לאזרחים ותיקים הוקם כגוף מטה בממשלה לפיתוח ולקידום תוכניות ושירותים עבור האזרחים הוותיקים בישראל, תוך ביצוע פרויקטים לטיוב וקידום איכות חייהם במגוון תחומים.

מאז הקמתו, המשרד פועל לקידום ולחיזוק מעמד ציבור האזרחים הוותיקים, תוך העצמתם והפיכתם למשפיעים ומרכזיים בחברה. לשם הגשמת יעד זה, הוצבו למשרד מספר מטרות מרכזיות:

- א. שיפור איכות ורמת החיים של האזרח הוותיק**
במסגרת זו, פועל המשרד בין היתר למען יידוע האזרחים הוותיקים על זכויותיהם, הקמת מיזמים לשיפור ביטחונם האישי של האזרח הוותיק וכן מפעיל מיזמים בתחומי התרבות, התעסוקה, ההתנדבות, הפנאי והחינוך.
- ב. בנייה והתאמת שירותים ותשתיות בעידן של אוכלוסייה מזדקנת**
המשרד מפעיל מוקד לפניות האזרחים הוותיקים ופועל למען שיפור וקידום נושא הדיור לאזרחים ותיקים תוך מתן פתרונות מיגון, רווחה, שיקום וסיעוד, תכניות אב יישוביות ועוד.
- ג. מיסוד הקשר בין הדור הצעיר לאזרחים הוותיקים**
המשרד מבצע מיזמים בשיתוף משרד החינוך, תנועות הנוער, התאחדות הסטודנטים והגופים המגייסים בני ובנות השירות הלאומי והאזרחי בארץ.
- ד. מרכז מידע לפניות ציבור האזרחים הוותיקים**
המשרד מפעיל מאז 2008 מרכז מידע המעניק מענה לפניות ציבור האזרחים הוותיקים בנושאים שונים. במסגרת זו ניתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעות לציבור האזרחים הוותיקים, טיפול בפניות ציבור האזרחים הוותיקים, הפנייתן לרשויות השונות וביצוע מעקב וכן סיוע במימוש זכויות.
- ה. שיפור איכות החיים של ניצולי השואה בישראל**
המשרד פועל לשיפור איכות חייהם של ניצולי השואה, תוך מעקב אחר יישום דו"ח דורנר וביצוע החלטות הממשלה מ-2007 ועד היום בתחום הסיוע הממשלתי לניצולי השואה. בנוסף, במסגרת זו, המשרד עוסק בנושאים הבאים: טיפול בהשבת הרכוש היהודי הגזול, תיעוד קורות חייהם של ניצולי השואה במיזם "לדורות", סיוע בבירור זכויות ניצולי השואה לרבות באמצעות הפעלת מתנדבים. כך, פועל המשרד להקפת מרבית תחומי החיים של ציבור זה, על רבדיו וצרכיו השונים.



המשרד לאזרחים ותיקים

תוחלת החיים הגבוהה והצמיחה המואצת של אחוז האזרחים הוותיקים באוכלוסייה מחייבות היערכות והתאמת כלל המנגנונים הקיימים המשיקים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כיום חיים בישראל כ- 800,000 אזרחים ותיקים המהווים כ- 10% מאוכלוסיית ישראל.

עם קבלת החלטת הממשלה בדבר פיתוח תכניות אב לאזרחים ותיקים ברשויות המקומיות, המשרד החל להוביל מהלך אשר ישנה את היחס לאזרח הוותיק, צרכיו והשירותים שמעניקה לו הרשות המקומית כיום.

על רקע השינוי שחל במהלך חייו של האזרח הוותיק, ומתוך תפיסה כי הפעילות בגיל השלישי חשובה ומשמעותית לשמירה על בריאות טובה, משקיע המשרד בתוכנית לפיתוח ההתנדבות בקרב האזרחים הוותיקים, על בסיס מערך התנדבות עירוני, זאת, לצד הרחבת מסגרות התעסוקה לאזרחים ותיקים, לאלו שמעוניינים להמשיך ולעבוד.

בנוסף מצוי המשרד בתכנון ייסוד מועדון צרכנות לציבור האזרחים הוותיקים.



המשרד לאזרחים ותיקים

בעלי תפקידים

חה"כ ד"ר לאה נס - סגנית השר לאזרחים ותיקים
מר אהרון אזולאי - מנכ"ל המשרד
מר אהרון מור - מנהל בכיר השבת זכויות ורכוש יהודי
מר שלום בוחבוט – ראש תחום חינוך מבוגרים
גב' ברכי דליצקי – ראש תחום קהילות
מר אריה ווקנין - מנהל תחום דיור ושיכון
גב' שרה זילברשטיין-היפש - מנהלת תחום פניות ציבור
גב' זהרה כהן - מנהלת תחום רווחה
גב' נועה בלכר אורנשטיין – מנהלת תחום קשרים בינלאומיים
גב' קרינה קליגר - מנהלת תחום תקצוב ותוכניות עבודה
מר יגאל פחימה - מרכז נכסים ולוגיסטיקה
עו"ד סורל הרלב - היועץ המשפטי
עו"ד אורית בקר - עוזרת ליועץ משפטי
עו"ד עמית יובל קורנבלום - עוזר ליועץ המשפטי
גב' אורנית אדרעי - מרכזת בכירה, חינוך מבוגרים מחוזי
מר אפי גלעד - מרכז בכיר, חינוך מבוגרים מחוזי
גב' הודיה קדמי - מרכזת בכירה, חינוך מבוגרים מחוזי
גב' מיטל הוברט-אשכנזי - מרכזת בכירה בריאות וסיעוד
גב' עירית גוטמן - מרכזת בכירה פניות ציבור
גב' מיטל בן נון – רכזת לשכה בכירה, מרכזת ועדת תמיכות וועדת מכרזים
גב' מיכל סויסה ברנד - מרכזת בכירה קשר עם רשויות מקומיות



המשרד לאזרחים ותיקים

תפקידי המשרד

להלן ייעוד המשרד ותפקדיו כפי שנקבעו בהחלטות הממשלה:

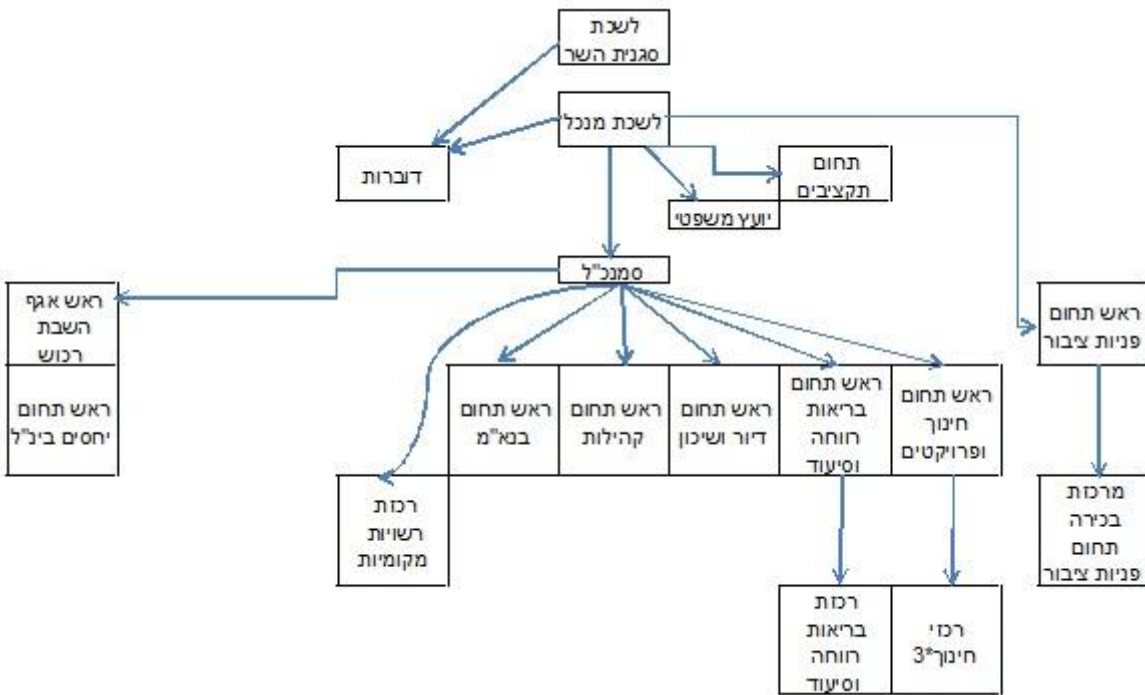
- לשמש גוף מטה לממשלה בנושא הטיפול בגמלאים.
- לסייע בגיבוש מדיניות והמלצות בנושא שיפור מעמד הגמלאים, איכות חייהם הפיזית והנפשית ומערך המתנדבים למען הקשישים.
- להוות גוף תיאום, אינטגרציה, חשיבה ומעקב בנושאים הקשורים לגמלאים ולמעמדם.
- פיתוח וייעול השירותים הקיימים לגמלאים וקידום פרויקטים בתחום פעילותו של המשרד.
- תיאום בין משרדי הממשלה וגופים נוספים הפועלים בתחומי פעילותו של המשרד תוך איגום משאבים מרצועיים וכספיים במקרים המתאימים.
- בקרה ומעקב אחר יישום חקיקה הנוגעת לגמלאים וזכויותיהם וקידום עבודת מטה לייזום תיקוני חקיקה במידת הצורך.
- התמקדות בטיפול בששת התחומים הבאים: בריאות וסיעוד – לרבות בדיקת השירותים הניתנים לגמלאים, מיפוי בעיות והצעת תוכניות לשיפור השירות ולקידום רפואה מונעת; רווחה – לרבות טיפול בנושאים סוציאליים, בתעסוקת גמלאים, בתרבות הפנאי ובקידום פעולות לרווחת הגמלאים מול המגזר השלישי; שיכון – לרבות קידום פתרונות דיור ייעדיים לגמלאים; סיוע לאוכלוסיות מיוחדות - ובכלל זה גמלאים מעוטי יכולת, נכים ובעלי צרכים מיוחדים, ניצולי שואה, המגזר הערבי ועולים חדשים; פניות ציבור - בכלל זה הקמת מרכז מידע לגמלאים אשר ירכז מידע בדבר השירותים הניתנים לגמלאים ויקל על נגישות למידע ולשירותים; מערך מתנדבים למען קשישים.
- ענייני השבת זכויות ורכוש יהודי, לרבות תיעוד ורישום זכויות היהודים יוצאי ארצות ערב ואיראן.
- אגף לחינוך מבוגרים, למעט לנושא תמיכות בגופים המקיימים פעילות ללימוד המורשת ולהעמקת הידע בנושא כוחות המגן והמחתרות בתקופה של טרם המדינה.



המשרד לאזרחים ותיקים

מבנה ארגוני

המבנה הארגוני הקיים של המשרד לאזרחים ותיקים:





המשרד לאזרחים ותיקים

דרכי התקשרות ופנייה למשרד

כתובת למכתבים:

המשרד לאזרחים ותיקים, רחוב קפלן 3 הקריה ירושלים מיקוד 91919

טלפון פניות הציבור 03-7779125/6

מוקד *8840 לפניות האזרחים הוותיקים

טלפון *8840 או 03-7237400

פקס 02-5605034

מייל infovatikim@pmo.gov.il

ניתן לפנות למשרד לאזרחים ותיקים באמצעות אתר האינטרנט של המשרד בכתובת

www.vatikim.gov.il.

דרכים ליצירת קשר עם בעלי תפקידים:

שם	תפקיד	טלפון	פקס	מייל
ח"י"כ ד"ר לאה נס	סגנית השר לאזרחים ותיקים	02-6547020	02-6547036	yaelm@pmo.gov.il
עו"ד אהרון אזולאי	מנכ"ל המשרד	02-6547022	02-6547034	miriamv@pmo.gov.il
(לא מאוייש)	סמנכ"ל	02-6547001		
צביה שיף	יועצת בכירה לסגנית השר	02-6547007	02-6547036	tsvias@pmo.gov.il
בת שבע שטראוכלר	רכזת לשכה בכירה	02-6547002	02-6547036	
זהבה הראל	מזכירה בכירה	02-6547046	02-6547036	zahavah@pmo.gov.il
יעל מזרחי	מנהל לשכת סגנית השר	02-6545020	02-6547036	yaelm@pmo.gov.il



המשרד לאזרחים ותיקים

miriamv@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547022	ראש מטה לשכת מנכ"ל	מרים ואזנה
guyf@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547044	עוזר מנכ"ל	גיא פורמן
idanh@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547075	עוזר מנכ"ל	עידן הרשקוביץ
eyale@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547052	עוזר מנכ"ל	אייל אליעזר
ayeletmo@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547022	לשכת מנהלת מנכ"ל	איילת מור
sigalitb@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547026	מזכירה בכירה	סיגלית בגיזדה
karinak@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547014	מנהלת תחום תקצוב ותוכניות עבודה	קרינה קליגר
sorelh@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547026	היועץ המשפטי	סורל הרלב
oritb@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547026	עוזרת היועץ המשפטי	אורית בקר
amitk@pmo.gov.il	02-6547034	02-6547026	עוזר היועץ המשפטי	עמית יובל קורנבלום
aharonm@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547043	מנהל בכיר השבת זכויות ורכוש יהודי	אהרון מור
ariev@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547009	מנהל תחום דיור ושיכון	אריה וקנין
Sarah.sh@pmo.gov.il	03-6092887	03-7779125	מנהלת תחום פניות הציבור	שרה זילברשטיין- היפש
lritg2@pmo.gov.il	03-6092887	03-7779126	מרכזת בכירה פניות הציבור	עירית גוטמן
zoharac@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547033	מנהלת תחום רווחה	זהרה כהן
shalomb@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547028	ראש תחום חינוך מבוגרים	שלום בוחבוט



המשרד לאזרחים ותיקים

meitalh@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547037	מרכזת בכירה בריאות וסיעוד	מיטל הוברט- אשכנזי
brachid@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547017	ראש תחום קהילות	ברכי דליצקי
meitalb@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547021	רכזת לשכה בכירה, מרכזת ועדת תמיכות וועדת מכרזים	מיטל בן נון
oranite@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547041	מרכזת בכירה חינוך מבוגרים מחוזי	אורנית אדרעי
hodayak@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547042	מרכזת בכירה חינוך מבוגרים מחוזי	הודיה קדמי
efraimg@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547030	מרכז בכיר חינוך מבוגרים מחוזי	אפי גיל-עד
ezrachv@pmo.gov.il	02-6547049	02-6547025	הנפקת תעודת אזרח ותיק	תעודת אזרח ותיק
michalsw@pmo.gov.il	02-6547066	02-6547074	מרכזת בכירה קשר עם רשויות מקומיות	מיכל סויסה ברנד



המשרד לאזרחים ותיקים

פירוט הפעילות המשרדית ופרויקטים מרכזיים

בשנה שחלפה נמצא המשרד בתהליכי שינוי והטמעה תפיסתיים לגבי כל מערך האזרחים הוותיקים במדינת ישראל. אוכלוסיית האזרחים הוותיקים מתחלקת באופן מובהק לשניים - "הזקן הצעיר" והזקן. גיל הזקן הצעיר נמתח עד לסביבות גיל 77 ואילו גילו של הזקן עולה אף מעל לגיל זה. פלאי הטכנולוגיה אף הצליחו למתוח את תוחלת החיים וכפועל יוצא מכך גם עולה מספר השנים בהן אדם יוצא לפנסיה כאשר עומד לרשותו זמן פנוי רב. המשרד פעל לקדם את אפשרויות התעסוקה והפנאי של "הזקן הצעיר" על מנת לשמור אותו עסוק ובריא יותר, היות ומחקרים הוכיחו כי אדם עסוק הינו בריא יותר. להלן פירוט התוכניות והפרויקטים המבוצעים במשרד לאזרחים ותיקים:

1. "חיים בגיל" - תכניות אב יישוביות לאזרחים ותיקים

המשרד לאזרחים ותיקים פעל ליצירת תכניות אב יישוביות ארוכות טווח בנושא האזרחים הוותיקים. המהלך תואם ואוגם עם משרדי הממשלה הרלוונטיים ומתבצע במתודולוגיה של תכנון אסטרטגי. המטרות המרכזיות של המיזם הן ליתן בידי מקבלי החלטות בשלטון המקומי תוכניות שנועדו להסדיר ולהבנות מחדש את ההיערכות היישובית למען האזרחים הוותיקים בראיה ארוכת טווח, לאגם ידע קיים וחדש ולהנגישו ליישובים. המהלך מכוון לפיתוח איכות החיים הכוללת של האזרחים הוותיקים ביישוב, בשגרת החיים היישובית ולאוו דווקא כמענה לצרכים, מצוקות וקשיים נקודתיים. התכנית כוללת מיפוי של כלל המרכיבים, המגזרים והפעולות המבוצעים במערך היישובי ואשר עשויה להיות להם נגיעה לאזרחים הוותיקים, תיאום בין מרכיבי המערך היישובי והכנת תוכנית עבודה רב שנתית וזאת בהתייחס לתחומי החיים השונים, כגון: תרבות, תעסוקה, תחבורה, חינוך ועוד.

2. פניות הציבור

תחום פניות הציבור במשרד לאזרחים ותיקים עוסק בכל הקשור לטיפול ולמתן מענה לפניות האזרחים הוותיקים בכל נושא, לרבות מתן מידע על זכויות האזרחים הוותיקים.

תחום פניות הציבור אמון על ביצוע התוכניות הבאות:

א. מוקד 8840* - המרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים

המוקד הטלפוני 8840* הוקם בשנת 2008 על-ידי המשרד לאזרחים ותיקים במטרה להוות כתובת מרכזית לקבלת פניות של אזרחים ותיקים ובני משפחותיהם ומתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לציבור האזרחים הוותיקים. צוות המוקד כולל, בין היתר, מומחים ויועצים המטפלים בפניות אזרחים ותיקים (כולל ניצולי שואה) בתחומים שונים: זכויות האזרח



המשרד לאזרחים ותיקים

הוותיק, ביטוח לאומי, בריאות, דיור, ביטוח ופנסיה, הכנה לפרישה, רווחה, צרכנות, תרבות, פנאי וכל נושא הקשור לחיי היום יום של האזרח הוותיק. עד כה טיפל המוקד במעל ל- 200,000 אזרחים ותיקים, כולל ניצולי שואה. יצוין כי מתחילת פעילות המוקד בשנת 2008 ועד סוף שנת 2011 פנו למוקד מעל ל- 106,000 ניצולי שואה שקיבלו סיוע בבירור זכויותיהם.

ב. שיחור / פרויקט לעד - מתנדבים למען ניצולי שואה

מטרת הפרויקט הינה בירור זכויות ניצולי השואה באמצעות הפעלת מתנדבים המבקרים בבתייהם של הניצולים ובמרכזי יום. הפרויקט מופעל בשיתוף עם הסוכנות היהודית לארץ ישראל, כאשר הסוכנות היהודית מפעילה מערך מתנדבים המגיעים לבתייהם של ניצולי שואה ומסייעים להם במילוי שאלון בירור זכויות, שאלון "לדורות" (תיעוד סיפורי חיים של ניצולי שואה) ומסייעים נוספים. בשנת 2011 הוכשרו כ- 4,600 מתנדבים שסייעו לכ- 47,000 ניצולי שואה, כשחלקם הגדול של המתנדבים נשאר בקשר אישי עם ניצול השואה גם לאחר תום פעולת ההתנדבות.

ג. פרויקט לדורות - תיעוד קורות חייהם של ניצולי השואה לדורות הבאים

על פי החלטת ממשלה בנושא "הכרה והוקרה של ניצולי שואה" מבוצע פרויקט זה בשיתוף עם הסוכנות היהודית ו"יד ושם". מטרת הפרויקט לתעד קורות חייהם של ניצולי השואה החיים בארץ לדורות הבאים והעלאת הסיפורים לאתר אינטרנט ממשלתי www.ledorot.gov.il שהוקם במיוחד עבור כך. איסוף העדויות מבוצע באמצעות מערך מתנדבים המגיעים לבתי הניצולים. לכל משתתף שסיפורו תועד במסגרת הפרויקט מוענקים אות ותעודת הוקרה חתומה על ידי ראש הממשלה לאות הערכה על השתתפותו בפרויקט.

ד. הכנה לפרישה

המשרד מעמיד, באמצעות מוקד פניות הציבור, מידע בתחום ההכנה לפרישה במגוון תחומים – זכויות אזרחים ותיקים, מושגי יסוד ודגשים בפרישה, סיווג תשלומים (פנסיה), תעסוקה, התנדבות, לימודים ופנאי, זכויות במוסד לביטוח לאומי ועוד. אוכלוסיית היעד היא עובדים לקראת גיל פרישת חובה (גיל 62 לנשים וגיל 67 לגברים). המטרה היא לספק מידע לתכנון הפרישה כפלטפורמה להעצמה אישית וכלכלית ומניעת משברים וזעזועים, תוך הענקת כלים שיסייעו לעובד הפורש בקבלת החלטות נכונות וכן הגברת מודעות המעסיקים לחשיבות ההכנה לפרישה. המוקד מוסר מידע ליחידים וכן ניתן לתאם מתן מידע לקבוצות עובדים. בנוסף, פועל המשרד לגיבוש מסמך לפעילות משותפת עם ההסתדרות והתאחדות התעשיינים להסדרת ולהטמעת קיום קורסים להכנה לפרישה בכלל המשק והמגזרים השונים.

3. תכנית לחיזוק הקשר הרב-דורי

אחת המטרות העיקריות שהציב לעצמו המשרד לאזרחים ותיקים הינה חיזוק ומיסוד הקשר בין הדור הצעיר לאזרחים הוותיקים. הפער הבין-דורי הקיים כיום יוצר, לא פעם, פגיעה בכבוד האזרח הוותיק, זלזול ביכולותיו ובתועלתו לחברה והתייחסות לאזרח הוותיק כאל "חולה" או "נוזק"; האזרח הוותיק של ימינו הינו משכיל יותר, בריא יותר ורק כשליש מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים



המשרד לאזרחים ותיקים

עונה להגדרה של חולי או נזקקות. המשרד לאזרחים ותיקים שם לו למטרה לדאוג לשיפור מעמדו של האזרח הוותיק בחברה הישראלית ולהשיב לו את הכבוד המגיע לו – בזכות ולא בחסד! האזרחים הוותיקים בישראל הינם "האבות המייסדים" של מדינתנו ויש לנו חובה מוסרית, שהיא זכות גדולה, לדאוג לרווחתם ולזכויותיהם. ככל שנצליח להביא לקירוב והבנה בין הדור הצעיר לוותיק, כך יזכו ותיקי הארץ ליחס המגיע להם, תוך למידת מיומנויות של המאה ה-21, דוגמת שימוש במחשב וכו', בד בבד עם חיבור הדור הצעיר עם שורשיו ומורשת אבותיו.

4. "והדרת פני זקן"

תכנית "והדרת פני זקן", המכונה "והדרת", משלבת בנות ובני שירות לאומי ואזרחי בפריסה ארצית וכלל מגזרית, בעשייה חברתית למען האזרחים הוותיקים בישראל. מתנדבי "והדרת" מבקרים באלפי בתים של אזרחים ותיקים ובעשרות מרכזים קהילתיים, ומעניקים סיוע חברתי מגוון ומרגש, ליצירת מערך תומך ושילוב חברתי בקהילה של האזרח הוותיק. התכנית משלבת עשייה משותפת ובין-דורית ענפה של מתנדבים צעירים ביחד עם אזרחים ותיקים, עולים חדשים וניצולי שואה ליצירת שיח משותף, העלאת מחזות בין-דוריים, גרעינים מוזיקליים, פעילות המשלבת בעלי חיים, אומנות לצד תיעוד סיפורי חיים, כניסה לרשת החברתית הממוחשבת, ברור זכויות האזרח הוותיק ועוד.

תכנית "והדרת" פועלת בשלושה מישורים מרכזיים:

א. "והדרת פני זקן" - המגזר הכללי

בתכנית "והדרת" פעלו בשנת 2011 כ-300 מתנדבים ומתנדבות, זו השנה החמישית, מקרב השירות הלאומי-אזרחי לסיוע לאזרחים ותיקים בכ-45 רשויות, מועצות אזוריות וקיבוצים. עיקר הפעילות של מתנדבי "והדרת" הינה יצירת שיח ופעילויות חברתיות משותפות, היוצרות מרקם מרגש של קשר על פני שנת ההתנדבות בין המתנדבים לאזרחים הוותיקים. העשייה הקהילתית משלבת גורמים שונים הפועלים ברשות למען האזרח הוותיק, ליצירת פסיפס של עשייה חברתית המשלבת אזרחים ותיקים בפעילות חברתית הכוללת, בין היתר, מקהלה בין דורית, ניידת אומנות, תיאטרון, צילום, מוסיקה ועוד.

ב. "והדרת פני זקן" - מגזר חרדי

תכנית והדרת חרדים מופעלת במגזר החרדי מזה שנה. התכנית משלבת פעילות של כ-150 אברכים במסגרת השירות האזרחי בעשייה למען אזרחים ותיקים בקהילה החרדית ומחוצה לה. מטרת התכנית - פיתוח שירותים ומתן סיוע חברתי לקהילה החרדית הבוגרת במגוון פעילויות ייחודיות כגון: פעילות ספורטיבית, שיח, לימוד משותף של הדף היומי, גינון קהילתי ועוד. בין היתר נבנית עשייה קהילתית ביצירת מפגשים והרצאות בנושאים מגוונים - קידום בריאות ומימוש זכויות לצד סיוע אל מול הרשויות, וכל זאת למען האזרחים הוותיקים החרדים. תכנית "והדרת" משמשת כגשר לחסד ולנתינה והינה המיזם המפעיל את מספר המתנדבים הגדול ביותר בשירות האזרחי-לאומי.



המשרד לאזרחים ותיקים

ג. "אהלינא"

תכנית "אהלינא" משלבת מתנדבים בשירות הלאומי מקרב מגזרי המיעוטים בעשייה למען אזרחים ותיקים במגזרים השונים - המגזר הערבי, הבדואי, הדרוזי והצ'רקסי. אהלינא (בערבית - "ההורים שלנו") הינו מיזם המפעיל בני ובנות שירות לאומי מקרב בני מיעוטים למען אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. אהלינא החל את פעילותו במהלך שנת 2011 ופעלו בו כ- 40 מתנדבים במטרה לתת מענה חברתי ולחולל שינוי בכל הקשור להתנדבות בקרב קשישים במגזר, כאשר המתנדבים מסייעים לקשיש בכל הנדרש - בשיח משותף, קריאה, הליכה משותפת, בישול, למידה ויצירה.

פרויקט "והדרת פני זקן" נחשב לפרויקט ייחודי ופורץ דרך בתחום העשייה החברתית למען האזרחים הוותיקים. מעבר לסיוע החשוב לו זוכים האזרחים הוותיקים, המיזם מהווה נקודת ציון חשובה בקרב הדור הצעיר והמבוגר בשבירת דעות קדומות הדדיות, בשיח הבין אישי ובלמידה הדדית, כשהגישור בין שני העולמות יוצר הבניה מחודשת בקרב הדור הצעיר להחזרת כבודו של האזרח הוותיק למרכז החברה הישראלית.

5. "מזקנים אתבונן" - הקשר הבין דורי

תוכנית "מזקנים אתבונן" - הקשר הרב דורי" בבית הספר ללימודי העם היהודי בבית התפוצות בהובלת המשרד לאזרחים ותיקים ומשרד החינוך הינה תכנית ערכית חינוכית הבונה גשר ערכי ומחזקת את הקשר הבין-דורי בין תלמידי בתי הספר והאזרחים הוותיקים. מטרת התכנית ליצור שיח בין דורי בין אזרחים ותיקים לדור הצעיר סביב חקר המורשת המשפחתית, באמצעות למידה משותפת לשבירת דעות קדומות הדדיות, תוך תיעוד העולם והקהילות היהודיות בעבר באמצעות סיפורי קהילות אישיים - משפחתיים. התוצר הסופי של מיזם זה הינו מאגר מידע כמקור לאילנות יוחסין ומידע משפחתי, צמצום הפער הדיגיטלי בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, תוך מתן כלים חדשים למבוגרים לתקשורת במימונויות המאה ה- 21 ויצירת עניין בקרב אזרחים ותיקים כחלק משמירה על תעסוקה ובריאות נפשית.

6. "ותיקים בתנועה" - תנועות הנוער למען האזרחים הוותיקים

מטרות התוכנית היא לפתח שותפות בין אוכלוסיית הוותיקים לבין בני הנוער ולחזק את הקשר הבין – דורי מתוך כוונה להביא לחיזוק מעמד האזרח הוותיק בתודעת בני הנוער, להכרות עם יכולותיהם ותרומתם של האזרחים הוותיקים לקהילה, וכן ליצירת תכנית המאפשרת לוותיקים לתת ביטוי ליכולותיהם. במסגרת הפרויקט פועלים חניכי תנועות הנוער למען אזרחים ותיקים, במגוון רחב של נושאים – החל מלימודי מחשב, פעילויות חגים וכלה בתיעוד סיפורי חיים של הוותיקים. שיתוף הפעולה המתחיל בתוכנית נמשך ונרקם לכדי קשרים אישיים בין בני הנוער והאזרחים הוותיקים הלומדים זה מזה ונהנים זה מחברתו של זה.



המשרד לאזרחים ותיקים

7. סטודנטים למען אזרחים ותיקים

המשרד לאזרחים ותיקים הפעיל בשנת 2011 באמצעות התאחדות הסטודנטים הארצית כ- 450 סטודנטים שפעלו בקרב כ- 5,000 אזרחים ותיקים במגוון תחומים – בירור זכויות ניצולי שואה, תיאטרון קהילתי, חינוך לאומנות, מחשבים, מקהלה בין-דורית ואזרחים ותיקים מתנדבים.

8. ספר היישוב

מיזם "ספר היישוב" מתבצע בשיתוף משרד החינוך ויד בן צבי, כשמטרתו היא תיעוד סיפורו של היישוב, תולדותיו ושימור מורשתו, באמצעות תלמידי בתי הספר ביישוב. במסגרת המיזם, יבצעו התלמידים תהליך תיעודי של מייסדי היישוב הראשונים והקהילות המהוות את הפסיפס האנושי שעליו נבנה היישוב מראשיתו עד ימינו אלה, תוך יצירת קשר בין – דורי (אבות היישוב והתלמידים הצעירים). עם גמר הליך המחקר והתיעוד יעמוד לרשות היישוב מאגר מקיף של חומרים תיעודיים שמהם ניתן יהיה להקים ארכיון יישובי, ולהפיק את "ספר תולדות היישוב".



המשרד לאזרחים ותיקים

חינוך מבוגרים ופיתוח תרבות הפנאי לוותיקים

9. תוכנית "תהילה" - השלמת השכלת יסוד למבוגרים

המשרד לאזרחים ותיקים תומך כספית בתוכנית תהילה - השלמת השכלה יסודית למבוגרים, המבוצעת בכ- 55 מרכזי השכלה ברחבי הארץ - מקריית שמונה בצפון ועד אילת בדרום. התוכנית מיועדת לבני 55 ומעלה אשר לא זכו להשכלת יסוד בצעירותם ומעוניינים להשלים את השכלתם היסודית בבגרותם. במסגרת התוכנית נלמדים תכני יסוד מגוונים ברמות שונות כגון עברית, חשבון, ביולוגיה, תנ"ך ועוד.

10. קתדראות ואוניברסיטות עממיות

המשרד לאזרחים ותיקים תומך במערך קתדראות ואוניברסיטאות עממיות המופעל בכ- 60 רשויות מקומיות בכל רחבי הארץ. מוסד הקתדראות העממיות הינו מוסד לימודי - תרבותי, אשר נועד להרחיב ולהעמיק את תחומי הדעת אצל המבוגר הבוחר להתפתח, לצבור ידע ולפתח את כישוריו היצירתיים. המשרד לאזרחים ותיקים נותן דגש מיוחד לפעילות הקתדראות העממיות בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, המאופיינת בצריכה גבוהה של תחומי דעת ופעילויות בתחומים נרחבים לצורך יציקת תוכן לשעות הפנאי. בקתדראות מופעלים מסלולים ייחודיים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, המאופיינים בקורסים עיוניים ובהיערכות ייחודית ללימודי מחשבים, אינטרנט וטכנולוגיות חדישות, תוך שימוש באמצעים ובדרכי הוראה שונים ומגוונים, כשהקתדרה מהווה, בין היתר, מקום מפגש חברתי ותרבותי לאזרחים הוותיקים.

11. ליגת פטאנק

המשרד לאזרחים ותיקים מפעיל, כחלק מהטמעת חשיבות הפעילות הספורטיבית בגיל המבוגר, יחד עם משרד התרבות והספורט ובאמצעות חברת המתנ"סים, ליגת פטאנק לאזרחים ותיקים. ליגה זו פועלת ב- 63 ישובים, מורכבת מ- 181 קבוצות ובשנת 2011 השתתפו כ- 750 אזרחים ותיקים בתחרויות הליגה ברמה הארצית.

12. אמנים ותיקים למען אזרחים ותיקים

המשרד שם דגש על נושא איכות חייו, בדגש על תרבות הפנאי, של האזרח הוותיק בישראל. במסגרת המיזם, המופעל בשיתוף הרשויות המקומיות, נערכו במהלך 2011 מאות מופעים של אמנים ותיקים ברחבי הארץ, בהם לקחו חלק למעלה מ-100,000 אזרחים ותיקים.



המשרד לאזרחים ותיקים

תחום בריאות, רווחה וסיעוד

המשרד לאזרחים ותיקים פועל בתחומי הבריאות, סיעוד ורווחה מתוך שאיפה להגשים את החזון "נפש בריאה בגוף בריא". המשרד פועל ליישום פרויקטים ותוכניות עבודה בנושאי בריאות, סיעוד ורווחה לאזרחים ותיקים ברמה הארצית, וכן לקידום התיאום בין הגופים השונים העוסקים בתחום. כמו כן, המשרד נותן חשיבות לקידום ומימוש זכויות האזרח הוותיק בתחום בריאות, סיעוד ורווחה במסגרות השונות כגון: בתי חולים, בתי אבות, מרכזי שיקום, קופות חולים ועוד. במקביל פועל המשרד לאיסוף נתונים ופיתוח מאגר מידע ומחקרים בתחום בנושא בריאות, סיעוד ורווחה לאזרח הוותיק.

להלן פרויקטים נבחרים של המשרד בתחום הבריאות והרווחה:

13. הערכה גריאטרית

אזרחים ותיקים רבים סובלים מירידה תפקודית או מהתדרדרות המתפתחת בהדרגה או באופן חריף יותר. אזרחים ותיקים אלה אינם מגיעים לרוב לבירור יסודי ומופנים לאשפוזים חוזרים. ההתדרדרות התפקודית ניתנת לעיתים למניעה באמצעות בדיקה תקופתית מקיפה לכל אזרח ותיק, בכדי לאתר את אלה הנמצאים בסיכון וביצוע הערכה גריאטרית כוללת לאזרחים הוותיקים שנמצאו בסיכון. המשרד לאזרחים ותיקים מממן תמיכה בקופות החולים שמטרתה לתמרץ אותן לערוך בדיקות כאמור.

14. רופאים מתמחים בגריאטריה

לפרויקט זה חשיבות גדולה בשל המחסור ברופאים גריאטרים בארץ. על מנת לעודד התמחות רופאים בתחום, המשרד לאזרחים ותיקים בשיתוף משרד הבריאות מממן תקנים לעידוד רופאים מתמחים בגריאטריה.

15. מניעת אובדנות והתאבדויות

תכנית בינמשרדית בשיתוף משרד הבריאות ואש"ל, הפועלת לאיתור גורמים המובילים להתאבדויות בקרב האזרחים הוותיקים. פיילוט לפרויקט החל בשתי ערים: רחובות ורמלה. במסגרת התכנית בוצעו: הכשרת שומרי סף – רופאים ועו"ס בקופות ובבתי החולים, כשבנוסף התקיים קמפיין הסברה בנושא אובדנות קשישים.



המשרד לאזרחים ותיקים

16. עלון זכויות למתאשפז

המשרד הפיק את עלון "זכויות שוות זהב" לאזרחים ותיקים בתחום הבריאות. עלון זה מרכז בתוכו את הזכויות השונות שמגיעות לאזרח הוותיק בעקבות האשפוז בבית חולים כללי או בבית חולים גריאטרי. יצאו חוברות בשפות: עברית, ערבית ורוסית. חוברות אלו חולקו בבתי החולים ובתפוצה לרשויות המקומיות, למרכזי ייעוץ לקשיש של המוסד לביטוח לאומי ולחברות הסיעוד.

17. מרכז הידע לחקר הזדקנות האוכלוסייה בישראל

מרכז ידע תשתיתי הפועל בסיוע המשרד לאזרחים ותיקים החל משנת 2008. המרכז כולל מגוון מאגרי מידע שנועדו להנגיש מידע חופשי בנושאי גרונטולוגיה וזקנה עבור סטודנטים, חוקרים, אנשי מקצוע וקובעי מדיניות. מרכז הידע מכיל מאגר ביבליוגרפי דו-לשוני מקיף, מאגר לוחות סטטיסטיים (משאב), מאגר נתונים מקושר ומאגרים משולבים.

כתובת אינטרנט: <http://igdc.huji.ac.il>

18. שיקום

שיקום רפואי ניתן על פי המלצת רופא למטופל המאושפז בבית חולים כללי – המלצה לשיקום תינתן ככלל במכתב השחרור מאשפוז. לתיאום קבלת השירות על החולה לפנות לקופת החולים לרבות לנציג הקופה או אחות קשר ובקרה בבית החולים, לפני השחרור. משרד הבריאות והמשרד לאזרחים ותיקים יצאו בתוכנית משותפת להעלאת המודעות לזכות לשיקום ובמקביל בוצע תהליך של תמריץ הקופות על ידי משרד הבריאות.

19. תוכנית אב לזקני העדה האתיופית

תוכנית זו משותפת למשרד לאזרחים ותיקים, אשל ומשרד הקליטה. החזון הוא להחזיר עטרה ליושנה ולהבטיח מקום של כבוד לזקנים יוצאי אתיופיה בקהילה כתורמים ונתרמים במכלול ההיבטים של חיי הקהילה. תוכנית זו מופעלת במספר ישובים כאשר המשרד מממן פיתוח שירותי מידע וייעוץ להנגשת שירותים קיימים, פיתוח תחומי החברה הפנאי והיחסים הבידוריים, קידום בריאות, סיפורי חיים וגינון חקלאי.

20. מרכזי חוסן

המשרד לאזרחים ותיקים מממן חלק מפעילות מרכזי חוסן בישובי שדרות ועוטף עזה. מרכזי החוסן הוקמו כצורך מהשטח ותפקידם לשמר חוסן נפשי. פיתוח התכניות לקשישים במרכזי החוסן בא לידי ביטוי, בין היתר, במענה פסיכוגריאטרי, בעיקר לנפגעי חרדה, פרויקט של גינון קהילתי, מתן טיפולים נפשיים במרכזי חוסן לאזרחים הוותיקים (ובמידת הצורך לבני משפחותיהם) ועוד.



המשרד לאזרחים ותיקים

21. העלאת המודעות לאלצהיימר ודמנציה

מחלות האלצהיימר והדמנציה הן בין המחלות הקשות ביותר בקרב בני "הגיל השלישי" וככל שהרפואה המודרנית מצליחה להאריך את תוחלת החיים, עולה שכיחותן של מחלות אלה וגדל מספר החולים בהן. המחלה פוגעת במותר שבאדם – במוחו. החולה מאבד בהדרגה את התובנה, את הזיכרון, את יכולת השיפוט וההתמצאות במרחב ובזמן, את השפה ויכולת התקשורת עם הסביבה, דבר שפוגע גם במשפחתו של החולה ובסביבתו הקרובה. לנוכח הגידול הצפוי באחוז האזרחים הוותיקים בארץ ובעולם כאמור, המשרד לאזרחים ותיקים, יזם בשיתוף עמותת "עמדא" – עמותת לחולי דמנציה אלצהיימר ומחלות דומות בישראל, פרויקט להעלאת המודעות לאלצהיימר ודמנציה הכולל כנסים בנושא ברחבי הארץ לאנשי מקצוע בתחום הזקנה, כמו גם קמפיין רדיופוני להעלאת המודעות ועלון הסבר על עשרת הסימנים לזיהוי ולהתמודדות עם המחלה.

22. פרויקט זחלילים

פרויקט שהוא תוצר של שיתוף פעולה מקצועי עם משרד הבריאות. ההשתתפות הינה במימון מכשירי זחלילים (עולה מדרגות נייד) להבטחת נגישות הסביבה לאדם הקשיש, במטרה להמשיך ולנהל חיים פעילים. הפרויקט מיועד לאזרחים ותיקים מעל גיל 75 המרותקים לצמיתות לכיסא גלגלים נייד או הגרים במבנה ללא מעלית ובו מספר מדרגות.



המשרד לאזרחים ותיקים

במקביל, הפעיל המשרד במהלך שנת 2011 מיזמים שונים, הנוגעים בכל תחומי חייו של האזרח הוותיק, וביניהם ניתן למנות את -

23. התכנית הממשלתית למאבק באלימות כלפי זקנים

בהתאם להחלטת הממשלה, מפעיל המשרד לאזרחים ותוכנית למאבק באלימות כלפי זקנים בעשר רשויות מקומיות ברחבי הארץ. מטרת התוכנית היא העלאת רמת תחושת הביטחון האישי של האזרחים הוותיקים, כאשר לשם כך מופעלת התוכנית במס' תחומים סביבתיים ואישיים, כגון: התקנת דלתות פלדלת בבתיים, התקנת לחצני מצוקה בבתי זקנים נזקקים, מתן אפשרות לייעוץ משפטי בנושא וכן הפעלת צוות סיורים המורכב בעיקרו מאזרחים ותיקים.

24. מחקרים

על מנת לפתח ולהרחיב את תשתית הידע בנושא הזקנה, במטרה לקדם הבנה טובה יותר של התהליכים החברתיים, דמוגרפיים, תרבותיים, כלכליים ואחרים הקשורים לכך, שם המשרד לאזרחים ותיקים את יהבו, בין היתר, על קידום ביצוע מחקרים בנושאים אלה על ידי מוסדות מחקר שונים. המשרד לאזרחים ותיקים משתף פעולה עם גופי מחקר אקדמיים (מכון הרצג – אוניברסיטת תל אביב, אוניברסיטת בן גוריון, אוניברסיטת חיפה והמכללה האקדמית בית ברל) העוסקים בחקר הזקנה והשלכותיה, לביצוע מחקרים בתחום, כשבנוסף, המשרד דואג לתיאום ויצירת שיח בין גופי המחקר השונים בתחום באמצעות ועדת היגוי שבה חברים נציגי מוסדות המחקר העוסקים בחקר הזקנה בישראל.

25. תוכנית "בשיבה טובה"

פרויקט בשיתוף "אש"ל - האגודה לתכנון ופיתוח שירותים למען הזקן בישראל, שמטרתו לסייע לאזרחים ותיקים הנמצאים במצוקה כלכלית ב-6 תחומים: טיפולי שיניים, משקפי ראייה, מכשירי שמע, סבסוד תרופות, רכישת חומרי גלם לצביעה ושיפוץ הבית ואביזרים ביתיים.

26. "קפה עד-עולם" ("קפה אירופה") - תוכנית ארצית לניצולי שואה

שיתוף פעולה בין המשרד לאזרחים ותיקים ואש"ל הביא להקמתם והפעלתם של 15 מועדונים לניצולי שואה ברחבי הארץ. בארץ מתגוררים כ-200,000 ניצולי שואה; חלקם הגדול עשה מאמצים לשכוח את העבר ולהתארגן מחדש ובעזרת מנגנוני הדחקה והכחשה הצליחו לתפקד בתחומי החיים השונים ברמה תקינה. עם הזדקנותם של הניצולים, קיימת החלשות פיזית והעצמה רגשית, המערערת את מנגנוני ההישרדות ומנגנוני ההגנה. קיימת חשיבות בפיתוח שירותים טיפוליים בקהילה אשר יספקו התייחסות ייחודית לנושא השואה ולהתמודדות עמה. שירותים אלו יהוו מענה נוסף במגוון השירותים הפרטניים, הקבוצתיים והקהילתיים הקיימים בעיר, ויגדילו את מצע



המשרד לאזרחים ותיקים

האפשרויות שאנו יכולים להציע כשירות לניצול השואה. התכנית באה לתת מענה לצרכים חברתיים, תרבותיים ותמיכתיים של ניצולי השואה ובני משפחותיהם, תחת קורת גג אחת. במסגרת זו ניתנים השירותים הבאים: טיפול, יעוץ והכוונה לאוכלוסיית ניצולי השואה, תמיכה הודית של חברי המועדון, חיזוק תחושת הערך העצמי, מרכז הנצחה לזכר השואה.

27. תוכנית בטיחות בדרכים

המשרד לאזרחים ותיקים, בשיתוף הרשות לבטיחות בדרכים ועמותת אור ירוק מקיים הרצאות והדרכות בנושא בטיחות בדרכים בגיל המבוגר. פותחו ערכות מקצועיות בנושא בטיחות בדרכים בגיל המבוגר, הכוללות סרטון הדרכה והמלצות עיקריות בנושא התנהלות בטוחה בדרך באופן עצמאי.

28. השבת זכויות ורכוש יהודי

במשרד לאזרחים ותיקים הוקם אגף להשבת זכויות ורכוש יהודי. המשרד פועל להעלאת סוגיית השבת הזכויות והרכוש היהודי לסדר היום הציבורי בארץ ובעולם. המשרד עוסק בשני תחומים:

- א. השבת רכוש יהודי מתקופת השואה.
- ב. זכויות היהודים יוצאי ארצות ערב ואיראן.

א. השבת רכוש יהודי מתקופת השואה

במשרד לאזרחים ותיקים הוקם אגף להשבת זכויות ורכוש יהודי. האגף פועל להעלאת סוגיית השבת הזכויות והרכוש היהודי לסדר היום הציבורי בארץ ובעולם. המשרד מפעיל את פרויקט HEART – פרויקט בינלאומי להשבת זכויות ורכוש יהודי בשיתוף עם הסוכנות היהודית, אשר בין מטרתו רישום רכוש יהודי גזול. האגף מתאם פעולות הקשורות לפעילות בינ"ל בנושא. כך, האגף ריכז את עבודת הממשלה ונציגות ניצולי השואה בהכנה לועידת פראג לנכסים מתקופת השואה. בסיום הועידה ניתנה "הצהרת טרזין", בה הסכימו 49 מדינות לפעול במשותף לקידום סוגיית השבת רכוש יהודי גזול מתקופת השואה. המשרד פועל בשיתוף עם משרד החוץ בכדי לקדם ולהעלות את סוגיית השבת הרכוש מול האיחוד האירופי וממשלות שונות. במסגרת העבודה האמורה מכין המשרד ניירות עמדה ביחס לסוגיות המצויות בתחום פעילותו - האגף אף ריכז פעילות ומגעים מול ממשלת גרמניה ביחס לחוק הגטאות (ZRBG), אשר בהתאם לו למעלה מ-20,000 ניצולי שואה החיים בישראל זכו הן לקצבאות חודשיות שוטפות והן לתשלומים רטרואקטיביים, אשר בסיכומם התקבלו אצל ניצולי שואה החיים בישראל סכומים העולים על 300 מיליון יורו.



המשרד לאזרחים ותיקים

ב. זכויות היהודים יוצאי ארצות ערב ואיראן

רישום ותיעוד

המשרד לאזרחים ותיקים מופקד על רישום ותיעוד זכויות ורכוש של יוצאי ארצות ערב ואירן. בין היתר מבוצעות הפעולות הבאות:

- איסוף נתונים באמצעות עדויות אישיות בכתב ובעל פה ועבודת מחקר בארכיונים.
- עבודת מחקר על ההיסטוריה של חיי הקהילות היהודיות בכל אחת ממדינות ערב ואיראן ונסיבות עזיבתן.
- איסוף מידע אודות רכוש קהילתי.
- דיגיטציה של כל הטפסים שהתקבלו משנות החמישים עד ימינו.
- עבודת מחקר בארכיונים. כך המשרד קיבל חומרים ממוזיאון יהדות בבל בשפה הערבית הכוללים מסמכים בהם ידיעות בשפה הערבית העיראקית ומידע רגיש אודות נכסים יהודיים בעיראק.
- פיתוח מסד נתונים אליו יוזן המידע הקיים ומידע שיתקבל באמצעות טפסים מקוונים.



המשרד לאזרחים ותיקים

תקציב

תקציב לשנת 2012	תקציב מקורי לשנת 2011 (ברוטו)		פירוט	סעיף
מקורי	ביצוע	מקורי		
65969	55555	68852	המשרד לאזרחים ותיקים	040281
2306	2792	2287	לשכת שר המשרד לאזרחים ותיקים	040282



המשרד לאזרחים ותיקים

פניות הציבור

תחום פניות הציבור במשרד לאזרחים ותיקים עוסק בכל הקשור לטיפול ולמתן מענה לפניות האזרחים הוותיקים בכל נושא, לרבות זכויות האזרחים הוותיקים. במאי 2008 הוקם המרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים - מוקד *8840 ובפברואר 2009 הורחבה פעילותו לתחום הסיוע לניצולי השואה בבירור זכויות. המוקד פועל לסייע לאזרחים הוותיקים בבירור זכויותיהם, כולל מתן מידע בכתב אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעות להם. הטיפול באמצעות המוקד בכרבע מיליון אזרחים ותיקים ופילוח הפניות מעניק למשרד הבנה נוספת לגבי הצרכים והקשיים איתם מתמודדים אזרחים ותיקים בחיי היומיום, ומשמש ככלי לגיבוש מדיניות לשיפור איכות ורמת חייהם.

מנהלת תחום פניות הציבור

שרה זילברשטיין-היפש

טלפון 03-7779125

פקס 03-6092887

מייל saras@pmo.gov.il

מען למכתבים: רחוב קפלן 3 הקריה ירושלים מיקוד 91919

מרכזת בכירה פניות הציבור

עירית גוטמן

טלפון 03-7779126

פקס 03-6092887

מייל iritq2@pmo.gov.il

מען למכתבים: רחוב קפלן 3 הקריה ירושלים מיקוד 91919

תחום פניות הציבור אמון על ביצוע התוכניות הבאות:

1. מוקד *8840 - המרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים.
2. פרויקט שיחור - פרויקט "לעד": הפעלת מערך מתנדבים לסיוע לניצולי השואה בבירור זכויות ותיעוד קורות חייהם.
3. מיזם לדורות - הכרה והוקרה של ניצולי השואה.
4. הכנה לפרישה.



המשרד לאזרחים ותיקים

מוקד 8840* - המרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים

מוקד 8840* מהווה מרכז לפניות ציבור ונותן מענה לפניות של אזרחים ותיקים וניצולי שואה. המוקד מטפל בפניות הקשורות לזכויות האזרח הוותיק, בריאות, המוסד לביטוח לאומי, דיור, רווחה, פנסיה והכנה לפרישה, צרכנות, תרבות ופנאי, מידע אודות זכויות ניצולי השואה ועוד.

פרטים ליצירת קשר ולפנייה למוקד 8840*:

טלפון 8840*

פקס 02-5605034

מייל infovatikim@pmo.gov.il

אתר אינטרנט www.vatikim.gov.il

כתובת למכתבים: ת.ד. 889 גבעתיים מיקוד 53108

מצורף טופס פניה למוקד בנספח של דו"ח זה.

מוקד 8840* הוקם בחודש מאי 2008 על ידי המשרד לאזרחים ותיקים במטרה להוות כתובת מרכזית לפניות של אזרחים ותיקים ובני משפחותיהם. צוות המוקד כולל מומחים ויועצים שמטפלים בפניות.

בישראל חיים כיום כ- 800,000 אזרחים ותיקים. בכל שנה מצטרפים מעל ל- 50,000 לציבור האזרחים הוותיקים. במהלך השנים האחרונות המשרד לאזרחים ותיקים מפעיל בהצלחה את מוקד פניות הציבור 8840* המשרת את כלל האזרחים הוותיקים בארץ. עד לסוף שנת 2011 טיפל המוקד במעל ל- 200,000 פונים אזרחים ותיקים וניצולי שואה. יצויין כי מתחילת פעילות המוקד בשנת 2008 ועד לשנת 2011 פנו למוקד מעל ל- 106,000 ניצולי שואה שקיבלו סיוע בבירור זכויותיהם. המוקד מבצע פניות יזומות לאזרחים ותיקים במטרה ליידע אותם על זכויות המגיעות להם. המוקד מבצע בירור זכויות באופן יזום על ידי יציאה לשטח של צוות המוקד והגעה אל האזרחים הוותיקים במרכזי היום, במועדונים, בדוורים מוגנים, בבתי אבות ועוד.



המשרד לאזרחים ותיקים

מוקד 8840* - נתונים

לדו"ח זה מצורף סיכום פעילות מוקד 8840* לפניות האזרחים הוותיקים שהוכן לרגל 3 שנות פעילות, קיים גם באתר המשרד בכתובת

<http://www.vatikim.gov.il/Connect/Documents> דוח 20% סיכום 20% פעילות 20% המוקד.

[.pdf](#)

להלן נתונים עדכניים אודות הפניות שהתקבלו במוקד 8840* של המשרד לאזרחים ותיקים, החל מתחילת פעילות המוקד במאי 2008 ועד 2011.

מתוך כ- 800,000 אזרחים ותיקים החיים היום בישראל, כ- 25% פנו לקבל שירות וסיוע ממוקד 8840*.

פילוח פניות לפי נושאים :

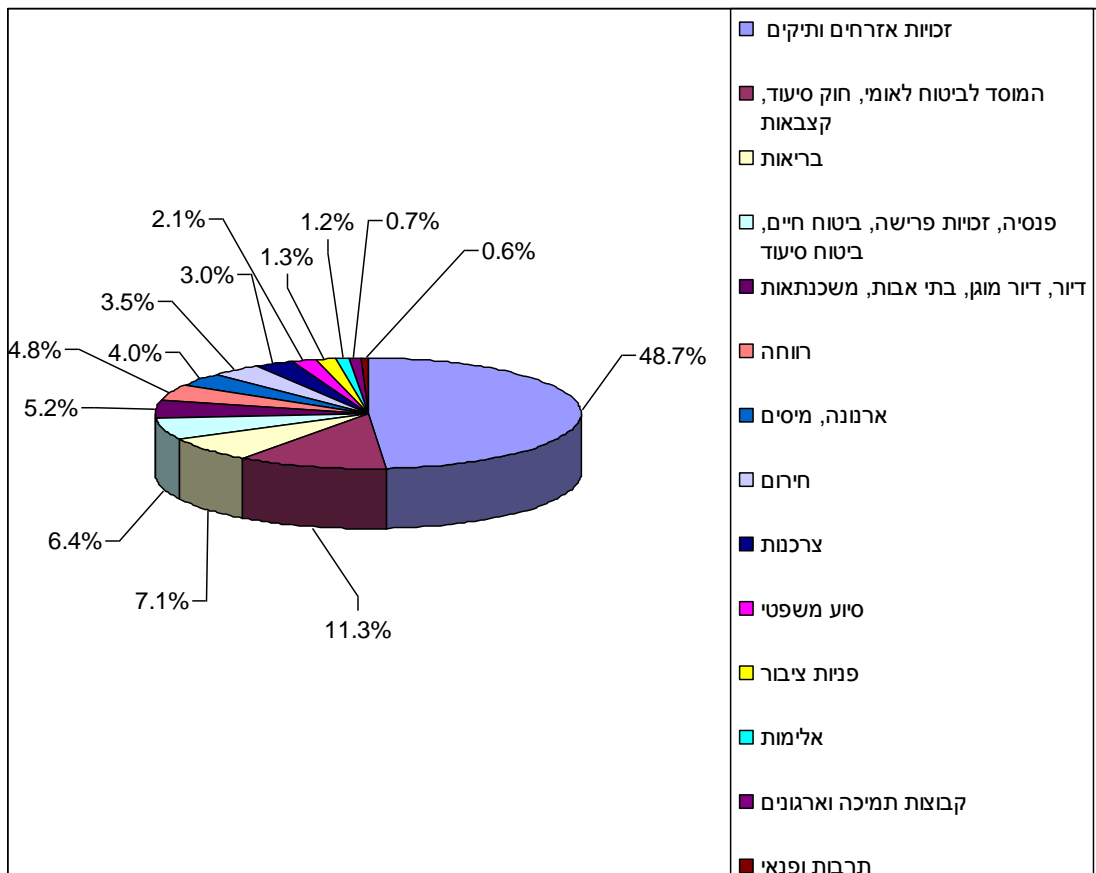
נושאים	%
זכויות אזרחים ותיקים	48.7%
המוסד לביטוח לאומי, חוק סיעוד, קצבאות	11.3%
בריאות	7.1%
פנסיה, זכויות פרישה, ביטוח חיים, ביטוח סיעוד	6.4%
דיור, דיור מוגן, בתי אבות, משכנתאות	5.2%
רווחה	4.8%
ארנונה, מיסים	4.0%
חירום	3.5%
צרכנות	3.0%
סיוע משפטי	2.1%
פניות ציבור	1.3%
אלימות	1.2%
קבוצות תמיכה וארגונים	0.7%
תרבות ופנאי	0.6%
	100.0%



המשרד לאזרחים ותיקים

%	פילוח פניות - ביטוח לאומי
28.2%	תוספת השלמת הכנסה
26.0%	קצבת סיעוד
21.3%	קצבת זקנה
6.4%	קצבת נכות
6.2%	עובד זר
4.4%	קצבת שאירים
3.4%	קצבת ניידות
2.0%	מצבה
2.0%	גיל פרישה
100%	

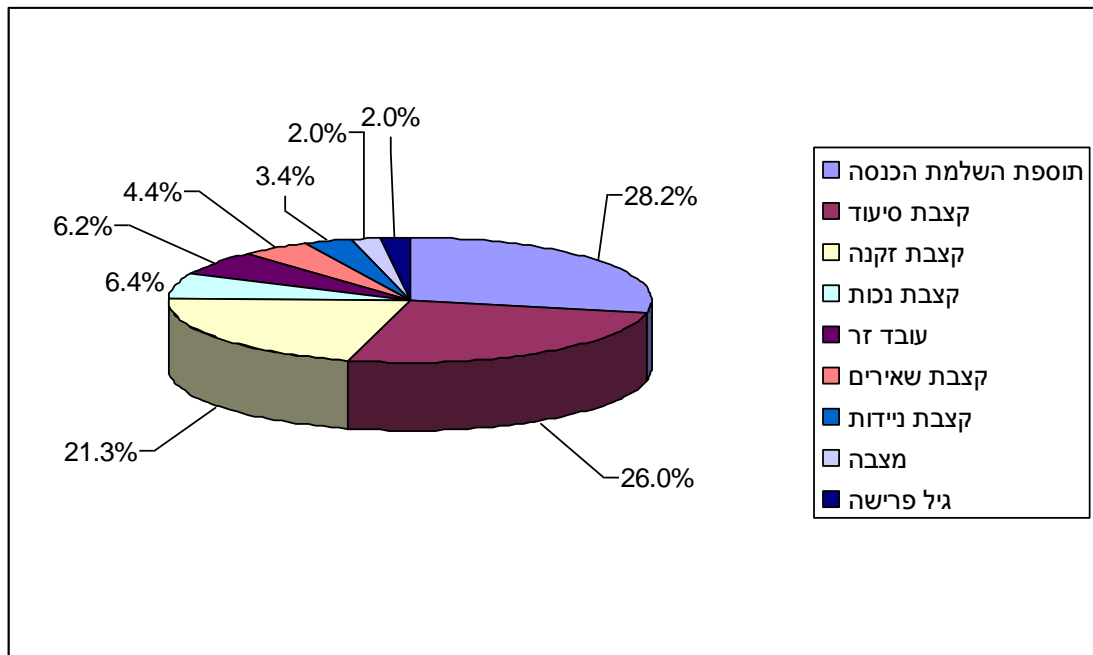
התפלגות פניות אזרחים ותיקים - באחוזים





המשרד לאזרחים ותיקים

התפלגות פניות בנושאים הקשורים למוסד לביטוח לאומי - באחוזים





המשרד לאזרחים ותיקים

פניות למוקד *8840 - נתונים לשנת 2011:

להלן נתוני הפניות אשר התקבלו במרכז המידע לאזרח הותיק בחלוקה שנתית:

פניות			
שנה	כמות הפניות בנושא אזרחים ותיקים	כמות הפניות בנושא ניצולי שואה	סה"כ פניות
החל ממאי -2008	28,024	17,514	45,538
2009	28,759	146,137	174,896
2010	59,943	88,489	148,432
2011	57,744	85,216	142,960

בטבלה זו מוצגים נתוני פניות אשר התקבלו במוקד *8840 בממוצע יומי וחודשי:

ממוצע פניות למוקד		
שנה	ממוצע פניות יומי	ממוצע פניות חודשי
החל ממאי -2008	285	6,067
2009	729	14,575
2010	618	12,369
2011	596	11,913

כמות הפונים שפנו למוקד *8840 בחלוקה לפי שנים:

כמות פונים בחלוקה שנתית	
שנה	כמות פונים שנתי
החל ממאי -2008	27,571
2009	71,806
2010	65,352
2011	55,050



המשרד לאזרחים ותיקים

כמות הפונים שפנו למוקד *8840 בחלוקה לפי אזרחים ותיקים וניצולי שואה:

שנה	כמות הפונים בנושא אזרחים ותיקים	כמות הפונים בנושא ניצולי שואה
החל ממאי -2008	16,555	11,016
2009	35,975	63,402
2010	75,046	89,683
2011	105,379	114,400



המשרד לאזרחים ותיקים

חוקים ותקנות

המשרד לאזרחים ותיקים מקדם חקיקה ממשלתית, במגוון תחומים, הבאה לשפר ולהיטיב את חייהם של האזרחים הוותיקים בישראל.

בין פעולותיו של המשרד בנושא ניתן למנות את:

- העברת חוק ממשלתי למינוי יועץ לענייני אזרחים ותיקים בכל רשות מקומית.
- חוק האזרחים הוותיקים (תיקון מס' 11) (מתן מידע), התשע"א-2011, קובע כי רשויות ציבוריות יידעו את המשרד בדבר הזכויות וההטבות שהן מעניקות לאזרחים ותיקים. המשרד לאזרחים ותיקים אמון על יידוע האזרחים הוותיקים על המידע שהתקבל, כאמור, בידי.

בנוסף, המשרד לאזרחים ותיקים ממונה על ביצוע חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989, כולל מתן תעודת אזרח ותיק.



המשרד לאזרחים ותיקים

תמיכות בשנת 2011

תמיכה עבור פעילות קתדראות או אוניברסיטאות עממיות

פעילות הקתדראות והאוניברסיטאות העממיות בוצעה ונתמכה על ידי האגף לחינוך מבוגרים במסגרת משרד החינוך. ביום 17.08.08 החליטה הממשלה על העברת שטחי פעולה ממשרד החינוך למשרד לאזרחים ותיקים שתוקפה הנו החל מ- 1.1.09. בכלל זה, נושא תקצוב פעילות הקתדראות והאוניברסיטאות העממיות הועבר לאחריות המשרד לאזרחים ותיקים.

התמיכה ניתנת בעבור פעילות של לימודי העשרה והרחבת אופקים שלא לשם קבלת תעודה פורמאלית עבור בני 55 ומעלה במסגרת הקתדראות והאוניברסיטאות העממיות, על פי תוכניות לימוד שאושרו על ידי המשרד לאזרחים ותיקים.

בשנת 2011 תמך המשרד ב- 49 קתדראות, להלן פירוט לפי ישובים:

שם הקתדרה	היקף התמיכה
הרצליה	46,388
קרית אונו	29,753
ראש העין	20,731
רמלה	39,555
נתניה	41,516
רמת אפעל	19,793
מודיעין	57,335
באר שבע תרשיש	23,758
ירושלים	57,955
קרית גת	24,441
רמת נגב	27,367
מ.א. אשכול	28,657
מעלה אדומים	25,454
אור יהודה	44,488
אילת	29,547
אשדוד	24,347



המשרד לאזרחים ותיקים

43133	באר שבע
59,801	ביתנו
23,348	בת-ים
63,326	גיל עוז (עמק המעיינות)
55,245	דורות (מ.א. זבולון)
91,693	דורות גלבוע (גבע)
23,908	הוד השרון
47,869	הרצוג
29,731	ותיקי הגליל העליון
14,776	חולון
18,237	חוף הכרמל
36,048	חיפה - קתדרה לעולה
47,241	טבריה
30,339	י.ה.ל (מטה אשר)
28685	יבנה
45,787	כפר סבא
23,759	מג'אר
40,373	מגידו
63,590	מילוא (מ.א. מנשה)
29,520	נס ציונה
35,936	עמק יזרעאל
67,584	עפולה עילית
30,445	ערד
67,277	קרית-אתא
37,376	קרית ים
21,373	גולן
57,474	ראשון לציון
106,896	רחובות
26,473	רמת השרון
49685	רעננה



המשרד לאזרחים ותיקים

16,268	שלהבת טבעון
24,577	קרני שומרון
28,421	בנימין
1,927,279	סה"כ

תמיכה עבור תוכנית "תהיל"ה" - תמיכה בהשלמת השכלה יסודית למבוגרים

תכנית תהיל"ה פעלה באמצעות משרד החינוך - האגף לחינוך מבוגרים, בכ- 55 ישובים ברחבי הארץ. התוכנית הופעלה על ידי מרכזי השכלה ברשויות המקומיות, המוכרים על ידי משרד החינוך על פי תוכניות לימודים שקבע משרד החינוך. ביום 17.08.08 החליטה הממשלה על העברת שטחי פעולה ממשרד החינוך למשרד לאזרחים ותיקים שתוקפה החל מיום 1.1.09. בכלל זה, הועברה תוכנית תהיל"ה לאחריות המשרד לאזרחים ותיקים, למעט ההיבטים החינוכיים פדגוגיים שימשיכו להיות מפוקחים על ידי משרד החינוך.

בשנת 2011 תמך המשרד ב- 48 מרכזי השכלה.
להלן פירוט לפי ישובים:

מרכזי השכלה ברשויות המקומיות	היקף התמיכה
יבנה	17,281
אשקלון	36,683
קרית מלאכי	44,671
קרית גת	10,180
אופקים	31,658
נתיבות	15,917
בני ברק	40,780
בת ים	39,499
לב השרון	18,455
נתניה	36,240
פתח תקווה	56,972
קריית אונו	16,482
ראש העין	73,886
ראשון לציון	39,068



המשרד לאזרחים ותיקים

14,997	רמת השרון
48,915	רמת גן
9,116	רמת שקמה
45,982	רעננה
21,416	רמת עמידר
35,029	ת"א - חזני
56,909	ת"א - מעלה
9,268	חדרה
4,997	עפולה
21,160	ק. אתא
13,098	ק.ים
16,774	חצור הגלילית
26,447	מעלות
15,647	טבריה
111,24	עמק יזרעאל
6,773	קרית עקרון
27,500	י-ם פת
20,219	י-ם בית העם
43,451	ירושלים - שמואל הנביא
46,125	ירושלים - גילה
16,778	ירושלים - בקעה
40,842	אבו בסמה
43,499	דימונה
14,002	י-ם פסגת זאב
21,820	י-ם נווה יעקב
30708	הרצליה
21304	חולון
41684	כפר סבא
17014	נס ציונה



המשרד לאזרחים ותיקים

23662	רמלה
12895	תל שבע
33692 ש"ח	רהט
20,648 נה	מצפה רמון
68693	פסגת זאב
1,335,144	סה"כ



המשרד לאזרחים ותיקים

תמיכה במוסדות ציבור הפועלים להנצחת זיכרון השואה

להלן רשימת מוסדות ציבור שאושרה להם תמיכה לפי סעיף 3א' לחוק יסודות התקציב התשמ"ה – 1985, במהלך שנת 2011, בציון סכום התמיכה שאושר לכל מוסד:

שם המוסד	הסכום שאושר לתמיכה בשקלים חדשים
משואה – יד לחברי תנועות נוער ציוניות בשואה ובמרי	168,469
בית טרזין – קרן להנצחת זכר חללי גטו טרזין	255,808
מכון שואה ואמונה – שם עולם	110,337
אלה – מרכז לסיוע נפשי-חברתי ליוצאי הולנד וקרוביהם	55,076
יש – ילדים ויתומים ניצולי שואה בישראל	51,329
ארגון קהילות יוצאי זגלמביה בפולין	119,487
ארגון הפרטיזנים, לוחמי המחתרות והגטאות	130,582
מרכז הארגונים של ניצולי השואה בישראל	212,714
יד לעד – בית העדות	161,868
ארגון עובדי הכפייה תחת שלטון הנאצים	27,072
ארגון חיילים ופרטיזנים נכי המלחמה בנאצים	96,819
הארגון העולמי של יהודים יוצאי לוב	212,226
דורות ההמשך - נושאי מורשת השואה והגבורה	106,132
ידידי יוסף ורבקה באו ת"א	52,088
תיאטרון עדות – לספר כדי לחיות	37,613
איגוד יוצאי לטביה ואסטוניה בישראל	83,327
אריאל - בית זיכרון לשואה וגבורה	120,905



המשרד לאזרחים ותיקים

תמיכה במוסדות ציבור הפועלים להשגת פיצויים לנרדפי הנאצים ועוזריהם

להלן רשימת מוסדות הציבור שאושרה להם תמיכה לפי סעיף 3א' לחוק יסודות התקציב התשמ"ה – 1985, במהלך שנת 2011, בציון סכום התמיכה שאושר לכל מוסד :

4,000,000	מרכז הארגונים של ניצולי שואה בישראל
-----------	-------------------------------------



המשרד לאזרחים ותיקים

פרסומים: חוברות ועלוני מידע לציבור

הערה	הפרסום	
סיכום נתונים לשנים 2008-2011	מוקד לפניות אזרחים ותיקים: דו"ח סיכום פעילות המוקד	1
2011	המשרד לאזרחים ותיקים: פרויקטים נבחרים	2
2011	קשר בין דורי	3
2011	פלייר מוקד *8840: מוקד פניות לאזרחים הוותיקים ולניצולי השואה	4
מיועד למגזר החרדי, 2011	פלייר מוקד *8840	5
2011	אלפון טלפונים – המשרד לאזרחים ותיקים	6
2011	זכויות האזרח הוותיק בישראל: מדריך לזכויות האזרח הוותיק, כל המידע החשוב בחוברת אחת	7
מיועד למגזר החרדי, 2011	זכויות האזרח הוותיק בישראל: מדריך לזכויות האזרח הוותיק, כל המידע החשוב בחוברת אחת	8
בשפה הרוסית, 2011	זכויות האזרח הוותיק בישראל: מדריך לזכויות האזרח הוותיק, כל המידע החשוב בחוברת אחת	9
בשפה הערבית, 2011	זכויות האזרח הוותיק בישראל: מדריך לזכויות האזרח הוותיק, כל המידע החשוב בחוברת אחת	10
2011	פלייר פרויקט "לדורות"	11
2011	"לדורות" – תיעוד והוקרה לניצולי השואה	12
2011	המשרד לאזרחים ותיקים ופעילותו למען ניצולי השואה	13



המשרד לאזרחים ותיקים

תעודת אזרח ותיק

יצויין כי המשרד לאזרחים ותיקים משמש כמשרד מטה ועיקר עיסוקו הנעה וקידום תוכניות למען אזרחים ותיקים. יחד עם זאת, המשרד מספק באופן ישיר את שירות הנפקת תעודת אזרח ותיק לזכאים.

המשרד לאזרחים ותיקים מפיק תעודות אזרח ותיק בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן – 1989. התעודה נשלחת אל האזרח הוותיק בסמוך להגיעו לגיל פרישה. "אזרח ותיק" הוא תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004. במידה ולא התקבלה התעודה, יש לפנות למשרד לאזרחים ותיקים.

להלן פרטי התקשרות לקבלת תעודת אזרח ותיק, ללא תשלום:

טלפון 02-6547025 בין השעות 8:00 ל-16:00.

פקס 02-6547049.

מייל ezrach.vatik@pmo.gov.il.

התעודה המופקת ניתנת לשימוש הן בישראל לצורך קבלת זכויות האזרח הוותיק והן בחו"ל. התעודה הינה בינלאומית ועשויה להקנות הנחות בחו"ל בהתאם לחוקי המדינה אליה נוסעים.

למידע אודות הזכויות שמקנה תעודת האזרח הוותיק, ניתן לפנות למוקד *8840 של המשרד לאזרחים ותיקים בטלפון *8840 בפקס 02-5605034.



המשרד לאזרחים ותיקים

נספחים

8840* מוקד לפניות אזרחים ותיקים : דו"ח סיכום פעילות המוקד לשנת 2011

טופס פניה למוקד 8840* - בירור זכויות