



ב' אדר תשפ"ה

02/03/2025

**נוהל הנחיות משלימות להנחיות הקבועות בתע"ס 5.7 לצורך קבלת החזר עבור אביזרי עזר לתקשורת**

**1. מבוא**

מינהל מוגבלויות מספק החזרים עבור רכישת אביזרי עזר לתקשורת עבור אנשים חרשים וכבדי שמיעה. זכאות לקבלת החזר כאמור ניתנת במסגרת שירותי תמיכה בתקשורת. תהליכי קביעת הזכאות והקריטריונים לזכאות מפורטים בהוראת תע"ס 5.7. שירות החזר עבור רכישת אביזרי עזר לתקשורת ניתן לשם שיפור תפקוד של אנשים חרשים וכבדי שמיעה בתחומי חיים שונים. במסמך זה הנחיות משלימות להוראת התע"ס 5.7 בכל הנוגע להחזר הכספי בגין רכישות שנעשו במסגרתו וצעדים שיינקטו במקרה של הפרת הנחיות אלו.

**2. מטרת הנוהל**

קביעת הנחיות משלימות להנחיות הקבועות בתע"ס 5.7 לצורך קבלת החזר עבור אביזרי עזר לתקשורת, וצעדים שיינקטו במקרה של הפרתם. לעניין נוהל זה: "תע"ס" – תקנון עבודה סוציאלית; "אביזרי עזר לתקשורת" – אביזרים כמפורט בסעיפים 3.2-3.4 לתע"ס 5.7. "אביזרי עזר במצב חירום" – אביזרי עזר לתקשורת שנקבעה אליהם זכאות על ידי מינהל מוגבלויות לאור מצב חירום, שלא באמצעות התע"ס.

**3. הליך קבלת החזר בגין רכישות שנעשו במסגרת שירותי תמיכה בתקשורת**

- 3.1. לאחר רכישת אביזר כמפורט בסעיף 3.2-3.4 לתע"ס הזכאי ישלח חשבונית מס/קבלה מקורית, לכתובת הדואר אלקטרוני הייעודית לכך במינהל מוגבלויות בכדי לקבל החזר בעבור הפריט שנרכש.
- 3.2. חשבונית המס / הקבלה תכלול את כל הפרטים הבאים: שם הזכאי, מספר הזהות של הזכאי, שם האביזר שנרכש, תאריך ביצוע הרכישה או הפקת החשבונית, סכום הרכישה.



3.3. לאחר קבלת חשבונית המס/ הקבלה ועיבודה, יועבר לזכאי תשלום כמפורט בתע"ס.

#### 4. הנחיות לקבלת החזר עבור שירותי תמיכה בתקשורת

- 4.1. חל איסור על בקשות להחזר עבור רכישות שהזכאי השולח לא ביצע בפועל.
- 4.2. חל איסור על שליחת קבלות או חשבוניות מס שלא מצוין עליהן שם הזכאי או מספר הזהות שלו.
- 4.3. חל איסור על שליחת קבלות או חשבוניות מס שבוצע בהן שינוי של פרט כלשהו המופיע על גבי הקבלה או חשבונית המס המקורית.
- 4.4. חל איסור על בקשות להחזר עבור אביזר שלא נמצא בשימוש של הזכאי.

#### 5. דרך הטיפול במקרה של חשד להפרת הנחיות לקבלת החזר

- 5.1. במצב בו מתעורר חשד סביר להפרת הנחיה מההנחיות הקבועות לעיל, אף לאחר קבלת ההחזר בפועל, תישלח לזכאי הודעה מנומקת בדבר החשד שעלה בנוגע לבקשת ההחזר שהוגשה.
- 5.2. בהודעה שתועבר לזכאי יפורטו אפשרויות הפעולה העומדות בפניו לאור החשד המוצג בהודעה:
  - 5.2.1. הודאה בהפרת ההנחיות ובקשה להחזרת הכספים שהתקבלו במרמה באמצעות קיזוז תשלומים עתידיים להם יהיה זכאי מהמשרד בהתאם לגובה התשלום שהועבר לזכאי;
  - 5.2.2. טיעון בכתב בעניין החשד באמצעות טופס ייעודי שיצורף להודעה שנשלחה אליו תוך 10 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה ביחס לחשד. לעניין זה, טיעונים יתקבלו באמצעות הטופס הייעודי בלבד. טיעון שלא יוגש באמצעות הטופס הייעודי לא ייבדק.
- 5.3. תשלום ההחזר לגביו התעורר החשד וכן הטיפול בבקשות לקבלת החזרים כספיים אחרים של אביזרי עזר לתקשורת יוקפאו עד תום בירור החשד.
- 5.4. הגורם המקצועי מטעם מינהל מוגבלויות ידון בכל טיעון בכתב שיתקבל לגופו ויקבל לגבי ההחזר הנוגע אליו את אחת או יותר מההחלטות הבאות:
  - 5.4.1. קבלת הטיעון של הזכאי והסרת החשד; במקרה זה, הזכאי יקבל את ההחזר הכספי כמקובל בהתאם לבקשה שהגיש;
  - 5.4.2. דחיית הטיעון של הזכאי, קיזוז תשלומים עתידיים להם יהיה זכאי מהמשרד בהתאם לגובה התשלום שהועבר, וביטול הזכאות למשך ארבע שנים מיום ההחלטה.
  - 5.4.3. הגשת תלונה למשטרה בגין החשד שעלה.
- 5.5. החלטת הגורם המקצועי ביחס לטיעון תועבר לאדם תוך 45 ימים מיום קבלת הטיעון.