

נציבות פניות ילדים ונוער
בהשמה חוץ ביתית

דו"ח סיכום שנת 2019

20.11.2019





כולנו זקוקים לחסד

נתן זך

כולנו זקוקים לחסד,
כולנו זקוקים למגע.
לרכוש חום לא בכסף,
לרכוש מתוך מגע.
לתת בלי לרצות לקחת
ולא מתוך הרגל.

כמו שמש שזורחת,
כמו צל אשר נופל.
בואי ואראה לך מקום
שבו עוד אפשר לנשום.

כולנו רוצים לתת
רק מעטים יודעים איך.
צריך ללמוד כעת
שהאושר לא מחייך,
שמה שניתן אי פעם
לא ילקח לעולם.

שיש לכל זה טעם,
גם כשהטעם תם.
בואי ואראה לך מקום
שבו עוד מאיר אור יום.

כולנו רוצים לאהוב,
כולנו רוצים לשמוח.
כדי שיהיה לנו טוב,
שיהיה לנו כח.





דבר מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים האישיים – דו"ח 2019

נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית הוקמה כצעד מבורך במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בסוף שנת 2017 מכח חוק האומנה וכחלק מהפעילות הענפה של המשרד לקידום האמנה לזכויות הילד. זו השנה השנייה בה מתפרסם הדו"ח השנתי של הנציבות.

המשרד רואה לנגד עיניו בראש ובראשונה את טובת הילדים השוהים במסגרות מחוץ לביתם ורואה בנציבות ככלי ממעלה ראשונה ליצור קשר בלתי אמצעי עם אותם ילדים שנמצאים במסגרות המפוקחות על מנת לוודא כי מקיימים רמת חיים נאותה וכי כל צרכיהם מקבלים מענה בהתאם לסטנדרטים שהציב המשרד. הנציבות הוקמה כגוף עצמאי שמאפשר לילדים הנמצאים באומנה או במסגרת חוץ ביתית אחרת, להתלונן באופן עצמאי, פרטי וחופשי בלא כל חשש מפגיעה בעקבות הגשת התלונה.

כמידי שנה ממצאי הדו"ח עוברים אל הצוותים המקצועיים במשרד, לצורך פיקוח, בקרה ושיפור במידת הצורך. הממצאים העולים בדו"ח השנה מראים על ירידה בשיעור התלונות בנושאים שמספר התלונות בהם היה גבוה בשנה הקודמת, כמו יחס אנשי הצוות ואיכות המזון במסגרות השונות, מה שמעיד על שיפור בטיפול המשרד הנובע בין היתר מהגברת הפיקוח וגם מהזרקור שמאירה הנציבות בנושאים אלה.

כמו כן, אנו ממשיכים לשים דגש על הגברת חשיפת נציבות פניות הילדים בפני הילדים והנערים השוהים במסגרות באמצעים השונים, לרבות במדיות הדיגיטליות ומעודדים ילדים ובני נוער לפנות אלינו בכל דבר שמטריד אותם תוך שמירה על פרטיותם ומוגנותם.

אני מבקש להודות לגב' סימונה שטיינמץ, נציבת פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית על פעילותה המאומצת להקמתה ועיצובה של הנציבות והדאגה האישית לטובתם של הילדים.

בברכה,

ד"ר אביגדור קפלן
המנהל כללי





פתח דבר

מדינת ישראל צמחה מתוך חברה שההגנה על ילדיה, רווחתם ושמירה על זכויותיהם, היא בין הערכים המובילים של מייסדיה. ניתן לראות זאת בחקיקה המוקדמת מיד לאחר הקמת המדינה, חוק גיל הנישואין משנת 1950, חוק הסעד (סדרי דין בענייני קטינים, חולי נפש ונעדרים) משנת 1951, חוק החניכות משנת 1953 ועוד. ילדים במדינת ישראל נתפסו בחקיקה ובפסיקה, כאישיות עצמאיות בעלי צרכים משל עצמם. תפיסה זו לכשעצמה הייתה מתקדמת והיוותה שינוי משמעותי מהתפיסה הקלאסית אשר ראתה בקטין קניין השייך להורים.

התפיסות לגבי מקומו של הילד בחברה ובהגנה על שלומו היו נושאים מרכזיים לא רק בתחום החקיקה, אלא גם בשיח החברתי. אירועים של פגיעה בילדים, כלכלית, פיזית או רגשית, היוו קרקע לדיונים חברתיים משמעותיים שחלקם הובילו לשינויי חקיקה או חקיקה חדשה.

כאשר ביקש דור המייסדים להקים כאן סדר חברתי חדש, הוקדשה מחשבה רבה לחינוך הילדים ולמסגרות היום יום שלהם. כבר אז המדינה נדרשה בשל ריבוי הילדים היתומים או כאידאולוגיה חינוכית, לקבוע הלכות לגבי ילדים החיים במסגרות חוץ ביתיות. יתכן שהפתרונות שהוצעו אז לא היו מושלמים, אבל לא היה ספק בדבר מרכזיותו של הצורך להבטיח את שלומם של הילדים ושימת דגש על התפתחותם וגדילתם כחברים בריאים ומועילים לחברה הצומחת והמתפתחת של המדינה הצעירה.

במשך הזמן, ובהשפעות חברתיות של הגנה וקידום זכויות הפרט, התפתחה גם ההכרה בילד הנושא זכויות משל עצמו.

הקמתה של נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית, כמנגנון לבירור תלונות של ילדים, אשר אינם חיים לצד הוריהם ביום יום, מהווה סימן דרך נוסף לתפיסה החברתית על מקומו של הילד בחברה הישראלית וההגנה על זכויותיו.

לצד זה, הדרך ליישום מלא עדיין לא הסתיימה. המתח בין רצונו של הקטין לטובתו, לא פעם מובילה להמעטה בחשיבות רצונו של הקטין. לזה מתווספת התפיסה והחקיקה המציינת כי הילד עדיין קטין ולא בוגר דיו כדי לקבל החלטות והוא נתון להחלטות האפוטרופסיים שלו. כך נוצר מצב של סתירה וקושי ביישום כלל זכויותיו של קטין. דוגמא לכך הינו סעיף 14 לאמנה לזכויות הילד והקושי ליישמו. הסעיף מחייב את המדינות החברות באמנה לכבד את זכות הילד לחופש דת. בפועל כיום שירותי הרווחה מחויבים לקביעת ההורים ואורח חייהם הדתי. כך, מצאנו מקרים של מתבגרים המבקשים לחיות חיים חילוניים, אך נמצאים בהשמה חוץ ביתית המחייבת ניהול אורח חיים דתי, בניגוד לרצונם, זאת בשל החלטת הוריהם או החלטת שירותי הרווחה המחויבים להשמה בהתאם להלכות החיים של הוריו.

אני גאה להציג בפניכם את הדו"ח השנתי השני של נציבות פניות ילדים, גם בדו"ח הזה נביא את תמונת הפניות אלינו ותוצאות בירור הפניות אלינו. אני שמחה לבשר כי כבר אחרי השנה הראשונה, ניתן לראות שינויים בעקבות הדו"ח הראשון.

- בתחום התזונה מתקיימים היום יותר פגישות ישירות עם החניכים ושיתופם בבחירת התפריט, קיימת יותר תשומת לב לבקשות פרטניות ותשומת לב לאפשרויות בחירה בארוחות. שינוי זה הינו תודות לממצאי הדו"ח הראשון והתגייסותה של גב' סיגל ישראלי התזונאית הראשית של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. שיתופי הפעולה ומעורבות התזונאיות בבירור פניות הילדים הינו תהליך חדש המאפשר תיקון ליקויים בזמן קצר ושיפור המצב.





- שיתוף הילדים במסגרות הפנימייה השתפר, יש יותר השקעה בהקמת מועצת תלמידים, שמיעת רצונם של הילדים, שיחות מעקב או חתך. התקדמות זו, הינה בזכות שיתופי הפעולה עם מפקחי הפנימיות של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ושיתופי פעולה עם מנהלי הפנימיות.

בשנת הפעילות השנייה, ניתן היה לראות במרבית המקרים שיפור במידת שיתוף הפעולה עם גורמי "השטח" בפנימיות ובעמותות האומנה, אם ביידוע הילדים ובני הנוער על קיום המנגנון בהתאם לדרכים המובאות בתקנות (תליית שלטים, חלוקת הכרטיסים וכו') ואם בשיח מפרה עם הנציבות בתהליך בירור הפניות, מתוך רצון כנה להביא לשיפור בחייהם של המושמים והצבת חלופה ביתית מטיבה על כל המשתמע מכך.

כנציבה, אני רואה בנציבות מקור אור, המהווה זרקור עבור המסגרות החוץ ביתית, בשם אותם ילדים המתקשים להביא את תלונתם, קשייהם, או אי הסכמתם להחלטות שהתקבלו בעניינם באופן ישיר לאחראים. בעבודתנו בנציבות, תמיד נשאף ונעודד בראש ובראשונה כי הילד יפנה למי מהמבוגרים שבסביבתו, אולם משהילד מסרב או מביע קושי אנחנו נסייע לו להביא את טענתו אם באופן ישיר ואם לרוב, באופן לא מזהה. מסקנות בירור התלונות המגיעות אלינו, מטרתן, להביא את המסגרת להקשבה פעילה יותר, לתיקון הליקויים ככל שנמצאו ופיתוח מנגנונים לבקרה עצמית ונהלים שיבטיחו כי הליקוי לא יחזור על עצמו. ממצא של תלונה כממצא מוצדק, אין בו כדי להעיד על טיב מתן השירות או להעפיל על כלל הדברים החיוביים שמתקיימים באותה מסגרת. אנו מבקשים לראות במסקנות, הזדמנות לשינוי ושיפור מותאם יותר.

אל למישהו לחשוב כי רק הנציבות מבקשת את טובתם של הילדים. כל העוסקים במלאכה ומטפלים בילדים, רואים את טובת הילדים לנגד עיניהם, הנציבות מביאה לעיתים את הדגש על הפרט, על זכויותיו והבאת רצונו וקולו לקדמת הבמה.

נציבות פניות ימונה שטיינמץ - נציבה

ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית





פרק ראשון

עיקרי הממצאים

על פי נתוני משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בשנת 2018, **14,566 ילדים, בני נוער וצעירים עד גיל 21** שהו במסגרות חוץ ביתיות – אומנה, פנימיות והוסטלים.

מתוכם, **4,300 באומנה**, מתוך כלל הילדים והצעירים ששהו במסגרות חוץ ביתיות, **2,900 מוכרים כילדים או צעירים עם מוגבלות**.

במהלך השנה השנייה להקמת הנציבות (נובמבר 2018 – אוקטובר 2019) הגיעו לנציבות **188 פניות**.

142 פניות מותאמות ללשון החוק ובסמכות בירור הנציבות.

16 פניות לא תואמות את לשון החוק – נמסר להם כתובת פנייה לגורם הרלוונטי.

18 פניות לא בסמכות בירור הנציבות, אך מתייחסות לילדים בהשמה חוץ ביתית או ילדים במצוקה בביתם - פנייתם הועברה על ידי הנציבות להמשך בירור, ליווי או טיפול לגורמים המתאימים.

12 פניות נכנסו להגדרת חובת הדיווח, בהתאם לחוק העונשין והועברו לבירור וטיפול חוק הנוער.

נושאי הפניות

*פנייה אחת יכולה להכיל דיווח על מספר סוגיות

↩ יחס פוגעני – אלימות מילולית, ענישה מוגזמת – **8% מהפניות**

↩ איכות וטיב המזון – **16.6% מהפניות**

↩ בעיות עם מדריכים או עובדים סוציאליים – **31.4% מהפניות**

↩ מחסור בחוגים ופעילות לשעות פנאי – **5% מהפניות**

↩ מחסור בביגוד – **8% מהפניות**

↩ אי הנגשת טיפול רפואי או תרופות – **6% מהפניות**

↩ בקשות לעבור מסגרת – **1.5% פניות**

↩ מניעת דמי כיס – **12% מהפניות**

↩ בירור זכויות – **7% מהפניות**

↩ איסור החזקה ושימוש בטלפונים ניידים – **2% מהפניות**





↩ קושי בקיום מפגשים עם ההורים הביולוגיים – **4.5% מהפניות**

↩ אי ידוע והנגשת שלט נציבות – **5% מהפניות**

↩ איסור כניסת חניך למשפחתון בו מתגורר – **2% מהפניות**

↩ אחר – איסור גידול כלב בפנימייה, הכנסת מחשב אישי לפנימייה, אי תשלום על עבודה אי מתן אישור

לצאת לעבודה ועוד – 34% מהפניות

כבר בשנה השנייה לפעילות הנציבות, ניתן לראות מגמה מטיבה ביחס לשנה שעברה :

יחס פוגעני הבא לידי ביטוי בשיח מעליב, מזלזל או ענישה מוגזמת – השנה 8% מהתלונות היו בנושא יחס פוגעני, זאת לעומת שנת 2018 בה 40% מהתלונות היו על יחס פוגעני.

התלונות בעניין טיב ואיכות האוכל הצטמצמו באופן משמעותי. בעוד שבשנת 2018, 23% מהפניות היו בתחום התזונה, השנה אחוז התלונות על אוכל הצטמצם ל 16.6%.

גם נושא הטיפול הרפואי חלה מגמת שיפור. בעוד שבשנה הראשונה לפעילות הנציבות 12% מהפניות היו בנושא זה, השנה אחוז התלונות בנושא ירד, ומסך הפניות, 16% היו בנושאים הרפואי, כאשר רק רבע מהפניות בנושא הטיפול הרפואי נמצאו מוצדקות.

השנה שליש מהפניות התמקדו בבעיית המדריכים והעובדים הסוציאליים ושליש בבעיות שאינן משותפות או מאפיינות את מרבית בני הנוער שפונים אלינו.

הפניות על העובדים הסוציאליים התייחסו ל :

- אי קיום מפגשים אישיים או קבוצתיים עם העו"ס.
- חוסר זמינות של העו"ס.
- גישה מוגבלת אל העו"ס.

הפניות על מדריכים התייחסו ל:

- חוסר מקצועיות – אנשים ללא הכשרה
- היעדר מדריכים והחלפתם בשירות לאומי או צעירים שעושים שנת שירות .
- היעדר סיוע בהכנת ש.ב.
- הרגשת אי ביטחון - מדריכים נעלמים במשמרות.
- תחושת אי מוגנות של החניך בפנימייה – חניכים אלימים הן פיזית והן מילולית אחד כלפי השנייה.
- עיכוב בחלוקת מזון על ידי מדריכים כתגובה או אי הקפדה על הכנת ארוחות והסתפקות בקורנפלקס או חוסר מציאת מענה תחליפי לאוכל לא טעים.

צוות המדריכים מהווים את ה"מבוגרים האחראים" הקרובים ביותר לחניכים, מעצם היותם במרבית שעות היממה בצמידות אליהם.

צוות העובדים הסוציאליים, אמון בפנימיות על הסיוע הרגשי לילדים וגם על הדרכת צוות המדריכים.





למעשה המדריכים והעובדים הסוציאליים, הינם המבוגרים, האחראים על הקשר של החניך עם הסביבה, הם אלה שהכי קרובים ונגישים פיזית עבורם, הם אלה שמתווכים בין החניכים לצוות ההנהלה, הם אלה שעניי החניכים נשואות לטיפול במצוקותיהם. מחד, נדמה כי קרבה זו היא שמביאה לכך כי הרבה פניות יהיו כלפי אותם אנשים שילדים יש הכי הקבה זמן חיכוך איתם. מאידך דווקא במצבים אלו של תלות גבוהה, של החניכים בצוות המדריכים והעובדות הסוציאליות, תלונות שנמצאות מוצדקות, הן בעלות משמעות רבה, שעל מנהלי הפנימיות לדאוג לביצוע השינויים הנדרשים לתיקון הליקויים.

ממצאי בירור 142 התלונות המותאמות לחוק ולסמכות הבירור של הנציבות:

1. הנציבות סיימה את בירורן של 113 מהפניות.

התפלגות ממצאי התלונות שבירורן הסתיים:

1.1 - 51% מהפניות נמצאו מוצדקות.

1.2 - 26% מהפניות נמצאו לא מוצדקות.

1.3 - 13% מהפניות נמצאו כסובייקטיביות – במובן זה שהיה צדק בטענותיו או תחושותיו של

הקטין, אולם המסגרת פעלה כראוי.

1.4 - 1% מהפניות מקורן בחוסר מדיניות.

1.5 - 9% מהפניות היו לצורך בירור זכויות.

2. 4 מהפניות הוחלט שלא לברר.

- מדובר בפניות מאותה פנימייה, שעונים לנוסח החוק "ידיד של הקטין". הפניות נעשו שלא בידיעת הקטינים וללא ידוע הקטינים. עקב חשש לחשיפת קטינים, הוחלט להעביר את הבירור אל הפיקוח. ההחלטה נעשתה בהתייעצות הועדה המייעצת של הנציבות.

3. 20 מהפניות לא הבשילו לכדי בירור מפאת:

- 4 פניות של קטינים אשר הסתדרו עצמאית ללא צורך בעזרת הנציבות.
- 11 פניות עקב צורך בבירור התלונה עם הקטין וחוסר אפשרות ליצור עימו קשר.
- 5 פניות עקב הפניית הקטין לגורם מטפל אחר (מנהל הפנימייה, עו"ס) וטיפול הפנייה על ידי אותו גורם.

4. טרם הסתיים בירורן של 5 פניות.



פרק שני

פעילות הנציבות בשנת 2019

שנת 2019 הייתה השנה השנייה לפעילותה של נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית. בשנה זו מספר הפניות שהגיעו לנציבות היה כמעט כפול מכמות הפניות ב-2018. מלבד הטיפול השוטף בפניות ילדים ובני נוער, שנה זו התאפיינה בהמשך בניית וביסוס המנגנון, הרחבת מעגלי היידוע אודות קיום הנציבות ודרכי הפנייה אליה בקרב ילדים בהשמה חוץ ביתית ובוגרים בסביבתם וכן הטמעת תקנות הנציבות ונהלי העבודה בקרב כלל הגורמים הרלוונטיים.

1. הרחבת מעגלי היידוע על קיום הנציבות ודרכי הפנייה אליה

← הפקת וחלוקת כרטיסים המכילים את פרטי הקשר לנציבות- בהתאם לאמור בתקנות לחוק האומנה. הכרטיסים שהופקו על ידי הנציבות, הופצו לילדים המצויים כבר היום בהשמה חוץ ביתית בסיועם האדיב של הממונים המחזיים ברחבי הארץ ושל עמותות האומנה. מעתה והלאה יחולקו על ידי העו"ס במחלקות לשירותים חברתיים לכל ילד לפני יציאתו לפנימייה או סידור אומנה, בליווי הסבר המותאם ליכולותיו וגילו של הילד אודות הנציבות והמקרים בהם ניתן לפנות אליה לסיוע.



← קמפיין- העצמת נוכחות הנציבות במרחב המקוון לשם יידוע קהל היעד, באמצעים אשר זמינים ורלוונטיים לילדים ובני נוער כגון פייסבוק, אינסטגרם ויו-טיוב. כמו כן הופק סרטון ליו טיוב עם כוכב הרשת רז ספני, הפופולארי ומוכר בקרב ילדים ובני נוער, בו מספר רז על הנציבות ומעודד את הילדים לפנות אליה במקרה הצורך.

← יידוע בוגרים בסביבת ילדים בהשמה חוץ ביתית- יידוע בוגרים הבאים במגע עם ילדים ובני נוער בהשמה חוץ ביתית באופן בלתי אמצעי ויכולים לחשוף בפניהם את קיומה של הנציבות ואף לעודד אותם לפנות במקרה הצורך. לשם כך נרקמו שיתופי פעולה עם משרד החינוך ומערך הייעוץ החינוכי בפרט, עם התנועה הקיבוצית המהווה גורם משלח של ש"שיניים לפנימיות, עם מערך צוותי מקצועות הרפואה במינהל מוגבלויות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים וכן עם מחלקות ילדים ועובדי השירותים הסוציאליים במספר בתי חולים ברחבי הארץ.



2. פיתוח מנגנון מותאם לילדים עם מוגבלויות

- ↵ סיורים יזומים במסגרות לילדים ובני נוער עם מוגבלויות
- ↵ למידה אודות כלים טכנולוגיים וכלי תקשורת מתקדמים על מנת לפתח מערך פניות מותאם לצרכיהם ויכולותיהם של ילדים עם מוגבלויות המצויים בהשמה חוץ ביתית.
- ↵ בחינת שיתופי פעולה עם גורמים מומחים בהנגשה והתאמת מסרים לילדים ובני נוער עם מוגבלויות.
- ↵ החלה עבודה על פיתוח אתר מותאם ומונגש, בסיוע אגף בכיר מערכות מידע במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

3. הקמת צוות מייעץ לנציבות

הועדה המייעצת של הנציבות, מורכבת מאנשי משפט, אקדמיה, בכירים במשרד הרווחה, נציגי מגזר שלישי, בוגרי מסגרות השמה חוץ ביתית ועמיתים נוספים, מהווה עמוד תווך משמעותי בהתוויית דרכה ואופן פעילותה של הנציבות. הועדה משמשת כגורם מייעץ, מסייע ומכוון לצורך פיתוח המנגנון הקיים ושיפור תהליכי עבודה. הועדה משמשת גם בגורם מייעץ להתלבטויות הנציבה.

4. גיוס מתנדב מייעץ לנציבה

השנה הצטרף לנציבות בהתנדבות מר גבי קונפינו - מנהל פנימיית "בית אפל" לשעבר. מר קונפינו משמש כיועץ לנציבה בבירור תלונות ובהסקת מסקנות בהתאם לממצאים, וזאת כדי שהתלונה תבחן בעיניים חזויות ראייה של מנהל פנימייה מנוסה ומוערך.

5. דיגיטציה למען ייעול תיעוד וניהול הפניות

- אפיון פיתוח והטמעת השימוש בתוכנת CRM לניהול ותיעוד הפניות, בסיוע אגף בכיר מערכות מידע במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. המערכת מאפשרת גישה מהירה לשלל נתונים סטטיסטיים בחתכים שונים וכן מסייעת בביצוע מעקב אחר סטטוס הטיפול בפניות.

6. תקנות ונהלי עבודה

- בספטמבר 2018, הביאה הנציבות לאישור ועדת העבודה, הרווחה והבריאות בכנסת את תקנות אומנה לילדים (מנגנון תלונה לילדים במסגרת השמה חוץ ביתית), תשע"ט-2019. התקנות נכנסו לתוקף במרץ 2019.
- הטמעת התקנות התבצעה באמצעות פגישות עם כלל הממונות המחוזיות של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ברחבי הארץ והרצאות בפני צוותי פיקוח מחוזיים.
- נערכו הרצאות למען חשיפת הנציבות ודרכי עבודתה מול המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות הגדולות.
- נכתב והופץ נוהל עבודה פנימי במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים שמטרתו קביעת דרכי עבודה בכל הנוגע לקבלת תלונה, בירורה ומעקב אחרי ביצוע המלצות הנציבות, תוך הסדרת תפקידים של כלל הגורמים הרלוונטיים בתהליך ובהתאם לאמור בתקנות אומנה לילדים (מנגנון תלונה לילדים במסגרת השמה חוץ-ביתית), התשע"ט-2019.

7. שיתופי פעולה פנים משרדיים לקידום מדיניות





- הצפת סוגיות מדיניות ופערי מדיניות בנהלים הקיימים בפני הגורמים המקצועיים הרלוונטיים, כפי שעלו מהתלונות שהתקבלו בשנת 2018 בנציבות.
- התחלת עבודה משותפת עם מינהל פיקוח ובקרה על הטמעת המלצות הנציבות בכלי הפיקוח המקוונים, מהלך שצפוי לסייע למעקב ויישום של הפיקוח אחר המלצות הנציבות, כנדרש על פי חוק.
- לאור הפניות הרבות בנושא מזון שהגיעו לנציבות בשנת 2018, התבצעו עבודה משותפת, העמקת שיתוף פעולה וסיכום על דרכי עבודה עם מערך התזונה במשרד.

8. שיתופי פעולה חוץ משרדיים

- האיחוד האירופאי נתן את הסכמתו לאפשר ולממן תכנית חניכה ולמידה, השנה הוקדשה להכנת תשתית לימודית על מנגנוני בירור תלונות מקבילים ברחבי אירופה, זאת כדי לפתח ולשפר את המנגנון בישראל. התכנית תחל בתחילת שנת 2020.
- 1. קיום דיוני עבודה עם ארגוני מגזר שלישי המתמחים במתן שירות לאנשים עם מוגבלות, לשם קידום הרחבת מנגנון בירור התלונות, כך שיהיה מותאם עבור כלל הילדים עם מוגבלות.





פרק שלישי

נתונים

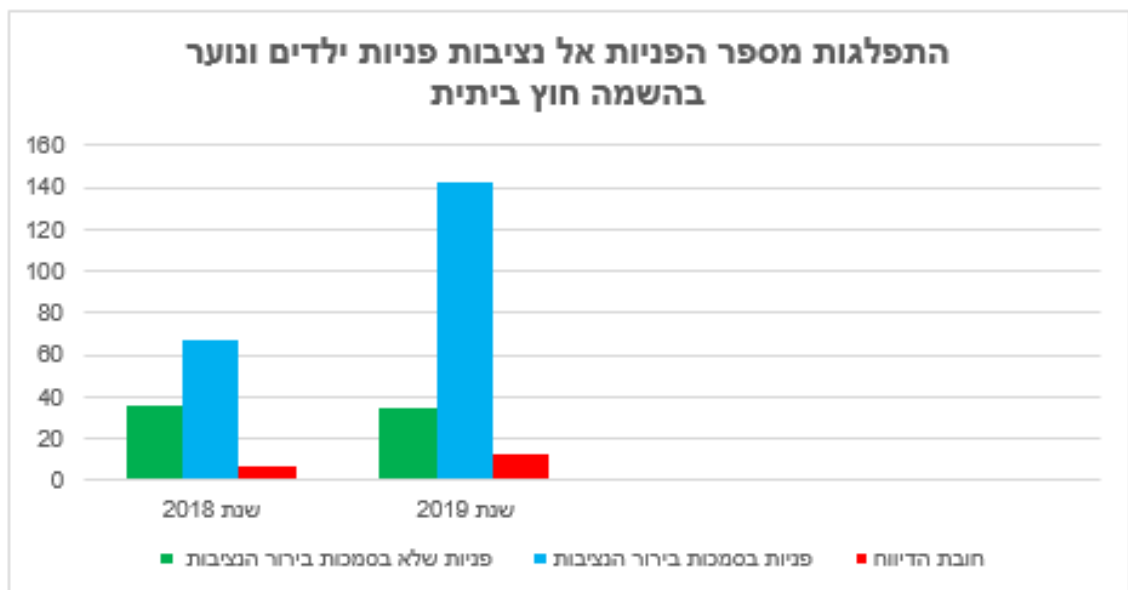
במהלך השנה התקבלו בנציבות 188 פניות ותלונות, בעניינם של ילדים, בני נוער או צעירים עם מוגבלות. כלל הפניות קיבלו מענה, אולם לא כולן התבררו על ידי הנציבות.

פניות שלא מותאמות לחוק ושהפונה היה אדם בגיר, ניתנה להם כתובת להפניית התלונה לגורם הרלוונטי (לדוג' פנייה של הורי אומנה המבקשים להעביר את הילד לפנימייה).

פניות של קטינים בפנימיות, או אומנה או בבית, שלנציבות אין סמכות חוקית לברר את הפנייה, הועברו לבדיקת הגורם המקצועי הרלוונטי, והקטין יודע על כך (לדוגמא פנייה של קטין המבקש להחליף את האפוטרופוס לדין, פניות שיש בהם חובת דיווח).

סך הכול מתוך כלל הפניות שהגיעו לנציבות, 142 פניות היו בסמכות בירור נציבות פניות ילדים ונוער.

[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 1](#)



היכולת לפנות ולהגיש תלונה שונה באופן מהותי בין קטין באומנה לבין קטין בפנימייה. ילדים ובני נוער במשפחות אומנה, הם קטינים החיים במסגרת משפחתית אינטימית, חלקם נמצאים בתוך המשפחות המורחבות שלהם, כמו סבתות וסבים או דודים ודודות. לצד חוסר הידיעה על הזכות לפנות, גם קטינים, אשר יודעים על זכות זו, יתקשו לאזור אומץ וכוחות להגשת תלונה כלפי אדם המגדל אותם ונותן להם קורת גג כשהוריהם הביולוגיים לא יכולים או לא מסוגלים לתת להם. יתכן כי זה ההסבר למיעוט הפניות שהגיעו לנציבות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית, מילדים ובני נוער הגדלים באומנה.





1. התפלגות הפניות לפי מקום שהות הקטין - בהתייחס ל-142 הפניות שבעניינם לנציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית, יש סמכות בירור.

- 9 פניות בעניינם של ילדים ובני נוער במשפחות אומנה.
- 133 פניות בעניינם של ילדים ובני נוער בפנימיות, מתוכן 2 פניות במסגרות חוץ ביתיות אחרות – פניה אחת מקורה בהוסטל, ופניה אחת מקורה במרכז חירום.

[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 2](#)



2. התפלגות הפניות בעניינם של ילדים ובני נוער במשפחות האומנה

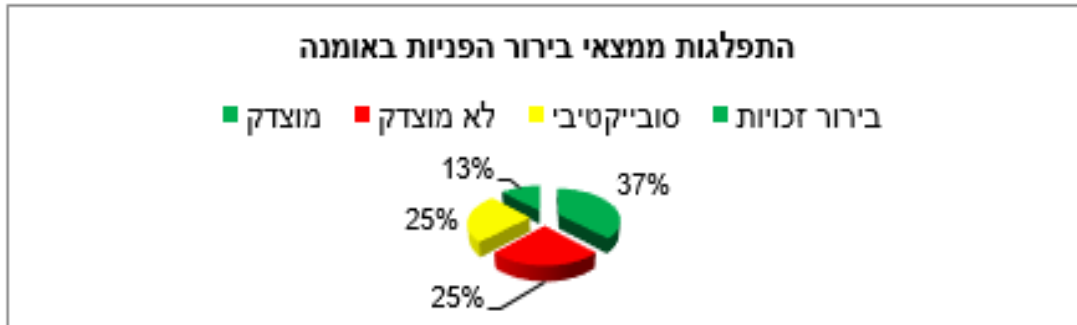
בנציבות פניות ילדים ובני נוער, התקבלו 9 פניות לגביהן הייתה לנציבות סמכות בדיקה.

התפלגות ממצאי בירור הפניות אל הנציבות:

- 3 פניות נמצאו כמוצדקות
- 2 פניות נמצאו כלא מוצדקות
- 2 פניות נמצאו כסובייקטיביות
- פניה אחת הוגדרה כבירור זכויות
- פנייה אחת טרם הסתיימה הבדיקה



הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 3



כל התלונות שנמצאו מוצדקות היו עקב נסיבות מחוץ למשפחה האומנת ולא עקב טיפול לקוי של המשפחה האומנת. תלונה אחת נמצאה מוצדקת עקב ליקוי של המחלקה לשירותים חברתיים.

• גיל הילדים ובני הנוער באומנה שבעניינם התקבלו פניות:

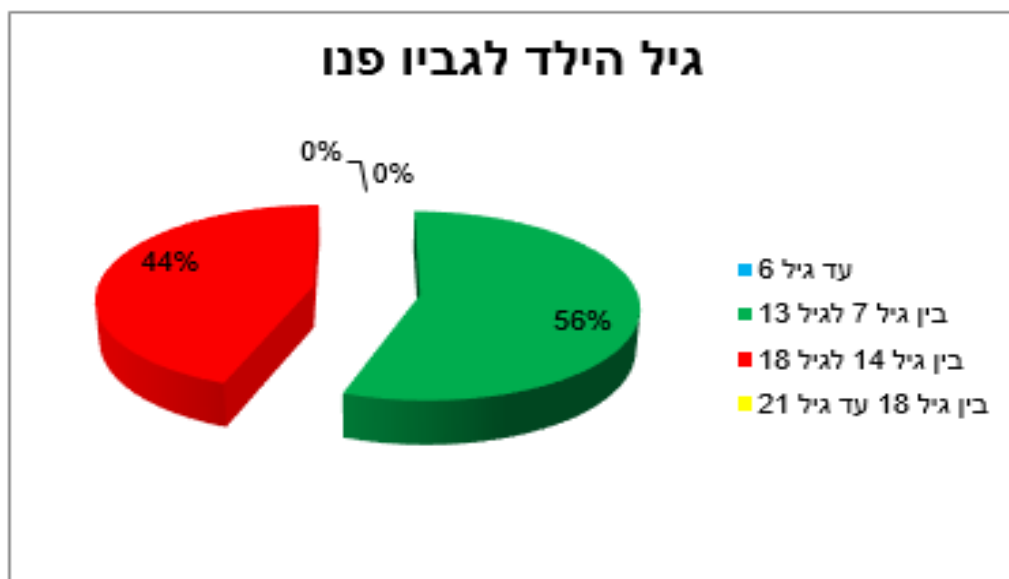
עד גיל 6 – אין פנייה

מגיל 7 עד גיל 13 – 5 פניות

מגיל 14 עד גיל 18 – 4 פניות

מגיל 18 עד גיל 21 – אין פנייה

הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 4



התפלגות גיל הילדים שעניינם הגיע לבירור הנציבות, מראה כי ילדים מתחת לגיל 7 לא פנו לנציבות למרות שהם מהווים אחוז משמעותי מההשמות באומנה.

בכדי להטיב ולהבין מה הם המנגנונים הנדרשים לעידוד הקטינים באומנה לפנות לנציבות ככל שהם מבקשים את עזרת הנציבות, בדקנו מי פנה אלינו במהלך השנה בעניינם של ילדים ובני נוער במשפחות אומנה.

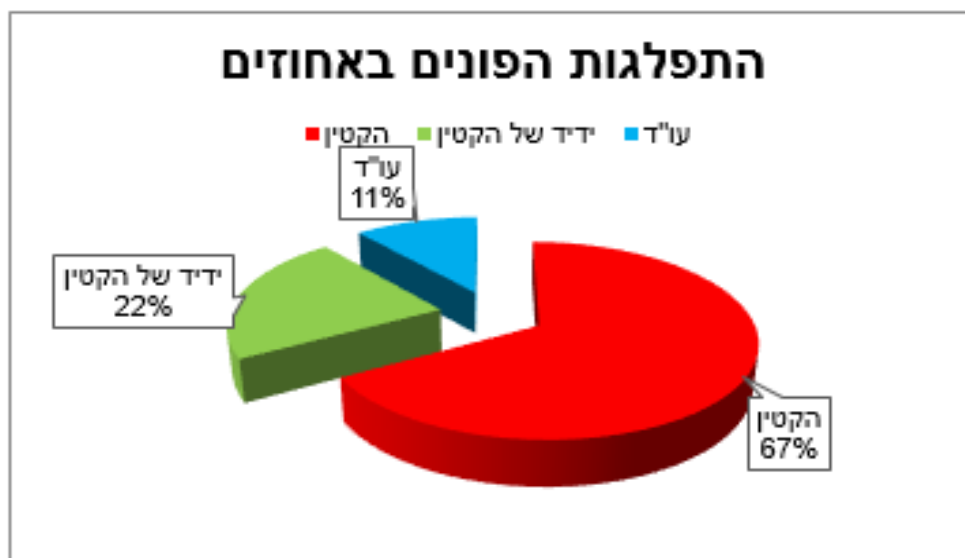
• **התפלגות הפונים בעניינם של ילדים ובני נוער במשפחות אומנה :**

הקטין באומנה – 6 פניות

ידיד של הקטין באומנה – 2 פניות

אפוטרופוס לדין – פניה אחת

[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 5](#)



סיכום פניות ילדי האומנה:

למרות גידול במספר האבסולוטי של הפניות לנציבות, בפועל מספר הפניות בעניינם של ילדים באומנה נשאר זהה למספר הפניות בשנה הראשונה להקמת הנציבות. גם השנה כמו בשנה הראשונה, רוב הפניות התייחסו לבעיות עם גורמים מחוץ למשפחה האומנת, למעט פנייה אחת, עליה נרחיב בהמשך בפרק הסיום.

3. התפלגות הפניות בעניינם של ילדים ובני הנוער – בפנימיות

לנציבות פניות ילדים הגיעו 133 פניות בעניינם של ילדים ובני נוער השוהים במסגרות פנימייה שונות. מתוכם 20 פניות לא הבשילו לכדי בדיקה וממצאים, 4 מתוכם הוחלט לא לברר ו- 4 טרם הסתיים בירורן.





• סך פניות שנבדקו לגבי קטינים בפנימיות, 105 פניות :

55 פניות נמצאו כמוצדקות

27 פניות נמצאו כלא מוצדקות

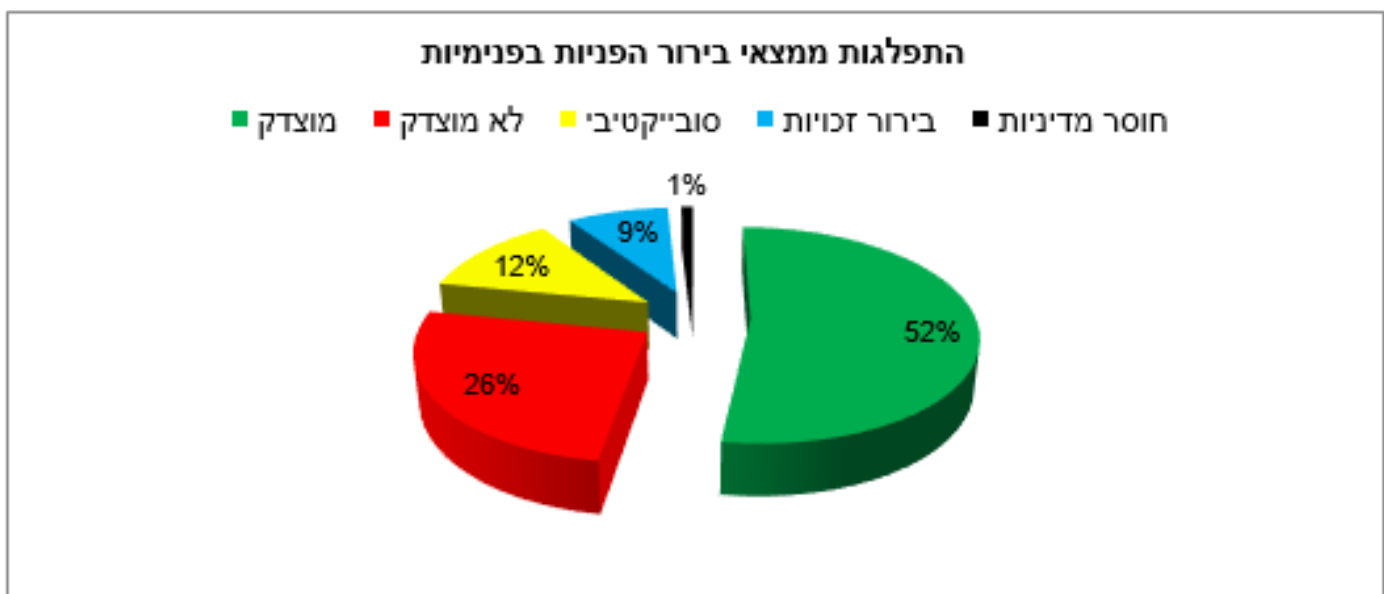
13 פניות נמצאו כסובייקטיביות

9 פניות בעניין בירור זכויות

פניה אחת לא ניתן היה לקבוע את הצדקתה לאור חוסר מדיניות

4 פניות טרם הסתיימה הבדיקה

[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 6](#)



• **גיל הילדים שלגביהם התקבלו התלונות או הפניות**

עד גיל 6: אין פניות

גילאי 7-13 : 14 פניות

גילאי 14 – 18 : 108 פניות

גילאי 18 – 21 : 4 פניות





[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 7](#)



בכדי להטיב ולהבין מה הם המנגנונים הנדרשים בדקנו מי פנה אלינו במהלך השנה בעניינם של ילדים ובני נוער בפנימייה.

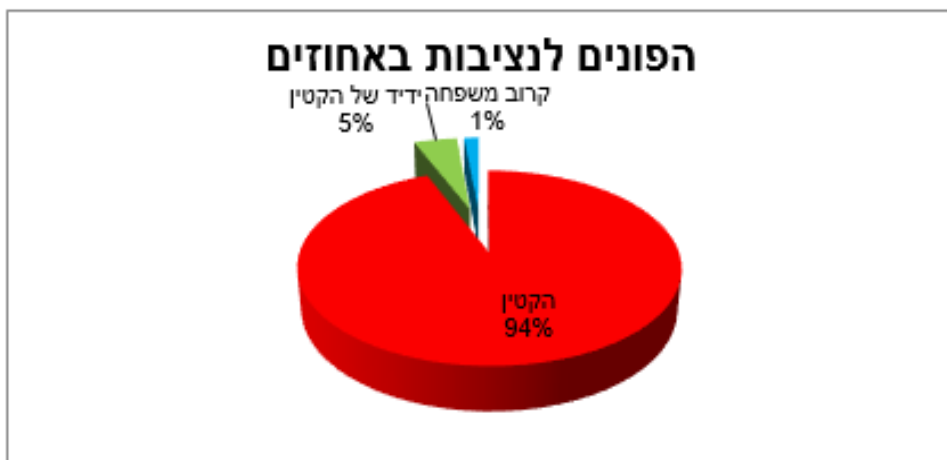
• **הפונים לנציבות**

הקטין : 125 פניות

ידיד של הקטין : 6 פניות

קרוב משפחה (אח קטין) : 2 פניות

[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 8](#)



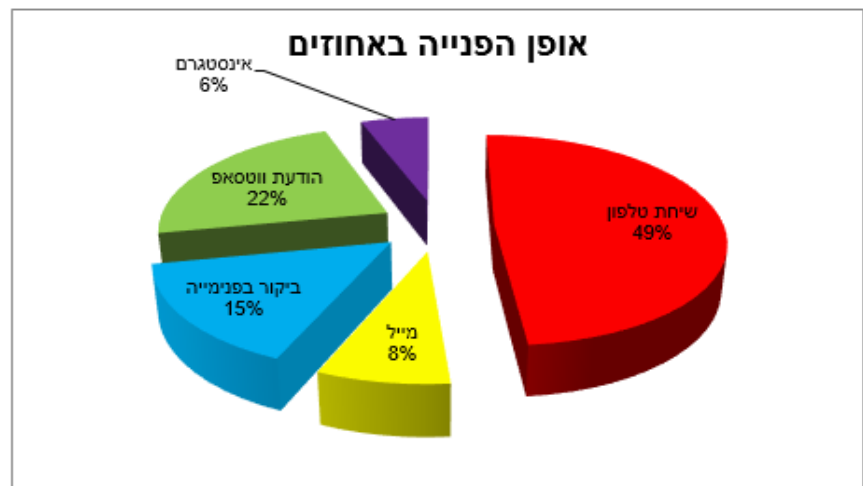


4. נתונים כלליים :

- **דרכי הפנייה לנציבות**

שיחת טלפון : 69 פניות
 באמצעות מייל : 11 פניות (3 של קטינים)
 ביקור בפנימייה : 22 פניות
 הודעת ווטסאפ : 32 פניות
 אינסטגרם : 8 פניות

הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 9



- **מקור המידע על הקמת נציבות תלונות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית**

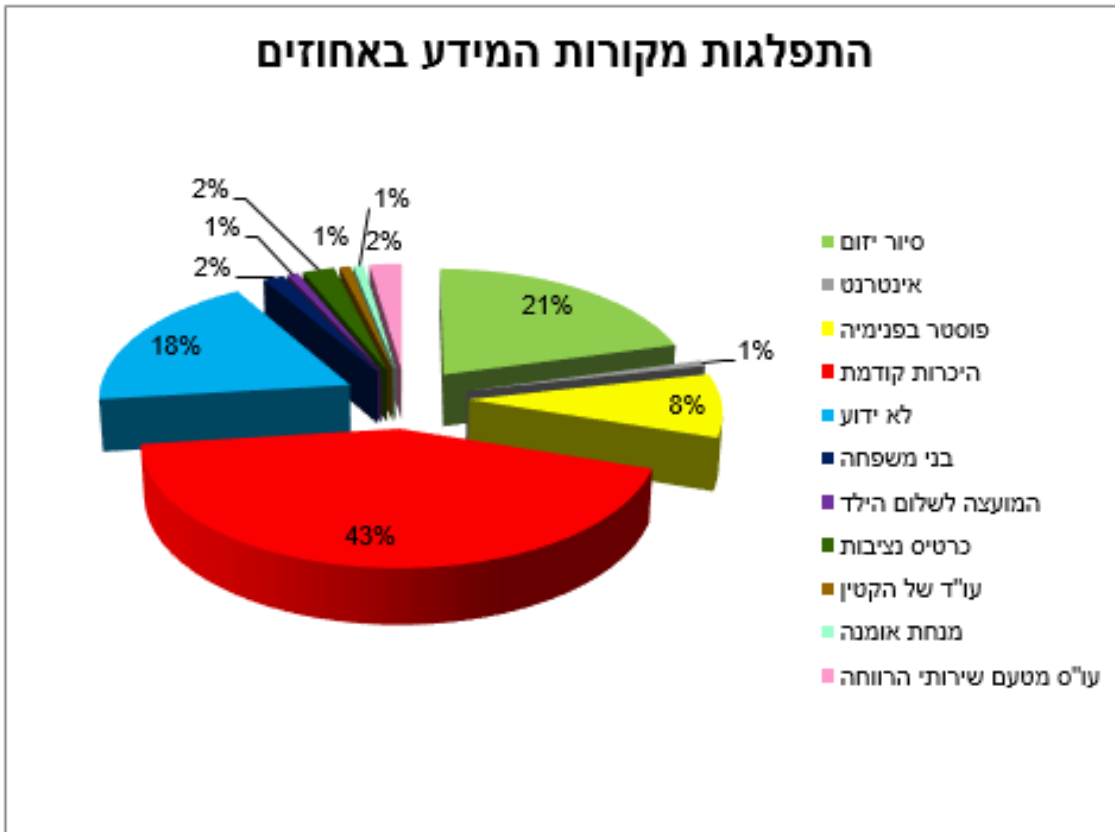
נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית מהווה מנגנון לבירור תלונות עבור קטינים וצעירים עד גיל 21 עם מוגבלות. בכדי שהמנגנון ישרת אותם, קיימת חשיבות רבה לדרכי יידוע על קיום הנציבות. על כן גם השנה בדקנו את מקור היידוע של הקטינים על זכותם לפנות לנציבות (נתונים אלו מתייחסים ל – 131 פניות של הקטינים עצמם).

היכרות קודמת – 56 פניות
 סיור ייזום של הנציבות במסגרות – 27 פניות
 לא ידוע – 24 פניות
 פוסטר של הנציבות בפנימייה – 11 פניות
 עו"ס מטעם שירותי הרווחה – 3 פניות
 כרטיס נציבות – 3 פניות
 בני משפחה – 2 פניות
 המועצה לשלום הילד – פניה אחת
 עו"ד של הקטין – פניה אחת
 מנחת אומנה – פניה אחת
 אינטרנט – פניה אחת
 לבנת פורן – פניה אחת





הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 10



מהנתונים עולה כי 69% מהקטינים שפנו אל נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית, עשו זאת לאחר שמבוגר עודד את הפנייה. 64% מהפניות של הקטינים, נעשו בעקבות חשיפה אישית של הקטינים אל צוות הנציבות. נתון זה מעיד כי קיימת חשיבות רבה לקיומו של צוות שייזום הגעה למסגרות וחשיפת הילדים לצוות הנציבות.

• זמן בירור תלונות

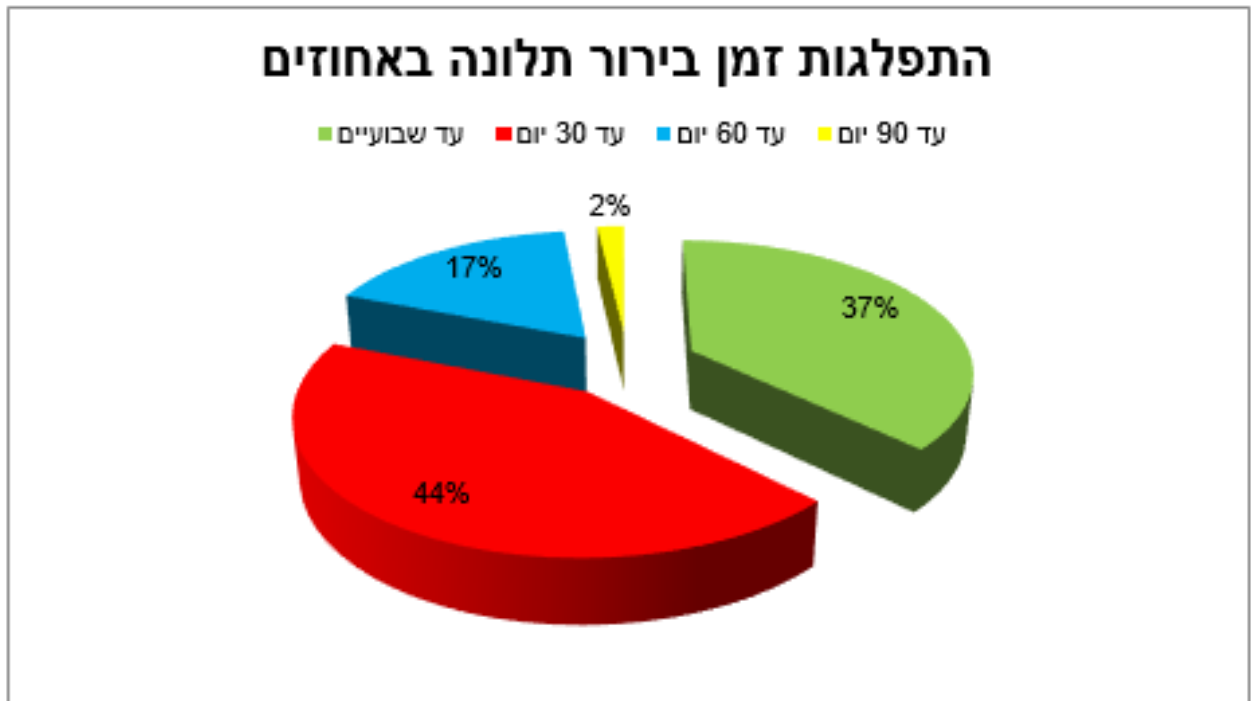
להלן זמני בירור התלונות

- עד שבועיים – 41 פניות
- עד 30 יום – 48 פניות
- עד 60 יום – 19 פניות
- עד 90 יום – 2 פניות





[הסבר טקסטואלי נגיש בנספח מספר 11](#)



מהנתונים עולה, כי 81% מהפניות מקבלות מענה עד 30 יום מיום הפנייה.





פרק רביעי

סיכום והמלצות

בהתאם ללשון החוק - תפקידה של נציבות פניות ילדים ונוער הוא להוות מנגנון לבירור תלונות של ילדים המושמים במסגרות חוץ ביתיות בכל הנוגע לחיי היום-יום שלהם. לצד התפקיד החוקי, אני מוצאת כי לנציבות תפקיד משמעותי וחשוב, שלא להסתפק בבירור האירועים שהובילו לתלונה אלא להוביל לשינוי בעתיד, כדי לאפשר לילדים בהשמה חוץ ביתית תחושת חלופה ביתית מטיבה, על כן אני מבקשת להביא בפרק זה דגשים ומגמות שמחייבות חשיבה נוספת או שינוי מדיניות.

במהלך שנת הפעילות השנייה של נציבות פניות ילדים ובני נוער בהשמה חוץ ביתית, התקבלו 188 פניות, מתוכן 142 פניות המוגדרות כפניות שבסמכות בירור הנציבות. הגדילה המשמעותית במספר הפניות לעומת שנת 2018 מעידה על התבססות מסוימת של המנגנון, במובן זה שיותר ילדים ובני נוער מודעים לקיומו ובוחרים לפנות אליו כמקור לסייע. אולם, חשוב להתבונן גם על הרכב הפונים, שבאופן דומה לשנת הפעילות הראשונה של הנציבות, מורכב בעיקר מילדי פנימיות, בעוד ילדים המצויים באומנה או ילדים עם מוגבלויות הוהים במסגרות חוץ ביתיות ייחודיות, עדיין פונים באופן מועט ביחס לחלקם באוכלוסייה.

מתוך 113 הפניות שהנציבות סיימה את בירורן בשנת 2019, ניתן ללמוד על מספר מגמות. כמו כן, ראינו לנכון להביא בדו"ח זה מספר מקרים שאינם בהכרח חלק ממגמה, אולם מעלים סוגיות מהותיות שיש לתת עליהן את הדעת בהתנהלות המסגרות, באכיפת המדיניות הקיימת או בניסוח המדיניות עתידית.

מגמות חיוביות:

ילדים ובני נוער הפונים לנציבות בבקשת בירור פנייה, לרוב מבקשים כי יקרה שינוי לאחר פנייתם. הפונים לנציבות פחות מתעניינים באבחנה תלונתם והגדרת הפנייה כמוצדקת או לא מוצדקת, הם מצפים לשינוי והטבה. ואכן השנה ניתן לראות **מגמת שינוי מטיבה בנושאים של חיי היום יום**, משרד העבודה, הרווחה והשירותים האישיים, התייחס בכובד ראש לממצאי הדו"ח ויחד עם מנהלי המסגרות ועמותות האומנה, תיקנו ליקויים ועשו שינויים תוך הקשבה לקולות בני הנוער. כבר השנה ניתן היה לראות שיפור בתחום התזונה, הטיפול הרפואי וצמצום משמעותי ביחס פוגעני. גם בתחום אספקת ביגוד, שעות הפנאי, ובנושא שימוש בניידים, נראה כי חלה מגמה חיובית וילדים פחות התלוננו על כך.

סוגיות ומגמות שעלו בפניות של ילדים באומנה:

- **מספר הפניות המועט המגיע מילדים באומנה**, מעלה דאגה לגבי מידת הידע שיש לילדים על הזכות לפנות, ומעלה שאלות רבות לגבי אופן התיווך וההסבר שניתן לילדים בנושא זכותם לפנות אל הנציבות. השנה חולקו כרטיסים צבעוניים שאמורים ליידע על זכות הפנייה ועל דרכי הפנייה אל הנציבות. בפועל מעט מאד ילדים פנו לאחר הודעת חלוקת הכרטיסים. מטרת חקיקת המנגנון הייתה להוות מקום בטוח לילדים לפנות בעת הצורך. על החשיבות בפיתוח המענה עבור ילדים באומנה ניתן להסיק מהדוגמא הבאה: השנה מתוך 9 הפניות בעניינם של ילדים במשפחות אומנה, רק פנייה אחת (של ידיד הקטין) התייחסה לבעיה בתוך המשפחה האומנת. בירור הנציבות נרחב ככל שהיה, לא העלה ממצאים המאששים את הטענות שעלו בפנייה. מעקב הנציבות אחר ביצוע המלצות להמשך, הביאו באופן עקיף את הקטין עצמו לפתוח את הקשיים והפגיעה שעובר במשפחה.





נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית, תפעל ללמוד ממקביליה באירופה את הנושא, זאת לצד קמפיין שיווקי דיגיטלי ברשתות החברתיות שמטרתו ליידע את הילדים על קיום הנציבות וזכותם לפנות.

יחד עם זאת, הנתונים מראים כי מרבית הילדים פונים, בעקבות חשיפה אישית לצוות הנציבות או בעידוד מבוגר. על כן מומלץ על קיום מפגשים קבוצתיים של ילדי אומנה באמצעות ימי כיף או מפגשים חווייתיים, שם יוכלו לפגוש ולהיחשף לנציבות.

- **חלוקת דמי כיס באומנה**, דמי הכיס במסגרת האומנה משולמים במסגרת סל כולל של שירותים נלווים. בפנייה שהגיע אל הנציבות, עלה כי אופן תשלום דמי הכיס כחלק מסל כולל, הכולל, ביגוד, בלאי לריהוט, טיפול רפואי, כלי עבודה, נסיעות עירוניות ודמי כיס לילד, גורם לכך שלא תמיד דמי הכיס ניתנים לילדים וגם אופן המעקב של העמותות מוגבל. מוגבלות המעקב נובעת מהימנעות עמותת האומנה להיכנס לבירור ברזולוציה של כל פריט, זאת על מנת למנוע "התחשבנות" במקרים של השתתפות מוגברת בסעיפים אחרים.

לדוגמא, יתכן כי ההשתתפות בעלות הרפואית של ילד בחודש אחד עולה על הסכום המוקצה למשפחה, והדבר מיטיב עם הילד, העמותה "מבקשת" להימנע מהערה על אי תשלום דמי הכיס ולהתמקד בטיפול הכללי בקטין. הסתכלות כוללת על מצב הקטין והטיפול בו, חשובה ככל שהייה, אינה יכולה להחליף את זכותו של הקטין לקבל את דמי הכיס אותם מקצה המדינה עבור הקטין. יש מצבים בהם המשפחה האומנת באופן אידאולוגי לא נותנת דמי כיס, גם לא לילדיה הביולוגיים, גם במצבים אלו על המדינה לבדוק מנגנון של תשלום בנפרד או חסכון לקטין. משמעות אי קבלת דמי כיס לילד בהשמה חוץ ביתית שונה באופן משמעותי ואינה יכולה לקבל התייחסות בדומה לילד החי במשפחתו הביולוגית ללא דמי כיס. עם אישור התקנות לחוק, המתייחסות לסל שירותים נלווים, הנציבות ממליצה כי יוסדר מנגנון תשלום נפרד לתשלום דמי כיס עבור הקטינים.

סוגיות ומגמות שעלו בבירור פניות ילדים בפנימיות:

- **הפסד לימודים באופן קבוע**, מבירור פניות שהגיעו אל הנציבות עלה כי ילדים רבים המושמים בפנימיות מפסידים יום לימודים קבוע אחת לשבועיים, עקב הגעה וחזרה מביקורים בבית ההורים. למרות שילדי הפנימיות לומדים בבתי ספר באזור הפנימייה, לא קיימת הקפדה לחזרה במוצאי שבת זאת כדי להימנע מהפסד קבוע של לימודים. אי הגעה באופן קבוע לבית ספר, מהווה פגיעה בסדר התקין המחייב הגעה קבועה. יתרה מזו יש בכך כדי לפגוע בזכות הקטינים ללימודים ככל ילד אחר. הקביעות בהפסד יום הלימודים או שעות הלימוד הראשונות, "מסמן" את הילדים "כילדי פנימיות" ומעלה שאלות רבות למסר החינוכי העתידי והרגשי הנלווה להיעדרות הקבועה. השמתם של ילדים אלו במסגרות חוץ ביתיות מחייבות את מדינת ישראל, לאפשר לילדים אורח חיים דומה ושווה ליתר הילדים המתחנכים במסגרות החינוך.

- **מזון**, גם בשנה השנייה לפעילות הנציבות, המזון ממשיך להוות סוגיה בוערת ומטרידה עבור חניכים רבים בפנימיות.

ניתן לומר באופן גורף, כפי שעלה מסוירים שערכה הנציבות ומתלונות חניכים, כי במסגרות אשר בהן האוכל מוגש באמצעות שירותי קייטרינג- שביעות הרצון של החניכים נמוכה הרבה יותר. גם השנה התקבלו פניות שנמצאו מוצדקות, המתייחסות לחוסר במגוון בארוחות, אשר מובילות לכך שמחד האוכל נזרק ומאידך, ילדים לא אוכלים. בחלק מהפנימיות עדיין קיים רק מענה חלקי לחניכים עם רצונות מיוחדים- צמחונים, טבעונים. השנה בעקבות מסקנות הדו"ח של שנה שעברה וממצאי בירור תלונות מהשנה, החל להינתן מענה משותף של הנציבות יחד עם יועצות





המזון של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לפניות חניכים, זאת כדי לייעל את תיקון הליקויים.

- **ענישה בלתי פרופורציונאלית ויחס פוגעני**, לצערנו גם השנה מצאנו פניות מוצדקות בתחום היחס של צוות הפנימיות אל החניכים. פניות כמו נעילה מחוץ למשפחתון, מניעת השתתפות בארוחות, יחס פוגעני מאם הבית, נמצאו מוצדקות ואף הובילו את הנציבות לתת המלצות להפסקת העסקת עובדים שלא השכילו לתקן או לשנות את ייחסם לחניכים. לכך מתווספים גם ממצאים של **ענישה בניגוד לנהלים**, ענישה באמצעות הלנת או הפחתת דמי כיס, ענישה באמצעות הישארות שבת חופשית. שת"פ וביסוס דרכי עבודה בין הנציבות לפיקוח משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, ייעלו וזירזו את תיקון הליקויים.

- **חוסר זמינות של מדריכים**, גם השנה בירור פניות שהגיעו לנציבות התייחסו לחוסר זמינות של מדריכים. מצוקת כוח אדם, מובילה לעיתים ל"מינוי" הש.ש לתפקיד. מינוי ש.ש. לא רק שאינו מקצועי שכן אין לו את הידע וההכשרה הנדרשים, אלא שגם החניכים, לא מרגישים בטוחים, כאשר המבוגר האחראי הינו מבוגר מהם בשנה או שנתיים. חוסר זמינות או מצוקת כוח האדם גורמת גם **לפגיעה בתחושת המוגנות**. פניות שהגיעו אל הנציבות על אלימות בין החניכים, הראו כי אלימות זו קורית בעיקר במצבים של חוסר זמינות מדריכים. הפגיעה בתחושת המוגנות קורית גם בסביבה של **גניבות של ציוד אישי של חניכים**. חניכים מרגישים כי הצוות לא משקיע באיתור הציוד שנגנב ולא מראה אכפתיות על הפגיעה האישית. הנציבות מבקשת לחזור על המלצותיה מהשנה הקודמת בעניין ההדרכה, בניית תכנית עידוד ליציבות בתפקיד לפחות לחמש שנים. לקבוע תנאי סף לתפקיד ההדרכה.

להגדיר ולחייב זמן התנסות בסיסי (חפיפה) בטרם העסקת המדריך . תכנית החפיפה תאפשר גם לצוות הוותיק לבחון את התאמתו של המועמד החדש לתפקיד.

- **השמה במסגרת שאינה מתאימה לאמונותיו ואורחות חייו של החניך**, השנה הגיעו אל הנציבות מספר פניות של ילדים שביקשו לחיות באורח חיים חילוני, אולם הושמו במסגרות פנימייה דתיות בהתאם להחלטת ההורים או בהתאם לאורח החיים הדתי של ההורים. השמה זו מעלה שאלות לגבי יישום האמנה לזכויות הילד ומתן מקום לרצונו של המתבגר, ואפשר הסביבה המתאימה לבחירת אורח חייו. בפועל פערים אלו גורמים לקשיים וחיכוכים נוספים מעבר לאלה שהחניך חווה בלאו הכי בסיטואציה מורכבת זו. כך נוצר מצב של ענישה על אי קיום אורח החיים הדתי, והגברת תחושת הכישלון או ראיית הסביבה כעוינת ולא מקשיבה. הנציבות ממליצה כי ועדות התכנון והטיפול, יבחנו את הנושא כבר בעת התכנסות הוועדה ובחינת המענה למתבגר תוך כדי מתן משקל לרצון הילד ואורח חייו. כמו כן במקרים בהם חניך מבקש לשנות את אורח חייו הדתיים, בהיותו כבר בהשמה חוץ ביתית, יש לפעול למצוא מענה חלופי.





נספחים

נספח מספר 1 - התפלגות מספר הפניות אל נציבות פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ ביתית.

שנת 2018

- חובת הדיווח -8
- פניות בסמכות בירור הנציבות -68
- פניות שלא בסמכות בירור הנציבות -65

שנת 2019

- חובת הדיווח- 12
- פניות בסמכות בירור הנציבות – 142
- פניות שלא בסמכות בירור הנציבות -38

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 2 התפלגות הפניות לפי מקום שהות הקטין באחוזים

פנימיות 6%

אומנה 94%

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 3 התפלגות ממצאי בירור הפניות באומנה

בירור זכויות 37%

סובייקטיבי 25%

לא מוצדק 25%

מוצדק 37%

[חזרה למסמך](#)





נספח מספר 4 גיל הילדים ובני הנוער שבעניינם התקבלו פניות

עד גיל 6 – לא התקבלו פניות

בין גיל 7 לגיל 13 -56%

בין גיל 4 לגיל 18 – 44%

בין גיל 18 עד גיל 21 – לא התקבלו פניות

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 5 התפלגות הפונים בעניינם של ילדים ונוער במשפחות

אומנה

הקטין -67%

עורכי דין – 11%

ידיד של הקטין – 22%

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 6 התפלגות ממצאי בירור הפניות בפנימיות

חוסר מדיניות – 1%

בירור זכויות – 9%

סובייקטיבי – 12%

לא מוצדק – 26%

מוצדק – 52%

[חזרה למסמך](#)





נספח מספר 7 גיל הילדים שלגביהם התקבלו התלונות או הפניות,

באחוזים

עד גיל 6 – לא התקבלו פניות

גילאי 7 עד 13 – 11%

גילאי 18 עד 21 – 3%

גילאי 14 עד 18 – 86%

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 8 הפונים לנציבות

הקטין – 94%

קרוב משפחה -1%

ידיד של הקטין – 5%

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 9 דרכי הפנייה לנציבות

שיחת טלפון -49%

אינסטגרם- 6%

הודעת ווטסאפ – 22%

ביקור בפנימייה- 15%

מייל -8%

[חזרה למסמך](#)





נספח מספר 10 התפלגות מקורות המידע באחוזים

סיור יזום – 21%

אינטרנט – 1%

פוסטר בפנימייה = 8%

היכרות קודמת – 43%

לא ידוע – 18%

בני משפחה – 2%

המועצה לשלום הילד -1%

כרטיס נציבות -2%

עורך דין של הקטין -1%

מנהלת אומנה – 1%

עובד סוציאלי מטעם שירותי הרווחה – 2%

[חזרה למסמך](#)

נספח מספר 11 התפלגות זמן בירור תלונה באחוזים

עד 90 יום -2%

עד 60 יום – 17%

עד 30 יום – 44%

עד שבועיים – 37%

[חזרה למסמך](#)

