

מרכז למיצוי זכויות האזרח
בבית שמש

מודל הפעלה

עמותת קהילה לתיקון חברתי ותרבותי בישראל, יולי 2018

מרכז למיצוי זכויות האזרח בבית שמש

מודל הפעלה

הקדמה

מרכז זכויות האזרח בבית שמש הוקם בשנת 2000 על ידי עמותת 'קהילה לתיקון חברתי ותרבותי בישראל' של הקיבוץ העירוני תמוז.

העמותה פועלת לפיתוח פרויקטים בתחומי החינוך והקהילה על מנת ליישם את ערכי הצדק ותיקון העולם. העמותה הקימה את מרכז הזכויות לאזרח על מנת לתת סיוע לתושבי העיר בית שמש במיצוי זכויותיהם במגוון נושאים, בין היתר ובעיקר בתחומים הבאים: המוסד לביטוח לאומי, הוצאה לפועל, סיוע משפטי, דיור, דיור ציבורי, התחדשות עירונית, הסדרי תשלום, חברות ביטוח, בריאות.

המרכז מופעל על ידי רכזת מקצועית ומתנדבים מהקהילה שהוכשרו במיצוי זכויות. הם מסייעים בכ- 400 פניות בשנה תוך שהם יוצרים שיתופי פעולה וקשרי עבודה רציפים עם ארגונים ממשלתיים ומוסדות שונים ביניהם: אגף הרווחה העירוני, סניף ביטוח לאומי, הלשכה לסיוע משפטי, תכנית 'שכר מצווה', סניף עמידר המקומי, מוקד הקליטה והעלייה וכדומה.

בחוברת קצרה זו נתאר את מודל הפעלה של המרכז לזכויות האזרח כפי שעוצב במשך 18 שנות הפעלתו בבית שמש. נתאר את מטרות המרכז, עקרונות הפעלה ונפרט את אופן הפעלה בבית שמש. נתאר את האתגרים ואת כיווני ההתפתחות האפשריים מתוך שאיפה כי מקומות נוספים יוכלו להעתיק את המודל עם התאמות מקומיות.

מטרות המרכז

1. סיוע בהבנה ובמימוש זכויות בקרב תושבי/ות העיר בית שמש וסביבתה.
2. עידוד הפונים והענקת כלים לשם נקיטת צעדים עצמאיים.
3. הובלת מאבקים קהילתיים ו/או מקומיים.

דרכי הפעולה וההפעלה של המרכז

עקרונות

1. זכויות אזרחיות וחברתיות הן אבן יסוד במדינה הדמוקרטית ויש בהבנה ובמימוש שלהן כדי לחזק את הדמוקרטיה.
2. הסיוע ניתן לכל תושבי בית שמש והסביבה תוך שמירה על פרטיותם, כבודם ותוך מתן יחס אדיב ומכובד.
3. הסיוע בהבנה ובמימוש זכויות הפונים יינתן תוך עידוד פעילות עצמאית של הפונים לפתרון הבעיה.
4. הסיוע יינתן תוך מחויבות לשיתוף פעולה עם כלל הגורמים הרלוונטיים לפתרון הבעיה.
5. מרכז הזכויות לאזרח בבית שמש הינו גוף מייפע ואינו מייצג, לפיכך, המידע שניתן לפונים אינו מהווה ייעוץ משפטי ואינו מחליף חוות דעת מקצועית.

ניהול שוטף

המרכז לזכויות האזרח פתוח לכל תושבי בית שמש והסביבה באופן נגיש:

- השירות ניתן ללא עלות. ישנה חשיבות עליונה להנגיש את השירות גם למי שידו אינה משגת לשלם עליו.
- כל אחד ואחת יכולים לקבוע תור ללא כל סינון. השירות הוא אוניברסלי, ואין קריטריונים לקבלת השירות.
- המרכז ממוקם במרכז העיר. בבית שמש בחרנו למקם את המרכז באיזור הותיק של העיר, לצד המרכז המסחרי. בשיתוף פעולה עם המתנ"ס, הוקצה לנו חדר ייעודי במרכז הקהילתי. כך המיקום הוא נגיש וגם מיקום שאינו מתייג את האנשים המגיעים אליו.
- המרכז פתוח בשעות שונות במהלך השבוע (בוקר ואחה"צ) כדי להבטיח נגישות למי שעובד ולמי שאינו עובד.
- המרכז פועל גם כמרכז זכויות נייד ומקבל קהל בשכונות שונות בעיר במהלך השנה. פונה שמעוניין לקבל שירות מוזמן לקבוע תור מראש, אך אם מגיע פונה ללא תור, הוא יתקבל גם כן במידה ויש מתנדבים פנויים לקבלו. התורים מתועדים באופן מקוון כך שיהיו זמינים לרכזת ולמתנדבים באופן רציף ושקוף לכל המתנדבים.

במרכז אנו מקפידים מאוד על שימור ותייעוד של הפניות המתקבלות והידע הנצבר. כדי לספק את השירות הטוב ביותר לפונים, על המתנדבים במרכז לדעת מה כבר נעשה עם כל פונה ופונה. לצורך כך יש לתעד כל פניה המגיעה למרכז ולשייך אותה לפונה, באופן ממוחשב ואף מקוון. הפניות המתועדות נשמרות בקפדנות

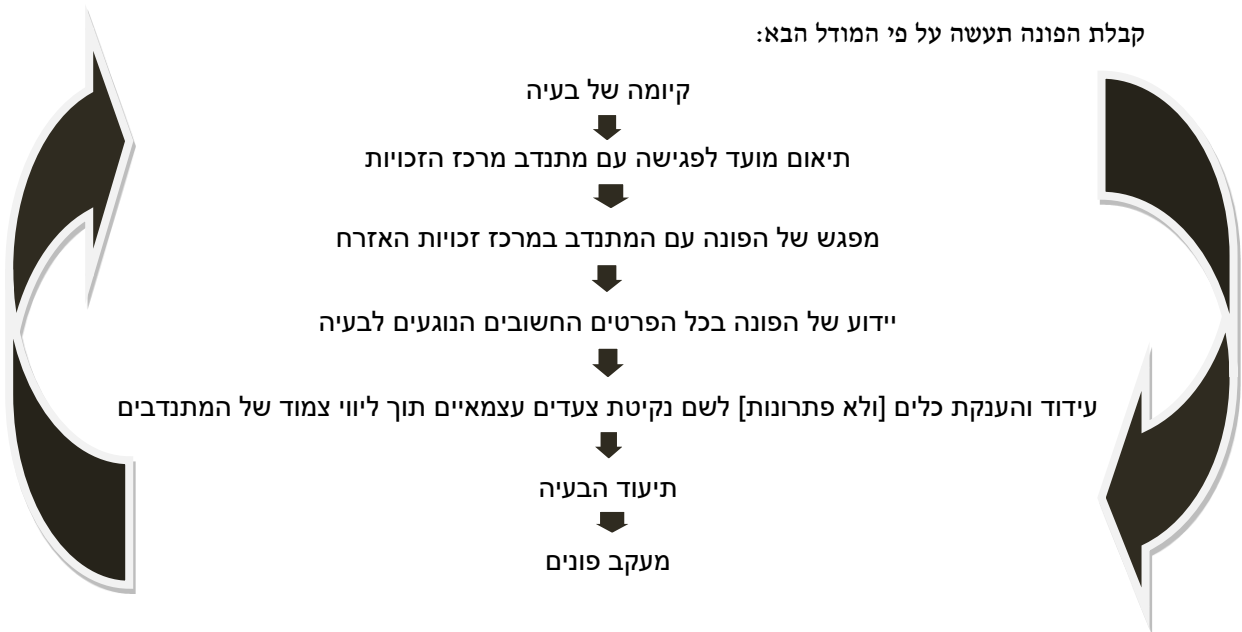
באופן שיאפשר גישה אך ורק לרכזת ולמתנדבים. ישנה חשיבות עליונה לשמירה על פרטיותם של הפונים ועל סודיות.

במרכז ישנם תמיד לפחות מחשב אחד, חיבור לאינטרנט, טלפון, פקס, מדפסת ומכונת צילום וציוד משרדי מתכלה. כל אלו נדרשים כדי לסייע באופן מיידי בחיפוש מידע, הדפסה של מידע וטפסים, שליחה של טפסים, התקשרות למוקדים טלפונים ועוד.

קבלת הקהל נערכת במשמרות של 3 שעות כל משמרת. בכל משמרת קבלת קהל אנו דואגים שיהיו במרכז הזכויות לפחות 2 מתנדבים. הרכזת נמצאת בקבלת הקהל לפחות אחת לשבוע ותמיד זמינה לייעוץ למתנדבים טלפוני.

קבלת פונים

קבלת הפונה תעשה על פי המודל הבא:



המודל הינו מודל מעגלי. שכן, יתכנו פניות חוזרות של פונים עקב התרחשויות שונות בגין אותה הבעיה.

מתנדבים

מרכז הזכויות לאזרח מופעל על ידי מתנדבים מהקהילה. אנו מאמינים שמיצוי זכויות צריך להיות נגיש לכל אזרח במדינה, וכי ניתן ללמד אנשים למצות את זכויותיהם באופן עצמאי. כחלק מתפיסה של העצמת הפונים והקהילה, המרכז פועל בהסתמכות על מתנדבים מקרב תושבי העיר והסביבה שעברו הכשרה לכך.

אנו דאגנו באופן מכוון ואקטיבי לגיוס של כ-15 מתנדבים ומתנדבות מכלל קבוצות האוכלוסייה בוגרים וצעירים, פנסיונרים וסטודנטים, דוברי שפות שונות, מבית שמש ומסביבתה בכדי להנגיש את השירות לכמה שיותר אוכלוסיות.

קורס ההכשרה שלנו כולל כ - 12 מפגשים שבועיים לפני תחילת ההתנדבות וכולל כמה מרכיבים:

- (1) הכרות עם הכלים השונים למיצוי זכויות – מאגרי ידע וכיצד לחפש בהם מידע, הדרכים לפנות לרשויות השונות ועוד.
- (2) הכרות עם עולמות התוכן העיקריים במיצוי זכויות – זכויות ביטוח לאומי, זכויות עובדים, זכויות בדיור, זכויות הקשורות לבריאות, זכויות בעלי חובות ועוד.
- (3) הכשרה מעשית בקבלת קהל ומיצוי זכויות - נהלים ודרכי קבלת קהל באופן מכבד ומעצים, קבלת קהל בליווי הרכזת ו/או מתנדב ותיק.

כל מתנדב שעובר את קורס ההכשרה מתבקש להתחייב להתנדבות קבועה של משמרת אחת בשבוע, עדיף במשמרת קבועה. בכל משמרת נשבץ 2 מתנדבים לפחות כדי לאפשר התייעצות, אפשרות לצאת להפסקה, סיוע לפונים שמגיעים ללא תור ועוד. הרכזת תמיד זמינה לסייע טלפונית ובמידת הצורך גם פיזית.

תפקידי המתנדב:

- (1) מתן שירות טלפוני אנושי לשם קביעת תורים :
המענה הטלפוני נועד רק לשם קביעת תורים. היעוץ יינתן בפגישה אישית בלבד. משפט הפתיחה בשיחה טלפונית יהיה: "מרכז זכויות שלום, מדבר/ת X".
- (2) מתן מענה פרונטאלי לשם ייעוץ עבור פוני מרכז הזכויות לאזרח:
מרכז הזכויות הינו ארגון מייעץ ולא מייצג. העצות בו אינן מהווה ייעוץ משפטי ואינן מחליפות חוות דעת מקצועית. חשוב להבין זאת ולהבהיר זאת לפונים.
- (3) תיעוד ורישום הפנייה במערכת הממוחשבת
בתום טיפול בפונה יש לתעד את הפנייה לשם שימור ידע ארגוני, אך חשוב מכך, לשם המשך טיפול בפונה במידת הצורך. התיעוד צריך להיות תמציתי אך ממצה.
- (4) מעקב וליווי פנייה, במידת הצורך, עד לסגירתה הסופית
המתנדבים אינם נדרשים "לנהל תיקי לקוחות", הטיפול בפונים נעשה אך ורק ביוזמתם ובנוכחותם. ברם, ולשיקול דעת המתנדב במקרים של קבוצות אוכלוסייה דוגמת: חסרי ישע, קשישים וכדומה, ו/או במקרים דחופים במיוחד ניתן ליזום קשר עם הפונה לשם המשך טיפול בפנייתו.

בנוסף להכשרה האינטנסיבית לפני ההתנדבות, אנו מקיימים בכל חודש וחצי ערב העשרה והכשרה נוסף לכלל המתנדבים. ערבי ההכשרה מוקדשים ללמידת עומק על נושאים נפוצים במרכז, על סוגיות חדשות או זכויות חדשות שנכנסות לתוקף מדי פעם. מעבר ללמידה, נוצר מפגש משמעותי בין המתנדבים, מפגש שיוצר קהילה ושותפות. אחת לשנה במסגרת העמותה כולה אנו מארגנים ערב הוקרה למתנדבים ודואגים פעמיים בשנה לקראת ראש השנה ופסח לחלק שי צנוע לכל המתנדבים.

יישוג

מרכז זכויות האזרח בבית שמש פועל זו השנה ה-18. לאורך שנות פעילותו הצליח למצב עצמו כמשמעותי בקרב תושבי העיר. משכך, אפיקי הפנייה אלינו מתבססים במרבית המקרים על פונים בעבר ו/או בעקבות המלצת אנשים שפנו אלינו בעבר. אף על פי כן, אנו שמים חשיבות גדולה בהמשך הפרסום של השירות שאנו נותנים. באופן קבוע נערכות מספר פעולות לקידום ולפרסום המרכז והשירות שהוא נותן:

- שמירה על קשר ופרסום המרכז בקרב גורמים שונים בקהילה: אגף הרווחה, ביה"מ המקומי, פרויקטים מטעם העמותה, עמותות שונות בעיר וכיוצא באלה.
- הפצה של פליירים ופוסטרים שנתלים ברחבי העיר ובארגונים המצויינים לעיל, אחת לתקופה.
- דף פייסבוק – אנו מפעילים דף פייסבוק באופן קבוע ושוטף (מרכז זכויות האזרח בית שמש) בו אנו מספקים מידע על זכויות, מפרסמים אירועים וניתן לפנות אלינו דרכו.
- "מיצוי זכויות בפתח הבית" – במהלך השנה האחרונה הפעלנו מרכז זכויות נייד שעבר בין שכונות ברחבי העיר לקבלת קהל שפורסמה מראש בלב כל שכונה.
- ערבי מידע – אנו משתדלים לקיים אחת לרבעון ערב מידע פתוח לקהל הרחב על מיצוי זכויות בנושא המעסיק אנשים רבים. הפרסום של הערב רחב, וכך אנו מנסים לחשוף יותר תושבים למרכז הזכויות.

שיתופי פעולה עירוניים

ככלל, שיתופי פעולה עומדים בבסיס הפעילות של מרכז הזכויות לאזרח, היות ומרבית הפניות תלויות וקשורות למגוון רחב של ארגונים עירוניים. לכן, אנו עובדים רבות על קשר ועל שיתופי פעולה עם הארגונים המקומיים הבאים:

- אגף הרווחה
- עיריית בית שמש
- פרויקט שיקום שכונות

- רשת המתנ"סים
- המוסד לביטוח לאומי
- עמידר
- בית משפט לתביעות קטנות / השלום
- מוקד קליטה עירוני

במסגרת קשרים אלו, אנו מיידעים את הארגונים לגבי פעילותנו; מבקשים מהם להפנות אלינו פונים; מעבירים מידע שהם מעוניינים לפרסם בקרב הפונים שלנו; מקיימים עמם אירועים שונים כגון ערבי המידע הפתוחים לקהל; ומזמינים נציגים שלהם להציג את עבודתם בקרב המתנדבים שלנו במפגשי ההכשרה שלהם.

תקציב עירוני (כ"א מקצועי, מקום, טכנולוגיה, משרדיות, מתנדבים, פרסום)

פירוט / הערות	סכום שנתי	סעיף תקציבי
מנהל/ת מרכז זכויות ב-1/2 משרה	₪ 65,000	כ"א
	₪ 80,000	שכירות וציוד למרכז זכויות נייד
גראפיקה, פלייארים, קידום ברשתות חברתיות, ערבי מידע	₪ 5,000	פרסום ויישוג
עלות הכשרת מתנדבים היא כ – 30,000 ₪, אך לרוב יש צורך לקיימה אחת לשנתיים או שלוש.	₪ 15,000	הכשרת מתנדבים
	₪ 165,000	סה"כ הוצאות שנתיות

במודל ההפעלה בבית שמש, הצלחנו לצמצם במידה ניכרת את מרכיב השכירות ע"י שיתוף פעולה עם רשת המתנ"סים ושכירת חדר במתנ"ס במחיר סמלי. המרכז שלנו פתוח כיום רק 4 פעמים בשבוע, 3 שעות כל פעם, וסה"כ 12 שעות בשבוע, כך שמרכיב השכירות יכול להיות נמוך יותר בהתאם.

רצוי גם להשקיע מדי כמה שנים (3-4) תקציב לתהליך הערכה של המרכז המברר את מידת היעילות והמועילות של המרכז. אנו ממליצים לראיין כ – 20-30 פונים, את רוב המתנדבים ושותפים אחרים.

כיווני התפתחות אפשריים

המרכז לזכויות האזרח בבית שמש פועל במתכונת יחסית מצומצמת. ניתן להרחיב את ההפעלה בכיוונים רבים:

- א. מתן מענה טלפוני – נכון להיום המענה ניתן אם וכאשר מתקיימת פגישה פרונטאלית של הפונה עם המתנדב במשרד מרכז הזכויות. ניתן להפעיל קו פתוח לתושבי המקום שבו יוכלו לקבל שירות ומידע אודות מימוש זכויותיהם.
- ב. מתן מענה אינטרנטי – בדומה למענה הטלפוני ניתן לספק מענה אינטרנטי שאיננו ישיר ומותנה במילוי דף פונה המפרט אודות הבעיה.
- ג. הנגשה לבעלי מוגבלויות – מרכז הזכויות מכיר בחשיבות העמוקה של מימוש חוק הנגישות והנגשת השירותים לבעלי מוגבלויות שונות. אנו פועלים בעבר, בהווה ובעתיד ע"מ ליתן שירות ראוי יותר לבעלי מוגבלויות על כלל ההיבטים הנדרשים לכך.
- ד. מתן מענה מקומי בשעות ובימים מוגדרים – מרכז הזכויות יכול להפעיל את השירות שהוא מספק בשכונות ובארגונים שונים.
- ה. הפעלת מחלקה משפטית לשם מתן חוות דעת משפטית, מקצועית ואובייקטיבית.
- ו. פיתוח נושאים ומענים ממוקדים לאוכלוסיות מובחנות כגון:
 - בני הקהילה האתיופית
 - תושבי אזור שיקום שכונות
 - קהל הצעירים בעיר

מן הפרט אל הכלל – מאבקים חברתיים מתוך המרכז

חלק מהפוטנציאל של מרכז לזכויות האזרח הוא להבין אילו סוגיות ואילו זכויות אינן מתממשות באופן רחב ולא רק בקרב אנשים יחידים. איסוף המידע תורם לגילוי ולהבנה של תופעות רחבות מהן ניתן לגזור איזו מדיניות יש לשנות. למרות שכיום זהו אינו יעד של המרכז, הובלנו בעבר מאבקים שנגזרו ממספר מקרים פרטניים:

1. בשנת 2015 מרכז הזכויות פעל לתיקון ליקויים חמורים בבתיים משותפים בבעלות הדיור הציבורי. הד תקשורת בנושא הוביל לטיפול כולל במס' בתים משותפים.
2. בשנת 2014 מרכז הזכויות לאזרח הוביל עצומה להעלאת המודעות בקרב הממונה על התחב"צ מטעם העירייה לשם הפעלת קווים ישירים מבית שמש לביה"ח הדסה עין כרם.

נוהל סיוע לפונים

מרכז זכויות האזרח – בית שמש

- מרכז הזכויות פתוח בימים ובשעות המוגדרות. מעבר לימים אלו, לא יינתן שירות פנים אל פנים וואו טלפוני.
- הסיוע ניתן לכל תושבי בית שמש והסביבה תוך שמירה על פרטיותם, כבודם ותוך מתן יחס אדיב ומכובד באופן הדדי בין נציגי מרכז הזכויות והפונים.
- המידע הניתן לפונים אינו מהווה ייעוץ משפטי ואינו מחליף חוות דעת מקצועית.
- הסיוע ניתן אך ורק בתחום מיצוי זכויות במגוון תחומים. איננו מסייעים בקידום הצעות מחיר, חיפוש עבודה, הליכי גישור וייעוץ משפטי.
- הסיוע ניתן באמצעות נציגי מרכז הזכויות באופן פרונטאלי (פגישה פנים אל פנים) – לא טלפוני, לפונה באופן ישיר ולא לנציג מטעמו. הטלפון נועד לשם קביעת תור מוקדם.
- תינתן קדימות לבעלי תורים מוקדמים שנקבעו מבעוד מועד \ לבעלי מוגבלויות שפטורים מעמידה בתור.
- כל גילוי אלימות מצד הפונים כלפי צוות מרכז הזכויות יביא מיידית להפסקת הטיפול ולפנייה לגורמי אכיפה רלוונטיים.

בואכם לשלום

צוות מרכז זכויות האזרח,

בית שמש

נספח ב' – טופס קבלת פונה

תאריך: _____

שם ממלא הטופס: _____

טופס קבלת פונה

מעמד אישי:

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

נשוי \ גרוש \ אלמן \
רווק

ת.ז.

מגדר: א \ ג

מס' ילדים:

קטינים _____ בגירים _____

דרך הפניה:

משפחה \ חבר \ איש
מקצוע \ פרסום \ אחר

שם משפחה: _____

שם פרטי: - : _____

כתובת מגורים: _____

יישוב: _____

פרטי התקשרות: _____

דירת מגורים: _____

בבעלות \ שכירות פרטית \
דיור ציבורי \ אצל ההורים \
אחר

תחום הפנייה: _____

תיאור הפנייה:

סיכום:

הטופס מנוסח בלשון זכר אך פונה לנשים וגברים כאחד.

