

מדריך לסוכני/ות מיצוי זכויות לעבודה בשעת חירום

בתקופת חירום, כמו זו בה אנו מצויים כיום, אנשים רבים מתמודדים עם הצפה בחדשות, ברגשות ובמידע. חלקם חווים פגיעה בגוף, ברכוש, בפרנסה או במצבם הנפשי. במקביל, הרשויות ונותני השירותים פועלים בעומס חריג ווניצבים בפני אתגר משמעותי בהתאמת המענים הקיימים למציאות הדינמית. הזכאויות והנהלים למימושן עשויים להשתנות בתדירות גבוהה. לעיתים נוצר פער בין הצרכים בשטח לבין המענה המערכתי הקיים. מצב זה מקשה על הציבור לממש זכויותיו ומחדד את חשיבות תפקידם של סוכני/ות מיצוי זכויות.

מסמך זה נועד להציע עקרונות עבודה לסוכני/ות מיצוי זכויות הפועלים במצבי חירום, במגזרים ובארגונים שונים. הוא מתמקד בהתאמות הנדרשות לעבודה במציאות של אי ודאות, עומס רגשי ולחץ מערכתי. ההמלצות במסמך הן כלליות, ויש להתאימן לאופי הארגון, לאוכלוסיית היעד ולתפקיד המוטל על הסוכן/ת בחירום.

תקציר המסמך - עשרת הדיברות לסוכני מיצוי זכויות בחירום:

1	יוזמה והנגשה אקטיבית: צרו קשר יזום עם קהל היעד, ופרסמו את השירות בערוצים המותאמים לו.
2	תקשורת פשוטה ובהירה עם הפונים: הנגישו לפונים את המידע בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים. בררו את העובדות, גלו אמפתיה, אך נסו להימנע מכניסה לפרטים שאינם רלבנטיים, ובוודאי מתיאורים גרפיים או רגשיים.
3	מיפוי צרכים מקיף: שאלו על כל סוגי הפגיעה (גוף, נפש, רכוש, תעסוקה), בררו קיום חובות וזכויות ייחודיות.
4	קביעת סדרי עדיפויות: התמקדו קודם בזכויות חיוניות לקיום בסיסי (דיור, בריאות, הכנסה) ובזכויות עם מועדי הגשה קרובים. דחו טיפול בזכויות ארוכות טווח.
5	התעדכנות שוטפת: בתקופת חירום, נהלים וזכויות משתנים תדיר. ודאו באתרים ובמקורות רשמיים שהמידע שאתם נותנים מעודכן.
6	תיעוד מוקפד בזמן אמת: תעדו כל פנייה, שיחה ופעולה. הנחו גם את הפונים לשמור תיעוד של כל מסמך רלבנטי ושל פניותיהם לרשויות.
7	שיתופי פעולה עם הרשויות ונותני השירותים: פתחו קשרי עבודה עם רשויות ונותני שירותים לקבלת מידע מעודכן, להתייעצות ולסיוע בפתרון מקרים מורכבים.
8	חיבור לרשת המקצועית: הסתייעו בסוכני/ות מיצוי זכויות אחרים כמקור ידע, התייעצות ולמידה הדדית, במיוחד בתנאי אי ודאות.
9	חשיבה מערכתית: החיבור שלכם לשטח הוא כלי קריטי לשיפור השירות בחירום. אם נתקלתם בעוול או בתלונות חוזרות - הציפו זאת בפני הרשות והציעו לה לעשות תיקון רוחבי.
10	דאגו לעצמכם! שימרו על ביטחונכם ועל כוחותיכם.

1. יוזמה והנגשה אקטיבית

פרסמו את מתן השירות, לרבות דרכים ליצירת קשר, הנושאים והאוכלוסייה שזכאית לסיוע, באופן נגיש ובהיר, במגוון פלטפורמות, תוך לקיחה בחשבון של מאפייני האוכלוסייה ומיקומה הגאוגרפי, למשל:



פרסום בפלטפורמות דיגיטליות - פייסבוק, אינסטגרם, קבוצות ווטסאפ עירוניות/ שכונתיות וכו'.



חלוקת פלאיירים או תליית מודעות במקומות שהאוכלוסייה מגיעה אליהם, כמו מקלטים שכונתיים, הרשות המקומית, מלונות מפונים, בית-כנסת וכו'.



פרסום בתקשורת מקומית

התקשרו באופן יזום לפונים מן העבר. בידקו אם יש להם צורך בסיוע במיצוי זכויותיהם.

תנו עדיפות לקבוצות מוחלשות: קשישים בודדים, אנשים שאינם דוברי עברית, אנשים ללא נגישות דיגיטלית, אנשים עם מוגבלות ואחרים.

שאלו את הפונים אם יש בסביבתם (המשפחתית, החברתית, הגיאוגרפית) אנשים נוספים שעשויים להזדקק לעזרה במימוש זכויות, ובקשו ליצור איתם קשר או ליידעם על מתן השירות.

אפשר לפרסם מידע על הזכויות באופן אקטיבי, למשל:

- באמצעות הרצאות וובינרים, יתכן בשיתוף עם ארגונים הנמצאים בקשר עם האוכלוסייה,
- להפעיל עמוד מתעדכן באתר אינטרנט, בפייסבוק, באינסטגרם או בטיק טוק,
- לפרסם מידע בקבוצות ווטסאפ של הארגון או הרשות.



בעיתות חירום המידע משתנה באופן תכוף – שימו לב שהמידע שאתם מפרסמים מעודכן ואמין.

2. תקשורת פשוטה ובהירה עם הפונים

כדאי לאפשר לפונים ליצור אתכם קשר בדרכים מגוונות ככל האפשר.

1

קבלת פנים פיזית

מפגש פנים אל פנים מאפשר בניית אמון והבנה מעמיקה של הצרכים

2

מענה טלפוני

נגיש לכלל האוכלוסייה, כולל מי שאינם בקיאים בטכנולוגיה

3

מייל / ווטסאפ

מאפשר תיעוד כתוב ומענה גמיש בשעות שונות

4

הגעה לבית הפונה

במקרים המתאימים – כשהפונה אינו יכול להגיע אליכם

📌 **פונים בחרדה או בטראומה עלולים להתקשות בפרטים טכניים ואדמיניסטרטיביים. הנגישו לקהל היעד את המידע בצורה בהירה ופשוטה. דברו במשפטים קצרים ובמילים פשוטות ללא ז'רגון מקצועי.**

ודאו שהפונה הבינה את מה שאמרתם: שאלו אם הדברים ברורים, אם יש שאלות, ובקשו מהפונה לחזור על נקודות חשובות. אם הפונה נדרש/ת לפעול (למשל להשיג מסמכים או לפנות לרשות), כדאי להעלות עבורו/ה את המשימות על הכתב. בדקו אם הפונה זקוק/ה לעזרה בביצוע המשימה.

הפגינו אמפתיה, אבל שימרו על ענייניות.

חשוב לקבל את המידע העובדתי הרלוונטי – מה קרה, היכן, מתי, מי נפגע וכיצד – אך אל תבקשו מהפונה לספר פרטים שאינם רלוונטיים למיצוי הזכויות, בוודאי לא תיאורים גרפיים ורגשיים.

דגשים חשובים

- נסו למנוע מהפונה להיכנס לשיח רגשי שעלול לעורר הצפה וחוסר שליטה
- אם אינכם אנשי טיפול – אל תתיימרו לתת מענה רגשי. הישארו ממוקדים במיצוי זכויות
- אם זיהיתם מצוקה רגשית – הפנו לאנשי טיפול מומחים בתחום הטראומה
- אין ללחוץ על האדם לקבל טיפול אם הוא אינו רוצה בכך

מה כן לומר

"אני שומע/ת שעברת חוויה קשה... זאת בטח התמודדות לא פשוטה."

"האם יש מישהו שאתם מדברים איתו? בתקופות כאלה כדאי להיות בקשר עם איש מקצוע."

"אני מבינה שאתה כועס. אני כאן כדי לנסות לעזור לך."



החזרת שליטה: עזרו לפונה להחזיר שליטה לחייו/ה על ידי מתן מידע מפורט, הליך קצר ויעיל, שקיפות מלאה על דרכי הפעולה ועל ההליך (למשל כמה זמן הוא צפוי לקחת).

3. מיפוי צרכים מקיף

צ'ק ליסט – שאלות מרכזיות

השתמשו בטבלה הבאה כדי למפות את כלל הפגיעות והזכאויות הרלוונטיות לפונה. **חשוב לעבור על כל השאלות** – יתכנו זכאויות חופפות.

שאלה	שאלות משנה	המלצות לפעולה
האם יש פגיעה בגוף?	האם היה אשפוז? נכות קבועה או זמנית? אובדן הכנסה?	יצירת קשר עם הביטוח הלאומי - נפגעי פעולות איבה
האם יש קשיים נפשיים?	לפונה או לבני משפחה	הפניה לקווי סיוע כמו ער"ן, נט"ל, מרכזי חוסן ויצירת קשר עם הביטוח הלאומי-נפגעי פעולות איבה
האם יש פגיעה ברכוש?	פגיעה בדירה, רכב, תכולת דירה, נכסי עסק?	יצירת קשר עם מס רכוש
האם הפונים פונו מביתם?	פינוי בהחלטת ממשלה או באופן עצמאי?	בדיקת זכאות למענקי איכלוס ולפתרונות דיור
לשכירים: פגיעה בעבודה?	חל"ת? פיטורים?	בדיקת זכאות לחל"ת / הגנות לעובדים
לעצמאים: העסק נפגע?	—	בדיקת זכאות למענקים / פיצוי נזק עקיף
גיוס למילואים?	הפונה או בן/ת הזוג	בדיקת תגמולים והטבות

אוכלוסיות מיוחדות

בדקו זכאויות ספציפיות – בני משפחה עם מוגבלות, מגורים בקו עימות וכו'

ביטוחים פרטיים

בדקו ביטוח חיים במשכנתא, אובדן כושר עבודה בפנסיה, ביטוחי תכולה – הם עשויים לתת מענה מהיר יותר מהרשויות

זכאויות חופפות

יתכנו זכאויות חופפות. לעיתים לא יינתן כפל זכאות – חשוב לבדוק שיקולי הפסד ורווח לפני בחירה באחת האפשרויות

חובות ותשלומים

1

הקפאת תשלומים לא רלוונטיים

כדאי להנחות את הפונים לעבור על פרטי חשבון הבנק או האשראי, לזהות תשלומים שאינם רלבנטיים בזמן המלחמה, ולבקש הקפאת התשלום.

2

בדיקת חובות ואפשרויות הקפאה/דחייה

בידקו אם לפונים יש חוב. במקרה כזה, כדאי לבדוק אפשרות להקפאה של הליכי גבייה או לדחיית תשלומים ברשויות מקומיות, בנקים וגופים פרטיים (כמו חברות תקשורת). אם נוצר חוב בגלל עיכוב בקבלת מענק או גמלה ממשלתיים, כדאי לתעד את העניין כדי להוכיח כי החוב נוצר בשל נסיבות שאינן בשליטת הפונה.

3

פנייה יזומה לבנק/חברת אשראי והשלכות

מוצע להנחות את הפונה לפנות לבנק או לחברת האשראי מוקדם ככל האפשר, טרם היווצרות פיגור בתשלומים, ולבקש דחיית תשלומים או הסדר זמני בהתאם למדיניות הגוף הפיננסי ולמתווי חירום החלים באותה עת. אי עמידה בתשלומים ללא תיאום מראש עלולה להביא לחריגה ממסגרת, להחזרת שיקים ולדיווח שלילי ללשכות האשראי, וכן לפגיעה בדירוג האשראי של הפונה - שעלולה להשפיע עליו/ה גם שנים לאחר סיום מצב החירום. יש להבהיר כי דחיית תשלומים אינה ביטול החוב אלא דחיית מועד פירעונו, ולעיתים כרוכה בהארכת תקופת ההחזר או בתשלום ריבית נוספת.



4. קביעת סדרי עדיפויות

למרביית הצער, הפונים צפויים להתמודד עם קשיים רבים, ולעיתים עם מצוקות מורכבות ומצטברות. יתכן שתיתקלו בעומס פניות ובבעיות הדורשות טיפול בכמה תחומים במקביל. אל תנסו לתת מענה לכל הנושאים בבת אחת. קיבעו סדר עדיפויות.

מוצע להתחיל בטיפול בזכאויות חיוניות לקיום בסיסי, או בכאלו שהימנעות מטיפול בהן עלולה להחמיר את הנזק, כגון בריאות, קורת גג, אבטלה ומילואים. ככל האפשר, דחו את הטיפול בזכויות ארוכות הטווח (קצבת נכות למשל) לשלב מאוחר יותר.

חשוב לבדוק מועדי הגשה ולפעול בהתאם להם.

5. התעדכנות שוטפת



בתקופות חירום, רשויות ונותני שירותים עשויים לעדכן באופן תכוף את הזכאויות ואת התנאים להן, כולל את זמני הגשת הבקשות. בידקו שהמידע שאתם נותנים מעודכן. אל תסמכו על ידע קודם. יש לבדוק את המידע באתרים רשמיים.

הפונה קיבל/ה תשובה שלילית? יתכן שהרשות תאשר זכאות רטרואקטיבית עם שינוי המדיניות. תעדו את הפניות שמגיעות אליכם, כדי שתוכלו לחזור לפונים ולעדכןם על שינוי המדיניות.



6. תיעוד מוקפד בזמן אמת



לנוכח העומס המוטל על הרשויות, קיים חשש לאי סדר ולבלבול. הקפידו לתעד כל מהלך שאתם עושים, והמליצו לפונים לעשות כמותכם: לשמור כל פניה שהוגשה, לתעד כל שיחה עם הפקיד/ה (כולל שם הפקיד/ה, יום ושעה של השיחה ותוכנה), לצלם מסך בעת הגשת בקשה דיגיטלית, לצלם כל פגיעה בגוף או ברכוש (לפני התיקון והפינוי) וכן הלאה.

כדאי לשמור על כל החומרים במקום מסודר: אפשר למשל לסייע לפונה לפתוח קבוצת ווטסאפ עם עצמו/ה או תיקייה במחשב.

מעקב אחר פניות בזמן אמת יסייע גם בטיוב הטיפול בפנייה וגם בזיהוי בעיות רוחביות (להלן).

7. שיתופי פעולה עם הרשויות ונוותני השירותים



יחס אדיב וסבלני

גם עובדי הרשויות פועלים בעומס כבד, מתמודדים עם ריבוי פניות ולעיתים עם קשיים אישיים ומשפחתיים. מוצע לשמור על יחס אדיב וסבלני, אפילו יותר מאשר בימי שגרה.



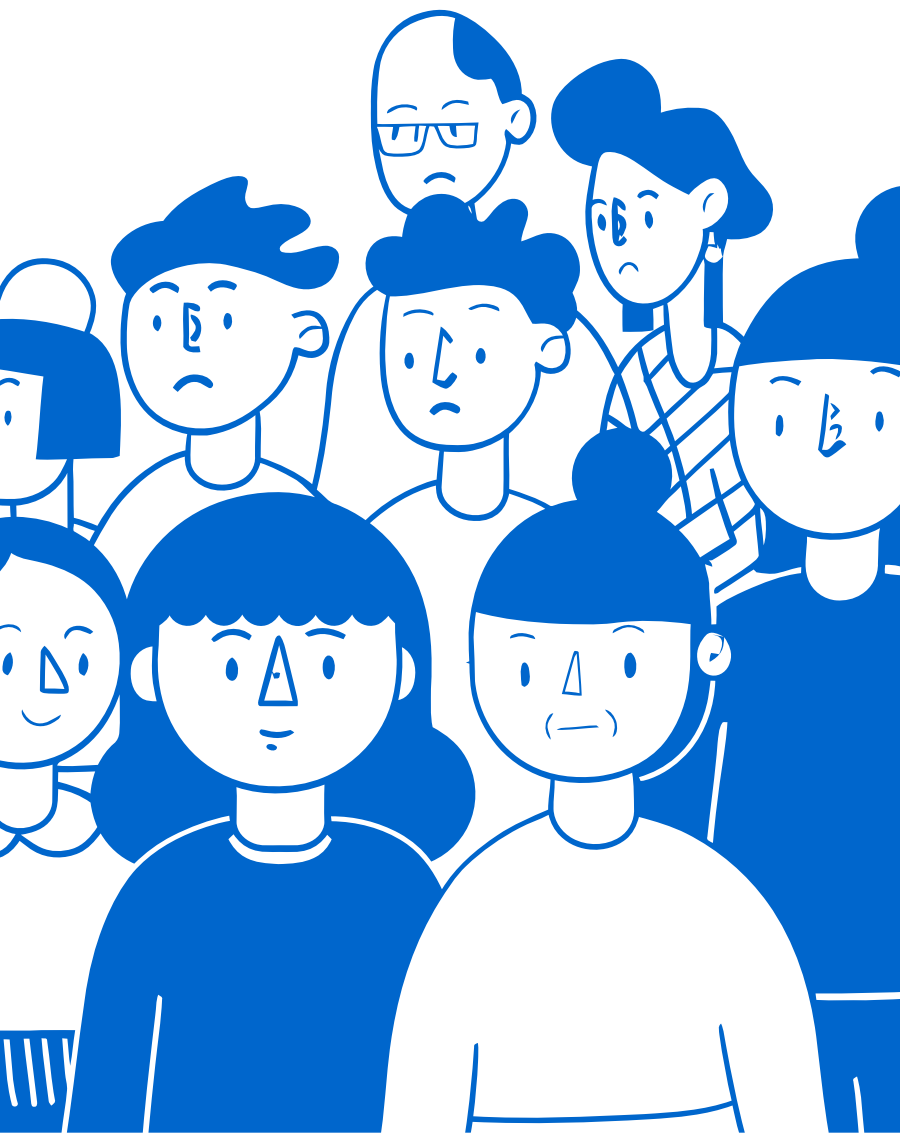
פיתוח ערוצי שיתוף פעולה

מומלץ לפתח ערוצי שיתוף פעולה עם הגורמים הרלבנטיים ברשויות, הן לצורך התעדכנות בשינויים בנהלים והן לשם סיוע בפתרון בעיות שמתעוררות בשטח. שיתוף פעולה כזה עשוי לסייע גם בהצפת סוגיות עקרוניות שדורשות טיפול מערכתי.



8. חיבור לרשת המקצועית

□ סוכני מיצוי זכויות עשויים להיות מקור ידע מצוין להחלטות חריגות ולגמישות מצד הרשויות; תמיד - ובעתות חירום בפרט. הצטרפו לקבוצות של סוכני מיצוי זכויות (דוגמת "הרשת"), עדכנו את חבריכם אם הצלחתם להשיג תקדים, היוועצו בקבוצה במקרים מורכבים או כאשר אינכם יודעים כיצד לטפל בפניה.



9. חשיבה מערכתית

זיהיתם עוול? הגיעו אליכם מספר פניות שמעלות סוגיה דומה? פנו לרשות הרלבנטית והציעו לעשות תיקון רוחבי - שינוי בנוהל, עדכון דרכי הפנייה לרשות, הקדמת תשלום, הקפאת חובות וכן הלאה. המידע שבידיכם הוא כלי קריטי לשיפור השירות בחירום.

9. דאגו לעצמכם!

מספר הפניות גדול. הלחץ רב. אתם דואגים לפונים – וגם למשפחה שלכם. **שימרו על עצמכם.**



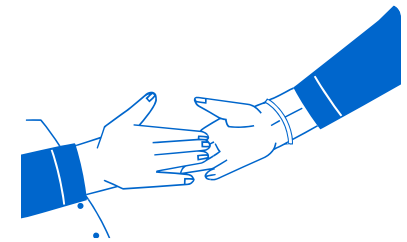
עוגני זמן

שריינו 10 דקות הפסקה בין פניות – לנשום, לאכול פרי או לפטפט עם חברה. כך לא תגררו משקעים רגשיים.



קיבעו גבולות

החליטו באיזה שעות תעבדו ובאיזה לא תשיבו לפניות. היו שקופים עם הפונים – באילו נושאים תוכלו לסייע ובאילו לא.



הקפידו על הנחיות פיקוד העורף

שימרו על ביטחונכם הפיסי. סיימו פגישה או שיחה בזמן אזהרה, ועודדו את הפונים לנהוג כמוכם.



שיחות תמיכה

הסתייעו בשיחות עם מדריכה, מנהל/ת, שותפים לעבודה או סוכני מיצוי זכויות בארגונים אחרים – לאוורור ועיבוד רגשי.



טקסי מעבר

בסוף יום העבודה – החליפו בגדים, עשו ספורט או מדיטציה, הקשיבו למוזיקה. סמנו שהיום הסתיים.

מידע ומשאבים דיגיטליים



זכויות עובדים



כל זכות

מאגר מידע מקיף על זכויות בישראל



הפורטל הממשלתי בחירום



אתר "כיוונים"

אתר אנונימי לבירור זכויות בעקבות מצב החירום



מידע לתושבים שבתם נפגע

מוקדים טלפוניים

104

פיקוד העורף

***6050**

ביטוח לאומי

118

משרד הרווחה

1299

המוקד הממשלתי המרכזי

***3362**

נט"ל

1201

ער"ן

***6085**

מיצוי זכויות - משרד
המשפטים

***4954**

מס רכוש

להערות ולהצעות לגבי המסמך, וכן לשאלות לגבי היערכות למיצוי זכויות במצב חירום

מוזמנים לפנות אלינו: המעבדה למיצוי זכויות חברתיות, עו"ד נטע דגן, בדוא"ל: dagan.neta@mail.huji.ac.il

למידע נוסף על פרסומים ואירועים של המעבדה, עיקבו אחרינו בפייסבוק.

בכתיבת המסמך, הסתייענו במסמכים הבאים. אנו מודים לכותבות על האישור לעשות בהם שימוש:

פזית מזרחי, מדריך למיצוי זכויות בחירום: כלי עבודה לסוכני מיצוי זכויות - הג'וינט.

עו"ד ועו"ס לירון דוד ועו"ס יפעת בן-דוד דרור, "הנחיות לעוסקים במיצוי זכויות.

במפגש מול מי שעברו אירוע טראומטי" 26/10/23.

המעבדה מודה לעו"ד ועו"ס לירון דוד, לפזית מזרחי, לעו"ס יוכבד מעיין, לעו"ס תהילה אייאסו, לעו"ד ועו"ס עינב מורגנשטרן ולעו"ד דבי שדה על הערותיהן החשובות.