

צוות בדיקה בנושא:

עבודתן של פקידות הסעד לסדרי דין

יו"ר הועדה

פרופ' ורד סלונים-נבו

ירושלים
נובמבר 2008

הקדמה

תפקידן של פקידות הסעד לסדרי דין טומן בחובו מורכבות רבה: עליהן לבצע חקירה ולכתוב תסקיר לבתי המשפט, על מנת שאלה שיוכלו להכריע בשאלות הרות גורל הקשורות במשמורת וטיפול בילדים. הן מבצעות מעין-חקירה בשליחות מערכת המשפט, אך הן גם עובדות סוציאליות, ועליהן לתת שירות אמפאתי, קשוב ומועיל ללקוחות. וכך, התפקיד דורש מיומנות רבה ויכולת תמרון בין מצבים סותרים: רצון לכתוב המלצה על סמך חקירה מעמיקה ומצפה, תוך מתן שירות ואולי אף סיוע טיפולי לנוגעים בדבר. לא מפתיע כי לעיתים פקידות הסעד לסדרי דין מוצאות עצמן בעין הסערה כאשר צד אחד (בית המשפט) או הצד השני (אחד ההורים) אינו מרוצה. המורכבות של התפקיד אינה מסתיימת כאן, אלא אף רבה יותר: השאלה אינה רק את מי משרתים? אלא גם מה הוא מהות התפקיד, חקירה או התערבות טיפולית? מה קודם למה? מה חשוב ממה? מתי כך ומתי אחרת? ראינו כי עובדות סוציאליות שונות מוצאות פתרונות שונים, לעיתים תוך התלבטות ארוכה תוך מאמץ וניסיון להתמודד עם המורכבות הטמונה בתפקיד. לעיתים הסתירות שבתפקיד מובילות לבעייתיות אתית וחוקית: עובדים סוציאליים חייבים לפעול לפי חוק העובדים הסוציאליים, כלומר, לשמור על חיסיון מוחלט של דברי המטופל (להוציא מקרים של התעללות והזנחה קשים הפוגעים בקטינים). אולם, כאן עליהם לדווח בכתב על תוצאות חקירתם, כולל שימוש במה שנאמר להם על ידי הלקוחות עצמם, וזאת על-פי חוקים אחרים (חוק הסעד סדרי דין, חוק בתי המשפט לענייני משפחה וחוקים אחרים).

גם מחלוקת הסמכויות ומהמבנה הארגוני עולות שאלות: מי אחראי על פקידת הסעד המקומית? המפקחת המחוזית מטעם משרד הרווחה? או מנהלת הלשכה לשירותים חברתיים בו היא עובדת? מי צריך לתת הדרכה? והאם המדריך אינו צריך גם לפקח על איכות העבודה? מה היא חלוקת הסמכויות בין מערך ההדרכה והפיקוח בלשכות המקומיות ובין המפקחים מטעם המשרד? מי אחראי, בסופו של יום, לקשיים, לבעיות, או לטעויות שקורות ויקרו, כי הרי מדובר בבני אנוש?

שאלות נוספות עלו לגבי ועדות התסקירים: האם ועדות התסקיר שנוצרו ככלי להיוועצות מקצועית מורחבת, והיום מהוות גם מעין הזדמנות נוספת למשפחה לשוב ולדון בעניינם, צריכות להיות פתוחות לכולם? ואם כן? מי יממן אותן? האם כדאי לפתוח אותם גם לאנשי מקצוע אחרים, כדי לאפשר נקודות ראות נוספות, למשל של מטפלים משפחתיים ופסיכולוגים?

עלו גם שאלות של בקרה, שקיפות ויכולת הערעור של הלקוחות. אל מי פונה הלקוח המתלונן? ללשכה לשירותים חברתיים? לפקידת הסעד המחוזית? לפקידת הסעד הארצית? למשרד הרווחה? לכולם? מי אחראי לבדוק את התלונה לעומק ולספק מענה ללקוחות? האם אין חשש כי האחראים לביצוע העבודה המקצועית בודקים את עצמם? והאם ראוי כי גוף חיצוני יוכל להתמודד עם תלונות של לקוחות?

לבסוף, עלו שאלות הנוגעות לתפקיד של פקידות הסעד לסדרי דין, כמוציאות לפועל של הסדרי ראייה, תפקיד הגוזל זמן רב ומשאבים מרובים. האם עליהן לבצע זאת לאורך שנים? האם אין בכך זילות של המקצוע? ואולי אף לדולל כוחות המשפחה ההופכת תלויה ומערבת את פקידת הסעד בכל שאלה קטנה כגדולה? האם אין מקום להגביל טיפול והשגחה אלה בזמן ו\או לאפשר גם לאנשי מקצוע אחרים לתת שירות זה? ואולי אף לדרוש מהמשפחה תשלום עבור שירותי תיווך והשגחה לאורך זמן?

דנו בנושאים אלה באריכות, שמענו מומחים, הקשבנו ללקוחות, ערכנו בדיקה מעמיקה של עשרות תסקירים ממספר מחוזות בארץ, בדקנו תלונות ואת דרכי הטיפול בהם, ערכנו דיונים פנימיים, ולבסוף הגענו לכמה המלצות אשר מוסכמות על רובינו (לא על כולנו), והרי הם לפניכם.

בשם חברי הצוות, אני מודה לכל המשתתפים, בכתב ובעל-פה, על הזמן, המאמץ והמחשבה שהשקיעו בהתנדבות לטובת הלקוחות שלנו. תודות מיוחדות מגיעות לחברי הועדה, אשר התגייסו למשימה מתוקף תפקידם או בהתנדבות, ואשר טרחו ובאו לדרום כדי לקיים דיונים ארוכים ומעמיקים, כשכל מטרתם וחזונום לתת שירות מצוין עוד יותר לפונים אלינו.

מבוא

צוות הבדיקה התמנה ע"י סגן שר הרווחה הרב אברהם רביץ בתאריך 16 בינואר 2006. הרקע למינוי היו טענות של גורמים שונים בכל הנוגע לעבודתן של פקידות הסעד. כך, למשל, נטען, כי התרבות הארגונית והפרקטיקה הנוהגת במערך פקידות הסעד מוטות ומובילות לקיפוח גברים. תלונות אחרות הופנו נגד פקידות סעד שאישרו מפגשים בין ילדים לבין אבות, שנטען כנגדם שהם אלימים. בכתב המינוי התבקש הצוות לבדוק את תהליך הגיבוש של תסקירי פקידות הסעד בעניין משמורת ילדים והסדרי ראייה בהמלצות לערכאות המשפטיות. כמו כן התבקש הצוות להתייחס גם ליעילות מרכיביה של הבקרה המקצועית על עבודת פקידות הסעד.

חברי הצוות

פרופ' ורד סלונים-נבו, ביה"ס לעבודה סוציאלית, אונ' בן-גוריון – יו"ר הצוות
גב' יהודית בר-און, מ"מ מנהלת האגף לשירותים חברתיים ואישיים *
מר שלמה מדינה, מנהל אגף פיתוח הסדרים חברתיים
גב' בתיה ארטמן, עו"ד, היועצת המשפטית, באמצעות עו"ד מיכל ברגר
גב' עדנה גרוס, מנהלת מחוז תל-אביב והמרכז
מר ישראל בודיק, מנהל מחוז באר-שבע והדרום
מר נחום עידו, דובר המשרד וממונה על פניות הציבור – מרכז הצוות
גב' רחל שרביט, מנהלת שירות המבחן לנוער, משרד הרווחה
גב' חנה כהן, מנהלת המרכז למשפחה בעיריית נתניה, נציגת תא פקידות הסעד לסדרי דין באיגוד העובדים הסוציאליים
מר אבנר פינצ'וק, עורך דין באגודה לזכויות האזרח בישראל.

* לאחר פרישת הגב' יהודית בראון לגמלאות צורף לצוות מר מוטי וינטר, מנהל האגף לשירותים אישיים וחברתיים

עבודת הצוות

כדי לבצע את המוטל עליו, נפגש הצוות ב-11 ימי עבודה מרוכזים שיוחדו בעיקר לשמיעת עדויות של נשים ואנשים הקשורים בעניין. בנוסף לכך נערכו פגישות עבודה בצוותים קטנים לשם ביצוע משימות שונות וכן לשם ניסוח טיוטה

של דו"ח זה (הפרוטוקולים של הישיבות מופיעים בנספחים). בין המופיעים בפני הצוות: יעל הרמל, מנהלת שירות פרט ומשפחה, רונית צור, פקידת סעד ראשית לסדרי דין, פקידות סעד מחוזיות לסדרי דין, פקידות סעד מרשויות מקומיות בית שמש, באר שבע, אבו בסמה, נציגים של קואליציית עמותות הגברים, הרב אליעזר איגרא דיין בית דין רבני באר שבע, ד"ר ישראל גילת וד"ר יאיר רונן מאוניברסיטת בן גוריון.

הנהלת בתי המשפט סירבה לבקשתנו להיפגש עם אחד משופטי בית המשפט למשפחה והסתפקה בשיגור מכתב על ציפיות בתי המשפט מפקידות הסעד. כמו כן עמותות נשים וארגון משפחה אחת לא נענו לפניותינו להיפגש עם נציגיהם. פקידות סעד, שופטים, ואנשי מקצוע אחרים ולקוחות שלחו לנו מכתבים ועדויות. העדויות, המכתבים והמסמכים שנשלחו לוועדה מופיעים בנספחים.

פנינו אל מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות וביקשנו מהם מסמך המרכז בעיות והמלצות בעניין זה. בנוסף אסף הצוות עשרות תסקירים ממספר רשויות מקומיות ובחן על פי רשימת תיוג האם ועד כמה קיומו הוראות התע"ס. לא נערך ניתוח תוכן ולא נבדקה איכות התסקירים בהיבטים אחרים (ריכוז גרפי של תוצאות הבדיקה מצורף כנספח).

ראוי לציין כי החקירה שבצענו הייתה מוגבלת בהיקפה. במיוחד ראוי לציין, שלא התמקדנו בחקירת מקרים פרטניים ולא בדקנו תלונות על מקרים קונקרטיים או על פקידת סעד כזו או אחרת. בדיקות מעין אלו דורשות משאבים רבים וכרוכות בבעיות ארגוניות ואתיות שונות. בנוסף, בהתאם לחוות דעתה של הלשכה המשפטית נמנעה חשיפתם של תסקירים ספציפיים בפני חברי הצוות, שאינם עובדים סוציאליים. יחד עם זאת, הבדיקות שביצענו והעדויות ששמענו הביאו אותנו לכלל דעה, ששינויים ושיפורים מערכתיים עשויים למנוע, או לפחות לצמצם, תקלות ותקלות לכאורה בעבודתן של פקידות הסעד, ולתרום לשביעות הרצון ולמידת ההשלמה שבה יתקבלו המלצותיהן.

בטרם נפרט את המסקנות שהגענו אליהן, אנו מבקשים להתייחס בקצרה לתנאים ולנסיבות שבהם מתבצעת עבודתן של פקידות הסעד.

עריכת תסקיר בעניין הסדרי החזקה והראיה בין הורים גרושים לילדיהם היא מטלה שמתבצעת אפרוירית בתנאים מתוחים וקשים. כאשר הורים גרושים (או מתגרשים) מצליחים להגיע להסכמה בכל הנוגע להסדרי המשמורת והראייה של הילדים, אין בתי המשפט נזקקים לחוות דעתן של פקידות הסעד. רוצה לומר, שברובם המכריע של המקרים מהווה עבודתה של פקידת הסעד נדבך חשוב בהכרעה קשה בין שני הורים יריבים וניצים, והיא מתבצעת בדרך כלל באווירה מתוחה וטעונה ברגשות שליליים עזים. בשים לב לטיב הסוגיה שעומדת במוקד התסקירים, ניתן להניח שבדרך כלל יקשה על פקידת הסעד להגיע לתוצאה שתעורר שביעות רצון והשלמה בקרב שני ההורים גם יחד.

בתי המשפט לענייני משפחה מייחסים בדרך כלל הערכה מרובה לפקידות הסעד ובמרבית המקרים הם נוטים לקבל באופן מלא את כל הקביעות וההמלצות שנכללות בתסקיריהן. זאת ועוד, לא פעם נתקלות פקידות הסעד גם בציפייה או בתביעה, מפורשת פחות או מפורשת יותר, להכריע בכל הדילמות והספקות שמוצגות על ידן בתסקיר, ולא להעבירן להכרעת בית המשפט. מצב דברים זה מעצים את הציפיות ואת המתח של ההורים שבמוקד התסקיר ביחס לעבודתן של פקידות הסעד, ועלול לגרום לתחושות תסכול וכעס במקרה של תסקיר מאכזב מבחינת אחד מהם או שניהם.

מערך פקידות הסעד פועל מזה שנים בתת תקן. קשה לתאר את העומס הרב שמוטל על שכמן של פקידות הסעד, על כל ההשלכות הקשות שעלולות להיות לעומס מעין זה על תפקודן. על רקע זה פועלות פקידות הסעד על פי תקן, המגדיר את היקף התסקירים שניתן להנפיק בפרק זמן קצוב מבלי לפגום באיכותם ומבלי שפקידות הסעד יחרגו מהרמה המקצועית שהן מחויבות לה. יהיו הסיבות אשר יהיו – עבודתן של פקידות הסעד והגשת התסקירים לבתי המשפט מתבצעות פעמים רבות זמן רב לאחר שהתגלה הצורך לחקירה ולהגשת תסקיר, ולא פעם גוררת אחריה עובדה זו הסלמה והחמרה בסכסוך שקיים ממילא בין ההורים וביחסיהם של ההורים עם הילדים.

קיימת סתירה מובנית בתפקידן של פקידות הסעד לענייני סדרי דין. פקידות הסעד במקצוען הן עובדות סוציאליות. מיומנותן ושחבורן המקצועיים מתמקדים בראש וראשונה באבחון ובטיפול תוך יצירת יחסי אמון עם המטופל. לעומת זאת, שעה שהן עמלות על עריכת תסקיר מתמקדות פקידות הסעד בחקירה ובאיסוף מידע לשם העברתו לגורם חיצוני – בית המשפט – על מנת שזה יעשה במידע שימוש וכריע בעזרתו בגורלם של המטופלים. מדובר אפוא במטלה הכרוכה בהתנגשות, ולמצער בדיסונאנס קשה, עובדה היוצרת מתח בין פקידת הסעד לבין המשפחה ומעוררת דילמות אתיות וטיפוליות קשות במהלך ההתערבות.

פעמים רבות אין פקידות הסעד מסיימות את תפקידן עם הגשת התסקיר והן מתבקשות על ידי בית המשפט להמשיך ולפקח על האופן שבו מקיימים ההורים הפרודים את הסדרי הראייה. מטלה זו מוסיפה נטל כבד על פקידות הסעד ומגבירה את המתח בינן לבין ההורים.

תמצית המסקנות וההמלצות

1. יש למצוא פיתרון למצוקת כוח האדם הקשה ולהביא לקיצור משך הזמן, שחולף מרגע שהערכאה השיפוטית מורה על עריכת תסקיר ועד למועד הגשתו. כפיתרון ביניים קיים הכרח לקבוע קריטריונים למקרים דחופים שיש לתת להם קדימות. מצוקה נוספת שיש הכרח לפתור, נוגעת לחוסר בכוחות הדרכה וייעוץ לפקידות הסעד.
2. לא מצאנו במערך פקידות הסעד הנחיה או עדות להטיה מודעת ומכוונת על רקע אידיאולוגי, מגדרי או אחר. יחד עם זאת מצאנו שראוי לשנות רבים מהנהלים ומהפרקטיקות הנהוגים, דבר שעשוי לתרום להגברת השקיפות והמהימנות של תהליך עריכת התסקירים, ולצמצם תחושות קיפוח ותסכול.
3. תקנון התע"ס שעל פיו פועלות פקידות הסעד איננו מעודכן. הצוות ממליץ על שינויים כפי שיפורט בהמשך. (לאחרונה, לאחר שסיימנו את כתיבת הדו"ח התפרסם דו"ח עדכני, לא הספקנו לבדוק אם השינויים בו הם השינויים שהמלצנו עליהם).
4. מומלץ שפקידות הסעד יתמקדו בתפקידי חקירה ובהערכה ולא יפעלו כמטפלות. יש להדגיש בפני הלקוחות, כי מלאכת הכנת תסקיר לבקשת בית המשפט משנה את אופי היחסים שבין פקידת הסעד לבין הלקוחות, ובראש וראשונה מסייגת את חובות הנאמנות והסודיות שחלות עליה בדרך כלל.
5. מומלץ שפקידת סעד לא תכתוב תסקיר על משפחה שטופלה על ידה בעבר כעובדת סוציאלית.
6. יש להקפיד על העברת תסקיר לבני הזוג קודם שהוא מוגש לבית המשפט.
7. מומלץ לאפשר כינוס ועדת תסקירים על פי בקשת אחד ההורים לצורך שמיעה חוזרת ובחינה נוספת של ההמלצות המועברות לבית המשפט. בוועדה ישתתפו גם חברים מחוץ למערך שירותי הרווחה.
8. מומלץ למנות אומבודסמן עצמאי למשרד הרווחה, שיוסמך לבדוק את כל התלונות בנוגע לפקידות הסעד. להמלצה זו יש התנגדות מצד מיעוט מחברי הוועדה ובהם היועצת המשפטית עו"ד בתיה ארטמן.
9. מומלץ להבנות את התסקירים ולהקפיד על עריכתם בהתאם לכללים מקצועיים ברורים. בנוסף מומלץ לשפר את מערך הפיקוח והבקרה על עריכת התסקירים.
10. מומלץ לתגבר את כוחות ההדרכה והייעוץ, ולעודד חופש דעה מקצועי.
11. מומלץ להגביל את תפקידי "ההוצאה לפועל" של פקידות הסעד לשנה אחת.

מצוקת כוח אדם

פיתרון למצוקת כוח-האדם במערך פקידות הסעד – לעיל ציינו את מצוקת כוח האדם שבה פועלות פקידות הסעד. מדובר בתופעה ארוכת שנים, שנדונה כבר לעיפה בפורומים שונים לרבות על ידי ועדות וצוותי בדיקה, דומה שאין צורך שנרחיב בה. תופעה זו אינה מועילה, נאמר בלשון המעטה, למצב העניינים הסבוך ממילא במשפחה המתדיינת בבית המשפט סביב הסדרי המשמורת והראייה, ובהיבט המסוים שאותו התבקשנו לבדוק – גם על מידת שביעות הרצון וההשלמה של הנפשות הפועלות מהתסקירים ומהסדרי הראייה שייקבעו בעקבותיהם. כל עוד לא ישתנה המצב הקיים מן היסוד, ניתן לתמוה לא על המקרים, המעטים יחסית שבהם מתעוררים קשיים או חוסר שביעות רצון, אלא דווקא על הכלל – על כך שהמערכת בכלל מצליחה לתפקד.

אנו תמהים ורואים בדאגה את המגמה של "ייבוש" מתמשך ואף גובר של מנגנון ציבורי המופקד על שירות חשוב והרה גורל, באופן שמביא בהכרח גם לשחיקה במעמדו של המנגנון ובמידת שביעות הרצון ממנו. כמו שניתן ללמוד מגורלם של מנגנוני שירות מקצועיים דומים ואף שונים, סופו של התהליך הוא הפרטת המנגנון והתפרקות המדינה מאחריותה למתן השירות. בעוד שעצם קיומו של דיון בשאלת הפרטתו של שירות זה או אחר, ומערך פקידות הסעד בכלל זה, מצוי מחוץ לתחום בדיקתו של הצוות, עדיין אין להסכין לכך שדיון מעין זה יתקיים על רקע שחיקה מכוונת ושיטתית במנגנון המספק כיום את השירות ובמחיר של פגיעה בלקוחות. המשפחות והילדים שנזקקים להתערבות המקצועית של פקידות הסעד זכאים לטיפול והערכה מהירים בעניינם, דבר שיאפשר להם פעמים רבות לקבל ביתר קלות את השינויים המשמעותיים שחלים בחייהם אגב פירוק התא המשפחתי והיציאה לדרך חדשה.

אחת הבעיות המרכזיות של מערך פקידות הסעד, היא המחסור הגדול בכוח אדם. מחסור זה גורם ללחץ גדול על המערכת כולה וברמה הפרטנית על כל פקידת סעד. פקידת הסעד נאלצת לעשות מלאכה בלחץ ומוסרת את התסקיר ממש ברגע האחרון לפני הדיון בבית הדין או בית המשפט. בנושא זה מונתה בעבר וועדה בראשות אלי פז וחיים פוזנר ואנו ממליצים על יישום מסקנותיה.

גם בהנחה שהמלצה זו, בשונה מהמלצות דומות שקדמו לה, תיושם במלואה, עדיין יש לצפות שהדבר יארך זמן, ובתקופת הביניים יש לשאוף לצמצום התוצאות הקשות שיש להמתנה הממושכת. פקידות הסעד נמצאות כבר כמה שנים בעיצומים שבמסגרתם הם אינם מפעילים שיקולים במתן עדיפויות לסדר הכנת תסקירים.

בנוסף לכך תיקים שכבר מטופלים מקבלים עדיפות וכך דווקא הפונים אשר שבים ודורשים תשומת לב רבה ולא מוצדקת מקבלים טיפול אינטנסיבי ומעכבים מטופלים אחרים, שנאלצים להישאר בהמתנה ארוכה. בעיה זו אינה חדשה. במחקר הערכה שערך ד"ר אברהם אופק עבור משרד הרווחה לפני כשש שנים (להלן: "דוח אופק") נמצא כי תסקירים שנמצאים בדחופות עליונה כמו צווי הגנה ואלומות אינם מקבלים עדיפות בעבודת פקידות הסעד והעבודה על כל התסקירים מנוהלת על פי הכלל של ראשון נכנס ראשון יוצא. הומלץ להגדיר קדימויות לביצוע תסקירים ברמות דחיפות שונות. יש לדאוג לכך – כך נאמר - "כי תסקירים בנושאים אלה יקבלו עדיפות על פני תסקירים אחרים שכן השלכות אי ביצועם במועד הינו קריטי." (עמודים 95-96). אין לנו אלא לחזור על הדברים: אנו ממליצים לקבוע קריטריונים למקרים דחופים שיש לתת להם קדימות.

תוצאה נוספת לעומס הרב ולהמתנה הממושכת לתסקירים היא שלעיתים שופטים פונים ליחידות הסיוע שליד בית המשפט לענייני משפחה ומבקשים מהן לבצע את מלאכתן של פקידות הסעד. פרקטיקה זו, לבד מהיותה עדות נוספת למצוקה במערכת, מעוררת שאלות ותהיות לגבי הגדרת התפקיד של פקידות הסעד מזה ושל עובדות יחידות הסיוע מזה, דומה שיהיה מועיל וראוי להבהיר ולהגדיר באופן ברור את חלוקת העבודה בין שני המנגנונים.

חקירה מול התערבות טיפולית

תפקידה של פקידת הסעד הוא לבצע חקירה, לצייר תמונת מצב עובדתית של המערכת המשפחתית, ובעקבותיה להמליץ המלצות בנוגע למשמורת ולהסדרי הראיה. יחד עם זאת, האינטראקציה עם המשפחה נשוא התסקיר, והנסיבות המיוחדות שעומדות ברקע של המפגש, מזמנות לעיתים הזדמנות לביצוע התערבות טיפולית ברמה כזו או אחרת. זאת ועוד, פקידות הסעד בהכשרתן ועל פי הכרתן הן בראש וראשונה עובדות סוציאליות. חלק מפקידות הסעד אף ממלאות בחלק ממשרתן תפקידים אחרים, שבהם המרכיב הטיפולי דומיננטי יותר. כך קורה, שבאותה פגישה יש אלמנטים טיפוליים ואלמנטים של גישור לצד האלמנטים החקירתיים.

בדו"ח אופק נמצא, כי פעמים רבות יש ציפייה של פקידות הסעד "לעסוק בטיפול בעוד התסקיר הוא אבחוני ביסודו" ועל כן הומלץ "לחדד את העובדה כי התפקיד הוא אבחוני" (עמוד 54). המלצה זו, שהתייחסה בעיקר למידת שביעות הרצון של פקידות הסעד מעבודתן, נכונה לא פחות שעה ששמים אל לב את התחושות ואת הציפיות, שמתעוררות בלב המטופלים. בניגוד למתחייב בטיפול "רגיל" של עובד סוציאלי, ראשית פקידת הסעד לעשות שימוש במידע שנאמר ע"י המטופל ולהגישו לבית המשפט. המידע אמור להיות מדויח לבית המשפט וכמובן שהוא גם משפיע על ההמלצה שמעבירה פקידת הסעד לבית המשפט.

אנו ממליצים שפקידות הסעד המתבקשות להגיש תסקיר לבית המשפט יתמקדו באיסוף מידע, בהערכתו ובגיבוש המלצות ולא יפעלו כמטפלות. על פקידות הסעד להדגיש בפני הלקוחות, ובמידת הצורך לחזור ולשנן זאת בפניהם, כי בשונה מהמצב הרגיל ביחסי לקוחות ועובדות סוציאליות, הכנת תסקיר על פי צו של בית המשפט משנה באופן מהותי את תפקידה של פקידת הסעד, ובראש וראשונה מסייגת את חובות הנאמנות והסודיות שחלות עליה בדרך כלל.

חשיבותן של הבהרות מעין אלו עולה לאין שיעור, שעה שההורים שבמוקד התסקיר או אחד מהם הכיר את פקידת הסעד בעבר, שעה שהיא שימשה כעובדת סוציאלית וטיפלה בו ובמשפחתו. זאת בכפוף להמלצה שלהלן לפיה יש להימנע ככל האפשר מסיטואציות מעין אלו.

הכרות מוקדמת עם אחד ההורים

מידי פעם קורה שפקידות הסעד מקיימות חקירה אודות משפחות, שטופלו על ידן בעבר כעובדות סוציאליות. ברוב המקרים ההכרות של העובדת הסוציאלית המטפלת במשפחה היא עם האישה ולא עם הגבר ובנסיבות אלו עשויה להיות לה אהדה לעניינה של האישה. וגם אם אין בהיכרות המוקדמת כדי ליצור הטיה נגד הגבר, עדיין ניתן להבין אם בנסיבות העניין יקנן בו חשש מפני הטיה מעין זו.

פקידות הסעד אמורות לתת חוות דעת אובייקטיבית, ועל כן מוטב שלא תהיה להן הכרות קודמת עם המשפחה שבמוקד התסקיר. כמובן שבמסגרת החקירה, הן יכולות לאסוף מידע גם מעובדות סוציאליות במחלקה המקומית לשירותים חברתיים, אך אין לתת למידע זה עדיפות על פני מידע שמגיע מנשות מקצוע אחרים, כמו, למשל, רופאה או

מורה.

עוד בדו"ח אופק נקבע, כי "רצוי לבחון דרכים לצמצום המקרים בהם פקידת הסעד עורכת תסקיר עבור משפחה בה היא עצמה מטפלת" (עמוד 11). אנו חוזרים על המלצה זו: על מנת למנוע השפעה של דעות ומסקנות, שגובשו במהלך היכרות מוקדמת, ולחלופין על מנת שהמטופלים לא יחששו מפני דעות ומסקנות מוקדמות, מומלץ שפקידת סעד לא תכתוב תסקיר על משפחה שטופלה על ידה בעבר כעובדת סוציאלית. המלצה זו תקפה ביתר שאת, במקום שבו אחד מבני המשפחה מביע הסתייגות או חשש כאמור. יש להניח שיישום המלצה זו יתרום לתחושת האמון ושיביעות הרצון מצד המטופלים.

העברת תסקיר ללקוחות

מצאנו, שלא פעם קורה שבני זוג, שעניינם נבדק על ידי פקידת הסעד, אינם מקבלים את התסקיר שנכתב בעניינם אלא לאחר שזה הוגש לבית המשפט. מצב דברים זה אינו ראוי ואף מזיק. הדבר יוצר לעיתים קרובות תחושת קיפוח ומרירות בקרב הלקוחות. נקודת המוצא צריכה להיות שכל אדם, העובר בדיקה, בחינה וכל הליך אחר של אבחון והערכה, זכאי לקבל את תוצאותיה במקביל להעברתן למזמין. שקיפות ועדכון מידי של הלקוחות משרתים לא רק את הצדק אלא גם את מראית פניו. שקיפות ושיתוף הלקוחות גם צפויים להשליך על ההתמודדות הפנימית ועל מידת ההשלמה עם ממצאי התסקיר, ועל האופן שבו יתפסו את עצמם במערך המשפחתי החדש - סוכנים עצמאיים שחייבים לגלות אחריות ולשאוף להסדר קביל ובר קיימא או נתינים סבילים ומגיבים.

עוד בטרם גיבשנו את ההמלצה בדבר ההכרח להרחיב את תפקידן של ועדות התסקירים ולאפשר בחינה חוזרת, ראינו לנכון להורות על העברת התסקיר לבני הזוג קודם שהוא מוגש לבית המשפט. מטבע הדברים, בהנחה שהמלצתנו תיושם ותינתן לבני זוג זכות להביא את עניינם לבחינה חוזרת בפני ועדות תסקירים, ממילא יהיה זה מחויב המציאות להעביר להם את התסקיר קודם שיוגש לבית המשפט.

עורר ובחינה מקצועית נוספת של התסקיר

למרות הקונפליקטים הקשים, הדילמות של אנשי המקצוע והערעורים על המלצות פקידת הסעד, לא נעשה שימוש נרחב בכלי של ועדות תסקירים. ככל הנראה הסיבות לכך הן העומס המוטל על שירותי הרווחה והגורמים המקצועיים המשיקים. על פי התע"ס ועדות אלה הן ועדות שתפקידן העיקרי הוא התייעצות רב-צוותית, גיבוש עמדה ותמיכה בפקידת הסעד המקומית. מצאנו שבפועל הן מהוות פעמים רבות גם מעין מנגנון שימוע נוסף למשפחה ובוחנות מחדש את התסקיר שחובר עליה. אנו סבורים כי יש להרחיב את ועדות התסקירים כדי שיהוו כלי לבחינת ערעורים על המלצות פקידת הסעד. כל פונה רשאי יהיה לבקש זימון ועדת תסקירים.

מומלץ שההורים - שניהם ביחד או כל אחד מהם - יוכלו לבקש לזמן ועדת תסקירים על מנת לאפשר שמיעה חוזרת ובחינה נוספת של ההמלצות המועברות לבית המשפט. בצוות הובעה הסתייגות ממתן אפשרות גורפת לבקש זימון ועדת תסקירים, דבר שעלול להביא לקריסת המערכת בשל עומס גדול שיפול על פקידות הסעד ברשויות המקומיות

ופקידות הסעד המחוזיות, משום שבמרבית המקרים אחד משני בני הזוג אינו מרוצה מהתסקיר.

כמו כן, מומלץ כי בוועדה ישבו נשות מקצוע חיצוניות - פסיכולוגית, מטפלת משפחתית וכדומה - וכן נציגת ציבור ניטראלית, דבר שיאפשר לוועדה לבחון את המקרים הבאים לפנייה שלא רק על פי דפוסי המחשבה והלכי הרוח הפנימיים בתוך המערכת.

ראוי לציין, כי חלק מחברות הצוות סבר, כי יש מקום לכונן ועדות ערר אליהן יוכלו הלקוחות לפנות. כיום מהווה התסקיר "סוף פסוק" ולא ניתן לערער או להשיג עליו. במצב דברים זה ההזדמנות הראשונה שיש לבני המשפחה להעלות טענות לגבי התסקיר היא בפני בית המשפט, אלא שכאמור לעיל, בתי המשפט נוטים במרבית המקרים לאמץ את המלצות התסקירים במלואן. הכוח הרב שמרוכז בידי פקידות הסעד, וההשלכות הרות הגורל שיש לתסקיריהן על חיי האנשים נשוא התסקירים, מצדיקים שתהיה לאותם אנשים אפשרות לערער על קביעותיהן. הנחת המוצא צריכה להיות שטעויות קורות תמיד, וגם כשאינן קורות - עניין לנו בתחום פרופסיונאלי שאינו מדע מדויק, ופעמים רבות ייתכנו מספר פתרונות לאותה סיטואציה - שכולם יהיו נכונים מבחינה מקצועית.

יתר על כן, גם אם נניח שבחינה חוזרת תביא במרבית המקרים לאותן מסקנות והמלצות, עדיין קיימת חשיבות רבה להשלכות שיהיו לעצם קיומה על מראית פני הצדק ועל אופן הלקוחות במערכת. בנוסף יש לקוות לצמצום תחושות התסכול והעוול של לקוחות (הגם שמטבע הסוגיה שעומדת במוקד התסקירים לא יהיה זה ריאלי לצפות להעדר מוחלט של כעסים ותסכולים), לעליה במידת ההשלמה שבה יתקבלו ההמלצות וייושמו על ידי בני המשפחה. מכל מקום, לנוכח חוסר האחידות בעמדותיהן של חברות הצוות, ולאור ההסתברות הנמוכה ממילא לכינות ועדות ערר, כאמור הסתפקנו בהמלצה להרחיב את עבודתן של ועדות התסקירים בתקווה שהרחבה זו תשיג את המטרות החשובות שלעיל.

דעת מיעוט - גב' חנה כהן

הגברת כהן מתנגדת להמלצה הנוגעת לוועדת תסקירים: ועדות התסקירים לא מיועדות להיות ועדות ערעורים. הן הוקמו במטרה לאפשר פורום רב מקצועי לקבלת החלטות במקרים מורכבים שיעזור באבחון, בתכנון ההתערבות בשיתוף המשפחה ובגיבוש ההמלצות. בצוותות שותפים פקידות הסעד, מפקח מחוזי, ורצוי שגם פסיכולוג מומחה לילדים ונוער ופסיכיאטר. הצוות תורם להרחבת האבחון וגיבוש ההמלצות תוך כדי שמיעת עמדות ההורים/חברי משפחה תוך שיתוף ידידים תומכים שהמשפחה רואה לנכון לצרף למפגש. במקרים מורכבים בהם יש קושי בגיבוש המלצות בהסכמת המשפחה הועדה רואה חשיבות בקבלת ההמלצות למען טובת הילדים למניעת הידרדרות במצבם בהסכמה של כל חברי הועדה. במידה וגובשה המלצה שאינה מקובלת על מי מחברי הועדה יש לערוך דיון נוסף עד קבלת המלצות בהסכמה של כל החברים. מכיוון שההמלצות מגובשות בוועדה ופקידת הסעד הוא הגורם המבצע והמעביר אותן לבית המשפט תהליך זה מהווה גיבוי ליכולת הביצוע של ההמלצות.

טיפול בתלונות

הצוות בחן תלונות שהגישו הורים על עבודתן של פקידות הסעד. כיוון שלא בחנו מקרים פרטניים ולא קיבלנו את כל המידע והתייעוד הנוגעים למקרים נשוא התלונות יכולנו להתרשם אך ורק מהתלונות עצמן. בראש וראשונה ניכר שאין כתובת אחת שמוכרת לקהל הלקוחות, אשר אליה הם יכולים להפנות את תלונותיהם. ועדת הערר הסטטוטורית על פי חוק העובדים הסוציאליים אינה מטפלת היום בתלונות שמוגשות נגד פקידות סעד. לפי העדויות שקיבלנו, פקידות הסעד מסבירות לפונים, כי יש להם זכות לפנות בתלונה למנהל המחלקה לשירותים חברתיים, לפקידת הסעד המחוזית או לפקידת הסעד הארצית. בפועל תלונות רבות מגיעות לגורמים נוספים ומגוונים, כמו למשל, שר הרווחה, מנכ"ל המשרד, היחידה לפניות הציבור, מנהלת המחוז. לעיתים מגיעות גם תלונות אל הלשכה המשפטית, בבקשה לבדוק את הבסיס לפתיחת הליך משמעותי על פי חוק העובדים הסוציאליים. חלק מהמתלוננים מפנה את טענותיו למספר גופים בו זמנית. הטיפול בתלונות מעסיק אנשים רבים בתוך המערכת, ואף לא גורם אחד חיצוני ועצמאי. בסופו של דבר מתנקזות התלונות לשולחן של פקידות הסעד המחוזיות או של פקידת הסעד הארצית, ונבדקות בתוך המערכת.

כאמור הצוות לא עסק בבדיקה של תלונות קונקרטיות ולא יכול היה לעמוד על מידת צדקתן, אך יחד עם זאת, מצאנו, שלמעט טענה זניחה או שתיים אף לא אחת מהטענות שהועלו בתלונות שבחנו נמצאה מוצדקת. הלכה למעשה, הפיקוח המחוזי והארצי נתן גיבוי כמעט מוחלט לפקידות הסעד. במקרים רבים פקידת הסעד המחוזית או הארצית היו מעורבות בשלב מוקדם בעריכת התסקיר או הטיפול נשוא התלונות שהגיעו לשולחן מאוחר יותר ושנמצאו על ידן בלתי מבוססות. הצדק ומראית פני הצדק מחייבים שתלונות על המערכת ועובדותיה ייבדקו על ידי גורם חיצוני ועצמאי, ושהלקוחות יונחו להפנות תלונות – ככל שישנן – לגורם החיצוני הנ"ל.

לכן, אנו ממליצים על הקמת גוף עצמאי בתוך משרד הרווחה, ולמנות אומבודסמן, שיוסמך לבדוק את כל התלונות בנוגע לתפקוד פקידות הסעד (ראו הצעה מפורטת בהמשך).

עמדת הלשכה המשפטית במשרד היא להתנגד להקמת אומבוסדסמן בכל הנוגע לתסקירים בעניין משמורת והסדרי ראייה, וזאת מן הנימוקים הבאים:

1. תסקיר מוגש לבית המשפט לפי חוק הסעד (סדרי דין בענייני קטינים, נעדרים וחולי נפש). התסקיר הינו אוסף של עובדות שאספה פקידת הסעד, לרבות חוות דעת מקצועיות, אם קיימות, ושמיעת הצדדים והקטינים. על סמך נתונים אלה מגבשת פקידת הסעד את המלצותיה בתסקיר המוגש לבית המשפט. יש לזכור כי התסקיר מוגש לבית המשפט, על פי בקשתו, ובהתאם לסמכויות החקירה המוקנות בחוק לפקידי הסעד.
2. התסקיר הוא רק אחת מן הראיות העומדות בפני בית המשפט בטרם יקבל החלטתו. הצדדים רשאים להביא ראיות אחרות מטעמם וכן לחקור את פקידת הסעד על תסקירה, לרבות על אופן עריכת התסקיר. לפיכך, מי שאינו מרוצה מן האמור בתסקיר מכל סיבה שהיא, המקום הראוי היחידי להבעת עמדה זו הוא בית המשפט בפניו מתנהל הסכסוך. במידה ומי מהצדדים אינו מרוצה מהחלטת בית המשפט, פתוחה בפניו הדרך גם לערכאת הערעור המשפטית.
3. במידה ובית המשפט התרשם שהתסקיר נעשה שלא בתום לב או בחוסר מקצועיות, הוא רשאי לבקש תסקיר נוסף. כמו כן רשאים הצדדים ואף בית המשפט עצמו לפנות בתלונה משמעתית כאשר קיים חשש לקיומה של עבירה אתית (חוסר תום לב).
4. מאחר שהמקום המתאים לתקיפת התסקיר הוא בית המשפט, אין מקום להקמת גוף נוסף לבחינת התסקיר במקביל לדיונים בבית המשפט. ההחלטה לגבי משמורת והסדרי ראייה הינה של בית המשפט ולכן גם אם יהיה אומבוסדסמן שיחשוב שההמלצה בתסקיר אינה נכונה, אין לכך כל משמעות, שכן בית המשפט הוא זה שבוחן את התסקיר ודרך עריכתו.
5. כמו כן, לא ברור כיצד האומבוסדסמן יערוך את בדיקותיו כדי להגיע למסקנה האם יש לשנות את המלצות התסקיר. אם הכוונה שהוא יבדוק בעצמו את כל המערכת המשפטית, הרי שהדבר נראה בלתי ישים, מאחר ואין לו סמכות חוקית לכך וגם לא כוח אדם מקצועי. בנוסף, פנייה לאומבוסדסמן אינה יכולה לעכב את התנהלות ההליכים המשפטיים, וכך ייתכן מצב בו בטרם ייבחן התסקיר ע"י האומבוסדסמן כבר תינתן הכרעה על ידי בית המשפט. עולה מדברים אלה כי הקמת גוף כזה עשויה לגרור כפילות הליכים ובדיקות, ולגרור לכך כי קבלת ההחלטות בעניינם של קטינים תתעכבנה, דבר שבוודאי אינו לטובתם.
6. סיכומו של דבר, עמדת הלשכה המשפטית היא שאין זה ראוי ו/או נחוץ ליצור מערכת מקבילה לבחינת תסקירי משמורת ו/או הסדרי ראייה, נוסף לזו הקיימת במסגרת ההליכים המשפטיים.

כללים לכתובת תסקירים, בקרה ופיקוח

בעדויות ששמענו ובבדיקת מדגם של תסקירים על-ידי הצוות, נמצא כי לא כל הוראות התע"ס מקוימות. עוד נמצא שאין אחדות בכתובת התסקירים, אין פירוט מלא אילו חקירות בוצעו ואלו לא ומדוע, אין תמיד אבחנה בין עובדות לדעות, ולא ברור תמיד מה המקור לקביעות עובדתיות חשובות, ובמקרה הצורך - אלו בדיקות נעשו כדי לאושש או להפריך אותן. מוצע להבנות את התסקירים באמצעות מערכת ממוחשבת אחידה ומקוונת. עד ליצירת המערכת יצורף לכל תסקיר טופס מלווה שיסכם את פעילות פקידת הסעד בתיק. יש לציין, כי המלצות ברוח זו כבר ניתנו בעבר: דו"ח אופק המליץ (עמוד 84) "להכין רשימת תיוג לאופן שבו יש להכין תסקיר, אילו פרטים צריכים להיכלל בו ומה צריך להיות תוכן כל פרק" (עמוד 11) ו"להגדיר נהלים ברורים לאופן בו יש לכתוב תסקיר".

במצב הנוכחי אין רישום ותייעוד של כל התסקירים, אין סטטיסטיקה אמינה על כמות התסקירים המוגשים וסוגיהם, אילו הנחיות בוצעו ואלו לא וכד'. אנו ממליצים שדיווחים על עבודת פקידות הסעד ונתונים מסכמים של התסקירים יתועדו במערכת ממוחשבת, דבר שיאפשר, בין היתר, לנהל מעקב ובקרה. בנוסף לכך מומלץ, שכל התסקירים יכתבו במבנה אחיד, בהתאם לטופס קבוע שיוצמד אליהם, ויסכם את כל הפעולות והחקירות שבוצעו ואת הסיבות לאי ביצוע של פעולות וחקירות שלא בוצעו.

עד למחשוב כל לשכות הרווחה, יוכן על-ידי פקידת הסעד הטופס המלווה שבו כל הפעולות שצריכות להיעשות וישלח עם לפקידת הסעד המחוזית עם כל תסקיר. טופס זה יצורף לתסקיר המוגש לבית המשפט (דוגמה לטופס אפשרי הכולל את תקנות התע"ס העיקריות בנספחים).

מומלץ שפקידת הסעד המחוזית תבדוק את כל התסקירים ותעריכם על סמך הטופס המלווה. כל לקוח ימלא טופס תחקיר שביעות רצון. הטפסים יועברו לבקרה ועיון של פקידת הסעד המחוזית (דוגמה לטופס משוב ראו בנספח).

מומלץ לעשות הערכה חיצונית של עבודת המערכת פעם בכמה שנים. הערכה חיצונית תעשה על ידי ועדה של אנשי מקצוע מתוך ומחוץ למשרד הרווחה, כמקובל במקומות ציבוריים אחרים (ראו לדוגמה ועדות ההערכה של המועצה להשכלה גבוהה).

לבטים וחלוקי דעות בנוגע לתסקיר

מהשיחות שערכנו עם פקידות סעד, עולה כי במקרים שבהם יש חילוקי דעות מקצועיים, ההחלטה שנופלת היא החלטת פקידת הסעד המחוזית או הארצית, וזאת גם כאשר דעתה של פקידת הסעד המקומית שונה מדעתן. התרשמנו כי יש פקידות סעד שחוששות להביע את עמדתן כאשר היא שונה מזו של המפקחת. בתע"ס כתוב כאילו הסמכות העליונה נתונה בידי הפיקוח, ושבין יתר תפקידיו, על הפיקוח להכריע במקרה של חילוקי דעות. התרשמנו שגם בתי המשפט מעוניינים לקבל המלצה אחת ולא תמיד ערים ללבטים ולחילוקי הדעות הקיימים לגבי הפיתרונות האפשריים.

הצוות סבור כי בסיטואציות המורכבות והרגישות שעומדות במוקד התסקירים, חילוקי דעות מקצועיים הם דבר טבעי, שאינו צריך לעורר חשש. יש לעודד את פקידות הסעד להביע את עמדתן גם כאשר היא נוגדת את דעת המנהלות או המפקחות. אנו סבורים כי בסביבה מקצועית חייבים לעודד ולדרוש כי כל עובד ועובדת יהיו חופשיים לחלוק על מסקנות רעותם ולקיים דיון ללא השתקה של דעות שונות.

פקידת הסעד החותמת על התסקיר היא האחראית הישירה על כל הכתוב בו. עליה לפרט את כל המידע שהגיע לידיה, לפרט את הנימוקים להמלצתה הסופית ובכלל זה – את כל האפשרויות שנשקלו והסיבות להעדפת האפשרות שנבחרה. במקרה של חילוקי דעות בין פקידת הסעד לראש הצוות שלה או בינה לבין פקידת הסעד המחוזית או הארצית, על פקידת הסעד לכתוב את עמדתה ואת עמדת החולקים עליה. אם נערכה ועדת תסקירים והחלטתה שונה מדעת פקידת הסעד האחראית, עליה לציין זאת בתסקירה.

על פקידת הסעד לפרט את כל הדילמות המקצועיות שעמדו בפניה ואין שום חובה שתכריע באופן מלאכותי לטובת פיתרון אחד, שעה שיתרונו על פני פיתרונות אחרים אינו ברור וחד משמעי. המומחיות המקצועית של פקידות הסעד אינה עולה בקנה אחד עם השטחה של המציאות ועם רדוקציה למצב מורכב. השופט או השופט שהזמינו את התסקיר, יקבלו גם את כל המידע הרלבנטי לרבות מידע אודות הדילמות וההתלבטויות המקצועיות, שעמדו ברקע לכתיבת התסקיר והם שיכריעו בסופו של דבר על סמך תמונה עובדתית ואבחנתית מלאה ושלמה.

שיתוף פעולה, ייעוץ, הדרכה ופיקוח

עבודתן המקצועית של פקידות הסעד תצא נשכרת אם יתאפשר להן להתייעץ ולשתף פקידות סעד עמיתות או בכירות יותר בלבטיהן המקצועיות. גם בדו"ח אופק נמצא כי גם שביעות הרצון של פקידות הסעד נמצאת ביחס ישר למספר התסקירים המשותפים שהן מבצעות. ההסבר שהוצע לתופעה היה, ש"קיומה של אינסטנציה מקצועית להתייעצות, כמו גם חבירה יחד לביצוע עבודה, הינה מרכיב אחד הקשור להעשרת התפקיד... ומוסיף נופך מקצועי חשוב" (עמוד 83).

במיוחד יש לשים אל לב לפקידות סעד העושות את צעדיהן הראשונים בתחום ונזקקות לעצה ולהדרכה. על כן מומלץ שבמהלך השנה הראשונה לעבודתה תקבל פקידת הסעד חניכה צמודה של פקידת סעד ותיקה.

לפקידות הסעד ברשויות המקומיות תפקיד מקצועי ייחודי ושונה מכל התפקידים האחרים בלשכת הרווחה. מדובר בהתערבות קצרת טווח שעיקרה חקירה ושאינו לה שום קשר עם נזקקות או טיפול רגיל של העובדות הסוציאליות. למנהלות הלשכות אין די ידע בתחום זה ולכן הן גם אינן שותפות ואין מעורבות בעבודתן המקצועית של פקידות הסעד. פקידת הסעד כפופה, אפוא, מנהלית למנהלת המחלקה לשירותים חברתיים אך מבחינה מקצועית היא כפופה ישירות לפקידת הסעד המחוזי. בשל כך, במקומות רבים אין הדרכה מספיקה לפקידות הסעד.

המפקחות המחוזיות של השירות לפרט ולמשפחה ממלאות בדרך כלל גם את תפקיד פקידת הסעד המחוזית, והן שמשמשות כיום כתובת עקרית להתייעצות ולהדרכה לפקידות הסעד המקומיות. התוצאה היא שפקידות הסעד המחוזיות "נשאבות" למשימות הדרכה וייעוץ על חשבון תפקידי הפיקוח והבקרה שעליהן לעשות.

אנו סבורים כי חייב להימצא פיתרון לחוסר בכוחות הדרכה וייעוץ. פיתרון מעין זה גם יאפשר במקביל לפקידות הסעד המחוזיות להתמקד בתפקידי הבקרה והפיקוח, ליזום השתלמויות והכשרות, להשתתף בוועדות תסקירים, ולהעביר הזיון חוזר מ"השטח" אל פקידת הסעד הראשית בדבר שינויי מדיניות נחוצים או בנוגע לשיפור במימושה. כיוון שבעבודתנו לא התמקדנו בשאלות המבניות, הנוגעות לחלוקת העבודה בין המשרד לבין לשכות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, לא נוכל להמליץ האם הפיתרון לחוסר בהדרכה וייעוץ מקצועיים צריך להיעשות על ידי תגבור הלשכות המקומיות או שמא ייעשה ברמת הלשכות המחוזיות.

משימות "הוצאה לפועל"

בתי המשפט מטילים על פקידות הסעד במקרים רבים לנהל מעקב שוטף אחר יישום ההסדרים שנקבעו לפי סעיפים 19 ו-68. במקרים רבים מדובר ב"שמר טף" על זוג מבוגרים, שאינם נלהבים לתקשר ושמכתשים ביניהם בעניינים פעוטים, שאינם מצריכים מעורבות מקצועית של פקידת סעד. פעמים רבות מתמשכת מטלה זו עוד ועוד ופקידות הסעד הופכות שלא בטובתן לצלע שלישית בזירת המאבק בין ההורים – נוכחותן הופכת לחלק מובנה במסכת המאבקים שבין ההורים ואף תורמת לשימורה.

התרשמותנו היא, שבדרך כלל להתמשכות המעקב והפיקוח של פקידות הסעד יש השפעה שלילית על המוטיבציה של ההורים להשלים עם ההסדרים שנקבעו ולקיים אותם כראוי. נוכחותה רק מסכלת את האפשרות של ההורים להעצמה ולנטילת אחריות שתוביל אותם לרגיעה ולשיתוף פעולה. נמנעת מההורים ההזדמנות ליטול לידיהם את האחריות לגורלם ולגורלם משפחתם והם "רשאים" להמשיך לנהוג כילדים קטנים, שרצים כל אחד בתורו אל "ההורה המבוגר" – פקידת הסעד.

מומלץ להגביל צווים אלה לתקופה של שנה אחת בלבד. מאחר שיש מחסור בפקידות סעד, מומלץ כי לפחות חלק ממעקבים אלה יבוצעו ע"י עובדות אחרות שאינן פקידות סעד. לאחר שנה, אפשר יהיה לתת שירות זה בתשלום מלא או חלקי של המשפחה, לפי מצבם הכלכלי. מוצע שהנהלת המשרד תבוא בדברים עם הנהלת בתי המשפט והנהלת בתי הדין ליצירת הסדר והנחיה מחייבים.

הצעות לשינוי הוראות התע"ס

נכתב על-ידי צוות בראשות מר שלמה מדינה

א. סעיף 6.1.1:

מתוך בדיקת מדגם התסקירים עולה כי לא כל פקידות הסעד מציינות באופן מפורש ומפורט אם הן מקיימות את הרישום לגבי "זימון ההורים ביחד ולחוד". מהרישום בתסקירים יכול להשתמע שהם מבצעים רק אחד מן השניים. מוצע להרחיב ולהבהיר משפט זה ולחייב חד משמעית את פקידת הסעד לזמן את שני ההורים יחד וגם בנפרד תוך הבהרת הסיבה ומשמעותה בתע"ס. יש לשנות את ההנחיה לנוסח שידגיש, כי על פקידת הסעד לנסות ככל האפשר לקיים פגישה משותפת ונפרדת עם ההורים וכי היא חייבת לתעד בתסקיר את דבר קיומן ולחלופין את הנימוקים לאי קיומן.

ב. סעיף 6.1.2:

"התסקיר יערך אך ורק לאחר קיום ביקור בית אחד לפחות וביקורים נוספים על פי הצורך כולל ביקורי פתע". מבדיקת מדגם התסקירים עולה כי לא בכל מקרה מקיימות פקידות הסעד הוראת סעיף זה לגבי קיום ביקור בית אחד לפחות. מוצע להדגיש את החובה ולהבהיר נימוקים לה. כמו כן, יש לתת הנחיות לגבי בחירת ביקור הבית האחד ההכרחי באם ההורים מתגוררים בנפרד בעת כתיבת התסקיר ובאילו נסיבות חייבת פקידת הסעד לבצע ביקורים בבתי הצדדים המתגוררים בנפרד.

ג. סעיף 6.1.5 מפנה לנספח ו 3.20:

ניספח זה מפרט הנחיות לכתיבת תסקיר משמורת והסדר ראייה. מבדיקת מדגם התסקירים עולה כי חלק גדול מהם לא נכתבו בהתאם להנחיות המופיעות בנספח ו'. יש לרענן אצל פקידות הסעד יישום הנחיות פרק ו' ולבצע בקרה על מילוי ההנחיות לכתיבת תסקיר כגון:

- חובת ציון הגורמים עימם נפגשת פקידת הסעד מספר הפגישות שקיימה עם כל אחד מהם ומקום ביצוע הפגישות.
- ציון מספר ביקורי הבית ומיקומם.
- ציון מפורט של מקורות האינפורמציה כולל תיעוד שיחות טלפון.
- ציון מפורט של פגישות נפרדות עם האב ועם האם ומספרן. בחלק גדול מן התסקירים נכתב "פגישות עם ההורים" מבלי שנעשתה הבחנה מבדילה ולא ברור עם מי וכמה.
- ציון מפורט של פגישה עם כל ילד עימו התקיימה פגישה ולא להסתפק באמירה כללית שהתקיימה פגישה עם הילדים. באם התקיימה פגישה משותפת לאחים לפרט מי נכח.
- לסיכום: מוצע לבנות פורמט מחייב לתסקיר שבראשו פרק "מקורות האינפורמציה": ובו תחויב פקידת הסעד לציין מקורות אינפורמציה ונימוקים לאי פניה לחלק ממקורות האינפורמציה ההכרחיים, כגון:
 - אי פניה למערכות חינוך ולפנימיות.
 - אי קיום ביקורי בית.
 - אי היענות של אב/אם להזמנה.
 - העדר קשר עם משפחה מורחבת וכו'...
 - אי קיום מפגש עם הילדים

ד. סעיף 6.1.9 - העתק התסקיר לבעלי דין:

"חובתו של פקיד הסעד לקיים שיחה ולהביא לידיעת בני הזוג את המסקנות וההמלצות בתסקיר לפני הדיון בבית

המשפט". בתע"ס מפורטת החובה בהרחבה כולל נימוקים לקיומה.

לא מצאנו עדות בתסקירי פקידות הסעד לקיום החובה. למרות שסביר להניח כי השיחה קוימה, אולם לא תועדה בתסקיר. העדר תיעוד הפגישה פותח פתח לטענה כי לא קוימה. מוצע על ידנו להוסיף להנחיה את דבר החובה לתעד בתסקיר עצם קיום השיחה ולפרט האם קוימה עם שני ההורים יחד או בנפרד, מועד ומקום קיומה, תוכנה ותגובת ההורים לנמסר. זאת על מנת לקיים את הדרישה המופיעה בתע"ס: "קיום השיחה עם הצדדים וההנמקות המקצועיות עשוי להקל על הצדדים ואף עשוי לסייע בפתיחת פתח להתדיינות מקצועית טיפולית".

ה. תפקידי פקידת הסעד כמוציאה לפועל של בית המשפט סעיפים 19 ו-68 :

הסעיפים 19-68 הפכו למונח לשון מקובל בקהילת פקידות הסעד. זהו מונח המסתמך על 2 סעיפים מחוק הכשרות המשפטית והאפטרופסות שצורפו יחד בפסקי דין כדי לאפשר העברת סמכויות של השופטים למי שימצאו לנכון להתערב ולעזור בנושא סדרי ראייה. בשנים האחרונות מרבים השופטים להשתמש בהעברת סמכויות זו לפקידות הסעד ובכך הם מהווים הזרוע הביצועית של בית המשפט. מצב זה גורם ללחץ גדול על עבודת פקידת הסעד ולעיתים קרובות זה בא על חשבון טיפול בתסקירים חדשים.

מסגרת התפקיד כוללת מעקב של הסדרי ראייה בין ילדים לבין הוריהם, בין אחים או עם סבים וקבלת החלטות בנוגע להסדרי ראייה עקב שינויים בחיי המשפחה אד-הוק או באופן קבוע. תהליך זה מועיל למשפחה בתהליכי גירושין קשים בשלבים הראשוניים של הגירושין כאשר המשפחה עוברת מחיי משפחה שלמה לחיים לאחר גירושין. במצב החדש יש צורך לבנות מחדש את התפקיד ההורי המשותף, למרות שהזוגיות התפרקה ולמרות שלעיתים קיים מאבק ומלחמה בין בני הזוג לשעבר.

מעקב לטווח קצר מאפשר לבני המשפחה לעבור תהליך של הסתגלות למצב החדש, ובמצבי דילמה וקונפליקט להיעזר בסיוע של פקידת סעד לשמור על רצף בסדרי הראייה. הנחת העבודה המעוגנת גם בחוק הכשרות המשפטית היא שהאחריות ההורית נשארת בידי שני ההורים ואינה משתנה במצבי גירושין.

קיימות שתי סכנות בתהליך זה של מעקב אם הוא נמשך זמן ארוך יתר על המידה.

1. מנגנון המעקב הממושך מייצר הזדמנות להמשך המאבק, מאחר שימצאו תמיד נסיבות "להוכיח" כישלונות, אחד מבני הזוג או שניהם משתמשים בפקידת הסעד במקום להתמקד בתהליך של שיקום ההורות והמשפחה.
2. קיום המעקב, מאפשר להורים להמשיך להתייחס אל פקידת הסעד כבעל האחריות לשלום הילדים. הם אינם מבינים שהם האפטרופסים הבלעדיים וכי מוטלת עליהם החובה להסדיר את תפקודי ההורות שלהם למען ילדיהם. אין זה סביר שהורים יזדקקו ל"קביים" עד שילדיהם יגיעו לגיל 18.

המלצות הצוות

1. הגבלת משך ההתערבות של פקידת הסעד לשנה בלבד.
2. במקרים שבהם המעקב לטווח קצר אינו יעיל, על בית משפט לנסות סוגים נוספים של התערבות בהם אין מעורבות של המערכת המשפטית בית המשפט ופקידת הסעד:
 1. תיאום הורי - שני ההורים נכנסים לתהליך בו הם מתחייבים לנסות יחד עם איש המקצוע לגבש תהליכים של פתרון בעיות ושותפות הורית למען ילדיהם.

2. גישור - כלי נוסף לניסיון לגשר בין בני הזוג שיגיעו בהסכמה לכל החלטה באשר להורות שלהם.

3. טיפול משפחתי ופרטני בהתמודדות עם תהליך הגירושין, בתהליך זה חשוב שישתתפו גם הילדים, אך מהניסיון עולה שבעת המשבר אין שיתוף פעולה של משפחות רבות להצעה זו.

הצעה להקמת מוסד ה"אומבודסמן" במשרד הרווחה

נכתב על-ידי פרופ' ורד סלונים-נבו

במוסדות ציבוריים רבים בעולם קיים מוסד האומבודסמן המטפל בכל התלונות המגיעות מכלל קהילת המוסד: לקוחות, עובדים, ואנשים מן השורה. בדרך כלל, מדובר במשרה תקנית, משרד פעיל, שעות קבלה, וכדומה. רוב המקומות מאמצות את הכללים האתיים וההנחיות של הארגון הבינלאומי לאומבודסמן (IOA—International Ombudsman Association). פרטים על ארגון זה אפשר למצוא באתר שלהם: www.ombuds-toa.prg. אני מציעה שמשרד הרווחה יאמץ את הקוד האתי וכללי העבודה הנובעים מן הקוד האתי של הארגון הבינלאומי. להלן הקוד (תרגום חופשי, נכתב בפברואר 2006). השימוש בלשון זכר הנה לשם הנוחות בלבד והדברים מיועדים לגברים ונשים כאחד.

קוד אתי:

עצמאות, אי תלות

האומבודסמן הנו עצמאי בתפקידו, במבנה פעולתו, וביצוגו כלפי רשויות המשרד.

ניטרליות והיעדר משוא פנים

כדמות ניטרלית, האומבודסמן נותר בלתי מעורב ונטול משוא פנים. האומבודסמן אינו מעורב בכל פעילות העשויה לעורר ניגוד אינטרסים.

סודיות מקצועית, חשאיות

האומבודסמן ישמור על חשאיות הפניות אליו ולא ימסור כל מידע הקשור לפניות אלה, אלא אם כן קיים חשש להיווצרות נזק רציני ומידי.

אי רשמיות

האומבודסמן, כבעל תפקיד לא רשמי, לא ייטול תפקיד בהליכים רשמיים כל שהם הקשורים לתלונות שהופנו אליו. כללי עבודה:

עצמאות, אי תלות

1. משרד האומבודסמן והאומבודסמן הנם עצמאיים משאר מוסדות הארגון.
2. האומבודסמן לא יחזיק בכל משרה אחרת בארגון אשר יכולה לפגוע בעצמאותו.
3. לאומבודסמן יכולת החלטה עצמאית מלאה לגבי דרכי פעולתו בעניין תלונה כל שהיא, או מספר תלונות. האומבודסמן רשאי ליזום פעולה בעקבות בעיות או מצבים שזיהה תוך כדי עבודתו.
4. לאומבודסמן ישנה גישה לכל המידע, המסמכים, נושאי התפקידים ואנשים אחרים הנוגעים לתלונה, כפי שמתיר החוק.
5. האומבודסמן רשאי לבחור את צוות העבודה שלו ולנהל את תקציב משרדו.

ניטרליות והיעדר משוא פנים

1. האומבודסמן הנו ניטרלי, נעדר משוא פנים, ולא משויך.
2. האומבודסמן פועל ללא משוא פנים, בהגנות ובאוביקטיביות בעת טיפולו בתלונות ובאנשים שלפניו. הוא מעודד הגינות ושוויון בהליכים אדמיניסטרטיביים ואינו פועל למען האינטרסים של אדם זה או אחר בתוך הארגון.

3. האומבודסמן הנו אדם ניטרלי המדווח לרשויות הגבוהות ביותר בארגון והוא פועל באופן עצמאי משאר רשויות הארגון ועובדיו. האומבודסמן אינו חלק ולא צריך לדווח לכל רשות אחרת בארגון, אלא לזו הגבוהה ביותר.
4. האומבודסמן אינו מכהן בכל תפקיד אחר בארגון אשר עלול לפגוע בניטרליות שלו. האומבודסמן לא יהיה מעורב בכל התארגנות פורמלית ובלתי פורמלית בתוך הארגון אשר עלולה ליצור ניגוד אינטרסים, לכאורה או ממשי, ביחס לתפקידו. לאומבודסמן לא יהיה כל אינטרס אישי, או רווח או הפסד אישיים ביחס לתוצאה של פעולתו.
5. לאומבודסמן ישנה אחריות להתייחס לכל הדאגות והצרכים של כל הנוגעים בדבר, בהקשר לתלונה או פעולה כל שהיא תחת ידו.
6. האומבודסמן מסייע בפיתוח מגוון של אפשרויות וחלופות לפעולה כדי לפתור את הבעיה שלפתחו ומעודד שיח ודיון כדי לזהות את החלופה הטובה ביותר.

סודיות מקצועית, חשאיות

1. כל הפניות, השיחות, והמידע המגיע לאומבודסמן נשמר סודי וחשאי ועל האומבודסמן לנקוט בפעולות שכן יהיה הדבר, כולל: אי מתן מידע אלא אם קיבל רשות מן המתלונן לעשות כך; שמירת החסיון לגבי מי פנה אליו ולמה; שמירת חסיון לגבי כל החומר שנאסף, חשיפת זהות המתלונן רק ברשותו המפורשת וגם אז רק לגבי התכנים והאנשים שהמתלונן מתיר לו. היוצא מן הכלל להנחיות אלו הנם מקרים בהם מעריך האומבודסמן כי קיימת סכנה ממשית למי בסביבה ואין חלופה אחרת היכולה לשמור על חשאיות המקרה. הערכת המסוכנות נעשית על ידי האומבודסמן.
2. קומוניקציה בין האומבודסמן לאחרים, בעת מילוי תפקידו, נחשבת זכות מיוחדת והיא מוענקת רק לאומבודסמן ואנשי משרדו ולא לאחרים הנוגעים בדבר. אנשים אחרים בארגון אינם יכולים לבטל זכות זו.
3. האומבודסמן לא יעיד בכל תהליך פורמאלי בארגון ויתנגד להעיד בכל תהליך פורמאלי מחוץ לארגון, גם אם יקבל רשות או יבקשו ממנו להעיד.
4. אם האומבודסמן יחקור או יפעל לגבי עניין מסוים באופן עקבי (למשל יתן משוב על מגמות בארגון, מדיניות ודרכי פעולה של הארגון) הוא יעשה זאת ללא חשיפת הזהות של מי מהנוגעים בדבר.
5. האומבודסמן לא ישמור פרוטוקולים המכילים מידע מזהה בשם הארגון.
6. האומבודסמן ישמור מידע (רשימות, הודעות טלפוניות, יומני פגישות) במקום מוגן שאינו גלוי לאחרים (כולל עובדי המשרד), ויש לו נהלי ודרכי גריסה קבועים של חומר כזה.
7. האומבודסמן מכין חומר ודיווחים בדרך השומרת על חשאיות כל הנוגעים בדבר.
8. קומוניקציות המגיעות לאומבודסמן אינן מועברות ומודעות לארגון. האומבודסמן אינו פועל כסוכן של הארגון ואינו מקבל הודעות מהארגון. אבל, האומבודסמן יכול להפנות אדם לרשויות אחרות כאשר יש לכך הצדקה.

אי רשמיות וסטנדרטים נוספים

1. האומבודסמן פועל בדרכים לא רשמיות הכוללות: הקשבה, קבלת ומן מידע, זיהוי והגדרה מחדש של נושאים, פיתוח חלופות ומגוון אפשרויות פעולה, ומעורבות בדיון לא פורמלי עם צד שלישי. במידת האפשר, האומבודסמן מעודד את הפונים אליו לפתח דרכים חדשות כדי לפתור את הבעיה.
2. האומבודסמן, כאיש לא פורמאלי ומקור לעזרה "מחוץ לרקורד" מחפש פתרונות לבעיות. הוא יכול לבדוק האם מדיניות או כלים בארגון לא קוימו, או האם ישנה בעיה כללית במדיניות כל שהיא.

3. האומבודסמן אינו מקבל החלטות אשר כובלות את הארגון, מדיניות, או נושאים פורמאליים אחרים המחייבים את הארגון.
4. האומבודסמן מהווה תוספת לארגון, אך אינו מחליף את ערוצי הפעולה הרגילים של הארגון. השימוש במוסד האומבודסמן הנו וולונטרי, ואינו חלק הכרחי בכל תלונה או תהליך מוסדי.
5. האומבודסמן אינו שותף לחקירה רשמית כל שהיא במוסד או תהליכים משמעותיים. אלו ינוהלו על ידי אחרים. כאשר ישנה חקירה רשמית, יפנה האומבודסמן את האדם למוסדות המתאימים בארגון.
6. האומבודסמן יכול לזהות מגמות, נושאים ודאגות לגבי מדיניות ופרוצדורות בארגון, כולל בעיות צפויות בעתיד, וייתן את דעתו על כך בדוחות ומסמכים, תוך שמירת חשאיות של כל הנוגעים בדבר.
7. האומבודסמן יפעל בהתאם לקוד האתי וכללי העבודה של הארגון הבינלאומי לאומבודסמן וישאף להשתלם וללמוד על דרכי עבודה ומידע חדשים המתעדכן תדירות.
8. האומבודסמן יתאמץ להיות ראוי לאימון הניתן בתפקיד ובמוסד הנישא הזה.

הצעה לייסוד מוסד האומבודסמן במשרד הרווחה

האומבודסמן ישרת אל כלל קהילת המשרד: לקוחות, עובדים, אנשים מן השורה, וגמלאי המוסד. האומבודסמן הנו דמות עצמאית המסייעת בפתרון בעיות והפעלת כדי להבטיח שכל חברי קהילת המשרד מקבלים יחס שוויוני והגון. האומבודסמן יכול לתת עזרה פורמלית ובלתי פורמלית כדי לפתור קונפליקטים הקשורים לסביבת העבודה והעשייה במשרד. אנו סבורים כי ראוי שאדם החש שנפגע יזכה, בזכות ולא בחסד, במקום לשוחח על תחושותיו, לחשוב על פתרונות, ואף, בהסכמתו המפורשת, בבדיקה מעמיקה של טענתו. הבדיקה חשוב שתיעשה על פי הנחיות קבועות החלות על כולם, בכל זמן נתון, ועל פי תקנון הסגל האקדמי במשרד. תפקיד האומבודסמן נועד לאפשר הקשבה, גישור, מציאת פתרונות, בדיקה, ומתן המלצות לפעולה לשר ולמנכ"ל.

להלן ההצעה:

הקוד האתי וכללי העבודה של הארגון הבינלאומי למוסד האומבודסמן, כפי שמפורט לעיל, יהוו חלק בלתי נפרד ממוסד האומבודסמן במשרד הרווחה

הנחיות אופרטיביות הייחודיות למשרד הרווחה:

1. התפקיד יאויש על ידי אדם בעל שיעור קומה מתוך העובדים הבכירים של המשרד אשר יצאו לגמלאות.
2. המנכ"ל ימנה את האומבודסמן לתקופה של 3 שנים.
3. כל לקוח, עובד, או גמלאי של המוסד יוכל לפנות לאומבודסמן ולשטוח את תלונתו, להוציא נושאים הקשורים בהטרדה מינית שימשיכו להיות מופנים לנציבה לנושא הטרדה מינית במשרד.
4. האומבודסמן יכול לשוחח, לייעץ, להציע דרכי פעולה, לדבר עם צד שלישי, ואף לבדוק לעומק את התלונה – הכול תוך שיתוף פעולה והסכמה מלאה של המתלונן ותוך שמירה על סודיות וחשאיות.
5. כדי לבדוק תלונות רשאי האומבודסמן לעשות את הפעולות הבאות: לעיין בתיק האישי של המתלונן, לזמן בעלי תפקיד ואישים אחרים לשיחה, לערוך מפגשים משותפים של כמה משתתפים, לעיין בתקנונים הקיימים ובכל חומר כתוב אחר, להתייעץ עם אנשים אחרים העשויים לסייע כמו היועץ המשפטי, עובדים אחרים, מנהל מחלקה, והמנכ"ל – כל זאת תוך שמירה על חשאיות מלאה ובהסכמת המתלונן.
6. רשאי האומבודסמן לנסות לגשר בין המתלונן לאנשים אחרים עימם הוא נמצא במחלוקת כדי לנסות להגיע לפשרה המקובלת על כל הצדדים.
7. בסופו של התהליך, באם לא הסתיים העניין בתוך משרד האומבודסמן לשביעות רצון כולם, ואם יהיה בכך צורך, ייתן האומבודסמן למנכ"ל את המלצתו כיצד יש להמשיך ולנהל את הנושא הנדון.
8. המלצות האומבודסמן הנם המלצה בלבד והמנכ"ל והשר רשאים לדחותם, לקבלם באופן חלקי, או לקבלם באופן מלא.
9. כל הפניות לאומבודסמן, המסמכים שיוגשו, השיחות שינוהלו, וכל חומר אחר ישמרו בסודיות גמורה, להוציא הנוגעים הישירים בדבר אשר יש צורך והכרח לשתפם לשם בירור התלונה וניהולה, ובהסכמתו המלאה של המתלונן.
10. התלונות והמסמכים יתויקו וישמרו במקום נעול וחסוי. כל החומר ייגרס כעבור שישה חודשים מיום הפניה לאומבודסמן.
11. אחת לשנה, ימציא האומבודסמן דוח מסכם להנהלת המשרד הכולל: מספר התלונות, טיבן, דרכי הפעולה לפתרונן, ומגמות ובעיות כלליות הקשורות למדיניות ונהלי המשרד, כפי שהם עולים מן התלונות – כל זאת ללא פרטים מזהים ותוך שמירה על חשאיות מלאה.
12. תקציב האומבודסמן ומשרדו יהיה מעוגן בתקציב ההפעלה הקבוע של המשרד, כדי למנוע תלות במימון ו\או הפסקת פעולות עקב בעיות תקציביות.

ז. נספחים

1. דוגמה לטופס מלווה לתסקיר
2. דוגמה לטופס משוב של הלקוחות.
3. דו"ח ועדת פוזנר.
4. סיכום סטטיסטי של בדיקת תסקירים (נערך ונכתב על-ידי צוות בראשות הגב' רחל שרביט).
5. עדויות ופניות שנשלחו אל הוועדה.

טופס מלווה לתסקיר פקיד סעד לסדרי דין

המחלקה לשירותים חברתיים ב- _____
שם פקידת הסעד:

שם משפחה: _____

שם האב: _____ שם האם: _____

הערכאה המשפטית: _____ מס' תיק: _____

תאריך קבלת בקשה לתסקיר: _____

תאריך הגשת התסקיר: _____

נא לציין אם התסקיר ראשון / תסקיר משלים

נא לציין בטבלה המצורפת אלו פעולות נעשו לצורך כתיבת התסקיר:

| | <u>הפעולה</u> | <u>תאריך הביצוע</u> | <u>אם לא בוצע - הסיבה</u> |
|----|------------------------------|---------------------|---------------------------|
| 1 | פגישות עם האב: | | |
| 2 | פגישות עם האם: | | |
| 3 | פגישה משותפת שני ההורים | | |
| 4 | פירוט פגישות עם הילדים: | | |
| 5 | פגישה משותפת אם וילדים | | |
| 6 | פגישה משותפת אב וילדים | | |
| 7 | איסוף נתונים ממערכת החינוך | | |
| 8 | איסוף נתונים ממערכת הבריאות | | |
| 9 | נתונים ממטפלים ומוסדות אחרים | | |
| 10 | פגישה עם המשפחה המורחבת | | |

| | | | |
|----|-----------------------------------|--|--|
| 11 | ביקור בבית האם | | |
| 12 | ביקור בבית האב | | |
| 13 | ועדת תסקירים | | |
| 14 | ישיבה להצגת ההמלצות לשני בני הזוג | | |
| 15 | העתק נמסר לבעלי הדין | | |

טופס משוב להורים על תהליך העבודה עם פקידת הסעד לסדרי דין

שם משפחה: _____

שם האב: _____ שם האם: _____

בית הדין: _____ מס' תיק בבית הדין: _____

שם פקידת הסעד: _____

תאריך הגשת התסקיר: _____

בטבלה הבאה ציין באיזו מידה אתה מסכים או לא מסכים עם המשפטים הבאים, כאשר 5 פירושו 'מאד מסכים' ו-1 פירושו 'כלל לא מסכים':

| | | מאוד מסכים | במידה רבה | במידה מסוימת | במידה מועטה | לא מסכים |
|----|--|------------|-----------|--------------|-------------|----------|
| 1 | פקידת הסעד הסבירה מראש את תפקידה | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | פקידת הסעד הייתה אובייקטיבית | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | המלצת פקידת הסעד הייתה מקצועית | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | פקידת הסעד הקשיבה לי | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | פקידת הסעד הביעה בתסקיר כראוי את עמדותיי | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | פקידת הסעד סייעה לגשר ביני לבין בן הזוג | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | פקידת הסעד הסבירה היטב את הסיבות להמלצתה | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

נבקשך לכתוב במילים שלך את התרשמותך מעבודתה של פקידת הסעד.
