

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 1.8 (הוראה 8 לפרק 1 בתע"ס) מס' עמודים: 35

תאריך תחולה: 1.9.2013 תאריך פרסום: כ"א אלול תשע"ג  
27 באוגוסט 2013

## ועדות ערר - עקרונות ונהלי עבודה

=====

### 1. כללי

-----

- 1.1 ההוראה הזאת מבטלת את ההוראה מיום 18.4.2005
- 1.2 שירותי הרווחה ניתנים באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים הפועלות בכפוף לחוק שירותי הסעד תשי"ח-1958 (נספח א').
- 1.3 עיקרון דמוקרטי חשוב הוא לאפשר מימוש זכויותיו של כל אזרח בתחומים שונים כולל ב"תחום הטיפול הסוציאלי והסעד".  
על ועדות ערר חלים חוק שירותי הסעד תשי"ח-1958, והוראות לפי חוק בתי דיו מנהליים התשנ"ב-1992 ותקנות שירותי הסעד (סדרי הנוהל בועדת ערר) תשכ"ו-1965
- 1.4 בהוראה זו מתפרסמים הנהלים וההנחיות בדבר הטיפול בכתב הערר של הלקוח ע"י ועדת ערר אזורית והמחלקה לשירותים חברתיים.
- 1.5 בכל מחלקה לש"ח נמצא אוגדן, מדריך לנציגי הציבור חברי ועדות ערר, עקרונות ודרכי עבודה.

## 2. הגדרות

- 2.1 "יועדה" - ועדת ערר אזורית, הפועלת על פי חוק שירותי הסעד תשי"ח 1958, תקנות שירותי הסעד, סדרי הנוהל בוועדות ערר תשכ"ו - 1965 וחוק בתי דין מנהליים תשנ"ב-1992
- 2.2 "ערר" - השגה בכתב המוגשת לוועדה על:
- החלטת המחלקה לש"ח של רשות מקומית לבקשת הלקוח.
  - אי מתן תשובה בכתב לבקשתו של הלקוח "ליתן טיפול סוציאלי או להגיש סעד" ע"י המחלקה לשירותים חברתיים תוך זמן סביר - "זמן סביר" נקבע 30 יום.
- 2.3 "מרכז" - מרכז ועדות ערר מטעם המשרד המחוזי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- 2.4 "מנהל מחלקה" - כאמור בתקנות שירותי הסעד, סדרי הנוהל בוועדות ערר תשכ"ו-1965
- 2.5 "הצדדים"
- "העורר" - מי שהגיש ערר בכתב לוועדת הערר או בא-כוחו.
  - מנהל המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.
- 2.6 "דו"ח תגובה לערר" - מסמך הכולל את תמצית הנתונים הנוגעים בערר חתום ע"י מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, כולל העתק התשובה לעורר בעניין.
- 2.7 "טיפול סוציאלי" - כל עזרה שאינה חומרית ואשר היא בתחום אחריותה של המחלקה לשירותים חברתיים.
- 2.8 "סעד" - עזרה חומרית ישירה או עקיפה, אותה המחלקה לשירותים חברתיים נותנת, שבגינה פורסמו כללי זכאות מוחלטים - לפי הוראות המנהל הכללי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים (תע"ס).

### 3. הליך מינוי נציגי הציבור - חברי הוועדה

---

3.1 המנהל הכללי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים יקבל מאת מנהל המחלקה לוועדות ערר וסיוע לבודדים, הצעות למועמדים ויעבירם לשר הרווחה.

3.2 בכל מחוז יהיו מספר ועדות עפ"י גודל המחוז.

3.3 בכל ועדת ערר יהיו שלושה חברים בהתאם לסעיף 2(ה) לחוק שירותי הסעד תשי"ח-1958 (תיקון מס' 7 משנת 2012)  
"1) משפטן הכשיר להתמנות לשופט בית משפט שלום, שימונה בהתייעצות עם שר המשפטים, והוא יהיה היושב ראש;  
2) נציג ציבור שאינו עובד מדינה ואינו עובד רשות מקומית;  
3) עובד סוציאלי שאינו עובד מדינה ואינו עובד רשות מקומית, שעבד כעובד סוציאלי בשירות המדינה או ברשות מקומית שבע שנים לפחות".

3.4 לא יכהן בוועדת ערר חבר ועדה העלול להימצא במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר ועדת ערר לבין ענין אחר שלו.

3.5 חדל אדם, מכל סיבה שהיא, לשמש חבר ועדה, ימליץ מנהל המחלקה לוועדות ערר וסיוע לבודדים לפני השר ע"י המנכ"ל למנות חבר אחר תחתיו.

3.6 תוקף המינוי יהיה לשלוש שנים וניתן למנות לתקופות כהונה נוספות

### 4. תפקיד המחלקה לשירותים חברתיים בעניין ועדות ערר להלן המחלקה

---

4.1 קיימת חובה למתן תשובה **בכתב** ללקוח (נספח ג') אשר פנה למחלקה לשירותים חברתיים - (להלן "המחלקה") וזאת מתוקף תקנות שירותי הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963, סעיף 4 (א) (4),

ובהתאם להוראה 1.5 בתע"ס.

יש להקפיד להשתמש בטופס שנקבע בתקנות, ולציין בטופס את זכותו של הלקוח לפנות לוועדת ערר ולמסור לו את "טופס הגשת הערר" (נספח ד') והכתובת המדויקת למשלוח הערר.

4.2 בכל מחלקה יוצבו, במקום בולט לעין, עלונים, כרזות ו"טופסי הגשת ערר". המפנות את תשומת לב הלקוחות על זכותם לערור על החלטת המחלקה, תוך ציון מען ועדת ערר האזורית אליה ניתן לשלוח את הערר מלווה ב"טופס הגשת ערר".

4.3 המחלקה שעל החלטתה עוררין תגיש ליו"ר הוועדה, עפ"י בקשתו, דו"ח תגובה לערר, מודפס (נספח ה'), עד שבוע לפני המועד שנקבע לדיון וכל מסמך אחר הקשור לערר.

4.4 המחלקה לש"ח שעל החלטתה עוררין תביא לפני תחילת הדיון את תיק העורר המעודכן כדי שחברי הוועדה יוכלו לעיין בו לפי הצורך (בכפוף לסעיף 5 לתקנות שירותי הסעד (סדרי הנהל בוועדת ערר) תשנ"ו-1965).

4.5 מנהל המחלקה לש"ח שעל החלטתו עוררין יופיע לדיון, או ישלח את בא כוחו - עו"ס, המשפחה וכל עובד אחר המתמצא בתיק ויכול לתרום לדיון.

## **5. נוהלי העבודה**

-----

הוועדה תדון על עררים שהוגשו בכתב, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-6 שבועות מקבלת הערר אצל מרכז הוועדה. מרכז הוועדה יבדוק ויוודא עם המחלקה לש"ח שאכן הייתה פנייה למחלקה לש"ח מהלקוח קודם להגשת ערר.

### **5.1 תהליך הכנת הדיון**

א. יו"ר ועדת הערר יודיע בהזמנה בכתב, בדואר רשום, על מועד הדיון תוך 15 יום מיום קבלת הערר למפורטים להלן:

- \* לעורר (נספח ו').
- \* למנהל המחלקה לש"ח שעל החלטתה עוררין (נספח ז).
- \* לנציגי הציבור (נספח ח') בצירוף כתב הערר וכל חומר רלוונטי .
- ב. הוועדה רשאית להזמין לדיון כל אדם אחר שעדותו עשויה לתרום לברור הערר, להעיד בפניה או להמציא לה כל מסמך הנוגע לערר.
- ג. מרכז הוועדה יודא קבלת דו"ח התגובה לערר מהמחלקה לש"ח עד שבוע לפני תאריך הדיון
- ד. מרכז הוועדה יסייע ליו"ר הוועדה בהכנת הדיון, יכין תיק ובו ירוכזו כל המסמכים הנוגעים לערר ויוודא הימצאותו לפני נציגי הציבור לקראת הדיון.

## 5.2 דיון

- המרכז ירשום בפרוטוקול (נספח ט') את מהלך הדיון.
- א. בדיון יהיו נוכחים שלושת חברי הוועדה, העורר ונציג המחי' לש"ח, בפתח הדיון היו"ר מציג בפני העורר ונציג המחלקה לש"ח את חברי הוועדה, ומסביר את הליך הדיון.
  - ב. הוועדה תבחן את טענות העורר על פי כתב הערר, דו"ח תגובה לערר של המחלקה לש"ח ושמיעת הצדדים. בבדיקתה תתייחס הוועדה לחוקים, לתקנות ולהוראות התע"ס.
  - ג. הוועדה תבדוק אם העורר מסר למחלקה לש"ח את כל המידע והמסמכים הנוגעים לערר והדרושים לקבלת ההחלטה.
  - ד. הוועדה תעיין בתיק המחלקה לש"ח המתייחסים לערר ובמסמכים נוספים שמציג העורר ותשמע את הצדדים, וכל אדם אחר אשר עשוי לתרום לברור העניין.

## 5.3 קבלת החלטת הוועדה

- א. הוועדה תקבל החלטה בדבר הערר, שלא בנוכחות הצדדים, בהתאם למפורט (סעיף 2, (ז)-(ח) בחוק שירותי הסעד (תיקון), תשכ"ה-1965 על סמך כל הנתונים הנוגעים לעניין הערר שנתקבלו תוך כדי הדיון ותנמק אותה.
- \* בערר "למתן טיפול סוציאלי" - רשאית הוועדה:

1. לדחות את הערר ולאשר את ההחלטה שעוררים עליה
2. לחייב את לשכת הסעד לבדוק שנית את בקשת העורר לפי הוראות שתתן לעניין זה או ללא הוראות.

\* בערר ול"מתן סעד" - רשאית הוועדה:

1. לדחות את הערר ולאשר את ההחלטה שעוררים עליה.
  2. לשנות את ההחלטה שעוררים עליה.
  3. לבטל את ההחלטה ולקבוע לנזקק סעד כדי השיעור שהלשכה רשאית ליתן.
  4. לחייב את לשכת הסעד, לבדוק שנית את בקשת העורר, לפי הוראות שתתן לעניין זה או ללא הוראות.
- ב. דיוני ונימוקיה להחלטותיה, לרבות דעת המיעוט שבין חבריה יירשמו בפרוטוקול והוא ייחתם בידי כל חברי הוועדה הנוכחים בדיון.
- ג. החלטת הוועדה (נספח י') תינתן תוך זמן סביר ולא יאוחר מאשר 10 ימים מיום שנסתיימה גביית העדויות בעניין, או מתאריך הישיבה האחרונה שבה נדון הערר, הכל לפי המועד המאוחר יותר.
- ד. החלטה כולל הנימוקים של הוועדה תנוסח בשפה ברורה ותישלח בכתב לעורר, והעתקים ממנה לממונה על המחלקה לשי"ח שעל החלטתו עוררים ולמנהל הכללי במשרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- 5.4 סבורה הוועדה שיש מקום להעיר / להאיר על בעיה מיוחדת או כללית הנובעת מדינויה בעררים, תעביר את הערותיה למנהל/ת המחלקה לוועדות ערר להתייחסות.

## 6. ביצוע החלטת ועדת הערר ע"י המחלקה לשירותים חברתיים

- 6.1 המחלקה לשי"ח תבצע את החלטת ועדת ערר, מיד עם קבלתה ותודיע על כך בכתב לעורר תוך ציון החלטת ועדת הערר עליה היא מסתמכת, ולא יאוחר משבועיים אלא אם צוין ע"י הוועדה תאריך אחר.

6.2 במקביל תדווח המחלקה לש"ח למרכז ועדת ערר במחוז ע"ג טופס ביצוע החלטה (נספח יא').

6.3 על החלטת ועדת הערר ניתן לערער בבית משפט לעניינים מינהליים (בית משפט מחוזי בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים) תוך 45 יום מקבלת ההחלטה.

## **7. מעקב מרכז ועדות ערר במחוז על החלטת הוועדות**

-----

7.1 מרכז ועדת ערר במחוז יעקוב אחר ביצוע כל ההחלטות כאמור ויוודא ביצוע החלטות הוועדה במלואן ע"י המחלקה לשירותים חברתיים.

7.2 לא בוצעה החלטת הוועדה ע"י המחלקה לש"ח, יודיע המרכז על כך בכתב, למנהל המחוז עם העתק למנהל המח' לש"ח ולמנהל המח' לוועדות ערר שיעביר את ההודעה להתייחסותו של מנכ"ל משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

## **8. השתלמות והתייעצות**

-----

8.1 משרד הרווחה והשירותים החברתיים עורך מעת לעת ימי עיון, לחברי ועדת ערר.

8.2 חברי ועדות ערר רשאים לפנות לשם התייעצות אל מנהל המחלקה לוועדות ערר וסיוע לבודדים.

## **9. דוח**

-----

עם קבלת כתב המינוי, יחתום חבר ועדת ערר על "הסכם למתן שירותים - חבר ועדת ערר".

9.1 כל חבר ועדה ידווח אחת לחודש על גבי טופס "חשבון השתתפות בישיבות ועדות ערר והוצאות נסיעה" (נספח יג') ויעביר למרכזת הוועדה במחוז.

9.2 הטיפול בתשלום לחברי ועדות ערר מבוצע ע"י מרכז הוועדה.

9.3 הטיפול בתשלום למומחים מבוצע ע"י מרכז הוועדה במחוז, באישור מראש של מנהל המחלקה לוועדות ערר וסיוע לבודדים.

## 10. מ י מ ו ן

-----

פעילות ועדות הערר ממומנות ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים מתקנה תקציבית "הפעלת ועדות ערר" 23.01.33.05 עפ"י התקציב המאושר.

10.1 תשלום לכל אחד מחברי הוועדה - עבור כל דיון בתיק והוצאות נסיעה. בהתאם לתעריף שנקבע המתעדכן מעת לעת.

10.2 תשלום לכל מומחה / עד שיופיעו בפני ועדת ערר על פי הזמנתה עבור שירותיו עפ"י תעריפי חשכ"ל בהתאם למומחיותו כולל הוצאות נסיעה.

## 11. ב ק ר ה

-----

משרד הרווחה מפעיל בקרה שוטפת בידי מפקחיו במחוזות ובידי עובדי האגף לביקורת פנימית.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי



## חוק שירותי הסעד, תשי"ח-1958

תוקן לאחרונה 7.3.2012 - תיקון מס' 7

### 1. הגדרות

בחוק זה -  
"נזקק" - אדם הזקוק לסעד מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקויו הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות, הכל לפי המבחנים שנקבעו בתקנות;  
"עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד" - עובד סוציאלי שמונה לעניין חוק זה לפי סעיף 13(ב);  
"עובד סוציאלי" - (נמחקה);  
"בית משפט" - בית המשפט לעניני משפחה לרבות בית דין המוסמך לדון בעניני מזונות.  
כל השאר בהגדרות למחוק

### 2. לשכות סעד של רשויות מקומיות

- (א) רשות מקומית תקיים לשכת סעד לשם טיפול סוציאלי בנזקקים והגשת סעד להם. שר הרווחה והשירותים החברתיים, בהתייעצות עם שר הפנים, רשאי להתקין תקנות בדבר ארגון של לשכות סעד של רשויות מקומיות.
- (ב) נתבקשה לשכת סעד של רשות מקומית ליתן טיפול סוציאלי או להגיש סעד, ימסור הממונה על הלשכה למבקש, בכתב, את החלטה בבקשה תוך זמן סביר.
- (ג) הרואה את עצמו נפגע על ידי אי מתן תשובה תוך זמן סביר או על ידי החלטה רשאי לערור לפני ועדת ערר בכתב.
- (ד) ועדות ערר יוקמו בכל רחבי המדינה על ידי שר הרווחה והשירותים החברתיים והוא יקבע את תחום שיפוטן בהתייעצות עם ועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת.
- (ה) בוועדת ערר יהיו שלושה חברים, שימנה שר הרווחה והשירותים החברתיים, ואלה הם:

- (1) משפטן הכשיר להתמנות לשופט בית משפט שלום, שימונה בהתייעצות עם שר המשפטים, והוא יהיה היושב ראש;
- (2) נציג ציבור שאינו עובד המדינה ואינו עובד רשות מקומית;
- (3) עובד סוציאלי שאינו עובד המדינה ואינו עובד רשות מקומית, שעבד כעובד סוציאלי בשירות המדינה או ברשות מקומית שבע שנים לפחות.
- (ה) ההוראות לפי חוק בתי דין מינהליים, התשנ"ב-1992 (להלן - חוק בתי דין מינהליים), למעט סעיפים 11, 12, ו-25 לחוק האמור, יחולו, בשינויים המחויבים ובשינויים לפי חוק זה, על ערר ועל ועדת ערר.
- כל מה שמופיע עוד בסעיף ה' למחוק
- (ו) שר הרווחה והשירותים החברתיים, בהתייעצות ועדת השירותים הציבוריים הרווחה, רשאי לקבוע בתקנות סדרי הנוהל בעררים.
- (ז) ועדת ערר רשאית בהחלטתה בערר על מתן סעד -
- (1) לדחות את הערר ולאשר את ההחלטה שעוררים עליה;
- (2) לשנות את ההחלטה שעוררים עליה;
- (3) לבטל את ההחלטה ולקבוע לנוקק סעד כדי השיעור שהלשכה רשאית ליתן;
- (4) לחייב את לשכת הסעד, לבדוק שנית את בקשת העורר, לפי הוראות שתתן לענין זה או ללא הוראות.
- (ח) ועדת ערר רשאית בהחלטתה בערר על מתן טיפול סוציאלי -
- (1) לדחות את הערר ולאשר את ההחלטה שעוררים עליה;
- (2) לחייב את לשכת הסעד לבדוק שנית את בקשת העורר לפי הוראות שתתן לענין זה או ללא הוראות.
- (ט) (1) החלטה סופית של ועדת ערר ניתנת לערעור לפני בית משפט לעניינים מינהליים.
- (2) החלטה אחרת של ועדת ערר ניתנת לערעור לפני בית משפט לעניינים מינהליים אם ניתנה לכך רשות מאת שופט של בית משפט לעניינים מינהליים; לענין זה, "החלטה אחרת" - החלטה לענין עיכוב ביצוע לפי סעיף 33 לחוק בתי דין מינהליים וכן החלטה בענין סמכות עניינית. את סעיף ט' למחוק

## 2. סייג למתן סעד

על אף האמור בסעיף 2, לא תינתן תמיכה שמטרתה להבטיח הכנסה מספקת כדי מחיה.

## 3. חקירתו של נזקק

נתבקשה לשכת סעד להגיש סעד לנזקק, רשאי עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד לחקור אותו וכל אדם אחר בדבר מצבו של הנזקק.

## 4. חקירתו של חייב וגילוי ידיעות

- (א) נוכח עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד כי אדם הוא נזקק, רשאי הוא לחקור את החייב, או העלול להיות חייב, במזונותיו של הנזקק (להלן - החייב), בדבר יכלתו לספק מזונות לנזקק.
- (ב) היה עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד סבור שיש לאדם ידיעות בדבר יכלתו של החייב, יהא בית המשפט שמקום מגוריו של האדם הוא בתחום שיפוטו ושמוסמך לדון בעניני אותם המזונות רשאי, לפי בקשת העובד הסוציאלי, להזמין את האדם להתייצב לפניו ולצוות שייחקר על ידי העובד הסוציאלי בבית המשפט, ודין המוזמן כך כדין עד שהוזמן להעיד בבית משפט.

## 5. סודיות

- (א) על אף חובת הסודיות המוטלת על עובד המדינה או עובד רשות מקומית על פי כל דין, חייב הוא למסור ידיעות על רכושו או הכנסותיו של נזקק, אם נדרש לכך על ידי עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד, וכן על רכושו או הכנסותיו של חייב, אם הסכים החייב למסירת הידיעות או אם בית המשפט ציווה על כך.
- (ב) עובד סוציאלי לפי חוק שירותי הסעד שהגיעה אליו ידיעה אגב חקירה, ישמרנה בסוד ולא יגלנה אלא במידה שיש צורך בכך לשם ביצוע חוק זה או חוק אחר והתקנות שהותקנו על פיהם.

## 6. תביעת מזונות וגבייתם

- (א) במידה שנוקק לא תבע מזונות מחייב או לא גבה אותם, זכאים שר הרווחה והשירותים החברתיים או רשות מקומית לתבוע ולגבות אותם בשם הנזקק

על פי הרשאתו, או אף ללא הרשאתו אם הוא קטין או חולה-נפש או נמצא בטיפול סוציאלי של לשכת סעד.

- (ב) שר הרווחה והשירותים החברתיים או רשות מקומית שגבו מזונות, ימסרו אותם לנזקק או ישתמשו בהם לפי הוראת בית המשפט שפסק את המזונות, לצרכיו של הנזקק; במידה שלא ראו צורך או אפשרות להשתמש בהם כך - יחזירו לחייב.

#### **7. החזרת סעד על ידי בעל אמצעים**

- (א) הגישו שר הרווחה והשירותים החברתיים או רשות מקומית סעד לאדם ונתגלה כי באותו זמן היו הכנסותיו של האדם מספיקות לצרכים שלמענם ניתן הסעד, חייב הנזקק להחזיר את הסעד שהוגש.
- (ב) לצורך סעיף זה רואים סעד שהוגש לילדו של אדם עד גיל שש-עשרה, כסעד שהוגש לו עצמו.
- (ג) אין סעיף זה בא לגרוע מכוחו של דין אחר.

#### **8. החזרת סעד על ידי אדם ששוקם**

- (א) הגישו שר הרווחה והשירותים החברתיים או רשות מקומית סעד לאדם, ולאחר מכן עלו הכנסותיו או נכסיו של האדם כדי שיקומו וכדי סיפוק נאות של צרכיו ושל צרכיהם של אלה שהוא חייב במזונותיהם וכדי החזרת הסעד שהוגש, כולו או מקצתו, חייב הוא בהחזרתו כאמור.
- (ב) אין אדם חייב בהחזרת הסעד שניתן לו בהיותו למטה מגיל שש-עשרה.
- (ג) לא תוגש תביעה לפי סעיף זה אלא תוך שש שנים מהגשת הסעד.

#### **9. החזרת סעד מעזבון**

תביעה לפי סעיף 7 מותר להגישה נגד אדם או נגד עזבונו; אך אין החובה להחזרת הסעד חלה על העזבון אלא במידה שיש בו עודף על הדרוש לסיפוק מזונותיהם של הזכאים להם.

#### **10. הסכם מזונות**

היו שר הרווחה והשירותים החברתיים או רשות מקומית רשאים להגיש תביעה נגד חייב לפי סעיף 6, רשאים הם לעשות הסכם עם החייב בדבר מזונותיו של הנזקק. אישר בית משפט המוסמך לדון בחיוב המזונות את ההסכם, יהיה ההסכם ניתן להוצאה לפועל ולשינוי כאילו היה החלטה של אותו בית משפט.

### 11. פטור ממס בולים

הרשאה לפי סעיף 6 והסכם לפי סעיף 10 פטורים ממס בולים.

### 12. עונשין

(א) המסרב להיחקר לפי הסעיפים 2 ו-4(א) ללא נימוק סביר, דינו - מאסר חדשיים.

(ב) העובר על הוראות סעיף 5(ב), דינו - מאסר ארבעה חדשים.

### 13. ביצוע, תקנות ומינוי עובדים סוציאליים לפי חוק שירותי הסעד

(א) שר הרווחה והשירותים החברתיים (בסעיף זה - השר) ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו, לרבות הפיקוח על לשכות הסעד ודרכי הטיפול בנזקקים ולמעט תקנות בדבר סדרי הדין בבית המשפט.

(ב) השר ימנה לעניין חוק זה, עובד סוציאלי ראשי וכן עובדים סוציאליים שיפעלו לפי הנחיותיו של העובד הסוציאלי הראשי, בדרך כלל או לעניין מסוים; חלק עובד סוציאלי על ההנחיות בעניין מסוים, ישוב העובד הסוציאלי הראשי ויכריע בדבר לאחר שקיים התייעצות בעניין זה עם העובד הסוציאלי ועם גופים אחרים שמצא לנכון.

דוד בן-גוריון  
ראש הממשלה

ח. משה שפירא  
שר הסעד

יצחק בן-צבי  
נשיא המדינה

נספח ב' (1.8)

## תקנות שירותי הסעד, סדרי הנוהל בוועדות ערר תשכ"ו-1965<sup>1</sup>

-----

בתוקף סמכותי לפי סעיף (ז) לחוק שירותי הסעד, תשי"ח-1958<sup>2</sup>, ולאחר התייעצות עם ועדת השירותים הציבוריים של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

### 1. הגדרות

בתקנות אלה-

"ערר" - ערר מאת אדם הרואה את עצמו נפגע על ידי אחד מאלה:

(1) אי מתן תשובה תוך זמן סביר לבקשתו ליתן טיפול סוציאלי או להגיש סעד;

(2) החלטת לשכת סעד של רשות מקומית לבקשתו כאמור בפסקה (1);

"ממונה על לשכת הסעד" - מנהל הלשכה כאמור בתקנה 2 לתקנות ארגון לשכות סעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד, תשכ"ד-1963<sup>3</sup> לרבות מי שמכהן כמנהל הלשכה כאמור (ב) לתקנות האמורות;

"בתחום שיפוט" - תחום שיפוטה של ועדת ערר כפי שנקבע על ידי שר הסעד על פי סעיף (ד2) לחוק.

### 2. בחירת יושב הראש

(א) הישיבה הראשונה של ועדת ערר תזומן על ידי המנהל הכללי למשרד הסעד (להלן - המנהל הכללי) ההזמנות יישלחו בדואר רשום.

(ב) בישיבתה הראשונה יבחרו חברי ועדת הערר את יושב הראש שלה.

### 3. הגשת ערר

(א) ערר יוגש בכתב לוועדת העדר שבתחום שיפוטה נמצא תחום הרשות המקומית שעל החלטת לשכת הסעד שלה מוגש הערר.

(ב) יושב ראש ועדת הערר יודיע בדואר רשום תוך חמישה עשר יום מיום הגשת הערר לעורר, לממונה על לשכת הסעד שעל החלטתה הוגש הערר ולחברי ועדת הערר על מועד הדיון בו, וימציא לחברי הועדה ולמנהל לשכת הסעד שעל החלטתו עוררים, העתק מכתב הערר.

#### **4. הופעת בעלי הדין**

(א) העורר והממונה על לשכת הסעד שעל החלטתו עוררים רשאים להופיע בפני ועדת הערר ולטעון את טענותיהם בעצמם או על ידי בא כוחם.

(ב) הועדה רשאית להזמין את העורר או כל אדם אחר שעדותו עשויה לתרום לבירור הערר, להעיד בפניה או להמציא לה כל מסמך הנוגע לעורר.

#### **5. העברת חומר לועדה**

הממונה על לשכת הסעד, שעל החלטתו עוררים, ימציא לפני התחלת הדיון את תיק העורר ליושב ראש ועדת הערר, לפי דרישתו.

#### **6. פרוטוקול**

דיוני הועדה והחלטותיה, לרבות דעת המיעוט שבין חבריה, יירשמו בפרוטוקול והוא ייחתם בידי כל חברי הועדה הנוכחים בישיבה.

#### **7. אי כבילות**

(א) הועדה לא תהא קשורה בדיני ראיות ובסדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט; והיא תדון ותגבה עדויות בדרך הטובה ביותר לגילוי האמת ועשיית צדק, ובלבד שלא תגבה עדות שאינה נוגעת לענין הנדון ואינה הוגנת ולא תרשה הועדה חקירה שיש בה משום עלבון, הפחדה, התעיה או ביוש שאינם לענין הנדון ואינם הוגנים.

(ב) הועדה רשאית לקבוע בעצמה את יתר סדרי הדיון בפניה.

## **8. שמירת הסדר**

יושב ראש הועדה ינהל את הדיון בישיבת הועדה והוא יהיה רשאי להורות כל הוראה הדרושה לקיום הסדר במקום הדיון.

## **9. החלטות ברוב דעות**

החלטות הועדה יתקבלו ברוב דעות; היו הדעות שקולות תובא ההצעה שנית בפני הרכב מלא של הועדה.

## **10. מועד**

החלטת הועדה תינתן תוך זמן סביר ולא יאוחר מאשר 10 ימים מיום שנסיימה גביית העדויות בענין או מתאריך הישיבה האחרונה שבה נדון הערר, הכל לפי המועד המאוחר יותר.

## **11. מתן החלטה**

החלטה מנומקת של הועדה תימסר בכתב לעורר, והעתקים ממנה לממונה על לשכת הסעד שעל החלטתו עוררים, ולמנהל הכללי.

## **12. שפיות**

לא תיזקק ועדת ערר לערר שכבר הוכרע על ידה.

## **13. סודיות**

דיוני הועדה יתנהלו בדלתיים סגורות והחלטותיה יישמרו בסוד, אולם המנהל הכללי רשאי בהתייעצות עם יושב ראש הועדה להתיר פרסום החלטותיה דרך כלל או במקרה מסויים אם לדעתו יש לציבור ענין בכך, ובלבד שלא יימסרו פרטים שיש בהם כדי לזהות את העורר.



#### 14. השם

לתקנות רא "תקנות שירותי הסעד (סדרי הנוהל בוועדות ערר), תשכ"ו-1965"  
ג' בחשון תשכ"ו (29 באוקטובר 1965)

**יוסף בורג**

שר הסעד

**נספח ג' (1.8)**

המחלקה לשירותים חברתיים

.....  
**שם הרשות**

..... תאריך

.....

לכבוד

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
אדון נכבד/גברת נכבדה,

הנדון: **פנייתך למחלקה מיום:** .....

בענין: .....

לאחר עיון בבקשתך ובירור עניינך, החליטה המחלקה לש"ח :

להענות לבקשתך: .....

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

לדחות את בקשתך מהטעמים הבאים: .....

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הנך רשאי לערור בכתב על החלטה זו מהיום ועד חצי שנה מעת קבלת הודעה זו,  
בפני ועדת ערר שמענה: .....

\_\_\_\_\_

**בכבוד רב,**

**מנהל המחלקה**

נספח ד' (1.8)

מדינת ישראל  
משרד הרווחה  
המחלקה לוועדות ערר וסיוע לבודדים

לשימוש המשרד בלבד

לכבוד

ועדת ערר אזורית

ערר מס':

מחוז:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**הנדון: טופס הגשת ערר על החלטת המחלקה לשירותים חברתיים**

ועדות ערר פועלות עפ"י חוק שירותי הסעד תשי"ח-1958 וחוק בתי דין מנהלים תשנ"ב-1992 בתחום הטיפול הסוציאלי והסעד, על מנת להבטיח מימוש זכויותיו של כל אזרח במדינת ישראל הפונה למחלקה לשירותים חברתיים. הוועדות דנות בעררים על החלטות המחלקה לשירותים חברתיים באיזור מגוריהם. תוך 15 יום מפנייתך אל ועדת הערר, תקבל הודעה בכתב על מועד הדין ומקום הישיבה.

אני

שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_  
(חובה למלא 9 ספרות)

**כתובת**

עיר \_\_\_\_\_ רחוב \_\_\_\_\_ מס' בית \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

טל' להתקשרות \_\_\_\_\_

**מבקש להגיש ערר על החלטת המחלקה לשירותים חברתיים באזור מגוריי**

מיום: \_\_\_\_\_ בנושא: \_\_\_\_\_

**שם העובד/ת הסוציאלי המטפל:** \_\_\_\_\_

שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_

ואלה הנימוקים לערר:

---

---

---

---

---

---

---

---

**\* נא למלא בכתב ברור. ניתן לצרף מסמך נימוקים בכתב יד או מודפס**

חתימה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

נספח ה' (1.8)

המחלקה לשירותים חברתיים

ב. שם העו"ס המטפל \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד \_\_\_\_\_ דואר אלקטרוני \_\_\_\_\_

דו"ח תגובה לערר

1. שם העורר: \_\_\_\_\_ מס' תעודת זהות: \_\_\_\_\_
2. תאריך לידה: \_\_\_\_\_ מצב משפחתי: \_\_\_\_\_ לאום: \_\_\_\_\_
3. שנת עליה: \_\_\_\_\_ ארץ עליה: \_\_\_\_\_
4. כתובת: \_\_\_\_\_ מס' טלפון: \_\_\_\_\_

מס'	נושאי הערר	טיפול סוציאלי	סעד	תאריך החלטת המח' לפי רישום	העתק התשובה לפונה מצורף
1.					
2.					
3.					
4.					

5. נתונים בסיסיים בדבר המשפחה, הנוגעים בנושא הערר:

5.1 הרכב המשפחה: (מס' נפשות, גילאי בני זוג והילדים) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.2 עיסוקי בני הזוג והילדים \_\_\_\_\_

---

---

5.3 פרטי ההכנסה: (סכומים ומקורות) \_\_\_\_\_

---

---

6. האם היתה חקירה כלכלית: \_\_\_\_\_

במידה והיתה חקירה, יש לצרף ממצאי החקירה.

6.1 מיגבלות רפואיות: \_\_\_\_\_

---

---

6.2 מיגבלות אחרות מיוחדות: \_\_\_\_\_

---

---

6.3 האם ידוע על אלימות כל שהיא מצד הלקוח: \_\_\_\_\_

6.4 אחר: \_\_\_\_\_

---

---

7. נימוקים להחלטת המחלקה לשי"ח בנוגע לכל נושא שבערר:

(נא לציין נזקקות, חישוב זכאות, לפי התע"ס).

אם הנימוק "מחוסר תקציב" יש לציין מצב תקציבי כולל נתונים וסדרי עדיפויות.

ולצרף פלט מחשב לפי סעיפי תקציב המעיד על ניצולו

---

---

---

8. פירוט סיוע שניתן למשפחה בשנה האחרונה: \_\_\_\_\_

---

---

---

9. הערות: \_\_\_\_\_

---

---

---

10. המסמכים המצורפים לשם ראייה:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

העו"ס שיופיע / תופיע לדיון: \_\_\_\_\_  
טלפון + נייד: \_\_\_\_\_

כתובת דואר אלקטרוני \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
תאריך

\_\_\_\_\_   
חתימת העו"ס המטפל

\_\_\_\_\_   
חתימת מנהל המחלקה

**נספח ו' (1.8)**

ועדת ערר לפי חוק שירותי הסעד תשי"ח 1958 וחוק בתי דין מנהליים תשנ"ב 1992  
ועדה אזורית מסי' \_\_\_\_\_ מחוז \_\_\_\_\_

ערר \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
מען למשלוח דואר \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

א.ג.ג.,

בתוקף סמכותי לפי תקנה 3 (ב) לתקנות שירותי הסעד (סדרי הנהל בוועדת ערר)  
התשכ"ו -

1965, וחוק בתי דין מנהליים תשנ"ב 1992 הנני מתכבד(ת) להודיעך כי הדיון בערר  
שהתקבל ביום \_\_\_\_\_ נקבע ליום: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_  
ב: \_\_\_\_\_

עליך להצטייד בתעודת זהות, בשל סדרי הביטחון במקום.

בתוקף סמכותי הנך מוזמן(ת) להופיע בפני הוועדה במועד הנ"ל ולהביא עמך את  
המסמכים הדרושים לעניין הערר.  
הנך רשאי(ת) להופיע ולטעון טענותיך בעצמך או ע"י בא כוחך - עו"ד, בן משפחה או  
קרוב אשר יופיע עם יפוי כח בכתב, מאושר ע"י עובד סוציאלי או עו"ד.  
אם תבחר שלא להופיע, רשאית הוועדה לקיים הדיון שלא בנוכחותך, וההחלטה  
שתתקבל תהיה סופית ותישלח לכתובתך עד 10 ימים מיום קבלת ההחלטה.

בכבוד רב,

יו"ר ועדת הערר



מדינת ישראל

ועדת ערר לפי חוק שירותי הסעד תשי"ח-1958 ולפי חוק בתי דין מינהליים תשנ"ב-1992

ועדה אזורית מס' \_\_\_\_\_ מחוז \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

מנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים

-----  
-----

שלום רב לך,

בתוקף סמכותי לפי תקנה 3 (ב) לתקנות שירותי הסעד (סדרי הנוהל בוועדת ערר) התשכ"ו - 1965, ולפי חוק בתי דין מינהליים תשנ"ב 1992 הנני מתכבד(ת) להודיעך כי נתקבלו בוועדה העררים הרשומים מטה. העתק מכתב הערר מצורף. מועד הדיון

בערריהם נקבע ליום: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_

ב: \_\_\_\_\_

<u>ערר מס'</u>	<u>שמות העוררים</u>	<u>מוזמנים לשעה</u>
1	_____	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____

בתוקף סמכותי את/ה או בא כוחך מוזמן להופיע לפני הוועדה במועד הנ"ל ולהביא עמך את תיק העורר וכל מסמך הנוגע לעניין הערר.

הנדן מתבקש(ת) להגיש תוך 10 ימים דו"ח תגובה לערר מפורט ומודפס על הטופס המצורף, כן יש לצרף את כל ההתכתבות בין המחי' לעורר ואת חישוב הזכאות העדכני בעניין עליו מוגש הערר. את כל המסמכים יש לשלוח למרכזת הוועדות במחוז \_\_\_\_\_

לידיעתך, הדו"ח וכל מסמך אחר שהוגש יובא לעיונו של העורר עד לדין בוועדה, בדין עצמו או לאחריו, והוא יהיה רשאי לקבל העתק ממנו, לפי סעיף 7 ו-8 לחוק העובדים הסוציאליים התשנ"ו-1996.

בכבוד רב,

יו"ר הוועדה

ועדת ערר

ע"פ חוק שירותי הסעד תשי"ח-1958

וחוק בתי דין מינהליים תשנ"ב-1992

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שלום רב לך,

הנדון: הזמנה לדיון בוועדת ערר אזורית \_\_\_\_\_

על פי תקנות שירותי הסעד (סדרי הנוהל בוועדות ערר) התשכ"ו - 1965,  
סעיף 3 (ב) ולפי חוק בתי דין מינהליים תשנ"ב 1992, הריני להזמין לשיבת ועדת  
ערר שתתקיים ביום \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_  
בכתובת \_\_\_\_\_

מצורפים לעיוןך והכנה לקראת הוועדה הנ"ל כתבי ערר.

עלינו להזכירך כי החומר סודי ביותר ויש לדאוג שפרט אליך לא תהיה אפשרות  
לכל אדם אחר לעיין בחומר.

**את כתבי הערר המצורפים עליך להביא עמך לדיון בוועדה.**

**עם תום הדיון בוועדה תדאג מרכזת הוועדה לגריסת המסמכים.**

בברכה,

מרכזת הוועדה

ב/ יו"ר הוועדה

נספח ט' (1.8)

מדינת - ישרא ל  
משרד הרווחה והשירותים החברתיים

ערר: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
שנה מס' \_\_\_\_\_

פרוטוקול ערר לפי חוק שירותי הסעד תשי"ח-1958  
ולפי חוק בתי דין מינהליים

ועדה אזורית מס' \_\_\_\_\_ מחוז \_\_\_\_\_  
פרוטוקול מדיון הוועדה ביום: \_\_\_\_\_  
המשתתפים:

1. יו"ר \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

שם העורר: \_\_\_\_\_ תעודת זהות: \_\_\_\_\_  
תאריך לידה: \_\_\_\_\_ מצב משפחתי: \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_ לאום: \_\_\_\_\_  
עולה חדש: א. אתיופיה  
ב. חבר העמים  
ג. אחר \_\_\_\_\_

פרטים על העורר:  
מצבו המשפחתי, עיסוקו, מספר הנפשות, גיל הילדים, גובה ההכנסות, ציון מצבים מיוחדים ( כגון מחלה וכד')  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## נגד החלטת - המשיב

מנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים של הרשות המקומית - ב \_\_\_\_\_

נושא הערר: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הועבר דו"ח תגובה לערר לפני הדיון : כן / לא \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

שם נציג המחלקה לש"ח \_\_\_\_\_

העורר הופיע כן / לא \_\_\_\_\_

הופיע: כן/ לא \_\_\_\_\_

טענות הצדדים, תוך ציון עדויות ומסמכים שהוצגו וצורפו לתיק העורר:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

נציג המח' לש"ח: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

החלטה:

---

---

---

נימוקים להחלטה (כולל דעת מיעוט מתוך חברי הוועדה):

---

---

---

---

---

---

---

---

חתימת חברי הוועדה

\_\_\_\_\_  
חבר

\_\_\_\_\_  
חבר הוועדה

\_\_\_\_\_  
יו"ר הוועדה

\_\_\_\_\_  
תאריך:

נספח י' (1.8)

ועדת ערר

לפי חוק שירותי הסעד תשי"ח - 1958  
ולפי חוק בתי דין מינהליים תשנ"ב 1992

ועדה אזורית מס' \_\_\_\_\_ מחוז \_\_\_\_\_

ערר / \_\_\_\_\_

-----

שנה מס' \_\_\_\_\_

מר/גב' \_\_\_\_\_ העורר;  
הממונה על המחלקה לשירותים חברתיים ב- \_\_\_\_\_ המשיב;

**החלטת הוועדה**

לאחר עיון בחומר שהומצא לנו ע"י הצדדים ולאחר ששמענו עדים בדיוני הוועדה  
ביום: \_\_\_\_\_ הגענו להחלטה:

1. לדחות את הערר ולאשר את החלטת המחלקה לשירותים חברתיים מיום \_\_\_\_\_
2. לשנות את החלטת המחלקה לשירותים חברתיים מיום \_\_\_\_\_ כמפורט מטה.
3. לבטל את החלטת המחלקה לשירותים חברתיים מיום \_\_\_\_\_ ולקבוע סעד לנזק/ים.
4. לחייב את המחלקה לשירותים חברתיים, לבדוק שנית את בקשת העורר, ללא הוראות או לפי ההוראות המפורטות מטה:

---

---

---

---

**אלה הם הנימוקים:**

---

---

---

---

---

קיימת לך זכות ערעור על ההחלטה של ועדת הערר לבית משפט לעניינים מינהליים(בית משפט מחוזי בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים) תוך 45 יום מיום קבלת ההחלטה.

חתימת חברי הוועדה

\_\_\_\_\_  
חבר הוועדה

\_\_\_\_\_  
חבר הוועדה

\_\_\_\_\_  
יו"ר הוועדה



נספח יא' (1.8)

תאריך \_\_\_\_\_

המחלקה לשירותים חברתיים ב \_\_\_\_\_

לכבוד

מרכז/ת

ועדת ערר מחוזית

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

הנדון: שם העורר \_\_\_\_\_

החלטת ועדת ערר מיום \_\_\_\_\_

הנני להודיעך כי החלטת הוועדה:

בוצעה ביום: \_\_\_\_\_

תבוצע ביום: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

□ נשלחה תשובה לעורר ביום: \_\_\_\_\_

שם מנהל המחלקה: \_\_\_\_\_ חתימת מנהל המחלקה: \_\_\_\_\_

אם ההחלטה כללה מספר נושאים נא להתייחס לכל נושא בנפרד ובטופס נפרד.

נספח יב' (1.8)

ועדת ערר אזורית \_\_\_\_\_

לכבוד

מרכזת הוועדה \_\_\_\_\_

חשבון השתתפות בישיבות ועדות ערר והוצאות נסיעה לחודש \_\_\_\_\_

פרטים של מגיש החשבון				
שם משפחה	שם פרטי	ת.ז.	כתובת	תפקיד בוועדה

סה"כ	נסיעות				סה"כ לתיקים	תיקים			
	נסיעות סה"כ	מחיר לק"מ	רכב פרטי ק"מ	תחבורה ציבורית		תאריך הישיבה	מקום הישיבה	מס' תיקים	מחיר לתיק
	סה"כ לנסיעות								
	סה"כ לתשלום								

אודה על תשלום הסכום הנ"ל

שם וחתימת מרכזת/ת הוועדה \_\_\_\_\_ שם וחתימת חבר/ת הוועדה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

**הערה:** בעל רכב מתבקש לציין את מספר הק"מ ולחשב את הסכום לפי התעריף שאושר