



## הוראת אגף משפחות והנצחה מס' 81.14

הנושא :	השתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה – להורים שכולים
תאריך :	31.8.2008
מס' עמודים :	10

### כללי

1. הוראה זו מחליפה את הסעיפים בהוראת אגף השיקום מס' 84.02 מיום 1.9.04 שעסקו בנושא לחצני מצוקה. הסיוע לאלמנות מפורט בהוראה 81.26.
2. הוראה זו באה לקבוע את הזכאות של הורה שכול לקבלת השתתפות במימון הוצאות התקנה ומנוי לשרות לחצן מצוקה ואת דרכי הטיפול במימוש הזכאות.
3. הוראה זו מעגנת הטבה שמעבר לקבוע בחוק.
4. מנהל המחוז הינו בעל הסמכות והאחריות לביצועה התקין של ההוראה.
5. ראש היחידה להכרה בזכאות ולתגמולים נושא באחריות המטה להנחיה, עדכון ובקרה של אופן הביצוע התקין של הוראה זו.

### עקרונות

6. השתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה תינתן כסיוע במקרים הבאים:
  - א. הורים שכולים מבוגרים, שגילם מגיל 65 ומעלה. (במקרה של זוג הורים על אחד מהם לפחות להיות בן 65 ומעלה).
  - ב. הורה שכול בודד, מתחת לגיל 65, הסובל ממחלה/ות כרונית/ות עפ"י אישור מרופא.
7. לצורך מימוש ההטבה המפורטת בהוראה זו, על הזכאי לפנות למחוז המטפל ולהציג קבלה מקורית על שם הזכאי המעידה על תשלום עבור מנוי ללחצן מצוקה.
8. הבקשה לקבלת הסיוע המפורט בהוראה זו תוגש בסמוך לרכישת המנוי ללחצן המצוקה ולא יאוחר מתקופה של שנה ממועד ההוצאה בפועל. לא יינתן החזר לתקופה קודמת (רטרואקטיבית) העולה על שנה אחת.

9. ההחזר הכספי בעת רכישת המנוי או בעת חידושו יאושר כנגד הצגת קבלה או אישור על התחייבות לתשלום כגון: הוראת קבע, כרטיס אשראי וכדומה. ההחזר יקבע כהחזר חודשי או שנתי לתקופה שלא תעלה על 24 חודש. אופי ההחזר והתקופה יקבעו בהתאם לאופן התשלום בפועל.
01. בתום תקופת ההחזר הכספי על הזכאי לפנות בבקשה לחידוש הסיוע ולהגיש קבלות. פונה שגילו מתחת לגיל 65 יצרף גם אישור רפואי. יש לצרף אישור רפואי רק בפנייה הראשונה לסיוע.
11. הבהרה: לסיוע המפורט בהוראה זו ייחשב גם שירות של לחצן מצוקה הניתן במסגרת שירות של "קהילה תומכת".

### הגדרות

21. **לחצן מצוקה** - לעניין הוראה זו - מכשיר המאפשר התקשרות בעת מצוקה למוקד קשב.

### מדרג סמכויות אישור

31. עובד הרווחה במחוז הוא בעל הסמכות והאחריות לטפל בבקשת הזכאות ולאשרה, ובלבד שהפונה עמד באופן ברור וחד משמעי בתנאים המפורטים בהוראה זו. אישור הזכאות מחייב בדיקה ואישור בחתימה שנ ייה של מנהל המחוז או מי שהוסמך לכך על ידו.

### זכאות

41. הורה שכול הזכאי לתגמולים והטבות, יהיה זכאי להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה באם עונה על אחד התנאים הבאים:
- א. הינו בגיל 65 ומעלה (במקרה של זוג הורים – לפחות אחד מהם בגיל 65 ומעלה).
- ב. הינו מתחת לגיל 65 וסובל ממחלה/ות כרונית/ות, בהתאם לאישור מרופא (ההורה השכול בודד).
51. הורה השווה במוסד סיעודי במימון משרדנו אינו זכאי לסיוע המפורט בהוראה זו.

### גובה הסיוע

61. הסכום המירבי להחזר כספי כהשתתפות במנוי ללחצן מצוקה מפורט בנספח א' להוראה.
71. עדכון הסכום המרבי ייבחן אחת לשנה, בחודש ינואר, על פי שיעור השינוי במחירי השוק ולא יותר משיעור השינוי במדד המחירים לצרכן. העדכון יעשה על ידי ראש תחום תקציבים והתקשרויות בכפוף להסכמת אגף תקציבים בכתב, בתאום עם היחידה לחשבונאות שיקום באכ"ס והיחידה להכרה בזכאות ולתגמולים.

## אופן הטיפול

81. פונה המבקש השתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה יפנה בקשתו בכתב למחוז המטפל. הבהרה: בפניה ראשונה לקבלת הסיוע או בפניה למעבר לחברה אחרת חייבת להיעשות פניה בכתב למחוז.
91. הפונה יצרף לבקשה:
- א. קבלה מקורית/ חשבונית/ הוראת קבע על שם הזכאי המעיד על התשלומים ששולמו בפועל.
  - ב. במקרה שהפונה הינו מתחת לגיל 65, יצורף גם אישור מרופא כי הזכאי סובל ממחלה/ות כרונית/ות.
- יש לצרף אישור רפואי רק בפנייה הראשונה לסיוע.
02. עובד הרווחה במחוז המטפל בפנייה, יודא השלמתם של כל אחד משלבי תהליך הטיפול המפורטים בטופס הבקרה, שבנספח ב' להוראה זו.
12. עובד הרווחה במחוז יבדוק את הזכאות, יודא עמידה בתנאי הוראה זו ואם נוכח כי הפונה זכאי לסיוע, יבצע את הפעולות הבאות:
- א. יזין את הנתונים למערכת הממוחשבת, בקוד הטבה 168 בציון שם הזכאי.
  - ב. יכין אסמכתא לתשלום.
  - ג. יעביר את האסמכתא לחתימה שנייה של מנהל המחוז, או מי שהוסמך על ידו.
  - ד. יעביר את האישורים לסריקה בחוצץ הטבות ורווחה/לחצן מצוקה.
  - ה. יעביר את החומר ליחידה לחשבוונאות שיקום/ אכ"ס.
  - ו. יעקוב אחר אשרור הזכאות על ידי יחידת חשבוונאות שיקום/ אכ"ס.
  - ז. לאחר אשרור ההטבה ע"י יחידת חשבוונאות שיקום/אכ"ס ישלח עובד הרווחה במחוז הודעה על אישור הסיוע במכתב מודפס בנוסח שבנספח ג' להוראה.
  - ח. יעביר העתק המכתב לפונה לסריקה.
22. במידה והפונה לא נמצא זכאי לקבלת הסיוע, עובד הרווחה יודיע על כך בכתב לפונה ויפרט את הנימוקים לדחיית הבקשה (בנוסח שבנספח ד'). העובד ישלח לסריקה את העתק המכתב לפונה.

## מעקב

32. ר' תחום סיוע אישי ורפואי יפיק מדי חודש "דו"ח נגרעים" של הזכאים שתקופה הסיוע שלהם עומדת לפוג בעוד 3 חודשים. לזכאים אלה תישלח הודעה, על ידי עובד הרווחה, על הצורך בחידוש פנייתם כדי להמשיך לקבל את הסיוע (נספח ה').

## **רמת השירות – משך ביצוע**

42. במסגרת המאמץ המתמיד לשיפור השירות לזכאים – על מנהל המחוז לוודא השלמת הטיפול בבקשה, ומשלוח ההודעה לפונה – בתוך מסגרת זמן שלא תעלה על 14 ימי עבודה ממועד המצאת כל המסמכים ע"י הפונה.

52. מסגרת זמן זו כוללת את משך הטיפול ע"י המחוז (עד 7 ימי עבודה) וע"י חשבונאות שיקום (עד 7 ימי עבודה).

## **אריה מועלם**

**ראש אגף משפחות והנצחה**

## נספח א' להוראה 81.14

### **גובה הסיוע המירבי להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה**

סכום ההשתתפות המירבי הינו : 333 ₪ לשנה ( 27.75 ₪ לחודש).

אופן ההחזר (שנתי/חודשי) יינתן עפ"י אופן התשלום בפועל של הזכאי, ולתקופה שלא תעלה על 24 חודש.

נספח ב' להוראה מס' 81.14

**טופס בקרה – שלבי הטיפול ב:**

**בקשה להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה**

שם המבקש	תאריך

הערות	תקין / לא תקין	פירוט השלב בתהליך	
<u>התקבל ביום:</u>	תקין / לא תקין	קבלת פנייה <u>בכתב</u> מהפונה + מסמכים נלווים	1
<u>התקבלו כל המסמכים ביום:</u>	תקין / לא תקין	בדיקת מסמכים נדרשים	2
	תקין / לא תקין	הזרמת המענק למחשב והפקת אסמכתא	3
<u>הועבר ביום:</u>	תקין / לא תקין	אם <u>עומד בתנאי</u> הוראה זו – ללא כל חריגה אישור הבקשה – ע"י עובד רווחה במחוז והעברה לבדיקה ואישור בחתימה שנייה לסגן מנהל המחוז / עובד שהוסמך לכך	4
<u>נחתם ביום:</u>	תקין / לא תקין	חתימת סגן מנהל המחוז / עובד שהוסמך לכך	5
<u>הוחזר ביום:</u>	תקין / לא תקין	החזרה לעובד רווחה	6
<u>הוזרם למחשב ביום:</u>	תקין / לא תקין	העברה לסריקה	7
<u>נשלח ביום:</u>	תקין / לא תקין	העברה ליח' לחשבונאות שיקום, בצירוף כל המסמכים	8
<u>נשלח ביום:</u>	תקין / לא תקין	הודעה בכתב של המחוז לפונה – גם במקרה של אישור, וגם במקרה של דחייה	9

נספח ג' להוראה 81.14  
טופס הודעה לפונה – אישור



מדינת ישראל  
משרד הביטחון - אגף משפחות והנצחה

מחוז: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
תיק: \_\_\_\_\_

לכבוד:

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

הנדון: *בקשת להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה*

קיבלנו את בקשתך להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה.

אנו מבקשים להודיעך כי הבקשה אושרה וההשתתפות תשולם ביחד עם התגמול החודשי באופן הבא:

החזר של תשלום אחד שנתי בגובה \_\_\_\_\_ ש"ח

החזר חודשי בגובה \_\_\_\_\_ ש"ח.

אנו מאחלים לך ולבני משפחתך בריאות וכל טוב.

**ב כ כ ה**

\_\_\_\_\_  
(חתימה וחותמת של עו"ר)

נספח ד' להוראה מס' 81.14  
נוסח הודעה לפונה במקרה של דחית בקשה



מדינת ישראל  
משרד הביטחון - אגף משפחות והנצחה

מחוז: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
תיק: \_\_\_\_\_

לכבוד:

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

הנדון: בקשת להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה נבדקה אולם, לצערנו, אין אנו יכולים להיענות לה מהסיבה הבאה:

בקשתך להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה נבדקה אולם, לצערנו, אין אנו יכולים להיענות לה מהסיבה הבאה:

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

ב ב ר כ ה,

\_\_\_\_\_  
(חתימה וחותמת של עו"ר)



נספח ה' להוראה מס' 81.14  
נוסח הודעה לזכאי שהסיוע עומד להסתיים



מדינת ישראל  
משרד הביטחון - אגף משפחות והנצחה

מחוז: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
תיק: \_\_\_\_\_

לכבוד:

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

**הנדון: השתתפות באימון ננוי fchfn מצוקה**

אנו מבקשים להודיעך כי על פי הרישומים המופיעים אצלנו עומדת להסתיים תקופת ההחזר הכספי, שעבורה קיבלת מימון ללחצן מצוקה.

אם הנך ממשיך להשתמש בשירות של לחצן מצוקה והינך מעוניין לקבל החזר כספי ממשרדנו, נבקשך לפנות אלינו בהקדם בצרוף קבלה / הוראת קבע על המשך התשלום ללחצן מצוקה.

אנו מאחלים לך בריאות וכל טוב.

ב ב ר כ ה,

\_\_\_\_\_

נספח ו' להוראה מס' 81.14  
טופס בקשה להחזר עבור לחצן מצוקה



מדינת ישראל  
משרד הביטחון - אגף משפחות והנצחה

מחוז: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
תיק: \_\_\_\_\_

לכבוד:

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

הנדון: בקשה להחזר עבור לחצן מצוקה

שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_  
טלפון בבית \_\_\_\_\_ טלפון נייד \_\_\_\_\_  
הערות: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

נא לצרף את המסמכים הבאים:

1. קבלה המעידה על תקופת הביטוח והתשלום
2. מתחת לגיל 65, אישור רפואי המעיד על מחלה כרונית

החזר המשרד:

333 ש"ח לשנה או 27.75 ש"ח לחודש.