



הוראת אגף משפחות והנצחה מס' 81.26

הנושא :	השתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה - לאלמנות
תאריך :	31.8.2008
מס' עמודים :	9

כללי

1. הוראה זו מחליפה את הסעיפים בהוראת אגף השיקום מס' 84.02 מיום 1.9.04 שעסקו בנושא לחצני מצוקה. הסיוע להורים שכולים מפורט בהוראה 81.14.
2. הוראה זו באה לקבוע את הזכאות של אלמנה 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 ההוראת.
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 למקרים הבאים:
 - א. לאלמנה מבוגרת, שגילה מגיל 65 ומעלה.
 - ב. לאלמנה, מתחת לגיל 65, הסובלת ממחלה/ות כרונית/ות עפ"י אישור מרופא.
7. לצורך מימוש ההטבה המפורטת בהוראה זו, על הזכאית לפנות למחוז המטפל ולהציג קבלה מקורית על שם הזכאית 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 בכל פעם 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 החזר והתקופה יקבעו בהתאם לאופן התשלום בפועל.

01. בתום תקופת החזר הכספי על הזכאית לפנות בבקשה לחידוש הסיוע ולהגיש קבלות. פונה שגילה מתחת לגיל 65 תצרף 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 בה באופן ברור וחד משמעי בתנאים המפורטים בהוראה זו. אישור הזכאות מחייב בדיקה ואישור בחתימה שנייה של מנהל המחוז או מי שהוסמך לכך על ידו.

זכאות

41. אלמנה הזכאית לתגמולים והטבות, תהיה זכאית להשתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה באם עונה על אחד התנאים הבאים:

א. הינה בגיל 65 ומעלה.

ב. גילה מתחת לגיל 65 וסובלת ממחלה/ות כרונית/ות, בהתאם לאישור מרופא.

51. אלמנה השוהה במוסד סיעודי במימון משרדנו אינה זכאית 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 תחום תקציבים והתקשרויות באישור אגף תקציבים ועם היח' לחשבונאות שיקום באגף כספים והיחידה להכרה בזכאות ולתגמולים.

אופן הטיפול

81. פונה המבקשת השתתפות במימון מנוי ללחצן מצוקה ת פנה בקשתה בכתב למחוז המטפל.

91. הפונה תצטרף לבקשה :

- א. קבלה מקורית/ חשבונית/ הוראת קבע על שם הזכאית המעיד על התשלומים ששולמו בפועל.
- ב. במקרה שהפונה מתחת לגיל 65, יצורף גם אישור מרופא כי הזכאית סובלת ממחלה/ות כרונית/ות. אישור רופא יידרש רק בפניה הראשונה לקבלת הסיוע.
02. עובד הרווחה במחוז המטפל בפנייה, יודא השלמתם של כל אחד משלבי תהליך הטיפול המפורטים בטופס הבקרה, שנספח ב' להוראה זו.
12. עובד הרווחה במחוז יבדוק את הזכאות, יודא עמידה בתנאי הוראה זו ואם נוכח כי הפונה זכאית לסיוע, יבצע את הפעולות הבאות :
- א. יזין את הנתונים למערכת הממוחשבת, בקוד הטבה 168 בציון שם הזכאית.
- 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 הזכאית 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 זכאים 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 18 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 11 ימי עבודה).

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' 81.26

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 בכתב 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 עומד בתנאי הוראה זו – ללא כל חריגה אישור הבקשה – ע"י עובד רווחה במחוז והעברה לבדיקה ואישור בחתימה שנייה למנהל המחוז / עובד שהוסמך לכך	4
<u>נחתם ביום:</u>	תקין / לא תקין	חתימת 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 81.26
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 עובד רווחה)

נספח ד' להוראה מס' 81.26
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 עובד רווחה)

נספח ה' להוראה מס' 81.26
נוסח הודעה לזכאי שהסיוע עומד להסתיים



מדינת ישראל
משרד הביטחון - אגף משפחות והנצחה

מחוז: _____
טלפון: _____
תאריך: _____
תיק: _____

לכבוד:

הנדון: השתתפות באימון ננוי fffחצן 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,
