

היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) - דוח מעקב

כללי

1. בחלוף כ-4 שנים מתאריך פרסום החלטות ראש העירייה לדוח הביקורת על פעילות מדור המתנדבים, אשר נערך בשנת 1995 (דוח מבקר העירייה מס' 24 לשנת 1995), הוחלט ע"י מבקר העירייה לערוך דוח מעקב על ביצוע החלטות ראש העירייה.
2. איסוף הממצאים לדוח המעקב נערך בתקופה ספטמבר – דצמבר 1999 ע"י מר פנחס אדלר מבקר – מתנדב.

ממצאים

3. החלטות ראש העירייה לדוח הביקורת משנת 1995:
 - א. הקמת פורום לבדיקת ההיבטים הארגוניים והתפעוליים של העסקת מתנדבים, תוך ניצול הניסיון והידע של מדור המתנדבים שבאגף שירותי הרווחה במערכה העירונית.
 - ב. פניית מדור המתנדבים למנהלי האגפים בעירייה, לבחון אפשרות העסקת המתנדבים באגפים השונים, תוך מניעת הכוונה שמתנדב יחליף עובד מן השורה באגפי העירייה והתחשבות בעובדה כי פעילות המתנדבים עשויה לגרור הוצאה כספית נוספת.

4. פעילות הפורום

הביקורת מצאה, כי הפורום לא הוקם ולא דן באף אחד מהנושאים כפי שהוגדרו בהחלטת ראש העיר למעט, התכנסות בנושא ביטוח המתנדבים, כמפורט בהמשך.

הביקורת מצאה כי לא הוגדרו: מהותו, הרכבו, מעמדו הסטטוטורי, סמכויותיו ותוכנית פעולותיו של הפורום.

5. הביקורת מצאה כי בתאריך 5/5/96 כחמישה חודשים לאחר פרסום ההחלטה בנידון, התכנסו נציגי יחידות שונות בעירייה בראשותו של מנהל אגף כח אדם: סגן גזבר העירייה, סגן מנהל אגף החשבות, סגן מנהל אגף שירותי רווחה, מנהל מחלקת שירותים כלליים, רכז השכר, רכז זכויות סוציאליות, מרכז מידע תכנון ובקרה. נציגי היחידות דנו בנושא אחד בלבד המתייחס לביטוח מתנדבים המופעלים במחלקות השונות בעירייה וקיבלו ההחלטות הבאות:

א. אגף שירותי רווחה ימשיך ויפעל כפי שפעל לביטוח מתנדבים באגף באמצעות משרד העבודה והרווחה, וידאג לקבל רשימה מעודכנת של המתנדבים שמבוטחים באמצעות משרד העבודה והרווחה.

ב. אגף שירותי רווחה יטפל בכל נושא ביטוח מתנדבים בעיריית ת"א – יפו. יחידות המעסיקות מתנדבים ימלאו את הטפסים הרלוונטיים ויעבירו אותם לסגן מנהל אגף שירותי רווחה, לטיפול בנושא ביטוחים באמצעות משרד העבודה והרווחה.

ג. אגף כח אדם יעדכן את היחידות לפעול בהתאם.

6. בתאריך 22/7/96 התקיימה ישיבה נוספת של נציגי היחידות בנושא ביטוח המתנדבים, שאל משתתפיה הצטרפו הפעם גם: הממונה על תקנות ותנאי שירות, סגן בכיר ליועצת המשפטית ורכז "נאמני ניקיון". בסיכום הישיבה הוחלט להמשיך בהחלטה העקרונית הקיימת, שאין לבטח את המתנדבים – "נאמני הניקיון".

7. הביקורת מצאה, כי מדור המתנדבים מרכז את כל טופסי המתנדבים הפועלים במשימות התנדבותיות במסגרת העירייה, למעט "נאמני הניקיון", בכל הקשור לביטוח צד שלישי ומעביר אותם לביצוע כנדרש ליחידה להתנדבות במשרד העבודה והרווחה בירושלים.

מספר המבוטחים מקיף סה"כ 1663 מתנדבים(ות) המפורטים בהמשך בסעיף 17. הביטוח הוא במימון בלעדי ומלא של משרד העבודה.

בנוסף מבוטחים עוד 96 גימלאים חברי ארגון הגימלים של עיריית ת"א – יפו, המועסקים בהתנדבות במקומות שונים, שמחוץ לעירייה (סעיף 21 ב' להלן).

8. העסקת המתנדבים באגפים השונים בעירייה

הביקורת מצאה, כי מדור המתנדבים פועל במשך כל התקופה בכיוון גיוס מתנדבים, הפועלים במשימות התנדבותיות שונות במסגרת העירייה תוך הקפדה על ההחלטה, כי אף מתנדב לא יחליף עובד מהשורה באגפי העירייה.

הערה: פירוט חלוקת המתנדבים לפי משימות, מופיע בסעיף 17 להלן.

9. התחשבות בעובדה, כי פעילות המתנדבים עשויה לגרור הוצאה כספית נוספת

הביקורת מצאה, כי היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) מקפידה על המסגרת התקציבית כפי שנקבעת מדי שנה בתקציב המאושר ע"י העירייה ואינה חורגת מהם.

פירוט	1995	1996	1997	1998	1999
הצעת תקציב	239,000.00	329,000.00	400,000.00	792,000.00	563,000.00
ביצוע התקציב	148,348.78	268,122.76	369,164.59	724,485.37	422,950.68

א. פירוט ביצוע התקציב על סעיפיו השונים בשנים 1995-1999 מפורט להלן בסעיף 22.

ב. התקציב המאושר ע"י העירייה אינו כולל תרומות כספיות או שוות כסף, המתקבלות באגף לשירותי רווחה ובמקרה זה גם במדור המתנדבים – מאנשים פרטיים או מתאגידים פרטיים. התרומות מועברות ישירות ע"י היחידה להתנדבות לידי האוכלוסיות הנזקקות באמצעות העובדים הסוציאליים אשר מטפלים בלקוחות.

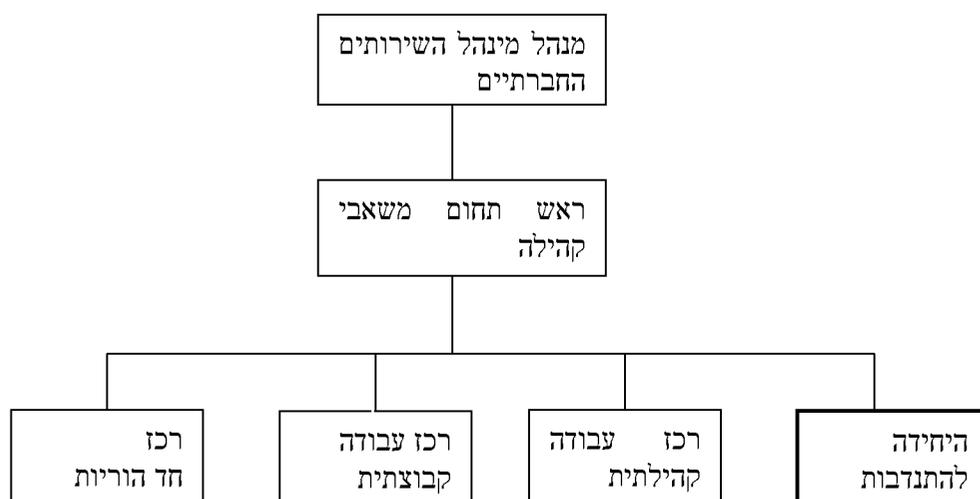
השינויים אשר חלו ביחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) בתקופה 1995 – 1999

10. הביקורת מצאה, כי על אף העובדה שהפורום עליו הוחלט בזמנו לא הוקם (סעיף 3 לעיל), המשיכה היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) ואגף לשירותי רווחה באמצעות הגורמים הפנימיים, למלא במשך כל התקופה את המשימות והתפקידים אשר הוטלו על הפורום, כאילו הוא היה קיים ופעיל. נבחנו פרויקטים שונים ויוזמות לרה-ארגון, על בסיס הניסיון הרב שנתי שהצטבר בעבר ביחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) בהנהגתה לשעבר של מנהלת היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) המנוחה. המגמה הייתה להתאים את המבנה העתידי לתנאים ולמציאות המשתנים, בכדי להבטיח את התוצאות הרצויות בהתחשב במצבת כח האדם והמסגרת התקציבית המאושרים ע"י העירייה וזאת, על אף הצרכים והדרישות הגוברים, הגורמים כשלעצמם באופן משמעותי להרחבת והעמקת היקף פעילות מדור המתנדבים מדי שנה.

11. הביקורת מצאה את השינויים הבאים ביחידה להתנדבות (מדור המתנדבים לשעבר), אשר הלכו והתגבשו בשלבים החל משנת 1996 ועוצבו סופית בהתחלת שנת 1999 כיחידה להתנדבות במינהל השירותים החברתיים, הכפופה לראש תחום משאבי הקהילה במינהל.

ראש תחום משאבי הקהילה במינהל, הכפוף ישירות למנהל מינהל השירותים החברתיים, אחראי בנוסף: למרכז עבודה קהילתית, מרכז עבודה קבוצתית ומרכז חד הוריות.

12. מבנה ארגוני של היחידה להתנדבות



13. הרה-ארגון של היחידה להתנדבות נבע מההכרח בהפניית המאמץ העיקרי בהבטחת הטיפול הנדרש במאות המתנדבים שמספרם מתקרב לאלפיים וזאת ע"י חיזוק הקשר, פיקוח, הכוונה, מתן הדרכה מתאימה, וניהול במקביל של מסע הסברתי רחב בציבור למען גיוס מתנדבים. המטרה הייתה הכנתם של המתנדבים למשימות היוזמות והבלתי יוזמות הרבות, המוטלות מדי פעם ע"י המינהל לשירותים חברתיים.

נציגי היחידה להתנדבות מיוצגים ומשתפים פעולה עם כל היחידות האחרות המופעלות במסגרת מינהל השירותים החברתיים.

14. תפקידי היחידה להתנדבות

א. ניהול, ארגון ותכנון עבודת המתנדבים בהתאם למטרות ומדיניות של המינהל, כולל הכנת תוכניות שנתיות, הכנת תקציב שנתי וקביעת נוהלי עבודה בתחום ההתנדבותי.

ב. ניצול משאבי ההתנדבות ושילובם בתוך המערכות תוך תיאום ופיקוח על הנעשה בתחומי ההתנדבות גם בארגונים, מוסדות שונים והשירותים המקצועיים – שלא במסגרת העירייה. השתתפות בהשתלמויות לעובדים מקצועיים בנושאי ההתנדבות.

ג. הגדרת תפקידים לכל אחד מהמתנדבים בשיתוף פעולה עם הגורמים המקומיים – בהתחשב במצבם הפיזי, הנפשי, ניסיונם בעבר והשכלתם, תוך אחריות להכשרתם. במקביל פיתוח תוכניות השתלמות והדרכה למתנדבים – המחייבות מדי פעם תקופה ממושכת.

ד. מתן תגמול למתנדבים ע"י: הרצאות; סיורים; אירועים חגיגיים בחגי ישראל; הענקת תעודות ואותות למצטיינים, מתן כרטיסי מתנדב והזמנות להצגות ומחזות ברחבי העיר – ללא תשלום או בתשלום סמלי בלבד; ארגון מפגשים חגיגיים של ארגוני המתנדבים משותפים עם ארגוני מתנדבים אחרים; ליווי המתנדב באירוע שמחה ובשעת הצורך, בשעת צער ויגון; סיוע למתנדבים בקישור עם עובדים סוציאליים ואנשי קשר במחלקות האחרות בעירייה – בהתאם לצורך.

15. היחידה להתנדבות מנהלת גם הערכת עבודתם של המתנדבים, ע"י פיקוח שוטף על פעילותם ועריכת דיווחים חודשיים עליהם לממונים. היחידה מפתחת קשרי עבודה בקהילה בנושא ההתנדבות, תוך תיאום מתמיד ושיתוף פעולה עם כל הגורמים השונים המגישים שירותי רווחה שונים לכלל וליחידים בציבור, מארגנת השתלמויות וימי עיון ויעוץ בנושא ההתנדבות לתושבים, לארגונים ולמוסדות של הרשויות המקומיות וארגוני מתנדבים אחרים.

היחידה מפתחת ומבצעת תוכניות הסברה ותעמולה בין קהלים שונים, למען גיוס מתנדבים. מייעצת להנהלת המינהל וראש תחומי משאבי הקהילה בכל הקשור לפיתוח תוכניות ההתנדבות לגיבוש, הכשרת והפעלת המתנדבים.

א. פירוט המשימות המופעלות ע"י יחידת ההתנדבות:

- **פרוייקט הקן**
יצירת קשר חברי ותומך עם אמהות לילדים בגיל הרך הנמצאים בסיכון. הנשים הן בודדות, בעלות קשיים בתפקוד אימהי ומתקשות להיעזר בשירותי הקהילה. המתנדבים עוברים מיון ומקבלים הכשרה.
- **מלב"י**
מרכז לאביזרי בית יד-שניה. מתנדבים המספקים ציוד ובגדים לאוכלוסייה נזקקת (רח' צ'לנוב 20, תל אביב).
- **שירות יעוץ לאזרח – שי"ל**
סיוע, הכוונה למתן עצה לאזרחי העיר בנושאים שונים כגון: הגנת הדיור, יחסי הדיור, מיסים ואגרות, יעוץ טרום משפטי מעורך דין. השירות ניתן חינם, בשפות אחדות.
- **אפטרופסות**
קבלת אחריות על פי צו בית המשפט על ענייניו של חסוי, שאין לו הכושר האישי והמשפטי לנהל את ענייניו, תמיכה ויצירת קשר רציף ותומך.
- **עמית / עמיתה לקשיש – לקשישה**
יצירת קשר אישי עם הקשיש/ה.
ביקורים חברתיים בביתם, ליווי למוסדות בקהילה ולבילויים משותפים, סיוע ברכישת מצרכים בסיסיים ותרופות, יצירת קשר טלפוני עם קשישים בודדים.
- **משלוח מנות מזון לנזקקים**
מסעדות ואולמות אירועים תורמים ארוחות מבושלות, המועברות ליחידים, למשפחות נזקקות באמצעות מתנדבים.
- **אח בוגר – אחות בוגרת**
קשר אישי ותומך של חונכים וחונכות בני 18 – 40 עם ילדים ובני נוער נזקקים, הסובלים מחסכים רגשיים, חברתיים ולימודיים.
- **סיוע לימודי**
עזרה לימודית לילדים ובני נוער באופן פרטני וקבוצתי.
- **קשר עם ניצולי שואה**
יצירת קשר אישי ותומך עם ניצולי שואה ובני משפחותיהם. הפרוייקט מנוהל בשיתוף אנשי מקצוע מארגון "עמך".

- **נכויות ופיגור**
סיוע לאוכלוסיות הסובלות ממוגבלות עקב נכות או פיגור. ההתנדבות נעשית בבית הנזקק או במסגרות טיפוליות.
 - **ידיד – ידידה לבודדים ולמשפחות**
תמיכה ועידוד לבודדים ולמשפחות במצוקה תוך יצירת קשר אישי וחברתי.
 - **פרוייקט לחונכים במשפחות חד הוריות**
ידיד/ה לילד/ה ממשפחה חד הורית באמצעות תמיכה רגשית, חברתית ולימודית.
 - **פרוייקט "ברכה"**
יצירת קשר עם מוגבלים וקשישים המרותקים לביתם והבאת עזרים לתעסוקת בית, למלאכת יד, תוך הפגת הבדידות, תמיכה ויצירת קשר אנושי חם.
 - **פרוייקט "נאמני הצלה"**
יחידת מתנדבים, שייעודה מתן עזרה ראשונה מיידית להצלת חיי אדם כמערך הצלה משלים למגן דוד אדום. כל מתנדב ומתנדבת לומדים בקורס הכשרה מקצועית במסגרת מגן דוד אדום.
 - **סיוע במסגרות חינוכיות וקהילתיות**
מתן עזרה במסגרות חינוכיות בקהילה, הדרכה, הפעלת חוגים.
- ב. **פרוייקט "רעים" – (שותפות תל-אביב – לוס אנג'לס)**
היחידה להתנדבות משתתפת בפרוייקט הממומן ע"י הפדרציה היהודית בלוס אנג'לס (ארה"ב) ומנוצל לקידום אוכלוסיות מתנדבים צעירות, אשר רוקמות מערכת יחסים והתנדבות יהודית ע"י קבוצות מלוס אנג'לס וישראל.
- ג. **תחומי פעילות נוספים:**
- הפעלת שירות לתועלת הציבור – ש.ל.צ.
 - הפעלת מפעלת השירות הלאומי לבנות.
 - עריכת מבצעים למען אוכלוסיות נזקקות בפסח, בראש השנה ולאורך השנה.
 - הפעלת בני נוער, חיילים וסטודנטים במגוון משימות התנדבותיות.

17. פירוט קבוצות המתנדבים ואיושן:

א.	ביחידות השונות של העירייה.	
41	העמותה לתיירות	
24	רשות הקליטה	
34	ספריות	
20	מוסד גבעת השלושה	
13	מרכזי שיקום וטיפול	
10	בתי ספר למען מוגבלים	
8	השכלת מבוגרים (תהילה)	
13	ארגון הגמלאים	
13	גני ילדים	
15	בתי ספר	
9	פנימיות	
5	מרכזים פדגוגיים	
<u>29</u>	שונות	
<u>234</u>	ס ה " כ	

ב. מיפוי משימות מתנדבים – היחידה להתנדבות – לשנת 1999

- (1) של"צ – 175
- (2) פרויקט "הקן" – 120 [אילון24- מרכז18-, שפירים35- (36 משימות), מח' צפון18-, מרכז הירש25-]
- (3) חונכים לילדים – 83
- (4) פעילים בקהילה – 199
- (5) מלבי – 25
- (6) מח' צפון – 140
- (7) מח' מזרח – 30
- (8) מח' מרכז – 40
- (9) מח' דרום – 83
- (10) מנחות קבוצות מתנדבים – 59

- (11) פרויקט "קטן עלינו" – 24 (26 משימות)
- (12) מתנדבי פרויקט שח"ק – 31
- (13) מתנדבי מוקד לקשיש שפירא – 5
- (14) מתנדבים חד פעמיים – במבצעים – מתנדבי ניקיון בבית (10 בתים) – 20 מתנדבים
- (15) מתנדבי ק.ק.ל. – חו"ל – 55
- (16) שירות לאומי – 62 (כולל שנת 97-98)
- (17) מתנדבי הצלה – 35
- (18) מתנדבי ש.י.ל. (כולל סטודנטים מתנדבים) – 57 (כולל שנת 97-98)
- (19) פרויקט שותפות תל-אביב – לוס אנג'לס – 20
- (20) קו קשר למוגבל – 19
- (21) מתנדבים בכירים – 12
- (22) מתנדבים חדשים – 88

סה"ה מתנדבים – 1,429

סה"כ מתנדבים (א) + (ב) = 1,663

18. כח אדם ביחידת ההתנדבות

הביקורת מצאה כי סגל העובדים המצומצם ביחידה להתנדבות, ממלא את תפקידיו בעילות, בהתייחסו לעבודתו כאל שליחות, מתוך הזדהות מלאה במשימות המוטלות על היחידה. מקיים קשר עם המתנדבים הרבים המבקרים בתדירות במשרד (ברובם גימלאים) הקשורים בפעילות היחידה, המחייב בהתחשב בגילם לסבלנות ותשומת לב מיוחדים.

א. התפלגות התפקידים:

<u>תפקיד</u>	<u>תקן</u>	<u>אחוז האיוש</u>
מרכז היחידה להתנדבות	1.00	1.00
מפעילי המתנדבים	3.75	3.75
רכז תחנת שירות יעוץ לאזרח (שי"ל)	1.00	1.00
	5.75	5.75

19. נהלים

הביקורת מצאה, כי טרם נקבעו ע"י העירייה כמקובל נהלים עבור היחידה להתנדבות, למעט נוהל כלל עירוני מספר 621 על "קבלת תרומות של העירייה". פעילות היחידה מתנהלת בינתיים במסגרת נהלים פנימיים הנקבעים ע"י המינהל לשירותים חברתיים.

20. משרדי היחידה להתנדבות

הביקורת מצאה, כי העבודה המשרדית על הציוד המשרדי הרב גווני, הנהלת היחידה והמזכירות, קבלת מבקרים, פגישות עם המתנדבים (לעיתים בעלות אופי אישי) – מרוכזים בשלושה חדרים צרים וכתוצאה מכך נוצרת צפיפות המקשה על מהלך העבודה השוטפת. במסגרת ביזור היחידה להתנדבות ללשכות במהלך שנת 2000, עשוי להיפתר נושא צפיפות החדרים.

21. נתונים דמוגרפיים על ציבור המתנדבים

הביקורת מצאה, כי ביחידה להתנדבות (קודם מדור המתנדבים), לא מתנהל מעקב, ריכוז וניתוח שיטתי של הנתונים הדמוגרפיים על ציבור המתנדבים, למעט רישום פרטים אישיים (שם וכתובת בלבד). אמנם הצטברו במשך השנים נתונים רבים בנידון, אבל טרם רוכזו ועובדו, בגלל חוסר בכח אדם מספיק, עומס עבודה וחוסר זמן. מתוך הכרה בחיוניות וחשיבות הנושא, עומדת בקרוב הנהלת היחידה לערוך את המעקב. הפעם באמצעות המיחשוב, במידה והנשוא יקבל פיתרון מיחשובי במסגרת מענה כולל למיחשוב מינהל השירותים החברתיים.

א. לפניית הביקורת, ריכזה היחידה להתנדבות את הנתונים הדמוגרפיים המפורטים בהמשך,

של 234 מתנדבים המועסקים ביחידות העירייה.

ריכוז זה הוא מדגמי בלבד העשוי לשמש בסיס לעיבוד נתונים דומים בעתיד.

הנתונים באחוזים (%):

מין: נקבה – 80.9

זכר – 19.1

גילאים: עד 20 – 2.1

18.8 – 21-30

33.8 – 31-65

30.3 – 66-75

מעל 75 – 15.0

השכלה: עממית – 8.6

תיכונית – 47.4

גבוהה – 44.0

ב. לפניית הביקורת, כדי להגיע למדגם נוסף על המתנדבים, ריכז גם ארגון גמלאי העירייה נתונים דמוגרפיים המתייחסים ל – 139 מתנדבים מבין חברי הארגון, הפועלים בשטחים שונים ביחידות אשר אינן במסגרת עיריית ת"א – יפו. 96 מבין מתנדבים אלו, מבוטחים באמצעות היחידה להתנדבות בעירייה.

מין: נקבה – 50

זכר – 50

גילאים: עד 30 --

13.6 – 31-65

41.6 – 66-75

מעל 75 – 44.8

השכלה: חסרים נתונים

אופי תעסוקה:

מלווי ומבקרי גמלאים - 55.9

אירועי תרבות - 16.4

עוזרים במינהלה - 9.2

נוכחות בבתי חולים - 5.6

עזרה לחיילי צה"ל - 4.3

נאמני ניקיון - 1.4

הדרכה - 2.2

שונים - 5.0

ביצוע התקציבים של היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים) בתקופה 1995-1999 (ש"ח)

השנה	פירוט הפעולות	התקציב	סה"כ תנועה	יתרת תקציב
1999	פעולות התנדבותיות בקהילה	58,000.00	51,799.64	6,200.36
	מוקדים שכונתיים בקהילה	3,000.00	1,177.66	1,822.34
	שבוע התנדבות	10,000.00	1,240.00	8,760.00
	נסיעות למתנדבים	26,000.00	25,895.93	104.07
	נאמני הצלה	92,000.00	60,268.79	31,731.21
	לשכות שירות לאזרח (שי"ל)	63,000.00	56,943.95	6,056.05
	שי לקשיש	5,000.00	2,665.00	2,335.00
	בנות שירות לאומי	210,000.00	164,693.36	45,306.64
	מרכז לאביזרי בית	76,000.00	45,957.35	30,042.65
	הקצבה למועצת ארגוני המתנדבים	20,000.00	12,309.00	7,691.00
סה"כ		563,000.00	422,950.68	140,049.32
1998	הפעלות התנדבותיות בקהילה	271,000.00	227,587.09	43,412.91
	מוקדים שכונתיים	9,000.00	980.38	8,019.62
	שבוע התנדבות	7,000.00	4,839.64	2,160.36
	הקצבה לארגונים קהילתיים	9,000.00	8,820.00	180.00
	נאמני הצלה	325,000.00	311,877.68	13,122.32
	שי לקשיש	10,000.00	6,604.46	3,395.54
	נסיעות למתנדבים	26,000.00	25,640.00	360.00
	לשכות שירות לאזרח (שי"ל)	50,000.00	51,807.80	1,807.00-
	מרכז לאביזרי בית	85,000.00	86,328.32	1,328.32-
	סה"כ		792,000.00	724,485.37
1997	הפעלת מתנדבים	191,000.00	172,521.09	18,478.91
	מוקדים שכונתיים	8,000.00	2,994.21	5,005.79
	שבוע התנדבות	6,000.00	4,135.00	1,865.00
	הקצבה לארגונים קהילתיים	8,000.00	8,000.00	-----
	נסיעות למתנדבים	21,000.00	20,607.10	392.90
	תחנת שי"ל	60,000.00	54,877.72	5,122.28
	שי לקשיש	8,000.00	8,081.18	81.18-
	מרכז לאביזרי בית	98,000.00	97,948.29	51.71
	סה"כ		400,000.00	369,164.59

<u>השנה</u>	<u>פירוט הפעולות</u>	<u>התקציב</u>	<u>סה"כ תנועה</u>	<u>יתרת תקציב</u>
1996	הפעלת מתנדבים	165,000.00	151,138.98	13,861.02
	מוקדים שכונתיים	7,000.00	2,981.99	4,018.01
	שבוע התנדבות	5,000.00	5,000.00	
	הקצבה לארגונים קהילתיים	7,000.00	7,000.00	
	מרכז לאביזרי בית	90,000.00	62,953.69	27,046.31
	שי לקשיש	7,000.00	5,552.50	1,447.50
	נסיעות למתנדבים	11,000.00	9,900.00	1,100.00
	תחנת שי"ל	37,000.00	23,595.60	13,404.40
	סה"כ	329,000.00	268,122.76	60,877.24
1995	הפעלת מתנדבים	140,000.00	76,645.11	63,354.89
	מוקדים שכונתיים	7,000.00	4,584.34	2,415.56
	שבוע התנדבות	4,000.00		4,000.00
	הקצבה לארגונים קהילתיים	7,000.00	7,000.00	
	מרכז לאביזרי בית	6,000.00	6,093.20	93.20-
	שי לקשיש	9,000.00	2,742.94	6,257.06
	נסיעות למתנדבים	35,000.00	35,285.20	285.20-
	תחנת שי"ל	31,000.00	15,997.99	15,002.01
	סה"כ	239,000.00	148,348.78	90,651.22

23.

הערות כלליות לתקציבי היחידה להתנדבות (מדור המתנדבים בעבר) בשנים 1995-1999

א. הביקורת מצאה, כי התקציבים המפורטים לעיל מתייחסים למסגרות התקציביות של העירייה בלבד ואינם משמשים ביטוי למלוא ההיקף בפועל של הפעילויות השונות המבוצעות ע"י היחידה להתנדבות – המתבסס במידה ניכרת גם על תרומות ומתנות מגורמים חיצוניים שמחוץ להקצבות העירייה. לפי הערכות הנהלת היחידה, תרומות אלו עולות לא פעם בהיקפן וערכן הממשי על הקצבות העירייה. כל התרומות והמתנות מבחוץ, אינן מתקבלות באמצעות העירייה, אלא ע"י קרן תל-אביב, או נמסרות ישירות לנוגעים בדבר. הן מבוצעות בקפדנות במסגרת "נוהל עירוני – קבלת תרומות" אשר פורסם בתאריך 21/7/98 ע"י הממונה על תפקידים מיוחדים והוא סמוך לחזור שכותרתו "תרומות לאגף הרווחה – דרכי טיפול" מיום 23/4/96.

ב. הביקורת מצאה, כי התנודות השונות בהוצאות בסעיפי תקציב השונים בכלל והסיכומים השנתיים בפרט בתקופה האמורה, נובעים משינויים במשימות השונות המוטלות על היחידה להתנדבות – המוכתבות ע"י העירייה – המינהל לשירותים חברתיים (קודם אגף לשירותי רווחה).

ג. 1999 - ההוצאות בתקציב לשנת 1999 הן עדיין חלקיות, לאחר ודיווח כספי על פעילות שוטפת במשך השנה, מגיעה לעירייה גם בחודשיים – שלושה הראשונים בשנת 2000.

- בתקציב לשנת 1999 הופיע לראשונה תשלום מחצית השכר לבנות שירות לאומי ע"י עיריית ת"א, כאשר בתשלום המחצית השנייה נושא משרד העבודה.
-- תקציב פעולות התנדבותיות בקהילה לא צומצם, אלא נעשתה הפרדה טכנית במהלך הכנת תקציב 1999 בין תקציב פעולות התנדבותיות בקהילה לבין תקציב הפעלת בנות השירות הלאומי. תקציב ההפעלה לנושא נאמני הצלה אינו חד פעמי אלא מתמשך.

- לבקשת היחידה להתנדבות בוצעו גם במהלך שנת 1999 העברות תקציביות לסעיפים אחרים בתקציב היחידה, מסעיף מוקדים שכונתיים לסעיף קשישים.

1998 – בתקציב הוכנסו חד פעמית הסעיף "נאמני הצלה", שיועד להצטיידות יקרה כשלעצמה, ברכישת ציוד קשר ומזוודות החייה.

1995-1997 – התקציבים ובמיוחד ביצועם בתקופה האמורה, משקפים לדעת הביקורת כנראה, בנוסף לאמור כנ"ל בסעיף ב', גם את ההתלבטויות הנובעות מהמעבר הארגוני עד לעיצוב וגיבוש דמותה הנוכחי של היחידה להתנדבות.

מסקנות

24. הרה-ארגון באופי פעולתה של היחידה להתנדבות תוך כוונה להתרכז סביב אישיותו ודמותו של המתנדב(ת) הינו נכון וענייני, מאחר ויש בו כדי להבטיח ככל האפשר את התאמתו של המתנדב למשימות אליהן הוא מיועד.

25. הביקורת מציינת בחיוב את תהליכי ההכנה וההדרכה הניתנים מדי פעם למתנדבים, ליווי ופיקוח שוטף על פעילותם בשטח וקבלת דיווחים מעודכנים על הנעשה והערכתם.

26. קיים תיאום מלא והבנה בין כל היחידות האחרות הפועלות במסגרת המינהל לשירותים חברתיים בכלל, והרשות למשאבי הקהילה בפרט.

27. בהתחשב בתהליך הטבעי של התחלופה והנשירה במספר המתנדבים המבוגרים, הנובע מסיבות גיל, מצב בריאותי וכד' – משתדלת היחידה להתנדבות באופן שוטף, לגייס ולהרחיב את מאגר המתנדבים מבין הגמלאים וגם מבין בני גיל הביניים וצעירים מתבגרים כעתודה.

28. על אף המסגרות התקציביות המוגבלות הנקבעות ע"י העירייה מחד, וגידול מתמיד במספר המשימות, מאידך פועל ועושה המנגנון המצומצם ביחידה להתנדבות על הנהלתו ועובדיו כמיטב יכולתו, כדי לבצע בהצלחה את המוטל עליהם, בהתייחסם לעבודתם כאל שליחות.
29. בניגוד לרצוי ולנדרש, לדעת הביקורת, לא נמצאו ביחידה להתנדבות נתונים דמוגרפיים מקוטלגים וממוחשבים על המתנדבים למעט שם משפחה וכתובת. חומר כזה חשוב שכן יש בו כדי לשמש לדעתה של הביקורת, בסיס להכרת הכישורים הרצויים של המתנדב, בעת הכוונתו והתאמתו בצורה בדוקה וככל האפשר מדוייקת יותר, למילוי משימות המוטלות עליו. הנהלת היחידה להתנדבות מסבירה את המצב הקיים בעומס העבודה השוטפת, המנגנון המצומצם וחוסר מיחשוב.
30. הנפח הקיים של שטח משרדי היחידה להתנדבות, הוא מצומצם ביותר ואינו מאפשר הבטחת עבודה סדירה ואחסון חומר ההסברה הרב ובעיקר, מונע אפשרות קיום שיחות ופגישות לעיתים אישיות עם מתנדבים (ברובם בני גילאים מתקדמים), הפוקדים את המשרד לצורכי עבודה.

המלצות

31. בהתחשב בעובדה, כי ההקצבות המאושרות ע"י העירייה אינן מספיקות בכדי לכסות את הפעילות הענפה והרב גוונית אותה מפתחת היחידה להתנדבות ומאידך, הביקוש ההולך וגובר של צרכי הנזקקים לעזרה ותמיכה, ממליצה הביקורת ליחידה להתנדבות להרחיב את מאמציה בפעולות הסברה להעמקת תודעת הציבור הרחב במגזר העסקי, מסחרי ובודדים להגברת השתתפותם במתן תרומות מכל סוג, כגון: כספים, פריטים שונים לצרכי הבית והדייר, ביגוד ואפילו מצרכי מזון. הביקורת ממליצה, כי הפנייה לציבור תהיה שיטתית ורצופה, מתואמת עם אנשי מקצוע, תוך ניצול אמצעי התקשורת ההמוניים הקיימים כולל ההייטק.
32. בעשרות השנים האחרונות הולך וגדל במידה משמעותית, בהשוואה לעבר, מספר בני הגיל היוצא ממעגל העבודה והתעסוקה. קיימת גם עליה ניכרת ברמת השכלתם, הכשרתם המקצועית ונסיונם המעשי העשיר בחיים. תופעה זו מחייבת לדעתה של הביקורת, לשינוי ברמתם של המתנדבים המופנים לעזרתם של הנזקקים.
- לכן הביקורת ממליצה, כי היחידה להתנדבות תתכנן בעוד מועד ותנהל בהתאם קורסים מיוחדים והדרכה למתנדבים, בכדי להכשירם, בעת הצבתם לתפקידים המיועדים להם, בעתיד.
33. הביקורת ממליצה, כי היחידה להתנדבות תנקוט באמצעים לבצע ככל האפשר בהקדם, את קיטלוג ומיחשוב הנתונים הדמוגרפיים המלאים של ציבור המתנדבים הנמצאים במאגר היחידה, ע"מ לדעת לווסת אותם בהתאם לרמת כישוריהם ויכולתם כך שיהיו מותאמים לציבור הנזקקים להם.
34. הביקורת ממליצה, כי היחידה להתנדבות תרחיב ותעמיק את צירופם של מתנדבים מבין המוכשרים ביניהם, לתפקידי ניהול של העמותות השונות הקשורות במתן עזרה וסיוע לנזקקים

וע"י כך תתרום גם לשיפור הרגשתם וחשיבותם העצמית, כחלק מהתגמול הניתן להם עבור מאמציהם ותרומתם לציבור.

35. הביקורת ממליצה, כי הנהלת העירייה, המינהל לשרותים חברתיים וכמובן היחידה להתנדבות – ירבו בהבלטה, האדרה ופרסום ברבים של פעילותם של המתנדבים, כ"כ ירבו בהזמנתם ושיתופם באירועים בעלי אופי ציבורי וחברתי, הנערכים מדי פעם על ידם. מומלץ להעניק למתנדבים מדי פעם שי סמלי לרגל החגים (ראש השנה ופסח, מקביל למתן לכל העובדים בארץ) כמו למשל כרטיסים מוזלים במיוחד, לאירועי תרבות (אופרה, פילהרמונית, מופעים בתיאטראות ותערוכות שונות).

36. הביקורת ממליצה, כי היחידה להתנדבות וכל הגורמים האחריים בעירייה על הנהלתה ויחידותיה השונות ימשיכו בהסברה ותעמולה בין כל שכבות תושבי תל-אביב כולל בני הגילאים הצעירים המתאימים להתגייס להתנדבות למען הזולת הזקוק להם לטובתם הם ולטובת הציבור.

37. הביקורת ממליצה, כי במשכנה של העירייה יועמד חדר מיוחד המותאם לאירוח וקיום שיחות עם המתנדבים, המבקרים מדי פעם את היחידה להתנדבות.