

מסיל"ה (מרכז סיוע ומידע לקהילה הזרה)

כללי

1. ביולי 1999 הוקם ע"י מינהל השירותים החברתיים מרכז סיוע ומידע לקהילה הזרה (מסיל"ה) ברח' ראשון לציון 3 ת"א (להלן: "המרכז"), הכפוף לאגף דרום ובאחריות מנהל האגף.
2. מטרת הביקורת היתה לבדוק פעילותו ותפעולו של המרכז.
3. הביקורת בדקה את הנושאים הבאים:
 - א. פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל העירייה וצוותי העבודה המשנים של הפורום.
 - ב. תקציב המרכז.
 - ג. מצבת כ"א במרכז.
 - ד. יישום יעדי המרכז לשנת 2000 ומחצית שנת 2001 בנושאים הבאים:
 - (1) פניות.
 - (2) פעילות קהילתית.
 - (3) איסוף מידע אודות הקהילה הזרה.
4. לצורך הכנת הדוח שוחחה הביקורת עם: מנהל מינהל שירותים חברתיים, מנהל מטה מינהל ומשאבים במינהל שירותים חברתיים, מנהל אגף דרום במינהל שירותים חברתיים, מנהל אגף החינוך, מנהלת אגף התקציבים, מנהלת המחלקה לתכנון ארוך טווח, מנהל התכנון העירוני, מנהל המרכז למחקר כלכלי וחברתי, חשב מינהל שירותים חברתיים, רכזת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים, מנהלת המרכז, עובדת קהילתית, רכזת מידע ורכזת פניות במרכז.
5. הביקורת נערכה בין החודשים אפריל-אוקטובר 2001 ע"י אירית ליברמן, מבקרת בכירה.

רקע

6. תופעת העובדים הזרים נובעת בעיקרה מרמת החיים והצמיחה הגבוהים יחסית בארץ לעומת ארץ מוצאם של העובדים הזרים וביקוש לידיים עובדות שגבר מאז תחילת הסגרים על תושבי השטחים בימי האינתיפאדה של שנות ה-80.
7. בעיר ת"א-יפו נמצאים לפי הערכות שונות ולא רשמיות שנמסרו לביקורת בין 50,000-80,000 עובדים זרים מקרב 80 מדינות, כשהקהילות המרכזיות הינן: הקהילה האפריקאית, דרום אמריקאית, המזרח הרחוק ומזרח אירופה (בעיקר רומניה), כאשר רוב העובדים הזרים שוהים בלא היתר חוקי ועוסקים בעבודות משק בית, עבודה בשירותים (מסעדות, בתי עסק וכו'), סיעוד, ובנייה.

8. באוגוסט 1999 הוציא מנהל המרכז למחקר כלכלי וחברתי נייר עבודה בנושא אומדן מספר הזרים בתל אביב-יפו, שהסתמך על מפקד הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מסוף שנת 1999 ומפקד אוכלוסין שנערך בשנת 1997 בשכ' נווה שאנן בת"א ע"י ראש החוג לגיאוגרפיה באוניברסיטת ת"א.
9. עפ"י נייר עבודה זה, אומדן הזרים בת"א, הכולל זרים ובני משפחותיהם, נע בין 16,500 ל-32,000. מסמך זה נמסר לדברי מנהל המרכז למחקר כלכלי וחברתי למנכ"ל העירייה למנהל המינהל לשירותים חברתיים ולמנהל אגף דרום במינהל שירותים חברתיים.
10. הקהילה הזרה מתרכזת ברובה באזור דרום ת"א – התחנה המרכזית (שכ' נווה שאנן ושפירא), בשכ' פלורנטין ובשכ' התקווה. כמו כן ניכרת מגמה של פיזור האוכלוסייה על פני חלקים נוספים של העיר כגון: שכ' שבזי, כרם התימנים, הצפון הישן ושכונות העיר הצפוניות.
11. בסוגיית העובדים הזרים ניתן להצביע על בעיות מרכזיות בקרב אוכלוסיית העובדים הזרים: תנאי מגורים, תנאי עבודה, ביטוח רפואי, חוסר בטחון אישי, ילדים בסיכון ובסכנה, אלכוהוליזם ודרי רחוב. מנגד, כתוצאה מבעיות אלו מתפתחים באזור מגורי האוכלוסייה המקומית, בעיקר בדרום העיר, תעשיית מין וזנות, סחר בסמים ומצבורי אשפה הגורמים לפגיעה באיכות החיים ובבטחון האישי, ירידת ערך הדירות והחלשת שכונות הדרום.
12. במדיניות הממשלה כיום לגבי נושא העובדים הזרים ניכרת הקשחת עמדות הבאה לידי ביטוי בהגברת הגירוש והצעדים המשפטיים כנגד מעבידים המעסיקים עובדים ללא היתר.

הבסיס החוקי למחוייבות העירייה באספקת שירותים לעובדים הזרים

13. בעקבות דרישת מנכ"ל בפורום עובדים זרים מתאריך 26/10/99 בו נתבקש השירות המשפטי להתייחס להיבטים המשפטיים של מחוייבות העירייה לספק שירותים בתחום החינוך והרווחה לעובדים הזרים ולילדיהם בעיר ת"א-יפו, הגישה סגן בכיר ליועמה"ש לעירייה, את התייחסותה לנושא. בהתייחסותה מציינת סגן בכיר ליועמה"ש לעירייה, בין השאר, כי שאלת מחוייבותה של העירייה לספק שירותים בתחומי החינוך והרווחה לעובדים הזרים המתגוררים בתחומי העיר ת"א-יפו ובמיוחד לילדיהם הקטינים יכולה לנבוע מחתימתה של המדינה על אמנות בתחומים שונים של זכויות האדם ואישרורן כגון: האמנה נגד אפליה בחינוך והאמנה לזכויות הילד.
14. אין להתחייבות המדינה במישור הבינלאומי נפקות במישור הפנימי כל עוד לא חוקקה חקיקה המאמצת את האמנות ומכילה אותן כחלק ממערכת החקיקה. התוצאה היא שבכל התחומים בהם קיים שיתוף בין השלטון המקומי לשלטון המרכזי בהפעלת מערכות טיפול, תמיכה, סיוע וכיו"ב, מחוייבות העירייה הינה חלק מהתחייבות המדינה בשיעור מחוייבותה של המדינה ועפ"י קביעתה, ולא מעבר לכך.

הטיפול בנושא העובדים הזרים עד למועד הקמת המרכז

15. בתאריך 20/6/96 בישיבת פורום סגני ראש העירייה הוקמה ועדת משנה בראשות סגן ראש העירייה ובהשתתפות מ"מ ראש העירייה וסגן ראש העירייה בנושא פועלים זרים בת"א - יפו. בישיבה זו הוחלט כי מנכ"ל העירייה דאז ירכז צוות שיכלול את היועצת המשפטית לעירייה, מהנדס העיר ונציג המשטרה לשם בחינת סוגייה זו.
16. בתאריך 24/7/96 התקיימה ישיבה בראשות מנכ"ל העירייה דאז ובהשתתפות נציגי עיריית ת"א, משטרת ישראל, משרד הבריאות, משרד העבודה והרווחה ומשרד הפנים, שבה הוחלט כי מנכ"ל העירייה דאז ימליץ בפני הוועדה העירונית עקרונות לפעולה מתואמת לצמצום ממדי התופעה.
17. בתאריך 19/8/96 התקיימה ועדת המשנה לפועלים זרים בהשתתפות מנכ"ל העירייה דאז ונציגי עירייה הנוגעים לנושא. בישיבה זו הוחלט בין השאר לשפר את תנאי חיי הפועלים הזרים ולקבל מידע מאזרחי העיר על פועלים זרים באמצעות פרסום מודעה וזאת כדי לאפשר התמודדות עם הבעיה.
18. בתאריך 8/1/97 נערך דיון בנושא זרים בראשות מנהל אגף הרווחה דאז ובהשתתפות נציגות אגף הרווחה. במעמד זה נמסר כי אגף הרווחה מפעיל עובד קהילתי מתאריך 1/1/97 למשך 3 חודשים במטרה לאתר ולמפות את תופעת העובדים הזרים. כמו כן הוחלט, בין השאר, להקים שני פורומים לדיווח ועדכון בנושא.
19. בדיון בנושא עובדים זרים שהתקיים בתאריך 13/4/97 בראשות מנהל האגף לשירותי רווחה דאז הוחלט לנקוט במדיניות תכנונית לשם הובלת מהלך שיוביל להקצאת מנהל מקצועי לטיפול בתופעת העובדים הזרים.
20. בשנת 1998, במהלך תקופת הבחירות לראשות העירייה ולאחר תחילת הקדנציה של ראש העירייה הנוכחי, קיימו מנהל האגף לשירותי הרווחה ומנהל מח' דרום באגף לשירותי רווחה דאז, דיונים בנושא העובדים הזרים בעיר עם ראש העירייה ובו דיווחו לו על ממדי התופעה ועל ההשלכות המיידיות והעתידיות של תופעה זו. בעקבות דיונים אלו הוסכם על דעת הצדדים כי יש להקים מנגנון עירוני שיאגם את נושאי הטיפול בעובדים הזרים.
21. בעקבות החלטה עקרונית זו ודיונים בנושא בין מנהל המינהל לשירותים חברתיים (מנהל האגף לשירותי רווחה דאז) לבין מנהלת פרויקטים עירוניים רב תחומיים, קיימה מנהלת פרויקטים עירוניים רב תחומיים פגישות עם מנכ"ל העירייה שבהם הוחלט על הקמת מרכז סיוע לעובדים זרים ופורום מנכ"ל לנושא. מנהלת פרויקטים עירוניים רב תחומיים הובילה עבודת מטה בשיתוף גורמים עירוניים שונים, שגובשה לידי מסמכים הכוללים בין השאר את מסמך "מרכז סיוע ומידע לקהילת העובדים הזרים בתל-אביב-יפו" והעוסק במטרות המרכז, עקרונות ההפעלה, מבנה ארגוני והגדרת תפקידים של צוות המרכז, ומסמך "עובדים זרים בתל-אביב-יפו" המציג את תוכנית ההתערבות העירונית בנושא.

22. בתאריך 26/5/99 התקיים דיון בוועדת הכספים בנושא "הקמת מרכז סיוע ומידע לקהילת העובדים הזרים בתל-אביב-יפו" ובו הוחלט לאשר הקמת מרכז סיוע ומידע לקהילת העובדים הזרים בת"א (המרכז).

23. בתאריך 11/7/99 התקיימה ועדה להקצאת דיור ליחידות העירייה ובה אושרה הקצאת חדרים במבנה ברח' ראשל"צ 3, באזור התחנה המרכזית בת"א, לצורך הפעלת המרכז שנפתח ביולי 1999.

ממצאים

פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל וצוותי העבודה המשניים של הפורום

24. במסמך "עובדים זרים בתל אביב-יפו תוכנית התערבות עירונית אפריל 1999" שהוכן בשלב החשיבה והתכנון של המרכז ע"י מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים, הוצג בין השאר מבנה פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל וצוותי העבודה המשניים לפורום כדלהלן:



פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל

25. תפקידי פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל הוגדרו במסמך "מרכז סיוע ומידע לקהילת העובדים הזרים בתל אביב-יפו" שהוכן בשלב תכנון המרכז, וכללו: התוויית מדיניות למרכז, וגיוס משאבים למרכז.
26. במכתב ששלח בשנת 1999 מ"מ מנכ"ל העירייה (דאז) למנכ"ל משרד הפנים ובו ביקש למנות נציג בכיר ממשרדו לפורום העובדים הזרים שהוקם, הגדיר מ"מ מנכ"ל העירייה את מטרת פורום העובדים הזרים כדלהלן: "תכנון התערבות מערכתית משולבת לגיבוש והובלת אסטרטגיה שיטתית מתואמת לטיפול מונע בעובדים הזרים בעיר בפרט ובאוכלוסייה הוותיקה ובמרקם החברתי בעיר, בכלל".
27. בתאריך 18/4/99 התקיים דיון ראשון של פורום עובדים זרים בהשתתפות גורמי עירייה העוסקים בנושא ונציגים ממשרד הפנים, משרד החינוך, משרד הבריאות, משרד הבטחון והמשרד לבטחון פנים.
28. בסיכום מנכ"ל בדיון זה צויין בין השאר כי עקרון העבודה בפורום זה יהיה שיתוף פעולה בין הגורמים הממשלתיים והעירוניים הממסדיים והוולונטריים ועבודה בשיתוף הלקוחות: קהילת העובדים הזרים והקהילה המקומית.
29. לצורך קידום הנושא הוחלט להקים 3 צוותי עבודה: פורום העובדים הזרים בראשות מנכ"ל שיתכנס כל 3 חודשים, צוות חברתי וצוות אורבני. כמו כן הוחלט כי אגף התקציבים יגיש עלויות הוצאות עת"א-יפו לנושא בתחומי הבריאות, חינוך, רווחה, פיקוח ותברואה ועלויות להקמה והפעלת מרכז הסיוע בשנת 1999.
30. בתאריך 26/10/99 התקיים פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל. בדיון זה ניתנה סקירה על פעילות המרכז ממנהלת המרכז. כמו כן ניתנו עדכונים מנציגי משרדי הממשלה בנושא. בסיכום מנכ"ל לדיון צויין, בין היתר, כי קיימת דחיפות בקביעת מדיניות כוללת ועל כן יגובש מסמך אינטגרטיבי כהצעה למדיניות ממשלתית שיוגש לוועדה הבינמשרדית לנושא העובדים הזרים בראשות מנכ"ל משרד הפנים.
31. בפורום עובדים זרים שהתקיים בתאריך 12/4/00 נמסר בין השאר ע"י נציג המשרד לבטחון פנים, כי המשרד מאמץ את החלטות הממשלה הקודמת, קרי, צמצום מספר הזרים עם היתר והגברת האכיפה לגבי אלו השוהים ללא היתר. ממשרד האוצר נמסר כי שר האוצר נחוש בדעתו להמשיך במדיניות הגירוש לאלתר ואילו נציג משרד הבריאות מסר כי עד יולי 2000 יוגדר סל בריאות לעובדים זרים. בסיכום מנכ"ל העירייה לדיון זה מצייין המנכ"ל בין היתר את החשיבות בהעברת מידע בין כל השותפים.

32. בפורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל העירייה שהתקיים בתאריך 13/12/00 הוצג סטטוס המרכז ע"י מנהלת המרכז ונציגת מינהל החינוך הציגה טבלת תלמידים בעלי דרכונים זרים במערכת החינוך בעיר תל אביב-יפו. נציג משרד הבריאות מסר בדיון זה כי החל מתאריך 1/2/01 יש למשרד הבריאות תוכנית לטיפול בילדי הזרים במסגרת קופת חולים מאוחדת.

33. בסיכום הדיון הנחה מנכ"ל העירייה בין השאר את השירות המשפטי העירוני לבדוק את חובות המדינה עפ"י חוק כלפי העובדים הזרים. כמו כן הוסיף מנכ"ל העירייה וציין כי הוצאת עיריית ת"א-יפו בגין העובדים הזרים אינה מסתכמת ב-520,000 ש"ח (תקציב שנתי למרכז), אלא בפעילות כוללת של מינהל שירותים חברתיים, מינהל החינוך, חטיבת התפעול, אגף הפיקוח ועוד.

רכזת פורום מנכ"ל לנושא העובדים הזרים

34. מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים מרכזת את פורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל, תפקיד הכרוך בין השאר בהוצאת זימונים למשתתפי הדיון כולל נציגי משרדי הממשלה וארגונים וולונטריים ומעקב אחר ביצוע החלטות המתקבלות בפורום זה. לדברי מנהלת פרויקטים עירוניים רב תחומיים לא היתה נציגות של משרד העבודה והרווחה בפורומים שהתקיימו למרות שזומנו.

35. מרכזת פורום מנכ"ל לעובדים זרים הגדירה את חשיבות הפורום לשאלת הביקורת לעניין זה כמפגש שבו כל משתתף מציג סטטוס לנעשה בתחום משרדו ולמרות שחלה הקשחה במדיניות הממשלה בנושא הזרים נוצר במפגשים המשותפים דיאלוג, שאמור להביא לשינוי בעמדות ובשיתוף הפעולה עם משרדי הממשלה.

36. מסמך "עקרונות וקווים מנחים למדיניות ממשלת ישראל בנושא עובדים זרים", גובש ע"י צוות בראשות רכזת הפורום, מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים (רכזת פורום מנכ"ל), לאחר התייחסות הגורמים העירוניים לתחומים הרלוונטיים להם. מסמך זה נשלח באוקטובר 2000 לראש הממשלה דאז, משרדי הממשלה השונים, אגודות וולונטריות, אנשי אקדמיה העוסקים בנושא וגורמי עירייה שונים.

37. במסמך זה צויין כי מטרת המסמך היא לקדם מדיניות ממשלתית המתייחסת לתופעת העובדים הזרים ברמה הלאומית, ברמה המקומית וברמת הפרט והמשפחה. כמו כן נקבע כי בהיעדר מדיניות ממשלתית כוללת לא ניתן לקדם כל פעילות המתייחסת לאוכלוסייה השוהה בארץ ועל כן עיריית ת"א-יפו מבקשת לקיים בהקדם דיון ממשלתי בנושא.

38. לשאלת הביקורת השיבה מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים כי למסמך "עקרונות וקווים מנחים למדיניות ממשלת ישראל בנושא עובדים זרים" לא התקבלה כל התייחסות ממשרדי הממשלה בשלטון הנוכחי עד מועד כתיבת הממצאים אוגוסט 2001 אך מסמך זה נדון ביום עיון בינמשרדי שקיים משרד בטחון הפנים לאחרונה.

צוות חברתי

39. הצוות החברתי הינו צוות מקצועי המורכב ממנהלים במינהל לשרותים חברתיים וגורמים עירוניים שונים הנוגעים לנושא.
40. מהחומר שהוצג לביקורת עפ"י בקשתה עולה כי התקיימו 6 ישיבות צוות חברתי בין התאריכים 25/6/01-11/5/99 בתדירות של 3-8 חודשים למפגש.
41. בדיון בראשות מנהל מינהל השירותים החברתיים בתאריך 9/5/99 הוחלט ע"י מנהל מינהל שירותים חברתיים כי הצוות החברתי יתכנס אחת לחודשיים לפחות ויכלול נציגי ממשלה, נציגי משרדים חברתיים, אגודות וולונטריות, קו לעובד, עמותת רופאים, מתורגמן, שני נציגי אקדמיה ונציגי משטרה. בדיון זה לא הוגדרה מטרת הצוות החברתי ודרך פעולתו.
42. משיחות שקיימה הביקורת עם מנהלת המרכז ומעיון בפרוטוקולים של ישיבות צוות חברתי, מסתבר כי בדיונים אלו נמסרים עדכונים לגבי פעילות המרכז, פעילות גורמי עירייה בנושא עובדים זרים וכן נעשה ניסיון לפתור בעיות שונות הנוגעות למרכז.

צוות אורבני

43. מנהלת המחלקה לתכנון ארוך טווח מסרה לביקורת כי הצוות האורבני לא התכנס במתכונת שנקבעה בשלבי התכנון של המרכז ובפורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל מתאריך 18/4/99, אך לעומת זאת, צוות התכנון של מינהל ההנדסה גיבש תוכנית אב עירונית לתכנון אסטרטגי הפועלת גם באזור הדרום, וכן תכנית אב ספציפית למתחם התחנות. בשתי התכניות גוייסו צוותי תכנון חיצוניים, כאשר הכוונה היא לשתף בהן גם את נציגי הקהילה הזרה.

תקציב המרכז

44. תקציב המרכז מנוהל ע"י החברה למוסדות חינוך. לביקורת נמסר ע"י מנהל המינהל לשרותים חברתיים כי ההחלטה להעביר את המרכז לניהול חברת מוסדות חינוך נבעה בעיקר מהרצון לקצר הליכים העלולים לעכב ביצוע החלטות. כמו כן העובדים המגויסים באמצעות החברה למוסדות חינוך נחשבים לעובדי החברה. לו היו מועסקים ישירות ע"י העירייה היתה העירייה מחוייבת להעסיקם על בסיס קבוע בחלוף תקופת הנסיון.
45. תקציב המרכז הסתכם בשנת 2000 ב-531,000 ש"ח ומומן במרביתו ממקורות עירוניים – מתקציב מינהל שירותים חברתיים.
46. סעיפי התקציב העיקריים (עפ"י נתונים שנתקבלו מהחב' למוסדות חינוך) הינם סעיף העסקת כ"א המהווה 62.90% מסך התקציב וסעיף אחזקת חומרים ושונות המהווה 16.76% מסך התקציב. התקציב כולל גם סך של 34,000 ש"ח המהווה 6.40% מסך התקציב והמיועד לכיסוי הוצאות מינהלה (תקורה) עבור החברה למוסדות חינוך.
47. תקציב ההכנסות בגין קורסים בנושאים שונים, עמד בשנת 2000 על סך של 11,000 ש"ח.

מצבת כ"א לשנת 2000

48. מנהלת מרכז – משרה מלאה
תפקידיה של מנהלת המרכז כוללים את ריכוז פעילות המרכז, הפעלתו השוטפת, הדרכת צוות המרכז, קשר עם גורמי עירייה, אקדמיה, ארגונים וולונטריים העוסקים בעובדים זרים ועוד. כמו כן הכנת תוכניות עבודה, הצגת פעילות המרכז בפורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל ובצוות חברתי הן מדי מספר חודשים בנושאים הנוגעים למרכז.

49. עובדת קהילתית – 0.75 משרה
תפקידיה של העובדת הקהילתית הינו פיתוח פרויקטים קהילתיים בקהילה הזרה בשיתוף עם מנהיגי הקהילה, ביצוע התערבויות ראשוניות במקרים אקוטיים, קיום מפגשים עם תושבים מקומיים לשם הכרת אוכלוסיית העובדים הזרים ויצירת אינטראקציה ביניהם.

50. רכז מתנדבים – 0.50 משרה
רכז המתנדבים אחראי על הפעלת המתנדבים במרכז, גיוס מתנדבים באמצעות פנייה לגופים שבהם קיים פוטנציאל למתנדבים לנושא, פיתוח תוכניות הכשרה, הדרכת והפעלת המתנדבים. משרה זו לא אויישה מדצמבר 2000 עד יוני 2001 מפאת מחסור במועמדים.

51. רכזת מידע – 0.25 משרה
תפקיד רכזת המידע הוא ריכוז וניתוח מידע הנוגע לאוכלוסיית העובדים הזרים, וזאת באמצעות עיבוד וניתוח נתונים העולים מהפצת ממצאי שאלונים שמופצים בקרב אוכלוסיית העובדים הזרים הפוקדים ושאינם פוקדים את המרכז ומפניות של עובדים זרים. יש לציין כי תפקיד זה לא היה מאוייש בין התאריכים 31/1/00-1/7/00 מפאת מחסור במועמדים.

52. כמו כן במרכז פועלים מזכירה ב-0.50 משרה ואיש אבטחה במשרה מלאה.

מצבת כ"א לשנת 2001

53. בשנת 2001 נוספו לצוות המרכז:
א. באפריל 2001 – רכזת פניות ב-0.75 משרה.
ב. ביוני 2001 – אויישה משרת רכז מתנדבים.
יש לציין כי לבד מרכזת פניות שהיא עובדת עירייה ואיש האבטחה שהינו עובד חב' אבטחה, כל העובדים הינם עובדי חב' "מוסדות חינוך".

יעדי ומטרות המרכז

54. להלן מטרות המרכז שהוגדרו עוד בשלב תכנונו במסמך "מרכז סיוע ומידע לקהילת העובדים הזרים בתל אביב-יפו":
- מתן מידע בנושאים רחבים ומגוונים לאוכלוסיית העובדים הזרים בעיר ת"א – יפו.
 - איסוף נתונים ולמידת תופעות אודות הקהילה הזרה באופן שיטתי ושוטף.
 - הפעלת התערבויות ראשוניות וקהילתיות בקרב הקהילה הזרה והמקומית.

יעדי המרכז לשנת 2000

55. בנספח שהוציא מנהל התכנון העירוני לספר "תוכנית העבודה השנתית של עיריית ת"א-יפו עיקרים ודגשים" לשנת 2000, מצויין בין היתר כי היעדים המרכזיים לשנת 2000 המוצגים בספר משמשים מתווה לתוכניות יחידות המשנה הכוללות יעדי ביניים ומשימות מפורטות ומתוקצבות למימוש המטרות והדגשים.
56. ביעדים מרכזיים 2000 של המרכז המוצגים בספר "תוכנית העבודה השנתית של עיריית ת"א-יפו עיקרים ודגשים", מצויין כי היעד המרכזי של המרכז הינו סיוע ישיר עבור 500 עובדים.
57. לביקורת נמסר ע"י מנהל מינהל השירותים החברתיים כי תוכנית העבודה 2000 של המרכז אושרה על ידו טרום הצגתה בפני ראש העירייה ואישורה ע"י מנכ"ל העירייה.
58. להלן יעדי המרכז שנמסרו לביקורת ע"י מנהלת המרכז והוצגו לראש העירייה לאחר שאושרו ע"י מנהל מינהל השירותים החברתיים:
- מתן שירות ישיר לכ-1,000 עובדים זרים הפונים באופן פרטני.
 - מתן שירות לכ-1,000 עובדים זרים הנהנים מפעילות קהילתית.
 - פיתוח פרויקטים ליצירת ערוצי תקשורת והידברות עם הקהילה הישראלית הבאה במגע עם הקהילה הזרה.
 - גיוס והפעלה של כ-50 מתנדבים.
 - פיתוח קשרים עם שירותים וארגונים משלימים, מתחרים ונותני לגיטימציה על מנת להרחיב את בסיס המשאבים לפעולות המרכז.

59. הביקורת בדקה יעדים אלו בהתאמה לפעילות שהתבצעה במרכז בשנת 2000 ולהלן הממצאים:

מתן שירות לכ-1,000 עובדים זרים הפונים באופן פרטני (יעד א')

60. במהלך שנת 2000 היו בשימוש המרכז 3 נוסחים שונים של טפסי קבלת פניות, עד אשר גובשו לכלל טופס אחד שענה על צרכי המרכז. מתנדבי המרכז ממלאים את טפסי הפניות ומקלידים הנתונים שבהם במחשב.
61. הטופס הנוכחי מכיל, בין השאר, פרק כללי בו מצויינים הפרטים הבאים: תאריך, סוג פנייה (טלפון/ביקור), שם מקבל הפנייה, פרטים אישיים של הפונה, תעסוקה, השכלה, מצב חוקי, פרטי

הפנייה, תוכנית טיפול (הפניות לגורמים עירוניים וחוז' עירוניים), סיום טיפול (כן/לא) ומהלך הטיפול.

62. בטופס קבלת הפניות מצויינות 7 קטגוריות של סוגי פניות הכוללות נושאים שסווגו תחת קטגוריות אלו. להלן הקטגוריות שעל פיהן מדווחות הפניות שהתקבלו במרכז והנושאים הכלולים בהם:

מידע כללי	ילדים	בעיות קהילתיות	בריאות מבוגרים
1. חינוך וקורסים למבוגרים.	1. בריאות. 2. חינוך.	1. בעיות מול שירותי מסחר ותיווך.	1. מימון טיפול רפואי. 2. טיפול/אשפוז.
2. גיור.	3. חינוך מיוחד.	2. בעיה/סכסוך בין עובדים זרים.	3. בעיות פסיכולוגיות. 4. מידע בריאות.
3. מידע על מסיל"ה.	4. נפשי/פסיכולוגי.	3. סכסוך בין תושבים לעובדים זרים.	
4. ייעוץ משפטי.	5. ילדים בסיכון.	4. סכסוך עם בעל דירה ישראלי.	
5. כללי.	6. משמורת ילדים. 7. בעיה כספית למימון טיפול רפואי. 8. טיפול בנושא הבאת ושליחת ילדים מחו"ל או לחו"ל. 9. אלימות כלפי ילדים. 10. זכויות ילדים.		
רווחה	עבודה	מעמד	
1. תמיכה נפשית במבוגר.	1. מעביד לא שילם.	1. מעצר.	
2. אלימות בין בני זוג.	2. תאונת עבודה.	2. נישואים מעורבים.	
3. מחוסרי דיור.	3. מידע זכויות עובדים.	3. דרכון.	
4. סכסוך במשפחה (לא אלימים).		4. היתר שהייה.	
5. אלימות כלפי נשים.		5. אשרת עבודה.	
6. סיוע ברכישת כרטיס טיסה ליציאה מהארץ.		6. הגשת תלונה במשטרה.	

63. הפניות למרכז מתקבלות הן באמצעות פניות טלפוניות והן ע"י הגעת הפונה למרכז, וניתן להגדירן כפניות לשם קבלת מידע, פניות הצורכות טיפול מלווה ופניות שעל המרכז לתווך בין הפונה לבין ארגונים, מוסדות וגורמי עירייה שונים. לבד מעובדים זרים שפונים למרכז, פונים בבעיות שונות אנשים מטעמם וכן מתקבלות פניות מגורמים חיצוניים כגון: בתי חולים, ארגונים וולונטריים וגורמי עירייה שונים.

64. במהלך שנת 2000 הפיצה מנהלת המרכז דוחות פעילות המפרטים את פעילויות המרכז לחודשים ינואר – ספטמבר 2000, ונועדו לשמש בעיקר את הצוות החברתי. הדוחות כוללים בין השאר דיווחים על מספר הפניות שהתקבלו לתקופת הדוח וכן התפלגות הפניות לפי קטגוריות. יש לציין כי עד מועד פיתוח תוכנת הפניות, יולי 2000, נעשתה ספירת הפניות באופן ידני.

65. להלן מספר הפניות שהתקבלו בחודשים ינואר-ספטמבר 2000 במרכז, כפי שדווחו בדוחות הפעילות:

ינואר – 65	אפריל-מאי – 101	(דוח דו חודשי) *אוגוסט-ספטמבר – 72	(דוח דו חודשי)
פברואר – 86	יוני – 73		
מרץ – 70	יולי – 79		

* - הירידה במספר הפניות בדוח הפעילות לחודשים אוגוסט-ספטמבר מוסברת בדוח, בין השאר, בחופשות חודש אוגוסט וחידוש מדיניות הגירוש ע"י הממשלה.

בתגובתו לממצאי הביקורת מסר מנהל מינהל שירותים חברתיים כדלקמן: "הירידה במספר הפניות הוסברה גם באובדן אינפורמציה בשל המעבר לעבודה במחשב".

66. ביולי 2001, עפ"י בקשת הביקורת, הופקו דוחות ממוחשבים של התפלגות הפניות עפ"י הקטגוריות שנקבעו, לחודשים אוגוסט 2000 – דצמבר 2000 ולהלן הממצאים:

קטגוריות חודש ושנה	רווחה	עבודה	מעמד	מידע כללי	ילדים בריאות	ילדים מבוגרים	בריאות	בעיות קהילתיות	סה"כ
8/2000	1	--	3	2	1	4	2	1	14
9/2000	9	10	6	3	5	17	3	13	66
10/2000	4	11	9	1	3	4	3	10	47
11/2000	10	17	8	7	4	9	16	17	88
12/2000	4	8	9	7	6	9	16	10	69

67. הביקורת מצאה כי בדוחות הממוחשבים הנושא "ילדים בריאות" שהיה בקטגוריה של "ילדים" הפך לקטגוריה נוספת שאינה מופיעה בקטגוריות שבטופס קבלת פניות.

68. סך כך הפניות שהתקבלו בתקופה שבין ינואר עד דצמבר 2000 מנתוני הדוחות שקיבלה הביקורת באוגוסט 2001 הינו 754 פניות, בעוד שיעד המרכז לשנת 2000 בנושא זה היה 1,000 פניות.
69. במועד כתיבת הממצאים, אוגוסט 2001, ביקשה הביקורת בשנית, לשם אימות הנתונים בדוחות הממוחשבים שנמסרו ע"י רכות המיחשוב לביקורת ביולי 2001, דוחות ממוחשבים של מספר הפניות לחודשים אוגוסט-דצמבר 2000 ולהלן הממצאים:

סה"כ פניות	חודש שנה
14	8/2000
66	9/2000
45	10/2000
87	11/2000
68	12/2000

70. בהשוואה שערכה הביקורת בין הנתונים שנמסרו ביולי 2001 לבין הנתונים שנמסרו באוגוסט 2001 ע"י רכות המידע, נמצא כי קיים שוני במספר הפניות בחודשים אוקטובר, נובמבר ודצמבר 2000 בשני מועדי מסירת הנתונים.
71. סך כל הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2000 הינו 758 פניות, כאשר נתוני הפניות לחודשים אוגוסט וספטמבר 2000 מתייחסים לנתונים שבדוחות הממוחשבים ולא לנתונים שצוינו בדוחות הפעילות.
72. מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי מספר הפניות היה רב יותר, וזאת מכיוון שפניות טלפוניות רבות לא הוקלדו וכן היו בעיות חוזרות ונשנות בנושא המיחשוב שעיכבו את עבודת הקלדת הפניות ועדכון, ועל כך התריעה פעמים רבות. מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הביקורת כדלקמן: "לאחרונה הכנסנו טופס נוסף לרישום פניות טלפוניות אשר מעיד בבדיקה ראשונית על תוספת של עשרות פניות לחודש. כפי שעולה כרגע לגבי חודש אוקטובר, מספר הפניות הטלפוניות שעד כה לא נרשמו עולה על ההערכה שהייתה מקובלת במסיל"ה של 20% מסך הפניות. בכך אנו מאשרים את הנחת העבודה שהייתה לנו באשר למספר הפניות למסיל"ה".
73. הביקורת בדקה דוחות סיכום אופן טיפול ממוחשבים לחודשים אוגוסט 2000 עד אפריל 2001. בדוחות אלו מופיעות עמודות המציינות את סוג הפנייה, סטטוס הפנייה, מספר תיק, תאריך, תיאור הפנייה, שם המטפל, שם הגורם אליו הופנתה הפנייה (עירוני, עמותות וולונטריות ועוד), תיאור הטיפול בתלונה ותאריך עדכון אחרון.

74. הביקורת מצאה בדוחות סיכום אופן הטיפול, כי בפניות רבות לא מצויין סטטוס הפנייה, תאריכי קבלת הפניות ומספרי התיקים אינם עוקבים. כן נמצאו פניות שלגביהן אין רישום של תיאור הפנייה והטיפול בה.
75. בנוהל פנימי שהוציא המרכז והעוסק בנוהלי העברת פניות לגורם חיצוני צוינו שם הגורם החיצוני, תפקידו וצורת העברת הפנייה.
76. מבדיקת דוחות סיכום אופן הטיפול עולה כי פניות מסויימות העוסקות בנושאים של גורמים חיצוניים כגון: "שי"ל" (שירות יעוץ לאזרח), "עמותת קו לעובד" המתמחה בטיפול בהפרת זכויות עובדים, האגודה לזכויות האזרח העוסקת ביעוץ משפטי בנוגע לזכויות שנפגעו מול הרשויות, טופלו בידי צוות המרכז וחלקן הופנו לגורמים החיצוניים הרלוונטיים.
77. לא נמצאו כל קריטריונים המגדירים אלו מקרים של פניות בנושאים בהם עוסקים הגורמים החיצוניים יטופלו במרכז ואילו מקרים יופנו לגורמים החיצוניים. מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הביקורת כדלקמן: "המדיניות בנושא טיפול בפניות היא כי כאשר קיים הידע לסיוע בבעיה הקשורה לקהילה הזרה במסילה ואינה נדרשת מומחיות מיוחדת, הסיוע ניתן במסיל"ה ואולם כאשר מדובר בבעיה מורכבת יותר הדורשת מענה ממוקד ועמוק וקיים גורם חיצוני אשר מומחיותו ויכולת הטיפול שלו בבעיה טובים יותר מאשר יכולתנו במסיל"ה, אנו מפנים אליו. דוגמא בולטת היא נושא הייעוץ המשפטי בתחומים השונים, נושאי גירוש ומעצר. בכל מקרה מופעל שיקול דעת פרטני שהוא תמיד עדיף על קריטריונים כיוון שהוא מתייחס לאפיונים הייחודיים של הפונה".
78. הביקורת השוותה 9 פניות ידניות שנדגמו באופן אקראי ושנושאות תאריך חודש אוקטובר 2000 לדוחות סיכום אופן הטיפול לחודש אוקטובר 2000 ומצאה כי מתוך 9 הפניות, רק 4 פניות מצויינות בדוחות סיכום הטיפול לחודש אוקטובר.
79. יש לציין כי מתוך 5 הפניות הידניות שלא נמצאו בדוח סיכום אופן טיפול לחודש אוקטובר 2000, 4 פניות נמצאו בדוח סיכום אופן הטיפול לחודש נובמבר 2000, כאשר תאריך קבלת התלונה שמופיע לגביהן הוא חודש נובמבר 2000. מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הביקורת כדלקמן: "תוכנית בסיס הנתונים של מסיל"ה בנויה כך, שתאריך ההקלדה ומספר הפנייה מוכנס באופן אוטומטי ע"י המחשב, אלא אם כן מתוקן ידנית ע"י המקליד. סטטוס הפנייה – זהו סעיף בו מקבלי הפניות מתבקשים לסמן "סיום טיפול" בעת שאכן סיימו לטפל במקרה, במקרה ולא מופיע סטטוס הפניה, סימן שלא הסתיים הטיפול. בבדיקה שערכנו באוקטובר לגבי פניות שהתקבלו ב-3 חודשים האחרונים, כל הפניות הידניות הופיעו במערכת הממוחשבת. כפי שצינו בעבר, בתקופת הביקורת סבלנו מקשיים רבים בתחום המחשוב והיו תקלות ועיכובים, חוסר הפנמה של המערכת החדשה וקשיים. מאז חל שיפור רב. מסיל"ה גיבש דפוסי עבודה, ביניהם דפוסיים הקשורים לאופן רישום הפניות. פעילות זו מתבצעת הן על ידי צוות והן על ידי מתנדבים

שראו את הטיפול באדם כמרכז עיסוקם וקלטו את הרישום כהליך בירוקרטי העומד בינם לבין הטיפול באדם. התמודדו עם קושי להביא את הצוות והמתנדבים להכיר בחשיבות הרישום ולקבוע אותו כתנאי להמשך פעילותם. ידעו, על רקע האמור לעיל, כי קיים פער בין מספר הצרכנים בפועל לבין הרישומים (בעיקר בכל הנוגע לפניות טלפוניות) וכאשר נדרשו להציג תמונת אמת היא לא תמיד גובתה ברישומים".

מתן שירות לכ-1,000 - עובדים זרים הנהנים מפעילות קהילתית (יעד ב').

80. מנהלת המרכז והעובדת הקהילתית של המרכז טענו בפני הביקורת כי הכוונה ביעד ב' לשנת 2000 היתה לנהנים ישירים ולנהנים עקיפים מהפעילות הקהילתית. להלן החלוקה כפי שהוצגה ע"י עובדות המרכז:

<u>נהנים ישירים</u>	<u>נהנים עקיפים</u>
1. 34 גנות אפריקאיות שהשתתפו בסדנת הכשרה לגנות.	510 ילדים ב-34 גנים בהם עובדות הגנות (510 ילדים = 34 גנים X 15 ילדים).
2. 25 משתתפים בקורס לפעילים מהקהילה הלטינית.	
3. 10 מנהיגים מהקהילות האפריקאיות והלטיניות ששימשו צוות משימה להכנת המידעון לזכויות העובדים הזרים.	50 ראשי כנסיות וראשי מועדונים חברתיים שהשתתפו בהרצאה בנושא המידעון לזכויות העובדים הזרים.
4. 10 חונכים שעברו הכשרה במרכז והעבירו פעילויות שונות ל-150 ילדים בגנים. (160 נהנים = 10 חונכים + 150 ילדים)	
5. שיפוץ 4 גני ילדים וצביעתם ע"י מתנדבים למען ילדי הגנים (60 ילדים = 4 גנים X 15 ילדים)	

נהגים ישירים

6. 60 משתתפים בערב תרבות בחג המולד וערב חג הפסח.
7. 30 משתתפים בהרצאות בריאות לקהל הרחב.
8. 25 משתתפים שלמדו באולפן לעברית.
9. 60 ילדים שהשתתפו בקייטנה בקיבוץ נחשון.
10. 40 ילדים שהשתתפו באסקוליטה (בי"ס לשיעורי ספרדית ותרבות דרום-אמריקאית) במרכז ופעילותו נמשכת כיום בבי"ס ביאליק ומופעלת ע"י מתנדבי המרכז.
81. סך כל הנהגים הישירים עפ"י חלוקה זו שהוצגה ע"י עובדות המרכז הוא 504 וסך כל הנהגים העקיפים הוא 560. סה"כ נהגים ישירים ועקיפים הוא 1,064, נתון שתואם לטענת עובדות המרכז את היעד שהוצג בתכנית עבודה 2000.
- פיתוח פרויקטים ליצירת ערוצי תקשורת והידברות עם הקהילה הישראלית הבאה במגע עם הקהילה הזרה (יעד ג')**
82. ביולי 2000 הוקמה קבוצת פעילים מקרב תושבי שכ' "נווה שאנן" למטרת עיסוק בשינויים שחלו בעקבות ריבוי הזרים באזור ויצירת קשר עם האוכלוסייה הזרה. הפעילות התרכזה בעיקר סביב מפגשים עם גורמי משטרה ועירייה לשם הפגת תחושת חוסר הבטחון האישי של הפעילים עקב הרעת תנאי חייהם בשל תופעת הזרים.
- גיוס והפעלה של כ-50 מתנדבים (יעד ד')**
83. במהלך שנת 2000 פעלו במרכז 35 מתנדבים. לאחר עזיבת רכו המתנדבים את תפקידו (מרץ 2000) לא נעשו פעולות גיוס מתנדבים חדשים.

**פיתוח קשרים עם שירותים וארגונים משלימים מתחרים ונותני לגיטימציה על מנת להרחיב את
בסיס המשאבים לפעולת המרכז (יעד ה')**

84. קיים שיתוף פעולה בנושאים שונים בין המרכז לבין יחידות העירייה השונות כגון:
- א. אגף רפואה ציבורית – במהלך שנת 2000 התקיימו 4 הרצאות במרכז ע"י נציגי האגף לרפואה ציבורית בנושאי בריאות הציבור שיועדו לעובדים זרים.
 - ב. מינהל החינוך – הפניית ילדי עובדים זרים באמצעות גורמי מינהל החינוך לרישום בבתי הספר היסודיים.
 - ג. מינהל שירותים חברתיים – הפניית ילדים הנמצאים בסיכון, מקרים של אלימות במשפחה, דרי רחוב ועוד, לגורמי הרווחה האמונים על הטיפול בהם ומפגשים עם בעלי תפקידים במינהל שירותים חברתיים לשם קידום נושאים ופרוייקטים במרכז.
 - ד. אגף הפיקוח – הפניית תלונות של תושבים בגין מפגעים שונים באזורים בהם מתגוררים עובדים זרים.
 - ה. ארגונים וולונטריים – הפניית פונים לעמותת הרופאים בנושאי בריאות של ילדים ומבוגרים, עמותת "קו לעובד", האגודה לזכויות האזרח ועוד. כמו כן מפנים ארגונים אלו עובדים זרים למרכז בנושאי רווחה שונים.

גיוס משאבים למרכז

85. למרכז מגיעות פניות מחברות שונות ומאנשים פרטיים התורמים ציוד וכסף וכן נעשות פעולות יזומות ע"י צוות המרכז לגיוס תרומות. בין השאר התקבלו במהלך שנת 2000 חומרים לצביעת גנים, צעצועים, קו אינטרנט חינם למרכז ע"י חב' בזק, מימון הוצאת החוברת "זכויות העובדים הזרים" ע"י חב' הביטוח "שילוה", כספים מאנשים פרטיים והקצאה של \$ 20,000 לשנה למימון טיפולים רפואיים שוטפים מקרן דוידוף (סוכנות ביטוח).

יעדי המרכז לשנת 2001

86. בספר "עיקרים ודגשים בתכנית העבודה העירונית לשנת 2001" נכתב לגבי היעדים המרכזיים של המרכז לשנת 2001 כדלקמן: "הפעלת מרכז מסיל"ה כמרכז מידע וסיוע עבור 5,000 לקוחות מהקהילה הזרה. נתינת סיוע ישיר ל-1,200 פונים באמצעות 30 מתנדבים, הפעלת פרויקטים קהילתיים לטובת הקהילה הזרה והתושבים המקומיים הבאים עימה במגע, זאת תוך השתתפות וקידום מדיניות ממשלתית כוללת לנושא העובדים הזרים".
87. לביקורת נמסר עפ"י בקשתה מסמך יעדים לשנת 2001 שהוצג ע"י מנהל המרכז בכנס "תכניות עבודה לשנת 2001" של מינהל השירותים החברתיים. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהל מינהל השירותים החברתיים, מסר הנ"ל כי מסמך זה אושר על ידו טרום הצגתו בכנס.

88. הביקורת בדקה את השגת היעדים לשנת 2001 של המרכז בשיחה שקיימה עם העובדת הקהילתית לאור מסמך הערכה של מידת ביצוע תכניות עבודה 2001 שהוכן ע"י העובדת הקהילתית של המרכז לקראת הצגת תכניות עבודה 2002 ולהלן הממצאים:

מס'	יעדים מרכזיים	מדדים וכלי מדידה	תחום
א.	הקמת 3 קבוצות תושבים בנושא ידע ומידע על תופעת העובדים הזרים בישראל.	ירידה במספר הפניות בנושא סכסוכי שכנים בין עובדים זרים לתושבים מקומיים.	הקשר בין העובדים הזרים לאוכלוסייה המקומית
יעד זה, לדברי העובדת הקהילתית, טרם הושג בשל התנגדות התושבים המקומיים. במחצית השנייה של שנת 2001 מתוכננות פעולות בנושא בשכונת התקווה ושכונת עזרא בשיתוף עם אגף מזרח במינהל שרותים חברתיים.			
ב.	הקמת קבוצת מנהיגות מקומית לנושא העובדים הזרים שתורכב מ-10 תושבים מקומיים.	ועד שכונתי אפקטיבי ומייצג. מיסוד שיתוף הפעולה והקשר עם מסיל"ה.	
הוקם ועד לתושבי שכ' נווה שאנן, אך מטרת העל של ההתערבות שהיתה שיפור הקשר בין העובדים הזרים לתושבי השכונה לא הושגה ועל כן הוחלט לא להמשיך בפעילות זו ובעתיד לתכנן מפגשים בין עובדים זרים ותושבים במתקנים של בתי הספר סביב נושאים של פולקלור ואומנויות.			
ג.	הפעלת תוכנית בנושא סובלנות לאחר ולשונה ב-2 בתי ספר לכ-200 תלמידים.	ירידה בשיעור האלימות בין ילדי עובדים זרים לילדים ישראלים בהפסקות.	
יעד זה לא הושג בשל הקשיים הנובעים מהקצנת מדיניות הממשלה בנושא העובדים הזרים והשפעת מדיניות זו על התושבים המקומיים.			
ד.	תוכנית למניעת אלימות במשפחה בקרב הקהילה הזרה ע"י קיום סדנא בת 10 מפגשים ל-30 מנהיגים מהקהילה הזרה.	עלייה בשיעור הפניות בנושא אלימות במשפחה. עלייה בשיעור מקרי אלימות במשפחה בהם נמצא פתרון בקהילה.	רווחה
הוקם פורום של אנשי מקצוע בתחום, אך הסדנא טרם התקיימה.			
ה.	הפעלת תוכנית להעצמת נשים ע"י קיום סדנאות בנות 10 מפגשים ל-20 נשים.	עלייה במעורבות נשים בפעילות	
התקיימו סדנאות בנושא העצמת נשים במחצית הראשונה של שנת 2001.			
ו.	הקמת קבוצת תמיכה ל-20 אימהות חד הוריות מהקהילה הזרה.	השתתפות קבועה של נשים בקבוצה.	
להשגת יעד זה הוקצו 2 פרויקטים. פרויקט בתחום הקהילה הלטינית שהונחה ע"י מתנדבים ובו השתתפו 12 נשים חד הוריות התקיים ואילו הפרויקט בקרב נשים חד הוריות מהקהילה הפיליפינית לא התקיים.			

תחום	מס'	יעדים מרכזיים	מדדים וכלי מדידה
גיל רך	ז.	גיוס 10 מתנדבים שיעסיקו שירות פסיכו-סוציאלי בשעת משבר.	עלייה במספר המקרים שלהם ניתן מענה טיפולי במסיל"ה.
	התקיימה סדנא לצוות מסיל"ה בנושא, אך לא נערך גיוס מתנדבים שיפעילו שירות זה.		
	ח.	הפעלת תוכנית הכשרה בת 15 מפגשים ל-40 גננות מהקהילה הזרה.	תוכנית לימודים מסודרת לגנים.
	התקיימו מספר תוכניות הכשרה לגננות שכללו 4 מפגשים במכון "אדלר" ל-25 גננות, 4 מפגשים בנושא הפעלה מוסיקלית (10 גננות) ו-5 מפגשים שהועברו ל-10 גננות ע"י רשת ח.מ.ה. לחינוך ממלכתי הומניסטי.		
	ט.	הקמת קבוצת משימה לשיפור התנאים בגני הקהילה הזרה המורכבת מ-10 גננות.	רישום תיעוד ומעקב על מספר הילדים בגנים. גיבוש דף עמדה בנושא המצב המצוי אל מול המצב הרצוי בגנים.
	התקיימה קבוצה ל-5 גננות.		
	י.	הקמת מרכז שישרת כ-200 משפחות עובדים זרים וילדיהם.	שיפור בתנאי חייהם של 103 ילדים. הפעלת 10 תוכניות למשפחות עובדים זרים.
	נערכו מגעים ראשוניים עם קבוצת פיליפינים, אך טרם הוקם המרכז.		
	יא.	הקמת מסגרת לשעות אחה"צ לכ-40 ילדים מהקהילה הזרה.	השתתפות של 40 ילדים בתוכנית.
	נכון למועד כתיבת הממצאים (אוגוסט 2001) טרם הוקמה מסגרת זו. לדברי העובדת הקהילתית של המרכז, יעד זה היה אמור להיות במסגרת יעד הקמת מרכז ל-200 משפחות ולא כיעד נפרד.		
בריאות	יב.	פיתוח מערך הסברה לקהילה הזרה בנושא איידס ע"י קיום הרצאות.	עלייה במספר העובדים הזרים המבצעים בדיקות איידס.
	בשל הנושא הסטיגמטי והטעון וכן בשל קשיים ניהוליים של השותף לפרוייקט, הוועד למלחמה באיידס, לא קויימו ההרצאות.		
פיתוח קהילתי	יג.	פיתוח וקידום מנהיגות מהקהילה הזרה ע"י קיום 3 ימי עיון לכ-60 פעילים.	קשר בין המנהיגות המקומית לבין מסיל"ה.
	התקיים קורס פעילים בין 10 מפגשים ל-25 משתתפים מהקהילה הלטינית.		

תחום	מס'	יעדים מרכזיים	מדדים וכלי מדידה
	יד.	אבחון צרכיה של הקהילה הרומנית והסינית בעזרת יציאה לכס-10- סורים יזומים במקומות מפגש ובילוי.	עלייה במספר הפניות למרכז מקהילות אלה. יצירת קשר עם דמויות בולטות מהקהילה.
	הביקורת מצאה כי נערכו 5 סורים לקהילה הרומנית ואובחנו צרכי הקהילה. לגבי הקהילה הסינית טרם התבצעו סורים.		
חינוך	טו.	הקמת ועד הורים שיורכב מ-10- הורים מהקהילה הזרה אשר ייצג את צרכי ילדי העובדים הזרים בבית הספר.	עלייה במעורבות של הורים מהקהילה הזרה בבית הספר.
	הביקורת העלתה כי לא הוקם ועד הורים נכון למועד כתיבת הממצאים (אוגוסט 2001).		
	טז.	הקמת 2 קבוצות לכס-40- הורים שיעסקו בקשר בין ההורה לילד.	השתתפות קבועה במפגשים.
	מבדיקת הביקורת הסתבר כי התקיים מפגש אחד בלבד וזאת בשל חוסר היענות של הורי ילדי העובדים הזרים לקיום מפגשים נוספים.		
מידע	יז.	יצירת מאגר מידע לשימוש עצמי.	תיעוד ורישום של המידע המצטבר במסל"ה בנושא הקהילה הזרה.
	מאגר המידע שבמרכז כולל בתוכו את הפניות שהתקבלו ואופן הטיפול בהם וכן את התפלגות הפניות עפ"י הקריטריונים שנקבעו (ראה התייחסות לנושא הפניות סעיפים 60-63).		

89. בתגובתו לסעיף 88 (יעד ב') מסר מנהל מינהל שירותים חברתיים כדלקמן: "המטרה שעומדת מאחורי הקמת 3 קבוצות של תושבים ישראלים הייתה לשפר את הקשר בין העובדים הזרים לחברה הישראלית. יעד זה הוא יעד שהעבודה עליו היא תהליכית וממושכת ולא ניתן כלל לבחון את השגתו בפרספקטיבה של מספר חודשים. העבודה עליו דורשת כל הזמן שינויים והתאמות בכלים המופעלים להשגת יעד זה הנתון גם להשפעות הייצוגיות שאינן תלויות במסל"ה כגון: מדיניות הממשלה, פעילות המשטרה ועוד".

בתגובתו לממצאי הביקורת, סעיף 88 (יעד ט"ז) מסר מנהל מינהל שירותים חברתיים כדלקמן: "פרוייקט שיבוצע רק במחצית השנייה של שנת 2001".

90. בדוח סיכום פעילויות מסילה ינואר עד יוני 2001 שנמסר לביקורת באוגוסט 2001 מפורטים הפרוייקטים שהתקיימו במחצית שנת 2001:

א. קייטנות לילדי העובדים הזרים

המרכז בשיתוף גורמים שונים הפיק 3 קייטנות ל – 97 ילדי עובדים זרים.

- ב. הפצת ידע אודות הקהילה
מתן מידע על העובדים הזרים והתמודדות עם מתן השירות ל-- 10 אחיות טיפת חלב.
- ג. סדנא למנהיגי הקהילה הזרה להכרת החברה הישראלית.
סדנא בת 5 מפגשים ל- 15 מנהיגים מהקהילה האפריקאית הפיליפינית והלטינית לשם הכנתם למפגש עם החברה הישראלית.
- ד. יוזמה למפגשים בין עובדים זרים לבין ישראלים.
התגבש צוות עבודה של כ- 10 אנשים מקהילות שונות העוסק בבניית מודל למפגש בין עובדים זרים לישראלים.
- ה. סדנא לגננות מהקהילה הזרה
התוכנית כללה 5 מפגשים ל- 27 נשים מהקהילה האפריקאית והלטינית.
- ו. קבוצת מתבגרים
התקיימו 8 מפגשים בהם השתתפו 10 בני נוער בממוצע.
91. יש לציין כי מתוך 6 הפרוייקטים שהתבצעו בפועל במרכז לפי דוח הפעילות, רק פרוייקט אחד מופיע ביעדי המרכז לשנת 2001 (ראה יעד ח'). מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הביקורת כדלקמן: "הפרוייקטים המופיעים בסיכום פעילות ינואר-יוני משקפים את הניסיון לעמוד ביעדים שנקבעו, אם כי חלקם לא בעזרת האסטרטגיות שנקבעו בתוכנית העבודה בשל קשיים שונים להוצאתם לפועל כגון: הסיורים לקהילה הסינית לא התבצעו בשל קושי במציאת מתנדבים דוברי השפה. קבוצה לאחיות טיפת חלב מתקשרת ליעד של הקמת קבוצות תושבים בנושא ידע ומידע; סדנא למנהיגי הקהילה הזרה: הנה חלק מהיעד של פיתוח וקידום מנהיגות; קבוצת מתבגרים: ניסיון להתמודד עם השגת היעד של קשר הורה ילד בטכניקה שונה מזו של הפעלת קבוצות הורים".
92. ביולי 2001 עפ"י בקשת הביקורת הופקו דוחות ממוחשבים של קטגוריות הפניות ומספר הפניות לחודשים ינואר 2001 עד יוני 2001 ולהלן הממצאים:

קטגוריות חודש	רווחה	עבודה	מעמד	מידע כללי	ילדים בריאות	ילדים מבוגרים	בריאות קהילתיות	סה"כ
1/2001	7	7	11	10	3	13	7	66
2/2001	2	11	11	10	4	10	6	62
3/2001		6	3	1	2	7	4	26
4/2001	1	5	2	2	1	5	7	32
5/2001	3	9	9	2	6	6	12	52
6/2001	2	4	5	3	1	1	4	21

93. במועד כתיבת הממצאים, אוגוסט 2001, נתבקשה רכות המידע בשנית להציג דוחות ממוחשבים, לשם אימות ממצאי הדוחות שנתקבלו ביולי 2001 ולהלן הממצאים:

סה"כ פניות	חודש
	שנת 2001
65	ינואר
65	פברואר
30	מרץ
34	אפריל
58	מאי
30	יוני

94. בהשוואה שערכה הביקורת בין הנתונים שנמסרו ביולי 2001 ואוגוסט 2001 נמצא כי קיימים הבדלים בכל הנתונים של מספרי הפניות לחודשים ינואר-יוני 2001 בשני מועדי מסירת הדוחות הממוחשבים. בתגובתו לממצאי הביקורת מסר מנהל מינהל שירותים חברתיים כדלקמן: "השוני נובע מכך שפניות רבות הוקלדו באיחור ובעת הגשת טיוטת הנתונים הראשונה היו חסרות במערכת 53 פניות, בעת הגשת הטיוטא השניה היו חסרות במערכת 30 פניות. הבדלי מספרי הפניות במועדים השונים נובעים מהקלדת הפניות בדיעבד. הבדלי הנתונים במספרי הפניות נובעים מקשיים בשימוש במערכת המיחשוב אשר יפורטו במידת הצורך".

95. סך כל הפניות שהתקבלו במחצית שנת 2001 לפי הדיווחים שנמסרו ע"י רכות המרכז, בחודש יולי 2001 הינו 259 ולפי דיווח שנמסר בחודש אוגוסט 2001 סך הפניות הוא 282, כאשר מספר הפניות שהיה לתקופה המקבילה בשנת 2000 היה 546 פניות, ירידה המסתכמת ב- 52.56% בהתחשב בנתונים שנמסרו בחודש יולי 2001 וירידה של 48.25% בהתחשב בנתונים שנמסרו בחודש אוגוסט 2001. בתגובתו לממצאי הביקורת מסר מנהל מינהל שירותים חברתיים כדלקמן: "להערכתנו לא הלה ירידה בכמות הפניות הפרטניות בשנת 2001. לאחרונה הכנסנו טופס נוסף לרישום פניות טלפוניות. עד לאחרונה פניות אלה לא נרשמו, אלא נרשמו הפניות שנעשה לגביהן טיפול או התערבות. כפי שעולה כרגע לגבי חודש אוקטובר, הרי שמתאריך ה-14 לאוקטובר ועד לתאריך ה-28 באוקטובר התקבלו עד כה 100 פניות (עדיין לא יצא דו"ח סופי לחודש אוקטובר). בכך אנו מאשרים את הנחת העבודה שהייתה לנו באשר למספר הפניות למסיל"ה, וכי הוא גבוה מזה אשר הוצג בדוחות רשמיים. כמו כן, העובדה כי פרטי הפונים מוקלדים במחשב מקטינה את האפשרות לכפל ברישום".

96. בהתייחסותה לממצא זה מסרה מנהלת המרכז לביקורת כי במחצית הראשונה של שנת 2000 נספרו הפניות עפ"י מספר הבעיות בכל פנייה ואילו בשנת 2001 שונתה שיטת החישוב והפניות נרשמו לפי מספר הפונים.
97. בישיבת צוות חברתי בראשות מנהל מינהל השירותים החברתיים שהתקיימה בתאריך 2/7/01 מסרה, בין השאר מנהלת המרכז במסגרת סקירה שנתנה באשר לפעילות המרכז למחצית השנה הראשונה של 2001 כי במרכז התקבלו בתקופה זו 70 פניות פרטניות חדשות לחודש.
98. הביקורת השוותה באופן אקראי טופסי פניות ידניות לחודשים ינואר ואפריל 2001 לדוחות ממוחשבים של סיכום אופן הטיפול של החודשים ינואר ואפריל 2001 ולהלן הממצאים:
- א. ינואר 2001 - מתוך 9 פניות ידניות שנבדקו ע"י הביקורת, פנייה אחת לא הופיעה בדוח סיכום אופן הטיפול לחודש ינואר 2001.
- ב. אפריל 2001 - מתוך 9 פניות ידניות שנבדקו ע"י הביקורת, 3 פניות לא הופיעו בדוח סיכום אופן הטיפול לחודש אפריל 2001.
- מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הביקורת כדלקמן: "בבדיקה שערכנו באוקטובר לגבי פניות שהתקבלו ב-3 חודשים האחרונים כל הפניות הידניות הופיעו במערכת הממוחשבת. כפי שציינו בעבר, בתקופת הביקורת סבלנו מקשיים רבים בתחום המחשוב והיו תקלות ועיכובים, חוסר הפנמה של המערכת החדשה וקשיים. מאז חל שיפור רב".
99. בתאריך 1/3/01 הוציאה רכזת המידע של המרכז מסמך לצוות המרכז שנושאו "מסלול הכשרת מקבלי פניות והקמת מנגנון מעקב קבלת פניות".
100. במסמך זה מציינת הרכזת כי במרכז לא קיים עדיין מסלול הכשרת מקבלי פניות והטמעת הנושא היא אינדיבידואלית לאישיות המתנדב, מצב היוצר בעיה מבחינה ארגונית. אי לכך מציעה רכזת המרכז סדרת מפגשים למתנדבי המרכז שתכלול נושאים הרלוונטיים למקבלי הפניות וקביעת כללים למנגנון מעקב אחר פניות.
101. מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי במהלך שנת 2000 התקיימה סדנא למתנדבים, אך בשל היעדר רכוז מתנדבים לא התקיימו סדנאות נוספות בנושא קבלת פניות ומנגנון מעקב. באפריל 2001 התקבלה רכזת פניות למרכז, שמתפקידה לפקח על הקלדת הפניות ע"י המתנדבים ולבצע מעקב על שלבי הטיפול בפניות.

איסוף נתונים ולמידת תופעות אודות הקהילה הזרה

102. אחד היעדים שהיוו את הרציונל להקמת המרכז ושהובא בפני ועדת הכספים במכלול שיקוליה להקמת המרכז היה "איסוף נתונים ולמידת תופעות אודות הקהילה הזרה באופן שיטתי ושוטף". תפקיד זה במסגרת כוח האדם של המרכז נועד לרכז מידע בהיקף של 0.25 משרה.
103. הביקורת בדקה את הפעילות שנעשתה במרכז בתחום איסוף הנתונים ולמידת תופעות אודות הקהילה הזרה במהלך השנים 2000 ומחצית 2001, ולהלן הממצאים:
בפברואר 2001 הוציאה רכזת המידע, שהחלה לפעול במרכז ביולי 2000, חוברת ניתוח הפניות למסיל"ה, הכוללת נתונים אודות מאפייני הפניות והפונים למרכז לתקופה שבין יולי 2000 עד ינואר 2001 (7 חודשי פעילות).
104. דוח זה מציג ניתוח באחוזים של 355 פניות שהתקבלו בתקופה זו עפ"י הפרמטרים הבאים: סטטוס חוקי מגדר (נשים/גברים), סיבת הפנייה למסיל"ה עפ"י הקריטריונים שנקבעו, גיל הפונים, השכלה, תעסוקה, סטטוס משפחתי, מס' ילדים, וארץ מוצא.
105. לסיכום מציינת בדוח זה רכזת המידע, בין השאר, כי הדוח מהווה את תחילת הדרך בתהליך חקירת והבנת תופעת העובדים הזרים ומביא מידע רק לגבי האוכלוסייה שפנתה למסיל"ה ולא לגבי כלל אוכלוסיית הזרים. בעתיד, מציינת רכזת המידע, יעשה ניסיון לבחינת קשרים בין משתנים.
106. רכזת המידע מסרה לביקורת כי בשנת 2001 הועברו שאלונים שנבנו על ידה ל-200 הורים שרשמו ילדיהם לביטוח בריאות באמצעות נציגת משרד הבריאות במרכז. שאלון זה שמולא ע"י 85 הורים כולל שאלות, בין השאר, בתחומים הבאים: מידע כללי על ההורה, צרכים וציפיות אישיות, ומסגרות תמיכה חברתית.
107. לדברי רכזת המידע, משאלונים אלו יופק דוח שירחיב את המידע הקיים על אוכלוסיית העובדים הזרים. בתגובתו לממצאי הביקורת מסר מנהל מינהל שירותים החברתיים כי באוגוסט 2001 הופץ דוח זה.
108. במהלך כתיבת הממצאים (אוגוסט 2001) נמסר לביקורת דוח ניתוח הפניות למסיל"ה, הכולל את מאפייני הפניות והפונים למסיל"ה מינואר עד יוני 2001.
109. בתקציר הדוח צויין כי הדוח עוסק בניתוח הפניות למסיל"ה, מינואר עד יוני 2001, 6 חודשי פעילות, כשבתקופה זו נרשמו 312 פניות.
110. יש לציין כי מבדיקת הביקורת הסתבר כי עפ"י דוחות התפלגות הפניות הממוחשבים לחודשים ינואר-יוני 2001 שנתקבלו בחודש יולי, מספר הפניות היה 259, ומהדוחות שהתקבלו בחודש אוגוסט 2001 והמתייחסים לאותה תקופה מספר הפניות היה 282.

111. בדוח ניתוח פניות למסיל"ה לתקופה שבין ינואר 2001 ליוני 2001 המציג התפלגויות באחוזים של הפרמטרים שנבדקו בדוח הקודם, נוספו פרמטרים נוספים שנבחנו כגון: מגורים, אורך השהות, סיבת הפנייה למסיל"ה, אופן הפנייה והטיפול בפניה, אך לא נבחנו הקשרים בין משתנים, כגון הקשר בין סיבת הפנייה למוצא הפונה כפי שצויין ע"י רכזת המידע שיעשה בסיכום לדוח "ניתוח פניות למסיל"ה לתקופה שבין יולי 2000 עד ינואר 2001". מנהל מינהל שירותים חברתיים מסר בתגובתו לממצאי הדוח כדלקמן: "בניתוח הפניות למסיל"ה ינואר עד יוני 2001 נעשו הצלבות בין משתנים והממצאים הוצגו בדוח".
112. רכזת המידע של המרכז מצינת בדוח ניתוח פניות למסיל"ה ינואר עד יוני 2001, כי 11% מהפניות הופנו לארגונים וולונטריים ו-12% הופנו לגופים עירוניים או ממשלתיים. למספר זה נכתב בדוח כי ניתן להוסיף את הפניות שלא נרשמו (60 פניות טלפוניות) וכך מגיע אחוז הפניות המופנות לגורמים עירוניים או ממשלתיים ל-15%.
113. בישיבת צוות חברתי מתאריך 1/3/00 בראשות מנהל מינהל השרותים החברתיים הוחלט, בין השאר, ע"י מנהל מינהל השרותים החברתיים כי תוקם ועדה משותפת שתהיה אחראית לנושא המחקר בנושא עובדים זרים בראשות מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים וחבריה יהיו: מנהל המרכז למחקר כלכלי וחברתי, מנהל מח' דרום באגף שירותי רווחה, מנהלת המרכז ומנהל האגף לתכנון ארוך טווח.
114. בבירור שערכה הביקורת עם מנהלת פרויקטים עירוניים רב-תחומיים הסתבר כי הוועדה לנושא המחקר לא התקיימה מכיוון שהתקבלה רכזת מידע למרכז שמתפקידה לעסוק בנושא מחקר העובדים הזרים.

מסקנות

115. הביקורת סבורה כי להבדלים במספר העובדים הזרים בת"א-יפו בין הערכת מנהל המרכז למחקר כלכלי וחברתי (16,500-32,000) לבין הערכות אחרות ולא רשמיות שנמסרו לביקורת ע"י מנהל המינהל לשרותים חברתיים וכפי שעולה ממסמכי המרכז (50,000-80,000), השלכות מרחיקות לכת לגבי תקצוב המרכז.
116. למרות חוות הדעת של סגן בכיר ליועמה"ש לעירייה שבה צויין כי "מחויבות העירייה הינה חלק מהתחייבות המדינה בשיעור מחויבותה של המדינה ועפ"י קביעתה ולא מעבר לכך", לדעת הביקורת ההיבט ההומניטרי והוולונטרי המחייב טיפול בעובדים זרים אינו שנוי במחלוקת.
117. מעורבות ותרומת נציגי משרדי הממשלה בפורום עובדים זרים בראשות מנכ"ל, כפי שעולה מהפרוטוקולים של פורום העובדים הזרים בראשות מנכ"ל העירייה מועטה. יש לציין כי נכון לחודש נובמבר 2001 משרד האוצר לא הקצה תקציבים לנושא ומשרד העבודה והרווחה לא שלח כל נציג שיסביר את עמדת המשרד. המעורבות המועטה של נציגי משרדי הממשלה בפורום זה

- אינה תורמת להשגת היעדים שלשמם הוקם הפורום "התוויית מדיניות למרכז, גיוס משאבים למרכז ותכנון התערבות מערכתית משולבת לגיבוש והובלת אסטרטגיה שיטתית מתואמת לטיפול מונע בעובדים הזרים בעיר בפרט ובאוכלוסייה הוותיקה ובמקום החברתי בעיר, בכלל".
118. לדעת הביקורת הצוות החברתי, שהינו צוות מקצועי, מתכנס בתדירות נמוכה, וזאת בניגוד להחלטת מנהל מינהל שירותים חברתיים שהתקבלה בישיבת צוות חברתי לכנסו אחת לחודשיים לפחות.
119. החלק הארי של תקציב המרכז מוקצה להוצאות העסקת כ"א ומינהלה. התקציב שנותר לפעילות במסגרת הטיפול בעובדים הזרים ובני משפחותיהם הינו מועט ופוגם ביכולת המרכז לזום ולהעניק שירותים ופעילויות שיסייעו לעובדים הזרים.
120. הפער המספרי בין היעד של "מתן שירות ישיר לכ-1,000 עובדים זרים הפונים באופן פרטני" שהוצג לראש העירייה במסגרת תכנית העבודה של המרכז, לבין אותו יעד שהוגדר בספר "תוכנית העבודה השנתית של עיריית ת"א-יפו עיקרים ודגשים" כ-"סיוע ישיר עבור 500 עובדים", מצביע על היעדר תכנון של היקף אוכלוסיית היעד של המרכז.
121. אי התאמה בין הקטגוריות המופיעות בדוחות הממוחשבים של התפלגות הפניות לבין הקטגוריות שבטופס קבלת פניות, המהווים בסיס להפקת הדוחות עלולה, לדעת הביקורת, לגרום להצגת נתונים לא מדויקים על מספר הפניות והתפלגותן לפי נושאים.
122. חוסר בפרטים לגבי הפניות בדוחות סיכום אופן הטיפול עלולים לדעת הביקורת למנוע מידע חשוב בנושא העובדים הזרים ולפגום ביכולת המעקב אחר הפניות.
123. בניגוד לדעתו של מנהל מינהל שירותים חברתיים, כפי שמסר בתגובתו לממצאי הביקורת, ששיקול דעת פרטי עדיף על קריטריונים, הביקורת סבורה כי היעדר קריטריונים המגדירים באילו מקרים יופלו במרכז פניות בנושאים בהם עוסקים גורמים חיצוניים ובאילו מקרים יופנו הפניות לגורמים חיצוניים, עלול ליצור מצב של כפילויות במתן שירותים ע"י גורמים שונים.
124. להלן המקרים של רישומים ודיווחים של המרכז שעלולים, לדעת הביקורת, ליצור תמונה לא אמינה לגבי היקף פעילות המרכז:
- א. ההבדלים בין הנתונים שנמסרו לביקורת בחודשים יולי ואוגוסט 2001 לגבי מספר הפניות לחודשים אוגוסט עד דצמבר 2000 ולחודשים ינואר עד יוני 2001.
- ב. רישום לקוי של הפניות כפי שבא לידי ביטוי בדוח ריכוז אופן הטיפול לחודש אוקטובר 2001.
- ג. החלוקה ע"י צוות המרכז של הנהגים מפעילות קהילתית לנהגים ישירים ועקיפים בטעות יסודה. הביקורת סבורה כי הנהגים הישירים הם בלבד מקבלי השירות של המרכז וכל ניסיון להציג נהגים עקיפים כמקבלי שירות אינו משקף היקף פעילות נכון. הכללת הנהגים

העקיפים במסגרת הגשמת היעד יוצרת מצג מטעה שממנו עלול להיווצר הרושם של ניסיון להציג פעילות עניפה ומסועפת, מעבר לנעשה בפועל במרכז.

ד. תמוה, לדעת הביקורת, הסברה של מנהלת המרכז לגבי הירידה במספר הפניות בשנת 2001 עקב שינוי שיטת הרישום, במיוחד לאור העובדה כי אין ציון על כך באף מסמך שהנפיק המרכז והדבר הועלה לראשונה בעקבות ממצאי דוח הביקורת.

ה. מנהלת המרכז דיווחה בישיבת צוות חברתי על 70 פניות מדי חודש בחציון הראשון של 2001, נתון שאינו מתיישב עם הנתונים על מספר הפניות שנמסרו לביקורת לאותה תקופה.

ו. חוסר התאמה בין הנתונים שצוינו בדוח ניתוח פניות למסיל"ה לחציון הראשון של שנת 2001 לגבי מספר הפניות שהתקבלו לתקופה זו לבין הנתונים של מספר הפניות לחציון זה שנמסרו לביקורת מעורר תהיות לגבי אמינות הנתונים.

125. לדעת הביקורת הצבת 17 יעדים בתכנית עבודה 2001 שמתוכם בחציון הראשון של שנת 2001 רק 4 הושגו במלואם, מצביעה על תכנון לקוי של תכנית העבודה.

126. הביקורת סבורה כי אי קיום סדנאות בנושא פניות למתנדבי המרכז באופן סדיר פוגם במיצוי מיומנויות המתנדבים וברישום והקלדת הפניות.

127. אי קיום הוועדה לנושא מחקר תופעת העובדים הזרים, כפי שנקבע בישיבת צוות חברתי מתאריך 1/3/00, מונע לדעת הביקורת, את האפשרות להפיק את המירב לגבי הידע והמחקר בנושא העובדים הזרים.

המלצות

128. מומלץ כי מנהל מינהל שירותים חברתיים ייזום ביצוע סקר שיאמוד את מספר הזרים ובני משפחותיהם השוהים בת"א-יפו לשם קבלת תמונה מהימנה וכוללת שתאפשר היערכות נכונה לטיפול בעובדים הזרים.

129. על הנהלת העירייה בשיתוף עם השירות המשפטי לבחון מחדש את מידת המעורבות שעל העירייה ליטול בטיפול בעובדים הזרים ובני משפחותיהם.

130. על מנהל מינהל שירותים חברתיים ורכזת פרויקטים רב-תחומיים לפעול להגדלת מעורבות המשרדים הממשלתיים בטיפול בעובדים הזרים, בין היתר בפנייה מחודשת למשרד האוצר בבקשת השתתפות תקציבית לשם טיפול ומתן שירותים לעובדים הזרים.

131. באחריות מנהל מינהל שירותים חברתיים להגדיל את תכיפות ישיבות הצוות החברתי למען החלפת דעות ולימוד בעיות הקשורות למרכז, ולשם ליווי, תמיכה והמשך התוויית הדרך לעובדי המרכז.

132. באחריות מנהל אגף דרום במינהל שירותים חברתיים לבחון מחדש את הוצאות המרכז לשם הקצאת משאבים רבים יותר לפעילות למען רווחת העובדים הזרים.
133. נושאים הטעונים שיפור במישור המיחשובי:
- א. מנהלת המרכז ורכזת המידע יקבעו קטגוריות אחידות לטופסי רישום הפניות ולדוחות הממוחשבים של התפלגות הפניות.
 - ב. תהליך עיבוד הנתונים של המרכז יבדק ע"י מנהלת המרכז ורכזת המידע לשם הפקת דוח אחיד המשקף נאמנה את המציאות.
 - ג. מנהל אגף המיחשוב יבחן את מערך המיחשוב במרכז לשם מניעת הישנות מקרים של תקלות חוזרות ונשנות בנושא המיחשוב.
 - ד. מנהלת המרכז תנחה את עובדי המרכז ומתנדביו בכל הקשור לאופן הקלדת כל פרטי הפנייה, וזאת לשם פיקוח ובקרה בכל נושא הפניות.
 - ה. יש להקפיד על הקלדת הפניות בתאריכים שבהן נרשמו על גבי טופסי רישום פניות, וזאת כדי למנוע הצגת תמונת מצב שאינה הולמת את המציאות.
 - ו. על רכזת המידע להקפיד על דיווחים אמינים ומדוייקים בדוחות ניתוח הפניות שהיא מפיקה.
134. הביקורת ממליצה על הגדרת קריטריונים לאבחנה בין טיפול בפניות ע"י עובדי המרכז לבין טיפול ע"י גורמים חיצוניים. כמו כן מומלץ לפעול לתיאום עם עמותת "קו לעובד" וגורמים חיצוניים אחרים לגבי החלוקה, וזאת כדי להימנע מכפילויות בטיפול שלא לצורך.
135. בשלב בחינת השגת היעד של נהנים מפעילות קהילתית יש לחשב רק את הנהנים בפועל ובאופן ישיר מהפעילות הקהילתית של המרכז.
136. מומלץ לבחון מחדש באם היעדים שהוגדרו בשנת 2001 הינם יעדים ריאליים או שיש לשנותם. יש לבדוק טרום הצבת יעדים בתכניות העבודה באם היעדים הינם ישימים, מיטביים ומדידים, ולאחר שנמצאו כאלו לפעול להשגתם.
137. על מנהלת המרכז לציין ולרשום כל שינוי בשיטת הדיווח של הפניות למען הצגת תמונה מלאה ואמינה.
138. יש להקפיד על דיווח נתונים מדוייקים לגבי מספר הפניות שיציגו תמונת מצב אותנטית שתאפשר להיערך כראוי במסגרת הליכי קבלת ההחלטות.
139. מומלץ כי רכז המתנדבים יקיים סדנאות למתנדבי המרכז בצורה מסודרת ועל בסיס קבוע.
140. מומלץ לקיים את הוועדה לנושא המחקר על תופעת העובדים הזרים, וזאת כדי להרחיב את הידע הנרכש בנושא העובדים הזרים.

141. על מנהל אגף דרום להעמיק את הפיקוח והבקרה בכל נושא הדיווחים בנושא הפניות והפעולות הנוגעות למרכז ולהשריש בקרב צוות המרכז ומתנדביו את העובדה כי הליך ביורוקרטי הכרוך, בין השאר, ברישום ותיעוד פניות הינו לב לבו של הארגון ושל מינהל תקין.