

נוהל טיפול בבקשות נזקקים שמופנות אלינו מהרווחות ע"י העו"סים

עמותת "אחד לאחד" פועלת למען הנזקקים, ושואפת לתת להם עזרה מיידית. להלן, נהל עבודה בבקשות סיוע, מהיר ויעיל המאפשר לנו צמצום פערי זמן בין הגשת הבקשה להוצאת הצ'ק.

תמצית התהליך:

1. **יצירת קשר:** היכרות עם העמותה והעברת ערכת טפסים למילוי מהעמותה. [שלב א']
2. **מילוי בקשה:** שליחת בקשה ע"י העו"ס/ית לעמותה לבקשת סיוע עם כל הטפסים הנלווים. [ראה שלב ב']
3. **טיוב בקשה:** רזיה עוברת על הבקשה ושולחת מייל להבהרות והשלמות. [שלב ג']
4. **העברת השלמות:** השלמת פרטים חסרים ושליחתם ע"י העו"ס/ית [שלב ד']
5. **בירור זכויות:** בירור זכויות העיוור על פי חוק מול אילנה ממשד הרווחה. [שלב ה']
6. **החלטה ותרומה:** בעמותה מתקבלת החלטה אם לסייע ובאיזה סכום. [שלב ו']
7. **הפקת הצ'ק:** הפקת צ'ק ע"י העמותה. [שלב ז']
8. **משוב:** קבלת משוב במייל ע"י העו"ס/ית של קבלה ואישור מסירה. [שלב ח']

פירוט התהליך:

שלב א' – יצירת קשר

כדי להבטיח את הצלחת שיתוף הפעולה עם הרווחות, מומלץ לערוך פגישת היכרות עם עובדי הרווחה ומנהל/ת האגף או הסניף, לצורך הכרות אישית, והדרכה על נהלי עבודה אל מול העמותה. ניתן להתחיל להעביר בקשות גם ללא פגישה כזו ולהיפגש במקביל.

תהליך יציאת הקשר כולל:

1. שליחת טפסים:
 - 1.1 מכתב פנייה לרווחות
 - 1.2 ערכת טפסים הכוללת:
 - 1.2.1 טופס בקשת סיוע לעיוור
 - 1.2.2 טופס ויתור על סודיות
 - 1.3 נוהל מילוי טפסים
 - 1.4 דוגמאות למילוי טפסים א' ו-ב'
2. פגישת היכרות עם העו"ס/ית ברווחה (מומלץ לא חובה)
3. הדרכת העו"ס/ית על התהליך.

שלב ב' - הליך מילוי הטפסים לנזקקים ברווחות

1. על העו"ס להחזיר את הטפסים הבאים: (ראו דוגמאות להמחשה בקבצי הדוגמאות המצורפים)
 - 1.1 "בקשת סיוע לעיוור".
 - 1.2 דו"ח סוציאלי חתום.
 - 1.3 **אסמכתאות של כל הקצבאות** להם זכאי העיוור (שפורטו במסמך בקשת הסיוע), כגון: קצבת נכות, הבטחת הכנסה מביטוח לאומי, קצבת זקנה וכו'.
 - 1.4 צילום תעודת עיוור.
 - 1.5 טופס ויתור על סודיות.
 - 1.6 **הצעות מחיר** - יש להגיש 3 הצעות מחיר לבקשה, באופן הבא:
 - 1.6.1 מכשירי חשמל - יש לציין שהמחיר כולל מע"מ+ הובלה
 - 1.6.2 ריהוט - יש לציין שהמחיר כולל מע"מ+ הובלה +הרכבה.
- 2 **תנאי רכישה:**
 - 2.1 מחיר המוצר הינו המחיר הטוב ביותר שניתן לקבל בעבורו.
 - יש להשוות את המחירים אל מול zap.com לפי הדגם המבוקש.**
 - 2.2 פריסה לתשלומים של הסכום הנותר, מותאמת ליכולת הכלכלית של המשפחה.
- 3 ההחזר על מע"מ - הנזקק זכאי לקבלת החזר מע"מ על רכישת מוצרי חשמל בלבד! על כן חשוב למלא סעיף זה בטופס הבקשה.
- 4 **מדיניות המימון** - השתתפות הנזקק במימון של כ- 10% מהבקשה.
במקרים חריגים בהם המשפחה אינה יכולה להשתתף במימון המוצר, חשוב לוודא כי קיים גורם נוסף הלוקח חלק במימון הבקשה, ושאכן ניתן לרכוש את המוצר. (עמותת "אחד על אחד" יכולה לסייע רק בחלק מהסכום).
- 5 למידע נוסף על זכויות נוספות לעיוורים/כבדי ראייה, יש להיעזר באילנה גלייטמן, ראש השרות לעיוור במשרד הרווחה.
לעיוורים זכויות רבות אל מול משרדי הממשלה השונים, כגון: משרדי הבריאות, החינוך, הכלכלה ועוד.
כתובת מייל אילנה גלייטמן: ilanagl@molsa.gov.il
- 6 שליחת הטפסים לכתובת המייל של רזיה: raziapele@gmail.com
אופציה שניה: במידה ולא ניתן לסרוק את המסמכים ולשלוח במייל, ניתן לשלוח את הטפסים לפקס העמותה: **03-7520794**

חשוב! אנו מטפלים רק בפניות המגיעות אלינו דרך עו"סים מהרווחות, ולא באופן פרטי מול הנזקק.

שלב ג' - טיוב בקשה

רזיה עוברת על הבקשה ושולחת מייל לעו"ס במידה ונדרשות הבהרות והשלמות.

שלב ד' – העברת השלמות

מתבצעת השלמת פרטים וטפסים נדרשים ע"י העו"ס, והחזרתם לרזיה.

שלב ה' – בירור זכויות

בירור זכויות – רזיה פונה לאילנה במשרד הרווחה לשם בירור זכויות העיוור ע"פ חוק, ומעדכנת את הטופס. מטרת הבדיקה לוודא שאנחנו לא עוזרים במקום בו קיימת זכות חוקית, או עמותה אחרת נותנת את השרות.

שלב ו' – החלטה ותרומה

בעמותה מתקבלת החלטה אם לסייע ובאיזה סכום.

שלב ז' – הפקת הצ'ק ושליחתו

2. הצ'ק מועבר לחתימתם של חשב ומנכ"ל העמותה.
3. הצ'ק מצורף אישור מסירה על שם הנזקקים. (אישורי המסירה מכילים את פרטי העו"ס המטפל, פרטי הנזקק, והסכום אותו הוא מקבל מהעמותה).
4. הצ'ק נשלח לרווחות השונות לכתובת העו"ס שהפנה את הבקשה.
5. נשלחת הודעה במייל לעו"סים שהצ'קים נשלחו אליהם.

שלב ח' – משוב לעמותה

6. העו"ס נותן לנזקק את הצ'ק עבור הספק, ומחתיים מיד במקום את הנזקק על אישור המסירה.
7. לאחר רכישת המוצר על הנזקק למסור לעו"ס את הקבלה על המוצר.
8. באחריות העו"ס לשלוח את הקבלה למייל של רזיה: raziapele@gmail.com או במקרה שאין יכולת סריקה, לפקס העמותה: 03-7520794
9. נא לשלוח קבלה ולא חשבונית. [ראו דוגמא בקבצי הדוגמאות המצורפים]
10. העו"ס יאשר במייל או בכתב שאכן העיוור הנזקק רכש את המוצר [ראו דוגמא בקבצי הדוגמאות המצורפים]
11. אישור מסירה חתום. [ראו דוגמא בקבצי הדוגמאות המצורפים]

**המשובים חיוניים להתנהלות כספית תקינה של העמותה.
עו"סים שאינם מקפידים להחזיר משובים בזמן, לא נוכל להמשיך לעבוד איתם.**

סיכום ההליך – כמה "הארות":

1. **הצ'ק רשום תמיד על שם הספק, ולא על שם הנוקק,** על מנת להבטיח שימוש הולם בסכום התרומה.
2. חברות/בתי עסק שאינם עובדים עם צ'קים שהופקו במועד אחר ממועד הרכישה, (לא הופקו ביום הרכישה) לא ניתן לעבוד איתם, כדוגמת **חברת או. אי.אר.אן וספקים שקשורים לגוף זה** (אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ, מחסני חשמל, ועוד).
- על העו"ס לבדוק שהספק לא קשור עם או.אי.אר.אן כדי לחסוך לנו ביטול צ'קים, ולנוקק עגמת נפש רבה.
3. **הנוקק מעביר את הצ'ק לספק,** ומקבל בתמורה את המוצר + קבלה.
4. **יש להקפיד שעל הקבלה ירשם למי סופק המוצר, על מנת שנוכל להבטיח שאכן הנוקק הוא זה שקיבל את המוצר הדרוש לו, ורק הוא.**
5. **על העו"ס לוודא שאכן המוצר ניתן לנוקק ולא נרכש לשימוש ע"י קרוביו (כגון ביגוד או הנעלה), ויוסיפו הערה זו במכתב או במייל האישור שהם מחזירים לרזיה.**
6. **תוקף הצ'ק הוא לחצי שנה בלבד.**
 - א. **במקרה של אובדן צ'ק,** או שצ'ק לא הגיע לרווחה - העו"ס מדווח לרזיה.
 - ב. **במקרה של שינוי פרטי צ'ק –** נא ליידע את רזיה, ולשלוח אותו חזרה אליה להפקת צ'ק חלופי.
 - ג. **לא נותנים סיוע בדיעבד.** במידה ואדם כבר שילם על מוצר, לא נוכל לעזור לו.
 - ד. **מדיניות העמותה לעזור לכל נוקק רק פעם בשנה, על מנת לאפשר עזרה לכמה שיותר נזקקים.**
 - ה. **במקרים חריגים מאפשרים תמיכה מספר פעמים בשנה לאותו נוקק,** כדוגמא: עבור תרופות שלא בסל הבריאות - שישה תשלומים למשך שישה חודשים (במקרה כזה, עד שהעו"ס לא מחזיר משוב על התשלום הקודם לא מפעילים את התשלום הבא).

איחולי הצלחה לכל העוסקים במלאכה המבורכת הזאת, ותפילה שנצליח באמצעות ההליך הזה, לעזור לכמה שיותר נזקקים כמה שיותר מהר.

באהבה רבה, רבה, רבה, מרזיה.