



מבקר המדינה

דוח על הביקורת בשלטון המקומי

אתגרי המחלקות לשירותים חברתיים בעקבות מלחמת חרבות ברזל

תמוז התשפ"ו | יוני 2026

אתגרי המחלקות לשירותים חברתיים בעקבות מלחמת חרבות ברזל

תקציר

רקע

שירותי הרווחה המקומיים בישראל הם הגורם המרכזי המספק שירותים חיוניים לתושבים המתמודדים עם קשיים חברתיים במישור האישי, הקבוצתי, המשפחתי והקהילתי. שירותים אלה ניתנים ברשות המקומית על ידי המחלקה לשירותים חברתיים (מש"ח) ומבוססים ברובם על עובדות ועובדים סוציאליים (עו"סים). אירועי שבעה באוקטובר 2023 (שבעה באוקטובר) ומלחמת חרבות ברזל שפרצה לאחריהם המחישו את חשיבות תפקידם של העו"סים במש"חים. בעקבות המלחמה הוצבו אתגרים חדשים לפני עובדי המש"חים, הן מבחינת אופי המשימות העומדות לפניהם והן מבחינת היקפן ומורכבותן. למשימות השגרתיות שלהם נוספו אתגרים הנוגעים להרחבת מעגלי הנוזקים לשירותיהם, ובהם נפגעים ישירים ועקיפים מהמלחמה: שורדי שבי, משפחות חטופים, משפחות שכולות, משרתי המילואים ומשפחותיהם, פצועי צה"ל ונפגעי פעולות איבה ומשפחותיהם, תושבים מפונים מבתיהם ואנשים המתמודדים עם משבר כלכלי. לצד זאת המש"חים נדרשו להמשיך לטפל במטופליהם הקבועים, שמצבם של רבים מהם הורע בעקבות המלחמה. מתן מענה הולם לתושבי הרשויות המקומיות הזקוקים לשירותי רווחה בייחוד נוכח השפעות המלחמה מחייב היערכות מתאימה של המש"חים מתוך הסתכלות מקיפה וכוללת והתחשבות הן בצרכים שהיו לתושבים בעיתות שגרה והחורפו, והן בצרכים חדשים שלהם שנוספו בעקבות המלחמה. במסגרת ההיערכות יש להתחשב במספר העו"סים, בהכשרתם המקצועית, ביכולתם לטפל באוכלוסיות הזקוקות לסיוע ולתת להן מענה בשים לב לעומס העבודה המוגבר, בחוסנם האישי של העו"סים, בייחוד נוכח השפעות המלחמה, ובאמצעים המאפשרים להפחית את השחיקה שלהם.

נתוני מפתח

עד 34%	1,155 (16%)	1.18 מיליון	כ-87%
שיעור תקני העו"ס שלא היו מאוישים בשנת 2024 ברשויות המקומיות שנבדקו: מגדל העמק - 9%; מודיעין - 1%; מעלות-תרשיחא - 13%; קריית מוצקין - 34%; ראש פינה - 8% (שיעור כלל-ארצי - 16%)	מספר (שיעור) תקני העו"ס שאינם מאוישים בשנת 2024 במש"חים בישראל	מספר מקבלי השירות במש"חים בשנת 2023 (כ-12% מהאוכלוסייה בישראל)	שיעור העו"סים מתוך כלל העובדים המועסקים במש"חים ברשויות המקומיות בישראל בשנת 2024 (כ-5,800 עו"סים מתוך כ-6,700 ¹)

1 בהתאם לנתוני משרד הרווחה, באוקטובר 2024 שיעור העו"סים מתוך כלל המועסקים במש"חים היה כ-80%.

54%

שיעור העו"סים (100 מתוך 186) שציינו בשאלון שיתוף הציבור כי בעקבות המלחמה הם חוו שחיקה במידה רבה או רבה מאוד

335

המספר המרבי של תיקים לעו"ס ברשויות המקומיות שנבדקו בשנת 2025: **מגדל העמק** - 335; **מודיעין** - 236; **מעלות-תרשיחא** - 86 (בממוצע); **קריית מוצקין** - 283; **ראש פינה** - 230

כ-74%

שיעור העו"סים (138 מתוך 185) שציינו בשאלון שיתוף הציבור כי עומס העבודה במש"ח גדל מאז פרוץ המלחמה במידה רבה עד רבה מאוד

87% - 26%

שיעור העו"סים שמוטל עליהם עומס תיקים כבד (יותר מ-50 תיקים) בשנת 2025 ברשויות המקומיות שנבדקו: **מגדל העמק** - 87%; **מודיעין** - 40%; **מעלות-תרשיחא** - אין נתון; **קריית מוצקין** - 26%; **ראש פינה** - 33%

פעולות הביקורת



בחודשים מרץ עד אוקטובר 2025 בדק משרד מבקר המדינה את האתגרים שניצבו לפני המש"חים בעקבות מלחמת חרבות ברזל. הביקורת נעשתה בחמש הרשויות המקומיות האלה: עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין-מכבים-רעות** (**מודיעין**), **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין**, והמועצה המקומית **ראש פינה** (הרשויות המקומיות שנבדקו) ובמשרד הרווחה והביטחון החברתי (משרד הרווחה). הביקורת התמקדה באתגרים הנוגעים למחסור בכוח אדם במש"חים לפני פרוץ המלחמה ובמהלכה ולהכבדת עומס העבודה על העו"סים במש"חים בעקבות מלחמת חרבות ברזל, וכן בפעולות הרשות המקומית ומשרד הרווחה להפחתת השחיקה בקרב העו"סים.

שיתוף הציבור - משרד מבקר המדינה ביצע תהליך של שיתוף ציבור, באמצעות חברה חיצונית, בקרב עו"סים המועסקים ברשויות מקומיות ברחבי הארץ, זאת בשתי שיטות - איכותנית וכמותית. במאי 2025 התקיימו שני דיונים במסגרת שולחנות עגולים בהשתתפות 17 עו"סים בתפקידים שונים, לרבות עו"סים בתפקידי ניהול (השולחנות העגולים). הדיונים בשולחנות העגולים עסקו באתגרים הניצבים לפני המש"חים בעקבות המלחמה, והתבונת שהופקו בדיונים סייעו למקד את שאלות הביקורת ולחדד את נושאי הבדיקה. בחודשים ספטמבר עד נובמבר 2025 הופץ שאלון מקוון בקרב מדגם לא מייצג של עו"סים המועסקים במש"חים (השאלון), והשיבו עליו 188 עו"סים - 120 עובדים (64%) ו-68 מנהלים (36%) - מרשויות מקומיות בפריסה ארצית. השאלון כלל שאלות סגורות ופתוחות בנוגע לאתגרים שהוצבו לפני המש"חים בעקבות מלחמת חרבות ברזל ולדרכי ההתמודדות עימם.

תמונת המצב העולה מן הביקורת



גיוס ושימור של עו"סים במש"חים - בדצמבר 2021 פרסם משרד הרווחה מסמך מסכם לאחר תהליך של בחינת תפקיד העו"ס במש"חים (דוח הפרופסיה), המתאר את הקושי בגיוס עו"סים למש"חים ובשימורם. בשנים 2015 - 2022 עזבו את תפקידם 40.4% מהעו"סים שהועסקו במש"חים בתקנים שבמימון משרד הרווחה. בשנים 2022 - 2025 גדל מספר תקני העו"סים שאינם מאוישים בכ-47% (מ-776 ל-1,142). נמצא כי משרד הרווחה לא הכין אומדן תקציבי כולל המפרט את המשמעות התקציבית של יישום מלוא המלצות דוח הפרופסיה, אלא הסתפק בקביעת תוכניות עבודה ליישום חלקים מההמלצות בדוח בכל שנה בנפרד. ללא אומדן תקציבי כולל לא ניתן לעקוב אחר יישום ההמלצות לפי סדר חשיבותן ועלותן.



הקצאת תקני עו"ס לרשויות המקומיות - משרד הרווחה מקצה לרשויות המקומיות תקני עו"סים על פי נוסחה הקבועה בהוראת תע"ס 16.2, המשקללת משתנים של מספר התושבים ברשות המקומית, האשכול החברתי-כלכלי, מספר המושמים במסגרות ברשות המקומית ומספר התיקים ברשות המקומית לפי מידת האינטנסיביות של הטיפול הנדרש בהם. נמצא כי נוסחת ההקצאה של תקני עו"ס לרשויות המקומיות הקבועה בתע"ס אינה מותאמת לצורכי המש"חים, בין היתר מכיוון שאינה מביאה בחשבון את היקף הצרכים בפועל ועומס העבודה המוטל על העו"סים, וכי יש תקינת חסר ברשויות מקומיות מרקע חברתי-כלכלי נמוך בעקבות הצורך במימון תואם (מצ'ינג). שינוי הנוסחה באמצעות שקלול ההיבט של איוש תקנים כתנאי לקבלת תקנים נוספים ממשרד הרווחה עלול לפגוע ברשויות מקומיות מרמה חברתית-כלכלית נמוכה, אשר ממילא מתקשות לאייש את התקנים במש"ח שלהן עקב הדרישה המקורית להעמדת תקציב תואם (מצ'ינג) לתקציב שמקצה משרד הרווחה, המכסה 75% בלבד מעלות העסקת העו"סים במש"ח. עוד נמצא כי בנוסחה עדיין לא נקבע המספר המרבי של מטופלים לכל עו"ס, אף שחלפו יותר משני עשורים מאז נקבעה. אף שמשרד הרווחה היה ער לעומסי העבודה של העו"סים, הוא טרם השלים את פיתוחה של נוסחה חדשה, וזאת אף שכבר חלפו שנתיים מאז פרוץ המלחמה, אשר הביאה להחרפת מצוקת כוח האדם במש"חים.



המערכת הממוחשבת של משרד הרווחה להקצאת תקני עו"ס לרשויות המקומיות - נמצא כי המערכת הממוחשבת של משרד הרווחה אינה תומכת בסיווג תיקי מטופלים לפי רמת האינטנסיביות של הטיפול הנדרש בהם, בהתאם למשתנים שנקבעו בנוסחת ההקצאה הקבועה בתע"ס, ולפיכך חסרים בה נתונים שישמשו בסיס למדידת עומס העבודה המוטל על העו"סים במש"חים לצורך גיבוש מדיניות הקצאה של תקנים.



מצבת העו"סים ואיוש התקנים במש"חים ברחבי הארץ - נמצא כי אף שבשנים 2022 - 2025 גדל מספר תקני העו"ס במש"חים (מ-6,192 ל-7,094, ובשיעור של 15%) הרשויות המקומיות לא הצליחו לאיישם, ושיעור התקנים הלא-מאוישים גדל מ-13% בשנת 2022 ל-16% עד אמצע שנת 2025.



תגבור תקני עו"סים במש"חים בעקבות המלחמה - נמצא כי התקנים הייעודיים שנוספו בעקבות המלחמה אוישו באופן חלקי מאוד בשנים 2023 - 2025 - שיעור של 18% (26.28 מתוך 149) בשנת 2023, 32% (45.65 מתוך 143.5) בשנת 2024 ו-28% (40.45 מתוך 144.75) בשנת 2025.



מצבת העו"סים במש"חים ברשויות המקומיות שנבדקו - נמצא כי בארבע מהרשויות המקומיות שנבדקו (עירויות מגדל העמק, מודיעין, מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין) תקני העו"ס במש"ח בשנים 2022 - 2025 היו באיוש חסר (בעיריית מגדל העמק - 23%, 10%, 9%, 29% בהתאמה; בעיריית מודיעין - 5%, 2%, 1%, 4% בהתאמה; בעיריית מעלות-תרשיחא - 17%, 20%, 13%, 9% בהתאמה; בעיריית קריית מוצקין - 41%, 45%, 34%, 19% בהתאמה), ובמועצה המקומית ראש פינה היה איוש חסר רק בשנת 2024 (8%); בשתיים מהן (עירויות מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין) שיעור אי-האיוש היה ניכר, והוא אף גדל בשנת 2023 (שנת פרוץ המלחמה) אך פחת במהלכה (בשנים 2024 - 2025). עוד נמצא כי לעיריית מעלות-תרשיחא היו חסרים



תקני עו"ס, ואת התקנים שהיו לה, לרבות תקנים שהוקצו לה בעקבות המלחמה, היא התקשתה לאייש עקב היעדר יכולת להעמיד לכך מימון תואם וכן עקב המורכבות הנובעת מהמבנה הייחודי של הרשות. עם פרוץ המלחמה נאלצה המועצה המקומית **ראש פינה** לתת מענה לתושבים הנזקקים לסיוע המש"ח על ידי עובדת אחת בלבד.

קשיים בשימור עו"סים במש"ח - הביקורת העלתה כי רשויות מקומיות, לרבות ארבע מהרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין ומעלות-תרשיחא** והמועצה המקומית **ראש פינה**), מתקשות לשמר את העו"סים במש"חים. לדוגמה, בעיריית מודיעין שמונה עו"סיות (מתוך כ-47 תקני עו"ש מאוישים) עזבו בשנים 2024 - 2025 ונוצר קושי אמיתי למצוא עובדות שימלאו את תפקידן, ובעיריית מעלות-תרשיחא עזבו שתי עו"סיות (מתוך כ-21 תקני עו"ש מאוישים) בעקבות מלחמת חרבות ברזל.

תמרוץ המש"חים - נמצא כי מתן תמריצים הכוללים מענקים כספיים לעו"סים במש"חים על ידי משרד הרווחה, בהתאם להחלטת הממשלה 2826 לקידום מענים בתחום החינוך הבלתי פורמלי, החוסן הקהילתי והרווחה ליישובים המפונים בצפון ממרץ 2025, לרשויות המפונות בלבד הקשה על רשויות סמוכות שלא פונו (ובהן עיריית **מעלות-תרשיחא** והמועצה המקומית **ראש פינה**) לאייש את תקני העו"סים שלהן בהיעדר תמריצים דומים. עוד נמצא כי עיריות **מגדל העמק** ו**קריית מוצקין** לא קיבלו ממשרד הרווחה בשנת 2025 תוספת תקני עו"ס, בזמן שהיה בהן מחסור ניכר בעו"סים, עקב שיעור גדול של תקנים לא מאוישים (29% בעיריית **מגדל העמק** ו-19% בעיריית **קריית מוצקין**).

העומס המוטל על העו"סים במש"ח - נמצא כי אף שמשרד הרווחה גיבש המלצות בדוח תמהיל העיסוק מ-2021 הנוגעות למספר המרבי של מטופלים לכל עו"ס, הוא טרם אישר המלצות אלה. כמו כן, המלצות דוח תמהיל העיסוק נוגעות לשלושה תחומי ליבה בלבד (משפחה, מוגבלויות וסדרי דין) ולא לכל תחומי העיסוק של העו"סים במש"ח. עוד נמצא כי משרד הרווחה לא הביא בחשבון בתוכנית העבודה שלו את עומס התיקים המוטל על העו"סים וממילא לא קבע את תקציב המשרד בנושא זה לנוכח עומס העבודה הרצוי של העו"סים.

העומס במבט ארצי - נמצא כי עם הגידול במספר תיקי הרווחה במש"חים בשנים 2022 - 2024 (מ-478,533 בשנת 2022 ל-512,054 בשנת 2024) גדל גם מספר תקני העו"ס (מ-6,192 ל-7,024), ובמידה פחותה - גם מספר התקנים המאוישים (מ-5,416 ל-5,870). אף כי ממוצע התיקים לתקן מאויש נותר יציב בשנים אלו (כ-88 בשנת 2022 וכ-87 בשנת 2024), ככל הנראה הוא אינו משקף את הגידול הצפוי בהמשך בביקוש לשירותי רווחה בעקבות המלחמה. עוד נמצא כי נתוני משרד הרווחה על הרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) כללו 50 מקרים (כ-6%) של עו"סים שטיפלו ביותר מ-1,000 תיקי רווחה בשנה. עוד נמצא בבדיקה מדגמית של כ-10% מהמקרים האלו שביצע צוות הביקורת, כי היה פער בין נתוני משרד הרווחה על מספר העו"סים ומספר התיקים שבהם טיפלו ובין הנתונים בעניין זה שבידי הרשויות המקומיות שנבדקו. עוד נמצא כי לא היה באפשרות משרד הרווחה לשקף באופן מדויק את העומס המוטל בפועל על העו"סים במש"ח בחלוקה לפי תפקיד.

העומס ברשויות המקומיות שנבדקו - מנתוני הרשויות המקומיות שנבדקו עולה כי בארבע מהן חל גידול מתון במספר תיקי הרווחה במש"חים בשנים 2022 - 2024 (מ-1,974 ל-1,981 בעיריית **מגדל העמק**; מ-2,512 ל-2,920 בעיריית **מודיעין**; מ-1,638 ל-1,723 בעיריית **מעלות-תרשיחא** ומ-267 ל-361 במועצה המקומית **ראש פינה**). אולם ככל הנראה גידול זה עדיין אינו משקף את הגידול הצפוי בביקוש לשירותי רווחה בעקבות השפעות המלחמה. עוד נמצא כי בכל הרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) היה מוטל על העו"סים במש"ח עומס כבד במיוחד של תיקים, שהגיע אף ל-335 תיקים לעו"ס בעיריית **מגדל העמק**; 236 בעיריית **מודיעין**; 392 בעיריית **קריית מוצקין** ו-230 במועצה המקומית **ראש פינה**. תחומי העיסוק שבהם עומס התיקים היה הכבד ביותר היו משפחה, אזרחים ותיקים ומוגבלויות. שיעור גדול מאוד מהעו"סים במש"ח בכל הרשויות המקומיות שנבדקו (פרט לעיריית **מעלות-תרשיחא**, שלא היו בידיה נתונים בנושא) התמודדו עם עומס תיקים חריג בשנים 2022 - 2025, שהגיע ל-87% מהעו"סים בעיריית **מגדל העמק**; 40% בעיריית **מודיעין** (בשנת 2025); 26% בעיריית **קריית מוצקין**; ו-40% במועצה המקומית **ראש פינה**, ושיעור זה אף גדל מאז פרוץ המלחמה.

ממצאי שיתוף הציבור בכל הנוגע לעומס - ממצאי שיתוף הציבור מתיישבים עם ממצאי הביקורת ומעידים על עומס עבודה כבד בקרב העו"סים במש"ח, ועל התגברות בעקבות המלחמה. העומס בא לידי ביטוי במספרם הממוצע של תיקי הרווחה שבהם טיפלו העו"סים בחודש, במשך הזמן שהוקדש לטיפול בהם, במספר השעות הנוספות שנדרשו העו"סים לעבוד לכאורה ללא תמורה ובניצול חסר של ימי החופשה שהיו זכאים להם. כשליש מהמשיבים (57%, 32%) ציינו כי לא קיבלו תשלום על עבודתם בשעות נוספות, וכי מאז פרוץ המלחמה רובם (40%, 47%) עבדו ללא תמורה כספית לעיתים קרובות או קרובות מאוד.



ביטויים לשחיקה בקרב העו"סים במש"ח - אף כי תופעת השחיקה בקרב עו"סים במש"חים ידועה גם בתקופות שגרה, נמצא כי משרד הרווחה והרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) לא בדקו את רמת השחיקה בקרב העו"סים בהן ולא נמצא כי יש מנגנונים המודדים אותה.



פעולות להפחתת השחיקה בקרב העו"סים - פעילויות הפגה - הביקורת העלתה כי בשנים 2024 ו-2025 משרד הרווחה העביר את תקציבי סל הלכידות, בסך כולל של 6.667 מיליון ש"ח בשנת 2024 (מהם מומשו 3.6 מיליון ש"ח) ו-4 מיליון ש"ח בשנת 2025 (מהם מומשו 3.3 מיליון ש"ח), לרשויות המקומיות ובהן לעיריית **מודיעין**, רק ביולי. בהתייחס לשנת 2024, בעיריית **מעלות-תרשיחא** מתן הארכה למימוש התקציב של סל לכידות לא איפשר את מימוש התקציב, בייחוד עקב תקופת המלחמה העצימה ובשל סמיכותה של הרשות המקומית לגבול הצפון. יתר על כן, בעקבות בקשה סדורה של מש"ח עיריית **מעלות-תרשיחא** מאוקטובר 2024 לקבלת ארכה למימוש התקציב אושרה לה ארכה של יומיים בלבד, ובאופן שלא איפשר את מימוש התקציב.



פעולות להפחתת השחיקה בקרב העו"סים - גמישות בניהול - נמצא כי עיריית **מגדל העמק** לא איפשרה לעו"סים במש"ח לעבוד מהבית במהלך מבצע "עם כלביא", אך הציעה להם מענה אחר של שמרטפייה עבור ילדי העובדים.



ממצאי שיתוף הציבור בכל הנוגע לשחיקה - שיתוף הציבור שקיים משרד מבקר המדינה באמצעות שאלון למדגם לא מייצג של 188 עו"סים במש"חים בפריסה ארצית העלה כי 54% מהמשיבים חוו שחיקה במידה רבה או רבה מאוד בעקבות המלחמה. יותר ממחצית מהמשיבים (57%) ציינו שהם מצליחים במידה בינונית לתת מענה ראוי לכל האוכלוסיות הזקוקות לטיפול, וכי הגורמים שהקשו עליהם במידה הרבה ביותר הם עומס העבודה (71%), המחסור בתקנים (61%) והגידול במספר התיקים (60%), והשחיקה בעבודה הייתה הגורם השישי בשכיחותו (45%). עוד עלה כי הפעולות השכיחות ביותר שנעשו להגברת התמיכה בעובדי המש"ח היו הפגה ותמיכה חברתית (19%), קיום הכשרות מקצועיות רלוונטיות (17%) וגמישות ניהולית (17%). ממצאים אלה מעידים ששחיקה היא תופעה נפוצה בקרב עו"סים במש"חים, וכזאת היא מצריכה מענה, הן לטובת הווחתם הנפשית וחוסנם של העו"סים, והן כדי שיוכלו להעניק טיפול הולם לתושבי הרשויות המקומיות הזקוקים לכך.



פעולות להפחתת השחיקה בקרב העו"סים - פעילויות הפגה - נמצא כי בעקבות המלחמה הקצה משרד הרווחה לכלל הרשויות המקומיות החל משנת 2024 תקציב ייעודי לפעילויות הפגה לשיפור הלכידות ותחושת השייכות של העובדים במש"ח (6.667 מיליון ש"ח בשנת 2024, שמהם מומשו 3.6 מיליון ש"ח, ו-4 מיליון ש"ח בשנת 2025, שמהם מומשו 3.3 מיליון ש"ח), לצורך שימור עו"סים במש"חים והתמודדות עם השפעות מלחמת חרבות ברזל. כל הרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) קיימו בשנים 2023 - 2025 פעילויות הפגה ואורור לעו"סים במש"ח להפחתת לחצים בעקבות העומס והאתגרים שחוו במהלך המלחמה.

פעולות להפחתת השחיקה בקרב העו"סים - הדרכות והכשרות - נמצא כי בכל הרשויות המקומיות שנבדקו (עירויות **מגדל העמק, מודיעין, מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) העו"סים השתתפו במהלך המלחמה בהדרכות והכשרות מטעם משרד הרווחה בנושאים שבהם היה צורך לשפר את המיומנויות המקצועיות ויכולת ההתמודדות עם השפעות המלחמה, כגון שכול ואובדן, היערכות לחירום, סיוע נפשי ראשוני ומסירת בשרה מרה.

עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ למשרד הרווחה לבצע הערכה תקציבית כוללת של עלות יישום המלצות דוח הפרופסיה במלואן וליישם את המלצותיו, לרבות בהיבט של איוש התקנים. מומלץ למשרד הרווחה להשלים את פיתוח נוסחת ההקצאה של תקני עו"ס במש"חים, במסגרת גיבוש מדיניות הקצאה שתביא להפחתת עומס העבודה המוטל על העו"סים, ולהתאים אותה למצבן ולצורכיהן של רשויות מקומיות מרמה חברתית-כלכלית נמוכה. עוד מומלץ למשרד הרווחה לבחון מול משרד האוצר צעדים לאיתור מקורות תקציביים שיאפשרו לרשויות אלה לקבל תקנים במימון מלא של משרד הרווחה, ללא צורך במימון תואם (מציג).



מומלץ למשרד הרווחה לבחון מחדש את שיעור השתתפותן של הרשויות המקומיות במימון שירותי רווחה לפי מצבן החברתי-כלכלי. עוד מומלץ כי משרד הרווחה יסייע לעיריית **מעלות-תרשיחא** ולרשויות בעלות מאפיינים ואתגרים דומים לאייש את התקנים שהוקצו להן. על משרד הרווחה לקבוע הנחיות בנוגע לאיוש מש"חים בעת חירום, לרבות הנחיות לגבי מספר העובדים המינימלי הנדרש, וכן דרכי פעולה למקרים שבהם אי אפשר לעמוד בו.



מומלץ למשרד הרווחה להשלים בהקדם את המהלך לקביעת המספר המרבי של תיקים בטיפול של עו"סים בתפקידים השונים, ובכלל זה לגבש תוכנית רב-שנתית מתוקצבת לשם עמידה ביעדים אלו. זאת לנוכח הצורך בפתרון בעיית העומס המוטל על העו"סים במש"חים, אשר התגבר במהלך המלחמה, וכדי להבטיח את מתן המענה המיטבי לתושבים הזקוקים לשירותי רווחה.



מומלץ למשרד הרווחה לפעול מול משרד האוצר והרשויות המקומיות ולהיערך להשפעות הצפויות של המלחמה על מערך הטיפול בתושבים ולגידול העתידי הצפוי בהיקף הביקוש לשירותי רווחה ברשויות המקומיות, ובין היתר לאמץ את המלצות דוח תמהיל העיסוק.



מומלץ לכל הרשויות המקומיות שנבדקו (עירויות **מגדל העמק, מודיעין, מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) להיערך, לרבות מבחינת כוח האדם, להשפעות הצפויות של המלחמה, באופן שמספר העו"סים במש"ח יהיה בהלימה לגידול הצפוי במספר הפניות.



על הרשויות המקומיות לוודא כי התשלום לעו"סים בעד עבודתם בשעות נוספות יבוצע כקבוע בחוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951, ויביא לידי ביטוי את מלוא היקף עבודתם.



מומלץ למשרד הרווחה ולכלל הרשויות המקומיות למדוד את רמת השחיקה בקרב העו"סים במש"חים ברשויות המקומיות, באופן שיאפשר לספק להם מענה המותאם לחומרת השחיקה.



מומלץ שמשרד הרווחה יקצה לרשויות המקומיות את תקציב סל הלכידות עם תחילת שנת העבודה, כדי לאפשר להן לבצע במועד המתאים להן את פעילות ההפגה לעו"סים להפחתת השחיקה בעבודה.



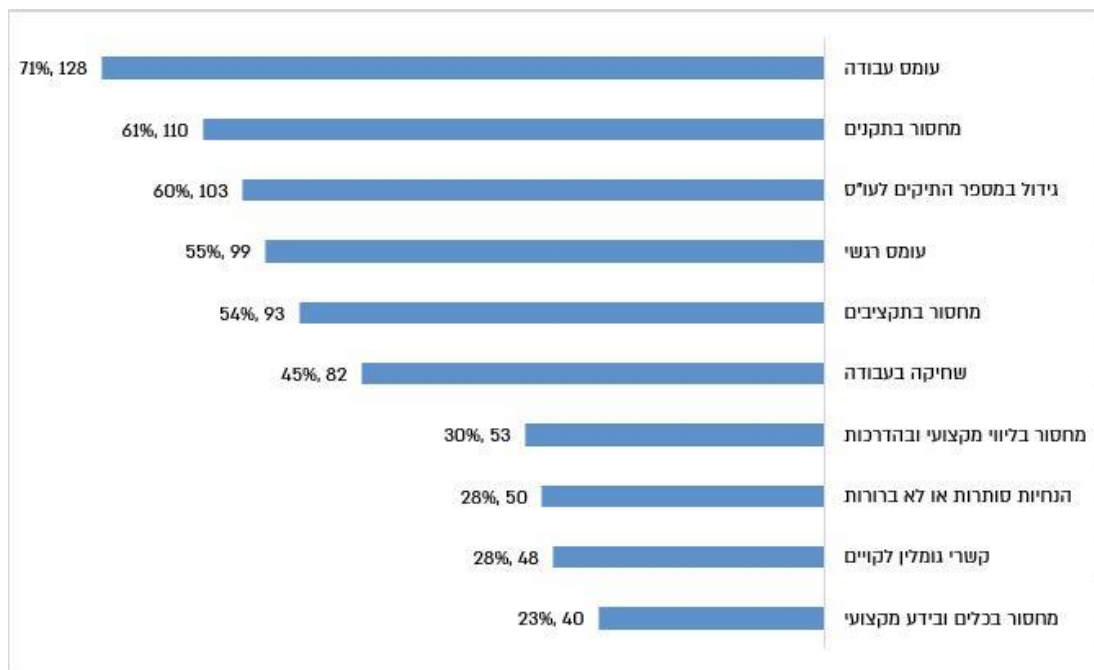
לנוכח החשיבות של פעילות הפגה להפחתת שחיקה בקרב העו"סים מומלץ למשרד הרווחה ולכלל הרשויות המקומיות, ובהן הרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**), להמשיך לקיימן תוך בחינת האפקטיביות שלהן מפעם לפעם.



מומלץ לעיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא** ו**קריית מוצקין** ולמועצה המקומית **ראש פינה** להטמיע שיטות לניהול העבודה באופן גמיש ולהתחשב בצורכי העובדים בעיתות שגרה ולא רק במצבי חירום, וזאת כדי להפחית את השחיקה שלהם.



שיתוף הציבור - שכיחות הגורמים המקשים במידה רבה או רבה מאוד את ביצוע העבודה*



על פי נתוני שיתוף הציבור, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * מאחר שהיה אפשר לסמן כמה תשובות, השיעור הכולל גדול מ-100%. הנתונים מציינים את מספר התשובות "במידה רבה" ו"במידה רבה מאוד" מתוך כלל התשובות בעניין כל גורם ואת שיעורן.

שיתוף הציבור - אמירות בנושא הקושי בשימור עו"סים במש"חים

"הרשות לא מוכנה לשלם לפי תנאים הוגנים. העובדים עוזבים לפרילנס, לתחום הפרטי. אנחנו לא עומדות בתחרות."

"העובדת שלי כבר מחפשת עבודה. התקן שלה אמור להסתיים בדצמבר, אין לה ביטחון. זה המקור פרנסה שלה. איך היא תחכה עד הרגע האחרון? כל כמה חודשים מאריכים את התקן והן רוצות יציבות"

"הרבה פעמים עובדים עוזבים לאחר חודש עבודה... קשה לשמר עובדים שאינם סטודנטים עם אינטרס להישאר ולעבוד במשכורת נמוכה."

"אין לנו מנהלות לתחנות לטיפול זוגי ומשפחתי... הן פשוט לא נשארות בגלל המשכורות. הן עושות בחצי שבוע בעבודה פרטית את השכר של חודש אצלנו ברווחה."

שיתוף הציבור - אמירות בנושא השחיקה בעבודת העו"סים במש"חים

"המלחמה מצטרפת למציאות קודמת של שחיקה ועומס במחלקות הרווחה ועזיבה של עובדים."

"כמה שאנחנו עושים ועושים המון כלום לא יספיק... אנחנו מרוקנים את הים בכפית."

"השחיקה היא קשה והקושי רק ילך ויגבר."

"עומס בירוקרטי ודרישות המערכת לטופסולוגיה לא נוחה. הצורך לתעד כל דבר מקשה מאוד ומסרביל."

"זר לא יבין זאת. ליווי משפחת חטוף זה תאוריה לא מוכרת. היינו צריכים ללמוד תוך כדי ליווי איך מתמודדים עם העומס הנפשי החרגי ועם פוסט-טראומה מתמשכת של העובדים."

סיכום

שירותי הרווחה המקומיים בישראל הם הגורם המרכזי המספק שירותים חיוניים לתושבים המתמודדים עם קשיים חברתיים ברמה האישית, הקבוצתית, המשפחתית והקהילתית. אירועי שבעה באוקטובר והמלחמה שפרצה בעקבותיהם המחישו את חשיבות תפקידם של העו"סים במש"חים. מתן מענה הולם לתושבי הרשויות המקומיות הזקוקים לשירותי רווחה, בייחוד לנוכח השפעות המלחמה, חייב היערכות מתאימה של המש"חים מבחינת הגיוס והשימור של עו"סים, הבטחת יכולתם לטפל בתנאים של עומס עבודה מוגבר באוכלוסיות הזקוקות לסיוע, חיזוק חוסנם האישי ומניעת שחיקתם.

הביקורת העלתה כי מספר התקנים המאווישים במש"חים ברחבי הארץ גדל מ-5,416 בשנת 2022 ל-5,952 בשנת 2025 (גידול בשיעור של כ-10%). מספר התקנים שאינם מאוישים גדל באותן השנים מ-776 בשנת 2022 ל-1,142 ביוני 2025 (גידול בשיעור של כ-47%). מספר תיקי הרווחה הפעילים במש"חים ברחבי הארץ גדל מ-478,533 בשנת 2022 ל-518,264 בשנת 2025 (גידול בשיעור של 8%).

עוד עלה כי קיים קושי מערכתי בגיוס ובשימור של עו"סים במש"חים, וכי בארבע מהרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין**) תקני העו"ס במש"ח בשנים 2022 - 2025 היו באיזון חסר (בעיריית **מגדל העמק** - 23%, 10%, 9%, 29% בהתאמה; בעיריית **מודיעין** - 5%, 2%, 1%, 4% בהתאמה; בעיריית **מעלות-תרשיחא** - 17%, 20%, 13%, 9% בהתאמה; בעיריית **קריית מוצקין** - 41%, 45%, 34%, 19% בהתאמה), ובמועצה המקומית **ראש פינה** היה איזון חסר רק בשנת 2024 (8%); בשתיים מהן (עיריות **מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין**) היעדר האיזון היה בשיעור ניכר שאף גדל בשנת פרוץ המלחמה (2023) אך פחת במהלכה (בשנים 2024 - 2025). כמו כן, לעיריית **מעלות-תרשיחא** היו חסרים תקני עו"ס, ואת התקנים שהיו לה, בכלל זה תקנים שהוקצו לה בעקבות המלחמה, היא התקשתה לאייש עקב היעדר יכולת להעמיד מימון תואם.

עוד עלה כי בכל הרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) היה מוטל על העו"סים במש"ח עומס כבד במיוחד של תיקים, וכי תחומי העיסוק שבהם העומס היה הכבד ביותר היו משפחה, אזרחים ותיקים ומוגבלויות. בכולן (פרט לעיריית **מעלות-תרשיחא**, שלא היו בידיה נתונים בנושא) שיעור גדול מאוד של העו"סים במש"ח התמודדו עם עומס תיקים חריג בשנים 2022 - 2025, ועומס זה אף התגבר מאז פרוץ המלחמה.

נמצא כי משרד הרווחה לא הכין אומדן תקציבי כולל המפרט את המשמעות התקציבית של יישום מלוא המלצות דוח הפרופסיה משנת 2021 לפי סדר חשיבותן, אלא הסתפק בקביעת תוכניות עבודה ליישום חלקים מההמלצות בדוח בכל שנה בנפרד. אף שתופעת השחיקה בקרב עו"סים במש"חים רווחת גם בתקופות שגרה, הביקורת העלתה כי משרד הרווחה והרשויות המקומיות שנבדקו (עיריות **מגדל העמק**, **מודיעין**, **מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה**) לא בחנו את רמת השחיקה בקרב העו"סים בהן, ולא נמצא כי קיימים מנגנונים המודדים אותה. עוד עלה כי כל הרשויות המקומיות שנבדקו קיימו בשנים 2023 - 2025 פעילויות הפגה ואוורור לעו"סים במש"חים, והם השתתפו בהדרכות ובהכשרות מטעם משרד הרווחה בנושאים שבהם היה צורך לשפר את המיומנויות המקצועיות של העובדים ואת יכולת התמודדותם עם השפעות המלחמה.

ממצאי שיתוף הציבור מתיישבים עם ממצאי הביקורת, והם מעידים על מחסור בעו"סים במש"חים ועל קושי בגיוסם; על עומס עבודה כבד שהתגבר בעקבות המלחמה ובא לידי ביטוי במספרם הממוצע של תיקי הרווחה שבהם טיפלו העו"סים בחודש, במשך הזמן שהוקדש לטיפול בהם, במספר השעות הנוספות שנדרשו העו"סים לעבוד ובניצול חסר של ימי החופשה שהיו זכאים להם; ועל רמת השחיקה הגבוהה בקרב 54% מהמשיבים. כמו כן עלה כי עומס העבודה הוא הגורם שמקשה את ביצוע התפקיד במידה הרבה ביותר (71%), וכי הפעולות העיקריות שסייעו להגברת התמיכה בעובדי המש"ח היו הפגה ותמיכה חברתית (19%), הכשרות מקצועיות (17%) וגמישות ניהולית (17%).

מומלץ כי משרד הרווחה יפעל ליישום המלצות דוח הפרופסיה, לרבות בהיבט איזון התקנים, ויבחן דרכים לסייע לרשויות מקומיות שלא הצליחו לאייש את כל התקנים שהוקצו להן, וכן כי יפעל בשיתוף עם מרכז השלטון המקומי והרשויות המקומיות למציאת דרכים לשימור העו"סים במש"חים. עוד מומלץ כי המשרד ישלים בהקדם את המהלך לקביעת מספר התיקים המרבי שיועבר לטיפולם של עו"סים בתפקידים השונים ויפתח כלים שיאפשרו מעקב אחר מספר תיקי הרווחה בטיפולו של כל אחד מהעו"סים במש"ח, לשם בחינת העומס המוטל עליהם, זאת בייחוד לנוכח הגידול הצפוי בהיקף הביקוש לשירותי רווחה ברשויות המקומיות. כמו כן מומלץ כי המשרד ימדוד את רמת השחיקה של העו"סים במש"חים ברשויות המקומיות, כדי שניתן יהיה לספק מענה המותאם לחומרת השחיקה, וזאת לצורך

שמירה על רווחתם של העו"סים, וכדי להבטיח כי הם יוכלו להעניק את הטיפול המיטבי למקבלי השירות, וזאת בייחוד עקב השפעות המלחמה.

מומלץ לכלל הרשויות המקומיות לבחון דרכים נוספות לגיוס עו"סים למש"חים ולמדוד את רמת השחיקה בקרב העו"סים במש"ח. כמו כן, מומלץ לרשויות המקומיות כי בהתאם לתוצאות הבחינה והמדידה האמורות הן ישקלו להקצות מתקציבן משאבים לצורך מתן מענים להורדת רמת השחיקה. עוד מומלץ כי עיריית **מגדל העמק, מודיעין, מעלות-תרשיחא וקריית מוצקין** והמועצה המקומית **ראש פינה** ימשיכו במאמצייהן לאייש את כל תקני העו"ס וכי הן יפעלו בהקדם להפחתת העומס המוטל על העו"סים, בפרט בתחומי המשפחה, האזרחים הוותיקים והמוגבלויות, ובכלל זאת ישקלו להקצות לכך תקציבים מקומיים, כדי לאפשר לעו"סים לתת את המענה המקצועי המיטבי לתושבים הזקוקים לכך. כמו כן מומלץ כי הן ימשיכו לקיים פעילות הפגה, יעודדו את העו"סים להשתתף בהדרכות ובהכשרות לחיזוק המיומנויות המקצועיות שלהם ולהפחתת השחיקה בעבודתם ויטמיעו שיטות לניהול העבודה באופן גמיש תוך התחשבות בצורכי העובדים בעיתות שגרה ולא רק במצב חירום, וזאת בייחוד לקראת ההתמודדות הצפויה עם השפעות המלחמה העתידיות.

