תקנות אומנה לילדים (מנגנון תלונה לילדים במסגרת השמה חוץ-ביתית), תשע"ט-2019

תוכן ענינים

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| [Go](#h1) | הגדרות | סעיף 1 |
| [Go](#h2) | זכות הפנייה לממונה על תלונות ילדים | סעיף 2 |
| [Go](#h3) | חובת התקנת מכשיר טלפון ופרסום פרטי הממונה על התלונות | סעיף 3 |
| [Go](#h4) | דרך הגשת תלונה | סעיף 4 |
| [Go](#h5) | מועדים | סעיף 5 |
| [Go](#h6) | תלונות שאין לברר | סעיף 6 |
| [Go](#h7) | אופן הבירור | סעיף 7 |
| [Go](#h8) | הפסקת הבירור | סעיף 8 |
| [Go](#h9) | ממצאי הממונה על התלונות | סעיף 9 |
| [Go](#h10) | חובת סודיות | סעיף 10 |
| [Go](#h11) | דין וחשבון | סעיף 11 |
| [Go](#h12) | פרסום | סעיף 12 |
| [Go](#h13) | תחילה והוראות מעבר | סעיף 13 |

תקנות אומנה לילדים (מנגנון תלונה לילדים במסגרת השמה חוץ-ביתית), תשע"ט-2019

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 56(ט) ו-68 לחוק אומנה לילדים, התשע"ו-2016 (להלן – החוק), באישור ועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

1. בתקנות אלה –

הגדרות

"חובת הדיווח" – כמשמעותה בסעיף 368ד לחוק העונשין;

"חוק העונשין" – חוק העונשין, התשל"ז-1977;

"הממונה על התלונות" – הממונה על התלונות כמשמעותו בסעיף 56 לחוק;

"תקנות נגישות לשירות" – סימן ב' לפרק ה' לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.

2. (א) כל ילד המושם במסגרת השמה חוץ-ביתית זכאי לפנות לממונה על התלונות ולהגיש תלונה באופן עצמאי, מוצנע ובחופשיות ובלא חשש מפגיעה כתוצאה מהגשת התלונה; ילד באומנה זכאי להתלונן כאמור בכל הנוגע לחיי היום-יום שלו באומנה וילד במסגרת השמה חוץ-ביתית אחרת זכאי להתלונן כאמור בכל הנוגע לשהותו באותה מסגרת.

זכות הפנייה לממונה על תלונות ילדים

(ב) כל ילד המושם במסגרת השמה חוץ-ביתית יקבל מהעובד הסוציאלי במחלקה לשירותים חברתיים, בטרם השמתו, כרטיס הכולל את כל דרכי הפנייה לממונה על התלונות, וכן יקבל ממנו מידע על אפשרות הפנייה לממונה על התלונות ועל אופן הפנייה אליו, וכן על דרכים נוספים להגשת תלונות; המידע יימסר לילד בשפה שאותה הוא מבין, ובצורה המתאימה לכשריו המתפתחים ולצרכיו המיוחדים, אם ישנם; אם הילד הוא ילד עם מוגבלות יימסרו הכרטיס והמידע לילד לפי תקנות נגישות לשירות, באופן ההולם את צרכיו המיוחדים; על העובד הסוציאלי שמסר את הכרטיס ואת המידע כאמור, לתעד בתיק המשפחה המתנהל במחלקה את ביצוע הפעולה.

(ג) נוסף על האמור בתקנת משנה (ב) –

(1) מנחה אומנה יסביר לילד המושם באומנה, בסמוך להשמה ולא יאוחר משלושה חודשים מעת תחילת ההשמה, על זכותו להגיש תלונה באופן עצמאי, מוצנע ובחופשיות, בכל עת ולגבי כל הנוגע לחיי היום-יום שלו באומנה וכן את הדרכים להגשת התלונה; המידע יימסר לילד בשפה שאותה הוא מבין, ובצורה המתאימה לכשריו המתפתחים ולצרכיו המיוחדים, אם ישנם; נוסף על כך, מנחה האומנה ימסור לילד הסבר כאמור אחת לשלושה חודשים לפחות, במהלך שהותו באומנה; מנחה האומנה יוודא בכל המועדים האמורים כי ברשות הילד יש כרטיס כאמור בתקנת משנה (ב) וכי נגישים לילד אמצעים ליצירת קשר עם הממונה על תלונות ילדים תוך שמירה על הפרטיות וכן ידאג ללמד את הילד על אופן ההפעלה של כל אמצעי כאמור;

(2) לילד המושם במסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה, ידאג העובד הסוציאלי של המסגרת להראות, בעת קליטת הילד במסגרת, היכן נמצאים האמצעים ליצירת קשר עם הממונה על התלונות וכן ידאג ללמד את הילד על אופן ההפעלה של כל אמצעי כאמור; כמו כן יסביר עובד סוציאלי של המסגרת לילד, בסמוך להשמה ולא יאוחר משלושה חודשים מעת תחילת ההשמה, על זכותו להגיש תלונה באופן עצמאי, מוצנע ובחופשיות, בכל עת ולגבי כל דבר הנוגע לשהותו באותה מסגרת וכן את הדרכים להגשת התלונה; המידע יימסר לילד בשפה שאותה הוא מבין, ובצורה המתאימה לכשריו המתפתחים ולצרכיו המיוחדים, אם ישנם; נוסף על כך, העובד הסוציאלי של המסגרת ימסור לילד הסבר כאמור אחת לחצי שנה לפחות, במהלך שהותו במסגרת; העובד הסוציאלי יוודא בכל המועדים האמורים כי ברשות הילד יש כרטיס כאמור בתקנת משנה (ב) וכי נגישים לילד אמצעים ליצירת קשר עם הממונה על התלונות.

3. (א) מנהל מסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה, אחראי לכך שבמקום ציבורי ומוצנע במסגרת יותקן מכשיר טלפון הנגיש לילדים הנמצאים במסגרת, שממנו יהיה ניתן לבצע שיחות יוצאות למספר הטלפון של הממונה על תלונות ילדים, בלא צורך באישור מראש לשימוש במכשיר לצורך כך; נוסף על האמור בכל דין, חל איסור על המסגרת להאזין או להקליט את השיחות לממונה על התלונות כאמור; אין באמור בתקנת משנה זו לגרוע מזכותו של ילד לעשות שימוש במכשיר טלפון השייך לו או במכשיר טלפון אחר ומאיסור האזנה או הקלטה לפי כל דין.

חובת התקנת מכשיר טלפון ופרסום פרטי הממונה על התלונות

(ב) מנהל מסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה אחראי לפרסם את פרטי הממונה על התלונות, ואת דרכי הגשת תלונה, לרבות המען לפניות, בנוסח שהממונה יורה, במקומות אלה לפחות: במקום הבולט לעין הילדים המושמים, המצוי בחדר האוכל שבמסגרת או במקום המשמש להגשת אוכל לילדים שבמסגרת, וכן במקום בולט לעין כאמור המצוי בשטח ציבורי שבמסגרת.

4. (א) תלונה לממונה על תלונות ילדים תוגש בידי הילד המושם במסגרת השמה חוץ-ביתית, בעצמו או בידי ידיד קרוב שלו, בעל פה או בכתב, לרבות בדרך של ציור, באמצעות פנייה ישירה, בדואר, בדואר אלקטרוני, בטלפון, במסרון או בכל אמצעי אחר הקיים ליצירת קשר כאמור; תלונה לממונה על תלונות ילדים שמגיש אפוטרופוס לדין או עורך דין שמינה בית משפט לקטין תהיה בכתב, באמצעות דואר או דואר אלקטרוני.

דרך הגשת תלונה

(ב) ילד המעוניין להגיש תלונה בכתב ואינו יכול לשלוח אותה בעצמו, יעבירה במעטפה חתומה דרך מנחה האומנה או העובד הסוציאלי במסגרת ההשמה החוץ-ביתית שאינה אומנה, לפי העניין, עובד סוציאלי של המשפחה, מדריך, אם בית, או כל גורם מקצועי או טיפולי אחר שאתו נפגש הילד, או דרך ידיד קרוב, והם יעבירוה לממונה על התלונות באופן ישיר ובלא כל עיכוב ובלי לפתוח את המעטפה.

(ג) אין באמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) כדי לגרוע –

(1) מהאפשרות של ילד שמושם במסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה, להגיש תלונה ישירות בביקורים של הממונה או מי מטעמו במסגרת עצמה;

(2) מתחולת תקנות נגישות לשירות לגבי הגשת תלונה בידי ילדים עם מוגבלות.

(ד) ככל האפשר יציין הילד בתלונתו את דרכי יצירת הקשר עמו.

(ה) השר יורה על שעות עבודת הממונה על התלונות או מי מטעמו, באופן העונה על הצרכים של ילדים במסגרת השמה חוץ-ביתית.

5. (א) הממונה על התלונות או מי מטעמו, יאשר את קבלת התלונה בתוך 5 ימי עבודה מיום קבלתה באופן שיבטיח את סודיות הגשת התלונה ותוכנה, ושלא יעלה חשש לפגיעה בילד המתלונן עקב הגשת התלונה.

מועדים

(ב) משך בדיקת התלונה לא יעלה על תשעים ימים; הממונה על התלונות ידאג לעדכן אחת לחודש את הילד או מי שהגיש את התלונה בשמו בדבר הבדיקה המתנהלת בעקבות תלונתו.

6. (א) הממונה על התלונות לא יברר תלונה, או חלק ממנה, שהיא כמפורט להלן:

תלונות שאין לברר

(1) תלונה שנושאה העיקרי הוא נושא שהוא גופו תלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה סבור שאינה מגלה עילה להתערבות;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית, מעין שיפוטית או על החלטה של ועדה סטטוטורית;

(4) תלונה שחלה עליה חובת הדיווח; אם התקבלה תלונה שחלה עליה חובת הדיווח, יפעל הממונה על התלונות לקיום החובה לפי חוק העונשין;

(5) תלונה שהממונה על התלונות שוכנע, לאחר בירור שערך עם המתלונן, שבירורה יגרום לו פגיעה משמעותית העולה על הפגיעה שתיגרם מאי-בירורה.

(ב) הוגשה תלונה שלפי תקנת משנה (א) אין לבררה, יודיע הממונה על התלונות למתלונן בכתב, או בכל דרך אחרת שיראה לנכון לעדכן את המתלונן בהתחשב בגילו, מצבו וכשריו המתפתחים, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

7. (א) הממונה על התלונות רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

אופן הבירור

(ב) לצורך הבירור רשאי הממונה לדרוש מכל אדם, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור לו בבירור התלונה; מי שנדרש למסור ידיעה או מסמך כאמור, חייב למלא אחר הדרישה, וסעיף 11 לחוק ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, יחול, בשינויים המחויבים, על סירוב למלא אחר הדרישה.

(ג) הממונה על התלונות רשאי לדרוש כי התשובה על דרישה כאמור בתקנת משנה (ב) תינתן בתוך תקופה שיורה.

(ד) בבירור התלונה יבטיח הממונה הגנה על פרטיותו, ביטחונו ושלומו של הילד שהתלונה הוגשה על ידו או בשמו ושל ילדים אחרים, ויימנע ככל האפשר מחשיפת המידע שהועבר מהילד או לגביו, למעט מידע שהילד הסכים לגלותו.

(ה) בעת בירור תלונה שהגיש ילד, לרבות בכל הנדרש לפי תקנות אלה, תיעשה התקשורת עם הילד בצורה ובשפה המותאמת ליכולת ההבנה שלו לפי כשריו המתפתחים וצרכיו המיוחדים, אם ישנם, ולעניין ילד עם מוגבלות – גם בהתאם לתקנות נגישות לשירות.

(ו) הממונה על התלונות יתעד את שיחותיו עם הילד או המתלונן, אם היו.

8. (א) הממונה על התלונות רשאי להפסיק את בירור התלונה אם נוכח שהתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או אם המתלונן ביטל את תלונתו, ואולם אין בביטול התלונה כשלעצמו כדי להוות עילה להפסקת הבירור והממונה על התלונות רשאי להמשיך בבירורה למרות הביטול אם סבר כי בירור התלונה נדרש לשם שמירת טובתו של הילד או של ילדים אחרים.

הפסקת הבירור

(ב) הופסק בירור התלונה לפי תקנה זו, יודיע הממונה על התלונות למתלונן בכתב, או בכל דרך אחרת שיראה לנכון לעדכן את המתלונן בהתחשב בגילו, במצבו ובכשריו המתפתחים, שהחליט להפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים להחלטתו.

9. (א) בלי לגרוע מסעיף 56(ז) לחוק, מצא הממונה על התלונות, בתום הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או מקצתה, יפעל כמפורט בפסקאות (1) עד (3) להלן:

ממצאי הממונה על התלונות

(1) יודיע על כך למתלונן בהודעה מנומקת, בכתב, או בכל דרך אחרת שיראה לנכון להודיע למתלונן בהתחשב בגילו, במצבו ובכשריו המתפתחים, וכן יודיע על כך בכתב למי שהתלונה עליו ובתנאי שהודעה כאמור אין בה כדי לפגוע בטובתו של הילד; כמו כן יודיע הממונה על התלונות על כך למפקח הנוגע לענין ולמנהל המחוז האחראי;

(2) העלה בירור התלונה כי קיים ליקוי, רשאי הממונה על התלונות להמליץ לפני מי שהתלונה עליו ולפני המפקח הנוגע לעניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך; כמו כן רשאי הממונה על התלונות להמליץ למנהל הכללי של המשרד, לממונה על רישוי אומנה או למפקח הארצי על האומנה, ולעניין ילד במסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה – למנהל המסגרת ולמפקח על המסגרות, לנקוט אמצעים מתאימים נגד נילון ואמצעים הנדרשים למניעת פגיעה בילד או בילדים אחרים, לרבות המלצה על סיום אומנה, על שלילת רישיון אומנה או שלילת רישיון למסגרת לפי חוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965, על העברת ילד ממשפחת אומנה או ממסגרת חוץ-ביתית שאינה אומנה, וכן על הפסקת עבודה או העברה של עובד במסגרת השמה חוץ-ביתית שאינה אומנה; וכן רשאי הוא להמליץ לפניהם על אמצעים אחרים לתיקון הליקויים שעלו מבירור התלונה, ועל מועדים לנקיטתם; הממונה על התלונות רשאי לדרוש מהמפקח הנוגע לעניין, דיווח על תיקון הליקויים ויישום ההמלצות לפי פסקה זו;

(3) העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה פלילית נגד ילד או חשש שנעברה עבירה משמעתית לפי כל דין, יביא הממונה על התלונות את הדבר לידיעת היועץ המשפטי של המשרד; אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מהחובה לדווח לפי חובת הדיווח.

(ב) מצא הממונה על התלונות כי התלונה לא היתה מוצדקת, יודיע הממונה על התלונות למתלונן בכתב, או בכל דרך אחרת שיראה לנכון לעדכן את המתלונן בהתחשב בגילו, במצבו ובכשריו המתפתחים ולמי שהתלונה עליו ויפרט את ממצאיו ובתנאי שהודעה כאמור אין בה כדי לפגוע בטובתו של הילד; כמו כן, יעביר הממונה העתק מההודעה למפקח הנוגע בדבר.

10. (א) הממונה על התלונות, עובדיו וכל אדם אחר שבעזרתו מבצע הממונה את תפקידיו חייבים לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליהם לרגל עבודתם.

חובת סודיות

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), הממונה על התלונות רשאי להחליט להעביר תיעוד על תלונה שטיפל בה בעניינו של ילד לתיקו האישי של הילד, אם מצא צורך בתיעוד כאמור לשם שמירה על טובת הילד ותוך הגנה על פרטיותו.

11. (א) הממונה על התלונות יגיש לוועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת, דין וחשבון על פעולותיו, ב-20 בנובמבר בכל שנה, בין השאר בעניינים אלה:

דין וחשבון

(1) מספר התלונות שהוגשו ומספר התלונות שבוררו;

(2) מספר התלונות שנמצאו מוצדקות;

(3) הטעמים לאי-בירור תלונות;

(4) זמן הבירור הממוצע בתלונות שבוררו;

(5) מספר התלונות שבירורן טרם הסתיים;

(6) סוגי העניינים שעליהם הוגשו התלונות.

12. השר יפרסם את פרטי הממונה על תלונות ילדים ואת דרכי הגשת תלונה והמען לפניות גם באתר האינטרנט של המשרד, וכן יפרסם פרטים אלה באמצעי תקשורת נוספים אחת לשנה לפחות.

פרסום

13. (א) תחילתן של תקנות אלה 3 חודשים מיום פרסומן (בתקנה זו – יום התחילה).

תחילה והוראות מעבר

(ב) לגבי ילד שהיה במסגרת השמה חוץ-ביתית ערב פרסומן של תקנות אלה, ידאגו מנחה האומנה או העובד הסוציאלי במסגרת, לפי העניין, לבצע לגביו לראשונה את הוראות תקנה 2(ג) בתוך שלושה חודשים מיום התחילה.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | חיים כץ  שר העבודה הרווחה והשירותים החברתיים |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |