



האוניברסיטה העברית בירושלים

הפקולטה למדעי החברה

בית-הספר למדיניות ציבורית

# **אי-מיצוי זכויות חברתיות בקרב אוכלוסיות מוחלשות**

סדנת מבוא לניתוח מדיניות, 59109

מוגש לד"ר ענת גופן, מר רביב סובל, מר אהרון היינמן

מגיש : לירון ספרד, ת.ז. 037716263

מספר מילים : 3485

ירושלים, יוני 2011, סיוון התשע"א

## תקציר מנהלים

אנשים המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית נתקלים יותר משאר האוכלוסיה במחסומי נגישות משפטיים, ביורוקרטיים, תרבותיים, כלכליים וחברתיים המונעים את מיצוי זכויותיהם ומקשים על יכולתם להתמודד עם רשויות השלטון, מערכות ביורוקרטיות וגופים עסקיים. אי-מיצוי ומימוש זכויות חברתיות או פגיעה בהן תופעות חמורות הדורשות התערבות, וחוסר התמודדות עמן רק יוסיף להתרחבות הפערים החברתיים בישראל. בעיה מהותית בתחום הינה היעדרו של מנגנון אקטיבי ויזום שיפעל בקרב אוכלוסיות אלו ויביא לצמצום מחסומי הנגישות. הפתרון האפקטיבי ביותר לבעיה הינו הקמת מערך מרכזי זכויות ניידים שיפעלו בקהילה ויספקו שירותי מיצוי זכויות מקיפים המותאמים לאוכלוסיה המקומית, מרכזים אשר יהוו כוח פעולה מרכזי בהנגשת מערכות הצדק החברתי.

## תוכן עניינים

4.....	הלקוח
5.....	1. רקע
5.....	1.1. נגישות אוכלוסיות מוחלשות למערכות הצדק החברתי
5.....	1.2. תיאור התופעה של היעדר הנגישות למערכות הצדק החברתי
5.....	1.2.1. מערכות הביטחון הסוציאלי
7.....	1.2.2. מערכת המשפט ומימוש זכויות
8.....	2. המשמעות של אי-מיצוי זכויות חברתיות בקרב אוכלוסיות מוחלשות
8.....	3. מימדי התופעה בישראל
10.....	4. סוגיית המדיניות
10.....	5. הפתרונות המוצעים
10.....	5.1. חלופת מרכזי הזכויות הניידים
12.....	5.2. חלופת ממציי הזכויות בלשכות הרווחה
13.....	5.3. חלופת הקורסים למיצוי זכויות
13.....	6. הערכת החלופות
13.....	6.1. הקריטריונים להערכת החלופות
14.....	6.2. ניתוח והשוואה בין החלופות
14.....	6.2.1. אפקטיביות
15.....	6.2.2. ישימות פוליטית
15.....	6.2.3. עלות תקציבית
15.....	6.2.4. תהודה חיובית
16.....	6.3. סיכום הערכת החלופות על פי הקריטריונים
16.....	7. המלצה
17.....	ביבליוגרפיה

## הלקוח



שר הרווחה והשירותים החברתיים, חה"כ משה כחלון

ייעוד משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: המשרד) הינו להגן, לסייע ולשקם כל אדם, משפחה וקהילה הנתונים בסיכון ובסכנה, משבר זמני או מתמשך, ומתקשים למצות את יכולתם עקב מוגבלות, עוני והדרה, סטייה חברתית, קשיי תפקוד, אבטלה, אפליה או ניצול. חזון המשרד כולל את קידום השוויון בשירותי הרווחה, הבטחת סל שירותי רווחה לכל פרט ומשפחה נזקקת ולכל קהילה שמשבר מכוח הסדר חוקי, הבטחת רמת ואיכות השירותים המוענקים לציבור. כמו כן המשרד מעוניין להשתתף באופן פעיל בעיצוב מדיניות הממשלה שמטרתה לצמצם את הפערים החברתיים ולהסדיר את מערכת היחסים שבין המשרד לבין השלטון המקומי ונציגי ארגוני החברה האזרחית על בסיס שותפות והסדרים חוקיים. יעדים ומטרות אלה עולים בקנה אחד עם יעדי ומטרות המדיניות המוצגים בנייר זה. השר כחלון משתייך למפלגת השלטון (הליכוד), משפטן ושמאי במקצועו. קיימת מחויבות אישית של השר לקידום מטרות חברתיות - נולד בגבעת אולגה, בן חמישי במשפחה בת שבעה אחים. הוריו עלו מטריפולי ב-1949, חיו במעברה ומשם עברו לשיכון שנבנה במקומה, חיי המשפחה לוו במחסור. ניתן ללמד על מחויבותו החברתית של השר מתוך ראיון שנערך עמו בשנת 2009.<sup>1</sup> כשכחלון נשאל עד כמה הרקע ממנו הגיע תופס מקום בהתנהלותו כשר, ענה:

*"חשוב לי לא לשכוח מאיפה באתי. זה מלווה אותי כל הזמן וזה חלק חשוב ממי שאני. אי אפשר להתנתק מזה. זה חלק ממך. עם זאת, מעולם לא חשבתי על זה באופן של 'איפה התחלתי, ואיפה אני היום'. אני מרגיש שיש ממני ציפייה גדולה יותר מאשר מאחרים לשרת מטרות חברתיות ואני ער לכך. כשמדברים על מצוקה או בעיות חברתיות, קל לי יותר להבין זאת. בניגוד לאחרים סביב שולחן הממשלה, אני יודע על מה מדברים. לא פעם ישבתי בישיבות של שרים שמדברים על דברים כשאין להם שום מושג בהם. הרקע שלי הוא מטען חיובי שמשרת אותי כל יום."*

<sup>1</sup> לי-אור אברבך, "כחלון הזדמנויות: ראיון עם שר התקשורת משה כחלון", מתוך אתר NRG, 19.09.2009, <http://www.nrg.co.il/online/1/ART1/943/323.html>

## 1. רקע

### 1.1. נגישות אוכלוסיות מוחלשות למערכות הצדק החברתי

הנחת היסוד העומדת בבסיסו של נייר מדיניות זה היא כי חברה צודקת היא חברה בה האפשרות לפלס את הדרך ולפסוע בביטחה לעבר מערכות השלטון והמערכות הביורוקרטיות המופקדות על חלוקת משאבים ועל עשיית צדק צריכה להיות פתוחה בפני כל.

נגישות במובנה בנייר זה היא הזכות של כל חבר בקהילה ליהנות מאפשרות הגישה אל יעד, זכות חוקית או שירות, אשר פעמים רבות ממוקמים רעיונית ופיזית רחוק מהישג ידו ולעיתים הם שמורים רק לקבוצה נפרדת. אף שקיימים קשיים במימוש זכויות חברתיות וכלכליות הרלוונטיים לכלל האוכלוסיה, אנשים המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות עשויים להיתקל בשל ההקשר המשפטי, מבנה המערכת, או בשל מאפיינים סוציאליים ודמוגרפיים שלהם-עצמם, בקשיים ייחודיים במיצוי זכויות אלו.<sup>2</sup> רבים מהם המבקשים לממש את זכויותיהם נתקלים במחסומי נגישות משפטיים, ביורוקרטיים, תרבותיים, כלכליים וחברתיים המונעים את מיצוי זכויותיהם ומקשים על היכולת שלהם להתמודד עם רשויות השלטון, גופים עסקיים ומערכות ביורוקרטיות.

### 1.2. תיאור התופעה של היעדר הנגישות למערכות הצדק החברתי

היעדר נגישות למערכות הצדק החברתי מתקיים כאשר בני אדם בחברה אינם מקבלים קצבאות, הנחות, שירותים חברתיים ו/או כאשר אינם מממשים זכות משפטית חברתית, למרות זכאותם על פי חוק, וזאת בשל מחסומי נגישות (כפי שהוזכרו לעיל ויפורטו בהמשך). הגדרה אחרת היא **מצב של אי-מיצוי זכויות חברתיות** (במובן הרחב) **בשל מחסומי נגישות**.

#### 1.2.1. מערכות הביטחון הסוציאלי

מחקרים רבים שנערכו במדינות רווחה שונות מלמדים כי הנגישות בפועל לזכויות חברתיות מגוונות אשר מסופקות ע"י מערכות האחראיות לתשלומי העברה איננה מלאה במקרים רבים, משמע שלא כל אוכלוסיית היעד של תכנית זו או אחרת אכן מממשת, הלכה למעשה, את זכותה החברתית ומקבלת את הסיוע המוצע לה.<sup>3</sup>

התופעה של אי-מיצוי זכויות מתייחסת ליחס בין הזכאים לזכות לבין אלו אשר אינם מממשים את זכויותיהם מסיבה זו או אחרת. צריכת יתר של זכויות זוכה בדרך כלל להרבה יותר תשומת

<sup>2</sup> אמיר פז-פוקס, "מדוע זכויות על-ספר נשארות על-ספר? נגישות לזכויות חברתיות – רקע תיאורטי", בתוך נגישות לצדק חברתי בישראל, בעריכת גיוני גל ומימי אייזנשטדט (ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, עמ' 50, 2009).

<sup>3</sup> גיוני גל ומימי אייזנשטדט, "מבוא: נגישות לצדק חברתי בישראל", בתוך נגישות לצדק חברתי בישראל, עמ' 17.

לב מאשר אי-מיצוי של זכויות, בה בני אדם אינם מממשים את הזכויות שהם זכאים להן כחוק.<sup>4</sup> להטיה זו מספר סיבות, וביניהן הרעיון הנפוץ לפיו האזרח המודרני הוא אדם רציונלי, המחשב חישובים ומבקש להפיק רווח מכל קשר עם המדינה ואינו מוטרד ממחסומים תרבותיים ואישיים. מנקודת ראות שכזאת ברור כי הדגש יושם על צריכת יתר. לפי תפיסה אחרת, אנשים אינם מעוניינים במימוש הזכות כיוון שהדבר לא מצדיק את המאמץ הכרוך בכך או מתוך עיקרון כדוגמת חוסר רצון להיות תלוי במה שנתפס כ"צדקה". מחקרים מלמדים שרק במיעוט של המקרים אלה שאינם מממשים את זכותם אינם מעוניינים בגמלה שהם זכאים לה.<sup>5</sup>

כשבוחנים את הסיבות לאי-מיצוי של זכויות סוציאליות נהוג לחלק את ההסברים לשלוש רמות: מבנה התכנית, הפקידות והלקוח. אי המיצוי הוא תוצר של תמהיל של גורמים ברמות השונות שיש ביניהם יחסי גומלין והשפעה הדדית.<sup>6</sup> תנאים מורכבים לזכאות, פקידות אשר אינה רגישה תרבותית ונכונה להקדיש זמן וסבלנות לפונים השונים, חוסר מודעות לקיום הזכות – כל אלו דוגמאות לקשיים ברמות השונות. מחסור בידע על עצם קיומן של תכניות שונות ועל אופן הפעולה הנדרש לשם מימוש זכות מסוימת מקטין את מימוש הזכאות בקרב רבים בתוך אוכלוסיות היעד של מערכת השירותים החברתיים. הדבר נכון במיוחד לגבי מי שנמנים על על אוכלוסיות מודרות הסובלות ממוגבלות פיזית או נפשית או מתמודדת עם קשיי שפה.<sup>7</sup>

המצבים של אי-מיצוי זכויות סוציאליות שכיחים במדינות רבות בעולם. מחקרים שנעשו במדינות OECD ובכלל זה גם בישראל גילו, כי קבוצות שונות באוכלוסייה, בעיקר קבוצות פגיעות ומודרות, אינן ממצות תמיד את זכויותיהן ואינן מקבלות את הקצבאות, ההטבות והשירותים החברתיים, להם הן זכאיות על פי חוק, וזאת למרות שהן מהוות חלק מאוכלוסיית היעד אליה מכוונים שירותים אלה.<sup>8</sup> עם זאת, המחקר בעניין אי-מיצוי זכויות סוציאליות בישראל מצומצם לעומת מדינות אחרות בעולם וטרם נעשה ניסיון רחב היקף להעריך את גודל התופעה.<sup>9</sup> בכל המדינות המערביות בהן נבחנו מאפייניהם של מי שאינם מממשים את זכאותם לסיוע, נמצא, כי שיעור אי-המימוש גדולים ביותר בקרב זכאים אשר גילם מבוגר, בקרב החיים לבדם, בקרב מהגרים או

<sup>4</sup> וראו לדוגמא: מירב ארלוזורוב, "בארץ אוהבים לרמות את הביטוח הלאומי", מתוך אתר דה-מרקר, 09.06.2011 <http://www.themarker.com/career/1.653242>

<sup>5</sup> וים ון אורשוט, "מגבלות המיקוד: על הסיבות מרובות המישורים לאי-מיצוי זכויות", ביטחון סוציאלי, כרך 56 (1999), עמ' 196.

<sup>6</sup> ון אורשוט, עמ' 199; פז-פוקס, עמ' 51.

<sup>7</sup> גיוני גל, "על החשיבות של מיצוי זכויות", ביטחון סוציאלי, כרך 73 (2007), עמ' 9-5; גל ואייזנשטדט, עמ' 18.

<sup>8</sup> עידית וייס-גל וגיוני גל, "האם עובדים סוציאליים הם סוכנים להגברת מיצוי זכויות חברתיות?", בתוך נגישות לצדק חברתי בישראל, עמ' 297.

<sup>9</sup> גל, עמ' 9-5.

בקרב קבוצות מיעוט אתניות, ובקרב החיים בעוני קיצוני ובתנאי דיור לא יציבים. כלומר, במרבית המקרים דווקא הזקוקים ביותר לסיוע כלכלי אינם מממשים את זכאותם.<sup>10</sup>

### 1.2.2. מערכת המשפט ומימוש זכויות

זכויות חברתיות, התרגום המשפטי של צדק חברתי, רלוונטיות מטבען בעיקר לאוכלוסיות מוחלשות, ודרכם של אלה לבתי המשפט ולמימושן זרועה מכשולים. המשפט הוא נכס ציבורי ויש לשאוף שיהיה נגיש באופן שוויוני ככל הניתן לכלל האוכלוסייה, ולא רק למי שידו משגת לקנותו בכסף. הספרות המקצועית מחלקת את מחסומי הנגישות לשתי קבוצות – קבוצת המחסומים הישירים אשר כוללת בתוכה מחסומים הקבועים בדין, כדוגמת התיישנות, וקבוצת המחסומים העקיפים, מצבים בהם "קיימים אילוצים חברתיים או אחרים הפוגעים ביכולת הגישה לערכאות של שכבות מסויימות", ומעבר לכך – פוגעים ביכולת של המשתייכים לשכבות אלה לממש את זכויותיהם המשפטיות בתחום העבודה, הצרכנות, הדיור, החינוך וכד'.<sup>11</sup>

בתוך קבוצת המחסומים העקיפים זו ישנו המחסום הגיאוגרפי, הפער הקיים בין השירותים המשפטיים שמצויים בישראל באיזור המרכז ובערים הגדולות לבין הצרכים המשפטיים של האוכלוסיות המוחלשות הגרות בפריפריה הענייה, פער אשר נובע ברובו מאי הכדאיות הכלכלית הכרוכה בעבודה עם אוכלוסיות עניות וטומן בחובו משמעויות קשות. מכשול מרכזי הינו זה הכלכלי, פנייה למערכת המשפט כרוכה בעלויות רבות, כדוגמת אגרות ומימון עורך דין. כמו כן, ויכוח עם מעסיק לגבי זכויות סוציאליות יכול לגרום לפיטורין, ומאחר והצורך בפרנסה גובר בשל היעדר הזדמנויות תעסוקתיות לאותן אוכלוסיות, רבים מעדיפים לספוג זאת. מדינת ישראל מספקת שירותי ייצוג וייעוץ משפטי לזכאים על פי החוק לכך אולם פתרונות אלא אינם נותנים מענה מלא לצרכים השונים ורבים מהזכאים אינם מודעים לקיומם של שירותים אלו. מחסום עקיף נוסף הוא מחסום השפה. בקרב האוכלוסיות המוחלשות בישראל אחוז גבוה של אזרחים שהעברית אינה שגורה בפיהם, ומצב זה מוביל הן לקשיי תקשורת בבית המשפט והן קושי בהבנת הדרך למימוש זכויות. נוסף למחסום השפתי קיים מחסום הנובע מהפער התרבותי שמוביל לתפיסת מציאות שונה, היעדר היכרות עם הזכויות והחשש לדרוש זאת מהמעסיק בשל פערי הכוח והמעמד. מחסום קשה ביותר הינו המחסום הפסיכולוגי של האמון במערכת המשפט הקיים בשל הרקע והנסיון של של המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות עם מערכת המשפט בישראל.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> ליה לוי, "קואליציה של הדרה – אי מימוש זכאות לסיוע במערכת הביטחון הסוציאלי בקרב החיים בעוני קיצוני", בתוך נגישות לצדק חברתי בישראל, עמ' 226-227.

<sup>11</sup> יובל אלבשן, "נגישות האוכלוסיות המוחלשות בישראל למשפט", עלי משפט, כרך ג' (תשס"ד), עמ' 497.

<sup>12</sup> אלבשן, עמ' 514.

## **2. המשמעות של אי-מיצוי זכויות חברתיות בקרב אוכלוסיות מוחלשות**

התופעה של אי-מיצוי זכויות חברתיות, חוסר מימושן או פגיעה בהם הן תופעות חמורות הדורשות התערבות. תופעות אלו נתפסות כפגיעה בזכויות האדם, האזרחיות והפוליטיות, בצדק החברתי ובנגישות השווה למשאבים ולשירותים חברתיים. לתופעות אלו גם השפעה על יצירתן או החמתן של בעיות חברתיות אחרות, כגון: עוני, מצוקה כלכלית וחברתית, ניכור והדרה.<sup>13</sup> כאשר מדובר באוכלוסיות מוחלשות, אי-מיצוי זכויות חברתיות משמעו פגיעה בצרכים הבסיסיים ביותר, כגון דיור, בריאות, חינוך, הכנסת מינימום ורווחה אישית.<sup>14</sup> שיעורי מיצוי נמוכים נתפסים כסותרים את מטרות ההכלה של המדיניות החברתית ומובילים להמשך התדרדרות והדרה חברתית.<sup>15</sup> בישראל הפערים החברתיים הם גדולים ביותר ומתרחבים מדי שנה. תרומתן של מערכות הביטחון הסוציאלי לצמצום המצוקה הכלכלית באוכלוסיה היא קריטית ומאפשרת היחלצות אנשים מעוני ושיפור רמת הכנסתם של החיים בעוני. בשנת 2006 תשלומי העברה ומיסים ישירים העלו מעל לקו העוני כ-39 אחוז מהמשפחות החיות בעוני.<sup>16</sup> בנוסף, פעולות של קידום מיצוי זכויות חברתיות נמצאו בעלות השפעה חיובית על הגברת בריאות כללית, על הגדלת הכנסתם של בני אדם, בעיקר קשישים ומהגרים המתקשים בשפת המקום וסובלים ממוגבלות או מחוסר יכולת לעבוד, ועל הגדלת הכנסה שהובילה לשיפור במימדים של בריאות נפשית, רווחה אישית ואיכות חיים.<sup>17</sup>

## **3. אופי ומימדי התופעה בישראל**

כאמור, המחקר בעניין אי-מיצוי זכויות סוציאליות בישראל מצומצם לעומת מדינות אחרות בעולם וטרם נעשה ניסיון רחב היקף להעריך את גודל התופעה, עם זאת, ניתן למצוא אינדיקטורים ממקורות שונים שמלמדים על אופי ומימדי התופעה:

- בשנת 2009 הגיעו מספר הפניות לשי"ל, שירות ייעוץ לאזרח המופעל ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים, על כל שלוחותיו, לכ-252,600 פניות. ניתוח הפניות לשי"ל מראה כי רוב הפניות - 29%, היו בנושאים משפטיים, 22% מהפניות עסקו בדיני עבודה וכ-14% בנושאי

<sup>13</sup> וייס-גל וגל, עמ' 298.

<sup>14</sup> נטע זיו, "מה בין עריכת דין, צדק חברתי ולימודי משפטים?", עלי משפט, כרך א' (תשס"א), עמ' 255-258.

<sup>15</sup> לוי, עמ' 228.

<sup>16</sup> גיוני גל, מיכאל שלו ומימי אייזנשטדט, "בזכות האוניברסליות? מיצוי זכויות אוניברסליות במערכת הביטחון הסוציאלי בישראל", בתוך נגישות לצדק חברתי בישראל, עמ' 188.

<sup>17</sup> וייס-גל וגל, עמ' 327.



ביטוח לאומי (בט"ל). דו"ח סיכום הפעילות של ש"ל לשנת 2009 מתאר גידול של 6% בפניות ביחס לשנת 2008.<sup>18</sup>

• בשנת 2010 גדל מספר הפניות למרכזי הסיוע של תוכנית שכר מצווה של לשכת עורכי הדין - המעניקה סיוע משפטי פרו בוונו (לטובת הציבור) למעוטי יכולת בתחומים אזרחיים - בכ-36% ביחס ל-2009, דבר המלמד על עלייה בקושי של רבים לשכור עו"ד פרטי לשם מימוש זכויותיהם. על פי הנתונים מספר הפונים לסיוע משפטי חינם הגיע לכ-11 אלף. רוב הפניות למרכזי הסיוע עסקו בתחומים של פשיטות רגל, הוצאה לפועל, כינוס נכסים והסדרת חובות.<sup>19</sup>

• זיהוי ועמידה על סדר הגודל של התופעה של אי-מיצוי זכויות חברתיות במובן הרחב מקבלים חיזוק מעדויות של ארגוני מגזר שלישי שונים, כדוגמת "ידיד" ו"סגור קהילתי", המדווחים על בני אדם רבים המגיעים אליהם ומתגלה לגביהם, כי אינם ממצים טווח רחב של קצבאות, שירותים, והטבות המגיעים להם ממגוון ארגונים, ובכלל זה הבט"ל ומשרדי הממשלה השונים, וכן כי אינם מממשים את זכויותיהם החוקיות בתחומים שונים, כגון זכויות עובדים, דיור ועוד. ממוצע הפניות במרכזי הזכויות של סינגור קהילתי עומד על כ-2300 פניות מגוונות בשנה לכל אחד מהמרכזים.<sup>20</sup> עמותת "ידיד" העניקה בשנת 2008 לבדה סיוע בתחומי הדיור ללמעלה מ-8000 משפחות וכ-10,250 פונים זכו לסיוע משפטי חינם.<sup>21</sup>

• עבודות אשר בחנו את מיצוי הזכויות של תכניות הבט"ל ושירותים חברתיים אחרים בקרב אוכלוסיות ספציפיות או לגבי תכניות ושירותים ספציפיים מעידים על אי-מימוש זכאות בהיקפים לא מבוטלים. לדוג' ממצאי מחקר באשר למימוש זכאות לסיוע במערכות הביטחון הסוציאלי בקרב החיים בעוני קיצוני שנערך בין מרץ 2006 לאפריל 2007: מתוך 196 בני אדם שפנו לשירות סוציאלי שפעל בבית תמחוי בדרום העיר תל אביב מחצית מהפונים היו זכאים לסיוע מצד מערכת הביטחון הסוציאלי אך לא מימשו את זכאותם למרות נזקקותם הכלכלית.<sup>22</sup> בראשית שנות ה-90 נערך מחקר גישוש שבדק מיצוי זכויות של כלל הקצבאות

<sup>18</sup> "דו"ח שנתי 2009 – ש"ל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לתפקידים מיוחדים", עמ' 7-5, מתוך אתר ש"ל חיפה, (נשלף ב-05.06.11)

[http://shil.haifa.ac.il/shil2/attachments/shil\\_a1633\\_1504034163.pdf](http://shil.haifa.ac.il/shil2/attachments/shil_a1633_1504034163.pdf)

<sup>19</sup> נורית רוט, "מסימני המצוקה: הביקוש לסיוע משפטי לנזקקים זינק ב-36% בתוך שנה", מתוך אתר דה-מרקר,

<http://www.themarker.com/career/1.653242> 26.05.2011

<sup>20</sup> "חננויות זכויות", מתוך אתר עמותת סינגור קהילתי, (נשלף ב-05.06.11)

<http://advocacy.org.il/content/view/14/28/>

<sup>21</sup> "מה אנחנו עושים?", מתוך אתר ידיד – מרכזי זכויות בקהילה, (נשלף ב-05.06.11)

<http://www.yedid.org.il/?id=3279>

<sup>22</sup> לוין, עמ' 229-242.

המסופקות ע"י הבט"ל בקרב 50 משפחות במצוקה קשה ביישובי המועצה האיזורית "שפיר".  
המחקר מצא כי משפחות אלה לא מיצו באופן מלא את זכויותיהן לקצבאות למרות שהיו  
נתונות במצוקה קשה.<sup>23</sup>

#### **4. סוגיית המדיניות**

המידע שהובא לעיל יכול לשמש בבחינת "קריאת כיוון" לגבי קיומה ומימדיה של התופעה.  
הנתונים מצביעים על כך שגם בישראל קיימת בעיה רחבה של אי-מיצוי זכויות חברתיות ומהם  
אנו לומדים על הצורך המהותי בהנגשת מערכות הצדק החברתי. לאור אופיים של המחסומים  
הנגישותיים שתוארו בפרק הרקע, מדיניות שמטרתה הגברת שיעור מיצוי הזכויות החברתיות  
בקרב אוכלוסיות מוחלשות אינה יכולה להישען על גישות מסורתיות של שירות ציבורי היושב  
במשרדו וממתין לקבלת צרכני השירותים אלא צריך לצאת לשטח ולפעול בקרב הקהילות  
המועדות לסבול ממצב של אי-מיצוי זכויות. יש לנקוט במדיניות שבמהותה יוזמת ויוצאת אל  
האוכלוסיות המוחלשות, מדיניות אשר מסירה באופן אקטיבי את החסמים שעומדים בפני אלו  
שלא ממצים את זכויותיהם ואף מביאה את השירות אל האדם בסביבתו ובקהילתו.  
היעדרו של מנגנון ממשלתי אקטיבי ויוזם שמטרתו מיצוי זכויות חברתיות הפועל בקרב  
אוכלוסיות מוחלשות מעמיק את תופעת אי-מיצוי הזכויות החברתיות של הנמנים על אוכלוסיות  
אלו הנובעת מחסמי הנגישות השונים, תופעה שמוסיפה להרחבת הפערים החברתיים  
והכלכליים בישראל ופוגעת בשיפור הרווחה האישית של הנמנים על אוכלוסיות אלו.

#### **5. הפתרונות המוצעים**

##### **5.1. חלופת מרכזי הזכויות הניידים**

הרעיון העומד בבסיס החלופה הוא ההגעה האקטיבית-פיזית של מרכזי הזכויות הניידים אל  
שכונות המדורגות במצב סוציו-אקונומי נמוך והגשת שירות שיעקרו יישוג (Reaching Out) אל  
אוכלוסיית היעד. במרכזי הזכויות הנייד המורכב ממספר סניפים ניידים (3-4) יהיה איגום של  
היחידות והגופים הדרושים להנגיש את מערכות הצדק החברתי לקהילה בשכונה – ביטוח לאומי,  
ייעוץ וסיוע משפטי, דיור ציבורי, הוצאה לפועל, הרשות להגנת הצרכן, שירותי רווחה, בנק הדואר  
וכו'. נותני השירות בסניפים הניידים יהיו כולם אנשי מקצוע, עובדים של הגוף אליו הם  
משתייכים. הסניפים הניידים יגיעו כולם באופן מתואם לשכונה ספציפית שם יתמקמו למשך 2-3

<sup>23</sup> גל, שלו ואייזנשטדט, עמ' 197

ימים ויעניקו שירותים לאוכלוסיה המקומית. הסניפים הניידים הינם רכבים מסחריים אשר יוסבו לאותם סניפים ויצויידו במחשוב ומכשור מתקדם אשר יאפשר אספקת שירות זהה לזה המתקבל בסניפים הרגילים. כיום קיים סניף נייד של הבט"ל המכונה "סניפית" אשר מגיע למקומות שבהם אין סניפים של הבט"ל כדוגמת כסיפה וקרית-ים.<sup>24</sup> גם המפקח על הבנקים הורה לתאגידים הבנקאיים להפעיל סניפי בנקים ניידים בשע"ח.<sup>25</sup>

המרכז הנייד יפעל על פי מודל של One Stop Shop שמיושם בישראל בעיקר במגזר העסקי אשר מבקש ליישם תפיסה של מתן שירות כולל ללקוחות. בבריטניה קיים מודל ציבורי של מרכזי One Stop Shop לפיו ברשויות מקומיות קיים מרכז פיזי בו הרשויות מציעות לתושבים לקבל שירותים נחוצים.<sup>26</sup> מודל זה מביא לריכוז שירותים נחוצים בנקודה אחת. באוסטרליה מופעלים מרכזי Centrelink ע"י המדינה אולם במתכונת רחבה ומקיפה יותר.<sup>27</sup> השדרוג ברעיון הישראלי יהיה היותו של המרכז נייד, דבר החוסך עלויות רבות של מרכזים קבועים. המרכז הנייד יהיה מותאם ונגיש לתושבי השכונות ובו יינתן שירות מקצועי ומקיף תחת קורות גגי סניפים ניידים הסמוכים זה לזה אך מהווים קורת גג רעיונית אחת.

קודם ההגעה לשכונה יתבצע פרסום מתאים ברמה הקהילתית המודיע על הגעת מרכז הזכויות הנייד. המרכז יגיע לשכונה במחזוריות קבועה שתקבע בתכנון הפעלת המערך. העובדים בסניפים הניידים יוכשרו ויקבלו כלים לשירות רגיש תרבותית והעצמה אישית אשר תיצור מוטיבציה, מודעות ואמון בקרב האנשים שאינם ממצים את זכויותיהם. הימצאות נותני השירות במרכזי השכונות הנמצאים בסניפים ניידים במקביל, זה לצד זה, תוכל לאפשר את הגברת התיאום בין הגופים ולקצר הליכי ביורוקרטיה. תפיסת שירות זו יחד עם תפיסת השירות ההוליסטית המקיפה והאיכותית של המרכז הנייד תסייע בהסרת חסמים רבים העומדים בפני המשתייכים לאוכלוסיות המוחלשות.

<sup>24</sup> "סניפים וערוצי שירות – סניפית", מתוך אתר המוסד לביטוח לאומי, (נשלף ב-05.06.11)

<http://www.btl.gov.il/snifim/Pages/%D7%A1%D7%A0%D7%99%D7%A4%D7%99%D7%AA.aspx>

<sup>25</sup> המפקח על הבנקים, "הפעלת סניפי בנקים ניידים בשעת חירום", מתוך אתר בנק ישראל, 25.07.2010

[http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/lett\\_sup/201042.pdf](http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/lett_sup/201042.pdf)

<sup>26</sup> "One Stop Shop", מתוך אתר WIKIPEDIA, (נשלף ב-05.06.11)

[http://en.wikipedia.org/wiki/One\\_stop\\_shop](http://en.wikipedia.org/wiki/One_stop_shop)

<sup>27</sup> "Centrelink", מתוך אתר WIKIPEDIA, (נשלף ב-05.06.11)

<http://en.wikipedia.org/wiki/Centrelink>

## 5.2. חלופת ממציי הזכויות בלשכות הרווחה

בשוק הפרטי קיימות היום חברות אשר עוסקות במימוש זכויות רפואיות כדוגמת "זכותי" ו"המרכז למימוש זכויות רפואיות". מטרת החברות הוא לסייע נפגעי תאונות, מחלות וליקויים רפואיים, לקבל כסף המגיע להם מן המדינה (בט"ל, מס הכנסה, חברות הביטוח וכו') עקב ירידה בתפקוד, פגיעה בכושר השתכרות וכד'. החברות הפרטיות מנצלות את הידע המקצועי של מומחים ואנשי מקצוע אשר הן מעסיקות ואת היכרותם המעמיקה עם המערכות הביורוקרטיות כדי שהפונה יקבל את הזכות המגיעה לו בשל מצבו הרפואי. רווחי החברות הללו הינם אחוזים מהקצבה המשולמת בעתיד או מסה"כ הפיצוי שיקבל הלקוח, דבר המתמרץ את מספקי השירות להביא למימוש של זכויות הפונים באופן היעיל ביותר. יצויין כי חברות למימוש זכויות אינן רשאיות ובפועל אינן מספקות ייצוג משפטי בבתי המשפט שכן הדבר אסור להן על פי חוקי הסגת גבול המקצוע של עורכי הדין.

משרד הרווחה יפעל להקמת מנגנון ציבורי דומה שיופעל בלשכות הרווחה אך לא יתבסס על תשלום שייגבה מן הפונים כיוון שהדבר סותר את הרעיון העומד בבסיס המדיניות – מימוש זכויות חברתיות המגיעות לאנשים אלו מכוח חוק, אלא יעניק תמריצים לאותם עובדים במנגנון וזאת בנוסף לשכר הקבוע המשולם להם, בהתאם לתפקוניהם ועמידה במדדים מתאימים שיפותחו לשם כך. הזכאים לשירות יהיו בשלב ראשוני המטופלים בלשכות הרווחה ובשלב מתקדם יותר יהיה ניתן לבחון התרחבות לקהלים נוספים. המנגנון יוקם באמצעות מכרז לאספקת שירותי מיצוי זכויות בלשכות הרווחה על ידי עורכי דין קהילתיים. המודל עליו מבוסס המענה הינו קליניקות משפטיות הפועלות בפקולטאות למשפטים ומעניקות סיוע משפטי ללא תשלום בלשכות רווחה ומרכזים קהילתיים. בשונה מעריכת הדין המסורתית עריכת הדין הקהילתית מפרקת את ההפרדה הדיכוטומית בין הלקוח לבין עורך הדין הקהילתי המתפקד בדומה לרופא משפחה כדמות נגישה ועממית, אשר אינו רק מייצג את לקוחותיו אל מול מערכת המשפט אלא מנגיש את המשפט אליהם.<sup>28</sup> עורכי הדין יבצעו טיפול ראשוני בפניות שמטרתן מיצוי זכויות, יבחנו את החומר, המצב העובדתי והמשפטי וינתחו את הפנייה בהתאם למצב המשפטי והעובדתי הקיים. בהתאם לכך יינתן על ידי עורכי הדין מענה וייעוץ משפטי ראשוני לפונים, ובכלל זה הסברת המצב המשפטי, זכויותיהם וחובותיהם, ותבוצע התכתבות משפטית נדרשת עם הגורמים הרלוונטיים לשם פתרון הבעיה. יודגש כי אין המדובר בייצוג משפטי בפני ערכאות, במקרה כזה יופנו הפונים

<sup>28</sup> ובל אלבשו, "ברק אובמה – עורך דין קהילתי", מעשי משפט, כרך ב' (2009), עמ' 204.

ללשכות לסיוע משפטי של משרד המשפטים, אולם במקרים חריגים ועקרוניים תבחן האפשרות של ייצוגם בפני ערכאה משפטית.

### **5.3. חלופת הקורסים למיצוי זכויות**

משרד הרווחה והשירותים החברתיים ייזום קורסים העוסקים במיצוי זכויות אשר יתקיימו במרכזים הקהילתיים ו/או במוסדות החינוך בשכונות ויעניק מענק השתתפות חד-פעמי של 210 ₪ לכל משתתף בסדרה מלאה של 3 הרצאות בנות שעתיים כל אחת. המענק יועבר דרך בנק הדואר באמצעות שובר שימסר למשתתף בתנאי שנכח בכל שלושת המפגשים, היעדרות ממפגש אחד תביא להקפאת המענק עד להשלמת החסר.

המודל המבוסס זהה לזה של השתתפות בקורס נהיגה נכונה (מונעת) של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, אולם במקום תמריץ שלילי (אי-חידוש רשיון), יוענק תמריץ חיובי (מענק השתתפות). כל הרצאה תימשך שעתיים ובסיומה יהיו דוכני הסברה ועמדות של יחידות ממשלתיות רלוונטיות, מתנדבי שי"ל וארגוני מגזר שלישי שמספקים שירותי מיצוי זכויות. הפנייה לתושבים והזמנתם תתבצע הן באופן יזום – איתור אנשים רלוונטים דרך לשכות הרווחה ומוסדות מקומיים וביצוע שיחת טלפון מקדימה ורישום של המוזמנים, דפיקה על הדלת והזמנת התושבים למפגש והן דרך פנייה של התושבים עצמם למוקד המידע של ההרצאות לאחר שיתבצע פרסום של הקורסים ברמת הקהילה בשכונה – דרך לשכות הרווחה, מוסדות החינוך, מועדוני גיל הזהב, מודעות במרכז המסחרי, דיוור ישיר וכו'. ההרצאות תעסוקנה במגוון נושאים כגון זכויות עובדים ויחסי עבודה, מימוש זכויות במוסד לביטוח לאומי, זכויות צרכניות, דיור ציבורי, התמודדות עם חובות בהוצל"פ וכו'. ההרצאות יותאמו למגזרים שונים ותכניהם ואופן העברתם יקבעו בהתאם להרכב האוכלוסיות בשכונות שבהן הן יועברו.

אופן פעולה זה מגשים את עקרון היישוג ומגיע ישירות אל הקהילה על מנת ליידע את התושבים על זכויותיהם ולהגביר את מודעותם לדרך בה יוכלו לממש את זכויות חברתיות אלו.

## **6. הערכת החלופות**

### **6.1. הקריטריונים להערכת החלופות**

א. אפקטיביות – באמצעות קריטריון זה תישקל מידת היותה של החלופה נותנת פתרון מקיף, כולל, אקטיבי ואיכותי. לצורך הבחינה ילקחו בחשבון זהות מעניקי השירות, איכותו והיקף השירותים שיוצעו. משקל הקריטריון – 40%.

ב. ישימות פוליטית – באמצעות קריטריון זה תישקל הישימות הפוליטית ותיבחן לאור מארג האינטרסים של הארגונים והרשויות המעורבות בביצוע החלופה ולאור יכולתו של כל גוף לקדם או למנוע את ביצוע החלופה. משקל הקריטריון – 30%.

ג. עלות תקציבית – באמצעות קריטריון תישקל עלות החלופה באמצעות הערכת הסכום הכספי אשר יידרש המשרד להשקיע מתקציבו לצורך ביצוע החלופה. משקל הקריטריון – 20%.

ד. תהודה חיובית – באמצעות קריטריון זה תישקל התהודה החיובית שיקבל המשרד עקב קידום כל אחת מהחלופות. רמת התהודה החיובית תיבחן לאור היות החלופה מחדשת, מתאגרת מבנית, יוצרת תפיסה חדשה וצפויה לחולל שינוי בעידן של שיח רב על שוויון וצמצום פערים בעוד המציאות מלמדת על התרחבות הפערים. משקל הקריטריון – 10%.

המשקל של כל קריטריון משקף את מידת חשיבותו בהערכת החלופה. כל קריטריון עבור כל חלופה יקבל ציון בין 1 (מידת הערכה נמוכה) ל-5 (מידת הערכה גבוהה). שקלול הציון על פי משקל כל קריטריון וסכימה של כולם יחד יניבו את ערכה הכולל של כל חלופה. החלופה בעלת הערכה הגבוהה ביותר תהיה החלופה המומלצת של נייר מדיניות זה.

## **6.2. ניתוח והשוואה בין החלופות**

### **6.2.1. אפקטיביות**

כל החלופות הן אפקטיביות במובן זה שהן מגיעות אל הקהילה ופועלות בתוכה – מרכזי הזכויות הניידים מגיעים למרכזי השכונות, ממצי הזכויות פועלים בתחומי לשכת הרווחה ויוזמת הקורסים פונה ישירות לתושבים ומזמינה אותם להצטרף לקורס שיתקיים במרכז הקהילתי. בחלופת מרכזי הזכויות הניידים קיים יתרון של מגוון השירותים שיספקו בו כיוון שהגופים במרכז הם עצמם מערכות הצדק החברתי, אלו שמספקים את השירות ומוכשרים להתאמתו לאוכלוסיות בשכונה. יתרון נוסף הקיים בחלופת מרכזי הזכויות הנייד הוא פנייתו לקהל רחב יותר מזה של שתי החלופות האחרות, שכן ממצי הזכויות פועלים במתחם לשכת הרווחה ומספר המשתתפים בקורסים הוא מוגבל יחסית. חלופת ממצי הזכויות מאפשרת מתן מענה פרטני והוליסטי יותר לעומת חלופת מרכזי הזכויות הניידים, בעוד חלופת המרכזים הניידים פועלת בזירה אחרת - זירת המודעות וההסברה ומתן המענה הפרטני הינו תוצר לוואי שלה דרך דוכני ההסברה של היחידות שיפעלו בסיום ההרצאה.

### 6.2.2. ישימות פוליטית

הישימות הפוליטית של חלופת ממצי הזכויות בלשכות הרווחה וחלופת הקורסים גבוהה מזו של חלופת מרכזי הזכויות הניידים שכן האחרונה דורשת מעורבות של גופים אשר אינם כפופים למשרד כגון הוצאה לפועל, סיוע משפטי וכו'. הדבר ידרוש את הסכמתם והעלויות הנגזרות מכך לאור הצורך האפשרי בהוספת או הסטת כוח-אדם שיפעלו במרכזי הזכויות הנייד, הצורך בהכשרה של עובדים והתאמה של השירות לאוכלוסיות הזקוקות לו. יתכן ויהיה ניתן לקדם את ההסכמה אם משרד הרווחה יעביר את המימון הנדרש לפיתוח של כל אחד מהסניפים הניידים. חלופת ממצי הזכויות בלשכות הרווחה עשויים להיתקל בהתנגדות של עובדי לשכת הרווחה שכן הדבר מפריט שירות בתוך לשכת הרווחה ויוצר מערך שכר נפרד המבוסס על תמריצים כלכליים, דבר אשר לא קיים היום בקרב עובדי לשכת הרווחה. קיים קושי בחלופת הקורסים במובן זה שהדבר עלול להיחשב כמדיניות לא שוויונית שכן יטענו כי רק קבוצה מסוימת זכאית לקבלת אותם מענקים מן המדינה תמורת השתתפות בקורס ועל כן יידרש אישור משפטי לביצוע מדיניות.

### 6.2.3. עלות תקציבית

העלות התקציבית של חלופת מרכזי הזכויות הניידים מוערכת בעלות חד-פעמית של כ-4-5 מיליון ₪ לתכנון והקמה של 12 סניפים ניידים שיאפשרו הפעלת שלושה-ארבעה מרכזים במקביל. עלות התפעול של מערך הסניפים הניידים משוערת בכ-2 מיליון ₪ בשנה. בסה"כ כ-6-7 מיליון ₪ לשנה. העלות התקציבית המוערכת של חלופת ממצי הזכויות בלשכות הרווחה מוערכת בעלות של עד כ-25 מיליון ₪ בשנה הנובעת מעלות העסקתם החיצונית של עורכי הדין ותגמולם (200 עורכי דין בעלות העסקה חודשית של עד 10,000 ₪ למשך שנה) וכוללת את עלות היציאה למכרז לבחירתם. העלות התקציבית של חלופת הקורסים הינה כ-5 מיליון ₪ בשנה בהנחה שבמהלך שנה ינתנו כ-200 סדרות של קורסים ובכל קורס ישתתפו 100 איש אשר כל אחד מהם יזכה למענק של 210 ש"ח. העלות כוללת את שכרם של מעבירי הקורס ומערך התפעול הנדרש לשם כך.

### 6.2.4. תהודה חיובית

התהודה החיובית לחלופת מרכזי הזכויות הניידים הינה הרחבה ביותר לאור היותה מאתגרת את תפיסת הפעילות הקיימת היום בשטח. החלופה יוצרת שינוי תפיסתי באשר לאופן אספקת שירותים על ידי המדינה לאוכלוסיות מוחלשות, שכן זהו מודל חדש שטרם יושם ע"י המדינה לצורך התמודדות עם צמצום פערים חברתיים. אין ספק כי הגעה של מרכזי זכויות נייד לשכונה תיצור תהודה חיובית הן ברמת התושבים המקומיים והן ברמת התקשורת. גם באשר לחלופת

הקורסים קיים פוטנציאל תהודה רחב שכן מדובר במקרה חריג בנוף הישראלי שבו המדינה משלמת כסף כדי שאנשים יעברו פעולות לימוד מסוימות, עם זאת עלול להיות מוצג פן שלילי של נסיונות רמייה לקבלת המענק והיעדר המדיניות השוויונית הנובעת מכך. התהודה החיובית לממצי הזכויות בלשכת הרווחה הינה נמוכה משתי החלופות האחרות, הן בשל היותה מסמנת מגמת הפרטה נוספת של שירותי הרווחה והן בשל מיקומה – פועלת מאחורי הקלעים, בלשכות הרווחה ומצטרפת לגופים נוספים הפועלים כיום בלשכות הרווחה ומעניקים סיוע במיצוי זכויות.

### 6.3. סיכום הערכת החלופות על פי הקריטריונים

החלופה	הקריטריון ומשקלו היחסי	אפקטיביות	ישימות פוליטית	עלות תקציבית	תהודה חיובית	סכימה
		40%	25%	20%	15%	100%
חלופת מרכזי הזכויות הניידים	4.5	4.5	2.5	4	5	<b>3.85</b>
חלופת ממצי הזכויות	4	4	3.5	1	1.5	3
חלופת הקורסים למיצוי זכויות	2.5	2.5	4	4.5	4	3.5

### 7. המלצה

החלופה המוצעת לבחירה הינה חלופת **מרכזי הזכויות הניידים**. חלופה זו פותחת ערוץ קשר חדש בין המדינה לציבור, במיוחד במקומות שבו הוא זקוק להסרת החסמים המרובים ביותר. ההגעה לקהילה של מרכזי זכויות הכולל מספר סניפים ניידים של גופים המשתייכים למערכת הצדק החברתי, בהם יינתן שירות מקיף ומותאם לתושבי השכונה אשר יוכל לקצר פעולות ביורוקרטיות ונדידה בין גופים שונים, יאפשר עלייה בשיעור מיצוי הזכויות החברתיות בקרב אוכלוסיות מוחלשות בישראל ויהווה הזדמנות להנגיש לנמנים על אוכלוסיות אלה את מערכות הצדק החברתי.



## ביבליוגרפיה

אמיר פז-פוקס, (2009), "מדוע זכויות עלי-ספר נשארות עלי-ספר? נגישות לזכויות חברתיות – רקע תיאורטי", מתוך: גיוני גל ומימי אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל**, מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, ירושלים, 78-29.

גיוני גל, (2007), "על החשיבות של מיצוי זכויות", **ביטחון סוציאלי**, 73, 9-5.

גיוני גל, מיכאל שלו ומימי אייזנשטדט, "בזכות האוניברסליות? מיצוי זכויות אוניברסליות במערכת הביטחון הסוציאלי בישראל", מתוך: גיוני גל ומימי אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל**, מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, ירושלים, 224-187.

גיוני גל ומימי אייזנשטדט, (2009), "מבוא: נגישות לצדק חברתי בישראל", מתוך: גיוני גל ומימי אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל**, מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, ירושלים, 27-11.

"**הפעלת סניפי בנקים ניידים בשעת חירום**", 25.07.2010,

<URL: [http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/lett\\_sup/201042.pdf](http://www.bankisrael.gov.il/deptdata/pikuah/lett_sup/201042.pdf)>

ויס ון אורשוט, (1999), "מגבלות המיקוד: על הסיבות מרובות המישורים לאי-מיצוי זכויות", **ביטחון סוציאלי**, 56, 208-193.

"**חננויות זכויות**", <URL: <http://advocacy.org.il/content/view/14/28>> (נשלף ב-05.06.11)

יובל אלבשן, (2003), "נגישות האוכלוסיות המוחלשות בישראל למשפט", **עלי משפט**, ג', 530-497.

יובל אלבשן, (2009), "ברק אובמה – עורך דין קהילתי", **מעשי משפט**, ב', 208-203.

לי-אור אברבך, "**כחלון הזדמנויות: ראיון עם שר התקשורת משה כחלון**", 19.09.2009,

<URL: <http://www.nrg.co.il/online/1/ART1/943/323.html>>

ליה לוי, (2009), "קואליציה של הדרה – אי מימוש זכאות לסיוע במערכת הביטחון הסוציאלית בקרב החיים בעוני קיצוני", מתוך: גיוני גל ומימי אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל**, מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, ירושלים, 225-253.

"מה אנחנו עושים?!", <URL: <http://www.yedid.org.il/?id=3279>>, (נשלף ב-05.06.11)

מירב ארלוזורוב, "בארץ אוהבים לרמות את הביטוח הלאומי", 09.06.2011,

<URL: <http://www.themarker.com/career/1.653242>>

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לתפקידים מיוחדים, דו"ח שנתי 2009 – שירות

ייעוץ לאזרח, < URL: [http://shil.haifa.ac.il/shil2/attachments/shil\\_a1633\\_1504034163.pdf](http://shil.haifa.ac.il/shil2/attachments/shil_a1633_1504034163.pdf) >

(נשלף ב-05.06.11)

נורית רוט, "מסימני המצוקה: הביקוש לסיוע משפטי לנוקמים זינק ב-36% בתוך שנה",

26.05.2011

<http://www.themarker.com/career/1.653242>

נטע זיו, (2000), "מה בין עריכת דין, צדק חברתי ולימודי משפטים?", עלי משפט, א',

253-260.

"סניפים וערוצי שירות – סניפית",

<URL: <http://www.btl.gov.il/snifim/Pages/%D7%A1%D7%A0%D7%99%D7%A4%D7%99%D7%AA.aspx>>

(נשלף ב-05.06.11)

עידית וייס-גל וגיוני גל, (2009), "האם עובדים סוציאליים הם סוכנים להגברת מיצוי זכויות

חברתיות?", מתוך: גיוני גל ומימי אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל**, מרכז

טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל, ירושלים, 295-339.

"Centrelink", <URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Centrelink>>, (נשלף ב-05.06.11)

"One Stop Shop", <URL: [http://en.wikipedia.org/wiki/One\\_stop\\_shop](http://en.wikipedia.org/wiki/One_stop_shop)>, (נשלף ב-

05.06.11)