



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

הנגשה לשונית לעולים של שירותי הרווחה ברשויות המקומיות

מוגש לוועדת העלייה, הקליטה והתפוצות

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240 / 1

פקס: 02 - 6496103

www.knesset.gov.il/mmm

כתיבה: איתי פידלמן

אישור: שלי לוי, ראש צוות

עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

א' באדר ב' תשע"ד

3 במרס 2014

מסמך זה נכתב לבקשת יו"ר ועדת העלייה, הקליטה והתפוצות של הכנסת חה"כ יואל רזבוזוב, ועניינו הנגשה לשונית לעולים של שירותי הרווחה ברשויות המקומיות.

1. מבוא

העלייה לישראל היא תהליך הטומן בחובו קשיים רבים, ובהם קשיים כלכליים וחברתיים, פערי תרבות ושפה, קושי בהתמודדות עם הביורוקרטיה ואף חשדנות כלפי נותני השירותים הציבוריים בישראל.¹ קשיים אלה מתעצמים כאשר העולה ובני-משפחתו אינם שולטים בשפה העברית ומתקשים לפנות לקבלת עזרה או להסביר את מצוקתם באופן ברור בפני נותני השירותים השונים.

לעולים צרכים מיוחדים הנובעים מתהליך הקליטה, וחלקם נעזרים בשירותי הרווחה. למשל, במשפחות של עולים עלולים להיות קשיים הנוגעים ליחסים בין הורים לילדים, בין היתר בשל חוסר היכרות עם התרבות וכללי ההתנהגות הנהוגים בארץ. אשר לקשישים עולים, אחת מהבעיות המרכזיות שמהן הם סובלים היא בדידות, ולפי סקר של מכון ברוקדייל מצבם החברתי של קשישים עולים פחות טוב ממצבם של קשישים המתגוררים בישראל שנים רבות.² יש לזכור כי קשישים עולים עשויים להזדקק, יותר מקבוצות עולים אחרות, להנגשה לשונית של שירותים, כיוון שעל-פי רוב הם מתקשים ברכישת שפה חדשה.

אחד מהכלים לסייע לעולים הוא הנגשה לשונית של שירותים ציבוריים. משרדי הממשלה מכירים בצורך בהנגשה לשונית של שירותים לעולים, ולמשל משרד הבריאות פרסם בפברואר 2011 חוזר מנכ"ל בנושא "התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות".³ הנגשה לשונית היא למעשה סיוע לעולה הניתן לו בשפתו, ומטרתה להסיר את חסם השפה בפני עולה המבקש לקבל שירותים. אחת ההנחות היא שלא רק עולה שאינו דובר עברית זקוק להנגשה לשונית אלא גם עולה הדובר עברית ברמה בינונית או סבירה יעדיף כי שירותים הניתנים לו בעת מצוקה, כגון שירותי בריאות ורווחה, יינתנו לו בשפת האם שלו ולא בעברית.

שירותי הרווחה בישראל ניתנים על-ידי משרד הרווחה באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. בסעיף 2(א) לחוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958, נקבע כי **כל רשות מקומית תפעיל מחלקה לשירותים חברתיים (בלשון החוק, "לשכת סעד") לשם מתן טיפול סוציאלי והגשת סעד לנזקקים**. במונח "רשות מקומית" נכללים כל סוגי השלטון המקומי בישראל, דהיינו מועצות מקומיות, מועצות אזוריות ועירוניות.⁴ השירותים החברתיים והאישיים הניתנים במחלקות אלה הם רבים ומגוונים, ובהם טיפול בפרט ובמשפחה, טיפול בזקנים, טיפול בבעלי מוגבלויות, טיפול בילדים ובבני-נוער, טיפול

¹ אברהם יוסי, נאון דניז, בן-רבי דליה וברודסקי גיני, [מאפיינים וצרכים של עולים בשירותי הרווחה: ילדים בעלי מוגבלות, משפחות עם ילדים וקשישים](#), מכון ברוקדייל, הגוינט, מאי 2013.

² שם. עמ' 6-7. יצוין כי במחקר זה (עמ' 7-12) נדונים גם הצרכים של מערכת הרווחה לשם מתן סיוע לעולים והפעולות שיש לנקוט כדי להנגיש את השירות לעולים בצורה טובה יותר. ביטוי לצרכים אלה אפשר לראות בתשובות הרשויות המוצגות במסמך.

³ משרד הבריאות, [חוזר מנכ"ל 7/11](#), פורסם ב-3 בפברואר 2011, תאריך כניסה: 23 בפברואר 2014.

⁴ כיום יש בישראל 255 רשויות מקומיות.



בעולים, טיפול באנשים עם התמכרות, טיפול בנערות במצוקה, שיקום נוער, טיפול באלימות במשפחה ועוד.⁵

משרד הרווחה מממן 75% מכלל ההוצאה המאושרת של הרשויות המקומיות על שירותי רווחה, ואילו הרשות המקומית מממנת 25% מההוצאה.⁶ המשרד גם קובע את מספר תקני כוח-האדם במחלקה לשירותים חברתיים בכל רשות מקומית, והרשות המקומית היא שמעסיקה את העובדים. שכרם של העובדים הסוציאליים משולם בידי הרשות המקומית והמשרד מעביר לרשות המקומית תשלום בעבור 75% ממשרות העובדים.⁷

הקצאת תקני כוח-אדם למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות נקבעת על-פי נוסחה, והיא עשויה להשתנות בכל שנה, על-פי שינויים בפרמטרים שונים, למשל בנוגע להיקף המטופלים ולמצב חברתי-כלכלי של הרשות המקומית (כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).⁸

הקצאת התקנים היא לכלל התפקידים במחלקה לשירותים חברתיים, ואינה ייעודית לתפקידים מסוימים – דהיינו, במשרד הרווחה נקבע מספר התקנים הכולל לעובדים סוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים ברשות מסוימת אך לא נקבע כמה תקנים יוקצו לכל תחום (למשל כמה תקנים יוקצו לתחום פקידי סעד לסדרי דין). מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות הם הקובעים את חלוקת התקנים, לפי הצרכים. נוסף על ההקצאה שתוארה לעיל, לרשויות המקומיות מוקצים תקני כוח-אדם נוספים לתחומים ייחודיים, כגון תקני כוח-אדם בתחום קליטת עלייה.⁹

כדי לבחון את ההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות פנה מרכז המחקר והמידע של הכנסת אל 29 עיריות ומועצות מקומיות ששיעור העולים בהן גבוה משיעור העולים הארצי על-פי נתוני משרד העלייה והקליטה, כלומר גבוה מ-14%.¹⁰ לרשימת הרשויות ראו נספח.¹¹ יש להדגיש שמדובר בעולים שעלו ארצה אחרי 1 בינואר 1989. לעיריות אלו נשלחה בקשת מידע אחידה ובה שאלות בדבר מספר העולים המטופלים במחלקות לשירותים חברתיים על-פי תחומי טיפול וכן מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות, למעט אנגלית, המועסקים במחלקות אלה.¹² כמו כן, נשאלו הרשויות על דרכים נוספות שבהן מונגשים שירותי הרווחה לעולים, אם המצב הקיים ברשות בכל הנוגע להנגשה לשונית משביע רצון, ואם לא – מהם הצעדים שיש לנקוט כדי לשפר את המצב.

עד למועד הגשת המסמך התקבלו תשובות מ-12 רשויות (כ-41% מהרשויות שאליהן פנינו). להלן רשימת הרשויות שהשיבו על פנייתנו ובסוגריים שיעור העולים המתגוררים בהן: אריאל (40.2%), נצרת-עילית (39.7%), אור-עקיבא (35.2%), בת-ים (32.8%), אשדוד (31.4%), אשקלון (30.9%), באר-

⁵ מקור: מרכז המחקר והמידע של הכנסת, [המחסור בעובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות](#), כתבה שלי לוי, 25 במאי 2008.

⁶ המשרד לשירותים חברתיים, [הוראה 2.7 בתקנון העבודה הסוציאלית](#), העסקת עובדים במחלקות לשירותים חברתיים, תאריך כניסה: 24 בפברואר 2014.

⁷ מרכז המחקר והמידע של הכנסת, [המחסור בעובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות](#), כתבה שלי לוי, 25 במאי 2008.

⁸ שם.

⁹ שם.

¹⁰ מסד הנתונים שעליו התבססנו במסמך זה (הן בנוגע למספר העולים בכל רשות והן בנוגע למספר התושבים בכל רשות) התקבל ממר שלום בן ישעיה, מנהל גף באגף בכיר למערכות מידע במשרד העלייה והקליטה, ב-2 במאי 2013.

¹¹ רשימה זו מייצגת בסדר יורד את העיריות שבהן שיעור עולים גבוה מ-14%. בראש הרשימה העירייה שבה שיעור העולים הגבוה ביותר ובסוף הרשימה העירייה שבה שיעור העולים הנמוך ביותר.

¹² במסמך זה הסתמכנו על הגדרת המשרד לקליטת העלייה של עולים חדשים – עולים שעלו לישראל בין 1 בינואר 1989 ל-31 בדצמבר 2012. אם רשות מסוימת הגדירה עולים חדשים על-פי מועד עלייה שונה, הדבר יצוין להלן.



שבע (27.9%), חיפה (23.1%), אילת (21.1%), רמלה (20.7%), קריית-אתא (19.6%) וראשון-לציון (19.5%).

חשוב לציין כי לא כל העולים המתגוררים ברשויות המקומיות השונות זקוקים להנגשה לשונית של שירותי הרווחה, וחלקם, בעיקר הוותיקים שבהם, דוברים עברית ברמה טובה ויכולים לקבל שירות מאנשי מקצוע דוברי עברית. מנגד, אפשר שיש ילדי עולים שנולדו בישראל הזקוקים להנגשה לשונית של שירותי הרווחה כיוון שמסיבות שונות הם אינם דוברים עברית ברמה טובה. אין בידנו מידע בדבר שיעור העולים ובני הדור השני לעולים בכל רשות ורשות הזקוקים להנגשה לשונית של שירותי הרווחה, ולכן במסמך זה קבוצת ההתייחסות בכל רשות מקומית היא מי שנולדו בחו"ל ועלו לישראל מ-1 בינואר 1989, קרי בהגדרה "עולים" לא ייכללו ילדי עולים שנולדו בישראל.

עוד יצוין כי בשל היעדר מידע מדויק על מספר העולים הזקוקים להנגשה לשונית של שירותי הרווחה בכל רשות ורשות לא ניתן לקבוע אם מספרם של העובדים הסוציאליים דוברי השפות הזרות מספיק אם לאו. לכן שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות יוצג בהשוואה לשיעור העולים ברשות, ויצוין גם שיעור העובדים הסוציאליים דוברי שפות מסוימות לנוכח שיעור העולים מהמדינות הרלוונטיות בכלל העולים ברשות. יודגש כי בהיעדר מידע כאמור גם אי-אפשר ללמוד באילו תחומי רווחה שיעור העובדים הסוציאליים דוברי השפות הזרות מספיק ובאילו תחומים יש חוסר.

המידע במסמך זה מבוסס על אך ורק על המידע שמסרו לנו לבקשתנו הרשויות המקומיות שהשיבו על פנייתנו, ואין בידנו מידע על שביעות הרצון של העולים המתגוררים ברשויות אלה מההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר.

עם זאת, התשובות שהתקבלו מ-12 רשויות שונות בישראל מאפשרות ללמוד על הצרכים, הפתרונות להם והקשיים הקיימים ואף על פעולותיהן של מחלקות הרווחה, בכל הנוגע להנגשה לשונית של שירותיהן. לנוכח השאלות שהוצגו לעיריות והתשובות שניתנו על-ידן, במסמך זה יוצגו נתונים בדבר מספר העולים ושיעורם בכלל האוכלוסייה בכל רשות בסוף שנת 2012; מספר המסתייעים בשירותי הרווחה של העירייה ומספרם או שיעורם של העולים בהם; פילוח העולים הנעזרים בשירותי הרווחה לפי תחומי הטיפול ומספר העובדים הסוציאליים דוברי השפות הזרות (מלבד אנגלית) בכל רשות לעומת כלל העובדים הסוציאליים ברשות. כמו כן, יוצג מידע בדבר אמצעי הנגשה לשונית נוספים שהעיריות מציעות לתושבי העיר ותשובתן על השאלה אם הן סבורות כי ההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר משביעת רצון.

2. ממצאים עיקריים

מן המסמך עולים, בין היתר, הממצאים שלהלן:

- **מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל 29 עיריות ומועצות מקומיות שבהן שיעור העולים בכלל אוכלוסיית הרשות גבוה משיעור העולים הארצי על-פי נתוני משרד העלייה והקליטה, כלומר גבוה מ-14%. עד למועד הגשת המסמך התקבלו תשובות מ-12 רשויות – כ-41% מהרשויות שאליהן פנינו;**
- **בשבע רשויות מ-12 הרשויות שענו על פנייתנו (כ-58%) – אור-עקיבא, אילת, אשקלון, חיפה, קריית-אתא, ראשון לציון ורמלה – שיעור העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה בכלל המטופלים על-ידי שירותי הרווחה בעיר גבוה משיעורם של העולים באוכלוסיית הרשות;**



הכנסת

- התחומים המרכזיים שבהם העולים מטופלים הם ילדים, נוער ונערות; קשישים; משפחה; התמכרויות (אלכוהול וסמים); אלימות ודרי-רחוב;
 - **בכל הרשויות שענו על פנייתנו יש עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות.** רק בשתי רשויות (נצרת-עילית וקריית-אתא) שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות בכלל העובדים הסוציאליים ברשות גבוה משיעורם של העולים באוכלוסיית הרשות. בשלוש רשויות נוספות (אילת, ראשון-לציון ורמלה) שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות דומה לשיעור העולים בכלל אוכלוסיית הרשות; בשבע רשויות (אור עקיבא, אריאל, אשדוד, אשקלון, באר-שבע, בת-ים וחיפה) שיעורם נמוך משיעור העולים ברשות.
 - תחומי הטיפול העיקריים שבהם יש עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות הם ילדים, נוער ונערות; קשישים; אלימות; משפחה והתמכרויות;
 - **בכל הרשויות שהשיבו על פנייתנו יש עובדים סוציאליים דוברי רוסית, בתשע מהן יש עובדים סוציאליים דוברי אמהרית.** בשלוש הרשויות שבהן אין עובדים סוציאליים דוברי אמהרית, שיעור עולי אתיופיה באוכלוסייה קטן מ-0.3%. בחלק מהרשויות יש גם דוברי ספרדית, צרפתית, טגריט ויידיש.
 - **ב-11 מהרשויות שהשיבו על פנייתנו שיעור העובדים הסוציאליים דוברי הרוסית נמוך משיעור עולי בריה"מ לשעבר המתגוררים באותה הרשות.** רק ברשות אחת (קריית-אתא) שיעור העובדים הסוציאליים דוברי הרוסית דומה לשיעור עולי בריה"מ לשעבר המתגוררים בעיר;
 - **בשמונה מתשע הרשויות שיש בהן עובדים סוציאליים דוברי אמהרית (או טגריט), שיעורם של עובדים אלה בכלל העובדים הסוציאליים גבוה משיעורם של עולי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר.** ברשות אחת (רמלה) שיעור העובדים הסוציאליים דוברי אמהרית (1.5%) נמוך משיעור עולי אתיופיה המתגוררים בעיר (2.4%);
 - **חמש רשויות מ-12 הרשויות (כ-42%) שענו על פנייתנו (אור-עקיבא, אילת, אריאל, אשקלון וחיפה) ציינו כי הן אינן שבעות רצון מרמת ההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה ברשות.** רשויות אלה מציינות את הקושי בגיוס עובדים סוציאליים דוברי שפות, בעיקר דוברי רוסית ואמהרית. עירייה אחת (בת-ים) ציינה כי היא שבעת רצון באופן חלקי מרמת ההנגשה וציינה אף היא כי היא מתקשה בגיוס עובדים סוציאליים דוברי אמהרית. שתי רשויות (נצרת-עילית וקריית-אתא) ציינו כי הן שבעות רצון מרמת ההנגשה הלשונית הקיימת בתחום שיפוטן, וארבע רשויות נוספות (אשדוד, באר-שבע, ראשון-לציון ורמלה) לא השיבו על שאלה זו;
 - **תשע רשויות ציינו כי הן מעסיקות, נוסף על עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות, גם עובדי סמך דוברי שפות.** חלק מהרשויות נעזרות במתורגמנים ומגשרים הדוברים שפות זרות. נוסף על כך, מהרשויות נמסר כי הן מתרגמות את פרסומי אגף הרווחה לשפות שונות, וכן מתורגמים תוכני אתר האינטרנט והודעותיהן בכלי התקשורת השונים.
- להלן נציג את תשובות הרשויות המקומיות שהשיבו על פנייתנו לפי סדר האל"ף-בי"ת.



3. אור-עקיבא¹³

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר אור-עקיבא כ-19,000 תושבים ובהם כ-6,700 עולים, כלומר 35.3% מאוכלוסיית העיר היו עולים. כ-98% מהעולים המתגוררים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר.¹⁴

בשנת 2013 טופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר 2,267 תושבים ובהם 988 עולים – כ-43.5% מהמטופלים על-ידי שירותי הרווחה בעיר. שיעור העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה גבוה משיעור העולים באוכלוסיית העיר (35.3%).

להלן טבלה ובה נתונים על מספר המטופלים על-ידי שירותי הרווחה בעיר ומספר העולים בהם, בפילוח לפי תחומי טיפול בשנת 2013. נציין כי בטבלה לא נכללים כל תחומי הטיפול וכן לא נכללים בה כל המטופלים, שכן עיריית אור-עקיבא העבירה לידנו פילוח לפי תחומים של כ-95% מהמטופלים.

תחום הטיפול	מספר המטופלים	מתוכם מספר העולים המטופלים	שיעור העולים המטופלים מכלל המטופלים
משפחות וילדים	152	65	43%
משפחות וילדים בגיל הרך	243	62	26%
משפחות וילדים בגיל החינוך היסודי	147	66	45%
משפחות וילדים בגיל חטיבת-הביניים והחטיבה העליונה	221	79	36%
קשישים	935	456	49%
אלימות במשפחה	27	11	41%
התמכרויות	48	22	46%
חוק הנוער	15	12	80%

¹³ אסתר פרץ, מנהלת אגף הרווחה, עיריית אור-עקיבא, מכתב, 6 בפברואר 2014.

¹⁴ נתון זה, וכן הנתונים המקבילים (מספר התושבים, העולים ושיעורם של העולים נכון לסוף שנת 2012) בעיריות השונות שיוצגו במסמך נלקחו מקובץ "התפלגות עולים שעלו ארצה בין 1.1.1989 עד 31.12.2012, לפי יישוב מגורים ביחס לסה"כ התושבים ביישוב", שהתקבל משלום בן ישעיה, מנהל גף, אגף בכיר למערכות מידע, משרד העלייה והקליטה, ב-2 במאי 2013.



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

סדרי דין	53	20	38%
עבודה קהילתית	280	120	43%
פיגור	40	25	63%
סך הכול	2,161	938	43%

מן הטבלה עולה ששיעור העולים המטופלים בכלל המטופלים משתנה על-פי תחומי הטיפול. למשל, בתחום חוק הנוער העולים הם 80% מכלל המטופלים בתחום זה, אך בתחום משפחות וילדים בגיל הרך הם 26% מכלל המטופלים.

מכלל העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה, כמעט מחצית מהעולים מטופלים בתחום הקשישים, וכ-13% מטופלים בתחום העבודה הקהילתית.

באגף הרווחה בעיריית אור-עקיבא יש 13.75 תקנים לעובדים סוציאליים (3.75 תקנים הוגדרו תקנים לעובדים סוציאליים עולים). נציין כי נוסף על התקנים במימון משרד הרווחה והשירותים החברתיים יש בעירייה תקנים לעובדים סוציאליים הממומנים מתקציבי פעולה (1.75), מתקציבי הרשות המקומית (1.16) ומגופים חיצוניים (0.3), כלומר בסך הכול יש בעירייה 16.96 תקנים.

באגף הרווחה מועסקים 24 עובדים סוציאליים, ובהם שתי עובדות סוציאליות הדוברות רוסית וקווקזית. כלומר, רק כ-8% מהעובדים הסוציאליים בעיר דוברים רוסית, בעוד שיעור העולים מבריה"מ לשעבר בכלל אוכלוסיית העיר הוא כ-34%. יצוין כי נוסף על שתי העובדות הללו העירייה נעזרת בעובדת סמך דוברת רוסית. עובד סמך הוא עובד מקצועי שאינו עובד סוציאלי הפועל מטעמו ובהכוונתו של העובד הסוציאלי, ופעילותו משלימה את פעולותיו של העובד הסוציאלי.¹⁵

אשר לשביעות רצונה של עיריית אור-עקיבא מההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר, גב' אסתר פרץ, מנהלת האגף לשירותי הפרט, המשפחה והקהילה בעירייה, מסרה כי בשנים האחרונות נעשו מטעם העירייה כמה ניסיונות לקלוט עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות, אך עד כה ללא הצלחה.¹⁶

4. אילת¹⁷

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר אילת כ-62,000 תושבים, ובהם כ-13,000 עולים, כלומר כ-21% מתושבי העיר היו עולים. כ-62% מהעולים המתגוררים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר, כ-7% מהם עלו מצרפת, כ-7% עלו מארגנטינה והיתר עלו ממדינות שונות.

להלן מספר בתי-האב המטופלים על-ידי אגף הרווחה בעיר ומספר בתי-האב של עולים המטופלים על-ידי האגף בשנים 2009-2013 :

¹⁵ סעיף 4.1 בהוראה 3.4 בתקנון העבודה הסוציאלית קובע: "סומכת למשפחה היא עובדת סמך-מקצועית הפועלת בתוך המשפחה לשם הדרכה וסיוע באחד או יותר מהתחומים האלה: התמודדות בחיי היום-יום, חינוך הילדים וגידולם, ניהול משק הבית, קשרים עם שירותים בקהילה וקשרים חברתיים". בין תפקידיה יש לציין הכוונה וחיוזוק של מיומנות הורית, הכוונה בחינוך הילדים, הדרכה בניהול משק-בית ועוד.

¹⁶ אסתר פרץ, מנהלת אגף הרווחה, עיריית אור-עקיבא, מכתב, 6 בפברואר 2014.

¹⁷ פרידה בן-לולו, מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית אילת, מכתב, 4 בפברואר 2014.



הכנסת

שיעור בתי האב של עולים מתוך כלל בתי האב המטופלים	מתוכם מספר בתי אב של עולים	מספר בתי אב המטופלים	
33%	804	2,445	2009
32%	818	2,588	2010
31%	835	2,675	2011
32%	844	2,630	2012
31%	847	2,696	2013

בשנים 2013-2009 שיעורם של בתי-האב של עולים בכלל בתי-האב שטופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר היה 31%-33% שיעור זה גבוה משיעור העולים בכלל אוכלוסיית העיר (כ-21%). שיעור יוצאי בריה"מ בכלל המטופלים בשירותי הרווחה בשנים 2013-2009 היה 16%-17%, בעוד שיעורם של עולי בריה"מ באוכלוסיית העיר היה 13%.

מבין העולים המטופלים בשירותי הרווחה, כ-50% הם עולים ממדינות בריה"מ (לא כולל אוקראינה) וכ-14% עלו מאוקראינה. שיעורם של עולי בריה"מ מכלל העולים בעיר עומד על כ-62%.

להלן נתונים בדבר מספר התקנים לעובדים סוציאליים בעיר אילת וכן מספר העובדים הסוציאליים המועסקים בעירייה, כולל עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות (מלבד אנגלית) בשנים 2013-2009:¹⁸

שנה	מספר תקנים	מספר העובדים הסוציאליים המועסקים	מתוך כלל העובדים הסוציאליים המועסקים				
			מספר דוברי רוסית	מספר דוברי ספרדית	מספר דוברי צרפתית	מספר דוברי ערבית	סה"כ דוברי שפות זרות
2009	35.75	37	1	1	1	3	6
2010	33.5	35	1	2	1	4	8
2011	36.75	38	1	2	1	4	8
2012	37	39	1	2	1	3	7
2013	37.5	42	1	2	1	4	8

¹⁸ שם.



מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים האלה:

- מספר העובדים הסוציאליים המועסקים גדל בשנים 2010-2013 ב-20%, אולם מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות נותר ללא שינוי;
- שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות בכלל העובדים הסוציאליים המועסקים בעירייה עמד בשנים 2012-2013 על פחות מ-20% מהעובדים הסוציאליים;
- שיעור העובדים הסוציאליים דוברי רוסית בשנים 2012-2013 היה כ-2% מהעובדים הסוציאליים המועסקים בעיר, כאשר כ-13% מאוכלוסיית העיר הם עולי בריה"מ לשעבר.
- שיעור העובדים הסוציאליים דוברי ספרדית בשנים 2010-2013 היה כ-5% מהעובדים הסוציאליים המועסקים בעיר. לא ידוע לנו מה שיעור העולים בעיר שהגיעו ממדינות דוברות ספרדית, ובנתוני משרד העלייה והקליטה צוין רק כי 1% מאוכלוסיית העיר עלו מארגנטינה.
- שיעור העובדים הסוציאליים דוברי צרפתית בשנים 2010-2013 היה כ-2% מהעובדים הסוציאליים המועסקים בעיר, כאשר כ-1.5% מאוכלוסיית העיר הם עולים מצרפת.

עיריית אילת לא מסרה לנו מידע על התפלגות העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה לפי תחומי טיפול, אך פירטה את תחומי הטיפול שבהם עוסקים העובדים הסוציאליים דוברי השפות הזרות. למשל, העובדת הסוציאלית הדוברת רוסית מטפלת בעיקר במשפחות ובקשישים שאינם דוברי עברית וכן היא מטפלת בנושא אלימות במשפחה. עובדת זו מטפלת בסך הכול ב-297 בתי-אב של עולים.

נוסף על כך, ארבע העובדות שדוברות ערבית מועסקות בתחום הקשישים, בסיוע לאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, בסדרי דין ועוד. שתיים מעובדות אלה מטפלות ב-13 משפחות דוברות ערבית. העובד הסוציאלי הדובר צרפתית מטפל בעיקר ב-57 דרי-רחוב ממדינות בריה"מ לשעבר ולצדו עובד סמך דובר רוסית. העובדת הסוציאלית הדוברת ספרדית מטפלת בכ-40 קשישים שעלו מדרום-אמריקה.

אשר לדרכים נוספות שהעירייה נוקטת כדי להנגיש לשונית את שירותי הרווחה לאוכלוסיית העולים, מעיריית אילת נמסר כי נוסף על עובד הסמך המסייע לטפל בדרי-רחוב, יש עובד סמך נוסף דובר רוסית. נוסף על כך, יש עובדת סמך דוברת רוסית המסייעת לעובדת הסוציאלית המטפלת במשפחות ובקשישים. כמו כן, פרסומי מחלקת הרווחה מפורסמים גם בשפות רוסית וערבית. בתשובה על שאלתנו בדבר שביעות הרצון של העירייה מההנגשה הלשונית הקיימת נמסר כי למרות הפעולות שננקטו עד כה בתחום זה, עדיין יש מחסור בעובדים סוציאליים דוברי שפות, בעיקר רוסית.¹⁹

5. אריאל²⁰

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר אריאל כ-19,000 תושבים וכ-7,500 מהם היו עולים, כלומר 40.2% מאוכלוסיית העיר היו עולים. כ-96% מהעולים המתגוררים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר. נציין כי לדברי העירייה, בסוף שנת 2013, שיעור העולים שהתגוררו באריאל היה 50%, כלומר כמחצית מאוכלוסיית העיר הם עולים.

¹⁹ שם.

²⁰ אלי גיל-עד, מנהל האגף לשירותים חברתיים, עיריית אריאל, מכתב, 11 בפברואר 2013.



מ-3,689 איש שטופלו בשנת 2013 על-ידי שירותי הרווחה בעיר, 1,564 היו עולים, כלומר כ-42% מהמטופלים היו עולים. לדברי מר אלי גיל-עד, מנהל האגף לשירותים חברתיים בעיריית אריאל, אין בידיו פילוח של העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה לפי תחומי הרווחה ועם זאת, הוא מעריך כי שיעורם בכל תחום הוא כ-50% מהמטופלים, בדומה לשיעורם בכלל האוכלוסייה על-פי נתוני העירייה – למעט בתחום הטיפול בקשישים, שבו העולים הם כ-80% מכלל המטופלים.²¹

מספר התקנים לעובדים סוציאליים בעיריית אריאל הוא 14.87, אך העירייה לא מסרה מה מספר העובדים הסוציאליים המועסקים בתקנים אלה. בעירייה מועסקות שלוש עובדות סוציאליות במשרה מלאה הדוברות את השפה הרוסית ועוד עובדת סוציאלית ב-0.75% משרה הדוברת רוסית, כלומר בסך הכול 3.75 משרות – כ-25% מכלל המשרות לעובדים סוציאליים בעירייה.

הרשות פועלת להנגשת שירותי הרווחה לאוכלוסיית העולים בעיר בין היתר באמצעות הכשרת עובדי הרווחה לרגישות תרבותית, בעיקר מול אוכלוסיית העולים ממדינות בריה"מ לשעבר, תרגום רוב הפרסומים לשפה הרוסית, העסקת עובדים דוברי רוסית בתחומי רווחה נוספים ועוד.

בתשובה על שאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת אשר לשביעות הרצון של אגף הרווחה בעיר מההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר, מסר מר אלי גיל-עד כי היקף כוח-האדם של העובדים הסוציאליים ברשות קטן מאוד יחסית לצרכים הקיימים. כדי להתמודד עם בעיה זו, בגיוס עובדים העירייה נותנת עדיפות לעובדים סוציאליים דוברי רוסית, אך לדבריו היצע העובדים הסוציאליים דוברי הרוסית באזור אריאל אינו מספיק והעירייה מתקשה לגייס עובדים סוציאליים דוברי רוסית המתגוררים מחוץ לעיר. עם זאת, לדבריו, חלקה הגדול של אוכלוסיית העולים בעיר דובר עברית, ולכן אפשר לסייע להם גם באמצעות עובדים סוציאליים הדוברים עברית.²²

6. אשדוד²³

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר אשדוד כ-240,000 תושבים, כ-75,000 מהם עולים, כלומר כ-31% מאוכלוסיית העיר הם עולים. כ-80% מהעולים עלו ממדינות בריה"מ לשעבר, כ-7% עלו מצרפת, כ-5% עלו מאתיופיה והשאר עלו ממדינות שונות.

בשנת 2013 טופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר 31,731 איש ובהם 9,876 עולים – כ-31% מהמטופלים.²⁴ להלן נתונים על מספר המטופלים ומספר העולים המטופלים בשירותי רווחה בעיר בפילוח לפי תחום טיפול ומוצא בסוף שנת 2013 ובתחילת שנת 2014:

²¹ אלי גיל-עד, מנהל האגף לשירותים חברתיים, עיריית אריאל, מכתב, 11 בפברואר 2013.

²² שם.

²³ שוש פירוז, עוזרת מקצועית לראש המינהל לשירותים חברתיים, עיריית אשדוד, מכתב, 23 בפברואר 2014.

²⁴ על-פי ההגדרה של עיריית אשדוד, עולים חדשים הם מי שעלו מ-1 בינואר 1989 ואילך.



עולים					סך המטופלים	תחום טיפול
דרום אמריקה	מערב אירופה	אתיופיה	בריה"מ לשעבר	סך הכול עולים ²⁵		
196	244	1,035	6,014	8,108	23,135	מחלקות אזוריות (לא ייעודיות) ²⁶
31	59	63	661	901	5,056	שיקום
13	36	134	196	424	2,010	נוער
2	1	22	100	131	288	אלכוהול
-	3	2	162	174	579	סמים
12	4	41	71	138	663	אלימות
254	347	1,297	7,204	9,876	31,731	סך הכול

מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים הבאים:

- 31% מהמטופלים בשירותי הרווחה הם עולים, בדומה לשיעורם בכלל תושבי הרשות;
- בתחום האלכוהול שיעור העולים בכלל המטופלים הוא 45%, גבוה משיעור העולים באוכלוסיית העיר, שהוא 31%. לעומת זאת, בתחומי השיקום (18%), הנוער (21%), הסמים (30%) והאלימות (21%) שיעורם של העולים המטופלים בקרב המטופלים בשירותי הרווחה נמוך משיעורם באוכלוסיית הרשות;
- 23% מהמטופלים בשירותי הרווחה הם עולי בריה"מ לשעבר בעוד שיעורם של עולי בריה"מ לשעבר בקרב כלל תושבי הרשות המקומית הוא 25%. שיעורם של עולי אתיופיה בכלל המטופלים בשירותי הרווחה הוא 4%, ושיעורם בקרב כלל תושבי הרשות הוא כ-1.5%;
- 73% מהעולים המטופלים בשירותי הרווחה הם עולים מבריה"מ לשעבר, ושיעורם של עולי בריה"מ לשעבר בקרב אוכלוסיית העולים בעיר הוא 80%. שיעורם של עולי אתיופיה בכלל העולים המטופלים הוא 13% בעוד שיעורם של עולי אתיופיה בכלל העולים בעיר הוא 5%.

²⁵ יצוין כי בעמודה זו נכללים גם עולים ממדינות אחרות שלא צוינו בטבלה ולכן המספר הכולל של העולים המוצג בטבלה גדול מסכום מספר העולים מבריה"מ, אתיופיה, מערב אירופה ודרום אמריקה.

²⁶ עיריית אשדוד מחלקת את לשכות הרווחה ללשכות אזוריות וללשכות ייעודיות (שיקום, נוער וכיו"ב). לדברי גב' שוש פירוז, עוזרת מקצועית לראש המינהל לשירותים חברתיים בעיריית אשדוד, מטופלים המקבלים טיפול בלשכה אזורית לא יטופלו בלשכה ייעודית.



הכנסת

בעיר אשדוד מועסקים 143 עובדים סוציאליים, ובהם 38 עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות, כלומר כ-26.5% מהעובדים הסוציאליים בעיר הם דוברי שפות זרות.

בקרב 38 העובדים הסוציאליים דוברים השפות הזרות, 17 עובדים דוברים רוסית, 14 עובדים דוברים אמהרית, שני עובדים דוברים הודית, שני עובדים דוברים ספרדית, שני עובדים דוברים רומנית ועובד אחד דובר גרמנית. עובדים אלה מועסקים בעיקר במחלקות האזוריות ובמחלקות ובמרכזים לגמילה מאלכוהול, במרכזים למניעת אלימות ובמחלקת שיקום.

שיעורם של העובדים הסוציאליים הדוברים רוסית בכלל העובדים הסוציאליים המועסקים על-ידי העירייה (12%) נמוך משיעורם של עולי בריה"מ (25%) באוכלוסיית העיר. לעומת זאת, שיעורם של העובדים הסוציאליים הדוברים אמהרית (10%), גבוה משיעור עולי אתיופיה (1.5%) באוכלוסיית העיר.

עיריית אשדוד מסרה עוד כי היא מעסיקה גם עובדי סמך, עובדי שכונה,²⁷ רכזי פרויקטים ומדריכים דוברי שפות זרות.²⁸

נוסף על העובדים הסוציאליים המועסקים על-ידי העירייה, עובדים עמה גם 36 עובדים סוציאליים המועסקים על-ידי עמותות, אולם מעיריית אשדוד לא נמסר לנו כמה מהעובדים האלה דוברים שפות זרות.

עיריית אשדוד מסרה עוד כי היא מפעילה מוקד קשב לקשישים עולים שבו מתנדבים דוברי שפות שונות. כמו כן, אתר האינטרנט של עיריית אשדוד ושל המינהל לשירותים חברתיים מונגש לשפות זרות (אנגלית, רוסית, ספרדית וצרפתית).²⁹

7. אשקלון³⁰

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר אשקלון כ-131,000 תושבים וכ-41,000 מהם היו עולים, כלומר כ-31% מאוכלוסיית העיר היו עולים. כ-84% מהעולים עלו ממדינות בריה"מ לשעבר, כ-6% מהעולים עלו מאתיופיה, כ-2.5% מצרפת והיתר עלו ממדינות שונות.

בשנת 2013 טופלו על-ידי שירותי הרווחה ברשות 9,225 בתי-אב, ובהם 4,048 בתי-אב של עולים, כלומר כ-44% מבתי-האב המטופלים בשירותי הרווחה הם בתי-אב של עולים.

בעירייה מועסקים 99 עובדים סוציאליים, רובם במשרה מלאה, ו-28 מהם הם עובדים סוציאליים דוברי שפות זרות. כלומר כ-28% מהעובדים הסוציאליים הם דוברי שפות זרות.

מ-28 עובדים סוציאליים אלה, 15 עובדים דוברים רוסית, 10 עובדים דוברים אמהרית ושלושה עובדים דוברים ספרדית. כלומר, 15% מכלל מהעובדים הסוציאליים דוברים רוסית בעוד עולי בריה"מ לשעבר הם 26% מאוכלוסיית העיר. אשר ליוצאי אתיופיה, 10% מכלל העובדים הסוציאליים בעיר דוברים אמהרית, בעוד שיעור עולי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר בסוף שנת 2012 היה כ-2%. העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות מועסקים בעיקר בתחומי ילדים, משפחות וקשישים.

²⁷ על-פי תקנון העבודה הסוציאלית (סעיף לו בהוראה 2.4), עובד שכונה אחראי ליצירת קשר עם המשפחות בשכונה היכרות עמן, עריכת ביקורי בית, הקמת ועד בית והפעלתו ועוד. כמו כן, הוא עומד בקשר עם גורמי המקצוע הממונים עליו (מנהל המחלקה או עובד קהילתי), ומפנה אליהם בעיות, מזרז טיפול בבעיות ומסייע בארגון, ליווי וניהול של מוקדי הפעילות השכונתיים.

²⁸ שוש פירוז, עוזרת מקצועית לראש המינהל לשירותים חברתיים, עיריית אשדוד, מכתב, 23 בפברואר 2014.

²⁹ שם.

³⁰ רחל בוזגלו, מזכירת האגף לשירותי רווחה, אגף הרווחה, עיריית אשקלון, מכתב, 24 בפברואר 2014.



אשר לאמצעים נוספים להנגשה לשונית, מהעירייה נמסר כי היא משלבת מתנדבים ומתורגמנים דוברי שפות בפעילות הרווחה שלה ואף מפרסמת חוברות מידע ופרסומים שונים בשפות רוסית ואמהרית. עם זאת, לדברי העירייה אמצעים אלו אינם מספיקים ויש לתקצב מתורגמנים שיועסקו על-ידי הרשויות ולא להתבסס על הסיוע הניתן על-ידי מתנדבים.

8. באר-שבע³¹

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר באר-שבע כ-208,000 תושבים, כ-58,000 מהם עולים, כלומר כ-28% מתושבי העיר הם עולים. כ-85% מהעולים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר, כ-5% מהם עלו מאתיופיה וכ-3% מהם עלו מארגנטינה.

בשנת 2012 טופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר 37,797 איש, ובהם 10,746 עולים. כלומר, שיעורם של העולים המטופלים בשירותי הרווחה בכלל המטופלים הוא 28%, דומה לשיעור העולים באוכלוסיית העיר (28%).³²

להלן נתונים בדבר מספר המטופלים על-ידי שירותי הרווחה ומספר העולים המטופלים בחלוקה לתחומי רווחה שונים בשנת 2012:³³

³¹ ורד ששון, מנהלת מחלקת תכנון, פיתוח וחירום, עיריית באר-שבע, שיחת טלפון, 9 בפברואר 2014.

³² על-פי נתוני עיריית באר-שבע, עולים חדשים הם מי שעלו אחרי 1 בינואר 1990.

³³ ורד ששון, מנהלת מחלקת תכנון, פיתוח וחירום, עיריית באר-שבע, שיחת טלפון, 9 בפברואר 2014.



מוצא העולים המטופלים								שיעור העולים המטופלים בכלל המטופלים באותו תחום רווחה	מהם – מספר העולים המטופלים	מספר מטופלים	תחום רווחה
דרום אמריקה	צפון אמריקה	אתיופיה	צפון אפריקה	בריה"מ לשעבר	מזרח אירופה	מערב אירופה	אסיה				
193	14	1,051	97	1,811	57	33	109	18%	3,365	18,764	משפחה ונוער
239	10	337	39	5,306	115	59	43	48%	6,148	12,790	קשישים
32	4	27	8	440	10	10	12	16%	543	3,332	שיקום
2	1	8	1	181	2	1	4	35%	200	574	אלכוהול
13	-	8	4	90	9	2	2	25%	128	514	אלימות
-	-	-	1	38	1	1	1	71%	42	59	דרי-רחוב
1	1	3	-	66	3	-	-	17%	74	433	סמים
3	-	47	1	190	3	1	1	20%	246	1,210	סדרי דין (וטיפול משפחתי)
483	30	1,481	151	8,122	200	107	172	28%	10,746	37,797	סה"כ

מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים האלה:

- בבחינת שיעור העולים לפי ארץ מוצא עולה כי שיעור העולים מבריה"מ לשעבר המטופלים על-ידי שירותי רווחה בכלל העולים המטופלים הוא כ-76% ; כאמור שיעורם של העולים מבריה"מ לשעבר בכלל אוכלוסיית העולים בעיר הוא 85% ;
- שיעורם של עולי אתיופיה בכלל העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה הוא כ-14%, ושיעור עולי אתיופיה באוכלוסיית העולים בעיר הוא 5% ;
- שיעור עולי בריה"מ לשעבר המטופלים בשירותי הרווחה בכלל המטופלים הוא 21% ; שיעורם של העולים מבריה"מ בכלל אוכלוסיית הרשות הוא 24%. שיעור עולי אתיופיה המטופלים בשירותי הרווחה הוא 4% מכלל המטופלים בעוד שיעורם של העולים מאתיופיה באוכלוסיית הרשות הוא 1.5% .
- שיעור עולי בריה"מ בכלל המטופלים בתחומי הטיפול המתוארים בטבלה הוא בין 10% בתחום משפחה ונוער ל-64% בתחום דרי-רחוב. בקרב עולי אתיופיה, שיעורם נע בין 1% בתחום שיקום ובתחום אלכוהול ל-6% בתחום משפחה ונוער. בהקשר זה יוער כי בתחום דרי-רחוב אין מטופלים עולי אתיופיה.

בעיריית באר-שבע מועסקים 155 עובדים סוציאליים, ו-36 מהם דוברים שפות זרות, כלומר כ-23% מהעובדים הסוציאליים. שיעור זה נמוך משיעורם של העולים (28%) באוכלוסיית העיר.

להלן נתונים בדבר מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות בעיריית באר-שבע בשנת 2012, בפילוח לפי תחום פעילות :

תחום רווחה/תפקיד	רוסית	אמהרית	טגרית	צרפתית	ספרדית	רומנית	ערבית	סך הכול
עובדת קהילתית בקרב יוצאי אתיופיה/בריה"מ לשעבר ומתאמת פרויקטים	3	-	-	1	-	-	-	4
טיפול ומניעת אלימות במשפחה	3	1	-	-	1	-	-	5
טיפול בנפגעי אלכוהול	2	1	-	-	-	-	-	3
משפחה	-	3	1	-	-	-	-	4
נערות	-	-	1	-	-	-	-	1
נוער וצעירים	2	-	-	-	1	-	-	3
פקידי סעד לחוק הנוער	5	1	-	-	-	-	-	6



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

1	-	-	-	-	-	-	1	מוסדות
1	-	-	-	-	1	-	-	אינטייק ³⁴
1	-	-	-	-	-	-	1	פקידי סעד לסדרי דין
7	2	2	-	-	-	1	2	קשישים
36	2	2	2	1	3	7	19	סך הכול

מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים האלה:

- שיעור העובדים הסוציאליים בעיריית באר-שבע הדוברים שפות זרות מלבד אנגלית (36) בכלל העובדים הסוציאליים בעירייה (155) הוא 23%. בין 36 עובדים אלה, שבעה מהם עובדים עם קשישים, שישה מהם הם פקידי סעד לחוק הנוער וחמישה מהם מטפלים במניעת אלימות במשפחה;
 - 12% מהעובדים הסוציאליים בעיריית באר-שבע דוברים רוסית, בעוד שיעורם של עולי בריה"מ לשעבר בכלל אוכלוסיית העיר הוא 24%;
 - 6% מהעובדים הסוציאליים בעיריית באר-שבע דוברים אמהרית וטגרית, בעוד שיעור עולי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר הוא 1.5%.
 - בתחום "עובדת קהילתית בקרב יוצאי אתיופיה/ברית-המועצות ומתאמת פרויקטים" אין עובדת סוציאלית דוברת אמהרית או טגרית, אף שתחום העיסוק כולל עבודה עם האוכלוסייה האתיופית. מעיריית באר-שבע נמסר כי במחלקת הרווחה בעיר עובדות גם כמה עובדות סמך הדוברות שפות זרות עם זאת, אין לעירייה מידע על מספרן כיוון שהן מועסקות על-ידי עמותות.³⁵
- בתשובה על פניית מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדבר הפעולות הנוספות שהעירייה נוקטת להנגשה לשונית של שירותי הרווחה בתחום השיפוט שלה, נמסר כי "באגף הרווחה על יחידותיו השונות משולבים עובדים סוציאליים דוברי שפות כפרט בתחומי התערבות בהם ניכרת התערבות רגישת תרבות. מעבר לקשר הישיר בשפת הפונים לקבלת שירות, אנו מנגישים את השירות הקהילתי והפרטני על-ידי הפצתו לאוכלוסייה באמצעות פלאיירים, פרסום בעיתונות המקומית בשפות השונות...ברשות המקומית פועלת דוברות בשפה הרוסית וניתן לפרסם באמצעותה מידע לציבור".³⁶

³⁴ על-פי תקנון העבודה הסוציאלית (סעיף כ' בהוראה 2.4), עובד סוציאלי מיון ואבחון (אינטייק) אחראי לריכוז מידע על הפונה וצרכיו, אבחון הבעיה, בדיקת אפשרויות הטיפול השונות ועוד. לאחר מכן, הוא מעביר את הטיפול במקרה לעובד המתאים במחלקה או לגורם חיצוני, אם הדבר נדרש. במקרים דחופים או במקרים שבהם אין צורך בטיפול ממושך רשאי העובד הסוציאלי האמור לטפל במקרה.

³⁵ ורד ששון, מנהלת מחלקת תכנון, פיתוח וחירום, עיריית באר-שבע, שיחת טלפון, 9 בפברואר 2014.

³⁶ ורד ששון, מנהלת מחלקת תכנון, פיתוח וחירום, עיריית באר-שבע, מכתב, 29 בינואר 2014.



9. בת-ים³⁷

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר בת-ים כ-158,000 תושבים ובהם כ-52,000 עולים, כלומר כ-33% מאוכלוסיית העיר היו עולים. כ-89% מהעולים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר וכ-3% מהם עלו מאתיופיה.

בשנת 2013 טופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר כ-11,120 בתי-אב, וכ-30% מהם היו בתי-אב של עולים מבריה"מ לשעבר ואתיופיה. נוסף על כך, טופלו באגף הנוער כ-850 בני-נוער, ובהם 290 בני-נוער (34%) שעלו מבריה"מ לשעבר ומאתיופיה: 120 מבריה"מ לשעבר ו-170 מאתיופיה.

להלן פילוח של תחומי הטיפול השונים ומספר העולים מבריה"מ לשעבר ומאתיופיה בכל אחד מתחומים אלה בשנת 2013:

קשישים	סך הכול בתי-אב מטופלים	בתי-אב של עולים מבריה"מ לשעבר	בתי-אב של עולים מאתיופיה
8,000	2,600	20	
1,800	300	180	
1,300	200	5	
אגף קהילה	120	30 ³⁸	

שיעורם של בתי-האב ממדינות בריה"מ הוא בין 15% בתחום הנכויות ל-33% בתחום הטיפול בקשישים, ושיעורם בכלל האוכלוסייה ברשות בסוף שנת 2012 הוא 29%. שיעורם של בתי-האב עולי אתיופיה המטופלים בשירותי הרווחה בכלל המטופלים בתחומי הרווחה השונים הוא בין 0.3% בתחום הקשישים ל-10% בתחום פרט ומשפחה, כאשר שיעורם מתוך כלל אוכלוסיית העיר הוא 1%.

אשר לאגף הנוער, שיעורם של עולי בריה"מ בכלל המטופלים באגף זה עומד על 14% ושיעורם של עולי אתיופיה עומד על 20% מהמטופלים.

בשנת 2013 הועסקו באגף הרווחה בעירייה 113 עובדים סוציאליים ב-97.35 תקנים.³⁹

להלן נתונים על מספר העובדים הסוציאליים בעיריית בת-ים הדוברים שפות זרות בפילוח לפי תחומי עיסוק בשנת 2013:

³⁷ דיתה ירדני, סגנית מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית בת-ים, מכתב, 11 בפברואר 2014.
³⁸ בתחום זה מסרה עיריית באר-שבע נתונים על כלל העולים החדשים בלבד, ללא סיווג על-פי מוצא.
³⁹ 53 מהעובדים הועסקו ב-100% משרה, 19 עובדים הועסקו בחלקיות משרה של 85%-95%, 23 עובדים – בחלקיות משרה של 70%-80%, ועוד 18 עובדים הועסקו בפחות מ-65% משרה.



סך הכול	פרסית	יידיש	רומנית	ספרדית	צרפתית	איטלקית	אמהרית	רוסית	תחום רווחה/תפקיד
6	-	-	-	1	1	-	-	4	קשישים
5	1	1	1	1	-	-	-	1	נכויות
2	-	-	-	-	-	-	-	2	נוער
7	-	-	1	2	1	1	1	1	פרט ומשפחה
1	-	-	-	-	-	-	1	-	קהילה
4	-	-	-	-	-	-	-	4	התמכרויות
1	-	-	-	-	-	-	-	1	אלימות במשפחה
26	1	2 ⁴⁰	2	3	2	1	2	13	סך הכול

מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים האלה:

- שיעור העובדים הסוציאליים שדוברים שפות זרות בכלל העובדים הסוציאליים העובדים באגף רווחה בעירייה הוא 23% (26 מתוך 113);
- מחצית מהעובדים הסוציאליים שדוברים שפות זרות דוברים את השפה הרוסית, והם כ-11.5% מהעובדים הסוציאליים בעיר. נציין כי אוכלוסיית יוצאי בריה"מ לשעבר הייתה כ-29% מאוכלוסיית העיר בשנת 2012;
- שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים אמהרית בכלל העובדים הסוציאליים בעיר היה כמעט 2%, ואוכלוסיית עולי אתיופיה הייתה בסוף שנת 2012 פחות מ-1% מאוכלוסיית העיר;
- כ-70% מהעובדים הסוציאליים שדוברים שפות זרות עובדים בתחומים אלה: פרט ומשפחה, קשישים ונכויות.

נוסף על כוח-האדם האמור, העירייה מעסיקה חמש עובדות סמך דוברות רוסית, עובדת סמך אחת דוברת אמהרית ועוד מגשר דובר אמהרית. כמו כן, עלוני האגף מתורגמים לרוסית ולאמהרית.

אשר לשביעות רצונה של העירייה מרמת ההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר מסרה גב' דיתה ירדני, סגנית מנהלת אגף רווחה בעירייה, כי בכל הנוגע לשפה הרוסית המצב הקיים משביע רצון באופן חלקי, אולם יש מחסור בעובדים סוציאליים דוברי אמהרית, ולדבריה הדבר פוגע בטיפול המוצע לאוכלוסייה זו. לדבריה, נעשו כמה ניסיונות לשפר את הטיפול באוכלוסיית יוצאי אתיופיה בתחום זה, בין היתר באמצעות גיוס עובדים סוציאליים דוברי השפה האמהרית, אך עד כה ללא הצלחה.⁴¹

⁴⁰ נוסף על עובדת תחום נכויות, גם למנהלת האגף יש ידע ביידיש.

⁴¹ דיתה ירדני, סגנית מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית בת-ים, מכתב, 11 בפברואר 2014.



10. חיפה⁴²

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר חיפה כ-310,000 תושבים וכ-72,000 מהם היו עולים, כלומר כ-23% מתושבי העיר היו עולים. כ-88% מהעולים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר וכ-5% מהם עלו מאתיופיה.

בשנת 2013 טופלו על-ידי אגף הרווחה בעיר 14,850 בתי-אב, ובהם 4,416 בתי-אב של עולים. כלומר, שיעורם של בתי-האב של העולים בכלל בתי-האב המטופלים על-ידי שירותי הרווחה הוא כ-30%. מכלל בתי-האב המטופלים, 6,650 משפחות הן משפחות צעירות ובהן 2,081 משפחות עולים (31%) ו-8,200 משפחות הן משפחות של קשישים ובהן 2,335 (28%) משפחות של עולים.

הזכאים לשירותי הרווחה מטופלים על-ידי 243 עובדים סוציאליים⁴³ ו-63 מהם דוברים שפות זרות, כלומר כ-26% מהעובדים הסוציאליים בעיר דוברים שפות זרות. בין 63 עובדים אלה, 28 עובדים דוברים רוסית, 24 עובדים דוברים ערבית, חמישה עובדים דוברים אמהרית, ארבעה עובדים דוברים ספרדית ושני עובדים דוברים רומנית. מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות (לא כולל ערבית) הוא 39, והם כ-16% מכלל העובדים הסוציאליים; כאמור, שיעור העולים ברשות עומד על כ-23%.

בכל הנוגע לדוברי רוסית, שיעורם של העובדים הסוציאליים דוברי רוסית בכלל העובדים הסוציאליים עומד על 11.5%, בעוד שיעור עולי בריה"מ לשעבר בעיר הוא 20%. בקרב יוצאי אתיופיה, שיעורם של העובדים הסוציאליים דוברי אמהרית בכלל העובדים הסוציאליים עמד על 2%, בעוד שיעורם של עולים אלו באוכלוסיית העיר בסוף שנת 2012 היה 1%.

עיריית חיפה לא מסרה לידנו פילוח של מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות לפי תחום טיפול אך ציינה כי העובדים דוברי הרוסית מטפלים בתחומים ילדים, נוער, נערות, קשישים, משפחה, אלימות, קהילה ומינהלה. דוברי אמהרית מטפלים בתחומים ילדים, נוער, נערות, קשישים, משפחה ואלימות ואילו בין דוברי הספרדית והרומנית יש מטפלים בתחומי המשפחה והקשישים.

מערייית חיפה נמסר כי המצב הקיים בנוגע להנגשה לשונית של שירותי הרווחה בעיר אינו משביע רצון, בעיקר בתחום הטיפול באוכלוסיית הקשישים עולי בריה"מ לשעבר ובעולי אתיופיה. לדברי העירייה, אחד מהאמצעים שהיא נוקטת כדי להתמודד עם קושי זה הוא העסקת עובדי סמך הדוברים רוסית, אמהרית, ערבית ורומנית.⁴⁴

11. נצרת-עילית⁴⁵

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר נצרת-עילית כ-50,300 תושבים וכ-20,000 מהם היו עולים, כלומר 39.7% מאוכלוסיית העיר היו עולים. כ-94% מהעולים המתגוררים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר.

כיום, מטופלים באגף הרווחה בעיר 5,911 בתי-אב, ובהם כ-2,200 בתי-אב של עולים, שהם כ-37% מבתי-האב המטופלים.⁴⁶ עיריית נצרת-עילית לא מסרה לידנו פילוח של העולים המטופלים על-ידי שירותי הרווחה על-פי תחומי טיפול.

⁴² שם. יצוין כי על-פי הגדרת עיריית חיפה, עולים חדשים הם מי שעלו לישראל מ-1 בינואר 1990 ואילך.

⁴³ 185 מהם מועסקים ב-100% משרה, 29 מהם מועסקים ב-75% משרה, 25 מהם מועסקים בחצי משרה ועוד ארבעה מהם מועסקים ב-33% משרה.

⁴⁴ דיתה ירדני, סגנית מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית בת-ים, מכתב, 11 בפברואר 2014.

⁴⁵ ליאורה לורי, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים, עיריית נצרת-עילית, מכתב, 23 בפברואר 2014.



בעירייה מועסקים כיום 47 עובדים סוציאליים, ובהם 41 עובדים במשרה מלאה ושישה עובדים ב-75% משרה. כלומר, 47 עובדים סוציאליים אלה מועסקים ב-45.5 משרות.

בין 47 העובדים הסוציאליים המועסקים על-ידי העירייה, 22 עובדים דוברים שפות זרות, כלומר כ-47% מהעובדים הסוציאליים. שיעור זה גבוה משיעורם של העולים בכלל אוכלוסיית העיר - 39.7%.

בין 22 העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות, 12 עובדים דוברים רוסית, חמישה עובדים דוברים רומנית, שלושה עובדים דוברים ערבית, עובד אחד דובר אמהרית ועובד אחד דובר ספרדית. נוסף על העובדים הללו העירייה נעזרת במטפלים לקשישים דוברי רוסית.

שיעורם של העובדים הסוציאליים הדוברים רוסית בכלל העובדים הסוציאליים היה כ-25.5%, ושיעורם של העולים ממדינות בריה"מ לשעבר בכלל תושבי הרשות היה כ-37% בשנת 2012. אשר לעולי אתיופיה, שיעורם של העובדים הסוציאליים דוברי אמהרית בכלל העובדים הסוציאליים היה כ-2%, בעוד שיעורם של עולי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר בשנת 2012 היה 0.2%.

בתשובה על פנייתנו בנושא שביעות רצונה של העירייה מרמת ההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר נמסר מעיריית נצרת-עילית כי "שירותי הרווחה בהחלט מונגשים מבחינה לשונית".⁴⁷

12. קריית-אתא⁴⁸

בשנת 2012 התגוררו בעיר קריית-אתא כ-57,700 תושבים ובהם כ-11,300 עולים, כלומר 19.6% מתושבי העיר היו עולים. כ-89% מהעולים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר ועוד כ-6% עלו מאתיופיה.

במחלקה לשירותים חברתיים בעיר מטופלים כיום 4,550 בתי-אב, ו-1,459 בתי-אב מהם הם בתי-אב של עולים, כלומר כ-32% מבתי-האב המטופלים.⁴⁹ עיריית קריית-אתא לא מסרה לידנו פילוח של העולים המטופלים על-פי תחומי הטיפול.

בעיריית קריית-אתא מועסקים 37 עובדים סוציאליים,⁵⁰ ובהם 10 עובדים סוציאליים הדוברים שפות זרות, כלומר כ-27% מהעובדים הסוציאליים. בין 10 עובדים סוציאליים אלה, שישה עובדים דוברים רוסית, שתי עובדות דוברות אמהרית ושתי עובדות דוברות יידיש. שיעור העובדות הסוציאליות הדוברות רוסית בכלל העובדים הסוציאליים הוא 16%, בעוד שיעור עולי בריה"מ לשעבר בעיר הוא 17%. שיעור העובדות הסוציאליות הדוברות אמהרית הוא 5% מהעובדים הסוציאליים, בעוד שיעור עולי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר הוא כ-1%.

העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות מועסקים בטיפול במשפחות במצוקה, במניעת אלימות, ביחידה להתמכרויות ובטיפול בקשישים ובערות. נוסף על העובדים הסוציאליים מועסקות גם שבע עובדות סמך, כולן דוברות שפות זרות: ארבע מהן דוברות רוסית, שתיים דוברות אמהרית ואחת דוברת רומנית.

נוסף על כך, העירייה ציינה כי היא נוקטת פעולות נוספות להנגשה לשונית של שירותי הרווחה, ובהן תרגום החומרים לשפות שונות והעסקת מתנדבים הדוברים כמה שפות. עיריית קריית-אתא לא מסרה

⁴⁶ על-פי הגדרת עיריית נצרת-עילית, עולים חדשים הם מי שעלו מ-1 בינואר 1989 ואילך.

⁴⁷ ליאורה לורי, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים, עיריית נצרת-עילית, מכתב, 23 בפברואר 2014.

⁴⁸ לשכת המנכ"ל, עיריית קריית-אתא, 19 בפברואר 2014.

⁴⁹ על-פי הגדרת עיריית קריית-אתא, עולים חדשים הם מי שעלו מ-1 בינואר 1989 ואילך.

⁵⁰ 20 עובדים מועסקים במשרה מלאה, שני עובדים מועבדים ב-85% משרה, שמונה עובדים – ב-75% משרה ועוד שבעה עובדים – בחצי משרה. כלומר, 37 עובדים מועסקים ב-32.5 משרות.



לידנו פירוט של השפות שדוברים המתנדבים. בתשובה על שאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת בנושא שביעות רצונה של העירייה מההנגשה הלשונית של שירותי הרווחה בעיר נמסר כי המצב הקיים משביע רצון.

13. ראשון-לציון⁵¹

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר ראשון-לציון כ-252,000 תושבים וכ-49,000 מהם היו עולים, כלומר כ-19.5% מתושבי העיר היו עולים. על-פי נתוני העירייה שהועברו למרכז המחקר והמידע של הכנסת, בסוף שנת 2013 התגוררו בעיר 45,191 עולים, והם היו 17.8% מאוכלוסיית העיר.⁵² כ-83% מהעולים בעיר עלו ממדינות בריה"מ לשעבר, וכ-10% מהם עלו מאתיופיה.

בינואר 2014 מטופלים באגף הרווחה בעיר 29,445 איש (ב-14,498 בתי-אב), ובהם 8,000 עולים מבריה"מ לשעבר ומאתיופיה. כלומר שיעורם בכלל המטופלים הוא 27%.⁵³

בעיריית ראשון-לציון מועסקים 175 עובדים סוציאליים ב-150.04 תקנים. בין 175 העובדים הסוציאליים, 38 עובדים הם דוברי שפות זרות, כלומר 21.7% מהעובדים הסוציאליים ברשות. שיעור זה גבוה משיעורם של העולים המתגוררים בעיר (17.8% מאוכלוסיית העיר בשנת 2013 על-פי נתוני העירייה).

להלן נתונים בדבר מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות בפילוח לפי תחומי טיפול:

תחום פעילות	רוסית	אמהרית וטגרית	פרסית	לדינו	יידיש ורומנית	צרפתית	ערבית	ספרדית	סך הכול
מרכז ⁵⁴ (לא ייעודית)	2	2	1	1	-	-	-	-	6
מזרח (לא ייעודית)	-	2	-	-	1	1	2	-	6
מערב (לא ייעודית)	1	7	1	-	-	-	-	-	9
שיקום נכויות	2	1	-	-	-	-	-	-	3

⁵¹ נעמי אחימור, ראש המינהל לשילוב חברתי, עיריית ראשון-לציון, מכתב, 30 בינואר 2014.

⁵² יצחק כי-על-פי נתוני עיריית ראשון-לציון, עולים חדשים הם מי שעלו אחרי 1 בינואר 1990. ייתכן שזהו ההסבר להבדל הגדול בין הגורמים לעניין מספר העולים שמתגוררים בעיר.

⁵³ עיריית ראשון-לציון לא העבירה לנו מידע בדבר מטופלים עולים ממדינות אחרות.

⁵⁴ עיריית ראשון לציון מחלקת את לשכות הרווחה שלה ללשכות אזוריות (מרכז, מזרח ומערב) וללשכות ייעודיות לתחום מסוים (נכויות, הטיפול בקשיש ומשפחתו וכיו"ב). לדברי נעמי אחימור, מטופל הזוכה לטיפול באחת הלשכות האזוריות אינו מטופל בלשכה ייעודית אחרת.



5	1	-	-	-	-	-	-	4	הטיפול בקשיש ומשפחתו
5	1	-	-	-	-	-	1	3	תמיכה ושילוב
4	-	-	-	-	-	-	2	2	קידום נוער וצעירים
38	2	2	1	1	1	2	15	14	סך הכול

מן הטבלה עולים, בין היתר, הממצאים האלה:

- שיעור העובדים הסוציאליים הדוברים רוסית בכלל העובדים הסוציאליים ברשות הוא 8% ; נציין כי שיעור עולי בריה"מ בעיר ראשון לציון עומד על כ-16% ;
- שיעורם של העובדים הסוציאליים דוברי אמהרית וטגרית בכלל העובדים הסוציאליים בעיר הוא כ-8.5% ; שיעור עולי אתיופיה בכלל תושבי הרשות הוא כ-2% ;
- 55% מכלל העובדים הסוציאליים שדוברים שפות זרות מועסקים בלשכות אזוריות ואילו 45% מהם מועסקים בתחומי טיפול ייעודיים.

בתשובה על שאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדבר פעולות נוספות אשר הרשות נוקטת להנגשה לשונית של שירותי הרווחה נמסר כי "המינהל פועל להנגשה לשונית שתקל על קליטה טובה יותר של העולים בין היתר בהעסקת כוח-אדם דובר השפות השונות ככל שהדבר מתאפשר, מתורגמנים, פרסומים בעיתונות המקומית, בעלוני וברדיו בשפות אמהרית ורוסית".⁵⁵

עוד נמסר מהעירייה כי הוקם מוקד קליטה ליוצאי אתיופיה, הכולל פעילויות לילדים ונוער, טיפול פרטני וליווי אישי בצעדי הקליטה הראשוניים. נוסף על כך, העירייה מציעה אירועי תרבות, פנאי וחברה לכלל אוכלוסיית העולים, מסייעת להעצמת אוכלוסיית המבוגרים ועוד.⁵⁶

14. רמלה⁵⁷

בסוף שנת 2012 התגוררו בעיר רמלה כ-73,700 תושבים וכ-15,200 מתוכם היו עולים, כלומר כ-21% מתושבי העיר היו עולים. כ-78% מהעולים עלו ממדינות בריה"מ לשעבר וכ-11% מהם עלו מאתיופיה. בשנת 2012 טופלו על-ידי שירותי הרווחה בעיר 5,782 בתי-אב, ו-1,422 מהם היו בתי-אב של עולים. כלומר, כ-25% מהמטופלים בשירותי הרווחה היו עולים. 942 בתי-אב היו ממדינות בריה"מ לשעבר (כ-

⁵⁵ נעמי אחימור, ראש המינהל לשילוב חברתי, עיריית ראשון-לציון, מכתב, 30 בינואר 2014.

⁵⁶ שם.

⁵⁷ אילנה שנבל, מנהלת מחלקת רווחה, עיריית רמלה, מכתב, 30 בינואר 2014.



16% מבתי-האב המטופלים), 357 בתי-אב היו מאתיופיה (6% מבתי-האב המטופלים) ו-123 מהם היו מאמריקה הלטינית (כ-2% מבתי-האב המטופלים).⁵⁸

שיעורם של עולי בריה"מ לשעבר המטופלים בשירותי הרווחה בכלל המטופלים זהה לשיעורם של עולי בריה"מ לשעבר בכלל אוכלוסיית העיר – 16%. שיעורם של יוצאי אתיופיה המטופלים בשירותי הרווחה מתוך כלל המטופלים, שהוא כאמור 6%, גבוה משיעור יוצאי אתיופיה בכלל אוכלוסיית העיר – 2%.

בעיריית רמלה מועסקים 68 עובדים סוציאליים ובהם 11 עובדים הדוברים שפות זרות (לא כולל ערבית), כלומר כ-16% מהעובדים הסוציאליים דוברים שפות זרות. להלן התפלגות העובדים הדוברים שפות זרות ותחומי הטיפול של העובדים הללו:

תחומי הטיפול	מספר העובדים הסוציאליים הדוברים שפות זרות	
אלימות, התמכרויות, נוער, קשישים ותחום פרט ומשפחה באזור רותם ⁵⁹	6	רוסית
קשישים	2	ספרדית
תחום פרט ומשפחה באזור דקל	1	אמהרית
הגיל הרך	1	צרפתית
פיגור וקשישים	1	הולנדית

כ-9% מהעובדים הסוציאליים המועסקים על-ידי העירייה הם דוברי רוסית, בעוד שיעורם של עולי בריה"מ לשעבר בכלל תושבי הרשות הוא כ-16%. כ-1.5% מהעובדים הסוציאליים המועסקים על-ידי הרשות דוברים אמהרית, בעוד שיעורם של עולי אתיופיה באוכלוסיית הרשות הוא 2.4%.

⁵⁸ על-פי הגדרת עיריית רמלה, עולים חדשים הם מי שעלו מ-1 בינואר 1990 ואילך.
⁵⁹ בעיריית רמלה תחום הפרט והמשפחה מחולקים בין שלושה צוותים אזוריים: רותם, דקל והדר.



נספח

להלן רשימת הרשויות המקומיות שמרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אליהן, מספר התושבים בכל אחת מהן בסוף שנת 2012 (על-פי נתוני משרד העלייה והקליטה), ומספר העולים ושיעורם בכלל אוכלוסיית הרשות:⁶⁰

שם ישוב	מספר התושבים	מתוכם מספר העולים	שיעור העולים מתוך כלל אוכלוסיית הרשות
אריאל	18,689	7,516	40.2%
נצרת-עילית	50,302	19,988	39.7%
ערד	28,380	10,478	36.9%
כרמיאל	51,780	18,973	36.6%
אור-עקיבא	19,063	6,716	35.2%
קריית ים	44,208	15,140	34.2%
קצרין	7,761	2,611	33.6%
בת-ים	157,780	51,686	32.8%
אשדוד	239,868	75,272	31.4%
אשקלון	131,423	40,590	30.9%
שדרות	23,354	7,025	30.1%
באר-שבע	208,330	58,050	27.9%
נתניה	218,386	59,166	27.1%
מגדל-העמק	27,603	7,295	26.4%
חדרה	91,097	23,921	26.3%
עפולה	45,653	11,671	25.6%
יוקנעם-עילית	21,587	5,141	23.8%
לוד	77,658	18,480	23.8%
חיפה	309,541	71,588	23.1%
קריית-ביאליק	42,646	9,678	22.7%

⁶⁰ שלום בן ישעיה, מנהל גף, אגף בכיר למערכות מידע, משרד העלייה והקליטה, 2 במאי 2013.



21.1%	13,012	61,616	אילת
20.7%	15,240	73,711	רמלה
20.4%	47,593	233,732	פתח-תקווה
20.0%	1,093	5,455	מצפה-רמון
19.6%	11,331	57,680	קריית-אתא
19.5%	49,079	251,862	ראשון-לציון
19.4%	18,608	95,805	בית-שמש
17.8%	36,202	203,342	חולון
17.3%	22,687	131,029	רחובות



מקורות

מכתבים ושיחות טלפון

אילנה שנבל, מנהלת מחלקת רווחה, עיריית רמלה, מכתב, 30 בינואר 2014.

אלי גיל-עד, מנהל האגף לשירותים חברתיים, עיריית אריאל, מכתב, 11 בפברואר 2013.

אסתר פרץ, מנהלת אגף הרווחה, עיריית אור-עקיבא, מכתב, 6 בפברואר 2014.

דיתה ירדני, סגנית מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית בת-ים, מכתב, 11 בפברואר 2014.

ליאורה לורי, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים, עיריית נצרת-עילית, מכתב, 23 בפברואר 2014.

נעמי אחימור, ראש המינהל לשילוב חברתי, עיריית ראשון-לציון, מכתב, 30 בינואר 2014.

לשכת המנכ"ל, עיריית קריית-אתא, מכתב, 19 בפברואר 2014.

פרידה בן-לולו, מנהלת האגף לשירותים חברתיים, עיריית אילת, מכתב, 4 בפברואר 2014.

רחל בוזגלו, מזכירת האגף לשירותי רווחה, אגף הרווחה, עיריית אשקלון, מכתב, 24 בפברואר 2014.

שוש פירוז, עוזרת מקצועית לראש המינהל לשירותים חברתיים, עיריית אשדוד, מכתב, 23 בפברואר 2014.

שלום בן ישעיה, מנהל גף באגף בכיר למערכות מידע במשרד העלייה והקליטה, מכתב, 2 במאי 2013.

מקורות נוספים

אברהם יוסי, נאון דניז, בן-רבי דליה וברודסקי ג'ני, [מאפיינים וצרכים של עולים בשירותי הרווחה: ילדים בעלי מוגבלות, משפחות עם ילדים וקשישים](#), מכון ברוקדייל, הגיונט, מאי 2013.

מרכז המחקר והמידע של הכנסת, [המחסור בעובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות](#), כתב שלי לוי, 25 במאי 2008.

המשרד לשירותים חברתיים, [תקנון העבודה הסוציאלית](#), העסקת עובדים במחלקות לשירותים חברתיים, תאריך כניסה: 24 בפברואר 2014.

משרד הבריאות, [חוזר מנכ"ל 7/11](#), פורסם ב-3 בפברואר 2011, תאריך כניסה: 23 בפברואר 2014.

