

ביורוקרטיה ומיצוי זכויות- איך עושים את זה?

מיצוי זכויות וביורוקרטיה- מה זה ולמה זה חשוב?

'זכות' היא אפשרות חוקית או מוסרית העומדת לאדם (או חברה) על פי דין (ויקימילון). המשמעות היא שמיצוי זכויות הוא מימוש הזכות שלי על פי חוק.

כל אדם בוגר נדרש לטפל בנושאים ביורוקרטיים שונים במהלך חייו. הכוונה היא להסדרת תחומים שונים בחייו של כל אזרח, הנדרשים ממנו על פי חוק, מתוכם עולות גם זכויות וחובות המגיעות לכל אדם לפי קריטריונים ותנאים שונים. למשל: ביטוח לאומי, פנסיה, חוזה עבודה, חשבון בנק, חוזה שכירות, קופות חולים, ביטוח בריאות פרטי וכן הלאה.

נושאים אלה מהווים לרוב "כאב ראש" עבור רוב האנשים, ורובם גם מתפנים לטפל בהם רק כאשר קורה מקרה חירום או משבר, אז הם נדרשים לפנות משאבי זמן, אנרגיה ולעיתים גם כסף רבים יותר על מנת להגיע להישגים מהותיים.

לכן, בבואינו לדון בנושא מיצוי זכויות אנו צריכים להניח מספר הנחות יסוד:

א. מיצוי זכויות הוא תחום ביורוקרטי שכרוך בהבנה ובידע בנושאים הרלוונטיים, ולרוב הוא נתפס כ'כאב ראש'.

ב. בשל תחושת הסביכות והעומס שבטיפול בנושאים הללו, רוב האנשים (ובמיוחד צעירים) נוטים לדחות את

הטיפול בהם, כך שפעמים רבות, הפעם הבאה בה יתקלו בנושא תהיה בעת משבר.

ג. הבעיה בעיסוק בתחומים הללו בעת משבר היא שבפועל, תיקון בדיעבד הוא מורכב וסבוך יותר. או במלים

אחרות: כשהנושאים האלה לא מטופלים הם יכולים לגרום למצבי משבר, למניעת זכויות שהיו אמורות להגיע

לאזרח על פי חוק ובתכל'ס- להקשות על מיצוי הזכויות בזמן אמת.

ד. המסקנה המרכזית- חשוב להכיר את הנושא הזה ולטפל בדברים כבר בתחילת החיים הבוגרים, כי טיפול

ודאגה לכך תאפשר לכם, הצעירים, לקבל את מה שמגיע לכם ביעילות ובקלות רבה יותר בעת הצורך.

נקודות חשובות לקראת ליווי הצעיר לתהליכי ביורוקרטיה ומיצוי זכויות (שאלות ותשובות)

באיזה תחומים אפשר למצות זכויות?

תשובה: כל תחומי החיים, בדגש על: דיור, בריאות, עבודה, משפט, חינוך והשכלה, רווחה וכלכלה (כסף).

איזה זכויות יש לחיילים משוחררים?

תשובה: חייל משוחרר הוא מי שהשלים לפחות 12 חודשי שירות (או פחות מכך אם שוחרר מטעמי בריאות) בצה"ל, במשטרה, במג"ב, בשב"ס או בשירות מוכר אחר. משך הזכאות של חייל משוחרר להטבות הקבועות בחוק הינה עד 5 שנים מסיום השירות הסדיר או השירות הלאומי-אזרחי (ועד 10 שנים לבודדים משוחררים ומשרתי מילואים פעילים).

מול איזה גופים אפשר למצות זכויות?

תשובה: גופים מוסדיים-ציבוריים, עמותות וגופים פרטיים

איזה סוגים של זכויות קיימים בישראל?

תשובה:

1. **כסף**- זכויות המקנות כסף לזכאים (למשל: קצבאות ביטוח לאומי כמו קצבת נכות או דמי אבטלה, קצבאות ביטוח בריאות וקרנות פנסיה, מלגות לימודים, מענק שחרור).
2. **שווה כסף והנחות**- הנחות או פטור מתשלומים במוסדות שונים (למשל: הנחה בארנונה לסטודנטים, מועדוני הנחות לחיילים משוחררים, פטור ממס, חשבון חייל/סטודנט בבנק וכן הלאה).
3. **שירותים**- שירותים ומענים בתחומים ובהיקפים שונים, הניתנים למי שנמצא זכאי להם (למשל: מטפלת או מוצרים מטעם קצבאות הביטוח הלאומי- במיוחד עבור קשישים, הכוון תעסוקתי ושירותים נוספים מטעם הקרן והיחידה להכוונת חיילים משוחררים, תכניות שונות של עמותות לצעירים וכן הלאה).

איך עוסקים במיצוי זכויות?

תשובה: הכלים המרכזיים הם הגשת טפסים ובקשות- שזה כאב הראש המרכזי. עם זאת, חשוב מאוד להסדיר את הנושאים הללו כבר בגיל צעיר. זאת על מנת לקבל את מלוא הזכויות המגיעות לאדם מטעם מוסדות המדינה וגופים אחרים- אם וכאשר יזדקק להם בעתיד.

איך אנחנו יכולים לדעת בכלל מה מגיע לנו ומתי?

תשובה:

א. **אתרים מהימנים למיצוי זכויות**- כל זכות, אתרי רשויות ומוסדות המדינה (משרדי ממשלה, ביטוח לאומי, קופות חולים וכן הלאה). יש להיעזר באתגרים רשמיים ומוכרים בלבד, ולא להסתמך על מודעות בגוגל, גופים

פרטיים או אתרים שאינכם בטוחים מה תאריך העדכון שלהם. ניתן גם ליצור קשר עם המוקד הטלפוני כדי

לברר את המידע והזכאות בעל פה.

ב. **התייעצות עם מומחים בנושא**- יש להקפיד על פניה לסיוע בנושאי מיצוי זכויות אך ורק לאנשי מקצוע או עמותות המתמחות בתחום. למשל: שיי"ל (שירות ייעוץ לאזרח), יד מכוונת של המוסד לביטוח לאומי, תכנית

יתד, רכזי מיצוי זכויות בעמותות שונות ו/או במחלקות רווחה, רכזת המענים בעמותת עמית לדרך. ג. **התייעצות עם מכרים/חברים/משפחה**- אפשר בהחלט להתייעץ עם אנשים הקרובים אלינו כדי לקבל מידע.

עם זאת, חשוב מאוד לזכור שרוב האנשים מכירים את התחום מתוך נסיונם האישי, ולכן כדאי לוודא שהמידע

שקיבלתם רלוונטי גם למקרה שלהם.

ובכל מקרה- אם יש צורך או דילמה, תמיד כדאי לבדוק האם מגיעות לצעיר זכויות שונות ולסייע לו להתמצא בבכתי הבירוקרטיה ככלי חשוב לחייו הבוגרים.

טיפים למיצוי זכויות מוצלח ויעיל

- מיצוי זכויות הוא תחום שעל פניו צריך בו ידע נרחב. עם זאת, יש מספר צעדים בסיסיים או מידע שרוב האזרחים הבוגרים במדינת ישראל מודעים אליו, אפילו ברמת הבסיס.
 - תחום מיצוי הזכויות נוגע במובנים רבים להקשרים שונים של תודעת עתיד, שלרוב הצעירים (בין אם הם מוגדרים כצעירים בסיכון ובין אם לא), נראה מאוד רחוק, ואפילו לא הכרחי.
 - למעשה, על מנת להגיע למצב שבו מיצוי זכויות בגופים השונים מתאפשר בעת הצורך או בעת משבר, יש לדאוג להסדיר את הביורוקרטיה הנדרשת כבר בתחילת הדרך.
 - מכאן, חשוב שנדאג לתחומים הללו בחיינו כבר עכשיו, וניתן ואפילו רצוי, להיעזר במנטורים ובצוות העמותה על מנת לעשות זאת.
- איך עושים את זה? (מחשבות, פתרונות אפשריים ודגשים חשובים):**
- עוברים על הצ'ק ליסטים למיצוי זכויות (באתר עמית לדרך).
 - חשוב מאוד- לשמור סממאות וקודי משתמש לאתרים השונים!
 - הכנסת נושא הביורוקרטיה ומיצוי הזכויות לסדר היום- לדאוג לזכויות של הצעירים כבר עכשיו ולא לחכות שמשוה יקרה או למצב חירום.
 - לא לפחד לחקור ולשאול שאלות. היום בהחלט אפשר להגיע לתשובות בקלות רבה יותר מבעבר. צוות העמותה ישמח לעזור לכם בכל שאלה וצורך- וזאת הזדמנות מעולה לנצל את המשאב הזה.
 - להשתמש אך ורק באתרים וגופים מקצועיים שמומחים בתחום הזה! לא להסתמך על אתרים או אנשים שאתם לא בטוחים מה האינטרס שלהם. אתרים מומלצים: כל זכות, ביטוח לאומי (ויד מכוונת), אתרי משרדי הממשלה, קופות חולים (בתחום הבריאות), הקרן והיחידה להכוונת חיילים משוחררים, מרכזי צעירים, מחלקות רווחה ושי"ל וכמובן, עמית לדרך.
 - לא להתפתות לשלם סכומים גבוהים לעורכי דין או חברות פרטיות! יש הרבה דברים שאפשר לעשות לבד או בסיוע של העמותה. גם אם לא מצליחים- כדאי מאוד להתייעץ עם צוות העמותה ועם המנטורים לפני שמשלמים למישהו!

הצעות לפעילות

1. מקרי בוחן- בנספח 1 שני מקרי בוחן בהם אפשר להיעזר כדי לעודד את המנטורים להתנסות בחשיבה על
 - מיצוי זכויות לפי ההנחיות הבאות:
 - א. המשתתפים יתבקשו לקרוא את תיאור המקרה ולמלא את מפת החשיבה בהתאם לדרך הטיפול הרלוונטית בעיניהם להתמודדות עם המקרה.
 - ב. כל קבוצה תתבקש להציג את התוצרים והמסקנות אליה הגיעה. את הנושאים המרכזיים נכתוב על הלוח.
 - ג. כעת, ננסה לענות ביחד על השאלות הבאות:
 - איך היה לכם התרגיל? מה היה קשה/מאתגר? מה היה פשוט/קל יותר?
 - כמי שמלווים את הצעירים, כשאתם חושבים על מיצוי זכויות במונחים של מניעה או טיפול מקדים, מה הם החסמים המרכזיים העומדים בפניכם כמנטורים? מה החסמים המרכזיים העומדים בפני הצעירים?
 - כמי שמלווים את הצעירים, איזה צעדים אתם חושבים שתוכלו ליישם במסגרת הקשר?

2. צ'ק ליסט - בנספח 2 צ'ק ליסט כללי למיציזי זכויות וביורוקרטיה. למשתתפים יוקצבו 10 דקות לעבור על הדף ולסמן במה כבר טיפלו, במה נתקלו בבעיות ומה הם לא יודעים. אפשר לענות בקצרה. חשוב לענות בכנות

- (לא יהיה שיתוף של המידע במליאה). **המנחה תשאל את המשתתפים:**
- איך הרגשתם בעת מילוי הדף?
 - מה היה מאתגר או קשה? האם היה משהו שהפתיע אתכם?
 - מה כבר ידעתם? מה לא ידעתם? מי מטפל בענייניכם הביורוקרטיים?
 - למה חשוב לדון בזה כעת?

נספח 1: תיאור מקרה ושאלות לדיון

אדי

הכירו את אדי. אדי הוא חייל משוחרר, בן 23, מבתי-ים. הוא עשה תפקיד של תומך לחימה במהלך השירות הצבאי וכעת לוקח חלק בפעילות העמותה.

אדי עבד כמוקדן של חברת ביטוח גדולה במשך שלושה חודשים, בסופם התפטר מתפקידו. הסיבה להתפטרות היא שאדי לא היה מרוצה מהתנאים במקום והבין שהשכר שלו לא מאפשר לו לחסוך מספיק כסף ללימודים כי לא נותנים לו מספיק משמרות לדעתו.

אדי פנה למנטור שלו ואמר לו שלא שולם לו שכר לפי החוזה ושהוא הרוויח פחות משכר המינימום הקבוע על פי חוק במדינת ישראל.

עכשיו, אתם המנטור של אדי, ואתם רוצים לעזור לו לקבל את מה שמגיע לו. כדי לעשות זאת, אתם מתבקשים לענות על השאלות הבאות:

1. **מה אתם צריכים לבדוק?**

התייחסו לשאלות שצריך לשאול ונושאים שצריך לברר יחד עם אדי.

2. **איזה מידע עליכם לקבל מאדי?**

התייחסו למסמכים שאתם זקוקים להם כדי להבין את תמונת המצב, לשאלות שתרצו לשאול אותו

ואפילו

לאנשים שאתם יכולים לברר מולם את המידע הזה (מלבד אדי).

3. איך אפשר לעזור לאדי?

התייחסו לאנשים או גופים איתם אפשר להתייעץ, למקורות מידע באמצעותם תוכלו לברר נושאים

וסוגיות

רלוונטיים, דברים שאדי צריך להבין יותר לעומק וכדומה.

4. נסחו את תכנית הפעולה שלכם- איך תוכלו לעזור לאדי בצורה היעילה ביותר?

אם אתם לא בטוחים לגמרי מה צריך לעשות- התייחסו לתכנית פעולה שתעזור לכם לברר מידע ולהבין

את

תמונת המצב.

שני

הכירו את שני. שני היא חיילת משוחררת, בת 24, מחיפה. היא עשתה תפקיד של מש"קית שלישות

במהלך השירות הצבאי וכעת היא לוקחת חלק בפעילות העמותה.

שני עברה לפני חצי שנה לדירת שותפים. היא בקשר טוב עם השותפים, הם מתחלקים בחשבונות וכיף להם לגור ביחד. שני ושותפה נוספת נרשמו ללימודים באוניברסיטה בשנה הבאה ועכשיו השותפים רוצים לברר אם מגיעה להם הנחה בתשלום החשבונות על הדירה. כשהם התקשרו למוקד העירוני כדי לברר מה מגיע להן, נאמר להן שהן לא מופיעות ברשימת מחזיקי הנכסים בארנונה ולכן לא זכאיות להנחה.

שני פנתה למנטורית שלה כדי להבין מה היא יכולה לעשות.

עכשיו, אתם המנטור של שני, ואתם רוצים לעזור לה לקבל את מה שמגיע לה. כדי לעשות זאת, אתם

מתבקשים לענות על השאלות הבאות:

1. מה אתם צריכים לבדוק?

התייחסו לשאלות שצריך לשאול ונושאים שצריך לברר יחד עם אדי.

2. איזה מידע עליכם לקבל מאדי?

התייחסו למסמכים שאתם זקוקים להם כדי להבין את תמונת המצב, לשאלות שתרצו לשאול אותו ואפילו לאנשים שאתם יכולים לברר מולם את המידע הזה (מלבד אדי).

3. איך אפשר לעזור לאדי?

התייחסו לאנשים או גופים איתם אפשר להתייעץ, למקורות מידע באמצעותם תוכלו לברר נושאים וסוגיות רלוונטיים, דברים שאדי צריך להבין יותר לעומק וכדומה.

4. נסחו את תכנית הפעולה שלכם- איך תוכלו לעזור לאדי בצורה היעילה ביותר?

אם אתם לא בטוחים לגמרי מה צריך לעשות- התייחסו לתכנית פעולה שתעזור לכם לברר מידע ולהבין את תמונת המצב.

נספח 2: צ'ק ליסט מיצוי זכויות

תחום	נושא	כן	לא	לא בטוח/ה	יודעת/שצריך, אבל אין לי כוח לזה
תעסוקה	יש לי עותק חתום של חוזה העבודה שלי				
	אני מקבל/ת תלוש משכורת כל חודש				
	אני מקבל/ת שכר מינימום או יותר				
	משלמים לי שעות נוספות לפי החוק				

				אני יודע/ת באיזה סוג עבודה אני מוגדר (שעתי, יומי, חודשי)	
				המעסיק משלם עליי ביטוח לאומי	
				מעסיק משלם עליי ביטוח בריאות	
				המעסיק משלם עליי מס הכנסה	
				המעסיק משלם לי פנסיה	
				בתלוש השכר שלי כתוב כמה ימי מחלה וחופשה צברתי	
				יש לי קרן פנסיה פעילה	פנסיה
				אני יודע/ת כמה דמי ניהול ועמלות אני משלם/ת	
				אני יודע/ת מה קרן הפנסיה נותנת לי ומה הזכויות שלי אומרות	
				יש לי חסכונות (כסף בצד)	חיסכון
				אני יודע/ת מה ההבדל בין פק"ם לתכנית חיסכון	
				אני יודע/ת בדיוק איפה יש לי חיסכון (למשל: בדקתי בהר הכסף)	
				יש לי ביטוח חובה בקופה"ח	ביטוח בריאות
				יש לי ביטוח משלים בקופה"ח (למשל: כללית מושלם, מכבי שלי)	
				יש לי ביטוח בריאות פרטי (בחברת ביטוח שלא קשורה לקופה"ח)	
				אני יודע/ת מה זה הר הביטוח	
				יש לי ביטוח חיים	
				יש לי קוד וסממה לאתר ביטוח לאומי (לאיזור האישי) ולמוקד הטלפוני	ביטוח לאומי
				אני או משפחתי זכאים לקצבאות	
				אני בטוח/ה שאין לי חוב לביטוח לאומי ואני יודע/ת איך לברר זאת	
				אני יודע/ת כשכעובדים ביותר מעבודה אחת צריך תיאום מס	מס הכנסה
				יש לי חוזה חתום על הדירה שאני גר/ה בה	שכר דירה
				אני יודע/ת שאם אני סטודנט/ית מגיעה לי הנחה בארנונה	
				ידוע לי שבמעבר דירה צריך להעביר את החשבונות לדייר/ת הבא/ה	
				חשבון הבנק שלי הוא חשבון ח"מ/סטודנט ואני יודע/ת מה זה נותן	חיילים משוחררי מ"מ
				אני יודע/ת איזה זכויות מגיעות לי מהיחידה להכוננת ח"מ	
				אני יודע/ת כמה נקודות זיכוי במס מגיעות לי	
				אני יודע/ת שאני זכאי/ת לייעוץ והכוונה אישית ותעסוקתית בחינם מהיחידה להכוננת ח"מ	