



**משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**  
**מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019**

**גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות  
ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה  
עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות  
שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית**

עמוד 1, מתוך 277 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): יש לחתום בכל עמוד

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





כ"ט אייר תשע"ט  
03 יוני 2019

## מודעת פרסום

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי דו-שלבי כמפורט להלן:

מספר מכרז	שם המכרז	עלות רכישת מסמכי המכרז	ערבות בנקאית
130/2019	גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית	2000 ₪	כמפורט בסעיף 2.1.7 למכרז בתוקף עד ליום 12/11/19

1. תחילת מתן השירות עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת משרדנו.
3. נוסח מלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז והאמור בו יגבר על נוסח המודעה.
4. ניתן לרכוש את מסמכי המכרז באחת הדרכים הבאות:
  - 4.1 ביצוע הפקדה בבנק הדואר לחשבון 0-03217-0 לטובת משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – אגף מנהל ומשק ומכרזים באמצעות טופס הפקדה עליו יש לרשום את שם המשרד, את שם המכרז ואת מספרו.
  - 4.2 ביצוע תשלום באמצעות שירות התשלומים הממשלתי בכתובת: [www.molsa.gov.il/Tenders/Pages/ServicesTendersSearch.aspx](http://www.molsa.gov.il/Tenders/Pages/ServicesTendersSearch.aspx)
5. יודגש, כי מציע אשר לא רכש בעצמו את מסמכי המכרז, לא יוכל להשתתף בו. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il), תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בכתובת: [www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il).
6. יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר המשרד ניתן לפנות לאגף בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il).
7. כל שינוי במסמכי המכרז שיבוצע לאחר פרסום המכרז, לרבות שינויים מהותיים ושינויי מועדים, יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד ובאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי במשרד האוצר בלבד.
8. על המציעים להירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית מכרזים, כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים".
9. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ג', ה-13/08/2019 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים, במשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, במגדלי הבירה, רחוב ירמיהו 39, ירושלים, מיקוד 91012 בכניסה הראשית, אחרי דלפק האבטחה (בקומה הראשונה).
10. באחריות המציע להניח ההצעה בתוך תיבת המכרזים. ההצעה תוגש ב-שני (2) עותקים. בכל עותק תופרד הצעת המחיר למעטפה נפרדת ואטומה.
11. הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון. שאלות הבהרה – את שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון (באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה") או בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) (העברת

עמוד 2, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





- שאלות בדואר אלקטרוני תיעשה על קובץ וורד בלבד ובפורמט של טבלה בהתאם לפורמט המפורסם באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "פרטים נוספים", ברובריקת "צירוף קובץ נספחים".
12. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים **עד ליום ג', ה-25/06/2019, בשעה 12:00.**
13. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות הבהרה הוא **עד ליום ג', ה-23/07/19.**
14. תשובות לשאלות הבהרה יישלחו אך ורק למציעים אשר רכשו את מסמכי המכרז ונרשמו כנדרש במסמכי המכרז.
15. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.





## תוכן עניינים

1	גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית
	מודעת פרסום 2
	תוכן עניינים 4
	1. כללי 5
	2. תנאי-סף 16
	3. בדיקת ההצעות והערכתן 27
	4. שונות 39
	5. עלות 49
	6. נספחים 50





## 1. כללי

### 1.1. ריכוז של תאריכים

תאריך	פעילות
עד ליום ג', ה-25/06/2019, בשעה 12:00	המועד האחרון ל: • העברת שאלות הבהרה; • העברת העתק של ערבות ההצעה לבדיקת המשרד; • העברת הסתייגויות לדוגמת נספח הביטוח.
עד ליום ג', ה-23/07/19	המועד האחרון למענה לשאלות הבהרה
עד ליום ג', ה-13/08/2019, בשעה 12:00	המועד האחרון להגשת הצעות
כמפורט בסעיף 2.1.7 למכרז בתוקף עד ליום 12/11/19	מועד תוקף וסכום ערבות הצעה

### 1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים

1.2.1. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל שירותים חברתיים ואישיים, מבקש לקבל הצעות לגיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

1.2.2. מטרת המכרז היא לאתר **עד ארבע ישויות**, ציבוריות או פרטיות, לצורך גיוס (איתור, מיון וקבלה לעבודה), הכשרה והפעלה (לרבות השמה) של מלווי משפחות ושל רכזים מחוזיים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור צוותי התכניות כמפורט במכרז זה. השירותים שיינתנו במסגרת מכרז זה הם חלק ממערך תכניות ארציות של המשרד להתערבות עם משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים ואשר חיות בעוני ובהדרה חברתית.

להלן תמצית פירוט השירותים שיסופקו עבור התכניות השונות:

1.2.2.1. עבור תכניות **'נושמים לרווחה'** על סוגיהן (התכנית השגרתית, התכנית למשפחות חד-הוריות, התכנית למשפחות מהמגזר הדרוזי והתכנית למשפחות חיילים), וכן עבור תכנית **'מרכז עוצמה'** יפעיל הספק מלווי





משפחות, מנהלי אזור ורכזי אזור שירכזו את התכניות מבחינה מקצועית ומנהלית.

1.2.2.2. בנוסף, עבור תכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה קבועה מיטיבה', 'מפגש', 'קד"מ' ו'פנימה' יפעיל הספק מלווי משפחות, רכזים מחוזיים וסגני רכזים. הרכזים וסגני רכזים בתכניות אלה יהיו אחראים רק על תהליך הגיוס של מלווי המשפחות, קליטת המלווים, ליווי מקצועי של המלווים שאינו קשור לעולם התוכן של התכנית הייעודית המפורטת בנספח 1ב', וסיום ההעסקה של המלווים.

1.2.2.3. עבור כל התכניות האמורות בסעיפים לעיל יסופקו גם שירותי הדרכות והכשרות של צוותי התכניות.

1.2.2.4. אחד מהמזעירים הזוכים יספק, בנוסף על השירותים המפורטים לעיל, גם שירותי מעטפת, הכוללים הפעלת חמישה מנהלים ארציים עבור התכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה קבועה מיטיבה', 'מפגש', 'פנימה' ו'נושמים לרווחה למשפחות חיילים'. מנהלים אלה יהיו אחראים מבחינה מקצועית על התכנית (כל מנהל על תכנית אחרת) ועל מלווי המשפחות המשתתפים בה.

בנוסף יפעיל ספק שירותי המעטפת מנהל תפעול ומנהל פיתוח ידע והכשרות עבור תכנית "נושמים לרווחה למשפחות חיילים". שירותי המעטפת לגבי כל התכניות המפורטות בסעיף קטן זה יכללו גם הפעלת מנהל תפעול, העברת ימי עיון ארציים ויום חילוץ ידע.

1.2.2.5. כל השירותים יסופקו בהתאם למפורט בנספח א' למכרז.

1.2.3. השירותים במחוזות יינתנו בפריסה ובהיקף משוער של מלווי משפחה בהתאם למפורט להלן, כאשר היקף מלווי עוצמה כלול בתוך ההיקף של תכניות נושמים לרווחה:

תוכנית	דרום	צפון	ירושלים	מרכז	סכום כולל
משפחה בשביל הצמיחה	2	3	2	2	9
משפחה קבועה מיטיבה	2	2	2	3	9
מפגש	6	8	3	2	19
פנימה	12	8	0	0	20
קד"מ	1	0	1	0	2
נושמים שיש בהם מפ"ה	18	0	2	10	30
נושמים דרוזים	0	20	0	0	20

עמוד 6, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





תוכנית	דרום	צפון	ירושלים	מרכז	סכום כולל
נושמים חד הוריות	0	0	0	18	18
נושמים חיילים	3	3	8	10	24
נושמים שגרתי	28	138	41	41	248
סה"כ	72	182	59	86	399

מובהר כי ההסכם שייחתם מכוח מכרז זה יוגדר כהסכם מסגרת, וההיקפים המפורטים לעיל מתייחסים לאומדן היקף העבודה בהזמנה הראשונה במסגרת ההסכם. צפי המשרד הוא לגידול בהיקף התכניות של כ-20% בכל שנה, באופן שידרוש הגדלת היקף השירותים ביחס למלווי משפחה, לרכזים, להדרכות ולהכשרות בהתאם. במקרה של הזמנת עבודה נוספת כאמור, הספק שייבחר יידרש לספק את השירותים הנוספים בתוך 30 יום מיום העברת הזמנת העבודה הנוספת. עוד מובהר כי המספרים המצוינים בסעיף זה מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא תהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.

1.2.4 למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות בהתייחס לתכניות נוספות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

1.2.5 על המציע לציין בנספח ג' למכרז איזה מחוזות/כלוליים בהצעתו וכן האם הוא מעוניין בהפעלת שירותי המעטפת. מובהר בזאת כי מציע רשאי להגיש הצעה במענה למכרז זה למתן השירותים הנדרשים בכל אחד מהמחוזות נושא מכרז זה, כולם או חלקם, אולם לא יתאפשר במסגרת מכרז זה מתן שירותים בלמעלה משני מחוזות במצטבר על ידי אותו ספק, והכל בכפוף לאמור בסעיף 3.3 להלן. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, המציע יהיה מחויב להצעתו גם במקרה שיזכה במתן שירותים רק בחלק מהמחוזות שנכללו בהצעתו.

1.2.6 על המציע לפרט ולצרף את כל המסמכים הדרושים אודות הצוות המקצועי המוצע על-ידו לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף וניקוד איכות ההצעות, וזאת לגבי כל מחוז הכלול בהצעתו בנפרד. יתר המסמכים שהמציע נדרש להגיש במענה למכרז זה יוגשו פעם אחת בלבד.





- 1.2.7. רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד, הרשום בישראל, או עצמאי הממלאים את כל תנאי הסף לפי מכרז זה.
- 1.2.8. הספק רשאי להתקשר עם קבלני משנה לביצוע השירותים לפי מכרז זה, וזאת לצורך מתן ההכשרות וההדרכות למלואי המשפחה ולרכזים ולצוותי התכניות; הפעלת מנחים ומרצים; אספקת מתקן לקיום ההכשרות וההדרכות ואספקת כיבוד. הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני-משנה לצורך מתן שירותים אחרים על-פי מכרז זה אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.
- 1.2.9. ההצעה תוגש ע"י המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים נושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.
- 1.2.10. יובהר, כי בין המציע או מי מנותני השירותים מטעמו לבין המשרד לא יתקיימו יחסי עבודה.
- 1.2.11. בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.
- 1.2.12. **המכרז הוא מכרז דו-שלבי.** בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף ותוערך איכות ההצעות עפ"י אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.

### 1.3. הגדרות

המונח	הגדרה
"אדם עם מוגבלות", "אנשים עם מוגבלות"	אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים;
"גופים ציבוריים"	משרדי ממשלה, יחידות סמך ורשויות מקומיות;
"דיני העבודה"	החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, ששר העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ממונה על ביצועם, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 וכן ההלכה הפסוקה;
"שירותי מעטפת"	שירותים לצורך הפעלת התכניות בכלל המחוזות המפורטים בסעיף 1.2.3 למכרז זה. שירותי המעטפת יינתנו על ידי אחד מהספקים





המונח	הגדרה
	שיזכו במתן השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה באיזה מהמחוזות המפורטים במכרז, וזאת בנוסף למתן השירותים האמורים;
"ההסכם"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח כ' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המינהל"	מינהל שירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד"	משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים;
"המל"ג"	המועצה להשכלה גבוהה;
"הוראות התכ"ם"	תקנון כספים ומשק של מדינת ישראל;
"הספק"	המציע אשר נבחר ע"י המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"זכות הברירה"	אופציה השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.3 למכרז;
"חוק הגנת הפרטיות"	חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
"חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו"	חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017;
"חוק למניעת העסקה של עברייני מין"	חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, התשס"א-2001;
"חוק עובדים זרים"	חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991;
"חוק עסקאות גופים ציבוריים"	חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;
"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013;





המונח	הגדרה
ותקנותיו"	
"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות", "חוק שוויון זכויות"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;
"חוק שכר מינימום"	חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;
"חשכ"ל"	החשב הכללי במשרד האוצר;
"משפחה", "משפחות"	משפחה או יחיד המוכרים במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית ומשתתפים בתכניות "נושמים לרווחה" ו"במרכז עוצמה" וכן בתכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה מיטיבה קבועה' ו'מיזם מפגש', בהתאם למפורט בסעיף ה'לנספח א' המצ"ב;
"מחוז ירושלים"	בצפון מזרח – מעלה אפרים ומטה בנימין, במזרח – בקעת הירדן ומגילות, בדרום – מטה יהודה ולכיש, במערב – אשקלון ואשדוד;
"מחוז תל אביב והמרכז"	מאליכין בצפון – עד קו מ. א. נחל שורק, בני עי"ש וגן יבנה בדרום, כולל חלק מיישובי שומרון מעבר לקו הירוק;
"מחוז חיפה והצפון"	מחדרה בדרום ועד רמת הגולן ומטולה בצפון;
"מחוז הדרום"	מקריית-גת ועד אילת;
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"מנהל ארצי"	מנהל ארצי מטעם המשרד ויתר השותפים בתכנית שמנהלים את סל המענים בתכנית בהתאם למדיניות המשרד;
"תכנית", "תכניות"	מערך מענים של תכנית "נושמים לרווחה במרכז עוצמה" הכוללת בחלק מהיישובים את תכנית מפ"ה, וכן תכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה מיטיבה קבועה', 'מיזם מפגש', 'קד"מ' ו'פנימה' שמפעיל המשרד ושמטרתן לסייע לפרטים ולמשפחות בעלות כוחות בהתמודדות עם מציאות של חיים בעוני ובהדרה באמצעות הנגשה של מענים ייחודיים ומשמעותיים שמתאימים לצרכי המשפחה והפרט, בארבעת מחוזות המשרד, הכל כמפורט בהגדרות הנוספות בסעיף זה, בנספח א' ובנספח א'4 המצ"ב;
"תכנית נושמים"	תכנית להתערבות פסיכו-סוציאלית, מערכתית ואינטנסיבית למשך





המונח	הגדרה
לרווחה"	שנתיים עם משפחות שחיות בעוני ובהדרה המכוונת לשיפור מציאות חייהן;
"תכנית נושמים לרווחה' - שגרת"	תכנית 'נושמים לרווחה' הפועלת בכל יישוב שיש בו רק תכנית נושמים לרווחה במודל הבסיסי שלה, דהיינו- תכנית שאינה מיועדת לאוכלוסיה ייחודית ו/או אינה כוללת מפ"ה;
"תכנית 'מרכז עוצמה"	מרכז ייעודי במחלקה לשירותים חברתיים להתמודדות עם מציאות חיים בעוני ובהדרה שמספק לאנשים שמתמודדים עם חיים בעוני ובהדרה מערך של שירותים ברמה פרטנית, קבוצתית וקהילתית, בדגש על מיצוי זכויות, תעסוקה ושילוב בקהילה;
"תכנית 'נושמים לרווחה למשפחות חיילים בשרות סדיר"	תכנית למשפחות החיות בעוני שבהם חייל בשרות סדיר, המתקשות בהתמודדות עם מציאות החיים של עוני והדרה. התכנית נועדה לסייע למשפחה להוות משאב לצעיר ולאפשר לה תפקוד שיאפשר לצעיר להתמקד בשרות הצבאי ולהתמיד בו. תנאי הקבלה לתכנית הוא שבמשפחה יש חייל בסדיר שמתקשה לתפקד בצבא בשל מצבה הכלכלי והתפקודי של המשפחה. תכנית זו יכולה לפעול ביישוב שיש בו "תכנית נושמים לרווחה-שגרת" או ביישוב שאין בו כלל תכנית "נושמים לרווחה".
"תכנית 'נושמים לרווחה למשפחות שבראשן הורה עצמאי"	תכנית להתערבות פסיכו-סוציאלית, מערכתית ואינטנסיבית למשך שנתיים עם משפחות שבראשן הורה עצמאי ושחיות בעוני ובהדרה. התכנית מכוונת לשיפור מציאות חייהן של משפחות אלה. התכנית תפעל ביישובים שבהם לא פועלת תכנית "נושמים לרווחה-שגרת".
"תכנית 'נושמים לרווחה – דרוזים"	תכנית נושמים לרווחה כהגדרתה במכרז זה המיועדת עבור יישובים מהחברה הדרוזית בצפון, מתקציב החלטת ממשלה 953. בשלב זה פועלים מרכזי עוצמה בלבד, בתכנון הוספת רכיב ליווי משפחות;
"תכנית (משפחות הזדמנות)"	תכנית זו תמיד תפעל ביישוב שפועלת בו תכנית 'נושמים לרווחה-שגרת' ותכנית "במרכז עוצמה". תכנית לטיפול במשפחות החיות בעוני ובהדרה, שמתבססת על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. ומטרתה לשפר את מצבן של משפחות החיות בעוני





המונח	הגדרה
	בתחומי החיים השונים. התכנית נשענת על תפיסת עולם ושותפות שלפיה מערכת היחסים בין העובדים הסוציאליים לבין משפחות שחיות בעוני ומטופלות על-ידם, צריכה להיות מערכת יחסים המבוססת על קרבה, אמון, שותפות והבנה ייחודית של העו"ס המטפל את מצבה של המשפחה. עפ"י תפיסת עולם זו, באופן זה יהא בידי העו"ס המטפל לבצע את ההתערבות באופן מיטבי וליתן מענים הולמים למשפחה המטופלת על-ידו;
"תכנית משפחה בשביל הצמיחה"	תכנית למשפחות שילדיהן במצבי סיכון גבוה ושכתוצאה מכך נשקלת הוצאתם מחיק משפחתם לסידור חוץ ביתי או שהם הוצאו למסגרת חוץ ביתית ונשקלת אפשרות החזרתם הביתה;
"תכנית מיזם מפגש"	תכנית לטיפול בילדים ובנוער בהזנחה ובמשפחותיהם;
"תכנית פנימה"	תכנית למשפחות שילדיהן במצבי סיכון גבוה על רקע של הזנחה מסכנת, חמורה ומתמשכת ושכתוצאה מכך נשקלת הוצאתם מחיק משפחתם לסידור חוץ ביתי או שהם הוצאו למסגרת חוץ ביתית ונשקלת אפשרות החזרתם הביתה;
"תכנית קד"מ"	מודל עבודה שמיועד למשפחות שילדיהן נמצאים בסיכון, ובו מוצעת למשפחות השתתפות בהליך קד"מ – קבוצת דיון משפחתית - שבמהלכו המשפחה הגרעינית, בשיתוף עם המשפחה המורחבת ועם תומכים בקהילה, בונה תכנית שנותנת מענה לדאגות שעלו בנוגע לילדים. המודל פועל לצד ועדות תכנון טיפול והערכה, ויכול להוות להן חלופה;
"תכנית משפחה מיטיבה קבועה"	תכנית למשפחות בעוני שילדיהם נמצאים בסיכון ו/או סכנה. תוכנית שפועלת במודל התכנון הקביל - בפרק זמן של שנה וחצי נעשים כלל הניסיונות לשיקום המשפחה והחזרת הילד/ים מאומנה. בסיום שנה וחצי מתקבלת ההחלטה אם להשיב את הילדים לבית הוריהם הביולוגיים או להמליץ על אימוצים ע"י משפחת האומנה;
"סל מענים"	תקציב כספי ומוגדר מראש המוקצה לכל אחד ממשותפי התכניות ואשר נועד לספק, במסגרת הטיפול בהם, צרכים חומריים בסיסיים





המונח	הגדרה
	אשר אינם מסופקים מחמת מצב העוני וההדרה בו נתונים המשתתפים. לדוגמא: מזון, תרופות, ביגוד, ריהוט ומוצרי חשמל וכו'.
"נהלי והנחיות המינהל"	נהלים, הוראות והנחיות של מינהל שירותים חברתיים ואישיים כפי שיעודכנו מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"תואר אקדמי"	תואר אקדמאי אשר הוענק ע"י מוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשותו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק ע"י השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג;
"תחנות יציאה"	אפשרות להפסקת ההתקשרות מצד המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בהנמקה וללא זכות הספק לפיצוי בגין סיום ההתקשרות;
"תע"ס", "הוראות" "תע"ס"	תקנון עבודה סוציאלית אשר תוקפן החוקי של הוראותיו הינו מכוח תקנות שירותי הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963 וכן מכוח תקנות שירות הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986, המפורסם באתר האינטרנט של המשרד בקישור <a href="#">הבא</a> ;
"תקנות המכרזים"	תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

#### 1.4. תקופת ההתקשרות

- 1.4.1. תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה תחל עם חתימת ההסכם בין המשרד לספק.
- 1.4.2. תקופת ההתקשרות תהיה לשנתיים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש.
- 1.4.3. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בשלוש שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.
- 1.4.4. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, לאישור תקציב המדינה מידי שנה ולקיום תקציב בפועל.

עמוד 13, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





- 1.4.5. ששת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהא המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 1.4.6. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

## 1.5. התארגנות למתן השירותים

- 1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז. מובהר כי אין בתחילת ההתארגנות מטעם הספק כדי לשכלל הסכם בין הצדדים.
- 1.5.2. בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז (להלן: "תקופת ההתארגנות") על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות, בין היתר לעניין גיוס כוח אדם והצטיידות, ולהיות ערוך למתן השירותים בפועל, לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות, המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק לפי מכרז זה.
- 1.5.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מציע שנבחר כזוכה במכרז וטרם פנה למנהל הכללי של המשרד לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ככל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנהל כאמור בתוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז וכתנאי לתחילת ההתקשרות מול המשרד. מובהר כי פנייה כאמור בסעיף זה תיעשה בצירוף נספח ו' למכרז, חתום כנדרש על ידי המציע, אל נציגת מנכ"ל המשרד לכתובת: [Dafna.Maor@economy.gov.il](mailto:Dafna.Maor@economy.gov.il).
- 1.5.4. על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה על חודשיים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. במידה שתידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנהל המינהל/מנכ"ל המשרד בנוסף לאישור ועדת המכרזים.
- 1.5.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.





1.5.6. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) תהווה, כשלעצמה, עילה למימוש ערבות הצעה שצירף הספק להצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 4.10.11 למכרז.





## 2. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי הסף, הינן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 4.3.1 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

### 2.1. תנאי סף כלליים

2.1.1. על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

2.1.2. על המציע לעמוד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו:

2.1.2.1. תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי

[חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991](#) ולפי [חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987](#)

בנוסח המצ"ב כנספח ה'.

2.1.2.2. אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ורישום במע"מ,

כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, היינו אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] [וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975](#) או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

הוצאת אישורים תקפים תתבצע באחת מבין הדרכים הבאות:

א. באמצעות אתר האינטרנט של רשות המיסים

ב. באמצעות מערכות המידע של רשות המיסים - עבור ספקים

המחוברים למערכות אלה.

2.1.3. תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם ל[חוק](#)

[עסקאות גופים ציבוריים \(תיקון מספר 10 והוראת שעה\) התשע"ו 2016](#) ול[חוק שוויון](#)

[זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998](#) בנוסח המצורף כנספח ו' למכרז.





2.1.4. אם המציע הינו חברה/שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הינו היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה.

2.1.5. אם המציע הוא חברה/שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הוא היותו "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.4.1.2. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](#) בכתובת:

<http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim/Pages/default.aspx>

2.1.6. אם המציע הוא עמותה או חל"צ או הקדש, עליו להיות בעל אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2019. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור כאמור.

2.1.7. על המציע לצרף כתב ערבות הצעה כמפורט להלן:

2.1.7.1. כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.

2.1.7.2. כתב-הערבות יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, ויהיה בתוקף עד ליום 12/11/19.

2.1.7.3. להלן גובה הערבות הנדרש לכל מחוז:

מחוז	גובה הערבות
צפון	1,800,000 ₪
ירושלים	600,000 ₪
מרכז	850,000 ₪
דרום	735,000 ₪

2.1.7.4. מציע, המגיש הצעה ליותר ממחוז אחד, יצרף כתב ערבות אחד בלבד, שהסכום הנקוב בו יהיה הסכום הגבוה ביותר מבין המחוזות הכלולים בהצעתו של המציע.

כמו כן, מציע המגיש הצעה לאספקת שירותי המעטפת בנוסף להפעלת מחוז אחד או יותר, הערבות אותה יידרש לצרף כאמור לעיל תגדל ב-500,000 ₪ נוספים.





לדוגמא, מציע המגיש הצעה לאספקת השירותים במחוזות צפון וירושלים ובנוסף לאספקת שירותי המעטפת, יציג ערבות עבור הסכום הנקוב עבור מחוז הצפון (1,800,000 ₪) ובנוסף עבור אספקת שירותי המעטפת (500,000 ₪) **ובסך הכל ערבות בגובה 2,300,000 ₪**, בדומה למציע המגיש הצעה עבור מחוז צפון ושירותי המעטפת בלבד, **ולא יוסיף לגובה הערבות את הסכום הנקוב עבור מחוז ירושלים.**

2.1.7.5. נוסח ערבות ההצעה מצורף כנספח ד'. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.

2.1.7.6. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

2.1.7.7. הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות הצעה כנדרש, תיפסל על הסף, וזאת ללא מתן כל הודעה נוספת מעבר לאמור כאן.

2.1.7.8. ערבות ההצעה תוחזר למציעים שלא זכו במכרז.

2.1.7.9. **החלטה מקדמית (פרה רולינג) על תקפות הערבות הבנקאית:**

2.1.7.9.1. מובהר כי אין לערוך כל שינוי בנוסח הערבות המצורף למכרז, לרבות שינוי המיטיב עם המשרד.

2.1.7.9.2. מציעים המעוניינים בכך, יהיו רשאים להעביר לבחינת המשרד את נוסח הערבות שבידם, על מנת שתיבדק עמידתו של הנוסח בדרישות סעיף 2.1.7, וזאת **עד ליום ג', ה-25/06/2019, בשעה 12:00.**

2.1.7.9.3. הנוסח יועבר כשהוא סרוק, בדואר אלקטרוני לכתובת [Michrazim@molsa.gov.il](mailto:Michrazim@molsa.gov.il).

2.1.7.9.4. מציעים אשר יבחרו להגיש את נוסח הערבות כאמור בסעיף 2.1.7.9.2 לעיל, יוכלו לקבל את חוות דעתו של המשרד לגבי התאמת הערבות הבנקאית לדרישות המכרז.





- 2.1.7.9.5. יובהר כי חוות דעתו של המשרד לא תחייב את המשרד לקבל את הערבות הבנקאית שתוגש לבסוף כחלק מהצעת המציע וכי הליך ההחלטה המקדמית מהווה אך ורק ניסיון של המשרד לסייע בידי מציעים ולצמצם את פסילת הצעתם בשל פגמים בערבות.
- 2.1.8. המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המופיע בנספח ז' המצ"ב.
- 2.1.9. על המציע לרכוש את מסמכי המכרז, כמפורט במודעת הפרסום ולצרף להצעתו עותק של אישור ביצוע התשלום לצורך רכישת מסמכי המכרז באינטרנט או של קבלה חתומה ע"י בנק הדואר. אישור התשלום או הקבלה יהיו על שם המציע בלבד או מי מטעמו.
- 2.1.10. המציע יצהיר ויתחייב כדלהלן:
- 2.1.10.1. כי עיין בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה נספח השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (נספח א'), הבין אותם והביא בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת העריכה של הצעתו וכי כל תנאי המכרז מקובלים עליו במלואם וכי הוא מתחייב שביכולתו לעמוד בהם; כי הצעתו עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז; כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת וכי אין סתירה בין רכיבי הצעתו השונים.
- 2.1.10.2. כי הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות.
- 2.1.10.3. כי הוא לא ימצא במצב של ניגוד עניינים בשל מתן השירותים הנדרשים במכרז. המציע מתחייב להודיע למשרד באופן מדי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים שכזה.
- 2.1.10.4. כי אין ולא תהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם ע"י המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. המציע יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר וישפה את





המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.

2.1.10.5. כי הוא שילם בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיו כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק, וכן תשלומים סוציאליים, וכי הוא יקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

2.1.10.6. כי אם יזכה, יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם ולהנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח כו'1 למכרז, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים (יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי).

2.1.10.7. כי יעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.

2.1.10.8. כי יפעל בהתאם לנהלי והנחיות מינהל שירותים חברתיים ואישיים ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

2.1.10.9. כי בכל מסמך שישלח על ידו למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על המסמך כי השירות ניתן על ידו כשירות מטעם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

2.1.10.10. כי במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.3 לעיל בשלוש שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים, הוא ימשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרש, וכן יעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את נוסח האישור בדבר קיום ביטוחים עבור תקופה זו.

2.1.10.11. מובהר כי על אף חתימתו של המציע על הצהרה זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר





קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים.

להוכחת הצהרותיו אלה, יצרף המציע להצעתו תצהיר בנוסח המצ"ב כנספח ח' מאומת ע"י עו"ד.

## 2.2. תנאי סף ספציפיים

מובהר כי תנאי הסף לעניין הצוות המוצע ייבדקו עבור כל מחוז בנפרד אליו יגיש המציע הצעה מטעמו. מציע המעוניין להגיש הצעות לאספקת השירותים ביותר ממחוז אחד, יציג בהצעתו צוות נפרד עבור כל מחוז שביחס אליו מוגשת הצעתו.

### 2.2.1. הצהרה בדבר הרשעה בעבירות פליליות

2.2.1.1. בחתימתו על נספח יב' למכרז המציע מתחייב כי לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה יעסיק ויקבל שירותים מאנשים שאינם בעלי עבר פלילי, כמפורט בנספח יג', למעט במקרים חריגים אשר יובאו לאישור מראש בפני נציג המשרד. לצורך כך מתחייב המציע לקבל מכל עובד/נותן השירותים תצהיר בנוסח המופיע בנספח יג' כאמור ולשמרו בתיקו האישי. התצהיר כאמור יעודכן על ידי הספק אחת לשנה ויהיה זמין לבדיקה על-ידי נציג המשרד או על ידי מי מטעמו, בכל עת שיידרש.

**הבהרה:** דרישה זו מתייחסת לכל כח האדם, המועסק על ידי הספק במסגרת מתן השירותים מכוח המכרז, ובכלל זה עובדים קבועים, עובדים זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים, חיילים ועובדי קבלן, ככל שיהיו כאלה.

2.2.1.2. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויקבל באופן קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, יקבל ממנהל החברה, המבצעת עבורו את השירותים הצהרה על כך שביחס לכל העובדים התקבלו אצל מנהל החברה התצהירים בנוגע לעברם הפלילי, כמפורט בנספח יג'.

2.2.1.3. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויאליץ להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית





לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שיוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, יצמיד לעובדי החברה אנשי-צוות מטעמו, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים של החברה לבין המשפחות, לאורך כל זמן מתן השירות עד לקבלת התצהיר כנדרש.

2.2.1.4. **בנוסף, על המציע לצרף להצעתו תצהיר כמפורט בנוסח יג' ביחס**

**לכל אחד מאנשי הצוות המוצעים במסגרת ההצעה.**

2.2.1.5. מובהר בזה כי מידע אישי, אשר יימסר במסגרת התצהיר ישמש את

המשרד לצורך קבלת השירותים במסגרת מכרז זה בלבד.

## 2.2.2. עמידה בדרישות החוק למניעת העסקה של עברייני מין

2.2.2.1. המציע מתחייב לקבל בטרם תחילת העסקת עובדים את האישורים

הנדרשים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין ולפעול על פיהם. כמו כן מתחייב המציע לשמור בתיקו האישי של כל עובד את האישור מן המשטרה, שניתן על-פי החוק האמור. כל האישורים כאמור יעודכנו על ידי הספק אחת לשנה ויהיו זמינים לבדיקה ע"י נציג מוסמך של המשרד או ע"י מי מטעמו, בכל עת שתידרש.

**הבהרה:** דרישה זו מתייחסת לכל כח האדם, המועסק על ידי הספק, ובכלל זה עובדים קבועים, עובדים זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים, חיילים ועובדי קבלן, ככל שיהיו כאלה.

2.2.2.2. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויקבל באופן

קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, הוא ימציא למשרד הצהרה ממנהל הגוף, המבצע עבורו את השירותים, שלפיה ביחס לכל העובדים באותו גוף התקבלו אצל המנהל האישורים ממשטרת ישראל בהתאם לדרישות של החוק למניעת העסקה של עברייני מין.

2.2.2.3. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויאלץ

להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שיוכל לקבל את אישורו של מנהל הגוף המבצע עבורו את השירותים, כאמור בסעיף 2.2.2.2 לעיל, הוא יצמיד לעובדי אותו גוף אנשי-צוות מטעמו, אשר ימנעו כל





קשר או מגע בין העובדים הנ"ל לבין המשפחות, לאורך כל זמן מתן השירות.

2.2.2.4. להוכחת הצהרותיו אלה, על המציע לצרף להצעתו הצהרה והתחייבות בנוסח המצ"ב כנספח יד'.

2.2.2.5. בנוסף, על המציע לצרף להצעתו את האישורים מן המשטרה ביחס לכל אחד מאנשי הצוות המפורטים בסעיף 2.2.4 למכרז זה, לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה **במהלך ששת החודשים** שקדמו למועד הגשת ההצעה. האישורים יצורפו בסופו של נספח טז' למכרז.

### 2.2.3. ניסיון נדרש מהמציע

על המציע להיות בעל ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, באספקת שירותים לפרטים ולמשפחות בקהילה עבור אוכלוסיית היעד של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, בתחום האישי, המשפחתי, החברתי או הפיננסי, תוך העסקת לפחות 30 אנשי צוות בשכר, בכל שנה.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר נדרש בנספח טו'. התצהיר וכל עמוד נוסף שיצורף לנספח ייחתמו ע"י עורך-דין.

לעניין סעיף 2.2.3 למכרז יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

יובהר כי במקרה שמציע מציג במענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או של המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא ובכל אחד מהם לחוד, ולא תתאפשר סכימת הניסיון המתקיים בהם יחד לצורך עמידה בסעיף זה.





2.2.4. ניסיון מהצוות המוצע

מובהר כי תנאי הסף לעניין הצוות המוצע ייבדקו עבור כל מחוז בנפרד אליו יגיש המציע הצעה מטעמו. מציע המעוניין להגיש הצעות לאספקת שירותים בשני מחוזות או יותר, יפרט בהצעתו, באופן נפרד, צוות עבור כל מחוז שביחס אליו מוגשת הצעתו.

2.2.4.1. מנהל אזור מוצע

על המציע להציג מנהל אזור מוצע, בנפרד עבור כל מחוז הכלול בהצעתו, שיעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר –

2.2.4.1.1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות בכל תחום.

2.2.4.1.2. בעל ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, בעבודה בתחומי הרווחה או החינוך.

2.2.4.1.3. בעל ניסיון מעשי מוכח של שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, בניהול צוות של חמישה אנשים לפחות, בכל שנה.

לעניין זה, "ניהול צוות" – כולל ניהול צוות הן מבחינת תוכן מקצועי והן מבחינת ארגון ומנהלה.

להוכחת עמידתו בתנאי סף אלו, המציע יפרט את השכלתו ואת ניסיונו הרלוונטי של מנהל האזור המוצע בטבלאות שבנספח טז', יצרף בסופו של נספח זה תעודות המעידות על השכלתו של מנהל האזור המוצע (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצרף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר ע"י המל"ג) וקורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה. כל זאת יעשה המציע בנפרד לגבי כל מחוז הכלול בהצעה. כמו כן, יצרף המציע תצהיר, מאומת על-ידי עורך-דין, בנוסח שבנספח טז'.

2.3. דרישות נוספות

2.3.1. על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח ב') ממולא וחתום על ידו.





2.3.2. על המציע לצרף להצעתו גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת של מי מבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בנוסח נספח יא'.

2.3.3. על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך-דין או מרואה-חשבון על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע. בנוסח המופיע בנספח ב', **מובהר כי אישור זה יצורף גם עבור מציע שהוא עצמאי**. עוד מובהר כי על כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז) וכן כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, להיחתם בראשי תיבות של מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור כאמור בסעיף זה.

2.3.4. המציע יצרף להצעתו התחייבות, לפיה הוא וכל אחד מנותני השירות ימלאו את כל הדרישות לגבי בטחון ואבטחת המידע, לרבות נוהל אבטחת מידע לעניין הפעלת מאגר מידע, ולגבי שמירה על סודיות בנוסח המצ"ב כנספח ט'. ההתחייבות תישאר בתוקף גם אם המשרד יבחר במציע כספק זוכה.

2.3.5. המציע יצרף להצעתו אישור בדבר קיום ביטוחים בנוסח המופיע בנספח כו'4 המצורף בזה. **יודגש כי בשלב הגשת ההצעות על המציע לצרף את האישור כאמור חתום על ידו וחתימתו תהווה אישור כי בדק עם מבטחיו וכי אין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים**. במידה שיש למציע שאלות / השגות על האישור, עליו להעבירן במסגרת שאלות ההבהרה כאמור בסעיף 4.2.6 להלן. כל תיקון / שינוי על האישור, שלא יקבל אישור מראש של המשרד – לא יהיה קביל.

בנוסף, על המציע לצרף הצהרה מאומתת על ידי עורך-דין, בנוסח נספח כב', כי הוא מודע לכך שעליו לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בנספח כו'4 במלואן, וכי הוא בחן מול חברת הביטוח המבטחת אותו את יכולתו לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.

מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בנספח כו'4, והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי הגשת פוליסה או נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז שלא נדרש תעכב בהתאם את המועדים לחתימת ההסכם, לתחילת ההתקשרות ולתשלום המפורטים בסעיף 4.7 להלן. המציע נדרש לבחון את תנאי הביטוח עם חברת הביטוח המבטחת אותו בטרם הגשת הצעתו. המציע או חברת הביטוח





רשאים להגיש את הסתייגויותיהן לנספח הביטוח אך ורק בכתב ובשלב שאלות הבהרה למכרז. המציע מתחייב לאחר זכייתו להגיש את נספח הביטוח / פוליסת הביטוח כשהם ללא שינויים / מחיקות / עדכונים שאינם קבילים כמצוין במסמך ההנחיות לבדיקת נספח ביטוח המפורט [באתר האינטרנט של ענבל](#) /או בתשובות הבהרה של המשרד. מודגש כי נספח ביטוחי שלא יעמוד בדרישות מסמך ההנחיות /או במסמך תשובות הבהרה האמורים, לא יאושר על ידי משרדנו ויגורר עיכוב בחתימת ההסכם והתשלומים.

2.3.6. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח נספח כג' בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכל כאמור בסעיף 4.13 למכרז.

כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו על שם המציע בלבד ויהיו תקפים למועד הגשת ההצעה. המציע מתחייב לעדכן את המשרד לגבי כל שינוי במשך כל תקופת המכרז. המשרד יהיה רשאי לדחות על-הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל, וזאת ללא כל הודעה מוקדמת. מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה. השלמות או הבהרות יהוו חלק בלתי-נפרד מההצעה. היה ולא יתקבלו כל השלמות או הבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד אשר נקבע ע"י המשרד, יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.





### 3. בדיקת ההצעות והערכתן

יובהר כי תנאי הסף (שלב א') ואיכות ההצעות (שלב ב') בהתייחס לצוות המוצע, כאמור בסעיף 2.2.4 לעיל, ייבדקו עבור כל מחוז בנפרד.

#### 3.1. שלב א': בדיקה של תנאי-הסף למתן השירותים במחוזות

בשלב זה ההצעות ייבדקו לפי מידת המענה על תנאי-הסף כמפורט בסעיפים 2.1 ו-2.2. הצעות שאינן עונות על כל תנאי-הסף ייפסלו.

#### 3.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

- 3.1.1. הצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.
- 3.1.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על **70 נק'**, לפני הפעלת המנגנון המפורט בסעיפים 3.1.6 ו-3.1.7 להלן.
- 3.1.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו ואת ניסיון הצוות המוצע, לפי העניין, לצורך בדיקת איכות ההצעה, בנספח טו' ובנספח טז'.
- 3.1.4. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן
- 3.1.5. מובהר כי באשר לאמות המידה בעניין ניסיון המציע ו/או הרכז המחוזי, רשאי המציע להציג את אותו ניסיון ביחס ליותר מאמת מידה אחת, ובלבד שהניסיון שיוצג הוא רלוונטי לכל אחת מאמות המידה בנפרד. כל זאת, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.

ניקוד מירבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	הגורם הנבדק
15	ייבדק ניסיון המציע בהפעלת תכניות ליווי בתחום המשפחתי, החברתי או הפיננסי עבור משפחות החיות בעוני ובהדרה תוך העסקת 30 אנשי צוות בשכר בכל שנה, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל משנת הניסיון הראשונה) יינתנו 5 נק' עד למקס' של 15 נק'.	1.1. ניסיון בהפעלת תכניות ליווי בתחום המשפחתי, החברתי או הפיננסי עבור משפחות החיות בעוני ובהדרה	1. המציע





6	<p>יבדק ניסיון המציע באספקת שירותים לפרטים ולמשפחות בקהילה עבור אוכלוסיית היעד של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, בתחום האישי, המשפחתי, החברתי או הפיננסי <b>במחוז הנבדק</b> במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. מציע בעל ניסיון של שנה לפחות כאמור, יקבל 6 נק'.</p>	<p><b>1.2. ניסיון באספקת שירותים לפרטים ולמשפחות בקהילה במחוז הנבדק</b></p>	
6	<p>יבדק ניסיון המציע באספקת שירותים חברתיים עבור גופים ציבוריים כהגדרתם במכרז זה בהיקף של 50,000 ₪ לפחות בשנה (לא כולל מע"מ) לגוף אחד, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.</p> <p>מציע בעל ניסיון של שנה לפחות כאמור, יקבל 6 נק'.</p>	<p><b>1.3. ניסיון באספקת שירותים חברתיים עבור גופים ציבוריים</b></p>	
10	<p>על המציע להציג קונפליקט שעלה בינו לבין גורם מזמין שרות. על המציע לפרט מה היה הרקע לקונפליקט ומה היו הדרכים שבהן התמודד עמו (מוגבל ל-250 מילה).</p> <p>המסמך יצורף לנספח יז'.</p> <p>המסמך ינוקד לפי:</p> <p>1. מורכבות – 25%; 2. אופי הפיתרון המוצע – 50%; 3. אופן הצגת המסמך – 25%.</p>	<p><b>1.4. יחסי גומלין באספקת השירות</b></p>	
12	<p>ההמלצות יבדקו בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 3.1.8 להלן. <b>המשרד יהיה רשאי שלא להתקשר עם מציע שקיבל פחות מ-6 נק' באמת מידה זו.</b></p>	<p><b>1.5. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות</b></p>	
<p><b>49</b></p>		<p><b>ניקוד כולל למציע</b></p>	

12	<p>יבדק ניסיון מנהל האזור המוצע בעבודה בתחומי הרווחה או החינוך, במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה מעבר לנדרש בתנאי הסף (שלוש שנים לפחות) יינתנו 4 נק' עד למקס' של 12 נק'.</p>	<p><b>2.1. ניסיון בעבודה בתחומי הרווחה או החינוך</b></p>	<p><b>2. מנהל האזור המוצע</b></p>
9	<p>יבדק ניסיון מנהל האזור המוצע בניהול</p>	<p><b>2.2. ניסיון בניהול</b></p>	





	<p>צוות של חמישה אנשים לפחות, בכל שנה, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה מעבר לנדרש בתנאי הסף (שנתיים לפחות) יינתנו 3 נק' עד למקס' של 9 נק'.</p>	<p><b>צוות של חמישה אנשים לפחות, בכל שנה</b></p>	
<p><b>21</b></p>	<p><b>ניקוד כולל למנהל האזור המוצע</b></p>		

<p><b>20</b></p>	<p>המזיע יידרש להציג שני מסמכים מקצועיים הקשורים לתחומי אספקת השירותים במכרז, וזאת לצורך בדיקת המסוגלות המקצועית של המזיע ביחס לאספקת השירותים. מסמך אחד יציג את התייחסות המזיע לפרקטיקה המוצגת בנספח א'3 למכרז. המסמך השני יהא ערוך בהתאם למודל הלוגי שבנספח יח' למכרז זה. שני המסמכים יצורפו לנספח יח'. הסוגיות שאליהן על המזיע להתייחס במסגרת מסמכי תיאור המסוגלות, מפורטות בסעיף 3.1.9 להלן. הניקוד באמת מידה זו יינתן על ידי ועדת המכרזים על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המסמך. הניקוד יינתן לפי התפיסות מקצועיות שמציג המזיע, הבנת העקרונות, סוגי הדילמות שמעלה המזיע בחומר, אילו הזמנויות רואה המזיע בחומר לטובת שירותי הרווחה במדינה, כיצד הפרדיגמה משפרת את השירות ומהם החסמים שקיימים בפרדיגמה. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 20 נק'. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לפסול את הצעתו של מזיע שלא קיבל לפחות 70% (14 נק') מהניקוד באמת מידה זו.</p>	<p><b>3.1. מסמכים המלמדים על המסוגלות המקצועית של המזיע</b></p>	<p><b>3. מסמכים המלמדים על המסוגלות המקצועית של המזיע</b></p>
<p><b>10</b></p>	<p>על המזיע להציג שתי תכניות שהיה שותף בהפעלתן. יש להציג את המענה במבנה של מודל לוגי כמצורף בנספח יט'. המשרד יהיה רשאי להתקשר ללקוח עבורו</p>	<p><b>3.2. תכניות שבוצעו על ידי המזיע</b></p>	





	<p>בוצעה התכנית לצורך סיוע בהערכת התכנית.</p> <p>עבור כל תכנית יינתנו עד 5 נק' עד למקס' של 10 נק'.</p> <p>הניקוד באמת מידה זו יינתן על ידי ועדת המכרזים על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המסמך, ובהתאם לפרמטרים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. תרומת המציע – 20%;</li> <li>2. מענה לצרכים – 35%;</li> <li>3. יחודיות – 20%;</li> <li>4. יעילות ומועילות – 15%;</li> <li>5. אופן הצגה בכתב – 10%.</li> </ol> <p>לקריאה אודות הרציונל של המודל הלוגי ניתן להיכנס לקישור הבא: <a href="http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/ResearchAndEvaluation/tb_ResearchesAndPublications/%D7%A9%D7%99%D7%91%D7%94%D7%AA%D7%95%D7%A6%D7%90%D7%AA%D7%99%D7%AA%D7%91%D7%A8%D7%9E%D7%AA%20%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%92%D7%95%D7%9F%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99-19-9-16.pdf">http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/ResearchAndEvaluation/tb_ResearchesAndPublications/%D7%A9%D7%99%D7%91%D7%94%D7%AA%D7%95%D7%A6%D7%90%D7%AA%D7%99%D7%AA%D7%91%D7%A8%D7%9E%D7%AA%20%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%92%D7%95%D7%9F%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99-19-9-16.pdf</a></p>	
30		<p>ניקוד כולל למסמכים המלמדים על המוסגלות המקצועית של המציע</p>

100 ניקוד כולל

3.1.6. בכל מחוז, ההצעה, אשר ציון האיכות שלה יהיה הגבוה ביותר מבין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב האיכות ואיכותה תקרא להלן "איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות".



3.1.7. שאר ההצעות יקבלו ציון איכות, אשר יחושב ע"י חלוקה של ציון איכותה של ההצעה הנבדקת ב"איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות" ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע בהתאם לנוסחה להלן:

$$Q = \frac{\text{ציון איכותה של ההצעה הנבדקת}}{\text{איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות}} \times 100$$

### 3.1.8. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות והמלצות (12 נק')

3.1.8.1. המשרד יפנה לגורמים המפורטים בנספח טו', כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמזיע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו. הניקוד יינתן על בסיס הקריטריונים ומשקלם היחסי כמפורט להלן:

3.1.8.1.1. נכונות לשינויים בהתאם לצרכים שעולים;

3.1.8.1.2. משאבים נוספים שהמזיע העמיד שיש להם ערך מוסף לתכנית;

3.1.8.1.3. עמידה בדרישות המכרז / ההתקשרות – העברת דיווחים, מתן שירות, ניהול תקציב שברשותו;

3.1.8.1.4. רמת התחלופה של כוח האדם שמועסק על-ידי המזיע;

3.1.8.1.5. נכונות המזיע לתרום – נכונותו להגיע למפגשים מקצועיים שלא בתנאי ההתקשרות, לשתף את הידע שברשותו עם גורמים אחרים;

3.1.8.1.6. יוזמות של המזיע במתן השירות;

3.1.8.1.7. שביעות רצון כללית מהמזיע.

בכל קריטריון יידרש הממליץ ליתן ניקוד בין 1 ל-5. הציון הסופי לאמת המידה יינתן על בסיס ממוצע הציונים שניתנו על ידי הממליצים, כאשר משקלו של כל אחד מהרכיבים יהיה שווה.

3.1.8.2. מספר הממליצים אליהם יפנה המשרד וסדר הפנייה יהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי אולם מבלי לגרוע מהאמור לעיל תיעשה פנייה לאותו מספר ממליצים לכל מציע.





3.1.8.3. המשרד יבצע עד שני ניסיונות התקשרות טלפונית לממליץ, בין השעות

9:00 ל-17:00 ולפי מועד התכנסות הוועדה לדיון במכרז זה. הפניות הטלפוניות לממליצים יתועדו בכתב. ככל שתיעשה פנייה טלפונית לממליץ כאמור בסעיף זה והוא לא יושג, המלצתו של ממליץ זה לא תזכה את המציע בניקוד, והמשרד יעבור לממליץ הבא בתור.

3.1.8.4. מובהר בזאת כי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, רשאי המשרד להוריד

נקודות למציע ואף ליתן לו ניקוד שלילי עד למינוס של 12 נקודות, בשל היעדר שביעות רצון מהאופן בו המציע ביצע התקשרויות קודמות עם המשרד, המדינה או עם גופים ציבוריים ובכלל זה רשויות מקומיות, לרבות בהתבסס על דיווחים של הגורם המקצועי הרלוונטי במשרד או במשרדים ו/או גופים ציבוריים אחרים, בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות. כן רשאי המשרד לקבוע כי הניקוד באמת מידה זו יינתן אך ורק בהתחשב במידת שביעות הרצון מהאופן בו ביצע המציע התקשרויות קודמות עם המשרד, מבלי לקחת בחשבון המלצות של גורמים חיצוניים, וזאת בהתבסס על דיווח של הגורם המקצועי בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות.

### 3.1.9. מסמכים המלמדים על המסוגלות המקצועית של המציע (20 נק')

3.1.9.1. הניקוד באמת מידה זו יינתן על ידי ועדת המכרזים על בסיס

התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המסמך. הניקוד יינתן לפי התפיסות מקצועיות שמציג המציע, הבנת העקרונות, סוגי הדילמות שמעלה המציע בחומר, אילו הזמנויות רואה המציע בחומר לטובת שירותי הרווחה במדינה, כיצד הפרדיגמה משפרת את השירות ומהם החסמים שקיימים בפרדיגמה.

3.1.9.2. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לפסול את

הצעתו של מציע שלא קיבל לפחות 70% (14 נק') מהניקוד באמת מידה זו.

3.1.9.3. לקבלת רקע לצורך לכתיבת המסמך, יש לקרוא את החוברת "עבודה

סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה", המצורפת כנספח א'3 למכרז.





3.1.9.4. הנחיות למציעים לכתובת המסמך:

3.1.9.4.1. קראו בחוברת בשער השני - עבודה סוציאלית מודעת-

עוני ותכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) - הפרדיגמה והמודל הארגוני, והציגו בכתב במסמך נפרד התייחסותכם המקצועית לפרקטיקה המוצגת בו (מוגבל ל-250 מילה) – (12 נקודות).

3.1.9.4.2. הניחו כי לרשותכם תקציב של 300,000 ₪ לשנה. הציגו מענה לצורך של אנשים שחיים בעוני ובהדרה. יש להציג את המענה במבנה של מודל לוגי כמצורף בנספח יח' – (8 נקודות).

לקריאה אודות הרציונל של המודל הלוגי ניתן להיכנס לקישור הבא:

[http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/ResearchAndEvaluation/tb\\_ResearchesAndPublications/%D7%A9%D7%99%D7%91%D7%94%20%D7%AA%D7%95%D7%A6%D7%90%D7%AA%D7%99%D7%AA%20%D7%91%D7%A8%D7%9E%D7%A%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%92%D7%95%D7%9F-%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99-19-9-16.pdf](http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/ResearchAndEvaluation/tb_ResearchesAndPublications/%D7%A9%D7%99%D7%91%D7%94%20%D7%AA%D7%95%D7%A6%D7%90%D7%AA%D7%99%D7%AA%20%D7%91%D7%A8%D7%9E%D7%A%D7%94%D7%90%D7%A8%D7%92%D7%95%D7%9F-%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99-19-9-16.pdf)

3.1.9.5. המציע יצרף את מסמך תיאור המסוגלות לנספח יח'.

**3.2. שלב ג': קביעה של ציוני עלות להפעלת התכניות במחוזות**

מעטפות המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו ע"י ועדת המכרזים וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות עבור ההצעות למתן השירותים במחוזות, כדלהלן:

3.2.1. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כד' המצ"ב.

3.2.2. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור כל מחוז הכלול בהצעתו בנפרד עבור הרכיבים הבאים, לא כולל מע"מ.

3.2.2.1. תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת

מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו;





מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

3.2.2.2. תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.g לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה;

3.2.2.3. תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור (מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה);

3.2.2.4. תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור (מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה).

3.2.3. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

3.2.4. העלויות בהצעות יושוו על-סמך סך התמורה לשנה שהוצעה בהצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".

3.2.5. ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

3.2.6. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע לפי הנוסחה להלן:

$$P = \frac{\text{עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות}}{\text{עלות להשוואה של ההצעה הנבדקת}} \times 100$$

3.2.7. יובהר כי לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו הצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק.





### **3.3. שלב ד': שיקלול של ציון העלות עם ציון האיכות ובחירת הזוכים למתן**

#### **השירותים במחוזות**

3.3.1. עבור מתן השירותים בכל מחוז, לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות. ההצעות בכל מחוז ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיבחר כהצעה הזוכה לאותו מחוז.

מובהר כי הזכייה בהתאם לאמור בסעיף זה מותנית בכך שמנגנון זה יאפשר בחירת זוכים גם עבור שירותי המעטפת, בהתאם למפורט בסעיף 3.4 להלן. במקרה שמנגנון שקלול העלות והאיכות האמור בסעיף זה יביא לכך שאף מציע זוכה לא יוכל להפעיל את שירותי המעטפת עקב כך שהמציעים הזוכים לא הגישו הצעות מתאימות, יפעל המשרד בהתאם למפורט בסעיף 3.4 להלן.

3.3.2. עוד מובהר כי לא יתאפשר במסגרת מכרז זה מתן שירותים בלמעלה משני מחוזות במצטבר על ידי אותו ספק.

3.3.3. בהמשך לאמור בסעיף 3.3.2 לעיל, במקרה שמציע מסוים ידורג במקום הראשון לגבי שלושה מחוזות או יותר יופעל המנגנון הבא:

3.3.3.1. המציע שדורג במקום הראשון לגבי מספר מחוזות יזכה באספקת השירותים בשני המחוזות הגדולים ביותר (לפי מספר מלווי משפחות שיופעלו באותו המחוז כמפורט בסעיף 1.2.3 לעיל), ומועמדו לזכייה לגבי שאר המחוזות תיפסל.

3.3.3.2. המציעים הבאים בתור, מבחינת הדירוג, לגבי יתר המחוזות יזכו באספקת השירותים במחוזות אלו.

3.3.3.3. האמור בסעיפים אלו ימשיך עד אשר לגבי כל מחוז יבחר ספק אחד ושונה.

3.3.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שלאחר הפעלת המנגנון המתואר בסעיף זה לא יבחר זוכה למתן שירותים באיזה מהמחוזות המפורטים במכרז זה, מכל סיבה שהיא, המשרד יהיה רשאי:

3.3.4.1. לבחור בהצעה שדורגה כראשונה (לפני הפעלת המנגנון) במחוז, על אף האמור בסעיף 3.3.2 לעיל.

3.3.4.2. לא לבחור כלל בזוכה לאספקת השירותים במחוז זה.





### 3.4. שלב ה': קביעה של ציוני עלות ובחירת הזוכה להפעלת שירותי המעטפת

- 3.4.1. מובהר כי אין חובה להגיש הצעת מחיר עבור שירותי המעטפת.
- 3.4.2. על מציע המעוניין להגיש הצעה להפעלת שירותי המעטפת, להגיש הצעת מחיר עבור שירותים אלה, לא כולל מע"מ, בהתאם למפורט להלן:
- 3.4.2.1. מחיר להפעלת **מנהל אחד** למשך חודש אחד, בהתייחס לשבעת המנהלים המפורטים בסעיף יא.3 לנספח א' (בסה"כ: הצעת מחיר להפעלת חמישה מנהלים ארציים, מנהל תפעול אחד ומנהל פיתוח ידע אחד).
- 3.4.2.2. **תקורה חודשית קבועה להפעלת ההכשרות, ימי הידע וההדרכות**, בהתאם למפורט בסעיף ג לנספח א'2.
- 3.4.3. הצעת המחיר לאספקת שירותי המעטפת תוגש בנוסח המופיע בנספח כה' המצ"ב.
- 3.4.4. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך הפעלת שירותי המעטפת לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.
- 3.4.5. העלויות בהצעות יושוו על-סמך סך התמורה לשנה שהוצעה בהצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".
- 3.4.6. **בשלב הראשון, ייבחנו אך ורק ההצעות להפעלת שירותי המעטפת שהגישו מציעים שזכו באספקת שירותים במחוזות המפורטים במכרז זה, בהתאם למפורט בסעיף 3.3 לעיל.** ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה עבור שירותי המעטפת תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תזכה בהפעלת שירותי המעטפת.
- במידה שבהתאם למנגנון זה ייבחר זוכה עבור שירותי המעטפת, תהליך הבחירה יושלם ויוכרז הזוכה בהתאם לאמור בסעיף זה.
- 3.4.7. במצב שבו לא ייבחר זוכה עבור שירותי המעטפת, בגלל שהמציעים שזכו במתן השירותים במחוזות בהתאם למנגנון הזכייה בסעיף 3.3 לעיל לא הגישו הצעה להפעלת שירותי המעטפת, תבוטל הזכייה של אחד המציעים להפעלת התכנית באחד המחוזות. במקרה כזה ייפתחו הצעות המחיר עבור שירותי המעטפת של **המציעים שלא זכו באספקת השירותים באיזה מהמחוזות כאמור בסעיף 3.3 לעיל.**





המציע שתבוטל זכייתו יהיה זה אשר ביטול זכייתו יגרום לנזק המינימלי למשרד מבחינת הניקוד המשוקלל של כלל המחוזות יחד.

לדוגמה: המשרד יבדוק מה יהיה הניקוד המשוקלל הכולל של כלל הזוכים בכל רחבי הארץ אם תבוטל זכייתו של מציע במחוז צפון ובמקומו ייבחר המציע הבא בתור במחוז הצפון אשר הגיש הצעה גם להפעלת שירותי המעטפת, ומה יהיה הניקוד המשוקלל הכולל של כלל הזוכים בכל רחבי הארץ אם תבוטל זכייתו של מציע במחוז ירושלים ובמקומו ייבחר המציע הבא בתור במחוז ירושלים אשר הגיש הצעה גם להפעלת שירותי המעטפת, וכן הלאה ביתר המחוזות. ביטול הזכייה אשר יביא לניקוד המשוקלל הגבוה ביותר מבין כלל האפשרויות יהיה הקובע.

מובהר כי הבחירה בין המציעים לאחר ביטול זכייתו של הזוכה המקורי כאמור ברישא לסעיף זה, תהיה בהתאם לאמור בסעיף 3.3 לעיל ובלבד שייבחר זוכה עבור הפעלת שירותי המעטפת, ולא על פי מנגנון הזכייה שבסעיף זה (סעיף 3.4.2).

3.4.8 יובהר כי לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו הצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק.

#### 3.4.9 הליך תחרותי נוסף

3.4.9.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף לשיפור ההצעות, הן עבור הפעלת התכניות במחוזות והן עבור הפעלת שירותי המעטפת בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.4.1, בין היתר במקרים הבאים:

3.4.9.1.1 במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעת המחיר

של המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על בסיס ההצעה הנמוכה). המשרד רשאי לפנות למציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך לשיפור הצעות. במידה שלא ישופרו הצעות המציעים, רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע על בחירתם של המציעים שהצעות המחיר





שהגישו גבוהות ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף 4.10.11 להלן, בהתאם לנסיבות העניין.

**3.4.9.1.2. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון**

**משוקלל זהה שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר.** המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

**3.4.9.1.3. במקרה של פער של 10% או פחות בין המציעים**

**בבחינת הציון המשוקלל.** המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו בטווח ציונים זה לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

**3.4.9.2. החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:**

**3.4.9.2.1. ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא**

**מעוניינת לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול דעתה, כי הם רשאים להגיש, במועד שיורה עליו המשרד, הצעה סופית בתנאים מיטיבים עם המשרד לעומת הצעתם המקורית.**

**3.4.9.2.2. ההצעות הסופיות יוגשו לתיבת המכרזים לא יאוחר**

**מהמועד שייקבע לכך על ידי המשרד ובהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים.**

**3.4.9.2.3. לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית,**

**תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.**

**3.4.9.2.4. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות)**

**יושוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור בסעיף 3.3.1 לעיל.**

**3.4.9.2.5. המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם**

**להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.**

**3.4.9.2.6. מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו**

**נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.**



**משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים**

חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

---

עמוד 39, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





## 4. שונות

### 4.1 רשימת הרוכשים של מסמכי המכרז

- 4.1.1 בעת רכישת מסמכי המכרז, יירשם הרוכש במזכירות אגף מנהל ומשק ומכרזים באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכתובת: michrazim@molsa.gov.il, תוך ציון פרטים מזהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון ופקס וכתובת של דואר אלקטרוני.
- 4.1.2 מציע המעוניין לקבל עדכונים אודות ההליך המכרזי יירשם בנוסף באמצעות הרשמה מקוונת באתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "לקבלת עדכונים" (כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים"), תוך ציון פרטים מזהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון ופקס וכתובת של דואר אלקטרוני.
- 4.1.3 יודגש, כי כל מידע מטעם המשרד בנוגע למכרז זה יישלח, בנוסף לפרסום כמתחייב, לרוכשים את מסמכי המכרז לפי הפרטים, אותם מסרו בעת רכישת המכרז, ויחשב כאילו התקבל אצל הרוכשים ויהיה מחייב לכל עניין ודבר.
- 4.1.4 באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

### 4.2 שאלות הבהרה

- 4.2.1 שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה". העברת שאלות הבהרה באופן מקוון מותנית בהרשמה מקוונת לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 4.1 לעיל.
- 4.2.2 לחלופין ניתן להעביר את שאלות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: [Michrazim@molsa.gov.il](mailto:Michrazim@molsa.gov.il).
- 4.2.3 המועד האחרון להפניה של שאלות הוא עד ליום ג', ה-25/06/2019, בשעה 12:00. המשרד לא יענה על כל שאלה, שתגיע לאחר מועד אחרון זה.
- 4.2.4 להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני:

סעיף	פירוט
------	-------

עמוד 40, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





	מספר מכרז, שם מכרז
	שם המציע הפוטנציאלי
	פרטי איש הקשר
	טלפון
	כתובת דואר אלקטרוני
	מספר פקס

פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במכרז

המתכונת היחידה להעברה של השאלות היא באופן מקוון או כמסמך Word. יודגש, כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו במועד בפורמט ובמבנה כאמור לעיל. לנוחות המציעים, הפורמט המחייב להגשת השאלות באמצעות דואר אלקטרוני מופיע באתר המשרד לצד מסמכי המכרז תחת "פרטים נוספים".

4.2.5 כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות על כל השאלות שיוגשו. התשובות לשאלות ישלחו בכתב, ללא ציון פרטים מזיהים של הפונים, לכל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 4.1 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני ובנוסף יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד והן יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייבו את כל המציעים. מובהר כי על המציעים לצרף להצעתם את מסמך שאלות הבהרה, חתום במקום המתאים על ידי נציגם המוסמך. מסמך שאלות הבהרה החתום יסומן כנספח כז' המצ"ב למכרז.

4.2.6 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי במסגרת הליך שאלות הבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז. במידה שמדובר בהסתייגות מהותית שהמציע או חברת הביטוח מטעמו מבקשים לדון עליה, יש לפנות במכתב נלווה לנציג המשרד ולציין מה





השינויים המתבקשים, על מנת שיועברו לבדיקה ואישור של חברת הביטוח ענבל ו/או החשב הכללי במשרד האוצר.

### 4.3. הגשת ההצעה

- 4.3.1. ההצעה תוגש ב-2 עותקים קשיחים (מודפסים), כרוכים או ערוכים בקלסר. אחד מן העותקים ייקרא "עותק המקור". עותק המקור יכיל את הערבות המקורית ואת מסמכי המכרז החתומים במקור.
- 4.3.2. שני העותקים יוכנסו לתוך מעטפה אטומה עליה יצוין: "משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מכרז מספר 130/2019" בלבד, ללא שם המציע, או פרטים מזהים כלשהם.
- 4.3.3. בתוך המעטפה החיצונית תימצא מעטפה אטומה נפרדת שתכיל את הצעת המחיר בלבד (בשני עותקים). על מעטפה זו יש לציין את מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה הצעת המחיר.
- 4.3.4. למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע בעותק המקור.
- 4.3.5. על המציע לוודא הכנסה פיסית של ההצעה לתיבת המכרזים. הצעה שלא תהיה בתיבת המכרזים במועד פתיחת התיבה, תחשב כאילו שלא התקבלה.
- 4.3.6. מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. לעניין סעיף זה, "מציע" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט בו.
- 4.3.7. ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש במכרז, יוגשו בשפה העברית.
- 4.3.8. יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.
- 4.3.9. מציע המבקש כי חלקים מסוימים בהצעתו יהיו חסויים מתבקש להמציא את העתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור) כאשר בו החלקים החסויים מושחרים. על המציע לציין במפורש בנספח כ' למכרז, אלו סעיפים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע, שלא יציין סעיפים כאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה.
- 4.3.10. מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר,





להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

4.3.11. כן מובהר בזאת, כי כל נושא, שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שזוועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.

#### **4.4. חתימה על מסמכי המכרז**

4.4.1. כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז הנ"ל) ייחתם בראשי תיבות של מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 2.3.3 לעיל.

4.4.2. כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, ייחתמו ע"י מורשי החתימה מטעמו באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 2.3.3 לעיל.

4.4.3. מובהר כי סעיף זה אינו חל על נספח א' למכרז (על נספחיו) וכי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

#### **4.5. תוקף ההצעה**

4.5.1. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 12/11/19. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה ושל תוקף הערבות ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד יחליט על הארכה כאמור, ועל תקופת ההארכה יחולו הוראות סעיף 2.1.7 לעיל, בשינויים המחוייבים.

4.5.2. הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, יישארו בתוקף למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה כזוכה לפי מכרז זה (ששת החודשים הראשונים להתקשרות).

4.5.3. מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות כאמור, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.

#### **4.6. לענין עידוד נשים בעסקים**





על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לענין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר, לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" – ראה סעיף 2 לחוק).

#### **4.7. חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו**

- 4.7.1. יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק הסכם לחתימה בצירוף נספחי ההסכם, וכן נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף, נוסח אישור בדבר קיום ביטוחים וכן ההתחייבות להארכת התקשרות.
- 4.7.2. על הספק לחתום על ההסכם ועל נספחיו לרבות ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 4.8 להלן ואישור בדבר קיום ביטוחים, שהינם נספחים להסכם, ולהעבירו כשהוא חתום לנציג המשרד תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.
- 4.7.3. יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם יהיו עדיפות על האמור בהצעה.
- 4.7.4. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום בקשר עם ביצוע מכרז זה עד אשר יחתם ההסכם עם המשרד ותונפק לו הזמנה, החתומה בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים.

#### **4.8. ערבות ביצוע**

- 4.8.1. כאמור בסעיף 4.7.1 לעיל, על הספק לצרף להסכם כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה, על שמו לשם הבטחת ביצועו של ההסכם בנוסח המצורף כנספח כו'2. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.
- 4.8.2. הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.





4.8.3. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

#### 4.9. הוראת קיזוז

בהתאם להוראת תכ"מ 7.5.1.1 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז **כתחליף לכתב ערבות ביצוע** (בנוסח שבנספח כו'3 למכרז) לפיה הספק מאשר למדינה לעכב סכום, בגובה סכום ערבות הביצוע שהתבקשה, מתוך התשלומים להם זכאי הספק בגין ההתקשרות, ובכלל זה בגין שירות שבוצע על ידי הספק אף בטרם הוגשה חשבונית בגין ביצועו, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הספק. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם מובהר כי הוראת הקיזוז תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן בשיעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע במועד הגשת ההצעה.

#### 4.10. זכויותיו של המשרד

מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, מהוראות כל דין ומן ההלכה הפסוקה, המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי:

4.10.1. לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכייתו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או ההתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כליל ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.

4.10.2. להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 4.1 לעיל.

4.10.3. להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.





- 4.10.4. לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהא הציון הגבוה ביותר באמות המידה, עפ"י נוהל הגרלה המפורט בנספח כא', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 3.3 לעיל.
- 4.10.5. לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.
- 4.10.6. לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. היה ולא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, רשאי יהיה המשרד לפסול את ההצעה.
- 4.10.7. לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.
- 4.10.8. לא לאשר אף אחת מן ההצעות, שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שיידרשו בהצעות שנתקבלו.
- 4.10.9. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.
- 4.10.10. לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.
- 4.10.11. לבחור מציע ככשיר שני או שלישי, ביחס לכל מחוז נושא המכרז וכן עבור המעטפת הארצית, בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 3 למכרז. מבלי לגרוע מהאמור ברישא של סעיף זה, מציע שנבחר כזוכה לאספקת השירותים נושא המכרז לגבי מחוז מסוים, אחד או יותר, ישמש ככשיר נוסף לצורך אספקת השירותים נושא מכרז זה במחוז או שירות אחר, אחד או יותר (להלן – "הכשיר הנוסף"), בהתאם למפורט להלן:
- 4.10.11.1. הכשיר הנוסף יוכל לשמש ככזה רק במחוזות או שירותים שנכללו בהצעתו ושלגביהם לא נבחר כזוכה.





4.10.11.2. סדר הפנייה לכשירים הנוספים, במקרה של יותר מכשיר נוסף אחד,

יהיה בהתאם לציוניהם המשוקללים במחוזות / שירותים הנוספים הרלוונטיים, מהגבוה ביותר לנמוך ביותר.

4.10.11.3. ההתקשרות עם הכשיר הנוסף תהיה ניתנת למימוש רק לאחר תום

תוקף הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, כאמור בסעיף 4.10.12 להלן.

4.10.11.4. ההתקשרות עם הכשיר הנוסף תהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש

לגבי המחוז / שירות שביחס אליו נבחר לשמש ככשיר נוסף, מוצמד בהתאם לתנאי המכרז.

4.10.12. להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, ביחס לכל מחוז או שירות נושא

המכרז, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוכה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן – "הספק החלופי"), ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה והסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.

4.10.13. לא להתחשב כלל בהצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, או בשל חוסר

התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה, שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז. היה והמשרד יבחר בהצעה, בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי מכרז, יהא זה על-ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, יראו כאילו לא נכתבו ולא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ולא יחייבו את המשרד.

4.10.14. להורות, אם נמצא כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת

תכליתו של מכרז זה, מנימוקים שיירשמו, על תיקון של כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם.

## 4.11. הארכת מועדים

4.11.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות

כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות המועד האחרון להגשת ההצעות,





המועד האחרון להשלמת ההתארגנות לאספקת השירותים נושא המכרז וכיו"ב, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. במקרה של דחיית מועד במסגרת הליכי המכרז, לפני בחירתו של מציע זוכה, תימסר ההודעה בדבר דחיית המועדים באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד. החלטה על דחיית מועדים לאחר בחירתו של מציע זוכה תימסר למציע הזוכה ו/או למציעים אחרים, לפי הרלוונטיות, בכתב ובהתאם לפרטי ההתקשרות המצויים בידי המשרד. על מועד ההגשה החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה שיקבע, תחולנה כל הוראותיו של מכרז זה, לפי העניין והרלוונטיות, אלא אם כן קבעה ועדת המכרזים אחרת בהחליטה על דחיית המועד.

#### **4.12. בעלות על המכרז ועל ההצעה**

- 4.12.1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה.
- 4.12.2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המשרד. למציע תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה להכנתן של הצעות אחרות. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים, המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים, שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.
- 4.12.3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪.

#### **4.13. פרסום ההתקשרות**

- 4.13.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [www.foi.gov.il](http://www.foi.gov.il), וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 4.13.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.





4.13.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.

4.13.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 4.13.3 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.

4.13.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 4.13.4 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

#### **4.14. סמכות השיפוט**

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לענינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א-2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.





## 5. עלות

- 5.1. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כד' המצ"ב.
- 5.2. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור כל מחוז הכלול בהצעתו בנפרד עבור הרכיבים הבאים, לא כולל מע"מ.
- 5.2.1. תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו;  
מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.
- 5.2.2. תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8 ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה;
- 5.2.3. תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור (מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה);
- 5.2.4. תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור.
- 5.3. **מובהר כי טופס הצעת המחיר (נספח כד') יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים). עוד מובהר כי אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז.**
- 5.4. כל התשלומים והחייבים יבוצעו בהתאם להנחיות של החשב הכללי במשרד האוצר לרכישה של טובין ושל שירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום ההנפקה של ההזמנה ע"י המשרד, ובכפוף לתנאים, המפורטים במכרז זה ובהסכם להלן.
- 5.5. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצ"ב כנספח כו' למכרז.
- 5.6. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח כו'5 המצ"ב. המציע מתבקש לאשר את הסכמתו לתנאים אלה, ע"י חתימה בתחתיתו של הנספח כאמור.





## 6. נספחים

### מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

מס.	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
.1	2.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
.2	2.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
.3	2.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
.4	2.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
.5	2.1.5	נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת: <a href="http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim/Pages/default.aspx">http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim/Pages/default.aspx</a>		
.6	2.1.6	אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2019.		
.7	2.1.9	עותק של אישור ביצוע התשלום לצורך רכישת מסמכי המכרז באינטרנט או של קבלה חתומה ע"י בנק הדואר. אישור התשלום או הקבלה יהיו על שם המציע בלבד או מי מטעמו.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח ב' בהתאם סדר הרישום בטבלה.





**מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה**

מס.	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	2.2.2	האישורים מן המשטרה ביחס לכל אחד מאנשי הצוות המפורטים בסעיף 2.2.4 למכרז זה, לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה במהלך ששת החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעה. <b>המסמכים יצורפו בסופו של נספח טז'.</b>		
2.	2.2.4	1. תעודות המעידות על השכלתו של מנהל האזור המוצע (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר ע"י המל"ג). 2. קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה. <b>המסמכים יצורפו בסופו של נספח טז'.</b>		

**מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא**

מס.	הנושא	הערות
נספח ב'	פרטי המציע	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין או רואה חשבון
נספח ג'	המחוזות הכלולים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח ד'	כתב ערבות <b>הצעה</b>	יש לצרף ערבות מקורית חתומה ע"י הבנק או חברת הביטוח.
נספח ה'	הצהרה בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד.
נספח ו'	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד.
נספח ז'	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד.
נספח ח'	הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד.
נספח ט'	שמירת סודיות	יש לחתום.
נספח י'	נוהל אבטחת מידע	יש לחתום.
נספח יא'	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	יש למלא ולחתום.
נספח יב'	הצהרה לעניין העסקת עובדים ללא עבר פלילי וקבלת שירותים מאנשים ללא עבר פלילי	יש לחתום.
נספח יג'	תצהיר בדבר הרשעה בעבירות פליליות	יש להחתים כל איש צוות על ההצהרה ולאמת את חתימתו ע"י עורך דין.
נספח יד'	הצהרה והתחייבות לעמידה בתנאי החוק למניעת העסקה של עברייני מין	יש למלא ולחתום.
נספח טו'	ניסיון המציע והמלצות (לבדיקת עמידה בתנאי הסף והעניקה של ציוני איכות)	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד (לאימות).

עמוד 52, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הברירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





מס.	הנושא	הערות
נספח טז'	ניסיון הצוות (לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות)	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עו"ד.
נספח יז'	יחסי גומלין באספקת השירות	יש לצרף מסמך מתאים.
נספח יח'	מסמכים המלמדים על המסוגלות המקצועית של המציע	יש לצרף מסמכים מתאימים.
נספח יט'	תכניות שבוצעו על ידי המציע	יש לצרף מסמך מתאים.
נספח כ'	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח כא'	נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	יש לחתום.
נספח כג'	הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	יש למלא ולחתום.
נספח כד'	הצעת מחיר להפעלת התכניות במחוזות	יש למלא ולחתום.
נספח כו'	הסכם התקשרות	יש לחתום.
נספח כו'1	חוזה שימוש בפורטל הספקים	יש לחתום.
נספח כו'2	כתב ערבות <b>ביצוע</b>	יש לחתום.
נספח כו'3	הוראת קיזוז	יש לחתום.
נספח כו'4	אישור בדבר קיום ביטוחים	יש לחתום.
נספח כו'5	נספח הצמדה	יש לחתום.
נספח כז'	מסמך תשובות לשאלות הבהרה שהופץ על ידי המשרד	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.





**נספח א' השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם**

מובהר כי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

**א. כללי**

א.1. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל שירותים חברתיים ואישיים, מבקש לקבל הצעות לגיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

א.1.1. מטרת המכרז היא לאתר עד ארבע ישויות, ציבוריות או פרטיות, לצורך גיוס (איתור, מיון וקבלה לעבודה), הכשרה והפעלה (לרבות השמה) של מלווי משפחות ושל רכזים מחוזיים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור צוותי התכניות כמפורט במכרז זה. השירותים שיינתנו במסגרת מכרז זה הם חלק ממערך תכניות ארציות של המשרד להתערבות עם משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים ואשר חיות בעוני ובהדרה חברתית.

א.1.1.1. להלן תמצית פירוט השירותים שיסופקו עבור התכניות השונות:

א.1.1.1.1. עבור תכניות 'נושמים לרווחה' על סוגיהן (התכנית השגררתית, התכנית למשפחות חד-הוריות, התכנית למשפחות מהמגזר הדרוזי והתכנית למשפחות חיילים), וכן עבור תכנית 'מרכז עוצמה' יפעיל הספק מלווי משפחות, מנהלי אזור ורכזי אזור שירכזו את התכניות מבחינה מקצועית ומנהלית.

א.1.1.1.2. בנוסף, עבור תכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה קבועה מיטיבה', 'מפגש', 'קד"מ' ו'פנימה' יפעיל הספק מלווי משפחות, רכזים מחוזיים וסגני רכזים. הרכזים וסגני רכזים בתכניות אלה יהיו אחראים רק על תהליך הגיוס של מלווי המשפחות, קליטת המלווים, ליווי מקצועי של המלווים שאינו קשור לעולם התוכן של התכנית הייעודית המפורט בנספח 1ב', וסיום ההעסקה של המלווים.

א.1.1.1.3. עבור כל התכניות האמורות בסעיפים לעיל יסופקו גם שירותי הדרכות והכשרות של צוותי התכניות.





א.1.ג. אחד מהמזיעים הזוכים יספק, בנוסף על השירותים המפורטים לעיל, גם שירותי מעטפת, הכוללים הפעלת חמישה מנהלים ארציים עבור התכניות 'משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה קבועה מיטיבה', 'מפגש', 'פנימה' ו'נושמים לרווחה למשפחות חיילים'. מנהלים אלה יהיו אחראים מבחינה מקצועית על התכנית (כל מנהל על תכנית אחרת) ועל מלווי המשפחות המשתתפים בה.

א.1.ד. בנוסף יפעיל ספק שירותי המעטפת מנהל תפעול ומנהל פיתוח ידע והכשרות עבור תכנית "נושמים לרווחה למשפחות חיילים". שירותי המעטפת לגבי כל התכניות המפורטות בסעיף קטן זה יכללו גם הפעלת מנהל תפעול, העברת ימי עיון ארציים ויום חילוץ ידע.

א.2. הספק יספק את השירותים עפ"י נהלי והנחיות המינהל המתעדכנים מעת לעת ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת. כמו כן הספק יפעל בהתאם לכללי הסודיות והאתיקה הקבועים בנהלי המשרד, ובכלל זה בהתאם להוראת תע"ס 1.17 המפורסמת באתר האינטרנט של המשרד.

א.3. בנוסף יפעל הספק בהתאם להנחיותיו של המנהל הארצי מטעם המשרד ויתר השותפים בתכנית כמפורט בסעיף ו.1.ב להלן, וכן בהתאם להנחיות רכז ההכשרות בכל הנוגע להכשרות ולניהול הידע והמידע הנדרשים במסגרת מתן השירותים נושאי המכרז.

א.4. מובהר כי על הספק לספק את השירותים בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

## ב. מקום מתן השירות

- ב.1. רשימת הרשויות בהן יינתנו השירותים נכון למועד פרסום המכרז מצורפת בנספח א'1. מובהר בזה כי, המשרד רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע מרשימת הרשויות המקומיות.
- ב.2. ככלל, ליווי המשפחות בתכניות יתקיים בבית המשפחה.
- ב.3. השירותים יסופקו במחוזות שנכללו בהצעתו הזוכה של הספק. ספק שירותי המעטפת יספק את שירותי המעטפת בפריסה ארצית.

## ג. היקף השירות

- ג.1. השירותים במחוזות יינתנו בפריסה ובהיקף משוער של מלווי משפחה בהתאם למפורט להלן, כאשר היקף מלווי עוצמה כלול בתוך ההיקף של תכניות נושמים לרווחה:





תוכנית	דרום	צפון	ירושלים	מרכז	סכום כולל
משפחה בשביל הצמיחה	2	3	2	2	9
משפחה קבועה מיטיבה	2	2	2	3	9
מפגש	6	8	3	2	19
פנימה	12	8	0	0	20
קד"מ	1	0	1	0	2
נושמים שיש בהם מפ"ה	18	0	2	10	30
נושמים דרוזים	0	20	0	0	20
נושמים חד הוריות	0	0	0	18	18
נושמים חיילים	3	3	8	10	24
נושמים שגרתי	28	138	41	41	248
סה"כ	72	182	59	86	399

2.ג. מובהר כי ההסכם שייחתם מכוח מכרז זה יוגדר כהסכם מסגרת, וההיקפים המפורטים לעיל מתייחסים לאומדן היקף העבודה בהזמנה הראשונה במסגרת ההסכם. צפי המשרד הוא לגידול בהיקף התכניות של כ-20% בכל שנה, באופן שידרוש הגדלת היקף השירותים ביחס למלווי משפחה, לרכזים, להדרכות ולהכשרות בהתאם. במקרה של הזמנת עבודה נוספת כאמור, הספק שייבחר יידרש לספק את השירותים הנוספים בתוך 30 יום מיום העברת הזמנת העבודה הנוספת. עוד מובהר כי המספרים המצוינים בסעיף זה מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה ראשי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא תהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.

3.ג. למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות בהתייחס לתכניות נוספות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

#### ד. משך השירות ושעות מתן השירות

1.ד. השירותים יסופקו בימים א'-ה' בשעות הבוקר ואחר הצהריים. מלווי המשפחות יידרשו לספק את השירותים בשעות גמישות ובמקרים חריגים גם בשעות אחר הצהריים המאוחרות או בימי שישי. המלווים ב"מרכזי עוצמה" יספקו את השירותים פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים והערב. יתאפשרו חופשות בתיאום עם המחלקה לשירותים חברתיים ובהתאם לימי העבודה של המחלקה הרלוונטית.





ד.2. השירותים יסופקו תוך כיבודם של ערכי התרבות והדת ובהתאם לאורח החיים של אוכלוסיית היעד נשוא המכרז.

## ה. אוכלוסיית היעד

אוכלוסיית היעד של התכניות השונות הכלולות במכרז מפורטת בנספח א'4.

## ו. מהות השירות

### ו.1. רקע

ו.1.א. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים פועל לספק לכל פרט ומשפחה את מיטב שירותי הרווחה להם הם נזקקים במטרה למנוע מצבי סיכון וסכנה, לחזק פרטים ומשפחות ולתמוך בהשתלבותם בחברה. אוכלוסיית החיים בעוני ובהדרה מהווה אוכלוסיית יעד מרכזית של המשרד.

ו.1.ב. התכניות 'נושמים לרווחה', מרכז עוצמה, מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות), נושמים לרווחה עבור משפחות שבראשן הורה עצמאי, נושמים לרווחה עבור משפחות חילים, ונושמים לרווחה ביישובי הדרוזים וכן משפחה בשביל הצמיחה, משפחה מיטיבה קבועה, מפגש, פנימה, קדם מכוונות לטיפול במשפחות ובפרטים החיים בעוני ובהדרה. תכניות אלה הן פרי יוזמתו של המשרד, שאילו הצטרפו ג'וינט ישראל, קרן רש"י והשלטון המקומי. התכניות מתבססות על הידע והניסיון של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ועל תכניות נוספות של גופים מהמגזר השלישי שיזמו בהצלחה בחלק מיישובי הארץ.

ו.1.ג. פירוט התכניות לסוגיהן, מטרתיהן והדרישות מהספק בכל אחת מהן מופיע להלן בנספח א'4.

## ו.2. השירותים שיסופקו עבור אוכלוסיית היעד בתכניות

בכל מחוז, הספק יפעיל עבור אוכלוסיית היעד בתכנית את השירותים הבאים:  
ו.2.א. בתכניות "נושמים לרווחה", מרכז עוצמה, מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות), נושמים לרווחה עבור משפחות שבראשן הורה עצמאי, נושמים לרווחה עבור משפחות חילים, ונושמים לרווחה ביישובי הדרוזים וכן משפחה בשביל הצמיחה, משפחה מיטיבה קבועה, מפגש, פנימה, קדם.





- 1.2.א. איתור, מיון, קבלה, הכשרה, השמה, הפעלה והפסקת עבודה של מלווי משפחות ושל רכזים מחוזיים.  
1.2.א. הדרכות פרטניות וקבוצתיות וימי למידה מחוזיים.

3.1. **גיוס (איתור, מיון וקבלה לעבודה) של מלווי משפחות**

- 3.1.א. הספק יהיה אחראי על גיוס מועמדים לשמש כמלווי משפחות (להלן: "המועמדים") על כל שלבי התהליך, לרבות איתור, מיון וקבלה לעבודה, ככל שיימצאו מתאימים למתן השירותים. על הספק יהיה לוודא עמידה של המועמדים בדרישות הניסיון, ההכשרה וההשכלה, כישורי השפה והתרבות, הכל כמפורט בסעיפים ט.8.ד או ט.8.ה להלן, לפי העניין.
- 3.1.ב. מועמדים שיימצאו מתאימים למתן השירותים על ידי הרכז המחוזי או מי מטעמו יידרשו לעבור הכשרה קודם לתחילת עבודתם או לכל המאוחר חודשים מקליטתם בעבודה.
- 3.1.ג. מובהר כי המשרד הוא בעל הסמכות הבלעדית לאשר באופן סופי את התאמתו של כל מועמד טרם תחילת אספקת השירותים על ידו. במקרה של מחלוקת בנוגע למועמד מסוים, ההחלטה הסופית תהיה של המפקח המחוזי של המשרד.
- 3.1.ד. מועמד שלא סיים בהצלחה את ההכשרה ו/או שלא השלים את חובותיו במסגרת ההכשרה ו/או נמצא לא מתאים במהלך ההכשרה מכל סיבה אחרת, לא יוכל לשמש כמלווה משפחות.
- 3.1.ה. ההחלטה על שיבוץ מלווה משפחות שנמצא מתאים למתן השירותים תתקבל על ידי הרכז המחוזי. במקרים מסוימים, על פי הצורך, יידרשו מלווי משפחות לעבוד בשתי רשויות מקומיות במקביל.
- 3.1.ו. לספק אחריות לדאוג להפסקת הפעלתו בתכנית של מלווה משפחות שאינו עובד לשביעות רצון המשרד. דהיינו: לא משתתף בהכשרות, לא עומד בדרישות התפקיד וכדומה.
- 3.1.ז. מובהר כי בתכניות משפחה בשביל הצמיחה, משפחה מיטיבה קבועה, מפגש, פנימה, קדם ניהול הפעלתם של מלווי המשפחות משלב האיתור ועד לשלב סיום ההעסקה וכן ההכשרות וההדרכות, יתבצעו ע"י הספק בזיקה להנחיות המנהל הארצי של התכנית, וזאת גם אם המנהל הארצי לא יופעל על ידי הספק האחראי על מתן השירותים באותו מחוז.





## ז. ידע הכשרות והדרכות

- 1.ז. הספק יידרש לספק לצוותי התכניות את כל ההכשרות, ההדרכות וימי הלמידה והעיון בהתאם להנחיות המשרד ובהתאם למפורט בנספח א'2.
- 2.ז. הספק יפעיל את ההכשרות, ההדרכות וימי הידע בהתאם לתכנית שהמשרד יאשר מראש.
- 3.ז. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הפעלת ימי ידע, הכשרות והדרכות נוספים מעבר למפורט בנספח א'2. אם תידרש הרחבה כאמור, המשרד ישלם עבור שעות אלו תשלום לפי שעות, על פי תעריפי נש"מ או תעריפי החשב בכללי, לפי העניין.

## ח. סטטיסטיקה ודוחות

- 1.ח. אחת לחודש יעביר הספק למשרד דיווח מפורט בדבר מתן השירותים בתכנית באותו חודש, בהתאם לפורמט שידרוש נציג המשרד, לרבות, בין היתר, דיווח אודות מצבת כח האדם של הספק באותו החודש וסטטוס הכשרות והדרכות.
- 2.ח. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד קובץ אקסל באמצעות הדואר האלקטרוני בכפוף להנחיות אשר יועברו לספק על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
- 3.ח. הספק יגיש למשרד סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בפברואר בכל שנה, המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול בין היתר, דוח ניצול תקציבי בחתימה של ר"ח לרבות דוח על תשלומים עבור מלווי משפחות, הכשרות ורכזים, פירוט אודות אוכלוסיית היעד שהשתתפה בתכניות השונות, ניצול תקציב סל המענים ומידע על תפעול המערכת הממוחשבת וכן דיווח על תוצאות הטיפול. כמו כן הסיכום יכלול פירוט של ההכשרות שהועברו במהלך השנה כולל פירוט אודות מועדי ההכשרות, תכנים, מערכי שיעור ומצגות. בנוסף יכלול הסיכום השנתי פירוט של מצבת העובדים של הספק לצורך אספקת השירותים במהלך השנה.

## ט. דרישות כח אדם





- 1.ט. לספק אחריות כוללת, מקצועית ומנהלית, לאספקתם הסדירה של השירותים עפ"י הנחיות המשרד. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת.
- 2.ט. על המציע להגיש במסגרת הצעתו את פרטי הצוות המוצע כמפורט בסעיף 2.2.4 למכרז. בחירת יתר כח האדם הטיפולי והמנהלי, תיעשה **לאחר בחירת הספק**, באישור הפיקוח מטעם המשרד.
- 3.ט. מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי הספק ידרש להעמיד לצורך אספקת השירותים, שירותים מנהלתיים, הכוללים מנהלה וחשבונאות (הנהלת חשבונות, הדפסות, ציוד משרדי וכיו"ב) על חשבונו.
- 4.ט. **על הספק יהא לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים ולניסיון הנדרש לצורך אספקת השירותים, כמפורט בסעיף 8.ט. להלן. במידה שהספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה במכרז, הדבר יהווה עילה למימוש ערבות הצעה שצירף הספק להצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בדרישות המפורטות בסעיף זה, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 4.10.11 למכרז.**
- 5.ט. מובהר כי השירותים נושא המכרז יינתנו על ידי אנשי הצוות שצינו בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותם מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי בעל כישורים וניסיון באופן שיקבלו לפחות את אותו הניקוד שקיבל הצוות שהוצע על ידו במסגרת הצעה, ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המשרד.
- 6.ט. המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות שיועברו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו בנושאים לפי דרישת המשרד.
- 7.ט. מובהר כי המשרד על פי שיקול דעתו רשאי לשנות את הגדרת התפקיד של אנשי הצוות. ותיאורי התפקיד המפורטים להלן משקפים את צרכי המשרד בעת הזו.
- 8.ט. להלן פירוט כח האדם הנדרש מהספק לצורך אספקת השירותים, וכן פירוט דרישות ניסיון והשכלה, הגדרת תפקיד ותחומי אחריות של כל אחד מאנשי הצוות:

8.ט.א. מנהל אזור

8.ט.א.1. תיאור תפקיד בכלל תכניות "נושמים לרווחה" ו"מרכז עוצמה"

**בהתאם לפירוט הבא:**





- ט.8.א.1. א. ממונה מטעם הספק על מתן השירותים לפי מכרז זה במחוז הרלוונטי ובכלל זה על איתור, גיוס, הפעלה, סיום העסקה, והכשרה של מלווי המשפחות.
- ט.8.א.1. ב. ישמש נציג הספק מול המשרד ומי מטעמו.
- ט.8.א.1. ג. מנהל האזור או מי מטעמו יידרש להיות נוכח ביום פתיחת ההכשרה של מלווי המשפחות והעובדים הסוציאליים בתכניות וביום הסיום.
- ט.8.א.1. ד. אחראי לבנות את ההכשרות בתיאום עם מטה התכנית ובהתאם להנחיות המשרד.
- ט.8.א.1. ה. אחראי לדווח למטה התכנית אודות התקדמות ההכשרות ותוצאותיהן.
- ט.8.א.1. ו. אחראי להתנהלות התקינה של מפגשי ההכשרות, ההדרכות ותהליכי הלמידה של מלווי המשפחות, לרבות על נוכחות רציפה של מלווי המשפחות במפגשים האמורים.
- ט.8.א.1. ז. אחריות לניהול תהליכים מול ספק המחשוב, לתשלום סל המענים, ולניהול תהליכי מחקר אודות התכניות.
- ט.8.א.1. ח. אחראי על מפגשים עם גורמים מקצועיים כפי שהמשרד ימצא לנכון- אחריות שכוללת הכנת היישוב לביקור / סיור / מפגש, תיאום לוגיסטי ותיאום מקצועי. והכל בהתאם להנחיות המשרד. בהיקף של עד 6 מפגשים בשנה.
- ט.8.א.1. ט. בנוסף לכך, עבור תכניות "נושמים לרווחה למשפחות חיילים", "משפחה מיטיבה קבועה", "משפחה בשביל הצמיחה", "מיזם מפגש", "פנימה" ו"קד"מ" - ממונה מטעם הספק על מתן השירותים במחוז הרלוונטי על איתור, גיוס, הפעלה, סיום העסקה, והכשרה של מלווי המשפחות.
- ט.8.א.2. דרישות השכלה: כמפורט בסעיף 2.2.4.1.1 למכרז.
- ט.8.א.3. דרישות ניסיון: כמפורט בסעיפים 2.2.4.1.2 ו-2.2.4.1.3 למכרז.





ט.8.א.4. לצורך התפקיד, הספק ידאג למנהל האזור לרכב צמוד.

ט.8.א.5. היקף כוח אדם:

היקף כח האדם הנדרש הוא כדלהלן:

מספר היישובים	מנהל אזור	רכז אזור
עד 25	1	2
בין 26-35	1	3
בין 36-45	2	3
בין 46-55	2	3.5
בין 56-65	2	4
בין 66-75	2	4.5
בין 76-85	2	5

לעניין זה, חישוב מספר היישובים יבוצע באופן הבא:

ט.8.א.5. רשות מקומית שבה פועלת תכנית אחת לפחות

תחושב כיישוב אחד.

ט.8.א.5.ב. עבור הפעלת כל תכנית נוספת ברשות המקומית

מאלו המתוארות במכרז זה תהיה תוספת של 0.65

יישוב.

ט.8.א.5.ג. סה"כ "מספר היישובים" במחוז קובע את מספר

המנהלים והרכזים כמפורט לעיל.

ט.8.א.5.ד. מובהר כי במקרה של הפעלת התכנית על ידי ספק

אחד במספר מחוזות, הספק נדרש להפעיל את

ההיקף הנדרש בכל מחוז בנפרד, ולא ניתן

להשתמש באותם תקנים לצורך שני מחוזות

במקביל.

בהתאם לאמור בסעיפים לעיל, להלן היקף מנהלי האזורים

והרכזים האזורים הנדרש נכון למועד פרסום המכרז:

מחוז	שקלול "מספר היישובים"	מספר מנהלי אזורים	מספר רכזים אזורים
חיפה והצפון	79.45	2	5
תל אביב והמרכז	32.4	1	3
ירושלים	19.45	1	2





מחוז	שקלול "מספר היישובים"	מספר מנהלי אזורים	מספר רכזים אזורים
דרום	31.05	1	3

ט.8.ב. רכז אזור

ט.8.ב.1.

**תיאור תפקיד:**

ט.8.ב.1.א. מבצע הוראות מנהל האזור ומסייע לו במילוי תפקידו ובכלל זה באיתור, בגיוס, בהכשרה, בהפעלה, ובסיום העסקה של מלווי המשפחות.

ט.8.ב.1.ב. מובהר כי באישור מטה התכנית, מנהל אזור רשאי להעביר איזה מתחומי אחריותו, כפי שפורטו בסעיף ט.8.א לעיל, לרכז האזור.

ט.8.ב.1.ג. אחראי על נושא ההכשרות של מלווי המשפחות מבחינה תפעולית וארגונית.

ט.8.ב.2. **דרישות השכלה:** תואר אקדמי ראשון לפחות בכל תחום.

ט.8.ב.3. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון מעשי מוכח של שנתיים לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת אספקת השירותים, בעבודה בתחומי עבודה סוציאלית ו/או חינוך. ניתן להציע בעל תואר בתחומי משאבי אנוש או פיתוח ידע והכשרות עבור רכז אזור אחד במחוז בלבד.

ט.8.ב.4. **היקף כוח אדם:**

היקף כח האדם של רכזי האזור הינו כמפורט בסעיף ט.8.א.5 לעיל.

מובהר כי כל שינוי במספר הרכזים כאמור בסעיף ט.8.א.5 לעיל יחייב שינוי מקביל, באופן יחסי, גם בהיקף כוח האדם של סגני הרכזים.

ט.8.ג. יועץ חובות

ט.8.ג.1. **תיאור תפקיד:**





ט.8.ג.1.א. הסדרת חובות של לקוחות התכניות השונות מול בעלי החוב השונים.

ט.8.ג.1.ב. ייעוץ בתחום הפיננסי למשפחות בתכניות ולמלווי המשפחות ולצוותים בתכניות.

ט.8.ג.1.ג. התערבות פרטנית במקרים מורכבים הדורשים ידע והשכלה פיננסית והתערבות ישירה.

כל זאת תוך מחויבות להגעה להסדרי חוב אופטימליים, בהתאם להנחיות מטה התכניות, תוך יכולת לנהל מו"מ עם בעלי החוב, מתוך היכרות עם הסוגים השונים של בעלי חוב בישראל, ומתוך מחויבות חברתית והעדר ניגוד עניינים.

ט.8.ג.2. **דרישות השכלה:** בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד מהתחומים הבאים:

ט.8.ג.2.א. חשבונאות;

ט.8.ג.2.ב. כלכלה;

ט.8.ג.2.ג. מנהל עסקים;

ט.8.ג.2.ד. משפטים.

ט.8.ג.3. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון מעשי מוכח בטיפול ב-15 מקרים לפחות של סיוע בהסדרת חובות עבור פרטים ו/או משפחות, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת אספקת השירותים.

ט.8.ג.4. **היקף העסקה:**

ט.8.ג.4.א. מחוז צפון: משרה מלאה.

ט.8.ג.4.ב. מחוזות מרכז / ירושלים / דרום: 33% משרה. מובהר כי ניתן להפעיל יועץ חובות אחד עבור מספר מחוזות במקביל.

ט.8.ד. **מלווה משפחות – לכלל התכניות: "נושמים לרווחה", "משפחה בשביל**

**הצמיחה", "משפחה מיטיבה קבועה", מפגש", "פנימה", "קד"מ"**

ט.8.ד.1. **תיאור תפקיד:**





- ט.8.ד.1.א. ליווי המשפחה מהווה מרכיב בלתי נפרד שמתווסף לליווי של עו"ס משפחה ולהקצאה של סל מענים גמיש. היקף הליווי עבור כל משפחה ייקבע על ידי עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים.
- ט.8.ד.1.ב. אָמון על הליווי הישיר של המשפחות בהתאם לתכנית ההתערבות שעו"ס המשפחה, בשותפות עם המשפחה ועם גורמים מקצועיים אחרים, הגדירו למשפחה.
- ט.8.ד.1.ג. בונה קשרי אמון עם בני המשפחה בדרכים שונות ובכלל זה מפגשים בבית המשפחה במועדים שיהיו נגישים לה.
- ט.8.ד.1.ד. מאתר את האחזקות, את הנכסים ואת ההזדמנויות הכלכליות והאחרות העומדים לרשות המשפחה ופועל לשלב אותם בהתערבותו.
- ט.8.ד.1.ה. מזהה את החסמים ואת החולשות של המשפחה ופועל להביאם לידיעת עו"ס המשפחה ולהציע מענים מתאימים בתכנית הליווי הישיר שהוא מפעיל.
- ט.8.ד.1.ו. מיישם את תכנית ההתערבות שהוגדרה עם המשפחה.
- ט.8.ד.1.ז. מיישם עם המשפחה את תכנית ההתערבות במכלול היבטי החיים של המשפחה כפי שהוגדרו בתכנית ההתערבות: תעסוקה, ניהול משק בית, ניהול תקציב, בטיחות, תזונה, תחזוקת בית, מיצוי זכויות, ליווי למוסדות ולשירותים בקהילה, סיוע במצבי חירום, פיתוח רישות קהילתי, הורות, זוגיות ועוד.
- ט.8.ד.1.ח. יוצר קשרי עבודה עם גורמים רלוונטיים בקהילה בהתאם לצרכי המשפחה.
- ט.8.ד.1.ט. מתווך בין המשפחה לבין נותני השירותים למיצוי זכויות בני המשפחה ולבניית אפיקי תקשורת ישירים בין המשפחה לבין נותני שירותי אלה.





- ט.8.ד.1.1. ממלא טפסי הערכה על המשפחה בשותפות עמה ומקיים מעקב אחר מימוש המטרות שהוגדרו ביחד עם בני המשפחה.
- ט.8.ד.1.יא. אחראי על איסוף ומיפוי נתוני המשפחות, עדכונם באופן שוטף, והעברתם לעו"ס המשפחה.
- ט.8.ד.1.יב. מלווה המשפחות חייב להציג את עצמו כמספק שירותים מטעם המחלקה לשירותים חברתיים.
- ט.8.ד.1.יג. מלווה המשפחות יפעל בהתאם לנהלי המחלקה לשירותים חברתיים שבה הוא מועסק. במקרה של סתירה בין נהלי המחלקה לנהלי התכנית – יתייעץ המלווה עם הרכז המחוזי.
- ט.8.ד.1.יד. מלווה המשפחות לא יספק למשפחות אישורים בכתב על מצבן.
- ט.8.ד.1.טו. מלווה המשפחות לא יפנה למשפחה בכל עניין שאינו במסגרת תפקידו ובכלל זה דרישה להמלצה על איכות עבודתו.
- ט.8.ד.1.טז. מלווה המשפחות יבצע משימות ומטלות ליווי המשפחה שייקבעו ויוגדרו על ידי עו"ס המשפחה או עו"ס מרכז עוצמה בזיקה למצבה ולצרכיה של המשפחה ולתוצאות ההתערבות המצופות.
- ט.8.ד.1.יז. על מלווה המשפחות לשתף את העובד הסוציאלי בכלל הידע והתובנות העולות מהעבודה עם המשפחה או עם הקהילה.
- ט.8.ד.2. **דרישות השכלה:** בעל 12 שנות לימוד לפחות.
- ט.8.ד.3. **היקף העסקה:**
- ט.8.ד.3.א. מלווה משפחה בתכנית "נושמים לרווחה" יופעל בהיקף של משרה מלאה ויטפל בממוצע בכ-16 משפחות ועד כ-20 משפחות במקביל בכל תקופת זמן.





ט.ד.ת.3.ב. בתכניות "משפחה מיטיבה קבועה", "משפחה בשביל הצמיחה" ו"מיזם מפגש", היקף המשפחות שיטופלו על ידי המלווה ייקבע על ידי עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

ההכשרה הנדרשת עבור המלווים כמפורט בסעיף 1.ז לעיל תהיה במסגרת מכסת שעות עבודת המלווה. המלווים יידרשו לתת את השירותים גם מחוץ לשעות פעילות המחלקות לשירותים חברתיים, לפי הצורך ובהתאם לתכנית ההתערבות שתיקבע ע"י עו"ס המשפחה.

ט.ד.ת.4. שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

ט.ד.ת.5. מובהר כי תהליך הבחירה של המלווה יתבצע בשיתוף הרשות המקומית וניהול המלווה מבחינה מקצועית יהיה משותף לספק ולרשות המקומית.

## ט.ה.8. מלווה משפחות בתכנית "מרכז עוצמה"

ט.ה.8.1. תיאור תפקיד:

ברמה הפרטנית:

ט.ה.8.1.א. קבלת פניות של לקוחות באמצעות טלפון וקבלת קהל.

ט.ה.8.1.ב. יצירת קשר עם הלקוחות וטיפול התקשורת עמם.

ט.ה.8.1.ג. ליווי ותיווך בין לקוחות ובין שירותים ומוסדות.

ט.ה.8.1.ד. סיוע במיצוי זכויות, ביקורי בית, ופניות לגורמי סיוע.

ט.ה.8.1.ה. השתלבות בהנחיה פרטנית במישור ההתארגנות הכלכלית המשפחתית.

ט.ה.8.1.ו. העברת מידע ללקוחות התכנית על פעילויות בקהילה.





ט.8.ה.1.ז. תמיכה מנהלתית בעבודת מרכז עוצמה.

**ברמה הקבוצתית:**

ט.8.ה.1.ח. סיוע בכינוס, ליווי וריכוז קבוצות הפועלות במרכז  
עוצמה בתחומים שונים.

**ברמה הקהילתית:**

ט.8.ה.1.ט. הובלת תחום כלכלת המשפחה.

ט.8.ה.1.י. שותפות עם העו"ס בגיוס לקוחות לתכנית.

ט.8.ה.1.יא. רישות עם גורמים בקהילה.

ט.8.ה.1.יב. הנחיית לקוחות כפעילים.

ט.8.ה.1.יג. פיתוח פרויקטים.

ט.8.ה.1.יד. סיוע בתאום וארגון של הפעילויות השוטפות של מרכז  
עוצמה.

**המלווה פועל על פי הנחיה מקצועית של עו"ס עוצמה ועו"ס  
מיצוי זכויות.**

ט.8.ה.2. **דרישות השכלה:** בעל 12 שנות לימוד לפחות.

ט.8.ה.3. **היקף כוח אדם:** בכל תכנית "מרכז עוצמה" יפעל מלווה משפחות  
אחד. יובהר, כי מלווה משפחות לא יפעל ביותר מתכנית "מרכז  
עוצמה" אחת.

ההכשרה הנדרשת עבור המלווים כמפורט בסעיף ז.1 לעיל תהיה  
במסגרת מכסת שעות עבודת המלווה. המלווים יידרשו לתת את  
השירותים גם מחוץ לשעות פעילות המחלקות לשירותים  
חברתיים, לפי הצורך ובהתאם לתכנית ההתערבות שנקבעה ע"י  
עו"ס המשפחה.

ט.8.ה.4. **שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪  
ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-  
6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי  
למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים  
שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת  
ההתקשרות.**





5.8.ה.ט. מובהר כי תהליך הבחירה של המלווה יתבצע בשיתוף הרשות המקומית וניהול המלווה מבחינה מקצועית משותף לספק ולרשות המקומית.

**י. דרישות ציוד**

1.י. האחזקה והבעלות בציוד לצורך אספקת השירותים יהיו של הספק בלבד, והוא יהיה גם האחראי הבלעדי על כל הוצאה, פיצוי, דמי נזיקין וכדומה, אשר יהיו כרוכים באספקת השירותים.

2.י. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים כלים וציוד בכמות ובאיכות מתאימה העומדת בדרישות המכרז ובנהלי המשרד בתחום מתן השירותים. כמו כן הספק מתחייב להעמיד לצורך מתן השירותים ציוד וכלים נוספים, במידת הצורך וככל שידרש; כל זאת, על מנת להיענות לדרישות המשרד ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב של נציג המשרד המוסמך לכך.

**3.י. תחזוקה, תמיכה ואספקה של מחשבים ניידים ומודמים סלולריים**

3.י.א. באחריות הספק לדאוג לספק לבעלי התפקידים מטעמו הפועלים בתכניות מחשבים ניידים תקינים שאושרו ע"י המשרד, וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי המפורט להלן:

מלווי משפחות	עו"סים (בהיעדר פתרון אחר לאספקה)	התכנית
מחשב אחד לכל מלווה	מחשב אחד לכל עו"ס בתכנית	"נושמים משפחה" מיטיבה, "מיזם מפגש", "משפחה בשביל הצמיחה", קדם, פנימה,
לא	מחשב אחד לכל מחלקה למדריך ראש צוות או מי מטעמו	מודל מפ"ה
לא	מחשב אחד לכל עו"ס בתכנית	מרכזי עוצמה

3.י.ב. מובהר כי באחריות הספק לדאוג למחשבים עבור מלווי המשפחות ובעלי התפקיד האחרים מטעמו מכוח המכרז וכן עבור עובדים סוציאליים במחלקות במידה שלא ימצא פתרון אחר. באחריות הספק לדאוג לספק מחשבים ניידים תקינים לכל עובדי התכנית שלא נכללים במסגרת ההתקשרות להפעלת מלווי המשפחות ושאושרו ע"י המשרד (כ-200 איש





- סה"כ בפריסה ארצית). מובהר כי במקרים שתידרש אספקה כאמור עבור אנשי צוות שאינם עובדי הספק, ישלם המשרד עבור אספקת המחשב בהחזר הוצאות מול חשבוניות ולאחר אישור המשרד בכתב ומראש.
- י.3.ג. המחשבים שיסופקו כאמור, יעמדו בדרישות התקן הבאות: מחשב מותג עם: מעבד I3, זיכרון GB4, כרטיס רשת אלחוטי, כונן קשיח של GB 500, גודל מסך עד 14", רישוי מתאים (חלונות + אופיס + אנטי וירוס), 3 שנות אחריות באתר הלקוח.
- י.3.ד. המחשבים שיסופקו יותאמו לשימוש ייעודי במערכת הממוחשבת המשמשת את התכנית.
- י.3.ה. באחריות הספק לדאוג לספק מודם סלולרי לכל מחשב בהתאם לצרכי השטח לשימוש שוטף. עם נפח גלישה של GB2 לפחות.
- י.4. על הספק לוודא שברשותו האמצעים הפיזיים והאלקטרוניים, הנדרשים לאבטחת המידע ולשמירה מלאה על חסיון המידע ועל הגנה על הפרטיות. במסגרת מתן השירותים תונהג אבטחת רשומות ותימנע גישה למאגרי מידע למי שאינו מורשה לכך.
- י.5. מובהר כי המשרד יהיה רשאי להרחיב ו/או לצמצם ו/או לשנות באופן אחר את אחת או יותר מדרישות הציוד בהתאם לצרכיו ולפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.

#### יא. ספק מעטפת ארצית

- יא.1. ספק המעטפת הארצית יידרש לספק את כל ההכשרות, ההדרכות וימי הלמידה והעיון המתמייחסות אליו כמפורט בנספח א'2 בהתאם להנחיות המשרד.
- יא.2. מובהר כי המשרד על פי שיקול דעתו רשאי לשנות את הגדרת התפקיד של מנהלי התכניות. ותיאורי התפקיד המפורטים להלן משקפים את צרכי המשרד בעת הזו.
- יא.3. כח אדם למעטפת הארצית:
- יא.3.א. חמישה מנהלי תכניות ייחודיות ארציים:
- יא.3.א.1. מנהל תכנית ארצי אחד לכל אחת מהתכניות "משפחה מיטיבה", "מיזם מפגש" ו"משפחה בשביל הצמיחה", "פנימה", "נושמים לרווחה משפחות חיילים".
- יא.3.א.1. תיאור תפקיד:





יא.3.א.1.א.1. שותף מוביל למפקח הארצי של התכנית;

יא.3.א.1.א.2. שותף באחריות על תהליכי הפיתוח, יישום ובקרה של התכנית;

יא.3.א.1.א.3. אחראי להובלת השותפות בין הספקים השונים האחראים להפעלת מלווי המשפחות עבור התכנית הספציפית ברמה הארצית והמחוזית;

יא.3.א.1.א.4. יישום המערך והפעלתו על כל מרכיביו;

יא.3.א.1.א.5. ניהול המערך הארגוני והפעלת המנגנונים הארגוניים ברמה הארצית;

יא.3.א.1.א.6. ניהול מקצועי של התכנית;

יא.3.א.1.א.7. טיפול בהיבטים תפעוליים לרבות בין היתר קליטת מלווים, הסדרת סוגיות בתחום המחשוב וסל המענים והובלת מחקר.

יא.3.א.1.ב. **דרישות השכלה:** בעל תואר ראשון לפחות בעבודה סוציאלית, עם עדיפות לתואר שני, להוציא תכנית נושמים לרווחה משפחות חיילים שבה קיימת עדיפות לבוגרי עבודה סוציאלית אולם תשקל מועמדות מועמדים בעלי כישרים וניסיון רלוונטי במיוחד.

יא.3.א.1.ג. **דרישות ניסיון:**

יא.3.א.1.ג.1. בעל ניסיון מעשי מוכח, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת מתן השירותים, בניהול תכניות, תוך ניהול צוות של שלושה אנשי צוות לפחות למשך שנתיים;

יא.3.א.1.ג.2. ניסיון בעבודה עם שותפויות מורכבות, היכרות עם המחלקות לשירותים





חברתיים ברשויות המקומיות ובראש  
ובראשונה עבודה ישירה עם משפחות  
במצוקה.

יא.3.ב. מנהל תפעול:

יא.3.ב.1. תיאור התפקיד:

יא.3.ב.1.א. אחראי על כל נושא תפעול התכניות בהתאם  
להנחיית המשרד או מי מטעמו, בדגש על  
הממשק בין המערכת הממוחשבת וסל המענים  
לתפעול התכניות השונות;  
יא.3.ב.1.ב. מסייע למשרד בתהליכי איסוף מידע וידע  
שהתפתחו בתכניות השונות והנגשתם למשרד;  
יא.3.ב.1.ג. מסייע למשרד ולמעטפת הארצית בנושאי  
לוגיסטיקה.

יא.3.ב.2. דרישות השכלה: בעל תואר אקדמי.

יא.3.ב.3. דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח של שנה שנים לפחות  
במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת מתן  
השירותים בתפעול מערכות גדולות.

יא.3.ג. מנהל פיתוח ידע והכשרות עבור תכנית "נושמים לרווחה למשפחות  
חיילים":

יא.3.ג.1. תיאור התפקיד:

יא.3.ג.1.א. שותף לפיתוח הידע בתכנית, ההכשרות  
וההדרכות ואחראי לקידום מקצועיות עבודתם של  
צוותי המערך בכל הרמות באמצעות פיתוח  
והפעלת מערך הכשרה והדרכה, עיבוד והנגשת  
מדיניות, ידע וכלים רלבנטיים;  
יא.3.ג.1.ב. אחראי על תהליכי איסוף מידע, ידע ותובנות  
שהתפתחו בשדה ועיבודם לפרקטיקות מקצועיות  
מיטביות המופצות חזרה לצוותי המערך.

יא.3.ג.2. דרישות השכלה: בעל תואר אקדמי שני, בכל תחום.





יא.3.ג.3. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות

במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת מתן  
השירותים בפיתוח ידע, הנחיה והדרכה, עבודה עם שותפויות,  
ניסיון בתחום החברתי.

יא.3.ג.4. **לצורך התפקיד, הספק ידאג לספק למנהל רכב צמוד .**

מובהר כי המשרד על פי שיקול דעתו רשאי לשנות את הגדרת התפקיד.  
והגדרה זו משקפת את צרכי המשרד בעת הזו.

יא.3.ד. **הספק יפעיל את כח האדם בהתאם למפורט בסעיף ט לעיל.**

יא.3.ה. **המשרד יהיה רשאי לדרוש הפעלת מנהלים נוספים לפי שיקול דעתו,  
ותשולם תמורה לספק בהתאם להצעת המחיר שהגיש במסגרת הצעתו  
במענה למכרז.**

יא.4. **הספק יעמיד משרדים מצוידים לצורך פעילות של מנהלי התכניות במתחם אחד, נגיש  
לתחבורה ציבורית ופרטית, ומקום חניה. במתחם יהיה גם חדר ישיבות מתאים ל-10  
אנשים כולל ברקו ומחשב.**

יא.5. **על הספק לצייד כל אחד מהמנהלים במחשב נייד בהתאם למפורט בסעיף י .**





**נספח א'1 רשימת הרשויות המקומיות בהן מופעלות התכניות נכון למועד**

**פרסום המכרז**

להלן רשימת הרשויות המקומיות שבהן מופעלות התכניות השונות ואמדין של מספר המשפחות המשתתפות בהן בכל רשות, וכל זאת נכון למועד פרסום המכרז. מובהר כי, המשרד יהיה רשאי להפחית או להוסיף רשויות בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד.

מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
		22	דרום	120	אופקים	בשביל הצמיחה
		28	דרום	106	קרית גת	בשביל הצמיחה
		30	דרום	102	באר שבע	מפ"ה
		14	דרום	105	דימונה	מפ"ה
		14	דרום	123	ירוחם	מפ"ה
		15	דרום	130	ערד	מפ"ה
		15	דרום	106	קרית גת	מפ"ה
		30	דרום	102	באר שבע	מפגש
		30	דרום	105	דימונה	מפגש
		30	דרום	243	שגב שלום	מפגש
		30	דרום	127	שדרות	מפגש
		19	דרום	102	באר שבע	משפחה קבועה מיטבה
1	גדול	130	דרום	102	באר שבע	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	בינוני	40	דרום	105	דימונה	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	גדול	20	דרום	123	ירוחם	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	בינוני	20	דרום	130	ערד	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	גדול	40	דרום	106	קרית גת	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
		50	דרום	102	באר שבע	נושמים חיילים
1	בינוני	20	דרום	120	אופקים	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	דרום	100	אילת	נושמים שיגרתי
1	גדול	20	דרום	245	אל - קסום	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	דרום	242	חורה	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	דרום	244	כסיפא	נושמים שיגרתי
1	קטן	20	דרום	241	לקייה	נושמים שיגרתי
1	גדול	20	דרום	246	נווה מדבר	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	דרום	125	נתיבות	נושמים שיגרתי
1	קטן	20	דרום	240	ערערה- הנגב	נושמים שיגרתי
1	גדול	60	דרום	221	רהט	נושמים שיגרתי
1	קטן	20	דרום	243	שגב שלום	נושמים שיגרתי

עמוד 74, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
1	בינוני	20	דרום	127	שדרות	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	דרום	222	תל שבע	נושמים שיגרת
		12	דרום	102	באר שבע	פנימה
		12	דרום	105	דימונה	פנימה
		12	דרום	127	שדרות	פנימה
		10	דרום	120	אופקים	קד"מ
		10	דרום	245	אל - קסום	קד"מ
		10	דרום		רהט	קד"מ
		10	דרום		יפתח בישוב בדואי בדרום	קד"מ
		19	חיפה והצפון	520	אור עקיבא	בשביל הצמיחה
		38	חיפה והצפון	501	חיפה	בשביל הצמיחה
		22	חיפה והצפון	654	כפר מנדא	בשביל הצמיחה
		18	חיפה והצפון	536	נשר	בשביל הצמיחה
		30	חיפה והצפון	552	כרמיאל	מפגש
		30	חיפה והצפון	571	מעלה יוסף	מפגש
		30	חיפה והצפון	672	עילוט	מפגש
		30	חיפה והצפון	504	עכו	מפגש
		30	חיפה והצפון	549	שלומי	מפגש
		10	חיפה והצפון	500	חדרה	משפחה קבועה מיטבה
		8	חיפה והצפון	539	פרדס חנה- כרכור	משפחה קבועה מיטבה
1	קטן	20	חיפה והצפון	637	בית ג'ן	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	646	ג'וליס	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	655	חורפיש	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	623	ינוח - ג'ת	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	660	כסרא - סמיע	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	628	כפר כמה	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	673	סג'ור	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	631	עוספיה	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	633	פקיעין	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	634	ראמה	נושמים דרוזים
1	קטן	20	חיפה והצפון	668	בענה	נושמים הרחבה 2019
1	קטן	20	חיפה והצפון	663	דיר אל-אסד	נושמים הרחבה 2019
		20	חיפה והצפון	501	חיפה	נושמים הרחבה 2019
1	קטן	20	חיפה והצפון	525	חצור	נושמים הרחבה 2019
1	קטן	20	חיפה והצפון	672	עילוט	נושמים הרחבה

עמוד 75, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
						2019
		50	חיפה והצפון	501	חיפה	נושמים חיילים
1	בינוני	20	חיפה והצפון	572	מרום הגליל	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	690	אבו סנאן	נושמים שיגרת
1	גדול	80	חיפה והצפון	620	אום אל פחם	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	520	אור עקיבא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	621	אכסאל	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	677	אל - בטוף	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	638	אעבלין	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	622	באקה אל- גרביה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	647	בועינה-נג'דאת	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	666	ביר אל מכסור	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	521	בית שאן	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	637	בית ג'ן	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	668	בענה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	693	דאלית אל- כרמל	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	649	ג'דדיה-מכר	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	652	ג'סר א-זרקא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	663	דייר אל-אסד	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	665	דיר חנא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	563	הגלבוע	נושמים שיגרת
1	בינוני	40	חיפה והצפון	500	חדרה	נושמים שיגרת
2	בינוני	50	חיפה והצפון	501	חיפה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	525	חצור הגלילית	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	502	טבריה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	692	טורעאן	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	526	טירת הכרמל	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	657	יפיע	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	642	ירכא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	662	כאבול	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	667	כפר כנא	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	654	כפר מנדא	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	636	כפר קרע	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	552	כרמיאל	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	662	מ.מ כאבול	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	629	מג'אר	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	639	מג'ד-אל-כרום	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	640	מג'ד אל שמש	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	חיפה והצפון	533	מגדל העמק	נושמים שיגרת

עמוד 76, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
1	בינוני	20	חיפה והצפון	649	מכאר-ג'דידה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	675	מעלה עירון / זלפה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	550	מעלות- תרשיחא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	572	מרומ הגליל	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	648	נחף	נושמים שיגרת
1	גדול	50	חיפה והצפון	600	נצרת	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	535	נצרת עלית	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	643	סח'נין	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	641	עין מאהל	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	672	עילוט	נושמים שיגרת
1	בינוני	50	חיפה והצפון	504	עכו	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	507	עפולה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	644	עראבה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	664	ערעה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	632	פורדיס	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	505	צפת	נושמים שיגרת
1	בינוני	30	חיפה והצפון	506	קרית אתא	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	543	קרית ים	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	545	קרית שמונה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	651	ריינה	נושמים שיגרת
1	קטן	20	חיפה והצפון	669	שעב	נושמים שיגרת
1	בינוני	40	חיפה והצפון	601	שפרעם	נושמים שיגרת
		12	חיפה והצפון	552	כרמיאל	פנימה
		12	חיפה והצפון	504	עכו	פנימה
1	קטן		חיפה והצפון	632	פורדיס	רק עוצמה
1	קטן		חיפה והצפון	652	ג'סר אל זרקא	רק עוצמה
		35	חיפה והצפון	520	אור עקיבא	מפ"ה
		40	ירושלים	103	ירושלים	בשביל הצמיחה
		26	ירושלים	129	קרית מלאכי	בשביל הצמיחה
		15	ירושלים	178	מטה בנימין	מפ"ה
		30	ירושלים	104	אשדוד	מפגש
		30	ירושלים	147	מודיעין עלית	מפגש
		10	ירושלים	104	אשדוד	משפחה קבועה מיטבה
		13	ירושלים	101	אשקלון	משפחה קבועה מיטבה
1	גדול	20	ירושלים	178	מטה בנימין	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
		50	ירושלים	104	אשדוד	נושמים חיילים

עמוד 77, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
		50	ירושלים	101	אשקלון	נושמים חיילים
		50	ירושלים	103	ירושלים	נושמים חיילים
1	גדול	120	ירושלים	104	אשדוד	נושמים שיגרת
1	גדול	80	ירושלים	101	אשקלון	נושמים שיגרת
1	גדול	50	ירושלים	121	בית שמש	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	ירושלים	146	ביתר עילית	נושמים שיגרת
4	גדול	140	ירושלים	103	ירושלים	נושמים שיגרת
	גדול	80	ירושלים	103	ירושלים (מזרח)	נושמים שיגרת
1	גדול	30	ירושלים	147	מודיעין עילית	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	ירושלים	140	מעלה אדומים	נושמים שיגרת
1	בינוני	20	ירושלים	129	קרית מלאכי	נושמים שיגרת
		10	ירושלים	104	אשדוד	קדם
		10	ירושלים	101	אשקלון	קדם
		10	ירושלים	134	בית-אל	קדם
		10	ירושלים	129	קרית מלאכי	קדם
		31	תל אביב והמרכז	300	בני ברק	בשביל הצמיחה
		20	תל אביב והמרכז	304	חולון	בשביל הצמיחה
		36	תל אביב והמרכז	308	פתח תקוה	בשביל הצמיחה
		20	תל אביב והמרכז	309	ראשון לציון	בשביל הצמיחה
		14	תל אביב והמרכז	347	אור יהודה	מפ"ה
		14	תל אביב והמרכז	424	כפר קאסם	מפ"ה
		15	תל אביב והמרכז	311	רמלה	מפ"ה
		15	תל אביב והמרכז	377	שומרון	מפ"ה
		30	תל אביב והמרכז	326	גדרה	מפגש
		10	תל אביב והמרכז	301	בת ים	משפחה קבועה מיטבה
		10	תל אביב והמרכז	304	חולון	משפחה קבועה מיטבה
		15	תל אביב והמרכז	307	נתניה	משפחה קבועה מיטבה
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	347	אור יהודה	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	424	כפר קאסם	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	311	רמלה	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	גדול	20	תל אביב והמרכז	377	שומרון	נושמים (שיש בהם מפ"ה)
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	305	כפר סבא	נושמים חד הוריות
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	308	פתח תקוה	נושמים חד הוריות
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	309	ראשון לציון	נושמים חד הוריות

עמוד 78, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





מספר מרכזי עוצמה ביישוב	גודל מרכז עוצמה	מספר משפחות	מחוז	מספר רשות	רשות	תכנית
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	310	רחובות	נושמים חד הוריות
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	312	רמת גן	נושמים חד הוריות
		50	תל אביב והמרכז	307	נתניה	נושמים חיילים
		50	תל אביב והמרכז	308	פתח תקוה	נושמים חיילים
		50	תל אביב והמרכז	309	ראשון לציון	נושמים חיילים
		50	תל אביב והמרכז	313	תל אביב	נושמים חיילים
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	374	אור יהודה	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	366	אלעד	נושמים שיגרתי
1	גדול	80	תל אביב והמרכז	300	בני ברק	נושמים שיגרתי
1	קטן	20	תל אביב והמרכז	345	בני עיש	נושמים שיגרתי
1	גדול	70	תל אביב והמרכז	301	בת ים	נושמים שיגרתי
1	גדול	70	תל אביב והמרכז	304	חולון	נושמים שיגרתי
1	בינוני	30	תל אביב והמרכז	421	טייבה	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	422	טירה	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	329	יבנה	נושמים שיגרתי
1	קטן	20	תל אביב והמרכז	424	כפר קאסם	נושמים שיגרתי
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	306	לוד	נושמים שיגרתי
1	גדול	100	תל אביב והמרכז	307	נתניה	נושמים שיגרתי
1	בינוני	20	תל אביב והמרכז	425	קלנסווה	נושמים שיגרתי
1	גדול	50	תל אביב והמרכז	377	שומרון	נושמים שיגרתי
2	גדול	50	תל אביב והמרכז	313	תל אביב	נושמים שיגרתי
		10	תל אביב והמרכז	329	ראשון לציון	קד"מ





**נספח א'2 הכשרות, הדרכות ופיתוח ידע**

מובהר כי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

נספח זה מפרט את ההכשרות, ההדרכות ופיתוח הידע שנדרש הספק לספק במסגרת מתן השירותים בתכניות השונות המופעלות במחוזות ובמסגרת מתן שירותי מעטפת ארצית. הנספח בנוי מפרק מבוא המגדיר ומנחה לגבי נושאים שונים שידונו לאחריו בנספח זה באופן פרטני ביחס לכל ספק.

**א. מבוא: הגדרות והנחיות**

א.1. להלן הגדרות של מונחים המשמשים בפירוט הדרישות בהמשך נספח זה: לתשומת לב, ההגדרות מגדירות מונחים שמוזכרים גם בסעיף א.2 להלן.

נושא	מונח	הגדרת המונח
כיבוד	כיבוד בסיסי	שתייה חמה (קפה ותה) רצה, כריכים ומים טריים למשתתפים לאורך כל המפגש.
	כיבוד נרחב	שתייה חמה (קפה ותה) רצה, עוגיות ומאפים, ירקות ופירות העונה, כריכים, מים טריים ומים טריים למשתתפים לאורך כל המפגש.
מתקן ההכשרה	במחוז / ברשות המקומית	במבנה שיסופק על ידי המשרד ללא עלות מצד הספק.
	חדר למידה	חדר למידה המתאים ל-30 איש + חדר פיצול, שיסופק על ידי הספק. מובהר כי הספק רשאי להשתמש במתקנים של רשויות מקומיות שבהן הוא פועל, אולם מודגש כי הסדרת נושא המבנה היא באחריות הספק בלבד ובאישור המשרד מראש.
אולם כינוסים	אולם כינוסים	אולם המתאים לכינוסים אשר יש בו מערכת הגברה והממוקם באתר הנגיש לתחבורה ציבורית ולרכבת, שיסופק על ידי הספק.
	אולם ארצי	אולם המתאים לכינוסים במרכז הארץ אשר יש בו מערכת הגברה והממוקם באתר נגיש לתחבורה ציבורית ולרכבת, שיסופק על ידי הספק.

א.2. להלן הנחיות כלליות ביחס לדרישות המפורטות בהמשך נספח זה:

בכל הכשרה בה נדרש אחד הנושאים המפורטים להלן יש לעמוד בכל הדרישות המפורטות בטבלה:

נושא	הנחיה
דרישות ההכשרה המבנים המסופקים על ידי הספק	המתקנים שיועמדו על ידי הספק יהיו קרובים לתחבורה ציבורית ונגישים לרכב פרטי ובמרחק של לא יותר מ-10 דקות הליכה ברגל מציר תנועה מרכזי. מובהר כי האישור הסופי להתאמת המתקן המוצע לביצוע ההכשרה שמור למשרד או למי מטעמו לפי שיקול דעתו

עמוד 80, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





נושא	ההנחיה
	<p>הבלעדי.</p> <p>המתקן יכלול שולחנות וכסאות כמספר המשתתפים בהכשרה, לוח מחיק או פליפצ'ארט, מחשב, מקרן שמחובר למחשב. כמו כן באחריות הספק לספק למשתתפי ההכשרה חומרים וציוד מתכלה הנחוץ לשם ביצוע ההכשרה ותהליכי הלמידה, לרבות טושים לכתביה על לוח מחיק, בריסטולים, דפים, צבעים, טושים, מדבקות, דבק, תיקיה עם בלוק כתיבה ועט לכל משתתף וכיו"ב.</p> <p>אמצעים נדרשים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• איתור מתקן מתאים הכולל מקום מתאים לכיבוד.</li> <li>• מתקן האירוח יידרש לעמוד בכל דרישות החוק, לרבות רישיון עסק תקף, ביטוחים מתאימים וכדומה.</li> <li>• הצבת שילוט מתאים והכוונה ברורה לאולם הכינוסים ו/או לחדר הלמידה.</li> <li>• ציוד הגברה.</li> <li>• הפקת חומר רקע מקצועי כמקובל בימי למידה.</li> <li>• הצבת עמדה לרישום באי יום הלמידה והעברת דיווח למשרד בסיום יום הלמידה על המשתתפים.</li> </ul>
ימי למידה	<p>ימי הלמידה יתקיימו בהתאם לשיקול דעת המשרד, עבור כ-50 משתתפים בכל פעם.</p> <p>משך יום הלמידה שש שעות, כולל הפסקות.</p> <p>תכני יום הלמידה יובאו לאישור מראש של המשרד לפחות 60 (שישים) יום לפני המועד המתוכנן לעריכת יום הלמידה.</p> <p>מועד קיומו של יום הלמידה ייקבע בתיאום בין הספק למטה התכנית ולמפקח המחוזי מטעם המשרד, ויועבר לידיעת המנחים היישובים והמדריכים לא יאוחר מחודש ספטמבר של כל שנה.</p> <p>כ-25% מהצוות שיעביר את יום הלמידה מבוסס על צוות הספק וגורמים מטעם המשרד, והיתר על אנשי מקצוע חיצוניים שיעמיד הספק.</p> <p>ימי הלמידה יתקיימו במשרדי משרד הרווחה במחוז, אולם במצב שלא ימצא מקום במשרדים במחוז, הספק מחויב לספק מתקן המצוי בקרבה לתחבורה ציבורית ועם גישה נוחה לרכב פרטי. המקום מחייב אישור מפקח מחוזי.</p> <p>מיקום יום הלמידה יובא לאישור מראש של המשרד לפחות שלושה חודשים לפני המועד המתוכנן לעריכת יום הלמידה.</p> <p>עבור יום הלמידה יסופק כיבוד בסיסי כהגדרתו בטבלה לעיל.</p> <p>הספק ידאג לתשלום הוצאות של המנחים היישוביים והמדריכים היישוביים שאינם עובדים של הספק – תשלום ההוצאות יחושב לפי שעת הכנה של ההדרכה בתעריף נש"מ עבור כל שעה של השתתפות ועד 6 שעות ליום למידה, וכן החזרי נסיעות, הכל בהתאם למפורט באתר האינטרנט של נציבות שירות המדינה בכתובת <a href="http://www.csc.gov.il/Units/EducationWelfare/Pages/Rates.aspx">www.csc.gov.il/Units/EducationWelfare/Pages/Rates.aspx</a> וכפי שיעודכן מעת לעת. המשרד ישפה את הספק בגין תשלומים אלו בהחזר הוצאות גב-אל-גב מול הצגת חשבוניות. מובהר כי הספק אינו</p>

עמוד 81, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הברירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





נושא	ההנחיה
	נדרש לשלם הוצאות למפקחים, למנהלי מחלקות ולראשי צוותים המועסקים על ידי הרשויות המקומיות.
<b>הדרכה קבוצתית</b>	קבוצה המיועדת לעד 25 אנשים אורך מפגש כ-6 שעות.
<b>הדרכה יישובית</b>	מנהל התכנית הארצי הייעודי לתכנית הרלוונטית אותו מפעיל ספק המעטפת הארצית אחראי לבניית ההדרכות ואספקת מדריכים. המדריכים יקבלו תשלום מהספק בתעריפי נש"מ להוציא מקרים חריגים שבהם המשרד יאשר תעריף גבוה יותר.
<b>מדריכים פרטניים, קבוצתיים ויישוביים</b>	המשרד יאשר מדריכים פרטניים שהם עובדים סוציאליים עם ניסיון בהתערבות עם משפחות במצבי סיכון ומצוקה והיכרות עם עבודת המחלקות, בעלי ניסיון בהדרכת עובדים בעדיפות לעובדים סוציאליים עם שעברו הכשרה להתערבות עם משפחות בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני.
<b>ימי הכשרה ארציים</b>	ימים המיועדים עבור כ-40 משתתפים לכל אחת מהתכניות. הימים יאורגנו ע"י מנהל התכנית הייעודית מטעם ספק המעטפת ובאחריותו. כולל כיבוד בסיסי כהגדרתו בטבלה לעיל. ייערך בחדר למידה כהגדרתו בטבלה לעיל. 6 שעות כל מפגש.
<b>יום עיון מחוזי</b>	יוקצו על ידי הספק 10 שעות של מנחה חיצוני לכל יום הכשרה. יום למידה מחוזי עבור צוותי התכנית במחוז: מנהלי מחלקות, ראשי צוותים, עובדים סוציאליים ומלווי משפחות. 6 שעות לכל יום עיון. ייערך באולם כינוסים כהגדרתו בטבלה לעיל. נדרש עבור 150 אנשים בהתאם לגודל המחוז. כולל כיבוד נרחב כהגדרתו בטבלה לעיל. יוקצו על ידי הספק 6 שעות של מנחה חיצוני לכל יום עיון.
<b>יום עיון ארצי</b>	יום למידה ארצי המיועד ל-120 משתתפים, או ל-400 משתתפים בתכנית נושמים לרווחה. 6 שעות לכל יום עיון. כולל כיבוד נרחב כהגדרתו בטבלה לעיל. ייערך באולם כינוסים ארצי כהגדרתו בטבלה לעיל. יוקצו על ידי הספק 10 שעות של מנחה חיצוני לכל יום עיון.

**ב. דרישות מספקי השירותים במחוזות**

**ב.1. א. הכשרות בסיס למלווים בכל התכניות במכרז זה**

מטרת ההכשרה להבהיר למלווים את מדיניות המשרד והתכנית, לצייד אותם בידע על התכניות ומושגי יסוד בהתערבות עם משפחות שחיות בעוני ובמצבים שרלוונטים לתכניות

עמוד 82, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





השונות. ההכשרות יהיו ככל האפשר נפרדות לכל אחת מהתכניות אך מובהר שהמשרד מכיר בכך שלא יהיו כל העת מספיק קבוצות.

ב.1.א.1. הספק מחוייב לספק הכשרה זו לפני כניסה לתפקיד ככל שיתאפשר ולא יאוחר מחודשיים מיום הכניסה. במקרים חריגים ידרש אישור המשרד.

ב.1.א.2. עבור מלווים חדשים. כיום בממוצע יש תחלופה של עד 30% מלווים בשנה.

ב.1.א.3. ייערך בחדר למידה כהגדרתו לעיל.

ב.1.א.4. עבור 30 מלווים בכל הכשרה.

ב.1.א.5. 4 ימים.

ב.1.א.6. 6 שעות בכל יום.

ב.1.א.7. כולל כיבוד בסיסי כהגדרתו לעיל.

ב.1.א.8. צוות ההכשרה מבוסס על צוות הספק של התכניות ובכלל זה רכזים מחוזים, סגני רכזים ורכז ארצי.

יובהר כי הכשרה זו מיועדת למלווים שלא עבדו בעבר מטעם ההתקשרות עם הספק להפעלת לוווי משפחות בתכנית נושמים לרווחה במרכז עוצמה.

ב.1.ב. ימי עיון, ימי למידה והדרכות לעובדים סוציאליים ומלווי התכניות לתכניות 'נושמים',

### 'עוצמה' ו'מפ"ה':

ההכשרות וההדרכות יהיו באחריות של הרכז המחוזי של התכנית בהתאם להנחיות המשרד. מובהר כי ההכשרות וההדרכות אינן מיועדות רק עבור עובדי הספק אלא גם עבור גורמים מקצועיים אחרים המעורבים בתכנית ובהתאם למפורט בסעיפים להלן. בנוסף, יובהר כי פירוט ההכשרות כולל תכניות נושמים ועצמה ומפ"ה ולא לכל תכנית בנפרד.

ב.1.ב.1. הכשרות לכלל העובדים הן עובדים מטעם הספק והן עובדים אחרים במסגרת התכניות, בשנה –

ב.1.ב.1.א. יום עיון מחוזי: בהתאם לדרישות בטבלה לעיל.

אחד בשנה בכל אחד מהמחוזות למעט מחוז הצפון שבו יידרשו שני ימי עיון.

ב.1.ב.1.ב. הדרכה קבוצתית למלווים:

עמוד 83, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





- ב.1.ב.1.1. בהיקף לפי הפירוט הבא:
1. צפון: 5 קבוצות. מתוכן קבוצה אחת עבור התכנית רשויות דרוזיות.
  2. מרכז: 3 קבוצות.
  3. ירושלים: קבוצה אחת.
  4. דרום: 2 קבוצות.
- ב.1.ב.1.2. ייערך בחדר למידה כהגדרתו לעיל.
- ב.1.ב.1.3. כולל כיבוד בסיסי כהגדרתו לעיל.
- ב.1.ב.1.4. 6 מפגשים לאורך השנה
- ב.1.ב.1.5. לפחות 50% מהצוות מבוסס על צוות הספק בתכנית.
- ב.1.ב.1.6. ניתן לקיים שתי הדרכות קבוצתיות במקביל, כל עוד לפחות 50% מהזמן בכל מפגש יתקיים בכיתות נפרדות.

ב.1.ב.1.ג. הדרכות קבוצתיות לצוותים במשותף (מלווים מטעם הספק

ועובדים סוציאליים):

- ב.1.ב.1.ג.1. בהיקף לפי הפירוט הבא:
1. במחוז צפון: 10 קבוצות, מתוכם לכל הפחות 1 עבור רשויות הדרוזים.
  2. במחוז מרכז: 6 קבוצות.
  3. במחוז ירושלים: 4 קבוצות.
  4. במחוז דרום: 5 קבוצות.
- ב.1.ב.1.ג.2. ייערך בחדר למידה כהגדרתו לעיל.
- ב.1.ב.1.ג.3. ההדרכות יתקיימו עבור קבוצות מאותו אזור.
- ב.1.ב.1.ג.4. 4 מפגשים לכל קבוצה בשנה.
- ב.1.ב.1.ג.5. כולל כיבוד בסיסי כהגדרתו לעיל.
- ב.1.ב.1.ג.6. 4 שעות בממוצע למרצים חיצונים בכל יום למידה.





ב.1.ב.1.ד. הדרכות פרטניות לעובדים סוציאליים:

ב.1.ב.1.ד.1. באמצעות מדריכים שאושרו על ידי המשרד.

בהתאם לדרישות בטבלה לעיל.

ב.1.ב.1.ד.2. ההדרכה תתקיים ביישוב בו פועל העובד

הסוציאלי כאשר המשרד רשאי לדרוש הדרכה

של שני עובדים סוציאליים יחד גם אם הם

מישובים שונים ובתנאי שהמשרד מצא זאת

תורם ומועיל לתהליך הלמידה.

ב.1.ב.1.ד.3. שעות הדרכה פרטניות בשנה יוקצו לספק

במחוז. חלוקת שעות ההדרכה לפי יישובים

תאושר על ידי המשרד.

ב.1.ב.1.ד.4. חלוקת שעות ההדרכה לפי המפתח הבא:

מחוז	נושמים שגרתי (כולל משפחות שבראשן הורה עצמאי ויישובי הדרוזים)	נושמים משפחות חילים
חיפה והצפון	2550	45
תל אביב והמרכז	933	180
ירושלים	387	135
דרום	815	45

החישוב בטבלה הינו עבור כל ישוב בתכניות

נושמים שגרתי 35 שעות ליישוב בממוצע,

נושמים למשפחות שבראשם הורה עצמאי,

נושמים דרוזים ונושמים חיילים 45 שעות

בממוצע ליישוב, עבור תכנית מפ"ה 72 שעות

בממוצע ליישוב.

יובהר, כי השעות הן עבור כלל המחוז וניתנת

גמישות במתן שעות ההדרכה ליישובים

באישור במשרד.

עוד יובהר כי המשרד רשאי להוסיף או לגרוע

שעות לפי הצורך, כאמור בסעיף 3.ז למכרז.





ב.1.ב.1.ה. ימי למידה עבור מנהלי מחלקות, מדריכים וראשי צוותים –

בהתאם לדרישות בטבלה לעיל.

2 ימי למידה בכל מחוז, למעט מחוז חיפה והצפון בו יידרשו 4 ימי למידה.

ב.1.ב.1.ו. ימי למידה עבור מנחים יישוביים, מדריכים ומפקחים –

בהתאם לדרישות בטבלה לעיל.

2 ימי למידה בכל מחוז

ב.1.ב.1.ז. מרכז עוצמה – הדרכות פנים מחלקתיות

מלבד האמור לעיל, עבור רשויות בהם פועלים מרכזי עוצמה יתקיימו הכשרות והדרכות פנים מחלקתיות, במרכזי העוצמה ובמחלקה, מתקציב המשרד שמועבר למחלקות לשירותים חברתיים. ההכשרות לא יהיו על חשבון הספק.

ב.1.ג. עבור כל אחת מהתוכניות משפחה קבועה מיטיבה, בשביל הצמיחה, קד"מ,

**מיזם מפגש, פנימה:**

הדרכות פרטניות, קבוצתיות או יישוביות: בהתאם לדרישות בטבלת ההגדרות לעיל.

היקף שעות ההדרכה יהיה בהתאם למפתח המפורט להלן:

1. עבור תכנית משפחה בשביל הצמיחה – 110 שעות הדרכה פרטנית, קבוצתית או יישובית לכל תכנית בכל יישוב לשנה.
2. עבור תכניות מפגש ופנימה – 100 שעות הדרכה פרטנית, קבוצתית או יישובית לכל תכנית בכל יישוב לשנה.
3. עבור תכניות משפחה קבועה מיטיבה וקדם – 66 שעות הדרכה פרטנית, קבוצתית או יישובית לכל תכנית בכל יישוב לשנה.

מובהר המשרד יהיה רשאי לווסת את השעות בין היישובים באותו המחוז.

להלן שעות ההדרכה הנדרשות נכון למועד פרסום המכרז, בהתאם להאמור לעיל כפול מספר היישובים:





שם התכנית	בשביל הצמיחה	משפחה קבועה מיטיבה	קדם	מפגש	פנימה
חיפה והצפון	440	132	0	500	200
תל אביב והמרכז	220	198	66	100	0
ירושלים	220	132	264	200	0
דרום	220	66	198	400	300

### ב.1.ד. הכשרה ותהליכי למידה של יועץ חובות

הספק מחויב לאפשר ליועץ החובות מטעמו להשתתף בימי למידה והכשרה שיקבע המשרד ובכלל זה מעורבות פעילה בקהילת ידע מקוונת, למידה באמצעות מערך של תכנות למידה וכיו"ב.

### ג. הכשרות באחריות ספק שירותי המעטפת

#### ג.1.א. עבור תכנית נושמים לרווחה בעוצמה ומפה

##### ג.1.א.1. ימי חילוף ידע

- ג.1.א.1.א. 8 ימים בשנה (מהם 2 עבור תכנית נושמים לרווחה משפחות חיילים).
- ג.1.א.1.ב. 6 שעות כל מפגש.
- ג.1.א.1.ג. עבור כ-40 איש בכל פעם.
- ג.1.א.1.ד. יתקיים בחדר למידה כהגדרתו לעיל.
- ג.1.א.1.ה. כולל כיבוד נרחב כהגדרתו לעיל.
- ג.1.א.1.ו. יוקצו על ידי הספק 6 שעות של מנחה חיצוני.

#### ג.1.א.2. יום עיון ארצי לתכנית נושמים לרווחה:

- ג.1.א.2.א. בהתאם לדרישות יום עיון ארצי בטבלה לעיל.
- ג.1.א.2.ב. עבור כ-400 משתתפים (מתוכם 50 משתתפים מתכנית נושמים לרווחה משפחות חיילים ועוד 30 משתתפים מנושמים לרווחה דרוזים).

עמוד 87, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





ג.1.א.2.ג. כולל כיבוד נרחב כהגדרתו לעיל.

ג.1.ב. עבור תכניות 'בשביל הצמיחה', 'משפחה מיטיבה קבועה' 'מיזם מפגש', פנימה, קד"מ:

ג.1.ב.1. ימי הכשרה ארציים:

ג.1.ב.1.א. בהתאם לדרישות ימי הכשרה ארציים בטבלה לעיל.

ג.1.ב.1.ב. 7 בשנה לכל תכנית.

ג.1.ב.1.ג. 6 שעות כל מפגש.

ג.1.ב.1.ד. עבור כ-40 איש בכל פעם.

ג.2.ב.1. יום עיון ארצי:

ג.2.ב.1.א. בהתאם לדרישות יום עיון ארצי בטבלה לעיל.

ג.2.ב.1.ב. 1 בשנה לכל תכנית.

ג.2.ב.1.ג. 6 שעות כל מפגש.

ג.2.ב.1.ד. עבור כ-120 איש לכל תכנית.

ג.3.ב.1. מלווי המשפחות בתכניות הייחודיות (המופעלים על ידי הספקים המחוזיים)

יעברו הכשרות בסיס. הספק חייב לאפשר למלווי המשפחות להשתלב

בהכשרה ייעודית לפי שיקול דעת המשרד כשרכז התכנית הייעודית מטעם

הספק ממונה על בניית תהליכי ההכשרה למלווי משפחות ייעודיים יהיו עד 4

ימי הכשרה במשך השנה לכלל התכניות עבור 25 משתתפים כשכיבוד יהיה

בסיסי, 6 שעות למפגש מהם 4 שעות בממצוע של מנחה חיצוני.





מובהר כי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

**עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) - הפרדיגמה, המודל**

**הארגוני, כאבים ותקוות**

כתיבה: מיכל קרומר-נבו

סיוע בעריכת הסיפורים: עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, סיון רוסו-כרמל, שחר תימור-שלזין

הפקה: סיון רוסו-כרמל

באר-שבע

אוקטובר 2017

תשרי תשע"ח

כל הזכויות שמורות





**תוכן עניינים**

90	ברכות השותפים בהפעלת מפ"ה
90	ברכת משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
92	תכנית מפ"ה בראי קרנות הביטוח הלאומי
93	ברכת המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב
94	ברכת אשלים-ג'וינט ישראל
95	הקדמה
97	שער ראשון כאבים ותקוות: סיפורים מהחיים
97	מבוא
98	הסיפורים
הפרדיגמה	שער שני - עבודה סוציאלית מודעת-עוני ותכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) - הפרדיגמה
103	והמודל הארגוני
103	הקדמה
104	מהי עבודה סוציאלית מודעת-עוני – הבסיס התיאורטי
106	המודל הארגוני של תכנית מפ"ה
115	ייחודיות מודל הפרקטיקה במפ"ה – עו"ס מודעת-עוני
121	שער שלישי - כאבים ותקוות: סיפורים מהפרקטיקה
121	מבוא
122	יחסים מתוך קירבה
133	זיהוי של חוסר צדק
140	היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים
150	התייצבות לצד הפונים





## **ברכת משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**

תכנית מפ"ה- (משפחות פוגשות הזדמנות) הינה תכנית חדשנית פורצת דרך שמבטאת הלכה למעשה את מחויבות המשרד למדיניות 'משפחה במרכז ההתערבות', כאשר ייעודה המרכזי הוא שינוי מצבי החיים של המשפחות המתמודדות עם מציאות חיים של עוני והדרה.

תכנית מפ"ה, בהובלתו של השרות לרווחת הפרט והמשפחה ובהובלה מקצועית נגישה ויצירתית של עו"ס נורית ויסברג נקאש, המפקחת הארצית בתחום משפחה, מתמקדת לא רק בשיפור מצב המשפחות אלא גם במיצוב והעשרת עו"ס המשפחה בכלים וידע, כמטפל העיקרי במשפחות.

מפ"ה היא פרי שותפות היסטורית ומיוחדת של כמה בעלי ענין – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, האקדמיה-אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, אשלים-ג'וינט ישראל, המוסד לביטוח לאומי-הקרן למפעלים מיוחדים והרשויות המקומיות. שותפים, שראו לנגד עיניהם את זכויותיהן וצורכיהן של המשפחות החיות בעוני והדרה, שלא זוכות למענים הולמים מספקים. שותפים, אשר צמצום מציאות של חיים בעוני והדרה מהווים עבורם יעד מרכזי, ולא זו בלבד, אלא גם ערך חברתי מוסרי ומקצועי מהמעלה הראשונה.

מפ"ה, שצמחה בדרום, השכילה לצייר לנו גלובוס, לחדש שבילים נשכחים, לגלות נתיבים חבויים ולפרוץ דרכים חדשות לצעוד בהם לצד ויחד עם המשפחות. במהלך הפיילוט, תכנית מפ"ה השכילה לבחון את אופן הנגשת השירותים למשפחות שחיות בעוני ובהדרה במחלקות לשירותים חברתיים. בהפעלתה נוכחנו בתרומה המשמעותית למשפחות המשתתפות בה, בצד ערך ותרומה רבה לכלל המשפחות המטופלות במחלקה. באמצעות התכנית פיתחנו, התאמנו והמשגנו את הפרקטיקות המיטביות להתערבות עם משפחות בכלל, ומשפחות החיות בעוני ובהדרה בפרט. משפחות אלו מהוות קבוצת לקוחות גדולה ומשמעותית במחלקות לשירותים חברתיים ומטופלות, לעיתים ללא כלים וידע מספקים, על ידי עו"ס המשפחה. פיתחנו תהליכי הכשרה והדרכה של צוותים מקצועיים – מדר"צים ועו"סי משפחה, ויותר מכל נוכחנו בכוחם של העובדים הסוציאליים לחולל שינוי משמעותי ואף מרגש בחייהן של משפחות שבטיפולם.

מפ"ה מהווה עבורנו, במשרד, אבן דרך ויסוד מוצלחים, שעל עקרונותיה אנו מתבססים בישום של תכניות ניסיוניות באגף, שמטרתן היא שיקום משפחות וילדים בעוני ובסיכון גבוה, תוך אימוץ הגישה והפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שהייתה הגישה המרכזית לאורה פעלנו בתכנית, ואת רוחה ועקרונותיה התחלנו כבר להנחיל בקרב העו"סים במחלקות לשירותים חברתיים.

לסיום, אנו מבקשות להביע תודה והערכה לכל מי שעמל על הקמת התכנית ועיצובה ושותף איתנו גם בהטמעת התפיסה המקצועית בהווה ובעתיד – לפרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב,





מובילת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בארץ ובעולם, לאיריס סוקולובר-יעקובי מאשלים-ג'וינט ישראל, לכרמלה כורש אליגון ודבורה חיה יוסף מהקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, למנהלים, מדרצ"ים ולעו"סים במחלקות לשירותים חברתיים המשתתפות, ולסיוון רוסו-כרמל, מנהלת התכנית. אחרונים חביבים אנו מודות לצוות השרות לרווחת הפרט והמשפחה במחוז דרום – מרים בן עטר וחאלד אזברגה, על שהיו כ"חממת גידול" משובחת לתכנית ועל הטמעתה במחלקות באופן ראוי לכל שבח והערכה. כל אחד מהשותפים הביא ערך מוסף של ידע, ניסיון ומשאבים בנדיבות לטובת השגת המטרה המשותפת ואלו ללא ספק תרמו להצלחתה ועל כך תודתנו העמוקה לכל אחד ואחת מהם. שותפות אינה מובנת מאליה ודורשת תשומת רבות של זמן, מחשבה, תכנון וצניעות – אבל כדברי הפתגם האפריקאי הידוע אנו מאמינות ש"אם רוצים להגיע מהר – הולכים לבד, אבל אם רוצים להגיע רחוק – הולכים ביחד". בהחלט הגענו רחוק יחד ועוד הדרך נטויה.

עו"ס איילה מאיר

עו"ס איריס פלורנטין

מנהלת השרות לרווחת הפרט והמשפחה

סמנכ"לית בכירה

ראשת מינהל שירותים חברתיים ואישיים





## תכנית מפ"ה בראי קרנות הביטוח הלאומי

**קרנות הביטוח הלאומי** מפתחות שירותים לאוכלוסיות בסיכון כפעילות משלימה לפעילות הליבה של המוסד לביטוח לאומי המתבצעת באמצעות תשלום גמלאות.

בתכנית מיוחדת זו, "משפחות פוגשות הזדמנות", בסיוע **הקרן למפעלים מיוחדים, משרד הרווחה, ג'וינט-אשלים ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב** נבנה מודל חדשני ייחודי של עבודה עם משפחות החיות בעוני והדרה מתמשכים, אשר הקשרים הטיפוליים הקודמים עימן לא הועילו.

מודל חדשני זה, פותח כשילוב כוחות בין הידע האקדמי, העבודה המקצועית בלשכות ומהמשפחות עצמן, ולאחר עריכת פיילוט עם 120 משפחות במצבי חיים מורכבים ובעיות סבוכות, אשר התבסס על עקרונות של מתן התייחסות אינטנסיבית ואישית "בגובה העיניים", תפיסת מיצוי זכויות אקטיבי ומתן "סל מענים גמיש" לכל משפחה.

**קרנות הביטוח הלאומי** פועלות למתן מענה מיטבי לנוכח שינויים חברתיים, כלכליים ותרבותיים, המביאים להיווצרותם של צרכים חדשים, אוכלוסיות יעד ותחומי תוכן חדשים, אשר אינם זוכים למענה מיטבי במסגרת מערך השירותים הקיים במדינת ישראל. התמודדות עם עוני, אינו רק בעיה פרטית, אלא גם בעיה חברתית, המחייבת קידום שינוי מדיניות.

אנו מברכים על השותפות בתכנית יוצאת דופן זו של אקדמיה-שדה, המהווה מעבדה לפיתוח ידע, בעלת מרכיבים ניסיוניים וחדשניים, במטרה לשפר את מצבם של משפחות וילדים במצבי סיכון, לחזק את הזהות המקצועית של עו"ס משפחה ומדריכות צוות ולפתח וליישם ידע עדכני בתחום ההתערבות בעוני והטמעתו.

### עו"ד איציק סבטו

מנהל קרנות הביטוח הלאומי





## ברכת המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון

### בנגב

המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר היא חממה למחקר, הוראה והכשרת סטודנטים לעבודה סוציאלית, המבקשת לתרום לשיפור החברה והפרטים השותפים בה באמצעות התבוננות מערכתית המדגישה עקרונות של צדק חברתי. אנו שואפים לצייד את הסטודנטים שלנו בידע ובמיומנויות הנדרשים לניתוח, הבנה ועשייה המנותבת לפיתוח מענים לבעיות חברתיות הן ברמת המיקרו והן ברמת המקרו. תכנית מפ"ה עולה, אם כן, בקנה אחד עם חזון המחלקה. יש לזכור שתכנית מפ"ה צמחה כהרחבה של התכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי" – תכנית הכשרה לסטודנטים בתואר הראשון, הפועלת במחלקתנו משנת 2010 בשיתוף עם אגף הרווחה של עיריית באר-שבע. תכנית ההכשרה לסטודנטים הניחה את הבסיס לתכנית מפ"ה ולפיתוח הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני על כל נגזרותיה בתכניות השונות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. אנו מברכים על הזכות שניתנה לסטודנטים בתכנית לימודי התואר הראשון לקחת חלק במהלך חלוצי זה. זכות גדולה ניתנה גם לבוגרים ולתלמידי הדוקטורט שלנו – סיון רוט-כרמל, מנהלת מפ"ה, ומנחי מפ"ה – עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, שחר תימור-שלזין – לקחת חלק מוביל בעשייה פורצת דרך ולמצוא את הדרכים לשלב מעורבות גבוהה בשדה עם עבודה מחקרית איכותית ומוקפדת. גאווה גדולה למחלקה שרעיונות חדשניים שצמחו אצלנו, התפתחו למודל מוביל לפרקטיקה מקצועית ברמה הארצית ושתלמידנו הפכים לכוחות מובילים בהפצת התורה החדשנית. אני מבקשת לברך ולהודות בשמי ובשם המחלקה באופן מיוחד, לפרופ' מיכל קרומר-נבו, אשר ניצחה על פיתוח, יישום והטמעת המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה. אני מברכת אותה על תרומתה להעשרת הידע המקצועי, על הפיכת הידע התיאורטי לידע פרקטי, וכן על הזכות ליישמו במסגרת שיתופי פעולה ארציים. בהזדמנות זו, אני מבקשת להודות לשותפים לתכנית מפ"ה – האגף לשירותים אישיים וחברתיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי ואשלים-ג'וינט ישראל, על שותפות ייחודית ויוצאת דופן ועל תרומתם להצלחת התכנית.

**פרופ' דורית סגל-אנגלצ'ין**

ראש המחלקה

המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר

אוניברסיטת בן-גוריון בנגב





## ברכת אשלים-ג'וינט ישראל

תכנית מפ"ה יצאה לדרך בשנת 2014, והייתה חלוצה בכך שהציבה את נושא העוני של משפחות במוקד ההתערבות. לנו באשלים, מפ"ה היוותה פריצת דרך גם בהיותה התכנית הראשונה בה פותח מענה אשר רואה את צרכי המשפחה כולה, על כל חבריה ובכל תחומי החיים. ההבנה של חשיבות פיתוח מענים למשפחה כולה, במטרה לסייע בשיפור וקידום מצבם של ילדים, בני נוער וצעירים, היוותה נדבך חשוב בהקמת תחום משפחות באשלים.

בנוסף לפיתוח תכניות ומענים, אשלים רואה חשיבות רבה להיותה שותפה בתהליכים של פיתוח ידע ולמידה. תהליכים אלה מאפשרים המשגה, הכשרת אנשי מקצוע והפצה רחבה של תפיסות העולם העומדות בבסיסי התכניות. ואכן באמצעות תכנית מפ"ה היינו שותפים להעמקת הלמידה ופיתוח הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני והרחבת הידע גם לתכניות נוספות שאשלים שותפה להובלתן. ראוי גם לציין ששיתופי הפעולה וממשקי העבודה עם התכנית הלאומית 'נושמים לרווחה', שמאמצת עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, מהווים נדבך חשוב לתהליכי הלמידה והידע המצטבר בסוגיית המשפחות החיות בעוני.

אנו מבקשים להודות בראש ובראשונה לכל משתתפי התכנית – עובדים סוציאליים ומשפחות – על השיתוף בידע שהתפתח בשנות התכנית. כמו כן אנו מודים לשותפינו להובלת התכנית מהשירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, מהקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, ומאוניברסיטת בן-גוריון בנגב. תודה מיוחדת לפרופ' מיכל קרומר-נבו על היכולת להפוך ידע תיאורטי מחקרי לפרקטיקה יומיומית, שמביאה לשיפור במצבן של המשפחות. חוברת זו, המאפשרת התבוננות ולמידה מתכנית מפ"ה, הינה דוגמה חשובה לתהליכים של פיתוח תכניות, המבוססים על למידה, ויש בה כדי לעורר ענין ומחשבה. אנו מאמינים שהידע הייחודי שהחברת נושאת יוכל לסייע בהמשך מסע הלמידה והעשייה.

**שמואל ילמה**

**ד"ר רמי סולימני**

ראש היחידה למשפחה וקהילה, ג'וינט ישראל-

מנכ"ל, ג'וינט ישראל-אשלים

אשלים





## הקדמה

**מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות** החלה לפעול בשנת 2014 כתכנית פיילוט לעבודה עם משפחות במחלקות לשירותים חברתיים, על-פי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אשר פותחה על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו, מהמחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב, באמצעות מחקר, הוראה והכשרת סטודנטים. להפעלת התכנית שותפים השירות לרווחת הפרט והמשפחה במינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ג'וינט ישראל-אשלים, הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

תכנית מפ"ה היא שיתוף פעולה אקדמיה-שדה, במסגרתו רוכשים עובדים סוציאליים (להלן עו"סים או עו"סיות) מודל עבודה המבוסס על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. עבודה סוציאלית מודעת-עוני רואה בעוני הפרה של זכויות אדם ומציבה במרכז את הסולידריות בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים ותביעה לצדק חברתי. עוני נתפס כמחסור מטריאלי (מחסור בכסף), מחסור בהזדמנויות חברתיות (לדוגמא, הזדמנויות לתעסוקה, דיור, בריאות, חינוך, תרבות, בטחון אישי) ומחסור במשאבים סמליים (לדוגמא, הכרה, כבוד). אנשים החיים בעוני נאבקים בעוני כל חייהם. העבודה הישירה מבוססת אם כן על יצירת יחסים מיטיבים עם משתמשי השירותים, פיתוח ידע מתוך קירבה, המבוסס על היכרות מקרוב עם מציאות החיים והיסטורית החיים, התערבות בהקשר החיים הממשי, והתייצבות לצידם של משתמשי השירותים כדי להפוך את מאבקם למצליח. לצד הדגשה והעמקה של היחסים בין עו"סים לבין משפחות בעוני, מוקנה בפרדיגמה מקום חשוב לעבודת מיצוי זכויות אקטיבית ולהיענות לצרכים חומריים (באמצעות סל מענים גמיש).

בעקבות ההתפתחויות בתכנית מפ"ה, התקבלה בשנת 2016 החלטה באגף לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לאמץ את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ואת מודל העבודה במפ"ה כעקרונות מובילים לעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. בשלב ראשון אומצו עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכניות "נושמים לרווחה" ו"מפגש", מתוך מחשבה שהתכניות החדשות יוכלו להוות מצע להתפתחותה של שפה חדשה משותפת לעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. בשלב זה עלה הצורך לפתח את הפרדיגמה גם לעבודה עם משפחות שילדיהן מוגדרים כמצויים במצבי סיכון, ולשם כך פותח על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו גוף ידע חדש. גוף ידע זה יושם בשתי תכניות חדשות המכוונות למניעת הוצאת ילדים מהבית ופועלות לפי עקרונות הפרדיגמה - "משפחה בשביל הצמיחה" ו"משפחה מיטיבה קבועה" – אשר יצאו לדרך בשנת 2017. בנוסף, התקיים במהלך שנת 2017 קורס ייחודי להכשרת עו"סים בכירים מכל רחבי הארץ כמדריכים ומנחים בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כדי שאלה





יוכלו להדריך את עו"סי המשפחה בתכניות השונות בתפוצה ארצית. כך תרמה תכנית מפ"ה להנעה של מהלך רחב, שלא היה מתרחש בלעדיה.

תכנית מפ"ה הוערכה במחקר מלווה שנערך על ידי מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, שהתמקד בהערכת תוצאות התכנית ברמת המשפחות וכן ברמת המחלקות והצוותים המקצועיים; ובמחקר הערכה פנימי שהתמקד בהערכת תוצאות התכנית בקרב ילדי המשפחות שהשתתפו בתכנית.

החוברת שלפנינו כוללת שלושה שערים. **בשער הראשון – כאבים ותקוות: סיפורים מהחיים –** מובאים דברים שאמרו משפחות המשתתפות בתכנית מפ"ה על חייהן ועל עבודה סוציאלית. **בשער השני – הפרדיגמה והמודל הארגוני –** מוצג תיאור קצר של עקרונות הפרדיגמה ושל מודל ועקרונות הפעולה של התכנית, וכן נתונים מתוך הערכת התכנית. **בשער השלישי – כאבים ותקוות: סיפורים מהפרקטיקה –** מוצגים סיפורים קצרים שכתבו עו"סיות משפחה שהשתתפו במפ"ה, המתארים רגעים משמעותיים שחוו בתכנית ומדגימים את רוחה.





## מבוא

שער זה מביא קטעים קצרים מתוך דברים שאמרו משפחות מפ"ה במסגרת מפגשי הערכה תקופתיים של התכנית. מפגשים אלה התקיימו בנוכחות עו"סית המשפחה, המדר"צית, מנחה מפ"ה ישובי ומנהלת תכנית מפ"ה. במילים ספורות מתארים הפונים מהם עוני ומצוקה ומהו הכאב הרגשי הכרוך בהם. לצד הכאב עולים בבירור הצורך והרצון בקירבה, בהכרה ובתחושה של ערך. כאשר צרכים אלה לא זוכים למענה, נוספות עליהם תחושות קשות של בדידות, חוסר אונים, ייאוש וחוסר תוחלת ואז הם מהווים מקור לכאב נוסף על הכאב שמקורו בתנאי ומצוקות החיים הקשים; אולם כאשר הם נענים – כאשר אנשים מרגישים שהעו"סית רואה אותם, מכירה בחלומות שלהם, בסובייקטיביות ובייחודיות שלהם, ומוצאת ערך בפעולותיהם גם כאשר אלה לא מביאות להצלחה, ובמקביל מסתכלת בעיניים פקוחות במצוקה הכלכלית ורואה את החסמים שהיא מציבה, את הכאבים שהיא גורמת ואת המאבק של אנשים במצוקתם – קורה נס קטן של התחברות לעצמי ולאחר. החוויה של קירבה, הכרה וערך תורמת לתחושת החיים והחיוניות, ליכולת לחוות את העצמי של האדם, וליכולת להיות בתוך יחסים. בכך היא מהווה בסיס לעבודה של שינוי.

הפונים נשאלים איזה מסר היו רוצים להעביר לעובדים סוציאליים אחרים. שאלה זו מסמנת לנשאל שהוא בעל ידע, ושהשואל מכיר בידע שלו ורואה בו ידע חשוב והכרחי. שאלה זו חשובה במיוחד למי שהידע שלהם זוכה פעמים רבות להתעלמות, ביטול וזלזול. התשובות לשאלות אלו מעידות כי אכן יש לנשאלים מה לומר, וכי המסר שבפיהם הוא ברור ומדויק. כמעט כל אחד מהכותבים מאתגר במסר שלו את התפיסות המקובלות לגבי תפקיד המקצוע ותפקיד העובד הסוציאלי. הם מאתגרים את חשיבות הגבולות המקצועיים, את עמדת היודע של העובד הסוציאלי ואת הריחוק המקצועי. במקום אלה, הם מדגישים את חשיבותם של כבוד, הקשבה, שקיפות ואמון ביכולת להשתנות. מילים ומשפטים אלה, שיש בהם מסר שראוי לתשומת לב מיוחדת, הופרדו לקטעים ומופיעים לפניכם כבעלי צורה שירית. הטקסטים מובאים ברשות אומרם; חלקם מופיעים בשמות מלאים וחלקם בעילום שם, בהתאם לבחירת האנשים.





## הסיפורים

### שירן אינס

אני באה לפה רק בשביל העו"סית הזאת. היה לי אישור לדירה בדיוור הציבורי בשלומי ולא לקחתי, בשביל לא לעזוב אותה. כי אני מאמינה בה. היא עובדת סוציאלית שלא מסתירה מבן אדם, אני מרגישה שהיא אמיתית איתי. התיק שלי תמיד יושב לה על השולחן, אני רואה מה כתוב בו, לא מוסתר ממני. היא מצלצלת אלי כל הזמן, אפילו אם זה לרגע, מה קורה, מה שלומך, אכפת לה ממני, יש לה דאגה אלי. לצערי, בשאר העו"סים אני לא מאמינה.

- מה המסר שחשוב להעביר לסטודנטים לעבודה סוציאלית?

שהיה אמון, שלא יסתירו. אי אפשר להאמין צ'יק צ'אק לעובדת סוציאלית. זה לוקח זמן להאמין. במיוחד אחד שחווה דברים מעו"סים. אבל העו"סית שלי לא ויתרה עלי, נלחמה עלי, ואם נלחמים על מישהו אז בסוף מגיעים.

### סיגל חסין

היה לי ולבעלי הרבה בעיות, לא היה לנו כסף, היה מאד קשה, הייתי הסטריאוטיפ של אישה עם בעיות. בתקופה ההיא נתקלתי בעו"סיות אטומות, שומעות את הבעיות שלך, אבל לא את הנפש שלך.

היו אומרות לי, "למה את צריכה להגיע לרווחה? תצאי לעבוד, גם אנחנו יוצאות לעבוד". הם לא הבינו את המצב הרגשי שלי. גם כל חצי שנה מתחלפת עו"סית. ברגע שאני באה לעובדת סוציאלית, אני מצפה להשתדלות רצופה.

ואז כשהייתה מתחלפת עו"סית הייתי שואלת את עצמי, למה אני באה לפה? גם אני לא מתקדמת, גם כשאני באה שופטים אותי ולא מבינים אותי, ואחר כך מתחלפים, זה סתם.

בסוף יום אחד התקשרה אלי העו"סית הזאת, בוקר אחד אחרי חודשיים שהעובדת הקודמת עזבה. לא הסכמתי בהתחלה לראות אותה. היא עטפה אותי באהבה מהרגע הראשון והבנתי שזה זה. היא עממית, היא בכוונה נזהרת ומדברת איתי בשפה לא גבוהה כדי שחלילה לא ארגיש מתחת. היא בודקת איפה אני נמצאת. יש בה משהו שמשדר טוב, רגיעה, עטיפה, הזמנה, אהבה. היא באה אלי הביתה ושאלה אותי מה החלום שלי. היא שאלה אותי מה עם לימודים. עברתי טיפולים פסיכולוגיים ואני לא מאמינה בטיפולים כאלה, אבל היא אמרה לי שאני הפרויקט שלה, שנעשה הכל בקצב שלי, היא





הדגישה שזה יהיה בקצב שלי. היא עימתה אותי עם דברים שידעתי בתוכי, אבל פתאום היא חידדה לי את זה. מאותו רגע החלטתי שכל מה שהיא נותנת לי אני לוקחת, אבל בקצב שלי, לא להעמיס אותי. התחלתי ללמוד סייעות, היום אני עובדת כסייעת בגנים ולומדת. גם עשיתי רשיון נהיגה. היא לא נטשה אותי לרגע, היא תמיד הייתה מאחורי, עשתה הכל כדי שאצליח לטפס למעלה. היא בעיקר האמינה בי, ראתה מי אני באמת. זה כאילו שהייתי בלב ים, לא יודעת לשחות ולקחה אותי איתה. אחרי 25 שנה ברווחה.

- איזה מסר היית מעבירה לעובדים סוציאליים?

ללמוד לגשת לאנשים בצורה טובה, בנעימות. ללמוד יחסי אנוש. הסתכלות לתוך האדם שיושב מולך. גם אם אדם מתנהג ברע, תזכרו שזה בגלל שרע לו, שהוא ממורמר בעולם. אם אתה אדם טוב שיכול לראות את זה ולהבין את זה, אתה יכול לעורר בו את האמון באנשים.

### בעילום שם

מה שאני מכניסה לא מספיק בשביל ההוצאות של הבית. העו"סית שלי עזרה לי מאד בשיפוץ של הגג בעמידר, נפל טיח מהגג לרצפה ואני רדפתי אחרי עמידר הרבה זמן והם לא באו. רק אחרי שהיא דברה איתם, הם טיפלו. אני צריכה עזרה גם בשיניים, כמעט ואין לי שיניים. אני אוכלת רק מרוסק. העובדת סוציאלית שלי היא אישה נפלאה, היא בן אדם מקסים. היא כאילו אחת מהמשפחה, לא מבחוץ. כשפניתי לעזרה לאחים שלי, הם לא עזרו לי, אבל היא יותר טובה מהמשפחה שלי. מזל שיש לי אדם אחד שאכפת לו ממני.

### שלהבת אזולאי

אני מאד שמחה שיש לי אותה בתור עובדת סוציאלית. היא עושה את הכול בשביל לעזור ולתמוך. אחלה עו"סית יש לי. כשהילדה הייתה לי מאושפזת, ואני הייתי איתה בבית חולים, אז המחלקה דאגה למישהי שתבשל ותביא כל יום לילדים אוכל. השיחות איתה תמיד טובות, היא יודעת להרגיע אותי, הרגשתי פתוח. הקשר היה לי טוב, התחברתי אליה מהר.

- מה עזר לך להתחבר מהר?

היא הייתה כמו חברה, אבל עד הגבול. תמיד נתנה לי מענה, אפילו בשעות לא רגילות.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

היום יצאתי לעבוד במרכז יום לקשיש. הכנסתי את התינוקת למעון ומאז אני כבר שנה וחצי בעבודה. ההכנסה גדלה אבל לא מאד, רק בכמה מאות שקלים. היא נתנה לי ממש דחיפה לחיים, היום עשיתי הרבה שינויים.

- מה איפשר את השינוי?

השיחות. מה, כל החיים אני ארצה לבוא לרווחה? היא הכניסה לי את זה בראש, גם בשיחות, השיחות שלה עודדו אותי שאני צריכה להעז.

- מה צריך בשביל להיות עובד סוציאלי טוב?

אחד שיבין אותך, שיבין את המקום שלך, שזה חשוב מאד. זה הדבר הכי חשוב. קשר של כבוד, לא להתעלות מעל, גובה העיניים, זה יותר מקרב את האדם לעובד הסוציאלי.

## בעילום שם

העובדת סוציאלית שלי היא אחרת, היא שם באמת בשביל לעזור. הפתיחות שרכשנו אליה היא מאד משמעותית. כבר מהפגישה הרביעית ממש התחלנו שיחות עמוקות. זה לא דבר פשוט. אני למדתי פעם על ההבדל בין סימפטיה לאמפטיה ואני יודעת שהיא ממש אמפטית. גם חשוב לה מה שקורה איתנו, הרגשתי שהיא ממש דחפה נגיד על האבחון של הילד, כדי שהוא יקבל את כל מה שמגיע לו. כשהיו בעיות בבית ספר, היא הייתה מאד לטובתי. היא יצרה פתיחות שאפשרה גם לי להעלות טענות כלפיה והיא ידעה להקשיב גם לדברים הלא נעימים.

- מה את חושבת שצריך ללמד סטודנטים לעבודה סוציאלית?

קודם כל להיות אנושיים, זה אומר פשוטו כמשמעו, לבוא לאדם פשוט בגובה העיניים, לשמוע את הבעיה, לשמוע איפה אפשר למגר את הבעיות ולא לפחד להשתמש בכל המשאבים והכלים שהם מקבלים.

## בעילום שם





באתי לרווחה בשביל לקבל עזרה במעון לילדה. אף גן לא רצה לקבל אותה, כי יש לה איזה בעיה. בהתחלה כשהייתי באה אל העו"סית, הרגשתי שאין לה זמן, הרגשתי שלא מקשיבים לי. ואז בעצם היא הציעה לי את התכנית שלכם. מאז אני הרבה יותר רגועה, אני יודעת שיש לי את השעה שלי. יש לה את הזמן להקשיב לי, והיא גם הציעה לי כל מיני סדנאות, והרבה דברים השתפרו.

### קים סקוט

אני אימא ל-7 ילדים. לבד. העו"סית עוזרת לי בבעיות עם הבעל לשעבר, היא מקשיבה לי, היא לא רואה רק את הבעיות, היא אשכרה רואה אותי ומה מפריע לי, היא לא מחפשת אותי, היא ממש מקשיבה לי ועוזרת לי לחשוב. היא לא באה כדי שאני אקשיב רק לה.

הייתי בשוק שהיא הביאה לי את המספר שלה של הטלפון, וכשהתקשרתי אליה פעם, היא חזרה אלי. כשעולה לי בעיה, עולה לי לראש קודם כל השם של העו"סית, רק אחר כך אימא שלי.

### בעילום שם

אני אימא ל-6 ילדים, מקסימים. אני אוהבת את הילדים שלי, הם ממלאים לי את כל החיים, הם לא חלק מהחיים שלי, הם כל החיים שלי. אהבה זה הדבר היחיד שאני יכולה לתת חנינם אז אני מעניקה להם הרבה מזה.

הרבה דברים זזו מאז שאני עם העו"סית הזאת. היא לא שופטת אותי, מאד תומכת בי, מרגיעה אותי. היא גם תמיד חוזרת אלי, כל דבר מטופל. היא עוזרת לי בכל דבר, בעמידר. כי אני שוברת את הראש כל יום איך לצאת מהעוני, ה-2,000 ₪ באמת לא מספיקים לי.

להיות עובדת סוציאלית זה לא רק עבודה, זה לבוא עם הרבה רגש, אם לא – אתה לא תצליח. צריך גם אינטואיציה, תחושה טובה, שאתה מבין מי יושב מולך.

הדבר הזה שאם אנחנו טועים אנחנו יכולים לתקן, זה ההתחלה לשנות חיים של בן אדם.

### בעילום שם





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

יש לנו 8 ילדים. אני התחלתי בחוסר אמון עם הרווחה, לא אהבתי שבאים לי הביתה מפקחים. עכשיו אנחנו בצעדים ענקיים בחיים. אם לא היו עוזרים לנו לא היינו יכולים לרכוש מקרר, ציוד לבית. מעבר לחומריות, תמיד היה לנו אוזן קשבת. היעד הבא זה להיפלט מהצורך להיות תלויים ברווחה. זה יכול להיות או שנצא לעבוד, אבל הבעיה שמבחינת כדאיות כלכלית, לא בטוח שזה ישפר לנו את המצב. לפחות שלא נהיה תלויים באף אחד. עבודה סוציאלית צריכה לבוא עם רגש מבפנים. כמה שייטנו את הכסף זה לא מספיק בלי הרגש.

### שני עמר

פעם הייתי מתרחקת מהרווחה, אני חד הורית אמרתי כמה רחוק ככה מתוק. הרבה שנים הייתי באה ועושה היי ה"י ב"י. היום אני באה.





שער שני - עבודה סוציאלית מודעת-עוני ותכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) - הפרדיגמה והמודל הארגוני.

## הקדמה

כפי שכבר נאמר, תכנית מפ"ה מבוססת על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. שער זה כולל תיאור קצר של הפרדיגמה ושל התכנית. קיומה של פרדיגמה בבסיס הפעולה המקצועית בתכנית הביא לידי מיצוי את הקשר הסבוך שבין תיאוריה ופרקטיקה בעבודה סוציאלית. לכאורה, אלו שני עולמות נפרדים; אולם במפ"ה הם חברו להם יחד. אפשר לומר שבין התיאוריה לבין הפרקטיקה התקיימו יחסים מעגליים של השפעה הדדית – התיאוריה הזינה את הפרקטיקה אך היא גם התפתחה מתוך התבוננות קפדנית על הפרקטיקה ומתוך ניסיון להציע תשובות לשאלות שהעלו עו"סיות בשטח, ואילו הפרקטיקה התפתחה כיישום של התיאוריה אך היא גם הושפעה ממקורות אחרים וכך הזינה את התיאוריה.

למעשה, אפשר לומר שהעקרונות של מפ"ה מבקשים להיות מבוססים על צרכיהם של הפונים ושל העו"סים שעובדים איתם באופן ישיר. אם לסכם באופן פשוט את דברי המשפחות בשער הקודם, הפונים מבקשים שעו"סי המשפחה יראו אותם כבני אדם, כסובייקטים, על מורכבותם, וכן שיראו באותה עוצמה את העוני והמצוקה החומרית כחסמים איתם הם מתמודדים באופן יומיומי במאמץ להיות טובים יותר. העקרונות של הפרדיגמה מנסחים זאת במילים אחרות ומבקשים להעמיק בכך. המודל הארגוני מבקש לתת לעקרונות האלה התקיימות ארגונית.





## מהי עבודה סוציאלית מודעת-עוני – הבסיס התיאורטי

עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה, כלומר היא מבוססת על הנחות יסוד ברורות אשר מקשרות בין שאלות תיאורטיות ואתיות לבין פרקטיקה. התפיסה כי מדובר בפרדיגמה (ולא מודל) שופכת אור על היחסים בין פרקטיקה לבין הנחות היסוד שעומדות בבסיסה, ומחייבת בירור רפלקסיבי מתמשך של אותם עקרונות תיאורטיים ואתיים אשר עומדים מאחורי כל החלטה על פעולה בהתערבות. לעובדה שמדובר בפרדיגמה יש השלכות מרחיקות לכת לגבי אופן יישום עקרונותיה. גם אם ניתן באופן טכני ליישם פרקטיקות ספציפיות תוך כדי ניתוקן מתוך ההקשר הכולל שלהן, הרי שהיישום יהיה לוקה בחסר ויקבל אופי שונה מזה שאליו מכוונת הפרדיגמה. כך לדוגמה, ניתן להשתמש בפרקטיקה של ביקור בית מתוך עמדה פיקוחית, שמבקשת לבדוק את תיפקוד המשפחה, אולם עמדה זו תעצב את הפרקטיקה של ביקור הבית בצורה מסוימת, שאינה תואמת – ואף סותרת – את עקרונותיה של הפרדיגמה. בעבודה סוציאלית מודעת-עוני נהוג להשתמש בפרקטיקה של ביקור בית, אך העקרונות התיאורטיים והאתיים מעצבים את מטרת הביקור בבית המשפחה כהיכרות עם הקשר החיים הממשי של המשפחה<sup>1</sup> ואת היחסים הנוצרים במסגרת הביקור כיחסים של קירבה. העמדה התיאורטית (כלומר, התשובה לשאלה מדוע אני עושה ביקור בית? כיצד אני תופס סיכון? כיצד אני תופס את מצב הבעיה או הקושי שהוביל אותי לקיים ביקור בית?) והאתית (התשובה לשאלה, מהי העמדה הערכית שבשמה אני מבקר בבית הפונה?), שהובילה את העו"סית לקיים את ביקור הבית, יכולה להנחות אותה לפעול בדרכים שונות. כשם שביקור בית יכול להתבצע בצורות שונות, כך גם סיוע חומרי, שיחה טיפולית או הפנייה למיצוי זכויות. למעשה, כל סוגי הפרקטיקה בעבודה סוציאלית נגזרים מתפיסות תיאורטיות ואתיות, גם כאשר לא נותנים עליהן את הדעת. המבנה הפרדיגמטי מחייב לבחון את הפרקטיקה לאורן של הנחות היסוד, ומאפשר בכך לעובדים סוציאליים להיות מודעים לפעולותיהם ולבחור בין התערבויות שונות.

הפרדיגמה מציעה תשובות לארבע שאלות, תיאורטיות, אתיות ופרקטיות:

1) מהי הבעיה שלפני?

**עוני הוא הפרה של זכויות אדם.** אנשים החיים בעוני הם מי שזכויותיהם הבסיסיות אינן ממומשות במידה מספקת. כדי להבין את השפעתו של עוני על אנשים, יש להבינו כמתקיים בשלושה מעגלים,

<sup>1</sup> ראו, סער-הימן, י., קרומר-נבו, מ. ולביא-אג'אי, מ. (בדפוס). התערבות בהקשר החיים הממשי: מסגרת חשיבה ופעולה אודות המרחב הטיפולי בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. חברה ורווחה.





הקשורים זה בזה – הגרעין הוא מחסור בכסף (מחסור מטריאלי), המעגל המקיף אותו הוא מחסור בהזדמנויות חברתיות – זכות לתעסוקה, דיור, רווחה, בריאות וחינוך – והמעגל השלישי הוא מחסור בחוויות של ערך חברתי וכבוד. **אנשים החיים בעוני עסוקים כל העת בהתנגדות לעוני**, בניסיונות להיאבק בו ולנצחו. במובן זה, אנשים החיים בעוני הם לא האשמים במצבם, והם גם לא קרבנות פסיביים של מצב העוני, אשר עסוקים בהישרדות בלבד, אלא הם נאבקים באופן אקטיבי ומפעילים כל מה שביכולתם כדי להצליח להקטין את השפעת העוני על חייהם.

(2) מהו הידע שאני זקוקה לו כדי להחליט על פעולה?

עובדים סוציאליים לא יישענו באופן בלעדי על ידע שמקורו חיצוני לסיטואציה, כלומר ידע מחקרי או ידע אקדמי או ידע שמקורו בנוהלי הארגון. עליהם תמיד לייצר **ידע מתוך קירבה**, כלומר לבסס את הידע שלהם על נקודת המבט של הפונה, על בירור מתמשך והבנה מעמיקה של השאלה כיצד הפונה רואה את מצבו.

(3) מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה של הפונה?

העמדה של עובד סוציאלי למול הפונה היא לא עמדה נייטרלית. העמדה המקצועית היא עמדה מעורבת, אשר כוללת זיהוי של מצבים של אי צדק, מתן שם לאי צדק ונקיטת צד ביחס אליו. מכיוון שעוני כרוך בהפרה של זכויות ואנשים נאבקים באופן יומיומי נגד עוניים, תפקידם של עו"סים הוא **להתייצב לצידם של הפונים** ולסייע להם במאבקם זה. כדי להצליח להתייצב לצידם של הפונים על העו"סים להיות מעורבים באופן מתמשך בתהליכים רפלקטיביים, שיאפשרו בירור עמדות אישיות ומקצועיות.

(4) מה אני עושה? או מהי הפרקטיקה הרצויה?

זו שאלת מיליון הדולר. התשובה היא מורכבת: אני לומדת את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני; אני מקבלת הדרכה בקביעות, בה אני מציגה סיפורי טיפול, ומביעה את עמדותיי, מחשבותיי ורגשותיי; אני מפתחת רגישות גבוהה ליחסי כוח המכתיבים את חייהם של לקוחותיי, מנסה לצמצם את הסיטואציות של יחסי כוח ומסייעת ללקוחותיי להתמודד עם סיטואציות כאלה; אני הופכת מומחית למיצוי זכויות ועוזרת ללקוחותיי באופן אקטיבי למצות את זכויותיהם; אני מזהה מצבים של אי צדק ומתקוממת נגדם; אני מתייצבת לצידם של לקוחותיי; אני מבינה את המחסור החומרי כהפרה של זכויות ועושה כל שביכולתי כדי להיענות למחסור חומרי; אני שואפת להכיר את מציאות החיים ואת סיפור החיים של לקוחותיי ולמצוא בהם מובן וערך; אני מבררת לעומק את נקודת המבט של לקוחותיי ומבטאת כלפיהם סקרנות אנושית חמה; אני מזהה את ההתנהגויות של לקוחותיי המבטאות התנגדות למצוקה ועוזרת להם לראות בהתנהגויות אלה התנגדות למצוקה גם כאשר אלו אינן מצליחות; אני





שואפת להבין את הצרכים הרגשיים שלהם ולנהוג בהם ברגישות המרבית; אני מגדילה את יכולתי להתנהג בגמישות ובביטחון במצבים אנושיים מורכבים; אני מתייעצת עם חברותיי למקצוע ומקבלת מהן תמיכה; אני נמנעת מעמדות פטרנליסטיות; אני מייצגת את טובת הפונים שלי אל מול אנשי מקצוע אחרים; אני מעורבת בפעולות להגברת הצדק החברתי.

## המודל הארגוני של תכנית מפ"ה

הקשר בין עקרונות תיאורטיים לבין פרקטיקה ישירה הביא לכך שתכנית מפ"ה הציבה לה מטרות בשתי רמות:

ברמת המשפחה – שיפור במצבם של משפחות וילדים החיים בעוני בתחומי חיים שונים.

ברמת המערכת – חיזוק התפיסה והכלים של עו"ס המשפחה לעבודה עם משפחות בעוני; וכן פיתוח דרכי התערבות ומענים הולמים למשפחות בעוני ברמת המחלקה. בהתאם למטרותיה, כוללת אוכלוסיית היעד של התכנית שתי קבוצות: משפחות – 120 משפחות.

עו"סיות ומדריכות-ראשות צוות (מד"רציות) – 10 צוותים אורגניים, הכוללים את המדר"צית וכן 4-6 עו"ס משפחה מצוותה, משישה ישובים – ערד (שני צוותים), תל-שבע, ירוחם, קרית-גת (שני צוותים), דימונה (שני צוותים) ובאר-שבע (שני צוותים). בסה"כ משתתפים בתכנית 10 מדר"ציות ו- 45 עו"סיות. הכניסה לתכנית כללה שלושה שלבים:

**השלב הראשון, הכשרה:** התקיימו שני קורסי הכשרה במהלכם נלמדה הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. בכל קורס, שהתקיים באוניברסיטה במסגרת 9 מפגשים (56 שעות אקדמיות), השתתפו 5 צוותים אורגניים, כלומר 5 מדר"ציות וצוותי עו"סיות המשפחה שלהן, שלמדו יחד (פירוט נוסף על הייחודיות של קורסי ההכשרה במפ"ה, בהם השתתפו 5-6 עו"סים ומדר"ציות מכל צוות, יופיע בהמשך).

**השלב השני, בחירת משפחות:** לקראת תום הקורס, בחרה כל עו"סית 2-5 משפחות מתוך סך המשפחות שבטיפול, איתן היא תעבוד בתכנית מפ"ה. הקריטריונים לבחירת משפחות היו: משפחות שלהן ילדים; חיות בעוני והדרה לאורך שנים; שהניסיונות לסייע להם לשפר את מצבם לא צלחו עד כה. המשפחות לא נדרשו למבחני כניסה, לא נבדקה המוטיבציה שלהם לטיפול, וכן לא היכולת שלהם להתמיד בטיפול. מכיוון שהתכנית מבקשת "לפגוש את הפונים במקום בו הם נמצאים" ולהיות רלבנטית ומותאמת למשפחות באשר הן, לא היה צורך במבחנים מסוג זה.

**השלב השלישי, עבודה שוטפת:** כל צוות טיפל ב- 15 משפחות עפ"י הפרדיגמה הנלמדת במשך שנתיים לפחות.





המודל הארגוני של מפ"ה התפתח מתוך רצון להיענות לצרכיה של עו"ס המשפחה ולתמוך בה. הוא כולל את הרכיבים המפורטים בתרשים:



בבסיס המודל ניצבת הפרקטיקה הישירה, הכוללת עבודה מבוססת יחסים. הכוונה היא ליחסים קבועים שיש בהם מידת אינטנסיביות גבוהה (מפגש אחד לשבוע לפחות במשך שנתיים לפחות). יחסים כאלה נדרשים מכיוון שהפרדיגמה מיועדת לעבודה עם משפחות שחוו קשיים וכאבים גדולים לאורך חייהם, אינן רוכשות אמון במערכת המקצועית, חשות מאוימות מאנשי מקצוע, ואינן מעוניינות – לפחות במוצהר – בקשר טיפולי. קירבה וידע מתוך קירבה הם הכרחיים כדי לבסס יחסים שבתוכם יכול להתרחש שינוי עם פונים אשר מתמודדים הן עם מצוקות מתמשכות והן עם מצבי מצוקה משבריים. (בחלק זה לא נוכל לפרט כיצד נראית בדיוק פרקטיקה מבוססת יחסים, אולם דוגמאות שלה יופיעו בשער השלישי). תפקידו של המודל הארגוני הוא לתמוך בעו"סית המשפחה המבקשת לבסס את הפרקטיקה הישירה שלה על יחסים קרובים ואינטנסיביים עם הפונים שלה.

רכיבי המודל הארגוני הם: מעמסת עבודה הולמת; סל מענים גמיש; מיצוי זכויות; הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני; הדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני; ופרקטיקת מדיניות.

### היישום של רכיבים אלה בתכנית מפ"ה





כדי לתמוך בעו"ס המשפחה, קיבל כל צוות שהשתתף בתכנית תשומות ייחודיות. לכל צוות הצטרפה עו"סית משפחה. בנוסף הצטרפה לכל צוות עו"סית מיצוי זכויות ובשלושה ישובים גם עורכת-דין שעסקה במיצוי זכויות. לרשות המשפחות הועמד תקציב ייעודי במסגרת של סל מענים גמיש בסכום של 2,900 ₪ למשפחה לשנה. עו"סיות המשפחה קבלו הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. בהמשך, לאורך העבודה בתכנית, הן קבלו הדרכה פרטנית מהמד"רצית שלהן. בנוסף, לכל אורך התכנית לווה הטיפול בהדרכה קבוצתית קבועה בתדירות של פעם בשבועיים. בהדרכה הקבוצתית השתתפו כל עו"סיות המשפחה אשר טיפלו במשפחות מפ"ה, והמנחים היו שניים, המדר"צית ומנחה חיצוני מטעם מפ"ה. כמו כן, כל מדר"צית קיבלה הדרכה על הדרכה בקביעות פעם בשבועיים מאותו מנחה מפ"ה.

אם כן, תשומות התכנית לכל צוות כללו:

- 1/2 משרה עו"ס משפחה
- 1/2 משרה עו"ס מיצוי זכויות (1/2 משרה עורכת דין בשלושה ישובים)
- סל מענים גמיש (2,900 ₪ לשנה למשפחה)
- הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני (בהיקף של 56 שעות אקדמיות)
- הדרכות מתמשכות לצוות ולמדר"צית (פעם בשבועיים)

### מעמסת עבודה הולמת

כדי לקיים פרקטיקה ישירה המבוססת על יחסים וקירבה יש צורך בקיום קשר בעל מידת אינטנסיביות גבוהה. לא ניתן לקיים קשר כזה במעמסת כח האדם המקובלת במחלקות לשירותים חברתיים. בהקשר זה עבודה סוציאלית מודעת-עוני מאמצת את המלצות הועדה למלחמה בעוני בראשות אלי אלאלוף<sup>2</sup> ואת המלצות הועדה לבחינת מדיניות המשפחה בראשות פרופ' לביא<sup>3</sup>, לפיהן מעמסת המטופלים הרצויה תעמוד על כ- 60 משפחות במידת אינטנסיביות משתנה לעו"ס משפחה במשרה מלאה.

2 דוח הועדה למלחמה בעוני (2013).  
[http://media.wix.com/ugd/520601\\_ce03256935964d1aaad2cf9300903d52.pdf](http://media.wix.com/ugd/520601_ce03256935964d1aaad2cf9300903d52.pdf)

3 דין וחשבון הוועדה לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל (2008).  
[http://www.molsa.gov.il/About/OfficePolicy/Pages/OfficePolicy\\_default.aspx](http://www.molsa.gov.il/About/OfficePolicy/Pages/OfficePolicy_default.aspx)





במציאות הקיימת לא ניתן היה להביא את המחלקות שהשתתפו במפ"ה למעמסת עבודה כזו. מכיוון שמטרותיה של מפ"ה הן בין היתר, חיזוק התפקיד של עו"ס המשפחה וביסוס דרכי עבודה הולמות למשפחות בעוני, הרי שהיה רצון לשלב מספר גדול ככל האפשר של אנשי צוות בתוך התכנית, ולא להפקיד את משפחות התכנית לעו"סית ייעודית אחת. באופן זה תכנית מפ"ה שונה מתכניות אחרות אשר מסיבות שונות מפקידות תחום ידע או מיומנות אצל עו"ס אחד במחלקה. כך התפתח במפ"ה מודל ייחודי. כדי לאפשר לעו"סיות המשפחה בצוות להתפנות לטיפול אינטנסיבי במספר משפחות, קיבל כל צוות שנכנס לתכנית חצי משרת עו"סית משפחה תוספתית. העו"סית התוספתית לא שימשה כעו"סית ייעודית של התכנית, אלא הצטרפה לצוות כעובדת מן המניין, וקיבלה מצבת משפחות רגילה, בדומה לעו"סיות המשפחה האחרות בצוות. הצטרפותה של עו"סית משפחה בהיקף של חצי משרה יצרה מצב שבו קטנה במעט המעמסה מסך הצוות, וכך קיבלה על עצמה כל אחת מעו"סיות המשפחה לעבוד לפי מודל מפ"ה עם 2-5 משפחות מתוך המשפחות שבטיפול. מודל ייחודי זה איפשר למספר גדול יחסית של עו"סיות בצוות להשתתף בתכנית מפ"ה וכן התאפשר תהליך של שינוי בעמדות ובדרכי הפרקטיקה של הצוות כולו.

### סל מענים גמיש

התפיסה הרווחת של "טיפול" מתקשרת לעיסוק במציאות הרגשית במנותק מהמציאות החומרית, עד כדי כך שיש האומרים כי "כסף מזהם את הטיפול". תכנית מפ"ה הציבה סימן שאלה על הנחה זו. המחשבה כי טיפול יכול להרשות לעצמו לעסוק במציאות הרגשית בלבד, מתאימה רק במקרים בהם צרכיהם החומריים של המטופלים מסופקים במידה תקינה. אולם, במקרים בהם הצרכים החומריים אינם מסופקים, כמו במקרה של משפחות החיות בעוני, התעלמות מהצרכים החומריים היא בלתי טיפולית. היא מסמלת לפונים התעלמות, ניכור, חוסר אנושיות ואי-אכפתיות. כאשר צרכים חומריים בסיסיים אינם מסופקים, יש צורך לספקם. הטיפול בהקשר זה הוא הנגיעה בשני העולמות – החומרי והרגשי – באופן משולב.

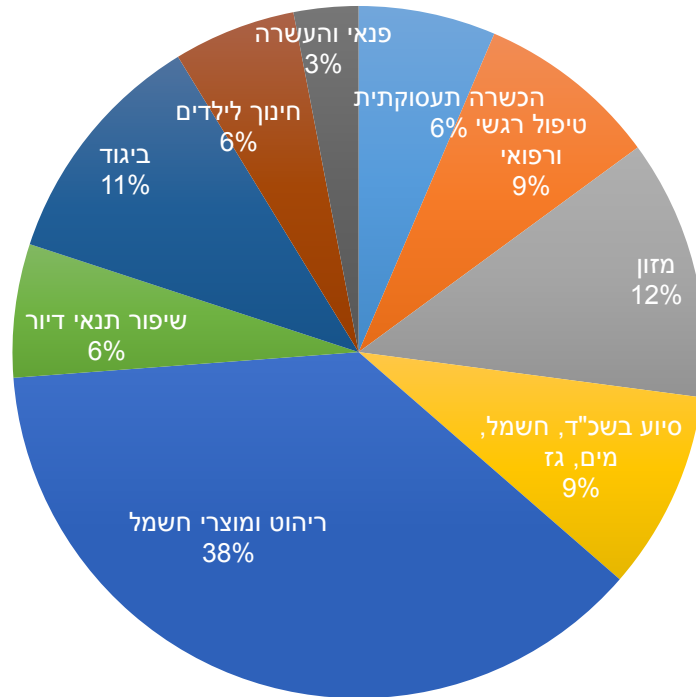
כדי להצליח לשלב בין טיפול חומרי ורגשי העו"סית זקוקה לסל מענים גמיש, ואכן בתכנית מפ"ה עמד לרשותה של כל משפחה תקציב בסך 2,900 ₪ לשנה. סל המענים הגמיש הופעל באמצעות עמותת בית מוריה, וזו איפשרה לסל להיות גמיש, זמין ומיידי. תכונות אלה - גמישות, זמינות ומיידיות – הן קריטיות להצלחת העבודה ובלעדיהן תרומתו של סל המענים הגמיש קטנה מאד. סל המענים שימש לצרכים מגוונים, כגון, רכישת מזון, למימון תרופות, לתשלום חוב למעון לילדים, תשלום לעמידר עבור קבלת מפתח לדירה חדשה, חיבור משפחות לחשמל ולגז, ציוד לימודי, ביגוד לאירועים מיוחדים, מימון מונית לבת מצווה לילדה שנמצאת באומנה, תשלום עבור ריהוט, אבחון וקורסים תעסוקתיים. כחצי





שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות.

### סל מענים, לפי סוג הוצאה



- הכשרה תעסוקתית
- טיפול רגשי ורפואי
- מזון
- סיוע בשכ"ד, חשמל, מים, גז
- ריהוט ומוצרי חשמל
- שיפור תנאי דיור
- ביגוד
- חינוך לילדים
- פנאי והעשרה

### תיאור סל המענים, לפי סוגי הוצאה:

38% מההוצאה על ריהוט ומוצרי חשמל.

12% מההוצאה על מזון.

11% מההוצאה על ביגוד.

9% מההוצאה על טיפול רגשי ורפואי.

9% מההוצאה על סיוע בשכר דירה, חשמל, מים וגז.

6% מההוצאה על הכשרה תעסוקתית.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

6% מההוצאה על שיפור תנאי דיור.

6% מההוצאה על חינוך לילדים.

3% מההוצאה על פנאי והעשרה.

### עבודת מיצוי זכויות

הפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם וצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21. על עו"סים מוטלת האחריות לקדם צדק חברתי בכלל החברה, ובפרט בנוגע לאוכלוסיות משתמשי שירותי הרווחה. תפיסה זו מתחדדת בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם. מחקרים מעידים כי באופן פרדוקסלי דווקא אנשים החיים בעוני נוטים פחות למצות את הזכויות המגיעות להם מרשויות המינהל. אי מיצוי הזכויות הוא דרמטי ביותר בהקשר של עוני מכיוון שאנשים בעוני תלויים ברשויות המינהל של המדינה תלות מתמשכת וארוכת טווח; תלות הנוגעת לצורכי הקיום הבסיסיים ביותר; שהיא גם תלות מצטברת, שכן מעורבות בה בעת ובעונה אחת מספר רב של רשויות. מאפיינים אלו של הזדקקות מגבירים את חששם של אנשים החיים בעוני לדרוש את זכויותיהם או לטעון כנגד הרשות, והחשש מקדם תחושה של פגיעות תמידית וניכור, שמחייבים מעו"ס המשפחה התייחסות טיפולית.

עבודת מיצוי הזכויות מקובלת בפרקטיקה של עבודה סוציאלית. הייחוד של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ושל תכנית מפ"ה היא ההבנה כי מיצוי זכויות היא לא רק עבודה ביורוקרטית, אלא היא פרקטיקה של צדק חברתי, והיא הכרחית מכיוון שאנשים החיים בעוני חשופים ביתר שאת למצבים של אי צדק. יתרה מזו, בעבודת מיצוי זכויות מעורבים גם תהליכים רגשיים תוך-אישיים ובין-אישיים, שעבוד שלהם הוא חלק מהתהליך הטיפולי (ניתן להתרשם מאלה בשער השלישי של החוברת, בסיפורים המדגימים זיהוי של חוסר צדק והתייצבות לצד הפונים).

הפרקטיקה הנהוגה במפ"ה בהקשר זה היא של **מיצוי זכויות אקטיבי**. כלומר, פרקטיקה פרו-אקטיבית, הכוללת מחויבות של העו"סית לעשות ככל שניתן כדי שלקוחותיה ימצו את זכויותיהם **במלואם**. לשם כך, העו"סית אמורה להיות בקיאה בזכויות, ללוות את הפונים לרשויות המינהל כדי להתגבר על החסמים הניצבים בדרכם למיצוי זכויותיהם, לעקוב אחר הטיפול בבקשות למיצוי זכויות, ולסייע להם להגיע אל "הקומה למעלה", כלומר אל הערכאות העליונות ביותר. כדי לעשות כל זאת, עו"סית המשפחה זקוקה לעזרה. מכיוון שהיא לא יכולה להיות מומחית לכל החוקים, התקנות, הכללים והנהלים הפרוצדוראליים בכל רשויות המינהל הרלבנטיות ללקוחותיה, ביניהן לדוגמא, חברות הדיור הציבורי, המוסד לביטוח לאומי, הרשויות המוניציפאליות, שירותי הבריאות, חברות החשמל, המים





והגז, הבנקים, כונס הנכסים, הסיוע המשפטי ורשות האכיפה והגביה, יש צורך בעו"ס מיצוי זכויות ייעודי. תפקידם של עו"סים למיצוי זכויות הוא להפעיל מיצוי זכויות אקטיבי. תפקידה של עו"סית מיצוי זכויות הוא אם כן<sup>4</sup>:

- להוות משאב של ידע בנושאי מיצוי זכויות באמצעות הכרות עם ידע מגוון הנוגע לתחומי חיים שונים וכן באמצעות הכרות עם דרכים יעילות לחיפוש ידע חדש.
- לפעול באופן אקטיבי להנגשה יעילה של הידע ולעודד את עו"סיות המשפחה להשתמש בו.
- לקדם בזירת הישוב פיתוח ויצירת קשרים מיטיבים בין שירותים ומערכות מינהל לטובת קידום תחום מיצוי הזכויות.
- להפעיל טקטיקות של פרקטיקת מדיניות ולרכז פעילות זו במחלקה לשירותים חברתיים.

לאחר השנה הראשונה לפעולת תכנית מפ"ה ועם ההצלחה הראשונית של בעלות התפקיד, אומץ מודל העבודה של מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת עו"סיות מיצוי זכויות במרכזי עוצמה (אשר פועלים ב- 104 רשויות) וצוות מפ"ה היה שותף לעיצוב התפקיד והכשרת העובדים.

הלימוד של עבודת מיצוי הזכויות בשנה הראשונה של מפ"ה הביא לזיהוי של צורך בעורך-דין שיאפשר לפתור בעיות של זכויות שבבסיסן הן בעיות משפטיות. ואכן, בשלושה צוותים הצטרפו עורכות דין, שעשו עבודת מיצוי זכויות. ייחודם של העו"ס והעו"ד למיצוי זכויות במפ"ה טמון בכך שהם ישבו פיסית בתוך המחלקות לשירותים חברתיים, העניקו שירותים לכל המחלקה (ולא רק למשפחות מפ"ה) והיו פרו-אקטיביים באופן פעולתם. סגנון פעולה זה הביא לשימוש רב בהם על ידי בעלי תפקיד שונים בצוותים

<sup>4</sup> להרחבה בנושא תפקידם של עו"ס מיצוי זכויות ושל עו"ס משפחה בנוגע למיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, ראו סוקולובר-יעקובי, א., רוסו-כרמל, ס. וקרומר-נבו, מ. (2016). מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים: קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

<http://ashalim.org.il/sites/default/files/%D7%9E%D7%99%D7%A6%D7%95%D7%99%20%D7%96%D7%9B%D7%95%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%9E%D7%A1%D7%9E%D7%9A%20%D7%A8%D7%97%D7%91%20%D7%9C%D7%94%D7%A4%D7%A6%D7%94%2009-10-2016.pdf>





ולשביעות רצון גבוהה. הכנסת עורכי דין לתוך המחלקות לשירותים חברתיים הוא בגדר פיתוח של שירות חדש שהתקיים בתוך מפ"ה, וכיום נדונה הטמעתו במעגלים רחבים.

### הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני

לא ניתן לעבוד עם משפחות בעוני מבלי לקבל לכך הכשרה ייחודית. זו נדרשת כדי לעבוד עם משפחות המתמודדות הן עם מצבי מצוקה ולחץ מתמשכים והן עם מצבי מצוקה ולחץ משבריים. העבודה עם משפחות בעוני מחייבת ידע תיאורטי ומיומנויות מקצועיות מרובות – יכולת מעולה ליצירת יחסים טיפוליים והבנה מעמיקה של תהליכים נפשיים; יכולת מעולה להבנת השפעותיהם של הדרה ושל טראומה עיקשת על החוויות הרגשיות והתהליכים הנפשיים; הבנה של מערכות משפחתיות ויכולת לפעול ביחסים משפחתיים, בין הורים לילדים ובין בני זוג; הבנה של מצבי סיכון לילדים, יכולת להעריך ולפעול בהם; יכולת להכיל מצבים מתמשכים של כאב רגשי ושל חוסר וודאות; בקיאות בחוקים, תקנות ומערכות הקשורים לזכויות בתחומים מגוונים כמו קצבאות, תעסוקה, בריאות וחינוך; הבנה ומיומנויות בתחומי החובות והכרת הגופים השונים המטפלים בחובות; הכרה מעולה של משאבים קהילתיים ומקומיים ויכולת לגייסם, לתאם ביניהם ולהניעם לטובת הפונים.

לצד הקניית ידע, עיקרה של ההכשרה במפ"ה הוא בבירור וערעור על הנחות יסוד מקובלות לגבי מושגים תרבותיים מרכזיים, כמו, אחריות אישית, תלות, בחירה חופשית, שינוי אישי וחברתי והתערבות. הידע שמוצג במהלך ההכשרה נבחר כדי לקדם ולתמוך בעמדות הבסיסיות של ראיית העוני כהפרה של זכויות אדם, פיתוח של ידע מתוך קירבה, זיהוי האופנים בהם אנשים מתנגדים למצוקה ולעוני, ופיתוח פעולות שמבטאות מאבק באחרות (othering) והתייצבות לצד הפונים במאבקם בעוני.

ייחודו של מודל ההכשרה במפ"ה בו למדו יחד צוותים אורגניים, כלומר, מדר"צית ו- 4-5 עו"סיות משפחה מצוותה, נמצא כבעל יתרונות רבים וזכה לתגובות חמות מהמשתתפות.

### הדרכה

הדרכה היא רכיב קריטי של העבודה המקצועית בעבודה סוציאלית באשר היא, על אחת כמה וכמה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. היא אינה מיועדת לעובדים חסרי ניסיון דווקא, אלא לכל העובדים, כולל בכירים, מתוך הנחה שכדי שעבודה תהיה מקצועית יש צורך ללוותה באופן מתמשך במרחב רפלקטיבי, שיש בו שאילת שאלות והמצאת תשובות. אופייה של העבודה במפ"ה שהיא לא כרוכה בתהליכים





אוטומטיים של יישום כלים בצורה נוקשה, אלא עמדה של בחינה מתמשכת של עקרונות יסוד תוך כדי התאמתם לצרכים של משפחות ושל עו"סיות. כדי להצליח לעשות זאת, יש צורך בהדרכה, בדומה לתהליכי ההדרכה של מטפלים במקצועות יוקרתיים אחרים.

ההדרכה הפרטנית של עו"סיות המשפחה במפ"ה ניתנת באופן שוטף על ידי המדר"צית. בנוסף, ניתנת הדרכה לכל הצוות בקביעות פעם בשבועיים על ידי המדר"צית במשותף עם מנחה מטעם מפ"ה. אותו מנחה גם נפגש עם המדר"צית בקביעות פעם בשבועיים למפגשי הדרכה על הדרכה, כך שגם המדר"צית נהנית ממשאבי הדרכה, שמסייעים לה לחשוב על תפקידה כמדריכה וראשת-צוות.

להדרכה בתכנית מפ"ה שלושה תפקידים עיקריים: (1) להוות מקום שמאפשר לעו"ס להבין את צרכי הגדילה של הפונה; (2) לאפשר דיון מתמשך בחסמים שנוצרים בשל האפקט של אחרות, כלומר חסמים שנוצרים בשל החוויה של זרות ושונות בין העו"סית לבין לקוחותיה הנובעים מהמיקום החברתי השונה שלהן, וכן לדון באפשרויות הקרבה בין העו"סית ולקוחותיה ובהרחבת היכולת להתייבב לצד המשפחות; (3) לאפשר מענה לצרכי הגדילה וההתפתחות המקצועית של עו"סית המשפחה.

הדרכה כזו אינה מתמקדת במתן פתרונות לבעיות, אלא בהשתתפות על הבנת המצבים האנושיים המורכבים שעו"סיות מצויות בהן, הרחבת היכולת להכיל רגשות קשים, והרחבת היכולת להבין את הקשר שבין חסכים חומריים ומצבים התנהגותיים ורגשיים שונים.

## פרקטיקת מדיניות

מכיוון שעוני הינו הפרה של זכויות אדם ולא רק בעיה התנהגותית או תפקודית של פרטים, הרי שיש לפעול ברמה החברתית כדי להביא לשינויי מדיניות לטובת אנשים החיים בעוני ברמת הארגון, הרשות, הקהילה והמדינה. תכנית מפ"ה מבקשת מעו"ס המשפחה להבין את השפעותיה של המדיניות החברתית על לקוחותיו ולהתייבב לצידם באמצעות השתתפות בשינוי המדיניות שהשפעותיה פוגעות בלקוחותיו, ולפעול לצמצום ליקויים במדיניות. פרקטיקה של מדיניות היא רלבנטית הן כדי לייצר פרקטיקה ישירה מודעת-עוני, הן כדי להוות סוכן שינוי בארגוני הרווחה ובארגונים אחרים, והן כדי לפעול באחריות מירבית בתפקידו של העו"ס כקובע מדיניות.





## ייחודיות מודל הפרקטיקה במפ"ה – עו"ס מודעת-עוני

1. התערבות במשפחה כיחידה שלמה, כולל התערבות עם ילדים ובני זוג.
2. ההערכה של מצב הפונה מבוססת על שלושה רכיבים: זיהוי הכאב הרגשי; זיהוי הצרכים (חומריים ורגשיים); זיהוי המאבק של אנשים בעוניים (גלוי ונסתר).
3. קשר טיפולי קבוע ואינטנסיבי לפי מודל מבוסס יחסים. קשר כזה נובע מתוך קירבה בין העו"ס לפונה, מכוון למטרות המוגדרות ע"י המשפחה וממוקד בשיפור מצבה ולא בהכרח בשיפור תפקודה.
4. הצבת האדם השלם במרכז. הכוונה היא לראות את הצרכים והרצונות של האדם ואת עולמו הפנימי ולא רק את התנהגותו או תפקודו.
5. הקשר הטיפולי מתקיים בהקשר החיים הממשי של הפונים, כלומר, נקבע לפי הצורך ויכול להתקיים בקביעות בבית המשפחה, ברשויות המינהל שם מתקיים תהליך מיצוי הזכויות, במרחבי משבר כמו בית חולים או בית משפט ובמרחבים חבריים. הנוכחות במרחבים אלה מופעלת בהתאם להגיון מקצועי טיפולי, כדי לקדם החזקה והכלה של הפונים.
6. הקשר הטיפולי מונחה על ידי עמדה של סולידריות בין העו"ס לפונה והתייבבות לצד הפונים במאבקם בעוני.
7. דגש על מיצוי זכויות – באמצעות סינגור ותיווך אקטיביים, כולל ליווי של הפונים לרשויות המינהל כדי לסייע להם לממש את זכויותיהם, לפי הצורך.
8. הקשר הטיפולי מבוסס על הבנה כי הצרכים החומריים והרגשיים שלובים זה בזה, כאשר אין ביניהם סדר היררכי, כלומר הם יכולים להיות חשובים ובעלי משקל באותה מידה, והם מופיעים יחד, מבלי שהופעתו של אחד תקדים את השני. המענה לצרכים החומריים יכול אם כן, להוות בפני עצמו גם מענה לצרכים רגשיים. מה שמגדיר את המענה הוא לא השאלה אם הוא מענה חומרי או רגשי, אלא האופן בו הוא ניתן.
9. הבנת הבעיות של הפונה לאו דווקא כבעיות אישיות אלא הצבתן בתוך הקשר (קונטקסט), היסטוריה אישית וחברתית, הדדמנויות ואפשרויות אמיתיות (real alternatives) ויחסי כוח.
10. אמפטיה אינה מספיקה כדי להתייבב לצד פונים הנאבקים בעוני. פעמים רבות יש צורך בפעולה ממשית כדי לספק מענה אפקטיבי לצורך. כמו כן, העו"ס יכול להשתמש ברגעים בהם הוא כועס על אי צדק כאמצעי טיפולי.
11. חלק חשוב מהיחסים הטיפוליים הוא התייחסות ועיבוד לחוויות של זלזול, ביטול, חשדנות והאשמה שמופנים כלפי אנשים בעוני (עיבוד של חוויות של מיקרו-אגרסיות).





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

12. כדי להצליח לבסס יחסים טיפוליים המבוססים על קירבה, על העו"ס להתמודד עם נרטיבים תרבותיים המאשימים את העניים בעוניים, ורואים בהם אחרים, כלומר אנשים בעלי תכונות נחותות. התמודדות זו נעשית באמצעות רפלקציה ביקורתית במפגשי הדרכה.
13. שימוש בפרקטיקת מדיניות להסרת חסמים מבניים וכן לשם העצמה אישית.





### פרופיל המשפחות

- ❖ כ-60% משפחות חד הוריות
- ❖ למחצית המשפחות 1-3 ילדים, למחציתן 4-8 ילדים
- ❖ 90% מהמשפחות מתמודדות עם חובות
- ❖ 80% גרות בדירה שלא בבעלותן, לרוב בדיור ציבורי, 23% בסכנה להיות מחוסרות דירה
- ❖ ב-56% מהמשפחות אחד מבני המשפחה לפחות סובל ממחלה כרונית כלשהי או מגבלה פיזית
- ❖ ל-67% מהמשפחות יש לפחות ילד אחד המאובחן כבעל צרכים מיוחדים
- ❖ 69% מהנשים ו 58% מהגברים אינם מועסקים, לבודדים יש מקצוע או הכשרה מקצועית

### תפוקות ותוצאות במצב הילדים

עבודה עם ילדים תופסת מקום חשוב ומרכזי

- ❖ יחסי הורים-ילדים - בקרב 50% מהמשפחות דווח על שיפור במערכת היחסים הורה-ילד. (חידוש קשר או חיזוק קשר עם ילדים במסגרת חוץ-ביתית, הבנה והתכווננות לצרכי הילדים, יצירת קרבה וחיזוק קשר רגשי שלא היה בעבר);
- ❖ התערבות במערכות חינוכיות - בקרב 86% מהמשפחות עשו העו"סים התערבות ישירה במערכת החינוך הפורמלית, אצל 81% מהן תוצאות חיוביות של השמה והתמדה במסגרת, שיפור במצב לימודי, שיפור מצב רגשי ושיפור בהגעה סדירה;

<sup>5</sup> חלק זה משקף את הערכת מפ"ה כשנתיים לאחר תחילת התכנית והוא מבוסס על שלושה מקורות שונים: דוח שנערך על ידי מאיירס-ג'וינט מכון ברוקדייל, וכלל שאלונים שמלאו עו"סיות לגבי מצב המשפחות בטיפולן וכן קבוצות מיקוד עם עו"סיות; הערכה פנימית של מצב המשפחות לפי דיווחי העו"סיות; ומחקר דוקטורט שעורכת אלה ברנד-לוי בבי"ס למדיניות ציבורית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב וכולל שאלונים לפונים למחלקות לשירותים חברתיים, בנושא: תהליכי השינוי על פני זמן בממדי עוני בקרב לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים.





- ❖ **נשירה** - בקרב 33% מהמשפחות נעשתה פעולה אקטיבית להתמודדות עם מצב של נשירה או נשירה סמויה, אצל 80% חל שיפור משמעותי במצב הביקור הסדיר;
- ❖ **התערבויות במסגרות חינוכיות לא פורמליות** - בקרב 70% מהמשפחות הפנו עו"סיות ילדים למסגרות בלתי פורמליות (מועדוניות, חוגים, חונכות ועוד), אצל 71% מהן תוצאות חיוביות של התמדה בהגעת הילדים. לגבי 33% מהם דווח על תרומה ייחודית לילד כגון שיפור במצב הרגשי, תהליך העצמה של הילד, חיזוק התא המשפחתי סביב פעילות ספורט ועוד;
- ❖ **התערבויות טיפוליות** - בקרב 80% מהמשפחות הפנו עו"סיות ילדים למסגרות טיפוליות, בקרב 71% מהן ישנה התמדה בטיפול, בקרב 33% חל שיפור עד כדי שיפור מהותי במצב הרגשי/ התנהגותי של הילד;
- ❖ **ועדת תכנון טיפול** - בקרב 63% מהמשפחות נערכו הפניות לוועדת תכנון טיפול, רובן בזמן השתתפותן בתכנית מפ"ה. כשני שלישי מהמשפחות הביעו הסכמה עם ההחלטות וראו אותן הולמות את המשפחה;

#### תפוקות ותוצאות במצב המשפחות<sup>6</sup>

- ❖ **חובות** - בקרב 70% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, מתוכן 40% מהמשפחות שיפרו את מצבן בתחום;
- ❖ **מיצוי זכויות בתחום הדיור** - בקרב 83% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, מתוכן 52% שיפרו מצבן בתחום;
- ❖ **תעסוקה** - בקרב 70% מהמשפחות נעשו התערבויות בנושא, כ-50% שיפרו את מצבן בתחום;
- ❖ **מיצוי זכויות וקצבאות** - בקרב 53% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, אצל 81% חלה עליה בהכנסת המשפחה;
- ❖ **הגדלת הכנסות** - 57% מהמשפחות הגדילו הכנסות;

<sup>6</sup> מבוסס על דיווחי העו"סיות.





- ❖ הפניית הורים למסגרות טיפוליות – 80% מהמשפחות הופנו למסגרת טיפולית, קרוב ל-60% התמידו בטיפול. לגבי יותר ממחציתן דווח על שיפור בתפיסת אימהות, אמון במערכת, יציבות רגשית ועוד;
- ❖ יחסים במשפחה - בקרב 60% מהמשפחות חל שיפור בארגון מערכת היחסים עם בן הזוג או אבי הילדים;
- ❖ יחסים עם המחלקה לשירותים חברתיים - 70% מהמשפחות שיפרו את הקשר עם העובדים הסוציאליים.

### שינוי בדרכי הפעולה של העובדות הסוציאליות ושל המחלקה

עו"סיות דווחו בשאלונים ובקבוצות המיקוד על שינוי באופי הטיפול המקצועי, ועל חיזוק הקרבה והאמפתיה מטופל-מטפל. הן דווחו כי הן למדו "לנשום מפ"ה", וכי שיטות הטיפול על פי עקרונות מפ"ה הוטמעו במחלקות הרבה מעבר למשפחות בתכנית. ממצא זה מקבל חיזוק נוסף ממחקר דוקטורט, אשר בחן את השינויים שחלים לאורך זמן בחייהם של פונים למחלקות לשירותים חברתיים, החיים בעוני. במחקר זה השתתפו פונים אשר מטופלים על ידי עו"סים שעברו את ההכשרה של מפ"ה, במסגרת מעמסת הפונים הרגילה שלהם. כלומר, אלו פונים שאינם שייכים לתכנית מפ"ה, אינם נהנים מהשקעת זמן אינטנסיבית ואינם זכאים לסל המענים הגמיש. נמצא כי פונים אלה, שמטופלים על ידי עו"סים שהוכשרו במסגרת מפ"ה, חשים כלפי העו"סים שלהם שביעות רצון גבוהה באופן מובהק מאשר פונים של עו"סים אחרים, בדומה למידת שביעות הרצון של פונים אשר משתייכים לתכנית מפ"ה.

העובדים תיארו את השינוי שחל בתפיסתם ובעבודתם המקצועית: (1) אימוץ נקודת מבט משפחתית כוללת, הרואה את ההורים כמושא לעבודה הן בפני עצמם והן לצורך השגת שיפור במצב הילדים והמשפחה (2) הסתכלות על מבנים חברתיים והמדיניות שמביאה לעוני אשר מאפשרת לעובד להימנע מהאשמת הפונה, לקבל את הפונה כמו שהוא, לתת לו הרגשה שהעו"ס סומך עליו ולהעניק לו כוחות לשפר את מצבו. ההבנה של חשיבות המבנים החברתיים מסייעת לעובדים גם להתמודד עם התסכול שהם חשים בעבודה עם המשפחות. (3) הבנת החוויה של הפונה מתוך ליווי פיזי שלו בהתמודדות מול רשויות (4) עבודה בשותפות עם הפונה כבר משלב הגדרת המטרות והיעדים להתערבות. נראה כי הלגיטימציה להשקיע זמן ולפעול באופן גמיש בנוגע לכל משפחה ומשפחה יחד עם הדרכה שוטפת ולמידה משותפת תרמו הן לחיזוק המחויבות לעקרונות אלו ולהן ליישומם הלכה למעשה במסגרת העבודה בתוכנית.





צוינה במיוחד תרומתן של העו"סיות למיצוי זכויות, במתן ידע מקצועי על זכויות הפונים, סיוע בליווי וטיפול במשפחות בסוגיות של מיצוי זכויות ויצירת פלטפורמה לעבודה משותפת ושיתוף במידע עם הנציגים/שירותים המקומיים של משרדי הממשלה והרשויות השונות (כמו עמידר, הביטוח הלאומי). צוינה גם תרומתן של סל המענים הגמיש. למרות שהעו"סיות הדגישו כי סיוע זה לא יוציא את המשפחות מעוניין, הוא תואר כבעל ערך משמעותי – נותן אפשרות לסייע למשפחות לפתור בעיות קונקרטיות כאשר אין מקורות סיוע אחרים (מימון צרכים בסיסיים, תשלום חובות, יציאה לקורסי הכשרה מקצועית, טיפולים שונים לפי הצורך), עוזר ליצור קשר ואמון אצל הפונים, ומאפשר לעסוק בנושאים אחרים "אחרי שהעניינים הכלכליים נרגעו".

נקודה אחרונה הקשורה לשינוי בדרכי פעולה הינה השימוש בשירותי עורכות הדין של התכנית. הנושאים השכיחים להתייעצות איתן היו: הסדר חובות, תביעות לביטוח לאומי, דיני עבודה ודיוור ציבורי. מדברי העו"סיות והמדר"ציות עולה כי לעורכות הדין הייתה תרומה ייחודית לעבודת הצוותים, שכן הן היוו כתובת זמינה ונגישה שמציעה מענה בסוגיות שהיו בלתי פתירות לפני הצטרפותן. הן סייעו לעו"סיות לחוש בעלות כוח, ולהתמודד עם ייאוש וחוסר ואונים ואפשרו פעולה אפקטיבית למיצוי זכויות.





**שער שלישי - כאבים ותקוות: סיפורים מהפרקטיקה**

**מבוא**

במה עוסקת העבודה הסוציאלית? במה עוסקות עו"סיות משפחה? האם תפקידן הוא לתאם טיפול או לטפל? מהו מעמדו של הסיוע החומרי בכלל עבודתן? האם הסיוע החומרי הוא בבחינת "דגים" ואילו הטיפול הרגשי או ההתנהגותי הוא "חכות"? האם מוסרי להתנות מתן סיוע חומרי בהשתתפות בטיפול? כיצד מאזנים בין פיקוח על משפחות לבין טיפול בהן? האם ניתן לאזן בין שני אלה והאם זה רצוי? אלו רק חלק מהשאלות שהעו"סיות דנו בהן במסגרת הדרכות מפ"ה. לא מדובר בדיונים אינטלקטואליים, אלא בשאלות נוקבות הכרוכות בבירור עמדות אישיות של העובדות, המבקשות לייצר קירבה ולהיות רלבנטיות עבור פונים הנאבקים בעוני והדרה מתמשכים. בשפה של מפ"ה, עצם הנכונות להיות בתוך דיון כזה היא זו שמאפשרת את שכלול המקצועיות בעבודה סוציאלית. היא שומרת את המעורבות האישית חיה, היא מזכירה לנו שאנחנו בני אדם שעובדים עם בני אדם (ולא עם תיקים), ושמהות תפקידנו היא החיפוש אחר דרכים להקל על סבל אנושי תוך כדי הקפדה על צדק חברתי. בדפים הבאים מציגות עו"סיות משפחה ומדר"ציות רגעים קצרים מהעבודה במפ"ה. במחלקה לשירותים חברתיים בירוחם משתמשים בביטוי "לנשום מפ"ה", כדי לתאר מה הם עושים במצבים של התלבטות קשה לגבי אחד הפונים או לגבי סוגיות מערכתיות וסוגיות של מדיניות. הם "נושמים מפ"ה", כלומר מנסים לחשוב כיצד ליישם את מפ"ה והפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בהבנת וניתוח המצב ובהמצאת פרקטיקה מתאימה. בסיפורים שלפניכם אפשר לראות "נשימות של מפ"ה".

חילקנו את הסיפורים לארבעה סוגים: סיפורים המתארים **יחסים מתוך קירבה**; סיפורים המתארים **זיהוי של חוסר צדק**; סיפורים המתארים **היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים**; וסיפורים המתארים **התייצבות לצד הפונים**. זו חלוקה שמטרתה הדגשת רכיבים אלה, למרות שבפרקטיקה הישירה הרכיבים הללו מופיעים לרוב יחד. ניתן יהיה לראות זאת בסיפורים עצמם – יחסים מתוך קירבה רוויים בהיענות לצרכים, בזיהוי של חוסר צדק ובהתייצבות לצד הפונים. לפעמים רכיב אחד מוביל לשני – הקירבה מובילה את העו"סית לזהות חוסר צדק, או שההיענות לצורך מובילה לקירבה, ולפעמים להיפך, כאשר העו"סית מזהה חוסר צדק בחייו של הפונה מתפתחת קירבה או שהתפתחות של קירבה מגייסת את העו"סית להיענות לצורך. למרות החפיפה שיכולה להתקיים בין הרכיבים הללו והמורכבות בקשרים ביניהם, בחרנו לסמן אותם כאן כרכיבים משמעותיים בעבודת מפ"ה.

שמות העובדות שכתבו את הסיפורים מופיעים במלואם. בשני מקרים עו"סיות בקשו שהסיפור שכתבו יופיע בעילום שם, וכך הם מופיעים. הפונים נתנו את הסכמתם לפרסום הסיפורים. שמות הפונים הם שמות בדויים ופרטים מזהים אודותיהם שונו.





## יחסים מתוך קירבה

מהם יחסים מתוך קירבה? הכותרת של סיפורה של דבורה דהן "לא ראיתם אותי" חושפת רכיב חשוב בקירבה – הפונה כועסת על כך שלא ראו אותה, וכשרואים אותה היא מאפשרת התקרבות. קירבה ויחסים קשורים בשביל אותה פונה בחוויה שרואים אותה. זו חוויה אוניברסלית. כולנו רוצים שיראו אותנו. אבל מה זה אומר לראות אדם אחר? בסיפור של דבורה, "לראות" משמעו להתגבר על המבט הפתולוגי, שיש לו נטייה לדומיננטיות גדולה, וכשמאמצים אותו רואים את הפונה רק כאם נוטשת, ובמקום זה לאמץ מבט שרואה את האדם כשלם, על היסטורית החיים שלו. ליטל גנח ורונית אברהם מדגימות כי פעולת הראיה של אדם אחר לא מתרחשת באמצעות העיניים והיא לא רק פעולה קוגניטיבית של הבנה, אלא התכוונות אל האחר שמגייסת את האני, שיש בה גם רגש לצד ההבנה. ליטל "מרגישה" שהפונה שלה זקוקה לחיבוק, ורואה את חוסר היכולת של הפונה לחבק את בנה כדהוד של ההעדר של חיבוק בחייה של הפונה עצמה. היא יכולה הייתה להבין את הקושי של הפונה לחבק את בנה כביטוי של הפתולוגיה שלה, אך היא בוחרת לראות זאת כקושי ועוד יותר מזה, כצורך. בכך שהיא נענית לצורך הלא מדובר הזה, היא מאפשרת לפונה להתחיל לחוות אותו. גם רונית אברהם מרגישה את הפונה שלה; היא מרגישה שהפונה זקוקה לה וקוראת לה. ההיענות לקריאה כזו היא אתגר מקצועי, שכן בחייהם של אנשים שחוו נטישות ופגיעות, המצב של הזדקקות והודאה בהזדקקות הוא מצב פגיע מאד. רונית מבינה את הפגיעות של הפונה באותו רגע ומגיבה בהתאם.

הסיפורים של דורית גימני, מירי אזולאי וליבי בוזאק מדגימים מה קורה לפונה כשרואים אותה. הפונה של דורית אומרת שזה גורם לה להרגיש פחות לבד וזה גורם לה להרשות לעצמה להתלבש יפה, למעשה, לאחר שראו אותה, היא מתחילה לרצות להיראות, להיות. הפונה של ליבי מתחילה לראות את העו"סיות, היא שואלת לשלומם של כל חברי הצוות בכל פעם שהיא מגיעה לעו"סית שלה. היא גם מרשה לעצמה להראות את ילדיה, מכיוון שאינה חוששת "שייקחו לה אותם". אצל הפונה של ליבי, החוויה שרואים אותה מיתרגמת לצורך להיראות יחד עם ליבי בבית קפה, באמצע היום, במרכז המסחרי. היא רוצה שכולם יראו אותן יחד, ומציבה בכך אתגר מקצועי בפני ליבי.

חוויה לאה צוהר, שני טביב ועו"סית א' בעילום שם, מתארות מה יכול לקרות לעו"סית כאשר היא מאפשרת לעצמה לכוון יחסים של קירבה עם הפונים ולראות אותם באור חדש. הן מתארות סיטואציות של הפתעה – ויש הפתעות רבות מסוג זה במפ"ה – שמקורן בכך שהעו"סית מאפשרת לעצמה להבין לעומק את סיטואציות החיים של הפונים. הבנה זו משנה מהקצה אל הקצה את הפרשנות שנתנו קודם להתנהגות הפונים. למעשה, באמצעות הקירבה והמבט המיטיב מתאפשרת פרשנות חדשה, שהיא קרובה יותר לנקודת המבט ולמציאות החיים של הפונה. כך חווה לאה מבינה מחדש מדוע הפונה לא הגיבה לפתקים שהשאירה לה, שני מבינה מדוע הפונה חוששת שייקחו לה את הילדים, ועו"סית א'





מבינה מדוע הפונים לא הגיעו לפגישת האבחון. חשוב להבין כי היחסים הקרובים מאפשרים לא רק לראות בבירור את הפונה כאדם שלם אלא גם מאפשרים לראות נכוחה את העוני, את מציאות החיים החומרית – חוה לאה ושני מבינות איך היסטורית החיים של הפונה משפיעה על ההווה ואילו עו"סית א' מבינה מהי משמעותו של ניתוק חשמל ובאילו דרכים נפתלות הוא משפיע על ההתנהגות.

שמרית עמר מייצגת פן אחר של התרחשות בתוך יחסים. דווקא הוויתור על ההבנה מדוע המשפחה מתנהגת בדרך שאינה נראית לה ועמו הוויתור על ההתעקשות שישנו את דרכיהם, מביא אותה להצליח לקבל אותם. באופן פרדוקסלי, דווקא השינוי ששמרית עוברת בעצמה מעמדה שיפוטית לעמדה מקבלת, מביא גם לשינוי המיוחל אצל המשפחה.

הסיפורים של אליסה ברקת ועדנה רדה חושפים פן נוסף של היחסים במפ"ה, שקשור בהדדיות של הקשר. אליסה נותנת לפונה את מספר הטלפון הנייד האישי שלה. זהו אקט של קירבה ואמון. הוא מסמל עבור הפונה את העובדה שהעו"סית סומכת עליה שתשתמש בטלפון בתבונה. הפעם היחידה בה הפונה מתקשרת לאליסה מבטאת איך היא תופסת את היחסים ביניהן. עדנה מתארת מה קרה כשאמרה לפונה שלה מה היא מרגישה כלפיה. בדומה למסירת מספר הטלפון האישי, זהו אקט של הדדיות וקירבה, וגם כאן הוא מתקבל בהערכה.

חשוב להגיד -- כל הפעולות שמתוארות כאן יוצאות מהקרביים. התגובות לאם בהתקף זעם ואלימות, או לאישה נבוכה שזקוקה לחיבוק, או למי שניתקו להם את החשמל, הן תגובות אינטואיטיביות, מיידיות, שיש בהן שכל ורגש גם יחד, ובכל זאת הן גם תגובות מקצועיות. יש אסכולות שמזהות מקצועיות עם גבולות נוקשים, עמדה ניטרלית וריחוק רגשי. מפ"ה מבוססת על תפיסות פסיכואנליטיות חדשניות שמקובלות בעבודה סוציאלית בעולם, אשר רואות ביחסים ובקרבה את הקרקע הנחוצה כדי להצמיח שינוי. במפ"ה השאלה היא לא האם יש צורך ביחסים ובקרבה, אלא כיצד לנהל אותם באופן מקצועי. זהו האתגר המקצועי שעובדות מפ"ה מתמודדות איתו.





## הסיפורים

### לא ראיתם אותי

#### דבורה דהן, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר-שבע

הפעם הראשונה בה ראיתי את חני הייתה כשהוזמנה לפגישה עם הצוות המטפל, לאחר שהשאירה את שלושת ילדיה במחלקה לשירותים חברתיים ועזבה. הילדים סודרו בקלט חירום זמני. חני הוזמנה לפגישה כדי להחליט לאן יעברו הילדים מקלט החירום. היא לא הישירה מבט אלינו ונראתה אדישה, כאילו היא לא באמת אתנו.

זה השתנה ברגע, כשאמרנו שלא ניתן יהיה למצוא משפחה אחת שתיקח את שלושת הילדים וככל הנראה נצטרך לפצל אותם למשפחות שונות. ברגע אחד חני התפרצה. היא זינקה לעבר העובדת הסוציאלית באיומים וניסתה לפגוע בה פיזית, חטפה את הטלפון הנייד מהמאבטח שניסה לחסום את דרכה והטיחה אותו בפניו. נאלצתי לאחוז בידיה על מנת שלא תכה את העובדות. הופתעתי מאד שנתנה לי לאחוז אותה ולא תקפה גם אותי. בדיעבד הבנתי שאולי הייתה זקוקה למגע אנושי, ולו גם מגע מרסן...

אחרי הפגישה חני נעלמה, לא לפני שאיימה כי תפגע במי שיפריד את ילדיה. כעבור מספר ימים קבלנו דיווח כי היא נמצאה פצועה עם חתכים בחוף הים, לא ברור אם פגעה בעצמה או נפגעה ע"י מישהו אחר. מאז סירבה להיפגש עם העובדת הסוציאלית שלה. הגיעה רק לדיונים בוועדות תכנון טיפול. שם חזרה ואמרה שהכל קרה בגלל ש"לא ראיתם אותי". משפט זה הדהד לי בראש זמן רב. הכאיב לי. הרגשתי את הבדידות שהוא מכיל.

לאחר תהליך ארוך בליווי בית המשפט, ולאחר שהתחייבה לתכנית הטיפול שהוצעה, חזרו הילדים לבית אימם. למרות זאת חני עמדה בהתנגדותה לכל שיתוף פעולה עם עו"ס המשפחה. זה היה השלב בו בחרנו בה לתכנית מפ"ה. למרות שהצענו לה להשתתף בתכנית, הייתי סקפטית מאד. בעקבות ניסיון העבר חששתי שהיא תתנגד, לא תשתף פעולה. העובדת חשה מאוימת מחני והיא בוודאי הרגישה זאת. ואכן הקשר הראשוני ביניהן לא התפתח. לכן הופתענו מאד, כשלאחר זמן קצר של קשר לא קרוב במיוחד, כשהעובדת הסוציאלית הודיעה לחני שהיא נפרדת ממנה מכיוון שהיא עוזבת את מקום העבודה, חני כעסה מאד על כך שהיא נאלצת לעבור לעובדת סוציאלית חדשה. העובדת אמרה לה שאני נשארת ושתוכל לפנות אלי.

כעבור זמן חני הגיעה. ללא תיאום. צעקה את שמי במסדרון והתפרצה למשרדי, כשהמאבטח בעקבותיה. נבהלתי לרגע, אך מיד התעשתתי. הרגשתי שחני נותנת לי הזדמנות, שהיא בוחנת אותי כדי לבדוק אם אירתע מההתפרצות שלה. ביקשתי מהמאבטח לצאת והזמנתי אותה לשבת. היא





נראתה דרוכה ונמרצת מאד. שאלתי לשלומה, אמרתי שחיכיתי לה ושאני שמחה שסוף-סוף הגיעה. באותו רגע כל שפת הגוף שלה השתנתה. היא השירה מבט אלי ונראתה רפויה. לקראת סיום אותה שיחה, סיפרתי לה שהמשפט שאמרה לנו בוועדות תכנון הטיפול ש"לא רואים אותה" מהדהד בי עד היום. היא הופתעה מאד. פניה התכרכמו כמו ילדה קטנה והיא חייכה במבוכה. שאלתי אותה, איך אדע עכשיו, שאנחנו מצליחים לראות אותך באמת? ואיך אדע מתי אנחנו לא רואים אותך? היא חייכה ואמרה לי "אני אגיד לך". מאז חל שינוי מהותי ביחסה לעו"סית החדשה. היא משתפת בקשיים, מבקשת עזרה ומאפשרת לעו"ס ללוות אותה למיצוי זכויותיה. בכל פעם שהיא מגיעה למחלקה היא מציצה לחדרי להגיד לי שלום. במבט לאחור. אולי באמת לא ראינו אותה כאדם, על כל היסטוריית החיים הטראומטית שלה. אולי ראינו אותה כאימא נוטשת וכל הפעולות שעשינו נועדו רק להגן על הילדים בעקבות נטישתה. כשראינו אותה והיא הייתה במוקד הקשר, התאפשרו יחסים אחרים. התאפשר מפגש מסוג אחר ונפתחה דלת שהייתה סגורה בפנינו קודם.

## כוחו של חיבוק

### ליטל גנת, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר-שבע

אחרי אי הסכמות ודיונים ארוכים, הסכימו ההורים כי דורון יעבור לפנימייה. ליוויתי את המשפחה ביום ההשמה. רגע לפני הפרידה, חשתי כי דורון מצפה וזקוק לקרבה מצד אמו, לחיבוק. לאכזבתי ולאכזבתו האם לא חיבקה אותו. כשהסתכלתי עליה הרגשתי שהיא פשוט לא יודעת מה עליה לעשות ברגע כזה, ובאופן אינטואיטיבי הצעתי לה לחבק אותו, אבל היא עמדה וחייכה במבוכה. שי-אל ביקש בכי שלא ישאירו אותו שם. נגשתי וחיבקתי אותו. האם התקרבה והניחה את ידה על כתפו, ומיהרה ללכת. כשחזרנו לבאר שבע ונפרדתי מהאם, הרגשתי בחזקה שגם היא זקוקה לחיבוק. חיבקתי אותה והיא צחקה צחוק גדול במבוכה. היה לי ברור שהחיבוק היה לה נעים, גם אם מביך. שהצחוק שלה ביטא חיבור לחוויה הורית של הכרה בצרכיה ללא מילים. הקושי שלה לחבק את בנה והתגובה שלה לחיבוק שלי המחישו לי את הכאב העצום של מורכבות חייה.

## הרגשתי אותך קוראת לי

### רונית אברהם, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע

אחד הרגעים המשמעותיים בקשר שלי עם הילה היה באותו יום ראשון, קודר וגשום. מתן התעורר עם חום גבוה והבנתי שלא אוכל להגיע לעבודה. הזמנתי תור במרפאה ויידעתי את ראש הצוות שלא אגיע. ניסיתי להיזכר איזה פגישות קבעתי לאותו יום, וקלטתי שבצהריים אמורה להתקיים פגישה חשובה





לצורך דיון בהמשך השעייתה של הילה מהמעון בו לומדים ילדיה, בעקבות ויכוח קולני שהיה לה עם עו"ס המעון לפני כשבוע. משך כל אותו שבוע הילה לא הורשתה להיכנס למעון והיא נעזרה בקרובים שיביאו ויאספו את הילדים. הפגישה נקבעה לשעה שתיים וחצי בצהריים בנוכחות הילה, ראש הצוות, עו"ס לחוק הנוער, עו"ס המעון ומנהלת המעון. במהלך כל הבוקר הייתי מוטרדת במחשבות -- איך תיראה הפגישה? איך הילה תגיב לדברי צוות המעון? האם היא תצליח לשמור על איפוק? האם תוכל להביע את עמדתה בלי להתפרץ? האם הדברים שלה ישמעו? יתקבלו? האם יבואו לקראתה? רק שלא יהיה פיצוץ. בביקור במרפאה, ד"ר יובל אמר שזה כנראה ויראלי ועניין של יום-יומיים -- יעבור. הייתי עם מתן ובמקביל "בער" בי הרצון והצורך להגיע לעבודה. ככל שחלף הזמן לקראת הצהריים גבר אצלי הלחץ. במקביל, התחלתי לקבל מסרונים מראש הצוות ששאלה אם אוכל להגיע כדי להשתתף בפגישה? היה לי קשה להשיב. הבנים הבוגרים מסיימים ללמוד בשעה השישית, עד שיגיעו... לא הייתי בטוחה שאספיק להגיע בזמן.

סמוך למועד הפגישה, ראש הצוות עדכנה אותי שהילה הגיעה ואמרה שלא תתחיל בפגישה בלעדיי. היה לי ברור שאני מגיעה. לשמחתי, נועם חזר הביתה. ביקשתי שישגיח על מתן והודעתי שאני בדרך. המילים של הילה היו מילים בודדות, אבל אצרו בתוכן המון תוכן ומשמעות. מילים ספורות ועוצמתיות שהבהירו לי את טיב ועומק הקשר. הן העידו על גודל האמון שלך בי. "לא תתחיל פגישה בלעדיי" -- משפט קצר, אבל אין בו מילה מיותרת ולא מילה חסרה. כאילו שידרת לי -- "אני יודעת שתהיי שם בשבילי, שתעזרי לי לעלות ולצוף... ולשחות אם יהיה צורך גם נגד כיוון הזרם". במילים הבודדות האלה אמרת בצורה הכי ברורה -- "אני סומכת עליך לגמרי וזקוקה לך". הפגישה התקיימה והגענו לסיכום שמקובל על כולם. כשיצאנו מהחדר, שלא כהרגלך, לא אמרת מילה אבל המבט שלך שידר הרבה. היו בו שלושה, סיפוק, תודה עמוקה, הערכה. והאמת, לא היה צורך במילים.

## אני רוצה להיראות טוב

### דורית גימני, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

דפנה הגיעה אליי לאחת השיחות הקבועות שלנו. שלא כהרגלה, היא מגיעה מאופרת ולבושה יפה. שמת לי לב לשינוי שחל בה, ואמרת לי בחיוך -- "איזו יפה את היום! מאופרת והבגדים... מה לכבודי?!" והיא עונה לי -- "יותר נכון לומר, בגללך".

שאלתי -- "בגללי?! למה בגללי?"

והיא אומרת -- "לאורך כל חיי אני מתמודדת עם קשיים כלכליים קשים בנוסף לקשיים רבים בחיי עוד מילדות, את מכירה את הסיפור, את כבר יודעת. לא גדלתי על מגש של כסף. בנוסף, המשפחה





המורחבת שלי לא תומכת בי ואין אף אחד אחר שעוזר. כשבאתי לרווחה חשבתי שאקבל אוזן קשבת חוץ מאשר סיוע כלכלי, אך לצערי לא מצאתי. ואז התיק שלי הועבר אלייך. וחשבתי בליבי, טוב, נו, עוד עובדת סוציאלית, עוד פעם לספר הכול מחדש... אבל כבר מהפגישה הראשונה חשתי שהפעם זה שונה. הרגשתי שאת מקשיבה באמת, סיפרתי לך דברים שלא העזתי לספר לאף אחד עד אז, חשתי שאולי סוף סוף רואים אותי. התלבשתי ככה כי אני פתאום מרגישה חיה, יש לי על מי להישען ועל מי לסמוך. גם אם את לא נותנת לי הרבה סיוע כלכלי את מחזקת אותי, את מקשיבה לי, אני מרגישה שאני לא לבד. כיף לי, ואני רוצה להראות טוב, אני יוצאת יותר מהבית ורוצה לעשות דברים לעצמי ולילדים ולהתקדם. אני מרגישה שאני יכולה ושאני לא לבד."

התרגשתי מדבריה, חשתי סיפוק מכך שההשקעה האינטנסיבית שלי מביאה פירות. הרגשתי שהדרך של מפ"ה מאפשרת לי לתת יותר, ולפונים לקבל יותר. הלוואי שיכולתי לתת זאת לכולם.

#### עכשיו זה מקום בטוח

#### מירי אזולאי, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

בפעם הראשונה שפגשתי אותם, הם באו יחד – רעות ובן זוגה. הם ביקשו אישור שהיא מוכרת ברווחה, ותוך כדי השיחה סיפרו כי לא מזמן רעות ילדה "לידה שקטה". כמו שהגיעו בפתאומיות כך נעלמו.

לאחר מספר שנים שמעתי שרעות היא כבר אם למספר ילדים ושהיא מתמודדת עם קשיים שונים. חשבתי שזה זמן טוב לפנות אל המשפחה ולהציע את עזרתנו, והצעתי לה ליווי על ידי סטודנטית, שהייתה בהדרכת. רעות הסכימה והפגישה הראשונה התקיימה זמן קצר לאחר מכן. אולם בפעמים שלאחר מכן היא ביטלה שוב ושוב את הפגישות. הסטודנטית הצליחה לפגוש את רעות רק כאשר באה אליה, לבית הוריה, שם התגוררו רעות והילדים. לאחר כל פגישה כזו סיפרה לי הסטודנטית כמה הילדים חמודים, "בדיוק יצאו מהמקלחת". אז לא נתתי את דעתי לכך. רק אחרי זמן, התחלתי להבין שרעות ובן זוגה רואים בנו, "הרווחה", איום וחוששים שאם יחשפו בפנינו "ניקח להם את הילדים". בנקודה זו צירפנו אותם לתכנית מפ"ה. מפה ואילך התחיל תהליך אחר. בהדרגה נוצר קשר, קשר קרוב, בקצב שהיה מתאים לרעות, ולאט לאט החלו להתפתח אמון וקרבה.

רעות החלה להגיע לצוות, ולאט לאט, בכל פעם הייתה שואלת לשלום חברי הצוות. היא נהגה לעבור עובדת עובדת ולשאול לשלומינו. והתחילה לחייך, יותר ויותר. היה נעים לראות רעות אחרת. אחד הביקורים שלה בצוות חרוט בזיכרוני. רעות הגיעה לפגישה עם העובדת הסוציאלית, פתחה את דלתי וכמנהגה בחודשים האחרונים שאלה אותי "מה שלומך, מירי?" וכבר בפרוזדור סיפרה לי בחיוך ובגאווה על הבת הגדולה, שמתכוננת לכיתה א', איך היא הולכת בשמחה ללימודים, איך בן זוגה יושב איתה





לעבור על החומר ולחזור על מה שלמדו. היא סיפרה את זה עם הרבה אושר ושימחה. אני, שהכרתי את רעות האחרת, החוששת, התרגשתי ממה שסיפרה והתרגשתי יותר מכך שהיא סופסוף מרגישה פה בטוח, ללא חשש מאיתנו ש"ניקח לה את הילדים".

## מה זה ארוחת בוקר בבית קפה?

### ליבי בוזאק, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, באר שבע

כשאתי הזמינה אותי לארוחת בוקר בית קפה, באופן אוטומטי חשבתי לעצמי שהיא פשוט רוצה להחזיר לי מתנה, על העזרה שהיא מקבלת מהמחלקה. כמוכן שעבר לי גם בראש, שזו אכן מתנה לא שגרתית....

סירבתי בנימוס, אך אתי התעקשה וסיפרה שאין לה עם מי ללכת. היא התעקשה שנלך ביחד, באור יום, שכולם יראו אותנו במרכז המסחרי. ההתעקשות שלה הובילה אותי לתהיות על הקשר שנוצר בינינו, מה הוא מסמל עבורה? ומה עבורי? האם זה אתי לקבל כזו מתנה? איך זה ישפיע על הקשר? בעברה, אתי גדלה במשפחת אומנה שהתאכזרה אליה. בבגרותה, כשהזדקקה לסיוע ממחלקת הרווחה, העדיפה להצניע זאת והתביישה בכך.

לא פעם, קיבלתי מאתי תחושה כי היא לא תופסת אותי כעובדת סוציאלית אשר מייצגת ארגון מסוים. אך בדיעבד טעיתי. אתי תפסה הכל, את כל המכלול של מה זה אומר עו"ס משפחה במחלקת הרווחה. היא תפסה זאת מניסיונה ארוך השנים כ"ילדת אומנה", את הפחד, את התסכול והאשמה. נדמה לי שהקשר שלנו ייצג עבורה גם פן אחר של "רווחה", של רצון לקשר, רצון להבין את המקום שלה, לסמוך עליה ולהאמין בהורות שלה. אתי באמת האמינה בקשר בינינו.

תהיתי לעצמי איך בן אדם ממרום גילו וניסיונו, שעבר כל כך הרבה אכזבות ומצוקות בחייו, יכול להכיל את הניגודיות הזו לאורך זמן וכמה זה קשה.

## איפה כולם היו?

### חווה לאה צוהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

קיבלתי את הטלפון של בלה מהעובדת הסוציאלית שטיפלה בה לפני. התקשרתי כמה פעמים ולא היה מענה. בשלב מסוים החלטתי פשוט לגשת לבית שלה ולדפוק בדלת. שוב לא היה כל מענה. למעשה, בשבועות שעברו מאז שהופנתה אליי, לא הצלחתי לתפוס אותה, למרות שניסיתי שוב ושוב. רק פעם אחת ענתה לטלפון, ואמרה שהיא צריכה עזרה בביגוד. אחרי זה שוב נעלמה. זה דווקא יצר אצלי רצון להתעקש על הניסיון ליצור איתה קשר. לא הצלחתי להבין איך היא מבקשת משהו ונעלמת. התחלתי ללכת לביתה על בסיס קבוע ולדפוק בדלת. אחרי פעמיים בהן לא ענתה לי, התחלתי להשאיר פתקים





על הדלת. כתבתי שאני מחפשת אותה ואשמח אם נוכל להיפגש כדי שאסייע לה בביגוד. אבל בלה לא הגיבה. זה התחיל לתסכל אותי אבל המשכתי להגיע ולהשאיר פתקים.

עד שיום אחד פתחה לי את הדלת, ככה פתאום. נכנסתי בהתרגשות וגם עם הרבה סימני שאלה – מה קרה פתאום? למה עד עכשיו לא הגיבה? אבל החלטתי לשתוק ופשוט ללמוד להכיר אותה לאט לאט. רק אחרי כמה פגישות הכרות, כשהבאתי לבלה את טופס ההסכמה להשתתפות בתכנית מפ"ה, היא אמרה לי בחשש שהיא לא יודעת לקרוא.

זה טלטל אותי. המחשבה שאישה צעירה לא קיבלה את הזכות הבסיסית ללמוד לקרוא זעזעה אותי! מי יודע על כמה דברים חתמה ללא הבנה? פתאום נפל לי האסימון שהיא בכלל לא יכלה להבין מי כתב את הפתקים שהשארתי לה, ולמה. ואני חשבתי שהיא בוחרת לא להתייחס אליהם. המחשבה הזו הביאה עמה גל של צער עליה, וכעס על הוריה ועל החברה שאנחנו חיים בה. איפה כולם היו כשהייתה בת שש? הציק לי שהיא לא יודעת לקרוא, אבל גם שאף אחד במחלקה בה היא מטופלת כ-15 שנה, לא ידע מזה. הרגשתי שזה אומר שלא רואים אותה, שלאורך החיים לא היה מי שידאג לה, מי שיהיה לו מספיק אכפת. איך הוחלט על הוצאת ילדיה מהבית כבר לפני שנים, מבלי שנוצר קשר קרוב עמה? האם מישהו בכלל אי פעם אהב אותה באמת??

## זה הכול יחסים

### שני טביב, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ירוחם

הבחירה בבת-אל למפ"ה הייתה מתוך תחושה כי רב הנסתר על הגלוי. התחושה הזו ליוותה אותי למרות שהייתי עו"ס המשפחה של בת-אל כבר שנתיים. ידעתי שהיא נוהגת לבקש עזרה מגורמים רבים בקהילה בעוד היא נמנעת מלשתף אותי בקשייה. באחת השיחות החלטתי לפתוח איתה את הנושא ולשאול אותה מדוע היא נוהגת כך. רציתי להגיד לה שאם תפנה אלי, אוכל לסייע לה הרבה יותר מהסיוע שהיא מקבלת כיום. ציפיתי שבת-אל תגיד שהיא לא מאמינה במערכת.

בת-אל נשמה עמוק, הידקה את התיק שהחזיקה אל חיקה וסיפרה לי כי בילדותה, הילדים של השכנה, שהיו בגילאים שלה ושל אחיה, נלקחו באישון לילה על ידי הרווחה ולא חזרו אליה יותר. לדבריה, מאז שאותם ילדים הוצאו מהבית, אימא שלה הייתה מאיימת עליהם שאם לא יאכלו או לא יעשו שיעורי בית, תבוא הרווחה ותיקח אותם. ילדותה לוותה בפחד תמידי שבכל יום היא ואחיה יכולים להיות מוצאים מהבית.

רציתי מאד להסביר לה ש"הרווחה" לא מוציאה ילדים באישון לילה וההליך נעשה בשיתוף עם ההורים, וששופט מעורב ומחליט, אבל הבנתי שהפחד של בת-אל הוא פחד של שנים... שעלי לעשות הכול על





מנת להגביר את האמון שלה בקשר שבנינו ומעבר לכך שעלי לקבל את הקושי שלה לשתף ואולי יום יבוא ובת-אל לא תתפוס אותי "כמערכת", אלא כשני.

## חושך ואז הארה

### עו"סית א' בעילום שם

עקב קשיים של הבת הגדולה, הוחלט בשיתוף המשפחה לערוך לה אבחון פסיכו-דיאגנוסטי. מכיוון שידעתי כמה קשה יהיה להם להגיע לבאר-שבע לצורך אבחון, הזמנו את הפסיכולוג המאבחן לעירנו. דאגתי לתאם עם המשפחה את המועד וכן להזכיר להם את קיומו של האבחון יום קודם.

בבוקר האבחון, התקשר אלי הפסיכולוג והודיע לי שהמשפחה לא הגיעה, ושהם אינם לו בטלפון. ניסיתי בעצמי להתקשר לשני ההורים, אך מכשירי הטלפון שלהם לא היו זמינים. הדקות עברו ותחושת הלחץ גברה. הרגשתי נבוכה ואשמה כלפי הפסיכולוג שהגיע במיוחד לירוחם, ומוצא את עצמו מבטל את זמנו. זה היה יום חורף קר, אך החלטתי לנסוע לבית המשפחה ולבדוק בעצמי מה קורה ומדוע הם לא מגיעים לאבחון ולא יוצרים שום קשר. בדרך הרגשתי שהכעס מתחיל לפעפע בי, הרגשתי שזה שלא הגיעו לאבחון, לא הודיעו שלא יגיעו ואינם עונים לטלפון אלו ביטויים של זלזול של המשפחה בי ובכל גורמי הטיפול, שעושים עבורם מאמצים רבים כל כך

האב פתח לי את הדלת, כשהוא נראה קצת עייף ומבולבל. הוא הופתע לראות אותי. כשהסברתי, שהפסיכולוג מחכה להם כבר חצי שעה ושהם לא זמינים בטלפונים, הוא מיד התנצל. אמר שהוא מאוד מצטער אבל כבר מאתמול הם ללא חשמל בבית ובגלל זה לא הגיעו. פתאום שמתי לב שבאמת הבית חשוך וקר. אמרתי לאב שאני מצטערת לשמוע שהם נותקו מחשמל אבל אני עדיין לא מבינה למה לא הגיעו, ולא הודיעו על כך לפסיכולוג או לי. האב הסביר שאחרי שנותק החשמל נגמרו להם הבטריות בפלאפונים והיות ולא היה חשמל הם לא יכלו להטעין אותם... זה גרם לכך שהשעון המעורר לא צלצל, הם לא קמו וכמובן שלא יכלו להתקשר עם אף אחד ולהודיע.

הייתי קצת המומה מהסיטואציה. כל הלחץ והכעס שהצטברו אצלי ירדו ברגע והתחלפו ברגשות של חמלה. הרגשתי גם בושה על כך ששפטתי את המשפחה בשעה כה קשה. הבנתי שבעוד אנחנו דואגים לאבחון פסיכולוגי על מנת לקדם תוכנית טיפול, המשפחה נמצאת במאבק על דבר בסיסי כמו חשמל. באותו רגע הבנתי באור חדש גם את הקשיים של הבת, אשר חשופה לחסכים כל כך בסיסיים. לא הופתעתי מכך שעוני וחסריים בסיסיים באו לידי ביטוי גם בתכנים שעלו באבחון.

## בעיות תקשורת

### שמרית עמר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת





אצל משפחת ישראל אף אחד לא עונה לטלפון. האמא נכה והאב כבד שמיעה, אף פעם לא עונים לטלפון ואין טלפון נייד. הייתי מנסה שוב ושוב, בכל שעה ביום, ואין מענה. בפעם הראשונה שהייתי אצלם בבית ראיתי שיש מכשיר טלפון, אבל הכבל מנותק. שאלתי – למה הכבל מנותק? הם ענו לי שככה זה ושהבנות הקטנות משחקות בו כל הזמן. הרגשתי חשיבות להסביר כמה זה חשוב שתהיה דרך ליצור איתם קשר, מתקשרים מהגנים לפעמים, מבית הספר... הם היו ילדים טובים ומרצים, והבטיחו שזה לא יחזור על עצמו. אך זה חזר על עצמו שוב ושוב ושוב...

מצאתי את עצמי מתעצבנת וכועסת, למה הם עושים את זה? איך הם לא מבינים את החשיבות של חיבור לטלפון? בכל פעם שהייתי צריכה אותם הייתי מנסה להתקשר, והם לא עונים, ואז הייתי צריכה להגיע אליהם הביתה. כעסתי. לקחתי את זה אישית. והאשמתי אותם. וכמובן שהמעגל הזה נמשך: אני כועסת ומתוסכלת, וטורחת להראות שזה לא מוצא חן בעיניי, והם מבטיחים שלהבא ידאגו שהטלפון יהיה מחובר. כך התנהלנו במשך תקופה ארוכה. באחת הפעמים החלטתי לקנות להם מכשיר טלפון כדי לנסות לצאת מהמעגל הזה. הגעתי אליהם הביתה ועשיתי טקס פתיחה בו הסברתי בחגיגות את הוראות ההפעלה של הטלפון. ההורים שמחו והבטיחו שיישמרו על כך ויקפידו שהבנות לא ישחקו בו. אך לצערי גם הטקס הזה לא צלח... התייאשתי. אבל אז איכשהו מהמקום של הייאוש החלטתי והבנתי שזו המשפחה, ושזו הדרך שלהם לתקשר – רק פנים אל פנים. ושכנראה שמה שנכון עבורי לא נכון עבורם. התחלתי לקבל את זה שכדי להיות איתם בקשר עלי להגיע אליהם כל פעם. ובפעם הראשונה באמת הפסקתי לכווס. התחלתי לבוא בלי כעסים ועצבים אלא בשמחה, גם בשביל דברים קטנים כמו להעביר הודעות או לשאול מה נשמע. ואז פתאום, כשכבר מבחינתי ויתרתי על הצורך שלי להשיג אותם בטלפון, זה קרה. הטלפון בבית מצלצל, הקו מחובר, והם עונים! מאז בכל פעם שאני מתקשרת – יש מענה מעבר לקו...

כנראה לפעמים צריך להחליף דיסקט כדי שאפשר יהיה להיפגש, וכשנפגשים, דברים מפתיעים יכולים להתחיל לקרות.

## מיצוי של זכות

### אליסה ברקת, עו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

מרינה, מלוות המשפחות בתכנית "נושמים לרווחה", פנתה אליי וסיפרה לי על סיגל, בת 45, אם לארבעה ילדים, אותם היא מגדלת לבדה. מרינה התייעצה איתי איך לסייע לסיגל להתמודד עם חובותיה הרבים, וביקשה את עזרתי בטיפול בליקויים הקשים בדירת המשפחה מול עמידר. נפגשנו שלושתנו והחלטנו להתחיל תהליך משותף של מיצוי זכויותיה של סיגל. נתתי לסיגל את מספר הטלפון האישי שלי, כדי שתוכל לעדכן אותי בהתפתחויות בטיפול מול הרשויות השונות.





בתוך חצי שנה, הליקויים בדירתה של סיגל טופלו, חובותיה מול הגבייה בעירייה הוסדרו ואף הגשנו בקשה לקבלת הפטר חוב במסגרת פשיטת רגל, תהליך בו סיגל הייתה מצויה למעלה משנתיים. התהליך הזה היה רצוף במשברים ביורוקרטיים, אבל אני תמיד גיליתי אותם בדיעבד. לא הצלחתי להבין מדוע סיגל לא מתקשרת אליי אף פעם כשקורה משהו, וכששאלתי אותה על כך, הייתה עונה "אני לא רוצה להפריע לך".

פעם אחת סיגל התקשרה אליי. זה היה בערך לפני חודש. באותו יום הייתי ביום חופש, אך בלי לדעת למה, שמחתי לראות את שמה של סיגל על הצג. שמחתי שהיא התקשרה, אבל באותה עת חששתי מאד, אם היא מתקשרת, כנראה קרה משהו נורא. עניתי לטלפון ומהעבר השני של הקו אני שומעת "אליסה, הייתי חייבת להתקשר לספר לך מה היה לי ולמרינה עכשיו בגבייה בעירייה. הייתה לנו פגישה מאוד מוצלחת. הצלחנו להביא לכך שהגבייה תמשיך את התיקים שהם פתחו נגדי בהוצאה לפועל, ועכשיו אני יכולה להגיע להסדר עם העירייה וכך לקבל את ההנחה לה אני זכאית בתור אם חד הורית." כל כך שמחתי על ההצלחה שלהן בהסדרת החובות מול הגבייה. כל כך שמחתי שסיגל התקשרה אליי. כל כך שמחתי להיות חלק מתהליך כזה משמעותי. איזו זכות.

## גם לי יש רגשות

### עדנה רדה, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע

בסוף יום העבודה יעל צלצלה וסיפרה כי היא זקוקה לסיוע חומרי. היום שלי היה עמוס ולחוץ ובסופו מיהרתי מאוד הביתה אך החלטתי לעבור דרך ביתה למסור לה את השובר. צעדתי בשעת צהריים חמה מאוד של אוגוסט בבאר שבע והשמש קפחה. צלצלתי וביקשתי שתירד אלי ויעל ענתה - "לא, תעלי את". באותו רגע הרגשתי רגשות מעורבים של כעס ועלבון. הקשר בינינו היה בשלבי הראשונים וחשתי שיעל לא עושה מאמץ לקבל את העזרה שהיא מבקשת. בכל זאת, עליתי לקומה הרביעית אל דירתה. כשנפתחה הדלת ראיתי בסלון שלושה פעוטות, לא לבושים, מאוד חסרי שקט. יעל השגיחה עליהם ונראתה מותשת. הבנתי שכבר ימים רבים היא נמצאת כך לבדה ומנסה להחזיק מעמד. "למה לא אמרת לי שזה המצב?" סיפרתי לה שלא ידעתי שזה מצבה ולתומי נפגעת מכך שלא באה לקראתי. יעל הסתכלה אלי בעיניים מופתעות והפתיעה גם אותי כשאמרה בשקט "באמת נפגעת ממני?". משהו קרה ברגע הזה ששינה את הקשר וצמצם את יחסי הכוחות. הפכתי בעיניה להיות בן אדם ולא רק עובדת סוציאלית שמחזיקה במענים החומריים. יעל יכולה לפגוע בי, גם לי יש רגשות. השיתוף ברגשותיי אפשר לשתינו מבט אחר אחת על השנייה ועל הקשר בינינו. אני הבנתי שיעל חשבה לי והיא הצליחה לראות אותי כעדנה האדם.





## זיהוי של חוסר צדק

זיהוי של חוסר צדק היא מיומנות מקצועית קשה ליישום מכיוון שהיא פועלת כנגד הרצון האנושי לחשוב שבאופן בסיסי יש צדק בעולם. השאיפה שהעולם יהיה צודק מגנה עלינו מפני חוויה של כאוס ושרירותיות. ההכרה בכך שעוני כרוך בסיטואציות יומיומיות של עוול וחוסר צדק היא הכרה כואבת, שיכולה לשנות את תפיסת המציאות. ההכרה בקיומו של חוסר צדק, וההבנה כי אנשים בעוני חשופים יותר מאחרים לחוויות של עוול וחוסר צדק, מייצרת פרקטיקות שונות. היא מחייבת את העו"סית לשיים אי צדק, כלומר לקרוא לו בשמו, בלי לטשטש ובלי להתנצל; ללמוד לדבר עם הפונה על אי צדק; לגעת בכאב של הפונה הכרוך באי צדק ולעבד אותו; להתמודד עם רגשות נוספים שמתעוררים אצל הפונה בעקבות אי הצדק, כמו כעס, ייאוש וחוסר אונים; ולנקוט עמדה כדי למחות כנגד אי הצדק ולצמצמו. עו"סיות מיצוי הזכויות במפ"ה פיתחו רגישות גבוהה מאד לאי צדק והפכו את הרגישות הזו לקו מנחה של פעולה מקצועית. אבל הרגישות הזו דבקה בכלום. יוכבד מעיין ודנה מן מתארות במילים קצרות שתי פנים של חוסר צדק – הראשונה היא ש"לא מאמינים" לפונה וחושדים בה, השנייה היא שכן מאמינים לעו"סית. הפונה חווה את העו"סית כמי שעוזרת לה אבל אצל יוכבד ודנה נשאר תחושה חמוצה.

יעל ויינברג יושבת לצד הפונה שלה בפגישתו עם עורך הדין מהסנגוריה הציבורית ונדהמת מדברי עורך הדין. היא לומדת מכך דברים חדשים על חווייתו של הפונה וגם על מקומה שלה בחייו. גם היא וגם מיכל נועם-אלון מזהות את אי הצדק ולצד זה הן מבינות שהאינטרס של הפונה באותו רגע הוא לנסות ולפתור את הבעיה ולא להתקומם כנגד האדם שמבצע את אי הצדק, שכן הפונים תלויים בו וזקוקים לעזרתו. זו סוגיה מורכבת שמשאירה שאלות פתוחות. הדס כהן-אמיניה, עורכת דין במפ"ה, מתארת בסיפור אחד את האטימות הכרוכה בנוקשות של החוק והנהלים והעוול הנוראי שהיא יוצרת בחייהם של הפונים ובסיפור נוסף את הניצול הבוטה שעושה עורך דין בכוחו ובמעמדו כלפי פונה בעלת חוב ועל תגובתה של הפונה.

יוכבד מעיין מסכמת בשני סיפורים קצרים נוספים על העוול הכרוך בכך שלא מאמינים לפונים. כלל הסיפורים חושפים מספר נושאים הקשורים לזיהוי של עוול ואי צדק. הראשון, עוול ואי צדק מצויים באופן יומיומי בחייהם של אנשים בעוני, במפגשיהם מול נציגי רשויות המינהל בהן הם תלויים לקיומם, ואף במפגשים עם אנשים פרטיים בעלי כוח. השני, עוול ואי צדק יכולים להתאפיין בצורות שונות, הם יכולים להיות תוצר של אטימות ביורוקרטית ודבקות בנהלים במקום בו נזקקת הבנה של מציאות מורכבת; הם יכולים להיות תוצר של חוסר אכפתיות ואדישות; והם יכולים להיות תוצר של ניצול מכון של כוח. השלישי, עוול ואי צדק מתגלים פעמים רבות בדמות של חוסר אמון באנשים בעוני וחשד כי הם משקרים. החשד בשקר הוא קטלני מכיוון שהוא נראה פשוט – נציגי רשויות המינהל חשים כי הם





מפגינים התנהגות אחראית כאשר הם שומרים על כספי ציבור מניצול לרעה. הם אינם חשים כמי שעושים רע. אולם האפקט של החשד בסקר הוא מניעה של צרכים חיוניים ביותר; במקרים רבים, מניעה של צרכים חיוניים מאנשים על לא עוול בכפם. יתרה מזו, החשד בסקר הוא גם פגיעה באנושיות, בעצמיות ובתחושת הערך של ה"חשודים". הם חשים, בצדק, נפגעים, מושפלים, חסרי אונים. הם חשים שאינם זוכים להערכה כבני אדם. חוויות אלה מכרסמות ביכולתם לחוש בעלי יכולת ולפעול באופן אקטיבי לשינוי מצבם. הרביעי, כדי שעו"סית תראה את אי הצדק היא חייבת להיות קרובה לפונים שלה. הקירבה היא הכרחית, כי בלעדיה, גם העו"סית עלולה שלא להאמין לפונים ולא להאמין בפונים. יתרה מזו, רק כאשר יש קירבה, הפונים חושפים את החוויות הללו בפני העו"סית ומבקשים את עזרתה בהם. החמישי, האפקט של עוול ואי צדק על העו"סית דומה לאפקט שלהם על הפונים. גם העו"סית יכולה למצוא את עצמה משתתקת בסיטואציות כאלה, נדהמת, מתקשה להאמין, מרגישה חסרת אונים או זעם נוראי. השישי, דווקא היכולת של העו"סית לקבל כי אי צדק יכול להתקיים, מאפשרת לפונים לחוש פחות לבד, ולקבל עזרה שיכולה להקטין את אי הצדק. עצם העובדה שהפונים חשים שהם יכולים לחלוק חוויות של אי צדק עם אדם אחר, ואותו אדם מסכים לסמן את הסיטואציות האלה כאי צדק, היא בעלת ערך לתחושת העצמיות והיא תורמת ליכולת של הפונים לחוש חברים שווים בחברה.





## הסיפורים

### חשודה בשקר

יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד  
עצרו לי את ההנחה בארנונה כי עברנו לדירה בבניין חדש שהוא גדול. היא מעדכנת אותי בצער. עם  
שלושה ילדים היה צפוף בדירה הקודמת ובשכר דירה לא היה פער כזה גדול. אבל עכשיו הם אומרים  
שאם אני מרשה לעצמי לגור בכזה בית, כנראה שאני לא צריכה את ההנחה. האמת, לא ידעתי כמה  
יעלה לי לגור כאן.. לא לקחתי בחשבון את ההבדל בארנונה, ועד בית, חשמל.. עשיתי טעות ועכשיו יש  
לי את החוב הזה. את יכולה לעזור לי? הם לא מאמינים לי שאני מסבירה להם, אולי אם את תגידי  
להם.

שיחת הטלפון שלי אכן עוזרת. יגישו אותה לוועדת הנחות.  
היא מודה לי ובכל זאת נשארתי לי תחושה חמוצה, למה לי מאמינים בכזאת קלות והיא תמיד חשודה  
בשקר?

### האישה השקופה

#### דנה מן, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

יום חמישי באמצע היום, שיחת טלפון מחנה. היא נשמעת לחוצה ועל סף דמעות ובכי.  
היא מספרת לי שהתקשרה לחברת הסיעוד בה היא עובדת כדי לבקש אישור על כך שלא עבדה  
בחודש אוגוסט, אישור שהיא צריכה להעביר לביטוח לאומי כדי לקבל דמי אבטלה. המזכירה דיברה  
אליה בגסות וקוצר רוח, עד שכבר לא יכלה להכיל את השיחה וניתקה. היא אומרת לי "אם את  
תתקשרי הם יעזרו לך, הם יענו לך אחרת, לא כמו שהם מדברים איתי". ואני מרגישה את הייאוש שלה,  
את החוויה שלא רואים אותה ולא שומעים אותה, שהיא לא חשובה לאף אחד. לא קיימת.  
ניסיתי להרגיע אותה ולעודד אותה ובתוכי הרגשתי ערבוב של רגשות – מצד אחד לא רציתי להאמין  
שזה באמת ככה, רציתי לחשוב שזה רק הנרטיב שלה על המציאות, שבאמת היא לא שקופה כל כך.  
ומצד שני, הרגשתי את הייאוש שלה מציף אותי ונזכרתי איך החיים שלה רצופים חוויות של הדרה  
וחוויות שלא רואים אותה והרגשתי שאני מנחמת את עצמי כי אותה אני לא יכולה באמת לנחם. ושוב  
ייאוש.

מה עושים כשחוויות של הדרה, התעלמות, זלזול ושקיפות הן כל כך גדולות, כל כך מציפות? איך  
אעזור לחנה לא לטבוע? איך אני לא אטבע?

### הדרך אל הצדק

עמוד 136, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





### יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

מאיר נעצר ואני הלכתי להפגש עם העו"ד מטעם הסנגוריה הציבורית. הגעתי למשרד והוא הסביר לי בדיוק מה קרה ואיזה ראיות יש ומתי הדין והבא... עברנו על כל הפרטים הטכניים ואז בקשתי ממנו כמה רגעים מזמנו בשביל שיקשיב וייתן לי להסביר לו כמה דברים על מי שהוא מייצג, רציתי לחבר אותו לתמונה המלאה.

הספקתי להגיד משפט אחד – "הוא אבא לחמישה ילדים קטנים", וכבר הוא עצר אותי.

- יופי באמת, רק זה חסר לנו. שיהיו עוד חמישה שיגדלו כמוהו
- עד כמה שקשה לך להאמין, הוא אבא טוב. הילדים שלו חכמים ומוכשרים, נקיים ומסודרים.
- טוב, את חמודה וגם בעיקר עדיין תמימה. תאמיני לי, אני מכיר את הטיפוסים האלה, אני מייצג אותם המון שנים. מה, למדת עבודה סוציאלית כי את חושבת שאת יכולה להציל את העולם?

הייתי בשוק מוחלט ולא הצלחתי לחשוב מה לענות. רציתי להגיב בתקיפות אבל זה לא היה מקדם אותי ובטח שלא את מאיר. המשכתי בעדינות לנסות להסביר לו והתעקשתי שיקשיב למרות שכל הזמן עברה לי המחשבה בראש שאדם כזה לא יבין לעולם. והוא באמת גם אמר בשלב כלשהו שזה לא ממש מעניין אותו וגם לא את השופט. מה שמעניין אותם זה רק הראיות.

יצאתי מהפגישה זועמת ופגועה ובעיקר מיואשת. אם זה מי שאמור להגן על מאיר, אני לא רוצה לחשוב איך יתנהג אליו העו"ד של התביעה. כשהגיע המשפט, ליוויתי את מאיר לבית המשפט. להפתעתי עורך הדין השתמש בדברים שלי על הרקע והמצב המורכב של מאיר כחלק מהטיעונים שלו. הוא אפילו הציג אותי בפני השופט. הייתה לי תחושה שבמשפט הוא היה מונע על ידי הצורך להצליח ולנצח ואילו בפגישה שלנו הוא פשוט נהנה להרגיש עליונות על מי שנתפס בעיניו כנחות. הדבר הטוב שיצא מהפגישה הזו זאת החוויה שאני "זכיתי" לרגע קטן להרגיש כמו מאיר, לחוות קצת מהזלזול וההתנשאות שהוא ופונים אחרים שלי חווים על בסיס יומי.

### דרך. ללא מוצא

### מיכל נועם-אלון, עו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית-גת

לאה מתקשרת להגיד לי שסוף סוף הזמינו אותה לראות את דירת הדיור הציבורי שמציעים לה. רגע לפני שמגיעים לפנות אותה ואת ילדיה מהדירה עליה היא לא מצליחה לשלם שכירות. הרכזת התקשרה עכשיו וקבעה להיפגש איתה בעוד חצי שעה בדירה... והיא בכלל בעבודה מחוץ לעיר. אבל היא לא אמרה לרכזת שלא תצליח להגיע תוך חצי שעה. היא פחדה שיתנו את הדירה למישהו אחר. עכשיו היא עומדת בתחנה, מחכה לאוטובוס שלא מגיע.





אני אומרת לה שאני נכנסת עכשיו לאוטו ובאה לאסוף אותה. תוך כדי שאני מנסה למצוא את דרכי בין הרחובות ולא לטעות בדרך, אני מנסה לתפוס את הרכזת להגיד שנאחר בכמה דקות. הרכזת מאוד כועסת, אומרת שהיא לא תוכל להתעכב ואם לא נגיע אז זה כבר יהיה אחרי החג... אני מנסה להסביר לה שלא סביר לצפות שלא תוכל להגיע מעכשיו לעכשיו, ושאי אפשר לדחות את הדירה לאחרי החג, כי אז לאה והילדים כבר יהיו ברחוב...

אוספת את לאה, ומודיעה לרכזת שנגיע בקרוב. אנחנו נכנסות לעיר. הדרך חסומה לרגל תחרות ריצה. אנחנו מנסות דרכים חלופיות, אבל מסתבכות עוד יותר. הרכזת מתקשרת כועסת מאוד, שואלת איפה אתן? מה איתכם?

מגיעות. הרכזת מאוד מאוד כועסת אבל מראה לנו את הדירה.

לאה ואני יוצאות מהדירה. לאה פגועה מאוד מהיחס וכועסת. היא רוצה להתלונן, לצעוק, "לא רוצה את הטובות שלהם". לאה כל כך צודקת. אבל כרגע היא צריכה את הדירה, לא מלחמה על צדק. אני יושבת עם לאה באוטו ותוהה לעצמי מה הדברים שאנחנו מוכנות 'להשלים' איתם תוך כדי הניסיון למצות זכויות? ומתי נצליח להילחם על צדק?

## מזל טוב. נולד הסדר

### הדס כהן-אמיניה, עורכת דין, המחלקות לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע וירוחם

רחמים הגיע אליי כשהוא מחוסר עבודה לאחר שפוטר מעבודתו האחרונה בשל ניתוח שעבר. אשתו של רחמים לא יכלה לעבוד מכיוון שהייתה בשמירת הריון. היא הייתה זכאית לקבל קצבה מביטוח לאומי בשל מצבה, אך זו טרם הגיעה, ואילו הוא היה זכאי לדמי אבטלה, אך אלה עוקלו לטובת חוב מזונות שחב לביטוח הלאומי. כך שהמשפחה נותרה ללא הכנסות כלל. כתבנו בקשה לעיכוב הליכי העיקול לרשם ההוצאה לפועל והצענו הסדר שנדחה. המשכנו והצענו עוד כמה הסדרים וכולם נדחו. רחמים התייאש לחלוטין. הקש ששבר את גב הגמל היה ערב יום העצמאות, בו בתו ביקשה שיקנה לה נקיניקה בלחמנייה ולא היו לו חמישה שקלים כדי שיוכל לעשות זאת. למחרת הגיע למחלקה לשירותים חברתיים ושאל אם יש אפשרות שיאסרו אותו במקום שיצטרך לשלם את החוב. לבסוף, רגע לפני הלידה, ההסדר האחרון שהצענו התקבל והעיקול הוסר מדמי האבטלה.

## מי ישמור מפני שומר החוק?

### הדס כהן-אמיניה, עורכת דין, המחלקות לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע וירוחם

טלי הגיעה אליי לפגישה בנוגע למעסיק הנוכחי שלה וסיפרה לי שהיא שמה לב ששכר המינימום במשק התעדכן אולם היא עדיין מקבלת את הסכום הקודם, הלא מעודכן. שאלתי אותה קצת על מצבה





הכלכלי, והיא סיפרה בשמחה שבעזרת סטודנטית למיצועי זכויות שמלווה אותה, הגיעה להסדר עם ההוצאה לפועל ועכשיו אין לה חובות. בשולי הדברים העירה, שעוד לפני שפנתה לקבל את עזרת המחלקה לשירותים חברתיים לטיפול בחובות, פנתה לעורך דין לצורך זה. הוא ביקש תשלום של 3,000 ₪ כדי להתחיל את הטיפול, ואחרי ששילמה לו, נעלם, ולא עשה דבר. רתחתי. כתבתי לעורך הדין עוד באותו יום מכתב התראה לפיו אם לא ישיב לטלי את הכסף, נפנה בתלונה ללשכת עורכי הדין. בתחילה ענה לי שמזכירתו ניסתה ליצור עם טלי קשר אולם מספר הטלפון שהיה רשום אצלו לא היה נכון, אבל כשהבין שאני לא מתכוונת לוותר ולטלי יש תשובות לכל הטיעונים שלו, השיב לה את הכסף. הדהימו אותי שני דברים. מצד אחד, האגביות בה היא סיפרה לי את זה, כאילו לא מעלה בדעתה שמישהו יאמין לה שנעשה לה עוול או שניתן אכן לתקן את העוול הזה, ומצד שני, האופן בו עורך הדין ניצל את כוחו בלי שום מורא ובלי להתנצל.

### עצם בגרון

**יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצועי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד**

**מרגישים** כמו בהגרלה, הסתובבנו בין החדרים הרבים במס הכנסה, מתפללים שהפקידה שאנחנו צריכים תהיה נחמדה ומתחשבת. הראשונה שפגשנו הייתה דווקא בסדר, היה נראה שאכפת לה ושהיא רוצה לעזור, אבל זה לא בסמכותה, כך אמרה. פתאום מצאנו את החדר ונכנסים, מסבירים למה באנו. כבר מתחילת המשפט שלה אני רואה את חוסר הסבלנות של הפקידה ומבינה שהפעם אין לנו מזל. היא אומרת – "אני זוכרת אותך וגם בפעם שעברה שיקרת. ובכל מקרה, מאוחר מידי ואין מה לעשות. תשלם את החוב או שיצטברו לך עוד ריביות. לא, זה לא נכנס באיחוד תיקים." ולשווא הוא מנסה להסביר שבעבר עשה כל מה שהתבקש ומשום מה החוב לא נסגר. "הם תמצית הרשע", הוא מסכם לי כשאנחנו עומדים בחוץ. ואין לי מה לומר. המילים נתקעות לי בגרון.

### טעות בכתובת

**יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצועי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד**

היא מתקשרת אלי ומהקול שלה אני יודעת שיש בעיה.

- הפסיקו לי את הקצבה. הלכתי לשם ואמרו שזה בגלל שהכתובת שלי רשומה בעיר הקודמת שגרתי בה. את יודעת למה לא שינית? כדי שיתנו לי להמשיך ללכת לרופא של הבן שלי, הוא מומחה להפרעות קשב וריכוז ומכיר אותו מאז שהוא קטן. למה הם לא הזהירו אותי? אם רק הייתי יודעת..





אני כותבת מכתב חריף לביטוח לאומי, ולמחרת מקבלת טלפון מהפקיד, שכועס על כך ששלחתי את המכתב למנהלת שלו ולא אליו. הוא אומר, שלחנו לה מכתבים מתריעים על כך שהיא חייבת לעדכן את הכתובת.

- לאן שלחתם? אה, לכתובת הזו.. שהיא כבר לא גרה בה.
- זו הכתובת שרשומה אצלנו. וגם התקשרתי אליה. הוא אומר לי.

אחר כך אני שואלת אותה האם התקשר, והיא מזכרת במעורפל שזה היה מיד אחרי הלידה, בבית חולים, ושכחה לגמרי.. בכל מקרה, הוא אומר לי, החזרתי לה את הקצבה.

- כמה זמן זה ייקח עד שזה יכנס לחשבון? אני שואלת.
- כמה ימים.
- כמה בדיוק?
- אני לא יודע.

איך אני מסבירה לו שהשאלה כמה ימים זה ייקח היא קריטית. שאין לה מקור הכנסה אחר. שאין.





## היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים

התפיסה הרווחת היא כי אנשים בעוני רוצים ומבקשים סיוע חומרי בכל תנאי. פעמים רבות עו"סיות חשות כי הן צריכות להתגונן מפני הבקשות והדרישות לקבלת סיוע חומרי, בין משום שאין בידן את המענים הדרושים ובין משום שהן חוששות שהבקשה אינה מוצדקת. בתכנית מפ"ה הועמד לרשות העו"סיות סל מענים גמיש שיכול היה לאפשר להן להיענות לצרכים חומריים, אך יותר מזה, הסיוע החומרי נתפס כחלק אינטגרלי של המענה הטיפולי. למעשה, הסיוע החומרי נתפס כתוצר טבעי של העובדה שהעו"סיות הסכימו לראות עד כמה העוני הוא מגביל וסירבו להשאיר את הפונים שלהן במצבים המגבילים הללו. הבנה זו איפשרה לעו"סיות לראות בהיענות למשאבים החומריים עבודה טיפולית, ביטוי של העמדה של התייצבות לצד הפונים, ולא רק פעולה ביורוקרטית או טכנית.

סילבי דויאב מספרת על הפונה שלה שחשבונה עוקל בשל חוב של 20 ₪. הפונה רצתה לשלם את החוב אך ניתן היה לעשות זאת רק באמצעות כרטיס אשראי, בשעה שלפונה ולאנשים הקרובים לה לא היה כרטיס אשראי. סיפור דומה מספרת שרית תפארת חן, שמבקשת תלושי מזון לקראת החג עבור פונה. בשני המקרים הסכום המבוקש אינו גדול, אך ללא הנכונות של העו"סיות לראות את הצורך, להאמין לפונה, ולקבל את זה שאין לו מקור עזרה טוב יותר, לא הייתה לפונים כל דרך להשיגו. העמדה הרגשית של סילבי היא עמדה של השתאות מול מה שנראה כמו חוסר היגיון וחוסר צדק וכעס על פגיעתם של אלה בחייה של הפונה. הפונות בשני הסיפורים מעריכות מאד ומביעות תודה על הסיוע שקיבלו – הכרת התודה והאופן בו היא באה לידי ביטוי מעידה עד כמה הסיוע החומרי יכול להוות מענה גם לצרכים רגשיים, שכן במקרים האלה הוא נחוה כקשור בתחושת סולידריות, באמון של העו"סיות בפונות, ובתחושת יכולת ותקווה.

אור חג'בי מתארת כיצד המענה החומרי סייע להתפתחותו של אמון בקשר שלה עם הפונה ורעות אביטן מולאי מספרת על צורך שאינו חומרי; הפונה שלה החלה לעבוד והן לא יכולות יותר להיפגש במשרד או בבית. מכיוון שהיא מבינה עד כמה העבודה חשובה לפונה שלה הן כמענה לצרכים חומריים והן כמענה לצרכים רגשיים, מוצאת רעות דרך יצירתית להמשיך להיפגש בתהליך של בירור משותף עם הפונה. חשוב לראות כאן כי רעות לא רואה בקושי למצוא מקום זמן למפגשים סיבה מספיקה לבטל את המפגשים. היא רואה את הצורך של הפונה, גם מבלי שזו ביטאה אותו ואומרת לה שהיא "רוצה להקל עליה". בכך היא מעבירה לפונה מסר חשוב.

היחסים בין סיוע חומרי וצרכים רגשיים יכולים גם להיות מסובכים. תהילה רובינס מהרהרת בשאלה עקרונית בנוגע לסיוע החומרי הניתן בחגים, הקשורה למיקום שלה כראשת-צוות שמכירה מקרוב הן את הנזקקים לסיוע והן את התורמים אותו. ההבנה כי הסיוע החומרי קשור גם בצרכים רגשיים מאפשרת לה להבין את הפונים המתייחסים לסיוע החומרי כאל "מתנה" או "שי לחג". נועה אלבהר





מתארת איך בהדרגה היא מבינה את הצורך בסיוע חומרי של הפונה כצורך רגשי של העצמי. הקורס להכשרה תעסוקתית מתברר כמקום של שקט, וכמפלט מהחיים התובעניים. בסיפור "חול ואין מה לאכול" מתארת יעל ויינברג עד כמה הבקשה לסיוע חומרי יכולה להיות מורכבת על רקע של תסכולים וחוסר היענות מהעבר, ועד כמה המענה החומרי הוא לא רק סיוע ברכישת ריהוט אלא הוא מאפשר לפונה שלה לממש את עצמו כאב ולחוש גאווה וערך. היא מרגישה שזה קשור לכך שהיא האמינה לו שהוא ישתמש בכסף למטרות טובות. גם בסיפור "בשביל הילדים" עושה אם, (שילדיה אינם ברשותה), שימוש בכסף כדי לממש את אימהותה. זוהי דוגמא שבה העו"סית, יעל ויינברג, מתעקשת שהפונה תבקש ותקבל סיוע חומרי, מכיוון שהפונה אינה נוהגת לבקש דבר. במערכת היחסים ביניהם משמש הסיוע החומרי את יעל כדי לומר לפונה שלה עד כמה היא חשובה, ואילו הפונה משתמשת בכסף כדי ליצור קשר סמלי בין יעל לבין ילדיה.

בסיפור האחרון מתארת טל זיסו מה קרה לה כאשר לא היה לה כל מענה לבקשה המפורשת של פונה. התיאור שלה חושף עד כמה המחסור במענים חומריים מעורר רגשות עזים אצל העו"סית ולא רק אצל הפונה. דווקא היכולת של טל להכיל את הרגשות הלא נעימים האלה, מאפשרת לה שלא לוותר על היחסים בתוך אותה סיטואציה.

לסיכום, יש הסבורים כי לא ראוי ולא מקצועי להיענות לצורך חומרי מבלי שתתלווה לו תכנית התערבות. זו לא התפיסה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ובתכנית מפ"ה. מכיוון שאין העדפה לצורך הרגשי על פני החומרי, או להיפך, השאלה לאיזה צורך עונים אינה רלבנטית. עובדים סוציאליים אמורים להיענות לצרכים של מי שמצויים בשולי החברה ולהיות דובריהם של אלה האחרונים במאמץ להגברת צדק חברתי. לכן, אין זה בלתי מקצועי להיענות לצורך חומרי בלבד. באופן פרדוקסלי, דווקא הנכונות לראות את הצרכים החומריים כצרכים אמיתיים ונוקבים, היא שגורמת למי שנאבקים במצוקה כלכלית לחוש כי מבינים אותם, ותחושה זו יכולה להביא להתקרבות ולהתפתחות יחסים טיפוליים מקיפים יותר.





## הסיפורים

### נהלים ככבלים

#### סילבי דויאב, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

הטלפון מצלצל, "אני חייבת את דורית, היא טיפלה לי בכל הקשור לחוב מול רשות השידור ונותר חוב של 20 ₪... החשבון שלי מעוקל, אין לי בעיה לשלם 20 ₪, אבל מבקשים תשלום רק בישראל או ויזה ואין לי בכלל כרטיס אשראי..."

יואלה בוכה ומביעה ייאוש רב. "אין לי אף אחד, פניתי למשפחה שלי, מי יכול לשלם עבורי, הם לא יכולים". אני שומעת את הייאוש וחוסר האונים בקולה.

לא האמנתי, הייתי המומה וכעסתי. בגלל חוב של 20 ₪ חשבון הבנק שלה מעוקל, וזה אחרי שהעובדת הסוציאלית שלה עזרה לה לשלם את החוב שהיה בעזרת תקציב מפ"ה, כדי שישחררו את העיקול. כמה אפשר לענות בן אדם? אמרתי לה שאבדוק כי לא האמנתי שהם לא מוכנים להתגמש על חוב של 20 ₪.

התקשרתי למחלקת הגביה של רשות השידור, ולמרות התקוות שלי, אכן אלו פני הדברים. עדיין לא האמנתי.

"כל עוד לא תשלם לא ישחררו את העיקול" אומרת לי הפקידה.

ניסיתי לדבר, להשפיע, להפעיל את קסמי ויכולת השכנוע שלי, כל מה שבארגז הכלים שלי ואפילו יותר מזה.

"לא. אלה הנהלים" היא אומרת לי.

מה יהיה עם הנהלים? מתי אפשר יהיה להזיז קצת את הנהלים כדי לראות את האנשים? חשבתי כמה "כבלים" המשפחה הזו צריכה להתיר ועם מה היא צריכה להתמודד, וכעסתי, ולא ידעתי מה אני אומרת לה.

ואז חשבתי, מעולם לא שילמתי עבור חוב של מטופל, אבל קשה לי להאמין ש-20 ₪ מהווים כרגע כזה מחסום לאפשרויות הקיום של משפחה, קשה לי להאמין שאין דרך להסיר מחסום כזה.

שילמתי את החוב. 20 ₪ תמורת שחרור של משפחה מעיקול, תמורת שחרור מעמידה איתנה על נהלים כובלים, תמורת שחרור מסדר אדמיניסטרטיבי ועיוורון של מערכת שעומדת על שלה.

יואלה בוכה. היא לא מאמינה ששילמתי עבורה. היא אומרת לי "אין לי אף אחד חוץ מכם.. אתם המשפחה שלי..". ולמחרת באה על הבוקר להחזיר לי את הכסף.

### שרית תפארת חן, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

### כמה פשוט להיות מלאך

עמוד 143, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





נפגשתי עם אושרת לפגישה השבועית הקבועה שלנו וכבר בתחילתה ניכר היה כי אושרת עצובה וטרודה מאוד. היא שיתפה אותי כי בשל פשיטת הרגל של גיסה הוא הפסיק לתמוך בהם כלכלית והם נותרו חסרי כל מבלי יכולת לדאוג למחיתם הבסיסית.

בעיניים נוצצות מדמעות היא אמרה כי זו הפעם הראשונה שאין לה איך להכין את החג וכי לראשונה מזה זמן רב היא מרגישה כי המצב הכלכלי שבר אותה. הילדים מחכים לחג כיפי עם כל המאכלים שהם אוהבים ונשבר לה הלב, כשהם מוציאים מתכונים מהאינטרנט ומבקשים ממנה להכין להם, ואין לה איך לתת להם. הרגשתי שיש לנו מזל, מכיוון שבמהלך הפגישה קיבלתי מסיון, מנהלת מפ"ה, את שובר הסיוע ויכולתי לתת לאושרת את תווי הקניה לחג.

כשאושרת קיבלה את השובר היא הסתכלה עלי ואמרה: "אני נרגשת מאוד, אני מאמינה כך,

את פשוט המלאך שלי.... הגעתי כל כך עצובה לפגישה והצלחת להרים אותי...."

דבריה אלו ריגשו אותי עד דמעות מאחר ובאותה העת עברתי תקופה קשה מבחינה אישית ומקצועית והתלבטתי רבות לגבי המשך דרכי המקצועית וטיב עבודתי. ברגע הקירבה הנוצר ביננו הייתה לי הארה והבנתי, עד כמה אני כעו"ס משפחה משמעותית בעינה של אושרת וכמה כוח יש בתפקיד שכזה לחולל שינוי משמעותי בחייהם של הפונים.

## שיתוף וחיזוק

### אור חגבי, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע

שיחת הטלפון הראשונה עם רעות נחקקה בזיכרוני. הצגתי את עצמי, הזמנתי אותה לשיחת הכרות ואז שאלתי אם יש כעת צורך מסוים בחייה. מיד הגיבה בשאלה שנשמעה לי תוקפנית "אם אני אבקש, אתם באמת תעזרו לי?" שאלתי למה היא אומרת את זה, והיא השיבה כי שמעה שהתקציב של השנה נגמר. העובדה שרעות התחילה את הקשר בינינו בתלונות שלא עוזרים לה מספיק ובהרגשה שהיא מקופחת על ידי הלשכה, גרמה לי לחוש סוג של כבודות. חשתי חששות ודריכות לקראת הפגישה הראשונה איתה ובאותה נשימה שיערתי כי גם רעות חוששת ואולי גם סקרנית לקראת המפגש איתי, העו"סית החדשה שלה.

בתחילת הקשר בינינו בעיקר התעסקנו בסיוע החומרי. אבל כשחשה שהבקשות שלה לעזרה מתמשות, שהדברים שהיא אומרת מקבלים מקום משמעותי ואפילו מצליחים לצאת לפועל, ניכר היה כי היא מעט יותר רגועה וחשה באמון שנוצר. רעות החלה לשתף אותי בתכנים אישיים ומשפחתיים, בכאב שלה ובצורך שלה לטפל בעצמה. חיזקתי אותה על כך שהיא נותנת מקום לעצמה וחושבת גם על צרכיה הרגשיים, מה שקודם לא התאפשר.





יחסי האמון החלו לרקום עור וגידים וחשנו ברגעים משותפים של קרבה. בפגישות עם רעות נוצר טקס מקובל וטבעי של קרבה בחיבוק כאמירת שלום וברגעים קשים יותר החזקת היד ותמיכה. רעות החלה ליזום קשר ולהתקשר ברגעי מצוקה. לאחרונה החמיאה לי ולקשר ביננו, ניכר כי מאוד מגויסת לכל בקשה. שיקפתי לה שזה בזכות מה שהיא מאפשרת והעבודה שלנו יחד וכן חיזקתי את הדברים שהיא הביאה ואפשרה בקשר.

### פגישה בסופר

#### רעות אביטן מולאי, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

אחרי תקופה לא פשוטה בה נפגשתי עם נועה באופן קבוע כל שבוע, גם באגף הרווחה וגם בביתה, נועה מצאה עבודה בסופר ופתאום לא הייתה פנויה להגיע לפגישות. אחה"צ היא רצתה להיות פנויה לילדיה, כך שגם בשעות אלה לא יכולנו להיפגש.

ניסיתי בדרכים שונות ובזמנים שונים לקבוע איתה אך ללא הצלחה. חששתי שאם הפגישות שלנו יפסקו הקשר בינינו יהיה פחות יציב וזה יקשה מאוד על טיפול אמיתי שיכול לאפשר לה להמשיך להתמודד עם המשימות של חייה. התחלתי לשאול את עצמי, אולי היא לא רוצה יותר בקשר?

דיברתי איתה על זה והיא אמרה שהיא דווקא מאוד רוצה וצריכה את הפגישות שלנו.

חשבתי על הרעיון הנועז שאגיע לפגוש אותה בסופר, איפה שהיא עובדת. בהתחלה התלבטתי איך היא תגיב, והאם בכלל תסכים? מה זה יעשה לה? ואיך היא תרגיש עם זה? אחרי עוד קצת חשיבה, החלטתי שאשאל אותה ואסביר שאני רוצה להקל עליה. לשמחתי היא שמחה והתרגשה מאוד מהאפשרות הזו, היא ציפתה לפגישה ואפשר היה לשמוע בקולה את השמחה.

הגעתי לסופר ביום חם. כפי שסיכמנו מראש, ביקשתי שיקראו לה ויצאנו החוצה. ישבנו על ספסל והיה חם מאוד. שתינו הבנו שזה בלתי אפשרי להמשיך כך את השיחה.

נועה לקחה יוזמה ראשונה ונכנסנו יחד אל הסופר לחפש משרד. לא היה משרד פנוי. היא בדקה בבית הכנסת של הסופר, אבל גם זה לא היה אפשרי. מתוך המבוכה הזו, כאילו באופן טבעי, לקחנו שני ארגזים, הפכנו אותם, ישבנו עליהם ופשוט המשכנו לדבר. דיברנו ארוכות והסתבר שהמקום ממש לא היווה בעיה. מתוך המפגש הזה בסופר ראיתי איך נועה אהובה, ראיתי את הכוחות שלה והדברים המדהימים שיש בה, ובזמן אמת יכולתי להמחיש לה את הדברים הטובים שאני רואה בה.

ראיתי גם כמה היא התרגשה שאני רואה אותה במקום הטבעי שלה, שמרגיש לה נוח, מקום בו הכוחות והאסרטיביות שלה באים לידי ביטוי.

וכך הפך הסופר להיות הסטינג הקבוע שלנו.





## שי לחג או מתנות לאביונים?

### תהילה רובינס, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, ירוחם

התקופה שלפני החגים במחלקה היא תקופה קשה. פונים רבים מבקשים סיוע לחג. לפני מספר ימים נכנסה אחת הפונות לחדרי ושאלה אותי בטבעיות רבה איפה המתנה שלה לחג.

"מתנה?" חייכתי לעצמי, הרי תווי הקנייה או חבילת המזון שתקבל תשמש כסיוע בסיסי בהישרדות הקיומית שלה ותקל במעט על הוצאות החג הגדולות. תהיתי לעצמי, מדוע היא מגדירה את הסיוע כמתנה? נזכרתי בשיח המתמשך שלנו עם עמותת הצדקה, שאחראית על מבצעי החלוקה בחגים. בעמותה מתקשים לקבל את זה שחלק מהפונים רואים בתווים שי לחג. הם מצידם, בצדק רב, חשים אחריות גדולה על כספי הציבור שמועברים אליהם כשהציבור מכון את תרומתו לסייע לנזקקים במזון לחג, מה שהופך את הביטוי "שי לחג" לבעייתי.

אז אחרי המפגש עם אותה פונה ופונים נוספים שבאים לרווחה ומבקשים את המתנה שלהם לחג אני רוצה להציע לחשוב על ההגדרות מחדש- מהי מתנה עבור פונה שאין לה משפחה, שלא מקבלת שי לחג מהמעסיק או מסתם חברה שחושבת עליה ומביאה לה מתנה לחג? האם בפורים היא מקבלת משלוח מנות או מתנות לאביונים? האם הציבור יוכל להתחבר לאותן התחושות שלאותה אישה ולקבל שעבורה השי לחג ממלא צרכים חומריים אך לא פחות מכך צרכים רגשיים וחברתיים.

דרך העבודה במפ"ה נפתחו לי זוויות ראייה נוספות על סוגיית הסיוע לפונים במחלקה בכלל והסיוע לחגים בפרט. הפונים שלנו מבינים את משמעות הסיוע החומרי כפשוטו אך לנו ניתנה ההזדמנות לראות את צרכיהם המגוונים, ובהגדרה מעט שונה להביט באנושיות ולא בנזקקות.

## תירוץ לקצת שקט

### נועה אלבהר, עו"סת משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

את התקציב הגמיש כולו ביקשה תמר למצות על קורס הכשרה תעסוקתית בשבילה. תהיתי. השיקול הוא נכון? בכל זאת אם חד הורית עם ארבעה ילדים. אולי תצטרך תקציב בעתיד לצורכי הבית או לצרכי הילדים?

ואחר כך אמרה ששנים לא השקיעה בעצמה. ונזכרה ביכולות הקוגניטיביות שלה, שלא באו לידי ביטוי כבר שנים.

ועוד אמרה, שאוהבת ללכת לשם, לחדר המחשבים בו מתנהל הקורס. מקום ללא קליטה בפלאפון, ויש שם שקט, והוא מסודר ונקי. היא לא מתעסקת בדבר מלבד החומר הלימודי ומשתדלת לא לחשוב על דבר.





ואז הבנתי, כמה זה היה חשוב לה למצוא סיבה מוצדקת לקצת שקט, משאלה כמוסה ונסתרת, שלא העיזה להביע ואולי להרגיש. מחויבות הטוטאלית לילדים. האמונה הזאת שלה שאין לה זכות לקצת שקט לכאורה בלי סיבה מוצדקת, להיות לבד, לפגוש חברה או אולי סתם לטייל בגפה. כזאת היא, מרגישה שחייבת להיות תמיד בשביל ילדיה, במלוא המרץ ב-100% של הזמן והמשאבים שעומדים לרשותה.

לכל האנשים מגיע רגע של שקט.

## חול ואין מה לאכול

### יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

אני מכירה את אורי כבר כמה חודשים, נפגשנו מספר פעמים, התחלנו לקדם כל מיני תהליכים בתחומים שונים אבל הדברים לוקחים זמן. קבענו עם העו"ד, הגשנו בקשה לסיוע המשפטי, שלחנו פקסים עם חומר רלוונטי, הפקס לא הגיע ושלחנו שוב, שוב לא הגיע ושלחנו שוב, ואז מישהו שם פיספס את הבקשה ושכחו להזמין אותנו לפגישה, וגם "אי אפשר לצרף לפרוייקט הזה כי חסרים מסמכים", ועוד, אי אפשר לתת סיוע בקניית ארון כי לא מזמן כבר נתנו מיטה. פה חסר מסמך, ושם לא קיבלו את הפקס, וצריך לתפוס את ההיא בטלפון, והשנייה תהיה רק בשבוע הבא. אנחנו נפגשים הרבה ומדברים הרבה אבל קורה מעט.

באחד הבקרים אורי מגיע אליי, בלי שקבענו. הוא מתוסכל ועצבני. אנחנו מתחילים לדבר והוא אומר "כל הדיבורים האלה וכלום לא קורה! אין לי שום דבר ביד! אז מה זה שווה?! רק מי שעושה פה בלאגן ורעש מקבל משהו". אני מנסה להסביר שהדברים לוקחים זמן, אבל אורי, שמרגיש את הדברים האלה ביומיום שלו, לא יכול להתפנות ולהבין. הוא נואש, מרגיש שכלום לא זז ואין טעם לקשר הזה. הוא משתדל לא לפגוע בי ואומר "אני יודע שיש לך כוונות טובות, אבל את חדשה פה. את לא יודעת איך זה עובד. מי שמחכה בשקט לא מקבל כלום". אני מקשיבה, נותנת לו לשחרר קיטור ומבטיחה לראות מה אני יכולה לעשות. אורי יוצא ממני, חסר אמונה לחלוטין.

ברור לי שאם לא יקרה משהו מידי, אני מאבדת את הקשר איתו. אורי הוא גבר כזה של כבוד. שמירה על הכבוד שלו, ובעיקר של הילדים שלו, זה העיקרון הכי חזק בחיים שלו שבשבילו הוא מוכן גם לסבול, רק לא לפגוע בו. אני יודעת כמה קשה לו להגיע אלי, ובעיקר כמה קשה לו לבקש עזרה, ועוד ממישהי זרה, כמוני. אני כבר מזזה את הטונים שלו שמשתנים כשהוא צריך משהו וכשהוא מתחיל למשוך את השיחה בלי להגיד מה בדיוק הוא צריך, בתקווה שאני אבין לבד. הכל כדי שהוא לא יצטרך לבקש. והיו גם כל המקרים בהם הצעתי לו פתרונות שהוא לא היה מוכן לקבל, כי "בשביל משהו כזה קטן הוא לא יסכן את הכבוד של הילדים".





אז באותו רגע ברור לי שמהו צריך לקרות, ויחד עם זה גם ברור לי שזה לא יכול להיות משהו ממש גדול, כי דברים גדולים לוקחים זמן. אני מחפשת במחשבה אחרי פתרון לאחד מהקשיים היותר קטנים שלו כרגע, משהו כזה שיבהיר לו שאני בעדו, גם אם עוד לא הצלחנו לפתור את כל הבעיות. אני נחושה שאני חייבת לגרום למשהו לקרות היום, מעכשיו לעכשיו, למרות שההתנהלות מול השירותים הציבוריים לוקחת במקרה הטוב שבועות, ובמקרה הפחות טוב חודשים או שנים. אחרי התייעצות, אני מחליטה לפנות לשימוש בסל המענים הגמיש של התוכנית. לאורי אין ארונות בבית והוא מגדל לבדו ארבעה ילדים. בנוסף יש סיפור תקוע עם שתי מיטות שהוא כבר הזמין לפני חצי שנה דרך הרווחה והוא לא קיבל אותן, כי לא היה לו כסף בשביל להשלים את דמי המשלוח. הצ'ק של הרווחה נשאר בחנות והוא לא הביא אותו חזרה; לדעתי הוא לא היה מסוגל לשאת את הבושה שכרוכה בלבקש את הצ'ק ולהסביר שאין לו כסף בשביל המשלוח.

תוך שבוע אורי מקבל גם את המיטות וגם ארון גדול. משהו בו נרגע ברגע, יש תחושה קלה של שחרור רגעי. אני מגיעה אליו הביתה, והוא מראה לי בגאווה איך הוא סידר בעזרת שאריות חומרי בניין שהשיג והריהוט החדש, חדר לכל ילד, "שלכל אחד יהיה את המקום שלו ושלא ירגישו חוסר". "ואיפה אתה ישן?" אני שואלת. "אני פה, בסלון... זה מספיק לי" הוא עונה ומחייך.

אני מרגישה שכל מה שעשיתי עד אותו רגע, לא משתווה למה שקרה בשבוע הזה. זה לא רק הריהוט. זה המאמץ, היציאה מהמסגרת הרגילה, הגמשת הכללים הנוקשים, שהעידו שאני באמת מבינה ומכירה בכך שהמצב שלו קשה. וגם האמונה שלי בו, שאם יקבל את הרהיטים הוא יעשה איתם דבר טוב לילדים שלו.

## בשביל הילדים

### יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

אורית, גרושה + חמישה ילדים. הילדים מתגוררים בבית אביהם, אך אורית מגיעה לביתם כל יום, מעירה, מלבישה, מקלחת, מכינה אוכל ומנקה. בערב היא חוזרת לישון בביתה של מכרה, רק כי אין לה מקום לחיות בו.

אורית אף פעם לא מבקשת כלום, לא לילדים ובטח שלא לעצמה. היא אפילו לא מעלה צורך... אפילו לא סתם בתור חלום.... מהפעם הראשונה בה נפגשנו ועד היום היא מגיעה כל שבוע, בשעה הקבועה, ואנחנו מדברות. נראה כאילו היא מעוניינת בעבודה טיפולית "קלאסית" ואין צורך לעסוק בסיוע חומרי. לקראת פסח, דיברנו הרבה על ההכנות לחג ובפעם הראשונה אורית אמרה "הלואי שהייתי יכולה לקנות לילדים משהו לחג". היא דיברה על החשיבות שיש בעיניה לקניית בגדים חדשים לקראת החג, או לפני מסיבה חשובה בגן או בבית הספר. הבגדים מסמלים התחדשות וצמיחה.





היא לא ביקשה ממני כלום, אפילו לא רמזה... סתם שיתפה... החלטתי להציע לה להשתמש בסל המענים הגמיש של מפ"ה כדי לקנות לילדיה בגדים לחג וביקשתי שתקנה גם משהו לעצמה. בהתחלה היא לא רצתה. התעקשה שאין צורך והיא תסתדר, תבקש קצת כסף מהגרוש שלה. התעקשתי, והיא השתכנעה. בצניעות הסכימה לקבל את הכסף אך מיד הרגיעה "אני אקנה רק לילדים!". התעקשתי שוב, ואמרתי שמהו אחד לפחות היא חייבת לקנות גם לעצמה. היא סיפרה לי שכשנתנה לילדים את הבגדים היא סיפרה שהכסף ממני, לא הייתה מוכנה לקחת "קרדיט" כאילו הכסף הוא שלה. לתומי חשבתי שזה שהיא קונה להם בגדים ישמש כדי לחזק את הקשר בינה לבין ילדיה ולהפתעתי, היא בחרה לחזק את הקשר ביני לבין הילדים... היה לי קשה להבין את זה. רק לאחר זמן הבנתי כמה זה היה משמעותי. הילדים שלה, הדבר הכי חשוב שיש לה, מכירים אותי עכשיו טוב יותר. הם מבינים שהזמן שהיא מבלה פעם בשבוע בשיחות איתי קשור אליהם. שגם שם, במקום שהוא שלה, היא חושבת עליהם, וזה הדבר שהכי חשוב לה בעולם.

## לשלוף שפן מהמגירה

### טל זיסו, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

הגיע היום השנוא עליי מכל. יום חלוקת השוברים לחג. אחד אחד אני מתקשרת ומזמינה לבוא לקחת. באים חותמים, אומרים תודה והולכים, כמו סרט רץ של אנשים בעוני. אין זמן לחשוב, לגעת בכאב ובקושי שכרוך בכך. באים הולכים, באים הולכים.

יום למחרת החלוקה חזרה למחלקה רבקה. השומר לא הסכים להכניס אותה כי לא הייתה מוזמנת באותו יום "סרט הרץ", אבל אחרי אי אלו ויכוחים איתו היא נכנסה, הגיעה אליי נסערת ואמרה לי "למה קיבלנו רק 300 ₪ לביגוד לחג כשכל השאר קיבלו 500 ₪? אני והמשפחה שלי לא שונים, אנחנו בדיוק כמו כולם כאן ברווחה". לא ידעתי איך לענות. מצד אחד הבנתי שזה גם צורך קונקרטי וגם צורך רגשי להעניק לילדיה את הכי טוב שהיא יכולה לפני החג, אבל מצד שני, לא היה לי מה להציע לה. לבסוף יצא לי "אני מצטערת, זה מה שהוחלט". היא ענתה: "לפי מה זה הוחלט? יש קריטריונים למי הכי מסכן?"

הלב שלי התחיל לדפוק. מה אני עונה? בעצמי לא ידעתי לפי מה מחליטים כמה לתת למשפחה לחג, ואיך אני מסבירה לה את זה? מה שלא אענה לה זה יצא גרוע, כואב, מתסכל. עבורי ועבורה. בסוף אמרתי לה: "תקשיבי רבקה, אני יודעת שזה מתסכל אבל יש קריטריונים של כמות נפשות והכנסות למשפחה שלפיהם מחליטים למי מגיע כמה". ראיתי את העלבון בפנים שלה, ואז היא אמרה





לי: "משפחה של 5 נפשות שמתקיימת אך ורק מהבטחת הכנסה, זה לא מספיק מסכן בשבילכם? אז מה כן?"

בשלב הזה הרגשתי את הלב שלי דופק בחוזקה. חושבת 1000 מחשבות בשנייה ובעיקר מבינה שנמצאות בחדר שתי נשים חסרות אונים בתוך הסיטואציה הלא הגיונית הזאת של חיים בעוני – אחת שמבטאת את הצורך ואחת שאמורה לתת מענה. אני מנסה לחשוב איך להפוך את הסיטואציה הזאת לנסבלת, אבל אין לי שום רעיון. מצאתי את עצמי זזה אחורה על גלגלי הכיסא, נדחקת לפינת החדר, פותחת את המגירה שליד השולחן ומסמנת לה בידי שאין לי יותר תלושים ואומרת לה בקול רועד "רבקה, אני באמת מבינה אותך ורוצה לעזור לך, אבל אין לי איך.. זה מביך אותי.. את מעמידה אותי במצב חסר אונים, אין לי שום שפן לשלוף לך מהמגירה".

רבקה קמה מהכיסא בבכי, פנתה לצאת מהחדר בסערה ולפני שיצאה הספיקה לומר לי "איזה טיפשה אני, איך חשבתי בכלל שאקבל משהו מכם, מה חשבתי לעצמי...". וזהו.

לקח לי שנייה לקלוט מה קרה ויצאתי אחריה במהירות. היא התקדמה מהר ולא רצתה לעצור נוכח קריאותי. בסוף צעקתי לעברה "רבקה אני מצטערת, מקווה שבכל זאת יהיה חג שמח".

כל אותו חג חירות חשבתי על רבקה ועל המצב, האם הגבתי נכון? איך היה יכול להיות אחרת? חשבתי שזה פשוט לא הוגן שהמדינה שמה אותי כעובדת סוציאלית אל מול הסיטואציות הקשות האלה, ומצד שני ניסיתי לחשוב איך בכל זאת אפשר להפוך אותן לנסבלות ואפילו מצמיחות.

לא היו לי מסקנות, רק תחושת בטן שכנות וקרבה יכולות להצמיח קשר.

מיד לאחר החג התקשרתי לרבקה. היא ענתה ואמרה לי "כל החג אמרתי לעצמי שאני בחיים לא עונה לך יותר, אבל התקשרת עכשיו, ומשהו בי אמר לי שאני חייבת לענות לך". שאלתי מדוע והיא אמרה שהיא הרגישה שלמרות הכעס הגדול שחשה היא הרגישה שהייתי שם איתה. בחוסר אונים, במצוקה, בכאב. שלא ניסיתי כמו הרבה אחרים לתת הסברים רציונליים לסיטואציה הקשה הזאת, שפשוט הייתי. ושהיא ראתה את זה.

הפעם העיניים שלי התמלאו בדמעות. אמרתי לה שאני מתרגשת ממנה, ושאני חושבת שיש לנו הרבה מה לעשות ביחד כדי לשפר את המצב. היא הסכימה איתי ואמרה לי בסוף "תודה שלא ויתרת עליי".





## התייצבות לצד הפונים

התייצבות לצד הפונים היא נקיטת עמדה. היא כרוכה בנכונות של העו"סית שלא לראות את עצמה כנציגת החברה שתפקידה הוא "לתקן" את הפונים, אלא כמי שנמצאת לצד הפונים במאבקם בעוני, מאבקם אל מול הפרה של זכויותיהם. כדי להתייצב לצד הפונים יש צורך בקירבה, שכן יש צורך להבין מהו הצד של הפונים. בצורתה המינימלית ביותר התייצבות לצד תקבל ביטוי באמירתה של עו"סית לפונה שבקשתה – חומרית או אחרת – ראויה ומוצדקת. האמירה המילולית המפורשת – "את צודקת" או "מגיע לך" – היא אמירה פשוטה לכאורה, אבל היא חסרה כל כך בחייהם של רבים מהפונים והשפעתה על חוויית העצמי היא גדולה.

בשלב מתקדם יותר של התייצבות לצד, העו"סית לא רק תצדיק את הפונה, אלא גם תעזור לה להגשים את בקשתה או לממש את הצורך. אמנם עו"סיות מסייעות לפונים במימוש צורכיהם מדי יום, אולם התייצבות לצד היא לא רק עצם מתן הסיוע, אלא היא נבחנת באופן בו מוענק הסיוע. שכן התייצבות לצד היא לא רק עזרה טכנית, אלא סוג של התגייסות, הכרוכה בתשומת לב, חוסר שיפוטיות ואכפתיות. קצב הפעולה של מתן הסיוע ועוצמתה יכולים להבחין בין עזרה שנחווית כהתייצבות לצד לבין עזרה שנעשית מן הפה לחוץ.

צורה נוספת, מקובלת מאד, של התייצבות לצד היא באמצעות סינגור. כאשר עו"סית מסגרת על הפונה שלה אל מול איש מקצוע או נציג רשות מינהלית היא לא רק מסייעת לפונה להגשים את צרכיו ולממש את זכויותיו, אלא היא נוקטת עמדה בסוגיה הנדונה. אנו מבחינים את פעולת הסינגור הנהוגה במפ"ה מפעולות סינגור אחרות המקובלות במקצוע, בכך שאנו מכנים אותו "סינגור אקטיבי", מכיוון שאנו מבינים שהפונה זקוק פעמים רבות לליווי פיסי במפגשיו עם אנשי מקצוע אחרים לא בגלל שהוא לא מסוגל לסגור על עצמו, אלא מכיוון שאנשי מקצוע אחרים מרשים לעצמם לפגוע ולזלזל במי שזקוק להם. מספר דוגמאות לכך מצויות בדפים שלפנינו בסיפורים העוסקים בזיהוי אי צדק. במצבים כאלה עו"סיות יכולות למצוא עצמן כועסות, או יכולות להתעמת מול אנשי מקצוע אחרים לעיני הפונים. זו עמדה שהיא לא תמיד קלה עבור עו"סיות, אבל במפ"ה מצאנו כי כשהיא מתרחשת היא בעלת אפקט תרפויטי עבור הפונים. כשהפונים שומעים מהעו"סית שמה שנעשה להם הוא לא צודק ולא תקין, הם מקבלים הכרה גם למה שהם מרגישים וגם לאופן בו הם קוראים את המציאות. הכרה זו היא חשובה מאד לתהליך הטיפולי, ולאחר מתן ההכרה העו"סית והפונה יכולים להתפנות כדי להתלבט איך עליהם לפעול אל מול אי הצדק.

בסיפורים שלפנינו מתארת יעל ויינברג סיטואציות בהן היא מוצאת את עצמה לצד הפונים שלה. בסיפור "את לא נראית" היא מתארת את יחסו הפוגעני של הפסיכולוג לפונה שלה ואת הערכתה כלפי תגובתה





של הפונה, ובסיפור "הפעם זה יעבוד", בו היא מתארת ליווי אקטיבי שלה את הפונה, היא מופתעת לגלות מהו מקומה במאמציו להסדיר את חובותיו. בסיפור זה היא לא נדרשת לומר דבר, אבל עצם הנוכחות הפיסית שלה משמשת את הפונה כדי לנמק את בקשתו. עו"סית ב' בעילום שם מתארת מצב שבו היא בתווך בין הפונה לבין עובדת הזכאות, ומדגימה מה עושה עו"סית כאשר היא לא מסכימה עם עובדת הזכאות. דורית גימני נוקטת עמדה דומה אל מול המשטרה. גם יוכבד וגם דורית פועלות כמסנגרות של הפונות וכמי שמראות לאנשי מקצוע אחרים נקודת מבט שהייתה נסתרת מעיניהם עד אז. חדוה אסרף עושה משהו דומה כאשר היא מתייצבת לצד הפונה שלה, אם לילד אוטיסט, שצוות המעון טוען שהיא לא מיישמת את הצעותיהם בטיפול בילדה. חדוה מזהה את הקושי של האישה ומחליטה לפעול כמתווכת בין הצוות לבין האישה גם אם לשם כך היא נדרשת להצטרף לכל מפגשי הדרכת ההורים של האם במעון.

בשלושה סיפורים מתארת נועה אלבהר צורה אחרת של התייצבות לצד, כזו שאין בה התמקמות כלפי איש מקצוע אחר. היא מתארת מה קורה לה עצמה כאשר היא מתייצבת לצידן של שתי פונות, ועושה מאמצים גדולים לסייע להן להגשים את מטרותיהן, בשעה שהן עצמן לא מצליחות להיות אקטיביות. בסיפור "מאמץ אחרון ודי" הפונה לא מצליחה להיות אקטיבית בשל עומס וייאוש, ובסיפור "המאמץ שבלב" הפונה מבקשת להפסיק באמצעו תהליך ממושך שכרוך ב"יציאה מאזור הנוחות" בשל פחד מפני שינוי. בסיפור שלישי "בת משפחה לרגע" מתארת נועה את ההתגייסות שלה לצידה של פונה שתובעת ממנה התגייסות מיוחדת – את ההתלבטות והקשיים הכרוכים בכך ואת ההכרה בסופו של דבר, בנחיצותו של המהלך שעשתה.

לסיום, מספרת עו"סית ג' בעילום שם כיצד גומלת בה ההחלטה לעזור לפונה שלה לממש את רצונה לצאת ללמוד, ויהי מה, ואת הקשיים שניצבים בדרכן. כאן העו"סית פועלת בשקט, מסייעת לפונה מבלי שאנשי מקצוע אחרים ידעו על כך, אך הסיוע הזה נוכח מאד ביחסים בינה לבין הפונה, שהצורך שלה בעזרה חשף חלקים בחייה שהיו נסתרים עד אז.





## הסיפורים

### את לא נראית

יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

מורן, בת 30 + , נשואה ואמא לשלושה ילדים. מורן היא מסוג הבחורות המתקתקות שהכל אצלן מסודר ומתוכנן. היא מסודרת והופעתה תמיד מוקפדת. היא מדברת בנימוס ובטון רגוע. יש בה משהו לבבי ונעים שמיד גורם לחיבור אליה. מורן היא מהסוג שלא נראה כמו "רווחה". מסתבר שיש אנשים שחושבים שיש סוג כזה ...

אני מלווה את מורן ואת הבת שלה לאבחון פסיכודיאגנוסטי. אנחנו מתיישבות מול הפסיכולוג והוא מבקש ממורן שתסביר למה הביאה את הילדה לאבחון. היא מתחילה, לאט, בעדינות, בנימוס. מספרת את הקושי בלי להתמסכן או להגזים. אומרת שיש קשיים בלימודים ושזו ילדה ש"צריכה שהכל יעשה בדרך שלה" והמאבחן עונה לה "נו, מה את רוצה? כל הילדים ככה". היא ממשיכה לתאר את הבת שלה, אומרת לו שהייתה ועדה ועוד אנשי מקצוע חשבו שיש צורך באבחון. היא מרגישה צורך להתנצל על זה שבאה והוא מגלגל עיניים ונראה שהוא לא באמת מקשיב אלא רק מחכה לתורו להגיב.

"אין לי בעיה לקחת את הכסף ולעשות אבחון אבל שלחו אותך לפה על חשבון משלם המיסים וחבל שהכסף ילך למי שלא צריך" ובהמשך עוד מוסיף "את לא נראית לי רווחה טיפוסית, לא מבין מה את עושה פה" ואני חושבת לעצמי "מה זה רווחה טיפוסית? אם היא הייתה באה מוזנחת זה היה מראה שהילדה יותר זקוקה לאבחון מאשר אם אמא שלה לבושה מסודר?"

הוא ממשיך ואומר "תסלחי לי, אני פשוט אדם ישיר ואומר כל מה שאני חושב". פה אני מאבדת את הסבלנות ועונה לו "זה בסדר להיות ישיר, אבל אין צורך להיות מתנשא. תן לה רגע אמיתי של שקט והיא תוכל להסביר לך למה היא פה, אתה ממש שיפוטי!". הוא מסתכל עליי לרגע ונותן לה לדבר. היא מסבירה לו את המצב ואני שמבינה את הקושי בחשיפה כזו מול אדם זר, מוסיפה את הפרטים שקשה לה לתאר. ובסוף היא אומרת לו "תאמין לי שאני לא רוצה את האבחון הזה. אם תגיד לי שהכל בסדר עם הבת שלי זה הדבר הכי טוב שיכול לצאת מזה". שוב, מתנצלת על זה שבאה אבל מצד שני קצת מעמידה אותו במקום.

לקראת סוף השיחה הוא גם מוסיף "את לא נראית כמו אחת שגרה בעמידר. מה לך ולעמידר?" והיא עונה לו "זאת לא בושה" ואני רק חושבת כמה כח יש לה? מצד אחד להצליח להיכנס לרווחה, עם כל הסטיגמה והקושי ולבקש עזרה בשביל הבת שלה ושיחשבו שהיא אחת מאלה, "מהרווחה" ואז לעמוד מול האדיוט הזה ושוב לספוג ביקורת, הפעם על זה שהיא לא מספיק "רווחה". והיא עונה לו, עושה מה שצריך בשביל הבת שלה ולא רואה אותו ממטר. ואני לא בטוחה בכלל שאני הייתי מצליחה להתמודד ככה אם הייתי במקומה.





## הפעם זה יעבוד

### יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

שלושה חודשים אנחנו מחכים ואחרי הרבה מידי בירוקרטיה נקבעה לשמעון סוף-סוף פגישה בסיוע המשפטי. שלושה חודשים ליוויתי אותו כדי שתיבדק הזכאות שלו לסיוע משפטי ותתואם הפגישה – התחלנו בפגישות ייעוץ עם עורכת הדין של מפ"ה, המשכנו בהתמודדות עם הבירוקרטיה והטפסים, ולבסוף הנדנוד ללשכה לסיוע המשפטי כדי שלא ישכחו או יפספסו את הבקשה. לתומי, הייתי בטוחה שתפקידי בהקשר הזה הסתיים. אני שואלת את שמעון, ככה סתם מתוך הרגל, אם היה רוצה שאתלווה אליו לפגישה, וברור לי שהוא יגיד "תודה, אבל אין צורך". בכל זאת, מה אני יכולה לתרום לו בפגישה כזו?

להפתעתי הוא עונה בשקט "כן". כמובן שאני שמחה להצטרף אליו ואנחנו הולכים ביחד לפגישה. אבל בדרך אני עדיין לא בטוחה, מה יש לי לתת לו שם? איך אני אעזור? הוא גבר מבוגר, מכיר את הסיוע המשפטי טוב ממני ובקי ממני בתהליך ובפרוצדורות. אנחנו מתיישבים ועורכת הדין שמולנו גם לא ממש מבינה מה אני עושה שם.

איציק מסביר לעורכת הדין שהוא מעוניין בהליך של פשיטת רגל. היא עונה לו: "בוא תגיד לי, למה נראה לך שזה מגיע לך? למה נראה לך שתעמוד בזה? הרי כבר פעמיים היית בפשיטה והעיפו אותך כי לא עמדת בהגשת הדוחות. למה שזה יעבוד הפעם?" ושמעון, מסתכל עליי ועונה "כי הפעם היא איתי. אני לא לבד. בגלל זה זה יעבוד". ואני ברגע אחד מבינה הרבה יותר ממה שהבנתי עד עכשיו מהי המשמעות שלי בתהליך הזה.

## גרביים לגבר

### עו"סית ב' בעילום שם

- עובדת הזכאות במחלקה קוראת לי, על הפנים שלה מבט רציני.
- רבקה כהן שלך? אישרנו לה תקציב לביגוד לילדים וקיבלתי עכשיו את הקבלת מהחנות. מזל שהסתכלתי. את יודעת מה עוד היא קנתה? בוקסר לגבר, גרביים לגבר. זה לא בסדר, תגידי לה שפעם הבאה לא נאשר לה.
  - מי שמקבלת עזרה מאתנו לא יכולה גם לקנות גם דברים חיוניים לבן משפחה אחר?
- אני מתביישת לומר לה, למה אנחנו נכנסים לדקויות האלו .. אבל היא בשלה –
- הרווחה נותנת כסף לבגדים לילדים. תגידי לה.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

בסוף אני מעלה את זה בפני רבקה בזהירות, כדי שתדע איך זה נראה לאחרים, כדי שלא ייפגע הסיכוי שלה לקבל עזרה שוב.

היא נפגעת אבל מיד מסבירה.

- היה מבצע אז הוספתי מעצמי כדי לקנות את הדברים האלו. אמרתי לו להוציא קבלה כשהוא מגיע לסכום שנתתם לי, כי אמרת שאתם צריכים קבלה. תגידי לה, שאני לא אצא שקרנית.

אז אמרתי לעובדת, והיא התרצתה.

אבל אני לא הרגשתי בכלל הקלה.

### מחיר המילים

#### דורית גימני, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

הטלפון הנייד שלי מצלצל ומעבר לקו אני שומעת את עופרה בוכה בכי הסטרי, בקושי רב הצלחתי להבין את דבריה, רק שמעתי "תגיעי לתחנת המשטרה, אני מחכה לך".

יצאתי לתחנת המשטרה, ושם ראיתי את עופרה, בוכה ואבודה. היא ראתה אותי ומיד רצה אליי וחיבקה אותי והיא בוכה ובוכה. ניסיתי לשאול מה קורה אך היא לא הצליחה להסביר...

שאלתי את השוטר שעמד לידה "מה קרה?" הוא הסביר לי שעופרה הייתה היום בשירות התעסוקה, והתקיים ויכוח בין המזכירה ובין עופרה, שבסופו עופרה אמרה שהיא מבינה מדוע יש נשים שיכולות לפגוע בילדים שלהן כשהן נמצאות במצוקה כלכלית קשה כמו שיש לה, ואין אוזן קשבת מהרשויות.

המזכירה שמעה את זה ומיד הזמינה משטרה, עופרה נעצרה ונלקחה לחקירה.

עופרה החלה להסביר בדמעות כי היא ממש לא התכוונה לעשות משהו לילדים, רק רצתה להגיד שהיא מבינה נשים שמרגישות תסכול, ושהיא מבינה שמצוקה כלכלית קשה יכולה להביא אדם להתנהגויות קיצוניות. ושהיא הרגישה בעצמה את הקושי כשהמזכירה לא עזרה לה ושהקושי הכלכלי פשוט דוחף אותה לקיר – אין לה למי לפנות, אין תמיכה משפחתית, וגם המוסדות השונים מאוד קשים, לא מבינים אותה ולא עוזרים לה.

היא אומרת לי "מזל שיש לי אותך, את היחידה שאני יכולה לסמוך עליה. דורית, את מכירה אותי טוב, תספרי להם שאת מכירה אותי טוב, ואין סיכוי שאני אפגע בילד שלי, בבקשה, מה לי ולפתיחת תיק במשטרה?..."

דיברנו הרבה זמן, הסברתי לה שאני מבינה אותה, שאני יודעת בברור שהיא לא תפגע בילדים שלה, אבל גם שכשהיא אומרת דברים כאלה, זה יכול להיות מבהיל לשמוע את זה. היא הסכימה איתי.





נשארתי איתה במהלך החקירה. גם השוטר הסביר לה כי פליטת הפה שלה יכולה לגרום לה לעוגמת נפש רבה. בסופו של דבר היא הוזהרה ושחררה, וליוויתי אותה הביתה. כשירדה מהרכב היא חיבקה אותי ואמרה "את יותר ממשפחה".

### קופסאות קטנות של חומוס

#### חדוה יהודה אסרף, עו"ס משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית-גת

"אנחנו מסבירים לגב' לאה איך לנהוג עם בנה האוטיסט. הרושם בשיחה הוא שהיא מבינה את מה שאנחנו אומרים, אך בפועל היא לא מיישמת" כך שמעתי מצוות הגן החלטתי להצטרף לפגישות ההדרכה של לאה במעון כדי לנסות לפתוח דלת בהתמודדות שלה עם צוות הגן ועם האוטיזם. בשיחה הפסיכולוגית מסבירה ומנחה כיצד לנהוג עם אסף. לאה מהנהנת, אבל על פניה אני רואה הבעה של חוסר אונים. החלטתי לפשט את השפה ולהפוך את העצות המופשטות למוחשיות. לאה סיפרה שאסף נוהג לאכול כמויות גדולות של חומוס, הוא יכול לאכול קופסא של 1 ק"ג בלי הבחנה. הצעתי לה לחלק את החומוס לקופסאות קטנות, ולהציג לפניו בכל פעם קופסא אחת. פניה של האם אורו.

כך נהגנו להגיע יחד למעון למפגשי ההדרכה להורים לילדים אוטיסטים במשך מספר חודשים. לאה הצליחה להיעזר במפגשים, צוות המעון חש פחות מתוסכל ואני הרגשתי סיפוק, להיות עמה בתהליך ההדרכה ולסייע ללאה. להמחיש ולפשט עבורה רעיונות להתמודדות עם בנה ולפתח את יכולותיה לטפל בו, זאת באמצעות קירבה ואמון.

### מאמץ אחרון ודי

#### נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

אפרת דוחה את רישום ילדיה לגן כבר כמה חודשים. ואני לא מבינה, הרי כבר קיבלה על כך התראות ואף אני פניתי אליה מספר פעמים, אך בכל זאת לא ביצעה רישום. ואני יודעת שבחלק מהגנים התפוסה מלאה. הלוואי והייתי יכולה לעשות את זה במקומה, אמרתי לעצמי. הרי אני יודעת שבתקופות מסוימות עמוס לה וקשה.

יום אחד אפרת הופיעה במשרדי בעניין אחר, והצעתי לה ללכת למחלקת החינוך לבצע רישום. והיא סירבה בטענה שאין לה זמן לכך ותבצע את זה ביום אחר, כי יש לה דברים חשובים מאלו. בסופו של דבר אחרי שכנועים הלכנו יחד, וסירבו לקבל את הרישום כי יש צורך בהצהרה של עו"ד שהינה אם חד הורית. התפלאנו. "נהלים חדשים" אמרה הפקידה. ואפרת התייאשה. הרימה ידיים. "אין לי כוח ואין לי כסף. אעשה את זה ביום אחר".





לזיווג כסף מקופה קטנה של המחלקה. והיא התייאשה. אחרי כל צעד קטן כמעט ונגמר לה הכוח. התחננתי שתלך רק לעו"ד לבקש הצהרה. ושוב, נגמר לה הכוח וגם כועסת על כל הבירוקרטיה הזאת. ובכוחות אחרונים, שלה ושלי יש לומר, חזרנו למחלקת החינוך לבצע את ההרשמה. ויש שם אדם נוסף שממתין בתור והיא נשברת שוב ומבקשת ללכת. אין מצב שאני מוותרת עכשיו. נחכה פה יחד רק עוד כמה דקות. היו אלו דקות ארוכות. שבכל רגע נתון יכלה לוותר לקום וללכת. ובסוף ביצענו הרשמה. לילדים יש מסגרת. איזו הקלה.

## המאמץ שבלב

### נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

כמה גאה הייתי כשרבקה הופיעה בחדרי יום אחד בהחלטה נחרצת לשפץ את הבית ולסגור חדר נוסף לבתה המתבגרת רוויית ההתמודדויות. עבודה, זו הייתה החלטה אמיצה. אומץ להתגבר על הפחד, אומץ להציץ אל העתיד, אומץ להתקדם, לצאת מהקופסא, מאזור הנוחות שלה. עבדנו על זה במרץ ובאינטנסיביות, חשבנו על כל התסריטים מראש, חישבנו זמנים, השגנו תקציבים, רכשנו ריהוט, שילבנו זרועות, קבענו עם אנשי מקצוע, תיאמנו עם מתנדבים, וקבענו מועד, יום יחיד שהתאים.

התרגשנו מאד. רבקה ואני. חלמנו, קיוונו. ציפינו.

וככה, יום לפני היום המיוחל, רבקה הופיעה שוב בחדרי. "התחרטתי. נבטל הכל. הפחד שוב מכרסם. אני לא מסוגלת".

ואני מזהה בי תחושת אכזבה, ומה עם כל המאמץ שהשקענו? היה לשווא?

ואני יודעת שלא. העבודה המשותפת נמצאת אצלה. ואצלי. ואת הפירות נקטוף במועד אחר או ביעד אחר. כי העבודה הזו המשותפת, האמון, ההליכה עד הסוף, יד ביד, לעולם לא ילכו לשווא. הם יישארו בתוכה תמיד.

## בת משפחה לרגע

### נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

יעל התייאשה. לא אלך לבדיקה הזו בבי"ח. חייבים להגיע עם מלווה ואין לי. והרי אני יודעת, שאין לה משפחה ואין לה חברות זמינות או סביבה תומכת משמעותית. "אבוא אני איתך" קבעתי. והאמת שבכלל לא התאים לי. לא התאים לי היום והשעה, לא התאים לי להחסיר עבודה, וגם לא התאים לי מסיבות אישיות. וחשבתי שיעל תסרב, הרי מה פתאום שתרצה להטריח כל כך? והיא, ענתה מיד תשובה חיובית, שמחה וחטפה את ההצעה.





ואני הרי מכירה אותה, כמה היא יודעת לבקש עזרה כשצריכה, ומנגד עצמאית כל כך. ובדרך לבדיקה, בקושי דיברה. נראה היה שטרודה בכל כך הרבה מחשבות. כנראה גם חוששת. "אני דואגת שהבדיקה תארך ומה יהיה עם הילדה?". והבדיקה אכן התארכה בשעתיים לפחות, והבנתי גם אני שאין לי סידור לילדיי, התלבטתי בקול מה אעשה, ויעל הציעה שפתרונות שונים לילדיי וביקשה שאשאר, כמעט התחננה שלא אעזוב אותה, הרי אי אפשר להשתחרר בלי מלווה, ומה היא תעשה? והבדיקה הסתיימה, ונוכחתי לראות שאכן, לא ניתן להשתחרר בלי מלווה. וראיתי את כל שאר המטופלים מלווים בבני זוג ומשפחה. וליבי יצא אליה, הרי אין לה אדם קרוב מלבדי, והחלטתי שלפחות היום אהיה לה לבת משפחה.

## 150 ₪

### עו"סית ג' בעילום שם

במשך שנים ליזה עבדה בעבודות מזדמנות משך לתקופות לא ארוכות. היא לא רכשה שום מקצוע. בטיפול במפ"ה ליזה הגיעה למסקנה שרוצה ללמוד כדי לרכוש מקצוע ולעבוד באופן מקצועי. לאחר מספר שיחות וליווי שלי, בחרה קורס מקצועי בו רצתה ללמוד. היא הייתה אמורה לממן רק את דמי הרישום בסך 300 ₪, אותם הייתה אמורה לתת במזומן לרכזת הקורס. מי שלא משלם, לא יכול להתחיל את הלימודים בקורס.

ליזה הייתה לחוצה מאוד, ואמרה שלמרות שמאוד חשוב לה ללמוד, היא לא יכולה עכשיו להוציא 300 ₪ במזומן. לאחר התערבות שלי מול רכזת הקורס, שהיא ידידה שלי שנים רבות, הסכימו שתשלם את הסכום בשני תשלומים. ליזה שילמה 150 ₪, אבל אמרה לי שאין לה איך לשלם את התשלום השני. אני יודעת שהוריה של ליזה, וגם אחיה ואחיותיה, כולם אנשים עובדים, שמפרנסים את עצמם. בעבר תמיד סיפרה כמה הקשר בין בני המשפחה הוא חם וטוב. אבל הפעם, אמרה עם דמעות בעיניים, שאף אחד לא מוכן להלוות לה 150 ₪ ומכיוון שכך, אין לה ברירה והיא לא תוכל להיכנס לקורס. באותו רגע, בלי מילים, הבנתי הרבה דברים.

אמרתי לליזה שחשוב מאוד שהיא תלמד, שאני אעשה מאמץ להשיג תרומה ונתתי לה כסף פרטי שלי. המבט של ליזה אמר הרבה. היא אמרה: "עכשיו את מבינה שיש לי משפחה אבל אני לבד, ואין לי מישהו קרוב כמוך". אחרי ששילמה את הכסף, רכזת הקורס אמרה לי: "את רואה, את תמיד מבקשת הנחות למטופלים שלך, אבל אם יש להם מוטיבציה ללמוד הם יודעים איך להשיג את הכסף ולשלם. לא צריך לוותר להם ודברים מסתדרים". לא עניתי לה. ליזה סיימה את הקורס בהצלחה.





## נספח א'4 פירוט אודות התכניות השונות עבור נדרשים השירותים

### 1. תכניות נושמים לרווחה במרכז עוצמה

#### **מהי מהות התוכניות**

מערך המענים 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' הושק בשנת 2015 ומהווה את תכנית הדגל של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בתחום העוני. המערך פועל לשיפור מצבן של משפחות החיות בעוני בתחומי חיים שונים וליצירת שינוי במצבן באמצעות הקמת מערך מענים ייעודי במחלקה לשירותים חברתיים ביישוב. המערך כולל את, 'מרכז עוצמה' ואת תכנית 'נושמים לרווחה' לתכנית 'נושמים לרווחה' ולמרכז עוצמה מאפיינים שונים. עם זאת, נדגיש, שהן חולקות תפיסת עולם מקצועית משותפת, המתבססת על גישה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ועל פרקטיקה מכלילה.

#### **מהי מטרת התוכניות?**

רמת המשפחה- שיפור מצבן של משפחות בתחומי חיים שונים אותם מבקשת המשפחה לשנות. ברמת המערכת

- המחלקה לשירותים חברתיים ביישוב תופסת את ההתערבות עם אנשים החיים בעוני כמרכיב ליבה בעבודתה
- קיים מענה מיטבי במחלקה ללקוחות החיים בעוני והדרה.
- ביישוב ישנם מענים הנחוצים לאנשים החיים בעוני ובהדרה חברתית כדי להטיב את מצבם.





## מה התוכניות כוללות? מה התשומות והתפוקות שלהן?

### מרכז עוצמה

במרכז עוצמה עובד סוציאלי ייעודי שמוביל את פעולות המרכז, שעמו פועלים עובד סוציאלי למיצוי זכויות וקהילה, רכז תעסוקה ומלווה משפחות במרכז עוצמה מומחה בכלכלת המשפחה שלכל אחד תחום מומחיות ייחודי. במרכז עוצמה מערך מענים קבוצתיים ופרטניים, המכוונים לענות על מגוון צרכי הלקוחות בתחומים הרלבנטיים לעוני: מיצוי זכויות, תעסוקה וכלכלת המשפחה. זאת ועוד, מרכז עוצמה מכוון לפיתוח הקהילה כמשאב עבור אוכלוסייה שחיה בעוני ובהדרה מתוך תפיסה כי הרישות הקהילתי הינו מרכיב משמעותי בשיפור איכות חייהם של הלקוחות. בנוסף, למרכז תקציב ייעודי למענים פרטניים בתחום השיקום הכלכלי-תעסוקתי ולקניית הדרכה ייעודית.

### תכנית 'נושמים לרווחה'

המשפחות בתכנית זכות לליווי של עובד סוציאלי משפחה ייעודי ומלווה משפחה תוך שימוש בסל מענים גמיש בסה"כ 8,000 ₪. אלה מסייעים למשפחה כולה ולכל אחד מחבריה בתהליך הגדרת המטרות והשגתן בדגש הן על הסתכלות הוליסטית על צרכי המשפחה והן על התקדמות בתחומים הרלבנטיים לשיפור מצב העוני – מיצוי זכויות, תעסוקה, כלכלת המשפחה וגיוס הקהילה כמשאב מעצים עבור המשפחה.

## מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכניות?

אנשי הצוות במחלקה לשירותים חברתיים ביישוב הם: עו"ס משפחה מתכנית "נושמים לרווחה" מלווה משפחות מתכנית "נושמים לרווחה", עו"ס משפחה מתכנית "מרכז עוצמה", עו"ס מיצוי זכויות וקהילה, רכז תעסוקה ומלווה משפחות מתכנית "במרכז עוצמה".





## מי זכאים להשתתף בתוכניות? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכניות?

אוכלוסיית היעד הם לקוחות המחלקה לשירותים חברתיים, המתמודדים עם עוני במובנו הרב ממדי – חסך חומרי, חסך בהזדמנויות וחסך בהון הסימבולי. חסכים אלה מתבטאים, בין היתר, במצוקה כלכלית ובקושי בסיפוק צרכים בסיסיים, בהדרה חברתית על רקע המצב הכלכלי, בריבוי חסמים ובקשיים במיציאת זכויות מול מוסדות ונותני שירותים ועוד. לקוחות אלו מוכרים במחלקות לשירותים חברתיים בהקשרי חיים שונים, אך ההקשר של החיים בעוני לא היווה עד כה את מוקד ההתערבות. בנוסף, לתכניות 'נושמים לרווחה' ו'מרכז עוצמה' גם תבחינים ייעודיים, כשהאיתור וההפניה אליהן נשענים על הגדרת הנזקקות ורמת הנזקקות. נדגיש, שלכל אחת מהתכניות האלו אוכלוסיית יעד ייעודית ומערך התערבות שונה, אולם בין התכניות קיים ממשק של רכיבי התערבות, המשרתים את אוכלוסיית שתי התכניות.

נציין שלאור הצלחת התכנית המשרד מרחיב את התכנית באופן הבא:

**נושמים לרווחה דרוזים** - פועלת במודל המצואר לעיל עבור 10 יישובי דרוזים בצפון הארץ. בשלב זה פועלים ביישובים אלו רק מרכזי עוצמה אבל עתידים לפעול גם רכיבי נושמים לרווחה.  
**נושמים לרווחה עבור משפחות שבראשן הורה עצמאי** - מיועדת לאוכלוסיית היעד המתוארת לעיל כאשר לפחות אחת מהמשפחות בה הם משפחות שבראשן הורה עצמאי.  
**נושמים לרווחה משפחות חיילים** - מיועדת למשפחות שבהן חילים בשרות סדיר בעלות קשיי תפקוד שמשליכות על תפקוד החיל והסתגלותו.

## היכן מתקיימת התוכנית?

כיום מערך התכניות פועל ב 104 רשויות ברחבי הארץ (כשב-10 רשויות מקומיות פועלת תכנית "מרכז עוצמה" בלבד). הרשויות כולן משתייכות לאשכולות 1-5 במדד החברתי-כלכלי וכן התכנית מופעלת בכל אחת מארבעת ערי המטרופולין. כיום, נהנים מהשרות בתכנית "מרכז עוצמה" כ 15,000 לקוחות, ובתכנית 'נושמים לרווחה' עוד 3100 משפחות.

## כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש

## אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

אין אפשרות לפנות להצטרפות לתכנית.  
בחירת המשפחות לתכנית מבוססת על החלטת צוות המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

## מי הגורם המפעיל את התוכנית (רשות/עמותה)?

המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

עמוד 161, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הברירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943



**משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים**

חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

---

עמוד 162, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

**אגף רכש, מכרזים והתקשרויות**

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





## 2. נושמים לרווחה למשפחות חיילים

### מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

התוכנית תיתן מענה ייחודי למשפחה סביב המקום החסר של החייל המשרת בצבא. לרוב מדובר בחיילים שמילאו תפקיד מאוד משמעותי במשפחה – עבדו והיו שותפים לעול הפרנסה, שמרו על האחים הצעירים, היוו מקור תמיכה והישענות ועוד. עם יציאתם לצבא יש לרוב משבר ולעיתים אף ירידה משמעותית במצב הכלכלי של המשפחה. החייל מצדו מרגיש במצבים המתוארים "קרוע" בין המחויבות שלו למשפחה לבין המחויבות לתפקידו בצבא. מצבים אלו מובילים לנפקדות ועריקות. אלו מובילים לעבירה של החייל, כליאה ורישום פלילי ומשאירים את הצעיר עם "כתם" לכל החיים ותחושת כישלון.

התוכנית תיתן מענה כולל של ליווי, הסדר חובות, מיצוי זכויות, מציאת סידור לאחים הקטנים ועוד, במקביל תבנה עבור החייל תכנית אישית בתוך הצבא אשר תכלול בין היתר, שינוי תפקיד, אישור עבודה, ת"ש, קיצור שעות ועוד. אלו יביאו את המשפחה למקום בו תוכל לשחרר את החייל לשרת ובכך להיטיב את מצבם של כלל בני המשפחה.

### מהי מטרת התוכנית?

מטרת התוכנית הוא חיזוק המשפחה בכדי שהצעיר יוכל לשרת בצבא ולהתמיד בשירות. המשפחה כמשאב לחבריה בצמתי התפתחות משמעותיים בדגש על השירות הצבאי.

### מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

עבודה אינטנסיבית עם המשפחה בין שנה לשנתיים, בהתאם לתפיסת העבודה של עבודה סוציאלית מודעת עוני, באמצעות שילוב של סיוע חומרי-קונקרטי וסיוע רגשי לכל בני המשפחה. המשפחה זוכה לליווי של עו"ס ומלווה. וכן סל מענים גמיש של 8,000 ₪ לשנה.

### מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס משפחה של התוכנית, עו"ס ניצוץ, עו"ס יתד, מנהלים- מדריכים-ראשי צוותים, מנהל המחלקה לשירותים חברתיים.

### מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

משפחות החיות בעוני והדרה שלהן צעיר/ה המשרתים בצה"ל או לקראת שירות צבאי, ואשר נמצאים במצוקה ובסכנה לנשירה מהשירות הצבאי.  
המשפחות מופנות לתוכנית ע"י עו"ס ניצוץ, עו"ס יתד, עו"ס נוצץ ועו"ס משפחה.





## היכן מתקיימת התוכנית?

ברשויות המקומיות: ירושלים, תל אביב, חיפה, נתניה, באר שבע, אשקלון, אשדוד, פתח-תקווה, ראשון לציון.

## מהן שעות פעילות התוכנית?

שוטף.

## האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

## כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש

## אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות הינן משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים או משפחות בתהליך הכרה כתוצאה מהפניית החייל ע"י גורמי הצבא לגורמים אזרחיים (שירותי הרווחה), אשר עו"ס המשפחה/ניצוץ/יתד/נוצ"ץ שלהן המליץ על השתתפות.





### 3. מפ"ה- משפחות פוגשות הזדמנות (החל מ-2018 מוטמעת בתכניות

#### 'נושמים לרווחה' ו'במרכז עוצמה')

### מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

תכנית מפ"ה - משפחות פוגשות הזדמנות, הינה תכנית חדשנית לטיפול במשפחות החיות בעוני, שמתבססת על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. התכנית נשענת על תפיסת עולם שמדגישה עקרונות של צדק חברתי, הצבת העוני במרכז תשומת הלב ושותפות בין עובדים סוציאליים לבין אנשים שחיים בעוני במאבקם היומיומי בדגש על חשיבות היחסים הטיפוליים בין עו"ס משפחה והלקוחות. התכנית היא פרי של שיתוף פעולה אקדמיה-שדה במסגרתו רוכשים מדר"צים ועו"סים מודל עבודה המבוסס על ידע תיאורטי ואמפירי מגובש ועדכני שמפתחת פרופ' מיכל קרומר-נבו. לרשות המשפחות בתכנית סל מענים גמיש של 8,000 ₪ לשנה במסגרת התכנית משתתפים העובדים הסוציאליים והמדר"צים בהכשרה המבוססת על עבודה סוציאלית מודעת עוני ומקבלים הדרכה קבועה במטרה לאפשר להם לבצע התערבות בהתאם לגישה זו עם לקוחות המחלקה, שלא נמצאה עד כה דרך להטיב את מצבן.

### מהי מטרת התוכנית?

ברמת המשפחות - שיפור מצבן של משפחות בתחומי חיים שונים אותם מבקשת המשפחה לשנות.  
ברמת המערכת -

- חיזוק התפקיד והזהות המקצועית של עו"ס משפחה והמדר"ציות.
- פיתוח ידע עדכני בתחום ההתערבות בעוני - פיתוח ויישום גישות עדכניות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

### מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

- עבור המשפחות - התכנית כוללת קשר אינטנסיבי של עו"ס המשפחה ובני המשפחה ובניית השותפות ביניהם. הקשר כולל מפגשים עם כל בני המשפחה בבית המשפחה או במקום שנח למשפחה; התייחסות לתחומי החיים השונים של המשפחה; עבודה עם המשפחה על מיצוי זכויות; סיוע באמצעות סל מענים גמיש.
- עבור העובדים המשתתפים - הכשרה והדרכה קבועה לצוות ומדר"ציות, תוספת של חצי משרת עו"ס משפחה לצוות

### מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס המשפחה, מדר"ציות, במידת הצורך עו"ס מיצוי זכויות

### מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

עמוד 165, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





משפחות עם ילדים מתחת לגיל 18, סובלות ממצוקה כלכלית, מוכרות בשירותי הרווחה אולם במשך השנים לא הצליחו לשפר את מצבן

### היכן מתקיימת התוכנית?

התכנית מתקיימת בשבעה צוותים ב-5 מחלקות לשירותים חברתיים במחוז דרום וצפויה להתרחב למחלקות נוספות

### מהן שעות פעילות התוכנית?

לא רלוונטי

### האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

אין אפשרות לפנות להצטרפות לתכנית. בחירת המשפחות לתכנית מבוססת על החלטת צוות המחלקה לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

### מי הגורם המפעיל את התוכנית (רשות/עמותה)?

המחלקה לשירותים חברתיים

מובהר כי במסגרת מכרז זה יינתנו על ידי הספקים בתכנית מפ"ה שירותי הכשרה והדרכה, אך לא יסופקו עבור תכנית מפ"ה שירותי ליווי משפחות.





#### 4. "משפחה בשביל הצמיחה"

### מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

תכנית למשפחות שילדיהן במצבי סיכון גבוה ושכתוצאה מכך נשקלת הוצאתם מחיק משפחתם לסידור חוץ ביתי או ילדים שהוצאו למסגרת חוץ ביתית ונשקלת אפשרות החזרתם הביתה. התכנית פותחה בהתאם להמלצות ועדת סילמן שבחנה את תחום ההשמה החוץ ביתית במדינת ישראל. זאת במטרה לצמצם את שיעור ההוצאה החוץ ביתית. הוועדה הציעה לקדם תהליכי התערבות אינטנסיביים- מערכתיים ומשאבים מותאמים לחיזוק המשפחה ובכך למנוע את ההוצאה של הילדים או החזרה הביתה של ילדים מסידורים חוץ-ביתיים.

### מהי מטרת התוכנית?

מניעת הוצאה חוץ ביתית של ילדים או החזרתם הביתה ממסגרות חוץ ביתיות, באמצעות תהליכי שיקום ייחודיים במשפחותיהם שיצמצמו את מצבי הסיכון של הילדים, יסייעו להורים להיות מיטיבים עבור ילדיהם ויאפשרו את התפתחותם התקינה.

### מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

עבודה אינטנסיבית עם המשפחה במהלך שנתיים, בהתאם לתפיסת העבודה של עבודה סוציאלית מודעת עוני, באמצעות שילוב של סיוע חומרי-קונקרטי וסיוע רגשי לכל בני המשפחה. התכנית פועלת לקידום תפקודם של ההורים כמבוגרים, תפקודם ההורי, תמיכה וקידום מצבם של הילדים.

תשומות:

- עו"ס בהיקף 100% משרה המטפל ב13 משפחות.
- סל שירותים שנתי גמיש בגובה 40,000 ₪ לכל שנה מבין השנתיים המותאם לתכנית הטיפולית הייחודית הנבנית לכל משפחה ומשלבת מתן מענים למשפחה בתחום החומרי ורגשי
- מלווה משפחתי (כחצי משרה למחלקה), הניתן בהתאם לצורך
- עו"ס קהילתי בהיקף 25% משרה לכל מחלקה שבתכנית
- שת"פ הדוק בין שירותים שונים פנים וחץ משרדיים

### מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס משפחה של התכנית, עו"ס לחוק נוער, מנהלים- מדריכים-ראשי צוותים, עו"ס לחוק הנוער, עו"ס בכירה במחלקה לשירותים חברתיים המובילה את ריכוז התכנית, עו"ס קהילתי וגורמים נוספים מחוץ למחלקה (כגון: מנהלת יישובית תכנית 360, רכזי ילדים הורים וכו')

### מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

עמוד 167, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





משפחות שלהן ילד/ים בגילאי 6-18 בסיכון גבוה, שנשקלת האפשרות להוצאתם החוץ ביתית וכן משפחות שילדיהן שוהים בפנימייה/משפחה אומנת ונשקלת אפשרות להחזרתם הביתה. התכנית לא קבעה קריטריונים לקבלה, מלבד יכולת המשפחה להבטיח מוגנות בסיסית לילדים, כלומר: אין מצב סכנה פעיל בבית וכן קיימת נכונות ראשונית של המשפחה להיכנס לתכנית עם קשר אינטנסיבי עם גורמי טיפול.

המשפחות מופנות לתוכנית ע"י עו"ס משפחה, ועליהן להשתתף בוועדת תכנון טיפול והערכה המאשרת את כניסת המשפחה לתכנית.

### היכן מתקיימת התוכנית?

ברשויות המקומיות: אור עקיבא, כפר מנדא, בני-ברק, ירושלים, קרית-גת. במהלך 2018 התכנית מתרחבת ל 5 יישובים נוספים: חיפה, נשר, פתח-תקווה, אופקים, קרית-מלאכי.

### מהן שעות פעילות התוכנית?

שוטף.

### האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

### כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש

### אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות הינן משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים, אשר עו"ס המשפחה שלהן ממליץ על השתתפותן. החלטה על ההשתלבות בתכנית נקבעת אך ורק באמצעות דיון בוועדת תכנון טיפול והערכה.





## מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

מיזם מפגש נועד לטיפול בילדים ונוער בהזנחה ומשפחותיהם. למרות היות ההזנחה תופעה מדאיגה בהיבטים של שכיחות והשלכות, הרי שלאורך השנים היא לא טופלה די הצורך, ונוצר חוסר משמעותי בידע מקצועי עדכני ובכלים מקצועיים בשדה הטיפול. מתוך רצון להתמודד עם מציאות זו, ולהגביר את המודעות לתופעה ואת היקפי הטיפול בה ולסייע למשפחות באופן מיטבי ומקצועי, נולד מיזם 'מפגש' שהחל את פעילותו בסוף שנת 2014. למיזם שותפים משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הקרן לפיתוח שירותים לילדים ולנוער בסיכון בביטוח הלאומי, וקרן רש"י.

## מהי מטרת התוכנית?

מטרות מפגש לאפשר מענה לצרכים המרכזיים ביחס לתופעה והן ממוקדות בשני צירים: טיפול וסיוע במשפחות, לצד למידה אודות התופעה ואודות דרכי ההתערבות המותאמות לטיפול בה. ואלו הן מטרות התכנית:

1. שיפור ביכולת ההורים לספק את צרכי ילדיהם, ולתת להם הגנה ובטחון במסגרת המשפחה
2. שיפור בתפקוד הילדים ובני הנוער בתחום החברתי, המשפחתי, הלימודי, החינוכי והרגשי
3. פיתוח מודל עבודה מבוסס ראיות וביסוס שירות בר קיימא

## מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

מפגש פועלת ב- 12 רשויות מקומיות, בעלות שונות גבוהה במאפיינים דמוגרפיים וארגוניים. הפלטפורמה לעבודת המיזם היא המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית, מתוכה פועלת רכזת יישובית במשרה מלאה מטעם המיזם. בכל רשות משתתפות במיזם כ- 30 משפחות בזמן נתון. לכל משפחה נבנית תכנית התערבות מכוונת צרכים ותוצאות. לכל רשות מקומית תקציב מותאם לצרכיה ולתכנית ההתערבות שעוצבה עבור המשפחות. לרשות המשפחה סל מענים גמיש של 8,000 ₪ לשנה. במסגרת תכנית ההתערבות מקבלת המשפחה מענים מגוונים המותאמים לצרכיה: הדרכת הורים, טיפול רגשי להורים ו/או לילדים, הוראה מתקנת, ליווי משפחתי, בילוי לשעות הפנאי ועוד.

## מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עמוד 169, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הברירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





רכזת המיזם ברשות המקומית, עו"ס המשפחה, עו"ס לחוק נוער (במידת הצורך), מלווה משפחות, צוות המסגרת החינוכית של הילדים ואנשי מקצוע שונים מטעם המיזם

### מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

משפחות שזוהה כי הן מתמודדות עם מצבי הזנחה רב ממדיים מורכבים, בתחומים הבאים: הזנחה פיסיית, הזנחה רגשית, הזנחה רפואית, הזנחה חינוכית.

### היכן מתקיימת התוכנית?

ברשויות המקומיות: דימונה, שגב שלום, באר שבע, שדרות, אשדוד, גדרה, מודיעין עילית, עילוט, עכו, כרמיאל, שלומי ומעלה יוסף. בשנים הבאות המיזם צפוי להתרחב לעוד כ 15 יישובים

### מהן שעות פעילות התוכנית?

שוטף

### האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

### כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש

### אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות מומלצות לתוכנית ע"י עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים או במסגרות חינוך/בריאות, ונדונה השתתפותן בהתאם לנתוני המשפחה והילדים.

### מי הגורם המפעיל את התוכנית (רשות/עמותה)?

לבחירת הרשות המקומית – הרשות או עמותה המתמחה בהפעלת שירותים למשפחות, לילדים ולנוער בסיכון.

### מי הגורם המממן את התוכנית?

משרד הרווחה, קרן רש"י והקרן לפיתוח שירותים לילדים ולנוער בסיכון בביטוח הלאומי.





## מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

התכנית מיועדת למשפחות שיש בהן הזנחה חמורה ומתמשכת, עד כדי החלטה על הוצאת הילדים מביתם. על פי התפיסה שמציעה התכנית, ההזנחה היא תופעה ייחודית שיש לטפל בה באופן ייעודי, אך היא אינה הבעיה הראשונית אלא נגרמת במידה כתוצאה ממצבי חיים אישיים וחברתיים. התכנית מציעה חלופה להוצאה, שתאפשר את הבטחת מוגנות הילדים בבית, טיפול וסיפוק כל צרכי הילדים בביתם על ידי אנשי צוות חיצוניים שייכנסו הביתה. זאת, בעוד ההורים עוברים תהליך טיפולי המשפר את מצבם ואת יכולתם לתפקד בהמשך כהורים לילדיהם.

## מהי מטרת התוכנית?

ברמת המשפחה:  
קיום תחושת חוסן ורווחה אישית בסיסית של ההורה.  
קיום מסוגלות הורית, ברמה המאפשרת השארת הילד בחזקת הוריו.  
מוגנות לילד בביתו ובמשפחתו, לצד השגת מצב רגשי ותפקודי תואם גיל ויכולת.  
ברמת המערכת:  
פיתוח מודל התערבות למשפחות שלגביה ישנה המלצה על הוצאת ילדים מהבית בגין הזנחה חמורה, למניעת ההוצאה בפועל.  
הפחתת הוצאת ילדים מהבית, באמצעות מתן אלטרנטיבה טיפולית הולמת בקהילה.

## מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

עבודה אינטנסיבית עם המערכת המשפחתית כולה, ועם בני הבית כל אחד על פי צרכיו. במסגרת זאת: מתן מענה לצרכי הילדים וסיפוק מוגנות מלאה לילדים בביתם ע"י צוות התכנית, טיפול בהשלכות החיים בהזנחה שעומן מתמודדים הילדים, ועבודה אינטנסיבית עם ההורים לשיפור מצבם הרגשי ויכולת התפקוד שלהם כפרטים וכהורים.

תשומות:

- עו"ס בהיקף 100% משרה המטפלת ב – 12 משפחות
- 4 מלוות משפחתיות בהיקף של 100% משרה כל אחת.

סל שירותים גמיש בהיקף של 52,200 ₪ למשפחה בשנה, באמצעותו תיושמה תכניות ההתערבות המשפחתיות והאישיות מתוכו בהיקף של 25,000 ₪ למשפחה, למתן מענה לצרכים אישיים וחומריים לרבות שיפור מצב הבתים.





## מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס התכנית, עו"ס לחוק נוער, ראשי צוותים, מנהלת המחלקה והצוות הכללי של המחלקה על פי הצורך, גורמים נוספים ברשות בתחומי החינוך והבריאות.

## מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

התוכנית מיועדת למשפחות עם ילדים בגילאי לידה עד 18, לגביהן יש החלטה של הצוות האמון על כך במחלקה לשירותים חברתיים, כי יש להוציא את הילדים מהבית בגין הזנחה מסכנת, חמורה ומתמשכת. או משפחות שהמצב בהן הוא לקראת המצלה על הוצאת הילדים מהבית.

לתוכנית תתקבלנה משפחות אשר הצוות המקצועי של התוכנית בשילוב צוות שיורכב מעובדים רלוונטיים מתוך המחלקה לשירותים חברתיים ברשות עו"ס מחוזית לחוק הנוער, מעריכים שהן בעלות פוטנציאל שיקומי חרף ההמלצה להוצאת הילדים מהבית. לא מיועד למשפחות בהן ההורים סובלים מהתמכרות פעילה, הפרעה/מחלה נפשית פעילה וקשה, מוגבלות קוגניטיבית או שקיימת התעללות פיזית או מינית.

## היכן מתקיימת התוכנית?

דימונה, באר שבע, שדרות, עכו וכרמיאל

## מהן שעות פעילות התוכנית?

שוטף.

## האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

## כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש

## אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות הינן משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים, אשר עו"ס המשפחה שלהן ממליץ על השתתפותן. החלטה על ההשתלבות בתוכנית נקבעת אך ורק באמצעות דיון בוועדת תכנון טיפול ודיון בפורום צוות התכנית.





## 7. "משפחה מיטיבה קבועה"

### מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?

תכנית למשפחות החיות בעוני שילדיהן נמצאים בסיכון ו/או סכנה. תוכנית שפועלת במודל התכנון הקביל - בפרק זמן של שנה וחצי נעשים כלל הניסיונות לשיקום המשפחה והחזרת הילד/ים מאומנה. בסיום שנה וחצי מתקבלת ההחלטה אם להשיב את הילדים לבית הוריהם הביולוגיים או להמליץ על אימוצים ע"י משפחת האומנה.

### מהי מטרת התוכנית?

תוכנית ששמה לה למטרה למצוא בית קבוע ומיטיב לכל ילד – אם באמצעות שיקום הוריו הביולוגיים והשבתו לביתם ואם באמצעות אימוצו ע"י משפחת האומנה בה שוהה.

### מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?

- עבודה אינטנסיבית עם המשפחה, בהתאם לתפיסת העבודה של עו"ס מודעת עוני (עובדת סוציאלית ב-80% משרה הממונה על עד 10 משפחות)
- סל שירותים שנתי גמיש (סל בגובה 30,000 ₪ לשנה למשפחה, המאפשר הקצאת סכומים למטרות שונות, החל מכיסוי חובות, דרך רכישות שונות וכלה בלימודים מקצועיים).
- שת"פ הדוק בין שירותים שונים, פנים וחץ משרדיים (התמכרויות, אומנה, בריאות הנפש, מסגרות חינוך, מסגרות בריאות ועוד).

### מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס משפחה מיטיבה, עו"ס לחוק נוער, עו"ס לחוק אימוץ, עו"ס בכירה במחלקה ומנחת אומנה מטעם העמותה בה הושם הילד.

### מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

משפחות להם ילד/ים בגילאי 0-8 בסיכון גבוה, שנמצאים בהוצאה חוץ ביתית באומנה, או משפחות שילדיהם נמצאים לפני הוצאה חוץ ביתית (ותחת צו השגחה). מלבד הסכמה להשתתף בתוכנית, תוך מודעות לעבודה בתכנון מקביל, אין קריטריונים מחייבים. המשפחות מופנות לתוכנית ע"י עו"ס משפחה בלשכה ונבדקת התאמתן.

### היכן מתקיימת התוכנית?

ברשויות המקומיות: בת ים, נתניה, אשקלון, חדרה וב"ש התכנית עתידה להתפרש בשנה הבאה לעוד 5 יישובים בפרישה ארצית





## מהן שעות פעילות התוכנית?

שטרף

האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא

כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש  
אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות מומלצות לתוכנית ע"י עובדי המשפחה בלשכה ונידונה השתתפותם בהתאם לנתוני  
המשפחה והילדים.

מי הגורם המפעיל את התוכנית (רשות/עמותה)?

רשויות מקומיות





8. "מודל קד"מ להגנת הילד"

**מהי מהות התוכנית (הסבר קצר וכללי על התוכנית, כולל רציונל)?**

מודל עבודה שמיועד למשפחות שילדיהן נמצאים בסיכון על כל רצף הסיכון. המודל מציע למשפחות השתתפות בהליך קד"מ – קבוצת דיון משפחתית אשר במהלכו המשפחה הגרעינית, יחד עם המשפחה המורחבת ותומכים, בונה תכנית שנותנת מענה לדאגות שעלו בנוגע לילדים. תהליך הקד"מ מלווה ע"י מתאם קד"מ, כמו כן לכל משפחה מוצע ליווי של מלווה משפחות, ותקציב גמיש למימוש התכנית שגובשה. המודל פועל לצד ועדות תכנון טיפול והערכה, ויכול להוות להן חלופה.

**מהי מטרת התוכנית?**

הרחבת רשת התמיכה של המשפחה, חיזוק האמון והקשר בין שירותי הרווחה ובין ההורים ועליה בצריכת שירותים על ידי בני המשפחה ושיפור במצב המוגנות של הילדים.

**מה התוכנית כוללת? מה התשומות והתפוקות שלה?**

1. תהליך הכנה לתהליך הקד"מ אשר נעשה יחד עם מתאם קד"מ אשר נפגש עם בני המשפחה, התומכים וכל אנשי המקצוע הרלוונטיים
2. היוועדות קד"מ, הכוללת 3 חלקים:
  - א. הצגת הכוחות והדאגות ע"י אנשי מקצוע, בני משפחה והתומכים
  - ב. זמן פרטי של המשפחה שבו המשפחה מגבשת תכנית שנותנת מענה לדאגות שעלו בנוגע לילדים
  - ג. אישור התוכנית ע"י עו"ס המשפחה ומדר"צ
3. מימוש התכנית בעזרת כוחות המשפחה, שירותים בקהילה, מלווה משפחות ותקציב גמיש

רשויות

**תשומות:**

- מתאמי קד"מ





- תקציב גמיש למימוש התוכנית שגובהה ע"י המשפחה. מדובר בסכום כולל של 8,000 ₪ לכל משפחה, ומשלב מתן מענים למשפחה בתחום החומרי ורגשי
- מלווה משפחתי (כחצי משרה למחלקה), הניתן למשפחות בהתאם לבחירתן ובהתאם לצורך
- הכשרות למתאמי הקד"מ
- ימי אוריינטציה ברשויות
- מחקר מלווה (האוניברסיטה העברית)

## מי הם אנשי הצוות המעורבים בתוכנית?

עו"ס משפחה של המשפחות, מנהלים- מדריכים-ראשי צוותים, עו"ס לחוק הנוער, תכלול המודל ברשות יעשה ע"י יו"ר ועדת תכנון טיפול והערכה. עו"ס קהילתי ואנשי מקצוע מתחומים נוספים ברשות כגון חינוך, בריאות ופנאי (לצידם מעורבים במודל מתאמי קד"מ ומלווי משפחות).

## מי זכאים להשתתף בתוכנית? מה הקריטריונים להשתתפות בתוכנית?

1. משפחות שילדיהן נמצאים במצבי סיכון על כל רצף הסיכון.
  2. משפחות בהן יש חשדנות וחוסר אמון כלפי הממסד, הנמנעות מקשר עם שירותי הרווחה.
  3. משפחות בהן ההורים מתנגדים לתכנית הטיפול עבור ילדיהן, ויתכן ונדרשת התערבות של החוק.
- המשפחות מופנות ע"י עו"ס משפחה ובאישור מדר"צ** (אין צורך לקיים ועדת תכנון טיפול והערכה לצורך הפניית משפחות למודל) ההשתתפות בתכנית היא וולונטרית לחלוטין.

## היכן מתקיימת התוכנית?

המודל מיועד לפעול בתשע רשויות:  
נכון להיום פועל ב 5 רשויות: אופקים, אשדוד, אשקלון, בית אל, קרית מלאכי  
עד סוף 2018 יפעל ב 4 רשויות נוספות: יבנה, אל קאסום, ושני ישובים בדואים.

## מהן שעות פעילות התוכנית?

שוטף.





## האם ההשתתפות בתוכנית כרוכה בתשלום?

לא.

## כיצד מצטרפים לתוכנית? למי פונים וכיצד? האם הפונה נדרש להגיש אישורים או מסמכים בעת הפנייה?

המשפחות הינן משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים, אשר עו"ס המשפחה ממליצה על השתתפותן. החלטה על ההשתלבות בתוכנית נקבעת בהסכמה עם מדר"צ ויש לעדכן את יו"ר ועדת תכנון טיפול בכל הפנייה. ובסוף ההיוועדות יש להעביר ליו"ר את התוכנית שגובשה ע"י המשפחה במסגרת היוועדות הקד"מ.

## היקף המשפחות, הישובים והסל

תשעה ישובים

בכל ישוב 20 משפחות, בסה"כ 180 משפחות

לכל משפחה 10,000 ₪

רשימת הישובים:

1. אל קאסום
2. אופקים
3. אשדוד
4. אשקלון
5. בית אל
6. יבנה
7. קרית מלאכי
8. ישוב בדואי (טרם נקבע)
9. ישוב בדואי (טרם נקבע)





להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה למכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית:

1. שמו של המציע: \_\_\_\_\_
2. מעמד משפטי ברשות התאגידים (חברה / שותפות / עמותה / עצמאי): \_\_\_\_\_  
מעמד משפטי במס הכנסה: \_\_\_\_\_  
מעמד משפטי במע"מ: \_\_\_\_\_
3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: \_\_\_\_\_
4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): \_\_\_\_\_
5. שמו של המנהל הכללי: \_\_\_\_\_
6. במידה שההצעה תזכה –  
האם יחוייב מע"מ בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? \_\_\_\_\_  
האם יחוייב מס מעסיקים בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? \_\_\_\_\_
7. כתובתו מלאה של המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_
8. מספרי טלפון: \_\_\_\_\_
9. מספר פקס: \_\_\_\_\_
10. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: \_\_\_\_\_  
מספר טלפון: \_\_\_\_\_  
נייד: \_\_\_\_\_
- מספר פקס: \_\_\_\_\_  
כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_
11. מספר עובדים המועסקים על ידי המציע נכון למועד הגשת ההצעה: \_\_\_\_\_
12. מחזור כספי של המציע לשנת 2017: \_\_\_\_\_
13. פירוט מורשי חתימה: \_\_\_\_\_

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה





שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (יש למחוק לפי העניין) לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.

14. האם אישור מורשי החתימה מחויב בצירוף חותמת המציע – כן / לא (יש למחוק לפי העניין, במקרה שהתשובה היא כן, יש להחתים דוגמת חותמת במקום המיועד לכך להלן)

דוגמת חותמת המציע

מובהר כי הפרטים המפורטים בסעיפים 11 ו-12 לעיל מיועדים עבור שימוש פנימי של המשרד לצרכי בקרה ולא ישמשו לצורך בדיקת ההצעה ובחירת הזוכה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

### אישור עורך דין/רואה חשבון

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין/רואה חשבון מאשר/ת כי בהתאם להחלטות של המציע \_\_\_\_\_ (יש לציין את שם המציע) \_\_\_\_\_ (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) אשר התקבלו כדין, הרי שמר/גב' \_\_\_\_\_ בעלת ת"ז מספר \_\_\_\_\_, וכן מר/גב' \_\_\_\_\_ בעלת ת"ז מספר \_\_\_\_\_, וכן מר/גב' \_\_\_\_\_ בעלת ת"ז מספר \_\_\_\_\_, אשר חתימותיהם מצויינות לעיל, רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (יש למחוק לפי העניין) ללא צירוף/בצירוף (יש למחוק לפי העניין) חותמת המציע, לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה של המציע.

תאריך	שם מלא של רואה-חשבון/עורך דין	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____	_____





**נספח ג' המחוזות הכלולים בהצעה**

על המציע לציין להלן איזה מחוזות כלולים בהצעתו וכן האם הוא מגיש הצעה לשירותי מעטפת במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (יש לסמן X במקום המתאים):

- צפון
- ירושלים
- מרכז
- דרום
- שירותי מעטפת

מובהר כי רק מציע המגיש הצעה להפעלת תכנית במחוז אחד או יותר רשאי להגיש הצעה לשירותי מעטפת.

עוד מובהר בזאת כי מציע רשאי להגיש הצעה במענה למכרז זה למתן השירותים הנדרשים בכל אחד מהמחוזות נושא מכרז זה, כולם או חלקם, אולם לא יתאפשר במסגרת מכרז זה מתן שירותים בלמעלה משני מחוזות במצטבר על ידי אותו ספק, והכל בכפוף לאמור בסעיף 3.3 להלן. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, המציע יהיה מחויב להצעתו גם במקרה שיזכה במתן שירותים רק בחלק מהמחוזות שנכללו בהצעתו.

**חתימת המציע:**

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





שם הבנק/חברת ביטוח \_\_\_\_\_

מספר הטלפון \_\_\_\_\_

מספר הפקס \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

**לכבוד**

**ממשלת ישראל**

**באמצעות משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ש"ח (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (יש לציין את שם המציע) \_\_\_\_\_ (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל **תוך 15 יום** מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך **12/11/19**.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק ומספר הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח
ערבות זו אינה ניתנת להעברה.		
תאריך	שם מלא	חתימת וחותמת מורשה החתימה
_____	_____	_____





**נספח ה' הצהרה בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר**

**מינימום**

(סעיף 2.1.2 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.





חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך





**נספח ו' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם**

**מוגבלות**

(סעיף 2.1.3 למכרז)

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: [mateh.shiluv@economy.gov.il](mailto:mateh.shiluv@economy.gov.il).  
לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: [info@mtlm.org.il](mailto:info@mtlm.org.il), טלפון: 1700507676.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ לאחר \_\_\_\_\_  
שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה  
בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש  
להתקשר עם עורך התקשרות מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל  
רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני  
ובהדרה, בפריסה ארצית עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. אני מצהיר/ה כי הנני  
מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

**(סמן X במשבצת המתאימה):**

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.  
 הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא  
מקיים אותן.

**(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על  
המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):**

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.  
 המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

**(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):**

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה  
והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם  
מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.  
 המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים  
לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח  
1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע  
התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).  
המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה,  
הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך





**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

---





**נספח ז' תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז**

(סעיף 2.1.8 למכרז)

אני, הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד אצל המציע \_\_\_\_\_ (יש לציין את שם המציע) מצהיר בזאת כי:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
- אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן: "המכרז").
- בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד/עוסק מורשה ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד/עוסק מורשה	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____

- המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
- המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד/עוסק מורשה אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד/עוסק מורשה אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
- לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן X במקום המתאים**

- למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
- המציע נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז, אנא פרט:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.





תאריך שם התאגיד חותמת התאגיד שם המצהיר חתימת המצהיר

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת





**נספח ח' הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים**

(סעיף 2.1.10 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – המציע) המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן – המכרז). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

- עיינתי בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה נספח השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (נספח א'), הבנתי אותם והבאתי בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת עריכת הצעתי והצעתי עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז וכי כל תנאי המכרז, על נספחיו, מקובלים עליי במלואם ואני מתחייב כי ביכולתי לעמוד בהם. ברור ומוסכם עליי, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת והנני מצהיר כי אין סתירה בין רכיבי הצעתי השונים. הנני מצהיר ומתחייב כי הבנתי את מהות העבודה, כי אני מסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגשתי את הצעתי, קיבלתי את מלוא המידע האפשרי, בדקתי את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, כי הבאתי בחשבון את כל המידע, שנתקבל מהמשרד, וכי אני מודע ללוחות-הזמנים וליתר האילוצים, הכרוכים בביצועם של השירותים, ולא יהיו לי כל טענות בגין קשיים או אילוצים כאמור.
- אין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים.
- לא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום מתן השירותים, למעט מטעם המשרד, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המשרד ואודיע למשרד באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים. המשרד רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
- הנני מצהיר כי כל זכויות הקניין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותם הבלעדית של המשרד. אין ולא יהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש

עמוד 188, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





בהם ע"י המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. הנני מתחייב לשאת באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר ואשפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.

אני מצהיר/ה, כי זכויות הקניין בחלק מן התוצרים או השירותים הבאים או בכולם שייכות לצד שלישי:


אישורים מאת הצד השלישי כאמור בדבר זכותי להציע לחברה תוצרים או שירותים אלו מצורפים בזאת.

5. שילמתי בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיי כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליי, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי אם אזכה במכרז, אקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

6. אם אזכה, אדרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתי, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ואחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח כו'1 למכרז, לחילופין אמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים (יודגש, **הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי**).

7. אם אזכה במכרז, אעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.

8. אם אזכה במכרז, אפעל בהתאם לנהלי והנחיות מינהל שירותים חברתיים ואישיים ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

9. אם אזכה במכרז, בכל מסמך שיישלח על ידי למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על המסמך כי השירות ניתן על ידי כשירות מטעם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.





חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה  
בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת  
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכרת לי  
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים  
בחקק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחתימת

מספר רישיון

תאריך





(סעיף 2.3.4 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן: "המכרז").

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

**"עובד"** – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.  
**"מידע"** – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.  
**"סודות מקצועיים"** – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המשרד, כל גורם אחר או מי מטעמו.

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי ידיעה כנ"ל מאת נציג המשרד.

הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי הזהוי ואת הסיסמה, שישמשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק, הנוגע לענין.

כמו כן הנני מתחייב לפעול בהתאם לכללי הסודיות והאתיקה הקבועים בנהלי המשרד, ובכלל זה בהתאם להוראת תע"ס 1.17 המפורסמת באתר האינטרנט של המשרד.

אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע להפעלת מאגר מידע המצ"ב כנספח י' למכרז.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

---





במסגרת מכרז זה יופעל מאגר מידע שבו ירוכזו מידע ונתונים בנוגע לקבלת השירותים על ידי המשפחות כהגדרתם במכרז. מאגר המידע שיופעל במסגרת מתן השירות שייך למשרד והוא מכיל בתוכו נתונים רגישים כמו נתונים כלכליים, בריאותיים, סוציאליים וכיו"ב. נתונים אלה נחשבים עפ"י הגדרות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן – החוק ותקנותיו) כנתונים רגישים עליהם יש לשמור. אי לכך, על הספק לדאוג לרמת אבטחת מידע נאותה, לרבות נקיטת אמצעי אבטחה הולמים, הן אמצעים פיזיים (מבנה, אמצעי תקשורת, מסופים ותשתית חשמלית) והן אמצעים לוגיים, בהתאם להנחיות הבאות:

1. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת מתן השירות, לרבות דוחות, טפסים, מדיה מגנטית, נתונים אישיים וממשקים נוספים עם המשרד וגורמים נוספים. כל אמצעי ההגנה אשר יופעלו לצורך אבטחת המידע כאמור יינקטו בתיאום ובאישור הגורמים המקצועיים של המשרד.
2. מערכות המחשב שיהיו מיועדות לתפעול שירות זה, יהיו מופרדות מהרשת התפעולית של הספק.
3. על הספק יהיה להפריד את מסדי הנתונים של המשרד לנתוני שאר לקוחות הספק בהתאם לסעיף 17א לחוק.
4. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירות ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב.
5. הספק ינהל הרשאות משתמש תוך ביצוע רישום מעודכן של מורשי הגישה למאגר המידע לפי הרשאות הכניסה השונות ופעילי מדיניות הזדהות קשיחה בנפרד ממערך ההרשאות התפעולי של הספק.
6. מסדי הנתונים הרגישים יוצפנו ויתבצע ניטור ובקרה על הגישה למסדי הנתונים על מנת לאפשר פיקוח על פעילות הקבלן ועובדיו.
7. מערכת המידע שתופעל במסגרת מתן השירות תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים, לרבות חסימה של מדיה נתיקה בתחנות העבודה ובשרתים.
8. המיתקן בו ינוהל המאגר יהיה אתר נעול וסגור בכל שעות הפעילות ומחוץ לשעות הפעילות.
9. על הספק לשמור לוגים של פעולות שינוי ו/או מחיקה שיעשו במערכת המחשב שתנהל את מאגר המידע.
10. מערכת המידע תינעל באופן אוטומטי לאחר כעשר דקות ללא פעילות. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה באופן זמני, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in.
11. הכניסה למערכת המידע בה ינוהל מאגר המידע תיעשה באמצעות הרשאות אישיות והזדהות חזקה.
12. הגישה למאגר המידע תתאפשר אך ורק לבעלי אמצעי זיהוי כדוגמת כרטיס חכם.
13. בכל מקרה בו המידע נאסף ישירות מאדם שפרטיו מתועדים במאגר, על הספק לשלוח הודעה לאותו אדם לפי סעיף 11 לחוק. נוסח ההודעה ואופן קיומה יאושרו מראש על ידי המשרד.
14. הספק ימנה עובד מטעמו שיהיה אחראי על אבטחת המידע וישמש כאיש קשר מול המשרד בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע, לרבות פיקוח אחר מימוש הוראות אלו לרבות בקשר להדרכה והטמעה של השירות אצל עובדי הספק על מנת לוודא שעקרונות הגנת המידע האישי יופנמו תוך הסבר מפורש על אודות השימוש המותר במידע.
15. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מהעובדים שיועסקו על ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז לפני תחילת העסקתו. הספק יחתיים את כל מורשי הגישה על התחייבות לשמירה על סודיות ועל ההוראות שנקבעו לפי הנהלים, החוק ונספח זה.
16. הספק יאפשר לכל נציג שאושר מטעם המשרד גישה לאתר בו מנוהל מאגר המידע על מנת לבדוק





- את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונהלי העבודה.
17. חל איסור מוחלט על הספק לבצע שימוש כלשהו במאגרי המידע והנתונים המצטברים בבסיסי הנתונים בחלקם או בשלמותם בכל דרך שאינה לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה.
18. באחריות הספק להציג בפני תחום אבטחת מידע, ולקבל את אישורו לעניין זה, את האמצעים שהוא ישתמש בהם לצורך ביצוע הנחיות אלה, בכפוף להוראות החוק והתקנות שמכוחו, תוך התייחסות, בין היתר, לנושאים שלהלן –
- (א) הגדרת המטרות המותרות לשימוש וסוג בעלי התפקידים המועסקים על ידי הספק שיהיו מורשים בגישה אל המידע לרבות אופן מתן הרשאת גישה למאגר המידע והטלת הגבלות על מורשי הגישה;
- (ב) סדרי ניהול של מאגר מידע, סיווג והרשאות גישה למידע, והוראות לאיסוף, לסימון, לאימות, לעיבוד ולהפצה של המידע;
- (ג) סדרי בקרה לגילוי פגיעות בשלימות המידע ותיקון ליקויים;
- (ד) מדיניות הוצאה משירות של מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, מצעי גיבוי וכיו"ב;
- (ה) הוראות ונהלים ביחס למימוש זכויות העיון והתיקון על ידי נושא המידע, כולל התייחסות לעניין זמני תגובה ועלויות.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך





**נספח יא' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת**

(סעיף 2.3.2 למכרז)

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

(יש לסמן X במקום המתאים)

לבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו אין כל קרבה משפחתית, עסקית או אחרת למי לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

להלן פירוט יחסי הקרבה בין בעלי השליטה במציע, מנהליו ו/או עובדיו לעובדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים:

מספר	שם הגורם אצל המציע ותפקידו	פירוט הקרבה	שם עובד המשרד
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

**חתימת המציע:**

תאריך \_\_\_\_\_ שם החותם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_





**נספח יב' הצהרה לעניין העסקת עובדים ללא עבר פלילי וקבלת שירותים**

**מאנשים ללא עבר פלילי**

(סעיף 2.2.1 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. אני מתחייב כי לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה, אעסיק ואקבל שירותים מאנשים שאינם בעלי עבר פלילי, כמפורט בנספח יג', למעט במקרים חריגים אשר יובאו לאישור מראש בפני נציג המשרד.

3. אני מתחייב בכך לקבל מכל עובד/נותן השירותים תצהיר בנוסח המופיע בנספח יג' כאמור ולשמרו בתיקו האישי. התצהיר יעודכן על ידי אחת לשנה ויהיה זמין לבדיקה על ידי נציג מוסמך של המשרד או על ידי מי מטעמו, בכל עת שיידרש.

4. ידוע לי כי דרישה זו מתייחסת לכל כח האדם, אשר יועסק על ידי לצורך מתן השירותים מכח המכרז, ובכלל זה עובדים קבועים, עובדים זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים, חיילים ועובדי קבלן, ככל שיהיו כאלה.

5. אני מתחייב כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואקבל באופן קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, אקבל ממנהל החברה, המבצעת עבורו את השירותים, הצהרה, שביחס לכל העובדים התקבלו אצל מנהל החברה התצהירים בנוגע לעברם הפלילי, בנוסח המופיע בנספח יג'.

6. הריני מתחייב כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואאלץ להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שאוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, אצמיד לעובדי החברה אנשי-צוות מטעמו, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים של החברה לבין הילדים, לאורך כל זמן מתן השירות עד לקבלת התצהיר כנדרש.

**מובהר כי על המציע לצרף למכרז את התצהיר המפורט בנספח יג' חתום על ידי כל אחד מאנשי הצוות המוצעים כמפורט בסעיף**

**חתימת המציע:**

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך





**נספח יג' תצהיר בדבר הרשעה בעבירות פליליות**

(סעיף 2.2.1 למכרז)

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, תעודת זהות \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

**יש לסמן X במשבצת המתאימה:**

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, בעל ת"ז \_\_\_\_\_, נותן/נת תצהיר זה לצורך מתן שירותים למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, מצהיר/ה בזה כי לא הורשעתי בעבירות מין ו/או בעבירות אלימות ו/או בעבירות של מרמה ו/או גניבה (הצהרתי זו לגבי ההרשעות אינה ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו) וכי אין חקירות תלויות ועומדות נגדי ולא הוגשו נגדי כתבי אישום בגין עבירות אלה.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, בעל ת"ז \_\_\_\_\_, נותן/נת תצהיר זה לצורך מתן שירותים למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, מצהיר/ה בזה כי הורשעתי בעבירות מין ו/או בעבירות אלימות ו/או בעבירות של מרמה ו/או גניבה או ישנן חקירות תלויות ועומדות נגדי או הוגשו נגדי כתבי אישום בגין עבירות אלה. פירוט:

---

---

---

ידוע לי, כי המידע המפורט בהצהרתי זו ישמש את משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לצורך בדיקת התאמתו למתן שירותים במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית בלבד.

כמו כן, ידוע לי כי עברי הפלילי יכול ויבדק על ידי הגורם המוסמך לכך על פי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, תשמ"א-1981.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת העובד

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה  
בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת  
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי  
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים  
בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

---





**נספח יד' הצהרה והתחייבות לעמידה בתנאי החוק למניעת העסקה של עברייני**

**מין**

(סעיף 2.2.2 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

7. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

8. ידוע לי כי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001 והתקנות לפיו (להלן – החוק), חל עלי כספק במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלואי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית וכי בהתאם לחוק, חל איסור על העסקת בגיר ללא קבלת אישור מראש ממשטרת ישראל המעיד כי ההעסקה מותרת לפי החוק. אישור כאמור יכול להתקבל מהמשטרה הן על ידי הבגיר המועמד לעבודה או על ידי המעסיק/המוסד בצירוף יפוי כוח מטעם הבגיר וצילום ת.ז של הבגיר והכל בהתאם לחוק.

9. אני מתחייב לקבל בטרם תחילת העסקת עובדים את האישורים הנדרשים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין ולפעול על פיהם. כמו כן מתחייב המציע לשמור בתיקו האישי של כל עובד את האישור מן המשטרה, שניתן על-פי החוק האמור. כל האישורים כאמור יעודכנו על ידי הספק אחת לשנה ויהיו זמינים לבדיקה ע"י נציג מוסמך של המשרד או ע"י מי מטעמו, בכל עת שתידרש.

10. אני מתחייב, כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואקבל באופן קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, אקבל ממנהל החברה, המבצעת עבורי את השירותים, שלפיה ביחס לכל העובדים באותו גוף התקבלו אצל המנהל האישורים ממשטרת ישראל בהתאם לדרישות של החוק למניעת העסקה של עברייני מין.

11. אני מתחייב, כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואיאלץ להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שאוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, אצמיד לעובדי החברה אנשי-צוות מטעמי, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים הנ"ל לבין המשפחות, לאורך כל זמן מתן השירות.

מובהר כי על המציע לצרף לנספח טז' למכרז את האישורים מן המשטרה ביחס לכל אחד מאנשי הצוות המפורטים בסעיף 2.2.4 למכרז זה, לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה במהלך ששת החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעה.

**חתימת המציע:**



משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים

חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

עמוד 200, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





## נספח טו' ניסיון המציע והמלצות (לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות)

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

### הערות כלליות:

- בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.
- מובהר כי באשר לאמות המידה בעניין ניסיון הרכז המחוזי, ניתן להציג את אותו ניסיון ביחס ליותר מאמת מידה אחת ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לכל אחת מאמות המידה בנפרד. כל זאת, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- עוד מובהר בזה כי, בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד.
- הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות).

עמוד 201, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





**1. ניסיון המציע**

- 1.1 המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 2.2.3 למכרז.
- 1.2 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותים ולמשפחות בקהילה עבור אוכלוסיית היעד של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, בתחום האישי, המשפחתי, החברתי או הפיננסי במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.3 למכרז, אמות מידה 1.1 ו-1.2 [ביחס לאמת מידה 1.2 תתייחס הטבלה לשלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות]):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	האוכלוסייה לה ניתן השירותים	האם השירותים ניתנו עבור אוכלוסיית יעד של המחלקות לשירותים חברתיים? (כן / לא)	תחום אספקת השירותים (אישי / משפחתי / חברתי / פיננסי / טיפולי)	האם השירותים סופקו עבור אוכלוסיות החיות בעוני ובהדרה (כן / לא)	מספר אנשי הצוות בשכר שבאמצעותם סופקו השירותים בכל שנה	המחוז בו סופקו השירותים	תקופת מתן השירות מחודש ושנה	תקופת מתן השירות עד חודש ושנה	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד
								///	///			
								///	///			
								///	///			
								///	///			

\* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

עמוד 202, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)





1.3 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותים חברתיים עבור גופים ציבוריים כהגדרתם במכרז זה בהיקף של 50,000 ₪ לפחות בשנה (לא כולל מע"מ) לגוף אחד, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.3):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	היקף כספי בכל שנה	תקופת מתן השירות מחודש ושנה	תקופת מתן השירות עד חודש ושנה	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			

\* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.





**2. הצהרת מנכ"ל / בעל השליטה – יובהר כי יש למלא הצהרה זו רק במקרה בו מוצג ניסיון בעל שליטה או מנכ"ל כניסיון מציע, כאמור בתנאי סף 2.2.3**

**למכרז**

אני מר/גברת \_\_\_\_\_ משמש כבעל השליטה במציע/ מנכ"ל המציע החל מיום \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ ; בהיקף העסקה \_\_\_\_\_ (רלוונטי למנכ"ל בלבד – יש לציין אחוזי משרה/מספר שעות שבועיות/חודשיות).  
במסגרת תפקידי במציע, אני אחראי על הנושאים הבאים:

---

---

---

---

---

אני מצהיר כי הניסיון שהוצג בטבלה מעלה מתקיים בי, בהתאם לפירוט בטבלה.

**חתימת המציע:**

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

**אישור עורך דין**

עמוד 204, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים  
חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_  
בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן  
אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 205, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





**נספח טז' ניסיון הצוות (לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות)**

על המציע לצרף נספח זה בנפרד לגבי כל מחוז הכלול בהצעתו.

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

נספח זה מוגש ביחס למחוז – (יש לסמן X במקום המתאים)

- צפון
- ירושלים
- מרכז
- דרום

יש למלא בטבלה שלהלן את פרטי הצוות המוצע:

תפקיד	מחוז	שם	תעודת זהות	השכלה (יש לציין את התואר הגבוה ביותר בלבד)
מנהל האזור המוצע				

עמוד 206, מתוך 279 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



### הערות כלליות:

- בסופו של נספח זה, יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של כל המועמדים, העתקים של תעודות אקדמיות שלהם ומסמכים נוספים לגביהם, ככל שהם רלוונטיים להערכת ניסיונם, כישוריהם ומיומנותיהם.
- מובהר בזה כי בדיקת עמידתם של אנשי הצוות המוצעים בתנאי הסף וניקודם באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות. האמור בקו"ח הוא לפירוש האמור בטבלאות המצורפות בלבד.
- עוד מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ולאמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- בעת מילוי הטבלאות ביחס לצוות המוצע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- מובהר כי באשר לאמות המידה בעניין ניסיון הרכז המחוזי, ניתן להציג את אותו ניסיון ביחס ליותר מאמת מידה אחת ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לכל אחת מאמות המידה בנפרד. כל זאת, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.
- הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות).



**1. מנהל האזור המוצע – מחוז**

1.1. מנהל האזור המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.2.4.1 למכרז.

1.2. שם מנהל האזור המוצע: \_\_\_\_\_

1.3. מספר ת"ז: \_\_\_\_\_

1.4. טלפון: \_\_\_\_\_

1.5. טלפון נייד: \_\_\_\_\_

1.6. דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

1.7. אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין (סעיף 2.2.2 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים את החסר, לפי הרלוונטיות):

נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין, מועד הנפקת האישור המצורף: \_\_\_\_\_

לא נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין

במקרה שנדרש אישור לפי סעיף זה, יש לצרפו בסופו של נספח זה.

1.8. השכלה אקדמית (סעיף 2.2.4.1.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: \_\_\_\_\_

שם המוסד האקדמי: \_\_\_\_\_

מועד קבלת התואר: \_\_\_\_\_

תואר אקדמי שני

תחום הלימודים: \_\_\_\_\_

שם המוסד האקדמי: \_\_\_\_\_

עמוד 208, מתוך 279 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



מועד קבלת התואר: \_\_\_\_\_

תואר אקדמי שלישי

תחום הלימודים: \_\_\_\_\_

שם המוסד האקדמי: \_\_\_\_\_

מועד קבלת התואר: \_\_\_\_\_

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר ע"י המל"ג).

1.9. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל האזור המוצע בעבודה בתחומי הרווחה או החינוך במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.4.1.2 למכרז), ובמהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 2.1):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי מנהל האזור המוצע	התחום בו עבד מנהל האזור המוצע (רווחה / חינוך)	תקופת מתן השירות מחודש ושנה	תקופת מתן השירות עד חודש ושנה	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			
			___/___/___	___/___/___			

עמוד 209, מתוך 279 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

**משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

\* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

---

עמוד 210, מתוך 279 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



1.10. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל האזור המוצע בניהול צוות של חמישה אנשים לפחות, בכל שנה במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.4.1.3 למכרז), ובמהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 2.2):

תפקיד	טלפון ניח ונייד	שם איש קשר	תקופת מתן השירות עד חודש ושנה	תקופת מתן השירות מחודש ושנה	האם ניהול הצוות כלל הן ניהול מבחינת תוכן מקצועי והן מבחינת ארגון ומנהלה?	מספר אנשי הצוות שנוהלו על ידי מנהל האזור המוצע בכל שנה	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי מנהל האזור המוצע	שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות
			___/___/___	___/___/___				
			___/___/___	___/___/___				
			___/___/___	___/___/___				
			___/___/___	___/___/___				

\* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

#### הצהרת מנהל האזור המוצע

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

עמוד 211, מתוך 279 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



1. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע \_\_\_\_\_ (יש להשלים את שם המציע) במכרז מספר 130/2019 – גיוס הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הדרכה עבור תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן – "המציע") אני מוצעת לשמש בתפקיד מנהל אזור.
2. הנני מצהיר/ה כי אני עומד/ת בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מנהל אזור כנדרש במכרז זה.
3. הנני מתחייב/ת לשמש בתפקיד מנהל אזור עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך

חתימת מנהל האזור המוצע

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



**2. חתימת המציע**

**חתימת המציע**

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ ביישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גברת \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____



## נספח יז' יחסי גומלין באספקת השירות

על המציע להציג קונפליקט שעלה בינו לבין גורם מזמין שרות. על המציע לפרט מה היה הרקע לקונפליקט ומה היו הדרכים שבהן התמודד עמו (מוגבל ל-250 מילה).





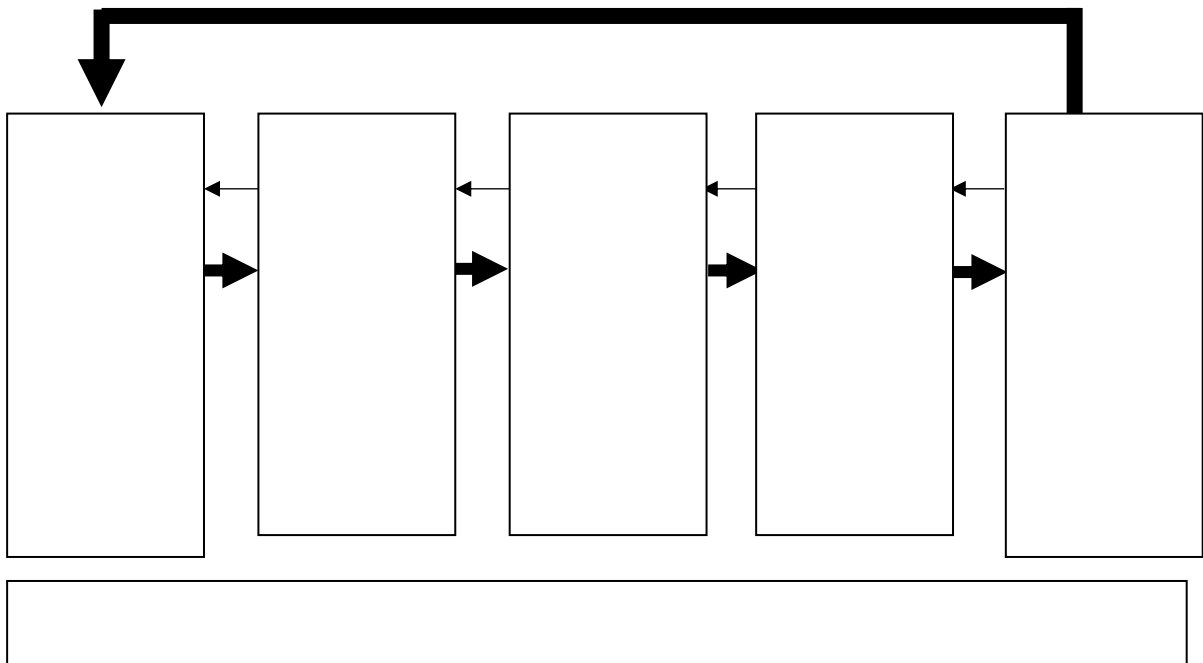
## נספח יח' מסמכים המלמדים על המסוגלות המקצועית של המציע

(אמת מידה 3.1)

על המציע לבנות את המסמך בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 3.1.9 למכרז.  
הנחיות למציעים לכתיבת המסמך:

- קראו בחוברת בשער השני - עבודה סוציאלית מודעת-עוני ותכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) - הפרדיגמה והמודל הארגוני, והציגו בכתב במסמך נפרד התייחסותכם המקצועית לפרקטיקה המוצגת בו (מוגבל ל-250 מילה) - (12 נקודות).
- הניחו כי לרשותכם תקציב של 300,000 ₪ לשנה. הציגו מענה לצורך של אנשים שחיים בעוני ובהדרה. יש להציג את המענה במבנה של מודל לוגי כמצורף בנספח יח' - (8 נקודות)

להלן תבנית המודל הלוגי:



שני מסלולי העבודה עם המודל הלוגי:

- החצים הדקים: כלי המסייע בחשיפת "תאוריית השינוי" בדיעבד, להמשגתה ולהצגתה.
- החצים העבים: כלי מחשבתי המסייע לתכנון ולבניית "תאוריית השינוי".

### חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

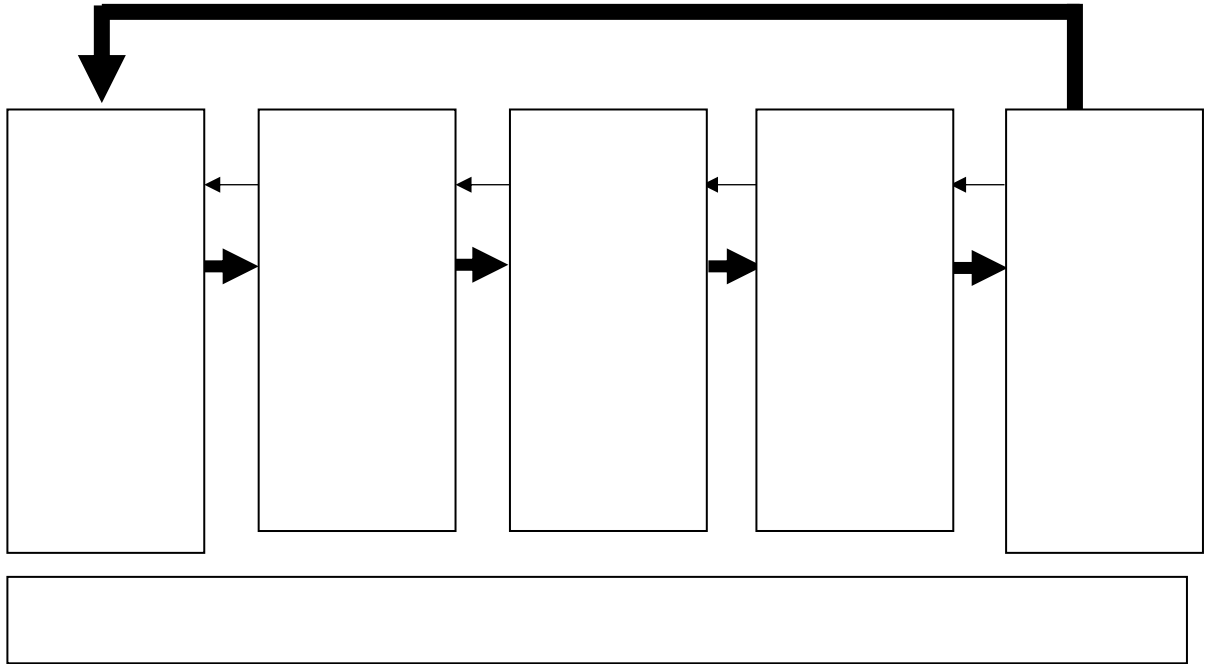




**נספח יט' תכניות שבוצעו על ידי המציע**

(אמת מידה 3.2)

על המציע לצרף לאמת מידה זו מסמך בהתאם למפורט באמת מידה 3.2 ועל פי המודל הלוגי.  
להלן תבנית המודל הלוגי:



שני מסלולי העבודה עם המודל הלוגי:

1. החצים הדקים: כלי המסייע בחשיפת "תאוריית השינוי" בדיעבד, להמשגתה ולהצגתה.
2. החצים העבים: כלי מחשבתי המסייע לתכנון ולבניית "תאוריית השינוי".







## נספח כא' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 4.10.4 למכרז)

### 1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים המשרדית (יו"ר הוועדה, נציג חשבות ונציג לשכה משפטית) יהיו חברי ועדת ההגרלה ויו"ר הוועדה יהיה נציג נוסף של הלשכה המשפטית.

### 2. נוהל עבודה

- א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים המשרדית אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.
- ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול יחתם על ידי כל חברי הוועדה.
- ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.
- ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

### 3. שיטת ההגרלה

- א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסידורי.
  - ב. כל פתק השתתפות יחתם בידי חברי הוועדה.
  - ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.
  - ד. יו"ר הוועדה ישלוף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.
- המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.





**נספח כב' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה**

(סעיף 2.3.5 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

1. ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, אדרש לעמוד לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בנספח כו'4 ובתשובות ההבהרה של המשרד בנושא ביטוחים במלואן.
2. בחנתי בטרם הגשת ההצעה על ידי מול חברת הביטוח המבטחת אותי את יכולתי לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
3. ידוע לי כי הגשת פוליסה או נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 4.7 למכרז.

**חתימת המציע:**

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברח' \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר / גב' \_\_\_\_\_ שזיהה /תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





**נספח כג' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות**

(סעיף 4.13 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, ההסכם שיחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [www.foi.gov.il](http://www.foi.gov.il), וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 4.13 למכרז.

(יש לסמן X במקום המתאים)

הנני מסכים לפרסם את ההסכם החתום על ידי במלואו.

הנני מבקש שלא לפרסם את החלקים הבאים בהסכם, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה, וזאת מהנימוקים הבאים (חובה לנמק ולפרט):

מספר	סעיף בהסכם	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

\* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, בין היתר, אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

עמוד 220, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





ידוע לי במידה שהמשרד ידחה את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, הנני רשאי לעתור כנגד ההחלטה בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(z) להחלטת הממשלה. זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

#### חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע





## נספח כד' הצעת מחיר להפעלת התכניות במחוזות

(סעיף 3.2.1 למכרז)

מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים)  
אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז.

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים  
ועדת המכרזים המשרדית  
ירושלים

### הנדון: הצעת מחיר

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

על המציע להגיש את ההצעה בנפרד עבור כל מחוז הכלול בהצעתו, בהתאם למפורט להלן:

עמוד 222, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





מחוז צפון:

מס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	מספר יחידות נדרשות בחודש בהזמנת עבודה ראשונה	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
A	B	C	D	E	F	G
1.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וצידוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו*	מלווה אחד לחודש אחד	₪8,360 - ₹10,230	$E_1=182$	$F_1=$ _____	$G_1=$ _____ $F_1 \times E_1$
2.	תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.g לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה	חודש אחד	₪256,150 - ₹313,000	$E_2=1$	$F_2=$ _____	$G_2=$ _____ $F_2 \times E_2$
3.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור**	חודש אחד	₪24,850 - ₹30,370	$E_3=2$	$F_3=$ _____	$G_3=$ _____ $F_3 \times E_3$
4.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור**	חודש אחד	₪20,200 - ₹24,700	$E_4=5$	$F_4=$ _____	$G_4=$ _____ $F_4 \times E_4$

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)  
 $G_5=$ \_\_\_\_\_  $(G_1+G_2+G_3+G_4)$

\* מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

\*\* מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

עמוד 223, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





מחוז ירושלים:

מס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	מספר יחידות נדרשות בחודש בהזמנת עבודה ראשונה	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
A	B	C	D	E	F	G
1.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו*	מלווה אחד לחודש אחד	8,360 ₪ - 10,230 ₪	$E_1=59$	$F_1=$ _____	$G_1=$ _____ $F_1 \times E_1$
2.	תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.g לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה	חודש אחד	88,200 ₪ - 107,800 ₪	$E_2=1$	$F_2=$ _____	$G_2=$ _____ $F_2 \times E_2$
3.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור**	חודש אחד	24,850 ₪ - 30,370 ₪	$E_3=1$	$F_3=$ _____	$G_3=$ _____ $F_3 \times E_3$
4.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור**	חודש אחד	20,200 ₪ - 24,700 ₪	$E_4=2$	$F_4=$ _____	$G_4=$ _____ $F_4 \times E_4$

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)  
 $(G_1+G_2+G_3+G_4)$   
 $G_5=$ \_\_\_\_\_

עמוד 224, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)





\* מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

\*\* מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

מחוז מרכז:

מס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	מספר יחידות נדרשות בחודש בהזמנת עבודה ראשונה	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
A	B	C	D	E	F	G
1.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וצידוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו*	מלווה אחד לחודש אחד	₪8,360 - ₪10,230	E <sub>1</sub> =86	F <sub>1</sub> =_____	G <sub>1</sub> = $\frac{\text{_____}}{F_1 \times E_1}$
2.	תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.g לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורהתמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור	חודש אחד	₪117,200 - ₪143,250	E <sub>2</sub> =1	F <sub>2</sub> =_____	G <sub>2</sub> = $\frac{\text{_____}}{F_2 \times E_2}$
3.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור**	חודש אחד	₪24,850 - ₪30,370	E <sub>3</sub> =1	F <sub>3</sub> =_____	G <sub>3</sub> = $\frac{\text{_____}}{F_3 \times E_3}$
4.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור**	חודש אחד	₪20,200 - ₪24,700	E <sub>4</sub> =3	F <sub>4</sub> =_____	G <sub>4</sub> = $\frac{\text{_____}}{F_4 \times E_4}$

עמוד 225, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943  
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il





$G_5 = \underline{\hspace{2cm}}$

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)  
( $G_1 + G_2 + G_3 + G_4$ )

\* מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

\*\* מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

עמוד 226, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





מחוז דרום:

מס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	מספר יחידות נדרשות בחודש בהזמנת עבודה ראשונה	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
A	B	C	D	E	F	G
1.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וצידוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו*	מלווה אחד לחודש אחד	₪8,360 - ₹10,230	$E_1=72$	$F_1=$ _____	$G_1=$ _____ $F_1 \times E_1$
2.	תמורה חודשית מוצעת עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה	חודש אחד	₪117,300 - ₹143,400	$E_2=1$	$F_2=$ _____	$G_2=$ _____ $F_2 \times E_2$
3.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור**	חודש אחד	₪24,850 - ₹30,370	$E_3=1$	$F_3=$ _____	$G_3=$ _____ $F_3 \times E_3$
4.	תמורה חודשית מוצעת להפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור**	חודש אחד	₪20,200 - ₹24,700	$E_4=3$	$F_4=$ _____	$G_4=$ _____ $F_4 \times E_4$

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)  
 $(G_1+G_2+G_3+G_4)$   
 $G_5=$ \_\_\_\_\_

\* מובהר כי שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.

עמוד 227, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943  
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il





\*\* מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

העלויות בהצעות יושאו על-סמך סך התמורה לשנה שהוצעה בהצעת המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 3.2 למכרז.

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות **בפועל** ועל פי התנאים המצוינים בנספח כ' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

#### הצהרת המציע

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות עפ"י כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.

#### חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





**נספח כה' הצעת מחיר לשירותי מעטפת**

(סעיף 3.4.2 למכרז)

מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים)  
אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז.

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים  
ועדת המכרזים המשרדית  
ירושלים

**הנדון: הצעת מחיר**

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

מס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	סעיף רלוונטי	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	היקף יחידות	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
	A	B	C	D	E	F	G
1.	מחיר להפעלת מנהל אחד למשך חודש אחד	חודש אחד	סעיף י.א. 3. לנספח א'	24,850 ₪ – 30,380 ₪	E <sub>1</sub> =7	F <sub>1</sub> =_____	G <sub>1</sub> =_____ F <sub>1</sub> ×E <sub>1</sub>
2.	תקורה חודשית קבועה להפעלת ההכשרות, ימי הידע וההדרכות	חודש אחד	סעיף ג. לנספח א'2	448,500 ₪ - 548,200 ₪	E <sub>2</sub> =1	F <sub>2</sub> =_____	G <sub>2</sub> =_____ F <sub>2</sub> ×E <sub>2</sub>

עמוד 229, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943  
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il





מ.ס.	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	סעיף רלוונטי	טווח אפשרי להצעת המחיר (מינימום ומקסימום ליחידה אחת)	היקף יחידות	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	סה"כ מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)
	לכלל שירותי המעטפת						

$G_3 =$  \_\_\_\_\_

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)  
( $G_1 + G_2$ )

העלויות בהצעות יושוו על-סמך סך התמורה לשנה שהוצעה בהצעת המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 3.4 למכרז.

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות בפועל ועל פי התנאים המצוינים בנספח כו' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

### הצהרת המציע

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות עפ"י כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.

### חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

עמוד 230, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_



**משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

---

עמוד 231, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

**אגף רכש, מכרזים והתקשרויות**

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





## נספח כו' הסכם התקשרות

(סעיף 4.7 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף את ההסכם כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים. המציע אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה לחתום על ההסכם בעמוד האחרון המיועד לחתימת הספק ואינו נדרש לאמת את חתימתו בחתימת עורך-דין.

שנחתם בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

**בין:** ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים (שתיקרא להלן – "המשרד")

**מצד אחד**

**לבין:**

שם הספק: \_\_\_\_\_  
הרשום אצל רשם ה \_\_\_\_\_  
במספר רישום: \_\_\_\_\_  
וכתובה לצרכי הסכם זה: \_\_\_\_\_  
(שייקרא להלן – "הספק")

**מצד שני**

### מבוא

**הואיל:** והמשרד פרסם מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצ"ב כנספח להסכם זה;

**והואיל:** והספק הציע לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה, במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצ"ב כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");

**והואיל:** והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;  
**והואיל:** והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה במחוזות \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים");

**והואיל:** והמשרד מעוניין באספקת השירותים לאוכלוסיית היעד כהגדרתה במכרז (להלן: "המשפחות");

**והואיל:** והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;

**והואיל:** והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

### לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

#### 1. הצהרות יסוד של הצדדים

עמוד 232, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





- 1.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.
- 1.2. הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה על מצורפיו; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 1.3. עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו, וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

## 2. היתרים, רישיונות ואישורים

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:

- 2.1. כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, לרבות בקשר עם אספקת השירותים. הספק מתחייב להציג למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.2. כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות וחברות הרשומות גם לפי חוק הנאמנות).
- 2.3. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.4. הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.
- 2.5. מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על זכויותיו במבנה או בציודו או בזכויותיו לפי הסכם זה – כולם או חלקם.

## 3. תקופת ההסכם

- 3.1. תוקף הסכם זה הוא לתקופה של שנתיים והוא יחול "החל מיום חתימת הצדדים על הסכם זה או ביום קליטת ההסכם במערכת מרכב"ה או ביום חתימת ההסכם ע"י המשרד, לפי המאוחר מביניהם" ועד יום \_\_\_\_\_, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש (להלן: "תקופת ההסכם").
- 3.2. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בשלוש שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה, בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק.
- 3.3. ששת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהא המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 3.4. המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 60 (שישים) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול.
- 3.5. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.
- 3.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.





- 3.7. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 8.7 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת ההסכם זה.
- 3.10. לעניין ספק שהוא חברה או שותפות בלבד, במהלך תקופת ההתקשרות יידרש הספק להציג בפני המשרד או נציג מטעמו נסח חברה / שותפות עדכני בהתאם להוראת תכ"ם 7.4.1.2. אי הצגת הנסח כאמור תוך 30 יום ממועד הדרישה יהווה עילה להפסקת התקשרות המשרד עם הספק.
- 3.11. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.11.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על המשפחות ודרכי מתן השירות בפועל וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום ההסכם זה וכל זאת ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע והוא יהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.
- 3.11.2. יעביר את כל המידע על המשפחות שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם וכן את כל הפרטים לגביהן לספק החלופי, כולל המלצות להמשך טיפול.
- 3.11.3. יידע את כל העובדים המועסקים על ידי הספק על סיום ההתקשרות, וזאת מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.
- 3.11.4. יידע ויכין את המשפחות שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם לקראת סיום ההתקשרות עמו.
- 3.11.5. יידע את משכיר המבנה, ככל שמדובר במבנה מושכר, בדבר סיום ההתקשרות ומועדו.
- 3.11.6. ישלם את כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום מתן השירותים.
- 3.11.7. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על ידי המשרד.
- 3.11.8. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על ידי המשרד.
- 3.11.9. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה הראויה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצונו של המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.
- 3.11.10. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים, הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.
- 3.11.11. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות.

#### 4. היקף השירותים שיוספקו לפי ההסכם

- 4.1. היקף השירותים שיוספקו לפי ההסכם מפורט בסעיף ג לנספח א' למכרז.





- 4.2. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי החשבות. על פי המפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות בהתייחס לתכניות נוספות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 4.4. המשרד יהא רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.

## 5. התמורה

### 5.1. מנגנון התשלום

- 5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן (יש למלא לפי העניין):  
עבור מחוז \_\_\_\_\_:
- 5.1.1.1. עבור הפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.
- 5.1.1.2. עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.
- 5.1.1.3. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.
- 5.1.1.4. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.
- עבור מחוז \_\_\_\_\_:
- 5.1.1.5. עבור הפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.
- 5.1.1.6. עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.
- 5.1.1.7. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור: \_\_\_\_\_ ש"ח לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.





5.1.1.8. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

עבור מחוז: \_\_\_\_\_:

5.1.1.9. עבור הפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.

5.1.1.10. עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות בסעיף ט.8.ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה: \_\_\_\_\_, שם לחודש (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.

5.1.1.11. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

5.1.1.12. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

עבור מחוז: \_\_\_\_\_:

5.1.1.13. עבור הפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.

5.1.1.14. עבור העברת הכשרות, הדרכות וימי ידע כמפורט בנספח א'2; הפעלת יועץ חובות כמפורט בסעיף ט.8.ג לנספח א'; מתן שירותי מנהלה ותקורה: \_\_\_\_\_, שם לחודש (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ.

5.1.1.15. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של מנהל אזור: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

5.1.1.16. עבור הפעלת משרה מלאה אחת של רכז אזור: \_\_\_\_\_, שם לחודש, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ. מובהר כי במקרה של הפעלה במשרה חלקית ישולם באופן יחסי בהתאם להיקף ההעסקה.

5.1.2. שכרו של מלווה משפחה לא יפחת בכל חודש מ-6,000 ₪ ברוטו למשרה מלאה. השכר הממוצע של המלווים לא יפחת מ-6,500 ₪ ברוטו, כך שהספק יוכל לתת שכר דיפרנציאלי למלווים בהתאם לשיקול דעתו. סכומים אלו יותאמו לשינויים שיחולו בשכר המינימום, ככל שיחולו, במהלך תקופת ההתקשרות.





5.1.3. לבד מתשלום התמורה עבור השירותים שיינתנו על-ידי הספק לפי הסכם זה על צרופותיו, ישפה המשרד את הספק בגין הוצאות שיוציא, במסגרת מתן השירותים, עבור רכישת מחשבים במקרים שתידרש אספקה כאמור עבור אנשי צוות שאינם עובדי הספק. זאת, בכפוף למתן אישור המשרד בכתב ומראש בטרם הוצאת כל הוצאה כאמור.

5.1.4. הספק ידאג לתשלום הוצאות של המנחים היישוביים והמדריכים היישוביים שאינם עובדים של הספק – תשלום הוצאות יחושב לפי שעת הכנה של ההדרכה בתעריף נש"מ עבור כל שעה של השתתפות ועד 6 שעות ליום למידה, וכן החזרי נסיעות, הכל בהתאם למפורט באתר האינטרנט של נציבות שירות המדינה בכתובת [www.csc.gov.il/Units/EducationWelfare/Pages/Rates.aspx](http://www.csc.gov.il/Units/EducationWelfare/Pages/Rates.aspx) וכפי שיעודכן מעת לעת. המשרד ישפה את הספק בגין תשלומים אלו בהחזר הוצאות גב-אל-גב מול הצגת חשבוניות. מובהר כי הספק אינו נדרש לשלם הוצאות למפקחים, למנהלי מחלקות ולראשי צוותים המועסקים על ידי הרשויות המקומיות.

5.1.5. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יעלה הספק לפורטל הספקים חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: "דרישת תשלום"), כשהם חתומים אלקטרונית, ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף, לרבות:

5.1.5.1. מספר מלווי המשפחות שהופעלו על ידו.

5.1.5.2. דוח שכר חודשי בדבר התשלומים ששולמו למלווי המשפחות באותו חודש.

5.1.5.3. פירוט בדבר הוצאות של הספק שהמשרד נדרש לשפוטו בגין כהחזר הוצאות בהתאם למפורט לעיל.

5.1.6. התשלומים לספק יבוצעו רק לאחר שדרישת התשלום תאושר בכתב ע"י נציג המשרד וע"י שאר הגורמים המוסמכים במשרד.

5.1.7. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק, בכתב, בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.

5.1.8. הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד ולא השיבו.

5.1.9. התשלום לספק כפוף לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, לאישור תקציב המדינה מדי שנה ולקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, לרבות הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"מ, תנאי ההסכם שיחתם עם הספק והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין.

## 5.2. תנאי תשלום

5.2.1. מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.

5.2.2. ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.





- 5.2.3 במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.
- 5.2.4 במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.
- 5.2.5 לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות).
- 5.2.6 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 5.2.7 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין, ויתווסף אליה מס ערך מוסף כשיעורו ביום הוצאת החשבונית, ככל שהתשלום מחויב במע"מ.
- 5.2.8 המשרד יהיה רשאי לקזז מהחשבונות השוטפים פיצוי מוסכם שהחליט להטיל על הספק בעבור החודש שלגביו מתייחסת החשבונית בהתאם לאמור בסעיף 26 להסכם. במקרה שיוחלט על הטלת פיצוי מוסכם כאמור בהסכם זה יידרש הספק להציג חשבונית זיכוי ועד להצגתה לא תשולם לו כל תמורה בגין החשבונית שהציג כאמור ברישא של סעיף זה.
- 5.2.9 באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהא רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.2.10 הספק מתחייב להשתמש בכספים שיועברו על-ידי הממשלה, אך ורק למימון השירותים למען המטרה לשמה יועדו.
- 5.2.11 חל איסור מוחלט על הספק לגבות תשלום כלשהו עבור המשפחות, המשתתפות בתכנית.
- 5.2.12 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 24 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 5.2.13 מוסכם בין הצדדים כי היה והחשב הכללי במשרד האוצר לא יעביר למשרד את מלוא המימון החודשי בהתאם לתקציב המאושר של המשרד, יהיה המשרד רשאי לדחות חלקים מתשלום התמורה עד להשלמת המימון על ידי משרד האוצר.

## 5.3 הצמדה

- 5.3.1 המחירים, אשר יאושרו ע"י ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראות תכ"ם 7.5.2.1 ו-7.5.2.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח כו"5 למכרז.
- 5.3.2 "יום הבסיס" לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל, וכמפורט בנספח כו"5 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז – 13/08/2019.





6.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק עפ"י הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק עפ"י הסכם זה או מכוח כל הסכם אחר.

## 7. השירותים שיסופקו לפי ההסכם

- 7.1. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה הכל כמפורט במכרז. השירותים האמורים יינתנו, בין היתר, באמצעות כוח האדם שהוצע על-ידי הספק בהצעתו שהוגשה במסגרת הליכי המכרז והעומד בדרישות המפורטות במכרז.
- 7.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה (השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם – נספח א'), בהתאם לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.
- 7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנהלי המשרד והוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.
- 7.4. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו או כבא לגרוע מהנהלים ומהוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת. כל התנאים שבהסכם זה יתפרשו כבאים להוסיף על חובות הספק ועל סמכויות המשרד, הקבועים בנהלים ובהוראות התע"ס.
- 7.5. באשר לשירותים המפורטים בנספח \_\_\_\_\_ המצורף להסכם זה, מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים.

## 8. פיקוח המשרד

- 8.1. הספק יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו, בכל עת, לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע הסכם זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו, בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 8.2. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל סמכות של המדינה על פי הסכם זה ליתן הוראות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא כאמצעי להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה במלואו.
- 8.3. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה.
- 8.4. הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על ידי המשרד.
- 8.5. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים בהתאם לאמור בהערות אלה ובתוך זמן סביר.
- 8.6. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת אספקת השירותים, כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת אדם בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לאספקת השירותים או ע"י מקבל שירות או אדם אחר הקשור לאספקת השירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובעל-פה.
- 8.7. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון,





מלווה בדיון וחשבון כמפורט בסעיף \_\_\_\_\_ לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.  
8.8. המשרד יהיה רשאי לפרסם לציבור דוחות פיקוח ובקרה, וכן מחקרים וכל דוח אחר בקשר עם השירותים הניתנים על-ידי הספק לפי הסכם זה

## 9. סטיסטיקה ודוחות

- 9.1. אחת לחודש יעביר הספק למשרד דיווח מפורט בדבר מתן השירותים בתכנית באותו חודש, בהתאם לפורמט שידרוש נציג המשרד, לרבות, בין היתר, דיווח אודות מצבת כח האדם של הספק באותו החודש וסטטוס הכשרות והדרכות.  
9.2. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד קובץ אקסל באמצעות הדואר האלקטרוני בכפוף להנחיות אשר יועברו לספק על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.  
9.3. הספק יגיש למשרד סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בפברואר בכל שנה, המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול בין היתר, דוח ניצול תקציבי בחתימה של ר"ח לרבות דוח על תשלומים עבור מלווי משפחות, הכשרות ורכזים, פירוט אודות אוכלוסיית היעד שהשתתפה בתכניות השונות, ניצול תקציב סל המענים ומידע על תפעול המערכת הממוחשבת וכן דיווח על תוצאות הטיפול. כמו כן הסיכום יכלול פירוט של ההכשרות שהועברו במהלך השנה כולל פירוט אודות מועדי ההכשרות, תכנים, מערכי שיעור ומצגות. בנוסף יכלול הסיכום השנתי פירוט של מצבת העובדים של הספק לצורך אספקת השירותים במהלך השנה

## 10. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים

- 10.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים, לרבות שירותי מנהלה, הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכד'.  
10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהא אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.  
10.3. במידה שהספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה.

## 11. מועדי אספקת השירותים

- 11.1. השירותים יסופקו בימים א'-ה' בשעות הבוקר ואחר הצהריים. מלווי המשפחות יידרשו לספק את השירותים בשעות גמישות ובמקרים חריגים גם בשעות אחר הצהריים המאוחרות או בימי שישי. המלווים ב"מרכזי עוצמה" יספקו את השירותים פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים והערב. יתאפשרו חופשות בתיאום עם המחלקה לשירותים חברתיים ובהתאם לימי העבודה של המחלקה הרלוונטית.  
11.2. הרשות בידי המשרד להורות לספק ליתן את השירותים בזמנים אחרים מאלה הקבועים בהסכם, ובלבד שאין בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.

## 12. התחייבות למתן שירות מלא

- 12.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, המפורטים בסעיף 6 לעיל, ובהתאם לכל הנדרש בהסכם זה.





12.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים הקבועים בהסכם זה, ובהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של המכרז. בנוסף, כל נותני-השרות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.

### 13. העסקת עובדים על ידי הספק

13.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ועם כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.

13.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.

13.3. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק בגין מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי הספק אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה.

13.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים על ידי הספק לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או של גוף אחר.

13.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.

13.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.

13.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.

13.8. כמו כן מובהר ומוסכם כי התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגבי או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה במשפחות – תחשב כהפרת הסכם זה על ידי הספק, תינתן לספק האפשרות לסיים את העסקתו של אותו עובד על פי דין ו/או לתקן את ההפרה, ככל והדבר ניתן, לשיעור רצון המשרד. במידה והספק לא יעשה כן ייחשב הדבר כהפרת הסכם זה על ידי הספק.

13.9. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.

13.10. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.

13.11. הספק מתחייב כי אם יעסיק נערים, הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952 (להלן: החוק) בשים לב להוראות סעיפים 33 ו-33א לחוק.

13.12. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי ההרחבה האמורים, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

13.13. המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות שיועברו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו בנושאים לפי דרישת המשרד.

13.14. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.





13.15. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה כנספח \_\_\_\_\_.

13.16. הספק מתחייב לעמוד בהוראות המכרז לעניין העסקת עברייני מין והרשעה בעבירות פליליות. כמו כן הספק מתחייב להחתים את כל כח האדם שיועסק על ידו או שיועסק על ידי קבלני משנה עבורו לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, הכל בהתאם להוראות המכרז, על תצהיר לעניין הרשעה בעבירות פליליות בנוסח המצורף להסכם זה כנספח \_\_\_\_\_.

#### 14. העסקת קבלני משנה על ידי הספק

14.1. הספק רשאי להתקשר עם קבלני משנה לביצוע השירותים לפי מכרז זה, וזאת לצורך מתן ההכשרות וההדרכות למלווי המשפחה ולרכזים ולצוותי התכניות; הפעלת מנחים ומרצים; אספקת מתקן לקיום ההכשרות וההדרכות ואספקת כיבוד. הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני-משנה לצורך מתן שירותים אחרים על-פי מכרז זה אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.

14.2. האמור בסעיפים 14.3 עד 14.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.

14.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק במידה שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.

14.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאיו של הסכם זה, ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי הסכם זה.

14.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.

14.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו, לצורך מתן השירותים נושא הסכם זה, את המסמכים הבאים:

14.6.1. במידה שקבלן המשנה הינו תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.

14.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות אישור בדבר עוסק מורשה, ניהול פנקסי חשבונות ואישור מע"מ.

14.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסקו על-ידי הספק לצורך מתן השירותים נושא הסכם זה, וזאת מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם מיד ויוחלפו ע"י הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

14.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם בין הספק לבין קבלן המשנה.

#### 15. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד

15.1. מוסכם על הצדדים, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב





- למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את הפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.
- 15.2. היה וייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם קבלת דרישה מטעם המשרד, על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה.
- 15.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

#### 16. שימוש בכלים ובחומרים

- 16.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.
- 16.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, ירכשו על ידי הספק ועל חשבונו, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב, לרבות הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.
- 16.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 16.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

#### 17. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 17.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 17.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

#### 18. נזיקין

- 18.1. הספק יישא לבדו באחריות על פי דין בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 18.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 18.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד ובלבד שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן בפני כל תביעה ו/או דרישה כאמור.

#### 19. חובת ביטוח

- הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ולהציג למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:
- 19.1. ביטוח חבות מעבידים





- 19.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 19.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- 19.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;
- 19.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.
- 19.2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**
- 19.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 19.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- 19.2.3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;
- 19.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
- 19.2.5. כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה יבוטל;
- 19.2.6. המשפחות כולל רכושן, ייחשבו צד שלישי;
- 19.2.7. עובדים סוציאליים, מלווי משפחות, רכזים, סגני רכזים, מנחים ובעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 19.2.8. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 19.3. **ביטוח אחריות מקצועית - ייערך ע"י ספקי השירותים במחוזות.**
- 19.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- 19.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לגיוס והפעלה לרבות השמה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן הדרכות עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
- 19.3.3. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב;
- 19.3.4. הכיסוי יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- 19.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;
- 19.3.4.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
- 19.3.4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
- 19.3.4.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.





19.3.4.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**19.4. ביטוח אחריות מקצועית עבור ספק מעטפת חיצונית. ייערך ע"י ספק מעטפת חיצונית בלבד**

19.4.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;  
19.4.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל

הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, כולל גם ליווי והנחייה על ידי עובדים סוציאליים, עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

19.4.3. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך - 500,000 דולר ארה"ב;

19.4.4. הכיסוי יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

19.4.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;  
19.4.4.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;

19.4.4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;

19.4.4.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

19.4.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**19.5. ביטוחים נוספים:**

הספק יודא וידאג כי:

19.5.1. **מקומות קיום ההכשרות, ההדרכות, ימי העיון וימי הלמידה** - יציג ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבולות אחריות סבירים למקרה ולתקופה, וכן ביטוח רכוש למבנים ותכולתם, הביטוחים יורחבו לכלול סעיף וויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ועובדיהם.

19.5.2. **בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים, קבלנים מטעם הספק**, יציג ביטוחים מתאימים לפעילותם לרבות ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים וכן ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל שרלוונטיים לפעילותם) בגבולות אחריות סבירים. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שייחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כמבוטחים נוספים כולל וויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם.

**19.6. כללי**

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל של הספק יכללו התנאים הבאים:

19.6.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;

19.6.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;





- 19.6.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ועובדיהם וכן כלפי המשפחות, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 19.6.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 19.6.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- 19.6.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- 19.6.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, (למעט ביטוח האחריות המקצועית) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 19.6.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 19.7. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימת המבטח על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הספק למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים עד למועד חתימת ההסכם.
- 19.8. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בתוקף.
- 19.9. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 19.10. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.
- 19.11. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

## 20. זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים

- 20.1. זכויות היוצרים בכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק, רק באישור מראש של המשרד, רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא יעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 20.2. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 20.3. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שירשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.





## 21. פרסום אודות השירות על ידי הספק

- 21.1. הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי הסכם זה, ובכלל זה מידע הנוגע לטיפול במשפחות המקבלות שירות מכוח הסכם זה, לרבות מידע על המשפחות עצמן, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע אודות הטיפול במשפחות לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב ממנהל המינהל ומדוברות המשרד.
- 21.2. השירותים הניתנים ע"י הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש כי אין יחסי עבודה בין העובדים מטעם הספק המספקים את השירותים לבין המשרד.
- 21.3. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, מינהל שירותים חברתיים ואישיים"; סמל המשרד; סמל המדינה.

## 22. פרסום ההתקשרות על ידי המשרד

- 22.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו [www.foi.gov.il](http://www.foi.gov.il). הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 22.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.

## 23. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 23.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 23.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 23.3. מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.
- 23.4. הספק מתחייב להחתיים כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף להסכם זה.

## 24. העברת זכויות

- 24.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה הנובעים מהסכם זה, לאחר ובפרט לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 24.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא בכפוף לאמור בהסכם זה ובאישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.





- 24.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 24.4. לעניין סעיף זה, "הסבת זכויות" – העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל הספק, או בהעברת 25% מהבעלות על הספק, מובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול על חברה ציבורית כהגדרתה בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

**25. נציג המשרד**

- 25.1. נציג המשרד לעניין הסכם זה היא מנהלת השרות לרווחת הפרט והמשפחה, או מי שמחזיק בייפוי כוח מטעמו/ה לשמש כנציג המשרד לעניין הסכם זה.
- 25.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

**26. אי מילוי חיוב על ידי הספק**

- 26.1. היה ולא מילא הספק חיוב מחיוביו ולא תיקן הפרתו בתוך הזמן שייקבע בהודעת המשרד מראש ובכתב, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
- 26.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
- 26.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- 26.1.3. להפסיק את אספקת השירותים למשפחות, כולם או חלקם, באמצעות הספק.
- 26.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.1 לעיל, מובהר כי בגין הפרת התחייבויותיו של הספק בקשר למועדי הביצוע והאספקה של השירותים לפי הסכם זה ו/או התאמתם לדרישות כמפורט במכרז, יהיה זכאי המשרד לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

מפתח חיוב פיצוי מוסכם	סעיף	מרכיב איכות השרות
בגין כל מקרה עד לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין זה, "פרסום" – לרבות פרסום מודפס או מקוון וכל אמצעי אחר.	21.1 להסכם זה	פרסום מידע אודות המשפחות או שימוש במידע כאמור ללא אישור המשרד
בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק לא ייקנס. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין זה, "פרסום" – לרבות פרסום מודפס או מקוון.	21 להסכם זה	פרסום אודות השירות מבלי לציין שניתן מטעם ובמימון המשרד
עבור כל מקרה של אי תשלום שכר מינימלי של 6,000 ₪ לחודש למשרה מלאה עבור המלווה	4.ד.8.ט לנספח א'	אי-תשלום שכר למלווי משפחות





מפתח חיוב פיצוי מוסכם	סעיף	מרכיב איכות השרות
ייגבה פיצוי מוסכם בגובה של פי חמישה מגובה החריגה. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום נוסף של 3,000 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.		
עבור כל מקרה של תשלום חודשי ממוצע למלווים הנמוך משכר של 6,500 ₪ ברוטו ייגבה פיצוי מוסכם של פי חמישה מגובה החריגה הכוללת (כלומר בהכפלת מספר העובדים). מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום נוסף של 3,000 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.	4.ד.8.ט לנספח א'	תשלום חסר של שכר למלווי משפחות
בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק לא ייקנס. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 500 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום של 1,000 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.	ז לנספח א'	מתן הכשרות שאינן בהתאם לתכנית העבודה שאושרה / שאינן עומדות בסטנדרט המכרז
בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק לא ייקנס. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין זה, "פרסום" – לרבות פרסום מודפס או מקוון.		אי דיווח על תהליכים במערכת המחשוב
בגין כל שבוע בו לא יעמיד הספק איש צוות נדרש במכרז – הספק ייקנס בסכום של 3,000 ₪. בגין אי העמדה של איש צוות כאמור במשך חודשיים רצופים, או בגין שלושה מקרים במהלך שנה קלנדארית של עיכוב של שבוע לפחות – הספק ייקנס בסכום של 10,000 ₪ ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.		אי העמדה או אי החלפה של מנהל אזור/ רכז אזור / מנהל ארצי על פי דרישת המשרד נדרש במכרז
בגין כל שבוע בו לא יעמיד הספק איש צוות		אי העמדה או אי





מפתח חיוב פיצוי מוסכם	סעיף	מרכיב איכות השרות
250 כנדרש במכרז – הספק ייקנס בסכום של 250 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית של עיכוב של שבוע לפחות – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.		החלפה של כח אדם כנדרש במכרז ועל פי דרישת המשרד

- 26.3 הסכומים הנקובים לעיל יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לשיעור עלייתו בין המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (אשר יהיה מדד הבסיס) ובין המדד הידוע במועד כל הפרה (אשר יהיה המדד הקובע).
- 26.4 מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הוא ראוי ומשקף את הנזק הצפוי למשרד כתוצאה מהפרות מצד הספק, וכי לא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של המשרד או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לו על פי דין או הסכם.
- 26.5 מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.
- 26.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה יקוזז על ידי המשרד מהחשבונות השוטפים. המשרד ישלח לספק את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים והספק יפחית סכום זה מחשבונות המס המוגשת לתשלום למשרד בכפוף לאמור בסעיף 5.2.8 לעיל.
- 26.7 בכל מקרה של ביטול ההסכם על ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם, בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה, בהתאם לנסיבות.
- 26.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שיגרמו למשרד בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק.
- 26.9 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד עפ"י כל דין או הסכם.
- 26.10 למרות האמור בסעיף 3.4 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 7, 8, 13, 17, 23, 24, 27, 31 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהא המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט כל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 26.1.1 עד 26.1.3 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.
- 26.11 בכל מקרה, המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 27 להלן.

## 27. ערבות

- 27.1 להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בנקאית בלתי תלויה לטובת המשרד, בסכום של \_\_\_\_\_ (5% חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ).
- 27.2 הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 27.3 נוסח הערבות יהיה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.

עמוד 250, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





- 27.4. עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.
- 27.5. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 27.6. לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות בהתאם לכללים בהוראת תכ"מ 7.5.1.1, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.
- 27.7. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.
- 27.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 27.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.
- 27.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.
- 27.11. בהתאם להוראת תכ"מ 7.5.1.1 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז כתחליף לכתב ערבות ביצוע. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם. מובהר כי היה והספק לא יעמוד בבדיקת האיתנות הפיננסית השנתית, יידרש להגיש ערבות ביצוע כתנאי להמשך ההתקשרות עמו.
28. **חוזה ואישור שימוש בפורטל ספקים**
- 28.1. בהתאם לסעיף 2ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים ולהוראת תכ"מ 7.7.1.1, על הספק להירשם במערכת פורטל ספקים לפני תחילת התקשרותו עם המשרד.
- 28.2. לצורך הרישום במערכת, על הספק ליצור קשר עם החברה המנהלת ("ענבל חברה לביטוח בע"מ") בטלפון 03-9778799.
- 28.3. על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד את חוזה השימוש בפורטל הספקים כשהוא חתום על ידו ועל ידי החברה המנהלת. בנוסף, יצרף הספק אישור על שימוש בפורטל הספקים מהחברה המנהלת.
29. **תניית שיפוט**
- הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה להפרתו ולביטולו יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
30. **כתובות והודעות**
- 30.1. כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.
- 30.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 30.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.
31. **ביקורת**





- 31.1. נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.
- 31.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקים. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.
- 31.3. מטרת הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים אכן משמש לאותם שירותים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.
- 31.4. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכל בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על ידי המשרד תהיה כפופה לדין.
- 31.5. במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת.
- 31.6. על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.
- 31.7. הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים עפ"י סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.
- 31.8. דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת המינהל יהיו חייבים באישור רואה חשבון.
- 31.9. הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.
- 31.10. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

### 32. שינוי בהסכם או בתנאים

מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

### 33. מיצוי זכויות

מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

### 34. תחילת הפעילות מכח המכרז וההסכם

- 34.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי ההתקשרות ואספקת השירותים לא יחלו, כל עוד הוא לא יבצע את כל הפעולות הנדרשות במכרז.
- 34.2. הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יאה זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידי הסכם חתום כדין ע"י שני הצדדים.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

המשרד





תאריך

תאריך

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מאשר כי \_\_\_\_\_ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים  
לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

עורך-דין / רואה-חשבון

תאריך





**תקציר הסכם ההתקשרות**

להלן תקציר הסכם התקשרות בנושא גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 22 להסכם ההתקשרות:

סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות: מכרז פומבי מספר 130/2019.

הגורם המאשר את ההתקשרות: ועדת המכרזים המשרדית.

מועד ומספר פרוטוקול החלטה [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ מיום \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_.

המועד האחרון להגשת ההצעות [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_.

"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום [ימולא לאחר בחירת הזוכה] – \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_.

מספר מנו"ף [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: \_\_\_\_\_.

הצדדים להתקשרות: משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ו \_\_\_\_\_ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

פירוט אומדן היקף כספי של ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

תקופת התקשרות: תקופת ההתקשרות תהיה לשנתיים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש, החל מיום \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ ועד ליום \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בשלוש שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

תמצית נושא ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה].





**נספח כו'1 חוזה שימוש בפורטל הספקים**

(סעיף 2.1.10.6 למכרז)

**חוזה**

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

**בין** ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי החשב הכללי (להלן – הממשלה)

**מצד אחד**

**לבין** מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ באמצעות  
(להלן – המשתמש)

**מצד שני**

**הואיל:** והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה;

**והואיל:** והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעונין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה;

**והואיל:** והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן;

**לכן הוסכם בין הצדדים כדלהלן:**

**1. מבוא ונספחים**

(1) בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בסעיף 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשלתי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.

(2) להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- **נספח א'** לחוזה – דרישות לתשתית מקומית;
- **נספח ב'** לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
- **נספח ג'** לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;

(3) המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.





## פרק א' – פורטל הספקים

### 2. פונקציונליות פורטל הספקים

- (1) בכפוף לאמור בהסכם זה, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי יוכל המשתמש לבצע את הפעולות הבאות:
- א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות על ידי משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
  - ב. להגיש דיווחי ביצוע.
  - ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.
  - ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם על ידי משרדי הממשלה.
- (2) הממשלה רשאית להוסיף או לגרוע מהפעולות שניתן לבצע במסגרת פורטל הספקים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולצרכיה. במקרה של שינוי כאמור תודיע הממשלה למשתמש על השינוי הצפוי כ-30 יום מראש, ותודיע לו על הדרך החלופית לביצוע פעולות אלו.

### 3. תקינות פורטל הספקים

- (1) הממשלה אחראית על התחזוקה של פורטל הספקים הממשלתי, ותעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי.
- (2) במסגרת התחזוקה של פורטל הספקים ובשל צורך לטיפול בתקלות או לתחזוקה שוטפת, ייתכן כי הפורטל או פעולות מסוימות המבוצעות באמצעותו לא יהיו זמינות לפרק זמן מסוים, הפורטל יפעל באיטיות או שהמשתמש יידרש לבצע פעולות מסוימות בשנית. למשתמש לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי הממשלה בשל הצורך לבצע פעולות תחזוקה וטיפול בתקלות. הממשלה, ככל הניתן, תיתן התרעה מראש במקרים כאמור.
- (3) על המשתמש להודיע לנציג הממשלה כמפורט בסעיף 5(2) להלן על תקלות בפורטל הספקים, ולא תהיה לו טענה בשל אי טיפול בתקלה עליה הוא לא דיווח.

### 4. שינויים בדרכי העבודה בפורטל הספקים

- (1) הממשלה רשאית מעת לעת לעדכן את מערכות המחשוב שלה, ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה ושינויים מערכות המחשוב, ובהתאם המשתמש יידרש לבצע התאמות על מנת לפעול בפורטל הספקים.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי על ידי הודעה מראש למשתמש.
- (3) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי החוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה חדש במקום החוזה הנוכחי או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע על ידי שינויים אלה יוכל להפסיק את בפעילותו בפורטל הספקים הממשלתי על ידי סירוב לבצע את השינויים, בכפוף להתחייבויותיו כלפי הממשלה או משרדי הממשלה להם הוא נותן שירותים. על המשתמש לשלוח את סירובו כאמור בכתב לנציגות הממשלה האחראית מטעמה של הממשלה לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל ("נציגות הממשלה") תוך 30 יום מיום המשלוח ההודעה על השינויים כאמור.

### 5. תמיכת משתמשים בפורטל הספקים

- (1) **מוקד רישום טלפוני** – נציגות הממשלה מפעילה מוקד רישום טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00, כאשר הממשלה תודיע מראש על שינוי במועדי פעילות מוקד הרישום. מוקד הרישום יעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים, אולם מובהר, כי ייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה.
- מוקד הרישום ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לעניין רישום לפורטל הספקים בלבד. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה בכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות





רכש, דיווחי ביצוע וחשבונות. תשובות שניתנו ממוקד הרישום בנושאים שאינם בתחום אחריותם לא יחייבו את הממשלה.

(2) **מוקד לתמיכה בתקלות טכניות ותפעול המערכת** – בפורטל הספקים הממשלתי ישנה אפשרות לדווח באופן מקוון על תקלות טכניות שנתגלו בפורטל. במידה והתקלה בפורטל הספקים הממשלתי מונעת את שליחת הדיווח על התקלה באמצעות הפורטל, ניתן יהיה לשלוח דיווח על התקלה למייל: [CCC@MOF.GOV.IL](mailto:CCC@MOF.GOV.IL). הטיפול בתקלות כאמור תהיה תוך פרק זמן סביר, בהתחשב בפגיעה הנגרמת למשתמש, בהקצאת המשאבים הנדרשת לטיפול בבעיה, ובצרכי המערכת כולה.

#### 6. אחריות הצדדים

(1) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ותעשה כל מאמץ סביר למניעת חשיפת מידע של המשתמש הנמצא בפורטל ובכלל זה פרטי המשתמשים ונציגיהם, פרטי הזמנות, דיווחי ביצוע, חשבונות וכדומה. ככל שלמרות שהממשלה פעלה כנדרש ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.

(2) בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

(3) בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.

#### פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל

#### 7. התנהלות בפורטל הספקים

(1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.

(2) המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בסעיף 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.

(3) משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בסעיף 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים ראשי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בסעיף 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.

(4) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

#### 8. ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין

(1) פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לסעיף ג2 חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

(2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבונות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל





- הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- (3) חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.
- (4) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

#### 9. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה ("תשתית מקומית").
- (2) הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (3) הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשדרג או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. היערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.

#### 10. נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי

- (1) לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
- (2) מינוי נציג על ידי המשתמש יהיה על ידי הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח נספח ב' חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) פעולות הנציג מטעם המשתמש בפורטל הספקים תחייב את המשתמש והוא לא יוכל לטעון כנגד תוקפה של פעולה שהתבצעה על ידי מי שהוא מינה להיות נציג, כמפורט לעיל.
- (4) על המשתמש תהיה אחריות בלעדית שאמצעי הזיהוי המשמשים את נציגו בגישה אל פורטל הספקים נמצא בשליטתו הבלעדית של הנציג. במידה ואמצעי הזיהוי או כל רכיב תוכנה אחר אשר עלול לאפשר גישה לפורטל של גורם לא מורשה, נחשף, על המשתמש לפעול לאלתר לטפל בחשיפה.
- (5) על המשתמש אחריות שרק נציגיו יפעלו בפורטל הספקים מטעמו ושאמצעי הזיהוי המשמש אותם לא יועברו לשום גורם אחר.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מטעמו ימלא את כל חובותיו לפי חוזה זה.
- (7) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים.
- (8) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות פניה לנציגות הממשלה ועל ידי ביטול המינוי של נציג מסוים, ומינוי של נציג חדש על ידי חתימה על ההצהרה כמפורט בנספח ב' לחוזה זה.
- (9) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג שלו אשר חדל לפעול בשמו בפורטל הספקים או שכבר אינו מועסק על ידו, וזאת באמצעות הודעה טלפונית וכן הודעה בכתב לנציגות הממשלה תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (10) הודיע המשתמש לנציגות הממשלה בכתב וטלפונית על ביטול המינוי של נציג מטעמו, תבטל הממשלה את הרשאתו של הנציג להשתמש במערכת תוך 48 שעות, בימי עבודה של משרדי ממשלה, מיום קבלת ההודעה בכתב.

#### 11. ביצוע פעולות באמצעות התממשקות עם פורטל הספקים

- (1) הממשלה תאפשר לבצע חלק מהפעולות המפורטות לעיל בסעיף 2, אותן ניתן לבצע בפורטל הספקים הממשלתי, באמצעות ממשק ממוחשב עם התשתית המחשובית של





- פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של הממשלה שפורסמו לצורך כך ("התממשקות").
- (2) התממשקות תתאפשר למשתמש בעצמו, ככל שיעמוד בדרישות הממשלה, או באמצעות "מתווך", אך לא בשתי האפשרויות באותו הזמן. לצורך סעיף זה מתווך הוא תאגיד, שותפות או יחיד אשר ביצע התממשקות עם פורטל הספקים וכן ביצע את כל פעולות הרישום הנדרשות על ידי הממשלה, ומציע לספקים של הממשלה ביצוע פעולות באמצעות התממשקות בפורטל הספקים הממשלתי. המתווך יכול לספק שירות זה על ידי מערכת ענן, פורטל ספקים חיצוני, או כל אמצעי אחר שאושר על ידי הממשלה.
- (3) כתנאי לביצוע התממשקות יהיה על המשתמש לעמוד בדרישות המפורטות בנספח ג' לחוזה זה, ולהגיש נספח זה חתום. בכל מקרה של שינוי במידע המופיע בנספח ג', על המשתמש לפנות לנציגות הממשלה בהקדם, ולהגיש נספח מתוקן.
- (4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הממשלה להמשיך לאפשר ביצוע פעולות באמצעות התממשקות, וקיומה של אפשרות זו כפופה לשיקול דעתה הבלעדי של הממשלה.

### פרק ג' – תנאים נוספים

- 12. סיום החוזה וביטולו**
- (1) בכפוף להתחייבות המשתמש כלפי הממשלה או אחד ממשרדי הממשלה, כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- (2) הפר המשתמש או נציגו אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית, בהתראה של 7 ימים מהרגע שההפרה הגיעה לידיעתה, לבטל את החוזה, או לחילופין להעניק פרק זמן קצוב לשם לתיקון ההפרה על ידי המשתמש, לשביעות רצונה.
- (3) במקרה של נזק חמור למערכת או חשש לנזק כאמור, תהיה רשאית הממשלה לבטל את גישתו של המשתמש או נציגו לפורטל הספקים, וכן כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת למנוע את הנזק כאמור.
- 13. חבלה ומידע אסור**
- (1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לביצוע הפעולות המפורטות בהסכם זה, או אושרו באופן מפורש על ידי הממשלה.
- (2) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע המפורט לעיל בסעיף 13(1), ואם יגיע אליהם מידע כאמור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לעיל.
- 14. זכויות יוצרים**
- קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.





15. הסבה  
זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.
16. סמכות שיפוט  
כל סכסוך משפטי או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
17. הודעות  
כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.
18. כתובות הצדדים לצורך ההסכם  
הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רחוב קפלן 1, ירושלים.  
המשתמש –

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

#### חתימות הממשלה

תאריך	שם	חתימה
תאריך	שם	חתימה

#### חתימות המשתמש

תאריך	שם	חתימה
תאריך	שם	חתימה





**נספח א' – דרישות לתשתית המקומית**

"תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, לא כולל אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה.

**א. התשתית המקומית שהמשתמש נדרש להעמיד לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי כוללת את הרכיבים הבאים:**

1. כרטיס חכם וסימא (Pin Number) עבור כל נציג של המשתמש;
2. קורא כרטיסים;
3. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים);
4. דפדפן אינטרנט אקספלורר 11 בלבד אפשר להוסיף גם דפדפן כרום;
5. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או WINSOWS 10, אין תמיכה במערכת xp בכל משרדי הממשלה;
6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת\*;
7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת\*;
8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם, NETVIEWER הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכז"ה מאתר GOV.IL;

\* הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify **בחינם** ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת [www.gov.il](http://www.gov.il);

**ב. אופן השגת כרטיס החכם, וקורא כרטיסים:**

1. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי תתאפשר באמצעות כרטיס חכם המונפק על-ידי גורם מאשר" כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 ("חוק חתימה אלקטרונית").
2. ההתקשרות לרכישת הכרטיס החכם וכן קורא הכרטיסים יתבצע ישירות מול הגורם המאשר עימו יבחר המשתמש להתקשר. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
3. בעת הגשת בקשה לכרטיס חכם מול הגורם המאשר יש למלא את **נספח ב'** עבור הנציג המיועד, ולהציג את המינוי, על מנת שהגורם המאשר ינפיק עבורו כרטיס חכם.
4. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג מסוים מטעם המשתמש ואינו ניתן להעברה.
5. אופן ביצוע הנפקת הכרטיס נעשית בהתאם לכללים של הגורם המאשר אשר אושרו על ידי "רשם הגורמים המאושרים" (כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית).
6. **ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם יכולים להשתנות בין גורמים מאשרים, אצל אותו גורם מאשר להשתנות לפי דרישות הרשם על הגורם המאשר, או בעקבות שינוי הוראות חוק שינוי בתקנות הרלבנטיות.**





ג. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את הדרישות לתשתית מקומית, ובכלל זה לעדכן את דרישות התוכנה המופיעות לעיל, להוסיף דרישות נוספות, וכן לגרוע דרישות קיימות, כגון ביטול הצורך בכרטיס חכם וכדומה.





**נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים**

**הממשלתי**

אל ממשלת ישראל  
באמצעות החשב הכללי  
משרד האוצר

(מחק את המיותר)  
אני/אנו החתום מטה מודיע/ים בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם \_\_\_\_\_ (להלן – המשתמש) הינו מר/גברת \_\_\_\_\_ (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי על ידי נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לנציגות הממשלה על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש, בהתאם להנחיות החוזה.
- יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם נציגות הממשלה, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא ייעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הינם כלהלן:
  - א. שם מלא \_\_\_\_\_
  - ב. כתובת מלאה \_\_\_\_\_
  - ג. תעודת זהות \_\_\_\_\_
  - ד. תפקיד אצל המשתמש \_\_\_\_\_
  - ה. מספר טלפון בעבודה \_\_\_\_\_
  - ו. מספר טלפון בבית \_\_\_\_\_
  - ז. מספר טלפון נייד \_\_\_\_\_
  - ח. כתובת דואר אלקטרוני \_\_\_\_\_

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם הקבלן וחותרמת של המשתמש:

חתימה וחותרמת המשתמש

חתימת הקבלן





שם מלא של המשתמש

שם מלא של הקבלן

תעודת זהות/ח.פ. של המשתמש

תעודת זהות/ח.פ. של הקבלן

כתובת המשתמש

כתובת הקבלן





**נספח ג' – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך**

**א. התממשקות עם פורטל הספקים**

- (1) בהתאם לאמור בנספח זה תאפשר הממשלה למשתמש התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, באופן שיאפשר למשתמש לבצע פעולות שונות בפורטל הספקים הממשלתי באמצעות ההתממשקות, וזאת למרות האמור בכל מקום אחר בחוזה זה ובנספחיו.
- (2) התממשקות תתאפשר למשתמש שיעמוד בעצמו או בעזרת מתווך, כהגדרתו בסעיף 11(2) לחוזה זה, בדרישות הטכנולוגיות והמנהליות של הממשלה. אישור על עמידה בדרישות הטכנולוגיות, וביצוע שאר הפעולות הנדרשות לשם התממשקות יינתן על ידי גורם שהוסמך לכך על ידי הממשלה.
- (3) המשתמש יישא בכל העלויות שהוא נדרש לשאת בהם לצורך ביצוע התממשקות. הממשלה לא תגבה מהמשתמש את העלויות שהיא נדרשה לשאת בהם כתוצאה מהתממשקות המשתמש, אלא במקרים חריגים, בהם הודיעה הממשלה למשתמש מראש כי בהתממשקות עימו הוא יישא בעלויות אלו.
- (4) התממשקות עם מערכת פורטל הספקים הממשלתי היא על אחריות המשתמש ולבקשתו. בביצוע פעולות באמצעות התממשקות מתחייב המשתמש לא להתכחש לפעולה שהתבצעה באמצעות ההתממשקות.
- (5) בנוסף לאמור בחוזה, המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מהתממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי בין בעצמו בין האמצעות מתווך.

**ב. פעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות**

- (1) נכון למועד החתימה על נספח זה, ניתן לבצע באמצעות התממשקות הגשת חשבוניות לפורטל הספקים הממשלתי וכן קבלת הזמנות.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף או לגרוע מרשימת הפעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות בהודעה מראש, מבלי צורך לקבל את הסכמת המשתמש.

**ג. ביצוע התממשקות באופן עצמאי**

- (1) במידה והמשתמש מעוניין לבצע התממשקות ישירות בין מערכת המחשוב שלו לתשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, יהיה עליו לעמוד בדרישות הבאות:  
א. עמידה בדרישות הטכנולוגיות – אשר פורסמו לצורך כך על ידי הממשלה.  
ב. הגשת תצהיר זה חתום – על ידי מורשי חתימה מטעם המשתמש.
- (2) אישור על עמידה בתנאים המופיעים לעיל יינתן על ידי נציג של נציגות הממשלה.
- (3) הממשלה רשאית בהתאם לשיקול דעתה להפסיק את התממשקות המשתמש, והיא תודיע לו על כך כ-30 יום מראש.
- (4) במקרה של חשש לגרימת נזק לפורטל הספקים, תוכל הממשלה לבטל את התממשקות המשתמש באופן מידי.
- (5) הממשלה רשאית לקבוע כי סוגים מסוימים של ספקים, או ספקים בהיקפים כספיים מסוימים לא יוכלו לבצע התממשקות באופן ישיר מול הממשלה, אלא יוכלו לעשות זאת באמצעות מתווך בלבד.





#### ד. ביצוע התממשקות באמצעות מתווך

- (1) המשתמש מבין שאין כל חובה להתממשק באמצעות מתווך ושהוא יכול לעשות זאת באופן עצמאי, כמפורט לעיל.
- (2) המשתמש רשאי לבצע התממשקות על ידי מתווך, בהתאם לנוסח בהמשך נספח זה.
- (3) על מנת לבצע פעולות בעזרת התממשקות של מתווך המשתמש יצטרך להפיק "מפתח גישה" מתוך פורטל הספקים, בהתאם להנחיית הגורמים הרלוונטיים ולמסור אותו למתווך. החלפת מפתח הגישה מאפשרת לספק לנתק את המתווך בטווח זמן מיידי. בנוסף, ספק יוכל לנתק את המתווך בהודעה בכתב לנציגות הממשלה. במקרה זה **ההרשאה** של המתווך לפעול בשם הספק תבוטל תוך פרק זמן של עד 7 ימים.
- (4) הממשלה אינה צד להתקשרות בין המתווך למשתמש, ואינה נושאת באחריות כלשהי בגין החלטת המשתמש לבצע התממשקות בעזרת מתווך.
- (5) ביצוע פעולות באמצעות התממשקות של מתווך יהיה בהתאם להנחיות הממשלה.
- (6) הממשלה רשאית להפסיק את התממשקות המתווך בגין אי עמידתו בדרישות הממשלה, או מכל סיבה אחרת. במקרה כאמור הודעה על כך תועבר למתווך, ובאחריותו יהיה להודיע למשתמש על הפסקת הפעילות של הממשלה עימו.
- (7) הממשלה לא תישא באחריות לנזקים שנגרמו למשתמש או לכל צד שלישי, כתוצאה מכל פעולה, מחדל או רשלנות של המתווך, וכן כתוצאה שנגרמה כתוצאה מביטול ההתממשקות של המתווך.

#### ה. נוסח בקשה להתממשקות עם פורטל הספקים

#### אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי: אני מעוניין לבצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לאמור בחוזה ובנספח זה. ברצוננו לבצע את ההתממשקות בעצמנו/באמצעות מתווך. (מחק את המיותר)

#### ביצוע התממשקות ללא מתווך:

1. ידוע לי כי ביצוע ההתממשקות מותנה בעמידתי בכל הדרישות הטכנולוגיות שהציגה הממשלה. כמו כן ידוע לי כי ביצוע התממשקות דורשת מהממשלה לבצע מספר פעולות, וכי ייתכן שהליך זה יארך פרק זמן ארוך.
2. בהגשת בקשה לביצוע התממשקות אני מסכים לכל התנאים שהוצבו על ידי הממשלה, ולכל האמור בחוזה ובנספח זה.

#### מינוי מתווך לצורך ביצוע התממשקות:

3. המתווך מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם \_\_\_\_\_ / מטעם החברה בשם \_\_\_\_\_ בע"מ/ (להלן – המשתמש) הינה חברת \_\_\_\_\_ (להלן – המתווך), אשר למיטב ידיעתי ביצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי.
4. ידוע לי שככל שתתגלה בעיה ביכולת ההתממשקות של המתווך, הממשלה יכולה לא לאשר את ההתממשקות באמצעות מתווך זה, או לחילופין לבטלה.
5. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי שיעשה באמצעות ההתממשקות יחייב את המשתמש לכל דבר וענין, הכל בהתאם לתנאים שפורטו בחוזה ובנספח זה.
6. ידוע למשתמש, כי למתווך מתאפשרת גישה למידע שלו המצוי בפורטל הספקים הממשלתי.
7. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות של המתווך מול הממשלה, ואינה באה לגרוע או להוסיף להסכם זה.





חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה וחותמת של המשתמש:

חותמת המשתמש	חתימת מורשי חתימה של המשתמש
שם מלא	שם מלא
תעודת זהות/ח.פ.	תעודת זהות/ח.פ.
כתובת	כתובת





**נסח כתב ערבות זה אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה והמציע יידרש להגישו אך ורק בשלבי החתימה על ההסכם**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מספר הטלפון \_\_\_\_\_  
מספר הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד \_\_\_\_\_

הנדון: ערבות מספר \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ (במילים) \_\_\_\_\_ אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (יש לציין את שם המציע ואת מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה לגיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

אנו נשלם לכם את הסכום הנזכר לעיל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו

שם הבנק/חברת הביטוח      מספר הבנק ומספר הסניף      כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

תאריך      שם מלא      חתימת וחותמת מורשה החתימה





## נספח כו'3 הוראת קיזוז

(סעיף 4.9 למכרז)

יובהר כי הוראת קיזוז תוגש כתחליף לערבות ביצוע בלבד. בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף ערבות הצעה ואינו יכול להגיש במקומה הוראת קיזוז. על המציע לצרף נספח זה כאשר הוא חתום בתחתית העמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים.

שם הספק \_\_\_\_\_  
מספר טלפון: \_\_\_\_\_  
מספר פקס: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חשב המשרד  
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

### הנדון: הוראת קיזוז

1. אנו החתומים מטה, הנציגים המוסמכים של \_\_\_\_\_ (להלן – הספק), נותנים לכם בזאת הוראה בלתי מותנית לקזז כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ שקלים חדשים, (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים), שיוצמד ל: מדד המחירים לצרכן כפי שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות – 13/08/2019 מתאריך \_\_\_\_\_, מכל תשלום המגיע לגוף מהממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר (להלן: "הקיזוז"), אם לא ניתן לבצע קיזוז, אנו מתחייבים התחייבות בלתי חוזרת להחזיר לממשלה ממקורותינו כל סכום שתתבע.
  2. אנו מסכימים כי חשב המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יקזז מכל תשלום המגיע לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, כל סכום המגיע לממשלה מן הגוף בקשר עם גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, שמספרו 130/2019, ובמידה שלא ניתן, מתחייבים להחזיר כל סכום שיתבע, מבלי שיהיה חייב לנמק או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הגוף.
  3. אנחנו מסכימים שחשב המשרד יהיה רשאי לעכב תשלומים המגיעים לגוף בגובה סכום הקיזוז, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הגוף, ובכלל זה עבור שירות שבוצע על ידי הגוף אף בטרם הוגשה חשבונית בגינו.
  4. אנו מתחייבים ומצהירים כי לא תהיה לנו כל טענה כלפי הממשלה על ביצוע קיזוז לפי הוראה זאת, מכספים המגיעים לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, או כלפי התביעה להחזיר כספים.
  5. הוראה זו תישאר בתוקפה עד תאריך \_\_\_\_\_.
  6. שינוי הוראה זו כפוף לאישור בכתב מהחשב הכללי במשרד האוצר.
- שם מלא וחתימה של מוסמכים מטעם הספק

אישור עורך דין





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד המשמש כיועץ המשפטי של \_\_\_\_\_ (שם הספק), מאשר בזאת כי הוראת הקיזוז שבנדון חתומה כדין על-ידי מורשי החתימה המוסמכים של הספק ומחייבת את הספק.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 270, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085943





**נספח כו'4 אישור בדבר קיום ביטוחים**

(סעיף 2.3.5 למכרז)

כל שאלה בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי יש לשאול במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.

לכבוד  
מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים  
רח' קפלן 2, ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחוננו לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר להפעלת מלווי משפחות ורכזים מחוזיים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם לחוזה עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות מעבידים – מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי המציע שייבחר**

כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**ביטוח אחריות כלפי שלישי – מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי**

המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

עמוד 271, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה מבוטל.
6. המשפחות כולל רכושן, נחשבות צד שלישי;
7. עובדים סוציאליים, מלווי משפחות, רכזים, סגני רכזים, מנחים ובעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, נחשבים צד שלישי.
8. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

**ביטוח אחריות מקצועית - מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)**

1. הפוליסה מכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לגיוס והפעלה לרבות השמה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן הדרכות עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
  - 3.1 מרמה ואי יושר של עובדים;
  - 3.2 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
  - 3.3 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
  - 3.4 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**כללי**

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
  3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, עובדיהם וכן כלפי המשפחות, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
  4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
  5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
  6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
  7. תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" (יש לציין את השנה), בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
  8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח  
וחותמת המבטח

תאריך

---





**אישור ביטוח בגין ספק מעטפת חיצונית**

לכבוד  
מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים  
רח' קפלן 2, ירושלים

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור בדבר קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לגיוס והפעלה לרבות השמה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן הדרכות עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות מעבידים - מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי המציע שייבחר**

כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי - מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)**

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

עמוד 274, מתוך 279 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): \_\_\_\_\_





5. כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה מבוטל.
6. המשפחות כולל רכושן, נחשבות צד שלישי;
7. עובדים סוציאליים, מלווי משפחות, רכזים, סגני רכזים, מנחים ובעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, נחשבים צד שלישי.
8. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

**ביטוח אחריות מקצועית - מספר פוליסת ביטוח: \_\_\_\_\_ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזונה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)**

1. הפוליסה מכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לגיוס והפעלה לרבות השמה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן הדרכות עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית, עבור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
  - 3.1. מרמה ואי יושר של עובדים;
  - 3.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
  - 3.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
  - 3.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**כללי**

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, עובדיהם וכן כלפי המשפחות, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 130/2019

4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
  5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
  6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
  7. תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" \_\_\_\_\_ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
  8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**
- בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח  
וחותמת המבטח

תאריך

---





(סעיף 5.6 למכרז)

1. המחירים שיאושרו ע"י ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל המתעדכנות מעת לעת בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.5.2.1 ו-7.5.2.2).  
**יובהר כי ההצמדה הינה באחריות הספק ואחריות המשרד היא לבדוק את נכונות החישובים.**
2. בנספח זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:  
"יום הבסיס" – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.  
"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום – DD/MM/YYYY.  
"מדד קובע" – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.  
"מדד המחירים לצרכן" – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.  
"שכר מינימום" – שכר המינימום למשרה מלאה במשכורת חודשית, בהתאם לחוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
3. רכיב הפעלת מלווה משפחה אחד, לרבות אספקת מחשב וציוד עבור מלווה המשפחה וכל ההוצאות הנובעות מהפעלתו יוצמד לשינויים בשכר המינימום, החל מהחודש בו חל השינוי.
4. כללי ההצמדה המפורטים להלן, עבור יתר רכיבי התמורה למעט הפעלת מלווה משפחה במסגרת ההתקשרות הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:
  - 4.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
  - 4.2 בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
  - 4.3 למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
  - 4.4 שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה שבחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.
5. **דוגמאות לביצוע ההצמדה עבור יתר רכיבי התמורה למעט הפעלת מלווה משפחה**  
תנאי ההצמדה במכרז:  
הצמדה למדד – מדד המחירים לצרכן.  
יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז – 20.10.2009.  
מדד הבסיס – המדד הידוע בתום 18 חודשים מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 20.4.2011, מדד מרץ 2011 – 102.5.





פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – שלושה חודשים. (כלומר, מתום ה- 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות המחירים יוצמדו מידי רבעון. קרי עדכון המחירים הראשון יבוצע בתום 21 חודש מהמועד האחרון להגשת הצעות ומדי כל רבעון לאחר מכן).  
מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – 103.7.

**דוגמא א' – הצמדה בתום ה- 18 חודש:**

1. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 20.7.2011.

2. מדד הבסיס, כאמור, הוא 102.5.

3. המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הוא 103.7.

4. השינוי במדד:  $1 - \frac{103.7}{102.5} = 1.17\%$

5. מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 180.08 ₪.

**דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל מ- 4% במהלך ה- 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:**

בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4%.

בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד בסיס חדש.

מדד הבסיס – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד

הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.

בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר

המדד את 4%).

מדד הבסיס המעודכן, כאמור, הוא 103.

המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הוא 105.

השינוי במדד:  $1 - \frac{105}{103} = 1.94\%$

מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 181.38 ₪.

לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה

מדי כל רבעון.

**חתימת המציע:**

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------





**נספח כו'6 התחייבות להארכת התקשרות**

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, תעודת זהות \_\_\_\_\_, נותן/נת התחייבות זו בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת מכרז מספר 130/2019 – גיוס, הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ושל רכזים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.3 למכרז בשלוש שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את נוסח האישור בדבר קיום ביטוחים עבור תקופה זו. מובהר כי על אף התחייבותי זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים.

הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם, אישור הארכת התקשרות או כל מסמך אחר לאחר הודעת המשרד בנוגע להארכת ההתקשרות.

**חתימת המציע:**

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת המציע
_____	_____	_____

