

רשות השירות הלאומי אזרחי

ז' ניסן תשפ"ו
25 מרץ 2026

מסמך הבהרות למכרז לליווי משפחות שכולות – השירות הלאומי אזרחי

להלן הבהרות מטעם הרשות לעניין התקשרות עם מלווה משפחות שכולות. יובהר כי מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי התיחור.

- 1. אפיון אוכלוסיית היעד והיקף הליווי** - נכון למועד זה, ישנן כ-48 משפחות של מתנדבים שנפטרו בעת שירותם. הליווי מתמקד בבתי האב (בעיקר הורים, ובמקרים רלוונטיים אלמנים/ות). הקשר השוטף יתבצע מול המשפחות המעוניינות בכך במספר מועדים קבועים בשנה: חגי תשרי, ערב פסח, ביום האזכרה השנתי ולפני מעמד ההנצחה השנתי. הליווי כולל קשר טלפוני, נוכחות פיזית באזכרות שנתיות, ימי שבעה ואירועי הנצחה.
- 2. הכשרות, הדרכות ותחקור אירועים** - ההכשרות וההדרכות מיועדות לצוותים המקצועיים בגופים המוכרים המפעילים את המתנדבים, במטרה להקנות כלים להתמודדות עם מקרי פטירה ושכול. על הספק לבצע לפחות הכשרה שנתית אחת וכן ליווי "בזמן אמת" בעת קרות אירוע. "תחקור אירועים" יתבצע במקרים של פטירה בהם עולה צורך לבחון את התנהלות העמותה, חשד לרשלנות או ליקויים בהתנהלות הגוף המפעיל/הגוף המוכר.
- 3. מעגלי תמיכה וזכאות לטיפול** - מעגלי התמיכה מיועדים למתנדבים שהכירו את הנפטר (שיחות עיבוד). הפניית בני המשפחה לטיפולים וזכאותם לסיוע יתבצעו אך ורק בהתאם לנוהל הרשות המצורף למסמכי התיחור. התקציב לנושא זה מנוהל על ידי הרשות בהתאם לנוהל כאמור.
- 4. זמינות ויעוץ להנצחה** - נדרשת זמינות מיידית להתערבות והגעה פיזית לפי צורך במקרה של פטירה. בשגרה, הליווי יתבצע באופן טלפוני ובמפגשים פרונטליים בהתאם לצורך ובמועדים קבועים מראש. בנוסף, על הספק לספק ליווי מקצועי הכולל ייעוץ וחקירת אפשרויות להקמת אתר הנצחה מרכזי.
- 5. ממשקי עבודה חיצוניים** - יובהר כי במסגרת התיחור אין שיתוף פעולה מובנה עם גופים חיצוניים אחרים. העבודה מתבצעת ישירות מול הרשות, תוך התבססות על תקציב הרשות הייעודי לעניין זה, ובהתאם להנחיות הנוהל הרלוונטי.
- 6. ליווי בהקמת אתר הנצחה** - הדרישה לליווי בהקמת אתר הנצחה מרכזי מתייחסת למתן ייעוץ מקצועי לתוכן האתר. על הספק המלווה לספק חוות דעת מקצועית וסיוע בתהליכי הקמת האתר, חשיבה מקיפה על מה חשוב שיופיע בו, חשיבה על אפיון האתר וסיוע נוסף ככל שידרש לספק אחר שיבצע את העבודה בפועל.
- 7. ראינות וצוות מקצועי** המזמין מעדכן את הוראות סעיף 5.7.3: לראיון יידרש להתייצב מנהל התוכנית/הפרויקט מטעם המציע, וזאת בתנאי שהוא עומד בתנאי הסף המקצועיים שנקבעו בתיחור. על המציע חלה חובה להתחייב כי אנשי המקצוע והיועצים שיוצגו בהצעה יהיו קבועים לאורך כל תקופת ההתקשרות ויעמדו בתנאי הסף של המכרז ויאושרו על ידי הרשות. הדירוג יינתן לאיש המקצוע אשר יופיע לראיון ויוצג כנותן השירות הקבוע.

רשות השירות הלאומי אזרחי

8. סיום התקשרות בכל מקרה של הפסקת התקשרות על ידי המזמין, ישולמו לספק מלוא התשלומים בגין פעולות ושירותים שבוצעו בפועל עד למועד הפסקת ההתקשרות.

9. יובהר כי סעיף 7.3 (קניין רוחני) וסעיף 15 (זכות הספק להפסקת התקשרות) הינם ברירת מחדל במסגרת התקשרות עם משרד ממשלתי במסגרת תיחור ממוכן מהיר.
