

26/03/2026
ח' ניסן תשפ"ו

בס"ד

מנגנון הערכת ביצועי זוכים לפי סעיף 7 למכרז (נספח ח' למכרז 10-2025, להלן "המכרז")

בהמשך למסמך הציונים שפורסם באוגוסט 2025 ובו פורטה צורת המדידה להערכת ביצועי הגופים המוכרים, החל מאוקטובר 2025 התחילה הרשות במדידה כאמור. מדידה זו תשמש את הרשות לדירוג הגופים המוכרים בתקופות ההתקשרות העתידיות. מסמך זה הינו מסמך כמעט זהה למסמך שפורסם באוגוסט 2025, השינויים הינם סמנטיים בלבד בעקבות השאלות ותשובות על המכרז.

כפי שנקבע בסעיף 7 למכרז, בהקצאה המחודשת של התקנים, הזוכים יימדדו לפי השירותים שנתנו בהתאם למפרט להערכת הביצועים:

<u>משקל לחישוב מדד האיכות</u>	<u>מנגנון הערכת ביצועים</u>
60%	הערכת ביצועים שוטפת של הזוכים
25%	הערכת שביעות רצון משרד הממשלה ויחידות הסמך מביצועי הזוכים
15%	סקר שביעות רצון המתנדבים

מטרת הערכת הביצועים:

- לשרת את כללי המכרז עבור דירוג הגופים המוכרים וחלוקת התקנים בהתאם.
- להיטיב את מתן השירותים של הגופים המוכרים עבור הגופים המפעילים והמתנדבים.
- לבצע פיקוח ובקרה על הגופים המוכרים ועל המתנדבים.
- הערכת תפקוד כללית של הגופים המוכרים לצרכים שונים של הרשות.

1. הבהרות ודגשים

- 1.1** הציונים בכל שנת מדידה יהיו בהתאם לשנת הפעילות הנמדדת, שנת הפעילות הינה מה-1.9 בכל שנה ועד ל-31.8 לאחר מכן.
- 1.2** מספר הבקורות שתבצע הרשות בכל גוף מוכר ייגזר באופן יחסי, ככל הניתן, ממספר המתנדבים בפועל של הגוף המוכר בכל אשכול. הבקורות נעשות ע"י חברת הבקרה ריבה יחזקאל (להלן "חברת הבקרה") אשר זכו במכרז על הבקורות בשנת 2023. הסקרים במכרז במסמך זה יעשו ע"י חברת one (להלן חברת הסקרים) אשר זכו במכרז בשנת 2026.
- 1.3** לצורך המדידה יידרשו הגופים להעביר מסמכים ונתונים שונים לפי דרישת הרשות. הגופים יעבירו את המסמכים והנתונים כאמור תוך שלושים יום קלנדריים מיום קבלת הדרישה בכתב, אלא אם תודיע הרשות על תקופת זמן ארוכה יותר. הרשות רשאית לדרוש דיווחים אלו מספר פעמים בשנה ולשקלל את הניקוד בהתאם לנתוני מספר בדיקות. אי העברת המסמכים והנתונים כאמור יחשב כציון אפס במדד הרלוונטי, אלא אם התקבל אישור בכתב לכך ממנהל אגף פיקוח ובקרה מראש.
- 1.4** ככל ויהיו השגות בעניין הציונים שיפורסמו ע"י הרשות, אלה יוגשו בכתב למנהל אגף פיקוח ובקרה, לא יאוחר מ-30 ימים קלנדריים מיום פרסום הציונים ע"י וועדת המכרזים המרכזית של המכרז. לאחר טיפול מנהל אגף פיקוח ובקרה בהשגות ולאחר אישור וועדת המכרזים המרכזית תפרסם וועדת המכרזים את המענה להשגות ואת הציונים המעודכנים.
- 1.5** לצורך חישוב הציון בלבד, בפרמטרים: נוכחות/ נוכחות בהכשרות, דירות, בקרה בגוף מוכר ובקרת איכות, ילקח מדגם אקראי (מהבקרה הראשונה בלבד) מסך הבקורות שייצג את כולם באופן שווה מבחינת טעות הדגימה.
- 1.6** כל שינוי שיחול על רכיבי המדידה בהתאם לסעיף 7.3.3 במכרז, תימסר על כך הודעה לגופים וזאת בהתאם לאישור ועדת המכרזים המרכזית.

הערכת הביצועים תתקיים בנפרד עבור כל אשכול אוכלוסיית מתנדבים כפי שיפורט להלן:
2. אשכול כללי
הערכת הביצועים השוטפת של הזוכים (60%):

<u>המדד הנבדק</u>	<u>אחוז המדד במכרז החדש</u>
נוכחות	20%
דירות	15%
כוח אדם בגוף המוכר	15%
איכות הדיווח	15%
בקורות בגוף המוכר	15%
בקורות איכות	10%
שביעות רצון הרשות	10%
בונוס – הכשרות למתנדבים	5%
בונוס – הכשרות רכזות	5%
סה"כ	110.00%

2.1 נוכחות

2.1.1 כללי:

- 2.1.1.1 במדד זה תיבחן נוכחות המתנדבים במקומות השירות. הבדיקה תבצע בשטח באמצעות חברת הבקרה. הציון יינתן תוך השוואה של ממצאי הבקרה לדיווח הנוכחות של המתנדבים במערכת המתנדבים של הרשות, לפי הנחיות הרשות בנוגע לדיווחי נוכחות. נוכחות מחוץ למקום השירות הינה יציאה לשם מילוי תפקיד מחוץ למקום שירותו הקבוע של המתנדב.
- 2.1.1.2 בבקורות נוכחות הרשות רשאית לבצע יחס בקורות שונה בין תחומי שירות ופרויקטים שונים. בהתאם לאופי השירות ומדיניות הרשות.
- 2.1.1.3 כל אי הימצאות של מתנדב במועד הגעת הבקר, בהתאם למפתח הניקוד בבדיקת הנוכחות ייחשב כחיסור.
- 2.1.1.4 במסגרת חישוב פרמטר זה לא תהיה משמעות לחיסורים מאושרים כגון ימי מחלה וכד' או לא מאושרים. לצורך שקלול הציונים – גוף מוכר אשר הציון הממוצע של כלל המתנדבים מטעמו יהיה 8.5 ומעלה. – יקבל ציון מלא בסעיף זה.
- 2.1.1.5 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.1.2 הציון:

- 2.1.2.1 הניקוד המקסימלי יינתן למתנדב אשר בשעת הבקרה נכח פיזית ותועד דיווח נוכחות במערכת ובכפוף להנחיות הרשות לדיווח נוכחות. כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן מפתח ניקוד:

<u>ניקוד עבור מתנדב</u>	<u>תרחיש נוכחות בזמן הבקרה</u>	<u>ניקוד</u>
10	נוכחות פיזית + דיווח במערכת המתנדבים (מתנדב אשר פטור מדיווח online – יקבל ניקוד מלא על נוכחות פיזית בלבד – בהתאם לנוהל 4.9 – נוהל דיווח מקוון). (רישום נוכחות מחוץ	1

	למקום השירות/הכשרה תיחשב כנוכחות פיזית).	
8	נוכחות פיזית + ללא דיווח נוכחות (במידה והמתנדב אינו פטור מדיווח online) (רישום יציאה בתפקיד תיחשב כנוכחות פיזית)	2.
4	אינו נוכח פיזית	3.
3	נוכחות פיזית + השיבוץ לא מופיע במערכת המתנדבים (CRM)	4.
3	נוכחות פיזית אך במערכת המתנדבים (CRM) משובץ במקום שירות אחר	5.
0	אינו נוכח פיזית + מדווח בנוכחות במקום השירות	6.

לכל מתנדב שישתתף בבקורות יינתן ציון כאמור בסולם של 0-10. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים שקיבלו המתנדבים שנבדקו מתוכו ויתקבל ציון בין 0-10, ציון זה ישוקלל במדד הכללי ללא שינוי.

דוגמה:

- א. בגוף מוכר א' בוצעו בקורות על 500 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 7.2 מתוך 10. הציון הכולל לגוף המוכר בסעיף זה יהיה במשקל של 20%, כלומר, $20 \times 7.2/10 = 14.4$ נק' מתוך 20.
- ב. בגוף מוכר ב' בוצעו בקורות על 345 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 8.6 מתוך 10 ולכן יחושב כציון מלא בסעיף זה: 100% מתוך 20%, כלומר, 20 נק'.

2.2 דירות

2.2.1 כללי:

- 2.2.1.1 מסמך 'מרכיב תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח ז' למכרז מגדיר את מפרט ודרישות דירות מתנדבים. מפתח הניקוד להלן נקבע בהתאם למסמך זה.
- 2.2.1.2 ליקויים יישלחו לגוף המוכר והגוף יידרש לתקן אותם תוך פרק הזמן שנקבע להלן. לאחר תיקון הליקוי נדרש הגוף המוכר לדווח על התיקון במערכת הבקורות בצירוף תיעוד הטיפול בליקויים. יובהר כי מוצר שנמצא בדירה אך אינו תקין ייחשב כליקוי.
- 2.2.1.3 כל ליקוי אשר יימצא בדירה ושלא תוקן בפרק הזמן המופיע במודל הבקרה ייחשב כליקוי לעניין מדד זה.
- 2.2.1.4 תיקון ליקוי במסגרת הזמן המוגדרת בקטגוריית ריהוט ו/או ציוד כיבוי אש ו/או חומרי ניקיון וכלי ניקוי, כמפורט להלן, יקנה החזר של 50% מהניקוד שהופחת עקב ליקוי זה.
- 2.2.1.5 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).
- 2.2.1.6 משקל המדד:
- גוף אשר לא מחזיק דירות כלל או שמחזיק עד 10 דירות לא ייבדק במסגרת מדד זה והאחוזים ינורמלו בין יתר הסעיפים. גוף אשר מחזיק בין 11 ל-50 דירות אזי חלקו של הסעיף במדידה יהיה 10% והיתרה תנורמל בין יתר הסעיפים.
- 2.2.1.7 לכל דירה שתיבחן במסגרת הבקורות יינתן ציון כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ-15 נק' מקסימום לכל דירה, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל

גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.2.2 הציון:

הניקוד המקסימלי יינתן לדירה העונה על כלל התנאים הבאים:

- 2.2.2.1 מצב כללי של הדירה: תקינות הקירות, רטיבות, צבע, ניקיון בסיסי, כתמים כרוניים, נזילות, סתימות צנרת, תקינות כלים סניטריים, ארונות מטבח וכד', בלאי שאינו כתוצאה משימוש שוטף וסביר. כל חדר ייבחן בנפרד בניקוד של 0-5. הפער בין הציון המקסימלי לחדר לבין ממוצע הציונים של כל החדרים (כולל חדרי שירותים ורחצה, סלון, מטבח, חדרי שינה) יהיה הציון שיופחת מהציון המקסימלי בסעיף זה.
- 2.2.2.2 רהיטים (עבור כל אחד מהמתנדבים בדירה): מיטה, כיסא, מזרן, ארון דלת אחת וכן שולחן אוכל עם מקומות ישיבה בהתאם למספר המתנדבים בדירה.
- 2.2.2.3 מוצרי חשמל בסיסיים: מקרר ביתי, תנור/טוסטר אובן, כיריים (מינימום 2), מיקרוגל, קומקום חשמלי, מזגן (לפחות בחלל המרכזי בדירה).
- 2.2.2.4 אמצעי לחימום מים.
- 2.2.2.5 ציוד לכיבוי אש: מטף כיבוי תקני בכל דירה.
- 2.2.2.6 חומרי ניקיון וכלי ניקוי: מגב, מטאטא, דלי, סמרטוט רצפה, מברשת שירותים, פחי אשפה (מטבח וחדרי שירותים) ושקיות אשפה, נייר טואלט (ייחשב לשני פריטים), סבון כלים, אקונומיקה, נוזל רב תכליתי.
- 2.2.2.7 במקרה בו ליקוי לא תוקן במסגרת הזמן – תוכפל ההפחתה עבור הליקוי שלא תוקן.

כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן. התרחישים בכל קטגוריה מצרפיים זה לזה.

מפתח הניקוד לאור המדדים שתוארו לעיל:

מדד	משקל פנימי בסעיף	פרק הזמן לתיקון הליקוי
דירה תקינה	15 נק'י	-
מצב כללי של הדירה	הפחתה של עד 5 נקודות	30 ימים קלנדריים
ריהוט: היעדר כל פריט שהוא	הפחתה מצטברת של 5 נקודות עבור כל פריט שחסר. אין הגבלה של הפחתה בסעיף זה.	עד 3 ימי עסקים
מוצרי חשמל בסיסיים: היעדר כל מוצר שהוא	הפחתה מצטברת של 5 נקודות עבור כל פריט שחסר. אין הגבלה של הפחתה בסעיף זה.	עד 3 ימי עסקים
אמצעי לחימום מים	הפחתה של 5 נקודות	עד 3 ימי עסקים
היעדר ציוד כיבוי אש – מטף	הפחתה של 6 נקודות	עד 3 ימי עסקים
חומרי ניקיון וכלי ניקוי:	א. הפחתה של 3 נקודות. ב. הפחתה של 6 נקודות.	עד 3 ימי עסקים
א. היעדר 2 עד 5 פריטים (כולל) ב. היעדר מעל 5 פריטים		

דוגמה:

עבור גוף מוכר בוצעה בקרה בדירה ברחוב שלמה המלך בעיר נתניה.

בדירה חסר מיקרוגל (5-).

בדירה חסר מטף כיבוי אש (6-).

בדירה חסרים: מטליות קטנות, מגב ואקונומיקה (3-).

ציון לדירה: 3 - 6 - 5 - 15 = 1.

רכזת הדירה ציידה את המתנדבות במיקרוגל, במטף כיבוי אש, במטליות, במגב ובאקונומיקה. על הגוף המוכר לעדכן במערכת הבקורות על ההצטיידות העדכנית. יוחזר ניקוד עבור: מטף כיבוי אש, מטליות, מגב ואקונומיקה. בגין החוסר הופחתו עבור פריטים אלו סה"כ 9 נק' – יוחזרו 4.5 נק'. הציון יעודכן ב- 4.5 נק' כלפי מעלה. ציון סופי = 5.5 מתוך 15.

2.3 כוח אדם בגוף המוכר

2.3.1 כללי:

2.3.1.1 הניקוד יינתן עבור יחס רכזים/ות ועו"ס הקיים בגוף המוכר למול מספר המתנדבים.

2.3.1.2 הציון על יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים של כל גוף מוכר על סמך דיווח שיינתן לפי דרישת הרשות, עבור לפחות מועד מסויים במהלך שנת הפעילות המבוקשת חתום בתצהיר ע"י מנכ"ל הגוף המוכר ורואה חשבון.

2.3.1.3 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל הרכזות בגוף המוכר.

2.3.1.4 התצהיר צריך לכלול את שמות העובדות (רכזים/ות / עו"ס), תיאור המשרה, מספרי זהות, חודשי העסקה ביחס למועד המבוקש ואחוז המשרה שבה העובדת/ת מועסקת כרכזת / עו"ס. יובהר כי משרה מלאה הינה העסקה של 42 שעות שבועיות בממוצע.

2.3.1.5 רכזת/ת / עו"ס י/תחשב מי שעובדת/ת במשרה מלאה, או צירוף של מספר רכזים/ות/ עו"ס אשר יגיעו בסה"כ ל-100% משרה. יודגש כי רכזת/עו"ס (בהתאם למקרה הרלוונטי) לא תועסק בהיקף גבוה מ- 110% משרה* וכן סך הרכזים/ות המועסקות במעל 100% משרה לא יהווה יותר מ-10% מסך הרכזות הפעילות בעמותה. במקרה ותדווח העסקה בהיקף גבוה מהאמור הרשות תתייחס לבעלת התפקיד הרלוונטי כעד 110% משרה וואו 100% בהתאמה, לעניין יחס המתנדבים עבור אותה רכזת / עו"ס.

* במקרים חריגים בלבד, בהם יחס המתנדבים עבור רכזת/ת עולה על 110% משרה, ניתן להגיש בקשה חריגה על יחס גבוה יותר. אישור ההחרגה יהיה ע"י אגף פיקוח ובקרה באישור מנכ"ל הרשות.

2.3.1.6 מסמך 'מרכיבי תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח למכרז המרכזי מגדיר את יחס תקינת כ"א הנדרשת בהתאם למספר המתנדבים:

יחס מינימאלי נדרש	תפקיד ואוכ' מתנדבים
1 : 58	רכזת מתנדבים המשרתים בביתם
1 : 40	רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם
1 : 30	רכזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)
1 : 52	רכזת מתנדבים בפנימיות
1 : 20	רכזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה

יובהר כי רכזות מתנדבים בפנימיות' היא רכזות מתנדב המתגורר במקום השירות והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו, או מתנדב המתגורר במקום השירות ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו וכן רכזות מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם' היא רכזות מתנדב המתגורר מחוץ לביתו והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו בהיקף של שתי ארוחות ביום לפחות וכן מתנדב המתגורר מחוץ לביתו ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו.

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

מתוך 15% – 8% עבור כל רכזות בפני עצמו/ה, 2% עבור ממוצע כללי של רכזים/ות בגוף מוכר. 5% נוספים עבור העמדת עו"ס בגוף המוכר בהתאם ליחס לעיל.

2.3.2 הציון:

2.3.2.1 לכל רכזות/שתיבחן במסגרת הבקורות ייתן ציון כאמור בסולם 0 עד 8 נק'. ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי.

2.3.2.2 ישוקלל היחס הממוצע בקרב כלל הרכזים/ות שנבדקו בבקרה עבור כל גוף מוכר. הגוף המוכר אשר יציג את היחס הגבוה ביותר (משמע מספר המתנדבים הנמוך ביותר לרכזות) יקבל 2 נק' ויתר הגופים ינוקדו ביחס אליו.

2.3.2.3 תיבחן העמדת עו"ס בגוף המוכר בהתאם ליחס לעיל.

2.3.2.4 מפתח ניקוד:

עבור הרכזות שייבחנו במסגרת הבקרה ייבדק יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים. כל רכזות תנוקד בנפרד ע"פ המפתח הבא:

עבור יחס בהתאם לתקן האמור או יחס גבוה יותר תקבל הרכזות 8 נק' מתוך 8.

עבור יחס נמוך (משמע יותר מתנדבים תחת אותה/רכזות) יורדו נקודות בשיעור זהה לפער בין היחס הנדרש ליחס הקיים בפועל (למשל, אם היחס הקיים חורג ב-20% מהיחס הנדרש – יופחתו 20% מ-8 נקודות בסעיף זה) (התוצאה תעוגל לאחוז השלם הקרוב).

דוגמה א:

עבור גוף מוכר A בוצעה בקרה כמפורט:

בעל תפקיד שנבדק	יחס מינימאלי נדרש	יחס שנמצא	ניקוד עבור בעל תפקיד
רכזות מתנדבים המשרתים בביתם	1 : 58	1 : 52	52/58 : יחס תקין (ואף גבוה בשיעור 10%) משמע, תקבל 8 נק'
רכזות מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	1 : 40	1 : 50	50/40 : יחס נמוך ב-25% מהנדרש, משמע יופחתו 25% ממשקל הציון: $0.75 * 8 =$ תקבל 6 נק'
רכזות מתנדבים בפנימיות	1 : 52	1 : 54	54/52 : יחס נמוך בשיעור 4%, משמע יופחתו 4% ממשקל הציון: $0.96 * 8 =$ תקבל 7.68 נק'.

ציון כללי לגוף המוכר (סכום כל הציונים לעיל) = 21.68, ממוצע 7.2 מתוך 8. הדוגמה להלן מציגה בצורה פשוטה יחס רכז מתנדב. בהתאם לעובדה שרכזות מלוות מתנדבים ממספר אוכלוסיות (בהתאם לטבלת התקינה), החישוב יעשה כממוצע משוקלל עבור כל רכזות.

דוגמה ב:

1. עבור גופים מוכרים A ו-B בוצעה בקרה כמפורט. לגופים מוכרים אלו יש 750 מתנדבים בחלוקה לרכוזת לפי ההתפלגות מטה ועו"ס אחת:

תפקיד ואוכ' מתנדבים	יחס מינימאלי נדרש	סה"כ המתנדבים בעמותה
רכוזת מתנדבים המשרתים בביתם	1 : 58	300
רכוזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	1 : 40	250
רכוזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)	1 : 30	20
רכוזת מתנדבים בפנימיות	1 : 52	100
רכוזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה	1 : 20	80
עו"ס כללי	1 : 500	750

2. חישוב מספר הרכוזת התיקני לגוף מוכר הינו:

$$.18 = 80/20 + 100/52 + 20/30 + 250/40 + 300/58$$

כלומר, לגופים אלו צריכות להיות 18 משרות של רכוזת.

בגוף A ישנן 17 משרות של רכוזת.

בגוף B עבור יחס זה של מתנדבים ישנן 19 משרות של רכוזת.

כלומר, גוף B יקבל 2 נק' בסעיף זה וגוף A אשר מעסיק 5.5% רכוזת פחות

יקבל 1.89 נק' מתוך 2 נק' בסעיף זה.

עבור העמדת משרה אחת של עו"ס, כלומר 50% משרה פחות מהנדרש, שני

הגופים יקבלו $5 * 0.5 = 2.5$ נקודות מתוך 5 עבור סעיף זה.

הערות:

1. רכוזת נחשבת רכוזת שנמצאת בקשר בפועל עם המתנדב והגוף המפעיל ושמוגדרת כרכוזת עבור המתנדב במערכת המתנדבים של הרשות. אם מדובר על רכוזת שעושה תפקיד נוסף כמו מנהלת המחוז לצורך החישוב ילקח רק חלקיות המשרה בה עובדת כרכוזת.
2. עו"ס נחשבת עובדת סוציאלית המצויה בקשר ישיר עם המתנדבות והינה הגורם המטפל בהן (יחושב החלק במשרה בו עובדת כאמור באופן ישיר ולא בעבודות אחרות במסגרת הגוף המוכר ובכלל כגון ניהול או ריכוז).
3. רכוזת המלוות מתנדבים של מיזם תנופה לא ייבדקו במסגרת בדיקה זו.

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.4 איכות הדיווח

בסעיף זה ימדדו 3 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 9% עבור דיווחי שעות

וימים, 3% עבור תקופות שירות. 3% נוספים עבור מתנדבים מעוכבים, סה"כ 15%.

2.4.1 דיווחי שעות וימים (9%) – ייבחן על-פי שני פרמטרים בעלי משקל זהה:

2.4.1.1 דיווח שעות אונליין – (4.5%)

2.4.1.1.1 כללי:

2.4.1.1.1.1 דיווח שעות אונליין – דיווח תקין של סוגי הנוכחות השונים (פרט לדיווח

נוכחות ביום שבתון למתנדבים בהשתייכות מגזרית יהודית) אשר דווח

עד 45 דקות מרגע הכניסה ועד 45 דקות מרגע היציאה.

2.4.1.1.1.2 ימדדו סך הדיווחים התקינים (כלומר – שדווחו עד 45 דק') של כלל

המתנדבים בעמותה (כניסות ויציאות) בימים שהוגדרו כימי נוכחות או

היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום

השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון (לאורך תקופת הבדיקה (עד שנה) מתוך סך הימים תחת אותו מהות דיווח.

2.4.1.1.1.3 יובהר כי הבדיקה לא מתבצעת עבור דיווחי שעות של דיווחים בהם מהות הדיווח הוא מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק (מעסיק הינו מקום השירות).

2.4.1.1.1.4 בסעיף זה ייבחנו כלל מתנדבי הרשות למעט מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים תחת אוכלוסיות מיוחדות במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות וכן מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי ודיווחים במהות הדיווח "נוכחות ביום שבתון" למתנדבים שהשתייכותם המגזרית היא יהודית.

2.4.1.1.1.5 שינוי של עד 30 דקות בשעה המדווחת, לא יגרור בדיקה נוספת של תאריך ושעת הדיווח אלא הבדיקה תהיה אל מול התאריך והשעה בה דווחה הנוכחות לפני השינוי האמור.

2.4.1.1.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הדיווחים התקינים שדווחו חלקי סך הימים המדווחים במהות הדיווח נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון

1. עבור דיווחי נוכחות תקינים במעל 85% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.85)
2. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 70%-85% מהימים יקבל 3.5 נק'. (0.849-0.7)
3. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (0.699-0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ, מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח כניסה ב-170 ימים מתוכם 150 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-20 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-140 ימים מתוכם ב-100 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 250 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

המתנדב השני דיווח כניסה ב-210 ימים מתוכם 180 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-30 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-160 ימים מתוכם ב-120 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 300 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

לסיכום: $250 + 300 = 550$. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה: $550/880 = 0.625$ – ציון של 62.5% הנמצא בטווח התקין של 50%-69%, משמע 2.5 נקודות.

2.4.1.2 דיווח ימים- (4.5%)

2.4.1.2.1 כללי:

2.4.1.2.1.1 עבור כל מתנדב, תחשב הרשות את מספר ימי השירות הנדרשים¹ בתקופת הבדיקה (בהתאם ללוח החופשות הספציפי המותאם להשתייכות המגזרית של אותו מתנדב, כפי שידווח על ידי הגוף המוכר במערכת הרשות ובהתאם למספר ימי השירות השבועיים שלו) ומתוך מספר זה יחושבו מספרי ימי השירות השנתיים הנדרשים לכלל המתנדבים מאותו הגוף.

2.4.1.2.1.2 ימדדו סך הדיווחים שבוצעו בפועל של המתנדבים באותה עמותה מתוך סך דיווחים של כלל המתנדבים (כניסות ויציאות) שהיו אמורים להיות לאורך השנה. במקרה של מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק יש לדווח במערכת דיווח שעות, כאשר ברירת המחדל במקרה בו לא מתקבלות שעות הוא 08:00 - 16:00.

2.4.1.2.1.3 בבדיקה זו ייכללו כל המתנדבים במערכת המתנדבים, ללא יוצא מן הכלל.

2.4.1.2.1.4 הבדיקה תיעשה על תקופות שהסתיימו לפני למעלה מחודש, על מנת לאפשר לעמותות לעדכן את המידע לגבי מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי.

2.4.1.2.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הימים המדווחים באופן תקין מתוך סך הדיווחים המצופים בתקופת הבדיקה (לפירוט ראו אפיון גרסת מערכת המתנדבים 3.2).

1. עבור דיווחי ימי שירות במעל 90% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.9)
2. עבור דיווחי ימי שירות ב 70%-90% מהימים יקבל 3.5 נק'. (-0.89-0.7)
3. עבור דיווחי ימי שירות ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (-0.69-0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח 15 ימי מחלה ועוד 20 ימי חופשה על חשבון המתנדב וכן דיווח כניסה ב-170 ימי נוכחות ויציאה ב-140 ימי נוכחות – סה"כ 35 ימי היעדרות מאושרות (ייחשב כ-70 דיווחים) ועוד 310 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות, מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית. סה"כ 380 דיווחים תקינים מתוך 440 נדרשים. המתנדב השני דיווח 10 ימי מחלה, 10 ימי חופשה על חשבון המתנדב, 10 ימי היעדרות מאושרים על חשבון המעסיק וכן דיווחי כניסה ב-100 ימי נוכחות ויציאה ב-120 ימי נוכחות – סה"כ 30 ימי היעדרות מאושרים (ייחשב כ-60 דיווחים) ו-220 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות. סה"כ 280 דיווחים תקינים מתוך 440 דיווחים מצופים.

לסיכום: $380 + 280 = 660$ דיווחים תקינים. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה: $0.75 = 660/880$ – ציון של 75% הנמצא בטווח בין 70%-90%, משמע, 3.5 נקודות.

¹ הבדיקה תבצע רק על שבועות מלאים (ראשון עד שבת) הנכללים בתקופת השירות.

2.4.2 תקופות שירות (3%)

2.4.2.1 כללי:

- 2.4.2.1.1 התקופות שתאריך תחילת התקופה חל בתוך טווח תאריכי תקופת הרצת הדו"ח (תאריך התחלה וסיום של הדו"ח עצמו). בדיקה בגין זמן עדכון תאריכי סיום תקופה, תתבצע רק על תקופות בהן תאריך סיום צפוי נכלל בטווח זמן הדו"ח. תאריכי סיום תקופות שהן מחוץ למסגרת זמן בדיקת הדו"ח לא יחושבו.
- 2.4.2.1.2 לא יבדקו תקופות בהן סומן "כן" בשדה "לא לבדיקת תקופות במדדי איכות", שדה חדש ייעודי בכרטיס תקופת שירות, בעל הרשאות מיוחדות שינתנו לעובדים בפניות ציבור, או אגף מערכות מידע וחדשנות דיגיטלית, ויסומן לפי שיקול דעת הרשות.
- 2.4.2.1.3 לא יכללו בדו"ח תקופות שתאריך הסרת העיכוב בתקופת השירות נכללה בתוך טווח תאריכי בדיקת הדו"ח.
- 2.4.2.1.4 לא ייכללו בבדיקה דיווח על יצירת תקופת שירות ראשונה של מועמד בעל פטור מדיווח יומי. כן ייכללו שינויים שנעשים בתקופה לאחר יצירתה. תתבצע בדיקה ברמת המועמד המקושר למתנדב. אם למועמד שדה "פטור מדיווח שעות" = כן, לא ייכלל בבדיקה הפער בין יצירת התקופה הראשונה לבין תאריך ההתחלה.
- 2.4.2.1.5 כל עדכון בדבר תקופת שירות של מתנדב כגון התחלה / סיום שירות יש לדווח בתוך עד 10 ימים מיום השינוי בפועל. הנתונים אשר ימדדו הינם:
1. תחילת התקופה – דווחה בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה.
 2. שינוי תאריך התחלה – הדיווח על שינוי תחילת השירות צריך להתבצע בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה החדש המדווח.
 3. סיום שירות – ככל שמקדימים את תאריך סיום השירות של תקופה (משמע, מקצרים תקופת שירות), יש לדווח את תאריך הסיום החדש בתוך עד 7 ימי עבודה מתאריך הסיום המעודכן.

2.4.2.2 הציון:

כל דיווח מאוחר מ-10 ימים ייפגע בניקוד של הגוף המוכר בהתאם למדרגות הבאות:

1. 11 ימים – 40 ימים: הפחתה של 0.005 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
2. 41 ימים – חצי שנה (183 ימים): הפחתה של 0.01 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
3. חצי שנה ומעלה (184 ימים ומעלה): הפחתה של 0.02 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.

דוגמה:

לגוף המוכר במהלך השנה היו 50 דיווחים, מתוכם 45 באיחור בהתאם לפירוט הבא:

1. 5 דיווחים תוך 10 ימים.
 2. 25 דיווחים תוך 40 ימים.
 3. 10 דיווחים שדווחו תוך 5 חודשים.
 4. 10 דיווחים שדווחו אחרי למעלה מחצי שנה.
- הציון שיופחת לגוף המוכר בגין סעיף זה הוא:
- $$0.425 = 0.02 * 10 + 0.01 * 10 + 0.005 * 25$$
- ולכן הניקוד עבור סעיף זה הוא 2.575 נק'.

הערה: בחישוב הציון יופחתו עדכונים שלא בוצעו בזמן אשר קיבלו אישור לכך מהרשות.

2.4.3 מתנדבים מעוכבים (3%)

2.4.3.1 כללי:

2.4.3.1.1 במערכת המתנדבים של הרשות קיימים מתנדבים רבים אשר הפסיקו את שירותם לפני סיום השירות(לעתים מדובר על תקופה ארוכה כגון 20 שנים) ועדיין רשומים במערכת המתנדבים כמעוכבים. לעניין סעיף זה "מתנדב מעוכב" הינו מתנדב אשר סיים את שירותו מעבר לתקופת הזמן המאושרת בנוהל.

2.4.3.1.2 כל מתנדב שהפסיק את שירותו ולא השלים את ימי השירות, על העמותה להסיר לו את העיכוב בהתאם למסגרות הזמן שנקבעו בנוהל והשירות יחושב בהתאם לכפי שבוצע בפועל. במקרים מיוחדים של עיכובים בדיווחים מהסיבות המפורטות בחוזר מנכ"ל הרשות סעיף 4.13.5 (ניתן לקרוא בקישור:

https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he>ReturnsceoJanuary.pdf) יש לפעול להסרת העיכוב והמשך הדיווח כאמור בסעיף זה בחוזר מנכ"ל כאמור.

2.4.3.1.3 מעוכבים שייחשבו לא תקינים:

1. עיכוב מסיבת חוסר בדו"חות – מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 45 יום מתאריך סיום התקופה.
2. עיכוב מסיבת חוסר בימים – מתנדב שלא דווחה (נוצרה) לו תקופת השלמה תוך 45 ימים מתאריך סיום התקופה ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מתאריך סיום תקופת ההשלמה.
3. עיכוב מסיבת ממתין לוועדה רפואית – תתבצע בדיקה האם למתנדב יש ועדה רפואית מסוג היעדרות בה תאריך תחילת ההיעדרות נכלל במסגרת תקופת ההתנדבות; או ועדה מסוג הפסקת שירות שתאריך הפסקה מבוקש נכלל במסגרת תקופת השירות שנכללת בבדיקה.
4. מתנדב שעוכב מסיבה זו ולא הוגשה בגינו בקשה לוועדה רפואית ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מיום קבלת התשובה מהוועדה הרפואית, הן אם היא מאושרת או לא מאושרת.
5. מתנדב שיש לו מספר תקופות מעוכבות – בודקים את כולם אבל סופרים אותו רק פעם אחת גם אם כל התקופות שלו מעוכבות מעבר למה שמאושר בנוהל.

2.4.3.1.4 בדיקה זו אינה מתבצעת על תקופה אלא בנקודת זמן אחת – המעוכבים ייבדקו נכון לאותו היום. התאריך בו תתבצע הבדיקה יהיה לשיקול דעתה של הרשות.

2.4.3.2 הציון:

1. עבור מעוכבים בשיעור של עד 1% מסך המתנדבים הפעילים שקדם לתאריך המדידה, יינתן ניקוד מלא של **3 נקודות** בסעיף זה.
2. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 1% ועד ל-3% – יינתנו **2.5 נקודות** עבור סעיף זה.
3. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 3% ועד ל-5% – יינתנו **2 נקודות** עבור סעיף זה.

4. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 5% ועד ל-7% – תינתן **נקודה אחת** עבור סעיף זה.
5. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 7% – לא יינתן ניקוד כלל עבור סעיף זה.

הערה כללית למדד: במידה והוכח שהייתה תקלה מצד הרשות, לא יחושבו הליקויים העולים בעקבות תקלה זו.

סה"כ מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.5 בקרות בגוף המוכר

בסעיף זה ימדדו 2 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, **12% עבור בקרת אישורים הנוגעים לשירות, 3% עבור בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב, סה"כ 15%.**

2.5.1 בקרת אישורים הנוגעים לשירות (12%)

2.5.1.1 כללי:

- 2.5.1.1.1 במהלך השנה יבוצעו בקרות בגוף המוכר ע"י עובדי הרשות וע"י עובדי חברת הבקרה. במסגרת בקרות אלה יבדקו האישורים הבאים עבור מדגם של מתנדבים:
- 2.5.1.1.1.1 דוחות נוכחות:
- עבור כלל המתנדבים (פעילים ושסיימו שירותם) ייבדקו דו"חות נוכחות חודשיים:
 1. קיומם של אישורי מחלה בימים שדווחו ככאלה.
 2. הצלבה בין דו"חות נוכחות קודמים לבין תוצאות בקרות הנוכחות שנעשו בשטח.
 - עבור מתנדבים שדווח על סיום שירותם, יבוצעו גם הבדיקות הנוספות:
 1. לא חרגו ממכסת ימי החופשה הכלליים והפרטניים (לדוגמה חופשה לפסיכומטרי).
 2. רציפות בשירות (כולל המסמכים הנדרשים במקרה של חריגה).
 - 2.5.1.1.1.2 תשלום דמי כיס:
- יידגמו מתנדבים לגביהם ייבדק האם קיבלו דמי כיס בזמן ובסכום הנכון על פני החודשים האחרונים או על פני תקופה שתבחר הרשות. כל עיכוב בהעברת דמי הכיס שאיננו מוצדק, ייספר כליקוי, כאשר רק אי העברת דו"ח שעות חתום ע"י המתנדב או העברתו לאחר ה-5 לחודש או דחיית הדו"ח ע"י הגוף המפעיל יהווה עילה לעיכוב מוצדק בהעברת דמי הכיס.
- 2.5.1.1.1.3 מסמך פטור משירות בצה"ל (למתנדבים הנקראים לגיוס בלבד).
- 2.5.1.1.1.4 אישור הורים למתנדבים שהחלו שירותם בגוף המוכר לפני גיל 18 והינם בשנת השירות הראשונה שלהם.
- 2.5.1.1.1.5 חשבונות בנק – קיום אסמכתה למספר חשבון על שם המתנדב. האם מדובר במספר חשבון של המתנדב ולא של הורים וכדומה, למעט אם קיבלו אישור לכך.
- 2.5.1.1.1.6 אישור לימודים / עבודה – ייבדק האם מתנדבים הלומדים/העובדים הם בעלי אישורי לימודים/עבודה בהתאם לחוזר מנכ"ל.
- 2.5.1.1.1.7 קיום הסכם חתום בין המתנדב לגוף המוכר בהתאם לחוק.
- 2.5.1.1.1.8 תשלום תוספת דמי כיס למתנדב שהוכר כחולה צליאק.

2.5.1.1.1.9 הימצאות אישורים נדרשים למתנדבים המוגדרים כמתנדב בודד, ודיווח תקין של תת-סיווגו במערכת המתנדבים, בהתאם לתקנות ולחוזר מנכ"ל.

2.5.1.1.2 במהלך כל בקרה ייבחנו הסעיפים הרלוונטיים לאור פרטיהם האישיים. מדגם המתנדבים אשר ייבדקו במסגרת בקרה זו יהיה אקראי, ומייצג ככל האפשר, לעניין היקף המסמכים וסוג אוכלוסיית המתנדבים.

2.5.1.1.3 במסגרת בקרה זו, ייבדק סעיף תוכנית אישית מאשכולות אוכלוסיות מיוחדות (סעיפים 4.7 ו-6.8 בהתאמה).

2.5.1.2 הציון:

2.5.1.2.1 עבור כל מתנדב ייבדק קיום כל האישורים הרלוונטיים לגביו.
 2.5.1.2.2 מתנדב עבורו יימצאו כל האישורים ינוקד בציון 10.
 2.5.1.2.3 עבור כל אישור חסר יופחתו נקודות מהציון המרבי כלפי מטה בהתאם למפתח הבא:

דו"חות נוכחות, דווח על סיום שירות תקין; מועד העברת דמי כיס (לפי סעיף 2.5.1.1.2); אישורי מחלה וחופשה מעבר למכסה; גוף מוכר שדיווח סיום שירות למתנדב אשר לא עמד בחוק רציפות שירות – עבור חוסר יופחתו 3 נקודות עבור כל דו"ח/אישור.

אישור לימודים/ עבודה חסר – יופחתו 2 נקודות. על כל מקרה של סתירה בין דו"ח נוכחות לבין בקרת נוכחות שבוצעה בשטח. וכן אישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק ומתנדב בודד – יופחתו 4 נקודות. אישורי מתנדב שהוגדר כמתנדב בודד, וקיום רישום מתאים במערכת המתנדבים. עבור תת-סיווג לא תקין במערכת המתנדבים – יופחתו 2 נקודות. עבור מתנדב שמדווח כמתנדב בודד במערכת המתנדבים, ושלא נמצאו עבורו האישורים הנדרשים – יופחתו 5 נקודות. **יודגש כי הרשות רשאית לבדוק את כל המתנדבים הבודדים בכל גוף מוכר בכל שנה.**

עבור כל אישור אחר חסר תופחת נק' אחת.
 2.5.1.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור, בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, יחשב ל-0.

2.5.1.2.5 הניקוד של כל גוף (אשר מהווה ממוצע המתנדבים כאשר לכל מתנדב ציון מקסימלי 10) יוכפל ב- 1.2 על מנת לקבל ציון מתוך 12%.

דוגמה:

בגוף א' נבדקו 5 מתנדבים, לשני המתנדבים הראשונים נמצא חוסר בדו"ח נוכחות ומועד העברת דמי הכיס אינו תקין כלומר כל אחד קיבל 4 נק', למתנדב השלישי נמצא חוסר באישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק כלומר קיבל 6 נק', למתנדב הרביעי נמצא חוסר באישור לימודים תקין, כלומר קיבל 8 נק'. למתנדב החמישי לא נמצא חוסר כלל כלומר קיבל 10 נק'.

הציון הכולל יהיה: $32 = 10 + 8 + 6 + 4 + 4$
 כלומר, ממוצע הבקורות של גוף א' בסעיף זה יהיה $32 \div 5 = 6.4$ נק' מתוך 10
 הציון הסופי של גוף א' בסעיף זה יהיה $6.4 * 1.2 = 7.68$ מתוך 12.

2.5.2 בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב (3%)

2.5.2.1 כללי:

- 2.5.2.1.1 בהתאם לתעריף נדרשים הגופים המוכרים לבצע 4 ימי הכשרה לכלל מתנדבי הגוף המוכר מאשכול כללי ואשכול חברה ערבית ודרוזית, בכל שנת פעילות.
- 2.5.2.1.2 בכל תחילת שנת פעילות ועד המועד שתקבע הרשות יעבירו הגופים למנהלת אגף פיקוח ובקרה את תכנית ההכשרה המתוכננת הכוללת: לוי"ז, מיקום וסילבוס. תכנית ימי ההכשרה יתאמו את נהלי הרשות בעניין. יובהר כי כדי לקבל את ניקוד הבונוס עבור ימי ההכשרה למתנדבים מעבר לנדרש בתעריף, על הגוף לכלול את ימי ההכשרה הנוספים בתוכנית זו (הסבר עבור הבונוס נמצא בסעיף 2.8 למסמך זה).
- 2.5.2.1.3 הרשות תבצע פיקוח ובקרה על קיום ההכשרות לפי התכנית אשר הגיש הגוף המוכר בתחילת שנת הפעילות. יש לעדכן את מנהלת אגף פיקוח ובקרה מבעוד מועד על כל שינוי בתוכנית זו.
- 2.5.2.1.4 בנוסף, לקראת סיום שנת השירות תעביר הרשות דרישה לגופים המוכרים להצגת אישורים והוכחות לקיום ימי ההכשרות לפי תכנית הפעילות של הגוף המוכר, כגון חשבונות, אישורי הגופים שבמתקניהם התקיימו ההכשרות, אישורי נוכחות, אישורי מרצים וכיו"ב.

2.5.2.2 הציון:

עבור כל יום הכשרה שהרשות קיבלה הוכחות מספקות (ע"פ שיקול דעתה הבלעדי) לקיומו כנדרש לכלל המתנדבים כאמור, וכן על סמך הבקורות שבוצעו בהכשרות אלו, יקבל הגוף 0.75 נק' ועד 3 נק' עבור קיום 4 ימי הכשרות כנדרש.

סה"כ מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.6 בקרות איכות

2.6.1 כללי:

- 2.6.1.1 במסגרת מערך הבקרה אשר מפעילה הרשות על כלל מערך השירות הלאומי יתבצעו בקרות איכות מול המתנדבים לפי סוג האוכלוסייה (אשכול – כללי, חברה ערבית ודרוזית צעירים בסיכון וצעירים עם מגבלה).
- 2.6.1.2 במסגרת בקרות האיכות יגיעו הבקרים למקומות השירות בהם המתנדבים משרתים ושם תבוצע הבקרה. כל מתנדב יישאל שאלון לפי סוג האוכלוסייה אליו הוא משתייך.
- 2.6.1.3 השאלון אשר המתנדבים נשאלים מחולק לשני חלקים עיקריים, החלק הראשון אימות נתונים והחלק השני שאלות פתוחות הנוגעות לתפקיד המתנדב, למקום השירות, לליווי המתנדב וכן לתחושותיו האישיות בנוגע למוגנות, בטיחות וכיו"ב.
- 2.6.1.4 הרשות הגדירה בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, תשובות לשאלות שיוגדרו כליקוי.

- 2.6.1.5** הליקויים העולים מבקרת האיכות מגיעים לגוף המוכר, ועל הגוף לטפל בליקויים אלו ולהודיע לרשות על אופן הטיפול בכל ליקוי כאמור.
- 2.6.1.6** יובהר כי הניקוד בסעיף זה יינתן רק עבור מידע ונתונים אשר רלוונטיים לעבודת הגוף המוכר הנבחן למול המתנדב.
- 2.6.1.7** הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 10% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

- 2.6.2 הציון:**
- 2.6.2.1** עבור כל המתנדב אשר יעבור בקרת איכות במסגרת הבקרות, ינוקד בציון 10. עבור כל ליקוי אשר הוגדר ע"י הרשות במפתח הניקוד יופחתו 2 נק'.
- 2.6.2.2** גוף מוכר אשר יטפל בליקויים שעלו במהלך בקרת האיכות בפרק הזמן אשר הגדירה הרשות במפתח הניקוד, יקבלו חזרה חצי מהניקוד שהופחת, כלומר נק' אחת.
- 2.6.2.3** ככל והגוף המוכר יוכיח שלא התרחש ליקוי, יוחזר הניקוד במלואו.
- 2.6.2.4** בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
- 2.6.2.5** יובהר כי במידה והליקוי 'אי התאמה בשם מוסד + קוד מאגר' יעלה מבקרה שלא בוצעה והסתיימה בסטטוס 'אי ביצוע אינו נוכח', הבקרה תנוקד ב0 ויופחתו 2 נק' על הליקוי (כלומר -2 לבקרה זו).

השאלה	התשובה אשר מביאה לליקוי	פרק הזמן לתיקון
1. אי התאמה בשם רכז	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
2. אי התאמה במספר ימי השירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
3. אי התאמה במספר שעות שירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
4. מהן שעות הפעילות שלך בשירות?	משמרת במהלך הלילה - 22:00 - 06:00	30 ימים קלנדריים
5. האם שלחת את דו"ח הנוכחות בזמן? (במקרה שעתה שלא קיבלה דמי כיס בזמן)	כן	30 ימים קלנדריים
6. כמה פעמים פגשת את הרכזת 30 הימים האחרונים במקום השירות?	0	30 ימים קלנדריים
7. מתנדב לא קיים במאגר	המתנדב אינו מופיע כלל במערכת המתנדבים	30 ימים קלנדריים
8. שיבוץ לא תקין - אי התאמה בשם מוסד + קוד מאגר	קיים פער בין מקום המתנדב בפועל לבין הקוד עליו משובץ במערכת המתנדבים	30 ימים קלנדריים

דוגמא:

בגוף מוכר א' בוצעו בקרות על 500 מתנדבים – מתוכן, 200 בקרות קיבלו ציון מלא, ב250 מהם נמצאו 2 ליקויים כאשר ב150 מתוכן טופלו כל הליקויים בפרק הזמן הנדרש, ב50 הבקרות הנוספות נמצאו 4 ליקויים כאשר ב40 מתוכן טופלו 2 ליקויים בפרק הזמן הנדרש. הציון הכולל יהיה: $3980 = 2 \cdot 10 + 4 \cdot 40 + 6 \cdot 100 + 8 \cdot 150 + 10 \cdot 200$

ממוצע הבקורות יהווה את הציון הסופי, כלומר, $3980/500 = 7.96$ נק' מתוך 10 לגוף מוכר א' בסעיף זה.

2.7 שביעות רצון הרשות

2.7.1 כללי:

2.7.1.1 במסגרת הליכי הבקרה ינקדו נציגי הרשות את הגופים המוכרים על התרשמותם המקצועית מעבודת הגוף המוכר, איכות המענה ואיכות השירות.

2.7.1.2 הניקוד יינתן על סמך התרשמות מהפרמטרים שיפורטו להלן. כל פרמטר ינוקד בסולם 1-10 וילווה בנימוקים לעניין המענה החסר אשר בגינו ירד ניקוד, ובמקרה הצורך יצורפו תימוכין כגון חלופות מכתבים, התכתבויות או התראות. הציון הסופי יהיה ממוצע של כלל הפרמטרים בסעיף, במשקולות מטה.

מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

2.7.2 הציון:

הפרמטרים שינוקדו הינם:

2.7.2.1 מטה מול מטה – 20% מציון המדד.

במהלך שנת הפעילות ייקבעו מפגשי 'מטה מול מטה' בין מטה הרשות למטה הגוף המוכר. נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מהרכיבים הבאים:

1. רמת המוכנות של מטה הגוף המוכר למפגשים אלו, איכות ההכנה מבעוד מועד של נושאים רלוונטיים, רמת המענה לשאלות נציגי הרשות, אופן הצגת הדברים, מגוון הנושאים והתאמתם למטרות המפגש.
2. הצעות או הצגת מהלכים שקידם לשיפור השירות, שיפור הקשר מול הרשות, שיפור הקשר מול המתנדבים.

2.7.2.2 התנהלות מול גורמי מקצוע - 25% מציון המדד.

לאורך שנת הפעילות תיבחן התנהלות הגופים המוכרים לעניין התנהלותם השוטפת מול גורמי המקצוע ברשות, בנושאים שונים: נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מטיב המענה לפניית הרשות, ממגוון ואיזו בעלי תפקידים בגוף המוכר לאור הצרכים והגדרות הרשות, ממונים מתמחים באוכלוסיות השונות, ניהול נושא התשלומים.

2.7.2.3 ניצול כספי רווחת הפרט - 35% מציון המדד.

בחודשים מרץ וספטמבר בכל שנה קלנדרית נדרשים הגופים המוכרים להעביר דו"חות ביצוע על שימוש בכספי רווחת הפרט. תיבחן עמידת הגופים המוכרים בעמידה בהוראות התקנות לעניין כספי רווחת הפרט, אותם מחויבים להקצות במקרי הצורך ובאופן ראוי. הפחתת נקודות תהיה בגין אי הגשת הדו"חות הנדרשים או בגין אי עמידה בהוראות התקנות והנוהל.

2.7.2.4 עמידה בלוח השנתי - 20% מציון המדד.

לאורך שנת השירות תיבחן עמידת הגופים המוכרים בלוחות הזמנים העיקריים של ההכנה לשנת השירות ובמהלכה. הרשות תוודא כי הגופים עומדים בהגדרות ולוחות הזמנים כפי שהוגדרו על ידי הרשות והופצו לגופים המוכרים ואשר מתייחס לאופן המיון, הקבלה והשיבוץ של המתנדבים, לרבות:

1. מועדי ימי חשיפה לתקנים מסוימים.
2. מועד תחילת מיונים וראיונות (כולל 'סיירות').
3. מועדי מתן תשובות למועמדים.

2.8 בונוס – הכשרות נוספות למתנדבים

2.8.1 כללי:

- 2.8.1.1 הרשות מעוניינת לעודד גופים מוכרים לבצע הכשרות והדרכות למתנדבים מטעמם, בנוסף על ימי ההכשרות הבסיסיות הממומנים במסגרת התעריף או שעל ידי משרד ממשלתי או גוף מפעיל אחר, ושנועדו לאותה שנת פעילות.
- 2.8.1.2 על כל יום הכשרה נוסף כאמור, שהתקיים עבור מתנדבי הגוף המוכר מאשכול כללי, יזכה את הגוף המוכר לניקוד בונוס בסעיף זה כמפורט להלן ובהתאם להתרשמות הרשות ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי.
- 2.8.1.3 עם העברת התכנית לימי ההכשרות הבסיסיות בכל תחילת שנת הפעילות (בהתאם לכתוב בסעיף 2.5) ועד המועד שתקבע הרשות, יעבירו הגופים למנהלת אגף בקרה ופיקוח גם את תכנית ההכשרות הנוספות לפי סעיף זה המתוכננות, כולל לו"ז, מיקום, סילבוסים, רשימת מרצים ותכנים. הוספת ימי הכשרות נוספות במהלך השנה יתקבלו ככל שנשלחו למנהלת אגף פיקוח ובקרה ברשות 14 ימים קלנדריים לפני קיום ההכשרה בפועל.
- 2.8.1.4 הגוף המוכר יעביר לבקשת הרשות את פרטי תוכניות ההדרכה שבוצעו לרבות דו"חות ביצוע, תאריכים, מיקום ההכשרות, סילבוסים, מערכים לדוגמה, הצגת חשבונות עבור הוצאות שנדרשו לביצוע.
- 2.8.1.5 רק ימי הכשרה שהפרטים בגינם הועברו מראש כנדרש בסעיף 2.8.1.3 ינוקדו במסגרת בונוס זה.
- 2.8.1.6 יום הכשרה ייחשב במידה ועומד בנהלי הרשות לשם הבהרה יום הכשרה הינו מינימום 5 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, ויכול מרצים חיצוניים ו/או סדנאות חיצוניות.
- רכזת יכולה להעביר עד שעה אקדמית אחת מתוך 5 השעות, ביום הכשרה בנושאים הקשורים למהלך השירות, דירות וכדו'.
- 2.8.1.7 מימון יום ההכשרה לא ייעשה על ידי משרד ממשלתי או ע"י גוף מפעיל. הגוף המוכר יחתום על הצהרה הנוגעת למימון יום ההכשרה.
- 2.8.1.8 לאור הפער בין מספר המתנדבים בגופים השונים, הדרישות למספר המשתתפים בהכשרות הנוספות יהיו בהתאם למספר המתנדבים בכל גוף:
1. גוף עם עד 500 מתנדבים – יידרש כי ימי ההכשרה יתקיימו עבור כלל המתנדבים.
 2. גוף עם למעלה מ-500 מתנדבים - יידרש כי ימי ההכשרה יתקיימו עבור 50% או 500 מתנדבים (הגבוה מביניהם).
- ניתן לפזר את יום ההכשרה לכמה מיקומים בעקבות פיזור גיאוגרפי במידת הצורך.

2.8.2 הציון:

- 2.8.2.1 כל יום הכשרה נוסף שהתקיים למתנדבי אשכול כללי ויעמוד בכללים הבאים, יזכה את הגוף בנקודה:
- 2.8.2.1.1 קיום יום ההכשרה בהיקף התואם את מספר המתנדבים הנדרש בסעיף 2.8.1.8.
- 2.8.2.1.2 עמידה בדרישות הרשות – מרצים חיצוניים ו/או סדנאות חיצוניות ומינימום 5 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, לכל יום הכשרה.
- 2.8.2.1.3 חתימה על הצהרה הנוגעת למימון יום ההכשרה שמקורותיו אינם ממשרד ממשלתי או גוף מפעיל.
- 2.8.2.2 ניתן לצבור עד 5 נקודות בסעיף זה.

2.9 בונוס – הכשרות לרכזות

2.9.1 כללי:

- 2.9.1.1 הרשות מעוניינת לעודד גופים מוכרים לבצע הכשרות והדרכות לרכזות השירות הלאומי.
- 2.9.1.2 גוף מוכר אשר מבצע הכשרות לרכזות, יזכה לבונוס בסעיף זה בהתאם להתרשמות הרשות ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי. כל יום הכשרה מאושר יזכה את הגוף בחצי נקודה.
- 2.9.1.3 על-מנת להביא לבחינת הרשות את ימי ההכשרה יש להעביר לרשות את פרטי תוכניות ההדרכה שבוצעו לרבות דו"חות ביצוע, סילבוסים, מערכים לדוגמה, הצגת חשבונות עבור הוצאות שנדרשו לביצוע וכדומה וכן רשימה הכוללת את הרכזות המוזמנות.
- 2.9.1.4 יום הכשרה לרכזות יהיה יום העשרה והכשרה אשר ניתן ביוזמת הגוף המוכר. יום זה כולל 6 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, לפחות, אשר התכנים הינם הרצאות, סדנאות או העשרה. יובהר כי שעות ישיבות צוות או עדכונים שוטפים של הגוף המוכר אינם נכללים כחלק מיום הכשרה.
- 2.9.1.5 כל רכזת המלווה מתנדבים השייכים לאשכול כללי וואו חברה ערבית ודרוזית, תיכלל בבחינת מדד זה.
- 2.9.1.6 ניתן לפזר את יום ההכשרה לכמה מיקומים בעקבות פיזור גיאוגרפי במידת הצורך.

2.9.2 הציון:

- 2.9.2.1 כל יום הכשרה שיתקיים לכלל רכזות הגוף המוכר ויעמוד בכללים הבאים יזכה את הגוף בחצי נקודה:
- 2.9.2.1.1 קיום יום ההכשרה בהיקף התואם את כלל הרכזות המלוות מתנדבים מהחברה הכללית ומהחברה הערבית והדרוזית המלוות מתנדבים שאינם מהאוכלוסיות המיוחדות.
- 2.9.2.1.2 עמידה בדרישות הרשות – מרצים חיצוניים וואו סדנאות חיצוניות ומינימום 6 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, לכל יום הכשרה.
- 2.9.2.2 ניתן לצבור עד 5 נקודות בסעיף זה.

3. הערכת שביעות רצון משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים (25%):
לתשומת לב המשרד הממשלתי/יחידת הסמך, הערכת הביצועים לא תתבצע ע"י גורם יחיד במשרד, אלא ע"י הרכב ועדה של שלושה בעלי תפקידים לפחות במשרד הממשלתי/יחידת הסמך, בראשות אחראי השירות הלאומי במשרד הממשלתי/יחידת הסמך.

המדד הנבדק	אחוז המדד
1. איוש תקנים	35%
2. מניעת נשירה לאורך השנה	25%
3. הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך	40%
סה"כ	100%

3.1 איוש תקנים

3.1.1 כללי:

3.1.1.1 ציון עבור איוש התקנים יינתן על סמך הדיווח תקופות השירות במערכת המתנדבים של הרשות.

3.1.1.2 הציון יינתן ביחס לתקנים שחולקו בתאריך- 15/12 של השנה הקודמת (להלן – החלוקה הראשונה) בתוספת תקנים נוספים שיחולקו וזאת לאחר הפחתת התקנים שיוחזרו לרשות ע"י הגופים המוכרים עד לתאריך 15/4, להלן התאריך הקובע. במידה ונעשו הפחתות באחת מאבני הדרך (מאי, יולי) לאחר חודש אפריל, תבדוק הרשות את ההקצאה לאחר ההפחתה. במידה ונוספו תקנים באבני דרך אלו, התוספות לא יהיו כלולות.

3.1.1.3 במהלך השבוע האחרון לחודש אוקטובר, להימנע מימים שאינם ימי עבודה, העוקב לחלוקת התקנים של 15/4, כלומר חודשיים לאחר תחילת שנת הפעילות, תבדוק הרשות את האיוש בפועל במשרדי הממשלה / יחידות הסמך.

3.1.1.4 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר.
מדד זה יהווה 35% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

3.1.2 הציון:

סך התקנים שאוישו על פי הנתונים במערכת המתנדבים באותו משרד ממשלתי/ יחידת סמך, נכון לחודש אוקטובר חלקי סך התקנים המחולקים נכון 15/4, פחות ההפחתות במידה ונעשו. יהוו את אחוז הציון שיינתן מתוך 35 נק' שנקבעו למדד זה.

דוגמה:

הוקצו 500 תקנים למשרד ממשלתי/יחידת סמך ב-15/4 ולא נעשו הפחתות באבני הדרך לאחר חודש אפריל, ואוישו 350 מתוכם נכון לחודש אוקטובר העוקב.
 $350/500 = 70\%$ המהווים 24.5 מתוך 35 נקודות למדד זה.
 הבהרה: הדוגמא הינה עבור משרד ממשלתי/ יחידת מסך אחת, בפועל הציון יהיה מורכב מכלל המשרדים הממשלתיים/ יחידות הסמך איתם עובדים הגופים בפועל.

3.2 מניעת נשירה לאורך השנה

3.2.1 כללי:

3.2.1.1 ציון עבור מניעת נשירה יינתן בהתאם למספר המתנדבים ששירתו מימון משרד הממשלתי/ יחידת הסמך מהגוף המוכר לאורך שנת הפעילות (**עבור מתנדבים בשנה א בלבד**). הציון יינתן על סמך דיווח תקופת השירות במערכת המתנדבים של הרשות. הציון יינתן בהתאם למספר המתנדבים אשר החלו את שירותם במהלך חודשים ספטמבר, אוקטובר ושירותו ברציפות 8 חודשים במימון אותו משרד ממשלתי או יחידת סמך.

3.2.1.2 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר למעט מתנדבים אשר נשרו משירות במהלך החודש הראשון לשירותם, כל עוד זוהי תקופת השירות הראשונה של המתנדב.

מדד זה יהווה 25% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

3.2.2 הציון:

סך המתנדבים שעודם פעילים במימון המשרד הממשלתי/ יחידת הסמך בחלוף 8 חודשים מתחילת שירותם כאמור, לחלק לסך המתנדבים שהחלו את שירותם במימון המשרד הממשלתי/ יחידת הסמך במהלך חודשים ספטמבר, אוקטובר הקודמים.

דוגמה:

אם במימון משרד ממשלתי/ יחידת סמך מסוים החלו בחודש ספטמבר – אוקטובר 50 מתנדבים, שישה מתנדבים נשרו במהלך חודש ספטמבר (בתחילת השירות) ו-30 מתוכם עודם פעילים בחלוף 8 חודשים, הציון עבור רכיב זה יהיה:

$(50-6) = 44$ מתנדבים הנדגמים בשנה זו. $0.25 * 30 / 44 = 17$, הציון יהיה 17 נק' מתוך סך 25 הנקודות במדד זה.

3.3 הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך

3.3.1 כללי:

הציון עבור הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך יינתן בהתאם לפרמטרים להלן:

1. זמינות הגוף המוכר לפניית המשרד- יחידת הסמך ואיכות המענה שניתן.
 2. דיוק בהתאמת המועמדים והמתנדבים שמביא גוף מוכר לצרכי הגוף המפעיל.
 3. ידע מקצועי בנהלים ותקנות.
 4. התנהלות בנושא התשלומים.
 5. תדירות הפגישות עם הרכזת בגוף המפעיל.
- בכל אחד מהפרמטרים שלהלן הציון יהיה בין 1-5 כאשר 1 הינו הציון הנמוך ביותר ו-5 הינו הציון הגבוה ביותר.

מדד זה יהווה 40% מסך הציון של הסעיף הערכת שביעות הרצון.

3.3.2 הציון:

המשרד/יחידה הסמך ידרג את הגוף המוכר בהתאם לפרמטרים המופיעים מעלה כאשר הציון עבור רכיב זה יהיה החלק היחסי של ממוצע הציונים שקיבל הגוף המוכר כפול הניקוד עבור סעיף זה.

דוגמה:

משרד ממשלתי נתן לגוף מוכר ציון 4 בכלל הפרמטרים, הציון הממוצע של הגוף המוכר עבור סעיף זה יהיה 4, לכן הגוף המוכר יקבל $4 * 4 / 5 = 32$ נק' מתוך 40 בסעיף זה.

3.4 הערה כללית על אופן חישוב הציון של משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים:

לאור הפער בין כמות התקנים במשרדים/יחידות השונים/ות, המשרדים/יחידות יחולקו לקבוצות בהתאם למספר התקנים שהוקצו לכל גוף בכל משרד ממשלתי/יחידות הסמך:

1. 40-1 – הציון בסעיף זה יילקח בחשבון פעם אחת בחישוב הציון הכולל.
2. 80-41 – הציון יילקח בחשבון אחת וחצי פעמים בחישוב הציון הכולל.
3. 160-81 – הציון יילקח בחשבון פעמיים בחישוב הציון הכולל.
4. 320-161 – הציון יילקח בחשבון פעמיים וחצי בחישוב הציון הכולל.
5. 640-321 – הציון יילקח בחשבון 3 פעמים בחישוב הציון הכולל.
6. 641 ומעלה – הציון יילקח בחשבון 4 פעמים בחישוב הציון הכולל.

יובהר כי מדרג זה חל על כל סעיפי הערכת שביעות רצון משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים.

דוגמה:

לעניין הערכה כללית של המשרד/ יחידת הסמך - נניח שגוף מוכר עובד רק עם שני משרדים:

משרד 1 – 30 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

משרד 2 – 500 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4.5 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

הציון יחושב כך: $4.375 = (3 \cdot 4.5 + 4) / 4$.

לכן הגוף המוכר יקבל $4.375 / 5 = 87.5\%$ מתוך כלל ה-40%, כלומר, 35 נק' בסעיף זה.

4. אשכול אוכלוסיות מיוחדות – צעירים עם מוגבלות הערכת הביצועים השוטפת של הזוכים (60%):

המדד הנבדק	אחוז המדד במכרז החדש
נוכחות בהכשרות	10%
כוח אדם בגוף המוכר	15%
איכות הדיווח	15%
בקורות בגוף המוכר	15%
בקורות איכות	15%
שביעות רצון הרשות	15%
תוכנית אישית	15%
סה"כ	100%

4.1 נוכחות בהכשרות

4.1.1 כללי:

- 4.1.1.1 ציון עבור נוכחות בהכשרות יינתן על סמך הבקורות המתבצעות ע"י חברת הבקרה של הרשות.
- 4.1.1.2 יובהר כי הציון יינתן לכל גוף מוכר על סמך מס' הבקורות שנעשו ביחס למתנדבים של אותו גוף מוכר ולא ביחס לגופים אחרים.
- 4.1.1.3 עוד יובהר כי הרשות תבצע באמצעות חברת הבקרה יחס בקורות שווה ככל האפשר בין הגופים המוכרים אם כי תיתכן סטייה ביחס בשל ריבוי מתנדבים ממגזר זה או אחר המבוקר באופן פעיל יותר בשל ממצאים העולים מהשטח.
- 4.1.1.4 יודגש כי כל אי הימצאות של מתנדב במועד הגעת הבקר, בהתאם למפתח הניקוד בבדיקת הנוכחות ייחשב כחיסור.
- 4.1.1.5 יובהר כי במסגרת חישוב פרמטר זה לא תהיה משמעות לחיסורים מאושרים כגון ימי מחלה וכד' או לא מאושרים. לצורך שקלול הציונים – גוף מוכר אשר הציון הממוצע של כלל המתנדבים מטעמו אשר בוקרו יהיה מעל 8.5 – יקבל ציון מלא בסעיף זה.
- 4.1.1.6 יובהר כי הנהלים המפורטים בסעיף 4.4.2.1.2 וכן 4.4.2.1.3 חלים גם על סעיף זה.
- 4.1.1.7 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 10% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

4.1.2 הציון:

הניקוד המקסימלי יינתן למתנדב אשר בשעת הבקרה נכח פיזית בהכשרה כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן, מפתח ניקוד:

ניקוד מתנדב	עבור	תרחיש נוכחות בזמן הבקרה
10		נוכחות פיזית
4		אינו נוכח פיזית
3		נוכחות פיזית + לא מופיע במערכת המתנדבים (CRM)

לכל מתנדב שישתתף בבקורות יינתן ציון כאמור בסולם של 0-10. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים שקיבלו המתנדבים שנבדקו מתוכו ויתקבל ציון בין 0-10, ציון זה יחולק ב-2 וציון זה ישוקלל במדד הכללי ללא שינוי.

דוגמה:

1. בגוף מוכר א' בוצעו בקרות על 500 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 7.2 מתוך 10. הציון הכולל לגוף המוכר בסעיף זה יהיה במשקל של 5%, כלומר, 7.2 נקי יינתנו לגוף המוכר בסעיף זה.
2. בגוף מוכר ב' בוצעו בקרות על 345 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 8.6 מתוך 10, כלומר, ציון מלא יינתן בסעיף זה, 10 נקי.

4.2 כוח אדם בגוף המוכר

4.2.1 כללי:

- 4.2.1.1 הניקוד יינתן עבור יחס רכזים/ות ועו"ס הקיים בגוף המוכר למול מספר המתנדבים.
- 4.2.1.2 הציון על יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים של כל גוף מוכר על סמך דיווח שיינתן לפי דרישת הרשות, עבור לפחות מועד מסויים במהלך שנת הפעילות המבוקשת חתום בתצהיר ע"י מנכ"ל הגוף המוכר ורואה חשבון.
- 4.2.1.3 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל הרכזות בגוף המוכר.
- 4.2.1.4 התצהיר צריך לכלול את שמות העובדות (רכזים/ות / עו"ס), תיאור המשרה, מספרי זהות, חודשי העסקה ביחס למועד המבוקש ואחוז המשרה שבה העובדת/ת מועסקת כרכז/ת / עו"ס. יובהר כי משרה מלאה הינה העסקה של 42 שעות שבועיות בממוצע.
- 4.2.1.5 רכז/ת/ עו"ס יתחשב מי שעובדת/ת במשרה מלאה, או צירוף של מספר רכזים/ות/ עו"ס אשר יגיעו בסה"כ ל-100% משרה. יודגש כי רכז/ת/עו"ס (בהתאם למקרה הרלוונטי) לא תועסק בהיקף גבוה מ- 110% משרה* וכן סך הרכזים/ות המועסקות במעל 100% משרה לא יהווה יותר מ-10% מסך הרכזות הפעילות בעמותה. במקרה ותדווח העסקה בהיקף גבוה מהאמור הרשות תתייחס לבעלת התפקיד הרלוונטי כעד 110% משרה וואו 100% בהתאמה, לעניין יחס המתנדבים עבור אותה רכז/ת / עו"ס.
- * במקרים חריגים בלבד, בהם יחס המתנדבים עבור רכז/ת עולה על 110% משרה, ניתן להגיש בקשה חריגה על יחס גבוה יותר. אישור ההחרגה יהיה ע"י אגף פיקוח ובקרה באישור מנכ"ל הרשות.
- 4.2.1.6 מסמך 'מרכיבי תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח למכרז המרכזי מגדיר את יחס תקינת כ"א הנדרשת בהתאם למספר המתנדבים:

יחס מינימאלי נדרש	תפקיד ואוכ' מתנדבים
58 : 1	רכזות מתנדבים המשרתים בביתם
40 : 1	רכזות מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם
30 : 1	רכזות בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)
52 : 1	רכזות מתנדבים בפנימיות
20 : 1	רכזות בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה
500 : 1	עו"ס כללי

יובהר כי 'רכזות מתנדבים בפנימיות' היא רכזות מתנדב המתגורר במקום השירות והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו, או מתנדב המתגורר במקום השירות ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו וכן 'רכזות מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם' היא רכזות מתנדב המתגורר מחוץ לביתו והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו בהיקף של שתי

ארוחות ביום לפחות וכן מתנדב המתגורר מחוץ לביתו ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו.

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

מתוך 15% – 8% עבור כל רכזת בפני עצמה, 2% עבור ממוצע כללי של רכזות בגוף מוכר. 5% נוספים עבור העמדת עו"ס בגוף המוכר בהתאם ליחס לעיל.

4.2.2 הציון:

4.2.2.1 לכל רכזת/עו"סית שתיבחן במסגרת הבקורת יינתן ציון כאמור בסולם 0 עד 8 נק'. ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי.

4.2.2.2 בנוסף ישוקלל היחס הממוצע בקרב כלל הרכזות/עו"סיות שנבדקו בבקרה עבור כל גוף מוכר. הגוף המוכר אשר יציג את היחס הגבוה ביותר (משמע מספר המתנדבים הנמוך ביותר לרכזת) יקבל 2 נק' ויתר הגופים ינוקדו ביחס אליו.

4.2.2.3 מפתח ניקוד:

עבור הרכזות/עו"ס שייבחנו במסגרת הבקרה ייבדק יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים. כל רכזת/עו"ס תנוקד בנפרד ע"פ המפתח הבא:

עבור יחס בהתאם לתקן האמור או יחס גבוה יותר תקבל הרכזת 8 נק' מתוך 8. עבור יחס נמוך (משמע יותר מתנדבים תחת אותה רכזת/עו"ס) יורדו נקודות בשיעור זהה לפער בין היחס הנדרש ליחס הקיים בפועל (למשל, אם היחס הקיים חורג ב-20% מהיחס הנדרש – יופחתו 20% מ-8 נקודות בסעיף זה) (התוצאה תעוגל לאחוז השלם הקרוב).

דוגמה א.

עבור גוף מוכר A בוצעה בקרה כמפורט:

בעל תפקיד שנבדק	יחס מינימאלי נדרש	יחס שנמצא	ניקוד עבור בעל תפקיד
רכזת מתנדבים המשרתים בביתם	1 : 58	1 : 52	52/58 : יחס תקין (ואף גבוה בשיעור 10%) משמע, תקבל 8 נק'
רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	1 : 40	1 : 50	50/40 : יחס נמוך ב-25% מהנדרש, משמע יופחתו 25% ממשקל הציון : $0.75 * 8 =$ תקבל 6 נק'
רכזת מתנדבים בפנימיות	1 : 52	1 : 54	54/52 : יחס נמוך בשיעור 4%, משמע יופחתו 4% ממשקל הציון : $0.96 * 8 =$ תקבל 7.68 נק'.

ציון כללי לגוף המוכר (סכום כל הציונים לעיל) = 21.68, ממוצע 7.2 מתוך 8. הדוגמה להלן מציגה בצורה פשוטה יחס רכז מתנדב. בהתאם לעובדה שרכזות מלוות מתנדבים ממספר אוכלוסיות (בהתאם לטבלה סעיף 4.2.1.6) החישוב יעשה כממוצע משוקלל עבור כל רכזת.

דוגמה ב.

1. עבור גופים מוכרים A ו-B בוצעה בקרה כמפורט. לגופים מוכרים אלו יש 750 מתנדבים בחלוקה לרכזות לפי ההתפלגות מטה ועו"ס אחת:

תפקיד ואוכלוסיות מתנדבים	יחס מינימאלי נדרש	סה"כ המתנדבים בעמותה
רכזת מתנדבים המשרתים בביתם	1 : 58	300
רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	1 : 40	250
רכזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)	1 : 30	20

100	52 : 1	רכזת מתנדבים בפנימיות
80	20 : 1	רכזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה
750	500 : 1	עו"ס כללי

2. חישוב מספר הרכוזות התיקני לגוף מוכר הינו:

$$.18 = 80/20 + 100/52 + 20/30 + 250/40 + 300/58$$

כלומר, לגופים אלו צריכות להיות 18 משרות של רכוזות.

בגוף A ישנן 17 משרות של רכוזות.

בגוף B עבור יחס זה של מתנדבים ישנן 19 משרות של רכוזות.

כלומר, גוף B יקבל 2 נקי בסעיף זה וגוף A אשר מעסיק 5.5% רכוזות פחות

יקבל 1.89 נקי מתוך 2 נקי בסעיף זה.

עבור העמדת משרה אחת של עו"ס, כלומר 50% משרה פחות מהנדרש, שני

הגופים יקבלו $5 * 0.5 = 2.5$ נקודות מתוך 5 עבור סעיף זה.

4.2.2.4 הערות:

4.2.2.4.1 רכזת נחשבת רכזת שנמצאת בקשר בפועל עם המתנדב והגוף המפעיל ושמגדרת

כרכזת עבור המתנדב במערכת המתנדבים של הרשות. אם מדובר על רכזת שעושה

תפקיד נוסף כמו מנהלת המחוז לצורך החישוב יילקח רק חלקיות המשרה בה עובדת

כרכזת.

4.2.2.4.2 עו"ס נחשבת עובדת סוציאלית המצויה בקשר ישיר עם המתנדבות והינה הגורם

המטפל בהן (יחושב החלק במשרה בו עובדת כאמור באופן ישיר ולא בעבודות אחרות

במסגרת הגוף המוכר ובכלל כגון ניהול או ריכוז).

4.2.2.4.3 רכוזות המלוות מתנדבים של מיזם תנופה לא ייבדקו במסגרת בדיקה זו.

4.3 איכות הדיווח

בסעיף זה ימדדו 3 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 9% עבור דיווחי שעות

וימים, 3% עבור תקופות שירות. 3% נוספים עבור מתנדבים מעוכבים, סה"כ 15%.

4.3.2 דיווחי שעות וימים (9%) – ייבחן על-פי שני פרמטרים בעלי משקל זהה:

4.3.2.1 דיווח שעות אונליין – (4.5%)

4.3.2.1.1 כללי:

4.3.2.1.1.1 דיווח שעות אונליין – דיווח תקין של סוגי הנוכחות השונים (פרט לדיווח נוכחות ביום

שבתון למתנדבים בהשתייכות מגזרית יהודית) אשר דווח 45 דקות מרגע הכניסה ועד-

45 דקות מרגע היציאה.

4.3.2.1.1.2 ימדדו סך הדיווחים התקינים (כלומר – שדווחו עד 45 דקי) של כלל המתנדבים בעמותה

(כניסות ויציאות) בימים שהוגדרו כימי נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/

נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי

שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון) לאורך תקופת הבדיקה (עד

שנה) מתוך סך הימים תחת אותו מהות דיווח.

4.3.2.1.1.3 יובהר כי הבדיקה לא מתבצעת עבור דיווחי שעות של דיווחים בהם מהות הדיווח הוא

מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק. בסעיף זה

לא ייבחנו מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים תחת אוכלוסיות מיוחדות

במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות.

4.3.2.1.1.4 בסעיף זה ייבחנו כלל מתנדבי הרשות למעט מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים

תחת אוכלוסיות מיוחדות במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות

וכן מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי ודיווחים במהות הדיווח "נוכחות ביום שבתון"

למתנדבים שהשתייכותם המגזרית היא יהודית.

4.3.2.1.1.5 שינוי של עד 30 דקות בשעה המדווחת, לא יגרור בדיקה נוספת של תאריך ושעת הדיווח

אלא הבדיקה תהיה אל מול התאריך והשעה בה דווחה הנוכחות לפני השינוי האמור.

4.3.2.1.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הדיווחים התקינים שדווחו חלקי סך הימים המדווחים במהות הדיווח נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון

1. עבור דיווחי נוכחות תקינים במעל 85% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.85)
2. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 70%-85% מהימים יקבל 3.5 נק'. (0.849-0.7)
3. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (0.699-0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ, מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח כניסה ב-170 ימים מתוכם 150 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-20 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-140 ימים מתוכם ב-100 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 250 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

המתנדב השני דיווח כניסה ב-210 ימים מתוכם 180 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-30 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-160 ימים מתוכם ב-120 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 300 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

לסיכום: $250 + 300 = 550$. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:
 $550/880 = 0.625$ – ציון של 62.5% הנמצא בטווח התקין של 50%-69%, משמע 2.5 נקודות.

4.3.2.2 דיווח ימים- (4.5%)

4.3.2.2.1 כללי:

4.3.2.2.1.1 עבור כל מתנדב, תחשב הרשות את מספר ימי השירות הנדרשים² בתקופת הבדיקה (בהתאם ללוח החופשות הספציפי המותאם להשתייכות המגזרית של אותו מתנדב, כפי שידווח על ידי הגוף המוכר במערכת הרשות ובהתאם למספר ימי השירות השבועיים שלו) ומתוך מספר זה יחושבו מספרי ימי השירות השנתיים הנדרשים לכלל המתנדבים מאותו הגוף.

4.3.2.2.1.2 ימדדו סך הדיווחים שבוצעו בפועל של המתנדבים באותה עמותה מתוך סך דיווחים של כלל המתנדבים (כניסות ויציאות) שהיו אמורים להיות לאורך השנה. במקרה של מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק יש לדווח במערכת דיווח שעות, כאשר ברירת המחדל במקרה בו לא מתקבלות שעות הוא 08:00 - 16:00.

4.3.2.2.1.3 בבדיקה זו ייכללו כל המתנדבים במערכת המתנדבים, ללא יוצא מן הכלל.

4.3.2.2.1.4 הבדיקה תיעשה על תקופות שהסתיימו לפני למעלה מחודש, על מנת לאפשר לעמותות לעדכן את המידע לגבי מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי.

² הבדיקה תבצע רק על שבועות מלאים (ראשון עד שבת) הנכללים בתקופת השירות.

4.3.2.2.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הימים המדווחים באופן תקין מתוך סך הדיווחים המצופים בתקופת הבדיקה (לפירוט ראו אפיון גרסת מערכת המתנדבים 3.2).

1. עבור דיווחי ימי שירות במעל 90% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.9)
2. עבור דיווחי ימי שירות ב 70%-90% מהימים יקבל 3.5 נק'. (-0.89) (0.7)
3. עבור דיווחי ימי שירות ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (-0.69) (0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח 15 ימי מחלה ועוד 20 ימי חופשה על חשבון המתנדב וכן דיווח כניסה ב-170 ימי נוכחות ויציאה ב-140 ימי נוכחות – סה"כ 35 ימי היעדרות מאושרות (ייחשב כ-70 דיווחים) ועוד 310 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות, מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית. סה"כ 380 דיווחים תקינים מתוך 440 נדרשים.

המתנדב השני דיווח 10 ימי מחלה, 10 ימי חופשה על חשבון המתנדב, 10 ימי היעדרות מאושרים על חשבון המעסיק וכן דיווחי כניסה ב-100 ימי נוכחות ויציאה ב-120 ימי נוכחות – סה"כ 30 ימי היעדרות מאושרים (ייחשב כ-60 דיווחים) ו-220 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות. סה"כ 280 דיווחים תקינים מתוך 440 דיווחים מצופים.

לסיכום: $380 + 280 = 660$ דיווחים תקינים. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:

$0.75 = 660/880$ – ציון של 75% הנמצא בטווח בין 70%-90%, משמע, 3.5 נקודות.

4.3.3 תקופות שירות (3%)

4.3.3.1 כללי:

4.3.3.1.1 התקופות שתאריך תחילת התקופה חל בתוך טווח תאריכי תקופת הרצת הדו"ח (תאריך התחלה וסיום של הדו"ח עצמו). בדיקה בגין זמן עדכון תאריכי סיום תקופה, תתבצע רק על תקופות בהן תאריך סיום צפוי נכלל בטווח זמן הדו"ח. תאריכי סיום תקופות שהן מחוץ למסגרת זמן בדיקת הדו"ח לא יחושבו.

4.3.3.1.2 לא יבדקו תקופות בהן סומן "כן" בשדה "לא לבדיקת תקופות במדדי איכות", שדה חדש ייעודי בכרטיס תקופת שירות, בעל הרשאות מיוחדות שינתנו לעובדים בפניות ציבור, או אגף מערכות מידע וחדשנות דיגיטלית, ויסומן לפי שיקול דעת הרשות.

4.3.3.1.3 לא יכללו בדו"ח תקופות שתאריך הסרת העיכוב בתקופת השירות נכללה בתוך טווח תאריכי בדיקת הדו"ח.

4.3.3.1.4 לא יכללו בבדיקה דיווח על יצירת תקופת שירות ראשונה של מועמד בעל פטור מדיווח יומי. כן יכללו שינויים שנעשים בתקופה לאחר יצירתה. תתבצע בדיקה ברמת המועמד המקושר למתנדב. אם למועמד שדה "פטור מדיווח שעות" = כן, לא יכלל בבדיקה הפער בין יצירת התקופה הראשונה לבין תאריך ההתחלה.

4.3.3.1.5 כל עדכון בדבר תקופת שירות של מתנדב כגון התחלה / סיום שירות יש לדווח בתוך עד 10 ימים מיום השינוי בפועל. הנתונים אשר ימדדו הינם:

1. תחילת התקופה – דווחה בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה.
2. שינוי תאריך התחלה – הדיווח על שינוי תחילת השירות צריך להתבצע בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה החדש המדווח.
3. סיום שירות – ככל שמקדימים את תאריך סיום השירות של תקופה (משמע, מקצרים תקופת שירות), יש לדווח את תאריך הסיום החדש בתוך עד 7 ימי עבודה מתאריך הסיום המעודכן.

4.3.3.2 הציון:

כל דיווח מאוחר מ-10 ימים ייפגע בניקוד של הגוף המוכר בהתאם למדרגות הבאות:

1. 11 ימים – 40 ימים: הפחתה של 0.005 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
2. 41 ימים – חצי שנה (183 ימים): הפחתה של 0.01 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
3. חצי שנה ומעלה (184 ימים ומעלה): הפחתה של 0.02 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.

דוגמה:

לגוף המוכר במהלך השנה היו 50 דיווחים, מתוכם 45 באיחור בהתאם לפירוט הבא:

1. 5 דיווחים תוך 10 ימים.
 2. 25 דיווחים תוך 40 ימים.
 3. 10 דיווחים שדווחו תוך 5 חודשים.
 4. 10 דיווחים שדווחו אחרי למעלה מחצי שנה.
- הציון שיופחת לגוף המוכר בגין סעיף זה הוא:

$$0.425 = 0.02 * 10 + 0.01 * 10 + 0.005 * 25$$

ולכן הניקוד עבור סעיף זה הוא 2.575 נק'.

הערה: בחישוב הציון יופחתו עדכונים שלא בוצעו בזמן אשר קיבלו אישור לכך מהרשות.

4.3.4 מתנדבים מעוכבים (3%)

4.3.4.1 כללי:

4.3.4.1.1 במערכת המתנדבים של הרשות קיימים מתנדבים רבים אשר הפסיקו את שירותם לפני סיום השירות(לעתים מדובר על תקופה ארוכה כגון 20 שנים) ועדיין רשומים במערכת המתנדבים כמעוכבים. לעניין סעיף זה "מתנדב מעוכב" הינו מתנדב אשר סיים את שירותו מעבר לתקופת הזמן המאושרת בנוהל.

4.3.4.1.2 כל מתנדב שהפסיק את שירותו ולא השלים את ימי השירות, על העמותה להסיר לו את העיכוב בהתאם למסגרות הזמן שנקבעו בנוהל והשירות יחושב בהתאם לכפי שבוצע בפועל.

במקרים מיוחדים של עיכובים בדיווחים מהסיבות המפורטות בחוזר מנכ"ל הרשות סעיף 4.13.5 (ניתן לקרוא בקישור:

[https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he/Re\(turnsceoJanuary.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he/Re(turnsceoJanuary.pdf)

יש לפעול להסרת העיכוב והמשך הדיווח כאמור בסעיף זה בחוזר מנכ"ל כאמור.

4.3.4.1.3 מעוכבים שייחשבו לא תקינים:

1. עיכוב מסיבת חוסר בדו"חות – מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 45 יום מתאריך סיום התקופה.
2. עיכוב מסיבת חוסר בימים –

מתנדב שלא דווחה (נוצרה) לו תקופת השלמה תוך 45 ימים מתאריך סיום התקופה ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מתאריך סיום תקופת ההשלמה.

3. עיכוב מסיבת ממתין לוועדה רפואית –

תבצע בדיקה האם למתנדב יש ועדה רפואית מסוג היעדרות בה תאריך תחילת ההיעדרות נכלל במסגרת תקופת ההתנדבות; או ועדה מסוג הפסקת שירות שתאריך הפסקה מבוקש נכלל במסגרת תקופת השירות שנכללת בבדיקה.

מתנדב שעוכב מסיבה זו ולא הוגשה בגינו בקשה לוועדה רפואית ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מיום קבלת התשובה מהוועדה הרפואית, הן אם היא מאושרת או לא מאושרת.

מתנדב שיש לו מספר תקופות מעוכבות – בודקים את כולם אבל סופרים אותו רק פעם אחת גם אם כל התקופות שלו מעוכבות מעבר למה שמאושר בנוהל.

4.3.4.1.4 בדיקה זו אינה מתבצעת על תקופה אלא בנקודת זמן אחת – המעוכבים ייבדקו נכון לאותו היום. התאריך בו תבצע הבדיקה יהיה לשיקול דעתה של הרשות.

4.3.4.2 הציון:

1. עבור מעוכבים בשיעור של עד 1% מסך המתנדבים הפעילים שקדם לתאריך המדידה, יינתן ניקוד מלא של 3 נקודות בסעיף זה.
2. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 1% ועד ל-3% – יינתנו 2.5 נקודות עבור סעיף זה.
3. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 3% ועד ל-5% – יינתנו 2 נקודות עבור סעיף זה.
4. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 5% ועד ל-7% – תינתן נקודה אחת עבור סעיף זה.
5. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 7% – לא יינתן ניקוד כלל עבור סעיף זה.

סה"כ מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

4.4 בקרות בגוף המוכר

בסעיף זה ימדדו 2 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 12% עבור בקרת אישורים הנוגעים לשירות, 3% עבור בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב, סה"כ 15%.

4.4.1 בקרת אישורים הנוגעים לשירות (12%)

4.4.1.1 כללי:

4.4.1.1.1 במהלך השנה יבוצעו בקרות בגוף המוכר ע"י עובדי הרשות וע"י עובדי חברת הבקרה. במסגרת בקרות אלה יבדקו האישורים הבאים עבור מדגם של מתנדבים:

4.4.1.1.1 דוחות נוכחות:

- עבור כלל המתנדבים (פעילים ושסיימו שירותם) ייבדקו דו"חות נוכחות חודשיים:
 1. קיומם של אישורי מחלה בימים שדווחו ככאלה.
 2. הצלבה בין דו"חות נוכחות קודמים לבין תוצאות בקרות הנוכחות שנעשו בשטח.
- עבור מתנדבים שדווח על סיום שירותם, יבוצעו גם הבדיקות הנוספות:
 1. לא חרגו ממכסת ימי החופשה הכלליים והפרטניים (לדוגמה חופשה לפסיכומטרי).
 2. רציפות בשירות (כולל המסמכים הנדרשים במקרה של חריגה).

- 4.4.1.1.1.2 תשלום דמי כיס: יידגמו מתנדבים לגביהם ייבדק האם קיבלו דמי כיס בזמן ובסכום הנכון על פני החודשים האחרונים או על פני תקופה שתבחר הרשות. כל עיכוב בהעברת דמי הכיס שאיננו מוצדק, ייספר כליקוי, כאשר רק אי העברת דו"ח שעות חתום ע"י המתנדב או העברתו לאחר ה-5 לחודש או דחיית הדו"ח ע"י הגוף המפעיל יהווה עילה לעיכוב מוצדק בהעברת דמי הכיס.
- 4.4.1.1.1.3 מסמך פטור משירות בצה"ל (למתנדבים הנקראים לגיוס בלבד).
- 4.4.1.1.1.4 אישור הורים למתנדבים שהחלו שירותם בגוף המוכר לפני גיל 18 והינם בשנת השירות הראשונה שלהם.
- 4.4.1.1.1.5 חשבונית בנק – קיום אסמכתה למספר חשבון על שם המתנדב. האם מדובר במספר חשבון של המתנדב ולא של הורים וכדומה, למעט אם קיבלו אישור לכך.
- 4.4.1.1.1.6 אישור לימודים / עבודה בהתאם לחוזר מנכ"ל.
- 4.4.1.1.1.7 קיום הסכם חתום בין המתנדב לגוף המוכר בהתאם לחוק.
- 4.4.1.1.1.8 תשלום תוספת דמי כיס למתנדב שהוכר כחולה צליאק.
- 4.4.1.1.1.9 הימצאות אישורים נדרשים למתנדבים המוגדרים כמתנדב בודד, ודיווח תקין של תת-סיווג במערכת המתנדבים, בהתאם לתקנות ולחוזר מנכ"ל.
- 4.4.1.1.2 במהלך כל בקרה ייבחנו הסעיפים הרלוונטיים לאור פרטיהם האישיים. מדגם המתנדבים אשר ייבדקו במסגרת בקרה זו יהיה אקראי, ומייצג ככל האפשר, לעניין היקף המסמכים וסוג אוכלוסיית המתנדבים.
- 4.4.1.1.3 במסגרת בקרה זו, ייבדק סעיף תוכנית אישית מאשכולות אוכלוסיות מיוחדות (סעיפים 4.7 ו-6.8 בהתאמה).

4.4.1.2 הציון:

- 4.4.1.2.1 עבור כל מתנדב ייבדק קיום כל האישורים הרלוונטיים לגביו.
- 4.4.1.2.2 מתנדב עבורו יימצאו כל האישורים ינוקד בציון 10.
- 4.4.1.2.3 עבור כל אישור חסר יופחתו נקודות מהציון המרבי כלפי מטה בהתאם למפתח הבא:
- דו"חות נוכחות, דווח על סיום שירות תקין; מועד העברת דמי כיס (לפי סעיף 4.4.1.1.2); אישורי מחלה וחופשה מעבר למכסה; גוף מוכר שדיווח סיום שירות למתנדב אשר לא עמד בחוק רציפות שירות – עבור חוסר יופחתו 3 נקודות עבור כל דו"ח ואישור.
- אישור לימודים/ עבודה חסר – יופחתו 2 נקודות.
- על כל מקרה של סתירה בין דו"ח נוכחות לבין בקרת נוכחות שבוצעה בשטח. וכן אישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק ומתנדב בודד – יופחתו 4 נקודות.
- אישורי מתנדב שהוגדר כמתנדב בודד, וקיום רישום מתאים במערכת המתנדבים. עבור תת-סיווג לא תקין במערכת המתנדבים – יופחתו 2 נקודות. עבור מתנדב שמדווח כמתנדב בודד במערכת המתנדבים, ושלא נמצאו עבורו האישורים הנדרשים – יופחתו 5 נקודות. **יודגש כי הרשות רשאית לבדוק את כל המתנדבים הבודדים בכל גוף מוכר בכל שנה.**
- עבור כל אישור אחר חסר תופחת נקודה אחת.
- 4.4.1.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור, בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
- 4.4.1.2.5 הניקוד של כל גוף (אשר מהווה ממוצע המתנדבים כאשר לכל מתנדב ציון מקסימלי 10) יוכפל ב-1.2 על מנת לקבל ציון מתוך 12%.

דוגמה:

בגוף א' נבדקו 5 מתנדבים, לשני המתנדבים הראשונים נמצא חוסר בדו"ח נוכחות ומועד העברת דמי הכיס אינו תקין כלומר כל אחד קיבל 4 נק', למתנדב השלישי נמצא חוסר באישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק כלומר קיבל 6 נק', למתנדב הרביעי נמצא חוסר באישור לימודים תקין, כלומר קיבל 8 נק'. למתנדב החמישי לא נמצא חוסר כלל כלומר קיבל 10 נק'.
 הציון הכולל יהיה: $32 = 10 + 8 + 6 + 4 + 4$
 כלומר, ממוצע הבקורות של גוף א' בסעיף זה יהיה $5 \setminus 32 = 6.4$ נק' מתוך 10
 הציון הסופי של גוף א' בסעיף זה יהיה $1.2 * 6.4 = 7.68$ מתוך 12.

4.4.2 בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב (3%)

4.4.2.1 כללי:

- 4.4.2.1.1 בהתאם לתעריף נדרשים הגופים המוכרים לבצע 4 ימי הכשרה לכלל מתנדבי הגוף המוכר מאשכול כללי ואשכול חברה ערבית ודרוזית, בכל שנת פעילות.
- 4.4.2.1.2 בכל תחילת שנת פעילות ועד המועד שתקבע הרשות יעבירו הגופים למנהלת אגף פיקוח ובקרה את תכנית ההכשרות המתוכננת הכוללת: לויז, מיקום וסילבוס. תכנית ימי ההכשרה יתאמו את נהלי הרשות בעניין. 2.8
- 4.4.2.1.3 הרשות תבצע פיקוח ובקרה על קיום ההכשרות לפי התכנית אשר הגיש הגוף המוכר בתחילת שנת הפעילות. יש לעדכן את מנהלת אגף פיקוח ובקרה מבעוד מועד על כל שינוי בתוכנית זו.
- 4.4.2.1.4 בנוסף, לקראת סיום שנת השירות תעביר הרשות דרישה לגופים המוכרים להצגת אישורים והוכחות לקיום ימי ההכשרות לפי תכנית הפעילות של הגוף המוכר, כגון חשבוניות, אישורי הגופים שבמתקניהם התקיימו ההכשרות, אישורי נוכחות, אישורי מרצים וכיו"ב.

4.4.2.2 הציון:

עבור כל יום הכשרה שהרשות קיבלה הוכחות מספקות (ע"פ שיקול דעתה הבלעדי) לקיומו כנדרש לכלל המתנדבים כאמור, וכן על סמך הבקורות שבוצעו בהכשרות אלו, יקבל הגוף 0.75 נק' ועד 3 נק' עבור קיום 4 ימי הכשרות כנדרש.

סה"כ מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

4.5 בקרות איכות

4.5.1 כללי:

- 4.5.1.1 במסגרת מערך הבקרה אשר מפעילה הרשות על כלל מערך השירות הלאומי יתבצעו בקרות איכות מול המתנדבים לפי סוג האוכלוסייה (אשכול – כללי, חברה הערבית והדרוזית צעירים בסיכון וצעירים עם מגבלה).
- 4.5.1.2 במסגרת בקרות האיכות יגיעו הבקרים למקומות השירות בהם המתנדבים משרתים ושם תבוצע הבקרה. כל מתנדב יישאל שאלון לפי סוג האוכלוסייה אליו הוא משתייך.
- 4.5.1.3 השאלון אשר המתנדבים נשאלים מחולק לשני חלקים עיקריים, החלק הראשון אימות נתונים והחלק השני שאלות פתוחות הנוגעות לתפקיד המתנדב, למקום השירות, לליווי המתנדב וכן לתחושותיו האישיות בנוגע למוגנות, בטיחות וכו'.
- 4.5.1.4 הרשות הגדירה בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, תשובות לשאלות שיוגדרו כליקוי.
- 4.5.1.5 הליקויים העולים מבקרת האיכות מגיעים לגוף המוכר, ועל הגוף לטפל בליקויים אלו ולהודיע לרשות על אופן הטיפול בכל ליקוי כאמור.

4.5.1.6 יובהר כי הניקוד בסעיף זה יינתן רק עבור מידע ונתונים אשר רלוונטיים לעבודת הגוף המוכר הנבחן למול המתנדב.

4.5.1.7 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).
מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

4.5.2 הציון:

4.5.2.1 עבור כל המתנדב אשר יעבור בקרת איכות במסגרת הבקרות, ינוקד בציון 10. עבור כל ליקוי אשר הוגדר ע"י הרשות במפתח הניקוד יופחתו 2 נק'.

4.5.2.2 גוף מוכר אשר יטפל בליקויים שעלו במהלך בקרת האיכות בפרק הזמן אשר הגדירה הרשות במפתח הניקוד, יקבלו חזרה חצי מהניקוד שהופחת, כלומר נק' אחת.

4.5.2.3 ככל והגוף המוכר יוכיח שלא התרחש ליקוי, יוחזר הניקוד במלואו.

4.5.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ- 10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.

השאלה	התשובה אשר מביאה לליקוי	פרק הזמן לתיקון
1. אי התאמה בשם רכז	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
2. אי התאמה במספר ימי השירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
3. אי התאמה במספר שעות שירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
4. מהן שעות הפעילות שלך בשירות?	משמרת במהלך הלילה - 22:00-06:00	30 ימים קלנדריים
5. האם שלחת את דו"ח הנוכחות בזמן? (במקרה שענתה שלא קיבלה דמי כיס בזמן)	כן	30 ימים קלנדריים
6. כמה פעמים פגשת את הרכזת ב30 הימים האחרונים במקום השירות?	0	30 ימים קלנדריים
7. כמה פעמים מתחילת שנה פגשת את הרכזת ביחד עם האחראית במקום השירות?	לא תקיין- כלומר, לא נעשתה פגישה פעם ברבעון.	30 ימים קלנדריים
8. מתנדב לא קיים במאגר	המתנדב אינו מופיע כלל במערכת המתנדבים.	30 ימים קלנדריים
9. שיבוץ לא תקיין - אי התאמה בשם מוסד + קוד מאגר	קיים פער בין מקום המתנדב בפועל לבין הקוד עליו משובץ במערכת המתנדבים	30 ימים קלנדריים

דוגמא:

בגוף מוכר א' בוצעו בקרות על 500 מתנדבים – מתוכן, 200 בקרות קיבלו ציון מלא, ב250 מהם נמצאו 2 ליקויים כאשר ב150 מתוכן טופלו כל הליקויים בפרק הזמן הנדרש, ב50 הבקרות הנוספות נמצאו 4 ליקויים כאשר ב40 מתוכן טופלו 2 ליקויים בפרק הזמן הנדרש. הציון הכולל יהיה: $3980 = 2*10 + 4*40 + 6*100 + 8*150 + 10*200$ ממוצע הבקרות יהיה, $3980/500 = 7.96$ נק' מתוך 10. כלומר, הציון הסופי לגוף מוכר א' בסעיף זה יהיה, $11.94 = 1.5*7.96$ מתוך 15.

4.6 שביעות רצון הרשות

4.6.1 כללי:

- 4.6.1.1** במסגרת הליכי הבקרה ינקדו נציגי הרשות את הגופים המוכרים על התרשמותם המקצועית מעבודת הגוף המוכר, איכות המענה ואיכות השירות.
- 4.6.1.2** הניקוד יינתן על סמך התרשמות מהפרמטרים שיפורטו להלן. כל פרמטר ינוקד בסולם 1-10 וילווה בנימוקים לעניין המענה החסר אשר בגינו ירד ניקוד, ובמקרה הצורך יצורפו תימוכין כגון חלופות מכתבים, התכתבויות או התראות. הציון הסופי יהיה ממוצע של כלל הפרמטרים בסעיף, במשקולות מטה.
- מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.**

4.6.2 הציון:

הפרמטרים שינוקדו הינם:

- 1. מטה מול מטה – 30% מציון המדד.**

במהלך שנת הפעילות ייקבעו מפגשי 'מטה מול מטה' בין מטה הרשות למטה הגוף המוכר. נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מהרכיבים הבאים:

 1. רמת המוכנות של מטה הגוף המוכר למפגשים אלו, איכות ההכנה מבעוד מועד של נושאים רלוונטיים, רמת המענה לשאלות נציגי הרשות, אופן הצגת הדברים, מגוון הנושאים והתאמתם למטרות המפגש.
 2. הצעות או הצגת מהלכים שקידם לשיפור השירות, שיפור הקשר מול הרשות, שיפור הקשר מול המתנדבים.
- 2. התנהלות מול גורמי מקצוע – 30% מציון המדד.**

לאורך שנת הפעילות תיבחן התנהלות הגופים המוכרים לעניין התנהלותם השוטפת מול גורמי המקצוע ברשות, בנושאים שונים: נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מטיב המענה לפניית הרשות, ממגוון ואיזון בעלי תפקידים בגוף המוכר לאור הצרכים והגדרות הרשות, ממונים מתמחים באוכלוסיות השונות, ניהול נושא התשלומים.
- 3. ניצול כספי רווחת הפרט – 40% מציון המדד.**

בחודשים מרץ וספטמבר בכל שנה קלנדרית נדרשים הגופים המוכרים להעביר דו"חות ביצוע על שימוש בכספי רווחת הפרט. תיבחן עמידת הגופים המוכרים בעמידה בהוראות התקנות לעניין כספי רווחת הפרט, אותם מחויבים להקצות במקרי הצורך ובאופן ראוי. הפחתת נקודות תהיה בגין אי הגשת הדו"חות הנדרשים או בגין אי עמידה בהוראות התקנות והנוהל.

4.7 תוכנית אישית

4.7.1 כללי:

הרשות דורשת מהגופים המוכרים ליצור בליווי האישי תוכנית אישית שמטרתה לסייע למתנדבים מהאוכלוסיות המיוחדות, לחזק את תחושת המסוגלות ולהתפתח כפרטים עצמאיים בחברה.

פגישה ראשונית בנושא התוכנית האישית תהיה פעם בשלישון (כל 4 חודשים) כאשר מפגש ראשון בנושא יעשה כ- 3 חודשים לאחר תחילת השירות, בכל פעם הרכזת יחד עם המתנדב יבחרו לכל היותר 3 מטרות להשגתם, כאשר במהלך הרבעון המתנדב יעשה עבודה אישית על מנת להשיג את המטרה/ות ויעדים שנקבעו. בכל רבעון על הרכזת לבחון את התקדמות המתנדב, תאימות המטרה, ובמידה והמטרה הושגה יש לבחון צורך בבחירת מטרה חדשה וכו'.

על הרכזת לבחור עם המתנדב מטרות ויעדים שהינם מדידים וברי השגה, כמו גם תחנות לבחינת התוכנית ואדפטציה שלה על פי מידת הצורך.

על מנת להביא לבחינת הרשות את פעילות הגוף המוכר יש להעביר, במעמד הבקרה שתתקיים בגוף המוכר את פרטי תוכנית העבודה שתשמש מסגרת ליצירת תוכניות

אישיות, לרבות מטרות, דו"חות ביצוע, תאריכים, דרכים להשגת היעדים לדוגמה וכדומה. וכל תנאי הבקרה בגוף המוכר יחולו גם עבור מדד זה.
הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

4.7.2 הציון:

4.7.2.1 גוף אשר לא יציג תכנית אישית – יקבל 0 נקודות בסעיף זה עבור אותו מתנדב.

4.7.2.2 הרשות תנקד את התוכניות שיוצגו לה בסולם של 1 (הנמוך ביותר) ועד 10 (הגבוה ביותר) הניקוד יינתן באופן הבא:

אם לא הוצגה תכנית אישית – 0 נקודות

אם הוצגה תכנית אישית בהתאם לדרישות הרשות – עד 4 נקודות.

עבור כל מטרה/יעד/משימה מדיד (עד 3 למתנדב) – יינתנו עד 2 נקודות.

עבור תוכנית אישית מפורטת וברת ביצוע להשגת המטרה – יקבל הגוף עד 2 נקודות.

הניקוד של כל גוף יוכפל ב – 1.5 על מנת לקבל ציון מתוך 15%.

5. הערכת שביעות רצון משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים (25%):

לתשומת לב המשרד הממשלתי/יחידת הסמך, הערכת הביצועים לא תתבצע ע"י גורם יחיד במשרד, אלא ע"י הרכב ועדה של שלושה בעלי תפקידים לפחות במשרד הממשלתי/יחידת הסמך בראשות אחראי השירות הלאומי במשרד הממשלתי/יחידת הסמך.

המדד הנבדק	אחוז המדד
1. איוש תקנים	40%
3. הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך	60%
סה"כ	100%

5.1 איוש תקנים

5.1.1 כללי:

5.1.1.1 ציון עבור איוש התקנים יינתן על סמך הדיווח תקופות השירות במערכת המתנדבים של הרשות.

5.1.1.2 הציון יינתן ביחס לתקנים שחולקו בתאריך- 15/12 של השנה הקודמת (להלן – החלוקה הראשונה) בתוספת תקנים נוספים שיחולקו וזאת לאחר הפחתת התקנים שיוחזרו לרשות ע"י הגופים המוכרים עד לתאריך 15/4, להלן התאריך הקובע. במידה ונעשו הפחתות באחת מאבני הדרך (מאי, יולי) לאחר חודש אפריל, תבדוק הרשות את ההקצאה לאחר ההפחתה. במידה ונוספו תקנים באבני דרך אלו, התוספות לא יהיו כלולות.

5.1.1.3 במהלך השבוע האחרון לחודש אוקטובר, להימנע מימים שאינם ימי עבודה, העוקב לחלוקת התקנים של 15/4, כלומר חודשיים לאחר תחילת שנת הפעילות, תבדוק הרשות את האיוש בפועל במשרדי הממשלה / יחידות הסמך.

5.1.1.4 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר. מדד זה יהווה 40% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

5.1.2 הציון:

סך התקנים שאוישו על פי הנתונים במערכת המתנדבים באותו משרד ממשלתי/ יחידת סמך, נכון לחודש אוקטובר חלקי סך התקנים המחולקים נכון 15/4, פחות ההפחתות במידה ונעשו. יהוו את אחוז הציון שיינתן מתוך 35 נקי שנקבעו למדד זה.

דוגמה:

הוקצו 500 תקנים למשרד ממשלתי/יחידת סמך ב-15/4 ולא נעשו הפחתות באבני הדרך לאחר חודש אפריל, ואוישו 350 מתוכם נכון לחודש אוקטובר העוקב. $350/500 = 70\%$ המהווים 28 מתוך 40 נקודות למדד זה.

הבהרה: הדוגמא הינה עבור משרד ממשלתי/ יחידת מסך אחת, בפועל הציון יהיה מורכב מכלל המשרדים הממשלתיים/ יחידות הסמך איתם עובדים הגופים בפועל.

5.2 הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך

5.2.1 כללי:

הציון עבור הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך יינתן בהתאם לפרמטרים להלן:

1. זמינות הגוף המוכר לפניו המשרד- יחידת הסמך ואיכות המענה שניתן.
2. דיוק בהתאמת המועמדים והמתנדבים שמביא גוף מוכר לצרכי הגוף המפעיל.
3. ידע מקצועי בנהלים ותקנות.
4. התנהלות בנושא התשלומים.
5. תדירות הפגישות עם הרכזת בגוף המפעיל.

בכל אחד מהפרמטרים שלהלן הציון יהיה בין 1-5 כאשר 1 הינו הציון הנמוך ביותר ו-5 הינו הציון הגבוה ביותר.

מדד זה יהווה 60% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.
5.2.2 הציון:

המשרד/יחידת הסמך ידרג את הגוף המוכר בהתאם לפרמטרים המופיעים מעלה כאשר הציון עבור רכיב זה יהיה החלק היחסי של ממוצע הציונים שקיבל הגוף המוכר כפול הניקוד עבור סעיף זה.

דוגמה:

משרד ממשלתי נתן לגוף מוכר ציון 4 בכלל הפרמטרים, הציון הממוצע של הגוף המוכר עבור סעיף זה יהיה 4, לכן הגוף המוכר יקבל $4/5 * 60 = 48$ נק' מתוך 60 בסעיף זה.

5.3 הערה כללית על אופן חישוב הציון של משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים:

לאור הפער בין כמות התקנים משרדים/היחידות השונים/ות, המשרדים/היחידות יחולקו לקבוצות בהתאם למספר התקנים בכל משרד ממשלתי/ יחידת הסמך:

1. 40-1 – הציון בסעיף זה יילקח בחשבון פעם אחת בחישוב הציון הכולל.
2. 100-41 – הציון יילקח בחשבון אחת וחצי פעמים בחישוב הציון הכולל.
3. 350-101 – הציון יילקח בחשבון פעמיים בחישוב הציון הכולל.
4. 700-351 – הציון יילקח בחשבון פעמיים וחצי בחישוב הציון הכולל.
5. 1500-701 – הציון יילקח בחשבון 3 פעמים בחישוב הציון הכולל.
6. 1501 ומעלה – הציון יילקח בחשבון 4 פעמים בחישוב הציון הכולל.

דוגמה:

נניח שגוף מוכר עובד רק עם שני משרדים:

משרד 1 – 30 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

משרד 2 – 800 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4.5 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

הציון יחושב כך: $4.375 = (3 * 4.5 + 4) / 4$.

לכן הגוף המוכר יקבל $4.375 / 5 = 87.5\%$ מתוך כלל ה-40%, כלומר, 35 נק' בסעיף זה.

6. אשכול אוכלוסיות מיוחדות – צעירים בסיכון הערכת הביצועים השוטפת של הזוכים (60%):

המדד הנבדק	אחוז המדד במכרז החדש
נוכחות בהכשרות	5%
דירות	15%
כוח אדם בגוף המוכר	15%
איכות הדיווח	15%
בקורות בגוף המוכר	15%
בקורות איכות	10%
שביעות רצון הרשות	10%
תוכנית אישית	10%
מדריכי דירות	5%
סה"כ	100%

6.1 נוכחות בהכשרות

6.1.1 כללי:

6.1.1.1 ציון עבור נוכחות בהכשרות יינתן על סמך הבקורות המתבצעות ע"י חברת הבקרה של הרשות.

6.1.1.2 הציון יינתן לכל גוף מוכר על סמך מס' הבקורות שנעשו ביחס למתנדבים של אותו גוף מוכר ולא ביחס לגופים אחרים.

6.1.1.3 הרשות תבצע באמצעות חברת הבקרה יחס בקורות שווה ככל האפשר בין הגופים המוכרים אם כי תיתכן סטייה ביחס בשל ריבוי מתנדבים ממגזר זה או אחר המבוקר באופן פעיל יותר בשל ממצאים העולים מהשטח.

6.1.1.4 כל אי הימצאות של מתנדב במועד הגעת הבקר, בהתאם למפתח הניקוד בבדיקת הנוכחות ייחשב כחיסור.

6.1.1.5 במסגרת חישוב פרמטר זה לא תהיה משמעות לחיסורים מאושרים כגון ימי מחלה וכד' או לא מאושרים. לצורך שקלול הציונים – גוף מוכר אשר הציון הממוצע של כלל המתנדבים מטעמו אשר בוקרו יהיה מעל 8.5 – יקבל ציון מלא בסעיף זה.

6.1.1.6 יובהר כי הנהלים המפורטים בסעיף 4.4.2.1.2 וכן 4.4.2.1.3 חלים גם על סעיף זה.

6.1.1.7 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 10% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.1.2 הציון:

הניקוד המקסימלי יינתן למתנדב אשר בשעת הבקרה נכח פיזית בהכשרה כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן, מפתח ניקוד:

עבור	ניקוד מתנדב	תרחיש נוכחות בזמן הבקרה
	10	נוכחות פיזית
	4	אינו נוכח פיזית
	3	נוכחות פיזית + לא מופיע במערכת המתנדבים (CRM)

לכל מתנדב שישתתף בבקורות יינתן ציון כאמור בסולם של 0-10. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים שקיבלו המתנדבים שנבדקו מתוכו ויתקבל ציון בין 0-10, ציון זה יחולק ב-2 וציון זה ישוקלל במדד הכללי ללא שינוי.

דוגמה:

1. בגוף מוכר א' בוצעו בקורות על 500 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 7.2 מתוך 10. הציון הכולל לגוף המוכר בסעיף זה יהיה במשקל של 5%, כלומר, 7.2 נק' יינתנו לגוף המוכר בסעיף זה.
2. בגוף מוכר ב' בוצעו בקורות על 345 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 8.6 מתוך 10, כלומר, ציון מלא יינתן בסעיף זה, 10 נק'.

6.2 דירות

6.2.1 כללי:

- 6.2.1.1 מסמך 'מרכיב תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח למכרז המרכזי מגדיר את מפרט ודרישות דירות מתנדבים. מפתח הניקוד להלן נקבע בהתאם למסמך זה.
- 6.2.1.2 ליקויים ישלחו לגוף המוכר והגוף יידרש לתקן אותם תוך פרק הזמן שנקבע להלן. לאחר תיקון הליקוי נדרש הגוף המוכר לדווח על התיקון במערכת הבקורות בצירוף תיעוד הטיפול בליקויים. יובהר כי מוצר שנמצא בדירה אך אינו תקין ייחשב כליקוי.
- 6.2.1.3 כל ליקוי אשר יימצא בדירה ושלא תוקן בפרק הזמן המופיע במודל הבקרה ייחשב כליקוי לעניין מדד זה.
- 6.2.1.4 תיקון ליקוי במסגרת הזמן המוגדרת בקטגוריית ריהוט ו/או ציוד כיבוי אש ו/או חומרי ניקיון וכלי ניקוי, כמפורט להלן, יקנה החזר של 50% מהניקוד שהופחת עקב ליקוי זה.
- 6.2.1.5 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).
- 6.2.1.6 משקל המדד:
גוף אשר מחזיק פחות מ-25 דירות יימדד באופן הבא:
גוף אשר לא מחזיק דירות כלל או שמחזיק פחות מ-5 דירות לא ייבדק במסגרת מדד זה והאחוזים יחולקו בין יתר הסעיפים.
גוף אשר מחזיק בין 5 ל-25 דירות אזי חלקו של הסעיף במדידה יהיה 10% והיתרה תחולק בין יתר הסעיפים.
- 6.2.1.7 לכל דירה שתיבחן במסגרת הבקורות יינתן ציון כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ-15 נק' מקסימום לכל דירה, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.2.2 הציון:

הניקוד המקסימלי יינתן לדירה העונה על כלל התנאים הבאים:

- 6.2.2.1 מצב כללי של הדירה: תקינות הקירות, רטיבות, צבע, ניקיון בסיסי, כתמים כרוניים, נזילות, סתימות צנרת, תקינות כלים סניטריים, ארונות מטבח וכד', בלאי שאינו כתוצאה משימוש שוטף וסביר. כל חדר ייבחן בנפרד בניקוד של 0-5. הפער בין הציון המקסימלי לחדר לבין ממוצע הציונים של כל החדרים (כולל חדרי שירותים ורחצה, סלון, מטבח, חדרי שינה) יהיה הציון שיופחת מהציון המקסימלי בסעיף זה.

- 6.2.2.2 רהיטים (עבור כל אחד מהמתנדבים בדירה): מיטה, כיסא, מזרן, ארון דלת אחת וכן שולחן אוכל עם מקומות ישיבה בהתאם למספר המתנדבים בדירה.
- 6.2.2.3 מוצרי חשמל בסיסיים: מקרר ביתי, תנור/טוסטר אובן, כיריים (מינימום 2), מיקרוגל, קומקום חשמלי, מזגן (לפחות בחלל המרכזי בדירה).
6.2.2.4 אמצעי לחימום מים.
6.2.2.5 ציוד לכיבוי אש: מטף כיבוי תקני בכל דירה.
- 6.2.2.6 חומרי ניקיון וכלי ניקוי: מגב, מטאטא, דלי, סמרטוט רצפה, מברשת שירותים, פחי אשפה (מטבח וחדרי שירותים) ושקיות אשפה, נייר טואלט (ייחשב לשני פריטים), סבון כלים, אקונומיקה, נוזל רב תכליתי.
- 6.2.2.7 במקרה בו ליקוי לא תוקן במסגרת הזמן – תוכפל ההפחתה עבור הליקוי שלא תוקן.

כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן. התרחישים בכל קטגוריה מצרפיים זה לזה.

מפתח הניקוד לאור המדדים שתוארו לעיל:

מדד	משקל פנימי בסעיף	פרק הזמן לתיקון הליקוי
דירה תקינה	15 נק'	-
מצב כללי של הדירה	הפחתה של עד 5 נקודות	30 ימים קלנדריים
עד 8 בנות בדירה	הפחתה של 2 נקודות החל מהבת ה-9 בדירה.	עד 22 ימים קלנדריים
ריהוט: היעדר כל פריט שהוא	הפחתה מצטברת של 5 נקודות עבור כל פריט שחסר. אין הגבלה של הפחתה בסעיף זה.	עד 3 ימי עסקים
מוצרי חשמל בסיסיים: היעדר כל מוצר שהוא	הפחתה מצטברת של 5 נקודות עבור כל פריט שחסר. אין הגבלה של הפחתה בסעיף זה.	עד 3 ימי עסקים
אמצעי לחימום מים	הפחתה של 5 נקודות	עד 3 ימי עסקים
היעדר ציוד כיבוי אש – מטף	הפחתה של 6 נקודות	עד 3 ימי עסקים
חומרי ניקיון וכלי ניקוי: 31 היעדר 2 עד 5 פריטים (כולל) 32 היעדר מעל 5 פריטים	ג. הפחתה של 3 נקודות. ד. הפחתה של 6 נקודות.	עד 3 ימי עסקים

דוגמה:

עבור גוף מוכר בוצעה בקרה בדירה ברחוב שלמה המלך בעיר נתניה.

בדירה חסר מיקרוגל (5-).

בדירה חסר מטף כיבוי אש (6-).

בדירה חסרים: מטליות קטנות, מגב ואקונומיקה (3-).

ציון לדירה: 3 - 6 - 5 - 15 = 1.

רכזת הדירה ציידה את המתנדבות במיקרוגל, במטף כיבוי אש, במטליות, במגב ובאקונומיקה. על הגוף המוכר לעדכן במערכת הבקורות על ההצטיידות העדכנית. יוחזר ניקוד עבור: מטף כיבוי אש, מטליות, מגב ואקונומיקה. בגין החוסר הופחתו עבור פריטים אלו סה"כ 9 נק' – יוחזרו 4.5 נק'. הציון יעודכן ב- 4.5 נק' כלפי מעלה. ציון סופי = 5.5 מתוך 15.

6.3 כוח אדם בגוף המוכר

6.3.1 כללי:

- 6.3.1.1 הניקוד יינתן עבור יחס רכזים/ות ועו"ס הקיים בגוף המוכר למול מספר המתנדבים.
- 6.3.1.2 הציון על יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים של כל גוף מוכר על סמך דיווח שיינתן לפי דרישת הרשות, עבור לפחות מועד מסויים במהלך שנת הפעילות המבוקשת חתום בתצהיר ע"י מנכ"ל הגוף המוכר ורואה חשבון.
- 6.3.1.3 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל הרכזות בגוף המוכר.
- 6.3.1.4 התצהיר צריך לכלול את שמות העובדות (רכזים/ות / עו"ס), תיאור המשרה, מספרי זהות, חודשי העסקה ביחס למועד המבוקש ואחוז המשרה שבה העובדת/ת מועסקת כרכז/ת / עו"ס. יובהר כי משרה מלאה הינה העסקה של 42 שעות שבועיות בממוצע.
- 6.3.1.5 רכז/ת/ עו"ס י/תחשב מי שעובדת/ת במשרה מלאה, או צירוף של מספר רכזים/ות/ עו"ס אשר יגיעו בסה"כ ל-100% משרה. יודגש כי רכז/ת/עו"ס (בהתאם למקרה הרלוונטי) לא תועסק בהיקף גבוה מ-110% משרה* וכן סך הרכזים/ות המועסקות במעל 100% משרה לא יהווה יותר מ-10% מסך הרכזות הפעילות בעמותה. במקרה ותדווח העסקה בהיקף גבוה מהאמור הרשות תתייחס לבעלת התפקיד הרלוונטי כעד 110% משרה ואו 100% בהתאמה, לעניין יחס המתנדבים עבור אותה רכז/ת / עו"ס.
- * במקרים חריגים בלבד, בהם יחס המתנדבים עבור רכז/ת עולה על 110% משרה, ניתן להגיש בקשה חריגה על יחס גבוה יותר. אישור ההחרגה יהיה ע"י אגף פיקוח ובקרה באישור מנכ"ל הרשות.
- 6.3.1.6 מסמך 'מרכיבי תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח למכרז המרכזי מגדיר את יחס תקינת כ"א הנדרשת בהתאם למספר המתנדבים:

יחס מינימאלי נדרש	תפקיד ואוכ' מתנדבים
1 : 58	רכזת מתנדבים המשרתים בביתם
1 : 40	רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם
1 : 30	רכזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)
1 : 52	רכזת מתנדבים בפנימיות
1 : 20	רכזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה
1 : 500	עו"ס כללי

יובהר כי 'רכזת מתנדבים בפנימיות' היא רכזת מתנדב המתגורר במקום השירות והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו, או מתנדב המתגורר במקום השירות ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו וכן 'רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם' היא רכזת מתנדב המתגורר מחוץ לביתו והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו בהיקף של שתי ארוחות ביום לפחות וכן מתנדב המתגורר מחוץ לביתו ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו.

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

מתוך 15% – 8% עבור כל רכזת בפני עצמה, 2% עבור ממוצע כללי של רכזות בגוף מוכר. 5% נוספים עבור העמדת עו"ס בגוף המוכר בהתאם ליחס לעיל.

6.3.2 הציון:

6.3.2.1 לכל רכזת/עו"סית שתיבחן במסגרת הבקורות יינתן ציון כאמור בסולם 0 עד 8 נק'. ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי.

6.3.2.2 בנוסף ישוקלל היחס הממוצע בקרב כלל הרכזות/עו"סיות שנבדקו בבקרה עבור כל גוף מוכר. הגוף המוכר אשר יציג את היחס הגבוה ביותר (משמע מספר המתנדבים הנמוך ביותר לרכזת) יקבל 2 נק' ויתר הגופים ינוקדו ביחס אליו.

6.3.3 **מפתח ניקוד:**

עבור הרכזות/עו"ס שייבחנו במסגרת הבקרה ייבדק יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים. כל רכזת/עו"ס תנוקד בנפרד ע"פ המפתח הבא:

עבור יחס בהתאם לתקן האמור או יחס גבוה יותר תקבל הרכזת 8 נק' מתוך 8. עבור יחס נמוך (משמע יותר מתנדבים תחת אותה רכזת/עו"ס) יורדו נקודות בשיעור זהה לפער בין היחס הנדרש ליחס הקיים בפועל (למשל, אם היחס הקיים חורג ב-20% מהיחס הנדרש – יופחתו 20% מ-8 נקודות בסעיף זה) (התוצאה תעוגל לאחוז השלם הקרוב).

דוגמה א.

עבור גוף מוכר A בוצעה בקרה כמפורט:

ניקוד עבור בעל תפקיד	יחס שנמצא	יחס מינימאלי נדרש	בעל תפקיד שנבדק
52/58 : יחס תקין (ואף גבוה בשיעור 10%) משמע, תקבל 8 נק'	52 : 1	58 : 1	רכזת מתנדבים המשרתים בביתם
50/40 : יחס נמוך ב-25% מהנדרש, משמע יופחתו 25% ממשקל הציון: $0.75 * 8 =$ תקבל 6 נק'	50 : 1	40 : 1	רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם
54/52 : יחס נמוך בשיעור 4%, משמע יופחתו 4% ממשקל הציון: $0.96 * 8 =$ תקבל 7.68 נק'.	54 : 1	52 : 1	רכזת מתנדבים בפנימיות

ציון כללי לגוף המוכר (סכום כל הציונים לעיל) = 21.68, ממוצע 7.2 מתוך 8. הדוגמה להלן מציגה בצורה פשוטה יחס רכז מתנדב. בהתאם לעובדה שרכזות מלוות מתנדבים ממספר אוכלוסיות (בהתאם לטבלה סעיף 6.3.1.6), החישוב יעשה כממוצע משוקלל עבור כל רכזת. דוגמה ב.

1. עבור גופים מוכרים A ו-B בוצעה בקרה כמפורט. לגופים מוכרים אלו יש 750 מתנדבים בחלוקה לרכזות לפי ההתפלגות מטה ועו"ס אחת:

תפקיד ואוכ' מתנדבים	יחס מינימאלי נדרש	סה"כ המתנדבים בעמותה
רכזת מתנדבים המשרתים בביתם	58 : 1	300
רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	40 : 1	250
רכזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)	30 : 1	20
רכזת מתנדבים בפנימיות	52 : 1	100
רכזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה	20 : 1	80
עו"ס כללי	500 : 1	750

2. חישוב מספר הרכזות התיקני לגוף מוכר הינו:
 $0.18 = 80/20 + 100/52 + 20/30 + 250/40 + 300/58$

כלומר, לגופים אלו צריכות להיות 18 משרות של רכזות.
בגוף A ישנן 17 משרות של רכזות.
בגוף B עבור יחס זה של מתנדבים ישנן 19 משרות של רכזות.
כלומר, גוף B יקבל 2 נקי בסעיף זה וגוף A אשר מעסיק 5.5% רכזות פחות יקבל 1.89 נקי מתוך 2 נקי בסעיף זה.
עבור העמדת משרה אחת של עו"ס, כלומר 50% משרה פחות מהנדרש, שני הגופים יקבלו $5 * 0.5 = 2.5$ נקודות מתוך 5 עבור סעיף זה.

6.3.3.1 הערה:

- 6.3.3.1.1 רכזות נחשבת רכזת שנמצאת בקשר בפועל עם המתנדב והגוף המפעיל ושמוגדרת כרכזת עבור המתנדב במערכת המתנדבים של הרשות. אם מדובר על רכזת שעושה תפקיד נוסף כמו מנהלת המחוז לצורך החישוב ילקח רק חלקיות המשרה בה עובדת כרכזת.
- 6.3.3.1.2 עו"ס נחשבת עובדת סוציאלית המצויה בקשר ישיר עם המתנדבות והינה הגורם המטפל בהן (יחושב החלק במשרה בו עובדת כאמור באופן ישיר ולא בעבודות אחרות במסגרת הגוף המוכר ובכלל כגון ניהול או ריכוז).
- 6.3.3.1.3 רכזות המלוות מתנדבים של מיזם תנופה לא ייבדקו במסגרת בדיקה זו.

מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.4 איכות הדיווח

בסעיף זה ימדדו 3 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 9% עבור דיווחי שעות וימים, 3% עבור תקופות שירות. 3% נוספים עבור מתנדבים מעוכבים, סה"כ 15%.
6.4.1 דיווחי שעות וימים (9%) – ייבחן על-פי שני פרמטרים בעלי משקל זהה:
6.4.1.1 דיווח שעות אונליין – (4.5%)
6.4.1.1.1 כללי:

6.4.1.1.1.1 דיווח שעות אונליין – דיווח תקין של סוגי הנוכחות השונים (פרט לדיווח נוכחות ביום שבתון למתנדבים בהשתייכות מגזרית יהודית) אשר דוח עד 45 דקות מרגע הכניסה ועד-45 דקות מרגע היציאה.

6.4.1.1.1.2 ימדדו סך הדיווחים התקינים (כלומר – שדווחו עד 45 דקי) של כלל המתנדבים בעמותה (כניסות ויציאות) בימים שהוגדרו כימי נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום) לאורך תקופת הבדיקה (עד שנה) מתוך סך הימים תחת אותו מהות דיווח.

6.4.1.1.1.3 יובהר כי הבדיקה לא מתבצעת עבור דיווחי שעות של דיווחים בהם מהות הדיווח הוא מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק.

6.4.1.1.1.4 בסעיף זה ייבחנו כלל מתנדבי הרשות למעט מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים תחת אוכלוסיות מיוחדות במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות וכן מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי ודיווחים במהות הדיווח "נוכחות ביום שבתון" למתנדבים שהשתייכותם המגזרית היא יהודית.

6.4.1.1.1.5 שינוי של עד 30 דקות בשעה המדווחת, לא יגרור בדיקה נוספת של תאריך ושעת הדיווח אלא הבדיקה תהיה אל מול התאריך והשעה בה דווחה הנוכחות לפני השינוי האמור.

6.4.1.1.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הדיווחים התקינים שדווחו חלקי סך הימים המדווחים במהות הדיווח נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון

1. עבור דיווחי נוכחות תקינים במעל 85% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.85)
2. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 70%-85% מהימים יקבל 3.5 נק'.
3. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'.
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ, מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח כניסה ב-170 ימים מתוכם 150 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-20 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-140 ימים מתוכם ב-100 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 250 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

המתנדב השני דיווח כניסה ב-210 ימים מתוכם 180 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-30 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-160 ימים מתוכם ב-120 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 300 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

לסיכום: $250 + 300 = 550$. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:

$550/880 = 0.625$ – ציון של 62.5% הנמצא בטווח התקין של 50%-69%, משמע 2.5 נקודות.

6.4.1.2 דיווח ימים- (4.5%)

6.4.1.2.1 כללי:

6.4.1.2.1.1 עבור כל מתנדב, תחשב הרשות את מספר ימי השירות הנדרשים³

בתקופת הבדיקה (בהתאם ללוח החופשות הספציפי המותאם להשתייכות המגזרית של אותו מתנדב, כפי שידווח על ידי הגוף המוכר במערכת הרשות ובהתאם למספר ימי השירות השבועיים שלו) ומתוך מספר זה יחושבו מספרי ימי השירות השנתיים הנדרשים לכלל המתנדבים מאותו הגוף.

6.4.1.2.1.2 ימדדו סך הדיווחים שבוצעו בפועל של המתנדבים באותה עמותה

מתוך סך דיווחים של כלל המתנדבים (כניסות ויציאות) שהיו אמורים להיות לאורך השנה. במקרה של מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק יש לדווח במערכת דיווח שעות, כאשר ברירת המחדל במקרה בו לא מתקבלות שעות הוא 08:00 - 16:00.

³ הבדיקה תבצע רק על שבועות מלאים (ראשון עד שבת) הנכללים בתקופת השירות.

6.4.1.2.1.3 בבדיקה זו ייכללו כל המתנדבים במערכת המתנדבים, ללא יוצא מן הכלל.

6.4.1.2.1.4 הבדיקה תיעשה על תקופות שהסתיימו לפני למעלה מחודש, על מנת לאפשר לעמותות לעדכן את המידע לגבי מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי.

6.4.1.2.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הימים המדווחים באופן תקין מתוך סך הדיווחים המצופים בתקופת הבדיקה (לפירוט ראו אפיון גרסת מערכת המתנדבים 3.2).

1. עבור דיווחי ימי שירות במעל 90% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.9)
2. עבור דיווחי ימי שירות ב 70%-90% מהימים יקבל 3.5 נק'. (-0.89-0.7)
3. עבור דיווחי ימי שירות ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (-0.69-0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח 15 ימי מחלה ועוד 20 ימי חופשה על חשבון המתנדב וכן דיווח כניסה ב-170 ימי נוכחות ויציאה ב-140 ימי נוכחות – סה"כ 35 ימי היעדרות מאושרות (ייחשב כ-70 דיווחים) ועוד 310 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות, מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית. סה"כ 380 דיווחים תקינים מתוך 440 נדרשים.

המתנדב השני דיווח 10 ימי מחלה, 10 ימי חופשה על חשבון המתנדב, 10 ימי היעדרות מאושרים על חשבון המעסיק וכן דיווחי כניסה ב-100 ימי נוכחות ויציאה ב-120 ימי נוכחות – סה"כ 30 ימי היעדרות מאושרים (ייחשב כ-60 דיווחים) ו-220 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות. סה"כ 280 דיווחים תקינים מתוך 440 דיווחים מצופים.

לסיכום: $280 + 380 = 660$ דיווחים תקינים. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:

$0.75 = 660/880$ – ציון של 75% הנמצא בטווח בין 70%-90%, משמע, 3.5 נקודות.

6.4.2 תקופות שירות (3%)

6.4.2.1 כללי:

6.4.2.1.1 התקופות שתאריך תחילת התקופה חל בתוך טווח תאריכי תקופת הרצת הדו"ח (תאריך התחלה וסיום של הדו"ח עצמו). בדיקה בגין זמן עדכון תאריכי סיום תקופה, תתבצע רק על תקופות בהן תאריך סיום צפוי נכלל בטווח זמן הדו"ח. תאריכי סיום תקופות שהן מחוץ למסגרת זמן בדיקת הדו"ח לא יחושבו.

6.4.2.1.2 לא יבדקו תקופות בהן סומן "כן" בשדה "לא לבדיקת תקופות במדדי איכות", שדה חדש ייעודי בכרטיס תקופת שירות, בעל הרשאות מיוחדות שינתנו לעובדים בפניות ציבור, או אגף מערכות מידע וחדשנות דיגיטלית, ויסומן לפי שיקול דעת הרשות.

6.4.2.1.3 לא יכללו בדו"ח תקופות שתאריך הסרת העיכוב בתקופת השירות נכללה בתוך טווח תאריכי בדיקת הדו"ח.

6.4.2.1.4 לא ייכללו בבדיקה דיווח על יצירת תקופת שירות ראשונה של מועמד בעל פטור מדיווח יומי. כן ייכללו שינויים שנעשים בתקופה לאחר יצירתה.

תתבצע בדיקה ברמת המועמד המקושר למתנדב. אם למועמד שדה "פטור מדיווח שעות" = כן, לא ייכלל בבדיקה הפער בין יצירת התקופה הראשונה לבין תאריך ההתחלה.

6.4.2.1.5 כל עדכון בדבר תקופת שירות של מתנדב כגון התחלה / סיום שירות יש לדווח

בתוך עד 10 ימים מיום השינוי בפועל. הנתונים אשר ימדדו הינם:

1. תחילת התקופה – דווחה בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה.
2. שינוי תאריך התחלה – הדיווח על שינוי תחילת השירות צריך להתבצע בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה החדש המדווח.
3. סיום שירות – ככל שמקדמים את תאריך סיום השירות של תקופה (משמע, מקצרים תקופת שירות), יש לדווח את תאריך הסיום החדש בתוך עד 7 ימי עבודה מתאריך הסיום המועדכן.

6.4.2.2 הציון:

כל דיווח מאוחר מ-10 ימים ייפגע בניקוד של הגוף המוכר בהתאם למדרגות הבאות:

1. 11 ימים – 40 ימים: הפחתה של 0.005 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
2. 41 ימים – חצי שנה (183 ימים): הפחתה של 0.01 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
3. חצי שנה ומעלה (184 ימים ומעלה): הפחתה של 0.02 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.

דוגמה:

לגוף המוכר במהלך השנה היו 50 דיווחים, מתוכם 45 באיחור בהתאם לפירוט הבא:

1. 5 דיווחים תוך 10 ימים.
2. 25 דיווחים תוך 40 ימים.
3. 10 דיווחים שדווחו תוך 5 חודשים.
4. 10 דיווחים שדווחו אחרי למעלה מחצי שנה.

הציון שיופחת לגוף המוכר בגין סעיף זה הוא:

$$0.425 = 0.02 * 10 + 0.01 * 10 + 0.005 * 25$$

ולכן הניקוד עבור סעיף זה הוא 2.575 נק'.

הערה: בחישוב הציון יופחתו עדכונים שלא בוצעו בזמן אשר קיבלו אישור לכך מהרשות.

6.4.3 מתנדבים מעוכבים (3%)

6.4.3.1 כללי:

6.4.3.1.1 במערכת המתנדבים של הרשות קיימים מתנדבים רבים אשר הפסיקו את שירותם לפני סיום השירות(לעתים מדובר על תקופה ארוכה כגון 20 שנים) ועדיין רשומים במערכת המתנדבים כמעוכבים. לעניין סעיף זה "מתנדב מעוכב" הינו מתנדב אשר סיים את שירותו מעבר לתקופת הזמן המאושרת בנוהל.

6.4.3.1.2 כל מתנדב שהפסיק את שירותו ולא השלים את ימי השירות, על העמותה להסיר לו את העיכוב בהתאם למסגרות הזמן שנקבעו בנוהל והשירות יחושב בהתאם לכפי שבוצע בפועל.

במקרים מיוחדים של עיכובים בדיווחים מהסיבות המפורטות בחוזר מנכ"ל הרשות סעיף 4.13.5 (ניתן לקרוא בקישור:

https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he>ReturnsceoJanuar_y.pdf) יש לפעול להסרת העיכוב והמשך הדיווח כאמור בסעיף זה בחוזר מנכ"ל כאמור.

6.4.3.1.3 מעוכבים שייחשבו לא תקינים:

1. עיכוב מסיבת חוסר בדו"חות – מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 45 יום מתאריך סיום התקופה.

2. עיכוב מסיבת חוסר בימים – מתנדב שלא דווחה (נוצרה) לו תקופת השלמה תוך 45 ימים מתאריך סיום התקופה ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מתאריך סיום תקופת ההשלמה.
 3. עיכוב מסיבת ממתין לוועדה רפואית – תתבצע בדיקה האם למתנדב יש ועדה רפואית מסוג היעדרות בה תאריך תחילת ההיעדרות נכלל במסגרת תקופת ההתנדבות; או ועדה מסוג הפסקת שירות שתאריך הפסקה מבוקש נכלל במסגרת תקופת השירות שנכללת בבדיקה.
 4. מתנדב שעוכב מסיבה זו ולא הוגשה בגינו בקשה לוועדה רפואית ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מיום קבלת התשובה מהוועדה הרפואית, הן אם היא מאושרת או לא מאושרת.
 5. מתנדב שיש לו מספר תקופות מעוכבות – בודקים את כולם אבל סופרים אותו רק פעם אחת גם אם כל התקופות שלו מעוכבות מעבר למה שמאושר בנוהל.
- בדיקה זו אינה מתבצעת על תקופה אלא בנקודת זמן אחת – המעוכבים ייבדקו נכון לאותו היום. התאריך בו תתבצע הבדיקה יהיה לשיקול דעתה של הרשות.

6.4.3.2 הציון:

1. עבור מעוכבים בשיעור של עד 1% מסך המתנדבים הפעילים שקדם לתאריך המדידה, יינתן ניקוד מלא של 3 נקודות בסעיף זה.
2. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 1% ועד ל-3% – יינתנו 2.5 נקודות עבור סעיף זה.
3. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 3% ועד ל-5% – יינתנו 2 נקודות עבור סעיף זה.
4. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 5% ועד ל-7% – תינתן נקודה אחת עבור סעיף זה.
5. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 7% – לא יינתן ניקוד כלל עבור סעיף זה.

סה"כ מדד זה יהווה 15% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.5 בקרות בגוף המוכר

בסעיף זה ימדדו 2 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 12% עבור בקרת אישורים הנוגעים לשירות, 3% עבור בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב, סה"כ 15%.

6.5.2 בקרת אישורים הנוגעים לשירות (12%)

6.5.2.1 כללי:

6.5.2.1.1 במהלך השנה יבוצעו בקרות בגוף המוכר ע"י עובדי הרשות וע"י עובדי חברת הבקרה. במסגרת בקרות אלה יבדקו האישורים הבאים עבור מדגם של מתנדבים:

6.5.2.1.1.1 דוחות נוכחות:

- עבור כלל המתנדבים (פעילים ושסיימו שירותם) ייבדקו דו"חות נוכחות חודשיים:
 1. קיומם של אישורי מחלה בימים שדווחו ככאלה.
 2. הצלבה בין דו"חות נוכחות קודמים לבין תוצאות בקרות הנוכחות שנעשו בשטח.
- עבור מתנדבים שדווח על סיום שירותם, יבוצעו גם הבדיקות הנוספות:
 1. לא חרגו ממכסת ימי החופשה הכלליים והפרטניים (לדוגמה חופשה לפסיכומטרי).
 2. רציפות בשירות (כולל המסמכים הנדרשים במקרה של חריגה).

- 6.5.2.1.1.2 תשלום דמי כיס: יידגמו מתנדבים לגביהם ייבדק האם קיבלו דמי כיס בזמן ובסכום הנכון על פני החודשים האחרונים או על פני תקופה שתבחר הרשות. כל עיכוב בהעברת דמי הכיס שאיננו מוצדק, ייספר כליקוי, כאשר רק אי העברת דו"ח שעות חתום ע"י המתנדב או העברתו לאחר ה-5 לחודש או דחיית הדו"ח ע"י הגוף המפעיל יהווה עילה לעיכוב מוצדק בהעברת דמי הכיס.
- 6.5.2.1.1.3 מסמך פטור משירות בצה"ל (למתנדבים הנקראים לגיוס בלבד).
- 6.5.2.1.1.4 אישור הורים למתנדבים שהחלו שירותם בגוף המוכר לפני גיל 18 והינם בשנת השירות הראשונה שלהם.
- 6.5.2.1.1.5 חשבונות בנק – קיום אסמכתה למספר חשבון על שם המתנדב. האם מדובר במספר חשבון של המתנדב ולא של הורים וכדומה, למעט אם קיבלו אישור לכך.
- 6.5.2.1.1.6 אישור לימודים / עבודה בהתאם לחוזר מנכ"ל.
- 6.5.2.1.1.7 קיום הסכם חתום בין המתנדב לגוף המוכר בהתאם לחוק.
- 6.5.2.1.1.8 תשלום תוספת דמי כיס למתנדב שהוכר כחולה צליאק.
- 6.5.2.1.1.9 הימצאות אישורים נדרשים למתנדבים המוגדרים כ'מתנדב בודד', ודיווח תקין של תת-סיווג במערכת המתנדבים, בהתאם לתקנות ולחוזר מנכ"ל.
- 6.5.2.1.2 במהלך כל בקרה ייבחנו הסעיפים הרלוונטיים לאור פרטיהם האישיים. מדגם המתנדבים אשר ייבדקו במסגרת בקרה זו יהיה אקראי, ומייצג ככל האפשר, לעניין היקף המסמכים וסוג אוכלוסיית המתנדבים.
- 6.5.2.1.3 במסגרת בקרה זו, ייבדק סעיף תוכנית אישית מאשכולות אוכלוסיות מיוחדות (סעיפים 4.7 ו-6.8 בהתאמה).

6.5.2.2 הציון:

- 6.5.2.2.1 עבור כל מתנדב ייבדק קיום כל האישורים הרלוונטיים לגביו.
- 6.5.2.2.2 מתנדב עבורו יימצאו כל האישורים ינוקד בציון 10.
- 6.5.2.2.3 עבור כל אישור חסר יופחתו נקודות מהציון המרבי כלפי מטה בהתאם למפתח הבא:
- דו"חות נוכחות, דווח על סיום שירות תקין; מועד העברת דמי כיס (לפי סעיף 6.5.2.1.1.2); אישורי מחלה וחופשה מעבר למכסה; גוף מוכר שדיווח סיום שירות למתנדב אשר לא עמד בחוק רציפות שירות – עבור חוסר יופחתו 3 נקודות עבור כל דו"ח ואישור אישור לימודים/ עבודה חסר – יופחתו 2 נקודות. על כל מקרה של סתירה בין דו"ח נוכחות לבין בקרת נוכחות שבוצעה בשטח. וכן אישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק ומתנדב בודד – יופחתו 4 נקודות.
- אישורי מתנדב שהוגדר כ'מתנדב בודד', וקיום רישום מתאים במערכת המתנדבים. עבור תת-סיווג לא תקין במערכת המתנדבים – יופחתו 2 נקודות. עבור מתנדב שמדווח כמתנדב בודד במערכת המתנדבים, ושלא נמצאו עבורו האישורים הנדרשים – יופחתו 5 נקודות. **יודגש כי הרשות רשאית לבדוק את כל המתנדבים הבודדים בכל גוף מוכר בכל שנה.** עבור כל אישור אחר חסר תופחת נקודה אחת.
- 6.5.2.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור, בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נקי מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
- 6.5.2.2.5 הניקוד של כל גוף (אשר מהווה ממוצע המתנדבים כאשר לכל מתנדב ציון מקסימלי 10) יוכפל ב- 1.2 על מנת לקבל ציון מתוך 12%.

דוגמה:

בגוף א' נבדקו 5 מתנדבים, לשני המתנדבים הראשונים נמצא חוסר בדו"ח נוכחות ומועד העברת דמי הכיס אינו תקין כלומר כל אחד קיבל 4 נק', למתנדב השלישי נמצא חוסר באישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק כלומר קיבל 6 נק', למתנדב הרביעי נמצא חוסר באישור לימודים תקין, כלומר קיבל 8 נק'. למתנדב החמישי לא נמצא חוסר כלל כלומר קיבל 10 נק'.
הציון הכולל יהיה: $32 = 10 + 8 + 6 + 4 + 4$
כלומר, ממוצע הבקורות של גוף א' בסעיף זה יהיה $5 \setminus 32 = 6.4$ נק' מתוך 10
הציון הסופי של גוף א' בסעיף זה יהיה $1.2 * 6.4 = 7.68$ מתוך 12.

6.5.3 בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב (3%)

6.5.3.1 כללי:

6.5.3.1.1 בהתאם לתעריף נדרשים הגופים המוכרים לבצע 4 ימי הכשרה לכלל מתנדבי הגוף המוכר מאשכול כללי ואשכול חברה ערבית ודרוזית, בכל שנת פעילות.

6.5.3.1.2 בכל תחילת שנת פעילות ועד המועד שתקבע הרשות יעבירו הגופים למנהלת אגף פיקוח ובקרה את תכנית ההכשרות המתוכננת הכוללת: לו"ז, מיקום וסילבוס. תכנית ימי ההכשרה יתאמו את נהלי הרשות בעניין. יובהר כי כדי לקבל את ניקוד הבונוס עבור ימי ההכשרה למתנדבים מעבר לנדרש בתעריף, על הגוף לכלול את ימי ההכשרה הנוספים בתוכנית זו (הסבר עבור הבונוס נמצא בסעיף 2.8 למסמך זה).

6.5.3.1.3 הרשות תבצע פיקוח ובקרה על קיום ההכשרות לפי התכנית אשר הגיש הגוף המוכר בתחילת שנת הפעילות. יש לעדכן את מנהלת אגף פיקוח ובקרה מבעוד מועד על כל שינוי בתוכנית זו.

6.5.3.1.4 בנוסף, לקראת סיום שנת השירות תעביר הרשות דרישה לגופים המוכרים להצגת אישורים והוכחות לקיום ימי ההכשרות לפי תכנית הפעילות של הגוף המוכר, כגון חשבונות, אישורי הגופים שבמתקניהם התקיימו ההכשרות, אישורי נוכחות, אישורי מרצים וכיו"ב.

6.5.3.2 הציון:

עבור כל יום הכשרה שהרשות קיבלה הוכחות מספקות (ע"פ שיקול דעתה הבלעדי) לקיומו כנדרש לכלל המתנדבים כאמור, וכן על סמך הבקורות שבוצעו בהכשרות אלו, יקבל הגוף 0.75 נק' ועד 3 נק' עבור קיום 4 ימי הכשרות כנדרש.

6.6 בקרות איכות

6.6.2 כללי:

6.6.2.1 במסגרת מערך הבקרה אשר מפעילה הרשות על כלל מערך השירות הלאומי יתבצעו בקרות איכות מול המתנדבים לפי סוג האוכלוסייה (אשכול כללי, חברה ערבית ודרוזית, צעירים בסיכון וצעירים עם מגבלה).

6.6.2.2 במסגרת בקרות האיכות יגיעו הבקרים למקומות השירות בהם המתנדבים משרתים ושם תבוצע הבקרה. כל מתנדב יישאל שאלון לפי סוג האוכלוסייה אליו הוא משייך.

6.6.2.3 השאלון אשר המתנדבים נשאלים מחולק לשני חלקים עיקריים, החלק הראשון אימות נתונים והחלק השני שאלות פתוחות הנוגעות לתפקיד המתנדב, למקום השירות, לליווי המתנדב וכן לתחושותיו האישיות בנוגע למוגנות, בטיחות וכיו"ב.

6.6.2.4 הרשות הגדירה בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, תשובות לשאלות שיוגדרו כליקוי.

6.6.2.5 הליקויים העולים מבקרת האיכות מגיעים לגוף המוכר, ועל הגוף לטפל בליקויים אלו ולהודיע לרשות על אופן הטיפול בכל ליקוי כאמור.

6.6.2.6 יובהר כי הניקוד בסעיף זה יינתן רק עבור מידע ונתונים אשר רלוונטיים לעבודת הגוף המוכר הנבחן למול המתנדב.

6.6.2.7 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.6.3 הציון:

- 6.6.3.1 עבור כל המתנדב אשר יעבור בקרת איכות במסגרת הבקרות, ינוקד בציון 10. עבור כל ליקוי אשר הוגדר ע"י הרשות במפתח הניקוד יופחתו 2 נק'.
- 6.6.3.2 גוף מוכר אשר יטפל בליקויים שעלו במהלך בקרת האיכות בפרק הזמן אשר הגדירה הרשות במפתח הניקוד, יקבלו חזרה חצי מהניקוד שהופחת, כלומר נק' אחת.
- 6.6.3.3 ככל והגוף המוכר יוכיח שלא התרחש ליקוי, יוחזר הניקוד במלואו.
- 6.6.3.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.

השאלה	התשובה אשר מביאה לליקוי	פרק הזמן לתיקון
1. אי התאמה בשם רכז	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
2. אי התאמה במספר ימי השירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
3. אי התאמה במספר שעות שירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
4. מהן שעות הפעילות שלך בשירות?	משמרת במהלך הלילה - 22:00-06:00	30 ימים קלנדריים
5. האם שלחת את דו"ח הנוכחות בזמן? (במקרה שענתה שלא קיבלה דמי כיס בזמן)	כן	30 ימים קלנדריים
6. כמה פעמים פגשת את הרכזות ב30 הימים האחרונים במקום השירות?	0	30 ימים קלנדריים
7. כמה פעמים מתחילת שנה פגשת את הרכזות ביחד עם האחראית במקום השירות?	לא תקין- כלומר, לא נעשתה פגישה פעם ברבעון.	30 ימים קלנדריים
8. מתנדב לא קיים במאגר	המתנדב אינו מופיע כלל במערכת המתנדבים.	30 ימים קלנדריים
9. שיבוץ לא תקין - אי התאמה בשם מוסד + קוד מאגר	קיים פער בין מקום המתנדב בפועל לבין הקוד עליו משובץ במערכת המתנדבים	30 ימים קלנדריים

דוגמא:

בגוף מוכר א' בוצעו בקרות על 500 מתנדבים – מתוכן, 200 בקרות קיבלו ציון מלא, ב250 מהם נמצאו 2 ליקויים כאשר ב150 מתוכן טופלו כל הליקויים בפרק הזמן הנדרש, ב50 הבקרות הנוספות נמצאו 4 ליקויים כאשר ב40 מתוכן טופלו 2 ליקויים בפרק הזמן הנדרש. הציון הכולל יהיה: $3980 = 2*10 + 4*40 + 6*100 + 8*150 + 10*200$ ממוצע הבקרות יהווה את הציון הסופי, כלומר, $3980/500 = 7.96$ נק' מתוך 10 לגוף מוכר א' בסעיף זה.

6.7 שביעות רצון הרשות

6.7.2 כללי:

- 6.7.2.1 במסגרת הליכי הבקרה ינקדו נציגי הרשות את הגופים המוכרים על התרשמותם המקצועית מעבודת הגוף המוכר, איכות המענה ואיכות השירות.
- 6.7.2.2 הניקוד יינתן על סמך התרשמות מהפרמטרים שיפורטו להלן. כל פרמטר ינוקד בסולם 1-10 וילווה בנימוקים לעניין המענה החסר אשר בגינו ירד ניקוד, ובמקרה הצורך יצורפו תימוכין כגון חלופות מכתבים, התכתבויות או התראות. הציון הסופי יהיה ממוצע של כלל הפרמטרים בסעיף, במשקולות מטה.

מדד זה יהווה 10% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.7.3 הציון:

הפרמטרים שינוקדו הינם:

1. **מטה מול מטה – 30% מציון המדד.**
במהלך שנת הפעילות ייקבעו מפגשי 'מטה מול מטה' בין מטה הרשות למטה הגוף המוכר. נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מהרכיבים הבאים:
1. רמת המוכנות של מטה הגוף המוכר למפגשים אלו, איכות ההכנה מבעוד מועד של נושאים רלוונטיים, רמת המענה לשאלות נציגי הרשות, אופן הצגת הדברים, מגוון הנושאים והתאמתם למטרות המפגש.
2. הצעות או הצגת מהלכים שקידם לשיפור השירות, שיפור הקשר מול הרשות, שיפור הקשר מול המתנדבים.
2. **התנהלות מול גורמי מקצוע – 30% מציון המדד.**
לאורך שנת הפעילות תיבחן התנהלות הגופים המוכרים לעניין התנהלותם השוטפת מול גורמי המקצוע ברשות, בנושאים שונים: נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מטיב המענה לפניית הרשות, ממגוון ואיזו בעלי תפקידים בגוף המוכר לאור הצרכים והגדרות הרשות, ממונים מתמחים באוכלוסיות השונות, ניהול נושא התשלומים.
3. **ניצול כספי רווחת הפרט – 40% מציון המדד.**
בחודשים מרץ וספטמבר בכל שנה קלנדרית נדרשים הגופים המוכרים להעביר דו"חות ביצוע על שימוש בכספי רווחת הפרט. תיבחן עמידת הגופים המוכרים בעמידה בהוראות התקנות לעניין כספי רווחת הפרט, אותם מחויבים להקצות במקרי הצורך ובאופן ראוי. הפחתת נקודות תהיה בגין אי הגשת הדו"חות הנדרשים או בגין אי עמידה בהוראות התקנות והנוהל.

6.8 תוכנית אישית

6.8.2 כללי:

הרשות דורשת מהגופים המוכרים ליצור בליווי האישי תוכנית אישית שמטרתה לסייע למתנדבים מהאוכלוסיות המיוחדות, לחזק את תחושת המסוגלות ולהתפתח כפרטים עצמאיים בחברה.

פגישה ראשונית בנושא התוכנית האישית תהיה פעם ברבעון כאשר מפגש ראשון בנושא יעשה כ- 3 חודשים לאחר תחילת השירות, בכל פעם הרכזת יחד עם המתנדב יבחרו לכל היותר 3 מטרות להשגתם, כאשר במהלך הרבעון המתנדב יעשה עבודה אישית על מנת להשיג את המטרה/ות ויעדים שנקבעו. בכל רבעון על הרכזת לבחון את התקדמות המתנדב, תאימות המטרה, ובמידה והמטרה הושגה יש לבחון צורך בבחירת מטרה חדשה וכו'.

על הרכזת לבחור עם המתנדב מטרות ויעדים שהינם מדידים וברי השגה, כמו גם תחנות לבחינת התוכנית ואדפטציה שלה על פי מידת הצורך.
על מנת להביא לבחינת הרשות את פעילות הגוף המוכר יש להעביר, במעמד הבקרה שתתקיים בגוף המוכר את פרטי תוכנית העבודה שתשמש מסגרת ליצירת תוכניות אישיות, לרבות מטרות, דו"חות ביצוע, תאריכים, דרכים להשגת היעדים לדוגמה וכדומה. וכל תנאי הבקרה בגוף המוכר יחולו גם עבור מדד זה.

הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 10% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.8.3 הציון:

- 6.8.3.1 גוף אשר לא יציג תוכנית אישית – יקבל 0 נקודות בסעיף זה עבור אותו מתנדב.
- 6.8.3.2 הרשות תנקד את התוכניות שיוצגו לה בסולם של 1 (הנמוך ביותר) ועד 10 (הגבוה ביותר) הניקוד יינתן באופן הבא:
אם לא הוצגה תוכנית אישית – 0 נקודות

אם הוצגה תכנית אישית בהתאם לדרישות הרשות – עד 4 נקודות.
עבור כל מטרה/יעד/משימה מדיד – יינתנו עד 2 נקודות.
עבור תוכנית אישית מפורטת וברת ביצוע להשגת המטרה – יקבל
הגוף עד 2 נקודות.

6.9 מדריכי דירות

6.9.2 כללי:

הרשות מפעילה תקני דיוור עבור מתנדבות/ים במצבי סיכון ומצוקה, חסרות
עורף משפחתי וחסרות קורת גג, אשר אינן יכולות להשתלב בשירות
הלאומי ללא מענה דיוור. מענה הדיוור הנדרש יכול ליווי של מדריכי דירה
אשר מטרתו לסייע לצעירות לסגל לעצמן מיומנויות של שותפות, אחריות,
ניהול עצמי ולמידה של ערכי החיים המשותפים על כל המשמעויות
הכרוכות בכך.
מדד זה יהווה 5% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

6.9.3 הציון:

6.9.3.1 בדיקת הרשות של דוחות הביצוע והמסמכים הרלוונטיים (2.5 נק')

על מנת להביא לבחינת הרשות את פעילות הגוף המוכר יש להעביר לרשות
דו"חות ביצוע ובכללם – טבלה המכילה את הפרטים הנ"ל – שם מדריך דירה,
כתובת דירה, סוג מודל לינה/ללא לינה, דיווח שעות ונוכחות בהתאם לדרישות
הרשות.

6.9.3.2 סקרים בקרב המתנדבים (2.5 נק')

במהלך השנה תבצע הרשות סקרים בקרב המתנדבים (מדגם מייצג) על נושא
מדריכי הדירות. בהתאם לממצאי הסקר כאמור ייקבע הציון לגוף המוכר
בסעיף זה.

7. הערכת שביעות רצון משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים (25%):
לתשומת לב המשרד הממשלתי/יחידת הסמך, הערכת הביצועים לא תתבצע ע"י גורם יחיד במשרד, אלא ע"י הרכב ועדה של שלושה בעלי תפקידים לפחות במשרד הממשלתי/יחידת הסמך בראשות אחראי השירות הלאומי במשרד הממשלתי/יחידת הסמך.

המדד הנבדק	אחוז המדד
1. איוש תקנים	40%
2. הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך	60%
סה"כ	100%

7.1 איוש תקנים

7.1.1 כללי:

7.1.1.1 ציון עבור איוש התקנים יינתן על סמך הדיווח תקופות השירות במערכת המתנדבים של הרשות.

7.1.1.2 הציון יינתן ביחס לתקנים שחולקו בתאריך 15/12 של השנה הקודמת (להלן – החלוקה הראשונה) בתוספת תקנים נוספים שיחולקו וזאת לאחר הפחתת התקנים שיוחזרו לרשות ע"י הגופים המוכרים עד לתאריך 15/4, להלן התאריך הקובע. במידה ונעשו הפחתות באחת מאבני הדרך (מאי, יולי) לאחר חודש אפריל, תבדוק הרשות את ההקצאה לאחר ההפחתה. במידה ונוספו תקנים באבני דרך אלו, התוספות לא יהיו כלולות.

7.1.1.3 במהלך השבוע האחרון לחודש אוקטובר, להימנע מימים שאינם ימי עבודה, העוקב לחלוקת התקנים של 15/4, כלומר חודשיים לאחר תחילת שנת הפעילות, תבדוק הרשות את האיוש בפועל במשרדי הממשלה / יחידות הסמך.

7.1.1.4 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר.

מדד זה יהווה 40% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

7.1.2 הציון:

סך התקנים שאוישו על פי הנתונים במערכת המתנדבים באותו משרד ממשלתי/יחידת סמך, נכון לחודש אוקטובר חלקי סך התקנים המחולקים נכון 15/4, פחות ההפחתות במידה ונעשו. יהוו את אחוז הציון שיינתן מתוך 35 נק' שנקבעו למדד זה.

דוגמה:

הוקצו 500 תקנים למשרד ממשלתי/יחידת סמך ב-15/4 ולא נעשו הפחתות באבני הדרך לאחר חודש אפריל, ואוישו 350 מתוכם נכון לחודש אוקטובר העוקב.

$70\% = 350/500$ המהווים 28 מתוך 40 נקודות למדד זה.

הבהרה: הדוגמה הינה עבור משרד ממשלתי/יחידת מסך אחת, בפועל הציון יהיה מורכב מכלל המשרדים הממשלתיים/יחידות הסמך איתם עובדים הגופים בפועל.

7.2 הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך

7.2.1 כללי:

הציון עבור הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך יינתן בהתאם לפרמטרים להלן:

1. זמינות הגוף המוכר לפניו המשרד- יחידת הסמך ואיכות המענה שניתן.
2. דיוק בהתאמת המועמדים והמתנדבים שמביא גוף מוכר לצרכי הגוף המפעיל.
3. ידע מקצועי בנהלים ותקנות.
4. התנהלות בנושא התשלומים.

5. תדירות הפגישות עם הרכזת בגוף המפעיל.

בכל אחד מהפרמטרים שלהלן הציון יהיה בין 1-5 כאשר 1 הינו הציון הנמוך ביותר ו-5 הינו הציון הגבוה ביותר.

מדד זה יהווה 60% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

7.2.2 הציון:

המשרד/יחידת הסמך ידרג את הגוף המוכר בהתאם לפרמטרים המופיעים מעלה כאשר הציון עבור רכיב זה יהיה החלק היחסי של ממוצע הציונים שקיבל הגוף המוכר כפול הניקוד עבור סעיף זה.

דוגמה:

משרד ממשלתי נתן לגוף מוכר ציון 4 בכלל הפרמטרים, הציון הממוצע של הגוף המוכר עבור סעיף זה יהיה 4, לכן הגוף המוכר יקבל $4/5 * 60 = 48$ נק' מתוך 60 בסעיף זה.

7.3 הערה כללית על אופן חישוב הציון של משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי

הזוכים:

לאור הפער בין כמות התקנים במשרדים/יחידות השונים/ות, המשרדים/יחידות יחולקו לקבוצות בהתאם למספר התקנים בכל משרד ממשלתי/יחידת סמך:

- 1-40 – הציון בסעיף זה יילקח בחשבון פעם אחת בחישוב הציון הכולל.
- 41-100 – הציון יילקח בחשבון אחת וחצי פעמים בחישוב הציון הכולל.
- 101-350 – הציון יילקח בחשבון פעמיים בחישוב הציון הכולל.
- 351-700 – הציון יילקח בחשבון פעמיים וחצי בחישוב הציון הכולל.
- 701-1500 – הציון יילקח בחשבון 3 פעמים בחישוב הציון הכולל.
- 1501 ומעלה – הציון יילקח בחשבון 4 פעמים בחישוב הציון הכולל.

דוגמה:

נניח שגוף מוכר עובד רק עם שני משרדים:

משרד 1 – 30 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

משרד 2 – 800 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4.5 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

הציון יחושב כך: $4.375 = (4 + 3 * 4.5) / 4$.

לכן הגוף המוכר יקבל $4.375 / 5 = 87.5\%$ מתוך כלל ה-40%, כלומר, 35 נק' בסעיף זה.

8. אשכול חברה ערבית והחברה הדרוזית הערכת הביצועים השוטפת של הזוכים (60%):

המדד הנבדק	אחוז המדד במכרז החדש
נוכחות	22.5%
כוח אדם בגוף המוכר	17.5%
איכות הדיווח	17.5%
בקורות בגוף המוכר	17.5%
בקורות איכות	12.5%
שביעות רצון הרשות	12.5%
בונוס – הכשרות רכזות	5%
סה"כ	105%

8.1 נוכחות

8.1.1 כללי:

8.1.1.1 במדד זה תיבחן נוכחות המתנדבים במקומות השירות. הבדיקה תתבצע

בשטח באמצעות חברת הבקרה. הציון יינתן תוך השוואה של ממצאי הבקרה לדיווח הנוכחות של המתנדבים במערכת המתנדבים של הרשות, לפי הנחיות הרשות בנוגע לדיווחי נוכחות. נוכחות מחוץ למקום השירות הינה יציאה לשם מילוי תפקיד מחוץ למקום שירותו הקבוע של המתנדב.

8.1.1.2 בבקורות נוכחות הרשות רשאית לבצע יחס בקורות שונה בין תחומי שירות ופרויקטים שונים. בהתאם לאופי השירות ומדיניות הרשות.

8.1.1.3 כל אי הימצאות של מתנדב במועד הגעת הבקר, בהתאם למפתח הניקוד בבדיקת הנוכחות ייחשב כחיסור.

8.1.1.4 במסגרת חישוב פרמטר זה לא תהיה משמעות לחיסורים מאושרים כגון ימי מחלה וכד' או לא מאושרים. לצורך שקלול הציונים – גוף מוכר אשר הציון הממוצע של כלל המתנדבים מטעמו אשר בוקרו יהיה 8.5 ומעלה. – יקבל ציון מלא בסעיף זה.

8.1.1.5 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).

מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

8.1.2 הציון:

הניקוד המקסימלי יינתן למתנדב אשר בשעת הבקרה נכח פיזית ותועד דיווח נוכחות במערכת ובכפוף להנחיות הרשות לדיווח נוכחות. כל תרחיש אחר יביא להפחתת ניקוד בהתאם למפורט להלן מפתח ניקוד:

ניקוד מתנדב	עבור	תרחיש נוכחות בזמן הבקרה
10		1. נוכחות פיזית + דיווח במערכת המתנדבים (מתנדב אשר פטור מדיווח online – יקבל ניקוד מלא על נוכחות פיזית בלבד – בהתאם לנוהל 4.9 – נוהל דיווח מקוון). (רישום נוכחות מחוץ למקום השירות/הכשרה תיחשב כנוכחות פיזית).
8		2. נוכחות פיזית + ללא דיווח נוכחות (במידה והמתנדב אינו פטור מדיווח online) (רישום יציאה בתפקיד תיחשב כנוכחות פיזית)

4	אינו נוכח פיזית	3.
3	נוכחות פיזית + השיבוץ לא מופיע במערכת המתנדבים (CRM)	4.
3	נוכחות פיזית אך במערכת המתנדבים (CRM) משובץ במקום שירות אחר	5.
0	אינו נוכח פיזית + מדווח בנוכחות במקום השירות	6.

לכל מתנדב שישתתף בבקורות יינתן ציון כאמור בסולם של 0-10. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים שקיבלו המתנדבים שנבדקו מתוכו ויתקבל ציון בין 0-10, ציון זה ישוקלל במדד הכללי ללא שינוי.

דוגמה:

- בגוף מוכר א' בוצעו בקורות על 500 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 7.2 מתוך 10. הציון הכולל לגוף המוכר בסעיף זה יהיה במשקל של 20%, כלומר, $22.5 = 7.2/10 * 16.2 = 22.5$ נק' מתוך 22.5.
- בגוף מוכר ב' בוצעו בקורות על 345 מתנדבים – לכל אחד מהם ניתן ציון. הציון הממוצע עבור מתנדבי אותו גוף מוכר הוא 8.6 מתוך 10 ולכן יחושב כציון מלא בסעיף זה: 100% מתוך 20%, כלומר, 22.5 נק'.

8.2 כוח אדם בגוף המוכר

8.2.1 כללי:

- 8.2.1.1 הניקוד יינתן עבור יחס רכזים/ות ועו"ס הקיים בגוף המוכר למול מספר המתנדבים.
- 8.2.1.2 הציון על יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים של כל גוף מוכר על סמך דיווח שיינתן לפי דרישת הרשות, עבור לפחות מועד מסויים במהלך שנת הפעילות המבוקשת חתום בתצהיר ע"י מנכ"ל הגוף המוכר ורואה חשבון.
- 8.2.1.3 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל הרכזות בגוף המוכר.
- 8.2.1.4 התצהיר צריך לכלול את שמות העובדות (רכזים/ות / עו"ס), תיאור המשרה, מספרי זהות, חודשי העסקה ביחס למועד המבוקש ואחוז המשרה שבה העובדת/ת מועסקת כרכז/ת / עו"ס. יובהר כי משרה מלאה הינה העסקה של 42 שעות שבועיות בממוצע.
- 8.2.1.5 רכז/ת/ עו"ס /תחשב מי שעובדת/ת במשרה מלאה, או צירוף של מספר רכזים/ות/ עו"ס אשר יגיעו בסה"כ ל-100% משרה. יודגש כי רכז/ת/ עו"ס (בהתאם למקרה הרלוונטי) לא תועסק בהיקף גבוה מ- 110% משרה* וכן סך הרכזים/ות המועסקות במעל 100% משרה לא יהווה יותר מ-10% מסך הרכזות הפעילות בעמותה. במקרה ותדווח העסקה בהיקף גבוה מהאמור הרשות תתייחס לבעלת התפקיד הרלוונטי כעד 110% משרה ו/או 100% בהתאמה, לעניין יחס המתנדבים עבור אותה רכז/ת / עו"ס.
- * במקרים חריגים בלבד, בהם יחס המתנדבים עבור רכז/ת עולה על 110% משרה, ניתן להגיש בקשה חריגה על יחס גבוה יותר. אישור ההחרגה יהיה ע"י אגף פיקוח ובקרה באישור מנכ"ל הרשות.
- 8.2.1.6 מסמך 'מרכיבי תעריף השירות הלאומי – הגדרות וסטנדרטים' שצורף כנספח למכרז המרכזי מגדיר את יחס תקינת כ"א הנדרשת בהתאם למספר המתנדבים:

יחס מינימאלי נדרש	תפקיד ואוכ' מתנדבים
1 : 58	רכזות מתנדבים המשרתים בביתם
1 : 40	רכזות מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם

1 : 30	רכזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)
1 : 52	רכזת מתנדבים בפנימיות
1 : 20	רכזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה
1 : 500	עו"ס כללי

יובהר כי 'רכזת מתנדבים בפנימיות' היא רכזת מתנדב המתגורר במקום השירות והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו, או מתנדב המתגורר במקום השירות ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו וכן 'רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם' היא רכזת מתנדב המתגורר מחוץ לביתו והגוף המפעיל נושא בהוצאות תזונתו בהיקף של שתי ארוחות ביום לפחות וכן מתנדב המתגורר מחוץ לביתו ונושא בעצמו בהוצאות תזונתו.

מדד זה יהווה 17.5% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

מתוך 15% – 8% עבור כל רכזת בפני עצמה, 2% עבור ממוצע כללי של רכזות בגוף מוכר. 5% נוספים עבור העמדת עו"ס בגוף המוכר בהתאם ליחס לעיל. הציון הכולל ישוקלל בחזרה ל-17.5% בהכפלת סכום הניקוד הניתן בסעיף זה ב-1.166.

8.2.2 הציון:

8.2.2.1 לכל רכזת/עו"סית שתיבחן במסגרת הבקורות יינתן ציון כאמור בסולם 0 עד 8 נק'. ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי.

8.2.2.2 בנוסף ישוקלל היחס הממוצע בקרב כלל הרכזות/עו"סיות שנבדקו בבקרה עבור כל גוף מוכר. הגוף המוכר אשר יציג את היחס הגבוה ביותר (משמע מספר המתנדבים הנמוך ביותר לרכזת) יקבל 2 נק' ויתר הגופים ינוקדו ביחס אליו.

8.2.3 מפתח ניקוד:

עבור הרכזות/עו"ס שייבחנו במסגרת הבקרה ייבדק יחס רכזים/ות ועו"ס מול מתנדבים. כל רכזת/עו"ס תנוקד בנפרד ע"פ המפתח הבא:

עבור יחס בהתאם לתקן האמור או יחס גבוה יותר תקבל הרכזת 8 נק' מתוך 8. עבור יחס נמוך (משמע יותר מתנדבים תחת אותה רכזת/עו"ס) יורדו נקודות בשיעור זהה לפער בין היחס הנדרש ליחס הקיים בפועל (למשל, אם היחס הקיים חורג ב-20% מהיחס הנדרש – יופחתו 20% מ-8 נקודות בסעיף זה) (התוצאה תעוגל לאחוז השלם הקרוב).

דוגמה א.

עבור גוף מוכר A בוצעה בקרה כמפורט:

ניקוד עבור בעל תפקיד	יחס שנמצא	יחס מינימאלי נדרש	בעל תפקיד שנבדק
52/58 : יחס תקין (ואף גבוה בשיעור 10%) משמע, תקבל 8 נק'	1 : 52	1 : 58	רכזת מתנדבים המשרתים בביתם
50/40 : יחס נמוך ב-25% מהנדרש, משמע יופחתו 25% ממשקל הציון: $0.75 * 8 =$ תקבל 6 נק'	1 : 50	1 : 40	רכזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם
54/52 : יחס נמוך בשיעור 4%, משמע יופחתו 4% ממשקל הציון: $0.96 * 8 =$ תקבל 7.68 נק'.	1 : 54	1 : 52	רכזת מתנדבים בפנימיות

ציון כללי לגוף המוכר (סכום כל הציונים לעיל) = 21.68, ממוצע 7.2 מתוך 8.

הדוגמה להלן מציגה בצורה פשוטה יחס רכז מתנדב. בהתאם לעובדה שרכוזות מלוות מתנדבים ממספר אוכלוסיות (בהתאם לטבלה סעיף 8.2.1.6), החישוב יעשה כממוצע משוקלל עבור כל רכזות. דוגמה ב.

עבור גופים מוכרים A ו-B בוצעה בקרה כמפורט. לגופים מוכרים אלו יש 750 מתנדבים בחלוקה לרכוזות לפי ההתפלגות מטה ועו"ס אחת:

תפקיד ואוכ' מתנדבים	יחס מינימאלי נדרש	סה"כ המתנדבים בעמותה
רכוזת מתנדבים המשרתים בביתם	1 : 58	300
רכוזת מתנדבים המשרתים מחוץ לביתם	1 : 40	250
רכוזת בודדים (כהגדרתם בנוהל 1.11 לחוזר מנכ"ל)	1 : 30	20
רכוזת מתנדבים בפנימיות	1 : 52	100
רכוזת בעלי מוגבלויות / מנותק / במצוקה	1 : 20	80
עו"ס כללי	1 : 500	750

חישוב מספר הרכוזות התיקני לגוף מוכר הינו:
 $18 = 80/20 + 100/52 + 20/30 + 250/40 + 300/58$
 כלומר, לגופים אלו צריכות להיות 18 משרות של רכוזות. בגוף A ישנן 17 משרות של רכוזות. בגוף B עבור יחס זה של מתנדבים ישנן 19 משרות של רכוזות. כלומר, גוף B יקבל 2 נקי' בסעיף זה וגוף A אשר מעסיק 5.5% רכוזות פחות יקבל 1.89 נקי' מתוך 2 נקי' בסעיף זה. עבור העמדת משרה אחת של עו"ס, כלומר 50% משרה פחות מהנדרש, שני הגופים יקבלו $5 * 0.5 = 2.5$ נקודות מתוך 5 עבור סעיף זה.

8.2.4 הערה:

8.2.4.1 רכוזת נחשבת רכוזת שנמצאת בקשר בפועל עם המתנדב והגוף המפעיל ושמוגדרת כרכוזת עבור המתנדב במערכת המתנדבים של הרשות. אם מדובר על רכוזת שעושה תפקיד נוסף כמו מנהלת המחוז לצורך החישוב יילקח רק חלקיות המשרה בה עובדת כרכוזת.

8.2.4.2 עו"ס נחשבת עובדת סוציאלית המצויה בקשר ישיר עם המתנדבות והינה הגורם המטפל בהן (יחושב החלק במשרה בו עובדת כאמור באופן ישיר ולא בעבודות אחרות במסגרת הגוף המוכר ובכלל כגון ניהול או ריכוז).

8.2.4.3 רכוזות המלוות מתנדבים של מיזם תנופה לא ייבדקו במסגרת בדיקה זו.

8.3 איכות הדיווח

בסעיף זה ימדדו 3 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 9% עבור דיווחי שעות וימים, 3% עבור תקופות שירות. 3% נוספים עבור מתנדבים מעוכבים, סה"כ 15%.

8.3.1 דיווחי שעות וימים (9%) – ייבחן על-פי שני פרמטרים בעלי משקל זהה:

8.3.1.1 דיווח שעות אונליין

8.3.1.1.1 כללי:

8.3.1.1.1.1 דיווח שעות אונליין – דיווח תקין של סוגי הנוכחות השונים (פרט לדיווח נוכחות ביום שבתון למתנדבים בהשתייכות מגזרית יהודית) אשר דיווח עד 45 דקות מרגע הכניסה ועד-45 דקות מרגע היציאה.

8.3.1.1.1.2 ימדדו סך הדיווחים התקינים (כלומר – שדווחו עד 45 דק') של כלל המתנדבים בעמותה (כניסות ויציאות) בימים שהוגדרו כימי

- נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון) לאורך תקופת הבדיקה (עד שנה) מתוך סך הימים תחת אותו מהות דיווח. 8.3.1.1.1.3 יובהר כי הבדיקה לא מתבצעת עבור דיווחי שעות של דיווחים בהם מהות הדיווח הוא מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק.
- 8.3.1.1.1.4 בסעיף זה לא ייבחנו מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים תחת אוכלוסיות מיוחדות במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות.
- 8.3.1.1.1.5 בסעיף זה ייבחנו כלל מתנדבי הרשות למעט מתנדבים מאוכלוסיות מיוחדות הרשומים תחת אוכלוסיות מיוחדות במערכת המתנדבים לפי שדה סוג אוכלוסייה מאושר ברשות וכן מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי ודיווחים במהות הדיווח "נוכחות ביום שבתון" למתנדבים שהשתייכותם המגזרית היא יהודית.
- 8.3.1.1.1.6 שינוי של עד 30 דקות בשעה המדווחת, לא יגרור בדיקה נוספת של תאריך ושעת הדיווח אלא הבדיקה תהיה אל מול התאריך והשעה בה דווחה הנוכחות לפני השינוי האמור.

8.3.1.1.2 הציין:

- הציין לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הדיווחים התקינים שדווחו חלקי סך הימים המדווחים במהות הדיווח נוכחות או היעדרות שאינה מאושרת (נוכחות/ נוכחות הכשרה/ נוכחות מחוץ למקום השירות/ היעדרות לא מאושרת/ למי שהשתייכותו המגזרית אינה יהודית - נוכחות ביום שבתון
1. עבור דיווחי נוכחות תקינים במעל 85% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.85)
 2. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 70%-85% מהימים יקבל 3.5 נק'. (0.849-0.7)
 3. עבור דיווחי נוכחות תקינים ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (0.699-0.5)
 4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ, מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח כניסה ב-170 ימים מתוכם 150 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-20 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-140 ימים מתוכם ב-100 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 250 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

המתנדב השני דיווח כניסה ב-210 ימים מתוכם 180 בטווח 45 ד' כנדרש, וב-30 ימים מחוץ לטווח הנדרש. מתנדב זה דיווח יציאה ב-160 ימים מתוכם ב-120 ימים בטווח 45 דק' כנדרש, וב-40 ימים מחוץ לטווח הזמן הנדרש – סה"כ 300 דיווחים תקינים למתנדב זה מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית.

לסיכום: $250 + 300 = 550$. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:
 $550/880 = 0.625$ – ציון של 62.5% הנמצא בטווח התקין של 50%-69%, משמע 2.5 נקודות.

8.3.1.2 דיווח ימים

8.3.1.2.1 כללי:

8.3.1.2.1.1 עבור כל מתנדב, תחשב הרשות את מספר ימי השירות הנדרשים⁴ בתקופת הבדיקה (בהתאם ללוח החופשות הספציפי המותאם להשתייכות המגזרית של אותו מתנדב, כפי שידווח על ידי הגוף המוכר במערכת הרשות ובהתאם למספר ימי השירות השבועיים שלו) ומתוך מספר זה יחושבו מספרי ימי השירות השנתיים הנדרשים לכלל המתנדבים מאותו הגוף.

8.3.1.2.1.2 ימדדו סך הדיווחים שבוצעו בפועל של המתנדבים באותה עמותה מתוך סך דיווחים של כלל המתנדבים (כניסות ויציאות) שהיו אמורים להיות לאורך השנה. במקרה של מחלה/ חופשה על חשבון המתנדב/ היעדרות מאושרת על חשבון המעסיק יש לדווח במערכת דיווח שעות, כאשר ברירת המחדל במקרה בו לא מתקבלות שעות הוא 08:00 - 16:00.

8.3.1.2.1.3 בבדיקה זו ייכללו כל המתנדבים במערכת המתנדבים, ללא יוצא מן הכלל.

8.3.1.2.1.4 הבדיקה תיעשה על תקופות שהסתיימו לפני למעלה מחודש, על מנת לאפשר לעמותות לעדכן את המידע לגבי מתנדבים בעלי פטור מדיווח יומי.

8.3.1.2.2 הציון:

הציון לכל גוף מוכר יהיה תוצאת החישוב של סך הימים המדווחים באופן תקין מתוך סך הדיווחים המצופים בתקופת הבדיקה (לפירוט ראו אפיון גרסת מערכת המתנדבים 3.2).

1. עבור דיווחי ימי שירות במעל 90% מהימים יקבל ניקוד מלא – 4.5 נק'. (>0.9)
2. עבור דיווחי ימי שירות ב 70%-90% מהימים יקבל 3.5 נק'. (-0.89) (0.7)
3. עבור דיווחי ימי שירות ב 50%-69% מהימים יקבל 2.5 נק'. (-0.69) (0.5)
4. עבור דיווחי נוכחות תקינים בפחות מ-50% מהימים יקבל 2 נק'. (<0.5)

דוגמה:

בגוף מוכר משרתים שני מתנדבים: הכמות השנתית הנדרשת עבור כל אחד מהם הינה 220 ימי שירות – סה"כ 440 דיווחים לכל מתנדב (כניסה ויציאה כל יום) ובסה"כ מקסימום 880 דיווחים עבור שני מתנדבים. המתנדב הראשון דיווח 15 ימי מחלה ועוד 20 ימי חופשה על חשבון המתנדב וכן דיווח כניסה ב-170 ימי נוכחות ויציאה ב-140 ימי נוכחות – סה"כ 35 ימי היעדרות מאושרות (ייחשב כ-70 דיווחים) ועוד 310 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות, מתוך 440 הנדרשים בראייה שנתית. סה"כ 380 דיווחים תקינים מתוך 440 נדרשים.

המתנדב השני דיווח 10 ימי מחלה, 10 ימי חופשה על חשבון המתנדב, 10 ימי היעדרות מאושרים על חשבון המעסיק וכן דיווחי כניסה ב-100 ימי נוכחות ויציאה ב-120 ימי נוכחות – סה"כ 30 ימי היעדרות מאושרים (ייחשב כ-60

⁴ הבדיקה תבצע רק על שבועות מלאים (ראשון עד שבת) הנכללים בתקופת השירות.

דיווחים) ו-220 דיווחי כניסות ויציאות בימי נוכחות. סה"כ 280 דיווחים תקינים מתוך 440 דיווחים מצופים.
לסיכום: $280 + 380 = 660$ דיווחים תקינים. מתוך 880 הנדרשים בראייה שנתית. ולכן הציון לגוף מוכר זה יהיה:
 $660/880 = 0.75$ – ציון של 75% הנמצא בטווח בין 70%-90%, משמע, 3.5 נקודות.

8.3.2 תקופות שירות

8.3.2.1 כללי:

8.3.2.1.1 התקופות שתאריך תחילת התקופה חל בתוך טווח תאריכי תקופת הרצת הדו"ח (תאריך התחלה וסיום של הדו"ח עצמו). בדיקה בגין זמן עדכון תאריכי סיום תקופה, תתבצע רק על תקופות בהן תאריך סיום צפוי נכלל בטווח זמן הדו"ח. תאריכי סיום תקופות שהן מחוץ למסגרת זמן בדיקת הדו"ח לא יחושבו.

8.3.2.1.2 לא יבדקו תקופות בהן סומן "כן" בשדה "לא לבדיקת תקופות במדדי איכות", שדה חדש ייעודי בכרטיס תקופת שירות, בעל הרשאות מיוחדות שינתנו לעובדים בפניות ציבור, או אגף מערכות מידע וחדשנות דיגיטלית, ויסומן לפי שיקול דעת הרשות.

8.3.2.1.3 לא יכללו בדו"ח תקופות שתאריך הסרת העיכוב בתקופת השירות נכללה בתוך טווח תאריכי בדיקת הדו"ח.

8.3.2.1.4 לא יכללו בבדיקה דיווח על יצירת תקופת שירות ראשונה של מועמד בעל פטור מדיווח יומי. כן יכללו שינויים שנעשים בתקופה לאחר יצירתה. תתבצע בדיקה ברמת המועמד המקושר למתנדב. אם למועמד שדה "פטור מדיווח שעות" = כן, לא יכללו בבדיקה הפער בין יצירת התקופה הראשונה לבין תאריך ההתחלה.

8.3.2.1.5 כל עדכון בדבר תקופת שירות של מתנדב כגון התחלה / סיום שירות יש לדווח בתוך עד 10 ימים מיום השינוי בפועל. הנתונים אשר ימדדו הינם:

1. תחילת התקופה – דווחה בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה.
2. שינוי תאריך התחלה – הדיווח על שינוי תחילת השירות צריך להתבצע בתוך עד 10 ימים מתאריך ההתחלה החדש המדווח.
3. סיום שירות – ככל שמקדימים את תאריך סיום השירות של תקופה (משמע, מקצרים תקופת שירות), יש לדווח את תאריך הסיום החדש בתוך עד 7 ימי עבודה מתאריך הסיום המעודכן.

8.3.2.2 הציון:

כל דיווח מאוחר מ-10 ימים ייפגע בניקוד של הגוף המוכר בהתאם למדרגות הבאות:

1. 11 ימים – 40 ימים: הפחתה של 0.005 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
2. 41 ימים – חצי שנה (183 ימים): הפחתה של 0.01 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.
3. חצי שנה ומעלה (184 ימים ומעלה): הפחתה של 0.02 נקודות מסך הנקודות עבור סעיף זה.

דוגמה:

לגוף המוכר במהלך השנה היו 50 דיווחים, מתוכם 45 באיחור בהתאם לפירוט הבא:

1. 5 דיווחים תוך 10 ימים.
 2. 25 דיווחים תוך 40 ימים.
 3. 10 דיווחים שדווחו תוך 5 חודשים.
 4. 10 דיווחים שדווחו אחרי למעלה מחצי שנה.
- הציון שיופחת לגוף המוכר בגין סעיף זה הוא:

$$0.425 = 0.02 * 10 + 0.01 * 10 + 0.005 * 25$$

ולכן הניקוד עבור סעיף זה הוא 2.575 נק'.

הערה: בחישוב הציון יופחתו עדכונים שלא בוצעו בזמן אשר קיבלו אישור לכך מהרשות.

8.3.3 מתנדבים מעוכבים

8.3.3.1 כללי:

8.3.3.1.1 במערכת המתנדבים של הרשות קיימים מתנדבים רבים אשר הפסיקו את שירותם לפני סיום השירות(לעתים מדובר על תקופה ארוכה כגון 20 שנים) ועדיין רשומים במערכת המתנדבים כמעוכבים. לעניין סעיף זה "מתנדב מעוכב" הינו מתנדב אשר סיים את שירותו מעבר לתקופת הזמן המאושרת בנוהל.

8.3.3.1.2 כל מתנדב שהפסיק את שירותו ולא השלים את ימי השירות, על העמותה להסיר לו את העיכוב בהתאם למסגרות הזמן שנקבעו בנוהל והשירות יחושב בהתאם לכפי שבוצע בפועל.

במקרים מיוחדים של עיכובים בדיווחים מהסיבות המפורטות בחוזר מנכ"ל הרשות סעיף 4.13.5 (ניתן לקרוא בקישור:

[https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he/Returnsce\(oJanuary.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/policy/mankal_01_22/he/Returnsce(oJanuary.pdf)

יש לפעול להסרת העיכוב והמשך הדיווח כאמור בסעיף זה בחוזר מנכ"ל כאמור.

8.3.3.1.3 מעוכבים שייחשבו לא תקינים:

1. עיכוב מסיבת חוסר בדו"חות – מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 45 יום מתאריך סיום התקופה.
2. עיכוב מסיבת חוסר בימים – מתנדב שלא דווחה (נוצרה) לו תקופת השלמה תוך 45 ימים מתאריך סיום התקופה ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מתאריך סיום תקופת ההשלמה.
3. עיכוב מסיבת ממתין לוועדה רפואית – תתבצע בדיקה האם למתנדב יש ועדה רפואית מסוג היעדרות בה תאריך תחילת ההיעדרות נכלל במסגרת תקופת ההתנדבות; או ועדה מסוג הפסקת שירות שתאריך הפסקה מבוקש נכלל במסגרת תקופת השירות שנכללת בבדיקה.
4. מתנדב שעוכב מסיבה זו ולא הוגשה בגינו בקשה לוועדה רפואית ו/או מתנדב שלא הוסר לו העיכוב תוך 7 ימים מיום קבלת התשובה מהוועדה הרפואית, הן אם היא מאושרת או לא מאושרת.
5. מתנדב שיש לו מספר תקופות מעוכבות – בודקים את כולם אבל סופרים אותו רק פעם אחת גם אם כל התקופות שלו מעוכבות מעבר למה שמאושר בנוהל.

8.3.3.1.4 בדיקה זו אינה מתבצעת על תקופה אלא בנקודת זמן אחת – המעוכבים ייבדקו נכון לאותו היום. התאריך בו תתבצע הבדיקה יהיה לשיקול דעתה של הרשות.

8.3.3.2 הציון:

1. עבור מעוכבים בשיעור של עד 1% מסך המתנדבים הפעילים שקדם לתאריך המדידה, יינתן ניקוד מלא של 3 נקודות בסעיף זה.
2. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 1% ועד ל-3% – יינתנו 2.5 נקודות עבור סעיף זה.
3. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 3% ועד ל-5% – יינתנו 2 נקודות עבור סעיף זה.
4. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 5% ועד ל-7% – יינתן נקודה אחת עבור סעיף זה.

5. עבור מעוכבים בשיעור של מעל 7% – לא יינתן ניקוד כלל עבור סעיף זה. מדד זה יהווה 17.5% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים. מתוך 17.5% – עד 9 נק' עבור דיווחי שעות וימים, עד 3 נק' עבור תקופות שירות. עד 3 נק' נוספות עבור מתנדבים מעוכבים. הציון הכולל ישוקלל בחזרה ל-17.5% בהכפלת סכום הניקוד הניתן בסעיף זה ב 1.166.

8.4 בקרות בגוף המוכר

בסעיף זה ימדדו 2 פרמטרים כאשר משקלו של כל סעיף הינו, 12% עבור בקרת אישורים הנוגעים לשירות, 3% עבור בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב, סה"כ, 15%.

8.4.1 בקרת אישורים הנוגעים לשירות (12%)

8.4.1.1 כללי:

8.4.1.1.1 במהלך השנה יבוצעו בקרות בגוף המוכר ע"י עובדי הרשות וע"י עובדי חברת הבקרה. במסגרת בקרות אלה יבדקו האישורים הבאים עבור מדגם של מתנדבים:

8.4.1.1.1.1 דוחות נוכחות:

- עבור כלל המתנדבים (פעילים ושסיימו שירותם) ייבדקו דו"חות נוכחות חודשיים:
 1. קיומם של אישורי מחלה בימים שדווחו ככאלה.
 2. הצלבה בין דו"חות נוכחות קודמים לבין תוצאות בקרות הנוכחות שנעשו בשטח.

- עבור מתנדבים שדווח על סיום שירותם, יבוצעו גם הבדיקות הנוספות:
 1. לא חרגו ממכסת ימי החופשה הכלליים והפרטניים (לדוגמה חופשה לפסיכומטרי).

2. רציפות בשירות (כולל המסמכים הנדרשים במקרה של חריגה).

8.4.1.1.1.2 תשלום דמי כיס: יידגמו מתנדבים לגביהם ייבדק האם קיבלו דמי כיס בזמן ובסכום הנכון על פני החודשים האחרונים או על פני תקופה שתבחר הרשות. כל עיכוב בהעברת דמי הכיס שאיננו מוצדק, ייספר כליקוי, כאשר רק אי העברת דו"ח שעות חתום ע"י המתנדב או העברתו לאחר ה-5 לחודש או דחיית הדו"ח ע"י הגוף המפעיל יהווה עילה לעיכוב מוצדק בהעברת דמי הכיס.

8.4.1.1.1.3 מסמך פטור משירות בצה"ל (למתנדבים הנקראים לגיוס בלבד).

8.4.1.1.1.4 אישור הורים למתנדבים שהחלו שירותם בגוף המוכר לפני גיל 18 והינם בשנת השירות הראשונה שלהם.

8.4.1.1.1.5 חשבונות בנק – קיום אסמכתה למספר חשבון על שם המתנדב. האם מדובר במספר חשבון של המתנדב ולא של הורים וכדומה, למעט אם קיבלו אישור לכך.

8.4.1.1.1.6 אישור לימודים / עבודה בהתאם לחוזר מנכ"ל.

8.4.1.1.1.7 קיום הסכם חתום בין המתנדב לגוף המוכר בהתאם לחוק.

8.4.1.1.1.8 תשלום תוספת דמי כיס למתנדב שהוכר כחולה צליאק.

8.4.1.1.1.9 הימצאות אישורים נדרשים למתנדבים המוגדרים כימתנדב בודד, ודיווח תקין של תת-סיווגו במערכת המתנדבים, בהתאם לתקנות ולחוזר מנכ"ל.

8.4.1.1.2 במהלך כל בקרה ייבחנו הסעיפים הרלוונטיים לאור פרטיהם האישיים. מדגם המתנדבים אשר ייבדקו במסגרת בקרה זו יהיה אקראי, ומייצג ככל האפשר, לעניין היקף המסמכים וסוג אוכלוסיית המתנדבים.

8.4.1.1.3 במסגרת בקרה זו, ייבדק סעיף תוכנית אישית מאשכולות אוכלוסיות מיוחדות (סעיפים 4.7 ו-6.8 בהתאמה).

8.4.1.2 הציון:

- 8.4.1.2.1 עבור כל מתנדב ייבדק קיום כל האישורים הרלוונטיים לגביו.
 8.4.1.2.2 מתנדב עבורו יימצאו כל האישורים ינוקד בציון 10.
 8.4.1.2.3 עבור כל אישור חסר יופחתו נקודות מהציון המרבי כלפי מטה בהתאם למפתח הבא:

דו"חות נוכחות, דווח על סיום שירות תקין; מועד העברת דמי כיס (לפי סעיף 8.4.1.1.1.2); אישורי מחלה וחופשה מעבר למכסה; גוף מוכר שדיווח סיום שירות למתנדב אשר לא עמד בחוק רציפות שירות – עבור חוסר יופחתו 3 נקודות עבור כל דו"ח ואישור.

אישור לימודים/ עבודה חסר – יופחתו 2 נקודות.
 על כל מקרה של סתירה בין דו"ח נוכחות לבין בקרת נוכחות שבוצעה בשטח. וכן אישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק ומתנדב בודד – יופחתו 4 נקודות.

אישורי מתנדב שהוגדר כמתנדב בודד, וקיום רישום מתאים במערכת המתנדבים. עבור תת-סיווג לא תקין במערכת המתנדבים – יופחתו 2 נקודות. עבור מתנדב שמדווח כמתנדב בודד במערכת המתנדבים, ושלא נמצאו עבורו האישורים הנדרשים – יופחתו 5 נקודות. **יודגש כי הרשות רשאית לבדוק את כל המתנדבים הבודדים בכל גוף מוכר בכל שנה.**

1. עבור כל אישור אחר חסר תופחת נקודה אחת.
 8.4.1.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור, בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.
 8.4.1.2.5 הניקוד של כל גוף (אשר מהווה ממוצע המתנדבים כאשר לכל מתנדב ציון מקסימלי 10) יוכפל ב- 1.2 על מנת לקבל ציון מתוך 12%.

דוגמה:

בגוף א' נבדקו 5 מתנדבים, לשני המתנדבים הראשונים נמצא חוסר בדו"ח נוכחות ומועד העברת דמי הכיס אינו תקין כלומר כל אחד קיבל 4 נק', למתנדב השלישי נמצא חוסר באישור תשלום תוספת דמי כיס למתנדב חולה צליאק כלומר קיבל 6 נק', למתנדב הרביעי נמצא חוסר באישור לימודים תקין, כלומר קיבל 8 נק'. למתנדב החמישי לא נמצא חוסר כלל כלומר קיבל 10 נק'.
 הציון הכולל יהיה: $32 = 10 + 8 + 6 + 4 + 4$
 כלומר, ממוצע הבקורות של גוף א' בסעיף זה יהיה $5 \setminus 32 = 6.4$ נק' מתוך 10
 הציון הסופי של גוף א' בסעיף זה יהיה $1.2 * 6.4 = 7.68$ מתוך 12.

8.4.2 בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת המתנדב (3%)

8.4.2.1 כללי:

- 8.4.2.1.1 בהתאם לתעריף נדרשים הגופים המוכרים לבצע 4 ימי הכשרה לכלל מתנדבי הגוף המוכר מאשכול כללי ואשכול חברה ערבית ודרוזית, בכל שנת פעילות.
 8.4.2.1.2 בכל תחילת שנת פעילות ועד המועד שתקבע הרשות יעבירו הגופים למנהלת אגף פיקוח ובקרה את תכנית ההכשרות המתוכננת הכוללת: לו"ז, מיקום וסילבוס. תכנית ימי ההכשרה יתאמו את נהלי הרשות בעניין.
 8.4.2.1.3 הרשות תבצע פיקוח ובקרה על קיום ההכשרות לפי התכנית אשר הגיש הגוף המוכר בתחילת שנת הפעילות. יש לעדכן את מנהלת אגף פיקוח ובקרה מבעוד מועד על כל שינוי בתוכנית זו.
 8.4.2.1.4 בנוסף, לקראת סיום שנת השירות תעביר הרשות דרישה לגופים המוכרים להצגת אישורים והוכחות לקיום ימי ההכשרות לפי תכנית הפעילות של הגוף

המוכר, כגון חשבונות, אישורי הגופים שבמתקניהם התקיימו ההכשרות, אישורי נוכחות, אישורי מרצים וכיו"ב.

8.4.2.2 הציון:

עבור כל יום הכשרה שהרשות קיבלה הוכחות מספקות (ע"פ שיקול דעתה הבלעדית) לקיומו כנדרש לכלל המתנדבים כאמור, וכן על סמך הבקורות שבוצעו בהכשרות אלו, יקבל הגוף 0.75 נק' ועד 3 נק' עבור קיום 4 ימי הכשרות כנדרש.

מדד זה יהווה 17.5% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

מתוך 17.5% – עד 12 נק' עבור בקרת אישורים הנוגעים לשירות, עד 3 נק' עבור בקרת אישורים הנוגעים לימי הכשרת מתנדב. הציון הכולל ישוקלל בחזרה ל-17.5% בהכפלת סכום הניקוד הניתן בסעיף זה ב-1.166.

8.5 בקורות איכות

8.5.1 כללי:

8.5.1.1 במסגרת מערך הבקרה אשר מפעילה הרשות על כלל מערך השירות הלאומי יתבצעו בקורות איכות מול המתנדבים לפי סוג האוכלוסייה (אשכול – כללי, חברה ערבית ודרוזית, צעירים בסיכון וצעירים עם מגבלה).

8.5.1.2 במסגרת בקורות האיכות יגיעו הבקרים למקומות השירות בהם המתנדבים משרתים ושם תבוצע הבקרה. כל מתנדב יישאל שאלון לפי סוג האוכלוסייה אליו הוא משתייך.

8.5.1.3 השאלון אשר המתנדבים נשאלים מחולק לשני חלקים עיקריים, החלק הראשון אימות נתונים והחלק השני שאלות פתוחות הנוגעות לתפקיד המתנדב, למקום השירות, לליווי המתנדב וכן לתחושותיו האישיות בנוגע למוגנות, בטיחות וכו'.

8.5.1.4 הרשות הגדירה בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, תשובות לשאלות שיוגדרו כליקוי.

8.5.1.5 הליקויים העולים מבקרת האיכות מגיעים לגוף המוכר, ועל הגוף לטפל בליקויים אלו ולהודיע לרשות על אופן הטיפול בכל ליקוי כאמור.

8.5.1.6 יובהר כי הניקוד בסעיף זה יינתן רק עבור מידע ונתונים אשר רלוונטיים לעבודת הגוף המוכר הנבחן למול המתנדב.

8.5.1.7 הציון בסעיף זה יינתן עבור מדגם אקראי כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים). מדד זה יהווה 12.5% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

8.5.2 הציון:

8.5.2.1 עבור כל המתנדב אשר יעבור בקרת איכות במסגרת הבקורות, ינוקד בציון 10. עבור כל ליקוי אשר הוגדר ע"י הרשות במפתח הניקוד יופחתו 2 נק'.

8.5.2.2 גוף מוכר אשר יטפל בליקויים שעלו במהלך בקרת האיכות בפרק הזמן אשר הגדירה הרשות במפתח הניקוד, יקבלו חזרה חצי מהניקוד שהופחת, כלומר נק' אחת.

8.5.2.3 ככל והגוף המוכר יוכיח שלא התרחש ליקוי, יוחזר הניקוד במלואו.

8.5.2.4 בהתאם למפתח זה יינתן ציון עבור כל מתנדב כאמור בשיטת ניקוד יורד - החל מ-10 נק' מקסימום לכל מתנדב, כאשר ניתן לצבור ניקוד שלילי. עבור כל גוף מוכר יחושב ממוצע של כלל הציונים ויתקבל ציון אשר ישוקלל במדד הכללי. ציון ממוצע שלילי, ייחשב ל-0.

השאלה	התשובה אשר מביאה לליקוי	פרק הזמן לתיקון
1. אי התאמה בשם רכז	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים
2. אי התאמה במספר ימי השירות	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	30 ימים קלנדריים

30 ימים קלנדריים	פער בין תשובת המתנדב לבין המערכת	אי התאמה במספר שעות שירות	3.
30 ימים קלנדריים	משמרת במהלך הלילה - 22:00-06:00	מהן שעות הפעילות שלך בשירות?	4.
30 ימים קלנדריים	כן	האם שלחת את דו"ח הנוכחות בזמן? (במקרה שענתה שלא קיבלה דמי כיס בזמן)	5.
30 ימים קלנדריים	0	כמה פעמים פגשת את הרכות ב30 הימים האחרונים במקום השירות?	6.
30 ימים קלנדריים	המתנדב אינו מופיע כלל במערכת המתנדבים	מתנדב לא קיים במאגר	7.
30 ימים קלנדריים	קיים פער בין מקום המתנדב בפועל לבין הקוד עליו משובץ במערכת המתנדבים	שיבוץ לא תקין - אי התאמה בשם מוסד + קוד מאגר	8.

דוגמא:

בגוף מוכר א' בוצעו בקרות על 500 מתנדבים – מתוכן, 200 בקרות קיבלו ציון מלא, ב250 מהם נמצאו 2 ליקויים כאשר ב150 מתוכן טופלו כל הליקויים בפרק הזמן הנדרש, ב50 הבקרות הנוספות נמצאו 4 ליקויים כאשר ב40 מתוכן טופלו 2 ליקויים בפרק הזמן הנדרש. הציון הכולל יהיה: $3980 = 2*10 + 4*40 + 6*100 + 8*150 + 10*200$
ממוצע הבקרות יהיה $3980/500 = 7.96$ נקי מתוך 10
כלומר הציון הסופי של גוף מוכר א' בסעיף זה יהיה, $9.95 = 7.96*1.25$ מתוך 12.5.

8.6 שביעות רצון הרשות

8.6.1 כללי:

8.6.1.1 במסגרת הליכי הבקרה ינקדו נציגי הרשות את הגופים המוכרים על התרשמותם המקצועית מעבודת הגוף המוכר, איכות המענה ואיכות השירות.

8.6.1.2 הניקוד ינתן על סמך התרשמות מהפרמטרים שיפורטו להלן. כל פרמטר ינוקד בסולם 1-10 וילווה בנימוקים לעניין המענה החסר אשר בגינו ירד ניקוד, ובמקרה הצורך יצורפו תימוכין כגון חלופות מכתבים, התכתבויות או התראות. הציון הסופי יהיה ממוצע של כלל הפרמטרים בסעיף, במשקולות מטה.
מדד זה יהווה 20% מסך ציון האיכות לגבי הערכת הביצועים.

8.6.2 הציון:

הפרמטרים שינוקדו הינם:

1. **מטה מול מטה – 30% מציון המדד.**
במהלך שנת הפעילות ייקבעו מפגשי 'מטה מול מטה' בין מטה הרשות למטה הגוף המוכר. נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מהרכיבים הבאים:
1. רמת המוכנות של מטה הגוף המוכר למפגשים אלו, איכות ההכנה מבעוד מועד של נושאים רלוונטיים, רמת המענה לשאלות נציגי הרשות, אופן הצגת הדברים, מגוון הנושאים והתאמתם למטרות המפגש.
2. הצעות או הצגת מהלכים שקידם לשיפור השירות, שיפור הקשר מול הרשות, שיפור הקשר מול המתנדבים.
2. **התנהלות מול גורמי מקצוע – 30% מציון המדד.**
לאורך שנת הפעילות תיבחן התנהלות הגופים המוכרים לעניין התנהלותם השוטפת מול גורמי המקצוע ברשות, בנושאים שונים: נציגי הרשות ינקדו את התרשמותם מטיב המענה לפניית הרשות, ממגוון ואיזו בעלי תפקידים בגוף המוכר לאור הצרכים והגדרות הרשות, ממונים מתמחים באוכלוסיות השונות, ניהול נושא התשלומים.
3. **ניצול כספי רווחת הפרט – 40% מציון המדד.**
בחודשים מרץ וספטמבר בכל שנה קלנדרית נדרשים הגופים המוכרים להעביר דו"חות ביצוע על שימוש בכספי רווחת הפרט. תיבחן עמידת הגופים המוכרים בעמידה בהוראות

התקנות לעניין כספי רווחת הפרט, אותם מחויבים להקצות במקרי הצורך ובאופן ראוי. הפחתת נקודות תהיה בגין אי הגשת הדו"חות הנדרשים או בגין אי עמידה בהוראות התקנות והנוהל.

8.7 בונוס – הכשרות לרכוזות

8.7.1 כללי:

8.7.1.1 הרשות מעוניינת לעודד גופים מוכרים לבצע הכשרות והדרכות לרכוזות השירות הלאומי.

8.7.1.2 גוף מוכר אשר מבצע הכשרות לרכוזות, יזכה לבונוס בסעיף זה בהתאם להתרשמות הרשות ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי. כל יום הכשרה מאושר יזכה את הגוף בחצי נקודה.

8.7.1.3 על-מנת להביא לבחינת הרשות את ימי ההכשרה יש להעביר לרשות את פרטי תוכניות ההדרכה שבוצעו לרבות דו"חות ביצוע, סילבוסים, מערכים לדוגמה, הצגת חשבוניות עבור הוצאות שנדרשו לביצוע וכדומה וכן רשימה הכוללת את הרכוזות המוזמנות.

8.7.1.4 יום הכשרה לרכוזות יהיה יום העשרה והכשרה אשר ניתן ביוזמת הגוף המוכר. יום זה כולל 6 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, לפחות, אשר התכנים הינם הרצאות, סדנאות או העשרה. יובהר כי שעות ישיבות צוות או עדכונים שוטפים של הגוף המוכר אינם נכללים כחלק מיום הכשרה.

8.7.1.5 כל רכוזת המלווה מתנדבים השייכים לאשכול כללי וואו חברה ערבית ודרוזית, תיכלל בבחינת מדד זה.

8.7.1.6 ניתן לפזר את יום הכשרה לכמה מיקומים בעקבות פיזור גיאוגרפי במידת הצורך.

8.7.2 הציון:

8.7.2.1 כל יום הכשרה שיתקיים לכלל רכוזות הגוף המוכר ויעמוד בכללים הבאים יזכה את הגוף בחצי נקודה:

1. קיום יום ההכשרה בהיקף התואם את כלל הרכוזות המלוות מתנדבים מהחברה הכללית ומהחברה הערבית והדרוזית המלוות מתנדבים שאינם מהאוכלוסיות המיוחדות.

2. עמידה בדרישות הרשות – מרצים חיצוניים וואו סדנאות חיצוניות ומינימום 6 שעות אקדמאיות, לא כולל הפסקות וארוחות, לכל יום הכשרה.

8.7.2.2 ניתן לצבור עד 5 נקודות בסעיף זה.

9. הערכת שביעות רצון משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים (25%):
לתשומת לב המשרד הממשלתי/יחידת הסמך, הערכת הביצועים לא תתבצע ע"י גורם יחיד במשרד, אלא ע"י הרכב ועדה של שלושה בעלי תפקידים לפחות במשרד הממשלתי/יחידת הסמך בראשות אחראי השירות הלאומי במשרד הממשלתי/יחידת הסמך.

המדד הנבדק	אחוז המדד
1. איוש תקנים	35%
2. מניעת נשירה לאורך השנה	25%
3. הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך	40%
סה"כ	100%

9.1 איוש תקנים

9.1.1 כללי:

9.1.1.1 ציון עבור איוש התקנים יינתן על סמך הדיווח תקופות השירות במערכת המתנדבים של הרשות.

9.1.1.2 הציון יינתן ביחס לתקנים שחולקו בתאריך 15/12 של השנה הקודמת (להלן – החלוקה הראשונה) בתוספת תקנים נוספים שיחולקו וזאת לאחר הפחתת התקנים שיוחזרו לרשות ע"י הגופים המוכרים עד לתאריך 15/4, להלן התאריך הקובע. במידה ונעשו הפחתות באחת מאבני הדרך (מאי, יולי) לאחר חודש אפריל, תבדוק הרשות את ההקצאה לאחר ההפחתה. במידה ונוספו תקנים באבני דרך אלו, התוספות לא יהיו כלולות.

9.1.1.3 במהלך השבוע האחרון לחודש אוקטובר, להימנע מימים שאינם ימי עבודה, העוקב לחלוקת התקנים של 15/4, כלומר חודשיים לאחר תחילת שנת הפעילות, תבדוק הרשות את האיוש בפועל במשרדי הממשלה / יחידות הסמך.

9.1.1.4 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר.

מדד זה יהווה 35% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

9.1.2 הציון:

סך התקנים שאוישו על פי הנתונים במערכת המתנדבים באותו משרד ממשלתי/ יחידת סמך, נכון לחודש אוקטובר חלקי סך התקנים המחולקים נכון 15/4, פחות ההפחתות במידה ונעשו. יהוו את אחוז הציון שיינתן מתוך 35 נק' שנקבעו למדד זה.

דוגמה:

הוקצו 500 תקנים למשרד ממשלתי/יחידת סמך ב-15/4 ולא נעשו הפחתות באבני הדרך לאחר חודש אפריל, ואוישו 350 מתוכם נכון לחודש אוקטובר העוקב.

$350/500 = 70\%$ המהווים 24.5 מתוך 35 נקודות למדד זה.

הבהרה: הדוגמא הינה עבור משרד ממשלתי/ יחידת מסך אחת, בפועל הציון יהיה מורכב מכלל המשרדים הממשלתיים/ יחידות הסמך איתם עובדים הגופים בפועל.

9.2 מניעת נשירה לאורך השנה

9.2.1 כללי:

- 9.2.1.1 ציון עבור מניעת נשירה יינתן בהתאם למספר המתנדבים ששירתו מימון משרד הממשלתי/ יחידת הסמך מהגוף המוכר לאורך שנת הפעילות (**עבור מתנדבים בשנה א בלבד**). הציון יינתן על סמך דיווח תקופת השירות במערכת המתנדבים של הרשות.
- 9.2.1.2 הציון יינתן בהתאם למספר המתנדבים אשר החלו את שירותם במהלך חודשים ספטמבר, אוקטובר ושירתו ברציפות 8 חודשים במימון אותו משרד ממשלתי או יחידת סמך.
- 9.2.1.3 הציון בסעיף זה יינתן עבור כלל המתנדבים בגוף המוכר למעט מתנדבים אשר נשרו משירות במהלך החודש הראשון לשירותם, כל עוד זוהי תקופת השירות הראשונה של המתנדב.

9.2.2 הציון:

סך המתנדבים שעודם פעילים במימון המשרד הממשלתי/ יחידת הסמך בחלוף 8 חודשים מתחילת שירותם כאמור, לחלק לסך המתנדבים שהחלו את שירותם במימון המשרד הממשלתי/ יחידת הסמך במהלך חודשים ספטמבר, אוקטובר הקודמים.

דוגמה:

אם במימון משרד ממשלתי/ יחידת סמך מסוים החלו בחודש ספטמבר – אוקטובר 50 מתנדבים, שישה מתנדבים נשרו במהלך חודש ספטמבר (בתחילת השירות) ו-30 מתוכם עודם פעילים בחלוף 8 חודשים, הציון עבור רכיב זה יהיה:

$$(50-6) = 44 \text{ מתנדבים הנדגמים בשנה זו. } 0.25 * 30 / 44 = 0.17, \text{ הציון יהיה } 17 \text{ נק' מתוך } 25 \text{ הנקודות במדד זה.}$$

מדד זה יהווה 25% מסך הציון של סעיף הערכת שביעות הרצון.

9.3 הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך

9.3.1 כללי:

הציון עבור הערכה כללית של המשרד הממשלתי/יחידת הסמך יינתן בהתאם לפרמטרים להלן:

1. זמינות הגוף המוכר לפניו המשרד- יחידת הסמך ואיכות המענה שניתן.
 2. דיוק בהתאמת המועמדים והמתנדבים שמביא גוף מוכר לצרכי הגוף המפעיל.
 3. ידע מקצועי בנהלים ותקנות.
 4. התנהלות בנושא התשלומים.
 5. תדירות הפגישות עם הרכזת בגוף המפעיל.
- בכל אחד מהפרמטרים שלהלן הציון יהיה בין 1-5 כאשר 1 הינו הציון הנמוך ביותר ו-5 הינו הציון הגבוה ביותר.

9.3.2 הציון:

המשרד/יחידת הסמך ידרג את הגוף המוכר בהתאם לפרמטרים המופיעים מעלה כאשר הציון עבור רכיב זה יהיה החלק היחסי של ממוצע הציונים שקיבל הגוף המוכר כפול הניקוד עבור סעיף זה.

דוגמה:

משרד ממשלתי נתן לגוף מוכר ציון 4 בכלל הפרמטרים, הציון הממוצע של הגוף המוכר עבור סעיף זה יהיה 4, לכן הגוף המוכר יקבל $4 * 4/5 = 32$ נק' מתוך 40 בסעיף זה. מדד זה יהווה 40% מסך הציון של הסעיף הערכת שביעות הרצון.

9.4 הערה כללית על אופן חישוב הציון של משרדי הממשלה/יחידות הסמך מביצועי הזוכים:

לאור הפער בין כמות התקנים במשרדים/היחידות השונים/ות, המשרדים/היחידות יחולקו לקבוצות בהתאם למספר התקנים בכל משרד ממשלתי/יחידת סמך:

- 40-1 – הציון בסעיף זה יילקח בחשבון פעם אחת בחישוב הציון הכולל.
- 100-41 – הציון יילקח בחשבון אחת וחצי פעמים בחישוב הציון הכולל.
- 350-101 – הציון יילקח בחשבון פעמיים בחישוב הציון הכולל.
- 700-351 – הציון יילקח בחשבון פעמיים וחצי בחישוב הציון הכולל.
- 1500-701 – הציון יילקח בחשבון 3 פעמים בחישוב הציון הכולל.
- 1501 ומעלה – הציון יילקח בחשבון 4 פעמים בחישוב הציון הכולל.

דוגמה:

נניח שגוף מוכר עובד רק עם שני משרדים:

משרד 1 – 30 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

משרד 2 – 800 מתנדבים והציון הממוצע שנתן לנו הוא 4.5 בשקלול הכולל של ציון הגוף המוכר.

הציון יחושב כך: $4.375 = (3 \cdot 4.5 + 4) / 4$.

לכן הגוף המוכר יקבל $4.375 / 5 = 87.5\%$ מתוך כלל ה-40%, כלומר, 35 נק' בסעיף זה.

10. סקר שביעות רצון המתנדבים (15%):

- 10.1 כללי: הסקר יערך לאחר חצי שנה של פעילות לפחות, כלומר החל מחודש מרץ בכל שנת פעילות, ויבוצע ע"י חברת הסקרים של הרשות. הנדגמים בסקר יהיו מדגם מייצג של אוכלוסיית המתנדבים בהתאם לאשכולות כמפורט בסעיף 1.5 (הבהרות ודגשים).
- 10.2 הציון: ממוצע הציונים אשר ניתנו ע"י הנדגמים בסקר בהתאם לאשכולות.

מוצג להלן שאלות הסקר:

סקר שביעות רצון מתנדבי ומתנדבות השירות הלאומי מהגופים המוכרים

לפניך מספר שאלות בעזרתן אנו מעוניינים למדוד את שביעות רצונך מתפקודו של הגוף המוכר (שם הגוף המוכר) דרכה הנך מבצע/ת את השירות הלאומי וכן לספק לרשות השירות האזרחי מידע על שביעות רצונך בכדי להשתפר ולהתייעל. בחר/י את התשובה המשקפת בקירוב הרב ביותר את דעתך.

	שביעות רצון גבוהה			שביעות רצון נמוכה	שאלה: מהי מידת שביעות רצונך מ:	
1.	5	4	3	2	1	מהגוף המוכר בו את משרתת.
2.	5	4	3	2	1	זמינות רכזת הגוף המוכר
3.	5	4	3	2	1	המענה שניתן על יד רכזת הגוף המוכר
4.	5	4	3	2	1	הכשרות הגוף המוכר.
5.	5	4	3	2	1	טיפול הגוף המוכר בתהליך המיון והקבלה לשירות.
6.			פעם אחת בשלושה חודשים אחרונים		פעם אחת בחצי שנה האחרונה ופחות	באיזה תדירות המפגשים עם הרכזת במקום שירות?
7.	5	4	3	2	1	נוחות התפעול של מערכת דיווח הנוכחות באפליקציה של הגוף המוכר.
8.	5	4	3	2	1	קבלת המידע לגביי הנהלים והזכויות בתקופת השירות.
9.	5	4	3	2	1	קבלת דמי הכיס בזמן ו/או ובסכום הנכון.
10.			לא	כן		האם התגוררת בדירה השייכת לגוף המוכר?
10.א.	5	4	3	2	1	(במידה וסומן "כן" בשאלה זו, נפתחות שאלות 10.א, 10.ב)
10.א.	5	4	3	2	1	מהי שביעות רצונך מדירת השירות של הגוף המוכר.
10.ב.	5	4	3	2	1	מהי שביעות רצונך מהמענה לתקלות בדירת השירות.