



**מדינת ישראל**  
**משרד הרווחה והביטחון החברתי**  
**פרוטוקול משיבת וועדת הפטור המשרדית שהתקיימה בירושלים ביום 20.07.2026**

**החלטה מס' 07**

**פרוטוקול 126/2026**

**חברים:**

מר ינון אהרונ, מנכ"ל משרד הרווחה והשירותים החברתיים - יו"ר הוועדה  
מר יניב זוהר, חשב (בכיר) המשרד  
עו"ד ציפי בר - לבב רועה, היועצת המשפטית  
מרכזת הוועדה: גב' רונית כהן - אדלר  
בקשה מס' 1100 ב'

|                     |                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| נושא לסדר היום      | שינוי מהותי במכרז 159/2021 לצורך הוספת שתי משרות מומחה לרמות תמיכה ונציג שירות טכנולוגי. |
| יחידה מגישה + מינהל | אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות                                                                |
| שם הספק:            | א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692)                                               |
| מס' מכרז + כותרת    | מכרז פומבי 159/2021 - הקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>החלטה</b><br>וועדת הפטור מאשרת את השינוי המבוקש להוספת שתי משרות.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                         |
| <b>תח"מ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8א(א)(12) ו-3(ב)(4)(2) - לתקנות חובת המכרזים                                                                                                                                                            |
| <b>היקף כספי מאושר</b><br><b>ש"ח כולל מע"מ ככל שחל</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | שינוי מהותי והרחבה בסך 722,160 ₪<br>15 שעות תמיכה טכנית * 100 ש"ח לשעה * 1.18*12 חודשים = 21,240<br>225 שעות עו"מ מומחה * 220 ₪ * 1.18*12 חודשים = 700,920<br>בהתאם למפורט בנספח התקציבי המצ"ב כנספת ב' |
| <b>משך ההתקשרות המבוקש:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | מיום 04.08.2026 ועד ליום 03.08.2027                                                                                                                                                                     |
| <b>דיון ונימוקי ההחלטה:</b><br>א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118. הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב-4 שנים נוספות. ההתקשרות הינה עד ליום 03.08.2027 במסגרת מימוש אופציה לשנה החמישית. (אושר ביום 13.07.2026 פרוטוקול 126/2026 החלטה מס' 06)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                         |
| לדברי הגורם המקצועי, המוקד מספק מענה טלפוני לאוכלוסיות שונות, הפונות סביב קבלת שירותי הרווחה המוצעים על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי. המוקד מרחיב את פעילותו מעת לעת, בהתאם לצרכי היחידות השונות במשרד. לאחרונה, בהתאם לפניית מינהל מוגבלויות, החל המוקד להיערך למתן מענה לאנשים המבקשים לקבל הכרה מוגבלותם מטעם המשרד. מדובר בפרויקט גדול ומשמעותי, במסגרתו צפויים לפנות אזרחים רבים, אשר לצורך קבלת הכרה במשרד מתבקשים למלא פנייה מקוונת ובמסגרתה לענות על שאלות הנוגעות למהות בקשתם וכן למלא שאלון סובייקטיבי המתייחס לצרכי הסיוע שלהם בפעולות שונות בחיי היומיום. לאור ייחודיות הצורך של מינהל מוגבלויות, הכולל מרכיבים עימם טרם התמודד המוקד – סיוע לאזרח בהגשת בקשה מלאה ומפורטת באופן מקוון להכרה במשרד, סיוע לאזרח במילוי שאלון ארוך ומפורט אודות צרכיו באופן מקוון וכל זאת לאזרחים עם מוגבלות, אשר לחלקם צרכי סיוע משמעותיים הן ברמה הקוגניטיבית והן ברמה הטכנולוגית, יידרש המוקד לתגבר את כח האדם המועסק במוקד באנשי מקצוע בהם לא היה צורך עד כה ולא ניתן היה לדעת כי יהיה בהם צורך, עת פורסם המכרז בשנת 2021. |                                                                                                                                                                                                         |
| לפיכך מבקש הגורם המקצועי במכתבו המצ"ב כנספת א', שני גורמים נוספים:<br>א. <b>מומחה לרמות תמיכה (עו"מ)</b> - במסגרת הפרויקט המבוקש מטעם מינהל מוגבלויות, יידרשו האזרחים המגישים בקשת הכרה מקוונת לענות על שאלון סובייקטיבי רב שאלות המתייחס לצרכי הסיוע הנדרשים לו בכלל תחומי החיים. שאלון זה, אשר נבנה על ידי המינהל כחלק מהיערכותו ליישום חוק שירותי רווחה לאנשים עם מוגבלות, התשפ"ב-2022, לצורך מתן מענה על שאלות אלו, יש צורך באיש מקצוע אשר מכיר היטב הן את השאלון והן את האוכלוסייה המדוברת (אנשים עם מוגבלויות שונות) <u>דרישות השכלה וניסיון</u> : בעל תואר ראשון והסמכה בתחום העבודה הסוציאלית, ריפוי בעיסוק, קלינאיות תקשורת או פיזיותרפיה, בעל ניסיון של שנה לפחות בעבודה עם אנשים עם מוגבלות ובעל יכולות טכנולוגיות. יצוין כי איש המקצוע יידרש לעבור הכשרה ייעודית וממוקדת בתחום רמות התמיכה.                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |



מדינת ישראל  
משרד הרווחה והביטחון החברתי

ב. נציג שירות טכנולוגי - יידרש המוקד לתת סיוע לאזרחים בעת הגשה מקוונת להכרה במינהל. המדובר במערכת ממוחשבת חדשה, הפועלת על פלטפורמת ה-GOV IL. על אף שמדובר במערכת נגישה, צופה המינהל כי לחלק מהאזרחים עלולים לעלות קשיים טכניים בעת הגשת הבקשה ולפיכך יש צורך בנציג שירות טכני, אשר יוכל, במידת הצורך, גם להשתלט מרחוק על מחשבו של האדם, לצורך פתרון בעיות טכניות בהגשה. הנציג תמיכה יהווה קו שני עבור נציגי השירות ויסייע גם לנציגים במתן התמיכה לפונים, יהיה אחראי על הדרכה ועל שיפור המקצועיות של הצוות בתחום הטיפול והדרכה בתקלות/פניות טכניות, על מנת להגדיל את כמות הפניות שנסגרות בקו הראשון של הנציגים דרישות השכלה וניסיון: הנציג יהיה בעל יכולת לפתרון תקלות מחשוב וסיוע מרחוק, בפתרון תקלות מחשוב בסיסיות הקשורות כדוגמת הגדרות דפדפן, מתן פתרון בבעיית העלאת קבצים, ביצוע התאמות של רזולציות מסך וכדומה. בנוסף, הנציג יהיה בעל ניסיון ומיומנות בביצוע הדרכה ותמיכה למשתמשים לרבות התחברות מרחוק.

לאור העובדה כי מדובר בשנה האחרונה למימוש האופציה הוועדה רואה לנכון לאשר את השינוי המבוקש.

החלטת הוועדה:

וועדת הפטור המשרדית מאשרת את השינוי המבוקש במכרז 159/2021 להוספת שתי משרות נוספות בסך של 722,160 ₪ מיום 04.08.2026 ועד ליום 03.08.2027. מאשרים את השינוי הכספי וזיהו של המכרז  
ובא"מ לכה לפני תום תקופת האסלה האחרונה

23.10.20.01

מס' תקנה תקציבית

תנאים מחייבים להחלטת הוועדה:

1. מותנה בקיום תקציב בפועל ובהתאם להוראת שעה בדבר פעילות מדי שנה.
2. לא תבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ואו כתב הזמנה חתום כדין.
3. לעניין החלטת הממשלה מס' 1116 - הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.

נספחים:

נספח א' - מכתב גורם מקצועי

נספח ב' - אישור תקציבי

וועדת הפטור המשרדית מאשרת את ההתקשרות בהתאם להוראות תקנה 10א(ב)(1)

עו"ד ציפי בר - לבב רועה  
היועצת המשפטית

מר יניב זוהר  
חשב המשרד

מר ינון אהרונסון  
מנכ"ל המשרד

בהתאם להוראות תקנה 10א (ז) לתח"מ, החלטת הוועדה כאמור תכנס לתוקפה בחלוף 3 ימים מיום אישורה ע"י ועדת הפטור המשרדית ופרסומה לפי תקנה 1ג כנדרש.  
מועד תחילת ההתקשרות יהיה מיום חתימת החוזה ע"י מורשה חתימה במשרד