



משרד הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים

קצתה לקבילת העלות / א - מניח מומיות מס 2014-195

פיתוח והטמעה של כלי בקרה למיקוח ואבטחת איכות בשירותי הרווחה

רע בלל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - המשרד) מזמין בזאת תאגידים הרשומים בישראל ועצמאיים העוסקים בפיתוח והטמעה של כלי שליטה ובקרה ואשר רואים עצמם כספקים פוטנציאליים בתחום, למסור לו מידע בדבר מומיותם וניסיונם בפיתוח כלי בקרה המיועדים למיקוח המתקיים במשרד ולאבטחת איכות והטמעתם בשירותי המשרד העוסקים במיקוח, ובכלל זה מידע על האופן בו יש להבנות את התהליכי ודדי הבקרה.

השירותים הנדרשים

המשיבים מתבקשים, על סמך מומיותם וניסיונם, להציע דרכים בתן יש לבצע את ארבעת מרכיבי העבודה הנדרשים בעת פיתוח כלי הבקרה והטמעתם (ניתן להגיש הצעה המתייחסת לכלל מרכיבי העבודה הנדרשת או לאחד מהם).

1- גיבוש הצעה לעקרונות פעולה מנחים אמשיים בנוגע לרולוציה של המשרד: לאור המורכבות שמורטת לעיל, יש להציע עקרונות פעולה מנחים אפשריים שיתנו מענה לאתגרים המרכזיים ברולוציה של המשרד על שירותי הרווחה. בין היתר ניתן להתייחס בפרק זה לכללים מנחים בהשקעת משאבי הבקרה; גמישות בהפעלת כלי הבקרה; סינרגיה בין שיטות הבקרה; רמת השקיפות הרצויה; שימוש בתחומים הנאספים בתהליכי בקרה ועוד.

2- הצעת דרכים לקביעת סטנדרטים להבטחת איכות השירות ותן בחינה מחדש של הסטנדרטים הקיימים במשרד: כחלק ממיקוח ובקרה על השירותים הניתנים על ידי המשרד, קיים צורך בהגדרת סטנדרטים מדידים לקביעת רמת איכות השירות הניתן. על הסטנדרטים המפורטים שיוצגו לכלול התייחסות לאיכות טיפול ראוי לאוכלוסיות המטופלת, ולהתבסס על ידע מקצועי רלוונטי לתחום הפעילות של המשרד. בנוסף, הפתרונות המוצעים יסייעו ליצירת שפה ארגונית אחידה ככל שניתן, כך שהתוצאות המתקבלות תהינה ברורות השוואה ומדידות בין "תחנות" בהן מקבל הלקוח טיפול בין כלל השירותים הניתנים במיקוח המשרד. על החלטות המוצעות להתייחס לאופן גיבוש הסטנדרטים ע"י המשרד ועדכון הסטנדרטים הקיימים כיום באופן שוטף וגמיש, בזמן סביר יחסית.

3- פיתוח כלים לשימוש בתהליכי המיקוח באופן מובנה: כחלק מתהליך הפיקוח, מבוקש כי תגובש הצעה לפיתוח הכלים אשר ישמשו את המפקחים. תהליך פיתוח הכלים חייב לקחת בחשבון את העבודה שנעשתה עד כה במשרד בגיבוש הסטנדרטים לאיכות הטיפול ושאלוני הבקרה שפותחו עד כה. כך על המשיבים להציע יישום מיישורי לכלי הבקרה המוצעים על ידם. בפיתוח היישום המיישורי יש לתת דגש על שימוש פשוט ונגיש לכלל המשתמשים, אפשרות לתמונת מצב עדכנית בכל עת, פריסה רחבה של משתמשים בכל הרמות (קובעי מדיניות במטה, מפקחים בשדה, נותני שירותים ועוד), יכולת ניתוח סטטיסטי של נתונים המזוהים במערכת ועוד.

4- תהליך הטמעה ארצי של כלי הבקרה המוצעים ביחס לכלל השירותים המקצועיים במשרד ולספקי השירות במחוזות וברשויות המקומיות: על המשיבים להציע מתווה מוצע לתהליך הטמעה של כלי הבקרה, ותן התייחסות ליישום המלא של שלושת החיבטים הבאים: הכללת כל המסגרות שבמיקוח המשרד, יישום כל כלי הבקרה ושימוש בממצאים לקבלת החלטות בכל הרמות: המסגרות, המיקוח המחוזי והמטת. המטרה היא לסייע למשרד להגיע ליישום מלא של כלי הבקרה, כך שכלי הבקרה יהפכו לחלק משגרת העבודה במיקוח, במסגרות המשרד ובמטה המשרד.

שננות

לאחר שהמשרד יבחן את המידע שיועבר אליו מהגופים השונים, יחליט מתי דרך ההתקשרות אשר תבטיח באופן מירבי את מתן השירותים הנדרשים.

בקשה זו לקבלת מידע מחווה שלב ראשון של איסוף מידע והיא אינה בגדר מכרז פומבי או חלק מחייב אחר, ואין בה משום התחייבות כלשהי של המשרד להמשיך ולפעול בהליך רכש כלשהו.

לפרטים נוספים ושאלות הבהרה ניתן לפנות אל גבי אורלי מנזלי בדואר אלקטרוני: aridym@mosda.gov.il או בטלפון 02-6752592.

מצינים המעוניינים להשיב לבקשת המידע הנ"ל, מתבקשים להעביר למשרד הרווחה והשירותים החברתיים את כל המידע אשר התבקש לרבות: פרטים כלליים: שם המציע (חברה, מלכ"ר, וכדומה), שם איש הקשר ותפקידו בארגון, כתובת, טלפון, מקט, כתובת דואר אלקטרוני (חובה).

את המידע יש להעביר עד ליום א' 26-10-2014 עד השעה 12:00 בדואר אלקטרוני לכתובת: RevitalMfi@mosda.gov.il, או בתיבת המכרזים, במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, במגדלי הבירה, רח ירמיהו 39, ירושלים מיקוד 91012 בכניסה הראשית, אחרי דלפק האבטחה.

יודגש, כי:

1. פנייה זו אינה בבחינת הזמנה לקבלת הצעות בלבד, ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולותיו.
2. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלפי מי מהמשיבים לפנייה, והמשרד יהיה רשאי לשקול את צעדיו בהתאם לאינטרס הציבורי, שיקולי תקציב ושיקולים מקצועיים.
3. פנייה זו מטרתה לקבל מידע בדבר גופים המתאימים ומעוניינים לתת את השרות ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולותיו, בין היתר לפרסם מכרז, לבחור בגוף אשר יפנה אליו כספק יחיד בהתאם לחוראות תקנה 3 (29) לתקנות חובת המכרזים או לחלופין להתקשר עימו כפסטר ממכרז בהתאם לחוראות תקנה 3 (30) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, או הפעלה בכל צורה אחרת. המשרד רשאי שלא להמשיך כל תהליך בעקבות קבלת תוצאות הבקשה לקבלת מידע.
4. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות בשאלות הבהרה או לפנות לקבלת מידע או כל נתון אחר למשיבים לפנייה זו, כולם או חלקם.
5. משרד הרווחה והשירותים החברתיים יהא רשאי לשנות או להוסיף תנאים ודרישות הכול לפי שיקול דעתו המקצועי ובהתאם לצרכים.
6. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלפי מי מהמשיבים לפנייה, ומשרד הרווחה והשירותים החברתיים יהיה רשאי לשקול את צעדיו בהתאם לאינטרס הציבורי.

