



מזכירות הממשלה

החלטה מספר 489 של הממשלה מיום 01.11.2020.

מדיניות ממשלתית למדידה והערכה בשירותים חברתיים במיקור חוץ

489.

מ ח ל י ט י ס, בהמשך להחלטות הממשלה מס' 1950 מיום 11.9.2016 (להלן – החלטת ממשלה 1950) ומס' 4753 מיום 24 בנובמבר 2019 (להלן – החלטת הממשלה 4753) ובשילוב עם מסקנות הצוות הממשלתי שהוקם מתוקף סעיף ה' בהחלטת הממשלה 4753, לאמץ את עקרונות דו"ח הצוות הממשלתי בנושא "מדיניות מדידה והערכה בשירותים חברתיים במיקור חוץ" מחודש יוני 2020, במטרה לשפר את האיכות ואת האפקטיביות של השירותים החברתיים הניתנים במיקור חוץ (להלן: רכש חברתי), שעיקרם:

א. הגדרת מדיניות ממשלתית למדידה והערכה ברכש חברתי.

ב. יצירת תשתיות ותהליכים להבטחת יישום המדיניות.

1. "המשרדים החברתיים", "שירות חברתי" ו"שירות חברתי במיקור חוץ" לצורך החלטה זו, יהיו כפי שהוגדר בהחלטת ממשלה 1950.

הגדרת מדיניות ממשלתית למדידה והערכה ברכש החברתי

2. להטיל על המשרדים החברתיים לפעול לקידום היישום של המלצות הצוות הממשלתי לטובת ייעול ושיפור תהליכי המדידה וההערכה ברכש החברתי באופן שיביא לשיפור השירות המוענק באמצעותם לאזרח, כולל מימוש העקרונות הבאים:

א. תכנון סדור ומוכוון תוצאות של השירות החברתי באמצעות תיאוריית שינוי ומודל לוגי, תוך למידה מהניסיון המעשי ומהחדשנות של מפעילי השירות בשטח.

ב. תכנון וניהול התקשרות השמים דגש על מועילות (אפקטיביות):

1) הגדרה ברורה ומפורטת של המדדים שעל-פיהם יבחנו השירות ומפעילי השירות, כולל מדדי התוצאה, תוך מיקוד במספר מדדים מרכזיים. זאת על מנת לאפשר ניהול איכותי ואפקטיבי ותוך מאמץ להגדיר מדדים משותפים לשירותים עם מטרות דומות.

2) ניהול אקטיבי ורציף של ההתקשרות עם מפעילי השירות על בסיס נתונים ותוך מתן דגש לשיח מכוון למידה ושיפור.

3) יכולת לעדכן ולשנות את השירות ולהתאימו לשינויים בשטח ולממצאי המדידה וההערכה, בכפוף לדיני המכרזים ולאילוצים תקציביים.

4) התנסות במכרזים שבהם הממשלה מגדירה את התוצאות הרצויות ורכיבי מפתח בשירות והמפעילים מציעים את מודל השירות (RFP), במקרים המתאימים.

ג. איסוף ושימוש בנתונים לצורך ניהול, למידה ושיפור של השירותים ושל המדיניות הממשלתית כתכלית עיקרית. החצנה של ממצאי המדידה תיעשה במקרים שהיא משרתת תכלית זו, תוך הימנעות מדרכי פעולה המקדמות פיוש ותוך איזון בין השאיפה לשקיפות מלאה לבין החשש מפירוש מוטעה וממניפולציה של הממצאים ומיצירת תמריצים שעלולים לפגוע באיכות ובאפקטיביות השירות. לפרסום מושכל של הממצאים לציבור חשיבות יתרה במקרים שבהם הלקוח יכול לבחור את מפעיל השירות.

ד. התייחסות ומתן מענה לנטל שמשיתה המדידה על מפעילי השירותים ולצורך בפיתוח יכולותיהם המקצועיות בתחום.

3. להטיל על משרד ראש הממשלה, יחד עם המשרדים החברתיים ועם משרד האוצר, לפרסם מדריך למדידה והערכה ברכש החברתי עד יום 01.06.2021. המדריך יכלול הנחיות לייעול ולשיפור תהליכי המדידה וההערכה ברכש החברתי, על-בסיס המלצות הצוות הממשלתי.

4. להטיל על משרד ראש הממשלה, יחד עם המשרדים החברתיים, לפרסם 'מדריך לשיתוף ברכש החברתי' עד ליום 01.06.2021 וזאת בשל ההיבטים הייחודיים של ביצוע שיתוף ציבור במסגרת תהליכים של מיקור חוץ. המדריך יתייחס לשיתוף עם מקבלי השירות ובני משפחתם, מפעילי השירותים (הקיימים והפוטנציאליים), רשויות מקומיות ועוד. המדריך יתייחס גם לאופן שבו ניתן לשתף את הקהלים המוגדרים לעיל בנושא מדידה והערכה של השירות החברתי.

יצירת תשתיות ותהליכים להבטחת יישום המדיניות

5. בהמשך לסעיף 6 בהחלטת ממשלה 1950 בנושא פרסום תכניות עבודה לשדרוג הרכש החברתי במשרדים החברתיים, להטיל על המשרדים החברתיים לפעול במשותף עם משרד ראש הממשלה מדי שנה, החל מיום קבלת החלטה זו לטובת:

א. הכנה ופרסום של תוכנית עבודה שנתית לשדרוג הרכש החברתי בכל אחד מהמשרדים. תוכנית העבודה תכלול, בין היתר, פעולות ליישום המלצות המדריך לרכש ממשלתי שפורסם ביולי 2016, המדריך למדידה והערכה ברכש החברתי והמדריך לשיתוף ברכש החברתי (בכפוף לפרסומם לפי סעיף 3 ו-4 בהחלטה זו בהתאמה).

ב. מדידה ופרסום של מידת היישום של ההמלצות המובאות בהחלטה זו ובהחלטת ממשלה 1950, בכל אחד מן המשרדים החברתיים, באתר הרכש החברתי.

6. להטיל על כל אחד מן המשרדים החברתיים, בהתייעצות עם משרד ראש הממשלה:

א. לגבש מערכי מדידה לבחינת איכות ואפקטיביות השירות בלפחות 2 מכרזי רכש חברתי המופיעים בספר השירותים החברתיים בתוך שנה מיום קבלת החלטה זו ובלפחות 4 מכרזים בתוך שנתיים מיום קבלת החלטה זו.

ב. לבצע ניהול התקשרות מבוסס נתונים, בהתאם למערך מדידה כאמור לעיל, בלפחות 8 שירותים המופיעים בספר השירותים החברתיים עד יום 1.12.2024.

7. לרשום את הודעת מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כי בהמשך לסעיף 6(ד) בהחלטת ממשלה 1950 בנושא

פרסום תוכניות עבודה לשדרוג הרכש החברתי במשרדים החברתיים, תוחל התוכנית במדורג על כלל השירותים החברתיים במיקור חוץ במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

8. להטיל על המשרדים החברתיים לגבש יחד עם משרד ראש הממשלה, בתוך 180 יום מיום פרסום המדריך בהתאם לסעיף 3, תהליכים להכשרה ולפיתוח מקצועי של בעלי התפקידים המעורבים ברכש החברתי במשרדי הממשלה לצורך הטמעת התורה למדידה והערכה ברכש החברתי, וכן לקיים הכשרות מתקדמות לבעלי תפקידים המובילים מדידה והערכה ברכש החברתי ולהפעיל פורום קבוע למדידה והערכה ברכש החברתי.

הערה: להלן קישור לעקרונות דוח הצוות האמור-

<https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/reportoutsourcing251020>