

רכש חברתי

מודל לוגי לרכש חברתי מיטבי



מרכיבי המודל

המודל הלוגי
המלא

תוצאות
העל

מטרות
העל

עקרונות לרכש
חברתי מיטבי

הנחת
היסוד



הנחת היסוד

תהליך רכש חברתי המנוהל באופן מיטבי,
ישפר את איכות ויעילות השירותים החברתיים
באמצעות ששת העקרונות לרכש חברתי מיטבי



ששת העקרונות לרכש חברתי מיטבי



מקבלי השירותים החברתיים מקבלים מענה יעיל, אפקטיבי, ומותאם לצרכיהם

הידע הנצבר
במהלך
ההתקשרות
מתועד, משותף
ומזין קבלת
החלטות



השירות מיישם
את חזית הידע,
ומתעדכן
בהתאם
לצרכי השעה



היחסים עם
המפעיל
מבוססים על
אמון ומחויבות
משותפת למתן
שירות איכותי



התכנון הכלכלי
ומודל התיחור
והתמורה מתמרצים
את המפעיל לתת
שירות איכותי ויעיל
במסגרת התקציב



השירות מבצע
תהליכי למידה
ושיפור מבוססי
נתונים על מנת
להשיג את
תוצאותיו

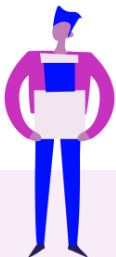


השירות מספק
מענה מותאם
ומיטבי לצרכי
קהל היעד על
גווניו ונותן להם
קול בעיצובו



תוצאות העל - איך משיגים את מטרות העל?

פיתוח ושימור ידע



ידע המפותח והנצבר
במהלך ההתקשרות
מתועד על ידי המפעיל
באופן המאפשר
שימור, שיתוף ולמידה
ומועבר במלואו
למשרד ו/או למחליף
בעת החלפת מפעילים

חדשנות וגמישות



מודל השירות משקף
את חזית הידע

מתאפשרת גמישות
בהתאמת השירות
לצרכים משתנים

המפעיל כשותף



מתקיים שיח
מקצועי רציף בין
המשרד
למפעילים בשלבי
תכנון השירות
ובמהלך מתן
השירותים

ניהול כלכלי ותחרות בשירות
למכרז ולמכרז



הגברת התחרות בין
מתמודדים בתקופת
המכרז

הגברת תחרות בין
מפעילים במהלך חיי
ההתקשרות

תכנון כלכלי ההולם
את הצרכים הנדרשים
למתן שירות איכותי

ניהול מוכוון תוצאות



השירות מוכוון להשגת
תוצאות מוגדרות

יש לשירות מערך
מדידה לבחינת מידת
השגת התוצאות
ומתבצע ניהול שירות
מוכוון תוצאות

מקבלי השירות במרכז



השירות מותאם לצרכי
כלל מקבלי השירות

למקבלי השירות יש קול
בתהליך עיצוב השירות
ובמהלך תקופת מתן
השירותים

המידע על השירות
מונגש למקבלי השירות
כך שיוכלו למצוא את
זכויותיהם בשירות

נשמרת רציפות ויציבות
במתן שירותים או קשר
טיפול

המודל הלוגי המלא



מבנה המודל הלוגי המלא של תהליך הרכש החברתי

עקרונות הרכש החברתי	פעולות: תכנון התהליך המכריז	תוצאות לטווח קצר: מבנה המכרז	תוצאות ביניים: אופן ניהול השירות	תוצאות העל: ההתקשרות מנוהלת לאור עקרונות הרכש החברתי	מטרות העל: השפעת העקרון על איכות ויעילות השירות
מקבלי השירות במרכז	<ul style="list-style-type: none">נאסף מידע על צרכי והעדפות מקבלי השירות על גווניהםנשמע קולם של מקבלי השירות ו/או משפחותיהם בתהליך התכנון	<ul style="list-style-type: none">מודל השירות מספק מענה לצרכי מקבלי השירות על גווניהםהמכרז קובע הליכים הנותנים קול למקבלי השירות בתהליכי הפעלתוהמכרז מפרט את סוגי המידע שהמפעיל נדרש להנגיש למקבלי השירות כדי שיוכלו למצות את זכויותיהם בו, ואת אופן ההנגשההמכרז כולל הליכים לטיוב המעבר בין מפעילים, המתחשבים בצרכי הרציפות והיציבות במתן השירותים	<ul style="list-style-type: none">מתבצע מעקב על איכות המענה לצרכי מקבלי השירות ומבוצעות התאמות כנדרשמקבלי השירות משתמשים במנגנוני קבלת המידע, הצפת הצרכים והתלונה, ועמדותיהם נלקחות בחשבון בהפעלת השירותהחפיפה בין מפעילים מבוצעת באופן המאפשר מתן טיפול רציף למקבלי השירות ומתחשב בצורך ביציבות	<ul style="list-style-type: none">השירות מותאם לצרכי כלל מקבלי השירותלמקבלי השירות יש קול בתהליך עיצוב השירות ובמהלך תקופת מתן השירותיםהמידע על השירות מוגש למקבלי השירות כך שיוכלו למצות את זכויותיהם בשירותנשמרת רציפות ויציבות במתן שירותים או קשר טיפולי	<ul style="list-style-type: none">השירות מספק מענה מותאם ומטיבי לצרכי קהל-היעד על גווניו, ונותן להם קול בעיצוב השירות
ניהול מוכוון תוצאות	<ul style="list-style-type: none">הוגדרו התוצאות הרצויות לשירות במונחי השפעה על רווחת קהל היעד, ונבחנו התפוקות והתשומות הנדרשות להשגתןגובשה רשימת מדדים לשירות, כולל מדדי תוצאהגובשה תוכנית עבודה ליישום מערך המדידה ולשימוש בממצאים	<ul style="list-style-type: none">המכרז כולל תיאוריית שינוי ומודל לוגי (או רכיבים מתוכו) מודל השירות, תנאי המכרז והמודל התקציבי מצויים בהלימה עם המודל הלוגיהמכרז כולל הגדרת מדדי תוצאה על בסיסם יימדד מפעיל השירות, הפעולות, והמשאבים הנדרשים לביצוע המדידההמכרז כולל הגדרה של השגרות לניהול מבוסס נתונים והשימוש בהם, כולל הגדרת התמריצים	<ul style="list-style-type: none">הנתונים נאספים ומדווחים בהתאם לתוכניות המדידה והפיקוחהשירות מנוהל באופן אקטיבי על בסיס ממצאי המדידהנערכת בחינה תקופתית על מערך המדידה ונעשות התאמות בהתאם לצורך	<ul style="list-style-type: none">השירות מוכוון להשגת תוצאות מוגדרותיש לשירות מערך מדידה לבחינת מידת השגת התוצאות ומתבצע ניהול שירות מוכוון תוצאות	<ul style="list-style-type: none">השירות מבצע תהליכי למידה ושיפור מבוססי נתונים על מנת להשיג את תוצאותיו ולספק שירות איכותי
תכנון כלכלי ותחרות בשירות האיכות	<ul style="list-style-type: none">בוצע ניתוח לשוק המפעילים, המוטיבציות והחסמים להתמודדותם במכרז, וניתוח התמריצים המופעלים על בעלי עניין שוניםנקבע מספר המפעילים שיבחרו בתנאי המכרז, במטרה למקסם את יתרונות התחרותיותבוצע תכנון כלכלי הכולל בחינת התקציב ביחס לסטנדרטים הנדרשים למתן שירות איכותי	<ul style="list-style-type: none">מודל השירות ומודל המכרז מוכוונים להסרת החסמים בפני התמודדות מפעילים במכרז בהתאם לניתוח השוקמודל השירות והמכרז מקדמים תחרות בין מפעילים במהלך חיי ההתקשרות באופן שתורם ליעילות ואיכות השירותקיים מודל תמרוץ התורם לאיכות ויעילות השירותקיימת הלימה בין המסגרת התקציבית או התעריפית לבין דרישות המכרז	<ul style="list-style-type: none">תנאים ושיטות לעידוד תחרות בין מפעילים במהלך חיי ההתקשרות שנכתבו במכרז מיושמים כמצופההתמריצים שהוגדרו מיושמים בפועלקיימת הלימה בין המסגרת התקציבית או התעריף לבין עלות מתן השירותים בפועל	<ul style="list-style-type: none">הגברת התחרות בין מתמודדים בתקופת המכרזהגברת תחרות בין מפעילים במהלך חיי ההתקשרותתכנון כלכלי ההולם את הצרכים הנדרשים למתן שירות איכותי	<ul style="list-style-type: none">התכנון הכלכלי ומודל התיחור והתמורה מתמרצים את המפעיל לתת שירות איכותי ויעיל במסגרת התקציב
המפעיל כשותף	<ul style="list-style-type: none">התקיימה היוועצות עם מפעילים קיימים ופוטנציאלים על היבטים במודל השירות ו/או המודל הכלכלי ו/או המודל המכריז ו/או מדידה	<ul style="list-style-type: none">המכרז כולל הליכים הנותנים קול למפעיל השירות לניהול שיח מקצועי והצפת צרכים מול המשרד	<ul style="list-style-type: none">ההליכים לקיום שיח מקצועי שוטף מיושמים וניתן משוב חוזר לצרכים ולתובנות שמעלים המפעילים	<ul style="list-style-type: none">מתקיים שיח מקצועי רציף בין המשרד למפעילים בשלבי תכנון השירות ובמהלך מתן השירותים	<ul style="list-style-type: none">היחסים עם המפעיל מבוססים על אמון ומחויבות משותפת להענקת שירות איכותי
חדשנות וגמישות	<ul style="list-style-type: none">נסקרה חזית הידע בתחום השירות ונבחן הצורך לעדכן היבטים בשירותמופו ההנחיות המקצועיות (חוק, תקנות, נהלים) ונבחן כיצד הן מאפשרות גמישות באופן אספקת השירותים בהתאם לצרכים משתנים	<ul style="list-style-type: none">מודל השירות והמודל המכריז מעודדים הטמעה של אלמנטים חדשניים בשירותהמודל המכריז מאפשר גמישות באופן אספקת השירות תוך שמירה על איכותו ועל ההנחיות המקצועיות	<ul style="list-style-type: none">מתבצעת מדידה והערכה שוטפת של הרכיבים החדשניים שהוטמעובהינתן הצורך, מבוצעים עדכונים בשירות בתגובה לשינויים במציאות או לתהליכי למידה	<ul style="list-style-type: none">מודל השירות משקף את חזית הידעמתאפשרת גמישות בהתאמת השירות לצרכים משתנים	<ul style="list-style-type: none">השירות מיישם את חזית הידע בתחום ומתעדכן בהתאם לצרכי השעה, ממצאי המדידה וההתפתחויות בידע
פיתוח ושימור ידע	<ul style="list-style-type: none">מופו סוגי הידע הנאספים אצל המפעיל (נתונים, כלים, מודלים) ונבחרו התוצרים לשימור לצורך ניהול מיטבי	<ul style="list-style-type: none">במכרז מעוגנת חובת המפעיל לתעד ידע הנצבר אצלו ולהעבירו למשרד ולמפעיל המחליף עם תום ההתקשרות, ומוגדרות דרכי ההעברה והזכויות לשימוש במידע	<ul style="list-style-type: none">ידע שנצבר במהלך ההתקשרות מתועד על ידי המפעיל, משותף בזמן אמת ומועבר במלואו למשרד ולמחליף עם תום ההתקשרות	<ul style="list-style-type: none">ידע המפותח והנצבר במהלך ההתקשרות מתועד ע"י המפעיל באופן המאפשר שימור, שיתוף ולמידה ומועבר במלואו למשרד ו/או למפעיל מחליף	<ul style="list-style-type: none">הידע הנצבר במהלך ההתקשרות מתועד, משותף ומזין קבלת החלטות