

שלום רב,

הנדון: מכרז 25/2025 למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור מועצה אזורית עמק המעינות

מסמך הבהרות מס' 2

להלן עדכון פרמטרים לשלב האיכות:

מסקל מהציון האיכותי	רכיב	#
20	<p>ראיון של המציע לבדיקת ניסיונו, כישוריו, עדכניות, מקצועית ועבודות קודמות. על המציע לצרף למסמכי המכרז פרופיל חברה, אשר יכיל בין היתר את תפיסת השירות שלו. הניקוד יתבצע בהתאם לאמות המידה הבאות:</p> <p>1. <u>ניסיון המציע בתחום גבייה של מיסים מוניציפליים לרבות מים וביוב</u>: פירוט הלקוחות, היקף האוכלוסייה, משך מתן השירותים ותיאור המערכות והכלים בהם נעשה השימוש לביצוע השירותים.</p> <p>2. <u>ניסיון המציע בטיפול בשירות לקוחות וטיפול בהתנגדויות</u>: הצגת דוחות מדדי שירות (זמני מענה, שביעות רצון, אחוז פתרון פניות), דוגמאות למקרים של טיפול בהתנגדויות מורכבות ותוצאותיהם.</p> <p>3. <u>ניסיון בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר</u>: פירוט סוגי פעולות האכיפה שבוצעו (עיקולים, הגבלות, צווים), הצגת נתונים של שיעורי גבייה מחובות עבר לפני תחילת השירותים ובמהלך, דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות אצל לקוחות.</p> <p>4. <u>ניסיון בניהול עובדים ופרוצדורות מנהלתיות של ניהול מחלקת גבייה</u>: מס' עובדים מנוהלים ומבנה הארגון, תיאור שיטת העבודה, נוהל בקרה ודיווח, הצגת ניסיון בהכשרת והדרכת עובדים בתחום.</p> <p>עד 5 נק' לכל סעיף ומקסימום עד 20 נק' לסעיף כולו. לאחר חישוב הציונים לכל הסעיפים על-ידי כל חבר וועדה/הצוות המקצועי, ייקבע לכל סעיף. הניקוד לרכיב יסוכם ממוצע הציונים של כל סעיף.</p>	1
25	<p>ראיון של מנהל הפרויקט שהוצע מטעם המציע למתן השירותים נשוא המכרז לרבות, בחינת ניסיונו במתן שירותים דומים בעבר ברשויות מקומיות. על המציע לצרף קו"ח של המנהל המוצע מטעמו למתן שירות הלקוחות של המועצה. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע את השירותים נשוא המכרז לצורך יצירת קשר.</p>	2

משקל מהציון האיכותי	רכיב #	#
	<p>1. ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בתחום גבייה של מיסים מוניציפליים לרבות מיס וביוב : פירוט ניסיון אישי ברשויות בעלי תפקיד דומה, היקף הפעילות (מס' תיקים, תקציבים).</p> <p>2. ניסיון מנהל הפרויקט בטיפול בשירות לקוחות וטיפול בהתנגדויות : השגת הישגים מוכחים בשיפור רמת השירות או קיצור זמני הטיפול, דוגמאות למקרים בהם טיפל בהתנגדות מורכבת והביא לפתרון.</p> <p>3. ניסיון בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר : תיאור פרויקטים בהם הוביל הליכי אכיפה מוצלחים, אחוזי הצלחה במימוש חובות בפועל לעומת היקף החוב המקורי.</p> <p>4. ניסיון בניהול עובדים ופרוצדורות מנהלתיות של ניהול מחלקת גביה : היקף הצוותים שניהל ומבנה הפיקוד, תיאור נהלים שיזם לשיפור היעילות, ניסיון בהדרכות והסמכת עובדים חדשים.</p> <p>5. התרשמות מרמת המקצועיות של מנהל הפרויקט בתחום וכן התאמתו לתפקיד: הכשרה מקצועית, ניסיון קודם בפרויקטים דומים, יכולת הצגה והסבר של תהליכי עבודה בצורה מקצועית וברורה, מידת שליטה במערכות הרלוונטיות, התרשמות אישית בראיון.</p> <p>עד 5 נק' לכל סעיף ומקסימום עד 25 נק' לסעיף כולו. לאחר חישוב הציונים לכל הסעיפים על-ידי כל חבר וועדה/הצוות המקצועי, ייקבע לכל סעיף. הניקוד לרכיב יסוכם ממוצע הציונים של כל סעיף.</p>	
35	<p>התרשמות הוועדה/ הצוות המקצועי מהמועמד לתפקיד מנהל הגבייה במועצה על המציע לצרף קו"ח של המנהל המוצע מטעמו למתן שירות הלקוחות של המועצה. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע השירותים נשוא המכרז. הניקוד יתבצע בהתאם לאמות המידה הבאות :</p> <p>1. השכלה והסמכות (תיכונית – 1 מתוך 5, תואר ראשון 3 מתוך 3, תואר שני ומעלה 5 מתוך 5).</p> <p>2. ותק וניסיון בעבודה ברשות מקומית בתחום גבייה של מיסים מוניציפליים לרבות מיס וביוב, 3-5 שנים 3 נקודות, 5 שנים ומעלה - עד 5 נק'.</p> <p>3. ניסיון בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר : תיאור פרויקטים בהם הוביל הליכי אכיפה מוצלחים, אחוזי הצלחה במימוש חובות בפועל לעומת היקף חוב מקורי -עד 5 נקודות.</p> <p>4. ניסיון בניהול עובדים ופרוצדורות מנהלתיות של ניהול מחלקת גביה : היקף הצוותים שניהל ומבנה הפיקוד, תיאור נהלים שיזם לשיפור היעילות, ניסיון בהדרכת והסמכת עובדים חדשים – עד 5 נק'</p> <p>5. דוחות ובקורות שוטפות: פירוט סוגי הדוחות המופקים (גביה חודשי, חובות עבר, אחוזי גביה, מדדי שירות), תדירות הפקת דוחות, מבנה הבקרה (אילו מדדים נבדקים), מנגנוני בקרה פנימיים (בקרי איכות, מע' BI ניתוח מגמות) – עד 5 נק'.</p>	3

משקל מהציון האיכותי	רכיב #	
	<p>6. התרשמות אישית בראיון מרמת המקצועיות של מנהל הגביה בתחום וכן התאמתו לתפקיד: הכשרה מקצועית, ניסיון קודם בפרויקטים דומים, יכולת הצגה והסבר של תהליכי עבודה בצורה מקצועית וברורה, מידת שליטה במערכות הרלוונטיות- עד 5 נקודות.</p> <p>7. היכרות עם נהלי הגבייה והאכיפה בשלטון המקומי: הפגנת היכרות מעמיקה עם צורכי הרשות (פקודת מיסים, הנחיות משרד הפנים וכו'), דוגמאות למקרים בהם צלחו בזכות הידע שלהם, יכולת להסביר את שלבי הליך הגביה והאכיפה, היכרות עם דוחות ביקורת – עד 5 נק'.</p> <p>מקסימום עד 35 נק' לסעיף כולו.</p> <p>לאחר חישוב הציונים לכל הסעיפים על ידי כל חבר וועדה /הצוות המקצועי, יקבע לכל סעיף. הניקוד לרכיב י</p>	
20	<p>שיחות טלפוניות עם 2 לקוחות של המציע (לפי בחירת המועצה), המפורטים במסמכי ההצעה, והתרשמות מאמות המידה הבאות :</p> <ul style="list-style-type: none"> - רמת שביעות רצון - מקצועיות המציע - זמינות ועמידה בזמנים - רמת ניהול הפרויקט. <p>* המזמין יפנה לממליצים מתוך אלה אשר צוינו בהצעת המציע ו/או לפי שיקול דעתו מתוך לקוחות שלא צוינו על-ידי המציע, ואשר המציע העניק להם שירותי ניהול ותפעול מלא של מחלקת גביה ומחלקת אכיפת גביה של חובות ארנונה</p> <p>ההחלטה לאילו ממליצים לפנות הינה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.</p> <p>עוד יובהר, כי באחריותו של המציע לוודא כי הממליצים המפורטים על ידו זמינים, כי פרטי הקשר שלהם עדכניים וכי הם בקיאים בפרטי השירותים שניתנו על ידי המציע.</p> <p>במקרה בו לא ניתן יהיה להשיג ממליץ מבין הממליצים שפורטו על ידי המציע בהצעתו, לאחר מספר ניסיונות סביר, יהיו רשאים ועדת המכרזים או הצוות המקצועי שלא להעניק ניקוד בגין ההמלצה החסרה. כמו כן, במידה וממליץ מסוים לא ישיב ו/או לא ידע להשיב על סעיף כלשהו מבין הסעיפים הכלולים בשאלון, יוענק למציע הציון הנמוך ביותר (0) בגין סעיף זה.</p> <p>מבנה הניקוד כדלקמן :</p> <ul style="list-style-type: none"> - כל סעיף יקבל ציון של עד 5 נקודות לכל ממליץ. לאחר חישוב הציונים לכל הסעיפים על-ידי כל חבר וועדה/צוות מקצועי, ייקבע לכל סעיף. הניקוד לרכיב יסוכם ממוצע הציונים של כל סעיף. - לאחר חישוב הציונים לכל הסעיפים, ייקבע ממוצע הציונים בין שני הממליצים לצורך קביעת הציון הסופי, כפוף לאמור לעיל לעניין זמינות הממליצים. 	4
100	סה"כ ניקוד גולמי	

כללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. המועצה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בברכה,

מועצה אזורית עמק המעינות