

נספח 1

נהלי תכנית הייעוץ לעסקים קטנים ובינוניים הוראת מנכ"ל 4.13

מטרת מסמך זה הינה להגדיר את תהליכי העבודה בתכנית הייעוץ לעסקים קטנים ובינוניים בהתמחויות השונות.
בנהלים אלו (להלן - הנהלים) תיוחד למונחים השונים ההגדרה המופיעה בהוראת מנכ"ל 4.13 – תכנית הייעוץ לעסקים קטנים ובינוניים(להלן - ההוראה) , אלא אם נאמר אחרת במפורש בגוף הנהלים:

1. התחומים בהם ניתן ייעוץ במסגרת התכנית (ראה פירוט בנספח א)

1.1	הקמת עסק
1.2	ניהול כללי
1.3	ייעוץ וליווי פיננסי וניהולי
1.4	ייעוץ וליווי בשיווק ובמכירות
1.5	ייעוץ וליווי ארגוני
1.6	ייעוץ וליווי תפעולי ולוגיסטי
1.7	ייעוץ וליווי לרצפת הייצור
1.8	ייעוץ להפעלת תהליכי חדשנות ויצירתיות
1.9	עיצוב תעשייתי
1.10	ייעוץ וליווי לייצוא
1.11	ייעוץ בתחום הגנת המט"ח
1.12	ייעוץ להכנת RFP ליווי בבחירה והטמעה של מערכות מחשוב
1.13	ייעוץ בתחומי איכות הסביבה
1.14	ייעוץ בתחומי תקינה
1.15	ייעוץ מערכות מידע

2. התחומים בהם לא ניתן ייעוץ במסגרת התכנית

2.1	הכנת תכניות עסקיות המיועדות להשגת מימון מקרנות ציבוריות ו/או גיוס משקיעים.
2.2	הכנת תכניות לבדיקת כדאיות השקעה.

3. תנאים מוקדמים להשתתפות עסק בתכנית

3.1	עמידה בתנאי הזכאות המפורטים בהוראה.
3.2	העסק מילא בקשת הצטרפות לתכנית. מצ"ב כנספח ב.
3.3	להוכחת מספר העובדים יצרף העסק טופס 102 ובו רשומים מספר העובדים. עוסק מורשה ללא עובדים יציג אישור רו"ח כי אינו מעסיק עובדים.

4. סייגים להשתתפות בתכנית

עסק אשר אושרה לו תכנית ייעוץ על ידי הסוכנות במסגרת התכניות: הוראת מנכ"ל מס' 4.13 – חונכות עסקית, הוראת מנכ"ל מס' 4.8 - תכנית לקידום ניהול איכותי בתעשייה, הוראת מנכ"ל מס' 4.12 - ניצוץ – ניהול יצירתיות וצמיחה, הוראת מנכ"ל מס' 4.15 - ייעוץ לעיצוב תעשייתי, הוראת מנכ"ל מס' 5.6 - ליווי שיווקי, הוראת מנכ"ל מס' 5.5 - ייעוץ – הגנת המט"ח (להלן – התכניות הקודמות), זכאי להשתתף בתכנית הייעוץ נשוא נהלים אלו בהיקף זכאות על פי כללי ההוראה ובניכוי שעות הייעוץ אשר מומשו בעסק מכוח האישור בתכניות הקודמות.

5. חובות המפעיל בתכנית

5.1 המפעיל יספק שירות כולל לעסקים החל מהגשת הבקשה לייעוץ על ידי העסק, החל במיפוי ואבחון צרכי הייעוץ של העסק על ידי מאבחן מטעם המפעיל, התאמת תכנית הייעוץ שתינתן לעסק באמצעות יועצים המועסקים כקבלני משנה של המפעיל, התאמת ויצירת הקשר בין היועץ/ים לעסק וליווי הליך הייעוץ עד לסיום התהליך במפגש מסכם של המאבחן עם בעל העסק והיועצים.

שלבי אישור תכנית הייעוץ, הקצאת יועצים ושעות ייעוץ לכל עסק מחייבים את אישור מנהל הפרויקט. החלפת מסלול או הגדלת שעות תחייב אישור נוסף של מנהל הפרויקט.

5.2 המפעיל הקים ומנהל 4 משרדים אזוריים במטרה לייצר נגישות לעסקים מאזורים שונים בארץ. עם זאת, כל משרד אזורי יטפל בעסקים שפנו אליו גם אם כתובתם איננה באזור המוגדר של אותו משרד אזורי.

5.3 ימי ושעות הפעילות של המפעיל
ימים א' עד ה' בין השעות 8:00-17:00, ובימי חול המועד עד השעה 14:00.
בשבתות ובמועדי ישראל, בימי ו' ובערבי חג יהיו משרדי המפעיל סגורים והוא לא יקיים קבלת קהל ו/או מענה טלפוני. ניתן לפנות למשרד המפעיל האזורי באמצעות טלפון, פקס, או דוא"ל.

פרטי המשרדים האזוריים כמפורט להלן:

שם משרד אזורי	מספר טלפון	דוא"ל	כתובת המשרד
משרד צפון	072-2155550	Ginette@techtrends.co.il	בניין תבור 1, אתגר 1, טירת הכרמל
משרד מרכז		einat@techtrends.co.il	בית לומיר, משכית 22, א"ת הרצליה
משרד ירושלים		maayan@techtrends.co.il	רח' האומן 9, ירושלים
משרד דרום		Anat@techtrends.co.il	בית שקמה, רח' שז"ר 31, באר שבע

6. טיפול ראשוני בעסק על-די המפעיל

6.1 פתיחת תיק ייעוץ לעסק

- 6.1.1 המפעיל יפתח בתוך 5 ימי עסקים מפנייתו הראשונה של עסק זכאי (לאחר שהמציא למפעיל את כל האישורים הנדרשים המעידים על היותו עסק זכאי) תיק ייעוץ. תיק הייעוץ יפתח במסגרת פגישה אישית של המאבחן עם בעל/נציג העסק (להלן-בעל העסק). מודגש כי המאבחן רשאי לפתוח תיק ייעוץ לעסק רק במסגרת פגישה אישית.
- 6.1.2 פתיחת תיק הייעוץ יכול שתבצע במקביל לתהליך מיפוי הצרכים של העסק, באותה פגישה.
- 6.1.3 בפגישה הראשונה, במהלכה יפתח תיק הייעוץ, יציג המאבחן לבעל העסק את תכנית הייעוץ, מטרותיה, שלבי הטיפול בעסק ואת התחומים שבהם ניתן לקבל ייעוץ במסגרת התכנית (באמצעות יועצים ממאגר היועצים). כמו כן, בפגישה הראשונה יברר המאבחן עם בעל העסק מה הם לדעתו התחומים בהם נדרש ייעוץ לעסק ויציין בפני בעל/נציג העסק כי תחומי הייעוץ אשר בהם יעסוק הייעוץ במסגרת התכנית הפרטנית לעסק – ייקבעו סופית לאחר עריכת האבחון ובתיאום בין המאבחן ובעל העסק. המאבחן יסביר לבעל העסק כי יופנו אליו לפחות שני יועצים בתחומים בהם נדרש הייעוץ, וכי עליו לבחור אחד. המאבחן אינו מתחייב לספק לעסק יועץ מסויים אשר ביקש בעל העסק, גם אם יידרש לכך על ידי בעל העסק.

6.2 מיפוי צרכים ואבחון

- 6.2.1 לצורך ביצוע מיפוי צרכים ואבחון לעסק יקיים המאבחן לפחות פגישה אחת עם העסק ויבקש מבעל העסק להמציא מסמכים אשר יעזרו לו לבצע את הערכת מצב העסק, מהם החסמים, התחום בו נדרש הייעוץ, והיקף השעות הנדרש וזאת על מנת לשפר את ניהול העסק ורווחיותו.
- 6.2.2 המאבחן יגבש המלצות כדלקמן:
- 6.2.2.1 סוג תכנית הייעוץ: במסלול הייעוץ הרגיל- חב' ייעוץ קטנה/בינונית/גדולה או במסלול הייעוץ האסטרטגי- ייעוץ רגיל/מורחב.(לפי המסלולים המפורטים בסעיף 7 להלן.
- 6.2.2.2 התחומים המקצועיים בהם יינתן הייעוץ, הרכב תכנית הייעוץ והיעדים שהייעוץ מבקש להשיג. כמו כן, המאבחן ימליץ על יועצים מתאימים לעסק.
- 6.2.3 במסגרת ההמלצות, המאבחן רשאי להפנות את העסק לאחד משני מסלולי הייעוץ כמפורט בסעיף 4 להוראה – מסלול ייעוץ רגיל או מסלול ייעוץ אסטרטגי.

7. חבילות ייעוץ לפי מסלולי התכניות

חבילות ייעוץ			מסלולי התכנית
חב' ייעוץ גדולה	חב' ייעוץ בינונית	חב' ייעוץ קטנה	תכנית ייעוץ רגילה
80 שעות	50 שעות	30 שעות	
חב' ייעוץ מורחבת		חב' ייעוץ רגילה	תכנית ייעוץ אסטרטגית
300 שעות		150 שעות	

8. הליך בחירת יועצי התכנית, בחירתם, מחוייבותם ועבודתם

יועץ הינו מומחה לפחות באחד מהתחומים בהם עוסקת התכנית אשר רואיין ע"י מאבחן ואושר ע"י מפעיל התכנית לקבלה למאגר היועצים לצורך מתן ייעוץ בתוכנית הייעוץ.

8.1 מחוייבות היועץ

- 8.1.1 היועץ מחוייב להשקיע מניסיונו, השכלתו והתמחותו לשיפור העסק והצלחתו.
- 8.1.2 היועץ יסייע לעסק בתחום התמחותו בלבד.
- 8.1.3 היועץ יהיה אחראי באופן אישי ובלעדי לביצוע התכנית, ולא ישתף עובדים אחרים ממשדרו או קבלני משנה בביצוע השירות.
- 8.1.4 היועץ לא יתחייב כלפי העסק לבצע פעילויות שלא הוסמך להן.
- 8.1.5 היועץ יקפיד על מתן שירותי הייעוץ בהתאם להנחיות בצורה הוגנת ובישור, וימנע ממצבים או ממעשים שבעטיים עלול להיווצר ניגוד עניינים.
- 8.1.6 היועץ יתחייב לשמור על הגינות ונאמנות כלפי העסק, כלפי המפעיל וכלפי הסוכנות.
- 8.1.7 הייעוץ יבוצע במשרדי ומתקני העסק אלא אם בעלי העסק הסכימו מראשם החופשי לבצעה במקום אחר.
- 8.1.8 היועץ או מי מטעמו לא יתקשר התקשרות פרטית עם עסק אשר ייעץ לו במסגרת התכנית עד 6 חודשים לאחר שסיים את התכנית כפי שאושרה לעסק במסגרת הוראות התכנית.
- 8.1.9 היועץ לא יגבה הוצאות מכל סוג שהוא מבעלי העסק אלא אם ההוראה, על נהליה, קובעת כך מפורשות.
- 8.1.10 היועץ ישמור על סודותיו העסקיים של העסק, לא יתחרה בו ולא יעשה שימוש בידע המסחרי והמקצועי של העסק אשר היועץ נחשף לו תוך כדי עבודתו בעסק.
- 8.1.11 היועץ יפגש עם נציג העסק המוסמך לנושא על ידי בעל/מנהל העסק לצורך ראיון בחירת יועץ ללא תמורה.
- 8.1.12 היועץ לא ימצא בניגוד עניינים עם העסק.
- 8.1.13 היועץ מתחייב לאפשר למפעיל, לבא כוח המשרד או מי מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע עבודתו, לרבות פיקוח על השירותים שהמשרד מממן.
- 8.1.14 היועץ מתחייב שלא לספק שירותים אחרים כלשהם, מעבר לשירותים הניתנים במסגרת ההסכם, לעסקים המקבלים שירותים במסגרת התכנית, לרבות ייעוץ לעניין קבלת הלוואות ו/או הטבות ו/או כל סיוע ממשלתי ו/או מקרנות ציבוריות ו/או הכנת תכניות עסקיות, במהלך תקופת ההתקשרות ולמשך 12 חודשים מיום סיום ההתקשרות, לרבות הארכות ככל שיהיו וזאת בין בתשלום או ללא תמורה.

8.2 שיקולי המבחן בבחירת יועצים לתכנית ייעוץ

- בבחירת היועצים מתוך המאגר לצורך הפנייה לייעוץ לבית עסק יבדוק המאבחן, בין השאר, את השיקולים הבאים:
- 8.2.1 התמחות היועץ בתחום העסק.
 - 8.2.2 הפנייה בסבב מחזורי ככל שניתן בין יועצים מאותו תחום התמחות.
 - 8.2.3 מרחק בין משרדי היועץ לבית העסק.
 - 8.2.4 כמות בתי העסק שהיועץ מייעץ להם במקביל, במסגרת התכנית.
 - 8.2.5 עד 1200 שעות ייעוץ שנתיות יאושרו ליועץ.

8.2.6 בבחירת יועצים מתוך המאגר לצורך הפניה ליועץ מסויים מודגש כי המאבחן לא יהיה רשאי לבצע העדפה של יועץ על סמך התקשרות קודמת מכל סוג בין היועץ לבית העסק.

8.3 בחירת היועץ על-ידי בעל העסק, חתימת הסכם ייעוץ והכנת הזמנת עבודה

- 8.3.1 חובת העסק לשתף פעולה עם היועץ ולקיים פגישות ייעוץ בהתאם לתכנית העבודה שכיין היועץ.
- 8.3.2 בעל העסק יבחר מבין שני יועצים לפחות אשר הופנו אליו על ידי המאבחן את היועץ שהוא מעוניין לעבוד איתו והוא רשאי לשוחח או להיפגש עימם בטרם יקבל החלטה כאמור.
- 8.3.3 לאחר שבעל העסק בחר את היועץ כאמור לעיל, יוציא המפעיל הזמנת עבודה ליועץ שנבחר על ידי בעל העסק ויעדכן את הרישומים במאגר היועצים בהתאם.
- 8.3.4 לאחר הוצאת הזמנת עבודה ליועץ ולא יאוחר מ- 5 ימי עסקים ממועד זה יחל הליך הייעוץ באמצעות היועץ שנבחר, בהתאם לנהלים.

8.4 ליווי שוטף של הליך הייעוץ על-ידי המאבחן

המאבחן יבצע ליווי שוטף לתהליך הייעוץ של העסקים אותם אבחן, ובמסגרת זאת יבצע, בין השאר, את הפעולות הבאות:

- 8.4.1 יבצע תדרוך ליועץ בתחילת הליך הייעוץ, בטרם תוכן על ידי היועץ תכנית העבודה.
- 8.4.2 יבצע מעקב טלפוני על התקדמות הליך הייעוץ ויקיים פגישות עם בעל העסק והיועץ כדלקמן:
- 8.4.2.1 בחבילת ייעוץ רגילה קטנה – פגישה מסכמת עם בעל העסק והיועץ, בתום מימוש חבילת הייעוץ.
- 8.4.2.2 בחבילת ייעוץ רגילה בינונית- ביקור אחד בעסק לאחר חלוף מחצית מהזמן המוקצב לביצוע הייעוץ ופגישה מסכמת עם בעל העסק והיועץ, בתום מימוש חבילת הייעוץ.
- 8.4.2.3 בחבילת ייעוץ רגילה גדולה – ביקור אחד בעסק, פגישה אחת עם היועץ לאחר חלוף מחצית מהזמן המוקצב לביצוע הייעוץ, ופגישה מסכמת עם בעל העסק והיועץ, בתום מימוש חבילת הייעוץ.
- 8.4.2.4 בחבילות ייעוץ אסטרטגי רגילה/מורחבת –
- א. יתקיימו ביקורים בעסק, בכל שלב על-פי אבני הדרך של החבילה האסטרטגית על-מנת לבצע הערכת התקדמות הייעוץ בכל תחום.
- ב. פגישה אחת לפחות עם כל אחד מהיועצים בכל אחד מהתחומים (ככל שיועץ מספק לאותו עסק ייעוץ ביותר מתחום אחד – יתקיימו פגישות נפרדות לכל תחום), במועדים בהתאם לאבני הדרך לתכנית האסטרטגית ואופן ביצוע הייעוץ בתחומים השונים (במקביל או אחד אחרי השני) ופגישה מסכמת עם בעל העסק והיועצים, בתום מימוש חבילת הייעוץ.
- 8.4.3 מתן מענה לשאלות מקצועיות של היועץ.
- 8.4.4 ביקורת על תהליך הייעוץ לרבות, עמידה ביעדים, בזמנים, ובמסגרת השעות, קבלת משוב מבעל העסק ועוד.

8.4.5 שמירה על יחס סביר בין שעות שבוצעו בעבודה ישירה מול העסק לבין השעות שהוקדשו להכנת דו"ח מפורט.

9. תשלום ליועץ

- 9.1** חובת המפעיל לשלם ליועץ בגין ביצוע הייעוץ לבית העסק, ולהעביר ליועץ הן את השתתפות המדינה בשכר הייעוץ והן את חלקו של העסק בשכר היועץ, בשלמותם, ללא ניכוי עמלה כלשהי.
- 9.2** תעריף שעת הייעוץ בתכנית הינו 210 ₪ לא כולל מע"מ. באזור הערבה עד אילת (כולל) תעריף שעת הייעוץ הינו 230 ₪ לא כולל מע"מ (פירוט בנספח ג).
- 9.3** היועץ לא יהיה זכאי לתשלום בגין זמן נסיעה או מרחק.
- 9.4** חריגה ממסגרת שעות הייעוץ שאושרה ע"י מנהל הפרויקט תהווה הפרה של נהלי העבודה ולא תאושר לתשלום.

10. בקרה על ידי המפעיל

מנהל הפרויקט יבצע בקרה שוטפת, כולל ביקורות פתע בעסקים, על פעילות היועצים והמאבחים ויהיה רשאי לדרוש דיווחים מהיועצים ומהעסקים, וזאת, בין השאר, לצורך בדיקת התקדמות התהליך, עמידה באבני הדרך שהוגדרו, בקרת דרישות התשלום והערכת הפעילות.

11. סגירת תיק על-די המאבחן

- 11.1** עם תום הייעוץ, יבצע המאבחן סיכום וסגירה לתיק הייעוץ, במסגרת זאת המאבחן יקיים פגישה לסיכום הליך הייעוץ עם בעל העסק והיועץ ותתבצע הערכה של תוצאות התהליך ובחינת מידת הצלחתו.
- 11.2** בסיום הפגישה ימסור המאבחן לבעל העסק טופס משוב לבחינת שביעות רצון העסק מהמאבחן, מהיועץ, מעבודת הייעוץ ומתוצאותיה.
- 11.3** המאבחן יכין דו"ח מסכם לייעוץ שבוצע אשר יכלול גם משוב מפורט של המאבחן על עבודת היועץ.

12. בקרה

- 12.1** הסוכנות, או מי מטעמה, רשאית לערוך, על פי שיקול דעתה, בקרת איכות באופן אשר ייקבע על ידה (שיחות טלפון, דוא"ל, לקוח סמוי, ביקור גלוי בבית העסק וכו') הן בקרב עסקים שסיימו את תהליך הייעוץ והן בקרב העסקים הנמצאים עדיין בהליך ייעוץ.
- 12.2** מבלי לגרוע מהאמור לעיל, העסק ישתתף בסקר חצי שנה ושנה לאחר תום התכנית ומסכים להעביר לצורך כך כל מידע אותו תדרוש הסוכנות או מי מטעמה.

13. החזרת תמיכה

מי שנדרש להחזיר סיוע שניתן לו יקיים את הדרישה בתוך תשעים ימים מיום ההודעה או במועד מאוחר יותר שנקבע בהודעה, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, אולם רשאי הצמדה וריבית כמשמעותם בחוק והלשכה המשפטית, מסיבות מיוחדות שיירשמו, לוותר על הריבית כולה או מקצתה.

קיבל עסק סיוע לפי ההוראה וניתן עליו צו פירוק או צו לכינוס נכסים או החליט על פירוקו מרצון, לפני שביצע את תכנית הייעוץ כולה ולפני שקיים את כל תנאי התכנית - יראוהו כאילו נתחייב בהחזרת הסיוע לפני מתן צו הפירוק או צו הכינוס או קבלת ההחלטה, זולת אם החליטה הסוכנות, באישור החשבות והלשכה המשפטית, שלא יוחזר הסיוע או שיוחזר מקצתו.

הוראות סעיף זה אינן גורעות מכל דין אחר.

14. דיון חוזר

הסוכנות תקיים דיון חוזר בכל החלטה שקיבל המפעיל, אם בתוך שלושים ימים ממועד קבלת ההחלטה הגיש המבקש שבעניינו התקבלה החלטת המפעיל כאמור, בקשה מנומקת בכתב לקיים דיון חוזר.

הבקשה תוגש ל"סוכנות לעסקים קטנים ובינוניים", משרד התעשייה המסחר והתעסוקה, רח' בנק ישראל 5 ירושלים או לכתובת דואר אלקטרוני: gali.ben-michael@moital.gov.il

הוגשה בקשה לדיון חוזר בשל ביטול כאמור בסעיף 9 להוראה, יותלה האישור עד מתן ההחלטה בדיון החוזר.

15. נספחים

- 15.1** נספח א – תחומי הייעוץ
- 15.2** נספח ב – בקשת לקבלת ייעוץ
- 15.3** נספח ג – תעריף שעות ייעוץ באזור הערבה עד אילת (כולל)
- 15.4** נספח ד – שינוי שיעורי הסיוע
- 15.5** נספח ה – תכנית ייעוץ למרחב עסקי