

הבהרה : פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי מאן דהוא. התקשרות תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המדינה.

פרוטוקול ועדת מכרזים מיום 27.8.2013 (בסבב חתימות)
פרוטוקול מס' 33/13

מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים -- מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בהתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ

מצ"ב הבקשה שהגישה גב' שרה זילברשטיין – היפש, ראש תחום פניות ציבור, האחראית על ההתקשרות.

המשרד התקשר בהסכם מיום 15.10.2012 עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן – בזק), הזוכה במכרז פתוח מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן – המרכז). תקופת ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להאריך את ההתקשרות בתקופות של עד שלושים ושישה חודשים נוספים. היקף ההתקשרות עם בזק הוא בסך של עד 16 מלש"ח (לתקופה של שנתיים, לא כולל האופציות). בזק החלה להפעיל את המרכז החל מחודש דצמבר 2012.

בסיומה של שנת 2012 ולאחר ביצוע התחשבנויות מול אגף תקציבים במשרד האוצר לא ניתן היה להקצות את התקציב הנדרש על סך 16 מלש"ח, ולכן תוקן ההסכם עם בזק כך שגובה התמורה המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא יעלה על סך של 4 מלש"ח כולל מע"מ, כאשר למשרד שמורה האופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי ל – 8 מלש"ח לשנה.

ועדת המכרזים החליטה בשיבתה מיום 24.4.2013 (פרוטוקול 18/13, המצ"ב) לאשר, בכפוף לקבוע בפרוטוקול, את מימוש האופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי, כך שזה יעמוד על סך של 6.5 מלש"ח (כולל מע"מ), וזאת נוכח העובדות והפרטים שתוארו בהרחבה בישיבה הנ"ל. בהתאם לכך בוצע תיקון נוסף בהסכם עם בזק, לפיו גובה התמורה המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא יעלה על סך של 6.5 מלש"ח כולל מע"מ, ולמשרד שמורה האופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לעד 8 מלש"ח (כולל מע"מ) לשנה.

גב' זילברשטיין היפש מציינת בבקשתה כי בנוסף לפעילויות השוטפות אותן מבצע המרכז כגון: ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למרכז, שליחת מכתבים לציבור האזרחים הוותיקים העומדים לפני גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה ועוד, המרכז נותן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד כגון: פרויקט "והגדת לבנד"; מבצע "סבא סרט" שמתקיים במסגרת מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים"; פרויקט "לדורות"; ופרויקט "סבא זהירות". גב' זילברשטיין היפש מוסיפה בבקשתה כי בעקבות המבצע "סבא סרט" והפרוטומים הנלווים בתקשורת מספר הפניות שהתקבלו במרכז עלה באופן משמעותי.

יוטבר כי בהתאם לתיקון קודם שבוצע בהסכם עם בזק – המרכז טיפל באופן זמני בפניות שעניינן מסירת מידע בקשר להרשמה למועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", לרבות ביצוע ההרשמה עצמה, וזאת בתעריף מופחת לעומת התעריפים הקבועים בהסכם. גב' זילברשטיין היפש מציינת בבקשתה כי נכון לחודש יוני 2013 נרשמו למועדון "ותיקים ונהנים" דרך המרכז כ – 26,000 איש.

גב' זילברשטיין היפש מעדכנת בבקשתה כי עד כה התקבלו במרכז כ – 71,000 פניות, והחל מחודש דצמבר 2012 פנו למרכז כ – 51,000 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ – 31,000 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דוח נתונים על פעילות המרכז.

כך, גבי זילברשטיין היפש מציינת בבקשתה כי נכון לסוף חודש יולי 2013 סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המרכז עומד על סך של כ- 5.3 מלש"ח המהווים כ- 81% מסכום התמורה המקסימאלי, כאשר ממוצע החשבונות החודשיים לתשלום (לא כולל חודש דצמבר 2012 - החודש בו החלה בזק להפעיל את המרכז) עומד על סך של כ- 723,000 ₪ לחודש. לפיכך מבוקש לממש את האופציה שניתנה למשרד ולהגדיל את סכום התמורה המקסימאלי של המרכז ב- 700,000 ₪ נוספים, כך שזה יעמוד על סך של 7.2 מלש"ח לשנה, וזאת כדי שהמרכז יוכל להמשיך בפעילותו.

גבי זילברשטיין היפש מסבירה כי חודש האזרח הוותיק שיצוין בחודש אוקטובר הקרוב צפוי להיות חודש שבו מספר הפניות למרכז יגדלו משמעותית. גבי זילברשטיין היפש מוסיפה כי אי הגדלת התמורה המקסימאלית כמבוקש יגרום לשיתוק פעילותו של המרכז המהווה חלק מפעילות הליבה של המשרד, תיפגע רמת השירות לציבור האזרחים הוותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד. יודגש כי בישיבת ועדת מכרזים מיום 24.4.2013 ציון המנהל הכללי כי לאחר שיעבור תקציב המדינה יבחן מימוש האופציה השמור למשרד להקצאת סכומים נוספים.

ועדת המכרזים סבורה כי הואיל והמרכז מטפל בכ- 9,000 פניות בממוצע לחודש והואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, שאם המשרד לא יממש את האופציה השמורה לו בהסכם ויגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לתשלום לבזק, תפגע רמת השירות לאזרחים הוותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד וכן לאור הערת המנכ"ל הנ"ל, יש לממש האופציה להגדלת היקף התמורה המקסימאלי של המרכז כמבוקש. המנכ"ל מציין כי לאור האופן שבו נמדדת יכולת הביצוע של המשרד - יש להקצות תקציב נוסף לטובת פעילות המרכז עד לחודש פברואר 2014 ולשמר למשרד אופציה להקצות להתקשרות עם בזק את יתרת הסכומים, כפי שנקבע במקור במכרז.

ועדת המכרזים מנחה אונ גבי זילברשטיין היפש כי באחריותה לעקוב אחר מימוש סכום התמורה המקסימאלי של המרכז ובמידת הצורך עליה לעדכן מראש וזמנעוד מועד את ועדת המכרזים על כך שסך התמורה המקסימאלי מגיע ל- 50% ; 75% ו- 90% מסכום התמורה המקסימאלי שהמשרד הקצה לטובת פעילות המרכז, כמפורט לעיל.


הוחלט:

בהתאם לתקנה 3 לתקנות חובת המכרזים - לאשר מימוש אונ גבי זילברשטיין היפש להגדלת סכום התמורה המקסימאלי הקבוע בהסכם עם חברת בזק און ליין בע"מ, כך שסכום התמורה המקסימאלי יעמוד על סך של 7,200,000 ₪ (כולל מע"מ) לשנה. כמו כן להקצות סך של 2,800,000 ₪ לטובת פעילות המרכז עבור תאריכים 14.10.2013 עד 31.1.2014 עם אופציה למשרד להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לסכום ההתקשרות המקורי עם בזק העומד על סך של 16 מלש"ח, כפי שנקבע במקור במכרז.

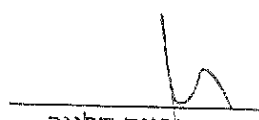
04520213

תקנה תקציבית:


שמעון מילמן


מאיר פרץ


אהרון אזולאי


קרינה קליגר


עמית יובל קורנבלום



ירושלים, כ"ז אלול, תשע"ג
2 ספטמבר, 2013

לכבוד
יו"ר ועדת מכרזים

הנדון: התקשרות בנושא הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

המשרד מפעיל משנת 2008 את מרכז פניות הציבור - מוקד 8840*. הספק הראשון שזכה במכרז והפעיל את המוקד ממאי 2008 ועד אמצע דצמבר 2012 היה "בינת סמך". במהלך השנים התקציב היה 8 מיליון ₪ לשנה. בשנת 2012 זכתה חברת "בזק און ליינ" במכרז להפעלת המוקד והחלה להפעיל את המוקד באמצע חודש דצמבר 2012. החל מתחילת הפעילות של "בזק און ליינ" באמצע דצמבר 2012 ועד סוף חודש יולי 2013, סה"כ התקציב שנוצל עומד על סך של 5,279,116 ₪ כולל מע"מ, המהווים כ- 81% מסך התקציב שאושר עד כה בסך 6.5 מיליון ₪ כולל מע"מ. מבוקש למכש האופציה השמורה למשרד להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי כך שיעמוד על 8 מיליון ₪ כולל מע"מ, וזאת במטרה להמשיך את פעילות המוקד, פעילות שהינה נרחבת בתחומים שונים, הן כמרכז לפניות הציבור של המשרד והן כמוקד התומך בכלל הפעילויות השונות של המשרד. בנוסף לפעילויות השוטפות אותן מבצע המרכז כגון: ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למרכז, שליחת מכתבים לציבור האזרחים הוותיקים העומדים לפני גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה ועוד, המרכז נותן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד כגון: פרויקט "והגדת לבנד"; מבצע "סבא סרט" שמתקיים במסגרת מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים"; פרויקט "לדורות"; ופרויקט "סבא זהירות". בעקבות המבצע "סבא סרט" והפרסומים הנלווים בתקשורת מספר הפניות שהתקבלו במרכז עלה באופן משמעותי. המוקד טיפל באופן זמני בפניות שעניינן מסירת מידע בקשר להרשמה למועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", לרבות ביצוע ההרשמה עצמה, וזאת בתעריף מופחת לעומת התעריפים הקבועים בהסכם.

גנצי"ב דו"ח נתונים על פעילות המרכז.

חודש האזרח הוותיק שיצוין בחודש אוקטובר הקרוב צפוי להיות חודש שבו מספר הפניות למרכז יגדלו משמעותית. אי הגדלת התמורה המקסימאלית כמבוקש יגרום לשיתוק פעילותו של המרכז המהווה חלק מפעילות הליבה של המשרד, תיפגע רמת השירות לציבור האזרחים הוותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד.

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 6.5 מיליון ₪ + מע"מ (לפי § בשער של)

האם הספק/היועץ פטור ממע"מ: כן/לא. אם כן, נא לצרף אישור מתאים לטופס הבקשה.

3. התקנה התקציבית לביצוע ההתקשרות: 04-02-81-74

4. תקופת ההתקשרות המבוקשת: _____



אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: קיימת

5. ההליך המבוקש לביצוע ההתקשרות (סמן בעכבר את הרצוי):

- מכרז פומבי;
- ביצוע הליך תיחור בין ספקים שזכו במכרז מרכזי של החשב הכללי. מספר המכרז המרכזי: _____
- מכרז סגור. נימוקים: _____
- התקשרות עם מומחה תוך פניה למספר מציעים (תקנה 5 לתקנות חובת המכרזים); נימוקים: _____
- פטור ממכרז. הספק עימו מבוקשת ההתקשרות: _____ נימוקים: _____



6. התקשרויות קודמות עם הספק, אם היו: _____ (בתחום זה ובשנה זו).

תקופה: שנתיים היקף כספי: 4 מלשי"ח לשנה עם אופציה להגדיל את סכום התמורה
המקסימאלי כך שיעמוד על 8 מיליון ש"ח לשנה.

תקופה: היקף כספי:

תקופה: היקף כספי:

רצ"ב מסמכים נוספים בנושא: מכתב בקשה ליו"ר ועדת מכרזים

בברכה,

שם: שרה זילברשטיין-חיפש

תפקיד: ר' תחום פניות ציבור

יחידה: המשרד לאזרחים

ותיקים

ח' אלול, תשע"ג
14 אוגוסט, 2013

אל: גב' שרה זילברשטיין-היפש, ר' תחום פניות ציבור

מצורף בזה דו"ח המסכם את פעילות המוקד בין התאריכים 11.12.13 – 13.8.13

החל מ-11.12.12 ועד לתאריך 13.8.13 פתחנו 71,822 פניות לעומת 69,823 פניות שהתקבלו במהלך שנת 2012, בה עבר תפעול המוקד מחברה לחברה.

1. סה"כ פנו למוקד 51,037 אזרחים ותיקים בתקופה זאת (11.12.12 – 13.8.13).
2. סה"כ פנו למוקד מאז הקמתו במאי 2008 ועד ה-13.8.13 - 169,327 אזרחים ותיקים עם ת.ז. בנוסף פנו עוד כ-70,000 שלא הזדהו עם ת.ז. ולכן אין אפשרות לזהות אותם. **סה"כ : 239,327 פונים.**

- בהשוואה לשנים קודמות, בולט במחצית השנה הראשונה הפער במס' הפניות בנושא ניצולי שואה. נמשכת מגמת ירידה במס' הפניות בנושא ניצולי השואה, שהחלה בשנת 2012 (פירוט בהמשך).
- בפברואר 2013 הוקם מועדון "ותיקים ונהנים". נכון לסוף יוני 2013, צירף המוקד 26,238 מצטרפים חדשים (לא כולל המצטרפים דרך האתר). נתוני הפניות אינן כוללות נתון זה.
- כמו כן, במחצית השנה הראשונה (1.1.13 עד ה-30.6.13) שלחנו 39,700 פניות יזומות בנושא הכנה לפרישה. גם נתון זה אינו כלול בדו"ח שלעיל.

נתונים נוספים:

1. מספר הפניות מ-2008 הינו 611,527
2. כמות האזרחים שפנו החל מ-11.12.12 ואין להם פניות לפני הינו 31,279. (כלומר, 31,279 פונים חדשים מאז שהמוקד עבר לבזק אונליין)

כמות הפניות שפתחנו בחלוקה לנושאים כללים:

נושא	כמות
אלימות	46
אפוטרופוס	11
ביטוח לאומי	1462
בריאות	525

30	הטבות יוצאי מחנות
216	הטבות נרן
87	הטבות קסש
74	הטבות רנטה מגרמניה
29	המלצה לנרן
5	הנחה בארנונה
20	הנחה בחשמל
45	השבת רכוש
17	מעבר בין קצבאות
1084	מענק אישי קרן לרווחה
59	נרן- אחר
39	נרן- נזק נצרך
15	נרן- מחלות נוספות
65	נרן - ועדה רפואית
1095	פנסיה סוציאלית/2000 יורו
4402	פרויקט לדורות
261	קרן הסיוע
911	קרן לרווחה
1212	שיחת מתנדב
10	שכט עוד
10	תלונה על היחס באוצר
29	תרופות
19090	סה"כ

פניות בנושא ביטוח לאומי – התפלגות הפניות לפי נושאים:

כמות	נושא
25	ב.ל- גיל פרישה
575	ב.ל- השלמת הכנסה

79	ב.ל- מעבר מנכות לזיקנה
6	ב.ל- מענק פטירה
259	ב.ל- קצבת זקנה
9	ב.ל- קצבת ניידות
27	ב.ל- קצבת נכות
24	ב.ל- קצבת שאירים
120	ב.ל-אחר
320	ב.ל-גמלת סיעוד
18	ביטוח סיעודי
1462	סה"כ

התפלגות הפניות לפי ערים (לא כולל ערים בהן כמות הפניות קטנה מ-600):

עיר	כמות
תל אביב - יפו	6577
ירושלים	6202
חיפה	5715
באר שבע	5156
ראשון לציון	4530
נתניה	4520
רמת גן	3198
חולון	3019
פתח תקווה	2777
בת ים	2648
אשדוד	2068
אשקלון	1801
רחובות	1553
הרצליה	1528
נצרת עילית	1311
כפר סבא	1241
נהריה	1080
חדרה	1065
גבעתיים	1010
רעננה	921
בני ברק	893
עכו	880
קרית מוצקין	863
לוד	842
כרמיאל	803

801	עפולה
791	קרית אתא
761	קרית ים
733	קרית ביאליק
715	קרית גת
628	טבריה
626	פרדס חנה-כרכור
605	רמלה

הטיפול והסיוע לניצולי שואה.

להלן התפלגות הפניות בנושא ניצולי שואה מאז הקמת המוקד במאי 2008. ניתן לראות כי במהלך השנים חלה ירידה בהיקף הפניות מהסיבות הבאות:

1. מרבית הפניות התקבלו עם פתיחת מרכז המידע לניצולי השואה בשנת 2009.
2. ב- 2012 התקבלה החלטת ממשלה להעביר את האחריות לניהול מרכז המידע לניצולי השואה לרשות לזכויות ניצולי השואה.

שנה	כמות הפניות בנושא ניצולי שואה
החל ממאי-2008	17,514
2009	146,137
2010	88,489
2011	85,216
2012	24,806
11.12.13-13.08.13	19090

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

ינואר

כמות הפניות	נושא הפניה
7	אלימות
2	אפטרופוס
241	ביטוח לאומי
70	בריאות
50	דיוור
20	הכנה לפרשה
6	השבת הכוש- יוצאי ערב
1833	זכויות אורח ותיק
4	חירום
7	טיפול שניים
7	לחצן מצוקה
105	מיסים
4	מס הכנסה
3	משרד התשתיות - פרויקטים
112	מתנדבים בקהילה
1784	נצולי שואה
20	סיוע משפטי
7	עובדים זרים
19	פניות ציבור ס השר
16	פנסיה
1	פרוייקטים של המשרד
868	פרויקט- חברת החשמל
13	צרכנות
43	רווחה
2	תג נכה
7	תחבורה
5	תעסוקה
39	תרבות ופנאי
5295	סה"כ

כמות פניות	כמות כוננים
5295	4409

אירועים - מתנדבים בקהילה

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

פברואר

כמות הפניות	נושא הפנייה
3	אלימות
5	אפטרופוס
246	ביטוח לאומי
69	בריאות
90	דיוור
39	הכנה לפרישה
12	השבת רכוש- יוצאי ערב
5245	זכויות אזרח ותיק
3	חירום
4	טיפול שיניים
9	לחץ מצוקה
47	מיסים
9	מס הכנסה
2	משרד התשתיות - פרויקטים
285	מתנדבים בקהילה
1804	ניצולי שואה
25	סיוע משפטי
4	עובדים זרים
2	פניות ציבור ס השר
33	פנסיה
1	פרוייקטים של המשרד
254	פרויקט- חברת החשמל
17	צרכנות
6	קבורה
42	הוזהר
5	תג נכה
3	תחבורה
6	תעסוקה
9	תרבות ופנאי
8279	סה"כ

מספר פניות	קמפיין פנאים
7070	8279

אירועים - המשך מתנדבים בקהילה
 תחילת קמפיין מועדון צרכנות (24.2)
 ושליחת מכתבים להכנה לפרישה

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

מרץ

נושא פנייה	כמות פניות
אלימות	4
ביטוח לאומי	88
בראות	42
דיוך	26
הכנה לפרשה	13
השבת רכוש- יצאי ערב	12
זכויות אורח ותיק	11347
חירום	2
טיפול שיוניים	3
לחץ מצוקה	7
מיסים	40
מס הכנסה	6
מתנדבים בקהילה	19
ניצולי שואה	1611
סיוע משפטי	15
עובדים זרים	3
פניות ציבור ס השר	1
פנסיה	12
פרויקט- חברת החשמל	4
צרכנות	22
רוחה	32
תג נכה	1
תחבורה	2
תרבות ופנאי	7
סה"כ	13319

כמות פניות	כמות פניות
12330	13319

אירועים - למפגין מועדון ארכנות

סדר למאגרי 18/4/14 מאגרי 13/12/13
 אורח ותיקים למועדון הארכנות 28
 מקטלוגטל את המעטפות פלוגה וכן
 לוארן 19/04 מאגרי 13

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

אפריל

נשא פנייה	כמות פניות
אלימות	1
ביטוח לאומי	119
בריאות	47
דיון	36
הכנה לפרישה	39
השבת רמש- יוצאי ערב	13
זכויות אזרח ותיק	7284
הירום	1
לחץ מצוקה	10
מיסים	38
מס הכנסה	4
משרד התשתיות - פרויקטים	1
מתנדבים בקהילה	20
ניצולי שואה	3148
סיוע משפטי	12
עובדים זרים	7
פניות ציבור ס השר	42
פנסיה	23
צרכנות	152
רווחה	43
תג נכה	2
תחבורה	1
תרבות ופנאי	11
סה"כ	11054

כמות פניות	כמות פניות
9329	11054

אירועים - מענה אישי של הקרו לרווחה

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

מא י

נשא פנייה	כמות פניות
אלימות	4
ביטוח לאומי	137
בריאות	48
דיור	67
הכנה לפרשה	87
השבת רכוש - יוצאי ערב	969
זכויות אזרח ותעין	4104
חירום	2
טיפול שיניים	2
מועדון	381
מיסים	21
משרד התשתיות - פרויקטים	1
מתמדים בקהילה	10
ניצולי שואה	3350
סיוע משפטי	9
עובדים זרים	4
פניות ציבור השר	63
פנסיה	16
פרויקטים של המשרד	1
צרכנות	107
רווחה	18
תעסוקה	2
תרבות ופנאי	4
סה"כ	9407

כמות פניות	כמות פונים
7532	9407

אירועים - העדלת לבקר

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - אוגוסט 2013

יורי

נשא פנייה	כמות פניות
אלימות	5
ביטוח לאומי	193
בראות	53
דיוור	45
הכנה לפרישה	208
השבת רכוש- יוצאי ערב	471
זכויות אזרח ותיק	3234
חרום	2
טיפול שיניים	1
לחצן מצוקה	7
מועדון	366
מיסים	41
מס הכנסה	2
משרד התשתיות - פרויקטים	1
מתנדבים בקהילה	11
ניצולי שואה	2477
סיוע משפטי	13
עובדים זרים	2
פניות ציבור סהר	67
פנסיה	8
פרויקטים של המשרד	1
פרויקט- חברת החשמל	301
צרכנות	23
רווחה	22
תג נכה	6
תחבורה	2
תעסוקה	3
תרבות ופנאי	7
סה"כ	7572

כמות פניות	כמות פניות
6012	7572

אירועים - והגדת לבנון

מרכז מידע לאזרח הוותיק : בואר - אוגוסט 2013

יולי

נשא פניה	כמות פניות	
אלימות	7	
ביטוח לאומי	182	
בריאות	78	
דיוור	51	
הכנה לפרישה	270	
השבת רכוש- יוצאי ערב	630	
זכויות אזרח ותיק	3597	
טיפול שנינים	3	
לחץ מצוקה	3	
מועדון	679	
מיסים	53	
מס הכנסה	2	
משרד התשתיות - פרויקטים	2	
מתמכים בקהילה	10	
ניצול שואה	2493	
סיוע משפטי	32	
עובדים זרים	4	
פניות ציבור ס השר	58	
פנסיה	24	
פרייקטים של המשרד	1	
פרויקט- חברת החשמל	545	
צרכנות	17	
קבורה	1	
רווחה	32	
תג נכה	11	
תחבורה	4	
תעסוקה	4	
תרבות ופנאי	9	
סה"כ	8802	

כמות פניות	כמות פניות
6661	8802

אירועים - והגדת לבן
פרסום על סבא סרט

מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - אוגוסט 2013

אוגוסט

כמות פניות	נושא פנייה
5	אלימות
63	ביטוח לאומי
23	בריאות
10	ד"ר
150	הכנה לפרשה
74	השבת רכוש- יוצאי ערב
1178	זכויות אזרח ותיק
3	לחץ מצוקה
222	מועדון
9	מיסים
1	מס הכנסה
4	מתנדבים בקהילה
857	ניצולי שואה
4	סיוע משפטי
2	עובדים זרים
13	פניות ציבור ס השר
14	פנסיה
143	פרויקט- חברת התשמל
8	צרכנות
14	רווחה
3	תג נכה
4	תחבורה
3	תעסוקה
26	תרבות ופנאי
2833	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
2833	2402

הבהרה: פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי מאן דהוא. התקשרות תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המדינה.

**פרוטוקול ועדת מכרזים מיום 24.4.2013
פרוטוקול מס' 18/13**

נוכחים: מר אהרון אזולאי, המנהל הכללי, יו"ר

רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר

עו"ד סורל הרלב, היועמ"ש, חבר

גבי קרינה קליגר, ממונה תחום תקציבים, חברה (לא נכחה ומאשרת כחתימתה להלן החלטה זו)

גבי שרה זילברשטיין היפש, ראש תחום פניות ציבור, משקיפה

גבי עירית גוטמן, מרכזת בכירה פניות ציבור, משקיפה

מר שלומי קן דרור, מ"מ מרכזת ועדת מכרזים

מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים – מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בהתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ

מצ"ב הבקשה שהגישה גבי שרה זילברשטיין – היפש, ראש תחום פניות ציבור.

המשרד התקשר בהסכם מיום 15.10.2012 עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן "בזק"), הזוכה במכרז פתוח מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן "המרכז"). ונקופת ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להאריך את ההתקשרות בתקופות של עד שלושים ושישה חודשים נוספים. היקף ההתקשרות עם בזק הוא בסך של עד 16 מלש"ח (לתקופה של שנתיים, לא כולל האופציות).

גבי זילברשטיין היפש מציינת בפני חברי הוועדה כי בזק החליפה את הספק הקודם שהפעיל את המרכז והחל מחודש דצמבר 2012, מפעילה בזק את המרכז, ובכלל זה ניתן מענה לפניות לגבי פרויקטים של המשרד שהושקו בקמפיין והם "פרויקט ההתנדבות" ומועדון צרכנות "ותיקים ונהנים".

בסיומה של שנת 2012 ולאחר ביצוע התחשבוניות מול אגף תקציבים במשרד האוצר לא ניתן היה להקצות את התקציב הנדרש על סך 16 מלש"ח, ולכן תוקן ההסכם עם בזק כך שגובה התמורה המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא יעלה על סך של 4 מלש"ח כולל מע"מ, כאשר למשרד שמורה האופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי ל – 8 מלש"ח לשנה.

כן בוצע תיקון נוסף להסכם – המשרד יצא במסע פרסום באמצעי התקשורת השונים בקשר עם מועדון צרכנות "ותיקים ונהנים", על מנת לתמוך במסע הפירסום תוקן ההסכם עם בזק כך שהיא תטפל באופן זמני בפניות שעניינן מסירת מידע בקשר להרשמה למועדון לרבות ביצוע ההרשמה עצמה, וזאת בתעריף מופחת לעומת התעריפים הקבועים בהסכם. גבי היפש זילברשטיין מוסיפה כי מאז תחילת פעילותו של מועדון הצרכנות ומסע הפרסום מספר הפניות שהתקבלו במוקד עלה באופן משמעותי.

גבי זילברשטיין היפש מפרטת בבקשה את הפעילויות השוטפות של המרכז הכוללות, בין היתר, ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למכרז; שליחת מכתבים לציבור האזרחים העומדים לפי גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה; ביצוע שיחות יזומות לאזרחים ותיקים הזכאים להנחה מחברת חשמל; וצמצום הפערים שנוצרו עקב החלפת הספקים המפעילים את המרכז.

עד כה התקבלו כ- 39,000 פניות ובנוסף נרשמו למועדון הצרכנות כ- 22,000 אזרחים ותיקים. החל מחודש דצמבר 2012 פנו למוקד כ- 46,494 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ- 20,525 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דוח נתונים על פעילות המרכז.

עד כה התקבלו כ- 39,000 פניות ובנוסף נרשמו למועדון הצרכנות כ- 22,000 אזרחים ותיקים. החל מחודש דצמבר 2012 פנו למוקד כ- 46,494 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ- 20,525 פונים חוזשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דוח נתונים על פעילות המרכז.

גבי זילברשטיין היפש מציינת בבקשתה כי נכון לסוף חודש מרץ 2013 סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המרכז עומד על סך של כ- 2 מלש"ח המהווים חמישים אחוזים מסכום התמורה המקסימאלי, ולכן מבוקש לממש אופציה שניתנה למשרד ולהגדיל את התמורה המקסימאלית של המרכז ב- 4 מלש"ח נוספים, וזאת כדי שהמרכז יוכל להמשיך בפעילותו.

גבי זילברשטיין היפש מוסיפה כי אי הגדלת היקף התמורה המקסימאלי יגרום לשיתוק פעילותו של המרכז שהוא פעילות ליבה של המשרד, תיפגע רמת השירות לאזרחים ותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד.

המנהל הכללי מציין כי הואיל וטרם אושר תקציב המדינה והקצאת הכספים נעשית על בסיס עודפים להם זכאי המשרד, על מנת לאפשר פעילויות נוספות עד שיאושר תקציב המדינה, מוצע לאשר בשלב זה תוספת בסך של 2.5 מלש"ח בלבד, ולאחר שיעבור תקציב המדינה יבחן מימוש אופציה להקצאת סכומים נוספים.


ועדת המכרזים סבורה כי הואיל ומרכז פניות הציבור של המשרד מטפל בכ- 9,000 פניות בממוצע לחודש והואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, שאם המשרד לא יממש את האופציה השמורה לו בהסכם ויגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לתשלום לבזק, תפגע רמת השירות לאזרחים הוותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד, יש לממש אופציה להגדלת היקף התמורה המקסימאלי, וזאת בהתאם להערת המנכ"ל, ולשמר למשרד אופציה להקצאת יתרת הסכומים כפי שנקבע במקור במכרז.

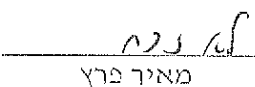
ועדת המכרזים מנחה את גבי זילברשטיין היפש כי באחריותה לעקוב אחר מימוש סכום התמורה המקסימאלי של המרכז ובמידת הצורך עליה לעדכן מראש ומבעוד מועד את ועדת המכרזים על כך שסך התמורה המקסימאלי מגיע ל- 50%; 75% ו- 90% מסכום התמורה המקסימאלי שהמשרד הקצה לטובת פעילות המרכז.

החלט:

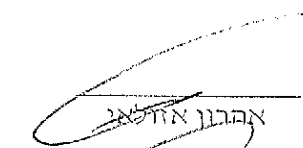
בהתאם לתקנה 3ג לתקנות חובת המכרזים - לאשר מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי הקבוע בהסכם עם חברת בזק און ליין בע"מ, כך שסכום התמורה המקסימאלי יעמוד על סך של 6,500,000 ₪ (כולל מע"מ). החלטה זו כפופה להנחיות החשב הכללי ביחס לביצוע התקציב החל מחודש ינואר 2013 (הודעת חשב כללי מסי ה. 1.2.6.1).


תקנה תקציבית: 01520813


שאי מילמן


מאיר פרץ


קרנה קליגור


אברון אהלאבי


סורל הרלב