

ירושלים, י"ח כסלו, תשע"ה
10 דצמבר, 2014

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 7.12.2014
פרוטוקול מסי 81/14

נוכחים: מר קובי בלייד, סגן המנהל הכללי, יו"ר
רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר
עו"ד סורל הרלב, היועץ המשפטי, משקיף
עו"ד עינת מעוז, עוזרת ליועץ המשפטי, חברה
מר יגאל פחימה, מרכז נכסים ולוגיסטיקה, חבר
גב' קרינה קליגר, ראש תחום תקציבים, חברה
גב' אור פירון זומר, ראש מטה מנכ"ל, משקיפה
גב' שרה זילברשטיין-היפש, ראש תחום פניות ציבור, משקיפה
גב' עירית גוטמן, מרכזת בכירה תחום פניות ציבור, משקיפה
מר נתנאל רובינשטיין, מרכז ועדת מכרזים

מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים – בקשה למימוש אופציה עם חברת בזק אונליין בע"מ
להפעלת מוקד *8840

מצ"ב בקשתה של גב' שרה זילברשטיין היפש, ראש תחום פניות ציבור, האחראית על ההתקשרות.

רקע

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

בסיומה של שנת 2012 ובשל אילוצי תקציב המדינה וביצוע 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 הסכום התמורה המקסימאלי ל - 8 מלש"ח לשנה.

ועדת המכרזים החליטה בישיבתה מיום 24.4.2013 (פרוטוקול 18/13) 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 נשמרה האופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לעד 8 מלש"ח (כולל מע"מ) לשנה.

ועדת המכרזים החליטה ביום 27.8.2013 (פרוטוקול 33/13) לאשר את מימוש האופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי, כך שזה יעמוד על סך של 10 מלש"ח (כולל מע"מ). בהתאם לכך, מימש המשרד אופציה כאמור לעיל עם אופציה להגדלת סכום ההתקשרות המקסימלי ל-16 מלש"ח.

ועדת המכרזים החליטה ביום 11.12.2013 (פרוטוקול 53/13) לאשר מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי כך שזה יעמוד על 16 מלש"ח כפי שנקבע במקור. בהתאם לכך, מימש המשרד אופציה כאמור לעיל להגדלת סכום ההתקשרות כך שתעמוד על 16 מלש"ח לשנתיים.

ועדת המכרזים החליטה ביום 11.12.2013 (פרוטוקול 66/13) לאשר את הרחבת ההתקשרות עד 536,635 ש"ח, כולל מע"מ, בכפוף לקיום תקציב ולאישור ועדת הפטור המשרדית, לשם הקמת אפליקציית תיווך להתנדבות לסיוע לאזרחים ותיקים ולשם הקמת אתר פייסבוק למשרד. ועדת הפטור המשרדית אישרה את ההרחבה, ובהתאם לכך נחתמה תוספת להסכם ביום 22.6.2014.

ועדת המכרזים החליטה בישיבותיה מהימים 17.6.2014 ו-22.7.2014 (פרוטוקול 44/14) לממש אופציה להארכת תקופת ההתקשרות החל מיום 15.10.2014 ועד יום 14.2.2015, בסכום של 2,666,666 ש"ח, עבור ארבעה חודשי פעילות, המהווים שליש מסכום ההתקשרות השנתי במקור (8 מלש"ח).

הבקשה

בקשתה של ראש תחום פניות ציבור היא למימוש אופציה להארכת תקופת ההסכם מיום 15.2.2015 ועד ליום 14.9.2015 בסך שווה ערך לחלק היחסי מ-8 מלש"ח לשנה.

ראש תחום פניות ציבור מונה בבקשתה את הפעילויות השוטפות השונות הנעשות במסגרת המוקד כגון: ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למוקד, מתן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים הקשורים לאזרחים ותיקים; יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשבון החשמל ועוד ומתן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד.

בנוסף, מציינת ראש תחום פניות ציבור כי כמות הפניות למוקד עלתה בעקבות פרויקט "שלישי בשלייקס" – קביעת יום שלישי בשבוע כיום שבו יינתנו הטבות בבתי עסק ואתרים ברחבי הארץ. זאת, לצד המענה הניתן על ידי המוקד לכל פרויקט חדש שמשיק המשרד בהיותו של המוקד "השער של המשרד".

ראש תחום פניות ציבור מעדכנת בבקשתה כי במהלך החודשים ינואר – נובמבר 2014 התקבלו במרכז כ-75,000 פניות (ממוצע של כ-7000 בחודש), כאשר מתוכם (נכון לחודש נובמבר) כ-36,000 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דו"ח נתונים על פעילות המרכז. ראש תחום פניות ציבור מוסרת כי נכון למועד הדיון סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המוקד עומד על כ-1,017,669 ש"ח, מתוך 2,666,666 ש"ח.

היועץ המשפטי מציין כי יצא עתה מישיבה עם המנכ"ל ונוכח היעדר תקציב מדינה לשנת 2014, לא ניתן לאשר את מלוא התקציב המבוקש. לשאלת היועץ המשפטי, ראש תחום פניות ציבור מציינת כי הסכום המינימלי הדרוש לתפעול המוקד הוא 500,000 ש"ח לחודש. ראש תחום תקציבים מוסרת כי הכרעת המשרד היא להקציב למוקד 3.5 מלש"ח.

סגן החשב מזכיר כי בדיון ועדת המכרזים שהתקיים ביום 22.7.2014 (פרוטוקול 44/14) ציינה הוועדה כי נראה שיש לערוך חשיבה מחודשת בעניין הסיווג והתמחור שניתן לפעולות היזומות. ועדת המכרזים הנחתה את ראש תחום פניות ציבור לקיים ישיבה עם מנכ"ל המשרד וסגן חשב

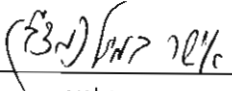
המשרד באשר לאופן הסיווג והתמחור של הפניות היזומות. מצורפת התכתובת עם בזק על סיווג ותמחור פעולות שונות. סגן החשב מבקש כי הדברים יעוגנו בהסכם.

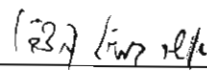
ועדת המכרזים סבורה כי הואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, ועל מנת להבטיח את פעילות המוקד גם בתקופה המורכבת תקציבית למשרד, ולאור כך שהמשרד מרוצה מהשירותים הניתנים על ידי בזק, יש לממש את אופציה השמורה בהסכם ולהאריך את תקופת ההסכם עד ליום 14.9.2015 בסכום של 3,500,000 ₪ (כולל מע"מ).

הוחלט:

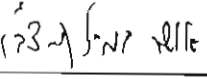
בהתאם לתקנה 3ג(א) לתקנות חובת המכרזים- לאשר מימוש אופציה השמורה בהסכם ההתקשרות המקורי להארכת ההתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ, לתקופה שמיום 15.2.15 ועד יום 14.9.15 בסכום של עד 3,500,000 ₪ (כולל מע"מ). בהסכם ההארכה יעוגן נושא סיווג ותמחור כמפורט לעיל.

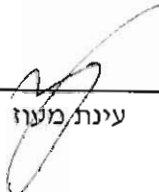
תקנה תקציבית- 04028174


שי מילמן


קרינה קליגר


קובי בלייד


יגאל פחימה


עינת מערון

חתימת הגורם המקצועי האמון על ההתקשרות:

שרה זילברשטיין היפש

נתנאל רובינשטיין

מאת: יגאל פחימה
נשלח: יום חמישי 11 דצמבר 2014 09:37
אל: נתנאל רובינשטיין; קרינה קליגר
נושא: RE: בוקר טוב קרינה ויגאל טרם ראיתי שאישרתם- טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

מאושר

From: נתנאל רובינשטיין
Sent: Thursday, December 11, 2014 7:37 AM
To: קרינה קליגר; יגאל פחימה
Subject: FW: - בוקר טוב קרינה ויגאל טרם ראיתי שאישרתם- טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

From: נתנאל רובינשטיין
Sent: Wednesday, December 10, 2014 9:12 AM
To: קובי בלייך; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שי מילמן; מעוז עינת
Cc: זילברשטיין-היפוש; עירית גוטמן סורל הרלב; גלעד סממה; אור פירון-זומר; שרה
Subject: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

נתנאל רובינשטיין

מאת: קרינה קליגר
נשלח: 08:45 2014 דצמבר 11 יום חמישי
אל: נתנאל רובינשטיין
נושא: RE: בוקר טוב קרינה ויגאל טרם ראיתי שאישרתם- טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות - 2014 הערות/אישורכם

מאושר

Karina kliger
Head of budget and planning
department
ministry for senior citizens
Work: +972 (2) 6547014
Fax: +972 (2)6547077
Mobile: -972-50-6242292



קרינה קליגר
ראש תחום תקציבים ותוכניות
עבודה
משרד לאזרחים ותיקים
עבודה: 02-6547014
פקס: 02-6547077
נייד: 050-6242292

Karinak@pmo.gov.il

From: נתנאל רובינשטיין
Sent: Thursday, December 11, 2014 7:37 AM
To: קרינה קליגר; יגאל פחימה
Subject: FW: - 2014 הערות/אישורכם בוקר טוב קרינה ויגאל טרם ראיתי שאישרתם- טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות

From: נתנאל רובינשטיין
Sent: Wednesday, December 10, 2014 9:12 AM
To: קובי בלייך; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שי מילמן; מעוז עינת
Cc: זילברשטיין-היפוש; עירית גוטמן סורל הרלב; גלעד סממה; אור פירון-זומר; שרה
Subject: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

נתנאל רובינשטיין

מאת: קובי בלייך
נשלח: יום רביעי 10 דצמבר 2014 09:15
אל: נתנאל רובינשטיין
נושא: השב: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

מאשר

נשלח באמצעות מכשיר LG ברשת פלאפון

----- הודעה מקורית-----

מאת: נתנאל רובינשטיין

תאריך: יום ד', 10 בדצמ' 2014 09:11

אל: קובי בלייך; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שי מילמן; מעוז עינת;

עותק: סורל הרלב; גלעד סממה; אור פירון-זומר; שרה זילברשטיין-היפש; עירית גוטמן;
נושא: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם

נתנאל רובינשטיין

מאת: שי מילמן
נשלח: יום רביעי 10 דצמבר 2014 21:59
אל: נתנאל רובינשטיין; קובי בלייך; יגאל פחימה; קרינה קליגר; מעוז עינת
עותק: סורל הרלב; גלעד סממה; אור פירון-זומר; שרה זילברשטיין-היפש; עירית גוטמן
נושא: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם RE:

חתום

Shai Millman, CPA (MBA)
Deputy Comptroller
Israel Prime Minister's Office



שי מילמן, רו"ח
סגן חשב
משרד ראש הממשלה

Office: +972 (2) 6705501/2
Mobile: +972 (50)6206265
Fax: +972 (2) 5605036

עבודה: 02-6705501/2
נייד: 050-6206265
פקס: 02-5605036

shaim@pmo.gov.il

From: נתנאל רובינשטיין

Sent: Wednesday, December 10, 2014 9:12 AM

To: קובי בלייך; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שי מילמן; מעוז עינת

Cc: זילברשטיין-היפש; עירית גוטמן סורל הרלב; גלעד סממה; אור פירון-זומר; שרה

Subject: טיוטא בזק מימוש אופציה שנייה להארכת התקשרות 2014 - הערות/אישורכם



המשרד לאזרחים ותיקים

י"א כסלו, תשע"ה
3 דצמבר, 2014

לכבוד
ועדת מכרזים

שלום רב,

הנדון: בקשה למימוש אופציה - מוקד 8840*

בתאריך 15.10.2012 נחתם הסכם עם חברת "בזק און ליין" להפעלת המרכז לפניות ציבור - מוקד 8840 של המשרד לאזרחים ותיקים. ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להארכה. היקף התקציב שנקבע בהסכם המקורי הוא בסך של עד 16 מלש"ח לשנתיים.

בשל אילוצי תקציב המדינה וביצוע התחשבנות מול משרד האוצר, תוקן ההסכם עם "בזק און ליין" כך שגובה התקציב יעמוד על 4 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת הסכום ל- 8 מלש"ח לשנה. לאחר תיקון נוסף אושר תקציב של 6.5 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי ל- 8 מלש"ח לשנה. בוועדת מכרזים מיום 27.8.2013 הוחלט לאשר כי סכום התמורה המקסימאלי יעמוד על 7,200,000 ₪ לשנה. בנוסף, אושר להקצות סך של 2,800,000 ₪ לטובת פעילות המוקד בתקופה של 14.10.2013 - 31.1.2014 עם אופציה להגדלת הסכום לסכום ההתקשרות המקורי בסך 16 מלש"ח. בחודש מרץ 2014 נחתמה תוספת המימון להסכם, לפיה תקציב המוקד הורחב לסך של 16 מלש"ח לכל תקופת ההסכם, עד ליום 14.10.2014.

תוספת שביעית להסכם נחונמה בחו"ש ספטמבר 2014 לפיה הוארכה תקופת ההתקשרות עם החברה עד ליום 14.02.2015. כמו כן, הסכום שניתן לתקופה זו עומד על 2,666,666 ₪, תקציב המהווה כשליש מסכום ההתקשרות שנקבע לשנה (8 מלש"ח).

מצורפות 2 טבלאות תקציב:

א. ניצול תקציבי 2013



המשרד לאזרחים ותיקים

מוקד 8840*	
ספק: בזק און ליין	
דצמבר 2012 - דצמבר 2013	
98,296.71	דצמ-12
499,613.82	ינו-13
556,188.96	פבר-13
12,771.72	פברואר 2013 מועדון צרכנות
776,726.19	מרץ-13
63,502.92	מרץ 2013 מועדון צרכנות
735,539.27	אפר-13
28,913.04	אפריל 2013 מועדון צרכנות
818,711.36	מאי-13
12,640.68	מאי 2013 מועדון צרכנות
816,612.40	יוני-13
4,984.32	יוני 2013 מועדון צרכנות
854,615.26	יולי-13
798,672.52	אוג-13
783,854.27	ספט-13
860,911.30	אוק-13
899,925.29	נוב-13
944,005.00	דצמ-13
9,566,485.03	סה"כ תקציב שנוצל
7,200,000 ₪	סה"כ הסכום שהקצה המשרד
2,800,000 ₪	תוספת תקציב שהוקצה לתקופה 14.10.2013 - 31.1.2014
10,000,000 ₪	סה"כ תקציב שאושר
95.00%	אחוז מימוש

ב. ניצול תקציבי בשנת 2014:



המשרד לאזרחים ותיקים

הסכום שאושר לתשלום לאחר ועדת בדיעבד
ש"ח 1,212,362.40

לא אושר לשלם
19,978.00

יולי 2014 - זיכוי
8518.4

תשלום יולי 14 לאחר זיכוי
431,430.30

מוקד 8840 - 2014				
ספק: בזק און ליין				
הסכום שאושר לתשלום לאחר בדיעבד	יתרה - לא אושר לתשלום (ועדת בדיעבד)	הסכום שאושר לתשלום	2014	
833,067.40	399,552.40	433,515	833,067.40	14-יוני
832,788.00	832,788.00	0	832,788.00	14-פבר
833,461.80		833,461.8	833,461.00	14-מרץ
811,843.00		811,843.00	811,843.00	14-אפר
832,969.20		832,969.20	832,969.20	14-מאי
823,200.86		823,200.86	823,200.86	14-יוני
431,430.30		431,430.30	439,948.70	14-יולי
401,523.50		401,523.50	401,523.50	14-אוג
429,937.10		429,937.1	429,937.10	14-ספט
194,761.10		194,761.10	194,761.10	14-אוק
6,424,982.26	1,232,340.40	5,192,642	6,433,500.66	סה"כ 2014
6,405,004.26				2014 בקיזון של בדיעבד
9,566,485		9,566,485	9,566,485	2013
15,971,489.29		14,759,127	15,920,986	2013+2014
16,000,000		16,000,000	16,000,000	סה"כ תקציב שאושר לשנתיים
				אחוז מימוש
28,510.71		1,240,873	14	יתרה

* חלק מחשבונית אוקטובר 14 שולמה מסכום היתרה של שנת 2014 וחלק מן התקציב החדש שלאחר מימוש האופציה *
* הסכום הכולל של חשבונית אוקטובר 14 - 575,361.50 ש"ח כולל מע"מ

שורה 40

מוקד 8840 - 2014 החל ממועד מימוש אופציה - 2015			
ספק: בזק און ליין			
הסכום שאושר לתשלום	2014-2015		
380,600.39	380,600.39		14-אוק
637,068.9	637,068.90		14-נוב
			14-דצמ
			15-ינו
			15-פבר
1,017,669.29	1,017,669.29		סיכום
2,666,666.00	2,666,666.00		סה"כ תקציב
1,648,996.71	1,648,996.71		יתרה

חלק מחשבונית אוקטובר 14

* חלק מחשבונית אוקטובר 14 שולמה מסכום היתרה של שנת 2014 וחלק מן התקציב החדש שלאחר מימוש האופציה *
* הסכום הכולל של חשבונית אוקטובר 14 - 575,361.50 ש"ח כולל מע"מ

מצורפים נתונים לגבי פונים ופניות בשנת 2014.

המוקד כיום מהווה השער של המשרד בכל נושא ונושא שהמשרד עוסק בו. המוקד תומך, מלווה ולוקח חלק פעיל בכל הפעילות המשרדית והפרויקטים השונים. הפעילות השוטפת של המוקד הינה רחבה וכוללת בין היתר: מתן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים לאזרחים ותיקים ולבני משפחה, ביצוע פיקוח לאזרחים ותיקים שפונים למוקד, מתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות ומגיעים לאזרחים ותיקים, ביצוע פעילות של שיחור חוץ והגעה למרכזים,

המשרד לאזרחים ותיקים, רח' קפלן 3, הקויה, ירושלים 91919, טל: 03-7779125/6, פקס: 03-6092887

3 Kaplan St., Hakiry, Jerusalem 91919, Israel, Tel: 972-3-7779125/6, Fax: 972-3-6092887



המשרד לאזרחים ותיקים


למועדונים, לדירות מוגנים ולמסגרות השונות ברשויות המקומיות, שליחת מכתבים לאזרחים שנה לפני גיל הפרישה במסגרת פרויקט הכנה לפרישה, יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשמל בשיחות יוצאות ועוד.

בנוסף לפעילות השוטפת שפירטנו לעיל, המוקד ניתן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: "שלישי בשלייקס", פרויקט "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / שירות לאומי לאזרחים ותיקים רשייצא לפועל, קמפיינים של המשרד, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART אשר בימים אלה מועבר לטיפולו של המוקד, מיזם האפליקציה, תעסוקה לאזרחים ותיקים ועוד.

מבוקש בזאת להאריך את תקופת ההסכם עד לחודש אוקטובר 2015.

כמו כן, מבוקשת יתרת התקציב עד להשלמת 8 מלש"ח שהוקצבו לעבודת המוקד לשנה.

בברכה,


שׁוֹשׁ זִילְבֶּרְשְׁטַיִן-הַיִּמֶשׁ
ר' תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות
המשרד לאזרחים ותיקים



ירושלים, ט"ו כסלו, תשע"ה
7 דצמבר, 2014

לכבוד
יו"ר ועדת מכרזים

הנדון: התקשרות בנושא הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד - מימוש אופציה הארכת תקופת ההסכם

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

בִּתְאָרִיךְ 15.10.2012 נחתם הסכם עם חברת "בזק און לייף" להפעלת המרכז לפניות ציבור - מוקד *8840 של המשרד לאזרחים ותיקים. ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להארכה. היקף התקציב שנקבע בהסכם המקורי הוא בסך של עד 16 מלש"ח לשנתיים.

בשל אילוצי תקציב המדינה וביצוע התחשבנות מול משרד האוצר, תוקן ההסכם עם "בזק און לייף" כך שגובה התקציב יעמוד על 4 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת הסכום ל-8 מלש"ח לשנה. לאחר תיקון נוסף אושר תקציב של 6.5 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי ל-8 מלש"ח לשנה. בוועדת מכרזים מיום 27.8.2013 הוחלט לאשר כי סכום התמורה המקסימאלי יעמוד על 7,200,000 ₪ לשנה. בנוסף, אושר להקצות סך של 2,800,000 ₪ לטובת פעילות המוקד בתקופה של 14.10.2013 - 31.1.2014 עם אופציה להגדלת הסכום להסכם ההתקשרות המקורי בסך 16 מלש"ח. בחודש מרץ 2014 נחתמה תוספת חמישית להסכם, לפיה תקציב המוקד הורחב לסך של 16 מלש"ח לכל תקופת ההסכם, עד ליום 14.10.2014.

תוספת שביעית להסכם נחתמה בחודש ספטמבר 2014 לפיה הוארכה תקופת ההתקשרות עם החברה עד ליום 14.02.2015. כמו כן, הסכום שניתן לתקופה זו עומד על 2,666,666 ₪, תקציב המהווה כשליש מסכום ההתקשרות שנקבע לשנה (8 מלש"ח).

במכתב המצורף מופיע הניצול התקציבי בשנים 2013-2014. כמו כן, מצורפים נתונים לגבי פונים ופניות בשנת 2014.

המוקד כיום מהווה השער של המשרד בכל נושא ונושא שהמשרד עוסק בו. המוקד תומך, מלווה ולוקח חלק פעיל בכל הפעילות המשרדית והפרויקטים השונים. הפעילות השוטפת של המוקד הינה רחבה וכוללת בין השאר: נותן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים לאזרחים ותיקים ולבני משפחה, ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים שפונים למוקד, מתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לאזרחים ותיקים, ביצוע פעילות של שיחור חוץ והגעה למרכזים, למועדונים, לדיורים מוגנים ולמסגרות השונות ברשויות המקומיות, שליחת מכתבים לאזרחים שנה לפני גיל הפרישה במסגרת פרויקט הכנה לפרישה, יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשמל בשיחות יוצאות ועוד.

בנוסף לפעילות השוטפת שפירטנו לעיל, המוקד נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: "שלישי בשלייקס", פרויקט "והגזית לבנך", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / שירות לאומי לאזרחים ותיקים כשייצא לפועל, קמפיינים של המשרד, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART אשר בימים אלה מועבר לטיפולו של המוקד, מיזם האפליקציה, תעסוקה לאזרחים ותיקים ועוד.



מבוקש בזאת להאריך את תקופת ההסכם עד לחודש אוקטובר 2015.
כמו כן, מבוקשת יתרת התקציב עד להשלמת 8 נמי ש"ח שהוקצבו לעבודת המוקד לשנה.

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 8 מיליון ₪ + מע"מ (לפי \$ בשער של _____)
האם הספק/היועץ פטור ממע"מ: כן/לא. אם כן, נא לצרף אישור מתאים לטופס הבקשה.
3. התקנה וז'נצ'יבות לביצוע ההתקשרות: 04-02-81-71
4. תקופת ההתקשרות המבוקשת: שנה - מימוש אופציה
אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: קיימת
5. ההליך המבוקש לביצוע ההתקשרות (סמן בעכבר את הרצוי):
 - מכרז פומבי;
 - ביצוע הליך תלחור בין ספקים שז'רו 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. נק' לתחום זה ובשנה זו).

תקופה: 14.10.14 - 15.10.12 היקף כ- 1.5 מלשיח

תקופה: 14.02.15 - 15.10.14 היקף טיפוסי: 2,666,000 ש"ח.

תקופה: היקף כספי:

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

בברכה,

שם: שרה זילברשטיין-היפש

תפקיד: ר' תחום פניות ציבור

יחידה: המשרד לאזרחים

ותיקים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

סוג	כמות
אלימות	4
אפטרופוס	1
ביטוח לאומי	278
בריאות	92
דיוור	53
הגנה לפרשה	728
השבת רכוש - יוצאי ערב	24
זכויות אזרח ותיק	3725
טיפול שניים	5
לחצן מצוקה	10
מועדון	49
מיסים	115
מס הכנסה	3
משרד התשתיות - פרויקטים	3
מתנדבים בקהילה	8
נציגי שואה	2443
סגורה	3
סיוע משפטי	23
עובדים זרים	13
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	86
פנסיה	39
פרויקטים של המשרד	27
פרויקט - חברת החשמל	2546
צרכנות	59
קבורה	2
הנחה	73
תע נכה	6
תחבורה	10
תעסוקה	4
תרבות ופנאי	10
סך הכל	10442

ינואר

כמות פניות	כמות פונים
10442	9239

לקוחות חדשים
5573

פניות הציבור
86

אירועים מיוחדים - הקטן לרווחה ליצאי הונגריה
 תרומות + חברת החשמל
 "החל מאמצע מרץ פניות הציבור יסוגנו רגיל
 ויהיה ניתן לראות בקובץ זה כמה מתוך כלל
 הפניות בן קטגוריית הציבור יאותרו הסוגים
 הרלוונטיים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

סוג	כמות
אלימות	1
אפטרופוס	1
ביטוח לאומי	298
בריאות	105
דיוור	48
הגנה לפרשה	769
העצה לחקיקה/תיקוני חקיקה	1
השבת רכוש - יוצאי ערב	123
זכויות אזרח ותיק	3141
הרום	1
טיפול שניים	8
לחצן מצוקה	6
מועדון	25
מיסים	102
מס הכנסה	8
מתנדבים בקהילה	6
נציגי שואה	1299
סיוע משפטי	27
עובדים זרים	3
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	51
פנסיה	39
פרויקטים של המשרד	8
פרויקט - חברת החשמל	770
צרכנות	26
קבורה	2
הנחה	56
תע נכה	7
תחבורה	7
תעסוקה	3
תרבות ופנאי	14
סך הכל	6955

פברואר

כמות פניות	כמות פונים
6955	5902

לקוחות חדשים
3316

פניות הציבור
51

אירועים מיוחדים - חובות אומנות
 ירחל מאמצע מרץ פניות הציבור יסוגנו רגיל
 ויהיה ניתן לראות בקובץ זה כמה מתוך כלל
 הפניות בן קטגוריית הציבור יאותרו הסוגים
 הרלוונטיים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

התחלנו לעדכן מאונע החודש ולכן בחודש זה הנתונים חלקיים 34 מהפניות לא סווגו לפי נושא הפניה רק 41 - להלן הפרוט

סוג	כמות
אלמות	1
ביטוח לאומי	11
בראות	2
דיר	2
זכויות אזרח ותיק	3
מיסים	2
מס הכנסה	2
ניצול שואה	1
סיוע משפטי	2
עובדים זרים	1
פנסיה	3
צרכנות	6
רוחה	1
תחבורה	2
תרבות ופנאי	2
סה"כ	41

סוג	כמות
אלמות	4
אפטרופוס	2
ביטוח לאומי	445
בראות	150
דיר	54
הגנה לפרשה	812
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	1
השבת רכוש יזמי ערב	55
זכויות אזרח ותיק	2978
טיפול שניים	5
לחצן מצוקה	5
מעדון	29
מיסים	133
מס הכנסה	21
מיונדבים בקהילה	14
ניצול שואה	1600
סיוע משפטי	34
עובדים זרים	22
פניות ציבור השל לאזרחים ותיקים	34
פנסיה	48
פרויקט- חברת החשמל	549
צרכנות	73
קבורה	4
רוחה	75
תזונה	10
תחבורה	14
תעסוקה	26
תרבות ופנאי	12
סה"כ	7210

מרץ

כמות פניות	כמות קונים
7210	6107

לקוחות חדשים
3593

פניות חדשות
75

אירועים מיוחדים - תוכנית "החל מאונע מרץ פניות הציבור יסוגו רגיל ויהיה ניתן לראות מבצע חלופות מתוך כלל הפניות הרפורמטוריות (אזרחים ותיקים) תרבותיים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
אלמות	1
ביטוח לאומי	9
בראות	5
דיר	5
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	1
זכויות אזרח ותיק	1
מיסים	3
מס הכנסה	1
ניצול שואה	11
עובדים זרים	2
פנסיה	2
צרכנות	6
רוחה	1
תחבורה	1
תעסוקה	3
תרבות ופנאי	3
סה"כ	57 + 8 שסווגו בדרך השנה

סוג	כמות
אלמות	6
אפטרופוס	1
ביטוח לאומי	422
בראות	104
דיר	37
הגנה לפרשה	718
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	2
השבת רכוש יזמי ערב	22
זכויות אזרח ותיק	2051
טיפול שניים	5
לחצן מצוקה	3
מעדון	18
מיסים	60
מס הכנסה	12
מחודבים בקהילה	6
ניצול שואה	1370
סיוע משפטי	25
עובדים זרים	9
פניות ציבור השל לאזרחים ותיקים	8
פנסיה	33
פרויקט של המשרד	1
פרויקט- חברת החשמל	562
צרכנות	43
קבורה	1
רוחה	62
תזונה	9
תחבורה	13
תעסוקה	10
תרבות ופנאי	56
סה"כ	5668

אפריל

כמות פניות	כמות קונים
5668	4899

לקוחות חדשים
2651

פניות חדשות
65

אירועים מיוחדים - תוכנית "החל מאונע אפריל פניות הציבור יסוגו רגיל ויהיה ניתן לראות מבצע חלופות מתוך כלל הפניות הרפורמטוריות (אזרחים ותיקים) תרבותיים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
אלימות	1
ביטוח לאומי	15
בראות	6
דיוור	6
זכויות אזרח ותיק	3
מיסים	4
מס הכנסה	2
ניצולי שואה	17
עובדים זרים	5
פנסיה	2
רווחה	4
תג נכה	1
תחבורה	1
תעסוקה	1
תרבות ופנאי	3
סה"כ	71+
6 שסווגו בדרך הישנה	

נושא פנייה	כמות פניות
אלימות	2
אפוסטרפיס	5
ביטוח לאומי	293
בראות	80
דיוור	42
הכנה לפרישה	2147
השבת רכוש - יוצאי ערב	27
זכויות אזרח ותיק	769
טיפול שיניים	5
לחצן מצוקה	6
מעדון	6
מיסים	70
מס הכנסה	7
מתנדבים בקהילה	6
ניצולי שואה	1767
סיוע משפטי	24
עובדים זרים	12
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	6
פנסיה	53
פרויקט - חברת החשמל	782
צרכנות	38
קבורה	1
רווחה	40
תג נכה	6
תחבורה	7
תעסוקה	7
תרבות ופנאי	15
סה"כ	6227

מאי

כמות פניות	כמות פניות
5222	6227

לוחות חדשים
2913

לוחות חדשים
77

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
ביטוח לאומי	20
בראות	9
דיוור	3
הכנה לפרישה	1
זכויות אזרח ותיק	3
מיסים	2
מס הכנסה	1
ניצולי שואה	4
סיוע משפטי	5
עובדים זרים	4
פנסיה	7
צרכנות	6
רווחה	1
תרבות ופנאי	4
סה"כ	70+
7 שסווגו בדרך הישנה	

נושא פנייה	כמות פניות
אלימות	4
אפוסטרפיס	3
ביטוח לאומי	354
בראות	86
דיוור	52
הכנה לפרישה	2012
השבת רכוש - יוצאי ערב	13
השבת אזרח ותיק	1051
עלימת חברת זכויות אזרח ותיק	701
חיים	1
טיפול שיניים	7
לחצן מצוקה	7
מיסים	11
מיסים	71
מס הכנסה	6
משרד החשמל - פרויקטים	4
מתנדבים בקהילה	6
ניצולי שואה	1579
סיוע משפטי	27
עובדים זרים	19
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	2
פנסיה	35
פרויקט של המשרד	26
פרויקט - חברת החשמל	564
צרכנות	49
רווחה	37
תג נכה	11
תחבורה	5
תעסוקה	5
תרבות ופנאי	23
סה"כ	6781

יוני

כמות פניות	כמות פניות
5686	6781

לוחות חדשים
3039

לוחות חדשים
77

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
אלימות	20
כניסה לאומי	9
בריאות	3
דיוור	1
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	3
זכויות אזרח ותיק	2
מיסים	1
ניצול שואה	4
סיוע משפטי	5
עובדים זרים	4
פנסיה	7
ערכנות	6
רווחה	1
תג נכה	4
תחבורה	2
תרבות ופנאי	2
סה"כ	65

סוג פניה	כמות
אלימות	6
אפסטרופוס	1
כניסה לאומי	301
בריאות	86
דיוור	99
הכנה לפרשה	562
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	4
השבת רכוש - יוצאי ערב	11
שליחת חוברת זכויות	889
שליחת תעודת אזרח ותיק	1827
זכויות אזרח ותיק - כללי	457
חירום	73
נישולי שווייץ	7
לחצו מצוקה	7
ביטוח	16
מיסים	82
מס הכנסה	9
מתנדבים בקהילה	13
ניצול שואה	1261
סיוע משפטי	44
עובדים זרים	11
פנסיה	59
פרויקטים של המשרד	23
פרויקט - חברת החשמל	278
ערכנות	574
קצבה	1
רווחה	70
תג נכה	8
תחבורה	6
תעסוקה	4
תרבות ופנאי	16

יולי

כמות פניות	כמות פניות
5635	511

לקוחות חדשים
3036

פניות חדש
65

אירועים מיוחדים - מצב חירום
104

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
ביטוח לאומי	8
בריאות	4
דיוור	3
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	1
חירום	1
ניצול שואה	4
סיוע משפטי	3
עובדים זרים	4
ערכנות	7
רווחה	3
תעסוקה	1
תרבות ופנאי	1
סה"כ	40

סוג פניה	כמות פניה
אלימות	4
אפסטרופוס	3
כניסה לאומי	410
בריאות	100
דיוור	269
הכנה לפרשה	979
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	4
השבת רכוש - יוצאי ערב	18
שליחת חוברת זכויות	982
שליחת תעודת אזרח ותיק	1968
זכויות אזרח ותיק - כללי	651
חירום	57
נישולי שווייץ	4
לחצו מצוקה	9
ביטוח	36
מיסים	90
מס הכנסה	6
מתנדבים בקהילה	13
ניצול שואה	2449
סיוע משפטי	42
עובדים זרים	12
פנסיה	54
פרויקטים של המשרד	19
פרויקט - חברת החשמל	2
ערכנות	267
קצבה	1
רווחה	67
תג נכה	29
תחבורה	10
תעסוקה	18
תרבות ופנאי	25
חירום	8586

אוגוסט

כמות פניות	כמות פניות
7022	606

לקוחות חדשים
4045

פניות חדש
40

אירועים מיוחדים - מצב חירום
4014

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
אפטרופוס	1
ביטוח לאומי	9
כראות	5
דור	4
זכויות אזרח ותיק	7
מיסים	1
ניצולי שואה	7
סיוע משפטי	2
עובדים זרים	3
פנסיה	3
צרכנות	5
רווחה	5
תג נכה	1
תעסוקה	1
תרבות ופנאי	1
סה"כ	65

כמות פניות	שם פנייה
1	אלימות
3	אפטרופוס
476	ביטוח לאומי
108	כראות
167	דור
367	הכנה לפרישה
2	הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה
16	לשבת רדיו- יצואי ערב
1629	שליחת תעודה + פטוי זכויות
1647	זכויות אזרח ותיק כללי
4133	זכויות אזרח ותיק שליחת תעודה
3	זכויות
7	זכויות עניים
10	זכויות חסרות
37	זכויות משפחה
79	זכויות מיסים
253	זכויות הנספח
3	זכויות הנספח
8	זכויות מתורגמים בקהילה
2721	זכויות נאגל- שוואר
78	זכויות משפטי
12	זכויות זרים
42	זכויות זרים
41	זכויות זרים על כמסד
2	זכויות זרים תחום החשמל
241	זכויות זרים
66	זכויות זרים
16	זכויות זרים
4	זכויות זרים
13	זכויות זרים
15	זכויות זרים
11585	סה"כ

ספטמבר

כמות פניות	כמות פונים
11585	9392

לקוחות חדשים

5452

פניות זרות

55

אירועים מיוחדים - טיולי בעריקה
+ פרויקט נאגל גרים + תשדורים על
המשדד + ניצולי שואה + הרצאות

177

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

סוג	כמות
אלימות	2
ביטוח לאומי	7
כראות	5
דור	4
הכנה לפרישה	1
הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה	1
חקיקה	6
זכויות אזרח ותיק	1
מיסים	1
מס הנספה	1
ניצולי שואה	9
סיוע משפטי	2
עובדים זרים	3
פנסיה	3
צרכנות	8
רווחה	3
תג נכה	1
תחבורה	3
תעסוקה	1
סה"כ	61+2 שסווגו בדרך הישנה

כמות פניות	שם פנייה
4	אלימות
3	אפטרופוס
269	ביטוח לאומי
75	כראות
253	דור
292	הכנה לפרישה
3	הצעה לחקיקה/תיקון חקיקה
34	לשבת רדיו- יצואי ערב
3284	שליחת תעודה + פטוי זכויות
2980	זכויות אזרח ותיק כללי
859	זכויות אזרח ותיק
1	זכויות
2	זכויות עניים
3	זכויות חסרות
42	זכויות משפחה
39	זכויות מיסים
816	זכויות הנספח
8	זכויות הנספח
17	זכויות מתורגמים בקהילה
1923	זכויות נאגל- שוואר
3	זכויות משפטי
23	זכויות משפטי
10	זכויות זרים
2	זכויות זרים
32	זכויות זרים
50	זכויות זרים על כמסד
2	זכויות זרים תחום החשמל
117	זכויות זרים
2	זכויות זרים
57	זכויות זרים
8	זכויות זרים
7	זכויות זרים
10	זכויות זרים
57	זכויות זרים
3	זכויות זרים
117	סה"כ

אוקטובר

כמות פניות	כמות פונים
117	74

לקוחות חדשים

4271

פניות זרות

63

אירועים מיוחדים - טיולי בעריקה
+ פרויקט נאגל גרים + תשדורים על
המשדד + ניצולי שואה + הרצאות

177

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2014

פניות הציבור

כמות	סוג
10	ביטוח לאומי
3	כריאות
2	דיור
2	זכויות אזרח ותיק
2	מיסים
1	מס הכנסה
1	מתנדבים בקהילה
10	ליצול שואה
1	סיוע משפטי
5	עוברים זרם
1	פנסיה
2	ערכנות
1	רווחה
4	תחבורה
2	תרכבות ופנאי
47	שסווגה
בדרך הישנה	סה"כ

נשא פניה	כמות פניות
4	אלימות
2	אפטרופוס
502	ביטוח לאומי
102	בריאות
104	דיור
377	הגנה לפרישה
1	הצעה לחקיקה/תיקוני חקיקה
29	השכתוב- יוצאי ערב
1412	שירות חובות
3531	שירות תעודה + מינוי זכויות
942	זכויות אזרח ותיק - כללי
11	טיפול שניים
12	זמן מצויה
227	מועדון
71	מיסים
6	מנהלת הגמלאות
11	מס הכנסה
27	מתנדבים בקהילה
2504	ניצול שואה
6	סגורה
44	סיוע משפטי
16	עוברים זרם
1	פניות ציבורי אשר לאזרחים ותיקים
31	פנסיה
247	פניות של המשרד
118	פניות - וועדת החשמל
211	ערכנות
2	קניין
52	רווחה
7	תגובה
15	תחבורה
14	תעשייה
736	תרכבות ופנאי
11378	סה"כ

נובמבר

כמות פניות	פניות מוגהות
11078	8104

קוד פניות
5389

קוד פניות
47

אירועים מיוחדים - שיעור בש"י קיס + סדנת יצירה ייחודית וטובה
 יום אירועי חג המולד
 5389