

ירושלים, ט"ו אלול, תשע"ד
10 ספטמבר, 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 17.6.14 ומיום 22.7.2014 (דיון טלפוני)
פרוטוקול מס' 44/14

נוכחים: מר קובי בלייך, סגן המנהל הכללי, יו"ר (נכח רק בדיון מיום 17.6.2014 ומאשר את החלטת הוועדה כמפורט בפרוטוקול זה)
רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר
עו"ד סורל הרלב, היועץ המשפטי, חבר (נכח רק בדיון מיום 22.7.2014)
עו"ד יעלה גרין-לשם, עוזרת ליועץ המשפטי, חברה (נכחה רק בדיון מיום 17.6.2014 ומאשרת את החלטת הוועדה כמפורט בפרוטוקול זה)
מר יגאל פחימה, מרכז נכסים ולוגיסטיקה, חבר
גבי קרינה קליגר, ראש תחום תקציבים, חברה
גבי שרה זילברשטיין-היפש, ראש תחום פניות הציבור, משקיפה (השתתפה טלפונית בדיון מיום 22.7.2014)
גבי עירית גוטמן, מרכזת בכירה תחום פניות ציבור, משקיפה
מר נתנאל רובינשטיין, סטודנט, משקיף (נכח רק בדיון מיום 17.7.2014)
גבי מיטל בן נון, מרכזת ועדת מכרזים (נכחה רק בדיון מיום 17.7.2014)

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

מצ"ב בקשתה של גבי 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 מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים. תקופת ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להאריך את ההתקשרות בתקופות של עד שלושים ושישה חודשים נוספים. היקף ההתקשרות עם בזק נקבע לסך 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 הסכום התמורה המקסימאלי ל – 8 מלש"ח לשנה.

ועדת המכרזים החליטה כישיבתה 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 שמורה 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. ההתקשרות מסתיימת ביום 14.10.14.

ועדת המכרזים החליטה ביום 11.12.2013 (פרוטוקול 66/13) לאשר את הרחבת ההתקשרות עד 536,635 ₪, 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.

הבקשה

בקשתה של ראש תחום פניות ציבור היא למימוש אופציה ראשונה להארכת ההסכם עד ליום 14.2.2015 (ארבעה חודשים).

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; שליחת מכתבים לציבור האזרחים הוותיקים העומדים לפני גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה; יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשבון החשמל ועוד ומתן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד. יצוין כי הליך בירור הזכויות למעוניינים כולל בחינת הרקע האישי של הפונה באמצעות מילוי שאלון, סיווג הפנייה והפניית לבדיקת הגורם הרלוונטי (כגון: המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, רשויות מקומיות וכו'), כולל המלצה על דרך הטיפול. המוקד ממשיך ומבצע מעקבים תקופתיים אתר הטיפול בכל פנייה ופנייה ונשלחות תזכורות. הפונים מקבלים עדכון על הפניית הטיפול לאחד מן הגורמים הנ"ל ובסיום הטיפול מקבלים הפונים תשובה ביחס לזכויות המגיעות להם, כפי שאושר על ידי הגורם הרלוונטי. יצוין, כי תשובה זו נבחנת על ידי מומחים המועסקים על ידי המוקד.

בנוסף, פעילות המוקד צפויה להתגבר עקב היציאה לדרך של פרויקט "שלישי בשליקס" – קביעת יום שלישי בשבוע כיום שבו יינתנו הטבות בבתי עסק ואתרים ברחבי הארץ; עקב סיום הפרויקט הבינלאומי שהפעילה הסוכנות היהודית להשבת רכוש יהודי מחו"ל (פרויקט HEART) והחלטת המשרד כי מוקד המשרד ימשיך את הטיפול (במקום הספק שהפעילה הסוכנות) בפניות בקשר לפרויקט הנ"ל; וכן החלטת המשרד כי מוקד המשרד הוא שייתן מענה לפניות הציבור בקשר עם תעודות אזרח ותיק לכשיבחר במכרז ספק חדש להפקת התעודות (עד היום ספק התעודות הוא שנתן מענה לפניות הציבור).

ראש תחום פניות ציבור מעדכנת בבקשתה כי במהלך החודשים ינואר – אוגוסט 2014 התקבלו במרכז כ- 58,000 פניות (ממוצע של כ-7274 בחודש), כאשר מתוכם (נכון לחודש יוני) כ-21,000 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דו"ח נתונים על פעילות המרכז. בנוסף, התקבלו פניות בכתב וכן בוצעו פעילויות יזומות שונות כגון בנושא הכנה לפרישה ומתן חוות דעת שונות. ראש תחום פניות ציבור מסרה בהמשך עדכון לוועדה כי מתחילת תקופת ההסכם (דצמבר 2012) ועד לחודש אוגוסט 2014 סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המוקד עומד על כ- 14,953,784 ₪, המהווים כ- 93% מסכום התמורה המקסימאלי (העומד על סך 16 מלש"ח לכל תקופת ההתקשרות). מצ"ב טבלת ניצול תקציבי של המוקד.

ועדת המכרזים מעיינת בנתונים שהציגה ראש תחום פניות ציבור, ומציינת כי נראה שיש לערוך חשיבה מחדשת בעניין הסיווג והתמחור שניתן לפעולות היוזמות, כך שהניצול החדשי של התקציב יהיה פחות גבוה וישקף נכון יותר את פניות הציבור. בהמשך לכך ועדת המכרזים מנחה את ראש תחום פניות ציבור לקיים ישיבה עם מנכ"ל המשרד וסגן חשב המשרד באשר לאופן הסיווג והתמחור של הפניות היוזמות. כמו כן, ראש תחום פניות ציבור תכין דו"ח סיווג ותמחור מעודכן לאישור סגן החשב. בהמשך ראש תחום פניות ציבור עדכנה את הוועדה כי הוסכם עם המנכ"ל על שינוי הסיווג והתמחור של הפעולות היוזמות, ונשלח מכתב למנכ"ל בזק או ליין בעניין. מצ"ב המכתב.

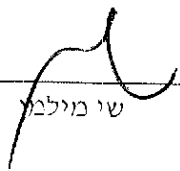
ועדת המכרזים מדגישה בפני גבי זילברשטיין היפש כי עליה לעקוב אחר מימוש התקציב מצד בזק לאורך תקופת האופציה, וככל שהסכום לא יספיק לפעילות המוקד עד סוף תקופת האופציה יהיה עליה להודיע למוקד על הפסקת פעילותו. גבי גוטמן מציינת בפני הוועדה כי המשרד מרוצה מעבודת המוקד ומהשירותים הניתנים על ידי בזק, ועל כן מעוניין להמשיך בהתקשרות עימם ולממש את האופציה השמורה בהסכם.


ועדת המכרזים סבורה כי הואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, ועל מנת להבטיח פעילות שוטפת ואיכותית של המוקד, ולאור כך שהמשרד מרוצה מהשירותים הניתנים על ידי בזק, יש לממש את האופציה הראשונה השמורה בהסכם ולהאריך את תקופת ההסכם עד ליום 14.2.2015 בסכום של 2,666,666 ₪, עבור ארבעה חודשי פעילות, המהווים כשליש מסכום ההתקשרות שנקבעה לשנה (8 מלש"ח).


הוחלט:

בהתאם לתקנה 3(ג)(א) לתקנות חובת המכרזים - לאשר מימוש אופציה ראשונה השמורה בהסכם ההתקשרות המקורי להארכת ההתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ, לתקופה שמיום 15.10.14 ועד יום 14.2.15 בסכום של 2,666,666 ₪ (החלק היחסי לחודשי הפעילות מההתקשרות בסך 8 מלש"ח לשנה).

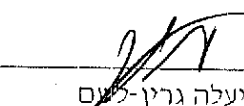
תקנה תקציבית - 04028174


שי מילמן

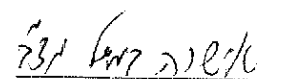

יגאל פחימה


קובי בלייך


קרינה קליגר


יעלה גרין-לשם

חתימת הגורם המקצועי האמון על ההתקשרות:


שרה זילברשטיין היפש

נתנאל רובינשטיין

מאת: שרה זילברשטיין-היפש
נשלח: יום שלישי 09 ספטמבר 2014 11:07
אל: יעלה גרין לשם; קובי בלייך; קרינה קליגר; יגאל פחימה
עותק: שי מילמן; נתנאל רובינשטיין; מיטל בן נון; עירית גוטמן
נושא: טיוטת פרוטוקול ועדת מכרזים- בזק אונליין - מימוש אופציה RE:

שלום,
קראתי, הסכמתי, הפנמתי, אשלח את התיקונים לבזקאונליין
מיד עם אישור הפרוטוקול.
מכתב של בזקאונליין בדרך עם הערות למכתבי.
אעביר הערותיי למכתב –אישור לגבי הסיווגים.
בברכה,
שרה

From: יעלה גרין לשם
Sent: Tuesday, September 09, 2014 9:31 AM
To: זילברשטיין-היפש; קובי בלייך; קרינה קליגר; יגאל פחימה שרה
Cc: שי מילמן; נתנאל רובינשטיין; מיטל בן נון; עירית גוטמן
Subject: RE: טיוטת פרוטוקול ועדת מכרזים- בזק אונליין - מימוש אופציה

שלום לכולם,
מצ"ב פרוטוקול ועדת מכרזים מתוקן לאחר הערות שי (השינויים מסומנים)
נא אישורכם.

יעלה

From: נתנאל רובינשטיין
Sent: Sunday, August 24, 2014 1:45 PM
To: קובי בלייך; קרינה קליגר; יגאל פחימה; שי מילמן
Cc: זילברשטיין-היפש יעלה גרין לשם; מיטל בן נון; עירית גוטמן; שרה
Subject: טיוטת פרוטוקול ועדת מכרזים- בזק אונליין - מימוש אופציה -לאישורך/הערותיך



המשרד לאזרחים ותיקים המרכז לפניות ציבור טלפון: 8840*

כ"ג אב, תשע"ד
19 אוגוסט, 2014

לכבוד
נור ערן קריסטל
מנכ"ל בזק און ליין

שלום רב,

הגדון: מוקד 8840*

בהמשך לדיון בנושא מוקד 8840* בהשתתפות מנכ"ל המשרד וחשב המשרד, אבקש להדגיש את ההערכה הרבה שיש למשרד לאזרחים ותיקים למקצועיות ולמתן השירות של המוקד לאזרחים הוותיקים.

במפגש זה צויין כי יש לערוך בדיקה של החלוקה הפנימית בתוך התקציב ולהתאימה לשינויים שחלו מאז שהמשרד רואה את תפקיד המוקד גם כשער המשרד.

השינויים הגדולים הם בקבלת כל מיזם שהמשרד עושה והפנייתו לטיפול במוקד 8840*. הכוונה היא שכל פרויקט שיש לו נגיעה לאוכלוסיית היעד או למספר רשויות או מוסדות, כמו בתי חולים ועוד, הוחלט להפנותו לטיפול המוקד. כמו כן, בשנת 2012 עם חתימת ההסכם לאחר זכייתכם במכרז נושאים אלה לא היו מוכרים לנו ולכן גם לא נכללו במסגרת ההסכם.

כדי להתאים את ההתנתחויות בפניות יש לערוך מכרז חדש - דבר שאני לא הייתי ממליצה בשלב זה. לאור זאת, יש לערוך מידי חודש סיכום על סדר עדיפויות טיפול המוקד וההשקעות התקציביות בהתאם.

כמו כן, לאור אי ההבנות של סיווגי פניות במהלך השנה האחרונה ודרישת החשבות לקבלת החוזרים, אבקש מאוד לדבוק בסיווגים אלה כפי שיפורטו בהמשך. כל שינוי דורש הסכמה שלי ובכתב.

להלן הסיווגים:

1. מכתבים של **הכנה לפרישה**, ממוצע שנתי של כ 70 אלף מכתבים, 3 מכתבים בעלות של פניית מידע פשוט.
- במידה ואינכם מעוניינים או יכולים לעמוד בכך, נבצע דיורר חיצוני. כמו כן, פניות של פורשים למוקד בעקבות המכתבים יסווגו כפניות מורכבות.
2. **תעודת אזרח ותיק** - פניות אלו הן בגדר קבלת הודעה ויש להעבירה למשרד בטבלת אקסל ולכן אינה מתאימה לסיווג של פניית מידע פשוט.
3. פניות בנושא "שלישי בשלייקס", הודעה על מתנדבים וכל פנייה שהיא בגדר שאלת מידע פשוט ממגוון הפרויקטים של המשרד - יחושב כ- 2 פניות במסגרת של פניית מידע (18 שו).
4. פרויקט "כאן גרים" - כל פנייה כזו תסווג כמידע פשוט, במידה ויש בדיקת זכויות בנוסף, יש להחשיבה כפנייה מורכבת או כירור זכויות - בהתאם לתוכן הפנייה והטיפול בה.
5. כל פנייה בנושא **הארט** - גם אם היא פניית מידע פשוט - תיחשב כמידע מורכב.
6. פנייה בנושא **לדורות** - היא פנייה מורכבת.
7. **חברת חשמל** - תיחשב כפניית מידע פשוט, במידה ותבוצע בדיקת זכויות - תיחשב כמורכב.
8. השותפות בכנסים של אזרחים ותיקים - לא יתומחר בנפרד לאור קבלת פניות מהאזרחים וכחלק מהשיחור.

המשרד לאזרחים ותיקים - המרכז לפניות ציבור

כתובת: ת.ד. 2512 מגדלי ויטה בני ברק 5112401 טלפון: 8840* פקס: 02-5605034
דואר אלקטרוני: infovatikim@pmo.gov.il אתר האינטרנט: www.vatikim.gov.il



המשרד לאזרחים ותיקים המרכז לפניות ציבור

טלפון: *8840

9. **חוברת זכויות** - אין בקשה של המשרד לשלוח חוברת זכויות כלל. במידה ויש בקשה של אזרח ותיק, יש לראותה כפניית מידע פשוט. במידה ואנו רואים פניות רבות בנושא, יש להעביר לאישור המשרד בשל הנפח התקציבי ואז יתכן שהמשרד יוציא את הפניות כחלק ממשאביו.
10. **פעילות שיחור חוץ** - לפי הסיכומים הקודמים פעולות אלה נחשבות כחלק מהרצון של החברה להגיע לאוכלוסיות שאינן פונות ביוזמתן למוקד. ללא עבודה זו, נאלץ להסתפק רק בפניות של אזרחים ותיקים או מפניות כתוצאה מפרסומים של המשרד.
11. **הכנת מסמכים, כגון: דוחות, ניתוחים וסיכומים לגבי פניות**, רקע לחקיקה לקראת דיונים בכנסת וכו'.
- לגבי ניתוחים של פניות - יבוצע במסגרת פעילות המידענית האמונה על פי ההסכם, בין השאר, על "איסוף נתונים לצרכי מחקר: עיבוד הנתונים וניתוחם, הפקת דוחות המצביעים על מגמות וכדומה". כמו כן, בהסכם מצוין שהמוקד חייב לספק ניתוחים באופן חודשי כולל ניתוחים שונים כסיוע לגיבוש מדיניות.
 - בנושא של ניתוחי תוכן רגילים בנושאי מדיניות, עד כה לא חוייבנו באופן נפרד אלא כחלק מעבודת המוקד.
 - מסמכים מורכבים כמו מיתווה אורבן - לעתיד יסוכמו מראש ויתומחרו מראש בהסכמת המשרד ובאישור בכתב.
 - להלן סעיף 4.9 להסכם המתייחס לנושא של מסמכים וניתוחים:

4.9. מחלקת בקרה ומחקר -

- 4.9.1. מטחן השירותים יפעל במרכז מחלקת מחקר ובקרה שתהא אחראית על איסוף נתונים מתוך המאות, ניתוחם, עיבודם והפקת דוחות בהתאם. עריכת הדוחות תבוצע ע"י מידען שזה עיקר תפקידו.
- 4.9.2. הדוחות יועדו לאהוד טעמות ודפסי התנהלות ביחס למאות ולטיפול בהן. זאת, לצורך שתי מטרות: (1) הפקת לקחים וביסקנות באשר למהות השירותים המתגלים לצורך מציאת דרכים לשיפור ולשכללם. (2) למידת הנתונים וישאי המאות לשם המלצה על תיקוני חקיקה ועל דרכי התאמלות ושיפור השירות.
- 4.9.3. במסגרת זו, מטחן השירותים יהא אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי חודש "תיק מרכזי" שיכלול דוחות צמודי מסקנות על מי חתמים של נושאי תלונות, הגורמים המילונים, תוצאות הטיפול במאות, נושאים בעייתיים, בעיות מהותיות ויסודיות במסגרת, כגון: לקוח סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של זין, חשש למצול סתעה של אזרחים ותיקים, חשש לקיום מער בין המצב החקיקתי למצב הרצוי וכ"ב.

בנוסף, אבקש להביא כאן את סעיף 5 להסכם בנושא דיווחים ופיקוח המשרד:



המשרד לאזרחים ותיקים
המרכז לפניות ציבור
טלפון: *8840

- 5.4. מדוי וחדש יוגש למשרד דו"ח על ביצוע השירותים, ובו תפורטנה הפעילויות שבוצעו, ויכלול זה מספר הפניות שנקלטו במוקד לפי סוג הפנייה, פירוט בעלי התפקידים המועסקים במרכז, וכן בעיות שעלו ופתרוןן. הגשת דוח כאמור האפשרו על ידי נציג המשרד והו הגאי לביצוע תשלומים על ידי המשרד.
- 5.5. במסגף, מתן השירותים מתחייב נזאת להנציא למשרד מעט לעט, ועל פי בקשתו ובהתאם למפרט בדרישה, דו"חות נוספים בקשר עם ביצוע השירותים.

12. מיילים של אבלנה למתנדבים - או כל יועץ אחר - פעילות זו מהווה חלק בלתי נפרד מהטיפול של המוקד בפניות, לכן כל מכלול הפעילות יחושב לפי מהות ותוכן הפנייה - פשוט / מורכב / בירור זכויות, כאשר רישום הפנייה ייעשה על שם ניצול השואה.
13. שליחת טופס / השאלון הבסיסי של אזרח ותיק פנייה למוקד - נחשבה ותיחשב גם בעתיד כפניה פשוטה. רק עם החזרת השאלון ובדיקת הפנייה יש לסווגה על פי תוכן ומהות הפנייה.
14. מענה לפניות ציבור מלשכת השר - שימת הלב כי זהו אופן הגעת הפנייה ולכן הפניות יסווגו בהתאם לתוכן הפנייה - מידע פשוט (פחות נפוץ בפניות מהמשרד מלשכת שר ומנכ"ל) מורכב ובירור זכויות וכן יש להקפיד על סיווג לפי נושא פנייה.
15. פנייה של ניצולי שואה - על פי המתבקש (מידע פשוט, פניה מורכבת או בירור זכויות), על פי מהות ותוכן הפנייה.

אבקש לקבל הערותיכם והסכמתכם, כיוון שהחל מחודש אוגוסט 2014 הסיווגים ייעשו על פי המפרט החדש שתואר במכתב זה ולא על פי הדרך שבה נהגו עד עתה.

לצערי, אי ההכנות שלנו לנושא הסיווגים לפי ההסכם הובילו אותנו להערות המבקר והחשב אשר דורש החזרי כספים.

אני מאחלת המשך עבודה פוריה.

בברכה,

שרה זילברשטיין-הירש
 ר' תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות
 המשרד לאזרחים ותיקים.

העתק:
 עו"ד גלעד סממה - מנכ"ל המשרד לאזרחים ותיקים



המשרד לאזרחים ותיקים

כ"ב אב, תשע"ד
18 אוגוסט, 2014

לכבוד
ועדת מכרזים

שלום רב,

הנדון: בקשה למימוש אופציה - מוקד 8840*

כתאריך 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 התחשבויות 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 חמישית להסכם, לפיה תקציב המוקד הורחב לסך של 16 מלש"ח לכל תקופת ההסכם, עד ליום 14.10.2014.

מצורפות 2 טבלאות תקציב:

א. ניצול תקציבי החל מתחילת הפעילות של בזק און ליין בדצמבר 2012 ועד לסוף שנת 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 בריעבר
1,212,362.40 ₪

לא אושר לשלם
19,978.00 ₪

| מקד *8840 - 2014 | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| ספקי בנק און ליין | | | |
| הסכום שאושר לתשלום לאחר בריעבר | יתרה - לא אושר לתשלום (ועדת בריעבר) | הסכום שאושר לתשלום | 2014 |
| 833,067.40 | 399,552.40 | 433,515 | 833,067.40 |
| 832,788.00 | 832,788.00 | 0 | 832,788.00 |
| 833,461.80 | | 833,461.8 | 833,461.80 |
| 811,843.00 | | 811,843.00 | 311,843.00 |
| 832,969.20 | | 832,969.20 | 832,969.20 |
| 823,200.86 | | 823,200.86 | 823,200.86 |
| 439,947 | | 439,947.00 | 439,947.00 |
| | | | 14-אוג |
| | | | 14-ספט |
| | | | 14-אק |
| 5,407,277.26 | 1,232,340.40 | 4,174,937 | 5,407,277.26 |
| 5,387,299.26 | | | סה"כ 2014 בקיחה של ו בריעבר |
| 9,566,485 | | 9,566,485 | 9,566,485 |
| 14,953,784.29 | | 13,741,422 | 14,973,762 |
| 16,000,000 | | 16,000,000 | 16,000,000 |
| 93% | | | סה"כ תקציב שאושר לשנתיים |
| 1,046,215.74 | | 2,258,578 | 1,026,238 |
| | | | אתחיל מימוש יתרה |

כלומר, עד לסוף תקופת ההסכם בחודש אוקטובר 2014, סכום היתרה עומד על 1,046,215 ₪.

מצורפים 2 קבצים הכוללים נתונים לגבי פונים ופניות במהלך השנים 2013 ו-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: מתן 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, לדוירים 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 "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / שירות לאומי לאזרחים ותיקים כשייצא לפועל, קמפיניים 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 בשנה נוספת. התקציב המבוקש הוא 8 מלש"ח לשנה, כאשר בפנייה זו מבוקש אישור לסכום של 2,666,666 ₪ עבור תקופת 15.10.14 – 14.2.15 (מתום תקופת ההסכם עד פברואר 15).

בברכה,

שרה זילברשטיין-הימט
ר' תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות
המשרד לאזרחים ותיקים



ירושלים, ט"ו אלול, תשע"ד
10 ספטמבר, 2014

לכבוד
י"ר ועדת מכרזים

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

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

בתאריך 15.10.2012 נחתם הסכם עם חברת "בזק און ליין" להפעלת המרכז לפניית 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 התחשבות 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 חמישית להסכם, לפיה תקציב המוקד הורחב לסך של 16 מלש"ח לכל תקופת ההסכם, עד ליום 14.10.2014.

עד לסוף תקופת ההסכם בחודש אוקטובר 2014, נותרו 1,046,215 ₪.

מצורפים 2 קבצים הכוללים נתונים לגבי פונים ופניות במהלך השנים 2013 ו-2014.

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

בנוסף לפעילות השוטפת שפירטנו לעיל, המוקד נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: "שלישי בשליקס", פרויקט "והגדת 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.

מבקש בזאת להאריך את תקופת ההסכם בשנה נוספת.



התקציב המבוקש הוא 8 מלש"ח לשנה, כאשר בפנייה זו מבוקש אישור לסכום של 2,666,666 ₪ עבור תקופת 15.10.14 – 14.2.15 (מתום תקופת ההסכם עד פברואר 15).

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 8 מיליון ₪ + מע"מ (לפי \$ בשנר של) האם הספק/היועץ נטור 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: שנה - מימוש אופציה אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: קיימת
5. ההליך המבוקש לביצוע ההתקשרות (סמן בעכבר את הרצוי):
 - מכרז נומבי;
 - 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: _____
 - נטור ממכרז. הספק עימו מבוקשת ההתקשרות: _____ נימוקים: _____



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

תקופה: 15.10.12 - 14.10.14 היקף כספי: 16 מלשיח

תקופה: היקף כספי:

תקופה: היקף כספי:

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

ב ב ר כ ה,

שם: שרה זילברשטיין-הינש

תפקיד: ר' תחום פניות ציבור

יחידה: המשרד לאזרחים

ותיקים