

ירושלים, כ' סיון, תשע"ה
7 יוני, 2015

**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 20.4.2015
פרוטוקול מס' 26/15

נוכחים : מר גלעד סממה, המנהל הכללי, יו"ר
רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר (נכח טלפוני)
עו"ד עינת מעוז, מ"מ עוזרת ליועצת המשפטית, חברה
מר יגאל פחימה, מרכז נכסים ולוגיסטיקה, חבר (לא נכח ומאשר בחתימתו את ההחלטה
להלן)
גב' קרינה קליגר, ראש תחום תקציבים, חברה (לא נכחה ומאשרת בחתימתה את
ההחלטה להלן)
גב' שרה זילברשטיין-היפש, ראש תחום פניות ציבור, משקיפה
גב' עירית גוטמן, מרכזת בכירה תחום פניות ציבור, משקיפה
מר יהונתן דרורי, סטודנט, משקיף
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 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 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 סכום 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 שיעמוד על 16 מלש"ח לשנתיים.

ועדת המכרזים החליטה ביום 11.12.2013 (פרוטוקול 66/13) לאשר הרחבת התקשרות 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 ביום 22.7.2014 (פרוטוקול 44/14) לממש אופציה להארכת תקופת ההתקשרות החל מיום ה-15.10.2014 ועד יום 14.2.2015, בסכום של 2,666,666 ש"ח, עבור ארבעה חודשי פעילות, המהווים שליש מסכום ההתקשרות השנתי המקורי (8 מלש"ח). המשרד מימש את האופציה ובין הצדדים נחתמה תוספת להסכם על הארכת ההסכם כאמור.

בשל הידיעה על היעדר תקציב מדינה לשנת 2015, המשרד נערך לכך והקדים דיון על מימוש האופציה - ועדת המכרזים החליטה בישיבתה מיום 7.12.2014 (פרוטוקול מס' 81/14) לממש אופציה להארכת תקופת ההתקשרות מיום 15.2.2015 ועד ליום 14.9.2015. התקציב הנוסף שהועמד עמד על 3.5 מלש"ח, סכום שהוא פחות מזה שהתבקש לפעילות רגילה של המוקד. בהתאם לכך, מימש המשרד אופציה כאמור להארכת ההסכם ונקבע בין היתר כי סכום התמורה המקסימלי החל מיום 15.10.2014 ועד ליום 14.9.2015 יעמוד על 6,166,000 ש"ח.

הבקשה

בקשתה של ראש תחום פניות ציבור היא למימוש אופציה השמורה בהסכם להגדלת סכום ההתקשרות בחצי מלש"ח (כולל מע"מ).

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 ולבני משפחה; מתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לאזרחים ותיקים שפונים למוקד; ביצוע פעילות של שיחור חוץ והגעה למרכזים, למועדונים, לדוורים מוגנים ולמסגרות השונות ברשויות המקומיות; ועוד. בנוסף, המוקד נותן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד. יצוין כי הליך בירור הזכויות למעוניינים כולל בחינת הרקע האישי של הפונה באמצעות מילוי שאלון, סיווג הפנייה והפנייה לבדיקת הגורם הרלוונטי (כגון: המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, רשויות מקומיות וכו'), כולל המלצה על דרך הטיפול.

הגב' זילברשטיין-היפוש מציינת כי בשל אישור תקציב מופחת כאמור לעיל חלה פגיעה משמעותית בפעילות השוטפת של המוקד, כך למשל המוקד נאלץ לצמצם את פעילותו היוזמה בנושאי הכנה לפרישה וכן משהה את הטיפול בפרויקט השבת רכוש יהודי מחו"ל (HEART), שם ממתנינים אלפי מיילים לטיפול. כמו-כן, המוקד צמצם פעילויות יזומות של שיחור. הגב' זילברשטיין-היפוש מציינת כי חלה גם פגיעה בזמינות ומשך זמן הטיפול בפניות בכתב ארוך מהרגיל.

ראש תחום פניות ציבור מעדכנת בבקשתה כי במהלך החודשים ינואר – מרץ 2015 התקבלו במרכז כ-35,800 פניות (ממוצע של כ-11,933 בחודש כאשר מתוכם כ-18,845 פונים חדשים) שלא פנו בעבר למרכז), מצייב דו"ח נתונים על פעילות המרכז. בנוסף, התקבלו למוקד גם פניות בכתב (מיילים, דואר, פקסים, פייסבוק).

ראש תחום פניות ציבור מדווחת כי בתקופה החל ביום 15.10.2014 ועד למועד הדיון, נוצל תקציב של 3,649,628 ₪ מתוך 6,166,000 ₪ (כ-60% מינוש)

סגן החשב מעיר כי מן הבקשה עולה שהתוספת התקציבית המבוקשת היא כחלקה עבור פעילויות יוזמות של המוקד, הווה אומר- הפעילות השגרתית המרכזית של המוקד לא בהכרח תיפגע ללא התוספת התקציבית המבוקשת. גבי גוטמן מסבירה כי הפעילות השוטפת כוללת פעילות יזומה ובעת מחסור תקציבי היא צומצמה כדי שלא יחסר תקציב להשיב לפניות הציבור. גבי גוטמן מפרטת את התפלגות הפניות בממוצע חודשי: כ-85% פניות ישירות המגיעות מאזרחים ותיקים, כ-10% פריוקטים של המשרד וכ-5% פעילות יזומה של שיחות יוצאות לאוכלוסיות יעד ספציפיות. המנהל הכללי מוסיף כי הפעילויות היוזמות של המוקד הן רבות משמעות ויש לעשות מאמץ על מנת להחזירן מהר ככל האפשר. המנהל הכללי מסביר כי הכוונה הייתה להעלות את המוקד לתקציב של 10 מלש"ח ובמציאות התקציבית, גם לאחר תוספת של 0.5 מלש"ח, עדיין הסכום הכולל נמוך מהסכום שצוין בחוזה המקורי (8 מלש"ח לשנה) ובוודאי נמוך מהתכנית המקורית של המשרד לשנת 2015. גבי זילברשטיין היפס מציינת כי ללא תוספת התקציב יש חשש שהתקציב הקיים לא יספיק גם עבור הפעילות המופחתת עד ליום 14.9.2015.

ועדת המכרזים סבורה כי הואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, ועל מנת להבטיח את פעילות המוקד גם בתקופה המורכבת תקציבית למשרד, יש לממש את האופציה להגדלת סכום ההתקשרות בחצי מלש"ח.

ההחלטה כפיפה להנחיות החשב הכללי ביחס לביצוע התקציב החל מחודש ינואר 2015.

הוחלט:

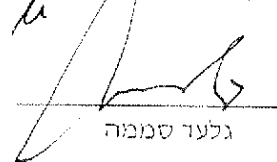
בהתאם לתקנה 33 לתקנות חובת המכרזים- לאשר מינוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בסכום של 500,000 ₪ (כולל מע"מ).

החלטה זו כפופה להנחיות החשב הכללי החל מחודש ינואר 2015.

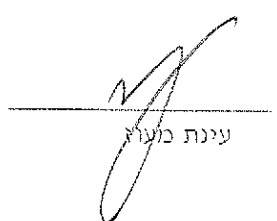
תקנה תקציבית- 040228174 04520213


שאי מילמן

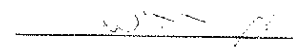

יגאל פחימה


גלעד סממה


קרינה קלוגר


עינת מעיר

חתימת הנורם המקצועי האמון על ההתקשרות:


שרה זילברשטיין היפס



ירושלים, כ"ג סיון, תשע"ה
10 יוני, 2015

לכבוד
יו"ר ועדת מכרזים

הנדון: התקשרות בנושא הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד - בקשה למימוש אופציה

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

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 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.

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).

תוספת שמינית להסכם נחתמה בחודש פברואר 2015. תקופת ההסכם הוארכה החל מיום 14.2.2015 ועד ליום 14.9.2015. סכום התמורה המקסימאלי שנקבע בתוספת השמינית עבור תקופת הארכה החל מ- 15.10.2014 - 14.9.2015 עומד על 6,166,000 ₪ כולל מע"מ. למשרד עומדת האופציה להגדיל סכום זה על פי שיקול דעתו וצרכיו.

מצורפות 3 טבלאות תקציב.

מצורפים נתונים לגבי פונים ופניות בשנים 2014, 2015.

מוקד 8840* הוקם על מנת לשמש כמרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים. עד היום, טיפל המוקד בכ- 400,000 אזרחים ותיקים. מטרת המוקד היא לסייע לאזרחים הוותיקים בבירור זכויותיהם, כולל מתן מידע בכתב אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעות להם.

מעבר לכך, מדיניות ופרקטיקת המשרד מלמדת כי המוקד נועד לשמש גם כשער 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, לדירורים 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 כאמור נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: "שלישי בשלייקסי", פרויקט "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / שירות לאומי לאזרחים ותיקים, קמפיניים של המשרד, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART, מיזם האפליקציה, תעסוקה לאזרחים ותיקים ועוד.

לאור כל האמור לעיל, מבוקשת תוספת תקציב בסך 500,000 ₪. זאת על מנת שהמוקד יוכל לטפל בכל הנושאים והמשימות שנועד לטפל בהם וכדי שהטיפול באזרחים הוותיקים, אם באופן ישיר ואם באמצעות הפרויקטים והתוכניות השונות שמפעיל המשרד, לא ייפגע. הפעלת מוקד 8840* היא אחת מפעולות הליבה של המשרד לאזרחים ותיקים ויתרת התקציב הנוכחי במסגרת התקציבית שניתנה בתוספת השמינית האחרונה להסכם, אינה מאפשרת למוקד לעבוד באופן מיטבי לטובת ציבור האזרחים הוותיקים ולספק שירות מלא והולם. חלק מן ההשלכות באות לידי ביטוי כדלהלן:

1. לאחרונה נאלצנו שלא לקיים מספר פעילויות ושלא לטפל במספר נושאים, לדוגמה: הכנה לפרישה והגעה לאזרחים לקראת פרישה, הפסקת טיפול בפניות של פרויקט HEART.
2. כמו כן, על מנת שלא לפגוע בכוח האדם, וכדי להתייעל, חלוקת התפקידים במוקד השתנתה אך עלולה ליצור זמני טיפול ארוכים יותר בפניות.
3. לא ניתן לקלוט פרויקטים חדשים של המשרד ולתת מענה לאזרחים ותיקים באמצעות המוקד.
4. תהיה פגיעה בזמינות – זמן המתנה למענה ונוטשים.
5. משך זמן טיפול בפניות בכתב, ארוך יותר – מיילים, דואר, פקסים, פייסבוק.
6. פגיעה בפעילות במסגרת שיחור חוץ – פחות הרצאות ומפגשים בשטח.
7. צמצום פעילויות יזומות למיצוי זכויות.
8. חוסר יכולת לקבל שיחות מעבר לשגרה עקב פעילות יח"צ.

כפי שניתן לראות בטבלת תקציב לשנת 2015, היתרה עבור חודשים מרץ 15 - אמצע חודש ספטמבר 15 הינה כ- 2,900,000 ₪, כלומר פחות מחצי מלש"ח עבור חודש פעילות.

לסיכום, לאור הצרכים שזכרו וכדי למנוע פגיעה בפעילות ליבה של המשרד, אנו מבקשים לממש את האופציה השמורה למשרד להגדיל את תקציב המוקד, כאשר הסכום המבוקש בשלב זה הוא 500,000 ₪.

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 8 מיליון ₪ + מע"מ (לפי 5 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: כן (בתחום זה ובשנה זו).

תקופה: 14.10.14 - 15.10.12 היקף כספי: 16 מלש"ח

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

תקופה: 14.9.2015 - 15.10.14 היקף כספי: 6,166,000 ש"ח.

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



המשרד לאזרחים ותיקים

ה' ניסן, תשע"ה
25 מרץ, 2015

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 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.

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).

תוספת שמינית להסכם נחתמה בחודש פברואר 2015. תקופת ההסכם הוארכה החל מיום 14.2.2015 ועד ליום 14.9.2015. סכום התמורה המקסימאלי שנקבע בתוספת השמינית עבור תקופה הארכה החל מ- 15.10.2014 - 14.9.2015 עומד על 6,166,000 ₪ כולל מע"מ. למשרד עומדת האופציה להגדיל סכום זה על פי שיקול דעתו וצרכיו.

מצורפות 3 טבלאות תקציב.



המשרד לאזרחים ותיקים

א. ניצול תקציבי 2013

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	יול-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



המשרד לאזרחים ותיקים

מוקד 8840* הוקם על מנת לשמש כמרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים. עד היום, טיפל המוקד בכ- 400,000 אזרחים ותיקים. מטרת המוקד היא לסייע לאזרחים הוותיקים בבירור זכויותיהם, כולל מתן מידע בכתב אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעות להם.

מעבר לכך, מדיניות ופרקטיקת המשרד מלמדת כי המוקד נועד לשמש גם כשער 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 כאמור נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: "שלישי בשליקס", פרויקט "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / שירות לאומי לאזרחים ותיקים, קמפיינים של המשרד, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART, מיזם האפליקציה, תעסוקה לאזרחים ותיקים ועוד.

לאור כל האמור לעיל, מבוקשת תוספת תקציב בסך 500,000 ₪. זאת על מנת שהמוקד יוכל לטפל בכל הנושאים והמשימות שנועד לטפל בהם וכדי שהטיפול באזרחים הוותיקים, אם באופן ישיר ואם באמצעות הפרויקטים והתוכניות השונות שמפעיל המשרד, לא ייפגע. הפעלת מוקד 8840* היא אחת מפעולות הליבה של המשרד לאזרחים ותיקים ויתרת התקציב הנוכחי במסגרת התקציבית שניתנה בתוספת השמינית האחרונה להסכם, אינה מאפשרת למוקד לעבוד באופן מיטבי לטובת ציבור האזרחים הוותיקים ולספק שירות מלא והולם. חלק מן ההשלכות באות לידי ביטוי כדלהלן:

1. לאחרונה נאלצנו שלא לקיים מספר פעילויות ושלא לטפל במספר נושאים, לדוגמה: הכנה לפרישה והגעה לאזרחים לקראת פרישה, הפסקת טיפול בפניות של פרויקט HEART.
2. כמו כן, על מנת שלא לפגוע בכוח האדם, וכדי להתייעל, חלוקת התפקידים במוקד השתנתה אך עלולה ליצור זמני טיפול ארוכים יותר בפניות.
3. לא ניתן לקלוט פרויקטים חדשים של המשרד ולתת מענה לאזרחים ותיקים באמצעות המוקד.
4. תהיה פגיעה בזמינות – זמן המתנה למענה ונושאים.
5. משך זמן טיפול בפניות בכתב, ארוך יותר – מיילים, דואר, פקסים, פייסבוק.
6. פגיעה בפעילות במסגרת שיחור חוץ – פחות הרצאות ומפגשים בשטח.
7. צמצום פעילויות יזומות למיצוי זכויות.
8. חוסר יכולת לקבל שיחות מעבר לשגרה עקב פעילות יח"צ.

כפי שניתן לראות בטבלת תקציב לשנת 2015, היתרה עבור חודשים מרץ - 15 - אמצע חודש ספטמבר 15 הינה כ- 2,900,000 ₪, כלומר פחות מחצי מלש"ח עבור חודש פעילות.

לסיכום, לאור הצרכים שנזכרו וכדי למנוע פגיעה בפעילות ליבה של המשרד, אנו מבקשים לממש את האופציה השמורה למשרד להגדיל את תקציב המוקד, כאשר הסכום המבוקש בשלב זה הוא 500,000 ₪.

ב ב ר כ ה ,

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

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

פניות הציבור

סוג	כמות
כיסים לאומי	12
בריאות	7
דיור	1
הכנה לפרשה	1
זכויות אזרח ותק	2
מנהלת הגמלאות	1
גם הכנסה	1
מתנדבים בקהילה	1
גשמי שאה	23
שש משפטי	6
עבריים זרים	1
ספיה	7
ארגנות	5
תחבורה	4
תרבות ופנאי	4
סה"כ	76

מג	כמות
אפסטרופוס	3
ביטוח לאומי	403
בריאות	94
דיור	84
הכנה לפרשה	1644
הצעה לאקדמיקה/חקיקה	5
השבת רכוש יוצאי ערב	17
זכויות אזרח ותק - משנה + מיני זכויות	2044
זכויות אזרח ותק - חברות	1589
זכויות אזרח ותק - נציג	2364
תורים	2
טיפול-שיניים	12
ליחון משקלה	12
תעודות	169
מיסים	101
מנהלת הגמלאות	2
גם הכנסה	13
מתנדבים בקהילה	70
גשמי שאה	2502
שש משפטי	43
עבריים זרים	13
פניות ציבורי קשה לאזרחים זקנים	1
ספיה	51
חידות סמלה	286
צרכנות	164
הוזה	45
הגנה	6
תחבורה	12
העסקה	8
תרבות ופנאי	110
סה"כ	12151

ינואר

כמות פניות	כמות פניות
10555	12151

כמות פניות
7076

כמות פניות
76

תודות רבות לציבורינו ולמנהל המידע
עבור שיתוף פעולה בלתי פוסק

נתונים חודש פברואר

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

פניות הציבור

סוג	כמות
ליטוח לאומי	4
כריאות	1
דיוור	2
הכנה לפרשה	1
זכויות אזרח זניק	8
מעידון	1
מיסים	2
ביטול שאגה	20
סייע משפטי	1
עובדים זרים	3
פנסיה	6
ארבנות	3
רווחה	1
תרבות ופנאי	2
סה"כ	55

ליטוח	2
פניות לאומי	265
נדיבות	77
דיוור	23
הכנה לפרשה	1688
הגנה לחוקי המסחור והמלח	
השכרת רכוש - יציא ערב	8
זכויות אזרח זניק - חשדה ו חשדי	2738
זכויות אזרח זניק - חשדה ו חשדי	730
מעידון	1090
מיסים	7
ביטול שאגה	7
סייע משפטי	146
עובדים זרים	51
פנסיה	146
ארבנות	175
רווחה	2912
תרבות ופנאי	36
ליטוח לאומי	12
כריאות	23
דיוור	288
הכנה לפרשה	132
זכויות אזרח זניק	2
מעידון	52
מיסים	2
ביטול שאגה	8
סייע משפטי	29
עובדים זרים	8
פנסיה	29
ארבנות	8
רווחה	29
תרבות ופנאי	8
סה"כ	17025

פברואר - פניות שפתחנו

פניות פתוחות	פניות סגורות
10810	9076

פניות פתוחות
5709

פניות פתוחות
54

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

פברואר - פניות שסגרנו

סוג	כמות
ליטוח לאומי	504
כריאות	88
דיוור	75
הכנה לפרשה	3426
חשדה לחוקי המסחור והמלח	3
חשדה רכוש - יציא ערב	5
זכויות אזרח זניק	4673
מיסים	8
ביטול שאגה	8
מעידון	154
מיסים	60
חט הכנסה	11
מתורגמים בקהילה	165
ביטול שאגה	7042
סייע משפטי	39
עובדים זרים	11
פנסיה	29
יחידות סגולה	388
ארבנות	147
קבוצה	2
רווחה	54
תע"מ	5
תחבורה	11
תעסקה	27
תרבות ופנאי	92
סה"כ	17025

פניות פתוחות	פניות סגורות
17025	14921

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

- בחודש פברואר 2015 סגרו 17,091 פניות כפי שמופיע בחשבונית: 7,539 מידע, 8,968 מרכב, 518 זכויות, 66 חירום.
- בחודש פברואר 2015 פתחנו 10,810 פניות חדשות התואמות את מס' הפונים / השיחות הנכנסות בחודש- 9,076 פונים.
- בחודש פברואר יעל הכט ואסנת רייכמן הביאו 4,217 רשומות - לידים.
- אציין כי הלידים שיעל ואסנת מביאות כוללות רק שם וכתובת היות והרשויות המקומיות לא יכולות להעביר רשומות עם תעודות זהות עפ"י חוק חופש המידע.
- לפיכך, במקרים אלו אנו לא פותחים פניות במגה אלא שולחים מכתבים למיצוי זכויות, אלא אם כן יעל/אסנת מילאו שאלונים במקום והעבירו פרטים מלאים - מקרים אלו מתועדים בפניות שנפתחו.
- בחודש פברואר 2015 דורית, רוני, שאול, אסנת ואבלינה טיפלו ב-1,998 מיילים. לא בכל מייל נפתחת פניה היות ולא בכל מייל יש פרטים מזהים מלאים. פרויקט הארט, פייסבוק, סטודנטים שפונים במייל לבירורים מול אבלינה ואסנת, פייסבוק ופניות מהמשרד שמועברות לטיפולינו ללא פרטים מזהים פרט לשם הפונה ועוד זכנ 66 פניות בנושא חירום.

נתונים חודש מרץ

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

פניות הציבור

סוג	כמות
אלימות	1
ביטוח לאומי	9
כריאות	6
דיוור	1
הכנה לפרישה	7
זכויות אזרח ותיק	9
מיסים	3
מתנדבי בית בקהילה	1
רצולי שאה	12
סיוע משפטי	4
עובדי זרים	2
פרנסות	3
תג נכה	1
תעסוקה	1
תרבות ופנאי	3
סה"כ	63

סוג פניה	כמות פניות
אלימות	1
אסטרטגיה	3
ביטוח לאומי	1729
בריאות	6
דיוור	1
הכנה לפרישה	222
הצעה לזיקוק/קצב חקיקה	21
השבת רכוש - זמאי ערב	8
זכויות אזרח ותיק	9099
מיסים	1238
מתנדבי בית בקהילה	824
רצולי שאה	6
סיוע משפטי	4
עובדי זרים	167
פרנסות	1
תג נכה	1
תעסוקה	70
תרבות ופנאי	1513
מיסים	25
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	11
פנסיה	101
יחידות סגולה	104
פרויקט - חברת התשמל	3
צרכנות	57
קבורה	3
דיוור	6
תעסוקה	4
תחבורה	15
תעסוקה	5
תרבות ופנאי	22443

מרץ -

פניות שפתחנו

כמות פניות	כמות סגורה
11323	12839

פניות חדשות	6060
-------------	------

פניות סגורות	63
--------------	----

אזרחים
מאורגנים
ומזדהים

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

מרץ -

פניות שסגרנו

סוג פניה	כמות
אלימות	15
אסטרטגיה	10
ארטנה	1
ביטוח לאומי	2173
בריאות	254
דיוור	476
הכנה לפרישה	2978
הצעה לזיקוק/קצב חקיקה	21
השבת רכוש - זמאי ערב	8
זכויות אזרח ותיק	7853
מיסים	21
לחץ משאה	11
עובדי זר	160
מיסים	287
מג הכנסה	25
מתנדבים בקהילה	123
רצולי שאה	6574
סיוע משפטי	91
עובד זר	85
פניות ציבור השר לאזרחים ותיקים	29
פנסיה	104
יחידות סגולה	482
פרויקט - חברת התשמל	3
צרכנות	249
קבורה	3
דיוור	205
תג נכה	23
תעסוקה	29
תעסוקה	29
תרבות ופנאי	422
סה"כ	22443

כמות פניות	כמות סגורה
19070	22443

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2015

- בחודש מרץ 2015 סגרו 22443 פניות כפי שמופיע בחשבונית: 9,268 מידע, 12,194 מורכב, 980 זכויות.
- בחודש מרץ 2015 פתחנו 12839 פניות חדשות התואמות את מס' הפונים / השיחות הנכנסות בחודש- 11323 פונים.
- בחודש מרץ יעל הכט ואסנת רייכמן הביאו 6,325 רשומות - לידים.
- אציין כי הלידים שיעל ואסנת מביאות כוללות רק שם וכתובת היות והרשויות המקומיות לא יכולות להעביר רשומות עם תעודות זהות עפ"י חוק חופש המידע.
- לפיכך, במקרים אלו אנו לא פותחים פניות במגה אלא שולחים מכתבים למיצוי זכויות, אלא אם כן יעל/אסנת מילאו שאלונים במקום והעבירו פרטים מלאים - מקרים אלו מתועדים בפניות שנפתחו.
- בחודש מרץ 2015 דורית, רוני, שאול, אסנת ואבליגה טיפלו ב-4,279 מיילים. לא בכל מייל נפתחת פניה היות ולא בכל מייל יש פרטים מזהים מלאים. פרויקט הארט, פייסבוק, סטודנטים שפונים במייל לבירורים מול אבליגה ואסנת, פייסבוק ופניות מהמשרד שמועברות לטיפולינו ללא פרטים מזהים פרט לשם הפונה.