

**משרד הבינוי והשיכון  
אגף איכלוס**

**מכרז 11/2010  
להפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ)**

**מפרט לתהליך עבודת נותן השירותים**

**נספח ב'**

## מפרט השירותים הנדרשים

### רקע

1. המשרד, באמצעות אגף אכלוס, מופקד על מתן סיוע בדיוור לזכאים. הסיוע ניתן, בדרכים שונות ובין היתר, באמצעות משכנתאות מסובסדות, סיוע בשכר דירה, השתתפות בהחזרי משכנתא וכן השכרת דירות בעלות מסובסדת בשיכון הציבורי.
2. בין הזכאים לסיוע, נכללים קשישים נזקקים, המתקשים לעמוד בנטל עלויות הדיוור. בהחלטות ממשלה מספר 2534 ו-2941 נקבע כי יינתן סיוע לאותם קשישים, בין היתר ע"י השתתפות בהחזרי משכנתא, בהתאם לכללים הקבועים בנהלי המשרד.
3. על מנת לסייע לקשישים הללו, המשרד יפעיל מרכז לשירותי עיבוד מידע (שע"מ) באמצעות נותן שירותים חיצוני. מטרתו הראשית של השירות שיינתן הינה מתן שירות לקשישים נזקקים, הזכאים לסיוע בדיוור, בהתאם לקריטריונים שנקבעו לעניין זה.
4. השירותים שיינתנו מורכבים, בין היתר, מקליטת נתונים (בדיקת נתונים, בקרה עליהם והזנתם למערכת הממוחשבת), מתן שירות ומידע לפונים טלפונית ובכתב וכן מתן שירותי ניהול ומידע לאגף האכלוס של המשרד.

### **תהליך עיבוד המידע הקיים עבור קבלת השתתפות בהחזרי משכנתא במערכת הממוחשבת של המשרד וביצוע תשלום לזכאים בפועל (באחריות המשרד)**

5. באופן שוטף, פועלת מערכת ממוחשבת מטעם משרד הבינוי והשיכון, המזהה באופן אוטומטי נתוני זכאים פוטנציאליים לקבלת השתתפות בהחזר המשכנתא.  
פרטי הזכאים הפוטנציאליים מועברים אוטומטית לבדיקת שתי מערכות :  
1 – מערכת הבנקים למשכנתאות בהתאם לבנק למשכנתאות באמצעותו מימשו את המשכנתא לרכישת הדירה.  
2 - מערכת המוסד לביטוח לאומי.  
במידה ובשתי המערכות לא נמצאו נתונים חריגים והזכאים הפוטנציאליים אכן נמצאים זכאים בפועל, נעשית בקרה נוספת מול קובץ נתוני מס רכוש (הקבלה) והמשרד יוצר קובץ תשלומים של כל מי שיוצא זכאי ועומד בקריטריונים לקבלת החזר בתשלום המשכנתא. קובץ זה מועבר למס"ב (מסלקה בין-בנקאית), שבאמצעותה מועבר התשלום לחשבון הבנק של הזכאים בפועל.

## עיקרי השירותים הנדרשים מנותן השירותים

6. נותן השירותים ישמש זרוע מבצעת של המשרד בכל הקשור לטיפול ישיר בקשישים נזקקים ויטפל במקרים חריגים בלבד, בהם נדרש בירור מיוחד.

7. להלן פירוט עיקרי השירותים הנדרשים :

א. **טיפול ומענה שוטף לפונים למרכז לצורך בדיקת זכאות ו/או עדכון פרטים אישיים** במקרה זה, יענה המרכז על-פי המידע הקיים במערכת הממוחשבת של המשרד, המשמשת אותו, יבצע רישום של הערה במערכת בנוגע לקבלת הפנייה ואופן הטיפול בה, ביניהם, הצורך בהמצאת מסמכים נוספים ועדכון המערכת בהמשך לגבי קבלתם, לפי הצורך (ראה נספח א').

ב. **ביצוע פעולות יזומות ברשומות הקיימות במערכת הממוחשבת של המשרד, בהתאם לפניות, הנחיות ודו"חות שהתקבלו מהמשרד ובכלל זה,**

1. **טיפול במקרים "לא מזהים"**, בהם הנתונים האישיים של המבקשים (כגון : שם פרטי, שם משפחה, תאריך לידה ומין), שנשלחו על ידי המשרד למוסד לביטוח לאומי באמצעות קובץ שנעשה על ידו, נמצאו כלא תואמים את הקיים במרשם האוכלוסין.

2. **טיפול במקרים עם "קוד סתירה"**, בהם המידע שהתקבל מהבנקים למשכנתאות לגבי הרכב המשפחה של המבקשים אינו תואם את המידע, שהתקבל מהמוסד לביטוח לאומי. לשם כך, מתבצעת קליטת עדכונים מהמשרד וביצוע שינוי ועדכון ברשומות, כגון : הזנת תאריך שינוי הסטטוס האישי (ראה נספח ב').

**(! יש להדגיש)**, שבמקרים בהם קיים שינוי בסטטוס האישי של המבקש בגין התאלמנות, בנוסף להזנת תאריך שינוי הסטטוס האישי, על נותן השירותים ליצור לוח תשלומים לגבי התקופה, שקדמה לתאריך שינוי הסטטוס האישי ובכפוף לקריטריונים (ראה פירוט בתרשים זרימה מס' 2 שבנספח ב').

3. **טיפול במקרים בהם הסיבה לאי זכאות היא על פי נתוני הקבלה.**

4. **טיפול במקרים בהם יש למבקש יותר מהלוואה אחת**, על-פי דיווחי הבנק.

5. **טיפול במקרים של זכאים בפועל, בהם יש דיווח על פירעון ההלוואה**, כאשר תאריך פירעון ההלוואה קדם לתחילת הפעלת הפרויקט באמצעות המשרד (מדובר במקרים בודדים, שלא מטופלים באופן שוטף על ידי המשרד).

6. **טיפול במקרים של זכאים (זוגות) פוטנציאליים, בהם לא התקבלו או לא קיימים נתוני ההלוואה והדירה עבור אחד ממבקשי הסיוע**, כאשר ביצוע

המשכנתא הינו משותף עבור מבקשי הסיוע, אך הדיווח מהבנקים למשכנתאות כלל נתוני הלוואה ודירה עבור אחד ממבקשי הסיוע בלבד.

ג. **טיפול ביורש/ים של זכאים פוטנציאליים הפונים למרכז, שזכאותם דורשת בירור וטיפול מיוחד** – במקרים אלו יש צורך להוכיח את זכאות היורש בסיוע בהחזר המשכנתא. לשם כך, מתבקש היורש להמציא מסמכים מסוימים ובהמשך, במידה ונמצא זכאי לסיוע, על נותן השירותים ליצור לוח תשלומים באופן ידני (ראה נספח ג').

ד. **טיפול בהחזרי כספים, שלא כובדו ע"י הבנקים המסחריים** – במקרים אלה יש לקלוט מידע במערכת לגבי החזר הכספים, שלא כובדו ע"י הבנקים המסחריים. כמו כן, במקרים בהם מתקבל מידע מהבנק המסחרי כי הפעיל אינו פעיל, יש "לסגור" את החשבון הקיים במערכת.

## נספחים

8. להלן נספחים, בהם מפורט אופן אספקת עיקרי השירותים הנדרשים הנ"ל :

**נספח א' - טיפול ומענה שוטף לפונים למרכז לצורך בדיקת זכאות ו/או עדכון פרטים אישיים.**

**נספח ב' - ביצוע פעולות יזומות ברשומות בהתאם להנחיות ודו"חות שהתקבלו מהמשרד :**

**תרשים 1** – אופן הטיפול במקרים "לא מזוהים".

**תרשים 2** – אופן הטיפול במקרים עם "קוד סתירה".

**תרשים 3** - אופן הטיפול במקרים בהם יש "הפשרה מהקבלה" (כאשר הסיבה לאי זכאות היא על פי נתוני הקבלה).

**תרשים 4** – אופן הטיפול במקרים בהם רשומה למבקש במערכת יותר מהלוואה אחת.

**תרשים 5** – אופן הטיפול במקרים של זכאים בפועל, בהם יש דיווח על פירעון ההלוואה.

**תרשים 6** – אופן הטיפול במקרים של זכאים (זוגות) פוטנציאליים, בהם לא התקבלו נתוני ההלוואה והדירה עבור אחד ממבקשי הסיוע מהבנקים למשכנתאות.

**נספח ג' - טיפול בפונים למרכז, שזכאותם דורשת בירור מיוחד :**

**תרשים 1** - אופן בדיקת זכאות יורש/ים של זכאים פוטנציאליים.

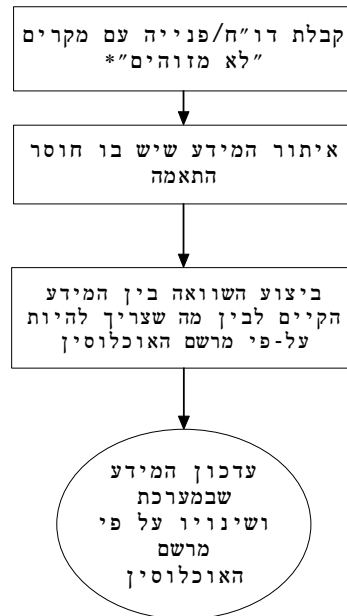
**נספח ד' – טיפול בהחזרי כספים, שלא כובדו ע"י הבנקים המסחריים :**

**תרשים 1** – אופן הטיפול בהחזרי כספים, המתקבלים במשרד מהבנקים המסחריים.



נספח ב' - ביצוע פעולות יזומות ברשומות בהתאם להנחיות ודו"חות שהתקבלו מהמשרד

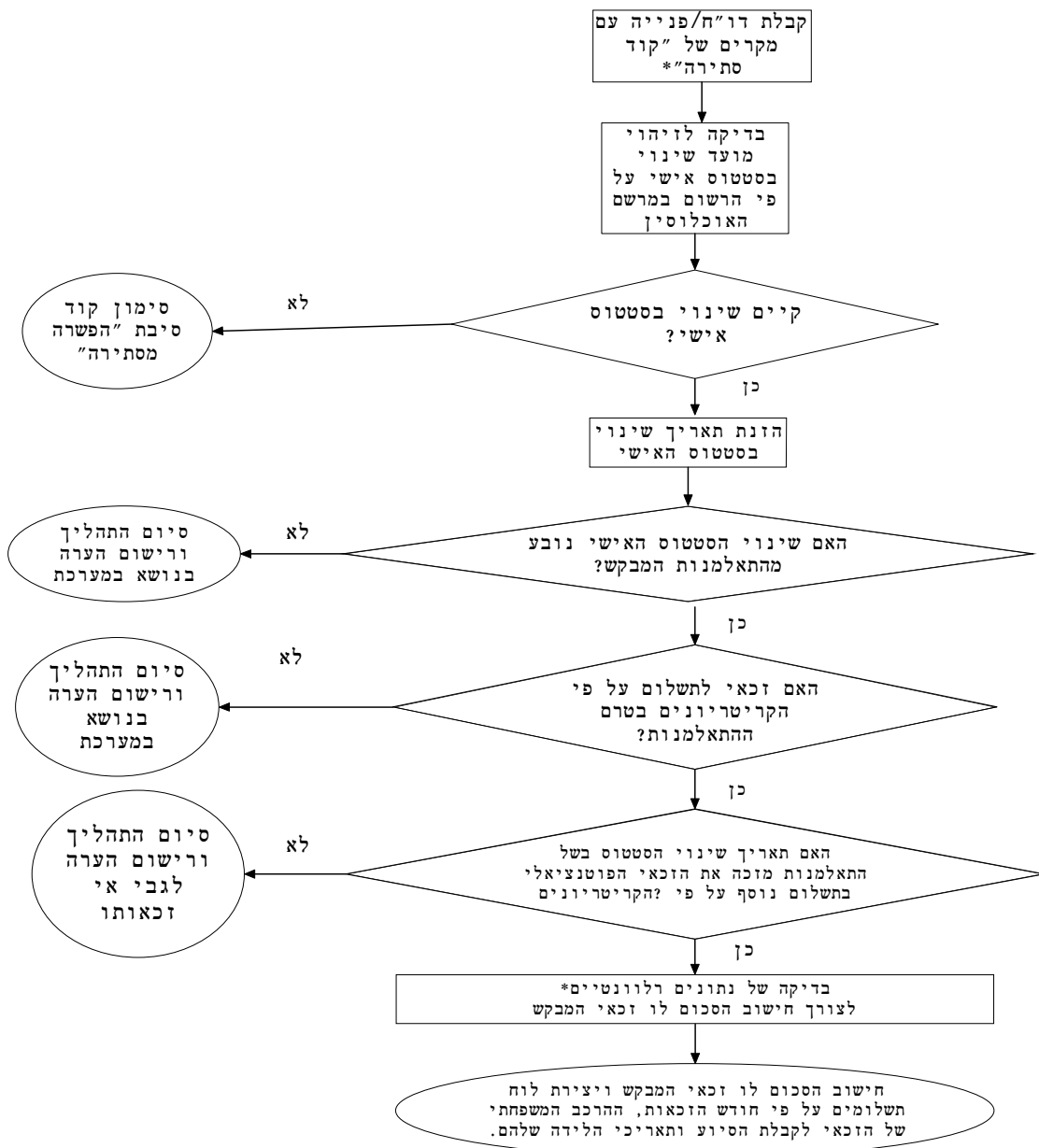
**תרשים 1 – אופן הטיפול במקרים "לא מזוהים"\***



\*"לא מזוהים" - כאשר הנתונים האישיים של מבקשי הסיוע שנמצאים במערכת הממוחשבת של המשרד שהתקבלו מביטוח לאומי אינם תואמים את הרשום במרשם האוכלוסין.

22710

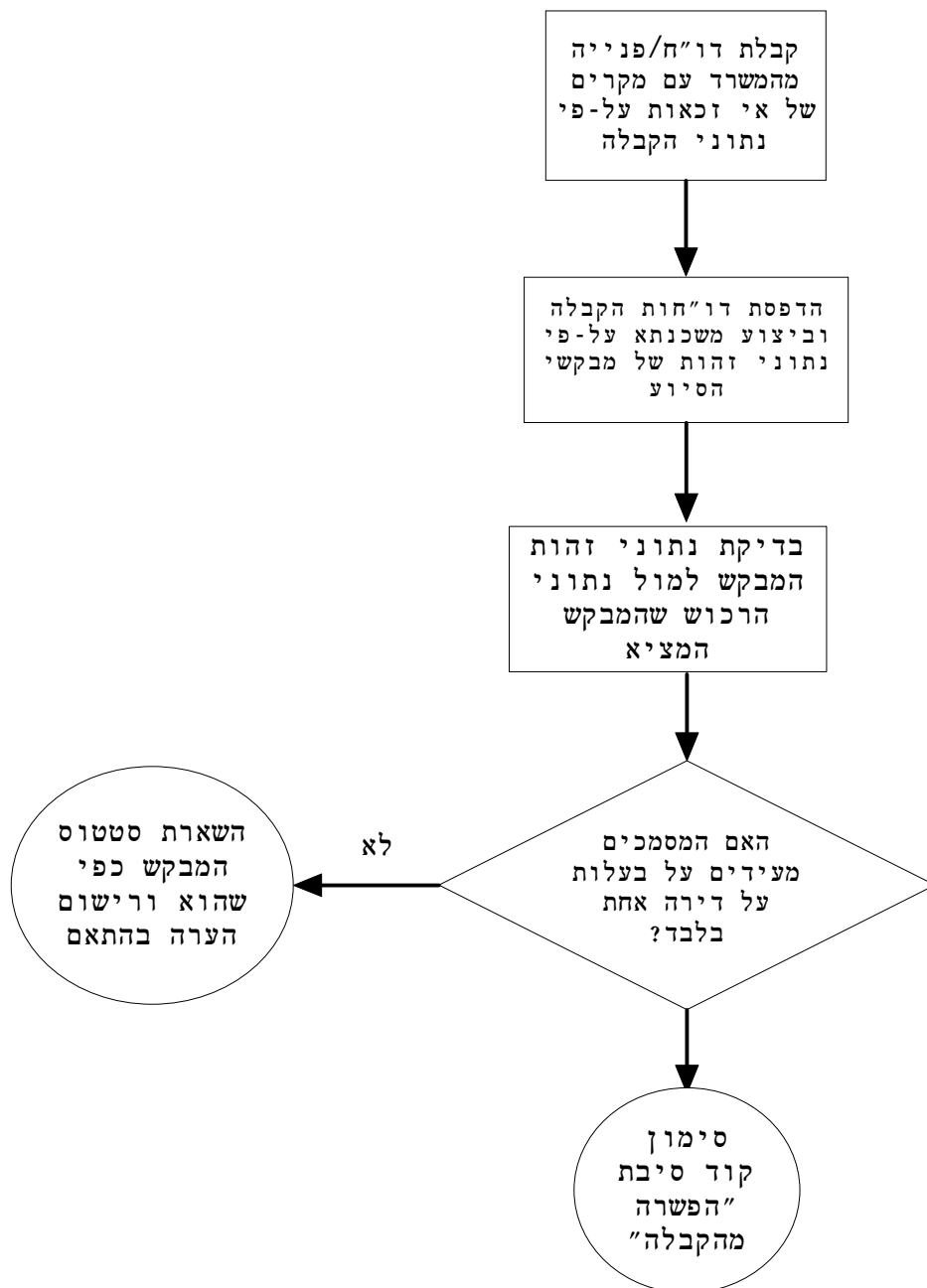
**תרשים 2 – אופן הטיפול במקרים שיש בהם "קוד סתירה"\***



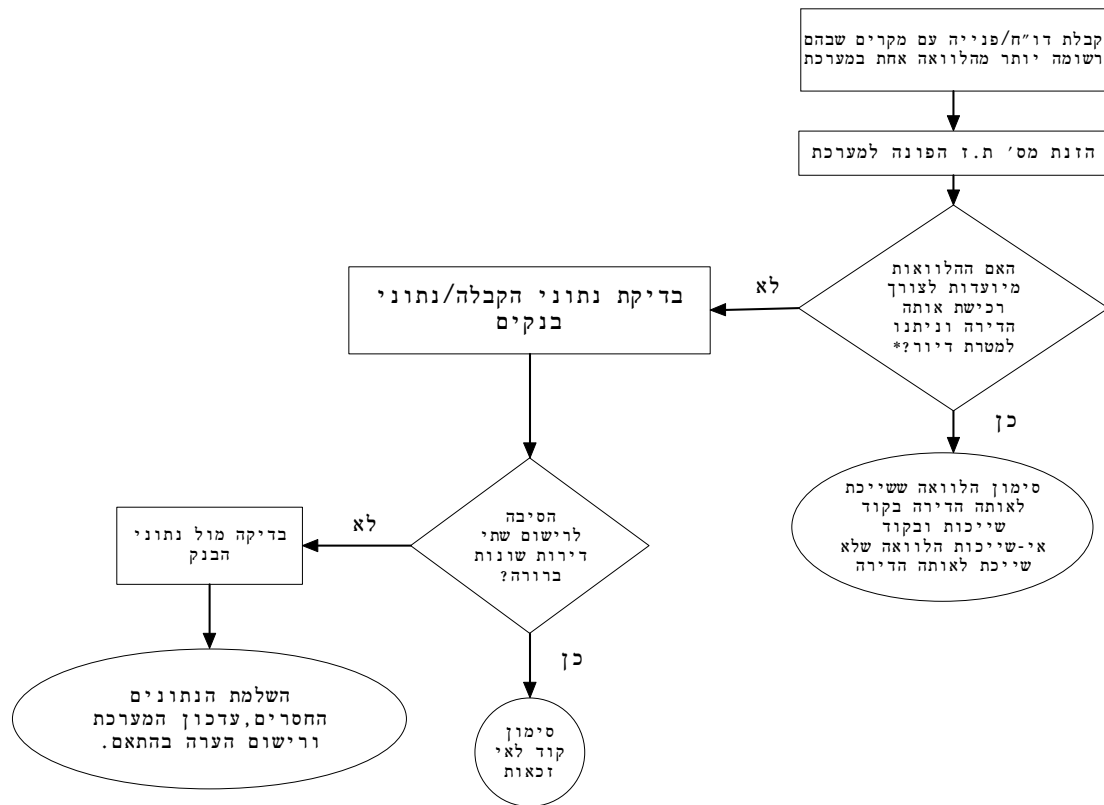
\* קוד סתירה - כשיש סתירה בין המידע שמתקבל מהבנקים למידע שהתקבל מביטוח לאומי.

\* נתונים רלוונטיים - נתוני ההלוואה והדירה, נתוני מס רכוש, נתוני ביצוע משכנתא, גיל המבקש המבוגר ביותר מבין בני הזוג ונתוני ביטוח לאומי.

תרשים 3 – אופן הטיפול במקרים בהם יש "הפשרה מהקבלה" (כאשר הסיבה לאי זכאות היא על פי נתוני הקבלה)

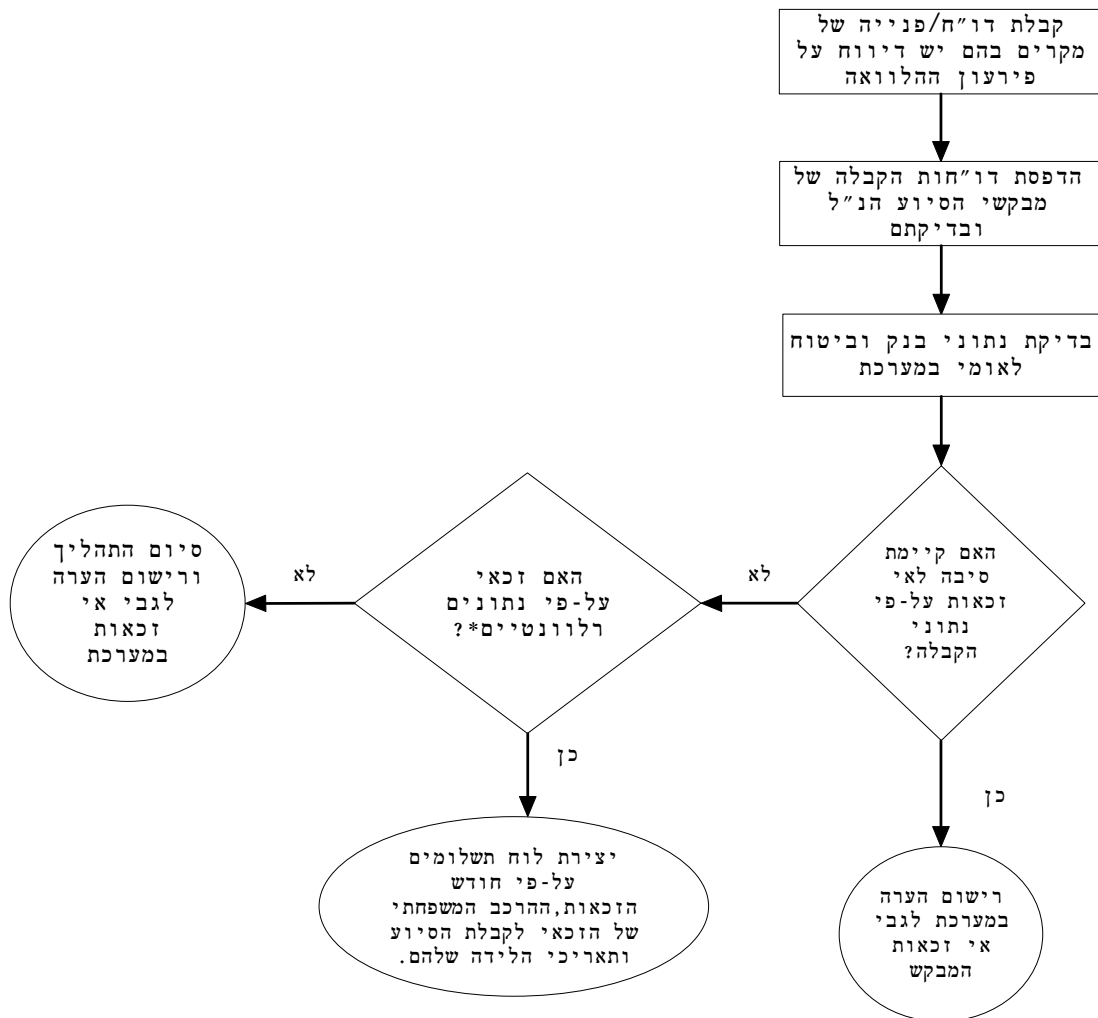


**תרשים 4 – אופן הטיפול במקרים בהם רשומה למבקש במערכת יותר מהלוואה אחת**



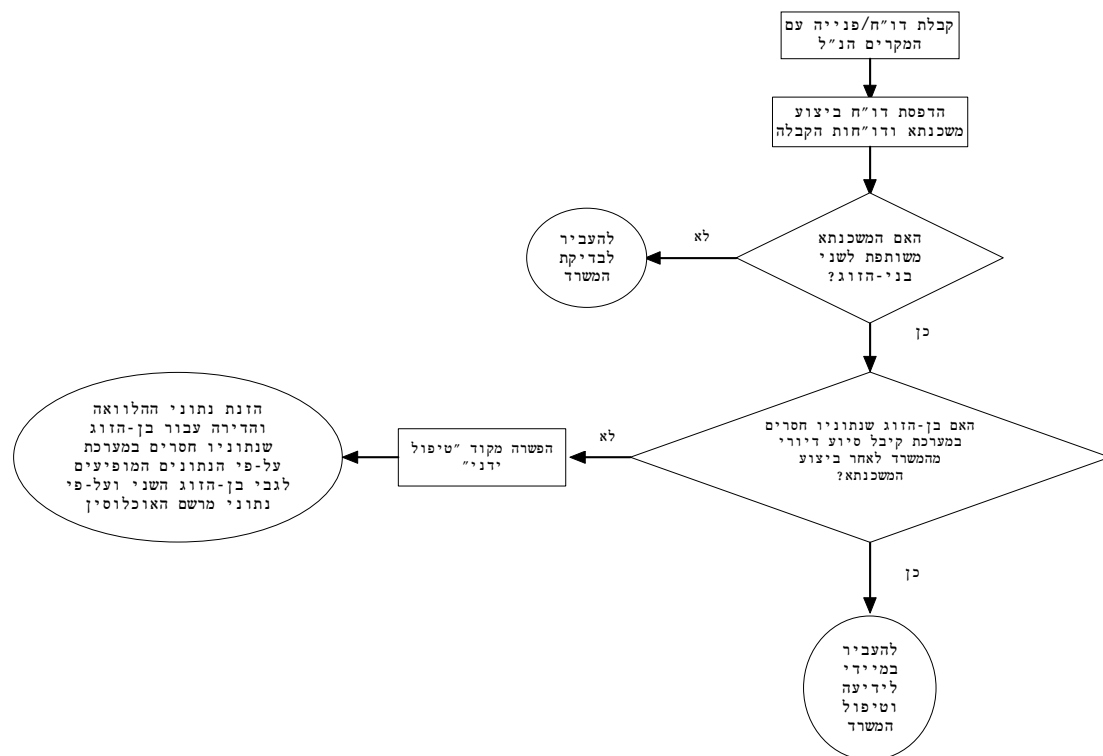
\*בדיקה מול נתוני מס רכוש וביצוע משכנתאות.

**תרשים 5 - אופן הטיפול במקרים של זכאים בפועל, בהם יש דיווח על פירעון ההלוואה**



\* נתונים רלוונטיים - נתוני ההלוואה והדירה, נתוני מס רכוש, נתוני ביצוע משכנתא, גיל המבקש המבוגר ביותר מבין בני הזוג ונתוני ביטוח לאומי.

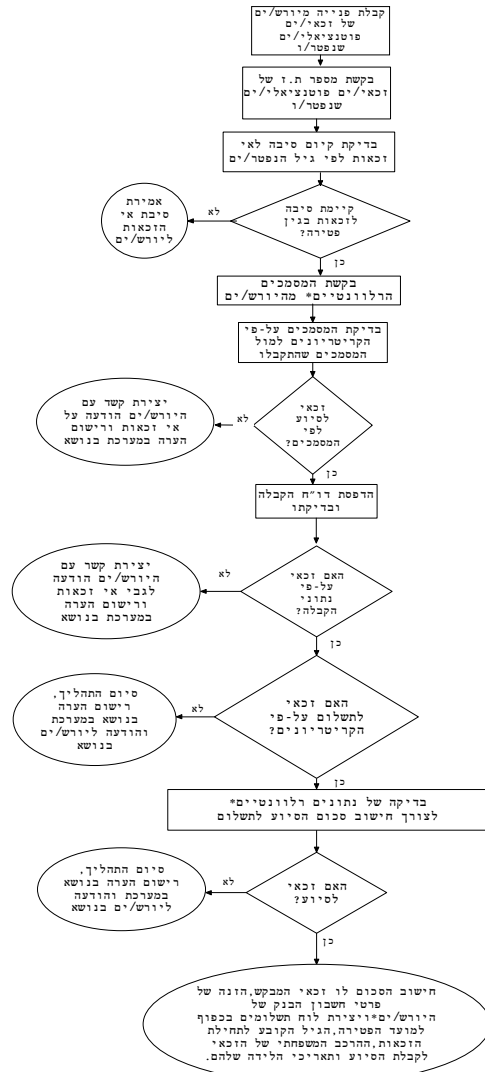
תרשים 6 - אופן הטיפול במקרים של זכאים (זוגות) פוטנציאליים, בהם לא התקבלו נתוני ההלוואה והדירה עבור אחד ממבקשי הסיוע מהבנקים למשכנתאות



22801

**נספח ג' – טיפול בפונים למרכז, שזכאותם דורשת בירור מיוחד**

**אופן בדיקת זכאות יורש/ים של זכאים פוטנציאליים**



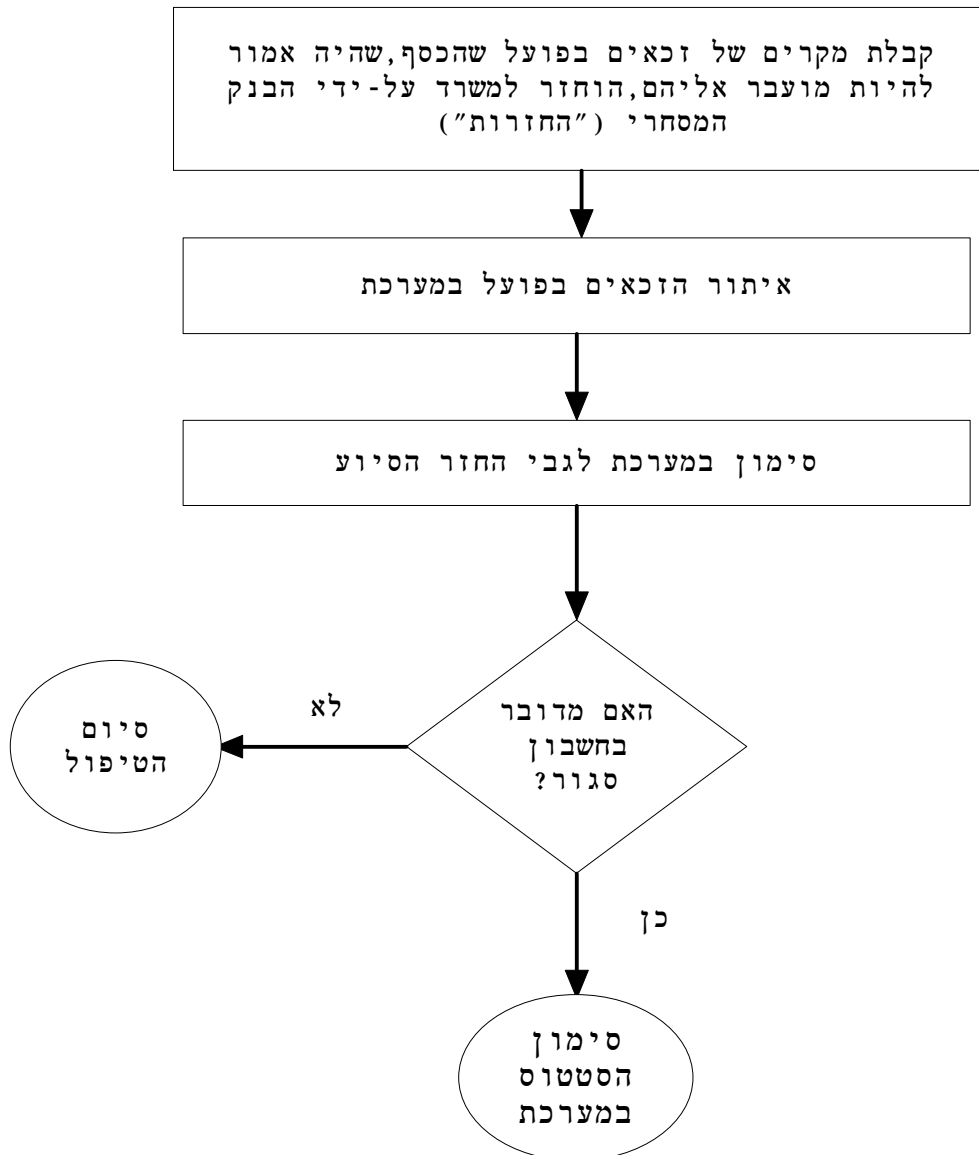
\* **מסמכים רלוונטיים** - במקרים אלה יש לבקש מהיורש/ים צו ירושה צו קיום צוואה אישור של ביטוח לאומי של הזכאי הפוטנציאלי המעיד על סוג הקצבה תאריך תחילת הזכאות לקצבה צילום ת.ז של היורש/ים ופרטי חשבון הבנק של היורש/ים.

\* **נתונים רלוונטיים** - נתוני ההלוואה והדירה, נתוני מס רכוש, נתוני ביצוע משכנתא, גיל המבקש המבוגר ביותר מבין בני הזוג ונתוני ביטוח לאומי.

\* במקרים בהם קיים יותר מיוורש אחד על נותן הירושה להזין את פרטי חשבונות הבנק של כל היורשים ולחלק את סה"כ סכום הסיוע בין חשבונות הבנק בהתאם למספר היורשים.

נספח ד' – טיפול בהחזרי כספים, שלא כובדו ע"י הבנקים המסחריים

תרשים 1 – אופן הטיפול בהחזרי כספים, המתקבלים במשרד מהבנקים המסחריים



22799