

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

נספח ב' לחוברת המכרז

לכבוד  
המשרד לאזרחים ותיקים

הצעה במכרז פתוח מס' 2/12 –

להפעלת מרכז לפניית ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים<sup>1</sup>

אני \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

**1. פרטי המציע**

- 1.1 שם המציע - \_\_\_\_\_
- 1.2 מספר תאגיד - \_\_\_\_\_
- 1.3 סוג התאגיד - \_\_\_\_\_
- 1.4 תאריך התאגדות - \_\_\_\_\_
- 1.5 איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו היננו/ה - \_\_\_\_\_
- 1.6 שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע: \_\_\_\_\_  
1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_
- 1.7 מען המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_
- 1.8 טלפונים: \_\_\_\_\_
- 1.9 פקסימיליה: \_\_\_\_\_
- 1.10 כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_
2. ידוע לי כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
3. מצורף פרופיל המציע במסמך נפרד.

**4. הצעת המחיר:**

המציע מציע בזאת לבצע את השירותים בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, במחירים המפורטים להלן:

המחיר המוצע עבור התעריף הבסיסי כהגדרתו בסעיף 11.1 למכרז (כולל מיסים) - \_\_\_\_\_ ש"ח.

**5. פרטים אודות אמצעים וכוח האדם של המציע:**

<sup>1</sup> ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.



5.3. פרטים אודות הצוות המקצועי, ובכלל זה מספרם ותחומי העיסוק שלהם:

---



---



---



---



---



---

5.4. המציע מאשר/לא מאשר **(מחק את המיותר)** כי העסיק צוות של שמונה עשר מוקדנים לפחות באופן רצוף בכל אחת מהשנים 2009 – 2011.

פרטים אודות מספר המוקדנים שהעסיק המציע באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2009 – 2011:

שנה	מספר מוקדנים
2009	
2010	
2011	

5.5. פרטים אודות האמצעים העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות, וכיו"ב) לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את המבנה הפיזי המוצע שבו יפעל מרכז פניות הציבור של המשרד, האמצעים שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז כולל התמיכה הטכנית שתיתן למערכות השונות שיפעלו במסגרת המרכז וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר עם האמצעים שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

---



---



---



---



---



---



---



המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

נא למלא את הטבלה :

הערות	סיבת הפסקת מתן השירותים	מס' העובדים המועסקים/ שהועסקו בשירות זה	סכום ההתקשרות	תיאור מהות השירותים	מס' שנות ניסיון במתן השירותים	פרטי הגוף (כתובת/מס' טלפון/מס' פקס', פרטי איש קשר)	שם המוסד/הגוף לו ניתנו השירותים

\* ניתן להוסיף שורות נוספות.  
\*\*המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

**7. פרטי פרויקט:**

7.1. המציע מאשר/לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי הוא ביצע במהלך שלוש השנים קודם למועד האחרון להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 5 מליון ₪ לשנים עשר חודשים.

7.2. פרטים על אודות פרויקטים שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 5 מליון ₪ לשנים עשר חודשים:

הערות	סיבת סיום הפרויקט בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי	היקף הכספי של הפרויקט	משך הפרויקט ומועד סיומו	הגוף המזמין (נא לציין – שם, כתובת, מס' טלפון, מס' פקס/ פרטי איש קשר)	תיאור הפרויקט

\* ניתן להוסיף שורות נוספות.  
\*\*המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

**8. פרטי בעלי תפקידים מוצעים:**

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים נא לצרף קורות חיים, המתייחסות בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

**8.1 מנהל המוקד**

8.1.1 שם: \_\_\_\_\_

8.1.2 הכשרה: \_\_\_\_\_

8.1.3 השכלה: \_\_\_\_\_

8.1.4 ניסיון לרבות בפרויקטים דומים: \_\_\_\_\_

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

8.1.5 ניסיון בניהול עובדים, נא לציין מסי עובדים שתחת ניהול המועמד בכל תפקיד שמילא:

8.1.6 ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות:

8.1.7 הערות:

8.2 מנהל מקצועי ואחראי הדרכה

8.2.1 שם:

8.2.2 הכשרה:

8.2.3 השכלה:

8.2.4 ניסיון לרבות בפרויקטים דומים:

8.2.5 ניסיון בהדרכת עובדים וצוותים בארגונים:

---

---

8.2.6 ניסיון בעבודה בתחום הזיקנה או בעבודה עם אזרחים ותיקים:

---

---

8.2.7 הערות:

---

**8.3 יועץ לענייני ביטוח לאומי**

8.3.1 שם:

---

8.3.2 הכשרה:

---

---

8.3.3 השכלה:

---

---

8.3.4 ניסיון בנושאי הביטוח הלאומי:

---

---

---

---

---

---

---

---

8.3.5 הערות:

---

**8.4 יועץ לענייני בריאות בתחום הזקנה**

8.4.1 שם:

---

8.4.2 הכשרה:

---

---

8.4.3 השכלה:

---

---

8.4.4 ניסיון בנושאי בריאות בתחום הזקנה

---

---

---

---

8.4.5 הערות:

---

**8.5 יועץ הכנה לפרישה**

8.5.1 שם:

---

8.5.2 הכשרה:

---

---

8.5.3 השכלה:

---

---

8.5.4 ניסיון בהכנה לפרישה

---

---

---

---

8.5.5 הערות:

---

**8.6 יועץ זכויות ניצולי שואה**

8.6.1 שם:

---

8.6.2 הכשרה:

8.6.3 . השכלה:

8.6.4 . ניסיון לעניין זכויות ניצולי שואה:

8.6.5 . הערות:

9 . רשימת ממליצים:

מספר טלפון ליצירת קשר עם הממליץ	הרקע להיכרות הממליץ עם המציע	הגוף בו עובד הממליץ	תפקיד	שם הממליץ	
					1.
					2.
					3.
					4.

נא לצרף המלצות בכתב

10 . הצהרות המציע:

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כי הוא עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 6 להזמנה להציע הצעות, ובין היתר המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

10.1 . למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2012 מרשם העמותות (אם המציע הינו עמותה) או מרשם ההקדשות (אם המציע הינו חברה לתועלת הציבור).

10.2 . המציע הנו תאגיד הרשום כדן במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי.

- 10.3. בידי המציע כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והתקנות מכוחו (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים), ככל שהחוק חל עליו.
- 10.4. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 10.5. המציע הוא בעל מחזור מינימלי של 10 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009 - 2011 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.
- 10.6. המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותו ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 10.7. המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים הנדרשים על פי המכרז (להלן: "המסמכים המצורפים").
- 10.8. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 10.9. המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 10.10. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.
- 10.11. ידוע למציע כי הצעה, אשר לא תוגש בהתאם להוראות המכרז אפשר שתידחה על הסף וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהגשת ההצעה.
- 10.12. להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לאזרחים ותיקים ערבות בנקאית/ערבות מחברת ביטוח (להלן: "הערבות") על סך 200,000 ₪, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף למשך לפחות 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות, מעת לעת עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה, כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, תיפסל הצעתו זו ותחולט הערבות כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המשרד על פי המכרז ו/או כל דין.
- 10.13. ידוע למציע כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפיו.
- 10.14. היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד לא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה ערבות ביצוע ממוסד בנקאי/מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

- 10.15. ידוע למציע כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
- 10.16. ידוע למציע כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 10.17. ידוע למציע כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 10.18. ידוע למציע כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- 10.19. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.
- 10.20. האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום:

שם	חתימה	תפקיד
שם	חתימה	תפקיד
חותמת תאגיד	תאריך	

אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפניי ביום \_\_\_\_\_, על ידי ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ ו \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ המורשה/ים לחתום בשם \_\_\_\_\_ לייצג/ם ולחייב/ם בחתימתם את המציע, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישרו/ בחתימתו/ם את נכונות הצהרתו/ם דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

נספח ג' לחוברת המכרז

תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

אני נציג \_\_\_\_\_ (להלן – הספק) ואני מכהן כ\_\_\_\_\_ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק כי-

• עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, להלן- החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).

או

• הספק ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002), אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[למחוק את הסעיף שאינו רלבנטי]

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_ במשרדי שברח' \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ /המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

## מפרט הדרישות מסלול טיפול בבקשה לקבלת מידע בקשר לאזרח ותיק

1. קליטת הפניה – קליטת הפניה באחת מהדרכים הבאות: פניה טלפונית, פניה כתובה - דואר, דואר אלקטרוני, פקס, מייל, שאלונים שימולאו ע"י מתנדבים. בכפוף לאישור מראש של המשרד, המרכז יוכל לקבל פניות ציבור גם במרכזי ריכוז קשישים שונים.

עם קבלת הפניה באחת מן הדרכים האמורות, יתבצע הליך קליטתה -

א. קליטת הפניה מיון וסינון – עמידה על מהות הפניה ובחינת התאמתה לטיפול במרכז; בהתאם, סינון פניות לא רלוונטיות (פרסומים, מכתבי נאצה וכיו"ב)

ב. פתיחת תיק פניה – הענקת מספר תיק, שם וסטטוס לבקשה ("בטיפול", "סגור" וכיו"ב).

ג. המוקדן הטלפוני יבדוק במערכת המידע של המרכז האם בהתייחס למברר הזכויות נשוא הפניה בוצע הליך לבירור זכויותיו. אם לא בוצע – המוקדן הטלפוני יציע כי יבוצע הליך בירור זכויות.

2. הטיפול בפניה – ככל שמהות הפניה עניינה מסירת מידע פשוט – הבקשה תוזן לתוך שאלון מובנה שיאושר מראש על ידי נציג המשרד לרבות מילוי פרטים חסרים שיושלמו באמצעות פנייה אל הפונה. המוקדן הטלפוני יספק את המידע על-פי מאגרי הנתונים הנמצאים ברשותו ושגובשו לצורך זה על ידי המידען. בכלל זה, במידה שמדובר בפנייה לבירור זכויות של אזרח ותיק בקשר עם קורותיו בתקופת השואה – יעביר את השיחה למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה. בסיום השיחה תיבחן השאלה האם המידע שסופק - סופק במלואו; ככל שכן, המענה שניתן לפונה יוזן לתיק הפניה, והתיק ייסגר, תוך קביעת סטטוס – "סגור".

טיפול רכז בכיר - ככל שהמידע שסופק אינו מספק את הפונה או שמהות הפניה, היא פניה לבירור זכויות - לצורך המשך הטיפול יתבקש הפונה למלא שאלון בנוסח שאושר מראש על ידי נציג המשרד שישלח ע"י המוקדן הטלפוני. המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו את המענה לשאלון באמצעי התקשורת המקובלים – דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה וכיו"ב. במקרה של קושי במילוי או במקרה שבו השאלון לא הוחזר על ידי הפונה, תיבדק האפשרות עם המשרד כי ישלח מתנדב לבית הפונה, ואם לא אפשרי – הפונה יופנה למרכז מתנדבים קרוב, אשר יסייע בידו למלא את השאלון. לאחר הקלדת השאלון, יועבר הטיפול לרכז הבכיר. הרכז הבכיר יאתר המידע עבור הפונה, וככל שלא נדרשת בדיקה מול רשות כלשהי ישיב במכתב חתום על ידי נציג המשרד. ככל שהמענה שניתן על ידי הרכז הבכיר איננו מספק ו/או אין בידי הרכז הבכיר לתת מענה – הרכז הבכיר יסתייע ביועץ הרלוונטי שהעמיד המרכז, ככל שלא נדרשת בדיקה מול רשות כלשהי – ישיב לפונה במכתב חתום על ידי נציג המשרד. במידה שבכך הושלם הטיפול בפניה המענה שניתן לפונה יוזן לתיק הפניה, והתיק ייסגר תוך קביעת סטטוס – "סגור".

3. עיבוד הפניה והפנייתה לגורם מטפל – ככל שנדרשת בדיקה מול רשות כלשהי – תיערך פניה כתובה לרשות. ניסוח הפניה יעשה על ידי הרכז הבכיר, והיא תופץ על דף לוגו של משרד לאזרחים ותיקים ותיחתם בידי נציג המשרד. הפניה תיערך בידי הרכז הבכיר לאחר תיאום עם היועץ הרלוונטי, ביחס למהות הפניה/הבקשה, בנוגע למען הפניה וכיו"ב.

4. מעקב המרכז - המרכז יהיה אחראי על מעקב אחר טיפול הרשות שאליה הועברה פניה. במסגרת זו הוא יוודא את קבלת הפניה ויעקוב אחר קבלת מענה. ככל שכעבור 14 ימים

נספח ד' לחוברת המכרז  
נספח ג' להסכם

טרם נתקבלה פניה ידאג המרכז למשלוח תזכורות מדי 14 יום עד לקבלת מענה. מדי חודש יעביר המרכז למשרד דוח מרוכז של הפניות שנמצאות בטיפול הרשויות השונות, בציון מועדי משלוח הפניות ומועדי התזכורות. לאחר 3 תזכורות, ידווח הנושא לנציג המשרד.

5. הזנת מענה, בחינתו והעברתו - המענה שהתקבל מהרשות יוזן על ידי המוקדן הטלפוני לתיק הפניה ויבחן על ידי הרכז הבכיר. בשלב זה ייועץ הרכז הבכיר בשורת היועצים המקצועיים שיעמדו לרשותו למטרה זו. ככל שהמענה מספק, תועבר תשובה לפונה על נייר לוגו של המשרד ובחתימת הרפרנט מטעם המשרד, בצירוף התשובה שהתקבלה מהרשות. למען הסר ספק - נציג המשרד רשאי להורות כי המענה אינו מספק וכי נדרש המשך בירור הזכויות מול הרשות.

6. בחינת בירור הזכויות - ככל שיש ספק בדבר שלמות המענה, לדעת הרכז הבכיר והיועצים תיבחן השאלה האם הליך בירור ובידוק זכויות הפונה הושלם על ידי הגורם המטפל. במידה שהתשובה היא חיובית, ובתנאי שניציג המשרד לא הורה אחרת - המענה יועבר לפונה בכתב על נייר לוגו של המשרד ובחתימת הרפרנט מטעם היחידה, בצירוף התשובה שהתקבלה מהרשות.

7. העברת הפניה לטיפול חוזר/גורם אחר - ככל שנראה שלא הושלם הליך בירור זכויות הפונה, יוחלט האם להשיב את הפניה לטיפול הרשות בצירוף בקשה לקבלת הבהרות בסוגיות חסרות, או להפנות לגורם אחראי אחר למתן תשובה. מכאן ואילך ישוב הטיפול לשלב המתואר בפסקה 5 - לאחריות המרכז.

8. טיפול בפניות לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים - ככלל, פניה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים לא תטופל על ידי המרכז. ואולם, המרכז נדרש לדווח למשרד במידה שיתקבלו פניות רבות בעניין מסוים הקשור לגופים פרטיים/עסקיים.

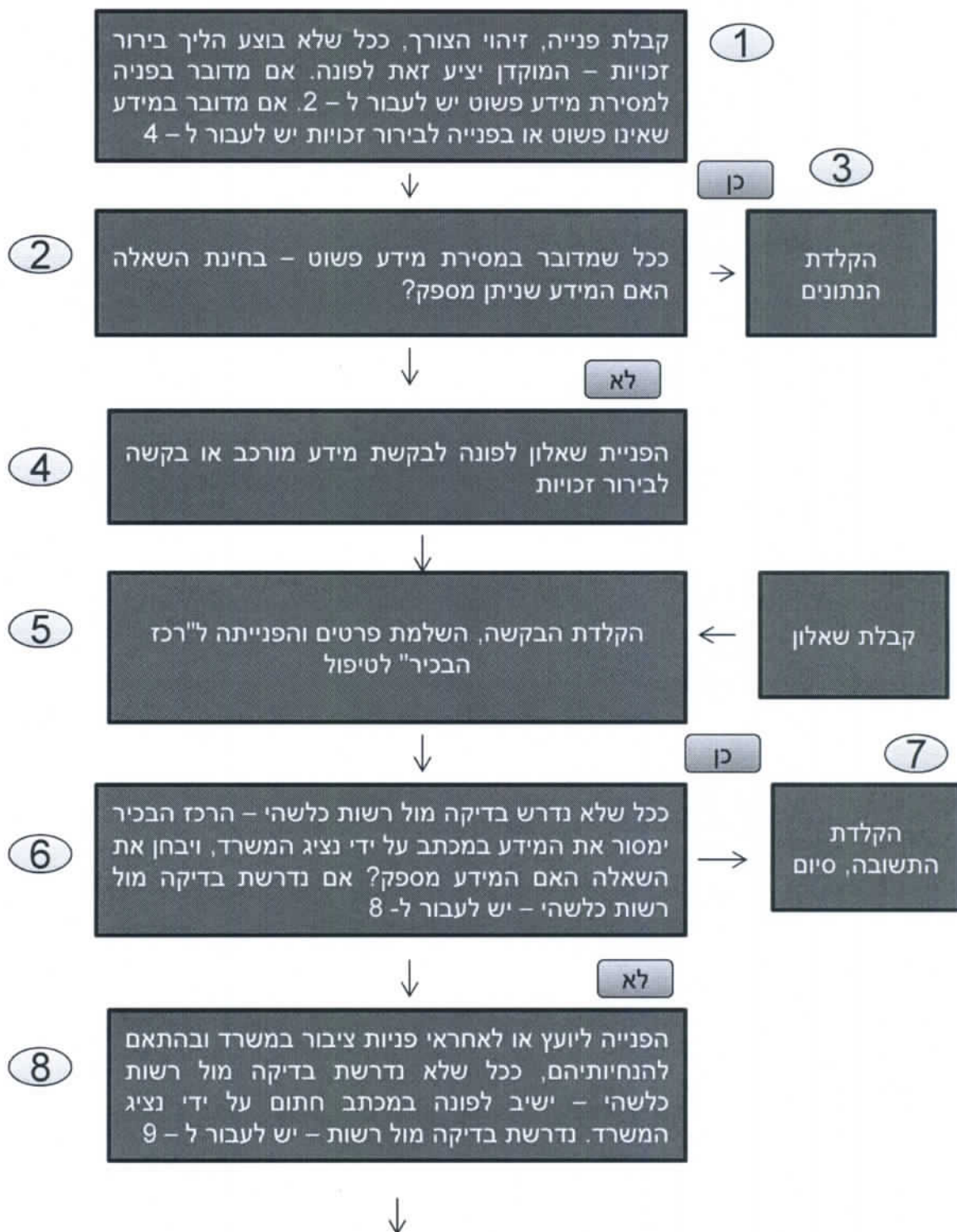
9. טיפול בפניות לבירור זכויות כלפי גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה ודומיהם - יטופלו באחת משתי הדרכים הבאות לפי החלטות המשרד:

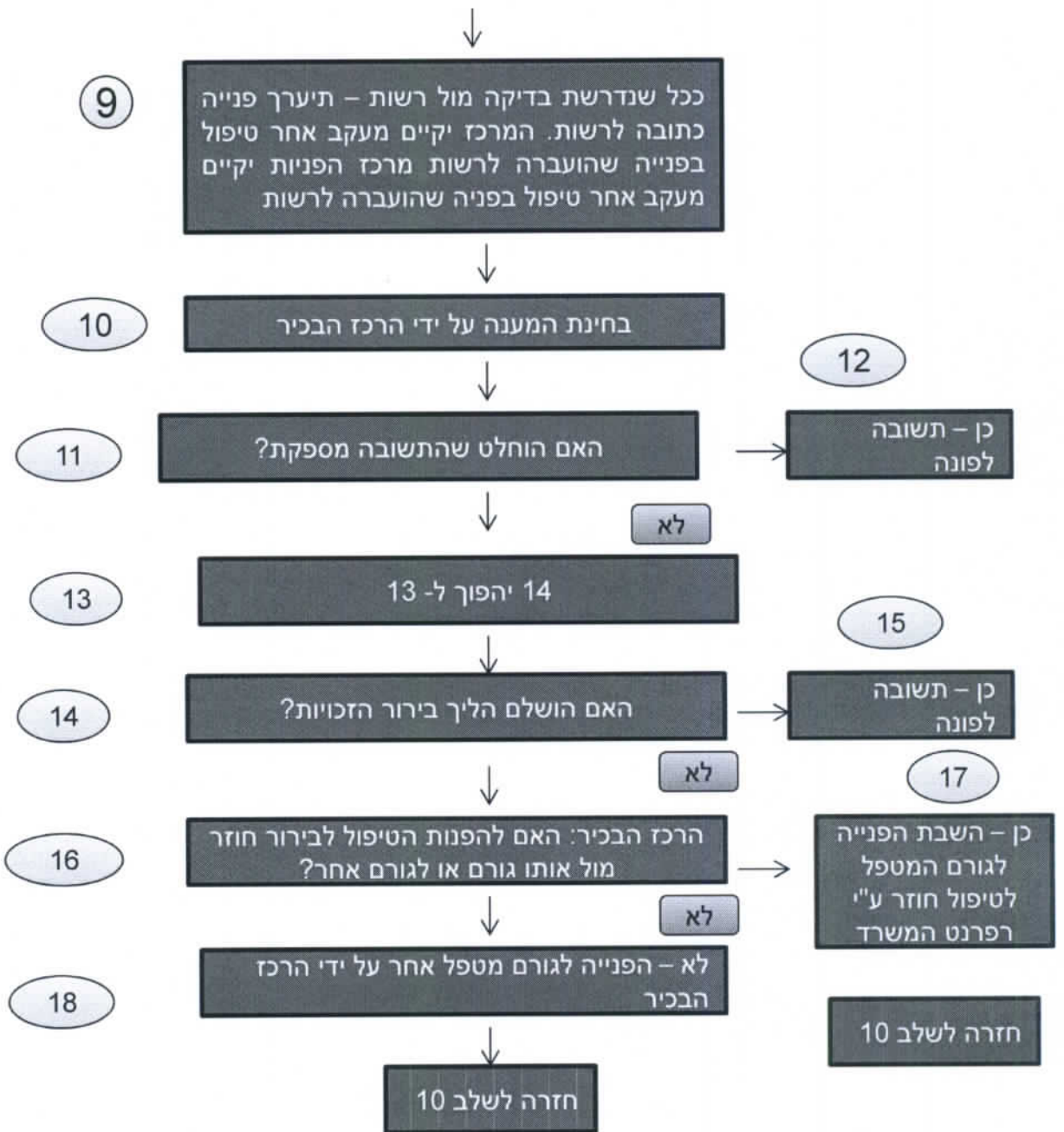
א. הפניות יועברו לבחינת המשרד שעשוי להנחות את המרכז לערוך פניה (לחתימת נציג המשרד) אל הרשות הממשלתית האחראית לנושא הפנייה. על מקרה זה יחולו כל הוראות ההסכם ביחס לפנייה לבירור זכויות, לרבות אופן הטיפול, תנאי התשלום וכו'.

ב. המרכז ישיב לפונה כי סוג הפנייה אינו בתחום הטיפול של המשרד.

המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים במפרט הדרישות המפורט לעיל, לרבות הנחיית עובדי המרכז בדבר סוגי טיפול והתייחסות נוספים לפניות שיגיעו למרכז, ולרבות בנושאים שאינם מנויים לעיל ובדרכים שאינן מנויות לעיל, הכל בהתאם לצרכים שיעלו מהשטח.

10. פנייה בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד לפניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה.





## תרשים הטיפול בפנייה:

מס'	פירוט השלב
1.	המוקדן הטלפוני יקבל את הפניה הטלפונית מהפונה, יסביר את טיב השירות, יבדוק במערכת המידע של המרכז אם בהתייחס לפונה או למושא הפנייה בוצע הליך בירור זכויות, ואם לא בוצע – יציע לפונה כי יבוצע. במידה שמדובר במתן מידע פשוט, יספק את המידע על בסיס מאגרי המידע שברשותו. בכלל זה, במידה שמדובר בפנייה לבירור זכויות של אזרח ותיק בקשר עם קורותיו בתקופת השואה – יעביר את השיחה למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה.
2.	במידה שמדובר בפנייה לבירור זכויות או בבקשה למידע מורכב, יפנה שאלון מובנה לפונה (לפנייה לקבלת מידע ולפנייה לבירור זכויות יהיה שאלון נפרד).
3.	לאחר מתן המידע הפשוט תיבחן השאלה אם המידע מספק.
4.	במידה שבהבקשה היא למידע מורכב או לבירור זכויות מופנה לאזרח הוותיק כאמור שאלון מובנה בכתב לפירוט הבקשה.
5.	במקרה זה ככל שהמוקדן הטלפוני מזהה כי האזרח הוותיק מתקשה במילוי השאלון או במקרה שבו השאלון לא הוחזר על ידי הפונה, תיבדק האפשרות עם המשרד לאזרחים ותיקים, כי ישלח מתנדב לבית הפונה, ואם לא אפשרי, יופנה למרכז מתנדבים קרוב שיסיעו במילוי השאלון על פי הרשימה שיספק המשרד למרכז.
6.	במקרה זה ככל שהמוקדן הטלפוני מזהה כי האזרח הוותיק מתקשה במילוי השאלון או במקרה שבו השאלון לא הוחזר על ידי הפונה, תיבדק האפשרות עם המשרד לאזרחים ותיקים, כי ישלח מתנדב לבית הפונה, ואם לא אפשרי, יופנה למרכז מתנדבים קרוב שיסיעו במילוי השאלון על פי הרשימה שיספק המשרד למרכז.
7.	השאלונים החוזרים והפניות המגיעות באמצעות מכתבים/אינטרנט מוזנים למחשב על ידי מוקדן טלפוני. במקביל ישלח המוקדן הטלפוני אישור בנוסח סטנדרטי לפונה על כך שפנייתו התקבלה והיא נמצאת בטיפול. במידת הצורך ישלים המוקדן הטלפוני פרטים חסרים טלפונית ויעביר לטיפול הרכז הבכיר.
8.	הרכז הבכיר יאתר את המידע ויבחן את השאלה האם המידע מספק אם לאו או נדרשת בדיקה מול רשות כלשהי.
9.	ככל שלא נדרשת בדיקה מול רשות כלשהי – המידע הנדרש ינוסח על ידי הרכז הבכיר כתשובה וישלח לפונה בחתימת נציג המשרד לאזרחים ותיקים.
10.	ככל שהמענה שניתן על ידי הרכז הבכיר אינו מספק ו/או אין בידי הרכז הבכיר לתת מענה, עוברת הפנייה לאחראי פניות הציבור במשרד בסיוע היועץ או באמצעותו.
11.	ככל שנדרשת בדיקה מול רשות – תיערך פניה כתובה לרשות. המרכז יודא שהפניה הגיעה ליעדה ויקיים מעקב אחר הטיפול בדרך של משלוח תזכורת וכיו"ב.

10.	עם קבלת תשובה מהרשות יבחן אותה הרכז הבכיר.
11.	הרכז הבכיר יבחן את התשובה תוך הסתייעות, במידת הצורך – ביועצים העומדים לרשותו.
12.	במידה שהתשובה שנתקבלה מספקת היא תועבר לפונה על נייר לוגו של המשרד בחתימת נציג המשרד. התשובה תציג את עמדת הרשות בצירוף התשובה שנתקבלה ממנה.
13.	ככל שיש ספק בדבר שלמות התשובה – יבחן הרכז הבכיר את השאלה אם תהליך בירור ובדיקת זכויות הפונה הושלם על ידי הרשות.
14.	נמחק.
15.	ככל שהמסקנה היא כי בירור הזכויות הושלם תצא תשובה על נייר לוגו של המשרד בחתימת נציג המשרד – שעניינה עדכון בדבר בירור הזכויות.
16.	בשלב זה – בוחן הרכז הבכיר בשיתוף היועצים אם יש מקום לפנות לרשות ולהעביר אליה את הפנייה תוך ציון ההתרשמות שיתכן כי תהליך בירור הזכויות לא הושלם או להעבירה לגורם אחר, וחזרה בתרשים הזרימה לשלב – 10.
17.	לאחר שהוחלט כי יש מקום לעריכת בירור נוסף, מועברות הפנייה והתשובה שוב לרשות בצירוף פנייה מנומקת של המשרד. הפנייה תנוסח על ידי הרכז הבכיר לחתימת נציג המשרד.
18.	ככל שיוחלט שיתכן שעל הפניה לקבל מענה על ידי גורם אחראי אחר, יועבר הטיפול לאותו גורם למתן תשובה, ולהמשך טיפול בפנייה (חוזר לשלב 10). ההפניה לגורם האחר תעשה במכתב שיגולל את הטיפול שנעשה בפנייה עד כה. המכתב ינוסח על ידי הרכז הבכיר וייחתם על ידי נציג המשרד.
19.	לעניין פניות לבירור זכויות כלפי גופים שאינן חלק מרשויות הממשלה יחולו ההוראות הקבועות ביחס לכך במפרט הדרישות.

### הכשרת כוח האדם

#### 1. קורס בסיסי –

קורס זה מיועד למנהל המוקד, מוקדן טלפוני, רכז בכיר, מידען/ית, יועץ מומחה, אחראי משמרת, מוקדן דיוור, מנהל מקצועי ואחראי הדרכה.

#### מסגרת ההכשרה –

הכשרה חד פעמית - 40 שעות.

#### תכני ההכשרה –

- א. תהליך אוריינטציה שיכלול – העברת ידע כללי בזכויות האזרחים הוותיקים, כגון קצבאות, ביטוח לאומי, בריאות וסיעוד, רווחה, פנסיה והכנה לפרישה, לימודים התנדבות ותעסוקה בגיל השלישי, הכרת המשרד לאזרחים ותיקים ופעילויותיו, זכויות ניצולי השואה וחקיקה רלבנטית.
- ב. הכרת משרדי ממשלה, רשויות מקומיות והמגזר השלישי הפועלים בתחומי הזקנה ואזרחים ותיקים.
- ג. הכרת דו"חות בקרה, חשיבותם במערך פניות ציבור.
- ד. פרק על הגנת הפרטיות, סודיות מקצועית וצנעת הפרט.
- ה. החתמה על כתב סודיות.

#### 2. הרענון החודשי –

#### מסגרת ההכשרה –

יום בחודש כ- 8 שעות.

יום רענון לכלל עובדי המרכז תוך התייחסות ובהתאם לצרכים העולים מן השטח, כשלים, חסמים במערכת ורלבנטיות לתפקיד.

נושא יום הרענון לעובדים יקבע על ידי המנהל המקצועי.

**כל תהליכי ההכשרה יעשו בתיאום מלא עם נציג המשרד, באישורו ובפיקוחו.**

## מדדי ביצוע

במסגרת תפקידיה ולשם יישומם תרכז מחלקת בקרה ומחקר נתונים על פעילות המרכז. הנתונים יוצגו כמדדי ביצוע ובאמצעותם תיבחן פעילות המרכז ויועברו לידי המשרד דוחות ביצוע ומסקנות והמלצות לפי חיתוכים.

### מדדי ביצוע:

1. משך זמן מענה טלפוני:  
מדד זה יציין מה משך ההמתנה הממוצע שנמדד עד לקבלת מענה מהמוקדן הטלפוני.  
משך הזמן הרצוי לביצוע סביר של פעולה זו נאמד בדקה אחת.
2. משך זמן שיחה לקבלת מידע פשוט:  
מדד זה יציין מה אורך שיחה ממוצעת בין המוקדן הטלפוני לפונה לצורך אספקת המידע.  
משך הזמן הרצוי לביצוע סביר של פעולה זו נאמד בין 5-10 דקות.
3. הזנת הנתונים למחשב:  
מדד זה יציין מהו פרק הזמן שנדרש להזנת הפניה למחשב מעת קבלת הפניה, כולל השלמת הפרטים החסרים.  
משך הזמן הרצוי לביצוע סביר של פעולה זו נאמד ביומיים.
4. משך זמן טיפול עד מתן מענה למידע מורכב:  
מדד זה מציין, מהו פרק הזמן שעבר למתן מידע לפניה לקבלת מידע מורכב, הכולל הפעולות מוקדן הטלפוני, רכז בכיר בהתייעצות עם היועץ.  
משך הזמן המצופה לביצוע סביר של פעולה זו נאמד ביומיים.
5. עיבוד הפניה:  
מדד זה מציין, מהו פרק הזמן שעבר מאז קבלת הפניה ועד להפנייתה לקבלת מענה מהגורם הרלוונטי.  
משך הזמן המצופה לביצוע סביר של פעולה זו נאמד בין 2-7 ימים.
6. מענה לפניה:  
מדד זה מציין, מהו פרק הזמן שעבר מפנית המרכז לגורם המטפל עד קבלת המענה למרכז.  
משך הזמן המצופה לביצוע סביר של פעולה זו נאמד בשבועיים.

7. טיפול מלא:

מדד זה מציין, מהו פרק הזמן שעבר מפתיחת התיק ועד סגירת התיק וכל שלבי הטיפול.  
משך הזמן הרצוי לביצוע סביר של פעולה זו נאמד בחודש ימים.

המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמרכז בניית מדדים חדשים על פי צרכיו, המצביעים על  
תהליכי הטיפול בפניות. המרכז מתחייב לבצע בקשה זו תוך שבועיים מפניה זו.

נספח ח' לחוברת המכרז  
נספח ז' להסכם

### **המערכת הממוחשבת לטיפול בפניות הציבור**

המציע הזוכה יפעיל את מערך הטיפול בפניות ציבור אזרחים הוותיקים באמצעות תוכנה ממוחשבת ייעודית, לשם תיעוד מלא של פרטי הפניות ומהלך הטיפול בהן עד סיומו, ולצורך ביצוע עבודת מחקר וניתוח נתונים כמפורט בהסכם ההתקשרות – נספח א' לחוברת המכרז.  
בתוך כך על התוכנה הממוחשבת לכלול בין היתר את הנתונים והפונקציות הבאות:

#### **תיק פנייה:**

1. תיאור מהות הפנייה + קישור לטבלת הפניות/הנושאים, מפתח חיפוש לפי שדות שונים.
2. פרטי הגורם הפונה – קישור לכרטיס פונה. נדרשת אפשרות לבדיקה מקדימה שתמנע כפילות פונים – בדיקת קיומו של הפונה במערכת, לפחות לפי שם הפונה ומספר תעודת זהות.
3. תאריך הפנייה.
4. עדכון הגורם המטפל מטעם המציע הזוכה ו/או המשרד בכל שלב.
5. עדכון מתוארך של שלב הטיפול ומהותו, לרבות סריקת מסמכים לתיק הפנייה.
6. תיאור שלב סגירת הפניה + תאריך.

#### **כרטיס פונה:**

7. פרטי הגורם הפונה – שם, כתובת, מספר תעודת זהות, דרכי התקשרות – מספר טלפון קווי, מספר טלפון נייד, מספר פקס, כתובת דואר אלקטרוני.  
נדרשת אפשרות לצפייה בהיסטוריית הפניות של כל פונה.

#### **דו"חות:**

8. דו"חות חודשיים כפי שמצוין במסמכי המכרז, בהסכם התקשרות ובהתאם לדרישת המשרד.

#### **עיבוד נתונים:**

9. חיתוכי נתונים סטטיסטיים לפי נושאי פניות / מאפייני פונים / תקלות חוזרות / גורמים נילונים וכדו'.

#### **אפיוני התוכנה:**

10. התוכנה תכלול אפשרות להעברת כל המידע בממשק אל מערכת ה-SQL של המשרד.
11. התוכנה תכתב ותפעל בסביבת חלונות סטנדרטית.
12. על ממשק התוכנה להיות ידידותי למשתמש.
13. התוכנה צריכה להיות גמישה לקבלת שדות נוספים שיתעורר הצורך בהם. כמו כן בעלת יכולת להרחיב חתכים קיימים על מנת לספק דו"חות חדשים.  
מובהר כי התאמת התוכנה לדרישות המשרד תיבחן על ידי נציג המשרד לעניין זה, ובמידת הצורך יכניס בה המציע הזוכה שינויים לפי דרישת המשרד.  
המציע הזוכה יציג בפני המשרד, חוזה עם חברה אשר תספק את שירותי תחזוקת שירותי המחשוב והתוכנה לשביעות רצון המזמין.

**אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת \_\_\_\_\_

**הנדון: אישור על מחזור כספי שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני לכל אחת מהשנים 2009 - 2011**

לבקשתכם וכראוי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כראוי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום \_\_\_\_\_ (או לחילופין ליום \_\_\_\_\_ וליום \_\_\_\_\_) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ המחזור הכספי של חברתכם בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2009 - 2011 הוא כדלקמן:

שנה	מחזור שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני
2009	_____
2010	_____
2011	_____

בכבוד רב,

רואי חשבון

1. יצינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

**הערות:**

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל - אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבות

1. איילון חברה לביטוח בע"מ
2. אליהו חברה לביטוח בע"מ
3. ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
4. הדר חברה לביטוח בע"מ
5. הכשרת היישוב חברה לביטוח בע"מ
6. כלל ביטוח אשראי בע"מ
7. הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
8. כלל חברה לביטוח בע"מ
9. מגדל חברה לביטוח בע"מ
10. מנורה מבטחים חברה לביטוח בע"מ
11. הראל חברה לביטוח בע"מ
12. ב.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ
13. כלל בריאות חברה לביטוח בע"מ

נוסח כתב ערבות ביצוע

שם הבנק/חב' הביטוח: \_\_\_\_\_  
מס' טלפון: \_\_\_\_\_  
מס' פקס': \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
המשרד לאזרחים ותיקים  
רחוב עם ועולמו 3  
גבעת שאול  
ירושלים

הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ₪ (במילים: \_\_\_\_\_ שקלים חדשים) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסכום הנ"ל למדד המחירים לצרכן (המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כללי), מתאריך \_\_\_\_\_ (להשלים את תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם חוזה שנחתם מכוח מכרז פומבי מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 14 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, ולא יהיה צורך להוכיח את דרישתכם על פיה בהליך משפטי, או באופן אחר, ולא תהיו חייבים להגיש תחילה, לשם קבלת תשלום על פיה, תביעה משפטית נגד החייב, ולדרוש תחילה תשלום מאת החייב.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד לתאריך \_\_\_\_\_<sup>1</sup>.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תאריך                      שם מלא                      חתימה                      וחותמת

<sup>1</sup> הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 90 ימים לאחר תום תקופת הסכם ההתקשרות.

**נספח י"ב לחוברת המכרז**  
**נספח י' להסכם**

לכבוד  
**מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים**

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור עריכת ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן: "נותן השירותים"), לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בכל הקשור להקמה והפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים את הביטוחים המפורטים להלן:

**1. ביטוח חבות המעבידים**

- 1.1 אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 1.2 גבול האחריות לעובד לא יפחת מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד וסך 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 1.3 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ומועסקי נותן השירותים.

**2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

- 2.1 אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי כל דין, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מ- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (Cross Liability).
- 2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

**3. ביטוח אחריות מקצועית**

- 3.1 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להקמה והפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים;

3.2 גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ – 250,000 דולר ארה"ב;

3.3 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים;
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח;
- הוצאת דיבה – לשון הרע;
- אחריות צולבת.
- הארכת תקופת הגילוי ל – שישה חודשים לפחות.

3.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

#### 4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

4.1 לשם המבוטח תתווסף מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

4.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב המשרד לאזרחים ותיקים.

4.3 אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4.4 נותן השירותים לבדו יהא אחראי בלעדי כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

4.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.

4.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כלשהי את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל - המשרד לאזרחים ותיקים והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח



שם ההוראה: מועדי תשלום	
פרק ראשי: ביצוע תקציב	מספר הוראה: 1.4.3
פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות	מהדורה: 01

**מילות מפתח:**

מועד תשלום ממשלתי

1. **כללי**
  - 1.1. הסכם התקשרות כולל בין השאר מועדים לתשלום. במקרים שבהם לא נקבעו מועדים כאלה, יש לפעול בהתאם לאמור בהוראה זו.
  - 1.2. מועדי התשלום בהתקשרויות חדשות עם גורמים חיצוניים יהיו בהתאם לאמור בהוראה זו.
2. **מטרת המסמך**
  - 2.1. להנחות את החשבים בדבר גישה אחידה לגבי מועדי תשלום, החל משלב ביצוע ההתקשרות וכלה בביצוע התשלומים עצמם.
3. **הגדרות**
  - 3.1. חשבון – דרישה לתשלום או חשבונית אשר הוגשו למשרד ממשלתי ונחתמו על ידי מגיש המסמך.
  - 3.2. מועד הגשת החשבון/חשבונית למשרד – המועד שבו התקבלו החשבון/חשבונית במשרד, בהתאם להסכם ההתקשרות שעליו חתומים הצדדים.
  - 3.3. מועד התשלום הממשלתי – התקופה שבין היום ה-15 לבין היום ה-24 בכל חודש לועזי (כולל שני ימים אלו).
4. **הנחיות לביצוע**
  - 4.1. סוגי התשלומים שעליהם חלה הוראה זו
    - 4.1.1. תשלומי תמיכות, בהתאם לפי סעיף 3 א' לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985.
    - 4.1.2. תשלומים בגין קניות בארץ, למעט המקרים הבאים:
      - 4.1.2.1. תשלומים לקבלנים בגין עבודות פיתוח ובנייה.
      - 4.1.2.2. תשלומי פסקי דין.
      - 4.1.2.3. תשלומים בין משרדי ממשלה.

שם המאשר: אבישר כהן	תפקיד: סגן בכיר לחשב הכללי	חטיבה: מידע ניהולי
בתוקף מיום: 1.08.2008	<a href="http://takam.mof.gov.il">http://takam.mof.gov.il</a>	עמוד 1 מתוך 4

- 4.1.2.4. תשלומים לספקים ולזכאים אחרים אשר חוזה ההתקשרות עמם מציין באופן מפורש מועד תשלום השונה מהאמור בהוראה זו.
- 4.2. תשלומים בגין התקשרויות שנחתמו לפני 1 בינואר 2007
- 4.2.1. אם נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהסכם ההתקשרות.
- 4.2.2. אם לא נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהוראה זו.
- 4.3. קביעת מועדי התשלום
- 4.3.1. ככלל, יקבע חשב המשרד באופן בלתי תלוי את מועדי התשלום לכל ספק ולכל זכאי אחר במועדים המפורטים להלן:
- 4.3.1.1. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 4.3.1.2. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.
- 4.3.1.3. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 4.3.2. התשלומים המפורטים מטה ישולמו במועד התשלום הממשלתי הקרוב ביותר למועד הגשת החשבון למשרד, ולא בהתאם להוראת סעיף 4.3.1:
- 4.3.2.1. תשלומים שבמהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות (כגון תשלום לחברת כוח אדם וכדומה).
- 4.3.2.2. תשלומים לגופים נתמכים, בהתאם להוראות תכ"ם, "תמיכות", פרק 6.
- 4.4. חריגה ממועד ביצוע התשלום
- 4.4.1. חשב המשרד יהיה רשאי לאשר חריגה מההנחיות שבהוראה זו ולהקדים מועד תשלום.
- 4.4.2. חשב המאשר חריגה והקדמת מועד תשלום, יערוך מסמך המפרט את הסיבות והנימוקים לביצוע החריגה ולהקדמת מועד התשלום. מסמך זה יצורף למסמכי התשלום.
- 4.4.3. במקרים שבהם חשב המשרד קיבל בקשה של המוטב להקדים תשלום ואת הסכמתו בכתב לגביית ריבית החשב הכללי – יהיה החשב רשאי לאשר בקשה זו ולגבות ריבית בהתאם להוראת תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.
- 4.4.4. חשב המשרד יעביר מחצית מהסכום שנגבה במסגרת סעיף 4.4.3 להכנסות המדינה, ואילו המחצית האחרת תועבר לתקנה התקציבית שממנה בוצע התשלום.

## שם ההוראה: מועדי תשלום

מספר הוראה: 1.4.3

פרק ראשי: ביצוע תקציב

מהדורה: 01

פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות

4.5. מועדי התשלום ליחידות הממשלה לא ייקבעו בהתאם להוראות פרק זה, ולגביהם לא תחול מגבלה על מועד ביצוע התשלום.

4.6. תשלומים לרשויות מקומיות יתבצעו בהתאם להוראה זו.

### 5. מסמכים ישימים

5.1. חוק יסודות התקציב התשמ"ה-1985.

5.2. הוראת תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית" מס' 3.1.1.

5.3. הוראות תכ"ם, "תמיכות" פרק 6.

### 6. נספחים

6.1. נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בהוראה.

**שם ההוראה: מועדי תשלום**

מספר הוראה: 1.4.3

פרק ראשי: ביצוע תקציב

מהדורה: 01

פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות

**נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בהוראה]**

מהדורה חדשה	תאריך ביצוע עדכון	סעיף/ים מושפעים	תיאור עדכון/נימוקים

הצהרת סודיות

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, עובד/המועסק בעניינים שונים הקשורים להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן: "השירותים") מצהיר בזאת כי לאחר שהוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים (להלן: "המידע"), בין בעל פה ובין בכתב ובין על גבי כל מדיה שהיא, בין ישיר ובין עקיף, ובכלל זה מידע השייך למשרד לאזרחים ותיקים (להלן: "המשרד") ו/או על המשרד ו/או הנוגע למשרד ו/או לפעילותיו ו/או ביחס לאזרחים הוותיקים ובני משפחותיהם הפונים למרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים - 8840\* (להלן: "המרכז"), לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, פרטים אישיים, נתונים שונים על אזרחים ותיקים (בין אם נתונים אישיים ובין אם נתונים סטטיסטיים), מסמכים, תכתובות ודו"חות ו/או כל מידע בקשר לביצוע השירותים, הנני מתחייב בזאת לא לעשות שימוש כלשהו, לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, כל מידע מהנ"ל, אשר יגיעו לידיעתי, במישרין או בעקיפין, בתקופה בה אעסוק בעניינים שונים הקשורים לשירותים או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

אני מתחייב כי מיד עם סיום עבודתי בקשר עם השירותים אחזיר למעבידי או למשרד לאזרחים ותיקים כל מידע שהגיע לידיי, ובכלל זה כל מסמך ו/או עותק של מסמך.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה לפי הוראות הסעיפים בפרק ז', סימן ה, לחוק עונשין, התשל"ז - 1977 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 וכי היה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

---

חתימת המצהיר

---

תאריך