



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

MA50D1-3-1129-21

11/05/2021

כ"ט אייר תשפ"א

אל:

וועדת מכרזים רשות המסים

מזה כ- 13 שנים, רשות המסים מיישמת את חוק מענק עבודה, ולשם כך מנהלת מערך של הגשת תביעות, בדיקת זכאות, ותשלום מענק לרבות, ניהול מערך תומך לשירות הלקוחות.

החל מיום 9.9.2008 (היום הראשון שהיה ניתן להגיש תביעה לקבלת המענק), בנק הדואר מעניק לרשות המסים את השירות להגשת תביעות למענק עבודה, באמצעות קליטה ממוחשבת של הבקשות המוגשות באופן פרונטאלי בסניפי הדואר. ההתקשרות בפטור ממכרז אמורה להסתיים ב- 31.12.2021.

בשל העובדה שקהל היעד הזכאי לקבלת "מענק עבודה" נמנה על אוכלוסייה חלשה בעלת נתונים סוציו אקונומיים נמוכים, הרי שישנה חשיבות לכך שתהליך הגשת התביעה לקבלת המענק יהיה מהיר ופשוט ככל הניתן ושבדיקת התביעות תתבצע באופן אוטומטי.

בשנים האחרונות רשות המסים פעלה לעידוד התובעים שהגישו תביעות בעבר וכבר רשומים במערכת, להגיש את התביעות למענק עבודה באמצעים מקוונים באינטרנט ובין היתר, באמצעות אפליקציה ייעודית בטלפון הנייד.

הפעלת האמצעים הללו כבר תרמה להקטנת כמות התביעות שהוגשו בסניפי הדואר והגדלת כמות התביעות שהוגשה באמצעים המקוונים, כך שהעלות השנתית לתשלום עמלות לבנק הדואר עבור שירות זה, הצטמצמה בהתאם.

בנוסף, בשנת העבודה 2021 לאחר הפעלת מערך הזדהות משופר באינטרנט, אנו צפויים להשיק יישום נוסף להגשת תביעות מקוונות, גם על ידי תובעים חדשים אשר מעולם לא הגישו תביעה למענק עבודה (עד היום, תביעה ראשונה היה ניתן להגיש רק בסניפי הדואר בשל הצורך בזיהוי פרונטאלי). שינוי זה צפוי אף הוא להביא להקטנה נוספת בכמות התביעות שתוגשנה בסניפי הדואר.

השיפורים האמורים נעשו בהתאם לסיכום הישיבות שקיימנו עם נציגי החשב הכללי, בהן נדרשנו לפעול להרחבת השירות המקוון וצמצום השירות בבנק הדואר.

בעניין זה נציין כי על מנת להטמיע ולהרחיב את השימוש במערכות המקוונות, ראוי שבטווח הקצר נקצה את הסכום הנחסף מהעמלות לבנק הדואר, לטובת קמפיין בקרב הזכאים הפוטנציאליים וחיפיתם לשימוש באמצעים המקוונים למימוש זכאותם, לרבות, חיזוק מערך התמיכה והמענה הטלפוני.

יש לציין כי במידה ויפורסם מכרז וייכנסו ספקים נוספים, אזי, נידרש להקים מערכת ממשקים תפעוליים וטכנולוגיים חדשה, שתותאם לנהלי העבודה והבקורות הנדרשים לצורך הגשת תביעות בהליך מקוצר ובפריסה ארצית רחבה, אשר עלותם הצפויה עלולה להיות גבוהה מאד.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

לעניות דעתנו, העלות מול התועלת אינה כדאית, במיוחד לאור המעבר לשימוש רב יותר ביישומים המקוונים להגשת התביעות לקבלת המענק שכן, בבדיקה שנערכה באגף החשב הכללי נמצא כי העמלה אשר המדינה משלמת לבנק הדואר עבור השירות האמור, הינה שולית (כ- 12 ש"ח כולל מע"מ לכל תביעה) והסיכוי לקבלת מחיר זול יותר קלוש עד בלתי אפשרי.

אשר על כן, הריני לפנות לוועדה הנכבדה, בבקשה להארכת הפטור ממכרז להתקשרות עם רשות הדואר אשר מחד, מיומן ומנוסה ויש לו את הממשקים התפעוליים והטכנולוגיים למתן השירות ומאידך, עלות העמלות המשולמת לבנק הדואר הולכת ופוחתת בשל שיפור ערוצי ההגשה המקוונים.

הארכת הפטור מבוקשת למשך 3 שנים נוספות, לתקופה שמיום ה- 1.1.2022 ועד ליום 31.12.2024.

בברכה,

שלמה אוחיון

### העתק:

מר דוד רונן - חשב רשות המסים  
מר אלעד גולדברג - סמנכ"ל בכיר רכש, נכסים ולוגיסטיקה  
גב' שרית פרסי - מנהלת אגף א', שירות סניפי  
גב' זהבית עמון - סגנית חשב רשות המסים  
גב' דינה אסייג - מנהלת תחום רכש ומרכזת ועדת מכרזים  
מר יגאל ימיני - מנהל תחום בכיר, מענק עבודה