

מדינת ישראל - משרד הבריאות

ועדת מכרזים מרכזית לשרותים וטובין

בקשה: 22335 הרחבת התקשרות- back office חוק חופש המידע

נושא לדיון: 42,800

בישיבה שהתקיימה בתאריך: 11/12/2024

החלטת ועדה

בהסתמך על מכתבו של מר עופר זילברטל, מנהל אגף בכיר שירות לציבור, מאשרת וועדת המכרזים הרחבת פעילות במכרז 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות.

חב' תקשוב זכתה במכרז 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות במשרד הבריאות. בהתאם להוראות המכרז נדרשו תקשוב להקים נציגות תקשורת כתובה (Back Office) המטפלת בלקוחות הפונים באמצעות תקשורת כתובה למשרד. במסגרת זו, בין השאר מספק ה-office Back מענה לבקשות חופש מידע המוגשות למשרד.

מטרת מחלקת חופש המידע באגף השירות היא יישומו של חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998. בחוק הוכרה והוסדרה זכותם של כל אזרחי ישראל לקבל מידע המצוי בידי המשרד, בכפוף למגבלות וסייגים שהגדרו בחוק. ביסוד החוק עומדת התפיסה שמידע שבידי הרשות הציבורית הוא גם קניינם של אזרחי המדינה ולכן אזרח זכאי לבקשו ולקבלו. בהתאם לזאת, המחלקה אמונה על: טיפול בבקשות לקבלת מידע המוגשות למשרד, במסגרת לוחות זמנים הקבועים בחוק; בדיקת הבקשה ואיתור המידע אל מול גורמי המקצוע הרלוונטיים במשרד; תכלול וניסוח המענה בהתאם להתייחסות היחידה ובמסגרת הוראות סעיפי החוק; נקיטת פעולה יזומה לפרסום מידעים משרדיים לציבור. צוות התקשורת הכתובה במוקד כולל כיום 2 נציגות אשר אמונות על הטיפול המינהלי-טכני בבקשה (קליטתה, סיווגה, העברה ראשונית לקבלת התייחסות גורמי המקצוע, טיפול בתשלומי אגרה, וכו'), בעוד עובדות היחידה אמונות על הטיפול המקצועי-מהותי בבקשה (בחינה וטיפול בהתייחסות היחידה המקצועית, טיפול בהתנגדויות צדדי ג' לפרסום המידע, ניסוח והוצאות התשובה לפונים, וכו').

כיום נמצאת מחלקת חופש המידע במצב של אי ספיקה. המשאבים המוקצים לטובת הטיפול בתחום אינם מספיקים להתמודדות עם כמות ומורכבות הבקשות. המשרד מצליח להשיב ל%37 מן הבקשות המוגשות בלבד, ועושה זאת תוך חריגה מזמני המענה הקבועים בחוק.

לאור זאת מבקש מר זילברטל, לעבות את צוות חופש המידע ב-office Back, מ-2 טעמים עיקריים, השלובים אחד בשני:

1. הקצאת משאבים מספיקים לטובת טיפול בעומס הבקשות.

2. שינוי תהליכי. כאמור, כיום אמון הצוות במוקד בעיקר על ההיבטים המינהלתיים של הטיפול בבקשות. עם זאת, השאיפה היא להכשירו גם לביצוע חלק מן השלבים המקצועיים הכרוכים בטיפול בבקשה, לרבות בחינת מעני היחידות וניסוח טיוטת מענה לפונים. לתפיסתי, ונוכח מצוקת כוח אדם אקוטית גם במטה המשרד, תפקידה של מחלקת חופש המידע באגף השירות לא אמור להיות טיפול בזרם הבקשות השוטף, אלא הנחיית צוות המוקד, ביצוע מעקב ובקרה על פעילותו, טיפול בבקשות מיוחדות ומורכבות ונקיטת פעולה יזומה להנגשת מידע. לפיכך עלינו להסיט את כובד המשקל של הטיפול בזרם השוטף למוקד.

כעת היחידה מבקשת מוועדת המכרזים לאשר את הרחבת המוקד בשני תקנים נוספים לתקופה בת שנה אחת, בעלות של 340,751 ₪:

עלות נציג לחודש ללא מע"מ	עלות נציג כולל מע"מ	
12,135	14,198	עלות נציג
24,270	28,396	2 נציגים
	340,751	12 חודשים

ביום 30.5.2024 החליטה ועדת המכרזים: "לאור העובדה כי האופן בו מנוסח [סעיף 23 למכרז] מייצר לכאורה יכולות הרחבה וצמצום אינסופיים המייצרים קושי למול הספק ביכולת לשקף את צרכי המשרד מחד, ולאור הצורך בשימור יכולות מתן המענה של המשרד לאירועים מתפרצים, מחליטה הוועדה לתקן את סעיף 23.2: 'המזמין רשאי לשנות את הדרישות על פי צרכיו, עד 50% מערך ההתקשרות הכולל, להגדיל או להקטין את כמויות השירותים הנדרשים, והספק במכרז מתחייב לעמוד בדרישות אלו. כל שינוי בכמויות השירותים הנדרשים מחייב אישור של ועדת המכרזים. התשלום יעשה לפי השירותים שבוצעו בפועל". נכון למועד זה טרם מוצו אפשרויות ההרחבה על החלטה האמורה.

לאור האמור, מאשרת הוועדה הרחבת התקשרות לתקופה של 9 חודשים בדרך של מימוש אופציה לצורך מוקד התרגום.

החלטה בהתאם לתקנה 3ג(א) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות: 1.255,563 ש"ח כולל מע"מ.

עד כה מומשו 4.5% מהיקף ההרחבה האופציונלי לתקופת ההתקשרות הנוכחית כולל הרחבת התקשרות זו.

תקופת ההתקשרות: מתאריך 11.12.24 ועד לתאריך 12.9.25 בהתאם לתום מועד מימוש האופציה.

תקנה תקציבית: 24.02.05.40

ח.פ. 512287186

חתימות:



רו"ח חסן אסמעיל
רו"ח אליאס קסיס
רו"ח שירה ישר



עו"ד שרונה עבר הדני
עו"ד סילבי קדם
עו"ד עמנואל שלמון



גלי אטיאס, יו"ר