



# אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2019

פברואר 2020

איסוף נתונים וכתיבה:  
איריס אליאסיאן

# פרק א: מידע ושירותים חדשים

בשנת 2019 נמשכה פעילות פיתוח ושימור האתר והתבצעה במספר מסלולים. במקביל לפעולות עיצוב ושדרוג האתר כך שיהיה יותר מרווח, מזמין ונגיש, שולבו תכנים ושירותים חדשים.

בין התכנים והשירותים ששולבו באתרים וברשת, ניתן לציין את העיקריים שבהם:

## • טפסים מקוונים:

- תביעה למחליף רכב בניידות (8201)
- תביעה לשמירת הריון (330)
- טופס הגשת מועמדות למשרה פנויה (8015)
- תביעה לקצבת אזרח ותיק (עם/ללא השלמת הכנסה)
- תביעה להשלמת הכנסה למקבל קצבת אזרח ותיק ו/או שארים

## • יישומים ומחשבוני:

- כלי להצגת מסמכים שיש לצרף לתביעה לנכות לפי מחלה/ליקוי
- חישוב דמי ביטוח למי שאינו שכיר

- **זימון תור לסניף** – ממשק מנתב ומכוון לפעולות באתר את כל מי מבקש לבצע זימון תור לסניף באתר ובאפליקציה.

- **המשך הנגשת קבצי טפסי הנייר** (בל) כך שלטופס נייר תהיה חלופה טקסטואלית באתר הניתנת להקראה לאנשים עם לקויות ראייה ועיוורון הגולשים באתר.

## • נכתב מדריך לעובדים זרים

- הוטמע כלי שליחת ניוזלטר באגף הקרנות ובאגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו
- הוכן סרטון הדרכה למילוי בקשות מקרנות הביטוח הלאומי

## • בשירות אישי:

- דיווח על המשך בתקופת שמירת הריון
- טופס בקשה לביטול חובות
- שירות צפייה במכתבים באמצעות קוד זמני ללא הצורך בכניסה לשירות אישי

## • באתר התשלומים:

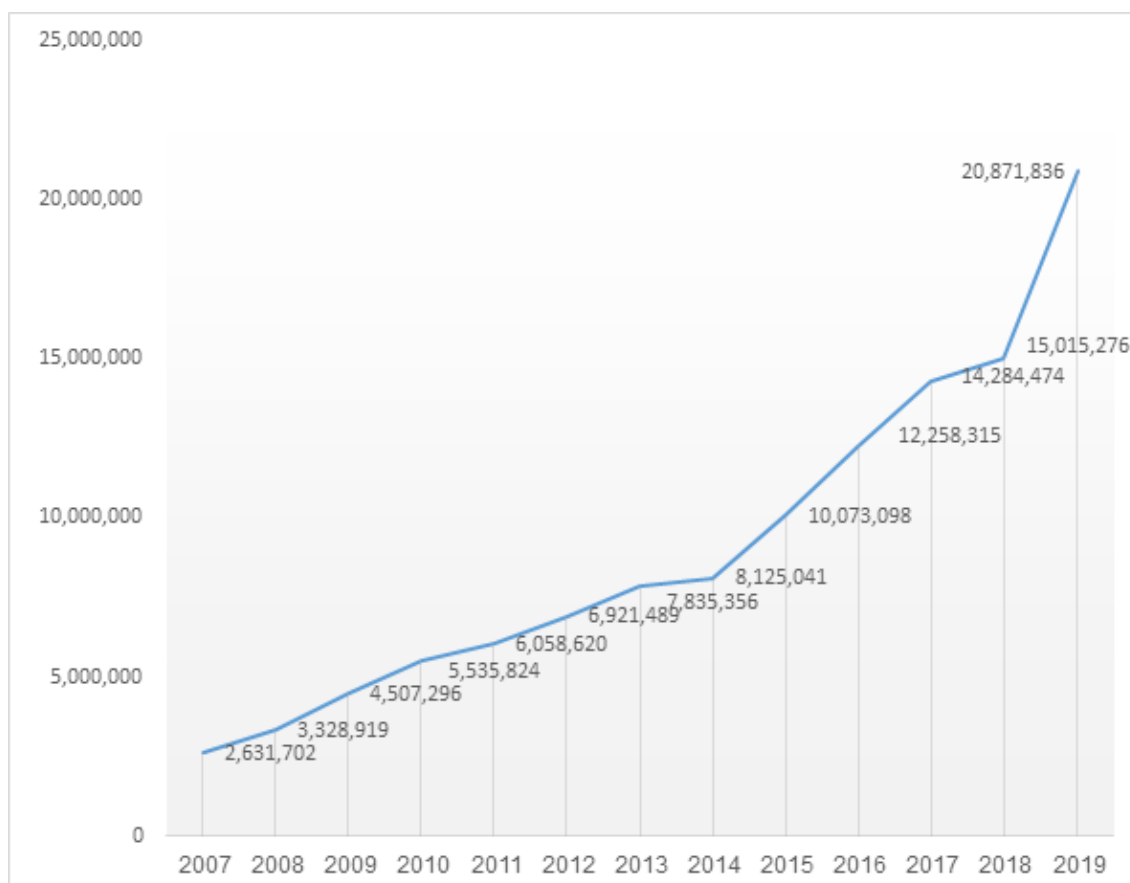
- דיווח רשימת תלמידי מכללות
- דיווח תקופות ביטוח של חברי קיבוץ ומושב שיתופי
- הוקם דף פייסבוק בחודש אוגוסט אשר במסגרתו מוצגים נושאים שונים
- אפשרות דיווח על מקרי הונאה ב-WhatsApp

כל זאת, בנוסף לעדכונים שוטפים ותכנים חדשים אשר היחידות השונות יוזמות ומעדכנות וכן, ימי עיון וימי עדכון מרוכזים על מנת לשמור על אתר מעודכן.

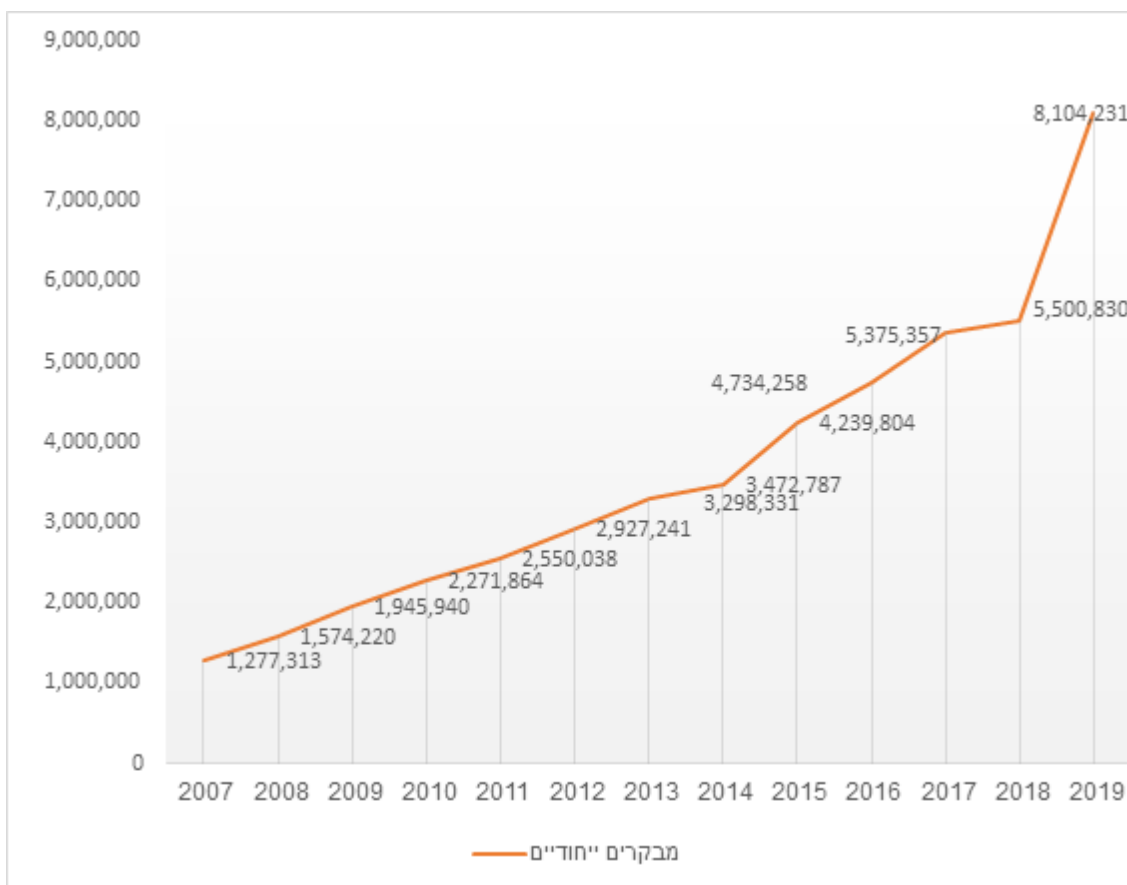
## פרק ב: מאפייני הביקורים

### מספר ביקורים:

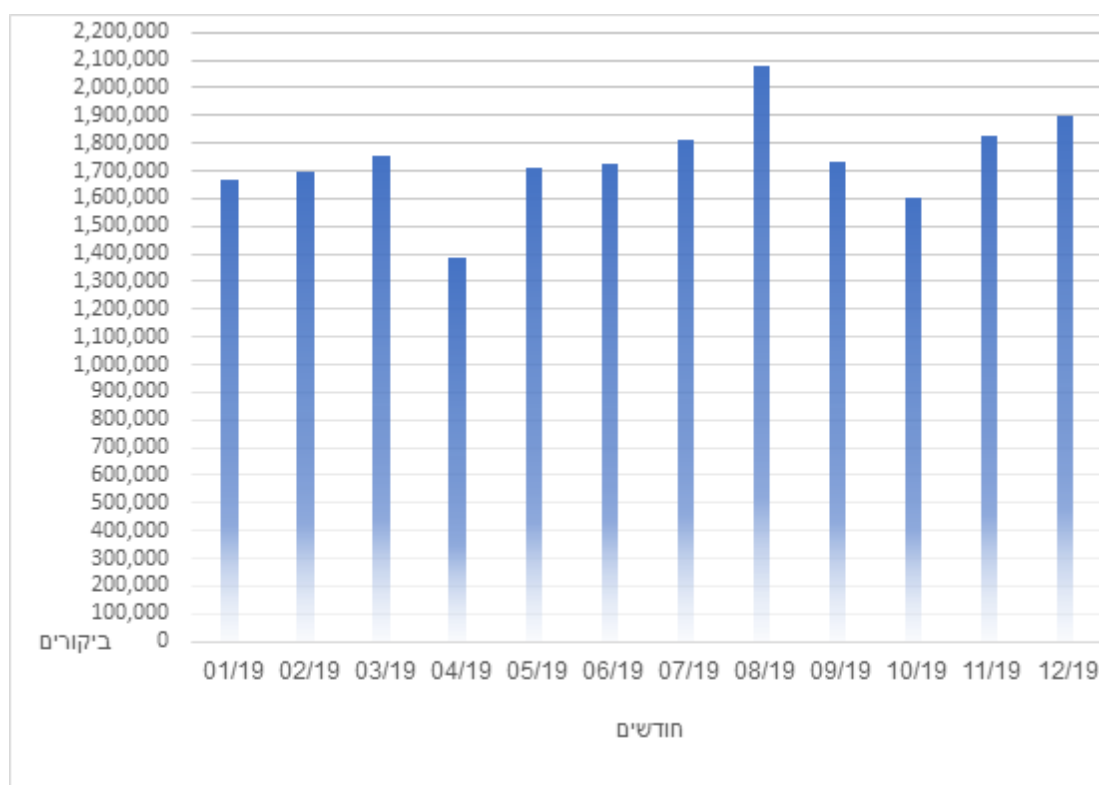
- סך הכל היו באתר 20,871,836 ביקורים (כניסות). גידול של 39% לעומת שנת 2018.
- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ב-47% ועומדת על 8,104,231
- משך זמן שהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ממשיך לרדת גם ב-2019 ועמד על 02:28 דקות. נראה כי הגולשים מוצאים את מבוקשם באתר מהר יותר.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש גדל ועמד על: 1,739,319.7
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודש אוגוסט 2,076,492. זוהי השנה הראשונה שחודש אוגוסט היה הפעיל ביותר.
- חודש דצמבר היה החודש החזק אחרי אוגוסט בפעילות באתר.
- מספר הכניסות המצומצם ביותר המשיך להתבצע כמו בשנים קודמות בחודשי החגים, אפריל ואוקטובר.



כניסות לאתר בין השנים 2007 ל-2019



**כניסות מבקרים ייחודיים (מחשבים) בין השנים 2007 ל-2019**

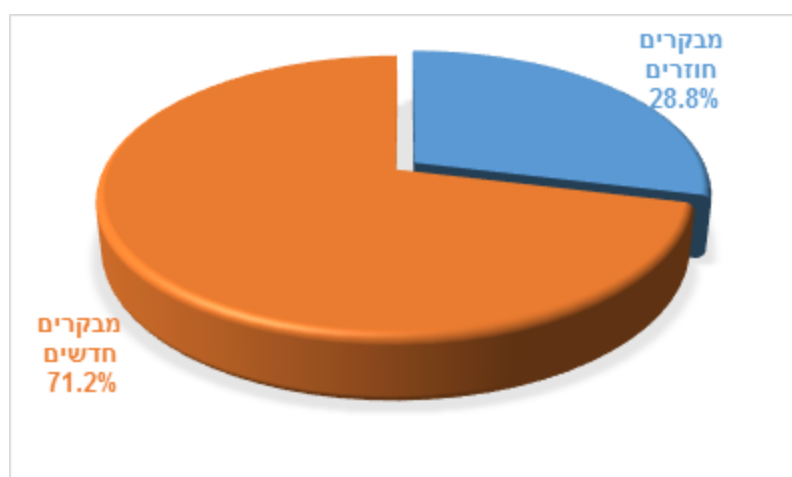


**התפלגות הכניסות לאתר בחתך של חודשים - שנת 2019**

## פרק ג: מאפייני המבקרים

### מספר מבקרים:

- 20,871,836 כניסות לאתר התבצעו על ידי 8,104,231 מחשבים/דפדפנים שונים.
- המגמה שהחלה בשנת 2018 ממשיכה כלומר, גם בשנת 2019 יותר מבקרים חדשים נכנסים לאתר בפעם הראשונה.



### פיזור גיאוגרפי:

פריסת האזורים הגיאוגרפיים והמדינות אשר מהם נכנסו לאתר התרחבה מעט ועומדת על 224 מדינות ואזורים.

#### המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

- אין הבדלים מהותיים בהשוואה לשנת 2018 אלא שינויים בכמות הכניסות במדינות אשר עובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, רש"פ, רוסיה, מצרים, אנגליה, גרמניה, אוקראינה, קנדה, הודו, צרפת, מרוקו, אלג'יריה, הולנד, טורקיה, איטליה, ירדן, ספרד, רומניה.
- מישראל היו 7,709,885 כניסות לאתר
- היישובים מהם התבצעו עיקר הכניסות הם: תל אביב-יפו, ירושלים, חיפה, פתח תקוה, נתניה, ראשון לציון, באר שבע, חולון, רמת גן, הרצליה, רחובות, אשדוד, כפר סבא, חדרה, כרמיאל, אשקלון, פרדס חנה, רעננה, הוד השרון, בני ברק ומודיעין
- הכניסות מתחומי הרש"פ עלו ועמדו על 33,637.
- גידול של מעל ל-30% בכניסות נצפה בישובים ירושלים, נתניה, ראש"צ, באר שבע, הרצליה, רחובות, אשדוד, חדרה והוד השרון.
- גידול של מעל 40% בכניסות נצפה בכרמיאל וחולון
- גידול של מעל 50% בכניסות נצפה בתל אביב, פרדס חנה ובני ברק
- ביישוב מגדל העמק נצפה גידול של 99%

## שימוש בדפדפנים:

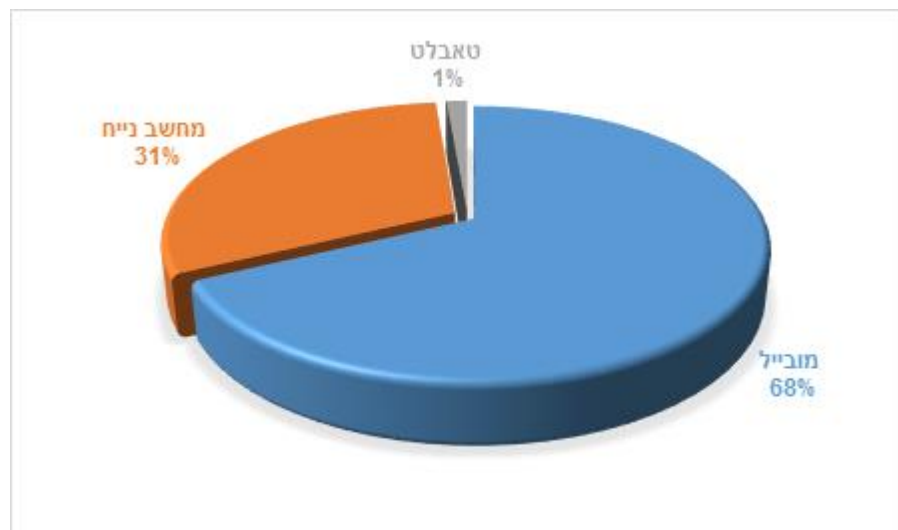
- **Chrome** - 48.7% מהגולשים גלשו באמצעותו
- Android Webview - 18.8%
- ספארי - 15.01%
- Samsung Internet ( דפדפן גלישה בנייד) - 6.29%
- Internet Explorer - ממשיך לרדת ועומד על 3.49%
- דפדפנים נוספים – 7.71%

## גלישה באמצעות מכשירים:

גם השנה נצפה אחוז גבוה יותר של גולשים שנכנסו לאתר מהסמארטפון. נראה כי שינוי עיצוב האתר והעובדה שהוא רספונסיבי ומותאם למובייל, תרמו להתחזקות מגמה זו. במקביל, למגמות שמתרחשות באופן כללי.

### התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים:

- **מובייל** – 67.86% (גידול בהשוואה ל-52% ב-2018)
- **מחשב נייד** - ל-30.77% (ירידה בהשוואה ל-45.83%)
- **טאבלט** - 1.37% (המשך ירידה בהשוואה ל-2.17%)



### התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים

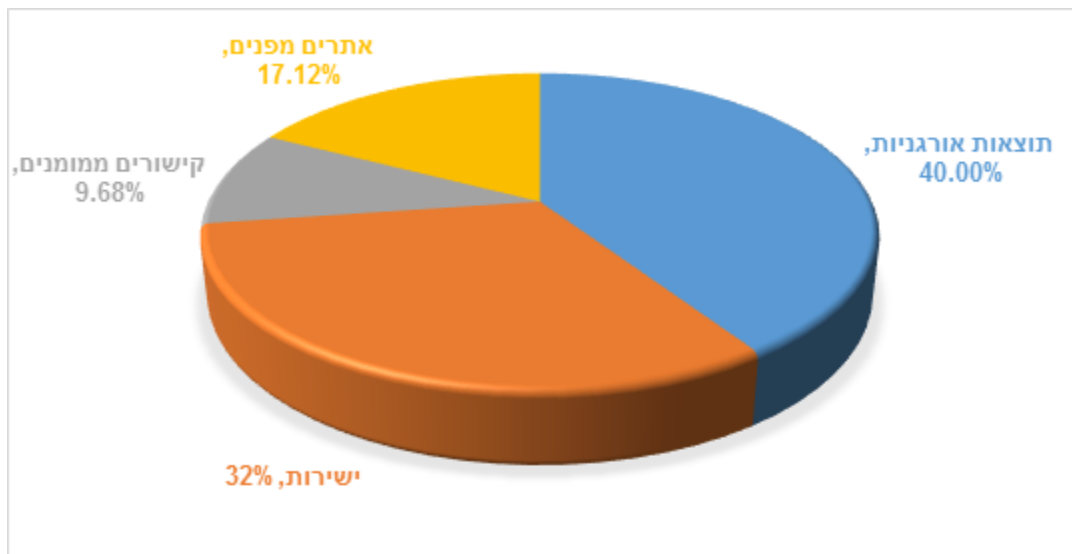
- הגולשים מתל אביב, חיפה ופתח תקוה גלשו בעיקר במובייל.
- מירושלים גלשו בעיקר מהמחשב הנייד.
- מבאר שבע גלשו 50% מובייל ו-50% מהמחשב הנייד.

## פרק ד: מסלולי כניסה והפניות לאתר

ניתן להגיע למידע ולשירותים ממנועי חיפוש, אתרים, רשתות חברתיות ואפליקציות שונות. ההפניות יכולות להיות לדף הבית או ישירות לדף/שירות ספציפי באתר. בנוסף לגלישה עצמאית ברשת החיצונית, מערכות הביטוח הלאומי שלחו הודעות סמס למבוטחים הכוללות קישורים לתכנים ושירותים באתר.

### מסלולי כניסה לאתר:

רבים מהגולשים הגיעו באמצעות כניסה למנועי חיפוש ומציאת האתר שעולה בתוצאות אורגניות (עולה באופן אוטומטי בראש רשימת תוצאות החיפוש לאור ארגון התכנים בצורה מיטבית באתר).



התפלגות מסלולי הכניסות לאתר

### אתרים מפנים:

- מספר האתרים המפנים לאתר הביטוח הלאומי, נמצא במגמת גידול.
- בין האתרים הבולטים ניתן לציין את, כל זכות, שירות הטפסים הממשלתי, אתר מילואים (אכ"א), שירות התעסוקה, אתר vesty (שבועון ברוסית), ואתר muadefet (אתר המרכז עבודות מועדפות לחיילים משוחררים).
- 404,545 הפניות הגיעו מאתרי עיתונות כגון, ynet, walla, panet, ו-mako kul-el-arab

## הפניות מרשתות חברתיות

114,321 גולשים באתר הגיעו מהפניות ברשתות החברתיות בפילוח הבא:

כניסות ב-2019	ערוץ
110,884	פייסבוק
870	יוטיוב
684	אינסטגרם
215	טוויטר
1,668	אחר

### דפי נחיתה אשר הגיעו אליהם ישירות באתר:

1. דף הבית
2. הסבר על אתר שירות אישי
3. צור קשר
4. אינדקס מחשבוני
5. הזמנת קוד סודי
6. מחשבון מענק לימודים
7. זימון תור לסניף
8. טפסים ואישורים
9. דף נחיתה של שירותים דיגיטליים
10. יד מכוונת



## פרק ה: דפים ואזורים הנצפים ביותר

כל הדפים באתר נצפו בסך הכל 47,323,358 פעמים (גידול של 4.7% בהשוואה לשנת 2017).

### הנושאים הנצפים ביותר באתר:

בכל הדפים והאזורים באתר נצפה גידול בכניסות כשעיקר הכניסות התבצעו לדפים הבאים:

שם הדף	כמות כניסות
דף הבית	9,160,379
הסבר על שירות אישי	2,190,422
הזמנת קוד סודי	1,212,433
אינדקס נושאי מחשבוני	896,655
אינדקס צור קשר	890,139
אינדקס נושאים - טפסים	775,962

### בהשוואה ל-2018 נצפו:

- גידול של 14.44% בצפייה בדף לוח התשלומים
- גידול של 13.9% לאתר דרושים
- גידול של 69% בכניסות לאתר "סטטיסטיקה לפי יישוב" (ייתכן ונובע משינוי שנעשה בדף הבית)
- גידול של 9.8% בכניסות לדף יד מכוונת.

### קצבאות:

גם השנה לא חלו שינויים דרסטיים בנושאי הקצבאות הנצפות באתר, אך נצפו שינויים ברמת התעניינות בין הנושאים המובילים.

- **הקצבאות אשר נצפו ביותר הן:** אבטלה, אזרח ותיק, נכות כללית, אמהות, ילדים, סיעוד, פגיעה בעבודה, הבטחת הכנסה, נידות, ילד נכה, שארית, שיקום מקצועי, שמירת הריון, מילואים, חייל משוחרר, שירותים מיוחדים, דמי קבורה, נפגעי פעולות איבה, ועדות רפואיות,
- חוזרי הגמלאות נצפו 55,461 פעמים (ירידה של 7.9% בהשוואה ל-2018). בעיקר חוזרי סיעוד, נכות כללית, שיקום, ילד נכה ואזרח ותיק ושארית.

## ביטוח וגבייה:

גם בנושאי ביטוח וגבייה לא נצפו שינויים דרסטיים אך נצפו שינויים ברמת ההתעניינות בנושאים.

- הנושאים אשר נצפו ביותר: שיעורי דמי ביטוח, תיאום דמי ביטוח, דמי ביטוח בריאות, מעסיקים, שהות בחו"ל, דמי ביטוח לאומי, מייצגים.
- תושב ישראל השוהה בחו"ל, מייצגים, חוזרים, אכיפה והוצאה לפועל.
- החוזרים נצפו 27,093 (גידול של 23% בהשוואה לשנת 2018)

## יישומים ומחשבוני:

- סך כל הכניסות לכל המחשבוני שבאתר: 4,126,005 (גידול של 20.4% בהשוואה ל-2018)

### המחשבוני העיקריים שנצפו:

שם המחשבון	כניסות ב-2019
חישוב סכום מענק לימודים	450,088
חישוב גובה דמי אבטלה	294,583
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	213,392
חישוב קצבת הבטחת הכנסה	212,806
בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק	205,621
חישוב דמי לידה	165,218
חישוב ההכנסה שאפשר להרוויח ועדיין לקבל קצבה (חישוב קצבת נכות כללית)	147,483
חישוב דמי ביטוח לעובד שכיר	100,957
חישוב גיל פרישה	94,438
בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת	71,027
בדיקת זכאות לדמי לידה	66,381
תכנית חיסכון לכל ילד	60,649
חישוב תוספת ותק	58,176
בדיקת זכאות לקצבת שארים	51,959
מזונות	49,234
בניית סל שירותים בסיעוד	47,503

- בחודש אוגוסט נצפו עיקר הכניסות למחשבון מענק לימודים. ב-4/8/19 היו מעל ל-127,000 כניסות למחשבון.
- שירות "רשימת מסמכים לתביעה לפי ליקוי" שעלה לאתר בחודש נובמבר נצפה 5,511 פעמים.
- מחשבון דמי ביטוח למי שאינו שכיר שעלה לאתר בחודש ספטמבר נצפה 9,988 פעמים
- היישום "זכויות והטבות במוסדות וארגונים" נצפה 86,916

## אתרים בשפות:

בנוסף לאתר בעברית יש לביטוח הלאומי עוד ארבעה אתרים מלאים בשפות:

### רוסית:

- 208,415 כניסות לדף הבית (ירידה של 11% בהשוואה ל-2018)
  - 1,976,849 צפיות בדפים באתר (גידול של 18% בהשוואה ל-2018)
  - הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, הבטחת הכנסה, נכות כללית, אבטלה, השלמת הכנסה באזרח ותיק, תושב היוצא לחו"ל, טפסים, ילדים וזימון תור.
- הירידה בכמות הכניסות לדף הבית והגידול בדפים הפנימיים מצביעים על כך שהגולשים מגיעים ישירות לדפי התוכן הרלוונטיים.**

### ערבית

- 224,257 כניסות לדף הבית (גידול של 34% בהשוואה ל-2018).
- 1,178,460 צפיות בדפים באתר (גידול של 46.5% בהשוואה ל-2017)
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, קמפיין שירותים דיגיטליים, זימון תור, ילדים, חדשות, נכות כללית, הזמנת קוד, סניפים וטפסים
- נצפו 3090 כניסות מקהיר לאתר נפגעי עבודה

### אנגלית:

- 69,892 כניסות לדף הבית (גידול של 0.6% בהשוואה ל-2018).
- 512,536 צפיות בכל הדפים באתר (גידול של 14.8% בהשוואה ל-2018).
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, אזרח ותיק, אבטלה, נכות כללית, אמהות, סניפים, הבטחת הכנסה, טפסים ומחשבוני

### צרפתית:

האתר בצרפתית הושק בחודש ינואר 2019.

- 16,314 כניסות לדף הבית
- 66,655 צפיות בכל הדפים באתר
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, אזרח ותיק, אמהות, אבטלה, הבטחת הכנסה, נכות כללית, דמי קבורה וילדים.

## פרק ו: טפסים

### טפסים מקוונים - אתר הכללי:

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 242,450 טפסים לעומת 235,606 טפסים בשנת 2018 (גידול של 3% בהשוואה לשנת 2018)

#### להלן פילוח הטפסים שנשלחו בשנת 2019:

שם הטופס	כמות טפסים שמולאו באינטרנט (הודפסו/נשלחו)	כמות טפסים שנקלטו ב-ADA
תביעה לדמי אבטלה	50,849	43,235
תביעה לדמי לידה	44,620	43,235
דין וחשבון רב שנתי	37,018	34,703
תביעה אישית לתגמולי מילואים	22,941	22,635
תביעה לנכות כללית	11,358	8,908
תביעת חוב לעובד	7,995	7,918
תביעה לגמלה לילד נכה	7,713	6,347
תביעה לדמי פגיעה	7,586	6,526
תביעה להפרשים בדמי לידה	6,997	לא נקלט בנפרד
פיצול תיק בקצבת ילדים + מענק לימודים	6,868	6,407
תביעה להבטחת הכנסה	6,385	6,339
תביעה למענק לחייל משוחרר	6,243	4,731
תביעה להחמרה בסיעוד	6,084	5,894
תביעה לסיעוד	5,295	5,287
תביעה לקצבת שירותים מיוחדים	4,104	3,143
יצירת קשר- אמנות בינלאומיות	3,236	לא נקלט באדא
תביעה לגמלת נכות מעבודה	3,220	2,688
תביעה לשיקום מקצועי	2,271	1,971
תביעה לתשלום דמי תאונה	1,666	1,650
בקשה להכרה כתושב חוזר	246	246
תביעה להטבות למחליף רכב בניידות	35	34

- בנוסף לטפסי הגמלאות וביטוח וגבייה, פותח בשנת 2019 **טופס להגשת מועמדות למשרה פנויה** (בל 8015). מרגע עלייתו לאוויר בחודש אפריל נשלחו באמצעותו **432** הגשות מועמדות למכרזים.
- בהשוואה ל-2018 חל גידול בכמות הטפסים שנשלחו פרט לטופס דמי לידה. ייתכן וירידה זו ניתן להסביר בתביעות המעסיקים האוטומטיים אשר גדלו ב-40% בהשוואה ל-2018.

## טפסים מקוונים - שירות אישי:

- תביעות לדמי אבטלה - 30,877
- תביעות אישיות לתגמולי מילואים - 69,800

## הזמנת טפסים:

במסגרת שירות הזמנת טפסים, הטפסים המוזמנים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח כפי שמופיעה במחשב הביטוח הלאומי.

29,469 טפסים הוזמנו באמצעות האתר (ירידה של 10.4% בהשוואה ל-2018)

### הטפסים העיקריים שהוזמנו:

שם טופס	כמות שהוזמנה ב-2019	כמות שהוזמנה ב-2018
הודעה על שינוי פרטים אישיים	5,157	9,774
טופס תביעה לקצבת זקנה	2,682	2,714
דין וחשבון רב שנתי*	1,707	1,549
תביעה לדמי אבטלה*	1,607	1,337
הוראה לחיוב חשבון בנק	1,442	1,131

\* קיים טופס מקוון.

## הזמנת אישורים:

גם במסגרת שירות הזמנת האישורים, הם נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח.

159,225 אישורים הוזמנו באמצעות האתר (גידול של 12% בהשוואה ל-2018)

### האישורים העיקריים שהוזמנו:

שם אישור	כמות שהוזמנה ב-2019	כמות שהוזמנה ב-2018
ביטוח ושכר - אישור	50,744	34,908
גביה - אישור לא עובד	19,717	15,192
אישור מרכז	10,164	12,491
אזרח ותיק ושירים - אישור שנתי	9,032	9,171
גביה - אישור דמי ביטוח לשנה קודמת	6,873	6,319

## פרק ז: שליחת מסמכים

- הועלו 1,831,071 מסמכים בנושאי קצבאות, ביטוח, גבייה ושירות לקוחות (גידול של 67.2% לעומת 2018).
- בשירות אישי הועלו 1,255,409 מסמכים
  - באתר התשלומים הועלו 575,662 מסמכים
  - הערוץ שבו אחוז הגידול היה משמעותי יותר הוא באתר התשלומים - 280% גידול אתר התשלומים לעומת 33% באתר אישי, למרות שבאתר אישי נשלחו רוב המסמכים.

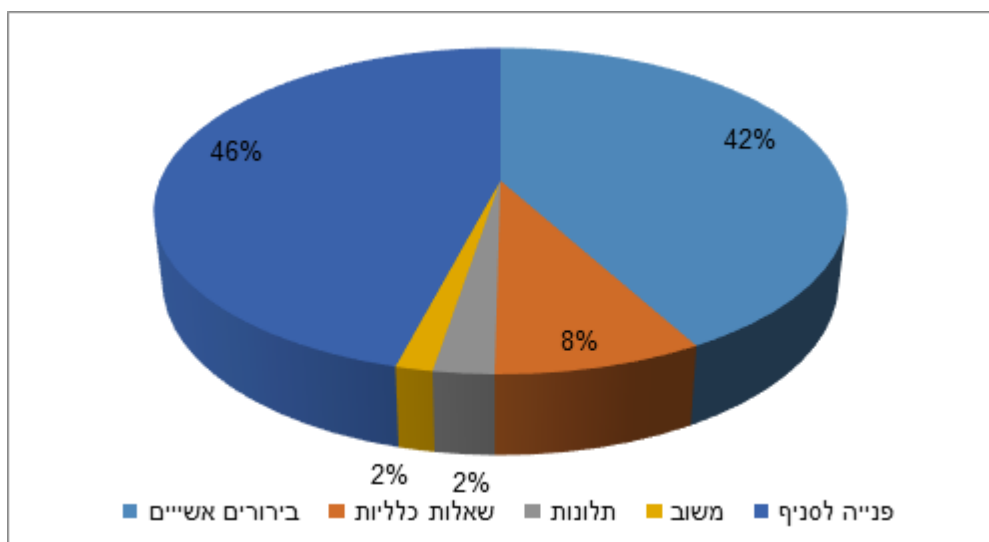
### להלן התפלגות המסמכים שנשלחו:

נושא	אתר אישי	אתר תשלומים
אבטלה	477,893	49,566
מילואים	148,553	5,802
ביטוח וגבייה	99,507	207,948
נכות כללית	95,639	65,114
הבטחת הכנסה	80,473	19,682
דמי פגיעה	61,299	18,608
דמי לידה	49,037	43,125
מעבודה/תלויים	33,637	6,330
ועדות רפואיות-נכות כללית	26,942	9,652
שמירת הריון	25,932	19,826
ועדות רפואיות-נפגעי עבודה	25,173	6,353
אזרח ותיק	23,801	25,669
ילד נכה	15,276	16,042
סיעוד	14,099	13,282
שירותים מיוחדים	11,485	4,593
מזונות	11,272	4,877
ניידות	10,220	7,558
שירות לקוחות	10,116	0
ילדים	8,835	32,862
דמי תאונה	8,675	5,996
שירים	7,102	7,347
מענק לחייל	3,674	1,777
שיקום	2,203	732
אמנות בינלאומיות	1,636	1,134
איבה	1,069	454
פשיטת רגל	784	370
דמי קבורה	519	811
אבטלה-מענק בשכר נמוך	158	0
ביטול חובות	115	0

נושא	אתר אישי	אתר תשלומים
אסיר ציון	90	38
גזזת	70	25
פוליו	65	34
מענק אשפוז	24	0
מעסיקים	0	55

## פרק ח: פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.  
**סך כל הפניות בשנת 2019:** 316,817 פניות. גידול של 13% בהשוואה ל-2018.



התפלגות הפניות באמצעות האתר - 2019

פניות ב-2018	פניות ב-2019	ערוץ פנייה
129,882	161,980	פנייה לסניף
116,065	115,768	בירורים אישיים
25,074	25,114	שאלות כלליות
5,165	8,755	תלונות
3,279	3,500	משוב
-	849	פניות מהפייסבוק
439	539	בירורים אישיים - לכבדי שמיעה
272	294	עו"סים ישיר
47	48	פניות בנושא נגישות

### פנייה למוקדים:

- ניתן לפנות למוקדים בשאלות כלליות והן בבירורים אישיים (כולל לכבדי שמיעה).
- סך כל פניות שהגיעו למוקדים: 140,882 (ירידה של 0.4% בהשוואה ל-2018)
- הפניות עסקו בעיקר בנושאי אבטלה, דמי ביטוח לאומי, ביטוח וגבייה, אמהות, נכות כללית, אזרח ותיק, סיעוד, תשלומים וקנסות, ילדים ומילואים.



### פניות כבדי שמיעה:

- 539 פניות נשלחו בטופס פנייה לכבדי שמיעה.
- עסקו בעיקר בנכות כללית, ועדות נכות כללית, דמי פגיעה, אבטלה וילד נכה

### פנייה לסניף המטפל:

- לכלל הסניפים נשלחו סך הכל 161,980 פניות (גידול של 24.7% בהשוואה ל-2018)

#### הנושאים בהם היו עיקר הפניות לסניפים:

אבטלה, נכות כללית, ביטוח וגביה, דמי ביטוח לאומי, אמהות, הבטחת הכנסה, ועדות נכות כללית, סיעוד, ועדות נפגעי עבודה, דמי פגיעה, אזרח ותיק, תשלומים וקנסות, נכות מעבודה וניידות.

#### הסניפים אשר כמות הפניות הגדולה ביותר נשלחה אליהם:

סניף	פניות ב-2019	פניות ב-2018
ירושלים	33,829	28,117
תל אביב	22,874	21,070
פתח תקוה	20,163	15,758
רמלה	15,900	17,126
חיפה	15,646	13,005
נתניה	15,246	13,837
רחובות	15,160	14,686
כפר סבא	14,943	13,821
רמת גן	14,450	11,891
חדרה	14,161	11,515
באר שבע	13,451	10,764
ראשון לציון	12,043	9,488
חולון	9,693	7,818
קרית	8,146	7,699

- בהשוואה לשנת 2018 נראה כי הסניפים אשר כמות הפניות הגדולה נשלחה אליהם - נשארו כמעט ללא שינוי.
- בסניף רמלה חלה ירידה בכמות הפניות

### פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

8,755 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות.

הנושאים העיקריים: נפגעי עבודה, גמלאות נכות, סיעוד, אבטלה, גביה מלא שכירים ואימהות

## **פניות עובדים סוציאליים ומהפייסבוק**

294 פניות העובדים הסוציאליים עסקו בעיקר בנושאים הבאים: ועדות רפואיות נכות כללית, סיעוד, שירותים מיוחדים, הבטחת הכנסה וילד נכה.

### **פייסבוק:**

849 פניות נשלחו מתוך עמוד הפייסבוק.

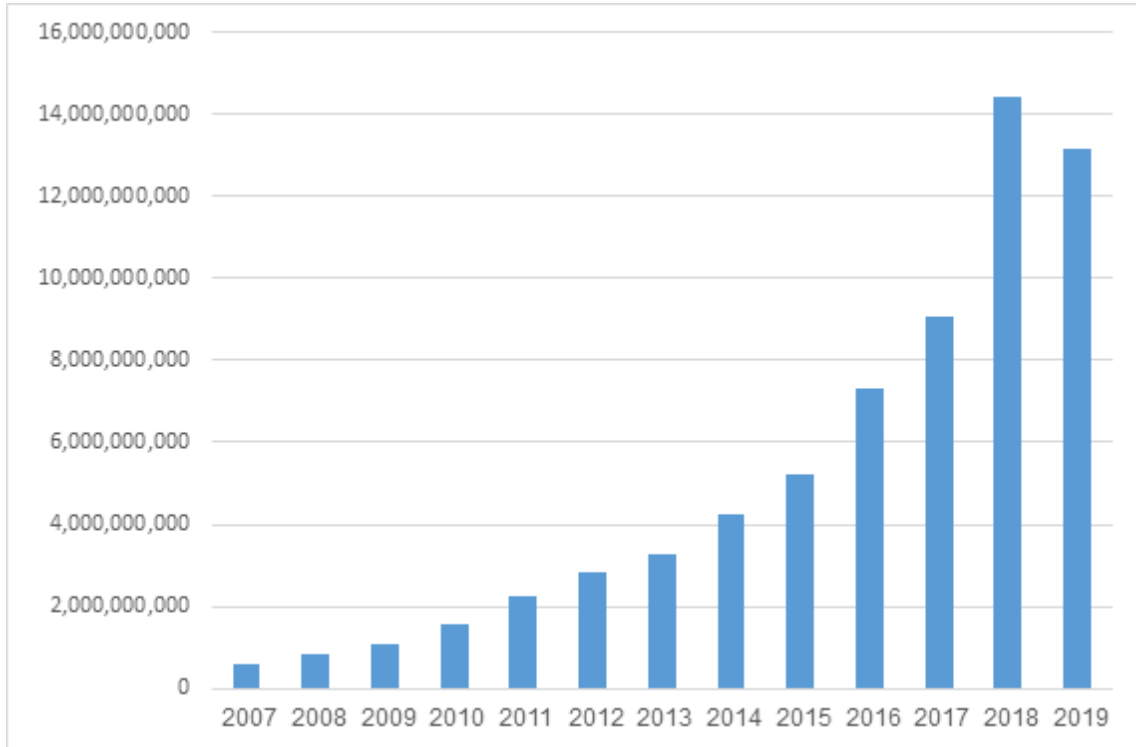
הנושאים העיקריים בהם היו עיקר הפניות: נכות כללית, אבטלה, דמי ביטוח לאומי, אמהות, ביטוח וגבייה, תשלומים וקנסות, ועדות נכות כללית, סיעוד והבטחת הכנסה.

## **פניות בנושא סיעוד (במסגרת הרפורמה בסיעוד)**

במסגרת הרפורמה בסיעוד נפתחו באתר שני ערוצי פנייה: לזכאים לקצבה ולנותני השירותים. בערוץ הזכאים לקצבה נשלחו 4,704 פניות ובערוץ נותני השירותים נשלחו 32,766 פניות אשר מנותבות ישירות לסניפים לטיפול הפקידים / עובדים סוציאליים.

## פרק ט: תשלומים, שירותים ודיווחים

באמצעות האתר נגבה סך של 13,138,631,850 ש"ח (ירידה של 8.9% בהשוואה ל-2018).



סכומי הגבייה באמצעות אתר התשלומים בין השנים 2005-2019

### פעולות לכלל הציבור באתר:

מספר פעולות ב-2018	מספר פעולות ב-2019	פעולה
19,509	15,643	פתיחת תיק משק בית
270,397	258,446	תשלום עבור עובד במשק בית
6,424	6,403	סגירת תיק במשק בית
782	360	פדיון תקופת המתנה
72,395	80,075	מעבר בין קופות חולים
26,729	27,140	תיאום דמי ביטוח ובקשת החזר

## **עדכון ושינוי מקום תשלום:**

באמצעות השירות, יכול מבטח לבקש לשנות את פרטי חשבון הבנק אליו מועברת הקצבה. המערכת מתבססת על אימות חשבון בנק.

- קצבת ילדים: 20,816
- נכות כללית: 5,027 בהשוואה ל- 3,809

## **בחירת גוף חוסך במסגרת תכנית חיסכון לכל ילד:**

נצפתה ירידה בכמות הפעולות של בחירת גוף חוסך כדלקמן:

- 92,305 פעולות בעברית בהשוואה ל-86,120 פעולות
- 310 פעולות בערבית בהשוואה ל-398 פעולות

## **הרשמה לשירותים דיגיטליים:**

הצטרפות לשירות מאפשרת קבלת עדכונים לטלפון הנייד ולדואר האלקטרוני, ביצוע פעולות באופן עצמאי והנפקת קוד חד פעמי לכניסה לאתר האישי באמצעות שליחת מסרון לנייד ו/או הודעה בדואר האלקטרוני.

בשנת 2019, 39,941 מבטחים נרשמו לשירות זה.

## פרק י: שירות אישי

- 736,632 הזמנות של הנפקת קוד סודי לאי-מייל
- 15,240,751 כניסות למערכת (גידול של 64.5% בהשוואה ל-2018)
- 943,459 אנשים ביצעו כניסה למערכת (גידול של 30% בהשוואה ל-2018)
- ל-532,757 מבוטחים הונפק להם קוד בשנה הנוכחית (גידול של 12.8% בהשוואה ל-2018)
- כמות אישורים שהודפסו ישירות מתוך האתר עומדת על 8,068,031 כשהעיקריים שביניהם הם:

נושא	סוג אישור	כמות ב-2019
נכות	שנתי	776,065
הטבות	הטבות מגורמי חוץ	684,898
נכות	זכאות	549,619
זכאות	זכאות גמלאות	471,366
נכות	נכות רפואית	426,481
מבוטח	תקופת אכשרה לזקנה	384,946
נכות מעבודה	שנתי	359,835
גביה מלא שכירים	תמצית נתונים	346,575
אבטלה	אישור זכאות	313,268
ביטוח ושכר	תקופות ביטוח	298,171

## פרק יא: ערוצים נוספים

### אפליקציה בסלולר:

נפח השימוש באפליקציה נמצא במגמת ירידה לאור העובדה שאתר האינטרנט מותאם לגלישה במובייל ואין צורך בממשק שונה וייחודי לגלישה במובייל.

### ערוץ רשמי ביו טיוב:

בערוץ הביטוח הלאומי ביו טיוב היו בשנת 2019 65 סרטונים שמאורגנים ב-9 פלייליסטים.

- 1,840 גולשים רשומים כמנויים בערוץ זה.
- 3,345,914 צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- ששת סרטוני "יד מכוונת" הכוללים, סרטון בערבית נצפו 118 פעמים
- סרטון "מדריך לקבלת סיוע מהקרנות". שעלה במהלך חודש דצמבר 2019, נצפה 304 פעמים.

### אתר האינטרנט לילדים:

#### במהלך שנת 2019:

- נצפו 8,126 כניסות (גידול של 44% בהשוואה ל-2018)
  - כמות הגולשים שנכנסו לאתר: 6,988 גולשים (גידול של 45% בהשוואה ל-2018)
- למרות שהאתר אינו נגיש ואין הפניות מהאתר שלנו אליו, יש כניסות לאתר ואף נצפה גידול..

### פרסום ב-WAZE:

התבצעו 146,856 ניווטים לסניפים ב-2019 (גידול של 31% בהשוואה ל-2018)

#### הסניפים אשר ניווטו אליהם בעיקר הם:

מיקום הסניף	כמות הניווטים הישירים
חדרה	6,290
כפר סבא	5,475
חולון	5,407
רמת גן	5,324
רמלה	4,519
רחובות	4,228
תל אביב	4,108
אשדוד	3,757
נתניה	3,643
פתח תקווה	3,104

## פייסבוק:

דף פייסבוק הרשמי של הביטוח הלאומי הושק בתחילת חודש אוגוסט.

### עד לסוף שנת 2019:

- נחשפו לדף 6,0752,230 משתמשי פייסבוק (חשבונות). החשיפה נובעת גם בעקבות פרסום וקידום ברשת.
- 169,526 משתמשים היו מעורבים והגיבו בדף
- 11,208 משתמשים אהבו את הדף

בנוסף להיות דף הפייסבוק ערוץ להעברת מידע לציבור ומתן שירות כללי הוא גם מהווה כלי שיווק לאתר (110,884 משתמשים הגיעו מהפייסבוק לאתר).



---

## סיכום

---

מגמות הגידול בנפחי הפעילות באינטרנט ממשיכות גם בשנת 2019 להיות ברורות ומובהקות, במקביל לשינויים בפלטפורמות השימוש בשירותים. 68% מהנכנסים לאתר עשו זאת באמצעות סמארטפונים ובעיקר בת"א, חיפה ופתח תקוה לעומת ירושלים בה השימוש במחשב נייד היה שכיח יותר. נצפו יישובים בהם היה גידול מובהק בעשרות אחוזים בהשוואה לשנת 2018, בין היתר מפעילויות שיווק שהסניפים מבצעים, הרפורמה בסיעוד וכדומה. הגידול בנפחי הפעילות התבטא בין היתר גם בגידול כמות הכניסות לאתרים בכל השפות, כשאת העלייה המובהקת בכמות ניתן לראות באתר בערבית (ייתכן כתוצאה מזמינות האתר בסמארטפון). הפעילות באתר מושפעת גם מתקופות חגים בהם חלה ירידה בכניסות, וכן מסגירת הסניפים בחודש אוגוסט, בו רף הגולשים עבר את 2 מיליון כניסות והיה מעל הממוצע החודשי.

הגולשים באתר משתמשים בעיקר במסלולי יצירת קשר, מחשבונים, מזמינים קוד סודי, הדפסת ומילוי טפסים והדפסת ואישורים וכן מזמינים תור לסניף. באזורי התוכן נושאי אבטלה ממשיכים להיות המובילים אך במקום השני חל שינוי ואנו מוצאים לראשונה את נושא אזרחות ותיק שרבים מהגולשים מגלים בו עניין.

גם בשנת 2019 נראה כי נוכחות האתר ברשת האינטרנט בולטת לאור העובדה שכמות האתרים שמפנים לאתר הולכת וגדלה, לרבות, אתרי עיתונות בשפות שונות וכן אחוז ניכר (72%) מהאנשים שנכנסים לאתר מגיעים ישירות או באמצעות מנועי החיפוש כתוצאה אורגנית. דף הפייסבוק תורם גם הוא את חלקו בהפניית גולשים לאתר ובחשיפת השירותים והמידע העומדים לרשות הציבור וככל שיתווספו ערוצים שונים שיפנו את הגולשים, כך נבטיח שציבור הלקוחות יקבל את השירות באופן ישיר מהביטוח הלאומי.