

# סיכום מפגש מנהלי מחלקות נכות - 18.3.14

## עקרונות תפיסת השירות

- כל עובדי הביטוח הלאומי נותני שירות.
- המטה מגדיר את מדיניות השירות.
- מנהל הסניף מנהל את השירות.
- קיימים יחסי שותפות בין המטה והסניפים.
- מרכזי השירות מעניקים שירות פרונטלי.
- המחלקה המקצועית מנהלת את תיק הלקוח ואחראית לו.
- הוועדה הרפואית כמרכז שירות.
- הקשר עם הקהילה כמקדם מיצוי זכויות.

## בהתבסס על העקרונות הנ"ל, מנהלי מחלקות נכות גיבשו את ההמלצות הבאות:

### "כן" לטלפון - מתי מתקשרים?

1. כאשר פקיד תביעות צריך מסמך או מידע.
2. לפני הפסקת טיפול.
3. המבוטח לא הגיע לוועדה רפואית.
4. פניות חוזרות.
5. אם יש פנייה באינטרנט או תלונת ציבור.
6. התקיים דיון בשאלה האם נכון לטלפן למבוטח ולהודיע על זיכוי בחשבון הבנק.

### פניות המטופלות ע"י פקיד תביעות

1. חובות
2. שיווק והסבר חוק לרון
3. כפל גמלה
4. מפרעות

### מיעוד תורים

1. יש לאפשר לקהל לקבוע תור בכל האמצעים: באינטרנט, במוקד הטלפוני ובסניף. במכתבים יש להודיע על האפשרות לקביעת תור.
2. ייזום והזמנה לסניף ייעשה כאשר מדובר במתן הסבר לחובות, בפניות חוזרות וכאשר קשה לתת מענה בשיחה טלפונית.