



המוסד לביטוח לאומי – מערך נכויות ושיקום
אגף נפגעי עבודה

פרטי החוזר:

תאריך: 25.6.23

חוזר מס': 136-2023

נושא: דמי פגיעה

שם החוזר: שיפור השירות לבעלי דרכון זר לקבלת מידע בערוצי התקשורת השונים בביטוח לאומי

כותב החוזר: לינוי לוי

תאריך תחולה: מיום פרסום החוזר.

תכני החוזר:

- 1..... פרטי החוזר:
- 1..... תכני החוזר:
- 2..... מטרת החוזר
- 2..... פתח דבר
- 2..... פירוט הפיתוח ותהליך עבודה
- 4..... SMS לדוגמא
- 5..... רשימת תפוצה

בברכה, אילת כהן קלזנר- סגן ראש מינהל ומנהלת אגף נפגעי עבודה



מטרת החוזר

עדכון על שיפור השירות לבעלי דרכון זר לצורך כניסה לערוצי התקשורת השונים לביחור פרטי תביעה בדמי פגיעה.

פתח דבר

אנחנו שמחים לעדכן על פיתוח הודעה למבטח (SMS) בעל דרכון זר על המספר המזהה בביטוח לאומי (77). מדובר בפיתוח שיספר משמעותית את השירות לאוכלוסייה זו. קבלת ההודעה תאפשר למבטח מעקב **מידי** אחר הטיפול בתביעתו, כניסה לאתר האישי, צפייה במכתבים, קבלת שירות במוקד הטלפוני ובערוצי הקשר האישיים השונים, והכל, **ללא** צורך להגיע לסניף. ההודעה תישלח גם למבטח שקיבל בעבר במספר מזהה בביטוח לאומי (77) וכעת הגיש תביעה לדמי פגיעה. ההודעה תישלח למספר הפלאפון הרשום במערכות או למספר שעודכן על ידי פקיד התביעות בעת הזנת התביעה במערכת דמי פגיעה. לכן, יש חשיבות רבה בהזנת מספר נייד תקין ב שדה - "עדכון פרטי התקשורת".

פירוט הפיתוח ותהליך עבודה

1. החל ממועד זה, בעת הפקת מספר מזהה (77) והזנת תביעה חדשה למבטח בעל דרכון זר – יישלח SMS בעברית ובאנגלית המעדכן את המבטח על המספר המזהה שקיבל בביטוח לאומי, על מנת שיוכל לקבל את המידע הקשור בתביעתו בערוצי הקשר שונים ובאתר אישי.
2. הודעת SMS לעדכון המבטח על המספר המזהה (77) שקיבל תשלח אוטומטית בעת **חתימה** על תביעה חדשה למבטח בעל דרכון זר במערכת דמי פגיעה.
3. המסרון יישלח למספר הסלולרי הרשום במערכות או **למספר שעודכן על ידי פקיד** התביעות בעת הזנת התביעה במערכת דמי פגיעה (בחלון: "עדכון פרטי התקשורת").
4. **לתשומת לבכם** - חשוב מאוד להזין מספר סלולרי עדכני ופעיל כדי לסייע למבטח בבירור זכויות מיידיות.
5. להזכירכם, בכל תביעה חדשה יש לוודא שפרטי ההתקשורת שעדכן המבטח בטופס התביעה – מעודכנים במערכות המוסד.
6. נתוני ההתקשורת יוזנו בהתאם שמופיע בטופס התביעה בחוצץ "נפגע" – >"עדכון פרטי התקשורת" – < סימון "עדכן":



המוסד לביטוח לאומי – מערך נכויות ושיקום
אגף נפגעי עבודה

נפגע פגיעה החלטה בסיס מקבל זכאות תשלום חוב תיק עדכון מכתב

עדכון פרטי התקשורת

נתונים קיימים

כתובת למשלוח דואר: שד הרצל 5 ירושלים 9622800 (מג)

טלפון ניד: 052 - 00000

טלפון ניח:

כתובת המייל:

סיבת חריג:

מסרב לקבל מידע בעהצים דיגיטליים

האם הלקוח זוהה?

שליחה לאימות

אשר עדכן בטל

כתבת חו"ל

עדכון פרטי התקשורת

שליחת מסחן

הדפס

טיוב נתונים

7. הוספנו למערכת מקום תיק חדש "SMS הקמת דרכניסט" – מקום התיק יופיע כאשר ההודעה נשלחה למבטח:

מכתב עדכון תיק חוב תשלום זכאות

מקום תיק

מקום תיק	תאריך	1
SMS הקמת דרכניסט	15/06/2023	1

8. ה-SMS שנשלח יופיע בחוצץ "מכתבים" - "מכתבים שהופקו":



המוסד לביטוח לאומי – מערך נכויות ושיקום
אגף נפגעי עבודה

מכתבים שהופקו



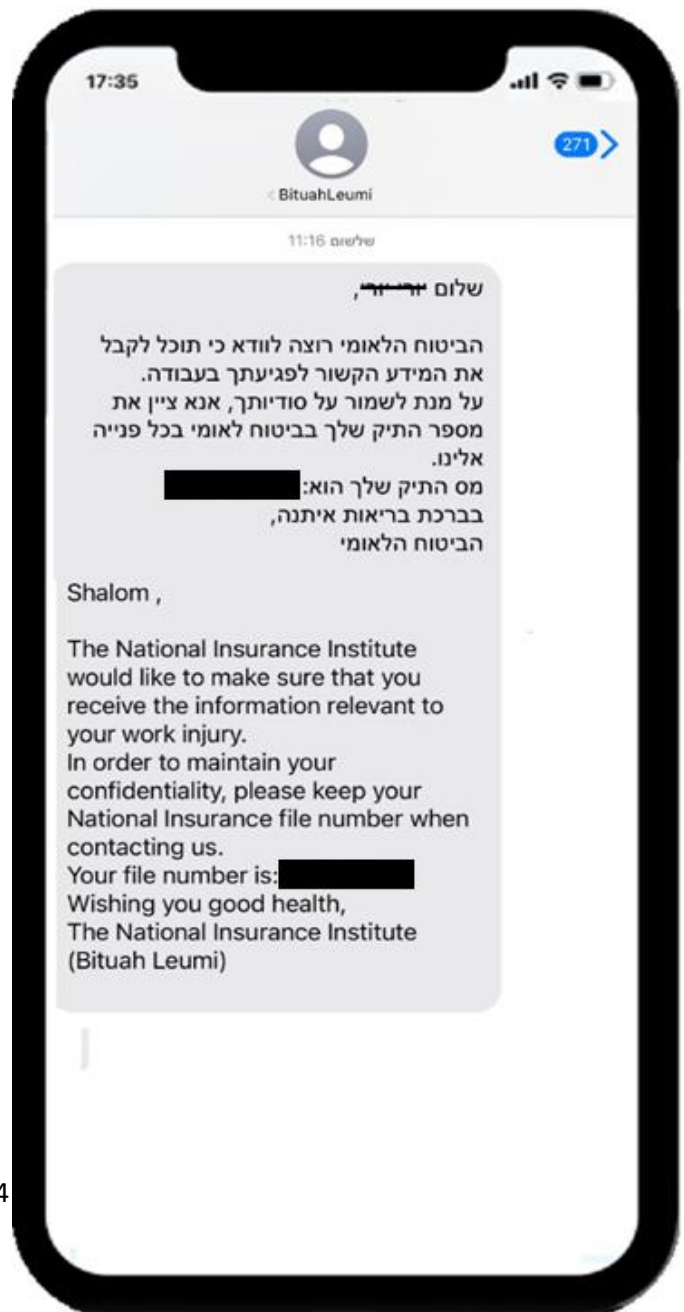
שם המכתב	סוג המכתב	תאריך	שם הקובץ	סטטוס	אופן הדפסה	סניף
הקמת דרכוניט SMS		15/06/2023	2145752882	הדפסה	לא הודפס	משרד ראשי

ציאה

ביטול מכתב

הצגה

SMS לדוגמא





המוסד לביטוח לאומי – מערך נכויות ושיקום
אגף נפגעי עבודה

רשימת תפוצה

- ירונה שלום, מ"מ מנכ"ל וסמנכ"לית מערך קצבאות נכות ושיקום
- מר אופיר בן אבי – סמנכ"ל תמ"מ
- מר מוטי מסיכה – סגן ראש מנהל ומנהל אגף יישומי גמלאות, כספית
- גברת מיכאלה כהן – מנהלת אגף בכירה, הסברה ודוברות
- גב' איזבלה דרגונצקי – מנהלת אגף בכירה, שירות לקוחות
- מר אילן ישי – מנהל חטיבה בכיר, יישומי גמלאות דמי פגיעה ונכות מעבודה
- שלמה יצחק – מנהל תחום בכיר דמי פגיעה
- חתם דהן – מנהלת תחום בכירה נכות מעבודה
- מנהלי סניפים
- מנהלי תחום גמלאות בסניפים
- מנהלי מחלקות נפגעי עבודה ופקידי תביעות נפגעי עבודה