



מינהל הביטוח והגבייה

שד' וייצמן 13
ירושלים 91909
טל' : 6709505-02
פקס : 6515471-02

כ"ז תשרי תשס"ב
14 אוקטובר 2001

חוזר כללי / 251/01
חוזר גבייה ממעסיקים / 1400
חוזר גבייה מלא שכירים / 1313
חוזר ביטוח / 1279
חוזר אכיפה והוצל"פ / 134
חוזר בריאות / 36

אל: מנהלי הסניפים
מנהלי תחום בכיר ביטוח וגבייה
מנהלי סניפי משנה
כל העובדים בתחום ביטוח וגבייה

הנדון: הוראות בעניין טיפול בבקשות בנושאי ביטוח וגבייה של עובדי המוסד קרוביהם וידיהם

א. כללי

בשנים 1989 עד 1992 פרסמו בשיתוף מינהל הגימלאות מספר חוזרים בנושא הנדון.

לאחרונה, התברר שיש מקום לרענן את ההנחיות הנ"ל.

בחוזר זה אנו מביאים לידיעתכם שוב את הכללים לטיפול בפניות של עובדי המוסד, ושל קרובים וידידים בנושאים הקשורים לביטוח וגבייה, בלבד. מינהל הגמלאות מפרסם בנפרד כללים לעובדים בתחום הגמלאות.

מטרת הכללים להבטיח שהטיפול בפניות של עובדי המוסד, קרוביהם וידידיהם הקרובים יחיה תקין, ללא עיכובים וללא משוא פנים.

האמור בחוזר זה יחול על כל עובדי הביטוח והגבייה, במ"ר, בסניפים, בסניפי משנה ובאשנבים.

מנהלי תחום ביטוח וגבייה בסניפים אחראים על הדרכת עובדיהם בכללים שבחוזר זה.

כל סטייה או חריגה מהנוהל המפורט בחוזר זה תובא בכתב לידיעתו של סמנכ"ל ביטוח וגבייה, עם העתק למנהל אגף כ"א במ"ר.



ב. הגדרות

"עובד המוסד" – עובד המוסד לביטוח לאומי כיום או כל עובד שטרם חלפה שנה אחת מיום פרישתו מהמוסד.

"קרוב משפחה" – בן זוג, לרבות ידוע או ידועה בציבור, הורה, בן, בת, אח, אחות, גיס, גיסה, דוד, דודה, בן אח, בת אח, בת אחות, חותן, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד, נכדה ובני דודים.

בקביעת קירבה משפחתית תובא בחשבון גם קירבה משפחתית חורגת וקירבה משפחתית שנוצרה עקב אימוץ.

"ידיד קרוב" – א. אדם שנחשב כידיד קרוב בעיני העובד או הידוע כידידו הקרוב.
ב. אדם העובד או מקיים איתו קשר קבוע כלקוח חבר (רוכש ממנו מוצרים או מקבל ממנו שרות).

ג. נושאי טיפול

ההוראות שיפורטו להלן בסעיף ד' יחולו לגבי הנושאים הבאים :

1. בקשות לחקטנת מקדמות;
2. ערעורים על קביעות של דמי ביטוח;
3. בקשות לטיפול בהפרשי שומה;
4. בקשות לביטול או הפחתת קנסות והפרשי הצמדה;
5. בקשות לעריכת הסדרי תשלומים;
6. בקשות להחזר גביית יתר;
7. שינויים בפרטי חשבון בנק;
8. שינוי כתובות;
9. קבלת פירוט חשבון;
10. דחיית פעולות אכיפה והוצל"פ;
11. בקשה ל"תאום דמי ביטוח" כולל החזר דמי ביטוח;
12. טיפול בדרישות להחזר גימלאות על – פי סעיף 369 (א) לחוק;
13. טיפול בכל עניין הקשור לתקופות ביטוח;
14. קביעת מעמד;
15. ערעורים על קביעת מעמד;
16. סיווג מבוטחים;



17. קביעת יחסי עובד ומעביד ;
18. בחינת תושבות ;
19. מתן מספר מזהה לדרכוניסט ;
20. קליטת מבוטח חדש ;
21. קביעת בסיס לתשלום דמי ביטוח ופטור מתשלום דמי ביטוח ;
22. שינויים במצב משפחתי ;
23. ביקורת גבייה לגמלאות ;
24. טיפול בכל הקשור בייצוג הזולת ;

ד. ביצוע

1. **בקשה של עובד המוסד**
 - (א) הגיש עובד המוסד בקשה בנושא ביטוח וגבייה, יחליט בה ממונה או רכז, הכל כפי שייקבע מנהל תחום ביטוח וגבייה.
 - (ב) מנהל תחום ביטוח וגבייה ידאג להליך טיפול בבקשה, שמחד גיסא יבטיח שמירה על פרטיותו של מגיש הבקשה, ומאידך גיסא ימנע את התערבות מגיש הבקשה בטיפול.
2. **מקרים מיוחדים**
 - על אף האמור בסעיף (1) לעיל, תועבר הבקשה למנהל האגף הנוגע בדבר במינהל הביטוח והגבייה, שייקבע את דרך הטיפול לקבלת ההחלטה בבקשה במקרים אלה:
 - (א) המבקש הוא מנהל תחום בסניף, סגן מנהל תחום בסניף, מנהל הסניף או סגן מנהל הסניף ;
 - (ב) העובד ביקש, מטעמים של שמירה על צנעת הפרט, כי בקשתו לא תטופל בסניף שבו הוא עובד.
3. **בקשה של קרוב משפחה או ידד קרוב**
 - (א) עובד לא יטפל באף בקשה שהגיש קרוב משפחה או ידד קרוב שלו.
 - (ב) עובד לא יטפל במיוצגיו של קרוב משפחתו המשמש כמייצג כלפי המוסד.
 - (ג) הגיעה לידי עובד בקשה שהגיש קרוב משפחה או ידד קרוב שלו, יודיע על-כך העובד לממונה עליו.

הממונה יעביר את הבקשה לטיפול עובד אחר כאמור בסעיף 1(א) לעיל או לטיפול המשרד הראשי כאמור בסעיף 2 לעיל, הכל על – פי העניין.



- (ד) הגיעה בקשה לידי מנהל הסניף ומדובר בקרוב משפחה שלו או ידיד קרוב שלו, יעביר את הבקשה לידי מנהל האגף הנוגע בדבר במינהל הביטוח והגבייה.
4. **עובד החבר בתאגיד**
עובד המוסד החבר בתאגיד (אף שאינו למטרת רווח), או הקשור אליו בקשר שעלול להיווצר בו ניגוד עניינים בין קשריו בתאגיד לעבודה במוסד, לא יטפל בכל העניינים הנוגעים לתאגיד, או בבקשה של אחד מחברי התאגיד בו הוא חבר.
5. **אי התערבות בטיפול**
עובד לא יטפל בבקשה כלשהיא שהגיש בעצמו או שהגיש קרוב משפחתו או ידיד קרוב שלו, ויימנע מהתערבות ומכל פעולה שעלולה להתפרש כהתערבות או כניסיון להשפיע על הטיפול, או על החלטה בבקשה שהוגשה על-ידו, על ידי קרוב משפחה, או ידיד קרוב שלו.
6. **הוראות תשלום ושינויים**
ההגבלות שנקבעו בסעיפים 1, 2, 3, 4 ו-5 לעיל בנוגע לטיפול בבקשות של עובדי המוסד, קרוביהם וידידיהם הקרובים, יחול גם לעניין מתן הוראות תשלום, וטיפול בשינויים הנוגעים לאותן בקשות.
7. **התיעצות באגף**
מנהל אגף או סגן מנהל אגף רשאים לקבוע נסיבות, בהן יועבר התיק להתייעצות באגף, לפני קבלת החלטה או לאישור החלטה שנתקבלה, בבקשה של עובד המוסד או של קרוב משפחה או ידיד קרוב שלו.
8. **אמצעים משמעתיים**
אי קיום הוראות אלה עלול להוות עבירה משמעתית שתגרור נקיטת אמצעים משמעתיים מטעם המוסד.

חשוב לזכור!

א. עובד לא יטפל ולא יתערב בטיפול בבקשה שהגיש בעצמו או שהגיש קרוב משפחתו או ידיד קרוב שלו.

ב. אי קיום הוראה זו עלול להוות עבירה משמעתית.