



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות
אגף סיעוד

שד' ויצמן 13, ירושלים 91909
טל. 02-6709722
פקס. 02-6463084

כ"ט טבת, תשס"ט
25 ינואר, 2009

חוזר כללי מספר: 17/09
חוזר סיעוד מספר: 1335

אל: מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
מרכזי דלפק קדמי
מנהלי מרכז מידע טלפוני

הנדון: התייעצות בין הסניפים למטה באמצעות מערכת קשר ובירורים

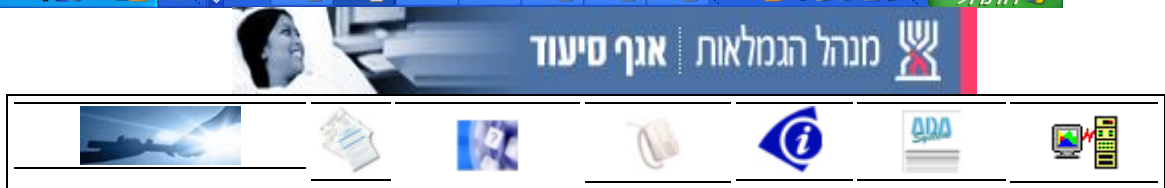
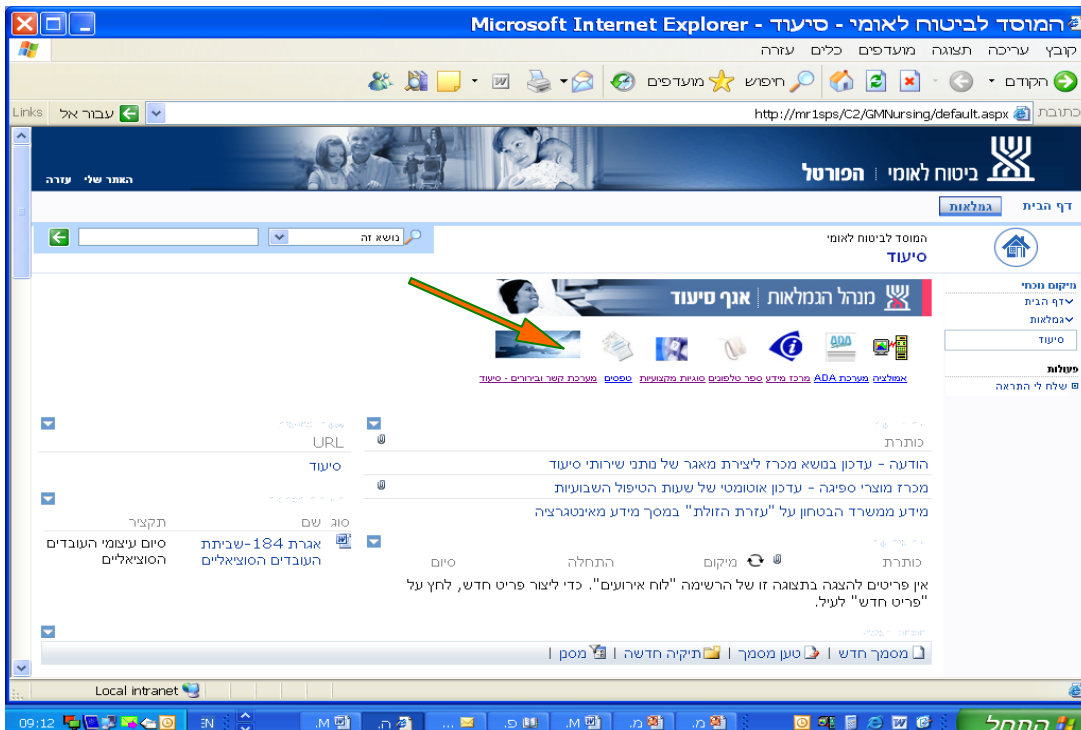
מערכת קשר ובירורים הינה מערכת קשר בין הסניפים למטה שמטרתה לאפשר התייעצות מסודרת, מעקב, בקרה, ניתוח סטטיסטי והפקת דו"חות על הפניות/ההתייעצויות שבין הסניפים למטה.

כל פניה או התייעצות בנוגע לתובע גימלת סיעוד ובנוגע לנותן שירותים תבוצע דרך המערכת.

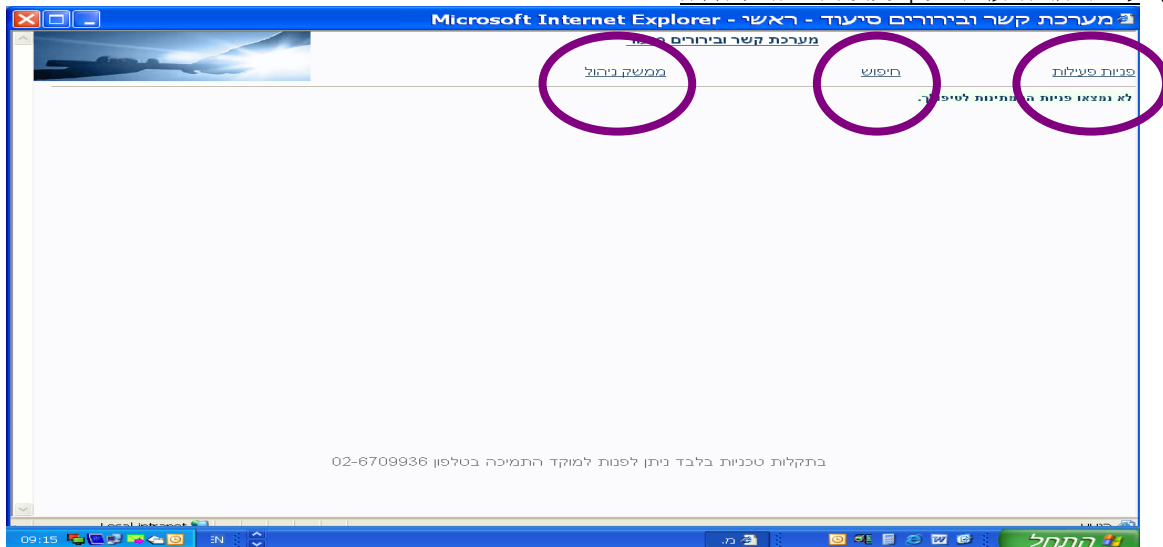
המערכת עובדת בשילוב עם ה-Outlook ומכילה קישור פנימי גם לסריקה (Ada).

אופן השימוש במערכת

- יש להיכנס לפורטל הגמלאות, לנושא סיעוד.
- יש לפתוח את אייקון "מערכת קשר ובירורים".



3 עם פתיחת המערכת ישנן שלוש אופציות לבחירה:



א. פניות פעילות – במסך זה נראה את כל הפניות הפתוחות או הפניות שנמצאות בטיפול.

ב. חיפוש – באופציה זו, נוכל לבצע חיפוש פניה על פי הקריטריונים הנמצאים במסך. ניתן לפתוח את תוצאות החיפוש בקובץ 'אקסל' כדי לראות פרטים נוספים שאינם נמצאים בתוצאות החיפוש (כמו מס' פניות שנשלחו על ידי פקיד מסוים או מס' הפניות שנשלחו על ידי המחלקה) וכן לבצע מיונים או סינונים על פי קריטריונים ספציפיים. כניסה ל'אקסל' באמצעות אייקון המוצג במסך.

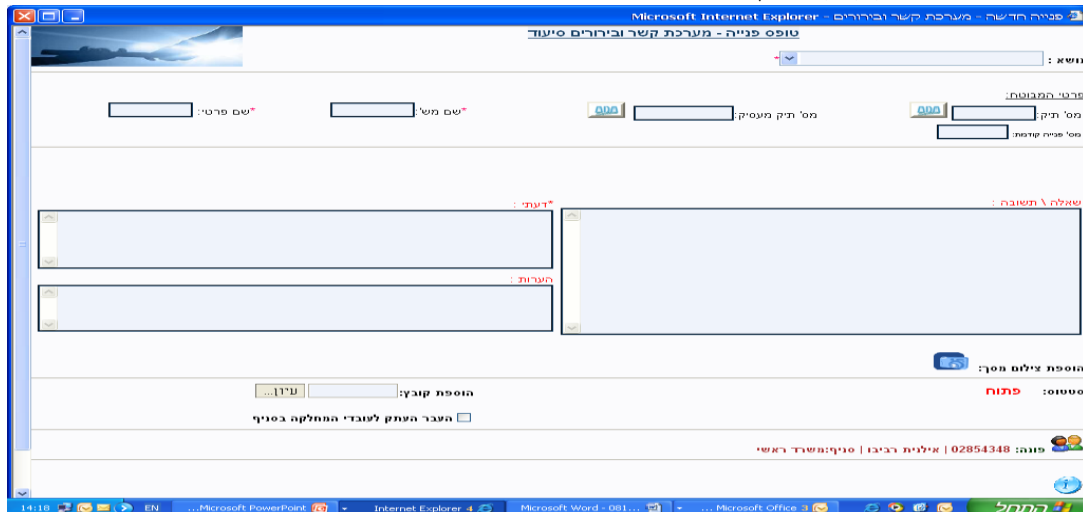
ג. פניה חדשה – זהו המסך הרלוונטי לתחילת העבודה.

תהליך העבודה

1) בלחיצה על ' פניה חדשה' נפתח חלון של טופס פניה/ התייעצות למטה.

פקיד התביעות יבחר את הנושא מבין רשימת הנושאים הקיימת.

(אם אין נושא מתאים ברשימה נא לפנות אל רבקה רוזנברג-בושם או אשר בטלמן באגף כדי להוסיף הנושא החסר לרשימה).




2) יש להזין מס' תיק/זהות – 8 ספרות ללא ספרת ביקורת, או מספר נותן השירות.

3) יש להזין שם משפחה ושם פרטי של התובע ובפניה המתייחסת לנותן שירות, יש להזין את שם נותן השירות במקום שם משפחה ושם הסניף במקום שם פרטי.

4) יש למלא את השדה של השאלה/ההתייעצות, וכן את דעתו והערותיו של הפקיד הפונה. ניתן להוסיף קובץ, אם יש צורך בכך.

5) בסיום מילוי השדות הנ"ל, יש לבצע לחיצה על האייקון הצהוב (מעטפה), הנמצא בחלק השמאלי התחתון של המסך וזאת לצורך שליחת הפניה למטה במשרד הראשי. ההודעה תועבר אוטומטית לאחראי הנושא לפי העניין.



- (6) פקיד התביעות הפונה יקבל הודעה ב- Outlook כי נפתחה פניה חדשה.
- (7) אחראי הנושא במטה מקבל הודעה ב- Outlook על פניה חדשה שהתקבלה. לתשומת לבכם, אם האחראי נעדר מסי ימים, הפניה תועבר אוטומטית לעובד אחר הנמצא במשרד.
- (8) התשובה מהמטה נשלחת לסניף על גבי טופס הפניה. מתקבלת הודעה ב- Outlook של הפקיד ששלח את הפניה ובה קישור אל הפניה. במידה וישנן שאלות או הבהרות נוספות – ניתן לפתוח את הפניה ולהוסיף פרטים בשדה שאלה/תשובה ואז לבצע שליחה חוזרת של הפניה. (אופציה זו אינה מוגבלת).
- (9) אם התשובה המתקבלת מהמטה במשרד הראשי מספקת, יש לסגור את הפניה באמצעות לחיצה על האייקון הירוק  (מסומן ב- יו"י, בחלק השמאלי התחתון של המסך) בגוף הפניה או דרך הקישור המצורף בהודעת Outlook-ה.
- (10) בסיום ההתייעצות, יש להדפיסה ולהעביר לסריקה בתיק הזקן.
- החל ממועד חוזר זה יש להפנות שאלות באמצעות מערכת קשר ובירורים, פניות ב- Outlook יופנו רק כאשר מדובר בהתייעצות כללית שאינה קשורה לתיק או נותן שירות מסוים.
- שאלות בנוגע למערכת יש לפנות לאשר בטלמן או לרבקה רוזנברג-בושם.

בברכה,



אסתר רייס
מנהלת אגף זיקנה ושארים
ואגף סיעוד

העתק: גבי אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גימלאות, המוסד לביטוח לאומי