



ד' אייר, תשע"א
8 מאי, 2011

חוזר ביטחון:
חוזר שירות לקוחות:

אל: מנהלי סניפים
מנהלי דלפק קדמי

הנדון: היתר לקבלת תו נגישות למוסדות הביטוח הלאומי

במסגרת ההכנות של אגף הלוגיסטיקה לקבלת תו על נגישות לנכים של סניפי המוסד לביטוח לאומי אנו נדרשים גם להנחיות על אופן הטיפול בהגעת נכים קשים למוסד לביטוח לאומי.

נכים קשים – נכים בעלי קושי בהגעה עד נקודת קבלת השירות בסניף. הכוונה לעיוורים המגיעים לסניף ללא מלווה, או קשישים שאינם מסוגלים להגיע בעצמם למקום קבלת השירות.

לאור האמור הוחלט על הנוהל הבא:

א. האחריות על ליווי הנכה עד עמדת השירות ואחרי קבלת השירות – עד לדלת היציאה מהסניף, היא באחריות מנהל הדלפק הקדמי ובאחריות הביטחון.

ב. באחריות הביטחון

- בכניסה לסניף - ילווה איש הביטחון את הנכה הקשה עד למודיעין.
- ביציאה מהסניף – ילווה איש הביטחון את הנכה הקשה עד לדלת היציאה מהסניף

ג. באחריות מנהל הדלפק הקדמי

- בכניסה לסניף - מהמודיעין ועד לעמדת השירות ילווה הנכה על ידי איש המודיעין או אדם אחר מטעמו (בת שירות או פקיד אחר).
- ביציאה מהסניף – מעמדת קבלת השירות ועד למודיעין.

בברכה,

יחיאל נחמיאס
מנהל תחום בינוי ונכסים

עופר גולן
מנהל אגף הביטחון

נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות

העתק: חברי מינהלה