

אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2024

מבוא

שנת 2024 התאפיינה כשנה בה המשיכה התמודדות הביטוח הלאומי עם המצב הבטחוני והשלכותיו על אזרחי המדינה. במצב זה, מחד, המשיכה פעילות הרחבת המידע והשירותים השגרתיים באינטרנט במקביל לבחינת כלים חדשניים למתן שירות דיגיטלי ומאידך, ניתן מענה לצרכים ושינויי חקיקה שנבעו כתוצאה מהמצב.

בהזדמנות זו, אני מבקשת להודות לשותפים הרבים במשרד ראשי, סניפים ומוקדים שביחד מצליחים להציג חלון ראווה ראוי ומכובד לביטוח הלאומי. תודה מיוחדת לאיזבלה דרגונצקי, מנהלת אגף א' שירות לקוחות, לאגף הדוברות והסברה, לשירלי אבינרי ורויטל עטר מאגף שירות לקוחות, דגנית קפויה, אסתר טרספולסקי, אשר פולנקר, גלעד זלצר, יוסי בן גל, אהובה קסלר ולירן חן, ממינהל תקשוב ומערכות מידע על הסיוע באיסוף הנתונים.

פרק א: מידע ושירותים חדשים

- **מידע והסברה - כללי:** תכני האתר מתעדכנים כל העת בשינויים וכן בעקבות פניות גולשים וגופים חיצוניים.

- **טפסים מקוונים:**

- בקשה לקביעת מועד ועדה והטסה ארצה לעובד זר
- בקשה לשיחה עם נציג הביטוח הלאומי בשפת הסימנים
- הצהרה על ביטול תושבות
- הודעת קבלן על ביצוע עבודות בניה באמצעות קבלן משנה
- בקשה להפחתת קנסות והצמדה למעסיק
- כתב ויתור סודיות בנושא ילד נכה
- אימות חיים לתושבי עזה המקבלים קצבת נכות מעבודה
- בקשה להנפקת מספר מזהה בביטוח הלאומי 1050 לנפגעי עבודה
- בקשה להנפקת מספר מזהה בביטוח הלאומי 1050 לדרכוניסט פינוי בדמי קבורה
- בקשה לתשלום עבור טיפולים פסיכולוגים שניתנו לנפ"א
- טופס בקשה למענק עידוד חזרה לעבודה – חרבות הברזל
- טופס בקשה למענק תימרוץ תעסוקת עובדים בענפי החקלאות והבניה – חרבות הברזל
- הפצת ניזולטר לגורמים חיצוניים שעובדים עם אגף הקרנות גם בשגרה וגם בחירום
- פותח צ'ט בוט בנושאי אזרחות ותיק ושארים.
- **מלחמת חרבות ברזל:** המשך עדכון מידע וטפסים חדשים כגון, הצהרה לצורך קבלת מענק אכלוס, בקשה לתגמול לנפגעי פעולות איבה,

- **אתר התשלומים והפעולות:**

- הקמת הוראת קבע
- ביטול פרטני של בקשת מעבר בין קופות חולים
- שליחת מסמכים בנושא תיאום דמי ביטוח
- ביקורת ניכויים - שליחת מסמכי שומות ניכוי מס הכנסה (כולל ניירות עבודה)
- ייפוי כח מקוון למבוטחים מיוצגים
- הטמעת שינוי חוק בחיסכון לכל ילד
- הנפקת תעודת משפחה שכולה
- הצעת הפחתה למעסיקים בעלי חוב

- **אתר אישי למעסיקים:** פותח אתר למעסיקים לצורך ביצוע פעולות מול הביטוח הלאומי

- **שירות אישי:**

- הצגת מידע לגבי טיפולים משלימים לנפגעי פעולות איבה
- הוקם אזור ייעודי בנושאי המענקים ששולמו בעקבות המלחמה
- סטטוס תביעה + בירור בנושאי נכות כללית וילד נכה
- מידע למעסיקים על התביעות שהגישו עבור העובדים שלהם
- ביצוע שיבוץ לועדה רפואית + דחיית מועד ועדה רפואית
- הורדת הקלטות של ועדות רפואיות

■ הודעות מתפרצות להשלמת פרטים חסרים

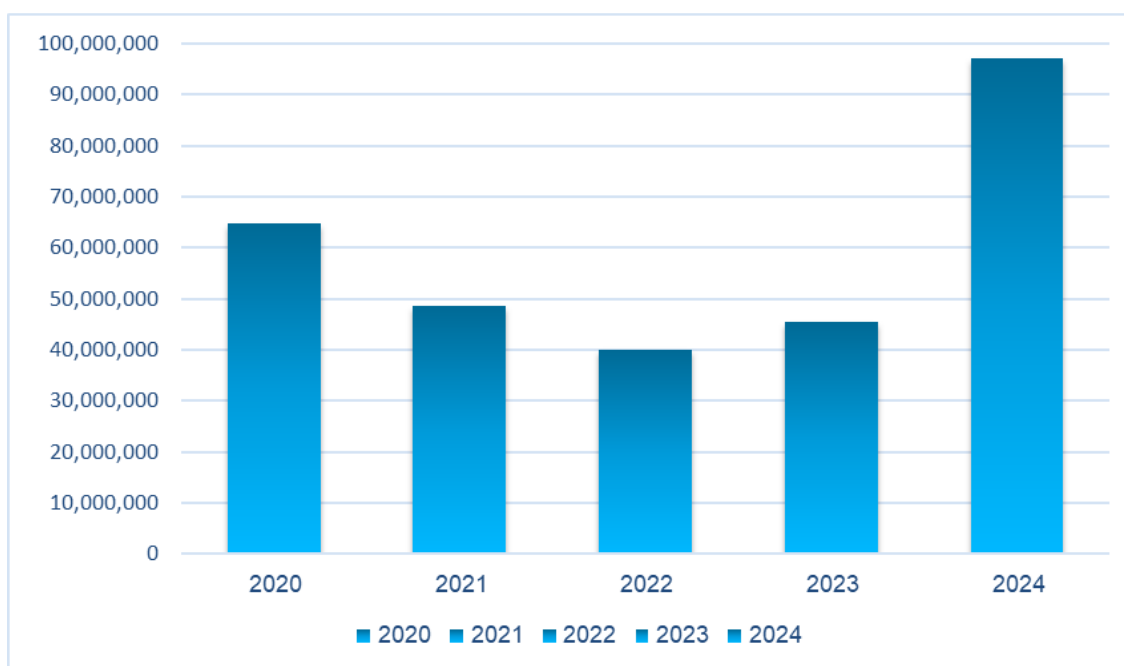
● החל פיתוח של תהליך במהלכו נשלחים מסרונים יזומים למבוטחים לצורך השלמת פרטים וקיצור משכי הטיפול בתביעות.

● החל פיתוח של צ'ט בוט מבוסס AI (בינה מלאכותית)

פרק ב: מאפייני הביקורים

באתר היו 97,118,957 כניסות (בהשוואה ל- 45,539,791 כניסות בשנת 2023)

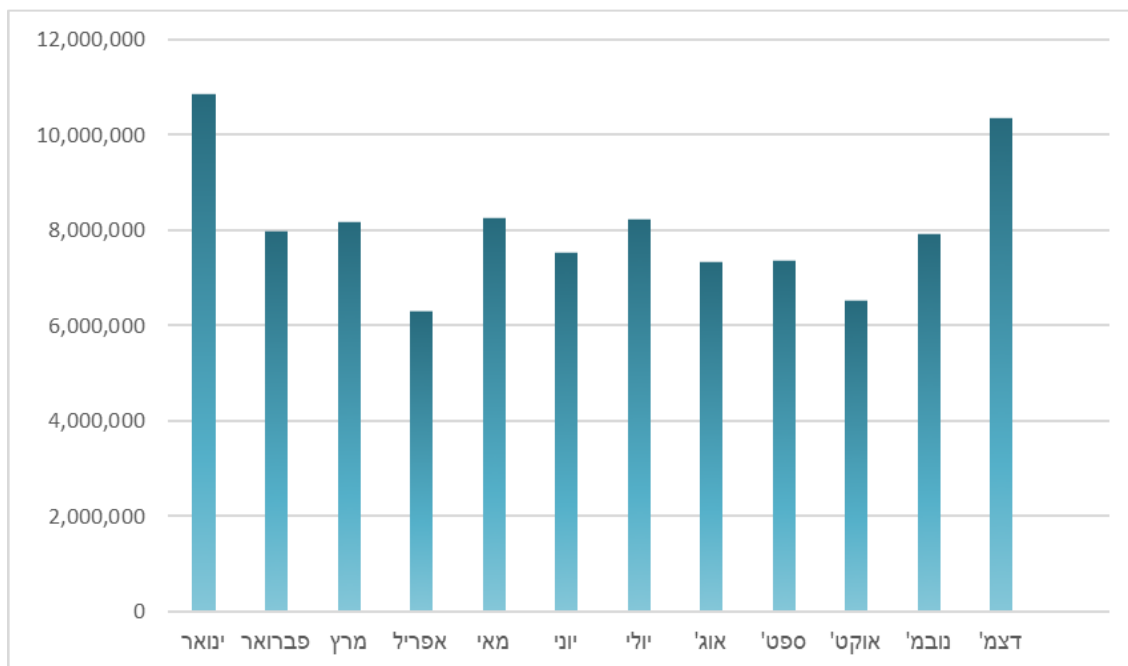
- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים קטנה זו הפעם הראשונה ועומדת על 17,285,053
- משך זמן השהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ממשיך לרדת ועמד על 01:54 דקות.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש עומד על 8,093,246.4
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודשים ינואר ודצמבר.
- מספר הכניסות הנמוך ביותר נצפה בחודש אפריל (תקופת חג הפסח).



כניסות לאתר בין השנים 2020 ל-2024

כניסות לאתר בין השנים 2014 ל-2024:

שנה	מספר כניסות כולל
2024	97,118,957
2023	45,539,791
2022	39,926,227
2021	48,664,612
2020	64,740,620
2019	15,015,276
2018	14,284,474
2017	12,258,315
2016	10,073,098
2015	8,125,041
2014	7,835,356



התפלגות הכניסות לאתר לפי חודשים בשנת 2024

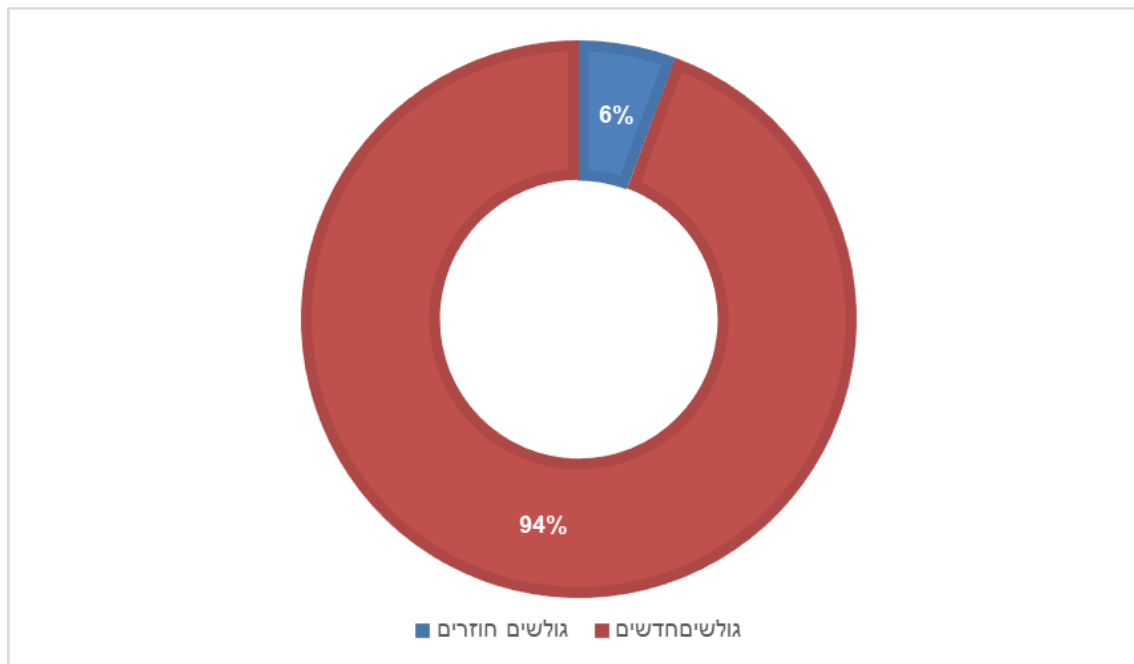
חודש	כניסות ב-2024
ינואר	10,884,278
פברואר	7,991,882
מרץ	8,205,484
אפריל	6,334,727
מאי	8,271,173
יוני	7,553,383
יולי	8,245,889
אוגוסט	7,366,166
ספטמבר	7,394,580
אוקטובר	6,541,822
נובמבר	7,948,629
דצמבר	10,380,944

פרק ג: מאפייני המבקרים

מספר מבקרים:

97,118,957 כניסות לאתר התבצעו על ידי 17,285,053 מחשבים/דפדפנים שונים בפילוח הבא:

- 16,307,813 – מחשבים/דפדפנים חדשים
- 977,240 – מחשבים/דפדפנים חוזרים



התפלגות כניסות מבקרים חדשים לעומת מבקרים חוזרים

פיזור גיאוגרפי:

בשנת 2024 נכנסו לאתר מ-218 מדינות ואזורים.

המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

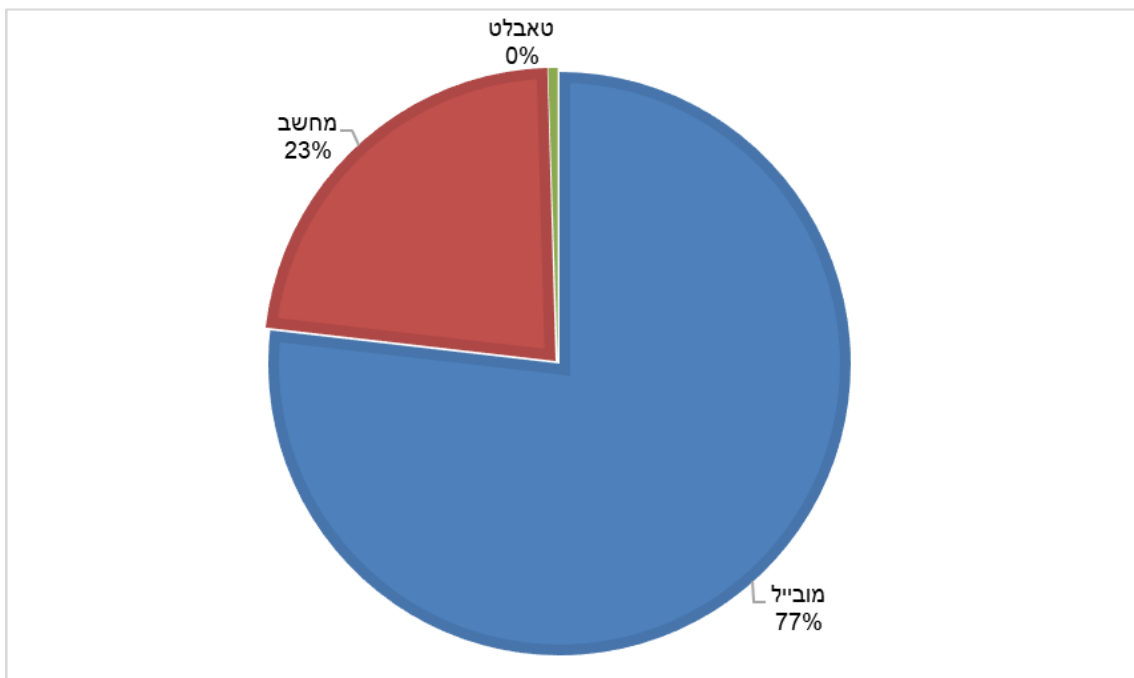
- נצפו שינויים בכמות הכניסות מהמדינות שעובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, לבנון, ארה"ב, ירדן, גרמניה, מצרים, רשות פלסטינית, רוסיה, אנגליה, צרפת, קנדה, תאילנד, הולנד, אירלנד, אוקראינה, הודו, איטליה, יוון, קזחסטן, ספרד, גאורגיה, קפריסין, פולין.
- 93.95% מהכניסות לאתר היו מישראל, כשהיישובים מהם התבצעו עיקר הכניסות הם: תל אביב-יפו, פתח תקוה, חיפה, נתניה, ירושלים, באר שבע, חולון, הרצליה, רמת גן, אשקלון, רמלה, כפר סבא, בת ים, הור השרון.
- משך זמן ממוצע של גולשים מישראל באתר עמד על 01:54 דקות.

גלישה באמצעות מכשירים:

התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים:

גם בשנת 2024 כמעט ולא היה שינוי בנפחי השימוש במכשירים בעת הגלישה לאתר. משך השהייה הארוך ביותר באתר מתקיים בקרב גולשים במחשב והקצר ביותר, בקרב הגולשים במובייל.

מכשיר	מספר כניסות
מובייל	13,280,476
מחשב	3,929,521
טאבלט	77,784
Smart Tv	286

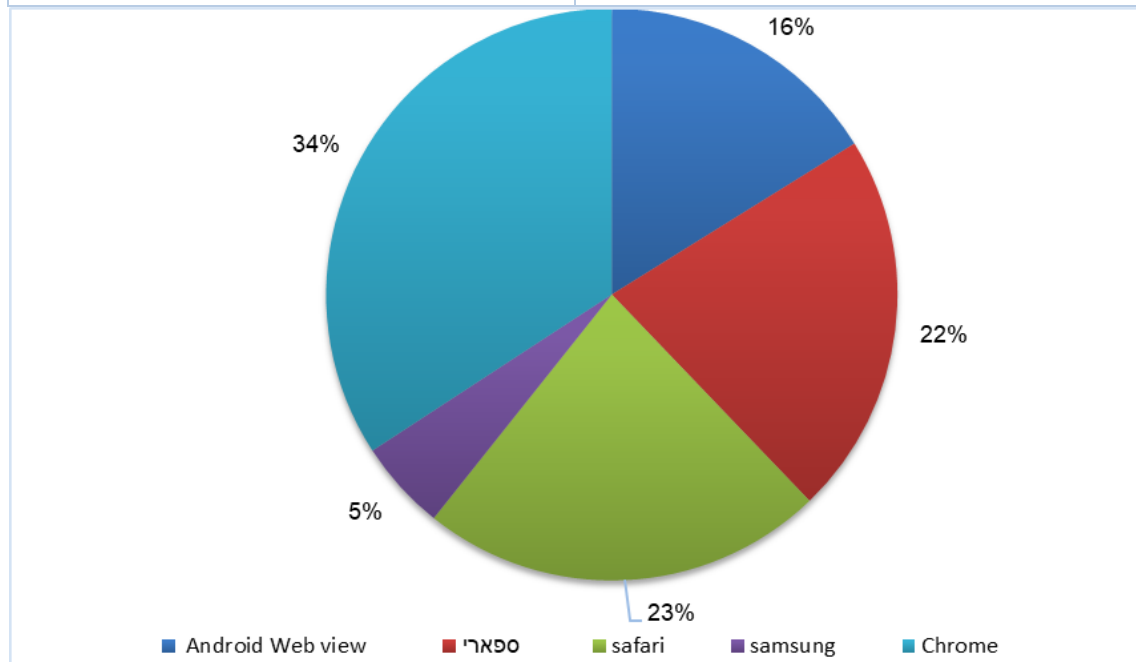


התפלגות הגלישה באתר לפי מכשיר

שימוש בדפדפנים:

גלשו לאתר באמצעות 37 סוגי דפדפנים כשהעיקריים שביניהם:

מספר כניסות	דפדפן
7,712,304	Chrome
5,160,989	Safari
2,688,825	Android Web view
1,151,060	Samsung internet
312,421	Edge



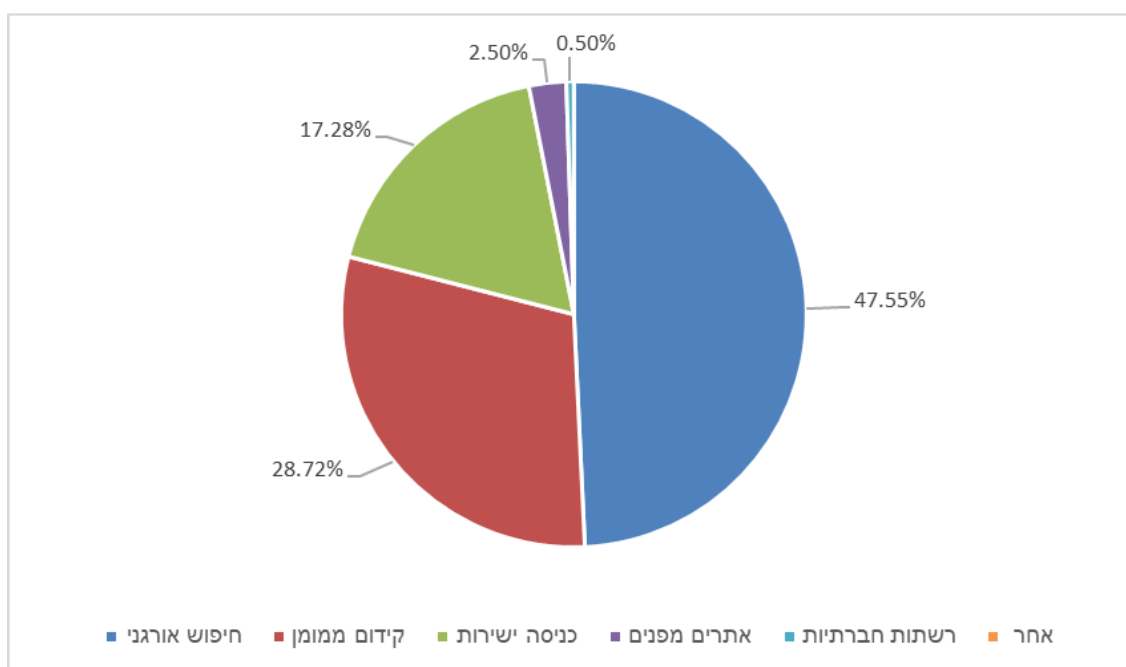
סוגי דפדפנים שבאמצעותם גלשו לאתר

פרק ד: מסלולי כניסה והפניות לאתר

ניתן להגיע למידע ולשירותים ממנועי חיפוש, אתרים, רשתות חברתיות ואפליקציות שונות. ההפניות יכולות להיות לדף הבית או ישירות לדף/שירות ספציפי באתר.

מסלולי כניסה לאתר:

רבים מהגולשים הגיעו באמצעות כניסה למנועי חיפוש ומציאת האתר שעולה בתוצאות אורגניות (עולה באופן אוטומטי בראש רשימת תוצאות החיפוש לאור ארגון התכנים בצורה מיטבית באתר). אחוז הגולשים שנכנסו באופן זה עומד על 47.55% כאשר אוכלוסייה זו שהתה באתר 2.40 דקות וצפתה בממוצע ב-4.72 דפים.



מסלולי כניסה לאתר

כניסות ב-2024	ערוץ כניסה לאתר
22,578,351	חיפוש אורגני
13,636,426	קידום ממומן
8,205,501	כניסה ישירה לאתר
1,069,054	אתרים מפנים
234,074	רשתות חברתיות
	social organic
4,021	דואר אלקטרוני *

אתרים מפנים:

- 5,426 אתרים ברשת הפנו לאתר הביטוח הלאומי.
- האתרים העיקריים שהפנו הם: כל זכות, שירות התעסוקה, גוב, Yandex.ru (אתר חדשותי ברוסית) וכן השימושון באתר וסביבת הצ'ט בוט.

דפי נחיתה מרכזיים שדרכם נכנסו ישירות לאתר:

1. דף הבית
2. הסבר על אתר שירות אישי
3. אתר מייצגים בגמלאות
4. אתר בערבית
5. חסכון לכל ילד
6. זימון תור לסניף
7. צור קשר
8. מענק אכלוס
9. מענק עידוד
10. מוקד טלפוני ארצי

התבצעו 54,445 חיפושים אשר הובילו ישירות לאתר:

הגולשים הקלידו מחרוזות רבות במנועי חיפוש אשר הציגו את האתר במקומות גבוהים בתוצאות החיפוש כשהעיקריות הן:

בטל"א, בטל"א אזור אישי, המוסד לביטוח לאומי, מענק אכלוס, בטל"א טלפון, קצבאות בטל"א,

פרק ה: דפים ואזורים נצפים

כל הדפים באתר נצפו בסך הכל 100,277,354 פעמים.

הנושאים הנצפים ביותר באתר:

בכל הדפים והאזורים באתר נצפה גידול בכניסות כשעיקר הכניסות התבצעו לדפים הבאים:

שם הדף	2024
דף הבית	28,915,553
הסבר על שירות אישי	4,805,358
חיפוש באתר	1,400,380
זימון תור	1,190,689
טפסים אונליין	1,168,806
לוח מועדי תשלום	967,862
דף הבית בערבית	786,494
חיסכון לכל ילד	782,471
בירורים אישיים	753,396
תביעה מקוונת לדמי אבטלה	668,310

כניסות לדפים ייחודיים:

- מענק אכלוס למפונים - 531,516
- מענק אכלוס לתושבי הצפון והדרום - 493,167
- מענק עידוד חזרה לעבודה - 469,616
- פעולות הניתנות לביצוע האתר - 446,433
- צ'ט עם נציג - 346,338

קצבאות:

הקצבאות אשר נצפו ביותר: נכות כללית, אבטלה, מענק אכלוס, אזרח ותיק, סיעוד, מילואים, הבטח הכנסה, דמי לידה, ילד נכה, מענק לימודים.

זוהי השנה הראשונה בה נושא נכות כללית הוא הנושא הנצפה ביותר.

- לוח מועדי תשלום קצבאות נצפה 967,862 פעמים.
- חוזרי הגמלאות נצפו 10,200 פעמים

ביטוח וגבייה:

גם בנושאי ביטוח וגבייה לא נצפו שינויים דרסטיים אך נצפו שינויים ברמת ההתעניינות בנושאים.

- הנושאים אשר נצפו ביותר: תשלום חוב, פירוט סוגי מעמד, עובד במשק בית, תיאום דמי ביטוח, דמי ביטוח, מעסיקים
- חוזרי ביטוח וגבייה נצפו 4,317 פעמים.

אתרים בשפות:

בנוסף לאתר בעברית יש לביטוח הלאומי עוד ארבעה אתרים מלאים בשפות:

רוסית:

- 2,567,457 כניסות לאתר ברוסית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, מחשבוני זכויות, חיפוש באתר, הבטחת הכנסה, זימון תור לסניף, נכות כללית, אבטלה, תושב חוזר.

ערבית

- 2,047,706 כניסות לאתר בערבית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: מידע על שירות אישי, תמיכה טכנית באתר, הזמנת קוד, זימון תור לשיחה, תכנית חסכון לכל ילד, סניפים, טפסים ואישורים

אנגלית:

- 580,820 כניסות לאתר באנגלית וצפיות בכל הדפים.
- נושאים הנצפים ביותר: פניות הציבור, אזרח ותיק, זימון תור לסניף, אבטלה, סניפים, מוקדים

צרפתית:

- 139,973 כניסות לאתר בצרפתית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, טפסים ואישורים, אזרח ותיק, טפסים און ליין, מחשבוני אבטלה, קצבאות.

יישומים ומחשבוני:

באתר ישנם 3 סוגי יישומים ומחשבוני:

- בדיקת זכאות לקצבה
- חישוב גובה קצבה
- יישומים כלליים חוצי מנהלים וקצבאות

היישומים שנצפו כמות פעמים הגדולה ביותר

שם המחשבון	כניסות ב-2024
חישוב גובה דמי אבטלה	356,823
בדיקת זכאות וחישוב קצבת הבטחת הכנסה	257,834
חישוב סכום נכות כללית	182,882
חישוב דמי לידה	180,118
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	171,210
חישוב קצבת נכות כללית	182,882
בדיקת זכאות לאזרח ותיק וחישוב סכום הקצבה	156,814

- יישום להצגת הטבות במוסדות וארגונים למקבלי קצבאות נצפה 174,126 פעמים

פרק ו: טפסים ואישורים

מילוי טפסים מקוונים

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 775,000 טפסים מקוונים בצרוף מסמכים רלוונטיים.

להלן הטפסים השכיחים:

שם הטופס	כמות שליחות
תביעה לדמי אבטלה	166,452
דין וחשבון רב שנתי	117,882
מילואים	68,830
תביעה לתשלום דמי לידה ליולדת	42,694
תביעה לתשלום קצבת נכות כללית ובקשה להענקת מטעמי צדק	41,585
טופס אבטלה אחד	28,811
התחייבות לטיפול/החזר כספי לנפגעי פעולות איבה	24,609
בקשה להחזר כספי עבור טיפול נפשי/רגשי לאחים שכולים - חרבות ברזל	23,978
תביעה להכרה כנפגע פעולות איבה - חרבות ברזל	22,454
תביעה לקצבת אזרח ותיק / תביעה להשלמת הכנסה	22,048
גמלת סיעוד	17,193
פש"ר	17,056
תביעה למתן שיקום מקצועי	16,129
בקשה לפיצול תיק קצבת ילדים ומענק לימודים	14,973
כתב ויתור סודיות רפואית	12,677
בקשה לרישום נפש	10,635
תביעה לקצבה לשירותים מיוחדים	9,857
תביעה לתשלום גמלה לשמירת הריון	9,442
הצהרה על הכנסות של זכאי לקצבת נכות	9,031
תביעה לתשלום דמי פגיעה והודעה על פגיעה בעבודה	8,038
תביעה לנכות מעבודה	7,691
תביעה לגמלה לילד נכה	6,968
הפרשי דמי לידה	6,809
מחלקה ראשונה - מימוש זכויות מבטחים על ידי גורמי חוץ	5,746
בקשה לתיקון מקדמות	5,220
תביעה לקצבת שארים	4,141
תביעה למענק מעבר בגין העלאת גיל הפרישה	3,838
תביעה לבדיקה מחדש בגין החמרה בסיעוד	3,492
הבטחת הכנסה	3,432
טופס בקשה למענק עידוד חזרה לעבודה - חרבות ברזל	3,322
נפגעי פעולות איבה ותביעה לתגמול טיפול רפואי	3,199
החזר כספי/ התחייבות לבני משפחה של נכי פעולות איבה	2,835
שאלון על מצב נפשי - חרבות ברזל	2,832
בקשה לביטול או הפחתת קנסות והצמדה	2,718
מידע על מטפל וקביעת מעמד	2,606
שאלון על מצב נפשי - חרבות ברזל (copy)	2,535
פניה לאמנות בינלאומיות	2,387
ויתור סודיות רפואית - ילד"ן	2,382
הצהרה על ביטול תושבות	2,281
בדיקת תלות למקבל קצבת ילד נכה	2,254
תביעה להטבות עבור מחליף רכב	1,883
תביעה לתשלום דמי תאונה	1,780

הזמנת טפסים:

במסגרת שירות הזמנת טפסים, הטפסים המוזמנים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח כפי שמופיעה במחשב הביטוח הלאומי.

בסך הכל הוזמנו 39,406 טפסים.

הטפסים עם מספר ההזמנות הגבוה ביותר:

שם הטופס	מספר הזמנות
עדכון פרטים אישיים	7,342
תביעה לדמי אבטלה**	4,556
דין וחשבון שנתי**	4,013
הוראה לחיוב חשבון	3,773
בקשה להחזר יתרת זכות	2,897

** קיים טופס מקוון

הזמנת אישורים:

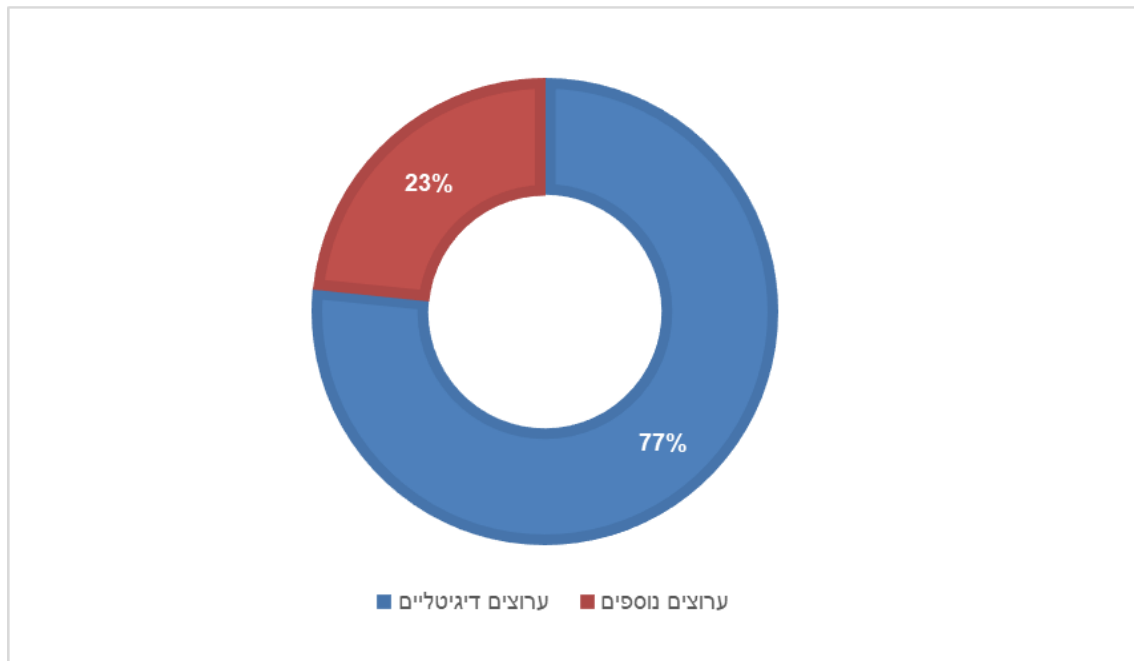
במסגרת האתר קיים שירות להזמנת האישורים, האישורים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח. בסך הכל הוזמנו באתר 221,471 אישורים.

האישורים העיקריים שהוזמנו:

שם האישור	מספר הזמנות
אישור תקופות ביטוח	120,376
הזמנת קוד סודי	86,557
גל"ש - אישור מעמד עובד	39,700
הזמנת קוד אישי	18,173
אישור נכות רפואית	11,367

פרק ז: שליחת מסמכים

בשנת 2024 נשלחו סה"כ 12,958,323 מסמכים בנושאי קצבאות וביטוח וגבייה. בערוץ הדיגיטלי הכולל את: שירות אישי, אתר תשלומים וטפסים מקוונים נשלחו 10,068,843 מסמכים המהווים 77.7% מכלל כמות המסמכים שנשלחה בשנת 2024. אחוז השימוש ממשיך לגדול גם בהשוואה לשנת 2023 כשבשירות אישי גדלה כמות המסמכים שנשלחו.



התפלגות ערוצי שליחת מסמכים

פרק ח: פניות גולשים באתר

סך כל הפניות בשנת 2024: 2,121,934 (בהשוואה ל- 1,880,293)

עיקר הפניות נשלחו בנושאים הבאים:

סיעוד, ביטוח וגבייה, אבטלה, נכות כללית, אזרח ותיק, מילואים, הבטחת הכנסה, אמהות, ילד נכה, שיקום, תשלום חובות וקנסות, ועדות נכות, שרות לקוחות ומחברות ברזל-מענקים.

פנייה למוקדים:

סך כל פניות שהגיעו למוקדים 794,023

הפניות עסקו בעיקר בנושאי אבטלה, ביטוח וגבייה, נכות כללית, הבטחת הכנסה, אמהות, אזרח ותיק, שרות לקוחות, תשלום חובות וקנסות בדמי ביטוח, ועדות נכות כללית וילדים.

פנייה לסניף המטפל:

לכל הסניפים נשלחו סה"כ 1,284,190 פניות כשהסניפים שעיקר הפניות נשלחו אליהם הם: ירושלים, באשר שבע, רמלה, חדרה, תל אביב, נתניה, רחובות, חיפה, נצרת, פתח תקוה, אשקלון, כפר סבא ור"ג.

פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

12,903 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות ובעיקר בנושאים הבאים: אמהות, אבטלה, נכות כללית, ביטוח וגבייה, נכות מעבודה, אזרח ותיק ושארים, הבטחת הכנסה, גמלאות, שרות לקוחות, גביה מלא שכירים, סיעוד, ביטוח ובריאות

פייסבוק:

5,220 פניות נשלחו מתוך עמוד הפייסבוק (בהשוואה ל- 1,857 בשנת 2023). הפניות שנשלחו עסקו בנושאי, אבטלה, שרות לקוחות, ביטוח וגבייה, מענק אכלוס, אזרח ותיק, נכות כללית, מעסיקים, הבטחת הכנסה, ילד נכה

פניות בנושא סיעוד (במסגרת הרפורמה בסיעוד)

סך הכל נשלחו 258,851 פניות בנושאי סיעוד ב-2 מסלולי פנייה:

- 20,126 פניות נשלחו בערוץ הזכאים לקצבה
- 238,725 פניות נשלחו בערוץ נותני השירותים

פניות בנושאי נגישות:

סה"כ נשלחו 120 (בהשוואה ל-289) פניות בנושאי נגישות אתר האינטרנט ונגישות הסניפים

משוב על האתר:

1,065 פניות נשלחו, ברובן עוסקות בפניות בעניינים השוטפים מול הביטוח הלאומי ולא בנושאי האתר.

פרק ט: אתר התשלומים

אתר התשלומים, שירותים ודיווחים מכיל מגוון פעולות תשלום, שידור נתונים, עדכון חשבון בנק וכדומה.

- האתר נצפה סך הכל 55,893,160 פעמים.
- באמצעות האתר נגבה סך הגבוה מ-19,000,000 ₪.

באתר מולאו 600,147 טפסי תשלום כשהעיקריים שבהם:

מספר שליחות	תיאור טופס
201,998	תשלום מבוטח שאינו שכיר
168,205	משק בית
153,475	תשלום חוב או דוח מעסיק

כניסות וצפיות במסכים באתר (חשיפה):

שירות	כניסות ב-2024
מסך ראשי אתר תשלומים	6,017,878
שליחת מסמכים – גמלאות	3,893,627
איתור מקום תכנית חיסכון לכל ילד	1,426,472
דיווח משק בית	1,368,396
הפקת תעודת נכה	1,129,791
הצטרפות לשירותים דיגיטליים	711,690
עדכון חשבון בנק	600,147

דפי נחיתה באתר:

הדפים באתר אשר מהם נכנסו עיקר הגולשים לאתר הם:

- מסך כניסה לאתר התשלומים
- שליחת מסמכים
- בחירת תכנית חיסכון לכל ילד
- הפקת תעודת נכה

פרק י: שירות אישי

- 52,108,478 כניסות לאתר בהשוואה ל- 45,568,361 כניסות לאתר ב-2023
- 2,815,896 מבטחים השתמשו באתר
- 64,247,103 פעולות צפייה במכתבים
- 111,046 בקשות לשינוי חשבון בנק
- 911 בקשות לביטול בקשה לעדכון תכנית טיפול בסיעוד
- 3,790 עדכוני תכנית טיפול בסיעוד

הנושאים בהם התבצעה עיקר הפעילות:

ביטוח וגבייה, אבטלה, נכות כללית, ועדות רפואיות וילדים.

פרק יא: ערוצים נוספים

ערוץ יוטיוב

- בערוץ היוטיוב יש 290 סרטונים שמאורגנים ב- 15 פלייליסטים,
- 10,200,000 מיליון צפיות בכל הסרטונים בערוץ בשנת 2024
 - 1,200 מנויים חדשים הצטרפו ב-2024
 - זמן צפייה בכל הסרטים בערוץ: 112.4 שעות בשנת 2024

פייסבוק:

- מספר פוסטים שפורסמו 172
- מספר עוקבים שנוספו לעמוד הפייסבוק 4,600
- מספר החשיפות לתוכן שעלה בעמוד 6,300,000 מיליון

אינסטגרם:

מספר חשיפות לפרסומים באינסטגרם: 2,700,000

Tiktok

- 32,000,000 מיליון צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- 156,000 צפיות בפרופיל
- 94,200 גולשים סימנו לייק
- 9,425 תגובות
- 12,000 שיתופים

פרק יב: מערכת מייצגים בגמלאות

מערכת מייצגים בגמלאות מיועדת לעורכי דין המייצגים לקוחות בביטוח הלאומי. המערכת מלווה במדריך למשתמש מפורט וניתן לבצע בה את הפעולות הבאות:

- הקמת משרד
- הגדרת העובדים במשרד ייצוג הלקוחות
- הגדרת המבוטחים שאותם מייצג
- כניסה לאזור האישי של המבוטח לאחר שנתן את הסכמתו.

בשנת 2024 היו רשומים 7,770 משרדים אשר מייצגים 1,943,000 מבוטחים.

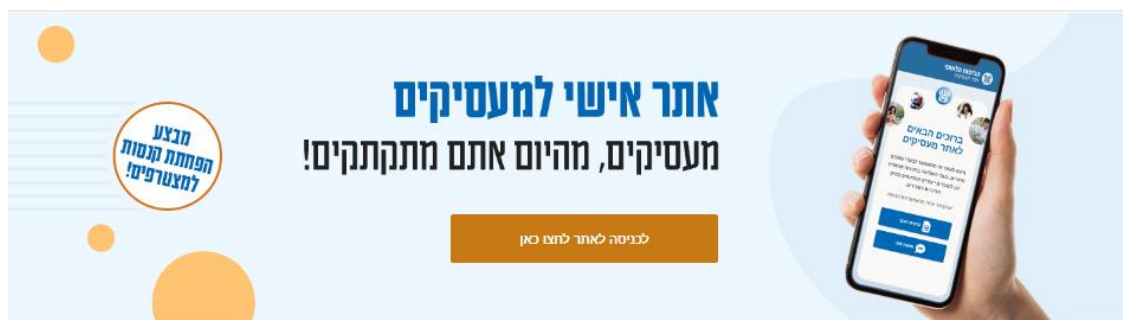
בהשוואה לשנת 2023 חל גידול קטן מאד בכמות המייצגים הרשומים (התווספו 3 מייצגים) אך כמות המיוצגים גדלה במעל ל-1.5 מיליון.

פרק יג: אתר אישי למעסיקים

פותח אתר אישי לשימוש המעסיקים. בין יתר הפעולות ניתן לבצע את הפעולות הבאות:

- עיון בפירוט חשבון עדכני
- הצגת מידע וביצוע פעולות בנושאי נפגעי עבודה, כגון מכתבים, פרטי התקשרות, פרטי חשבון בנק, שליחת מסמכים.
- ביצוע דיווחים שוטפים על עובדים
- שליחת מסמכים בנושאי גבייה ממעסיקים, נפגעי עבודה, מילואים.
- ביצוע הסדרי תשלומים (כולל הפחתות).
- עדכון פרטי דואר אלקטרוני
- עדכון פרטי חשבון עבור הזיכויים בנושאים כללים, מילואים ונפגעי עבודה

בשנת 2024 נרשמו 5,800 תיקים ו-5,806 משתמשים.



במסגרת שיפור השירות, אנחנו שמחים לעדכן אתכם על הקמת [אתר אישי](#). שבו תוכלו לבצע פעולות שוטפות ולקבל מידע על התיק שלכם, הכול אוגליין ובמקום אחד:



עדכון פרטי חשבון בנק
להחזרים



עדכונים בנושאי גבייה,
מילואים ונפגעי עבודה



עדכון פרטים לדיוור אלקטרוני



ביצוע תשלומים



דיווחים שוטפים



פירוט חשבון עדכני

לכניסה לאתר לחצו כאן

פרק יג: צ'טים

השירות בערוץ הדיגיטלי ניתן על בסיס שתי פלטפורמות:

- צ'ט בוט – שירות המבוסס על שימוש בבוטים אוטומטיים
- וצ'ט עם נציג – שירות המבוסס על קשר ישיר עם נציג הביטוח הלאומי

צ'ט בוט:

רכיב הצ'ט בוט מנגיש את המידע לגולשים באתר בצורה קצרה, זמינה וידידותית.
בשנת 2024 נצפו 79,500 כניסות ופעילויות שהתבצעו בצ'ט בוטים השונים (בהשוואה ל- 49,475 ב-2023)
לפי הפילוח הבא:

נושא	מספר כניסות
אבטלה	26,278
חרבות ברזל (החל מ-1/24)	25,341
אזרח ותיק (החל מ-6/24)	11,124
אמהות	9,513
הבטחת הכנסה	7,244

צ'ט עם נציג אנושי:

השירות ניתן במסגרת האתר ומאפשר לגולשים לנהל שיחה עם נציגי המוקד הארצי. המענה ניתן לאחר ביצוע תהליך הזדהות.

348,338 שיחות התקיימו באמצעות הצ'ט עם נציג



צ'אט עם נציג ביטוח לאומי

הפרטיות שלך חשובה לנו – כדי להגן עליה ולמנוע העברת מידע למי שאינו מורשה, נבקש מספר שלבי הזדהות

מספר זהות

☐ אני מסכים

ההסכמה נדרשת לצורך כניסה לנתוניך האישיים (במידת הצורך). זאת מאחר והשירות ניתן על ידי עובדי חברה המספקת שירות טלפוני לבטוח לאומי

המשך

סיכום

שנת 2024 המשיכה כשנת מלחמה אשר דרשה מענה לצרכים שעלו מהשטח. במצב זה, כמות הכניסות הכפילה את עצמה, כלומר, יותר כניסות למשתמש יחיד. גם בשנה זו התנודות בכניסות בתקופת החגים המשיכו כשנצפתה ירידה בשימוש בתקופה זו.

במקביל לגידול בכמות הכניסות, חל גם גידול בכמות הפניות שנשלחו באמצעות האתרים ובצ'ט שיחה עם נציג (מסתמנת מגמה ברורה בה עיקר הפניות לבירורים מתבצעת במסגרת השירות האישי).

77% מהגולשים באתר צרכו את המידע והשירותים באמצעות המובייל וממגוון דפדפנים, והגיעו לאתר מ-5,400 אתרים מפנים. רבים העדיפו להשתמש גם בצ'ט בוטים וחלה קפיצה משמעותית בשימוש בכלי. זו השנה הראשונה בה נצפה גידול בכמות הכניסות ליישום "זכויות והטבות במוסדות וארגונים", יישום אשר מציג את הזכויות של מקבלי הקצבאות במוסדות וארגונים חיצוניים כגון, חברת חשמל, רשויות מקומיות ועוד.

נראה כי אתר האינטרנט והערוצים הדיגיטליים ממשיכים לתת מענה ולשרת את ציבור לקוחות הביטוח הלאומי, דבר המבטיח כי גם בשנת 2025 ובשנים הבאות הביטוח הלאומי ימשיך לקדם את השירות הניתן בסניף הדיגיטלי ולשאוף לשקיפות ופישוט תהליכים לטובת כלל הלקוחות, תוך שיתוף פעולה הדוק בין יחידות בביטוח הלאומי.