

אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2025



איסוף נתונים וכתובה: לירן חן | איריס אליאסיאן

יולי 2026

מבוא:

שנת 2025 עמדה בסימן המעבר משיא תקופת החירום שאפיינה את תחילת המלחמה, למציאות המאופיינת כ"שגרה של מלחמה".

בשנה זו המשיכה התבססות הערוץ הדיגיטלי כ"סניף" המרכזי, היציב והמועדף על ציבור המבוטחים למימוש זכויותיו. במסגרת פעילות ביסוס והרחבת הערוץ, הוטמעו ביו היתר, כלי בינה מלאכותית בעולם הצ'ט בוטים.

מטרת הדוח לסכם את כלל פעילות השירותים הדיגיטליים של הביטוח הלאומי: מהאתר הראשי, השירות האישי ואתר התשלומים, דרך פעילות הבוטים והרשתות החברתיות, ועד למערכות המקצועיות המשרתות מעסיקים ומייצגים.

תודה מיוחדת לאיזבלה דרגונצקי, מנהלת אגף א' שירות לקוחות, רויטל עטר מאגף שירות לקוחות, לאגף הדוברות וההסברה וכן לגלעד זלצר, יוסי בן גל, אהובה קסלר ולירן חן ממנהל תקשוב ומערכות מידע, על הסיוע המקצועי באיסוף הנתונים.

פרק א: מידע ושירותים חדשים

- **מידע והסברה - כללי:** תכני האתר התעדכנו באופן שוטף במרבית הנושאים תוך שימת דגש על עדכונים בעקבות המלחמה והמצב הבטחוני.
- **טפסים מקוונים:**
 - טופס בקשה למתווה הפיזיים לחופשה ללא תשלום (חל"ת) במסגרת מבצע "עם כלביא".
 - בקשה להחזר כספי עבור טיפול רפואי לנפגע עבודה שאינו תושב ישראל
 - תביעה לקצבת אזרח ותיק במסגרת אמנות בינלאומיות
 - בקשה להפרשים בתגמולי מילואים
 - בקשה לפיצול תיק בקצבת ילדים
 - בקשה לתשלום מענק וגמלת הורים מאמצים/הורים במשפחת אומנה/הורים מיועדים בהליך פונדקאות.
- **שדרוג בוט המלחמה:** המשך הפעלת ושכלול "בוט המלחמה"
- **אתר התשלומים, שירותים ודיווחים:**
 - תשלום על אי הופעה לוועדה רפואית
 - ביטול מעבר קופ"ח
 - תשלום חוב משק בית
- **אתר אישי למעסיקים:**
 - פירוט זיכויים
 - עדכון פרטי הרשאה לחיוב חשבון
 - נפגעי עבודה: הזמנת דוחות, רשימת דוחות שהוזמנו, הצגת מכתבים בנושאי נפגעי עבודה, שליחת מסמכים.
 - מילואים: הצגת פירוט תוספת ימי שירות בשיעור 40%, תביעות ותשלומים
- **שירות אישי:**
 - שיבוץ עצמי לוועדות רפואיות
 - פירוט חובות באבטלה
 - הצגת פניות שנשלחו דרך "צור קשר" בשבע שנים האחרונות
 - נפגעי פעולות איבה:
 - הוספת מידע על החזרי הוצאות עבור תרופות של נפגעי איבה
 - סטטוס טיפול בטפסים
 - הוספת קטגוריות היוון בשיקום ונכות מעבודה בשירות שליחת מסמכים
 - הוספת המידע על מענקי התארגנות ומענק סיוע (מענק סל)
 - הוספת אישור ביטוח ושכר עם הכנסות
 - הצגת מסמך/ מכתב אונליין

פרק ב: מאפייני הביקורים

- 47,440,490 כניסות לאתר אשר במסגרתן היו 93,070,931 צפיות ופעילויות באתר.
- כמות הכניסות הייחודיות על ידי מכשירים או דפדפנים שונים עמדה על 17,164,617
- משך זמן שהייה הממוצע של מבקר בודד באתר עמד על 01:48 דקות.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש: 3,953,374
- חודשים בהם נצפה מספר הכניסות הגבוה ביותר: **ינואר ויולי**, בעוד שמספר הכניסות הנמוך ביותר נצפה בחודש **אפריל**.

התפלגות הצפיות באתר לפי חודשים

חודש	כניסות ב-2025
ינואר	9,879,298
פברואר	7,684,644
מרץ	8,236,814
אפריל	7,264,004
מאי	7,398,067
יוני	6,477,159
יולי	8,850,887
אוגוסט	8,106,853
ספטמבר	6,875,439
אוקטובר	6,932,433
נובמבר	7,760,839
דצמבר	7,604,494



התפלגות הצפיות באתר לפי חודשים

פרק ג: מאפייני המבקרים

הכניסות לאתר התבצעו על ידי:

- 5,400,000 משתמשים חוזרים
- 16,121,052 משתמשים חדשים

משך זמן שהייה ממוצע באתר עומד על 01:48 דקות.

פיזור גיאוגרפי:

הכניסות לאתר התבצעו מ-214 מדינות ואזורים שונים .
95.84% מהכניסות היו מישראל.

ארץ/מדינה	אחוז מכלל המשתמשים	משתמשים פעילים
ישראל	88.57%	15,202,539
ארצות הברית	7.45%	1,278,967
הרשות הפלסטינית	0.88%	150,506
אנגליה	0.35%	60,507
אירלנד	0.25%	42,769
גרמניה	0.18%	31,377
צרפת	0.17%	29,204

גלישה באמצעות מכשירים:

הגלישה באמצעות המובייל מהווה כ-78% מכלל הכניסות לאתר. עם זאת, משך השהייה במחשב האישי ארוך משמעותית, מה שמעיד על ביצוע פעולות מורכבות יותר בערוץ זה.

מכשיר	משך שהייה ממוצע	אחוז מהמשתמשים
מובייל	01:12 דקות	78.02%
מחשב	03:49 דקות	21.6%
טאבלט	01:32 דקות	0.38%
Smart TV	02:32 דקות	<0.01%

פרק ד: מסלולי כניסה והפניות לאתר

עיקר התנועה לאתר מגיעה ממנועי חיפוש (אורגני וממומן), נתון המדגיש את חשיבות הקידום והנגשת המידע במנועי החיפוש.

ערוץ כניסה לאתר	מספר כניסות	אחוז מהתנועה
חיפוש אורגני	21,451,828	45.22%
חיפוש ממומן	16,760,149	35.33%
כניסה ישירה	8,268,354	17.43%
אתרים מפנים	1,017,710	2.15%
רשתות חברתיות	170,403	0.36%
דואר אלקטרוני	2,865	<0.01%
וידאו	724	<0.01%

דפי נחיתה מרכזיים (הדפים דרכם נכנסו ישירות לאתר):

1. דף הבית בעברית: 7,456,849 כניסות.
2. אתר שירות אישי: 1,113,529 כניסות
3. מערכת מייצגים בגמלאות: 738,219 כניסות.
4. דף הבית בערבית: 206,649 כניסות.
5. זימון תור לסניף: 302,580 כניסות.
6. לוח מועדי תשלומי קצבאות: 222,502 כניסות.
7. בירורים אישיים: 296,571 כניסות
8. מילוי תביעה לדמי אבטלה: 215,994 כניסות

פרק ה: דפים ואזורים נצפים

סך הצפיות בכלל דפי האתר עמד על 93,070,931

הנושאים הנצפו ביותר באתר:

שם הדף	צפיות ב-2025
דף הבית בעברית	29,755,462
אתר שירות אישי	3,420,477
מערכת מייצגים בגמלאות	1,527,343
חיפוש באתר	1,280,805
זימון תור לסניף	1,204,201
הגשת תביעות וטפסים און-ליין	1,034,839
מילוי תביעה לדמי אבטלה	1,027,064
דף הבית ערבית	946,894
לוח תשלומי קצבאות	936,801
בירורים אישיים	712,661

נושאי קצבאות הנצפו ביותר באתר:

- חיסכון לכל ילד: 691,745 פעמים
- אבטלה: 653,530 פעמים.
- נכות כללית: 612,007 צפיות בדף הראשי
- לובי קצבאות: 497,780 פעמים
- סיעוד: 544,945 פעמים
- אזרח ותיק 535,627 פעמים
- מילואים: 450,089 פעמים.

אתרים בשפות:

ישנם 4 אתרים בשפות שונות אשר משמשים כאתרי ראי לאתר בעברית:

- אתר בערבית: 2,193,358 כניסות
- אתר ברוסית: 2,124,514 כניסות
- אתר בצרפתית: 286,140 כניסות
- אתר באנגלית: 106,949 כניסות

פרק ו: טפסים ואישורים

נתוני הגלישה מצביעים על עניין רב בהגשת תביעות באופן מקוון:

- הדף המרכזי של "הגשת תביעות וטפסים און-ליין" נצפה 1,034,839 פעמים.

שם טופס	מספר שליחות
תביעה לדמי אבטלה	240,849
דין וחשבון רב שנתי	107,686
התחייבות לטיפול/החזר כספי לנפגעי פעולות איבה	60,134
תביעה לגמלה לילד נכה	54,287
תביעה לתשלום קצבת נכות כללית ובקשה להענקה מטעמי צדק	46,016
הבטחת הכנסה	37,599
תביעה לתשלום דמי לידה ליולדת	34,237
תביעה לקצבת אזרח ותיק / תביעה להשלמת הכנסה	29,239
תביעה לתשלום דמי פגיעה והודעה על פגיעה בעבודה	23,057
בקשה לפיצול תיק קצבת ילדים ומענק לימודים	15,771
בקשה לתיקון מקדמות	13,061
נפגעי פעולות איבה ותביעה לתגמול טיפול רפואי	11,865
כתב ויתור סודיות רפואית	10,756
טופס תביעה לקצבת שירותים מיוחדים	9,362
הצהרה על ביטול תושבות	9,022
תביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה	8,597
הצהרה על הכנסות של זכאי לקצבת נכות	6,220
שאלון על מצב נפשי - חרבות ברזל	5,465
תביעה הפרשי דמי לידה	5,170
תביעה לקצבת שארים	3,969
בקשה לביטול או הפחתת קנסות והצמדה	3,449
בדיקת תלות למקבל קצבת ילד נכה	2,252
תביעה למענק מעבר בגין העלאת גיל הפרישה	2,133
תביעה להארכה או פיצול דמי לידה או גמלת הורים מאמצים	1,901
תביעה להטבות עבור מחליף רכב	1,867
שאלון לקביעת תושבות לחוזר מחו"ל	1,482
רישום מייצגים	849
ייעוץ טלפוני למתנדב ייעוץ לאזרח הותיק	782
שאלון לקביעת תושבות לשוהה בחו"ל	756

691	בקשה למשרה פנויה במוסד לביטוח לאומי
615	טופס בקשה למענק עידוד חזרה לעבודה - חרבות ברזל
436	חיבור מייצגים
298	הודעת קבלן על ביצוע עבודות בנייה באמצעות קבלן משנה
170	תביעה אישית לתגמולי מילואים
151	בקשה לביטול או הפחתת קנסות והצמדה
85	תביעה להפרש תגמול מילואים בחירום למי ששכרו עלה ב- 20%

• דף הטפסים ואישורים הכללי נצפה 602,533 פעמים.

הזמנת אישורים, טפסים וקודים סודיים

המבוטחים מנפיקים באמצעות האתר אישורים הנדרשים להם מול גופים ומוסדות שונים:

דף אישורים:

נצפה 350,697 פעמים והוזמנו בסה"כ: 291,854 אישורים.

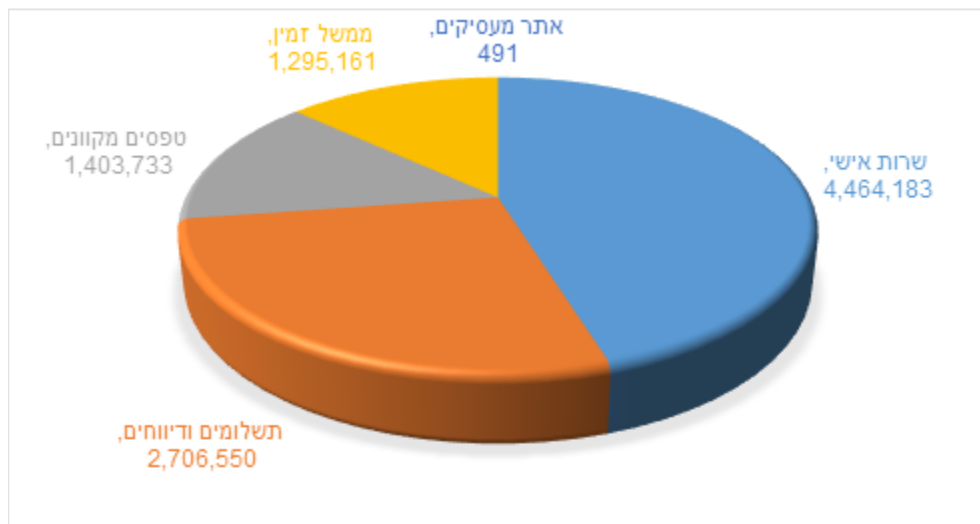
האישורים העיקריים שהוזמנו בשנת 2025:

שם אישור / טופס	מספר הזמנות
אישור תקופות ביטוח ושמות מעסיקים	133,731
הזמנת קוד סודי	57,792
גל"ש - אישור מעמד עובד	44,309
הזמנת קוד אישי	18,073
אישור נכות רפואית	11,556
אישור תשלומים שנתי	11,076
טופס לעדכון פרטים אישיים	10,577
אישור זכאות שנתי לגמלאות	8,765
זו"ש - אישור תשלום גימלה	7,986
גל"ש - דף חשבון	7,136
זיקנה ושאיירים - אישור שנתי	7,112

- 60,947 טפסים הוזמנו ונשלחו בדואר ישראל לכתובות המעודכנות במערכות הביטוח הלאומי
- **קוד אישי וסודי:** הדף להזמנת קוד אישי לאינטרנט וקוד סודי למוקד הטלפוני נצפה 230,998 פעמים כשבפועל הוזמנו 57,792 קודים סודיים ו- 18,073 קודים לאיזור אישי.

פרק ז: שליחת מסמכים

בשנת 2025 נשלחו סה"כ 12,422,023 מסמכים מתוכם 9,870,118 מסמכים בערוצים הדיגיטליים (79%).



התפלגות ערוצי שליחת מסמכים בדיגיטל

הנושאים בהם נשלח מספר המסמכים הגבוה ביותר:

אבטלה, נכות כללית, גבייה מלא שכירים, סיעוד, דמי פגיעה, הבטחת הכנסה, דמי לידה, ילד נכה, נפגעי פעולות איבה.

פרק ח: פניות גולשים באתר

ערוץ הפניות הדיגיטלי משמש כשער כניסה מרכזי לבירורים, זימון שירותים ותמיכה טכנית. בשנת 2025 נשלחו 2,234,264 פניות דרך האתר.

מסלול שליחת פנייה	כמות פניות שנשלחו
אתר שרות אישי	1,848,658
חברות סיעוד	249,634
בירורים אישיים	89,635
סיעוד זכאי	22,304
פניות הציבור	12,953
פניות מהפייסבוק	5,557
צור קשר – אמנות בינלאומיות	1,393
שאלות כלליות	1,306
פנייה לסניף	1,283
משוב על האתר	825
נגישות אתר האינטרנט	530
מייצג	101
ברורים אישיים לכבדי שמיעה	62
הזמנת מתורגמן לשפה הערבית	23

- **זימון תור לסניף:** אחד השירותים המבוקשים ביותר באתר, עם 1,204,201 צפיות. נתון זה מצביע על כך שהגולשים משתמשים באתר ככלי לניתוב לפעילות דיגיטלית כחלופה להגעה לסניף.
- **צ'ט עם נציג אנושי:** דף הצ'ט נצפה 251,898 פעמים. ערוץ זה מאפשר מענה אישי בזמן אמת לאחר תהליך הזדהות.
- **מוקדים טלפוניים:** דפי המידע על מוקדי השירות (הארצי והייעודיים) נצפו סה"כ 615,886 פעמים (388,668 למוקדים הכלליים ו-227,218 למוקד הארצי).

פרק ט: אתר התשלומים, דיווחים ועדכונים

כניסות וצפיות במסכים באתר (חשיפה):

שירות	מספר כניסות
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

פעולות עיקריות שבוצעו:

באתר בוצעו 4,403,012 פעילויות כשהעיקריות הן:

- תכנית חסכון לכל ילד - 207,953
- הפקת תעודת סיעוד שליחת מסמכים לפקיד - גמלאות 602,140
- תשלום עבור מבוטח שאינו שכיר - 435,398
- איתור מקום חסכון תכנית חסכון לכל ילד - 429,882
- הפקת תעודת נכה דיגיטלית - 425,439
- שליחת מסמכים לפקיד גבייה - 392,405
- תשלום חוב או דוח מעסיק - 387,776
- תשלום עבור עובד במשק בית - 383,022
- בחירת תכנית חסכון דיגיטלית - 28,495

סך הגבייה הכספית באמצעות האתר: כ-34 מיליארד ש"ח.

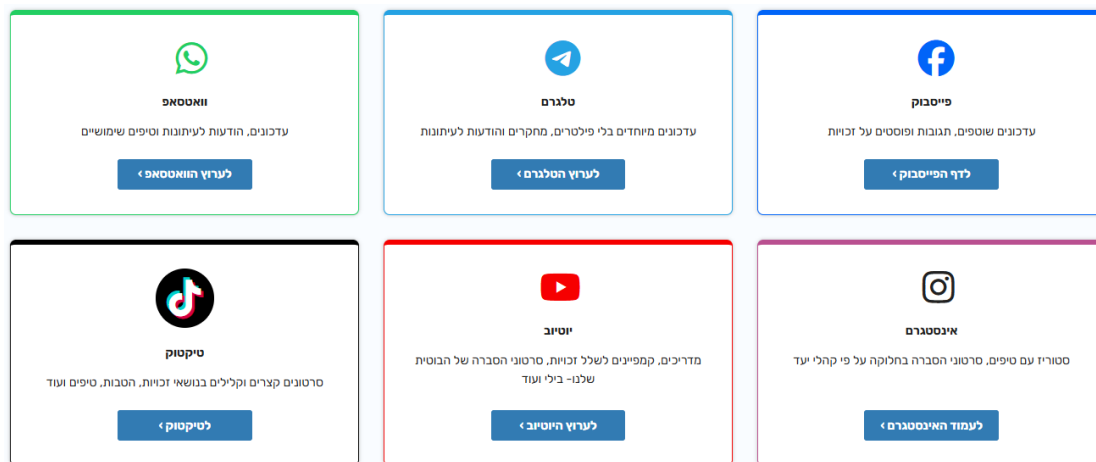
פרק י: שירות אישי

ערוץ זה שמר על מעמדו כאחד האזורים המבוקשים ביותר באתר גם בשנת 2025.
לאתר היו 53,501,054 כניסות בהתפלגות הבאה:

נושא	מספר כניסת
מכתבים	16,399,834
ביטוח וגביה	7,019,968
מסמכים	4,813,410
נכות כללית	4,768,214
ועדות רפואיות	4,000,557
אבטלה	2,332,231
ילדים	1,522,329
הנחות	1,516,508
גמלאות כללי	1,461,757
חובות	1,422,597
נכות מעבודה	1,099,811
הבטחת הכנסה	1,068,404
דמי פגיעה	972,217
אימהות	886,272
עדכונים	761,393
אזרח ותיק ושארים	716,467
סיעוד	577,988
מייצג	479,087
שירותים מיוחדים	395,947
שיקום	395,589
ניידות	234,279
מזונות	218,942
ביטוח בריאות	138,940
מילואים	67,668
מעסיקים משק בית	59,692
נפגעי איבה	57,444
לא מזוהה	43,114
קוד סודי	23,905
ילד נכה	19,315
מענק שחרור	15,827
תשלומים	11,348

פרק יא: רשתות חברתיות

הביטוח הלאומי מבצע פעילות גם ברשתות החברתיות במטרה להנגיש מידע ולקיים קשר בלתי אמצעי עם המבוטחים.



- נרשמו 170,403 (כניסות) שהגיעו לאתר מהרשתות ו-724 כניסות שהגיעו דרך ערוצי הוידאו

הפעילות בערוץ יוטיוב:

בערוץ היוטיוב יש 356 סרטונים שמאורגנים ב-17 פלייליסטים.

- 18,745,639 צפיות בכל הסרטונים בערוץ בשנת 2025
- 1,027 מנויים חדשים הצטרפו ב-2025
- זמן צפייה בכל הסרטים בערוץ: 148,842 שעות בשנת 2025

הפעילות בפייסבוק:

- 164 פורסמו במהלך 2025
- 5,200 עוקבים נוספו לעמוד הפייסבוק
- 21,900,000 חשיפות לתוכן שעלה בעמוד

הפעילות באינסטגרם:

- 150 פוסטים פורסמו 150
- 2,900,000 חשיפות לפרסומים

הפעילות ב-Tiktok:

- 5,161,596 צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- 145,800 גולשים סימנו לייק
- 35,502 צפיות בפרופיל במהלך 2025

פרק יב: מערכות לאוכלוסיות ייעודיות

מערכת מייצגים בגמלאות:

מערכת המייצגים מיועדת לעורכי דין המייצגים לקוחות בביטוח הלאומי ומאפשרת ביצוע פעולות של הקמת משרד, הגדרת עובדים וצפייה במידע אישי של המבוטחים המיוצגים.

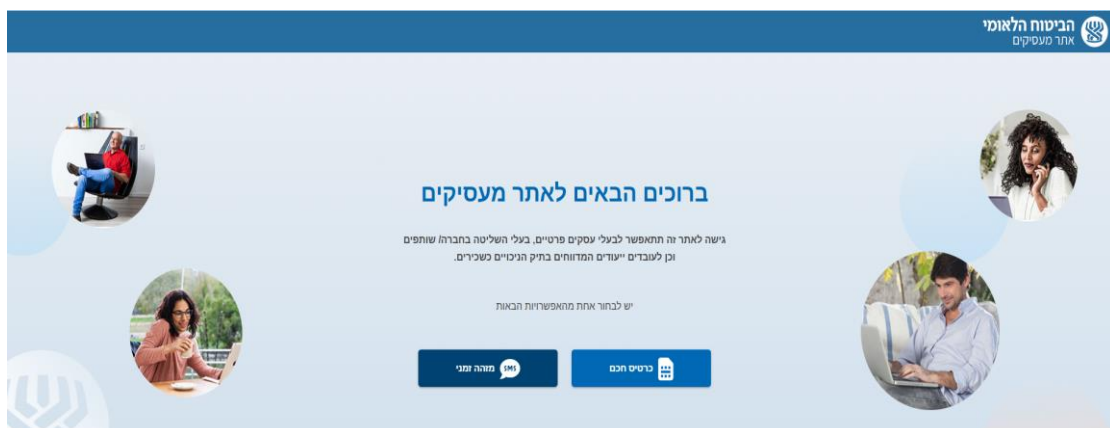
- דף המידע באתר על מערכת המייצגים נצפה בשנת 2025 בסך הכל 1,527,343 פעמים.
- 10,550 משרדים רשומים
- 8,990 משרדים פעילים
- 1,508,872 מבוטחים מיוצגים

אתר אישי למעסיקים:

האתר האישי למעסיקים מהווה נדבך חיוני באסטרטגיית ה"סניף הדיגיטלי" של הביטוח הלאומי. ערוץ זה מאפשר למעסיקים לנהל את התחייבויותיהם וזכויות עובדיהם בצורה עצמאית, שקופה ויעילה, תוך צמצום הצורך בפנייה פיזית או טלפונית לסניפים.

פעולות מרכזיות הניתנות לביצוע באתר:

- **ניהול חשבון:** עיון בפירוט חשבון עדכני וביצוע הסדרי תשלומים הכוללים בקשות להפחתת קנסות והצמדה.
- **דיווחים שוטפים:** ביצוע דיווחים על עובדים וציבור (טופס 6101).
- **נפגעי עבודה:** צגת מידע על תביעות, צפייה במכתבים ושליחת מסמכים רלוונטיים.
- **עדכון פרטים:** עדכון פרטי התקשרות ופרטי חשבון בנק לקבלת זיכויים בנושאי גבייה, מילואים ונפגעי עבודה.



פרק יד: צ'טים (בוט ועם נציג)

השירות בערוץ הדיגיטלי בשנת 2025 ניתן על בסיס שתי פלטפורמות מרכזיות המשלימות זו את זו:

- **צ'ט בוט:** שירות ניווט ומידע אוטומטי המנגיש את זכויות המבוטחים בצורה ידידותית.
- **צ'ט עם נציג:** שירות הכולל קשר ישיר עם נציגי השירות של המוקד הארצי לאחר תהליך הזדהות.

צ'ט בוט (ניווט ומידע אוטומטי)

רכיב זה משמש כ"מורה נבוכים" דיגיטלי, המפנה את הגולשים בצורה ממוקדת לדפי המידע והשירותים הרלוונטיים עבורם.

בשנת 2025 נרשמו בסך הכל 100,387 כניסות לבוטים השונים באתר בהתפלגות הבאה:

תחום	מספר כניסות	אחוז מהפעילות
אבטלה	33,415	33.3%
אזרח ותיק	27,213	27.1%
מלחמה	13,210	13.1%
דמי לידה	9,938	9.9%
נכות כללית (AI) הושק ב-7/25	8,575	8.5%
הבטחת הכנסה	7,321	7.3%
ועדות רפואיות (בוואטסאפ)	715	0.8%

מוקדי פעילות בתחום:

- **שיא יוצא דופן באזרח ותיק:** ב-30 ביוני נרשם השיא השנתי לבוט בודד עם 383 פניות ביום אחד וב-1 ביולי נרשמו 324 פניות.
- **השקת בוט נכות כללית (AI):** הבוט החדש, שעלה לאוויר ביולי, רשם התעניינות מיידית (114 פניות ב-8 ביולי) וצבר נפח פעילות משמעותי בחצי שנה בלבד.
- **תנופת סוף השנה באבטלה:** בוט האבטלה, שהוביל את היקף השימוש השנתי, רשם התחזקות משמעותית ברבעון האחרון. ב-27 באוקטובר נרשם שיא פעילות של 232 פניות ביום.
- **השפעת המצב הביטחוני:** חודש ינואר 2025 התאפיין בפעילות שיא בבוט "חרבות ברזל" מעל ל-230 פניות ביום ב-8 וב-9 בינואר. נתונים אלו משקפים את הצורך המוגבר במידע ממוקד סביב אירועי המלחמה ומיצוי זכויות המפונים.

צ'ט עם נציג אנושי

- בוצעו 339,575 שיחות בצ'ט
- משך זמן ההייה הממוצע בדף הצ'ט עמד על 01:15 דקות.

פרק טו: סיכום

שנת 2025 התאפיינה במעבר ממצב חירום קיצוני (בשנים 2023-2024) למצב "שגרה של מלחמה". מגמה זו באה לידי ביטוי בכל מדדי הפעילות באתר ובכלים הדיגיטליים:

- **התייצבות בהיקפי הפעילות:** חלה ירידה בכמות הכניסות ל-47,440,490. למרות הירידה, מדובר עדיין בהיקף פעילות גבוה משמעותית מהשנים שקדמו למלחמה ולמגיפת הקורונה. הירידה מוסברת בכך שהמבוטחים כבר הכירו את זכויותיהם הבסיסיות מתחילת הלחימה, והצורך בחיפוש מידע ראשוני פחת לטובת מיצוי זכויות ממוקד.
- **הצלחת ערוץ הבוטים והניווט האוטומטי:** שנת 2025 ביססה את הבוטים ככלי מרכזי במימוש זכויות, עם למעלה מ-100,000 כניסות לבוטים השונים.
- **דפוסי גלישה ושימוש במכשירים:** המובייל ממשיך להיות המכשיר העיקרי דרכו הציבור צורך מידע (כ-78% מהמשתמשים), אולם משך השייה במחשב האישי נותר ארוך משמעותית, מה שמצביע על כך שפעולות מורכבות, כגון הגשת תביעות וטפסים, עדיין מתבצעות ברובן בסביבת העבודה המסורתית.

הביטוח הלאומי ימשיך להשקיע בפישוט תהליכים ובשקיפות, תוך הרחבת השימוש בכלי בינה מלאכותית כשהמטרה היא להפוך את ה"סניף הדיגיטלי" לערוץ שירות מלא, המאפשר למבוטח לבצע את כלל פעולותיו ללא צורך בהגעה פיזית או המתנה לנציג אנושי, תוך שמירה על רמת שירות גבוהה וזמינה בכל עת.