

תוכניות עבודה

2015



ביטוח לאומי

השירות המרכזי
שקיפות. יוזמה. רגישות

ביטוח לאומי



תוכניות עבודה

2015

ריכוז ועריכה: **קובי הלפרן**
פברואר 2015

תוכן העניינים

| | |
|----|---------------------------------------|
| 5 | דבר המנכ"ל |
| 7 | חזון המוסד לביטוח לאומי |
| 9 | ערכי השירות |
| 10 | עקרונות תפישת השירות של הביטוח הלאומי |
| 14 | מכתב המנכ"ל |
| 15 | אסטרטגיית השירות של הביטוח הלאומי |
| 17 | פתיחה |
| 19 | תוכניות עבודה רוחביות |
| 29 | פרק א' - שירות |
| 31 | מינהל הגמלאות |
| 37 | אגף שירות לקוחות |
| 40 | אגף ועדות רפואיות |
| 41 | לשכה רפואית |
| 45 | אגף פניות הציבור |
| 47 | מינהל ביטוח, גביה וחקירות |
| 51 | תשתיות תומכות בשירות |
| 51 | מינהל תמ"מ |
| 55 | מינהל לוגיסטיקה |
| 59 | מינהל הכספים |
| 62 | אגף ניהול ידע |

| | |
|-----|--------------------------------|
| 66 | קשר עם הקהילה |
| 66 | אגף הקרנות |
| 74 | אגף דוברות והסברה |
| 77 | פרק ב' - פיתוח ההון האנושי |
| 79 | מינהל משאבי אנוש |
| 85 | פרק ג' - מדיניות חברתית |
| 87 | מינהל מחקר ותכנון |
| 92 | לשכה משפטית |
| 97 | פרק ד' - ביקורת וניהול סיכונים |
| 99 | אגף ביקורת |
| 100 | ניהול סיכונים |

דבר המנכ"ל

עובדים ומנהלים יקרים,

בשנה האחרונה סיימנו לגבש את תפישת השירות הארגונית, על בסיס החזון, ומזה זמן אנו פועלים להטמעתה בכל הרבדים בארגון. מרכיבים רבים בהטמעת התפישה מבוססים על מעבר מראיה קצבתית או גבייתית לראיה ב-360 מעלות המבוססת על צרכי המבוטחים והציפיות של הציבור, להשלמת הטיפול בביקור אחד, בחוויה טובה ובמיצוי זכויות מקסימאלי.

כגוף הפועל על בסיס חוק, המגדיר עבורנו את תנאי הזכאות, גובה הגמלאות וכללי הגביה, עומד בפנינו האתגר 'לתרגם' את החקיקה לאזרחים בגישה שירותית ולמצות את זכויותיהם בצורה יזומה ככל הניתן.

אנחנו משלמים למעלה מ-70 מיליארד ₪ קצבאות לאזרחים בשנה וגובים מהציבור כ-35 מיליארד ₪ בשנה.

התדמית של המוסד לביטוח לאומי מושפעת בעיקר מרמת השירות ומהתקשורת. סקרי שביעות רצון המבוצעים בביטוח לאומי וגם על ידי גופים מחוץ לביטוח לאומי, מוכיחים - 80% מרוצים מהשירות הניתן להם בביטוח לאומי.

אין אנו מטפלים בתיקים אלא באנשים ובסיפורים אנושיים ולכן, אפילו אם אדם אחד לא יקבל את זכויותיו הרי שאבדנו עולם ומלואו. מבחינה זו, כל עובדי הביטוח הלאומי ומנהליו תורמים להגברת מיצוי הזכויות בצורה ישירה ובצורה עקיפה- כל אחד לפי תפקידו והמחוייבות הארגונית של כולנו לסוגיה זו רבה.

כידוע, עומדים אנו בפני אתגרים רבים וביניהם פרויקט המחשוב 'תבל' אשר אמור להתמודד עם מערכות המחשוב הפועלות עשרות שנים ללא האינטגרציה מלאה ביניהן. אנו מתמודדים עם חוסר בתשתיות למיצוי זכויות, עודף בירוקרטיה והתדמית הציבורית של המוסד לביטוח לאומי, שאינה בהלימה מלאה לשביעות הרצון מהשירות הניתן.

לאור זאת, נפעל בשנת 2015 במספר צירים מרכזיים:

1. הטמעת תפישת השירות במטה ובסניפים- השנה אנו עתידים לפרסם אמנת שירות בין הביטוח לאומי לציבור. בכוונתנו לרתום את כל הכלים הארגוניים הקיימים למימוש תפישת השירות בקורסי ההדרכה, בניהול הידע הארגוני, במערכות המחשוב ובשיפור רווחת העובדים. סניפי המוסד ימשיכו להטמיע את מודל קבלת הקהל, שגרות הניהול וניהול ממשקי השירות מול כל ערוצי השירות תוך עידוד טלפונים יזומים למבוטחים להגברת מיצוי הזכויות.

השנה נשקיע מאמץ מיוחד בעבודת הוועדות הרפואיות כאחד ממרכזי השירות החשובים שלנו.

2. בניית תשתיות ארגוניות למיצוי זכויות - השנה 'נעלה לאויר' את השלב הראשון בתחום הנכויות בפרוייקט האסטרטגי למחשוב- פרוייקט תבל הבונה מחדש את מערכות המחשוב המוסדיות בראיה מוכוונת לקוח. בנוסף, נרכוש תשתיות מחשוביות לשיפור יכולות המוקד הטלפוני ליתן שירות איכותי יותר.

כמו כן, נגביר מחקרי מיצוי הזכויות בקצבאות השונות.


3. הסביבה החיצונית כמקדמת מיצוי זכויות - נפעל לאפשר למבוטחים לשלוח תביעות לקצבאות באמצעות אתר האינטרנט, נקים לעובדים הסוציאליים אתר אינטרנט ייחודי עם פרטים אשר יסייעו לפונים אליהם למצות זכויות. נאפשר שליחת תביעות ישירות מבתי החולים, נייעל הקשרים מול מחלקות הארנונה בעיריות הזקוקות לאישורים, נמשיך במפגשים עם ארגוני המגזר השלישי ונייחד פעילות תקשורתית בקמפיינים למיצוי זכויות.

4. תכנית חקיקה לביטוח הלאומי - השנה נציג תוכנית חקיקה יוזמת ופרו- אקטיבית של הביטוח הלאומי בתחומים העומדים על סדר היום ציבורי.

5. הסכמי עבודה-נחתור להסכם עבודה עם וועד הסניפים וניישם את הסכם העבודה עם עובדי המשרד הראשי.

6. איתנות פיננסית - נמשיך להעלות בכל פורום ציבורי ומול מקבלי ההחלטות את הצורך הדחוף לקבל החלטות מוקדם ככל האפשר, אשר יבטיחו את האיתנות הפיננסית של הביטוח לאומי לעוד עשרות שנים.

אני מאמין כי בעבודה קשה, שיטתית ובכיוון הנכון בו אנו הולכים נממש את היעוד שלנו ברוח החזון ונגביר את תחושת האמון של הציבור בביטוח הלאומי.

בברכה,


פרופ' שלמה מור יוסף

המנהל הכללי



חזון המוסד לביטוח לאומי

המוסד לביטוח לאומי הנו הגוף המקצועי והמוביל בתחום הביטחון הסוציאלי בישראל. הביטוח הלאומי פועל על פי חוק ליישום מדיניות הרווחה של מדינת ישראל, והוא שותף משפיע בהתווייתה ובשמירה עליה. רעיון הערבות ההדדית, הקשנת הפערים בחברה, צמצום העוני והבטחת קיימות מערכת הביטחון הסוציאלי לאורך זמן, עומדים בבסיס פעילות הארגון.

הביטוח הלאומי יפעל באופן יזום, ביעילות ותוך גילוי רגישות לכבוד האדם, כך שכל מבוסחת ומבוטח יוכלו למצות את זכויותיהם. דרכו של הביטוח הלאומי תהיה מושתתת על חתירה מתמדת למצוינות, תוך התאמה לצרכים המשתנים של מקבלי השירות ושמירה על קשר רציף עם המבוטחים והקהילה.

הביטוח הלאומי יהיה אבן שואבת לכוח אדם מקצועי, איכותי וערכי, המבצע את עבודתו מתוך תחושת שליחות, אחריות ושייכות. הביטוח הלאומי יפעל לפיתוח המשאב האנושי ולשיפור מתמיד של הכלים העומדים לרשותו.

ערכי השירות של הביטוח הלאומי

מקצועיות ושקיפות

עלינו לפעול מתוך הבנה מקצועית מעמיקה של המערכת בה אנו עובדים והחוק לאורו אנו פועלים. עלינו להנגיש למבוטח את המידע תוך פישוט התכנים והתהליכים הגלומים בו, כדי לאפשר למבוטח למצות את זכויותיו בצורה היעילה והנעימה ביותר.

יזומה ונגישות

עלינו לנקוט פעילות יזומה הכוללת הנגשה שוטפת של השירות ותהליכי הטיפול, אשר תבטיח את מיצוי זכויות המבוטח בערוצי השירות העומדים לרשותו.

רגישות וכבוד האדם

עלינו לפעול מתוך הבנת צרכי המבוטח, בכבוד וברגישות למצבו, במתן יחס אנושי ומסביר פנים, מתוך הבנת תפקידינו ומחויבותנו כמשרתי ציבור.

עקרונות תפישת השירות של הביטוח הלאומי

חזון ומדיניות שירות בביטוח לאומי

חזון הביטוח הלאומי הוא פרי יצירה משותפת של ההנהלה והעובדים בכל מדרג התפקידים והוא מבטא את המחויבות של כל העוסקים במלאכה. בחזון הארגוני מודגש נושא השירות לאזרח, כמופיע להלן:

"הביטוח הלאומי יפעל באופן יזום, ביעילות ותוך גילוי רגישות לכבוד האדם, כך שכל מבוטחת ומבוטח יוכלו למצות את זכויותיהם. דרכו של הביטוח הלאומי תהיה מושתתת על חתירה מתמדת למצוינות, תוך התאמה לצרכים המשתנים של מקבלי השירות ושמירה על קשר רציף עם המבוטחים והקהילה".

תהליכי ההטמעה של ערכי החזון ומדיניות השירות הנגזרת ממנו חייבים לבוא לידי ביטוי בפעילות היומיומית כמו גם ברובד התכנון ופיתוח האמצעים. בשנת 2015 משקיע הביטוח הלאומי משאבים משמעותיים בהטמעת החזון וערכיו בארגון, תוך הבניית הכלים הארגוניים אשר יאפשרו את מימושו המלא. מדובר בתהליך ארגוני חוצה-ארגון הכולל עובדים ומנהלים, אשר נועד להעלות את רמת שביעות הרצון והאמון של האזרחים בביטוח הלאומי.

תפישת השירות

תפישת השירות של הביטוח הלאומי מבוססת על "מיצוי זכויות" כערך מרכזי המוביל לכך שכל מבוטח יקבל את השירות המלא, בהתאם לצרכיו, לציפיותיו ולפי החוק. אנו רואים חשיבות במתן דגש על הטיפול באדם ולא ב"תיק" או ב"תביעה" כי מעבר לזכויות המצוינות בחוק, ישנה הזכות של האזרחים להוגנות, לביטחון ולכבוד.

מיצוי הזכויות בהיבט של בניית חווייה שירותית אצל המבוטחים, באה לידי ביטוי בערכים הבאים:

- 1. מקצועי ושקוף:** מתן מידע באופן מלא ורחב, כך שהמבוטחים יבינו את התהליך כולו, את הדרישות מהם ואת לוחות הזמנים. המידע מוגש בצורה פשוטה, ידידותית וקלה להבנה. זאת, לצד עבודה לפי נהלים והנחיות, המפרטים בצורה נהירה ומפורטת את כללי העבודה. אלו ייצרו אצל המבוטח תחושה של הוגנות.
- 2. יזום ונגיש:** מתן מידע לגבי הזכויות ודרכי מימושן, מבלי להמתין לשאלות המבוטח, המבוססות על ידע שאינו בהכרח מלא. פעולות אלו

מחייבות פעולות מחשוב יזומות, לצד ניהול המידע וההדרכות, תוך התאמת שיטת המענים וקבלת הקהל. אלו ייצרו אצל המבוטח תחושת בטחון בתהליך מימוש הזכויות בביטוח הלאומי.

3. רגיש ומכבד: מתן כבוד לאדם הפונה לביטוח הלאומי, מתוך רגישות למצבו. אלו יגבירו את שביעות הרצון של המבוטחים מהשירות הניתן להם.

מרכיבי התפישה

ככלל, כל עובד בביטוח הלאומי הוא נותן שירות, אף אם הוא אינו בקשר ישיר עם המבוטח, למשל במחלקת הלוגיסטיקה או במשאבי אנוש. מנהלי הסניפים הם מנהלי השירות בפועל ומטה הארגון מציג תפיסה מקצועית שירותית אחידה, לצד גמישות תפעולית לכל סניף, לפי תנאיה וצרכיה של האוכלוסייה המקומית. המחלקות בגמלאות ובגביה אמונות על ניהול התהליך מול האזרחים, ואילו כל ערוצי השירות (קבלת קהל בסניף, מוקד טלפוני, דואר ופניות במייל) משמשים כזרועות שירות של המחלקות המקצועיות בגמלאות ובגביה. הוועדות הרפואיות הקובעות את אחוזי הנכות הרפואית ודרגת אי כושר ההשתכרות, משמשות כמרכזי שירות לכל דבר ועניין, וברוח זו, נבחנים תהליכי העבודה. במטרה לחזק ולעודד את מיצוי הזכויות והנגשת המידע וכחלק מהדיאלוג עם האוכלוסייה, פועלים הסניפים ויחידות המטה ומנהלים דיאלוג עם ארגוני המגזר השלישי והארגונים המקבלים סיוע מקרנות הביטוח לאומי.

מיצוי זכויות המבוטחים - ערך מוביל בתפישת השירות

1. שירות אוניברסלי ובו 'האדם במרכז':

הביטוח הלאומי אימץ את תפישת ממשק השירות האוניברסלי, נטול המדורים, לפיה נותני השירות ומערכות המחשוב התומכות בהם יספקו לפונה מידע מקיף וטיפול אינטגרטיבי בכל הנושאים הרלוונטיים עבורו. מתן מענה לבקשת המבוטח הינו היבט צר של הסוגיה. מיצוי זכויות, המתבטא בגישה אוניברסאלית מבקש לענות למבוטח גם על מה שלא ידע לבקש. לצורך כך נבנים מערכי הדרכה ותהליכי מתן שירות, כך שיביאו לידי ביטוי ראייה רוחבית, הנותנת מענה מקיף לצרכי המבוטח.

פרייקט 'תבל' הוא פרוייקט מחשוב אסטרטגי המבוסס על בניית תשתיות טכנולוגיות חדשות, שישמשו את דור העתיד של מערכות הביטוח הלאומי, ובמקביל הוא מבוסס על פיתוח מערך יישומי ליבה אינטגרטיבי והטמעת מערכות מטה חדשות. אלו, יאפשרו לראות את המבוטח בראיה הוליסטית ולמצות את זכויותיו. כיום, פועלות כ-40 מערכות מחשוב שונות, המספקות תמיכה "נקודתית" בתהליכי העבודה הנפרדים של הטיפול בקצבאות ובתביעות שונות. הקושי הוא בכך שהן לא "מדברות" זו עם זו באופן מלא, מאחר שהן פותחו בטכנולוגיות שונות, בחלקן

לפני עשרות שנים, כדי לענות מיידית על צרכים הנובעים מחקיקה חדשה. בניגוד לפרגמנטציה של המצב הנוכחי, הליבה החדשה שתחליף אותה במסגרת פרויקט "תבל" מעוצבת בראייה הוליסטית של פעילות הארגון. ארכיטקטורת המידע שנבחרה לפרויקט היא המתקדמת מסוגה במטרה להתמודד עם אתגרי ההווה - ולהתכונן לשינויים לא צפויים שיכולים לאתגר אותנו מחר. תוכנית העבודה של הפרויקט נפרשת על פני עשור (2010-2020) והיא כרוכה בהשקעות כספיות משמעותיות ביותר, בהיקפים של מאות מיליוני שקלים. מדובר בהקמה של תשתית לאומית חסונה, אשר כמעט אין דומה לה בישראל, הנוגעת לכל תושב ומבטיחה את זכויותיו לביטחון סוציאלי.

2. שירות יזום ופרו-אקטיבי

לשירות היזום והפרו-אקטיבי של הביטוח הלאומי מספר דגשים. ראשית, יותר טפסי תביעות נשלחים באופן יזום למבוטח, וזאת כדי להזכיר לו לממש את זכויותיו. שנית, בעזרת פיתוח של טכנולוגיה מתקדמת, יותר קצבאות משולמות באופן אוטומטי, זאת מבלי שהמבוטח יידרש ליזום תביעה בעצמו. מערך ממוחשב זה נשען על נתונים השמורים במסדי הנתונים של הביטוח הלאומי ועל קריטריונים הקבועים בחוק. הודות לתהליכים ידידותיים אלו ועוד, מובטח כי יותר תושבי ישראל ממצים את זכויותיהם. בנוסף, הפרו-אקטיביות תבוא לידי ביטוי בכל ממשק מול המבוטח, מתוך כוונה ליידע את המבוטח בכל פוטנציאל הזכויות לו הוא זכאי ולא רק במה שידע לבקש.

3. מיצוי זכויות בעזרת גופים אחרים

הזכאות לקצבאות המוענקת למבוטח על ידי המוסד לביטוח לאומי מייצרת, בדרך כלל, זכויות נוספות להטבות ייחודיות במשרדי ממשלה ובשלטון מקומי (לדוגמה, הנחות בארנונה, הנחות בתעריפי החשמל והמים ופטור מאגרות שונות). לא כל הזכאים יודעים מה מגיע להם, ממי לדרוש את הזכויות ואיך לוודא את מימושן. לפיכך, פיתח המוסד ממשקי שירות מול גופים שלטוניים נוספים, המיושמים בדרך כלל כהעברה אוטומטית של מידע בתקשורת ישירה בין מערכות מחשב מהמוסד לגוף נותן ההנחה. זאת כדי לחסוך מהאזרחים המבקשים למצות את זכויותיהם בכלל הסקטור הציבורי, את הצורך בהמצאת מסמכים ואישורים בכתב ואת בזבוז הזמן שכרוך בהתרוצצות בין הגופים.

מיצוי הזכויות בעזרת גופים אחרים מיושם גם בגמלאות שמשלם הביטוח הלאומי באמצעות קבצי מידע המגיעים ממוסדות אחרים, לדוגמת: קצבת זקנה (הצלבה עם קובץ מינהל האוכלוסין), תשלומי מילואים (הצלבה עם קובץ צה"ל), קצבת ילדים (הצלבה עם קובץ נולדים במשרד הפנים), דמי חופשת לידה לילדת (הצלבה עם דוחות שכר). בכל מקרה, הטיפול כולו יכול להתבצע במגוון ערוצים, ואין צורך להגיע למשרדי הביטוח הלאומי לשם מסירת מסמכי נייר ביד.

4. הנגשת שירות למבוטח ופישוט תהליכים

הנגשה והרחבה של שירותים זמינים למבוטח בערוצי תקשורת נוחים: כולל הטמעת טכנולוגיות מתקדמות, כמו אתר אינטרנט, מוקד טלפוני, מערכת מייצגים וכד'. בד בבד, פועלים לפישוט תהליכים באמצעות ערוצי שירות עצמי, ידידותיים למשתמש, זמינים בכל עת ואינטואיטיביים להפעלה.

האסטרטגיה הרב-ערוצית של הביטוח הלאומי

הביטוח הלאומי בנה בשנים האחרונות מערך עשיר של ערוצי תקשורת ושירות עצמי, במטרה לפגוש את האזרח במקום ובזמן שנוחים לו. הביטוח לאומי מפעיל 73 מרכזי שירות ברחבי הארץ המאויישים על ידי נציגי שירות מקצועיים, הנותנים מענה לכ- 4 מיליון פניות של אזרחים המגיעים לסניפים. המוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי, שמתפתח ומשתכלל, נותן מענה ליותר מ-4 מיליון פניות בשנה. בנוסף, מפעיל הביטוח הלאומי 144 עמדות לשירות עצמי ברחבי הארץ ומערכת המייצגים אליה מחוברים למעלה מ-3,500 רו"ח ויועצי מס אשר נותנים שירות למאות אלפי מבוטחים ומעסיקים. אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי זוכה לתשבחות רבות באיכות המידע המוצג. באתר קיים מידע כללי וגם מידע אישי, לבעלי קוד סודי. סך הכניסות לאתר עולה משנה לשנה ועומד כיום על כ-6 מיליון פניות בשנה. האתר מתפקד הן כאתר אינפורמטיבי והן כאתר המיועד לביצוע פעולות הנוגעות לקצבאות ודמי ביטוח. הביטוח לאומי אף מספק מנגנון מינהלי לוועדות הרפואיות, הקובעות את דרגות הנכות, בהתאם לליקויים המופיעים בתקנות. בכל שנה מתקיימות למעלה מ-250,000 דיונים בוועדות הרפואיות, אליהם מוזמנים המבוטחים בתחומים השונים.

הרחבת רשת הבטחון הסוציאלי: תמיכה במהלכי חקיקה סוציאלית מתקדמת

הביטוח הלאומי פועל במסגרת חוק הביטוח הלאומי וחוקים נלווים. מרווח שיקול הדעת הנתון בידי פקידים מוגבל ומותנה בחוק. למוסד הביטוח לאומי אין פריבילגיה להשתמש בוועדת חריגים לבחינת מקרים ייחודיים, שהרי החוק לא הסמיך אותנו לכך. במקרים שהחוק הקיים לא עונה לצרכים הנחשבים ראויים מבחינת תפיסת הצדק החברתי המקובלת בישראל, המענה האמיתי יכול להגיע רק משינוי חקיקה שבסמכות כנסת ישראל. כדי לתמוך ביוזמות חקיקה ראויות, הביטוח הלאומי גיבש קווי מדיניות לחקיקה יוזמת, הכוללים סל הצעות חקיקה בתחומי הבטחת הכנסה, נכויות, סיעוד ועוד. קווים מנחים אלו מגדירים את סדר הקדימויות ליוזמות חקיקה חברתית, בדגש על חוסרים, שמנקודת מבט מקצועית, ראויים למחשבה מעמיקה. נכון להיום, סל הצעות החקיקה נמצא בדיוני מועצת הביטוח הלאומי, וחלקם כבר נמצא בדיוני וועדות הכנסת.

לסיכום, תהליך מימוש תפישת השירות משפר וישפר משמעותית את חוויית המבוטח ואת מיצוי זכויותיו. תהליך זה צפוי להוביל להגברת אמון הציבור בביטוח הלאומי. אמון שהינו תנאי הכרחי בהפעלה מוצלחת ובשימור על פני זמן של מערכת הביטוח הסוציאלי בישראל.

מכתב המנכ"ל

17.06.2014

לכבוד
חברי מינהלה
מונהלי סניפים

שלום רב,

הנדון: דגשים לתוכנית עבודה 2015

תכניות העבודה הן כלי ארגוני לחיבור בין החזון למציאות הארגונית. הצלחתנו תלויה ביעדים והמטרות שיוצבו בכל יחידה ארגונית תוך תיעדוף נכון ויעיל של המשאבים.

מצ"ב אסטרטגיית השירות, אשר נבנתה על בסיס החזון הארגוני.

שיתוף העובדים והעלאת רעיונות ויוזמות מהשטח, כחלק מבניית תכנית העבודה, הינם הבסיס לפיתוח יוזמה, חדשנות ויצירת תרבות ארגונית התומכת בחזון הארגוני ותפישת השירות.

לקראת שנת 2015 אבקש להביא לידי ביטוי בתוכנית העבודה את תפישת השירות שלנו האומרת: **"פועלים למיצוי זכויות, בשקיפות יוזמה ורגישות"**. חשוב שנפעל כולנו "בשביל הזכויות" למימוש החזון בדרכים חדשניות, הלוקחות בחשבון שיתוף הציבור ודיאלוג עימו.

יחד נמשיך לסלול את "שביל הזכויות".

בברכה,


פרופ' שלמה מור-יוסף
המנהל הכללי

אסטרטגיית השירות של הביטוח הלאומי

תפישת השירות, הנגזרת מהחזון, הינה מסמך אסטרטגי, אשר מטרתו לאפשר לביטוח לאומי להתמקד במרכיבים המרכזיים אשר יבטיחו את מימוש ייעודו.

אסטרטגיית השירות של הביטוח הלאומי השמה במרכז את הלקוח המבוטח, ואת רעיון מיצוי הזכויות שלו אל מול המערכת והחוק, מחדדת את הצורך ליזום **ולהנהיג** כיווני פעולה בארגון. הארגון צריך להמשיך ולחתור למצות זכויות המגיעות מביטוח לאומי, לאלו שפונים לבירור כללי וטרם מקבלים קצבה, לאלו שמקבלים קצבאות ולאלו שלא פנו לקבל קצבאות, אך זכאים לקבלן. זאת, תוך יידוע בזכויות המתקבלות בגופים נוספים. מטרת העל של הארגון הנגזרת מתפישת השירות "בשביל הזכויות" ומערכי השירות המובילים: שקיפות, יוזמה ורגישות, מתמקדות במספר ערוצים מרכזיים, שהם המפתח למיצוי זכויות:

1. הנגשת מידע:

- ניהול הידע (בתוך ענפי הגמלאות והגביה) באופן אוניברסאלי המכוון לצורכי הלקוח והצגתו באופן שוטף ושיטתי ללקוח.
- הרחבת ערוצי שירות ויצירת נגישות גבוהה יותר לארגון ולמידע.
- קידום טכנולוגיות לקבלת מידע online.
- פישוט של המידע לשפה ברורה וידידותית למשתמשים.
- חיזוק תהליכי ייעוץ והכוונה.

2. פישוט תהליכים:

- יצירת תהליכי עבודה פשוטים וברורים.
- צמצום בירוקרטיה.
- הרחבת סמכויות והרשאות צפייה לפי צורך.
- קידום טכנולוגיות להגשת מסמכים מקוונת.

3. חיזוק תהליכים יזומים פרואקטיביים:

- קידום תהליכים אוטומטיים למיצוי זכויות.
- קידום תהליכים יזומים במענה לפניית הציבור בערוצים השונים.
- קידום ופיתוח הקשר עם קהילה: ארגוני מגזר שלישי רשויות מקומיות וגופים הבאים בקשר עם האוכלוסייה מקבלת השירות בביטוח לאומי.
- חיזוק תהליכי הסברה בערוצי תקשורת ובמדיות השונות.

4. רב ערוציות:

- ניהול חווית המבוטח.
- סנכרון בין ערוצי השירות.
- אנליזה וניהול נתונים.
- סכרון בין יחידות העבודה בארגון.
- ניהול הקשר והממשקים בין משרדי הממשלה.

5. חיזוק התנהגויות שירותיות ויצירת אקלים ארגוני תומך תפישת השירות:

- מתן כלים לנציגים, פקידים ומנהלים לנהל חווית לקוח אפקטיבית ולאורך זמן.
- הרחבת 'שיקול הדעת' של הפקידים בתוך מגבלות החוק.
- בניית כלים ארגוניים להטמעת התפיסה לאורך זמן (מערכי הדרכה, סקרי שביעות רצון ועוד)
- חיזוק השירות הפנים- ארגוני, תוך הבניית הקשר בין מטה לסניף.

6. יצירת סביבת שירות מכבדת ונעימה:

- הצבת שילוט להכוונה והתמצאות.
- הקפדה על אזורי המתנה נעימים ונקיים.
- קידום סביבה המאפשרת חוויה.
- הנגשה

6. פיתוח ממשקים בין משרדי ממשלה וגופים נוספים ככלי לצמצום בירוקרטיה ומיצוי זכויות**7. פיתוח כלי מחקר ומדידה לאיתור תופעות ואוכלוסיות של מיצוי ואי מיצוי זכויות****8. חיזוק השירות הפנים- ארגוני, תוך הבניית הקשר בין מטה לסניף.**

ערוצים אלו, הם בסיס לכתיבת תכנית עבודה רב שנתית, אשר עתידים להתעצב מדי שנה בהתאם להישגים, למגמות חדשות בעולם השירות ולתמורות חברתיות שעשויות להשפיע על ציפיות וצרכי המבוטחים. התהליך השיטתי הארגוני יתאר חסמים והזדמנויות ככלי למימוש התפיסה בתוך תכניות העבודה הארגוניות.

פתיחה

תוכניות העבודה בביטוח לאומי נבנו השנה ברוח החזון הארגוני, שהופץ בנובמבר 2013 ועל בסיס תפישת השירות הארגונית, שנתגבשה בתהליך ארגוני משתף והופצה בספטמבר 2014.

כארגון שכל מהותו הוא מתן שירות, יוצגו השנה תוכניות העבודה בחוברת זו בראיה שירותית המבוססת על הערכים העומדים בבסיס החזון. להלן אשכולות ההצגה של תוכניות העבודה הארגוניות:

אשכול השירות

- א. נציגי השירות בערוצים השונים** - מתן ביטוי למגוון הפעילויות של המינהלים והאגפים האחראים על נותני השירות וערוצי השירות. בפרק זה יוצגו תוכניות העבודה של מינהל הגמלאות, אגף שירות לקוחות, אגף ועדות רפואיות, לשכה רפואית, אגף לפניות ציבור.
- ב. תשתית תומכת שירות** - מערך השירות מבוסס על תשתית ארגונית עניפה, התומכת בנציגי השירות האחראים על הערוצים השונים. בפרק זה יוצגו תוכניות העבודה של מינהל תמ"מ, מינהל לוגיסטיקה, מינהל החשבות והאגף לניהול ידע.
- ג. דיאלוג עם הציבור** - כארגון הפועל בקהילה ניתן דגש בתפישת השירות על ניהול 'דיאלוג עם הציבור' פיתוח שירותים בקהילה. בפרק זה יוצגו תוכניות העבודה של אגף ההסברה והדוברות ואגף הקרנות.

אשכול פיתוח הון אנושי

שירות איכותי לציבור מבוסס גם על ההשקעה בהון האנושי בארגון. בפרק זה תוצג תוכנית העבודה של מינהל משאבי אנוש.

אשכול מדיניות חברתית

כחלק מתפקיד המוסד להרחיב ולשמור על רשת הבטחון הסוציאלי, פועלים מינהל הגמלאות, מנהל הגביה ומנהל המחקר, יחד עם הלשכה המשפטית מול ועדות הכנסת השונות באופן שוטף. בפרק זה יוצגו תוכניות העבודה של מינהל המחקר והלשכה המשפטית.

ביקורת פנים וניהול סיכונים

בפרק זה יוצגו תוכניות העבודה של האגף לביקורת פנים וניהול הסיכונים.

כל מרכיבי חזון הביטוח הלאומי רלוונטיים לכל מינהל ולכל עובד, שהרי חלק מהטמעת החזון היא חיבור נותני השירות לתפיסת המדיניות של הבטחון הסוציאלי.

בפתח החוברת יוצגו תוכניות העבודה הרוחביות והאסטרטגיות ולאחר מכן יפורטו תוכניות העבודה של המינהלים והיחידות הכפופות למנכ"ל.



**תוכניות עבודה
רוחביות**

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|--------------|--|--|---|
| מיצוי זכויות | אמנת שירות של הביטוח לאומי מול האזרחים | גיבוש סטנדרטי שירות בתחומים השונים | מינהל גמלאות מינהל גביה אגף שירות לקוחות נציגי סניפים ומינהלה הוועדה בראשות מר עופר כהן- מנהל סניף תל אביב |
| | הטמעת תפישת השירות הארגונית: פועלים למיצוי זכויות בשקיפות, יוזמה ורגישות | הטמעת מודל זרימת קהל בסניפים חיזוק מרכיבים שירותיים ויוזמים במחלקות מקצועיות תרבות ארגונית ברוח התפישה וועדות רפואיות- סדנאות שירות לפוסקים, מסלול וועדות ללא נוכחות, חיזוק תהליכים מצמצמי בירוקרטיה ומתגברי שירות תכנית הדרכה | מינהל גמלאות לשכה רפואית אגף ועדות רפואיות מינהל הגביה מינהל משאבי אנוש הנהלות סניפים יחידת ההדרכה |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|--------------|---|--|---|
| מיצוי זכויות | <p>הסביבה החיצונית כמקדמת מיצוי זכויות בביטוח לאומי בתי חולים</p> <p>עובדים סוציאליים</p> <p>עובדי ארנונה ברשויות</p> <p>ארגוני מגזר שלישי</p> <p>תקשורת</p> | <p>בנית מערכת לשליחת תביעות ישירות מבתי חולים</p> <p>הקמת מערכת מחשוב לעובדים סוציאליים שתסייע במיצוי זכויות הפונים</p> <p>יישום המלצות וועדה בראשות מנכ"ל ובניית פיילוטים</p> <p>מפגשים משותפים בין הביטוח לאומי לארגונים</p> <p>קמפיין למיצוי זכויות</p> | <p>מינהל גמלאות אגף שירות לקוחות מנהלי הסניפים צוות "עו"ס ישיר" לשכת מנכ"ל אגף דוברות</p> |
| | <p>נגישות הביטוח לאומי בהתאם לתקנות הנגישות</p> | <p>הקמת וועדת היגוי</p> <p>הטמעת הנושא</p> <p>הכנת תוכנית פעולה רב-שנתית</p> | <p>מינהל גמלאות מינהל לוגיסטיקה מינהל הביטוח, גביה וחקירות אגף שירות לקוחות מינהל תמ"מ</p> <p>גב' נחה גולדווסר - ממונה נגישות ארצית</p> <p>מר עופר סרי - מרכז נגישות לוגיסטיקה</p> <p>וועדת ההיגוי בראשות גב' זיווה הראל מנהלת סניף חולון</p> |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|--------------|---|---|--|
| מיצוי זכויות | סטנדרטים לשיפור חוויית לקוח | הטמעת השימוש במדדי ניהול תפוקתיים למיצוי זכויות. הגברת השימוש בטלפונים ייזומים לפונים 'לקיצור תהליכים' וצמצום 'פניות חוזרות' | מינהל גמלאות מינהל תמ"מ |
| | מחקרים לבחינת מיצוי זכויות בקצבאות השונות | מדידה וניתוח של הגורמים להגברת מיצוי הזכויות של קצבת הבטחת הכנסה, סיעוד, זקנה כבסיס לקידום מדיניות להגברת המיצוי מחקרי זקנה וסיעוד יקודמו לאחר השלמת טיוטא ראשונה בהבטחת הכנסה תוכניות יישום להרחבת מיצוי הזכויות | מינהל המחקר |
| | סקרי שביעות רצון | פרסום תוצאות סקרים שבוצעו במהלך שנת 2014 פיתוח המצגות החודשיות לסניפים אשר החלו לפעול בשנת 2014 | יחידת סקרים לשכת מנכ"ל |
| | הדרכה 'בשביל הזכויות' | תוכנית הדרכה המבטאת את תפישת השירות מענה לצרכים שהועלו בצוות משותף בהובלת מר ישראל בוכריץ - מנהל סניף רמת גן | מנהלות תחום הדרכה סמנכ"ל משאבי אנוש משנה למנכ"ל וראש מינהל גמלאות מנהל אגף או"ש מנהלי סניפים לשכת מנכ"ל |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|--|------------------------------|--|---|
| מיצוי זכויות ושיפור שירות | שיפור השירות בועדות הרפואיות | <p>מנהל מקרה רפואי - Case Manager</p> <p>סדנאות שירות לרופאי הוועדות</p> <p>הנגשת המידע הנדרש לוועדה באמצעות פורטל אינטרנטי</p> <p>פתיחת מרכז נוסף להכנה לוועדה באזור הדרום ('יד מכוונת')</p> <p>תהליכי בקרה - הרחבת בקורות ניהוליות ותפעוליות ובניית הכלים</p> <p>יישום תובנות שעלו בתהליך התייעצות עם הציבור</p> <p>קיצור משכי זמן טיפול</p> <p>מיסוד מבנה ארגוני ניהולי ללשכת הרפואית</p> <p>תשלום מקדמות למבוטחים שצפויים לעבור את הסף הרפואי</p> <p>ועדות ללא נוכחות לאוכלוסיות יעודיות</p> | <p>מינהל הגימלאות</p> <p>לשכה רפואית</p> <p>אגף ועדות רפואיות</p> |
| הפעלת וועדות הערר על ידי גורם ניטרלי בלתי תלוי | השלמת מרכז ותחילת הפעלה | <p>בניית הסכמות, גיבוש תוכנית, תוכנית או"ש והפעלה</p> | <p>מינהל הגימלאות</p> <p>לשכה רפואית</p> <p>אגף ועדות רפואיות</p> <p>מינהל משאבי אנוש</p> |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|---|-------------------------------------|--|---|
| פיתוח תשתיות טכנולוגיות למיצוי זכויות ושיפור שירות | מערכת תבל- עליה לאויר שלב א' | פרוייקט תבל- מיחשוב מחדש של מערכות הליבה של הביטוח הלאומי והדרכת הסניפים נכות כללית וועדות רפואיות - עליה לאויר בסניפים רמלה ונתניה ERP משאבי אנוש - מודולים מבנה ארגוני ותיק עובד | מינהל תמ"מ מינהל גמלאות, מינהל הביטוח והגביה, מינהל הכספים, ועוד |
| | מערכת למוקדים טלפונים | רכישת תשתיות טכנולוגיות למוקדים הטלפוניים של המוסד | תמ"מ תחום תקשורת וטלפוניה במינהל הלוגיסטיקה, מינהל הגביה מינהל הגמלאות |
| | אתר אינטרנט כללי | הנגשת המידע לציבור בנושא זכויות באופן ידידותי ופשוט | מינהל גמלאות מינהל תמ"מ אגף דוברות לשכת מנכ"ל |
| | פיתוח ערוצי 'שירות מרחוק' | <u>הגשת תביעה באינטרנט</u> - הגשת תביעות באינטרנט באתר האישי בענף סיעוד וזקנה ושארים <u>שימוש במייל</u> - שליחת מכתבים מהביטוח לאומי למבוטח באמצעות המייל <u>אתר אישי</u> - הרחבת היכולות לשימוש הלקוח | מינהל תמ"מ מינהל גמלאות אגף שירות לקוחות |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|--|---|---|--|
| פיתוח תשתיות טכנולוגיות למיצוי זכויות ושיפור שירות | ניהול תהליכי שירות | <p><u>פיילוט לזימון תורים בסניף תל אביב</u></p> <p><u>מערכת לדיווח עובדים סיעודיים על הגעתם לבית הלקוח</u></p> <p><u>הנגשה חושית למוגבלים</u></p> | <p>מינהל הגימלאות</p> <p>סניף תל אביב</p> <p>אגף שירות לקוחות</p> <p>מינהל תמ"מ</p> <p>מינהל לוגיסטיקה</p> |
| | | <p>טופס 100</p> <p>קליטת נתונים ואישור בתי תוכנה/ לשכות שירות</p> <p>קליטת נתוני ההכנסות ישירות מהמעסיק למבוטח</p> <p><u>דוח מעסיק ממוכן חציוני</u></p> <p>יוזמה לסיום תהליך החקיקה בכנסת</p> | <p>מינהל גביה</p> <p>מינהל גימלאות</p> <p>מינהל תמ"מ</p> |
| | | <p>המשך ישיבות עם גורמים חוץ משרדיים לרתימתם לקידום הנושא</p> <p>הצגת צרכים בכ"א ותפעוליים למשרד האוצר</p> | <p>מינהל גביה</p> <p>אגף או"ש</p> |
| | <p>'הרחבת רשת'- הוספת אוכלוסיות נוספות לגביה</p> | | |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|---|--|--|--|
| <p>פיתוח תשתיות לוגיסטיות לשיפור השירות בסניפים</p> <p>מעבר מכמה בניינים למבנה אחד שירותי/ התאמת מבנים קיימים</p> | <p>באר שבע- בניית מבנה איחוד ארבעה מבנים למבנה אחד</p> <p>רמלה- התאמת מבנה- איחוד שני מבנים והגדלת שטח קבלת הקהל והוועדות הרפואיות</p> <p>אור יהודה- הקמת מבנה ירושלים- הקמת מבנה- ניתוב עומסים והקלה על הצפיפות</p> <p>מזרח ירושלים- בניית מבנה- איחוד שני מבנים למבנה אחד- הגדלת שיטחי מתן שירות</p> <p>דימונה- הקמת מבנה כרמיאל- רכישת מבנה- איחוד שני מבנים למבנה אחד</p> | <p>הפרויקטים נמצאים בשלבים שונים המפורטים בתוכנית מינהל הלוגיסטיקה</p> | <p>מינהל לוגיסטיקה לשכה משפטית מנהלי סניפים מינהל כספים</p> |
| <p>מדיניות סוציאלית</p> | <p>תכנית החקיקה של הביטוח לאומי</p> | <p>תכנית חקיקה פרו- אקטיבית להרחבת זכויות האזרחים: רפורמה בסיעוד רפורמה בהבטחת הכנסה רפורמה בנכויות רפורמות נוספות</p> | <p>מינהל גמלאות מינהל מחקר לשכה משפטית אגף פניות ציבור מנהלי סניפים</p> <p>ועדת חקיקה בראשות קובי הלפרן יועץ בכיר למנכ"ל</p> |

תוכניות עבודה רוחביות לשנת 2015

| מטרה | יעדים | אבני דרך | אחראים ושותפים |
|----------------|--|--|--|
| איתנות פיננסית | קידום דו"ח האיתנות הפיננסית בממשלה | הצגת דו"ח איתנות הפיננסית בפורמים רלוונטיים במשרד האוצר ובמשרד הרווחה עד לדין בממשלה | לשכת מנכ"ל |
| הסכם שכר | קידום הסכם שכר עם עובדי הסינים הטמעת הסכם השכר עם עובדי המשרד הראשי ועובדי הסינים | ישיבות משותפות עם וועדים ושותפים רלוונטיים קידום החלטות מינהל משאבי אנוש | ישיבות הנהלה וועד עובדים משרד האוצר וההסתדרות לפי הצורך פעילות מינהל משאבי אנוש להטמעת ההסכם |
| תקשורת ודוברות | תכנון וחיבה אסטרטגית על פעילות תקשורת | ישיבות הנהלה התייעצות עם אנשי מקצוע נוספים קידום תוצרים | דובר המוסד |

מינהל הגמלאות
אגף שירות לקוחות
אגף ועדות רפואיות
לשכה רפואית
אגף פניות הציבור מינהל
ביטוח, גביה וחקירות
תשתיות תומכות בשירות:
מינהל תמ"מ
מינהל לוגיסטיקה
מינהל כספים
אגף ניהול ידע
קשר עם הקהילה:
אגף קרנות
אגף הדוברות וההסברה

פרק א' שירות

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | ל"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|---|--------------------------|--|--------------------|
| מיצוי זכויות שיפור, השירות לאזרח והנגשתו | הטמעת סטנדרטים לשיפור חווית הלקוח | <ul style="list-style-type: none"> • כן לטלפון - ביצוע שיחות יזומות למבוטחים לקיצור משך הטיפול - מדדים רכים • מה מגיע לי - מוקד למיצוי זכויות טלפוני • מיעוד תורים - ניסוי • טיפול יזום בפונים חוזרים לסניפים | המשך הטמעה במהלך 2015 | אחראית: אילנה שרייבמן שותפים: אגף שירות לקוחות, | על בסיס תקציב קיים |
| | "יד מכוונת" - הקמת מרכז ליעוץ רפואי לפני ביצוע ועדה רפואית | <ul style="list-style-type: none"> • הקמת מרכז נוסף בבאר שבע • לקראת סוף השנה הקמת מרכז נוסף בת"א | במהלך 2015 | אחראית: ירונה שלום | 2 מיליון ₪ |
| | הגשת תביעות אוטומטיות מבתי חולים | <ul style="list-style-type: none"> • הגשת תביעות ישירות מבתי חולים • סורוקה + תל השומר • לניאדו + ביה"ח האיטלקי | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | על בסיס תקציב קיים |
| | מיצוי זכויות בבתי חולים | <ul style="list-style-type: none"> • הפעלת מתנדבים בבתי חולים • בית חולים מאיר • בית חולים איכילוב • בית חולים בלינסון • בית חולים קפלן | במהלך 2015 | אחראית: ענבר דוד שותפים: אגף השיקום, אגף נכות ואגף יעוץ לקשיש | על בסיס תקציב קיים |
| | עוסי"ם בקהילה | <ul style="list-style-type: none"> • עו"סים כסוכני מיצוי זכויות • הקמת מערכת מחשוב לעובדים סוציאליים | במהלך 2015 | אחראית: אתי שפירר | כ 400 אלף ₪ למתכנת |
| | מודל אחיד לזרימת קהל בסניף | <ul style="list-style-type: none"> • עמדת ניתוב ושירות מהיר מורחבת מטופלים בעמדה, עמדות למיצוי זכויות אוניברסלי/אשכולי, עמדות ייעוץ והכוון למיצוי זכויות, מיצוי זכויות במחלקה. | המשך הטמעה במהלך 2015 | אחראית: אילנה שרייבמן | על בסיס תקציב קיים |

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|----------------------------|---|------------|---|--------------------|
| מיצוי זכויות, שיפור השירות לאזרח והנגשתו | הטמעת תפישת השירות בסניפים | <ul style="list-style-type: none"> מרכזי שירות- תדריך בוקר, מנהל תורן, זרימת קהל בסניף, ממשקים עם מחלקות מקצועיות, תצפיות. מחלקות מקצועיות- טלפונים יזומים לדרישת מסמכים ותיאום ציפיות, אחריות על הטיפול הכולל בתביעות. תרבות ארגונית- קשר סניף קהילה, ניתוח סקרים ותלונות, הטמעת החזון ועדות רפואיות- בקרות ותצפיות מנהלים, ועדות ללא נוכחות, הכנת תיקים לפני ועדה. | במהלך 2015 | אחראית: אילנה שרייבמן שותפים: נחמה שפירא, מנהלי סניפים | על בסיס תקציב קיים |
| | מיעוד תורים | <ul style="list-style-type: none"> ניסוי בסניף ת"א | במהלך 2015 | אחראי: עופר כהן שותפים: שירות לקוחות | על בסיס תקציב קיים |
| | אמנת שירות | <ul style="list-style-type: none"> פרסום אמנת שירות | במהלך 2015 | אחראי: עופר כהן | על בסיס תקציב קיים |
| | כנס עמותות | <ul style="list-style-type: none"> כנס לעמותות חברתיות להגברת מיצוי הזכויות ולתאום ציפיות בינינו לבין המבוטח | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | 150 אלף ₪ |
| | שיקום | <ul style="list-style-type: none"> כנס שיקום ארצי | במהלך 2015 | אחראית: כרמל סטינגר | 300 אלף ₪ |

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|--|--|---|---------------------------|
| פיתוח ערוצי שירות מרחוק (שירות דיגיטלי) | המשך פיתוח מסלול הגשת תביעות באינטרנט באתר האישי | <ul style="list-style-type: none"> הגשת תביעה לסיעוד /זו"ש | במהלך 2015 | אחראית: ארנה זמיר | על בסיס תקציב קיים |
| | הגשת תביעות באינטרנט באמצעות ממשל זמין | <ul style="list-style-type: none"> שילוב טפסי התביעה המרכזיים כ 8 טפסי תביעה | במהלך 2015 | אחראית: איריס אליאסיאן שותפים: אגף שירות לקוחות | על בסיס תקציב קיים |
| | שליחת מכתבים ממערכות הגמלה באמצעות המייל | <ul style="list-style-type: none"> התאמת טפסי תביעה התחלה של משלוח הודעות טיפול במלאי | בוצע רבעון 2 2015 רבעון 4 2015 | אחראי: אוריאל כזום שותפים: אגף שירות לקוחות אגף הבקרה | על בסיס תקציב קיים |
| | מידע על שלבי הטיפול בתביעה | <ul style="list-style-type: none"> נכות מעבודה נכות כללית | במהלך 2015 | אחראי: צחי חכמון שותפים: אגף שירות לקוחות | על בסיס תקציב קיים |
| | שיפור אתר האינטרנט | <ul style="list-style-type: none"> הבחנה בין שירותים למידע | במהלך 2015 | אחראית: אילנה שרייבמן | על בסיס תקציב קיים |
| | סיעוד - יישום דיווח נוכחות אלקטרוני | <ul style="list-style-type: none"> אפיון הדרישות תחילת פיילוט על כ 5000 מבוטחים | <ul style="list-style-type: none"> Q1 2014 Q2-3 2014 | אחראית: ארנה זמיר, שותפים: שאול אהרוני ותמ"מ | |

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|--------------------|--|----------------------------|--|---|--------------------------------|
| על בסיס תקציב קיים | אחראי: צחי חכמון + אתי שירזלי שותפים: אגף שירות לקוחות ותמ"מ | במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> אפיון ופיתוח מבחני קבלה ומעבר לייצור | <ul style="list-style-type: none"> מתן מידע פרטני למבוטח על ההטבות הנלוות להן הוא זכאי במוסדות אחרים | פישוט הליכים וצמצום ביורוקרטיה |
| על בסיס תקציב קיים | אחראי: אוריאל כזום שותפים: מינהל הביטוח והגביה, אגף נפגעי עבודה | רבעון 1 2015 במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> קליטת נתוני ההכנסות ישירות מהמעביד אל המבוטח חיבור דמי פגיעה ונכות כללית חיבור גמלאות נוספות | <ul style="list-style-type: none"> קבלת הכנסות מהמעסיק באמצעות טופס 100 | |
| על בסיס תקציב קיים | אחראית: נחמה שפירא | במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> תחילת עיסוק הפסקת עיסוק שינוי בהכנסות | <ul style="list-style-type: none"> פיתוח מסלול הצהרות במוקד הטלפוני בנושא הכנסות | |
| כ 300 אלף ₪ | אחראי: צבי כהן | במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> מיצוי זכויות וייזום תביעות בזקנה ושארים שיפור פוליסות חובות | זו"ש | |
| על בסיס תקציב קיים | אחראי: צבי כהן | במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> העברת כרטיסים רפואיים לחברות הביטוח הכנת ערכות לבתי חולים לתל השומר | נכות מעבודה | |
| על בסיס תקציב קיים | אחראי: אוריאל כזום | במהלך 2015 | <ul style="list-style-type: none"> מסך לריכוז ותעדוף משימות לפקיד מציג מטלות לפקיד כתוצאה מהצלבות מידע ממספר מקורות/ מערכות חיבור מערכות נוספות | עדיפון- מערכת לניהול משימות | |

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|------------|---|--------------------|
| שיפור הקשר של המטה עם הסניפים | שולחנות עגולים דיאלוג עם הציבור | <ul style="list-style-type: none"> הפעלת שולחנות עגולים עם הציבור ושותפים נוספים | במהלך 2015 | אחראי: צבי כהן | 250 אלף ₪ |
| | קשר מטה - סניף | <ul style="list-style-type: none"> מפגש שנתי עם סמונכ"ל גמלאות מנהלי סניפים ומנהלי אגפים שלושה מפגשים של פורום מינהל הגמלאות הרחב בהשתתפות מנהלי אגפים ותחומים מ.ר. וסניפים שלושה מפגשים אזוריים עם מנהלי סניפים ומנהלי אגפים ותחומים מ.ר. וסניפים. | במהלך 2015 | אחראי: אילנה שרייבמן שותפים: מנהלי אגפים | על בסיס תקציב קיים |
| פיתוח המשאב האנושי | שולחנות עגולים עם עובדי מטה הגמלאות | <ul style="list-style-type: none"> 10 מפגשים של עובדים מתחומים שונים עם ראש המינהל | במהלך 2015 | אחראית: אילנה שרייבמן | על בסיס תקציב קיים |

מינהל הגימלאות

יישום מדיניות חברתית והרחבתה מתוך כבוד לאדם מקבל השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש | |
|---|----------------------------|---|---|--------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| קידום והובלת מדיניות חברתית וביטחון סוציאלי | יזום חקיקה אגף הבטחת הכנסה | <ul style="list-style-type: none"> לימודי הורה - השוואת תנאים של הורה יחיד לכלל מקבלי הבטחת הכנסה (אי שלילת זכאות בשל לימודים) הכשרה מקצועית - הרחבת הקריטריונים לזכאות הגדלת תמריץ לעבודה | במהלך 2015 | אחראית: אורנה וורקוביץקי | על בסיס תקציב קיים | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> תקנה 17(11) התחשבות בהשכרת דירת מגורים יחידה | במהלך 2015 | אחראית: אורנה וורקוביץקי | על בסיס תקציב קיים | |
| | יזום חקיקה אגף נכות כללית | <ul style="list-style-type: none"> ניידות- תיקון הסכם הנכים | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | על בסיס תקציב קיים | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> תשלום נכות מהיום ה - 31 | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | על בסיס תקציב קיים | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> תשלום מענק פטירה לכ - 250 משפחות בשנה שילדם הנכה נפטר | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | על בסיס תקציב קיים | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> תקנות בדיקה מחדש למקבלי קצבת נכות כללית | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | על בסיס תקציב קיים | |
| | יזום חקיקה אגף סיעוד | <ul style="list-style-type: none"> ביטול מעמד עקרת הבית בנכות כללית | במהלך 2015 | אחראית: לימור לוריא | 400 מיליון ₪ | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> תשלום גמלה בכסף הקדמת מועד תחילת הזכאות 6 רמות זכאות | במהלך 2015 | אחראית: ארנה זמיר | על בסיס תקציב קיים | |
| | | יישום המלצות ועדת בן יהודה שלב ב אגף סיעוד | <ul style="list-style-type: none"> הכנת טופס אינטראקטיבי לשימוש המעריכים הגברת שיתוף הפעולה עם הרופאים בקהילה שינוי ההערכה המתבצעת ע"י מומחים בגריאטריה שינוי הבדיקות המתבצעות לבני 90 ומעלה | במהלך 2015 | אחראית: ארנה זמיר | דרישת תקציב ל - 2 מתכנתים כ 800 אלף ₪ |

אגף שירות לקוחות

שיפורים במוקד השלפוני

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|--|------------|--|-------------------------------------|
| החלפת המערכות הטכנולוגיות של המוקד הטלפוני | <ul style="list-style-type: none"> שיפור השירות באמצעות ניתוב משופר, מידע לפונה על זמן ההמתנה, השארת הודעה חוזרת למענה, שיפור השירותים האוטומטיים, מערכת הקלטות אפשרות שליטה מרחוק. תאפשר הפעלת מוקד בחרום | <ul style="list-style-type: none"> בשנת 2015 - בחירת זוכה ויישום שלב א' (משימה נדחתה - בשל בעיות תקציב) | 12/2017 | שירות לקוחות+תמ"מ (שירותי קצה), שותפים: גביה וחב' טלאול | 7 מיליון בשנתיים (2015-2016) |
| פקוח ובקרה על המוקד הטלפוני | <ul style="list-style-type: none"> שפור המקצועיות התייעלות שיפור תדמית | <ul style="list-style-type: none"> סיום הליכי מרכז ברבעון הראשון ?? התחלת עבודה עם החברה | 12/15 | שירות לקוחות | 300.000 ש"ח |
| מקצועיות נציגי השירות במוקדים הטלפוניים | <ul style="list-style-type: none"> הפחתת פניות חוזרות שיפור תדמית | <ul style="list-style-type: none"> הדרכות וריענוני ידע על פי תוכנית עבודה שנתית מבחני ידע דו-חודשיים | שוטף | שירות לקוחות, חברת טלאול, תיאום עם גורמים מקצועיים בגמלאות ובגביה | לא נדרש |
| זימון תור לסניף באמצעות מוקדן (פרויקט ניסיוני עם סניף ת"א) | <ul style="list-style-type: none"> צמצום מספר הפונים לסניף שפור חווית לקוח בקבלת קהל. צמצום פיגורים בהחלטות (פינוי זמן לטיפול בתיק) | <ul style="list-style-type: none"> פתוח מימשק למערכת תורים ממערכת דלפק (סיום ב- 2014) בחינת ישום התהליך הערכה לפרויקט בדיקת משמעויות על העומסים במוקד | 12/2015 | חטיבת או"ש (מערכת תורים) + שירות לקוחות הפרוייקט בתאום עם סניף ת"א. חברת טלאול | במסגרת תקציב תחזוקה של מערכת התורים |

אגף שירות לקוחות

שיפורים באתר האינטרנט

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|---|-----------------------------|--|--|
| שיפורים באתר האישי באינטרנט - פיתוח והרחבת הנושאים | <ul style="list-style-type: none"> תשלום חוב וביטול קנס הסכמה/אי הסכמה למסירת מידע לגורמי חוץ. בירור בנושא נכות כללית ושירותים מיוחדים בירור בנושא איבה תשלום חוב גמלאות | המשימות מחולקות לרבעונים בתיאום עם הלקוחות - גביה /גמלאות | שוטף | שירות לקוחות + שירותי קצה גמלאות (לפי האגפים) ביטוח וגביה כספים צוותי הפתוח הרלוונטיים לכל נושא צוות מבוטח | |
| | <ol style="list-style-type: none"> פתיחת מוקד לבירור טלפוני למיצוי זכויות כוללני. השירות יתבסס על חזרה ללקוח בטלפון ע"ס החומרים יפותח בדלפק שירות אישי למיצוי זכויות המבוסס על נתוני הלקוח | <p>סל השירותים - נקבע ב- 4102</p> <p>פתוח המימשק - רבעון ראשון</p> <p>עד סוף 5102 - למידה ותובנות</p> <p>עד 6102 - ישום פתוחים במערכת הדלפק הקדמי</p> | <p>12/15</p> <p>06/2016</p> | שירות לקוחות חברת טלאול, תיאום עם גורמים מקצועיים בגמלאות ובגביה | לפתוח - 25000 ₪ כלול במסגרת תקציב המוקד. |
| שליחת מכתבים למבוטח באמצעות השירות האישי | <ul style="list-style-type: none"> בניית מאגר הרשאות ומיילים מהמבוטחים לשליחת המכתבים באינטרנט במקום בדואר. חסכון בנייר ובעלויות דואר מתקדם וחדשני | | יישום ברבעון ראשון 2015 | שירות לקוחות + שירותי קצה גורמים מקצועיים בגמלאות ובגביה צוותי תמ"מ +- חטיבת הבקרה | בשירות צפוי חיסכון כספי ניכר לביטוח הלאומי |
| אתר כללי - מילוי טפסי תביעה באינטרנט - פרויקט יחד ממשל זמין | <ul style="list-style-type: none"> פתוח הטפסים עצמם יעשה על ידי ממשל זמין, רישום התביעה אוטומטית במרו"ם והעברתו לסריקה. התראה לשולחן העבודה של פקיד התביעות על הגעת תביעה באינטרנט | <ul style="list-style-type: none"> פתוח טפסים על פי תוכנית בתיאום עם מינהל גמלאות/גביה | 12/15 | שירותי קצה + יישומים כלליים שירות לקוחות | אגפי גמלאות וגביה - כל אחד על פי הטפסים הרלוונטיים לו. |

אגף שירות לקוחות

שיפורים במערכות השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|-----------------|--|---|------------|---|---|
| קוד סודי למייצג | <ul style="list-style-type: none"> הפחתה של תופעת ה"מאכערים". מסירת מידע לגורם המתאים שינוי כללי הכניסה למערכת הדלפק על ידי מייצגים | <ul style="list-style-type: none"> פתוח מבחני קבלה הדרכה של המוקדים ושל הדלפקים | רבעון שני | <ul style="list-style-type: none"> שירות לקוחות ושירותי קצה. | <p>ייצג לקוחות (תמ"מ) ביטוח וגביה</p> <p>הערה: מצריך תיאומים עם לשכת עורכי הדין ומועצת רואי החשבון.</p> |
| מערכת דלפק קדמי | <p>פתוח שוטף+ פתוחים בהתאם לשינויי חקיקה + יוזמות חדשות. דוגמאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> מידע על העברת קבצים לגורמי חוץ. תשלום בכרטיס אשראי למעסיקה במשק בית שינויים ושדרוגים שוטפים. | <p>כל נושא מאופיין עם הגורם המקצועי + אנשי הפתוח</p> | שוטף | <ul style="list-style-type: none"> שירות לקוחות ושירותי קצה. | <p>מינהל גמלאות מינהל ביטוח וגביה</p> <p>צוותי הפתוח (תמ"מ) הרלוונטיים לכל נושא ונושא</p> <p>צוות מבטח (תמ"מ)</p> |
| מערכת מרו"ם | <p>התחברות נושאים נוספים רישום פקסים</p> | | שוטף | <ul style="list-style-type: none"> שירות לקוחות + שירותי קצה | <p>גמלאות (על פי הנושאים)</p> |

אגף וועדות רפואיות

וועדות רפואיות בראיה שירותית ומקצועית

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|------------------------------|--|-----------------------------------|---|----------------|
| יישום תובנות שעלו מתהליך ההתייעצות עם הציבור ויישום תוכנית עבודה | עדכון הציבור בתוצרי התהליך | 1.בניית תוכנית עבודה 2.מתן משוב לציבור 3.סיכום המהלך | כל השנה | לשכה רפואית+ אגף וועדות | ----- |
| הרחבת תוכנית יד מכוונת לדרום | | 1.חתימת הסכם 2.הקמת המרכז 3.הדרכה והפעלה | רבעון 1 רבעון 2 רבעון 3 ו-4 | אגף וועדות בשיתוף סניף ב"ש והלשכה הרפואית | 1.6 מיליון ש"ח |
| הקטנת הבירוקרטיה בתביעות בית הדין בנושא וועדות | קיצור התהליך לאזרח | 1.עריכת ניסוי בסניף ת"א 2.סיכום ומסקנות | רבעון 1-3 רבעון 4 | לשכה משפטית סניף ת"א ואגף וועדות | |
| קיצור משכי טיפול בוועדות | זיהוי צווארי בקבוק | 1.בניית מידע ניהולי למשכי טיפול 2. בניית תוכנית עבודה | כל השנה | אגף וועדות בשיתוף הסניפים | |
| מכרז ועדות הערר | הוצאת ועדות הערר | 1.בחירת זוכה 2. חתימת הסכם 3.יישום והפעלה | רבעון 2 רבעון 3-4 | אגף וועדות | |
| יצירת שת"פים עם גופים אחרים לצורך סינרגיה וייעול תהליכים. | הדברות ולמידה עם גופים אחרים | 1.שת"פ עם מס הכנסה. 2.שת"פ עם לשכת עורכי הדין 3. שת"פ עם אתר "כל זכות" | כל השנה | אגף וועדות עם הגופים האמורים | |

לשכה רפואית

וועדות רפואיות בראיה שירותית ומקצועית

| היעד | יעדי משנה | לוי"ז לביצוע | אבני דרך | ניהול הפרויקט | מינהלים משתתפים | תקציב |
|---|---|--|--------------------------------------|---------------|-----------------------------------|---|
| מיסוד מבנה ארגוני ניהולי א. קליטת 4 רופאים מחוזיים ב. קליטת שני רופאי אחראי גמלה: נכות כללית ונפגעי עבודה ג. מינוי רופאי הסניף | קביעת מדיניות רפואית בתחום נכות כללית ונפגעי עבודה הערכת מדדים ותפוקות של העבודה הרפואית במחוז בקרה על הוועדות והזרכת הרופאים בשעות ובוועדות והטמעה של הנחיות לנהלים הרלוונטיים לעבודתם | א. רופאים מחוזיים | ינואר - מאי | לשכה רפואית | מנהל משאבי אנוש | תקציב אושר במסגרת כוח אדם ובמסגרת תקציב תפעולי. |
| | | ב. רופאים אחראי גמלה | מאי-דצמבר | | | |
| | | הגדרת תפקיד רופא מחוזי, ובחירת רופאים מחוזיים | ינואר - מאי | | | |
| | | הכשרה של הרופאים המחוזיים סדנאות, ליווי של רופא משרד ראשי, תקופת הדרכה בסניפים | מאי-דצמבר | | | |
| | | הגדרת תפקיד, בחירת רופאים | פברואר - יוני | | | |
| | | הכשרה סדנאות, ליווי של רופא משרד ראשי, תקופת הדרכה בסניפים | יוני - דצמבר | | | |
| מנהל מקרה רפואי Case manager רפואי "מומחה לתיק" - רופא אחד שיכיר את המקרה של המבוטח וירכז את הטיפול בו | התאמת טיפול רפואי לפרט ולצרכיו צמצום מספר עצירות דיון | ינואר - מרץ | מרץ - יוני | לשכה רפואית | אגף נכות כללית אגף וועדות רפואיות | |
| | | אפיון הניסוי | מרץ - יוני | | | |
| | | ניסוי בגמלת נכות כללית בסניפים חיפה ויפו כולל הפקת לקחים וביצוע התאמות. | מרץ - יוני | | | |
| | | יולי-דצמבר | הרחבת הניבוי לסניפים נוספים ולילד"ן. | | | |

לשכה רפואית

וועדות רפואיות בראיה שירותית ומקצועית

| היעד | יעדי משנה | ל"ז לביצוע | אבני דרך | ניהול הפרויקט | מינהלים משתתפים | תקציב | |
|--|---|----------------|---|---|---------------------------------------|------------|--|
| שינוי ספר המבחנים - התאמת ספר המבחנים לשינויים ברפואה | הגברת ההיבט התפקודי בקביעת דרגת נכות התאמת מדרגות מדויקת יותר לכל סעיף הקטנת הצורך בקביעת סעיפים דומים, מותאמים וחריגים הגברת האחידות בקביעת אחוזי הנכות הרפואיים | ינואר-אפריל | סעיפים בתחום: המטולוגיה פה ולסת, קרדיולוגיה, נפרולוגיה וניורולוגיה | לשכה רפואית בשיתוף עם האיגודים הרפואיים | לשכה משפטית מינהל מחקר ותכנון | | |
| | | | ינואר-אפריל | | | | אישור הסעיפים ע"י שר הרווחה והבריאות ופרסום ברשומות |
| | | | סעיפים בתחום: מחלות א.א.ג, אנדוקרינולוגיה גסטרואנטרולוגיה, מחלות עור וכירורגית כלי דם | | | | |
| | | | ינואר-דצמבר | | | | העברת הסעיפים השונים לאישור המועצה, שרת הבריאות ושר הרווחה |
| | | | סעיפים בתחום: אונקולוגיה, אורולוגיה כירורגיה כללית והשתלות | | | | |
| | | | ינואר-דצמבר | | | | כתיבת הסעיפים ואישור מנהלה |
| שיפור איכות עבודת הרופא א. סדנאות לפוסקים - בניית סדנאות בנושא כבוד האדם, שיפור השירות - חברת "מסר" | שיפור רמת השירות של הפוסקים בוועדות תוך שמירה על כבוד האדם יצירת מדדים ל"הצלחת הניסוי" ופיתוח כלי משוב לרופאים | ינואר - פברואר | פיתוח וכתבת תרחישים: פיתוח של שישה תרחישים, אימון שחקנים והכשרת צוות מדריכים | לשכה רפואית | אגף וועדות רפואיות מנהלי סניפים הדרכה | אושר תקציב | |
| | | | יוני - מאי | | | | שלב הפיילוט - 5 סדנאות |
| | | | יוני - דצמבר | | | | הפקת לקחים, הרחבת הפיילוט ובניית פורמט של סדנא בסניפים |

לשכה רפואית

וועדות רפואיות בראיה שירותית ומקצועית

| היעד | יעדי משנה | לוח לביצוע | אבני דרך | ניהול הפרויקט | מינהלים משתתפים | תקציב |
|---|--|--------------|--|---------------|--------------------------|-------|
| ב. שיתופי פעולה עם גורמי חוץ מקצועיים בנושאי כוח אדם | הסכם תקני שילוב עם הצבא | ינואר-מאי | חתימת הסכם שילוב עם הצבא | לשכה רפואית | כוח אדם משא"ן | |
| | | אוגוסט | השאלת שני רופאים | | | |
| | פתיחת המוסד לביטוח לאומי להתמחות של רפואה תעסוקתית | ינואר-מאי | בניית תוכנית לרוטציה של הרופאים התעסוקתיים | | איגוד מקצועי הר"י | |
| | | מאי-דצמבר | אישור התוכנית ע"י האיגוד המקצועי והר"י | | | |
| קידום ופיתוח מחקר רפואי בהתאם לצרכי המוסד לביטוח לאומי | העמקת הידע בנושא הליבה של המוסד לביטוח לאומי : הערכת נכות וקשר סיבתי | ינואר-דצמבר | הפעלת ועדת מחקר | | | |
| | | | שיתוף פעולה מחקרי עם גורמי חוץ | | | |
| | | | פרסום חמישה מחקרים | | | |
| כתיבת נוהל עבודה לרופאי וועדות | קביעת קווים מנחים לרופאי הוועדות נראות הוועדה, הגדרות תפקידים, נוהל בדיקה רפואית, סוגיות אתיות | ינואר-יוני | גיבוש התפיסה, הצגה למנכ"ל וכתיבת ההנחיות | | מנהלי סניפים לשכה משפטית | |
| | | יוני | הדפסה, הפצה והטמעה | | | |
| עדכון הרופאים על החלטות של ערכאות גבוהות יותר | פרסום תקדימים של בית הדין הארצי ועדכון לגבי תיקים ספציפיים של הרופא שחל בהם שינוי | ינואר-אוגוסט | קבלת הנתונים מהמערכות השותפות ותכנון מערכת הבקרה לקבלת המשוב ולהפצתו. | לשכה רפואית | לשכה משפטית תמ"מ | |
| | | יוני-דצמבר | אפיון של אתר ייחודי לרופאים עם נתונים על ערערים/עצירות דיון/תלונות ופיתוחו | | | |

לשכה רפואית

וועדות רפואיות בראיה שירותית ומקצועית

| היעד | יעדי משנה | לוח לביצוע | אבני דרך | ניהול הפרויקט | מינהלים משתתפים | תקציב | |
|---|---|---|---|---------------|-------------------------|-----------------------------------|--|
| אימון צוותי אי כושר בסניפים (פקיד תביעות, שיקום ורופא) | הגדרת תפקידים חידוד שיתוף הפעולה בין שותפי התפקיד קבלת החלטות בצוות | פברואר-מרץ | מינוי רופא אחראי תחום שיקום | לשכה רפואית | אגף נכויות אגף שיקום | אושר במסגרת תקציב שעות ייעוץ 2015 | |
| | | | מרץ-ספטמבר | | | | בניית תוכנית הדרכה העברת הסדנאות בחמישה סניפים וקבלת משוב מהסניפים |
| | | | דצמבר | | | | פרסום מסקנות ובהתאם הרחבת ההדרכה לכל הסניפים |
| תשלום מקדמות למבוטחים שצפויים לעבור את הסף עוד לפני ההחלטה בוועדה | קביעת קריטריונים רפואיים לאישור מקדמות | ינואר-מרץ | הגדרת קריטריונים הרפואיים לאישור מקדמות וניסוי בסניפים | לשכה רפואית | אגף נכויות | | |
| | | אוקטובר | הרחבת הניסוי לסניפים נוספים וחידוד הקריטריונים הרפואיים | | | | |
| בניית מערכת ממוחשבת תומכת תביעה: א. רשימת מסמכים שיש להביא לוועדה וטווח אחוזים ב. מנגנון שאלות ותשובות למבוטח לקראת וועדה | הנגשת המידע לקהל המבוטחים הפחתה של זמן טיפול בתביעה המבוטח תיאום ציפיות עם המבוטח | א. רשימת מסמכים לקראת הוועדה וטווח אחוזי נכות | | לשכה רפואית | | | |
| | | ינואר - מרץ | הכנת התוכן הרפואי ואפיון של מבנה הרשימה | | | | |
| | | אפריל-מאי | העלאת הרשימה לאתר | | | | |
| | | ב. מנגנון שאלות ותשובות למבוטח | | | | | |
| | | ינואר-יולי | אפיון המוצר | | | | |
| | | יולי-דצמבר | פיתוח המוצר | | | | |

אגף פניות הציבור

מתלוננות ציבור למדיניות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|--|---|------------|
| איתור הסוגיות החשובות לציבור בתחומי השירות | ניתוח הממצאים הסטטיסטיים של פניות הציבור | <ul style="list-style-type: none"> סיוע בהכנה וגיבוש הדוח השנתי המוצג ע"י מינהל המחקר. שילוב נתוני הפניות המטופלות ישירות בסניפים בדוח השנתי. ניתוח הממצאים (השוואות כמותיות ויחסיות) ומתן התייחסות בהתאם. הצגת הממצאים בפני פורומים שונים. | <p>לביצוע עד 51/5/13</p> <p>לביצוע עד 51/9/03</p> | <p>מנהל המחקר בסיוע אגף פניות הציבור</p> <p>אגף פניות הציבור בסיוע מנהל המחקר</p> | |
| מעקב אחר מענה הסניפים לפניות הציבור | המעקב מבוצע מדי חצי שנה בהתאם לנוהל העבודה שנקבע על ידי מנהל משאבי אנוש. | דגימת איכות התשובות שנשלחות על ידי הסניפים למבוטחים ומתן הערות מתאימות במסגרת הביקורים בסניפים | <p>לביצוע עד 51/3/13</p> <p>ו- 51/9/03</p> | בשיתוף מנהלי סניפים ורכזי פניות הציבור בסניפים | |
| קשר עם רכזי פניות הציבור בסניפים | חיזוק הידע והעלאת מודעות לתהליכי העבודה בתחום פניות הציבור, תוך מתן דגש לסוגיות שירותיות. | <ul style="list-style-type: none"> ביקורים שוטפים בסניפים - מעקב אחר שיטת העבודה בסניפים. ייזום יום עיון עבור הרכזים בשיתוף עם מחלקת ההדרכה. ביקורי עומק בסניפים - הצגת פעילות האגף בפני פורום רחב בסניף, פגישות עם מנהלים רלוונטיים וחידוד נהלי העבודה לעבודה המשותפת. | <p>2 סניפים בחודש</p> <p>1 בשנה</p> <p>6 ביקורים בשנת 5102</p> | | |

אגף פניות הציבור

מתלונות ציבור למדיניות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|--|--------------------------------------|--|------------------|
| טיפול בפניות ותלונות מבוטחים וגורמים נוספים | טיפול שוטף בפניות המתקבלות במחלקה. טיפול והכנת תשובות לגורמים ממלכתיים עבור המנכ"ל. | | שוטף | | |
| טיפול מערכתי בנושאים העולים מהפניות והפקת לקחים | טיפול מערכתי בנושאים העולים מהפניות והפקת לקחים. | <ul style="list-style-type: none"> טיפול בנושא מערכתי העולה בפניה ספציפית - בירור הנושא מול הגורמים הרלוונטיים, הצעה לביצוע שינוי בהוראות חוק/נוהל. טיפול בנושא מערכתי העולה מריבוי הפניות בנושא - הסבת תשומת הלב של הנוגעים בדבר. מעקב אחר הפקת לקחים ומסקנות בנושאים עקרוניים וחשובים. הצפת נושאים חשובים שאינם מטופלים למנכ"ל. פרסום מקרים לשם הפקת לקחים - באתר פניות הציבור ובדוחות השנתיים. | שוטף שוטף שוטף שוטף שוטף | | |
| הטמעת מערכת מחשוב חדשה לפניות הציבור | <ul style="list-style-type: none"> איתור פניות המבוטח לביטוח לאומי בכתב בכל הערוצים. שיפור תהליכי עבודה | <ul style="list-style-type: none"> סיום פיתוח המערכת. בדיקות של המערכת וביצוע תיקונים בהתאם. עלייה לייצור והטמעה של המערכת. | | פרויקט של מנהל תמ"מ עבור כלל המטפלים בפניות הציבור במוסד | |
| עבודה מול משרד מבקר המדינה | הצגת עמדת הביטוח הלאומי בדוחות המבקר | הכנת תגובות לדוחות מבקר המדינה בשיתוף הגורמים הרלוונטיים במוסד | | בהתאם לדרישת מבקר המדינה | אגף פניות הציבור |

מינהל ביטוח, גביה וחקירות

גביית 'דמי הביטוח הלאומי' לחיזוק האיתנות הפיננסית של הביטוח לאומי ויכולתו לשלם קצבאות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לויז' לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|--|--|--|--------------------|
| שיפור והרחבת השירות ללקוחות: מבוטחים, מייצגים ומעסיקים | הטמעת פורטל המינהל החדש והגברת השימוש בו בסניפים. | 1. סניפי דרום 2. סניפי מרכז 3. סניפי צפון | <ul style="list-style-type: none"> רבעון ראשון רבעון שני רבעון שלישי | <p>אגף גל"ש. אגף מעסיקים. תחום הדרכה. מנהלי תחום גביה בסניפים</p> | על בסיס תקציב קיים |
| | פתיחת ערוצי שרות בתחומי הביטוח והגבייה בסניף השונה מהסניף אליו משייך המבוטח. | הנגשת השרות למבוטח בסניף שאליו נוח לו לפנות בנושאים כמו: הסדר חובות, בירורים, אישורים וכד'. | <ul style="list-style-type: none"> ניסיון הפעלה בסניפים ינואר-מרס. | <ul style="list-style-type: none"> אגף הביטוח והבריאות. אגף גל"ש. יישומי גביה - תמ"מ. אבטחת מידע | על בסיס תקציב קיים |
| | פתוח שרותים נוספים באמצעות ה"אתר האישי" באינטרנט | <ol style="list-style-type: none"> הזנת חשבון בנק תשלום חוב לאחר הפחתת קנסות הסדר חוב בהסכם תשלומים | <ul style="list-style-type: none"> ינואר - אפריל מאי יולי אוג' -אוקטובר | <p>אגף שרות לקוחות. אגף גביה לא-שכירים. יישומי גבייה - תמ"מ. מע' "כספית"-תמ"מ. משרד ממוחשב-תמ"מ.</p> | על בסיס תקציב קיים |

מינהל ביטוח, גביה וחקירות

גביית 'דמי הביטוח הלאומי' לחיזוק האיתנות הפיננסית של הביטוח לאומי ויכולתו לשלם קצבאות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|---|---|---|--------------------|
| שיפור והרחבת השירות ללקוחות: מבוטחים, מייצגים ומעסיקים (המשך) | קליטת טופס "100" באופן ממוכן. | בדיקות הנתונים ואישור בתי תוכנה/לשכות שירות-מוכנות. בדיקת השידור מכל התלושים הידניים. | <ul style="list-style-type: none"> הפעלה בייצור ב-3/2015 הכנסת כל בתי התוכנה | <ul style="list-style-type: none"> אגף גביה ממעסיקים מינהל הגמלאות תמ"מ - ישומי גביה. תמ"מ יישומי גמלאות. אגף ביטוח ובריאות. | על בסיס תקציב קיים |
| | הערכות לשידור טופס 126 חציוני. | קליטת תקופות ביטוח והכנסות אחת לחצי שנה במקום באיחור של שנה וחצי. | <ul style="list-style-type: none"> עד 12/2015 | <ul style="list-style-type: none"> אגף גביה ממעסיקים מינהל הגמלאות תמ"מ - ישומי גביה. תמ"מ יישומי גמלאות. תמ"מ בקרה וסליקה אגף ביטוח ובריאות. | על בסיס תקציב קיים |
| | פיתוח אישורי תקופות עיסוק וביטוח אשר יישלחו לקבוצות אוכלוסיה באופן יזום. | איפיון קבוצות האוכלוסיה לפי חתך גילאים ומצב משפחתי. | <ul style="list-style-type: none"> ינואר-דצמבר | <ul style="list-style-type: none"> אגף מוקד 126 ורציפות ביטוח. אגף הביטוח והבריאות. אגף זקנה ושאיירים. | על בסיס תקציב קיים |

מינהל ביטוח, גביה וחקירות

גביית 'דמי הביטוח הלאומי' לחיזוק האיתנות הפיננסית של הביטוח לאומי ויכולתו לשלם קצבאות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|---|--|--------------------|
| שיפור ועדכון מערכות ממוכנות במקום ידניות ובדיקת אימות הנתונים | שידור זיכויים (קוד 7) בקיבוצים. | זיכוי חברים בשל שינוי סוג עובד - מקבל גמלה באופן ממוכן ובבדק מול מערכת. | 12/2015 | <ul style="list-style-type: none"> אגף מעסיקים. תמ"מ - ישומי גביה. | על בסיס תקציב קיים |
| מיכון תיק מבקר ניכויים | ייעול עבודת מבקר הניכויים, בעת הכנת תיק הביקורת אצל המעסיק. | <ul style="list-style-type: none"> אפיון הנתונים הדרושים לבניית "תיק ביקורת". קבלת מבנה תיק על בסיס מערכת B.I. (תעדוף מעסיקים מבוקרים). גיבוש סופי של "תיק הביקורת". יישום | ינואר - פברואר עד אוגוסט עד ספטמבר עד דצמבר | אגף ביקורת ניכויים. יישומי גבייה - תמ"מ. יישומי גימלאות - תמ"מ. שרותים טכנולוגיים - תמ"מ. | על בסיס תקציב קיים |
| מיכון מערכת תקבולים מכספי עיקולים (צד ג') באמצעות מס"ב (מרכז סליקה בנקאית). | יישום מול: גופים המחזיקים כספי חייבים (צד ג'). | <ul style="list-style-type: none"> בנקים חברות אשראי קופות גמל חברות ביטוח | ינואר - יוני ינואר יוני יולי דצמבר יולי דצמבר | אגף אכיפה והוצל"פ. יישומי גבייה - תמ"מ. שרותים טכנולוגיים-תמ"מ. מינהל הכספים והבקרה. | על בסיס תקציב קיים |
| ציוד כל הגובים במכשירי טאבלט | יישום כלים לשימוש הגובה תוך צמצום תלותו בסניף. | <ul style="list-style-type: none"> קבלת כספים מחייבים ישירות. הסכמי תשלומים עם חייבים צילום בתים ואיתור חייבים באמצעות "WAZE" רשת קואורדינטות. איתור רכבם לעיקול | ינואר אפריל ינואר אפריל מאי - ספטמבר אוקטובר - דצמבר | אגף אכיפה והוצל"פ. אגף יישומי גבייה - תמ"מ. שרותים טכנולוגיים - תמ"מ. | |

מינהל ביטוח, גביה וחקירות

גביית 'דמי הביטוח הלאומי' לחיזוק האיתנות הפיננסית של הביטוח לאומי ויכולתו לשלם קצבאות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|---|----------------|---|--------------------|
| היערכות לקליטת דוחי "126" חציוניים | עדכון תכופ יותר של נתוני השכר של כ-3 מליון שכירים. | פיתוח תשתיות לתחום מוקד 126, לצורך קליטת הנתונים ובדיקת תקינותם. | כל שנת 2015. | אגף מוקד 126 רציפות ביטוח. אגף ביטוח ובריאות. אגף יישומי גבייה. | על בסיס תקציב קיים |
| מידע ניהולי ב-B.I | מידע לצורך ניהול עבודה תקין. | קבלת מידע שוטף על כמויות של דיווחים ורישומים שמתקבלים בקובץ. | עד 3/2015. | אגף מוקד 126 רציפות ביטוח. אגף יישומי גבייה. | על בסיס תקציב קיים |
| צמצום יתרות חוב ושיפור מדדי גבייה | צמצום יתרות חוב ומדדי גבייה (עומק פיגור, חוב ממוצע). | <p>מעסיקים</p> <ul style="list-style-type: none"> הורדת מספר החייבים ב-5%. טיפול בחובות בעלי הודעה מסוג תזכורת-100%. צמצום בעלי קביעות-5% <p>גל"ש</p> <ul style="list-style-type: none"> הורדת סה"כ יתרות חוב ריאלית ב-2%. צמצום עומק פיגור-5%. צמצום חוב ממוצע-5%. | עד 31/12/2015. | אגף גביה מעסיקים. אגף גביה לא שכירים. תחומי הגביה בסניפים. | על בסיס תקציב קיים |
| בניית תיק חקירות ממוחשב | ריכוז כל נתוני החקירות ב"חבילה" אחת | תיק אופטי של מסמכים, תמונות וסרטי וידאו | ינואר-מרס | אגף חקירות. שירותים טכנולוגיים-תמ"מ. | על בסיס תקציב קיים |
| הקמת יחידה לכריית מידע אינטרנטי בחקירות | סיוע משמעותי באיסוף מידע לחקירות. | <ul style="list-style-type: none"> איתור עובדים מתאימים. הכשרתם של עובדי | ינואר פברואר | אגף חקירות. אגף כח-אדם. שירותים טכנולוגיים - תמ"מ. | על בסיס תקציב קיים |

תשתיות תומכות בשירות

מינהל תמ"מ

תשתיות טכנולוגיות לשירות מקצועי לאזרחים

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|---|--|---------------------------|
| <p>תבל</p> <p>מיחשוב מחדש של מערכות הליבה של המוסד לביטוח לאומי והמערכות המינהליות, שדרוג תשתיות המחשוב והטמעת תהליכי פיתוח חדשים</p> | <ul style="list-style-type: none"> • מימוש תפישת "המבוטח במרכז" • שיפור השירות לציבור • שיפור יכולות ניהול ובקרה • שיפור התמיכה בתהליכי קבלת החלטות • שיפור תגובתיות המוסד | <ul style="list-style-type: none"> • פרויקט רב שנתי. אבני דרך ל- 2015: • נכות כללית וועדות רפואיות - עליה לאויר בסניפים רמלה ונתניה • ERP משאבי אנוש - מודולים מבנה ארגוני ותיק עובד | <p>12/2015</p> <p>4/2015</p> | <p>אחראי:</p> <p>אגף תכנון ארוך טווח במינהל תמ"מ</p> <p>שותפים בתמ"מ:</p> <p>כל היחידות בתמ"מ</p> <p>שותפים נוספים:</p> <p>מנהל גמלאות, מנהל הביטוח והגביה, מנהל הכספים, ועוד</p> | <p>כ- 100 מ"ש ל- 2015</p> |
| <p>מערכת CONTACT CENTER</p> <p>תשתיות טכנולוגיות למוקדים הטלפוניים של המוסד - רכישה והשמה של מערכת טכנולוגית להפעלה וניהול מוקדי השירות הטלפוני המטפלים בשיחות נכנסות ויוצאות במגוון ערוצי הפניה (מענה קולי, מענה אוטומטי, דוא"ל, אינטרנט, צ'אט, פקס, שיחות וידאו, SMS, רשתות חברתיות(פייסבוק) וכדומה.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • תמיכה ושיפור במתן השירות לאזרח • שיפור יכולות טכנולוגיות במוקדים | <ul style="list-style-type: none"> • פרסום מרכז הגשת מענים למכרז • בדיקת הצעות בחירת זוכה וחתימה על הסכם • התנעת הפרויקט • פיתוח והקמת המערכת • מבחני קבלה • בדיקת עומסים • בדיקות חוסן | <p>פרויקט דו- שנתי החל ב- 2014,</p> <p>9-12 חודשים ליישום ב- 2015</p> | <p>אחראי:</p> <p>חטיבת שירותי קצה באגף יישומי גמלאות וכספית</p> <p>שותפים בתמ"מ:</p> <p>החטיבות היישומיות והטכנולוגיות, אגף התפעול, חטיבת אבטחת מידע</p> <p>שותפים נוספים:</p> <p>תחום תקשורת וטלפוניה במינהל הלוגיסטיקה, מינהל המחקר, מינהל הגביה, מינהל הגמלאות</p> | <p>כ- 7 מיליון ש"ח</p> |

מינהל תמ"מ

תשתיות טכנולוגיות לשירות מקצועי לאזרחים

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לו"ז לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|---|---|--|---|--|
| תקציב שוטף | <p>אחראי: חטיבת יישומי אינטרנט באגף יישומים כלליים</p> <p>שותפים בתמ"מ: חטיבת שירותי קצה באגף יישומי גמלאות וכספית חטיבות היישומים, חטיבת אבטחת מידע</p> <p>שותפים נוספים: מינהל הגמלאות, שירות לקוחות, הסברה, ממשל זמין</p> | <p>פרויקט מתמשך, רב שנתי</p> <p>המשימות המפורטות תבוצענה במהלך 2015 בהתאם לדרישות הלקוחות</p> | <ul style="list-style-type: none"> • אינדקס מסמכים לוועדות רפואיות לפי ליקוי או מחלה • איתור נותני שירות בסיעוד על פי יישוב • בדיקת השפעת יציאות לחול על זכאות או תשלום לקצבה • בדיקת זכאות לניידות • הוספת רכיב גיל זקנה במחשבון הבטחת הכנסה וביצוע חישובים רטרואקטיביים • התאמת האתר לתקני נגישות לאנשים עם מוגבלות • חישוב גובה מענק לימודים לפי גיל ושנת לימודים • חישוב גובה קצבה למשפחות שכולות נפגעי פעולות איבה • חישוב גובה קצבה לנכה פעולות איבה • מדריך למילוי טופס תביעה לזקנה • מדריך למילוי טופס תביעה לנפגעי עבודה • מחשבון היוונים לנפגעי עבודה • מילוי טפסים באינטרנט ושיגורם • סימולטור לבדיקת תוספת ותק ותקופת אכשרה בזיקנה • שדרוג דפי בית בצרפתית וספרדית • תרגום מחשבונים לערבית | <ul style="list-style-type: none"> • שיפור השירות לאזרח • שיפור תדמית המוסד | <p>הרחבת שירותי אתר האינטרנט</p> <p>פיתוח מחשבונים לבדיקת וחישוב זכאות, הגשת תביעות באינטרנט, הנגשה האתר לדוברי שפות אחרות וכד'</p> |

מינהל תמ"מ

תשתיות טכנולוגיות לשירות מקצועי לאזרחים

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|---|-------------------|---|------------|
| אבטחת מידע ניטור הגישה לרשת הפיזית של המוסד ניטור העברת מידע אל ומאת הרשת הפנימית של המוסד הרחבת מוקד אבטחת מידע | מניעת התחברות של גורמים בלתי מזהים לרשתות הפיזיות של המוסד | <ul style="list-style-type: none"> פרסום מכרז ורכישת מוצר התקנה והטמעה ברשת הפנימית התקנה והטמעה ברשת החיצונית | 6/2015 12/2015 | אחראי: חטיבת רשתות מקומיות שותפים בתמ"מ: חטיבת תקשוב היקפי באגף תפעול, חטיבת אבטחת מידע | |
| | יישום מנגנונים להלבנה השחרה של מידע | העברת מידע מוגנת בין רשתות חסימת מדיה נתיקה והקמת תחנות הלבנה / השחרה | 3/2015 3/2015 | אחראי: חטיבת רשתות מקומיות שותפים בתמ"מ: חטיבת תקשוב היקפי באגף תפעול, חטיבת אבטחת מידע | |
| | זיהוי וטיפול באירועי אבטחת מידע | איוש מוקד אבטחת מידע והרחבת פעילותו ל- 24/7 הרחבת מאגר הידע והתגובה לאירועי אבטחת מידע | | אחראי: חטיבת בדיקות חוסן ויזמות טכנולוגית שותפים בתמ"מ: חטיבות התשתיות, חטיבת אבטחת מידע | |

מינהל תמ"מ

תשתיות טכנולוגיות לשירות מקצועי לאזרחים

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|---|--|---|--------------|
| בינה עסקית - BI בניית פורטל כלים למנהלים במשרד הראשי ובסניפים | <ul style="list-style-type: none"> הרחבת יכולת שילוב מידע בין מערכות שיפור איכות הנתונים הרחבת תשתית הידע | גביה - אתר התשלומים גביה - טופס 126 גביה - תיק מבקר ניקויים הבטחת הכנסה - גרסה 2 ועדות רפואיות נכות מעבודה לשכה משפטית - נושאים שונים חקירות - גרסה 1 שמאות | 7/2015 1/2016 5/2015 8/2015 4/2015 6/2015 10/2015 6/2015 10/2015 | אחראי: יישומי BI באגף יישומי ביטוח וגביה שותפים בתמ"מ: החטיבות היישומיות, חטיבת בסיסי נתונים שותפים נוספים: מינהל הגביה, מינהל הגמלאות, לשכה משפטית, חקירות | |
| משלוח מכתבים באינטרנט העברת הודעות המוסד למייל של המבוטח או המעסיק | <ul style="list-style-type: none"> חסכון בעלויות הפקה ומשלוח קיצור זמני העברת המידע ללקוח שיפור תדמית המוסד | בניית תשתית בניית מאגרי מידע | 4/2015 1/2016 | אחראי: אגף בקרה ובדיקות תוכנה שותפים בתמ"מ: אגפי היישומים, חטיבת אבטחת מידע שותפים נוספים: לשכה משפטית | • תקציב שוטף |
| חיוב לקוחות חיצוניים חיוב גופים מקבלי מידע מהמוסד בעלויות הפקת המידע | <ul style="list-style-type: none"> החזר עלויות | | | | • תקציב שוטף |

מינהל לוגיסטיקה

נגישות פיזית, חושית ופריסת ערוצי השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|---|-------------------------|---|-------------|
| הקמת משק כספי סגור לסניפים | <ul style="list-style-type: none"> • עצמאות של הסניף בניהול התקציבי • עידוד חסכון(תמריץ של תגמול כספי) • הטמעת כלים ניהוליים קיימים לצורכי בקרה | <ul style="list-style-type: none"> • בחינת היתכנות, הכנת מודל כלכלי • תוכנית מפורטת ליישום • הטמעה וליווי ע"י מנהלי תקציבים ולוגיסטיקה | במהלך שנת 2015 (המשך) | <ul style="list-style-type: none"> - לוגיסטיקה - תקציבים - כספים/חשב - מנהלי סניפים | 0 |
| החלם-הנגשה חושית לאנשים מוגבלים | <ul style="list-style-type: none"> • עמידה בתקנות החדשות • שיפור השרות לאנשים מוגבלים | <ul style="list-style-type: none"> • התקשרות עם יועץ נגישות מוסמך • מיפוי ליקויים • תיקון ליקויים | מהלך שנת 2015 (המשך) | <ul style="list-style-type: none"> - לוגיסטיקה - יועץ נגישות | ₪ 500,000 |
| הנגשה פיזית של מבנים לאנשים מוגבלים | <ul style="list-style-type: none"> • עמידה בתקנות החדשות • שיפור השרות לאנשים מוגבלים | <ul style="list-style-type: none"> • התקשרות עם יועץ נגישות מוסמך • מיפוי ליקויים • תיקון ליקויים | שנת 2015 (רב שנתי) | <ul style="list-style-type: none"> - לוגיסטיקה - יועץ נגישות | ₪ 300,000 |
| הטמעת נושא הבטיחות | <ul style="list-style-type: none"> • בבאת מבני המוסד לעמידתם בדרישות החוק מבחינה בטיחותית | <ul style="list-style-type: none"> • התקשרות עם יועץ • מיפוי ובדיקת תקינות מקיפה של כל הסניפים • תיקון הליקויים | מהלך שנת 2015 (רב שנתי) | <ul style="list-style-type: none"> - לוגיסטיקה - ממונה בטיחות | ₪ 300,000 |
| הקמת עמדות עצמאיות לשליחת מסמכים לסניפים | <ul style="list-style-type: none"> • ייפור משמעותי של השרות למבוטחים • ייעול תהליך העבודה • הפחתת האפשרות לאיבוד מסמכים או עיכובם | <ul style="list-style-type: none"> • עריכת פיילוט • התקשרות עם ספק • פריסת העמדות בכל רחבי הארץ | במהלך שנת 2015 (המשך) | <ul style="list-style-type: none"> - לוגיסטיקה - תמ"מ - סניפים | ₪ 1,500,000 |

מינהל לוגיסטיקה

נגישות פיזית, חושית ופריסת ערוצי השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|---------------------|---|--------------|
| באר שבע - בניית מבנה לסניף | <ul style="list-style-type: none"> איחוד 4 מבנים למבנה אחד קקמת מרכז שרות לקב"ל לת קהל הקמת מערך לוועדות רפואיות | <ul style="list-style-type: none"> היתרי בנייה בנייה | 30 חודש | <ul style="list-style-type: none"> לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים | ₪ 78,000,000 |
| רמלה-התאמת מבנה קופ"ח והתאמתו לקבלת קהל וועדות רפואיות | <ul style="list-style-type: none"> ייכוד 2 מבנים והשתח"רות משכירות הקמת לובי ענק לק"ק הרחבת וועדות רפואיות | <ul style="list-style-type: none"> היתרי בנייה פרסום מכרז ובחירת זוכה בנייה | אפריל 2015 | <ul style="list-style-type: none"> לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים | ₪ 7,000,000 |
| אור יהודה - בניית מבנה לסניף | <ul style="list-style-type: none"> הקמת מבנה חדש וגדול יותר | <ul style="list-style-type: none"> הוצאת היתר בנייה הכנת חומר למכרז פרסום מכרז ובחירת זוכה בנייה | 24 חודש מבחירת זוכה | <ul style="list-style-type: none"> לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים מנהלי סניפים | ₪ 5,500,000 |
| דימונה - הקמת מבנה | <ul style="list-style-type: none"> הקלת צפיפות ואיחוד מוקד וסניף | <ul style="list-style-type: none"> הוצאת היתר בנייה הכנת חומר למכרז פרסום מכרז ובחירת זוכה בנייה | דצמבר 2016 | <ul style="list-style-type: none"> לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים מנהלי סניפים | ₪ 12,000,000 |

מינהל לוגיסטיקה

נגישות פיזית, חושית ופריסת ערוצי השירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---------------------------------------|--|--|----------------------------|---|---------------|
| סניף ירושלים - הקמת נקודות שרות | <ul style="list-style-type: none"> הקלת צפיפות בסניף ירושלים | <ul style="list-style-type: none"> התאמת המבנה בבית עומר | דצמבר 2015 | לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים מנהלי סניפים | ₪ 1,500,000 |
| ירושלים - בינוי כולל בניית חניות למ"ר | <ul style="list-style-type: none"> ריכוז 3 מבנים במבנה אחד מתן פתרון הולם לשטחי ק"ק ועבודה | <ul style="list-style-type: none"> אישור תקציבי הוצאת היתר בנייה הכנת חומר למכרז פרסום מכרז למתכננים פרסום מכרז ובחירת זוכה בנייה | 48 חודש מבחירת הקבלן הזוכה | לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים מנהלי סניפים | ₪ 132,000,000 |
| מזרח ירושלים - בניית סניף | <ul style="list-style-type: none"> ריכוז 2 מבנים במבנה אחד מתן פתרון הולם לשטחי ק"ק ועבודה | <ul style="list-style-type: none"> בנייה | 18 חודש מבחירת הקבלן הזוכה | לוגיסטיקה אדריכלים חיצוניים חברה לניהול ופיקוח יועצים חיצוניים לשכה משפטית כספים מנהלי סניפים | ₪ 53,000,000 |
| כרמיאל - רכישת מבנה | <ul style="list-style-type: none"> איחוד 2 מבנים למבנה אחד שחרור מבנה פל-קל | <ul style="list-style-type: none"> היתרי בניה בנייה | דצמבר 2016 | לשכה משפטית כספים אדריכלים ומהנדסים מנהלי סניפים | ₪ 18,000,000 |

מינהל לוגיסטיקה

נגישות פיזית, חושית ופריסת ערוצי השירות

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|---------------|------------|----------|--------------------------|----------------|
| | | 2015 | 400 מ"ר | טייבה - מרכז שירות חדש | שכירויות חדשות |
| | | 2015 | 400 מ"ר | כפר כנא - מרכז שירות חדש | |
| | | 2015 | 300 מ"ר | מוקד טלפוני רחובות | |
| | | 2015 | 200 מ"ר | בית שאן - מעבר למבנה חדש | |
| | | 2015 | 200 מ"ר | יבנה | |
| | | 2015 | 150 מ"ר | קצרין | |
| | | 2015 | 250 מ"ר | ביתר עלית | |
| | | 2015 | 200 מ"ר | מרר | |
| | | | | | |

מינהל כספים

מנהל תקין ותשלום קצבאות לזכאים בלבד

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|--|------------|--------------------------------------|------------|
| בחינת תהליכי העבודה הכספיים בתחום התקציב התפעולי | תשלום גמלאות תוך ביצוע בקרות מתאימות. בניית תהליכי עבודה נכונים לתחום הכספים. | מסמך דרישות לגוף ייעוץ, לביצוע בחינה של תהליכי העבודה הכספיים בתקציב התפעולי. | 2/2015 | | 2015 |
| | | פרסום מכרז לבחירת גוף מייעץ. | 4/2015 | מינהל כספים ובקרה | |
| | | הגשת דו"ח. | 9/2015 | חשב המוסד חברת הייעוץ | |
| | | בחינת המסקנות והמלצות הדו"ח וגיבוש צוות ליישום הממצאים. | 12/2015 | חשב המוסד אגף בקרה כספית | |
| | | | 3/2014 | מנהל אגף בקרה כספית | |
| בקרה כספית על רכיבי הכנסות בגמלאות השונות - מערכת מבוטח | איתור ממוכן של "סיכוני בקרה". קביעת מנגנונים ל"הצפה" של סיכוני הבקרה. העברת הרכיבים המוגדרים כסיכוני בקרה אל הגורם המבקר. מתן אפשרויות לבקרה הכוללות הצגת עמדה והיזון חוזר. מידע ניהולי ביחס לתוצרי הבקרה. | הטמעת בקרות על מערכת "מבוטח" לסוגי ההכנסות השונות. | 6/2015 | מנהל אגף בקרה כספית + אגף ז"ש + תמ"מ | |
| | | ביצוע מבחני קבלה למערכת מבוטח. | 9/2015 | | |
| | | הדרכות מעמיקות ביחס לרכיבי ההכנסות השונות לכלל עובדי הבקרה הכספית בכל סניפי המוסד. | 9/2015 | | |
| | | הפעלת מערכת מבוטח לביצוע בקרות כספיות על רכיבי הכנסות בסניפי המוסד. | 12/2015 | | |
| | | | | | |

מינהל כספים

מנהל תקין ותשלום קצבאות לזכאים בלבד

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|----------------------------------|--|--|--------------|---|------------|
| החלפת המערכת הפיננסית במערכת sap | החלפת מערכות הכספים והלוגיסטיקה על בסיס פלטפורמה של מערכת אחידה כדוגמת: sap ליצירת אחידות בתהליכי העבודה, מניעת כפל הקלדות של נתונים ותמיכה בנתונים היסטוריים. חלופה א' - מרכב"ה: חלופה ב' - פיתוח מערכת עצמאית: | קבלת החלטה ומתווה לפתרון. | 2/2015 | חשב המוסד + המנהל הכללי | |
| | | מיפוי ראשוני להגדרת צרכים. | 02/2015 | מינהל כספים ובקרה + תקציבים+ לוגיסטיקה + תמ"מ | |
| | | "בלו פרינטס" תכנון מפורט של הפערים בצרכים בין המערכות הקיימות למרכב"ה. | 02/2016 | | |
| | | מימוש פערים | 09/2016 | | |
| | | הסבת נתונים למערכת החדשה | 12/2016 | | |
| | | עליה לאויר | 01/2017 | | |
| | | קבלת החלטה ומתווה לפתרון. | 12/2014 | חשב המוסד + המנהל הכללי | |
| | | התארגנות: הקמת מינהלת פרויקט ותחילת מיפוי תהליכים. | 3 חודשים | | |
| | | "בלו פרינטס" | 6 חודשים | מינהל כספים ובקרה + תקציבים+ לוגיסטיקה + תמ"מ | |
| | | פיתוח והקמת מערכת | 16 חודשים | | |

מינהל כספים

מנהל תקין ותשלום קצבאות לזכאים בלבד

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש | |
|--|--|--|--|------------------|-------------------------|--|
| בניית תהליך לטיפול בחובות מסופקים במחיקת חובות | קביעת כללים לפילוח חובות המוסד (גביה+גמלאות) גיולם ורישום מבחינה חשבונאית. | קבלת דו"ח מיפוי של חובות המוסד | 2/2015 | מנהל אגף חשבונות | | |
| | בניית תהליכי בקרה וניהול רישום החובות המסופקים. | הקמת צוות ליישום מסקנות הדוח. | 2/2015 | חשב המוסד | | |
| | כתיבת נוהל לרישום חובות מסופקים ומחיקת חובות. | קבלת המלצות הצוות ויישום בדו"ח הכספי של 2014 | מנהל אגף חשבונות + כספים, גביה, גמלאות, ל. משפטית + תמ"מ | 3/2015 | | |
| | | | חשב המוסד | 4/2015 | הקמת צוות קבוע של חובות | |
| | כתיבת נוהל מוסדר לטיפול ברישום החובות המסופקים. בניית דוחות בקרה ומעקב. | יישום שאר המלצות הדו"ח. | כתיבת נוהל מוסדר לטיפול ברישום החובות המסופקים. | 6/2015 | מנהל אגף חשבונות | |
| | | | בניית דוחות בקרה ומעקב. | 9/2015 | מנהל אגף חשבונות | |
| | | | יישום שאר המלצות הדו"ח. | 12/2015 | מנהל אגף חשבונות | |

אגף לניהול ידע

שיפור מקצועיות בשירות

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|-------------------------------|--------------|---|--|------------------------------------|
| | אגף נפגעי עבודה מינהל תמ"מ | רבעון 2 2015 | <ul style="list-style-type: none"> איסוף מידע וסריקת חומרים עבור המחלות השונות איסוף מידע נלווה עבור המאגר (תהליך טיפול בתביעה, אנשי קשר, מילון מונחים) בדיקות קבלה לאתר לאחר פיתוחו הזנת התכנים לאתר הדרכות והטמעת השימוש באתר | <p>מאגר ידע בנושא מחלות מקצוע-יצירת כלי תומך החלטה לאבחון מחלות מקצוע ואישור תביעות. המאגר יכיל את כל המידע והידע שנצבר בארגון בנוגע למחלות השונות (פסקי דין, חו"ד רפואיות, מידע על מעסיקים, נהלים, שאלונים, חוזרים ועוד), ויאפשר חיפוש והצגת מידע רלוונטי למחלה הנבדקת.</p> | פתרונות ניהול ידע לאגף נפגעי עבודה |

אגף לניהול ידע

שיפור מקצועיות בשירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לו"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|---|--------------|----------------------------|------------|
| פתרונות ניהול ידע לאגף נפגעי עבודה (המשך) | מאגר פסקי דין - שימור המידע על פס"ד של האגף והנגשתו בצורה ידידותית לכלל עובדי הסניפים. יצירת מאגר מידע על החלטות שהתקבלו בפס"ד בליווי דגשים מהאגף לטיפול במקרים דומים | מאגר פסקי דין: <ul style="list-style-type: none"> פיתוח מאגר פסקי דין בדיקות קבלה לאתר לאחר פיתוחו הזנת התכנים לאתר הדרכות והטמעת השימוש | רבעון 2 2015 | אגף נפגעי עבודה מינהל תמ"מ | |
| | <ul style="list-style-type: none"> רשימת עיסוקים - שילובם במאגרי הידע של האגף קישור מאגרי המידע למערכת התפעולית | <ul style="list-style-type: none"> אפיון אופן שילוב רשימת עיסוקים במאגרי המידע ואופן קישורם למערכת התפעולית פסקי דין בדיקות קבלה למאגרי המידע | רבעון 2 2015 | אגף נפגעי עבודה מינהל תמ"מ | |
| | <ul style="list-style-type: none"> שילוב רשימת עיסוקים במאגרי הידע של האגף קישור מאגרי המידע למערכת התפעולית | <ul style="list-style-type: none"> אפיון אופן שילוב רשימת עיסוקים במאגרי המידע ואופן קישורם למערכת התפעולית פסקי דין בדיקות קבלה למאגרי המידע | רבעון 1 2106 | אגף נפגעי עבודה מינהל תמ"מ | |

אגף לניהול ידע

שיפור מקצועיות בשירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|------------|---|---|--|--|------------|
| הקמת אתרים | הקמת פורטל חדש למינהל גמלאות - הפורטל החדש ינגיש את המידע המקצועי תוך התאמה לפרופיל העובד ולצרכיו | <ul style="list-style-type: none"> איפיון הפורטל ליווי מפתוח וטיוב התכנים בדיקות קבלה וליווי הזנת תכנים לאתר השקת הפורטל הגדרת תהליכי עבודה לתחזוקה שוטפת של התכנים הטמעה | רבעון 2 2106 | מינהל גמלאות מינהל תמ"מ | |
| | שדרוג הפורטל הארגוני - שיפור הנגשת המידע והכלים לעובדי ביטוח לאומי ויצירת ערוץ תקשורת מרכזי בין המטה לעובדים | <ul style="list-style-type: none"> איתור צרכים גיבוש פיתרון ניהול ידע מותאם ואפיונו אפיון הפורטל פיתוח הפורטל על ידי התמ"מ בדיקות קבלה השקת הפורטל הגדרת תהליכי עבודה לתחזוקה שוטפת של התכנים והטמעה | רבעון 2 2106 | מינהל תמ"מ | |
| | אתר מקצועי לפקידי הכספים והבקרה <ul style="list-style-type: none"> יצירת מאגר ידע והעברת מסרים בין המינהל לכלל העובדים במוסד. הנגשת כל המידע והידע הרלוונטיים לעובדי מינהל הכספים במשרד הראשי ובסניפים | <ul style="list-style-type: none"> אפיון והתאמות לפקידי הכספים והבקרה בסניפים איסוף תכנים והבניית תהליכים תוך שילוב ופריטי ידע רלוונטיים הטמעת השימוש באתר אפיון שלב ב' של שולחן העבודה המקצועי (ממשקים למערכות נוספות) | רבעון 4 2105 | מינהל כספים ובקרה מינהל תמ"מ סניפים | |
| | הקמת מנהלת ידע לטיפול במייצגים | <ul style="list-style-type: none"> הקמת מנהלת ידע למערכת ייצוג לקוחות, שתכיל הסברים על המסכים במערכת, אופן תפעולם ומידע מקצועי רלוונטי נוסף. פריטי הידע יהיו נגישים הן לעובדי המוקד והן למייצגים עצמם. | <ul style="list-style-type: none"> בדיקות קבלה למערכת לאחר פיתוחה הזנת תכנים למערכת השקה והטמעת המערכת בקרב המייצגים ועובדי המוקד הגדרת תהליכי עבודה לתחזוקה שוטפת של התכנים | רבעון 3 2105 | |

אגף לניהול ידע

שיפור מקצועיות בשירות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|--|---|--------------------------------|--|------------|
| <p>הקמת מאגר חוזרים כלל ארגוני (מותנה בהערכות תמ"מ)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • בניית נוהל כלל ארגוני לכתיבה אישור והפצת חוזרים. • הנהל יגדיר תהליך, אחריות וממשקים בין היחידות השונות בארגון, בניית מאגר ידע ייחודי שיאפשר אחזור של כל חוזרי הארגון | <ul style="list-style-type: none"> • איסוף ומיון החוזרים • אפיון המאגר (בוצע) • הזנת החוזרים למאגר • לאחר סיווגם על פי הנוהל החדש • הדרכות והטמעת השימוש במאגר • תמיכה שוטפת | 2015-2016 | <p>מינהלה מינהל ביטוח וגביה מינהל גימלאות מינהל כספים ובקרה מינהל תמ"מ</p> | |
| <p>מכלול פעילויות ותהליכים שונים של טיפול בידע לצורך שימוש מיטבי בו</p> | <ul style="list-style-type: none"> • שיפור יכולת השימוש וההתמצאות במידע מעודכן, מובנה ומונגש לעובד תוך שימוש בתשתית מיחשובית. זאת באמצעות הקמת מאגר מידע, קישורם למערכות תפעוליות תוך התאמת המידע לסביבות עבודה • מתן מענה מקצועי לצרכי ידע חדשים באמצעות פיתוח ידע הבנייה, עריכה והנגשת תדריכים - מינהל הגמלאות • הבטחת שימור הידע באמצעות תיעוד והפיכת ידע סמוי לגלוי • טיוב ועדכון הידע המקצועי | <ul style="list-style-type: none"> • הקמת מאגרי מידע תוך טיוב מקדים של המידע הבנייה והנגשת תדריכים בתיאום עם מינהל הגמלאות • שילוב תדריכים בעבודה ברשת מאגרי ידע (עתידי) • שיפור מנגנון החיפוש לצורך איחזור והנגשת מידע מיטבית | 2015- פעילות פרויקטאלית ושוטפת | מינהלים שונים במוסד | |

קשר עם הקהילה

קרנות הביטוח הלאומי

הקרן לפיתוח שירותים לנכים

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|---------------|--|--|---|---|--|
| 8 מיליון ש"ח | החברה למתנ"סים משרד הרווחה מרכזים קהילתיים עירוניים קרנות פילנתרופיות עמותות | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 רבעון 2 2015 רבעון 3 2015 רבעון 4 2015 רבעון 1 2016 | <ul style="list-style-type: none"> גיבוש קריטריונים לתמיכה גיבוש מסמך קול קורא עם השותפים פרסום קול קורא מיון בקשות ובחירה חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> פעילות משולבת של אנשים עם מוגבלות עם שאר האוכלוסייה חיזוק שירותי הפנאי לאנשים עם מוגבלות | שילוב אנשים עם מוגבלות במתנ"סים ובמרכזים קהילתיים |
| 15 מיליון ש"ח | משרד הרווחה משרד הכלכלה רשויות מקומיות קרן שלם עמותות | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 05/2015 סוף 2015 | <ul style="list-style-type: none"> איתור צרכים בפריסה ארצית סינון בקשות לפי סדרי עדיפויות חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> הקמה/שדרוג של מעונות יום שיקומיים באזורים עם מחסור בשירות זה שיקום ילדים עם מוגבלות קשה בגיל צעיר ככל האפשר מתן הפוגה מעומס הטיפול וחיזוק תפקוד המשפחות | הרחבת רשת מעונות יום שיקומיים לילדים עם מוגבלות קשה |
| 2 מיליון ש"ח | משרד הרווחה אקים ישראל קרן שלם מוסדות תרבות ופנאי אמצעי תקשורת | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 3 2015 רבעון 4 2015 רבעון 4 2015 מחצית שנייה 2015 ואילך | <ul style="list-style-type: none"> פיתוח מודלים להנגשה קוגניטיבית חתימת הסכמים וביצוע הערכה מחקרית פרסום מודלים וממצאי המחקר | <ul style="list-style-type: none"> הנגשת מוסדות תרבות ופנאי הנגשת אמצעי תקשורת פיתוח אביזרי עזר להנגשה קוגניטיבית פיתוח דרכים לפישוט לשוני | פיתוח מודלים להנגשה קוגניטיבית |

קרנות הביטוח הלאומי

הקרן לפיתוח שירותים לנכים

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לר"ז לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|----------------------|---|--|--|---|--|
| 3 מיליון ₪ בשנה | לשכת המדען הראשי במשרד הכלכלה עמותות | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 2015-2016 2015-2016 | <ul style="list-style-type: none"> פרסום ושיווק המסלול המשותף וועדה אחת לרבעון למיין ובחירת בקשות יצירת מסלולי קידום לקראת הגשת בקשות למסלול המשותף | <ul style="list-style-type: none"> הגדלת מגוון הטכנולוגיות המסייעות לאנשים עם מוגבלות בתפקוד בסיסי הנגשת טכנולוגיות לציבור האנשים עם מוגבלות הוזלת עלויות של אביזרי עזר לאנשים עם מוגבלות | פיתוח אביזרי עזר לאנשים עם מוגבלות |
| 7 מיליון ₪ (רק 2015) | משרד הרווחה משרד השיכון מנהלי מעונות פנימייה באגף מש"ה | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 רבעון 2 2015 מחצית שנייה 2015 | <ul style="list-style-type: none"> גיבוש נוהלי עבודה עם משרד הרווחה ומשרד השיכון הערכת עלות לדירות חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> שילוב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בדירות בקהילה בסביבה נורמטיבית שיפור תפקוד ועצמאות של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בחינת המודלים לקראת הרחבת המיזם | עידוד מעבר של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ממעונות פנימייה לדיור קהילתי |

קרנות הביטוח הלאומי

הקרן לקידום תכניות סיעוד

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|-----------------|--|---|---|--|---|
| 19 מיליון ₪ | אשל משרד הרווחה ועידת התביעות | <ul style="list-style-type: none"> מרכזי יום: 2015-16 מועדונים מועשרים: 2015 תכנית משמרת שנייה: 2015 הנגשת שמע: עד מחצית 2015 | <ul style="list-style-type: none"> פרסום קול קורא - מועדונים מועשרים חתימת הסכמים וביצוע הפרוייקטים | <ul style="list-style-type: none"> הקמה והרחבת מרכזי יום לתשושי נפש שדרוג מועדונים מועשרים הפעלת תוכנית משמרת שנייה במרכזי יום בישובים בהם מרכזי היום מלאים הנגשת שמע במרכזי יום | פיתוח מסגרות ושירותים לקשישים מוגבלים בקהילה |
| 18 מיליון ש"ח | משרד הבריאות וועדת התביעות | <ul style="list-style-type: none"> בתי אבות ציבוריים: 2015 בתי אבות פרטיים: 2016 מחלקות סיעוד מורכב, שיקום, תת חריפה: 2016 | <ul style="list-style-type: none"> פרסום קול קורא מח' סיעוד מורכב, שיקום, תת חריפה מיון בקשות קול קורא בתי אבות ציבוריים וקול קורא מח' סיעוד מורכב, שיקום, תת חריפה חתימת הסכמים וביצוע הפרוייקטים | <ul style="list-style-type: none"> שדרוג והקמת מחלקות לתשושי נפש בבתי אבות ציבוריים שדרוג בתי אבות פרטיים בהתאם לפרוגרמת 2016 של משרד הבריאות שדרוג והקמת מחלקות סיעוד מורכב, שיקום, תת חריפה | שיפור איכות הטיפול בקשישים מוגבלים במוסדות |
| עד 0.3 מיליון ₪ | משרדי ממשלה אשל קופ"ח כללית מכון ברוקדייל מינהל המחקר והתכנון | 2015 | <ul style="list-style-type: none"> הבניית ניסוי ראשון באשקלון פרסום דו"ח ביניים בקשה לאישור המשך והרחבה | <ul style="list-style-type: none"> בניית מודל משולב באמצעות מתאם טיפול לקשישים מוגבלים כדי לשפר, להנגיש ולתאם את הטיפול ברמה האישית לקשיש המוגבל ולמשפחתו | מודל משולב לטיפול בזקנים הגרים בקהילה עם צרכים מורכבים רב בעייתיים |
| 3 מיליון ₪ | ייעוץ לקשיש משרד הרווחה סניפי המוסד בית אבות לאלצהיימר ברמת גן | <ul style="list-style-type: none"> מוקד לבני משפחה: 2015 קבוצות תמיכה: 2015-16 תכנית פויירשטיין: 2015-16 | <ul style="list-style-type: none"> מוקד לבני משפחה: הבניית תכנית, חתימת הסכם וביצוע הפרוייקט קבוצות תמיכה ותכנית פויירשטיין: ביצוע הפרוייקטים | <ul style="list-style-type: none"> מוקד לבני משפחה לחולים דמנטיים קבוצות תמיכה למשפחות לחולים דמנטיים בקהילה תכנית פויירשטיין באמצעות מתנדבי ייעוץ לקשיש בבית הקשיש | פיתוח מענים לחולים דמנטיים בקהילה (התכנית הלאומית לדמנציה) |

קרנות הביטוח הלאומי

קרן למפעלים מיוחדים

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|--|--|--------------|
| הקמת מרכזי תמיכה רב נכתיים במוסדות להשכלה גבוהה לא אקדמיים | <ul style="list-style-type: none"> שילוב אנשים עם מוגבלות בהשכלה גבוהה מניעת נשירה מהשכלה גבוהה שילוב אנשים עם מוגבלות בתעסוקה | <ul style="list-style-type: none"> מיפוי שותפים במשרד הכלכלה, תב"ת ושירות התעסוקה פיתוח מודל הפעלה מותאם בחירת מוסדות חתימת הסכמים והתחלת הפעלה | <ul style="list-style-type: none"> 02/2015 03-04/2015 06-07/2015 10/2015 | הקרן לפיתוח שירותים לנכים מוסדות להשכלה גבוהה משרד הכלכלה | 4 מיליון ₪ |
| מניעת היפגעות ילדים מתאונות חצר במגזר הבדואי | <ul style="list-style-type: none"> מניעת היפגעות ילדים במעונות יום פיתוח חומרי הסברה אודות היפגעות ילדים במעונות יום | <ul style="list-style-type: none"> איסוף נתונים בניית מודל הפעלה בחירת יישובים ומעונות חתימת הסכמים והתחלת הפעלה | <ul style="list-style-type: none"> 02-03/2015 04-05/2015 05-07/2015 09-10/2015 | עמותת בטרם רשויות במגזר הבדואי | 3 מיליון ₪ |
| הקמת קרנות "יוזמה חברתית" לפיתוח עסקים חברתיים | <ul style="list-style-type: none"> פיתוח עסקים חברתיים חדשים הגדלת היקף אוכלוסיית המועסקים בעסקים חברתיים פיתוח מודלים חדשניים לעסקים חברתיים הערכת תרומת המיזם | <ul style="list-style-type: none"> בחירת 2 גופים מפעילים להקמת הקרנות וחתימת הסכמים התחלת הפעלה מכרז למחקר מלווה בחירת הגוף החוקר ליווי מחקרי | <ul style="list-style-type: none"> 03/2015 04-05/2015 06-07/2015 10-11/2015 12/2015 | הקרן לפיתוח שירותים לנכים הקרן לילדים ובני נוער בסיכון המועצה הלאומית לכלכלה משרד האוצר הגופים שייבחרו במכרז | 7 מיליון ש"ח |
| הפחתת בדידות בקרב אנשים זקנים | <ul style="list-style-type: none"> פיתוח מודלים חדשניים להפחתת בדידות בקרב זקנים העלאת איכות החיים ושביעות הרצון של זקנים | <ul style="list-style-type: none"> בניית כלי לסינון בקשות בחירת ובחירת תכניות אישור תכניות חתימת הסכמים והתחלת הפעלה | <ul style="list-style-type: none"> 01-02/2015 03-06/2015 07-10/2015 11-12/2015 | אשל ייעוץ לקשיש עמותות רשויות | 3 מיליון ₪ |

קרנות הביטוח הלאומי

קרן מנוף

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|--|--|--|--------------|
| חינוך לבטיחות בעבודה | <ul style="list-style-type: none"> חינוך בני נוער במסגרות לימודים מקצועיות לנושא בטיחות ובריאות בעבודה | <ul style="list-style-type: none"> פרסום קול קורא מיון ובחירת בקשות חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 2 2015 רבעון 2 2015 רבעון 3 2015 | משרד החינוך | 2 מיליון ש"ח |
| הטמעת התקנות החדשות בעניין ניהול סיכונים בעבודה | <ul style="list-style-type: none"> הרחבת השימוש בתקנות החדשות | <ul style="list-style-type: none"> אישור ועדות חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 רבעון 2 2015 | מנהל הבטיחות והבריאות במשרד הכלכלה | 2 מיליון ש"ח |
| פיתוח מערכת ממוחשבת למעקב אחר בריאות העובדים | <ul style="list-style-type: none"> מניעת תאונות עבודה הנובעות מתחלואה איסוף נתונים על מצב התחלואה במקומות עבודה | <ul style="list-style-type: none"> ביצוע הפרוייקט הערכה מחקרית | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 2016 | המחלקה לבריאות העובד במשרד הבריאות | 1.5 מיליון ₪ |
| קידום בטיחות בענפי בנייה וחקלאות | <ul style="list-style-type: none"> מניעת תאונות עבודה בבנייה ובחקלאות שיפור ידע ומודעות של עובדי בנייה וחקלאות בנושא תאונות עבודה | <ul style="list-style-type: none"> פרסום קול קורא בחינת הבקשות ובחירה חתימת הסכמים וביצוע | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 רבעון 2 2015 רבעון 3 2015 | מנהל הבטיחות והבריאות במשרד הכלכלה התאגדות בוני הארץ | |

קרנות הביטוח הלאומי

הקרן לילדים ובני נוער בסיכון

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|---|--|---|--------------|
| פיתוח מסוגלות תעסוקתית בקרב בני נוער וצעירים בסיכון ("עתיד בטוח") | <ul style="list-style-type: none"> הטמעת מודל "עתיד בטוח" במרחב העירוני התאמת מודל "עתיד בטוח" למסגרות בית ספריות לבני נוער וצעירים עם מוגבלות התאמת מודל "עתיד בטוח" למגזרים ייחודיים, והטמעתו בחמישה יישובים הפקת תדריך הפעלה למודל | <ul style="list-style-type: none"> פרסום קולות קוראים להפעלת מודל "עתיד בטוח" מיון בקשות שהתקבלו ובחירה התחלת הפעלה תדריך הפעלה: גיבוש צוות מלווה + כתיבה והפקה | <ul style="list-style-type: none"> רבעון 1 2015 רבעון 1 2015 רבעון 2 2015 רבעון 1 2015 | הקרן לפיתוח שירותים לנכים רשויות מקומיות משרדי ממשלה תב"ת | 7.5 מיליון ₪ |
| הכנה לתעסוקה ולחיים עצמאיים וליווי צעירים בסיכון בשירות צבאי ("ניצוץ לעתיד בטוח") | <ul style="list-style-type: none"> גיבוש סופי של מודל העבודה בחירת הגוף המפעיל, ליווי הליך הבחירה כולל מינוי מנהל לתכנית והתחלת ההפעלה ביישובי הפיילוט | <ul style="list-style-type: none"> פרסום מכרז לבחירת גוף מפעיל בחירת יישובי הפיילוט והתחלת עבודה | <ul style="list-style-type: none"> 1/2015 3-4/2015 | משרד הרווחה צה"ל, אשלים | 3 מיליון ₪ |
| קידום ילדים ובני נוער יוצאי אתיופיה בקצה הרצף | <ul style="list-style-type: none"> גיבוש ופיתוח מודל העבודה להתערבות בקרב בני נוער יוצאי אתיופיה בקצה הרצף ומשפחותיהם הפעלת מודל העבודה ביישובי פיילוט | <ul style="list-style-type: none"> סקירת ספרות ושירותים פרסום קול קורא מיון בקשות ובחירת גוף מפעיל ו/או יישובי הפיילוט ליווי ומעקב | <ul style="list-style-type: none"> 1/2015 2/2015 3-4/2015 7/2015 | משרד הרווחה משרד הקליטה עלם | 3 מיליון ₪ |
| אלימות ברשת | <ul style="list-style-type: none"> גיבוש מודל התערבות בנושא מניעה, איתור וטיפול באלימות ברשת כנגד בני נוער בסיכון | <ul style="list-style-type: none"> סקירת ספרות פרסום קול קורא, מיון הבקשות ובחירת גופים ליווי תהליך העבודה | <ul style="list-style-type: none"> 2-3/2015 6-7/2015 9/2015 | משרדי ממשלה משטרת ישראל | 1 מיליון ש"ח |
| טיפול במשפחות במצבי הזנחה במרחב העירוני | <ul style="list-style-type: none"> העמקת הידע אודות ההזנחה יצירת שותפויות בין משרדית היערכות להרחבת המיזם ל-12 יישובים | <ul style="list-style-type: none"> קליטת 150 משפחות והבניית תכנית אישית קול קורא לתכניות בתחום חינוך ובריאות קול קורא לבחירת יישובים | <ul style="list-style-type: none"> 2/15 - 1/15 2/15 6-7/15 | קרן רש"י משרד הרווחה | 4 מיליון ש"ח |

קרנות הביטוח הלאומי

תכנון, בקרה, מדידה והערכה

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | ל"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|---|---|--|------------|
| פיתוח מערכות מידע לאגף: שדרוג מערכת קרנות | <ul style="list-style-type: none"> שיפור תהליכי עבודה באגף שדרוג טכנולוגי של המערכת שיפור הניהול הכספי של הפרויקט מיכון סבב הוגן | <ul style="list-style-type: none"> בדיקת קבלה למערכת פיתוח מודול דו"חות מנהלים למערכת חלק 1 פיתוח מודול דוחות מנהלים חלק 2 עלייה לאוויר של מערכת קרנות יישום מערכת לניהול מסמכים ADA | עלייה לאוויר - חציון 1, 2015 סיום הטמעה וטיפול בתקלות: חציון 2, 2015 | מינהל תמ"מ רינה בודנקין דוד בניון | |
| הקמת מערכת מידע CRM אינטרנטית | <ul style="list-style-type: none"> ייעול תהליכי עבודה בטיפול בקשות לפרויקטים מעקב ובקרה אחר ביצוע פרויקט הקמת בסיס נתונים של הפרויקטים הממומנים על ידי הקרנות שיפור השירות לגופים הפונים לקרנות יצירת סטנדרטיזציה ושפת נתונים פנים ארגונית אחידה לספק מידע שוטף חמין לגופים לגבי התקדמות הבקשה, תשלומים, סטאטוס הביצוע, אוכלוסיות המשתתפות בפרויקט ועוד | <ul style="list-style-type: none"> שלב א' - הקמת תשתית המערכת ומיכון תהליך הגשת בקשה לפרויקט, מיון הבקשות, תעדוף ואישור הבקשות שלב ב' - לאחר בחינת תוצאות של שלב א', ימוכנו שאר תהליכי עבודה מיום חתימת הסכם, מעקב ביצוע פרויקט, קליטת דיווחים מהגופים ועד לסגירת הפרויקט | שלב א - רבעון 4 2015 שלב ב' - רבעון 4 2016 | מינהל תמ"מ, דוד בניון, <u>מייקרוסופט ישראל</u> | 1.7 מיליון |
| סטנדרטיזציה של תהליכי עבודה באגף | <ul style="list-style-type: none"> האחדת תהליכי עבודה באגף יישום המלצות סקר סיכונים | <ul style="list-style-type: none"> בחינת תהליכי עבודה באגף במסגרת מיכון התהליכים במערכת החדשה פיתוח מתודולוגיה להערכת הבקשות המוגשות במסגרת קול קורא. מודול זה ימוכן במערכת החדשה. | שנת 2015-16 | פנינה שרמן דוד בניון תמר לזר חברי צוות וועדת סטנדרטים | |

קרנות הביטוח הלאומי

תכנון, בקרה, מדידה והערכה

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | ל"ז לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|---|--|---|--|---|
| | הילה ידיד ברזילי | שנת 2015 | <ul style="list-style-type: none"> הבניית נוהל עבודה מוצע התחלת פיילוט לפי אשכולות השירות | יצירת סינרגיה בין הקרנות לבין היחידות המקצועיות במטה ומנהלי הסניפים | מיסוד הקשר עם מנהלי הסניפים והמטה מקצועי |
| | דוד בניון אייל ברגר תמי אליאב | ק"מ סיעוד - רבעון 1 2015 ק"מ נכים - רבעון 2 2015 ק"מ ילדים, מ"מ ומנוף - רבעון 4 | <ul style="list-style-type: none"> בחירת ר"ח ממאגר היועצים של האגף בחירת מדגם מייצג של הוראות תשלום לגופים | בדיקה מדגמית של פרויקטים שהסתיימו בחמש שנים אחרונות על המשך הפעלת המסגרת בהתאם להתחייבויות שנקבעו בהסכמים | בקרת פרויקטים שהסתיימו |
| | תמי אליאב, דוד בניון, מנהלי הקרנות, עובדי הקרנות, יועצים חיצוניים | רבעון 1-3, 2015 | <ul style="list-style-type: none"> קבוצות מיקוד איסוף מידע כלים קיימים כתיבת התדריך הדרכות והטמעה ליווי ההערכה | <ul style="list-style-type: none"> הכנת תדריך לקריאת הצעות לתוכניות/ קולות קוראים ולליווי תוכניות בהיבט של הערכה הבניית "ארגז כלים" מסודר לבחינת מדדי הצלחה, הערכה למדידה של תוכניות חברתיות | גיבוש כלי הערכה ומדידה לתוכניות ומיזמים חברתיים |

אגף דוברות הסברה ויחסי ציבור

קמפיינים תקשורתיים, דיאלוג עם הציבור והנגשת זכויות

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוי"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|--|--------------------------|------------------------------------|----------------|
| מיצוי זכויות האזרחים | קמפיין ברדיו למיצוי זכויות של יולדות, נפגעי עבודה, זקנים ונכים | הרבעון הראשון | מינהל הגמלאות | | |
| תכנון אסטרטגי | תוכנית הסברה רב מימדית | קביעת יעדי הנהלה בניית כלים ואישור משאבים נדרשים | רבעון ראשון- רבעון רביעי | אגף דוברות מינהל גמלאות מינהל תמ"מ | |
| הצגת השירותים הדיגיטליים באתר האינטרנט, שירותים שנועדו להקל על האזרח באינטראקציה שלו עם הביטוח הלאומי | הגברת המודעות ופעילות להטמעה בשימוש בשירותים הדיגיטאליים. | קמפיין נרחב בטלוויזיה ובאינטרנט ובו יוצגו: <ul style="list-style-type: none"> • הגשת תביעות באינטרנט • מחשבונים לבדיקת זכויות האתר האישי | הרבעון השלישי | מינהל תמ"ם שירות לקוחות | 2.3 מיליון ש"ח |
| דיאלוג עם הציבור ברדיו המקומי ובטלוויזיה | | פינות מידע ברדיו האזורי ובטלוויזיה, שבהן יענו מומחים על שאלות מבוטחים, וינתן מידע בנושאים המעניינים את הציבור. | כל השנה | מינהל הגמלאות | |
| אתר האינטרנט הכללי | עיצוב מחדש של האתר, טיוב התכנים והוספת יישומים | רבעון שני, שלישי ורביעי | מינהל תמ"ם שירות לקוחות | | |

אגף דוברות הסברה ויחסי ציבור

פרסום הזכויות לציבור

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|-------------------|--|--|------------|---------------------------------------|------------|
| הנגשת מידע לציבור | סיקור פעילות הביטוח הלאומי בתקשורת המקומית וקיום ירידי מיצוי זכויות בקהילה | הדרכת נאמני התקשורת בסניפים בימי עיון מיוחדים | במהלך השנה | כל סניפי הביטוח הלאומי | |
| | הנגשת שירות - פרסום סרטי הדרכה בערוץ הרשמי של הביטוח הלאומי בביו-טיוב | הפקת חמישה סרטי הדרכה בנושא הקצבאות השונות: איך למלא טופס תביעה. | כל השנה | מינהל הגמלאות מינהל הביטוח והגבייה | |
| | הפקת סרטי תדמית בנושאים: קרנות, ייעוץ לקשיש ושיקום | הפקת הסרטים והצגתם בערוץ הרשמי של הביטוח הלאומי ביו טיוב | | | |
| | פרסום חקיקה ושירותים חדשים לציבור | פרסום במדיה, כרזות ודפי מידע על פי הצורך. הפצה לגופים רלוונטיים. | | | |
| | הצגת פעילות הקרנות | מיתוג הקרנות | | | |

מינהל משאבי אנוש

פרק ב'
פיתוח ההון
האנושי

מינהל משאבי אנוש

פיתוח המשאב האנושי בביטוח לאומי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|---|--|---|--|------------|
| יישום תפיסת השירות בקרב העובדים ושיפור רווחתם | מיצוי זכויות לעובדים <ul style="list-style-type: none"> • מיצוי זכויות לעובדי מ"ר מול שוכר-תוכנית תלת שנתית • מיצוי זכויות לעובדי הסניפים-המשך פעילות משנים קודמות. • מכרז לשירות יעוץ פנסיוני • שולחן עגול של עובדי סניפים עם סמונכ"ל מ"א בכלל נושאי משאבי אנוש ומיצוי זכויות עובדים • שקיפות פרמטרים של שכר עידוד לעובדי הסניפים בתחומי הגמלאות, הגבייה ועוד. | <ul style="list-style-type: none"> • בדיקת נתוני שליש מעובדי מ"ר • מיצוי זכויות בפועל • ביצוע מכרז • תקשור לעובדים • ביצוע שולחנות עגולים בשני מועדים • דיון והצעות ועדת היגוי רב תחומית שתכלול נציגים מהשולחנות העגולים • יישום לתוכניות העבודה 2016 • מצגת מעודכנת על שכר עידוד לפי תחומים באתר האינטראנט של משאבי אנוש. | רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 3 | עוזי ברנע לידור סבתו סמונכ"ל משאבי אנוש, אבי מנשה, עוזי ברנע ההדרכה והפיתוח אבי מנשה עוזי ברנע | |
| | שיפור רווחת העובדים בסביבת העבודה <ul style="list-style-type: none"> • תוכנית למניעת שחיקה ושיפור איכות חיים בעבודה לעובדי הסניפים-תוכנית תלת שנתית • סדנאות רווחה לעובדי נכות כללית ולהבטחת הכנסה • סקר עמדות עובדים • מדריך חדש למנהלים בזהיו וניהול מצבי מצוקה אישיים של העובדים | <ul style="list-style-type: none"> • ביצוע מכרז • יישום ב 4 סניפים בשנת 2015 • השלמת סדנאות לנכות כללית • ביצוע סדנאות להבטחת הכנסה • ביצוע הסקר • משוב לעובדים • תוכנית שיפור • הדרכה למנהלות משאבי אנוש בסניפים | רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 2- רבעון 3 רבעון 1 - רבעון 2 | צוות הרווחה ומנהלי הסניפים הרלוונטיים. צוות הרווחה של המינהל סמונכ"ל משאבי אנוש (בסניפים לפי סיכום מו"מ) סמונכ"ל משאבי אנוש צוות הרווחה | |

מינהל משאבי אנוש

פיתוח המשאב האנושי בביטוח לאומי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|--|--|--|--|
| שיפורי שירות במינהל מ"א ותמיכה בהטמעת שירות בסניפים | <ul style="list-style-type: none"> תמיכה מקצועית בסניפים בתהליך שיפור והטמעת תפישת השירות העדכנית תפישת שירות מעודכנת במינהל משאבי אנוש יישום שיפורים במינהל בהמשך לסקר שירות פנימי מ 2013 <u>צמצום בירוקרטיה במשאבי אנוש</u> ביצוע שיפורים במערך שירות פרנטים ביצוע שיפורים במערך שירות בתחום הנוכחות | <ul style="list-style-type: none"> הגדרת השינויים הנדרשים בהכשרות והדרכות הוצאה לפועל של הדרכות והכשרות הגדרת תפישת שירות מעודכנת יישום פעילויות בתוכנית העבודה ב 2015 קבלת ממצאים מסקר 2013 ביצוע שיפורים תיקשור הוצאת קול קורא למנהלות מ"א קבלת משוב יישום בפועל הוצאת קול קורא למנהלות מ"א קבלת משוב וועדות היגוי תגדיר את השינויים היישומיים יישום בפועל | רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 1 - רבעון 4 רבעון 1 רבעון 2-רבעון 3 רבעון 3- רבעון 4 | צוות ההדרכה והפיתוח עם מנהלי סניפים והסמנכ"לים סמנכ"ל מ"א וצוות המינהל סמנכ"ל מ"א וצוות המינהל עוזי ברנע והצוות עוזי ברנע והצוות | |
| | פתוח תשתיות מחשוביות במשאבי אנוש | <ul style="list-style-type: none"> פרויקט SAP-HR העלאת תיק עובד ומבנה ארגוני השלמת פיתוח נושאים שלב א פיתוח מערכת נוכחות משלב ב | <ul style="list-style-type: none"> הדרכה לעובדי משאבי אנוש בסניפים עלייה לאוויר אפיון מערכת נוכחות המשך פיתוח נושאים שנדחו משלב א פיתוח נושאים נוספים לשלב ב | רבעון 2 רבעון 1 - רבעון 4 | מינהל משאבי אנוש - עוזי ברנע, אבי מנשה מינהל משאבי אנוש - עוזי ברנע, אבי מנשה |

מינהל משאבי אנוש

פיתוח המשאב האנושי בביטוח לאומי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש | |
|---|--|---|--|---|------------------|--|
| שיפורי שירות במינהל משאבי אנוש ותמיכה בהטמעת שירות בסניפים | תמיכה מקצועית בסניפים בתהליך שיפור והטמעת תפישת השירות העדכנית | הגדרת השינויים הנדרשים בהכשרות והדרכות הוצאה לפועל של הדרכות והכשרות | Q1-Q4 | צוות ההדרכה והפיתוח עם מנהלי הסניפים והסמנכ"לים | | |
| | תפישת שירות מעודכנת במינהל משאבי אנוש | הגדרת תפישת שירות מעודכנת יישום פעילויות בתוכנית העבודה ב 2015 | Q1-Q4 | סמנכ"ל מ"א וצוות המינהל | | |
| | יישום שיפורים במינהל בהמשך לסקר שירות פנימי מ 2013 | קבלת ממצאים מסקר 2013 ביצוע שיפורים תיקשור | Q1 | סמנכ"ל מ"א וצוות המינהל | | |
| | צמצום בירוקרטיה במשאבי אנוש | ביצוע שיפורים במערך שירות רפרנטים | הוצאת קול קורא למנהלות מ"א קבלת משוב יישום בפועל | Q2- Q3 | עוזי ברנע והצוות | |
| | ביצוע שיפורים במערך שירות בתחום הנוכחות | הוצאת קול קורה למנהלות מ"א קבלת משוב וועדות היגוי תגדיר את השינויים היישומיים יישום בפועל | Q1-Q2 | עוזי ברנע והצוות | | |

מינהל משאבי אנוש

פיתוח המשאב האנושי בביטוח לאומי

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|--|----------------|---|--|--|
| | סמנכ"ל משאבי אנוש וצוות ההיגוי | Q1 Q2 Q3 | הקמת צוות היגוי הכנת תוכנית עבודה ואלטרנטיבות בדיקת ישימות ל 2016 | הקמה ופיתוח של מרכז הדרכה לביטוח הלאומי | פיתוח כישורים וידע אישיים צוותים ואירגוניים |
| | סמנכ"ל משאבי אנוש וצוות ההדרכה והפיתוח | Q2- Q3 | הגדרת התכנים לתוכנית ביצוע ההדרכות | תוכנית למנהיגות בכירה למנהלי האגפים | |
| | סמנכ"ל משאבי אנוש וצוות ההדרכה והפיתוח | Q1-Q4 | קביעת המשתתפים בתהליך מזורז ל 2 הקבוצות שילוב עובדים מהסניפים וממשרד ראשי | תוכנית העתודה הניהולית לדרג בכיר ודרג ביניים מחזור 2 | |
| | צוות ההדרכה והפיתוח | Q1-Q4 | קביעת צוותי ההנהלה שיעברו תהליך פיתוח ביצוע תהליך פיתוח הצוותים | פיתוח צוותי הנהלה בסניפים | |
| | צוות ההדרכה והפיתוח | Q1-Q4 | קביעת התחומים שיפותחו ב 2015 וזיהוי המשתתפים ביצוע תהליך הפיתוח | פיתוח מנהלי מחלקות ותחומים | |
| | צוות ההדרכה והפיתוח בשיתוף הגמלאות והגבייה | Q1-Q4 | הצגת צרכי שינוי ושיפור 6.2 ביצוע השיפורים וביצוע ההדרכות | עדכון תוכנית הדרכה בגמלאות ובגבייה | |

מינהל משאבי אנוש

פיתוח המשאב האנושי בביטוח לאומי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|--|-----------------------------|--|------------|
| הטמעת הסכם השכר במשרד הראשי | מסלול קידום חדש לעובדים שינויי תקינה ושיפור תנאי שכר השתתפות עובדים והטמעת פרויקט תבל | <ul style="list-style-type: none"> דרגות אישיות ושינויי תקינה | רבעון ראשון | צוות מינהל משאבי אנוש | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> הטמעת משלול קידום תבל | רבעון ראשון- רבעון רביעי | | |
| עדכון מערכות מדידה | עדכון מערכת מדידה של זקנה ושארים, נכות כללית, נפגעי עבודה, אגף חקירות ושילוב מוקדים טלפוניים | <ul style="list-style-type: none"> ביצוע מדידות וניתוחי או"ש כינוס מועצת ייצור (מותנה בהשתתפות וועד העובדים) ביצוע עדכונים כפוף להחלטות מועצת ייצור והמועצה העליונה | רבעון 1 - רבעון 4 | מינהל משאבי אנוש אבי מנשה נציגי ההנהלה והוועדה במסגרת מועצת ייצור | |

מינהל מחקר ותכנון
לשכה משפטית

פרק ג' מדיניות חברתית

מינהל מחקר ותכנון

גיבוש מקצועי של מדיניות חברתית בראיה 'צופה פני עתיד'

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|---|---------------------------------------|--|--|----------------|
| תקציב קיים | עם רפאלה כהן, אביבה גיבל, רבקה פריאור, מיכאלה אסולין, מרים שמלצר, תרחישי אוכלוסייה: רפאלה כהן, אלכסנדר גאליה, אסתר טולדנו | סוף 2015 עם תוצרי ביניים באוגוסט 2015 | <ul style="list-style-type: none"> • בחנית תקיפות מודל האוכלוסייה באמצעות מעקב אחר התפתחות האוכלוסייה בפועל מול ההטלות. • סיכרון המודל עם מודל לשכת האקטואר; המטרה היא ליצוק תוכן מחקרי ואנדוגניזציה של המודל, כך שהמודל יוכל לסייע להכנת הדוח האקטוארי על ידי האקטואר של המוסד. • הכנת ההצעה לעקרונות להשגת איתנות פיננסית וחברתית מתחייבת לנוכח הקביעה של דוח 2013 לפיו <u>קיימת בעיה</u> של איתנות פיננסית. | <ul style="list-style-type: none"> • המשך פיתוח ותחזוקה של מודל האיתנות הפיננסית והחברתית של הביטוח הלאומי • הכנת הצעת עקרונות להשגת איתנות פיננסית וחברתית בטווח הבינוני וארוך באמצעות רפורמות (1) בדמי ביטוח, (2) הקצבת המדינה, (3) השקעת הרזרבה, (4) שינוי שיטת גיל הזכאות בזקנה, הגיל המותנה ותוספת דחיית הקצבה (5) שינוי כללים בקצבת הסיעוד, כל זאת תוך חיזוק הביטוחיות. • סיוע ושיתוף פעולה ללשכת האקטואר בהכנת הדו"ח האקטוארי של שנת 2013 הנועד להתפרסם בתחילת 2016 | איתנות פיננסית |

מינהל מחקר ותכנון

גיבוש מקצועי של מדיניות חברתית בראיה 'צופה פני עתיד'

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | ל"ז לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|--|---|---|---------------------|
| רפורמה בהבטחת הכנסה בגיל העבודה | בחינת השפעת הקצבה להבטחת הכנסה בגיל העבודה על התמריץ להשתלבות בעבודה של מקבלי הבטחת הכנסה. | <ul style="list-style-type: none"> נשתמש בדתה פנל ובמודל שבנינו באגף מחקרי ה"ה. במידת האפשר ישולבו הצעות גם הנושאים התמיכה המשפחתית והתמיכה בשיכון, תוך בדיקת הישימות של ההצעות המחקר יתמודד עם נתונים מיקרו-כלכליים לגבי סוגיית התמריץ ותבחן איך השפיעו שינויים ופערים בדיסריגרד ובשיעור הקיזוז על התמריץ לעבוד. | <p>בחודש הקרוב תוכן הצעת מחקר מפורטת עם ניצה קסיר מבנק ישראל</p> <p>בניית מאגר הנתונים עד נובמבר 2015</p> <p>טיוטא ראשונה ינואר 2016.</p> | עם מרים שמלצר, גבריאלה היילברון (ביטוח לאומי), ניצה קסיר (בנק ישראל). | אין דרישה |
| מיצוי זכויות בגמלאות ובדמי ביטוח | המשך מדידה וניתוח של הגורמים למיצוי זכויות של קצבת הבטחת הכנסה, סיעוד, זקנה כבסיס לקידום מדיניות להגברת המיצוי | המחקרים בנושא מיצוי זכויות בהבטחת הכנסה ונכות כללית בעיצומם. מחקרי זקנה וסיעוד יקודמו לאחר השלמת טיוטא ראשונה בהבטחת הכנסה (עקב מחסור בכח אדם). | 2015 | עם צוות הבטחת והשלמת הכנסה; סיעוד, נכויות. יועץ מחו"ל - פרופ' וים ון אורשוט | שכר ליועץ. יש תקציב |

מינהל מחקר ותכנון

גיבוש מקצועי של מדיניות חברתית בראיה 'צופה פני עתיד'

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|---|--|--|----------------------|
| פיתוח מדדים החברתיים על בסיס קבצים מינהליים | עושר הנתונים המינהליים במינהל המחקר מאפשר מדידה של המצב החברתי של פרטים ומשפחות תוך התייחסות למידע הקיים בביטוח הלאומי, ותוך שילוב מידע מסקרים של הלמ"ס ושל הביטוח הלאומי. פיתוח זה יאפשר בין היתר לשפר באופן משמעותי את הערכות המינהל לגבי ההשפעה החברתית של שינויי חקיקה ורפורמות. | פיתוח משוואות התאמה (matching functions) לצורך הטמעת אומדנים מיקרו-כלכליים למשתנים שלא קיימים כיום בדטה-פנל, לצורך מדידת המצב החברתי של כל משפחה בישראל. זה יאפשר אמידת המצב החברתי במשק לפי נתונים מינהליים. | 2015, 2016 | תכנית לכלל המינהל, מנוהלת ישירות על ידי הסמנכ"ל בשיתוף עם סגנית הסמנכ"ל | אין צורך בתקציב נוסף |
| מודל מיקרו-מאקרו סימולציה חברתי-כלכלי למשק הישראלי | מטרת המודל לספק הערכות שוטפות וכן לטווח הבינוני והארוך על השפעתן של הצעות מדיניות בעיקר בתחומי הקצבאות, דמי הביטוח, מיסים (כולל מע"מ), מדיניות שכר, צמיחה כלכלית וזעזועים חיצוניים שונים. מאפשר מדידת השפעות חברתיות ותקציביות לביטוח הלאומי ולמדינה. היתרון העיקרי שהמודל מאפשר התחשבות בהתנהגות בתגובת הפרט בהיצע העבודה עקב שינויים בביטחון הסוציאלי. המודל מחשב את השפעת המדיניות על עוני, אי-שוויון וקיטוב. | <ul style="list-style-type: none"> נגמרה בניית המודל. עדכון המודל מנתוני 2006 לנתוני 2013. הוספת מדדים חברתיים כגון מדדי קיטוב בניית תרחישי מדיניות שונים בהבטחת הכנסה, מענק עבודה, שכר מינימום, מע"מ, מס הכנסה וקצבאות ילדים ועוד. לאחר עדכון המודל יתבצעו סימולציות מדיניות | עדכון המודל עד אוגוסט 2015 תוצאות ראשונות של סימולציות עד סוף 2015. | עם מירי אנדבלד, אורן הלר, נתנאלה ברקלי צוות מחו"ל: פרופ' אמדאו ספרדו, ד"ר לוקה פיקולי, ד"ר לוצ'יה מנגיהווכו | אין צורך בתקציב נוסף |
| המשך השלמת מחקרים שהוצגו בתכנית של אשתקד | | | סוף 2015 | עם קבוצות עבודה שונות | אין צורך בתקציב נוסף |

מינהל מחקר ותכנון

גיבוש מקצועי של מדיניות חברתית בראיה 'צופה פני עתיד'

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | ל"ז לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|--|------------|---|--|--|
| | עם אסתר טולדנו, אביבה גיבל וצוות מחקרי גביה, מירי אנדבלד וצוות מחקר בסיסי ועוד | מתמשך | <ul style="list-style-type: none"> עיריית ירושלים - מאבק בעוני בירושלים, שת"פ עם צוות רווחה ותכנון בעירייה משרד הכלכלה <p>(א) ניתוח והערכת יעילות של תכנית מעגלי תעסוקה (עם יח' חוק עידוד השקעות הון)</p> <p>שירות התעסוקה - ניתוח תכנית מעגלי תעסוקה חדשה (פיילוט)</p> <p>משרד המשפטים - בחינת סוגיית מחייה הולמת עם כונס הנכסים הרשמי</p> <p>(ב) סיוע ליחידת האכיפה של חוקי עבודה בעזרת ניתוחים באמצעות הדטה פנל ועוד</p> | <p>חיזוק הקשר עם משרדי ממשלה - שיפור בסיס הנתונים באמצעות מידע שזורם למינהל משרדים אחרים ובאמצעות שימוש בדטה פנל.</p> <p>בשנתיים האחרונות מינהל המחקר הקים חדר מחקר והגביר את שיתוף הפעולה עם חוקרים מאוניברסיטאות, משרדי ממשלה ועיריות (משרד המשפטים, משרד הכלכלה, משרד החינוך, משרד הבריאות/קופות חולים, אוניברסיטאות, מכוני מחקר, האקדמיה הישראלית למדעים, רשות המסים, ועוד</p> | <p>שיתוף פעולה מחקרי עם משרדי ממשלה אחרים</p> |

מינהל מחקר ותכנון

גיבוש מקצועי של מדיניות חברתית בראיה 'צופה פני עתיד'

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|--|---|--|--------------------|--|------------|
| סקר ביטחון תזונתי - שיתוף פעולה עם משרד הבריאות ומכון גרטנר | סקר ביטחון תזונתי. נבנה בדומה לשאלון האמריקאי הרשמי. סקר שלישי בסידרה - על בסיס המשפחות שנדגמו ב-2011 ו-2012. כך יתאפשר ניתוח מעקב אחר אותן משפחות. | הסקר שיהווה בסיס לדוח נמצא בשלבי הכנה סופיים. החידוש בהשוואה לשני הדוחות הקודמים: (1) מחקר מעקב; (2) לראשונה יכללו שאלות לגבי איכות התזונה הראיונות יבוצעו בשנה החל מאמצע 2015 | פרסום מתוכנן: 2016 | עם מירי אנדבלד, נתנאלה ברקלי, אלכסנדר גאליה, שאול נמרודי וצוותו. | כנ"ל |
| מחקר/רפורמה בקצבת נכות מעבודה | בחינת השפעת משלחי יד וענפים על הסתברות לתאונות | מתקדמים בהכנת השוואה בין-לאומית ובסיס נתונים | | עם רבקה פריאור ונטליה גיטלסון | כנ"ל |
| מחקרים בתחום הנכות: | | כנ"ל | כנ"ל | אופיר פינטו ונטליה גיטלסון | |

לשכה משפטית

הרחבה ושמירה על רשת הביטחון הסוציאלי

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|---|------------|---|---|---|
| | מנהל - עו"ד רועי קרת שותפים - עו"ד שלומי מור עו"ד ליאת אופיר לשכה רפואית אגף נ"ע | 2/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • ניתוח ומיפוי הפסיקה הקיימת וכן הקשיים ביישומה. ניתוח התיקים בהם ישנה הכרה בתביעות לפגיעה בגב כיום | פרסום תיקון חקיקה להסדרת ההכרה בפגיעה בגב | תיקון חקיקה להסדרת ההכרה בפגיעת גב |
| | | 3/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • גיבוש פתרונות חקיקתיים אפשריים בשיתוף לשכה רפואית, נפגעי עבודה ואגף ועדות רפואיות | | |
| | | 5/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • הכנת פניה למנהלה, לרבות נוסח והשלכות תקציביות | | |
| | | 6/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • פנייה למועצת המוסד | | |
| | | 8/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • פרסום תזכיר חוק | | |
| | | 10/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • פרסום טיוטת חוק והעברת הנושא לאישור ועדת שרים לענייני חקיקה | | |
| | | 12/2015 | <ul style="list-style-type: none"> • פרסום התיקון ב"כחול" והמשך דיון בוועדת העבודה של הכנסת | | |

לשכה משפטית

הרחבה ושמירה על רשת הביטחון הסוציאלי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש |
|---|--|---|--|---|------------|
| תיקוני חקיקה מיטיבים גל ג' | "סל" תיקוני חקיקה מטיבים מטעם המוסד לביטוח לאומי | <ul style="list-style-type: none"> אישור רשימה סופית של תיקוני החקיקה ע"י שר הרווחה | 2/2015 | מנהל - עו"ד רועי קרת; עו"ד שלומי מור | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> הכנת פניה למנהלה, וכן אישור המנהלה | 3/2015 | שותפים - עו"ד שרית דמרי-דבוש | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> הכנת מסמך מסכם למועצה לרבות תחשיבי עלויות ונוסחי התיקונים | 5/2015 | עו"ד מיכל מזוז | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> אישור המועצה | 6/2015 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> פרסום תזכיר חוק | 7/2015 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> טיוטת חוק + העברתה לדיון בפני ועדת שרים לענייני חקיקה | 10/2015 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> פרסום הצעת חוק - "נוסח כחול" | 12/2015 | | |
| | | טיוב איכות הייצוג המשפטי | טיוב איכות הייצוג המשפטי - הקמת בנק כתבי בית - דין | <ul style="list-style-type: none"> איסוף ואיתור כתבי בי דין עקרוניים (לרבות באמצעות פניה לראשי לשכות). סינון המסמכים עפ"י מפתח נושאים. | |
| <ul style="list-style-type: none"> איתור פלטפורמה מיחשובית מתאימה ו/או בניית פלטפורמה אליה יועבר החומר שנאסף | 5/2015 | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> העלאת המערכת ל"אוויר" | 9/2015 | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> יצירת מנגנון עדכון שוטף וריכוזו | 11/2015 | | | | |

לשכה משפטית

הרחבה ושמירה על רשת הביטחון הסוציאלי

| היעד | יעדי משנה | אבני דרך | לוח לביצוע | אחראי ושותפים | תקציב נדרש | |
|---|---|----------|--------------------|---|---|--|
| שיפור נהלי העבודה בתחום בית הדין | שיפור ממשקי עבודה לשכה אזורית - מ"ר שיפור תהליכי עבודה בעניין הודעות ערעור | | 2/2015 | מיסוד פגישות של רפרנט מ"ר הרפרנטים בלשכות האזוריות ובהשתתפות נציגי הענף הרלוונטי. דיונים יועלו סוגיות רחביות, קשיים משותפים לכל הלשכות ודרכי פתרון (מפגש אחד בשנה). | עו"ד אופיר עו"ד רולן ספז | |
| | | | 4/2015 | יישום פיילוט בלשכת י"ם במסגרתו תיקים משפטים יישארו בלשכה למשך 45 ימים לאחר קבלת פסק דין. | עו"ד רולן ספז | |
| | | | 2/2015 | הודעות הערעור שיתקבלו ישלחו ללשכות האזוריות לצורך הכנת התייחסות ע"י עורך הדין המטפל/ראש הלשכה, והחזרת התיק למ.ר. | עו"ד חנה מנדלסון | |
| | | | 4/2015 | העברת טיוטת הנוהל לראשי הלשכות ופרסום הנוהל | | |
| | | | 12/2105 | הגדלת כמות הערעורים ובקשות רשות הערעור המוגשות לבית הדין הארצי ב 20% (מכ - 80 ערעורים לכ - 100) | | |
| ניהול ידע | השלמת מערכת ניהול ידע בתחום השיבוב בניית מערכת ניהול ידע ויישומה בתחום חקיקה | | | <ul style="list-style-type: none"> סיום קביעת נהלי העבודה בשיבוב הטמעת נהלי העבודה במ' ניהול ידע. עדכון התורה המשפטית אחת לרבעון בהתאם לצורך | ניהול - עו"ד מיכל גורי | |
| | | | רבעון 1 רבעון 1 | <ul style="list-style-type: none"> סיום איפיון של מע' ניהול ידע כלל לשכתית איסוף "התורה המשפטית" בנושא חקיקה | עו"ד כרמית נאור בתחום חקיקה : עו"ד שלומי מור, גב' לני שנפ פרנס | |
| | | | רבעון 2 | <ul style="list-style-type: none"> כתיבת נהלי עבודה בחקיקה סריקת כל החומר שלא נסרק והעלאתו למערכת | | |

לשכה משפטית

הרחבה ושמירה על רשת הביטחון הסוציאלי

| תקציב נדרש | אחראי ושותפים | לוח לביצוע | אבני דרך | יעדי משנה | היעד |
|------------|----------------------|------------|---|---|-----------------------------|
| | עו"ד מיכל גורי | 2/2015 | מיפוי העילות הניתנות לזיהוי אוטומטי | <ul style="list-style-type: none"> הגדלת שיעור הגביה ב 20% | מיצוי פוטנציאל שיבוב |
| | עו"ד אבי יהודה שושנה | 3/2015 | בחינת ההתאמות והשינויים הנדרשים לצורך העברה ממוחשבת של הקבצים ואפיונם. | | |
| | עו"ד יהונתן שדמי | 6/2015 | הקמת מערכת לזיהוי אוטומטי של עילות שיבוב | <ul style="list-style-type: none"> זיהוי אוטומטי ממוחשב של תיקי שיבוב והעברתם ישירות למשרד הראשי | |
| | | 10/2015 | שינוי והוספה לטופסי תביעה קיימים והתאמתם לשיבוב. התאמת המערכת הממוחשבת לצורך קבלת קבצים ופתיחת תיקים אוטומטית במערכת לש"מ. | | |



פרק ד'
ביקורת
וניהול סיכונים

אגף ביקורת פנים

| נושא | לוח לביצוע | משאבים ושותפים |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| ביקורת מערכת תבל | מתמשך | חשבות וועדת היגוי |
| פיתוח ביקורת תמ"מ | | 300 אש"ח |
| לוגיסטיקה-בינוי הערכות לשעת חרום | רבעון ראשון | |
| כספים-הערכות לשעת חרום | רבעון שני | |
| או"ש- שכר עידוד | רבעון שלישי | |
| וועדות המכרזים | רבעון שלישי | |
| כספים- בנקים, משכורת | רבעון רביעי | |
| קרנות | רבעון רביעי | |
| ילדים | רבעון שני | |
| וועדות רפואיות | רבעון שני | |
| ניידות | רבעון ראשון | |
| ביקורת איכות בגמלאות | רבעון רביעי | |
| גל"ש-פטורים מתשלום, קיזוזים, בני זוג | רבעון ראשון | |
| מעסיקים | רבעון שלישי | |
| פעילות גובים | רבעון שלישי | |
| בטוח- ידועים בציבור | רבעון רביעי | |

ניהול סיכונים

| שותפים | לויז | נושא |
|---|--|--|
| מנהלי אגפים במטה דרגי א + ב בסניפים תמ"מ | רבעון 1 2015- סיום ההדרכות במטה ובסניפים איסוף וניתוח אירועי כשל באמצעות הפורטל באופן שוטף. הדרכות וליווי שוטף- נאמני סניפים ומטה רבעון 2-3 2015 | דיווח ומיפוי אירועי כשל: <ul style="list-style-type: none"> הצגת פורטל ניהול סיכונים בפני מנהלי האגפים במטה הדרכות לסניפים בנושא ניהול סיכונים לדרגי א + ב להטמעת תרבות ניהול סיכונים ודיווח על אירועי כשל איסוף וניתוח אירועי כשל קיום פגישות לסיעור מוחין והדרכות- פורום נאמני סיכונים בסניפים ובמטה שינויים ושיפורים בפורטל ניהול סיכונים |
| יחידות מטה ונאמני מטה חברה מלווה עובדי ומנהלי אגף הקרנות מנהל הכספים- איתן שטיין | ביצוע מעקב אחר התקדמות תוכנית ההפחתה של סקר הסיכונים, באופן שוטף. רבעון 2-3 2014- קבלת הצעה לסקר מעמיק ביחידות | סקרי סיכונים: <ul style="list-style-type: none"> מעקב אחר הפחתת סיכונים ועדכון מפת הסיכונים בהתאם. ליווי שוטף ובניית תוכנית הפחתה לסיכונים ללא תכנית ביצוע סקרי סיכונים- אופציונאלי: ביצוע סקר סיכונים מעמיק ביחידה או שתיים שייבחרו, בחינת אפשרות לביצוע סקרים בהתאם ליחידות שייכנסו במסגרת פרויקט תבל תיקוף סקר הסיכונים שבוצע באגף הקרנות, עדכון נהלים ו-KRI למערכת קרנות החדשה סקר סיכונים בחשבות- מעקב אחרי תוצרים ושילובם במפת הסיכונים הכוללת |
| ארנסט אנד יאנג, לאה דביר, אייל אורגד, זולי אבגנים, איתן שטיין | ניהול סיכונים תבל- שוטף | ניהול סיכונים שוטף: <ul style="list-style-type: none"> ניהול סיכונים פרויקט תבל- ליווי ומעקב שוטף בהתאם לתוצרי עבודת ביקורת ארנסט אנד יאנג |



ביטוח לאומי