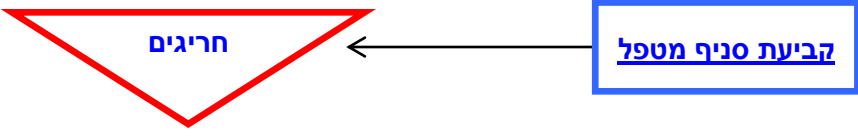




המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר גמלאות: 14/2013	תאריך: 07.08.2013
נושא: נוהלי עבודה נושא משנה: טיפול בתביעה שם החוזר: קביעת סניף מטפל	
מטרת החוזר החוזר נכתב בעקבות שאלות הסניפים שהעלו את הצורך ביצירת כללים אחידים במינהל הגמלאות לעניין קביעת הסניף המטפל והעברת תביעה מסניף לסניף.	
<a href="#">פתח דבר</a>	
<a href="#">הגדרות</a>	
עדכון אחרון	
תהליך עבודה 	
<a href="#">השפעות נלוות</a> חוזר זה מבטל כל חוזר קודם שהופץ בנושא קביעת סניף מטפל והעברת טיפול מסניף לסניף. חוזר זה אינו חל על תביעות עובדי המוסד וקרוביהם, עליהן יחולו ההוראות שנקבעו בפרק 1 בתדריך מנהל הגמלאות.	
<a href="#">מידע לנציגי שירות</a>	
חיברה: דבורה לילך בן-ישעיהו	
רשימת תפוצה מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, מנהלי אגפים - גמלאות, מנהלי תחום גמלאות - סניפים, מנהלי תחום גמלאות - מ"ר, מנהלי מחלקות/ממונים גמלאות - סניפים, פקידי תביעות גמלאות, נציגי שירות	

בברכה,

אילנה שרייבמן  
סמנכ"ל גמלאות



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### פתח דבר

על פי חוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965 הרישום מהווה ראיה לכאורה בדבר נכונות פרטי הנתונים, ועל כן חובה על כל אדם להודיע למשרד הפנים על כל שינוי בפרטי הרישום, לרבות שינוי כתובת מגוריו.

על פי הכלל הנהוג כיום, הסניף המטפל נקבע על פי כתובת המגורים הרשומה במשרד הפנים. עם זאת, פעמים רבות – מסיבות שונות - מתקבלות בסניפים תביעות של מבוטחים שכתובת מגוריהם אינה משויכת לסניף בו הוגשו.

חוזר זה נועד לקבוע כללים אחידים בדבר קביעת הסניף המטפל במקרים אלה והעברת תיקים מסניף לסניף, תוך שימת לב למקרים חריגים בהם יש לטפל באופן שונה.

### בתוקף: ממועד הפצת החוזר.

תיקים הנמצאים במועד הפצת החוזר בסניף שלא בהתאם להוראות החוזר – הטיפול בהם יועבר לסניף המתאים לפי הוראות החוזר, **רק אם** המבוטח הודיע על שינוי כתובת המגורים (המעודכנת במשרד הפנים) או על כתובת שהייה זמנית, כמפורט בחוזר, **וביקש להעביר את תיקו לסניף אחר**. בכל מקרה שהמבוטח לא הודיע על שינוי כתובת מגורים ולא ביקש העברת הטיפול לסניף אחר, התיק ימשיך להיות מטופל בסניף בו החל הטיפול.

[חזרה](#)

### הגדרות

- **"כתובת מגורים"** - כתובת המגורים המעודכנת במשרד הפנים בלבד. כתובת זו תקבע את הסניף המטפל, למעט במקרים חריגים שיפורטו בחוזר זה. הכתובת מופיעה במערכת "אכלס" ובמסך 114 במערכת "מבוטח".
  - **"כתובת למשלוח דואר"** - כתובת אליה יישלחו למבוטח דברי דואר (מכתבים/פוליסות). כתובת זו תופיע במערכת "מבוטח" או במערכת הגמלה (אם אינה מחוברת למערכת "מבוטח").
  - **"כתובת שהייה"** - כתובת מגורים בפועל עליה מצהיר המבוטח, השונה מכתובת המגורים הרשומה במשרד הפנים. מדובר בכתובת זמנית, בדרך כלל, הנובעת מנסיבות מיוחדות.
- רק במקרים חריגים**, שיפורטו בחוזר, כתובת שהייה תירשם במערכת "מבוטח" או במערכת הגמלה (אם אינה מחוברת למערכת "מבוטח") והסניף המטפל ייקבע לפי כתובת שהייה.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

קביעת סניף מטפל

1. **כלל הברזל** הוא שתביעה תטופל בסניף שבאזור מגוריו של המבוטח, על פי **כתובת מגורי** במשרד הפנים.
2. הגיעה תביעה לסניף שאינו משויך ל**כתובת המגורים** של המבוטח, על נציג קבלת קהל לבדוק האם המבוטח ציין בתביעתו כתובת מגורים שונה מזו המופיעה במערכת:
  - 2.1. הכתובת שציין המבוטח בתביעה **תואמת** את זו הרשומה במערכת "אכלס"/"מבוטח" – נציג קבלת קהל ירשום את התביעה במערכת מרו"ם ויעבירה למחלקה המתאימה בסניף המטפל הרלוונטי.
  - 2.2. **הכתובת שציין המבוטח בתביעה שונה מזו הרשומה במערכת "אכלס"/"מבוטח" – נציג קבלת קהל ירשום את התביעה במערכת מרו"ם, ויעבירה למחלקה המתאימה בסניף בו התקבלה התביעה להמשך טיפול כמפורט להלן:**
    - 2.2.1. **שלב א': בירור טלפוני**

פקיד התביעות יתקשר אל המבוטח ויברר את הסיבה לכתובת השונה. הפקיד יערוך תרשומת של השיחה עם המבוטח, יציין תאריך השיחה והשעה בה בוצעה וכן את עיקרי הדברים והנימוקים להחלטה בדבר מקום הטיפול:

**א.** אם מדובר באחד **המקרים החריגים** המפורטים בחוזר זה – והמבוטח טוען כי אינו רוצה או אינו יכול לשנות את כתובתו במשרד הפנים, הפקיד ישאל את המבוטח האם הוא מסכים שהתיק **יטופל** בסניף לפי כתובת המגורים במשרד הפנים:

      - אם המבוטח אינו מתנגד – התביעה תטופל בסניף המשויך לכתובת המגורים.
      - אם המבוטח מעדיף שהסניף המטפל ייקבע לפי **כתובת שהייה** (מגורים בפועל), יש לפעול בהתאם, והתביעה תטופל במחלקה הרלוונטית בסניף לפי כתובת השהייה שמסר המבוטח ואין לחייב אותו לשנות את כתובת המגורים במשרד הפנים לצורך קביעת הסניף המטפל.
      - במקרים החריגים, **תביעה לגמלת הבטחת הכנסה** תטופל לפי כתובת השהייה ללא צורך בהתייעצות עם התובע.

**ב.** אם לא מדובר באחד המקרים החריגים והמבוטח טוען לכתובת מגורים שונה מזו המופיעה במערכת "מבוטח"/"אכלס" - ינחה פקיד התביעות את המבוטח לשנות



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

את כתובתו במשרד הפנים ויטביר לו כי ניתן לבצע זאת גם ללא צורך בנוכחות אישית במשרד הפנים. פקיד התביעות יפנה אל המבוטח גם בכתב, כמפורט

בשלב ב'.

### 2.2.2. שלב ב': פנייה בכתב

בהעדר מענה טלפוני א כשלא מדובר באחד המקרים החריגים, במסגרת דרישת הפרטים, יתבקש המבוטח לשנות את כתובת מגוריו במשרד הפנים בהתאם להצהרתו. דרישת הפרטים תיעשה על ידי המחלקה הרלוונטית בסניף בו התקבלה התביעה. דרישת הפרטים תישלח לכתובת למשלוח דואר. בהעדר כתובת למשלוח דואר – תירשם כתובת שהייה שציין המבוטח בתביעה ככתובת למשלוח דואר.

באחריות פקיד התביעות לבצע מעקב על שינוי הכתובת בהתאם לתקנה 8 לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה), התשנ"ח – 1998. אם לאחר 36 ימים (21 יום + תזכורת + 15 יום) לא התקבל מידע ממשרד הפנים על כתובת חדשה או אם המבוטח לא הודיע על סיבה העונה על אחד החריגים המפורטים בהמשך, יש לשלוח למבוטח הודעה כדלקמן:

"נבקש להודיעך כי תביעתך תטופל בסניף המוסד לביטוח לאומי ב \_\_\_\_\_, המטפל בתושבי \_\_\_\_\_.

לידיעתך, סניף הטיפול נקבע לפי כתובת המגורים הרשומה במשרד הפנים. אם ברצונך שהתביעה תטופל בסניף \_\_\_\_\_, יש לפנות למשרד הפנים ולשנות כתובת מגורים. שינוי כתובת מגורים ניתן גם לבצע ללא צורך בנוכחות אישית במשרד הפנים.

אם שינית את כתובת מגוריך במשרד הפנים, אנא הודע על כך בהקדם לסניף ב \_\_\_\_\_ בו מטופלת תביעתך בצירוף צילום תעודת זהות והספח. אם אין באפשרותך לשנות את כתובת מגוריך במשרד הפנים – הודע על כך בכתב לסניף המוסד לביטוח לאומי ב \_\_\_\_\_ ופרט את הסיבות לכך או גש אל הסניף הקרוב למקום מגוריך לבירור העניין."

הערה: המכתב יצורף ידנית בשלב זה עד אשר ניתן יהיה להנפיקו באופן אוטומטי ממערכת מרו"ם. אי שינוי כתובת המגורים במשרד הפנים לא מהווה לכשעצמה עילה לדחיית התביעה.

### 3. כתובת חדשה במשרד הפנים

הודיע המבוטח כי שינה במשרד הפנים את כתובת המגורים, והכתובת החדשה טרם עודכנה במערכת "מבוטח"/"אכלס":

3.1. יש לבקש מהמבוטח להציג תעודת זהות בצירוף ספח לצורך הוכחת שינוי הכתובת. פקיד



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

- התביעות בסניף בו התקבלה התביעה יעקוב אחר קליטת המידע ממשרד הפנים.  
**לתשומת לבך- אין לעכב הטיפול בתיק בגין ההודעה על שינוי כתובת.**  
לאחר שמערכת "אכלס"/"מבוטח" תעודכן בשינוי הכתובת, על פקיד התביעות לפעול כדלקמן:  
אם התביעה הוגשה לסניף לפי הכתובת הישנה, עליו להעביר את התיק לסניף המתאים לפי הכתובת החדשה.  
אם התביעה הוגשה לסניף לפי הכתובת החדשה, התיק ימשיך להיות מטופל באותו סניף.  
3.2. בתביעה לנכות כללית, שר"מ, נידודות או ילד נכה - כתובת מגורים חדשה ממשרד הפנים אינה מתעדכנת אוטומטית במערכת הגמלה. רק לאחר שהמבוטח הציג אישור על שינוי כתובתו במשרד הפנים (ספח ת"ז) - על הפקיד לעדכן במערכת הגמלה את כתובת המגורים החדשה (אין להזין את כתובת המגורים החדשה ככתובת למשלוח דואר). אם התביעה הגיעה לסניף שאינו משויך לכתובת החדשה – יעביר הנציג את התביעה למחלקה הרלוונטית בסניף המתאים בהתאם לכתובת המגורים המעודכנת.  
4. התקבלה תביעה לטיפול בסניף המשויך לכתובת המגורים החדשה, כאמור לעיל, הסניף המטפל החדש יטפל בכל פניה בתיק, גם אם הפניה מתייחסת לפניה קודמת שהתנהלה בסניף אחר, לרבות הכנת תיק ללשכה המשפטית, מענה למכתב תלונה, בירור חוב וכיו"ב.

[חזרה](#)

### חריגים

#### אוכלוסיות עליהן חלות הוראות מיוחדות

רשימת המצבים החריגים (רשימה סגורה):

1. מבוטח המתגורר באופן זמני או קבוע עם בן משפחה עקב מצבו הבריאותי של המבוטח או עקב מצבו הבריאותי של בן-משפחה הזקוק לטיפול או להשגחה.  
הערה: אם המבוטח החל לקבל גמלת סיעוד ועבר באופן זמני בלבד לגור במקום אחר – תביעתו תמשיך להיות מטופלת בסניף לפי כתובת המגורים.
2. מבוטח שפונה מביתו בשעת חירום (למשל, מלחמה, אסון טבע וכו').
3. מבוטח שהורחק מביתו לתקופה מוגבלת על-פי צו בית משפט.
4. מבוטח השוהה במעצר בית במקום שאינו כתובת המגורים הקבועה.
5. מבוטח שיש לו קושי אובייקטיבי בעדכון כתובת (כגון אישה המאויימת על-ידי בן-זוגה או שוהה במקלט לנשים מוכות, או במקרה בו משרד הפנים מסרב לשנות למבוטח את



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

הכתובת ויש לו אישור על כך).

6. בעל חובות בהוצאה לפועל שבורח מנושים ואשר מסיבה זו אינו מעדכן כתובת במשרד הפנים. עליו להמציא אישורים על קיום חובות ונושים, כגון אישור מהוצל"פ. **שימו לב!** חריג זה חל רק על תובע גמלת הבטחת-הכנסה או חייב במזונות.
7. שוהה במוסד: למשל, ילדים נטושים בפנימייה, שוהים בהוסטל של הרשות לשיקום האסיר, קהילה טיפולית לגמילה מסמים, מקלט של דרי רחוב וכדומה. מקרים אלו יטופלו בסניף שהמסגרת הטיפולית בתחום אחריותו.  
הערה: מבוטח נשוי השוהה במוסד וזכאותו נבחנת יחד עם בן-זוג שאינו שוהה במוסד - ימשיך להיות מטופל בסניף לפי כתובת מגוריו בתיק המשותף עם בן-הזוג. או כאשר המבוטח שוהה במוסד ויש לו תלויים המזכים בתוספת לקצבה, ינוהל התיק באזור מגוריהם של התלויים.
8. דר רחוב שאינו שוהה במוסד כלשהו.
9. חסר דיור (בדרך כלל במעבר בין דירות, חוזר משהייה ממושכת בחו"ל וכיו"ב) אשר לן דרך קבע במקום מסויים, כגון: בבית חברים, קרובי משפחה וכו'.

### שים לב!

- בכל מקרה (גם אם הסניף המטפל נקבע לפי כתובת המגורים במשרד הפנים ולא לפי כתובת השהייה) - **כתובת שהייה תשמש ככתובת למשלוח דואר**, וכל כתובת אחרת הקיימת במערכת לא תהיה רלוונטית, אלא אם נמסרה יחד עם כתובת השהייה כתובת נוספת למשלוח דואר.
- נקבע הסניף המטפל לפי כתובת שהייה - הדבר ישפיע על כל שלבי הטיפול: ועדות רפואיות, הערכת תלות בסיעוד וכו'.
- הודיע המבוטח כי כתובת השהייה אינה רלוונטית יותר ומסר כתובת אחרת - תבוטל כתובת השהייה, והסניף המטפל והכתובת למשלוח דואר ייקבעו בהתאם להוראות חוזר זה.

### דוגמה:

משה גר במודיעין ומגיש תביעה לקצבת נכות כללית בסניף רמלה. בטופס התביעה הוא מציין כתובת מגורים במודיעין, אולם כתובתו הרשומה במשרד הפנים היא בירושלים.  
מצב א':

התביעה תטופל בסניף ירושלים. אם משה רוצה שהטיפול יבוצע בסניף רמלה, עליו לשנות את כתובתו במשרד הפנים.

מצב ב':

משה הסביר לנציג השירות שלא הספיק עדיין לשנות את הכתובת, אבל הוא יעשה זאת בימים הקרובים. התביעה תישלח לטיפול בסניף רמלה. הפקיד בסניף רמלה ישלח אל כתובת המבוטח



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

במודיעין אישור על קבלת התביעה ודרישת מסמכים ובו ינחה את המבוטח לשנות את כתובתו במשרד הפנים.

אם לאחר 36 יום מדרישת המסמכים (תקנה 8) לא שונתה הכתובת במשרד הפנים, התביעה תועבר לטיפול בסניף ירושלים בהתאם לכתובת המעודכנת במשרד הפנים. הודעה על כך תישלח למשה.

מצב ג':

משה סיפר לפקיד שהוא מתגורר באופן זמני במודיעין על מנת לטפל באמו הגרה שם ושברה את רגלה. במצב זה הפקיד יברר עם משה, האם הוא רוצה שהטיפול יתבצע בסניף רמלה או בסניף ירושלים, לרבות ועדות רפואיות. משה מעדיף שהתיק יטופל בירושלים כי התחבורה לשם נוחה יותר, ולכן התיק יועבר לסניף ירושלים לטיפול בהתאם לכתובת משרד הפנים.

### נושאים בהם חלות הוראות מיוחדות

#### **א. זכאות הדורשת התייבבות בשירות תעסוקה**

כאשר הזכאות מותנית בהתייבבות בשירות תעסוקה והמבוטח נמצא באחד המצבים החריגים לעיל, אם קיימת בעיה בקבלת המבוטח להתייבבות בלשכת התעסוקה יש לפנות לאגף הרלוונטי במשרד הראשי.

**ב. תביעה לתגמול מילואים** תטופל בסניף בו התקבלה ואין להעבירה לטיפול בסניף אחר לפי כתובת המגורים במשרד-הפנים.

#### **ג. תביעה לתשלום דמי פגיעה**

1. חלפו 30 יום מיום קבלת התביעה לדמי פגיעה בסניף - התביעה לא תועבר לסניף מטפל אחר, גם אם כתובת המגורים שונתה במשרד הפנים. במקרה של פתיחת התיק מחדש, דיון בביה"ד וכו' – על פקיד התביעות לבדוק מהי כתובת המגורים המעודכנת במשרד הפנים ולפי זה ייקבע הסניף המטפל.

2. תביעה לתשלום דמי פגיעה של עובד אצל מעסיק מורשה המוגשת לפי תקנה 22 (לתקנות בדבר ביטוח מפני פגיעה בעבודה) תטופל בסניף המטפל במעסיק המורשה כמצוין במערכת דמי פגיעה.

עובד שאינו נכלל בהרשאה, תביעתו תטופל בסניף המגורים הרשומה במשרד הפנים.

#### **ד. כתובת משרד הפנים חסרה, שגויה או לא תקינה**

על הפקיד להזין את כתובת המגורים הנכונה אותה מציין המבוטח בתביעה כ"כתובת למשלוח דואר". כתובת זו תקבע את הסניף המטפל. במקביל על הפקיד להפנות את המבוטח אל משרד הפנים לעדכון כתובת המגורים שלו לאור חוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005.

[חזרה](#)



**המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות**

**השפעות נלוות**

- **ועדות רפואיות** – בעבר המבוטח היה יכול לגשת לוועדה רפואית בסניף שאינו הסניף המטפל. על-פי החלטת מינהל הגמלאות, מיקום הוועדה הרפואית ייקבע גם הוא לפי כתובת המגורים במשרד הפנים. מבוטח המבקש להיבדק בסניף אחר, עליו לענות על אחד המצבים החריגים לעיל או לשנות את כתובתו במשרד הפנים.

[חזרה](#)

**מידע לנציגי שירות**

- הגדרת סניף שיוך היא על פי סניף ראשי (כלומר, לפי שתי הספרות הראשונות של סמל הסניף).

[חזרה](#)





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח א': קביעת סניף מטפל כאשר הכתובת

שציין המבוטח אינה תואמת את הכתובת המעודכנת במשרד הפנים

