



אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2023

מבוא

שנת 2023 התחילה כשנה שגרתית אשר במהלכה המשיכה פעילות הרחבת המידע והשירותים באינטרנט ובכלל זה, פיתוח טפסים מקוונים, מחשבוני, ונעשתה פעילות פרסום בפייסבוק ובגוגל וכן בוצעו פעילויות וקמפיינים בנושאי הביטוח הלאומי.

ב-7 באוקטובר עם פתיחת מתקפת הטרור ומלחמת חרבות ברזל חל מפנה אשר דרש הקצאת משאבים רבים לטובת פיתוח שירותים דיגיטליים אשר יענו על צרכי האזרחים במדינה בגזרות השונות ובנסיבות קשות.

בהזדמנות זו, אני מבקשת להודות לשותפים הרבים במשרד ראשי, סניפים ומוקדים שביחד מצליחים להציג חלון ראווה ראוי ומכובד לביטוח הלאומי. תודה מיוחדת לאגף הדוברות והסברה על נתוני הפעילות ברשתות החברתיות, לשירלי אבינרי מאגף שירות לקוחות, דגנית קפויה, אהובה קסלר, יוסי בן גל ולירן חן, על הסיוע באיסוף הנתונים.

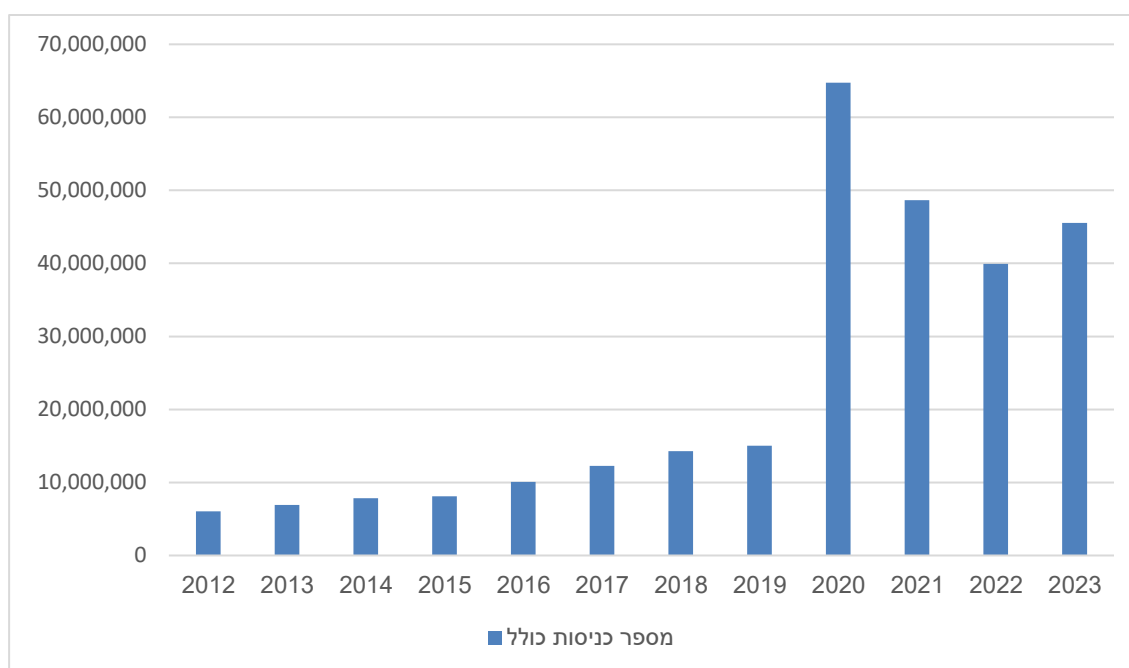
פרק א: מידע ושירותים חדשים

- **מידע והסברה – כללי:** תכני האתר מתעדכנים כל העת בשינויים וכן בעקבות פניות גולשים וגופים חיצוניים.
- **טפסים מקוונים:**
 - בקשה לקביעת מועד וועדה והטסת עובד זר ארצה
 - ערעור על סירוב החזר תשלום טיפול מקופות החולים
 - ערעור על החלטת ועדה רפואית בנפגעי עבודה
 - החזר דמי ביטוח רפואי פרטי לדרכוניבט לשעבר
 - בקשה לרישום נפש בגרסה לערבית
- הסבה ופיתוח מחדש של שרותי טפסים מקוונים וותיקים
- מחשבון לבדיקת זכאות לגמלת סיעוד על פי מצב רפואי והכנסות
- הפצת ניוזלטר ליועצי אגף הקרנות גם בשגרה וגם בחירום
- בשירות האישי: נוסף ברור סטטוס תביעה לקצבת נכות כללית
- **צ'ט בוט:** אפיינו והוקמו צ'ט בוטים בנושאי:
 - אמהות
 - אבטלה
 - החל תהליך אפיון צ'ט בוט בנושאי אזרח ותיק ושארים.
- **מלחמת חרבות ברזל:** בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר חל שינוי בפיתוחים וניתן מענה מידי לצרכים שעלו מהשטח: פותחו מעל ל-10 שירותים חדשים, הגשת טפסים ייעודיים, מחשבוני אשר מתאימים למציאות החדשה, אתרי תוכן וצ'ט בוט ושירות לעדכון חשבון בנק למענקים בתקופת חרבות ברזל. ראה פירוט בפרק יד: מלחמת חרבות ברזל.
- אתר התשלומים:
 - הפקת תעודת מקבל קצבת סיעוד
 - תשלום חוב בגמלת ילד נכה
- שירות אישי:
 - קליטת מסמכי "ועדות רפואיות ילד נכה" והעברתם לתבל
 - הוספת נושא פשיטות הרגל לעובדים ולחייבים
 - דחיית מועד וועדה ע"י המבוטח עצמו
 - ברור וסטטוס תביעה בנכות כללית
 - ילד נכה - מעבר לאתר הילד ישירות מהאתר של מקבל הקצבה עבורו (ללא צורך בהזדהות נוספת)
 - הרחבת המידע למשרתי המילואים ולמעסיקים
 - הצגת פרטי המייצגים למבוטח כולל אפשרות לביטול הייצוג על ידי המבוטח עצמו
 - הצגת מפות ההתייצבות בשירות התעסוקה בנושא הבטחת הכנסה

פרק ב: מאפייני הביקורים

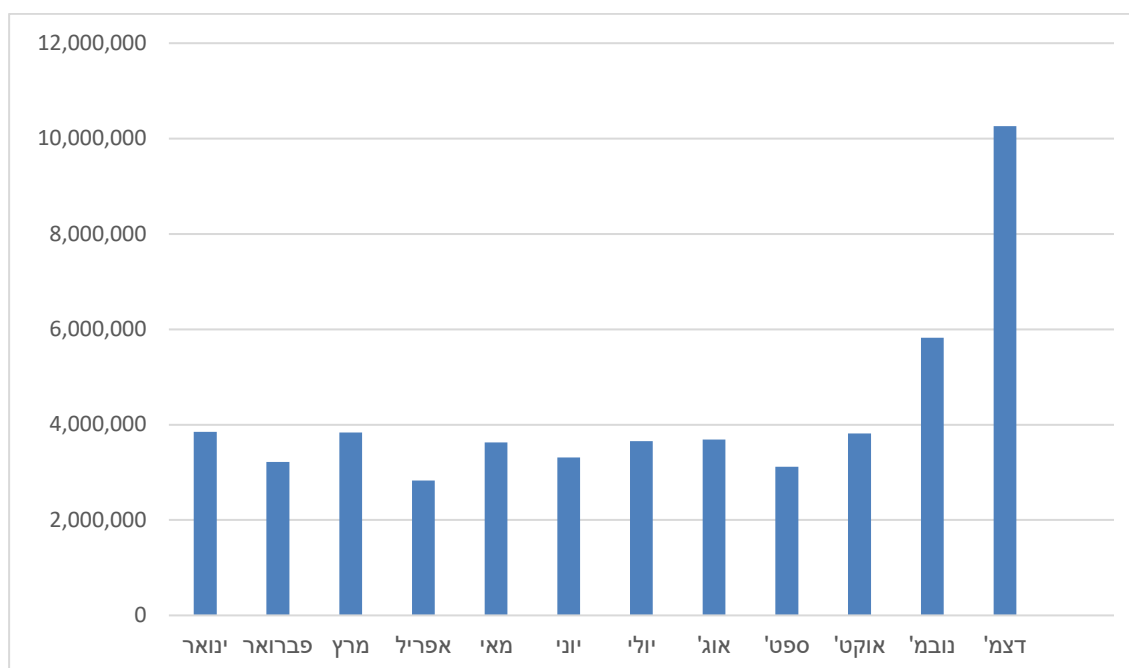
באתר היו 45,539,791 כניסות.

- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ועומדת על 17,460,879
- משך זמן השהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ממשיך לרדת ועמד על 02:04 דקות.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש עומד על 3,794,982.5
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודשים ינואר, נובמבר ודצמבר. כמות הכניסות הגבוהה מושפעת בין היתר מקמפיינים שאגף הדוברות ערך, ארועי ה-7 באוקטובר ומלחמת חרבות ברזל.
- מספר הכניסות הנמוך ביותר נצפה בחודש אפריל (תקופת חג הפסח).



כניסות לאתר בין השנים 2012 ל-2023

שנה	מספר כניסות כולל
2023	45,539,791
2022	39,926,227
2021	48,664,612
2020	64,740,620
2019	15,015,276
2018	14,284,474
2017	12,258,315
2016	10,073,098
2015	8,125,041
2014	7,835,356
2013	6,921,489
2012	6,058,620



התפלגות הכניסות לאתר לפי חודשים בשנת 2023

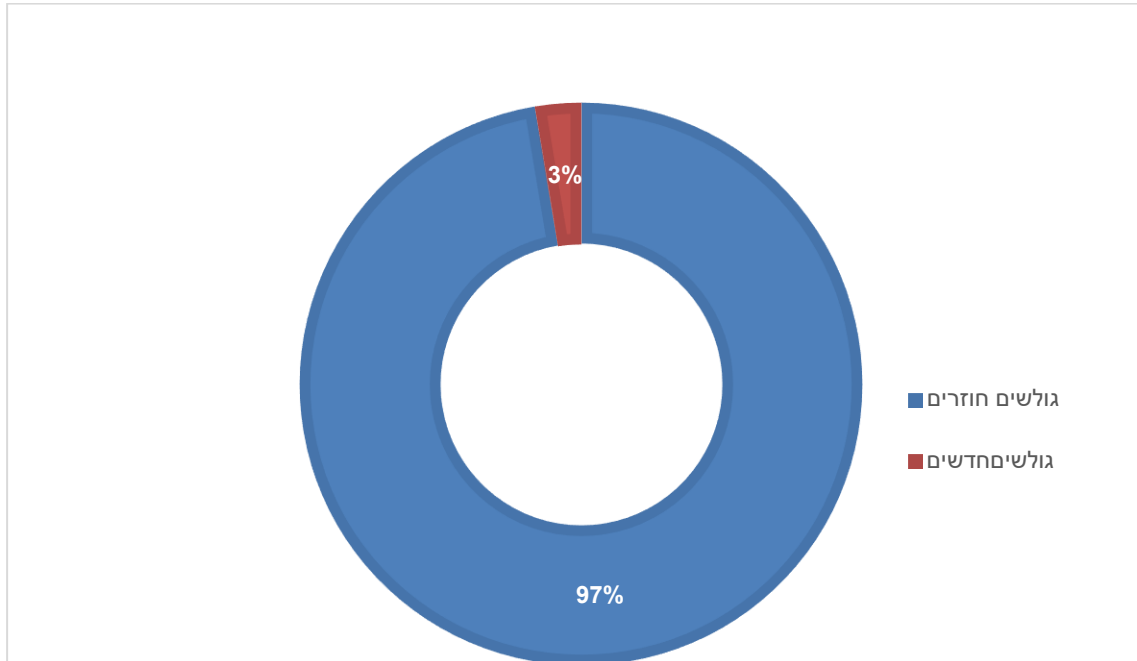
חודש	כניסות ב-2022	כניסות ב-2023
ינואר	4,031,775	3,849,880
פברואר	3,532,678	3,217,163
מרץ	3,436,207	3,836,697
אפריל	2,891,700	2,826,943
מאי	3,185,635	3,628,679
יוני	3,039,982	3,310,109
יולי	3,278,345	3,652,637
אוגוסט	3,444,289	3,689,126
ספטמבר	3,358,866	3,120,595
אוקטובר	3,062,226	3,813,941
נובמבר	3,431,303	5,820,069
דצמבר	3,233,221	10,258,826

פרק ג: מאפייני המבקרים

מספר מבקרים:

45,539,791 כניסות לאתר התבצעו על ידי 17,460,879 מחשבים/דפדפנים שונים בפילוח הבא:

- 17,000,000 – מחשבים/דפדפנים חדשים
- 460,879 – מחשבים/דפדפנים חוזרים



התפלגות כניסות מבקרים חדשים לעומת מבקרים חוזרים

פיזור גיאוגרפי:

גם בשנת 2023 נכנסו לאתר מ-222 מדינות ואזורים.

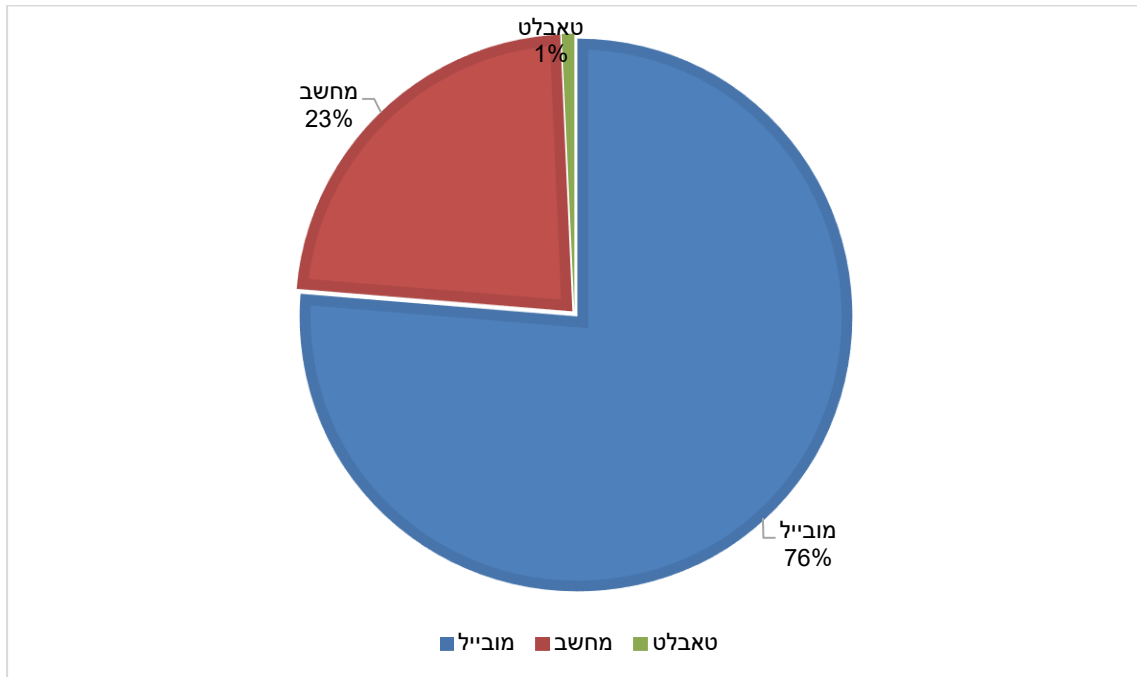
המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

- נצפו שינויים בכמות הכניסות מהמדינות שעובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, שוודיה (עליה בהשוואה ל-2022), רוסיה, רש"פ, מצרים, אנגליה, גרמניה, צרפת (ירידה בהשוואה ל-2022), אוקראינה, קנדה, הולנד, טורקיה, אירלנד, איטליה והודו.
- 96.74% מהכניסות לאתר היו מישראל, כשהיישובים מהם התבצעו עיקר הכניסות הם: תל אביב-יפו, פתח תקוה ירושלים, חיפה, נתניה, ראשון לציון, חולון, באר שבע, רחובות, כרמיאל, אשדוד, מודיעין, כפר סבא, רמת גן, יבנה, נצרת, אשקלון.
- משך זמן ממוצע של גולשים מישראל באתר עמד על 2.04 דקות.

גלישה באמצעות מכשירים:

התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים גם בשנת 2023 כמעט וללא שינוי:

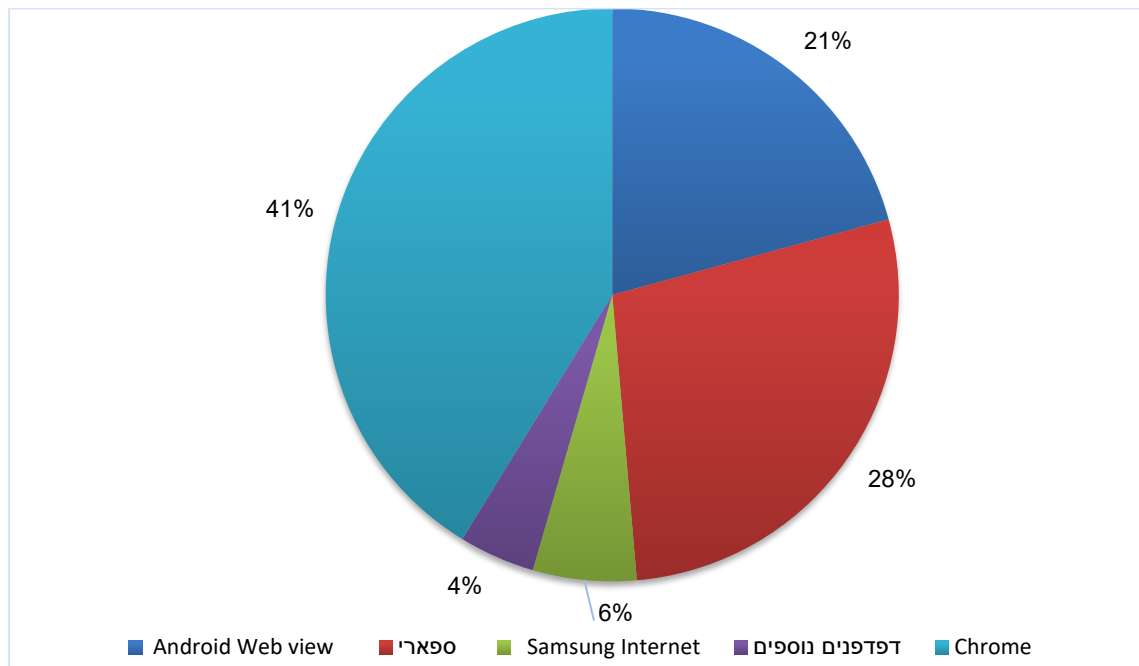
- מובייל – 76.3% - האחוז נמצא בעלייה זעירה אך מתמדת
 - מחשב ניח - 23% - האחוז נמצא בירידה זעירה
 - טאבלט – 0.7% - ממשיך במגמת הירידה
- משך השהייה הארוך ביותר באתר מתקיים בקרב גולשים במחשב והקצר ביותר, בקרב הגולשים במובייל.



התפלגות הגלישה באתר לפי מכשיר

שימוש בדפדפנים:

- **Chrome** – 41% (ללא שינוי בהשוואה ל-2022)
- **Android Web view** – 35% (עליי גדולה בהשוואה ל-2022)
- **ספארי** – 28% (עלייה)
- **Samsung Internet** – 4.23% (עלייה)
- **דפדפנים נוספים (Internet Explorer, FireFox ועוד)** – 4%

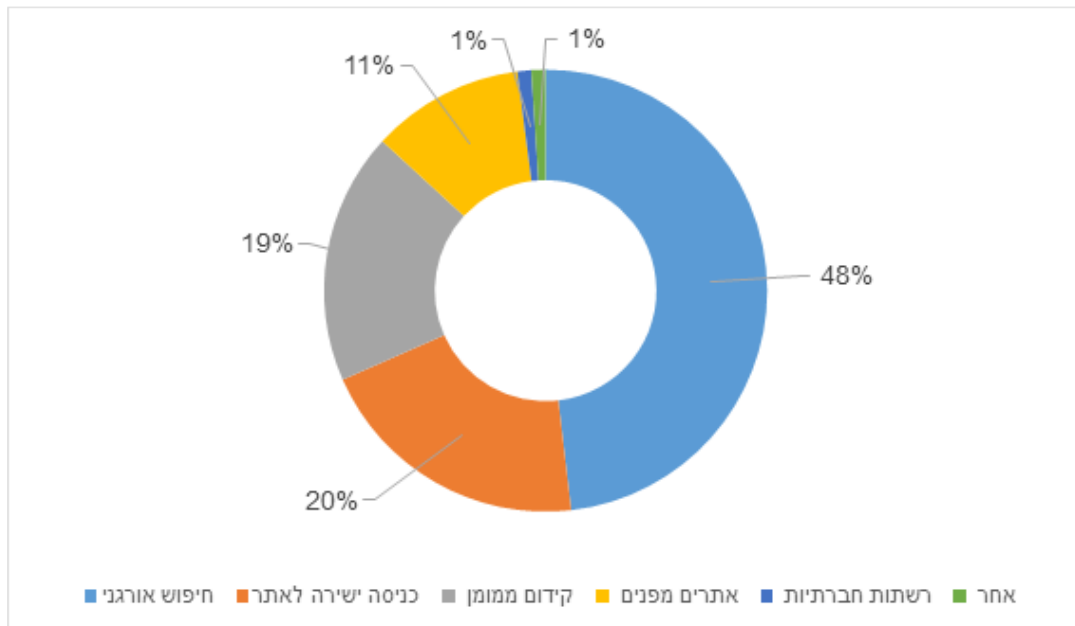


פרק ד: מסלולי כניסה והפניות לאתר

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

מסלולי כניסה לאתר:

רבים מהגולשים הגיעו באמצעות כניסה למנועי חיפוש ומציאת האתר שעולה בתוצאות אורגניות (עולה באופן אוטומטי בראש רשימת תוצאות החיפוש לאור ארגון התכנים בצורה מיטבית באתר). אחוז הגולשים שנכנסו באופן זה עומד על 48% כאשר אוכלוסייה זו שהתה באתר 2.40 דקות וצפתה בממוצע ב-4.72 דפים.



מסלולי כניסה לאתר

כניסות	ערוץ כניסה לאתר
16,029,318	חיפוש אורגני
10,472,724	כניסה ישירה לאתר
126,342	קידום ממומן
955,724	אתרים מפנים
542,095	רשתות חברתיות
64,879	עתונות

אתרים מפנים:

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

דפי נחיתה מרכזיים שדרכם נכנסו ישירות לאתר:

1. דף הבית
2. הסבר על אתר שירות אישי
3. לוח תשלומי קצבאות
4. חסכון לכל ילד
5. מדריך למייצגים בגמלאות
6. אבטלה
7. זימון תור
8. אתר חרבות ברזל
9. צור קשר
10. אתר בערבית
11. יד מכוונת
12. אתר ברוסית

באופן כללי נצפו אותם הנושאים אך עם תנודות מסוימות. כניסות מרובות היו בנושא "תכנית חיסכון לכל ילד", ייתכן שלאור קמפיינים ומצב של חוסר פרנסה בגלל המצב הבטחוני.

המחרוזות שהופיעו בחיפושם אורגניים והובילו לאתר:

הגולשים הקלידו מחרוזות רבות במנועי חיפוש אשר הציגו את האתר במקומות גבוהים בתוצאות החיפוש כשהעיקריות הן:
ביטוח לאומי, חיסכון לכל ילד, אזור אישי, ביטוח לאומי טלפון, ביטוח לאומי מייצגים.

פרק ה: דפים ואזורים נצפים ביותר

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

הנושאים הנצפים ביותר באתר:

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

שם הדף	2023
דף הבית	26,548,496
הסבר על שירות אישי	6,934,002
חיפוש באתר	1,717,201
טפסים אונליין	1,333,459
לוח מועדי תשלום	1,177,913
תביעה מקוונת לאבטלה	1,177,507
זימון תור	1,123,669
חיסכון לכל ילד	1,068,346
דמי אבטלה	985,707
מערכת מייצגים בגמלאות	926,369

כניסות לדפים ייחודיים:

- צ'ט עם נציג אנושי - 186,477
- דף נחיתה בנושא חיסכון לכל ילד - 199,972 כניסות.
- דף נחיתה בנושא "תנו כבוד למבוגרים" - 30,961 כניסות
- יד מכונת - 366,214 כניסות
- דף מייצגים בגמלאות נצפה 926,373 פעמים

קצבאות:

גם בשנת 2023 חל שינוי בנושאי ההתעניינות כך שנושאים שבהם כמות הכניסות היו נמוכות בהשוואה לאבטלה גדלה ובמקביל חלה ירידה בכמות הכניסות לנושאי אבטלה וה"ה.
הקצבאות אשר נצפו ביותר:, חסכון לכל ילד, אבטלה, נכות כללית, אזרח ותיק, סיעוד, הבטחת הכנסה, מילואים וילד נכה.

- לוח מועדי תשלום קצבאות נצפה 1,029,987 פעמים.
- חוזרי הגמלאות נצפו 13,486 פעמים
- סה"כ הצפייה בדפים בנושאי גמלאות: 23,664,518.

ביטוח וגבייה:

גם בנושאי ביטוח וגבייה לא נצפו שינויים דרסטיים אך נצפו שינויים ברמת ההתעניינות בנושאים.
● הנושאים אשר נצפו ביותר: דמי ביטוח לאומי, מעסיקים, שיעורי דמי ביטוח ותיאום דמי ביטוח
● החוזרים נצפו 9,630 פעמים.
● סה"כ הצפייה בדפים בנושאי ביטוח וגבייה: 5,543,674

אתרים בשפות:

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

רוסית:

- 3,192,193 כניסות לאתר בערבית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, אבטלה, הבטחת הכנסה, נכות כללית, סיעוד, שארים, ילד נכה, נפגעי פעולות איבה, קצבת ילדים, אמהות, נידות, אמנות בינלאומיות, דמי קבורה.

ערבית

- 2,150,030 כניסות לאתר בערבית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: מידע על שירות אישי, מענק לימודים, זימון תור לשיחה, הגשת תביעות מקוונות, הזמנת קוד אישי, פעולות בדיגיטל,

אנגלית:

- 645,001 כניסות לאתר בערבית וצפיות בכל הדפים.
- נושאים הנצפים ביותר: חדשות, אזרח ותיק, פניות ציבור, סניפים, טפסים און-ליין, פעולות בדיגיטל,

צרפתית:

- 118,656 כניסות לאתר בערבית וצפיות בכל הדפים.
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, אזרח ותיק, טפסים און ליין, אבטלה, קצבאות, טפסים ואישורים.

יישומים ומחשבונים:

באתר ישנם 3 סוגי יישומים ומחשבונים:

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

כלל המחשבונים נצפו סך הכל: 4,091,099

שם המחשבון	כניסות ב-2023
חישוב גובה דמי אבטלה	494,860
בדיקת זכאות וחישוב קצבת הבטחת הכנסה	287,733
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	287,416
חישוב דמי לידה	184,181

- יישום להצגת הטבות במוסדות וארגונים למקבלי קצבאות נצפה 156,766 פעמים
- היישום בדיקת זכאות להמשך תשלום בעת שהות בחוץ לארץ נצפה 15,806
- מחשבון בדיקת זכאות לדמי תאונה נצפה 13,826 פעמים החל מ-9/22.
- מחשבונים ייעודיים לחרבות ברזל:
 - חישוב מענק אכלוס נצפה 146,266 פעמים בתוך חודשיים
 - בדיקה האם יישוב מגורים מזכה במענקים והטבות נצפה 85,820 פעמים
 - מחשבון זכויות משפחות חללי פעולות איבה (עבר התאמה ועדכון לאור המצב) נצפה 6,611 פעמים.

פרק ו: טפסים ואישורים

מילוי טפסים מקוונים

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 930,473 טפסים מקוונים בצרוף מסמכים רלוונטיים בפילוח הבא:

שם טופס	כמות שליחות
תביעה לדמי אבטלה	210,282
דין וחשבון רב שנתי	95,566
תביעה להכרה כנפגע פעולות איבה - "חרבות ברזל"	71,959
תביעה אישית לתגמולי מילואים	49,758
תביעה לתשלום דמי לידה ליולדת	49,414
טופס אבטלה אחוד	40,577
תביעה הבטחת הכנסה	34,939
תביעה לגמלה לילד נכה	31,973
תביעה לתשלום קצבת נכות כללית	31,443
תביעה לקצבת אזרח ותיק (כולל תביעה להשלמת הכנסה)	25,538
תביעה לבדיקה מחדש בגין החמרה בסיעוד	20,415
תביעה לתשלום דמי פגיעה והודעה על פגיעה בעבודה/מחלת מקצוע	19,313
תביעת חוב לעובד לתשלום שכר עבודה ופיצויי פיטורין	17,214
גמלת סיעוד	15,468
כתב ויתור סודיות רפואית	14,681
טופס ביטוח לאומי למפוני מאורעות "חרבות ברזל"	14,502
רישום נפש	12,001
תביעה למתן שיקום מקצועי	11,601
תביעה לתשלום מענק לחייל משוחרר שעבד ב"עבודה מועדפת	10,282
תביעה לקצבת שירותים מיוחדים	8,874
הצהרה על הכנסות של זכאי לקצבת נכות	8,708
שמירת היריון	8,687
תביעה לנכות מעבודה	7,730
מחלקה ראשונה - מימוש זכויות מבוטחים על ידי גורמי חוץ	6,969
נהלים בתקופת השתתפות בתכנית שיקום מקצועי	5,040
הפרשי דמי לידה	4,823
מידע על מטפל וקביעת מעמד	4,527
תביעה למענק מעבר בגין העלאת גיל הפרישה	3,800
שאירים	3,491
ראיונות עם אזרחים ותיקים זכאי סיעוד - חרבות הברזל (אגף הייעוץ לאזרח הותיק ומשפחתו)	2,546
התחייבות לטיפול/החזר כספי לנפגעי פעולות איבה	2,454
פנייה לאמנות בינלאומיות	2,231
החזר כספי/ התחייבות לבני משפחה של נכי פעולות איבה	2,154
בדיקת תלות למקבל קצבת ילד נכה	1,890
הטבות עבור מחליף רכב	1,844

1,057	כתב ערר על החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון
1,013	נפגעי פעולות איבה ותביעה לתגמול טיפול רפואי - עד "חרבות ברזל"
641	בקשה להכרה כתושב חוזר
531	ויתור סודיות רפואית - ילד נכה
507	בקשה לפיצול תיק קצבת ילדים ומענק לימודים - מידע חלקי מוסב
372	חיבור מייצגים
360	עדכון סירוב לטופס 100
345	בקשה למשרה פנויה בשירות המדינה
193	החזר דמי ביטוח רפואי פרטי
189	הסכמה למתן חוות דעת בנושא כושר השתכרות ללא נוכחות
170	הצטרפות לפוליסת ביטוח סיעודי לנכי פעולות איבה
148	ייעוץ טלפוני למתנדב ייעוץ לקשיש
85	מענק מקרן מחקרים
84	ביטול סירוב לטופס 100
54	תביעה להכרה כנפגע פעולות איבה מחלקה ראשונה - "חרבות ברזל"
43	הצהרת אזרח ישראלי החוזר מאוקראינה
24	עדכון חשבון בנק למענק בידוד
15	בקשת תשלום לעצמאים עבור ימי בידוד
14	בקשת הצטרפות מעסיק להסדר תשלום דמי פגיעה על פי תקנה 22
3	בקשת תשלום למעסיקים עבור ימי בידוד
3	ערעור על סירוב קופת חולים להחזר כספי עבור טיפול רפואי

הזמנת טפסים:

במסגרת שירות הזמנת טפסים, הטפסים המוזמנים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח כפי שמופיעה במחשב הביטוח הלאומי.
בסך הכל הוזמנו 39,406 טפסים.

הטפסים עם מספר ההזמנות הגבוה ביותר:

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

** קיים טופס מקוון

הזמנת אישורים:

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

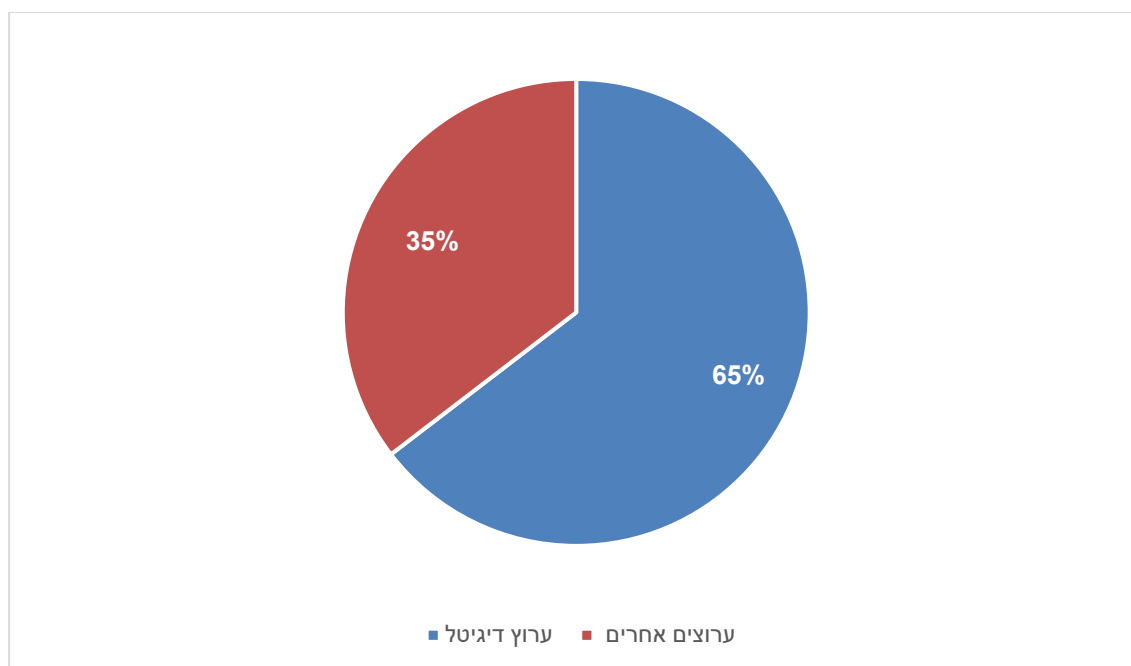
האישורים העיקריים שהוזמנו:

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

פרק ז: שליחת מסמכים

בשנת 2023 נשלחו סה"כ 12,688,786 מסמכים לביטוח לאומי הועלו בנושאי קצבאות, ביטוח, גבייה ושירות לקוחות בערוץ השירות הדיגיטלי נשלחו 8,196,039 מסמכים המהווים 65% מכלל כמות המסמכים שנשלחה בשנת 2023. התפלגות הערוצים הדיגיטליים:

- שירות אישי: הועלו 3,789,416 מסמכים
- אתר התשלומים: הועלו 3,015,922 מסמכים
- טפסי מקוונים: הועלו 1,105,700 מסמכים



התפלגות ערוצי שליחת מסמכים - שנת 2023

הסניפים שכמות המסמכים הגדולה ביותר הגיעה אליהם הם:

ירושלים, ב"ש, רמלה, נצרת, חדרה, פתח תקוה רחובות, תל אביב ונתניה

פרק ח: פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.

סך כל הפניות בשנת 2023: 1,880,293 בהתפלגות בערוצים הבאים:

1,477,465	אתר שרות אישי
211,804	חברות סיעוד
143,634	בירורים אישיים
18,125	סיעוד זכאי
12,844	פניות הציבור
11,826	פייסבוק
2,248	ממשל זמין (צור קשר בנושא אמנות)
1,079	משוב
812	שאלות כלליות
233	מייצג
116	נגישות אתר האינטרנט
83	ברורים - כבדי שמיעה
24	הזמנת מתורגמן לשפה הערבית

עיקר הפניות נשלחו בנושאים הבאים:

מספר פניות	נושא
247,249	סיעוד
214,607	אבטלה
207,357	נכות כללית
154,505	ביטוח וגביה
119,031	ועדות רפואיות נכות כללית
104,749	ועדות רפואיות – נ"ע
92,177	הבטחת הכנסה
82,336	נכות מעבודה
79,489	דמי פגיעה
73,929	גמלה לילד נכה
60,144	אזרח ותיק
57,108	אמהות
41,147	שרות לקוחות
34,203	מילואים
29,198	תשלום חובות וקנסות בד"ב
27,269	סיעוד - עו"ס

27,064	ועדות רפואיות פטור ממס הכנסה
25,636	ניידות
21,801	ילדים
18,319	שירותים מיוחדים לנכים
16,841	שיקום
15,745	מזונות
13,781	נפגעי פעולות איבה
13,529	ועדות רפואיות שר"מ
12,735	מעסיקים
11,018	תיאום דמי ביטוח
9,596	עצמאים ומי שאינם עובדים
9,385	שארם
9,371	מענק לימודים
9,020	נפגעי תאונות
7,354	פשיטת רגל ופירוק תאגיד
4,465	מענק לחייל משוחרר בעבודה נדרשת
4,325	אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו
4,066	אמנות בינלאומיות

פנייה למוקדים:

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים בבירורים אישיים וכערוץ פנייה לכבדי שמיעה.

- סך כל פניות שהגיעו למוקדים 1,477,548
- הפניות עסקו בעיקר בנושאי אבטלה, ביטוח וגביה, נכות כללית, הבטחת הכנסה, אמהות, אזרח ותיק, שרות לקוחות, תשלום חובות וקנסות בדמי ביטוח, ועדות נכות כללית וילדים.

פנייה לסניף המטפל:

לכלל הסניפים נשלחו סך הכל 1,413,358 פניות כשהסניפים שעיקר הפניות נשלחו אליהם הם:

סניף	כמות פניות
ירושלים	160,805
באר שבע	98,673
נתניה	92,537
חדרה	82,604
חיפה	75,382
רחובות	72,187
פתח תקוה	72,133
ראש"צ	58,559
קריות	57,689
רמת גן	57,254
כפר סבא	56,722
אשקלון	52,183
בת ים	51,683
רמלה	49,126
נצרת	46,726
חולון	45,833
ירושלים צפון	39,233
עפולה	38,333
נהריה	30,675
טבריה	28,892
תל אביב	27,262
בני ברק	27,082
כרמיאל	25,926
הרצליה	24,749

פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

14,412 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות ובעיקר בנושאים הבאים:
אמהות, אבטלה, נכות כללית, ביטוח וגביה, נכות מעבודה, אזרח ותיק ושארים, הבטחת הכנסה, גמלאות, שרות לקוחות, גביה מלא שכירים, סיעוד, ביטוח ובריאות

פייסבוק:

1,857 פניות נשלחו מתוך עמוד הפייסבוק
הפניות שנשלחו עסקו בנושאי, אבטלה, שרות לקוחות, דמי ביטוח לאומי, הבטחת הכנסה, אמהות, נכות כללית, ביטוח וגביה, תשלום חובות וקנסות בדמי ביטוח, אזרח ותיק, גמלה לילד נכה

פניות בנושא סיעוד (במסגרת הרפורמה בסיעוד)

סך הכל נשלחו 192,458 פניות בנושאי סיעוד ב-2 מסלולי פנייה:

- 17,695 פניות נשלחו בערוץ הזכאים לקצבה
- 174,763 פניות נשלחו בערוץ נותני השירותים

פניות בנושאי נגישות:

סה"כ נשלחו 289 פניות בנושאי נגישות אתר האינטרנט ונגישות הסניפים

פרק ט: אתר התשלומים

אתר התשלומים, שירותים ודיווחים מכיל מגוון פעולות תשלום, שידור נתונים, עדכון חשבון בנק וכדומה. האתר נצפה סך הכל 36,997,455 פעמים.

באמצעות האתר נגבה סך הגבוה מ-2,564,000,000 ₪.

באתר מולאו 1,499,448 טפסים כשהעיקריים שבהם:

תאור טופס	כמות
משק בית	350,720
תשלום חוב או דוח מעסיק	348,022
העסקת תושבי ישראל (102)	253,482

כניסות וצפיות במסכים באתר (חשיפה):

שירות	כניסות ב-2023
מסך ראשי אתר תשלומים	4,048,529
שליחת מסמכים – גמלאות	2,855,302
איתור מקום תכנית חיסכון לכל ילד	975,155
דיווח משק בית	680,801
שליחת מסמכים – גבייה	413,548
הפקת תעודת נכה	412,842
הצטרפות לשירותים דיגיטליים	585,152
עדכון חשבון בנק	406,567

דפי נחיתה באתר:

הדפים באתר אשר מהם נכנסו עיקר הגולשים לאתר הם:

- מסך כניסה לאתר התשלומים
- בחירת תכנית חיסכון לכל ילד

פרק י: שירות אישי

- 45,568,361 כניסות לאתר
- 15,603,757 פעילויות מסוגים שונים התבצעו באתר
- 2,349,364 משתמשים נכנסו לאתר
- הונפקו 22,173 קודים למשתמשים חדשים
- 63,541 בקשות לשינוי חשון בנק
- 158 בקשות לביטול בקשה לעדכון תכנית טיפול בסיעוד
- 3,037 עדכוני תכנית טיפול בסיעוד
- 1,633,929 פעולות צפייה במכתבים

הנושאים בהם התבצעה עיקר הפעילות:

נושא	כמות פעילויות
ביטוח וגבייה	4,459,298
אבטלה	936,060
נכות כללית	910,241
ועדות רפואיות	621,121
ילדים	576,195

פרק יא: ערוצים נוספים

ערוץ יוטיוב

בערוץ היוטיוב יש 198 סרטונים שמאורגנים ב-15 פלייליסטים,

- 32,107,724 צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- הצטרפו ב-2023 1,219 מנויים חדשים
- זמן צפייה בכל הסרטים בערוץ: 167,830.9 שעות

פייסבוק:

- מספר פוסטים שפורסמו 205
- מספר עוקבים שנוספו לעמוד הפייסבוק 12,214
- מספר החשיפות לתוכן שעלה בעמוד 38,000,000

אינסטגרם:

מספר חשיפות לפרסומים באינסטגרם: 1,893,284

Tiktok

נפתח בחודש אפריל.

- 5,627,368 צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- 18,000 צפיות בפרופיל
- 20,548 גולשים סימנו לייק
- 1,095 תגובות
- 1,518 שיתופים

פרק יב: מערכת מייצגים בגמלאות

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

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

בשנת 2023 רשומים כבר 7,767 משרדים אשר מייצגים 350,254 מבוטחים (גידול בהשוואה לשנת 2022).

פרק יג: צ'ט בוט

לאחר ביצוע פיילוט לשימוש בתשתית צ'ט בוט במטרה להנגיש את המידע לגולשים באתר בצורה קצרה, זמינה וידידותית ובשנת 2023 כבר שולבו באתר צ'ט בוטים בנושאי אמהות, הריון ולידה, הבטחת הכנסה, אבטלה ולאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל – הוקם גם צ'ט בוט לנושא זה העוסק במגוון הנושאים תחת המטרייה של "חרבות ברזל" (נפגעי איבה, מפונים, מילואים, חל"ת / אבטלה, מענקים, התנדבות, משפחות החטופים ומשפחות שכולות)

- סה"כ 49,475 כניסות ופעילויות התבצעו בצ'ט בוטים השונים השנת 2023 לפי הפיוח הבא:

נושא	כמות כניסות
אבטלה (החל מ-10/23)	29,288
הבטחת הכנסה (החל מ-3/23)	10,189
אמהות (החל מ-6/23)	9,998

התפלגות הכניסות לבוטים לפי חודשים (החל מחודש 3/24 - מועד עליית בוט הבטחת הכנסה)

חודש	הבטחת הכנסה	אמהות	אבטלה
מרץ	116	0	0
אפריל	545	0	0
מאי	645	0	0
יוני	699	663	0
יולי	753	1,192	0
אוגוסט	1,879	1,583	0
ספטמבר	1,043	1,084	0
אוקטובר	1,786	1,206	1,984
נובמבר	1,589	1,206	13,774
דצמבר	1,134	1,123	6,744

את המספר הגבוה ביותר של כניסות לבוט אבטלה ניתן להסביר בין היתר ע"י מלחמת חרבות ברזל שגרמה בין היתר למפונים מביתם שמצאו עצמם מחוסרי עבודה ומתעניינים בנושאי הפסקת עבודה ואבטלה.


פרק יד: מלחמת חרבות ברזל

אירועי ה-7 באוקטובר ופרוץ מלחמת חרבות ברזל הוכיחו פעם נוספת את חשיבות הביטוח הלאומי כגוף שתומך ומלווה את האזרחים גם ברגעים הקשים והמורכבים ביותר. המצב השפיע רבות גם על פעילות הביטוח הלאומי בדיגיטל לאור העובדה שאנשים הפכו ברגע אחד לחסרי בית ופרנסה, משפחות שכולות, נפגעים, פדויי שבי ומשפחות חטופים.

בעקבות המלחמה פותחו השירותים הבאים באתר:

- טופס צור קשר לגופים המפעילים מתנדבים
- אזור תוכן ייעודי למלחמה אשר מרכז תחת קורת גג אחת את כל המידע הרלוונטי
- טופס מקוון להכרה כנפגע פעולות איבה -חרבות ברזל -למילוי על ידי מבוטחים
- טופס מקוון להכרה כנפגע פעולות איבה - חרבות ברזל – למילוי על ידי בתי חולים
- שאלון על מצב נפשי למילוי על ידי מטפל מטעם ארגון המטפל בנפגעי פעולות איבה במסגרת המלחמה
- שאלון Pcl5 על מצב נפשי - חרבות ברזל
- מחשבון בדיקת זכאות וחישוב מענק אכלוס בהתאם להחלטות ממשלה 950 ו-957
- מחשבון זכויות משפחות שכולות
- מחשבון מקוצר לחישוב תקופת אכשרה באבטלה
- שאלון עדכון מצב קשישים מפונים למילוי ע"י מתנדבי הייעוץ לקשיש
- טפסי הצהרה לצורך קבלת מענק אכלוס ומענקים נוספים
- מערכת בקשות החזר תגמולי מילואים למעסיקים קטנים
- בדיקה האם יישוב המגורים מזכה במענקים והקלות בעקבות המלחמה
- צ'ט בוט בנושאי המלחמה
- שירות לעדכון חשבון בנק למענקים בתקופת חרבות ברזל

עדכונים ומידע בעקבות המלחמה



הביטוח הלאומי מחבק אתכם ועומד לצידכם גם ברנעים הכואבים האלה

מבטחים יקרים,

אנחנו נמצאים בעימות של מלחמה קשה ומאבק, אשר במהלכה עובדי הביטוח הלאומי נמצאים כאן בשבילכם ופועלים לאמינות הביטוח הכללי והסיוע של החשבון.

נפגי פשלת איבה ובו משפחותיהם וכן משפחות שוללת ומשפחות החטופים והנעדרים ואים לתומלים בספים, לשיקים ולהטבות שונות כדי לסייע להם ולתמוך בהחלמתם. אנחנו נגיע אליכם ונלווה אתכם בראגים אלה.


כמו כן פחתם עובדכם קו חירום 02-4269999 לתות מענה מידי יועץ בזכות המגיעות לכם במצב חירום זה. הקו פועל בימים ראשון עד תמישי משעה 8:00 עד 17:00 ימים שישי משעה 8:00 עד 13:00.

באתר זה ריכזנו את כל המידע על הכוחות המגינות לכם, וכן עדכונים בעקבות המצב הביטחוני.


מאתלים ללגלוג שנועד ימים שקטים ובטוחים יותר.

[צפייה באתר](#) [צפייה באתר](#) [מידע באמהרית](#)


עדכונים אחרונים




מיון טיפולים משלמים לפגעי איבה וחטופים שחוזר



מענקים למפגעים שאינם עובדים




שילום מענק רבועי למשפחות החטופים




מענק שיבה למפגעים שחוזר הביתה


קהלי יעד




משפחות החטופים והנעדרים




בני משפחה אל מפגעים שמשאפטים בבית חולים




מפגעים שחוזר




מפגעים




נפגעי חרדה




עובדים זרים




מילאים



מפגעים




משותפי מסיבות נהב, פסידק ומדבד



משפחות שוללת

אפשר לנגול



אזור תוקן מרכז בנושאי המלחמה

עם ישראל



הביטוח הלאומי

הוא מגן הזכויות שלכם

סיכום

מהדוח עולה כי שנת 2023 התחילה כשנה רגילה ושגרתית בנפחי הפעילות בערוץ הדיגיטלי, אך לקראת סופה, חל מפנה לאור אירועי ה-7 באוקטובר. מפנה אשר הכתיב מתן מענה לצרכים המיוחדים שעלו מהשטח. הביטוח הלאומי התארגן והגיב במהירות יחסית לדרישות וסיפק בתוך חודשיים מעל ל-10 שירותים דיגיטליים חדשים אשר סייעו למבוטחים במיצוי זכויותיהם, תוך ניסיון לשמור גם השגרה בנושאים אשר לא הושפעו מהמלחמה. גם הפעם, הערוץ הדיגיטלי אשר היה זמין לקבוצות אוכלוסייה גדולות ובשפות שונות, נתן את המענה המידי לצרכים שעלו מהשטח ובהתאם להחלטות הרשות המחוקקת.

גם בשנת 2024 ובשנים הבאות הביטוח הלאומי ימשיך לקדם את הסניף הדיגיטלי אשר משפיע על כלל ערוצי השירות באשר הם ומנגיש את הארגון לכלל לקוחותיו, תוך שיתוף פעולה הדוק בין כל היחידות בביטוח הלאומי.