

המוסד לביטוח לאומי
מינהל משאבי אנוש

מינהל הביטוח והגבייה מינהל הגימלאות

י בכסלו תשס"ב
25 בנובמבר 2001

חוזר כללי
חוזר גל"ש
חוזר גמלאות
חוזר משאבי אנוש

101
4315
958
1483

אל: חברי מינהלה
מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי אגפים ותחומים - מ.ר.
מנהלי תחומים - סניפים
ממונים ורכזים - סניפים
מנהלת מרכז מידע טלפוני

הגדוך: מסירת מידע אישי בפקס לאוכלוסיית החירשים - קוד סודי מיוחד

בעקבות פנייתה של אגודת החירשים בישראל בבקשה לאפשר קבלת מענה בפקס לאוכלוסיית החירשים (במקום הטלפון שנמנע מהם), החליט המוסד לביטוח לאומי להיענות לבקשה זו, למי שיזדהה בקוד מיוחד, המסמל כי הפונה הינו חירש ולכן זכאי לקבלת מידע אישי בפקס. פניות אלו יטופלו על ידי עובדי מרכז המידע הטלפוני ברחובות.

קוד זה יופיע במערכת הרגילה לטיפול בקוד סודי באמולציה או במערכות דלפק בציון סטטוס חדש: מיוחד.

בקוד סודי מיוחד זה ניתן גם להשתמש בעמדה לשירות עצמי ואף לקבלת מידע בטלפון (בין אם על ידי הפונה עצמו, או מישהו אחר מטעמו).

התהליך לקבלת הקוד המיוחד שונה מתהליך קבלת קוד רגיל והוא מבוסס על העקרונות הבאים:

א. אוכלוסיית היעד

הקוד המיוחד ינתן למי שהוגדר כחירש ברמה של DB 45 ומעלה. הפנייה לגבי רמת החירשות תועבר אל אגודת החירשים בישראל בצירוף אודיוגרמה מעודכנת. אגודת החירשים תעביר למ.ר. רשימת המבקשים שנמצאו מתאימים לקבלת השירות. מבקשי הקוד יחוייבו לחתום על הצהרה מיוחדת. מצ"ב נוסח ההצהרה.

חירשים שיפנו לסניף לבקש קוד מיוחד יופנו אל: אגודת החירשים בישראל, ת.ד. 9001, תל אביב, מיקוד 61090.

יש להדגיש שהפניה בנושא זה לאגודת החירשים אינה מותנית בחברות באף לא אחד מארגוני החירשים.

ב. הנפקת הקודים המיוחדים

המ.ר. ישלח קוד מיוחד בדואר ישירות אל מבקשי הקוד, על פי רשימת המבקשים שיתקבלו מאגודת החירשים.

רק המ.ר. יוכל להנפיק קוד מיוחד (בסניף ניתן להנפיק רק קוד רגיל ולא קוד מיוחד). פונים שיפנו לסניף לקבלת הקוד המיוחד יתבקשו לפנות להעביר את בקשתם באמצעות אגודת החירשים. בימים הקרובים נספק לכם דפי מידע לחלוקה למבקשי השירות.

7

ג. אימות, שינוי או ביטול קוד מיוחד
ניתן להיעשות בסניף בדרך הרגילה של טיפול בקוד סודי הן במערכות האמולציה והן במערכות הדלפק הקדמי.

ד. מספר הפקס לפניות החירשים
המספר לפניות החירשים הינו מספר פקס הקיים במרכז המידע הטלפוני – 08-9474555. הפניות יטופלו על ידי עובדי מרכז המידע הטלפוני ברחובות תוך 24 שעות. במידה שהתקבלו פניות לפקסים בסניפים (שמצויין בהם מ.ז. וקוד מיוחד), יש לטפל בפניה זו על ידי עובדי הסניף ובהקדם, תוך 24 שעות.

ה. מספר הפקס להחזרת תשובות
החזרת התשובה תועבר רק למספר הפקס הרשום אצלנו. מבקשי הקוד המיוחד יחוייבו לציין מספר פקס להחזרת תשובות. ראה תדפיסים מצורפים לגבי מיקום המידע על סוג הקוד ומספר הפקס להחזרת התשובות.

ו. פל השירותים
האמור במכתב זה נוגע למידע אישי המותר במסירה בטלפון. יש להדגיש שאישורים או מכתבים המהווים אסמכתא, יש לשלוח בדואר על פי הנהלים הקיימים.

8

אגף הדוברות וההסברה נערך לפרסום השירות החדש בעתונות הארצית, במועדוני החירשים וכן בסניפי הביטוח הלאומי. הפרסום בעתונות הארצית יבוצע בשבוע הראשון של חודש דצמבר 2001. דפי מידע וכרזות יועברו אליכם בימים הקרובים.

לשאלות הבהרה או הערות יש לפנות לגב' נחמה שפירא, מנהלת תחום שירות לקוחות.

אנו רואים בשירות זה שלב חשוב בשיפור השירות, כיון שמדובר בשירות ייחודי לאוכלוסייה ייחודית.

ב ב ר כ ה,

3

יגאל ברזני
סמנכ"ל ביטוח וגביה

אפי שני
סמנכ"ל משאבי אנוש

יחזקאל מקל
סמנכ"ל גמלאות

העתק: מר אהרון עיני – יו"ר אגודת החירשים בישראל
גב' דליה ברלינסקי – מנכ"לית אגודת החירשים בישראל
גב' לאה דביר – מנהלת חטיבת ישומי גמלאות כלליים
גב' נחמה שפירא – מנהלת תחום שירות לקוחות
מר מוטי מסיכה – מנהל מחלקת שירותי קצה
עו"ד רולן ספז – הלשכה המשפטית
ד"ר נירה דנגור – אגף השיקום

חירשים doc.1

לכבוד,

המוסד לביטוח לאומי,
באמצעות אגודת החירשים בישראל

הנדון: הצהרה לצורך קבלת שירותי פקס

אני _____ בעל מספר זהות _____ מצהיר על רצוני לקבל שירותי מידע מהמוסד לביטוח לאומי באמצעות הפקס.

ידוע לי כי עקב השימוש בפקס, עלולים להיות מקרים בהם המידע יגיע בטעות לאדם אחר, ולפיכך עלולה להיגרם פגיעה בצנעת הפרט. לאור האמור, אני משחרר את המוסד לביטוח לאומי מכל אחריות שהיא, בכל הנוגע לשימוש שיעשה בפקס.

ידוע לי כי המידע שימסר לי באמצעות הפקס הינו מידע בלבד, ואינו יכול לשמש אסמכתא בענייני כלפי המוסד לביטוח לאומי, ו/או כלפי רשויות אחרות ו/או כלפי כל גורם אחר.

שם ומשפחה _____ מספר זהות (כולל ספרת בקורת) _____

תאריך לידה _____ כתובת _____

מספר פקס להחזרת התשובות _____

תאריך _____ חתימה _____

לוח מודעות
 המשתמש פנה כבר היום.
 מספר הפקס להתקשרות הוא: 03-5656231
 קוד סודי פעיל מיוחד
 25/11/2001 מילואים - אישור למס הכנסה

30/06/1948	תאריך לידה	00005678-8	מספר זהות
	תאריך עליה	חרלפ יעקב ח"	שם
נשוי	מצב אישי	שמואל	שם ראב
05102744-9	ת"ז/בית זוג	לובה רחל	שם בן/בת זוג
הקבל 3 ירושלים 93874			כתובת

סיניף	ת. זכאות	שם	פעילות	התפקיד	מספר ת.ד.	שם נשא
0000	01/07/1999	חרלפ יעקב		הקבל	93878	מילואים
4100	01/07/1975	חרלפ יעקב ח"	פעיל	מבוטח	56788001	לדים
4100	01/07/1999	חרלפ יעקב ח"	פעיל	מכבי	56788	חברות בקופ"ח

00

00

25/11/01 16:33:09
03-7666231 : 0720 1900

110 112
0720 0720 05788 :
01220/10220 945
: 0122 01220

01000 7122 7122 0720 9100 8011 712 01000.0 11120

F2=xxxx, F3=01100, F5=0/010, F6=01000, F7=-91, F8=491, F9=10170, F10=10070, F11=11170
F12=xxxx

03 HK= 00 <S 02/001