



אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2020

אפריל 2021

איסוף נתונים וכתובה:
איריס אליאסיאן

פרק א: מידע ושירותים חדשים

שנת 2020 התאפיינה בהתפרצותו של נגיף הקורונה, אשר גרם בין היתר לרבים מהאנשים להפסיק לעבוד, לחלות ולהימצא הרבה בבית. בעקבות המשבר, נעשו פעולות להיטיב עם ציבור המבוטחים וכפועל יוצא, נדרשנו בביטוח הלאומי להתאים ולהוסיף שירותים דיגיטליים בהתאם להחלטות הממשלה והצרכים של הציבור והביטוח הלאומי כפי שעלו מהשטח.

בין התכנים והשירותים ששולבו באתרים וברשת, ניתן לציין את העיקריים שבהם:

• מידע והסברה:

- הוקמו אתרים מרכזים ל"הנחיות קורונה" בכל נושאי הביטוח הלאומי ואתר מרכז למי שהוצא לחל"ת ב-6 שפות (עברית, ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית וצרפתית)
- הוכנו סרטוני הדרכה שהסבירו בצורה קלה את הזכויות באבטלה בעברית ושפות נוספות
- דף הבית עבר שינוי על מנת לשדר מסרים מרגיעים לציבור
- אתר אבטלה שעוסק בנושאי קורונה שוכתב ושולבה בתוכו אינפוגרפיקה
- מאגרי שאלות ותשובות נפוצות הורחבו מאד

• טפסים מקוונים:

- תביעה למחליף רכב בניידות
- תביעה לקצבת אזרח ותיק עם/בלי השלמת הכנסה
- תביעה להשלמת הכנסה למקבל קצבת שארים / אזרח ותיק
- הצהרה על הכנסות לזכאי לקצבת נכות ובן/בת הזוג
- דיווח על ייעוץ טלפוני של האגף לייעוץ לאזרח ותיק ומשפחתו
- בקשה לבדיקת תלות לילד נכה ללא נוכחות

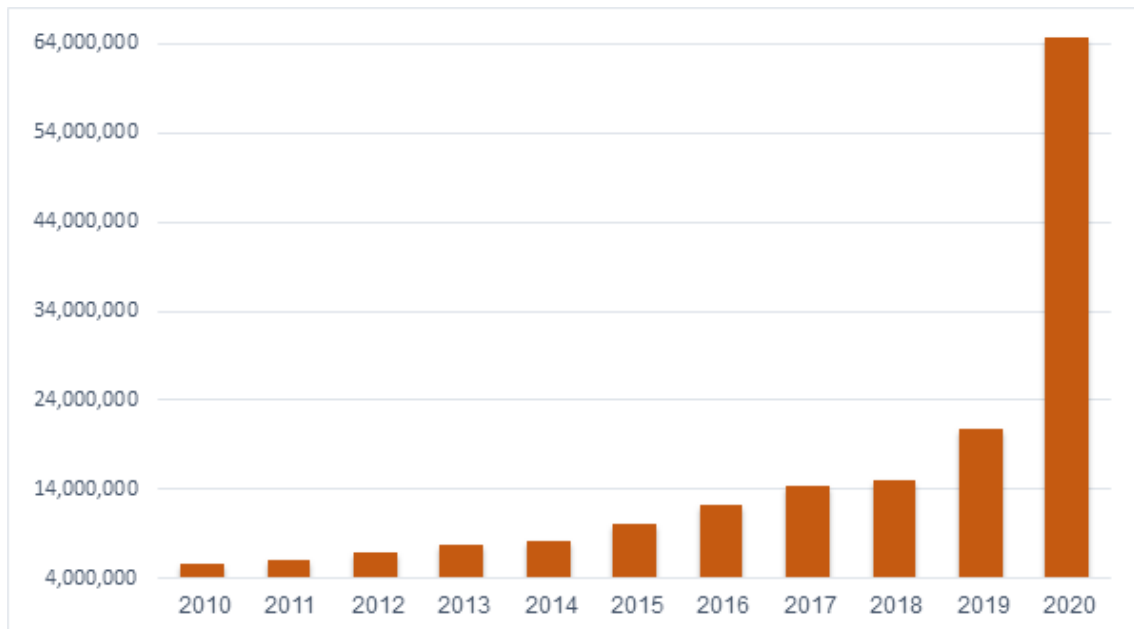
• יישומים ומחשבוני:

- חישוב תקופת חופשה ללא תשלום (חל"ת) לקבלת דמי אבטלה או מענק הסתגלות
- חישוב סכום מענק לכל אזרח
- חישוב סכום המענקים בנכות
- חישוב סכום מענק חזרה לעבודה (בשכר נמוך)
- ממשק לבדיקת חשבון בנק אליו יועבר מענק לכל אזרח
- שירות עדכון סטטוס תעסוקה
- בקשת מענק הסתגלות למבוטחים בני 67 ומעלה אשר פוטרו או הוצאו לחל"ת
- תשלום חוב בדמי אבטלה למי שקיבל בשוגג קצבה
- הצטרפות לשירותים הדיגיטליים – זיהוי חזק ומאובטח
- שידור נתוני אבטלה בחירום למעסיקים
- דיווח רשימת תלמידי מכללות
- דיווח תקופות ביטוח של חברי קיבוץ ומושב שיתופי

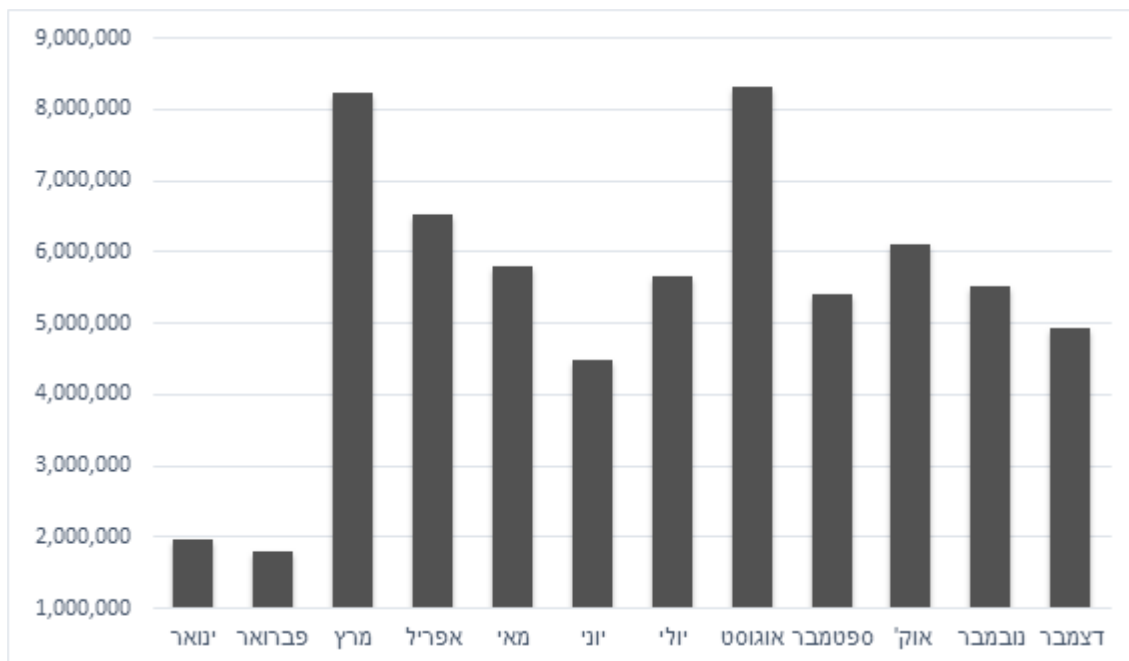
פרק ב: מאפייני הביקורים

מספר ביקורים:

- סך הכל היו באתר 64,740,620 ביקורים (כניסות). גידול של 210% לעומת שנת 2019.
- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ב-150.5% ועומדת על 20,301,039
- משך זמן שהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ממשיך לרדת גם ב-2020 ועמד על 02:20 דקות. במקביל לירידה במשך זמן שהייה נצפתה ירידה חדה באחוזי הנטישה של האתר. נראה כי הגולשים מוצאים את מבוקשם באתר מהר יותר.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש גדל ועמד על: 5,395,051.6
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודשים מרץ ואוגוסט (מעל ל-8 מיליון כניסות בכל חודש) - פעילות מוגברת סביב פרוץ משבר הקורונה (17/3/2020) ומענק לכל אזרח (2/8/2020-9/8/2020)
- מספר הכניסות המצומצם ביותר נצפה בחודשים ינואר ופברואר, לפני פרוץ המשבר.



כניסות לאתר בין השנים 2010 ל-2020

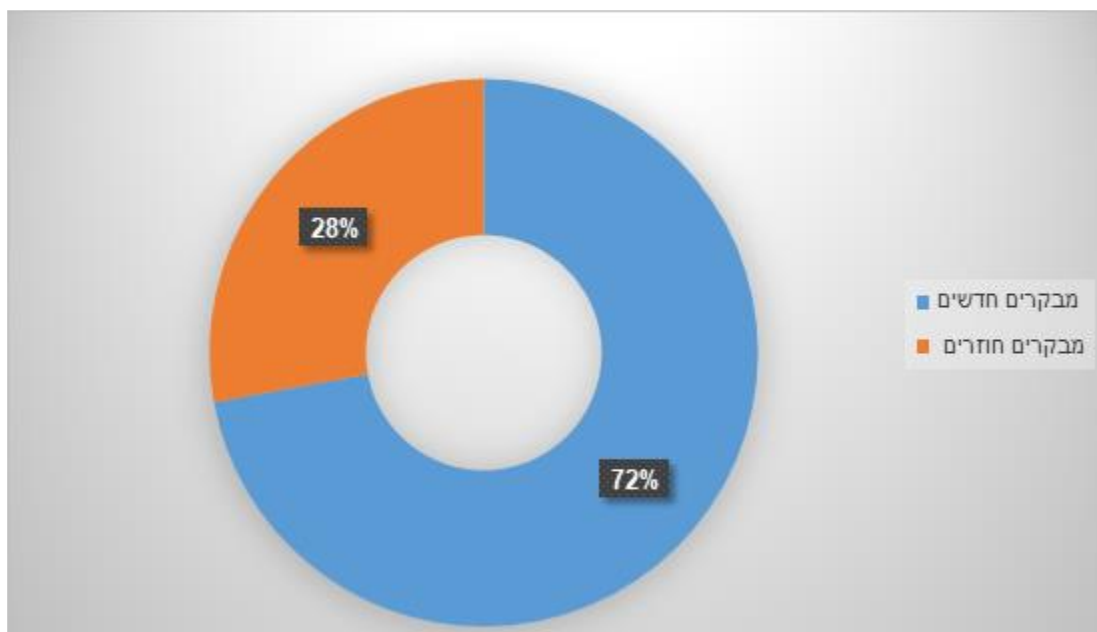


התפלגות הכניסות לאתר בחתך של חודשים - שנת 2020

פרק ג: מאפייני המבקרים

מספר מבקרים:

- 64,740,620 כניסות לאתר התבצעו על ידי 20,301,039 מחשבים/דפדפנים שונים. מספר המחשבים/דפדפנים גדל בהשוואה ל-2019 ב-150.5%
- נמשכת מגמת הגידול באחוזי המשתמשים החדשים שנכנסו לאתר גם בשנת 2020.



התפלגות כניסות מבקרים חדשים לעומת מבקרים חוזרים

פיזור גיאוגרפי:

פריסת האזורים הגיאוגרפיים והמדינות שמהם נכנסו לאתר התרחבה מאוד ועומדת על 16,209 מדינות ואזורים (בהשוואה ל- 224 ב-2019).

המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

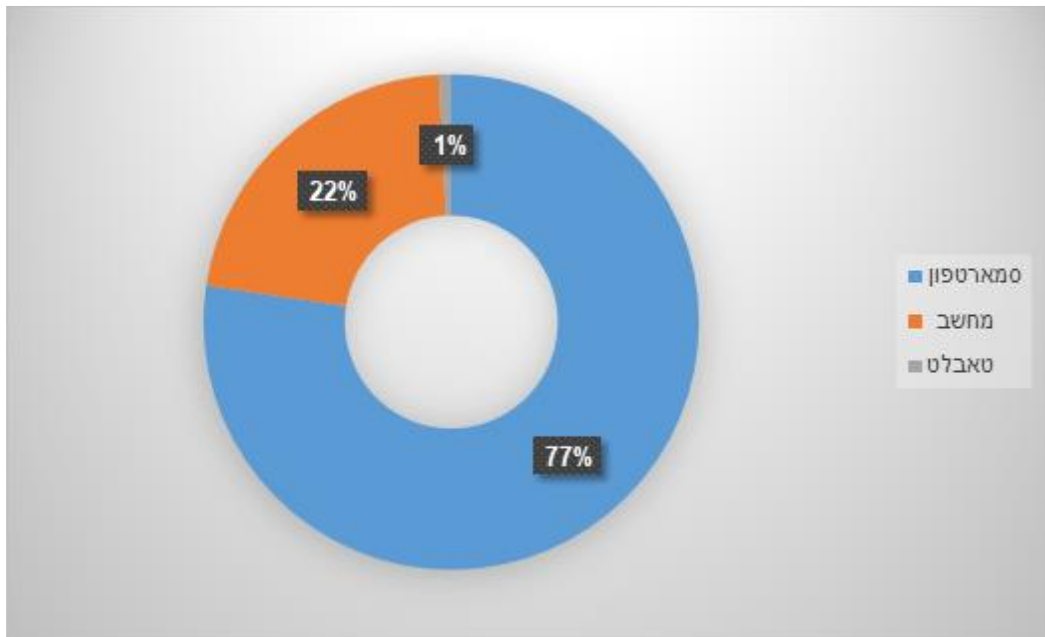
- בהשוואה לשנת 2019 נצפו שינויים בכמות הכניסות מהמדינות שעובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, רש"פ, רוסיה, אוקראינה, אנגליה, גרמניה, הולנד וצרפת.
- 96.47% מהכניסות לאתר היו מישראל, כשהיישובים מהם התבצעו עיקר הכניסות הם: תל אביב-יפו, ירושלים, חיפה, פתח תקוה, ראשון לציון, נתניה, באר שבע, חולון, רמת גן, אשדוד, רחובות, הרצליה, כרמיאל, חדרה, אשקלון, כפר סבא, פרדס חנה, בני ברק, הוד השרון, אילת, רעננה, נצרת, מודיעין, נהריה.
- לראשונה נצפו כניסות לאתר מאילת - 72,867 כניסות. כניסות הנובעות מסגירת ענף התיירות.
- עיקר הכניסות לאתר היה מתל אביב-יפו (45,854,844 כניסות) והכי פחות כניסות היו מחצור הגלילית (1,011 כניסות)
- הכניסות מתחומי הרש"פ עלו ועמדו על 236,816 (גידול של 214% בהשוואה ל-2019)

גלישה באמצעות מכשירים:

גם השנה נצפה אחוז גבוה יותר של גולשים שנכנסו לאתר מהמובייל. 68% מגולשי המובייל גלשו בגלקסי ומערכות נוספות ו-32% באייפון.

התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים:

- מובייל – 77.36% (גידול בהשוואה ל-67.86% בשנת 2019)
- מחשב נייד – 21.84% (ירידה בהשוואה ל-30.77%)
- טאבלט – 0.81% (המשך ירידה בהשוואה ל-1.37%)



התפלגות הגלישה באתר באמצעות מכשירים

- הגולשים מתל אביב, חיפה, פתח תקוה ונתניה גלשו בעיקר במובייל
- הגולשים מירושלים גלשו בעיקר מהמחשב הנייד

שימוש בדפדפנים:

השימוש בדפדפנים השונים מצביע גם הוא על שימוש מוגבר במובייל:

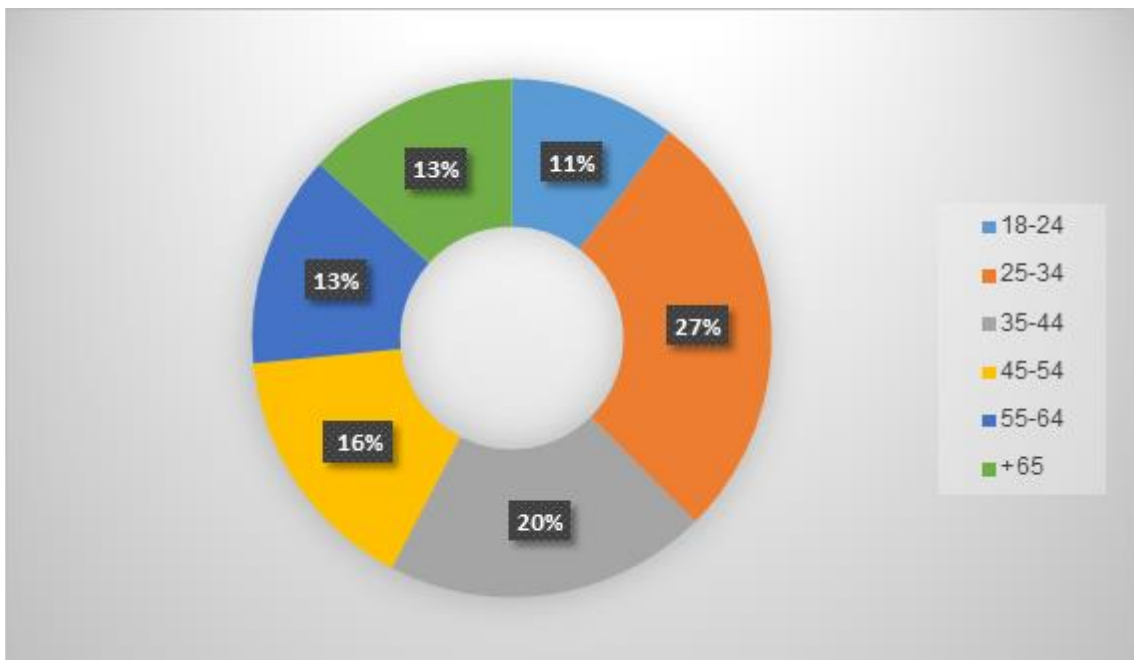
- **Chrome** - 36.1% (ירידה בהשוואה ל-2019)
- **Android Web view** - 29.1% (עלייה בהשוואה ל-2019)
- **ספארי** - 26% (עלייה)
- **Samsung Internet** (דפדפן גלישה בנייד) - 4.99%
- **Internet Explorer** - ממשיך לרדת ועומד על 1.53%
- **דפדפנים נוספים** – 2.28%

שעות פעילות:

בשל המשבר ומרכזיותו של הביטוח הלאומי בהתמודדות עם המצב, נצפתה פעילות באתר בכל שעות היממה. שעות פעילות השיא היו בין השעות 06.00 ועד 17.00 כשמשעה 17.00 עד 20.00 הפעילות במגמת ירידה.

התפלגות גלישה לפי גיל ומין:

- 51.1% מהגולשים היו גברים ו-48.9% נשים
- **גילאי 18-24 ו-65+** שהו הכי הרבה זמן באתר
- **גילאי 65+** גלשו בכמות דפים גדולה יותר מאשר הצעירים
- אחוזי נטישה גבוהים יותר בקרב בני 18-24 ו-45-54



התפלגות כניסות לאתר לפי גיל

פרק ד: מסלולי כניסה והפניות לאתר

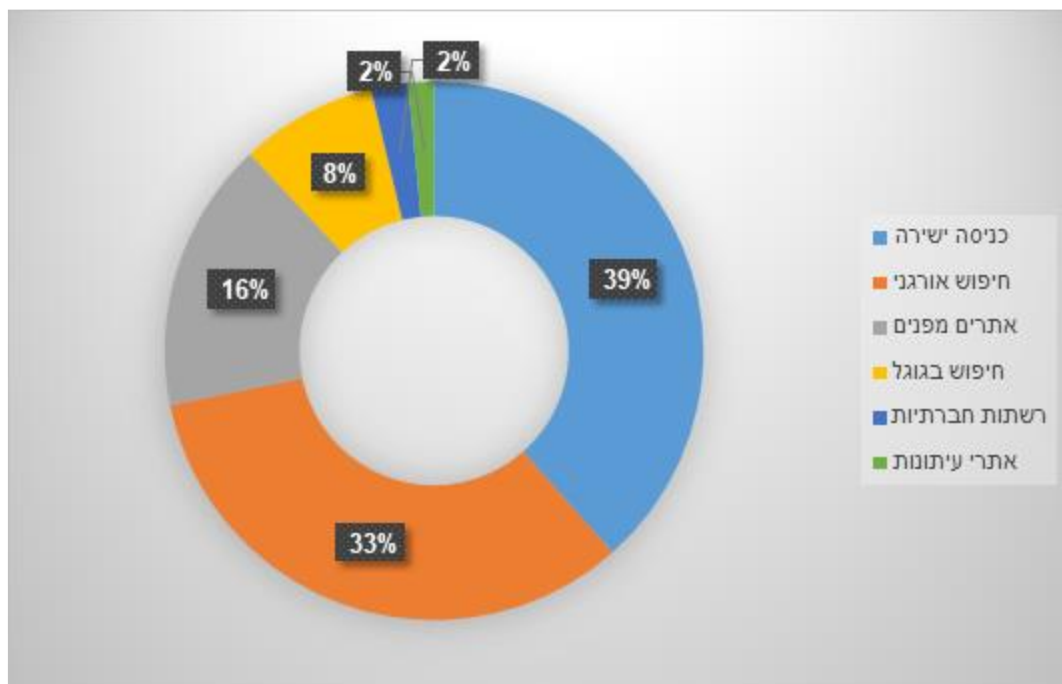
ניתן להגיע למידע ולשירותים ממנועי חיפוש, אתרים, רשתות חברתיות ואפליקציות שונות. ההפניות יכולות להיות לדף הבית או ישירות לדף/שירות ספציפי באתר.

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).

בהשוואה ל-2019:

- אחוז הגולשים שנכנסו ישירות לאתר וכן מי שהגיעו כתוצאה מתוצאות אורגניות במנועי חיפוש – גדל
- אחוז האתרים שהפנו – גדל
- גולשים שנכנסו ישיר לאתר, צפו בממוצע ביותר דפים מאשר גולשים שהגיעו מאתרים מפנים.



מסלולי כניסה לאתר

אתרים מפנים:

האתרים העיקריים שהפנו הם: שירות התעסוקה, כל זכות, גוב, אתר vesty (שבועון ברוסית), פיקוד העורף, אשדוד נט, ו-miluim.aka

רשתות חברתיות:

578,734 גולשים באתר הגיעו מהפניות ברשתות החברתיות בפילוח הבא:

ערוץ	כניסות ב-2020	כניסות ב-2019	אחוז השינוי
פייסבוק	569,905	110,884	
יוטיוב	1522	870	
אינסטגרם	2,362	684	
טוויטר	1,945	215	
אחר	3000	1,668	

אתרי עיתונות:

399,148 כניסות לאתר הגיעו באמצעות אתרי עיתונות כשהעיקריים שביניהם: וואלה, mako, n12, ynet, ישראל היום וכיכר השבת.

דפי נחיתה מרכזיים שדרכם נכנסו ישירות לאתר:

1. דף הבית
2. הסבר על אתר שירות אישי
3. מענק לכל אזרח
4. מילוי טופס תביעה לאבטלה
5. מחשבוני
6. אתר אבטלה
7. אתר אבטלה קורונה
8. חוברת הסברה "חוזרים למעגל העבודה" (נצפתה 827,525 פעמים)
9. צור קשר
10. הזמנת קוד סודי
11. לוח תשלומי קצבאות

פרק ה: דפים ואזורים נצפים ביותר

כל הדפים באתר נצפו בסך הכל 332,837,245 פעמים (גידול של מעל ל-460% בהשוואה ל-2019)

הנושאים הנצפים ביותר באתר:

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

שם הדף	כניסות ב-2020
תת אתר קצבאות והטבות	74,481,356
דף הבית	51,746,886
תת אתר סניפים	34,020,681
הסבר על שירות אישי	23,162,938
מחשבוני	18,220,111
תת אתר הנחיות קורונה	10,321,535
הזמנת קוד סודי	7,651,894
תת אתר מענק לכל אזרח	6,800,504
דף מקדים למילוי תביעה מקוונת לדמי אבטלה	6,300,778
תת אתר פרסומים	3,110,578

כניסות לדפים ייחודיים:

- ללוח תשלומי קצבאות היו 1,435,896 כניסות (גידול של 369% לעומת 2019)
- גידול של 158% בכניסות לאתר דרושים
- גידול של 284% בכניסות לאתר "סטטיסטיקה לפי יישוב"
- אתר נתוני ופרסומי קורונה שהושק בספטמבר 2020 נצפה 43,373 פעמים
- גידול של 683% בכניסות לאתר "תמונת מצב"

קצבאות:

שנת 2020 התאפיינה בכך שקצבאות שנפח הפעילות והעניין בהם היה נמוך יחסית, גדלו מאד. ייתכן שמשבר הקורונה אילץ גם אוכלוסיות שאינן באוריינות דיגיטלית, להיכנס לאתר.

- הקצבאות אשר נצפו ביותר: אבטלה, אזרח ותיק, נכות כללית, הבטחת הכנסה (עליה ממקום 9 ב-2019), ילדים, אמהות, סיעוד, פגיעה בעבודה, נידות, ילד נכה, שארים, שיקום, חייל משוחרר, מילואים, שמירת הריון
- חוזרי הגמלאות נצפו 32,512 פעמים – נמשכת מגמת הירידה שהחלה בשנת 2018.

ביטוח וגבייה:

גם בנושאי ביטוח וגבייה לא נצפו שינויים דרסטיים אך נצפו שינויים ברמת ההתעניינות בנושאים.

- הנושאים אשר נצפו ביותר: דמי ביטוח לאומי, שיעורי דמי ביטוח, תושב ישראל השוהה בחו"ל, מעסיקים, תיאום דמי ביטוח
- החוזרים נצפו 12,294 פעמים (מגמת ירידה בהשוואה לשנת 2019)

אתרים בשפות:

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

רוסית:

- 8,816,589 כניסות לאתר (גידול של 346% בהשוואה לשנת 2019)
- הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, אבטלה (עלייה ממקום 4 ב-2019) הבטחת הכנסה, נכות כללית, סיעוד, שארים, ילד נכה, נפגעי פעולות איבה, קצבת ילדים, אמהות, ניידות, אמנות בינלאומיות, דמי קבורה.

ערבית

- 8,433,854 כניסות לאתר (גידול של 616% בהשוואה לשנת 2019)
- הנושאים הנצפים ביותר: חדשות, מידע על שירות אישי, אבטלה, הנחיות קורונה, הזמנת קוד אישי, טפסים, זימון תור לשיחה, ילדים, הבטחת הכנסה, מענק לימודים, מחשבונים, קמפיין שירותים דיגיטליים.

אנגלית:

- 1,968,998 כניסות לאתר (גידול של 284% בהשוואה ל-2019)
- הנושאים הנצפים ביותר: אבטלה, סניפים, אזרח ותיק, הבטחת הכנסה, טפסים ואישורים, הנחיות קורונה, מידע על שכר מינימום, צור קשר, מחשבונים, מענק לכל אזרח, נכות כללית, הנחיות קורונה, זימון תור לשיחה.

צרפתית:

- 468,996 צפיות בכל הדפים באתר (גידול של 604% בהשוואה ל-2019)
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, אזרח ותיק, טפסים און ליין, אבטלה- חל"ת, אבטלה, קצבאות, חדשות קורונה, טפסים ואישורים. חל שינוי בהשוואה ל-2019 ונראה כי חיפשו יותר שירותים ומידע לצורך מיצוי זכויות בעקבות הקורונה.

יישומים ומחשבוניו:

- סך כל הכניסות לכל המחשבוניו שבאתר: מעל ל-18,000,000 (מעל ל-300% גידול בהשוואה ל-2019)
- אינדקס המחשבוניו נצפה 4,700,000 פעמים

המחשבוניו העיקריים שנצפו:

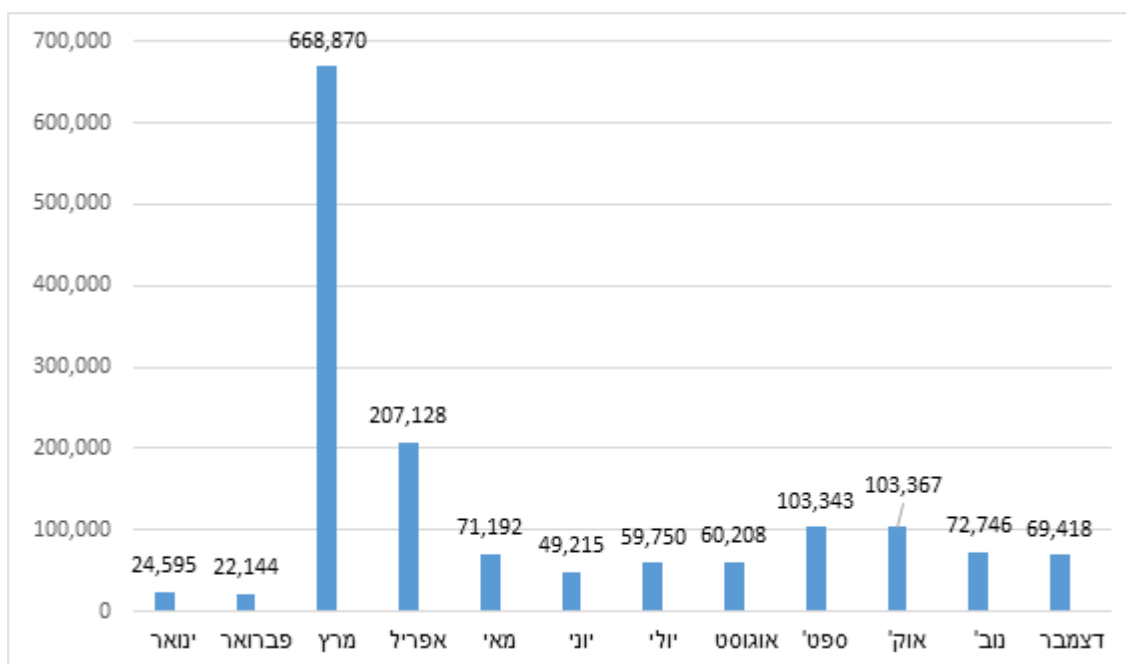
שם המחשבון	כניסות ב-2020
חישוב גובה דמי אבטלה	2,931,200
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	1,456,456
חישוב סכום מענק לכל אזרח	1,123,155
בדיקת זכאות וחישוב קצבת הבטחת הכנסה	982,550
בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק	475,554
חישוב דמי לידה	352,495
חישוב ההכנסה שאפשר להרוויח ועדיין לקבל קצבה (חישוב קצבת נכות כללית)	302,196
חישוב תקופת חל"ת המזכה בדמי אבטלה	267,246
בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת	265,574
חישוב סכום תגמולי מילואים	216,013
חישוב גיל פרישה	196,548
חישוב סכום קצבת ילדים	188,150
חישוב דמי ביטוח לעובד שכיר	175,044
חישוב תכנית חיסכון לכל ילד	171,024
בדיקת זכאות לקצבת שארים	141,033
חישוב תוספת ותק	131,517
בדיקת זכאות לדמי לידה	126,413
בדיקת זכאות וחישוב דמי מזונות	119,204
חישוב דמי ביטוח מעובד עצמאי	109,812
בניית סל שירותים בסיעוד	107,287
חישוב נכות מעבודה	107,039
חישוב סכום מענק לימודים	71,741

- שירות "רשימת מסמכים לתביעה לפי ליקוי" נצפה 64,127 פעמים.
- היישום "זכויות והטבות במוסדות וארגונים" נצפה 218,203 פעמים (גידול של 151% בהשוואה לשנת 2019)

פרק ו: טפסים

מילוי טפסים מקוונים

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 1,511,976 טפסים מקוונים במהלך השנה (גידול של 524% בהשוואה לשנת 2019)



התפלגות שליחת טפסים מקוונים לפני חודשים

פילוח הטפסים המקוונים שנשלחו בשנת 2020:

שם הטופס	2020	2019	אחוז השינוי
תביעה לדמי אבטלה	1,140,514	50,849	+2143%
תביעה אישית לתגמולי מילואים (כולל שירות אישי)	109,259	92,741	+18%
תביעה לדמי לידה	55,221	44,620	+24%
דין וחשבון רב שנתי	56,818	37,018	+53%
תביעה לנכות כללית	18,801	11,358	+66%
תביעת חוב לעובד	15,902	7,995	+99%
תביעה לגמלה לילד נכה	11,901	7,713	+54%
תביעה לדמי פגיעה	14,536	7,586	+92%
תביעה להפרשים בדמי לידה	7,704	6,997	+10%

שם הטופס	2020	2019	אחוז השינוי
פיצול תיק בקצבת ילדים + מענק לימודים	13,648	6,868	+99%
תביעה להבטחת הכנסה	55,811	6,385	+774%
תביעה למענק לחייל משוחרר	8,981	6,243	+44%
תביעה להחמרה בסיעוד	12,058	6,084	+98%
תביעה לסיעוד	10,044	5,295	+90%
יצירת קשר- אמנות בינלאומיות	11,780	3,236	+264%
תביעה לשיקום מקצועי	6,300	2,271	+177%
תביעה לקצבת שירותים מיוחדים	6,170	4,104	+50%
תביעה לגמלת נכות מעבודה	6,070	3,220	+89%
תביעה לתשלום דמי תאונה	5,501	1,666	+230%
בקשה להכרה כתושב חוזר	595	246	+142%
תביעה להטבות למחליף רכב בניידות	35	-	
תביעה לקצבת אזרח ותיק /או השלמת הכנסה	27,670	-	

- טופס הגשת מועמדות למשרה פנויה נשלח 1573 פעמים
- תביעות לדמי אבטלה בשירות אישי נשלחו 164,120 פעמים

הזמנת טפסים:

במסגרת שירות הזמנת טפסים, הטפסים המוזמנים נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח כפי שמופיעה במחשב הביטוח הלאומי.

48,653 טפסים הוזמנו באמצעות האתר (גידול של 65% בהשוואה ל-2019)

הטפסים העיקריים שהוזמנו:

שם טופס	כמות שהוזמנה ב-2020	כמות שהוזמנה ב-2019
תביעה לדמי אבטלה*	14,379	1,607
הודעה על שינוי פרטים אישיים	5,851	5,157
דין וחשבון רב שנתי*	2,918	1,707
טופס תביעה לקצבת אזרח ותיק**	2,644	2,682
תביעה למענק לידה ולמענק אשפוז	1,559	824

** קיים טופס מקוון

** פותח טופס מקוון בשנת 2020

הזמנת אישורים:

גם במסגרת שירות הזמנת האישורים, הם נשלחים בדואר ישראל לכתובת המבוטח.

243,233 אישורים (גידול של 53% בהשוואה ל-2019)

האישורים העיקריים שהוזמנו:

שם אישור	כמות שהוזמנה ב-2020	כמות שהוזמנה ב-2019
ביטוח ושכר - אישור	72,053	50,744
גביה - אישור לא עובד	39,045	19,717
אישור מרכז	11,586	10,164
אזרח ותיק ושירים - שנתי	12,197	9,032
אישור נכות רפואית	10,280	6,508

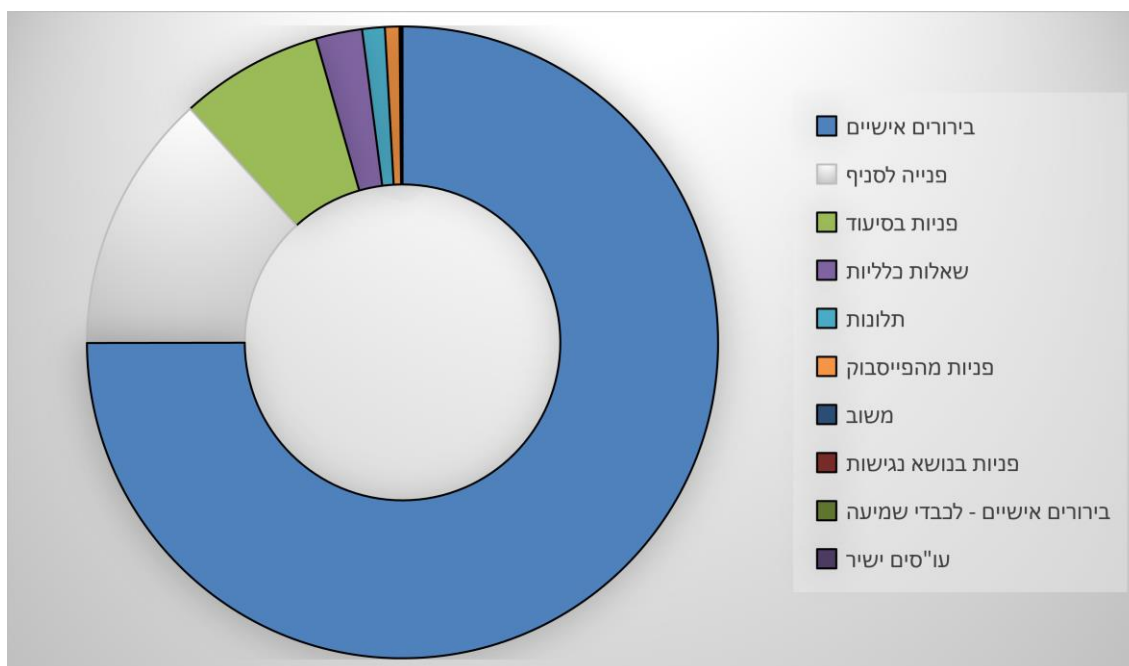
פרק ז: שליחת מסמכים

10,708,087 מסמכים הועלו בנושאי קצבאות, ביטוח, גבייה ושירות לקוחות בשני הערוצים הנגישים: שירות אישי ואתר התשלומים.

- בשירות אישי הועלו 5,140,363 מסמכים: (גידול של 267% בהשוואה ל-2019)
- באתר התשלומים הועלו 3,945,988 מסמכים (גידול של 586% בהשוואה ל-2019)

פרק ח: פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.
סך כל הפניות בשנת 2020: 2,636,789 (גידול של 732% בהשוואה ל-2019).



התפלגות הפניות באמצעות האתר - 2020

במקביל לפניות הציבור באמצעות האתר, נעשה שימוש בתשתית אתר האינטרנט גם ע"י מוקדים חיצוניים שענו לשיחות טלפון של מבוטחים ושלחו את הפניות באמצעות האתר. באופן זה נשלחו 493,684 פניות.

פנייה למוקדים:

ניתן לפנות למוקדים בשאלות כלליות והן בבירורים אישיים (כולל לכבדי שמיעה).

- סך כל פניות שהגיעו למוקדים 1,671,831 (גידול של למעלה מ-1000% בהשוואה ל-2019)
- בירורים אישיים- נושאים עיקריים:
- 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 286,911 פניות (גידול של 77% בהשוואה לשנת 2019)

הנושאים בהם היו עיקר הפניות לסניפים:

אבטלה, נכות כללית, הבטחת הכנסה, ביטוח וגבייה, אזרח ותיק, אמהות, תשלומי חובות וקנסות בדמי ביטוח, סיעוד, ועדות נכות כללית ומעסיקים.

כמות הפניות הגדולה ביותר נשלחה לסניפים הבאים:

ירושלים, תל אביב, נתניה, פתח תקוה, רמת גן, רחובות, באר שבע, כפר סבא, חיפה, חדרה, ראשון לציון, רמלה, חולון.

בהשוואה לשנת 2019 נראה כי הסניפים אשר כמות הפניות הגדולה נשלחה אליהם - נשארו כמעט ללא שינוי, אך הכמויות ונפחי הפעילות גדלו מאד.

פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

25,032 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות (גידול של 186% בהשוואה ל-2019).

הנושאים העיקריים:

אבטלה, גמלאות נכות, נכות מעבודה, אזרח ותיק ושארים, הבטחת הכנסה, גמלאות, שרות לקוחות, גביה מלא שכירים, סיעוד, ביטוח ובריאות

פניות עובדים סוציאליים

294 פניות של העובדים הסוציאליים עסקו בעיקר בנושאים הבאים: ועדות רפואיות נכות כללית, סיעוד, שירותים מיוחדים, הבטחת הכנסה וילד נכה.

פייסבוק:

16,084 פניות נשלחו מתוך עמוד הפייסבוק (גידול של 1794% בהשוואה ל-2019)

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

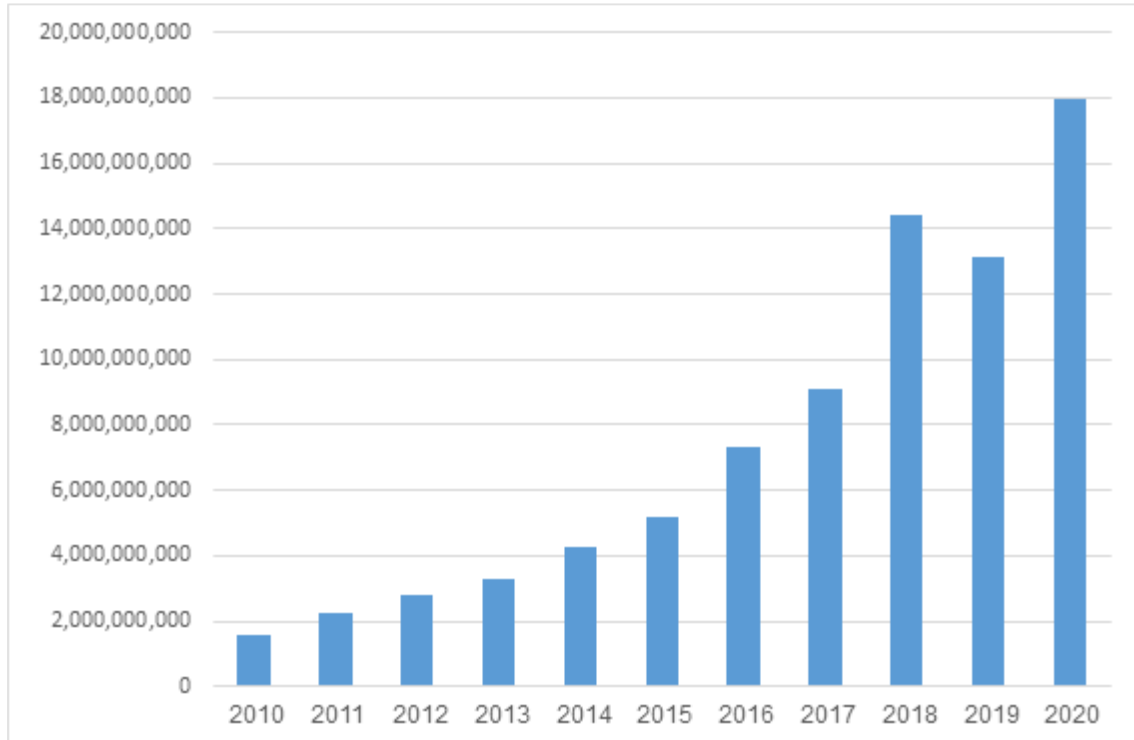
פניות בנושא סיעוד (במסגרת הרפורמה בסיעוד)

באתר יש שני ערוצי פנייה: לזכאים לקצבה ולנותני השירותים.

- בערוץ הזכאים לקצבה נשלחו 17,904 (גידול של 281% בהשוואה לשנת 2019)
 - ובערוץ נותני השירותים נשלחו 140,735 (גידול של 330% בהשוואה ל-2019)
- סך הכל נשלחו 158,387 פניות בנושאי סיעוד.

פרק ט: אתר התשלומים

אתר התשלומים, שירותים ודיווחים מכיל מגוון פעולות תשלום, שידור נתונים, עדכון חשבון בנק וכדומה. באמצעות האתר נגבה סך של 17,939,081,458 (גידול של 37% בהשוואה לשנת 2019)



כסומי הגבייה באמצעות אתר התשלומים בין השנים 2010-2020

כניסות למסכים באתר:

שינוי בהשוואה ל-2019	כניסות ב-2020	שירות
	5,996,406	מסך ראשי
+295%	9,133,834	שליחת מסמכים – גמלאות
+7.8%	2,481,536	דיוות ותשלום משק בית – מסך ראשי
+197%	938,282	עדכון חשבון בנק – מסך בחירת קצבה
-24%	1,333,623	תשלום עצמאי/ גלש
+6.3%	1,187,465	מעבר קופת חולים
לא היה ב-2019. הוקם לאור משבר הקורונה	987,119	שידור נתוני אבטלה בחירום
+373%	469,089	תשלום חוב גמלת יתר
+4%	119,312	תשלום פדיון תקופת המתנה
-28%	53,967	פתיחת תיק משק בית

עדכון ושינוי מקום תשלום:

באמצעות השירות, יכול מבוטח לבקש לשנות את פרטי חשבון הבנק אליו מועברת הקצבה. המערכת מתבססת על אימות חשבון בנק.

עיקר הכניסות היו לעדכון בנכות כללית 10,698 (גידול של 113% בהשוואה ל-2019)
עדכון חשבון בנק לצורך קבלת מענק לכל אזרח: 231,489

בחירת גוף חוסך במסגרת תכנית חיסכון לכל ילד:

כניסות למסכי השירות:

- ממשק בערבית: 1,034,960
- ממשק בערבית: 13,085
- ביצוע פעולת בחירת גוף חוסך:
- 113,154 פעולות בערבית (גידול של 23% בהשוואה ל-2019)
- 301 פעולות בערבית (ירידה של 3% בהשוואה ל-2019). נמשכת מגמת הירידה.

הרשמה לשירותים דיגיטליים:

הצטרפות לשירות מאפשרת קבלת עדכונים לטלפון הנייד ולדואר האלקטרוני, ביצוע פעולות באופן עצמאי והנפקת קוד חד פעמי לכניסה לאתר האישי באמצעות שליחת מסרון לנייד ו/או הודעה בדואר האלקטרוני.

בשנת 2020 נרשמו לשירות 54,975 מבוטחים (גידול של 38% בהשוואה ל-2019)

פרק י: שירות אישי

- 46,666,675 כניסות למערכת (גידול של 206% בהשוואה לשנת 2019)
- ל-3,391,721 מבטחים הונפק קוד (גידול של 537% בהשוואה לשנת 2019)
- 2,183,937 אנשים ביצעו כניסה למערכת (משתמשים)
- ל-1,213,673 מבטחים הונפק קוד לשירות אישי
- 21,539,023 אישורים הודפסו ישירות מתוך האתר (גידול של 167% בהשוואה לשנת 2019)
כשהעיקריים שביניהם הם:

סוג אישור	כמות
לא עובד	687,573
זכאות לנכות כללית	801,024
תמצית נתונים גבייה לא שכירים	885,661
זכאות גמלאות	1,166,988
אישור שנתי למס הכנסה על דמי אבטלה	1,309,937
אישור שנתי למס הכנסה על דמי אבטלה	1,387,099
אישור תשלומים שנתי של דמי אבטלה	1,908,811
אישור זכאות לדמי אבטלה	3,386,096

פרק יא: ערוצים נוספים

ערוץ יוטיוב

בערוץ היוטיוב יש 79 סרטונים שמאורגנים ב-10 פלייליסטים, כשבחודש אפריל 2020 הוקם פלייליסט בשם "עדכוני קורונה" ונוספו 6 סרטונים המסבירים בין היתר מה נדרש כדי לקבל דמי אבטלה.

- 3,260 גולשים רשומים כמנויים
- 4,737,891 צפיות בכל הסרטונים בערוץ (גידול של 42% בהשוואה ל-2019)

פייסבוק:

במהלך שנת 2020:

- נוספו 102,781 עוקבים לעמוד הפייסבוק שלנו.
 - מספר האינטראקציות של אנשים עם העמוד – 2,315,260
 - מספר החשיפות לתוכן שעלה בעמוד – 33,711,554
- בנוסף להיות דף הפייסבוק ערוץ להעברת מידע לציבור ומתן שירות כללי הוא גם מהווה כלי שיווק לאתר (110,884 משתמשים הגיעו מהפייסבוק לאתר).

טלגרם

בחודש מרץ 2020, בתחילת משבר הקורונה, נפתח ערוץ טלגרם שמטרתו, שליחת מסרים מידיים לרשימות תפוצה. הטלגרם דומה לקבוצות בוואטסאפ אך מדובר באפליקציה לשליחת מסרים מהביטוח הלאומי לעוקבים ולא ההיפך. כיום עוקבים אחרי הביטוח הלאומי בטלגרם 17,450 אנשים.

אתר לילדים:

- נצפו 8,337 כניסות (גידול של 3% בהשוואה ל-2019)
 - כמות הגולשים שנכנסו לאתר: 7,050 (גידול של 1%)
- למרות שהאתר אינו נגיש ואין הפניות מהאתר שלנו אליו, יש כניסות לאתר ואף נצפה גידול זעיר.

פרסום ב-WAZE:

התבצעו 96,285 ניווטים לסניפים -2020 אשר במהלך מספר חודשים הסניפים היום סגורים לקהל (ירידה של 34% בהשוואה ל-2019)

פרק יב: מענק לכל אזרח

במסגרת התמודדות עם משבר הקורונה הוחלט על תשלום מענק לכל אזרח. המענק שולם באופן אוטומטי ישירות לחשבון הבנק של מי שזכאי לקבל אותו.

בפרק זמן קצר, ובמקביל לפעולות התארגנות מאחורי הקלעים, הותאמו השירותים הדיגיטליים כך שיוכלו לתת מענה לציבור. בין הפיתוחים העיקריים ניתן לציין:

- הוקמו אזורי תוכן בשכל השפות בהן יש אתרים
- מחשבון לחישוב סכום המענק לפי הרכב משפחתי ומאפייני הזכאים,
- ממשק לבדיקה האם פרטי חשבון הבנק מעודכנים בביטוח הלאומי ובמידה ולא, ממשק לעדכון מידי.
- ממשק ייעודי לעדכון חשבון בנק בערבית ובעברית

נפח פעילות בנושא זה:

- 6,800,504 כניסות לתת האתר שעוסק בנושא
- 1,123,155 כניסות למחשבון לחישוב סכום המענק לפי הרכב משפחתי ומאפייני הזכאים. עיקר הכניסות היו בתקופה שבין 28/7 ל- 29/10/2020
- 4,376,993 כניסות ובדיקות בממשק לבדיקה האם פרטי חשבון הבנק מעודכנים בביטוח הלאומי
- 12,797 פעולות עדכון התבצעו בממשק לעדכון חשבון בנק בערבית
- 231,489 פעולות עדכון בממשק לעדכון חשבון בנק בעברית

The screenshot shows the website of the National Insurance Authority (המוסד לביטוח לאומי). The main heading is 'מענק לכל אזרח' (Benefit for all citizens). Below the heading, there is a navigation menu with options like 'מצבי יזכויות', 'קצבאות והטבות', 'דמי ביטוח', and 'צור קשר'. The main content area includes a search bar, a navigation menu, and a list of services: 'שאלות ותשובות', 'שירות אישי', 'חישוב סכום המענק', and 'בדיקת פרטי חשבון בנק'. There is also a section for 'למי ישולם המענק?' (Who will receive the benefit?) with a list of criteria and a 'למי ישולם המענק?' button. The footer contains contact information and a copyright notice.

סיכום

משבר הקורונה הופיע באחת וללא הודעה מוקדמת, ואילץ את הביטוח הלאומי וציבור המבוטחים להתמודד עם מציאות חדשה במובנים רבים.

מזווית השירותים הדיגיטליים, נדרש ביצוע התאמות ופיתוחים חדשים בזמן תגובה קצר מאד וללא ה"פריבילגיה" של ביצוע בדיקות לאורך זמן.

הקורונה היוותה מעין מאיץ שירותים דיגיטליים, אשר הביא לגידול משמעותי בנפחי הפעילות בדיגיטל. אם במהלך השנים נמדדה מגמת עליה וגידול יציבים בצריכת השירותים אזי בשנת 2020 נצפה גידול של מאות אחוזים בצריכת השירותים החל מאתרי המידע וכלה בשירותי חישובי קצבה, הגשת תביעות, דיווחים ועד לשימוש בשירות האישי. גם ציבור שלא היה בעל אוריינות דיגיטלית נאלץ כתוצאה מסגירת הסניפים לקהל, להיכנס לאתר ולצרוך את השירותים המוצעים.

בנוסף, זמינות האתר במובייל סייעה רבות לאנשים לקבל את המידע והשירותים גם ללא צורך במחשב נייד (בשונה מבעיות למידה מתקשבת באותה התקופה). תאימות האתר למובייל, הנגישה את הביטוח הלאומי לכלל הציבור אך חשוב לציין כי, השימוש במובייל הוא תלוי יישוב. ביישובים חזקים יותר מבחינה סוציו אקונומית נצפו כניסות רבות יותר באמצעות המובייל.

בתקופה זו, האתר זכה לחשיפה ולכניסות ממספר מדינות ואזורים רחב מאד אשר בכל 15 שנות פעילות האתר לא היו כדוגמתם. גם האתרים בשפות נצפו מיליוני פעמים ובהשוואה לשנים קודמות, גם בכניסות אליהם חל גידול של מאות אחוזים.

לסיכום, בשנת 2020 הביטוח הלאומי עמד בחזית השמירה על ביטחונם הסוציאלי של אזרחי המדינה ועשה את מירב המאמצים על מנת להיות נגיש וזמין בערוצים הדיגיטליים.