



אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

סיכום הפעילות בשנת 2022

אפריל 2023

איסוף נתונים וכתיבה:
איריס אליאסיאן

מבוא

סביבת השירותים הדיגיטליים בשנת 2022 התאפיינה בין היתר בתחושה של "חזרה לשגרה" לאחר מספר שנים של פעילות שיא בעקבות משבר הקורונה שפרץ בשנת 2020. במהלך השנה המשיכה פעילות הרחבת המידע והשירותים באינטרנט ובכלל זה, פיתוח טפסים מקוונים, מחשבוני, ונעשתה פעילות פרסום בפייסבוק ובגוגל וכן בוצעו פעילויות וקמפיינים לקידום השירותים הדיגיטליים.

הרחבת הפעילויות באתר, מסייעת גם לנותני השירותים בארגון מאחר והאתר משמש ככלי עבודה לנציגי השירות במוקד הטלפוני, המתנדבים במרכז התמיכה והמידע הטלפוני לקשישים וכן פקידי סיעוד בכל הקשור לאיתור ועדות מקומיות.

בהזדמנות זו 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 ו-waze ולאהובה קסלר ויוסי בן גל, מחטיבת האינטרנט על הסיוע באיסוף הנתונים.

פרק א: מידע ושירותים חדשים

● מידע והסברה:

- הוספת אינפוגרפיקה להצגת תהליכי הגשה וטיפול בתביעה בנושאי פש"ר,
- שולבו חוברות הסברה דיגיטליות בנושאי אזרח ותיק ונכות כללית
- הוקם אתר ייעודי לעולים מאוקראינה ב-3 שפות (עברית, אוקראינית ורוסית)
- קמפיינים ודפי נחיתה ייעודיים: מלידה ועד זקנה, פטור מתור, תעודת נכה דיגיטלית, חיסכון לכל ילד מענק לחייל משוחרר ודוח העוני

● טפסים מקוונים:

- בקשה להתחייבות לטיפול/החזר כספי עבור טיפול רפואי לנפ"א
- מענק גיל פרישה לנשים
- הצהרת תושבות – גם באוקראינית ורוסית
- חתימה על נהלים בתקופת השתתפות בתכנית שיקום מקצועי
- סירוב + עדכון סירוב לטופס 100
- ויתור סודיות
- מחלקה ראשונה – מיצוי זכויות ע"י גופי רווחה, למבוטחים בעלי פוטנציאל לגמלאות נכויות
- הצטרפות למאגר מטפלים של אגף שיקום

● מחשבונים:

- בדיקת זכאות להכרה כנפגע עבודה
- בדיקת זכאות לדמי תאונה
- חישוב שווי אביזרים לרכב בניידות
- הרחבה ועדכון מחשבון יציאות לחו"ל בנושאי הבטחת הכנסה והשלמת הכנסה (עילות יציאות)

● שירותים:

- איתור מכוני שמיעה וספקים שמבצעים בדיקות על פי הפניית הביטוח הלאומי
- איתור תכניות חיסכון של הילדים והצגת פרטים על תכנית החיסכון
- רישום לכנסים, ימי מידע ופעילויות הסניפים בקהילה – תשתית להצגת מידע והזמנה לכנסים, ואירועים פרונטליים וכן מפגשי זום + טופס הרשמה בסיסי או מותאם לצרכי המארגן.

● שליחת ניוזלטר:

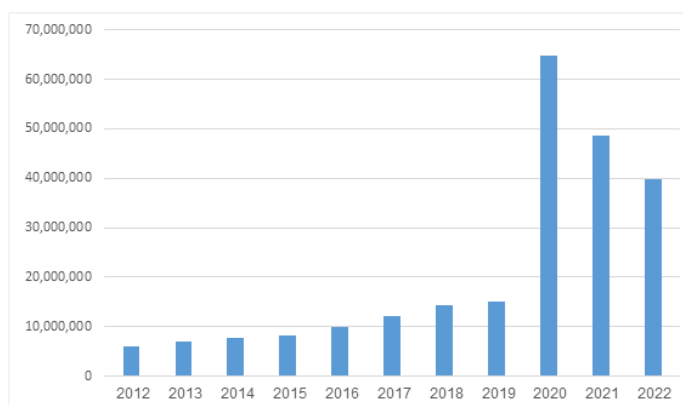
- למתנדבים של אגף לייעוץ לאזרח הותיק ומשפחתו
- ליועצים בקרנות

● צ'ט בוט: אופיין והוקם צ'ט בוט בנושאי הבטחת הכנסה

פרק ב: מאפייני הביקורים

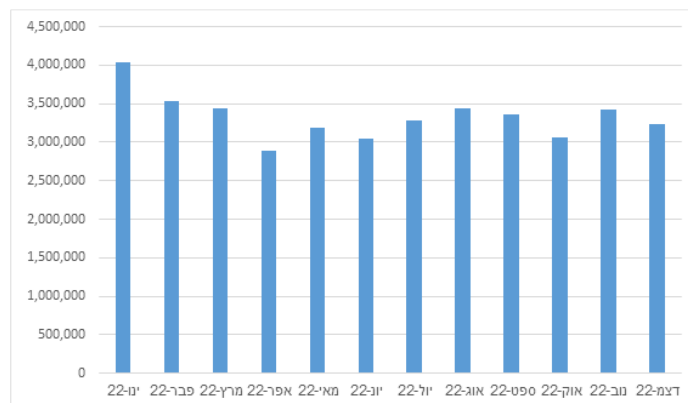
באתר היו 39,926,227 כניסות. ירידה לעומת 2021 אך עליה של 91% לעומת שנת 2019 (טרם קורונה).

- כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ועומדת על 15,127,323
- משך זמן שהייה הממוצע של מבקר בודד באתר ממשך לרדת ועמד על 02:14 דקות. במקביל נצפתה ירידה חדה באחוזי הנטישה של האתר (עומדת כעת על כ-2%) - הגולשים מוצאים את מבוקשם באתר מהר יותר.
- ממוצע מספר הכניסות לחודש עומד על 3,327,185.6
- מספר הכניסות הרב ביותר נצפה בחודשים ינואר, נובמבר ואוגוסט. כמות הכניסות הגבוהה מושפעת בין היתר מקמפיינים שאגף הדוברות ערך, מועדים מיוחדים כגון, מועד תשלום מענק לימודים וכדומה.
- מספר הכניסות הנמוך ביותר נצפה בחודשים אפריל ואוקטובר (תקופות החגים)



כניסות לאתר בין השנים 2012 ל-2022

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



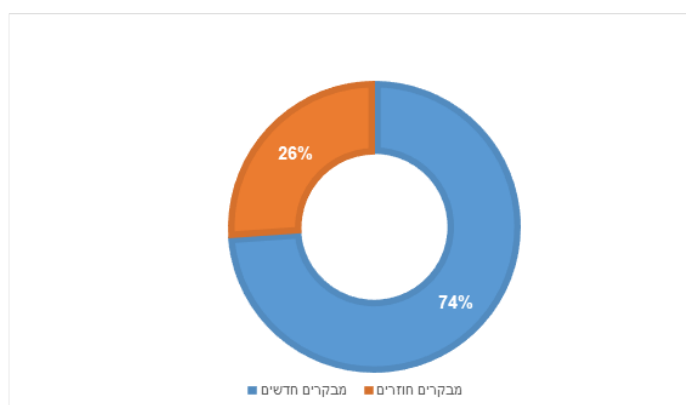
התפלגות הכניסות לאתר לפי חודשים בשנת 2022

חודש	כניסות
ינואר	4,031,775
פברואר	3,532,678
מרץ	3,436,207
אפריל	2,891,700
מאי	3,185,635
יוני	3,039,982
יולי	3,278,345
אוגוסט	3,444,289
ספטמבר	3,358,866
אוקטובר	3,062,226
נובמבר	3,431,303
דצמבר	3,233,221

פרק ג: מאפייני המבקרים

מספר מבקרים:

39,926,227 כניסות לאתר התבצעו על ידי 15,127,323 מחשבים/דפדפנים שונים. מספר המחשבים/דפדפנים ירד בהשוואה ל-2021 ב-11.23% אך גדל בהשוואה ל-2019 ב-86.6%



התפלגות כניסות מבקרים חדשים לעומת מבקרים חוזרים

פיזור גיאוגרפי:

נצפתה חזרה לתקופת טרום קורונה ב-2019 כלומר, בשנת 2022 נכנסו לאתר מ-222 מדינות ואזורים.

המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

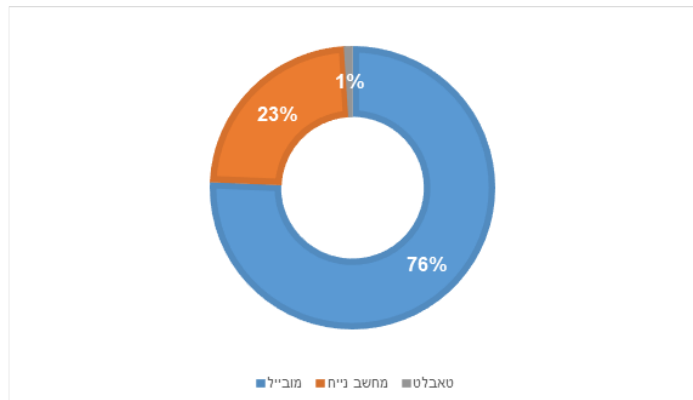
- נצפו שינויים בכמות הכניסות מהמדינות שעובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, רוסיה, רש"פ, צרפת, אוקראינה, גרמניה, אנגליה, טורקיה, קנדה.
- 96.74% מהכניסות לאתר היו מישראל, כשהיישובים מהם התבצעו עיקר הכניסות הם: תל אביב-יפו, ירושלים, פתח תקוה, ראשון לציון, חיפה, נתניה, חולון, באר שבע, רחובות, רמת גן, אשדוד, כפר סבא, כרמיאל.
- עיקר הכניסות לאתר היה מתל אביב-יפו (48% מסך הכניסות) והכי פחות כניסות היו ממגדל (3,855 כניסות)
- הכניסות מתחומי הרש"פ ירדו ועמדו 73,777 כניסות

גלישה באמצעות מכשירים:

התפלגות הגלישה באמצעות מכשירים:

- מובייל – 75.22%
- מחשב ניח – 23.46%
- טאבלט – 0.92%

לראשונה זוהתה מגמה של ירידה בגלישה במובייל ועלייה במחשב ובטאבלט



התפלגות הגלישה באתר לפי מכשיר

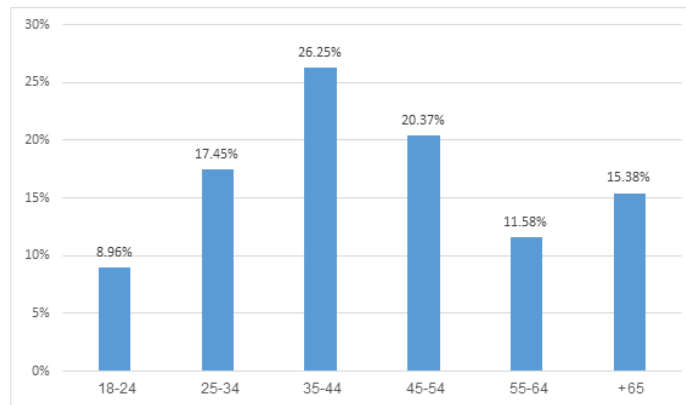
שימוש בדפדפנים:

השימוש בדפדפנים השונים מצביע גם הוא על שימוש מוגבר במובייל:

- **Chrome** - 41.4%
- **Android Web view** - 24.9%
- **ספארי** - 24.4%
- **Samsung Internet** (דפדפן גלישה בנייד) - 4.23%
- **FireFox** - 0.44%
- **Internet Explorer** - ממשיך לרדת ועומד על 0.39%
- **דפדפנים נוספים** - 4.24%

התפלגות גלישה לפי גיל ומין:

- 50.09% מהגולשים היו גברים ו-49.9% נשים (בהשוואה ל-2021: ירידה קלה בקרב הגברים ועלייה קלה בקרב הנשים)
- גילאי 18-24 ו-65+ שהו הכי הרבה זמן באתר
- גילאי 65+ גלשו בממוצע בכמות דפים גדולה יותר מאשר הצעירים
- אחוזי נטישה גבוהים יותר בקרב בני 18-24 ו-45-54



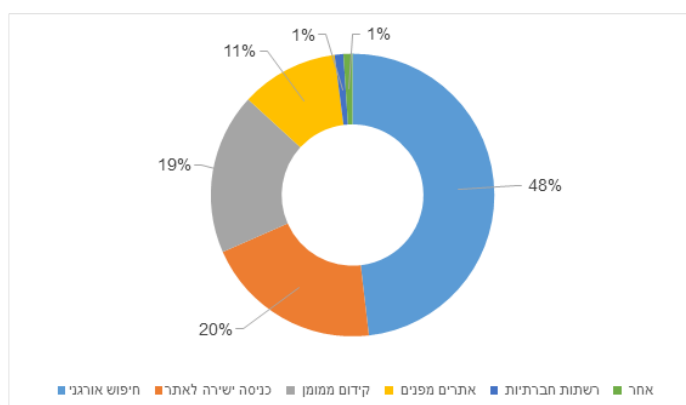
התפלגות כניסות לאתר לפי גיל בשנת 2022

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 אוקלוסייה זו שהתה באתר 2.40 דקות וצפתה בממוצע ב-4.72 דפים.



מסלולי כניסה לאתר

כניסות	ערוץ כניסה לאתר
19,165,445	חיפוש אורגני
8,055,585	כניסה ישירה לאתר
7,326,463	קידום ממומן
4,435,049	אתרים מפנים
399,990	רשתות חברתיות
409,510	אחר

אתרים מפנים:

- 2,950 אתרים ברשת שהפנו לאתר הביטוח הלאומי.
- האתרים העיקריים שהפנו הם: כל זכות, שירות התעסוקה, גוב, Yandex.ru (אתר חדשותי ברוסית),

רשתות חברתיות:

399,990 גולשים באתר הגיעו מהפניות ברשתות החברתיות .

ערוץ	כניסות ב-2022
פייסבוק	357,148
אינסטגרם	24,671
אינסטגרם סטוריז	11,876
יוטיוב	2,337
LiveJournal	1,109
טוויטר	750
לינקדין	219
אחר	1,880

אתרי עיתונות:

107,167 כניסות לאתר הגיעו באמצעות אתרי עיתונות כשהעיקריים הם: Yanet, mako, panet

דפי נחיתה מרכזיים שדרכם נכנסו ישירות לאתר:

1. דף הבית
2. הסבר על אתר שירות אישי
3. זימון תור
4. לוח תשלומי קצבאות
5. אתר בערבית
6. צור קשר
7. מילוי טופס תביעה לאבטלה
8. חסכון לכל ילד
9. טפסים ואישורים
10. מדריך למייצגים בגמלאות

כניסות לשירותים וסביבות חיצוניות:

- 708,738 גולשים לחצו על קישור זימון תור אשר מפנה לאתר **MyVisit** לצורך זימון תור לסניפים.
- 14,416,937 גולשים לחצו על כפתור **שירות אישי**
- 714,049 גולשים לחצו על כפתור **אתר התשלומים**

המחרוזות שהופיעו בחיפושים אורגניים והובילו לאתר:

הגולשים הקלידו מחרוזות רבות במנועי חיפוש אשר הציגו את האתר במקומות גבוהים בתוצאות החיפוש כשהעיקריות הן:

ביטוח לאומי, אזור אישי, טפסים, מעבר בין קופות חולים, טופס 250, דמי אבטלה, מייצגים, ביטוח לאומי תשלומים, שמירת הריון, הבטחת הכנסה, זימון תור לסניף, 6101, גמלת סיעוד, החמרת מצב, טופס 211, סיעוד

פרק ה: דפים ואזורים נצפים ביותר

כל הדפים באתר נצפו בסך הכל 175,127,323 פעמים. ירידה של 20% בהשוואה ל-2021 וגידול של מעל ל-196% בהשוואה ל-2019.

הנושאים הנצפים ביותר באתר:

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

שם הדף	כניסות ב-2022
דף הבית	30,104,729
הסבר על שירות אישי	11,238,339
זימון תור	2,476,643
לובי טפסים	1,507,380
דף מקדים למילוי תביעה מקוונת לדמי אבטלה	1,482,653
צור קשר	1,421,925
לובי טפסים ואישורים	1,372,775
לוח מועדי תשלום	1,295,153
דף ראשי אתר בערבית	1,273,579
תת אתר קצבאות והטבות	1,123,739

כניסות לדפים ייחודיים:

דפי נחיתה לקמפיינים הבאים:

- חיילים משוחררים נצפה 413,086 פעמים (החל מ-11/22)
 - תכנית חיסכון לכל ילד נצפה 205,267 פעמים (החל מ-9/22)
 - פטור מתור – 60,964 פעמים (החל מ-8/22)
 - אירועים בחיים – נצפה 33,227 פעמים
 - פרסום "ביטוחונבלה" נצפה 170 פעמים (החל מ-5/22)
- דף מייצגים בגמלאות נצפה 974,138 פעמים

קצבאות:

שנת 2022 התאפיינה בכך שחל שינוי בנושאי ההתעניינות כך שנושאים שבהם כמות הכניסות היו נמוכות בהשוואה לאבטלה גדלה ובמקביל חלה ירידה בכמות הכניסות לנושאי אבטלה וה"ה. ייתכן והחשיפה לשירותים באתר בתקופת הקורונה הובילה ליצירת אמון והיכרות עם האתר.

- **הקצבאות אשר נצפו ביותר:** אזרח ותיק, נכות כללית, אבטלה, ילדים, סיעוד, אמהות, ילד נכה, הבטחת הכנסה, פגיעה בעבודה, נידות, שארים, מילואים, שיקום, שמירת הריון, חייל משוחרר, נפגעי פעולות איבה,
- חוזרי הגמלאות נצפו 25,219 פעמים

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.

אתרים בשפות:

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

רוסית:

- 7,162,356 סך הכל כניסות לאתר ברוסית מתוכם 765,604 לדף הבית.
- 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

- 4,440,296 כניסות לאתר מתוכם 1,273,578 כניסות לדף הבית.
- הנושאים הנצפים ביותר: מידע על שירות אישי, מענק לימודים, זימון תור לשיחה, הגשת תביעות מקוונות, הזמנת קוד אישי, פעולות בדיגיטל,

אנגלית:

- 1,210,240 כניסות לאתר
- נושאים הנצפים ביותר: חדשות, אזרח ותיק, פניות ציבור, סניפים, טפסים און-ליין, פעולות בדיגיטל,

צרפתית:

- 279,655 צפיות בכל הדפים באתר
- 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 מינהלים וקצבאות

המחשבונים העיקריים שנצפו:

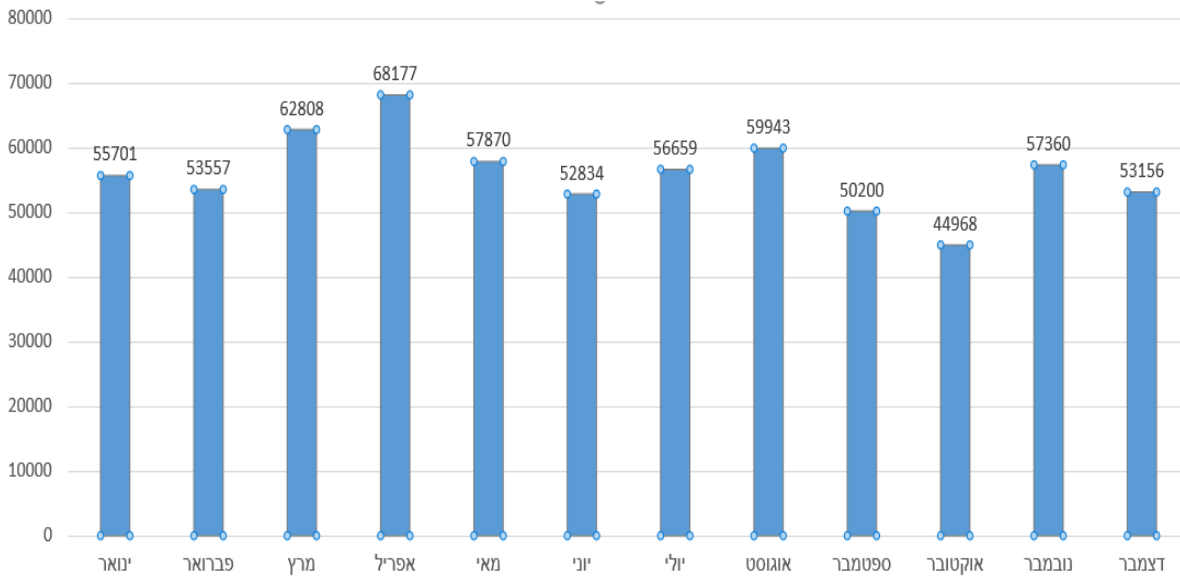
שם המחשבון	כניסות ב-2022
בדיקת זכאות וחישוב קצבת הבטחת הכנסה	690,818
חישוב גובה דמי אבטלה	668,576
בדיקת זכאות לדמי אבטלה	434,167
בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק	433,329
חישוב דמי לידה	378,951
חישוב ההכנסה שאפשר להרוויח ועדיין לקבל קצבה (חישוב קצבת נכות כללית)	341,682
חישוב סכום תגמולי מילואים	275,590
בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת	191,989
חישוב גיל פרישה	191,018
חישוב סכום קצבת ילדים	188,848
חישוב דמי ביטוח לעובד שכיר	184,636
בדיקת אפשרות לקבל יותר מקצבה אחת	181,989
בדיקת זכאות לדמי לידה	109,403
חישוב תוספת ותק	105,066
בדיקת זכאות לקצבת שארים	102,268
חישוב נכות מעבודה	87,323
בדיקת זכאות וחישוב דמי מזונות	74,146
חישוב סכום מענק לימודים	49,164
בניית סל שירותים בסיעוד	47,567
בדיקת זכויות בדמי קבורה	46,464

- יישום להצגת הטבות במוסדות וארגונים למקבלי קצבאות נצפה 382,227 פעמים
- שירות רשימת מסמכים לתביעה לפי ליקוי נצפה 68,143 פעמים.
- היישום בדיקת זכאות להמשך תשלום בעת שהות בחוץ לארץ נצפה 30,049
- מחשבון בדיקת זכאות לדמי תאונה נצפה 13,826 פעמים החל מ-9/22.

פרק ו: טפסים ואישורים

מילוי טפסים מקוונים

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו 677,377 טפסים מקוונים במהלך השנה.



התפלגות שליחת טפסים מקוונים לפני חודשים - שנת 2022

יש פער גדול בין כמות פתיחת הטפסים (מעל ל-3,000,000) לכמות הטפסים שנשלחו בפועל. ניתן לשער שהפערים נובעים מהעובדה שהמשתמשים נכנסים לראות מה מצופה מהם בטופס, יוצאים כדי לארגן את המסמכים אך ייתכן וגם נרתעים ממורכבות הטפסים.

פילוח הטפסים המקוונים שנשלחו בשנת 2022 לעומת שנת 2019 (טרום קורונה)

שם הטופס	2022	2019
תביעה לדמי אבטלה	138,187	50,849
דין וחשבון רב שנתי	77,392	37,018
תביעה לדמי לידה	56,312	44,620
תביעה אישית לתגמולי מילואים (כולל שירות אישי)	43,793	92,741
תביעה למענק בידוד לעצמאים	43,156	
תביעה להבטחת הכנסה	32,333	6,385
תביעה לגמלה לילד נכה	28,417	7,713
תביעה לקצבת אזרח ותיק ו/או השלמת הכנסה	27,193	-

26,806	11,358	תביעה לנכות כללית
18,946	7,586	תביעה לדמי פגיעה
17,090	6,084	תביעה להחמרה בסיעוד
14,579	6,868	פיצול תיק בקצבת ילדים + מענק לימודים
14,411	7,995	תביעת חוב לעובד
13,181	5,295	תביעה לסיעוד
12,893	-	בקשה להתחייבות או החזר כספי לטיפולים לנפגעי פעולות איבה
11,978	6,243	תביעה למענק לחייל משוחרר
9,749	-	רישום נפש
9,540	-	תביעה למענק בידוד למעסיקים
9,255	2,271	תביעה לשיקום מקצועי
8,112	4,104	תביעה לקצבת שירותים מיוחדים
6,811	6,997	תביעה להפרשים בדמי לידה
6,798	3,220	תביעה לגמלת נכות מעבודה
4,026	1,666	תביעה לתשלום דמי תאונה
2,958	-	תביעה לקצבת שארים
2,193	3,236	יצירת קשר- אמנות בינלאומיות
1,744	-	תביעה להטבות למחליף רכב בניידות
1,744	-	תביעה להטבות עבור מחליף רכב בניידות
637	246	בקשה להכרה כתושב חוזר

- טופס הגשת מועמדות למשרה פנויה נשלח 630 פעמים
- ויתור סודיות רפואית נשלח 12,893 פעמים
- שני טפסי עדכון וביטול סרוב לטופס 100 נשלחו בסך הכל 3,396 פעמים

הזמנת טפסים:

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

חמשת הטפסים עם מספר ההזמנות הגבוה ביותר:

שם טופס	מספר הזמנות
עדכון פרטים אישיים	4,263
הוראה לחיוב חשבון	2,932
דין וחשבון שנתי**	2,916
תביעה לדמי אבטלה**	2,061
מענק לימודים**	1,987

** קיים טופס מקוון

הזמנת אישורים:

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

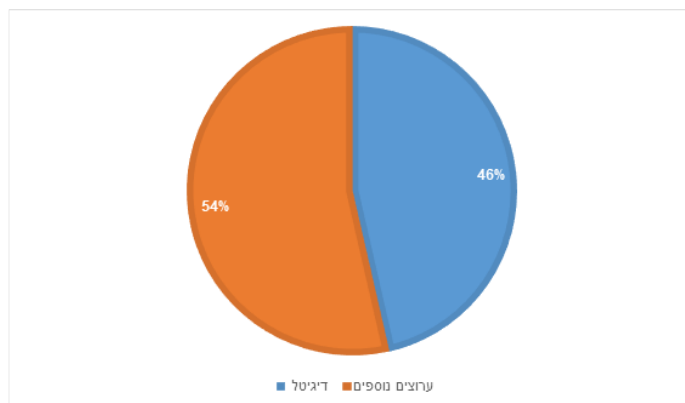
האישורים העיקריים שהוזמנו:

שם אישור	מספר הזמנות
אישור תקופות ביטוח ושמות מעסיקים	87,001
אישור מעמד עובד	38,076
אישור נכות רפואית	10,495
אישור תשלום גימלה אזרח ותיק ושארם	9,355
אישור תשלומים שנתי	9,185

פרק ז: שליחת מסמכים

בשנת 2022 נשלחו סה"כ 10,455,959 מסמכים לביטוח לאומי הועלו בנושאי קצבאות, ביטוח, גבייה ושירות לקוחות בשני הערוצים הנגשים: שירות אישי ואתר התשלומים. מתוכם 4,854,950 בערוץ הדיגיטלי (46% מכלל המסמכים).

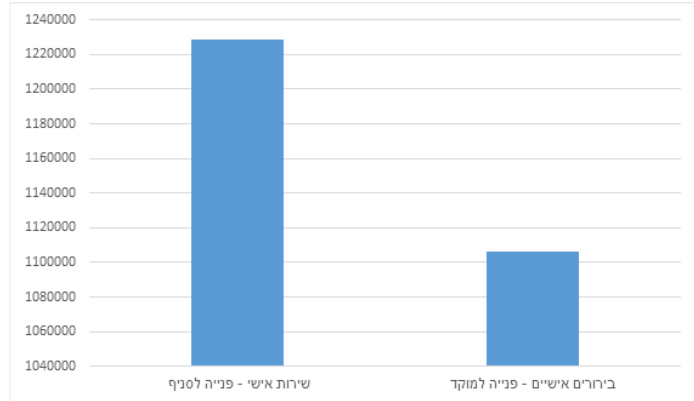
- בשירות אישי הועלו 3,145,927 מסמכים (בהשוואה ל- 5,140,363)
- באתר התשלומים הועלו 1,709,023 (בהשוואה ל- 3,945,988 מסמכים)



התפלגות ערוצי שליחת מסמכים - שנת 2022

פרק ח: פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.
סך כל הפניות בשנת 2022: 2,334,880 פניות.



פניות ב-2022	ערוץ פנייה
1,228,584	פניות משירות אישי
1,106,296	בירורים אישיים
180,163	פניות בסיעוד
1,857	פניות מהפייסבוק
693	משוב
607	שאלות כלליות
366	בירורים אישיים - לכבדי שמיעה
289	פניות בנושא נגישות

פנייה למוקדים:

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

- סך כל פניות שהגיעו למוקדים 1,106,296
- 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 בפילוח הבא:

סניף	כמות פניות
ירושלים	145,451

81,331	נתניה
80,001	באר שבע
70,134	חדרה
69,655	תל אביב
63,693	פתח תקווה
62,456	רחובות
61,188	חיפה
50,771	כפר סבא
49,254	רמלה
49,063	רמת גן
48,890	ראשון לציון
42,629	קריות
42,294	חולון
38,816	אשדוד
38,767	אשקלון
32,177	עפולה
31,162	נצרת
29,043	בת ים
26,242	בני ברק
25,635	ירושלים צפון
23,257	טבריה
23,192	נהריה
21,882	כרמיאל
20,802	הרצליה
18,414	משנה בת ים
12,956	אילת
12,771	קרית גת
12,397	שפרעם
12,003	עכו
11,066	סחנין
10,271	נתיבות
10,049	נוף הגליל

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.

פנייה לאגף פניות הציבור/ תלונות:

14,412 פניות נשלחו לאגף פניות הציבור כתלונות ובעיקר בנושאים הבאים:
אבטלה, גמלאות נכות, 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:

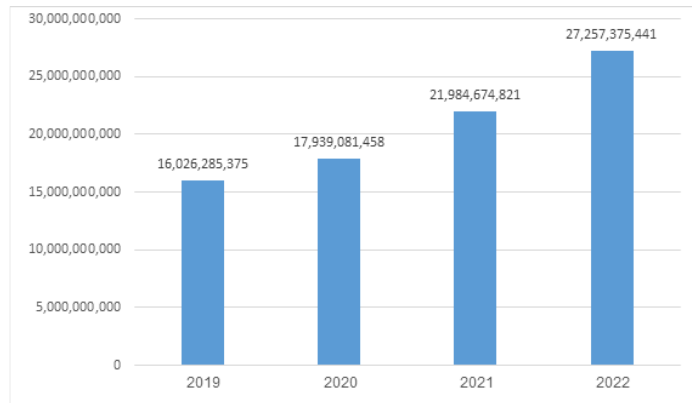
- 17,695 פניות נשלחו בערוץ הזכאים לקצבה
- 174,763 פניות נשלחו בערוץ נותני השירותים

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. באמצעות האתר נגבה סך של 27,257,375,441 ₪.



סכומי הגבייה באמצעות אתר התשלומים בין השנים 2019-2022

- האתר נצפה סך הכל 41,884,292 פעמים.
- 65.15% מהגולשים נכנסו באמצעות הסמארטפון, 34.09% ממחשבים ניידים ו-0.75% מהטאבלט.
- בקרב הגולשים בסמארטפון ובטאבלט נצפו אחוזי נטישה גבוהים יותר בהשוואה לאילו במחשב נייד.

כניסות וצפיות במסכים באתר (חשיפה):

שירות	כניסות ב-2022
מסך ראשי	3,966,538
מידע תעודת נכה	4,401,332
שליחת מסמכים – גמלאות	4,283,512
דיוות ותשלום משק בית – מסך ראשי	2,013,545
טופס 102	1,912,845
שליחת מסמכים דף לובי	1,852,818
הצטרפות לשירותים דיגיטליים	1,368,604
הסבר על שירות שליחת מסמכים	1,292,086
מידע על בחירת תכנית חיסכון	977,366
מעבר קופות חולים	815,567

דפי נחיתה באתר:

- הדפים באתר אשר מהם נכנסו עיקר הגולשים לאתר הם:
- הפקת תעודת נכה

- בחירת תכנית חיסכון לכל ילד
בכניסה לדפים אלה ישנה השפעה גדולה של הקמפיינים שנערכו.

הפעולות העיקריות שהתבצעו:

שירות	מספר הפעולות
שליחת מסמכים – גמלאות	476,744
הפקת תעודת נכה	390,804
שליחת מסמכים – גבייה	310,670
איתור מקום חסכון לכל ילד	242,426
בחירת גוף לחסכון לכל ילד	169,544
מעבר בין קופות חולים	97,878
הצטרפות לשירותים דיגיטליים	93,120
עדכון חשבון בנק	78,256
תיאום דמי ביטוח ובקשת החזר	26,162
פתיחת תיק במשק בית	18,786
עדכון חשבון בנק מקבלי נכות כללית ושירותים מיוחדים	15,991

תכנית חיסכון לכל ילד:

כניסות למסכי השירות:

- ממשק בעברית: 1,065,005
 - ממשק בערבית: 6,863
- נתוני ביצוע פעולות - בחירת גוף חוסך:
- 169,541 פעולות בעברית
 - 255 פעולות בערבית
 - 242,526 פעולות לקבלת מידע על תכנים לחיסכון הקיימת עבור הילד.

עדכון חשבון בנק:

100,537 פעולות לעדכון פרטי חשבון בנק התבצעו באמצעות האתר בפילוח הבא:

- כלל הנושאים: 78,256
- נכות כללית ושירותים מיוחדים לנכים קשים: 15,991
- קצבת ילדים: 6,290

פרק י: שירות אישי

- 33,208,219 כניסות למערכת כש-27.3% משתמשים חוזרים ו-72.7% משתמשים חדשים.
- ל-3,391,721 מבוטחים הונפק קוד (גידול של 537% בהשוואה לשנת 2019)
- 9,835,825 כניסות ממחשבים שונים
- בכל כניסה צפו בממוצע ב-12.27 דפים
- 21,539,023 אישורים הודפסו ישירות מתוך האתר (גידול של 167% בהשוואה לשנת 2019)
כשהעיקריים שביניהם הם:

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

פרק יא: ערוצים נוספים

ערוץ יוטיוב

בערוץ היוטיוב יש 79 סרטונים שמאורגנים ב-10 פלייליסטים,

- 8,100,000 צפיות בכל הסרטונים בערוץ
- הצטרפו ב-2022 560 מנויים חדשים
- זמן צפייה בכל הסרטים בערוץ: 64,400 שעות

פייסבוק:

- פורסמו 160 פוסטים
- נוספו 11,197 עוקבים לעמוד הפייסבוק
- מספר החשיפות לתוכן שעלה בעמוד – 2,119,655

אינסטגרם:

732,112 חשיפות לפרסומים באינסטגרם

טלגרם

כיום עוקבים אחרי הביטוח הלאומי בטלגרם 14,918 אנשים.

פרסום ב-WAZE:

התבצעו 8,607,668 חיפושים לכתובות הסניפים ו-41,137 ניווטים לסניפים.

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 2022 נרשמו למערכת 3,042 מייצגים אשר ביצעו פעילות עבור 111,516 מבוטחים.

פרק יג: המלחמה באוקראינה

המלחמה באוקראינה השפיעה גם על פעילות הביטוח הלאומי ובכלל זה, בדיגיטל לאור העובדה שהגיעו לישראל תושבים חוזרים ועולים חדשים ונדרש לתת מענה מהיר, זמין ונגיש בערוצים המרוחקים.

בעקבות המלחמה בוצעו הפעולות הבאות:

- הוקם אתר מידע ותוכן בעברית, רוסית ואוקראינית
- פותח טופס מקוון בל61144 – הצהרה על תושבות לעניין קביעת תושבות ורישום לקופות חולים. הטופס פותח ב-3 שפות: עברית, רוסית ואוקראינית וניתן למילוי גם באמצעות המובייל.

The screenshot shows the website of the National Insurance Authority (ביטוח הלאומי) with a search bar and navigation menu. The main content area is titled "Граждане, прибывающие из Украины" (Citizens arriving from Ukraine). It includes a welcome message in Hebrew, a list of social rights for citizens returning from Ukraine, and a link to "Домой в Израиль" (Home in Israel).

Ведомство национального страхования приветствует вас с прибытием в государство Израиль и желает приятной и мягкой абсорбции.

Мы заботимся о новых репатриантах и в целях облегчения репатриации, мы собрали здесь всю информацию о правах, причитающихся новому репатрианту в Ведомстве национального страхования в отношении пособий, а также информацию о регистрации в больничной кассе, со дня вашего пребывания в Израиле.

Подробную информацию о причитающихся вам правах вы можете найти на сайте "[Домой в Израиль](#)".

- Социальные права граждан Израиля, возвращающихся из Украины
- Права новых репатриантов из Украины и лиц, имеющих право на репатриацию согласно Закону о возвращении
- Соціальні права для тих, хто прибув з України



Другие действия

סיכום

מהדוח עולה כי שנת 2022 היתה שנת חזרה לשגרה לכאורה, אך הנתונים מציגים תמונה של גידול משמעותי בצריכת השירותים הדיגיטליים וזאת בהשוואה לשנת 2019, תקופת טרום קורונה. ממשקי השירות עם הציבור בתקופת הקורונה התבססו בעיקר על הערוץ הדיגיטלי ותקופה זו האיצה והגדילה את החשיפה לשירותים אלה, הגדילה את אמון הציבור והביאה להגדלת נפחי הפעולה גם בשנת 2022. גם פעילות ההסברה והקמפיינים אשר רצים ברשתות ובתקשורת תורמת לשיווק ערוץ שירות זה.

כמו כן, בשנה זו קצב ייצור ופיתוח השירותים הדיגיטליים גדל, בזכות הקצאת משאבים הרלוונטיים לתחום, על ידי הנהלת הביטוח הלאומי.

מהדוח ניתן לגזור ולבנות תכנית פעולה כדי להטמיע את השימוש בערוץ זה ולקדם אוכלוסיות אשר האוריינות הדיגיטלית שלהם אינה גבוהה ובכך להנגיש את הביטוח הלאומי גם לאוכלוסיות נוספות בחברה.

גם בשנת 2023 ובשנים הבאות הביטוח הלאומי המשיך וימשיך לקדם את הסניף הדיגיטלי אשר משפיע על כלל ערוצי השירות באשר הם ומנגיש את הארגון לכלל לקוחותיו.