



המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות
אגף גמלאות נכות

שד' ויצמן 13, ירושלים 91909
טל. 02-6709364 פקס. 02-6521663

כ"ד טבת, תשס"ט
20 ינואר, 2009

חוזר 19 / 09
חוזר נכות / 1807

אל: מנהלי הסניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי תחום גמלאות
סגני מנהלי תחום גמלאות
ממונים, מרכזים פקידי תביעות נכות

הנדון: חוזר נכות 1807 - אישורים שנתיים

אנא ראו חוזר מצורף של נחמה שפירא מנהלת אגף שירות לקוחות.

במאמצים משותפים של אגף שירות לקוחות, מינהל תמ"ם ותמי תם שלנו יצאו
האישורים השנתיים של נכות ושר"מ לדרך.

תודה לכל השותפים לעבודה.

בנוסף - חובר הדלפק הקידמי למכתבים שלנו. פקיד דלפק יוכל לאחזר מכתבים
שנשלחו באמצעות המערכת.

הקטעים הרלבנטיים לנכות, בחוזר של נחמה, סומנו בצהוב.

ביקשתי מאתי שירזלי ממינהל הגמלאות לשקול אפשרות מתן הרשאה למערכת
דלפק למנהלי מחלקות נכות.

בברכה,

עירית פלדמן
מנהלת אגף גמלאות נכות



המוסד לביטוח לאומי
מינהל משאבי אנוש, מינהל וארגון
אגף שירות לקוחות

ט"ז טבת, תשס"ט
12 ינואר, 2009

אל: מנהלי סניפים

מנהלי סניפי משנה

מנהלי אגפים גמלאות

מנהלי אגפים בטוח וגביה

מנהלי סניפי משנה

מנהלי תחום גמלאות

מנהלי תחום בטוח וגביה

מנהלי מרכזי שירות

מנהלות מרכזי מידע טלפוניים

חוזר כללי: 9/09

חוזר שירות לקוחות: 13

הנדון: עדכון גרסת דלפק קדמי – גירסה 22

היום ה- 13.1.2009 תרד גירסה חדשה לדלפק קדמי, והיא כוללת את השינויים והתוספות המפורטים בהמשך.

א. אישור זכאות לגמלאות (במקום אישור "אין גימלה")

האישור החדש מחליף את אישור "אין גימלה" ומבוסס על מידע ממערכת "גמל". האשור נוסח מול הלשכה המשפטית על מנת לתקן את הבעיות שהיו קיימות באישור הקודם.

- האישור תקף למידע שהיה קיים בעת הנפקת האישור, ולכן בניגוד לאישור הקודם הוא אינו מתייחס לקיומן של תביעות פתוחות שטרם אושרו.
- האישור כולל מידע על זכאות לגמלה או על אי זכאות לגימלה בתקופה שהוגדרה.
- באישור לא כלול מידע על קצבאות ילדים, ניידות, ילד נכה, שירותים מיוחדים, סיעוד או מענקים שונים, מאחר ואלו אינן בגדר הכנסה לעניין פקודת המיסים.
- האישור אינו כולל מידע על קבלת קצבה כתלוי בקצבה של מבוטח אחר.

הערה:

- כאשר תלוי מקבל את חלקו בקצבה בנפרד, **אין** להפיק בשלב זה אישור זכאות.
- האישור אינו כולל התייחסות לגמלת מילואים.
- הערות אלו יתוקנו בגירסה הבאה. עד להעלאת הגירסה הבאה נא תשומת ליבכם.
- הצלמית להנפקת האישור ממוקמת בסרגל הכלים משמאל לצלמית ריכוז התשלומים.

ב. נכות כללית – אישורים שנתיים, מכתבים ומקום תיק.

גירסה זו כוללת שינויים חשובים בנושא נכות כללית.

- **אישורים** – צלמית האישורים שמימין לצלמית הבירור פותחת תפריט של 4 סוגים שונים של אישורים:
 - אישור תשלומים שנתי – אישור חדש
 - אישור זכאות שנתי – אישור חדש
 - אישור חודשי – האישור הישן
 - אישור תלת חודשי – האישור הישן.
- **מכתבים** – מימין לצלמית האישורים נוספה צלמית למכתבים המאפשרת צפייה והדפסה של 2 סוגי מכתבים:
 - אישור קבלת תביעה – הודעה אוטומטית על קבלת התביעה.

מכתבי דחיה -

כאשר ישולבו בעתיד מכתבים נוספים במערכת המכתבים ישולבו גם הם באופן אוטומטי בדלפק הקדמי.

- מקום התיק – חוצץ נוסף בבירור. מסך 11 ממערכת נכות כללית הועתק ושולב במערכת הדלפק הקדמי ללא שינויים. שדרוג מסך זה והפיכתו לידידותי למשתמש, יעשה בהמשך לאחר קבלת הערות מהמשתמשים.

ג. אישור זכאות שנתי לקצבת נכות כללית + שר"מ

אישור זה ניתן להנפקה רק עבור המבוטח, הזכאי לגמלה. כאשר השתנה אחד ממרכיבי הזכאות לקצבה במהלך אותה שנה תופיע שורה חדשה עם פירוט מרכיבי הזכאות לתקופה החדשה. מרכיבי הזכאות המפורטים באישור זה:

- מידע על אחוז הנכות הרפואית ודרגת אי הכושר
- מידע על הרכב הגימלה (יחיד, זוג, זוג + ילדים)
- מידע על סכום הקצבה החודשי ברוטו

לקבלת אישור על זכאות יש להגדיר את סוג הגימלה: נכות כללית; שירותים מיוחדים; נכות כללית + שירותים מיוחדים.

ד. אישור תשלומים שנתי לקצבת נכות כללית + שר"מ

ניתן להפיק אישור זה עבור המבוטח, הזכאי לגימלה וכן עבור מקבל הגימלה (בן/ת זוג שמקבל את חלקו בקצבת המבוטח או במינוי קבלת גימלה).

למקבל גימלה נכות כללית, שאינו המבוטח, נוספה שורה בשורת הנושאים במספר הזהות של מקבל הגימלה, וניתן לפתוח בירור ולהפיק אישור הנוגע רק לחלקו בקצבת המבוטח.

אישור תשלומים למבוטח בכל שנה נוכחית כולל גם מידע על התחלת הזכאות לנכות כללית ומידע על דרגת אי הכושר האחרונה שנקבעה לו (באישורים של שנים קודמות המידע יתייחס רק לתשלומים).

אישור תשלומים למקבל קצבת נכות (שאינו המבוטח), כולל מידע על תשלומים בלבד.

האישור כולל את התשלומים ששולמו בשנה שנבחרה על פי מרכיביהם:

- הרכב התשלום ברוטו – קצבת נכות, קצבה חודשית נוספת, שר"מ, אחר/חד פעמי.
- בתשלום אחר מופיע פירוט התקופה עבורה ניתן התשלום.
- פירוט ניכויים/ חובות – ביטוח בריאות, חובות אחרים (ללא פירוט)
- נטו לתשלום.

ה. נכות כללית - הפקת מכתבים

מכתבי הדחיה ששולבו במערכת הדלפק מתייחסים למכתבים שנשלחו למבוטחים החל מאמצע דצמבר 2008 בלבד.

מכתבי דחיה המוצגים במערכת עם כל פרטי המבוטח (שם וכתובת), ניתנים להדפסה על ידי נציגי השירות במרכזי השירות ובמוקדים הטלפוניים ושליחתם/מסירתם למבוטח המתקשר למוקד או מגיע למרכז השירות לבירור בתביעתו.

ייתכן מצב בו יופיע בשורת הנושאים מצב פעילות – דחיית תביעה, אך לא ניתן לפתוח את מכתב הדחיה. מצב זה מעיד שפקיד התביעות טרם שלח את המכתב. ניתן למסור מידע למבוטח שתביעתו נדחתה, וכי המכתב יישלח אליו בימים הקרובים על ידי פקיד התביעות בסניף.

אם נציג השירות ראה שהתביעה נדחתה לפני 3 שבועות וטרם נשלח מכתב למבוטח, יש להעביר לתשומת ליבו של פקיד התביעות כי המכתב טרם נשלח.

ו. נפגעי איבה – אישור הכרה כנפגע איבה ואחוזי נכות

האישור הינו משולב - כאשר מדובר במבוטח שהוכר כנפגע איבה הן כבן משפחה וגם כנפגע בעצמו באותה פגיעת איבה, המידע יופיע באותו האישור. אם לנפגע ישנם גם אחוזי נכות עקב הפגיעה, מופיעים פרטי ההחלטה של הוועדה הרפואית האחרונה באותו האישור בנוסף לאישור ההכרה.

ז. נכות מעבודה – הוספת פרטי עו"ד מייצג.

פרטי העו"ד מופיעים בחוץ פרטים בברור נכות מעבודה, כולל פרטי הטלפון. פקידי התביעות ונציגי השירות במרכזי השירות או במוקדים יעבירו למייצג רשום במערכת את מספר הטלפון של מוקד מייצגים (08-6509933) לבירורים טלפוניים. מוקד המייצגים – כאשר אין למייצג קוד סודי של המבוטח ניתן למסור לו מידע באופן הבא:

- המוקד חוזר אליו לטלפון הרשום במערכת בלבד.
- אם הטלפון אינו תואם את הרשום, יש לבקש להעביר בפקס ייפוי כח לפני מסירת המידע.

ח. גל"ש

נוסף מידע על הוראת קבע לתשלום מקדמות בכרטיס אשראי.

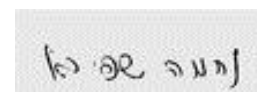
ט. עדכון שעות המענה במוקד הטלפוני *6050

במכתבי הקוד הסודי המופקים במערכת הדלפק הקדמי עודכנו שעות המענה במוקד הטלפוני. המוקד זמין בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00. עדכון זה הועבר לעדכון גם בפוליסות וגם באתר הכללי.

כתמיד, שינוי גירסת דלפק קדמי כולל מעורבות ושותפות של צוותי עבודה שונים: גמלאות גבייה, שרות לקוחות, שירותי קצה וצוותי היישום של כל אגף ואגף, ועל תודה לכל המעורבים. תודה מיוחדת לאגף נכות כללית שעל אף העומסים בשל שינויי החקיקה התפנה לביצוע השינויים החשובים, לצוות יישומי גמלאות כללי וכמובן לזהר סתת, מנהלת מחלקת שירותי קצה.

נשמח לקבל מכם הערות ותגובות.

בברכה,



נחמה שפירא

מנהלת אגף שירות לקוחות

העתק: אתי שיריזלי – מנהלת תחום גמלאות
מרית לביא – מנהלת תחום תאום ובקרה
יפה זמיר – סגן מנהל אגף גל"ש
זהר סתת – מנהלת מח' שרותי קצה
לאה דביר – מנהלת אגף יישומי גמלאות
מוטי מסיכה – מנהל חטיבת שרותי קצה
הילה ידיד ברזילי – אגף שירות לקוחות
מיכל מי טל בר אור – אגף שירות לקוחות