



זכויות מתנדבים

חוברת זו מסבירה את תנאי הזכאות של מתנדבים והתלויים בהם לקבלת תגמולים. דברי ההסבר הם כלליים, ואין לראות בהם נוסח מלא ומוסמך של החוק. כל האמור בלשון זכר מכוון גם לנשים.

הערה: בחוק שעל-פיו משלם הביטוח הלאומי תגמולים למתנדבים, חלים שינויים מעת לעת. לפיכך בבואך לממש את זכויותיך, נא ברר את זכויותיך במוקדים הטלפונים של הביטוח הלאומי או באתר האינטרנט - פרטים בפרק 6.

תוכן העניינים

3	חקיקה בדבר תגמולים למתנדבים	.1
4	מיהו מתנדב?	.2
8	הגמלאות למתנדב ולתלויים בו	.3
10	הגשת תביעה לגמלה	.4
11	פרטים חשובים אחרים	.5
14	סניפי המוסד לביטוח לאומי	.6

1. חקיקה בדבר תגמולים למתנדבים

פרק ט.2 לחוק הביטוח הלאומי "תגמולים למתנדבים" מפרט את זכויותיהם של המתנדבים, ומביע את תודתה והערכתה של המדינה לפעילותם המבורכת של



המתנדבים.

מטרת החקיקה היא לפצות את המתנדב על הנזק הגופני או הנפשי שנגרם לו כתוצאה מפגיעה במהלך ההתנדבות, ועל ההפסד בשכרו או בהכנסתו.

חקיקה זו מזכה בגמלאות מתנדבים, שנפגעו תוך כדי ועקב פעולת ההתנדבות. כן זכאים לגמלאות התלויים* במתנדב שנפטר כתוצאה מפגיעה שאירעה לו במהלך התנדבותו.

כפגיעה תוך כדי ועקב פעולת ההתנדבות נחשבת גם פגיעה שאירעה למתנדב בדרך למקום שבו מבוצעת פעולת ההתנדבות או בחזרה ממנו, אף אם לא יצא מביתו למקום ההתנדבות או לא היה בדרכו חזרה לביתו, ובלבד שנתקיימו שאר התנאים המתחייבים לגבי תאונה בדרך לנפגע עבודה.

על מתנדב שנפגע בפעולת התנדבות ועל התלויים בו חלות ההוראות החלות על נפגעי עבודה והתלויים בהם, לרבות הוראות החוק בדבר הכשרה מקצועית ודמי מחיה לאלמנות וליתומים.

מידע נוסף בנושאים השונים שבחוברת זו ניתן למצוא בחוברות: "ביטוח נפגעי עבודה"; "גמלת תלויים בנפגעי עבודה" ו"שיקום מקצועי".

* "תלויים" - כמשמעם בביטוח נפגעי עבודה, והם: אשתו של הנפגע בשעת מותו, בעלה של הנפגעת בשעת מותה, ילדיו/יה ובתנאים מסוימים הורים או בני משפחה אחרים.

2. מיהו מתנדב?

כמתנדב ייחשב אחד מאלה:



1. מי שפעל בהתנדבות, שלא בשכר*, למען זולתו, בכפוף להפניה מוקדמת מאת גוף ציבורי המוסמך להפנות מתנדבים, שנעשתה למטרות שיש בהן תועלת לאומית או ציבורית (פירוט בעמ' 5).
2. מי שממלא, ללא שכר*, חובת אבטחה לפי חיקוק, לרבות אימונים, סריקות, שמירה וכל פעולה אחרת הדרושה לביצוע האבטחה, שלא בזמן שירותו לפי חוק שירותו ביטחון.
3. מי שהושיט עזרה לזולתו בהתאם לחובתו על-פי דין. כחובה על-פי דין נחשבת הושטת עזרה לנפגעים בתאונת דרכים (כולל הסעתם לקבלת טיפול רפואי), עזרה לשוטר בעת מילוי תפקידו ועזרה לעובד ציבור על-פי דרישתו בעת אסון טבע.
4. מי שמבצע "עבודה ציבורית" או "שירות לציבור" לפי סימנים ב' 1 או ד' 1 לפרק ו' של חוק העונשין.
הכוונה למי שבית המשפט המיר את ריצוי מאסרו בעבודה ציבורית, או למי שהורשע על-ידי בית המשפט וחויב בשירות לתועלת הציבור.
5. מי שעשה בהתנדבות, שלא בשכר, פעולה להצלת חייו או רכושו של הזולת, בנסיבות שבהן סביר להניח כי סכנה של ממש מאיימת באופן מידי על חייו או על רכושו של הזולת, ולפי הכללים שנקבעו בתקנות.
חיפוש אחר נעדרים ייחשב בתנאים מסוימים כפעולה להצלת חיים**.
6. חבר מתנדב, שלא בשכר, במגן דוד אדום בישראל.
7. חבר מתנדב, שלא בשכר, בארגון למתן עזרה ראשונה, בארגון למניעת נזקים לגוף או לרכוש, או בארגון לטיפול בחולים או

* "שכר" - שכר בעד עבודה שמגיעים ממנו דמי ביטוח (הוצאות אש"ל, המשולמות למתנדב והקשורות בביצוע פעולת ההתנדבות אינן נחשבות לשכר).

** לעניין הזכאות לגמלה מכוח זה ומכוח חוקים נוספים ראה עמ' 9.

באנשים שאינם מסוגלים לטפל בעצמם, או חבר מתנדב, שלא בשכר, בארגון המטפל בקבורה, ובלבד ששר/ת העבודה והרווחה אישר/ה את הארגון בהודעה שפורסמה ברשומות*.

8. כבאי מתנדב, כמשמעותו בחוק שירותי הכבאות. מדובר באדם אשר התחייב למלא תפקיד ביחידת הכבאים שלא בשכר, בתנאים שנקבעו בתקנות, וכן במי שגויס לכיבוי שריפה על-פי סעיף 24 בחוק האמור.

9. מי שמבצע שירות בקהילה, שלא בשכר, במסגרת תכנית מהל"ב** (תכנית ויסקונסין), שמטרתה שילוב מקבלי גמלת הבטחת הכנסה בעבודה.

מי שהוא אחד מהנ"ל, ייחשב כמתנדב ללא הגבלת גיל או תושבות - גם מי שאינו תושב ישראל ייחשב כמתנדב, ובלבד שביצע את ההתנדבות בישראל.

מטרת פעולת ההתנדבות

"מתנדב" הוא מי שהופנה להתנדבות למען מטרה שהוגדרה בתקנות כ"מטרה שיש בה תועלת לאומית או ציבורית".

כמטרות שיש בהן תועלת לאומית או ציבורית נקבעו המטרות המפורטות להלן. כאשר כל אחת מהן כוללת גם ייזום, הכנה, ארגון, מינהל וכן עידוד ההתנדבות, לרבות גיוס משאבים לאותה מטרה:

1. הנחלת הלשון העברית.

2. ביעור הבערות.

3. חינוך מבוגרים.

4. טיפול חינוכי וחברתי בקידום משפחות, ילדים או נוער.

5. קליטת עולים.

6. שירותי ייעוץ לתושבים ולתיירים.

* לעניין זה אושרו הגופים: ארגון יע"ל; הוועד הכללי לקהילת התימנים בארץ; חברה קדישא "איחוד" בתל אביב; חברה קדישא, המועצה הדתית ירושלים; היחידה הישראלית להחשת פעולות הצלה; המועצה הדתית קרית גת; המועצה הדתית לוד ארגון זק"א - חסד של אמת".

** תכנית מהל"ב תופעל מחודש אוגוסט 2005 לתקופה של שלוש שנים.

7. טיפול בקשישים, בנכים, בחולים או במשפחותיהם; עזרה בדרך של אחזקת מעונות או מוסדות של קשישים, נכים או חולים.
8. טיפול במשפחות שכולות.
9. עזרה לקיבוצים, לישובים חקלאיים או לישובי ספר בשמירה, ביצורים, עבודות בענפי המשק, או בפעולות הדרכה חקלאית או הדרכה אחרת, ובלבד שתקופת ההתנדבות של המתנדב בפעולות לפי פסקה זו היא ארעית ואינה עולה על שישה שבועות רצופים (לגבי מתנדב השווה בקיבוץ מעבר לתקופה הנ"ל - ראה להלן עמ' 11).
10. טיפול בחיילים ובמשפחותיהם.
11. סיוע למערכת הביטחון בעבודות ביצורים, בעבודות במחסני חירום, בסדנאות או בעבודה אחרת במחנות צה"ל וביחידותיו ובמתקני המשטרה וביחידותיה.
12. התנדבות שלא בשכר לשירות עבודה כמשמעותו בסעיף 1 לחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.
13. אבטחת מוסדות חינוך או מוסדות ציבור.
14. אבטחת פעולות חינוכיות, לרבות אבטחת וליווי טיולים ומסעות גדנ"ע.
15. גמילה מסמים, מעישון או מאלכוהול.
16. מניעת עבריינות.
17. שיקום אסירים וטיפול במשפחות אסירים.
18. פעולות תרבות על-ידי אמנים מתנדבים ביחידות ובמחנות צה"ל או פעולות כאמור בישובי ספר בתקופה שבה מתנהלות באותו אזור פעולות איבה.
19. שירות לאומי בהתנדבות כמשמעותו בתקנות 1 ו-2 (א) לתקנות הביטוח הלאומי (בנות בשירות לאומי בהתנדבות), התשל"ח-1978.
20. החזקת ילד או בוגר שהוא פסול דין, בידי אב ואם שאושרו לגביו כמשפחה אומנת ע"י משרד העבודה והרווחה: לעניין זה "החזקה" בכל שעות היממה.
21. הנצחת זכר השואה וחלליה.

למי הסמכות להפנות מתנדבים?

רשאים להפנות מתנדבים לפעולות התנדבות: משרד ממשלתי, המוסד לביטוח לאומי, רשות מקומית, ההסתדרות הציונית, הסוכנות היהודית וכן כל גוף ציבורי שאושר על-ידי שר/ת העבודה והרווחה*.

גוף ציבורי יקבל אישור כמוסמך להפנות מתנדבים אם התמלאו בו התנאים הבאים:

1. הוא מתנהל ללא כוונת רווח.
2. הוא מפעיל לפחות 250 מתנדבים במשך שנה, או שהוכר כגוף מפנה לעניין תקנות הביטוח הלאומי (בנות בשירות לאומי בהתנדבות התשס"ב-2002).
3. הנהלתו מורכבת משלושה בוגרים לפחות.
4. יש לו תקנון המסדיר את מטרותיו ודרכי עבודתו בהפעלת מתנדבים.
5. התקיימה בו פעילות סדירה במשך שישה חודשים רצופים לפחות, בתכוף לפני שהגיש בקשה לאישורו כגוף ציבורי, או שהוכר כגוף מפנה לעניין תקנות הביטוח הלאומי (בנות בשירות לאומי בהתנדבות התשס"ב-2002).

קבלת הפניה להתנדבות

הפניית מתנדב לפעולות התנדבות על-ידי גוף שאושר לכך צריכה להינתן בטרם החל המתנדב בפעולת ההתנדבות ("הפניה מוקדמת"). תוקפה של ההפניה הוא למשך שנה אחת בלבד, או קודם לכן - אם נקבע בה מועד מוקדם יותר**.

מתנדב הממשיך בפעילותו מעבר לשנה אחת - עליו לקבל הפניה מחודשת.

הגשת בקשה לקבלת אישור כגוף ציבורי

גוף המבקש לקבל אישור כגוף ציבורי המוסמך להפנות מתנדבים יגיש בקשה בכתב להנהלת האגף לנפגעי עבודה במוסד לביטוח לאומי, המשרד הראשי, שד' וייצמן 13, ירושלים.

את הבקשה יש להגיש בטופס מיוחד, שאפשר לקבלו במזכירות האגף לנפגעי עבודה במשרד הראשי בירושלים, ובו ימסור המבקש פרטים

* רשימת הגופים המאושרים ראה להלן נספח א' (עמ' 12).

** דוגמת טופס הפניה למתנדב ראה להלן נספח ב' (עמ' 13).

על מטרות הגוף ופעילותו בשנה שקדמה להגשת הבקשה. לבקשה יש לצרף את תקנון הגוף או מסמך אחר שעל פיו פועל הגוף, וכן את רשימת חברי ההנהלה ופרטיהם האישיים, לרבות מקום עיסוקם או עבודתם. המוסד לביטוח לאומי יעביר את הבקשה לאישור שר/ת העבודה והרווחה.

3. הגמלאות למתנדב ולתלויים בו

הגמלאות למתנדב שנפגע ולתלויים בו - דמי פגיעה, גמלאות נכות וגמלאות תלויים, וכן הגמלאות בעין - ריפוי, החלמה, שיקום רפואי וכן שיקום מקצועי, זהות לגמלאות הניתנות לנפגעי עבודה ובכפוף להוראות החוק החלות על נפגעי עבודה והתלויים בהם. הגמלאות בעין ניתנות למתנדב ללא תלות בגילו. כן חלות על התלויים במתנדב שנפגע הוראות החוק לעניין הכשרה מקצועית ודמי מחיה לאלמנות ויתומים.



חישוב הגמלאות

1. **למתנדב שהיה עובד שכיר או עובד עצמאי ערב הפגיעה** - חישוב הגמלאות ייעשה לפי הכנסתו ברבע השנה שקדם לפגיעה (בדרך זו מחושבות גם הגמלאות לנפגעי עבודה), ובלבד שהכנסה זו אינה פחותה מהכנסת המינימום למתנדב*. היתה ההכנסה פחותה מהכנסת המינימום למתנדב - תחושב הגמלה לפי הכנסת המינימום למתנדב.
2. **למתנדב שלא היה עובד שכיר או עובד עצמאי ערב הפגיעה** - חישוב הגמלאות ייעשה כאילו הכנסתו ברבע השנה שקדם לפגיעה היתה שווה להכנסת המינימום למתנדב.

* הכנסת המינימום למתנדב מחושבת לפי מחצית השכר הממוצע כפול 3. (10,575 ש"ח ביולי 2005).

3. **למתנדב בגיל 14-18** - חישוב הגמלאות ייעשה לפי הכנסתו מעבודה או ממשלח יד, או על-פי הבסיס לפיו מחושבת הגמלה לאדם המצוי בהכשרה מקצועית - הכל לפי הסכום הגבוה יותר. כן חלה לגביו התקנה בדבר הגדלת גמלה לנכה שנפגע בטרם הגיע לגיל 18. בהגיעו לגיל 18 ולאחר מכן בגיל 21, מוגדלת קצבתו בהתאם לשכר הממוצע (קצבתו של מתנדב שנפגע בהיותו בן 18 עד 21 תוגדל בהגיעו לגיל 21).
4. **מתנדב שנפגע בטרם הגיע לגיל 14** לא יהא זכאי לגמלאות בכסף עד הגיעו לגיל 14. מגיל זה, ישולמו הגמלאות בהתאם לאמור בסעיף 3 לעיל. בדבר זכאותו לגמלאות בעין ראה לעיל - "הגמלאות בעין ניתנות למתנדב ללא תלות בגילו".
5. **מתנדב שנפטר כתוצאה מפגיעה בפעולת התנדבות בטרם הגיעו לגיל 14**, אין התלויים בו זכאים לגמלה אלא מהמועד שבו היה מגיע לגיל 14 אילו נשאר בחיים (הגמלאות יחושבו בהתאם לאמור בסעיף 3 לעיל).

עדכון הגמלאות

הגמלאות המשולמות למתנדבים ולתלויים בהם מעודכנות בהתאם להוראות בדבר עדכון הגמלאות לנפגעי עבודה, דהיינו על פי התנודות בשכר הממוצע או לפי שיעור הפיזיו שניתן לעובדים השכירים במשק.

גמלאות מכוח חוקים שונים

מתנדב או התלויים בו הזכאים עקב אותו מאורע לתגמולים למתנדבים מכוח חוק הביטוח הלאומי ולגמלה לפי חוק אחר (כגון: "חוק המשטרה נכים ונספים", או לפי "חוק תגמול לחייל הנפגע בהצלת חיי הזולת - התשכ"ה-1965"), עליהם לבחור בגמלה או בתגמול מכוח חוק אחד בלבד מבין שני החוקים המזכים. על המתנדב להודיע למוסד לביטוח לאומי אם הגיש תביעה בגין אותו מאורע לגוף אחר. הבחירה בין הגמלאות תיעשה על-ידי המתנדב **בכתב**.

4. הגשת תביעה לגמלה

איך להגיש תביעה לגמלה?



תביעה לגמלה יש להגיש בסניף המוסד לביטוח לאומי שבאזור המגורים. התביעה תוגש בטופס מיוחד שניתן להשיגו בסניפי המוסד (טופס תביעה לתשלום דמי פגיעה, בל/211).

הגוף המפנה להתנדבות חייב לאשר בנפרד את עצם קיומה של ההפניה וכן את הפרטים הקשורים בפגיעה (תיאור הפגיעה, מקומה וכו').

הגוף המפנה יחתום על טופס התביעה במקום המיועד למילוי על-ידי המעביד.

מתנדב שהיה **עובד שכיר** ערב פגיעתו בפעולת ההתנדבות, יבקש **ממעבידו** למלא את הפרטים הבאים בטופס התביעה **לדמי פגיעה**: שכר עבודתו ברבע השנה שקדם לפגיעתו כמתנדב, תאריך תחילת עבודתו וכן תאריכי הפסקה וחזרה לעבודה - אם הפגיעה בעת ההתנדבות גרמה להיעדרותו מהעבודה.

את הטופס ניתן לקבל בסניפי הביטוח הלאומי ובאתר האינטרנט www.btl.gov.il.

הטיפול בתביעות מתנדבים

תהליך הטיפול בתביעות מתנדבים לגמלאות מבוצע בכפוף להוראות המקובלות לגבי אישור תביעות ותשלום גמלאות לנפגעי עבודה.

דמי פגיעה למתנדבים בקיבוצים משולמים ישירות לנפגע ואינם מועברים לחשבון הקיבוץ, גם אם המתנדב ממשיך לשהות בקיבוץ לאחר הפגיעה.

תשלום דמי פגיעה למתנדב מחו"ל שחזר לארצו זוכאי עדיין לדמי פגיעה, יועבר לכתובתו בחו"ל בהתאם לכללים בדבר העברת גמלאות לתושבי חו"ל.

הגשת תובענה לבית הדין לעבודה

מתנדב שתביעתו לגמלת דמי פגיעה נדחתה, רשאי להגיש תובענה לבית הדין האזורי לעבודה. ערעור על דרגת נכות שנקבעה ניתן להגיש בפני ועדה רפואית לעררים.

החלטת הוועדה הרפואית לעררים היא סופית אך ניתן לערור עליה, בשאלות חוק בלבד, בפני בית הדין האזורי לעבודה.

5. פרטים חשובים אחרים

מימון הגמלאות ותשלום דמי ביטוח



מימון הגמלאות למתנדבים הוא על חשבון אוצר המדינה, ואין הגוף המפנה/המפעיל או המתנדב עצמו חייבים בתשלום דמי ביטוח לענף נפגעי עבודה. אולם, על המתנדב לדאוג לביטוחו בענפי הביטוח האחרים במוסד לביטוח לאומי.

לגבי מתנדבים בקיבוץ - ביטוחם כמתנדבים והפטור מתשלום דמי ביטוח חלים רק לתקופת עבודתם בקיבוץ (בהתנדבות), שאינה עולה על שישה שבועות (42 יום), ואילו החל מהשבוע השביעי לשהותם בו, יחויב הקיבוץ בתשלום דמי ביטוח עבורם.

הדיווח על מתנדבים אלה מבוצע על גבי טופס 612 ק', במצורף לטופס הדיווח החודשי הרגיל.

תשלום דמי ביטוח עבור מתנדבים כנ"ל שהם תושבי חוץ מבוצע על גבי טופס 612 ת' (אליו יצורף טופס 612 ק') לפי בסיס הקיבוץ, ובשיעורים המקובלים לגבי תושבי חוץ.

פיצויים מצד שלישי

פגיעה במהלך פעולת התנדבות המחייבת את המוסד לביטוח לאומי בתשלום גמלאות, ואשר נגרמה למתנדב על-ידי צד שלישי (שאינו מעסיקו של המתנדב), מזכה את המוסד בפיצויים מהמזיק בגין הגמלה ששולמה על-ידו למתנדב או שתשולם לו בעתיד. המוסד יעביר את הפיצויים לזכות האוצר.

פיצוי בגין עוולה של מתנדב

מי שנפגע או ניזוק מעוולה שנעשתה בידי מתנדב במהלך פעולת ההתנדבות, ואין לו זכות לפיצויים מאדם אחר זולת המתנדב, רשאי להגיש תביעה לפיצויים. התביעה תידון בוועדה של שלושה חברים, שתמונה בידי שר האוצר לטיפול בתביעות מסוג זה.

נספח א'

רשימת הגופים הרשאים להפנות מתנדבים לפעולות התנדבות:

- האגודה להתנדבות בעם
- האגודה למלחמה בסרטן בישראל
- האגודה למען החייל בישראל
- יד לאחים (פועלי המחנה התורתי בישראל)
- מיח"א - מחנכי ילדים חירשים תל אביב
- ער"ן - אגודה ישראלית לעזרה ראשונה נפשית
- נעמ"ת - תנועת נשים עובדות
- ויצ"ו - הסתדרות עולמית לנשים ציוניות
- אמונה - תנועת האשה הדתית לאומית
- המועצה הלאומית למניעת תאונות
- בני ברית - לשכת הגליל העליונה לישראל מס' יד'
- אגודת החירשים בישראל
- קופת החולים של ההסתדרות הכללית של העובדים בא"י
- ההסתדרות הכללית של העובדים בארץ ישראל
- ארגון בני עקיבא בישראל - ההנהלה הארצית
- יד שרה - אגודה להשאלת מכשירים רפואיים ושיקום החולה
- האגודה לזכויות האזרח בישראל
- המרכז הרפואי שערי צדק
- מוזיאון ישראל
- הסתדרות הצופים העברים בישראל
- קופת חולים מכבי, כולל קופת חולים אסף
- אקי"ם - אגודה לקימום מפגרים, המרכז
- אגודת מתנדבים לצה"ל, ירושלים
- זהב"י - זכויות המשפחה ברוכת הילדים
- האגודה לקידום מינהלות שכונתיות בירושלים

- החברה למרכזי תרבות וספורט (לנוער ולמבוגרים) בע"מ
- עמינדב - אגודה תורנית להתנדבות בשירותי החינוך, הרווחה והבריאות
- הסתדרות מדיצינית הדסה
- ניצן - אגודה לקידום ילדים לקויי למידה, הסתגלות ותפקוד
- ארגון נשי אגודת ישראל המאוחדת בארץ ישראל
- מתנדבי שומר ישראל
- עמותת אבי לקידום המפגר
- לב אל לב ישראל - האגודה הארצית למלחמה במחלות הלב
- המדרשה לערכי תנועה ועבודה - פרויקט שלהב"ת (שירות לאומי התנדבותי לבנות)
- הסתדרות הגמלאים בישראל - המרכז
- עם יפה עם אחד
- קש"ת - האגודה למען הקשיש בת"א-יפו
- הפורום הציוני
- עזר מציון
- שלומית - עמותה להפעלת מתנדבים לשירות לאומי.
- אילן - איגוד ישראלי לילדים נפגעים.
- שילה - האגודה לפיתוח שירותים לזקן בחיפה.
- הדסה ישראל.
- עלם - העמותה למען נוער במצבי סיכון ומצוקה.

הריני מאשר בזה, כי המתנדב _____

ת"ז _____

כתובת _____

התנדב/ה לעבוד בתפקיד _____

למען (הגוף או האדם שלמענו נעשית הפעולה ומקום הפעולה):

החל ביום _____ לתקופה של _____

הפניה זו ניתנה לעניין פרק י"ג "תגמולים למתנדבים" לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"ה-1995 (פרק ט 2 לחוק בנוסחו הקודם), שלפיו מבוטחים מתנדבים מן הסוג הנ"ל בדומה לביטוח החל על נפגעי עבודה.

שם וחתימת
נותן ההפניה

חותמת

תאריך

6. סניפי המוסד לביטוח לאומי

פקס	טלפון		
(02)6514002	(02)6709211	שד' וייצמן 13, ירושלים	המשרד הראשי
(08)8686603	(08)8686666	רח' הבנים 14	אשדוד
(08)6710681	(08)6741111	הנשיא 101	אשקלון
(08)6238819	(08)6295311	רח' וולפסון 6	באר שבע
(03)6751970	(03)6751234	רח' אהרונוביץ 12	בני-ברק
(04)6328108	(04)6328111	רח' הלל יפה 7	חדרה
(03)5022422	(03)5022555	רח' פנחס לבון 26, פינת ברקת	חולון
(04)8544290	(04)8544111	שד' פלי"ם 8	חיפה
(04)6726618	(04)6738111	רח' זכי אל חדיף 1	טבריה
(03)5127149	(03)5127222	רח' התקומה 30	יפו
(02)6755691	(02)6755555	רח' שמעון בן שטח 4	ירושלים
(09)7401688	(09)7479888	רח' וייצמן 39	כפר סבא
(04)9885115	(04)9907333	רח' נשיאי ישראל 11	כרמיאל
(04)9528103	(04)9528111	שד' וייצמן 62	נהריה
(04)6027408	(04)6027511	רח' המחצבות 3	נצרת
(09)8602704	(09)8602777	רח' הרצל 68	נתניה
(04)6526086	(04)6529222	רח' מנחם 1	עפולה
(03)9114922	(03)9114777	רח' רוטשילד 72	פתח תקוה
(04)8411942	(04)8467500	אח"י אילת 50, קרית חיים	קרית
(03)9426714	(03)9426666	רח' ישראל גלילי 7	ראשון לציון
(08)9450737	(08)9345919	רח' רמז 64, פינת רח' פינס	רחובות
(08)9254157	(08)9777444	רח' דני מס 11	רמלה
(03)6751261	(03)6751234	רח' החשמונאים 15	רמת גן
(03)6250634	(03)6250000	רח' יצחק שדה 17	תל אביב

פקס	טלפון		
(08)6374602	(08)6369555	שד' התמרים 6	אילת
(02)9918438	(02)9906111	רח' הנשיא 8	בית שמש
(03)5127080	(03)5127090	רח' ז'בוטינסקי 2	בת ים
(08)6553777	(08)6503444	רח' ז'בוטינסקי 1	דימונה
(09)9542139	(09)9594444	רח' בן גוריון 22	הרצליה
(04)6545223	(04)6447222	רח' ניצנים 45	מגדל העמק
(04)6785560	(04)6788333	ת.ד. 484 מיקוד 14930	מרר
(04)6563301	(04)6027450	רח' עמל 1	נצרת עלית
(02)6277219	(02)6497195	רח' אבן בטוטא 5	סניף משנה ירושלים
(04)9551690	(04)9955555	רח' גבורי סיני 4	עכו
(04)6922294	(04)6825111	רח' הפלמ"ח 100	צפת
(08)6812592	(08)6621777	שד' העצמאות 64	קרית גת
(08)8582832	(08)8612666	רח' רש"י 2	קרית מלאכי
(04)6942536	(04)6836000	בניין לב העיר, מ. מסחרי, 50	קרית שמונה
(04)9862058	(04)9058222	רח' 2/304	שפרעם
(08)6892103	(08)6624555	רח' הגופר 21	שדרות

מכבים - רעות	אום אל פאחם
מעלה אדומים	אופקים
מעלה אפרים	אור יהודה
מעלות - תרשיחה	אור עקיבא
מצפה רמון	אריאל
נוה דקלים	בית שאן
נס ציונה	ביתר עלית
נתיבות	בקה אל גרבייה
עוספיה	גאולה
עופרה	דליית אל כרמל
ערד	זכרון יעקב
עתלית	חצור הגלילית
פרדס חנה	טייבה
קצרין	טירת הכרמל
קרית ארבע	יבנה
קרית אתא	יהוד
קרית טבעון	יקנעם
קרני שומרון	ירוחם
ראש העין	ירכא
רהט	מודיעין עילית

זמני קבלת הקהל בסניפים

נושאים	שעות	ימים
כל ענייני הביטוח הלאומי	12:30 - 8:00	א', ג', ה'
(בסניף נצרת בימים ב', ג', ה').		
נפגעי עבודה, אמהות, ילדים, מילואים, גבייה.	17:00 - 15:00	ב', ד'
(בסניף תל-אביב אין קבלת קהל אחר הצהריים)		
קבלת קהל בבאר שבע ודימונה:		
	שעות	ימים
	14:30 - 8:30	א', ג'
	17:00 - 15:00	ב', ד'

מוקדים טלפוניים

לבירור פרטים על בקשה שהגשת לתשלום קצבה, על דמי ביטוח שעליך לשלם או כל מידע אחר, וכן להזמנת אישורים, טפסים וחוברות הסברה. אפשר גם לשלם חובות באמצעות כרטיס אשראי.

המוקדים פועלים בימים א-ה בין השעות 15:00 - 8:00

משרת את הסניפים הבאים:	מס' הטלפון במוקד
רחובות, אשדוד, אשקלון, באר שבע, רמלה, ראשון לציון, ירושלים, חדרה, קריות, נהריה, עפולה וכרמיאל.	08 - 9369696
טבריה, נצרת, חיפה, פתח תקווה וכפר סבא.	08 - 6509999

מוקד טלפוני ממוחשב לתשלום חובות בכרטיס אשראי

מס' הטלפון במוקד	זמני השירות
08 - 6509911	ימים א' - ד' בין השעות 7:00 - 23:30
	יום ה' בין השעות 7:00 - 18:30
	יום ו' בין השעות 7:00 - 14:30

אגף פניות הציבור

לתלונות והצעות לשיפור ניתן לפנות לאגף פניות הציבור:

שד' ויצמן 13 ירושלים, 91909,
טל' 02 - 6709070 בימים א - ה בשעות 8:00 - 15:00,
פקס 02 - 6525038.

כתובתנו באינטרנט:

www.btl.gov.il

באתר תמצא מידע על כל הזכויות והחובות ופרטים על הסניפים, וכן תוכל להוריד טפסים, להזמין אישורים וחוברות הסברה ולשלם את חובך לביטוח הלאומי.



בהוצאת המוסד לביטוח לאומי, הסברה ויחסי ציבור
סימן החוברת: ח"ה 6 ■ הפקה: לשכת הפרסום הממשלתית
ירושלים, תמוז התשס"ה, יולי 2005