



27.11.2025 ז' בכסלו תשפ"ו

לכבוד

[Redacted]

[Redacted]

באמצעות פקס שמספרו- [Redacted]

שלום רב,

הנדון: מענה בבקשת חופש המידע - מיום 29.10.25

א.

1. במענה לפנייתך מיום 29.10.25 הנגשת שירותים באופן סביר ומעשי לבעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה מצ"ב מסמך המעיד על יישום האמור במשרד.

2. יש לציין שכלל השירותים הניתנים בדיגיטל-נגשים וניתנים **פרונטלי** גם במשרדי העלייה והקליטה הפרוסים ברחבי הארץ מצפון עד דרום, 4 ימים בשבוע גם בשעות הערב. יועצי הקליטה מסייעים בכל הקשור לקבלת מסמכים, העלתם והגשת בקשות ו/או נושאים לטיפול בעולים, כך שגם עולים/תושבים חוזרים שאינם נגשים לדיגיטל יכולים לקבל מענה.

3. המשרד מפעיל מרכז שירות ומידע לסיוע גם הנושאים דיגטליים, שמספרו *2994, בטלפון נוסף שמספרו 02-9733333, בפקס שמספרו 03-9733333, ובוואטסאפ.

המענה הטלפוני ניתן בימים א' – ה' בין השעות 08:00-18:00 ונותן מענה בשפות שונות: עברית, רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית ואמהרית.

ב.

1. לגבי נגישות פיזית: באתר קיימת רשימה של לשכות השירות. בכל לשכה מצויין אם היא מונגשת בצורה מלאה או חלקית.

<https://www.gov.il/he/government-service-branches/?limit=10&officeId=27db3169-ab0e-490c-af70-6d03133cb1f3> כמו כן במשרד רכזת נגישות.

2. לגבי נגישות דיגיטלית: אתר המשרד הוא חלק מאתר gov.il. זו הצהרת הנגישות של האתר: <https://www.gov.il/he/pages/accessibility-statement> (מצ"ב)

3. ברשויות מקומיות קיימים גם מלווים- פרויקטורים המסייעים לעולים בכל עיר גם בנושאים של בירוקרטיה ומסמכים.

אסתי אפללו בן הרוש
ממונה על חופש המידע
משרד העלייה והקליטה

054-6929392

02-5635840

קפ"ן 2, ירושלים 9195016

www.klita.gov.il

הכל כדי שתרגישו בבית

פקס:

כתובת:

אתר:





י"ג תשרי תשפ"ד

28 ספטמבר 2023

סימוכין: 175-23

ועדת היגוי – אפליקציה לעולה 20.9.23

המנכ"ל, סמנכ"לית מערכות מידע - [REDACTED], סמנכ"ל שירות [REDACTED], סמנכ"ל תכנון אסטרטגיה ותקציבים - [REDACTED], מנהלת מחוז [REDACTED], מנהלת [REDACTED], מנהלת פיתוח יישומים - [REDACTED], מנהל תחום יישומים - [REDACTED], יועץ מנכ"ל [REDACTED], שותפים ממערך הדיגיטל הלאומי [REDACTED]

רקע

1. בפגישה זו הוצג אפיון ראשוני של אפליקציה לעולה.

עיקרי הדיון

1. במסגרת הדיון הוצגה העבודה שנעשתה, הוצגו אבני הדרך של התהליך, ה'כאבים המרכזיים' של העולים איתם מבקשת האפליקציה להתמודד ועוד. בפרט, הוצגו מטרות האפליקציה והעקרונות המנחים של UX, מסע העולה, מאפייני הגרסה הראשונית של האפליקציה והשירותים שינתנו דרכה, לרבות תכנית קליטה אישית.
 2. כמו כן, הוצגו השירותים שינתנו בחלק לשימוש אנונימי באפליקציה (בנפרד משירותים שינתנו רק לאחר הזדהות).
- לוחות זמנים: [REDACTED]

הנחיות המנכ"ל

4. יש לבחון שימושים אפשריים נוספים שינתנו בחלק לשימוש אנונימי באפליקציה.
5. יש לבחון דרכים להזדהות באפליקציה מבלי לעבור בהזדהות הממשלתית, שמהווה כיום חסם.
6. בנוסף לעדכוני דחיפה, יש לאפשר לעולה להבין באמצעות האפליקציה אילו מהשירותים וההטבות להן הוא זכאי טרם מימש.
7. על האפליקציה להיות פשוטה וברורה לשימוש, ובשפה בהירה.
8. המנכ"ל הנחה כי בעקבות השימוש באפליקציה יקבל המשרד תמונת BI עדכנית, לדוגמא: כמה עולים קיבלו שירותים כאלה ואחרים, כמה עולים נמצאים בשלב זה או אחר במסע העלייה, כמה עולים ממתניים לקבלת הטבה מסוימת וכדומה. בכך יתאפשר לאתר חסמים ולטפל בהם.
9. מאחר והאפליקציה תתבסס בגרסאות הראשוניות שלה על האזור האישי, יש צורך לשכלל את האזור האישי כך שניתן יהיה לסגור דרכו מעגל ביחס לבקשות שמוגשות דרכו. על המענה שינתן באפליקציה לסגור מעגל באופן מהיר וטוב. נהלים יעודכנו בהתאם לצורך, כך שיתאפשר לסגור מעגל בשירותי האזור האישי והאפליקציה.
10. יש לאפשר עדכוני דחיפה גם בגרסה הראשונה של האפליקציה.

054-6929392

02-5635840

קפלן 2, ירושלים 9195016

www.klita.gov.il

הכל כדי שתרגישו בבית

פקס:

כתובת:

אתר:





11. יש לחבר את עובדי המשרד, את השותפים של המשרד ואת השטח לאפליקציה ולשימושים שלה.
12. יש לחבור לעבודת המטה הנרחבת שנערכת לעדכון נהלי המשרד בהתאם לצרכי פיתוח האפליקציה. בנוסף, יש לערוך עבודת מטה לעדכון ולהנגשת המידע הרלוונטי שיופיע באפליקציה באופן פשוט ונהיר.
13. יש לקדם מענה גם עבור עולים להם אין אוריינות דיגיטאלית.

