

ממשל זמין

מהם שירותי ממשל זמין?

שירותי ממשל זמין הם שירותי ממשלה מקוונים שזמינים עבורכם ברשת האינטרנט, כמו קבלת מידע, מילוי טפסים וביצוע תשלומים.

היתרונות של שירותי הממשלה באינטרנט:

- **זמינים כל הזמן** – שירותים זמינים 24 שעות ביממה, כל ימות השבוע ללא הגבלה.
- **חוסכים זמן** – את הפעולות תוכלו לבצע בנוחות בביתכם, בלי נסיעות ובלי לעמוד בתור.
- **נותנים מידע מלא** – כל המידע הדרוש לביצוע הפעולה מרוכז במקום אחד. כך תוכלו לדעת מי זכאי לקבל את השירות, אילו טפסים יש לצרף לבקשה, ולאן לשלוח אותם.
- **חוסכים כסף** – כדי לעודד את השימוש בשירותים ברשת האינטרנט, בחלקם ניתנת הטבה: הנחה במחיר השירות, תשלום ללא עמלה וכו'.

היכן תמצאו את השירותים מקוונים?

לכל משרדי הממשלה יש אתר אינטרנט שבו תוכלו למצוא מידע ושירותים שאפשר לבצע באתר כמו מילוי טפסים ותשלומים בתחומי הפעילות של המשרד. כמו כן, מערך ממשל זמין מנהל את אתר gov.il (www.gov.il) האוסף מידע ושירותים מאתרים של משרדי ממשלה ורשויותיה, ומרכז אותם באופן נגיש, לפי נושאים ולפי קהל היעד.

אתר gov.il

באתר gov.il (www.gov.il) תוכלו למצוא מידע ממשלתי בשתי דרכים שונות. את כל אחת מהן תוכלו למצוא כבר בסרגל הניווט בראש הדף:

1. איתור מידע לפי המשרד או הרשות הממשלתית שאליו הוא שייך
2. איתור מידע לפי הפעולה שתרצו לבצע או לפי הנושא

באתר gov.il תמצאו גם מאגר של טפסים ותשלומים ממשלתיים. לאופן שבו ניתן להשתמש במאגרי המידע האלה נגיע מאוחר יותר בהדרכה.

בתרשים המצורף תוכלו לראות איך אפשר להגיע לכל אחד מסוגי המידע שצוינו למעלה ישירות מדף הבית של האתר.



מוצאים מידע על משרדי הממשלה

תוכלו לגלוש לאזור משרדים ורשויות באתר gov.il בהקלדת הכתובת:

<http://www.gov.il/firstGov/topNav/OfficesAndAuthorities>

באזור זה תמצאו שלוש לשוניות שיאפשרו לכם לבחור בין רשימת משרדי ממשלה, רשויות ומוסדות או רשויות מקומיות. לכל גוף ממשלתי יש דף המרכז את השירותים המקוונים והנפוצים שהוא עוסק בהם.

שימו לב גם לשורת התיבות שיופיעו בצד השמאלי של המסך. בתיבות אלו תמצאו במהירות מידע על אופן הפנייה למשרד הממשלתי, ואת הטפסים והתשלומים הנפוצים ביותר מכלל הטפסים של המשרד. תמיד תוכלו לצפות ברשימה המלאה באמצעות לחיצה על כפתור "טפסים נוספים בנושא".

The screenshot shows the 'Ministry of Education' page on gov.il. The main content area includes a header with the ministry's name and logo, a list of services such as 'Ministry of Education', 'Ministry of Education - Planning and Budgeting', and 'Ministry of Education - Research and Development'. Below this is a section for 'Services and Information' with links to 'Ministry of Education - Planning and Budgeting', 'Ministry of Education - Research and Development', and 'Ministry of Education - International Cooperation'. At the bottom, there is a section for 'Contact Us' with links to 'Ministry of Education - Planning and Budgeting', 'Ministry of Education - Research and Development', and 'Ministry of Education - International Cooperation'.

Four callout boxes provide additional information:

- מדע על טלפנים ופניה אל המשרד הממשלתי:** This box points to the top navigation bar and the main header area.
- רשימת טפסים ומלצ'ים:** This box points to the sidebar menu on the left side of the page.
- שירותים מלקטים:** This box points to the 'Services and Information' section in the main content area.
- הצגה של הנושאים העיקריים עליהם אפשר למצוא מידע באתר המשרד:** This box points to the 'Contact Us' section at the bottom of the page.

מוצאים מידע על שירותים של משרדי הממשלה

אם ברצונכם למצוא מידע לפי הנושא בו הוא עוסק תוכלו לעשות זאת באחת משלוש דרכים:

1. איתור מידע לפי הנושא אליו הוא משתייך. לדוגמה: מידע בנושא בריאות, מידע בנושא חוק ומשפט וכו'.
2. איתור מידע לפי קהל היעד – מידע ושירותים המחולקים לפי צרכים של ציבור מסוים. לדוגמה: גמלאים וגיל הזהב, עולים, הורים וכו'.
3. מדריכים – המדריכים מרכזים מידע על תהליך או מצב בחיים שכולל התנהלות מול משרדי הממשלה. מדריך סוקר את התהליך המלא ובתוכו תמצאו גם מידע על טפסים, תשלומים ודרכי ההתקשרות עם הגופים השונים במהלך הדרך.

תרגיל: איתור מידע באתר gov.il

בתרגיל זה ננסה למצוא באתר כיצד להוציא תעודת אזרח ותיק.

1. היכנסו לאתר gov.il ובחרו ב"מדריכים".
2. אתרו את המדריך לקשישים ובני גיל הזהב והיכנסו אליו, שימו לב שהמדריכים בדף מסודרים על פי קטגוריות.
3. נכנסתם למדריך, עכשיו תבחרו בנושא שתחתיו תצפו למצוא מידע על תעודת אזרח ותיק. רמז, התעודה מעניקה לנושאייה הטבות במקומות שונים.
4. כל דף במדריך מחולק לכותרות משנה שמציגות מידע ספציפי. השתמשו בגלילה כדי לנוע לאורך הדף ולאחר את הכותרת העוסקת בהוצאת תעודת אזרח ותיק.

טפסים

מאגר הטפסים הממשלתי כולל טפסים ממשלתיים ומבחר טפסים של רשויות מקומיות. מילוי טופס באתר והדפסה שלו יסייעו לכם להגיע מוכנים לקבלת השירות במשרד הממשלתי. בחלק מהמקרים תוכלו גם לשלוח את הטופס ישירות דרך האתר, ותיחסך מכם הפנייה ללשכת השירות של המשרד הממשלתי.

בין הטפסים שתוכלו למצוא במאגר: טופס חידוש דרכון, טופס לשינוי כתובת בתעודת הזהות, טופס תביעה לקצבת זקנה במוסד לביטוח לאומי ועוד.

חיפוש טפסים באתר gov.il

מאגר הטפסים הממשלתי נמצא בכתובת

<http://www.gov.il/firstgov/forms/formsindex.htm>. תוכלו להקליד את הכתובת ישירות לשורת הכתובת בדפדפן שלכם או לגלוש לאתר gov.il וללחוץ על הכפתור "טפסים" המופיע בכתום בצד שמאל. במרכז הדף שנפתח, תמצאו את **מנוע החיפוש**:

- שימו לב, באפשרותכם לבחור לחפש טפסים ממשלתיים או טפסים של רשויות מקומיות באמצעות לחיצה על הלשונית המתאימה
- הזינו את שם הטופס בשדה שבו רשום "טקסט חופשי". אינכם צריכים להזין את השם המלא, מנוע החיפוש יציע לכם אפשרויות מתאימות גם לפי התאמה חלקית
- תוכלו לצמצם את התוצאות אם תבחרו לאיזה משרד ממשלתי שייך הטופס
- שימו לב שבראש הדף מופיעים כמה טפסים נפוצים, ייתכן שהטופס שאתם מחפשים נמצא שם

לאחר שהכנסתם את הפרטים לחצו על כפתור "חפש". בטבלה מתחת יופיעו כל הטפסים המתאימים לנתונים שהכנסתם.

סוגי הטפסים השונים הקיימים במאגר

יש שני סוגי טפסים שונים במאגר הטפסים:

1. טפסים להדפסה שניתן להדפיס במחשב, למלא באופן ידני ולהגיש כדי לקבל את

השירות המבוקש. טפסים מסוג זה יסומנו כך:



שימו לב, חלק מהטפסים להדפסה הם בפורמט שנקרא PDF, כדי לצפות בהם ולהדפיס אותם יש צורך להוריד תוכנה בשם Acrobat Reader. אם לא התקנתם בעבר את התוכנה על המחשב, בצעו את הפעולות הבאות:

- היכנסו לאתר gov.il לדף שבו נמצא מאגר הטפסים
- בתחתית הדף לחצו על הכפתור Get Adobe Reader
- לחצו על הכפתור Download ועקבו אחר ההוראות
- שימו לב, בסיום ההתקנה יתכן ותתבקשו להפעיל מחדש את המחשב

2. **טפסים מקוונים** שניתן למלא בהקלדה במחשב, ובחלק מהמקרים גם לשלוח ישירות

לגוף המטפל דרך המחשב. טפסים מסוג זה יסומנו כך:



מקוון

טפסים מקוונים יכולים לכלול גם תשלום, שניתן לבצע בכרטיס אשראי. לדוגמה אם תרצו לחדש דרכון, תוכלו למלא את פרטיכם בטופס ולשלם את האגרה בכרטיס אשראי. כל הפרטים יעברו ישירות למשרד הפנים, והדרכון המחודש ישלח לכתובת שלכם.

תוכלו להיעזר בסרטון המודרך בכתובת:

<http://forms.gov.il/prod/flash/start.html> כדי ללמוד על מילוי טפסים מקוונים.

תרגיל: כיצד ממלאים טופס מקוון באתר?

לפי שאתם ניגשים לתרגיל מילוי טופס מקוון, שימו לב שהתקנתם את תוכנת הטפסים במחשבכם. את התוכנה ניתן להוריד בתחתית דף מאגר הטפסים באתר gov.il באמצעות סימון מערכת ההפעלה והדפדפן שברשותכם ולחיצה על כפתור "הורד תוכנה".

1. היכנסו לאתר gov.il ובחרו ב"טפסים" מהתיבה בצד שמאל
2. בתיבת החיפוש הקלידו את המילים: חידוש דרכון" ולחצו על "חפש"
3. מצאו בתוך תוצאות החיפוש את האפשרות "בקשה לחידוש דרכון לבגיר" ולחצו על הסימן של טופס מקוון
4. שימו לב שבשלב זה תוכלו לבחור לראות דף המסביר לכם כיצד למלא טופס מקוון אתם יכולים לראות את ההסבר באמצעות לחיצה על הקישור או לדלג על ההסבר וללחוץ על הכפתור "מעבר ישיר לטופס"
5. עקבו אחר ההוראות בטופס, נסו למלא את השדות השונים, בדקו מה קורה אם אתם מנסים להמשיך לשלב הבא בלי למלא את כל השדות
6. אם סיימתם לבדוק את הטופס תוכלו פשוט לסגור את הדף

7

אינטרנט שירותים מקוונים – סעיף ממשל זמין נכתב על ידי gov.il

7. כשתנסו לסגור את הדף תופיע הודעה שמעדכנת אתכם כי התחלתם למלא את הטופס אולם לא שמרתם את השינויים. אם אתם רוצים לצאת מהטופס בלי לשמור את הפרטים לחצו על כפתור "OK"

תשלומים

שירות התשלומים הממשלתי מאפשר לכם לבצע תשלומים עבור מגוון גדול של משרדים ורשויות ממשלה (לדוגמה: ביטוח לאומי, רשות המסים, קנסות משטרה ובתי משפט). התשלום מתבצע בעיקר בכרטיס אשראי, ולעיתים בהעברה בנקאית.

לכניסה לדף שירות התשלומים באתר gov.il הקלידו לדפדפן את הכתובת [/http://www.gov.il/firstgov/ecom](http://www.gov.il/firstgov/ecom) או היכנסו לאתר gov.il ולחצו על הכפתור "תשלומים" המופיע בכתום בצד שמאל.

באתר gov.il תמצאו הדמיה של תהליך התשלום שתכיר לכם את מערכת התשלומים והשירות שהיא נותנת. לצפייה בהדמיה לחצו בראש הדף על הכפתור



חיפוש תשלומים באתר gov.il

תוכלו למצוא תשלומים בשירות התשלומים הממשלתי באמצעות מנוע החיפוש או דרך המשרד הממשלתי שאליו שייך התשלום.

- הזינו את שם התשלום בשדה שבו רשום "טקסט חופשי". אינכם צריכים להזין את השם המלא, מנוע החיפוש יציע לכם אפשרויות מתאימות גם לפי התאמה חלקית
- תוכלו לצמצם את התוצאות אם תבחרו לאיזה משרד ממשלתי שייך התשלום
- שימו לב שבראש הדף הצפנו עבורכם כמה תשלומים נפוצים, יתכן שהתשלום שאתם צריכים נמצא שם

כמו כן, תוכלו לראות אילו תשלומים קיימים לפי התיבות הקיימות בתחתית הדף. שימו לב, כל תיבה מייצגת משרד או גוף ממשלתי, לחיצה על שם התשלום תפתח את התשלום בחלון חדש.

כיצד משלמים?

תהליך התשלום מורכב משלושה שלבים עיקריים:

1. **הזנת הפרטים המזהים** בהתאם לתשלום. לדוגמה, בזמן ביצוע תשלום עבור חידוש רישיון נהיגה, הפרטים המזהים יהיו מספר הרישיון ות"ז של בעל הרישיון. עבור תשלום אחר יכולים להידרש פרטים אחרים.
2. **הזנת פרטי התשלום** – בדף זה יוצגו בפניכם הפרטים על התשלום שאתם רוצים לבצע והסכום שיש לשלם. פה תוכלו לבחור כיצד ברצונכם לשלם, באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות העברה בנקאית. שימו לב, תשלום באמצעות העברה בנקאית

- מיועד רק למי שמנוי לשירותי האינטרנט של הבנק שלו וביקש במפורש שתהיה לו אפשרות לבצע העברה לצד ג' דרך האינטרנט.
3. **תשלום** – בשלב זה עליכם להקליד את פרטי כרטיס האשראי ובעל הכרטיס.
4. **קבלת אישור על התשלום** – עם סיום התשלום בהצלחה תקבלו אישור על התשלום ותוכלו להדפיס או לשמור במחשבכם.

ביטחון ופרטיות בביצוע תשלומים ברשת

שירות התשלומים הממשלתי הוא מערכת מאובטחת. כל פרטי התשלום והמשלם נשמרים באופן מאובטח שאינו ניתן לגישה מבחוץ. פרטי כרטיס האשראי שאיתו בוצע התשלום אינם נשמרים בשום מקום. תוכלו לקבל מידע נוסף על אבטחה בתשלומים בכתובת הבאה:

<http://ecom.gov.il/Voucher/Security.aspx?vid=209&lng=he&err=0>

עם זאת, באפשרותכם לצמצם עוד יותר כל שימוש לרעה שיכול להתבצע בפרטים שלכם באמצעות שמירה על מספר כללים פשוטים:

- אל תשאירו דפים או קבצים עם פרטי כרטיס האשראי שלכם על המחשב או בסביבתו
- אל תמסרו את מספר כרטיס האשראי שלכם לאיש. אם מתקשר אליכם אדם המזדהה כנציג משרד ממשלתי ומבקש מידע עליכם או על אמצעי התשלום שלכם, אל תמסרו את הפרטים האלה. במקום זאת, בקשו לחזור אליו, נתקו את השיחה והתקשרו למספר הטלפון של הסניף או המוסד הממשלתי כפי שהוא מופיע במידע הרשמי
- ודאו כי הסימן של מנעול או מפתח צהוב המציינים כי האתר מאובטח מופיעים בתחתית דף הדפדפן לאורך כל תהליך התשלום.

מידע מעודכן ותמיכה בנושא גלישה בטוחה תוכלו לקבל "יותר חכמים מהאינטרנט" בכתובת: <http://www.safe.org.il> שהוקם ביוזמה משותפת של איגוד האינטרנט הישראלי ושל חברת בזק. כדי לקבל עזרה טכנית וכלים להתמודדות רגשית או שימושית תוכלו להיעזר

מטרידים אותך באינטרנט ?

בכפתור המצוקה: או לבקר בכתובת:

<http://www.safe.org.il/content/view/84/2>

טיפים נוספים על גלישה בטוחה באתרי תשלומים ומסחר אלקטרוני תוכלו למצוא במדריך באתר gov.il בכתובת:

<http://www.gov.il/FirstGov/SafeSurfing/General/SSECommerce>