



## הוראת אגף משפחות והנצחה מס' 11.07

הנושא :	תעודת היכר, סמל ואיגרת- למשפחות שכולות
תאריך :	1.03.2008
מס' עמודים :	4

### כללי

1. הוראה זו מחליפה הוראה 11.07 מיום 1.2.97 ובאה במקומה.
2. הוראה זו באה לפרט את הזכאות ואת ודרכי הטיפול בהנפקת תעודת היכר, סמל ואגרת חתומה ע"י ראש אגף משפחות והנצחה.
3. אחריות ביצוע להוראה זו הינה על ראש תחום תביעות וקביעת זכאות ועל מנהל המחוז לפי המפורט במדרג הסמכויות.
4. ראש תחום תביעות וקביעת זכאות למשפחות שכולות נושא באחריות מטה להנחיה, עדכון ובקרה של אופן הביצוע התקין של הוראה זו.

### עקרונות

5. הורה שכול, אלמנה, או יתום, שהוכרו לקבלת זכויות לפי חוק משפחות חיילים שנספו במערכה, (תגמולים ושיקום) תש"י - 1950, יקבל ממשרד הביטחון תעודת היכר, סמל ואגרת חתומה ע"י ראש אגף משפחות והנצחה.
6. ערכה הכוללת את תעודת ההיכר, הסמל, ואגרת של ראש אגף משפחות והנצחה ימסרו לזכאים באופן אישי ע"י עובד במחוז משפחות.
7. תעודת ההיכר מונפקת ע"י חברה חיצונית ששירותיה נשכרים ע"י משהב"ט.

### הגדרות

8. **תעודת היכר** - לעניין הוראה זו- תעודה המזהה את בעליה, כמי שהוכר ע"י משהב"ט עפ"י חוק משפחות חיילים שנספו במערכה.

## מידרג סמכויות אישור

9. ראש תחום תביעות וקביעת זכאות הינו בעל הסמכות והאחריות ל:
- א. קביעת הזכאות לתעודת היכר למשפחה שכולה.
  - ב. הכנת ערכה הכוללת תעודה, סמל ואיגרת ראש האגף.
  - ג. לקיום הקשר עם החברה המנפיקה את התעודות.
  - ד. להפקת תעודות חוזרות על בסיס הנתונים המועברים על ידי המחוזות.
01. מנהל מחוז אחראי על:

- א. מסירת הערכה ע"י אחד מעובדי המחוז באופן אישי לזכאי.
- ב. העברת בקשות להפקה חוזרת של תעודה (בעקבות צורך בעדכון נתונים או בעקבות תעודה שהלכה לאיבוד או נגנבה).

## זכאות

11. ערכה הכוללת תעודת היכר, סמל ואיגרת תונפק לזכאים המפורט להלן:
- א. הורה שכול שהוכר לזכויות על פי חוק משפחות חיילים שנספו במערכה. במקרה של זוג הורים תונפק תעודה לכל אחד בנפרד.
  - ב. אלמנה שהוכרה לזכויות על פי חוק משפחות חיילים שנספו במערכה.
21. יתום יהיה זכאי לתעודת היכר רק במקרים בהם האלמנה נפטרה, או שהתגרשה מהמנוח ובתנאי שהוכר לזכויות ושלא מלאו לו 30.

## אופן הטיפול- הנפקת תעודה "ראשונה"

31. עובד תחום תביעות וקביעת זכאות יוודא, אחת לחודש, קבלתה מהיח' למיחשוב של רשימת המשפחות שהוכרו לזכויות במשך החודש הקודם, עפ"י חוק משפחות חיילים שנספו במערכה.
41. עובד התחום לתביעות וקביעת זכאות יבדוק רשימת הזכאים, יעדכנה, במידת הצורך, ויעביר לכל מחוז משפחות את רשימת הזכאים המשתייכים אליו, בבקשה למלא טופס נתוני המשפחה.
51. עובד מחוז משפחות יוודא מילוי נתוני המשפחה בטופס המתאים וצירוף תמונה/ות הזכאיים ( יש לוודא צירוף תמונה של כל אחד מהזכאים).

61. עובד המחוז יזין במערכת המידע הממוחשבת במסך 212 : פרטי ניהול הפקת פניות ומכתבים, לפי מספר התיק של הזכאי/ים, ויעביר הטפסים הממולאים בצרוף התמונות לתחום תביעות וקביעת זכאות משפחות.
71. עובד תחום תביעות וקביעת זכאות יעביר טופסי הבקשה של הזכאים והתמונות לחברה החיצונית ששירותיה נשכרו ע"י משהב"ט לצורך הנפקת התעודות.
81. החברה החיצונית תעביר התעודות לתחום תביעות וקביעת זכאות לצורך בקרה על הנפקת התעודות. במידת הצורך יוחזרו תעודות לחברה לתיקון פרטים שגויים.
91. עם השלמת הבדיקות, יעביר עובד תחום תביעות וקביעת זכאות ערכה הכוללת תעודה, סמל ואגרת ראש האגף למחוזות לצורך מסירתה לזכאי.
02. עובד מחוז משפחות ימסור את הערכה באופן אישי לזכאי/ים.

#### **אופן הטיפול- הנפקה חוזרת של תעודה**

12. זכאי המבקש תעודה חדשה יפנה בכתב למחוז משפחות בו הוא מטופל ויציין את הסיבה לחידוש התעודה (עדכון פרטים / אובדן / גניבה).
22. עובד מחוז משפחות יגיש בקשה להפקת תעודה חוזרת לתחום תביעות וקביעת זכאות.
32. תחום תביעות יפנה את הבקשה לחברה החיצונית לצורך הנפקת התעודות.
42. התעודות תוחזרנה ע"י החברה החיצונית לתחום תביעות וקביעת זכאות.
52. התעודות תשלחנה ע"י תחום תביעות וקביעת זכאות ישירות למשפחה בדואר רשום.

#### **אופן הטיפול- ביצוע התשלום עבור הנפקת התעודות**

62. עובד תחום תביעות וקביעת זכאות יקבל מהחברה החיצונית ששירותיה נשכרו ע"י משהב"ט- חשבונית עבור הנפקת התעודות ויבדוק התאמת החשבונית לתעודות שהונפקו בפועל.
72. מצא עובד תחום תביעות וקביעת זכאות כי החיוב בגין הנפקת התעודות תקין- יאשר לתשלום המבוצע באמצעות ההוצאה לאור של משהב"ט.

#### **רמת השירות- משך הביצוע**

82. במסגרת המאמץ המתמיד לשיפור השירות לזכאים- על מנהל המחוז לוודא השלמת הטיפול בהעברת תעודה, סמל ואגרת- בתוך מסגרת זמן שלא תעלה על 60 ימי עבודה ממועד המצאת כל המסמכים ע"י הפונה.

נספח א' להוראה מס' 11.07  
מדינת ישראל  
משרד הביטחון



אגף משפחות והנצחה

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

חברת \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שלום רב,

הנדון: הנפקת תעודת זהות למשפחה שכולה

בבקשה הנפיקו כרטיס משפחה שכולה לפי הפרטים הבאים:

מספר תיק במשרד הביטחון (9 ספרות): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

מספר תעודת זהות (כולל ספרת ביקורת) \_\_\_\_\_

שם משפחה: \_\_\_\_\_ שם פרטי: \_\_\_\_\_

כתובת: רחוב \_\_\_\_\_ מס' בית \_\_\_\_\_ עיר \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

בברכה,

אגף משפחות והנצחה