



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

ירושלים, סיון התשע"ד, יוני 2014



**פניות הציבור**

**אל המוסד לביטוח לאומי**

**2013**

אוראל אבוטבול, אבנר שרף

**סקרים מנהליים 120**





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

**פניות הציבור**  
**אל המוסד לביטוח לאומי**  
**2013**

מאת

**אוראל אבוטבול, אבנר שרף**

בשיתוף של עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, סיון תשע"ד, יוני 2014



## פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2013. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח עוסק בפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור גם דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, וכן בפניות שטופלו ב-2013, גם אם הופנו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים השונים המסופקים למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה. המידע הסטטיסטי המובא כאן נועד לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל בפנייה ועד להחלטה.

תודתי לאוראל אבוטבול ממינהל המחקר והתכנון על ריכוז הנושא והכנת הדוח, לאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות, ולמיה עורב-הטל על העריכה הלשונית של הדוח.

תודה גם לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, ולעו"ד ברוך בן פזי מהאגף לפניות הציבור, על הערותיהם המועילות ומעורבותם המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר פניות.

ד"ר דניאל גוטליב  
סמנכ"ל מחקר ותכנון



# תוכן העניינים

## עמוד

1	מבוא.....
3	פניות בכתב לאגף לפניות הציבור.....
5	ממצאים עיקריים לשנת 2013.....
20	שיטת העבודה והגדרות.....
23	תיאור הטיפול במבחר פניות (הוכן על ידי האגף לפניות הציבור).....
41	לוחות.....
43	לוח 1 : פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2012 לעומת 2013.....
44	לוח 2 : פניות לפי ענפי המוסד, 2013 לעומת 2012.....
45	לוח 3 : פניות לפי סניף, 2013 לעומת 2012.....
46	לוח 4 : פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2013.....
49	לוח 5א' : מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2013.....
51	לוח 5ב' : פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2013.....
54	לוח 6 : פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2013.....
55	לוח 7 : פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2013.....
56	לוח 8 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2013.....
57	לוח 9א' : הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2013.....
58	לוח 9ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2013.....
59	לוח 9ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2013.....
60	לוח 9ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2013.....
61	לוח 9ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2013.....
62	לוח 10א' : תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2013.....
63	לוח 10ב' : עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2013.....
64	לוח 10ג' : בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2013.....
	לוח 11 : משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי ענפי
65	גמלאות, 2013.....
66	לוח 12 : משקלם של תלונות על עיכובים בתביעות לפי סניף, 2013.....
67	לוח 13 : משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי ענף, 2013.....

## עמוד

- לוח 14 : משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי סניף, 2013..... 68
- לוח 15 : תלונות על ליקויים משרדיים שטופלו לפי סוג הליקוי, 2012 לעומת 2013..... 69
- לוח 16 : נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013..... 70
- לוח 17 : נתונים רב שנתיים של עררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013..... 71
- לוח 18 : נתונים רב שנתיים של בקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013..... 72



## מבוא

האגף לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. באגף נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. האגף משמש כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי נוסף על היותו כתובת להשגות על החלטות שקיבלו עובדי המוסד. תחום חשוב אחר שבו האגף עוסק, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות על תפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

הפניות המתקבלות משמשות כלי להפקת לקחים מעשיים או עקרוניים – המלצה על שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים, כמתחייב מהטיפול בתלונות.

פרסום שנתי זה מרכז את מכלול הנתונים הקיימים בתחום פניות הציבור, שבאמצעותם אפשר לבחון את השירות על כל היבטיו, כדי שיהיה אפשר להעריך את תוצאות הפעולות שעשה האגף וללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה, משלב הקליטה ועד משלוח התשובה הסופית לפונה תוך בדיקת מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

האגף לפניות הציבור בודק כל תלונה, בין היתר באמצעות הפנייתה למנהלים המקצועיים, וכאשר נמצא שהיא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות. דוח זה נועד לסייע למנהלים במוסד לעמוד על הציפיות של המבוטחים, לאתר ליקויים ולשפר את תפקוד המוסד. לכן, ניתוח תלונות הציבור מהווה כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בהתוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שייעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנוזקקים באופן שוטף לשירותים שהמוסד מעניק להם. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

יש לציין שהעיבודים בסקר זה אינם כוללים את הפניות הנשלחות במישרין לסניפים, לאגפים וליחידות במוסד לביטוח לאומי ושהם מטפלים בהן במישרין, מאחר שפניות אלה לא מתועדות באגף לפניות הציבור. הטיפול בפניות אלו נעשה על פי נוהל עבודה שהופץ בשנת 2007. הנוהל יצר מנגנון אחיד המאפשר מתן מענה מהיר ומקצועי לפניות וכן מערכת משוב לשם הפקת לקחים והסקת מסקנות. הנוהל מתייחס לכל היבטי הטיפול בפנייה: זמן מענה, מנגנון תזכורות ומעקבים, הגורם בסניף שעונה על הפניות, ריכוז נתונים סטטיסטיים, הפקת לקחים וקיום ישיבות תקופתיות.

יש גם תלונות שטופלו במישרין בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור. תלונות אלה לא תועדו בסקר זה ואפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.



פנייות בכתב  
לאגף לפניות הציבור



## ממצאים עיקריים לשנת 2013

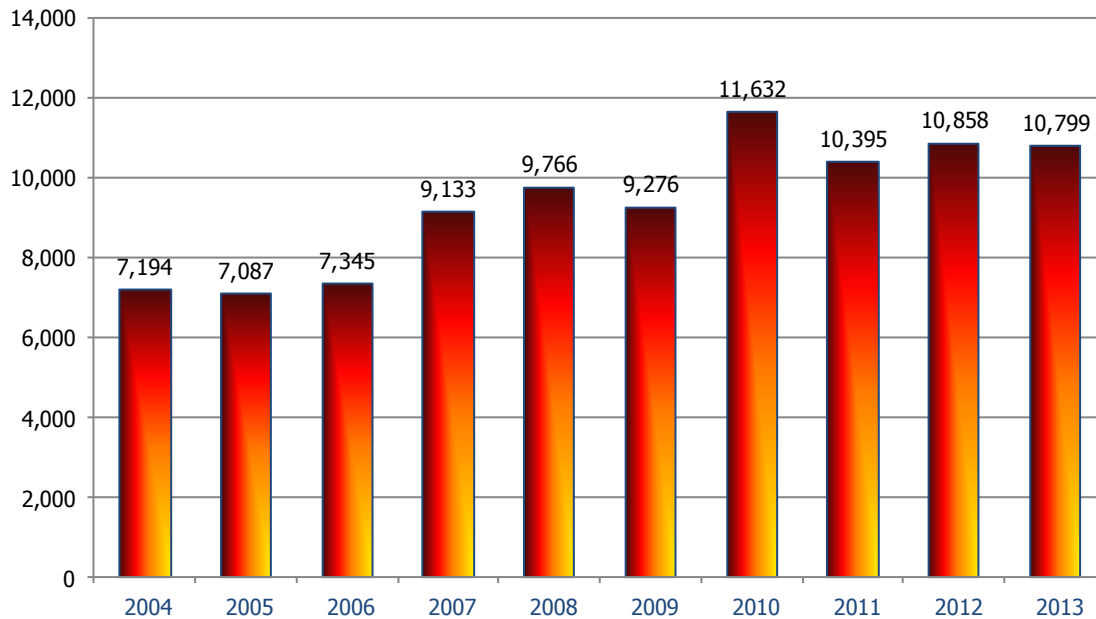
בשנת 2013 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-10,799 פניות בכתב (בהן 10,274 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-900 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 525 פניות, המהוות 4.9% מסך כל הפניות.

בשנת 2013 חלה ירידה של 0.5% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2012. בקרב הפניות החדשות חלה עליה של 0.3%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראות ירידות חדות בענף אמהות – 27%, בענף תיאום ורציפות ביטוח – 22.5% ובענף ילדים – 14.2%. עליות היו בענף נפגעי עבודה – 8.7% ובענף נכות – 5.6%.

בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 4.6% (תרשים 1).

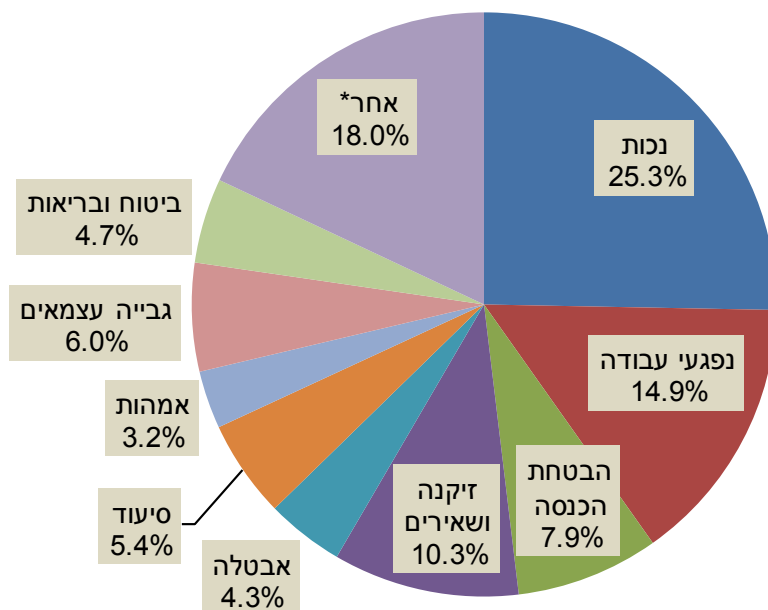
השילוב של עיכוב מתן תשובות הוא תופעה תכופה יותר בקרב סניפים מסויימים.

**תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפנייות הציבור, 2004-2013**



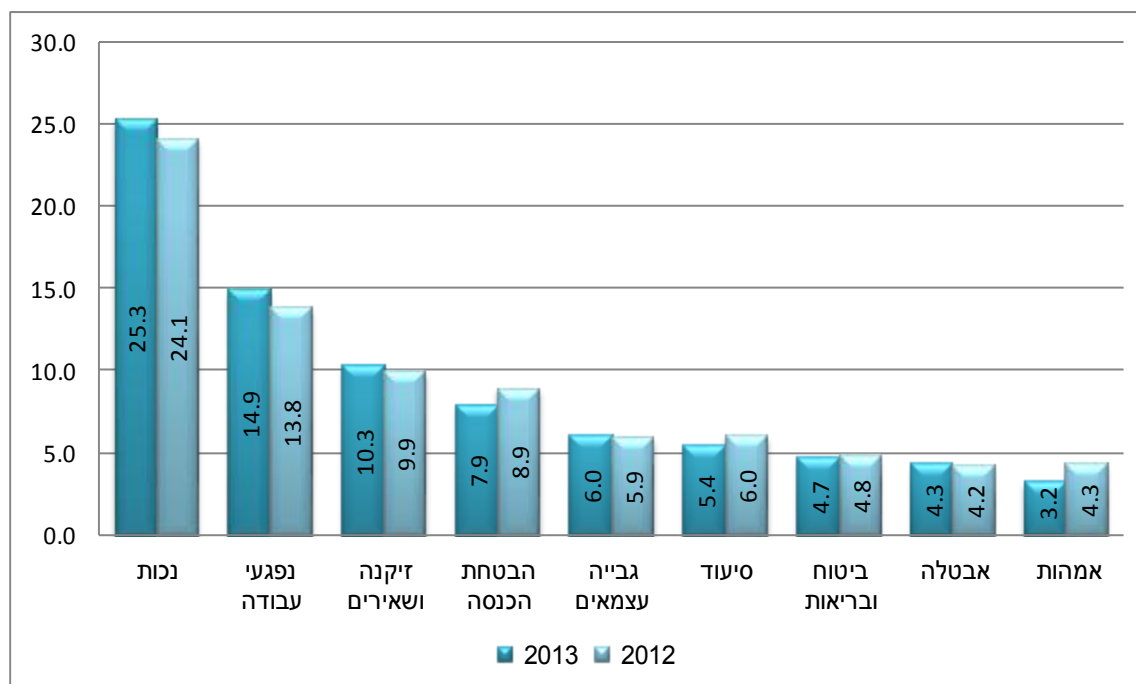
מהתפלגות פניות הציבור ב-2013 לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שיותר ממחצית הפניות – 58.4% – מתרכזות בענפים נכות (2,602 פניות), נפגעי עבודה (1,532 פניות), זיקנה ושאיירים (1,057 פניות) והבטחת הכנסה (813 פניות). תוצאה זו לא שונה מהותית מהתפלגות של 2012 (לוח 2 ותרשימים 2-3).

## תרשים 2: התפלגות הפניות לפי ענף, 2013



\* ענפים שמאופיינים במספר פניות קטן (שיעור קטן מ-3.0% – מזונות, נידות, ילדים, שיקום, איבה, שירות מילואים, גבייה – מעסיקים, תיאום ורציפות ביטוח, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים) רוכזו בקטגוריה "אחר".

## תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענף, 2013 לעומת 2012

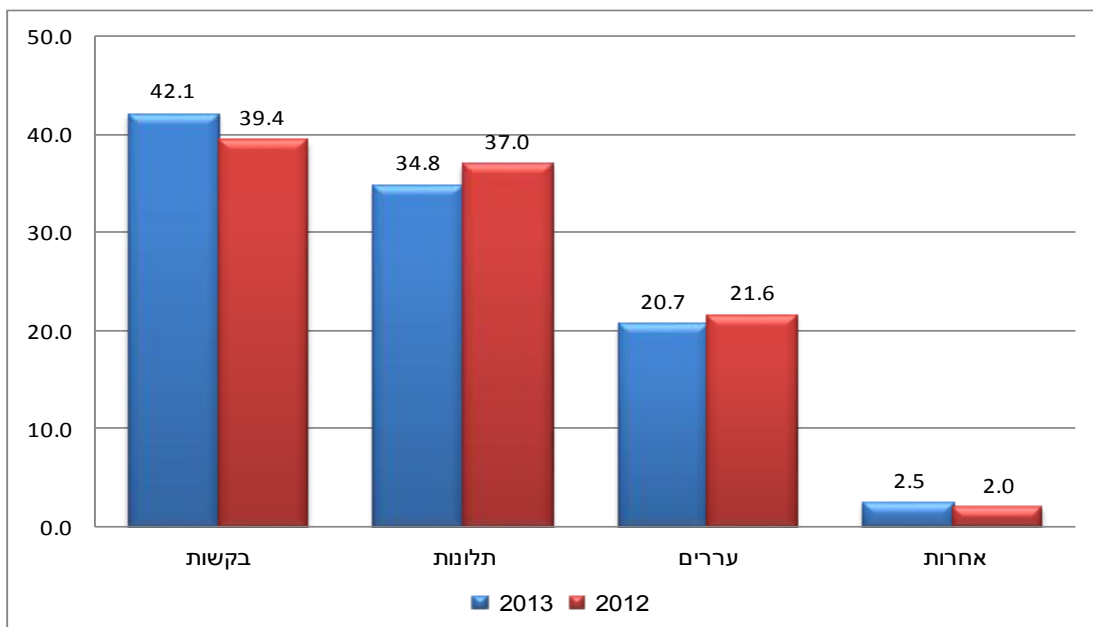


מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2013 הפניות שטופלו בסניפים היוו 77.2% (ירידה של 2.3%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (עליה של 10.2%). מספר הפניות הגבוה ביותר שטופל היה בסניף ירושלים (1,003 פניות), המהווה 9.8% מסך כל הפניות שטופלו – עליה של 0.7% לעומת 2012 (לוח 3).

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2013 טופלו 3,576 תלונות, 4,324 בקשות, 2,122 עררים ו-252 פניות אחרות (פניות שקשורות להצעות לתיקוני חקיקה והלשנות).

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2013 היוו 34.8% מסך כל הפניות ונרשמה בהן ירידה של 5.6% לעומת 2012. הבקשות שטופלו היוו 42.1% מסך כל הפניות ונרשמה עליה של 7.2%, ואילו העררים שטופלו היוו 20.7% מסך כל הפניות וחלה בהם ירידה של 4.2% (לוח 1).

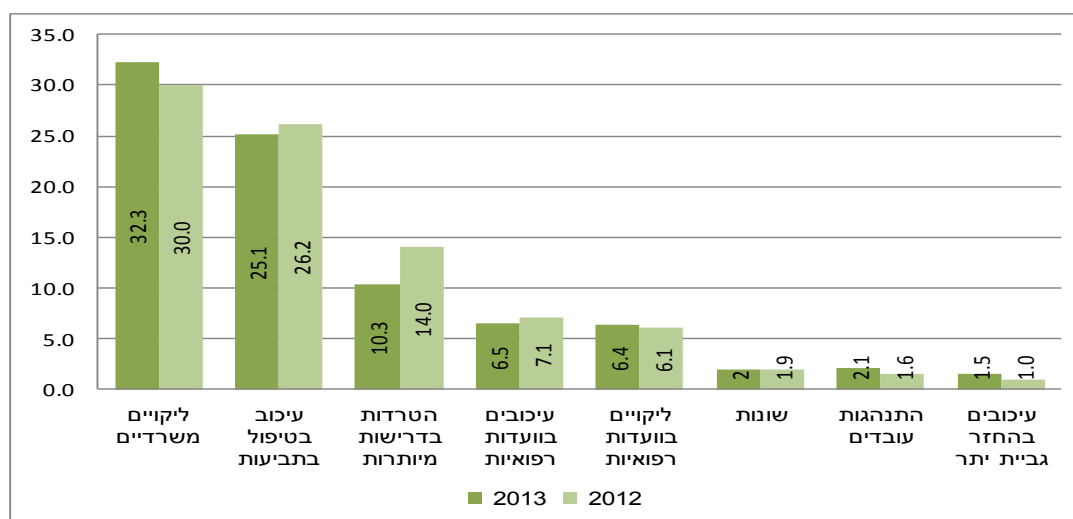
#### תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2013 לעומת 2012



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2013, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 32.3% (1,155 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 25.1% (896 תלונות). ליקויים משרדיים כוללים בין היתר: אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום לחשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה. יצויין שזו השנה השלישית ברציפות ששיעור התלונות עקב ליקויים משרדיים פוחת מ-37.5% ב-2010 ל-32.3% ב-2013.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות בגין עיכובים בהחזר גביית יתר – עליה של 45.9% (54 תלונות ב-2013 לעומת 37 ב-2012). בתלונות בגין עיכוב בזימון לוועדות – גידול של 33.8% (202 תלונות ב-2013 לעומת 151 ב-2012) ובתלונות בגין התנהגות עובדים חל גידול של 19.4% (74 תלונות ב-2013 לעומת 62 ב-2012). בתלונות בגין הטרדות בדרישות מיותרות חלה ירידה של 30.2% (370 תלונות ב-2013 לעומת 530 ב-2012) (תרשים 5).

### תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2012

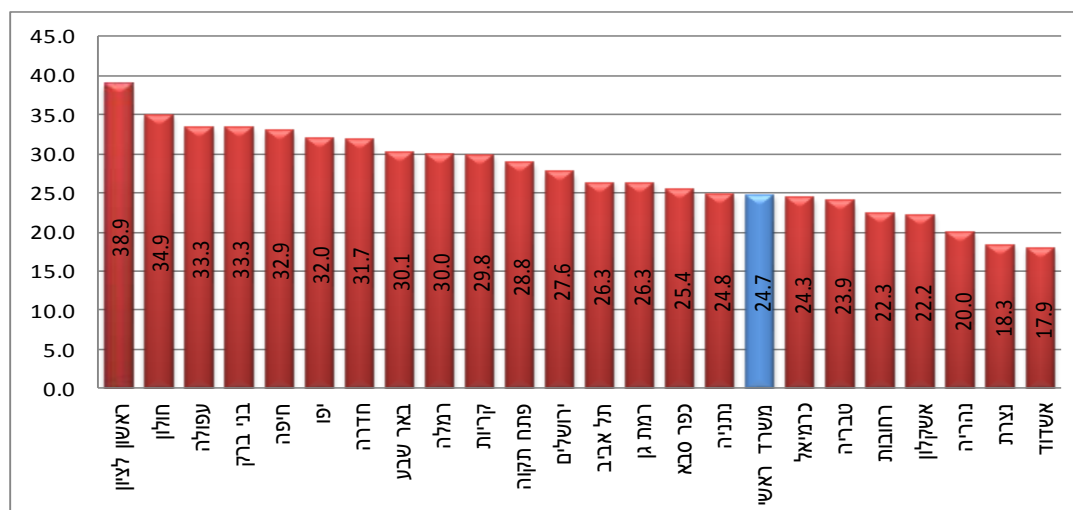


כאמור, מסך כל התלונות שטופלו, 887 היו בגין ליקויים משרדיים שאינם כוללים ליקויים מערכתיים, כאשר 801 מתוכן טופלו בסניפים והשאר במשרד הראשי. בסניף ירושלים התקבלו 106 תלונות בנושא זה המהוות 27.6% מסך כל התלונות (בכל הנושאים) שטופלו בסניף זה ו-12.0% מסך כל הליקויים המשרדיים. לעומת זאת, בסניף אשדוד טופלו 24 תלונות בגין ליקויים משרדיים המהווים 17.9% מכלל התלונות שטופלו בסניף זה ו-2.7% מסך כל הליקויים המשרדיים (לוח 14 ותרשים 6).

בבחינת משקלן של סוגי התלונות בנושא ליקויים משרדיים, כמחצית התמקדו בסוגי הליקוי הבאים: 20.5% היו בגין עיכוב במשלוח מסמכים, 20.3% בגין אי מתן שירות ו-13.2% בגין הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח (לוח 15).

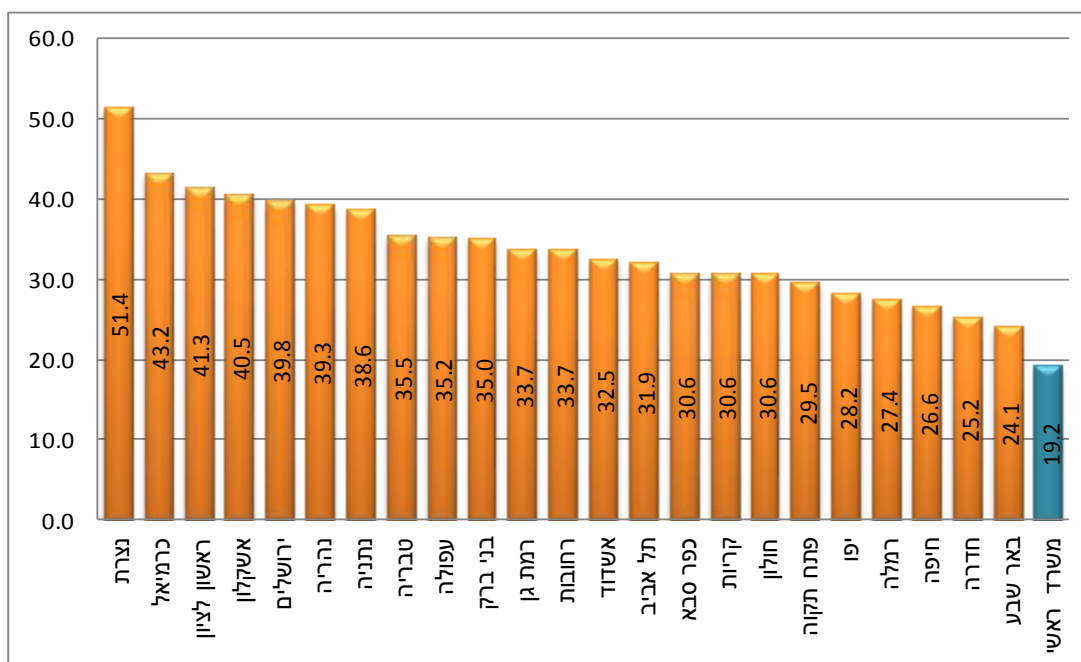
כאמור, מסך כל התלונות שהתקבלו, 896 היו בגין עיכוב בטיפול בתביעות. הסניף שבלט עם אחוז תלונות הגבוה ביותר בנושא זה הוא סניף נצרת – 111 תלונות על עיכובים מתוך 216 תלונות בכל הנושאים – 39.8%. לעומת זאת בסניף באר שבע 24.1% מהתלונות היו בגין עיכובים (לוח 12 ותרשים 7).

### תרשים 6: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות, לפי סניף, 2013



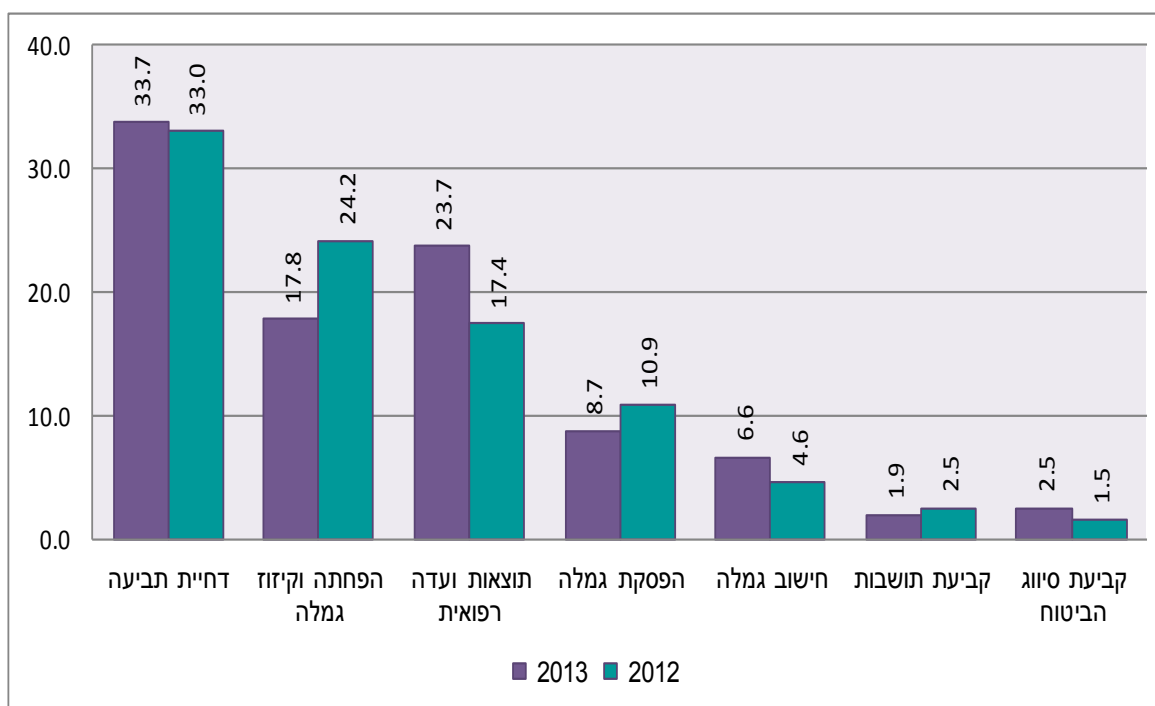


**תרשים 7: משקלם של העיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי סניף, 2013**



העדרים שטופלו באגף לפניית הציבור בשנת 2013 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 33.7% (716 עררים) והפחתת וקיזוז גמלה – 23.7% (502 עררים) (לוח 9 וב' ותרשים 8).

**תרשים 8: עררים שטופלו לפי נושא, 2013 לעומת 2012**



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היו בקשות למסמכים ואישורים – 31.9% (1,380 בקשות) ובקשות למידע והסברה – 23.2% (1,003 בקשות).

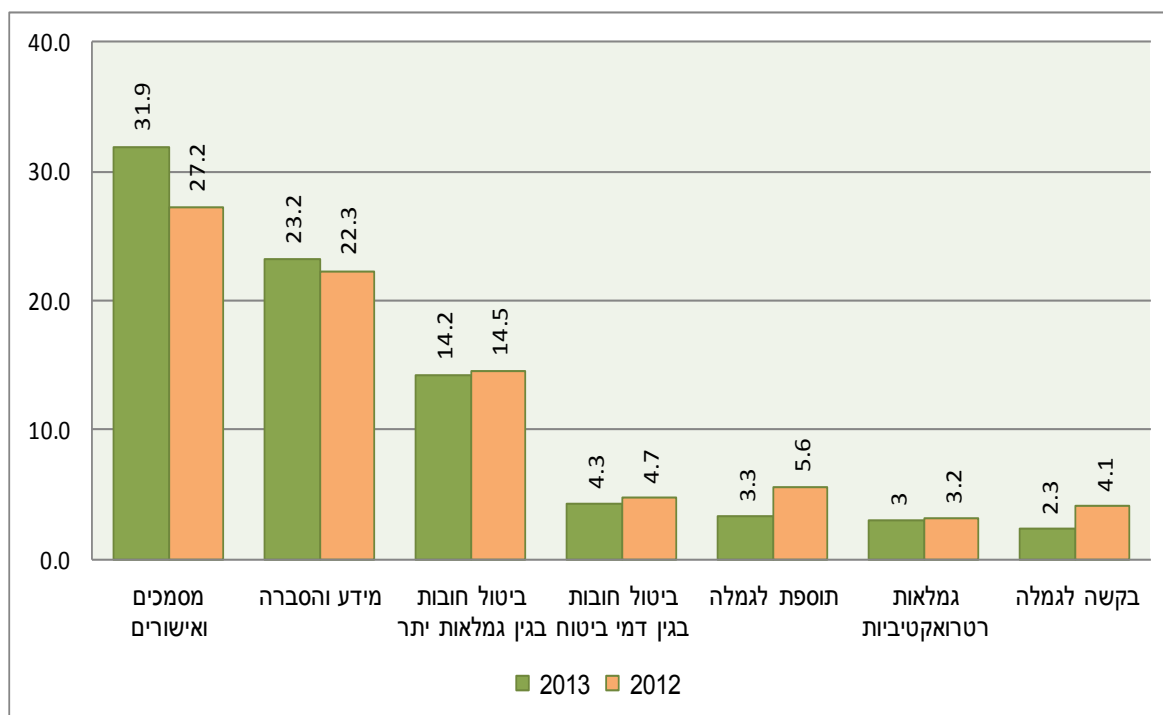
בהשוואה לשנת 2012 חלה עליה של 25.8 בבקשות למסמכים ואישורים (1,380 בקשות ב-2013 לעומת 1,097 ב-2012) בבקשות למידע והסברה גם חל גידול של 11.4% (1,003 לעומת 900) (לוח 9' ד' ותרשים 9).

משקלן של התלונות המוצדקות בשנת 2013 הגיע ל-28.7% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 31.4% בשנת 2012.

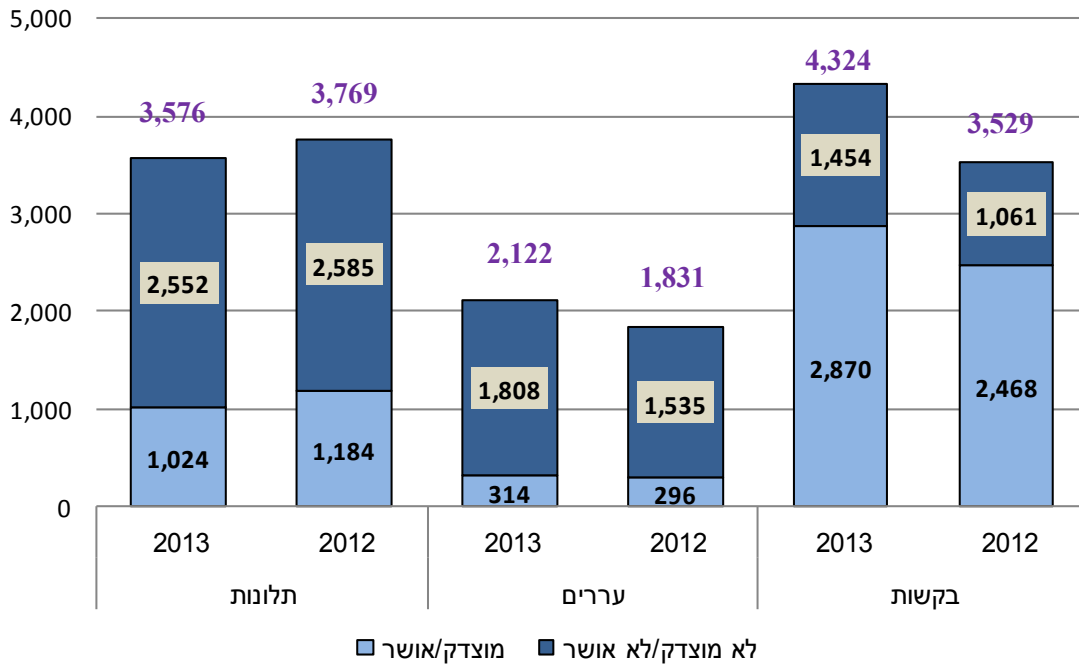
משקל העררים שהתקבלו בשנת 2013 הגיע ל-18.2% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 16.3% ב-2012.

משקל הבקשות שאושרו בשנת 2013 הגיע ל-74.3% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית, לעומת 69.9% בשנת 2012 (תרשים 10).

**תרשים 9: בקשות שטופלו לפי נושא, 2013 לעומת 2012 (כאחוז מסה"כ הבקשות)**



**תרשים 10: התפלגות ההחלטות, לעומת 2012**

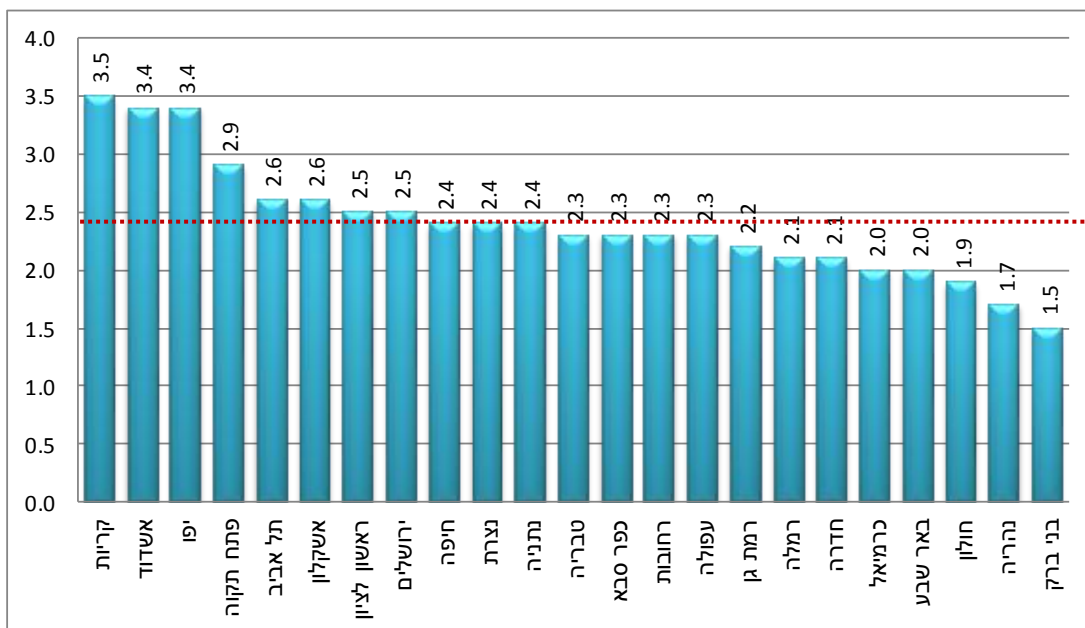


**מדד הפניות**

מדד הפניות הוא מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף) ביחס לכל 1,000 מקבלי גמלה (בממוצע לחודש באלפים, לפי סניף וענף). (מדד זה מאפשר השוואה בין סניפים, ונועד לצורך זה בלבד). (ראו לוח 5'ב).

מהשוואה בין הסניפים אנו רואים שסניף קריות בולט עם מדד של 3.5, כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.4. סניף בני ברק בולט עם המדד הנמוך ביותר – 1.5 (תרשים 11).

**תרשים 11: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכל), 2013**

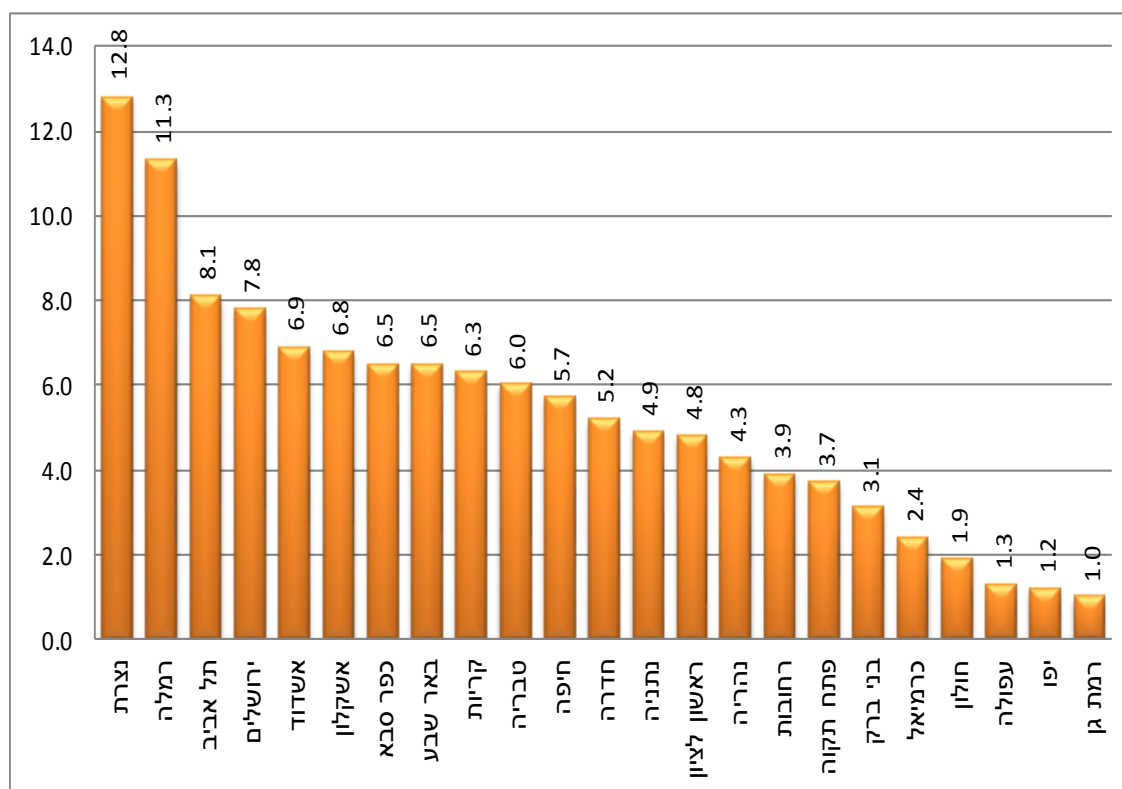


## משך זמן הטיפול בפניות

בשנת 2013 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 35.0 ימים (גידול של 30.1%), ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (2,347 פניות) – 34.2 ימים לעומת 29.1. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (7,927 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 35.3 ימים (6.0 בסניף ו-29.3 במשרד הראשי) לעומת 28.6 ימים (6.1 בסניף ו-22.5 במשרד הראשי) ב-2012.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניף רמת גן ויפו נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 1.0 ו-1.2 ימים בממוצע לפנייה, עם 293 ו-367 פניות, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף עפולה וחולון – 195 ו-161 פניות ב-1.3 ו-1.9 ימים בממוצע, בהתאמה (לוח ותרשים 12).

תרשים 12: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות לפי סניף, 2013

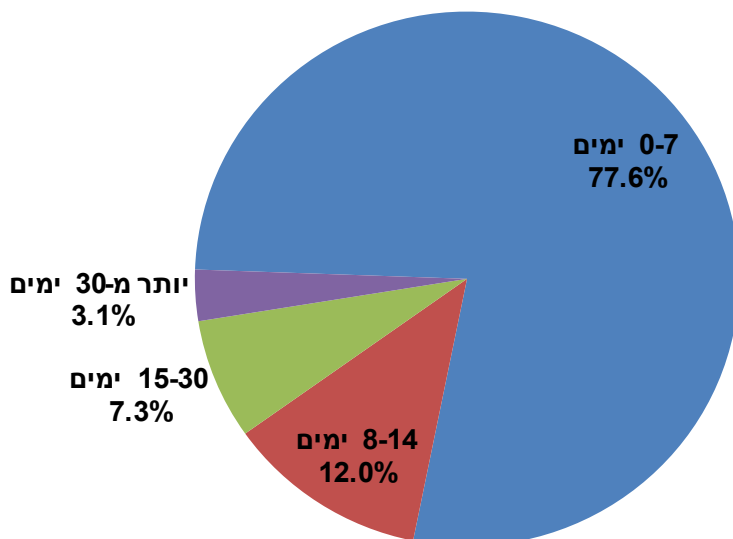


בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף ילדים – 41.3 ימים (6.8 בסניף ו-34.5 במשרד הראשי) ובענף שיקום – 39.6 ימים (7.3 בסניף ו-32.3 במשרד הראשי).

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בגבייה מעצמאים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 32.5 ימים בממוצע, וטופלו בו 519 פניות, ובענף נפגעי עבודה – 32.7 ימים עם 1,365 פניות.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 89.6% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 7.3% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-3.1% טופלו בתוך יותר מחודש (לוח 7 ותרשים 13).

**תרשים 13: משך זמן הטיפול בפניות, 2013**



#### **שיעורי השינוי בענפים נבחרים**

כאמור, מחצית מהפניות מתרכזות בענפים נכות, הבטחת הכנסה, נפגעי עבודה וזיקנה ושאיירים.

לפי לוח 10א' אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 32.0% (2,692 תלונות) מסך כל הפניות בנושא גמלאות, ובנושא גבייה – 38.8% (523 תלונות) מתוך סך כל הפניות בנושא. להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים (תרשימים 15, 16, 17).

#### **נכות**

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 10.4% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 4.6%.

בענף זה נצפתה עליה של 5.6% במספר הפניות שהתקבלו (2,602 פניות ב-2013 לעומת 2,465 ב-2012).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 698 – ירידה של 13.7% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2012.

אחוז העררים היה 19.1% (498 עררים) – עליה של 3.5% לעומת 2012.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 52.1% (1,355 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 19.3% לעומת 2012.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2013, 29% נמצאו מוצדקות לעומת 37.3% ב-2012. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2013, התקבלו 13.9% לעומת 12.8% בשנת 2012. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2013 היה 84.2% לעומת 80.4% ב-2012.

בבדיקת אחוז הפניות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד הפניות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף אשדוד – עם מדד פניות של 16.4 לעומת 7.3 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נהריה – 3.6 (תרשים 17).

### **נפגעי עבודה**

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 8.2% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 4.6%.

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 874.

אחוז העררים היה 15.7% (240 עררים) – עליה של 17.6% לעומת 2012.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 26.5% (406 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 22.3% לעומת 2011.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2013, 38.8% נמצאו מוצדקות לעומת 38.5% ב-2012. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2013, התקבלו 14.1% לעומת 17.4% בשנת 2012. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2012 היה 77.5% לעומת 77% ב-2012.

בבדיקת אחוז הפניות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד הפניות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף תל אביב – עם מדד פניות של 62.1 לעומת 34.0 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נהריה – 12.2.

### **הבטחת הכנסה**

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 4.3% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 4.6%.

בענף זה נצפתה ירידה של 11.1% במספר הפניות שהתקבלו (813 פניות ב-2013 לעומת 914 ב-2012).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 267 – בדיוק כמו בשנת 2012.

אחוז העררים היה 23.7% (193 עררים) – ירידה של 34.1% לעומת 2012.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 39.9% (324 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 3.3% לעומת 2012.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2013, 14.6% נמצאו מוצדקות לעומת 13.5% ב-2012 – עליה של 8.3%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2013, התקבלו 21.6% לעומת 23.5% בשנת 2012, וזו ירידה של 38.7%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2013 היה 54.7% לעומת 55.4% ב-2012 – עליה של 5%.

בבדיקת אחוז הפניות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד הפניות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף כפר סבא – עם מדד פניות של 45.7 לעומת 8.2 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נצרת – 2.7.

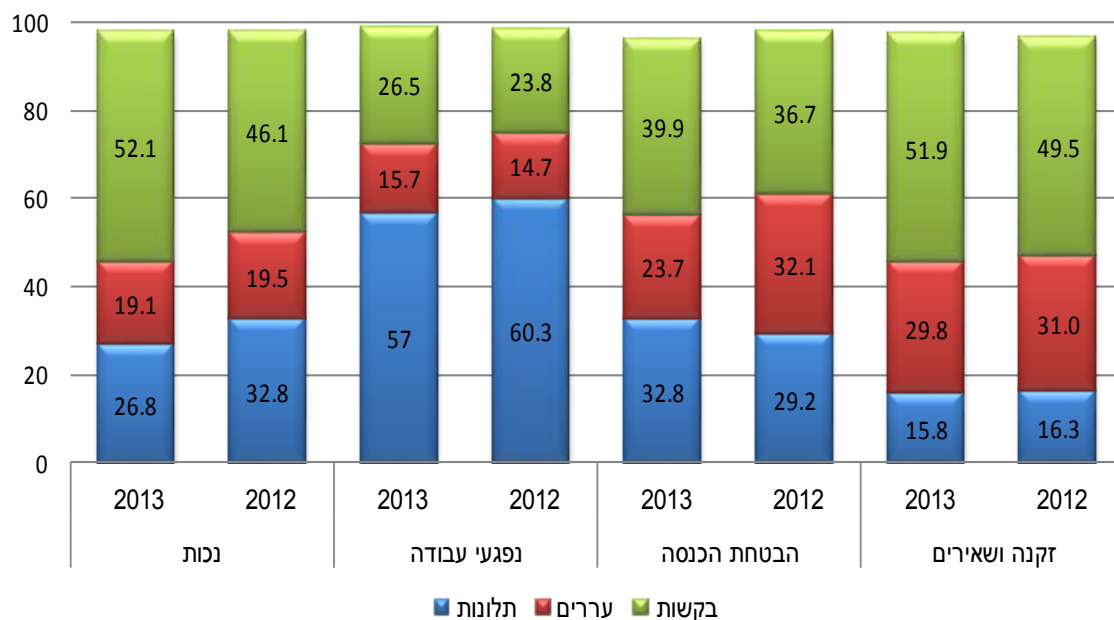
### זקנה ושירים

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 8.7% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 4.6%. בענף זה נצפתה עליה של 4.4% במספר הפניות שהתקבלו (1,057 פניות ב-2013 לעומת 1,012 ב-2012).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 167 – עליה של 1.2% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2012. אחוז העררים היה 29.8% (315 עררים) – עליה של 0.3% לעומת 2012. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 51.9% (549 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 9.6% לעומת 2012.

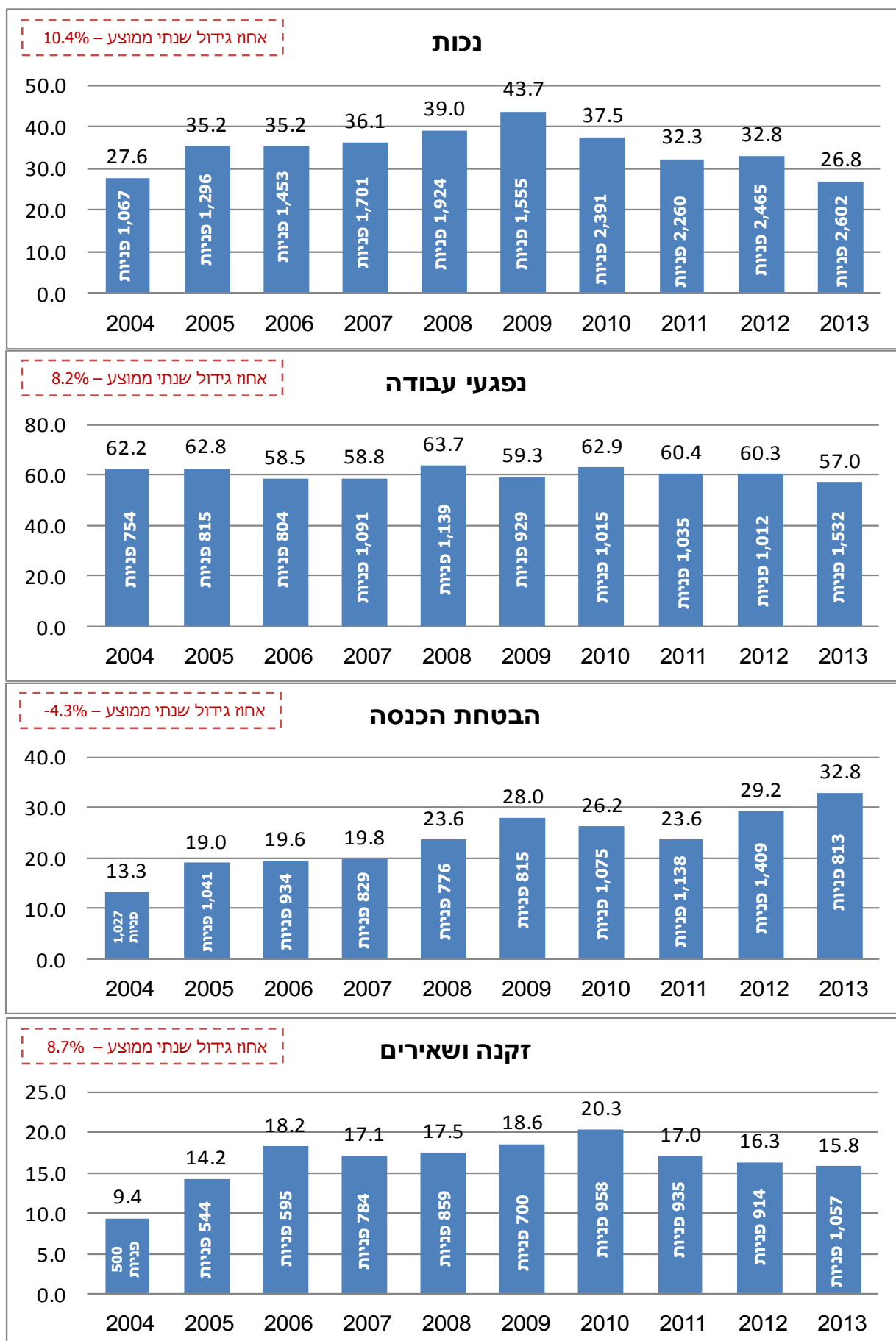
מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2013, 31.3% נמצאו מוצדקות לעומת 33.9% ב-2012 – ירידה של 7.1%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2013, התקבלו 17.6% לעומת 14.1% בשנת 2012, וזו עליה של 23.8%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2013 היה 64.0% עליה של 22.1%. בבדיקת אחוז הפניות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד הפניות) אנו רואים כי בענף זה בלטו במיוחד סניפים יפו ופתח תקוה – עם מדד פניות של 2.2 לעומת 1.2 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניפים עפולה וחולון – 0.7.

**תרשים 14: התפלגות נושאי פניה\* בענפים נבחרים, לעומת 2012**



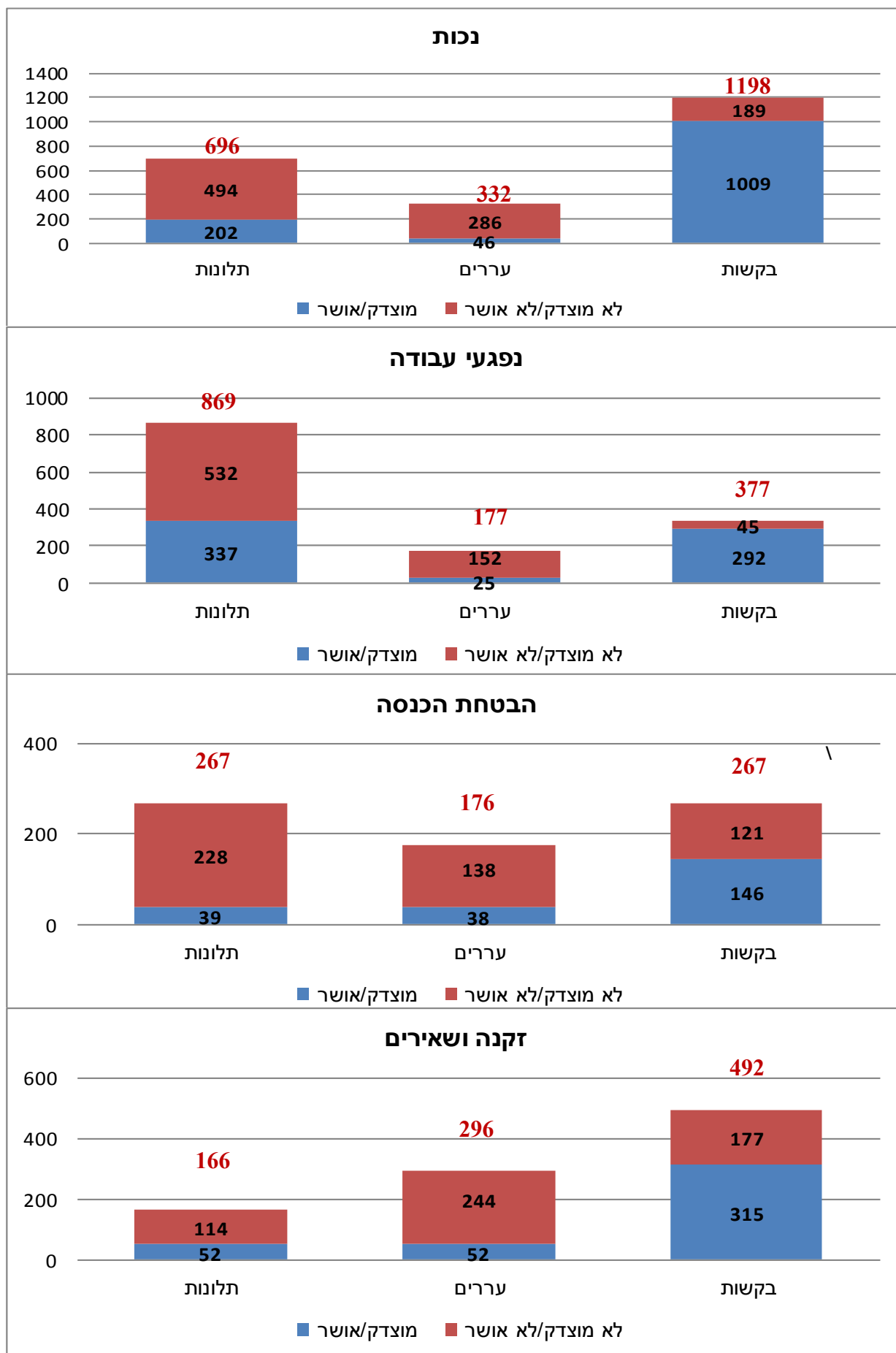
\* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכדומה.

תרשים 15: אחוז התלונות שהתקבלו מתוך סך כל הפניות לענף, 2004-2013

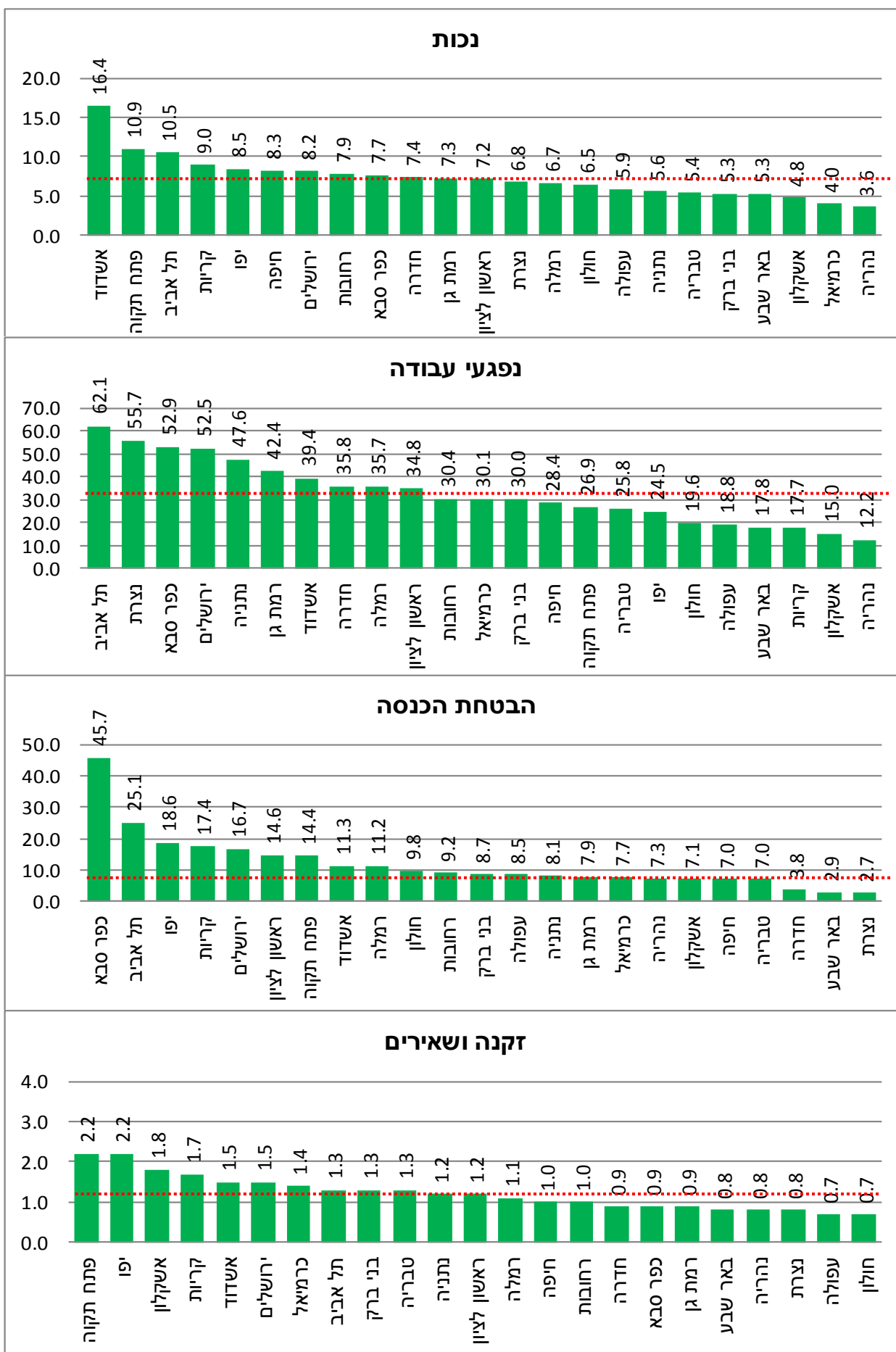




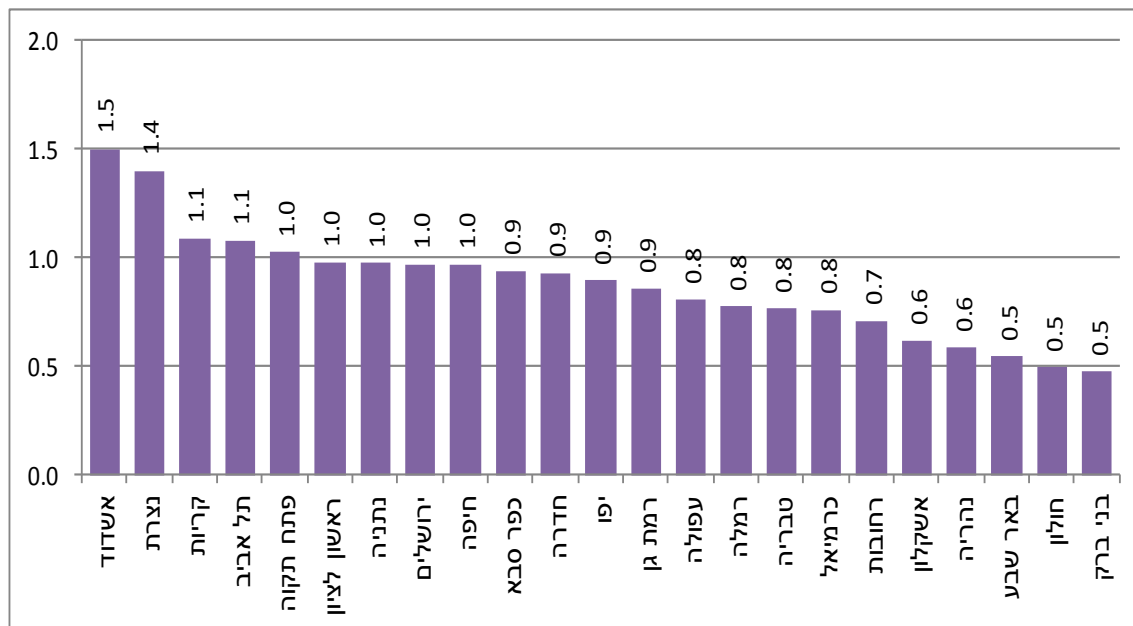
תרשים 16: התפלגות ההחלטות בענפים נבחרים, 2013



תרשים 17: מדד פניות הציבור לפי סניף בענפים נבחרים, 2013



תרשים 18: מדד התלונות לפי סניף, 2013



# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר והתכנון הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2012 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2013. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי ומהות הפניות, והנתונים רוכזו והועתקו מהם.

הפרטים החשובים היו תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית, ואלה היו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים. הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

## הגדרות

### משך הטיפול

התקופה שמיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת תאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה. לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

### סוגי הפונים

1. פונים בפנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כוח מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון, עובד סוציאלי וכו'.
3. מיופה כוח פרטי – כל נציג אחר של הפונה.
4. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
5. מבקר המדינה – פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
6. גורם פרלמנטרי – ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

## סוגי הפניות

1. תלונות – תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
2. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שנתנו הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
3. בקשות – בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
4. שונות – פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

## סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים

להלן סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים ושאינן כוללות מקרים שבהם נושא הפנייה עדיין מצוי בטיפול בסניפים או במשרד הראשי או בהליך משפטי:

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
3. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

## ענפים

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

1. נכות: נכות, ילד נכה ושר"מ (לא כולל ענף ניידות).
2. נפגעי עבודה: דמי פגיעה, נכות מעבודה, תלויים, מתנדבים.
3. נפגעי איבה: נפגעי איבה, אסירי ציון.



# תניאור הטיפול במבחר פניות\*

\* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.





## **אי הבנה בוועדה הרפואית**

בתלונה שהתקבלה באגף פניות הציבור טען הפונה כדלקמן :  
לפני כחצי שנה הגיש לראשונה טפסים לביטוח לאומי לבחינת אחוזי נכות בגין חירשות. לאחר תקופה קיבל תשובה כי אינו זכאי לקצבת נכות, דבר שלא ביקש מלכתחילה. לפיכך, השיב לסניף כי אינו מבקש קצבה אלא זימון לוועדה רפואית בענף הנכות הכללית בתחום האף אוזן גרון שתבחן את נכותו העדכנית. בתגובה התבקש למלא טופס קביעת אחוזי נכות לצורכי מס הכנסה ולשלם אגרה על סך 562 ₪ למס הכנסה בעבור הוועדה.

לדיון שזומן אליו התייצב המתלונן בליווי מתורגמן לשפת הסימנים. הדיון התקיים לטענתו בחדר חקירות בהרכב של שני חוקרים. החוקרים ביקשו כי יפרט את סיבת הגעתו לוועדה, אסרו עליו להשתמש בשפתו, שפת הסימנים, וחייבו אותו לדבר בעזרת קול.

עוד טען המבוטח, כי לאחר שהטיחו בו האשמות ותחקרו אותו כפושע, הבהיר להם כי כנראה נעשתה טעות וזומן לוועדה הלא נכונה. הוועדה שזומן אליה התבררה לדבריו כוועדה לקבלת פטור ממס הכנסה ולא ועדת נכות כללית. המבוטח יצא מהוועדה בתחושות קשות ביותר וכאמור, פנה אלינו והלין על כך.

בירור עם הסניף העלה כי בשנת 2002 הגיש המבוטח תביעה לקצבת נכות כללית ונקבעה לו נכות בשיעור 60% בגין חירשות (הנכות המרבית בגין פגיעה זו). עם זאת, תביעתו נדחתה לאחר שנקבע כי לא איבד מכושרו להשתכר.

בשנת 2012 פנה למחלקת נכות כללית בבקשה להיבדק בידי ועדה רפואית לקביעה מחדש של נכותו הרפואית. עם זאת, הכנסותיו הגבוהות מעבודה שללו על הסף זכאות לקצבת נכות כללית. לאחר שבמכתב לסניף הבהיר המבוטח כי ברור לו שאינו זכאי לקצבה עם זאת, ברצונו לעמוד בפני ועדה רפואית על מנת שתבחן את נכותו העדכנית, הובהר לו כי באפשרותו להגיש בקשה לקביעת אחוזי נכות לצורכי מס הכנסה.

מכאן, שהסניף הציע לו להגיש בקשה לקביעת אחוזי נכות לצורכי מס הכנסה, מאחר שלא ניתן להיבדק בידי ועדה רפואית במסגרת נכות כללית אם מבוטח כלל אינו עומד בתנאי הסף לזכאות כדי למצות את זכויותיו. משכך, הגיש המבוטח בקשה להיבדק לצורכי מס הכנסה, כולל תשלום אגרה כמתחייב, וזומן לוועדה.

בשל ריבוי ועדות בסניף, נאלץ הסניף לעיתים קרובות לקיים דיונים שאינם מצריכים בדיקה פיזית (כדוגמת א.א.ג, פסיכיאטר) בחדרי עבודה רגילים, ללא מיטת בדיקה ופרגוד. קביעת אחוזי נכות בגין ליקוי שמיעה מתבססת על אודיוגרמה המצורפת לתיק ואינה מצריכה בדיקה פיזית. לכן, במקרה הזה, התקיים הדיון במשרד במחלקת החקירות. יש להדגיש כי מיקום הדיון היה אקראי ולא היה מדובר בחקירה ובוודאי שחברי הוועדה אינם חוקרים.

בירור עם מזכיר הוועדה העלה כי הרופא והוא ענדו תגי זיהוי, והמזכיר, כפי שהוא נוהג בכל דיון, הציג עצמו ואת הרופא וכן את סוג הוועדה. משטען המבוטח כי לא הגיש בקשה לפטור ממס הכנסה אלא לנכות כללית, הציג בפניו המזכיר את בקשתו והבהיר לו שאם בכל זאת הוא מעוניין להגיש תביעה לקצבת נכות כללית, עליו לפנות למחלקת נכות בסניף ולהגיש את הבקשה הנכונה. על אף זאת, ביקש המבוטח להיבדק על ידי הרופא.

בתגובתו, ציין המזכיר כי כל השיחה עם המבוטח נערכה רק באמצעות המתרגם לשפת הסימנים והמתרגם תרגם לו את דבריו. זאת מאחר שאינו דובר את שפת הסימנים.

במהלך הבדיקה ביקש הרופא מהמבוטח לדבר בקולו כדי להתרשם האם קיימת הפרעה בדיבור ומאחר שהתקשה בדיבור המשיך לתקשר בשפת הסימנים. יש לציין כי תשאול הנבדק במקרה זה, נועד לבדוק האם נוסף על ליקוי שמיעה קיים גם ליקוי בדיבור, המהווה פגימה בפני עצמה ומקנה אחוזי נכות נוסף על הליקוי בשמיעה, וכי לא היתה כל כוונה להקשות על הנבדק או להשפיל אותו חלילה.

הוועדה אכן התרשמה שנוסף על ליקוי שמיעה, המבוטח סובל אף מהפרעה בדיבור וקבעה לו נכות נוספת בשיעור 30% בגין ההפרעה בדיבור (נוסף על ה-60% שנקבעו לו בעבר בגין החירשות) ובסך הכל 72% נכות.

מקרה זה הדגים סיטואציה שבה הסניף פעל כשורה ועשה כל שביכולתו כדי לסייע למבוטח ולהביא למיצוי זכויותיו, אך המבוטח יצא בתחושות קשות מאוד אשר לאופן ההתנהלות בעניינו. זאת, בשל קשיי תקשורת ואי הבנה. בתשובתנו למבוטח פירטנו באריכות את השתלשלות הטיפול בעניינו והבהרנו את מהלך הדברים ואנו תקווה כי בכך הפגנו את תחושותיו הקשות.

עם זאת, פנינו לסניף וביקשנו את התייחסותו לשתי נקודות שעלו מהטיפול בפנייה :

- אנו סברנו כי ראוי היה להבהיר למבוטח עוד במהלך הדיון מדוע הוא מתבקש לדבר בקולו.
- כמו כן, סברנו שבמקרה בו הדיון לא התקיים בחדר הבדיקה, ראוי לציין זאת בפני המבוטח, התנצל על כך ולהסביר כי בשל אילוצים ומאחר שלא נדרשת בדיקה פיזית, אזי הדיון מתקיים בחדר רגיל ולא בחדר בדיקה.

הסניף רשם בפניו את הערותינו והנוגעים בדבר תודרכו לפעול בהתאם. בעתיד, יוסבר לנבדק עוד במהלך הדיון מדוע הוא מתבקש לדבר בקולו. כמו כן, כאשר ייעשה שימוש בחדרי החוקרים לצורך ועדה רפואית, ייתלה שלט על החדר "ועדה רפואית" וכן יינתן הסבר למוזמנים לפני תחילת הדיון.

## **אי מיצוי תקופת זכאות לדמי אבטלה בעת שינוי במספר ימי הזכאות בשנת**

### **האבטלה**

למבוטחת, מובטלת בת 24, אם ל-2 ילדים, שולמו דמי אבטלה בעבור 50 ימי זכאות. בתום ימי הזכאות, הפסיקה להתייצב בלשכה. במהלך שנת האבטלה ולאחר סיום 50 ימי הזכאות ילדה המבוטחת ילד נוסף, ועל כן הפכה לזכאית לדמי אבטלה לתקופה של 138 ימים.

לטענתה, בכמה בירורים טלפוניים במוקד במהלך שנת האבטלה, שבהם שאלה האם היא זכאית לתוספת ימים בשל הלידה, נענתה שאינה זכאית לכך. לדבריה, רק לאחר תום שנת האבטלה, נשלח אליה מכתב שבו צוין כי בשל שינוי במצבה המשפחתי חל שינוי במספר ימי זכאותה לדמי אבטלה, לתקופה של 138 יום. כאשר ביררה טלפונית מתי תוכל לחתום בשירות התעסוקה נאמר לה כי אינה זכאית עוד לדמי אבטלה כיוון ששנת האבטלה הסתיימה.

בבירור עם המוקד הטלפוני, אושר כי במהלך התקופה התקבלו מהמבוטחת פניות בנושאים דמי לידה, ילדים ואבטלה, אך אי אפשר לדעת אם הפנייה היתה בעקבות שינוי במספר התלויים או בירור אחר.

עוד הוסבר לנו על ידי מנהלת המוקד, כי אין לדעת מהמערכת אם אכן היה שינוי במספר ימי האבטלה בתוך שנת האבטלה, ולפיכך אילו הנציגה במוקד היתה נשאלת (כפי שהמבוטחת טענה שאכן שאלה), במהלך שנת האבטלה, האם יש שינוי במספר ימי הזכאות, האם היתה משיבה בשלילה. בבדיקה מול תחום אבטלה הובהר לנו כי המוסד איננו מודיע מיוזמתו על שינוי במספר ימי הזכאות בתקופת הזכאות, בשל לידת ילד, אלא אם כן המובטל הוא עדיין דורש עבודה פעיל המתייצב בשירות התעסוקה.

לאור כל האמור, פנינו ליועץ המשפטי בבקשה לשקול אם יש מקום לשלם פיצוי למבוטחת, שכן מהמידע שהובא לידיעתנו מעובדי המוסד, יש חיזוק לגרסת המתלוננת שלפיה פנתה בשאלה לעניין מספר הימים המגיעים לה בעקבות לידת הילד עוד במהלך שנת האבטלה, והנציגה מסרה לה מידע שגוי שלפיו אין שינוי במספר ימי הזכאות. הלשכה המשפטית דחתה את הבקשה לפיצוי משלא הוכיחה המבוטחת הטעיה אקטיבית.

בעקבות האמור, פנינו לאגף אבטלה וביקשנו כי כדי למנוע בעתיד מקרים דומים, שבהם מובטל איננו מנצל את ימי האבטלה העומדים לרשותו בשל העדר מידע על השינוי במספר ימי הזכאות, המוסד יפעל לשלוח הודעה אוטומטית על הגדלת מספר ימי הזכאות מיד עם הולדת הילד הנוסף. זאת, גם למי שמיצה את מספר ימי הזכאות שעמדו לרשותו במעמדו הקודם והפסיק להתייצב בשירות התעסוקה, אך נמצא עדיין בשנת האבטלה.

ההצעה התקבלה והוחלט לבדוק את האפשרות ליישמה מול תמ"מ. לאחר בדיקה שולב הפיתוח הנדרש בתוכנית העבודה של תחום אבטלה לשנת 2014.

## **בדיקת זכאות עקרונית לשירותים מיוחדים למי שנמצא במוסד**

אם שבנה הבגיר מאושפז במוסד, פנתה אלינו בבקשה לסיוע. בכוונתה לשחרר את בנה מהמוסד כדי לטפל בו בבית ובקשתה היא שזכאותו של הבן לקצבה לשירותים מיוחדים תיבחן באופן עקרוני בטרם ישוחרר, זאת מאחר שאין בידיה לשחררו ולטפל בו בעצמה עד אשר תאושר זכאותו.

הן הסניף והן אגף גמלאות נכות השיבו לנו כי תקנה 6 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים) קובעת כי נכה המוחזק בדרך כלל במוסד שבו ניתנים שירותי רפואה, שירותי סיעוד או שירותי שיקום לא יהיה זכאי לקצבה מיוחדת. מאחר שהמבוטח עודנו מאושפז במוסד, הרי שתביעתו לקצבת שר"מ נדחתה על הסף.

משכך, פנינו לסמנכ"לית גמלאות וביקשנו לדעת מדוע אין לאפשר לבחון זכאות עקרונית לשירותים מיוחדים עוד בזמן שהשייח במוסד, כדי למנוע מצב שהמבוטח ישוחרר מהמוסד ויחלוף זמן עד אשר תאושר זכאותו לקצבה – דבר שיקשה מאוד על קרובי משפחתו המטפלים בו. בעקבות האמור הוחלט לאפשר לנכה בדיקת זכאות עקרונית אף שהוא שוהה במוסד, ולאמו נשלח מכתב בדבר תוצאותיה בצרוף פרוטוקול האבחון הרפואי.

כמו כן, אגף גמלאות נכות הפיץ הנחיה שלפיה בעקבות פניות שונות שהתקבלו באגף, ולאור רגישות האוכלוסייה שבה מדובר, הוחלט לאפשר במקרים מסוימים לעשות אבחון רפואי והערכת תלות גם למי שאינו זכאי לגמלה מהסיבות שנמנו בחוזר, ובהן שהות במוסד שאינו זכאי לקצבה לפי התקנות. במקרה כזה, נקבע כי תיבחן זכאותו העקרונית, כדי לסייע למבוטח או למשפחה להיערך לקראת שחרורו מהמוסד ולבחון מהם הכלים הכלכליים שיעמדו לרשותם לצורך הטיפול בנכה בעת מגוריו בביתו.

## **ביטול בדיקה מחודשת למוגבלת בניידות שנכותה לא הוצמחה**

מבוטחת נכת פוליו, פנתה אלינו באמצעות ח"כ והתלוננה על כך שהיא נדרשת להיבדק שוב בוועדה רפואית לצורך החלפת רכב ניידות ולהציג מסמכים רפואיים עדכניים שלטענתה כרוכים בתשלום, וכל זאת אף שעברה דיונים רבים של ועדות רפואיות מטעם הביטוח לאומי ונקבעו לה 100% אחוזי מוגבלות בניידות לצמיתות.

בפנייתנו לסניף, הסניף השיב כי הפונה נבדקה בעבר וליקויה לא נקבע לצמיתות. לכן היא התבקשה להמציא מסמכים רפואיים עדכניים כדי שרופא המוסד יבדוק אם אפשר להצמית את הקביעה על סמך המסמכים ללא בדיקה בלשכת הבריאות. הפונה לא המציאה המסמכים, ולכן בהסתמך על סעיף 20(א) לתוספת ב' להסכם הניידות (הקובע כי המוסד רשאי בכל עת להפנות את המוגבל בניידות לבדיקה מחודשת), נשלחה הפונה להיבדק שוב בלשכת הבריאות.

בבדיקת מסמכי המבוטחת בפנייה קודמת שלה לפניית ציבור, נמצא מכתב של פקידה ממחלקת ניידות במשרד הראשי משנת 2000, שבו נאמר במפורש כי היא נבדקה בשנת 2000 בוועדה רפואית לעררים שקבעה לה 100% מוגבלות בניידות וכי רופא המוסד הצמית קביעה זו. בעקבות כך, פנינו לסניף לקבל הסבר לסתירה.

הסניף השיב כי התיק הישן לא קיים ולכן למעשה אין כל אסמכתה לקביעה ההיא של רופא המוסד. כמו כן, לאור פנייתנו, התקיימה התייעצות עם רופא המוסד היום, והרופא סבור כי אי אפשר להצמית את ליקויה. עם זאת, לאחר התייעצות נוספת עם מחלקת ניידות במשרד הראשי סוכם, כי מאחר שלדעת רופא המוסד יש לה לפחות 80% מוגבלות, ומאחר שאין שינוי בהטבות המגיעות לה, בין 80% ל-100%, יש לבטל את הדרישה לבדיקה חוזרת. הדיון בוועדה בלשכת הבריאות בוטל והונפק למבוטחת אישור להלוואה עומדת לרכישת רכב.

### **דחיית תביעה לשמירת הריון בשל אי הבנה בנוגע להמצאת המסמכים הנדרשים**

מבוטחת חולת אפילפסיה פנתה למחלקתנו לאחר שתביעתה לשמירת הריון נדחתה משום שלא המציאה מסמכים כנדרש על פי החלטת רופא המוסד. הסניף בתשובתו, חזר וציין בפנינו את רשימת המסמכים שהמבוטחת נדרשה להמציא על פי החלטת הרופא וציין כי נשלחו אליה כשבעה מכתבי דרישה בעניין אך היא לא המציאה את המבוקש. בעיון ברשימת המסמכים נמצא כי המבוטחת נדרשה להמציא חוות דעת נוירולוג, הערכה של מומחה לריאות וכן חוות דעת רופא תעסוקתי והתייחסות המעסיק לאופי עבודתה.

פנינו לסניף והסבנו את תשומת לבו כי המבוטחת לא הבינה אילו מסמכים היא נדרשת לספק וכי לטענתה הדבר כרוך בהוצאות כספיות העולות על גובה הגמלה שהיא תובעת. ביקשנו אפוא לשוחח עימה ולהנחות אותה בדבר המסמכים שעליה להמציא כדי שתוכל למצות את זכותה לגמלה לשמירת הריון.

הסניף קיים שיחה עם המבוטחת ובמהלך השיחה טענה המבוטחת כי אומנם לא פנתה לרופאים מומחים בתחום מחלותיה בזמן ההריון אך עשתה בדיקות, אושפזה ופנתה לרופא שלה עקב ההתקפים. לאור נתונים אלו, סוכם עמה שתמציא את כל המסמכים המתעדים את קורותיה הרפואיים במהלך ההריון והוסבר לה כי מאחר שלא הגישה מסמכים אלו עד כה, רופא המוסד לא היה יכול לקבל החלטה בעניינה.

### **הטבות בתשלומי חשמל לזכאים לגמלת סיעוד**

מבוטח פנה למחלקתנו והליך על כך שאינו זכאי להנחה בחשבון החשמל. ברור שעשינו העלה כי אכן הוא אינו זכאי להנחה מאחר שהוא זכאי לגמלת סיעוד בשיעור 150%. שזכאות בשיעור 168% הייתה מזכה אותו בהנחה.

בבדיקתנו נמצא כי על פי חוק משק החשמל (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ב-2012 (להלן: "חוק משק החשמל"), בין הזכאים להנחה "צרכן הזכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224 (א)(2) לחוק הביטוח הלאומי..." כלומר, מי שנקבעה לו זכאות בשיעור 168%.

אנו סברנו כי ראוי לכלול בין הזכאים אף מי שזכאי לגמלת סיעוד בשיעור 150%, שכן, למיטב הבנתנו, ההבדל בתפקודו של הקשיש אינו כה מהותי בין רמת זכאות בשיעור 150% לבין רמת זכאות בשיעור 168%. יתרה מזו, בחוק משק החשמל נקבע עוד כי גם צרכן הזכאי לקצבת שירותים מיוחדים לפי תקנה 3(ב) ו-3(ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט – 1978, יהיה זכאי להנחה. כלומר, בין מקבלי קצבת שירותים מיוחדים נקבעו כזכאים להנחה בחשמל וגם בעלי הזכאות המקסימאלית בשיעור 175% וגם בעלי הזכאות שברמה אחת מתחת, בשיעור 105%.

מדוע אם כן לא לקבוע זכאות מקבילה אף למקבלי גמלת סיעוד, כלומר, זכאות הן לבעלי הזכאות המקסימלית בשיעור 168% והן לבעלי הזכאות שברמה אחת מתחת בשיעור 150%? האם יתכן שההטבות למקבלי שירותים מיוחדים "הצעירים" יהיו רחבות יותר מאלו של מקבלי גמלת סיעוד ה"קשישים" שאין חולק שצורכיהם גדולים לאין שיעור!?

יש לציין כי אמנם המוסד אינו קובע את הקריטריונים למתן הטבות למקבלי גמלות אולם מאחר שמדובר במקבלי גמלות מהמוסד לביטוח לאומי ומאחר שככל הידוע לנו דעתו של המוסד בעניין נשמעת, ביקשנו לקבל את עמדתו של מינהל הגמלות בנושא. סמנכ"לית גמלות השיבה לנו כי אכן ניתן להבין את התסכול בכל הקשור לקריטריונים למתן הטבות אצל גורמי חוץ, אך יש לזכור כי מדובר במגבלות תקציביות. עם זאת, ציינה הסמנכ"לית כי הצעתנו הינה בעלת היגיון וכי היא תועלה עם חידוש הדיון בנושא.

### **הכרה בתקופת פרנסה בחו"ל לשם אישור זכאות לקצבת ילדים למי שאינו ילדו של המבוטח**

עובדת סוציאלית מטעם מרכז הקליטה, פנתה אלינו בשמה של נערה ילידת 1996, אשר עלתה ארצה מאתיופיה ב-10/11 עם אחותה, אחיה ומשפחתו. אמה נפטרה באתיופיה בהיותה כבת שנה ואביה נטש אותה ומאז פרש עליה אחיה את חסותו. עם עלייתם ארצה, הגיש האח בקשה לקצבת ילדים בעבור אחותו. בהתאם להוראות, גם מי שאינו ילדו של המבוטח יכול להיחשב "ילד" לעניין הזכאות לקצבת ילדים, אם הוכח כי המבוטח פרנס אותו תקופה של 12 חודשים. מאחר שהנערה עלתה ארצה ב-10/11 אושרה לה זכאות לקצבת ילדים מחודש 10/12, לאחר שהוכח כי אחיה פרנס אותה תקופה של 12 חודשים.

עם זאת, במכתבה טענה העו"ס כי הנערה מטופלת בידי אחיה מאז היותה בת שנה (כיום היא בת 17) וכי עובדה זו קיבלה גיבוי בעצם החלטת משרד הפנים להעלותה ארצה עם אחיה ולשכן אותם בדירה אחת. עוד טענה העו"ס כי יש רישומים של הממתינים לעלייה מאתיופיה וברשימות לאורך השנים צוין כי הנערה התגוררה עם אחיה והיתה מועמדת לעלייה עמו ועם משפחתו.

משכך, פנינו למנהל תחום ילדים בשאלה האם בנסיבות אלו ניתן לאשר זכאות לקצבת ילדים בעבור הנערה עוד ממועד עלייתה ארצה ב-10/11 ולהכיר בתקופה שבה פרנס האח את אחותו עוד באתיופיה. מנהל התחום השיבנו כי פרנסה בחו"ל אינה נחשבת במניין 12 חודשי הפרנסה ולכן אי אפשר לשנות את ההחלטה. אנו סברנו כי בנסיבות המקרה היה ראוי לשקול את אישור התביעה עוד ממועד העלייה ארצה ולא רק בחלוף 12 חודשים. נראה כי הרציונל העומד מאחורי ההוראה בדבר פרנסה לתקופה של 12 חודשים, הוא לוודא כי מדובר במי שמפרנס את הילד באופן רצוף וקבוע ולא בפרנסה ארעית חולפת.

במקרה הזה, כפי שפורט במכתבה של העו"ס, מדובר באח שפרנס את אחותו תקופה ארוכה מהיותה תינוקת ולפני עלייתם ארצה, עובדה שששלעצמה מעידה על פרנסה רצופה וקבועה ולכן, לא נראה סביר בעינינו לדרוש במקרה זה תקופת פרנסה של 12 חודשים לשם אישור הזכאות. יתירה מזו, אין מדובר במקרה שבו אנו נדרשים לסמוך על טענתו של האח כי פרנס את אחותו ותו לא, אלא יש אסמכתה מגורם רשמי לפרנסה בחו"ל (החלטת משרד הפנים להעלותה ארצה ולשכנה בדירה אחת עם אחיה וכן הרישומים של הממתינים לעלייה).

משכך, פנינו בעניין ללשכה המשפטית וביקשנו להכיר בתקופה שבה פרנס האח את אחותו עוד באתיופיה ולאשר זכאות לקצבת ילדים ממועד עלייתה של הנערה ארצה. בעקבות פנייתנו הוחלט באופן חריג להכיר בתקופת הפרנסה בחו"ל ולאשר את זכאותו של האח לקצבת ילדים בגין אחותו, כבר ממועד עלייתם ארצה. בנוסף, ניהלנו מעקב אחר תשלום הקצבה ממועד העלייה ארצה, ובמסגרת, התברר כי הסניף אישר זכאות מ-12/11, בעוד המשפחה עלתה ארצה ב-25/10/11.

אנו הסבנו את תשומת לב הסניף לעניין ובעקבות כך נמצא כי אכן היתה תקלה במערכת ולא שולם תשלום לחודש 11/11.

התקלה תוקנה ואף התשלום עבור חודש 11/11 הועבר למשפחה.

### **המצאת פרוטוקול ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה**

מבוטח הלין על כך שבהודעה על החלטת ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה הנשלחת למבוטח על ידי המוסד לביטוח לאומי, מצוין כי לשם קבלת פרוטוקול הוועדה יש לפנות למס הכנסה. לטענתו, ההפניה למס הכנסה הינה מנוגדת להוראות תקנה 17 לתקנות מס הכנסה (קביעת אחוז נכות).

לאחר התייעצות עם אגף ועדות רפואיות השבנו לפונה כי התקנה הנ"ל קובעת כך: "המזכיר ימסור לנכה העתק החלטת הוועדה, ולפי בקשת הנכה גם העתק הממצאים והנימוקים; העתק מההחלטה בצירוף הממצאים והנימוקים ימסור המזכיר לנציב".

בהתאם להוראת תקנה זו, המוסד לביטוח לאומי אמור לשלוח למבוטח העתק מהחלטת הוועדה ולפי בקשת המבוטח גם העתק הממצאים והנימוקים. משכך, המוסד שולח למבוטח בתום הדיון, הודעה על החלטת הוועדה הרפואית בציון אחוזי הנכות ומועד התחולה. עוד מצוין בהודעה כי אם הוא מעוניין בפרוטוקול הוועדה עליו לפנות למס הכנסה, משום שמיד בתום הדיון, מועבר התיק כולו, כולל הפרוטוקולים וחוות הדעת, למס הכנסה. אם המבוטח מעוניין בפרוטוקול או בחומר נוסף, עליו לפנות למס הכנסה בבקשה שישלחו אליו את החומר הדרוש לו.

המבוטח לא הסתפק בתשובה זו ובפנייתו הנוספת שב וטען כי התנהלות המוסד מנוגדת לתקנה 17. בעקבות כך פנינו ללשכה המשפטית והבהרנו כי לטענת המבוטח, לאור הנהג לשלוח את התיק למס הכנסה, יש בעיה עם יישומה של התקנה זאת משום שכאשר הנכה פונה למוסד ומבקש העתק מהממצאים והנימוקים, המוסד אינו יכול להמציא לו את המבוקש מאחר שהתיק הועבר למס הכנסה, ולכן המוסד מפנה אותו למס הכנסה לקבלת המבוקש. זאת, בעוד שהתקנה מניחה למעשה, כי התיק נשאר במוסד וכי המוסד הוא שצריך להמציא לנכה את הממצאים והנימוקים, אם התבקש לעשות כן.

בעקבות פנייתנו נבחן הנושא בידי הלשכה המשפטית בשיתוף עם מנהלת אגף ועדות רפואיות והוחלט לפעול כך:

1. המכתב שנשלח למבוטח ישונה ויושמט החלק שבו הנכה מופנה למס הכנסה לצורך קבלת הפרוטוקול.
2. אם תוגש בקשה לקבלת פרוטוקול והתיק עדיין לא הועבר למס הכנסה, המוסד ישלח לנכה את הפרוטוקול.
3. אם תוגש בקשה לקבלת פרוטוקול והתיק כבר הועבר למס הכנסה, הבקשה תועבר למס הכנסה לטיפול (נבקש שימונה לנו איש קשר לעניין זה).

### **הענקה מטעמי צדק**

למבוטח נקבעה דרגת אי כושר מלאה מ-7/10. בביקורת גבייה שנעשתה לו נמצא כי יש פיגור בדמי ביטוח השולל את הזכאות עד מועד עריכת הסדר במחלקת הגבייה. במהלך חודש 5/12 נערך הסדר ולכן הזכאות אושרה מחודש 5/12.

המבוטח הגיש בקשה להענקה מטעמי צדק. בבדיקת הבקשה נמצא כי אכן הסיבה לפיגור בתשלום דמי הביטוח מצוינת בתקנה 3 לתקנות הביטוח הלאומי (הענקות מטעמי צדק). אולם, הסיניף הסביר כי במקרה זה, מאחר שבסופו של דבר התביעה אושרה לאחר ההסדר במחלקת הגבייה, אין מדובר בתביעה שנדחתה שיש להפעיל עליה הענקה מטעמי צדק.

הסיניף טען שאין לשלם הענקה על התקופה למפרע. אנו סברנו שהסיניף שגה בהחלטה. עד שמועד עריכת ההסדר מדובר בתקופה שבה נדחתה התביעה ויש מקום לבחון תשלום הענקה בעד התקופה שבה התביעה נדחתה. אגף גמלאות נכות קיבל את עמדתנו ובעקבות הברור שונתה ההחלטה ואושרה למבוטח הענקה מטעמי צדק.



## הצעה לשינוי מבחן הכנסות בגמלת סיעוד

זוג קשישים, נמצאו זכאים לגמלת סיעוד.

חישוב ההכנסות בנוגע לזכאותו של כל אחד מהם נעשתה לפי תקנה 7 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח סיעוד – מבחני הכנסה לקביעת הזכאות לגמלת סיעוד ושיעורה) התשמ"ח-1998. זאת, מאחר ששני בני הזוג עמדו במבחני התלות ונמצאו זכאים לגמלה. בשל גובה הכנסותיהם נמצאו זכאים לגמלאות מופחתות, בשיעור 50%. לאשה ניתנו שירותים בשיעור 50%, בשל תלות בשיעור 100%, ואילו לבן הזוג שנמצא תלוי בעזרת הזולת בשיעור 168%, ניתנו שירותים בשיעור 84%.

לימים, הגישה האישה בקשה לבדיקה מחדש בטענה כי מצבה הוחמר. והנה, לרוע מזלה, בבדיקת התלות החדשה שנערכה לה, לא צברה ניקוד מזכה, כלומר, נקבע כי לא רק שמצבה לא הוחמר אלא אף השתפר. לפיכך, נדחתה תביעתה והופסק מתן שירותי הסיעוד בעבורה.

משנדחתה תביעתה, נעשה חישוב מחדש של מבחן ההכנסות לבן זוגה. זאת לאור האמור בתקנה 2(א)2, שלפיה כאשר אין מתקיימים מבחני התלות בשני בני הזוג, חל על הזכאי מבחן הכנסות מחמיר יותר. לאחר החישוב מחדש, נדחתה גם תביעתו של בן הזוג לגמלה והופסקו שירותי הסיעוד גם בעבורו, אף שלא חל כל שינוי ברמת הכנסותיו או הכנסות בת הזוג ולא חלה כל הטבה ברמת תפקודו.

בעקבות הטיפול במקרה זה, ראינו לנכון להעלות לחשיבה מחדשת את נושא מבחן ההכנסות בסיעוד.

מבחן ההכנסות לגמלת הסיעוד כולל גם את הכנסות בן הזוג. כאשר רק אחד מבני הזוג זכאי בעקבות מבחני התלות, רמת ההכנסות המזכה אותו בשירותי סיעוד נמוכה יותר מאשר במצב שבו גם בן הזוג השני זקוק לשירותי סיעוד.

גם אם יש נימוקים הגיוניים לקיומו של מבחן הכנסות משותף לקשישים סיעודיים החיים בזוגיות, המקרה שלפנינו ממחיש את התוצאות הקשות שיכולות להיות למבחן זה, כאשר לאחד מבני הזוג יש שיפור קל בתפקוד. זאת ועוד: למבחן ההכנסות לגמלת הסיעוד תקרה נמוכה יחסית והוא כולל את כל מקורות ההכנסה של הקשיש. לאור כל האמור, הצענו למינהל הגמלאות לבחון אפשרות לתיקון התקנות.

הצעה אחת, שהיא שוויונית ועדיפה בעינינו, היא להעלות את תקרת ההכנסה המזכה בגמלת סיעוד ולהשוותה לתקרת ההכנסות שלא מעבודה, הקבועה בביטוח זיקנה בגיל המותנה ובהתאם להגדרת "הכנסה" שנקבעה לעניין קצבת זקנה (כלומר, לא יובאו בחשבון לא קצבת זיקנה ולא קצבת פרישה). כמו כן, הגדרת הכנסה תכלול את הכנסות הקשיש בלבד.

הצעה שנייה, בעדיפות נמוכה יותר אולם יקרה פחות, היא לקבוע בתקנות כי משנמצא קשיש זכאי לגמלת סיעוד, לא תופסק בעתיד זכאותו בשל שינוי במצבו המשפחתי (פטירת בן זוג) או שינוי במצבו התפקודי של בן הזוג. זאת כדי למנוע מצבים כדוגמת המקרה שבנדון, שבו הופסקה זכאותו של מבוטח לגמלת סיעוד בעקבות שינויים במצב תפקודו של בן הזוג.

סמנכ"לית גמלאות בחנה את הנושא והחליטה לתמוך בהצעה השנייה ולכלול אותה בתיקוני החקיקה של המינהל.

### **מבוטחים המקבלים קצבת זיקנה ויוצאים לחו"ל**

מבוטחת המקבלת קצבת זיקנה מזה שנים רבות, הלינה על כך שכל אימת שהיא יוצאת לחו"ל היא נדרשת להודיע למוסד מתי יצאה, מתי חזרה ובאיזו מדינה שהתה. לטענתה, דרישה זו מהווה עול בעבורה ופוגעת בזכויות היסוד שלה.

בעקבות פנייתה התייעצנו עם אגף זיקנה ושארים, והתברר לנו הדברים שלהלן:

בסעיף 324(א) לחוק הביטוח הלאומי נקבע: "הנמצא בחוץ לארץ למעלה משלושה חודשים, לא תשולם לו קצבה בעד הזמן שלמעלה משלושת החודשים הראשונים, אלא בהסכמת המוסד; ואולם רשאי המוסד לשלם את הקצבה, כולה או מקצתה, לתלויים בו".

אדם שנעשה זכאי לקצבה על פי חוק בהיותו תושב ישראל, ולאחר שנעשה זכאי לקצבה יצא לחו"ל למדינה שיש עמה אמנה לביטחון סוציאלי, יוסיף להיות זכאי לקצבה בהיותו במדינת האמנה. כך גם בנוגע למי ששוהה בארה"ב. במקרה של מבוטח השוהה במדינה שאין עמה אמנה ולא בארה"ב, המשך תשלום הקצבה מעבר לשלושה חודשים מותנה בקיום תנאים שנקבעו לפי מדיניות מנהלת המוסד, על פי שיקול הדעת שניתן למוסד בסעיף 324(א) לחוק.

נכון להיום, כדי לוודא שמקבל קצבה זכאי לתשלומה בחו"ל, הוא מתבקש להודיע למוסד באיזו מדינה הוא שוהה וכן להמציא אישור חיים. כאשר מבוטח אינו משיב לפנייתו, מופסקת קצבתו לאחר חמישה חודשים, ללא התראה מראש.

לאור תלונת המבוטחת ובשל אי הנעימות והטרחה הכרוכים בתהליך הוחלט לפעול לשינויו ולשיפורו כדלקמן:

כאשר מתקבל מידע על שהייתו בחו"ל של מבוטח שמשולמת לו קצבת זיקנה, יופעל תהליך אוטומטי לבחינת הזכאות להמשך התשלום. אם המבוטח עומד בתנאים שקבעה מינהלת המוסד להמשך תשלום קצבה מעבר לשלושה חודשים, גם אם הוא שוהה במדינה שאין עמה אמנה ואינו שוהה בארה"ב, הוא לא יתבקש למסור למוסד מידע בדבר מקום שהותו אלא רק יתבקש, בחלוף שישה חודשים מיום היציאה, להמציא אישור חיים. כמו כן, לפני הפסקת התשלום תישלח התראה, שלפיה אם לא יתקבל מענה בתוך 21 ימים יופסק תשלום הקצבה.

אם המבוטח אינו עומד בתנאים להמשך תשלום קצבה מעבר לשלושה חודשים, יתבקש ממנו מידע על מקום הימצאו, כדי לברר אם שוהה הוא במדינת אמנה ואם זכאי להמשך תשלום מכוח היותו שוהה במדינת אמנה. אם המבוטח שוהה במדינת אמנה, הוא יתבקש אחת לשנה להמציא אישור חיים וכתובת מגורים בחו"ל, כדי לקבל אסמכתה שהוא אכן בחיים ומוסיף להתגורר במדינת אמנה וכן לוודא שפרטי חשבון הבנק מעודכנים ותקינים.

### **מסירת מסמכים בקבלת קהל**

מבוטח פנה לסניף כדי להגיש תביעה לדמי אבטלה. הגיע לעמדת המודיעין וביקש להשאיר את המסמכים ולקבל חותמת "התקבל" על העתק התביעה. מנהל סניף המשנה שעמד באותה עת בעמדת המודיעין ביקש ממנו לגשת לפקיד בקבלת הקהל כדי שהלה יבדוק את המסמכים ויחתימם בחותמת, וכך יוכל הפקיד לבדוק אם חסרים מסמכים ולהנחות את המבוטח בהתאם. כחלופה הוצע למבוטח להכניס את התביעה לתיבת השירות, ללא החתמה כמובן.

מנהל סניף המשנה אישר את העובדות המתוארות וציין כי אכן בהתאם לנוהלי הסניף החתמת המסמכים מתאפשרת רק לאחר בדיקתם. המבוטח לעומת זאת לא היה מעוניין להמתין לבדיקה וביקש אך ורק למסור את המסמך ולקבל חותמת "התקבל".

פנינו בעניין לאגף שירות לקוחות. האגף מצא כי טענתו של המבוטח צודקת. חותמת "התקבל" אינה מחייבת בדיקה קודמת שהמסמכים תקינים. החותמת מעידה רק על קבלת המסמך. לכן במקרה שמבוטח מתעקש להגיש את המסמכים ללא בדיקה, יש מקום להיענות לבקשתו. הערת האגף הובאה לידיעתו של מנהל סניף המשנה והוא רענן את הנהלים בסניף.

### **סיווג מבוטחת כסטודנטית**

סטודנטית באוניברסיטת אריאל פנתה אלינו והלינה על כך שהסניף סירב לסווגה כסטודנטית לצורך מעמדה הביטוחי ולעניין תשלום דמי ביטוח. בתקנה 19(א) לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח) מוגדרת "שנת לימודים" כ"תקופה של 8 חודשים רצופים לפחות, שתחילתה ביום תחילת הלימודים במוסד להשכלה".

לטענת המבוטחת, בקשתה לסווגה כסטודנטית נדחתה רק משום ששנת הלימודים באוניברסיטת אריאל החלה בחודש פברואר ולא כפי שמקובל בשאר האוניברסיטאות.

מתגובת הסניף לפנייה אכן עלה כי בקשתה נדחתה מאחר ששנת הלימודים החלה בחודש פברואר.

משכך, פנינו לאגף הביטוח במשרד הראשי וטענו כי מהאישור שהמציאה המבוטחת מאוניברסיטת אריאל עולה כי המבוטחת לומדת באוניברסיטה כתלמידה מן המניין וכי שנת הלימודים החלה ב-17/2/13 ותסתיים ב-10/10/13. מכאן, שמדובר בתקופה של 8 חודשים רצופים לפחות שתחילתה ביום תחילת הלימודים במוסד, בדיוק כפי שדורשת תקנה 19(א).

לאור האמור, טענו כי החלטה שלא לסווג את המבוטחת כסטודנטית ולחייבה בדמי ביטוח בהתאם, אינה מתיישבת עם התקנות. בעקבות פנייתנו, בדק האגף את העניין ואכן החליט שיש לסווגה כסטודנטית.

### **סירוב להעברת בקשה לוועדה לביטול חובות**

מבוטח פנה למחלקתנו לאחר שפניותיו לסניף לדון שוב בבקשתו לבטל את חובו נענו בשלילה. מקור החוב בטעות בהזנת אחוזי נכות מעבודה שנקבעו למבוטח. ועדה לעררים קבעה כי לא נותרה למבוטח נכות כתוצאה מהתאונה ובכך שינתה את החלטת הדרג הראשון שקבע 20%. בטעות, החלטת הוועדה לעררים לא הוזנה והמבוטח הוסיף לקבל קצבה לפי גובה אחוזי הנכות שנקבעו בדרג הראשון.

עניינו נדון בוועדה לביטול חובות, אשר מצאה כי על פי הקריטריונים אין מקום לבטל את החוב. מאז החלטת הוועדה פנה המבוטח שוב ושוב בבקשה לביטול החוב אך כל פניותיו הרבות נענו בשלילה לאור החלטת הוועדה. בפניותיו האחרונות טען המבוטח כי יש לו החמרה רפואית ולכן הוא מבקש לבטל את החוב, אלא שהסניף, כאמור, עמד בסירובו.

הפנינו את תשומת לב הסניף לטענתו כי הבקשה מוגשת בגין החמרה במצב הרפואי, עובדה שלא עמדה בפני הוועדה בדיון הקודם וכי במקרה כזה יש להעביר את הבקשה לוועדה. ואכן, לאחר המצאת מסמכים תומכים הועבר עניינו לוועדה וזו ביטלה את יתרת החוב.

### **פטור מתשלום דמי ביטוח לעובד**

מבוטח פנה אלינו וערער על חיובו בדמי ביטוח לחודש 9/12, שכן לטענתו זהו החודש היחיד בשנת 2012 שבו לא עבד וככל הידוע לו מגיע לו פטור מתשלום בגין חודש זה.

פנינו לסניף וזה הבהיר כי בהתאם לתקנה 11(א) לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח), מבוטח שלא עבד מחמת מחלה, תאונה, שביתה, השבתה או אבל במשפחה, ולא קיבל ממעסיקו כל תשלום בעד התקופה שבה לא עבד מאחת הסיבות האמורות, יהיה פטור מתשלום דמי ביטוח לתקופה שלא תעלה על שני חודשי עבודה בשנת מס אחת.

לטענת הסניף, הטבה זו נוגעת לעובד שכיר בלבד ומאחר שהמבוטח עובד שכיר וסטודנט, הרי שהפטור לא חל עליו ולכן עליו לשלם דמי ביטוח בגין חודש 9/12 שבו לא עבד. אנו סברנו כי לפרשנותו של הסניף להחיל את ההטבה רק על מי שהינו עובד שכיר בלבד, אין כל ביסוס בלשונה של התקנה, ולכן פנינו בעניין לאגף הביטוח והבריאות.

מנהל האגף השיבנו כי אכן יש אבסורד בתשובת הסניף, שכן לכאורה הביטוח הלאומי מעניש את המבוטח על היותו סטודנט, שכן לולא היה סטודנט הרי שהיה זכאי לפטור. מנהל האגף ציין כי

אכן נהגנו כך בעבר, ככל הזכור לו, לפי פרשנות של הלשכה המשפטית או לפי כללים שנקבעו לפני שנים רבות.

בעקבות פנייתנו, פנה מנהל האגף ללשכה המשפטית והוסכם שהעיסוק כסטודנט אינו צריך למנוע את מתן הפטור והוחלט לתת למבוטח במקרה ספציפי זה פטור מתשלום דמי ביטוח לחודש 9/12.

בנוגע להחלת הפטור ממועד מתן חוות הדעת המשפטית ואילך, הוחלט שלא לפעול למתן הפטור לפני שתקיים ישיבה כללית על תקנה 11(א). זאת משום שייתכן שיש לפעול לביטולה מאחר שמאז תוקנה התקנה עברו עשרות שנים עם התפתחויות בתחום החקירה הסוציאלית וחוקי המגן, כך שייתכן שהתקנה אינה רלוונטית עוד.

### **שיקום מקצועי - אי יידוע הציבור בכללי הזכאות להטבות השונות**

מבוטח שהיה זכאי לשיקום מקצועי פנה למחלקתנו וטען כי שכר דירה לשנה נוספת, בהסתמך על זכאותו בשנת לימודים קודמת לדמי שיקום ולהחזר שכר דירה, כמי שלומד במוסד להשכלה מרוחק מאיזור מגוריו. אולם, רק בדיעבד נמסר לו כי למעשה לא יהיה זכאי להחזר שכר הדירה.

בפנייתו הלין המבוטח על כך שלא יידעו אותו מראש בדבר זכויותיו כדי שיוכל לכלכל את צעדיו בהתאם. עוד הלין, כי הנהלים הנוגעים לשיקום מקצועי אינם מפורסמים לציבור וכי הנכים אינם יכולים לדעת את זכויותיהם מבלי לפנות ולשאול את פקידי השיקום.

תלונתו של הפונה נתבררה מול הסניף ומול אגף השיקום במשרד הראשי.

בבדיקה נמצא כי המבוטח פנה למחלקת השיקום ב-2010, בסיום שנתו הראשונה ללימודי המשפטים. מאחר שלמד בהיקף של יותר מ-20 שעות שבועיות, אושר לו דמי שיקום, נסיעות, שכר לימוד, שיעורי עזר, החזר שכר דירה ומחשב. עובדת השיקום מסרה למבוטח את כל המידע על זכויותיו בשיחה שנערכה עמו בעל-פה וכן ציינה בפניו את נוהלי התשלומים. ב-9/12, לפני פתיחת שנת הלימודים, נשלחה אליו פנייה מעובדת השיקום בה התבקש להמציא את כל האישורים הנדרשים לצורך דיון בתוכנית הלימודים של שנה"ל הנוכחית. המסמכים הומצאו על ידו רק כחודשיים לאחר מכן, לאחר תחילת שנת הלימודים. אז התברר כי צמצם את היקף לימודיו באופן ניכר ולכן אינו זכאי לדמי שיקום ו/או לשכר דירה. בבירור שערכנו עם אגף השיקום הובהר לנו כי לא ניתן אישור גורף מראש לכל שנות הלימודים באוניברסיטה וכל שנת לימודים נבדקת לגופה, בהתאם לנהלים ובהתאם להיקף הלימודים. לפיכך, על המבוטח היה להניח שהשינוי המשמעותי בתוכנית הלימודים (צמצום היקף הלימודים מ-20 שעות שבועיות ל-9 שעות שבועיות) עלול להביא לשינוי בזכאותו.

עם זאת, התלונה בדבר אי פרסום הנהלים נמצאה נכונה בחלקה, מאחר שבשום מקום לא פורסמו התנאים לתשלום שכר דירה.

בעקבות התלונה, ציין אגף השיקום בפנינו, כי הוא מחויב לכך שכל המידע בנושא תשלומי שיקום נלווים יופיע ויהיה נגיש בפרסומיו השונים ובכלל זה באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי וכי הוא פועל להשלים את המידע החסר באינטרנט.

### **שליחת מכתבים או פרוטוקול רפואי בדואר רשום**

מבוטחת פנתה למחלקתנו והלינה על כך שפרוטוקול של דיון בוועדה שהתקיים בעניינה נשלח אליה בדואר רגיל ולא בדואר רשום. לטענתה, מאחר שמדובר במידע רפואי, הרי שמשלוח בדואר רגיל עלול להביא לפגיעה בפרטיותה. אנו פנינו בעניין לאגף גמלאות נכות ונענינו כי בהתאם לנהלים, רק מכתבי דחייה נשלחים בדואר רשום.

עם זאת, לאור פנייתה של המבוטחת, תיבחן האפשרות לשלוח את כלל המכתבים בדואר רשום ולא רק את מכתבי הדחייה.

### **שליחה מוטעית של זכאות לדמי שיקום בתקופת שרות מילואים**

לאגף פניות הציבור פנה מבוטח נכה בשיעור 30% הנמצא בתוכנית שיקום ואשר משולמים לו דמי שיקום. המבוטח זומן לחמישה ימי מילואים במהלך שנת הלימודים. כדי לדעת אם כדאי לו לצאת למילואים בדק המשתקם באתר המוסד את המידע בדבר הזכאות לדמי שיקום בתקופת השירות במילואים. באתר מוצג מידע כי אפשר לקבל דמי שיקום ובמקביל לקבל דמי מילואים.

כשעדכן את פקידת השיקום שלו בדבר יציאתו למילואים אמרה לו כי בידיה מידע אחר, שלפיו מדובר בכפל גמלה וכי בכוונתה לברר את העניין. רק לאחר כארבעה חודשים הודיעה לו פקידת השיקום כי בדיקתה העלתה שאינו יכול לקבל את דמי המילואים ודמי השיקום במקביל. הנ"ל פנה אפוא בתלונה, כי המידע המפורסם באתר הטעה אותו וכי לולא המידע באינטרנט לא היה יוצא למילואים באמצע שנת לימודים.

בעקבות תלונתו פנינו לבירור העניין ובירורנו העלה כי המידע שפורסם באתר נכון וכי אין כל בעיית כפל בין תגמולי מילואים לדמי שיקום. העברנו המידע למחלקת השיקום בסניף המטפל ודמי השיקום שולמו למתלונן. במסגרת הבירור שערכנו עלה החשש שמא התקלה אינה נקודתית וכי המידע בנושא זה המצוי בידי פקידי השיקום אינו נכון.

לפיכך פנינו לאגף השיקום והצענו לרענן נושא כפל גמלאות עם דמי שיקום בקרב פקידי השיקום. בתשובת אגף השיקום נמסר לנו נושא כפל גמלה נלמד לאחרונה בידי אגף השיקום והתקבלה חוות דעת משפטית בעניין כיצד עליהם לנהוג מול שאר הגמלאות. פרק זה בתדריך השיקום אמור להתפרסם עד סוף השנה.

## **תשלום דמי לידה לאב שזוגתו איננה מסוגלת לטפל בתינוק**

מבוטח פנה לשר הרווחה בתלונה כי תביעתו לדמי לידה נדחתה מהנימוק כי אשתו לא צברה תקופת אכשרה כעובדת ולפיכך אינה מבוטחת לדמי לידה.

על פי המתואר בפנייה, בת הזוג הפכה למשותקת בעקבות אירוע מוחי קשה וכיום מקבלת קצבת נכות מלאה ו-50% שר"מ. לאור מצבה הרפואי והתפקודי, אין היא מסוגלת לטפל בתינוק ולפיכך ביקש האב לקחת חופשה מעבודתו לצורך הטיפול בתינוק ולקבל דמי לידה מלאים בתקופת החופשה.

בסעיף 40(ב) לחוק הביטוח הלאומי, מוגדרת מבוטחת לדמי לידה: "עובדת או עובדת עצמאית". למעשה, דמי הלידה מהווים פיצוי על אובדן שכר ומדובר בגמלה שהיא מחליפת שכר ולפיכך מי שאינה עובדת אינה מבוטחת לדמי לידה.

סעיף 49(ב)(3) קובע כי "המוסד ישלם לזכאי לחופשת לידה לפי סעיף 6(ח) לחוק עבודת נשים וכן לעובד עצמאי שמתקיימים בו התנאים האמורים באותו סעיף, דמי לידה... אם אשתו זכאית לדמי לידה". במקרה זה, כיוון שרעייתו של הפונה לא עבדה עקב הנכות, אין היא זכאית לדמי לידה ועל כן נדחתה תביעתו של האב לדמי לידה, אף שהוא עובד ומשתכר.

אנו היינו סבורים כי יש מקום לשקול תיקון חקיקה, שלפיו במקרים שהאם אינה מסוגלת לטפל בתינוק מפאת מצבה הרפואי, ראוי לאפשר לאב לצאת לחופשה מעבודתו כדי לטפל בתינוק ולשלם לו דמי לידה למלוא תקופת חופשת הלידה, אף אם האם אינה מבוטחת לדמי לידה.

ההצעה הועברה לגורמים הרלוונטיים במשרד הראשי. לאחר בדיקת העניין, הוחלט כי המוסד ישקול שינוי חקיקה שיאפשר זכאות לתשלום דמי לידה, לאב אשר זוגתו איננה מבוטחת לדמי לידה, ואשר מצבה הרפואי אינו מאפשר לה לטפל בתינוקה.





לוחות



לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2012 לעומת 2013

אחוז השינוי	2013	2012	נושא
-0.5	10,799	10,858	<b>סך כל הפניות</b>
0.3	10,274	10,239	פניות חדשות
-16.3	431	515	פניות חוזרות
-9.6	94	104	גורמי חוץ
			<b>סוג הפניות החדשות</b>
7.2	4,324	4,035	בקשות
-5.6	3,576	3,787	תלונות
-4.2	2,122	2,214	עריים
24.1	252	203	אחרות
			<b>זמן הטיפול בפניות החדשות (בימים)</b>
23.7	35.0	28.3	סך הכל
23.0	34.2	27.8	במשרד הראשי בלבד
			<b>זמן משולב</b>
24.3	35.3	28.4	משרד ראשי
30.8	29.3	22.4	סניף
0.0	6.0	6.0	

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2013 לעומת 2012

אחוז השינוי	2013		2012		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
0.3	100.0	10,274	100.0	10,239	סך הכל
-0.3	81.8	8,403	82.1	8,431	סך הכל גמלאות
5.6	25.3	2,602	24.0	2,465	נכות <sup>1</sup>
8.7	14.9	1,532	13.7	1,409	נפגעי עבודה <sup>2</sup>
4.4	10.3	1,057	9.9	1,012	זקנה ושירים
-11.1	7.9	813	8.9	914	הבטחת הכנסה
-9.9	5.4	554	6.0	615	סיעוד
1.2	4.3	439	4.2	434	אבטלה
-27.0	3.2	325	4.3	445	אמהות
-9.7	2.5	260	2.8	288	מזונות
-0.8	2.3	234	2.3	236	ניידות
-14.2	1.6	169	1.9	197	ילדים
-5.2	1.4	147	1.5	155	שיקום
0.0	0.8	79	0.8	79	נפגעי איבה <sup>3</sup>
-11.8	0.6	60	0.7	68	שירות מילואים
15.8	1.3	132	1.1	114	שונות
-2.8	13.1	1,347	13.5	1,386	סך הכל ביטוח וגבייה
1.8	6.0	620	5.9	609	גבייה מעצמאים
-1.8	4.7	483	4.8	492	ביטוח ובריאות
-22.5	1.0	107	1.3	138	תיאום ורציפות ביטוח
-9.7	0.9	93	1.0	103	גבייה ממעסיקים
4.9	0.4	43	0.4	41	הוצאה לפועל
-66.7	0.0	1	0.0	3	ביקורת ניכויים
-	-	-	-	-	שונות
24.2	5.4	524	5.4	422	סך הכל אחרים

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזת.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2013 לעומת 2012

אחוז השינוי	2013		2012		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
0.3	100.0	10,274	100.0	10,239	סך הכל
10.2	22.8	2,347	20.7	2,129	משרד ראשי
-2.3	77.2	7,927	78.9	8,110	סך כל הסניפים
-15.0	2.6	267	3.1	314	טבריה
-0.5	1.9	195	1.9	196	עפולה
-7.1	3.8	394	4.1	424	נצרת
-14.6	1.8	187	2.1	219	נהריה
-0.3	3.2	332	3.2	333	קריות
-9.3	3.8	392	4.2	432	חיפה
-13.9	1.6	161	1.8	187	חולון
18.7	3.1	318	2.6	268	חדרה
1.8	3.8	389	3.7	382	נתניה
-4.2	4.2	431	4.4	450	כפר סבא
1.0	5.1	523	5.0	518	פתח תקוה
-7.3	3.6	370	3.9	399	רמלה
13.1	3.9	398	3.4	352	רחובות
19.5	2.3	239	1.9	200	ראשון לציון
20.5	1.8	188	1.5	156	אשקלון
-9.1	4.9	502	5.4	552	תל אביב
25.7	3.6	367	2.8	292	יפו
-5.9	0.9	95	1.0	101	כרמיאל
-8.6	0.9	96	1.0	105	בני ברק
-15.9	3.0	307	3.6	365	אשדוד
-2.3	2.9	293	2.9	300	רמת גן
0.7	9.8	1,003	9.7	996	ירושלים
-15.6	4.7	480	5.5	569	באר שבע

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2013

שיקום	נפגעי איבה <sup>3</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	ניידות	נכות <sup>1</sup>	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכל	סניף
147	79	1,532	234	2,602	554	1,057	10,274	סך הכל - מספרים
1.4	0.8	14.9	2.3	25.3	5.4	10.3	100.0	אחוזים מהסה"כ
21	37	167	44	774	89	237	2,347	משרד ראשי
126	42	1,365	190	1,828	465	820	7,927	סך כל הסניפים
8	1	36	8	60	33	23	267	טבריה
1	2	23	2	50	18	12	195	עפולה
10	-	131	13	104	15	17	394	נצרת
3	-	20	3	34	17	18	187	נהריה
4	-	27	4	83	32	49	332	קריות
8	7	59	13	101	34	45	392	חיפה
2	1	22	6	47	9	18	161	חולון
8	-	71	8	90	12	23	318	חדרה
13	-	103	6	70	25	40	389	נתניה
6	2	89	10	81	18	38	431	כפר סבא
6	3	60	17	135	19	80	523	פתח תקוה
7	1	73	10	86	9	27	370	רמלה
7	1	76	8	94	20	34	398	רחובות
6	1	49	2	49	15	29	239	ראשון לציון
2	7	25	7	32	10	30	188	אשקלון
6	-	91	10	94	28	55	502	תל אביב
2	1	32	5	90	35	67	367	יפו
1	1	18	5	18	14	12	95	כרמיאל
2	1	8	1	25	2	12	96	בני ברק
8	1	55	4	101	9	32	307	אשדוד
1	-	48	11	56	18	31	293	רמת גן
11	6	189	24	210	46	91	1,003	ירושלים
4	6	60	13	118	27	37	480	באר שבע

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזות.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 4 - המשך

שונים גמלאות	הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	סניף
132	813	439	60	169	260	325	סך הכל - מספרים
0.5	7.0	3.8	0.5	1.5	2.1	2.7	אחוזים מהסה"כ
83	95	53	13	16	41	48	משרד ראשי
49	718	386	47	153	219	277	סך כל הסניפים
4	31	9	2	4	4	9	טבריה
2	20	10	-	2	9	8	עפולה
8	30	10	-	10	5	12	נצרת
1	40	12	1	1	7	7	נהריה
1	54	14	4	8	15	5	קריות
-	32	12	-	7	1	6	חיפה
-	10	9	-	3	2	1	חולון
3	20	12	-	5	12	9	חדרה
1	31	23	3	4	5	7	נתניה
4	30	14	4	12	14	18	כפר סבא
3	24	35	6	11	16	26	פתח תקוה
-	28	12	-	9	7	28	רמלה
3	35	17	7	4	15	16	רחובות
-	19	19	-	3	3	4	ראשון לציון
-	20	10	1	-	10	5	אשקלון
3	39	15	3	11	12	22	תל אביב
2	47	13	-	10	13	5	יפו
-	15	2	-	1	-	2	כרמיאל
1	9	3	-	2	9	3	בני ברק
3	30	20	-	7	7	8	אשדוד
2	7	21	4	3	6	17	רמת גן
7	98	59	7	23	24	42	ירושלים
1	49	35	5	13	23	17	באר שבע

לוח 4 - המשך

שונים אחר	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה - מעסיקים	גבייה מלא שכירים	סניף
524	107	483	1	43	93	620	סך הכל - מספרים
5.1	1.0	4.7	0.0	0.4	0.9	6.0	אחוזים מהסה"כ
275	96	125	0	6	26	101	משרד ראשי
249	11	358	1	37	67	519	סך כל הסניפים
8	-	8	-	1	1	17	טבריה
7	-	11	-	1	-	17	עפולה
10	-	4	-	0	1	14	נצרת
3	-	8	-	2	-	10	נהריה
5	-	14	-	1	-	12	קריות
18	-	18	-	0	6	25	חיפה
1	-	8	-	3	1	18	חולון
20	1	11	-	1	3	9	חדרה
12	-	20	-	0	7	19	נתניה
23	-	21	-	1	5	41	כפר סבא
15	1	25	1	4	6	30	פתח תקוה
15	1	22	-	6	2	27	רמלה
12	-	18	-	3	3	25	רחובות
4	1	13	-	-	4	18	ראשון לציון
5	1	10	-	0	2	11	אשקלון
24	2	34	-	5	6	42	תל אביב
8	-	14	-	1	2	20	יפו
1	1	2	-	-	-	2	כרמיאל
2	-	7	-	1	1	7	בני ברק
3	-	4	-	2	-	13	אשדוד
17	1	12	-	2	4	32	רמת גן
24	-	50	-	2	9	81	ירושלים
12	2	24	-	1	4	29	באר שבע



**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2013  
(מספרים מוחלטים)**

אימהות <sup>3</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	ניידות	נכות <sup>1</sup>	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך כל מקבלים שטופלו	סניף
7,777	40,157	29,411	248,858	129,474	671,708	3,298,736	סך הכל
235	1,396	1,052	11,046	3,521	18,874	114,886	טבריה
187	1,223	876	8,414	3,540	17,402	85,404	עפולה
231	2,352	1,693	15,280	4,160	22,095	164,430	נצרת
193	1,644	1,076	9,344	3,547	21,219	110,838	נהריה
135	1,523	1,086	9,258	5,752	28,281	95,558	קריות
313	2,074	1,370	12,114	6,156	45,607	161,184	חיפה
171	1,120	932	7,286	5,899	25,396	86,775	חולון
308	1,983	1,578	12,229	5,586	25,757	152,601	חדרה
350	2,164	1,545	12,413	7,333	33,697	165,426	נתניה
391	1,681	1,573	10,544	5,701	42,907	188,136	כפר סבא
554	2,233	1,631	12,342	6,201	36,795	179,745	פתח תקוה
639	2,044	1,460	12,836	5,052	24,454	180,367	רמלה
477	2,504	1,569	11,901	7,644	34,976	170,285	רחובות
206	1,408	1,053	6,799	3,850	24,079	97,215	ראשון לציון
165	1,664	710	6,699	4,616	16,909	72,475	אשקלון
468	1,466	1,061	8,942	7,281	42,160	193,342	תל אביב
106	1,305	800	10,528	7,049	30,035	108,253	יפו
86	598	491	4,463	1,440	8,695	48,614	כרמיאל
342	267	414	4,744	1,607	9,270	62,758	בני ברק
237	1,396	690	6,145	5,145	21,161	89,330	אשדוד
290	1,133	1,091	7,650	6,490	35,227	132,998	רמת גן
1,140	3,602	3,231	25,678	12,396	62,616	395,699	ירושלים
553	3,377	2,429	22,203	9,508	44,096	242,417	באר שבע

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה ושר"מ.  
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.  
(3) מקבלי דמי לידה בלבד.

לוח 5א' - המשך

סניף	מזונות	ילדים <sup>4</sup>	אבטלה	הכנסת הבטחת הכנסה	נפגעי איבה <sup>5</sup>	גבייה ממעסיקים	גבייה מלא שכירים
סך הכל	15,278	905,333	57,292	87,370	6,561	242,304	857,213
טבריה	700	31,422	2,050	4,412	392	8,612	31,174
עפולה	432	23,176	1,728	2,359	251	6,323	19,493
נצרת	740	56,319	2,743	11,147	101	11,976	35,593
נהריה	675	32,457	2,030	5,476	297	6,801	26,079
קריות	675	20,686	1,911	3,106	101	5,792	17,252
חיפה	868	35,970	3,106	4,602	317	11,097	37,590
חולון	387	18,170	1,661	1,017	50	5,613	19,073
חדרה	801	46,573	3,025	5,197	210	10,913	38,441
נתניה	815	44,192	3,120	3,819	317	12,683	42,978
כפר סבא	361	45,518	3,061	656	256	18,632	56,855
פתח תקוה	760	54,139	3,661	1,661	310	12,665	46,793
רמלה	815	60,923	3,385	2,511	253	10,952	55,043
רחובות	740	47,421	3,533	3,803	210	12,106	43,401
ראשון לציון	493	25,313	2,071	1,299	105	6,776	23,763
אשקלון	590	18,074	1,634	2,806	538	3,993	14,077
תל אביב	299	35,506	3,044	1,551	324	27,448	63,792
יפו	652	21,568	1,978	2,530	207	9,343	22,152
כרמיאל	219	15,286	976	1,942	39	2,676	11,703
בני ברק	197	18,588	700	1,032	28	3,339	22,230
אשדוד	593	24,671	1,748	2,661	44	4,220	20,619
רמת גן	277	30,182	2,256	888	224	13,201	34,089
ירושלים	1,505	124,431	3,343	5,878	1,594	24,385	125,900
באר שבע	1,684	74,748	4,528	17,017	393	12,758	49,123

(4) מספר משפחות.

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(6) כולל עצמאים ושכירים, לא עובדים, סטודנטים.

לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2013

ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.5	190	7.3	1,828	3.6	465	1.2	820	2.4	7,927	סך הכל
7.6	8	5.4	60	9.4	33	1.2	23	2.3	267	טבריה
2.3	2	5.9	50	5.1	18	0.7	12	2.3	195	עפולה
7.7	13	6.8	104	3.6	15	0.8	17	2.4	394	נצרת
2.8	3	3.6	34	4.8	17	0.8	18	1.7	187	נהריה
3.7	4	9.0	83	5.6	32	1.7	49	3.5	332	קריות
9.5	13	8.3	101	5.5	34	1.0	45	2.4	392	חיפה
6.4	6	6.5	47	1.5	9	0.7	18	1.9	161	חולון
5.1	8	7.4	90	2.1	12	0.9	23	2.1	318	חדרה
3.9	6	5.6	70	3.4	25	1.2	40	2.4	389	נתניה
6.4	10	7.7	81	3.2	18	0.9	38	2.3	431	כפר סבא
10.4	17	10.9	135	3.1	19	2.2	80	2.9	523	פתח תקוה
6.8	10	6.7	86	1.8	9	1.1	27	2.1	370	רמלה
5.1	8	7.9	94	2.6	20	1.0	34	2.3	398	רחובות
1.9	2	7.2	49	3.9	15	1.2	29	2.5	239	ראשון לציון
9.9	7	4.8	32	2.2	10	1.8	30	2.6	188	אשקלון
9.4	10	10.5	94	3.8	28	1.3	55	2.6	502	תל אביב
6.3	5	8.5	90	5.0	35	2.2	67	3.4	367	יפו
10.2	5	4.0	18	9.7	14	1.4	12	2.0	95	כרמיאל
2.4	1	5.3	25	1.2	2	1.3	12	1.5	96	בני ברק
5.8	4	16.4	101	1.7	9	1.5	32	3.4	307	אשדוד
10.1	11	7.3	56	2.8	18	0.9	31	2.2	293	רמת גן
7.4	24	8.2	210	3.7	46	1.5	91	2.5	1,003	ירושלים
5.4	13	5.3	118	2.8	27	0.8	37	2.0	480	באר שבע

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.7	386	0.2	153	14.3	219	35.6	277	34.0	1,365	סך הכל
4.4	9	0.1	4	5.7	4	38.3	9	25.8	36	טבריה
5.8	10	0.1	2	20.8	9	42.8	8	18.8	23	עפולה
3.6	10	0.2	10	6.8	5	51.9	12	55.7	131	נצרת
5.9	12	0.0	1	10.4	7	36.3	7	12.2	20	נהריה
7.3	14	0.4	8	22.2	15	37.0	5	17.7	27	קריות
3.9	12	0.2	7	1.2	1	19.2	6	28.4	59	חיפה
5.4	9	0.2	3	5.2	2	5.8	1	19.6	22	חולון
4.0	12	0.1	5	15.0	12	29.2	9	35.8	71	חדרה
7.4	23	0.1	4	6.1	5	20.0	7	47.6	103	נתניה
4.6	14	0.3	12	38.8	14	46.0	18	52.9	89	כפר סבא
9.6	35	0.2	11	21.1	16	46.9	26	26.9	60	פתח תקוה
3.5	12	0.1	9	8.6	7	43.8	28	35.7	73	רמלה
4.8	17	0.1	4	20.3	15	33.5	16	30.4	76	רחובות
9.2	19	0.1	3	6.1	3	19.4	4	34.8	49	ראשון לציון
6.1	10		-	16.9	10	30.3	5	15.0	25	אשקלון
4.9	15	0.3	11	40.1	12	47.0	22	62.1	91	תל אביב
6.6	13	0.5	10	19.9	13	47.2	5	24.5	32	יפו
2.0	2	0.1	1		-	23.3	2	30.1	18	כרמיאל
4.3	3	0.1	2	45.7	9	8.8	3	30.0	8	בני ברק
11.4	20	0.3	7	11.8	7	33.8	8	39.4	55	אשדוד
9.3	21	0.1	3	21.7	6	58.6	17	42.4	48	רמת גן
17.6	59	0.2	23	15.9	24	36.8	42	52.5	189	ירושלים
7.7	35	0.2	13	13.7	23	30.7	17	17.8	60	באר שבע

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
0.6	519	0.3	67	6.4	42	8.2	718	סך הכל
0.5	17	0.1	1	2.6	1	7.0	31	טבריה
0.9	17		-	8.0	2	8.5	20	עפולה
0.4	14	0.1	1		-	2.7	30	נצרת
0.4	10		-		-	7.3	40	נהריה
0.7	12		-		-	17.4	54	קריות
0.7	25	0.5	6	22.1	7	7.0	32	חיפה
0.9	18	0.2	1	20.0	1	9.8	10	חולון
0.2	9	0.3	3		-	3.8	20	חדרה
0.4	19	0.6	7		-	8.1	31	נתניה
0.7	41	0.3	5	7.8	2	45.7	30	כפר סבא
0.6	30	0.5	6	9.7	3	14.4	24	פתח תקוה
0.5	27	0.2	2	4.0	1	11.2	28	רמלה
0.6	25	0.2	3	4.8	1	9.2	35	רחובות
0.8	18	0.6	4	9.5	1	14.6	19	ראשון לציון
0.8	11	0.5	2	13.0	7	7.1	20	אשקלון
0.7	42	0.2	6		-	25.1	39	תל אביב
0.9	20	0.2	2	4.8	1	18.6	47	יפו
0.2	2		-	25.6	1	7.7	15	כרמיאל
0.3	7	0.3	1	35.7	1	8.7	9	בני ברק
0.6	13		-	22.7	1	11.3	30	אשדוד
0.9	32	0.3	4		-	7.9	7	רמת גן
0.6	81	0.4	9	3.8	6	16.7	98	ירושלים
0.6	29	0.3	4	15.3	6	2.9	49	באר שבע

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2013

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	סוג הפונה
אחרים	עררים	תלונות	בקשות		
<b>מספרים מוחלטים</b>					
252	2,122	3,576	4,324	10,274	סך הכל - מספרים מוחלטים
2.5	20.7	34.8	42.1	100.0	אחוזים
135	1,571	2,497	2,575	6,778	המבוטח בעצמו
10	122	791	408	1,331	מיופה כוח מקצועי
-	42	30	811	883	גוף פרטי
88	173	171	210	642	מיופה כוח
14	172	74	248	508	רשות ממשלתית
4	25	9	44	82	פניות פרלמנטריות
-	15	1	22	38	גוף עירוני
1	2	3	6	12	מבקר המדינה
<b>באחוזים מהסך הכול</b>					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל - אחוזים
53.6	74.0	69.8	59.6	66.0	המבוטח בעצמו
4.0	5.7	22.1	9.4	13.0	מיופה כוח מקצועי
-	2.0	0.8	18.8	8.6	גוף פרטי
34.9	8.2	4.8	4.9	6.2	מיופה כוח
5.6	8.1	2.1	5.7	4.9	רשות ממשלתית
1.6	1.2	0.3	1.0	0.8	פניות פרלמנטריות
-	0.7	0.0	0.5	0.4	גוף עירוני
0.4	0.1	0.1	0.1	0.1	מבקר המדינה

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2013

זמן הטיפול		מספרים מוחלטים							ימי טיפול ממוצעים בפנייה			פניות במספרים מוחלטים	סניף
		אחוזים			מספרים מוחלטים				בסניף	במשרד ראשי	סך הכל		
מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	30 מעל ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף	במשרד ראשי	סך הכל	במספרים מוחלטים		
10.9	12.5	13.6	63.1	1,115	1,282	1,398	6,479	35.0	34.2	35.3	10,274	סך הכל	
37.2	30.0	19.2	13.7	872	704	450	321	34.2	29.3	35.3	2,347	משרד ראשי	
3.1	7.3	12.0	77.6	243	578	948	6,158	6.0	29.3	35.3	7,927	סך כל הסניפים	
3.4	4.9	13.9	77.9	9	13	37	208	6.0	34.0	40.0	267	טבריה	
-	1.0	1.5	97.4	-	2.0	3	190	1.3	31.7	33.0	195	עפולה	
13.2	10.7	16.2	59.9	52	42	64	236	12.8	25.8	38.6	394	נצרת	
0.5	5.9	9.6	84.0	1	11	18	157	4.3	30.4	34.7	187	נהריה	
1.5	11.1	13.3	74.1	5	37	44	246	6.3	32.7	39.0	332	קריות	
1.3	6.9	18.6	73.2	5	27	73	287	5.7	28.9	34.6	392	חיפה	
1.2	1.9	2.5	94.4	2	3	4	152	1.9	31.8	33.7	161	חולון	
0.9	4.1	17.0	78.0	3	13	54	248	5.2	25.2	30.4	318	חדרה	
3.3	5.7	7.2	83.8	13	22	28	326	4.9	29.5	34.4	389	נתניה	
4.2	7.2	12.3	76.3	18	31	53	329	6.5	27.5	34.0	431	כפר סבא	
0.8	4.6	6.1	88.5	4	24	32	463	3.7	26.4	30.1	523	פתח תקווה	
7.8	20.3	27.0	44.9	29	75	100	166	11.3	32.0	43.3	370	רמלה	
1.8	2.0	6.0	90.2	7	8	24	359	3.9	29.5	33.4	398	רחובות	
1.3	8.4	9.2	81.2	3	20	22	194	4.8	30.9	35.7	239	ראשון לציון	
3.7	10.6	11.7	73.9	7	20	22	139	6.8	34.5	41.3	188	אשקלון	
5.8	6.0	7.2	81.1	29	30	36	407	8.1	31.3	39.4	502	תל אביב	
0.3	0.5	2.5	96.7	1	2	9	355	1.2	28.8	30.0	367	יפו	
-	1.1	3.2	95.8	-	1	3	91	2.4	22.4	24.8	95	כרמיאל	
1.0	2.1	5.2	91.7	1	2	5	88	3.1	28.5	31.6	96	בני ברק	
1.3	10.4	22.5	65.8	4	32	69	202	6.9	24.2	31.1	307	אשדוד	
-	-	2.7	97.3	-	0	8	285	1.0	30.4	31.4	293	רמת גן	
4.4	12.2	12.7	70.8	44	122	127	710	7.8	28.2	36.0	1,003	ירושלים	
1.3	8.5	23.5	66.7	6	41	113	320	6.5	32.0	38.5	480	באר שבע	

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2013

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		סך כל הפניות שטופלו		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכל						
6.0	29.3	35.3	7,927	34.2	2,347	35.0	10,274	סך הכל
6.1	29.5	35.6	6,685	33.7	1,718	35.3	8,403	סך הכל גמלאות
5.9	29.5	35.4	1,828	29.3	774	33.6	2,602	נכות
7.3	25.4	32.7	1,365	38.2	167	33.3	1,532	נפגעי עבודה
5.2	31.6	36.8	820	31.3	237	35.6	1,057	זיקנה ושירים
5.7	30.4	36.1	718	29.0	95	35.3	813	הבטחת הכנסה
5.0	29.5	34.5	465	45.1	89	36.2	554	סיעוד
6.6	33.6	40.2	386	50.3	53	41.5	439	אבטלה
8.7	29.9	38.6	277	26.1	48	36.8	325	אמהות
5.5	30.0	35.5	219	32.7	41	35.1	260	מזונות
4.5	32.0	36.5	190	43.7	44	37.8	234	ניידות
6.8	34.5	41.3	153	42.4	16	41.4	169	ילדים
7.3	32.3	39.6	126	31.6	21	38.5	147	שיקום
6.0	28.6	34.6	42	44.3	37	39.2	79	נפגעי איבה
3.6	31.2	34.8	47	47.0	13	37.4	60	שירות מילואים
5.6	27.6	33.2	49	46.4	83	41.5	132	גמלאות שונות
4.7	27.7	32.4	993	34.5	354	32.9	1,347	סך הכל ביטוח וגבייה
4.8	27.7	32.5	519	26.6	101	31.5	620	גבייה מעצמאים
5.0	27.7	32.7	358	39.3	125	34.4	483	ביטוח ובריאות
2.7	24.4	27.1	11	34.5	96	33.7	107	תיאום ורציפות ביטוח
3.4	28.5	31.9	67	32.4	26	32.0	93	גבייה ממעסיקים
4.1	26.4	30.5	37	76.5	6	36.9	43	הוצאה לפועל
17.0	5.0	22.0	1	-	-	22.0	1	ביקורת ניכויים
5.6	29.9	35.5	249	37.4	275	36.5	524	סך הכל אחרים



לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2013

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכל	אחזים	מספרים מוחלטים	
46.4	4,318	9,315	100.0	10,274	סך הכל (מספרים מוחלטים)
28.7	1,024	3,563	34.8	3,576	תלונות
18.2	314	1,723	20.7	2,122	עררים
74.3	2,870	3,865	42.1	4,324	בקשות
67.1	110	164	2.5	252	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2013

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכל	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
28.7	1,024	3,563	100.0	3,576	סך הכל
36.8	424	1,152	32.3	1,155	ליקויים משרדיים
31.3	280	895	25.1	896	עיכוב בטיפול בתביעות
9.2	34	370	10.3	370	הטרדות בדרישות מיותרות
36.3	85	234	6.5	234	עיכובים בוועדות רפואיות
10.3	23	224	6.4	229	ליקויים בוועדות רפואיות
45.8	92	201	5.6	202	עיכוב בזימון לוועדות
30.2	38	126	3.6	127	ליקויים במוקד הטלפוני
8.1	6	74	2.1	74	התנהגות עובדים
8.2	5	61	1.7	61	התנהגות עובדי שירותי חוץ
24.5	13	53	1.5	54	עיכובים בהחזר גביית יתר
1.9	1	52	1.5	52	ליקויים בהוצאה לפועל
66.7	12	18	0.5	18	ליקויים בתקשורת
11.8	2	17	0.5	17	ליקויים בחקירות
20.0	3	15	0.4	15	ליקויים בתשתיות
8.5	6	71	2.0	72	שונות <sup>1</sup>

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2013

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחוז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכל	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
18.2	314	1,723	100.0	2,122	סך הכל
7.5	49	651	33.7	716	דחיית תביעה
12.1	29	239	23.7	502	תוצאות ועדה רפואית
21.5	76	354	17.8	377	הפחתה וקיצוז גמלה
42.0	71	169	8.7	184	הפסקת גמלה
26.6	33	124	6.6	139	חישוב גמלה
50.0	23	46	2.5	52	קביעת סיווג ביטוח
46.9	15	32	1.9	41	קביעת תושבות
10.0	2	20	0.9	20	אי מתן כסף במקום שירות
-	3	12	0.6	13	קביעת בסיס לגבייה
17.1	13	76	3.7	78	שונות <sup>1</sup>

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2013

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכל	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
74.3	2,870	3,865	100.0	4,324	סך הכל
91.8	1,260	1,373	31.9	1,380	מסמכים ואישורים
99.8	1,000	1,002	23.2	1,003	מידע והסברה
14.2	56	394	14.2	615	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
17.8	28	157	4.3	184	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
18.8	15	80	3.3	141	תוספת לגמלה
28.2	35	124	3.0	130	גמלאות רטרואקטיביות
88.2	30	34	2.3	101	בקשה לגמלה
93.3	83	89	2.2	94	קביעת מועד לוועדה
39.4	28	71	2.0	86	בירור אספקת שירותי חוץ
78.3	54	69	1.9	80	הסדר תשלומים
72.5	37	51	1.3	58	החזר גביית יתר
58.5	24	41	1.0	43	הסרת עיקול
55.3	21	38	0.9	39	ביטול קנסות והצמדה
13.8	4	29	0.8	35	החזר הוצאות
36.4	12	33	0.8	34	פטור מדמי ביטוח
100.0	29	29	0.7	29	עדכון פרטים אישיים
52.0	13	25	0.6	27	רישום בקופת חולים
54.5	12	22	0.6	24	מקדמות והלוואות
50.0	5	10	0.4	17	חלוקת קצבה ואפטרופסות
25.0	3	12	0.3	13	קיצור תקופת אמתנה לטיפול רפואי
66.5	121	182	4.4	191	שונות <sup>1</sup>

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2013

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכל	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
67.1	110	164	100.0	252	סך הכל
100.0	96	96	38.1	96	מכתבי הערכה
-	-	6	36.1	91	מידע מהציבור
22.6	14	62	25.8	65	חקיקה והצעות

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2013

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכל				
28.7	1,024	3,563	34.8	3,576	10,274	סך הכל
29.9	802	2,682	32.0	2,692	8,403	סך הכל גמלאות
29.0	202	696	26.8	698	2,602	נכות
38.8	337	869	57.0	874	1,532	נפגעי עבודה
31.3	52	166	15.8	167	1,057	זקנה ושירים
14.6	39	267	32.8	267	813	הבטחת הכנסה
17.2	17	99	17.9	99	554	סיעוד
23.3	35	150	34.4	151	439	אבטלה
37.6	56	149	45.8	149	325	אמהות
9.3	5	54	20.8	54	260	מזונות
22.4	13	58	24.8	58	234	ניידות
28.9	11	38	23.1	39	169	ילדים
27.0	17	63	42.9	63	147	שיקום
18.8	3	16	20.3	16	79	נפגעי איבה
16.0	4	25	41.7	25	60	שירות מילואים
34.4	11	32	24.2	32	132	שונות
24.1	126	522	38.8	523	1,347	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	50	197	31.9	198	620	גבייה מעצמאים
24.9	51	205	42.4	205	483	ביטוח ובריאות
25.0	8	32	29.9	32	107	תיאום ורציפות ביטוח
32.0	16	50	53.8	50	93	גבייה ממעסיקים
2.6	1	38	88.4	38	43	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	1	ביקורת ניכויים
26.7	96	359	68.9	361	524	סך הכל אחרים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2013

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכל				
18.2	314	1,723	20.7	2,122	10,274	סך הכל
16.7	271	1,619	23.7	1,991	8,403	סך הכל גמלאות
13.9	46	332	19.1	498	2,602	נכות
14.1	25	177	15.7	240	1,532	נפגעי עבודה
17.6	52	296	29.8	315	1,057	זקנה ושירים
21.6	38	176	23.7	193	813	הבטחת הכנסה
11.5	25	218	49.6	275	554	סיעוד
18.9	27	143	35.1	154	439	אבטלה
30.6	22	72	26.5	86	325	אמהות
18.2	4	22	9.2	24	260	מזונות
10.8	7	65	29.9	70	234	ניידות
29.4	15	51	33.7	57	169	ילדים
14.3	4	28	21.8	32	147	שיקום
14.3	2	14	25.3	20	79	נפגעי איבה
18.2	2	11	21.7	13	60	שירות מילואים
14.3	2	14	10.6	14	132	שונות
44.3	43	97	8.4	113	1,347	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	3	8	1.3	8	620	גבייה מעצמאים
44.9	40	89	21.7	105	483	ביטוח ובריאות
-	-	-	-	-	107	תיאום ורציפות ביטוח
-	-	-	-	-	93	גבייה ממעסיקים
-	-	-	-	-	43	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	1	ביקורת ניכויים
-	-	7	3.4	18	524	סך הכל אחרים

לוח 10ג': בקשות כשטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2013

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			בקשות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכל				
74.3	2,870	3,865	42.1	4,324	10,274	סך הכל
75.0	2,328	3,102	41.8	3,516	8,403	סך הכל גמלאות
84.2	1,009	1,198	52.1	1,355	2,602	נכות
77.5	292	377	26.5	406	1,532	נפגעי עבודה
64.0	315	492	51.9	549	1,057	זקנה ושירים
54.7	146	267	39.9	324	813	הבטחת הכנסה
82.0	105	128	28.9	160	554	סיעוד
69.4	77	111	28.0	123	439	אבטלה
89.9	71	79	25.5	83	325	אמהות
52.3	78	149	66.9	174	260	מזונות
79.5	66	83	43.2	101	234	ניידות
63.2	36	57	38.5	65	169	ילדים
82.1	32	39	31.3	46	147	שיקום
74.3	26	35	48.1	38	79	נפגעי איבה
75.0	15	20	35.0	21	60	שירות מילואים
89.6	60	67	53.8	71	132	שונות
67.4	432	641	50.6	682	1,347	סך הכל ביטוח וגבייה
62.9	232	369	63.9	396	620	גבייה מעצמאים
65.4	106	162	35.2	170	483	ביטוח ובריאות
88.7	63	71	70.1	75	107	תיאום ורציפות ביטוח
78.8	26	33	37.6	35	93	גבייה ממעסיקים
80.0	4	5	11.6	5	43	הוצאה לפועל
100.0	1	1	100.0	1	1	ביקורת ניכויים
90.2	110	122	24.0	126	524	סך הכל אחרים



לוח 11: משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך הכל כל התלונות לפי ענף גמלאות, 2013

ענף	סך הכל תלונות	מזה: עיכובים בטיפול	כאחוז מהסך הכל	הענף כאחוז מסך כל הענפים
סך הכל	2,692	896	33.3	100.0
נפגעי עבודה	874	343	39.2	38.3
נכות	698	109	15.6	12.2
הבטחת הכנסה	267	116	43.4	12.9
זקנה ושירים	167	45	26.9	5.0
אבטלה	151	61	40.4	6.8
אמהות	149	93	62.4	10.4
סיעוד	99	26	26.3	2.9
שיקום	63	14	22.2	1.6
ניידות	58	31	53.4	3.5
מזונות	54	5	9.3	0.6
ילדים	39	16	41.0	1.8
שירות מילואים	25	11	44.0	1.2
נפגעי איבה	16	6	37.5	0.7
גמלאות אחרות	32	20	62.5	2.2

לוח 12: משקלם של התלונות על עיכובים בטיפול בתביעות לפי סניף<sup>1</sup>, 2013

סניף	סך הכל תלונות	מזה: עיכובים בטיפול	כאחוז מהסך הכל	הסניף כאחוז מסך כל הסניפים
סך הכל	2,646	896	33.9	100.0
משרד ראשי	120	23	19.2	2.6
סניפים	2,526	873	34.6	97.4
ירושלים	337	134	39.8	15.0
נצרת	216	111	51.4	12.4
תל אביב	166	53	31.9	5.9
פתח תקוה	156	46	29.5	5.1
כפר סבא	144	44	30.6	4.9
נתניה	140	54	38.6	6.0
חיפה	128	34	26.6	3.8
אשדוד	123	40	32.5	4.5
חדרה	123	31	25.2	3.5
רמלה	113	31	27.4	3.5
באר שבע	108	26	24.1	2.9
רחובות	101	34	33.7	3.8
קריות	98	30	30.6	3.3
רמת גן	92	31	33.7	3.5
יפו	85	24	28.2	2.7
ראשון לציון	80	33	41.3	3.7
טבריה	76	27	35.5	3.0
נהריה	56	22	39.3	2.5
עפולה	54	19	35.2	2.1
אשקלון	37	15	40.5	1.7
כרמיאל	37	16	43.2	1.8
חולון	36	11	30.6	1.2
בני ברק	20	7	35.0	0.8

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 13: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך הכל התלונות לפי ענף, 2013

הענף כאחוז מסך כל הליקויים	כאחוז מהסך הכל	מזה: ליקויים משרדיים	סך הכל תלונות	ענף
100.0	32.3	1,155	3,576	סך הכל
62.3	26.7	719	2,692	סך הכל גמלאות
16.7	22.1	193	874	נפגעי עבודה
20.9	34.5	241	698	נכות
3.8	16.5	44	267	הבטחת הכנסה
5.9	40.7	68	167	זקנה ושירים
3.7	28.5	43	151	אבטלה
2.4	18.8	28	149	אמהות
1.3	15.2	15	99	סיעוד
1.1	20.6	13	63	שיקום
1.4	27.6	16	58	ניידות
2.1	44.4	24	54	מזונות
1.2	35.9	14	39	ילדים
0.7	32.0	8	25	שירות מילואים
0.3	25.0	4	16	נפגעי איבה
0.7	25.0	8	32	שונות
29.6	161	342	523	סך הכל ביטוח וגבייה
16.4	92.2	189	205	ביטוח ובריאות
9.4	55.1	109	198	גבייה מעצמאים
2.3	54.0	27	50	גבייה ממעסיקים
0.2	5.3	2	38	הוצאה לפועל
1.3	46.9	15	32	תיאום ורציפות ביטוח
8.1	26.0	94	361	סך הכל אחרים

לוח 14: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך הכל התלונות לפי סניף<sup>1</sup>, 2013

סניף	סך הכל תלונות	מזה: ליקויים משרדיים	כאחוז מהסך הכל	הסניף בסך כל הליקויים
סך הכל	3,308	887	26.8	100.0
משרד ראשי	348	86	24.7	9.7
סניפים	2,960	801	27.1	90.3
טבריה	88	21	23.9	2.4
עפולה	69	23	33.3	2.6
נצרת	230	42	18.3	4.7
נהריה	65	13	20.0	1.5
קריות	104	31	29.8	3.5
חיפה	158	52	32.9	5.9
חולון	43	15	34.9	1.7
חדרה	142	45	31.7	5.1
נתניה	161	40	24.8	4.5
כפר סבא	177	45	25.4	5.1
פתח תקוה	184	53	28.8	6.0
רמלה	140	42	30.0	4.7
רחובות	121	27	22.3	3.0
ראשון לציון	95	37	38.9	4.2
אשקלון	45	10	22.2	1.1
תל אביב	209	55	26.3	6.2
יפו	97	31	32.0	3.5
כרמיאל	37	9	24.3	1.0
בני ברק	30	10	33.3	1.1
אשדוד	134	24	17.9	2.7
רמת גן	114	30	26.3	3.4
ירושלים	384	106	27.6	12.0
באר שבע	133	40	30.1	4.5

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 15: תלונות על ליקויים משרדיים שנתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2012 לעומת 2013

אחוז השינוי בתלונות	2013		2012		סניף
	מזה: צודק באחוזים	סך הכל	מזה: צודק באחוזים	סך הכל	
-10.2	36.8	1,152	41.2	1,283	סך הכל
-7.8	28.4	236	38.3	256	עיכוב במשלוח מסמכים
-5.6	33.8	234	31.0	248	לא ניתן שירות
-16.5	16.4	152	19.8	182	הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח
7.4	61.2	116	75.9	108	תקלות מערכתיות
-21.5	61.3	62	58.2	79	הודעות ומסמכים שגויים
-21.4	18.2	44	7.1	56	סירוב לתת שירות
-26.1	55.9	34	58.7	46	אי מתן מסמכים לעו"ד
68.2	86.5	74	95.5	44	רישום לקוי של נתונים
-71.1	54.5	11	13.2	38	לא נשלחה הודעה למבוטח
-50.0	12.5	16	18.8	32	לא שולמו שכ"ט והוצאות
-46.9	0.0	17	9.4	32	אי קיום פסק דין
-30.0	47.6	21	46.7	30	חשבון בנק לקוי
64.3	26.1	46	25.0	28	פעולות לא תקינות בגבייה
-18.5	18.2	22	29.6	27	אובדן מסמכים
0.0	30.8	26	19.2	26	קבלת מידע שגוי
-5.9	18.8	16	11.8	17	פגיעה בצנעת הפרט
-26.5	32.0	25	38.2	34	שונות <sup>1</sup>

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013

שנה	סך הכל פניות	מזה: תלונות	תלונות כאחז מהסך הכל	תלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	כאחז מהסך הכל
<b>סך הכל</b>						
2009	8,590	3,449	40.2	3,428	1,351	39.4
2010	10,971	4,242	38.7	4,224	1,469	34.8
2011	9,660	3,359	34.8	3,343	993	29.7
2012	10,239	3,787	37.0	3,769	1,184	31.4
2013	10,274	3,576	34.8	3,563	1,024	28.7
<b>ענפי גמלאות</b>						
2009	6,236	2,337	37.5	2,326	815	35.0
2010	8,292	2,860	34.5	2,846	903	31.7
2011	7,946	2,539	32.0	2,527	795	31.5
2012	7,942	2,934	36.9	2,918	940	32.2
2013	8,403	2,692	32.0	2,682	802	29.9
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
2009	1,811	698	38.5	669	366	54.7
2010	2,090	953	45.6	951	438	46.1
2011	1,284	515	40.1	513	115	22.4
2012	1,386	541	39.0	540	138	25.6
2013	1,347	523	38.8	522	126	24.1

לוח 17: נתונים רב שנתיים של עררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013

שנה	סך הכל פניות	מזה: עררים	כאחוז מסך הכל עררים	שטופלו עררים	מזה: נתקבלו	כאחוז מסך הכל
<b>סך הכל</b>						
2009	8,590	2,079	24.2	1,714	406	23.7
2010	10,971	2,575	23.5	2,147	372	17.3
2011	9,660	2,277	23.6	1,892	313	16.5
2012	10,239	2,214	21.6	1,831	298	16.3
2013	10,274	2,122	20.7	1,723	314	18.2
<b>ענפי גמלאות</b>						
2009	6,236	1,790	28.7	1,486	268	18.0
2010	8,292	2,315	27.9	1,952	279	14.3
2011	7,946	2,141	26.9	1,782	263	14.8
2012	8,431	2,096	24.9	1,746	276	15.8
2013	8,403	1,991	23.7	1,619	271	16.7
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
2009	1,811	281	15.5	223	138	61.9
2010	2,090	254	12.2	190	92	48.4
2011	1,284	128	10.0	107	50	46.7
2012	1,386	111	8.0	83	22	26.5
2013	1,347	113	8.4	97	43	44.3

לוח 18: נתונים רב שנתיים של בקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2009-2013

שנה	סך הכל פניות	מזה: בקשות	בקשות כאחוז מסך הכל	שטופלו	מזה: נתקבלו	כאחוז מסך הכל
<b>סך הכל</b>						
2009	8,590	2,862	33.3	2,507	1,693	67.5
2010	10,971	3,919	35.7	3,465	2,389	68.9
2011	9,660	3,811	39.5	3,317	2,121	63.9
2012	10,239	4,035	39.4	3,529	2,468	69.9
2013	10,274	4,324	42.1	3,865	2,870	74.3
<b>ענפי גמלאות</b>						
2009	6,236	1,950	31.3	1,618	1,073	66.3
2010	8,292	2,916	35.2	2,491	1,742	69.9
2011	7,946	3,095	39.0	2,641	1,678	63.5
2012	8,431	3,232	38.3	2,761	1,956	70.8
2013	8,403	3,516	41.8	3,102	2,328	75.0
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
2009	1,811	802	44.3	781	526	67.3
2010	2,090	861	41.2	638	535	83.9
2011	1,284	623	48.5	586	369	63.0
2012	1,386	716	51.7	681	443	65.1
2013	1,347	682	50.6	641	432	67.4