



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון  
ירושלים, אב התשע"ז, אוגוסט 2017



# פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

## 2016

מרק רוזנברג, אבנר שרף

סקרים מנהליים 133





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

## **פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי**

**2016**

מרק רוזנברג ואבנר שרף

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, אב התשע"ז, אוגוסט 2017



## פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2016. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2016 גם אם הגיעו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים שהמוסד מספק למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה, ונועד לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, מהפנייה ועד להחלטה.

תודתי לאבנר שרף על הכנת הנתונים לדוח ולאביבה גיבל ומרק רוזנברג על ניתוח הנתונים. תודה גם למיה עורב-הטל על העריכה הלשונית, לנירה עמיר ולמירב פרז על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

תודה לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור ולצוות פניות הציבור, על הערותיהם המועילות ותרומתם בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות.

פרופ' דניאל גוטליב  
סמנכ"ל מחקר ותכנון



# תוכן העניינים

|    |       |                          |
|----|-------|--------------------------|
| 1  | ..... | מבוא                     |
| 2  | ..... | ממצאים עיקריים לשנת 2016 |
| 4  | ..... | פניות לפי סוג הפנייה     |
| 6  | ..... | מדד פניות הציבור         |
| 6  | ..... | משך הטיפול הממוצע בפניות |
| 7  | ..... | פניות בענפים נבחרים      |
| 10 | ..... | תלונות                   |
| 13 | ..... | שיטת העבודה והגדרות      |
| 13 | ..... | שיטת העבודה              |
| 13 | ..... | הגדרות                   |
| 15 | ..... | תיאור הטיפול במבחר פניות |
| 17 | ..... | גמלאות                   |
| 31 | ..... | גבייה                    |
| 35 | ..... | לוחות                    |





## 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 וכן כתובת להשגות על החלטות 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 בתחום פניות הציבור בכתב, שבאמצעותם אפשר להעריך את השירות שהאגף מספק ואת תוצאות פעולותיו, וכן ללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה, משלב הקליטה ועד 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 הוא כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בגיבוש תוכניות ויזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנזקקים באופן שוטף לשירותי המוסד. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

תלונות אשר טופלו במישרין בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור. ולא תועדו בסקר זה. אפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.

## ממצאים עיקריים לשנת 2016

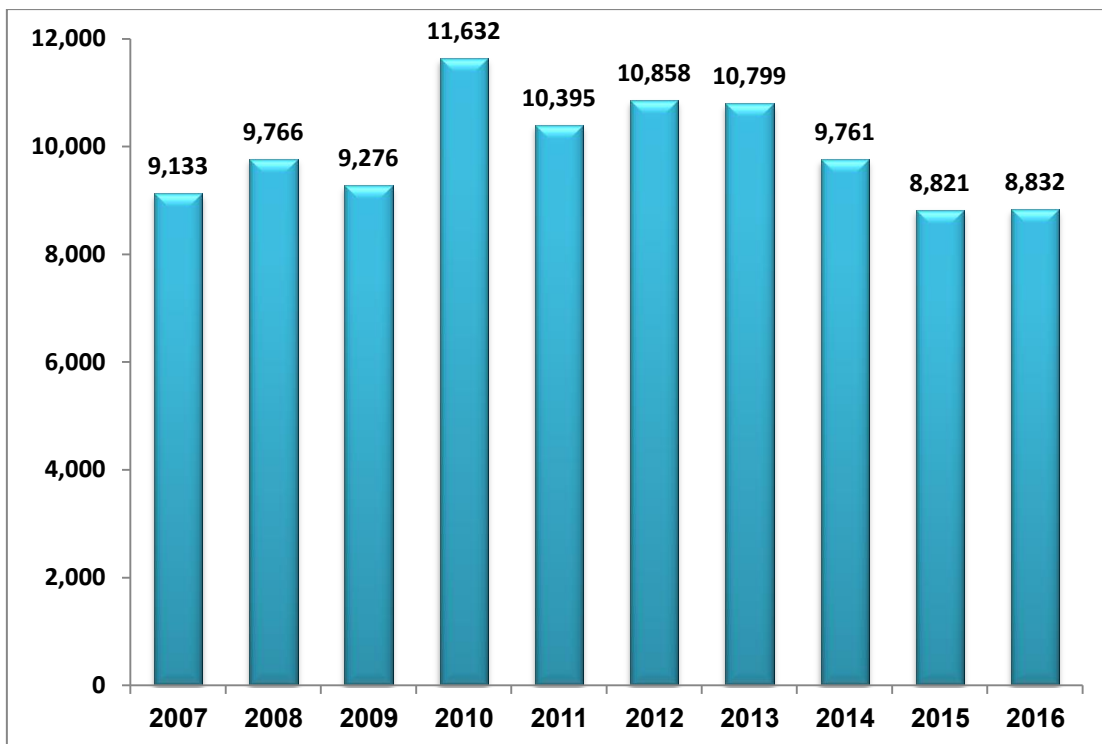
ב-2016 טיפל האגף לפניות הציבור ב-8,832 פניות בכתב (8,496 בהן פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי. הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר וגופים אחרים) – 336 פניות, המהוות כ-3.8% מסך כל הפניות.

ב-2016 חלה עלייה של 0.1% בסך הפניות שטופלו לעומת 2015. מספר הפניות החדשות ירד ב-0.4% מהתפלגות הפניות לפי ענפים עולה שמספרן בענפים ילדים וביטוח בריאות עלה ב-60% וב-46.5% בהתאמה. בענפים זיקנה ושאיירים ונכות ירד מספר הפניות ב-17.8% ו-17.5% בהתאמה (לוח 1 בנספח).

בשנים 2007 עד 2010 עלה ברציפות מספר הפניות שטופלו באגף לפניות הציבור, מ-9,133 ל-11,632 – גידול של 27.4%, בעקבות הפעלתו של המוקד הטלפוני. מ-2011 השתנתה המגמה ומספר הפניות ירד, עד 8,832 ב-2016 – ירידה של 24.1% מ-2010. ירידה זו נובעת ככל הנראה מהשיפור הניכר באותן השנים בהעברת המידע לציבור באמצעי התקשורת האלקטרוניים (בעיקר באינטרנט) ובשירות המוקד הטלפוני.

תרשים 1

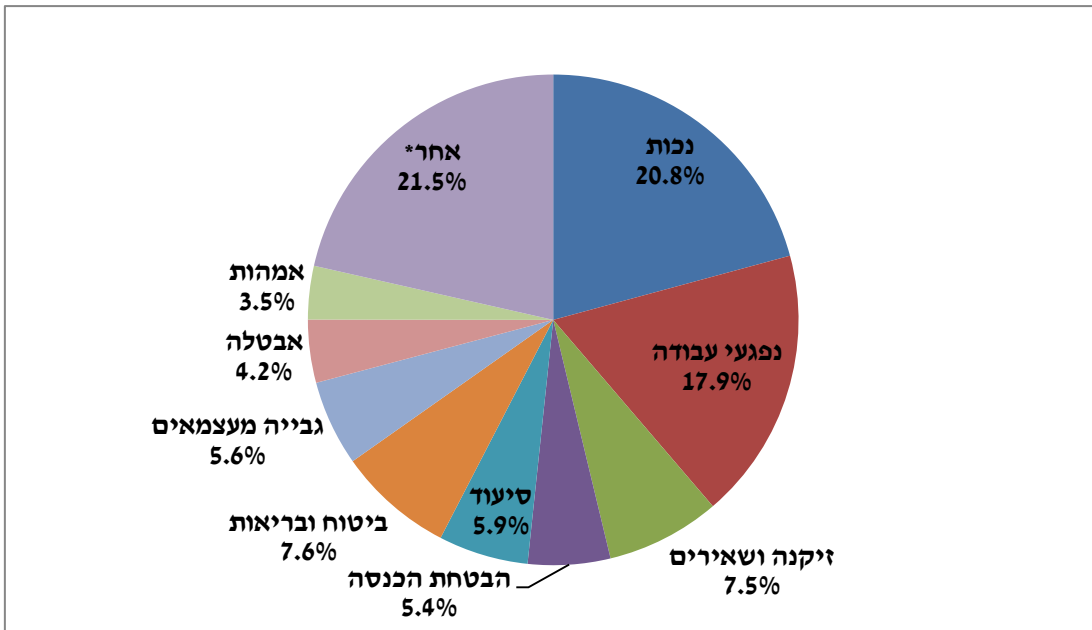
### פניות שטופלו, 2007-2016



בדומה ל-2015, גם ב-2016, יותר ממחצית הפניות – 51.7% – התרכזו בענפים נכות, נפגעי עבודה, זיקנה ושאיירים והבטחת הכנסה (לוח 2 בנספח ותרשימים 2-3).

תרשים 2

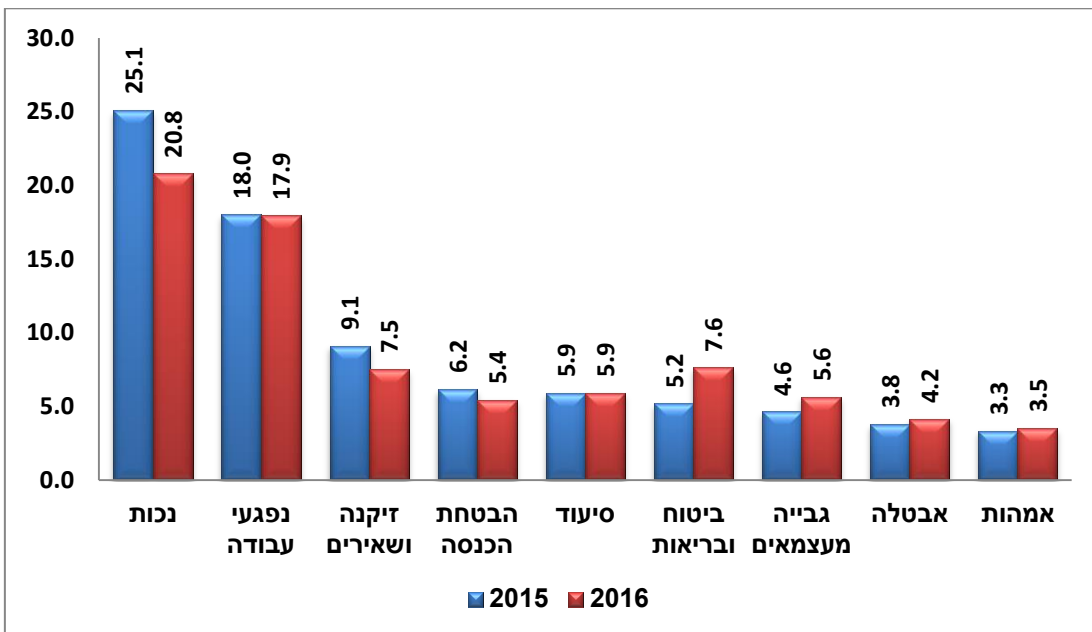
**פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות), 2016**



\* ענפים ששיעור הפניות בהם היה קטן מ-3.0%: מזונות, נידות, ילדים, שיקום, איבה, מילואים וגבייה (מעסיקים, תיאום ורציפות ביטוח, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים).

תרשים 3

**פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות), לעומת 2015**



82.2% מכלל הפניות טופלו בסניפים והיתר במשרד הראשי. מספר הפניות הגבוה ביותר שטופל היה בסניף ירושלים (944) שהן 11.1% מסך כל הפניות שטופלו - עלייה של 11.7% לעומת 2015 (לוח 3 בנספח).

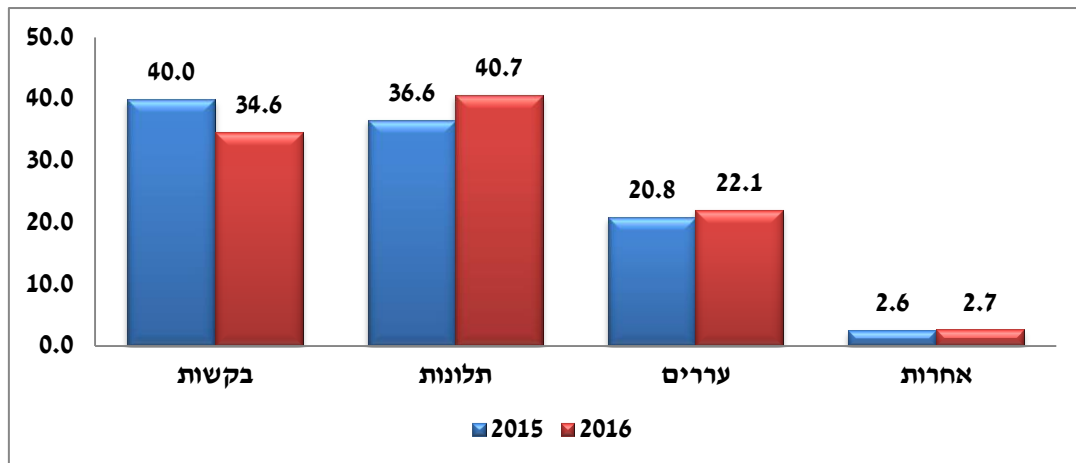
## פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2016 טופלו 3,456 תלונות, 2,938 בקשות, 1,875 עררים ו-227 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). התלונות היוו 40.7% מכלל הפניות (עלייה של 10.5% לעומת 2015), הבקשות – 34.6% (ירידה של 13.9%) והעררים 22.1% (עלייה של 5.5%) (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2016 היה 35.7% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 35.8% ב-2015. העררים שהתקבלו – 20.3% לעומת 19.5% ב-2015, הבקשות שאושרו – 64.6% לעומת 77% ב-2015 (לוח 9א' בנספח ותרשים 5).

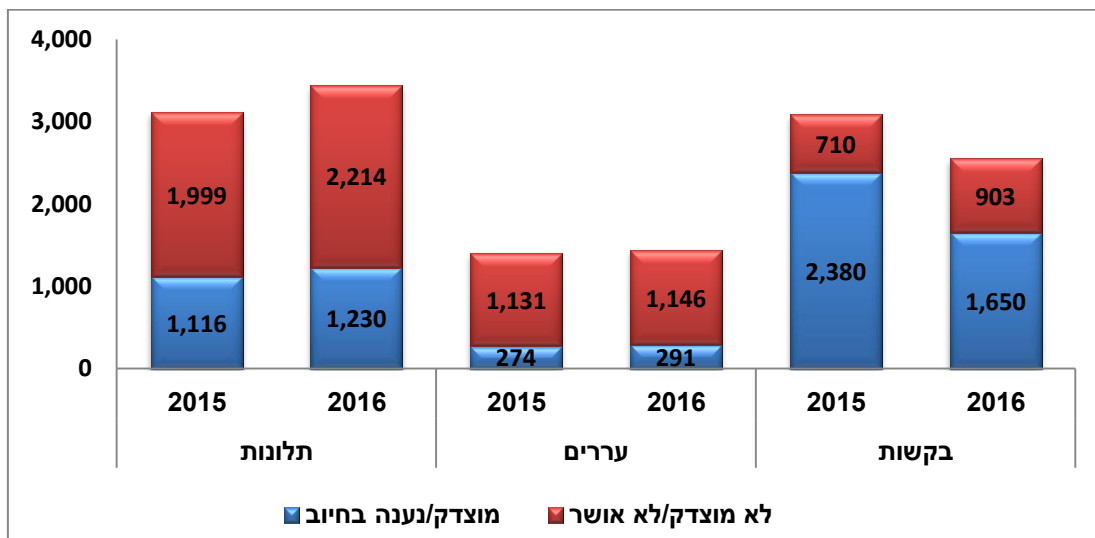
תרשים 4

**פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), 2016 לעומת 2015**



תרשים 5

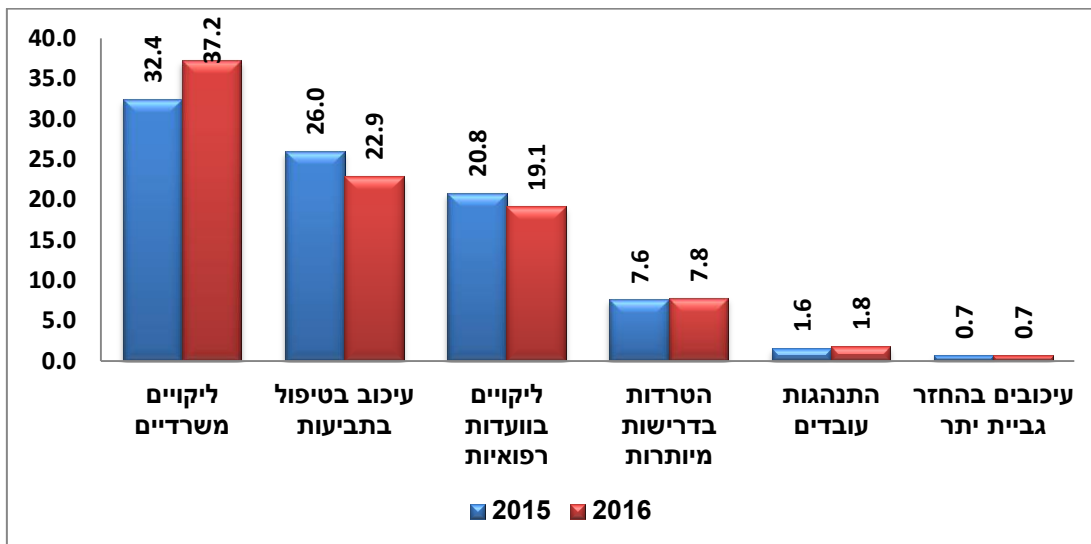
**החלטות לפי סוג הפנייה, 2016 לעומת 2015**



- תלונות:** עיקר התלונות ב-2016 נגעו לליקויים משרדיים – 37.2% (עלייה של 4.8% לעומת 2015), עיכוב בטיפול בתביעות – 22.9% (ירידה של 3.1%) וליקויים בוועדות רפואיות – 19.1%. ליקויים משרדיים כוללים בין היתר אי מתן שירות ועיכוב במסירת מסמכים (תרשים 6).

תרשים 6

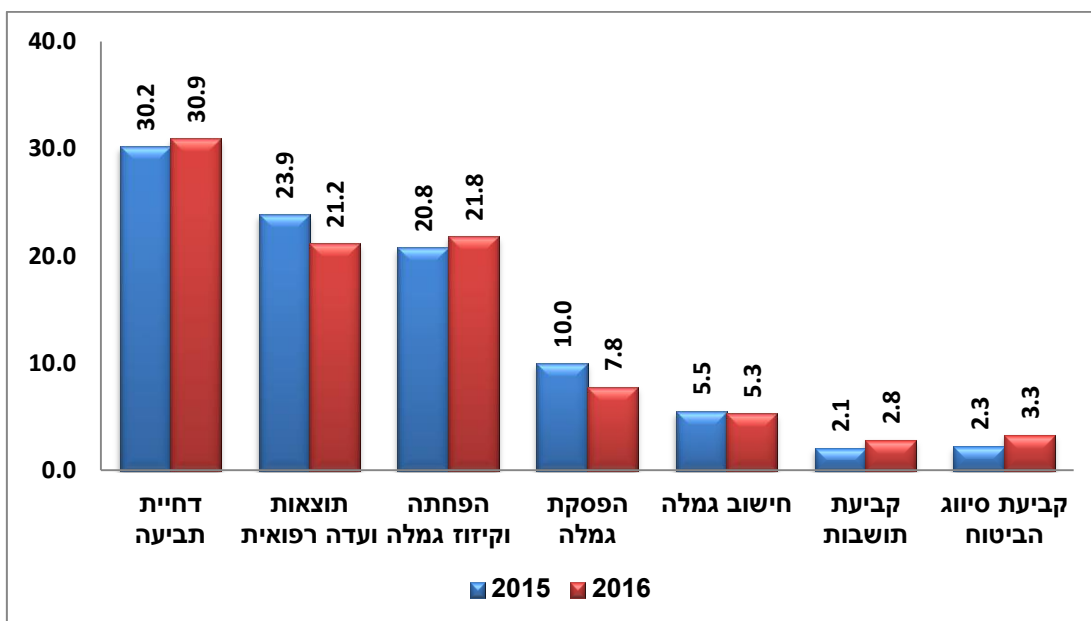
**תלונות לפי נושא התלונה, 2016 לעומת 2015**



- עריים:** בעררים שטופלו ב-2016 בלטו ערעורים בנושא דחיית תביעה – 30.9%, תוצאות רפואיות – 21.2%, והפחתה וקיזוז גמלה – 21.8% (לוח 9' בנספח ותרשים 7). התפלגות העררים לפי נושא ב-2016 היתה דומה להתפלגותם ב-2015.

תרשים 7

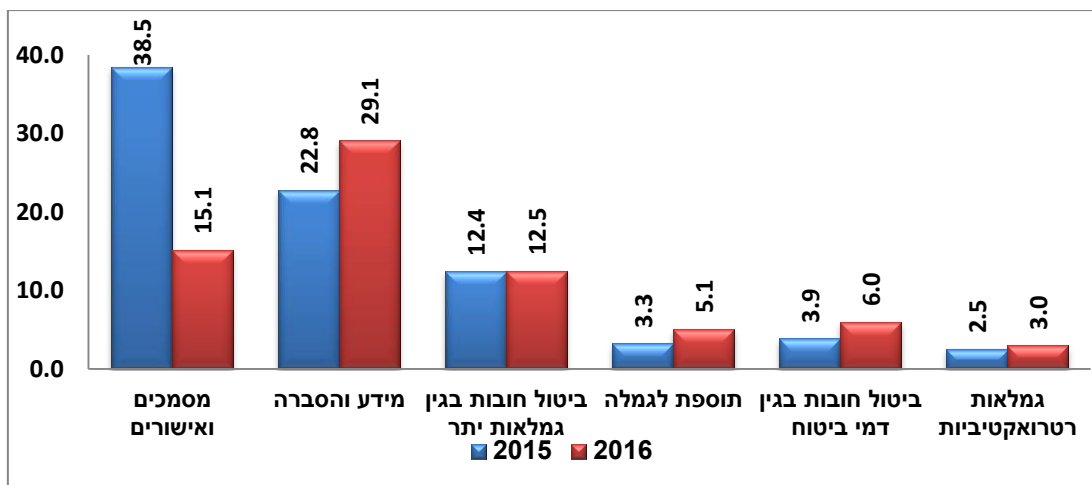
**עריים לפי נושא (כאחז מכלל העררים), 2016 לעומת 2015**



- בקשות:** עיקר הבקשות שטופלו ב-2016 היו למידע והסברה - 29.1% מכלל הבקשות, ולמסמכים ואישורים - 15.1%. בהשוואה ל-2015 ירד מספר הבקשות למסמכים ואישורים ב-60.7%, משום שחלקן טופלו בסניפים ללא מעורבות האגף לפניות הציבור ורישומן הופסק במחצית השנייה של 2015 (לוח ד' בנספח ותרשים 8).

תרשים 8

**בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2016 לעומת 2015**



## מדד פניות הציבור

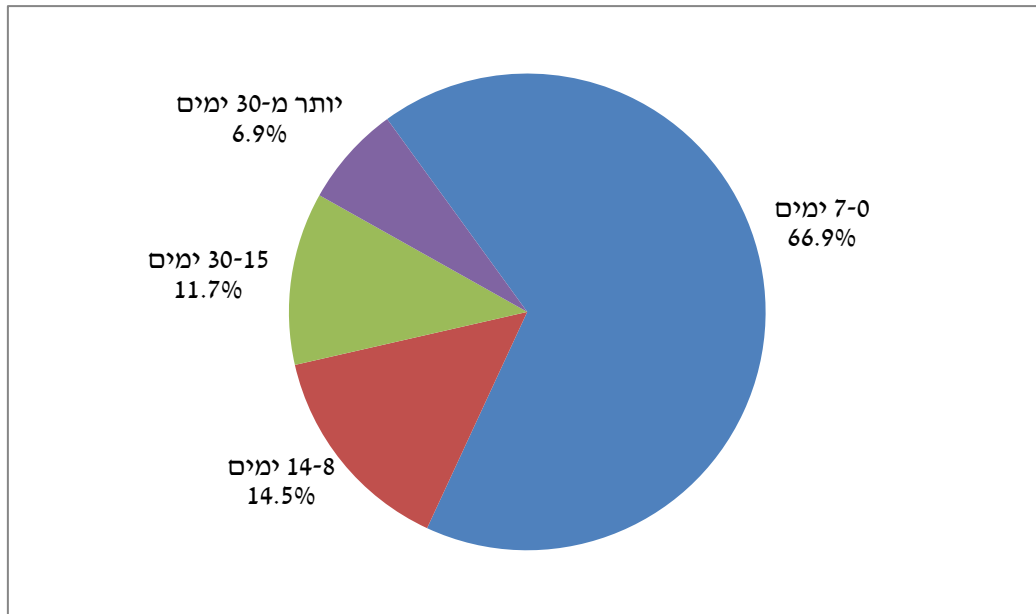
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (415 ו-412 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (1.8 ו-1.3 בהתאמה), משום שמספר מקבלי הגמלאות בסניף באר שבע גדול ממנו במידה ניכרת (לוח 5 בנספח).

## משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2016 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 21.6 ימים - ירידה של 8.1% לעומת 2015, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד - 22.5 ימים לעומת 18.6 ב-2015 - עלייה של 21%. זמן הטיפול בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף היה בממוצע 21.4 ימים (6.7 בסניף ו-14.7 במשרד הראשי) לעומת 25.1 ימים ב-2015 (7.3 בסניף ו-17.8 במשרד הראשי) (לוח 7 בנספח).

מהתפלגות הפניות שטופלו בסניפים לפי זמן הטיפול עולה כי 87.1% בהן טופלו בתוך שבועיים, 9% טופלו בתוך שבועיים עד חודש ו-3.9% בתוך יותר מחודש (לוח 7 בנספח ותרשים 9).

**זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2016**



מבין הפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף, בלטו לטובה בזמן הטיפול הממוצע הפניות מענף סיעוד – 18.3 ימים בממוצע, ומתיאום ורציפות ביטוח – 18.4 ימים. זמן הטיפול הממוצע הארוך ביותר היה בענף שיקום – 29.9 ימים (7.3 בסניף ו-22.6 במשרד הראשי) ובנפגעי איבה – 28.7 ימים (9.4 בסניף ו-19.3 במשרד הראשי) (לוח 8 בנספח).

**פניות בענפים נבחרים**

בענף הגמלאות היוו התלונות 37.5% מכלל הפניות, ובביטוח וגבייה – 44.4%. הפירוט שלהלן מבוסס על לוח 10 בנספח ותרשימים 10 ו-11.

**נכות**

מספר הפניות שטופלו ב-2016 ירד ב-17.5% לעומת 2015. **תלונות:** 35.1% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 37.9% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 38.4% ב-2015. **עררים:** 22.9% מכלל הפניות בענף. 17.4% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה התקבלו לעומת 17.8% ב-2015. **בקשות:** 39.5% מכלל הפניות בענף. 64.6% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 86.6% ב-2015.

**נפגעי עבודה**

מספר הפניות שטופלו ב-2016 ירד ב-0.9% לעומת 2015. **תלונות:** 59.1% מכלל הפניות בענף זה ב-2016 לעומת 63.8% ב-2015. התלונות המוצדקות – 50.9% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 45.8% ב-2015. **עררים:** 16.1% מכלל הפניות לעומת 13.5% ב-2015. 15.9% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 18% ב-2015. **בקשות:** 24.5% מכלל הפניות לעומת 21.8% ב-2015. 63.2% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 83.2% ב-2015.

## זיקנה ושאירים

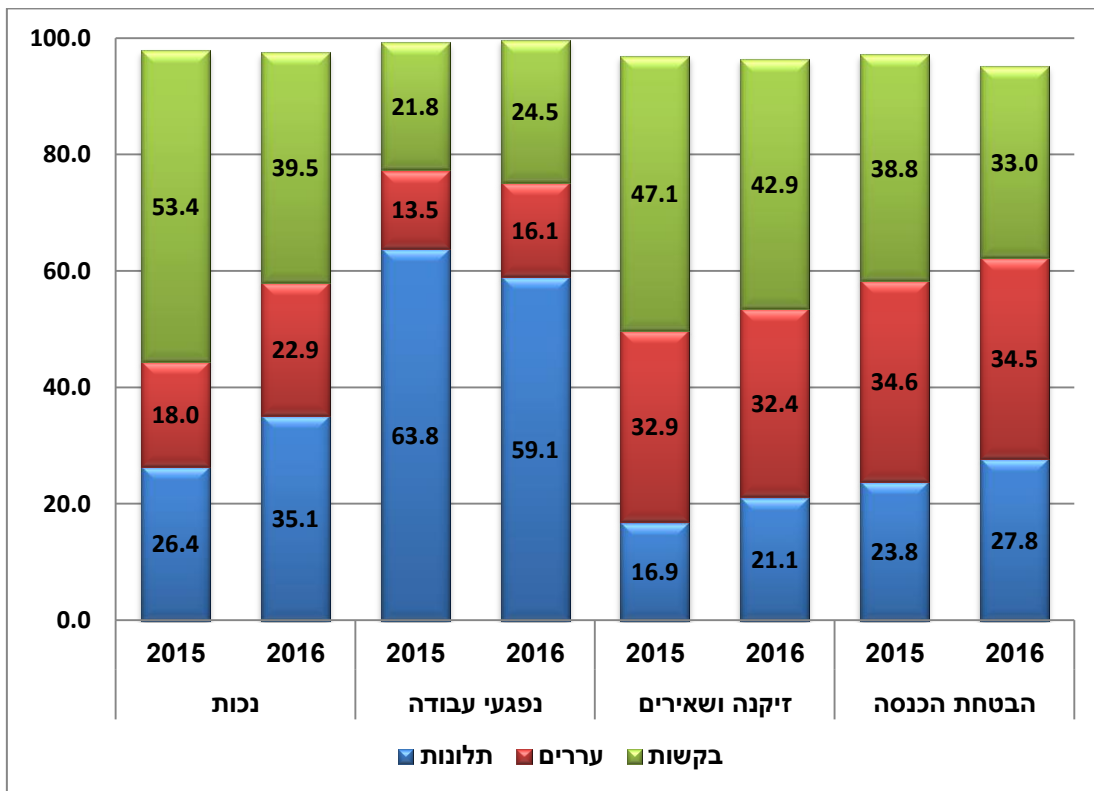
מספר הפניות שטופלו ב-2016 ירד ב-17.8% לעומת 2015. **תלונות:** 21.1% מכלל הפניות בענף זה לעומת 16.9% ב-2015. 36.3% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 40.5% ב-2015. **עריים:** 32.4% מכלל הפניות לעומת 32.9% ב-2015. 13.8% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 11.7% ב-2015. **בקשות:** 42.9% מסך כל הפניות לעומת 47.1% ב-2014. 56.8% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 65.3% ב-2015.

## הבטחת הכנסה

מספר הפניות שטופלו ב-2016 ירד ב-12.4% לעומת 2015. **תלונות:** 27.8% מכלל הפניות בענף זה לעומת 23.8% ב-2015. 18% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 11.3% ב-2015. **עריים:** 34.5% לעומת 34.6% ב-2015. 24.4% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 34.3% ב-2015. **בקשות:** 33% מסך הפניות לעומת 38.8% ב-2014. 57.3% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 60.6% ב-2014.

תרשים 10

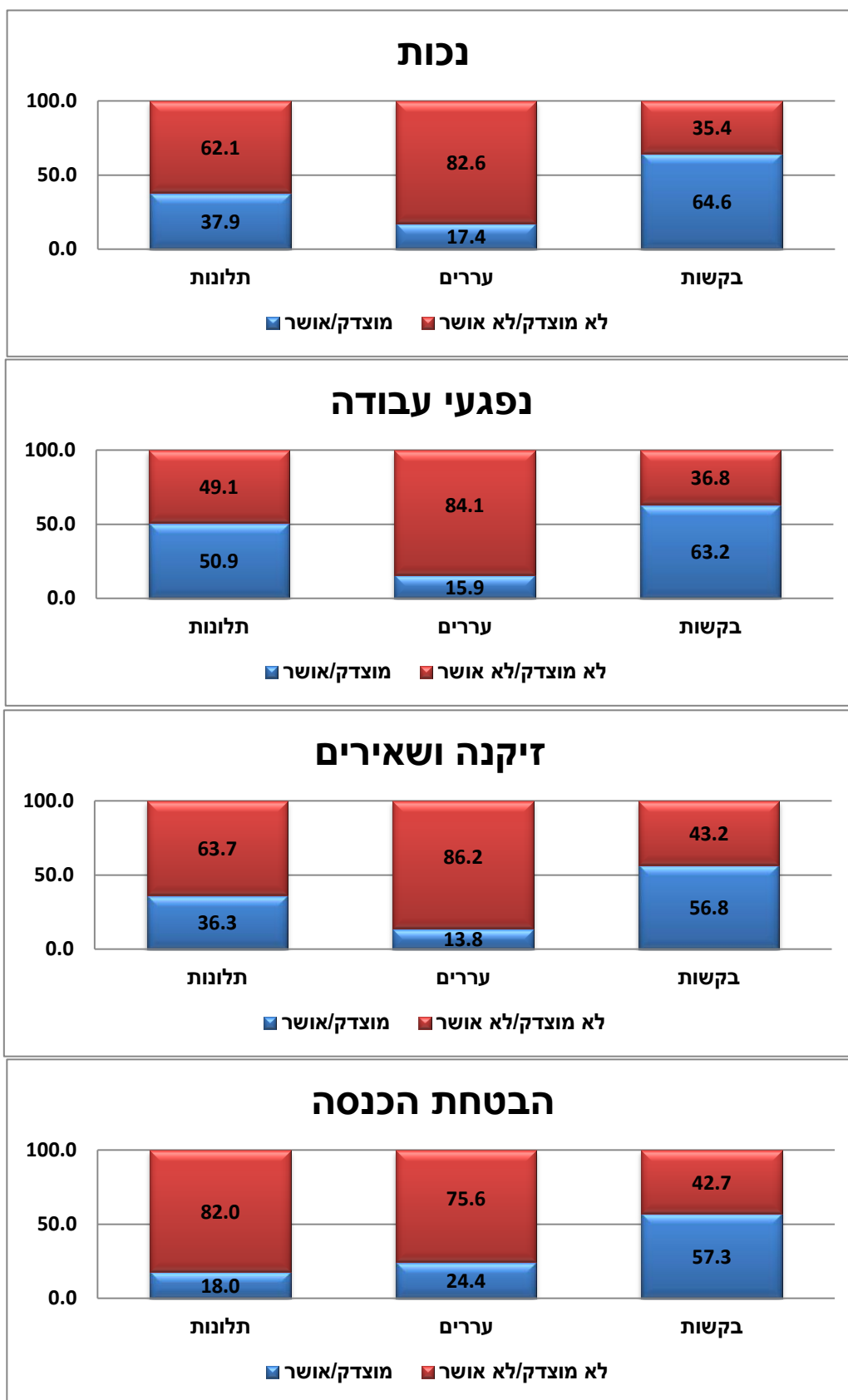
### פניות\* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), לעומת 2016



\* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור והצעות לחקיקה.



**החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2016**



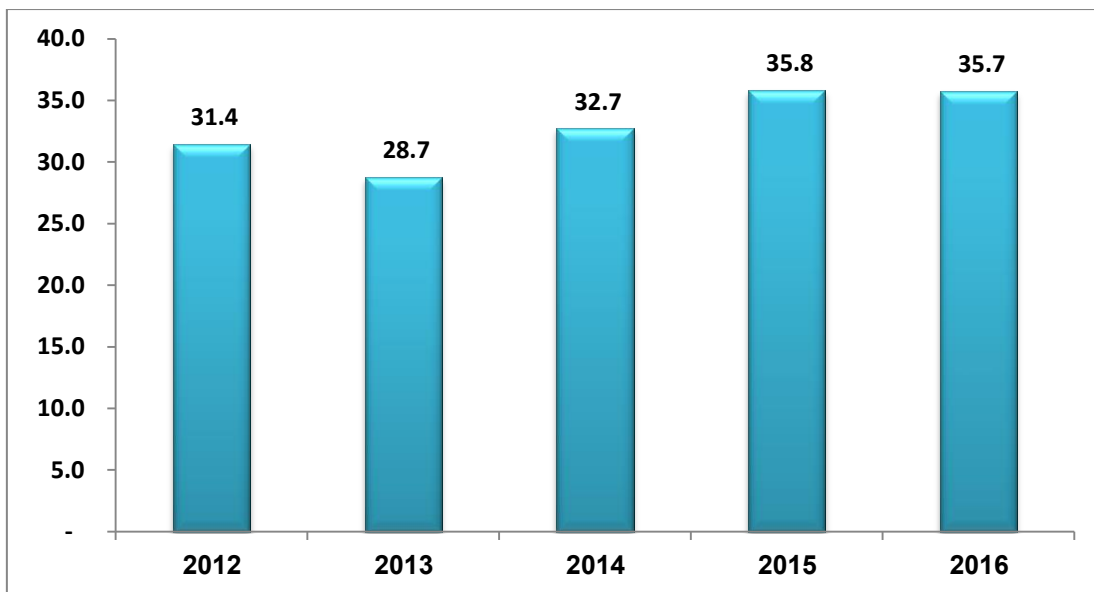
## תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי 35.7% מן התלונות ב-2016 נמצאו מוצדקות לעומת 35.8% ב-2015 (לוח 15 בנספח ותרשים 12).

מפילוח נתוני התלונות שטופלו בסניפים, שאינן כוללות ליקויים מערכתיים שאינם תלויים בסניף, עולה כי שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר היה בנצרת – 56.7% לעומת 48.2% ב-2015, והנמוך ביותר בחולון – 18.4% לעומת ל-22.5% ב-2015 (לוח 11 בנספח ותרשים 13).

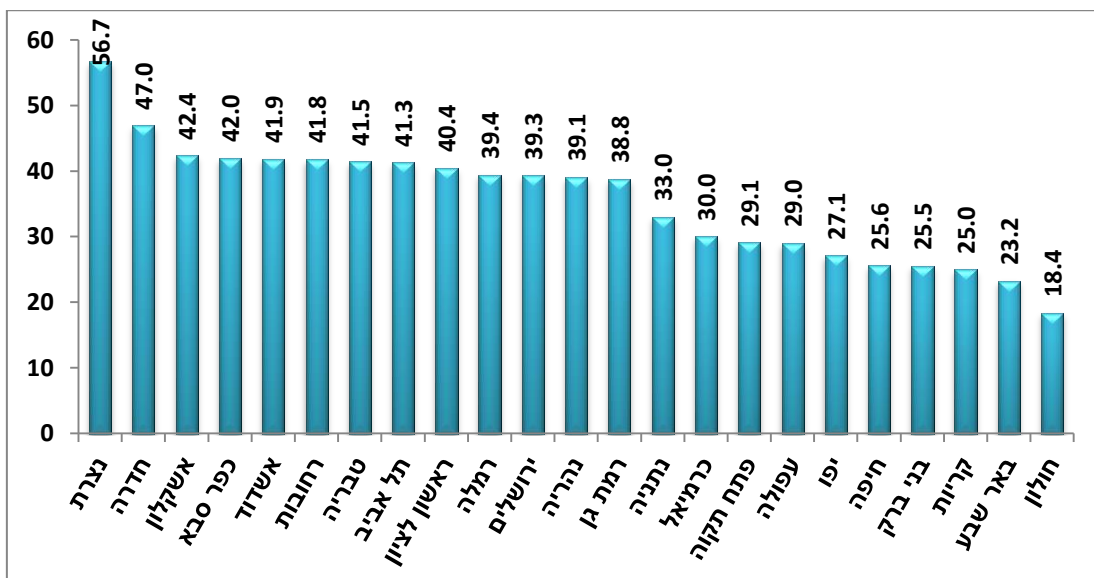
תרשים 12

### התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2012-2016



תרשים 13

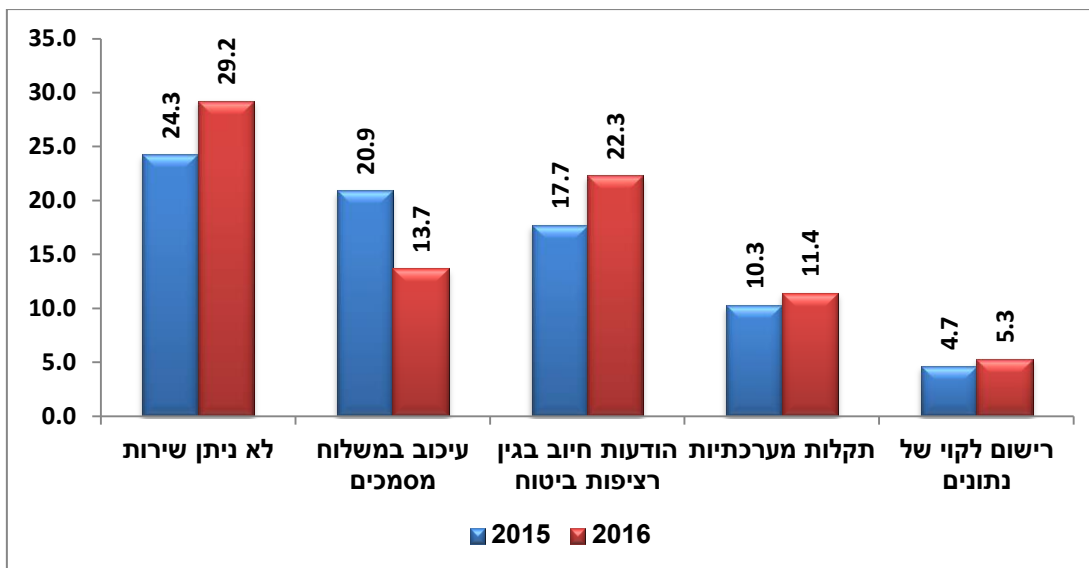
### תלונות על ליקויים לפי סניף, 2015



- **תלונות על ליקויים משרדיים:** מספר התלונות על ליקויים משרדיים ב-2016 היה 1,279 – עלייה של 26.8% לעומת 2015; 29.2% בהן על העדר שירות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות היה בגין רישום לקוי של נתונים – 76.5% (לוח 12 בנספח ותרשים 14).

תרשים 14

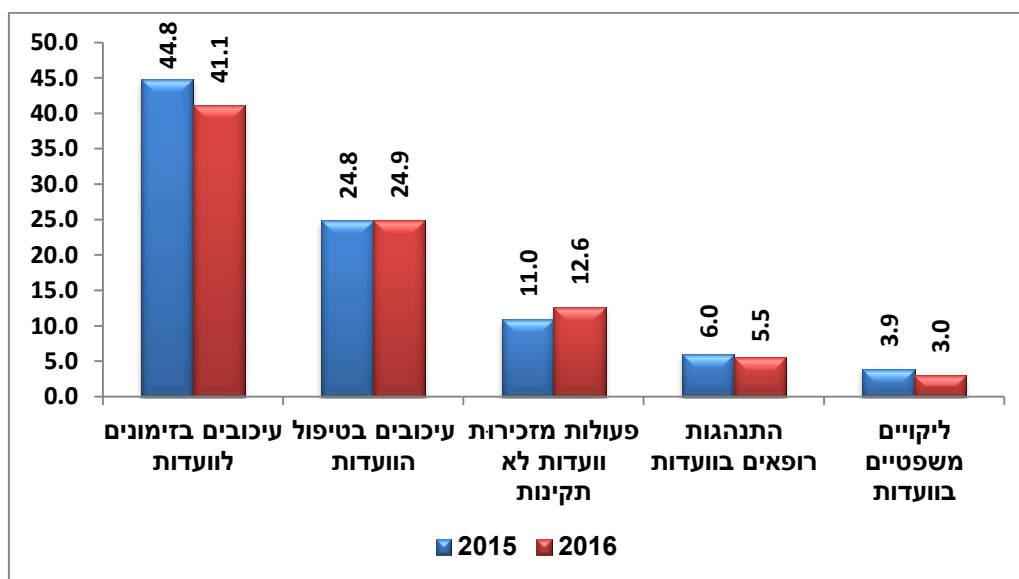
**תלונות על ליקויים משרדיים לפי סוג הליקוי (כאחוז ובכלל התלונות), 2016 לעומת 2015**



- **תלונות על הוועדות הרפואיות:** מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2016 659 – 1.7% יותר מב-2015; 41.1% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות נגע לפעילות מזכירות לא תקינה – 66.3% (לוח 13 בנספח ותרשים 15).

תרשים 15

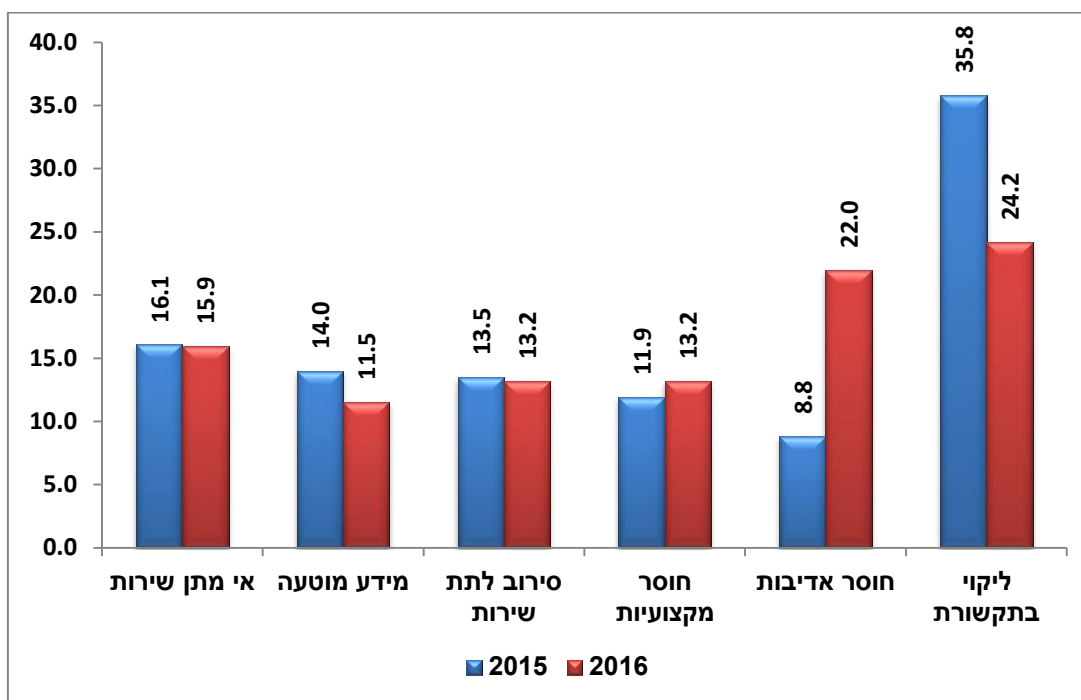
**תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2016 לעומת 2015**



- **תלונות על המוקד הטלפוני:** ב-2016 היו 182 תלונות על המוקד הטלפוני – ירידה של 5.7% לעומת 2015, מרביתן על ליקוי בתקשורת (24.2%) וחוסר אדיבות (22.0%). בנושא זה גם שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר – 46.2%. שיעור התלונות המוצדקות על המוקד הטלפוני ירד מ-53.4% ב-2015 ל-45.1% ב-2016 (לוח 14 בנספח ותרשים 16).

תרשים 16

**תלונות על המוקד הטלפוני לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2016 לעומת 2015**



# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר והתכנון הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך 2016 ואשר הגיעו אליו עד 29 בפברואר 2017. 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 התאריך 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).

### הפונים

- פונים בפנייה אישית: פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
- מיופה כוח מקצועי: נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון או עובד סוציאלי.
- מיופה כוח פרטי: כל נציג אחר של הפונה.
- רשות ממשלתית: משרדי ממשלה, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
- מבקר המדינה: פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
- גורם פרלמנטרי: ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

### הפניות

- 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.
- עררים: טענות או השגות נגד החלטות שקיבלו הגורמים המוסמכים במוסד, למשל בעניין דחיית התביעה או חישובי גמלאות.
- בקשות: בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
- שונות: פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור או הצעות בענייני חקיקה.

### ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- 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.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

## ענפים

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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

# **תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2016**

הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור





## גמלאות

### אי התייחסות ועדה רפואית לעררים לצורכי מס הכנסה למסמכים רפואיים שהמציא המבוטח

הסוגיה – האם ניתן לקיים דיון מחדש בוועדה רפואית לעררים לצורכי מס הכנסה, בשל אי התייחסות למסמכים רפואיים שהמציא המבוטח?

פרטי המקרה – מבוטח הליון על כך שמסמכים רפואיים שהמציא לא קיבלו התייחסות בוועדה הרפואית המסכמת שהתקיימה ללא נוכחותו. מאחר שהוועדה סיכמה את דיוניה ונתנה החלטתה, לא ניתן היה לקיים דיון מחדש בוועדה.

משכך, הודרך המבוטח לפנות לפקיד השומה בבקשה להחזרת התיק לדיון מחדש בוועדה.

בחינת המשמעויות – אי התייחסות למסמכים שהמציא המבוטח מהווה פגיעה בזכות הטעון של המבוטח.

סיכום המקרה – בעקבות התלונה, בוצע על ידי הסניף בירור של תהליך העבודה, הופקו הלקחים הדרושים וניתנו ההנחיות האלה:

- בכל ועדה רפואית לעררים לצורכי מס הכנסה יש לשים לב שתהיה התייחסות של חברי הוועדה לכל מסמך רפואי רלוונטי.
- יש לעשות כל מאמץ לאתר מסמכים שנרשמו במרומ ואינם מתויקים בתיק.
- בעת שיבוץ התיק, יש לוודא שכל המסמכים שהוגשו ונרשמו במרומ, מתויקים בתיק.
- במקרים בהם נמצאה טעות פרוצדורלית (כדוגמת המקרה הנדון), על הסניף לפנות למס הכנסה באופן ישיר, ולא לדרוש זאת מהמבוטח, ולפרט בפניו את הטעות שבשלה מוצדק לקיים דיון מחדש של הוועדה.

### אין למסור מידע בדבר אישור תביעה לאדם אחר שאינו התובע

הסוגיה – מסירת מידע בדבר אישור תביעה לאדם שאינו התובע.

פרטי המקרה – מבוטח הליון על כך שנמסר לאביו מידע אישי אודותיו. לדבריו, נמסר לאביו כי תביעתו לקצבת נכות אושרה והוא חש נפגע מעצם מסירת המידע האישי לידי אדם אחר. בבדיקת התלונה נמצא כי המבוטח פנה למוקד הטלפוני כדי לברר היכן עומד הטיפול בתביעתו לנכות. בעקבות כך, התקשרה אליו פקידת התביעות ונענתה על ידי האב שמסר כי המבוטח ישן. פקידת התביעות מסרה לאב הודעה עבור הבן שתביעתו אושרה ולא מסרה פרטים נוספים על דרגת אי הכושר שנקבעה או על הסכום לתשלום.

בחינת המשמעויות – החובה לשמירת פרטיות המבוטחים כוללת את החובה שלא למסור מידע אישי לאדם אחר ובכלל זה מסירת מידע בדבר עצם אישור התביעה.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור, ריענן אגף גמלאות נכות את הנהלים בדבר שמירה על פרטיות המבוטחים ובדבר חיסיון מידע.

## **אישור זכאות לדמי מחיה למפרע**

**הסוגיה** – אישור זכאות לדמי מחיה למפרע, אף שהאלמנה הגישה את התביעה בשיהוי.

**פרטי המקרה** – אלמנה ואם לשבעה, פנתה לאגף לפניית הציבור וטענה כי לא ידעה במהלך השנים על זכאותם של ילדיה לדמי מחיה ועל כן לא הגישה תביעה בעבורם. לטענתה, בעלה הותיר אותה עם חובות רבים והיא אינה יודעת קרוא וכתוב ולא היתה מודעת לזכויותיה.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי האישה התאלמנה בשנת 2009 ומאז משולמת לה ולילדיה קצבת שאירים. עם תחילת זכאותה הובא לידיעתה כי אם ילדיה לומדים בבית ספר תיכון, באפשרותה להגיש תביעה לתוספת דמי מחיה בעבורם. ב-9/14 נוצרה זכאות לדמי מחיה עבור הילדים אולם במועד זה לא הוגשה בקשה לדמי מחיה ולא הומצאו אישורים על לימודי הילדים. רק ב-1/16 הגישה האלמנה תביעה זו אושרה החל מ-1/15 בהתאם לכללי השיהוי.

בשל טענתה של האלמנה כי לא הייתה מודעת לזכויותיה ובשל העובדה שאף המוסד לא פעל למיצוי זכויותיה, פנה האגף לפניית הציבור לאגף זיקנה ושאירים בבקשה שישקול את אישור הזכאות ממועד מוקדם יותר.

**סיכום המקרה** – בהתייעצות עם אגף זיקנה ושאירים הוחלט לראות במקרה אחריות משותפת ולאשר את דמי המחיה החל מ-1/9/14.

## **אישור זכאות למפרע לגמלת סיעוד**

**הסוגיה** – האם ניתן לאשר זכאות למפרע לגמלת סיעוד כאשר התביעה נדחתה בשל אי המצאת מסמכים?

**פרטי המקרה** – מבוטחת הגישה תביעה לגמלת סיעוד בתאריך 10/3/16. מאחר שבטופס התביעה לא היתה התייחסות להכנסותיה, נשלח אליה מכתב דרישה לפירוט אישורי הכנסות. משלא המציאה את המבוקש, נדחתה התביעה ביום 20/4/16.

בתה של המבוטחת פנתה לאגף לפניית הציבור בתלונה כי אף שהמבוקש הומצא לסניף כמה פעמים, טרם נתקבל מענה.

בעקבות התלונה, יצר הסניף קשר טלפוני עם הבת והתברר כי המסמכים בדבר ההכנסות נמצאים בסריקה מתאריך 15/3/16. לפיכך הוחלט לראות במועד קיום השיחה עם הבת כמועד תביעה חדש. למבוטחת נעשתה הערכת תלות ונקבעה לה זכאות קבועה בשיעור 100% מיום 2/8/16.

**בחינת המשמעויות** – כיוון שהמידע על הכנסות המבוטחת היה מצוי בסריקה עוד לפני דחיית התביעה ביום 20/4/16, הרי שהוכח כי המבוטחת המציאה את המבוקש במועד, ולכן ביקש האגף לפניית הציבור לבחון את הזכאות ממועד הגשת התביעה המקורי.

**סיכום המקרה** – הוחלט לראות ביום קליטתם של מסמכי ההכנסות בסריקה כיום קבלתם ולהקדים את הזכאות מחודש 4/2016 על סמך בדיקת התלות שנערכה.

## **ביטול חוב מקורי בניידות**

הסוגיה – חוב בניידות שנוצר בשל עדכון הכנסות למפרע.

פרטי המקרה – למוגבלת בניידות שולמה קצבת ניידות כמשתכרת. ב- 2/14 נוצר לה חוב בסך 62,057 ₪ לתקופה מ- 1/09 ועד 1/14 בגין ההפרש בין קצבת "משתכר" לקצבת "לא משתכר". המבוטחת הלינה על כך שהחוב שנוצר בשנת 2014 מתייחס לתקופות שמשנת 2009, אף שלדבריה הומצאו מדי שנה למוסד שומות מס הכנסה.

עוד טענה כי לא ידעו אותה כי עליה להשתכר סכום מסוים כדי לקבל קצבה כמשתכרת, אחרת היתה מכלכלת צעדיה בהתאם.

בחינת המשמעויות - הפניה הועברה לסניף ובעקבות בדיקה חוזרת של ההכנסות הופחת החוב. לאחר קיזוים שבוצעו על חשבון החוב, נותרה יתרת חוב בסך של 4,720 ₪. הסניף הציע כי המבוטחת תגיש בקשה לביטול יתרת החוב.

לאור טענותיה של המבוטחת כי לו היו מטפלים בנתוני הכנסותיה במועד היתה יודעת לכלכל את צעדיה וכך היו נמנעים חובות נוספים, ביקש האגף לפניית הציבור מהסניף כי ישקול ביטול החוב **המקורי** והשבת הכספים שכבר קוזזו על חשבון החוב ולא יסתפק בהעברת בקשה לביטול יתרת החוב.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור הובא עניינה של המבוטחת לדיון בוועדה לבחינת חובות והוחלט לבטל 50% מהחוב המקורי. למבוטחת הוחזר סכום של 28,402 ₪ בגין הקיזוים שבוצעו על חשבון החוב.

## **בקביעת נכות לפי סעיף מותאם יש להדגיש בפני המבוטח כי מדובר בסעיף מותאם**

הסוגיה – העדר הסבר מפורט על כך שמדובר בקביעת נכות לפי סעיף מותאם.

פרטי המקרה – מבוטח קיבל לביתו פרוטוקול של ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה ובו נכתב כי נקבעו לו 100% נכות כמי שאובחן כחולה ב"לימפומה ממאירה במצב חריף עם סימנים כלליים". האמור עורר אצל המבוטח בהלה ודאגה רבה, שכן כלל לא ידע כי הוא חולה במחלה ממאירה כלשהי.

בירור הפנייה העלה כי על פי חוות דעת אורולוג, נקבעו למבוטח 100% נכות זמנית לפי סעיף ליקוי מותאם 1(3)ב בגין ניתוח פרוסטטה שעבר. אל הפרוטוקול שהומצא למבוטח צורפה טבלה בה סומן בין היתר, הליקוי "לימפומה ממאירה במצב חריף עם סימנים כלליים" בלי שניתן כל הסבר.

בהמשך נשלח למבוטח מכתב מהסניף המציין כי מדובר בקביעה לפי סעיף מותאם.

בחינת המשמעויות - במכתב התשובה שנשלח למבוטח הודגש כי אין מדובר בקביעה כי הוא אובחן כמי שחולה בלימפומה ממאירה אלא שהדבר נעשה בהתאם לתקנות המסמיכות את הוועדה הרפואית לקבוע סעיף מותאם לליקוי שלא נמצא ברשימת הליקויים המופיעה בתוספת.

לאור המקרה וכדי שלא יישנו מקרים כאלו בעתיד, סבר האגף לפניית הציבור כי יש לציין בטבלה, או קודם לכן, בגוף הפרוטוקול, באופן ברור כי מדובר בקביעה לפי סעיף מותאם ומה משמעות הקביעה.

סיכום המקרה – בביור עם אגף ועדות רפואיות הובהר כי ישנה הנחיה לסניפים כי בעת השימוש בסעיף מותאם, יש לשנות את התיאור בטבלה של סעיף הליקוי שנקבע לתיאור התואם את מצבו של המבוטח. במקרה זה, מנהל מחלקת ועדות התבקש להסב את תשומת ליבם של הנוגעים בדבר להנחיה זו.

### **בקשה לביטול חוב שחל עליו צו הפטר ממערכת המוסד**

הסוגיה – האם אפשר לבטל מהמערכת חוב של מבוטח שחל עליו צו הפטר?

פרטי המקרה – למבוטח היה חוב בהבטחת הכנסה, עליו חל צו הפטר. המבוטח פנה לאגף לפניית הציבור והביע אי נוחות מקיומו של החוב במערכת המוסד, על אף הוראת צו הפטר וביקש למחוק אותו. הסניף השיב למבוטח כי למעשה החוב מוקפא ואינו מקוז וכי אי אפשר למחוקו מהמערכת.

בחינת המשמעויות – האגף לפניית הציבור סבר כי צו הפטר החל על חוב, פוטר את החייב מתשלום החוב, ולכן דין החוב למחיקה. על כן לא די שהחוב מוקפא ואינו מקוז אלא יש למצוא את הדרך לאי הופעת החוב במערכת המוסד.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור הנחה מנהל הכספים את פקיד התביעות להעביר בקשה לביטול החוב לוועדה לבחינת חובות. לאחר ביטולו של החוב על ידי הוועדה לבחינת חובות בוטל רישומו במערכות המוסד.

### **גביית חוב במילואים ממבוטח בשיעור הגבוה מהתגמול ששולם לו בפועל**

הסוגיה - האם יש לחייב מבוטח בהחזר תגמול מילואים כפול ששולם בשיעורו לפני ניכוי מס הכנסה או בשיעור ששולם לו בפועל?

פרטי המקרה - למבוטח שולם תגמול מילואים אישי באופן אוטומטי מאחר שהופיע במערכת כמובטל. במקביל, המעסיק הגיש תביעה ושולם לו תגמול. בשל התשלום הכפול נוצר למבוטח חוב.

בפנייתו הליון המבוטח על כך שחויב בשיעור התגמול המלא, לפני ניכוי מס הכנסה. המבוטח הביע הסכמתו לשלם את החוב בשיעור ששולם לו בפועל, אך לטענתו אין לגבות ממנו את התשלום לפני ניכוי המס ולהפנותו למס הכנסה כדי לקבל החזר, כל זאת בגין חוב שכלל לא נוצר באשמתו.

בחינת המשמעויות – מאחר שניכוי מס הכנסה נעשה בשנת 2015 ואילו החוב נוצר בשנת 2016, אי אפשר להחזיר את המס שנוכה אלא באמצעות תיאום מס שיעשה המבוטח.

במקרה הזה היה מדובר בניכוי מס הכנסה בשיעור של 10 ש בלבד, ולכן פנה האגף לפניית הציבור למינהל הכספים וביקש לבחון האפשרות כי המוסד יגבה מהמבוטח רק את הסכום ששולם לו בפועל ובמקביל יפנה המוסד למס הכנסה לשם קבלת החזר.

סיכום המקרה - בשל הסכום הפעוט וכדי למנוע את "טרטור המבוטח", הוחלט כי מינהל הכספים יבצע את הקיזוז מול מס הכנסה ובתנאי שהמבוטח ישלם תחילה את חובו.

### **דרישה להמציא מסמכים במסגרת תביעה לגמלת ילד נכה ללא מתן הסבר**

הסוגיה – מתן הסבר בדבר בקשה להמציא מסמכים בסמוך לאחר קיומה של ועדה רפואית.

פירוט המקרה – לאגף לפניות הציבור פנה אב לילד נכה והלין על כך שבועדה שנערכה בעניינו של בנו, בא עם כל האישורים הרלוונטיים, וכאשר שאל את הרופא האם הוא צריך את המסמכים, הרופא השיב בשלילה. אף על פי כן, כעבור כחודש, קיבל מכתב בו נדרש להמציא את האישורים, ולא - תיפסק הגמלה.

לדברי האב, מיד עם קבלת ההודעה המציא את המבוקש באמצעות תיבת השירות בסניף, ובמוקד הטלפוני אישרו שהמסמכים התקבלו וכי הנושא בבירור. בינתיים הופסק תשלום הקצבה וכאשר הגיע לסניף נאמר לו כי כלל לא התקבלו המסמכים שהמציא.

בחירת המשמעויות – בתשובתו, התנצל הסניף על כך שהמסמכים לא נרשמו במערכת ולכן המידע במוקד לא היה עדכני וציין כי בינתיים התקבלו המסמכים ותשלום הקצבה חודש.

מאחר שבתשובתו הסניף לא התייחס לטענתו של האב מדוע נדרש להמציא מסמכים כאשר בוועדה ציין הרופא שאין בהם צורך, ביקש האגף לעיין בתיק. עיון בתיק העלה כי לבנו של הפונה נערך אבחון רפואי ונקבעה לו זכאות עד גיל 18.

לאחר האבחון בדקה פקידת התביעות את התיק ומצאה כי הרופא קיבל החלטה ללא מסמכים רפואיים, בניגוד להוראות. לפיכך נשלחה לאב דרישה להמציא את המסמכים כדי להעבירם עם התיק שוב לרופא לבחינת החלטתו.

האגף לפניות הציבור סבר כי עוד בהודעה הראשונה שנשלחה לאב בדבר בקשת המסמכים, היה ראוי להבהיר לאב שבאבחון הרפואי אושרה בטעות זכאות לבנו ללא מסמכים עדכניים בהתאם לנהלים ולכן הוא מתבקש כעת להמציאם.

הבהרה כאמור, המלווה בהתנצלות על הטרחה שבהמצאת המסמכים, היתה מייתרת את טענתו של האב. ללא מתן הסבר בדבר הסיבה שבגינה נדרש להמציא מסמכים, ימים מעטים בלבד לאחר שהיה עם בנו בוועדה, אין פלא כי האב הרגיש שהביטוח הלאומי מטרטר אותו לשווא.

יתרה מזו: גם בתשובתו לאגף לפניות הציבור הסניף לא התייחס כלל לעניין זה.

סיכום המקרה – האגף לפניות הציבור הסב את תשומת לבו של הסניף לעניין. הסניף הסכים כי היה על פקידת התביעות להבהיר להורים מדוע מבקשים להמציא מסמכים ואף להתנצל בפניהם על הטרחה.

### **הודעה על כוונת ועדה לעררים להפחית את אחוזי הנכות**

הסוגיה – האם ראוי שוועדה לעררים תודיע למבוטח עוד במהלך הוועדה על כוונתה להפחית את אחוזי הנכות?

פרטי המקרה – לנפגע בעבודה נקבעה בוועדה מדרג ראשון נכות צמיתה. המבוטח בחר לערער על קביעת הוועדה מדרג ראשון ועמד בפני ועדה רפואית לעררים.

בא כוחו של המבוטח טען בפנייתו לאגף לפניות הציבור, כי מיד עם כניסתם לחדר הבדיקה, עוד בטרם החלו לדבר או להגיש לוועדה מסמכים מטעמם, פתח הרופא והבהיר כי נראה שהוועדה מדרג ראשון קבעה למבוטח דרגת נכות גבוהה מדי בתחום הנירולוגי. עוה"ד אף טען כי אין זו הפעם הראשונה שבה הוא נתקל בהתנהלות כזו בוועדה.

בחנית המשמעויות – בעקבות התלונה ביקש האגף לפניית הציבור לקבל את תגובתו של הרופא. בתגובתו, טען הרופא כי הוועדה מעולם לא הודיעה למערער על כוונה להוריד את שיעורי נכותו. לטענת הרופא, הדברים נרשמו בפרוטוקול ללא נוכחותו של המבוטח ולאחר שיצא את החדר.

הגם שמבחינה עובדתית לא הוכחו טענותיו של עוה"ד, הרי שלמען הסר ספק, שמא אכן נאמרו בוועדה הדברים שנטענו על ידי עוה"ד, פנה האגף לפניית הציבור ללשכה הרפואית ולאגף ועדות רפואיות בבקשה לרענן את ההנחיות בנושא הפחתת אחוזי הנכות על ידי ועדה לעררים. האגף ביקש שידגש בפני הרופאים כי אין להודיע או לרמוז למבוטח עוד במהלך הוועדה כי בכוונת הוועדה להפחית את אחוזי הנכות, אלא לקבל החלטה רק בסיומה ולאחר מכן לשלוח הודעה למבוטח בדבר הכוונה להפחית את אחוזי הנכות, כדי שיוכל להתגונן או למשוך את הערעור.

האגף לפניית הציבור ראה משנה חשיבות לעניין מהטעמים האלה:

1. הודעה או רמיזה על הכוונה להפחית את אחוזי הנכות עוד במהלך הוועדה עלולה לרפות את ידיו של המבוטח וכך לא ניתן לו יומו בפני הוועדה. הידיעה שעלולים להפחית את אחוזי הנכות עלולה "לשתק" את המבוטח, להלחיצו ולהכניסו למגננה, כך שבמקום לטעון את טיעונו לערעור, הוא יתרכז בהגנה על מה שכבר נקבע לו.

2. הודעה או רמיזה על הכוונה להפחית את אחוזי הנכות עלולה ליצור את הרושם כאילו הוועדה קיבלה החלטה עוד לפני ששמעה את המבוטח ובכך חוטאת הוועדה להיותה ועדה מעין שיפוטית.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קיבל את עמדת האגף לפניית הציבור והחוזר בנושא ועדות ערר עסוק אף בנושא הפחתת אחוזי הנכות על ידי ועדה לעררים כאמור.

### **השבת כספים למוסד ציבורי שבו שוהה מבוטחת**

הסוגיה – כספים שהיו מגיעים למרכז גריאטרי שבו שוהה מבוטחת הועברו בטעות לחשבונה של המבוטחת.

פרטי המקרה – באגף לפניית הציבור התקבלה פנייה מהמנהל האדמיניסטרטיבי של מרכז גריאטרי שבו שוהה מבוטחת שמשולמת לה קצבת זקנה. המרכז הרפואי דרש לקבל כספים שהועברו בטעות למבוטחת במקום למרכז.

בחנית המשמעויות – הכספים שהיו מגיעים למרכז הגריאטרי הועברו בטעות לחשבון הבנק של החוסה. הסניף פנה בדרישה למשפחה שתחזיר את הכספים אך המשפחה סירבה להחזירם.

נטען כי אין אפשרות לבצע במערכת תיקון לאחר שהכספים שולמו לחוסה וכי המערכת אינה יכולה להוציא דרישה לבנק להחזר הכספים.

האגף לפניית הציבור פנה לחשב המוסד בבקשה לפתוח בהליכי גבייה כנגד המבוטחת ובמקביל לשלם למרכז הרפואי את הכספים המגיעים לו, שכן מדובר בזכותו של המרכז לקבל את הקצבה מכוח סעיף 307(א) לחוק הביטוח הלאומי.

לאחר דין ודברים, בעקבות החלטה שהתקבלה במינהל הגמלאות עם מחלקת הכספים, הוחלט לשלם מחדש את כל התשלום שבטעות לא שולם למרכז הגריאטרי.

סיכום המקרה – חשבוננו של המרכז הגריאטרי זוכה בסך של 47,986 ש"ח.

## **התנהגות שאינה הולמת רופא בוועדה רפואית**

הסוגיה – תלונות חוזרות ונשנות על התנהלות של רופא בוועדות הרפואיות.

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף לפניות הציבור והלין על התנהלותם של חברי הוועדה הרפואית לעררים שבפניה עמד וביחוד על רופא מסוים. במכתב נטען בין היתר, כי הרופא התפרץ על עוה"ד שהתלוותה למבוטח, השתלח בה וגער בה בטון נרגז. עוד נטען כי הרופא מיאן להקשיב להסבריה, גילה יחס עוין והתבטא באופן מתנשא. לרופא יוחסו אמירות כגון: "אנחנו שלושה רופאים, יש לנו מספיק שכל כדי להבין לבד מה כתוב בפסקי הדין ואנו לא זקוקים לפרשנויות שלך", "או שנחליף את העו"ד", "את תצאי ותחזרי לפה בצורה מנומסת".

בתגובתו לתלונה, הטיל הרופא את מלוא האחריות על אופן השתלשלות האירועים בוועדה על באת כוחו של המבוטח וטענתיו קיבלו גיבוי מיתר חברי הוועדה וממזכירת הוועדה. הללו טענו כי עורכת הדין הפגינה חוסר סבלנות ותוקפנות מיד עם כניסתה לוועדה ובהמשך ניהלה עם חברי הוועדה דיאלוג תוקפני, תוך הרמת קול ופתיחת התיקים ודחיפתם אל חברי הוועדה. לדברי חברי הוועדה, עוה"ד ערערה על מקצועיותם ועל הבנתם את התיק. האווירה בחדר היתה מאיימת ולא היה אפשר לקיים דיון סביר וענייני.

בחירת המשמעויות – תלונה זו כנגד הרופא לא עמדה לבדה. בעבר טופלו באגף לפניות הציבור לפחות 9 תלונות שעסקו בהתנהלותו של הרופא וביחס בלתי הולם והעניין הועבר לטיפול המנהל הרפואי והמנהל הכללי.

עקב התלונות שהצטברו כנגד הרופא, הוא נקרא לשיחה עם המנכ"ל בשנת 2014. בפגישה עמו קיבל הרופא את ההערות והסכים כי מכאן ולהבא ישנה את התנהלותו ויימנע מהערות ותגובות במהלך הוועדה, שאינן מחויבות לצורך ההחלטה המקצועית.

האגף לפניות הציבור סבר שאף בתלונה הנוכחית, גם אם היה פגם בהתנהלותה של עוה"ד, אין זה מקנה לרופא את הזכות להשתלח בה באופן שתואר במכתב התלונה. התנהלותו של הרופא כפי שתוארה במכתב התלונה בעייתית, גם אם עוה"ד התירה לעצמה להתבטא באופן שאינו ראוי ולא נשא חן בעיני חברי הוועדה.

מאחר שיש לצפות מפוסקים בוועדות הרפואיות להתנהל בצורה מאופקת גם במצבים מורכבים ולדעת לנהל את המשבר מבלי "לשבור את הכלים", פנה האגף לפניות הציבור בעניין למנהל הרפואי.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור, פנה המנהל הרפואי לחברי הוועדה וליבן עמם את החובה לנהוג בקור רוח גם במקרים של התנהגות בוטה וחוצת גבולות של עו"ד בוועדה. כמו כן העיר להם על משמעותו של "המזג הרפואי" הנדרש מהם ועל חובתם לפעול בכל מצב בנפש חפצה ומתוך ראיית טובתו של החולה לנגד עיניהם. במקביל, בכוונת המנהל הרפואי לפנות ללשכת עו"ד בנוגע להתנהגותה של עוה"ד בוועדה.

## **התנהלות לקויה בוועדה רפואית לצורכי מס הכנסה**

הסוגיה – תלונה בדבר אי התייחסות הוועדה לתלונתו של מבוטח בתחום הפסיכיאטרי ותלונה על התנהלותו של רופא הוועדה ואי החתמה על פרוטוקול הוועדה.

פרטי המקרה – מבוטח חולה סרטן עמד בפני ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה. המבוטח הלך על שיעור הנכות שנקבעה לו ועל כך שתלונתו בדבר טיפול פסיכיאטרי שמקבל, לא נדונה.

עוד הלך המבוטח על התנהלותו של הרופא בוועדה ועל כך שלא החתימו אותו על הפרוטוקול.

#### בחינת המשמעויות –

1. רופא המוסד בחן את תלונתו של המבוטח. לעניין ההתייחסות לבעיה הנפשית קבע רופא המוסד כי רופא הוועדה היה חייב לעצור את הדיון ולבקש חוות דעת משלימה של פסיכיאטר או להתייחס במסקנותיו לבעיה הנפשית (לדחות או לאשר ולנמק).
  2. בעקבות התלונה על התנהלותו של הרופא בוועדה הוחלט כי רופא המוסד ייפגש עם רופא הוועדה וישוחח עמו על התלונה.
  3. בעקבות תשובת מנהל מחלקת ועדות רפואיות בסניף, שלפיה לא היה צורך להחתים את המבוטח על הפרוטוקול וכי אין מקום בפרוטוקול לחתימה, פנה האגף לפניית הציבור בעניין לאגף ועדות רפואיות.
- בדיקת אגף ועדות רפואיות העלתה כי פרוטוקול הוועדה במקרה הזה נערך על גבי פרוטוקול בגרסתו הישנה, שם לא היה מקום להחתים את המבוטח על דבריו וכי כיום הסניפים עושים שימוש בפרוטוקול חדש שבו יש מקום למבוטח לחתום על דבריו ועל הסכמתו להיבדק.

#### סיכום המקרה –

1. המבוטח הוזמן לוועדה בהרכב פסיכיאטר.
2. רופא המוסד נפגש עם רופא הוועדה ושוחח עמו על התלונה. ההנחיות הרלוונטיות חודדו לרופא וייערך מעקב אחר עבודתו במשך חודשיים.
3. אגף ועדות רפואיות הסב את תשומת לבו של הסניף לעניין הפרוטוקול כדי שיעשה שימוש בפרוטוקול בגרסתו החדשה.

### **זכאות לשיקום מקצועי כאשר תביעה לנכות כללית נדחית על הסף**

הסוגיה – האם וכיצד נבחנת זכאות לשיקום מקצועי של מבוטח שתביעתו לקצבת נכות כללית נדחית על הסף בשל הכנסות.

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור בעניין זכאותו לקצבת נכות כללית ולשיקום מקצועי. בירור עם הסניף העלה כי תביעתו לקצבת נכות כללית נדחתה בשל הכנסותיו. לעניין שיקום מקצועי ציין הסניף כי המבוטח אינו יכול לקבל טיפול במסגרת מחלקת השיקום מאחר שאינו מוכר בנכות כללית ולא נקבעו לו אחוזי נכות.

בחינת המשמעויות – לשיקום מקצועי זכאי נכה שוועדה רפואית קבעה לו נכות רפואית משוקללת לצמיתות בשיעור של 20% לפחות (ובכפוף ליתר תנאי הזכאות). במקרה זה המבוטח כלל לא נבדק, שכן תביעתו לקצבת נכות כללית נדחתה על הסף בשל הכנסות.

בהתייעצות שקיים האגף לפניית הציבור עם אגף השיקום הובהר כי קיים הליך חריג לבחינת זכאות לשיקום למי שתביעתו לקצבת נכות כללית נדחתה על הסף בשל הכנסות והוא עשוי להיות זכאי לשיקום מקצועי (במקרים של מחלה פרוגרסיבית העשויה להחמיר ובעטיה לא יוכל להמשיך בעיסוקו הנוכחי



וחיוני שיעבור הסבה מקצועית, או מי שעובד בעל כורחו בעבודה שאינה מתאימה לו ואולי אף גורמת לו נזק). מקרים אלו יש להפנות לאגף השיקום במשרד הראשי לבחינת ההליך באופן חריג.

סיכום המקרה – המבוטח זומן למחלקת השיקום לברר האם הוא עשוי להיות זכאי לשיקום מקצועי בהתאם להליך החריג.

### **זכאות לתשלום דמי לידה לאב מחליף**

הסוגיה – אישור זכאות לתשלום דמי לידה לאב מחליף ממועד מוקדם יותר למועד חזרתה של האם לעבודה, כפי שהוצהר בטופס התביעה.

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנה אב וטען שזכאותו לדמי לידה אושרה מ-29/1/15 בלבד, אף שבפועל החל בחופשת הלידה עוד ב-16/1/15. זאת מאחר שבטופס התביעה הצהירו הוא ואשתו בטעות כי האם חזרה לעבוד ב-29/1/15. לטענת האב, הומצאו לסניף מסמכים התומכים בטענה כי אשתו שבה לעבודה עוד ב-16/1/15.

בחינת המשמעויות – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור לסניף, שב הסניף ושלח למבוטח מכתב שבו צוין כי אי אפשר לשנות את תאריכי החזרה לעבודה מאחר שיש הצהרה כי אשתו חזרה לעבודה ב-29/1/15.

האגף לפניות הציבור סבר שאין זה ראוי להסתפק במשלוח מכתב שכבר נשלח למבוטח ושעל האמור בו הוא מלין, ללא כל נימוק נוסף. יתרה מזו: עיון בתיק העלה כי המבוטחת המציאה קבלות המעידות על עבודתה מ-16/1/15 ואף נערכה חקירה בעניין מועד תחילת עבודתה לאחר חופשת הלידה, אך לא היה ברור מהם ממצאי החקירה.

סיכום המקרה – לאחר התייעצות עם אגף גמלאות משפחה והמצאת מסמכים נוספים חדשים, הוחלט לאשר לאב דמי לידה מ-16/1/15.

### **מענה לפניות מבוטח גם כאשר התיק לא נמצא פיזית בסניף**

הסוגיה – מתן מענה לפניותיו של מבוטח כאשר התיק לא נמצא פיזית בסניף.

פרטי המקרה – מבוטח הלין על כך שפניותיו לא נענות וכן שפסק דין שניתן בעניינו, לא קיים.

בירור מול הסניף העלה כי לא היה אפשר להתייחס לפניותיו של המבוטח מאחר שתיקו מצויים בלשכה המשפטית ומתנהלים בעניינו דיונים בבית הדין משנת 2013, בעילות שונות. באשר לפסק הדין, הוצע למבוטח לפנות לסניף ולהמציא את פסק הדין כדי שפנייתו תטופל.

בחינת המשמעויות – העובדה שתיק המבוטח מצוי בלשכה המשפטית ומתנהלים דיונים בבית הדין בעניינו, אכן מקשה על מתן מענה לפניותיו, אך אין בה כדי להצדיק זאת.

אגף פניות הציבור סבר כי בנסיבות אלה, יש ליידע את המבוטח כי פניותיו התקבלו גם אם אין אפשרות לתת מענה ענייני. לעניין הפנייה בנושא אי קיום פסק הדין סבר האגף לפניות הציבור כי יש ליזום פנייה ללשכה המשפטית לבירור העניין ולא להטריח את המבוטח להגיע לסניף.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור, הוחלט לפעול מול הלשכה המשפטית לבירור טענתו של המבוטח לעניין אי קיום פסק הדין.

### **השבת כספים שנוכו בגין חוב הבטחת הכנסה ישן שלא נדרש**

הסוגיה - מה דין חוב הבטחת הכנסה שהתחדש ניכוי, שנים לאחר היווצרותו?

פרטי המקרה - מבוטחת הלינה על קיזוז דמי אבטלה בגין חוב ישן. לטענתה, יש להשיב לה את הכספים שקוזזו משום שלא קיבלה כל הודעה על החוב במשך 16 שנים.

בחינת המשמעויות - בבדיקת התיק נמצא כי ב- 12/1997 נוצר למבוטחת חוב הבטחת הכנסה בגין ביטול זכאות לכמה חודשים בשנת 1997. החוב שנוצר כדין הועבר לקיזוז מקצבת ילדים וקוזז מקצבה זו עד 01/2001. משפסק תשלום קצבת הילדים, הופסק קיזוז החוב. לימים, כאשר נוצרה למבוטחת זכאות לדמי אבטלה בשנת 2013, חודש ניכוי החוב מדמי האבטלה.

נכון למועד פנייתה של המבוטחת לאגף פניות הציבור, לא היתה יתרת חוב מאחר שהחוב קוזז במלואו. בבירור עם הסניף הוסבר כי מדובר בחוב שנוצר בשעתו כדין ואי אפשר כיום לדון בו מחדש. עוד הוסבר כי מאחר שתיק הבטחת הכנסה בוער, אי אפשר לדלות פרטים נוספים על החוב.

בנסיבות אלה, ומשלא ניתן להוכיח כיום שאכן נשלחה למבוטחת הודעה על החוב, סבר האגף לפניות הציבור כי יש לשקול שוב את דרישת המבוטחת להחזר החוב שנוכה.

סיכום המקרה - אגף הבטחת הכנסה בחן את הנסיבות והוחלט כי מאחר שחלפו יותר מ- 7 שנים מהמועד האחרון בו נשלח למבוטחת מכתב על החוב, יש להעביר את הבקשה להחזר החוב שנוכה לוועדה לבחינת חובות. הוועדה הורתה להחזיר למבוטחת סך של 4,961 ₪.

### **בחינת חוב הבטחת הכנסה שנוצר בשל יציאה שנייה לחו"ל**

הסוגיה - האם אפשר להתחשב בנסיבות מיוחדות ליציאה שנייה לחו"ל של מקבלת גמלת הבטחת הכנסה?

פרטי המקרה – למבוטחת נוצר חוב בהבטחת הכנסה בשל יציאה שנייה לחו"ל. המבוטחת ביקשה להתחשב בכך שיציאתה זו הייתה בשל מחלת אביה הקשיש. היא בת יחידה לאביה ועם היוודע לה דבר מחלתו ואשפוזו בבית חולים, יצאה לחו"ל ועם שחרורו מבית החולים טיפלה בו.

בחינת המשמעויות - מדובר בחוב שנוצר כדין. עם זאת סבר האגף לפניות הציבור כי מדובר בנסיבות מיוחדות בשים לב לגיל האב והיות המבוטחת בת יחידה.

סיכום המקרה - לאור הנסיבות, הנחה אגף הבטחת הכנסה את הסניף להעביר את החוב לוועדה לבחינת חובות כדי לשקול את ביטולו בהתאם לנסיבות ולמצבה הכלכלי של המבוטחת.

### **עדכון דף מידע בנושא קצבת עידוד**

הסוגיה - דף מידע בנושא קצבת עידוד שהכיל מידע לא מדויק העלול להטעות את המבוטחים.

פירוט המקרה - מבוטחת החלה לקבל קצבת עידוד במקום קצבת נכות. לטענתה, מדף מידע שמפיץ המוסד לביטוח לאומי הבינה כי ב- 3 השנים הראשונות שבהן משולמת קצבת עידוד, תוסיף לקבל במלואן את ההטבות הניתנות במוסדות שונים כדוגמת משרד השיכון.

אולם, משניגשה למשרד השיכון התברר כי אינה זכאית להטבה.

בחינת המשמעויות - בירור עם הסניף העלה כי אכן על פי התנאים שנקבעו במשרד השיכון המבוטחת אינה זכאית להטבה. הסניף הבהיר למבוטחת את הדברים בהדגישו כי התנאים להטבות נקבעים על ידי הגופים נותני ההטבות, במקרה זה משרד השיכון ולא המוסד לביטוח לאומי.

בדף המידע שהציגה המבוטחת, צוין באופן חד משמעי כי "מי שמקבל קצבת עידוד ימשיך לקבל את ההטבות הניתנות לו במוסדות השונים (משרד השיכון, משרד התחבורה ועוד) באופן הבא:

... מי שאינו זכאי לקצבה חודשית נוספת:

ב- 3 שנים הראשונות שבהן משולמת קצבת עידוד - תקבל את ההטבות במלואן".

לאור האמור פנה האגף לפניות הציבור לאגף גמלאות נכות בבקשה לסייג את המידע בדף המידע.

סיכום המקרה - לדף המידע על קצבת עידוד יתווסף משפט מסייג, כפי שנעשה בדפי מידע אחרים, לפיו המידע על ההטבות ניתן על ידי הגופים נותני ההטבה והוא באחריותם.

### **עיכוב בתחילת הספקת שירותים בשל טיפול בקביעת זכאות לגמלת סיעוד עקב החמרה**

הסוגיה - האם ימי טיפול שנדרשו לצורך קביעת השירותים על ידי הוועדה המקומית בתביעה להחמרה, מצדיקים את שינוי המועד החוקי של תחילת הספקת השירותים למבוטחת?

פרטי המקרה - בתה של המבוטחת הלינה כי אף שנשלח אליהם מכתב שבו צוין במפורש כי בעקבות החמרת מצב הזכאות לגמלת סיעוד תעודכן מיום 1.9.16, בפועל החלה הספקת השירותים הנוספים מיום 15.9.16.

בחינת המשמעויות - המבוטחת היתה זכאית לגמלת סיעוד בשיעור 100% (9.75 שעות טיפול בשבוע) והוגשה בעבורה תביעה להחמרת מצב ביום 29.8.16. המבוטחת נבדקה וביום 8.9.16 התקבלה החלטה שהיא זכאית לגמלה בשיעור של 168%, המקנה 19 שעות טיפול בשבוע. על פי חוק, תחילת הזכאות ב-1 לחודש שלאחר הגשת התביעה להחמרת מצב. לכן נמסר למבוטחת שתחילת הזכאות ב- 1.9.16.

בשל ימי הטיפול שעברו לצורך קביעת הזכאות החדשה ולאור הקשה מסעיף 225(ג) לחוק, המאפשר עיכוב של עד 60 ימים לתחילת שירותי סיעוד, קבעה הוועדה המקומית שהשירותים יחלו ב- 15.9.16. הודעה על בסיס החלטת הוועדה נמסרה לנותן השירותים. בירור מול אגף הסיעוד העלה כי קביעת תחילת הספקת השירותים מיום זה, היתה שגויה והמועד הנכון היה צריך להיות מ - 1.9.2016.

סיכום המקרה - אגף סיעוד בחן את הנסיבות והחליט לשלם למבוטחת הפרשי גמלה עבור התקופה שבין ה- 1.9.16 ל- 15.9.16, אך למרבה הצער תשלום הפרשים לא היה אפשרי עקב פטירת המבוטחת והעדר שאירים העונים להגדרה. במצב זה נקבע כי הפתרון הוא הסדרת התשלום בעבור תקופה זו לחברה נותנת השירות שהעסיקה את העובדת הזרה. החברה תשלם את השכר לעובדת וכך המשפחה תצטרך להשלים סכום קטן יותר לעובדת.

## **פתיחת תיק ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה מחדש על אף שהתיק כבר סוכם**

**הסוגיה** – האם לאחר ועדה רפואית אפשר לפתוח תיק מחדש במקרה בו יש חוסר התאמה בולט בין הקביעה הרפואית למצב הרפואי בפועל וקיימות נסיבות מיוחדות?

**פרטי המקרה** – לאגף פניות הציבור פנה בן זוגה של מבוטחת שתיקה נדון בוועדה רפואית לצורכי מס הכנסה, וטען כי החלטת הוועדה אינה עולה בקנה אחד עם מה שהיה מצבה הרפואי בפועל. כראיה, טען הפונה, שבת זוגו היתה מאושפזת זמן רב בבית חולים ומרותקת למיטתה ובסמוך לקבלת החלטת הוועדה, נפטרה.

**בחינת המשמעויות** – מבירור התלונה מול הסניף ומעיון בפרוטוקול הוועדה עולה כי קביעת הוועדה התבססה על תיעוד רפואי חסר, דבר שאף צוין בפרוטוקול הוועדה. בתגובת הסניף צוין כי מאחר שהתיק סוכם, כל שניתן לעשות בשלב זה הוא להציע לבן הזוג להגיש בקשה חדשה לפטור ממס הכנסה בצירוף כל המסמכים הרפואיים שיש ברשותו. האגף לפניות הציבור סבר שלאור הנסיבות המיוחדות של המקרה, יש לבחון מתן פתרון מקל יותר ולפיכך פנה בעניין לגורמים הרלוונטיים במשרד הראשי.

**סיכום המקרה** – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור, הוחלט על פתיחת התיק מחדש על אף שהוועדה כבר סיכמה את דיוניה.

## **הנמקת הודעות בדבר דחיית ערעור**

**הסוגיה** – מתן הסבר מפורט לסיבת הדחייה בוועדת הערר לקצבה לשירותים מיוחדים.

**פרטי המקרה** – לאגף פניות הציבור פנתה מבוטחת שתביעתה לקצבה לשירותים מיוחדים נדחתה הן בדרג הראשון והן בדרג שני. לטענתה, החלטות הוועדה שגויות ולא ברורה לה סיבת הדחייה.

**בחינת המשמעויות** - בבדיקה התברר כי המבוטחת נדחתה הן בדרג ראשון והן בדרג שני מאחר שלא נמצא שהיא זקוקה לסיוע בפעולות היום-יום. לא נמצא פגם בהחלטות עצמן, אך מעיון בהודעות שנשלחו למבוטחת לאחר ועדת הערר עלה כי לא פורטו הסיבות לדחייה חוץ מציון סעיפי החוק בנדון.

משפנה האגף לפניות הציבור לסניף בעניין נענה כי מדובר בטופס מובנה ומקובל, שבו משתמשים כל הסניפים ומאחר שלהודעה מצורף גם פרוטוקול, אין צורך בנימוק נוסף.

האגף לפניות הציבור סבר כי כדי להביא למיצוי מלוא זכויותיהם של המבוטחים במוסד, ראוי-נוסף על ציוני הסעיפים שבגינם נדחת התביעה - גם לנמק בצורה ברורה ומפורטת את הסיבה שהביאה לדחייה. האגף יזם פנייה בעניין לאגף גמלאות נכות.

**סיכום המקרה** – אגף גמלאות נכות הודיע כי הנושא ישולב בתוכנית העבודה של האגף.

## **ילדת שחזרה למקום עבודה אחד זכאית לדמי לידה על בסיס השכר המלא ממקום העבודה השני שאליו טרם חזרה**

**הסוגיה** – האם יש לשלול דמי לידה המגיעים למבוטחת בגין שני מקומות עבודה, מאחר שבתקופת חופשת הלידה חזרה המבוטחת למקום עבודה אחד?

**פירוט המקרה** – המבוטחת ילדה בשבוע ה-31 להריונה עובר מת. בחישוב דמי הלידה הובאו בחשבון הכנסותיה משני המקומות שבהם עבדה לפני הלידה. אלא שממועד שובה למקום עבודה האחד, נשללה זכאותה לדמי לידה בגין שני מקומות עבודתה. לטענתה, החליטה לחזור למקום עבודה אחד בלבד, בשל מצבה הנפשי עקב הלידה, ומשכך ביקשה לאשר לה תשלום על בסיס השכר המלא ממקום העבודה אליו טרם חזרה.

**בחינת המשמעויות** – האגף לפניות הציבור סבר שהחזרה עצמה למקום עבודה אחד אינה שוללת אוטומטית את זכאותה לדמי לידה משני המקומות, וכי יש להתחשב בכך ששינתה את מתכונת עבודתה עקב הלידה. לפיכך יש לאשר למבוטחת זכאות לדמי הלידה ממקום העבודה שאליו לא שבה. האגף אף תמך עמדה זו בפסיקה.

**סיכום המקרה** – אגף אמהות בחן בשנית את ההחלטה ולאחר התייעצות עם הלשכה המשפטית הוחלט כי בנסיבות המיוחדות של מקרה זה יש לשלם את דמי הלידה מכוחו של המעסיק שאליו לא שבה. כמו כן, הוחלט לקיים דיון על החלת החלטה זו גם על מקרים נוספים.

### **תוספת לקצבת נכות להורה בעבור ילד תשלום להורה הנושא במרבית הוצאות מחייתו**

**הסוגיה** – למי מיועדת התוספת המשולמת לאב נכה בגין ילדיו, כאשר ההורים גרושים והילדים נמצאים בחזקת האם והאב משלם מזונות בעבורם?

**פירוט המקרה** – לנכה ולגרושתו שני ילדים, האחד חייל והשני קטין, בגיל תיכון. לאחר שניתן פסק דין למוזנות, נקבעה זכאותו של האב לקצבת נכות ושולמה לו תוספת בגין ילדיו. האם פנתה לאגף פניות הציבור בבקשה להעביר את תשלום התוספת לידיה, כיוון שזו נועדה לטובתם של הילדים, הנמצאים בחזקתה, והאב לא נמצא בקשר עם הבן הצעיר יותר משנה וחצי ולא נושא בהוצאות מחייתו השוטפות.

**בחינת המשמעויות** – בהתייעצויות מעמיקות עם אגף גמלאות נכות ועם הלשכה המשפטית עלתה השאלה למי יש לשלם את התוספת בגין הילד הקטין בנסיבות אלו. מצד אחד, עלתה הטענה כי הקצבה משולמת מכוחו של האב והאב נושא במוזנות ילדיו על פי פסק המוזנות שניתן, ולכן יש להמשיך ולשלם לו את התוספת. מצד אחר, מעיון בפסיקה עולה כי תוספת התלויים היא אמנם חלק בלתי נפרד מקצבת הנכות הכללית ואינה עומדת בפני עצמה בכל הנוגע לעצם הזכאות לה, אלא שהיא מהווה מעין קצבה עצמאית ונפרדת בכל הנוגע לדרך תשלומה. לכן אפשר להפרידה מקצבת הנכות ולהעבירה לאם, הנושאת בעיקר הוצאות מחייתם של הילדים, כדי שתשמש בה לצורכיהם. זאת ועוד: קביעת הנכות של האב נעשתה לאחר מתן פסק המוזנות וממילא פסק המוזנות לא התייחס לתוספת לקצבת הנכות בגין הילדים ולשאלה למי יש לשלם אותה.

**סיכום המקרה** – מינהל הגמלאות קיבל את עמדת האגף לפניות הציבור שגובתה בפסיקה, שלפיה יש להעדיף את טובת הילד ולהעביר באופן שוטף את התוספת בגין הילד הקטין לאם, המטפלת בילדים ונושאת בעיקר הוצאות מחייתם.

### **בדיקת תקינותה של יצירת חוב בביקורת גבייה אוטומטית בתיק זיקנה**

**הסוגיה** – בדיקה של תקינות יצירת חוב בביקורת גבייה אוטומטית בתיק זיקנה כאשר הטיפול בתביעה מתבסס על נתונים מתביעות בתחומים אחרים שהוגשו במקביל.

פרטי המקרה – לאגף לפנייות הציבור פנתה מבוטחת שפרשה מעבודתה ב-30/11/15 והגישה תביעות לדמי אבטלה ולקצבת זיקנה בצירוף המסמכים הנדרשים, בהם תלושי שכר ואישור על הפסקת עבודה.

ימים ספורים לאחר מכן קיבלה המבוטחת הודעת חוב בדמי ביטוח בסך 969 ש"ח בגין החודשים

1-9/15 שעליהם על פי ההודעה, לא התקבלו דיווחים. לטענת המבוטחת תלושים בגין תקופות אלה, היא הגישה בסניף יחד עם התביעות, אך לאור הודעת הסניף שלחה שוב. למרות האמור, מתשלום קצבת הזקנה הראשון קוזז סכום בסך 969 ש"ח.

בחינת המשמעויות – בירור התלונה העלה כי המבוטחת הגישה תביעה לקצבת זיקנה ולאבטלה באותו יום – 15/12/15. התביעה לקצבת זיקנה אושרה בהסתמך על הפסקת העבודה שהיתה רשומה במסכי האבטלה אך תקופות הביטוח ותלושי השכר שהיו בתיק אבטלה לא עודכנו. לאור האמור, במסגרת ביקורת גבייה שנעשתה בזיקנה, תקופות אלה צוינו כחסרות ונוצר חוב.

האגף לפנייות הציבור פנה לאגף זיקנה ושאיירים והפנה תשומת לבו לתקלה וביקש לבחון איך אפשר למנוע הישנות מקרים מעין אלו.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפנייות הציבור הוחלט על רענון הנהלים בנושא בביקורים בסניפים ובימי העיון.

## **גבייה**

### **בחינה מחודשת של החלטה לראות במבוטח תושב ישראל**

הסוגיה – מבוטח הוכר כתושב ישראל לאחר שנים רבות שבהן לא היה תושב ובשנה בה שהה מרבית זמנו בחו"ל.

פרטי המקרה - מבוטח הליון על ההחלטה לראות בו תושב ישראל משנת 2013, לאחר 15 שנים שבהן לא היה תושב. לטענתו, שהותו בחו"ל אמנם הצטמצמה בשנת 2013 אולם עדיין רוב הזמן שהה בחו"ל.

בחינת המשמעויות - בירור עם הסניף העלה כי המבוטח אינו תושב משנת 1998. ב- 11/2014, בעקבות נתונים שהתקבלו מביקורת הגבולות, הוחלט לראות בו תושב מ-2/2013 ונשלחה לו הודעה על חוב בדמי ביטוח לשנים 2013-2014.

בתשובת הסניף צוין כי "קביעת המערכת הסתמכה על נתוני כניסות ויציאות לפיהם בשנת 2013 הצטמצמה שהותו בחו"ל לכדי 55% מהזמן... בעוד שבשנים קודמות שהה בחו"ל פרקי זמן ארוכים ובממוצע 87% מהזמן...". עוד ציין הסניף כי המבוטח התבקש למלא שאלון לקביעת תושבות אך סירב לעשות כן.

מאחר שלא היה כל נימוק להכרה במבוטח כתושב ישראל, אף שבשנת 2013 עדיין שהה במרבית זמנו בחו"ל, פנה האגף לפניית הציבור לתחום הביטוח במשרד הראשי, וזה הבהיר כי יהיה אפשר

לבחון מחדש את מעמדו של המבוטח רק כאשר ימלא שאלון לקביעת תושבות ויסביר את נסיבות שהותו בישראל.

בעקבות פנייתו הנוספת של המבוטח, שב האגף ופנה לסניף בעניינו. בהתייעצות חוזרת של הסניף עם תחום הביטוח הוחלט כי לאור הנתונים הקיימים ואף בהעדר שאלון לקביעת תושבות, אפשר לראות את המבוטח כמי שאינו תושב ישראל עד 14/10/2014 וכתושב ישראל החל מ-15/10/2014. זאת, על פי הצהרתו כי הוא רואה עצמו כתושב ישראל משנת 2014.

סיכום המקרה - לאחר בחינה חוזרת, הוחלט לראות את המבוטח כמי שאינו תושב ישראל עד ל-14/10/14 וממועד זה לראותו כתושב על פי הצהרתו.

### **הודעת חוב בדמי ביטוח שנשלחה לכתובת לא מדויקת**

הסוגיה – האם אפשר לראות בהודעת חוב שנשלחה לכתובת לא מדויקת כהודעה שלא הגיעה ליעדה?

פרטי המקרה – מבוטחת חויבה בדמי ביטוח במסגרת "הרחבת רשת" ונשלחו אליה הודעות חוב לשנים 2008-2015. לטענתה, ההודעות נשלחו לכתובת לא מדויקת, ללא ציון אות לצד מספר הבניין ולכן לא הגיעו ליעדן, ועל החוב נודע לה לראשונה עם הטלת העיקולים על חשבונה.

בחינת המשמעויות – בבדיקה נמצא כי במרשם האוכלוסין מצוינת הכתובת עם אות לצד מספר הבניין אלא שבעת שליפת כתובת המגורים ממרשם האוכלוסין לא היה במערכת אכלס "שדה" לאות.

על-פי סעיף 363 לחוק הביטוח לאומי אין לגבות חוב בדמי ביטוח אם לא נשלחה דרישה לתשלום בתוך 7 שנים. בשל הטעות שנפלה בציון הכתובת, פנה האגף לפניית הציבור ללשכה המשפטית בבקשה להתייחס למועד הטלת העיקול כמועד שבו החוב הובא לראשונה לידיעת המבוטחת. עמדת האגף

התקבלה ונקבע כי מאחר שמקור הטעות הוא במוסד, הרי שהמבוטחת הצליחה לסתור את הקביעה שלפיה רואים בדבר דואר שנשלח אל החייב בתשלום כאילו נמסר לו, והוכיחה בסבירות גבוהה שדבר הדואר לא הגיע.

סיכום המקרה – בעקבות הקביעה כי מכתב הדרישה לא הגיע ליעדו, בוטל החוב לשנת 2008 מכוח סעיף 363א לחוק.

### **הכרה בתקופות עבודה של מבוטח שהביאה למיציא זכויות בקצבת הזיקנה**

הסוגיה – האם בתקופות שבהן התגורר מבוטח בארץ לפני עלייתו, עבד כעובד שכיר ושולמו בעבורו דמי ביטוח, ראוי לראות בו תושב באופן שהשנים ייכללו בחישוב הוותק שלו לקצבת הזיקנה?

פירוט המקרה – לאגף פניות הציבור פנה מבוטח בן 83 שעלה ארצה בשנת 1983. עם עלייתו, קיבל מעמד של תושב חוזר, בשל תקופות שהייה ממושכות בישראל, לפני התאזרחותו ועלייתו. בשנת 1996 התחיל לקבל קצבת זיקנה, כאשר בחישוב הוותק הובאו בחשבון השנים מ-1983 ואילך.

משנת 2007, חזר המבוטח ופנה למוסד בדרישה לכלול בחישוב הוותק את השנים שבהן התגורר ועבד בישראל לפני עלייתו. בשנת 2009 הכיר המוסד בתובע כמבוטח גם לתקופה

שמ-1/1/61 ועד 31/12/67, למפרע ממועד תחילת הזכאות לקצבה, לאחר שהוכח כי עבד כשכיר בישראל בתקופות אלה. בנוגע לשנים נוספות שלגביהן טען כי הוא זכאי לתוספת ותק (1968-1973) נדחתה תביעתו, בשל רישום מעמדו בשנים אלו במשרד הפנים כתייר.

בחינת המשמעויות - בשנת 2012 פנה המבוטח לבית הדין האזורי לעבודה ותביעתו נדחתה. עם זאת, בהחלטתה ציינה השופטת מפורשות, כי אין לה ספק בדבר עבודתו של התובע בישראל ברציפות בשנים שבמחלוקת, בעובדת מגוריו בישראל בשנים אלה ובעובדת תשלום דמי הביטוח המלאים בעבורו כמו כל עובד שכיר. כן ציינה כי היא ממליצה למוסד שישקול מחדש את עמדתו בתיק ויבדוק את האפשרות להכיר בתקופות העבודה הנוספות של התובע, בשנים 1968-1973 כמזכות בתוספת ותק בזיקנה. פניותיו הנוספות של המבוטח למוסד, לאחר החלטת בית הדין, לא הועילו.

לאור העובדה כי בפסק הדין נקבע באופן חד-משמעי כי אכן התובע התגורר בארץ ועבד כשכיר בשנים 1968-1973 וכי שולמו בעבורו דמי ביטוח כחוק, פנה האגף לפניות הציבור למינהל הביטוח והגביה והמליץ לראות בו תושב גם עבור תקופות אלה, כך שהן ייכללו בחישוב הוותק שלו לקצבת זיקנה.

סיכום המקרה –

לאחר התייעצות החליט אגף הביטוח להכיר גם בשנים אלה לצורך חישוב הוותק. ההחלטה יושמה על ידי מינהל הגמלאות 7 שנים למפרע ממועד פנייתו של המבוטח לראשונה בעניין (5/2007).

### **הפחתת קנסות לחברה המצויה בקשיים כלכליים**

הסוגיה – האם אפשר להתחשב בקושי כלכלי של חברה ולהפחית לה קנסות, תוך חריגה מהכללים שהיו בתוקף במועד עריכת ביקורת הניכויים.

פרטי המקרה – ר"ח של חברה בע"מ פנה לאגף לפניות הציבור בבקשה לבטל את קנס הפיגורים שהוטל על החברה. לטענתו, גובה הקנס אינו מידיתי משום שהוא מהווה כ-37% מקרן החוב הנומינלי.



בבירור מול אגף ביקורת ניכויים הובהר כי מאחר שהקנסות מהווים נטל כלכלי כבד על מעסיק, ובייחוד כאשר הביקורת נעשית למפרע, נדון העניין שוב והוחלט לשנות את הקריטריונים להפחתת קנסות כדי להקל על מעסיקים. אולם, השינויים נוגעים לביקורות שהסתיימו מיום 1/1/2016 אך במקרה זה, הביקורת התקיימה לפני כן ולכן על החברה חלים הכללים הישנים שהיו נהוגים עד 12/15.

**בחירת המשמעויות** – החברה במקרה זה היתה מצויה בקשיים כלכליים ונאבקה על המשך קיומה. בשם לב לכך שמצבה הכספי עשוי להשפיע על פרנסתם של כ-1,000 עובדים ואלפי קבלני משנה, סבר האגף לפניו הציבור כי די בכך כדי להצדיק חריגה מהנוהל והחלת הקריטריונים החדשים שנקבעו להפחתת קנסות, על החברה.

**סיכום המקרה** – בעקבות פניית האגף לפניו הציבור אישר סמנכ"ל ביטוח וגבייה להפחית את הקנסות שהושטו על החברה בשיעור של 70%.

### **חיוב בתשלום דמי ביטוח של תלמידת כיתה ז'**

**הסוגיה** – מבוטחת שתיקנה את גילה חויבה בדמי ביטוח בגין תקופות מהיותה בת 13.

**פרטי המקרה** – המבוטחת עלתה ארצה מאתיופיה ותאריך לידתה בעבר היה 1/4/1990. לדבריה, בעת עלייתה נרשם גיל שגוי במרשם האוכלוסין ולכן פעלה לתיקונה ותאריך הלידה כיום הוא 27/3/1995.

במסגרת "הרחבת רשת", חויבה בתשלום דמי ביטוח ממועד הגיעה לגיל 18, על פי תאריך לידתה המקורי וכך יצא שעל-פי מועד לידתה החדש, חויבה המבוטחת בגין תקופות בהן הייתה בת 13.

**בחירת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי הסניף נועץ בעניין עם תחום הביטוח במשרד הראשי אולם אי אפשר לפעול לביטול החיוב שכן יש הנחיה של הלשכה המשפטית שלפיה אין להפעיל שינוי למפרע בעקבות שינוי גיל.

לאור הנסיבות פנה האגף ללשכה המשפטית בבקשה שיבחנו את המקרה פעם נוספת, שכן ברור שבמסגרת חוות הדעת הנוגעת לתיקון גיל, לא היתה כל כוונה כי תחויב בדמי ביטוח ילדה בת 13.

במקביל, פנתה המבוטחת לתקשורת.

**סיכום המקרה** – לאחר בחינה נוספת של העניין, תוקן תאריך הלידה של המבוטחת וחובה בדמי ביטוח בוטל במלואו.

### **קביעת מעמדו של מבוטח כעובד שכיר ואישור תביעתו לדמי אבטלה**

**הסוגיה** – קביעת מעמדו של מבוטח כעובד שכיר בהתבסס על נתונים שונים מאלו שנקבעו כתנאי לקבלת החלטה.

**פרטי המקרה** – לאגף לפניו הציבור פנה מבוטח שעבד כשש שנים כמפיץ עיתונים בחברה בת של עיתון מעריב ופוטרו בשל מצבו הכלכלי של העיתון. לאחר הפיטורים, הגיש המבוטח תביעה לדמי אבטלה אך תביעתו נדחתה מאחר שלא המציא פסק דין הקובע כי מעמדו בחברה זו היה שכיר.

**בחירת המשמעויות** – עובדים אחרים שעבדו במעריב באותה עבודה ובאותם תנאים, הוכרו כעובדים שכירים ותביעותיהם לדמי אבטלה אושרו. לאור זאת, ומאחר שהמבוטח התקשה להמציא את פסק הדין

המבוקש (באותה תקופה היה העיתון בתהליך של פירוק), סבר האגף לפניית הציבור שיש לבחון את מעמד הפונה בהתאם לקריטריונים שלפיהם נקבע מעמד העובדים שעבודתם היתה זהה לשלו, מבלי לחייבו להמציא פסק דין.

שורה תחתונה – אגף הביטוח והגבייה החליט להכיר במבוטח כעובד שכיר בהסתמך על אישור המפרק ותנאי ההתקשרות הזהים, ולאור זאת, אושרה תביעתו לדמי אבטלה, בכפוף לעמידתו ביתר תנאי הזכאות והתייצבותו בשירות התעסוקה.

### **שקיפות מרבית בשלבי הליך רישום ועיקול מיטלטלין שנתפסו בהליך גבייה של הוצל"פ**

הסוגיה – שקיפות מרבית בנוגע לשלבי הליך רישום ועיקול מיטלטלין שנתפסו בהליך גבייה.

פרטי המקרה – למבוטח היה חוב בדמי ביטוח. לאחר שלא שעה לפניית המוסד בעניין החוב, ניגשו מעקלים לחנות שבבעלותו ועיקלו תכשיטי זהב. התכשיטים נמכרו במכירה פומבית. המבוטח הלך על כך שבמסגרת רישום ומימוש העיקול לא נעשה רישום מפורט של התכשיטים ולא נעשו שקילה וצילום שלהם גם לפני מכירתם במכירה הפומבית. לטענתו, מדובר בהליך לא תקין המנוגד להליך העיקול והמכירה שמקובל במשטרת ישראל.

על אף כל ההסברים שניתנו לו על ידי הסניף המבוטח התעקש כי שווי התכשיטים שנתפסו היה רב יותר משווי המכירה בפועל. אלא שטענתו זו לא הוכחה עד היום. עניינו של המבוטח נדון בבית המשפט וניתן פסק דין חלוט בעניינו, הדוחה את תביעתו.

בחינת המשמעויות – מעיון בפסק הדין עלה כי בית המשפט לא ראה באי ביצוע הרישום כנטען, רשלנות של המוסד. עם זאת, לאור תחושותיו של המבוטח ובשים לב למחויבות המוסד לפעול בשקיפות וברגישות, פנה האגף לפניית הציבור לאגף אכיפה והוצאה לפועל בבקשה לבחון את ההליכים בעניין עיקול המיטלטלין ומכירתם ולוודא כי הם כוללים תיעוד מפורט, שקילה וצילום במהלך תפיסתם ולפני מכירתם.

סיכום המקרה – בעקבות פניית האגף לפניית הציבור, הופץ נוהל רישום עיקול של מיטלטלין יקרי ערך, המפרט את כל השלבים מהוצאת החפצים ועד למכירתם וזיכוי החשבון.

**לוחות**



לוח 1: פניות הציבור שטופלו, 2015-2016

| אחוז השנוי | 2016  | 2015  | נושא                                    |
|------------|-------|-------|---|
| 0.1        | 8,832 | 8,821 | <b>סך כל הפניות</b>                     |
| -0.4       | 8,496 | 8,534 | מזה: פניות חדשות                        |
| 17.0       | 268   | 229   | פניות חוזרות                            |
| 17.2       | 68    | 58    | גורמי חוץ                               |
|            |       |       | <b>סוג הפניות החדשות</b>                |
| 10.5       | 3,456 | 3,127 | תלונות                                  |
| -13.9      | 2,938 | 3,412 | בקשות                                   |
| 5.5        | 1,875 | 1,777 | עררים                                   |
| 4.1        | 227   | 218   | אחרות                                   |
|            |       |       | <b>זמן הטיפול בפניות החדשות (בימים)</b> |
| -8.1       | 21.6  | 23.5  | סך הכל                                  |
| 21.0       | 22.5  | 18.6  | במשרד הראשי בלבד                        |
| -14.7      | 21.4  | 25.1  | <b>זמן משולב</b>                        |
| -17.4      | 14.7  | 17.8  | משרד ראשי                               |
| -8.2       | 6.7   | 7.3   | סניף                                    |

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2016 לעומת 2015

| אחוז השינוי | 2016   |        | 2015   |        | ענף                        |
|-------------|--------|--------|--------|--------|----------------------------|
|             | אחוזים | מספרים | אחוזים | מספרים |                            |
| -0.5        | 100.0  | 8,359  | 100.0  | 8,402  | סך הכל                     |
| -7.2        | 75.8   | 6,337  | 81.2   | 6,826  | סך הכל גמלאות              |
| -17.5       | 21.1   | 1,766  | 25.5   | 2,141  | נכות <sup>(1)</sup>        |
| -0.9        | 18.2   | 1,524  | 18.3   | 1,538  | נפגעי עבודה <sup>(2)</sup> |
| -17.8       | 7.6    | 639    | 9.2    | 777    | זקנה ושירים                |
| -12.4       | 5.5    | 461    | 6.3    | 526    | הבטחת הכנסה                |
| 0.0         | 6.0    | 503    | 6.0    | 503    | סיעוד                      |
| 9.3         | 4.2    | 353    | 3.8    | 323    | אבטלה                      |
| 5.3         | 3.6    | 299    | 3.4    | 284    | אמהות                      |
| 10.2        | 2.7    | 227    | 2.5    | 206    | ניידות                     |
| -7.6        | 1.6    | 133    | 1.7    | 144    | מזונות                     |
| 0.0         | 1.6    | 135    | 1.6    | 135    | שיקום                      |
| 60.0        | 2.1    | 176    | 1.3    | 110    | ילדים                      |
| -12.5       | 0.9    | 77     | 1.0    | 88     | נפגעי איבה <sup>(3)</sup>  |
| -13.7       | 0.5    | 44     | 0.6    | 51     | שירות מילואים              |
| 3.8         | 1.6    | 137    | 1.6    | 132    | שונות                      |
| 32.9        | 16.8   | 1,403  | 12.6   | 1,056  | סך הכל ביטוח וגבייה        |
| 46.5        | 7.8    | 649    | 5.3    | 443    | ביטוח ובריאות              |
| 21.3        | 5.7    | 479    | 4.7    | 395    | גבייה מעצמאים              |
| 31.6        | 1.5    | 125    | 1.1    | 95     | תיאום ורציפות ביטוח        |
| 23.1        | 1.1    | 96     | 0.9    | 78     | גבייה ממעסיקים             |
| 20.9        | 0.6    | 52     | 0.5    | 43     | הוצאה לפועל                |
| 0.0         | 0.0    | 2      | 0.0    | 2      | ביקורת ניכויים             |
| 19.0        | 7.4    | 619    | 5.9    | 520    | סך הכל ענפים אחרים         |

(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 3: פניות לפי סניפים, 2016 לעומת 2015

| אחוז השינוי | 2016   |        | 2015   |        | סניף            |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
|             | אחוזים | מספרים | אחוזים | מספרים |                 |
| -0.4        | 100.0  | 8,496  | 100.0  | 8,531  | סך הכל          |
| -31.6       | 17.8   | 1,514  | 26.0   | 2,214  | משרד ראשי       |
| 10.5        | 82.2   | 6,982  | 74.0   | 6,317  | סניפים - סך הכל |
| 20.6        | 2.8    | 234    | 2.3    | 194    | אשדוד           |
| 21.1        | 1.9    | 161    | 1.6    | 133    | אשקלון          |
| 15.1        | 4.8    | 412    | 4.2    | 358    | באר שבע         |
| 37.3        | 1.8    | 151    | 1.3    | 110    | בני ברק         |
| -7.2        | 3.0    | 256    | 3.2    | 276    | חדרה            |
| 15.8        | 1.8    | 154    | 1.6    | 133    | חולון           |
| 1.4         | 4.4    | 370    | 4.3    | 365    | חיפה            |
| 9.1         | 2.7    | 227    | 2.4    | 208    | טבריה           |
| -1.3        | 2.8    | 236    | 2.8    | 239    | יפו             |
| 11.7        | 11.1   | 944    | 9.9    | 845    | ירושלים         |
| 2.7         | 4.1    | 347    | 4.0    | 338    | כפר סבא         |
| 6.1         | 1.0    | 87     | 1.0    | 82     | כרמיאל          |
| 39.4        | 2.6    | 223    | 1.9    | 160    | נהריה           |
| 2.5         | 3.3    | 284    | 3.2    | 277    | נצרת            |
| 17.2        | 3.2    | 272    | 2.7    | 232    | נתניה           |
| 27.3        | 2.2    | 191    | 1.8    | 150    | עפולה           |
| 7.5         | 5.4    | 457    | 5.0    | 425    | פתח תקוה        |
| 7.3         | 3.6    | 307    | 3.4    | 286    | קרית            |
| 15.0        | 2.6    | 222    | 2.3    | 193    | ראשון לציון     |
| 10.5        | 3.8    | 325    | 3.4    | 294    | רחובות          |
| -0.5        | 5.2    | 441    | 5.2    | 443    | רמלה            |
| 14.2        | 3.1    | 266    | 2.7    | 233    | רמת גן          |
| 21.0        | 4.9    | 415    | 4.0    | 343    | תל אביב         |

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2016

| סניף            | סך הכל | נכות <sup>1</sup> | נפגעי עבודה <sup>2</sup> | זיקנה ושאירים | סיעוד | הבטחת הכנסה | אבטלה |
|-----------------|--------|-------------------|--------------------------|---------------|-------|-------------|-------|
| סך הכל מספרים   | 8,496  | 1,766             | 1,524                    | 639           | 503   | 461         | 353   |
| אחוזים מסך הכל  | 100.0  | 20.8              | 17.9                     | 7.5           | 5.9   | 5.4         | 4.2   |
| משרד ראשי       | 1,514  | 218               | 146                      | 115           | 58    | 44          | 29    |
| סניפים - סך הכל | 6,982  | 1,548             | 1,378                    | 524           | 445   | 417         | 324   |
| אשדוד           | 234    | 57                | 45                       | 17            | 21    | 20          | 18    |
| אשקלון          | 161    | 28                | 38                       | 7             | 12    | 13          | 8     |
| באר שבע         | 412    | 87                | 64                       | 28            | 37    | 25          | 17    |
| בני ברק         | 151    | 44                | 10                       | 7             | 3     | 6           | 6     |
| חדרה            | 256    | 55                | 70                       | 14            | 16    | 14          | 6     |
| חולון           | 154    | 45                | 30                       | 5             | 14    | 10          | 4     |
| חיפה            | 370    | 71                | 61                       | 44            | 30    | 15          | 22    |
| טבריה           | 227    | 54                | 40                       | 19            | 17    | 23          | 9     |
| יפו             | 236    | 56                | 38                       | 24            | 21    | 21          | 13    |
| ירושלים         | 944    | 219               | 162                      | 64            | 47    | 74          | 41    |
| כפר סבא         | 347    | 95                | 54                       | 28            | 11    | 19          | 13    |
| כרמיאל          | 87     | 23                | 24                       | 7             | 8     | 9           | 5     |
| נהריה           | 223    | 43                | 42                       | 23            | 15    | 26          | 8     |
| נצרת            | 284    | 53                | 122                      | 10            | 10    | 17          | 9     |
| נתניה           | 272    | 52                | 57                       | 17            | 24    | 13          | 15    |
| עפולה           | 191    | 43                | 26                       | 14            | 23    | 11          | 5     |
| פתח תקוה        | 457    | 117               | 76                       | 45            | 23    | 14          | 26    |
| קריות           | 307    | 84                | 46                       | 36            | 25    | 25          | 14    |
| ראשון לציון     | 222    | 40                | 61                       | 8             | 9     | 14          | 14    |
| רחובות          | 325    | 59                | 69                       | 18            | 17    | 17          | 24    |
| רמלה            | 441    | 94                | 111                      | 25            | 15    | 17          | 22    |
| רמת גן          | 266    | 49                | 43                       | 25            | 22    | 4           | 17    |
| תל אביב         | 415    | 80                | 89                       | 39            | 25    | 10          | 8     |

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגעי פוליו וגזת.  
 (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.  
 (3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.



לוח 4 - המשך

| שונים<br>גמלאות | שירות<br>מילואים | נפגעי<br>איבה | מזונות | שיקום | ילדים | ניידות | אימהות | סניף           |
|-----------------|------------------|---------------|--------|-------|-------|--------|--------|----------------|
| 137             | 44               | 77            | 133    | 135   | 176   | 227    | 299    | סך הכל מספרים  |
| 1.6             | 0.5              | 0.9           | 1.6    | 1.6   | 2.1   | 2.7    | 3.5    | אחוזים מסך הכל |
| 85              | 7                | 19            | 26     | 19    | 21    | 49     | 28     | משרד ראשי      |
| 52              | 37               | 58            | 107    | 116   | 155   | 178    | 271    | סך כל הסניפים  |
| -               | 1                | 6             | 6      | 4     | 1     | 3      | 5      | אשדוד          |
| 1               | -                | 6             | 2      | 3     | 2     | 2      | 9      | אשקלון         |
| 5               | -                | 4             | 14     | 14    | 15    | 13     | 16     | באר שבע        |
| 1               | -                | -             | 2      | 6     | 2     | 4      | 30     | בני ברק        |
| 2               | 1                | 3             | 2      | 3     | 5     | 4      | 6      | חדרה           |
| 2               | 2                | -             | 4      | 2     | 2     | 2      | 1      | חולון          |
| 5               | 2                | 4             | 5      | -     | 6     | 9      | 5      | חיפה           |
| -               | 1                | 2             | 6      | 2     | 4     | 7      | 6      | טבריה          |
| 4               | -                | 1             | 2      | -     | 6     | 3      | 5      | יפו            |
| 5               | 10               | 18            | 15     | 10    | 24    | 38     | 41     | ירושלים        |
| 1               | -                | -             | 3      | 5     | 11    | 6      | 17     | כפר סבא        |
| -               | -                | -             | 1      | 1     | -     | -      | 1      | כרמיאל         |
| 1               | -                | -             | 3      | 1     | 7     | 3      | 5      | נהריה          |
| 4               | -                | 1             | -      | 6     | 5     | 9      | 7      | נצרת           |
| 1               | 3                | -             | 4      | 9     | 7     | 10     | 8      | נתניה          |
| -               | 3                | 1             | 2      | 3     | 3     | 7      | 10     | עפולה          |
| 3               | 5                | 1             | 5      | 13    | 12    | 14     | 20     | פתח תקוה       |
| 3               | 1                | 2             | 6      | 7     | -     | 9      | 10     | קריות          |
| 1               | -                | 1             | 4      | 1     | 4     | 8      | 11     | ראשון לציון    |
| 5               | 2                | 5             | 3      | 7     | 6     | 7      | 11     | רחובות         |
| 2               | 1                | 1             | 11     | 4     | 13    | 7      | 31     | רמלה           |
| 2               | 3                | -             | 6      | 6     | 12    | 6      | 6      | רמת גן         |
| 4               | 2                | 2             | 1      | 9     | 8     | 7      | 10     | תל אביב        |

לוח 4 - המשך

| סניף            | ביטוח ובריאות | גבייה - עצמאים | תיאום ורציפות ביטוח | גבייה - מעסיקים | הוצאה לפועל | ביקורת ניכויים | ענפים אחרים |
|-----------------|---------------|----------------|---------------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|
| סך הכל מספרים   | 649           | 479            | 125                 | 96              | 52          | 2              | 619         |
| אחוזים מסך הכל  | 7.6           | 5.6            | 1.5                 | 1.1             | 0.6         | 0.0            | 5.4         |
| משרד ראשי       | 108           | 47             | 92                  | 30              | 6           | 2              | 365         |
| סניפים - סך הכל | 541           | 432            | 33                  | 66              | 46          | -              | 254         |
| אשדוד           | 11            | 11             | -                   | 2               | 2           | -              | 4           |
| אשקלון          | 13            | 10             | -                   | 2               | 1           | -              | 4           |
| באר שבע         | 36            | 25             | 2                   | 1               | 1           | -              | 8           |
| בני ברק         | 15            | 13             | -                   | -               | 1           | -              | 1           |
| חדרה            | 23            | 13             | 1                   | 2               | 1           | -              | 15          |
| חולון           | 14            | 10             | 1                   | -               | 2           | -              | 4           |
| חיפה            | 29            | 27             | 3                   | 13              | 2           | -              | 17          |
| טבריה           | 16            | 13             | 1                   | -               | -           | -              | 7           |
| יפו             | 16            | 13             | -                   | 1               | 5           | -              | 7           |
| ירושלים         | 76            | 60             | 1                   | 6               | 5           | -              | 28          |
| כפר סבא         | 29            | 21             | 2                   | 7               | 3           | -              | 22          |
| כרמיאל          | 3             | 2              | 1                   | 1               | -           | -              | 1           |
| נהריה           | 20            | 11             | 2                   | 3               | 2           | -              | 8           |
| נצרת            | 11            | 7              | -                   | 1               | 1           | -              | 11          |
| נתניה           | 23            | 16             | 1                   | 4               | 4           | -              | 4           |
| עפולה           | 13            | 17             | 1                   | -               | 1           | -              | 8           |
| פתח תקוה        | 28            | 30             | 4                   | 6               | 3           | -              | 12          |
| קריות           | 17            | 11             | 3                   | 2               | -           | -              | 6           |
| ראשון לציון     | 22            | 17             | -                   | 1               | 1           | -              | 5           |
| רחובות          | 24            | 21             | 3                   | 5               | -           | -              | 22          |
| רמלה            | 37            | 26             | 1                   | 2               | 1           | -              | 20          |
| רמת גן          | 17            | 25             | 3                   | 3               | 1           | -              | 16          |
| תל אביב         | 48            | 33             | 3                   | 4               | 9           | -              | 24          |

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפני ענפים נבחרים וסניף, 2016

| סניף            | סך כל הפניות שטופלו |       | נכות כללית |       | נפגעי עבודה |       | זיקנה ושארים |       | סיעור |       | הבטחת הכנסה |       | אבטלה |       |
|-----------------|---------------------|-------|------------|-------|-------------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
|                 | ממד                 | פניות | ממד        | פניות | ממד         | פניות | ממד          | פניות | ממד   | פניות | ממד         | פניות | ממד   | פניות |
| סניפים - סך הכל | 1.7                 | 1,548 | 6.6        | 1,378 | 18.7        | 524   | 0.6          | 445   | 2.7   | 417   | 4.5         | 417   | 324   | 4.9   |
| אשדוד           | 2.1                 | 57    | 10.2       | 45    | 19.5        | 17    | 0.6          | 21    | 3.2   | 20    | 7.7         | 18    | 18    | 8.3   |
| אשקלון          | 1.7                 | 28    | 4.6        | 38    | 14.1        | 7     | 0.3          | 12    | 2.0   | 13    | 4.6         | 8     | 8     | 4.2   |
| באר שבע         | 1.3                 | 87    | 4.0        | 64    | 11.7        | 28    | 0.5          | 37    | 3.3   | 25    | 1.4         | 17    | 17    | 3.2   |
| בני ברק         | 1.6                 | 44    | 8.8        | 10    | 8.9         | 7     | 0.6          | 3     | 1.5   | 6     | 6.9         | 6     | 6     | 5.4   |
| חדרה            | 1.3                 | 55    | 4.6        | 70    | 16.7        | 14    | 0.4          | 16    | 2.3   | 14    | 2.6         | 6     | 6     | 1.7   |
| חולון           | 1.4                 | 45    | 7.1        | 30    | 17.8        | 5     | 0.1          | 14    | 1.9   | 10    | 9.9         | 4     | 4     | 2.2   |
| חיפה            | 1.9                 | 71    | 5.9        | 61    | 13.9        | 44    | 0.7          | 30    | 3.9   | 15    | 3.2         | 22    | 22    | 7.8   |
| טבריה           | 1.6                 | 54    | 4.8        | 40    | 14.1        | 19    | 0.7          | 17    | 3.9   | 23    | 4.9         | 9     | 9     | 3.5   |
| יפן             | 1.9                 | 56    | 6.0        | 38    | 15.0        | 24    | 0.6          | 21    | 2.4   | 21    | 7.8         | 13    | 13    | 6.5   |
| ירושלים         | 1.9                 | 219   | 9.6        | 162   | 27.3        | 64    | 0.7          | 47    | 2.9   | 74    | 10.2        | 41    | 41    | 8.3   |
| כפר סבא         | 1.5                 | 95    | 9.9        | 54    | 23.4        | 28    | 0.4          | 11    | 1.5   | 19    | 30.5        | 13    | 13    | 3.9   |
| כרמיאל          | 1.4                 | 23    | 5.3        | 24    | 17.4        | 7     | 0.6          | 8     | 4.6   | 9     | 4.1         | 5     | 5     | 4.3   |
| נרתיק           | 1.6                 | 43    | 4.7        | 42    | 12.6        | 23    | 0.8          | 15    | 3.5   | 26    | 4.6         | 8     | 8     | 3.0   |
| נצרת            | 1.4                 | 53    | 3.5        | 122   | 23.6        | 10    | 0.3          | 10    | 1.7   | 17    | 1.4         | 9     | 9     | 2.8   |
| נתניה           | 1.3                 | 52    | 4.5        | 57    | 15.0        | 17    | 0.4          | 24    | 2.7   | 13    | 3.5         | 15    | 15    | 4.2   |
| עפולה           | 1.8                 | 43    | 5.3        | 26    | 11.5        | 14    | 0.6          | 23    | 5.8   | 11    | 4.5         | 5     | 5     | 2.3   |
| פתח תקוה        | 2.1                 | 117   | 10.7       | 76    | 24.4        | 45    | 0.9          | 23    | 2.8   | 14    | 7.9         | 26    | 26    | 7.3   |
| קריית           | 2.6                 | 84    | 9.6        | 46    | 25.1        | 36    | 0.9          | 25    | 3.6   | 25    | 8.0         | 14    | 14    | 6.3   |
| ראשון לציון     | 1.8                 | 40    | 6.6        | 61    | 29.6        | 8     | 0.2          | 9     | 1.7   | 14    | 10.8        | 14    | 14    | 6.1   |
| רחובות          | 1.5                 | 59    | 5.3        | 69    | 16.1        | 18    | 0.4          | 17    | 1.7   | 17    | 4.8         | 24    | 24    | 6.0   |
| רמלה            | 1.9                 | 94    | 8.1        | 111   | 26.3        | 25    | 0.7          | 15    | 2.2   | 17    | 5.8         | 22    | 22    | 5.7   |
| רמת גן          | 1.7                 | 49    | 7.1        | 43    | 19.2        | 25    | 0.6          | 22    | 2.7   | 4     | 4.2         | 17    | 17    | 7.0   |
| תל אביב         | 1.8                 | 80    | 9.4        | 89    | 19.6        | 39    | 0.7          | 25    | 3.0   | 10    | 6.9         | 8     | 8     | 2.4   |

| סניף            | אמהות |       | ניידות |       | מזונות |       | ילדים |       | נפגעי איבה |       | גבייה מלא שכירים |       | גבייה ממעסיקים |       |
|-----------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
|                 | מדד   | פניות | מדד    | פניות | מדד    | פניות | מדד   | פניות | מדד        | פניות | מדד              | פניות | מדד            | פניות |
| סניפים - סך הכל | 2.2   | 178   | 4.5    | 107   | 6.6    | 66    | 0.1   | 155   | 11.9       | 58    | 0.4              | 432   | 0.4            | 66    |
| אשדוד           | 1.3   | 3     | 3.2    | 6     | 10.7   | 1     | 0.0   | 1     | 55.9       | 6     | 0.5              | 11    | 0.5            | 2     |
| אשקלון          | 3.2   | 2     | 2.0    | 2     | 3.1    | 2     | 0.1   | 2     | 9.9        | 6     | 0.6              | 10    | 0.6            | 2     |
| באר שבע         | 1.7   | 13    | 3.8    | 14    | 8.2    | 15    | 0.2   | 15    | 10.2       | 4     | 0.4              | 25    | 0.4            | 1     |
| בני ברק         | 4.3   | 4     | 6.6    | 2     | 7.7    | 2     | 0.1   | 2     | 0.0        | 0     | 0.4              | 13    | 0.4            | 0     |
| חדרה            | 1.2   | 4     | 1.9    | 2     | 2.2    | 5     | 0.1   | 5     | 22.5       | 3     | 0.3              | 13    | 0.3            | 2     |
| חולון           | 0.4   | 2     | 1.7    | 4     | 10.8   | 2     | 0.1   | 2     | 0.0        | 0     | 0.5              | 10    | 0.5            | 0     |
| חיפה            | 1.0   | 9     | 5.1    | 5     | 6.0    | 6     | 0.1   | 6     | 25.5       | 4     | 0.7              | 27    | 0.7            | 13    |
| טבריה           | 1.5   | 7     | 4.8    | 6     | 8.0    | 4     | 0.1   | 4     | 6.4        | 2     | 0.4              | 13    | 0.4            | 0     |
| יפן             | 1.7   | 3     | 3.0    | 2     | 2.9    | 6     | 0.2   | 6     | 8.5        | 1     | 0.6              | 13    | 0.6            | 1     |
| ירושלים         | 2.2   | 38    | 8.7    | 15    | 8.3    | 24    | 0.2   | 24    | 16.3       | 18    | 0.4              | 60    | 0.4            | 6     |
| כפר סבא         | 2.8   | 6     | 2.9    | 3     | 8.4    | 11    | 0.2   | 11    | 0.0        | 0     | 0.3              | 21    | 0.3            | 7     |
| כרמיאל          | 0.7   | 0     | 0.0    | 1     | 3.6    | 0     | 0.0   | 0     | 0.0        | 0     | 0.1              | 2     | 0.1            | 1     |
| נמררה           | 1.6   | 3     | 2.0    | 3     | 4.1    | 7     | 0.2   | 7     | 0.0        | 0     | 0.4              | 11    | 0.4            | 3     |
| נצרת            | 1.7   | 9     | 3.8    | 0     | 0.0    | 5     | 0.1   | 5     | 13.0       | 1     | 0.2              | 7     | 0.2            | 1     |
| נתניה           | 1.5   | 10    | 4.8    | 4     | 4.5    | 7     | 0.1   | 7     | 0.0        | 0     | 0.3              | 16    | 0.3            | 4     |
| עפולה           | 3.3   | 7     | 5.9    | 2     | 4.3    | 3     | 0.1   | 3     | 5.1        | 1     | 0.8              | 17    | 0.8            | 0     |
| פתח תקוה        | 2.6   | 14    | 6.4    | 5     | 7.7    | 12    | 0.2   | 12    | 5.2        | 1     | 0.6              | 30    | 0.6            | 6     |
| קריית           | 4.4   | 9     | 6.3    | 6     | 8.6    | 0     | 0.0   | 0     | 35.3       | 2     | 0.6              | 11    | 0.6            | 2     |
| ראשון לציון     | 3.4   | 8     | 5.9    | 4     | 8.4    | 4     | 0.1   | 4     | 13.0       | 1     | 0.7              | 17    | 0.7            | 1     |
| רחובות          | 1.4   | 7     | 3.2    | 3     | 3.9    | 6     | 0.1   | 6     | 30.9       | 5     | 0.4              | 21    | 0.4            | 5     |
| רמלה            | 3.0   | 7     | 3.6    | 11    | 12.9   | 13    | 0.2   | 13    | 6.7        | 1     | 0.4              | 26    | 0.4            | 2     |
| רמת גן          | 1.4   | 6     | 4.4    | 6     | 21.8   | 12    | 0.3   | 12    | 0.0        | 0     | 0.7              | 25    | 0.7            | 3     |
| תל אביב         | 1.6   | 7     | 5.3    | 1     | 3.6    | 8     | 0.2   | 8     | 8.4        | 2     | 0.5              | 33    | 0.5            | 4     |

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2016

| אופי הפנייה            |       |       |        | סך כל הפניות שטופלו | הפונה                 |
|------------------------|-------|-------|--------|---------------------|-----------------------|
| אחרים                  | עררים | בקשות | תלונות |                     |                       |
| <b>מספרים מוחלטים</b>  |       |       |        |                     |                       |
| 227                    | 1,875 | 2,938 | 3,456  | 8,496               | סך הכל מספרים מוחלטים |
| 2.7                    | 22.1  | 34.6  | 40.7   | 100.0               | אחוזים מסך הכל        |
| 108                    | 1,290 | 1,919 | 2,306  | 5,623               | המבוטח בעצמו          |
| 19                     | 109   | 400   | 768    | 1,296               | מיופה כח מקצועי       |
| 24                     | 240   | 334   | 147    | 745                 | רשות ממשלתית          |
| 70                     | 195   | 201   | 188    | 654                 | מיופה כח פרטי         |
| 5                      | 28    | 35    | 16     | 84                  | גורם פרלמנטרי         |
| 1                      | 9     | 21    | 24     | 55                  | גוף פרטי              |
| -                      | 2     | 17    | 5      | 24                  | מבקר המדינה           |
| -                      | 2     | 11    | 2      | 15                  | גוף עירוני            |
| <b>באחוזים מסך הכל</b> |       |       |        |                     |                       |
| 100.0                  | 100.0 | 100.0 | 100.0  | 100.0               | סך הכל                |
| 47.6                   | 68.8  | 65.3  | 66.7   | 66.2                | המבוטח בעצמו          |
| 8.4                    | 5.8   | 13.6  | 22.2   | 15.3                | מיופה כח מקצועי       |
| 10.6                   | 12.8  | 11.4  | 4.3    | 8.8                 | רשות ממשלתית          |
| 30.8                   | 10.4  | 6.8   | 5.4    | 7.7                 | מיופה כח פרטי         |
| 2.2                    | 1.5   | 1.2   | 0.5    | 1.0                 | גורם פרלמנטרי         |
| 0.4                    | 0.5   | 0.7   | 0.7    | 0.6                 | גוף פרטי              |
| -                      | 0.1   | 0.6   | 0.1    | 0.3                 | מבקר המדינה           |
| -                      | 0.1   | 0.4   | 0.1    | 0.2                 | גוף עירוני            |

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2016

|           | זמן הטיפול (ימים) |      |      |           |       | ימי טיפול ממוצעים בפנייה |       |       | פניות (מספרים מוחלטים) | סניף   |      |         |                 |
|-----------|-------------------|------|------|-----------|-------|--------------------------|-------|-------|------------------------|--------|------|---------|-----------------|
|           | אחוזים            |      |      |           |       | מספרים מוחלטים           |       |       |                        |        |      |         |                 |
| יותר מ-30 | 30-15             | 14-8 | 7-0  | יותר מ-30 | 30-15 | 14-8                     | 7-0   | בסניף | במשרד ראשי             | סך הכל |      |         |                 |
| 6.9       | 11.7              | 14.5 | 66.9 | 583       | 995   | 1,234                    | 5,684 | 8.2   | 10.2                   | 18.4   | 21.6 | 8,496   | סך הכל          |
| 20.7      | 24.2              | 21.7 | 33.4 | 313       | 367   | 329                      | 505   | 14.2  | 17.0                   | 31.2   | 22.5 | 1,514   | משרד ראשי       |
| 3.9       | 9.0               | 13.0 | 74.2 | 270       | 628   | 905                      | 5,179 | 4.5   | 15.4                   | 19.9   | 21.4 | 6,982   | סניפים - סך הכל |
| 4.3       | 10.3              | 19.2 | 66.2 | 10        | 24    | 45                       | 155   | 2.6   | 16.5                   | 19.0   | 15.1 | 151     | בני ברק         |
| 15.5      | 16.1              | 17.4 | 50.9 | 25        | 26    | 28                       | 82    | 4.6   | 12.0                   | 16.6   | 154  | 256     | חדרה            |
| 1.5       | 2.9               | 11.7 | 84.0 | 6         | 12    | 48                       | 346   | 2.1   | 12.5                   | 14.6   | 154  | 154     | חולון           |
| -         | 0.7               | 5.3  | 94.0 | -         | 1     | 8                        | 142   | 7.0   | 14.6                   | 21.6   | 370  | 370     | חיפה            |
| 0.4       | 4.3               | 12.1 | 83.2 | 1         | 11    | 31                       | 213   | 8.2   | 16.6                   | 24.8   | 227  | 227     | טבריה           |
| 1.3       | 1.3               | 1.3  | 96.1 | 2         | 2     | 2                        | 148   | 9.8   | 18.3                   | 28.1   | 347  | 347     | כפר סבא         |
| 4.1       | 9.2               | 13.5 | 73.2 | 15        | 34    | 50                       | 271   | 1.7   | 14.3                   | 15.9   | 236  | 236     | יפו             |
| 5.7       | 11.0              | 18.5 | 64.8 | 13        | 25    | 42                       | 147   | 9.0   | 12.6                   | 21.6   | 944  | 944     | ירושלים         |
| 1.3       | 1.3               | 1.3  | 96.2 | 3         | 3     | 3                        | 227   | 12.6  | 18.1                   | 25.0   | 223  | 223     | נהריה           |
| 4.2       | 15.7              | 21.3 | 58.8 | 40        | 148   | 201                      | 555   | 4.0   | 15.3                   | 19.3   | 87   | 87      | כרמיאל          |
| 7.8       | 15.3              | 14.4 | 62.5 | 27        | 53    | 50                       | 217   | 10.6  | 12.0                   | 22.7   | 284  | 284     | נצרת            |
| 1.1       | 6.9               | 4.6  | 87.4 | 1         | 6     | 4                        | 76    | 2.6   | 14.4                   | 17.0   | 272  | 272     | נתניה           |
| 6.7       | 6.7               | 10.3 | 76.2 | 15        | 15    | 23                       | 170   | 2.3   | 13.8                   | 16.1   | 191  | 191     | עפולה           |
| 7.4       | 16.9              | 19.4 | 56.3 | 21        | 48    | 55                       | 160   | 6.0   | 16.5                   | 22.5   | 457  | 457     | פתח תקווה       |
| 0.7       | 2.9               | 3.3  | 93.0 | 2         | 8     | 9                        | 253   | 14.5  | 14.5                   | 27.4   | 307  | 307     | קריית           |
| -         | 2.6               | 6.3  | 91.1 | -         | 5     | 12                       | 174   | 5.4   | 14.9                   | 20.3   | 222  | 222     | ראשון לציון     |
| 3.5       | 8.8               | 7.9  | 79.9 | 16        | 40    | 36                       | 365   | 6.1   | 14.6                   | 20.7   | 325  | 325     | רחובות          |
| 6.8       | 22.1              | 25.7 | 45.3 | 21        | 68    | 79                       | 139   | 7.0   | 16.8                   | 23.8   | 441  | 441     | רמלה            |
| 2.3       | 7.2               | 13.1 | 77.5 | 5         | 16    | 29                       | 172   | 1.5   | 13.5                   | 15.0   | 266  | 266     | רמת גן          |
| 4.3       | 4.0               | 8.9  | 82.8 | 14        | 13    | 78                       | 312   | 15.4  | 21.6                   | 415    | 415  | תל אביב |                 |
| 2.9       | 8.6               | 17.7 | 70.7 | 13        | 38    | 8                        | 256   |       |                        |        |      |         |                 |
| 0.4       | 0.4               | 3.0  | 96.2 | 1         | 1     | 8                        | 256   |       |                        |        |      |         |                 |
| 4.6       | 7.5               | 8.4  | 79.5 | 19        | 31    | 35                       | 330   |       |                        |        |      |         |                 |

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (ימים), 2016

| 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 |                          |                         |                     |                         |       |                     |
| 6.7                            | 14.7       | 21.4   | 6,982                    | 22.5                    | 1,508               | 21.6                    | 8,496 | סך הכל              |
| 7.0                            | 14.9       | 21.8   | 5,610                    | 21.2                    | 858                 | 21.7                    | 6,474 | סך הכל גמלאות       |
| 7.1                            | 14.4       | 21.5   | 1,548                    | 19.0                    | 218                 | 21.2                    | 1,766 | נכות                |
| 8.6                            | 13.8       | 22.4   | 1,378                    | 24.1                    | 146                 | 22.5                    | 1,524 | נפגעי עבודה         |
| 6.2                            | 15.5       | 21.7   | 524                      | 25.2                    | 109                 | 22.3                    | 639   | זיקנה ושאיירים      |
| 5.2                            | 13.1       | 18.3   | 445                      | 26.3                    | 58                  | 19.2                    | 503   | סיעוד               |
| 6.2                            | 15.9       | 22.1   | 417                      | 10.7                    | 44                  | 21.0                    | 461   | הבטחת הכנסה         |
| 5.2                            | 14.5       | 19.7   | 324                      | 9.7                     | 29                  | 18.8                    | 353   | אבטלה               |
| 6.7                            | 16.8       | 23.5   | 271                      | 21.7                    | 28                  | 23.4                    | 299   | אמהות               |
| 6.5                            | 15.6       | 22.1   | 178                      | 24.7                    | 49                  | 22.7                    | 227   | ניידות              |
| 6.3                            | 19.3       | 25.6   | 107                      | 26.5                    | 26                  | 25.8                    | 133   | מזונות              |
| 7.3                            | 22.6       | 29.9   | 116                      | 14.8                    | 19                  | 27.8                    | 135   | שיקום               |
| 6.2                            | 15.3       | 21.5   | 155                      | 12.2                    | 21                  | 20.4                    | 176   | ילדים               |
| 9.4                            | 19.3       | 28.7   | 58                       | 27.1                    | 19                  | 28.3                    | 77    | נפגעי איבה          |
| 4.2                            | 13.5       | 17.7   | 37                       | 29.9                    | 7                   | 19.6                    | 44    | שירות מילואים       |
| 7.6                            | 14.5       | 22.1   | 52                       | 20.0                    | 85                  | 20.8                    | 137   | גמלאות אחרות        |
| 5.1                            | 13.8       | 19.0   | 1,118                    | 28.0                    | 285                 | 20.8                    | 1,403 | סך הכל ביטוח וגבייה |
| 5.2                            | 13.5       | 18.7   | 541                      | 34.7                    | 108                 | 21.3                    | 649   | ביטוח ובריאות       |
| 5.0                            | 14.0       | 19.0   | 432                      | 24.5                    | 47                  | 19.6                    | 479   | גבייה מעצמאים       |
| 5.1                            | 13.3       | 18.4   | 33                       | 25.1                    | 92                  | 23.3                    | 125   | תיאום ורציפות ביטוח |
| 6.6                            | 16.0       | 22.6   | 66                       | 20.4                    | 30                  | 21.9                    | 96    | גבייה ממעסיקים      |
| 3.5                            | 13.2       | 16.7   | 46                       | 18.8                    | 6                   | 16.9                    | 52    | הוצאה לפועל         |
| -                              | -          | -      | -                        | 17.5                    | 2                   | 17.5                    | 2     | ביקורת ניכויים      |
| 7.1                            | 14.8       | 21.9   | 254                      | 21.3                    | 365                 | 21.6                    | 619   | ענפים אחרים         |

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2016

| מזה: שהתקבלה בהן החלטה |                         |        | סך כל הפניות שטופלו |                | אופי הפנייה           |
|------------------------|-------------------------|--------|---------------------|----------------|-----------------------|
| באחוזים מהפניות שטופלו | מהן מוצדקות/ נענו בחיוב | סך הכל | אחוזים              | מספרים מוחלטים |                       |
| 43.4                   | 3,296                   | 7,597  | 100.0               | 8,496          | סך הכל מספרים מוחלטים |
| 35.7                   | 1,230                   | 3,444  | 40.7                | 3,456          | תלונות                |
| 20.3                   | 291                     | 1,437  | 22.1                | 1,875          | עררים                 |
| 64.6                   | 1,650                   | 2,553  | 34.6                | 2,938          | בקשות                 |
| 76.7                   | 125                     | 163    | 2.7                 | 227            | אחרות                 |



לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2016

| מזה: שהתקבלה בהן החלטה |        |                | סך כל הפניות שטופלו   |                        | נושא התלונה                          |
|------------------------|--------|----------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| מזה: מוצדקות           | סך הכל | מספרים מוחלטים | אחוזים מסך כל התלונות | באחוזים מתלונות שטופלו |                                      |
| 35.7                   | 1,230  | 3,444          | 100.0                 | 3,456                  | סך הכל                               |
| 34.8                   | 445    | 1,279          | 37.2                  | 1,286                  | ליקויים משרדיים <sup>(1)</sup>       |
| 41.5                   | 328    | 790            | 22.9                  | 791                    | עיכוב בטיפול בתביעות                 |
| 46.9                   | 309    | 659            | 19.1                  | 661                    | ליקויים בועדות רפואיות               |
| 8.5                    | 23     | 270            | 7.8                   | 270                    | הטרדות בדרישות מיותרות               |
| 45.1                   | 82     | 182            | 5.3                   | 182                    | ליקויים במוקד הטלפוני <sup>(2)</sup> |
| 11.5                   | 7      | 61             | 1.8                   | 62                     | התנהגות עובדים                       |
| 13.6                   | 8      | 59             | 1.7                   | 59                     | התנהגות עובדי שירותי חוץ             |
| 0.0                    | 0      | 46             | 1.4                   | 47                     | ליקויים בהוצאה לפועל                 |
| 33.3                   | 8      | 24             | 0.7                   | 24                     | עיכובים בהחזר גביית יתר              |
| 75.0                   | 15     | 20             | 0.6                   | 20                     | ליקויים בתקשורת                      |
| 12.5                   | 2      | 16             | 0.5                   | 16                     | ליקויים בחקירות                      |
| 15.4                   | 2      | 13             | 0.4                   | 13                     | ליקויים בתשתיות                      |
| 4.0                    | 1      | 25             | 0.7                   | 25                     | תלונות אחרות <sup>(3)</sup>          |

(1) ראה פירוט בלוח 11.

(2) ראה פירוט בלוח 13.

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

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2016

| מזה: שהתקבלה בהם החלטה |             |        | סך כל הפניות שטופלו  |                | נושא הערר                           |
|------------------------|-------------|--------|----------------------|----------------|-------------------------------------|
| כאחוז מהעררים שטופלו   | מזה: התקבלו | סך הכל | אחוזים מסך כל העררים | מספרים מוחלטים |                                     |
| 20.3                   | 291         | 1,437  | 100.0                | 1,875          | סך הכל                              |
| 11.5                   | 59          | 511    | 30.9                 | 580            | דחית תביעה                          |
| 19.6                   | 72          | 368    | 21.8                 | 409            | הפחתת גמלה                          |
| 6.2                    | 10          | 162    | 21.2                 | 397            | תוצאות ועדה רפואית                  |
| 39.4                   | 50          | 127    | 7.8                  | 146            | הפסקת גמלה                          |
| 37.0                   | 27          | 73     | 5.3                  | 99             | חישוב גמלה                          |
| 60.5                   | 26          | 43     | 3.3                  | 62             | קביעת סיווג הביטוח                  |
| 54.3                   | 19          | 35     | 2.8                  | 53             | קביעת תושבות                        |
| 45.5                   | 5           | 11     | 0.7                  | 14             | קביעת בסיס לגבייה                   |
| 11.1                   | 1           | 9      | 0.6                  | 11             | אי המרת שירותים לגמלה כספית         |
| 22.4                   | 22          | 98     | 5.5                  | 104            | עררים אחרים - גמלאות <sup>(1)</sup> |

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

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2016

| מזה: שהתקבלה בהן החלטה |            |        | סך כל הפניות שטופלו  |                | נושא הבקשה                  |
|------------------------|------------|--------|----------------------|----------------|-----------------------------|
| כאחז מבקשות שטופלו     | מזה: אושרו | סך הכל | אחוזים מסך כל הבקשות | מספרים מוחלטים |                             |
| 64.6                   | 795        | 1,698  | 70.9                 | 2,938          | סך הכל                      |
| 100.0                  | 855        | 855    | 29.1                 | 855            | מידע והסברה                 |
| 80.3                   | 347        | 432    | 15.1                 | 444            | מסמכים ואישורים             |
| 17.4                   | 38         | 218    | 12.5                 | 367            | ביטול חובות בגין גמלאות יתר |
| 13.0                   | 21         | 161    | 6.0                  | 176            | ביטול חובות בגין דמי ביטוח  |
| 0.0                    | -          | -      | 5.5                  | 163            | עררים בשע"ר                 |
| 20.3                   | 15         | 74     | 5.1                  | 150            | תוספת לגימלה                |
| 50.0                   | 37         | 74     | 3.2                  | 95             | אספקת שירותי חוץ            |
| 22.4                   | 17         | 76     | 3.0                  | 88             | גמלאות רטרואקטיביות         |
| 84.4                   | 27         | 32     | 2.8                  | 82             | בקשה לגמלה                  |
| 84.1                   | 58         | 69     | 2.5                  | 74             | קביעת מועד לוועדה רפואית    |
| 43.4                   | 23         | 53     | 2.1                  | 62             | החזר גביית יתר              |
| 73.3                   | 44         | 60     | 2.1                  | 61             | הסדר תשלומים                |
| 68.0                   | 34         | 50     | 1.7                  | 50             | ביטול קנסות והצמדה          |
| 31.3                   | 10         | 32     | 1.4                  | 41             | החזר הוצאות                 |
| 37.1                   | 13         | 35     | 1.2                  | 36             | פטור מדמי ביטוח             |
| 73.9                   | 17         | 23     | 1.0                  | 29             | רישום בקופת חולים           |
| 100.0                  | 21         | 21     | 0.7                  | 21             | עדכון פרטים אישיים          |
| 70.6                   | 12         | 17     | 0.6                  | 18             | הסרת עיקולים                |
| 50.0                   | 8          | 16     | 0.5                  | 16             | מקדמות והלוואות             |
| 42.9                   | 3          | 7      | 0.4                  | 13             | חלוקת קצבה ואפוטרופוסות     |
| 27.3                   | 3          | 11     | 0.4                  | 11             | תקופת המתנה לטיפול רפואי    |
| 19.8                   | 47         | 237    | 8.5                  | 249            | בקשות אחרות                 |

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2016

| 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 |              |
| 76.7                      | 125        | 163    | 100.0                       | 227            | סך הכל       |
| 100.0                     | 119        | 119    | 52.4                        | 119            | מכתבי הערכה  |
| -                         | -          | -      | 28.2                        | 64             | מידע מהציבור |
| 13.6                      | 6          | 44     | 19.4                        | 44             | חקיקה והצעות |

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2016

| מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה |        |                      | תלונות כאחוז מסך כל הפניות | מזה: תלונות | סך כל הפניות שטופלו | ענף                 |
|------------------------------|--------|----------------------|----------------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| מזה: מוצדקות                 | סך הכל | כאחוז מתלונות שטופלו |                            |             |                     |                     |
| 35.7                         | 1,230  | 3,444                | 40.7                       | 3,456       | 8,496               | סך הכל              |
| 40.0                         | 969    | 2,420                | 37.5                       | 2,427       | 6,474               | סך הכל גמלאות       |
| 37.9                         | 234    | 617                  | 35.1                       | 620         | 1,766               | נכות                |
| 50.9                         | 457    | 898                  | 59.1                       | 900         | 1,524               | נפגעי עבודה         |
| 36.3                         | 49     | 135                  | 21.1                       | 135         | 639                 | זקנה ושירים         |
| 18.0                         | 23     | 128                  | 27.8                       | 128         | 461                 | הבטחת הכנסה         |
| 18.0                         | 16     | 89                   | 17.7                       | 89          | 503                 | סיעוד               |
| 37.2                         | 45     | 121                  | 34.3                       | 121         | 353                 | אבטלה               |
| 39.6                         | 67     | 169                  | 56.9                       | 170         | 299                 | אמהות               |
| 26.3                         | 15     | 57                   | 25.1                       | 57          | 227                 | ניידות              |
| 31.8                         | 14     | 44                   | 25.0                       | 44          | 176                 | ילדים               |
| 32.7                         | 18     | 55                   | 40.7                       | 55          | 135                 | שיקום               |
| 22.7                         | 5      | 22                   | 17.3                       | 23          | 133                 | מזונות              |
| 40.0                         | 12     | 30                   | 39.0                       | 30          | 77                  | נפגעי איבה          |
| 30.8                         | 4      | 13                   | 29.5                       | 13          | 44                  | שירות מילואים       |
| 23.8                         | 10     | 42                   | 30.7                       | 42          | 137                 | גמלאות אחרות        |
| 16.4                         | 102    | 622                  | 44.4                       | 623         | 1,403               | סך הכל ביטוח וגבייה |
| 9.0                          | 31     | 346                  | 53.3                       | 346         | 649                 | ביטוח ובריאות       |
| 28.7                         | 48     | 167                  | 34.9                       | 167         | 479                 | גבייה מעצמאים       |
| 36.8                         | 14     | 38                   | 30.4                       | 38          | 125                 | תיאום ורציפות ביטוח |
| 29.6                         | 8      | 27                   | 28.1                       | 27          | 96                  | גבייה ממעסיקים      |
| 2.27                         | 1      | 44                   | 86.5                       | 45          | 52                  | הוצאה לפועל         |
| -                            | -      | -                    | -                          | -           | 2                   | ביקורת ניכויים      |
| 39.6                         | 159    | 402                  | 65.6                       | 406         | 619                 | סך הכל ענפים אחרים  |

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2016

| מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה |                    |        | עררים<br>כאחז<br>מסך כל<br>הפניות | מזה: עררים | סך כל<br>הפניות<br>שטופלו | ענף                 |
|------------------------------|--------------------|--------|-----------------------------------|------------|---------------------------|---------------------|
| כאחז<br>מעררים<br>שטופלו     | מזה: הערר<br>התקבל | סך הכל |                                   |            |                           |                     |
| 20.3                         | 291                | 1,437  | 22.1                              | 1,875      | 8,496                     | סך הכל              |
| 18.0                         | 238                | 1,321  | 26.5                              | 1,716      | 6,474                     | סך הכל גמלאות       |
| 17.4                         | 46                 | 265    | 22.9                              | 405        | 1,766                     | נכות                |
| 15.9                         | 27                 | 170    | 16.1                              | 246        | 1,524                     | נפגעי עבודה         |
| 13.8                         | 27                 | 196    | 32.4                              | 207        | 639                       | זקנה ושאיירים       |
| 24.4                         | 33                 | 135    | 34.5                              | 159        | 461                       | הבטחת הכנסה         |
| 11.9                         | 16                 | 135    | 42.5                              | 214        | 503                       | סיעוד               |
| 28.7                         | 37                 | 129    | 41.6                              | 147        | 353                       | אבטלה               |
| 28.6                         | 18                 | 63     | 27.8                              | 83         | 299                       | אמהות               |
| 12.3                         | 8                  | 65     | 33.5                              | 76         | 227                       | ניידות              |
| 27.0                         | 20                 | 74     | 45.5                              | 80         | 176                       | ילדים               |
| 3.1                          | 1                  | 32     | 24.4                              | 33         | 135                       | שיקום               |
| 5.6                          | 1                  | 18     | 13.5                              | 18         | 133                       | מזונות              |
| 0.0                          | 1                  | 13     | 24.7                              | 19         | 77                        | נפגעי איבה          |
| 0.0                          | 2                  | 15     | 38.6                              | 17         | 44                        | שירות מילואים       |
| 9.1                          | 1                  | 11     | 8.8                               | 12         | 137                       | גמלאות אחרות        |
| 50.5                         | 52                 | 103    | 10.2                              | 143        | 1,403                     | סך הכל ביטוח וגבייה |
| 53.8                         | 50                 | 93     | 20.5                              | 133        | 649                       | ביטוח ובריאות       |
| 25.0                         | 1                  | 4      | 0.8                               | 4          | 479                       | גבייה מעצמאים       |
| 25.0                         | 1                  | 4      | 3.2                               | 4          | 125                       | תיאום ורציפות ביטוח |
| -                            | -                  | 2      | -                                 | 2          | 96                        | גבייה ממעסיקים      |
| -                            | -                  | -      | -                                 | -          | 52                        | הוצאה לפועל         |
| -                            | -                  | -      | -                                 | -          | 2                         | ביקורת ניכויים      |
| 7.7                          | 1                  | 13     | 2.6                               | 16         | 619                       | סך הכל ענפים אחרים  |

לוח 10ג': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2016

| מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה |            |        | בקשות כאחוז מסך כל הפניות | מזה: בקשות | סך כל הפניות שטופלו | ענף                 |
|------------------------------|------------|--------|---------------------------|------------|---------------------|---------------------|
| כאחוז מבקשות שטופלו          | מזה: אושרו | סך הכל |                           |            |                     |                     |
| 64.6                         | 1,650      | 2,553  | 34.6                      | 2,938      | 8,496               | סך הכל              |
| 64.6                         | 1,171      | 1,813  | 33.2                      | 2,152      | 6,474               | סך הכל גמלאות       |
| 64.6                         | 379        | 587    | 39.5                      | 698        | 1,766               | נכות                |
| 63.2                         | 206        | 326    | 24.5                      | 373        | 1,524               | נפגעי עבודה         |
| 56.8                         | 130        | 229    | 42.9                      | 274        | 639                 | זקנה ושאיירים       |
| 57.3                         | 63         | 110    | 33.0                      | 152        | 461                 | הבטחת הכנסה         |
| 72.7                         | 104        | 143    | 36.0                      | 181        | 503                 | סיעוד               |
| 61.5                         | 40         | 65     | 21.8                      | 77         | 353                 | אבטלה               |
| 87.2                         | 34         | 39     | 13.7                      | 41         | 299                 | אמהות               |
| 71.4                         | 50         | 70     | 35.2                      | 80         | 227                 | ניידות              |
| 71.1                         | 32         | 45     | 27.8                      | 49         | 176                 | ילדים               |
| 76.7                         | 23         | 30     | 30.4                      | 41         | 135                 | שיקום               |
| 37.8                         | 28         | 74     | 63.2                      | 84         | 133                 | מזונות              |
| 82.6                         | 19         | 23     | 33.8                      | 26         | 77                  | נפגעי איבה          |
| 70.0                         | 7          | 10     | 25.0                      | 11         | 44                  | שירות מילואים       |
| 90.3                         | 56         | 62     | 47.4                      | 65         | 137                 | גמלאות אחרות        |
| 60.7                         | 341        | 562    | 43.1                      | 605        | 1,403               | סך הכל ביטוח וגבייה |
| 58.1                         | 86         | 148    | 25.0                      | 162        | 649                 | ביטוח ובריאות       |
| 55.5                         | 151        | 272    | 60.8                      | 291        | 479                 | גבייה מעצמים        |
| 76.6                         | 59         | 77     | 64.8                      | 81         | 125                 | תיאום ורציפות ביטוח |
| 69.6                         | 39         | 56     | 64.6                      | 62         | 96                  | גבייה ממעסיקים      |
| 85.7                         | 6          | 7      | 13.5                      | 7          | 52                  | הוצאה לפועל         |
| 0.0                          | 0          | 2      | 100.0                     | 2          | 2                   | ביקורת ניכויים      |
| 77.5                         | 138        | 178    | 29.2                      | 181        | 619                 | סך הכל ענפים אחרים  |

**לוח 11: תלונות שטופלו בסניפים ובמשרד ראשי ומתוכן תלונות מוצדקות  
(לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניפים), 2016-2015**

| 2016          |              |        | 2015          |              |        | סניף            |
|---------------|--------------|--------|---------------|--------------|--------|-----------------|
| כאחוז מסך הכל | מזה: מוצדקות | סך הכל | כאחוז מסך הכל | מזה: מוצדקות | סך הכל |                 |
| 37.1          | 1,118        | 3,013  | 37.1          | 1,051        | 2,832  | סך הכל          |
| 37.6          | 130          | 346    | 39.9          | 140          | 351    | משרד ראשי       |
| 37.0          | 988          | 2,667  | 36.7          | 911          | 2,481  | סניפים - סך הכל |
| 41.9          | 36           | 86     | 42.0          | 34           | 81     | אשדוד           |
| 42.4          | 25           | 59     | 34.9          | 15           | 43     | אשקלון          |
| 23.2          | 33           | 142    | 22.7          | 25           | 110    | באר שבע         |
| 25.5          | 12           | 47     | 31.0          | 9            | 29     | בני ברק         |
| 47.0          | 54           | 115    | 35.5          | 50           | 141    | חדרה            |
| 18.4          | 9            | 49     | 22.5          | 9            | 40     | חולון           |
| 25.6          | 31           | 121    | 34.5          | 51           | 148    | חיפה            |
| 41.5          | 34           | 82     | 50.0          | 42           | 84     | טבריה           |
| 27.1          | 19           | 70     | 20.3          | 14           | 69     | יפו             |
| 39.3          | 151          | 384    | 37.1          | 118          | 318    | ירושלים         |
| 42.0          | 60           | 143    | 42.9          | 60           | 140    | כפר סבא         |
| 30.0          | 9            | 30     | 44.4          | 16           | 36     | כרמיאל          |
| 39.1          | 25           | 64     | 41.5          | 17           | 41     | נהריה           |
| 56.7          | 93           | 164    | 48.2          | 80           | 166    | נצרת            |
| 33.0          | 33           | 100    | 41.8          | 38           | 91     | נתניה           |
| 29.0          | 18           | 62     | 30.6          | 15           | 49     | עפולה           |
| 29.1          | 55           | 189    | 40.1          | 67           | 167    | פתח תקוה        |
| 25.0          | 26           | 104    | 25.5          | 25           | 98     | קריות           |
| 40.4          | 36           | 89     | 45.6          | 31           | 68     | ראשון לציון     |
| 41.8          | 51           | 122    | 42.0          | 42           | 100    | רחובות          |
| 39.4          | 69           | 175    | 35.0          | 76           | 217    | רמלה            |
| 38.8          | 38           | 98     | 31.5          | 29           | 92     | רמת גן          |
| 41.3          | 71           | 172    | 31.4          | 48           | 153    | תל אביב         |



לוח 12 : תלונות על ליקויים משרדיים שהתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2015-2016

| אחוז השינוי בתלונות | 2016               |        | 2015               |        | נושא התלונה                   |
|---------------------|--------------------|--------|--------------------|--------|-------------------------------|
|                     | מזה: צודק (אחוזים) | סך הכל | מזה: צודק (אחוזים) | סך הכל |                               |
| 26.8                | 34.8               | 1,279  | 36.1               | 1,009  | סך הכל                        |
| 52.7                | 37.4               | 374    | 44.1               | 245    | לא ניתן שירות                 |
| -17.1               | 42.3               | 175    | 39.8               | 211    | עיכוב במשלוח מסמכים           |
| 59.2                | 5.6                | 285    | 1.1                | 179    | הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח |
| 40.4                | 65.8               | 146    | 60.6               | 104    | תקלות מערכתיות                |
| 44.7                | 76.5               | 68     | 87.2               | 47     | רישום לקוי של נתונים          |
| -14.8               | 56.5               | 23     | 51.9               | 27     | הודעות ומסמכים לא תקינים      |
| -30.4               | 25.0               | 16     | 26.1               | 23     | לא שולמו שכ"ט והוצאות         |
| 4.8                 | 50.0               | 22     | 52.4               | 21     | אי מתן מסמכים לעו"ד           |
| 57.9                | 23.3               | 30     | 15.8               | 19     | קבלת מידע שגוי                |
| -33.3               | 50.0               | 12     | 16.7               | 18     | אובדן מסמכים                  |
| -11.8               | 33.3               | 15     | 11.8               | 17     | הפרת צנעת הפרט                |
| 17.6                | 10.0               | 20     | 23.5               | 17     | סירוב לתת שירות               |
| 43.8                | 17.4               | 23     | 56.3               | 16     | לא נשלחה הודעה למבוטח         |
| 16.7                | 7.1                | 14     | 8.3                | 12     | אי קיום פסק דין               |
| 47.6                | 37.5               | 24     | 41.7               | 12     | חשבון בנק שגוי                |
| -33.3               | 25.0               | 8      | 16.7               | 12     | עיכוב במשלוח תעודת נכה        |
| -90.9               | .                  | 1      | 9.1                | 11     | פעולות לא תקינות בגבייה       |
| 27.8                | 13.0               | 23     | 27.8               | 18     | נושאים אחרים <sup>(1)</sup>   |

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

לוח 13 : תוצאות הטיפול בתלונות על הוועדות הרפואיות (שהטיפול בהן הסתיים), 2015-2016

| אחוז השינוי בתלונות | 2016                  |        | 2015                  |        | נושא התלונה            |
|---------------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|------------------------|
|                     | מזה: מוצדקות (אחוזים) | סך הכל | מזה: מוצדקות (אחוזים) | סך הכל |                        |
| 1.7                 | 45.1                  | 659    | 42.2                  | 648    | סך הכל                 |
| -6.6                | 62.7                  | 271    | 58.7                  | 290    | עיכוב בימון לוועדות    |
| 1.9                 | 44.5                  | 164    | 50.5                  | 161    | עיכובים בוועדות        |
| 16.9                | 66.3                  | 83     | 52.3                  | 71     | מזכירות לא תקינה       |
| -7.7                | 5.6                   | 36     | 12.8                  | 39     | התנהגות רופאים         |
| -20.0               | 25.0                  | 20     | 3.7                   | 25     | ליקויים משפטיים בוועדה |
| 7.1                 | 6.7                   | 15     | -                     | 14     | בדיקה שיטחית           |
| 38.5                | -                     | 18     | 5.9                   | 13     | הטרדות בדרישות מיותרות |
| 0.0                 | 18.2                  | 11     | 6.3                   | 11     | סירוב לקבל מסמכים      |
| 114.3               | -                     | 15     | 0.0                   | 7      | בדיקה רפואית נוקשה     |
| 52.9                | 3.8                   | 26     | 13.3                  | 17     | נושאים אחרים           |

לוח 14 : תוצאות הטיפול בתלונות על המוקד הטלפוני (שהטיפול בהן הסתיים), 2015-2016

| אחוז השינוי בתלונות | 2016                  |        | 2015                  |        | נושא התלונה                |
|---------------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|----------------------------|
|                     | מזה: מוצדקות (אחוזים) | סך הכל | מזה: מוצדקות (אחוזים) | סך הכל |                            |
| -5.7                | 45.1                  | 182    | 53.4                  | 193    | סך הכל                     |
| 11.3                | 28.7                  | 138    | 30.8                  | 124    | ליקויי שירות במוקד הטלפוני |
| -6.5                | 8.0                   | 29     | 16.1                  | 31     | אי מתן שירות               |
| -22.2               | 35.0                  | 21     | 33.3                  | 27     | מידע מוטעה                 |
| -7.7                | 4.3                   | 24     | -                     | 26     | סירוב לתת שירות            |
| 4.3                 | 43.5                  | 24     | 52.2                  | 23     | חוסר מקצועיות              |
| 135.3               | 46.2                  | 40     | 70.6                  | 17     | חוסר אדיבות                |
| -36.2               | 93.0                  | 44     | 94.2                  | 69     | ליקוי בתקשורת              |

לוח 15: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2016

| תלונות                        |              |               | פניות                |             |              | שנה  |
|-------------------------------|--------------|---------------|----------------------|-------------|--------------|------|
| תלונות מוצדקות כאחוז מסך הכל  | מזה: מוצדקות | תלונות שטופלו | תלונות כאחוז מסך הכל | מזה: תלונות | סך הכל פניות |      |
| <b>סך הכל</b>                 |              |               |                      |             |              |      |
| 31.4                          | 1,184        | 3,769         | 37.0                 | 3,787       | 10,239       | 2012 |
| 28.7                          | 1,024        | 3,563         | 34.8                 | 3,576       | 10,274       | 2013 |
| 32.7                          | 1,134        | 3,469         | 37.0                 | 3,478       | 9,406        | 2014 |
| 35.8                          | 1,116        | 3,115         | 36.6                 | 3,127       | 8,534        | 2015 |
| 35.7                          | 1,230        | 3,444         | 40.7                 | 3,456       | 8,496        | 2016 |
| <b>מזה: ענפי גמלאות</b>       |              |               |                      |             |              |      |
| 31.5                          | 795          | 2,527         | 32.0                 | 2,539       | 7,946        | 2011 |
| 32.2                          | 940          | 2,918         | 36.9                 | 2,934       | 7,942        | 2012 |
| 29.9                          | 802          | 2,682         | 32.0                 | 2,692       | 8,403        | 2013 |
| 35.0                          | 877          | 2,507         | 32.6                 | 2,513       | 7,702        | 2014 |
| 38.1                          | 894          | 2,345         | 33.8                 | 2,353       | 6,958        | 2015 |
| 40.0                          | 969          | 2,420         | 37.5                 | 2,427       | 6,474        | 2016 |
| <b>מזה: ענפי ביטוח וגבייה</b> |              |               |                      |             |              |      |
| 22.4                          | 115          | 513           | 40.1                 | 515         | 1,284        | 2011 |
| 25.6                          | 138          | 540           | 39.0                 | 541         | 1,386        | 2012 |
| 24.1                          | 126          | 522           | 38.8                 | 523         | 1,347        | 2013 |
| 23.4                          | 131          | 559           | 49.0                 | 562         | 1,147        | 2014 |
| 15.7                          | 64           | 408           | 38.8                 | 410         | 1,056        | 2015 |
| 16.4                          | 102          | 622           | 44.4                 | 623         | 1,403        | 2016 |



