



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון
ירושלים, אייר התשפ"ג, מאי 2023



פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2022

מיכאלה אסולין

סקרים מנהליים 152



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2022

מיכאלה אסולין

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

סקרים מינהליים 152
ירושלים, אייר התשפ"ג, מאי 2023

פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניית הציבור שמחים להגיש פרסום זה הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות האגף לפניית הציבור בשנת 2022. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2022 גם אם הגיעו לפני כן.

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

ב-2022 טיפל האגף לפניית הציבור ב-10,538 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 25% בסך הפניות שטופלו לעומת 2021 (14,029 פניות).

תודתי לד"ר מיכאלה אסולין על הכנה, עיבוד וניתוח הנתונים, למירב פרוז על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

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

ניצה קסיר

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן עניינים

1	ממצאים עיקריים לשנת 2022
3	פניות לפי סוג הפנייה
6	מדד פניות הציבור
6	משך הטיפול הממוצע בפניות
6	פניות בענפים נבחרים -
9	תלונות
10	שיטת העבודה והגדרות
10	שיטת העבודה
10	הגדרות
12	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2022
39	לוחות

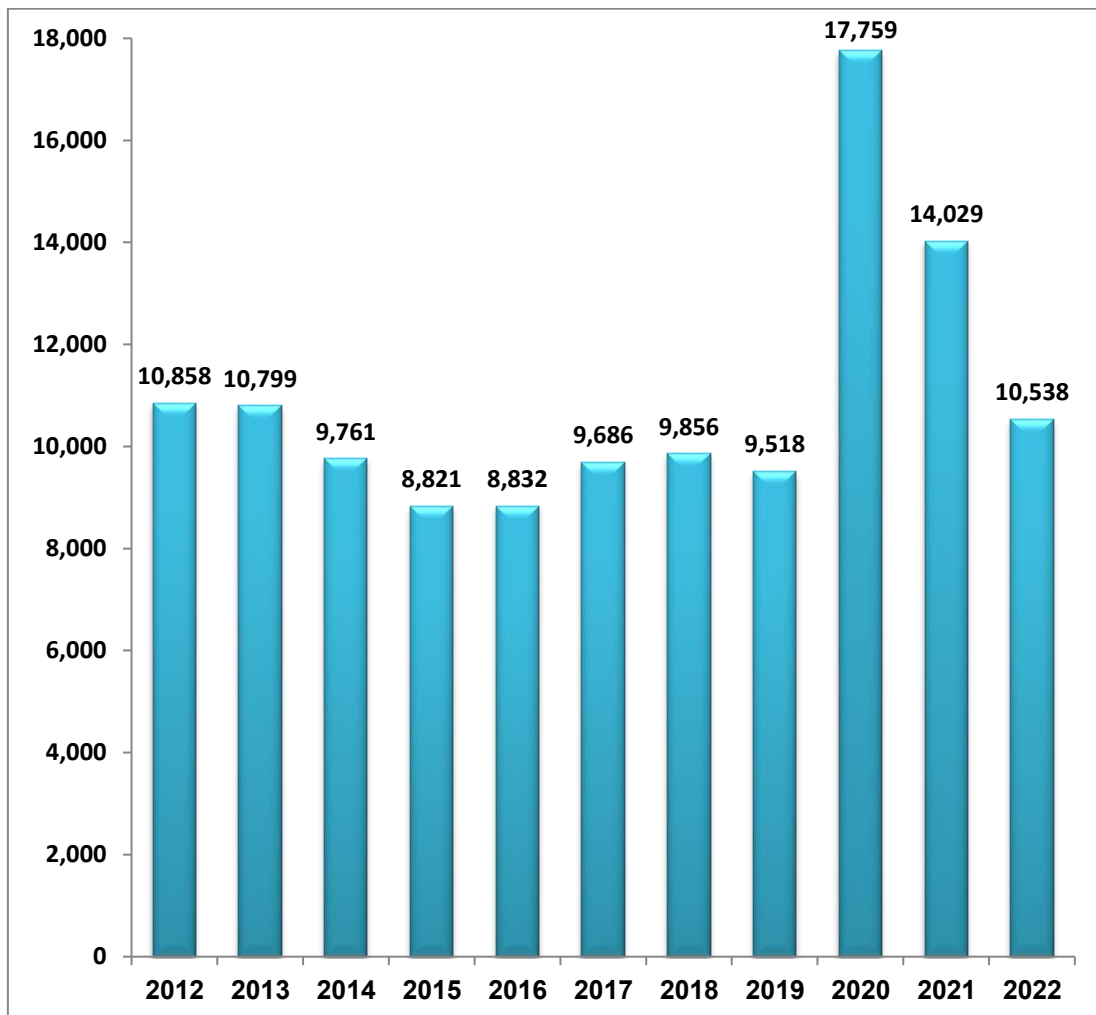
ממצאים עיקריים לשנת 2022

ב-2022 טיפל האגף לפניות הציבור ב-10,538 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 25% בסך הפניות שטופלו לעומת 2021 (14,029 פניות).

מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר ב-2022 (46% מסך כל הפניות) (לוח 1). מבין ענפי הגמלאות, נרשמה ירידה חדה במספר הפניות בענף אבטלה לעומת 2021 - 74%, ככל הנראה בשל סיום משבר הקורונה וההתאוששות בשוק העבודה, לעומת זאת בענף נכות נרשמה עליה של 23% (לוח 2).

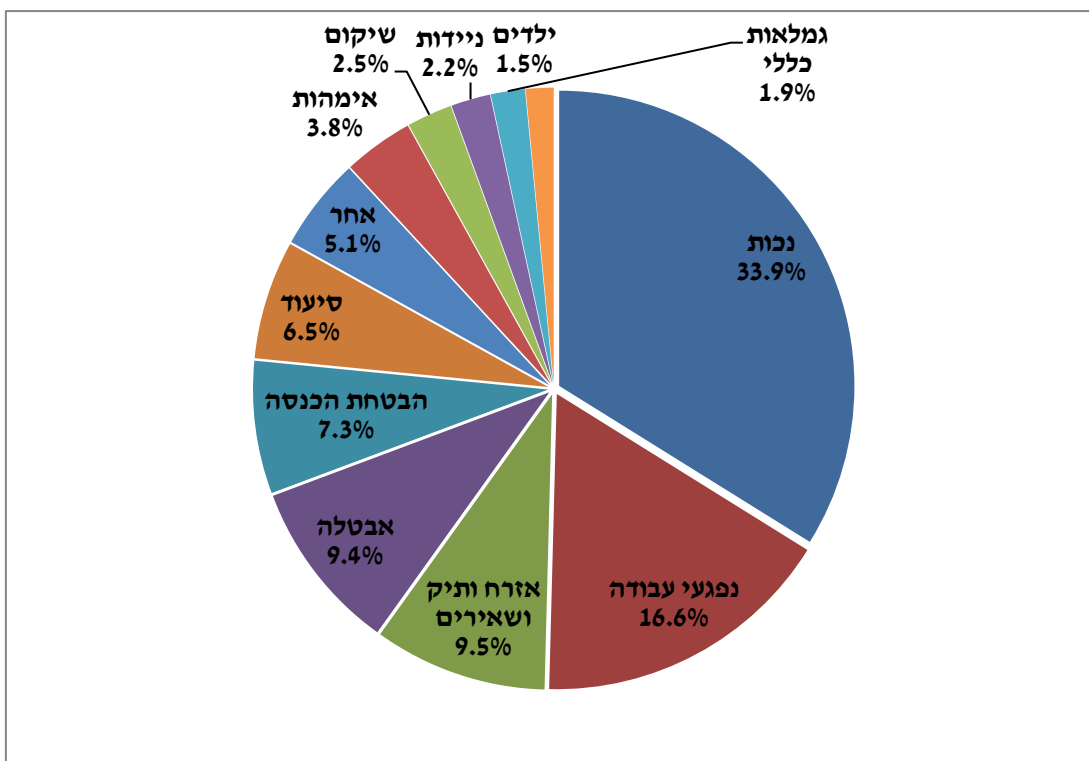
תרשים 1

פניות שטופלו, 2012-2022



תרשים 2

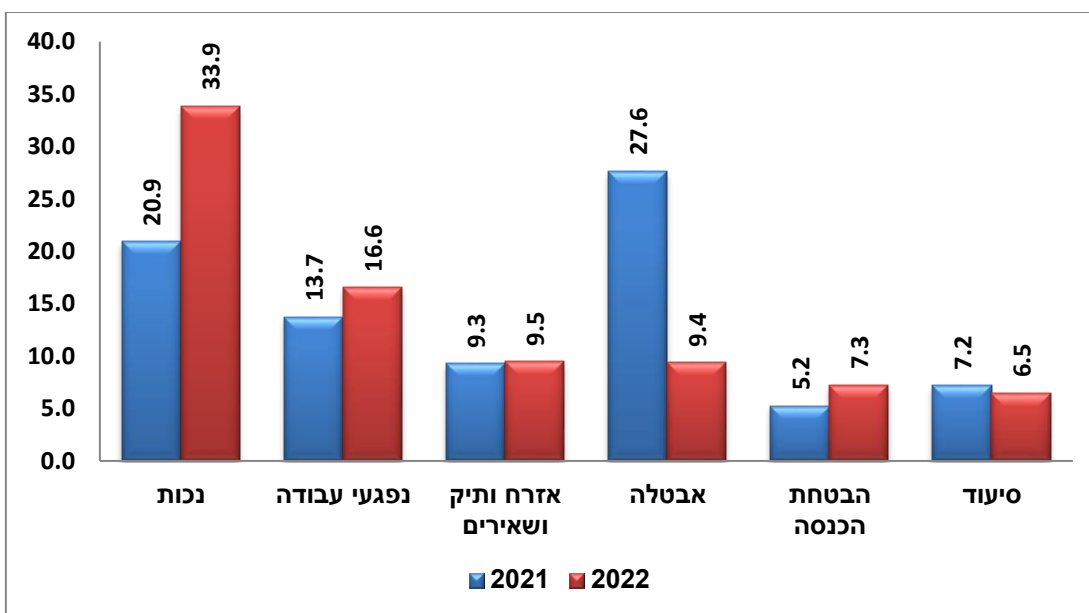
פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2022 *



*אחר: ענפים ששיעור הפניות בהם היה קטן מ-1.5%: מזונות, איבה, מילואים ופשי"ר.

תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2022 לעומת 2021 *



*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

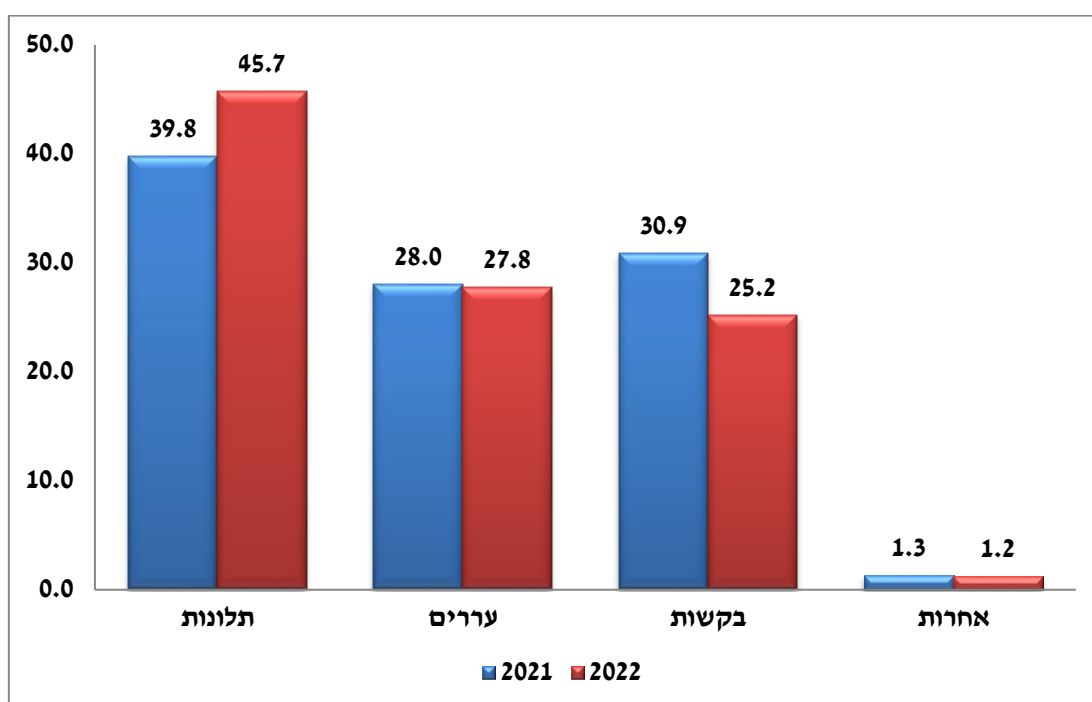
פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2022 טופלו 4,821 תלונות, 2,927 עררים, 2,659 בקשות (בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסייע כלכלי או חומרי וכד') ו-131 פניות אחרות. התלונות היוו 46% מכלל הפניות, העררים – 28% והבקשות 25% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2022 היה 39% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 38% ב-2021. העררים שהתקבלו 17%-לעומת 26.1% מסך העררים שהוגשו ב-2021, הבקשות שאושרו 82%-לעומת 50.1% מסך הבקשות שהוגשו ב-2021 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

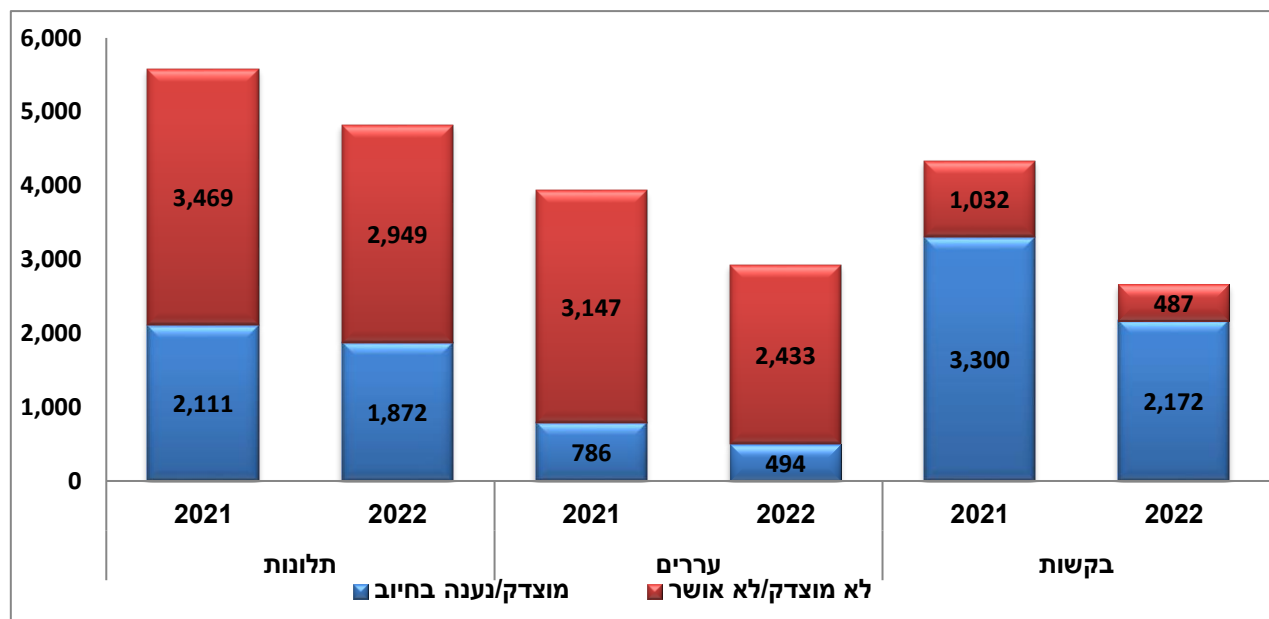
תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), לעומת 2021



תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2021

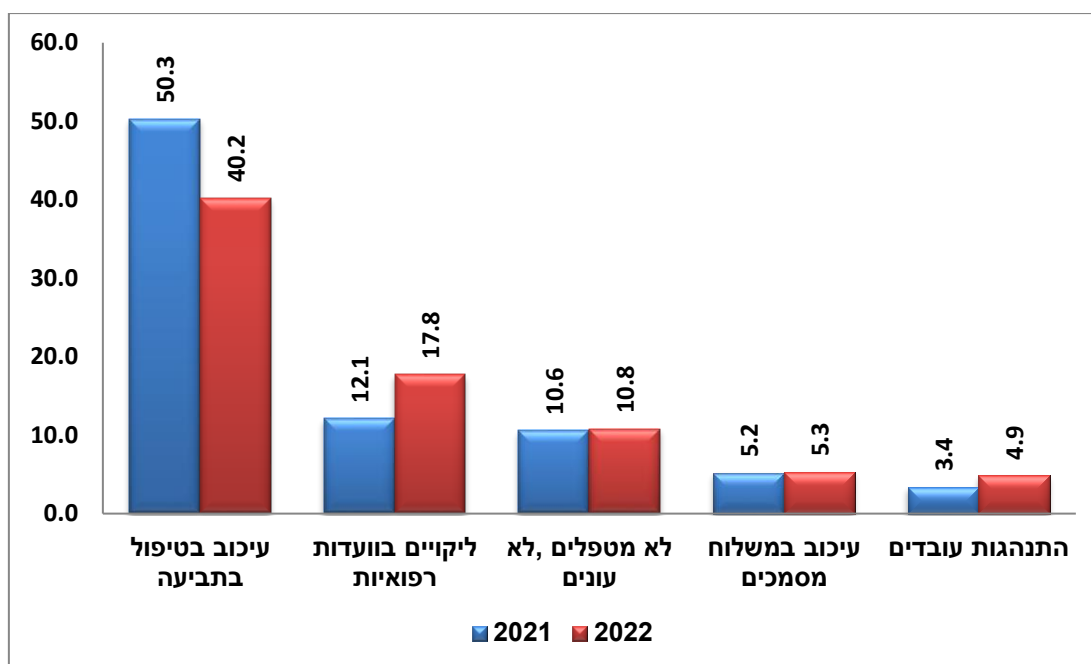


תלונות:

עיקר התלונות ב-2022 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות - 40%, כ-18% בטענות על ליקויים בוועדות הרפואיות ו-11% בטענה ש"לא מטפלים או לא עונים" (לוח 9 ותרשים 6).

תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2021 *



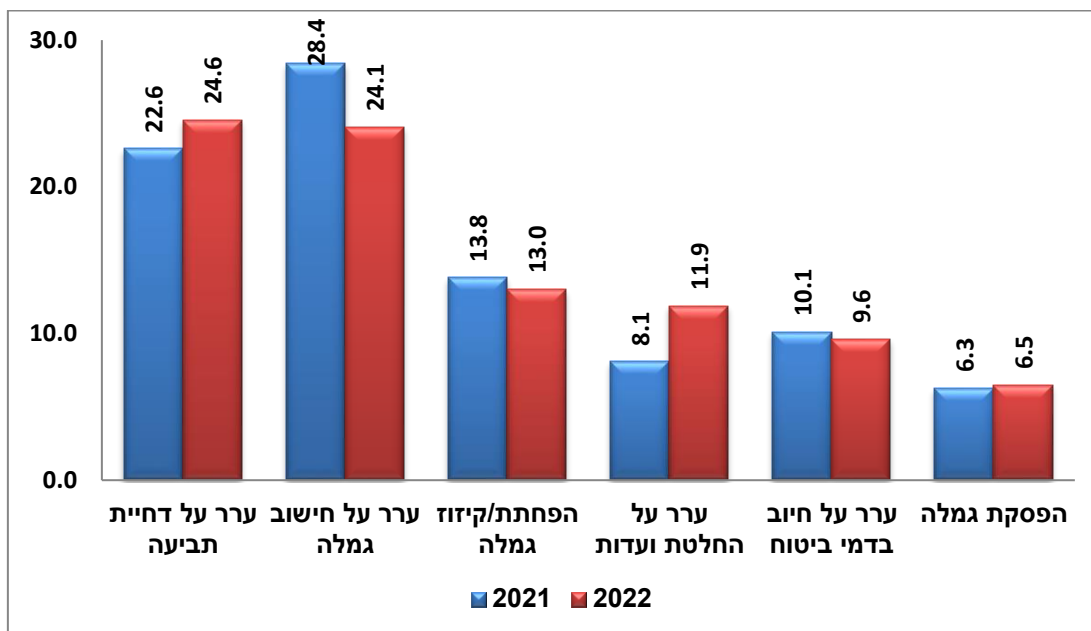
*לא מסתכם ל-100% מכיון שמוצגות קטגוריות עיקריות

עררים:

בעררים שטופלו ב-2022 בלטו עררים על דחיית תביעה -25% עררים על חישוב גמלה - 24%, ועל הפחתת/קיוז גמלה -13% (לוח 10 ותרשים 7).

תרשים 7

* עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), 2022 לעומת 2021 *



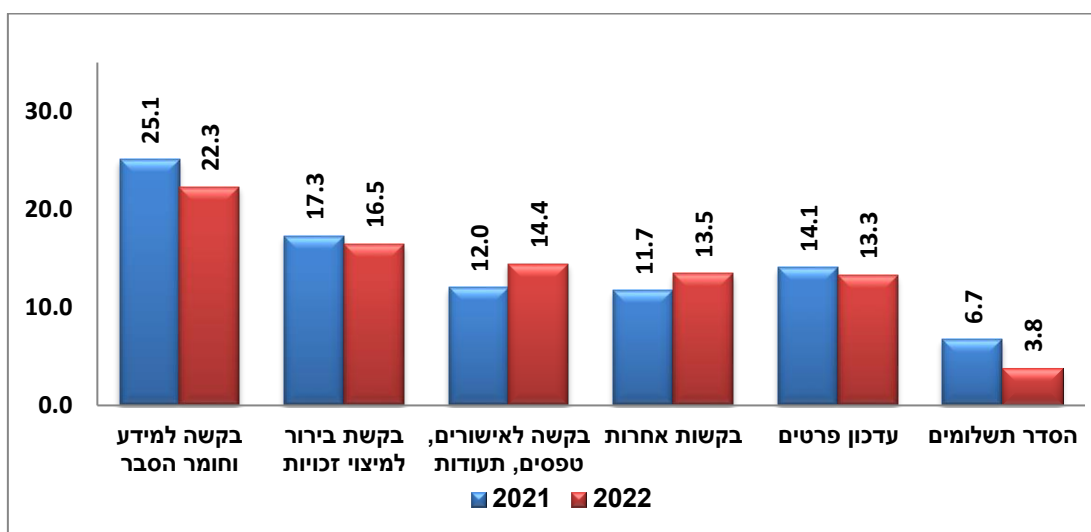
*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2022 היו בקשות למידע וחומר הסבר 22% בקשות לבירור מיצוי זכויות - 16.5% מכלל הבקשות, ובקשות לאישורים, טפסים ותעודות - 14% (לוח 11 ותרשים 8).

תרשים 8

* בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2022 לעומת 2021 *



*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

מדד פניות הציבור

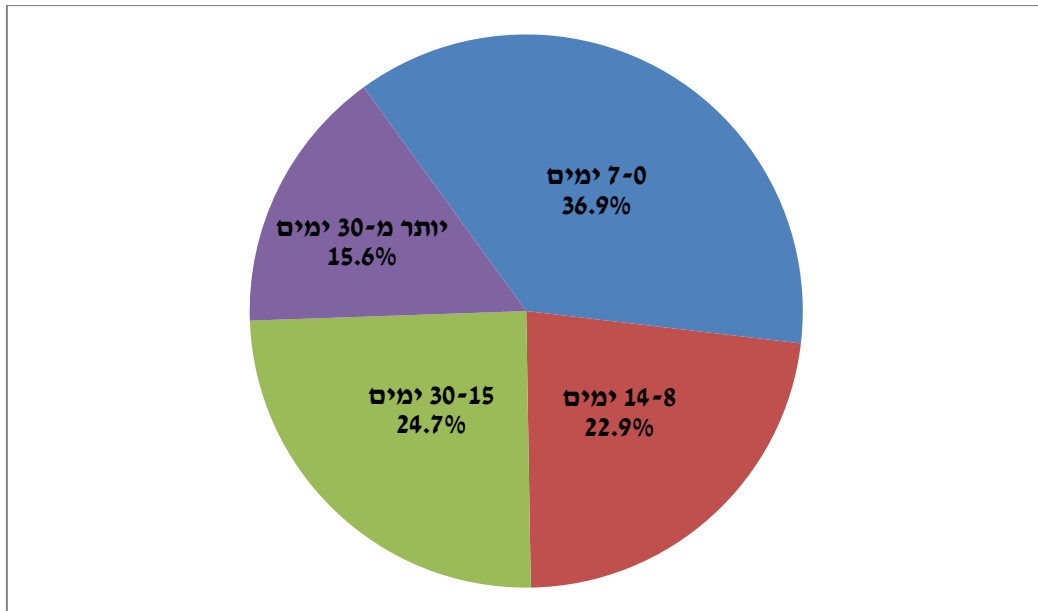
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (651 ו-624 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (4.9 ו-2.5 בהתאמה), משום שמספר מקבלי גמלאות בבאר שבע (278,318) גדול ממספר מקבלי גמלאות בתל אביב (139,330) (לוח 5 בנספח הלוחות).

משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2022 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות כ-18.8 ימים, עליה של כ-12% לעומת 2021 (16.7 ימים). 36.9% מהפניות טופלו בפרק זמן של עד שבוע (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2022



פניות בענפים נבחרים –

בענפי הגמלאות השונים היו התלונות 48% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 24% (לוח 2 ולוח 12 עד 14 ותרשימים 10 ו-11).

אבטלה

מספר הפניות שטופלו ב-2022 ירד ב-74% לעומת 2021 (לוח 2). **תלונות:** היו 32.5% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 28.1% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עריים:** היו 47.1% מכלל הפניות בענף. 23.1% מן העריים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות:** היו 20.1% מכלל הפניות בענף. 77.3% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2022 עלה ב-23.3% לעומת 2021 (לוח 2) **תלונות: היוו** 55.8% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות –48.3% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עריים: היוו** 22.3% מכלל הפניות בענף. 15.6% מן העריים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות: היוו** 21.0% מכלל הפניות בענף. 78.5% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 75.1% ב-2021.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2022 ירד ב-8.1% לעומת 2021 (לוח 2). **תלונות: היוו** 67.3% מכלל הפניות בענף זה ב-2022 התלונות המוצדקות –43.7% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 39.2% ב-2021. **עריים: היוו** 18.4% מכלל הפניות. 16% מן העריים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 19.9% ב-2021. **בקשות: היוו** 13.7% מכלל הפניות. 85.6% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 70.8% ב-2021.

אזרח ותיק ושאיירים

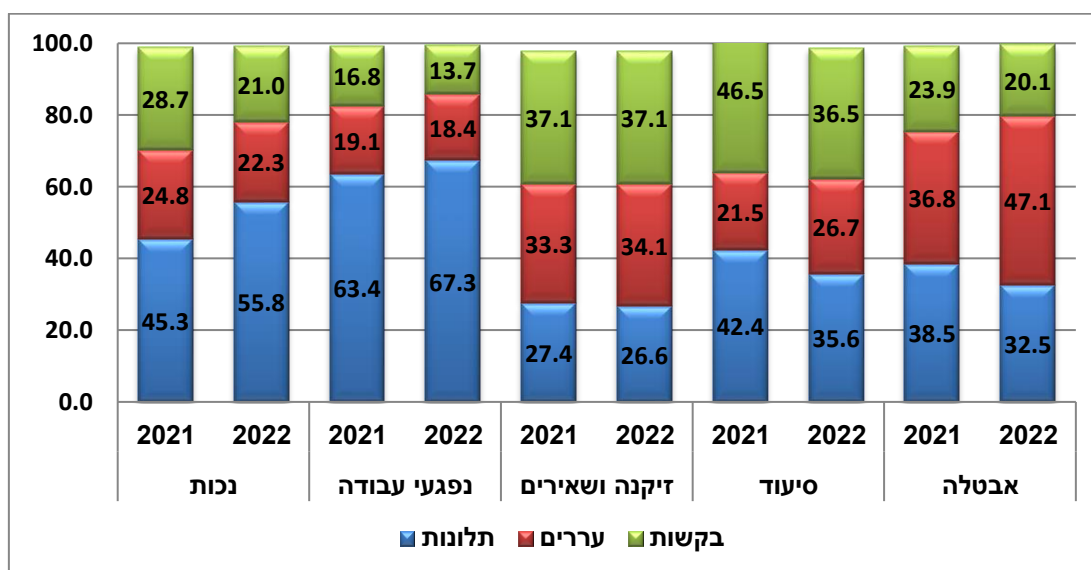
מספר הפניות שטופלו ב-2022 ירד ב-22.1% לעומת 2021. (לוח 2). **תלונות: היוו** 26.6% מכלל הפניות בענף. 27.6% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 43.2% ב-2021. **עריים: היוו** 34.1% מכלל הפניות לעומת 33.3% ב-2021. 14% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 17.2% ב-2021. **בקשות: היוו** 37.1% מסך כל הפניות, ללא שינוי מ-2021. מן הבקשות שניתנה בהן החלטה 81.8% אושרו לעומת 72.5% ב-2021.

סיעוד

מספר הפניות שטופלו ב-2022 ירד ב-31.2% לעומת 2021 (לוח 2). **תלונות: היוו** 35.6% מכלל הפניות בענף זה לעומת 42.4% ב-2021. 19.6% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 37.7% ב-2021. **עריים: היוו** 26.7% לעומת 21.5% ב-2021. 16.1% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 20% ב-2021. **בקשות: היוו** 36.5% מסך הפניות. 79.9% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 77.8% ב-2021.

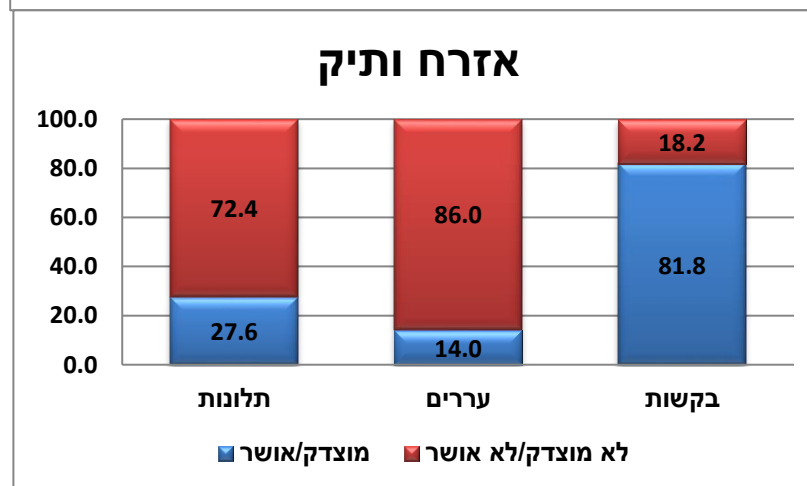
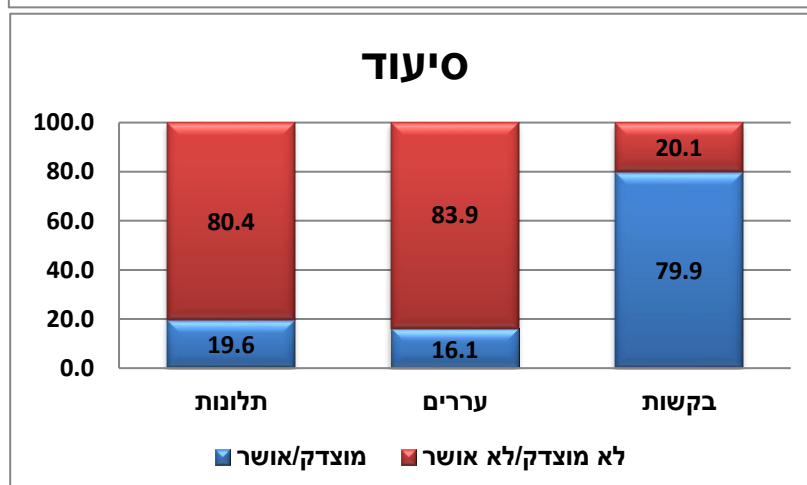
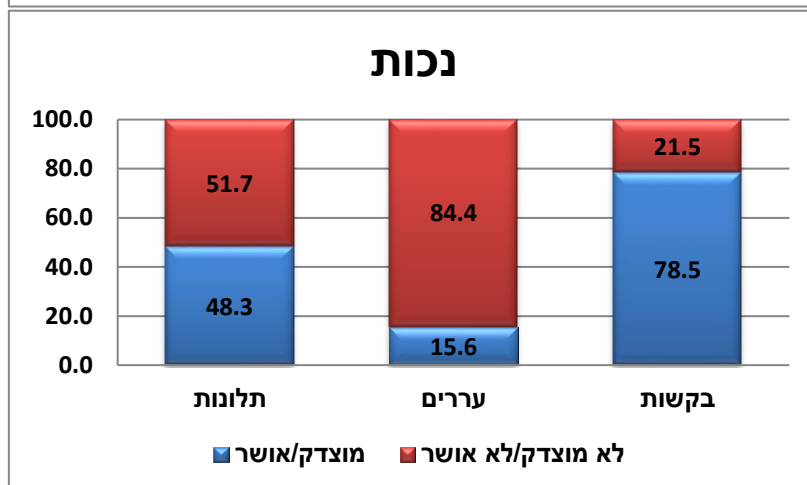
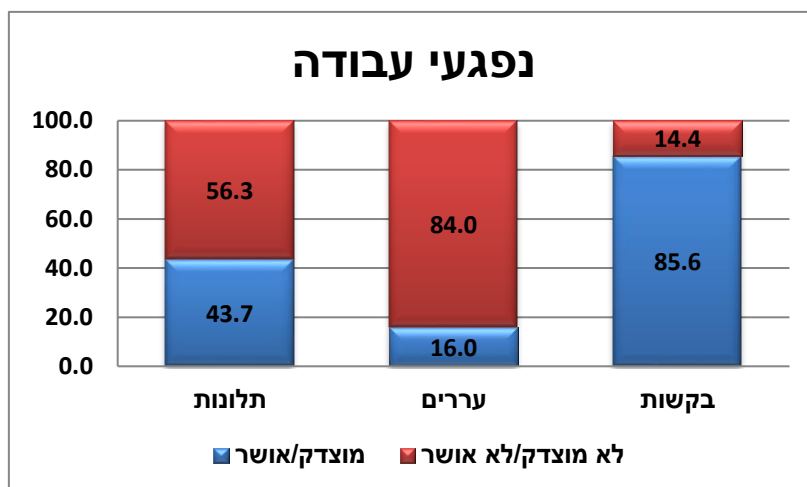
תרשים 10

פניות* לפי ענפים נבחרים (אחיים), 2022 לעומת 2021 *



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

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2022

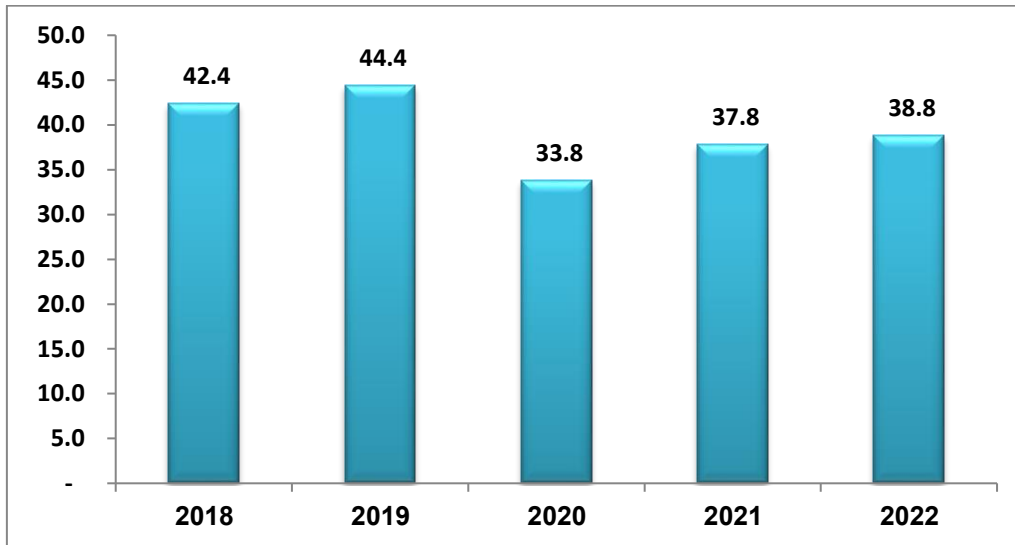


תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי מן התלונות 38.8% ב-2022 נמצאו מוצדקות לעומת 37.8% ב-2021 (לוח 16 ותרשים 12).

תרשים 12

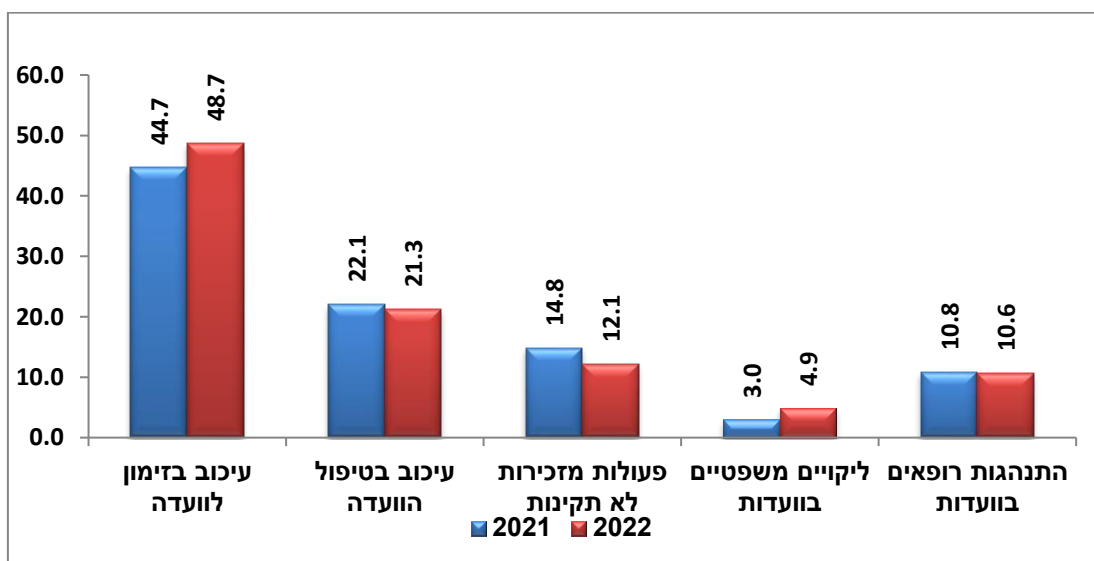
התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2018-2022



תלונות על הוועדות הרפואיות: מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2022 עמד על 856 לעומת 675 ב-2021; 48.7% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור של תלונות מוצדקות לעיכובים בימונים לוועדות עמד על- 38.1% (לוח 15 ותרשים 13).

תרשים 13

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2022 לעומת 2021 *



*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

הנתונים נלקחו ממערכת פניות הציבור, בעזרתה מנוהלים ומטופלים כל פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי. משתנים מרכזיים הנלקחים מהמערכת הם: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית. משתנים אלה מהווים את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים.

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.

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 מחדשת 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-2022¹

¹ הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

הקלטה בסתר של ועדה רפואית

הסוגיה – הפסקת ועדה רפואית שדיוניה הוקלטו בסתר.

פּרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על התנהלותה של ועדה רפואית לעררים בפניה עמד. לטענתו, תלונותיו לא תועדו במלואן בפרוטוקול, ורק לאחר שעמד על כך שהפרוטוקול ישקף את כל טענותיו, נאותה המזכירה להשלים את התיעוד, בעוד הפוסקים היו חסרי סבלנות. לדבריו, בתחילת הבדיקה הרופא הרים את רגלו, גרם לו כאב חזק, והמשיך בבדיקה על אף מחאותיו. לטענתו, הבדיקה הסבה לו נזק. המבוטח ביקש לזמנו לוועדה בהרכב אחר.

בחינת המשמעויות – מפרוטוקול הוועדה ומדוח אירוע חריג שמולא בסמוך לאחר הוועדה, עלה כי הוועדה האינה לדבריו של המבוטח במשך למעלה מחצי שעה, על אף שהעלה שוב ושוב את אותן התלונות. מנגד, לטענת חברי הוועדה, כאשר הוועדה ביקשה לקבל מידע נוסף על תלונותיו, נמנע מלמסור מידע. לאחר שהמבוטח קרא שלוש פעמים את הדברים שהקלידה מזכירת הוועדה, הסכים לחתום על הפרוטוקול ועלה למיטת הבדיקה.

לדברי חברי הוועדה, עוד לפני שהורמה רגלו השמאלית לצורך הבדיקה, טען המבוטח בפני הוועדה כי נגרם לו נזק, דבר שמבחינה רפואית אינו אפשרי.

כמו כן, בשלב זה ציין המבוטח בפניהם כי הקליט את דברי הוועדה ללא ידיעתם. בנסיבות אלה, היו חברי הוועדה בדעה כי אין מקום להמשיך הבדיקה, ולפיכך החליטו להפסיק את הוועדה. בירור עם אגף ועדות רפואיות והלשכה הרפואית העלה כי חל איסור על הקלטה בסתר של דיוני ועדה רפואית. בפסק דין של בית הדין הארצי לעבודה (דב"ע נד/01-14 עוגן חיון – המוסד לביטוח לאומי) נקבע כך:

"גם מי שמתייצב בפני ועדה רפואית שמתפקידה לקבוע את נכותו, קביעה אשר תזכה אותו בגמלאות מכוח חוק, חייב לנהוג כלפי הוועדה בהגינות ובתום לב. כמו בבית משפט, כך גם כאן, ניתן לבקש רשות הוועדה להקליט את דיוניה, אך משלא תינתן הרשות – אין להקליט את דיוניה, ואם הוקלטו בסתר – לא תורשה הצגתם" (ההדגשה אינה במקור).

סיכום המקרה – חל איסור על הקלטה בסתר של דיוני ועדה רפואית. החלטת חברי הוועדה להפסיק את הוועדה לאחר שהתברר כי המבוטח הקליט אותם בסתר הייתה במסגרת שיקול דעתם. הוחלט לזמן את המבוטח לוועדה רפואית בהרכב אחר, כפי שביקש.

שימוש מוטעה בטופס בוועדה רפואית נכות מעבודה

הסוגיה – שימוש בטופס ערר על ועדה רפואית מדרג ראשון לצורך התייעצות לפני הגשת ערר לבית הדין ושליחתו לאתר האישי.

פרטי המקרה – מייצגת הלינה על פשר מכתב שמופיע באתר האישי. בבדיקה עלה כי מדובר במכתב פנייה למזכיר הוועדה לערערים בערעור על החלטת הוועדה לעררים בו המייצגת והמבוטח מופיעים בהעתק. בירור עם הסניף העלה כי המכתב הופיע רק באתר האישי ולא נשלח אל המייצגת. לגבי תוכן המכתב, נמסר כי מדובר בתקלה טכנית ידועה וכי עושים שימוש במכתב זה מכיוון שאין במערכת נכות מעבודה מכתב פנייה מובנה באמצעותו ניתן לפנות ללשכה המשפטית להתייעצות בנושא ערעור לבית הדין. **בחינת המשמעויות** – הקושי: ההליך בפני ועדה לעררים הסתיים והוא סופי, על כן לא הייתה אמורה להיות פנייה לוועדת ערר אלא לבית הדין.

בבירור עם אגף נכות מעבודה עלה כי הסניף כתב את כוונת הערר ותוכנו על גבי תבנית מסמך לא מתאימה מתוך המערכת, המיועדת להגשת ערר על החלטת ועדה מדרג ראשון ולא לבית הדין. בשל השימוש בתבנית שגויה זו, המסמך הפך שקוף לנפגע ולמייצגת באתר האישי, בעוד שלמעשה הלשכה המשפטית צריכה לבחון אם יש בכלל מקום להגשתו.

סיכום המקרה – אגף נכות מעבודה הודיע כי התלונה מוצדקת וכי בעבר נשלחה הערה בעניין לסניף והוסברה הדרך הנכונה להפנות בקשה/כוונת ערר מסוג זה ללשכה המשפטית. בבדיקה מול הסניף נמצא כי הם כבר אינם פועלים כפי שפעלו במקרה זה. כמו כן, מכתב הבהרה נשלח על ידי פקידת התביעות אל המייצגת.

אישור זכאות לפטור מדמי ביטוח לתקופה רטרואקטיבית בגין צירוף נכויות לנכה עבודה

הסוגיה – אישור זכאות לפטור מדמי ביטוח לתקופה רטרואקטיבית למי שנקבעה לו זכאות לקצבת נכות מעבודה בשיעור 100%, כתוצאה מצירוף נכויות.

פרטי המקרה – מייצג פנה וטען כי מרשו מקבל קצבת נכות מעבודה בשיעור 100%, ועקב כך זכאי לפטור מתשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות.

המייצג צירף מכתב מפקידת תביעות נכות מעבודה שדחתה את בקשת המבוטח לקבל אישור על הפטור, בנימוק כי "אין מדובר בנכות רפואית משוקללת של 100%, אלא מדובר בשני תיקים שמשולמת בהם קצבה בשיעור מעל 100%", ולפיכך קבעה כי אינו זכאי לפטור.

בחינת המשמעויות – סעיף 351(ד) לחוק הביטוח הלאומי קובע כך:

"לא ישולמו דמי ביטוח בעד הזמן שבעדו מגיעה למבוטח קצבת נכות לפי פרק ה' או לפי פרק ט' אם אין לו כל הכנסה אחרת, ולא ישולמו דמי ביטוח לפי סעיף 335 [...] בעד הזמן שבעדו מגיעה למבוטח לפי סעיף 105 או לפי סעיף 200 קצבה בשל דרגת נכות יציבה, או לפי סעיף 200 קצבה בשל דרגת נכות בלתי יציבה, שנקבעה לתקופה רצופה של שנה לפחות, והכול אף אם יש לו הכנסה אחרת." בבירור עם מחלקת הביטוח והגבייה בסניף, נענינו כי הבקשה לפטור מתשלום דמי ביטוח נבדקה, ונמצא כי המבוטח אינו זכאי לפטור ולכן גם אינו זכאי להחזר תשלום. מכתב מנומק נשלח אל המבוטח, הדוחה את בקשתו לפטור מכיוון שאינו עונה על אחד התנאים לקבלת פטור כדלקמן:

- מקבל קצבת נכות יציבה מעבודה בשיעור 100%

- מקבל קצבת נכות כללית יציבה בשיעור 75%

- מקבל קצבת נכות כללית זמנית בשיעור 75% ומעלה לתקופה רצופה של שנה אחת לפחות.

לאחר עיון בפניותיו החוזרות של המייצג ובתשובות שניתנו לו, פנה אגף פניות הציבור למינהל הביטוח והגבייה לבחינת המקרה. בבירור שנערך עלה כי למבוטח משולמת קצבת נכות מעבודה בשיעור 100% לצמיתות כתוצאה מצירוף נכויות (59% בגין פגיעה מ-1995 ו-71% בגין פגיעה מ-2018).

סיכום המקרה – מינהל הביטוח והגבייה קבע כי לאור צירוף הנכויות המזכה את המבוטח בקצבה בשיעור 100% לפי סעיף 105, המבוטח זכאי לפטור מתשלום דמי ביטוח בהתאם לסעיף 351(ד) לחוק.

מינהל הביטוח והגבייה התייחס למכתב פקידת תביעות נכות מעבודה שצירף המייצג, וציין כי פקידת התביעות חרגה מסמכותה כשקבעה כי המבוטח אינו זכאי לפטור מתשלום דמי ביטוח, מכיוון שנושא זה אינו מצוי בתחום סמכותה המקצועית.

הכרה בהתפטרות אם לתינוק כהתפטרות מוצדקת בשל אופי עבודתה

הסוגיה – הכרה בהתפטרות אם לתינוק כהתפטרות מוצדקת בשל אופי עבודתה בפיצול שעות. **פרטי המקרה** – תביעת המבוטחת לתשלום דמי אבטלה נדחתה בנימוק שלא הוכחה סיבה מוצדקת להפסקת עבודתה. המבוטחת ציינה כי נאלצה להתפטר מעבודתה עקב שעות העבודה, בהיותה אם לתינוק. המבוטחת הלינה על הדרישה החוזרת של פקיד התביעות להמציא מהמעסיק אישור מפורש כי על אף היותה אם לתינוק נדרשה לעבוד בעבודה מפוצלת, זאת על מנת להוכיח כי הפסקת עבודתה הייתה מסיבה מוצדקת.

המבוטחת ביקשה להסתפק בהודעתה למעסיק על התפטרות ובאישור המעסיק שהמציאה, המתייחס לתקופת העבודה שלאחר הלידה, בו צוין כי "שעות העבודה הנהוגות ביחידתך וכפי שנדרשת לעבוד כוללות עבודת פיצול".

בחינת המשמעויות – בירור עם הסיניף העלה כי פקיד התביעות סבר שהאישור שהמציאה המבוטחת מנוסח באופן כללי על שעות העבודה הנהוגות ביחידה בה עבדה, וכי אין התייחסות ספציפית למשרת המבוטחת לאחר הלידה. כמו כן, דחה פקיד התביעות את טענת המבוטחת כאילו מעסיקה לשעבר מסרב לתת לה את האישור המבוקש, מכיוון שמדובר במעסיק גדול ומכובד, ובאם הוא לא מוכן להנפיק אישור כנראה שקיימים אי דיוקים בטענתה.

לאור האמור, לצורך אישור התביעה לדמי אבטלה, עמד פקיד התביעות על דרישתו לקבל מכתב נוסף מהמעסיק, בו יצוין כי המבוטחת נדרשת לעבוד בפיצול גם לאחר הלידה.

בהתייעצות שערך אגף פניות הציבור עם תחום אבטלה בשאלה מדוע אין להסתפק בנתונים שהומצאו ולהכיר בהתפטרות כמוצדקת, הובהר כי תחום אבטלה סבור שיש להכיר בהתפטרותה כמוצדקת וכי בבדיקת ההתכתבות בתיק עלה כי המבוטחת ציינה מפורשות למעסיק כי היא אינה מסתדרת עם שעות העבודה וכי היא ניסתה לחזור לעבודתה ולא הצליחה. תחום אבטלה סבר כי הסברים אלו מספקים, אך יחד עם זאת ציין כי ההחלטה בדבר התפטרות מוצדקת נתונה לפקיד התביעות בלבד.

אגף פניות הציבור פנה בפנייה נוספת אל פקיד התביעות, והציע לפנות ישירות אל המעסיק על מנת לסייע להבהרת העניין. פקיד התביעות נענה להצעה.

עיון בתשובת המעסיק העלה כי המעסיק מתחמק מלהשיב באופן ברור שהמבוטחת אכן נדרשה לעבוד בפיצול גם לאחר הלידה, וכי לא ניתן היה ללמוד מתשובת המעסיק אם ניתן היה להעסיק את המבוטחת במתכונת אחרת.

בנסיבות אלה, פנה אגף פניות הציבור ללשכה המשפטית לקבלת חוות דעת אם החלטת פקיד התביעות עומדת במבחן הסבירות, או שמא ניתן להסתפק באישור המעסיק שהומצא ולראות בהתפטרות כהתפטרות מוצדקת.

הלשכה המשפטית קבעה כי אין מחלוקת שהסמכות להחליט אם נסיבות ההתפטרות מוצדקות נתונה לפקיד התביעות, אלא שנדרשת בחינה אם החלטה מנהלית שכזו תעמוד במבחן שיפוטי בבית הדין לעבודה.

במקרה זה, תשובת המעסיק שהעבודה הנהוגה ביחידה בה הועסקה המבוטחת וכפי שנדרשה לעבוד מחייבת פיצול עבודה – מספקת, ועולה ממנה שהמבוטחת נדרשה לעבוד גם בערב. משכך, יש לראות בהתפטרות כהתפטרות מוצדקת ולאשר את התביעה.

סיכום המקרה – לאור חוות הדעת המשפטית, תחום אבטלה פנה לפקיד התביעות לבחון שוב את המקרה ופקיד התביעות החליט לאשר את התביעה לדמי אבטלה.

אי משלוח הודעה על מועד קיום ועדה מסכמת ללא נוכחות

הסוגיה – קיום ועדה מסכמת ללא נוכחות מבלי שנשלחה הודעה למבוטחת אודות הוועדה ומועדה. **פרטי המקרה** – מבוטחת הלינה על כך שתיקה נדון בוועדה רפואית לעררים מסכמת מבלי שהיא הייתה מודעת לעצם קיום הוועדה. לטענתה לא נשלחה אליה כל הודעה והיא גילתה שהתקיימה ועדה מסכמת בתיקה באופן אקראי, כאשר נכנסה לאתר האישי וראתה שקיים פרוטוקול ועדה מסכמת בעניינה. **בחינת המשמעויות** – מבירור שנערך מול הסניף עלה כי המבוטחת עמדה בפני ועדה לעררים אשר עצרה את הדיון לצורך קבלת חו"ד נירולוגית. לאחר שחו"ד התקבלה, תיקה של המבוטחת שובץ לוועדה לעררים מסכמת ללא נוכחות. מכיוון שמדובר בוועדה לעררים מסכמת ללא נוכחות, לא נשלחה הודעה בעניין למבוטחת, כפי שלדברי הסניף נוהגים בכל המקרים בהם מתקיימת ועדה מסכמת ללא נוכחות. אגף פניות הציבור סבר כי ליידוע/עדכון מבוטחים אודות ועדה מסכמת ומועדה, גם אם מדובר בוועדה ללא נוכחות, יש חשיבות מכמה סיבות:

ראשית, למבוטחים קיימת זכות לבקש לעמוד בפני ועדה מסכמת גם אם מדובר בוועדה ללא נוכחות. אי יידוע המבוטח בדבר הוועדה ומועדה עשוי לפגוע בזכות זו. שנית, החסרת מידע בנוגע לטיפול בתביעה, ובמיוחד בדבר קיום ועדה מסכמת, פוגע באחד הערכים שהמוסד לביטוח לאומי שם כנר לרגליו – ערך השקיפות. פגיעה בערך זה יוצרת חשדנות וניכור של מבוטחים כלפי המוסד, כפי שקרה אף במקרה הנדון. בנוסף, בבדיקה שנערכה נמצא כי בוועדות המנוהלות במערכת תבל המוסד מיידע את המבוטחים כאשר הוועדה עוצרת דיון ומתכוונת לקיים ועדה ללא נוכחות, ומכאן שמדובר בחוסר אחידות בטיפול במערכות השונות.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קיבל את עמדת אגף פניות הציבור והחליט להוסיף אף במערכת לגסי הודעות בדבר ועדה מסכמת ללא נוכחות.

מעקב אחר טיפול בתיקים בוועדות רפואיות

הסוגיה – חידוד נהלים בדבר האחריות למעקב אחר טיפול בתיקים בוועדות, במקרה של עצירת דיון. פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לאגף פניות ציבור והלינה על עיכוב לא סביר בוועדה לעררים (מעל חצי שנה).

מבירור עם הסניף עלה כי המבוטחת עמדה בפני ועדה רפואית לעררים לאחר פס"ד בתאריך 4/4/2022. הוועדה עצרה את הדיון וביקשה מסמכים נוספים (כרטיס רפואי מקופ"ח). הכרטיס התקבל ביוני 2021 אך התיק לא טופל ולא שובץ לוועדה מסכמת, אלא רק לאחר שהמבוטחת פנתה ב-10/2022.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף בו התקיימה הוועדה לעררים באשר לסיבת העיכוב בשיבוץ התיק לוועדה מסכמת מהמועד בו התקבל המבוקש (ארבעה חודשים), נמסר כי לא היה מעקב אחר הטיפול בתיק לאחר עצירת הוועדה והתיק "שכב" בגנזך. עוד נמסר כי האחריות למעקב במקרים בהם יש עצירת דיון היא של הסניף אליו שייך המבוטח. לאור האמור פנה אגף פניות הציבור בעניין לבירור מול הסניף אליו שייך המבוטח, ומהתשובה שהתקבלה עלה כי האחריות למעקב אחר הטיפול בתיק במקרים כאלה היא של הסניף בו מתקיים הערר, ולא של הסניף אליו שייך המבוטח.

לאור התשובות הסותרות שהתקבלו, פנה אגף פניות לאגף ועדות רפואיות וביקש את הבהרתו מי הגורם האחראי למעקב אחר הטיפול בתיק במקרים כאלה. כמו כן, מכיוון שמהתשובות הסותרות שהתקבלו מהסניפים עלה כי קיים חוסר בהירות בעניין, ועל מנת שמקרים מעין אלו לא יישנו, התבקש האגף לבצע ריענון נהלים בנושא.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות מסר כי האחריות למעקב אחר המשך טיפול בוועדה לעררים אשר עצרה את הדיון היא של **הסניף בו מתקיימת ועדת הערר**, וכי הנהלים בנושא יחודדו לסניפים.

אישור זכאות לתשלום דמי אבטלה רטרואקטיבית לאור תיקוני חקיקה עקב משבר הקורונה

הסוגיה – אישור זכאות דמי אבטלה רטרואקטיבית לאור תיקוני חקיקה עקב משבר הקורונה.
פרטי המקרה – באגף פניות ציבור התקבלה פניית מייצגת אשר הלינה על כך שתביעתו של מרשה לדמי אבטלה נדחתה מכיוון שלא התקבלו דיווחים משירות התעסוקה על התייצבות. בירור עם הסניף העלה כי המבוטח הגיש תביעה ב-4/3/2021 לתאריך קובע 3/2021. התביעה נדחתה מכיוון שהמבוטח לא עמד בשני תנאים מצטברים: צבירת תקופת אכשרה מזכה והתייצבות/רישום בשירות התעסוקה. לצורך מיצוי זכויות של המבוטח הוזנה ע"י הסניף תביעה לתאריך קובע 3/2020. תביעה זו אושרה עקרונית, אך מכיוון שלא התקבלו דיווחים על התייצבות משירות התעסוקה לתקופה האמורה – התביעה נדחתה.

בחינת המשמעויות – בעקבות משבר הקורונה בוצעו מספר תיקוני חקיקה בפרק ביטוח אבטלה. במסגרת אותם תיקונים הוסף סעיף 179ב(א), אשר קבע כי על אף הוראות סעיף 163(א) לחוק הביטוח הלאומי, לפיו רואים אדם כמובטל רק אם התייצב בשירות התעסוקה כמחוסר עבודה, ניתן יהיה לראות במי שהגיש תביעה לדמי אבטלה ולא התייצב בשירות התעסוקה בתקופה שבין 15 במרס 2020 ועד 30 ביוני 2020 כמובטל, אם הוכיח להנחת דעתו של המוסד כי לא היה מועסק באותה תקופה. אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב הסניף להוראות החוק האמור, וביקש לבחון את זכאות המבוטח לאור אותו תיקון, לתקופה 3/2020-6/2020. הסניף ערך התייעצות עם הענף והוחלט על הקמת מפות התייצבות החל מ-15/3/2020 ולחודשים 4/2020, 5/2020, 6/2020 על פי חוזר בעניין תיקוני החקיקה בשל משבר הקורונה.

סיכום המקרה – תביעת המבוטח לדמי אבטלה אושרה לתאריך קובע 3/2020 עד 30/6/2020.

הארכה נוספת של נכות זמנית לנכה מוגבל שכלית והתפתחותית, ללא המצאת אבחון משרד

הרווחה

הסוגיה – הארכה נוספת של תקופת נכות זמנית לנכה מוגבל שכלית והתפתחותית, ללא המצאת אבחון משרד הרווחה כמתחייב, בשל נסיבות מיוחדות.

פרטי המקרה – משפחתה של מבוטחת בעלת מוגבלות שכלית פנתה לאגף פניות ציבור. בפנייה ציינה המשפחה כי למבוטחת נקבעה נכות זמנית עד ה-31/5/2021, וכי המשך בחינת הזכאות מותנה בהמצאת אבחון ממשרד הרווחה. לטענת הפונים, על אף שהחלו בתהליך אבחון במשרד הרווחה ב-6/2020, ועל אף מאמציהם לקידום ההליך האבחוני, האבחון טרם הסתיים ולפיכך ביקשו לאשר למבוטחת זכאות זמנית נוספת לנכות עד לסיום ההליך במשרד הרווחה.

בחינת המשמעויות – בהתאם להחלטה מוסדית שהתקבלה ושכלליה מפורטים בחוזר 1910 – החלטה על זכאות לקצבת נכות – מש"ה (מוגבלות שכלית והתפתחותית), הכרת תובע כלוקה במש"ה תיעשה רק לאחר שיוכר ככה ע"י משרד הרווחה. בהתאם לחוזר האמור, תובע שיגיש תביעה לנכות כללית והרופא יתרשם כי מדובר באדם עם מש"ה, אך אין בידו אבחון של ועדת האבחון של משרד הרווחה, תיקבע לו נכות רפואית זמנית לפי סעיף 91 למבחנים, ממועד הוועדה לתקופה של שנה, והתובע יופנה למשרד הרווחה למטרת האבחון. אם התובע לא ימציא אבחון לאחר שנה תיקבע נכות זמנית לשנה נוספת, ובלבד שהתובע כבר החל את התהליך במשרד הרווחה (תהליך אבחון במשרד הרווחה אורך כשמונה חודשים). בהתאם לאותו חוזר, לא ניתן להאריך את תקופת הנכות הזמנית מעבר לשנתיים.

בירור עם הסניף העלה כי הוועדה בפניה עמדה המבוטחת התרשמה כי מדובר במבוטחת עם מוגבלות שכלית והתפתחותית, ולפיכך נקבעה לה נכות זמנית לתקופה מ-01/7/2019 ועד 30/6/2020, והיא הופנתה לביצוע אבחון במשרד הרווחה. בהמשך נקבעה נכות זמנית נוספת מ-1/7/2020 ועד 31/5/2021. מכיוון שממועד הזכאות הראשון ועד לתום הזכאות הנוספת (31/5/2021) חלפו קרוב לשנתיים ועדיין לא היה בידי המשפחה אבחון ממשרד הרווחה, הוחלט לאחר התייעצות עם הגורמים הרלוונטיים במוסד שלא להאריך את תקופת הנכות ללא קבלת האבחון המבוקש.

אגף פניות ציבור פנה לאגף נכויות במשרד הראשי בבקשה לבחון אם ניתן לאשר למבוטחת נכות זמנית נוספת על אף שאין בידה את האבחון המבוקש, וזאת לאור הנסיבות התקופתיות (קורונה) ולאור העובדה שהמשפחה עושה כל שביכולתה מול משרד הרווחה לסיים את הליך האבחון בהקדם האפשרי.

סיכום המקרה – אגף נכויות בחן את המקרה והוחלט על אישור תקופת נכות זמנית נוספת מ-31/5/2021 ועד 30/6/2022.

אישור תביעה להפרשי דמי לידה שנדחתה בטעות בגין שיהוי

הסוגיה – אישור תביעה להפרשי דמי לידה שנדחתה בטעות בגין שיהוי. פרטי המקרה – מייצגת פנתה לאגף פניות ציבור בעניינה של מבוטחת שתביעתה להפרשי דמי לידה בגין תשלום הבראה נדחתה בגין שיהוי. המייצגת טענה כי פנתה מספר פעמים לסניף ובפניותיה הבהירה כי אין מדובר בהגשת תביעה בשיהוי, אך כל פניותיה "נפלו על אוזניים ערלות".

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטחת ילדה בתאריך 16/10/2019. תביעה להפרשי דמי לידה שהוגשה בתאריך 3/3/2021 בגין תשלום דמי הבראה מ-7/2020 נדחתה בהתאם להוראות סעיף 296(א) לחוק הביטוח הלאומי, לפיו כל תביעה לגמלת כסף תוגש למוסד תוך 12 חודשים מהיום שבו נוצרה עילת התביעה. מאחר שממועד הלידה ועד להגשת התביעה להפרשי דמי לידה חלפו יותר מ-12 חודשים, נדחתה תביעת המבוטחת להפרשי דמי לידה. הסניף ציין כי החלטת הדחייה בעינה עומדת וכי אין שינוי בהחלטתו.

אגף פניות ציבור סבר כי מדובר בהחלטה שגויה, מאחר שבתביעה להפרשי דמי לידה מועד העילה הוא המועד שבו שולם התשלום הנוסף, ולא מועד הלידה. לאור האמור, התבקש הסניף לבחון את התביעה פעם נוספת. הסניף השיב כי הוא בחן את הפנייה שוב, אולם אין שינוי בעמדתו. לאור תשובת הסניף פנה אגף פניות הציבור לתחום אימהות במטה וביקש את עמדתו. בתשובה שהתקבלה נאמר כי אכן בתביעות להפרשי דמי לידה מועד העילה הוא המועד שבו שולם התשלום הנוסף, ולא מועד הלידה.

סיכום המקרה – ההחלטה שונתה ותביעת המבוטחת להפרשי דמי לידה אושרה.

אישור גמלת אזרח ותיק לאחר בדיקה מקיפה ומאומצת של הסניף לאיתור תקופת אכשרה מזכה

הסוגיה – אישור גמלת אזרח ותיק לאחר בדיקה מקיפה ומאומצת של הסניף לאיתור תקופת אכשרה מזכה. פרטי המקרה – לאגף פניות ציבור פנתה מבוטחת וציינה כי תביעתה לגמלת אזרח ותיק שהוגשה ב-11/2016 נדחתה בטענה שלא צברה תקופת ביטוח מזכה. הפונה ציינה כי בין השנים 1982-1991 עבדה במקום עבודה שלא הנפיק עבורה תלושי שכר וכנראה גם לא דיווח עליה כמתחייב. מכיוון שלמבוטחת לא היו אסמכתאות להוכחת עבודתה היא ביקשה את סיוע האגף לאימות טענתה ולבחינה מחודשת של זכאותה לגמלה גם ללא דרישת תלושי שכר.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי במסגרת בדיקת התביעה נמצא כי למבוטחת תקופת אכשרה של 43 חודשים שאינם מזכים בגמלת אזרח ותיק, ולפיכך תביעתה נדחתה. ממועד הדחייה המבוטחת לא המציאה כל אסמכתא על תקופת עבודה נוספות, ולפיכך אין מקום לשנות את החלטת הדחייה.

אגף פניות ציבור פנה פעם נוספת לסניף וביקש לבחון אם ניתן לסייע לפונה לאמת את טענתה בדבר עבודה בין השנים 1982-1991, בגינה לא הונפקו לה תלושי שכר.

בעקבות פניית האגף ערך הסניף בדיקה מקיפה ומאומצת מול גורמים שונים בתוך המוסד ומחוצה לו, על מנת לסייע לפונה למצוא תקופות עבודה חסרות. עובדי הסניף פנו לאגף הביטוח במטרה לאתר תקופות ביטוח. במקביל בוצעה פנייה בסיוע אגף הביטוח למס הכנסה לבדוק אם קיימים נתונים אודות עבודה. כמו כן, נלקחה מהמבוטחת הצהרה על תקופות עבודה ועובדים עמם עבדה, ועובדי מחלקת הביטוח בסניף עמלו לאיתור העובדות שהוזכרו בפנייתה בכדי לנסות למצוא הלימה בין הנתונים.

לאחר עבודה מאומצת של עובדי הסניף, בסיוע של אגף הביטוח, עודכנו למבוטחת 164 חודשי ביטוח המקנים לה זכאות לקצבת אזרח ותיק ממועד הגעתה לגיל פרישה.

סיכום המקרה – למבוטחת אושרה גמלת אזרח ותיק מהמועד בו הגיעה לגיל פרישה, ושולמו לה הפרשים בסך של 47,741 ₪.

שימוש בנקודות ובלוכסנים מגדריים בפרסומי המוסד

הסוגיה – האם תקין לעשות שימוש בנקודות ובלוכסנים מגדריים בפרסומי המוסד (דוגמת: צריך/ה, צריך.ה)?

פרטי המקרה – מבוטח הלך על שימוש בנקודות ובלוכסנים מגדריים בסקר שפרסם המוסד באתר האינטרנט, מאחר שלטענתו השימוש אינו תקין מבחינה לשונית.

בחינת המשמעויות – המבוטח נענה כך: "הסקר הוסר מהאתר. באופן כללי, הסקר נכתב לפי הנחיות לכתיבת טקסט באתרי אינטרנט".

בבירור שערך אגף פניות הציבור הובהר כי מדובר בסקר שמראש יועד להיות זמני ולאחר כשלושה שבועות הוסר מהאתר.

האגף ביקש לקבל לידיו את "ההנחיות לכתיבת טקסט באתרי האינטרנט". לאחר בירור הובהר כי מדובר במסמך שפרסם מערך הדיגיטל הלאומי – מטה ישראל דיגיטלית, שכותרתו "אפיון שפה למוצרים הדיגיטליים של ממשלת ישראל". במסמך זה, תחת הכותרת "כתיבה לכל המגזרים", צוין בין היתר כך: "לא לכתוב עם לוכסנים (משתמש/ת) – זה לא נגיש לקוראי מסך ולא פרסונלי."

לא לכתוב עם נקודות (משתמש.ת) או עם סיומות כפולות (משתמשים.שות) – זה לא נגיש לקוראי מסך, לא פרסונלי ולא מקובל עדיין בציבור".

כמו כן, על פי אתר האקדמיה ללשון העברית: "צורנים כפולים הנכתבים במילה אחת כגון "כותבותים" מנוגדים ניגוד גמור למבנה הדקדוקי של העברית. גם השימוש בלוכסנים, בנקודות או בפתרונות גרפיים אחרים אינו מומלץ. הכנסת נקודות או לוכסנים בתוך המילה אינה לפי כללי הכתיבה של העברית, והיא מביאה לצורות מסורבלות המקשות את הקריאה ויוצרות פעמים רבות צורות לשון מטעות..."

נוכח האמור, פנה אגף פניות הציבור לאגף הדוברות וההסברה.

סיכום המקרה – אגף הדוברות וההסברה ציין כי הצדק עם המבוטח וכי בפרסומים עתידיים של המוסד לא ייעשה שימוש בנקודות ובלוכסנים מגדריים, שכן שימוש כאמור נוגד הן את כללי הכתיבה של השפה העברית והן את ההנחיות של מטה ישראל דיגיטלית.

תיקון המכתב בדבר ההטבות למקבלי גמלה להבטחת הכנסה בגופים שונים

הסוגיה – תיקון המכתב בדבר ההטבות למקבלי גמלה להבטחת הכנסה במוסדות ובארגונים שונים.
פרטי המקרה – למבוטח בן 66 אושרה זכאות לגמלת הבטחת הכנסה. לטענת בתו, כאשר פנה למשרד התחבורה על מנת לקבל את ההטבה כפי שצוין במכתב שנשלח אליו על ידי הביטוח הלאומי, נמסר לו כי אינו זכאי להטבה.

בחינת המשמעויות – עם אישור תביעתו להבטחת הכנסה, נשלח למבוטח מכתב בדבר הטבות למקבלי גמלה להבטחת הכנסה במוסדות ובארגונים שונים. במכתב זה מפורטות ההטבות להן עשוי מקבל גמלת הבטחת הכנסה להיות זכאי. בין היתר, מצוין במכתב כי במשרד התחבורה תינתן ההטבה הבאה: "50% הנחה בתעריפי נסיעה באוטובוסים לנשים מגיל 60 ומעלה ולגברים מגיל 65 ומעלה".

בעקבות התלונה, יצר הסניף קשר עם בתו של המבוטח, והבהיר כי ההטבה בפועל במשרד התחבורה היא 33.3% הנחה בתעריפי נסיעה – באוטובוסים, ברכבת ישראל, ברכבת הקלה ובמטרונית, והזכאים להטבה הם מקבלי גמלה להבטחת הכנסה שהחלו לקבלה לפני אוגוסט 2003, ושלא הייתה להם הפסקה של שישה חודשים רצופים בקבלת הקצבה.

אומנם, הביטוח הלאומי אינו אחראי למתן ההטבות בגופים השונים, אך משמצא לנכון להביא מידע בעניינים אלה לידיעת המבוטחים, שומה עליו לוודא כי המידע הניתן על ידו יהיה עדכני ומדויק, כאשר מתן מידע מוטעה בדבר זכויות מקבלי גמלה בגופים אחרים, במכתב הביטוח הלאומי למבוטח, גורם לציפייה מצד מקבל הגמלה ולטרטור שלא לצורך, ובסופו של דבר גם לאכזבה ומפח נפש, עם התברר לו המצב החוקי לאשורו (יצוין כי המידע בעניין זה באתר האינטרנט של המוסד מעודכן ומדויק).

לפיכך, פנה אגף פניות הציבור לאגף הבטחת הכנסה בבקשה לתיקון המכתב.

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה מסר כי תוכן המכתב הינו באחריותו וכי המכתב יתוקן בהתאם ובהקדם.

אישור זכאות לגמלת הבטחת הכנסה בעילת הורה לילד

הסוגיה – אישור זכאות לגמלת הבטחת הכנסה בעילת הורה לילד ממועד הגשת התביעה. פרטי המקרה – מבוטח הגיש תביעה לגמלת הבטחת הכנסה ב-1/2022. לטענתו, רק בשלב מאוחר יותר נתבקש למלא טופס בקשה לבחירת הורה לילד לצורך קבלת פטור מהתייצבות, זאת על אף שציין בתביעתו שיש עמו ילד שטרם מלאו לו שנתיים, ולכן זכאותו אושרה רק החל מחודש 3/2022 ואילך, ולא ממועד הגשת התביעה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח הגיש תביעה ביום 31/1/2022 ותביעתו אושרה בסמוך לקבלתה בעילת דורש עבודה ובכפוף להתייצבותו בשירות התעסוקה (עבור אישתו נקבעה עילת זכאות כאם לילדים).

ביום 20/2/2022 התקבל מידע משירות התעסוקה על כך שבת הזוג קיבלה פטור מהתייצבות בשירות התעסוקה בשל כך שהיא עובדת 19.5 שעות שבועיות. לבת הזוג אושרה זכאות עבור חודש 3/2022 בעילת שכר נמוך ולמבוטח בעילת שיקול דעת, וזאת משום שפנה באמצעות מערכת קשרי לקוחות ומסר כי מטפל בילדו שטרם מלאו לו שנתיים, וכן הגיש טופס בקשה לבחירת הורה לילד לצורך קבלת פטור מהתייצבות. הסניף הסביר כי בהתאם להוראות יש לאשר עילת הורה לילד ולפטור את המבוטח מהתייצבות רק החל מחודש לאחר הגשת טופס הבקשה, ובמקרה דנן הוענקה כאמור זכאות עבור חודש ההגשה, לפנים משורת הדין.

בבדיקת אגף פניות הציבור נמצא כי המבוטח סימן בסעיף 6א לטופס התביעה "יש עמי ילד/ה שטרם מלאו לו שנתיים", וכן ציין: "...עכשיו אישתי יצאה לעבוד. אני שומר על הילד שלנו מתחת לגיל שנתיים בבית". לפיכך, פנה אגף פניות הציבור לאגף הבטחת הכנסה בשאלה מדוע עוד במועד הגשת התביעה לא נמסר למבוטח שעליו להגיש טופס בקשה לבחירת הורה לילד לצורך קבלת פטור מהתייצבות, והאם, לאור הנסיבות, ניתן לאשר זכאותו אף לחודשים 1-2/2022?

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה בחן את המקרה וקבע כי המבוטח זכאי לגמלה גם עבור חודשים ינואר ופברואר 2022.

אישור תביעה למענק עבודה נדרשת שהוגשה בשיהוי

הסוגיה – אישור תביעה למענק עבודה נדרשת שהוגשה בשיהוי
פרטי המקרה – המבוטח התחיל לעבוד כעובד קבלן בחברה ב-29/11/2016, לאחר השחרור מצה"ל. לימים הסתבר לו שמקום העבודה נחשב למקום עבודה מאושר כעבודה מועדפת, המזכה במענק לחייל. משכך, פנה מיידית לחשב השכר בעבודה, אסף את המסמכים הדרושים והגיש תביעה למענק עבודה מועדפת ב-1/10/2020. תביעתו נדחתה בשל השיהוי בהגשתה.

המבוטח פנה אלינו והלין על דחיית תביעתו למענק עבודה. בפנייתו ביקש להדגיש כי על אף שפעל להגיש התביעה מיידית, חל עיכוב נוסף בשל משבר הקורונה, במהלכו החברה הייתה בהשבתה, ולא ניתן היה לקבל את המסמכים באופן מיידית.

בחינת המשמעות – בבירור עם תחום אבטלה הובהר כי המבוטח השתחרר משירות סדיר ב-29/11/2016. התקופה הקובעת בה יכול היה לעבוד בעבודה נדרשת היא מה-30/11/2016 עד ה-29/11/2018. המבוטח התחיל לעבוד בעבודה נדרשת ב-01/12/2017.
הוסבר כי התביעה נדחתה משתי סיבות:

1) המבוטח לא היה זכאי לדמי אבטלה ביום שהתחיל לעבוד בעבודה הנדרשת לראשונה. ב-18 החודשים שקדמו לתחילת העבודה הנדרשת (6/2016 עד 11/2017, כולל) צבר תקופת אכשרה של 6 חודשים בלבד משירות סדיר, מתוך 12 החודשים הנדרשים.

2) המבוטח הגיש את תביעתו באיחור, מעבר למועד שנקבע בחוק. ניתן להגיש תביעה למענק לחייל תוך 42 חודשים מתאריך השחרור משירות סדיר, או 18 חודשים מתום התקופה הקובעת (מ-29/11/2018), כלומר עד 29/5/2020. המבוטח הגיש את התביעה רק ב-1/10/2020.

עוד צוין כי המבוטח הגיש תביעה לבית הדין, ובהתאם להחלטת בית הדין היה עליו להגיש הודעה מטעמו, ואולם הוא לא פעל בהתאם להחלטת בית הדין ולא הגיש הודעה כנדרש. לפיכך, נמחקה תביעתו. אגף פניות הציבור עיין בנתונים במערכת, ועל פי הנתונים עלה שהמבוטח, שהשתחרר מהשירות הסדיר ב-29/11/2016, עבד כשכיר מאפריל 2017 עד נובמבר 2017. כלומר, בתקופה הרלוונטית היו לו 8 חודשי עבודה + 6 חודשי שירות סדיר. לפיכך, אגף פניות הציבור ביקש הבהרה לדחיית התביעה מהסיבה שהמבוטח לא היה זכאי לדמי אבטלה ביום שהתחיל לעבוד בעבודה נדרשת. תחום אבטלה ערך בדיקה נוספת ונמצא כי אכן המבוטח עבד מ-4/2017 עד 11/2017 אצל מעסיק מסוים, והחל מ-12/2017 עובד אצל מעסיק אחר. צוין כי הפקידה שטיפלה בתיק לא הזינה את המעסיק הראשון. לכן המערכת דחתה את התביעה גם מהסיבה ש"לא היה זכאי לדמי אבטלה ביום שהתחיל לעבוד בעבודה נדרשת לראשונה".

יחד עם זאת, תחום אבטלה סבר כי אין בכך כדי לשנות את החלטת הדחייה, מאחר שהתביעה הוגשה באיחור, וכי ממילא תביעתו נמחקה בבית הדין.

אגף פניות הציבור חזר וביקש לבחון מחדש את ההחלטה בתביעה מהנימוקים הבאים:

- הטעות בהזנת הנתונים בתיק.
 - העובדה שהמידע בדבר אפשרות ההכרה בעבודתו כעבודה מועדפת הגיעה למבוטח בתקופת הקורונה, כשהיו סגרים ומשרדי החברה בה הוא מועסק היו בהשבתה, באופן שהקשה עליו לאסוף את המסמכים הדרושים לו לצורך הגשת התביעה.
 - מדובר בשיהוי של 5 חודשים בלבד במהלך משבר הקורונה.
- סיכום המקרה – תחום אבטלה החליט לאשר את התביעה.

פטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד כיתה י"ב

הסוגיה – פטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד כיתה י"ב בחודשים יולי-אוגוסט.
פרטי המקרה – למבוטח מלאו 18 מספר ימים לפני שהחל את לימודיו בכיתה י"ב. הפטור מתשלום דמי ביטוח כתלמיד תיכון ניתן לו רק עד חודש 6/2020, ואילו בגין חודשים 7-8/2020 הוא חויב בדמי ביטוח. לטענת המבוטח, הוא המשיך בלימודיו התיכוניים עד לסוף אוגוסט בגלל הקורונה. המבוטח אף המציא אישור על היותו תלמיד תיכון, בו צוין "אישור זה תקף עד 31/8/2020".
מיד עם סיום לימודיו התיכוניים, החל המבוטח ללמוד במכינה קדם צבאית הנמנית עם מכינות קדם צבאיות בפיקוח משרד ממשלתי, המיועדות לנוער בסיכון בעל יכולת נמוכה להתגייס לצה"ל. רוב הצעירים במכינה הם מהפריפריה, חלקם בוגרי פנימיות, כפרי נוער והוסטלים, הנמצאים בדרך כלל בקשרים רופפים עם הוריהם, ללא עורף כלכלי או משפחתי.

הלימוד במכינה מהווה עילת זכאות לגמלת הבטחת הכנסה, וכמקבל גמלת הבטחת הכנסה הוא אינו מחויב בתשלום דמי ביטוח.

בחירת המשמעויות – תחום הביטוח הבהיר כי לעניין תלמיד במוסד חינוכי על-יסודי אימץ המוסד את ההגדרות של משרד החינוך, וכי ההגדרה הקטגורית היא לראות תלמיד בכיתה י"ב כתלמיד במוסד חינוכי על-יסודי רק עד סוף חודש יוני. לפיכך, חויב המבוטח בגין חודשים יולי ואוגוסט.
המבוטח לא היה עתיד להתגייס לצה"ל ולכן לא נהנה מפטור למתגייס.
אגף פניות הציבור סבר כי חויב המבוטח בתשלום דמי ביטוח בגין חודשים יולי-אוגוסט אינו סביר לאור האישור שהמציא ומשום שיש להניח שבחודשים אלו עסק בהשלמת לימודיו התיכוניים.
אי הסבירות מתעצמת נוכח העובדה כי מדובר בנער מרקע סוציו-אקונומי מורכב, וייתכן שללא כל עורף משפחתי.

לפיכך, פנה האגף ללשכה המשפטית בשאלה כללית אם למוסד הסמכות שלא להיצמד להגדרה שנקבעה על ידי משרד החינוך לתלמיד כיתה י"ב, וכפועל יוצא להרחיב את מתן הפטור לתלמיד כיתה י"ב אף לחודשים יולי-אוגוסט, שכן סביר להניח שתלמידי כיתה י"ב עסוקים בחודשים אלו בהשלמת לימודיהם התיכוניים (בגרורות, מועדי ב' וכדומה).

לחלופין, בהתייחס למקרה הספציפי, ביקשנו לבחון אם ניתן למצוא פרשנות לפיה בשל נסיבות השלמת הלימודים התיכוניים עד לסוף חודש אוגוסט בשל הקורונה ומצבו הסוציו-אקונומי של המבוטח, ניתן לתת לו פטור כתלמיד גם עבור חודשים 7-8/2020.

בחוות הדעת המשפטית נקבע כי על פי נהלי משרד החינוך שנת הלימודים מסתיימת בחודש יוני מדי שנה, כי ראוי שהרשויות השונות "ידברו בקול אחד", וכי הגדרה שנקבעה על ידי הגוף המוסמך לכך תהא רלוונטית אף לשאר הרשויות.

עוד נקבע, שמכיוון שהפטור לתלמיד הינו חריג לכלל הקובע חויב, ובהינתן שבהתאם לפסיקה פטורים מתשלומי חובה נדרש שיינתנו בצמצום, הרי שאין מקום להרחיב את הפטור האמור לתקופה בה המבוטח איננו תלמיד. לאור כל האמור, נקבע כי אין מקום להאריך באופן גורף את הפטור לתלמיד, מעבר לחודש יוני בכל שנת לימודים.

באשר למקרה הפרטני, מבירור שנערך ובהתאם לאישורים שנשלחו אל המוסד לביטוח לאומי, עולה כי תקופת הלימודים הסתיימה בפועל בחודש 7/2020.

סיכום המקרה – בשים לב לכך כי מדובר בנסיבות חריגות ומיוחדות בהן לאור נגיף הקורונה שהתפרץ הוארכו הלימודים במוסד הלימודים בפועל עד לחודש 7/2020, הוחלט לפטור את המבוטח מתשלום דמי ביטוח אף לחודש 7/2020.

אישור תביעה לאבטלה בשל אי מימוש זכאות קודמת לאבטלה בגין נסיבות מיוחדות

הסוגיה – אישור תביעה לאבטלה בשל אי מימוש זכאות קודמת לאבטלה בגין נסיבות מיוחדות. **פרטי המקרה** – מבוטח הגיש תביעה לאבטלה לתאריך קובע 12/2020, ומיד לאחר מכן נקרא לשירות מילואים (פיקוד העורף, חמ"ל קורונה) לתקופה ארוכה. עקב כך, לא מימש זכאותו לדמי אבטלה בשנת הזכאות.

עם סיום תקופת המילואים פנה בתביעה חדשה ב-12/2021 ותביעתו נדחתה בנימוק שלא עבד בשנה וחצי קודם להגשת התביעה.

המבוטח טען כי לא ייתכן כי יימנע מאזרח ישראלי שהתגייס לשירות המדינה בשל משבר הקורונה לממש את זכאותו לדמי אבטלה.

בחנית המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לתחום אבטלה בבקשה לבחון אם ניתן להתחשב בנסיבות המיוחדות של המקרה ובעובדה שאלמלא הקורונה והתגייסותו למילואים, היה זכאי לממש את זכאותו לדמי אבטלה. הבקשה נדחתה ונמסר לנו כי יש להפנות אותו לבית הדין.

אגף פניות הציבור פנה לסמנכ"ל גמלאות מחליפות שכר בבקשה לבחון שוב את המקרה מבחינה עקרונית ולשקול אם בנסיבות המקרה, ובשים לב להנחיות והשינויים שבוצעו בנושא אבטלה לתקופת משבר הקורונה, יש מקום להארכת תקופת הזכאות ע"י התעלמות מחודשי שירות מילואים פעיל במסגרת חישוב שנת הזכאות אם אין פתרון במצב החוקי הקיים, ולשקול לתקן את החוק מכאן ולהבא לגבי משרתי מילואים, כך שתקופת שירות מילואים פעיל לא תיכלל במסגרת חישוב שנת האבטלה של מובטל, וכך שהיא לא תיכלל במסגרת חישוב 18 חודשי תקופת האכשרה.

במענה לפנייה, ובנסיבות המקרה דנן, נקבע כי המבוטח לא ניצל את הזכאות לדמי אבטלה לתאריך קובע 12/2020 כיוון שהיה במילואים. הוא לא יכול היה לצבור תקופת אכשרה חדשה כיוון שהיה במילואים. משכך, ובשים לב לכך שמדובר בתקופת משבר הקורונה, הוחלט לאשר למבוטח את תביעתו לתאריך קובע 12/2021, על אף שלא צבר תקופת אכשרה חדשה.

סיכום המקרה – דמי אבטלה לחודשים 1/2022-12/2021 הופקדו בחשבונו של המבוטח בהתאם לאישורי התייצבות.

אישור תביעה לקצבת ניידות ממועד הפנייה הראשונה למשרד הבריאות

הסוגיה – אישור תביעה לקצבת ניידות ממועד הפנייה הראשונה למשרד הבריאות.

פרטי המקרה – מבוטחת נותרה נכה ברגליה ומרותקת לכיסא גלגלים בנסיבות טרגיות (סבלה מדיכאון לאחר לידה, קפצה מהקומה השלישית ונפגעה קשות).

בתאריך 17/6/2021 הגישה עו"ס מבי"ח לוינשטיין, שם הייתה המבוטחת מאושפזת, בקשה למשרד הבריאות לבדיקה רפואית לקביעת מוגבלות בניידות. המבוטחת זומנה פעמיים לבדיקה, אולם לא הגיעה בשל מצבה הנפשי הקשה. בתאריך 19/1/2022 הוגשה בקשה חדשה למשרד הבריאות, והזכאות להטבות אושרה החל מחודש 1/2022.

בפנייה לאגף פניות הציבור התבקשנו להתחשב בנסיבות המורכבות של המקרה, ולאשר זכאותה של המבוטחת לגמלה מחודש יוני 2021, החודש בו הוגשה הבקשה לראשונה למשרד הבריאות.

בחינת המשמעויות – סעיף 16 להסכם ניידות קובע כך:

"קצבת הניידות תשולם בעד התקופה המתחילה בראשון לחודש שבו הוגשה לוועדה הרפואית הבקשה, לפיה נקבעו אחוזי מוגבלות בניידות, ובלבד שהתביעה הוגשה למוסד תוך חודשיים מהיום שבו נשלחה למוגבל בניידות הודעה על החלטת הוועדה הרפואית או הוועדה הרפואית לעררים לפי העניין".

במקרה דנו, הוגשה בקשה למשרד הבריאות בתאריך 19/1/2022, ופרוטוקול הוועדה נשלח בתאריך 30/6/2022. התביעה לניידות הוגשה תוך חודשיים מהיום שבו נשלחו תוצאות הוועדה, ולכן, לפי סעיף 16 להסכם הניידות, אושרה זכאותה של המבוטחת מחודש 1/2022.

בבירור עם הסניף, הובהר כי בבדיקה שערך מול משרד הבריאות אכן נמצא כי הוגשה בקשה קודמת, אולם מכיוון שהמבוטחת לא הגיעה לוועדה – נסגר התיק בעניינה, ולכן, עם כל ההבנה למצבה, אין אפשרות לראות בבקשה הראשונה שנסגרה כבקשה המאפשרת זכאות לקצבת ניידות, וזאת לאור האמור בסעיף 16 להסכם הניידות.

בשל נסיבות המקרה ובשל מצבה הרפואי של המבוטחת, פנה אגף פניות הציבור לתחום ניידות בבקשה לבחון את האפשרות לאשר את זכאותה של המבוטחת ממועד בקשתה הראשונה למשרד הבריאות.

סיכום המקרה – לאחר חשיבה נוספת, הוחלט לאשר תשלום ממועד ההגשה של הבקשה הראשונה למשרד הבריאות.

התפטרות מוצדקת באבטלה

הסוגיה – התפטרות מוצדקת בגין אי הענקת שעת הורות.

פרטי המקרה – מבוטחת התפטרה מעבודתה בסיום חופשת הלידה והגישה תביעה לדמי אבטלה. מכיוון שהתפטרה מרצונה, בוצעה שלילת זכאות ל-90 הימים הראשונים, כמתחייב בהוראת סעיף 166 לחוק. הוסבר למבוטחת כי רצונה לטפל בתינוק לא מהווה הצדקה להתפטרות. המבוטחת טענה כי מעסיקה לא מוכן לקצר לה את שעות העבודה כמתחייב בחוק. בתשובה נטען כי המעסיק לא חייב לקצר לה את שעות העבודה, וכי בנוסף לכך התובעת אמרה כי אינה מתכוונת להכניס את התינוק למסגרת והיא מעוניינת לטפל בתינוק.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור הפנה את תחום אבטלה להוראת סעיף 7(ג)(3) לחוק עבודת נשים, לפיה יש זכאות לשעת הורות. מנהלת מחלקת אבטלה פנתה למעסיק ולמנהלת החשבונות שלו. הנ"ל הסבירו כי מדובר בעבודה בחנות, שעות העבודה הן 8:00 עד 16:00, ללא אפשרות לקצר את יום העבודה. מסיבה זו הוחלט להכיר בהתפטרות כהתפטרות מוצדקת ולבטל את השלילה.

סיכום המקרה – אי נכונות המעסיק לקצר את יום העבודה ולהעניק לעובדת שעת הורות הוכר כהצדקה להתפטרות, ושלילת הזכאות ל-90 הימים הראשונים בוטלה.

התיישנות חוב דמי ביטוח

הסוגיה – התיישנות חוב שנוצר בעקבות תיאום דמי ביטוח.
פרטי המקרה – בחודש 8/2022 מבוטחת קיבלה הודעה לפיה הינה מתבקשת להסדיר חוב דמי ביטוח. המבוטחת פנתה לברר את מקור החוב ונענתה כי מדובר בחוב שנוצר בעקבות תיאום דמי ביטוח לשנת 2012. סכום הקרן עמד על 43 ₪. המבוטחת עמדה על כך שלא קיבלה הודעות על החוב וביקשה לבטלו, אך בקשותיה נענו בשלילה.
בחינת המשמעויות – בבירור המקרה מול תחום תיאום דמי ביטוח, עלה כי המבוטחת ערכה בחודש 8/2014 תיאום דמי ביטוח לשנת 2012. נשלחה אליה הודעה בזמנו, אך היא לא הסדירה את החוב. אגף פניות הציבור ביקש לבדוק אם נשלחו למבוטחת הודעות לאורך השנים, ואם לא – הרי שהחוב התיישן ולא ניתן לדרוש את תשלומו. תחום תיאום דמי ביטוח בדק ומצא כי לאורך השנים לא נשלחו למבוטחת תזכורות בדבר החוב, כנראה בשל הסכום הנמוך.
סיכום המקרה – לאור העובדה כי לאורך התקופה מ-8/2014 עד 8/2022 לא נשלחו תזכורות בדבר החוב, החוב בוטל.

דיון בבקשה לבחינת חוב ישן בגמלאות גם ללא המצאת מסמכים

הסוגיה – האם ניתן לדון בבקשה לבחינת חוב ישן בגמלאות גם אם המבוטח לא צירף לבקשתו מסמכים מהבנק?

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על קיזוז המתבצע מקצבת אזרח ותיק המשולמת לו. לטענתו, כאשר פנה לסניף נמסר לו שמדובר בקיזוז בגין חוב הבטחת הכנסה. לטענת המבוטח, הוא אינו מקבל הבטחת הכנסה מזה שנים רבות, ולא קיבל כל הודעה על חוב.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן למבוטח חוב בהבטחת הכנסה הנובע מביטול זכאות לחודשים 5-6/2000 ומתשלום מקדמה לחודש 9/2006. בעת יצירת החובות נשלחו למבוטח מכתבים, ב-11/9/2002 וב-7/11/2006.

עוד ציין הסניף כי המבוטח הגיש בקשה לבחינת החוב והתבקש להמציא מסמכים שונים מהבנק, אולם הטיפול בבקשה הופסק עקב אי המצאת מסמכים כנדרש.

כפי שצוין, החובות בהבטחת הכנסה נוצרו בשנים 2002 ו-2006, וככל הנראה המוסד לא פעל לגבייתם במשך שנים רבות.

לאחר בדיקה עם הוועדה לבחינת חובות הובהר כי על פי הקריטריונים לביטול חובות, מאחר שהחובות לא טופלו לתקופה של מעל 7 שנים (ואין מדובר בחובות שנוצרו בשל מרמה), הרי שדינם לביטול, ולכן, במקרה כזה, אין להתעקש עם המבוטח על המצאת מסמכים וניתן לטפל בבקשה אף ללא המצאת המסמכים.

סיכום המקרה – הסניף חידש את הטיפול בבקשה לבחינת החוב והעבירה לדיון בוועדה לבחינת חובות. הוועדה לבחינת חובות תבצע ריענון בנושא.

הגבלת מספר הנוכחים בוועדה רפואית

הסוגיה – הגבלת מספר הנוכחים בוועדות הרפואיות.

פרטי המקרה – מייצג פנה בבקשה לקיים ועדה מסכמת בנוכחות המבוטחת, המייצג ומתורגמן (בנה של המבוטחת). המייצג ציין כי בוועדות קודמות בסניף הספציפי, סירב הסניף לאפשר נוכחות כולם יחד, ואפשרו למתורגמן להיכנס רק לאחר שהמייצג יצא מהחדר. לטענת המייצג, התנהלות זו פוגעת ביכולת המבוטחת לשטוח את תלונותיה, וכי הדבר מנוגד למקובל בסניף אחר, ולכן על הסניף לדאוג לחדר מרווח יותר לקיום הוועדה בנוכחות המבוטחת, בנה והמייצג, בו זמנית.

במענה לבקשה החוזרת של המייצג, השיב הסניף במכתב אל המבוטחת עם העתק למייצג כי לא ניתן להיעתר לבקשתו מכיוון שעל פי הנהלים יש אפשרות לכניסת מלווה אחד בלבד, בנוסף לתובע, וכי עליהם להיערך בהתאם.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות בבקשה לוודא כי יש אחידות בהוראות בנושא הנוכחות בוועדה רפואית בכל הסניפים, וכי אין פגיעה בזכות הטיעון של המבוטחת בשל כך שאינה דוברת עברית.

מהבירור עם אגף ועדות רפואיות עלה כי הסירוב נבע בשל הגבלות הקורונה. לאחר בירור שנערך עם הממונה על הביטחון הובהר למנהלת מחלקת ועדות רפואיות בסניף כי אין יותר הגבלות בשל הקורונה, כך שכל מבוטח יכול להיכנס לחדר הוועדה הן עם עו"ד והן עם מלווה. כמו כן, נמסרה הודעה למייצג כי אין הגבלה בדבר כמות המשתתפים בוועדה.

בעקבות המקרה ולמען הסר ספק, ביקש אגף פניות הציבור מהממונה על הביטחון לוודא שמדובר בתקלה נקודתית.

כמו כן, המליץ האגף לרענן את ההנחיות לסניפים בנושא הסרת המגבלה על כמות נוכחים בחדר בו מתקיימת ועדה רפואית, בהתאם להנחיות משרד הבריאות.

סיכום המקרה – הממונה על הביטחון פרסם חוזר ריענון בדבר הסרת כל המגבלות בוועדות הרפואיות.

ועדות רפואיות מס הכנסה – הטיפול בערר

הסוגיה – טיפול בערר במסגרת ועדות רפואיות מס הכנסה.

פרטי המקרה – מייצג הגיש לסניף הביטוח הלאומי ערר על החלטת הוועדה הרפואית לצרכי מס הכנסה מדרג ראשון. לטענתו, היה בקשר עם המוסד על מנת להתעדכן בנוגע לטיפול בערר ואף המציא אישור על תשלום אגרה, אלא שבהמשך גורם ממס הכנסה יצר קשר עם המבוטחת והודיע לה כי בקשתה לדיון בערר נדחתה משום שלא הוגשה במועד.

לפיכך, פנה המייצג וביקש לברר אם מדובר בתקלה טכנית של הביטוח הלאומי שלא העביר את הערר למס הכנסה, או שמא מדובר בתקלה במס הכנסה.

בחינת המשמעויות – הסניף ציין כי הוסבר לעורך הדין שאת הערר יש להגיש ישירות למס הכנסה, וכי הסמכות לפתוח את הערר ולהעביר את התיק לביטוח הלאומי לדיון בערר הינה בסמכות מס הכנסה בלבד. מס הכנסה דחה את הבקשה לדון בערר בטענה כי לא הוגש בזמן, וטען כי אין זה בסמכות הביטוח הלאומי לדון בנושא.

אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות בבקשה לבדוק במערכת אם המבוטחת הגישה את הערעור אל המוסד במועד, ואם כן – לשקול לפעול מול מס הכנסה להכרה במועד הגשת הערעור לביטוח הלאומי כמועד הגשת הערעור.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות פעל מול מס הכנסה ומס הכנסה הסכים לקבל את הערר. למבוטחת נשלח זימון לוועדת ערר. כמו כן, אגף ועדות רפואיות הדגיש כי יש להימנע ממקרים כאלה, וכאשר מתקבל בסניף ערר למס הכנסה יש לפעול להעברתו למס הכנסה.

הבטחת הכנסה – אישור תביעה בעילת מחלה באופן סדרתי

הסוגיה – אישור תביעה בעילת מחלה באופן סדרתי

פרטי המקרה – מבוטחת, אם יחידנית, נקלעה למצב בריאותי קשה לאחר לידה שלא איפשר את חזרתה לעבודה במשך שנתיים מהלידה. המבוטחת ציינה כי נקלעה למצב בריאותי וכלכלי קשה והיא מלינה על הטרדה בדרישת מסמכים על אף שמתייצבת בשירות התעסוקה, סיפקה אישורי מחלה והסבירה על בעיה קיימת, וביקשה לאפשר לה זמן להגשת מסמכים מהתיק הרפואי שלה עד לסיום הליך בירור מצבה הבריאותי.

הסניף ציין כי המבוטחת התבקשה להמציא אישור עם אבחנה רפואית, לצורך בחינת זכאותה לחודש מאי, וטרם המציאה אישור זה. לגבי חודש יוני התקבל מסמך רפואי, אך טרם התקבלה מפת התייצבות בשירות התעסוקה.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף הבטחת הכנסה וביקש לבחון את המקרה ואת דרישת הסניף להמציא מסמך רפואי כולל אבחנה, או תיק רפואי, עבור חודש מאי, וזאת בשם לב למצוקה העולה מפניית המבוטחת.

אגף הבטחת הכנסה בחן בחינה מעמיקה את התיק והבהיר כי ההתעקשות על המצאת תיק רפואי/מסמך רפואי הכולל אבחנה רלוונטית היא בעקבות החשד שמדובר במבוטחת סדרתית שממציאה אישורי מחלה כמעט כל חודש כדי להיות זכאית לגמלה.

אגף הבטחת הכנסה סבר כי לא כך היה במקרה הנדון, שכן המבוטחת מציינת לאורך כל הדרך כי היא סובלת מבעיה אורתופדית, הקשורה לכאבים במפשעות ובבטן העליונה, וככל הנראה הרופאים חוששים כי הדבר קשור לטיפולי הפוריות שעברה, ולכן מדובר בבירור שלוקח זמן.

הסניף אף התייחס לכך ואישר תשלום עבור חודשים 3/2022, 6/2022 ו-7/2022.

לאור האמור, לא נמצאה סיבה שלא לאשר לה הגמלה בעילת דורש עבודה, ובהסתמך על אישורי מחלה גם לחודש 5/2022, במיוחד לאור העובדה שיש התייצבות באותו החודש ולא מדובר בחודש שלא התייצבה בו כלל.

במקביל לבחינת זכאותה לחודש 5/2022, הונחה הסניף לפעול לטובת מיצוי זכויות המבוטחת. בין היתר, הונחה להפנות את המבוטחת לוועדה רפואית בשירות התעסוקה בבקשה שיעבירו אותה באופן זמני להתייצבות חד-חודשית בשל מצבה הרפואי.

סיכום המקרה – בעקבות הערות האגף, בחן הסניף בשנית את זכאות חודש מאי והחליט לאשר תשלום עבור חודש זה.

מסירת מידע על טיפול בתביעה לגמלת ילד נכה לאחיו הקטין של הזכאי

הסוגיה – מסירת מידע על טיפול בתביעה לגמלת ילד נכה לאחיו הקטין של הזכאי.
פרטי המקרה – הורים הלינו על עיכוב בטיפול בתביעה לגמלת ילד נכה של בנם, על אף שלטענתם הגישו את כל המסמכים הרפואיים שנדרשו.

מבירור שנערך עם הסניף עלה כי מדובר בילד בן 12 שהיה זכאי לקצבה עד 5/2022.

לקראת תום תקופת הנכות הזמנית נדרשו ההורים להמציא פרטים.

לאחר קבלת המסמכים הרלוונטיים הועבר התיק לוועדות הרפואיות לשם זימונו של הילד לוועדה. צוין כי עקב עומס משמעותי בסניף בוועדות בתחום ילד נכה, משך זמן הטיפול ארוך מהרגיל, ונעשים מאמצים לקיצור משכי זמן הטיפול.

הסניף ציין כי התקשר לאביו של הילד בכדי לעדכן אותו על סטטוס הטיפול, אך אחיו הגדול של הילד ענה ומסר שהוריו בחו"ל ויחזרו בעוד חודש. לכן, האח עודכן בפרטים והתבקש למסור זאת להוריו.

בחנית המשמעויות – אגף פניות הציבור סבר כי בנסיבות העניין קיים קושי בעצם מסירת המידע בטלפון לאח, כמפורט להלן:

ככלל, מסירת המידע למי שאינו המבוטח/מקבל הגמלה הינה בניגוד להנחיות בדבר שמירה על פרטיות המידע, וכאשר המבוטח/מקבל הגמלה לא עונה לטלפון, יש לשלוח מכתב שיופיע גם באתר האישי.

יתרה מזו, במקרה זה מסירת המידע הייתה "לאח הגדול", שעל פי בדיקתנו הינו קטין בן 15.

לאור האמור, ביקש אגף פניות הציבור מתחום ילד נכה לבדוק את המקרה.

הובהר כי הוחלט בסניף להתקשר להורי הילד כדי לתת מענה מקצועי, וכי הפרטים שנמסרו הינם שהתביעה בטיפול. כמובן שהיה על הסניף לשוחח עם ההורים, אך מכיוון שהם לא נמצאים בארץ, הפרטים נמסרו לאח.

אגף פניות הציבור ביקש לחדד כי בתשובת הסניף נכתב: "עדכנתי אותו בפרטים וביקשתי שימסור אותם להוריו", משמע שלא נאמר לו רק "התביעה בטיפול", וכי מכל מקום, גם למסור ש"התביעה בטיפול" מהווה מסירת מידע רגיש שאין למסור אלא למבוטח/למורשה.

אשר על כן, תחום ילד נכה התבקש לבדוק בשנית אם ההתנהלות כאן הייתה תקינה לפי החוק והנהלים בנושא מסירת מידע אישי, ובהתאם לכך להסב את תשומת לב הסניף.

סיכום המקרה – תחום ילד נכה הודיע כי בעקבות המקרה התקיימה שיחה מול הסניף להבהרה בנוגע לנהלים בכל הקשור למסירת מידע.

ועדות רפואיות – אי-יישום חוזר בנושא ייצוג על ידי מלווה בוועדה

הסוגיה – אי-יישום חוזר בנושא ייצוג על ידי מלווה בוועדה.

פרטי המקרה – מבוסס הליון על יחסו של רופא הוועדה כלפי מלווה שליווה אותו במהלך הוועדה. לדבריו, הרופא התפרץ בעצבנות כלפי המלווה וטען כי רק מלווה קרוב משפחה יכול להתלוות אליו. המבוסס הביע תרעומת על כך ופירט את מעלותיו של המלווה: מקצועי ומבין עניין בוועדות רפואיות, סומך עליו שיכול לבדוק שכל תלונותיו נרשמו בפרוטוקול בהתאם לספר המבחנים, משמש לו גם כמתורגמן ויכול לעזור לו להשלים את טענותיו בע"פ בפני הוועדה.

המבוסס הביע חשד כי הרופא פועל ממניעים זרים ומחשש מפני מקצועיותו של המלווה שמלווה עוד מבוססים בוועדות.

התלונה על יחסו של הרופא נבדקה כמקובל, בבחינה מעמיקה על ידי הלשכה הרפואית, ונמצא כי לא נפל פגם בהתנהלותו המקצועית. על פי בדיקתם, המלווה זוהה כמלווה סדרתי שנכח במספר רב של ועדות, ובהיעדר קשר משפחתי נשאל לגבי הקשר שלו למבוסס. שאלה זו הכעיסה מאוד את המלווה, שענה בתוקפנות שאין זה מעניינו של הרופא. יחד עם זאת צוין, כי על אף התוקפנות מצד המלווה, הוועדה התנהלה על מי מנוחות וההחלטה הרפואית הייתה תקינה.

הלשכה הרפואית הביעה חשד שמדובר במייצג סדרתי שאינו עו"ד ואינו ידיד קרוב של הנבדק, המקבל שכר עבור עבודתו זו, ויש לבחון אם מדובר בכשל מערכתי שלנו באי-יישום התקנות של מייצגים.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות וביקש בדיקתם והתייחסותם. אגף ועדות רפואיות הפנה לחוזר שכתרתו "ליווי וייצוג בוועדות הרפואיות" מתאריך 27/10/2015. החוזר מגדיר מי יכול לשמש כמייצג בוועדה ומי כמלווה ובלאו תנאים:

ייצוג בוועדה: ייצוג בוועדה רפואית יהיה רק ע"י עו"ד. בוועדת ערר נכות כללית, ילד נכה ושר"מ, המחוקק איפשר גם לרופא מטפל/רופא מומחה לייצג את המבוסס בוועדה רפואית.

ליווי בוועדה: כל מבוסס רשאי להגיע לוועדה עם מלווה. כמלווה בוועדה יכול לשמש כל אדם שהמבוסס בחר בו ללוות אותו ולא משנה מהו עיסוקו, בתנאי שהמלווה איננו מקבל תגמול עבור ליווי זה.

אגף ועדות רפואיות ציין כי אין מניעה שאותו מלווה ילווה כמה מבוססים שונים, כל עוד אינו מקבל תשלום על כך, ולפיכך, כשמזהים מלווים סדרתיים מחתימים אותם על טופס הצהרה בו מצהיר המלווה כי איננו מקבל תמורה ואינו עושה זאת כדרך של עיסוק.

מהחוזר עלה כי זו אחריות המזכיר להחתיים את המלווה בטופס ייעודי שהוא אינו מקבל שכר בגין הליווי. במקרה שבנדון, לא ברור אם המלווה הוחתם על טופס זה. לפיכך, אגף פניות הציבור ביקש בחינת המקרה ע"י אגף ועדות רפואיות, ואם לא הוחתם – לשקול אם יש מקום להעיר למזכיר על כך ו/או לרענן הוראות. מבירור עם מזכירת הוועדה עלה כי מכיוון שלא היה בידיה הטופס, המלווה לא הוחתם, על אף שזוהה כמלווה סדרתי.

אגף פניות הציבור יזם שיחה טלפונית עם אגף ועדות רפואיות, ובשיחה עלה כי מאז פרסום החוזר בשנת 2016 הגיעו לאגף ועדות רק שני טפסים חתומים על ידי מלווים סדרתיים, מכל הסניפים והמקרים שהועברו לחקירה להמשך טיפול.

אגף ועדות רפואיות ביקש להסיק מכך כי החוזר לא מיושם הלכה למעשה בשל אי ההלימה בין מספר המקרים שהובאו לאגף ועדות רפואיות לבין מספר הוועדות שהתקיימו בפועל מאז פרסום החוזר. הנתונים מעידים על בעייתיות ביישום הנחיות למזכירים, כאשר מגיע מלווה סדרתי ונראה כי הם מתקשים לתשאל ולהחתיים אותו. מההנחיות נראה כי יש להוציא את המלווה מהוועדה אם אינו מוכן לחתום על הטופס. במקרה זה, לא הוחתם המלווה ולא הוציאו אותו מהוועדה.

אגף פניות הציבור הציע לשקול מחדש אם וכיצד ניתן ליישם את החוזר.

בנוסף, אגף פניות הציבור הציע כדלהלן:

- לקיים רישום במערכת של פרטי כל מלווה בוועדה, כך שרק כאשר המערכת מאתרת שהמלווה מופיע מספר פעמים שיקבע, ובמהלך פרק זמן שיקבע, יתבקש לחתום על טופס הצהרה.

- לשקול לקיים דיון בנפרד מול המלווה ולא תוך כדי הדיון בעניין המבוטח.
סיכום המקרה – **אגף ועדות רפואיות דחה הצעתנו** בנימוק שרישום של פרטי כל מלווה בוועדה מנוהל בתיקי תבל, ולגבי ההצהרה אנו נדרשים לה רק בתיקי לגאסי, עד שתהליך ההסבה יסתיים. היות ובמערכת תבל ישנה אפשרות מעקב של מלווים מתייטר הצורך להוציא נוהל חדש.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2022

אחוז השניוני	2022	2021	נושא
-24.9	10,538	14,029	סך כל הפניות
			סוג הפניות החדשות
-13.6	4,821	5,580	תלונות
-25.6	2,927	3,933	עררים
-38.6	2,659	4,332	בקשות
-28.8	131	184	אחרות
12.4	18.79	16.71	זמן הטיפול בפניות (בימים)

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, לעומת 2021

ענף	2022		2021		אחוז השינוי
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
סך הכול	100.0	10,538	100.0	14,029	-24.9
סך הכל גמלאות	81.7	8,609.0	80.6	11,307	-23.9
נכות ⁽¹⁾	27.7	2,915.0	16.9	2,365	23.3
נפגעי עבודה ⁽²⁾	13.5	1,425.0	11.1	1,551	-8.1
אזרח ותיק ושאיירים	7.8	817.0	7.5	1,049	-22.1
אבטלה ⁽³⁾	7.7	809.0	22.3	3,126	-74.1
הבטחת הכנסה	5.9	625.0	4.2	592	5.6
סיעוד	5.3	559.0	5.8	813	-31.2
אימהות	3.1	330.0	3.1	432	-23.6
שיקום	2.0	214.0	1.4	199	7.5
ניידות	1.8	186.0	1.2	169	10.1
גמלאות כללי	1.5	161.0	1.8	250	-35.6
מזונות	1.3	133.0	1.2	166	-19.9
ילדים ⁽⁴⁾	1.2	131.0	1.6	227	-42.3
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	1.1	111.0	1.0	145	-23.4
מילואים	1.0	102.0	1.0	142	-28.2
נפגעי איבה ⁽⁵⁾	0.9	91.0	0.6	81	12.3
סך הכל ביטוח וגבייה	11.8	1,240.0	15.0	2,109	-41.2
ביטוח ובריאות	3.6	381.0	4.4	618	-38.3
גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾	3.8	402.0	5.2	723	-44.4
גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾	2.6	273.0	4.4	615	-55.6
ביטוח וגבייה כללי	1.7	183.0	1.1	150	22.0
תיאום ורציפות ביטוח	0.0	1.0	0.0	3	-66.7
סך הכל אחרים	6.5	689.0	4.4	613	12.4

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזוזת

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2022

אחוז השינוי	2022		2021		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-24.9	100.0	10,538	100.0	14,029	סך הכול
-11.4	7.7	813	6.5	918	משרד ראשי
11.5	1.1	116	0.7	104	מרכז מידע
-26.1	91.2	9,609	92.7	13,007	סך כל הסניפים
-15.0	2.5	261	2.2	307	אשדוד
-31.9	2.4	250	2.6	367	אשקלון
-16.1	5.9	624	5.3	744	באר שבע
-43.6	1.5	163	2.1	289	בני ברק
-23.0	4.3	455	4.2	591	חדרה
-32.0	2.7	280	2.9	412	חולון
-1.8	5.2	543	3.9	553	חיפה
-23.4	2.8	292	2.7	381	טבריה
-32.8	3.1	323	3.4	481	בת ים
-24.3	11.4	1,199	11.3	1,583	ירושלים
	1.2	125			ירושלים צפון
-85.0	1.2	470	5.9	828	כפר סבא
-20.0	1.2	124	1.1	155	כרמיאל
-19.8	2.7	287	2.6	358	נהריה
-6.6	2.9	309	2.4	331	נצרת
-18.9	3.8	398	3.5	491	נתניה
-16.9	2.8	295	2.5	355	עפולה
-39.1	5.4	565	6.6	927	פתח תקוה
-23.5	3.6	381	3.5	498	קריות
-28.3	3.0	311	3.1	434	ראשון לציון
-27.9	4.8	503	5.0	698	רחובות
-43.2	4.7	496	6.2	874	רמלה
-42.2	2.9	304	3.7	526	רמת גן
-21.0	6.2	651	5.9	824	תל אביב

לוח 14: פניות לפי ענפים ומינפים, 2022

מניין	סך הכול	נפגעי עבודה ²	נכות ¹	סיעור	אוויר ותקן ושאיירים	אבטלה ³	הטעות הנכסה	אמנות	ילדים ⁴	ניידות
סך הכול מספיקים	10,538	1,425	2,915	599	817	809	625	330	131	186
אחוזים מהסך"ל	100.0	13.5	27.7	5.3	7.8	7.7	5.9	3.1	1.2	1.8
משדר ראשי	813	93	135	21	37	19	6	4	8	10
מרכז מודע	116	0	0	1	0	8	1	0	0	0
סך כל המינפים	9,609	1,332	2,780	537	780	782	618	326	123	176
אשרוד	261	54	67	15	18	25	23	5	1	2
אשקלון	250	34	77	9	26	10	22	9	2	2
באר שבע	624	76	163	30	44	55	75	24	6	19
בני ברק	163	10	54	4	11	14	5	20	3	2
חדרה	455	79	123	15	35	41	30	9	3	5
חולון	280	27	70	20	18	30	12	7	2	7
חיפה	543	69	169	35	51	56	23	4	12	8
טבריה	292	45	111	3	16	19	13	19	4	4
בת ים	323	33	76	55	39	31	21	7	7	.
ירושלים	1,199	192	367	69	80	81	77	36	15	29
ירושלים צפון	125	4	36	1	4	.	14	.	4	3
כפר סבא	470	52	127	31	48	38	8	10	9	19
כרמיאל	124	16	38	3	11	10	9	2	3	4
נהריה	287	51	91	15	21	23	40	7	3	2
נצרת	309	71	89	4	18	16	46	16	4	4
נתניה	398	61	90	25	47	18	23	20	5	9
עפולה	295	19	115	19	17	21	26	15	2	6
פתח תקווה	565	89	155	30	57	51	25	19	10	5
קריית	381	46	126	32	26	28	22	8	4	11
ראשון לציון	311	41	72	19	34	41	7	10	1	5
רחובות	503	46	196	29	33	29	34	25	3	5
רמלה	496	85	126	26	31	50	24	30	7	5
רמת גן	304	36	80	24	24	37	13	7	3	4
תל אביב	651	96	162	24	71	58	26	17	10	16

- 1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגע פוליו וגזרת
- 2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- 3) כולל דמי אבטלה ומענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- 4) כולל ילדים, מענק לומדים, תוכנית חסכון לכל ילד
- 5) כולל נפגע איבה

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2021

הבטחת	אבטלה		אזרח ותיק ושאיירים		סיעוד		נכות כללית		נפגעי עבודה		סך כל הפניות שטופלו		סניף
	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
618	12.7	782	0.7	780	1.8	537	9.5	2,780	19.5	1,332	3.1	9,609	סניפים - סך הכל
23	13.8	25	0.5	18	1.2	15	10.0	67	28.2	54	3.0	261	אשדוד
22	5.1	10	0.9	26	0.7	9	10.1	77	22.3	34	3.1	250	אשקלון
75	9.5	55	0.6	44	1.4	30	5.5	163	16.1	76	2.5	624	באר שבע
5	14.8	14	0.7	11	1.2	4	8.5	54	6.0	10	2.4	163	בני ברק
30	10.8	41	0.7	35	0.9	15	8.3	123	19.4	79	3.0	455	חדרה
12	21.0	30	0.5	18	1.7	20	10.0	70	18.9	27	3.3	280	חולון
23	22.5	56	0.8	51	2.5	35	11.3	169	16.3	69	3.7	543	חופה
13	7.4	19	0.5	16	0.3	3	7.6	111	12.7	45	2.8	292	טבריה
21	21.2	31	0.9	39	4.2	55	8.2	76	20.5	33	3.4	323	בת ים
77	15.9	81	0.9	80	2.5	69	14.9	367	58.8	192	3.4	1,199	ירושלים
14		0		4		1		36		4		125	ירושלים צפון
8	13.5	38	0.6	48	2.5	31	10.2	127	32.0	52	2.8	470	כפר סבא
9	8.8	10	0.7	11	0.5	3	7.0	38	43.4	16	2.5	124	כרמיאל
40	9.4	23	0.6	21	1.6	15	8.2	91	15.5	51	2.7	287	נהריה
46	5.2	16	0.5	18	0.2	4	4.5	89	8.4	71	2.0	309	נצרת
23	5.6	18	0.8	47	1.6	25	6.7	90	14.2	61	2.6	398	נתניה
26	10.1	21	0.5	17	2.2	19	12.2	115	15.4	19	3.4	295	עפולה
25	15.3	51	0.8	57	2.0	30	11.2	155	28.4	89	3.3	565	פתח תקוה
22	15.1	28	0.6	26	2.3	32	12.4	126	49.5	46	3.8	381	קריית
7	22.0	41	0.8	34	1.7	19	10.0	72	39.7	41	3.2	311	ראשון לציון
34	8.1	29	0.5	33	1.7	29	13.7	196	21.6	46	2.9	503	רחובות
24	14.1	50	0.6	31	1.8	26	8.3	126	42.0	85	2.9	496	רמלה
13	17.7	37	0.5	24	2.1	24	10.3	80	29.7	36	2.8	304	רמת גן
26	19.6	58	1.2	71	2.0	24	16.7	162	30.9	96	4.9	651	תל אביב

לוח 5 - המשך

מדר	גבייה ממעסיקים		גבייה מלא שכירים		מוזנות		ניירות		ילדים		אמהות		סניף	הכנסה
	מדר	פניות	מדר	פניות	מדר	פניות	מדר	פניות	מדר	פניות	מדר	פניות		מדר
0.7	214	0.2	398	10.5	131	3.6	176	0.1	123	2.4	326	סניפים - סך הכל	9.4	
0.2	1	0.1	6	29.5	9	1.8	2	0.0	1	1.3	5	אשדוד	12.5	
0.0	3	0.1	6	4.2	2	1.6	2	0.1	2	3.0	9	אשקלון	9.9	
0.7	12	0.2	25	7.4	11	4.2	19	0.1	6	2.2	24	באר שבע	5.2	
0.0	7	0.1	8	17.1	3	2.3	2	0.1	3	2.4	20	בני ברק	8.4	
0.3	4	0.2	27	16.7	15	1.9	5	0.0	3	1.5	9	חדרה	8.5	
1.1	7	0.5	20	10.2	2	5.7	7	0.1	2	3.0	7	חולון	15.1	
0.7	8	0.2	20	11.8	7	4.0	8	0.3	12	1.0	4	חיפה	7.5	
0.2	2	0.1	4	16.3	8	2.2	4	0.1	4	4.3	19	טבריה	4.8	
0.3	3	0.1	6	12.3	5		0	0.3	7	3.0	7	יפו	11.3	
0.8	21	0.2	52	9.2	7	6.8	29	0.1	15	1.7	36	ירושלים	20.1	
	15		4		0		3		4		0	ירושלים צפון		
0.9	20	0.2	21	27.3	7	7.9	19	0.1	9	1.8	10	כפר סבא	13.2	
-	2	0.0	1	4.6	1	4.6	4	-	3	1.5	2	כרמיאל	6.9	
0.1	1	0.1	4	11.4	7	1.0	2	0.1	3	2.2	7	נהריה	10.0	
0.1	2	0.1	10	3.1	3	0.6	4	0.1	4	3.4	16	נצרת	6.2	
0.7	11	0.2	20	10.2	7	1.6	9	0.1	5	3.9	20	נתניה	10.6	
0.5	4	0.2	8	26.5	8	6.1	6	0.1	2	4.6	15	עפולה	13.0	
1.2	18	0.3	35	11.5	5	2.2	5	0.1	10	2.4	19	פתח תקוה	19.5	
1.7	11	0.5	20	8.7	4	3.0	11	0.1	4	3.0	8	קרית	10.6	
1.3	10	0.3	14	20.2	5	7.2	5	0.0	1	3.5	10	ראשון לציון	10.6	
0.7	11	0.1	15	15.9	8	1.9	5	0.0	3	3.3	25	רחובות	13.7	
0.9	13	0.2	28	8.1	5	2.0	5	0.1	7	2.3	30	רמלה	10.8	
0.5	7	0.2	12	0.0	0	3.4	4	0.1	3	1.8	7	רמת גן	18.6	
0.7	21	0.2	32	13.1	2	2.8	16	0.2	10	3.0	17	תל אביב	32.2	

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2022

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
131	2,659	2,927	4,821	10,538	סך הכול מספרים מוחלטים
1.2	25.2	27.8	45.7	100.0	אחוזים
110	2,225	2,569	3,825	8,729	המבוטח בעצמו
3	142	146	607	898	מיופה כח מקצועי
12	243	162	340	757	מיופה כוח פרטי
3	30	22	21	76	רשות ממשלתית
3	9	22	8	42	פניות פרלמנטריות
0	2	1	8	11	מבקר המדינה
0	3	4	6	13	גוף פרטי
0	5	1	6	12	אחר
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
84.0	83.7	87.8	79.3	82.8	המבוטח בעצמו
2.3	5.3	5.0	12.6	8.5	מיופה כח מקצועי
9.2	9.1	5.5	7.1	7.2	מיופה כוח אחר
2.3	1.1	0.8	0.4	0.7	רשות ממשלתית
2.3	0.3	0.8	0.2	0.4	פניות פרלמנטריות
	0.1	0.0	0.2	0.1	מבקר המדינה
	0.1	0.1	0.1	0.1	גוף פרטי
	0.2	0.0	0.1	0.1	אחר

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2022

2022	2021	נושא
10,538	14,029	פניות במספרים מוחלטים
18.8	16.7	ימי טיפול ממוצעים בפנייה
		זמן הטיפול
		מספרים מוחלטים
3,885	5,320	7-0 ימים
2,410	4,064	14-8 ימים
2,604	2,978	30-15 ימים
1,639	1,667	מעל 30 ימים
		אחוזים
36.9	37.9	7-0 ימים
22.9	29.0	14-8 ימים
24.7	21.2	30-15 ימים
15.6	11.9	מעל 30 ימים

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2022

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
43.5	4,588	100.0	10,538	סך הכול
38.8	1,872	45.7	4,821	תלונות
16.9	494	27.8	2,927	עררים
81.7	2,172	25.2	2,659	בקשות
38.2	50	1.2	131	אחרות

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2022

שטופלו באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
38.8	1,872	100.0	4,821	סך הכול
37.1	719	40.2	1,939	עיכוב בטיפול בתביעה
61.1	523	17.8	856	ליקויים בוועדות רפואיות
26.0	135	10.8	520	לא מטפלים, לא עונים
43.4	111	5.3	256	עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים
36.3	85	4.9	234	התנהגות עובדים
12.9	26	4.2	202	הטרדה בדרישות מיותרות
31.9	44	2.9	138	תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט
14.0	19	2.8	136	תלונות אחרות
45.8	60	2.7	131	הודעות שגויות, ניסוח לא תקין
50.0	37	1.5	74	טעות בהזנת נתונים
37.8	17	0.9	45	ליקויים בשירותי קבלת קהל
40.5	17	0.9	42	מסירת מידע מטעה
44.7	17	0.8	38	שונות
27.8	10	0.7	36	לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור
28.6	10	0.7	35	עיכוב בהחזר דמי ביטוח
21.2	7	0.7	33	אי משלוח מסמכים למייצג
13.8	4	0.6	29	אובדן מסמכים
53.8	14	0.5	26	שליחה לכתובת שגויה
26.3	5	0.4	19	בעיות תקשורת
44.4	8	0.4	18	הפרת צנעת הפרט
42.9	6	0.3	14	סירוב לתת שירות

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2022

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
16.9	494	100.0	2,927	סך הכול
14.9	107	24.6	719	ערר על דחיית תביעה
17.2	121	24.1	705	ערר על חישוב גמלה
21.0	80	13.0	381	הפחתת/קיצוז גמלה
8.3	29	11.9	348	ערר על החלטת ועדות
14.9	42	9.6	282	ערר על חיוב בדמי ביטוח
25.8	49	6.5	190	הפסקת גמלה
21.6	21	3.3	97	עררים אחרים
32.1	26	2.8	81	ערר על סיווג ביטוח
12.9	9	2.4	70	ערר על ביצוע פעולות אכיפה
18.5	10	1.8	54	חישוב שגוי של דמי ביטוח

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

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2022

נושא הבקשה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול	2,659	100.0	2,172	81.7
בקשה למידע וחומר הסבר	593	22.3	554	93.4
בקשת בירור למיצוי זכויות	438	16.5	420	95.9
בקשה לאישורים, טספים, תעודות	384	14.4	312	81.3
בקשות אחרות	358	13.5	275	76.8
עדכון פרטים	353	13.3	314	89.0
הסדר תשלומים	102	3.8	87	85.3
הפחתה וביטול חובות	95	3.6	50	52.6
בקשות להטבות נלוות	87	3.3	44	50.6
בקשה לגמלה לפני משורת הדין	73	2.7	29	39.7
גמלאות רטרואקטיביות	55	2.1	22	40.0
הגדלת גמלה	44	1.7	15	34.1
חלוקת קצבה/ אפוטרופסות	21	0.8	11	52.4
מקדמות והלוואות	19	0.7	12	63.2
בקשה לפטור	14	0.5	11	78.6
בקשה לשירותי קופת חולים	13	0.5	9	69.2
מימון הוצאות ופיצויים	7	0.3	4	57.1
בקשות סיוע - דיור, טיפולי שיניים וכיו"ב	3	0.1	3	100.0

לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2022

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכול	10,538	4,821	45.7	1,872	38.8
סך הכל גמלאות	8,609	4,095	47.6	1,616	39.5
נכות ⁽¹⁾	2,915	1,626	55.8	785	48.3
נפגעי עבודה ⁽²⁾	1,425	959	67.3	419	43.7
אבטלה ⁽³⁾	809	263	32.5	74	28.1
אזרח ותיק ושירים	817	217	26.6	60	27.6
סיעוד	559	199	35.6	39	19.6
הבטחת הכנסה	625	190	30.4	32	16.8
שיקום	214	151	70.6	60	39.7
אימהות	330	138	41.8	32	23.2
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	111	80	72.1	46	57.5
ניידות	186	77	41.4	14	18.2
מילואים	102	48	47.1	14	29.2
נפגעי איבה ⁽⁵⁾	91	47	51.6	20	42.6
גמלאות כללי	161	43	26.7	9	20.9
ילדים ⁽⁴⁾	131	34	26.0	9	26.5
מזונות	133	23	17.3	3	13.0
סך הכל ביטוח וגבייה	1,240	296	23.9	78	26.4
ביטוח ובריאות	381	86	22.6	26	30.2
גביה מלא שכירים	402	85	21.1	19	22.4
גבייה ממעסיקים	273	81	29.7	23	28.4
ביטוח וגבייה כללי	183	44	24.0	10	22.7
תיאום ורציפות ביטוח	1				
סך הכל אחרים	689	430		177	

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזת
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2022

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכול	10,538	2,927	27.8	494	16.9
סך הכל גמלאות	8,609	2,405	27.9	406	16.9
נכות ⁽¹⁾	2,915	649	22.3	101	15.6
אבטלה ⁽³⁾	809	381	47.1	88	23.1
הבטחת הכנסה	625	304	48.6	54	17.8
אזרח ותיק ושארים	817	279	34.1	39	14.0
נפגעי עבודה ⁽²⁾	1,425	262	18.4	42	16.0
סיעוד	559	149	26.7	24	16.1
אימהות	330	127	38.5	30	23.6
מזונות	133	73	54.9	7	9.6
ניידות	186	52	28.0	6	11.5
ילדים ⁽⁴⁾	131	41	31.3	4	9.8
מילואים	102	32	31.4	5	15.6
שיקום	214	22	10.3	3	13.6
נפגעי איבה ⁽⁵⁾	91	14	15.4	1	7.1
גמלאות כללי	161	10	6.2	1	10.0
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	111	10	9.0	1	10.0
סך הכל ביטוח וגבייה	1,240	465	37.5	85	18.3
ביטוח ובריאות	381	184	48.3	40	21.7
גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾	402	169	42.0	25	14.8
גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾	273	49	17.9	14	28.6
ביטוח וגבייה כללי	183	63	34.4	6	9.5
תיאום ורציפות ביטוח	1				
סך הכל אחרים	689	57	8.3	3	5

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזנת

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2022

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	מסה: בקשות כחול	מסה: מוצדקות	מסה: מבקשות שטופלו
סך הכול	10,538	2,659	25.2	2,172	81.7
סך הכל גמלאות	8,609	2,016	23.4	1,620	80.4
נכות ⁽¹⁾	2,915	613	21.0	481	78.5
אזרח ותיק ושירים	817	303	37.1	248	81.8
סיעוד	559	204	36.5	163	79.9
נפגעי עבודה ⁽²⁾	1,425	195	13.7	167	85.6
אבטלה ⁽³⁾	809	163	20.1	126	77.3
הבטחת הכנסה	625	126	20.2	87	69.0
גמלאות כללי	161	101	62.7	93	92.1
אימהות	330	62	18.8	55	88.7
ילדים ⁽⁴⁾	131	53	40.5	41	77.4
ניידות	186	49	26.3	41	83.7
שיקום	214	41	19.2	36	87.8
מזונות	133	35	26.3	24	68.6
נפגעי איבה ⁽⁵⁾	91	30	33.0	24	80.0
מילואים	102	21	20.6	18	85.7
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	111	20	18.0	16	80.0
סך הכל ביטוח וגבייה	1,240	469	37.8	405	86.4
ביטוח ובריאות	381	109	28.6	88	80.7
גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾	402	146	36.3	124	84.9
גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾	273	139	50.9	122	87.8
ביטוח וגבייה כללי	183	74	40.4	70	94.6
תיאום ורציפות הביטוח	1	1	100.0	1	100.0
סך הכל אחרים	689	174	25.3	148	85.1

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזת
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2021-2022

אחוז השינוי בתלונות	2022		2021		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
38.9	61.1	856	46.5	675	סך הכל
38.1	78	417	67	302	עיכוב בימון לוועדה
22.1	79	182	72	149	עיכוב בטיפול הוועדה
4.0	31	104	27	100	פעולות מזכירות לא תקינות
24.7	8	91	12	73	התנהגות רופאים בוועדות
110.0	29	42	50	20	ליקויים משפטיים בוועדות
-25.0	17	6	13	8	הטרדות בדרישות מיותרות
0.0	40	5	20	5	תלונות אחרות ¹
0.0	0	4	0	4	סירוב לקבל מסמכים
-25.0	0	3	0	4	בדיקות רפואיות נוקשות
-80.0	0	2	10	10	בדיקות רפואיות שטחיות

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2015-2021

תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות	תלונות מוצדקות	תלונות כאחוז מסך הכל	מזה: תלונות	סך הכל פניות	שנה
סך הכל					
35.7	1,116	35.4	3,127	8,821	2015
35.6	1,230	39.1	3,456	8,832	2016
40.5	1,579	40.2	3,894	9,686	2017
42.4	1,985	47.5	4,686	9,856	2018
44.4	2,106	49.8	4,738	9,518	2019
33.8	2,613	43.5	7,721	17,759	2020
37.8	2,111	39.8	5,580	14,029	2021
38.8	1,872	45.7	4,821	10,538	2022
מזה: ענפי גמלאות					
38.0	894	33.8	2,353	6,958	2015
39.9	969	37.5	2,427	6,474	2016
44.4	1,299	39.5	2,924	7,396	2017
42.4	1,769	49.9	4,168	8,356	2018
44.7	1,873	52.3	4,187	8,003	2019
33.7	2,356	44.3	6,995	15,807	2020
37.9	1,809	42.2	4,777	11,307	2021
39.5	1,616	47.6	4,095	8,609	2022
מזה ענפי ביטוח וגבייה					
15.6	64	38.8	410	1,056	2015
16.4	102	44.4	623	1,403	2016
21.2	134	44.7	631	1,411	2017
43.6	159	27.7	365	1,319	2018
34.2	108	25.6	316	1,232	2019
39.0	108	21.9	277	1,266	2020
33.1	127	18.2	384	2,109	2021
26.4	78	23.9	296	1,240	2022

