



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
של המוסד לביטוח לאומי
2001

ירושלים, סיון תשס"ב, מאי 2002

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף עם היחידה לפניות הציבור, שמח להגיש לסגל הבכיר של המוסד פרסום נוסף הכולל נתונים רבים ומגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2001.

הפרסום מתמקד בכל העניינים והנושאים בהם עוסק המוסד לביטוח לאומי ובו ניתן למצוא לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופן ואופי השירות הניתן למבוטחים.

הפרסום נועד לשמש ככלי בקרה לבחינת השירותים השונים הניתנים למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה.

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לסייע ולתרום רבות הן בהפקת לקחים והן באפשרות להצעות ולשיפור השירות בעתיד. דגש מיוחד ניתן לתיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גימלאות וגבייה, החל מקבלת הפנייה ועד לשלבים הסופיים של התהליך וקבלת ההחלטה.

תודתי ליוסי זילבר, מנהל תחום גבייה במינהל המחקר והתכנון, על ריכוז הפעולה והכנת הדו"ח, ולעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בהכנת הדו"ח.

כמו-כן נתונה הערכתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, ולאבנר שרף במינהל המחקר והתכנון על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים במחשב והפקת הלוחות.

תודה מיוחדת לרחל מירזאי, שריכזה את קליטת ושיגור הפניות באינטרנט, לאני כהן-פרישמן על ריכוז ההדפסה ולנירה עמיר על העיצוב היפה של החוברת והתרשימים.

לאה אחדות

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	כללי
3	שיטת העבודה והגדרות
5	ממצאים עיקריים
8	השוואות
9	עיבודים שוטפים
13	לוחות
27	תאור הטיפול במבחר פניות
39	תרשימים

כללי

היחידה לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. ביחידה נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. היחידה משמשת כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי, בנוסף על היותה כתובת להשגות על תשובות והחלטות, שנתנו פקידי המוסד.

תחום חשוב אחר שבו עוסקת היחידה, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד, אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות ביחס לתפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

כל הפניות שבהן עוסקת היחידה לפניות הציבור משמשות ככלי להפקת לקחים ספציפיים-מעשיים או לקחים עקרוניים – המלצה על ביצוע שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים כפי שעולה מהטיפול בתלונות הפרטניות.

החשיבות הרבה שיש לפניות ותלונות ככלי לשיפור שירות ידועה ומקובלת כיום במרבית הארגונים השואפים להשתפר בתחום זה. מודעות הציבור לזכותו לקבל שירות טוב ויעיל ולזכותו להתלונן במקרים בהם השירות הניתן אינו משיע רצון גברה אף היא.

פרסום שנתי זה נועד בעיקרו לרכז את מכלול הנתונים הסטטיסטיים הקיימים בתחום פניות הציבור.

אין כל ספק, שניתן לנצל את הנתונים הסטטיסטיים המגוונים ולעשות בהם שימושים רבים.

באמצעות הנתונים ניתן לבחון את השירות על כל היבטיו, לערוך השוואות מדידות והערכות שונות וכן ללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד למשלוח התשובה הסופית לפונה תוך התייחסות למהירות התגובה ויעילות הביצוע.

יחד עם זאת, מהווה הפרסום כלי חשוב שכן הוא כולל אינדיקטורים מרכזיים שבאמצעותם ניתן להעריך את תוצאות הפעולות שנעשו במסגרת היחידה לפניות הציבור. למוסד יש מחויבות כלפי ציבור המבוטחים ותפקידו לשמור על כללים נאותים אם וכאשר מדובר בזכויותיהם המוקנות בד בבד עם שיפור השירות הניתן להם בזכות ולא בחסד.

היחידה לפניית הציבור בודקת כל תלונה לגופה, באופן יסודי וממצה וכאשר היא מוצדקת היא פועלת לתיקון המעוות בכל הכלים והאמצעים העומדים לרשותה, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם ועל המוסד לדאוג להם שיקבלו את הטיפול הטוב ביותר במידה והם קופחו. תלונות הציבור מהוות מקור חיוני לתיפקוד המערכת וניצול הנתונים עשוי לסייע רבות וגם יכול להשפיע על התווית תכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד וזאת כדי לא לערער את אמונם של כלל המבוטחים ובעיקר של אותם פונים שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם.

יש לזכור היטב, כי המוסד לביטוח לאומי הינו משרת הציבור שמופקד על ביצוע החוק והתקנות ולכן עובדי המוסד מחוייבים לעשות כל מה שמוטל עליהם כפוף להוראות ולנהלים לתקנות ולחוקים.

פקידי המוסד ובעיקר אלה שממונים על תלונות הציבור הנוגעות לתחום עיסוקם טבעי הדבר שצריכים להתייחס בכבוד וברצינות לפונים אליהם שאם לא כן הם פגעו באמון שניתן להם ע"י הצבור.

בפרסום זה, מרוכזים מיגוון נתונים סטטיסטיים והוא משמש בין היתר ככלי בקרה לברור הפנייה וככלי ניהולי, זאת, במידה ונעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הברור ותיקון הליקוי.

המשתתפים החשובים והממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות לאתר נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לבחינת אופן השירות הניתן למבוטח ומידת יעילותו.

מדידת משך זמן הטיפול לפי התחנות השונות נועדה לבחון את רמת הטיפול הן בסניפים והן במשרד הראשי כאשר הנתונים מסייעים בכל הנוגע לשיפור השירות ולאיכות הטיפול. הנתונים הפרטניים עשויים ללמד על אופי הפניות ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים ושל ענפי הביטוח בכל הנוגע להיקף הפניות. הפניות כשלעצמן מקיפות את מיגוון הפעילויות של המוסד (גימלאות גבייה וביטוח וכד') ובין היתר כוללים גם נושאים כלליים אחרים כגון: הסברה, רמת השירות לציבור, מידע מהציבור (דיווחים על נסיונות להונות את הביטוח הלאומי) וכן יש התייחסות למדיניות סוציאלית.

יש לציין, כי מדובר רק בפניות בכתב שהגיעו ליחידה לפניית הציבור ו/או לסניפים אם ישירות ע"י הפונה ואם באמצעות גופים שונים אחרים.

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד למחצית חודש פברואר 2002. בתיקים נמצאו כל המסמכים וההתכתבויות הרלבנטיים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים הסטטיסטיים רוכזו והועתקו מתוך התיקים הללו.

הפרטים החשובים היו: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, מוצדקות התלונה ומועד מתן התשובה הסופית, ואלה היוו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים.

הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירות הנתונים ותיקון הנתונים השגויים.

רק לאחר בדיקה יסודית של הנתונים נערכה תכנית עיבודי מחשב שהציגה את הנתונים בלוחות השונים, כדי להדגיש ולבחון את הנושאים העיקריים והחשובים.

העיבודים הסטטיסטיים נעשו באמצעות המחשבים האישיים של המינהל תוך ניצול תכנות עיבודים של לוטוס, אקסל ו-SAS.

הגדרות

משך הטיפול הכולל

התקופה נמדדת מיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת התאריך בגוף הפנייה ועד לתאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה.

לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו רצונם של הפונים ולמרות פניתם החוזרת התשובה נשארה בעינה).

סוגי הפונים

1. פנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כח – נציגו של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון וכד'.
3. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד העבודה והרווחה וכד'.
4. מבקר המדינה – פניות של הציבור המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

סוגי הפניות

1. תלונות – אי שביעות רצון מהטיפול בעניינו של הפונה.
2. בקשות – לקבלת מידע ופירוט יתר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
3. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שניתנו ע"י הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
4. שונות – פניות שלא ניתן היה לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

תוצאות הטיפול בפנייה

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – התלונה נמצאה מוצדקת או מוצדקת בחלקה לאחר שנבדקה כראוי ועל בסיס התיעוד הקיים בתיק הפונה, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').
3. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והוכר לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.

ממצאים עיקריים

1. בשנת 2001 הסתיים הטיפול ב-4,290 פניות חדשות שהן כ-358 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות ועררים) בכל הנושאים עליהם מופקד המוסד לביטוח לאומי. נתון זה אינו כולל את הפניות המגיעות והנענות ישירות באמצעות האינטרנט, ואשר מספרן עומד כיום על כ-680 פניות לחודש.
2. פניות חוזרות וגורמי חוץ אינן נכללות במסגרת הנתונים הסטטיסטיים ומדובר ב-880 פניות המהוות כ-17% מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2001.
3. התפלגות הפניות בין הסניפים מראה, כי בסניף ירושלים הגיע משקלן ל-14.8% מסך כל הפניות שטיפולן הסתיים בפרק הזמן הנדון. סניף תל-אביב שהוא הגדול מכולם, מייצג 6.6% בלבד מסך כל הפניות שהוגשו ואכן הסתיים בהם הטיפול. מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בכל אחד מהסניפים הללו.
4. כ-17% מכלל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים (720 פניות) נרשמו בנושאי הגבייה השונים (לוח מס' 1).
5. שני שלישים מהפניות החדשות (66.6%) הוגשו ע"י המבוטח עצמו, 17% פניות הוגשו באמצעות מייצגים פרטיים, כ-13% מהפניות הוגשו באמצעות רשות ממשלתית ואילו יתר הפניות (3.3%) הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים (עיריות, הסתדרות וכד') (לוח מס' 2).
6. התפלגות כלל הפניות החדשות מלמדת כי כ-22% מהן היו תלונות כ-31% בעלות אופי של בקשות וכ-45% מהן עררים על החלטות של פקידי התביעות והגבייה ברמות השונות או הוועדות הפועלות ליד המוסד. 2.4% בלבד היו פניות שונות שאינן יכולות להכלל בקטגוריות הקודמות (לוח מס' 2).

7. ב-41% מהפניות הסתייגו הטיפול כעבור חודש אחד בלבד ואילו ב-25% לערך הסתייגו לאחר חודשיים ימים ויותר (לוח מס' 3).

8. משך הזמן הממוצע לטיפול בפנייה חדשה הגיע ל-45.5 ימים בממוצע לערך. מדידת הזמן נעשת מיום הגשת הפנייה ועד לאותו יום שבו ניתנה החלטה סופית ומכתב התשובה נשלח אל הפונה. בעת חישוב הזמן כל הגורמים המעורבים בתהליך קבלת ההחלטה נלקחים בחשבון.

9. משך הזמן שכל פנייה מטופלת בכל תחנה בתהליך קבלת ההחלטות מלמד כי פניות חדשות שטופלו רק במשרד הראשי הסתיימו כעבור 34.3 ימים בממוצע ואילו פניות חדשות שהטיפול בהם היה משולב – בסניף ובמשרד הראשי – הסתיימו בממוצע רק לאחר 50.0 ימים (לוח מס' 4).

ממוצע ימי הטיפול שנדרשו לפנייה הגיע במשרד הראשי ל-24.2 ימים בממוצע ואילו בסניף הוא היה ארוך קצת יותר והגיע ל-25.8 ימים בממוצע עד לסיום כל שלבי הטיפול (לוח מס' 4).

10. משקלן הייצוגי של התלונות המוצדקות ואו המוצדקות בחלקן הגיע ל-64.0% מסך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות סופיות (לוח מס' 7).

11. משקלן הייצוגי של הבקשות שאושרו הגיע ל-44.1% מסך כל הבקשות שהוגשו ונבדקו ואכן ניתנו לגביהם החלטות סלפיות (לוח מס' 7).

12. 101 פניות שונות המהוות 2.5% מכלל הפניות החדשות, היו במסגרת ענייני חקיקה, קבלת וייעוץ או מכתבים הכוללים מידע מהציבור בנושאים שונים מכלל הנושאים שבהם מטפל המוסד לביטוח לאומי.

שני שלישים ויותר מהן היו מכתבי מידע מהציבור והם מהווים 1.7% מסך כל הפניות שהוגשו בתקופה הנדונה (לוח מס' 6). 3 מכתבי מידע בלבד מתוך הסך הכולל של המכתבים שנבדקו אכן אושרו כמבוססים והם מהווים כ-4% בלבד מכלל מכתבי המידע שהתקבלו.

13. 457 תלונות (המהוות כמחצית מכלל התלונות שהסתייגו בהם הטיפול) היו בגין עיכוב ושיהוי בגימלה.

207 תלונות (כ-22%) היו בגין ליקויים מינהליים.

כ-8% מכלל התלונות מקורם ביחס לא נאות של העובדים לפונים אליהם.

14. 227 בקשות לייעוץ והדרכה הוגשו במהלך התקופה הנסקרת והן מהוות כ-17% מסך כל הבקשות שטופלו.

506 בקשות המהוות כ-39% מסך כל הבקשות שהוגשו היו במסגרת הגדלת גימלה, יצירת זכות לגימלה הפחתת וביטול חובות.

15. 574 עררים שהתקבלו היו בגין דחיית התביעה ע"י פקידי התביעות ואלה מהווים כ-30% מסך כל העררים שהתקבלו במהלך שנת 2001. כ-9% מהעררים נגעו במישרין להחלטות שניתנו בידי הוועדות הרפואיות. כ-20% (381 עררים) מהעררים שהוגשו היו במסגרת חישוב דמי הביטוח.

16. בתחום ביטוח בריאות התקבלו בשנת 2001 שהיא השנה השישית להפעלת החוק, 61 פניות חדשות והן מהוות כ-1.4% בלבד מכלל הפניות החדשות שהוגשו. כ-26% מהפניות החדשות שהוגשו בנושא בריאות היו תלונות מהן 5 תלונות צודקות המהוות כשליש מסך כל התלונות שהוגשו בנושא בפרק הזמן שנבדק.

17. בנושא גבייה מלא-שכירים הוגשו 62 תלונות מתוכן 29 צודקות ואלה מהוות כ-47% מכלל התלונות שהוגשו במהלך השנה הנסקרת בתחום זה של הנושא.

השוואות

השוואות הנתונים בדו"ח זה לעומת אשתקד מלמדת:

1. נרשמה ירידה של 8.4% הפניות הפניות החדשות שטיפולו הסתיים לעומת התקופה המקבילה אשתקד.
הסיבה העיקרית לכך מקורה בשביתה שהתקיימה במשרד הראשי במהלך חודש נובמבר 01.
2. התפלגות הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לפי מגיש הפנייה מראה, כי חלה עליה במספר הפניות שהוגשו באופן אישי (66.6% לעומת 63.8% אשתקד), ואילו בפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח נרשמה יציבות.
בפניות שהוגשו ע"י רשות ממשלתית חלה ירידה 13.1% לעומת 16.6% אשתקד, ואילו בפניות שהוגשו מטעם מבקר המדינה נרשמה יציבות.
3. משקלם הייצוגי של ענפי הביטוח: זקנה ושאיירים, גבייה, נפגעי עבודה, אבטלה ילדים וסיעוד, בכלל הפניות שטיפולן אכן הסתיים ירד לעומת אשתקד, ואילו במשקלן של היתר נרשמה עלייה למעט בריאות שלגביו נרשמה יציבות.
4. עלייה חדה נרשמה במשקל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לאחר חודש אחד בלבד (41% לעומת 31.1% אשתקד) וירידה במשקל הפניות שטיפולן הסתיים כעבור חודשיים ויותר (24.6% לעומת 30.5% אשתקד).
5. ירידה חדה של 14.6% נרשמה בזמן הטיפול הממוצע הכולל: 45.5 ימים בממוצע של טיפול בפנייה לעומת 53.3 ימים בממוצע אשתקד.
6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן בכל סוגי הפניות הגיע ל-33.5% בהשוואה ל-34.4% אשתקד וזה מצביע על ירידה קלה.
7. משקלן של התלונות הצודקות במלואן או בחלקן הגיע ל-64.0% זאת בהשוואה ל-61.1% בתקופה המקבילה אשתקד, דהיינו המשך מגמת הגידול במספר התלונות הצודקות בשנים האחרונות.

עִיבוֹדִים שְׁוֹטְפִים

לוח מס' 1 – פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף

הנתונים המוצגים בלוח זה מראים את השילוב בין סניפי המוסד ומהות הפנייה לגבי מספר הפניות החדשות שהוגשו בענפי הביטוח, בכל אחד מסניפי המוסד וכן במשרד הראשי.

הנתונים מראים כי רבע ויותר מכלל הפניות היו במסגרת שלושת הסניפים המחוזיים ירושלים, תל-אביב וחיפה (1,122 פניות). כמחצית ויותר מכלל הפניות היו בענפי הביטוח: נכות כללית (כולל ניידות) זקנה ושאיירים, נפגעי עבודה (כולל נכות מעבודה) והשירות להבטחת הכנסה.

61 פניות שהוגשו בנושאי בריאות הסתיים בהם הטיפול והם מהווים כ-1.4% מסך כל הפניות שהוגשו בתקופה הנסקרת.

המשקל הייצוגי הגבוה ביותר נרשם בענף נכות כללית והוא עומד על 17.5% (כולל ניידות).

סעיף "אחר" המייצג 267 פניות והמהוות 6.2% מסך כל הפניות שהוגשו והסתיים בהם הטיפול כולל בתוכו את הענפים: פשיטות רגל ותאונות.

כמו כן הוא כולל נושאים בעלי אופי כללי כגון: הסברה ופרסום, רמת שירותים קבלת קהל וכד'.

לוח מס' 2 – פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה

בלוח זה מוצגת התפלגות הפניות לפי סוג הפונה:

פניות אישיות שיזם המבוטח (66.6%), פניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח (17.0%), פניות שהוגשו באמצעות רשות ממשלתית (13.1%) ואילו 3.3% נוספים מסך כל הפניות החדשות שהוגשו היו במסגרת מבקר המדינה, גוף עירוני, גוף הסתדרותי וגוף פרטי.

לוח מס' 3 – פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף

משך הטיפול בסניפי המוסד מראה, כי בסניף יפו לגביו נרשמו 199 פניות חדשות שטיפולן הסתיים, היה קצב הטיפול המהיר ביותר (35.1 ימים בממוצע). בסניפים טבריה ופתח תקוה נמשך הטיפול זמן ארוך יותר 61.2 ו-54.1 ימים בממוצע בהתאמה.

בסניפים יפו רמלה ואשקלון כ-50% ויותר מהפניות החדשות הסתיים בהם הטיפול כעבור חודש אחד בלבד.

לוח מס' 4 – פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח

הנתונים בלוח מאפשרים לבחון את הטיפול המשולב בפניות שהוגשו ואשר הטיפול בהן הסתיים על מנת ללמוד על משך הזמן שמשקיעה כל אחת מהיחידות (המשרד הראשי והסניפים) במאמץ המשותף לסיים את הטיפול במהירות ככל שניתן.

בענף נפגעי עבודה נרשם משך זמן הטיפול הכולל הארוך ביותר – 51.1 ימים בממוצע זאת בהשוואה לממוצע הארצי של הטיפול המשולב שהגיע ל-45.5 ימים בממוצע, 24.2 ימים בממוצע במשרד הראשי ואילו 25.8 ימים בממוצע בסניפים.

קצב הטיפול במשרד הראשי הינו איטי יותר יותר ואולם, כאשר הטיפול נעשה במשולב עם הסניף הרי שהוא הולך ונעשה מהיר יותר.

לוח מס' 5 – פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) והסניף

קרטיון להערכת תיפקוד המוסד הינו זמן הטיפול המושקע בפניות המוגשות כאשר הדבר נעשה במשולב עם הסניפים. לגבי הטיפול המשולב בסניף אשקלון ניתן לומר, כי הוא היה המהיר ביותר 35.7 ימים בממוצע, ואילו לגבי הטיפול בסניף טבריה מדובר ב-66.6 ימים בממוצע וזהו הטיפול הארוך ביותר.

לוח מס' 6 – פניות הציבור לפי סוג הפנייה והתוצאה

בלוח זה ישנו מקבץ נתונים על פניות חדשות לפי סוג הפנייה ותוצאות הטיפול לצורך איתור הנושאים שבהם צדק מגיש הפנייה.

בשלושה רבעים מכלל התלונות שהוגשו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה אכן צדק המתלונן. בנושא ליקויים מינהליים הוגשו 207 תלונות כאשר מתוכן 97 היו צודקות והן מהוות כ-47% מכלל התלונות שהוגשו בנושא ספציפי זה.

ל-227 בקשות המהוות כ-17% מסך כל הבקשות שהתקבלו בתקופה הנסקרת ניתן ייעוץ והדרכה.

בשנת 2001 – תקופת הדו"ח, התקבלו 71 מכתבים שכללו מידע מהציבור במגוון נושאים והם נבדקו לגופם. ב-3 מהם בלבד נעשה שימוש והם קיבלו את כל הטיפול וההתייחסות המתאימים.

לוח מס' 7 – תלונות הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בחינת תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מלמדות, כי במסגרת נפגעי עבודה שבו הוגשו 180 תלונות, כ-77% מהן היו צודקות, ואילו בענף סיעוד בו הוגשו 17 תלונות בלבד כ-24% מהן היו צודקות.

בנושאי גבייה הוגשו 86 תלונות, 41 מהן היו צודקות והן מהוות כמחצית מסך כל התלונות שהוגשו בתחום זה. בנושא בריאות הוגשו 16 תלונות בלבד, מהן 5 היו צודקות (31.3%).

לוח מס' 8 – בקשות שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

כ-44% מסך כל הבקשות שהתקבלו אכן אושרו וקיבלו את הטיפול המתאים. בנושאי גבייה אושרו למעלה מ-80% של הבקשות שאכן טופלו. בהבטחת הכנסה נתקבלו 195 בקשות מתוכן 42 בקשות אושרו והם מהוות 21.5% מכלל הבקשות שהוגשו במסגרת זו.

לוח מס' 9 – עררים שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול

296 עררים נתקבלו והם מהווים כ-15% מכלל כל העררים שהוגשו במהלך התקופה הנדונה. במסגרת נכות מעבודה הוגשו 40 עררים שמתוכן נתקבלו 2 בלבד והם מהווים 5.0% בלבד מסך כל העררים שהוגשו בנושא זה.

בענף סיעוד נרשמו אחוזי דחייה גבוהים במיוחד (89.1%) וזה בולט גם בזקנה ושאיירים, ניידות מזונות וילדים.

לוח מס' 10 – פניות שונות שהוגשו ע"י הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בלוח זה הנתונים מייצגים פניות שונות בנושאי חקיקה וכן מידע ממוקד וענייני שהתקבל מהציבור בנושאים שונים שבהם עוסק הביטוח הלאומי. 101 פניות הוגשו בשנת 2001 כאשר מתוכם 7 אושרו ו-57 נדחו.

במסגרת השירות להבטחת הכנסה נתקבלו 35 פניות מהן אושרו 2 בלבד, ברוב הנושאים (למעט נכות כללית, זוי"ש וגבייה משכירים) לא אושרו הפניות.

אינטרנט

מזה מספר שנים מטפלת היחידה לפנייות הציבור בפניות המגיעות למוסד באמצעות האינטרנט.

בתחילת הדרך טופלו הפניות בסדרי גודל של 10 פניות לחודש, אולם כיום משמש האינטרנט מכשיר בעל ערך רב והשימוש בו נעשה רחב הרבה יותר.

כיום הוא משמש תחליף לשליחת המכתבים בדרך השגרתית שכן הוא יעיל חסכוני וגם מהיר.

הפניות מגיעות משכבות אוכלוסיה מבוססות. רוב הפניות המגיעות הן בעלות אופי אינפורמטיבי לדוגמא: בגבייה עוזרות בית, חוב דמי ביטוח של סטודנטים וכד' וכן דמי ביטוח המחוייבים תושבי ישראל בחו"ל.

בנושא גמלאות: עיקר הפניות הן בנושא מילואים אבטלה ואימהות. נושאים אלה אכן מעידים על שימוש הולך וגובר בקרב אוכלוסיות חזקות. מעט הם הפונים בנושאי גמלת נכות או הבטחת הכנסה.

היחידה לפנייות הציבור מספקת להם מידע כללי לגבי זכויות או חובות וכן הסברים מפורטים הנוגעים לחוק הביטוח הלאומי. השאלות המגיעות ליחידה באמצעות האינטרנט הינן בדרך כלל מתומצתות והיא משתדלת להשיב לפונים עניינית ומוקדם ככל שניתן. פניות הדורשות בירור יסודי ועיון מעמיק בתיק הפונה נשלחות לברור בסניף או להתיעצות ומתן תגובה מקצועית על ידי האגפים הנוגעים בדבר.

במקרים אלה זמן הטיפול דומה לפנייות אחרות המועברות בדואר או בפקס. היות וחלק גדול מהפניות הינן שאלות במסגרת צנעת הפרט ניתנת תשובה באמצעות הדואר.

ישנם מקרים שהפניות מועברות ישירות לסניף היות והן אינפורמטיביות בלבד (שינוי כתובת וכד').

אנו צופים בעתיד המשך גידול בכמות הפניות בדואר האלקטרוני שזו דרך השימוש הנוחה ביותר, מה גם שהמידע הרב הקיים באתר האינטרנט של המוסד יגבירו את השימוש במכשיר יעיל זה.

מספר הפניות שנרשמו בשנת 2001 הגיע לכ-8,200 ומדובר במכתבי EMAIL שהתקבלו באתר המוסד עבור היחידה לפנייות הציבור במשך התקופה הנסקרת.

תורת

לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף
ינואר-דצמבר 2001

חלוקה לפי ענפי ביטוח																			פניות שהטיפול בהן הסתיים			סניף
אחר*	ביטוח בריאות	הבטחת הכנסה	שירותי מילואים	סיעוד	ילדים	מוזנות	אמהות	אבטלה	נכות מעבודה	נפגעי עבודה	גבייה				זקנה ושאיירים	ניידות	נכות כללית	אחוזים	2001		2000 (אחוזים)	
											הוצאה לפועל	מלא-שכירים	בעבור שכירים	ביטוח					מספרים	אחוזים		
267	61	575	69	132	155	126	115	313	146	425	-	515	205	-	437	115	634	-	4,290	100.0	100.0	סך הכל
באחוזים																						
5.0	1.4	12.5	1.5	3.4	3.8	2.0	2.4	9.1	1.8	10.9	0.6	12.7	4.2	1.0	10.6	2.5	14.6	100.0	-	-	-	1-12/00
6.2	1.4	13.4	1.6	3.1	3.6	2.9	2.7	7.3	3.4	9.9	-	12.0	4.8	-	10.2	2.7	14.8	100.0	-	-	-	1-12/01
17	14	47	5	7	21	17	12	37	4	59	-	68	17	-	37	11	60	-	433	10.1	9.0	ירושלים
18	1	13	1	6	2	9	5	15	5	14	-	48	17	-	10	6	24	-	194	4.5	3.6	תל אביב
11	-	23	3	10	3	1	1	5	3	18	-	18	6	-	8	2	33	-	145	3.4	3.1	חיפה
4	-	17	-	4	-	2	3	5	2	14	-	10	1	-	3	1	11	-	77	1.8	1.6	אשקלון
9	-	37	2	4	16	9	5	13	4	26	-	18	8	-	33	2	28	-	214	5.0	5.1	באר שבע
5	1	20	1	2	6	1	-	4	2	15	-	5	1	-	3	1	21	-	88	2.0	2.6	חדרה
6	-	18	-	1	2	3	2	9	4	16	-	8	5	-	11	3	15	-	103	2.4	2.5	טבריה
8	1	18	2	4	1	11	3	3	4	15	-	26	5	-	23	2	24	-	150	3.5	2.9	יפו
7	-	14	5	3	8	-	3	13	2	21	-	28	15	-	13	4	27	-	163	3.8	2.7	כפר סבא
-	-	9	2	-	1	-	1	6	-	1	-	-	1	-	6	-	5	-	38	0.9	-	כרמיאל
4	-	51	2	2	5	5	3	14	2	12	-	15	4	-	20	3	20	-	162	3.8	3.2	נהריה-עכו
6	2	43	-	4	5	2	6	18	7	49	-	20	5	-	13	1	35	-	216	5.0	4.0	נצרת
6	-	14	1	3	2	4	5	7	3	12	-	15	4	-	6	3	14	-	99	2.3	1.8	נתניה
6	2	19	-	-	5	3	1	7	3	4	-	11	3	-	9	1	12	-	86	2.0	1.2	עפולה
8	1	17	-	5	6	2	3	18	7	11	-	16	8	-	18	3	33	-	156	3.6	2.9	פתח תקוה
5	1	14	2	1	2	3	1	10	2	12	-	10	6	-	9	3	8	-	89	2.1	1.5	קריות
7	1	54	3	3	12	8	10	19	8	43	-	35	9	-	12	5	35	-	261	6.1	4.7	רחובות
3	-	8	-	3	1	2	1	12	2	8	-	9	3	-	4	1	10	-	67	1.6	1.4	ראשון לציון
7	2	17	1	1	7	2	6	11	3	19	-	19	5	-	12	1	33	-	146	3.4	2.4	רמלה
7	1	24	2	2	-	6	-	7	3	20	-	30	11	-	13	5	23	-	154	3.6	4.0	רמת גן
123	34	98	37	70	50	36	44	80	14	98	-	100	71	-	174	57	163	-	1,249	29.1	39.8	משרד ראשי

* כולל פניות במסגרת שירותים מיוחדים, פש"ר, ביטוח תאונות, קבלת קהל וכו'.

לוח מס' 2: פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה
ינואר – דצמבר 2001

שונות	עררים	בקשות	תלונות	סה"כ פניות שהטיפול		מגיש הפנייה
				בהן הסתיים		
				אחוזים	מספרים	
101	1,922	1,314	953	100.0	4,290	סך הכול
2.4	44.8	30.6	22.2	-	100.0	באחוזים
1.5	43.2	31.4	23.9	66.6	2,858	המבוטח בעצמו
6.0	42.3	27.6	24.1	17.0	729	מיופה כוח
2.0	57.9	30.0	10.1	13.1	563	רשות ממשלתית
-	15.8	21.1	63.1	0.5	19	באמצעות מבקר המדינה
5.1	33.4	48.7	12.8	0.9	39	באמצעות גוף עירוני
-	25.0	50.0	25.0	0.2	8	באמצעות גוף הסתדרותי
2.7	48.7	27.0	21.6	1.7	74	באמצעות גוף פרטי

**לוח מס' 3: פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף
ינואר – דצמבר 2001**

ממוצע משך הטיפול (בימים)	משך הטיפול (בחודשים)			סך כל הפניות החדשות	הסניף
	חודשיים ויותר	1-2 חודשים	עד חודש		
45.5	1,056	1,477	1,757	*4,290	סך הכול
-	24.6	34.4	41.0	100.0	באחוזים
56.0	36.7	33.7	29.6	433	ירושלים
58.5	36.1	34.5	29.4	194	תל אביב
47.3	29.0	40.0	31.0	145	חיפה
35.7	7.8	44.2	48.0	77	אשקלון
45.5	20.1	44.4	35.5	214	באר שבע
47.1	23.8	39.8	36.4	88	חדרה
66.6	46.6	31.1	22.3	103	טבריה
38.9	16.6	36.7	46.7	150	יפו
56.1	38.6	31.3	30.1	163	כפר סבא
49.2	31.6	23.7	44.7	38	כרמיאל
53.1	33.3	39.5	27.2	162	נהריה
46.7	22.2	39.3	38.4	216	נצרת
56.4	36.4	35.3	28.3	99	נתניה
47.5	22.1	44.2	33.7	86	עפולה
59.1	39.7	31.4	28.9	156	פתח תקוה
43.0	20.2	45.0	34.8	89	קריות
41.9	22.2	38.7	39.1	261	רחובות
45.5	17.9	41.8	40.3	67	ראשון לציון
40.3	22.6	30.1	47.3	146	רמלה
48.1	24.7	44.8	30.5	154	רמת גן
34.3	15.1	27.4	57.5	1,249	משרד ראשי

* אינו כולל טיפול בפניות חוזרות.

**לוח מס' 4: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח
ינואר – דצמבר 2001**

ממוצע משך הטיפול (בימים)					ענף הביטוח
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			משרד ראשי בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכול			
25.8	24.2	50.0	34.3	45.5	סך הכול
25.7	25.5	51.2	30.6	45.9	נכות כללית
25.5	22.1	47.6	37.3	42.5	ניידות
24.8	26.4	51.2	32.8	43.9	זקנה ושאיירים
27.5	17.9	45.4	29.1	39.8	גבייה משכירים
23.7	21.4	45.1	41.0	44.3	גבייה מלא שכירים
27.3	26.2	53.5	40.3	51.1	נפגעי עבודה
26.9	26.3	53.2	39.8	50.0	נכות מעבודה*
29.3	24.6	53.9	39.1	50.1	אבטלה
25.3	24.0	49.3	32.8	43.0	אמהות
25.0	25.0	50.0	25.5	43.0	מזונות
26.6	25.6	52.2	37.0	47.3	ילדים
18.6	21.2	39.8	28.9	34.0	סיעוד
26.6	28.7	55.3	37.6	45.8	שירות מילואים
25.8	24.0	49.8	36.7	47.5	הבטחת הכנסה
16.0	25.2	41.2	33.9	37.1	ביטוח בריאות
27.1	23.7	50.8	31.0	41.7	אחר

* כולל שיקום.

**לוח מס' 5: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וסניף
ינואר – דצמבר 2001**

ממוצע משך טיפול (בימים)			הסניף
סניף	משרד ראשי	משך טיפול משולב	
25.8	24.2	50.0	סך הכול
33.5	22.5	56.0	ירושלים
32.0	26.6	58.5	תל אביב
23.0	24.2	47.3	חיפה
13.3	22.4	35.7	אשקלון
17.9	27.7	45.5	באר שבע
23.2	23.9	47.1	חדרה
45.6	21.0	66.6	טבריה
13.4	25.4	38.9	יפו
29.5	26.6	56.1	כפר סבא
25.3	23.9	49.2	כרמיאל
29.3	23.8	53.1	נהריה
24.2	22.5	46.7	נצרת
31.9	24.5	56.4	נתניה
19.0	28.5	47.5	עפולה
36.9	22.1	59.1	פתח תקוה
19.7	23.3	43.0	קריות
21.1	24.4	45.5	רחובות
13.9	28.0	41.9	ראשון לציון
17.3	23.1	40.3	רמלה
24.9	23.2	48.1	רמת גן

לוח מס' 6: פניות הציבור לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2001

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סה"כ פניות חדשות	4,290	1,439	1,953	484	68	346
באחוזים	100.0	33.5	45.5	11.3	1.6	8.1
סה"כ תלונות	953	556	312	4	64	17
יחס לא נאות לפונה	73	13	57	-	-	3
עיכוב ושיהוי בגמלה	457	342	63	2	49	1
אי קבלת גמלה בבנק	26	14	11	-	-	1
ליקויים מינהליים	207	97	97	1	9	3
תפקוד ועדות המוסד ואחרות	55	12	36	-	1	6
עיכוב בהזמנה לוועדה	30	20	5	-	4	1
בעיות תקשורת	17	13	4	-	-	-
שירותי קבלת קהל	14	8	5	-	1	-
עיכוב בקבלת מסמכים	23	16	7	-	-	-
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	6	5	1	-	-	-
מעמד בקופת חולים	16	4	10	1	-	1
תלונות אחרות	29	12	16	-	-	1
סה"כ בקשות	1,314	580	396	231	-	107
הגדלת גמלה	173	14	125	20	13	1
יצירת זכות לגמלה	184	40	4	118	22	-
גמלאות רטרואקטיביות	157	62	78	9	6	2
הפחתה וביטול חובות	149	16	77	26	29	1
החזר גביית יתר	18	10	3	2	3	-
הסדר תשלומים	42	23	2	17	-	-
מעמד – מעסיק לא שכיר	5	3	1	1	-	-
מימון רכישת טובין	17	3	10	4	-	-
הכרה בהוצאות	30	12	14	3	1	-
הנחה על אגרות והיטלים	20	2	18	-	-	-
בקשות לאישורים	130	111	10	7	2	-
ייעוץ והדרכה	227	227	-	-	-	-
בקשות אחרות בענפים	162	57	54	24	18	9

לוח מס' 6 (המשך)

אחר	ביטוח לאומי אינו אחראי	הופנה לסניף	לא צודק/ נדחה	צודק/אושר	סך הכול	סוג הפנייה
<u>185</u>	<u>4</u>	<u>249</u>	<u>1,188</u>	<u>296</u>	<u>1,922</u>	סה"כ עררים
8	2	5	247	42	304	הפחתת קיזוז/ גמלה
15	2	10	161	23	211	הפסקת גמלה
-	-	-	6	-	6	ניכוי דמי ביטוח בריאות
56	-	29	442	47	574	ערר על דחיית תביעה
86	-	7	64	11	168	ערר על החלטות ועדות
6	-	9	10	13	38	ערר על קביעת מעמד
1	-	4	10	11	26	ערר על ביצוע הוצאה לפועל
4	-	10	71	16	101	ערר על חישוב גמלה
1	-	-	12	1	14	ערר על גמלת כפל
-	-	1	25	-	26	ערר על מעבר מנכות לזקנה
6	-	173	75	127	381	ערר על חישוב דמי ביטוח
2	-	1	65	5	73	עררים אחרים
<u>37</u>	-	-	<u>57</u>	<u>7</u>	<u>101</u>	סה"כ פניות שונות
-	-	-	26	4	30	בענייני חקיקה ובעיות שונות וקבלת ייעוץ
29	-	-	39	3	71	מידע מהציבור

(1) צודק ו/או צודק חלקית.
(2) לא צודק.
(3) אושר ו/או אושר חלקית.
(4) נדחה.

לוח מס' 7: תלונות הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2001

מזה: תוצאות הטיפול לגופו של עניין			סך הכול		ענף הביטוח
לא צודק	צודק/צודק חלקית	סך הכול	אחוזים מהסה"כ	בערכים מוחלטים	
36.0	64.0	100.0	100.0	865 ¹	סך הכול תלונות
31.1	68.9	100.0	14.1	122	נכות כללית
10.0	90.0	100.0	1.2	10	ניידות
36.0	64.0	100.0	5.8	50	זקנה ושאיירים
50.0	50.0	100.0	2.8	24	גבייה משכירים
53.2	46.8	100.0	7.2	62	גבייה מלא שכירים
23.3	76.7	100.0	20.8	180	נפגעי עבודה
34.1	65.9	100.0	4.7	41	נכות מעבודה ²
28.9	71.1	100.0	11.2	97	אבטלה
35.3	64.7	100.0	3.9	34	אמהות
66.7	33.3	100.0	1.4	12	מזונות
40.0	60.0	100.0	1.7	15	ילדים
76.5	23.5	100.0	2.0	17	סיעוד
66.7	33.3	100.0	0.3	3	שירות מילואים
48.6	51.4	100.0	8.1	70	הבטחת הכנסה
68.7	31.3	100.0	1.9	16	ביטוח בריאות
34.8	65.2	100.0	12.9	112	אחר

(1) לא כולל 64 תלונות שנסיבותן אינן באחריות הסניפים.
(2) כולל שיקום.

לוח מס' 8: בקשות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2001

טרם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	הטיפול הופסק	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחוזים	מספרים	
97	231	10	396	580	-	1,314	סה"כ בקשות
7.4	17.6	0.8	30.1	44.1	100.0	-	באחוזים
9.3	12.7	1.0	39.7	37.3	15.5	204	נכות כללית
15.9	22.7	-	22.7	38.7	3.4	44	ניידות
8.0	12.9	0.6	36.2	42.3	12.4	163	זקנה ושאירים
2.8	4.1	-	12.3	80.8	5.6	73	גבייה משכירים
-	9.2	-	5.5	85.3	8.3	109	גבייה מלא שכירים
16.3	14.3	1.0	27.6	40.8	7.5	98	נפגעי עבודה
21.4	23.2	1.8	26.8	26.8	4.3	56	נכות מעבודה ¹
1.6	19.7	-	23.0	55.7	4.6	61	אבטלה
-	10.7	-	21.4	67.9	2.1	28	אמהות
-	24.3	-	48.6	27.1	5.3	70	מזונות
2.1	33.3	-	18.8	45.8	3.7	48	ילדים
5.3	34.2	-	44.7	15.8	2.9	38	סיעוד
-	11.1	-	11.1	77.8	1.4	18	שירות מילואים
9.2	25.7	0.5	43.1	21.5	14.8	195	הבטחת הכנסה
8.7	17.4	4.3	8.7	60.9	1.7	23	ביטוח בריאות
4.6	19.7	3.5	24.4	47.8	6.5	86	אחר

(1) כולל שיקום.

לוח מס' 9: עררים שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2001

ט"רם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	הטיפול הופסק	נדחו	נתקבלו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחוזים	מספרים	
177	249	12	1,188	296	-	1,922	סה"כ עררים
9.2	13.0	0.6	61.8	15.4	100.0	-	באחוזים
22.0	2.0	0.4	67.7	7.9	15.1	291	נכות כללית
5.4	1.8	-	83.9	8.9	2.9	56	ניידות
4.3	6.1	0.9	80.2	8.5	11.0	212	זקנה ושאימים
1.0	28.0	1.0	12.0	58.0	5.2	100	גבייה משכירים
2.1	47.0	0.3	24.2	26.4	17.2	330	גבייה מלא שכירים
26.1	4.2	-	61.3	8.4	6.2	119	נפגעי עבודה
27.5	5.0	-	62.5	5.0	2.1	40	נכות מעבודה ¹
3.6	5.1	-	73.0	18.3	7.1	137	אבטלה
6.4	2.1	-	78.7	12.8	2.4	47	אמהות
-	5.0	2.5	80.0	12.5	2.1	40	מזונות
2.3	5.9	2.3	80.2	9.3	4.5	86	ילדים
8.2	-	-	89.1	2.7	3.8	73	סיעוד
2.2	8.9	4.5	71.1	13.3	2.3	45	שירות מילואים
7.3	6.3	0.7	73.2	12.5	14.2	272	הבטחת הכנסה
15.8	5.3	-	57.9	21.0	1.0	19	ביטוח בריאות
20.0	3.6	-	70.9	5.5	2.9	55	אחר

(1) כולל שיקום.

לוח מס' 10: פניות שונות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2001

טרם הסתיים הטיפול	אחר ⁽²⁾	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
						סה"כ פניות:
29	8	57	7	-	⁽¹⁾ 101	מספרים
28.7	7.9	56.5	6.9	100.0	-	אחוזים
50.0	10.0	-	40.0	9.9	10	נכות כללית
-	-	-	-	-	-	ניידות
9.1	18.2	54.5	18.2	10.9	11	זקנה ושאיירים
-	-	75.0	25.0	4.0	4	גבייה משכירים
42.9	14.3	42.8	-	6.9	7	גבייה מלא שכירים
50.0	-	50.0	-	2.0	2	נפגעי עבודה
33.3	-	66.7	-	2.9	3	נכות מעבודה ⁽³⁾
27.3	9.1	63.6	-	10.9	11	אבטלה
-	50.0	50.0	-	2.0	2	אמהות
25.0	-	75.0	-	4.0	4	מזונות
-	-	100.0	-	4.0	4	ילדים
66.7	-	33.3	-	3.0	3	סיעוד
-	-	-	-	-	-	שירות מילואים
34.3	2.9	57.1	5.7	34.6	35	הבטחת הכנסה
-	-	-	-	-	-	ביטוח בריאות
-	20.0	40.0	40.0	4.9	5	אחר

(1) כולל 30 פניות בנושאי חקיקה ו-71 מידע מהציבור.
(2) כולל הפניה לסניף, הפסקת טיפול וכד'.
(3) כולל שיקום.

תאמור הטיפול

במבחר תלונות

בפרק זה מובאות דוגמאות לתלונות ופניות אשר בעקבותיהן שונתה החלטה בתיק ו/או הופקו לקחים ברמה מערכתית.

תוספת עבור ילד הלומד בשנה חמישית במוסד חינוכי על-יסודי

מבוטח שהתאלמן פנה בבקשה לבדוק זכאותו לתוספת עבור ילד הלומד שנה חמישית בשיבה תיכונית בה מתפרסים הלימודים על פני חמש שנות לימוד.

התביעה נדחתה בנימוק כי "עיקר זמנו אינו מיועד לסיום י"ב כותות".

פנינו לסמנכ"ל גמלאות בבקשה לבדוק מחדש ההחלטה לדחות התביעה מהנימוקים הבאים: מדובר בילד בכתה י"ב במוסד על יסודי שבו לומדים חמש שנים וכוללים סיום מבחני בגרות ב-5 שנים.

בהגדרת "ילד" בחוק נאמר: "שעיקר זמנם מוקדש לסיום לימודים במוסד חינוכי על יסודי". במכתב הדחייה של הסניף נאמר: "מכיוון שעיקר זמנו אינו מיועד לסיים י"ב כיתות". לדעתנו היה בהודעת הסניף כדי להטעות כאילו הדגש הוא על מספר שנות הלימוד בעוד הדגש בחוק הוא על סיום לימודים.

לדעתנו היה מקום לשלם את התוספת במקרה זה מאחר ועיקר זמנו של הילד מוקדש לסיום לימודים במוסד חינוכי על יסודי, כנדרש על פי החוק. לאחר בדיקה הנחתה מנהלת אגף זו"ש את הסניף לשלם את התוספת בעדו כילד לומד עד גיל 20 כיוון שלא השלים את כל בחינות הבגרות ב-4 שנות הלימוד הראשונות.

ביטול תושבות ללא מתן זכות שימוע

תושב מזרח ירושלים פנה בתלונה כי בביקורו האחרון בקופת החולים בה הוא חבר, התברר לו כי שמו אינו מופיע יותר ברשימת המבוטחים. לדבריו לא קיבל שום הודעה על כך וסיבת שלילת הביטוח אינה ברורה לו.

בבדיקה מול הסניף המטפל ותחום הביטוח נמצא כי כבר בתאריך 8.1.84 נקבע מעמדו של מתלונן כלא תושב וזאת רטרואקטיבית לתאריך 12/77. תושבותו הופסקה, איפה, כבר לפני 24 שנים, הרבה לפני שזכות השימוע נדרשה מאתנו על ידי בג"צ. עד לשנת 1995 המשיך המתלונן ליהנות משירותי בריאות כיוון שלא היתה התניה בין התושבות לקבלת שירותי בריאות. החל משנת 1995 לא היה צריך המתלונן להכלל בין הזכאים לשירותי בריאות זאת כיוון שלפי המידע שבידנו הוא לא היה תושב. אולם פעולת הוצאתו מקובץ בריאות בוצעה רק ב-29.2.00 ואכן ללא מתן זכות שימוע.

עמדת תחום הביטוח היתה כי על מנת שנוכל לבחון תושבותו מחדש עליו לפנות למחלקת הגביה בסניף ירושלים ולמלא שאלון תושבות, מאחר וזכות השימוע לא חלה לגביו.

לאור מידע זה פנינו לסמנכ"ל ביטוח וגבייה והפננו תשומת ליבו לעובדה כי המתלונן אמנם אינו תושב כבר משנת 1977 אולם הוצא מקובץ בריאות רק לאחרונה וללא זכות שימוע. ביקשנו כי יוחזר זמנית לקובץ בריאות ובמקביל תיערך בדיקת תושבות ותינתן לו זכות שימוע. מנהל סניף המשנה נתן הנחיה כמבוקש.

דחיית תביעה ללא בדיקת כל העובדות לפני החלטה

מבוטח פנה למנכ"ל בבקשה לבדוק מחדש ההחלטה לדחות את תביעתו לדמי פגיעה. מדובר היה באוטם שריר הלב שהתרחש לטענת המבוטח, מנהל אתר בניה, ביום בו הפועלים הזרים המבצעים בדרך כלל את העבודה לא עבדו ולפיכך הוא, שני מנהלי עבודה ומכונאי נאלצו לעבוד במקומם.

המבוטח מתאר עבודה פיזית קשה שהיה עליו לבצע ביום גשם סוער תוך לחץ רב ובלתי פוסק, לדבריו, במהלך נסיון לפרוק גנרטור שנתקע בזיז בתא המטען של טנדר, הרגיש רע ופונה למ.ד.א. ומשם לבי"ח.

התביעה נדחתה בנימוק שלא הוכח קיומו של אירוע תאונתי. בבדיקת תיק דמי פגיעה נמצא כי התובע בחקירתו תיאר מאמץ חריג ביום האירוע, ביחס לעבודתו הרגילה כמנהל אתר בניה.

עדותו לא נסתרה על ידי העד היחיד הנוסף שנחקר, לא נחקרו עובדים נוספים שאת שמותיהם מסר התובע כמי שנכחו באירוע. הדחייה נסמכה על החלטת רופא המוסד בחוות דעת בה הוא כותב כי לדעתו העבודה שביצע ביום האוטם היא חלק של עבודתו השגרתית כמנהל אתר בנייה. מאחר ולא היה ברור לנו עלמה הסתמך רופא המוסד בקביעתו זו ומאחר ועל פי עדות התובע שלא נסתרה, כאמור, עסק באותו יום בעבודה פיזית מאומצת וקשה שאיננה חלק מעבודתו הרגילה, ביקשנו בדיקה של ההחלטה על ידי אגף נפגעי עבודה.

בתשובתו של האגף נאמר כי אכן, פקיד התביעות והחוקר לא השלימו את המלאכה שכן היה לחקור גם את נהג הטנדר המוביל וגם את העובדים שהיו עמו, כמו כן, היה עליהם לדרוש את דו"ח מ.ד.א, האנמנזה לבירור ודו"ח טיפול נמרץ.

עם זאת, מאחר והתיק היה בשלב זה כבר בהליך משפטי, על בא כח המוסד היה להשלים את החקירות במסגרת ולקראת הדיון המשפטי.

בנסיבות האמורות השבנו למבוטח כי מאחר ועניינו נמצא כבר בהליך משפטי, טענותיו ימשיכו ויתבררו במסגרת זו.

עם זאת, הפננו תשומת לבו של סמנכ"ל גמלאות לעובדה כי התביעה נדחתה מבלי לעשות ככל הניתן על מנת לברר פרטי הארוע וכי מחובתנו כפקידי ציבור לעשות כל האפשר על מנת להגיע להחלטה מבוססת בתיק תביעה. בשליחת התובע לבית הדין במקרה זה, אנו גורמים לו עינוי דין והוצאות מיותרות הכרוכות בניהול משפט, בעוד אנו לא עשינו כל המוטל עלינו בטרם דחיית התביעה.

סמנכ"ל גמלאות הפנה תשומת ליבה של מנהלת התחום למקרה והציע לשקול הוצאת חוזר רענון לפקידי התביעות כדי שמקרים כגון אלה לא יישנו.

דרישת חוב על פי חשבון לא מדויק

תובעת פנתה אלינו בבקשה לבטל חוב שנוצר מתשלום קצבת זקנה מיוחדת לזוג בזמן שכן זוגה שהה בחו"ל.

התובעת עלתה ארצה בשנת 1994 ובן זוגה בשנת 1995. אולם כעבור חצי שנה נאלץ בן זוגה לחזור לארץ מולדתו מסיבות משפחתיות לתקופה קצרה. לדאבון לב הוא חלה שם ואושפז מספר פעמים. בגלל בריאותו הרופפת חזר ארצה אחרי שנה וחצי.

כעבור 9 חודשים לשהייתו בחו"ל של בן זוגה, פנתה התובעת ביוזמתה לסניף וסיפרה על יציאתו ועל מחלתו וביקשה להפסיק תשלום הגמלה הזוגית.

הסניף פעל כמתחייב ויצר חוב בסך 16,143 ₪ על התקופה שבן זוגה שהה בחו"ל כשהקצבה הזוגית שולמה ישירות לתובעת. אולם יתרת החוב נראתה לתובעת מופרכת ובלתי נכונה ומכאן הפניה אלינו.

הסניף חזר וטען כי חשבון החוב מדויק וסירב לבטלו. בדיקתנו החוזרת העלתה כי אכן סכום החוב איננו נכון. משעמדנו על דעתנו, ערך הסניף בדיקה נוספת ותיקן את סכום החוב והפחיתו בלמעלה מ-60%.

לבקשתה של התובעת לבטל את יתרת החוב התנגד הסניף בנימוק כי במשך תקופת שהותו של בן זוגה בחו"ל, לא דווח על יציאתו, האשה גבתה את הכסף ולא ניתן לומר שמדובר בתום לב.

הערנו תשומת לב הסניף כי התובעת פנתה ביוזמתה לסניף במכתבה מיום 19.1.97 בבקשה להפסיק תשלום הגמלה הזוגית מסיבות המפורטות לעיל.

חזרנו וביקשנו מהסניף לפנות לוועדה לביטול חובות בהמלצה על ביטול חובה של התובעת. לאור הערותינו, הסניף הקפיא את יתרת החוב והעבירו לוועדה.

הגשת תביעה אישית לתגמולי

מילואים

מבוטח שירת במילואים מספר תקופות. התקופות הראשונות היו בעת שהיה עובד שכיר, לעומת זאת התקופות האחרונות היו לאחר פיטוריו ממקום עבודתו ובעת שמעמדו היה כמי שאינו עובד ואינו עובד עצמאי.

בסמוך לכל אחת מתקופות המילואים, המבוטח לא קיבל את האישור המתאים משלטונות צה"ל ולפיכך לא הגיש את האישורים למעבידו או לסניף המוסד. לבסוף, ריכז המבוטח את האישורים בעת שכבר היה מובטל והגישם לסניף המוסד בתביעה לתגמולי מילואים.

בתחילה שולמו לו תגמולי מילואים רק עבור התקופות בהם לא היה עובד שכיר ואילו בגין התקופות בהם עבד, הופנה המבוטח למעבידו לשעבר לקבלת תגמולי המילואים. זאת בהסתמך על הוראת סעיף 276 לחוק הקובעת כי לעובד ישולם התגמול על ידי מעבידו ולמי שאינו עובד ישולם התגמול ישירות על ידי המוסד.

לאחר שהמבוטח פנה לסניף וטען על קושי בקבלת התשלום ממעבידו, החליט הסניף לשלם לו על דרך הפשרה ולפנים משורת הדין את תגמולי המילואים. אולם התגמולים ששולמו היו רק בגובה התגמול המזערי הקבוע בחוק.

המבוטח פנה למחלקה לפניית הציבור. פנינו למחלקת ביטוח מילואים וטענתנו היתה כי אין מקום לפשרה בעניין זה שהרי אם הוחלט לשלם לו ישירות ובהסתמך על תקנה 6(4) המאפשרת תשלום התגמול ישירות לעובד בהתקיים נסיבות המצדיקות זאת, אזי יש לשלם את מלוא התגמול הקבוע בחוק ולא רק את התגמול המזערי.

טענתנו נתקבלה והסניף הונחה לשלם למבוטח הפרשים לתגמולי המילואים ששולמו לו.

פטור מדמי ביטוח למקבלי קצבת נכות

זמנית

סעיף 351 (ד) לחוק הביטוח הלאומי קובע לעניין מקבל קצבת נכות שיש לו הכנסה אחרת: "ולא ישולמו דמי ביטוח לפי סעיף 335 (א), (ב) (ד), (ה), (ז), (ח) ו-(ט) 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, והכל אף אם יש לו הכנסה אחרת".

מבוטח שנקבעה לו דרגת נכות זמנית בשיעור 100% לתקופה של שנה פנה לסניף המוסד על מנת לקבל פטור מדמי ביטוח לשנה זו.

בפועל שולמה למבוטח קצבת נכות בתקופה של 9 חודשים בלבד וזאת בהסתמך על סעיף 196 (ב) לחוק הקובע כי הזכות לגמלת נכות תתחיל בתום 90 ימים מהתאריך הקובע.

בתשובת הסניף שניתנה למבוטח בכתב ובעל-פה הובהר לו, כי מאחר ושולמה לו קצבה רק למשך 9 חודשים ולא "בתקופה רצופה של שנה לפחות" הוא אינו זכאי לפטור האמור בסעיף.

המבוטח פנה למחלקה לפניית הציבור, וטענתו: די בעובדה שנקבעה לו דרגת נכות לשנה בכדי להעניק לו פטור לאותם חודשים בהם קיבל קצבת נכות.

בתגובת הסניף חזר הסניף על עמדתו תוך ציון שאת המילה "מגיעה" שבסעיף יש לפרש "משתלמת" ועל כן אם לא שולמה קצבה במשך שנה לפחות אין מגיע פטור.

מעיון בפניה ובתגובת הסניף נראה לנו כי הצדק עם המבוטח ופרשנותו היא הנכונה, שכן אף אם פירושה של המילה "מגיעה" הוא "משתלמת" הרי שלעניין זה קובע הסעיף שהפטור יינתן באותם חודשים בהם הקצבה שולמה בפועל. אך התנאי שנקבע בסעיף "לתקופה רצופה של שנה לפחות" אינו מתייחס לתשלום הקצבה בפועל אלא לתקופה שנקבעה דרגת הנכות הזמנית.

הוזה אומר, מי שנקבעה לו דרגת נכות בלתי יציבה לתקופה של שנה לפחות זכאי לפטור מדמי ביטוח באותם חודשים בהם השתלמה לו הקצבה בפועל.

פרשנות זו של המבוטח ושל המחלקה לפניית הציבור קיבלה את תמיכתה של היועצת המשפטית ואגף הביטוח פעל על מנת לבצע תיקון במערכת לשם מתן הפטור במקרים מעין אלה.

שאיירים – הכנסות אלמן משכר דירה

אלמן שזכאותו לקצבת שאירים נשללה בגין הכנסותיו פנה למחלקת פניות הציבור. אחד המרכיבים הכלולים בחישוב הכנסתו היה שכר הדירה שמקבל עבור דירה שהשכיר.

לטענתו, אין להביא בחשבון הכנסה זו מאחר והוא שוכר במקביל דירה אחרת שעלות השכירות עליה גבוהה יותר משכר הדירה שהינו מקבל. במכתבו אף פירט האלמן את הסיבות הבריאותיות והאחרות שאילצו אותו לשכור את דירתו ולהשכיר דירה אחרת בקרבת מקום לבית בנו.

במצב החוקי הקיים כיום, פעל הסניף כדין מאחר ושכר דירה מהווה הכנסה לעניין מבחן הכנסותיו של האלמן. אולם לאחר בחינת העניין נראה לנו כי יש ליזום תיקון חקיקתי שיאפשר להפחית את תשלום דמי השכירות שקיבל מסך הכנסותיו בסכום שאינו עולה על סכום דמי השכירות שמשלם בעד הדירה ששכר.

נציין כי הסדר מעין זה המוצע, קיים במבחני ההכנסה הקבועים בתקנות הבטחת הכנסה ובתקנות ביטוח סיעוד.

פנינו למנהל הגמלאות בהצעה ליזום שינוי חקיקה. הצעתנו התקבלה על דעת מנהל הגמלאות והיועצת המשפטית תוך כוונה להחיל את התיקון המוצע גם על מבחני הכנסה נוספים הקיימים בהקשרים אחרים.

גמלת הבטחת הכנסה לאם מאמצת

למחלקה לפניות הציבור פנתה אם חד הורית לילד מאומץ. במכתבה הציגה האם מצב סוציאלי קשה ומסובך.

הפונה לאחר גירושיה הגישה תביעה להבטחת הכנסה בעילת אם לילד שגילו פחות מ-7 שנים. אולם, מאחר והליכי האימוץ לא הסתיימו, לא ניתן היה לראות את הילד כבנה ותביעתה להבטחת הכנסה נדחתה.

במכתבה הסבירה הפונה כי למרות שהילד בהחזקתה מספר שנים, הליכי האימוץ לא הושלמו עקב מגבלות שונות שנגרמו בין היתר בעקבות גירושיה.

פנינו לאגף הבטחת הכנסה בבקשה לנסות ולסייע. האגף פנה אל השירות למען הילד על מנת לברר את מעמדם של האם והילד. בתשובת השירות למען הילד הוסבר כי מעמד האם הוא "אומנה לקראת אימוץ", כאשר בשלב בו פנתה האם טרם ניתן צו אימוץ בשל בעיות הלכתיות. במכתב התשובה הובעה התקווה כי צו האימוץ יינתן במהירה.

בעקבות תשובת השירות למען הילד, הונחה סניפנו להכיר באם כאם חד הורית ולבחון את מעמדה של האם לתקופה הרטרואקטיבית. כך אכן נעשה והאם נמצאה זכאית לגמלת הבטחת הכנסה.

ביטול חוב שנוצר מכפל גמלאות

מבוטחת שקיבלה קצבת זקנה החל מאפריל 1999 הגישה תביעה לדמי אבטלה. תביעתה אושרה לתקופה החל מ-9.2000 ועד 2.2001.

בתחילה שולמה גמלת דמי האבטלה במלואה, ללא שנוכו מהגמלה הסכומים ששולמו כקצבת זקנה. לאחר חודשיים החל הסניף לשלם את דמי האבטלה בניכוי קצבת הזקנה.

עקב תשלום הכפל בחודשיים הראשונים, נוצר למבוטחת חוב אשר בגינו פנתה המבוטחת למחלקה לפניית הציבור.

מאחר והחוב נוצר שלא באשמת המבוטחת ועקב טעות של הסניף, פנתה המחלקה לאגף אבטלה והחלט על ביטול החוב והחזרת הסכומים שקוזזו בינתיים מהקצבה השוטפת.

חוב בדמי ביטוח בריאות שנגבה מאלמנת

החייב

למחלקה לפניית הציבור פנתה אלמנה. האלמנה ובעלה המנוח עלו לארץ לאחר שלבעל מלאו 60 שנה. מאחר וכך הבעל לא היה זכאי לקצבת זקנה לפי חוק הביטוח הלאומי. עם הגיעה לגיל זקנה שולמה לאשה קצבת זקנה עם תוספת עבור בן זוגה.

בעת החלת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, לא נוכו מקצבת הזקנה דמי ביטוח בריאות בהיות האשה פטורה כאשה נשואה. כך למעשה כ-4 שנים לא שילם הבעל את חובו בדמי ביטוח בריאות. הדבר הוברר במהלך שנת 99 ובשנה זו פנה הבעל לסניף המוסד וערך הסדר תשלומים לכיסוי חובו. ההסדר נערך באמצעות המחאות דחיות.

זמן מה לאחר פטירת הבעל, פנתה האלמנה לסניף וביקשה את החזר הסכום שנפדה באמצעות ההמחאות החל ממועד פטירת הבעל וכן את החזר ההמחאות שטרם נפדו. זאת בטענה שמדובר בחוב של בעלה שאין היא צריכה לשאת בו.

הסניף סירב להחזיר את ההמחאות ובעקבות כך פנתה האלמנה למחלקה לפניית הציבור. בבדיקה שנעשתה עם אגף ביטוח וגביה הוברר כי בהתאם להוראות סעיף 363 לחוק הביטוח הלאומי, ניתן לגבות חוב בדמי ביטוח של נפטר רק במידה וקיימת זכאות לגמלת שאירים או תלויים.

מאחר וכאמור הבעל לא היה זכאי לקצבת זקנה, הרי שלא למנתו לא היתה זכאות לקצבת שאירים מכוחו.

בעקבות בירור זה נדרש הסניף להחזיר לאלמנה את דמי ביטוח בריאות שנגבו החל ממועד פטירת הבעל. הסניף החזיר את הכספים שכבר נגבו וכן את ההמחאות שטרם נפדו.

אי ביטול עיקולים בעת עריכת הסדר תשלומים

מבוטחת פנתה לסניף המוסד על מנת להסדיר את חובה בדמי ביטוח. בעת הסדר החוב שילמה המבוטחת את חובה בכרטיס אשראי. פנייה זו להסדר החוב נעשתה לאחר שעיקול הוטל על חשבונה בבנק.

כיומיים לאחר שהמבוטחת שילמה את חובה, ביקשה המבוטחת למשוך כסף מחשבונה, אולם, גילתה להפתעתה, כי העיקול עדיין רובץ על חשבונה.

בבירור שנעשה עם הסניף המטפל, הוברר כי אכן בעת הסדר החוב לא נשלחו מיד ביטולי עיקולים כנגד כל צווי העיקול שהוצאו וביטול העיקול המדובר אכן נשלח במועד מאוחר יותר. בתשובת הסניף צוין שבמידה ומבוטח לא מבקש ביטול עיקול לא ניתן ביטול, זאת מאחר שיש פעמים שהעיקולים נשלחים גם לבנקים בהם אין למבוטח חשבון.

פנינו לאגף המקצועי על מנת לבדוק האם ביטול העיקול נעשה על פי הנהלים והאם אכן במידה והמבוטח אינו מבקש ביטול עיקול לא ניתן ביטול.

תשובת האגף היתה חד משמעית ולפיה עם סילוק החוב על הפקיד לתת למבוטח את כל הביטולים שנעשו נגדו בגין החוב.

בעקבות תשובה זו הצענו כי יוצא מכתב רענון בעניין זה ואכן מנהל אגף אכיפה והוצל"פ הוציא מכתב רענון המבהיר את חובת המוסד לתת ביטולי עיקולים לכל הצוים שהוצאו נגד המבוטח כולל לבנקים בהם אין למבוטח חשבון תוך ציון שהביטולים צריכים להינתן ביוזמת הסניף.

שלילת זכאות להבטחת הכנסה בגין

לימודים

מדובר במבוטחת, אם לשלושה ילדים, אשר חזרה ארצה לאחר שהיה ממושכת בארה"ב וחיה בנפרד מבן זוגה שנשאר בחו"ל. עפ"י דו"ח של פסיכולוגית קלינית מצבו הנפשי של האב קשה, אינו מסוגל לתפקד, אינו עובד, מסרב לקחת אחריות אף לא מינימלית על גורל אשתו וילדיו.

המבוטחת נאלצה לעזוב את ביתה בארה"ב בפתאומיות בעקבות הדרדרות נפשית של בן הזוג כשכלא אותה ואת הילדים בבית ואיים לרצחם בעודו חמוש.

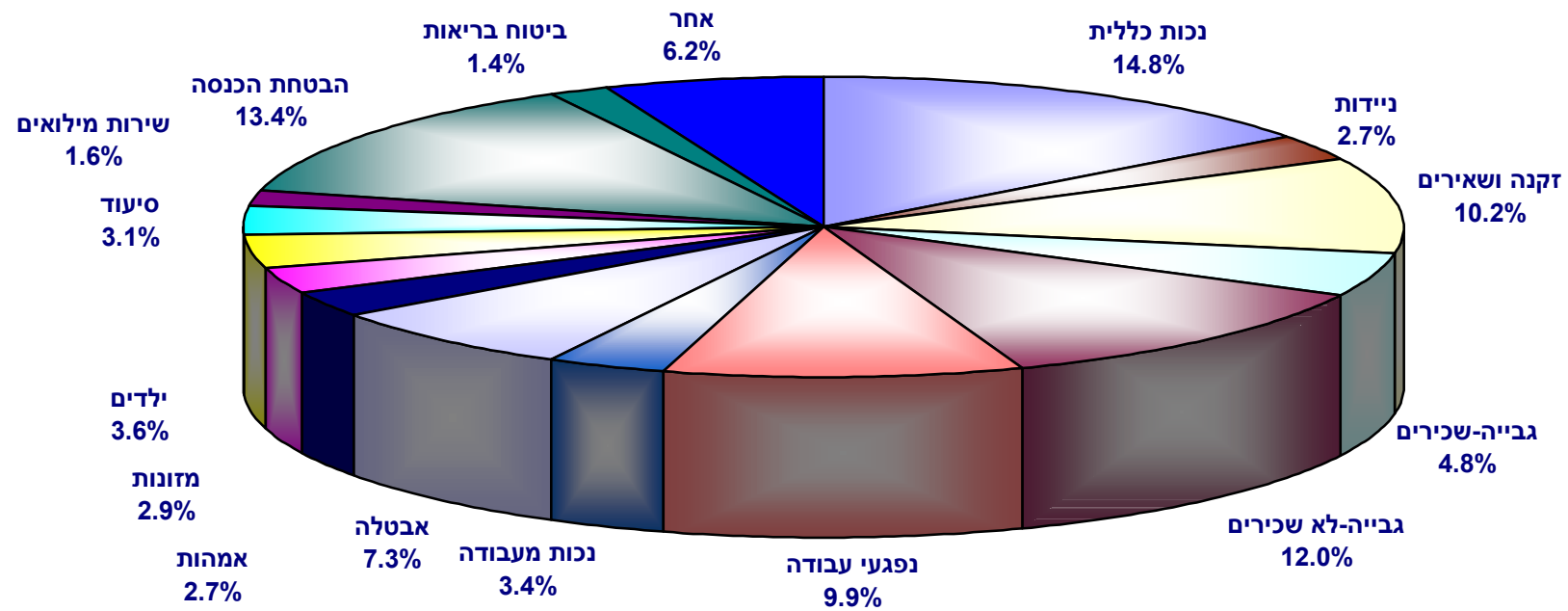
המבוטחת אינה חוסכת מאמצים לתפקד כראש המשפחה כדי לגדל את ילדיה לכיוון חיובי. המבוטחת בעלת ידע פדגוגי בהוראת שפת העברית בארה"ב כשפה זרה במשך 15 שנים. השתלבה בארץ בהוראת שפת האנגלית אך שכרה נמוך כיוון שאין לה תעודת הוראה. משרד החינוך ביום 12.6.01 אישר לה להצטרף למסלול הסמכה כמורה לאנגלית במכללת ליפשיץ.

החל מ-4.99 שולמה לה גמלת הבטחת הכנסה בעילת אם לילדים בשיעור מיוחד. החל מ-12.99 קוזזו מגמלתה הכנסותיה מההוראה. אך בגלל לימודיה קיבלה הודעה על הפסקת זכאותה לגמלת הבטחת הכנסה החל מיוני, חודש בו החלה ללמוד. על פי חוק לימודים אלה שוללים זכאות לגמלה מאחר ונמשכים מעל 12 חודשים.

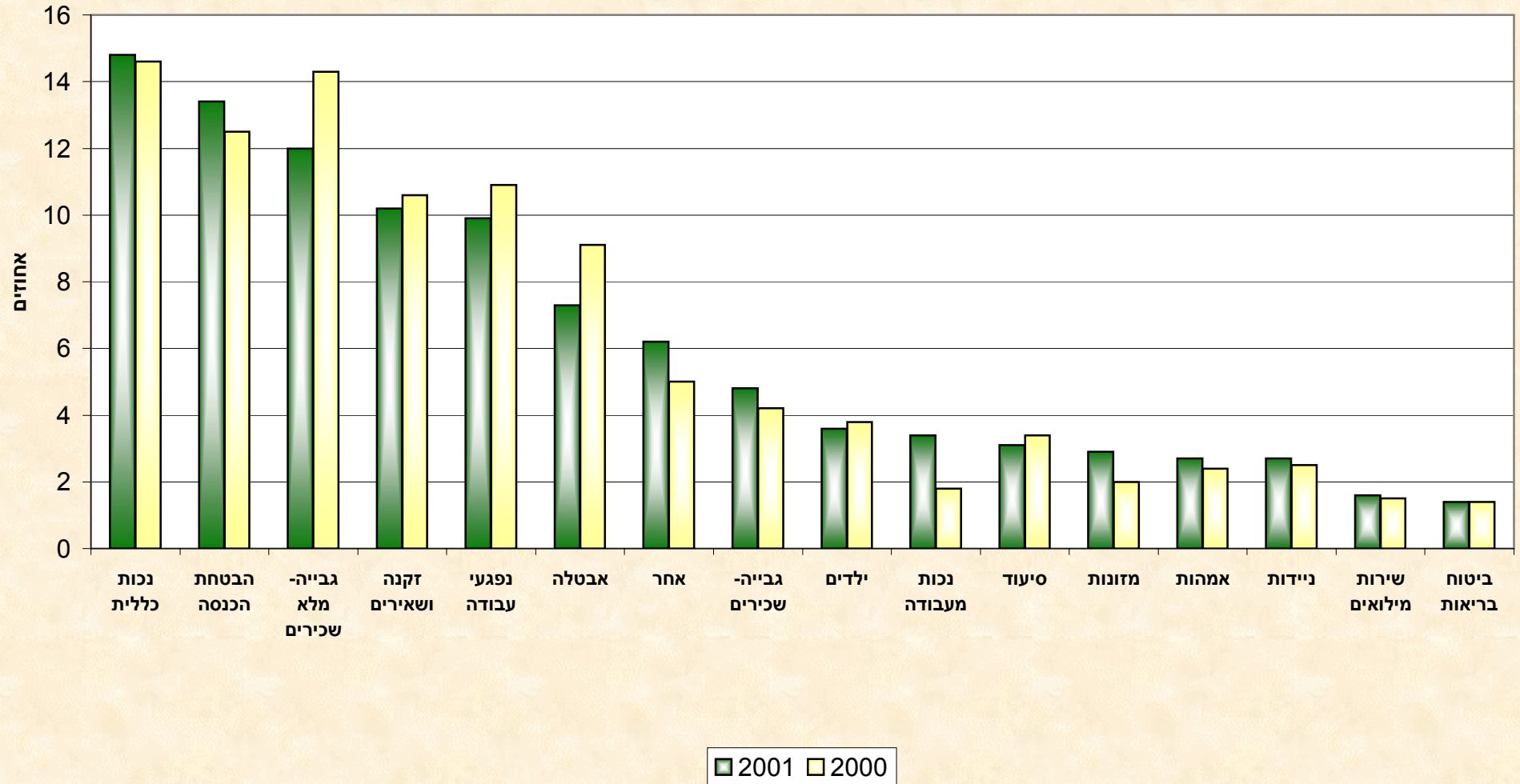
בעקבות פנייתה אלינו ובהתייעצות עם מנהלת אגף הבטחת הכנסה הוחלט לאשר לה תשלום הגמלה מאחר והלימודים קשורים קשר הדוק לעבודתה והמעסיק תומך בלימודיה.

תפישת

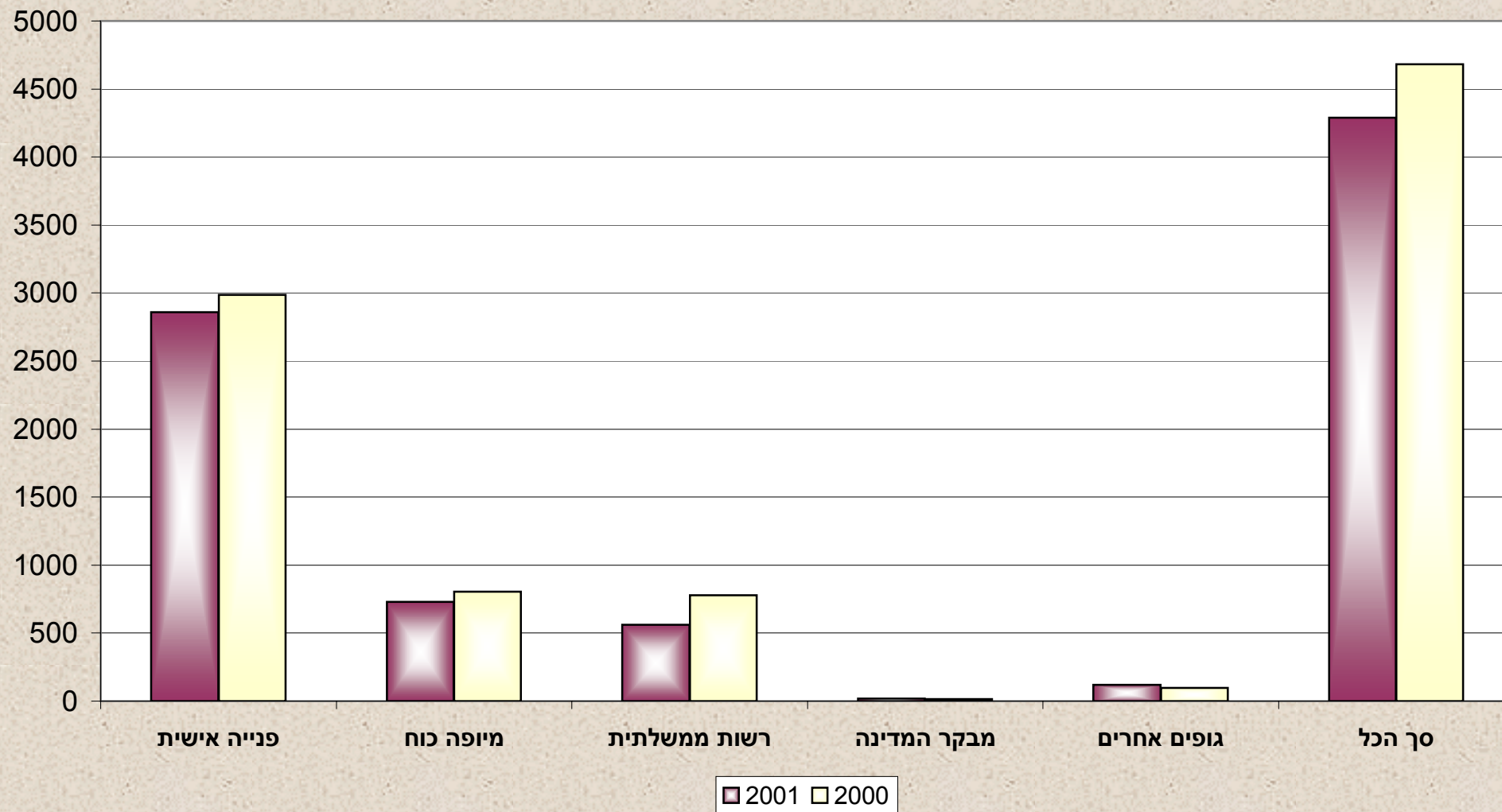
התפלגות פניות הציבור לפי ענפים 2001



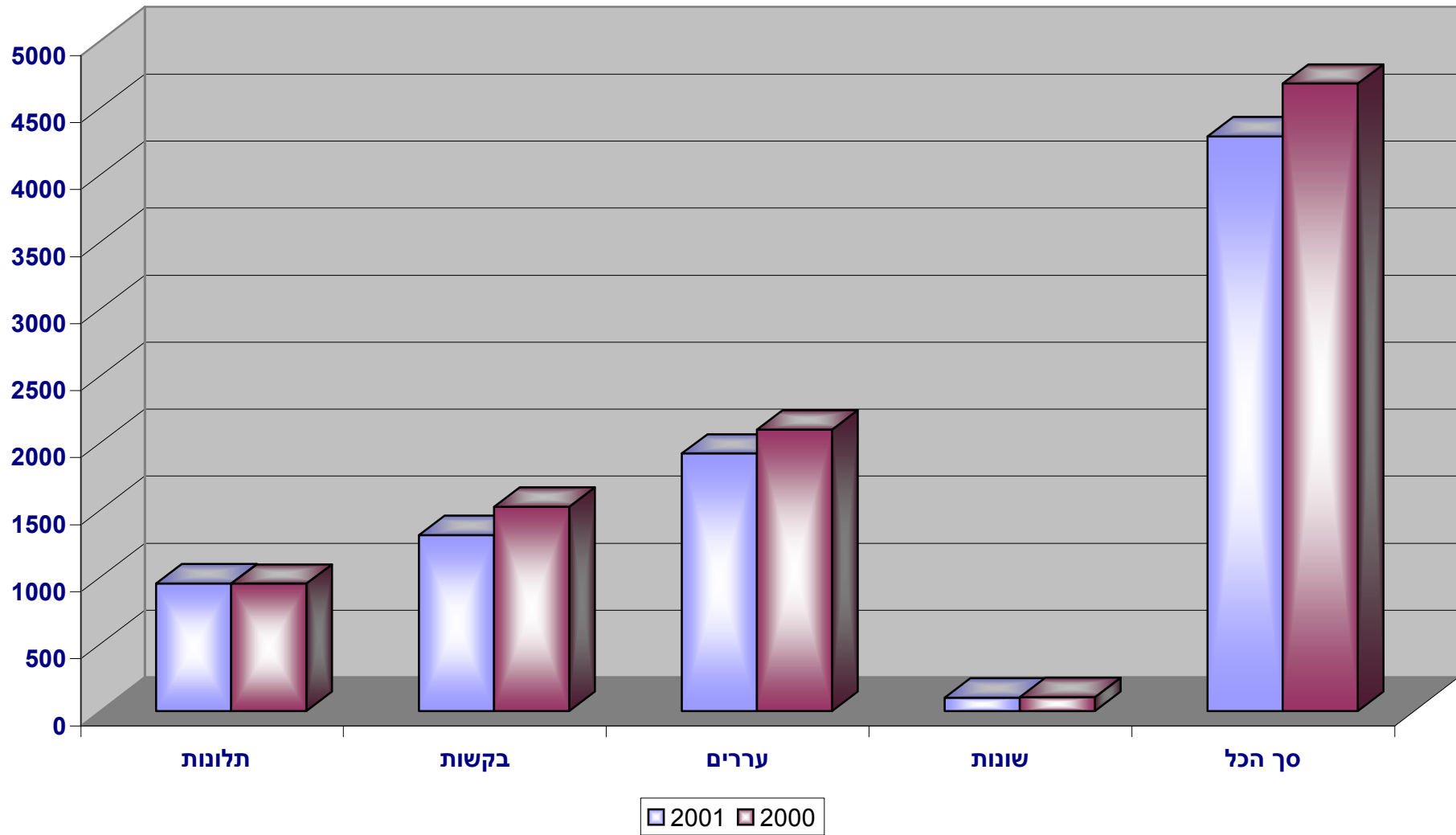
התפלגות הפניות לפי ענפים - 2001 לעומת 2000 (באחוזים)



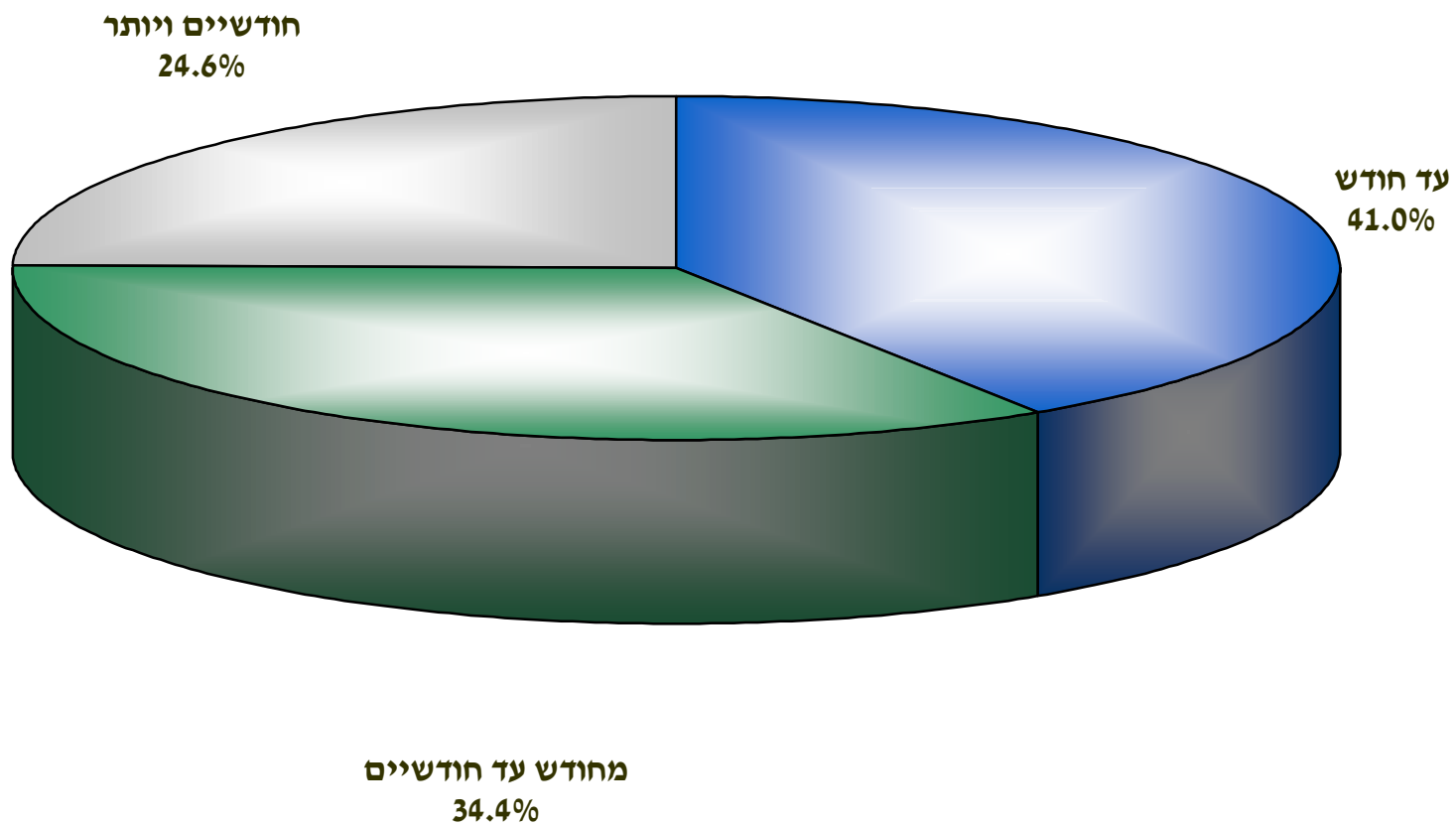
התפלגות הפניות לפי סוג המגיש 2001 לעומת 2000



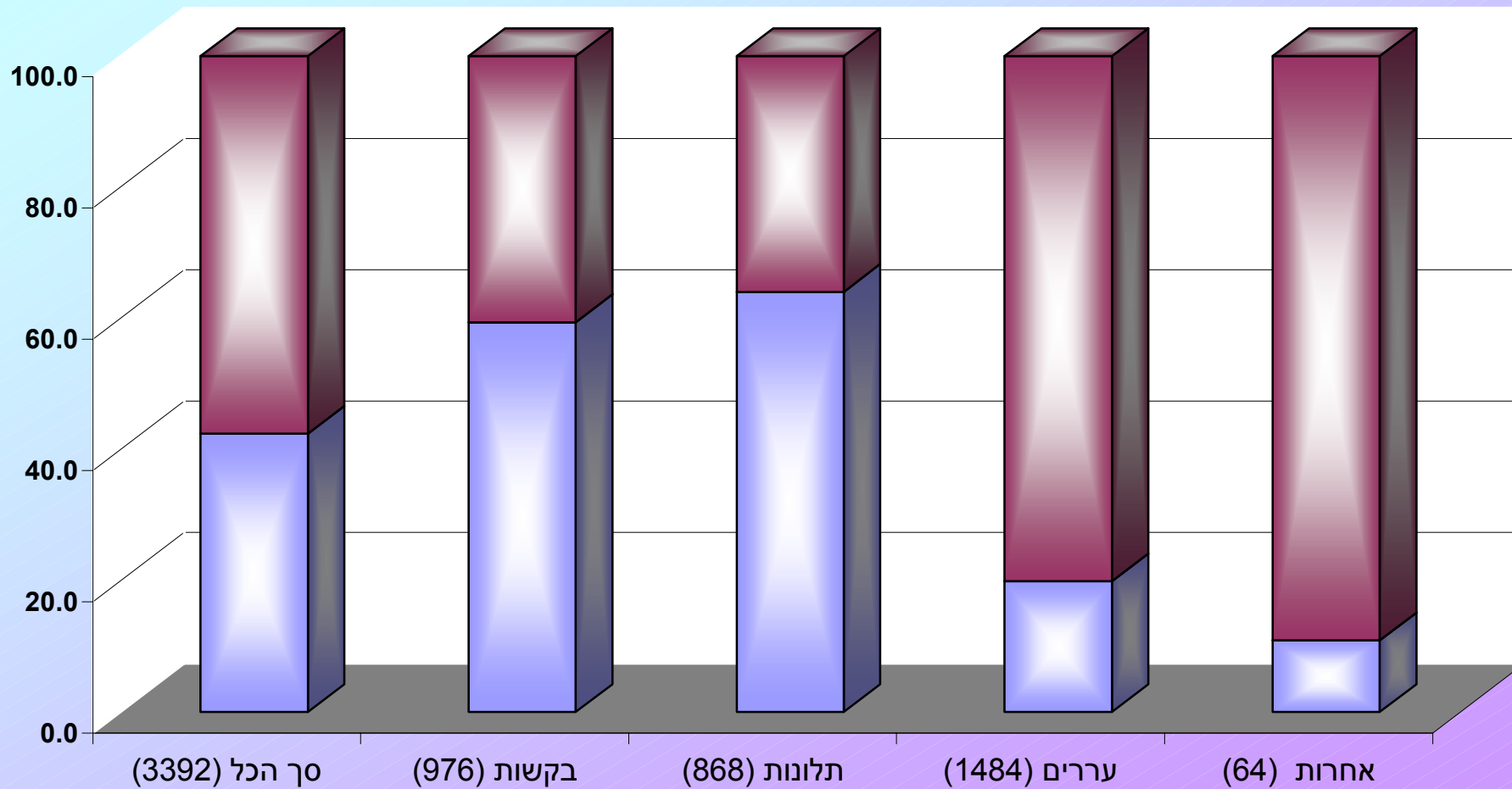
התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה 2001 לעומת 2000



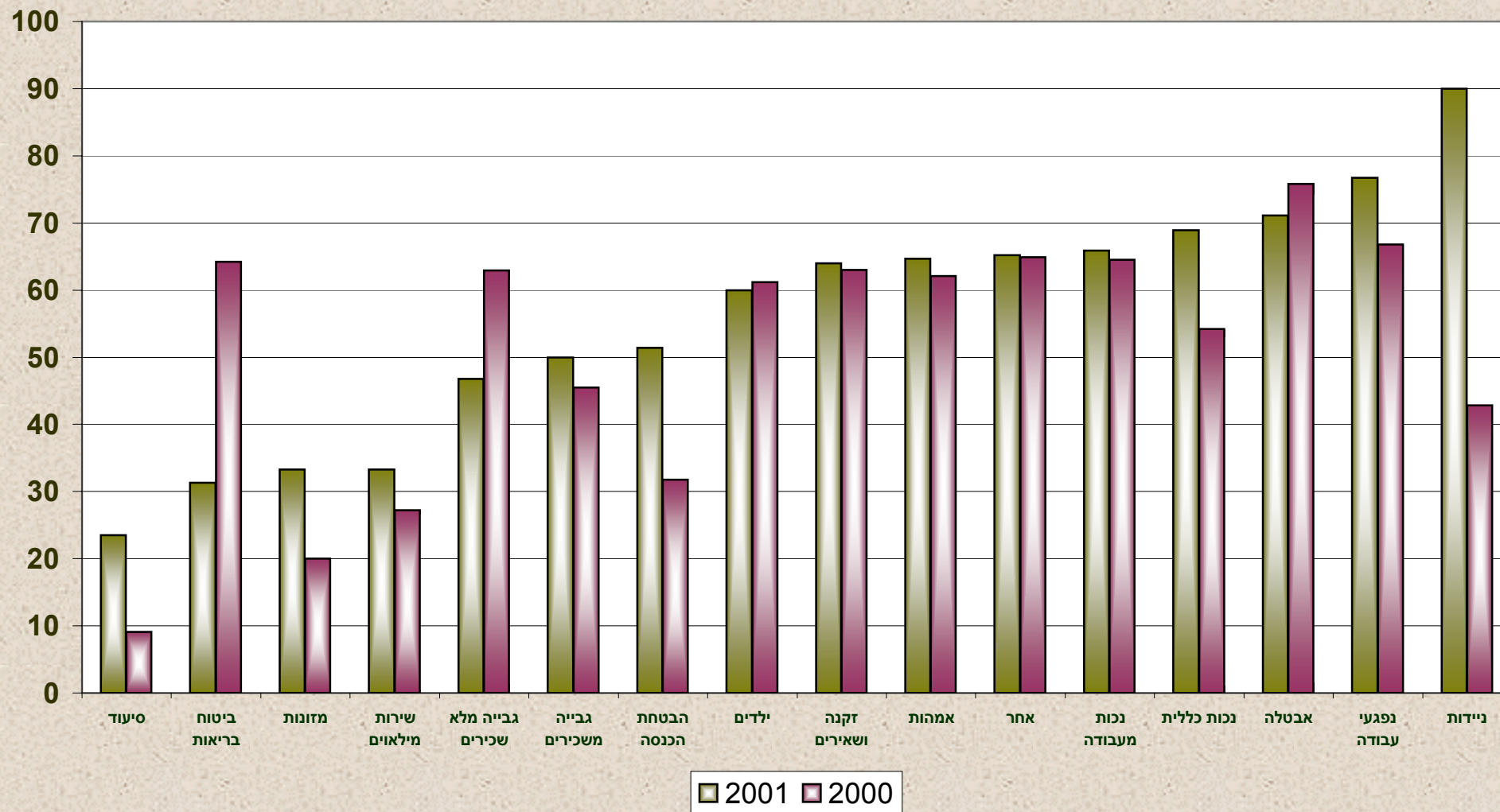
התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (באחוזים), 2001



התפלגות ההחלטות על הפניות ב-2001 (באחוזים)



שיעורי התלונות המוצדקות לפי נושאים 2001 לעומת 2000



שיעורי התלונות המוצדקות לפי סניף 2001 לעומת 2000

