



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2005

מאת
אוראל אבוטבול

ירושלים, אייר תשס"ו, מאי 2006

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף האגף לפניות הציבור, שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים רבים ומגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2005.

הפרסום מתמקד בכל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק, ואפשר למצוא בו לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופי השירות והאופן שבו הוא ניתן למבוטחים. במסגרת זו הדוח עוסק גם השנה בפניות המגיעות לאגף לפניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, כולל לוחות סטטיסטיים.

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

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לתרום רבות להפקת לקחים בנוגע לשיפור השירות בעתיד. דגש מיוחד ניתן על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל בקבלת הפנייה ועד לקבלת ההחלטה.

תודתי לאוראל אבוטבול ממינהל 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 תודתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, לאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות, ולרחל מירזאי ממינהל המחקר על הסיוע בהקלדת נתוני המדגם.

תודה מיוחדת למיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדוח.

לאה אחדות

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

מבוא.....1

פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

שיטת העבודה והגדרות.....5
ממצאים עיקריים לשנת 2005.....7

לוחות

לוח 1 : נתונים על פעולות האגף לפניות הציבור ואחוז השינוי, 2004-2005.....13
לוח 2 : פניות הציבור לפי ענפי המוסד, 2005 לעומת 2004.....14
לוח 3 : פניות הציבור לפי סניפים, 2005 לעומת 2004.....15
לוח 4 : פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2005.....16
לוח 5 : פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2005.....19
לוח 6 : פניות הציבור לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2005.....20
לוח 7 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2005.....21
לוח 8א' : סך כל הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2005.....22
לוח 8ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2005.....23
לוח 8ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2005.....24
לוח 8ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2005.....25
לוח 8ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2005.....26
לוח 9א' : תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005.....27
לוח 9ב' : עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005.....28
לוח 9ג' : בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005.....29

תרשימים

תרשים א' : התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2005.....33
תרשים ב' : התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים), 2005 לעומת 2004.....34
תרשים ג' : השינוי בפניות הציבור לפי ענפי המוסד (אחוזים), 2005 לעומת 2004.....35
תרשים ד' : התפלגות הפניות, לפי סוג הפונה, 2005 לעומת 2004.....36
תרשים ה' : התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2005.....37
תרשים ו' : התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2005 לעומת 2004.....38
תרשים ז' : מספר פניות וימי טיפול, 2005-1998.....39

עמוד

43 תיאור הטיפול במבחר פניות.....

פניות שהגיעו דרך אתר האינטרנט ליחידה לפניות הציבור

53..... מבוא

53..... תהליך הטיפול בפנייה.....

55..... ממצאים עיקריים

תרשימים

61 תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט.....

62 תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט לפי ענף, 2005 לעומת 2004

63 תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט לפי נושא, 2005

64 תרשים ד': התפלגות בירורים שהתקבלו באינטרנט, 2005

65 תרשים ה': התפלגות בקשות להסבר שהתקבלו באינטרנט, 2005.....

66 תרשים ו': התפלגות בקשות לטופס/אישור שהתקבלו באינטרנט, 2005.....

67 תרשים ז': התפלגות התלונות שהתקבלו באינטרנט, 2005

68 תרשים ח': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט לפי סיבה, 2005

מבוא

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

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

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

האגף לפניית הציבור בודק כל תלונה לגופה באופן יסודי וממצה, וכאשר היא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות בכל האמצעים העומדים לרשותו, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, ועל המוסד לדאוג שהם יקבלו את המגיע להם על-פי דין. תלונות הציבור מהוות כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. שימוש בנתונים עשוי לסייע רבות בהתוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שייעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במערכת, ובעיקר של אותם מי שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם.

הממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

סקר זה כולל גם פניות שהגיעו לאגף פניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, שמטופלות באופן נפרד מהפניות שהגיעו בכתב. אפשרות הפנייה באמצעות האתר קיימת משנת 2000, ועם הזמן גדל מספר הפניות. הפניות באמצעי זה מקילות הן על עובדי המוסד והן על אוכלוסיית המבוטחים, ומהוות נדבך נוסף במאמצי המוסד לשפר את השירות למבוטח.

יש לציין שהעיבודים בסקר זה אינם כוללים את הפניות שנשלחות ישירות לסניפים, לאגפים וליחידות במוסד לביטוח לאומי. פניות אלה מטופלות אך לא מתועדות באגף לפניות הציבור.

קיימות גם תלונות שטופלו ישירות ע"י נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור, ולא תועדו בסקר זה. פרטים על תלונות אלה ניתן למצוא בדו"ח נציבות תלונות הציבור.

פנייות בכחב
לאגף לפנייות הצ'יבור

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד סוף שנת 2005 ואשר הגיעו לרשותו עד 15 בפברואר 2006. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים רוכזו והועתקו מהם.

הפרטים החשובים היו: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה 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 סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

רק לאחר בדיקה יסודית של הנתונים נערכה תוכנית עיבודי מחשב שהציגה את הנתונים בלוחות השונים, כדי להדגיש ולבחון את הנושאים החשובים.

הגדרות

משך הטיפול הכולל:

התקופה שמיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת תאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה.

לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

סוגי הפונים:

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

סוגי הפניות:

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

החלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים:

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

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

ענפים:

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

1. נכות כללית: נכות, ילד נכה ושר"מ. הממצאים לענף ניידות – בנפרד.
2. נפגעי עבודה: דמי פגיעה, נכות מעבודה, תלויים.
3. נפגעי איבה: נפגעי איבה, אסירי ציון.

מומצאים עיקריים לשנת 2005

בשנת 2005 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-6,357 פניות חדשות – בכל ענייני הביטוח הלאומי (כולל תלונות, עררים ובקשות) – כ-530 פניות בממוצע לחודש. פניות אלה לא כוללות פניות חוזרות ופניות שהיו אמורות להיות מופנות למשרדים אחרים – 730 פניות המהוות 10.3% מסך כל הפניות (7,087). הממצאים על פניות שמגיעות ונענות ישירות באמצעות אתר האינטרנט – כ-15,270 פניות בשנת 2005, מוצגים בפרק העוסק בפניות שהגיעו דרך אתר האינטרנט.

הנתונים בלוח 1 מראים כי בשנת 2005 חלה ירידה של 1.5% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2004. בפניות החדשות הירידה הגיעה ל-1.7%. בפניות החוזרות והמופנות לגורמי חוץ חל גידול של 0.8% לעומת אשתקד.

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2005 התקבלו 1,889 תלונות – גידול של 17.2% לעומת 2004. 2,165 עררים – ירידה של 14.8%; 2,158 בקשות – גידול של 0.9%; ו-145 פניות אחרות – ירידה של 18.5%.

זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות שהגיעו למוסד לביטוח לאומי בשנת 2005 ארך 22.8 ימים לעומת 34.0 ב-2004. זמן הטיפול הממוצע בפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד היה 26.3 ימים ב-2005 לעומת 30.7 בשנת 2004.

בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף, זמן הטיפול הממוצע היה 22.2 ימים (8.2 בסניף ו-14.0 במשרד הראשי) לעומת 34.6 ימים (21.1 בסניף ו-13.5 במשרד הראשי) בשנה הקודמת.

התפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי, כפי שמוצגת בלוח 2, מעלה שאחוזי השינוי במספר הפניות שהתקבלו בשנת 2005 לעומת אלה שהתקבלו ב-2004 הם נמוכים יחסית. בענף נכות כללית – הענף עם מספר הפניות הגבוה ביותר (1,296 פניות) – חל גידול של 13.8% לעומת השנה הקודמת; בענף הבטחת הכנסה (1,041 פניות) – ירידה של 13.8% ובענף נפגעי עבודה (816 פניות) גידול של 8% לעומת שנת 2004.

אחוזי שינוי גבוהים התקבלו בענף ביטוח בריאות – גידול של 68%, בענף גבייה ממעסיקים – גידול של 62.7% ובענף ביטוח – ירידה של 51.7%.

בנתונים המוצגים בלוח 3 מדובר בפניות חדשות שטופלו בסניפים ובמשרד הראשי בשנת 2005. הנתונים בלוח מלמדים על ירידה של 1.7% בסך כל הפניות לעומת שנת 2004. הפניות שטופלו בסניפים מהוות 84.0% (ירידה של 3.2%), והיתר – 16.0% – הן פניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (גידול של 6.4%).

מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל לגבי סניף ירושלים (738 פניות), המהווה 11.6% מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 9.9% לעומת אשתקד.

התפלגות הפניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה בשנת 2005 (לוח 5) מראה שב-68.2% מסך כל המקרים המבוטח פנה בעצמו למוסד, 10.2% הוגשו באמצעות מיופה כוח מקצועי ו-5.6% באמצעות ראשות ממשלתית.

27.9% מהפניות שבהן פנה המבוטח בעצמו היו תלונות, 35.6% עררים, 34.6% בקשות והיתר – 1.9% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח מקצועי, 60.7% היו תלונות, 16.3% עררים, 22.5% בקשות והיתר – 0.5% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו בידי רשות ממשלתית, 14.6% היו תלונות, 46.6% עררים, 37.9% בקשות ורק 0.8% היו פניות אחרות.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שהוגשו למוסד (לוחות 6 ו-7) מלמדת כי בסניפים בני ברק ועפולה נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 2.1 ימים בממוצע לפנייה, ונרשמו בהם 75 פניות ו-97, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף יפו – 185 פניות – 2.3 ימים בממוצע, סניף אשקלון – 125 פניות – 3.2 ימים בממוצע, סניף נצרת – 192 פניות – 3.2 ימים בממוצע וסניף נתניה – 204 פניות – 4.4 ימים בממוצע.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 84.3% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 11% טופלו בין שבועיים לחודש ו-4.7% טופלו בתוך יותר מחודש.

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף מלמדת כי בענף סיעוד נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 19.8 ימים בממוצע והתקבלו בו 228 פניות. אחריו בלט ענף מזונות – 19.9 ימים בממוצע והתקבלו בו 159 פניות.

זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף ביטוח בריאות – 35.8 ימים, ובענף נפגעי איבה – 28.8 ימים.

בקרב הפניות **המשולבות** למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף ביטוח בריאות – 30.2 ימים (9.7 בסניף ו-20.5 במשרד הראשי) ובענף שיקום – 28.8 ימים (10.8 בסניף ו-18.0 במשרד הראשי).

מלוח 8' עולה כי משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-43.1% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות סופיות: משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-22.2% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה; משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-53.2% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן

החלטה סופית. כ-2.3% מסך כל הפניות היו פניות "שונות" והן עסקו בענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או שהכילו מידע חיוני מהציבור בנושא שבהם המוסד מטפל. 50.3% מפניות אלה היו מידע מהציבור ורק 2.1% מהן אושרו כפניות מבוססות והביאו תועלת.

בקרב התלונות שהתקבלו וטופלו (לוח 8ב'), 39.0% היו בגין עיכוב בטיפול בתביעה (51.2% מהן נמצאו מוצדקות) ו-20.8% הצביעו על ליקויים משרדיים (30.8% מהן נמצאו מוצדקות). 3.8% מסך כל התלונות מקורן בהתנהגות לא נאותה של העובדים כלפי הפונים.

בקרב העררים שטופלו (לוח 8ג') 25.7% הוגשו עקב דחיית תביעה בידי פקיד תביעות (רק 9.0% מהם נתקבלו), 21.2% הוגשו בגין הפסקת גמלה (31.3% מהם נתקבלו) ו-19.3 עררים נוספים הוגשו עקב הפחתת גמלה (16.4% מהם נתקבלו).

בקרב הבקשות שטופלו (לוח 8ד'), 14.2% היו לבקשת ביטול חובות בגין גמלאות יתר (16.5% אושרו), 13.4% היו לבקשת מידע והסבר (99.7% אושרו) ו-12.6% היו לבקשת תוספת לגמלה (8.8% אושרו).

התפלגות התלונות שטופלו ונמצאו צודקות, כפי שמופיע בלוח 9א', מראה שמתוך 500 תלונות שטופלו בענף נפגעי עבודה 276 נמצאו צודקות (55.2% מהתלונות).

התפלגות העררים שטופלו והתקבלו (לוח מס' 9ב') מראה שבענף הבטחת הכנסה טופלו 463 עררים ומתוכם 113 התקבלו (24.4% מהעררים).

התפלגות הבקשות שטופלו ואושרו (לוח 9ג') מראה שבגבייה מעצמאים טופלו 342 בקשות לגופו של עניין ומתוכם 177 אושרו (51.8% מסך הכול).

לוחות

לוח 1: נתונים על פעולות האגף לפניות הציבור ואחוז השינוי 2005-2004

אחוז השינוי	2004	2005	נושא
-1.5	7,194	7,087	סך כל הפניות
-1.7	6,470	6,357	מזה: פניות חדשות
0.8	724	730	פניות חוזרות ולגורמי חוץ
			סוג הפנייה
17.2	1,612	1,889	תלונות
-14.8	2,541	2,165	עררים
0.9	2,139	2,158	בקשות
-18.5	178	145	אחרות
			זמן טיפול בפניות חדשות
-	34.0	22.8	סך הכול
-	30.7	26.3	במשרד הראשי בלבד
	34.6	22.2	זמן משולב
-	21.1	8.2	סניף
-	13.5	14.0	משרד ראשי

לוח 2: פניות הציבור לפי ענפי המוסד, 2005 לעומת 2004

אחוז השינוי	2004		2005		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-1.7	100.0	6,470	100.0	6,357	סך הכל
13.8	17.6	1,139	20.4	1,296	נכות כללית
-13.8	18.7	1,207	16.4	1,041	הבטחת הכנסה
8.2	11.7	754	12.8	816	נפגעי עבודה
8.8	7.7	500	8.6	544	זיקנה ושארים
-13.1	4.5	291	4.0	253	אבטלה
6.5	3.3	214	3.6	228	סיעוד
31.9	2.5	160	3.3	211	אמהות
-11.5	3.4	218	3.0	193	ילדים
-6.5	2.6	170	2.5	159	מזונות
-17.4	2.6	167	2.2	138	ניידות
-22.0	1.8	118	1.4	92	נפגעי איבה
-19.8	1.6	101	1.3	81	שיקום
-	0.4	25	0.4	25	שירות מילואים
12.8	8.5	547	9.7	617	גבייה מעצמאים
62.7	1.2	75	1.9	122	גבייה ממעסיקים
-51.7	7.7	499	3.8	241	ביטוח
68.0	1.2	75	2.0	126	ביטוח בריאות
-17.1	3.2	210	2.7	174	שונים

**לוח 3: פניות הציבור לפי סניפים, 2005 לעומת 2004
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

אחוז השינוי בפניות בשנת 2004 לעומת השנה הקודמת	הסניף כאחוז מסך כל הפניות בשנת 2005	סך כל הפניות		סניף
		2004	2005	
-1.7	100.0	6,470	6,357	סך הכול
6.4	16.0	956	1,017	משרד ראשי
-3.2	84.0	5,514	5,340	סך כל הסניפים
-9.9	11.6	819	738	ירושלים
-6.5	5.0	341	319	תל אביב
1.9	4.2	259	264	חיפה
24.4	4.9	250	311	אשדוד
31.6	2.0	95	125	אשקלון
-16.0	8.0	605	508	באר שבע
-0.6	2.5	163	162	חדרה
0.0	2.1	131	131	חולון
3.8	3.0	183	190	טבריה
1.1	2.9	183	185	יפו
0.0	4.1	262	262	כפר סבא
49.4	1.9	79	118	כרמיאל
-24.8	2.5	214	161	נהריה
3.2	3.0	186	192	נצרת
29.1	3.2	158	204	נתניה
1.0	1.5	96	97	עפולה
1.8	5.4	339	345	פתח תקוה
-23.1	1.9	156	120	קריות
-2.1	2.2	141	138	ראשון לציון
-19.3	3.7	295	238	רחובות
4.4	3.7	226	236	רמלה
-11.1	3.5	333	221	רמת גן
	1.2		75	בני ברק

לוח 4: פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2005

שיקום	ענף					סך הכול	סניף
	נפגעי עבודה	ניידות	נכות כללית	סיעוד	זיקנה ושאיירים		
81	816	138	1,296	228	544	6,357	סך הכול מספרים
1.3	12.8	2.2	20.4	3.6	8.6	100.0	אחוזים
20	69	50	121	52	119	1,017	משרד ראשי
61	747	88	1,175	176	425	5,339	סך כל הסניפים
2	73	20	180	10	57	738	ירושלים
6	60	1	40	13	40	319	תל אביב
4	36	2	58	16	23	264	חיפה
7	74	6	97	6	14	311	אשדוד
4	16	-	20	9	10	125	אשקלון
2	35	3	78	11	41	508	באר שבע
2	20	-	52	5	11	162	חדרה
2	18	1	37	6	11	131	חולון
4	20	5	47	7	14	190	טבריה
-	13	3	44	11	19	185	יפו
2	49	1	59	12	18	262	כפר סבא
1	15	4	17	3	12	118	כרמיאל
1	21	3	27	8	19	161	נהריה
1	36	3	38	10	7	192	נצרת
2	28	7	46	14	26	203	נתניה
1	9	3	23	1	16	97	עפולה
6	57	8	72	6	25	345	פתח תקוה
2	13	4	25	4	10	120	קריות
2	33	-	28	7	4	138	ראשון לציון
3	50	3	56	3	17	238	רחובות
3	29	1	64	4	10	236	רמלה
3	42	10	45	6	11	221	רמת גן
1	-	-	22	4	10	75	בני ברק

לוח 4 - המשך

ענף						סניף
הכנסת הבטחת	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	
1,041	253	25	193	159	211	סך הכול מספרים
16.4	4.0	0.4	3.0	2.5	3.3	אחוזים
75	38	10	17	34	36	משרד ראשי
966	215	15	176	125	175	סך כל הסניפים
114	38	1	32	17	30	ירושלים
35	8	2	5	2	6	תל אביב
48	7	1	8	4	4	חיפה
54	10	2	4	4	8	אשדוד
22	6	-	1	3	5	אשקלון
161	9	-	41	12	9	באר שבע
37	6	-	4	3	1	חדרה
23	4	-	2	3	2	חולון
34	4	2	12	8	6	טבריה
51	12	-	1	10	2	יפו
18	15	1	11	4	13	כפר סבא
39	1	-	3	2	2	כרמיאל
53	5	2	5	4	1	נהריה
44	14	-	6	1	10	נצרת
23	7	1	4	2	8	נתניה
13	2	-	1	3	2	עפולה
43	24	2	12	12	20	פתח תקוה
33	6	-	5	3	3	קריות
17	5	-	2	4	2	ראשון לציון
43	8	-	2	9	1	רחובות
24	11	-	10	7	24	רמלה
32	9	-	2	6	4	רמת גן
5	4	1	3	2	12	בני ברק

לוח 4 - המשך

ענף						סניף
שונים	ביטוח בריאות	ביטוח	גבייה ממעסיקים	גבייה מעצמאים	נפגעי איבה	
174	126	241	122	617	92	סך הכול מספרים
2.7	2.0	3.8	1.9	9.7	1.4	אחוזים
80	72	61	67	57	39	משרד ראשי
94	54	180	55	560	53	סך כל הסניפים
20	5	38	7	84	10	ירושלים
13	5	15	12	54	2	תל אביב
13	1	12	1	20	6	חיפה
4	6	5	1	8	1	אשדוד
2	-	6	1	19	1	אשקלון
6	7	21	4	65	3	באר שבע
2	-	4	1	11	3	חדרה
2	1	2	3	9	5	חולון
4	-	7	2	11	3	טבריה
1	1	2	1	14	-	יפו
6	6	16	5	24	2	כפר סבא
3	3	2	-	11	-	כרמיאל
-	3	1	-	8	-	נהריה
4	-	6	1	11	-	נצרת
2	4	3	1	18	7	נתניה
1	1	3	1	15	2	עפולה
2	7	4	4	38	3	פתח תקוה
-	1	2	2	7	-	קריות
1	-	4	2	27	1	ראשון לציון
1	2	8	2	29	1	רחובות
2	1	9	2	33	2	רמלה
5	-	9	2	35	-	רמת גן
-	-	1	-	9	1	בני ברק

לוח 5: פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2005

אופי הפנייה				סך הכול	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
145	2,158	2,165	1,889	6,357	סך הכול מספרים מוחלטים
2.3	33.9	34.1	29.7	100.0	אחוזים
81	1,499	1,546	1,212	4,338	המבוטח בעצמו
3	146	106	394	649	מיופה כח מקצועי
56	181	213	118	568	מיופה כח אחר
3	135	166	52	356	רשות ממשלתית
-	3	2	1	6	מבקר המדינה
1	19	20	10	50	גוף עירוני
1	175	112	102	390	גוף פרטי
באחוזים מסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
55.9	69.5	71.4	64.2	68.2	המבוטח בעצמו
2.1	6.8	4.9	20.9	10.2	מיופה כח מקצועי
38.6	8.4	9.8	6.2	8.9	מיופה כח אחר
2.1	6.3	7.7	2.8	5.6	רשות ממשלתית
-	0.1	0.1	0.1	0.1	מבקר המדינה
0.7	0.9	0.9	0.5	0.8	גוף עירוני
0.7	8.1	5.2	5.4	6.1	גוף פרטי

לוח 6: פניות הציבור לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2005

סניף		זמן טיפול בסניף בפניות											פניות במספרים מוחלטים	סך הכול
		אחוזים				מספרים מוחלטים				ימי טיפול ממוצעים בפנייה				
		מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	סניף	משרד ראשי	סך הכול		
8.8	13.0	16.6	61.6	562	829	1,053	3,913	22.8	6,357	סך הכול				
30.8	23.7	16.8	28.7	313	241	171	292	26.3	1,017	משרד ראשי				
4.7	11.0	16.5	67.8	249	588	882	3,621	22.2	5,340	סך כל הסניפים				
11.9	19.6	23.4	45.1	88	144	173	333	28.3	738	ירושלים				
11.3	18.2	17.2	53.3	36	58	55	170	27.9	319	תל אביב				
6.5	11.7	18.2	63.6	17	31	48	168	22.7	264	חיפה				
1.0	5.1	20.6	73.3	3	16	64	228	18.8	311	אשדוד				
1.6	4.0	3.2	91.2	2	5	4	114	17.2	125	אשקלון				
2.4	15.8	22.2	59.6	12	80	113	303	22.1	508	באר שבע				
0.6	4.3	11.7	83.4	1	7	19	135	19.2	162	חדרה				
1.5	3.1	13.0	82.4	2	4	17	108	18.1	131	חולון				
6.8	18.4	21.6	53.2	13	35	41	101	25.6	190	טבריה				
-	2.7	4.3	93.0	-	5	8	172	14.3	185	יפו				
6.9	16.0	15.6	61.5	18	42	41	161	24.1	262	כפר סבא				
-	6.7	10.2	83.1	-	8	12	98	20.1	118	כרמיאל				
2.5	16.1	31.1	50.3	4	26	50	81	26.9	161	נהריה				
1.0	2.6	6.8	89.6	2	5	13	172	16.2	192	נצרת				
2.4	4.4	6.9	86.3	5	9	14	176	17.6	204	נתניה				
1.0	1.0	1.0	97.0	1	1	1	94	18.5	97	עפולה				
4.9	10.2	20.6	64.3	17	35	71	222	23.8	345	פתח תקוה				
1.7	5.8	10.8	81.7	2	7	13	98	18.8	120	קרית				
0.7	5.1	10.1	84.1	1	7	14	116	17.4	138	ראשון לציון				
2.1	8.4	13.9	75.6	5	20	33	180	19.8	238	רחובות				
5.9	13.6	26.3	54.2	14	32	62	128	26.1	236	רמלה				
2.7	4.1	6.3	86.9	6	9	14	192	17.7	221	רמת גן				

-	2.7	2.7	94.6	-	2	2	71	2.1	12.6	14.7	75	בני ברק
---	-----	-----	------	---	---	---	----	-----	------	------	----	----------------

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים, לפי ענפים (בימים), 2005

פניות משולבות משרד הראש		פניות שטופלו במשרד הראשי		פניות הציבור		ענף	
ממוצע ימי טיפ		סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		סך כל הפניות
משרד ראשי בלבד	סך הכול						
14.0	22.2	5,340	26.3	1,017	22.8	6,357	סך הכול
12.4	20.9	1,175	21.3	121	20.9	1,296	נכות כללית
14.3	20.7	966	22.1	75	20.8	1,041	הבטחת הכנסה
13.6	21.9	747	23.0	68	22.0	815	נפגעי עבודה
16.1	23.2	425	31.8	119	25.0	544	זיקנה ושארירים
16.1	24.7	215	24.7	38	24.7	253	אבטלה
12.9	19.3	176	21.7	52	19.8	228	סיעוד
13.6	23.8	175	37.2	36	26.1	211	אימהות
16.1	28.5	176	22.5	17	28.0	193	ילדים
14.0	20.6	125	17.4	34	19.9	159	מזונות
17.7	24.8	89	26.0	50	25.3	139	ניידות
16.2	24.6	53	34.5	39	28.8	92	נפגעי איבה
18.0	28.8	61	19.8	20	26.6	81	שיקום
14.9	24.9	15	28.7	10	26.4	25	שירות מילואים
12.4	20.6	560	19.4	57	20.5	617	גבייה מעצמאים
10.9	21.9	54	30.4	68	26.7	122	גבייה ממעסיקים
15.4	26.5	180	27.3	61	26.7	241	ביטוח
20.5	30.2	54	39.9	72	35.8	126	ביטוח בריאות
14.1	24.4	94	21.5	80	23.1	174	שונים

י וסניף
זול
סניף

8.2

8.5

6.5

8.4

7.0

8.6

6.5

10.3

12.4

6.7

7.2

8.4

10.9

10.1

8.3

11.1

11.2

9.7

10.3

לוח 8א': סך כל הפניות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי אופי הפנייה, 2005

מזה שניתנה בהן החלטה		סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
2,134	5,342	100.0	6,357	סך הכול מספרים מוחלטים
799	1,854	29.7	1,889	תלונות
384	1,729	34.1	2,165	עררים
888	1,670	33.9	2,158	בקשות
63	89	2.3	145	אחרים

לוח 8ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2005

מזה שניתנה בהן החלטה			תלונות		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
43.1	799	1,854	100.0	1,889	סך הכול
51.2	373	729	39.0	736	עיכוב בטיפול בתביעות
30.8	120	390	20.8	393	ליקויים משרדיים
75.1	169	225	12.0	227	עיכובים בועדות רפואיות
15.6	15	96	5.4	102	ליקויים בועדות רפוחאיות
4.3	3	70	3.8	72	התנהגות עובדים
47.6	30	63	3.3	63	עיכובים במשלוח מסמכים
36.8	21	57	3.1	58	מספרי חשבון שגויים
26.2	11	42	2.2	42	ליקויים בהוצאה לפועל
-	-	28	1.7	32	ליקויים בחקירות
71.9	23	32	1.7	32	עיכובים בהחזר גביית יתר
67.7	21	31	1.6	31	ליקויים בתקשורת
13.3	4	30	1.6	30	התנהגות עובדי שירותי חוץ
7.7	1	13	0.7	13	טיפול לקוי בנושאי ביטוח
75.0	6	8	0.4	8	ליקויים בתשתיות
5.0	2	40	2.6	50	שונים

לוח מס' 8ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2005

מזה שניתנה בהם החלטה			עררים		נושא התלונה
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: נתקבלו	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
22.2	384	1,729	100.0	2,165	סך הכול
9.0	45	498	25.7	556	דחית תביעה
31.3	126	402	21.2	460	הפסקת גמלה
16.4	64	390	19.3	417	הפחתת גמלה
17.0	17	100	13.3	289	תוצאות ועדה רפואית
76.9	50	65	4.3	94	חיוב בגין רציפות ביטוח
42.1	24	57	4.1	89	קביעת תושבות
29.0	18	62	3.3	72	חישוב גמלה
8.2	5	61	3.1	67	עררים אחרים - גמלאות
38.1	8	21	1.4	30	קביעת סיווג הביטוח
52.9	9	17	1.1	24	פעולות הוצאה לפועל-גמלאות
33.3	5	15	0.8	18	קביעת בסיס לגבייה
80.0	12	15	0.8	17	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
8.3	1	12	0.7	16	קביעת דמי ביטוח בריאות
-	-	12	0.6	14	מעבר מנכות לזקנה
-	-	2	0.1	2	גמלאות כפל

לוח ד'8: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2005

מזה שניתנה בהן החלטה			בקשות		נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
51.6	861	1,670	100.0	2,158	סך הכול
16.5	26	158	14.2	307	ביטול חובות בגיל גמלאות יתר
99.7	288	289	13.4	289	מידע והסברה
8.8	16	182	12.6	272	תוספת לגמלה
90.5	162	179	8.7	188	מסמכים ואישורים
8.4	13	154	7.9	170	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
27.1	38	140	7.1	153	גמלאות רטרואקטיביות
87.5	14	16	4.9	105	בקשה לגמלה
95.9	93	97	4.9	105	הסדר תשלומים
50.0	15	30	3.1	66	החזר גביית יתר
14.3	5	35	2.3	49	החזרת הוצאות
6.5	3	46	2.3	49	הגבלת טיפול רפואי
75.0	24	32	1.6	35	רישום בקופת חולים
22.6	7	31	1.6	34	פטור מדמי ביטוח
87.5	28	32	1.5	32	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
100.0	21	21	1.0	21	אישורי רציפות ביטוח
100.0	17	17	0.8	17	מידע בענייני ביטוח
100.0	14	14	0.6	14	מידע על ביטוח בריאות
-	-	3	0.2	4	רכישת טובין
-	-	3	0.2	4	נושאים שונים בביטוח בריאות
54.5	104	191	11.3	244	בקשות אחרות

לוח 8ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2005

מזה שניתנה בהן החלטה			פניות אחרות		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
70.8	63	89	100.0	145	סך הכול
13.6	3	22	50.3	73	מידע מהציבור
100.0	60	60	41.4	60	מכתבי הערכה
-	-	7	8.3	12	הצעות חקיקה

לוח 9א': תלונות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005

מזה שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחז מהסך הכול	מזה: תלונות	סך כל הפניות	ענף
כאחז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
43.1	799	1,854	29.7	1,889	6,357	סך הכול
48.3	217	449	35.2	456	1,296	נכות כללית
16.8	33	197	19.0	198	1,041	הבטחת הכנסה
55.2	276	500	62.8	512	815	נפגעי עבודה
34.2	26	76	14.2	77	544	זקנה ושירים
41.6	32	77	31.2	79	253	אבטלה
14.6	6	41	18.9	43	228	סיעוד
63.4	52	82	40.8	86	211	אמהות
29.6	8	27	14.0	27	193	ילדים
19.0	4	21	13.2	21	159	מזונות
32.3	10	31	22.3	31	139	ניידות
46.2	12	26	29.3	27	92	נפגעי איבה
20.0	5	25	30.9	25	81	שיקום
33.3	4	12	48.0	12	25	שירות מילואים
30.8	44	143	23.3	144	617	גבייה מעצמאים
56.3	18	32	27.0	33	122	גבייה ממעסיקים
7.1	1	14	5.8	14	241	ביטוח
50.0	2	4	3.2	4	126	ביטוח בריאות
50.5	49	97	57.5	100	174	שונים

לוח 9ב': עררים כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005

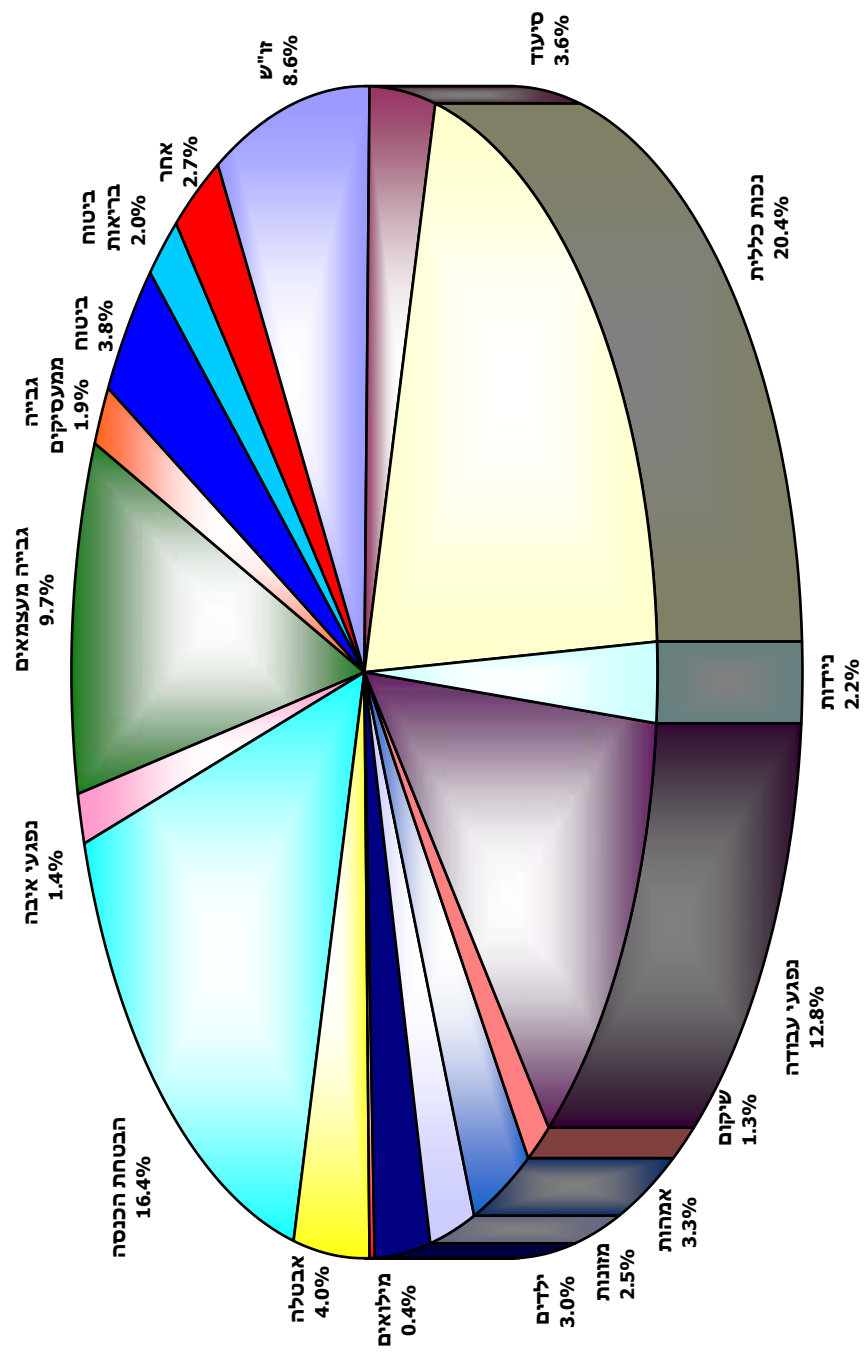
מזה שניתנה בהם החלטה			עררים כאחז מהסך הכול	מזה: עררים	סך כל הפניות	ענף
כאחז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
22.2	384	1,729	34.1	2,165	6,357	סך הכול
11.6	32	276	33.5	434	1,296	נכות כללית
24.4	113	463	50.2	523	1,041	הבטחת הכנסה
15.1	14	93	18.2	148	815	נפגעי עבודה
17.4	39	224	44.7	243	544	זיקנה ושאררים
20.2	20	99	43.9	111	253	אבטלה
3.0	3	110	50.4	115	228	סיעוד
28.8	21	73	37.9	80	211	אמהות
34.5	20	58	34.2	66	193	ילדים
28.6	14	49	37.1	59	159	מזונות
10.8	4	37	34.5	48	139	ניידות
15.0	3	20	28.3	26	92	נפגעי איבה
-	-	15	21.0	17	81	שיקום
11.1	1	9	44.0	11	25	שירות מילואים
66.7	44	66	14.4	89	617	גבייה מעצמאים
-	-	1	0.8	1	122	גבייה ממעסיקים
49.1	54	110	67.2	162	241	ביטוח
8.3	1	12	11.9	15	126	ביטוח בריאות
7.1	1	14	9.8	17	174	שונים

לוח 9ג': בקשות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2005

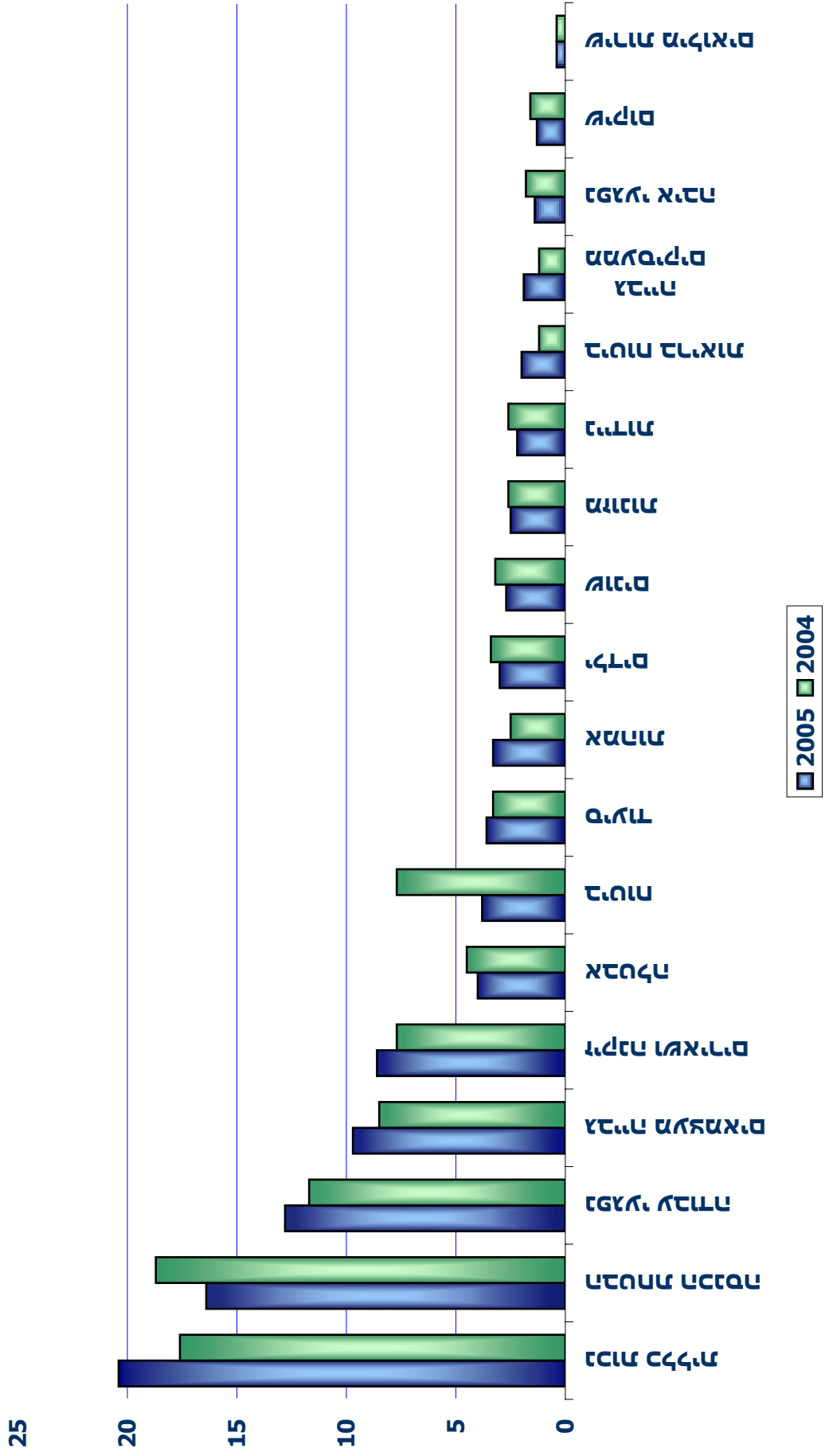
מזה שניתנה בהן החלטה			בקשות כאחז מהסך הכול	מזה: בקשות	סך כל הפניות	ענף
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
53.2	888	1,670	33.9	2,158	6,357	סך הכול
60.9	173	284	29.7	385	1,296	נכות כללית
38.5	75	195	26.9	280	1,041	הבטחת הכנסה
70.6	84	119	18.3	149	815	נפגעי עבודה
50.3	79	157	40.1	218	544	זיקנה ושאיירים
52.4	22	42	21.7	55	253	אבטלה
42.2	19	45	28.9	66	228	סיעוד
50.0	18	36	20.4	43	211	אמהות
46.9	30	64	51.8	100	193	ילדים
41.0	25	61	45.3	72	159	מזונות
58.8	20	34	40.3	56	139	ניידות
30.0	6	20	35.9	33	92	נפגעי איבה
28.0	7	25	44.4	36	81	שיקום
100.0	2	2	8.0	2	25	שירות מילואים
51.8	177	342	60.6	374	617	גבייה מעצמאים
68.5	37	54	68.0	83	122	גבייה ממעסיקים
70.5	43	61	26.6	64	241	ביטוח
43.2	41	95	82.5	104	126	ביטוח בריאות
88.2	30	34	21.8	38	174	שונים

תנר שיש מיים

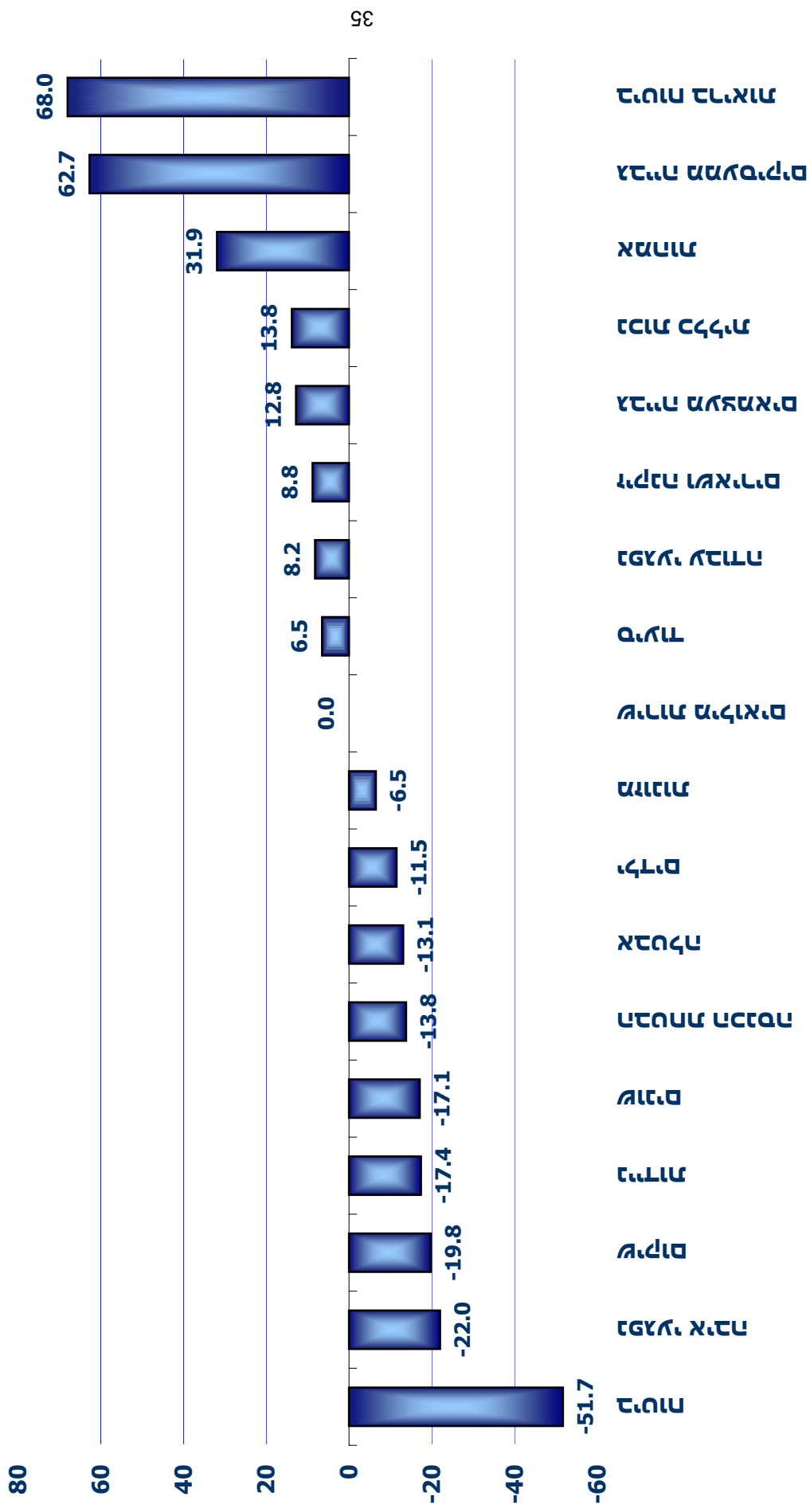
תרשים א': התפלגות פניות הציבור לפי ענפים: 2005



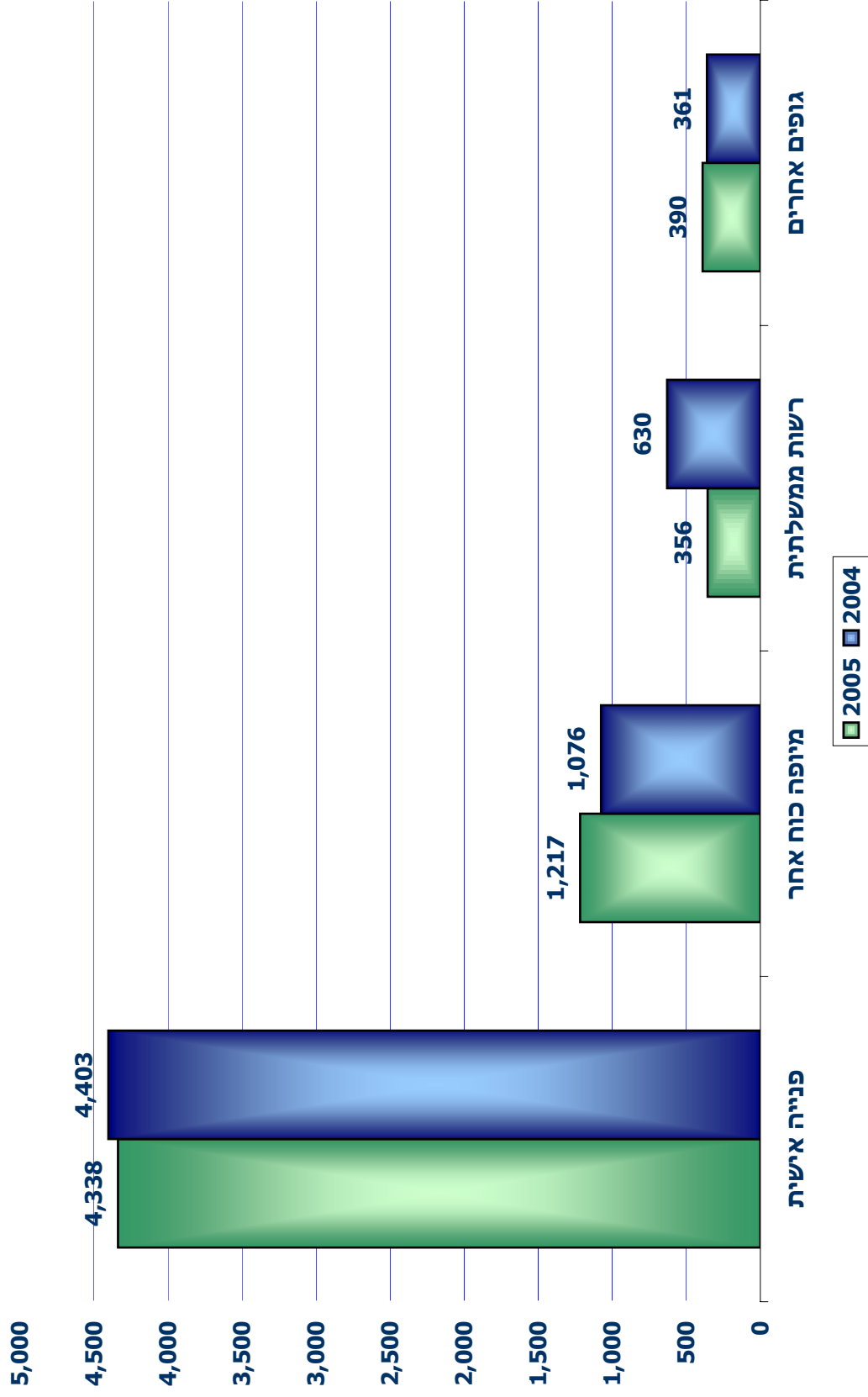
תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים), 2005 לעומת 2004



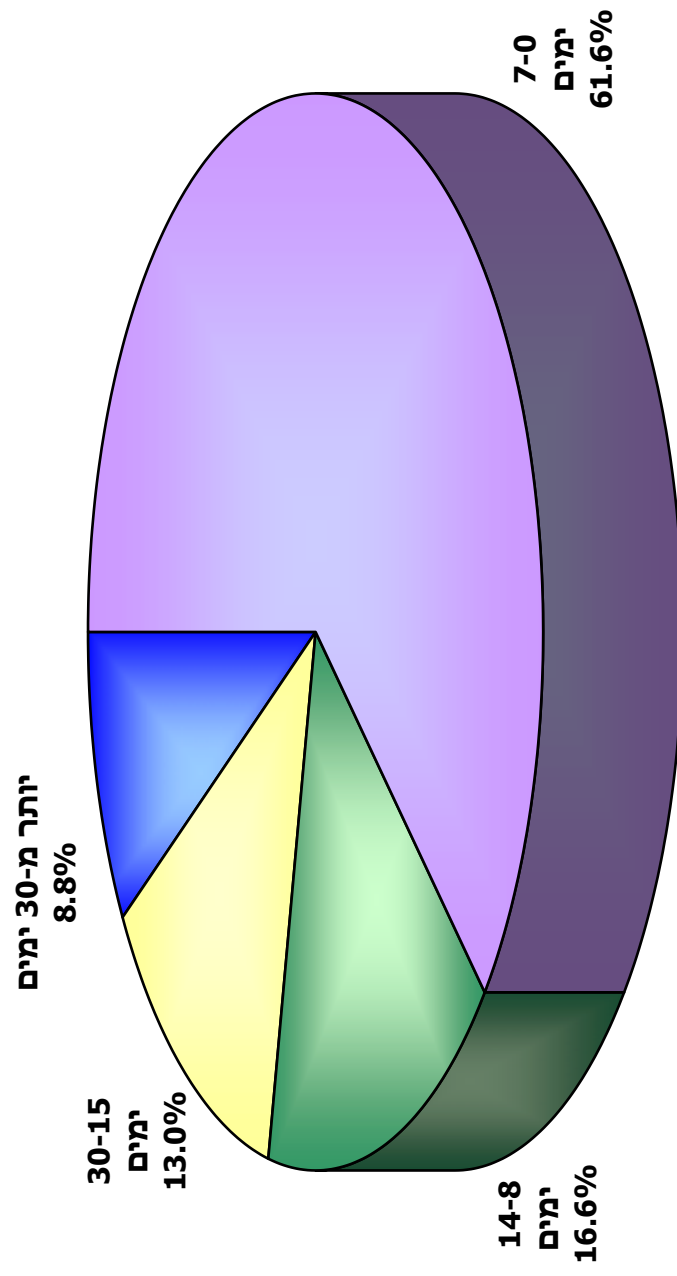
תרשים ג': השינוי בפניות הציבור לפי ענפי המוסד (אחוזים), 2005 לעומת 2004



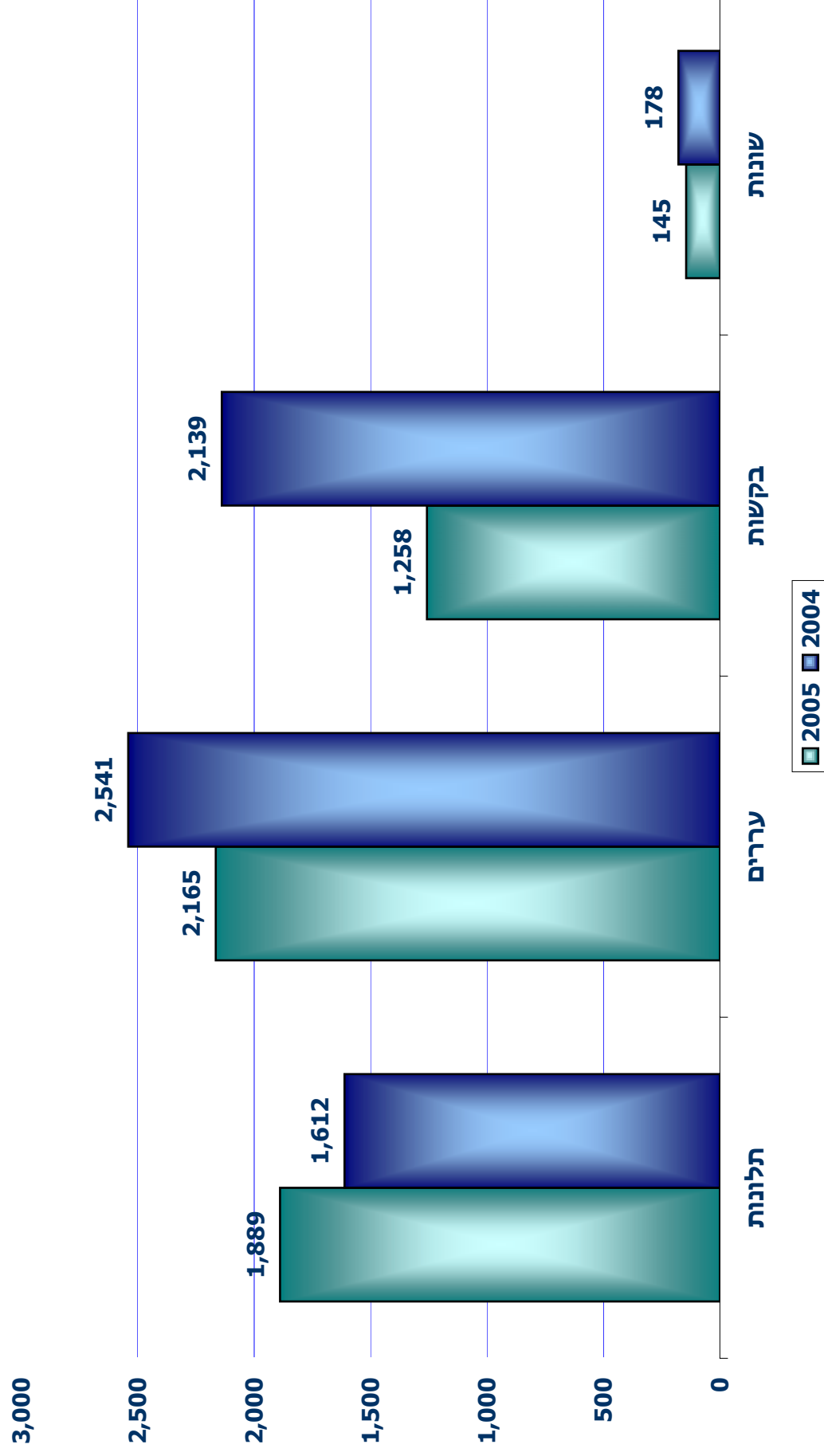
תרשים ד': התפלגות הפניות לפי סוג הפונה, 2005 לעומת 2004



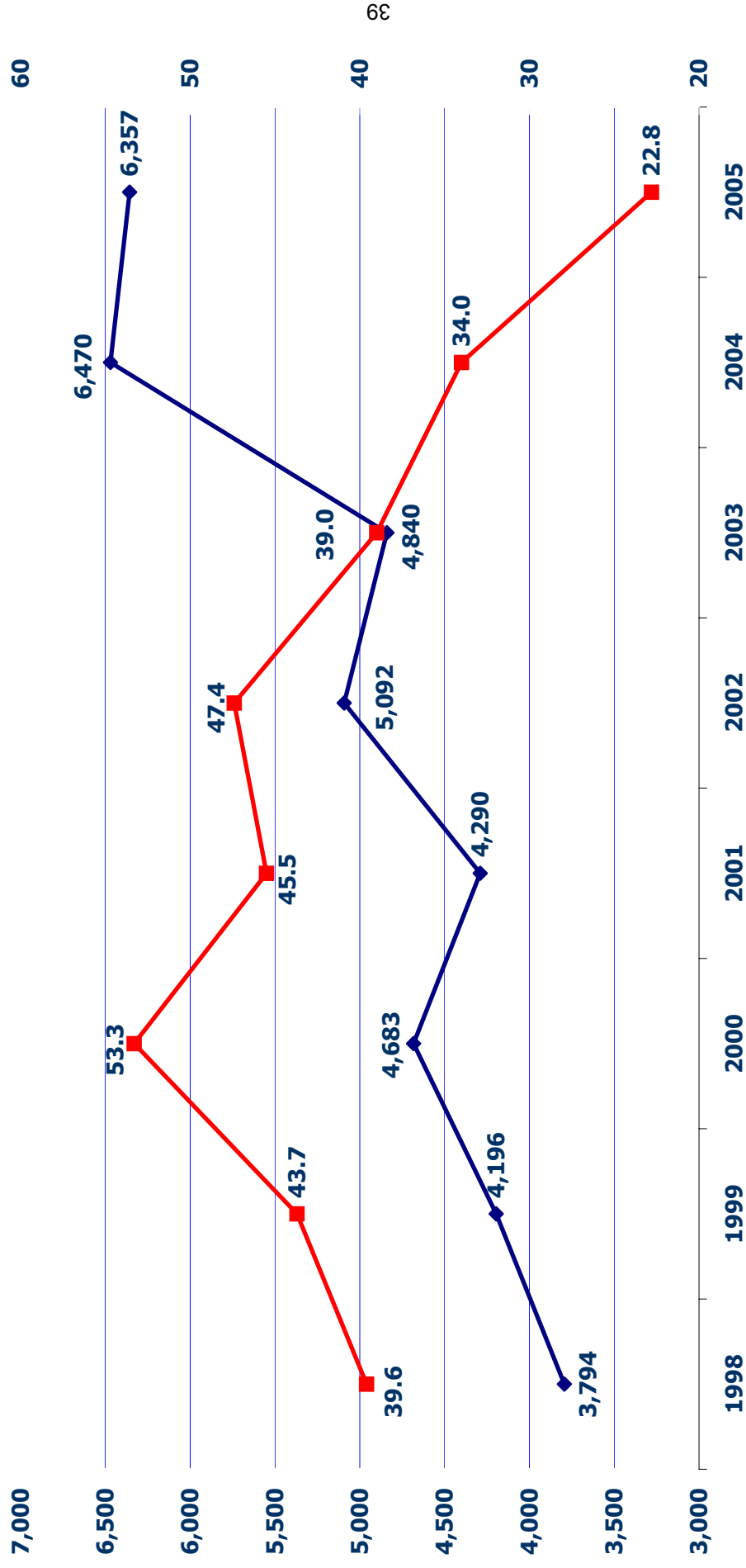
תרשים ה': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2005 (אחוזים)



תרשים ו': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2005 לעומת 2004



תרשים ז': מספר פניות* וימי טיפול, 1998-2005



* לא כולל פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ - 730 פניות.

תיאור הטיפול
במבחר פניית

אישור תשלום קצבת ילדים למפרע

פנתה אלינו מבוטחת שלדבריה רק בחלוף כשנתיים מיום הולדת בנה התברר לה כי לא משולמת לה קצבת ילדים בגינו. מפנייתה עלה כי לא נשלחה אליה כל הודעה בעניין, ולדבריה סברה היא כי הקצבה מקוזזת בגין חוב של בעלה במחלקת הגבייה. לטענת הסניף, בעת קבלת התביעה באמצעות בית החולים לא נמסרו פרטי חשבון הבנק, ומשכך לא שולמה הקצבה. משהגישה המבוטחת תביעה חדשה אושרה תביעה זו בהתאם להוראת סעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי, דהיינו לתקופה של 12 חודשים למפרע בלבד.

מאחר שמפנייתה של המבוטחת עלה כי לא קיבלה כל דרישה להמציא פרטים חסרים ו/או הודעה בדבר דחיית התביעה ואף הסניף לא ציין כן בתשובתו, פנינו למנהלת תחום ילדים במוסד בשאלה זו: אם לא נשלחה למבוטחת הודעה בדבר דחיית תביעתה הרי שלכאורה לא היה צריך לראות בתביעה שהוגשה לאחרונה כתביעה חדשה ולא היה מקום להפעלת סעיף 296 לחוק.

בעקבות פנייתנו הוזמן תיקה של המבוטחת מהגנזך ונמצא כי אמנם נשלחו למבוטחת 3 הודעות בדבר המצאת הפרטים החסרים וכן הודעת דחייה, אלא שההודעות נשלחו לכתובת שונה מזו שצוינה בטופס התביעה המקורי.

משכך, הוחלט לאשר את תשלום קצבת הילדים למפרע ממועד הולדתו של הבן.

אישורה של תביעה לדמי תאונה שנדחתה

מבוטח שנפגע בתאונת צלילה הלך על כך שתביעתו לדמי תאונה נדחתה. תאונה לעניין זה הוגדרה בחוק כ"אירוע פתאומי שבו גורם חיצוני מביא לחבלה פיזית וכתוצאה ממנה לאובדן כושר התפקוד".

בבירור עם הסניף הובהר כי התביעה נדחתה מאחר והפגיעה לא נגרמה עקב "גורם חיצוני". בתשובת הסניף לא פורטו נסיבות המקרה ולא ניתן נימוק לקביעה כי הפגיעה לא נגרמה עקב גורם חיצוני, ומשכך פנינו לאגף נפגעי עבודה. האגף השיבנו כי אין להם מה להוסיף על האמור בתשובת הסניף. מאחר שלא היתה בידינו תשובה מפורטת ומנומקת לדחיית התביעה ביקשנו לקבל לידינו את תיקו של המבוטח.

מעיון בתיק נמצא כי אף שבחוות דעתו של רופא המוסד צוין מפורשות כי ניתן לייחס את האבחנה הרפואית לפגיעה משנית לצלילה, נדחתה התביעה. משכך, פנינו בעניין ללשכה המשפטית. בחוות הדעת המשפטית נקבע באופן חד משמעי כי צלילה מהווה גורם חיצוני וכי יש להחזיר את התיק לאגף לביצוע.

בסופו של דבר הוחלט לסגת מההחלטה לדחות את התביעה ולאשרה.

דחיית בקשה לשיקום מקצועי בהתאם לנוהל שאינו קיים

למחלקתנו פנה מבוטח וערער על דחיית בקשתו לשיקום מקצועי.

בבירור שערכנו עם הסניף הובהר לנו כי המבוטח ביקש שיקום מקצועי באמצעות עבודה מוגנת ב"משקם". עוד נמסר לנו כי על פי ההוראות הקיימות ניתן להפנות לעבודה במשקם רק מי שנקבעה לו דרגת אי כושר בשיעור 75% לפחות. מאחר שלמבוטח נקבעה דרגת אי כושר בשיעור 65%, נדחתה בקשתו.

לאחר שחיפושינו אחר אותה הוראה שעל פיה נדחתה בקשתו של המבוטח העלו חרס, פנינו לאגף השיקום בעניין. בירורנו עם האגף העלה כי הסניף פעל בהתאם להוראה שכלל אינה קיימת... האגף הורה לסניף לבחון מחדש את זכאותו של המבוטח לתוכנית שיקום, כולל הפנייתו לעבודה במשקם.

לשם רענון ההוראה בסניף נערך מפגש מחלקתי עם המפקחת על הסניף. הנושא ירוענן גם לכלל הסניפים (אף שלא נמצאה בעיה דומה ביתר הסניפים) באמצעות התדריך המעודכן.

דחיית תביעה לקצבת זקנה שלא כדין בגין חוב בדמי ביטוח בריאות

במחלקתנו התקבלה פנייה של מבוטח שתביעתו לקצבת זקנה נדחתה מכוחו של סעיף 366(א) לחוק הביטוח הלאומי, בגין חוב בדמי ביטוח בריאות.

בבדיקתנו נמצא כי התביעה נדחתה על אף הוראותיו של חוזר אגף הביטוח לפיו חיובים עבור מבוטח בביטוח בריאות בלבד לא יובאו בחשבון לעניין בדיקת פיגור בתשלום דמי ביטוח לפי סעיף 366 (א) לחוק. בעקבות פנייתנו לסניף אושרה תביעתו של המבוטח החל מיום הגשתה.

כמו כן פנינו בעניין לסמנכ"ל הביטוח והגבייה כדי שיימצא פתרון ממוכן לבעיה אשר ימנע הישנות מקרים מעין אלו בעתיד.

דרגת אי כושר לתלמידים בבי"ס תיכון שמלאו להם 18 שנים

פנה אלינו אביה של בחורה חירשת אילמת מלידה וטען כנגד הפסקת קצבת ילד נכה ששולמה לה עד גיל 18 ו-3 חודשים, בעוד היא סיימה את לימודיה התיכוניים בגיל 19. בבדיקה עם הסניף התברר כי אכן הקצבה כילד נכה הופסקה על-פי חוק בגיל 18 ו-3 חודשים ואילו התביעה לנכות כללית שאותה הונחתה להגיש נדחתה אף היא מהנימוק כי התובעת לא איבדה מכושרה להשתכר בשל נכותה הרפואית. החלטנו לבדוק הטענות לעומק ולעניין בתיק הנכות כדי לבדוק נימוקי הדחייה.

הבדיקה העלתה כדלקמן :

המדובר בבחורה ילידת 1985 הסובלת מחירשות מולדת. משנת 1988 שולמה בעבורה גמלת ילד נכה בגין "מחלה אוטומטית". הקצבה הופסקה בהגיעה לגיל 18 ו-3 חודשים בהתאם להוראת התקנות. בעודה בכיתה י"ב הילדה הגישה תביעה לקצבת נכות ונקבעו לה 76% נכות רפואית משוקללת בגין חירשות ואילמות (60% בגין חירשות ו-40% בגין אילמות). על-פי חוות דעת רופא היא אינה מסוגלת לעבודה הדורשת תקשורת אנושית. פקיד התביעות דחה תביעתה בנימוק כי היא בעלת כושר השתכרות.

ועדת נכות לעררים דחתה את הערר בנימוקים אלה :

"לתובעת חירשות-אילמות כמעט מלאה ואין ספק שהיא מסוגלת לעבוד במסגרת הנכות במקצועות שונים כגון גרפיקה, המקצוע שאותו היא לומדת. מבחינת הוועדה לא איבדה התובעת מכושר השתכרותה ולכן דוחה את הערר וממליצה שהתובעת תיצור קשר עם גורמי השיקום לקבלת התמיכה הנדרשת".

על-פי חוות דעת פקידת השיקום ההמלצה לראותה כמי שלא איבדה מכושרה להשתכר הינה **זמנית** עד תום לימודיה, מאחר שלדעתה בתום לימודיה תזדקק קרוב לוודאי לתהליך שיקום מקצועי כדי להשתלב בשוק החופשי.

מהעיון בתיק למדנו אפוא כי התובעת איננה מסוגלת לעבוד ולהשתכר ללא תהליך שיקום מקצועי, כך שאילו לא היתה תלמידת תיכון, היתה קרוב לוודאי נמצאת זכאית לקצבת נכות זמנית לצורכי שיקום. העובדה כי היא תלמידת תיכון מונעת ממנה מחד להשתלב בתהליך שיקום אשר קצבה בצידו, ומאידך היא אינה מועילה לה כדי להמשיך ולקבל קצבה כילדה נכה וזאת אך ורק מהסיבה שהגיעה לגיל בו מופסקת תשלומה של גמלה זו.

לאור האמור, פנינו לאגף נכויות והצבענו על הצורך לחשוב על פתרון שימנע את הפסקת התמיכה עד לסיום הלימודים. בפנייתנו הצענו שתי אפשרויות :

1. לקבוע בהגדרת "ילד" לעניין ילד נכה חלופה נוספת על חלופת גיל 18 ו-3 חודשים, למקרים שבהם הילד ממשיך בלימודים על יסודיים אחרי הגיעו לגיל 18. דהיינו, להחיל על תקנות ילד נכה את החלופה המתאימה מסעיף 238 לחוק: "לא מלאו לו 20 ובלבד שעיקר זמנו מוקדש לסיום לימודים במוסד חינוכי על יסודיים".
2. לקבוע הוראה שיש לראות במי שעונה על התנאים האלה חסר כושר השתכרות עד סיום לימודיו העל יסודיים: מי שיש לו ליקוי רפואי מזכה ושמלאו לו 18 ו-3 חודשים טרם סיום לימודיו העל יסודיים ושעל-פי חוות דעת שיקומית אילו לא היה במסגרת לימודי תיכון היה נמצא כמי שאיבד כושר השתכרותו או היה נמצא כזכאי לשיקום מקצועי כדי להיות מסוגל להשתלב בעבודה.

פנייתנו הועברה להתייעצות עם אגף השיקום אשר קבע בחוות דעתו כי **דיון באובדן כושר השתכרות חייב להיות מנותק ממעשיו של התובע באותה עת וכי יש להתייחס לליקוי ולהשפעתו על כושר**

השתכרותו בלבד, וכי במקרה דנן יש לדון בזכאותה של המבוטחת לקצבת נכות כללית במנותק מעצם היותה תלמידת תיכון.

בעקבות האמור, שולבה הנחיה כללית בנדון בחוזר משותף לנכות ושיקום (חוזר 32/05).

מאחר שבמקרה דנן נדחתה התביעה גם בידי ועדת נכות לעררים, הוחלט להפנות את התובעת לבית הדין לעבודה ולהחזיר הדיון בהסכמה לוועדת הנכות לעררים. לאחר החלטת בית הדין נדון עניינה פעם נוספת בוועדה לעררים, תוך הפניית תשומת ליבם להוראות החוזר החדש בעניין, ואושרה לה דרגת אי כושר זמנית בשיעור 75%.

החזרת תיק לוועדה לביטול חובות

למחלקתנו פנו זוג מבוטחים מקבלי קצבת זקנה, שטענו כי מצבם הכלכלי קשה וכי מקצבת הזקנה המשולמת להם מתבצע קיזוז בגין חוב בהבטחת הכנסה.

בבדיקתנו נמצא כי לבני הזוג שולמה גמלת להבטחת הכנסה, לגבר בעילת דורש עבודה ולאישה בעילת שכר נמוך. בת הזוג הפסיקה לעבוד אולם לא הודיעה על כך לסניפנו. כשהתגלה הדבר נשללה זכאותם למפרע ונוצר לבני הזוג חוב שכאמור מתקזז מקצבת הזקנה.

בשעתו, הועבר התיק לוועדה לביטול חובות. הוועדה החליטה שלא לאשר את מחיקת החוב וציינה בהחלטתה "מצטרפים להמלצת הסניף. תרמה להיווצרות החוב". אלא שנראה כי הוועדה לא שמה לב כי הדעות בסניף לעניין ביטולו של החוב היו חלוקות. בעוד שמנהלת תחום הגמלאות בסניף אכן ציינה בטופס הבקשה כי לדעתה אין מקום לבטל את החוב, הרי שמנהל הסניף הפנה את הוועדה למזכרו בו הוא מציין מפורשות כי "אין כל הוכחה לחוסר תום לב בהתנהלות בני הזוג. לאור מצבם הכלכלי... ממליץ לבטל החוב".

לאור האמור, פנינו לסגנית ראש מינהל הכספים והבקרה במוסד אשר החליטה כי לאור פנייתנו, יידון התיק פעם נוספת בוועדה.

השלמת הבסיס לדמי לידה

מבוטחת יצאה לחופשה עקב שמירת הריון בחודש 11/04. בסיס השכר לצורך חישוב הגמלה חושב על פי הכנסותיה כשכירה בחודשים 8-9-10/04.

המבוטחת ביקשה מהסניף להתחשב בעובדה שבחודש 8/04 נאלצה לצאת לחופשה ללא תשלום מאחר שלא מצאה סידור לילדיה שהיו בחופשה.

הסניף דחה את בקשתה להשלמת שכר חודש 8/04 בטענה כי ההעדרות אינה מצדיקה השלמת שכר על פי תקנה 2(ב) לתקנות הביטוח הלאומי (אמהות) התשי"ד-1954.

התקנה האמורה דנה באופן חישוב דמי הלידה במקרים שבהם לא שולם למבוטחת מלוא השכר ברבע השנה שקדם ליום הקובע מסיבות שונות ובכללן חופשה, כאשר המכנה המשותף לכולן, הוא הבדיקה האם הסיבה להעדרות היתה תלויה במבוטחת. הסניף סבר שהציאה לחופשה בנסיבות האמורות לא מאפשרות השלמת שכר מאחר שהסיבה תלויה במבוטחת.

עניינה של המבוטחת הועבר להתייעצות עם האגף. הוחלט שמדובר בחופשה "מאולצת" שנגרמה בשל חופשת הקיץ של הילדים ויש לראות בכך סיבה שאינה תלויה בה ולהשלים את ימי ההעדרות.

חובת פקיד הגביה לאמת חוב בטרם ביצוע הסדר תשלומים

פנה למחלקתנו אביה של מבוטחת בטענה כי בחודש 12/02 נערך עם בתו הסדר תשלומים בגין תקופות ביטוח חסרות שהאחרונה בהן היתה בשנת 1997. בחלוף כשנה ממועד עריכת ההסדר חויבה המבוטחת בגין תקופות ביטוח חסרות נוספות שקדמו למועד עריכת ההסדר בשנת 2002. מאחר שהתשובה שקיבלנו מהסניף לא הניחה את דעתנו, פנינו בעניין לאגף הגביה מלא-שכירים.

תשובת האגף היתה כי בעת עריכת הסדר התשלומים היתה רשומה המבוטחת כשכירה החל מחודש ינואר 2000 ובמעמד עריכת ההסדר לא עדכנה המבוטחת את מעמדה.

מאחר שנראה היה לנו כי אך סביר הוא כי מבוטח העורך הסדר תשלומים מצפה כי בכך פרע את כל חובות העבר למוסד לביטוח לאומי, פנינו לאגף פעם נוספת וביקשנו לברר האם כאשר מבוטח מגיע לסניף כדי לערוך הסדר תשלומים, מונחה פקיד הגביה לפנות אליו בשאלה יזומה לעניין מעמדו.

תשובת האגף לעניין זה היתה כי אכן ישנה הנחיה לפקיד הגביה לברר אמיתות החוב בטרם ביצוע הסדר תשלומים. לפקיד הגביה יש את הכלים הדרושים במערכת לבדיקת תקופות ביטוח חסרות והציפייה היא כי כל פקיד יערוך בדיקות אלו בעת בדיקת חשבון המבוטח.

מאחר שממקרים שהובאו בפני האגף עולה כי הנחיה זו מבוצעת רק בחלקה, הוחלט להפיץ לסניפי המוסד חוזר רענון בעניין.

מענק פטירה

למבוטח, חייל בשרות סדיר, שולמה קצבת שאירים בעקבות פטירת אמו. המבוטח שירת בשירות צבאי אך במהלך השנה האחרונה לשירותו ביקש להשתחרר בגלל מצבו הבריאותי של אביו, לאחר

שהובהר לו כי אביו חולה סופני ורצה לסעוד אותו בימיו האחרונים. ביום 19/5/05 שוחרר מהצבא והספיק לטפל באביו 10 ימים בלבד עד לפטירתו ביום 29/5/05.

המבוטח פנה אלינו בערעור על החלטת מחלקת שאירים בסניף לדחות את תביעתו למענק פטירה בעקבות פטירת אביו, מהנימוק כי במועד הפטירה הוא לא ענה על הגדרת "ילד" לעניין סעיף 310 לחוק. בבירור מול מחלקת שאירים נמצא כי קצבת השאירים שולמה עד 31/5/05 והחל ביוני 2005 הופסקה הקצבה עקב שחרורו משירותו הצבאי.

בעקבות פנייתו אלינו, התבקש האגף המקצועי שבמשרד הראשי לבדוק שנית את ההחלטה. האגף דחה שוב את הבקשה למענק פטירה מהטעם כי במועד הפטירה כבר לא היה הילד במסגרת שרות סדיר ולפיכך לא ענה על הגדרת "ילד". המבוטח פנה פעם נוספת ביוזמתו ישירות לענף שהחליט לבדוק פעם נוספת את ההחלטה ולקבל חוות דעת משפטית בעניין.

בחוות דעת הלשכה המשפטית נקבע כי על אף שבמועד הפטירה כבר שוחרר הילד משרות סדיר, זכאי המבוטח למענק פטירה וזאת בשל העובדה כי בחודש הפטירה היה עדיין זכאי לקצבת שאירים, דהיינו נחשב עדיין כ"ילד" לעניין קצבת שאירים ולעניין תשלום דמי ביטוח.

סמכותו של מנהל סניף להוציא "צו הרחקה" כנגד מפר סדר

בפניה שהתקבלה במחלקתנו הלין הפונה על היחס שקיבל במחלקת הגבייה ממעסיקים בסניף. בירור עם הסניף העלה כי בעת ביקורו בסניף כינה הפונה את הפקידה בשמות גנאי והפקידה אף נאלצה להזמין מאבטח ושוטר כדי שהפונה יעזוב את חדרה. בירורנו אף העלה כי בשל התנהגות הפונה אסר מנהל הסניף את כניסתו לבנייני המוסד לתקופה של שבועיים.

בהתייעצות שקיימנו בעניין עם היועצת המשפטית במוסד הובהר לנו כי בעת התנהגות אלימה ניתן להסתייע במאבטח או בשוטר כדי להרחיק את מי שנוהג באלימות. כמו כן אפשר להגיש תלונה במשטרה (כפי שנעשה אף במקרה הנדון), כדי שתחקור את נסיבות העניין ותביא לידי הגשת כתב אישום, ובמקרים המתאימים אף תדאג למתן צו האוסר על מפר הסדר לפנות לסניף.

אולם, בהתאם לחוות דעתה של היועצת המשפטית, עובד המוסד, ובכלל זה מנהל סניף, אינו רשאי לאסור על מבוטח או מי שחייב בתשלום דמי ביטוח (במקרה זה – מעסיק), לפנות למשרדי המוסד, שכן לאיסור כאמור עשויות להיות השלכות מרחיקות לכת כגון פגיעה בעסק או פגיעה בזכות לגמלה.

מובן כי אם הפונה נוהג בדרך דומה בפנייה חוזרת לסניף יש לטפל בכך בדרך האמורה לעיל ובמקרים כגון אלה מן הראוי אף להגיש תלונה במשטרה. משכך, הפנינו את תשומת ליבו של מנהל הסניף לאמור לעיל.

ציון הפטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד תיכון בהודעה הנשלחת למבוטחים

למחלקתנו פנה אביו של מבוטח וערער על חיובו של הבן בדמי ביטוח. לטענת האב, לבנו אמנם מלאו 18 שנים אלא שהוא תלמיד תיכון ועל כן אין לחייבו בגין תקופת היותו תלמיד.

בחוק הביטוח הלאומי אכן קיים פטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד במוסד חינוכי על יסודי מיום שמלאו לו 18 שנים וכל עוד לא מלאו לו 21 שנים, בעד התקופה שבה הוא לומד, ובלבד שהחל בשירות סדיר לפני שמלאו לו 21 שנים. מובן כי לאחר פנייתנו לסניף בעניין, ניתן למבוטח הפטור בהתאם להוראות החוק.

פנייה זו הסבה את תשומת ליבנו לאמור בהודעה הנשלחת למבוטחים עם הגיעם לגיל 18 כלהלן: בהודעה זו מצוינת חובת תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות וכן מצוין הפטור מתשלום דמי ביטוח הניתן למי שמתגייס עד הגיעו לגיל 21. הפטור הניתן לתלמיד תיכון כפי שפורט לעיל אינו מצוין בהודעה, כך שמבוטח שהגיע לגיל 18 וממשיך ללמוד במוסד חינוכי על יסודי אינו יודע שעליו להמציא אישורים מתאימים כדי שלא יחויב בתשלום דמי ביטוח בגין תקופת לימודיו.

בעקבות פנייתנו לאגף הביטוח תוקן נוסח ההודעה כך שלדיעת המבוטחים יובא אף הפטור הניתן לתלמידי תיכון.

תשלום קצבת זקנה בחו"ל

לבני זוג שולמו קצבאות זקנה, כל אחד קיבל את קצבתו בנפרד מכוח זכאותו האישית. בני הזוג החליטו לעזוב את הארץ.

כחצי שנה לפני עזיבתם, פנו בני הזוג לסניף המוסד לביטוח לאומי לברר את הזכאות לגמלה בחו"ל. הסניף אישר לשני בני הזוג כי הם ימשיכו להיות זכאים לקצבה גם במקום מגורם החדש. הסניף נתן לכך ביטוי בכתב במכתב שנשלח לבני הזוג.

כחודש לפני העזיבה לחו"ל, פנו בני הזוג במכתב לסניף, בו ציינו כי ייצאו לחו"ל בעוד כחודש. במכתב ציינו במפורש את המכתב המודיע להם שיהיו זכאים לגמלה בחו"ל. ממועד זה ועד היציאה לחו"ל לא הודיע להם הסניף כי עלולה להיות בעיה. יתרה מכך: גם לאחר היציאה לחו"ל, הודיע הסניף לאשה כי הגמלה תמשיך להיות משולמת ללא הגבלת זמן.

מאוחר יותר התברר כי נעשתה טעות ולמעשה האשה אינה זכאית לקצבת זקנה לאחר חלוף 6 חודשים מעת היציאה לחו"ל, מאחר שאינה עומדת בקריטריונים שקבע המוסד להמשך תשלום הקצבה בחו"ל. בהתייעצות עם האגף הוחלט שבת הזוג אינה זכאית להמשך תשלום קצבת הזקנה

עם תום ששת החודשים מיום היציאה לחו"ל. עם זאת, הגבר נמצא זכאי להמשך תשלום הקצבה בחו"ל ונקבע שיש לשלם תוספת עבור האשה בקצבתו.

האשה פנתה לאגף פניות הציבור. במכתבה טענה האשה כי היציאה לחו"ל נעשתה בהסתמך על האישור שניתן להם ("הבטחה מנהלית", כלשונם). לדבריהם, אלמלא הוטעו, לא היו עוברים להתגורר בחו"ל. גם לאחר פניה זו, נותר האגף בעמדתו כי מדובר בטעות והאשה אינה זכאית להמשך תשלום הקצבה בחו"ל.

אנו סברנו כי יש צדק בטענת האשה, כאשר הדגשנו שתי נקודות: ראשית, הטענה כי היציאה לחו"ל נעשתה בהסתמך על האישור שניתן להם שהקצבה תמשיך להיות משולמת ללא הגבלת זמן. שנית, בחוק נקבע כי המוסד רשאי להמשיך לשלם את קצבת הזקנה מעבר לששת החודשים הראשונים. מדובר בקריטריונים שהמוסד קבע לעניין המשך התשלום, לפיכך, בהתחשב בנסיבות, ניתן לחרוג מהקריטריונים.

פנינו בעניין ללשכה המשפטית, תוך פירוט כל האמור לעיל. אגף הזקנה בתיאום עם הלשכה המשפטית החליט לשנות את ההחלטה ולאשר את המשך תשלום הגמלה בחו"ל. ההחלטה התבססה על הנסיבות המיוחדות של המקרה – הטעיית המבוטחת והעובדה כי חסרו רק שמונה חודשי עבודה נוספים כדי לאשר המשך תשלום גמלה על פי הקריטריונים.

פנייות באינטרנט
לאגף לפנייות הציבור

מבוא

החל בשנת 2000 נפתחה אפשרות חדשה של התקשרות עם האגף לפנייות הציבור באמצעות האינטרנט (e-mail). שירות זה מסייע לציבור המבוטחים לקבל שירות נגיש, מהיר ויעיל. השימוש באתר לצורך פניות מהווה תחליף ראוי ונוח לשירותים השגרתיים כמו בירור זכויות, פנייה בדואר רגיל או פנייה טלפונית – שלעתים כרוכים בזמן המתנה ארוך למדי. הפניות ברובן הן בקשת מידע ורק חלק קטן מהן תלונות ובירורים פרטניים.

חדירת האינטרנט והדואר האלקטרוני (e-mail) לשכבות אוכלוסייה רחבות יותר גררה גידול ניכר במספר הפניות באמצעות שירות זה.

האגף לפנייות הציבור נערך מדי שנה בשנה למגמה של שימוש נרחב יותר באינטרנט, וההערכה היא כי מספר הפניות יגדל משנה לשנה. האגף שואף ליישם פתרונות המספקים את הצורך במענה מהיר, איכותי ואמין יותר לפנייות.

תהליך הטיפול בפנייה

תהליך הטיפול בפנייה שמגיעה כולל כמה פעולות, כדי שהמענה יהיה מהיר ויעיל (ראו תרשים א'). יש פניות שהטיפול בהן ארוך יותר משום שנדרש להן בירור פרטני עם הענפים השונים במוסד בטרם ניתן להן מענה.

תהליך הטיפול בפנייה מורכב מהפעולות האלה:

1. קבלת הפנייה בדואר האלקטרוני.
2. סינון – הפניות מסוננות לפניות רלוונטיות ולכאלה שאינן רלוונטיות, כמו פרסומות, איומים, הצעות פרסום וכיו"ב, להן נדרש טיפול (אמנם קצר). העובד האחראי קורא אותן ואחרי שהוא מוודא שהן אכן לא רלוונטיות, הוא מוחק אותן מהמערכת.
3. מיון לפי הגוף שצריך לטפל בפנייה – בפניות הרלוונטיות מתבצע מיון לפניות שלא בטיפולו הישיר של המוסד (חוץ מוסדיות) לפניות שיועברו לטיפולו של המוסד. פניות חוץ מוסדיות טיפולן מסתיים במתן תשובה שמנחה את הפונה לפנות לגוף המתאים (כגון: משרד העבודה והרווחה, שירות התעסוקה וכדומה). פניות מוסדיות הן פניות לבקשת מידע ותלונות שהטיפול בהן נעשה ביחידה ולעתים הן מופנות לטיפול בסניף.

4. מיון לפי אופי הפנייה –

בקשת מידע – פניות עקרוניות הנוגעות לחוק הביטוח הלאומי ולתקנותיו, והמענה להן מתקבל מהאגף לפניות הציבור. פניות אלה מטופלות מיידית ואילו פניות מורכבות יותר מצריכות קבלת מידע מהענפים השונים, ולאחריהן הוא מועבר לפונה. לעתים מענה לפנייה מתבטא בהפנייה ללוחות סטטיסטיים, לחוברות הסברה או לקבלת נתונים נוספים שנמצאים באתר האינטרנט של המוסד. בקשות המידע מורכבות מנושאים שונים – החל בקבלת פרטים לגבי שעות קבלת קהל וכלה בבירור על זכאות לגמלה.

תלונות – עוסקות בדרך כלל ביחס לא נאות של עובדים, בעיכוב טיפול בפנייה ובעיות תקשורת. התלונות מופנות לגורם שעליו התלוננו, ונעשה בירור האם התלונה אכן מוצדקת. רק לאחר קבלת פרטים על התלונה ניתן מענה למבוטח. במקרים מסוימים הוא מופנה לבירור פרטני יותר בענף או בסניף (לדוגמה: אם מבוטח מתלונן על קיפוח זכויות, היחידה מבררת תחילה אם אכן היה קיפוח, ורק לאחר שיש בידיה פרטים, היא מטפלת בתלונה בהתאם).

תלונות הנוגעות לטיפולו הישיר של הסניף מועברות ישירות לטיפול ומענה הסניף.

5. מתן תשובה – סיום תהליך.

משך זמן הטיפול בשלבי הטיפול בפניות הוא התקופה שמתחילה ביום קבלת הפנייה באתר ומסתיימת ביום מתן המענה לפונה. לרוב, משך הטיפול הכולל בפניות קצר ובמקרים מעטים נמשך יותר זמן בעקבות בירור פרטני.

מומצאים עיקריים

האפשרות להגיש פנייה באמצעות אתר האינטרנט קיימת משנת 2000. בשנה זו הגיעו כ-1,800 פניות בדרך זו (כ-150 פניות בממוצע לחודש). בשנת 2002 הגיעו כ-9,000 פניות (כ-750 פניות בממוצע לחודש).

בשנת 2005 נרשמו 1,915,000 כניסות לאתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי (כ-159,600 בממוצע לחודש). מתוכם, טיפל האגף לפניות הציבור בכ-15,300 פניות (כ-1,300 פניות בממוצע לחודש), עלייה של 27% לעומת אשתקד.

הנתון האמור לעיל לא כולל 26,000 מקרים (בממוצע לחודש) שהם פניות של מבוטחים שנכנסו לאתר וקיבלו שירות דרך האתר של המוסד לביטוח לאומי מבלי להגיע לאתר של פניות הציבור. אלה עסקו בבקשות פרטים על סניפי המוסד, בהורדה של טפסים שונים, בהזמנה של אישורים ובקבלת תשובה לשאלות נפוצות.

כדי לבדוק את אופי הפניות המגיעות דרך האינטרנט, גם השנה, ערך מינהל המחקר והתכנון מדגם אקראי ומייצג של 580 פניות. המדגם אפשר לבדוק את החלק היחסי של התלונות והבקשות מסך כל הפניות, את אופי הפנייה ומהותה, את התפלגות הפניות לפי ענף ואת משך זמן הטיפול בפנייה. במדגם נמצא כי התלונות מהוות רק 3.8% מסך כל הפניות ובקשות המידע – 96.2%. כל פנייה שהגיעה שויכה לענף המתאים. היו פניות שלא צוין בהן הענף ולכן הוגדרו "לא צוין ענף".

התפלגות בקשות המידע לפי ענף (מהנתונים שהתקבלו במדגם) מראה כי אחוז הפניות הגבוה ביותר היה בענפים גבייה – 28.6% ואבטלה – 11%. בשאר הענפים אחוז הפניות שהגיע נע בין 6.9% ל-0.5% (ראו תרשים ב').

התפלגות בקשות המידע לפי נושא מראה כי 38.8% מן הבקשות היו בירור, 34.0% הסבר, 14.5% בקשה לטופס/אישור, 8.8% אחר, והיתר – 3.8% – תלונות (ראו תרשים ג').

בחינה של כל נושא בפני עצמו מעלה את הנתונים האלה (ראו תרשים ד'):

בקשות **לביור** עסקו בבירור פרטים על מועדי תשלומי גמלאות וסכומיהן; מועדי פתיחת הסניפים; שעות קבלת קהל בסניפים ומספרי הטלפון; מידע על זכאות לגמלה; בקשה להסדר חוב; ושאלות על מצב תביעות או תוצאות הטיפול בהן. בקשות אלה היוו 38.8% מהסך הכול.

בקשות להסבר עסקו בבקשת מידע על חובות וזכויות בביטוח הלאומי ובמידע על גלישה באתר. הן היוו 34.0% מהסך הכול וכללו בקשות להסבר על זכויות/חובות בביטוח הלאומי ובקשות להסבר על גלישה באתר האינטרנט של המוסד.

בקשות לטופס/אישור היוו 14.5% מסך כל הפניות, וכללו בקשות לפנקס תשלומים, בקשות לאישור על קבלת גמלה, בקשות לטופס תביעה ובקשות לטופס לביטול קנסות והצמדה.

בקשות המוגדרות "אחר" היוו 8.8% מהסך הכול והתמקדו בעניינים שאינם קשורים לחוק הביטוח הלאומי, כמו בקשה לשיפור תנאי הגלישה באתר או פנייה שהתקבלה ואינה מובנת ליחידה ועל-כן נדרשה פנייה חוזרת.

בקשות המידע שאובחנו כ"תלונות" היוו 3.8% מסך כל הפניות, והתמקדו ביחס לא נאות, בזמן טיפול ממושך בתביעה ובאי מענה טלפוני.

לוח 1: פניות שהתקבלו באתר האינטרנט, לפי נושא: 2005 לעומת 2004

נושא	2004		2005	
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים
סך הכול	204	100.0	580	100.0
בירור	110	53.9	225	38.8
הסבר	51	25.0	197	34.0
טופס/אישור	13	6.4	84	14.5
אחר	25	12.3	52	9.0
תלונות	5	2.4	22	3.7

האגף לפניות הציבור טיפל באופן בלעדי ב-84.6% מהפניות שהגיעו לאתר. היתר – 8.3% מהפניות הופנו לטיפול בסניף, ו-7.1% מהפניות טופלו בסיוע של הענפים השונים במוסד לביטוח לאומי.

משך זמן הטיפול ברוב הפניות נע בין יום אחד ל-15 ימים. פניות שזמן טיפולן נמשך מעבר ל-15 ימים היו בדרך כלל פניות שהצריכו בירור מעמיק בענף או בסניף, בהתאם לנושא הפנייה. התפלגות משך זמן הטיפול הינה כדלקמן (ראו תרשים ה'):

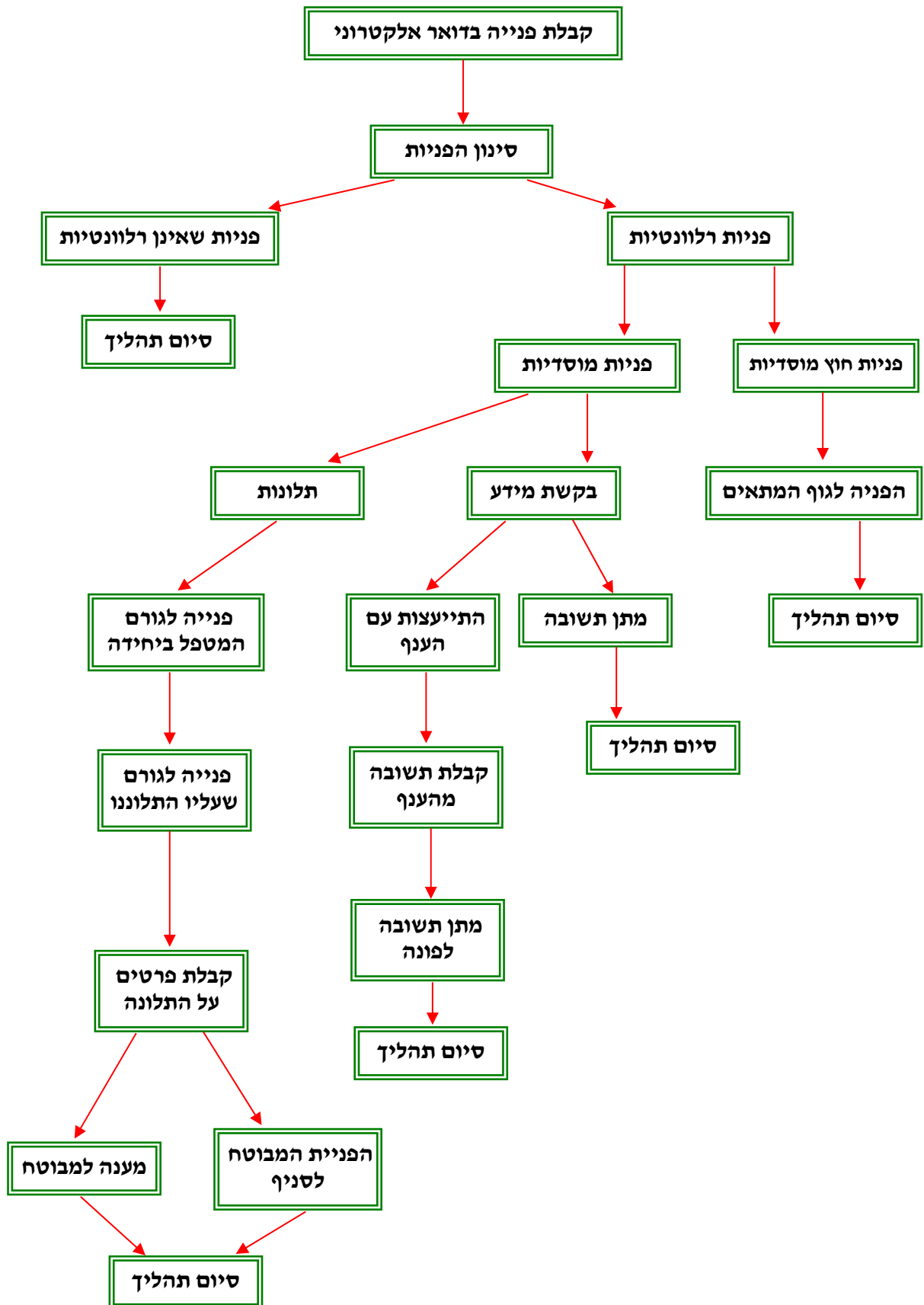
- פניות שזמן טיפולן נמשך מ-0 עד 5 ימים היוו כ-65.7% מכלל הפניות ;
- פניות שזמן טיפולן נמשך מ-6 עד 10 ימים היוו כ-12.1% ;
- פניות שזמן טיפולן נמשך מ-11 עד 15 ימים היוו כ-7.8% ;
- ב- 14.4% מהפניות זמן הטיפול נמשך יותר מ-15 ימים.

לוח 2: זמן הטיפול בפניות (באחוזים), לפי סיבה (עפ"י נתוני המדגם), 2005

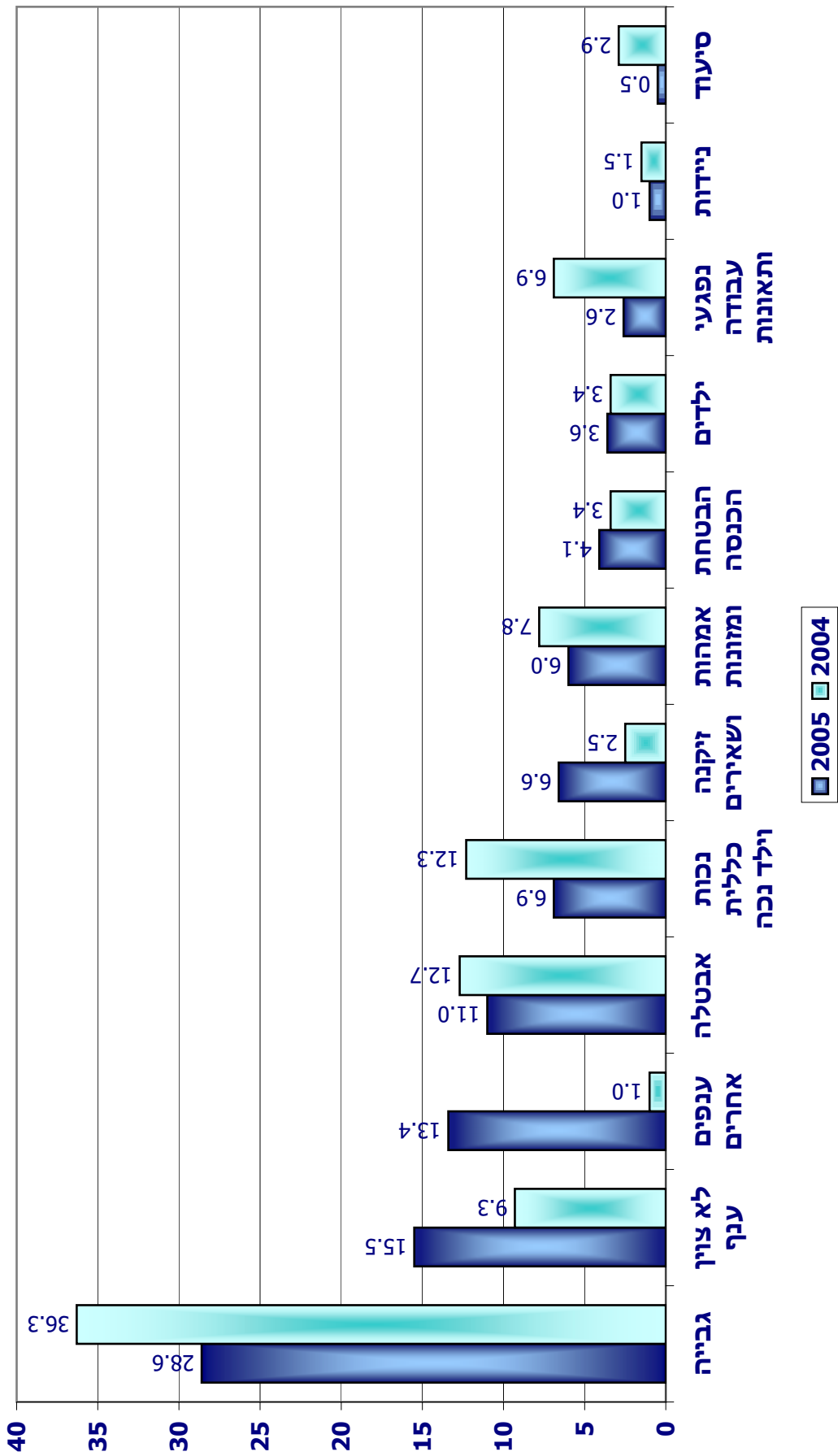
מספר ימים	סך הכול	טופס/אישור ואחר	בירור	הסבר	תלונות	אחר
סך הכול - מספרים	580	84	225	197	22	52
אחוזים	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
5-1	65.7	79.8	62.7	61.4	72.7	69.2
10-6	12.1	14.3	13.3	9.7	9.1	13.5
15-11	7.8	2.4	8.0	8.6	9.1	11.5
15 ומעלה	14.4	3.5	16.0	20.3	9.1	5.8

הרשימה

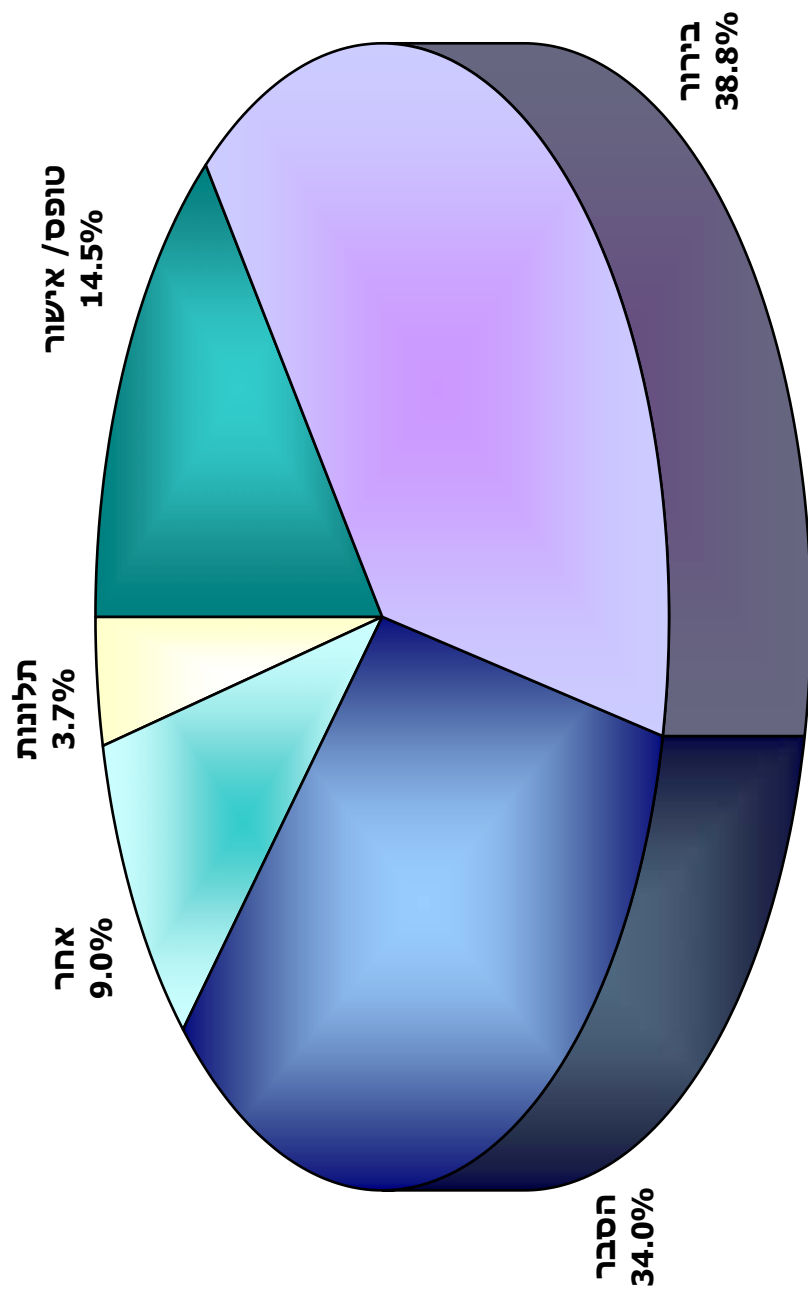
תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט



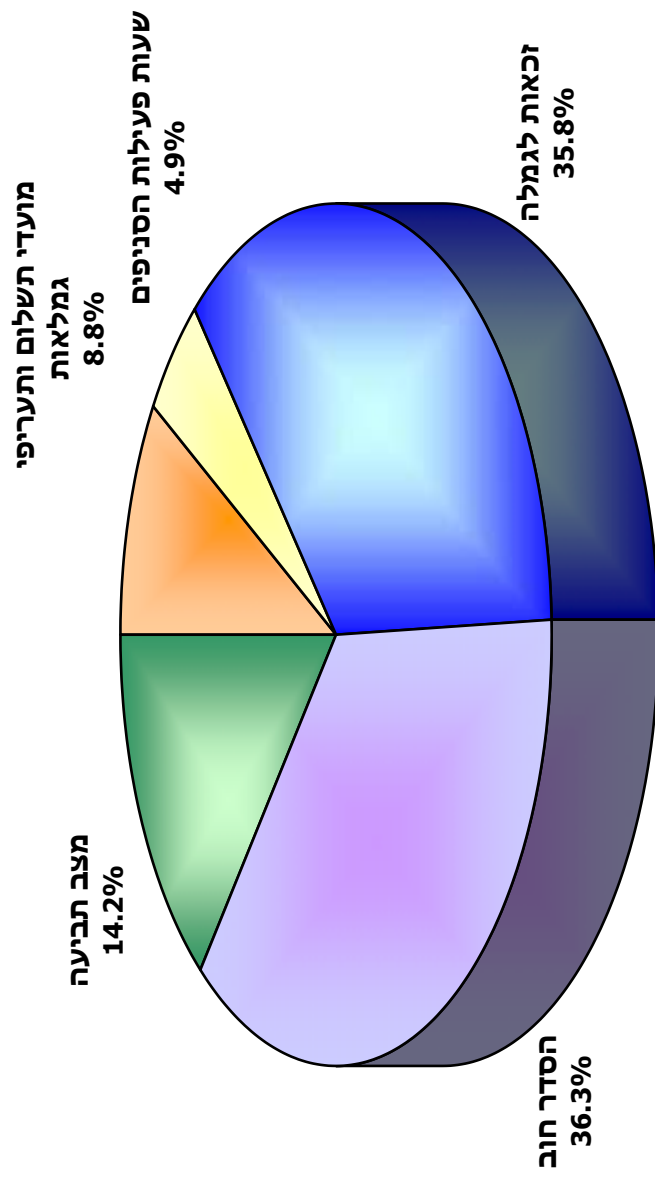
תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט לפי ענף, לעומת 2004



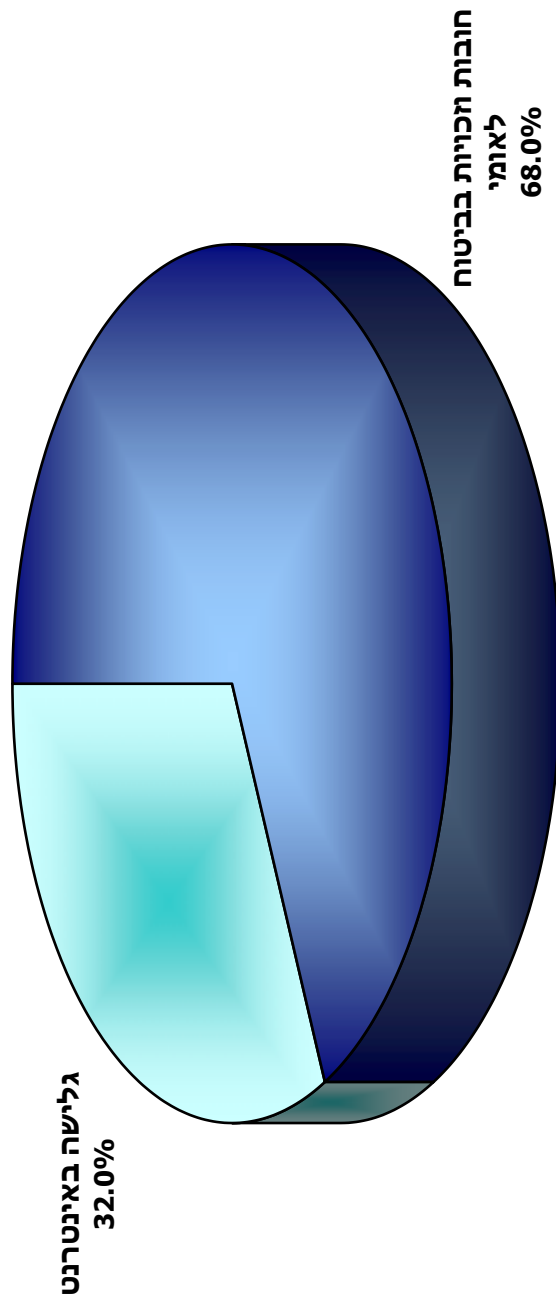
תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט לפי נושא, 2005



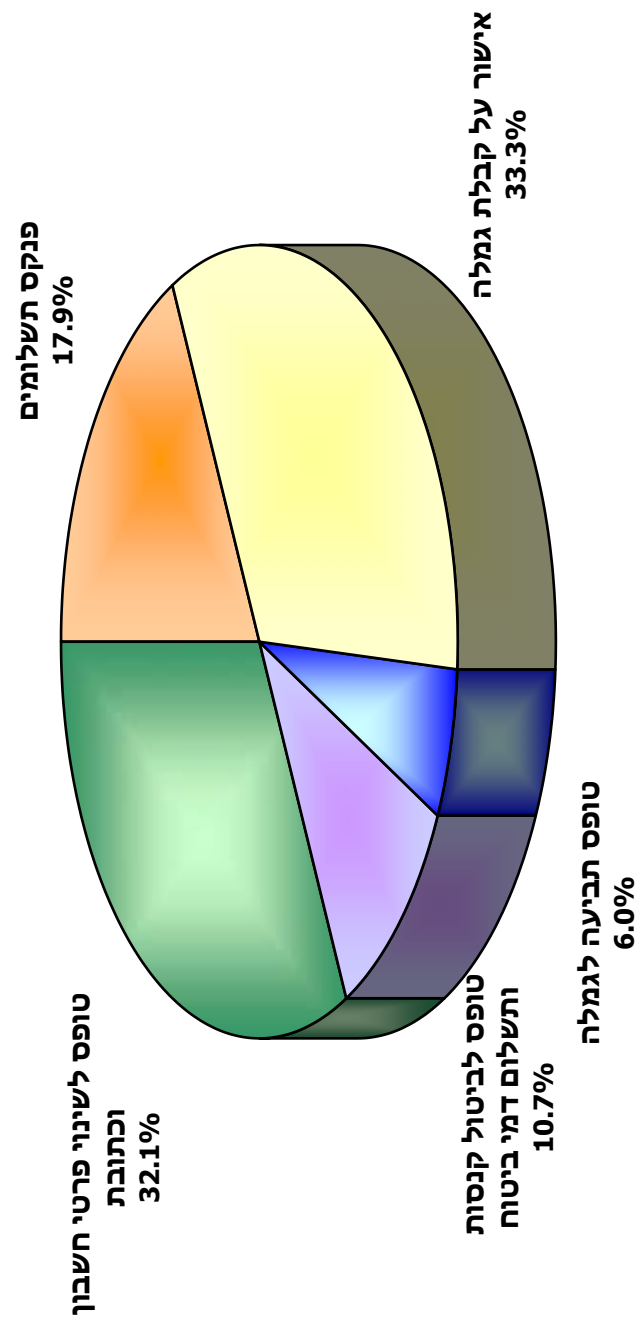
תרשים ד': התפלגות בירורים שהתקבלו באינטרנט, 2005



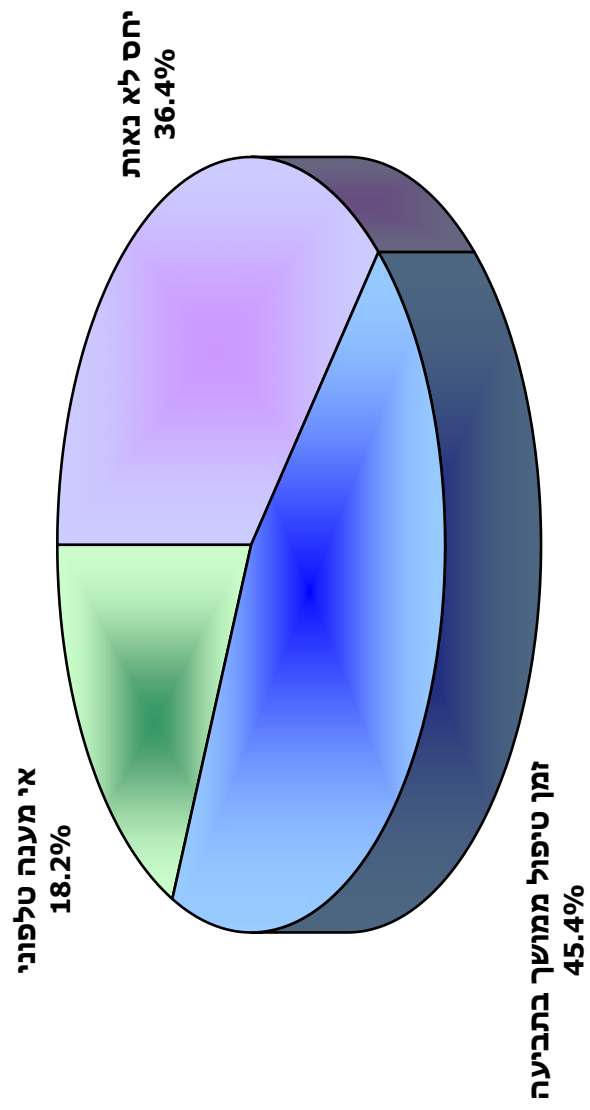
תרשים ה': התפלגות בקשות להסבר שהתקבלו באינטרנט, 2005



תרשים ו': התפלגות בקשות לטופס/אישור שהתקבלו באינטרנט, 2005



תרשים ז': התפלגות התלונות שהתקבלו באינטרנט, 2005



תרשים ח': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט לפי סיבה, 2005

