



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2008

מאת

אוראל אבוטבול ואבנר שרף*

ירושלים, תמוז תשס"ט, יולי 2009

* הפרק "תיאור הטיפול במבחר פניות" הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2008.

הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח מתייחס לפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי. הדוח גם מתייחס לפניות שטופלו ב-2008, גם אם הופנו לפני כן.

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

המידע הסטטיסטי המובא כאן נועד לתרום לשיפור השירות 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 הדוח, לאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות ולמיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדו"ח.

תודה גם לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות וליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה.

ד"ר דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1מבוא

פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

5 ממצאים עיקריים לשנת 2008

16 שיטת העבודה והגדרות

19 תיאור הטיפול במבחר פניות (הוכן על ידי האגף לפניות הציבור)

לוחות

33 לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2008-2007

34 לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2008 לעומת 2007

35 לוח 3: פניות לפי סניפים, 2008 לעומת 2007

36 לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2008

39 לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2008

41 לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2008

44 לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2008

45 לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2008

46 לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2008

47 לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2008

48 לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2008

49 לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2008

50 לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2008

51 לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2008

52 לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

53 לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

54 לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

מבוא

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

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

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

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

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

קיימות גם תלונות שטופלו ישירות בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניית הציבור. תלונות אלה לא תועדו בסקר זה וניתן למצוא פרטים אודותן בדוח נציבות תלונות הציבור.

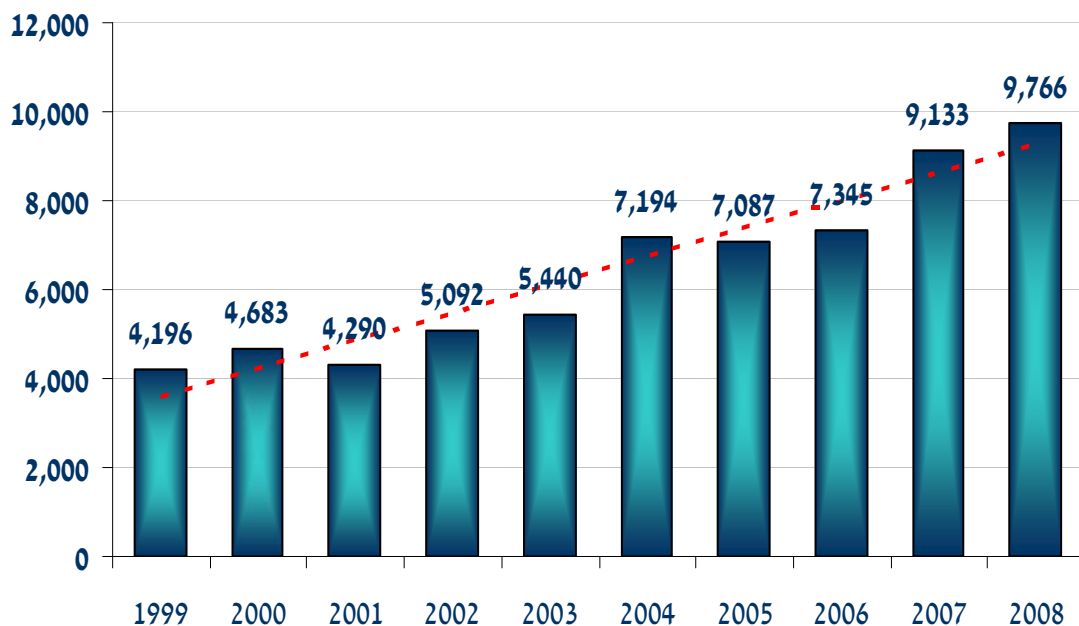
פנייות בכתב
לאגף לפנייות הציבור

ממצאים עיקריים לשנת 2008

בשנת 2008 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-9,766 פניות בכתב (בהן 8,801 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-810 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 965 פניות, המהוות 9.9% מסך כל הפניות.

בשנת 2008 חלה עליה של 6.9% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2007. בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 10%, הנובע כנראה ממודעות הציבור לאפשרות לפנות לאגף לפנייות הציבור, מגידול בפעילות המוסד, מפרסום, מנגישות וממתן מענה מהיר יותר.

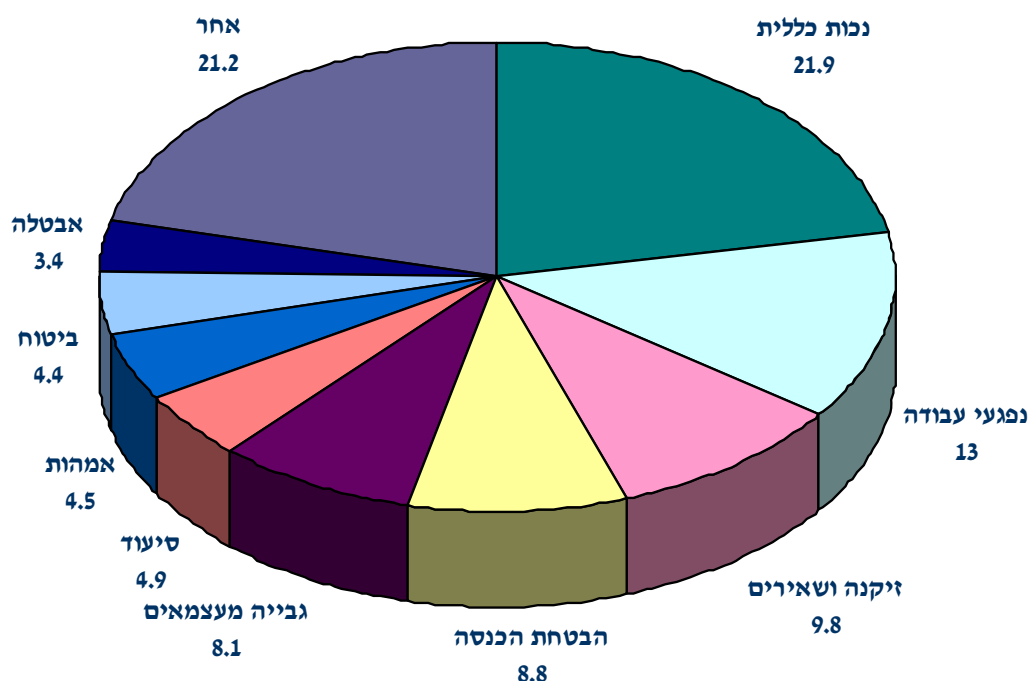
תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפנייות הציבור, 1999-2008



מהתפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שכמחצית הפניות – 53.5% מתרכזות בענפים נכות כללית (1,924 פניות), נפגעי עבודה (1,139 פניות), זיקנה ושאיירים (859 פניות) והבטחת הכנסה (776 פניות).

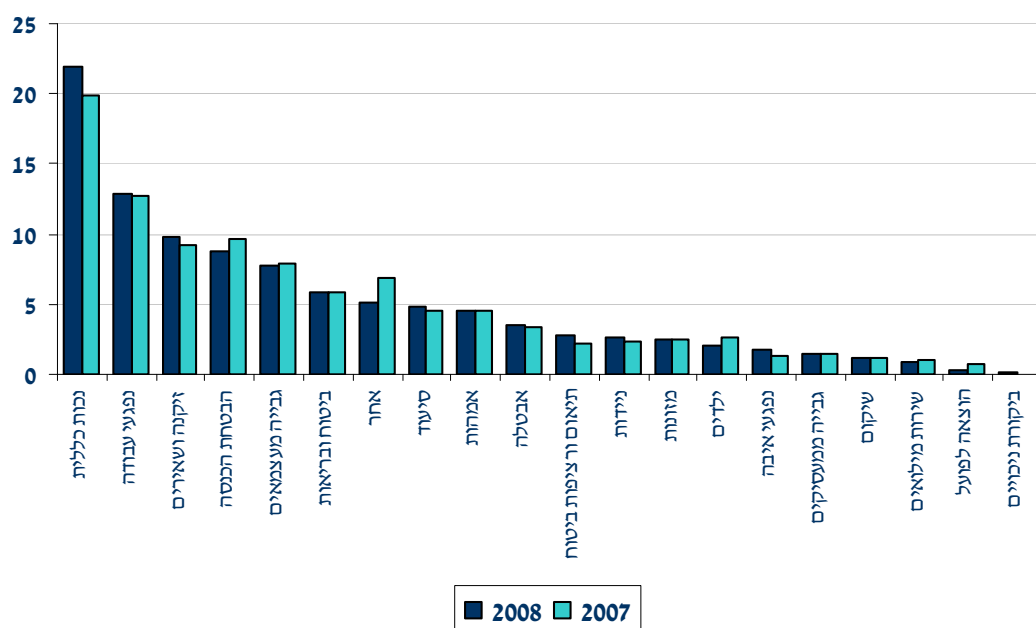
ענפים שמאופיינים במספר פניות קטן (שיעור קטן מ-3.0% – מזונות, נידות, תיאום דמי ביטוח, ילדים, ביטוח ובריאות, נפגעי איבה, גבייה ממעסיקים, שיקום ושירות מילואים) רוכזו בקטגוריה "אחר".

תרשים 2: התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2008



בשנת 2008 חל גידול של 6.9% בסך כל הפניות שטופלו לעומת 2007. בקרב הפניות החדשות חל גידול של 2.9%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראה שבענף נכות כללית חל גידול של 13.1%, בענף זיקנה ושאירים – 9.6%, בענף נפגעי עבודה – 4.4% ואילו בענף הבטחת הכנסה חלה ירידה של 6.4% במספר הפניות שטופלו. ביתר הענפים לא חלו שינויים משמעותיים.

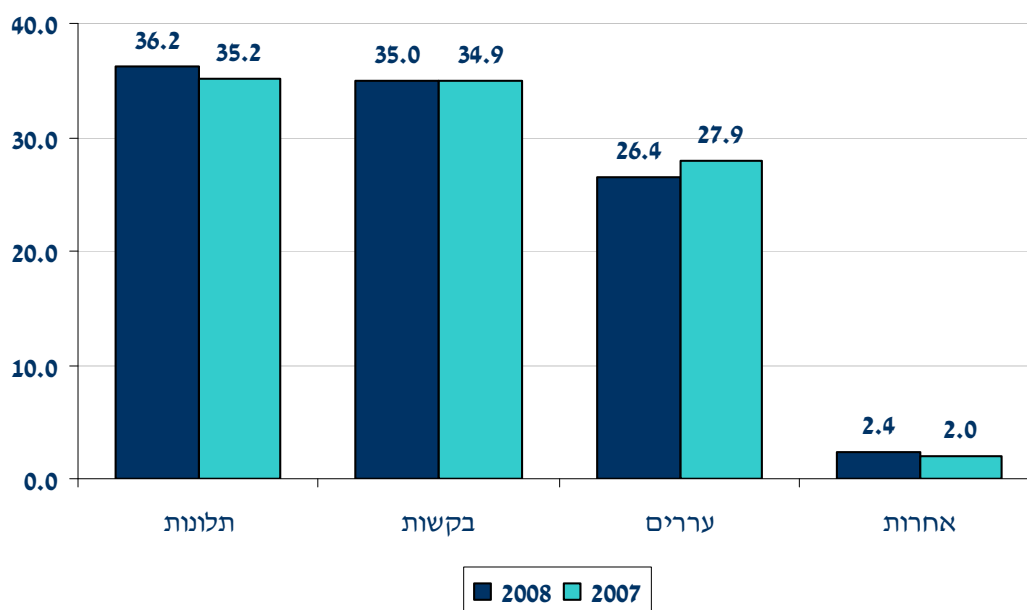
תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענפים, 2008 לעומת 2007



התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2008 טופלו 3,183 תלונות, 3,083 בקשות, 2,324 עררים ו-211 פניות אחרות (פניות שקשורות למשרדי ממשלה אחרים, הלשנות וכד').

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2008 היוו 36.2% מסך כל הפניות – עליה של 5.6% לעומת 2007. הבקשות שטופלו היוו 35% מסך כל הפניות – עליה של 3.2% ואילו העררים שטופלו היוו 26.4% מסך כל הפניות – ירידה של 2.6%.

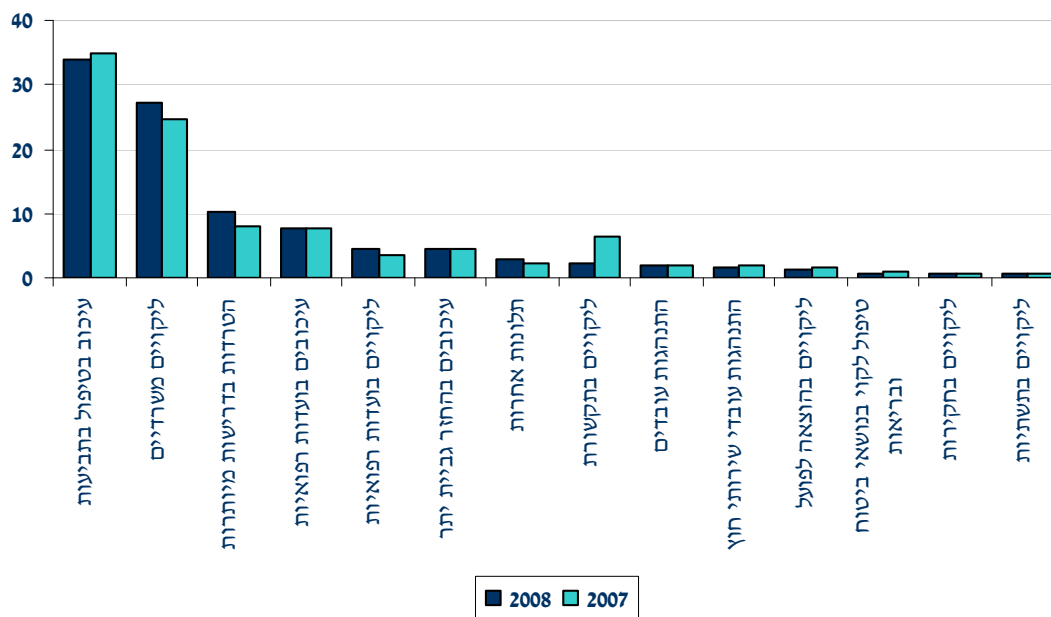
תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפניה, 2008 לעומת 2007



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2008, עיקר התלונות היה בגין עיכוב בטיפול בתביעות – 33.8% (1,075 תלונות) וליקויים משרדיים – 27.3 (868 תלונות). ליקויים משרדיים יכולים להיות אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום חשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות על הטרדות בדרישות מיותרות – גידול של 36.4% (326 תלונות ב-2008 לעומת 239 ב-2007), בליקויים בועדות רפואיות – גידול של 33.9% (146 לעומת 109) ובתלונות אחרות – גידול של 31.5% (96 לעומת 73). לעומת זאת, בתלונות עקב ליקויים בתקשורת חלה ירידה משמעותית של 65.5% (67 לעומת 194) ובתלונות עקב ליקויים בתשתיות – ירידה של 25% (15 לעומת 20).

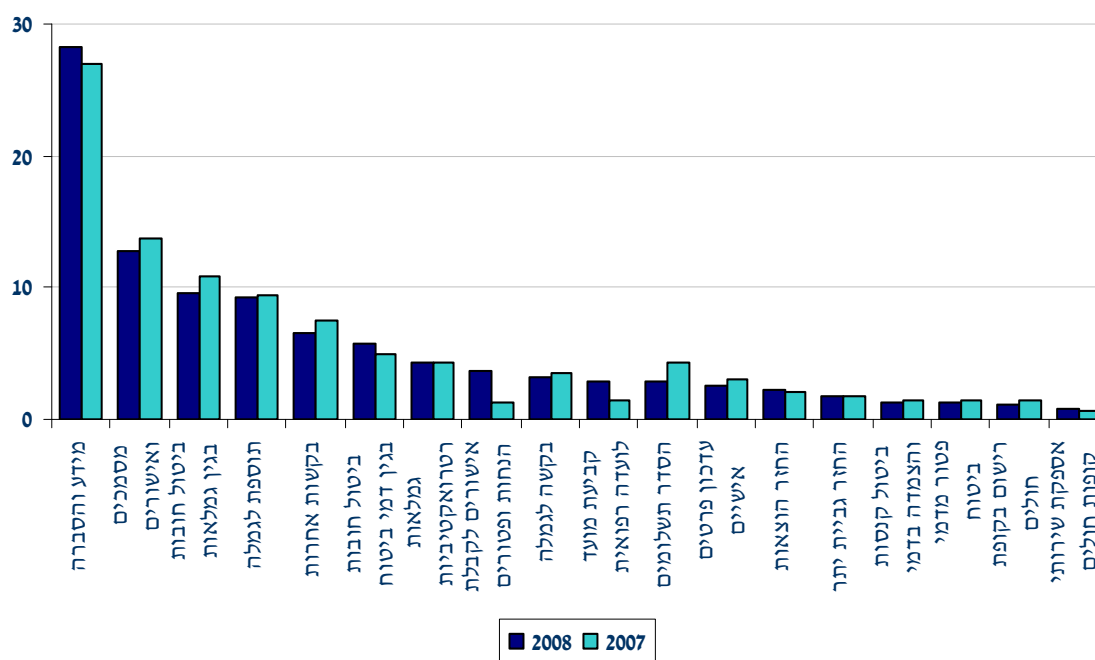
תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, 2008 לעומת 2007



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היה בקשה למידע והסברה – 28.3% (847 בקשות) ובקשה למסמכים ואישורים – 12.7% (381 בקשות).

בהשוואה לשנת 2007 חל גידול משמעותי ביותר בבקשות לאישורים לקבלת הנחות ופטורים – 205% (110 בקשות ב-2008 לעומת 36 ב-2007) ובבקשות לקביעת מועד לוועדה רפואית – 104.8% (86 לעומת 42). לעומת זאת, בבקשות להסדר תשלומים חלה ירידה של 31.7% (84 לעומת 123).

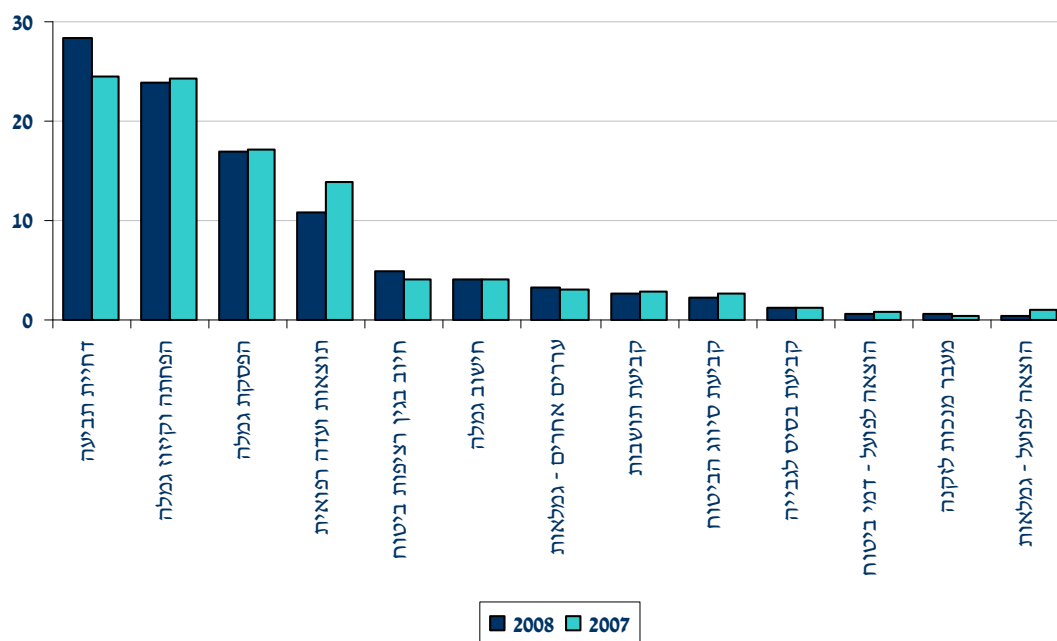
תרשים 6: בקשות שטופלו לפי נושא, 2008 לעומת 2007



העררים שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2008 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 28.4% (654 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 23.9% (552 עררים).

בהשוואה לשנת 2007 נצפו ירידות בעררים שהוגשו בנושא הוצאה לפועל בגמלאות – 59.3% (11 עררים לעומת 27) ועררים בנושא הוצאה לפועל דמי ביטוח – 31.8% (15 עררים לעומת 22). שיעורי גידול נראו בעררים שהוגשו עקב תוצאות ועדה רפואית – 25.3% (248 לעומת 332).

תרשים 7: עררים שטופלו לפי נושא, 2008 לעומת 2007

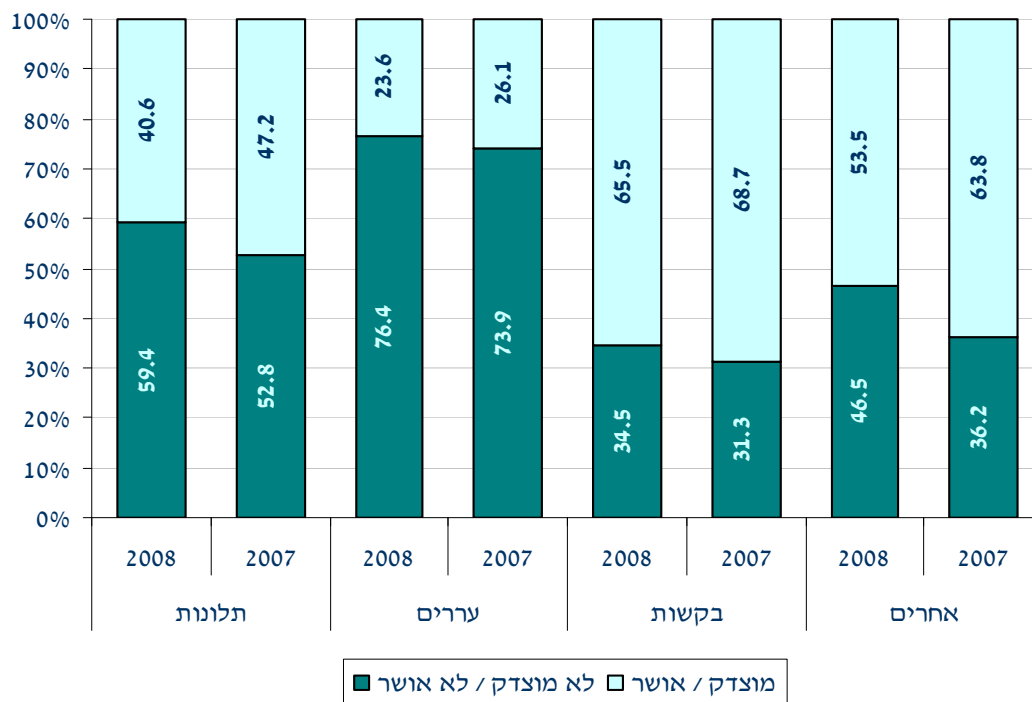


ההחלטות לשנת 2008 נוגעות אך ורק לפניות שהסתיים בהן הטיפול. משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-40.6% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 47.2% בשנת 2007 – ירידה של 9.6%.

משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-23.6% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 26.1% ב-2007 – ירידה של 11%.

משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-65.5% מסך כל הבקשות שהוגשו נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית לעומת 68.7% בשנת 2007 – ירידה קלה של 1.5%.

תרשים 8: התפלגות ההחלטות לשנת 2008



החלטות לפי ענפים נבחרים

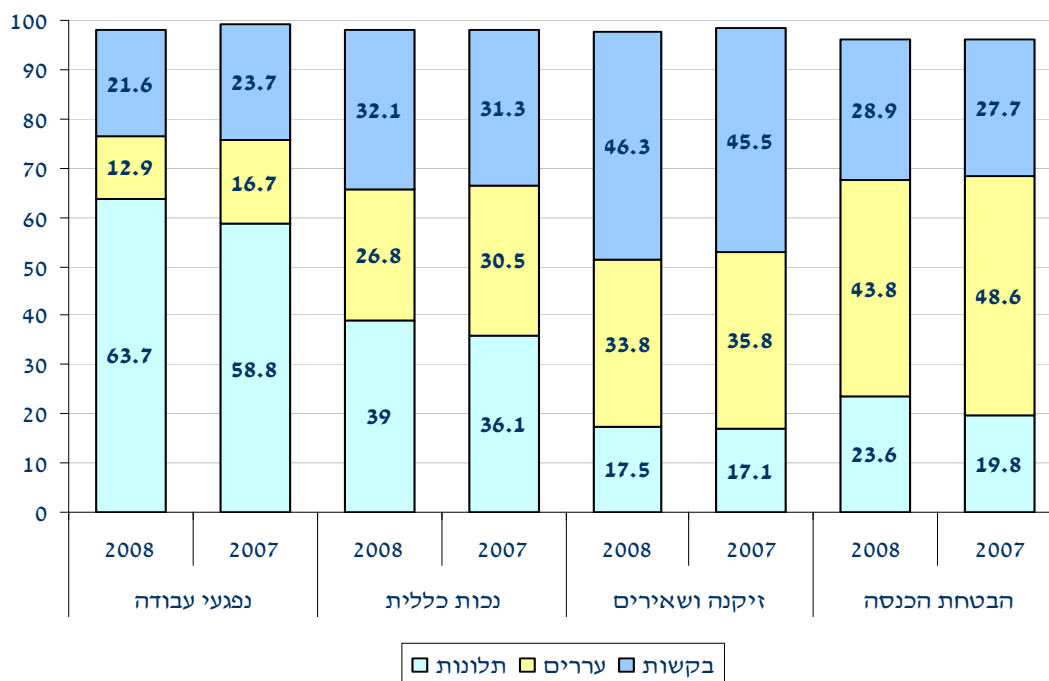
אחוז התלונות שהתקבל בענף נפגעי עבודה ב-2008 היה 63.7% (725 תלונות). בהשוואה לשנת 2007 אנו עדים לגידול של 8.3% במספר התלונות שהתקבל (58.8%). אחוז העררים שטופל ב-2008 היה 12.9% (147 עררים). בשנה זו חלה ירידה של 22.8 במספר העררים שטופל לעומת שנת 2007. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 21.6% (246 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 8.9% לעומת אשתקד.

אחוז התלונות שהתקבל בענף נכות כללית ב-2008 היה 39% (751 תלונות). בהשוואה לשנת 2007 אנו עדים לגידול של 8.0% במספר התלונות שהתקבל (36.1%). אחוז העררים שטופל ב-2008 היה 26.8% (516 עררים). בשנה זו חלה ירידה של 12.1 במספר העררים שטופל לעומת שנת 2007. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 32.1% (618 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 2.6% לעומת אשתקד.

אחוז התלונות שהתקבל בענף זיקנה ושאימים ב-2008 היה 17.5% (150 תלונות). בהשוואה לשנת 2007 אנו עדים לגידול של 2.3% במספר התלונות שהתקבל (17.1%). אחוז העררים שטופל ב-2008 היה 33.8% (290 עררים). בשנה זו חלה ירידה של 5.6 במספר העררים שטופל לעומת שנת 2007. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 46.3% (398 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 1.8% לעומת אשתקד.

אחוז התלונות שהתקבל בענף הבטחת הכנסה ב-2008 היה 23.6% (183 תלונות). בהשוואה לשנת 2007 חל גידול של 19.2% במספר התלונות שהתקבל (19.8%). אחוז העררים שטופל ב-2008 היה 43.8% (340 עררים). בשנה זו חלה ירידה של 9.9% במספר העררים שטופל לעומת שנת 2007. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 28.9% (224 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 4.3% לעומת אשתקד.

תרשים 9: התפלגות החלטות* לפי ענפים נבחרים לשנת 2008



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

מתוך סך כל התלונות שטופלו בענף נפגעי עבודה, 42.3% נמצאו מוצדקות לעומת 51.7% ב-2007 – ירידה של 18.2%.

מתוך סך כל העררים שטופלו, 16.8% התקבלו לעומת 21.2% בשנת 2007 – ירידה של 20.8%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2008 היה 78% לעומת 80.2% ב-2007 – ירידה של 2.7%.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בענף נכות כללית, 41.8% נמצאו מוצדקות לעומת 47.5% ב-2007 – ירידה של 12%.

מתוך סך כל העררים שטופלו, 14.9% התקבלו לעומת 19.2% בשנת 2007 – ירידה של 22.4%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2008 היה 68.6% לעומת 70.5% ב-2007 – ירידה של 2.7%.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בענף זקנה ושאיירים, 40.7% נמצאו מוצדקות לעומת 39.6% ב-2007 – גידול של 2.8%.

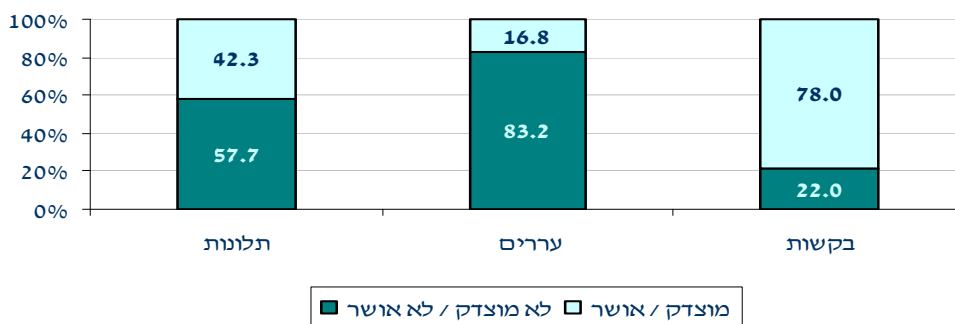
מתוך סך כל העררים שטופלו, 14.8% התקבלו לעומת 17.5% בשנת 2007 – ירידה של 15.4%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2008 היה 64% לעומת 49.4% ב-2007 – עליה של 29.6%.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בענף הבטחת הכנסה, 21.9% נמצאו מוצדקות לעומת 22.6% ב-2007 – ירידה של 3.1%.

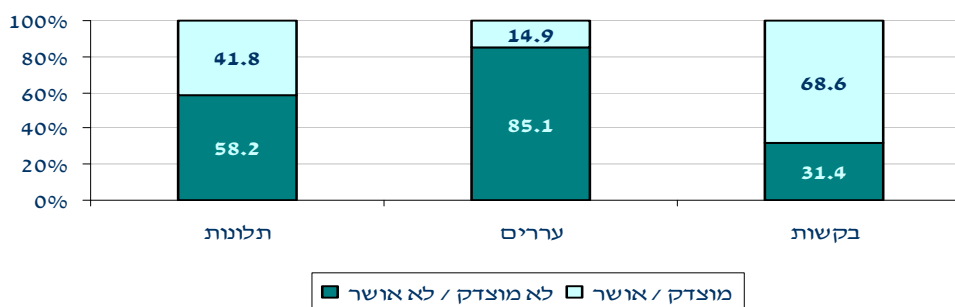
מתוך סך כל העררים שטופלו, 29.9% התקבלו לעומת 24.2% בשנת 2007 – גידול של 23.6%. אחוזי הבקשות שאושרו בשנת 2008 היה 46.3% לעומת 66.1% ב-2007 – ירידה של 30%.

תרשים 10: התפלגות ההחלטות, לפי ענפים נבחרים, 2008

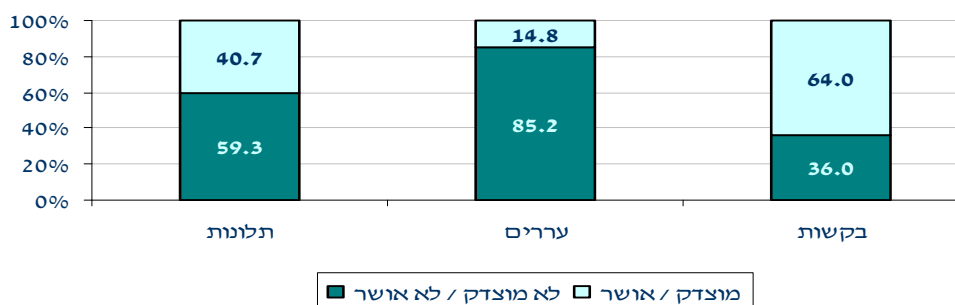
נפגעי עבודה



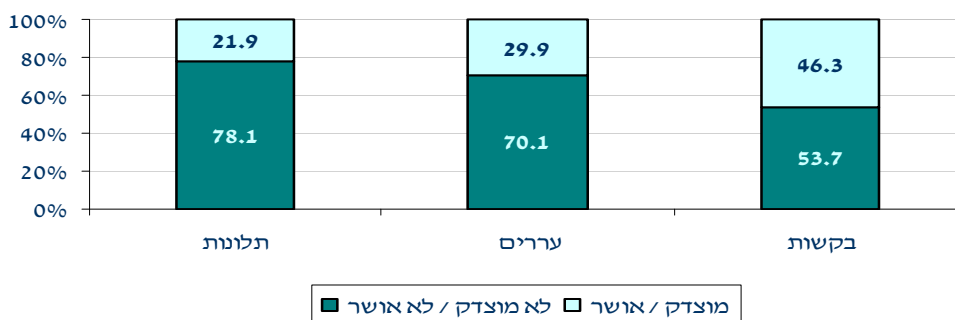
נכות כללית



זקנה ושאימים



הבטחת הכנסה



מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2008 הפניות שטופלו בסניפים היוו 80.2% (עלייה של 6.1%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (ירידה של 8.6%). מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל בסניף ירושלים (1,065 פניות), המהווה 12.1% מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 20.1% לעומת 2007 (ראו לוח 3 בנספח לוחות).

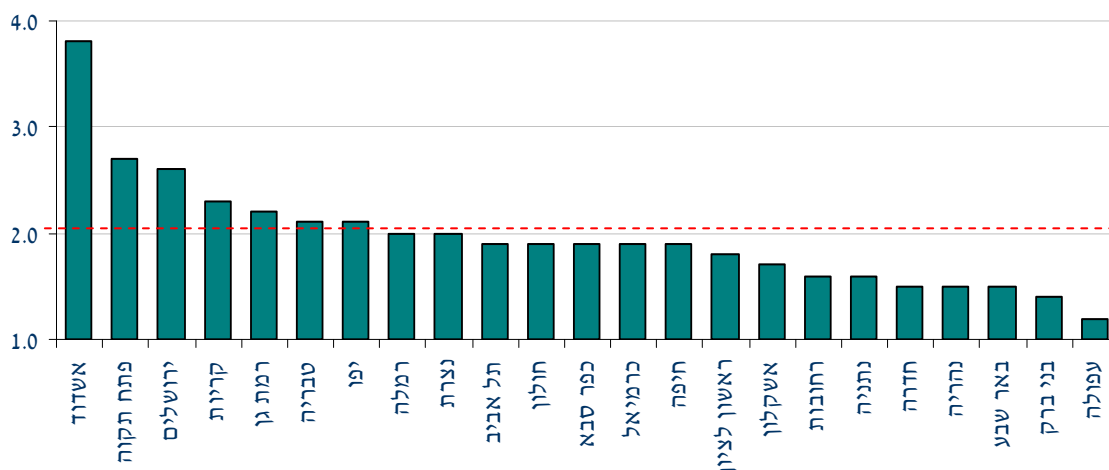
מדד הפניות

מדד הפניות הינו מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף) ביחד לכל 1,000 מקבלי גמלה (בממוצע לחודש באלפים, לפי סניף וענף).

מדד זה מאפשר השוואה בין סניפים אבל לא בין ענפים, ונועד לצורך זה בלבד, בנוסף חושב אחוז הפונים מתוך מקבלי הגמלאות (ראו לוח 5).

בסך כל הפניות אנו עדים לכך שסניף אשדוד בולט עם מדד של 3.8 פניות, כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.0. סניף עפולה בולט עם המדד הנמוך ביותר – 1.2.

תרשים 11: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכול), 2008



מדד הפניות – ענפים נבחרים

בענף נפגעי עבודה בלט במיוחד סניף נצרת – 51.3, כשהממוצע הארצי עומד על 23.8. בסניף אשקלון מדד הפניות היה רק 7.5.

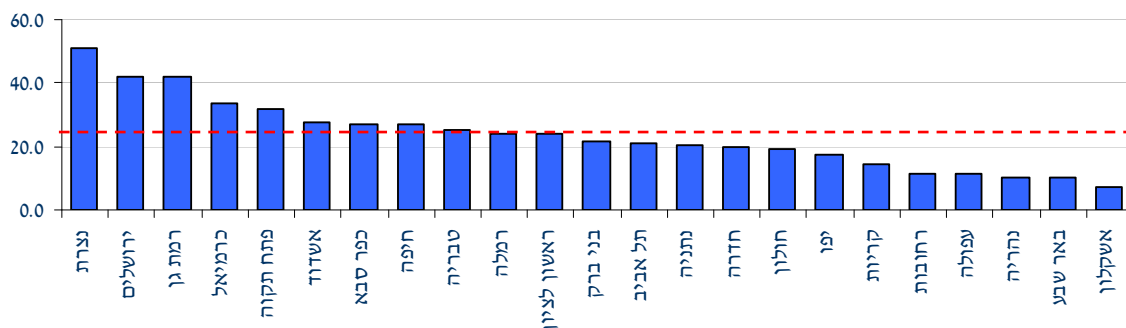
בענף נכות כללית בולט במיוחד סניף אשדוד – 22.9 לעומת 6.8 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף עפולה – 3.2.

בענף זקנה ושאיירים בולט סניף אשדוד עם מדד של 1.6 פניות, כאשר הממוצע הארצי עומד על 0.9. סניף עפולה בלט עם המדד הנמוך ביותר – 0.2.

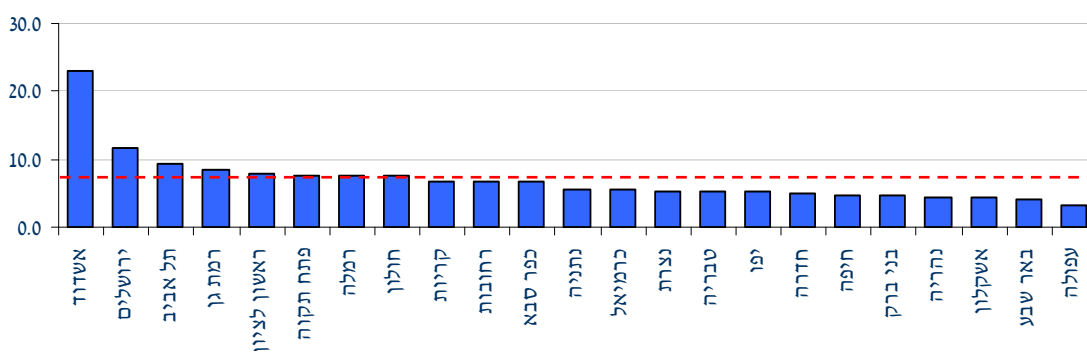
בענף הבטחת הכנסה בלט בסניף פתח תקוה – 21.2, כאשר הממוצע הארצי היה 7.0. סניף באר שבע בלט עם מדד פניות הנמוך ביותר – רק 2.2.

תרשים 12: מדד פניות הציבור, לפי סניף – ענפים נבחרים, 2008

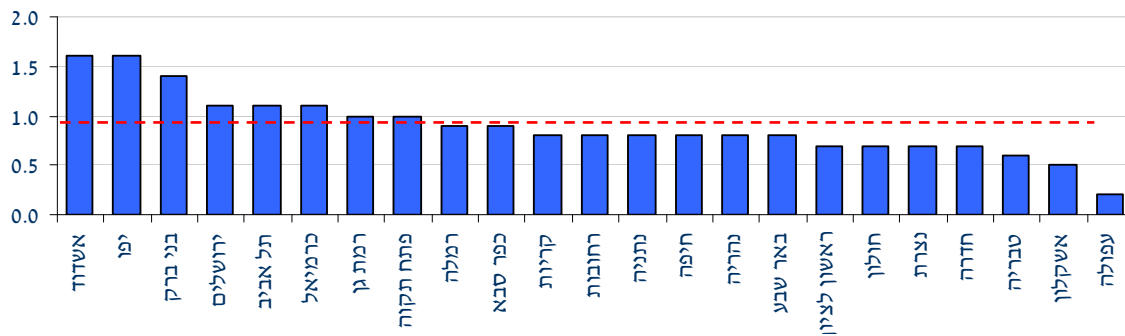
נפגעי עבודה



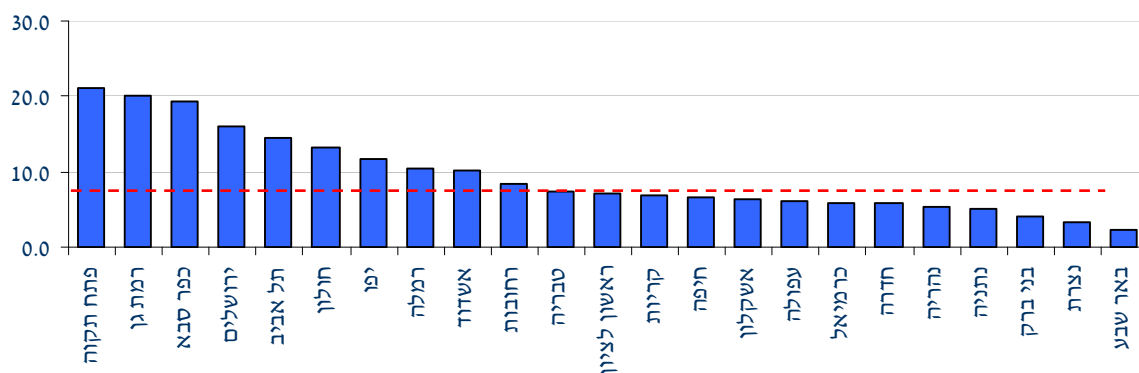
נכות כללית



זיקנה ושאימים



הבטחת הכנסה

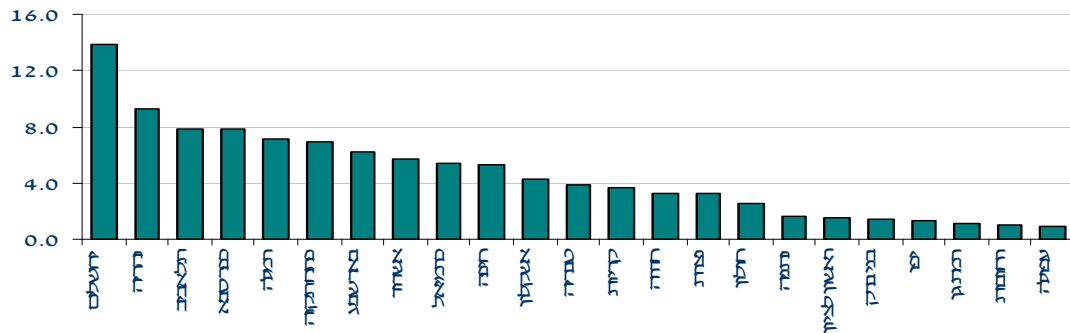


משך זמן טיפול בפניות

בשנת 2008 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 26.6 ימים לעומת 35.0 ב-2007, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (1,739 פניות) – 31.4 ימים לעומת 26.3. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (7,062 פניות), זמן הטיפול הממוצע היה 25.1 ימים (6.0 בסניף ו-19.1 במשרד הראשי) לעומת 35 ימים (5.6 בסניף ו-29.4 במשרד הראשי) ב-2007.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (ראו לוח 7) מלמדת כי בסניף עפולה נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 0.9 ימים בממוצע לפנייה, עם 121 פניות. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף רחובות – 281 פניות ב-1.0 ימים בממוצע, וסניף רמת גן – 321 פניות ב-1.1 ימים בממוצע.

תרשים 13: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2008

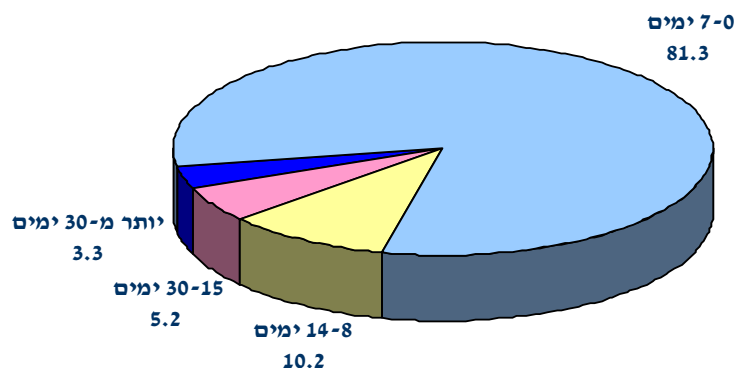


התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (ראו לוח 8) מלמדת כי בענף מזונות נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 23 ימים בממוצע, והתקבלו בו 218 פניות. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף נפגעי איבה – 63.1 ימים, ובענף שירות מילואים – 61.9 ימים.

בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף תיאום דמי ביטוח – 32.3 ימים (14.2 בסניף ו-18 במשרד הראשי) ובענף נפגעי איבה – 29.6 ימים (3.5 בסניף ו-26.1 במשרד הראשי).

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 91.5% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 5.2% טופלו בין שבועיים לחודש ו-3.3% טופלו בתוך יותר מחודש.

תרשים 14: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2008



שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2008 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2009. 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 היו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתתפים השונים. הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

הגדרות

משך הטיפול כולל:

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

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

סוגי הפונים:

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

סוגי הפניות :

1. תלונות – תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
2. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שנתנו הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
3. בקשות – 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 הפנייה עדיין מצוי בטיפול בסניפים או במשרד הראשי או בהליך משפטי :

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

ענפים :

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן :

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

תניאור הטיפול במבחר פניות*

* הפרק נכתב על ידי האגף לפניות הציבור.

תשלום חוב דמי ביטוח ומקדמות שוטפות במסלולים נפרדים

אביהם של שני בנים ערך הסדר בהוראת קבע לתשלום חובות דמי הביטוח של הבנים.

במכתבו, הלין האב על כך שגם המקדמות השוטפות של הבנים נגבו באמצעות הוראת הקבע, זאת למרות שהבנים משלמים את המקדמות באמצעות שוברים. כך בכל פעם נוצרה לבנים יתרת זכות שמאוחר יותר הוחזרה להם.

מתשובת הסניף התברר לנו כי מדובר בעניין עקרוני. בעת שעורכים הסדר תשלומים בהוראת קבע גם המקדמות השוטפות נגבות באמצעות הוראת הקבע ולא ניתן לפצל את התשלומים למסלולים נפרדים – חוב בהוראת קבע ומקדמות בשוברים.

בפנייתנו לאגף הגבייה הוסבר לנו שמדיניות זו נקבעה לאור העובדה שמבוטחים רבים משלמים בהסכם תשלומים את החוב הישן אך במקביל אינם מקפידים לשלם את המקדמות השוטפות וכך בכל פעם נוצר חוב חדש ושוב יש לערוך הסדר תשלומים, בעוד שהסדר התשלומים נועד לפתור, חד-פעמית, גביית חוב מצטבר ואין לאמצו כשיטה לתשלומי דמי הביטוח. על המוסד להבטיח עד כמה שניתן שהחייב ישלם את דמי הביטוח כתשלום שוטף ותשלום בהוראת קבע הכולל גם את החוב וגם את המקדמות השוטפות, משרת את המדיניות הזו.

אנו שבנו ופנינו לאגף. אומנם האינטרס של המוסד בעניין ברור ומובן אך לדעתנו לא ניתן לכפות על המבוטח לשלם במסלול אחד כאשר הוא לא מעוניין בכך. ההרשאה לגבות באמצעות הוראת הקבע ניתנה רק לצורך גביית חוב ויש לאפשר לשלם את המקדמות בשוברים. הדבר בולט במיוחד במקרה שהובא בפנינו, בו האב משלם את החוב של הבנים אך אינו מעוניין לשלם את המקדמות השוטפות ובמקרה כזה אין שום הצדקה שלא לאפשר פיצול בין מסלולי התשלום.

האגף בחן שוב את הסוגיה הן מבחינה עניינית והן מבחינת התאמת המערכת הממוכנת. האגף החליט לבסוף לאפשר תשלום חובות ומקדמות שוטפות בשני מסלולים נפרדים, כאשר נשוכנע שהדבר הכרחי, זאת לאחר התאמת המערכת הממוכנת.

תשלום קצבת שאירים לאלמנה המתגוררת בחו"ל

לאלמנה המתגוררת בגרמניה, המשיכה להשתלם קצבת השאירים מאז פטירת בן זוגה ב-4/86 וחשבונה בבנק זוכה מדי חודש.

כתנאי לאישור התשלום בהיותה מתגוררת מחוץ לישראל, היה עליה לשלוח אישור חיים פעם בשנה. בשנים הראשונות כך פעלה עד שחלתה מאוד ולא יכלה לשלוח אישור חיים, על כן תשלום הקצבה הופסק ביוני 2003.

בעקבות פנייתו של מכר של האלמנה בבקשה לחדש הקצבה בצירוף המצאת אישור חיים על שמה של האלמנה, החליט הסניף לאשר חידוש תשלום הגמלה מתאריך קבלת אישור החיים, דהיינו מ- 3/07.

במכתב לפניית הציבור, מכרה של האלמנה ערער על החלטת הסניף וביקש לאשר את תשלום הקצבה לכל התקופה שבה לא הועבר התשלום.

פנייתנו לאגף המקצועי העלתה כי הסניף שגה וכי היה עליו לחדש את התשלום מתאריך הפסקתו.

ניתנה הוראה לסניף שהעביר הפרשים הגמלה מתאריך הפסקת תשלום הקצבה, דהיינו מ- 6/03.

תשלום רטרואקטיבי של גמלה להבטחת הכנסה בנסיבות חריגות

קשיש שמשלמת לו קצבת זקנה עם תוספת השלמת הכנסה נאלץ לעזוב את ביתו ולהתגורר במעון למחוסרי בית לאחר שביתו נשרף.

במשך תקופה התגורר ב'גגון' לדרי רחוב ולאחר מכן עבר לדירה אחרת ששכר במקום הדירה שנשרפה.

במהלך התקופה האמורה נשלח לכתובתו טופס הצהרה תקופתי ומשלא השיב נשלחו אליו שתי תזכורות. משלא נענה לפניית נשללה הזכאות להשלמת הכנסה. רק לאחר כ-6 חודשים ממועד הפסקת תשלום השלמת ההכנסה פנה הקשיש לסניף המוסד לעדכן את כתובתו. השלמת ההכנסה חודשה מהמועד בו פנה והודיע על שינוי מקום מגוריו.

הקשיש פנה למנכ"ל המוסד באמצעות חבר כנסת, בבקשה לאשר לו תשלום רטרואקטיבי של השלמת הכנסה החל ממועד הפסקתה, בהתחשב בכך כי מכתבי המוסד נשלחו לדירה אותה עזב ולפיכך לא הגיעו אליו.

בהתייעצות עם אגף הבטחת הכנסה הוחלט כי לאור הנסיבות החריגות של עזיבתו את הדירה בה התגורר ומעברו למעון לדרי רחוב, יש לאשר תשלום הגמלה ממועד הפסקתה, על אף שלא הודיע במועד על השינוי במקום המגורים.

אי הכרה בליקוי שמיעה כפגיעה בעבודה

עו"ד פנה למחלקתנו לאחר פניות חוזרות ונשנות לסניף בבקשה לדון בליקוי השמיעה ממנו סובל מרשו כפגיעה בעבודה ולקבוע אחוזי נכות בהתאם.

הסניף בתשובותיו החוזרות מפנה להחלטות הוועדות הרפואיות ששללו קשר סיבתי בין הפגיעה לבין ליקוי השמיעה.

עורך הדין מצידו שב והפנה בכל פעם לפסק דין שניתן בעניין.

עיון בתיק ובפסק הדין העלה שיש צדק בבקשת עורך הדין לדון בנושא.

בדיון בבית הדין טען ב"כ המוסד כי הוועדות שללו את הקשר הסיבתי. אולם בסיום דבריו הוסיף: "במסגרת הליך זה, לא ניתן לדון בבעיות השמיעה של המערער ויתכן ויקבל מענה בתביעה מחודשת לפקיד התביעות בדבר הכרה בחבלת הראש לה הוא טוען היום בפנינו וכתוצאה מכך נגרמו לו בעיות שמיעה" (ההדגשה אינה במקור).

התובע בתגובה מסר: "אני מקבל את המלצת בית הדין, למחוק את הערעור מהיעדר פגם משפטי שכן החלטת הוועדה מיום בדבר היעדר קשר סיבתי בין התלונות באוזניים לתאונה הינה החלטה חלוטה, אני אפעל להגיש תביעה לפקיד התביעות על מנת שזה יכיר בפגיעה בשמיעה שנגרמה לי כתוצאה מהתאונה מיום ..."

בפסק הדין הערעור אכן נמחק.

יש להניח כי תגובת המערער ניתנה לאור האמירה של ב"כ המוסד, ממנה עולה כי ישנה אפשרות להגיש תביעה מחודשת על אף ההחלטות החלוטות של הוועדות הרפואיות.

ואכן, התובע באמצעות עורך הדין פנה מאז, מספר פעמים, בבקשה לדון בפגיעת הראש שגרמה לליקוי שמיעה, כך גם הוגשה תביעה נוספת וכן נעשה ניסיון לפעול בהליך של החמרה (אלא שהרופא התעסקותי לא המציא אישור על החמרה ללא האישור על ההכרה מצד המוסד).

העברנו את התיק להתייעצות עם אגף נפגעי עבודה. האגף מצא שאמנם בתביעה המקורית טען התובע רק לחבלה ברגל ואילו הטענה בדבר חבלה בראש ובפנים הופיעה רק בתביעה לנכות מעבודה – אך מאחר שטענה זו לא נבדקה בזמנו על ידי פקיד התביעות, היינו, לא נבחנו מחדש נסיבות הפגיעה ולא נקבעה עמדתו של פקיד התביעות בשאלה האם אכן בתאונה נחבל התובע בפנים ובראש, הוחלט להחזיר את עניינו של התובע לבדיקה מחודשת של פקיד התביעות.

המשך הטיפול יבוצע בהתאם להחלטת פקיד התביעות.

אם לא תוכח טענת התובע וייקבע כי לא נחבל בפנים ובראש בתאונה, תעמוד בפני התובע האפשרות להגיש תובענה לבית הדין.

אם מבחינה עובדתית תוכח טענת התובע בדבר חבלה בפנים ובראש, יועבר התיק להתייעצות עם מומחה רפואי בשאלת הקשר הסיבתי שבין החבלה בראש לליקוי השמיעה, ואם ייקבע קשר סיבתי – יועמד בפני ועדה רפואית.

לקח חשוב שיש ללמוד מהמקרה מתייחס לתקשורת שבין הפונה לבין הסניף. נראה שהיה "קצר בתקשורת" – עוה"ד פונה שוב ושוב ומפנה לפסק הדין והסניף שב ומפנה להחלטות הוועדות.

נראה שעיון מדוקדק יותר בפניות עורך הדין ובחומר שבתיק היה מסביר מדוע הנ"ל שב ופונה למרות התשובות שניתנו לו.

בקשה לשינוי מקבל קצבה רטרואקטיבית

הורה מבוטח פנה אלינו בתלונה כי פנה למוסד לפני יותר משנתיים בבקשה להעביר קצבאות הילדים לחשבונו, בעקבות העברת הילדים להחזקתו.

לדבריו, למרות ששלח מסמכים בעניין מספר פעמים לסניף המוסד באזור מגוריו, לא טופלה בקשתו במשך תקופה ארוכה. משבוצעה הבקשה, נמסר לו, כי על אף שבפסק הדין שמסר היה מצוין כי הילדים הועברו להחזקתו מיום 3.11.05, יקבל את הקצבאות רק מתאריך 6.11.07, המועד בו התקבל המידע במחלקת גמלאות משפחה בסניף.

בעקבות התלונה נערכה בדיקה נוספת בסניף ונמצא כי כבר בחודש 5/06 התקבלה פניה בעניין במחלקת נכות כללית ואולם הפניה לא הועברה לטיפול למחלקת גמלאות משפחה. לפיכך, קצבת הילדים המשיכה להשתלם לאם הילדים.

לאחר התייעצות עם האגף אושר תשלום קצבת הילדים, בדיעבד, לידי האב, ממועד קבלת ההודעה במחלקת הנכות.

דמי ביטוח לתלמיד שהינו גם עצמאי שאינו עונה להגדרה

למחלקתנו פנה מבוטח המסווג במוסד לביטוח לאומי כבעל עיסוק כפול.

המבוטח הנו עצמאי שאינו עונה להגדרה, היינו נחשב כבעל הכנסה שלא מעבודה ובנוסף לכך הנו גם "תלמיד" כהגדרתו בתקנות.

המבוטח מחויב לפי בסיס המינימום שנקבע להכנסה שלא מעבודה – 15% מהשכר הממוצע. במכתבו ביקש שיחייבו אותו לפי שיעור המינימום שנקבע לתלמיד – 5% מהשכר הממוצע.

בבדיקת הכנסותיו נמצא שהכנסותיו כעצמאי שאינו עונה להגדרה נמוכות מאוד – פחות מ-5% מהשכר הממוצע.

תחום הביטוח שבחן את הפניה הגיע למסקנה כי הטענה צודקת. בין המבוטחים שלהם נקבע בסיס מינימאלי של 5% השכר הממוצע הם מתנדב בשירות לאומי ותלמיד במוסד תורני. לגביהם נקבע כי אם הכנסתם פחותה מ-5% השכר הממוצע, יראו אותה כאילו הייתה הסכום המזערי האמור, קרי – 5%. אך הגיוני להסיק כי מבוטח שהנו תלמיד והכנסתו כ"מבוטח אחר" (הכנסה שלא מעבודה) לא מגיעה ל-5% השכר הממוצע לחודש, יחויב כתלמיד בלבד. זאת בניגוד למצב כיום, בו המבוטח מחויב לפי המינימום שנקבע בחוק ל"מבוטח אחר" (15%), ללא התחשבות

בהיותו תלמיד במקביל ובכך שהכנסתו כ"מבוטח אחר" אף נופלת מהבסיס שנקבע בתקנות לחיובו כ"תלמיד".

תחום הביטוח סבר שהמצב הקיים אינו תקין ומצדיק תיקון במערכת והוא פועל להכללת הנושא בתוכניות העבודה.

הגשת תביעה לגמלת סיעוד

בתה של מבוטחת הלינה על אופן הטיפול בתביעה לגמלת סיעוד. לדבריה כאשר ביקשה לברר מה עלה בגורל התביעה נמסר לה כי התיק נסגר וכי עליה למלא את הטפסים ולהגישם מחדש. הנ"ל ציינה את העובדה שבשלב מסוים נדרשה להמציא מסמך מסוים שהיה חסר אך המסמך האמור הוגש.

בבדיקה עם הסניף התבררו העובדות הבאות:

לאחר הגשת התביעה, התבקשה המבוטחת להמציא תלושי פנסיה.

כעבור 21 ימים ולאחר שהחומר המבוקש לא התקבל נשלח מכתב נוסף שעליה להמציא את הנדרש. כעבור 15 ימים נוספים, כשלא התקבל החומר המבוקש, נדחתה התביעה.

כחודש וחצי לאחר מכן התקבל תלוש הפנסיה המבוקש, אך התלוש הוחזר למבוטחת והוסבר לה כי מאחר והתביעה נדחתה, יש למלא טופס תביעה חדש.

פנינו לאגף סיעוד לבדוק האם הסניף פעל נכון. האם לאור סמיכות הזמנים, לא היה ניתן לוותר על הצורך בהגשת תביעה חדשה ולהסתפק בפתיחת התביעה הקודמת.

האגף שבחן את המקרה קבע כי הסניף פעל בהתאם לתקנות ולהנחיות הקיימות.

עם זאת, האגף הודיע לנו על כוונתו להוציא חוזר מתקן שיאפשר פתיחת תביעה חדשה במחשב כנתקבלה ביום המצאת המסמכים החסרים אם התקבלו לפני שחלפו 6 חודשים מעת דחיית התביעה מסיבה של אי המצאת מסמכים נדרשים.

לפונה נמסר שאם תמציא את תלושי השכר האחרונים, התביעה תטופל גם ללא הגשת טופס תביעה חדש.

החזר הוצאות פינני באמבולנס לנפגע עבודה

למחלקתנו פנה מבוטח אשר נפגע בעבודה ובקשתו להחזר הוצאות פינני באמבולנס נדחתה.

המבוטח טען כי המציא לסניף את החשבונית המקורית, צילומים של החשבונית עם חותמת "נאמן למקור" ואף תצהיר מעו"ד בנושא, אולם למרות זאת לא קיבל את ההחזר.

הסניף השיבנו כי ללא הצגת החשבונית המקורית לא ניתן לבצע את ההחזר ומאחר והמבוטח לא המציא חשבונית מקורית, לא אושר ההחזר. הסניף אישר כי נתקבל צילום של החשבונית עם חותמת "נאמן למקור" אולם אין די בכך על מנת לבצע את ההחזר.

אנו פנינו לאגף בשאלה האם אכן אין די במה שהמציא המבוטח לשם ביצוע ההחזר. בעקבות פנייתנו, בחן האגף את המקרה והחליט לפניו משורת הדין, לשלם למבוטח את ההחזר עבור הוצאות הפינוי באמבולנס.

הטבות בניידות לנפגעי עבודה

למבוטח השתלמה קצבה מיוחדת לנפגע עבודה דרך מחלקת השיקום.

הקצבה כללה תוספת בגין ניידות כחסר רכב.

החל מחודש 2/08 הוא החל לקבל הטבות בניידות על פי הסכם הניידות. כמקבל קצבת ניידות מכוח הסכם הניידות הוא אינו זכאי לקבל במקביל גם תוספת ניידות בשיקום במסגרת הקצבה המיוחדת.

החל מחודש 2/08 קטנה הקצבה המיוחדת המשולמת לו. אולם, המבוטח לא קיבל כל הודעה על השינוי בקצבה המיוחדת והוא לא הבין מהיכן נובעת ההפחתה בקצבה, עובדה שגרמה לו, עם כל קשיי הניידות, להגיע לסניף בכדי לברר את הנושא.

בעקבות תלונתו, אגף השיקום החליט להוסיף למכתבים העוסקים בנושא קצבה מיוחדת, פסקה נוספת המיידעת כי במקרה של מימוש הזכאות בניידות ירד שיעור הקצבה המיוחדת לרמה של בעל רכב ואילו במקרה של ויתור על מימוש הזכאות בניידות יעלה שיעור הקצבה המיוחדת לרמה של חסר רכב.

קיזוז חוב מגמלה ללא השארת מינימום למחיה

מבוטח פנה בתלונה על ניכוי חוב מזונות מקצבת נכות מעבודה המשתלמת לו באופן שאינו מותר לו מינימום למחיה. לטענתו, פנה בעניין למחלקת נפגעי עבודה בסניף המוסד שלש פעמים ואף שלח אליהם שני מכתבים, אולם לא קיבל כל מענה.

בבירור מול הסניף נמצא כי אכן חוב מזונות מנוכה מזה מספר שנים מגמלת נכות מעבודה המשתלמת למבוטח, כאשר המערכת משאירה מינימום למחיה באופן אוטומטי. ואולם, בחודש

7/07, מסיבה לא ברורה, הוזן על ידי פקיד התביעות שינוי שביטל את המינימום וכתוצאה מכך החל להתקזז כל חודש סכום גבוה יותר על חשבון חוב המזונות. כמו כן, הועברה הוראה מגלי"ש לנכות מחצית מקצבת נכות מעבודה ע"ח חוב בדמי ביטוח.

בעקבות פנייתנו הוזנה הוראה מתקנת שאמורה להשאיר למבוטח את קצבת המינימום. לאחר שהודענו למבוטח על תיקון הטעות, פנה המבוטח פעם נוספת וביקש להחזיר לו את הסכומים שנוכו ביתר במהלך מספר חודשים.

הבקשה הועברה לסניף אשר השיב ישירות למבוטח כי אין אפשרות להחזיר לו הסכומים שכבר נוכו על חשבון החוב בדמי ביטוח וחוב המזונות.

תשובת הסניף לא נראתה בעינינו שכן מדובר היה, כאמור, בקיזוז שבוצע בניגוד להוראות הקיימות. לפיכך, פנינו לאגף המקצועי בבקשה לבחון החלטת הסניף שלא להחזיר הסכומים שקוזזו. הענף הורה לסניף לחשב מחדש את הסכומים אותם היה על המוסד לנכות על פי ההוראות להשאר ממינימום למחיה, לשלם למבוטח את הפרש המגיע במפרעה, להגדיל החוב בסכום החוזר ולנכותו מהקצבאות העתידיות, בהתאם לכללי הניכוי במוסד.

הכרה בבני זוג כידועים בציבור בגבייה ובגמלאות

למחלקתנו פנה מבוטח שזכאותו לגמלת הבטחת הכנסה נשללה לתקופה רטרואקטיבית לאחר שהוכר כידוע בציבור של בת זוגו.

בירור שערכנו מול הסניף העלה כי במסגרת בדיקת זכאותה של בת הזוג להשלמת הכנסה בקצבת הזקנה הוכרו בני הזוג כידועים בציבור החל מ-1.5.06. משכך, נשללה זכאותו של המבוטח להבטחת הכנסה לתקופה רטרואקטיבית בה שולמה לו גמלה כיחיד. מאחר ולא היה ברור לנו מדוע שלילת הזכאות היתה מ-11/05, מועד הקודם למועד בו הוכרו בני הזוג כידועים בציבור, פנינו לאגף בעניין.

בבדיקת האגף נמצא כי מחלקת הגבייה אכן קבעה כי בני הזוג הינם ידועים בציבור החל מ-1.5.06, אולם במסגרת בחינת זכאותו של המבוטח להבטחת הכנסה החליט פקיד התביעות להכיר בהם כבני זוג מ-1.11.05 ולכן נשללה הזכאות מ-11/05.

מאחר ואין זה סביר כי בהתייחס לאותם בני זוג יתקבלו 2 קביעות שונות לגבי המועד בו הוכרו כידועים בציבור, קבע האגף כי על הגמלאות והגבייה בסניף להגיע למועד מוסכם באשר להכרה בבני הזוג כידועים בציבור ומאותו המועד לבחון זכאותם כזוג.

התנהלות לקויה של ועדה רפואית

למחלקתנו פנתה מבוטחת שבתה נפגעה בפיגוע ירי בהיותה בת 3. באותו הפיגוע נרצחה אחותה בת ה-7. האם העלתה בפנינו טענות קשות באשר להתנהלותה של הוועדה הרפואית בפניה עמדה בתה; בוועדה ישבו 3 רופאים אשר לא ענדו תגי זיהוי.

עם היכנסם של האם, האב והבת הנפגעת לחדר הוועדה, פנה אליהם רופא הוועדה ואמר: "ילדים מחכים בחוץ". הרופא כלל לא ידע על נסיבות הפגיעה ולא ידע על קיומן של כל הצלקות. מאחר ותגובותיהם של הסניף ושל הלשכה לייעוץ רפואי לתלונה היו פורמליסטיות ובלתי מספקות, פנינו בעניין לסמנכ"ל גמלאות. סמנכ"ל גמלאות הורתה למנהלת הסניף לזמן את הפוסק הרפואי ואת מזכירת הוועדה ולהעיר להם על התנהלותם.

לאחר בירור מעמיק, קבעה מנהלת הסניף כי התיק לא נלמד כראוי בטרם הוועדה, לא על ידי הרופא ולא על ידי מזכירת הוועדה ועקב כך חברי הוועדה לא ציפו לילדה בת 7 והרופא לא ידע על צלקות נוספות ומקורן.

עוד קבעה מנהלת הסניף כי מנהלת מחלקת הוועדות הרפואיות בסניף טיפלה בתלונה בצורה רשלנית וחסרת רגישות וכי תשובתה למחלקתנו היתה מביכה ומבישה. מנהלת הסניף שוחחה בנפרד עם הרופא, מזכירת הוועדה ומנהלת מחלקת הוועדות הרפואיות בסניף, והעמידה אותם על חומרת העניין.

נקודה נוספת שעלתה מהטיפול בתלונה הינה נוכחותם של רופאים בדיון שלשמו אינם נצרכים.

במקרה דנן, לא דובר בוועדה רפואית אלא בחוות דעת של פלסטיקאי אולם מאחר והפלסטיקאי היה חבר בוועדה לצורך דיון בתיקים אחרים, נכחו בחדר שני רופאים נוספים שלא היו קשורים לעניין. הובהר לנו שאכן ישנם דיונים בהם נוכחים רופאים שכלל אינם רלוונטיים לתיק המסוים.

יתירה מזו, רופאים אלה מקבלים תשלום עבור נוכחותם בדיון שלשמו לא נצרכו. מאחר ואנו סברנו כי הדבר אינו תקין פנינו לאגף בעניין וזה הביא לידיעתנו כי במסגרת שיפור השירות וייעול התהליכים בוועדות הרפואיות, בדעתם לפעול אף לייעול נושא זה.

אנו המשכנו במעקב אחר הביצוע ולאחרונה התעדכנו כי בוצע שינוי במסגרתו ניתן יהיה לקיים דיון בחוות דעת במסגרת ערעור בפני פוסק אחד בלבד.

חיוב בקנס את מי שהקדים לשלם מקדמה בדמי ביטוח

למחלקתנו פנתה מבוטחת אשר טרם צאתה לשבתון בחו"ל הקדימה לשלם תשלום בדמי ביטוח כחודשיים לפני המועד. כך נוצרה בחשבונה יתרת זכות. יתרת הזכות הוחזרה אליה בעת שהותה

בחוו"ל ובהגיע מועד החיוב חויבה פעם נוספת בתוספת קנס. המבוטחת שילמה את התשלום אולם סירבה לשלם את הקנס, הגם שהיה מדובר בקנס בסך 3 ₪.

הסניף השיבנו כי החיוב בקנס הינו אוטומטי שכן מדובר בחיוב רטרואקטיבי. עם זאת, בשל הנסיבות החליט הסניף לבטל את הקנס ושלח למבוטחת הודעה רגילה על ביטול קנס.

אנו סברנו כי בשל הנסיבות היה מקום לביטולו של הקנס באופן אוטומטי או לכל הפחות, להבהיר למבוטחת את השתלשלות התהליך שהביאה לחיוב בקנס. משכך, פנינו לאגף בנושא וביקשנו לקבל התייחסות עקרונית.

האגף השיבנו כי בעיקרון, בעת ביצוע החזר אוטומטי ישנו מנגנון האמור לזהות תשלום מקדמה ולמנוע ביצוע החזר. בעקבות פנייתנו יבחן האגף מול מינהל תמ"מ מהי הסיבה שבכל זאת הוחזר הסכום. כמו כן האגף קיבל את עמדתנו כי היה על הסניף לתת הסבר במכתב בו הודיע על ביטול הקנס או בנפרד, ואף להביע התנצלות. אנו הסבנו את תשומת ליבו של הסניף לעניין.

סירוב להעביר בקשה לביטול חוב לוועדה המוסמכת

מבוטח פנה אלינו בבקשה להפסיק ניכוי חוב מקצבת הנכות המשתלמת לו. מדובר היה בחוב גמלה, בשל קבלת תוספת עבור בת זוגו בקצבתו, לאחר שזו הוכרה בעצמה כנכה ושולמה לה גמלה מהמוסד.

בעת יצירת החוב, המבוטח ערך הסדר תשלומים לניכוי מהקצבה ואולם, לדבריו, מאז חלפו שנים, הוא ואשתו חלו וסובלים מבריאות לקויה ואין באפשרותם להמשיך ולשלם החוב.

פנייתנו לסניף נענתה כי המבוטח חוזר ופונה אליהם בעניין מדי חצי שנה, ידועות לו הסיבות לחוב ולקיומו, כי החוב נפרס על פני מספר שנים ומנוכה סך 302 ₪ בלבד מהקצבה החודשית וכי כיום נותרו לניכוי 1496 ₪ בלבד.

בעקבות תשובת הסניף חזרנו ופנינו אליהם והדגשנו כי המבוטח טוען כי מצבו הכלכלי והבריאותי איננו מאפשר לו להמשיך בתשלומי החוב. כמו כן, מאחר ומתשובת הסניף עלה כי פנה אליהם פעמים רבות בעבר, שאלנו מדוע לא הוקפא החוב והועבר לדיון בוועדה לביטול חובות, כפי שקובעות ההוראות בעניין, גם במקרה בו הסניף סבור כי המבוטח איננו עונה על הקריטריונים לביטול.

המלצנו לסניף להקפיא יתרת החוב ולהעבירו לוועדה המוסמכת במשרד הראשי, תוך הפניית תשומת לב הוועדה למועד הראשון בו פנה המבוטח וביקש ביטול חובו, בצירוף נתוני הכנסות עדכניים.

לפנייה זו נענינו כי אין לסניף מה להוסיף וכי "חבל שהפניה ממשיכה להיות פתוחה...". כמו כן, הודיענו לסניף כי בינתיים יתרת החוב נוכתה במלואה.

לאור האמור, פנינו עם התיק ליו"ר הוועדה לביטול חובות במוסד והפנינו תשומת לב כדעתנו שגה הסניף בכך שלא העביר לעיון הוועדה לביטול חובות במוסד את בקשותיו החוזרות ונשנות של המבוטח להתחשב בשינויים שחלו, לדבריו, במצב הכלכלי והבריאותי שלו ושל בני משפחתו, שינויים שלטענתו, מצדיקים הפסקת ניכוי החוב. כמו כן, הבענו דעתנו, כי אם תהיה סבורה הוועדה כי היה מקום לבטל החוב, יש מקום להחזיר הניכויים שבוצעו החל מהמועד בו פנה לראשונה בנסיבות בהן, הייתה, לדעת הוועדה, הצדקה לביטול החוב.

הוועדה לביטול חובות דנה בבקשה והחליטה לבטל החוב החל ממועד פנייתו של המבוטח לסניף, בנסיבות של מצב כלכלי ומצב רפואי קשה של האישה.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2007-2008

אחוז השינוי	2008	2007	נושא
6.9	9,766	9,133	סך כל הפניות
2.9	8,801	8,557	מזה: פניות חדשות
67.5	965	576	פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ
			סוג הפנייה (החדשה)
5.6	3,183	3,013	תלונות
-2.6	2,324	2,386	עררים
3.2	3,083	2,986	בקשות
22.7	211	172	אחרות
			זמן טיפול בפניות ללא גורמי חוץ
-24.0	26.6	35.0	סך הכול
-13.5	31.4	36.3	במשרד הראשי בלבד
-28.3	25.1	35.0	זמן משולב
7.1	6.0	5.6	סניף
-35.0	19.1	29.4	משרד ראשי

**לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, לעומת 2007
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

אחוז השינוי	2008		2007		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
2.9	100.0	8,801	100.0	8,557	סך הכול
13.1	21.9	1,924	19.9	1,701	נכות כללית
4.4	13.0	1,139	12.7	1,091	נפגעי עבודה
9.6	9.8	859	9.2	784	זיקנה ושירים
-6.4	8.8	776	9.7	829	הבטחת הכנסה
9.2	4.9	426	4.6	390	סיעוד
1.5	4.5	396	4.6	390	אמהות
0.3	3.4	295	3.4	294	אבטלה
18.7	2.2	229	2.2	193	ניידות
0.0	2.5	218	2.5	218	מזונות
-22.4	2.1	180	2.7	232	ילדים
33.0	1.7	149	1.3	112	נפגעי איבה
10.9	1.2	102	1.1	92	שיקום
-8.3	0.9	77	1.0	84	שירות מילואים
0.7	7.7	683	7.9	678	גבייה מעצמאים
1.2	5.8	507	5.9	501	ביטוח ובריאות
29.8	2.8	244	2.2	188	תיאום ורציפות ביטוח
-0.4	1.4	122	1.6	127	גבייה ממעסיקים
-56.1	0.3	25	0.7	57	הוצאה לפועל
150.0	0.0	5	0.0	2	ביקורת ניכויים
-25.1	5.1	445	6.9	594	אחר

**לוח 3: פניות לפי סניפים, 2008 לעומת 2007
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

אחוז השינוי	2008		2007		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
2.9	100.0	8,801	100.0	8,557	סך הכול
-8.6	19.8	1,739	22.2	1,903	משרד ראשי
6.1	80.2	7,062	77.8	6,654	סך כל הסניפים
20.1	12.1	1,065	10.4	887	ירושלים
9.1	4.9	432	4.6	396	תל אביב
2.0	4.0	355	4.1	348	חיפה
2.7	4.3	381	4.3	371	אשדוד
-10.6	1.4	127	1.7	142	אשקלון
-9.3	4.4	388	5.0	428	באר שבע
-17.8	1.1	97	1.4	118	בני ברק
7.8	2.7	235	2.5	218	חדרה
10.8	2.0	175	1.8	158	חולון
11.4	3.0	263	2.8	236	טבריה
17.8	3.0	265	2.6	225	יפו
0.0	4.3	379	4.4	379	כפר סבא
-20.0	1.1	96	1.4	120	כרמיאל
14.5	2.2	190	1.9	166	נהריה
-1.4	3.9	343	4.1	348	נצרת
-12.3	3.1	272	3.6	310	נתניה
-11.0	1.4	121	1.6	136	עפולה
5.3	5.4	474	5.3	450	פתח תקוה
22.2	2.9	253	2.4	207	קריות
12.8	2.2	194	2.0	172	ראשון לציון
-2.8	3.2	281	3.4	289	רחובות
12.3	4.0	355	3.7	316	רמלה
37.2	3.6	321	2.7	234	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2008

סניף	סך הכול	זיקנה ושאירים	סיעוד	נכות כללית ¹	ניידות	נפגעי עבודה ²	נפגעי איבה ³
סך הכול מספרים	8,801	859	426	1,924	229	1,139	149
אחוזים מהסה"כ	100.0	9.8	4.8	21.9	2.6	12.9	1.7
משרד ראשי	1,739	183	96	217	59	125	53
סך כל הסניפים	7,062	676	330	1,707	170	1,014	96
ירושלים	1,065	78	36	274	24	152	5
תל אביב	432	56	19	89	11	36	6
חיפה	355	45	22	61	6	63	8
אשדוד	381	36	10	139	4	35	3
אשקלון	127	10	14	29	2	11	13
באר שבע	388	38	17	85	8	36	11
בני ברק	97	16	8	22	1	7	1
חדרה	235	19	9	61	7	44	3
חולון	175	21	4	60	3	23	2
טבריה	263	13	7	60	9	39	19
יפו	265	57	16	65	4	25	5
כפר סבא	379	38	24	70	16	53	-
כרמיאל	96	10	3	22	1	20	2
נהריה	190	19	13	39	5	20	1
נצרת	343	16	9	84	7	125	3
נתניה	272	30	16	68	14	51	1
עפולה	121	3	8	27	6	15	1
פתח תקוה	474	39	18	93	10	69	3
קריות	253	25	30	67	3	25	6
ראשון לציון	194	17	9	55	4	32	-
רחובות	281	28	14	78	10	31	-
רמלה	355	22	14	91	7	48	2
רמת גן	321	40	10	68	8	54	1

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 4 - המשך

הכנסת הבטחת	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	סניף
776	295	77	180	218	396	סך הכול מספרים
8.8	3.4	0.9	2.0	2.5	4.5	אחוזים מהסה"כ
51	38	19	19	33	39	משרד ראשי
725	257	58	161	185	357	סך כל הסניפים
91	46	20	31	36	60	ירושלים
35	19	2	8	6	12	תל אביב
40	9	2	6	9	2	חיפה
41	13	1	6	14	27	אשדוד
21	3	-	3	1	4	אשקלון
42	12	3	5	19	23	באר שבע
5	4	1	1	4	6	בני ברק
29	6	3	4	7	6	חדרה
19	1	-	3	3	8	חולון
36	11	3	7	8	6	טבריה
40	10	-	2	10	5	יפו
19	20	3	8	11	20	כפר סבא
14	3	3	-	4	1	כרמיאל
32	9	2	6	4	3	נהריה
41	8	-	6	1	7	נצרת
24	9	4	4	4	3	נתניה
17	4	1	-	1	7	עפולה
42	15	2	20	15	77	פתח תקוה
28	16	-	4	6	3	קריות
14	9	-	5	3	8	ראשון לציון
40	5	1	8	10	19	רחובות
31	14	4	14	7	39	רמלה
24	11	3	10	2	11	רמת גן

לוח 4 - המשך

שנות	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה ממעבידים	גבייה מעצמאים	סניף
445	244	507	5	25	122	683	סך הכול מספרים
5.1	2.8	5.8	0.1	0.3	1.4	7.8	אחוזים מהסה"כ
275	239	159	5	1	42	70	משרד ראשי
170	5	348	-	24	80	613	סך כל הסניפים
18	1	57	-	3	18	112	ירושלים
9	-	47	-	5	5	56	תל אביב
12	1	19	-	1	8	36	חיפה
3	-	19	-	-	1	19	אשדוד
1	-	2	-	-	2	9	אשקלון
9	-	19	-	-	6	50	באר שבע
2	-	4	-	1	-	14	בני ברק
3	-	12	-	2	1	15	חדרה
2	1	8	-	4	2	11	חולון
7	-	11	-	-	4	20	טבריה
2	-	8	-	-	2	11	יפו
18	-	22	-	3	9	41	כפר סבא
5	-	1	-	-	-	6	כרמיאל
5	-	11	-	-	-	15	נהריה
15	-	3	-	1	3	11	נצרת
5	1	10	-	-	2	21	נתניה
6	-	9	-	-	1	14	עפולה
6	-	20	-	2	1	37	פתח תקוה
2	1	13	-	1	2	16	קריות
9	-	8	-	-	3	16	ראשון לציון
12	-	9	-	1	2	10	רחובות
10	-	17	-	-	3	27	רמלה
9	-	19	-	-	5	46	רמת גן

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2008

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
211	3,083	2,324	3,183	8,801	סך הכול מספרים מוחלטים
2.4	35.0	26.4	36.2	100.0	אחוזים
109	1,930	1,453	2,075	5,567	המבוטח בעצמו
8	272	149	615	1,044	מיופה כוח מקצועי
13	356	309	138	816	רשות ממשלתית
1	221	154	157	533	גוף פרטי
78	143	119	129	469	מיופה כוח
2	134	131	50	317	פניות פרלמנטריות
-	20	5	7	32	גוף עירוני
-	7	4	12	23	מבקר המדינה
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
51.6	62.6	62.5	65.2	63.2	המבוטח בעצמו
3.8	8.8	6.4	19.3	11.9	מיופה כוח מקצועי
6.2	11.6	13.3	4.3	9.3	רשות ממשלתית
0.5	7.2	6.6	4.9	6.0	גוף פרטי
37.0	4.6	5.1	4.1	5.3	מיופה כוח
0.9	4.4	5.7	1.6	3.6	פניות פרלמנטריות
-	0.6	0.2	0.2	0.4	גוף עירוני
-	0.2	0.2	0.4	0.3	מבקר המדינה

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2008
(מספרים מוחלטים)**

אימהות ³	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות כללית ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך כל הפניות שטן
7,847	42,531	28,985	249,302	130,792	735,747	סך הכול
1,080	3,599	3,142	23,601	10,596	68,215	ירושלים
432	1,718	1,157	9,658	8,071	50,455	תל אביב
289	2,332	1,445	12,640	6,800	53,650	חיפה
237	1,264	652	6,083	5,739	23,038	אשדוד
148	1,463	692	6,758	4,751	18,541	אשקלון
519	3,568	2,178	20,861	9,709	47,988	באר שבע
296	325	412	4,623	1,836	11,164	בני ברק
322	2,224	1,497	12,271	5,938	27,357	חדרה
204	1,206	973	8,047	6,197	28,504	חולון
239	1,533	1,034	11,220	4,152	20,218	טבריה
107	1,454	866	12,343	7,597	35,755	יפו
419	1,961	1,601	10,590	4,651	43,303	כפר סבא
87	593	432	4,106	1,357	8,769	כרמיאל
206	1,911	1,032	9,153	2,680	23,313	נהריה
226	2,435	1,580	15,935	4,021	23,490	נצרת
400	2,478	1,551	12,233	7,745	35,769	נתניה
199	1,295	857	8,563	3,973	18,590	עפולה
604	2,187	1,579	12,012	5,529	38,030	פתח תקוה
176	1,715	1,077	9,797	5,983	31,200	קריות
243	1,341	1,131	6,973	3,581	24,291	ראשון לציון
461	2,658	1,577	11,499	8,710	37,053	רחובות
639	1,982	1,323	12,211	4,414	25,360	רמלה
314	1,289	1,197	8,125	6,762	41,694	רמת גן

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

לוח 5א' - המשך

מלא שכירים ⁶	ממעסיקים	נפגעי איבה ⁵	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים ⁴	מזונות	סניף
610,646	223,996	5,244	103,738	43,132	994,720	20,784	סך הכול
94,595	21,660	1,443	5,739	2,667	130,363	1,662	ירושלים
46,556	26,691	294	2,428	2,255	39,207	528	תל אביב
27,855	10,803	266	5,992	2,379	41,982	1,156	חיפה
15,713	3,836	16	4,034	1,539	27,949	883	אשדוד
10,307	3,644	271	3,356	1,227	20,428	776	אשקלון
34,108	11,440	270	19,272	3,615	81,501	2,424	באר שבע
19,328	2,961	46	1,259	477	18,709	284	בני ברק
25,927	9,808	184	4,907	2,218	50,688	973	חדרה
13,719	5,291	23	1,439	1,145	18,152	615	חולון
21,370	8,153	327	4,953	1,665	36,035	859	טבריה
17,283	9,555	188	3,398	1,458	28,139	995	יפו
40,303	17,538	219	992	2,187	50,857	637	כפר סבא
7,952	2,375	21	2,355	823	15,940	264	כרמיאל
19,080	6,304	170	6,069	1,650	37,998	825	נהריה
25,483	10,127	58	12,975	2,272	63,179	784	נצרת
29,568	11,514	299	4,829	2,303	48,274	1,039	נתניה
13,693	5,924	183	2,786	1,354	26,219	561	עפולה
31,539	11,061	268	1,977	2,134	57,432	1,099	פתח תקוה
12,966	5,847	76	4,060	1,628	24,582	896	קריות
16,456	6,330	80	2,014	1,486	30,057	742	ראשון לציון
29,197	11,038	164	4,732	2,736	50,668	1,136	רחובות
33,229	9,386	195	2,986	2,233	62,099	1,130	רמלה
24,419	12,710	183	1,186	1,681	34,262	516	רמת גן

(4) מספר משפחות.

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

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

לוח ב'5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2008

ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאררים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
5.9	170	6.8	1,707	2.5	330	0.9	676	2.0	6,371	סך הכול
	0.03		0.29		0.06		0.11		0.52	אחוז
7.6	24	11.6	274	3.4	36	1.1	78	2.6	963	ירושלים
9.5	11	9.2	89	2.4	19	1.1	56	1.9	358	תל אביב
4.2	6	4.8	61	3.2	22	0.8	45	1.9	315	חיפה
6.1	4	22.9	139	1.7	10	1.6	36	3.8	348	אשדוד
2.9	2	4.3	29	2.9	14	0.5	10	1.7	122	אשקלון
3.7	8	4.1	85	1.8	17	0.8	38	1.5	352	באר שבע
2.4	1	4.8	22	4.4	8	1.4	16	1.4	89	בני ברק
4.7	7	5.0	61	1.5	9	0.7	19	1.5	211	חדרה
3.1	3	7.5	60	0.6	4	0.7	21	1.9	160	חולון
8.7	9	5.3	60	1.7	7	0.6	13	2.1	239	טבריה
4.6	4	5.3	65	2.1	16	1.6	57	2.1	252	יפו
10.0	16	6.6	70	5.2	24	0.9	38	1.9	329	כפר סבא
2.3	1	5.4	22	2.2	3	1.1	10	1.9	86	כרמיאל
4.8	5	4.3	39	4.9	13	0.8	19	1.5	166	נהריה
4.4	7	5.3	84	2.2	9	0.7	16	2.0	321	נצרת
9.0	14	5.6	68	2.1	16	0.8	30	1.6	247	נתניה
7.0	6	3.2	27	2.0	8	0.2	3	1.2	104	עפולה
6.3	10	7.7	93	3.3	18	1.0	39	2.7	439	פתח תקוה
2.8	3	6.8	67	5.0	30	0.8	25	2.3	231	קריות
3.5	4	7.9	55	2.5	9	0.7	17	1.8	175	ראשון לציון
6.3	10	6.8	78	1.6	14	0.8	28	1.6	255	רחובות
5.3	7	7.5	91	3.2	14	0.9	22	2.0	319	רמלה
6.7	8	8.4	68	1.5	10	1.0	40	2.2	290	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.0	257	0.2	161	8.9	185	45.5	357	23.8	1,014	סך הכול
	0.04		0.03		0.03		0.06		0.16	אחז
17.2	46	0.2	31	21.7	36	55.6	60	42.2	152	ירושלים
8.4	19	0.2	8	11.4	6	27.8	12	21.0	36	תל אביב
3.8	9	0.1	6	7.8	9	6.9	2	27.0	63	חיפה
8.4	13	0.2	6	15.9	14	113.9	27	27.7	35	אשדוד
2.4	3	0.1	3	1.3	1	27.0	4	7.5	11	אשקלון
3.3	12	0.1	5	7.8	19	44.3	23	10.1	36	באר שבע
8.4	4	0.1	1	14.1	4	20.3	6	21.5	7	בני ברק
2.7	6	0.1	4	7.2	7	18.6	6	19.8	44	חדרה
0.9	1	0.2	3	4.9	3	39.2	8	19.1	23	חולון
6.6	11	0.2	7	9.3	8	25.1	6	25.4	39	טבריה
6.9	10	0.1	2	10.1	10	46.7	5	17.2	25	יפו
9.1	20	0.2	8	17.3	11	47.7	20	27.0	53	כפר סבא
3.6	3	0.0		15.2	4	11.5	1	33.7	20	כרמיאל
5.5	9	0.2	6	4.8	4	14.6	3	10.5	20	נהריה
3.5	8	0.1	6	1.3	1	31.0	7	51.3	125	נצרת
3.9	9	0.1	4	3.8	4	7.5	3	20.6	51	נתניה
3.0	4	0.0		1.8	1	35.2	7	11.6	15	עפולה
7.0	15	0.3	20	13.6	15	127.5	77	31.6	69	פתח תקוה
9.8	16	0.2	4	6.7	6	17.0	3	14.6	25	קריות
6.1	9	0.2	5	4.0	3	32.9	8	23.9	32	ראשון לציון
1.8	5	0.2	8	8.8	10	41.2	19	11.7	31	רחובות
6.3	14	0.2	14	6.2	7	61.0	39	24.2	48	רמלה
6.5	11	0.3	10	3.9	2	35.0	11	41.9	54	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
1.0	613	0.4	80	18.3	96	7.0	725	סך הכול
	0.10		0.01		0.02		0.11	אחוז
1.2	112	0.8	18	3.5	5	15.9	91	ירושלים
1.2	56	0.2	5	20.4	6	14.4	35	תל אביב
1.3	36	0.7	8	30.1	8	6.7	40	חיפה
1.2	19	0.3	1	187.5	3	10.2	41	אשדוד
0.9	9	0.5	2	48.0	13	6.3	21	אשקלון
1.5	50	0.5	6	40.7	11	2.2	42	באר שבע
0.7	14	0.0		21.7	1	4.0	5	בני ברק
0.6	15	0.1	1	16.3	3	5.9	29	חדרה
0.8	11	0.4	2	87.0	2	13.2	19	חולון
0.9	20	0.5	4	58.1	19	7.3	36	טבריה
0.6	11	0.2	2	26.6	5	11.8	40	יפו
1.0	41	0.5	9	0.0		19.2	19	כפר סבא
0.8	6	0.0		95.2	2	5.9	14	כרמיאל
0.8	15	0.0		5.9	1	5.3	32	נהריה
0.4	11	0.3	3	51.7	3	3.2	41	נצרת
0.7	21	0.2	2	3.3	1	5.0	24	נתניה
1.0	14	0.2	1	5.5	1	6.1	17	עפולה
1.2	37	0.1	1	11.2	3	21.2	42	פתח תקוה
1.2	16	0.3	2	78.9	6	6.9	28	קריות
1.0	16	0.5	3	0.0	0	7.0	14	ראשון לציון
0.3	10	0.2	2	0.0		8.5	40	רחובות
0.8	27	0.3	3	10.3	2	10.4	31	רמלה
1.9	46	0.4	5	5.5	1	20.2	24	רמת גן

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2008

זמן הטיפול	מספרים מוחלטים						ימי טיפול ממוצעים בפנייה			פניות במספרים מוחלטים	סך כל הפניות שטופלו
	מל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף		
9.3	9.7	11.8	69.2	821	851	1,042	6,087	27.3	8,801	סך הכול	
33.6	27.8	18.5	20.1	584	484	322	349	35.6	1,739	משרד ראשי	
3.3	5.2	10.2	81.3	237	367	720	5,738	25.2	7,062	סך כל הסניפים	
12.5	8.5	13.9	65.1	133	91	148	693	31.6	1,065	ירושלים	
6.5	10.4	6.5	76.6	28	45	28	331	29.8	432	תל אביב	
1.1	4.2	13.0	81.7	4	15	46	290	24.3	355	חיפה	
1.0	4.5	16.3	78.2	4	17	62	298	23.9	381	אשדוד	
0.8	5.5	4.7	89.0	1	7	6	113	21.9	127	אשקלון	
1.0	7.5	21.4	70.1	4	29	83	272	26.6	388	באר שבע	
-	-	1.0	99.0	-	-	1	96	21.6	97	בני ברק	
0.4	1.7	6.0	91.9	1	4	14	216	21.5	235	חדרה	
1.1	0.6	1.7	96.6	2	1	3	169	22.2	175	חולון	
2.7	2.3	4.9	90.1	7	6	13	237	26.1	263	טבריה	
-	-	1.9	98.1	-	-	5	260	16.7	265	יפו	
5.8	8.7	12.4	73.1	22	33	47	277	27.5	379	כפר סבא	
4.2	1.0	3.1	91.7	4	1	3	88	26.3	96	כרמאל	
5.3	8.9	13.7	72.1	10	17	26	137	36.7	190	נהריה	
0.3	2.9	7.6	89.2	1	10	26	306	20.9	343	נצרת	
-	2.2	2.6	95.2	-	6	7	259	20.0	272	נתניה	
-	-	0.8	99.2	-	-	1	120	21.7	121	עפולה	
2.3	7.8	19.8	70.1	11	37	94	332	28.2	474	פתח תקוה	
-	2.8	7.9	89.3	-	7	20	226	24.1	253	קריות	
-	-	1.0	99.0	-	-	2	192	18.7	194	ראשון לציון	
-	0.7	0.4	98.9	-	2	1	278	15.7	281	רחובות	
1.4	10.4	22.8	65.4	5	37	81	232	27.8	355	רמלה	
-	0.6	0.9	98.5	-	2	3	316	19.0	321	רמת גן	

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2008

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		סך כל הפניות שטופלו		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
6.0	19.2	25.2	7,062	35.6	1,739	27.3	8,801	סך הכול
6.3	18.4	24.7	1,707	27.0	217	25.0	1,924	נכות כללית
6.6	17.4	24.0	1,014	47.0	125	26.5	1,139	נפגעי עבודה
5.9	20.0	25.9	676	28.3	183	26.4	859	זיקנה ושאיירים
4.2	20.8	25.0	725	30.8	51	25.4	776	הבטחת הכנסה
5.0	18.2	23.2	330	30.5	96	24.9	426	סיעוד
7.8	23.2	31.0	357	30.2	39	30.9	396	אמהות
8.2	20.0	28.0	257	32.9	38	28.8	295	אבטלה
4.3	25.1	29.4	170	37.4	59	31.5	229	ניידות
5.7	16.7	22.4	185	23.0	33	22.6	218	מזונות
6.4	18.0	24.4	161	18.4	19	23.8	180	ילדים
3.5	26.1	29.6	96	63.1	53	41.5	149	נפגעי איבה
6.6	21.9	28.5	86	27.1	16	28.3	102	שיקום
8.2	18.6	26.8	58	61.9	19	35.5	77	שירות מילואים
5.1	18.1	23.2	613	23.8	70	23.2	683	גבייה מעצמאים
6.7	18.1	24.9	348	45.5	159	31.4	507	ביטוח ובריאות
14.2	18.0	32.2	5	32.6	239	32.5	244	תיאום ורציפות ביטוח
4.4	16.9	21.2	80	42.3	42	28.5	122	גבייה ממעסיקים
6.7	21.0	27.7	24	42.0	1	28.2	25	הוצאה לפועל
-	-	-	-	36.4	5	36.4	5	ביקורת ניכויים
6.4	22.1	28.5	170	40.3	275	35.8	445	אחר

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2008

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
45.1	3,552	7,879	100.0	8,801	סך הכול מספרים מוחלטים
40.6	1,288	3,170	36.2	3,183	תלונות
23.6	454	1,921	26.4	2,324	עררים
65.5	1,734	2,646	35.0	3,083	בקשות
53.5	76	142	2.4	211	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2008

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
40.6	1,288	3,170	100.0	3,183	סך הכול
45.3	486	1,074	33.8	1,075	עיכוב בטיפול בתביעות
50.3	435	864	27.3	868	ליקויים משרדיים
10.7	35	326	10.3	326	הטרדות בדרישות מיותרות
49.8	120	241	7.6	241	עיכובים בועדות רפואיות
13.2	19	144	4.6	146	ליקויים בועדות רפואיות
73.6	106	144	4.5	144	עיכובים בהחזר גביית יתר
7.5	7	93	3.0	96	תלונות אחרות
71.6	48	67	2.1	67	ליקויים בתקשורת
7.8	5	64	2.0	65	התנהגות עובדים
9.1	5	55	1.7	55	התנהגות עובדי שירותי חוץ
17.5	7	40	1.3	42	ליקויים בהוצאה לפועל
28.6	7	23	0.7	23	טיפול לקוי בנושאי ביטוח ובריאות
-	-	20	0.6	20	ליקויים בחקירות
53.3	8	15	0.5	15	ליקויים בתשתיות

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2008

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
23.6	454	1,921	100.0	2,324	סך הכול
6.9	40	582	28.2	654	דחיית תביעה
17.3	87	504	23.7	552	הפחתה וקיזוז גמלה
42.3	146	345	16.9	393	הפסקת גמלה
14.4	14	97	10.7	248	תוצאות ועדה רפואית
97.2	69	71	4.8	111	חיוב בגין רציפות ביטוח
21.4	18	84	4.0	92	חישוב גמלה
14.9	10	67	3.2	75	עררים אחרים - גמלאות
39.1	18	46	2.6	61	קביעת תושבות
59.1	26	44	2.2	50	קביעת סיווג הביטוח
45.8	11	24	1.2	29	קביעת בסיס לגבייה
-	-	18	0.8	18	החזר חלקי של גביית יתר
92.3	12	13	0.6	15	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
-	-	15	0.6	15	מעבר מנכות לזקנה
27.3	3	11	0.5	11	הוצאה לפועל - גמלאות

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2008

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
65.5	1,734	2,646	100.0	3,083	סך הכול
99.8	845	847	27.0	847	מידע והסברה
95.1	353	371	10.4	381	מסמכים ואישורים
14.8	20	135	10.4	285	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
10.6	20	189	9.0	278	תוספת לגמלה
5.1	8	157	5.7	175	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
22.8	26	114	4.2	129	גמלאות רטרואקטיביות
47.2	51	108	3.6	110	אישורים לקבלת הנחות ופטורים
75.0	9	12	3.2	97	בקשה לגמלה
85.9	67	78	2.8	86	קביעת מועד לוועדה רפואית
93.8	76	81	2.7	84	הסדר תשלומים
91.0	71	78	2.6	79	עדכון פרטים אישיים
5.5	4	73	2.4	73	תקופת המתנה לטיפול רפואי
35.6	21	59	2.2	68	החזר הוצאות
47.6	20	42	1.7	52	החזר גביית יתר
90.9	30	33	1.1	35	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
14.7	5	34	1.1	35	פטור מדמי ביטוח
60.7	17	28	1.1	34	רישום בקופת חולים
43.5	10	23	0.8	24	אספקת שירותי קופות חולים
14.3	1	7	0.4	13	רכישת טובין
45.2	80	177	6.4	198	בקשות אחרות

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2008

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
53.5	76	142	100.0	211	סך הכול
5.6	2	36	49.3	104	מידע מהציבור
100.0	70	70	33.2	70	מכתבי הערכה
11.1	4	36	17.5	37	הצעות חקיקה

לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
40.6	1,288	3,170	36.2	3,183	8,801	סך הכול
41.8	312	747	39.0	751	1,924	נכות כללית
42.3	306	723	63.7	725	1,139	נפגעי עבודה
40.7	61	150	17.5	150	859	זיקנה ושאירים
21.9	40	183	23.6	183	776	הבטחת הכנסה
14.7	14	95	22.5	96	426	סיעוד
51.6	110	213	53.8	213	396	אמהות
37.1	33	89	30.5	90	295	אבטלה
22.0	13	59	26.2	60	229	ניידות
23.8	10	42	19.7	43	218	מזונות
40.0	22	55	30.6	55	180	ילדים
37.9	22	58	38.9	58	149	נפגעי איבה
24.0	6	25	24.5	25	102	שיקום
37.1	13	35	45.5	35	77	שירות מילואים
37.5	84	224	33.1	226	683	גבייה מעצמאים
25.9	7	27	5.3	27	507	ביטוח ובריאות
79.7	102	128	52.5	128	244	תיאום ורציפות ביטוח
40.5	15	37	30.3	37	122	גבייה ממעסיקים
18.2	4	22	88.0	22	25	הוצאה לפועל
-	-	1	20.0	1	5	ביקורת ניכויים
44.4	114	257	58.0	258	445	אחר

לוח 10ב': עררים כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			עררים כאחז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
23.6	454	1,921	26.4	2,324	8,801	סך הכול
14.9	54	362	26.8	516	1,924	נכות כללית
16.8	18	107	12.9	147	1,139	נפגעי עבודה
14.8	40	271	33.8	290	859	זיקנה ושירים
29.9	88	294	43.8	340	776	הבטחת הכנסה
5.2	9	172	42.5	181	426	סיעוד
29.3	24	82	26.3	104	396	אמהות
25.4	30	118	44.1	130	295	אבטלה
17.1	12	70	36.2	83	229	ניידות
20.3	12	59	28.4	62	218	מזונות
23.0	14	61	36.7	66	180	ילדים
15.2	5	33	24.8	37	149	נפגעי איבה
14.3	4	28	28.4	29	102	שיקום
17.6	3	17	23.4	18	77	שירות מילואים
41.2	14	34	5.4	37	683	גבייה מעצמאים
67.4	122	181	48.7	247	507	ביטוח ובריאות
18.2	2	11	4.5	11	244	תיאום ורציפות ביטוח
-	-	3	2.5	3	122	גבייה ממעסיקים
100.0	2	2	8.0	2	25	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	5	ביקורת נכויים
6.3	1	16	4.7	21	445	אחר

לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2008

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			מזה: בקשות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
65.5	1,734	2,646	35.0	3,083	8,801	סך הכול
68.6	348	507	32.1	618	1,924	נכות כללית
78.0	167	214	21.6	246	1,139	נפגעי עבודה
64.0	217	339	46.3	398	859	זיקנה ושארים
46.3	68	147	28.9	224	776	הבטחת הכנסה
69.4	84	121	34.5	147	426	סיעוד
55.4	36	65	18.7	74	396	אמהות
80.6	50	62	23.7	70	295	אבטלה
55.9	33	59	33.6	77	229	ניידות
60.0	54	90	48.6	106	218	מזונות
62.2	28	45	32.8	59	180	ילדים
62.2	28	45	35.6	53	149	נפגעי איבה
62.9	22	35	43.1	44	102	שיקום
68.2	15	22	28.6	22	77	שירות מילואים
57.1	221	387	59.4	406	683	גבייה מעצמאים
47.9	103	215	45.4	230	507	ביטוח ובריאות
95.8	92	96	43.0	105	244	תיאום ורציפות ביטוח
80.3	57	71	59.8	73	122	גבייה ממעסיקים
100.0	1	1	4.0	1	25	הוצאה לפועל
50.0	1	2	60.0	3	5	ביקורת ניכויים
88.6	109	123	28.5	127	445	אחר

רשימת סקרים מנהליים¹

- מס' 1 - "מקבלי קצבאות זיקנה ושאיירים בבנק הדואר באמצעות מיופה כוח", 1972.
- מס' 2 - "אובדן זמן עבודה במוסד לביטוח לאומי", 1973.
- מס' 3 - "קיצוז דמי ביטוח מגמלאות – 1971/72", 1973.
- מס' 4 - "המבוטחים הלא-שכירים – עיבודים סטטיסטיים ממשלוח פנקסי המקדמות לשנת 1973/74", 1974.
- מס' 5 - "גבייה ממעבידים - הגבייה, החוב, הפוטנציאל ועומק הפיגור בשנים 1973 - 1974, לפי סניפי המוסד", 1975.
- מס' 6 - "גבייה מהמבוטחים ה"לא שכירים" – עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד לשנים 1972/73 - 1974/75", 1975.
- מס' 7 - "שיקום נכי עבודה קשים", 1975.
- מס' 8 - "כוח אדם, העדרות ותנועת עובדים", 1976.
- מס' 9 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1978 ו-1979", 1978.
- מס' 10 - "גבייה ממעבידים – פוטנציאל הגבייה, החוב ועומק הפיגור לפי סניפים, לשנת 1977", 1979.
- מס' 11 - "כוח אדם, תנועת עובדים וניצול ימי עבודה, 1977-1978", 1979.
- מס' 12 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1979 ו-1980", 1979.
- מס' 13 - "גבייה ממבוטחים ה"לא-שכירים", עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד, לשנים 1975-1977", 1980.
- מס' 14 - "מבצעי מיצוי זכויות בענף זיקנה ושאיירים בתקופה 1976-1979", 1980.
- מס' 15 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1980 ו-1981", 1981.
- מס' 16 - "מיצוי זכויות לקצבת זיקנה של נשים שצברו תקופת אכשרה", 1981.
- מס' 17 - "ערעורים לבית הדין הארצי לעבודה על החלטות וועדות ערר בנכות כללית ובנפגעי עבודה", 1981.
- מס' 18 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1981 ו-1982", 1982.
- מס' 19 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1982 ו-1983", 1983.
- מס' 20 - "שירותים מיוחדים לנכים", 1983.
- מס' 21 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1983 ו-1984", 1983.
- מס' 23 - "מקבלי הלוואות עומדות ותשלומים למוגבלים בניידות בשנים 1982-1984", 1984.
- מס' 24 - "הדחיות של תביעות לקצבת נכות בשנים 1981-1982", 1984.
- מס' 25 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1984 ו-1985", 1985.
- מס' 26 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1985 ו-1986", 1986.
- מס' 27 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1986 ו-1987", 1987.
- מס' 28 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1987 ו-1988", 1988.
- מס' 29 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1988 ו-1989", 1989.
- מס' 30 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1989 ו-1990", 1990.
- מס' 31 - "הגדרות ושיטות חישוב ועדכון של גמלאות, דמי הביטוח ומבוטחים", 1990.
- מס' 32 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1990-1991", 1991.
- מס' 33 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1991-1992", 1991.
- מס' 34 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1992-1993", 1992.
- מס' 35 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1993.
- מס' 36 - "סקר קבלת קהל, סניף ירושלים", 1995.
- מס' 37 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1995.
- מס' 38 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי: תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם, 1995 - 1998", מאת: אבנר שרף, 1998.
- מס' 39 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנים 1996 - 1997", מאת: שרית בייץ-מוראי, 1998.
- מס' 40 - "פעולות אגף החקירות בשנת 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.

- מס' 41 - "עבודת בתי הדין האזוריים לעבודה בנושאי הביטוח הלאומי, תשנ"ד-1994", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1998.
- מס' 42 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.
- מס' 43 - "פעולות ענף זכויות עובדים בפשיטת רגל ופרוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 1999.
- מס' 44 - "פניות הציבור למוסד לביטוח לאומי, 1998", 1999.
- מס' 45 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 1998", 1999.
- מס' 46 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנת 1998", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה לוף ודבורה יוסף, 1999.
- מס' 47 - "עבודת לשכות הסיוע המשפטי בנושאי הביטוח הלאומי, 1996-1997", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1999.
- מס' 48 - "סקר ועדות ערר בתביעות לקצבת שר"ם", מאת: שנטל וסרשטיין, 2000.
- מס' 49 - "שימוש בחקירות בענף הבטחת הכנסה בשנת 1997", מאת: רמסיס גרא, 2000.
- מס' 50 - "תשלומי ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופירוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 51 - "אגף החקירות בשנת 1999", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 52 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 53 - "מפעלים מיוחדים: דו"ח פעילות לשנת 1999", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה לוף ודבורה יוסף, 2000.
- מס' 54 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 1999", 2000.
- מס' 55 - "סקר מקבלי גמלה פרטיים", מאת: שנטל וסרשטיין ויעקב צדקה, 2000.
- מס' 56 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1999", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 57 - "ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופרוק תאגיד, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 58 - "ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 59 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2000", 2001.
- מס' 60 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 61 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 62 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2001", 2002.
- מס' 63 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 64 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 65 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 66 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 67 - "פניות הציבור אל מוסד לביטוח לאומי, 2002", 2003.
- מס' 68 - "כינוס נכסים ופשיטת רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 69 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 70 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירה, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 71 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2003", מאת: יעקב צדקה, 2004.
- מס' 72 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 73 - "הקרן למפעלים מיוחדים: תוכניות והמשכיותם", מאת: שרית בייץ וברנדה מורגנשטיין, 2005.
- מס' 74 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2004", מאת: אוראל אבוטבול, 2005.
- מס' 75 - "סקר נכים בקהילה שקצבתם מנוהלת בידי הקרן לטיפול בחסויים", מאת יעקב צדקה ורבקה פריאור, 2005.
- מס' 76 - "האוכלוסייה המבוטחת במוסד לביטוח לאומי: תנאי הזכאות ודרכי הביטוח 1997 - 2005", מאת אבנר שרף, 2005.

- מס' 77 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 78 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 79 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 80 - "עבודת הלשכות לסיוע משפטי בנושא הביטוח הלאומי 2003-2004", מאת שאול נמרודי, 2006.
- מס' 81 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2005", מאת אוראל אבוטבול, 2006.
- מס' 82 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 83 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 84 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 85 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי מאפיינים אישיים ותעסוקתיים, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 86 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2006", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 87 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2006", מאת אוראל אבוטבול, 2007.
- מס' 88 - "חקירות בתביעות לגמלת הבטחת הכנסה, 2001-2005", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 89 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2006", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 90 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2006", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 91 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2007", מאת אוראל אבוטבול, 2008.
- מס' 92 - "עובדי המוסד לביטוח לאומי מאפיינים אישיים ותעסוקתיים, 2006", מאת: אבנר שרף, 2008.
- מס' 93 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2007", מאת אבנר שרף, 2008.
- מס' 94 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2007", מאת אבנר שרף, 2008.
- מס' 95 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2007", מאת אבנר שרף, 2009.
- מס' 96 - "עובדי המוסד לביטוח לאומי לפי מאפיינים אישיים ומאפייני תעסוקה, 2007", מאת אבנר שרף, 2009.