



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון  
ירושלים, שבט התשפ"א, פברואר 2021



# פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2020

מיכאלה אסולין

סקרים מנהליים 148





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

# פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2020

מיכאלה אסולין

סקרים מינהליים 148  
ירושלים, שבת התשפ"א, פברואר 2021



## פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום זה הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות האגף לפניות הציבור בשנת 2020. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2020 גם אם הגיעו לפני כן.

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

ב-2020 טיפל האגף לפניות הציבור ב-17,759 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עליה דרמטית של 86.5% בסך הפניות שטופלו לעומת 2019 (9,518 פניות). העלייה במספר הפניות נובעת מהתפרצות נגיף הקורונה אשר גרם לריבוי התביעות שהוגשו למוסד לביטוח הלאומי, לשינויי החקיקה התכופים ולתשלומי המענקים השונים על ידי המוסד לביטוח לאומי בתקופה זו.

למרות הגידול במספר הפונים לאגף לפניות הציבור השנה, ברצוני לציין את הירידה המשמעותית בשיעור התלונות שנמצאו מוצדקות והעובדה שהטיפול בקרוב ממחצית מהתלונות הסתיים תוך כשבוע.

תודתי למיכאלה אסולין על הכנה, עיבוד וניתוח הנתונים, למירב פרו על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

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

ניצה קסיר

סמנכ"לית מחקר ותכנון



## תוכן עניינים

1	מבוא
2	ממצאים עיקריים לשנת 2020
4	פניות לפי סוג הפנייה
7	מדד פניות הציבור
7	משך הטיפול הממוצע בפניות
7	פניות בענפים נבחרים
11	תלונות
12	שיטת העבודה והגדרות
12	שיטת העבודה
12	הגדרות
15	תיאור הטיפול במבחר פניות בשנת 2020
5	לוחות שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.





## מבוא

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

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

פרסום שנתי זה מרכז את מכלול הנתונים בתחום פניות הציבור בכתב, שבאמצעותם אפשר להעריך את השירות שהאגף מספק ואת תוצאות פעולותיו, וכן ללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה, משלב הקליטה ועד התשובה הסופית לפונה, תוך בדיקת מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

האגף לפניות הציבור בודק כל תלונה, בין היתר באמצעות הפנייתה למנהלים המקצועיים, וכאשר נמצא שהיא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות. דוח זה נועד לסייע למנהלים במוסד לעמוד על הציפיות של המבוטחים, לאתר ליקויים ולשפר את תפקוד המוסד. לכן, ניתוח תלונות הציבור הוא כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בגיבוש תוכניות ויזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שייעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנזקקים באופן שוטף לשירותי המוסד. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

ב-2020 טיפל האגף לפניות הציבור ב-17,759 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עליה דרמטית של 86.5% בסך הפניות שטופלו לעומת 2019 (9,518 פניות). העלייה במספר הפניות נובעת מהתפרצות נגיף הקורונה אשר גרם לריבוי התביעות שהוגשו למוסד לביטוח הלאומי, לשינויי החקיקה התכופים ולתשלומי המענקים השונים על ידי המוסד לביטוח לאומי בתקופה זו.

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

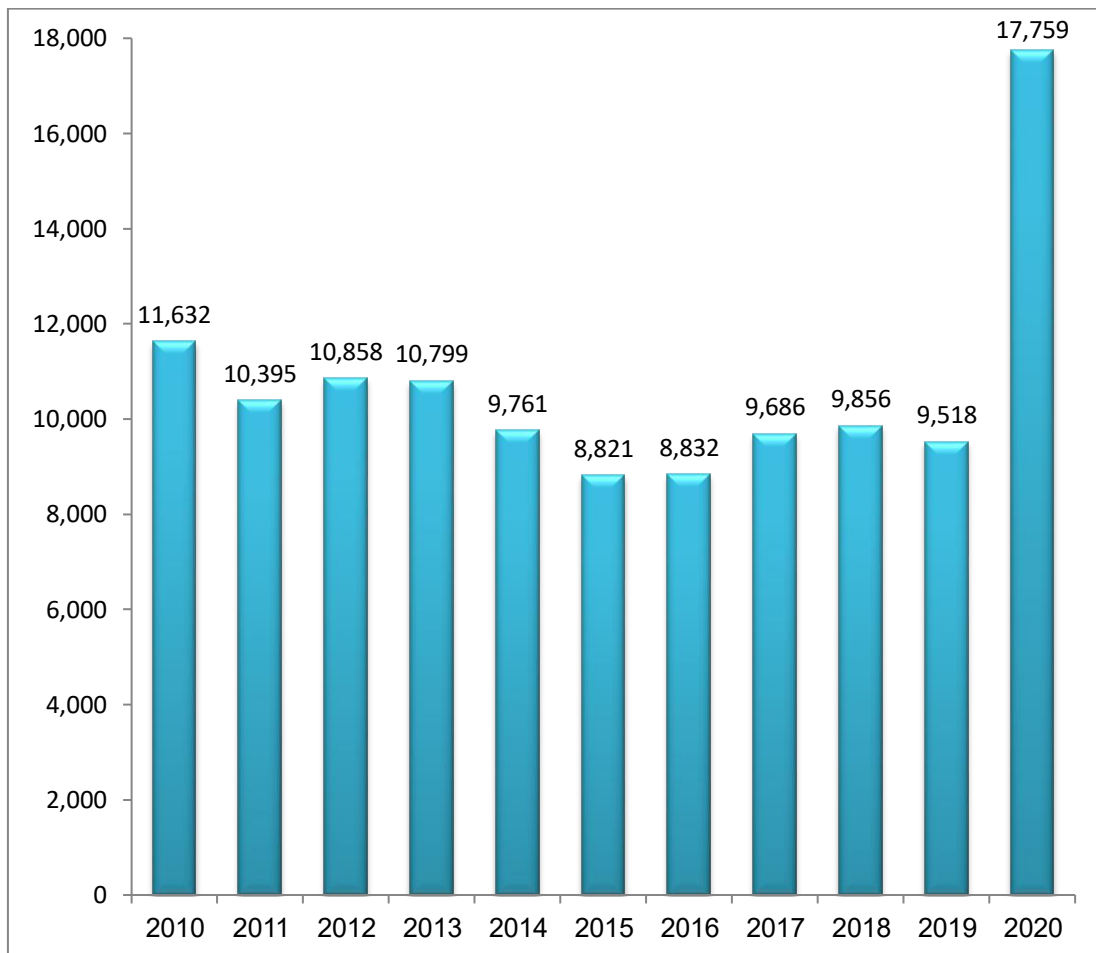
## ממצאים עיקריים לשנת 2020

ב-2020 טיפל האגף לפניות הציבור ב-17,759 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עליה דרמטית של 86.5% בסך הפניות שטופלו לעומת 2019 (9,518 פניות). העלייה במספר הפניות נובעת מהתפרצות נגיף הקורונה אשר גרם לריבוי התביעות שהוגשו למוסד לביטוח הלאומי, לשינויי החקיקה התכופים ולתשלומי המענקים השונים על ידי המוסד לביטוח לאומי בתקופה זו. חשוב לציין כי מספר מקבלי דמי אבטלה עלה ב-705% ב-2020 לעומת 2019.

מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר (7,721 תלונות ב-2020 43.5% מסך כל הפניות) (לוח 1 בנספח). מבין ענפי הגמלאות, שינוי חד במספר הפניות נרשם בענף אבטלה 1,212% בעקבות הקורונה, לעומת זאת בענף נפגעי איבה נרשמה ירידה של 18.4% (לוח 2 בנספח).

תרשים 1

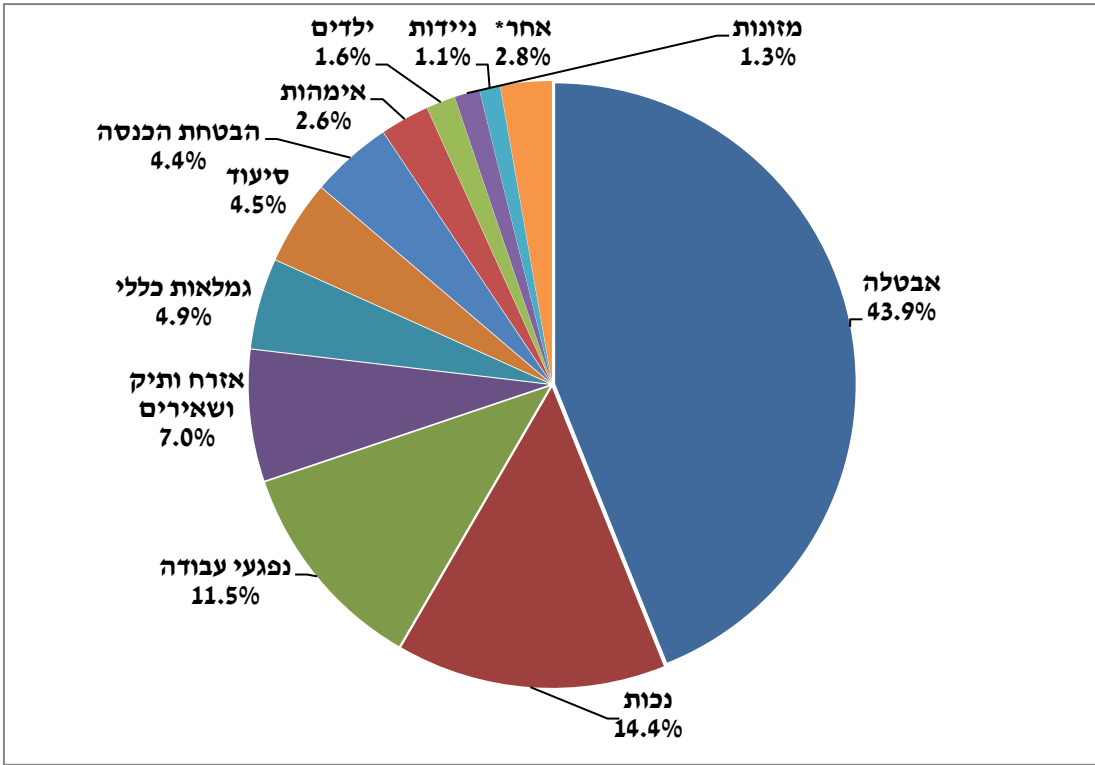
פניות שטופלו, 2010-2020



בשנת הקורונה כ-39% מכל הפניות ו-44% מהפניות בגמלאות – התרכזו בענף אבטלה (לוח 2 בנספח ותרשימים 2-3).

תרשים 2

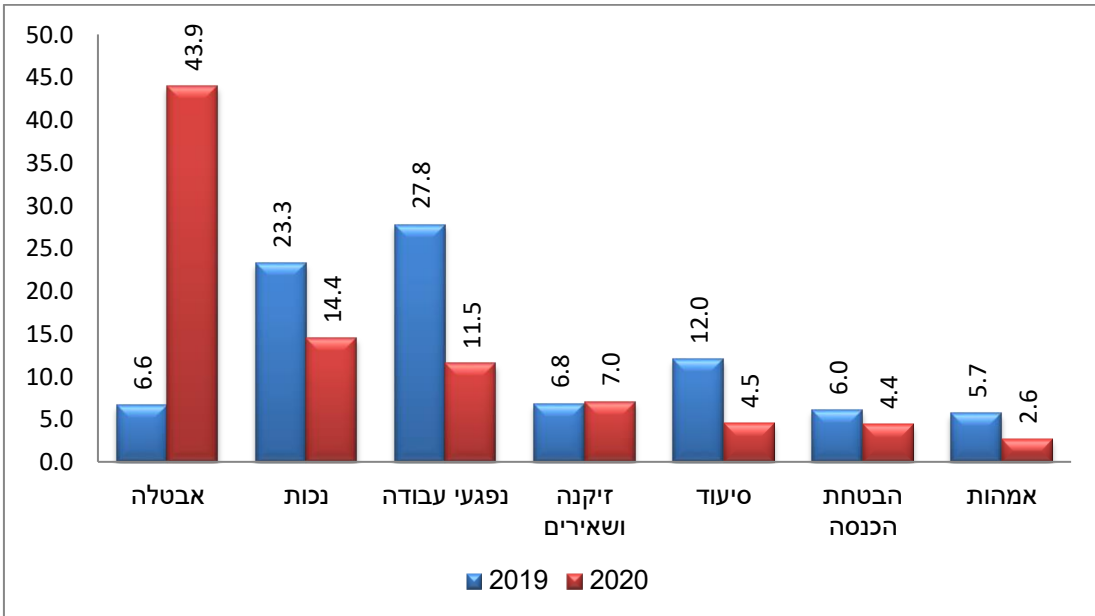
פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2020



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

תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2020 לעומת 2019

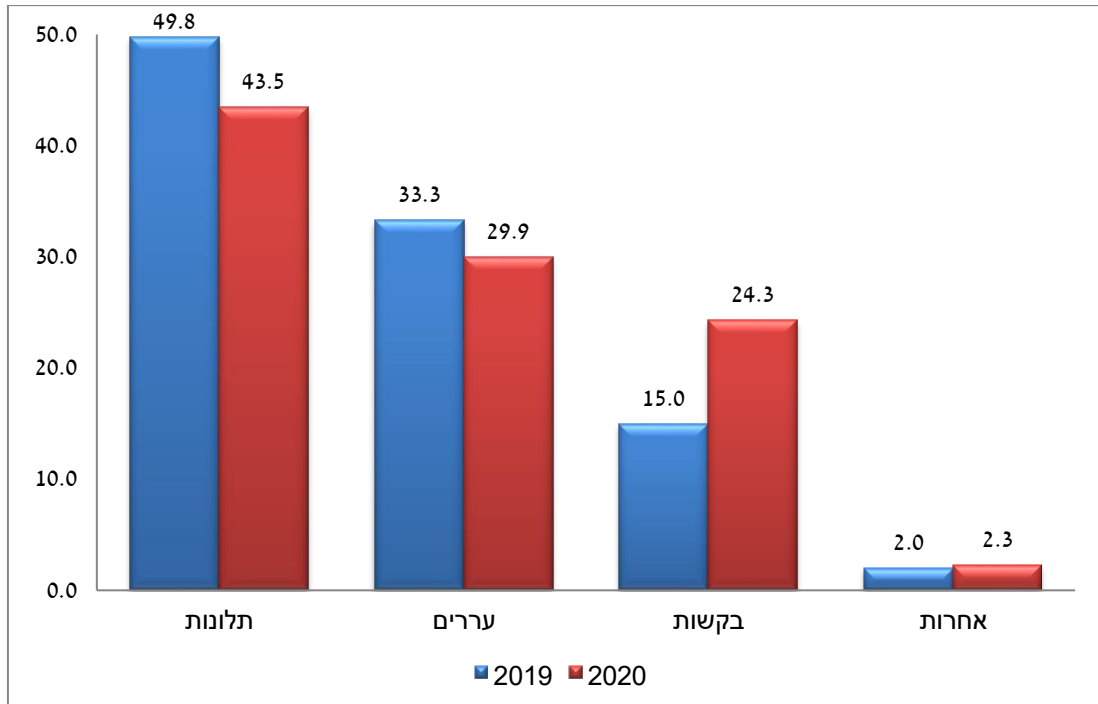


## פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2020 טופלו 7,721 תלונות, 5,317 עררים, 4,312 בקשות ו-409 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). התלונות היוו 43.5% מכלל הפניות, העררים – 29.9% והבקשות 24.3% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחז מהכלל הפניות), 2020 \* לעומת 2019

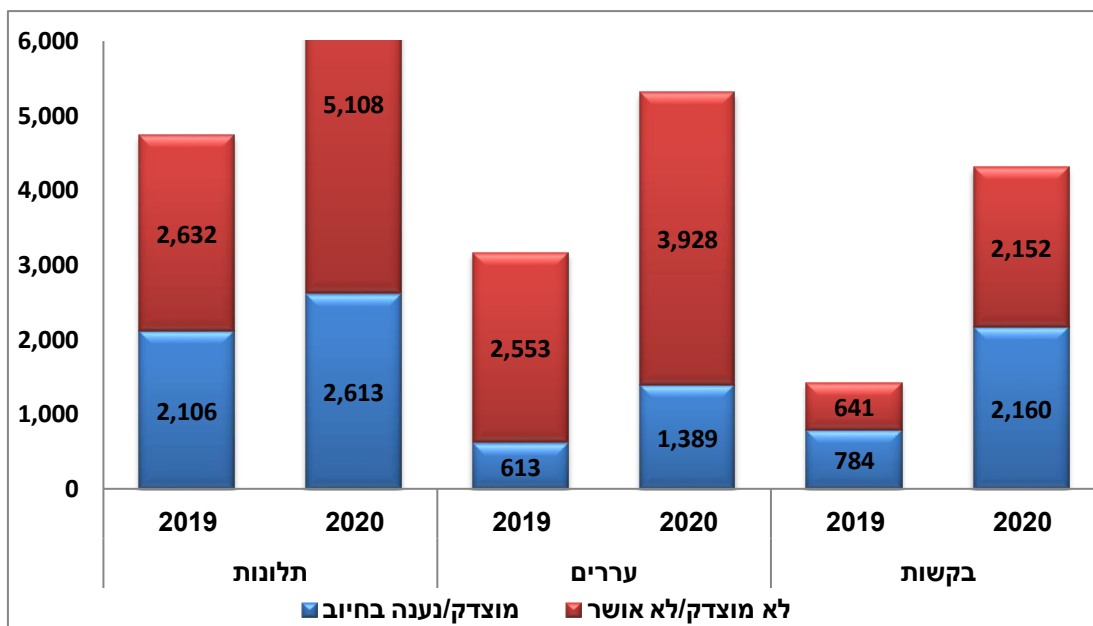


\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2020 היה 33.8% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 44.4% ב-2019. העררים שהתקבלו 26.1% לעומת 19.4% ב-2019, הבקשות שאושרו 50.1% לעומת 55% ב-2019 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, \*2020 לעומת 2019



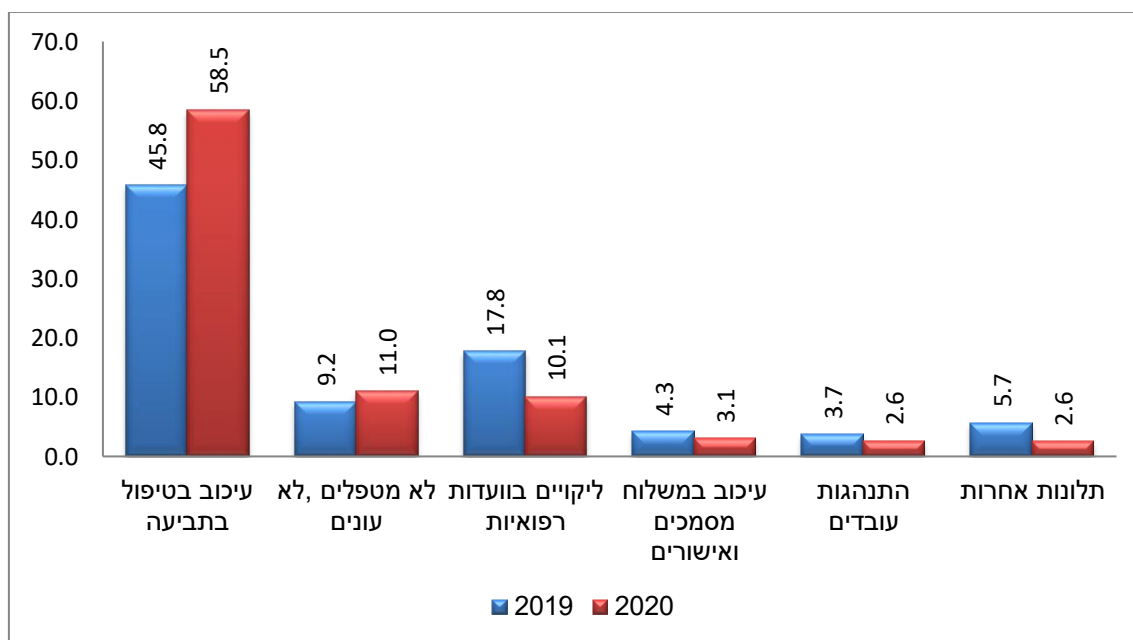
\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

**תלונות:**

עיקר התלונות ב-2020 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 58.5% ובטענה ש"לא מטפלים או לא עונים" – 11.0% (לוח 9 בנספח ותרשים 6).

תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, \*2020 לעומת 2019



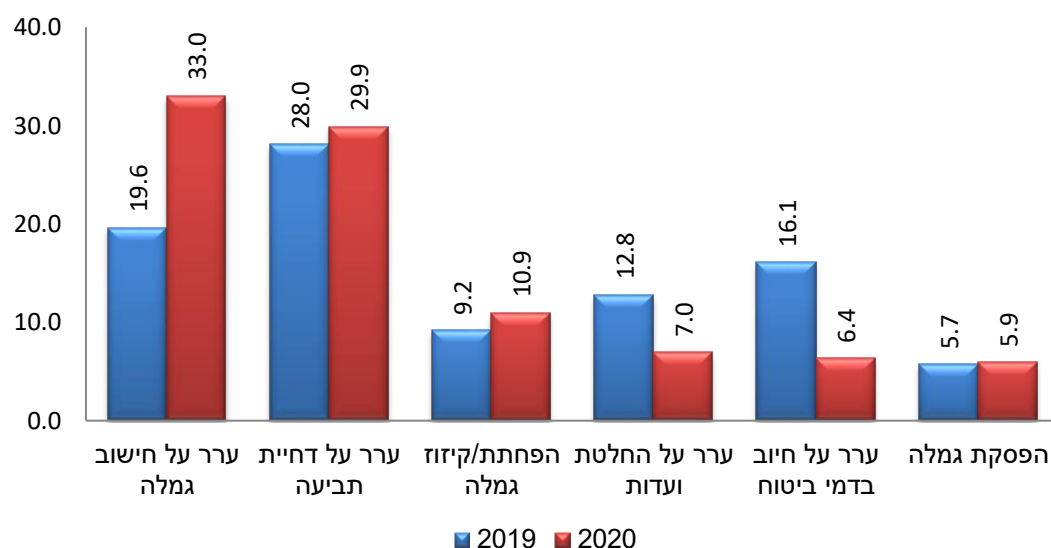
\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## עררים:

בעררים שטופלו ב-2020 בלטו ערעורים על חישוב גמלה – 33%, על דחיית תביעה – 29.9% ועל הפחתה או קיזוז גמלה – 10.9% (לוח 10 בנספח ותרשים 7).

תרשים 7

### עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), 2020 \* לעומת 2019



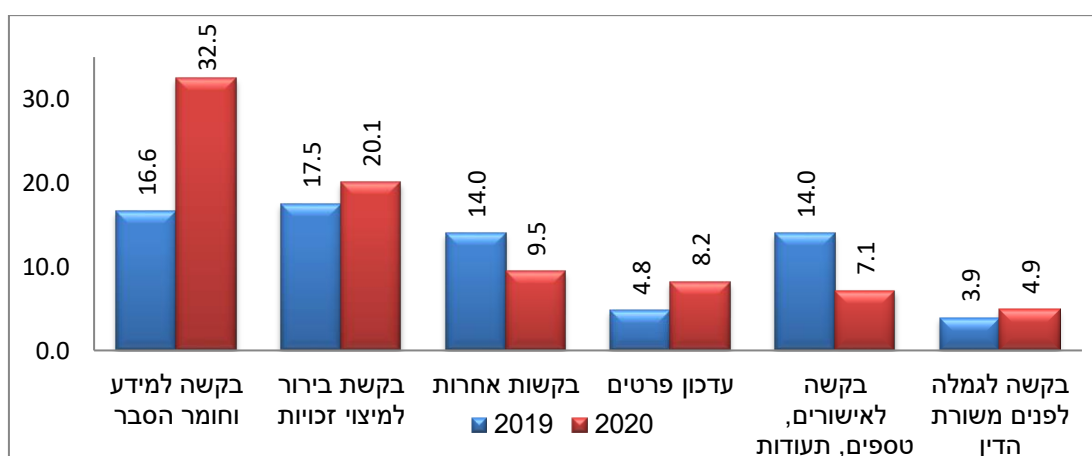
\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2020 היו בקשות למידע וחומר הסבר 32.5% בקשות לביורר מיצוי זכויות – 20.1% מכלל הבקשות, ובקשות אחרות – 9.5% (לוח 11 בנספח ותרשים 8).

תרשים 8 \*

### בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2020 לעומת 2019



\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## מדד פניות הציבור

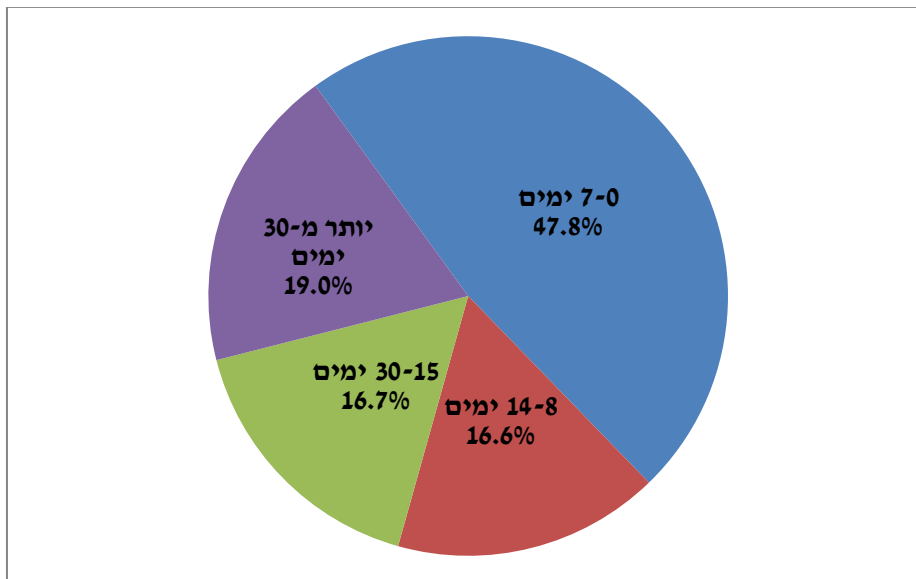
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובכפר סבא היה דומה מאוד (1,014 ו-1,023 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של כפר סבא (6.3 ו-5.3 בהתאמה), משום שמספר מקבלי גמלאות ב כ"ס (194,702) גדול ממספר מקבלי גמלאות בתל אביב (160,692) (לוח 5 בנספח הלוחות).

## משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2020 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות כ-19.7 ימים ירידה של 2.5% לעומת 2019 (20 ימים). 47.8% מהפניות טופלו בפרק זמן של שבוע (לוח 7 בנספח ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2020



## פניות בענפים נבחרים

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 44.3% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 21.9% (לוחות 2, 12, 13, 14 בנספח ותרשימים 10 ו-11).

## אבטלה

מספר הפניות שטופלו ב-2020 עלה ב-1,212% לעומת 2019. **תלונות:** 46.05% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 33.4% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עריים:** 32.19% מכלל הפניות

בענף. 34.7% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות:** 20.57% מכלל הפניות בענף. 32.3% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

## נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2020 עלה ב-22.7% לעומת 2019. **תלונות:** 41.26% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 38.7% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 46.1% ב-2019. **עררים:** 30.79% מכלל הפניות בענף. 15.1% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים לעומת 13.2% ב-2019. **בקשות:** 26.02% מכלל הפניות בענף. 37.7% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 51.3% ב-2019.

## נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2020 ירד ב-18.4% לעומת 2019. **תלונות:** 65.78% מכלל הפניות בענף זה ב-2019 לעומת 73.9% ב-2019. התלונות המוצדקות – 41.6% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 56% ב-2018. **עררים:** 21.08% מכלל הפניות לעומת 18.2% ב-2019. 14.1% מן העררים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 13.1% ב-2019. **בקשות:** 12.42% מכלל הפניות לעומת 7.6% ב-2019. 29.8% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 58.9% ב-2019.

## אזרח ותיק ושאיירים

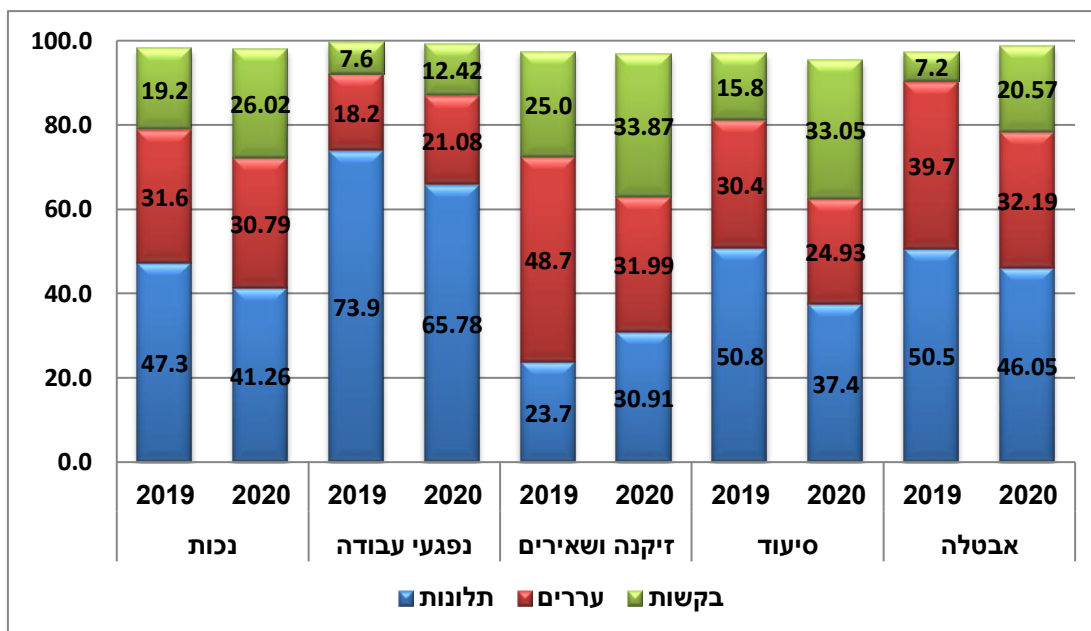
מספר הפניות שטופלו ב-2020 עלה ב-104.6% לעומת 2019. **תלונות:** 30.91% מכלל הפניות בענף זה לעומת 23.7% ב-2019. 31.4% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 31.8% ב-2019. **עררים:** 31.99% מכלל הפניות לעומת 48.7% ב-2019. 21.3% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 14% ב-2019. **בקשות:** 33.87% מסך כל הפניות לעומת 25% ב-2019. 39.5% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 54.4% ב-2019.

## סיעוד

מספר הפניות שטופלו ב-2020 ירד ב-25.7% לעומת 2019. **תלונות:** 37.4% מכלל הפניות בענף זה לעומת 50.8% ב-2019. 28.8% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 35% ב-2018. **עררים:** 24.93% לעומת 30.4% ב-2019. 22.5% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 26.7% ב-2019. **בקשות:** 33.1% מסך הפניות לעומת 15.8% ב-2019. 33.1% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 55.9% ב-2019.



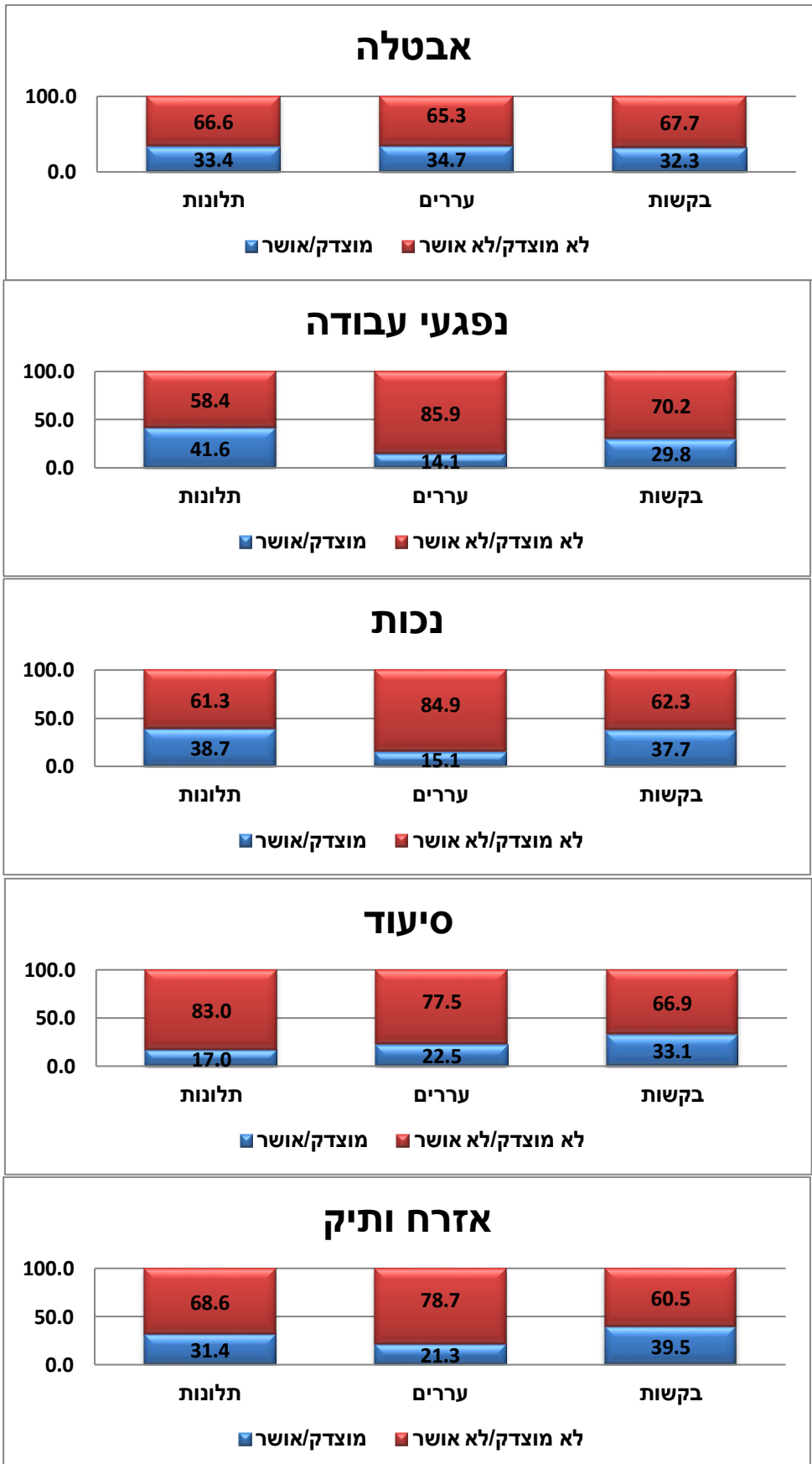
**פניות\* לפי ענפים נבחרים (אחוזים\*\*), לעומת 2019**



\* הנתונים ל-2020 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

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

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2020

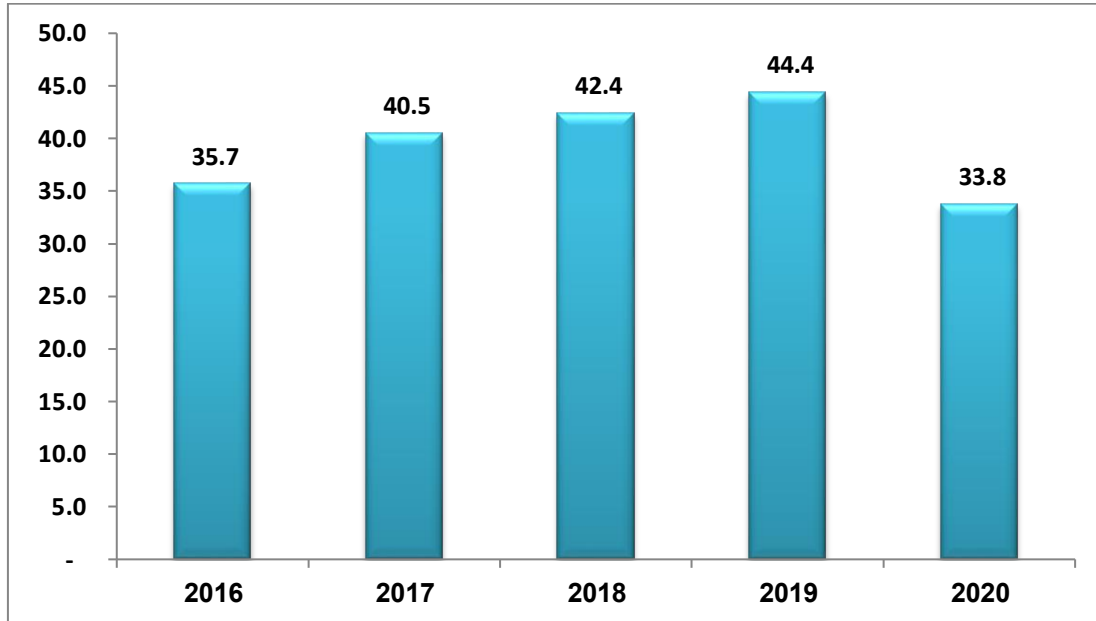


## תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי 33.8% מן התלונות ב-2020 נמצאו מוצדקות לעומת 44.4% ב-2019 (לוח 16 בנספח ותרשים 12).

תרשים 12

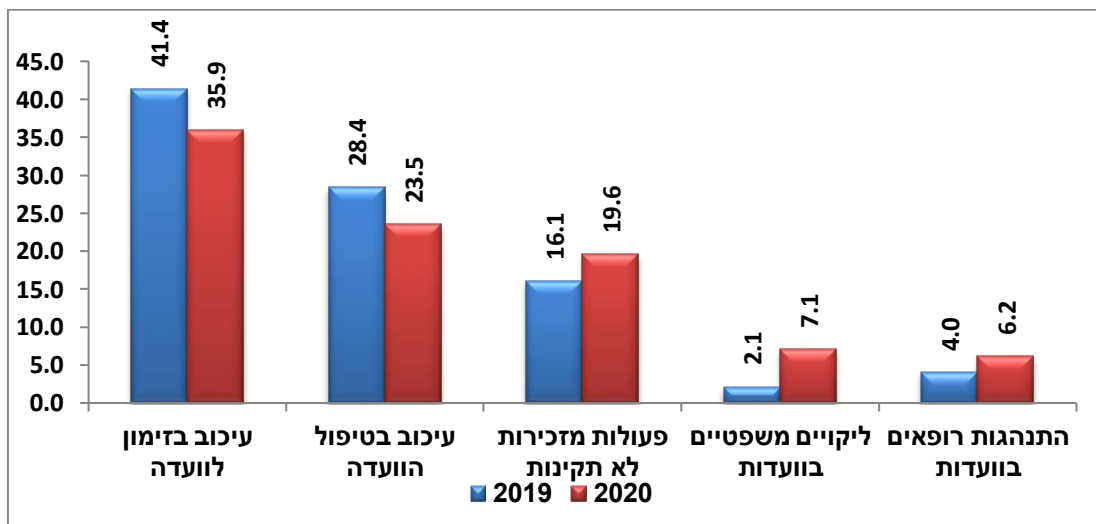
**התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2016-2020**



**תלונות על הוועדות הרפואיות:** מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2020 779 – 7.8% פחות מב-2019; 35.9% בהן היו בגין עיכוב ביזמון לוועדות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות נגע לעיכובים ביזמונים לוועדות – 63.2% (לוח 15 בנספח ותרשים 13).

תרשים 13

**תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2020 לעומת 2019**



# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

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

## הגדרות

### משך הטיפול

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

### הפונים

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

### הפניות

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

### ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה: תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנשוא.
- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

## **ענפים**

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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



## תיאור הטיפול במבחר פניות בשנת 2020<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

## אישור זכאות לדמי אבטלה למובטל חוזר בהתאם לתקנות לשעת חירום שהותקנו עקב משבר הקורונה

הסוגיה – אישור תשלום דמי אבטלה למובטל חוזר בהתאם לתקנות לשעת חירום.

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנה מבוטח שהגיש תביעה לדמי אבטלה בחודש 03/2020. לטענתו, תביעתו אושרה אך נמסר לו כי אינו זכאי לתשלום דמי אבטלה לחודש 03/2020 ולחלק מחודש 04/2020 בהם קיים דיווח על רישום בשירות התעסוקה. המבוטח ביקש לברר מדוע אינו זכאי לתשלום דמי אבטלה לחודשים האמורים.

בחינת המשמעויות – מבירור העניין עולה כי מדובר במובטל חוזר אשר במסגרת תביעתו מיום 01/12/2018 ניצל את מלוא הימים המרביים להם היה זכאי (175 ימים) ב-07/2019.

תביעתו מ-03/2020 אושרה, אך הוא לא היה זכאי לתשלום דמי אבטלה לחודש 03/2020 ולחלק מהימים בחודש 04/2020 מאחר וב-11 החודשים הקודמים לחודשים אלו שולמו לו דמי אבטלה עבור מספר ימי האבטלה המרביים. החלטה זו הסתמכה על הוראת סעיף 171 לחוק הביטוח הלאומי, לפיה:

"לא ישולמו דמי אבטלה למובטל בחודש פלוני אם קיבל דמי אבטלה בעד מספר ימים כלהלן באותו חודש ובאחד עשר החודשים שקדמו בתכוף לאותו חודש...".

אגף פניות הציבור פנה לסניף והפנה את תשומת ליבו כי בתקנות לשעת חירום שהתקבלו ופורסמו מספר שבועות קודם לכן נקבע כי על אף האמור בסעיף 171 ניתן להמשיך ולשלם אבטלה גם למי שניצל את הימים המרביים, כל עוד הפסקת העבודה הייתה ב-03/2020 והלאה.

לאור האמור התבקש הסניף לבחון את זכאות המבוטח לתשלום דמי אבטלה לחודשים 03/2020 ו-04/2020 בהתאם לתקנות האמורות.

בתגובה השיב הסניף כי זכאותו של המבוטח נבחנה לפי כל ההקלות הקיימות בתקנות לשעת חירום והחלטה בעינה עומדת.

אגף פניות הציבור פנה לסניף פעם נוספת והבהיר כי עפ"י הוראות התקנה שלעיל המבוטח עונה על תנאי הזכאות לתשלום דמי אבטלה לחודשים 03/2020 ו-04/2020 וכי יש לשוב ולבחון את זכאותו בהתאם.

סיכום המקרה – הסניף פנה בעניין להתייעצות עם ענף אבטלה, בסופה אושר תשלום החל מ-3/2020. הפרשי תשלום הופקדו לחשבון המבוטח.



## **ביטול שלילת דמי אבטלה על פי שיקול דעת בשל משבר הקורונה**

הסוגיה – ביטול שלילת דמי אבטלה על פי שיקול דעת בשל משבר הקורונה.

פרטי המקרה – הפונה, אם חד הורית, מתגוררת עם שני הורים עם מוגבלות: אביה לאחר השתלת כבד ואימה חולה במחלה ממארת. היא יצאה לחל"ת ביוזמתה בשל העובדה ששני הוריה נמצאים בקבוצת סיכון לפיתוח סיבוכי קורונה. המבוטחת הלינה על שלילת זכאותה לדמי אבטלה ב-90 הימים הראשונים לאחר הגשת תביעתה.

בחינת המשמעויות – תחום אבטלה ציין כי, עם כל הצער, לפי הנחיות מינהל הגמלאות לא ניתן להכיר בסיכון בריאותי של הורי המבוטחת כסיבה מוצדקת ליציאתה לחל"ת וכי מדובר בהפסקת עבודה מרצון.

המבוטחת פנתה שוב והבהירה כי יציאתה לחל"ת בשל החשש לסיכון בריאותי של הוריה נעשתה לבקשתה ומאושרת על ידי המעסיק בשל משבר הקורונה. מעיון באישור מעסיק שצירפה המבוטחת עלה כי לאור משבר הקורונה המעסיק החליט מיוזמתו להקטין פעילות והוציא עובדים לחל"ת מחודש 04/2020, אך על גבי אישור המעסיק לא צוין שמה של המבוטחת. המבוטחת התבקשה להמציא הסבר לאי ההתאמה, אך בשלב זה טרם התקבלה תגובת המעסיק.

בשים לב לאי ההתאמה בין הצהרתה כאמור לעיל לבין מה שצוין בטופס התביעה לפיו החל"ת לכאורה באישור מעסיק, סברנו כי בצוק העיתים אנו נדרשים לפעול לפי בית הלל ולא באופן דווקני.

סיכום המקרה – לאור מצב חירום הקורונה הוחלט להפעיל שיקול דעת לטובת המבוטחת, להסתפק באישור המעסיק הקיים בתיק ולאשר את התביעה.

## **החזרת תיק לדיון חדש בדרג ראשון לאחר שנקבעה נכות רפואית**

**הסוגיה** – קביעת נכות רפואית למבוטח ללא נוכחות, בהסתמך על אישורים רפואיים, מבלי שניתנה לכך הסכמת המבוטח או מייצגו.

**פרטי המקרה** – מייצגת בתיק של מבוטח שנקבעה לו דרגת נכות רפואית ללא נוכחות, על בסיס מסמכים רפואיים בלבד, פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על כך שהוועדה בעניין מרשה התקיימה מבלי שניתנה הסכמת המבוטח או הסכמתה לעצם קיום הוועדה ללא נוכחות. לאור האמור ביקשה המייצגת להחזיר את עניינו של מרשה לוועדה בדרג ראשון.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי למבוטח נערכה ועדה מדרג ראשון ללא נוכחות, על בסיס מסמכים, בהתאם לנוהל שהיה קיים באותה עת בשל הקורונה.

כטענת המייצגת, במקרה הנדון הוועדה התקיימה מבלי שהתקבלה הסכמת המבוטח או מייצגו.

הסניף ציין כי בבירור עם אגף ועדות רפואיות נמסר להם שאין אפשרות להחזיר את התיק לדיון בדרג ראשון, וככל שיש למבוטח השגות על ההחלטה עליו להגיש ערעור.

אגף פניות הציבור סבר כי במקרה הנדון יש להיענות לבקשת המייצגת ולהחזיר את התיק לדיון מדרג ראשון, הן לאור הנסיבות (לא התקבלה הרשאת המבוטח והמייצגת) והן ולאור חזר "הנחיות להתמודדות עם משבר הקורונה – נפגעי עבודה", לפיו:

1. יש לבקש את הרשאת המבוטח או מייצגו על מנת לקיים ועדה ללא נוכחות, ובהסתמך על מסמכים בלבד.

2. בתום תקופת החירום ניתן יהיה, בוועדה בנוכחות, לקבוע אחוזים גבוהים יותר לאותה תקופה. אגף פניות הציבור פנה בעניין לאגף ועדות רפואיות תוך הפנייה לשני הסעיפים האמורים.

**סיכום המקרה** – לאחר התייעצות של אגף ועדות עם הלשכה המשפטית הוחלט כי לאור הנסיבות יש להחזיר את התיק לוועדה מדרג ראשון, על מנת שתדון בתביעה לקביעת דרגת נכות מלכתחילה. זימון לוועדה מדרג ראשון נשלח למבוטח.

## **השבת מענק לכל אזרח לביטוח הלאומי**

**הסוגיה** – מבוטחת אשר בחרה להחזיר לביטוח הלאומי את ה"מענק לכל אזרח" בסך 750 ש"ח, ששולם לה.

**פרטי המקרה** – מבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור, הביעה רצונה להחזיר את ה"מענק לכל אזרח" ששולם לה וביקשה לקבל פרטי חשבון בנק אליו תוכל להחזיר את הכסף.

אגף פניות הציבור השיב כי המוסד לביטוח לאומי חייב לשלם את המענק בהתאם להוראות החוק ולכן לא ניתן להשיבו.

כעבור כחודש התקבלה פנייה נוספת מהמבוטחת אליה צורף סכום של 750 ש"ח במזומן.

**בחינת המשמעויות** – בהתייעצות שנערכה עם הלשכה המשפטית הובהר כי המוסד לביטוח לאומי מחויב לשלם את המענק מכוח חוק התוכנית לסיוע כלכלי (נגיף הקורונה החדש – מענק חד-פעמי) (הוראת שעה ותיקוני חקיקה), התש"ף-2020, ואין לו שיקול דעת בדבר עצם תשלום המענק.

לפיכך, יש להחזיר למבוטחת את הכסף.

עוד צוין כי בסעיף 13 לחוק הנ"ל נקבע כי שר האוצר הוא הממונה על החוק, ולפיכך, ככל שיש למבוטחת השגות בעניין, עליה להפנותן למשרד האוצר.

**סיכום המקרה** – הכסף המזומן שהעבירה המבוטחת הועבר לתחום הכספים במשרד הראשי והתשלום הופקד מחדש לחשבונה בבנק.

## **מסירת מידע אישי לצד שלישי במהלך שיחת ועידה**

**הסוגיה** – מסירת מידע אישי שלא כדין במהלך שיחת ועידה שקיימה עובדת הביטוח הלאומי עם שתי אחיות.

**פרטי המקרה** – מבוטחת הלינה על כך שבמהלך שיחת ועידה שקיימה עובדת הביטוח הלאומי עמה ועם אחותה, חשפה העובדת בפני אחותה את היותה מקבלת קצבת נכות כללית. לטענת המבוטחת, מסירת המידע פגעה בפרטיותה, שכן היא לא שיתפה את בני משפחתה בדבר מחלתה.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי אחות המבוטחת מקבלת מזונות באמצעות הביטוח הלאומי.

במסגרת בחינת הכנסותיה, הצהירה האחות על הפקדה חודשית מהמבוטחת עקב מגוריה של המבוטחת בדירת האם שנפטרה. כך למעשה התקבל מידע אודות נכס שירשה האחות.

לצורך הערכת שמאות בתיק המזונות היה צורך בהצהרת המבוטחת לעניין הנכס בו הינה מתגוררת.

בעקבות דרישה זו שוחחה העובדת עם האחות וזו ביקשה להעלות את המבוטחת לשיחת ועידה.

במהלך השיחה שכחה העובדת כי היא מדברת בשיחת ועידה לה שותפות המבוטחת ואחותה, ובתום לב ציינה כי למבוטחת משתלמת קצבת נכות.

**סיכום המקרה** – הובהר לעובדת על ידי מנהלת תחום גמלאות בסניף כי מסירת מידע, גם אם נעשית בתום לב, אינה ראויה ופוגעת בצנעת הפרט וכי יש לנקוט במשנה זהירות ולהקפיד על כללי מסירת המידע. למבוטחת הועברה התנצלות.

## **מתן מידע חסר במוקד הטלפוני**

הסוגיה – מתן מידע חסר במוקד הטלפוני ואי יידוע בדבר האפשרות להגיש תביעה להבטחת הכנסה.

פרטי המקרה – מבוטח עבר ניתוח ב-01/2020 וכתוצאה מכך לא עבד מספר חודשים.

לטענתו, לפני הניתוח התקשר למוקד הטלפוני וביקש מהנציגה שתסביר לו אילו מסמכים עליו להגיש על מנת לקבל תשלום בגין התקופה בה הוא בבית. לדבריו, הנציגה הבהירה לו שעליו להגיש תביעה לקצבת נכות כללית וכך אכן עשה. בהמשך פנה לסניף ולטענתו נמסר לו שעליו להגיש תביעה לדמי תאונה. רק מאוחר יותר הוסבר לו שעליו להגיש תביעה להבטחת הכנסה, וכאשר עשה כן אושרה תביעתו רק ממועד הגשתה.

בחינת המשמעויות – בבירור שנערך עם אגף שירות לקוחות הובהר כי אכן בת זוגו של המבוטח התקשרה פעמיים למוקד הטלפוני במהלך חודש ינואר 2020, לפני מועד הניתוח, כדי לבדוק מה הן זכויותיו. נציגות השירות במוקד הטלפוני הציעו לה להגיש תביעה לקצבת נכות כללית בלבד.

לא הוסבר לה שבנוסף ניתן להגיש תביעה להבטחת הכנסה, שכן קצבת הנכות משולמת רק לאחר 90 ימים מהתאריך הקובע.

בעקבות המקרה חידד אגף שירות לקוחות את הנושא לכלל הנציגים.

במקביל, בשל המידע החסר שנמסר למבוטח במוקד, בוצעה פנייה לאגף הבטחת הכנסה על מנת לבחון תשלום גמלת הבטחת הכנסה לתקופה רטרואקטיבית.

סיכום המקרה – זכאותו של המבוטח לגמלת הבטחת הכנסה אושרה למפרע לחודש נוסף.

## עדכון המידע במחשבון זכאות בנושא "מענק לכל אזרח" בשל משבר קורונה

הסוגיה – עדכון המידע במחשבון הזכאות בנושא "מענק לכל אזרח" בשל משבר קורונה.

פרטי המקרה – המבוטחת הלינה על סירוב הסניף לשלם לה תוספת מענק קורונה. המבוטחת ציינה כי קיבלה תשלום בסך 750 ש"ח במקום 1,500 ש"ח. המבוטחת סירבה לקבל את הסבר הסניף לפיו היא אינה זכאית למענק מוגדל מכיוון שהיא מקבלת קצבת אזרח ותיק ללא השלמת הכנסה.

לתמיכה בטענתה צירפה צילום מסך של תוצאת בדיקת זכאותה במחשבון ביטוח לאומי בו הקישה את נתונה האישיים, תוך ציון כי היא זכאית לתשלום קצבת אזרח ותיק ללא השלמת הכנסה. על פי תוצאות בדיקתה במחשבון מגיע לה תשלום מענק מוגדל על סך 1,500 ש"ח. לפיכך ובהתאם לזאת ביקשה לשלם לה את תוספת המענק.

בחינת המשמעויות – על פי החלטת ממשלה וחוזר גמלאות ישולם מענק נוסף למקבלי גמלאות: נכות כללית, הבטחת הכנסה, אזרח ותיק ושארים עם השלמת הכנסה או עם השלמה לנכות, גמלת זיקנה מיוחדת, מזונות, איבה (על פי מבחן הכנסות), נכי רדיפות הנאצים (זכאות האוצר), אסירי ציון לפי הכנסה, נכות עולים ושר"מ עולים, שר"מ אחרי גיל פרישה, וכן מקבלי גמלת סיעוד, עולה נזקק ותושב חוזר נזקק (זכאות משרד הקליטה).

בבדיקה שנערכה על ידי אגף פניות הציבור במחשבון הזכאות, התקבלה תוצאה שגויה לפיה קיימת זכאות למענק מוגדל, זאת על אף שהמבוטחת אינה עונה על התנאים המזכים במענק מוגדל.

על פי התוצאה המתקבלת:

"סכום המענק לבוגרים הוא: 1,500 ש"ח.

המענק לבוגרים ישולם לכל אחד מבני הזוג לחשבון הרשום על שמו (או חשבון משותף)".

לאור זאת, התבקשה בדיקה והבהרה מאנשי המיחשוב במשרדנו הראשי, מדוע המחשבון מפיק עבור המבוטחת זכאות למענק מוגדל, כאשר היא מקבלת קצבת אזרח ותיק בלבד ללא השלמה כלשהי.

בבירור עם מנהל תמ"מ הובהר לנו כי המחשבון לא מפיק מענק מוגדל – התוצאה נכונה אך הניסוח טעון שיפור. הכוונה היא שסך המענקים לשני הבוגרים ביחד יהיה 1,500 ש"ח ולא עבור כל אחד מהם.

סיכום המקרה – לאור המקרה שונה הניסוח במחשבון הזכאות לנוסח הבא:

"סך כל סכום המענק לשני הבוגרים **יחד** הוא 1,500 ש"ח".

## **קביעת נכות רפואית מופחתת שלא על פי התקנות**

הסוגיה – קביעת אחוזי נכות רפואית בגין מצב לאחר כריתת שד או שדיים ולאחר ניתוח שיחזור.

פרטי המקרה – עו"ד הלינה על כך שבמסגרת אבחון מדרג ראשון נקבעה למבוטחת נכות רפואית מופחתת שלא על פי התקנות.

בחינת המשמעויות – בסעיף 28 לתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה) נקבעו אחוזי הנכות שיש לקבוע בגין מצב רפואי של כריתת שד או שדיים. אחוזי הנכות משתנים בהתאם לגילה של האישה ולשאלה אם מדובר בכריתת שד אחד או שני השדיים.

בתאריך 26/10/2011 הוציאה הלשכה הרפואית הנחיה לרופאי המוסד, לפיה במקרים בהם עברה התובעת ניתוח לשיחזור השד ייקבעו אחוזי נכות בסעיף חריג בשיעור מחצית מאלו הניתנים בשל כריתה מלאה.

במקרה דנן הגישה המבוטחת תביעה לקצבת נכות כללית, ובאבחון הרפואי שנערך לה נקבעו לה 20% נכות בגין כריתת שדיים עם השתלת שתלים. זאת בעוד שעל פי התקנות, בהתאם לגילה של המבוטחת, היה מקום לקבוע לה 40% נכות. עוה"ד טענה כי בהתאם לפסק דין של בית הדין האזורי לעבודה שניתן ביום 08/11/2017, אין לפעול על פי חוזר הלשכה הרפואית, אלא לקבוע נכות בהתאם לסעיף 28 לתקנות. על ההחלטה מדרג ראשון הגישה המבוטחת ערעור.

בפנייתה לאגף פניות הציבור הלינה עוה"ד על כך שבמסגרת הוועדה הרפואית לעררים זומנה מרשתה לחוות דעת כירורג ולא לחוות דעת אונקולוג, והביעה חששה שהטעות שאירעה במסגרת האבחון הרפואי בדרג ראשון עשויה לחזור גם בוועדה הרפואית לעררים.

בבירור מול הלשכה הרפואית הובהר כי בתאריך 21/11/2019 הופץ חוזר של המנהל הרפואי בנושא קביעת אחוזי נכות רפואית לפי סעיף 28 לתקנות "מצב לאחר כריתת שד או שדיים". בחוזר זה בוטלה ההנחיה לפיה יש להפחית את אחוזי הנכות במחצית לאחר ניתוח לשיחזור, והוראות החוזר הופצו לידיעת הרופאים בוועדות הרפואיות.

סיכום המקרה – אגף פניות הציבור המציא לעוה"ד העתק מהחוזר, ובבירור שערך מול מרכז שער הובהר כי בהתאם לבקשתה של עוה"ד תוזמן המבוטחת לחוות דעת אונקולוג.

## **ריענון נהלים בנושא ניהול תכתובת מול מיופי כוח מטעם המבוטח**

הסוגיה – ריענון נהלים בנושא ניהול תכתובת מול מיופי כוח מטעם המבוטח.

פרטי המקרה – עו"ד הליון על אי קבלת עדכונים ועל ניהול התכתובת מול לקוחותיו ישירות, על אף שבתיק הוא רשום כמייצג. לדוגמה:

- במסגרת תביעה לקצבת נכות כללית מבוטח המציא לסניף ייפוי כוח למייצג וכתב ויתור סודיות. המבוטח זומן אישית באמצעות הטלפון על ידי נציג המוסד לוועדת שיקום, זאת ללא יידוע המייצג כבא כוחו. יום לפני קיום הוועדה קיבל המבוטח הודעה טלפונית אישית על ביטול הוועדה, שוב ללא יידוע המייצג.

המבוטח לא הודיע בזמן למייצג על קבלת הודעת הביטול והמייצג נאלץ לבצע שינויים בלוחות הזמנים שלו שנקבעו מבעוד מועד במסגרת עבודתו כעו"ד.

- פקיד יצר קשר ישיר עם מבוטחת שהייתה מאושפזת בבית חולים עקב תאונת דרכים שעברה, והודיע לה כי תזומן לוועדה רפואית וכי עליה להגיש מסמכים רפואיים, וזאת על אף שהפקיד ידע שהמבוטחת מיוצגת בתביעה לנכות כללית שבמסגרתה קיבלה נכות זמנית.

המבוטחת יצרה קשר עם המייצג ועדכנה אותו כי שלחה מסמכים רפואיים בהתאם לבקשת הפקיד וללא ידיעתו, מאחר שלטענתה חששה שלא תקבל המשך גמלת נכות כללית שנקבעה לה כזמנית.

בחינת המשמעויות – זכות הייצוג ע"י עורך דין בפני רשויות המדינה וגופים ציבוריים הינה זכות הקבועה בחוק (סעיף 22 לחוק לשכת עורכי הדין וסעיף 386 לחוק הביטוח הלאומי).

עם מסירת ייפוי הכוח למוסדנו, המייצג נכנס לנעלי המבוטח בכל הקשור לענייניו במוסד לביטוח לאומי, כמפורט בייפוי הכוח. לצורך זה בדיוק ייפה המבוטח את כוחו, על מנת שלא יהא עליו להתנהל מולנו ישירות, אלא באמצעות גורם מקצועי שיפעל למיצוי זכויותיו.

אגף פניות הציבור סבר כי אי יידוע מייצג פוגעת ביכולתו לייצג כראוי את ענייניו של המבוטח מול הביטוח הלאומי.

הקושי בהתנהלות ישירה מול המוסד קיים בעיקר בגמלאות הנכות ונכות מעבודה, בשל מורכבות ההליכים. בתביעות אלה פעמים רבות הייצוג הינו קריטי למימוש זכות הטיעון של המבוטח, לזכותו להליך הוגן ולמיצוי זכויותיו.

בגמלאות אלו פרטי המייצג מופיעים במערכות, ואולם לעיתים הפקיד מתעלם מכך ומתנהל ישירות מול המבוטח.

עוד עלה כי יש מקרים בהם מכתב תשובה לפנייתו בכתב של מייצג ממוען למבוטח בלבד.

אגף פניות הציבור הפנה את תשומת לב מינהל הגמלאות לאמור לעיל, וביקש להנחות את הפקידים לשים לב לרישומם של מייצג בתיק וליידעו באופן שוטף במועדי ועדות ובהחלטות ועדות ופקידי תביעות בתיקים בהם מיוצג המבוטח, וזאת כל עוד לא פותחו מנגנונים אוטומטיים.

סיכום המקרה – מינהל הגמלאות עדכן כי הוא נמצא בעיצומו של פיילוט חיבור המייצגים לנושאי הגמלאות, במסגרתו עורכי הדין המייצגים יוכלו לראות את המידע על המבוטח בנושאים בהם הם מייצגים אותו בביטוח הלאומי, באופן עצמאי, ללא צורך בפנייה לסניף.



בעקבות התלונה, ובשל הצורך למצוא פתרון הולם, גם אם לא מיטבי, עד לסיום חיבור המייצגים לנושאי הגמלאות, נערכו התייעצויות עם מנהלי סניפים ומינהל הגמלאות, שבסיומן נשלחו הנחיות לכלל עובדי הגמלאות ומנהלי מרכזי השירות בעניין התקשורת מול מיופי כוח מטעם המבוטח, כדלהלן:

- על הפקיד המטפל/נותן השירות לעדכן את פרטי המייצג במערכות בהן קיים מסך פרטי מייצג, להקפיד להתנהל מולו, וליידע אותו במכתבים ובהודעות הנשלחים למבוטח.
- יש להשיב גם למייצג שפנה בכתב בעניינו של מבוטח, אף אם אינו רשום במערכת הגמלה.

**שינוי נוסח המסרונים הנשלחים למקבלי הבטחת הכנסה בעניין התייצבות בשירות התעסוקה**  
**בתקופת הקורונה**

**הסוגיה** – שינוי נוסח המסרונים הנשלחים למקבלי גמלת הבטחת הכנסה בעניין התייצבותם בשירות התעסוקה בתקופת הקורונה.

**פרטי המקרה** – מבטחת הלינה על כך שמדי חודש נשלחים אליה מסרונים בהם היא נדרשת להתייצב באופן מקוון בלשכת שירות התעסוקה כתנאי לקבלת הבטחת ההכנסה. לטענתה, בבואה לעשות כן, כלל לא ברור איזה טופס עליה למלא.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי אין צורך להירשם בשירות התעסוקה מדי חודש בחודשו.

הזכאות אומנם מותנית בשיתוף פעולה עם לשכת שירות התעסוקה, אולם מאחר שהלשכה סגורה מתקבל דיווח אוטומטי חודשי עבור כל המבוטחים כנגד הרישום הראשוני שהם ביצעו באתר שירות התעסוקה.

בתשובתו, ציין הסניף כי המסרונים הנשלחים מטעם הביטוח הלאומי הם לידיעה בלבד.

אגף פניות הציבור פנה לאגף הבטחת הכנסה על מנת שיבחן אם יש מקום לשנות את נוסח המסרונים הנשלחים למבוטחים.

**סיכום המקרה** – אגף הבטחת הכנסה ציין כי המסרון הנשלח אינו מחייב רישום כל חודש, אלא מודיע שאושרה זכאות בהתאם להתייצבות בשירות תעסוקה. עם זאת, הוחלט לשנות את נוסח המסרון כך שיהיה מובן יותר.

## שיקוף המידע בנושא פטור מעמידה בתור בקבלת קהל לפי תור שנקבע מראש בתקופת הקורונה

הסוגיה – שיקוף המידע בנושא פטור מעמידה בתור בקבלת קהל בתקופת הקורונה.

פרטי המקרה – מבוטחת המחזיקה בתעודת פטור מעמידה בתור הלינה על כך שהמאבטחים מנעו את כניסתה לקבלת קהל בסניף, על אף שהציגה בפניהם את תעודת הנכה. לטענתה, מניעת כניסתה נעשתה בניגוד לחוק וללא שהוצגה בפניה אסמכתה חוקית.

בבדיקת אגף הביטחון עלה כי המבוטחת ביקשה להיכנס לסניף מבלי שהזמינה תור מראש ומבלי לעמוד בתור. הוסבר לה כי בשל מגפת הקורונה והגבלות התו הסגול, המוסד לביטוח לאומי עבר לעבוד בשיטה של זימון תורים, ורק מי שהזמין תור מראש רשאי להיכנס לסניף.

בתגובה לבקשתה להציג בפניה את הוראות החוק בנושא, התכוון המאבטח להציג בפניה מידע שפורסם בנושא באתר משרד הרווחה, ואולם המבוטחת סירבה לקבל את ההסברים, עזבה את המקום ולא המתינה להצגת המידע בפניה.

אגף אבטחה ציין כי לא נמצא פגם בהתנהלות המאבטחים. יחד עם זאת, בכדי למנוע מקרים דומים בעתיד הוחלט להשאיר בכניסה לסניף העתק של המסמך עם המידע בנושא פטור מעמידה בתור.

בחינת המשמעויות – נושא הפטור מעמידה בתור מוסדר בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013. בתקנה 13(ג) נקבע כי כאשר השירות ניתן לפי תור שנקבע מראש, אין חובה לקדם אדם עם מוגבלות לפני מוזמנים אחרים.

ולכן, לפי הוראת התקנות, מאחר שבשל מגפת הקורונה השירות של המוסד עבר לשירות שניתן לפי תור שנקבע מראש, הרי שאין רלוונטיות לתעודת פטור מעמידה בתור כאשר המבוטח מגיע לסניף מבלי להזמין תור מראש.

יחד עם זאת, בשים לב לשינוי במתן השירות שחל בתקופה זו, אגף פניות הציבור סבר כי יש לשקף מידע זה בסניפים עצמם ולא להסתפק במידע המפורסם בתקשורת.

סיכום המקרה – על מנת להקל על עבודת המאבטחים ועל מנת למנוע הישנות המקרה שמקורו באי הבנה/ידיעה של הכללים מצד המבוטחים, אגף הביטחון הסכים להצעת אגף פניות הציבור:

- המקרה יובא לידיעת המאבטחים בכל הסניפים.
- המידע בדבר הפטור מעמידה בתור ותנאיו יפורסם במקום בולט בכניסה לקבלת קהל בכלל הסניפים.

## **המשך תשלום דמי אבטלה למבוטח שעדכן חזרה לעבודה**

הסוגיה – תקלה בממשק עדכון חזרה לעבודה – תשלום דמי אבטלה שלא כדין.

פרטי המקרה – מבוטח יצא ב-31/03/2020 לחל"ת בעקבות משבר הקורונה. ב-21/04/2020 חזר לעבודה ודיווח על חזרתו.

ביום 18/05/2020 התגרש המבוטח, וכחלק מהתהליך הפרידו בני הזוג חשבונות בנק. המבוטח פתח חשבון חדש ואחרי תקופה נודע לו מגרושתו שדמי אבטלה עדיין מועברים לחשבון שלה בעבורו (החשבון שהיה משותף).

מכיוון שמדובר בכספים שהופקדו שלא כדין לחשבון בנק שאיננו שלו, פנה אלינו המבוטח וביקש כי המוסד יפעל מול גרושתו לגביית התשלומים שלא כדין ו/או ימציא לו מכתב מפורט על החוב שנוצר, כדי שיוכל לדרוש את הכספים מגרושתו.

מפניות המבוטח עלו הנתונים הבאים:

1. המבוטח הודיע למוסד שלוש פעמים על חזרתו לעבודה (פעם ראשונה המעסיק דיווח מיד עם חזרתו ועוד פעמיים דיווח בעצמו באמצעות האתר). העדכון לא נקלט והמשיכו להעביר לו דמי אבטלה.
2. דמי האבטלה ששולמו ביתר נגבו על ידי המוסד מחשבון הבנק החדש של המבוטח, על אף שכפי שהוסבר, דמי האבטלה ביתר שולמו לחשבון של גרושתו.
3. לא נשלחה למבוטח כל הודעה בעניין משיכת הכספים מחשבוננו.

בחינת המשמעויות – בבדיקה שנערכה ע"י תחום אבטלה נמצא כי קיימת תקלה באתר, בממשק לקליטת עדכוני החזרה לעבודה. התקלה תוקנה.

לעניין הפקדת התשלומים לחשבונה של הגרושה – אגף פניות הציבור הציע כי המוסד יפנה לבנק וידרוש החזר הכספים ששולמו לחשבון שאינו של הזכאי לגמלה.

הבירור העלה כי אגף הבנקים פנה בבקשה לבנק להחזיר את הכספים מחשבונה של הגרושה, אלא שהבנק משך בטעות את החוב מחשבוננו החדש של המבוטח.

סיכום המקרה – בהנחיית תחום אבטלה, ובהתערבות אגף הבנקים:

- חשבון המבוטח שחויב בטעות זוכה על ידי הבנק.
- נמשכו הזיכויים מחשבונה של הגרושה לטובת כיסוי החוב שנוצר בתיק (אגף הכספים יצר קשר טלפוני עם הגרושה על מנת שתאשר החזרת הכספים).
- אגף הכספים שוחח עם המבוטח, התנצל בפניו ועדכן אותו בהשתלשלות העניינים.

### **תשלום גמלת סיעוד בכסף לאלמנה בשל עיכוב בטיפול בתביעת מבטח חולה אונקולוגי**

הסוגיה – עיכוב של חודש בטיפול בתביעה לגמלת סיעוד של מבטח, חולה אונקולוגי, שנפטר טרם אישור התביעה.

פרטי המקרה – בתו של המבטח, קשיש חולה אונקולוגי, הלינה על כך שפנתה בבקשה דחופה למחלקת סיעוד בסניף אולם התביעה לא טופלה עד למועד פטירתו.

מבירור עם הסניף עלה כי התביעה התקבלה במחלקת סיעוד בסניף ב-27/07/2019. למרבה הצער, בשל עומס עבודה שהיה קיים במחלקה, רק לאחר חודש ימים נעשתה פנייה למשפחה לקבלת מידע רפואי נוסף שיסייע להם לקבוע מהי רמת הזכאות, אך במועד זה הקשיש כבר נפטר.

בבירור עם אגף סיעוד נמצא כי הליך הטיפול לא היה תקין וכי הופקו הלקחים באופן נקודתי במחלקת סיעוד בסניף זה. המחלקה התארגנה מחדש כדי שלא יישנו מקרים שכאלו: הוספת יועצת, בדיקת מסלולים כמטלה ראשונה מדי בוקר, וכן אושרו שעות עבודה מהבית ליועצות למסלולים מהירים.

בחינת המשמעויות – מאחר שהובהר כי להשלמת הטיפול בתביעה היה חסר רק בירור טלפוני עם המשפחה שנועד לקבוע את גובה הזכאות ולא את עצם הזכאות, ביקש אגף פניות הציבור לקיים בירור זה בדיעבד, וליתן החלטה בתביעה על אף פטירת המבטח.

כמו כן, מאחר שנמנעה מהמבטח קבלת שירותים חיוניים בשל העיכוב בטיפול בתביעה, ביקש אגף פניות הציבור לאשר תשלום גמלה בכסף למשפחה שטיפלה בו בשעה שלא היו שירותים זמינים עבורו בשל העיכוב האמור לעיל. הבסיס הנורמטיבי לכך הן הוראות סעיף 308 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, הקובעות כי הזכאי לגמלה בכסף, שנפטר בלי שגבה את מלוא הגמלה המגיעה לו, ישולם חוב הגמלה לשאיריו.

בנסיבות המקרה, היו שאירים למנוח.

מאחר שמדובר בנושא עקרוני, ביקש אגף פניות הציבור ליתן את הדעת גם למקרים שלמבטח אין שאירים, ושהטיפול התעכב ובני המשפחה שאינם עונים להגדרת שאירים העניקו בפועל שירותים לקשיש. הוצע להרחיב בתיקון חקיקה את תחולת סעיף 309 לחוק הביטוח לאומי גם על פרק ביטוח סיעוד (שכן, חוק ביטוח סיעוד עבר שינוי מאז שחוקקו ההוראות הכלליות וכיום כולל אפשרות של תשלום גמלה בכסף) ולשלם גמלה בכסף למי שסיפק (או נשא בהוצאות) שירותי סיעוד עבור המבטח.

סיכום המקרה – הסניף קיים שיחת בירור עם המשפחה, נקבעה למבטח רמת סיעוד 4 ואושר לאלמנה תשלום גמלת הסיעוד בכסף עבור חודש 08/2019 בסך 3,892 ש"ח.

טרם התקבלה החלטה בעניין ההצעה לתיקון חקיקה.

## **תשלום הפרשי דמי אבטלה למבוטח שהגיש תביעה בחודש 03/2020 אך הפסיק עבודתו לפני כן**

הסוגיה – תשלום הפרשי דמי אבטלה למבוטח שהגיש תביעה בחודש 03/2020 אך הפסיק עבודתו לפני כן.

פרטי המקרה – המבוטח הגיש תביעה לדמי אבטלה בחודש 03/2020. התביעה אושרה ואולם דמי אבטלה לא שולמו בפועל. המבוטח הלן על אי התשלום.

מבירור עם הסניף עלה כי המבוטח לא נרשם בשירות התעסוקה בחודשים מרץ-אפריל, ולכן לא קיבל תשלום עבור חודשים אלה.

בחינת המשמעויות – לפי חוזר תחום אבטלה שהופץ ב-06/09/2020, ניתנה הנחיה כי השלמת מפות התייצבות באופן אוטומטי תיעשה לגבי מובטל שהפסיק לעבוד בין 03/15-06/30 וקיים פער בין תאריך הפסקת העבודה לתאריך ההתייצבות שאינו עולה על 30 ימים.

לפיכך, ביקש אגף פניות הציבור מתחום אבטלה לבדוק אם ניתן להחיל את הוראות החוזר על המקרה שבנדון.

תחום אבטלה השיב כי בבדיקת המקרה עלה כי המבוטח הפסיק לעבוד לפני 03/2020, ולכן ביטוח לאומי לא יכול להנפיק מפות אבטלה במקרים מסוג זה, היות והם לא עונים לתנאי התקנות בעניין הקמת מפות.

יחד עם זאת, תחום אבטלה יזם פנייה לשירות התעסוקה לאחר קבלת הסכמתו של הפונה, והציג להם את המקרה לבירור אם ניתן להכיר בפונה כמובטל בחודשים 03/2020 ואילך.

שירות התעסוקה אכן שלח מפות אבטלה לחודשים 03/2020-05/2020.

סיכום המקרה – למבוטח שולמו הפרשי דמי אבטלה בסך 13,223 ש"ח.

## **תשלום מענק אבטלה למי שהוחזר מחל"ת לעבודה במשרה חלקית**

הסוגיה – בקשה לבחון תשלום מענק אבטלה למי שחזר מחל"ת לעבודה בהיקף משרה מצומצם.

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנתה מבוטחת שהוחזרה מחל"ת למשרה בהיקף מצומצם וביקשה לדעת אם תהיה לה זכאות כלשהי מהמוסד לביטוח לאומי משהוחזרה למשרה חלקית בלבד.

בחינת המשמעות – עפ"י הוראת סעיף 176א לחוק הביטוח הלאומי כמשמעותו היום, מענק למובטל שעובד בשכר נמוך ישולם לעובד שהתחיל לעבוד במשרה חדשה שאינה מתאימה לו לפי סעיף 165 לחוק הביטוח הלאומי.

סעיף זה אינו נותן מענה למבוטחים רבים כדוגמת הפונה, שבעקבות משבר הקורונה הוחזרו מחל"ת לאותה משרה אולם בהיקף מצומצם וכנגזרת מכך שכרם נפגע.

במקרה הנדון נענתה המבוטחת כי תוכל לבחון זכאות לתוספת השלמת הכנסה.

במקביל, התבקש ענף אבטלה לבחון תיקון לחוק שיכלול בחוג הזכאים למענק אבטלה גם עובדים שהוחזרו למקום עבודתם במשרה חלקית, וזאת לאור משבר הקורונה המאלץ מעסיקים להשיב עובדים למשרה חלקית בלבד ולאור מטרת הסעיף לעודד מובטלים לחזור למעגל העבודה.

סיכום המקרה – בתשובת ענף אבטלה הובהר כי קיימת יוזמה לתקן את החוק, ולאחרונה פורסם שתיקון חקיקה בעניין הובא לאישור הכנסת.

## אישור חלקי של תביעה לגמלה לשמירת היריון בשל מחלת רקע

הסוגיה – אישור חלקי של תביעה לגמלה לשמירת היריון בשל מחלת רקע.

פירוט המקרה – המבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור בערעור על דחיית תביעתה לגמלה לשמירת היריון. לטענתה, במכתב הדחייה לא צוינה סיבת הדחייה, וכי שני רופאים מומחים כולל אנדוקרינולוג מומחה מטעמה קבעו שהיא חייבת לצאת מיידית לשמירה, על מנת לתת סיכוי סביר להיריון להתקיים, וזאת נוכח קיומה של מחלת רקע מסוכנת לעובר אשר מגבירה משמעותית את הסיכוי לרעלת היריון, בנוסף לשאר הסיכונים.

בחינת המשמעויות – התביעה לגמלה לשמירת היריון נבחנה ע"י שני רופאים העוסקים בשמירת היריון וע"י הרופא האחראי לתחום בביטוח הלאומי ונדחתה.

בעקבות פנייתה החוזרת של המבוטחת אשר הגיעה ללשכה הרפואית, נבחנה התביעה פעם נוספת.

המנהל הרפואי ציין כי הזכאות לגמלה לשמירת היריון עומדת בהתקיים שני תנאים:

א. מצב רפואי הנגרם עקב ההיריון.

ב. המצב הרפואי מסכן את האם או העובר.

בקשת המבוטחת מתבססת על שני מצבים:

א. מחלת גרייבס אשר החלה בטרם ההיריון.

ב. רעלת היריון במהלך היריון קודם – ללא עדות לרעלת בהיריון זה.

במסגרת הבירור החוזר שערך המנהל הרפואי ננקטו הפעולות הבאות: עיון חוזר בכל החומר הרפואי, כולל החומר הרפואי הנוסף שהעבירה המבוטחת, ועריכת שיחות טלפון עם המבוטחת וכן עם הרופא האנדוקרינולוג המטפל בה ועם הרופאה האנדוקרינולוגית שהזכרה בפניית המבוטחת. כמו כן, נערכה התייעצות עם רופא פנימי ורופא תעסוקתי בביטוח הלאומי, וכן עם רופא מומחה בגניקולוגיה ובאנדוקרינולוגיה העוסק באנדוקרינולוגיה בהיריון.

סיכום המקרה – בעקבות הבירור המקיף והמעמיק למיצוי זכויות שנערך על ידי הלשכה הרפואית, נקבע כך:

א. בשל התפתחות שחלה במהלך ההיריון, כפי שעולה מהמסמכים החדשים שהעבירה המבוטחת, אושר תשלום גמלת שמירת היריון, החל מהשבוע ה-31 ועד ללידה.

ב. לגבי התקופה הקודמת לכך, המנהל הרפואי ציין כי הוא מקבל את קביעת הרופא האחראי לתחום שמירת היריון בביטוח הלאומי אשר דחה את התביעה ומותיר את החלטתו ללא שינוי.



### **הצגת חובות שאינם ניתנים לגבייה באתר השירות האישי**

הסוגיה – חובות המוצגים באתר השירות האישי, על אף שמדובר בחובות החוסים תחת צו הפטר ואשר אינם ניתנים לגבייה.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על כך שבאתר השירות האישי מצוין כי יש לה חובות בהבטחת הכנסה ובאבטלה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן למבוטחת ישנם חובות ישנים בגמלאות, חוב אבטלה משנת 2002 וחוב הבטחת הכנסה משנת 2003. עוד הובהר כי למבוטחת ניתן צו הפטר בשנת 2007, ומשמעות הדבר היא שחובות אלו אינם ניתנים לגבייה.

לפיכך, ניתנה תשובה למבוטחת לפיה בהתאם לצו הפטר שניתן לה חובותיה בהבטחת הכנסה ובאבטלה אינם ניתנים לגבייה. לכן, על אף שהם מופיעים במערכת, המוסד לא פועל לגבייתם.

במקביל, פנה האגף לפניות הציבור לאגף חקיקה ותוכניות עבודה בבקשה לפעול לתיקון האתר האישי, כך שחובות אבודים שאינם ניתנים לגבייה לא ישוקפו למבוטחים (יש לציין כי בעבר הייתה פנייה בנושא, אך המקרה דנן העלה כי הנמשא לא טופל).

סיכום המקרה – מנהלת אגף חקיקה ותוכניות עבודה הבהירה כי הם פועלים בנושא, כך שחובות שאינם ניתנים לגבייה לא ישתקפו באתר האישי.

## זכאות לדמי אבטלה למבוטח שטרם מלאו לו 20 שנה – אי זכאות בשל שחרור מצה"ל מסיבה של אי התאמה

הסוגיה – זכאות לדמי אבטלה למבוטח שטרם מלאו לו 20 שנה – אי זכאות בשל שחרור מצה"ל מסיבה של אי התאמה.

פרטי המקרה – מבוטח בן 19, העובד מגיל 14 והשוכר דירה לבד וללא עזרה כלכלית, הלך על דחיית תביעתו לדמי אבטלה בצל משבר הקורונה. המבוטח ציין כי תביעתו נדחתה בשל גילו, על אף הנסיבות ועל אף שהגיש אישור על פטור מהצבא.

בחינת המשמעויות – תביעת המבוטח נדחתה בשל היותו בן 19 ומכיוון שהזכאות לדמי אבטלה הינה מגיל 20, למעט החריגים שצוינו בחוק.

באישור שהמציא מצה"ל צוינה סיבת הפטור: "אי התאמה".

מעיון בסעיף 3 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח אבטלה), תשל"ג-1972, עולה כי: "חייל ששוחרר משירות סדיר בצבא הגנה לישראל שלא בגלל אי התאמה שיש עמה התנהגות רעה חמורה, יהיה זכאי לדמי אבטלה אף אם טרם מלאו לו עשרים שנה..."

דהיינו, אם אי התאמה איננה על רקע התנהגות רעה חמורה, אין מניעה לאשר דמי אבטלה.

בבדיקת המידע באתר הביטוח הלאומי בנושא זה נמצא כי באתר מצוין כך:

"במקרים הבאים ניתן לקבל דמי אבטלה לפני גיל 20:

-חייל ששוחרר משירות סדיר, חוץ ממי ששוחרר בשל "אי התאמה"."

אגף פניות הציבור המליץ לבחון בשנית את תביעתו לאבטלה של המבוטח, לאור העובדה כי באישור הפטור מצה"ל שהמציא לא צוינה סיבת הפטור המדויקת.

כמו כן, אגף פניות הציבור סבר כי על מנת לשקף נכונה את הוראות החוק, מוצע להוסיף ולציין במידע המפורסם באתר כי מדובר בשלילת זכאות לדמי אבטלה ממי ששוחרר משירות מהסיבה של אי התאמה בשל התנהגות חמורה, כך שכל מי שיש בידו אישור על שחרור בשל אי התאמה יכול לצרף את האישורים בעניין עילת אי התאמה על מנת שתביעתו תיבחן ולא תישלל זכאותו על הסף.

סיכום המקרה – תחום אבטלה קיים שיחה עם המבוטח, אשר ציין בפניהם שקיבל פטור מהצבא בעקבות בעיות בריאות. לפיכך, התבקש להמציא מסמכים רפואיים. כמו כן, תחום אבטלה עדכן את המידע באתר הביטוח הלאומי לנוסח הבא: "חייל ששוחרר משירות סדיר, חוץ ממי ששוחרר עקב "אי התאמה" בשל התנהגות רעה חמורה".

## **מתן זכות טיעון בפני ועדה רפואית**

הסוגיה – זכותו של מבוטח לטעון את טענותיו בפני הוועדה הרפואית מתוך מסמך כתוב שהכין מראש.

פרטי המקרה – מבוטח הליך על התנהלות הוועדה הרפואית בפניה עמד, ובתוך כך טען שמזכירת הוועדה ניסתה להניא אותו מלהקריא תלונותיו מתוך הכתוב ודרשה ממנו לומר דבריו בעל פה.

בחינת המשמעויות – בעקבות התלונה נתבקשה תגובת מזכירת הוועדה.

בתגובתה, ציינה המזכירה כי אכן ניסתה בצורה מכובדת ועניינית להניא את המבוטח מלקרוא את המכתב לאחר שהסתבר כי מדובר במכתב ארוך הכולל פרטים שאינם רלוונטיים לוועדה הרפואית. לדבריה, בקשתה לא הייתה מקובלת על המבוטח, ולכן ניתנה לו האפשרות להקריא את המכתב.

מעיון במסמך הטענות שביקש המבוטח להקריא בפני הוועדה עלה כי מדובר במסמך בן עמוד אחד בלבד, הכולל טענות ענייניות, קצרות ומסודרות. לפיכך, פנה האגף לפניית הציבור לאגף הוועדות הרפואיות בבקשה לקבלת עמדתו בעניין, תוך ציון העובדה כי ועדה רפואית מהווה מעמד לא פשוט, ולכן יש לאפשר לנבדק לטעון טענותיו בדרך הנוחה לו, באופן שלא יתבלבל, ישכח משהו חשוב או יטען באופן לא מסודר.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קבע כי למבוטח עומדת הזכות לטעון בפני הוועדה את טענותיו, בכתב או בעל פה לפי בחירתו, וציון בפני המבוטח כי המסר הועבר לחברי הוועדה וכי תתקיים הפקת לקחים לעתיד.

## סירוב להמציא מסמכים לעו"ד מייצג

הסוגיה – סירוב להמציא לעו"ד מסמכים רפואיים מתיק נכות מעבודה.

פרטי המקרה – עו"ד פנה לאגף פניות הציבור בטענה כי בקשתו לקבל מסמכים רפואיים מתיקו של מרשו לפני מועד הדיון בוועדה הרפואית לעררים נתקלה בסירוב על ידי הסניף. עוה"ד ביקש לקבל את מלוא התיעוד הרפואי אשר שימש בסיס לערעור שהגיש המוסד על החלטת הוועדה הרפואית מדרג ראשון.

לטענת עוה"ד, זכותו של כל מבוטח לעיין ולקבל את מלוא התיעוד שעמד בפני הוועדה הרפואית.

בחינת המשמעויות – בתשובת הסניף לעוה"ד צוין כך:

"מחלקת נפגעי עבודה אינה שולחת כרטיסים של תיקים רפואיים למבוטחים.

אנו מצלמים בדיקות שנדרש מבוטח לבצע מטעם המוסד לביטוח לאומי.

אם ברצונך לקבל תיק רפואי של המבוטח עליך לפנות לקופת החולים בדרכים המקובלות".

אגף פניות הציבור פנה בעניין לאגף ועדות רפואיות מאחר שסירוב הסניף להמציא לעוה"ד את המסמכים המבוקשים נראה לא סביר.

בהתייעצות שערך אגף ועדות רפואיות עם הלשכה המשפטית הובהר כי בא כוחו של המבוטח מבקש את החומר הרפואי עליו התבסס המוסד לשם הערר, ובמקרה שכזה **אין מניעה** להעביר לו חומר רפואי (זאת בניגוד לתרשומות פנימיות וכד'). האגף הורה לסניף להמציא את המבוקש.

סיכום המקרה – זכותו של נבדק לקבל לידיו את החומר הרפואי עליו התבסס המוסד בהחלטתו להגיש ערר על ועדה רפואית מדרג ראשון, על מנת שיוכל לבחון החומר ולהתכונן כראוי להליך הערעור.

## **פיצוי נזיקי עקב הטעיה ואי מימוש זכאות לשירותי סיעוד**

הסוגיה – פיצוי נזיקי עקב הטעיה ואי מימוש זכאות לשירותי סיעוד.

פרטי המקרה – למבוטחת נקבעה זכאות ל- 10 יחידות שירות בסיעוד, הכוללות 6 שעות טיפול בבית ו- 4 יחידות שירות בקצבה בכסף.

בפנייתה לאגף פניות הציבור, ציינה כי בתחילת חודש 08/19 ניגשה לחברת הסיעוד על מנת לממש זכאותה לשירותי טיפול בהיקף של 6 שעות טיפול בבית ובמעמד זה קיימה שיחה עם המוקד הטלפוני. לדברי המבוטחת, נציגת השירות במוקד הטלפוני מסרה לה כי מחודש אוגוסט היא תקבל את מלוא 10 השעות להן היא זכאית בכסף לחשבונה.

כתוצאה מהמידע השגוי שנמסר לה, הפסידה המבוטחת באותו חודש 6 שעות טיפול שבועיות, שכן בהתאם לתוכנית הטיפול שנקבעה לה הייתה זכאית ל- 4 יחידות שירות בכסף בלבד. רק בסוף חודש אוגוסט, משנכנס לחשבונה סכום על 4 שעות בלבד, הבינה כי הוטעתה והפסידה 6 שעות המגיעות לה כשעות טיפול בבית.

בחנית המשמעויות – בבירור עם אגף שירות לקוחות נמצא כי התלונה מוצדקת, והמידע שניתן על ידי הנציגה במוקד הטלפוני הסתמך על מידע שגוי ומטעה שהוצג במערכת; הנושא הועבר לתיקון וטיפול תמ"מ.

בהתייחס לבקשת המבוטחת לקבל פיצוי בשל ההטעיה, ציין אגף סיעוד כי במכתב שנשלח למבוטחת בחודש 07/19 צוין כי היא זכאית רק ל- 4 יחידות לשבוע בכסף, ולכן, לטעמו, אין מקום לפיצוי.

אגף פניות הציבור סבר כי כמוסד לביטחון סוציאלי יש להתחשב ביתר שאת בנסיבות המקרה לפיהן, המבוטחת הוטעתה על ידי נציגת המוסד במוקד הטלפוני ובשל ההטעיה לא מימשה זכאותה לשירותי סיעוד המגיעים לה על פי חוק.

לפיכך, פנה אגף פניות הציבור ללשכה המשפטית בבקשה לבחון אם יש מקום לשלם למבוטחת פיצוי בגובה ההפרש של 6 יחידות טיפול שבועיות.

סיכום המקרה – למבוטחת אושר תשלום פיצוי נזיקי בגובה ההפרש של 6 יחידות טיפול שבועיות.

## **ריענון נהלים בנושא הגדרת תאונת דרכים לעניין דמי פגיעה**

הסוגיה – ריענון נהלים בנושא הגדרת תאונת דרכים לעניין דמי פגיעה.

פרטי המקרה – המבוטח עלה על גג רכב על מנת לקשור ציוד ונפל. תביעתו לדמי פגיעה נדחתה על פי סעיף 155 לחוק הביטוח הלאומי, בנימוק שהינו זכאי לפיצוי מכוח חוק הפיצויים לנפגעי תאונת דרכים, התשל"ה-1975 (להלן: "חוק הפלת"ד"). ב"כ המבוטח הביע תמיהה על דחיית תביעת מרשו מאחר שהאירוע בו נפגע מרשו אינו עונה להגדרת תאונת דרכים, וכי מכל מקום מרשו מצהיר ומתחייב כי לא יתבע בעתיד על פי חוק הפלת"ד.

בחינת המשמעויות – לאור הטענות העובדתיות והמשפטיות שהעלה ב"כ המבוטח, וכן בשים לב להצהרת המבוטח כי אין בכוונתו לתבוע על פי חוק הפלת"ד מאחר שכאמור לא מדובר בתאונת דרכים, התבקש תחום דמי פגיעה לבחון בשנית את דחיית התביעה.

תחום דמי פגיעה שוחח עם פקידת התביעות והבהיר לה כי לא מדובר בתאונת דרכים, שכן בזמן בו אירעה הפגיעה הרכב לא היה מונע ולא שימש למטרת תחבורה, אלא להעמסת ציוד למסיבה, ולכן לא מדובר בתאונת דרכים.

סיכום המקרה – התביעה נבחנה מחדש על ידי פקידת התביעות ואושרה.

כמו כן, לשם חידוד הנהלים והבהרת הנשא, הוחלט להפיץ חוזר ריענון בנושא תאונות דרכים.

## **ריענון נהלים לפקידיים בנושא מסירת מידע שלא כדין**

הסוגיה – ריענון נהלים לפקידיים בנושא מסירת מידע שלא כדין.

פרטי המקרה – לאגף לפניות הציבור הגיעו מספר תלונות בנושא הפרת צנעת הפרט אשר נמצאו כתלונות מוצדקות. להלן המקרים:

- מסירת מידע בדבר אישור תביעה לנכות כללית לקרוב משפחה של המבוטח.
  - מסירת מידע רפואי כי נקבעו למבוטח אחוזי נכות מקסימליים לבן משפחה קרוב.
  - מסירת מידע לבן משפחה קרוב באמצעות איתור טלפון שלא צוין בתיק או בטופס התביעה.
- בחינת המשמעויות – לאור מקרים אלו, פנה אגף פניות הציבור לסמנכ"לית גמלאות בבקשה להסב את תשומת לב הפקידיים בסניפים בנושא שמירה על צנעת הפרט המחויבת על פי חוק.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה הוחלט להפיץ ריענון לפקידיים בנושא מסירת מידע שלא כדין, עם הפניה למחשבון מסירת המידע שהופץ על ידי אגף שירות לקוחות.

## **שינוי פרטי חשבון בנק ע"י זכאי שמונה לו מקבל גמלה**

הסוגיה – מניעת שינוי פרטי חשבון בנק על ידי הזכאי לגמלה, שלא על דעתו של מקבל הגמלה.

פרטי המקרה – מבוסס בן 22 נמצא זכאי לקצבת נכות כללית. מאחר שהמבוטח סובל מליקוי נפשי ונוטה להימורים ולהוצאות כספיות שאינן שקולות, מונה אביו כמקבל גמלה בעבורו.

אביו של המבוטח פנה לאגף פניות הציבור וטען כי הקצבאות לחודשים אפריל ומאי 2020 לא הועברו לחשבון.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח ביצע שינוי פרטי חשבון בנק באתר השירות האישי, ללא ידיעתו של האב. השינוי נקלט והגמלה הועברה לחשבון של המבוטח.

בעקבות פנייתו של האב, טופל העניין והקצבה החלה להיות משולמת לקרן לטיפול בחסויים (לאחר שנקבע על ידי עובדת השיקום כי גם האב אינו עושה שימוש נכון דיו בקצבה).

הסניף הצביע על כך שמדובר בתקלה מערכתית עליה יש לתת את הדעת ולהפנות את תשומת ליבם של הנוגעים בדבר לפתרון שימנע תקלות דומות בעתיד.

לפיכך, פנה אגף פניות הציבור לאגף שירות לקוחות בנושא.

סיכום המקרה – הנושא נבחן על ידי אגף שירות לקוחות מול הגורמים הרלוונטיים במינהל הגמלאות ובתמ"מ ונמסר כי בכוונתם להכניס לתוכנית הפיתוחים במערכת פיתוח אשר ימנע מצבים מסוג זה.



## שיקוף מידע על ביצוע תשלום מענק קורונה

הסוגיה – שיקוף מידע על ביצוע תשלום מענק קורונה.

פרטי המקרה – המבוטח הליון כי מענק קורונה על סך 500 ש"ח ששולם לזכאים בחודש אפריל 2020 לא הופקד בחשבוננו. על אף תשובות הסניף כי תשלום המענק בוצע בתאריך 5 במאי 2020 הוא שב והליון כי התשלום לא בוצע.

בחינת המשמעויות – בבדיקה נמצא כי תשלום המענק אכן בוצע באותו היום, אך זאת במסגרת תשלום חד-פעמי של קצבת נכות כללית בשל זכאותו לקצבה לתקופה רטרואקטיבית. לאור פניותו החוזרות בתלונה כי לא קיבל את המענק, ובשים לב לכך שלא ניתן לראות בבירור כי בוצע תשלום מענק קורונה בנפרד, סבר אגף פניות הציבור כי יש לשלוח למבוטח פירוט התשלומים החד-פעמיים ולשקף לו כי אכן שולם לו הסכום האמור בגין מענק קורונה.

כמו כן, למניעת תלונות שווא בנושא, המקרה הובא לידיעת אגף נכות כללית והוצע כי במקרים שהמענק "נבלע" בתשלום חד-פעמי, יש להודיע למבוטח על ביצוע התשלום באמצעות מכתב/מסרון.

סיכום המקרה – נשלח למבוטח מכתב פירוט התשלום החד-פעמי תוך ציון "תוספת 500 ש"ח מענק קורונה". כמו כן, אגף נכות כללית הבהיר כי מחודש יולי המענקים משולמים באמצעות המערכת הכספית של ביטוח לאומי ולא דרך מערכת נכות, ועל כן לא יהיה מצב בו המענק ישולב בתשלום רטרואקטיבי של קצבת נכות.

## **תשלום גמלת סיעוד בכסף לתקופת העסקת קרוב משפחה כמטפל, ללא אישור**

הסוגיה – תשלום גמלת סיעוד בכסף לתקופת העסקת קרוב משפחה כמטפל, ללא אישור.

פירוט המקרה – המבוטחת קשישה סעודית, ניצולת שואה המתגוררת לבדה. הקשישה נמצאה זכאית לקבלת שירותי טיפול מחברה נותנת שירותים, אולם לא הסכימה להכניס לביתה אף אדם זר מלבד נכדתה הסטודנטית.

בחודש 03/2019 אושרה זכאותה של המבוטחת לגמלת סיעוד בהיקף של 15 שעות שבועיות טיפול אישי בבית. מאחר שהמבוטחת כאמור סירבה לקבל טיפול מאדם זר, החברה מסרה למשפחה כי על מנת להכיר בהעסקת הנכדה כמטפלת יש להמתין עד האישור הסופי של המוסד לביטוח לאומי.

בתה של המבוטחת טענה כי פנתה למחלקת סיעוד בסניף ונמסר לה שהמצב הוא טכני ושלבסוף הנכדה תקבל את האישור והתשלום בדיעבד. לאור האמור, הנכדה שינתה את תוכנית לימודיה בכדי לטפל בסבתה, והמשיכה להגיע ולעבוד אצלה 15 שעות שבועיות בהתאם להחלטת הזכאות.

אלא שלבסוף האישור להעסקת בן משפחה ניתן רק מתאריך 15/05/2019 ולא אושר לנכדה תשלום על עבודתה קודם לכן.

מתשובת הסניף עלה כי העסקת הנכדה על ידי נותן השירותים קודם לאישור המוסד היה שגוי ומוטעה.

בחינת המשמעויות – מאחר שהמבוטחת לא הסכימה שאחרים יטפלו בה, הנכדה היא זו שטיפלה בה בפועל בהתאם לשעות שאושרו. אגף פניות הציבור פנה לאגף הסיעוד בבקשה לבחון את המקרה, להתחשב בנסיבות העניין ולאשר באופן חריג תשלום רטרואקטיבי לנכדה.

אגף סיעוד סבר כי העסקה של בן משפחה על ידי נותן השירותים ללא אישור אסורה וכי בעבר נותני שירותים נקנסו על העסקה ללא אישור ומשכך תשובת הסניף בעינה עומדת.

מאחר שנקבעה זכאות מחודש 03/2019, ובפועל לא סופקו שירותים ע"י נותן השירותים עד לאישור העסקת הנכדה שניתן רק בחודש 05/2019, שב אגף פניות הציבור וביקש מאגף הסיעוד לראות בנסיבות העניין המיוחדות ככאלה המצדיקות לשלם למבוטחת גמלה בכסף מחודש מרץ עד מאי בהתאם לסעיף 225(ג) לחוק הקובע תשלום גמלה בכסף בהיעדר שירותים זמינים.

סיכום המקרה – אושרה זכאותה של המבוטחת לתקופה הראשונית מתאריך 11/03/2019 עד אמצע מאי 2019 ושולמו הפרשים בסך 5,169 ש"ח.

## **תשלום כפל דמי ביטוח על ידי תושבי ישראל השוהים במדינה שאינה מדינת אמנה**

הסוגיה – תשלום כפל דמי ביטוח על ידי תושבי ישראל השוהים במדינה שאינה מדינת אמנה.

פירוט המקרה – מבטחת תושבת ישראל העובדת כעצמאית בארה"ב הלינה על כך שהיא נדרשת לשלם כפל דמי ביטוח לאומי בשל הכנסתה ממשלח ידה, הן בארה"ב והן בארץ, באופן המותיר אותה בחיסרון כיס (הכנסתה החודשית מעיסוקה בארה"ב כעצמאית הינו 4,500 ש"ח בלבד).

בחינת המשמעויות – נושא תשלום כפל דמי ביטוח מהכנסות תושב ישראל בחו"ל הגיע לפתחו של אגף פניות הציבור במהלך השנים 2015-2020 במספר תיקים, ובפנייה לאגף ביטוח ובריאות הובהר הקושי בו נתקלים תושבי ישראל בחו"ל השוהים במדינה שאינה מדינת אמנה, כגון ארה"ב, וכן הודגשה החובה המוטלת על המוסד לביטוח לאומי לפעול באופן אקטיבי למציאת פתרון לסוגיה זו.

אגף ביטוח ובריאות ציין כי הוא מודע לנושא וכי במדינות עמן קיימת אמנה בדבר ביטחון סוציאלי, תושב ישראל המשלם דמי ביטוח סוציאלי במדינת האמנה פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי בישראל ומשלם רק דמי ביטוח ובריאות בהתאם להכנסתו.

שורה תחתונה – נכון ל-01/2020 הודיע אגף ביטוח ובריאות כי המוסד לביטוח לאומי פועל לקדם תיקון בחוק הביטוח הלאומי, שתכליתו להקל בתשלום דמי הביטוח הלאומי על העובד והעובד העצמאי גם במדינה שאין עמה אמנה.

## **תשלום רטרואקטיבי של קצבת שאירים**

הסוגיה – תשלום רטרואקטיבי של קצבת שאירים עקב מכתב ייזום תביעה שנשלח לכתובת שגויה.

פרטי המקרה – אלמנה קיבלה קצבת אזרח ותיק אך לא ידעה כי עקב פטירת בעלה היא זכאית גם לקצבת שאירים. המייצג טען כי זכאותה נפגעה מאחר שהמוסד לא עדכן אותה בדבר זכאותה ולא שלח אליה כל הודעה בנושא, ועקב כך ביקש לאשר לאלמנה זכאות מיום פטירת בעלה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי ב-02/2014, סמוך למועד פטירת הבעל, נשלח לאלמנה מכתב בו התבקשה למלא טופס תביעה לקצבת שאירים. האלמנה לא ענתה למכתב והגישה לראשונה את תביעתה לקצבת שאירים רק ב-09/2019. תביעתה אושרה לתקופה של 12 חודשים רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה, היינו מ-09/2018.

בבדיקה שערך אגף פניות הציבור נמצא כי מכתב הייזום לא נשלח לכתובת המעודכנת במערכת משנת 2007, אלא לכתובת אחרת.

לפיכך, ביקש האגף לבדוק אם יש מקום לאשר תשלום רטרואקטיבי של 4 שנים בהתאם לחוזר מנהל הגמלאות בדבר תשלומים רטרואקטיביים – תביעות יזומות שלא שולמו.

סיכום המקרה – לאחר התייעצות שנערכה עם האגף, הוחלט לאשר לאלמנה תשלום קצבת שאירים לתקופה רטרואקטיבית של 4 שנים ושולמו לה הפרשים בסך 19,183 ש"ח.

***לוחות***



לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2020

אחוז השינוי	2020	2019	נושא
86.6	17,759	9,518	<b>סך כל הפניות</b>
			<b>סוג הפניות החדשות</b>
63.0	7,721	4,738	תלונות
67.9	5,317	3,166	עררים
202.6	4,312	1,425	בקשות
	409	189	אחרות
-1.8	19.7	20.0	<b>זמן הטיפול בפניות (בימים)</b>

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2020 לעומת 2019

ענף	2020		2019		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכול	17,759	100.0	9,518	100.0	86.6
סך הכל גמלאות	15,807	89.0	8,003	84.1	97.5
אבטלה <sup>(3)</sup>	6,943	39.1	529	5.6	1,212.5
נכות <sup>(1)</sup>	2,283	12.9	1,861	19.6	22.7
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	1,812	10.2	2,221	23.3	-18.4
אזרח ותיק ושירים	1,113	6.3	544	5.7	104.6
גמלאות כללי	768	4.3	190	2.0	304.2
סיעוד	714	4.0	961	10.1	-25.7
הבטחת הכנסה	690	3.9	484	5.1	42.6
אימהות	415	2.3	456	4.8	-9.0
ילדים <sup>(4)</sup>	246	1.4	140	1.5	75.7
מזונות	213	1.2	130	1.4	63.8
ניידות	175	1.0	134	1.4	30.6
שיקום	170	1.0	125	1.3	36.0
מילואים	111	0.6	77	0.8	44.2
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	87	0.5	98	1.0	-11.2
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	67	0.4	53	0.6	26.4
סך הכל ביטוח וגבייה	1,266	7.1	1,232	12.9	2.8
ביטוח ובריאות	535	3.0	455	6.1	17.6
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	500	2.8	581	4.8	-13.9
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	172	1.0	151	1.6	13.9
ביטוח וגבייה כללי	59	0.3	45	0.5	31.1
סך הכל אחרים	686	3.9	283	3.0	142.4

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



לוח 3: פניות לפי סניפים, 2020

אחוז השינוי	2020		2019		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
86.6	100.0	17,759	100.0	9,518	סך הכול
46.6	5.5	978	7.0	667	משרד ראשי
83.1	1.3	238	1.4	130	מרכז מידע
89.7	93.2	16,543	91.6	8,721	סך כל הסניפים
64.8	2.5	445	2.8	270	אשדוד
114.6	2.5	442	2.2	206	אשקלון
115.3	6.7	1,182	5.8	549	באר שבע
65.8	1.5	267	1.7	161	בני ברק
78.4	3.6	637	3.8	357	חדרה
190.6	3.1	555	2.0	191	חולון
110.1	5.3	935	4.7	445	חיפה
76.7	2.6	456	2.7	258	טבריה
128.5	3.5	626	2.9	274	יפו
39.4	10.8	1,917	14.4	1,375	ירושלים
79.2	5.8	1,023	6.0	571	כפר סבא
200.0	1.3	234	0.8	78	כרמיאל
149.2	2.5	451	1.9	181	נהריה
18.6	2.0	364	3.2	307	נצרת
123.6	3.7	662	3.1	296	נתניה
96.4	2.5	442	2.4	225	עפולה
97.2	5.2	925	4.9	469	פתח תקוה
78.7	3.5	613	3.6	343	קריות
82.5	3.2	575	3.3	315	ראשון לציון
113.7	4.9	876	4.3	410	רחובות
75.3	5.8	1,029	6.2	587	רמלה
163.7	4.9	873	3.5	331	רמת גן
94.3	5.7	1,014	5.5	522	תל אביב

לוח 14: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2020

סניף	סך הכול	נפגעי עבודתו <sup>1</sup>	נכות <sup>2</sup>	סיעוד	אורח ותיק ושאימים	הבטחת הכנסה	אבטלה <sup>3</sup>	הבטחת הכנסה	אמהות	ילדים <sup>4</sup>	ניידות	סניף
סך הכול מספרים	17,759	1,812	2,283	714	1,113	6,943	690	415	246	175	סך הכול מספרים	
אחוזים מוסדה"כ	100.0	10.2	12.9	4.0	6.3	39.1	3.9	2.3	1.4	1.0	אחוזים מוסדה"כ	
משדר ראשי	978	88	91	36	51	82	5	5	18	10	משדר ראשי	
מרכז מידע	238	10	17	4	6	25	3	2	1	1	מרכז מידע	
סך כל הסניפים	16,543	1,714	2,175	674	1,056	6,836	682	408	227	165	סך כל הסניפים	
אשדוד	445	41	68	11	17	199	21	5	4	4	אשדוד	
אשקלון	442	53	60	10	21	181	34	7	4	1	אשקלון	
באר שבע	1,182	80	161	41	72	502	89	25	16	9	באר שבע	
בני ברק	267	7	34	5	8	116	2	6	6	11	בני ברק	
חדרה	637	79	115	11	36	243	19	6	9	5	חדרה	
חולון	555	30	91	38	50	227	12	14	4	14	חולון	
חיפה	935	64	113	47	70	427	27	7	10	14	חיפה	
טבריה	456	34	66	19	26	197	12	14	6	2	טבריה	
יפו	626	46	72	41	51	276	42	7	7	2	יפו	
ירושלים	1,917	323	242	72	98	663	99	55	23	27	ירושלים	
כפר סבא	1,023	63	113	47	69	461	27	44	17	9	כפר סבא	
ברמיאל	234	60	19	4	17	85	13	2	2	2	ברמיאל	
נהריה	451	48	76	19	28	170	27	4	4	2	נהריה	
נצרת	364	50	57	17	14	107	18	25	9	4	נצרת	
נתניה	662	49	85	40	57	250	22	8	14	10	נתניה	
עפולה	442	32	74	19	24	168	35	12	10	3	עפולה	
פתח תקווה	925	85	126	26	77	388	24	23	21	9	פתח תקווה	
קריית	613	79	64	26	52	249	38	6	6	8	קריית	
ראשון לציון	575	73	70	26	45	239	15	13	7	4	ראשון לציון	
רחובות	876	90	123	55	52	369	25	34	12	9	רחובות	
רמלה	1,029	161	149	29	47	394	24	37	23	12	רמלה	
רמת גן	873	55	91	40	53	465	34	15	3	3	רמת גן	
תל אביב	1,014	112	106	31	72	460	23	21	10	5	תל אביב	

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

לוח 4 - המשך

מזונות	שיקום	פשי"ר	שירות מילואים	גמלאות כללי	גבייה מלא שכירים	בטוח ובריאות	גבייה ממעסיקים	בטוח וגבייה כללי	אחרים
213	170	91	111	768	500	535	172	59	749
1.2	1.0	0.5	0.6	4.3	2.8	3.0	1.0	0.3	5.4
4	5	80	6	67	9	98	36	7	280
1	1	1	2	2	6	1	1	1	157
208	164	10	105	699	485	437	135	51	312
11	8	.	.	18	11	15	3	1	12
12	2	2	2	23	8	11	.	1	12
19	18	1	10	56	29	30	4	5	15
5	2	.	1	9	14	14	.	1	8
8	10	1	2	38	18	19	7	1	10
5	7	1	1	27	17	4	3	1	6
9	9	.	3	42	25	26	13	1	26
10	6	1	3	24	7	11	3	2	12
11	.	.	4	23	15	15	7	.	7
27	12	1	14	69	74	63	19	5	30
8	4	.	8	48	31	32	19	3	16
2	4	1	1	11	6	2	.	.	3
4	3	.	2	24	14	14	6	3	3
6	11	.	1	22	5	4	1	1	12
10	7	.	8	41	23	18	5	3	12
7	5	.	5	18	9	8	2	1	10
21	5	.	9	24	20	34	6	7	20
5	7	1	4	29	12	13	4	3	11
6	10	.	3	26	20	11	1	1	5
7	6	1	2	27	19	19	4	2	19
10	5	.	6	33	36	22	12	6	19
2	4	1	8	25	31	26	7	1	9
3	19	3	8	42	41	26	9	2	21

לוח 5: פניות הציבור ומוד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2020

סניף	סך כל הפניות שטופלו		נכות 2		נכות כללית		סיעוד		אזרח ותיק ושאירים		אבטלה		הבטחות הכנסה	
	מודד	פניות	מודד	פניות	מודד	פניות	מודד	פניות	מודד	פניות	מודד	פניות	מודד	פניות
סך הכול	4.5	16,543	25.0	1,714	8.1	2,175	2.8	674	1.0	1,056	12.8	6,836	1.0	1,056
אשדוד	4.3	445	19.6	41	10.8	68	1.1	11	0.5	17	13.6	199	0.5	17
אשקלון	4.7	442	22.3	53	8.7	60	1.1	10	0.7	21	15.3	181	0.7	21
באר שבע	4.0	1,182	16.1	80	6.0	161	2.5	41	1.0	72	12.3	502	1.0	72
בני ברק	3.4	267	6.0	7	5.9	34	1.8	5	0.6	8	9.8	116	0.6	8
חודרה	3.5	637	19.4	79	8.4	115	0.9	11	0.8	36	9.0	243	0.8	36
חולון	5.5	555	18.9	30	13.5	91	4.1	38	1.3	50	15.1	227	1.3	50
חיפה	5.5	935	16.3	64	8.2	113	4.0	47	1.1	70	19.9	427	1.1	70
טבריה	3.6	456	12.7	34	4.9	66	2.8	19	0.8	26	10.1	197	0.8	26
יפו	5.5	626	20.5	46	7.8	72	3.4	41	1.2	51	14.7	276	1.2	51
ירושלים	4.5	1,917	58.8	323	8.7	242	3.3	72	1.0	98	10.8	663	1.0	98
כפר סבא	5.3	1,023	32.0	63	10.1	113	4.6	47	0.9	69	17.8	461	0.9	69
כרמיאל	3.9	234	43.4	60	3.7	19	0.9	4	1.1	17	10.1	85	1.1	17
נמרתי	3.6	451	15.5	48	7.3	76	2.6	19	0.8	28	9.4	170	0.8	28
נתניה	3.6	662	14.2	49	6.6	85	3.4	40	1.0	57	8.9	250	1.0	57
עפולה	4.3	442	15.4	32	8.1	74	2.9	19	0.8	24	12.4	168	0.8	24
פתח תקוה	4.5	925	28.4	85	10.0	126	2.2	26	1.2	77	13.2	388	1.2	77
קרית	5.3	613	49.5	79	6.7	64	2.5	26	1.2	52	17.9	249	1.2	52
ראשון לציון	5.0	575	39.7	73	10.2	70	3.2	26	1.0	45	13.1	239	1.0	45
רחובות	4.3	876	21.6	90	9.4	123	4.1	55	0.9	52	13.4	369	0.9	52
רמלה	5.0	1,029	42.0	161	10.9	149	2.8	29	1.1	47	12.6	394	1.1	47
רמת גן	6.7	873	29.7	55	12.4	91	4.2	40	1.1	53	23.8	465	1.1	53
תל אביב	6.3	1,014	30.9	112	11.4	106	3.1	31	1.2	72	17.0	460	1.2	72

לוח 5 - המשך

סניף	אמהות		ילדים		ניידות		מזונות		גבייה מלא שורים		גבייה ממעסיקים	
	מועד	פניות	מועד	פניות	מועד	פניות	מועד	פניות	מועד	פניות	מועד	פניות
סך הכול	3.1	227	0.2	165	3.6	208	14.4	485	0.3	135	0.5	135
אשדוד	1.4	4	0.1	1	0.0	11	26.0	11	0.3	3	0.6	3
אשקלון	2.3	4	0.2	9	0.9	12	20.3	8	0.2	.	0.7	.
באר שבע	2.4	16	0.2	11	2.2	19	11.4	29	0.2	4	0.3	4
בני ברק	3.0	6	0.2	5	14.5	5	23.4	14	0.3	.	0.5	.
חודרה	1.0	9	0.1	14	2.0	8	8.5	18	0.2	7	0.5	7
חולון	5.5	4	0.2	14	11.6	5	19.0	17	0.5	3	0.5	3
חיפה	1.5	10	0.2	2	7.4	9	12.5	25	0.3	13	1.1	13
טבריה	3.3	6	0.1	2	1.2	10	16.6	7	0.1	3	0.3	3
יפו	2.7	7	0.3	27	1.9	11	19.9	15	0.3	7	0.8	7
ירושלים	2.5	23	0.1	9	5.4	27	14.9	74	0.3	19	0.7	19
כפר סבא	7.9	17	0.3	2	4.0	8	28.2	31	0.3	19	1.0	19
כרמיאל	1.4	2	-	2	2.5	2	8.2	6	0.2	.	-	.
נמרית	1.3	4	0.1	2	1.1	4	6.0	14	0.2	6	0.8	6
נצרת	5.5	9	0.1	4	0.6	6	5.8	5	0.0	1	0.1	1
נתניה	1.5	14	0.2	10	1.7	10	12.1	23	0.2	5	0.4	5
עפולה	3.7	10	0.3	3	7.3	7	18.9	9	0.2	2	0.3	2
פתח תקוה	2.9	21	0.3	9	1.2	21	37.3	20	0.2	6	0.4	6
קריית	2.5	6	0.2	8	5.7	5	8.6	12	0.3	4	0.7	4
ראשון לציון	4.2	7	0.2	4	5.5	6	16.4	20	0.4	1	0.1	1
רחובות	4.4	12	0.2	9	1.6	7	11.2	19	0.2	4	0.3	4
רמלה	3.3	23	0.3	12	3.9	10	14.0	36	0.3	12	0.9	12
רמת גן	3.7	3	0.1	3	8.5	2	10.5	31	0.5	7	0.5	7
תל אביב	3.5	10	0.2	5	2.2	3	15.5	41	0.3	9	0.3	9

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2020

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		

מספרים מוחלטים

409	4,312	5,317	7,721	17,759	סך הכול מספרים מוחלטים
2.3	24.3	29.9	43.5	100.0	אחוזים
330	3,829	4,754	6,639	15,552	המבוטח בעצמו
14	203	202	779	1,198	מיופה כח מקצועי
49	156	187	106	498	רשות ממשלתית
10	60	73	94	237	מיופה כוח אחר
0	8	6	23	37	גוף פרטי
6	47	86	68	207	פניות פרלמנטריות
0	3	6	5	14	מבקר המדינה
0	6	3	7	16	אחר

באחוזים מהסך הכול

100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
80.7	88.8	89.4	86.0	87.6	המבוטח בעצמו
3.4	4.7	3.8	10.1	6.7	מיופה כח מקצועי
12.0	3.6	3.5	1.4	2.8	רשות ממשלתית
2.4	1.4	1.4	1.2	1.3	מיופה כוח אחר
	0.2	0.1	0.3	0.2	גוף פרטי
1.5	1.1	1.6	0.9	1.2	פניות פרלמנטריות
	0.1	0.1	0.1	0.1	מבקר המדינה
	0.1	0.1	0.1	0.1	גוף עירוני

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2020

2020	2019	נושא
17,759	9,518	<b>פניות במספרים מוחלטים</b>
19.7	20.0	<b>ימי טיפול ממוצעים בפנייה</b>
		<b>זמן הטיפול (מספרים מוחלטים)</b>
8,481	4,288	7-0 ימים
2,947	1,827	14-8 ימים
2,962	1,841	30-15 ימים
3,369	1,562	מעל 30 ימים
		<b>אחזים</b>
47.8	45.1	7-0 ימים
16.6	19.2	14-8 ימים
16.7	19.3	30-15 ימים
19.0	16.4	מעל 30 ימים

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2020

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
35	6,217	100	17,759	סך הכול מספרים מוחלטים
34	2,613	43	7,721	תלונות
26	1,389	30	5,317	עררים
50	2,160	24	4,312	בקשות
13	55	2	409	אחרות



לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2020

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
33.8	2,613	100.0	7,721	סך הכול
32.4	1,463	58.5	4,518	עיכוב בטיפול בתביעה
29.6	250	11.0	846	לא מטפלים, לא עונים
46.5	362	10.1	779	ליקויים בוועדות רפואיות
34.0	81	3.1	238	עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים
24.6	50	2.6	203	התנהגות עובדים
18.5	37	2.6	200	תלונות אחרות
50.0	96	2.5	192	טעות בהזנת נתונים
20.1	33	2.1	164	הטרדה בדרישות מיותרות
34.0	50	1.9	147	תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט
42.7	38	1.2	89	הודעות שגויות, ניסוח לא תקין
62.8	49	1.0	78	בעיות תקשורת
37.5	21	0.7	56	מסירת מידע מטעה
50.0	21	0.5	42	ליקויים בשירותי קבלת קהל
25.7	9	0.5	35	עיכוב בהחזר דמי ביטוח
58.1	18	0.4	31	אי משלוח מסמכים למייצג
57.1	16	0.4	28	שליחה לכתובת שגויה
27.3	6	0.3	22	אובדן מסמכים
28.6	6	0.3	21	לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור
22.2	4	0.2	18	הפרת צנעת הפרט
21.4	3	0.2	14	סירוב לתת שירות

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2020

שטופלו מהפניות באחזים	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
		אחזים	מספרים מוחלטים	
26.1	1,389	100.0	5,317	סך הכול
31.8	559	33.0	1,756	ערר על חישוב גמלה
21.8	346	29.9	1,589	ערר על דחיית תביעה
27.9	162	10.9	581	הפחתת/קיצוז גמלה
9.7	36	7.0	371	ערר על החלטת ועדות
28.6	97	6.4	339	ערר על חיוב בדמי ביטוח
31.6	100	5.9	316	הפסקת גמלה
31.7	40	2.4	126	ערר על סיווג ביטוח
19.0	24	2.4	126	עררים אחרים
16.7	11	1.2	66	ערר על ביצוע פעולות אכיפה
29.8	14	0.9	47	חישוב שגוי של דמי ביטוח

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

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2020

שטופלו מהפניות באחוזים	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
34.9	1,504	100.0	4,312	סך הכול
29.5	414	32.5	1,402	בקשה למידע וחומר הסבר
19.1	166	20.1	867	בקשת בירור למיצוי זכויות
52.2	213	9.5	408	בקשות אחרות
19.8	70	8.2	354	עדכון פרטים
33.7	103	7.1	306	בקשה לאישורים, טספים, תעודות
82.0	173	4.9	211	בקשה לגמלה לפני משורת הדין
43.5	77	4.1	177	הפחתה וביטול חובות
26.2	44	3.9	168	הסדר תשלומים
73.2	101	3.2	138	בקשות להטבות נלוות
64.6	64	2.3	99	הגדלת גמלה
42.7	32	1.7	75	גמלאות רטרואקטיביות
45.5	15	0.8	33	בקשה לשירותי קופת חולים
61.9	13	0.5	21	מימון הוצאות ופיצויים
15.0	3	0.5	20	מקדמות והלוואות
38.9	7	0.4	18	חלוקת קצבה/ אפוטרופסות
66.7	4	0.1	6	בקשה לפטור
60.0	3	0.1	5	היוון גמלה
50.0	2	0.1	4	בקשות סיוע - דיור טיפולי שניים וכיו"ב

לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2020

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכול	17,759	7,721	43.5	2,613	33.8
סך הכל גמלאות	15,807	6,995	44.3	2,356	33.7
אבטלה <sup>(3)</sup>	6,943	3,197	46.0	1,068	33.4
נכות <sup>(1)</sup>	2,283	942	41.3	365	38.7
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	1,812	1,192	65.8	496	41.6
אזרח ותיק ושירים	1,113	344	30.9	108	31.4
גמלאות כללי	768	271	35.3	46	17.0
סיעוד	714	267	37.4	77	28.8
הבטחת הכנסה	690	186	27.0	20	10.8
אימהות	415	159	38.3	55	34.6
ילדים <sup>(4)</sup>	246	98	39.8	14	14.3
מזונות	213	40	18.8	3	7.5
ניידות	175	58	33.1	22	37.9
שיקום	170	91	53.5	23	25.3
מילואים	111	48	43.2	11	22.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	87	62	71.3	34	54.8
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	67	40	59.7	14	35.0
סך הכל ביטוח וגבייה	1,266	277	21.9	70	25.3
ביטוח ובריאות	535	104	19.4	29	27.9
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	500	94	18.8	22	23.4
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	172	68	39.5	18	26.5
ביטוח וגבייה כללי	59	11	18.6	1	9.1
סך הכל אחרים	686	449	65.5	187	41.6

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

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2020

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכול	17,759	5,317	29.9	1,389	26.1
סך הכל גמלאות	15,807	4,789	30.3	1,239	25.9
אבטלה <sup>(3)</sup>	6,943	2,235	32.2	775	34.7
נכות <sup>(1)</sup>	2,283	703	30.8	106	15.1
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	1,812	382	21.1	54	14.1
אזרח ותיק ושירים	1,113	356	32.0	76	21.3
גמלאות כללי	768	157	20.4	23	14.6
סיעוד	714	178	24.9	40	22.5
הבטחת הכנסה	690	309	44.8	50	16.2
אימהות	415	165	39.8	62	37.6
ילדים <sup>(4)</sup>	246	65	26.4	15	23.1
מזונות	213	86	40.4	10	11.6
ניידות	175	52	29.7	4	7.7
שיקום	170	41	24.1	4	9.8
מילואים	111	39	35.1	15	38.5
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	87	8	9.2	3	37.5
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	67	13	19.4	2	15.4
סך הכל ביטוח וגבייה	1,266	513	40.5	146	28.5
ביטוח ובריאות	535	255	47.7	76	29.8
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	500	201	40.2	57	28.4
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	172	37	21.5	8	21.6
ביטוח וגבייה כללי	59	20	33.9	5	25.0
סך הכל אחרים	686	15	2.2	4	-

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

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

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

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

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

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

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2020

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	מבקשות שטופלו כאחז
סך הכול	17,759	4,312	24.3	1,504	34.9
סך הכל גמלאות	15,807	3,709	23.5	1,295	34.9
אבטלה <sup>(3)</sup>	6,943	1,428	20.6	461	32.3
נכות <sup>(1)</sup>	2,283	594	26.0	224	37.7
נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>	1,812	225	12.4	67	29.8
אזרח ותיק ושירים	1,113	377	33.9	149	39.5
גמלאות כללי	768	275	35.8	89	32.4
סיעוד	714	236	33.1	78	33.1
הבטחת הכנסה	690	213	30.9	82	38.5
אימהות	415	56	13.5	20	35.7
ילדים <sup>(4)</sup>	246	79	32.1	31	39.2
מזונות	213	84	39.4	41	48.8
ניידות	175	55	31.4	22	40.0
שיקום	170	33	19.4	17	51.5
מילואים	111	21	18.9	5	23.8
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	87	19	21.8	4	21.1
נפגעי איבה <sup>(5)</sup>	67	14	20.9	5	35.7
סך הכל ביטוח וגבייה	1,266	455	35.9	138	30.3
ביטוח ובריאות	535	166	31.0	42	25.3
גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>	500	200	40.0	61	30.5
גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>	172	66	38.4	16	24.2
ביטוח וגבייה כללי	59	23	39.0	19	82.6
סך הכל אחרים	686	148	21.6	71	48.0

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

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2019-2020

אחוז השינוי בתלונות	2020		2019		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
-7.8	46.5	779	63.1	845	סך הכל
-20.0	177	280	75.4	350	עיכוב ביזמון לוועדה
-23.8	115	183	75.0	240	עיכוב בטיפול הוועדה
12.5	46	153	41.2	136	פעולות מזכירות לא תקינות
41.2	8	48	26.5	34	התנהגות רופאים בוועדות
205.6	9	55	44.4	18	ליקויים משפטיים בוועדות
-37.5	5	5	12.5	8	בדיקות רפואיות שטחיות
0.0	1	8	25.0	8	הטרדות בדרישות מיותרות
0.0	1	4		4	סירוב לקבל מסמכים
150.0 .		5		2	בדיקות רפואיות נוקשות
-15.6 .		38	0.3	45	תלונות אחרות <sup>(1)</sup>

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2015-2020

תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות	תלונות מוצדקות	תלונות כאחוז מסך הכל	מזה: תלונות	סך הכל פניות	שנה
<b>סך הכל</b>					
35.7	1,116	36.6	3,127	8,534	2015
35.6	1,230	40.7	3,456	8,496	2016
40.5	1,579	41.3	3,894	9,421	2017
42.4	1,985	47.5	4,686	9,856	2018
44.4	2,106	49.8	4,738	9,518	2019
33.8	2,613	43.5	7,721	17,759	2020
<b>מזה: ענפי גמלאות</b>					
38.0	894	33.8	2,353	6,958	2015
39.9	969	37.5	2,427	6,474	2016
44.4	1,299	39.5	2,924	7,396	2017
42.4	1,769	49.9	4,168	8,356	2018
44.7	1,873	52.3	4,187	8,003	2019
33.7	2,356	44.3	6,995	15,807	2020
<b>מזה ענפי ביטוח וגבייה</b>					
15.6	64	38.8	410	1,056	2015
16.4	102	44.4	623	1,403	2016
21.2	134	44.7	631	1,411	2017
43.6	159	27.7	365	1,319	2018
34.2	108	25.6	316	1,232	2019
25.3	70	21.9	277	1,266	2020





