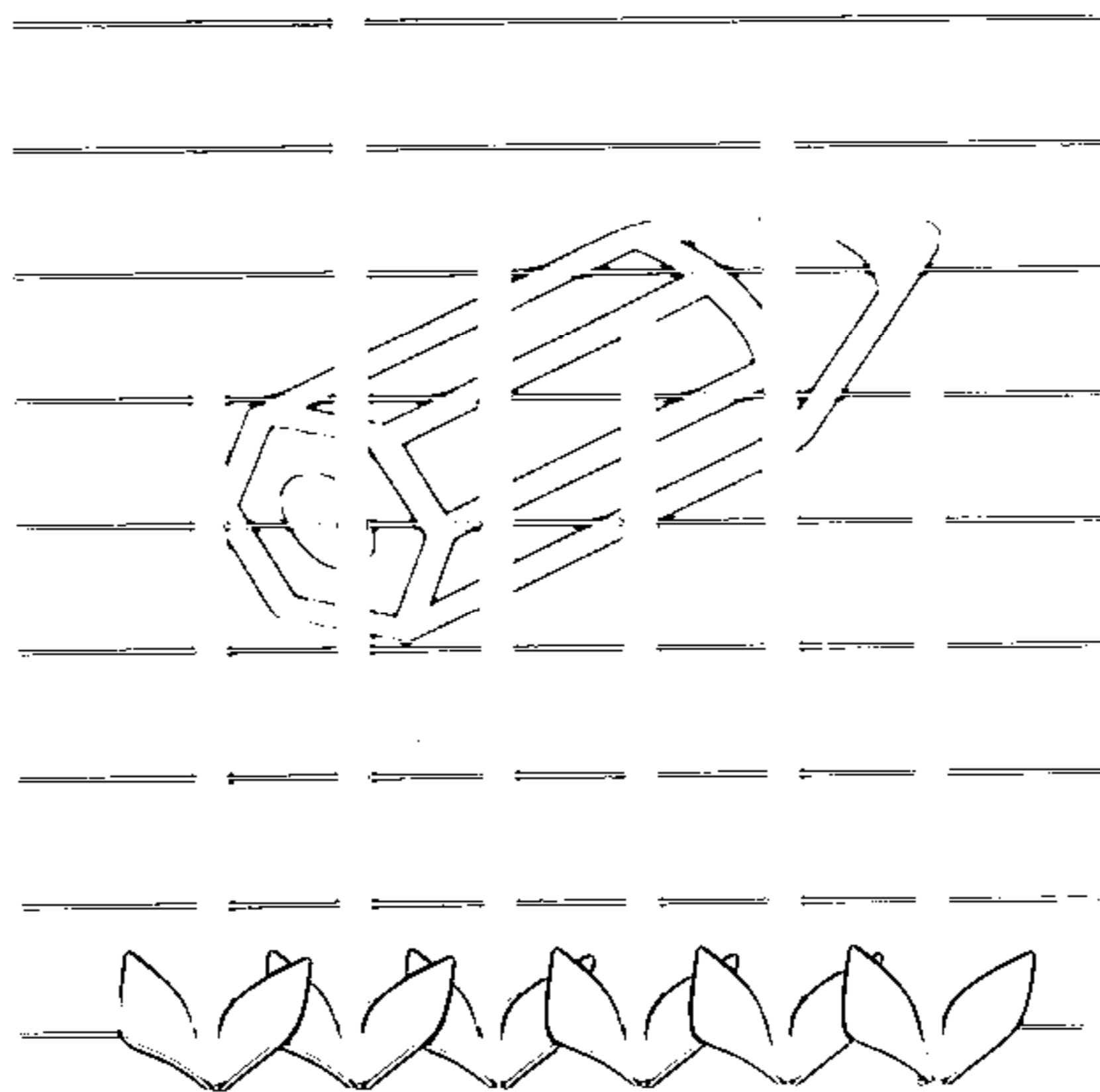


המוסד לביטוח לאומי

סקרים מנהליים

פניות הציבור למוסד לביטוח לאומי 1998



פנימי

מס' 44



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור למוסד לביטוח לאומי 1998



ירושלים, תמוז התשנ"ט, יוני 1999

הקדמה

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף עם היחידה לפניות הציבור שמח להגיש זו השנה השלישית ברציפות דו"ח מקיף על פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 1998. הפרסום כולל נתונים על הפעילות הענפה של המוסד בתחום רגיש וחשוב זה, ובו ניתן למצוא לוחות סטטיסטיים מגוונים ומשולבים הכוללים נתונים על פניות הציבור בכל העניינים בהם מטפל המוסד.

הנתונים שבפרסום משקפים נאמנה את עבודת הסניפים והמטה, כאשר עיקר העומס מוטל על האגף לפניות הציבור שבמשרד הראשי. ממצאי הדו"ח יאפשרו לבחון את פעילות סניפי המוסד והמשרד הראשי, כל זאת מההיבט של אופן הטיפול בפניות מבחינת רמת השירות הניתן למבוטחים ויעילותו, וכן מבחינת מהירות התגובה והביצוע בכל שלבי הטיפול.

בנוסף לכך יכול הפרסום לתרום לקליטת הצעות, שיפורים במערכת והפקת לקחים. השנה, זו הפעם הראשונה שהוקדש פרק מיוחד ובו תיאור מפורט של הטיפול בפניה במבחר פניות בנושאי גמלאות וגבייה החל מקבלת הפנייה במוסד ועד לשלבים הסופיים של התהליך וקבלת ההחלטה.

תודתי למר יוסי זילבר מנהל תחום גביה במינהל המחקר, על ריכוז הפעולה והכנת הדו"ח ולעו"ד גבי נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בהכנת הדו"ח. כמו-כן, יבואו על התודה והברכה מר יוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה ומר אבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים במחשב והפקת הלוחות וכן על עצותיו המועילות. תודה מיוחדת לגבי רחל מרזאי שריכזה את הנתונים והקלידה אותם למחשב, ולגבי אורלי אבוטבול שריכזה את עבודת ההדפסה מתחילתה ועד סופה ועל העיצוב היפה של החוברת והתרשימים.

שלמה כהן

סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	ייעוד המחלקה לפניית הציבור
2	כללי
3	שיטת העבודה
4	הגדרות
5	ממצאים עיקריים
7	השוואות
8	עיבודים שוטפים
12	לוחות סטטיסטיים
30	נספח
33	לוחות השוואתיים
42	תאור הטיפול במבחר פניות
48	תרשימים

ייעוד היחידה לפניות הציבור וחשיבותה

החשיבות הרבה שיש לפניות ותלונות ככלי לשיפור שירות ידועה ומקובלת כיום במרבית הארגונים השואפים להשתפר בתחום זה.

בשנים האחרונות גברה מודעות הציבור לקבלת שירות איכותי ויעיל ולזכאותו להתלונן במקרים בהם השירות הניתן ו/או איכות הטיפול אינם משביעי רצון.

היחידה לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו.

ביחידה נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות ע"י המוסד, כמו גם מידע בדברי צרכי המבוטחים וציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו.

היחידה לפניות הציבור משמשת גם כתובת לציבור הפונים לקבלת מידע ביחס למכלול זכויותיו וחובותיו של הפונה בביטוח הלאומי, זאת בנוסף להשגות המוגשות ע"י הפונים על תשובות והחלטות שניתנו בסניפי המוסד.

כמו כן, משמשת היחידה ככתובת לתלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד, אשר בעטיו סבור הפונה כי נפגעו זכויותיו, וכן תלונות ביחס לתפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

תפקיד חשוב נוסף של היחידה הינו היותה משמשת ככלי להפקת לקחים – בפניות מהן עולה בעיה עקרונית, ניתן הטיפול גם ברמה המערכתית – הצבעה על הבעיה העקרונית בפני הגורם המוסמך האחראי על תחום השיפוט בו קיימת הבעיה הנדונה, המלצה על עריכת שינויים בהוראות נוהל, תקנות וחוקים, כפי הצורך העולה מהטיפול בפניות והתלונות הפרטניות.

דו"ח זה נועד לשמש ככלי בקרה לעצם הבירור של הפנייה וככלי ניהולי כאשר נעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הבירור ותיקון הליקוי.

בשים לב למשתנים ולממצאים העיקריים, ניתן לאתר נקודות תורפה בכל הנוגע לבחינת השירות לאזרח ומידת יעילותו בתחומים מקצועיים ומינהליים כאחד.

דו"ח פניות הציבור המתפרסם מדי שנה מעיד על רגישותה של המערכת למבוטחים לשמירת זכויותיהם ולשיפור השירות למבוטח. יש לציין, כי זה למעלה מחצי שנה מתקבלות באורח סדיר פניות באמצעות האינטרנט המופנות באמצעות השירות הקיים באתר המוסד לביטוח לאומי. בתחילת הדרך הגיעו פניות בודדות מדי שבוע אולם כיום מטפלת היחידה בכ-60 פניות מדי שבוע.

ניתן לומר, כי הפניות המגיעות למוסד באמצעות האינטרנט הינם מכל רחבי העולם ובדרך כלל בשפה האנגלית והיחידה מתבקשת ליתן מידע כללי לגבי זכויות או חובות וכן הסברים שונים ומפורטים הנוגעים לחוק הביטוח הלאומי.

חלק קטן יותר של הפניות הינן בעלות אופי של תלונות/בקשות ומתייחסות לבעיות ספציפיות של הפונה. במקרים אלו ניתנת תשובה באמצעות האינטרנט אך ורק אם אין הדברים נוגעים לצנעת הפרט.

לגבי חלק מהפניות, מנסה היחידה לאתר את כתובת הפונה ומעבירה אליו ישירות התשובה כמקובל.

השאלות המגיעות ליחידה באמצעות האינטרנט הינן בדרך כלל מתומצתות מאוד ומשוגרות כנהוג לגבי מברק.

יש לציין, כי היחידה לפניות הציבור עושה מאמצים ומשתדלת לחשיב לכל פנייה ופנייה תוך יום או יומיים מאז שנתקבלה באתר של המוסד באינטרנט.

בדו"ח זה, יש התייחסות לאופן ודרך הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד למשלוח התשובה הסופית לפונה תוך התייחסות למהירות התגובה.

יש לזכור, כי קיימים אלמנטים נוספים המשפיעים על משך תקופת הטיפול בפנייה ומדובר הן בגורמים מינהליים פנימיים והן בגורמים חיצוניים (מוסדות וכד'). סביר להניח, כי לא תמיד יש

למנהלי הסניפים שליטה מספקת וקשה מאוד לנטרל את השפעתם של גורמי חוץ בעת מדידת משך תקופת הטיפול. על אף האמור לעיל, ניתן לומר, כי מדידת משך הטיפול לפי התחנות השונות משמש אינדיקטור אמין טוב ויעיל בכל הקשור לרמת השירות וטיב הטיפול. יתרה מכך, ניתן גם ללמוד על אופי הפניות ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים בכל הנוגע להיקף הפניות.

הפניות כשלעצמן מקיפות את מגוון הפעילויות של המוסד (ענפי הביטוח, גבייה וביטוח וכ"ו) ובין היתר כוללות גם נושאים כלליים אחרים כגון: הסברה, רמת השירות לציבור, הלשנה וכן יש התייחסות למדיניות סוציאלית.

בעקבות הכנסת שינויים בשיטת מיון הנתונים בשנת 1998 היה צורך בהתאמת כל הנתונים של השנים 96-97 לאותה שיטה וזאת כדי לקבל בסיס בר השוואה.

שיטת העבודה

הועמדו לרשותינו התיקים אשר כללו את כל המסמכים וההתכתבויות של הפניות השונות. הנתונים הסטטיסטיים רוכזו והועתקו מתוך התיקים הללו. הפרטים הרלוונטים כגון: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, נכונות הפנייה ומועד מתן התשובה הסופית היוו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים.

הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר ביצוע מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירות ותיקון השגויים. לאחר מכן נערכה תכנית עיבודי מחשב ורק אז נעשו העיבודים הסטטיסטיים באמצעות המחשבים האישיים של המינהל, תוך ניצול תכניות עיבודים של לוטוס, אקסל ו-S.A.S.

משך הטיפול הכולל:

התקופה נמדדת מיום קבלת הפנייה במשרד הראשי/בסניף על פי החתמת שמוטבעת על גוף הפנייה ועד לתאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה.

סוגי הפונים:

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

סוגי הפניות:

1. תלונות – אי שביעות רצון מהטיפול בעניינו של הפונה.
2. בקשות – לקבלת מידע ופירוט יתר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי ועוד.
3. עררים – טענות ו/או השגות נגד החלטות שניתנו ע"י המוסמכים מטעם המוסד, כגון: דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
4. פניות חוזרות – פניות שהתשובות לגביהן לא סיפקו את הפונים ולכן חזרו שנית למוסד.
5. שונות – פניות שלא ניתן היה לסווג בקבוצות הנ"ל כגון: הלשנות, דעות שונות בענייני חקיקה וכו'.

תוצאות הטיפול בפניה:

1. תלונה מוצדקת ו/או מוצדקת בחלק – התלונה נמצאה מוצדקת ו/או מוצדקת בחלקה לאחר שנבדקה כראוי ועל בסיס התיעוד הקיים בתיק הפונה, תוך התייעצות עם המחלקה לפניות הציבור.
2. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').
3. עררים שנתקבלו – הערר נבדק והוכר וזאת לאחר עיון מעמיק ובחינה מחודשת של הנושא.

ממצאים עיקריים

1. בשנת 1998 הסתיים הטיפול ב-3,794 פניות חדשות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור, דהיינו כ-316 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות וערעורים) בכל הנושאים והעניינים בהם מטפל המוסד לביטוח לאומי.
2. התפלגות הפניות בין הסניפים מלמדת כי בסניף ירושלים הגיע משקלן ל-7.8% מסך כל הפניות החדשות שהסתיים בהן הטיפול בפרק הזמן הנדון, זאת בהשוואה לסניף רחובות הצועד אחריו עם 5.1% ואילו משקלו של סניף ת"א שהינו הגדול מכולם הגיע ל-4.8% בלבד (4.6% אשתקד).
- מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בכל אחד מהסניפים הללו.
3. קרוב למחצית מהפניות החדשות שהסתיים בהן הטיפול (48.0%) הינם בשלושה נושאים עיקריים: נכות כללית (כולל ניידות), גבייה ונפגעי עבודה (ראה לוח מס. 1).
4. מחצית ויותר מהפניות החדשות (58.0%) הוגשו באופן אישי, כ-14% הוגשו באמצעות רשות ממשלתית ואילו כ-20% באמצעות מייצגים פרטיים. יתר הפניות המהוות כ-8.0% הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים (עיריות, הסתדרות וכד') (ראה לוח מס. 2).
5. התפלגות סה"כ הפניות החדשות מלמדת כי כ-20% מהם היו תלונות, כ-30% היו בעלי אופי של בקשות ואילו כ-47% מהם היו עררים על החלטות שונות שניתנו ע"י פקידי התביעות והגבייה ויתר הוועדות הפועלות ליד המוסד, כ-3% בלבד היו במסגרת פניות שונות שאינן נכללות באף אחד מהקטגוריות הקודמות (ראה לוח מס. 2).
6. במחצית ויותר מהפניות (50.6%) הסתיים בהם הטיפול כעבור חודש אחד בלבד ואילו בכחמישית ויותר התארכה תקופת הטיפול והוא אכן הסתיים רק כעבור חודשיים ויותר (לוח מס. 3).
7. משך הזמן הממוצע לטיפול בפנייה חדשה הגיע ל-40 ימים לערך. מדידת הזמן נעשית מיום הגשת התביעה ע"י המבוטח ו/או באמצעות גוף אחר ועד ליום שבו ניתנת החלטה ומכתב התשובה הסופי עושה דרכו למענו של הפונה כאשר כל הגורמים המעורבים בתהליך קבלת החלטה נלקחים בחשבון בעת חישוב הזמן.
8. ממוצע משך זמן הטיפול במסגרת התחנות השונות המעורבות בתהליך קבלת החלטות מראה, כי פניות חדשות שהטיפול בהן נעשה רק במשרד הראשי הסתיימו בממוצע לאחר

30.5 ימים, פניות חדשות שהטיפול בהן היה משולב ונעשה הן בסניף והן במשרד הראשי הסתיים בהם הטיפול בממוצע רק לאחר 47.5 ימים (ראה לוח מס. 4). ממוצע ימי הטיפול שנדרשו לפנייה הגיע במשרד הראשי ל-24.8 ימים ואילו בסניף הוא היה קצר במעט והגיע ל-22.8 ימים (ראה לוח מס. 4).

9. משקלן הייצוגי של התלונות המוצדקות ו/או המוצדקות בחלקן הגיע ל-41.8% מתוך סך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות (ראה לוח מס. 7).

10. 100 פניות חדשות המהוות 2.6% מתוך סה"כ הפניות שהוגשו באותה שנה היו במסגרת ענייני חקיקה, מכתבי הלשנה, וקבלת ייעוץ בכל הנושאים בהם מטפל המוסד.

מחצית ויותר מהפניות החדשות השונות היו מכתבי הלשנה וזה מהווה 1.4% בלבד מתוך סה"כ הפניות שהוגשו במהלך שנת 1998 (ראה לוח מס. 6). 10 מכתבי הלשנה שהיו מבוססים אושרו והם מהווים כ-19% בלבד מסך כל מכתבי ההלשנה שהוגשו במהלך התקופה – 53 במספר.

11. 330 תלונות המהוות כ-42% מסך כל התלונות בהן הסתיים הטיפול היו בגין עיכוב ושיחוי בגימלה. 233 פניות חדשות המהוות כ-30% מסך כל התלונות בהן הסתיים הטיפול היו בגין ליקויים מינהליים.

12. כ-60% מסך כל הבקשות שהוגשו במהלך שנת הדו"ח (695 במספר) היו במסגרת בקשות לקבלת ייעוץ והדרכה, להגדלת הגימלה, ליצירת זכות לגימלה ולהפחתת וביטול חובות.

13. 721 עררים שהוגשו היו בגין דחיית התביעה על ידי פקידי התביעות ואלה מהווים 41% לערך מסך כל העררים. כ-7% מהעררים נגעו במישרין להחלטות הועדות הרפואיות השונות.

14. בנושא ביטוח בריאות הוגשו בשנה זו שהיא השנה הרביעית להפעלת החוק, 36 פניות חדשות ואלה מהוות 1.5% בלבד מכלל הפניות החדשות שהוגשו בתקופה הנסקרת.

כשליש מהפניות החדשות שהוגשו בנושא זה היו תלונות מהם 2 תלונות צודקות המהוות כ-17% מכלל התלונות החדשות שהוגשו בפרק הזמן שנבדק.

השוואות

השוואת הנתונים בדו"ח זה לעומת אשתקד מלמדת:

1. חל גידול של כ-12% בהיקף הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול לעומת אשתקד.
2. התפלגות הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול לפי מגיש הפנייה מראה כי חלה עלייה בסה"כ הפניות שהוגשו באופן אישי ואילו בפניות שהוגשו ע"י רשות ממשלתית נרשמה ירידה.
אצל יתר מגישי הפניות (מייצג פרטי, מבקר המדינה וגופים אחרים) נרשמה בדרך כלל ירידה.
3. משקלן הייצוגי של ענפי הביטוח סיעוד, נכות, אימהות, אבטלה, הבטחת הכנסה וגבייה מתוך סך כל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול עלה לעומת אשתקד ואילו משקלן של ענפי הביטוח זקנה ושאיירים, נפגעי עבודה, מזונות וילדים ובריאות ירד לעומת אשתקד.
4. נרשמה יציבות במשקל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול כעבור חודש אחד בלבד, ואילו לגבי הפניות שהסתיים בהם הטיפול לאחר חודשיים ויותר נרשמה ירידה במשקל הייצוגי.
5. נרשמה ירידה בממוצע משך זמן הטיפול הכולל (בימים), 39.6 ימים לעומת 42.7 ימים אשתקד.
6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן הגיע ל-29.7 זאת בהשוואה ל-24.9 אשתקד וזה מעיד על ירידה מסויימת ברמת איכות השירות הכללי הניתן למבוטחים.
7. משקלן של התלונות הצודקות במלואן או בחלקן הגיע ל-41.8 זאת בהשוואה ל-30.6 בלבד בתקופה המקבילה אשתקד.

עיבודים שוטפים

לוח מס. 1

בלוח זה מוצגים נתונים על התפלגות הפניות החדשות לפי סניפי המוסד ומחות הפנייה.

הנתונים מראים כי ב-38.1% (38.6% אשתקד) מתוך כלל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול במהלך תקופת הדו"ח טיפל המשרד הראשי.

כ-16% מכל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול בשנת 1998 היו במסגרת שלושת הסניפים המחוזיים (ירושלים, תל אביב וחיפה).

כמחצית ויותר מסך כל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול נכללו במסגרת ענפי הביטוח: נכות כללית (כולל נידות), גבייה ונפגעי עבודה.

במסגרת ביטוח בריאות הסתיים הטיפול ב-36 תביעות חדשות, המהוות כ-1% בלבד מתוך כל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול במהלך התקופה הנדונה.

כ-43% מסך כל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול בשנת 1998 בסניף תל אביב היו בתחום הגבייה.

סעיף "אחר" המייצג 5% ויותר מכלל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול בתקופה הנסקרת כולל בתוכו את ענפי הביטוח פשיטות רגל ותאונות עבודה.

כמו כן, נכללים בו פניות בנושאים שהינם בעלי אופי כללי שאינם ניתנים לסיווג ענפי ביטוחי ומדובר בהסברה ופרסום, רמת שירותים, קבלת קהל וכד'.

לוח מס. 2

הפניות מוגשות במספר אופנים כאשר ארבעה מהם הם העיקריים ומדובר בפניות אישיות שהמבוטח יזם (58.0%), פניות שהוגשו באמצעות מייצג פרטי (19.8%), פניות שהוגשו ע"י רשות ממשלתית (14.4%) ואילו כ-6% מסך כל הפניות שהוגשו באמצעות משרד מבקר המדינה.

לוח מס. 3

בחינת משך זמן הטיפול בסניפי המוסד מלמד, כי בסניף אשקלון המייצג 45 פניות חדשות שהסתיים בהם הטיפול היה קצב הטיפול המהיר ביותר (31.3 ימים בממוצע) כאשר הסניף הממוקם אחריו הינו חדרה עם 32.8 ימים בממוצע. יש לציין, כי במשרד הראשי הסתיים הטיפול אף בזמן קצר יותר מאשר בסניף המוביל והוא הגיע ל-30.5 ימים בלבד.

יש סניפים שבהם התאריך משך זמן הטיפול יתר על המידה ומדובר בסניפים נצרת וטבריה שלגביהם נרשם זמן של 56.2 ימים בממוצע בראשון ו-53.8 ימים בממוצע בשני.

כדאי לציין, כי במשרד הראשי ובסניף אשקלון הסתיים הטיפול בכשני שלישים מהפניות כעבור חודש אחד בלבד.

לוח מס. 4

הנתונים בלוח זה משקפים את הטיפול המשולב בפניות שהוגשו ושהסתיים בהם הטיפול כדי ללמוד על הזמן המושקע ע"י כל אחת מהיחידות הפועלות קרי המשרד הראשי והסניפים. בענף ילדים נרשם משך הטיפול הכולל הארוך ביותר והוא 52.0 ימים בממוצע. ממוצע הטיפול המשולב בימים הגיע ל-47.5 כאשר 24.8 ימים בממוצע נרשמו במשרד הראשי ואילו 22.8 ימים בממוצע נרשמו בסניפים.

בחנית ממוצע משך זמן הטיפול בימים על פי התחנות המעורבות בתהליך קבלת ההחלטות מלמד, כי קצב הטיפול במשרד הראשי הינו איטי יותר מאשר בסניפים 30.5 ימים בממוצע במשרד הראשי ואילו 21.2 ימים בממוצע בלבד בסניפים.

לוח מס. 5

בלוח זה יש את התפלגות הפניות החדשות לפי סניפי המוסד.

בסניף אשקלון נרשם משך הטיפול הכולל הקצר ביותר שהגיע ל-31.3 ימים בממוצע. גם בסניף חדרה משך זמן הטיפול הינו קצר והוא הגיע ל-32.8 ימים בממוצע.

במסגרת הטיפול המשולב ניתן לומר כי משך זמן הטיפול הקצר ביותר בסניף נרשם בסניף חדרה (15.0 ימים בממוצע) ואילו משך זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בסניף נצרת (35.7 ימים בממוצע).

משך זמן הטיפול בממוצע בכל סניפי המוסד הגיע ל-21.2 ימים בממוצע כאשר בסניף תל אביב נרשמו 38.7 ימים בממוצע.

לוח מס. 6

בלוח זה מרוכזים נתונים על פניות חדשות לפי סוג הפנייה ותוצאות הטיפול על מנת לאתר את הנושאים שבהם צדק המבוטח מגיש הפנייה.

ב-107 תלונות שהוגשו בגין עיכוב ושיחוי בגימלה צדק המתלונן והם מהווים כשליש מסך כל התלונות שהוגשו בתחום זה של הנושא. ב-104 תלונות המהוות כ-45% מסך כל התלונות שהוגשו בגין ליקויים מינהליים אכן צדק המגיש.

267 מבין הפונים קיבלו ייעוץ והדרכה והם מהווים כ-7% מסך כל הפניות החדשות שהוגשו במהלך התקופה.

יש לציין, כי בשנת 1998 הוגשו 53 מכתבי הלשנה בנושאים שונים והם נבדקו לגופם. ב-10 מתוכם נעשה שימוש והם קיבלו את הטיפול הראוי.

לוח מס. 7

בחינת תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מלמדת, כי בענף אבטלה כשני שלישים מהפניות היו אכן צודקות ואילו בענף סיעוד שבו הוגשו 24 פניות חדשות בלבד היו כ-10% בלבד צודקות.

בתחום הגבייה הוגשו 181 פניות חדשות כאשר במתצית ויותר מהם מגיש הבקשה צדק, זאת בהשוואה להבטחת הכנסה שם נרשם אחוז נמוך יחסית של פניות צודקות והוא הגיע ל-10% לערך.

לוח מס. 8

כ-46% בממוצע מכלל הבקשות שהוגשו אושרו. יש לציין, כי בביטוח בריאות טיפול ב-11 בקשות בלבד מהן אושרו 8 המהווים כ-80% מסך כל הבקשות שהוגשו במסגרת ביטוח בבריאות.

האחוז הגבוה ביותר של הבקשות החדשות שנדחו על הסף נרשמו במזונות (54.5%) ומדובר ב-30 בקשות.

לוח מס. 9

כ-19% מסך כל העררים שהוגשו ונדונו אושרו ברם, בנושא הגבייה האחוז שנרשם היה גבוה במיוחד והגיע ל-52% לערך.

בענפי הביטוח נכות כללית, נפגעי עבודה, אימהות ומזונות אחוזי העררים שאושרו היו נמוכים יותר והם נעים בין 6-10% לערך.

בכל ענפי הביטוח למעט ענף הגבייה נרשמו אחוזי דחייה גבוהים באופן מיוחד וזה מעיד על טיפול יסודי וצודק שנעשה ע"י פקידי המוסד בנושאים השונים בהם מטפל המוסד.

יש לציין, כי ב-97 פניות חדשות שהוגשו טרם הסתיים הטיפול והם מהווים 5.5% מכלל העררים שהוגשו כאשר 46 מתוכם עניינם מתברר בבית הדין לעבודה.

לוח מס. 10

לוח זה כולל נתונים על פניות שונות בנושאי חקיקה ומכתבי הלשנה שחוגשו ע"י הציבור ומדובר ב-100 בסך הכל כאשר מתוכם 17 אושרו ו-64 נדחו.

29 מהפניות נכללות במסגרת הבטחת הכנסה ברם, 4 מהם בלבד אושרו וחס מהווים כ-14%.

בענף זקנה ושאיירים חוגשו 4 פניות חדשות בלבד ו-3 מהם נדחו על הסף.

לוחות



**לוח מס. 1: פניות הציבור, לפי ענפי הביטוח והסניף
ינואר-דצמבר 1998**

אזור	ביטוח	הבטחת הכנסה	שירות מילואים	סיעוד	ילדים	מזונות	אמהות	אבטלה	נפגעי עבודה	גבייה	זיקנה וטאורים	ניידות	נכות כללית	אחוזים	פניות שהטיפול בהם הסתיים		סניף
															1998	1997	
אחר	ביטוח	הכנסה	שירות	סיעוד	ילדים	מזונות	אמהות	אבטלה	נפגעי עבודה	גבייה	זיקנה וטאורים	ניידות	נכות כללית	אחוזים	מספרים	אחוזים	(אחוזים)
205*	36	463	52	110	133	99	100	406	470	701	367	110	542	-	3,794	100.0	100.0
3.6	1.5	10.7	1.3	2.5	4.3	3.5	2.2	9.9	13.1	17.6	11.9	4.4	13.5	100.0	-	-	-
5.4	0.9	12.2	1.4	2.9	3.5	2.6	2.6	10.7	12.4	18.5	9.7	2.9	14.3	100.0	-	-	-
6	4	28	2	4	15	9	9	28	37	98	17	3	36	100.0	296	7.8	8.9
7	1	11	6	3	3	1	5	22	15	79	17	1	13	100.0	184	4.8	4.6
5	1	27	2	2	2	1	2	15	22	17	13	2	20	100.0	131	3.5	2.9
1	-	9	-	4	2	2	-	8	4	4	3	1	7	100.0	45	1.2	1.1
5	1	45	-	4	3	4	4	30	25	20	19	5	18	100.0	183	4.8	5.4
3	-	21	-	-	6	6	-	6	7	8	4	1	15	100.0	77	2.0	2.1
4	-	18	1	4	6	4	3	12	17	16	3	1	22	100.0	111	2.9	2.4
4	-	17	2	3	3	3	1	18	19	28	17	3	33	100.0	151	4.0	3.0
11	1	5	-	4	2	1	7	14	24	52	11	3	15	100.0	150	4.0	3.5
4	-	36	1	3	7	2	2	20	12	14	14	2	15	100.0	132	3.5	3.7
3	1	20	-	2	5	-	1	18	16	9	5	1	12	100.0	93	2.5	2.9
5	1	6	2	-	-	3	-	10	6	10	7	1	15	100.0	66	1.7	1.9
1	-	15	-	1	3	2	2	11	8	10	8	3	9	100.0	73	1.9	1.9
5	2	14	-	2	1	4	3	16	11	32	7	1	20	100.0	118	3.1	2.8
2	-	13	2	8	3	2	1	10	18	7	3	-	13	100.0	82	2.2	2.3
6	1	32	2	1	6	5	3	15	30	34	20	6	32	100.0	193	5.1	4.8
1	-	5	3	3	2	-	1	12	8	6	5	1	3	100.0	50	1.3	1.2
2	-	11	2	-	3	3	3	8	6	19	5	1	6	100.0	69	1.8	2.1
4	-	13	3	2	4	6	6	17	18	38	18	3	12	100.0	144	3.8	3.9
126	23	117	24	60	57	41	47	116	167	200	171	71	226	100.0	1,446	38.1	38.6

* כולל פניות במסגרת שירותים מיוחדים, פ.ש.ר, ביטוח תאונות, קבלת קהל וכו'.

**לוח מס. 2: פניות הציבור, לפי סוג המגיש ואופי הפניה
ינואר - דצמבר 1998**

שנות	עררים	בקשות	תלונות	סה"כ פניות שהסתיים בהם הטיפול		סוג מגיש הפניה
				אחוזים	מספרים	
100	1,772	1,144	778	100.0	3,794	סך הכל
2.6	46.7	30.2	20.5	-	100.0	באחוזים
1.6	42.4	34.4	21.36	58.0	2,202	חמבוטח בעצמו
6.4	47.9	24.3	21.4	19.8	749	באמצעות מייצג פרטי
2.0	58.4	27.9	11.7	14.4	546	רשות ממשלתית
1.9	55.5	9.6	33.0	5.8	218	באמצעות מבקר המדינה
-	50.0	50.0	-	0.5	20	באמצעות גוף עירוני
-	-	50.0	50.0	0.0	2	באמצעות גוף חסותדרותי
3.5	40.3	35.1	21.1	1.5	57	באמצעות גוף פרטי

**לוח מס. 3: פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף
ינואר - דצמבר 1998**

ממוצע משך הטיפול (בימים)	משך הטיפול (בחודשים)			סך כל פניות חדשות שהסתיים בהם הטיפול	הסניף
	חודשיים ויותר	2-1 חודשים	עוד חודש		
39.6	728	1,146	1,920	3,794	סך הכל
-	19.2	30.2	50.6	100.0	באחוזים
44.1	22.0	32.1	45.9	296	ירושלים
49.8	29.9	33.1	37.0	184	תל אביב
47.1	24.4	35.9	39.7	131	חיפה
31.3	11.1	24.5	64.4	45	אשקלון
41.5	21.3	32.2	46.5	183	באר שבע
32.8	6.5	39.0	54.5	77	חדרה
53.8	32.4	42.4	25.2	111	טבריה-צפת
37.9	17.2	29.8	53.0	151	יפו
48.2	27.4	37.3	35.3	150	כפר סבא
52.0	25.8	35.6	38.6	132	נהריה-עכו
56.2	35.5	30.1	34.4	93	נצרת
49.0	22.7	44.0	33.3	66	נתניה
42.7	24.7	27.4	47.9	73	עפולה
53.3	36.4	33.9	29.7	118	פתח תקוה
39.4	18.3	34.1	47.6	82	קריות
39.7	18.1	36.3	45.6	193	רחובות
35.2	16.0	28.0	56.0	50	ראשון לציון
43.0	23.2	29.0	47.8	69	רמלה
49.1	26.4	36.8	36.8	144	רמת גן
30.5	11.7	23.9	64.4	1,446	משרד ראשי

* אינו כולל טיפול בפניות חוזרות.

לוח מס. 4: פניות הציבור, לפי ממוצע משך הטיפול בימים וענף הביטוח
ינואר - דצמבר 1998

ממוצע משך הטיפול (בימים)						ענף הביטוח
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			סניף בלבד	משרד ראשי בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכל				
22.8	24.8	47.5	21.2	30.5	39.6	סך הכל
19.5	24.1	43.6	20.5	29.5	36.4	נכות כללית
22.3	27.7	50.0	25.3	29.4	35.8	ניידות
21.7	28.5	50.2	24.5	38.3	43.9	זקנה ושאירים
21.6	21.6	43.2	20.7	29.2	37.8	גבייה
25.2	24.5	49.7	18.9	34.7	42.9	נפגעי עבודה
23.9	27.9	51.8	23.5	29.6	44.4	אבטלה
25.0	22.2	47.2	16.7	21.7	34.3	אימחות
21.4	25.1	46.5	13.8	28.7	36.5	מזונות
31.8	25.7	57.5	45.3	46.3	52.0	ילדים
16.7	19.8	36.5	12.3	27.8	30.5	סיעוד
20.7	33.8	54.5	12.8	23.6	37.0	שירות מילואים
23.5	24.5	48.0	24.7	24.5	40.5	הבטחת הכנסה
22.7	29.5	52.2	9.0	35.5	37.9	ביטוח בריאות
24.7	27.0	51.7	13.2	23.9	32.2	אחר

**לוח מס. 5: פניות הציבור, לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וסניף
ינואר - דצמבר 1998**

ממוצע משך הטיפול (בימים)					חסניף
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			סניף בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכל			
22.8	24.8	47.5	21.2	39.6	סך הכל
24.4	21.1	45.5	23.8	44.1	ירושלים
29.3	21.8	51.1	38.7	49.8	תל אביב
22.7	27.3	50.0	24.8	47.1	חיפה
13.6	22.6	36.2	5.1	31.3	אשקלון
17.9	25.7	43.6	16.1	41.5	באר שבע
15.0	19.4	34.4	23.4	32.8	חדרה
33.5	22.8	56.3	37.5	53.8	טבריה-צפת
15.5	25.2	40.7	10.2	37.9	יפו
22.8	28.4	51.2	13.5	48.2	כפר סבא
28.8	27.3	56.1	24.4	52.0	נחריה-עכו
35.7	23.3	59.0	21.4	56.2	נצרת
22.4	29.2	51.6	7.8	49.0	נתניה
18.1	27.5	45.6	10.2	42.7	עפולה
23.5	32.9	56.4	20.1	53.3	פתח תקוה
15.5	26.3	41.8	9.2	39.4	קריות
18.6	23.5	42.1	14.0	39.7	רחובות
13.5	22.7	36.2	10.5	35.2	ראשון לציון
21.7	22.1	43.8	25.0	43.0	רמלה
25.6	24.5	50.1	22.6	49.1	רמת גן
11.0	45.5	56.5	7.0	30.5	משרד ראשי

לוח מס. 6: פניות הציבור, לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 1998

סוג הפנייה	סך הכל	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סה"כ פניות חדשות באחוזים	3,794	1,134	1,984	392	46	238
	100.0	29.7	52.3	10.3	1.4	6.3
<u>סה"כ תלונות</u>	<u>778</u>	<u>258</u> ¹¹	<u>359</u> ¹²	<u>13</u>	<u>46</u>	<u>102</u>
יחס לא נאות	55	5	50	-	-	-
עיכוב ושיחוי בגמלה	330	107	106	6	23	88
אי קבלת גמלה בבנק	23	7	14	-	1	1
ליקויים מינהליים	233	104	109	3	14	3
תפקוד וועדות המוסד	20	4	12	1	1	2
תפקוד וועדות אחרות	7	1	5	1	-	-
עיכוב בהזמנה לוועדה	9	2	4	1	-	2
בעיות תקשורת	15	8	5	-	1	1
שירותי קבלת קהל	6	4	2	-	-	-
עיכוב בקבלת מסמכים	14	8	6	-	-	-
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	11	5	4	1	-	1
אי מתן שירות רפואי	1	-	1	-	-	-
מעמד בקופת חולים	6	1	2	-	3	-
תלונות אחרות	48	2	39	-	3	4
<u>סה"כ בקשות</u>	<u>1,144</u>	<u>524</u> ¹³	<u>385</u> ¹⁴	<u>202</u>	-	<u>33</u>
הגדלת גמלה	146	9	108	25	-	4
יצירת זכות לגמלה	174	32	32	100	-	11
גמלאות רטרואקטיביות	81	22	51	5	-	3
הפחתת וביטול חובות	108	39	49	16	-	4
החזר גביית יתר	37	18	9	7	-	3
חסדר תשלומים	28	14	4	10	-	-
מעמד – מעביד לא שכיר	11	6	2	3	-	-
מימון רכישת טובין	16	2	10	2	-	2
הכרה בהוצאות	14	3	9	2	-	-
הנחה על אגרות והיטל	4	-	4	-	-	-
בקשות לאישורים	73	64	4	5	-	-
ייעוץ והדרכה	267	265	1	1	-	-
בקשות אחרות בענפים	185	51	102	26	-	6

לוח מס. 6 (המשך)

סוג הפנייה	סך הכל	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	חופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סח"כ עררים	1,772	335	1,163	177	-	97
הפחתת קיזוו/גמלה	224	31	201	8	-	4
הפסקת גמלה	129	18	103	4	-	4
ניכוי דמי ביטוח בריאות	7	-	7	-	-	-
ערר על דחיית תביעה	721	62	557	45	-	57
ערר על החלטות וועדות	124	6	61	34	-	23
ערר על קביעת מעמד	26	11	7	8	-	-
ערר על ביצוע חוצאה לפועל	9	5	4	-	-	-
ערר על וועדות אחרות	3	-	3	-	-	-
ערר על חישוב גמלה	112	24	78	7	-	3
ערר על גמלת כפל	19	3	16	-	-	-
ערר על מעבר מנכות לזקנה	6	-	6	-	-	-
ערר על חישוב דמי ביטוח	335	174	88	69	-	4
עררים אחרים	37	1	32	2	-	2
סח"כ פניות שונות	100	17	77	-	-	6
בענייני חקיקה ובעיות שונות						
וקבלת ייעוץ	44	7	37	-	-	-
מכתבי הלשנה	53	10	37	-	-	6
בקשות שונות	3	-	3	-	-	-

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

לוח מס. 7: תלונות הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1998

מזה: תוצאות הטיפול לגופו של עניין					סך כולל	ענף הביטוח
מזה:			סך הכל			
נדחה	צודק / צודק חלקי	סך הכל	אחוזים	מספרים		
359	258	617	100.0	669	778	סך הכל תלונות
58.2	41.8	100.0	-	-	-	באחוזים
58.5	41.5	100.0	9.1	61	83	נכות כללית
80.0	20.0	100.0	1.5	10	10	ניידות
85.3	14.7	100.0	5.4	36	42	זקנה ושאימים
49.1	50.9	100.0	25.8	173	181	גבייה
52.5	47.5	100.0	20.2	135	168	נפגעי עבודה
33.3	66.7	100.0	10.3	69	89	אבטלה
40.0	60.0	100.0	3.9	26	29	אימחות
20.0	80.0	100.0	1.3	9	10	מזונות
54.5	45.5	100.0	2.1	14	13	ילדים
89.5	10.5	100.0	3.3	22	24	סיעוד
66.7	33.3	100.0	1.2	8	8	שירות מילואים
88.6	11.4	100.0	6.3	42	46	הבטחת הכנסה
60.0	40.0	100.0	1.5	10	12	ביטוח בריאות
56.0	44.0	100.0	8.1	54	63	אחר

(1) כולל 59 תלונות שבחם בוצע תשלום ללא בחינת התלונה לגופה ו-50 תלונות שהם עדיין בבירור.
(2) כולל פניות שבחן חנסיבות אינן באחריותו של הסניף, והופסק הטיפול.

לוח מס. 8: בקשות שהוגשו ע"י הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1998

טרם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	נדחו	אושרו	סך הכל		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
33	202	385	524	-	1,144	סה"כ בקשות
2.9	17.6	33.7	45.8	100.0	-	באחוזים
4.1	17.9	46.7	31.3	100.0	195	נכות כללית
8.3	19.5	36.1	36.1	100.0	36	ניידות
0.7	16.9	47.9	34.5	100.0	142	זקנה ושאימים
2.0	14.6	12.6	70.8	100.0	151	גבייה
3.5	22.1	26.6	47.8	100.0	113	נפגעי עבודה
-	23.8	14.9	61.3	100.0	80	אבטלה
-	7.4	3.7	88.9	100.0	27	אימהות
1.8	20.0	54.5	23.7	100.0	55	מזונות
1.7	8.6	34.5	55.2	100.0	58	ילדים
4.2	25.0	54.2	16.6	100.0	24	סיעוד
-	5.3	26.3	68.4	100.0	19	שירות מילואים
7.1	27.0	34.7	31.2	100.0	141	הבטחת הכנסה
-	-	27.3	72.7	100.0	11	ביטוח בריאות
-	7.6	33.7	58.7	100.0	92	אחר

לוח מס. 9: עררים שהוגשו ע"י הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1998

ט"ס הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	נדחו	אושרו	סך הכל		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
97 ¹	177	1,163	335	-	1,772	סה"כ עררים
5.5	10.0	65.6	18.9	100.0	-	באחוזים
12.7	8.3	71.8	7.2	100.0	252	נכות כללית
1.6	7.9	79.4	11.1	100.0	63	ניידות
4.5	6.7	78.7	10.1	100.0	179	זקנה ושאימים
1.1	20.2	26.9	51.8	100.0	361	גבייה
10.7	12.9	68.0	8.4	100.0	178	נפגעי עבודה
3.6	3.1	77.6	15.7	100.0	223	אבטלה
-	4.8	85.7	9.5	100.0	42	אימהות
2.9	2.9	88.3	5.9	100.0	34	מזונות
1.7	11.9	64.4	22.0	100.0	59	ילדים
1.8	8.9	78.6	10.7	100.0	56	סיעוד
12.5	4.2	66.7	16.6	100.0	24	שירות מילואים
5.7	6.1	78.1	10.1	100.0	247	הבטחת הכנסה
16.5	16.7	85.8	-	100.0	12	ביטוח בריאות
11.9	7.1	78.6	2.4	100.0	42	אחר

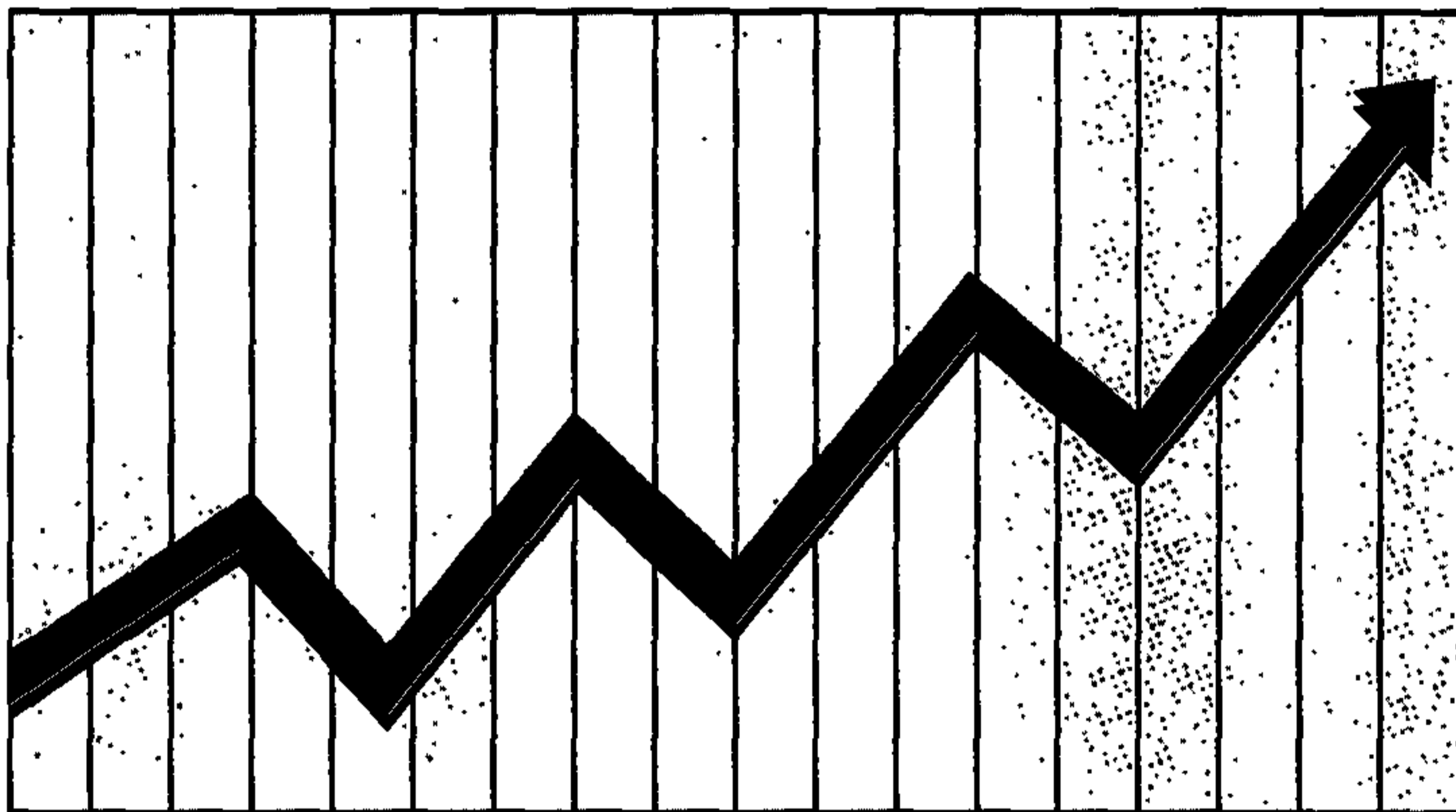
(1) מתוכם 46 עררים שעניינם מתברר בבית הדין.

לוח מס. 10: פניות שונות שהוגשו ע"י הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1998

טרם הסתיים הטיפול	אחר ²	נדחו	אושרו	סך הכל		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
						סה"כ פניות
6	13	64	17	-	100 ¹	מספרים
6.0	13.0	64.0	17.0	100.0	-	אחוזים
8.3	8.3	58.4	25.0	100.0	12	נכות כללית
-	100.0	-	-	100.0	1	ניידות
-	25.0	75.0	-	100.0	4	זקנה ושאימים
12.5	12.5	37.5	37.5	100.0	8	גבייה
9.1	27.3	54.5	9.1	100.0	11	נפגעי עבודה
7.2	21.4	50.0	21.4	100.0	14	אבטלה
-	50.0	50.0	-	100.0	2	אימהות
-	-	-	-	100.0	-	מזונות
-	33.3	-	66.7	100.0	3	ילדים
-	-	100.0	-	100.0	6	סיעוד
-	-	100.0	-	100.0	1	שירות מילואים
6.9	-	79.3	13.8	100.0	29	הבטחת הכנסה
-	100.0	-	-	100.0	1	ביטוח בריאות
-	-	62.5	37.5	100.0	8	אחר

(1) כולל: 44 פניות בנושאי חקיקה, 53 מכתבי הלשנה ו-3 פניות אחרות.
(2) כולל הפנייה לסניף, הפסקת טיפול וכד'.

1901



במהדורה זו נוספו לוחות סטטיסטיים השוואתיים הכוללים נתונים על שלושת השנים האחרונות מאז החל לצאת לאור פרסום זה. זהו מידע רב שנתי חשוב בכל הקשור למגמות ולשינויים שחלו בתקופה ארוכה יחסית זו.

הלוחות כוללים נתונים עיקריים ומרכזיים על מנת לבחון את היקף הפניות שהסתיים בהם הטיפול במהלך השנים 96-98, את מספר הימים הממוצע לטיפול בתיק, וכן יש התייחסות לנושא התלונות מההיבט של נכונות הפנייה (מוצדקת), היקף הבקשות וסוגי הבקשות וכן אחוז הבקשות שאושרו.

בנוסף לכך, ניתנת סטטיסטיקה על העררים שהסתיים בהם הטיפול במהלך שלושת השנים והתוצאות שהושגו.

הנתונים הנ"ל מתפלגים לפי ענפי הביטוח כדי שניתן יהיה ללמוד על התנועות שחלו במהלך שלושת השנים במשקלות הייצוגיים של ענפי הביטוח.

עיון בלוח 1 שבמסגרת הלוחות ההשוואתיים מלמד, כי במהלך שלושת השנים האחרונות חל גידול בהיקף הפניות החדשות שהוגשו למוסד והוא אכן הגיע ל-4.3% וזאת למרות הירידה שנרשמה בשנת 1997 לעומת 1996 ואשר הגיעה לכ-7%.

מעניין לציין, כי במשקלות הייצוגיים של ענפי הביטוח הלאומי חלה עלייה חדה בין השנים 96-98 במשקל הייצוגי של הגבייה וזאת לעומת ירידה חדה שנרשמה בענף זו"ש.

לגבי מספר ימי הטיפול לתיק ניתן לומר, כי לאחר העלייה שנרשמה בשנת 1997 (44.7 ימים לעומת 41.6 ימים ב-1996) חלה ירידה חדה בשנה שלאחריה והנתון מראה על 39.6 ימים בממוצע לתיק.

מספר הימים הממוצע הגבוה ביותר לתיק נרשם בענף ילדים – 52.0 ימים וזאת לעומת 30.5 ימים בענף סיעוד.

הנתונים ההשוואתיים המוצגים בלוח 2 ואשר מתייחסים בין היתר לתלונות שהטיפול בהם הסתיים מראים, כי בשנת 1998 38.6% מהן היו מוצדקות, זאת בהשוואה ל-43.8% בשנת 1996 ו-36.1% בשנת 1997.

בלוח 3 אנו מוצאים התפלגות של סוגי התלונות שהטיפול בהם הסתיים.

מגמת עלייה מסתמנת לגבי התלונות שהוגשו בגין יחס בלתי נאות, וכן לגבי תלונות שהוגשו בגין תפקוד הוועדות הרפואיות ואכן היו מוצדקות.

לוח 4 כולל בתוכו נתונים על הבקשות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ואלה ממוינים לפי ענפי הביטוח.

מסתמנת מגמת עלייה ברורה ב-2% הבקשות שאושרו בהבטחת הכנסה בהשוואה למגמת ירידה בענף סיעוד וזאת במהלך שלושת השנים.

לוח 4 מייצג את סוגי הבקשות שהוגשו במהלך 3 השנים האחרונות.

הנתונים מלמדים, כי לגבי בקשות שהוגשו בעניין הפחתה וביטול חובות נרשמה עליה במספר הבקשות שהוגשו במהלך שלושת השנים. כמו כן, מסתמנת מגמת עלייה במהלך התקופה הנדונה בכל הקשור לבקשות לאישורים.

לוח 5 כולל נתונים על הערערים שהוגשו במהלך השנים 96-98. יש לציין, כי בנושאי גבייה וניידות נרשמה מגמת עלייה חדה במהלך התקופה לגבי העררים שאושרו.

לגבי סוגי העררים שהסתיים בהם הטיפול ונתקבלו ניתן לומר, כי בנושא חישוב דמי ביטוח, הפסקת גמלה וחישוב גמלה בולטת העלייה משנה לשנה זה כשלעצמו מעיד על רגישות יתר של הפונים לנושאים הכספיים בתחום הגמלאות.

לוח ב': תלונות שהוגשו

אחר	ביטוח בדיאות	גבייה	שירות מילואים	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים	מזונות	אימהות	נפגעי עבודה	ניידות	נכות	סיעוד	זקנה ושאלים	סך הכל	שנה
מספרים מוחלטים															
58	33	106	18	44	78	15	9	25	197	13	86	8	68	757	1996
52	10	159	17	43	96	19	20	16	168	15	73	15	46	749	1997
63	12	181	8	46	89	13	10	29	168	10	83	24	42	778	1998
אחוז התלונות מסה"כ הפניות שהוגשו															
34.7	35.8	21.5	38.2	10.4	29.8	9.9	7.1	32.8	41.9	8.7	16.7	9.0	11.8	20.8	1996
43.0	20.4	26.5	38.6	11.9	28.6	13.2	16.6	21.3	37.8	10.0	16.0	17.4	11.4	22.1	1997
30.7	33.3	25.8	15.3	9.9	21.9	9.7	10.1	29.0	35.7	9.1	15.3	21.8	11.4	20.5	1998
תלונות שהטיפול בהם הסתיים לגופו של עניין															
54	27	98	17	40	66	8	8	22	168	11	60	7	60	646	1996
47	8	152	15	36	73	13	19	14	123	11	56	14	39	620	1997
54	10	173	8	42	69	14	9	26	135	10	61	22	36	669	1998
מהן תלונות מוצדקות															
27	6	55	12	11	23	5	3	10	80	2	23	-	26	283	1996
21	1	67	5	4	28	5	9	6	49	1	15	-	13	224	1997
22	2	84	3	4	30	5	5	15	57	2	22	2	5	258	1998
אחוז התלונות המוצדקות															
50.0	22.2	56.1	70.6	27.5	34.8	62.5	37.5	45.4	47.6	18.1	38.3	-	38.2	43.8	1996
44.7	12.5	44.0	33.3	11.1	38.3	38.4	47.3	42.8	39.8	9.1	26.8	-	33.3	36.1	1997
40.7	20.0	48.6	37.5	9.5	43.5	35.7	55.5	61.5	42.2	20.0	36.0	9.1	13.9	38.6	1998

לוח ג': סוגי תלונות שהטיפול בהם הסתיים

תלונות אחרות	תפקוד וועדות רפואיות	אי קבלת גמלה בחשבון	ליקויים מינהליים	עיכובים מכל הסוגים	יחס בלתי נאות	סך הכל	שנה
--------------	----------------------	---------------------	------------------	--------------------	---------------	--------	-----

מספרים מוחלטים

79	24	31	181	286	45	646	1996
49	23	34	237	232	45	620	1997
83	17	22	227	265	55	669	1998

אחוזים

12.3	3.7	4.8	28.0	44.2	7.0	100.0	1996
9.0	3.7	5.5	38.2	36.3	7.3	100.0	1997
12.5	2.5	3.3	33.9	39.6	8.2	100.0	1998

תלונות שהטיפול בהם הסתיים ונמצאו מוצדקות

27	4	18	86	143	5	283	1996
14	5	9	94	96	6	224	1997
16	4	7	104	122	5	258	1998

תלונות מוצדקות באחוזים מהסה"כ

34.2	16.6	58.0	47.5	50.0	11.1	43.8	1996
28.6	21.7	26.5	39.7	41.4	13.3	36.1	1997
20.8	23.5	31.8	45.8	46.0	9.1	38.6	1998

לוח ד': בקשות שהוגשו

אחד	בניית	גבייה	שירות מילואים	הכנסות הבטחה	אבטלה	ילדים	מזונות	אימהות	נפגעי עבודה	ניידות	נכות	סיעוד	זקנה ושאימים	סך הכל	שנה
מספרים מוחלטים															
47	12	98	10	108	42	38	72	13	118	42	189	29	184	1,002	1996
30	18	100	5	105	66	29	74	27	111	60	175	25	143	968	1997
92	11	151	119	141	80	58	55	27	113	36	195	24	142	1,144	1998
אחוזים מסה"כ הפניות שהוגשו															
28.1	13.0	19.9	21.3	25.5	16.0	25.0	56.6	17.1	25.1	28.2	36.7	32.6	31.9	27.5	1996
24.8	36.7	16.7	11.4	29.0	19.6	20.1	61.7	36.0	25.0	40.0	38.4	29.1	35.3	28.6	1997
44.8	30.5	21.5	36.5	30.5	19.7	43.6	55.6	27.0	24.0	32.7	36.0	21.8	38.7	30.2	1998
בקשות שהטיפול בהם הסתיים לגופו של עניין															
40	12	82	9	80	37	32	51	10	73	32	154	20	149	781	1996
28	15	91	4	83	48	22	52	24	71	53	144	18	115	768	1997
85	11	126	18	93	61	52	43	25	84	26	152	17	117	910	1998
מהן: בקשות שאושרו															
17	12	69	6	26	27	23	19	10	36	17	58	12	86	418	1996
18	14	76	3	37	39	11	15	19	32	22	42	5	57	390	1997
56	8	107	11	44	49	32	13	24	54	13	61	4	49	524	1998
אחוז הבקשות שאושרו מסה"כ הבקשות															
42.5	100.0	84.1	66.7	32.5	73.0	71.9	37.3	100.0	49.3	53.1	37.7	41.3	46.7	53.5	1996
64.2	93.3	83.5	50.0	44.5	81.2	50.0	28.8	79.1	22.7	41.5	29.2	27.8	49.6	50.8	1997
65.9	72.7	84.9	61.1	47.3	80.3	61.5	30.2	96.0	64.2	50.0	40.1	23.5	41.9	57.6	1998

לוח ד' (המשך) סוגי בקשות שטופלו לגופו של ענין

שנה	סך הכל	הגדלת גמלה	תביעה לגמלה	גמלאות רטרואקטיביות	הפחתה וביטול חובות	חסברה ויעוץ	בקשות לאישורים	שונות
-----	--------	------------	-------------	---------------------	--------------------	-------------	----------------	-------

סך הכל בקשות

1996	781	120	32	63	65	227	62	212
1997	768	137	20	53	77	205	60	216
1998	910	117	63	73	88	266	68	235

מזה: אושרו

1996	418	6	15	8	27	227	55	80
1997	390	12	6	6	20	204	56	86
1998	524	9	31	22	39	265	64	94

אחוז הבקשות שאושרו מסך כל אלה שטופלו

1996	53.5	5.0	46.8	12.7	41.5	100.0	88.7	37.7
1997	50.8	8.7	30.0	11.3	26.0	99.5	93.3	39.8
1998	57.6	7.7	49.2	30.1	44.3	99.6	94.1	40.0

לוח ה': עררים שהוגשו

אחר	ביטוח בריאות	גבייה	שירות מילואים	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים	מוזנות	אימהות	נפגעי עבודה	ניידות	נכות	סיעוד	זקנה ושאידיים	סך הכל	שנה
מספרים מוחלטים															
52	46	283	18	252	137	90	41	35	151	92	226	51	298	1,772	1996
38	21	330	18	203	162	91	23	28	163	70	191	43	206	1,587	1997
42	12	361	24	247	223	59	34	42	178	63	252	56	179	1,772	1998
אחוזים מסה"כ הפניות															
31.1	50.0	57.4	38.3	59.6	52.3	59.2	32.3	46.0	32.1	61.7	43.9	57.3	51.6	48.7	1996
31.4	42.9	55.2	40.9	56.1	48.2	63.2	19.2	37.3	36.7	46.7	41.9	50.0	50.9	46.8	1997
20.5	33.3	51.5	46.2	53.3	54.9	44.4	34.3	42.0	37.9	57.3	46.5	50.9	48.8	46.7	1998
עררים שהטיפול בהם הסתיים לגופו של עניין															
38	46	199	15	223	122	84	36	27	119	78	181	47	273	1,488	1996
28	16	239	17	174	135	80	22	23	123	61	149	41	185	1,293	1997
35	10	284	19	218	208	51	32	40	136	57	199	50	159	1,498	1998
מהם: אושרו															
1	11	97	3	24	19	28	2	4	9	4	18	5	26	252	1996
3	8	135	4	14	25	24	4	1	8	6	11	6	15	264	1997
1	-	187	4	25	35	13	2	4	15	7	18	6	18	335	1998
אחוז עררים שאושרו מסך כל העררים שהטיפול בהם הסתיים															
2.6	23.9	48.7	20.0	10.8	15.6	33.3	5.6	14.8	7.6	5.1	10.0	10.7	9.5	16.9	1996
10.7	50.0	56.4	23.5	8.0	18.5	30.0	18.2	4.3	6.5	9.8	7.4	14.6	8.1	20.4	1997
2.8	-	65.8	21.0	11.5	16.8	25.5	6.3	10.0	11.0	12.3	9.0	12.0	11.3	22.4	1998

לוח ה: עררים שטופלו לגופו של עניין

עררים אחרים	חישוב דמי ביטוח	החלטות ועדות	הפסקת גמלה	קיצוץ והפחתת גמלה	חישוב גמלה	דחית תביעה	סך הכל	שנה
-------------	-----------------	--------------	------------	-------------------	------------	------------	--------	-----

עררים שהטיפול בהם הסתיים לגופו של עניין

128	178	60	118	247	67	691	1,488	1996
80	213	58	115	215	74	538	1,293	1997
95	262	67	121	232	102	619	1,498	1998

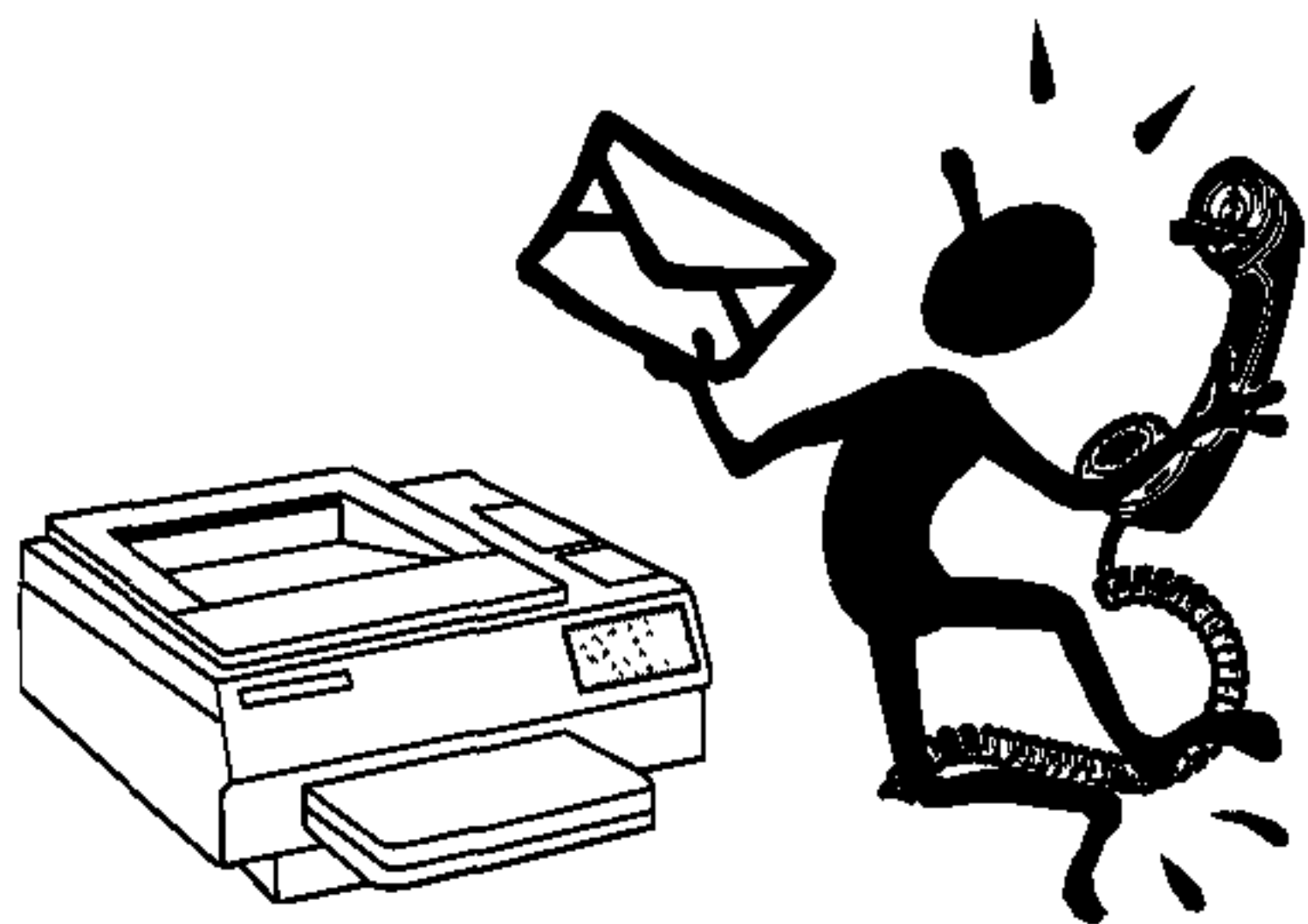
מזה: עררים שאושרו

16	89	6	14	53	13	61	252	1996
27	124	3	14	38	15	43	264	1997
20	174	6	18	31	24	62	335	1998

אחוז העררים שאושרו מסך כל העררים שהסתיים בהם הטיפול

12.5	50.0	10.0	11.9	21.5	19.4	8.8	16.8	1996
33.7	58.2	5.1	12.2	17.7	20.3	8.0	20.4	1997
21.1	66.4	9.0	14.9	13.4	23.5	10.0	22.3	1998

תאור הטיפול במבחר פניות



גמלאות

1. קצבת שאירים ליתומיה של עקרת בית

במחלקה לפניית הציבור התקבלה פניה מאלמן אשר אשתו נפטרה בהותירה אחריה 8 ילדים בגילאי 2-12.

האלמן פנה למוסד בבקשה לקבל קצבת שאירים ונענה בשלילה מאחר והמנוחה לא עבדה מחוץ למשק ביתה, כמו כן, לא נוצרה זכאות לקצבת נכות מאחר והני"ל נפטרה סמוך מאוד למועד פריצת המחלה.

בעקבות מקרה מצער זה, אשר הבליט את הבעייתיות שבאי-ביטוחה של עקרת הבית בביטוח שאירים, פנינו לסמנכ"ל גמלאות בבקשה לבחון מחדש את האפשרות לתקן את החוק ולבטח את עקרת הבית בביטוח שאירים.

מאחר וברור היה לנו כי השוואה טוטאלית של הזכויות כרוכה בעלות תקציבית גבוהה, הצענו כי בשלב זה יבחן שינוי חקיקה בעל היקפים מצומצמים בהרבה, לפיו תקבע זכאות לקצבת שאירים בגין פטירתה של עקרת בית אשר הותירה אחריה ילדים העונים להגדרת "ילד" בסעיף 238 לחוק, וזאת עבור הילדים בלבד.

דהיינו, לשלם הקצבה בהתאם לחישוב בסעיף 252 (ג) (ו) לחוק בשיעור 10% מהשכר הממוצע כשישנו ילד אחד, ובשיעור 7.5% בעד כל ילד, כשישנם שני ילדים או יותר.

בעקבות פנייתנו קיים מנהל הגמלאות דיונים בנושא וגובשה הצעה לשינוי החוק ע"י הלשכה המשפטית בהתאם להמלצתנו. במקביל פורסמה הצעת חוק פרטית לתיקון החוק ע"י חבר כנסת, מטעם ועדת העבודה והרווחה, וזו עברה בקריאה שנייה ושלישית ביום 26.1.99.

2. תשלום קצבה לחשבון בנק משותף

במסגרת בירור תלונה נמצא כי קיימים נוהלים שונים באגף זקנה ושאירים ובאגף נכויות בנוגע לתשלום קצבה לחשבון בנק משותף של התובע ובן משפחה נוסף שאיננו בן זוג כגון – בן, בת, אח או אחות.

באגף זקנה ושאירים לא ניתן היה לקבל קצבה לחשבון משותף למבוטח ולבן משפחה נוסף, והתובע נדרש לפתוח חשבון בנק על שמו בלבד לצורך קבלת הקצבה. לעומת זאת, באגף נכויות ניתן לשלם קצבה גם לחשבון בנק המשותף לנכה ולבן משפחה נוסף.

באגף זקנה ושאירים הסבירו את הדרישה לחשבון בנק נפרד כמתבססת על האמור בסעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי, בדבר מניעת העברת זכות לגמלה. זאת, מאחר והם ראו בתשלום קצבה לחשבון בנק משותף עם אדם נוסף, כהעברת הקצבה לידי צד ג'.

באגף נכויות טענו כי הדרישה לחשבון בנק נפרד הינה בבחינת גזירה שהציבור אינו יכול לעמוד בה, שהרי ענייניהם הכספיים של נכים רבים מטופלים על ידי בניהם ובנותיהם הבוגרים, עקב המגבלות והם התפקודיות, ולצורך הנוחיות נוהגים רבים לצרף לחשבונם את בני המשפחה המסייעים להם בהסדרת ענייניהם הכספיים.

כמו כן, התברר כי הנוהל הקיים באגף זקנה ושאיירים גרם למבוטחים שלהם חשבון משותף עם בניהם המבוגרים, לצרכים המוסברים לעיל, לפתוח חשבון חדש על שםם בלבד, לצורך אישור התביעה, ולאחר תחילת תשלום הקצבאות, צרפו הם אליו מחדש את בן המשפחה הנוסף כשותף בחשבון. אגף זקנה ושאיירים לא ערך מעקבים בעניין לאחר מועד אישור התביעה.

פנינו לסמנכ"ל גמלאות בטענה כי בלתי מתקבל על הדעת מצב בו נכה המקבל קצבת נכות לחשבון משותף עם בן משפחה, נדרש לפתוח חשבון בנק נפרד על שמו במועד בו הוא מגיע לגיל זקנה, כתנאי לקבלת הקצבה. הצענו לקבוע הוראה כללית ואחידה אשר תחייב את כלל הענפים. כמו כן, הנוהל באגף זקנה ושאיירים נראה היה לנו כמקשה על התובעים ולפיכך הצענו לבדוק האם הוא אכן מתחייב מהאמור בסעיף 303 לחוק.

בעקבות הערותינו, ולאחר התייעצות משפטית, החליט מנהל הגמלאות לקבוע הוראה אחידה לפיה ניתן לאפשר תשלום לחשבוננו של הזכאי לגמלה עם קרוב מדרגה ראשונה. הוראה בנדון פורסמה ביום 22.6.98.

3. דמי אבטלה למתפטר בגין דרישה לעבודה מעבר לשעות המקובלות

הפונה, מהנדסת במקצועה, עבדה במשרד החקלאות במשך כ-5 שנים. עבודתה חייבה אותה לעבוד מעבר לשעות המקובלות (עד לשעה 17:00 אחה"צ). לאחר שובה מחופשת לידה, מאחר ולא יכלה להמשיך ולעמוד בדרישות התפקיד מבחינת משך יום העבודה, נאלצה להתפטר מרצונה. מעבידה שילם לה פיצויי פיטורין. בבדיקה מול הענף נמצא כי התפטרות בנסיבות אלה איננה נחשבת כהתפטרות מוצדקת לעניין הזכאות לדמי אבטלה, ולפיכך נשללה זכאותה למשך 90 הימים הראשונים.

פנינו ליועץ המשפטי בבקשה לבחון ההחלטה פעם נוספת מהנימוקים שלהלן:

זכאותה של אם לילדים, העובדת בשירות המדינה, לעבודה יום עבודה מקוצר, קבועה בהוראת התקשי"ר (פסקה 31.1).

בנוסף, נקבע בתקשי"ר (פסקה 31.153), כי אין להעסיק אם לילדים מעבר למספר השעות שנקבע על פי הוראת פסקה 31.152, ללא הסכמתה.

נראה, איפוא, כי חיובה של העובדת הנ"ל להמשיך ולעבוד יום עבודה ארוך נעשה בניגוד להוראות התקשייר.

בחיובה של האם העובדת לעבוד בשעות עבודה בניגוד לתקשייר וללא הסכמתה, יש כדי להכליל מקרה זה בגדרו של סעיף 11 (א) לחוק פיצויי פיטורין – "נסיבות אחרות שביחסי עבודה שבהן אין לדרוש ממנו כי ימשיך בעבודתו".

עפ"י תקנה 8 לקנות הביטוח הלאומי (ביטוח אבטלה) תשל"ג 1972, יש בהתפטרות בנסיבות האמורות בסעיף 11(א) האמור, כדי להוות הצדקה להפסקת עבודה מרצון לעניין סעיף 166(ב) לחוק הביטוח הלאומי.

זאת ועוד, החלטתנו שלא לראות בהתפטרות בנסיבות אלה כהתפטרות מוצדקת, נגעה לדעתנו, לבעיה רחבה הרבה יותר, של שוויון ההזדמנויות של נשים בעבודה.

אי הכרה במוצדקותה של ההתפטרות, פוגעת להערכתנו, בעקיפין, באפשרותן של נשים בכלל להשתלב במעגל העבודה, בו זמנית עם גידול ילדים, כאשר ההתייחסות לגידול הילדים צריכה להיות כאל אינטרס חברתי שיש להגן עליו.

הן המחוקק והן בג"צ כבר הביעו דעתם כי הדרישה ממעבידים, מהצבא ומהמדינה לשאת בנטל הכלכלי של התאמת מקום העבודה לנשים, הינה דרישה לגיטימית.

לאור כל האמור לעיל, נראה היה לנו כי יש לראות בהתפטרות בנסיבות אלה כהתפטרות מוצדקת, אשר איננה שוללת זכאות לדמי אבטלה למשך 90 הימים הראשונים.

בעקבות פנייתנו האמורה קבע היועץ המשפטי כי יש לאשר זכאותה של הפונה לדמי האבטלה כבר מהיום הראשון. זאת, עקב פסיקת בית הדין הארצי לעבודה כי הרשימה של ה"הצדקות" להפסקת עבודה שנקבעו בתקנות אינה רשימה סגורה ויש לבחון את ההצדקה להפסקת יחסי עובד מעביד.

בנסיבות שבתיק הנדון ובהתחשב בכך שהתובעת גם קיבלה פיצויי פיטורין, סבור היה היועץ המשפטי כי יש לשלם לה דמי האבטלה מהיום הראשון.

ההחלטה בתיק שונתה בהתאם להמלצת היועץ המשפטי.



1. פגיעה בפרטיות – העברת מידע לבן זוגו של מבוטח

מבוטח פנה אלינו בתלונה כי מידע בדבר חובו בדמי ביטוח מועבר לידיעת בת זוגו. התברר כי הודעת התראה לפני קיזוז מועברת לבת זוגו של החייב בדמי ביטוח ובה מודיע לה המוסד על יתרת חובו בדמי ביטוח של בן הזוג, וכי החוב יקוזז מקצבת הילדים אם לא ישולם מיידית. להודעה מצורף שובר תשלום ע"ש החייב.

אגף הגבייה הביע עמדתו כי משלוח ההודעה לבת הזוג בצרוף שובר מהווה אמצעי נח ומידי לסילוק החוב העדכני, בטרם נתחיל לבצע הקיזוז, וכי לא כדאי לוותר על כלי גבייתי חשוב זה. כמו כן, הדגיש האגף, כי משלוח ההודעה איננו מתבצע כאשר ידוע לנו כי בני הזוג חיים בנפרד וכי לא ניתן לחשוב בכל הודעה סטנדרטית ממוחשבת על מצב היחסים בין כל מבוטח לבן/בת זוגו.

אנו סברנו כי תלונתו של המבוטח בדין יסודה וכי אין אנו רשאים להעביר מידע לבן הזוג ללא הסכמתו. הצענו לערוך שינוי בהודעה על מנת שהמידע שיועבר באמצעותה לבן/בת הזוג יהיה מידע הכרחי בלבד. דהיינו, להעביר הודעה לבת הזוג בדבר קיומה של יתרת חוב אשר תקוזז מקצבת הילדים אם לא תשולם, ללא פירוט גובה החוב. שובר התשלום ישלח בנפרד אל המבוטח ישירות.

לאחר התייעצות עם הלשכה המשפטית החליט האגף לוותר על פירוט החוב בהודעה לבן/בת הזוג ולוותר על השובר המצורף להודעה, וכך נעשה.

2. תשלום פיצוי בגין עיקול שלא כדין

המבוטח, שכיר + עצמאי, משתכר מעל המקסימום כשכיר בשני מקומות עבודה ומקבל מהמוסד החזרים באופן שוטף לחשבונו. הנ"ל פנה בתלונה על כי הוטל צו עיקול על חשבונו בבנק בגין חוב, כביכול, בדמי ביטוח, ע"ס כ-29,000 ש"ח.

כמו כן, העיקול הוטל לטענתו, ללא כל דרישה, הודעה או התראה מוקדמת מהמוסד.

בבדיקה התברר כי דרישות החוב והודעה על צו העיקול נשלחו לכתובתו של מי שהיה רואה חשבון שלו לפני 14 שנה ונפטר לפני 12 שנה.

המבוטח טען כי הטלת העיקול שלא כדין על חשבונו גרמה לו לנזקים כספיים (בגין אי יכולתו לשלם חשבונות וחיובים שונים במועד החוקי), בזבוז זמן והלבנת פניו ברבים.

בבדיקה מול הסניף נטען כי הבעיה היא במערכת הגוררת אוטומטית כתובות מגלייש ישן, ואשר אין לה הפגשה עם החזר דמי ביטוח לעובד שכיר שעובד אצל יותר ממעביד אחד והכנסתו עולה על המקסימום.

בבדיקה מול אגף אכיפה והוצאה לפועל במשרד הראשי נמצא כי בידי הסניף היו כבר בשנת 1994 פרטי המבוטח העדכניים ופרט מייצגו הנוכחי עם כתובתו העדכנית, והסניף אף פנה אליו בעבר בכתב לכתובתו העדכנית.

למרות האמור, הסניף לא ערך כל שינוי בנתוניו של המבוטח במסכים השונים של המחשב, בהתאם לנתונים המופיעים בתיקו של המבוטח.

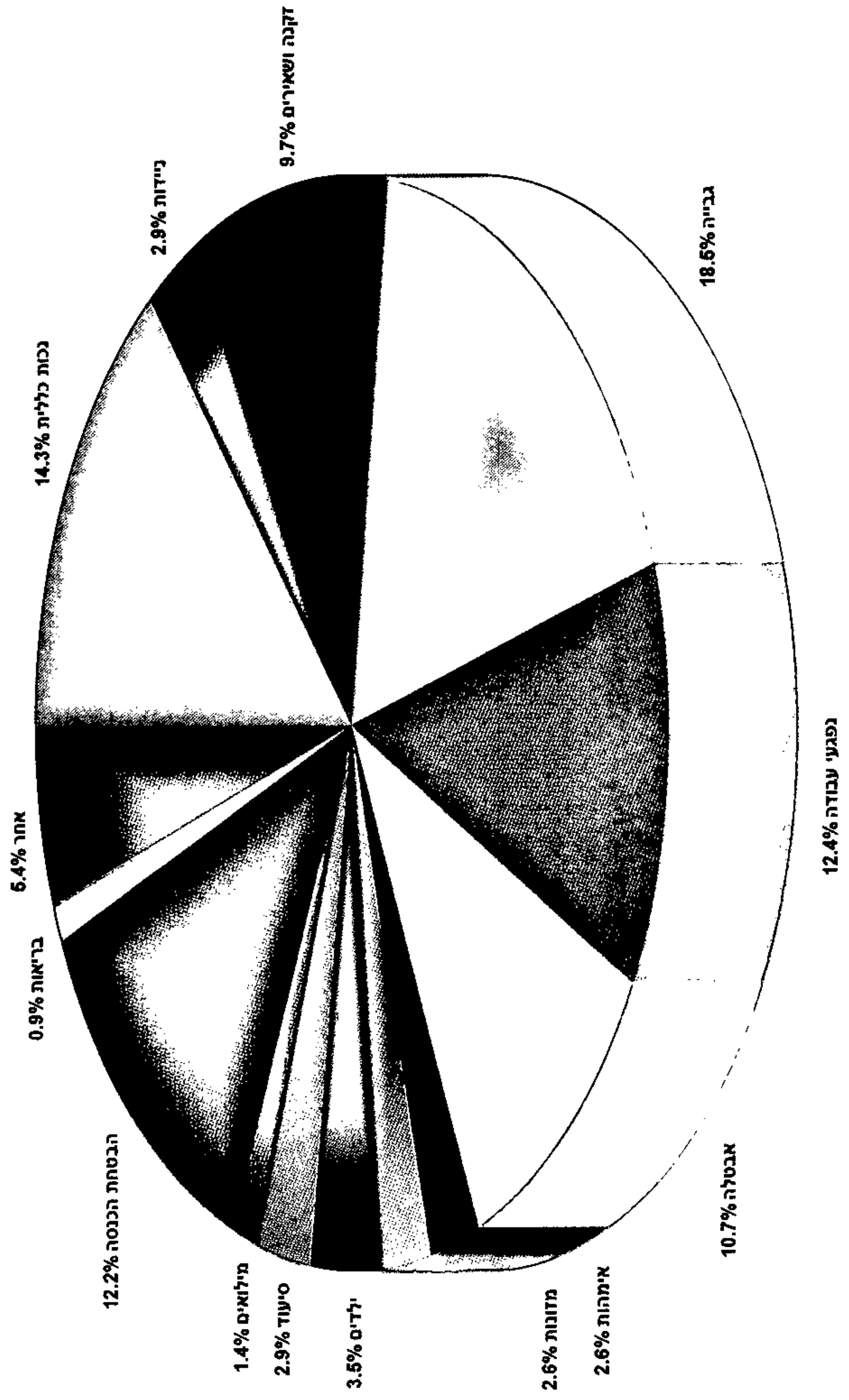
לאור מסקנות אלה התנצלנו בפני המבוטח והמלצנו לשלם לו פיצוי כספי ע"ס 2,000 ש"ח בגין נזקיו, המלצתנו התקבלה והמחאה נשלחה למבוטח.



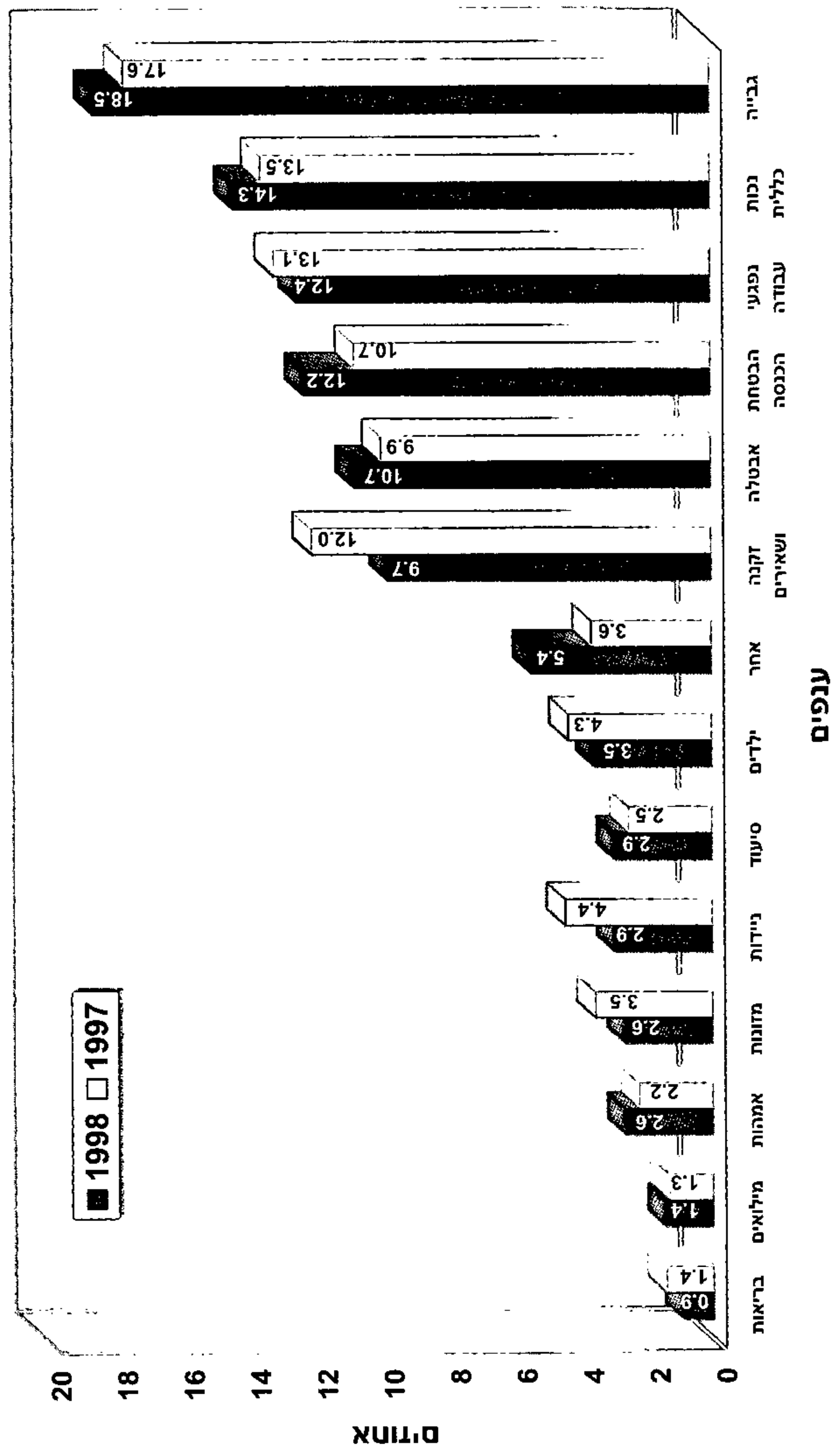
תרשימים



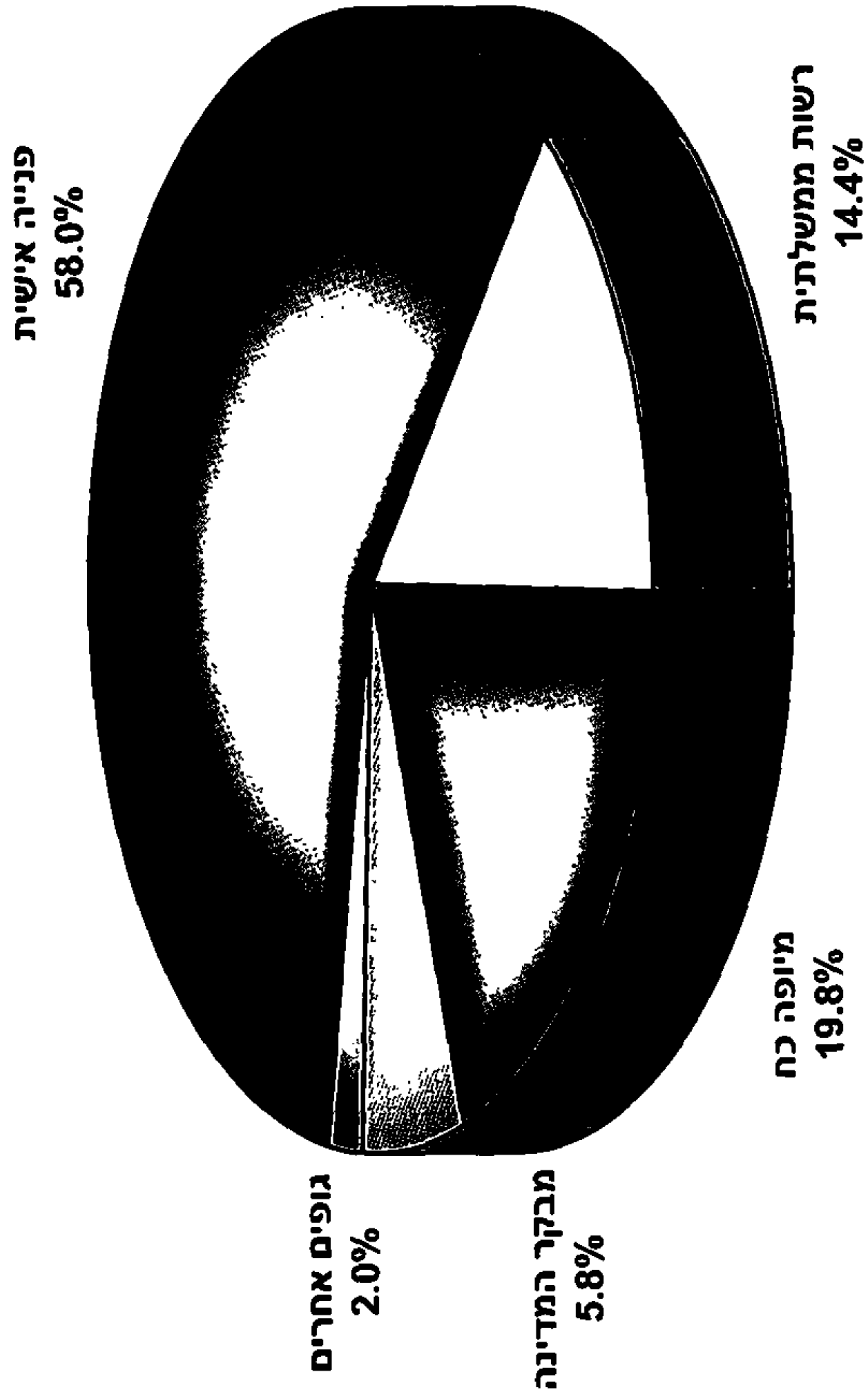
התפלגות פניות האזימטר לפי ענפים



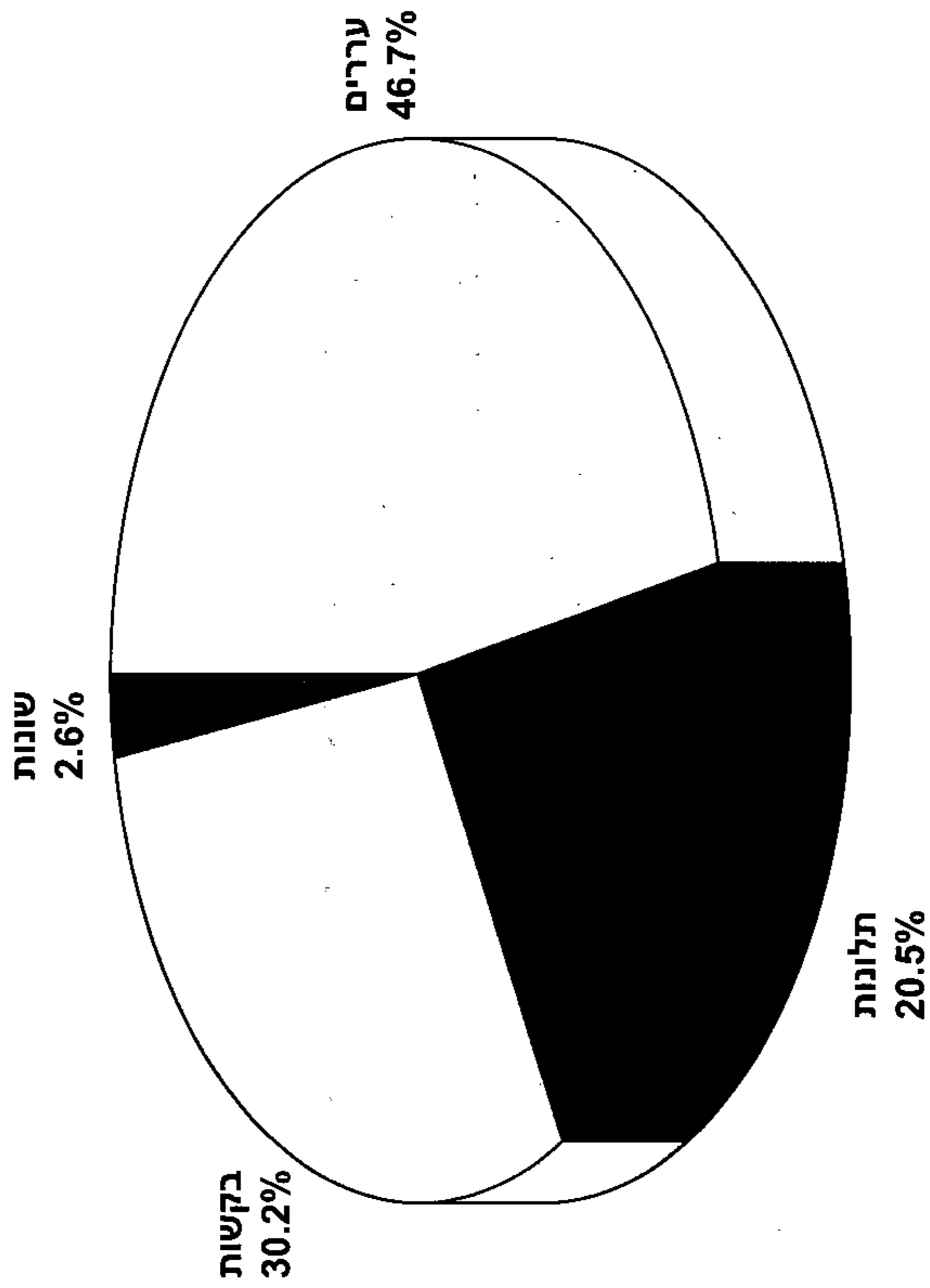
השוואת המדד הכלכלי של הפירות בכל מדינה בשנת 1998 לעומת 1997



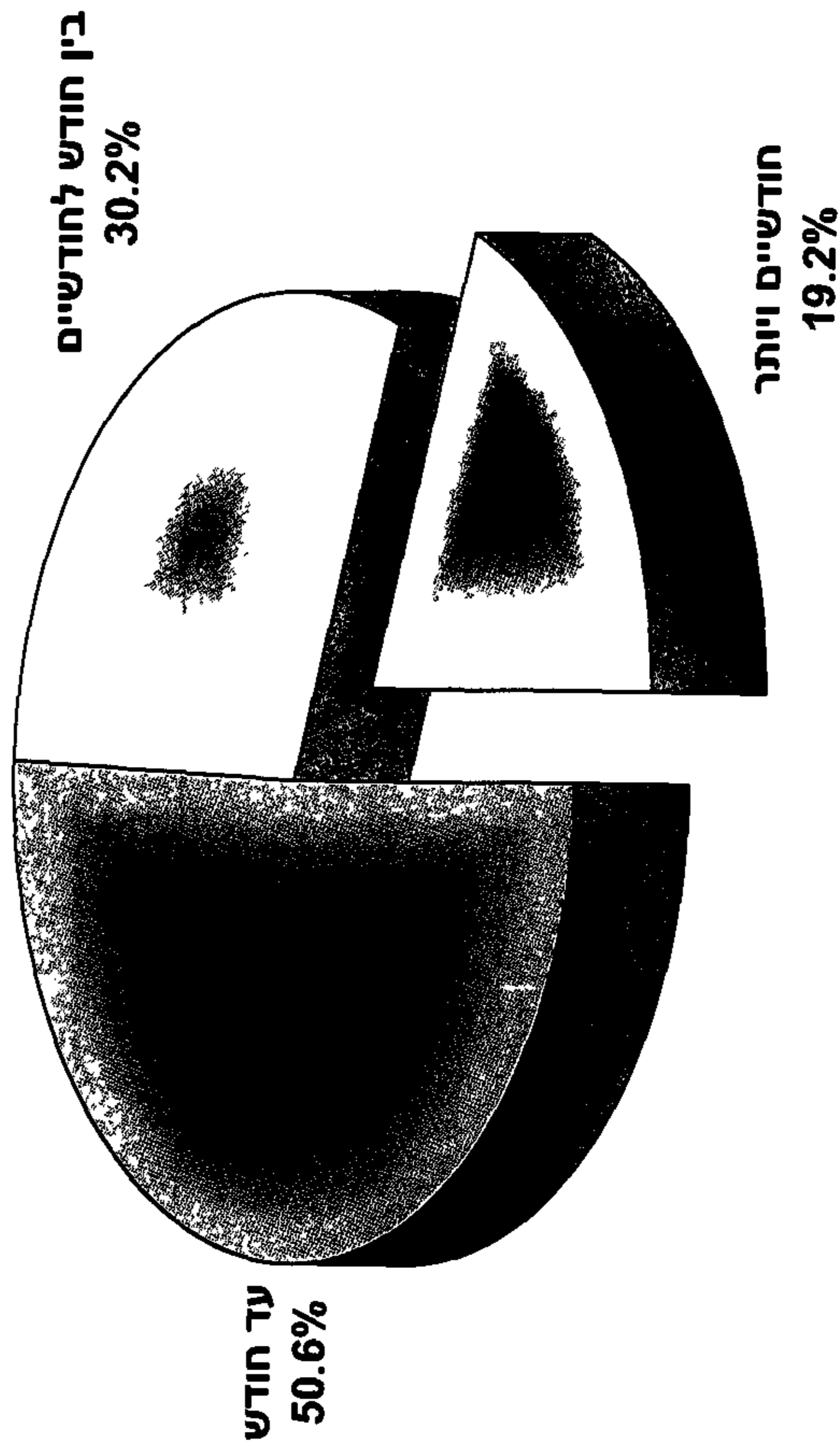
התפלגות הפניות לפי סוג המגיש



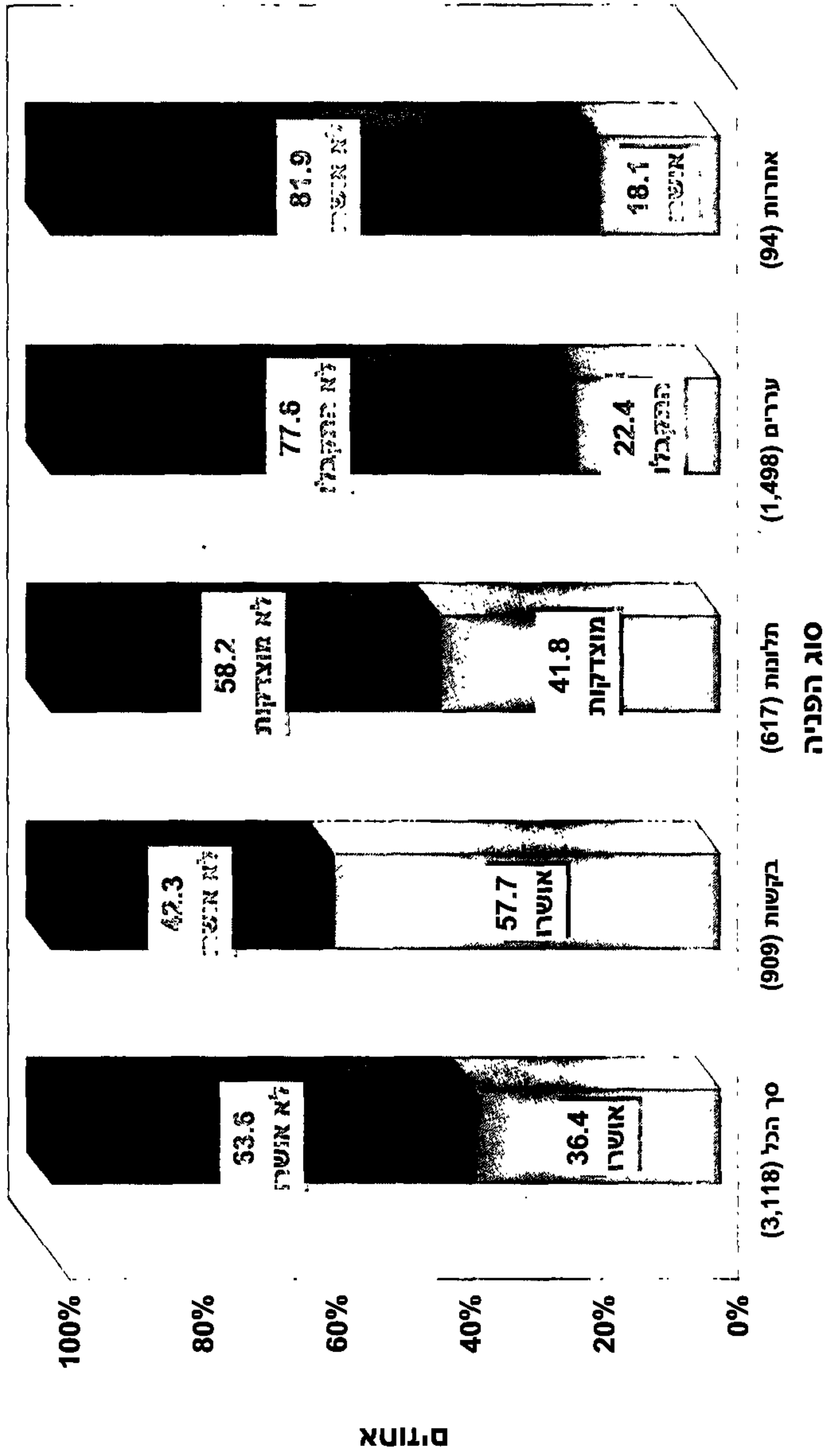
התפלגות הפניות לפי סוג הפניה בשנת 1998



התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (באחוזים)

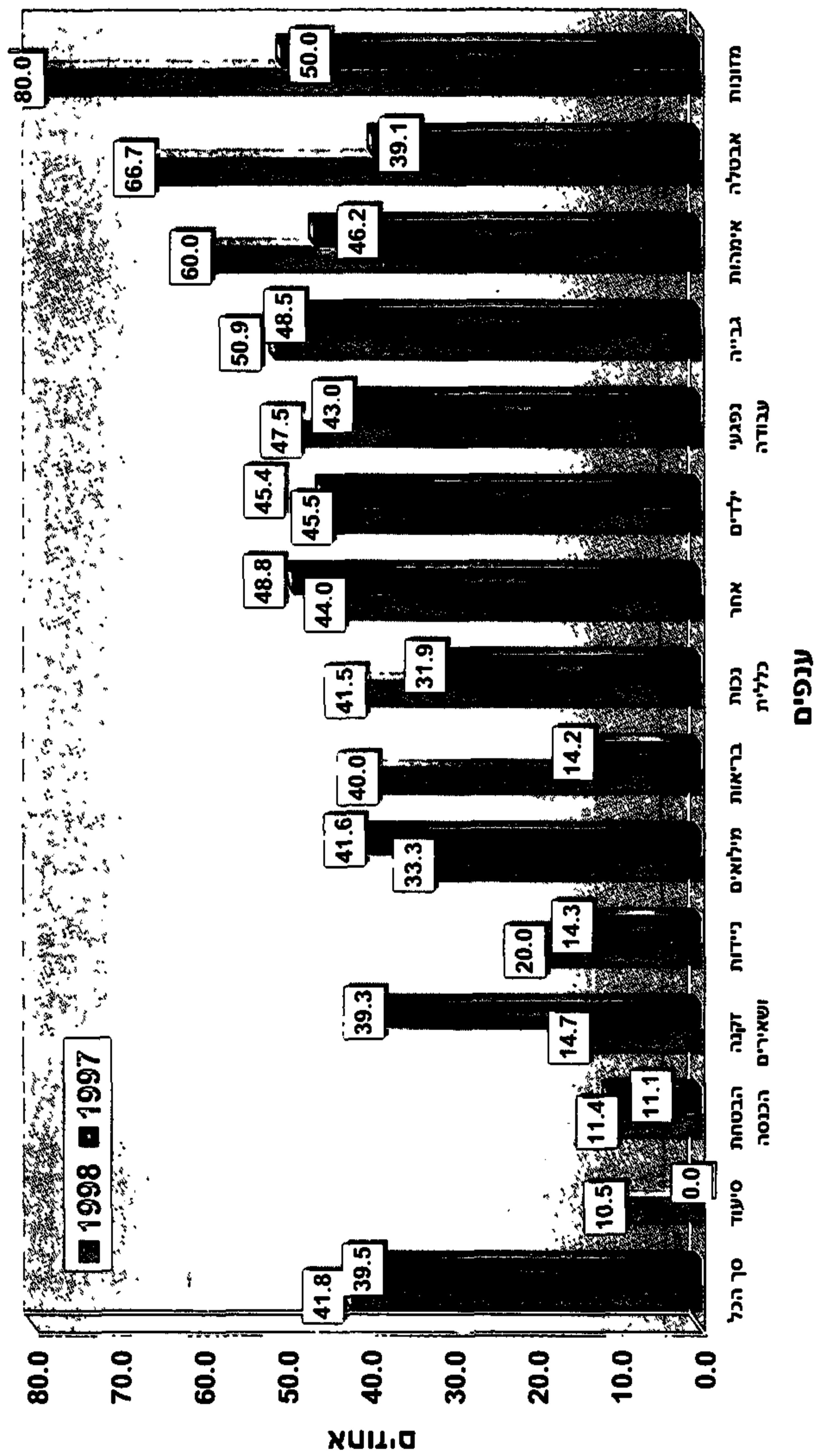


התפלגות גאות ההתחלטה על הפניות שטופלו בשנת 1998 (אחוזים)



אחוזים

המשקל הייצוגי של התלבויות המוצדקות לפרופים בשנת 1998 לעומת שנת 1997



ניתן להזמין פרסומים במוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון,
שד' ויצמן 13, ירושלים 91909, טל. (02)6709579