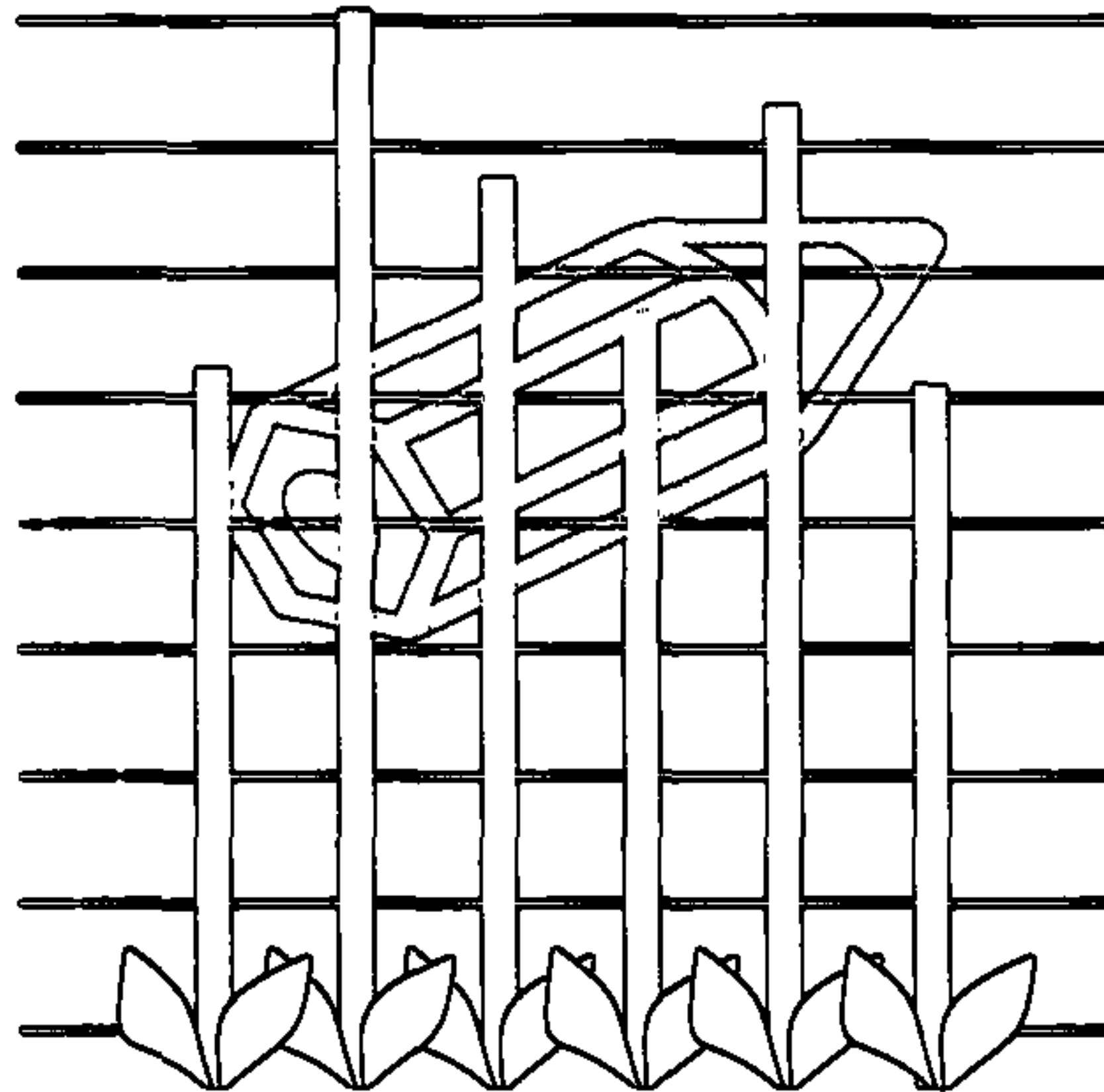


המוסד לביטוח לאומי

סקרים מנהליים

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
1999



פנימי

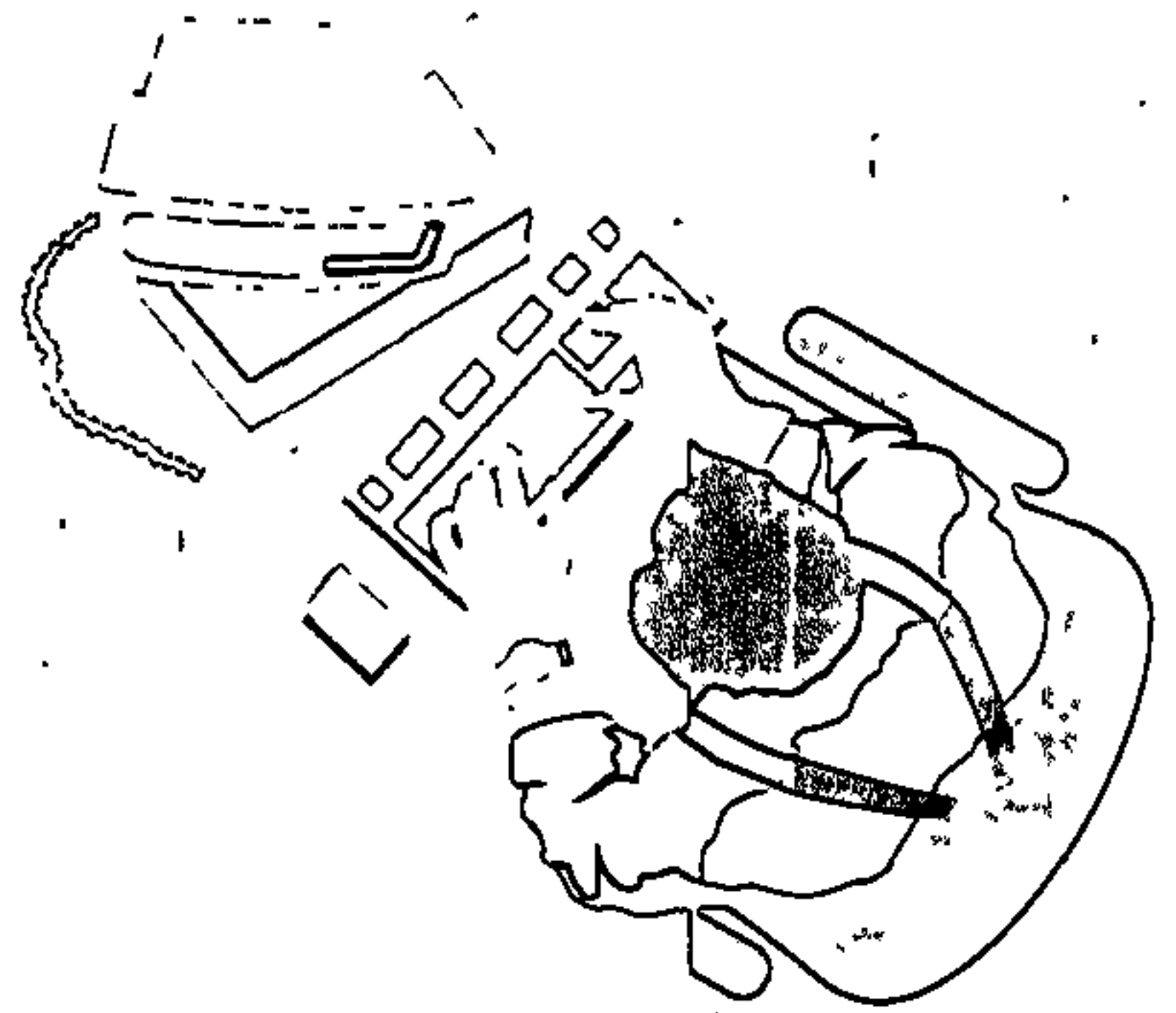
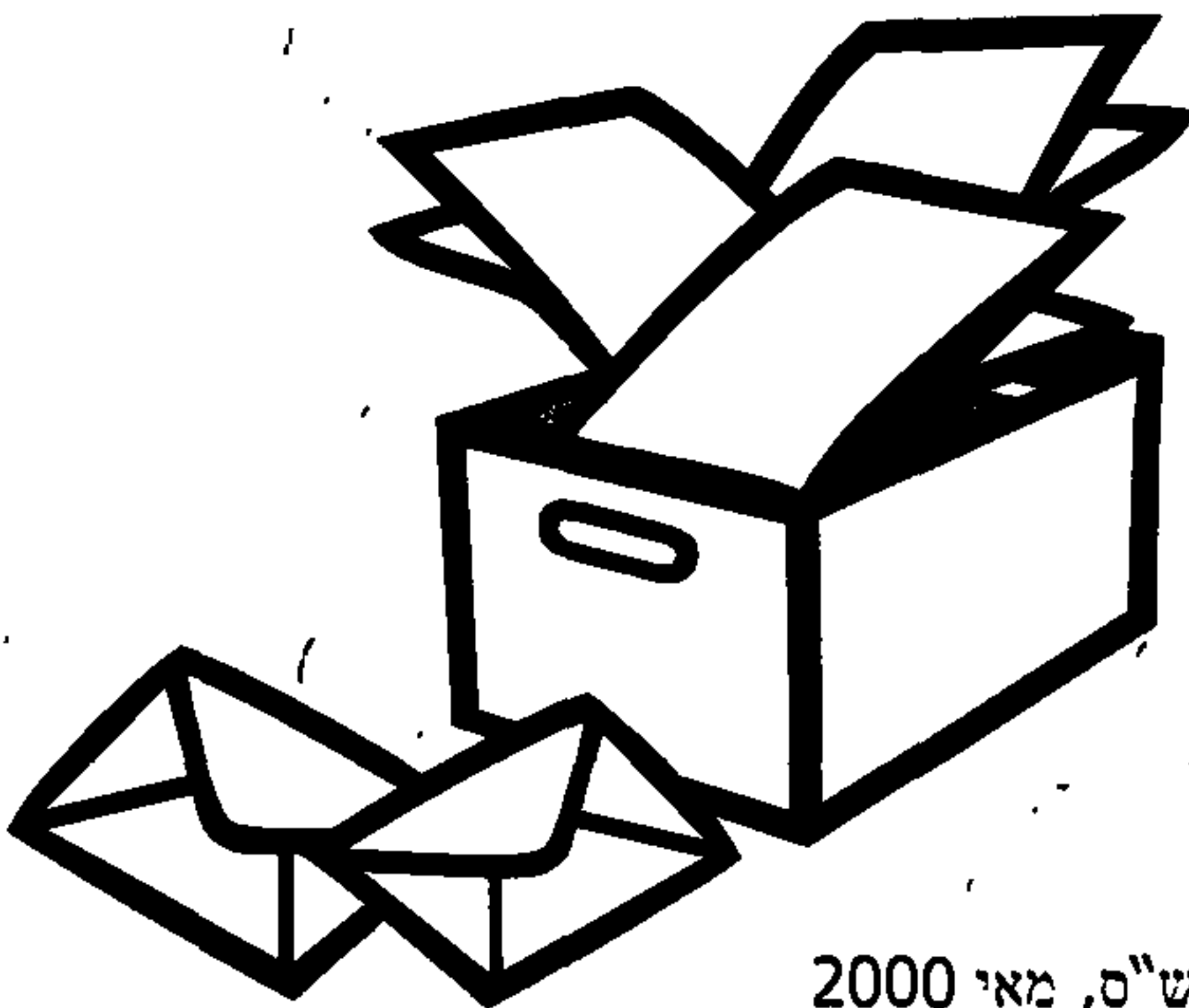
מס' 54



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות חזיבו

את המוסד לביטוח לאומי



ירושלים, איר תש"ס, מאי 2000

הקדמה

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף עם היחידה לפניות הציבור, מתכבד להגיש זו השנה הרביעית ברציפות דו"ח מקיף על פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 1999. הפרסום כולל נתונים על פעילות המוסד בתחום רגיש וחשוב זה, ובו ניתן למצוא לוחות סטטיסטיים מגוונים ומשולבים, הכוללים נתונים על פניות הציבור בכל ענייני הביטוח הלאומי.

הנתונים שבפרסום משקפים את עבודת הסניפים והמטה, כאשר עיקר העומס מוטל על היחידה לפניות הציבור שבמשרד הראשי. ממצאי הדו"ח יאפשרו לבחון את פעילות סניפי המוסד והמשרד הראשי מבחינת רמת השירות, יעילות השירות ומהירות התגובה והביצוע בכל שלב משלבי הטיפול.

נוסף על כך יכול הפרסום לתרום לקליטת הצעות לשיפורים ולהפקת לקחים. גם השנה, הוקדש פרק מיוחד לתיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל מקבלת הפנייה וכלה בשלבים הסופיים של התהליך ובקבלת החלטה.

תודתי ליוסי זילבר, מנהל תחום גבייה במינהל המחקר והתכנון, על ריכוז הפעולה והכנת הדו"ח, ולעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בהכנת הדו"ח. כמו-כן יבואו על התודה יוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, אבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים במחשב והפקת הלוחות ועל עצותיו המועילות; ומיה עורב-הטל על העריכה הלשונית של הדו"ח. תודה מיוחדת לרחל מרזאי, שריכזה את הנתונים והקלידה אותם למחשב, ולאוראל אבוטבול, על ריכוז ההדפסה מתחילתה ועד סופה ועל העיצוב היפה של החוברת והתרשימים.

לאה אחדות

סגנית ראש מינהל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	ייעודי היחידה לפניית הציבור
2	כללי
3	שיטת העבודה
4	הגדרות
5	ממצאים עיקריים
7	השוואות
8	עיבודים שוטפים
15	לוחות סטטיסטיים
29	תאור הטיפול במבחר תלונות
38	תרשימים

ניעודי היחידה לפניית הציבור והשיבותה

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

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

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

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

דו"ח זה, המתפרסם זו הפעם הרביעית ברציפות, מעיד על מחויבותו של המוסד לביטוח לאומי כלפי ציבור המבוטחים, בנוגע לשמירת זכויותיהם ולשיפור השירות הניתן להם.

היחידה לפניות הציבור מטפלת בפניות של האזרחים כאשר אלה מרגישים, לעתים בצדק, ולעתים שלא בצדק, שפנייתם לא זכתה לטיפול המסור והנאות שהם ראויים לו ומצפים לו.

היחידה לפניות הציבור בודקת את התלונות, ואם הן מוצדקות היא פועלת לאלתר כדי לתקן את המעוות במהירות האפשרית. חשוב וגם רצוי, שהאזרחים יראו את עצמם חופשיים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, אם הם אמנם סבורים כי אלה קופחו וכי לא זכו לקבל את הטיפול הראוי. היחידה לפניות הציבור הינה בבחינת עין נוספת של המוסד, והיא מסייעת לעובדים לזכור בכל עת שאנו מחויבים במתן שירות לציבור המבוטחים המשלם דמי ביטוח והנותן בנו את אמונו. תלונות הציבור מהוות מקור מידע רב ערך, אשר שימוש נכון בו עשוי להשפיע על התוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך.

במוסדות וארגונים גדולים, שהם ביורוקרטיים באופיים, ניכרת לפעמים קהות חושים. תיקון הליקויים יחזק את אמונם של האזרחים במוסד, תוך הדגשת ייעוד הביטוח הלאומי כמשרת הציבור וכמופקד על ביצוע החוק והתקנות כנדרש.

יש להדגיש, כי התייחסותם של הפקידים והממונים לתלונות הנוגעות ליחידותיהם צריכה להיות עניינית, רצינית ואכפתית, שאם לא אנו מועלים באמון שניתן לנו ועשויים לפגוע ברמת השירות ובזכויות המגיעות לאזרחים על פי חוק.

דו"ח זה נועד לשמש בין היתר ככלי בקרה לבירור הפנייה, וככלי ניהולי במקרה שנעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הבירור ותיקון הליקוי.

בשים לב למשתנים ולמצאים העיקריים, ניתן לאתר בקלות נקודות תורפה בכל הנוגע לבחינת השירות לאזרח ומידת יעילותו.

יש לציין, כי זה למעלה משנה מתקבלות באורח סדיר פניות באמצעות האינטרנט, כ-100 פניות מדי חודש בחודשו. הפניות מגיעות מכל קצות תבל ודרך כלל בשפה האנגלית. היחידה לפניות הציבור מספקת להם מידע כללי לגבי זכויות או חובות וכן הסברים מפורטים הנוגעים לחוק הביטוח הלאומי. השאלות המגיעות ליחידה באמצעות האינטרנט הינן בדרך כלל מתומצתות והיא משתדלת להשיב לכל פנייה ופנייה מוקדם ככל האפשר.

בדו"ח זה, מתואר תהליך הטיפול בפנייה, משלב הקליטה ועד משלוח התשובה הסופית לפונה, תוך התייחסות למהירות התגובה. אין כל ספק, כי מדידת משך הטיפול לפי התחנות השונות משמשת קנה-מידה אמין ויעיל היכול לסייע בשיפור השירות וטיב הטיפול.

נתוני הדו"ח הפרטניים מאפשרים ללמוד על אופי הפניות ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים ושל ענפי הביטוח.

הפניות מקיפות את כל תחומי הפעילות של המוסד – גמלאות, גבייה וביטוח – וכן נושאים כלליים אחרים, כגון הסברה, רמת השירות לציבור, הלשנה (דיווחים על נסיונות להונות את הביטוח הלאומי), ומדיניות סוציאלית.

שיטת העבודה

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

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

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

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

העיבודים הסטטיסטיים נעשו באמצעות המחשבים האישיים של המינהל, תוך ניצול תכניות עיבודים של לוטוס, אקסל ו-S.A.S.

משך הטיפול הכולל:

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

סוגי הפונים:

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

סוגי הפניות:

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

תוצאות הטיפול בפנייה:

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

ממוצאים עיקריים

1. בשנת 1999 הסתיים הטיפול ב-4,196 פניות חדשות, שהן כ-350 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות וערעורים) בכל ענייני הביטוח הלאומי.
 2. התפלגות הפניות בין הסניפים מראה, כי בסניף ירושלים הגיע משקלן ל-9.3% מסך כל הפניות שטיפולן הסתיים בפרק הזמן הנדון. סניף תל-אביב, הגדול מכולם, מייצג 3.9% בלבד מסך כל הפניות שהוגשו ואכן הסתיים בהן הטיפול. מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בכל אחד מהסניפים הללו.
 3. כשליש ויותר מכלל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים (34.5%) הן בנושא גבייה ונכות כללית, כולל ניידות (לוח מס' 1).
 4. קרוב ל-2/3 מהפניות החדשות (63.5%) הוגשו ע"י המבוטח עצמו, כ-16% ויותר הוגשו באמצעות מייצגים פרטיים, כ-13% ויותר הוגשו באמצעות רשות ממשלתית ואילו יתר הפניות (כ-7%) הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים (עיריות, הסתדרות וכד') (לוח מס' 2).
 5. התפלגות כלל הפניות החדשות מלמדת כי כ-20% מהם היו תלונות, 30% - בעלות אופי של בקשות וכ-47% מהם עררים על החלטות של פקידי התביעות והגבייה או וועדות הפועלות ליד המוסד. 2.6% בלבד היו פניות שונות שאינן שייכות לסוגים הקודמים (לוח מס' 2).
 6. קרוב למחצית הפניות (46.7%) הסתיים בהן הטיפול כעבור חודש אחד בלבד ואילו בכרבע ארך הטיפול זמן רב יותר והוא הסתיים לאחר חודשיים ימים ויותר (לוח מס' 3).
 7. משך הזמן הממוצע לטיפול בפנייה חדשה הגיע ל-44 ימים לערך. מדידת הזמן נעשית מיום שהוגשה הפנייה ועד היום שבו ניתנת החלטה סופית ומכתב התשובה נשלח אל הפונה. בעת חישוב הזמן כל הגורמים המעורבים בתהליך קבלת ההחלטה נלקחים בחשבון.
 8. משך הזמן שכל פנייה מטופלת בכל תחנה בתהליך קבלת ההחלטות מלמד, כי פניות חדשות שטופלו רק במשרד הראשי הסתיימו בממוצע לאחר 31.4 ימים ואילו פניות חדשות שהטיפול בהן היה משולב - בסניף ובמשרד הראשי - הסתיימו בממוצע רק כעבור 53.4 ימים (לוח מס' 4).
- ממוצע ימי הטיפול שנדרשו לפנייה הגיע במשרד הראשי ל-29.0 ימים ואילו בסניף הוא היה קצר יותר - 27.8 ימים בממוצע לסיום כל שלבי הטיפול (לוח מס' 4).

9. משקלן הייצוגי של התלונות המוצדקות או המוצדקות בחלקן הגיע ל-52.2% מסך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות סופיות (לוח מס' 7).
10. 120 פניות שונות, המהוות 2.9% מכלל הפניות החדשות, היו במסגרת ענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או מכתבי הלשנה וזאת בכל ענייני הביטוח הלאומי. מחצית מפניות אלה היו מכתבי הלשנה והם מהווים 1.4% מסך כל הפניות שהוגשו בתקופה הנדונה (לוח מס' 6). 11 מכתבי הלשנה (כ-18% מכלל מכתבי ההלשנה) נבדקו ואושרו כמבוססים.
11. 321 תלונות (המהוות כ-44% מכלל התלונות שהסתיים בהן הטיפול) היו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה.
161 תלונות (כ-22%) היו בגין ליקויים מינהליים.
כ-8% ויותר מכלל התלונות מקורם ביחס לא נאות של עובד לפונה.
12. כ-2/3 מכלל הבקשות שהוגשו (1,068 בקשות) בתקופה הנדונה (607 במספר) היו במסגרת לקבלת ייעוץ והדרכה, להגדלת הגמלה, ליצירת זכות לגמלה ולהפחתת או ביטול חובות.
13. 699 עררים שהתקבלו היו בגין דחיית התביעה ע"י פקידי התביעות ואלה מהווים כ-40% מסך כל העררים שהתקבלו במהלך אותה השנה. כ-6% מהעררים נגעו במישרין להחלטות שניתנו בידי הוועדות הרפואיות.
כ-20% (355 עררים) מהעררים היו במסגרת חישוב דמי הביטוח.
14. בתחום הבריאות התקבלו במהלך השנה הנסקרת, שהיא השנה החמישית להפעלת החוק, 74 פניות חדשות ואלה מהוות 1.8% בלבד מכלל הפניות החדשות שהוגשו.
כ-83% מהפניות החדשות שהוגשו בנושא בריאות היו תלונות מהן 10 תלונות צודקות המהוות כשליש מסך כל התלונות שהוגשו בנושא זה בפרק הזמן שנבדק.
15. בנושא גבייה מלא שכירים הוגשו 100 תלונות, בהן 47 צודקות, המהוות 47% מכלל התלונות שהוגשו בשנת 1999.

השוואות

השוואת הנתונים בדו"ח זה לעומת אשתקד מלמדת:

1. חל גידול של 9.5% בהיקף הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לעומת אשתקד.
2. התפלגות הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לפי מגיש הפנייה מראה, כי גדל מספר הפניות שהוגשו באופן אישי (63.5% לעומת 58.1% אשתקד), ואילו בפניות שהוגשו באמצעות מייצג פרטי, רשות ממשלתית ומבקר המדינה נרשמה ירידה.
3. משקלן הייצוגי של ענפי הביטוח זקנה ושאיירים, נפגעי עבודה, סיעוד, הבטחת הכנסה ובריאות בכלל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים עלה לעומת אשתקד, ואילו משקלן של היתר ירד או נשאר ללא שינוי.
4. נרשמה ירידה במשקל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים כעבור חודש אחד בלבד (46.7% לעומת 50.8% אשתקד), ועלייה במשקל הפניות שטיפולן הסתיים לאחר חודשיים ויותר (23.2% לעומת 19.1% אשתקד).
5. נרשמה עלייה בזמן הטיפול הממוצע הכולל: 43.7 ימים של טיפול בפנייה לעומת 39.5 ימים אשתקד.
6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן הגיע ל-37.0% בהשוואה ל-29.7% אשתקד, וזה מעיד על ירידה ברמת השירות למבוטחים.
7. משקלן של התלונות הצודקות במלואן או בחלקן הגיע ל-52.2%, בהשוואה ל-42.4% בלבד בתקופה המקבילה אשתקד:

עיתונים שוטפים

לוח מס' 1 – פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף

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

הנתונים מלמדים כי 38.1% מכלל הפניות בתקופת הדו"ח טופלו במשרד הראשי.

כ-15% מכלל הפניות – היו במסגרת שלושת הסניפים המחוזיים – ירושלים, תל-אביב וחיפה (649 פניות).

כ-45% מכלל הפניות היו בענפים נכות כללית (כולל ניידות, גבייה ונפגעי עבודה) (כולל נכות מעבודה).

בנושא ביטוח בריאות הסתיים הטיפול ב-74 פניות, המהוות 1.7% מתוך כלל הפניות בתקופה הנסקרת.

המשקל הייצוגי הגבוה ביותר מבין ענפי הביטוח נרשם בגבייה מלא-שכירים והוא עומד על 14.2%.

סעיף "אחר" המייצג כ-8% מסך כל הפניות החדשות שהסתיים בהן הטיפול כולל בתוכו את הענפים: פשיטות רגל ותאונות. כמו כן נכללות בו פניות בנושאים בעלי אופי כללי: הסברה ופרסום, רמת שירותים, קבלת קהל וכד'.

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

בלוח זה מוצגת התפלגות הפניות לפי סוג הפונה: פניות אישיות שיזם המבוטח (63.5%), פניות שהוגשו באמצעות מייצג פרטי (16.2%), פניות שהוגשו בידי רשות ממשלתית (13.3%) ואילו כ-7% נוספים מסך כל הפניות החדשות שהוגשו היו במסגרת מבקר המדינה, גוף עירוני, גוף הסתדרותי וגוף פרטי.

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

בחינת משך הטיפול בסניפי המוסד מלמד, כי בסניף ראשון לציון, שבו נרשמו 76 פניות חדשות שטיפולן הסתיים היה קצב הטיפול המהיר ביותר (37.8 ימים בממוצע).

יש לציון, כי במשרד הראשי הסתיים הטיפול בזמן קצר יותר מאשר בסניף המוביל והוא הגיע ל-31.4 ימים בממוצע.

בסניפים טבריה ונצרת נמשך הטיפול זמן ארוך - 73.8 ו-67.7 ימים במוצע בהתאמה.

כמחצית ויותר מהפניות החדשות שנרשמו בסניף טבריה, הסתיים בהם הטיפול כעבור חודשיים ויותר ואילו בסניף רמלה נמצא, כי קרוב למחצית מהפניות החדשות, הסתיים בהם הטיפול לאחר חודש אחד בלבד.

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

הנתונים בלוח זה משקפים הלכה למעשה את הטיפול המשולב בפניות שהוגשו ושטיפולן הסתיים כדי ללמוד על הזמן שמשקיעה כל יחידה מהיחידות הפועלות במשותף בנושא זה והם המשרד הראשי והסניפים.

בענף נפגעי עבודה נרשם משך הטיפול הכולל הארוך ביותר - 50.5 ימים במוצע.

הממוצע הארצי של הטיפול המשולב הגיע ל-53.4 ימים; 29.0 ימים במוצע במשרד הראשי ו-24.4 ימים במוצע נרשמו בסניפים. בחינת ממוצע זמן הטיפול של התחנות המעורבות בתהליך קבלת ההחלטות מלמד, כי קצב הטיפול במשרד הראשי אטי יותר מאשר בסניפים: 31.4 ימים במוצע במשרד הראשי לעומת 26.7 ימים בסניפים.

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

הנתונים בלוח זה מאפשרים לבחון את סניפי המוסד בכל הקשור למשך זמן הטיפול.

בסניף ראשון לציון נרשם משך הטיפול הקצר ביותר - 37.8 ימים במוצע, ואילו בסניף טבריה הארוך ביותר - 73.8 ימים. משך הטיפול הממוצע הארצי הוא 43.7 ימים.

במסגרת הטיפול המשולב ניתן לומר, כי הטיפול הקצר ביותר נרשם בסניף אשקלון (11.3 ימים במוצע) ואילו משך הטיפול הארוך ביותר בסניף ^{לציון} ~~טבריה~~ ^{40.2} ~~36.4~~ ימים במוצע). זמן הטיפול כאשר הפנייה טופלה רק בסניף הגיע ל-26.7 ימים במוצע.

לוח מס' 6 – פניות הציבור לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול

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

בכמחצית ויותר (168) מכלל התלונות שהוגשו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה אכן צדק המתלונן.

בנושא ליקויים מינהליים הוגשו 161 תלונות, 72 בהן היו צודקות והן מהוות כ-45% מכלל התלונות.

607 בקשות שהוגשו הסתיימו בקבלת ייעוץ והדרכה. בקשות אלה מהוות כ-14% ויותר מסך כל הפניות החדשות שהוגשו בתקופה הנסקרת. בשנת 1999 שאליה מתייחס הדו"ח התקבלו 60 מכתבי הלשנה במגוון נושאים והם נבדקו לגופם. ב-11 מתוכם נעשה שימוש והם קיבלו את הטיפול הראוי.

לוח מס' 7 – תלונת הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בחינת תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מראות, כי בענף אבטלה שבו הוגשו 129 תלונות כ-36% מהן היו צודקות, ואילו בענף סיעוד שבו הוגשו 17 תלונות, כ-14% בלבד מהן היו צודקות. בנושאי גבייה הוגשו 133 תלונות, 64 מהן היו צודקות והן מהוות כ-48% מסך כל התלונות שהוגשו בתחום זה.

בנושאי בריאות הוגשו 30 תלונות מהן 6 היו צודקות, והן מהוות 20% מסך כל התלונות שהוגשו בתחום זה.

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

כ-56% מכלל הבקשות שהתקבלו אושרו. בנושא גבייה ממעסיקים וגבייה מלא-שכירים וכן באמהות כ-80% ויותר מסך כל הבקשות שטופלו אכן אושרו.

בנושא ביטוח בריאות הוגשו 35 בקשות, מהן אושרו כ-47%.

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

מתוך 1,762 עררים שהוגשו במהלך שנת 1999 ושטיפולם הסתיים אושרו 340, המהווים כ-19%.

בנושא גמלת ניידות הוגשו 45 עררים ובסיום התהליך אושרו כ-93% מהם.

בענפי הביטוח נכות כללית (כולל ניידות), זקנה ושאיירים, נפגעי עבודה ונכות מעבודה וכן מזונות אחוז העררים שהסתיימו ואושרו היו נמוכים יותר, והם נעים בין 2%-10% לערך.

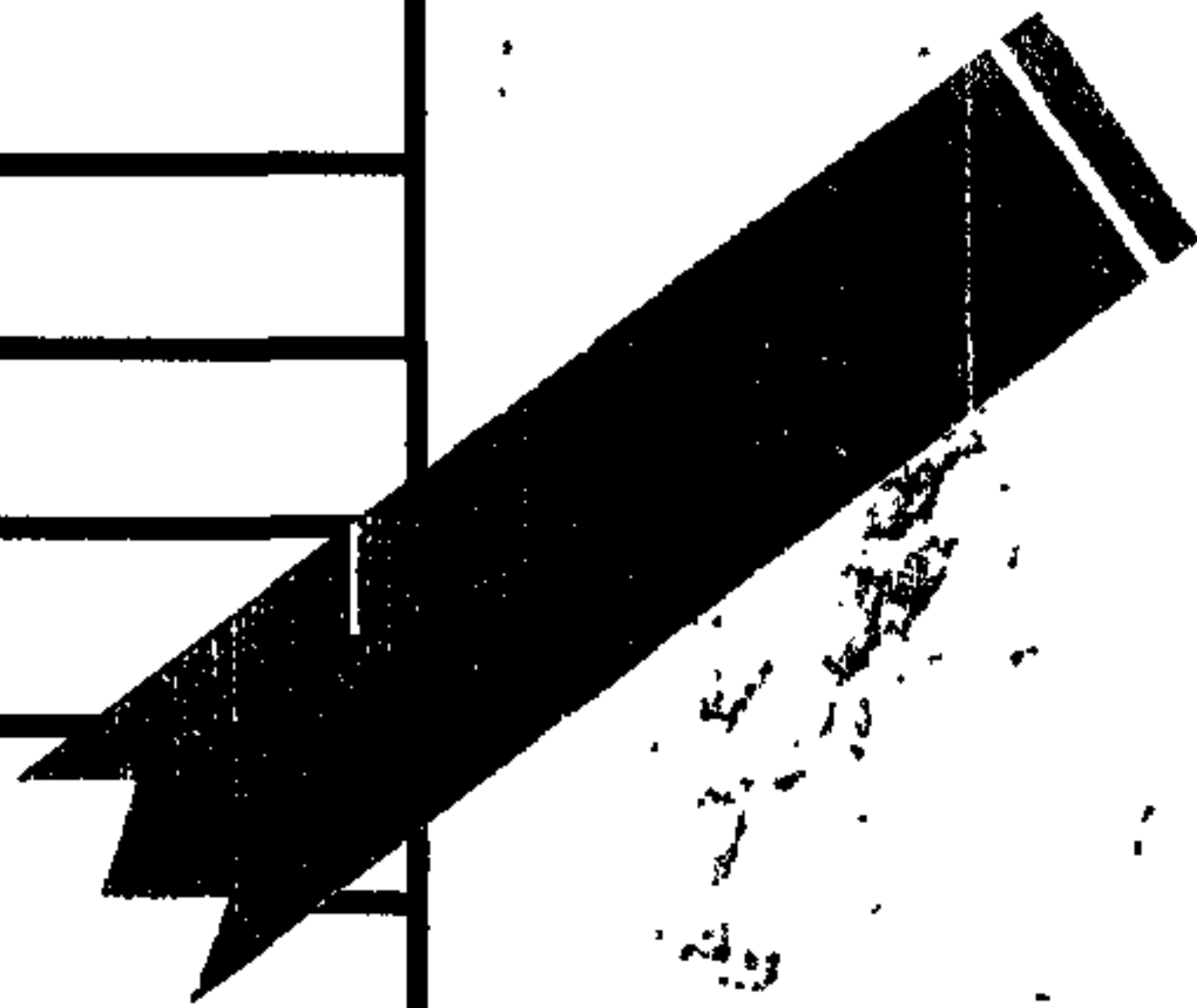
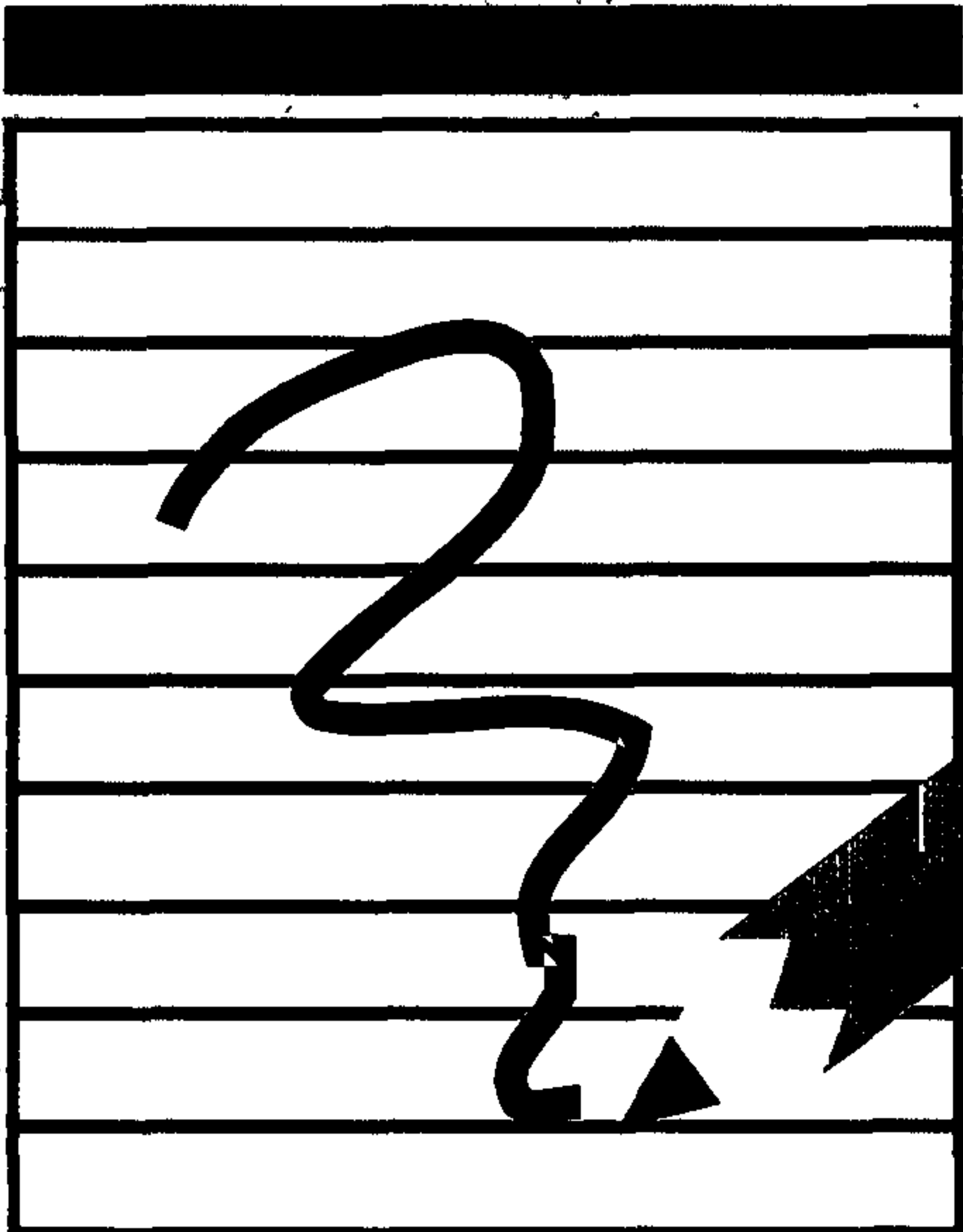
בנושאי הגבייה השונים נרשמו אחוזי דחייה נמוכים למדי ואילו ביתר הענפים בענייני הגמלאות נרשמו אחוזי דחייה גבוהים. עובדה זו מוכיחה כי הטיפול שניתן בתחום הגמלאות היה יסודי, מעמיק ולאחר בחינה מדוקדקת.

לוח מס' 10 – פניות שונות שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
בלוח זה יש נתונים על פניות שונות, בנושאי חקיקה ועל מכתבי הלשנה.

סה"כ הוגשו 120 פניות כאשר מתוכם 14 אושרו ו-89 נדחו.

27 פניות הן במסגרת הבטחת הכנסה ו-18 בענף אבטלה. בהבטחת הכנסה אושרו 6 (22.2%) ואילו באבטלה אושרו 3 (16.7%).

1118



**לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף
ינואר-דצמבר 1999**

אזור	ביטוח בריאות	הבטחת הכנסה	שירות מילואים	סיעוד	ילדים	מוזנות	אמהות	אבטלה	נכות מעבודה	נפגעי עבודה	הוצאה לפעל				נכות מעבודה	370	גבייה				זקנה ושאיירים	ניידות	נכות כללית	אחוזים	פניות שהטיפול בהן הסתיים		סך הכל						
											הוצאה לפעל	מלא-שכירים	מלא-שכירים	בעבור שכירים			ביטוח	17	597	112					37	420		96	587	100.0	4,196	100.0	100.0
322	74	515	54	134	119	111	100	448	83	370	17	597	112	37	420	96	587	-	4,196	100.0	100.0	100.0	100.0	4,196	100.0	100.0	100.0						
6.8	0.9	12.2	1.4	2.9	3.4	2.6	2.6	10.7	4.2	6.7	0.5	14.5	3.1	0.7	9.7	2.9	14.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1-12/98					
7.7	1.7	12.3	1.3	3.2	2.8	2.6	2.4	10.7	2.0	8.8	0.4	14.2	2.7	0.9	10.0	2.3	14.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1-12/99					
13	5	41	4	7	17	11	10	70	2	27	2	73	13	11	28	6	51	100.0	391	391	6	51	100.0	391	9.3	7.8	ירושלים						
6	3	13	3	4	3	5	3	10	3	11	4	52	14	-	13	1	15	100.0	163	163	1	15	100.0	163	3.9	4.8	תל אביב						
5	-	18	-	4	3	2	3	15	2	10	-	10	-	-	6	2	15	100.0	95	95	2	15	100.0	95	2.3	3.5	חיפה						
2	2	4	-	1	-	-	-	4	1	6	1	6	1	-	1	2	6	100.0	37	37	2	6	100.0	37	0.9	1.2	אשקלון						
4	-	40	-	6	8	4	6	20	6	18	1	18	2	2	26	2	40	100.0	203	203	2	40	100.0	203	4.8	4.8	באר שבע						
2	6	30	-	4	2	1	3	12	1	4	1	8	1	-	13	3	40	100.0	131	131	3	40	100.0	131	3.1	2.0	חדרה						
3	-	13	1	3	2	1	4	3	1	12	-	12	-	-	6	-	17	100.0	78	78	-	17	100.0	78	1.9	2.9	טבריה						
5	-	31	1	5	3	3	2	11	8	16	-	15	3	1	25	5	19	100.0	153	153	5	19	100.0	153	3.6	4.0	יפו						
9	1	11	1	-	5	6	7	9	2	11	2	29	13	-	15	2	21	100.0	144	144	2	21	100.0	144	3.4	4.0	כפר סבא						
3	-	26	-	4	4	3	1	10	4	14	-	8	3	-	17	-	18	100.0	115	115	-	18	100.0	115	2.7	3.5	נהריה						
2	-	26	-	4	1	1	2	32	-	14	-	11	1	-	14	2	18	100.0	128	128	2	18	100.0	128	3.1	2.5	נצרת						
4	-	13	3	4	1	3	2	7	3	15	1	16	2	1	6	1	14	100.0	96	96	1	14	100.0	96	2.3	1.7	נתניה						
6	1	16	-	1	2	1	-	12	1	7	1	8	3	-	4	-	13	100.0	76	76	-	13	100.0	76	1.8	1.9	עפולה						
3	-	13	-	2	3	3	3	20	1	16	-	19	4	-	9	1	13	100.0	110	110	1	13	100.0	110	2.6	3.1	פנת תקווה						
-	4	20	1	5	1	3	3	12	3	8	-	8	1	1	9	2	8	100.0	89	89	2	8	100.0	89	2.1	2.2	קרית						
11	5	37	1	3	8	11	3	18	10	33	1	16	3	2	23	5	24	100.0	214	214	5	24	100.0	214	5.1	5.1	רעננה						
-	-	7	-	3	2	2	-	10	2	18	-	11	3	-	6	-	12	100.0	76	76	-	12	100.0	76	1.8	1.3	ראשון לציון						
6	-	21	1	1	5	3	4	16	1	8	-	14	4	-	8	2	14	100.0	108	108	2	14	100.0	108	2.6	1.8	רמלה						
5	2	14	4	5	1	7	2	12	7	16	-	34	3	1	15	-	22	100.0	150	150	-	22	100.0	150	3.6	3.8	דמת ג						
233	45	121	34	68	48	41	42	145	25	106	3	229	38	18	176	60	207	100.0	1,639	1,639	39.1	38.1	39.1	38.1	38.1	38.1	משרד ראשי						

כלל פניות במסגרת שירותים מיוחדים, פ.ש.ר, ביטוח האונת, קבלת קהל וכו'.

לוח מס' 2: פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה
ינואר - דצמבר 1999

שונות	עררים	בקשות	תלונות	סה"כ פניות שהטיפול בהן הסתיים		מגיש הפנייה
				אחוזים	מספרים	
120	1,762	1,583	731	100.0	4,196	סך הכול
2.6	46.8	30.0	20.6	-	100.0	באחוזים
1.3	38.6	42.6	17.5	63.5	2,664	חמבוטח בעצמו
9.6	43.5	27.1	19.8	16.2	680	חמבוטח מייצג פרטי
2.7	52.7	35.1	9.5	13.3	558	רשות ממשלתית
0.0	50.5	15.7	32.8	4.7	198	באמצעות מבקר המדינה
-	43.5	43.5	13.0	0.5	23	באמצעות גוף עירוני
9.1	54.5	27.3	9.1	0.3	11	באמצעות גוף הסתדרותי
1.6	46.8	40.3	11.3	1.5	62	באמצעות גוף פרטי

**לוח מס' 3: פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף
ינואר - דצמבר 1999**

ממוצע משך הטיפול (בימים)	משך הטיפול (בחודשים)			סך כל הפניות החדשות	הסניף
	חודשיים ויותר	2-1 חודשים	עד חודש		
43.7	972	1,262	1,962	4,196	סך הכול
-	23.2	30.1	46.7	100.0	באחוזים
52.8	32.2	34.0	33.8	391	ירושלים
57.0	33.7	34.4	31.9	163	תל אביב
48.0	27.4	29.5	43.2	95	חיפה
45.0	24.3	35.1	40.6	37	אשקלון
50.6	26.6	32.0	41.4	203	באר שבע
43.2	19.0	40.5	40.5	131	חדרה
73.8	55.1	24.4	20.5	78	טבריה
47.3	25.5	32.7	41.8	153	יפו
52.7	36.1	24.3	39.6	144	כפר סבא
63.0	45.2	31.3	23.5	115	נהריה
67.7	49.2	29.7	21.1	128	נצרת
51.0	28.1	37.5	34.4	96	נתניה
53.9	31.6	28.9	39.5	76	עפולה
54.0	28.2	39.1	32.7	110	פתח תקוה
45.7	19.1	37.1	43.8	89	קריות
43.1	19.2	39.7	41.1	214	רחובות
37.8	14.5	42.1	43.4	76	ראשון לציון
40.6	19.4	31.5	49.1	108	רמלה
51.5	31.3	39.3	29.4	150	רמת גן
31.4	12.8	23.9	63.3	1,639	משרד ראשי

* אינו כולל טיפול בפניות חוזרות.

לוח מס' 4: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח
ינואר - דצמבר 1999

ממוצע משך הטיפול (בימים)						ענף הביטוח
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			סניף בלבד	משרד ראשי בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכול				
24.4	29.0	53.4	26.7	31.4	43.7	סך הכול
24.4	31.3	55.7	20.5	30.0	45.2	נכות כללית
17.4	22.6	40.0	-	33.8	36.1	ניידות
20.7	35.4	56.1	23.7	33.3	44.0	זקנה ושאירים
15.5	18.3	33.8	-	30.4	32.1	ביטוח
18.7	21.4	40.1	40.3	30.6	36.9	גבייה משכירים
26.2	24.3	50.5	29.8	34.7	43.2	גבייה מלא שכירים
13.5	30.7	44.2	29.5	27.3	39.5	הוצאה לפועל
24.3	33.1	57.4	26.5	35.3	50.5	נפגעי עבודה*
23.5	40.8	64.3	22.7	27.9	50.3	נכות מעבודה
27.9	26.6	54.5	37.4	33.7	47.4	אבטלה
22.7	36.7	59.4	11.7	24.0	43.1	אמהות
19.2	39.6	58.8	11.5	30.9	47.6	מזונות
27.7	28.4	56.1	27.5	33.7	46.6	ילדים
21.3	26.3	47.6	20.5	31.9	38.8	סיעוד
21.1	25.4	46.5	56.0	42.7	44.3	שירות מילואים
26.5	25.8	52.3	28.1	32.2	46.4	הבטחת הכנסה
27.9	29.6	57.5	31.6	37.6	43.7	ביטוח בריאות
21.4	25.6	47.0	22.3	22.2	28.4	אחר

* כולל שיקום.

**לוח מס' 5: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וסניף
ינואר - דצמבר 1999**

ממוצע משך הטיפול (בימים)					הסניף
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			סניף בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכל			
24.4	29.0	53.4	26.7	43.7	סך הכול
26.9	27.2	54.1	30.2	52.8	ירושלים
32.6	24.9	57.4	50.0	57.0	תל אביב
18.2	31.9	50.1	16.2	48.0	חיפה
11.3	35.9	47.2	27.0	45.0	אשקלון
21.5	30.6	52.1	18.2	50.6	באר שבע
24.0	23.6	47.7	18.5	43.2	חדרה
36.1	40.6	76.8	43.4	73.8	טבריה
17.5	31.0	48.4	24.7	47.3	יפו
24.6	29.9	54.5	12.3	52.7	כפר סבא
30.4	34.8	65.2	21.7	63.0	נהריה
40.3	29.8	70.1	44.5	67.7	נצרת
24.3	28.8	53.1	19.8	51.0	נתניה
18.7	39.1	57.8	21.4	53.9	עפולה
27.8	27.0	54.8	39.5	54.0	פתח תקוה
15.4	33.3	48.7	16.0	45.7	קריות
18.8	26.1	44.9	15.2	43.1	רחובות
12.4	26.2	38.7	22.3	37.8	ראשון לציון
21.2	20.8	42.1	26.6	40.6	רמלה
25.2	28.8	54.0	32.1	51.5	רמת גן
-	-	-	7.0	31.4	משרד ראשי

לוח מס' 6: פניות הציבור לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1999

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סה"כ פניות חדשות באחוזים	4,196	1,554	1,884	485	41	232
	100.0	37.0	44.9	11.6	1.0	5.5
סה"כ תלונות	731	317¹	290²	13	36	75
יחס לא נאות לפונה	62	8	54	-	-	-
עיכוב ושיהוי בגמלה	321	168	78	2	22	51
אי קבלת גמלה בבנק	39	15	17	2	1	4
ליקויים מינהליים	161	72	79	4	6	-
תפקוד ועדות המוסד	17	9	7	-	-	1
תפקוד ועדות אחרות	2	1	1	-	-	-
עיכוב בהזמנה לוועדה	14	4	1	-	-	9
בעיות תקשורת	24	20	4	-	-	-
שירותי קבלת קהל	7	4	3	-	-	-
עיכוב בקבלת מסמכים	10	5	5	-	-	-
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	22	10	10	1	-	1
אי מתן שירות רפואי	2	-	1	1	-	-
מעמד בקופת חולים	20	1	11	2	6	-
תלונות אחרות	30	-	19	1	1	9
סה"כ בקשות	1,583	883³	390⁴	255	1	54
הגדלת גמלה	180	10	122	40	-	8
יצירת זכות לגמלה	171	32	22	110	-	7
גמלאות רטרואקטיביות	98	35	57	4	-	2
הפחתה וביטול חובות	110	24	60	14	-	12
החזר גביית יתר	24	15	2	6	-	1
חסדר תשלומים	27	13	2	12	-	-
מעמד - מעסיק לא שכיר	6	5	-	1	-	-
מימון רכישת טובין	21	1	13	4	-	3
הכרה בחוצאות	32	8	21	3	-	-
הנחה על אגרות והיטלים	16	1	15	-	-	-
בקשות לאישורים	101	81	7	13	-	-
ייעוץ וחדרכה	607	605	-	2	-	-
בקשות אחרות בענפים	190	53	69	46	1	21

לוח מס' 6 (המשך)

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
<u>סה"כ עררים</u>	<u>1,762</u>	<u>340</u>	<u>1,108</u>	<u>216</u>	<u>4</u>	<u>94</u>
הפחתת קיזוז/ גמלה	198	32	155	7	-	4
הפסקת גמלה	142	16	115	4	3	4
ניכוי דמי ביטוח בריאות	6	1	5	-	-	-
ערר על דחיית תביעה	699	60	532	54	1	52
ערר על החלטות ועדות	105	3	57	21	-	24
ערר על קביעת מעמד	37	12	10	11	-	4
ערר על ביצוע הוצאה לפועל	23	9	8	4	-	2
ערר על ועדות אחרות	1	-	-	-	-	1
ערר על חישוב גמלה	116	24	84	8	-	-
ערר על גמלת כפל	17	-	15	1	-	1
ערר על מעבר מנכות לזקנה	17	-	17	-	-	-
ערר על חישוב דמי ביטוח	355	182	67	104	-	2
עררים אחרים	46	1	43	2	-	-
<u>סה"כ פניות שונות</u>	<u>120</u>	<u>14</u>	<u>96</u>	<u>1</u>	<u>-</u>	<u>9</u>
בענייני חקיקה ובעיות שונות וקבלת ייעוץ	60	3	57	-	-	-
מכתבי הלשנה	60	11	39	1	-	9

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

לוח מס' 7: תלונות הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1999

מזה: תוצאות הטיפול לגופו של עניין					סך כולל	ענף הביטוח
מזה:			סך הכול			
נדחה	צודק / צודק חלקית	סך הכול	אחוזים	מספרים		
290	317	607	100.0	¹² 653	¹¹ 731	סך הכול תלונות
47.8	52.2	100.0	-	-	-	באחוזים
57.3	42.7	100.0	1.0	67	77	נכות כללית
75.0	25.0	100.0	0.8	5	5	ניידות
51.4	48.6	100.0	5.7	37	42	זקנה ושאירים
-	-	-	-	-	-	ביטוח
41.2	58.8	100.0	2.8	18	18	גבייה משכירים
48.9	51.1	100.0	14.5	95	100	גבייה מלא שכירים
53.3	46.7	100.0	-	-	15	הוצאה לפועל
35.4	64.6	100.0	13.8	90	116	נפגעי עבודה ³
38.1	61.9	100.0	3.5	23	32	נכות מעבודה
29.9	70.1	100.0	17.0	111	129	אבטלה
35.7	64.3	100.0	2.8	18	20	אמהות
33.3	66.7	100.0	-	-	9	מזונות
33.3	66.7	100.0	1.5	10	10	ילדים
85.7	14.3	100.0	2.1	14	17	סיעוד
28.6	71.4	100.0	-	-	7	שירות מילואים
71.7	28.3	100.0	7.4	48	51	הבטחת הכנסה
66.7	33.3	100.0	4.1	27	30	ביטוח בריאות
55.8	44.2	100.0	8.1	53	53	אחר

(1) כולל 64 תלונות על ביצוע תשלום ללא בחינת התלונה לגופה ו-14 תלונות שעדיין בבירור.
(2) כולל פניות שבהן הנסיבות אינן באחריותו של הסניף, וחופסק הטיפול בהן.
(3) כולל שיקום.

לוח מס' 8: בקשות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1999

ט"ס הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחזים	מספרים	
41	255	404	883	-	1,583	סה"כ בקשות
2.6	16.1	25.5	55.8	100.0	-	באחוזים
3.3	18.2	37.8	40.7	100.0	241	נכות כללית
11.6	14.0	44.2	30.2	100.0	43	ניידות
3.4	16.9	36.2	43.5	100.0	177	זקנה ושירים
-	-	-	-	100.0	-	ביטוח
-	5.9	8.8	85.3	100.0	34	גבייה משכירים
1.1	13.4	4.1	81.4	100.0	172	גבייה מלא שכירים
-	-	-	-	100.0	-	הוצאה לפועל
7.4	25.9	25.9	40.8	100.0	135	נפגעי עבודה ¹
-	37.5	18.8	43.7	100.0	16	נכות מעבודה
1.7	7.9	16.7	73.7	100.0	114	אבטלה
-	6.1	9.1	84.8	100.0	33	אמהות
1.8	21.4	42.9	33.9	100.0	56	מזונות
1.8	25.9	20.4	51.9	100.0	54	ילדים
-	15.5	37.8	46.7	100.0	45	סיעוד
-	8.7	13.0	78.3	100.0	23	שירות מילואים
3.3	23.7	37.6	35.4	100.0	181	הבטחת הכנסה
-	15.5	37.8	46.7	100.0	35	ביטוח בריאות
1.3	7.6	11.2	79.9	100.0	224	אחר

(1) כולל שיקום.

לוח מס' 9: עררים שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 1999

ט"ם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
85	216	1,121	340	-	1,762	סה"כ עררים
4.8	12.3	63.6	19.3	100.0	-	באחוזים
12.5	11.0	76.2	4.3	100.0	256	נכות כללית
2.2	2.2	93.4	2.2	100.0	45	ניידות
2.1	4.8	86.2	6.9	100.0	189	זקנה ושירים
10.8	29.7	27.0	32.5	100.0	37	ביטוח
-	20.3	3.4	76.3	100.0	59	גבייה משכירים
0.3	30.1	24.1	4.5	100.0	312	גבייה מלא שכירים
-	-	50.0	50.0	100.0	2	הוצאה לפועל
14.6	9.5	69.0	6.9	100.0	116	נפגעי עבודה*
9.1	6.1	81.8	3.0	100.0	33	נכות מעבודה
4.3	4.8	70.0	20.9	100.0	187	אבטלה
9.3	11.6	55.8	23.3	100.0	43	אמהות
-	9.3	81.4	9.3	100.0	43	מזונות
-	10.0	62.0	28.0	100.0	50	ילדים
4.6	3.0	81.8	10.6	100.0	66	סיעוד
-	12.5	75.0	12.5	100.0	24	שירות מילואים
5.9	5.1	78.5	10.5	100.0	256	הבטחת הכנסה
-	-	87.5	12.5	100.0	8	ביטוח בריאות
8.3	19.4	69.5	2.8	100.0	36	אחר

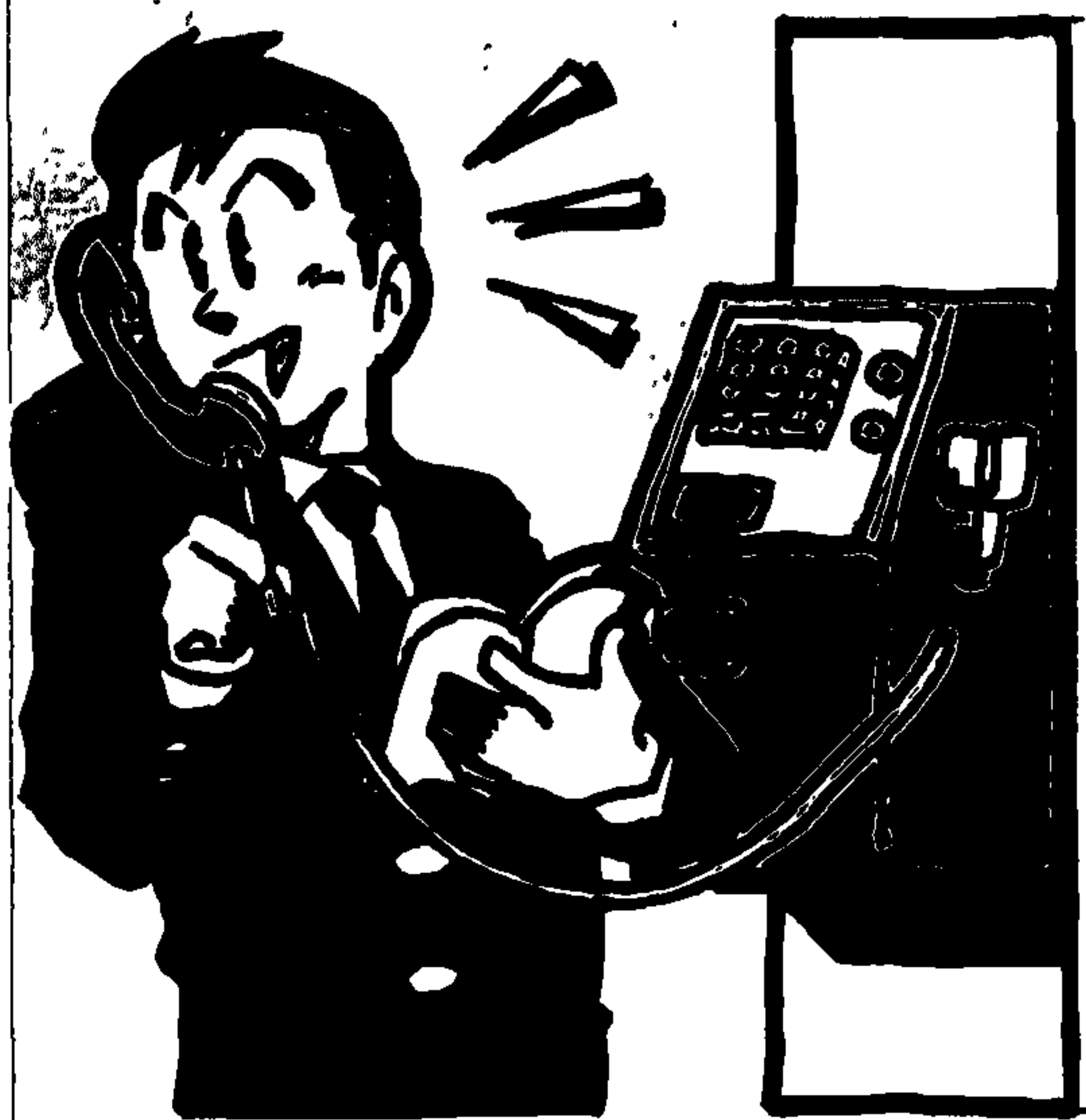
* כולל שיקום.

לוח מס' 10: פניות שונות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול ינואר - דצמבר 1999

סרם הסתיים הטיפול	אחר ²	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
						סה"כ פניות
9	8	89	14	-	120 ¹	מספרים
7.5	6.6	74.2	11.7	100.0	-	אחוזים
7.7	7.7	76.9	7.7	100.0	13	נכות כללית
-	-	100.0	-	100.0	3	ניידות
-	16.7	66.6	16.7	100.0	12	זקנה ושאימים
-	-	-	-	100.0	1	ביטוח
-	-	100.0	-	100.0	1	גבייה משכירים
-	7.7	84.6	7.7	100.0	13	גבייה מלא שכירים
-	-	-	-	100.0	-	הוצאה לפועל
-	-	100.0	-	100.0	3	נפגעי עבודה ³
-	-	100.0	-	100.0	2	נכות מעבודה
11.1	-	72.2	16.7	100.0	18	אבטלה
25.0	-	75.0	-	100.0	4	אמהות
-	-	100.0	-	100.0	3	מזונות
-	-	100.0	-	100.0	5	ילדים
-	33.3	66.7	-	100.0	6	סיעוד
-	-	-	-	100.0	-	שירות מילואים
18.5	3.7	55.6	22.2	100.0	27	הבטחת הכנסה
-	100.0	-	-	100.0	-	ביטוח בריאות
-	-	88.9	11.1	100.0	9	אחר

(1) כולל 60 פניות בנושאי חקיקה ו-60 מכתבי הלשנה.
 (2) כולל הפניה לסניף, הפסקת טיפול וכד'.
 (3) כולל שיקום.

תאור השיפוט
באגרת פניות



תאגור הטיפול במבחר תלונות

בפרק זה מובאות דוגמאות לתלונות אשר בעקבותיהן שונתה ההחלטה בתיק. בחלק מהמקרים הופקו גם לקחים ברמה מערכתית, למניעת הישנות הליקויים.

1. נכות כללית, מענק חד פעמי – כפל גמלה

המלין, קבלן שיפוצים במקצועו, פנה בתלונה עקב החלטת פקיד התביעות לראות במענק חד פעמי ששולם לו כנפגע עבודה ותביעתו לנכות כללית, כגמלת כפל עקב מאורע אחד. לפיכך נדחתה בקשתו לתשלום קצבת נכות כללית במקביל לשמירת זכויותיו כנפגע עבודה.

במסגרת בדיקת התלונה פנינו לסניף לקבלת תגובה ונענינו כי לאחר בדיקה נוספת אין מקום לשינוי ההחלטה מאחר שאכן מדובר במאורע אחד.

ביקשנו חוות דעת נוספת מאגף נכויות. במסגרת בדיקת התיק בידי האגף התבררו העובדות האלה:

המתלונן נפגע בעבודה ביום 8.1.87. במסגרת תביעתו לקביעת דרגת נכות מעבודה נקבעו לו 15% נכות רפואית לצמיתות כדלקמן: 10% לפי סעיף 38(ב)(4) מותאם לשינוי צורת בית החזה לאחר כריתת 2 צלעות מצד אחד, לאלה נוספו 5% לפי תקנה 15. כמו כן קבעה הועדה, כי מבחינה אורטופדית, נוירולוגית, פסיכיאטרית וריאות – אין נכות. בחוות הדעת גם נאמר כי אין הפרעות נפשיות הנובעות מהתאונה. בדו"ח נוירופסיכולוגי מ-21.5.98 צויין כי המתלונן שוחרר מצה"ל בשעתו עקב קשיים נפשיים. למלין שולם מענק חד פעמי.

במסגרת תביעתו לנכות כללית נקבעו לו 75% אי כושר לצמיתות כאשר נקבעו לו אחוזי נכות רפואיים גבוהים כדלקמן:

60% בגין הפרעה חסימתית בינונית לא הפיכה + מצב אחרי שבר בצלעות. יש לציין כי כתוצאה מהתאונה סבל אמנם התובע משבר בצלעות, אלא שבהוות דעת יועץ למחלת ריאה מ-11/97 צויין כי לפי תוצאות צילום חזה מ-96, כבר היו סימנים של הפרעה נשימתית כרונית, כנראה עקב עישון כבד (המתלונן מעשן 45 שנים, שתי חפיסות ויותר ליום). כמו כן נקבעו לו 30% נכות למחלת טחול המלווה באנמיה קשה. בדו"ח השיקום צוין כי עקב מחלת האנמיה שקדמה לתאונה צומצמה יכולת העבודה של התובע, אשר המשיך לעבוד אך לא באופן סדיר.

בנכות הוכרו גם 20% בגין תגובה פוסט-תראומטית (כאמור קודם בנפגעי עבודה נקבע שאין הפרעות נפשיות הנובעות מהתאונה).

אובדן הכושר בנכות נקבע על בסיס מכלול הליקויים. במועד תחילת אובדן הכושר נקבע אומנם מועד הפסקת העבודה עקב התאונה, ואולם בבחינת הליקויים הצמיתים שנקבעו בנכות בהשוואה לאלה שנקבעו בנפגעי עבודה התברר, כי אובדן הכושר הוא בעיקר בגין הליקויים שאינם משותפים עם נפגעי עבודה. הליקויים היחודיים שנקבעו בנכות היו הדומיננטיים לאובדן הכושר בעת שנקבעו הנכויות הצמיתות, ולכן הזכאויות בנכות ובנפגעי עבודה אינן עקב אותו מאורע.

בנסיבות אלה הרי שהיה על הסניף לבדוק רק כפל קצבה שבאותו פרק זמן, וכידוע דמי פגיעה ומענק אינם "קצבה" ואינם לפיכך בגדר כפל.

בעקבות ממצאי האגף שונתה ההחלטה בתיק ונמסרה הודעה למלין כי מאחר שאובדן כושר העבודה נוצר בעיקר עקב ליקויים שאינם משותפים עם אלה שנקבעו במסגרת בדיקת דרגת נכותו מעבודה, הרי שהזכאויות בנכות כללית ונפגעי עבודה אינם עקב מאורע אחד ואינם מהווים גמלת כפל.

הליקוי בטיפול הובא לידיעת סמנכ"ל גמלאות אשר השיב כי יבקש ממנהלי האגפים הרלוונטיים לדאוג לכך שהרפורנטים יקדישו חלק מזמנם בביקורים בסניפים למתן הדגשים להנחיות הקיימות בנושא כפל גמלה במקרים של זכאות לקצבת נכות כללית ודמי פגיעה או מענק.

2. עובד עצמאי – זכאות לדמי פגיעה מופחתים

המלין פנה למנהל הכללי בתלונה כדלקמן:
המלין הינו עובד עצמאי אשר נפגע בתאונת עבודה בכווייה קשה בכף יד ימין, בעקבותיה נבצר ממנו לעסוק במשלח ידו במשך חודש ימים.
בטופס התביעה לדמי פגיעה צוין, כי אחרי 7 ימים מהתאונה החל לבקר בעסק למשך כשעתיים ביום כדי לוודא שהכל כשורה.

פקיד התביעות דחה את תביעתו לדמי פגיעה החל מהיום השמיני לפגיעה משום שעבד באופן חלקי, בעוד בתעודת אי-כושר שהמציא הומלץ על אי-כושר מלא לאותה תקופה.

פנינו לאגף נפגעי עבודה בבקשה לבדוק תקינות החלטת הדחייה לאור העובדה כי מדובר בעובד עצמאי, ולפיכך היה מקום, לדעתנו, לשקול זכאות לדמי פגיעה מופחתים במקום לשלול זכאות באופן מוחלט.

לאחר בדיקת התיק הונחה הסניף לאשר דמי פגיעה חלקיים לעובד עצמאי שעבד חלקית, אף כי בתעודה הומלץ על אי-כושר מלא. כמו כן הוחלט להוציא הנחיות מעודכנות בנושא לכלל הסניפים.

3. ועדה רפואית לעררים – העדר התייחסות לטענת ערעור

המתלונן, נפגע עבודה, פנה בתלונה בעניין מועד תחילת הנכות כפי שנקבע בידי הוועדה הרפואית לעררים. לדבריו, נקבע לו תאריך פגיעה מוטעה אשר בעקבותיו הבסיס לתשלום המענק החד-פעמי שהיה זכאי לו היה נמוך יותר מהבסיס המתקבל לפי מועד הפגיעה האמיתי.

בתשובה לפנייתנו, השיב הסניף כי התאריך הקובע לגביו הוא התאריך שנקבע בידי הוועדה הרפואית לעררים ולפיכך לא ניתן לשנות את הבסיס.

הזמנו לעיון את תיק נפגעי עבודה. מעיון בתיק התברר, כי הן המוסד והן המבוטח ערערו על מועד תחילת הנכות בפני הוועדה הרפואית לעררים, אולם בפרוטוקול הוועדה לא נמצאה כל התייחסות לערעור על מועד התחילה. התיק הועבר אפוא על ידינו להתייעצות עם אגף נפגעי עבודה.

התשובה שהתקבלה מהאגף היתה, כי אמנם, לגופו של עניין, הוועדה יכלה לשקול מתן נכות מתאריך מוקדם יותר בהתחשב בממצאים הקיימים בתיק, אולם הוועדה אכן לא דנה כלל בשאלת תחולת הנכות, על אף שהערעור התייחס גם לשאלה זו. עם זאת, נאמר על ידי האגף, כי היה על הנפגע לערער בפני בית הדין לעבודה על החלטת הוועדה הרפואית לעררים, ומשלא עשה כן במועד, ההחלטה שרירה וקיימת ואין אפשרות לשנותה.

עמדת האגף לא נראתה לנו סבירה בנסיבות העניין, ולפיכך פנינו ליועץ המשפטי והפנינו את תשומת לבו לעובדה כי גם לדעת המוסד נפל פגם משפטי בהחלטת הוועדה, וכי יש סיכויים טובים לערעור על מועד התחילה. כמו כן, המבוטח פנה למחלקה לפניית הציבור במוסד סמוך למועד קבלת החלטת הוועדה הרפואית לעררים. בהתחשב בעובדות אלה, הצענו לאפשר למבוטח להגיש כיום ערעור לבית הדין לעבודה מבלי שהמוסד יטען להתיישנות. לחלופין הצענו כי המוסד יעביר התיק ביוזמתו לוועדה הרפואית לעררים לדיון בשאלת מועד התחילה, אשר בה היה עליה לדון מלכתחילה.

היועץ המשפטי קיבל השגותינו בנדון והורה לראות במועד שפנה המתלונן לפניית הציבור כמועד שבו הוגש ערעור לבית הדין על החלטת הוועדה הרפואית לעררים. הודענו למלין כי עליו להגיש ערעור לבית הדין וכי המוסד לא יטען להתיישנות.

קיבלנו העתק מכתבו של אלמן לפקידת תביעות בסניף. האלמן התקומם כנגד ניסוח מכתב הדחייה שנשלח אליו בעקבות תביעתו לקצבת שאירים. וכך הוא כותב:

"... ולא לשרבט בשפה משפטית פוגעת בי ובבני משפחתי. אפשר לכתוב בעברית: 'לפי סעיף 238 אינך זכאי לקבל גמלת שאירים' ולא לספר לי שאיני אלמן לצורך סעיף או לצורך הביטוח הלאומי.

את עוד לא 'הקדוש ברוא הוא' ואני עדיין אלמן. צניעות. לא צריך לכתוב 'הריני להודיעך כי אני דוחה'. אלא: 'אנו דוחים את תביעתך'. ביני ובינך אין התדיינות משפטית".

בעקבות מכתב זה פנינו לסמנכ"ל גמלאות והפנינו את תשומת לבו כי אמנם, מבחינה משפטית נוסח המכתב מדוייק ביותר, אולם מפאת רגישות הציבור מן הראוי למצוא נוסח שונה בו לא ירשמו המילים "אינך אלמן...".

מנהל הגמלאות קיבל ההצעה וביקש לתכנן טופס דחייה אחיד לאלמן באופן שימנע רגישויות כפי שבאו לידי ביטוי במכתב התלונה.

הטופס אכן הוכן והנוסח שונה כדלקמן:

"בהסתמך על סעיף 238 לחוק הביטוח הלאומי, אנו מצטערים להודיעך כי אנו דוחים את תביעתך לקצבת שאירים כיוון ש:

- { } המנוחה לא היתה מבוטחת...
- { } חיית בנפרד מהמנוחה...
- { } הכנסותיך עולות..."

5. תשלום דמי ביטוח על-ידי ידועה בציבור במעמד "עקרת בית"

ביום 18.9.94 ניתן פסק דין של בית הדין הארצי לעבודה, הקובע שאיש ואשה המנהלים משק בית משותף וידועים בציבור כבני זוג הנשואים זה לזה, הם בחזקת נשואים, ולפיכך יש להשוות בין מעמדה הביטוחי של אשה "ידועה בציבור" לזה של "אשה נשואה" (דב"ע נד 0/85 - עוזי ארנן ומיכל אפרת נגד המוסד לביטוח לאומי).

בהנחיות מינהל הביטוח והגבייה נקבע, כי בכל מקרה שתבקש מבוטחת להכיר בה כ"ידועה בציבור" ייקבע מעמדה כ"נשואה" לאחר בדיקה שיבצע פקיד הביטוח והגבייה בסניף, וכי מועד התחולה לא ייקבע לפני 18.9.94, היום שבו התקבל פסק הדין הנ"ל.

המתלוננת פנתה למנכ"ל המוסד בתלונה כדלקמן:
המתלוננת נישאה בנישואים אזרחיים ב-8/1990 וילדה לבן זוגה 3 ילדים. בין השנים 1990-1996 לא עבדה מחוץ למשק ביתה. פקיד הגבייה חייב אותה בתשלום דמי ביטוח לאומי בעבור התקופה האמורה, מאחר שעל-פי הנחיות המשרד הראשי אין להכיר באשה כידועה בציבור לפני 9/94 לעניין כיסוי ביטוחי וחיוב בדמי ביטוח.

המתלוננת ביקשה להחיל עליה את הלכת פסק הדין בעניין עוזי ארנן החל במועד נישואיה האזרחיים.

פנייתנו בנדון לאגף הביטוח נענתה בשלילה לאור הוראות החוזר שבנדון, שניתן לאחר התייעצות מעמיקה עם הלשכה המשפטית, ואשר מגביל את תחולת פסק הדין ממועד נתינתו ואילך. בעקבות ההנחיות אף נבנתה המערכת במחשב, כך שלא ניתן להכיר באשה כידועה בציבור לפני 9/94.

לטענת האגף, שינוי ההחלטה בנדון יגרום ל"בלבלת" שתביא בעקבותיה שינויים אין-סופיים.

פנינו ליועץ המשפטי בבקשה לבדוק מחדש את ההחלטה בתיק מהנימוקים הבאים: מדובר בפסק דין המהווה פרשנות של חקיקה קיימת ולפיכך לא ראוי להגביל תחולתו מכאן ולהבא בלבד. במקרה שלפנינו קיימות הוכחות מוצקות על היותה של המתלוננת ידועה בציבור כבר מ-8/90. הצענו אפוא, גם מבלי לערוך שינויים בהוראות החוזרים שהוצאו בנדון, להפעיל שיקול דעת במקרים מובהקים כדוגמת מקרה זה, ולאשר מעמדם של בני הזוג כנישואים ממועד ההוכחה לראשונה.

לאחר עיון נוסף החליט היועץ המשפטי לקבל ההמלצה ולפטור את המתלוננת מתשלום דמי ביטוח החל מ-8/90, מאחר ומדובר במקרה מובהק של תא משפחתי.

6. החזר יתרת זכות מדומית בדמי ביטוח

המתלונן, עובד עצמאי, הקדים תשלום מקדמת דמי ביטוח בחודש ימים למועד הרשום בשובר התשלום (15.7.99).

התשלום ששולם על-ידו הוחזר לחשבונו ביום 9.7.99. המכתב המודיע על החזר לחשבונו הגיע אליו לאחר ה-15.7.99 - המועד האחרון לתשלום.

המבוטח התקשר לסניף וקיבל הסבר, לפיו "כך פועלת המערכת" וכי עליו לשלם שנית. המבוטח טען כי בעקבות פעולת החזר נגרם לו נזק כספי, משום שחויב בקנס בגין האיחור בתשלום שלא באשמתו, וכן נשא בעלות של צ'ק נוסף, מעטפה ובול.

הסניף המקומי התנצל בפני המתלונן וחשיב למבוטח, כי לא ניתן לפצותו על הנזק שנגרם לו ואולם תלונתו הועברה לאגף בתקווה למציאת פתרון לבעיות מסוג זה.

בהתייעצות עם האגף נמסר לנו כי על-פי שיגרת העבודה מתבצעים החזרים אוטומטיים בסביבות היום ה-30 לכל חודש, כלומר לאחר שנלקח בחשבון חיוב המקדמה האחרונה לאחר חודש.

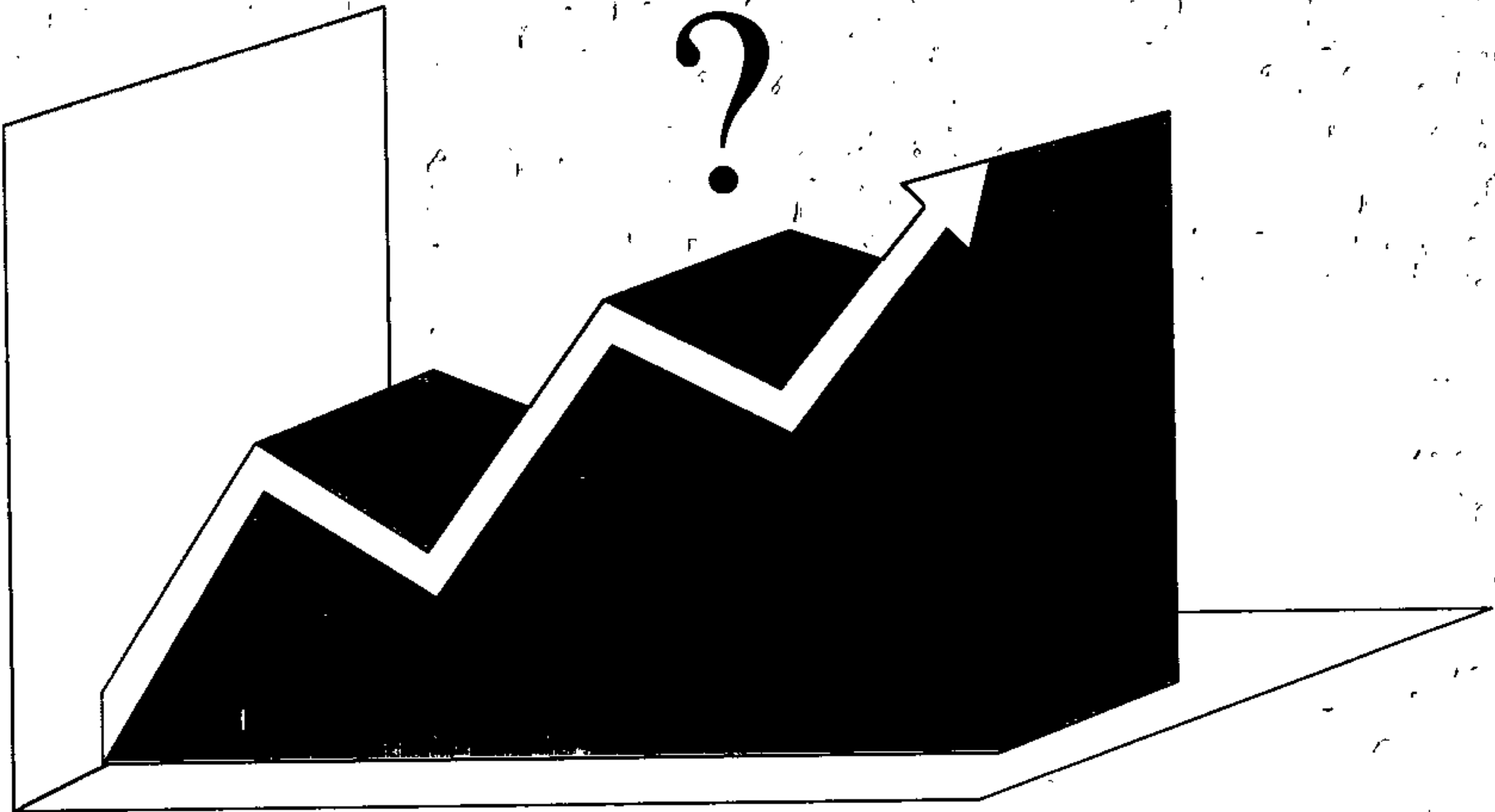
תשלום חודש מראש לפני מועד התשלום הינו די נדיר, ולפיכך לא נלקחה בחשבון אפשרות כזו בתכנון מערכת החזרים.

בעקבות התלונה בוטל החיוב בקנס.

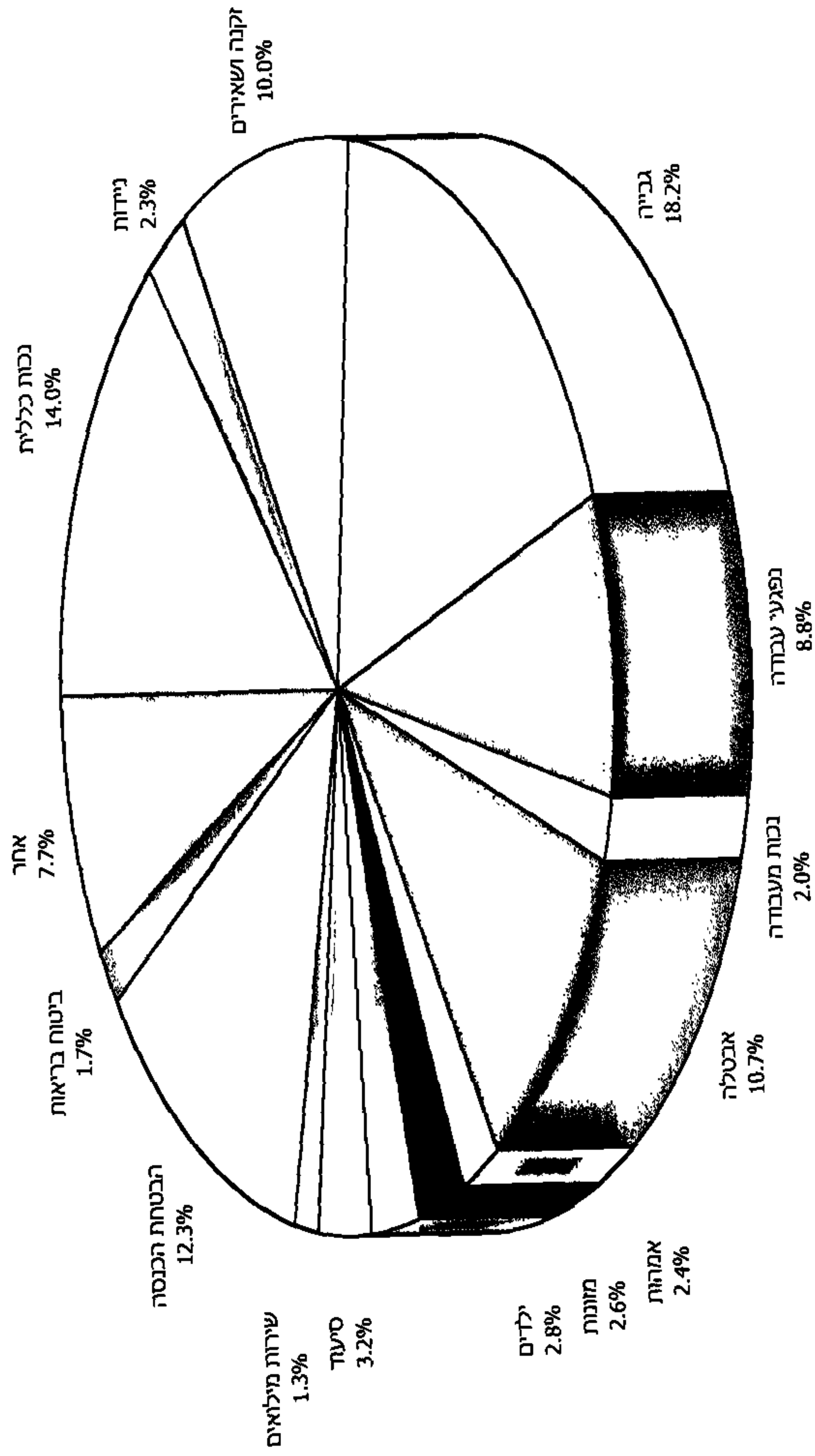
Ibudim(zilber)

р ' н ' е ' н

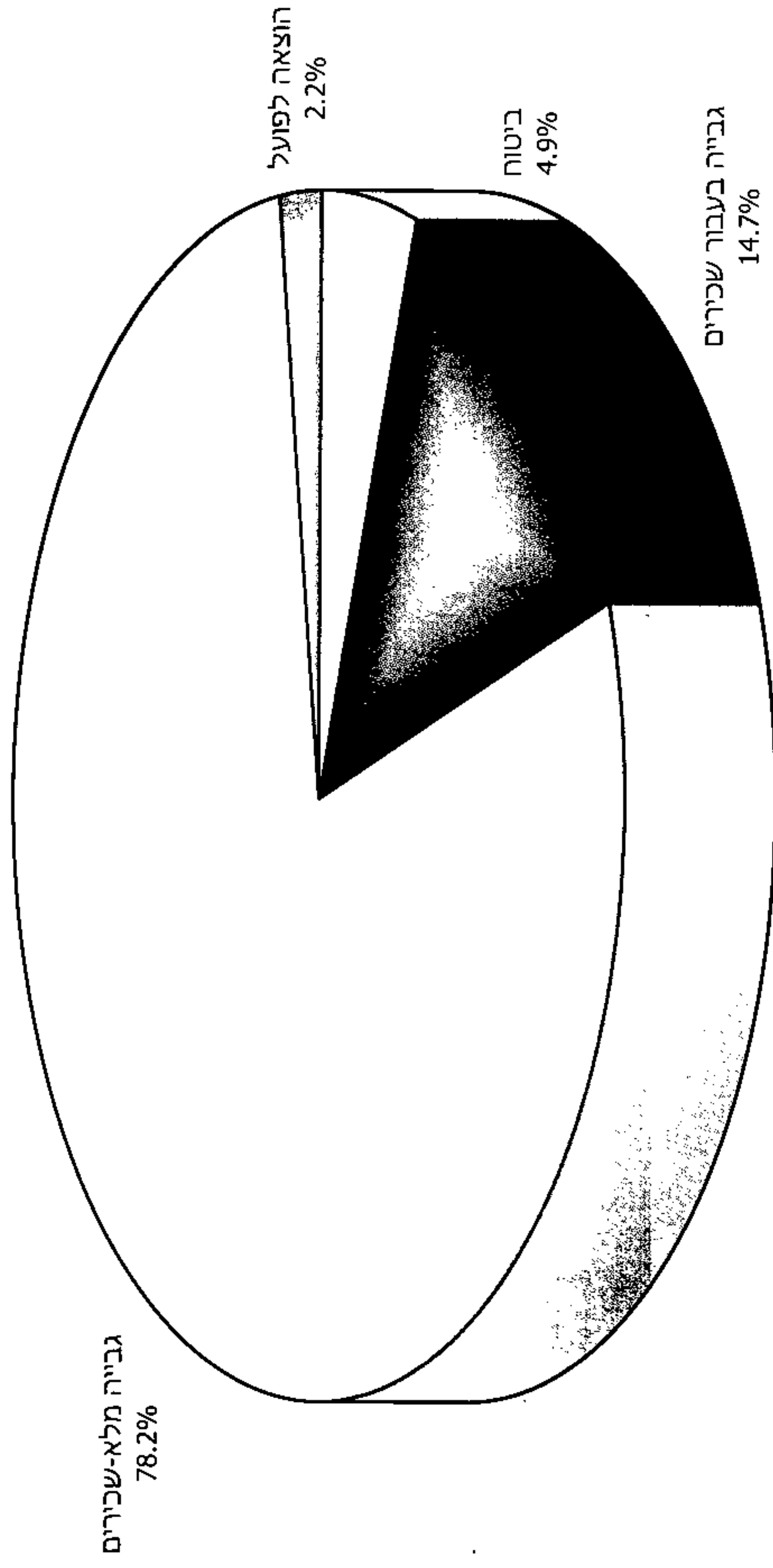
?



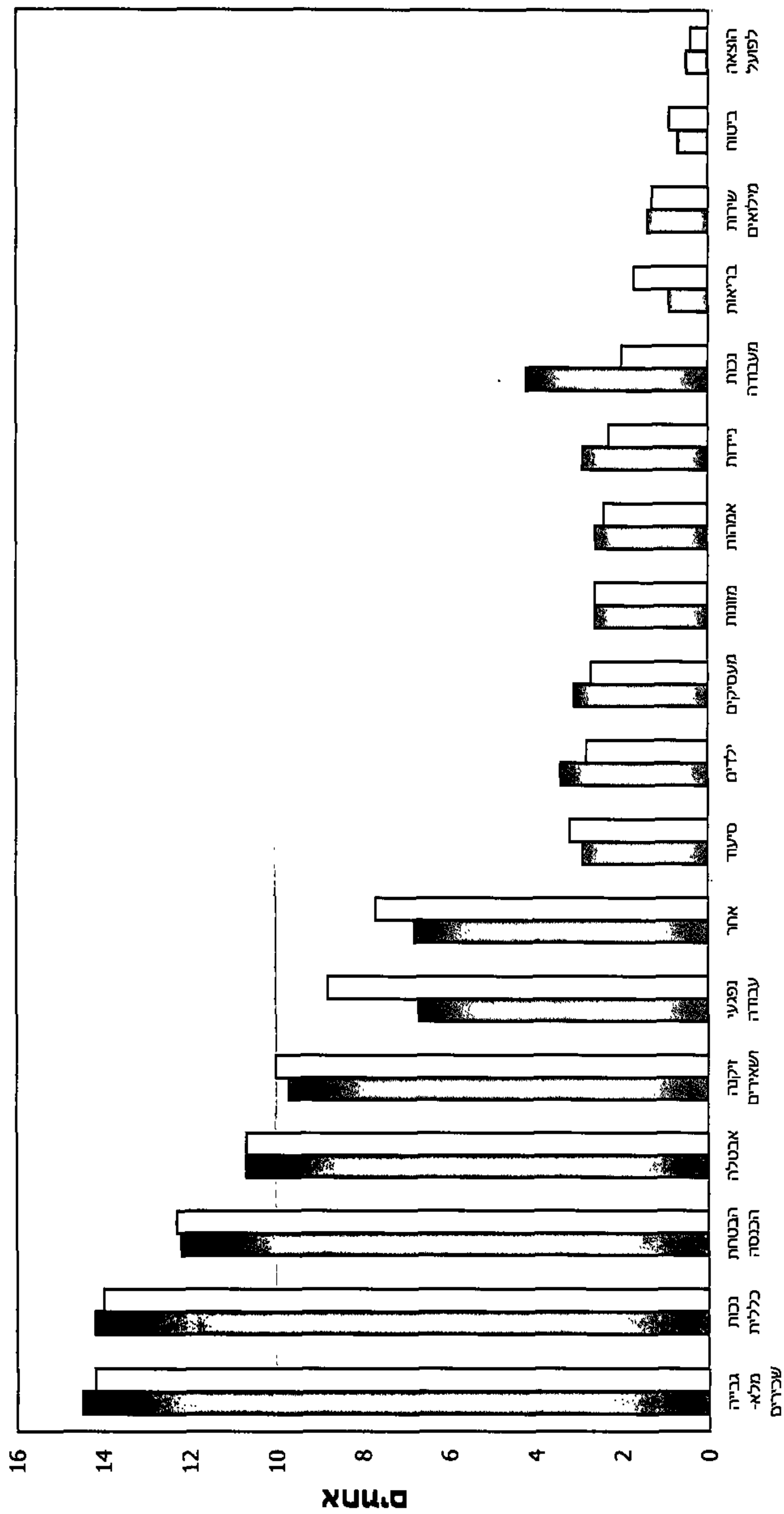
התפלגות פניות הציבור לפי ענפים



התפלגות לפניות הציבור בענף הגבייה לפי נושאים עיקריים - 1999



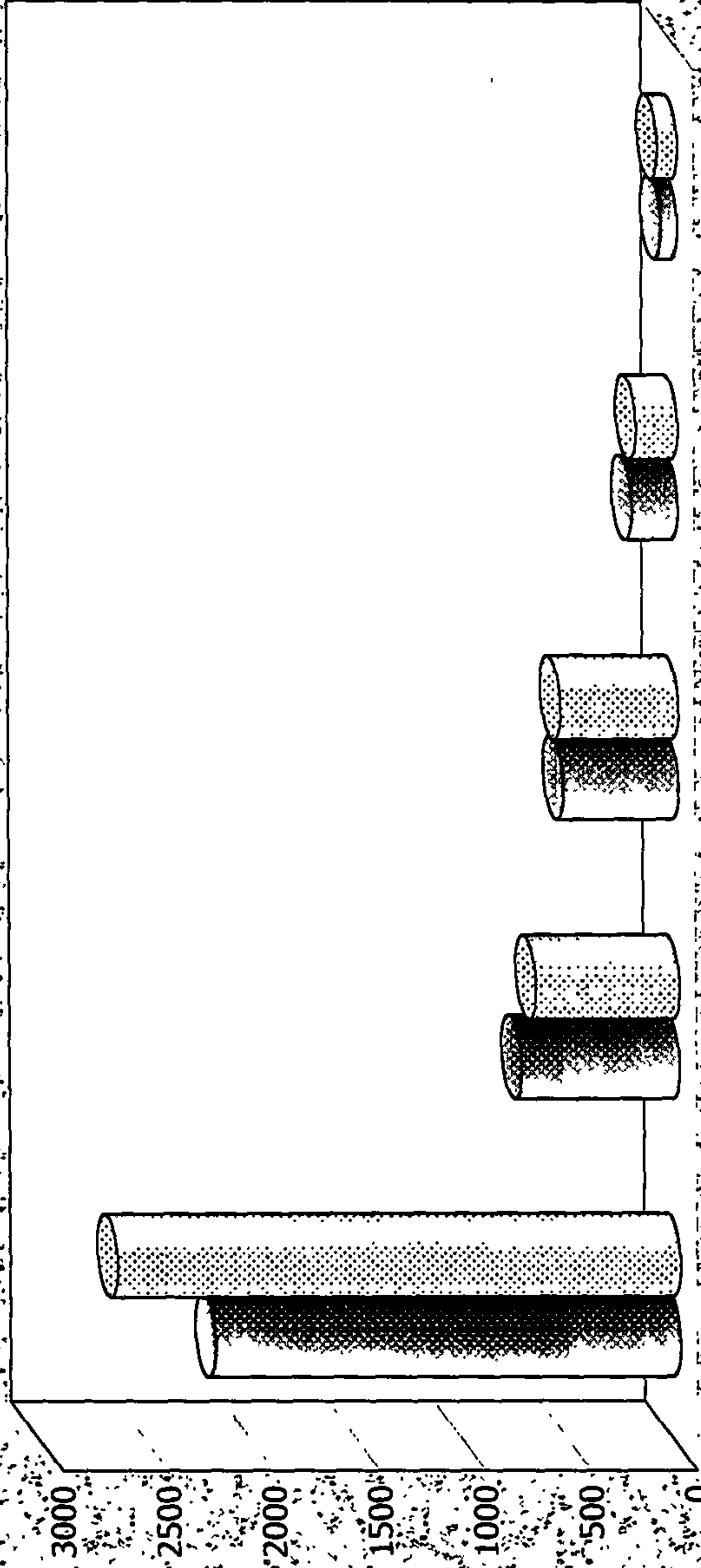
התפלגות הפניות לפי ענפים - 1998 לעומת 1999 (באחוזים)



□ 1998 □ 1999

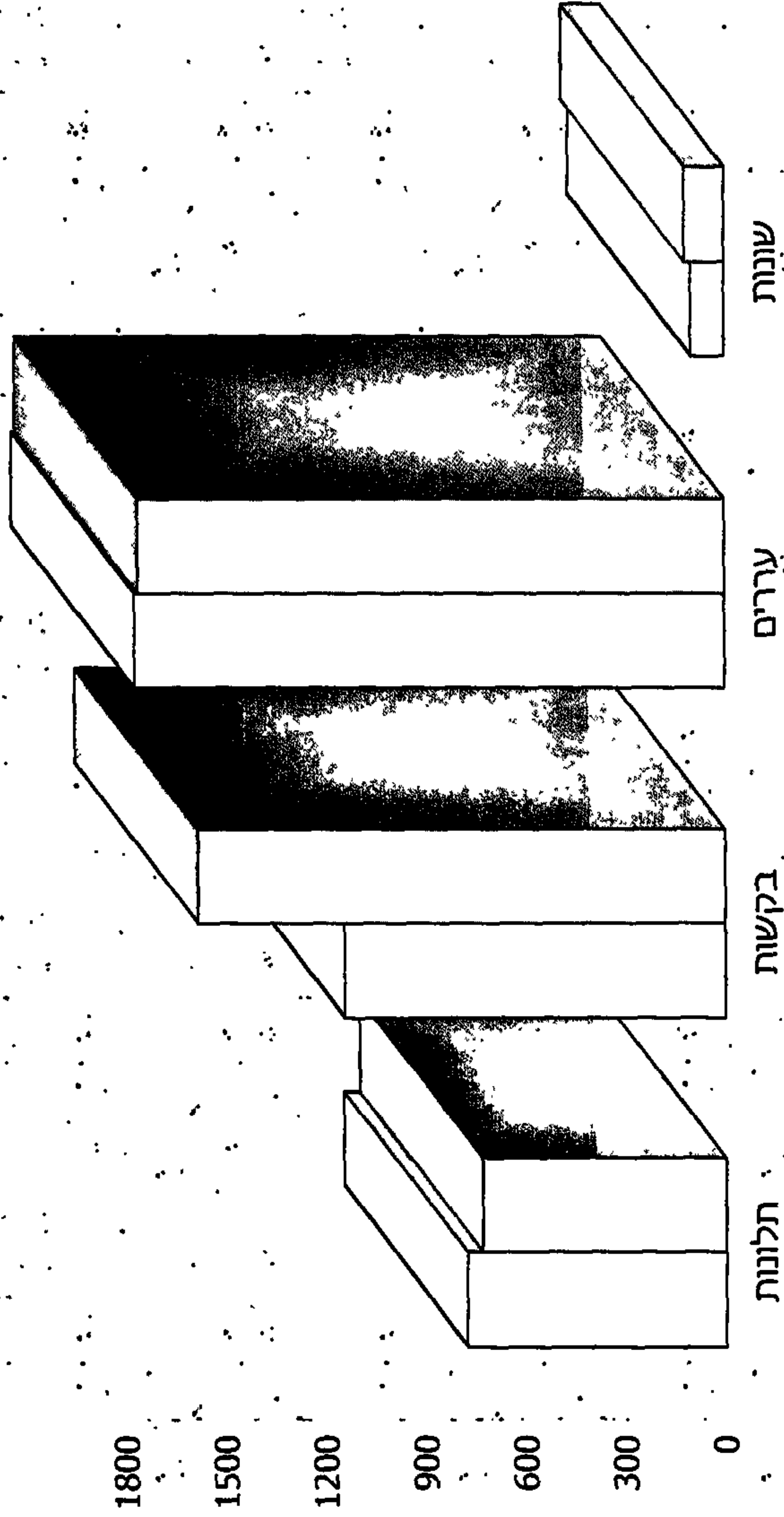
התפלגות הפניות לפי סוג המגיב

1998 לעומת 1999



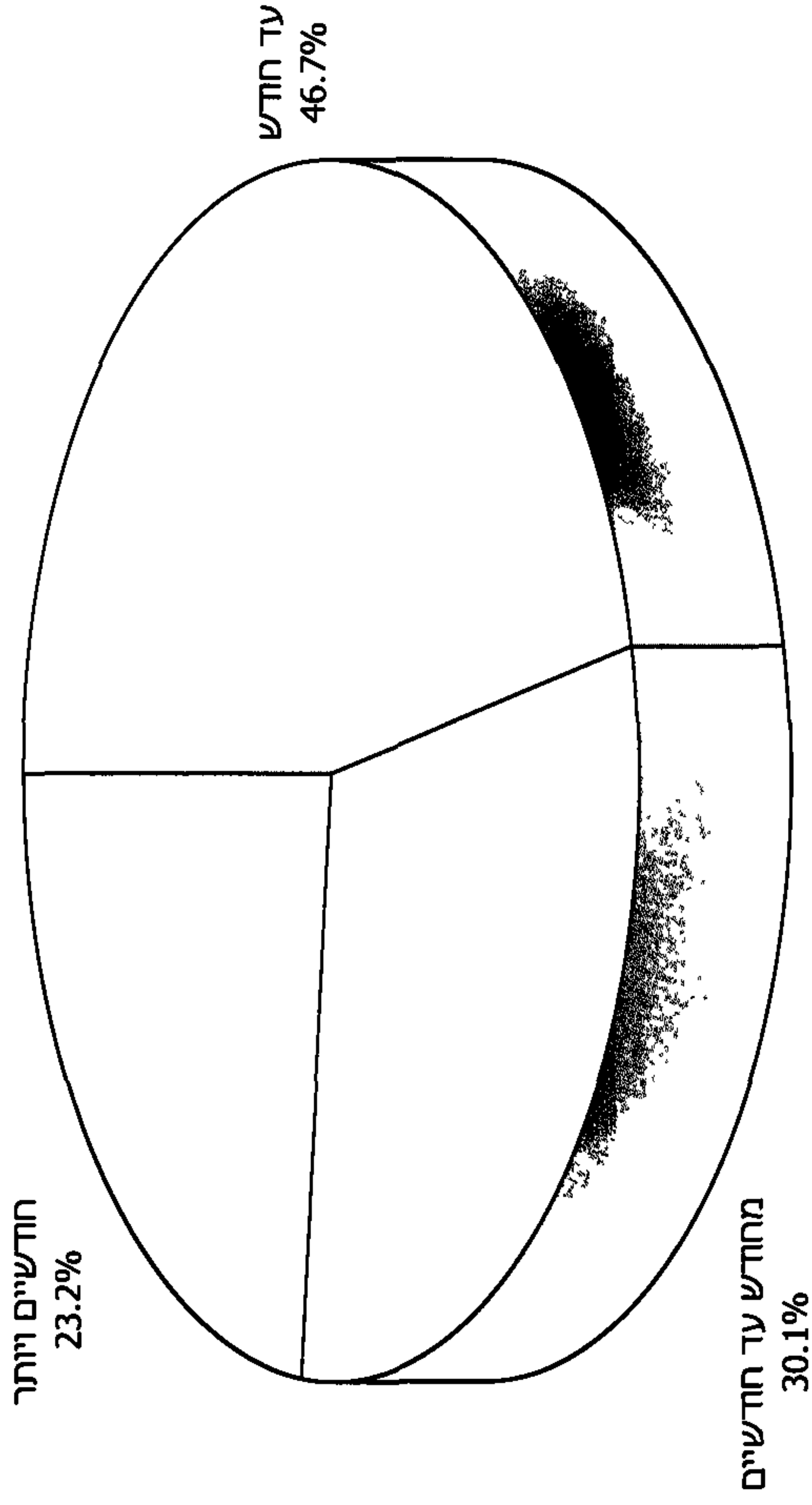
פנייה אישית מיופה כוח שות-ממשלתי מבקר המדינה גופים אחרים
 □ 1998 □ 1999

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה 1998 לעומת 1999

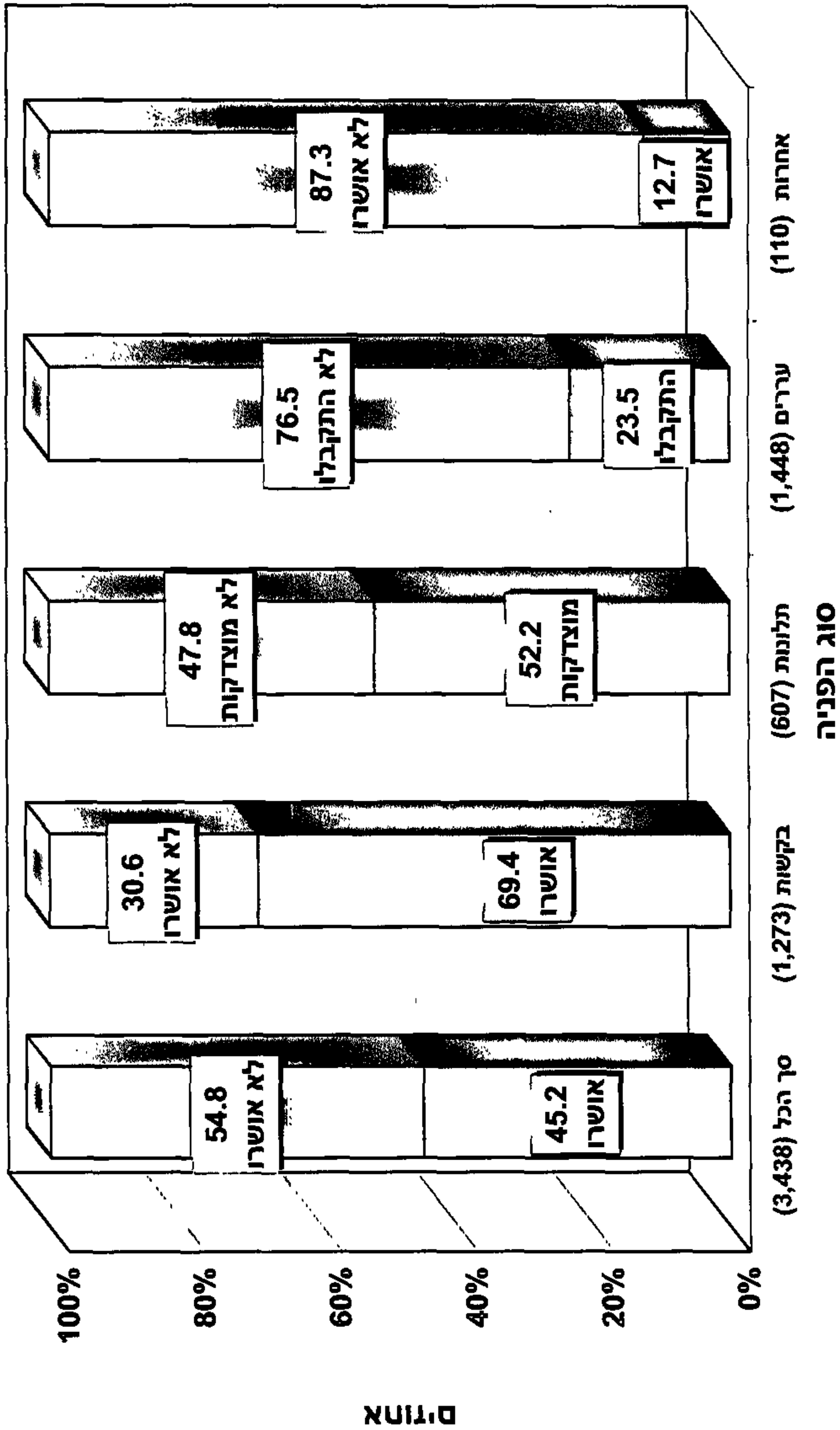


□ 1998 □ 1999

התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (באחוזים)

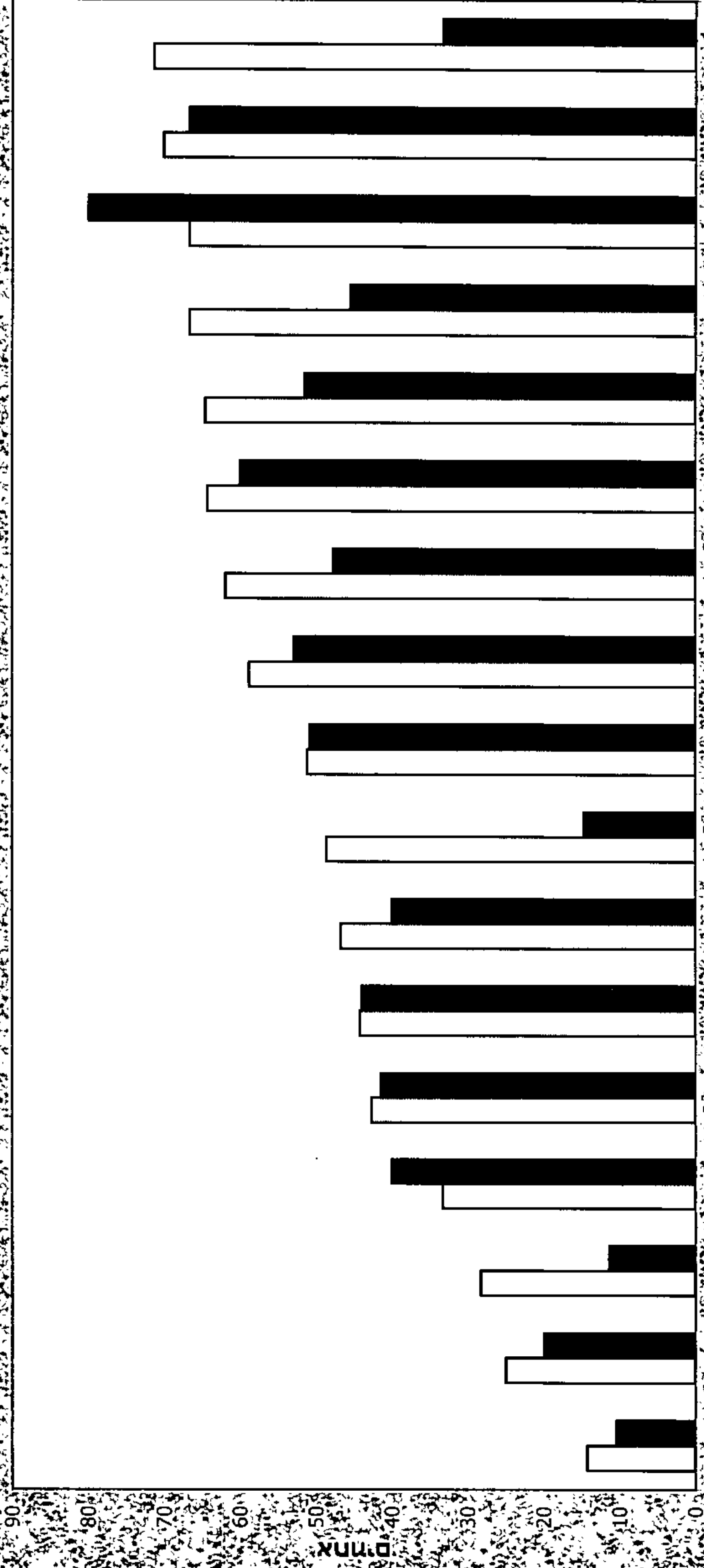


התפלגות ההחלטות על הפניות שטופלו ב-1999 (אחוזים)



אחוזים

שיעורי ההתלונות המוצדקות לביטוחים לעומת 1998



□ 1998 ■ 1999

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