



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות 2002

מאת: אבנר שרף

ירושלים, ניסן התשס"ג, אפריל 2003

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון מגיש פרסום מקיף על פעולות האגף לחקירות של המוסד לביטוח לאומי. בפרסום זה נתונים על מספר החקירות בשנת 2002 בהשוואה לשנים קודמות לפי ענפי הביטוח הלאומי ולפי סניפי המוסד. בפרסום הנתונים בחוברת זו, יש ביטוי לשקיפות פעילותו של המוסד בפני הציבור.

תיקים נשלחים לחקירה אם לדעת הפקיד המוסמך במוסד לביטוח לאומי המידע שנמסר על ידי התובע גמלה טעון אימות ובדיקה בטרם תתקבל ההחלטה בתביעה.

בפרסום זה מידע מפורט על היקף החקירות המתבצעות לפי ענפים וסניפים תוך התייחסות לממדי זמן והספק.

תודתי למר אבנר שרף, ממינהל המחקר והתכנון, אשר ריכז וניתח את הממצאים בפרסום זה ולמר יוסי סרי, מנהל אגף מודיעין ומבצעים באגף החקירות, על המידע בדבר המבצעים שבוצעו בשנה זו. כמו כן ברצוני להודות למר אלכסנדר גאליה ממחלקת המתודות של מינהל המחקר והתכנון על עזרתו הרבה בעיבוד הנתונים, לגבי מיה עורב-הטל על העריכה הלשונית ולגבי אוראל אבוטבול על עבודתה המסורה בהדפסת הפרסום.

לאה אחדות

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	ממצאים עיקריים
2	פעולות אגף החקירות בשנת 2002
7	מבצעים מיוחדים שעשה אגף החקירות בשנת 2002
11	לוחות

ממצאים עיקריים

בשנת 2002 בוצעו 49.1 אלף תיקי חקירה (ירידה של 2.7% לעומת אשתקד). ועוד 2.5 אלף תיקים הוחזרו על ידי החוקרים ללא חקירה. בסך הכול נסגרו באגף החקירות 51.6 תיקים שהיוו 86.9% ממלאי התיקים שהיה באגף החקירות בשנת 2002 (59.4 אלף תיקים).

משקל החקירות שבוצעו בהבטחת הכנסה היה בשנה זו 30.9% מכלל החקירות, בנפגעי עבודה – 31.3% ובאבטלה – 12.3%.

מספר פעולות החקירה, הכוללות ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות שבוצעו בתיקים היה השנה 145.1 אלף, ומספר האנשים שנחקרו – כ-55.2 אלף איש.

אגף החקירות מתאם ומפעיל את החוקרים בכל הקשור בהתרחבות מספר החקירות, תוך הקצאת אמצעים לכך, וכן פועל להידוק שיתוף הפעולה עם פקידי התביעות בסניפים.

בשנת 2002 ערך אגף החקירות גם מבצעים שונים בעקבות מידע מודיעיני שהצטבר בענפי הגמלאות.

פעולות אגף החקירות בשנת 2002

כללי

תפקידו של אגף החקירות במוסד לביטוח לאומי הוא לאמת את פרטי התביעות שמפנים פקידי תביעות בסניפי המוסד לחקירה. על החוקרים מוטל לחקור את התובעים בבתייהם או במקומות עבודתם ולעמוד על הנסיבות הקשורות לעילת התביעה.

דוחות החקירה והעדויות הנגבות במהלכה מועברים לעיונם של פקידי התביעות, והם מחליטים לפיהם אם לאשר או לדחות תביעות שבגינן בוצעו חקירות.

דו"ח זה מתבסס על נתונים שהתקבלו ממערכת ממוחשבת שבמסגרתה מדווחים החוקרים על פעולותיהם. מערכת זו מעמידה לרשות האגף ולרשות החוקרים כלי ניהולי חשוב ביותר, המאפשר מעקב שוטף אחר העבודה בסניפים סדר עדיפות על פי צורכי הסניף והמשרד הראשי.

לאחרונה עובד מערך הנתונים על החקירות תכנון מחדש שיכלול גם נתונים על תוצאות החקירות. עד לסיום היישום של תכנית זו על כל הגמלאות, אין בידינו נתונים על תוצאות החקירות והשפעתן על החלטות פקידי התביעות.

הנתונים שנאספו נוגעים למספר החקירות שבוצעו במהלך השנה, מספר פעולות החקירה ומספר הנחקרים.

תיקים שטופלו בידי חוקרי המוסד (לוח 1)

בשנת 2002 טופלו 49.1 אלף תיקים בסניפים (לא כולל אלה שהוחזרו ללא חקירה מסיבות שונות, שמספרם היה 2.5 אלף), כפי שמוצג בלוח מס' 1 (א).

מהלוח אנו למדים, כי בשנת 2002 ירד ב-2.7% מספר התיקים השנתי שטופל על ידי חוקרי המוסד.

השנה חלה עלייה במספר התיקים שנחקרו בהבטחת הכנסה לעומת אשתקד. משקל התיקים לחקירה בתחום זה היה בשנת 2002 30.9% מכלל התיקים. חלקן של תיקים בענף נפגעי עבודה שנחקרו היווה 31.3% מכלל התיקים.

בבחינת מספר התיקים שטופלו באגף החקירות כאחוז מכלל התביעות החדשות בענפים השונים בשנת 2002 (לוח מס' 1 [ד]) אנו למדים, כי לא חלו שינויים של ממש במרבית שיעורי התיקים שהופנו לחקירה בשנה זו. יצויין גידול בתיקי הבטחת הכנסה מ-15.8% בשנת 2001 ל-21% בשנת 2002. שיעור החקירות בסך כל התביעות בענפים השונים בשנת 2002 עלה ל-5.8% בדומה לאשתקד (5.7%).

בבדיקת ממוצעי ימי טיפול של החוקרים בתיקים עולה כי חלה ירידה במספר ימי הטיפול השנה והוא עומד על 42.7 ימים לעומת 46.8 ימים אשתקד. בחישוב ממוצעי הטיפול הארציים לא נכללו תיקים שנחקרו במזרח ירושלים.

יש לציין כי בגלל המצב הביטחוני במהלך השנה נגרמו עיכובים בתיקי חקירה משום שהחוקרים לא יכלו לעבוד מבלי לסכן את ביטחונם. לכן גם גדל הצורך של החוקרים לפעול בזוגות באזורים רבים. בשל מורכבות התיקים וניסיונות מבוטחים לתאם עדויות נדרשו חקירות בו זמנית של תובעים ועדים.

פעולות חקירה שנעשו בידי חוקרי המוסד (לוח 2)

בשנת 2002 בוצעו 145.1 אלף פעולות חקירה בידי חוקרי המוסד – בדומה לאשתקד. בפעולות החקירה נכללים ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות. הפעולות שבוצעו בענף נפגעי עבודה היוו 22.1% מכלל הפעולות, ובהבטחת הכנסה – 36%.

הגידול בפעולות החקירה נבע ממורכבותם של התיקים וכנראה גם מהתרחבות הידע של הנחקרים על תנאי הזכאות לגמלאות השונות. כמו כן נדרשו פעולות חקירה בלתי שגרתיות בתיקי הבטחת הכנסה.

מספר הפעולות הממוצע לתיק שבמסגרת החקירה בו נערכו ביקורים הוא 3.1 פעולות (לוח 2 [ג]).

מספר הנחקרים (לוח 3)

בשנת 2002 נחקרו בסך הכול 55.2 אלף אנשים – מהם 32.3% בענף נפגעי עבודה ו-26.3% בענף הבטחת הכנסה.

במספר הנחקרים הממוצע לתיק נשמרה יציבות ביחס לשנים האחרונות: 1.1 נחקרים לתיק בשנת 2002.

שיעורם של הנחקרים שזומנו לחקירה במשרדי המוסד לביטוח לאומי מכלל הנחקרים שטופלו בשנת 2002 הוא 32.5%. בענף נפגעי עבודה נחקרו במשרדי המוסד כ-49.5% מכלל הנחקרים בענף זה.

מהנתונים עולה, כי בשנים האחרונות מסתמנת מגמת עלייה בשיעור הנחקרים במשרדי המוסד – עד כשליש: ב-2000 תושאלו בסניפי המוסד 31.2%, בשנת 2001 – 34% ובשנת 2002 שיעורם ירד קלות ל-32.5%.

תיקים שנחקרו במשרדי המוסד בלבד (לוח 4)

בשנת 2002 נחקרו 1,896 תיקים במשרדי המוסד בלבד ולא נערכו בהם פעולות או חקירות בשטח. תיקים אלה מהווים 3.9% מכלל התיקים שטופלו בשנה זו ע"י החוקרים. בענף נפגעי עבודה נחקרו במשרד 10.7% מן התיקים. בסך הכול עלה מספר התיקים שנחקרו במשרדי המוסד ב-16.8% לעומת אשתקד.

לאורך השנים נשמרה בדרך כלל מגמת ירידה במספר הנחקרים במשרד בעקבות יעד שהוצב בפני אגף החקירות – להוריד במידה ניכרת את מספר התיקים שנחקרו במשרד בלבד.

תיקים שטופלו, לפי סוגי החקירות (לוח 5)

מלוח 5 אנו למדים כי בשנת 2002 ב-48.9% מן התיקים שנחקרו, נערך תשאול נחקרים בשטח ובוצעו פעולות. ניכרת מגמת ירידה במשקלן של חקירות מסוג זה במשך השנים.

גם בחקירות מורכבות יותר, שכללו הן חקירת נחקרים בשטח והן הזמנתם למשרד, חלה ירידה מדורגת והן מהוות כעת 7.3% מכלל החקירות. לעומת זאת חלה עלייה במשקל הפניות שבהן בוצעו פעולות בלבד ללא מגע עם הנחקרים, גידול מ-18.6% בשנת 2001 ל-19.1% בשנת 2002.

במשקל התיקים שאופיינו על ידי פעולות וחקירות במשרד גם יחד חלה ירידה: מ-22.5% מכלל הפניות בשנת 2001 ל-20.8% בשנת 2002.

תיקים לפי פרק זמן שטיפלו בהם (לוח 6)

לוח מס' 6 מציג את התיקים שנחקרו לפי מספר הימים בהם טיפלו החוקרים (לא כולל את התיקים ממזרח ירושלים, שם פרק זמן החקירה היה ממושך למדי).

מלוח זה אנו למדים כי בענף ניידות נחקרו בתוך שבועיים 59.6% מהתיקים, ובנכות כללית – 49%. בנפגעי עבודה טופלו כ-36% מהתיקים תוך פרק זמן זה.

לעומת זאת נדרשו יותר משלושה חודשים לטפל ב-15.3% מתיקי הבטחת הכנסה, 13.5% מתיקי אבטלה ו-10% מתיקי ביטוח.

מלאי תיקים בענפים בשנת 2002 (לוח 7)

בלוח זה מפורט מלאי התיקים כפי שהיה בתחילת שנת 2002 ומספר התיקים שהתקבלו לחקירה במהלך השנה וכן מספר תיקים שנסגרו בהשוואה למספר התיקים שעמדו לחקירה לפי ענף. בענף נפגעי עבודה נסגרו בשנת 2002 90% מן התיקים שעמדו לטיפול החוקרים בשנה זו לעומת שיעור נמוך יותר בענף ילדים ובתיקי ביטוח (78.8% ו-77.5% בהתאמה).

מלאי תיקים בסניפים בשנת 2002 (לוח 8)

בלוח זה מפורטים מלאי התיקים שהיה בתחילת שנת 2002, מספר התיקים שהתקבלו לחקירה במהלך השנה, ומספר התיקים שנסגרו בהשוואה לכמות התיקים שעמדה לחקירה בסניפים.

יש לציין את אחוז הסגירות הגבוה של תיקים שהופנו לחקירה בסניפים עפולה (97.8%), חיפה (96.9%), תל אביב (96.8%).

תיקים שטופלו לפי סניפים (לוח 9)

במספר התיקים שטופלו בידי חוקרי המוסד חל גידול, בכרמיאל (192.4%), בקריות (17.6%) ובחיפה (10.1%).

חלק ניכר מהתיקים שנחקרו היו בענפי נפגעי עבודה והבטחת הכנסה. בסניף כפר סבא, למשל, 51.5% מכלל התיקים שנחקרו היו בענף נפגעי עבודה ורק 13.5% בהבטחת הכנסה. בדומה לכך בסניף נתניה 42.4% מן התיקים היו בענף נפגעי עבודה לעומת 25.5% מכלל התיקים בהבטחת הכנסה.

בסניפים אחדים היה שיעור התיקים שנחקרו בהבטחת הכנסה מתוך כלל התיקים שטופלו משמעותי למדי. למשל בנצרת – 46% וברחובות – 41.4%. השונות בין הסניפים תלויה בהרכב אוכלוסיית מגישי התביעות בסניפים.

ממוצע פעולות ונחקרים לתיק וזמן טיפול בתיק (לוח 9 – מדדים)

נמצאו הבדלים בין הסניפים בממוצעי הפעולות לתיק ובמספר הנחקרים לתיק. הממוצעים נעו בין 1.9 פעולות בממוצע לתיק בסניף פתח תקוה ועד ל-6.2 פעולות בממוצע לתיק בסניף קריות. במספר הנחקרים לתיק נמצא ברוב הסניפים ממוצע של 1.1 נחקרים לתיק.

זמן שהייה ממוצע של תיק בחקירה והתפלגות החקירות לפי זמן טיפול ולפי סניפים (לוח 10)

במדידת הזמן נמצא כי תיק שהה בחקירה בממוצע 42.7 ימים, ירידה לעומת אשתקד. קיימים הבדלים ניכרים בפרקי הזמן של ביצוע החקירות והם תלויים במאפייני החקירה ובסדרי העדיפות של הסניפים ובעומס המוטל על החוקרים.

ראוי לציין טיפול מהיר במיוחד בסניפים עפולה (11 ימים), תל אביב (16.3 ימים) וראשון לציון (17 ימים). אנו רואים שבתוך שבועיים הסתיים הטיפול ב-70.9% מהתיקים בעפולה, 60.8% בראשון לציון, 57.2% בתל אביב, מסה"כ התיקים באותו פרק זמן.

מדדי התפוקה ליום לחוקר בשנת 2002 (לוח 11)

לרשות אגף החקירות עמדו 98 חוקרים (מזה 92 בסניפים).

בשנת 2002 נוצלו 21.9 אלף ימי עבודה בחקירות (בהתבסס על סך כל שעות העבודה בפועל כולל שעות נוספות). בשנה זו חל גידול ניכר לעומת אשתקד במספר ימי העבודה ברחובות 14%, בעפולה 5.6% ובחיפה 5.3%.

בלוח זה מוצגים מדדי תפוקה ממוצעים ליום עבודה לחוקר אחד בכל סניף. מנתונים אלה אנו למדים כי התפוקה היומית הממוצעת לחוקר בשנת 2002 התבטאה בסיום טיפול של 2.2 תיקים, ביצוע 6.6 פעולות וחקירת 2.5 אנשים.

הספק יומי גבוה לחוקר נמצא בסניף חדרה – 3.4 תיקים, בראשון לציון – 2.9 וברחובות – 2.6 תיקים. בממוצע מספר נחקרים יומי גבוה לחוקר נמצא בקריות (3.9) וחדרה (3.4). במספר פעולות ממוצע בולט סניף קריות: 16.3 פעולות ליום.

מבצעים מיוחדים שעשה אגף החקירות בשנת 2002

כללי

שנת 2002 מתאפיינת כקודמתה במספר רב של נסיונות להונות את המוסד ולזכות בגימלאות באמצעות זיוף תלושי שכר וצרוּפם לתביעות המוגשות בעיקר בענפים אבטלה, הבטחת הכנסה ודמי לידה. נושא זיוף התלושים הופך לנורמה מסוכנת ומפיצי התלושים מגדילים לעשות ומפרסמים בעתונות המקומית והארצית בעיקר בשפה הרוסית את "מרכולתם".

אגף החקירות התריע לא אחת על כך שקלה הדרך להונות את המוסד בין היתר בשל הסיבות הללו:

- אין חובת דיווח שמי על העסקת עובדים בזמן אמת.
- מערכת הבקרה של המוסד לא מצליחה לאתר גימלאות של מבוטחים שונים לחשבון בנק אחד.
- אין מערכת בקרה שתתריע על כך שאין התאמה בין שם המעביד למספר תיק הניכויים.
- אין נוהל אחיד בטיפול בתביעות שמצורפים אליהן מסמכים מצולמים.
- אין הקפדה על שגיאות כתיב ולוגו חסר במסמכים רשמיים שמוגשים למוסד ומצורפים לתביעה כדוגמת תלושי שכר ואישורי מעביד.

פירוט מבצעים וחקירות מיוחדות

המילואימניק המתמיד

א. במהלך שנת 2002 נחשפה פרשיית הונאה רחבת היקף בנושא תגמולי מילואים. הפרשיה החלה מתביעה בודדת שפקידת תביעות חדת עין וחוישים מסניף הקריות חשדה בה כמזויפת. מכאן מתגלגלת הפרשייה שנחקרת בשיתוף פעולה הדוק בין אגף החקירות, חוקרי חיפה וחוקרי הקריות עד לחשיפתו של החשוד בזיוף וגילוי "העוקץ".

להלן סיפור "העוקץ": א.ס. הצליח לגנוב מיחידת המילואים בה שירת את חותמת הדואר הצבאי ופנקסי אישורים על שירות מילואים פעיל.

א.ס. הצליח לפתוח שישה חשבונות בנק בבנקים שונים בשמות בדויים. מכאן הדרך סלולה להדפסת תביעות לתגמול מילואים שאותם השיג דרך האינטרנט.

א.ס. שלח בו זמנית עשרות תביעות לסניפי המוסד באזור הצפון כאשר בכל תביעה צויין שם התובע ותקופת שרות פיקטיבית במילואים ומספר חשבון בנק.

המוסד הזרים תגמולי מילואים ל"תובעים הפיקטיביים", מבלי שנבדקה תקופת השירות הצבאי מול קובץ המשרתים במילואים. חוקרי המוסד הניחו כי א.ס. יופיע ביום מסוים שבו יופקד לחשבון בנק מסוים סכום כסף נכבד בגין תגמול מילואים והציבו מארב בבנק. בעזרת שיתוף פעולה עם מנהל הבנק, אותר החשוד, זוהה ואף צולם בבואו למשוך את "כספו". המשטרה שהיתה בסוד העניין הוזעקה למקום וביצעה מעצר מידי של החשוד.

במקביל איתרו החוקרים את כל חשבונות הבנק המזויפים שפתח החשוד. ראש אגף החקירות ביקש וקיבל צו מבית משפט השלום אשר הורה לבנקים להקפיא את כל הכספים שהמוסד העביר והמשיך להעביר תוך כדי חקירה לחשבונו של החשוד. חומר החקירה הועבר למשטרה וכתב אישום כנגד החשוד יוגש בקרוב.

דמי אבטלה למנויים בלבד

חוקרי סניף הקריות חשפו מנהל חשבונות ויועץ מס המיצג מספר חברות אשר ניצל את מעמדו וסמכותו והיכרותו עם מערך כוח האדם של החברות אותן ייצג כדי לשלב בהם באופן פיקטיבי את קרובי משפחתו כעובדים.

הוא אף הגדיל לעשות והגיש בשמם של בני משפחתו תביעות רבות לקבלת דמי אבטלה. בחקירה המאומצת והמורכבת שניהלו חוקרי סניף הקריות נתגלה כי:

בנו הבכור קיבל ארבע פעמים דמי אבטלה, אשתו ושתי בנותיו קיבלו כל אחת פעמיים דמי אבטלה.

בני המשפחה נחקרו והודו בקבלת גמלאות במירמה. בניסיון נואש להקל את חומרת העבירה החזיר מנהל החשבונות את כל דמי האבטלה שקיבל שלא כדין בסך 250,000 ש"ח.

חומר החקירה הוגש למשטרה ולמס הכנסה כדי שימוצו כל ההליכים הפליליים והאזרחיים נגדו.

המושבניק ומכון הבריאות

במהלך חקירה שגרתית בתיק הבטחת הכנסה של זוג הטוענים לנפרדות התקבל מידע כי תובע הבטחת הכנסה עוסק בבריאות אבל מסוג אחר.... חוקרי יחידת ההונאה צפון בשיתוף פעולה עם חוקרי עפולה הצליחו להגיע למכון הבריאות אותו הפעיל התובע באחד ממושבי עמק יזרעאל. במהלך התצפיות והמעקבים הרבים שבוצעו אחרי חובב הבריאות הסתבר כי הוא שכר מספר יילות במושב ושיכן בהן בנות מחבר העמים ששימשו כנערות ליווי.

גם להסעות דאג חובב הבריאות הנ"ל ושכר לשם כך שני כלי רכב שבהם נהג הוא ואשתו להסיע לקוחות מרוצים אל הבנות שנראו מרוצות פחות. חומר החקירה הועבר למשטרת עפולה שפתחה בחקירה מהירה ואף עצרה את המושבניק חובב הבריאות....

עזרה הדדית או הלולין וקצבת הבטחת הכנסה

במהלך חקירת תביעה לגמלת הבטחת הכנסה בעילת נפרדות שבוצעה על ידי חוקרי סניף הקריות התקבל מידע כי בעלה של התובעת גר עם אשתו. שבנפרד אולם, בכל פעם שביקרו החוקרים בביתם של בני הזוג לא אותר הבעל. חוקרי הסניף הציבו תצפית קבועה מול ביתם של בני הזוג והתוצאה לא איחרה לבוא: הסתבר כי בזמן שחוקר הסניף היה דופק בדלת, בעלה היה נוהג לחמוק מביתו דרך המרפסת לעבר דירת שכנתו.

מאחר והרינונים בבניין גברו, החליטה השכנה שבעלה של חברתה יכנס בדלת הכניסה הראשית ולא כדרכו. או אז גבר חשדה של אשת התובע שהבינה כי בעלה מתחמק לשכנתה גם שהחוקרים לא מתדפקים על דלת ביתם..... סוף טוב הכול טוב, השכנה ששיתפה פעולה מקבלת הבטחת הכנסה. בני הזוג גרושים כחוק... אבל עכשיו חוקרים האם הבעל מתנחם באופן קבע בחיקה של שכנתו האהובה....

אמא דואגת

בשעה טובה ומוצלחת הצליחו שתי בנותיה של י. ש להתחתן ואף נכנסו להריון. לאמא הדואגת והמסורה היתה חנות תיקים קטנה ברמת השרון, אבל מה לעשות בחנות הקטנה יכולה היתה להיות מוכרת אחת וגם היא נעה בקושי בין המזודות והתיקים. למרות זאת למוסד לביטוח לאומי הוגשו שתי תביעות לקבלת דמי לידה ע"י שתי הבנות שטענו כי עבדו אצל אמן הדואגת....

חקירה מאומצת של חוקרי סניף רמת גן הוכיחה כי האמא פיברקה את תלושי השכר של בנותיה וכי רצתה להעניק להן שי לרגל הלידה ומה טוב יותר מלקבל דמי לידה במירמה? על חשבון המוסד.

לוחות

**לוח 1: תיקי תביעות אשר נחקרו בידי חוקרי המוסד לפי ענף, בשנים 1998-2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

שנות	ביטוח	אבטלה	הבטחת הכנסה ¹	ילדים	דמי לידה	מזונות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאירים	סך הכול	שנה
							עצמאים	שכירים					

1 (א) תיקים בערכים מוחלטים

148	4,964	8,258	12,239	546	2,407	501	2,649	10,912	492	902	2,572	46,590	1998
151	4,632	7,531	11,928	780	2,399	557	2,592	10,660	474	908	2,212	44,824	1999
157	5,288	7,648	14,010	766	2,621	322	2,849	11,877	502	866	2,140	49,046	2000
246	5,161	7,122	14,603	486	2,385	376	3,012	13,639	552	846	2,044	50,473	2001
660	5,202	6,026	15,193	490	2,179	446	3,027	12,304	700	823	2,079	49,129	2002

1 (ב) באחוזים מסך הכול

0.3	10.6	17.7	26.3	1.2	5.2	1.1	5.7	23.4	1.1	1.9	5.5	100.0	1998
0.3	10.3	16.8	26.6	1.7	5.4	1.3	5.8	23.8	1.1	2.0	4.9	100.0	1999
0.3	10.8	15.6	28.6	1.6	5.3	0.6	5.8	24.2	1.0	1.8	4.4	100.0	2000
0.5	10.2	14.1	28.9	1.0	4.7	0.7	6.0	27.0	1.1	1.7	4.1	100.0	2001
1.3	10.6	12.3	30.9	1.0	4.4	0.9	6.2	25.1	1.4	1.7	4.2	100.0	2002

1 (ג) אחוז השינוי משנה לשנה

-27.5	3.5	10.1	-5.0	-13.0	2.7	84.2	7.4	3.5	-14.0	2.7	-0.7	2.0	1998
2.0	-6.7	-8.8	-2.5	42.9	-0.3	11.1	-2.1	-2.3	-3.6	0.1	-14.0	-3.8	1999
4.0	14.1	1.5	17.5	-1.8	11.8	-42.2	9.9	11.4	5.9	-4.7	-1.3	9.4	2000
56.7	-2.4	-6.8	4.5	-36.5	-10.0	16.7	5.7	14.8	10.0	-2.3	-4.5	2.9	2001
268.3	0.8	-7.7	4.0	0.8	-8.7	18.6	0.5	-9.8	26.8	-2.8	1.7	-2.7	2002

1 (ד) כאחוז מכלל התביעות החדשות באותן שנים

-	-	4.0	14.4	0.4	3.5	10.4	21.7	11.6	12.4	3.6	4.3	5.9	1998
-	-	3.6	13.9	0.5	3.4	10.7	21.9	11.9	11.0	3.3	3.6	5.7	1999
-	-	3.9	16.0	0.5	3.2	6.1	21.0	13.8	11.3	3.0	3.3	5.8	2000
-	-	2.9	15.8	0.3	2.8	7.1	23.8	14.0	9.8	2.9	3.2	5.7	2001
-	-	3.9	21.0	0.3	2.5	8.5	22.6	12.1	13.0	2.8	3.1	5.8	2002

1 (ה) ממוצעי ימי טיפול לתיק²

30.2	32.6	40.0	35.2	24.1	40.3	28.3	35.3	35.4	22.0	33.5	34.1	36.0	1998
30.3	38.0	46.6	38.9	39.8	46.1	35.6	42.5	40.6	27.3	28.7	38.3	40.9	1999
33.2	47.1	53.0	47.4	33.2	49.0	31.4	47.0	43.5	31.7	34.8	40.1	46.4	2000
38.1	47.5	52.5	50.5	51.4	51.7	34.5	46.3	41.3	34.7	40.1	42.0	46.8	2001
9.7	38.6	47.5	49.4	36.9	42.9	32.7	40.0	38.2	24.4	34.8	38.7	42.7	2002

(1) לא כלל תביעות אינפורמטיביות.
(2) לא נכללו בחישוב תיקים שטופלו במזרח ירושלים.

**לוח 2: פעולות חקירה שנעשו בידי חוקרי המוסד לפי ענף, בשנים 1998-2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

שנות	ביטוח	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	דמי לידה	מוזנות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאירים	סך הכול	שנה
							עצמאים	שכירים					

2 (א) בערכים מוחלטים

397	12,986	22,128	35,303	1,478	6,611	1,672	5,203	22,478	1,345	2,881	6,921	119,403	1998
404	12,374	21,179	35,982	1,911	6,804	2,013	5,434	23,594	1,300	3,124	6,317	120,436	1999
401	14,758	22,229	43,641	2,042	7,726	1,072	5,665	26,147	1,551	3,088	6,371	134,691	2000
728	18,084	20,834	47,744	1,466	7,156	1,418	6,177	30,303	1,586	2,925	6,117	144,538	2001
6,816	15,748	18,187	52,123	1,487	6,274	1,544	5,789	26,263	1,948	2,969	5,987	145,137	2002

2 (ב) באחוזים מסך הכול

0.3	10.9	18.5	29.6	1.2	5.6	1.4	4.4	18.8	1.1	2.4	5.8	100.0	1998
0.3	10.3	17.6	29.9	1.6	5.6	1.7	4.5	19.6	1.1	2.6	5.2	100.0	1999
0.3	11.0	16.5	32.4	1.5	5.7	0.8	4.2	19.4	1.2	2.3	4.7	100.0	2000
0.5	12.5	14.4	33.0	1.0	5.0	1.0	4.3	21.0	1.1	2.0	4.2	100.0	2001
4.7	10.9	12.5	36.0	1.0	4.3	1.1	4.0	18.1	1.3	2.0	4.1	100.0	2002

2 (ג) מספר פעולות ממוצע לתיק שנעשו בו ביקורים

2.8	2.6	2.8	2.9	2.7	2.8	3.3	2.2	2.4	2.7	3.2	2.7	2.7	1998
2.8	2.7	2.9	3.0	2.5	2.9	3.6	2.4	2.5	2.8	3.4	2.8	2.8	1999
2.7	2.8	3.0	3.1	2.7	3.0	3.3	2.4	2.5	3.1	3.0	3.0	2.9	2000
3.0	3.5	3.0	3.3	3.0	3.0	3.7	2.3	2.4	2.9	3.5	3.0	3.0	2001
10.4	3.0	3.1	3.4	3.0	2.9	3.5	2.2	2.4	2.8	3.6	2.9	3.1	2002

**לוח 3: נחקרים שנחקרו על ידי חוקרי המוסד לפי ענף, בשנים 1998-2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

שנת	שנות	ביטוח	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	דמי לידה	מוזנות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זקנה ושאירים	סך הכל	שנה
								עצמאים	שכירים					
3 (א) בערכים מוחלטים														
142	4,922	11,535	12,139	563	3,631	472	2,960	13,414	338	778	2,642	53,536	1998	
131	4,612	10,677	11,737	750	3,717	569	3,053	13,591	328	755	2,324	52,244	1999	
147	5,290	10,794	13,328	814	3,898	309	3,184	14,830	322	746	2,210	55,872	2000	
220	6,340	9,725	13,827	530	3,625	353	3,259	16,128	440	754	2,037	57,238	2001	
1,930	5,386	8,252	14,540	479	3,171	430	3,193	14,612	479	647	2,085	55,204	2002	

3 (ב) באחוזים מסך הכול

0.3	9.2	21.5	22.7	1.1	6.8	0.9	5.5	25.0	0.6	1.5	4.9	100.0	1998
0.3	8.8	20.4	22.5	1.4	7.1	1.1	5.8	26.0	0.6	1.5	4.5	100.0	1999
0.3	9.5	19.3	23.9	1.4	7.0	0.5	5.7	26.5	0.6	1.3	4.0	100.0	2000
0.4	11.1	17.0	24.1	0.9	6.3	0.6	5.7	28.2	0.8	1.3	3.6	100.0	2001
3.5	9.7	15.0	26.3	0.9	5.7	0.8	5.8	26.5	0.9	1.2	3.7	100.0	2002

3 (ג) מספר נחקרים ממוצע לתיק

1.0	1.0	1.4	1.0	1.0	1.5	0.9	1.1	1.2	0.7	0.9	1.0	1.1	1998
0.9	1.0	1.4	1.0	1.0	1.5	1.0	1.2	1.3	0.7	0.8	1.1	1.1	1999
0.9	1.0	1.4	1.0	1.1	1.5	1.0	1.1	1.2	0.6	0.9	1.0	1.1	2000
0.9	1.2	1.4	0.9	1.1	1.5	0.9	1.1	1.2	0.8	0.9	1.0	1.1	2001
2.9	1.0	1.4	1.0	1.0	1.5	1.0	1.1	1.2	0.7	0.8	1.0	1.1	2002

3 (ד) נחקרים במשך כאחוז מכלל הנחקרים

32.3	10.8	37.4	18.0	8.9	19.7	10.8	50.4	42.1	8.6	18.5	19.9	29.4	1998
26.0	11.6	37.4	16.1	8.8	20.2	8.3	48.7	41.7	8.8	14.6	19.4	28.8	1999
27.9	12.7	37.7	18.6	10.6	22.7	15.2	58.0	45.3	9.9	19.1	18.5	31.2	2000
30.0	24.5	41.0	18.4	9.4	25.8	14.4	59.7	57.7	8.9	19.9	20.7	34.0	2001
14.8	17.5	42.0	19.4	11.5	25.1	14.4	61.0	47.0	12.1	21.8	22.0	32.5	2002

**לוח 4: תיקים שטופלו במשרדי הסניפים לפי ענף, בשנים 1998-2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

שנה	סך הכול	מזה בענפים נבחרים:				
		אבטלה	הבטחת הכנסה	נפגעי עבודה		
				שכירים	עצמאים	
דמי לידה						
4 (א) בערכים מוחלטים						
1998	2,044	1,425	311	212	22	46
1999	1,695	1,107	330	181	24	25
2000	2,091	1,398	454	152	24	39
2001	1,623	1,129	321	108	16	35
2002	1,896	1,261	382	164	29	31
4 (ב) באחוזים מסך הכול						
1998	100.0	69.7	15.2	10.4	1.1	2.2
1999	100.0	65.3	19.5	10.7	1.4	1.5
2000	100.0	66.8	21.7	7.3	1.1	1.9
2001	100.0	69.5	19.7	6.7	1.0	2.2
2002	100.0	66.5	20.1	8.6	1.5	1.6
4 (ג) סך כל התיקים שנחקרו במשרד בלבד כאחוז מכלל התיקים שטופלו בידי החוקרים						
1998	4.4	13.1	11.7	2.6	0.2	1.9
1999	3.8	10.4	12.7	2.4	0.2	1.0
2000	4.2	11.8	15.9	2.0	0.2	1.5
2001	3.2	8.3	10.7	1.5	0.1	1.5
2002	3.9	10.2	12.6	2.7	0.2	1.4

**לוח 5: תיקים שטופלו לפי סוג החקירה, בשנים 1998-2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

שנה	סך הכול	בוצעו פעולות ונחקרו בשטח	בוצעו פעולות, נחקרו בשטח, נחקרו במשרד	בוצעו פעולות בלבד	בוצעו פעולות ונחקרו במשרד	נחקרו במשרד בלבד
5 (א) בערכים מוחלטים						
1998	46,590	24,546	3,909	8,241	7,850	2,044
1999	44,824	24,029	3,605	7,653	7,842	1,695
2000	49,046	25,130	3,792	8,595	9,438	2,091
2001	50,473	24,638	3,478	9,370	11,364	1,623
2002	49,129	24,040	3,561	9,394	10,238	1,896
5 (ב) באחוזים מסך הכול						
1998	100.0	52.7	8.4	17.7	16.8	4.4
1999	100.0	53.6	8.0	17.1	17.5	3.8
2000	100.0	51.3	7.7	17.5	19.2	4.3
2001	100.0	48.8	6.9	18.6	22.5	3.2
2002	100.0	48.9	7.3	19.1	20.8	3.9
5 (ג) אחוז השינוי משנה לשנה						
1998	2.1	-2.2	-4.0	10.4	5.7	27.0
1999	-3.8	-2.1	-7.8	-7.1	0.0	-17.1
2000	9.4	4.6	5.1	12.3	20.3	23.3
2001	2.9	-2.0	-8.3	9.0	20.5	-22.4
2002	-2.7	-2.5	2.3	0.2	-10.0	16.8
5 (ד) משך זמן הממוצע בטיפול בתיקים (בימים)¹						
1998	36.0	36.4	45.7	31.6	38.4	21.6
1999	40.9	41.2	51.2	35.0	43.1	31.0
2000	46.4	42.8	54.4	36.4	42.7	40.0
2001	45.4	45.5	53.8	41.0	46.9	39.9
2002	42.7	43.1	45.1	38.6	45.4	34.0

(1) לא כולל חקירות במזרח ירושלים.

**לוח 6: תיקים שטופלו לפי ענפי המוסד ולפי פרק זמן הטיפול, בימים לפי ענף¹, שנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

התפלגויות באחוזים של התיקים לפי מספר ימי שהייה בחקירה (סה"כ = 100%)					סה"כ תיקים שטופלו	ענף
+91	90-61	60-31	30-15	14-1		
11.7	9.5	20.6	20.2	38.0	45,600	סך הכול
9.5	8.2	17.3	21.5	43.5	1,966	זקנה ושירים
10.0	7.0	20.3	13.7	49.0	773	נכות כללית
4.0	4.6	13.8	18.0	59.6	690	ניידות
9.2	9.4	21.6	23.2	36.6	12,303	נפגעי עבודה שכירים
9.4	8.1	21.8	24.7	36.0	3,027	נפגעי עבודה עצמאים
7.6	15.5	20.0	14.7	42.2	341	מזונות
10.9	12.0	26.2	21.3	29.6	2,176	דמי לידה
10.4	6.6	12.6	13.6	56.8	183	ילדים
15.3	9.3	20.2	19.6	35.6	14,857	הבטחת הכנסה
13.5	11.7	22.1	17.8	34.9	5,748	אבטלה
10.0	9.0	18.5	15.8	46.7	2,877	ביטוח
2.0	2.7	5.6	7.0	82.7	659	שוונת

(1) הנתונים אינם כוללים את התיקים שטופלו בסניף מזרח ירושלים, שם זמן הטיפול ב-77% מהתיקים עולה על 90 ימים.

**לוח 7: מלאי התיקים לפי מועד קבלתם לחקירה ואחוזי סגירה בהם לפי ענף, בשנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

אחוז התיקים שנסגרו מסך הכול לטיפול	תיקים שנסגרו בשנת 2002		סך הכול תיקים לחקירה	התקבלו לחקירה בשנת 2002	מלאי תיקים ב-31.12.01	ענף
	מזה : נסגרו ללא חקירה	סך הכול				
86.9	2,477	51,604	59,362	50,610	8,752	סך הכול
88.1	69	2,146	2,435	2,089	346	זיקנה ושאיירים
85.4	46	869	1,017	906	111	נכות כללית
90.3	20	720	797	747	50	ניידות
89.9	369	12,673	14,101	12,838	1,263	נפגעי עבודה שכירים
90.7	102	3,129	3,451	3,175	276	עצמאים
85.8	25	471	549	431	118	מזונות
89.4	78	2,257	2,526	2,266	260	דמי לידה
78.8	58	548	695	383	312	ילדים
85.8	972	16,165	18,830	16,539	2,291	הבטחת הכנסה
90.3	284	6,310	6,990	5,926	1,064	אבטלה
77.5	435	5,637	7,274	4,636	2,638	ביטוח
97.4	19	679	697	674	23	שוונות

**לוח 8: מלאי התיקים לפי מועד קבלתם לחקירה ואחוזי הסגירה בהם לפי סניף, בשנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

אחוז התיקים שנסגרו מסך הכול לטיפול	תיקים שנסגרו בשנת 2002		סך הכול תיקים לחקירה	התקבלו לחקירה בשנת 2002	מלאי תיקים ב-31.12.01	סניף
	מזה : נסגרו ללא חקירה	סך הכול				
86.9	2,477	51,606	59,362	50,610	8,752	סך הכול
¹ 74.5	532	7,560	10,146	6,496	3,650	ירושלים
96.8	31	3,857	3,983	3,861	122	תל אביב
96.9	71	4,491	4,635	4,284	351	חיפה
92.6	174	1,282	1,384	1,247	137	אשקלון
76.1	375	3,155	4,147	3,340	807	באר שבע
90.4	165	2,502	2,767	2,574	193	חדרה
86.2	168	1,706	1,980	1,803	177	טבריה
92.6	70	2,229	2,406	2,187	219	יפו
86.7	63	1,407	1,622	1,548	74	כפר סבא
87.1	56	714	820	733	87	כרמיאל
81.1	53	1,961	2,417	2,253	164	נהריה
88.3	103	2,558	2,898	2,181	717	נצרת
92.4	27	2,461	2,663	2,507	156	נתניה
97.8	44	1,553	1,588	1,554	34	עפולה
87.9	54	2,143	2,438	2,268	170	פתח תקוה
94.4	37	2,016	2,136	1,923	213	קריות
94.4	89	1,492	1,580	1,514	66	ראשון לציון
84.1	108	3,460	4,114	3,322	792	רחובות
83.8	136	1,831	2,184	1,810	374	רמלה
91.1	92	1,991	2,185	1,953	232	רמת גן
97.5	29	1,237	1,269	1,252	17	משרד ראשי

(1) במחוז י-ם : 90.6%, במזרח י-ם 64%.

**לוח 9: פעולות חוקרי המוסד: סה"כ תיקים שנחקרו ומדדי הערכה לפי סניף, בשנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

מדדים		מזה: בענפים באחוזים בשנת 2002			אחוז שינוי לעומת אשתקד	סך כול התיקים שנחקרו	סניף
מספר נחקרים לתיק	מספר פעולות לתיק ¹	אבטלה	הבטחת הכנסה	נפגעי עבודה			
1.1	3.1	12.3	30.9	31.2	-2.7	49,129	סך הכול
1.2	3.0	7.2	21.3	15.9	-8.1	7,028	ירושלים
0.9	2.6	10.0	16.7	40.3	7.1	3,826	תל אביב
1.3	3.4	9.4	36.3	32.6	10.1	4,420	חיפה
1.4	3.2	21.9	25.9	30.3	-17.1	1,108	אשקלון
1.2	2.4	10.8	40.6	35.3	-10.0	2,780	באר שבע
1.0	2.6	18.4	38.0	24.8	-9.9	2,337	חדרה
1.1	2.7	21.7	27.8	24.1	-12.9	1,538	טבריה
0.8	3.5	8.2	38.3	34.0	-14.9	2,159	יפו
0.9	3.1	16.1	13.5	51.5	-20.8	1,344	כפר סבא
1.3	4.2	18.2	21.3	36.8	192.4	658	כרמיאל
1.1	2.7	13.7	39.4	34.9	-10.6	1,908	נהריה
1.2	3.5	14.7	46.0	22.9	-4.4	2,455	נצרת
1.0	3.4	10.6	25.5	42.4	-0.4	2,434	נתניה
1.0	3.0	12.4	30.3	31.9	0.7	1,509	עפולה
1.2	1.9	12.0	27.3	41.2	-15.6	2,089	פתח תקוה
1.5	6.2	14.2	31.3	22.0	17.6	1,979	קריות
1.0	2.3	11.8	36.1	40.1	-2.9	1,403	ראשון לציון
1.0	2.4	13.3	41.4	36.1	7.8	3,352	רחובות
1.0	2.4	10.3	29.1	37.8	1.1	1,695	רמלה
1.2	2.5	9.4	28.6	35.3	-11.2	1,899	רמת גן
1.1	4.8	28.1	40.6	14.7	47.3	1,208	משרד ראשי

(1) מספר הפעולות בתיקים שבהם נעשו פעולות.

**לוח 10: תיקים שנחקרו לפי משך זמן הטיפול וסניף (אחוזים וממוצעים), בשנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

התפלגות התיקים לפי מספר ימי השהייה בחקירה באחוזים (מהסה"כ (סה"כ=100%)					זמן שהייה ממוצע בימים		סניף
+91	90-61	60-31	30-15	14-1	2001	2002	
11.7	9.5	20.6	20.2	38.0	46.8	42.7	סך הכול ¹
3.9	7.0	24.8	33.6	30.7	30.2	29.9	ירושלים ¹
0.3	2.4	13.5	26.6	57.2	13.4	16.3	תל אביב
1.6	7.2	24.6	23.6	43.0	3.8	24.4	חיפה
0.2	22.7	49.5	8.7	18.9	44.4	42.9	אשקלון
25.3	12.7	21.0	19.2	21.8	70.6	76.5	באר שבע
4.9	10.3	27.2	19.0	38.6	19.8	32.3	חדרה
17.2	23.9	17.4	7.3	34.2	51.0	47.8	טבריה
11.5	17.4	21.6	21.3	28.2	42.8	40.8	יפו
3.0	8.1	24.6	37.6	26.7	50.1	30.1	כפר סבא
13.5	5.3	18.1	20.4	42.7	34.6	35.3	כרמיאל
18.3	16.0	29.7	16.8	19.2	79.7	53.0	נהריה
39.0	5.7	7.8	8.1	39.4	138.2	121.5	נצרת
0.6	5.7	28.4	28.8	36.5	49.3	32.6	נתניה
0.0	0.2	6.2	22.7	70.9	8.0	11.0	עפולה
2.3	14.0	29.6	23.7	30.4	30.1	33.6	פתח תקוה
19.4	9.3	13.0	5.5	52.8	36.0	40.2	קריות
1.4	3.1	11.2	23.5	60.8	25.6	17.0	ראשון לציון
46.0	14.5	15.3	10.0	14.2	75.4	83.0	רחובות
15.7	8.7	18.2	18.2	39.2	51.8	57.6	רמלה
3.8	8.9	30.0	26.2	31.1	47.3	30.9	רמת גן
0.7	0.7	1.6	5.5	91.5	14.9	4.7	משרד ראשי

(1) לא כולל מזרח ירושלים, שם זמן הטיפול הממוצע 265 ימים.

**לוח 11: מדדי התפוקה ליום עבודה לחוקר, לפי סניף, בשנת 2002
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

מדדי תפוקה ליום לחוקר			מספר ימי עבודה בפועל		משרות חוקרים	סניף
מספר נחקרים	מספר פעולות	מספר תיקים	אחוז השינוי לעומת אשתקד	מספרים מוחלטים		
2.5	6.6	2.2	-1.3	21,936	98	סך הכול
3.0	7.4	2.4	-0.7	2,890	14	ירושלים
1.9	5.4	2.0	2.1	1,870	7	תל אביב
3.0	7.7	2.3	5.3	1,953	8	חיפה
3.2	7.0	2.3	-5.5	490	2	אשקלון
2.4	4.0	2.0	4.9	1,394	6	באר שבע
3.4	8.7	3.4	-6.8	693	3	חדרה
2.4	5.8	2.1	-8.4	728	3	טבריה
1.3	5.9	1.7	-16.1	1,298	5	יפו
1.3	2.9	1.4	-2.2	933	4	כפר סבא
2.6	8.0	1.9	0.4	346	2	כרמיאל
2.3	4.9	2.1	-4.3	925	4	נהריה
2.6	7.4	2.1	-3.9	1,152	5	נצרת
2.6	8.7	2.6	-2.4	948	4	נתניה
2.0	6.1	2.1	5.6	731	3	עפולה
2.7	4.2	2.3	-1.6	897	4	פתח תקוה
3.9	16.3	2.6	-0.6	749	3	קריות
2.8	6.2	2.9	3.9	488	2	ראשון לציון
2.5	6.0	2.6	14.0	1,313	5 ½	רחובות
2.2	4.4	2.1	-4.5	804	3	רמלה
2.1	4.2	1.8	-2.2	1,056	4 ½	רמת גן
4.7	20.4	4.3	-24.9	278	6	משרד ראשי ¹

(1) יש להביא בחשבון שהעובדים עוסקים בעיקר בעבודות מטה, בהדרכה ובחקירות מיוחדות.