



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון  
ירושלים, אייר תש"פ, מאי 2020



# פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2019

מיכאלה אסולין

סקרים מנהליים 144





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

## פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2019

מיכאלה אסולין

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, אייר התש"פ, מאי 2020



## פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2019. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2019 גם אם הגיעו לפני כן.

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

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

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

פרופ' דניאל גוטליב  
סמנכ"ל מחקר ותכנון



## תוכן עניינים

1	מבוא
2	ממצאים עיקריים לשנת 2019
4	פניות לפי סוג הפנייה
7	מדד פניות הציבור
7	משך הטיפול הממוצע בפניות
7	פניות בענפים נבחרים
11	תלונות
12	שיטת העבודה והגדרות
12	שיטת העבודה
12	הגדרות
15	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2019
43	לוחות





## מבוא

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

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

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

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

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

מזה כשנתיים כל עבודת האגף לפניות הציבור נעשית במערכת ממוחשבת, בה מנוהל כל תהליך הטיפול בפניות הציבור אל הביטוח הלאומי לביטוח לאומי, החל מקליטת הפנייה דרך מענה לפונה ועד סגירת הפנייה. השנה לראשונה הניתוח מתבסס על נתונים הנלקחים ישירות מהמערכת הממוחשבת, כיוון שכך יתכנו הבדלים במידע בהשוואה לשנים עברו.

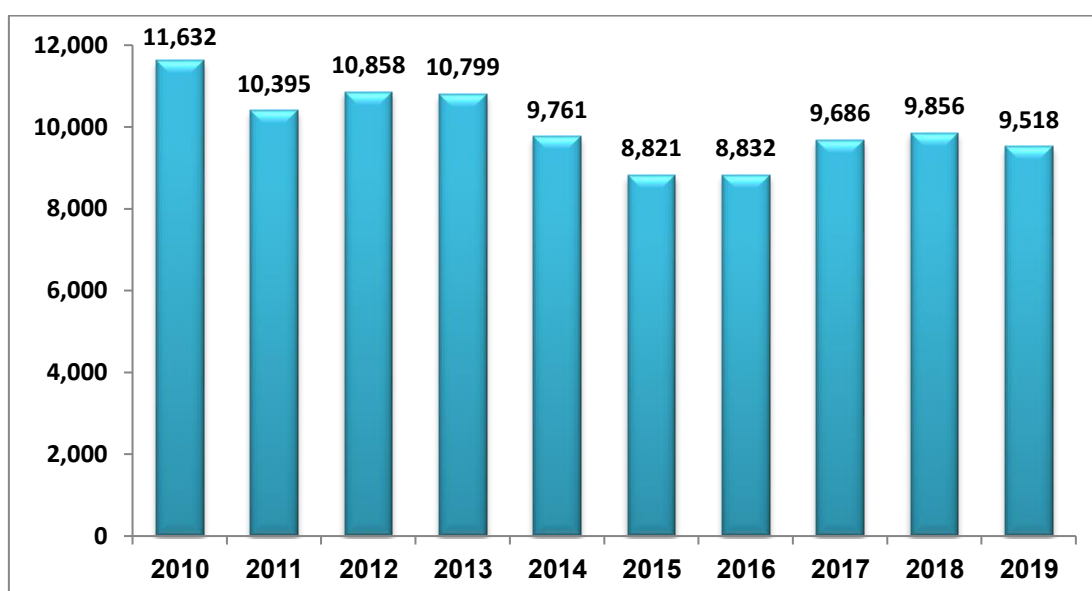
## ממצאים עיקריים לשנת 2019

ב-2019 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,518 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 3.5% בסך הפניות שטופלו לעומת 2018. מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר (4,738 תלונות ב-2019 49.8% מסך כל הפניות) (לוח 1 בנספח). מבין ענפי הגמלאות, שינוי חד במספר הפניות נרשם בענף סיעוד 36.9% בעקבות יישום הרפורמה, לעומת זאת בענף נפגעי איבה נרשמה ירידה של 38.4% (לוח 2 בנספח).

בארבע השנים האחרונות ישנה עלייה במספר הפניות, מ-8,821 ב-2015 ל-9,856 ב-2018. השנה נרשמה ירידה ל-9,518, וכאמור מספר הפניות נמוך ממספר הפניות שהתקבלו בשנת 2010, 11,632. הירידה במספר הפניות נובעת ככל הנראה משיפור ניכר באותן השנים בהעברת המידע לציבור באמצעי התקשורת האלקטרוניים (בעיקר באינטרנט) ובשירות המוקד הטלפוני.

תרשים 1

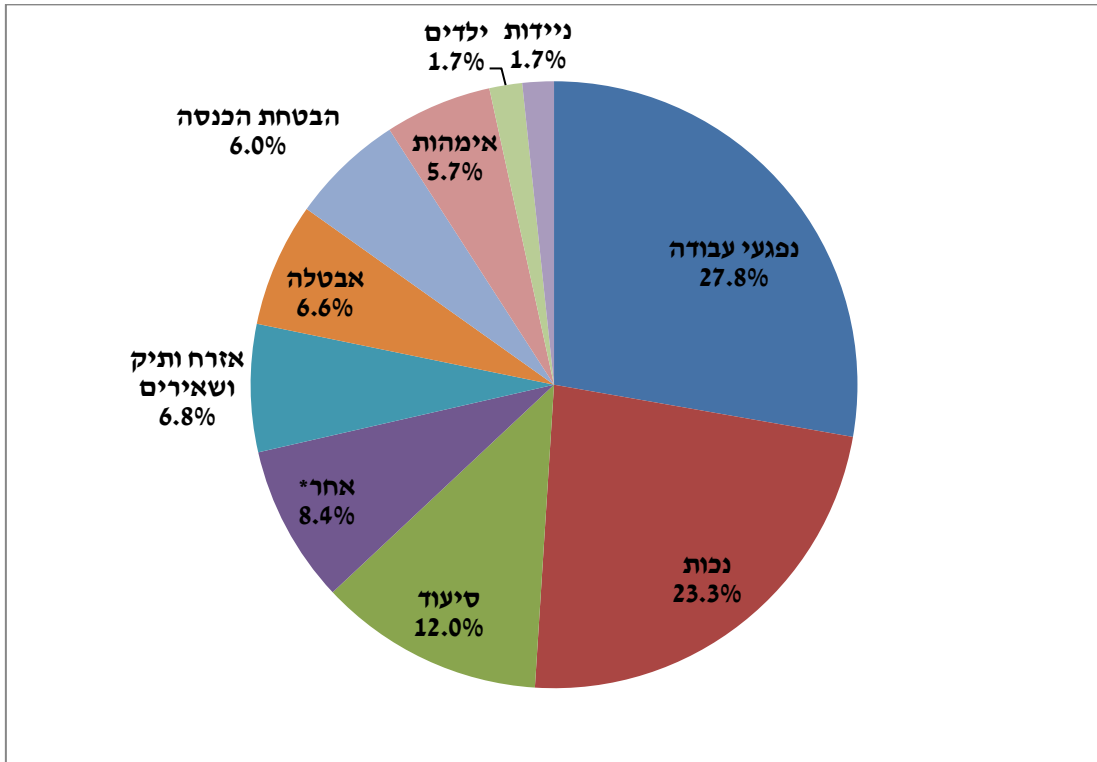
פניות שטופלו, 2010-2019



בדומה ל-2018, גם ב-2019, יותר ממחצית הפניות – 58.7% מכל הפניות ו-69.8% מהפניות בגמלאות – התרכזו בענפים נכות, נפגעי עבודה, אזרח ותיק ושאיירים וסיעוד (לוח 2 בנספח ותרשימים 2-3).

תרשים 2

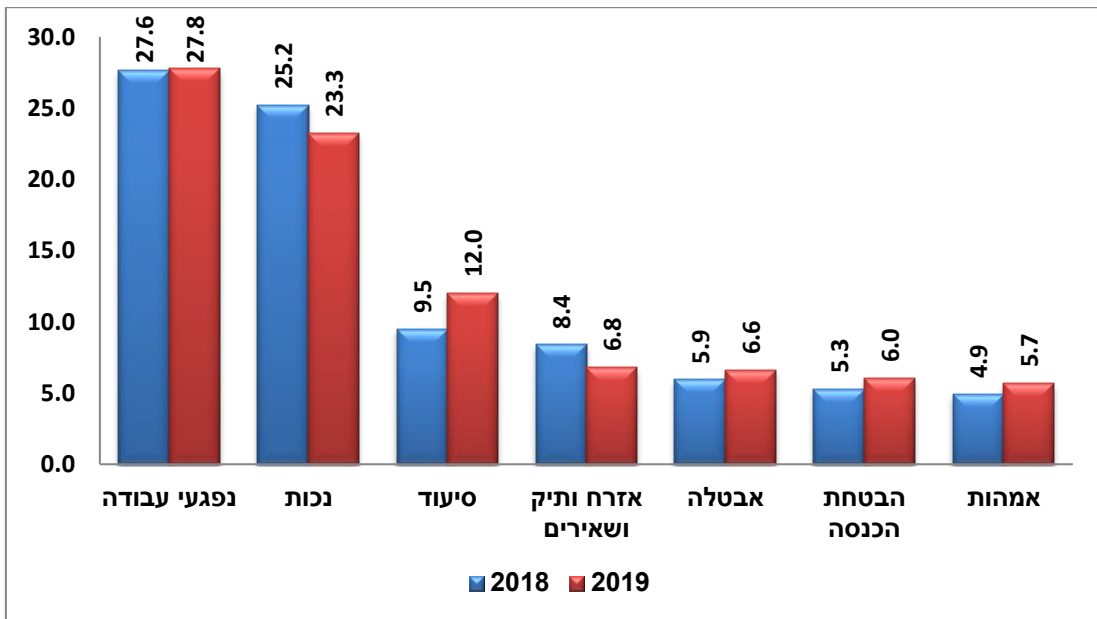
פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2019



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

תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2019 לעומת 2018



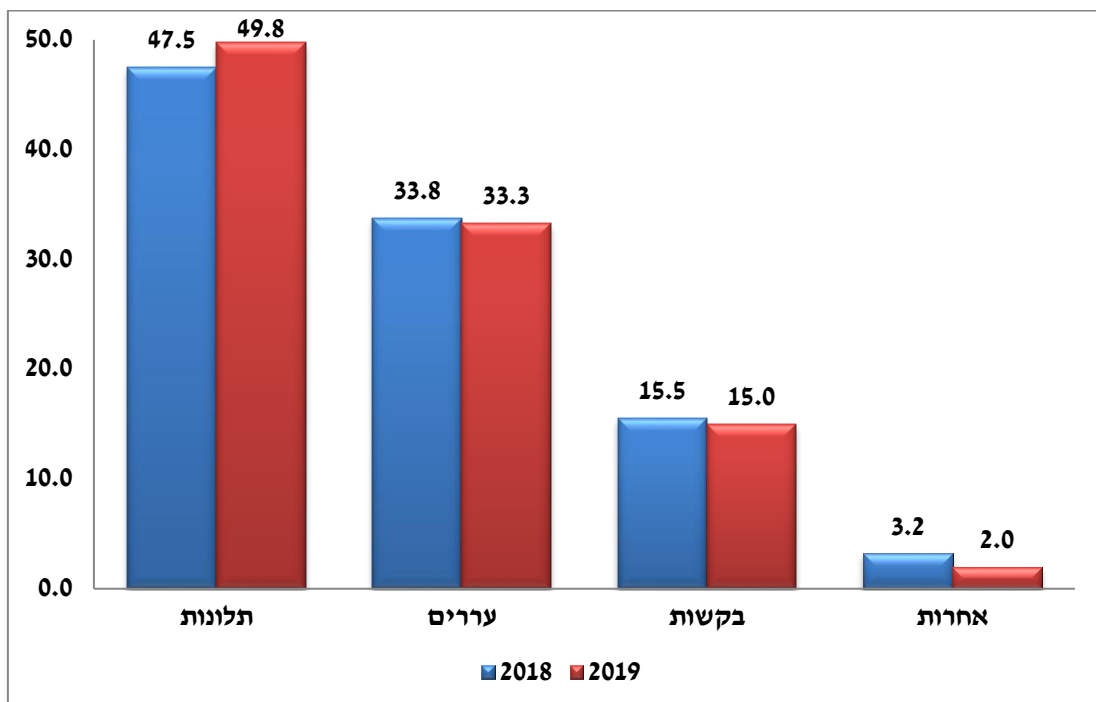
## פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2019 טופלו 4,738 תלונות, 3,166 עררים, 1,425 בקשות ו-189 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). התלונות היוו 49.7% מכלל הפניות, העררים – 33.2% והבקשות 14.9% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2019 היה 44.4% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 42.4% ב-2018. העררים שהתקבלו 19.4% לעומת 18.3% ב-2018, הבקשות שאושרו 55% לעומת 51.3% ב-2018 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

תרשים 4 \*

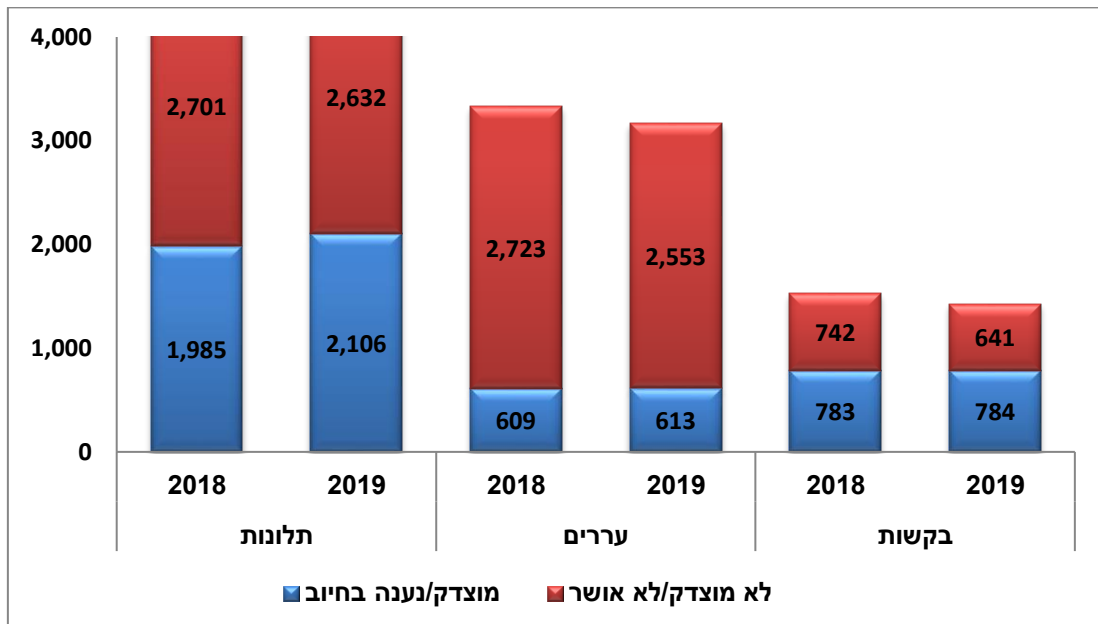
פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), 2019 לעומת 2018



\* הנתונים ל-2019 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

\* תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2018



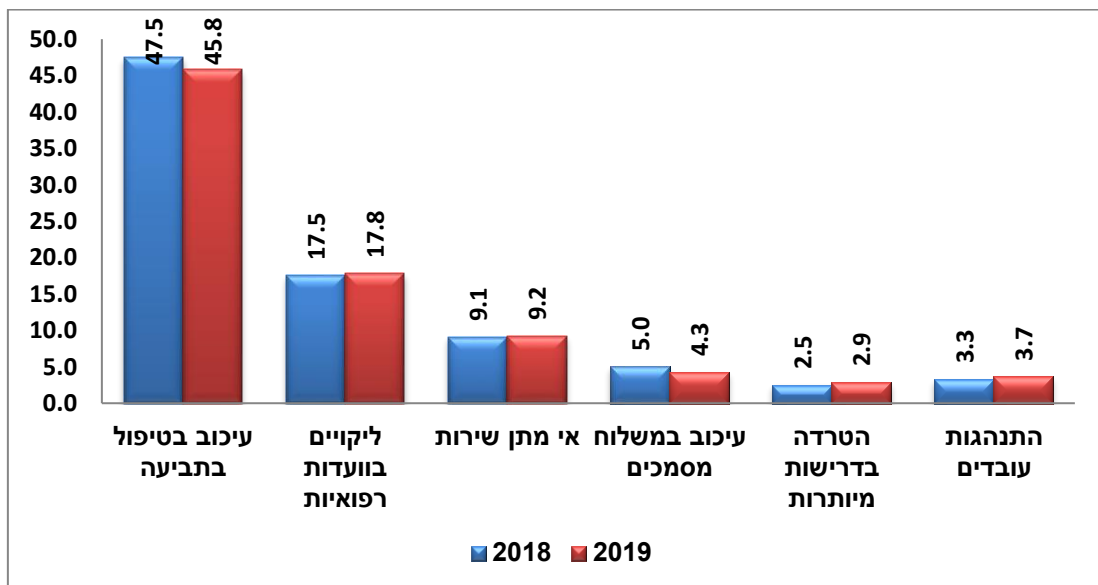
\* הנתונים ל-2019 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

**תלונות:**

עיקר התלונות ב-2019 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 43.3% וליקויים בוועדות רפואיות – 25.3% (לוח 9 בנספח ותרשים 6).

\* תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2018



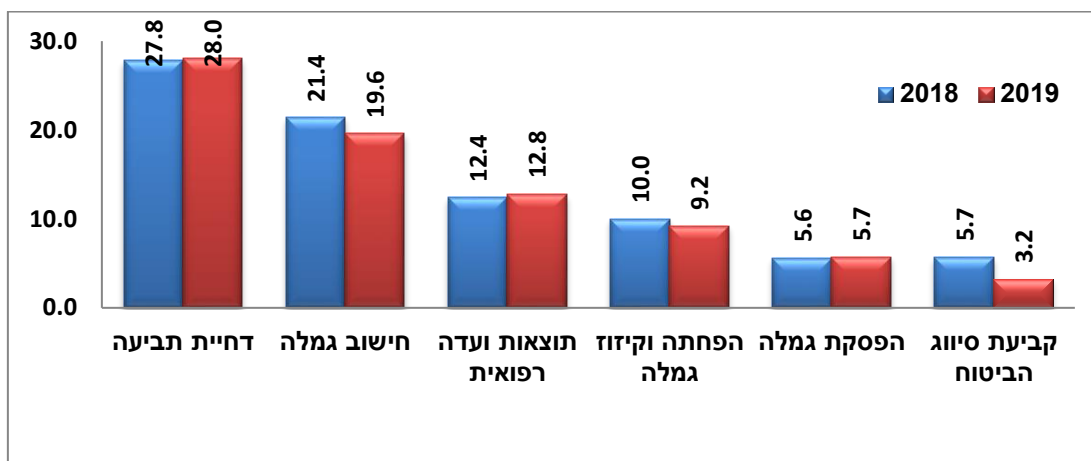
\* הנתונים ל-2019 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

### עריים:

בעריים שטופלו ב-2018 בלטו ערעורים בנושא דחיית תביעה – 28%, ערר על חישוב גמלה – 19.6% ותוצאות ועדות רפואיות – 12.8% (לוח 10 בנספח ותרשים 7).

תרשים 7 \*

### עריים לפי נושא (כאחוז מכלל העריים), לעומת 2019



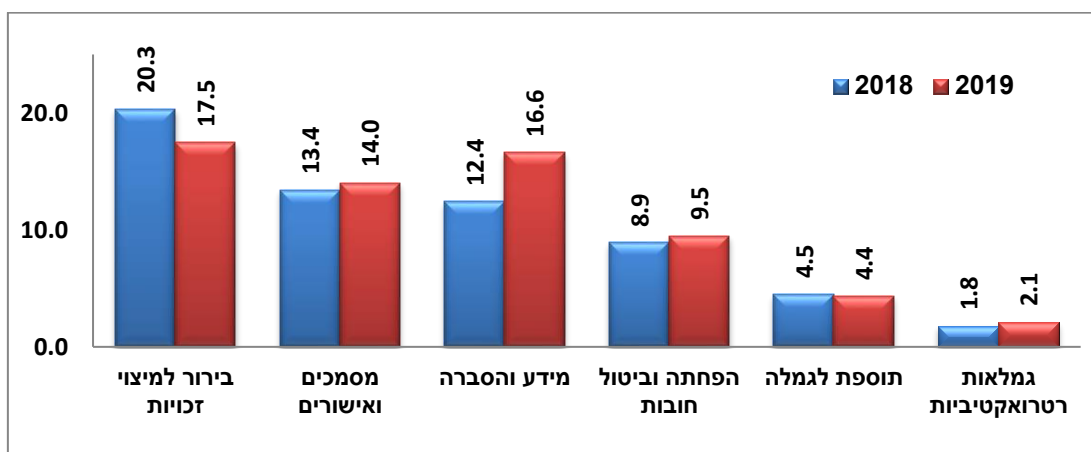
\* הנתונים ל-2019 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

### בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2018 היו בקשות לבירור מיצוי זכויות – 17.5% מכלל הבקשות, בקשות למסמכים ואישורים – 14.0% ובקשות למידע וחומר הסבר 16.6% (לוח 11 בנספח ותרשים 8).

תרשים 8 \*

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



\* הנתונים ל-2018 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

## מדד פניות הציבור

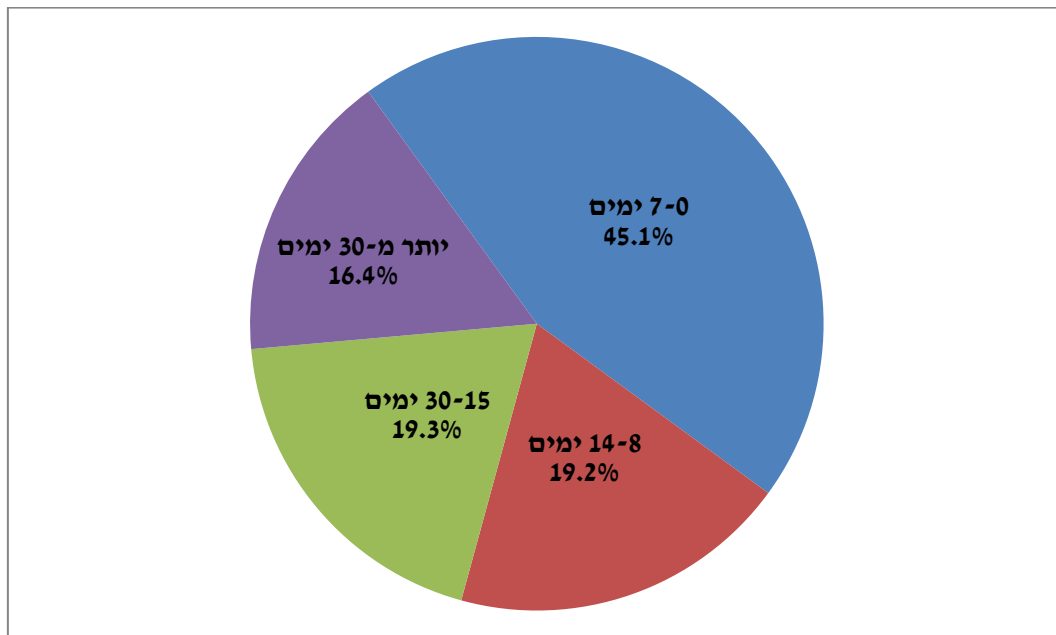
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (594 ו-596 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (8.2 ו-5 בהתאמה), משום שמספר מקבלי הגמלאות בסניף באר שבע גדול ממנו במידה ניכרת (לוח 5 בנספח הלוחות).

## משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2019 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 20 ימים. 45.1% מהפניות טופלו בפרק זמן של שבוע (לוח 7 בנספח ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2019



## פניות בענפים נבחרים

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 52.3% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 25.6% (לוח 2 ולוח 12 עד 14 בנספח ותרשימים 10 ו-11).

## נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2019 ירד ב-19.4% לעומת 2018. **תלונות:** 47.3% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 46.1% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 38% ב-2018.

**עררים:** 31.6% מכלל הפניות בענף. 13.2% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים לעומת 10.9% ב-2018. **בקשות:** 19.2% מכלל הפניות בענף. 51.3% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 44.1% ב-2018.

#### **נפגעי עבודה**

מספר הפניות שטופלו ב-2019 עלה ב-5.6% לעומת 2018. **תלונות:** 73.9% מכלל הפניות בענף זה ב-2019 לעומת 75.7% ב-2018. התלונות המוצדקות – 56% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 57% ב-2018. **עררים:** 18.2% מכלל הפניות לעומת 16.1% ב-2018. 13.1% מן העררים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 12.7% ב-2018. **בקשות:** 7.6% מכלל הפניות לעומת 7.4% ב-2018. 58.9% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 51% ב-2018.

#### **אזרח ותיק ושירים**

מספר הפניות שטופלו ב-2019 ירד ב-31.3% לעומת 2018. **תלונות:** 23.7% מכלל הפניות בענף זה לעומת 27.4% ב-2018. 31.8% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 30.4% ב-2018. **עררים:** 48.7% מכלל הפניות לעומת 45.6% ב-2018. 14% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 9.7% ב-2018. **בקשות:** 25% מסך כל הפניות לעומת 23.5% ב-2018. 54.4% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 54.8% ב-2018.

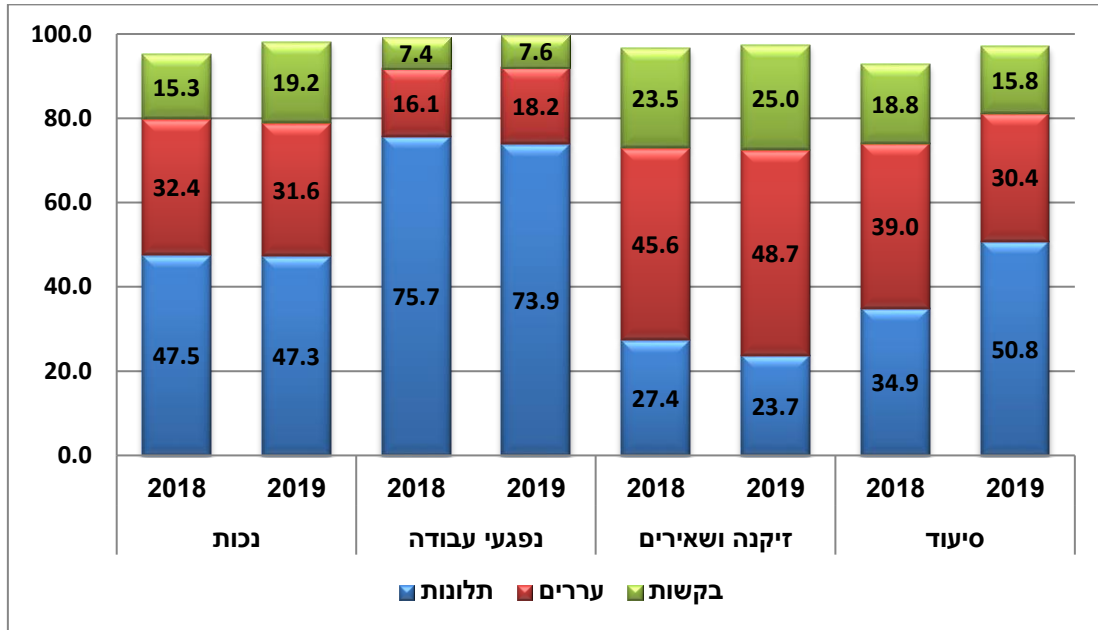
#### **סיעוד**

מספר הפניות שטופלו ב-2019 עלה ב-36.9% לעומת 2018. **תלונות:** 50.8% מכלל הפניות בענף זה לעומת 34.9% ב-2018. 35% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 29.4% ב-2018. **עררים:** 30.4% לעומת 39% ב-2018. 26.7% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 17.9% ב-2018. **בקשות:** 15.8% מסך הפניות לעומת 18.8% ב-2018. 55.9% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 50% ב-2018.



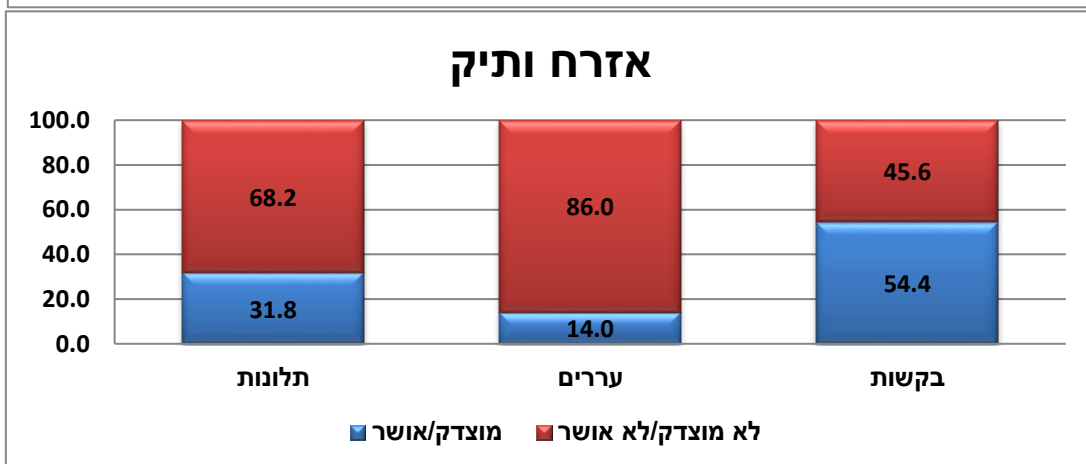
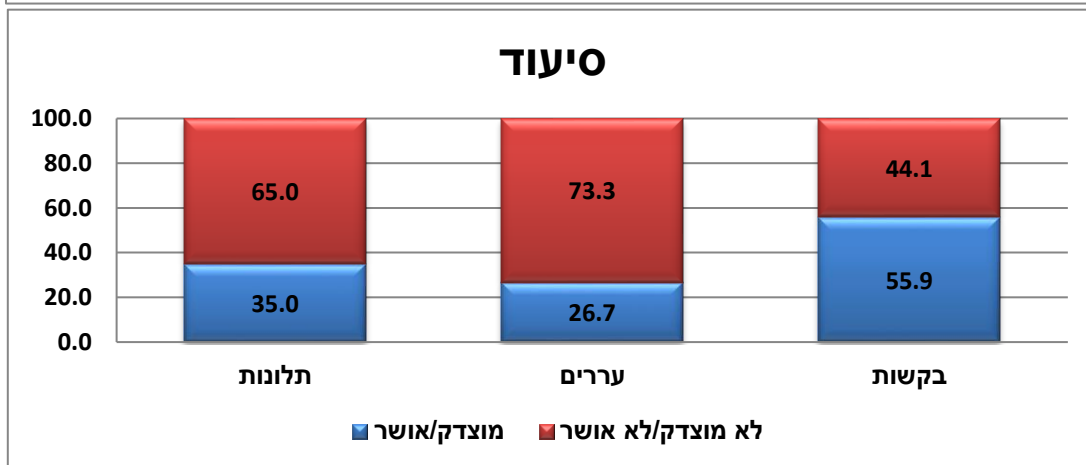
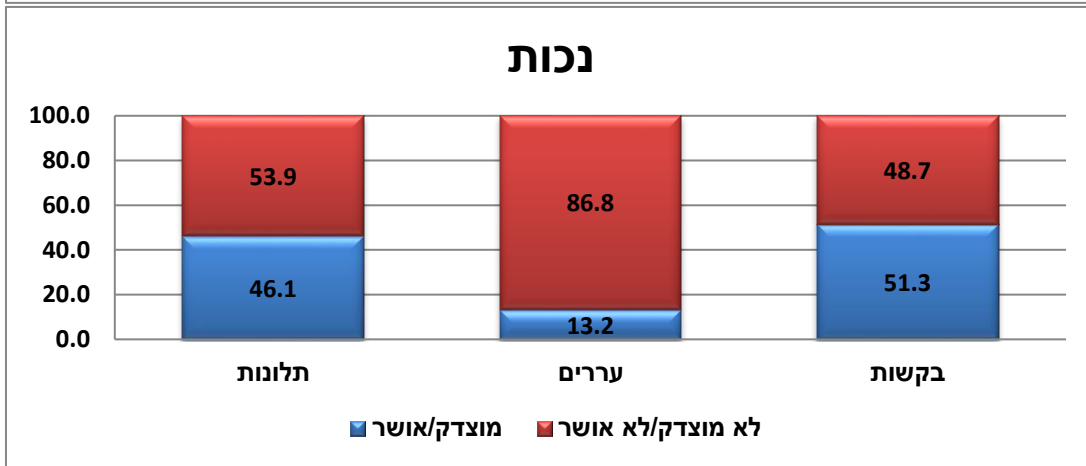
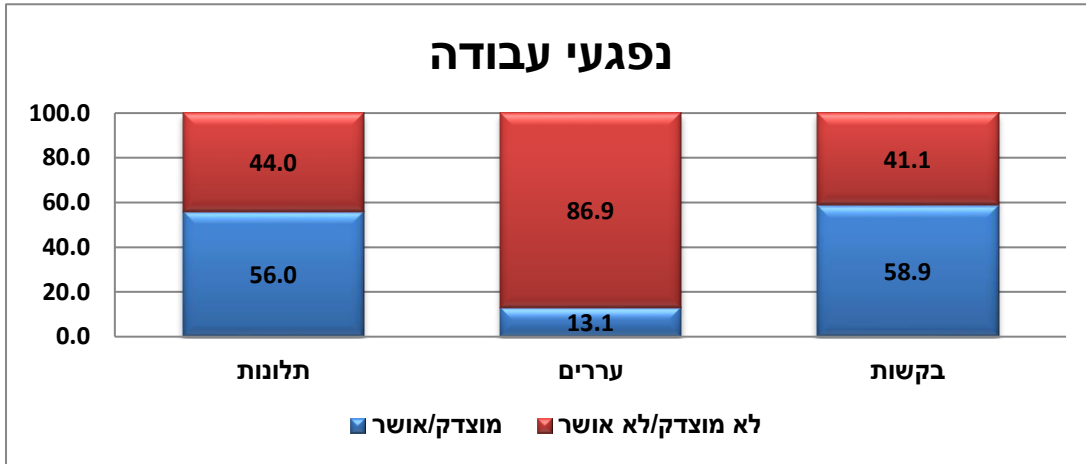
\* תרשים 10

**פניות\*\* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), לעומת 2018**



\* הנתונים ל-2019 נלקחו ממערכת פניות הציבור בה הסיווג לסוג הפנייה שונה מהותית מהנהוג בעבר.

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

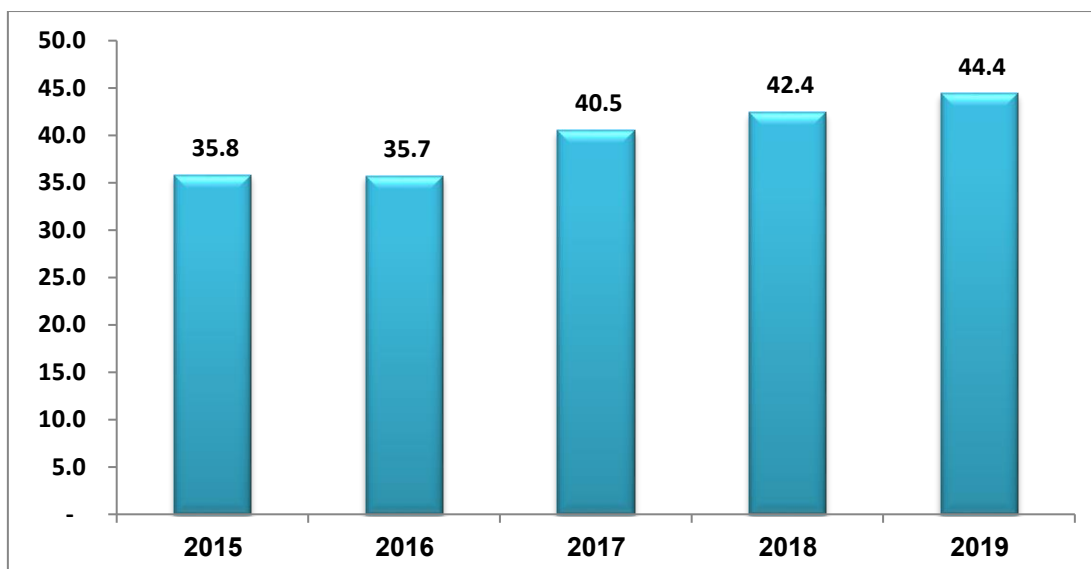


## תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי 44.4% מן התלונות ב-2019 נמצאו מוצדקות לעומת 42.4% ב-2018 (לוח 16 בנספח ותרשים 12).

תרשים 12

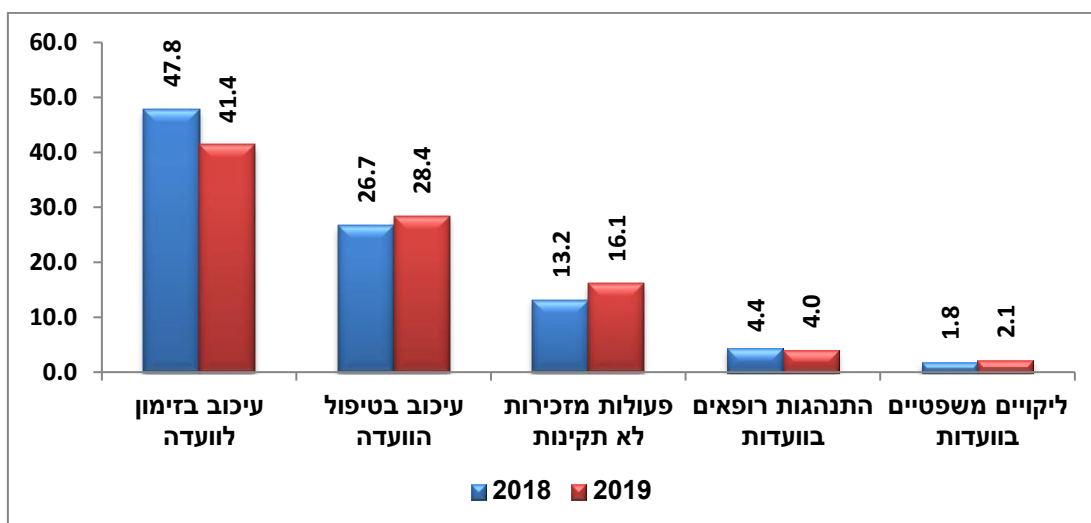
התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2015-2019



**תלונות על הוועדות הרפואיות:** מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2019 845 – 3% יותר מב-2018; 41.4% בהן היו בגין עיכוב בזימון לוועדות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות נגע לעיכובים בזימונים לוועדות – 75.4% (לוח 15 בנספח ותרשים 13).

תרשים 13

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2019 לעומת 2018



## שיטת העבודה והגדרות

### שיטת העבודה

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

### הגדרות

#### משך הטיפול

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

#### הפונים

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

#### הפניות

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

#### ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה: תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.

- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

### **ענפים**

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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



# תיאור הטיפול במבחר פניות ב-2019\*

\* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.





## שלילת הזכות לנוכחות עו"ד במהלך בדיקה פסיכיאטרית

הסוגיה – שלילת הזכות לנוכחות עו"ד במהלך בדיקה פסיכיאטרית.

פרטי המקרה – עו"ד התלווה אל כמה מלקוחותיו לבדיקה פסיכיאטרית אצל אותה רופאה במסגרת ועדה רפואית. למורת רוחו, בכל הפעמים, התבקש מיד עם תחילת הוועדה לצאת החוצה ולא להיות נוכח במהלך הבדיקה. כשביקש לברר את הסיבה להוצאתו נענה על ידי הרופאה: "כי כך נהוג אצלנו". עוה"ד הלן על שלילת זכות מרשיו לקבל ייצוג משפטי הולם במהלך ועדה רפואית. לטענתו, הוא מופיע כמייצג בפני ועדות רפואיות לרבות בתחום הפסיכיאטרי ומעולם לא נתקל בתופעה של הוצאת עו"ד במהלך ועדה רפואית, אלא במקרים חריגים.

בחינת המשמעויות – הלשכה הרפואית ציינה כי המייצג נהג בתוקפנות והפריע למהלך הבדיקה ולכן התבקש לצאת מחדר הוועדה.

ואולם, מעיון בתלונה ובתגובת הרופאה ומזכיר הוועדה, עלה כי הרופאה סירבה לנוכחות עו"ד מיד עם תחילת הוועדה וללא כל פרובוקציה מקדימה מצידו של עוה"ד. עוד עלה כי מדובר ברופאה המסרבת באופן קטגורי לנוכחות עו"ד בוועדה רפואית פסיכיאטרית. נמצא כי גם מזכיר הוועדה אינו מודע לזכות הייצוג במהלך הבדיקה הרפואית ונתן גיבוי מלא לעמדת הרופאה.

אגף פניות הציבור סבר כי שלילת זכות הייצוג בוועדות הרפואיות הינה בניגוד להוראות החוק והפסיקה בדבר זכות הייצוג. כמו כן, עלה מהתלונה הרושם כי כל פוסק נוהג כראות עיניו, דבר שכשלעצמו אינו תקין.

סיכום המקרה – הלשכה הרפואית ציינה כי ככלל יש להתיר נוכחות מלווה גם במהלך בדיקה פסיכיאטרית, בדיוק כמו בכל ועדה רפואית אחרת, וכי בעקבות המקרה יופץ חוזר מפורט בנושא לכל הרופאים.

לגבי נסיבות המקרה שבנדון, צוין כי מדובר במקרה שאינו חד משמעי, משום שלעמדתם התנהגותו של עוה"ד תרמה ככל הנראה להחלטה שלא לאפשר נוכחותו. אף על פי כן, רופא המחוז קיים שיחת הבהרה עם הרופאה. בשיחה הובהר כי חוק זכויות החולה המתיר נוכחות מלווה בכל בדיקה רפואית (כולל במסגרת ועדה רפואית) מחייב את כל הרופאים במוסד לביטוח לאומי לפעול כלשונו.

## **מתן פיצוי נזיקי בגין מסירת מידע מטעה בנושא גמלאות להורה במשפחת אומנה**

**הסוגיה – מסירת מידע מטעה במוקד הטלפוני בנושא גמלאות להורה במשפחת אומנה.**

**פרטי המקרה –** לאגף פניות הציבור פנתה עו"ס אשר ליוותה בני זוג בתהליך של אומנה. לטענתה, בהסתמך על מידע שגוי שניתן על ידי נציגה במוקד הטלפוני, לקחה האם חופשה מעבודתה בגין תהליך האומנה, אולם בסופו של דבר תביעתה לתשלום גמלה להורה במשפחת אומנה נדחתה.

**בחינת המשמעויות –** סעיף 57ב(ב) לחוק הביטוח הלאומי קובע כי אחד מתנאי הזכאות לתשלום גמלה להורה במשפחת אומנה הוא קבלת ילד עד גיל 10. במקרה האמור, בעת קבלתה לאומנה, הייתה הילדה בת 10 שנים ו-5 חודשים. לפיכך, ובכפוף לקבוע בחוק, נדחתה התביעה.

בפנייתה, הסבירה העו"ס כי היא זו שמסרה לאם כי תהיה זכאית לגמלה עבור פרק זמן של 4 שבועות. לדבריה, על מנת לוודא כי המידע שמסרה מדויק פנתה בשאלה למוקד הטלפוני, ובמוקד נמסר לה כי האם תהיה זכאית לגמלה "מאחר ו'עד גיל 10', כוונתו לגיל שכולל את גיל 10, כלומר עד שמלאו לילד 11 שנים".

בבדיקה שנערכה על ידי אגף שירות לקוחות נמצאה התלונה מוצדקת. נמצא כי אכן העו"ס התקשרה למוקד הטלפוני, שוחחה עם נציגה במוקד ושאלה בנוגע לזכאות לגמלה עבור ילדה שהתקבלה לאומנה בגיל 10.5. לאחר שבדקה והתייעצה עם מנהליה, השיבה הנציגה כי הזכאות היא עד גיל 11.

לאור האמור פנה האגף ללשכה המשפטית בבקשה לבחון מתן פיצוי לאם בשיעור הפסד הכנסתה בתקופה שבה לא עבדה כתוצאה מהמידע המטעה והשגוי שנמסר על ידי הנציגה במוקד הטלפוני.

**סיכום המקרה –** הלשכה המשפטית אישרה מתן פיצוי נזיקי לאם.

## **עדכון נושא ההכנסות במכתבי הזכאות לקצבת שירותים מיוחדים**

**הסוגיה** – עדכון נושא ההכנסות במכתבי הזכאות לקצבת שירותים מיוחדים.

**פרטי המקרה** – המבוטח סובל מסרטן ומקבל טיפולים כימותרפיים ובשל כך נקבעה לו זכאות לשירותים מיוחדים בשיעור 50%. על אף זאת, במכתב ההודעה על זכאותו נמסר לו כי הוא זכאי לקצבת שירותים מיוחדים בשיעור של 25% בלבד.

בעקבות פנייתו לאגף פניות הציבור, נשלח אליו מכתב נוסף בו הוסבר לו כי קצבתו הופחתה מ-50% ל-25% בשל הכנסות גבוהות, זאת על פי תקנה 10א (ב) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978.

**בחינת המשמעויות** – במכתב ההודעה הראשוני למבוטח בדבר זכאותו לא הוזכר כלל נושא ההכנסות ולא הוסבר לו מדוע הופחת שיעור הזכאות. למעשה, רק בעקבות תלונתו נשלח אליו מכתב נוסף ובו הסבר כי קצבתו הופחתה בשל הכנסותיו.

לאור המקרה, ולמען השקיפות והיעילות, הוצע לתת התייחסות מפורשת לנושא ההפחתה בשל הכנסות כבר בהודעה הראשונית על החלטה.

**סיכום המקרה** – תחום שירותים מיוחדים הודיע כי המכתבים יתוקנו בהתאם.

## **אי קיום פסק דין להחזרת תיק לוועדה הרפואית**

**הסוגיה – אי קיום פסק דין להחזרת תיק לוועדה הרפואית, ככתבו וכלשונו.**

**פרטי המקרה –** מבוטחת הגישה תביעה לקצבת נכות כללית וערערה לבית הדין לעבודה על מועד תחולת הנכות שנקבעה לה. בית הדין הורה על החזרת עניינה של המבוטחת לוועדה הרפואית לעררים באותו הרכב, על מנת שתשוב ותדון בנושא תחולתם של ליקויים רפואיים מסוימים. לטענת עורכת דינה של המבוטחת, בניגוד להנחיית בית הדין להחזרת התיק לוועדה הרפואית לעררים באותו הרכב (פנימאי, פסיכיאטר ואורתופד), זומנה המבוטחת ליועץ ראומטולוג.

**בחינת המשמעויות –** בפסק הדין של בית הדין האזורי לעבודה אכן נקבע כי עניינה של המבוטחת יחזור לוועדה הרפואית באותו הרכב, על מנת שתשוב ותדון בתחולתם של ליקויים רפואיים מסוימים.

עוד נקבע בפסק הדין כך: "תשומת לב הוועדה כי מוסמכת היא להיוועץ עם ראומטולוג, ככל שתסבור כי נדרש הדבר. המערערת ובא כוחה יוזמנו להופיע בפני הוועדה ולטעון בפניה. החלטת הוועדה תהיה מפורטת ומנומקת".

עוד לפני התכנסות הוועדה הרפואית לעררים, החליט פקיד מחלקת ועדות לזמן את המבוטחת ליועץ ראומטולוג, וזאת כדי לחסוך בזמן, שכן הוא סבר כי לו הייתה מוזמנת המבוטחת לוועדה, הייתה עוצרת הוועדה את הדיון ומבקשת להיוועץ בראומטולוג. בבירור שנערך בנושא עם אגף הוועדות הרפואיות הובהר כי לא היה בסמכותו של הפקיד להזמין את המבוטחת ליועץ ראומטולוגי ללא החלטת הוועדה על כך, גם אם הדבר נעשה כדי לייעל את ההליך. על הביטוח הלאומי היה לקיים את פסק הדין ככתבו וכלשונו, ועל הוועדה היה להחליט האם ברצונה להיוועץ עם ראומטולוג.

**סיכום המקרה –** אגף ועדות רפואיות רענן את הנהלים בנושא.

## **עיצוב רב בתשלום גמלה לזכאי עקב פטירת מקבל הגמלה**

**הסוגיה** – עיצוב רב בתשלום גמלה לזכאי עקב פטירת מקבל הגמלה.

**פרטי המקרה** – בנה של המבוטחת, חולת אלצהיימר הזכאית לקצבת שירותים מיוחדים, פנה ביום 28/05/19 בתלונה על הפסקת תשלום קצבת שירותים מיוחדים החל מחודש דצמבר 2018, באופן חד צדדי ומבלי שנמסרה הודעה למבוטחת. הבן סבר לתומו כי הדבר נעשה עקב פטירת אביו בתאריך 07/12/18 והעובדה שהוריו ניהלו חשבון בנק משותף.

מבירור שערכנו עם הסניף עלה כי בן הזוג התמנה כמקבל גמלה עבור המבוטחת וכי עם קבלת הודעה במערכת על פטירת בן הזוג הופסק אוטומטית תשלום הקצבה.

רק בעקבות פניית הבן התיק הועבר למחלקת שיקום לצורך טיפול במינוי מקבל גמלה חדש, נוצר קשר עם הבן, הושלמו הפרטים החסרים למינוי הבן כמקבל גמלה חדש והועבר תשלום הקצבאות שלא שולמו.

**בחינת המשמעויות** – המבוטחת למעשה לא קבלה לידיה, במשך תקופה ארוכה, קצבה לה היא זקוקה. מבירור עם מנהלת תחום שירותים מיוחדים עלה כי קיימת התראה במערכת "מסך 430" כאשר מקבל גמלה נפטר; בעת קבלת המידע יש לפנות לשיקום בכדי למנות מקבל חדש, אך למרות זאת הסניף לא טיפל במינוי מקבל גמלה חדש ותשלום הקצבה למבוטחת התעכב במשך כחצי שנה. הנושא טופל רק לאחר שהמשפחה פנתה בתלונה. אילולא הגשת התלונה יתכן והעיצוב היה נמשך עוד.

לפיכך, הוצע לקיים מנגנון התראה נוסף כך שעם קבלת הודעה במערכת על פטירת מקבל גמלה, יישלח מכתב ישירות למבוטח המודיע לו על הפסקת הגמלה עקב פטירת מקבל הגמלה ועל הצורך להגיש בקשה למינוי מקבל גמלה אחר. מכתב כזה יגרום לבני המשפחה או למי שמטפל בענייניו של המבוטח לפעול, וכן לסניף לעקוב, עד לטיפול במינוי מקבל גמלה חדש.

**סיכום המקרה** – מנהלת תחום שירותים מיוחדים **דחתה את ההצעה** מאחר וקיימת התראה פעילה במערכת במסך 430. לגבי נסיבות המקרה, צוין כי מדובר בתקלה במקרה נקודתי בלבד ומערכת "תבל" אמורה למנוע הישנות מקרים כאלו בעתיד.

לאור האמור, ולמניעת הישנות מקרים כגון אלה, הפנה אגף פניות הציבור את תשומת ליבה של מנהלת הסניף להשתלשלות העניינים.

## הפרת צנעת הפרט – מסירת מידע לקרוב משפחתו של מבוטח

הסוגיה – מסירת מידע לקרוב משפחתו של מבוטח.

פרטי המקרה – המבוטחת אישה נשואה בת 31, הלינה על פגיעה בפרטיותה. בתלונתה ציינה כי נציג התקשר לטלפון שמסרה בטופס התביעה על מנת לקבוע תור לעו"ס שיקום; לאחר שלא הצליח להשיג אותה השיג ביוזמתו את מספר הטלפון של אימה ומסר לה כי לאור נכותה של הבת נקבעה לה פגישה אצל פקידת שיקום. המבוטחת ציינה כי מעולם לא מסרה את מספר הטלפון של אימה לצורכי התקשרות.

בחינת המשמעויות – ההזמנה לפגישה עם עובד שיקום התבצעה טלפונית לצורך זירוז הטיפול בתביעה. בד"כ בשיחה נמסרים אך ורק מועד הזימון, כתובת, שם העובד ומספר חדר. מאחר והנייד של המבוטחת לא היה זמין, ועל מנת לקדם את הטיפול בתביעתה, נעשה ניסיון לאתר טלפון אחר כדי לזמנה בהקדם לפגישה עם עובד שיקום.

מספר הטלפון של האם לא צוין בתיק או בטופס התביעה.

אומנם המטרה הייתה לקדם את הטיפול בתביעה, אך במקרה זה נעשתה טעות בעצם ההתקשרות ומסירת המידע לאם המבוטחת.

סיכום המקרה – לאור המקרה, הודיעה מנהלת מחלקת שיקום כי נעשתה הפקת לקחים והובהר לעובדי המחלקה כי אין לפנות אל המבוטחים באמצעות מספר טלפון שאיננו קיים בתביעה או בתיק הנכות.

## **סירוב לשלם קצבה למבוטחת עד להחזרתה מחשבון שגוי אליו הועברה בטעות על ידי פקיד**

**הסוגיה** – עיכוב של כ-4 חודשים בתשלום קצבה לשירותים מיוחדים בגין העברת התשלום לחשבון בנק שגוי.

**פרטי המקרה** – למבוטחת, חולה אונקולוגית, אושרה זכאות לקצבת שירותים מיוחדים.

ב-08/2019 פנתה המבוטחת לאגף פניות הציבור והלינה על כך שטרם קיבלה את התשלום עבור חודשים 03-04/2019, זאת מאחר שהתשלום הועבר בשל טעות פקיד לחשבון בנק שגוי. לטענת המבוטחת, בסניף נמסר לה כי לא ניתן להעביר לה את התשלום, שכן הכסף טרם הוחזר על ידי הבנק.

**בחינת המשמעויות** – זכאותה של המבוטחת לקצבת שירותים מיוחדים אושרה ב-05/2019 רטרואקטיבית מחודש 03/2019. ב-05/2019 אושר תשלום רטרואקטיבי עבור חודשים 03-04/2019, אלא שבטעות הועבר התשלום לחשבון שגוי שאינו חשבונה של המבוטחת. בירור עם הסניף העלה שאכן הכסף טרם הוחזר לביטוח הלאומי על ידי הבנק, ולכן לא שולם למבוטחת.

אגף פניות הציבור סבר כי מאחר שהתשלום השגוי בוצע בשל טעות פקיד, אין לעכב את התשלום למבוטחת עד אשר הבנק יחזיר למוסד את הכספים שהופקדו בטעות. לפיכך, פנה בעניין לאגף הבנקים במשרד הראשי.

**סיכום המקרה** – למבוטחת שולמה באופן מידי מפרעה בגובה התשלום לו הייתה זכאית. במקביל, בעקבות פניית אגף הבנקים, התקבל התשלום מהבנק. כמו כן, המקרה הובא לידיעת מנהלת הסניף ובוצעה בסניף הפקת הלקחים הנדרשת.

## הפעלת נוהל התמודדות עם אובדנות

הסוגיה – האם נכון לפנות למשטרה במקרה בו מבוטח מאיים בהתאבדות בפנייה בכתב למוסד?

פרטי המקרה – מבוטח הלין על ההחלטה לשלוח ניידת משטרה לכפר בו הוא מתגורר. לטענתו, הדבר בייש אותו ופרסם ברבים כי הוא סובל ממחלה נפשית.

בחינת המשמעויות – בפנייה קודמת לאגף לפניות הציבור באמצעות האינטרנט, התבטא המבוטח באופן הבא: "אין לי תקווה לחיות כי זהו נמאס לי מהחיים", "במידה וקורה לי משהו...". בשל אופן התבטאותו הועברה הפנייה לסניף לטיפול דחוף.

הסניף הפעיל את נוהל ההתמודדות עם אובדנות ודיווח על המקרה למשטרה, אשר שלחה ניידת למקום מגוריו של המבוטח.

בבירור שנערך בעקבות התלונה הובהר כי נוהל התמודדות עם אובדנות מופעל במצבים בהם יש איום וחשש לפגיעה עצמית או באחרים. על פי הנוהל, במקרה של איום בהתאבדות על הגורמים הרלוונטיים בסניף ליצור קשר מידי עם המבוטח, ואם העניין לא נפתר יש לדווח למשטרה.

המקרה נבחן על ידי אגף שירות לקוחות ונמצא כי הסניף פעל בהתאם לנוהל. היה מקום להפעיל את הנוהל כיון שניסיון להשיג את המבוטח טלפונית לא הצליח.

סיכום המקרה – הובהר למתלונן כי בעקבות אופן התבטאותו בפנייתו באמצעות האינטרנט, פעל הביטוח הלאומי על פי נוהל התמודדות עם אובדנות ודיווח על המקרה למשטרה אשר החליטה לשלוח ניידת למקום מגוריו. עוד הובהר למתלונן כי במצבים של חשש לחיי אדם הביטוח הלאומי לביטוח לאומי אינו נוטל סיכונים.



## **התנסחות שאינה ראויה בפרוטוקול חוות דעת רפואית**

**הסוגיה** – התנסחות שאינה ראויה בפרוטוקול חוות דעת רפואית באופן המטיל דופי ביושרה של המבוטחת ובמהימנותה.

**פרטי המקרה** – בחוות דעת הראומטולוג שבדק את המבוטחת נרשם כדלקמן: "נכנסת לחדר הבדיקה בצליעה מופגנת... התנהגותה איטית ודיבורה איטי בצורה מגמתית...".

המבוטחת הלינה על אופן התנסחותו של הרופא כלפיה, באופן מעליב המתאר אותה כמתחזה.

**בחינת המשמעויות** – הפנייה הועברה לבדיקת הלשכה הרפואית, ולאחר בירור שנערך עם הרופא הוא ביקש למסור למבוטחת את התנצלותו אם נפגעה מנוסח הדברים. עם זאת, ציין הרופא כי אין מקום להתנצל על תוכן הפרוטוקול, שכן מדובר בחוות דעת מקצועית והתרשמות שהיא חלק מהבדיקה.

לדעת אגף פניות הציבור, תפקידו של נותן חוות הדעת או הרופא המוסמך הינו לקבוע את אחוזי הנכות בתחום המומחיות הרלוונטי, בהתבסס על החומר הרפואי והבדיקה הרפואית.

אומנם, אופן דיבורה וכניסתה של המבוטחת לחדר הבדיקה יכול להוות חלק מהבדיקה הרפואית, אולם במקרה כזה ראוי להתנסח בפרוטוקול חוות הדעת באופן שאיננו מטיל דופי ביושרה ובמהימנותה של הנבדקת.

לפיכך, פנה האגף לפניות הציבור ללשכה הרפואית והציע כי במקרים כאלה יסתפק הרופא בקביעה מקצועית לפיה לרמת הצליעה ולאופן הדיבור האיטי אין הסבר בחומר הרפואי. לחלופין, ניתן להתעלם בפרוטוקול מאופן כניסתה של הנבדקת לוועדה, שהרי ממילא התנהגות זו לא היוותה בסיס לאחוזי הנכות שנקבעו.

**סיכום המקרה** – המנהל הרפואי הסכים עם עמדת האגף לפניות הציבור לגבי אופן ההתנסחות בפרוטוקול וציין כי הנושא יובהר באופן חד משמעי לכלל הרופאים שהיו מעורבים בטיפול במקרה.

## **הפליה באבטלה בין אם לאב בעניין התפטרות מוצדקת**

**הסוגיה** – הפליה באבטלה בין אם לאב בעניין התפטרות מוצדקת.

**פרטי המקרה** – מבוטח, אב לילדים מתחת לגיל 7 אשר מתגורר במרחק של מעל 40 ק"מ ממקום עבודתו, ביקש כי במסגרת תביעתו לדמי אבטלה יראו בהתפטרותו כהתפטרות מוצדקת, בדומה לזכאות אם לילדים.

במענה לפנייתו נמסר לו כי זכאותו של אב לילדים לדמי אבטלה כמתפטר התפטרות מוצדקת בנסיבות האמורות הינה רק במקרה בו הוא חי בנפרד מבת הזוג והילדים בחזקתו.

**בחינת המשמעויות** – בעקבות הטיפול בפנייה, עלתה השאלה האם בנסיבות בהן בני הזוג נשואים וגרים יחד ולהם ילדים מתחת לגיל 7, והאב מבקש להתפטר מעבודתו בשל המרחק של 40 ק"מ ממקום מגוריו לצורך טיפול בילדיו, ניתן להצדיק את התפטרותו, כפי הנעשה לגבי אם לילדים?

אגף פניות הציבור הביע עמדתו לפיה על פי המצב החוקי והנהלים בנושא ישנה הפליה בין אב לאם. לעיתים, דווקא האב הוא זה שמתבקש להתגייס לטובת קידום הקריירה של האם ונדרש להיות זמין יותר לילדיו. לפיכך, מן הראוי לאפשר גמישות בעניין זה, כך שניתן יהיה להחיל את הזכאות האמורה הקיימת כלפי אימהות בלבד גם כלפי אבות ובלבד שרק אחד מבני הזוג יוכל לנצלה.

**סיכום המקרה** – מנהל הגמלאות הודיע כי יבחן הנהלים בנושא.

## הכרה בתאונת דרכים כתאונת עבודה על אף הפסקה שחלה בנסיעה

הסוגיה – האם עצירה בתחנת דלק לצורך התרעננות בדרך הביתה מהווה "הפסקה של ממש" בשל המרחק הקצר ממקום העבודה למקום המגורים?

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על כך שתאונת דרכים שאירעה לו בעת ששב מעבודתו לביתו לא הוכרה על ידי הסניף כתאונת עבודה, זאת על פי סעיף 81(א) לחוק הביטוח הלאומי, לאחר שנקבע כי חלה בנסיעה הפסקה של ממש.

בחינת המשמעויות – המבוטח עבד כשליח בחברת שליחויות.

ביום התאונה, על פי הצהרתו, סיים שליחות שהוטלה עליו במרכז תל אביב וחזר למשרדי החברה בתל אביב ב-23:05. לאחר כ-20 דקות של התארגנות במשרדי החברה, בשעה 23:25, יצא לביתו שבפתח תקווה.

במסלול הדרך לביתו עצר בתחנת דלק לשירותים ולשתיית קפה לשם התרעננות. בתחנת הדלק שהה כ-20 דקות.

על פי מסמך ממד"א, התאונה אירעה לפני השעה 00:15 (בשעה זו כבר הגיע מד"א למקום).

בתשובתו לאגף פניות הציבור ציין הסניף כך:

"...נסיעה מתל אביב לפתח תקווה בשעות אלה לא לוקחת יותר מ-10 - 15 דקות. עצירה לצורך התרעננות בתחנת דלק הסמוכה למקום המגורים כ-20 דקות, רואים זאת כ"הפסקה של ממש" מהדרך המקובלת, מנתקת את הקשר למקום העבודה. זמן העצירה גבוה יותר מהזמן שהיה באפשרות המבוטח להגיע לביתו, פגיעה לאחר שעה מרגע שיצא מהעבודה ולאחר ביצוע הפסקה מנתקת את הקשר למקום העבודה".

אגף פניות הציבור סבר כי כניסה לתחנת דלק על אם הדרך לפרק זמן של 20 דקות, לצורך שירותים ושתיית קפה לשם התרעננות, אינה מהווה "הפסקה של ממש", ולכן פנה לתחום דמי פגיעה במשרד הראשי על מנת שיבחן את ההחלטה במקרה זה.

אגף פניות הציבור תמך את עמדתו בפסק דין של בית הדין הארצי לעבודה:

בעב"ל (ארצי) 11-03-1889 חיים שלמה נגד הביטוח הלאומי לביטוח לאומי, מצטט בית הדין הארצי לעבודה פסיקה בה נקבע כך: "הפסקה מרצון לא תיחשב להפסקה 'של ממש', אם המבוטח נעצר לרגע לקניית עיתון או לשתיית כוס מיץ או אף לארוחה קלה, ובלבד שההפסקה הייתה אינצידינטלית לדרכו של אדם בלכתו לעבודה".

עוד נקבע בפסק הדין: "על פי הפסיקה המבחן העיקרי הוא מבחן המטרה, ובעניין זה נקבע כי הסטייה תיבחן בפרמטרים של מידתיות, של סבירות ובעיקר של מטרת הסטייה".

בנסיבות פסק הדין סטה המערער בדרכו מעבודתו למעונו ונכנס לקניון על מנת לשלוח טופס פיס בלבד, ולאחר כ-10 - 15 דקות שב למסלול הרגיל שלו בדרכו לביתו. בית הדין קבע כי שליחת טופס הפיס לא הפכה לפעילות בעלת מטרה עצמאית, "אלא מדובר בפעולה אינצידנטלית ונלווית לדרכו של המערער ממקום עבודתו למעונו". וכך כתב בית הדין:

"במכלול נסיבות המקרה איננו סבורים כי שליחת טופס הפיס שונה מבחינת מהותית מהפסקה או סטייה לצורך קניית עיתון או קניית שתייה או ארוחה קלה, כאשר כולם אינצידנטליים לדרכו של האדם".

עוד נקבע בפסק הדין: "אין לקבוע מבחן טכני ופורמאלי של השוואת משך זמן ההפסקה או הסטייה למשך זמן ההליכה. הפסקה או סטייה שבמהותן אינן 'של ממש', לא יהפכו לכאלה רק בשל כך שמשך זמן ההליכה של המבוטח לעבודה הוא קצר יחסית".

סיכום המקרה – לאחר בחינה חוזרת הוחלט להכיר בתאונה כתאונת עבודה ולאשר את תביעתו של המבוטח לתשלום דמי פגיעה.

## מבחן ההכנסות בסיעוד ובהבטחת הכנסה

הסוגיה – הפליה לרעה במבחני ההכנסות בסיעוד ובהבטחת הכנסה של מי שאינו בעל דירה לעומת מי שיש ברשותו דירה.

פרטי המקרה – בפנייה שהתקבלה באגף לפניית הציבור הלינה הפונה על חוסר השוויון הקיים במבחן ההכנסות בשל הוראה הקובעת כי לעניין מבחן ההכנסות בסיעוד ינוכו מההכנסה המחושבת דמי שכירות ששילם מבוטח בעד דירה ששכר למגוריו, ובלבד שבמקביל השכיר דירה.

בפנייה נטען כי מדובר בתקנה המפלה לרעה מי שאינו בעל דירה לעומת מי שיש ברשותו דירה וממילא מצבו הכלכלי טוב יותר.

בחינת המשמעויות – תקנה 4(ב)(3) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח סיעוד) (מבחני הכנסה לקביעת הזכות לגמלת סיעוד ושיעורה) קובעת כי לעניין מבחן ההכנסות בסיעוד ינוכו מההכנסה דמי שכירות ששילם מבוטח בעד דירה ששכר למגוריו ובלבד שהשכיר דירה.

מכוח הוראת תקנה זו דמי שכירות ששילם תובע בעד דירה ששכר למגוריו (הוצאות דיור בתשלומים חודשיים לדיור מוגן נכללים בכלל זה) ינוכו מהכנסותיו, רק אם הוא משכיר דירה.

מנגד, תובע שיש לו הוצאות דיור אולם אין בבעלותו דירה – הוצאות הדיור לא ינוכו מהכנסותיו.

הוראה דומה קיימת בתקנה 17(11) לתקנות הבטחת הכנסה.

בדיון שהתקיים בנושא בהשתתפות מנהלת אגף סיעוד, מנהלת אגף הבטחת הכנסה, נציגי מינהל המחקר ונציגי הלשכה המשפטית, התברר כי בנוסף לחוסר השוויון החוקי ישנו אף חוסר שוויון נוהלי, בין בעלי הכנסה ממקורות שונים, באופן היישום של מבחן ההכנסות שבתקנות, על ידי אגף הסיעוד. נמצא כי במסגרת מבחן ההכנסות בוחן אגף הסיעוד רק הכנסות מעבודה, מפנסיה ומקצבאות, ואינו בוחן הכנסות מנכסי הון ומקרקעין, כפי שנעשה על ידי אגף הבטחת הכנסה (באמצעות דרישת אישורים על חסכונות בנק ובדיקת בעלות על מקרקעין במערכות הביטוח הלאומי).

סיכום המקרה – הובהר על ידי מנהלת אגף סיעוד כי בשלב זה אין כוונה לתקן התקנה ולבטל את ההבחנה הקיימת בין בעל דירה ובין מי שאינו בעל דירה, בכל הנוגע לניכוי הוצאות דיור מהכנסות דמי שכירות.

סוכם שיש להפנות את הפונה לבית הדין לעבודה ולהבהיר לה כי באפשרותה לפנות ללשכה לסייע משפטי.

## שיפור טופס התביעה להפרשים בדמי לידה

הסוגיה – האם טופס התביעה להפרשים בדמי לידה ברור דיו?

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנתה מבוטחת וטענה כי טופס התביעה להפרשים בדמי לידה (בל/363) אינו ברור. לדבריה, לא ברור מהטופס כי הוא מיועד הן להפרשים מהתקופה שקדמה ללידה והן לתקופה שלאחר הלידה.

בחינת המשמעויות – ניתן לשלם הפרשים בדמי לידה הן בגין הפרשי שכר המתייחסים לחודשי הבסיס לחישוב דמי הלידה והן בגין תשלום נוסף (כגון: הבראה, ביגוד, בונוס ועוד), במהלך 11 החודשים מיום הזכאות הראשון לתשלום דמי לידה וכאשר סכום התשלום אינו עולה על רבע משכר המינימום.

לאחר עיון בטופס התביעה, סבר אגף פניות הציבור כי הצדק עם המבוטחת וכי מטופס התביעה לא ברור העניין של תשלום הפרשים בגין תשלומים נוספים ששולמו בתקופה **שלאחר** יום הזכאות הראשון לתשלום דמי לידה.

לפיכך, פנה האגף בעניין לתחום אימהות.

על אף שהנושא מובהר בפירוט במכתב ההודעה על אישור התביעה לדמי לידה, הוחלט להוסיף דף הסבר לטופס התביעה.

סיכום המקרה – תחום אימהות יפעל להוספת דף הסבר לטופס התביעה להפרשים.

## נוכחותה של מזכירת ועדה רפואית בבדיקה הגופנית

הסוגיה – האם ראוי שמזכירת הוועדה הרפואית תהיה נוכחת בעת בדיקתה הגופנית של מבוטחת בוועדה, מבלי שנתבקשה לכך על ידי הנבדקת?

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על רופא בוועדה הרפואית במרכז שער, על כך שהורה למזכירת הוועדה להתלוות לבדיקתה הגופנית מאחורי הפרגוד. המבוטחת טענה כי לא ביקשה כי המזכירה תתלווה לבדיקה, מה גם שבוועדה נכח בעלה כמלווה מטעמה.

בחינת המשמעויות – בתגובה שהתקבלה ממרכז שער צוין כך: "בהתאם לחוק זכויות החולה, התובע זכאי לנוכחות של אדם נוסף בזמן הבדיקה. לאור ניסיונו בתחום מניעת הטרדה מינית, בזמן בדיקת האישה לרופא מתלווה המזכירה. המזכירה הינה גורם ניטרלי אשר במידת הצורך יכול לאשר את תהליך הבדיקה מצד אחד ומצד שני לסייע לאישה מבחינה פיזית אם תזדקק".

האגף לפניות הציבור סבר כי מדובר בהנחיה שאינה תקינה (גם אם מדובר בבדיקת מבוטחת שחלתה בסרטן השד). לנבדק יש זכות למלווה שיהיה נוכח בזמן הבדיקה ולכן יש להציע לו זאת, אולם לקבוע בעבורו כי עליו להיכנס לבדיקה עם אדם נוסף שאינו הרופא מהווה פגיעה בפרטיות.

נוסף על כך, במקרה זה מציינת המבוטחת כי נכח מלווה מטעמה (בעלה).

אגף הוועדות הרפואיות קיבל את עמדת האגף לפניות הציבור וקבע כי מדובר בתלונה מוצדקת.

סיכום המקרה – אגף ועדות יפעל לחידוד ההנחיות לפיהן יש ליידע את הנבדקת בזכותה לנוכחות אדם נוסף בזמן הבדיקה, על פי בחירתה, אולם אין לקבוע בעבורה כי מזכירת הוועדה תתלווה לבדיקה.

## תשלום תוספת לקצבת הניידות

הסוגיה – אישור זכאות לתוספת לקצבת הניידות על פי סעיף 14(א) להסכם הניידות.

פרטי המקרה – מבוטח, מוגבל בניידות, הלן על דחיית תביעתו לתשלום תוספת לקצבת הניידות.

לטענת המבוטח כתובת מגוריו הינה בבית הוריו בחולון ומקום עבודתו הינו בחיפה, ולכן עונה על התנאי הקבוע בהסכם לפיו תשלום התוספת הינו בתנאי שהמרחק בין מקום המגורים למקום העבודה וחזרה הינו 40 ק"מ לפחות.

בחינת המשמעויות – על פי סעיף 14(א) להסכם הניידות, מוגבל בניידות משתכר הזכאי לקצבת ניידות יהיה זכאי לתוספת לקצבת הניידות, אם המרחק בין מקום מגוריו לבין מקום עבודתו וחזרה הוא 40 ק"מ לפחות.

בירור עם הסניף העלה כי המבוטח עובד בחיפה, ובימים ראשון עד חמישי בהם עובד מתגורר בדירה שכורה בחיפה. מאחר שהמרחק בין מקום מגוריו למקום עבודתו וחזרה הוא פחות מ-40 ק"מ נדחתה בקשתו.

הסניף ציין כי אין לראות בכתובת בחולון הרשומה במשרד הפנים כמקום המגורים אם בפועל מתגורר בחיפה.

מאחר שבפנייתו ציין המבוטח כי בכל שבוע ביום ראשון נוסע לעבודתו בחיפה מבית הוריו בחולון ובכל יום חמישי חוזר מחיפה לבית הוריו בחולון, פנה האגף לפניית הציבור לתחום ניידות בשאלה אם אין בכך כדי לענות על הדרישה בסעיף 14(א)(1) להסכם הניידות.

סיכום המקרה – תחום ניידות קבע כי ההחלטה לראות את מקום מגוריו של המבוטח בחיפה נכונה. עם זאת, נמצא כי אחד המסלולים בין מקום מגוריו בחיפה למקום עבודתו בחיפה וחזרה, הינו מעל 40 ק"מ.

לפיכך, אושרה זכאותו לתוספת לקצבה והנחייה מתאימה הועברה לסניף.



## שירות סדיר בתנאי קבע לעניין תקופת אכשרה באבטלה

הסוגיה – כיצד יש להתייחס ל"תקופת שירות סדיר בתנאי קבע" לעניין תקופת אכשרה לדמי אבטלה?

פרטי המקרה – מבוטח שירת תקופה של 6 חודשי שירות סדיר בתנאי קבע, בנוסף לתקופת שירות החובה. ההתייחסות לתקופת השירות הנוספת בתנאי קבע הייתה כאל חודשי שירות סדיר. תביעתו לדמי אבטלה נדחתה בהיעדר תקופת אכשרה, מאחר שלעניין תקופת אכשרה ניתן להביא בחשבון עד שישה חודשי שירות סדיר בלבד.

בחינת המשמעויות – על פי סעיף 161(ג)(2) לחוק הביטוח הלאומי, בתקופת אכשרה של מובטל ייכללו עד שישה חודשי שירות סדיר.

בבירור שנערך עם תחום אבטלה הובהר כי ההחלטה לראות בשירות סדיר בתנאי קבע כשירות סדיר ולא כשירות קבע מבוססת על חוות דעת משפטית שהתקבלה לפני מספר שנים. חוות הדעת התבססה על סעיף 17 לחוק שירות ביטחון.

בעקבות השגתו של הפונה על ההחלטה לדחות את תביעתו, פנה תחום אבטלה ללשכה המשפטית בבקשה לבחון בשנית את הסוגיה של "שירות סדיר נוסף בתנאי קבע". לאחר בחינה מחודשת ניתנה חוות דעת משפטית, לפיה לעניין זכאות לדמי אבטלה ניתן להשתמש בתלושי השכר ששולמו בתנאי קבע כתקופת עבודה, על אף מעמדו של התובע בתקופה זו כמשרת בשירות סדיר.

סיכום המקרה – בבדיקה מחודשת של התביעה נמצא כי התובע צבר תקופת אכשרה של 12 חודשים באמצעות 6 חודשי שירות סדיר בתוספת 6 חודשי "שירות סדיר נוסף בתנאי קבע" ותביעתו אושרה.

עדכון בנושא הועבר לעובדי הסניפים.

## **ריענון נהלים במסגרת פרויקט "מחלקה ראשונה" בעקבות תשלום אגרה וקיום ועדה שלא לצורך**

**הסוגיה** – הבהרה כי אבחון רפואי הנעשה במסגרת תביעות לנכות ושירותים מיוחדים תקף אף להליך פטור ממס הכנסה.

**פרטי המקרה** – למבוטח, חולה מיאלומה, נערך מיצוי זכויות בביטוח הלאומי במסגרת הטיפול בו בפרויקט "מחלקה ראשונה" בבית חולים בילינסון. במסגרת זו הוגשה עבורו תביעה לשירותים מיוחדים, ובמקביל נמסרו לו טפסי בקשה לוועדה רפואית לפטור ממס הכנסה.

המבוטח הגיש את הבקשה לפטור ממס הכנסה, שילם את האגרה עבור הוועדה הרפואית לפטור ממס הכנסה והוועדה אף התקיימה. רק בדיעבד התברר לו שההפניה לוועדה הרפואית לצרכי מס הכנסה נעשתה בטעות, שכן ממילא היה עליו להיבדק לעניין אחוזי נכותו הרפואית במסגרת תביעתו לשירותים מיוחדים באופן המייתר את התשלום להליך פטור ממס הכנסה.

המבוטח הלין על כך שהסניף דחה את בקשתו להחזר האגרה ששילם בנימוק שהוועדה הרפואית לצרכי מס הכנסה בעניינו התקיימה כבר.

**בחינת המשמעויות** – מאחר שמיצוי זכויות בביטוח הלאומי הנערך בבתי חולים הינו ביוזמתו של הביטוח הלאומי ומעוגן בהסכם, סבר אגף פניות הציבור כי על הביטוח הלאומי לקחת אחריות על ההנחיה המוטעית שניתנה למבוטח ועל קיום הוועדה שלא לצורך.

כמו כן, על מנת למנוע הישנות מקרים כאלו, הוצע להנחות את העובדים הסוציאליים במחלקות האונקולוגיות בכל בתי החולים בארץ לומר למבוטחים להמתין עם הבקשה לוועדה רפואית לפטור ממס הכנסה עד לאחר קבלת החלטה בתביעה לשירותים מיוחדים.

**סיכום המקרה** – אגף ועדות רפואיות קיבל את עמדת אגף פניות הציבור והורה על החזרת תשלום האגרה למבוטח.

כמו כן, בעקבות פניית אגף פניות הציבור הודיע הגורם האחראי על פרויקט "מחלקה ראשונה" באגף נכות כללית כי הובהר לעובדים הסוציאליים בבית החולים בילינסון שהודרכו בפרויקט זה כי אבחון רפואי הנעשה במסגרת תביעות לנכות ושירותים מיוחדים תקף אף למס הכנסה, וכי אין להפנות לבדיקה רפואית לוועדות למס הכנסה כאשר התובע יכול להגיש תביעה לנכות או לשירותים מיוחדים.

במקביל, הוחלט להוציא הודעה לעובדים הסוציאליים בכל בתי החולים להבהרת סוגיה זו.

## טיפול לקוי בתביעה לגמלה לשמירת היריון

הסוגיה – דחיית תביעה לגמלה לשמירת היריון על אף שרופא מטעם הביטוח הלאומי, מומחה לגניקולוגיה, המליץ בחוות דעתו לאשר את התביעה.

פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על התמשכות הטיפול בתביעתה לשמירת היריון.

בחינת המשמעויות – בבירור מול הסניף הובהר כי רופא הסניף המליץ לדחות את התביעה וכי פקיד התביעות החליט להעביר את התביעה לרופא מומחה להתייעצות נוספת.

לאחר חזרת התביעה השיב הסניף כי הרופא המומחה המליץ אף הוא לדחות את התביעה לשמירת היריון, וכי נשלחה הודעת דחייה למבוטחת עם הפנייה לבית הדין.

לפני מתן מענה למבוטחת, עיין הגורם המטפל באגף פניות הציבור בתיק הסרוק ומצא שבניגוד לאמור בתשובת הסניף לאגף, הרי שהרופא המומחה המליץ לאשר את התביעה וציין בחוות דעתו כך: "סייעת בפעוטון. בקשת גמלה משבוע 30 בסוג זה של עבודה ובעיות נוספות אנו מאשרים גמלה לשליש 3. מאשר גמלה מ-03/10/2018 ועד הלידה".

האגף הסב את תשומת לב הסניף לעניין, והתביעה אושרה.

סיכום המקרה – אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב מנהלת הסניף לטעות שנפלה במהלך הטיפול בתביעה וכן לליקוי שנפל בטיפול בתלונה. טיפול בתלונה אמור להוות הזדמנות לבחינה ועיון נוספים בהחלטה שהתקבלה. לו אכן היה נעשה כן, היה הפקיד מבחין בטעות ובחווות דעתו של הרופא המומחה הסרוקה בתיק.

## **עמדת המשפחה מול זכותו האוטונומית של זכאי לגמלת סיעוד**

הסוגיה – מחלוקת בין המבוטח ובין בני משפחתו בנוגע לקבלת גמלת הסיעוד בכסף.

פרטי המקרה – מבוטח הזכאי לגמלת סיעוד ביקש להמיר 4 שעות מתוך השעות להן זכאי לגמלה כספית, אולם בקשתו סורבה.

משפחתו של המבוטח הלינה בפני אגף פניות הציבור כי בקשתם למנוע מאביהם הסיעודי לקבל גמלה בכסף הובאה לידיעתו על ידי נציגת שירות לקוחות, על אף בקשתם לשמור בקשתם זו כמידע חסוי מפניו.

בעקבות בירור התלונה עלה כי הסניף וכן אגף שירות לקוחות הנחו לפעול בהתאם לבקשת המשפחה שלא לאשר גמלה בכסף למבוטח, וכי המידע בדבר בקשת בני המשפחה שלא לאשר בקשתו להמרת חלק משעות הטיפול לגמלה בכסף, הועבר לידיעתו, ככל הנראה, בטעות, על ידי נציגי מוקד השירות.

בחינת המשמעויות – בנסיבות דנן, לא ברור על מה התבססה ההחלטה להיעתר לבקשת המשפחה ולפעול בהתאם לבקשתם, כל זאת ללא ידיעת המבוטח עצמו ובהסתרה מכוונת מפניו. מדובר במבוטח שלגביו אין אינדיקציה במסמכים לבעיות מנטליות אלא רק לירידה בתפקוד הפיזי. ייתכן אומנם כי בקשת המשפחה באה ממקום של דאגה כנה ורצון להגן על המבוטח מפני גורמים המעוניינים בכסף. יחד עם זאת, מדובר בזכאות על פי חוק, ונקודת המוצא צריכה להיות כי המבוטח הינו אדם אוטונומי ויש לכבד את בקשתו לקבל את הגמלה בכסף. לפיכך, סבר האגף לפניות הציבור כי עקרונית, מאחר שמדובר במניעת זכאות המגיעה למבוטח על פי דין, יש לבסס את ההחלטה אם להיעתר לבקשת המשפחה על חוות דעת רפואית/הנחיית אפוטרופוס/חוות דעת עו"ס שיקום בדבר אי כשירות המבוטח לנהל את ענייניו הכספיים.

בעקבות המקרה, מנהלת מחלקת סיעוד בסניף שוחחה עם הבן והסבירה את זכויותיו של האב. ניתנה לבן אפשרות לפנות לבית משפט להוצאת צו אפוטרופוס. הוסבר לבן שלא ניתן להיעתר לבקשת המשפחה לדחות את בקשתו של המבוטח לקבלת גמלת כסף שכן הוא צלול בדעתו וזכות הבחירה כיצד לממש את גמלת הסיעוד, בכסף או בשירות, הינה שלו. מנהלת המחלקה הציעה ביקור עו"ס וכן בדיקת החמרה במידה ומצבו הרפואי השתנה.

סיכום המקרה – אושרה למבוטח זכאות לגמלת כסף על פי רצונו, אלא אם כן יחול שינוי במצבו שגיובה במסמכים.

## **ביטול קנס בגין אי הופעה לוועדה רפואית**

**הסוגיה** – אי הופעה לוועדה רפואית בגין שהייה בחו"ל.

**פרטי המקרה** – מבוטח שהיה בתהליך בדיקה בוועדות הרפואיות לצרכי מס הכנסה הלין על הפסקת הטיפול בבקשתו. לטענתו הושת עליו קנס בגין אי הופעה לוועדה, וזאת על אף שהודיע מראש על אי התייצבותו לוועדות שנקבעו לו.

**בחינת המשמעויות** – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח ביטל הגעתו ל-4 ועדות רפואיות אליהן הוזמן, וזאת בנימוק של נסיעה לחו"ל. לדברי הסניף המבוטח ידע על נסיעתו לחו"ל טרם זימונו לוועדה הרפואית, ולא הודיע על כך שאינו יכול להגיע. לפיכך, אין סיבה לקבל טענה זו כסיבה מוצדקת. עוד ציין הסניף כי סיבה מוצדקת יכולה להיות כאשר מדובר בנסיעה דחופה 'מהיום למחר', כתוצאה מנסיבות מסוימות שאינן בשליטתו של המבוטח.

לאור טענתו של המבוטח כי הודיע מראש שלא יוכל להופיע לוועדות שנקבעו, הפנה האגף לפניות הציבור את התלונה לבחינת אגף ועדות רפואיות.

**סיכום המקרה** – בבדיקה שערך אגף ועדות רפואיות נמצא כי המבוטח הודיע מראש על אי התייצבותו לוועדות אשר נקבעו לו, ולפיכך הורה האגף לסניף לבטל את הקנס שהושת על המבוטח ולזמנו מחדש.

## סיעוד – פישוט תהליך אימות פרטים לגמלה בכסף

הסוגיה – סיעוד – פישוט תהליך אימות פרטים לגמלה בכסף.

פרטי המקרה – בנה של המבוטחת, המטפל בענייניה, הלין על התנהלות הביטוח הלאומי בנושא עדכון פרטים לגמלת סיעוד. לטענתו, קיבל מכתב תזכורת עם איום בהפסקת הגמלה בשל אי מילוי טופס אימות פרטים שנתי שנשלח אל אמו, קשישה סיעודית בת 94, על אף שכלל לא נשלחה אליו הפנייה המקורית. כמו כן, לטענתו, עוד באותו יום בו קיבל את מכתב התזכורת שלח את הפרטים בפקס ובדואר רשום. למרות האמור קיבל הודעה כי תשלום הגמלה מופסק.

הסניף ציין כי נוסח המכתבים אינו בשליטה של עובדי הסניף ונוסחם אחיד ומוכתב ע"י מערכת המכתבים. המעקב מבוצע אוטומטית כולל התזכורות והודעות על הפסקת הגמלה. התהליך נעצר רק עם קבלת ההצהרה והזנתה למחשב.

במקרה שלפנינו ההצהרה נשלחה במכתב רשום ב-29.4.19. הודעה על הפסקת תשלום נשלחה ב-28.4.19, שכן טרם הוזנה ההצהרה במועד זה.

בחינת המשמעויות – כל מי שמקבל קצבה בכסף נדרש אחת ל-6 חודשים להמציא הצהרה בדבר אופי הטיפול אותו מקבל. תהליך מעקב זה מבוצע באופן אוטומטי והוא כולל משלוח תזכורות והודעות על הפסקת הגמלה. התהליך נעצר רק עם קבלת ההצהרה והזנתה במערכת.

מתשובת הסניף עלה כי מדובר במעקב תקופתי קצר מועד (אחת לחצי שנה), וכי בשים לב לכך שעקב הרפורמה בסיעוד רבו המשימות המוטלות על מחלקות הסיעוד פקידי הסיעוד עסוקים רוב היום ב"כיבוי שריפות" ומתקשים להתפנות למשימות נוספות שבעבר היו פנויים אליהן. לפיכך, הציע הסניף לקיים חשיבה מחודשת להארכת מועדי המעקב לפעם בשנה כדי להקל ולו במעט על עובדי הסיעוד.

אגף סיעוד ציין כי התהליך החל לאחר שנתקלו במקרים בהם המשיכה להיות משולמת גמלה כספית למי שאושפז במחלקה סיעודית, והדבר התגלה רק כעבור שנה, מה שהקשה על גביית החוב שנוצר.

על מנת למנוע מקרים כאלו סבור אגף הסיעוד כי יש להמשיך בהליך המעקב אחת לחצי שנה, וכתחליף לקבלת טופס עדכון פרטים חתום, מתנדבים של הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו יוזמים שיחות טלפון לכל מי שלא החזיר את ההצהרה החתומה.

סיכום המקרה – על מנת להקל, הן על פקידי סיעוד והן על משפחות הקשישים, תוך מזעור הסיכון של יצירת חובות הציע אגף פניות הציבור לפעול כך:

1. משלוח טופס הצהרה פעם בשנה, תוך עדכון בני המשפחה שעליהם חובת ההודעה לגבי כל שינוי בהעסקת העובד הזר.
2. ייזום שיחה טלפונית פעם בחצי שנה, **על ידי המוקד הטלפוני**, לאימות הפרטים בדבר המשך העסקת העובד הזר.

## שמירה על זכות הטיעון – העברת ממצאי החקירה לידיעת המבוטח

הסוגיה – הדרכים להעברת ממצאי החקירה לידיעת המבוטח.

פרטי המקרה – ב"כ המבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על עיכוב בזימון לוועדה רפואית שחל עקב כך שהסניף מתנה את קיומה של ועדה רפואית בהגעה לסניף של מרשו, הוא ולא אחר, על מנת לקבל את הדיסק בו תועד מרשו, וכי רק לאחר מכן ישובץ מרשו לוועדה רפואית. ב"כ המבוטח הביע תמיהה על דרישה זו וציין כי ניתן לשלוח את הדיסק בדואר, להוציא שליח או לשלוח במייל, שכן מדובר בקובץ דיגיטלי ואין סיבה לעכב את הזימון לוועדה.

הסניף ציין כי הדיסק המדובר הינו מעקב מצולם סמוי, ולכן מתעקשים כי הלקוח יגיע לסניף לקבל ביד את דיסק המעקב. במידה ועדיין מתעקש לא להגיע לקחת את הדיסק, על המבוטח לשלוח מכתב חתום בחתימת עורך הדין והמבוטח כי הם מסכימים לקביעת ועדה רפואית מבלי שראו את הדיסק ולקחו אותו, וכי הוועדה הרפואית שנקבעה נקבעה ללא שראו את הדיסק וללא צפייה שלהם בדיסק. כל הפרטים הנ"ל צריכים להיכתב במכתב ועליהם לחתום עליו, גם עורך הדין – בחתימה ובחותמת, וגם הלקוח. אחרת – לא תיקבע ועדה רפואית.

בחינת המשמעויות – בהתאם להוראות תקנה 30 לתקנות הביטוח לאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה) תשט"ז-1956, על הביטוח הלאומי לביטוח לאומי להציג בפני המבוטח קלטות שמע/וידאו שהוכנו במסגרת חקירה בעניינו, על מנת למצות את זכות הטיעון שלו.

אגף פניות הציבור היה סבור כי אין בסיס לדרישת מחלקת ועדות בסניף מהמבוטח להגיע פיזית לסניף לצורך קבלת ממצאי החקירה.

סיכום המקרה – בבירור עם אגף ועדות רפואיות צוין כי במקרים של חקירה מצולמת ניתן לשלוח את דיסק החקירה בדואר רשום, או לחלופין להציע לתובע להגיע לסניף לקחת את הדיסק. נערכה הפקת לקחים וריענון נהלים מול הסניף.

## אי בהירות באתר האינטרנט בנושא אופן הגשת תביעה לדמי לידה באופן מקוון לפני הלידה

הסוגיה – אופן הגשת תביעה לדמי לידה לפני הלידה באמצעות אתר האינטרנט.

פרטי המקרה – מבוססת הלינה כי ניסתה להגיש תביעה לדמי לידה לפני הלידה באופן מקוון באמצעות אתר האינטרנט אך התביעה לא נקלטה.

בחינת המשמעויות – בבדיקת התלונה עלה כי באתר האינטרנט צוינה האפשרות להגיש תביעה לדמי לידה לפני הלידה, אך יחד עם זאת, כשמגיעים לטופס התביעה המקוון מצוין בו כי מילוי הטופס אפשרי רק לאחר לידה.

בבירור עם תחום אימהות עלה כי קבלת תביעה באמצעות האתר אפשרית רק למקרים עבורם דווחה ונקלטה הודעה על לידה מבית החולים. ולכן, תביעה למי שטרם ילדה ניתן לשגר באמצעות האתר בדף שליחת מסמכים.

לאור הפנייה ולצורך הבהירות נדרש לחדד את ההנחיות באתר לגבי אופן הגשת תביעה לפני הלידה.

סיכום המקרה – אתר האינטרנט עודכן כך שבלשונית אופן הגשת התביעה צוין כך:

"תוכלי לשלוח את טופס התביעה והמסמכים באחת מהדרכים הבאות:

מילוי טופס תביעה מקוון באתר, ושליחתו בצירוף המסמכים הנוספים אונליין – **שימי לב, מילוי התביעה באתר אפשרי רק לאחר הלידה.**

מילוי טופס תביעה באופן ידני, ושליחתו בצירוף המסמכים הנוספים באמצעות אתר האינטרנט.

הגשת התביעה והמסמכים בדואר, בפקס או בתיבת השירות של הסניף לפי מקום המגורים."



## אי מתן פטור מתשלום דמי ביטוח לחיילת משוחררת

הסוגיה – אי מתן פטור המגיע לחיילת משוחררת בהתאם לסעיף 351(יא)(ג2)(א) לחוק, על אף שהומצא על ידה אישור על שירות סדיר בו מצוין במפורש מועד הגיוס והשחרור.

פרטי המקרה – המבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על כך שאינה מצליחה לקבל את הפטור המגיע לה כחיילת משוחררת על אף שעשתה כל הנדרש ממנה.

בחינת המשמעויות – מבירור שערכנו מול הסניף עלה שהפטור למשתחרר ניתן באופן אוטומטי לאחר שרשימות של זכאים לפטור מתקבלות ממשד הביטוח. מאחר ששמה של הפונה לא הועבר ברשימות, לא ניתן לה הפטור וזאת על אף שהפונה המציאה אישור פורמלי מצה"ל על שירות סדיר בו מצוין באופן מפורש מועד הגיוס והשחרור.

הסניף ציין שתשובות אלו נמסרו לפונה הן בשיחה טלפונית מיום 23/07/19 והן בכתב מיום 31/07/19. באותן תשובות נמסר לה שלצורך קבלת הפטור יהיה עליה לפנות למשרד הביטוח כדי שיעביר את האישור במערכת הממוחשבת לביטוח לאומי.

אגף פניות הציבור מצא שבקשה זו מיותרת ופוגעת בזכותה של הפונה לממש את זכויותיה ולפיכך פנה בעניין לאגף הביטוח והגבייה אשר מצא את פנייתה צודקת.

סיכום המקרה – ניתנה הוראה לבטל את החיובים לחודשים אפריל 2015 ומאי 2015 בהם הייתה לפונה זכאות לפטור כחיילת משוחררת.

ניתנה הנחיה לעובדים בסניף כי במצבים בהם נקלטה תקופת שירות צבאי מלאה (או לפחות של שני שלישים) ולא מופיעה זכאות לפטור, יש לפנות לבירור בתחום הביטוח בכדי למצות זכויות מבוטחים שניתן וזכאים לפטור ומסיבה כלשהי לא נקלט הפטור.



**לוחות**



לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2019

אחוז השינוי	2019	2018	נושא
-3.4	9,518	9,856	<b>סך כל הפניות</b>
			<b>סוג הפניות החדשות</b>
1.1	4,738	4,686	תלונות
-5.0	3,166	3,332	עררים
-6.6	1,425	1,525	בקשות
	189	313	אחרות
5.1	20.0	19.0	<b>זמן הטיפול בפניות (בימים)</b>

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2019 לעומת 2018

אחוז השינוי	2019		2018		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-3.4	100.0	9,518	100.0	9,856	סך הכול
-4.2	84.1	8,003	84.8	8,357	סך הכל גמלאות
5.6	23.3	2,221	21.3	2,104	נפגעי עבודה <sup>(2)</sup>
-19.4	19.6	1,861	23.4	2,309	נכות <sup>(1)</sup>
36.9	10.1	961	7.1	702	סיעוד
-31.3	5.7	544	8.0	792	אזרח ותיק ושירים
19.4	5.6	529	4.5	443	אבטלה <sup>(3)</sup>
18.0	5.1	484	4.2	410	הבטחת הכנסה
-8.1	4.8	456	5.0	496	אימהות
-22.2	1.5	140	1.8	180	ילדים <sup>(4)</sup>
-20.2	1.4	134	1.7	168	ניידות
-20.2	1.4	130	1.7	163	מזונות
-20.9	1.3	125	1.6	158	שיקום
-9.3	1.0	98	1.1	108	פשיטות רגל ופירוק תאגיד
0.0	0.8	77	0.8	77	מילואים
-38.4	0.6	53	0.9	86	נפגעי איבה <sup>(5)</sup>
18.0	2.0	190	1.6	161	גמלאות כללי
-6.6	12.9	1,232	13.4	1,319	סך הכל ביטוח וגבייה
-29.7	6.1	581	8.4	827	גבייה מלא שכירים <sup>(6)</sup>
91.2	4.8	455	2.4	238	ביטוח ובריאות
-9.0	1.6	151	1.7	166	גבייה ממעסיקים <sup>(7)</sup>
-48.9	0.5	45	0.9	88	ביטוח וגבייה כללי
57.2	3.0	283	1.8	180	סך הכל אחרים

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

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2019

אחוז השינוי	2019		2018		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-3.4	100.0	9,518	100.0	9,856	סך הכול
-20.6	7.0	667	8.5	840	משרד ראשי
85.7	1.4	130	0.7	70	מרכז מידע
-2.5	91.6	8,721	90.8	8,946	סך כל הסניפים
-10.6	2.8	270	3.1	302	אשדוד
-11.6	2.2	206	2.4	233	אשקלון
-7.9	5.8	549	6.0	596	באר שבע
-12.0	1.7	161	1.9	183	בני ברק
5.0	3.8	357	3.4	340	חדרה
-9.5	2.0	191	2.1	211	חולון
-1.3	4.7	445	4.6	451	חיפה
12.7	2.7	258	2.3	229	טבריה
-5.8	2.9	274	3.0	291	יפו
2.0	14.4	1,375	13.7	1,348	ירושלים
40.3	6.0	571	4.1	407	כפר סבא
-10.3	0.8	78	0.9	87	כרמיאל
-8.1	1.9	181	2.0	197	נהריה
-11.5	3.2	307	3.5	347	נצרת
3.5	3.1	296	2.9	286	נתניה
15.4	2.4	225	2.0	195	עפולה
-8.0	4.9	469	5.2	510	פתח תקוה
-2.8	3.6	343	3.6	353	קריות
19.3	3.3	315	2.7	264	ראשון לציון
-13.3	4.3	410	4.8	473	רחובות
-13.3	6.2	587	6.9	677	רמלה
-11.0	3.5	331	3.8	372	רמת גן
-12.1	5.5	522	6.0	594	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2019

סניף	סך הכול	נפמעי עבודה <sup>2</sup>	נכות <sup>1</sup>	סיעוד	אזרח ותזים ושאיירים	אבטלה <sup>3</sup>	הבטחת הכנסה	אמהות	ילדים <sup>4</sup>	ניידות
סך הכול מספרים	9,518	2,221	1,861	961	544	529	484	456	140	134
אחוזים מרוסח"כ	100.0	23.3	19.6	10.1	5.7	5.6	5.1	4.8	1.5	1.4
משרד ראשי	667	91	91	20	38	13	6	8	17	9
מרכז מידע	130	1		3	6		1	4	1	
סך כל הסניפים	8,721	2,129	1,770	938	506	510	477	444	122	125
אשדוד	270	59	85	20	21	18	17	5	2	4
אשקלון	206	50	34	29	19	8	15	5	4	2
באר שבע	549	77	95	58	33	40	49	41	9	8
בני ברק	161	28	38	10	5	7	8	15		4
חדרה	357	97	57	19	9	30	23	34	11	6
חולון	191	44	33	37	9	6	7	8		5
חופה	445	88	90	68	32	28	38	4	5	3
טבריה	258	48	62	19	14	8	28	20	5	3
יפו	274	47	62	49	26	21	14	11	3	3
ירושלים	1,375	437	290	105	70	47	68	53	23	25
כפר סבא	571	123	98	54	22	95	17	16	10	7
כרמאל	78	23	16	3	5	1	7	3		2
נצרת	307	137	40	21	17	8	8	3	1	3
נתניה	296	44	36	31	13	1	10	27	4	7
עפולה	225	30	51	33	10	13	26	17	3	7
פתח תקווה	469	107	111	40	24	41	19	24	8	4
קריית	343	71	59	45	16	34	34	6	1	6
ראשון לציון	315	81	50	44	28	11	18	21	2	4
רחובות	410	116	85	38	20	21	14	42	3	3
רמלה	587	148	170	53	16	26	22	44	11	6
רמת גן	331	68	48	63	23	24	9	8	2	8
תל אביב	522	157	94	46	24	24	16	20	9	2

(1) סלל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפמעי פוליו וגזרת  
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים  
(3) כולל דמי אבטלה ומענק עבודה מועדפת לרוביל משוחרר  
(4) כולל ילדים, מענק לידים, תוכנית חסכון לכל ילד  
(5) כולל נפמעי אבה ואסיר ציון



לוח 4 - המשך

אתרים	ביטוח וגבייה כללי	ביטוח ומעסיקים	גבייה ובריאות	ביטוח ובריאות	גבייה מלא שכירים	גמלאות כללי	שירות מילואים	פשי"ר	שיקום	מזונות	סניף
283	45	151	455	581	190	77	98	125	130	סך הכול מספרים	
5.4	0.5	1.6	4.8	6.1	2.0	0.8	1.0	1.3	1.4	אחוזים ממוסדה"כ	
103	3	39	76	6	34		94	2	5	משרד ראשי	
100		1	5	8						מרכז מידע	
80	42	111	374	567	156	77	4	123	125	סך כל הסניפים	
1	2	1	11	13	1	1		2	6	אשדוד	
2	1	1	13	11	4	1		2	2	אשקלון	
8		4	26	45	15	9		14	12	באר שבע	
2		1	13	17	2	2		7	3	בני ברק	
2	1	4	15	24	3	3		9	8	חדרה	
8	1	4	4	23	3	2		4	2	חולון	
5	1	6	14	25	21	3	1	2	8	חופה	
3	2	1	13	11	9	4		1	3	חבריה	
8	4	4	55	95	24	11	2	15	16	ירושלים	
6	4	10	32	37	5	18		5	11	כפר סבא	
4	1		4	4	3	1		2		כרמאל	
2	1		4	8	6	2			4	מרחיה	
7	1	5	9	11	4			2	5	נצרת	
4	1	5	10	20	7	3		3	5	נתניה	
2	1	2	10	9	3			3	5	עפולה	
1	2	9	23	33	3	7		9	3	פתח תקוה	
3	2	2	8	21	4	1		8	9	קריית	
5	3	2	10	16	12	1	1	4	3	ראשון לציון	
3	1	5	18	22	7	2		8	4	רחובות	
3	4	9	29	29	4	4		5	3	רמלה	
1	1	11	20	33	1	2		4	4	רמת גן	
3	8	8	29	49	10	3		14	5	תל אביב	

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2019

סניף	סך כל הפניות שטופלו		נפגעי עבודה		נכות כללית		סיעוד		אורח ותיק ושארים		אבטלה		הבטחת הכנסה	
	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות
סך הכל	2.8	8,721	31.1	1,770	6.9	1,770	4.8	506	0.5	510	6.8	477	6.5	477
אשדוד	3.1	270	28.3	85	13.9	85	2.5	21	0.6	18	7.3	17	8.3	17
אשקלון	2.6	206	21.0	34	5.1	34	3.9	19	0.7	8	3.6	15	6.0	15
באר שבע	2.2	549	15.5	95	3.8	95	4.4	33	0.5	40	6.6	49	3.2	49
בני ברק	2.4	161	23.9	38	6.8	38	4.2	5	0.4	7	5.4	8	12.8	8
חודרה	2.4	357	23.8	57	4.3	57	2.1	9	0.2	30	7.9	23	5.7	23
חולון	2.2	191	27.7	33	5.0	33	4.5	9	0.2	6	2.8	7	8.3	7
חיפה	3.0	445	22.4	90	6.7	90	7.2	32	0.5	28	8.7	38	10.1	38
טבריה	2.4	258	17.9	62	4.9	62	3.5	14	0.5	8	2.5	28	8.3	28
יפן	2.9	274	21.0	62	6.7	62	4.8	26	0.6	21	9.6	14	6.2	14
ירושלים	3.9	1,375	79.6	290	10.9	290	5.5	70	0.7	47	8.0	68	10.6	68
כפר סבא	3.4	571	62.5	98	9.1	98	6.2	22	0.3	95	29.5	17	28.9	17
כרמיאל	1.6	78	16.7	16	3.3	16	1.0	5	0.3	1	0.7	7	3.9	7
נמריר	1.7	181	15.8	40	3.9	40	3.8	17	0.5	8	2.6	10	2.1	10
נצרת	2.0	307	23.0	36	2.1	36	4.1	13	0.4	1	0.3	8	0.9	8
נתניה	1.9	296	12.7	66	5.5	66	5.3	20	0.4	16	4.1	10	3.9	10
עפולה	2.6	225	14.4	51	5.8	51	6.8	10	0.3	13	5.6	26	12.1	26
פתח תקוה	2.7	469	35.7	111	9.1	111	4.0	24	0.4	41	9.8	19	12.9	19
קריית	3.4	343	44.5	59	6.4	59	5.4	46	1.1	16	6.9	34	14.3	34
ראשון לציון	3.3	315	44.0	50	7.6	50	6.3	28	0.7	11	4.4	18	20.0	18
רחובות	2.4	410	27.9	85	6.8	85	3.2	20	0.3	21	4.7	14	4.8	14
רמלה	3.4	587	38.6	170	13.8	170	6.3	16	0.4	26	6.1	22	9.2	22
רמת גן	3.0	331	36.7	48	6.6	48	7.1	23	0.5	24	8.8	9	11.6	9
תל אביב	3.9	522	43.3	94	10.3	94	5.1	24	0.4	24	6.0	16	15.2	16

לוח 5 - המשך

סניף	אמהות		ילדים		ניידות		מזונות		גבייה מלא שפירים		גבייה ממעסיקים	
	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות
סך הכל	3.4	122	0.1	125	2.8	125	8.6	567	0.3	111	0.4	111
אשדוד	1.4	2	0.1	4	3.9	6	13.4	13	0.4	0	0.0	0
אשקלון	1.7	4	0.2	2	1.8	2	3.4	11	0.4	1	0.2	1
באר שבע	4.0	9	0.1	8	2.0	12	7.3	45	0.4	4	0.3	4
בני ברק	1.9	0	0.0	4	5.3	3	13.8	17	0.3	1	0.2	1
חודרה	5.6	11	0.2	6	2.5	8	8.9	24	0.3	4	0.3	4
חולון	3.1	0	0.0	5	4.1	2	7.2	23	0.7	4	0.6	4
חיפה	0.9	5	0.1	3	1.6	8	11.1	25	0.4	6	0.5	6
טבריה	4.7	5	0.1	3	1.7	3	4.7	11	0.2	1	0.1	1
יפן	4.2	3	0.1	3	2.8	4	7.1	11	0.2	1	0.1	1
ירושלים	2.4	23	0.1	25	5.0	16	9.3	95	0.3	21	0.7	21
כפר סבא	2.9	10	0.2	7	3.1	11	38.1	37	0.4	10	0.5	10
כרמיאל	2.2	0	-	2	2.5	0	0.0	4	0.2	0	-	0
נמריר	1.0	1	0.0	3	1.7	4	6.0	8	0.2	0	0.0	0
נצרת	5.9	4	0.1	7	2.3	5	5.0	11	0.1	5	0.3	5
נתניה	3.1	3	0.1	7	3.0	5	6.0	20	0.2	5	0.3	5
עפולה	5.2	6	0.2	3	2.2	5	13.5	9	0.2	2	0.3	2
פתח תקוה	3.0	8	0.1	4	1.6	3	5.2	33	0.4	9	0.6	9
קריית	2.5	1	0.0	6	3.8	9	14.4	21	0.7	2	0.3	2
ראשון לציון	6.8	2	0.1	4	2.7	3	7.7	16	0.4	2	0.3	2
רחובות	5.4	3	0.0	3	1.2	4	6.5	22	0.3	5	0.3	5
רמלה	3.9	11	0.1	6	2.6	3	4.2	29	0.3	9	0.6	9
רמת גן	2.0	2	0.1	8	5.5	4	19.0	33	0.6	11	0.8	11
תל אביב	3.3	9	0.2	2	1.4	5	24.8	49	0.5	8	0.3	8

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2019

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
<b>מספרים מוחלטים</b>					
189	1,425	3,166	4,738	9,518	סך הכול מספרים מוחלטים
2.0	15.0	33.3	49.8	100.0	אחוזים
137	1,011	2,679	3,471	7,298	המבוטח בעצמו
10	161	172	1,004	1,347	מיופה כח מקצועי
17	111	166	99	393	רשות ממשלתית
10	53	70	105	238	מיופה כוח אחר
8	65	48	30	151	גוף פרטי
7	24	25	15	71	פניות פרלמנטריות
		6	13	19	מבקר המדינה
			1	1	גוף עירוני
<b>באחוזים מהסך הכול</b>					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
72.5	70.9	84.6	73.3	76.7	המבוטח בעצמו
5.3	11.3	5.4	21.2	14.2	מיופה כח מקצועי
9.0	7.8	5.2	2.1	4.1	רשות ממשלתית
5.3	3.7	2.2	2.2	2.5	מיופה כח אחר
4.2	4.6	1.5	0.6	1.6	גוף פרטי
3.7	1.7	0.8	0.3	0.7	פניות פרלמנטריות
		0.2	0.3	0.2	מבקר המדינה
			0.0	0.0	גוף עירוני

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2019

2019	2018	נושא
9,518	9,856	פניות במספרים מוחלטים
20.0	19.0	ימי טיפול ממוצעים בפנייה
<b>זמן הטיפול (מספרים מוחלטים)</b>		
4,288	4,207	7-0 ימים
1,827	2,016	14-8 ימים
1,841	1,964	30-15 ימים
1,562	1,669	מעל 30 ימים
<b>אחזים</b>		
45.1	42.7	7-0 ימים
19.2	20.5	14-8 ימים
19.3	19.9	30-15 ימים
16.4	16.9	מעל 30 ימים

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2019

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
37.1	3,532	100.0	9,518	סך הכול מספרים מוחלטינ
44.4	2,106	49.8	4,738	תלונות
19.4	613	33.3	3,166	עררים
55.0	784	15.0	1,425	בקשות
15.3	29	2.0	189	אחרות

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2019

באחזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
		אחזים	מספרים מוחלטים	
44.4	2,106	96.9	4,738	סך הכול
42.1	913	45.8	2,169	עיכוב בטיפול בתביעה
63.1	533	17.8	845	ליקויים בוועדות רפואיות
37.3	163	9.2	437	לא מטפלים, לא עונים
44.3	90	4.3	203	עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים
34.3	60	3.7	175	התנהגות עובדים
19.7	27	2.9	137	הטרדה בדרישות מיותרות
52.7	49	2.0	93	אי משלוח מסמכים למייצג
50.7	38	1.6	75	הודעות שגויות, ניסוח לא תקין
57.4	39	1.4	68	טעות בהזנת נתונים
39.1	25	1.4	64	עיכוב בהחזר דמי ביטוח
54.7	35	1.4	64	תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט
49.1	26	1.1	53	מסירת מידע מטעה
44.7	21	1.0	47	בעיות תקשורת
38.1	16	0.9	42	לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור
54.1	20	0.8	37	ליקויים בשירותי קבלת קהל
45.8	11	0.5	24	שליחה לכתובת שגויה
29.2	7	0.5	24	סירוב לתת שירות
30.4	7	0.5	23	אובדן מסמכים
11.1	1	0.2	9	הפרת צנעת הפרט
16.8	25	3.1	149	תלונות אחרות

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2019

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
19.4	613	100.0	3,166	סך הכול
15.5	138	28.0	888	ערר על דחיית תביעה
21.3	132	19.6	620	ערר על חישוב גמלה
24.9	127	16.1	510	ערר על חיוב בדמי ביטוח
9.4	38	12.8	404	ערר על החלטת ועדות
19.9	58	9.2	292	הפחתת/קיצוז גמלה
24.7	45	5.7	182	הפסקת גמלה
35.3	36	3.2	102	ערר על סיווג ביטוח
23.2	16	2.2	69	ערר על ביצוע פעולות אכיפה
24.5	13	1.7	53	עררים אחרים
21.7	10	1.5	46	חישוב שגוי של דמי ביטוח

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



לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2019

שטופלו מהפניות באחזים	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
		אחזים	מספרים מוחלטים	
55.0	784	100.0	1,425	סך הכול
78.3	195	17.5	249	בקשת בירור למיצוי זכויות
81.4	193	16.6	237	בקשה למידע וחומר הסבר
36.5	73	14.0	200	בקשות אחרות
61.5	123	14.0	200	בקשה לאישורים, טספים, תעודות
28.9	39	9.5	135	הפחתה וביטול חובות
59.4	41	4.8	69	עדכון פרטים
30.6	19	4.4	62	הגדלת גמלה
58.3	35	4.2	60	הסדר תשלומים
29.8	17	4.0	57	בקשות להטבות נלוות
17.9	10	3.9	56	בקשה לגמלה לפנים משורת הדין
50.0	15	2.1	30	גמלאות רטרואקטיביות
47.1	8	1.2	17	מקדמות והלוואות
20.0	3	1.1	15	מימון הוצאות ופיצויים
50.0	5	0.7	10	בקשה לשירותי קופת חולים
22.2	2	0.6	9	בקשות סיוע - דיור טיפולי שניים וכיו"ב
33.3	3	0.6	9	חלוקת קצבה/ אפטרופסות
37.5	3	0.6	8	בקשה לפטור
0.0		0.1	2	היוון גמלה

לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2019

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכול	9,518	4,738	49.8	2,106	44.4
סך הכל גמלאות	8,003	4,187	52.3	1,873	44.7
נפגעי עבודה(2)	2,221	1,642	73.9	920	56.0
נכות(1)	1,861	880	47.3	406	46.1
סיעוד	961	488	50.8	171	35.0
אזרח ותיק ושארים	544	129	23.7	41	31.8
אבטלה(3)	529	267	50.5	75	28.1
הבטחת הכנסה	484	142	29.3	20	14.1
אימהות	456	225	49.3	86	38.2
ילדים(4)	140	49	35.0	19	38.8
ניידות	134	50	37.3	14	28.0
מזונות	130	34	26.2	11	32.4
שיקום	125	70	56.0	23	32.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	98	73	74.5	47	64.4
מילואים	77	45	58.4	10	22.2
נפגעי איבה(5)	53	33	62.3	13	39.4
גמלאות כללי	190	60	31.6	17	28.3
סך הכל ביטוח וגבייה	1,232	316	25.6	108	34.2
גבייה מלא שכירים(6)	581	117	20.1	42	35.9
ביטוח ובריאות	455	96	21.1	25	26.0
גבייה ממעסיקים(7)	151	85	56.3	36	42.4
ביטוח וגבייה כללי	45	18	40.0	5	27.8
סך הכל אחרים	283	235	83.0	125	53.2

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

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2019

כאחז מעררים שטופלו	מזה: מוצדקות	עררים כאחז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך כל הפניות שטופלו	ענף
19.4	613	33.3	3,166	9,518	סך הכול
17.6	435	31.0	2,478	8,003	סך הכל גמלאות
13.1	53	18.2	405	2,221	נפגעי עבודה(2)
13.2	78	31.6	589	1,861	נכות(1)
26.7	78	30.4	292	961	סיעוד
14.0	37	48.7	265	544	אזרח ותיק ושירים
22.9	48	39.7	210	529	אבטלה(3)
17.4	44	52.3	253	484	הבטחת הכנסה
22.6	45	43.6	199	456	אימהות
23.1	15	46.4	65	140	ילדים(4)
21.8	12	41.0	55	134	ניידות
10.3	6	44.6	58	130	מזונות
4.3	1	18.4	23	125	שיקום
14.3	1	7.1	7	98	פשיטות רגל ופירוק תאגיד
44.4	12	35.1	27	77	מילואים
22.2	2	17.0	9	53	נפגעי איבה(5)
14.3	3	11.1	21	190	גמלאות כללי
25.9	178	55.7	686	1,232	סך הכל ביטוח וגבייה
24.7	87	60.6	352	581	גבייה מלא שכירים(6)
27.9	78	61.5	280	455	ביטוח ובריאאות
24.2	8	21.9	33	151	גבייה ממעסיקים(7)
23.8	5	46.7	21	45	ביטוח וגבייה כללי
-	-	0.7	2	283	סך הכל אחרים

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

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2019

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	מבקשות שטופלו כאחז
סך הכול	9,518	1,425	15.0	784	55.0
סך הכל גמלאות	8,003	1,178	14.7	627	53.2
נפגעי עבודה (2)	2,221	168	7.6	99	58.9
נכות (1)	1,861	357	19.2	183	51.3
סיעוד	961	152	15.8	85	55.9
אזרח ותיק ושאיירים	544	136	25.0	74	54.4
אבטלה (3)	529	38	7.2	17	44.7
הבטחת הכנסה	484	80	16.5	42	52.5
אימהות	456	26	5.7	14	53.8
ילדים (4)	140	23	16.4	11	47.8
ניידות	134	16	11.9	10	62.5
מזונות	130	36	27.7	7	19.4
שיקום	125	25	20.0	12	48.0
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	98	18	18.4	7	38.9
מילואים	77	4	5.2	3	75.0
נפגעי איבה (5)	53	10	18.9	5	50.0
גמלאות כללי	190	89	46.8	58	65.2
סך הכל ביטוח וגבייה	1,232	218	17.7	139	63.8
גבייה מלא שכירים (6)	581	110	18.9	70	63.6
ביטוח ובריאות	455	74	16.3	50	67.6
גבייה ממעסיקים (7)	151	29	19.2	17	58.6
ביטוח וגבייה כללי	45	5	11.1	2	40.0
סך הכל אחרים	283	29	10.2	18	62.1

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

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2018-2019

אחז השינוי בתלונות	2019		2018		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
3.0	63.1	845	64.5	820	סך הכל
-10.7	75.4	350	75.3	392	עיכוב בימון לוועדה
9.6	75.0	240	72.6	219	עיכוב בטיפול הוועדה
25.9	41.2	136	40.7	108	פעולות מזכירות לא תקינות
-5.6	26.5	34	19.4	36	התנהגות רופאים בוועדות
20.0	44.4	18	33.3	15	ליקויים משפטיים בוועדות
-33.3	12.5	8	8.3	12	בדיקות רפואיות שטחיות
100.0	25.0	8	25.0	4	הטרדות בדרישות מיותרות
33.3	-	4	-	3	סירוב לקבל מסמכים
-60.0	-	2	-	5	בדיקות רפואיות נוקשות
73.1	0.3	45	30.8	26	תלונות אחרות <sup>(1)</sup>

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2015-2019

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



