



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

סקר קבלת קהל

סניף ירושלים

פנימי

סקר מנהלי מס' 36

ירושלים, אייר התשנ"ה, מאי 1995

המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

סקר קבלת קהל
סניף ירושלים

מאת:
יעקב צדקה

ירושלים, אייר תשנ"ה, מאי 1995

ה ק ד מ ה

אני שמח להגיש בזה את הדו"ח המסכם של הפרוייקט הנסיוני להפעלת דלפק קדמי בסניף ירושלים.

ניסוי זה שהופעל בסניף החל בראשית חודש דצמבר 1994 נועד לשפר את השרות לציבור, לצמצם זמני את ההמתנה של הקהל הנדרש לשירותי המוסד, ולהגיע להקצאה טובה יותר של הזמן המושקע ע"י העובדים לפעילויות השונות.

אני מקווה כי הממצאים הרבים והמגוונים המוצגים בחוברת זו, יסייעו לתכנון טוב יותר של מערכת קבלת הקהל בסניפי המוסד.

תודתי למנהל סניף ירושלים, מר י. קיסרא, למנהל מח' הגמלאות בסניף, מר א. קליין, ולכל פקידי התביעות בסניף על מתן כל הסיוע הנדרש לתוקרים לביצוע המעקב המחקרי, כמו כן נתונה תודתי לגב' ציפי זיסקינד ממינהל הגמלאות, שליוותה את הניסוי בכל שלביו, ולמר עמירם ישראלי מענ"א שליווה את חברת אקסיס - שהיתה אחראית על המערכות הממוחשבות והלוגיסטיות של הניסוי בראשותו של מר פ. טולמן.

תודה מיוחדת למר י. צדקה, מנהל מח' הסקרים במינהל המחקר והתכנון, שבעזרת צוות עובדיו ליקט, סיכם וניתח את הנתונים והביאם לדפוס.

שלמה כהן
סמנכ"ל מחקר ותכנון

1. כללי

במסגרת הוועדה לשיפור השרות לציבור הוקמו מס' צוותי משנה, אחד מצוותים אלה הוא צוות לניסוי הפרונט דסק עליו הוטל לערוך סקר לבדיקת הפעילויות במסגרת השרות לקהל. במסגרת הדיונים בוועדה הוחלט שסניף ירושלים ישמש כסניף ניסויי לצורך עריכת הסקר.

2. מטרת הסקר

מטרת הסקר היא בדיקת הפעילויות המבוצעות במסגרת קבלת הקהל. במחלקות ובדלפק הקדמי. סניף ירושלים נבחר כסניף ניסויי מאחר ובסניף זה ישנן פעילויות המחולקות בין הדלפק הקדמי למחלקות.

מטרת הסקר כאמור היתה בדיקת מורכבות הפעילויות ותוך כדי כך פרוט מירכי של הפעילויות בין אם הן מתרחשות במסגרת הדלפק הקדמי ובין אם הן מבוצעות במסגרת הענפים השונים במחלקות.

הצגת מגוון של השירותים בכל תחנה ברמת הפירוט מירכית נאפשר סיווג ואיפיון של הפעילויות, לפי הידע והמורכבות, שיש להשקיע בטיפול בהן. כמו כן איסוף הנתונים יאפשר דיון בפתרונות המוצעים להקלת העומס על הסניפים בשרות לקבלת הקהל.

כדי שניתן יהיה לבצע את הסקר היה צורך לפעול במספר שלבים הכרחיים, תוך כדי שיתוף פעולה חיוני בין מספר גורמים במערכת.

(1) הבנה והכרת הנושאים המטופלים בדלפק הקדמי ובמחלקות והצגת סל-השרותים.

(2) הכנת הכלים המתאימים לאיסוף הנתונים, טפסים, שאלונים ותוכנה.

(3) איסוף הנתונים הפקת הלוחות והצגתם.

- הבנה והכרת הנושאים - שלב זה נעשה ע"י שיתוף פעולה של מנהל סניף י-ם, מנהל יח' הגמלאות ופקידים בכירים נוספים של הסניף לבין צוות המחקר כולל נציג חברת אקסיס מר פול טולמן. שיתוף הפעולה בשלב זה היה תנאי הכרחי להבנת הנושאים המטופלים ואופיים.

הכנת כלים לאיסוף הנתונים

כדי שניתן יהיה להכין כלים מתאימים דהיינו טפסים, שאלונים ותוכנה צריך היה להבין את הפעילויות ברמת פירוט גדולה יותר.

לכן רוכזו פקידי תביעות בנושאים שונים מסניפים שונים והתבקשו, תוך כדי דיון, לעבור על הנושאים השונים בכל ענף.

במשך הדיון הועלו ונדונו הקטגוריות הראשיות. פקידי התביעות דנו בקטגוריות המוכרות להם וכן הציגו את הפרטים שבהם עוסקים מדי יום.

כל קטגוריה כזאת נרשמה, כולל הפרטים שהועלו ע"י פקידי התביעות. כמו כן התבקשו פקידי התביעות לנסות ולהגדיר פעילויות שונות ולנסות להציע שיוכן לדלפק הקדמי (טיפול קצר) או למחלקות (טיפול ארוך זמן).

רק לאחר שהיו בידנו הצעותיהם של פקידי התביעות, התקיים דיון עם הגב' ציפי זיסקינד ומר אלכס קליין (מ. גמלאות סניף י-ס) ובעזרתם סוכמו הקטגוריות ברמות הפירוט השונות.

בהסתמך על ההצעות הנ"ל הוכנו טפסים ושאלונים מתאימים כולל תוכנה מתאימה, כשהטפסים מיועדים למחלקות השונות בענפים והתוכנה (המקבילה לטפסים) מיועדת לדלפק הקדמי.

כאן יש לציין את שיתוף הפעולה הפורה של הגורמים השונים שהיו מעורבים: צוות חברת אקסיס הגב' ציפי זיסקינד; עובדי ע.נ.א.מר עמירם ישראלי, רמי סריג ומלכה קנדל; סניף ירושלים בראשותו של מר יוסי קיסרא, וכן מר אלכס קליין, וצוות המחקר. שיתוף פעולה זה איפשר לנו לבצע את הסקר כמתוכנן ולבצע את איסוף הנתונים.

הפקת והצגת הנתונים

השלבים הנ"ל היו תנאים הכרחיים לביצוע השלב של הפקת הנתונים והצגתם. איסוף הנתונים בצורה ממוחשבת והן וידנית נעשו ע"י פקידי הסניף שעברו הדרכה, סיוע וליווי של הפקידים הבכירים בסניף, חברת אקסיס ומחלקת הסקרים של מינהל המחקר והתכנון. הנתונים נאספו וקודדו מדי יום ולאחר מכן הוכנה תוכנית עיבוד והפקת לוחות.

כתוצאה מניקור בסניפים והתיעצות עם אנשי הסניפים ברור היה לנו שלפחות בסניף י-ם ישנה קבלת קהל בשני מישורים הנבדלים עפ"י אופיין. אחד במישור של דלפק קדמי - לטיפול קצר והאחר במישור של טיפול ארוך יותר המתקיים בענפים עפ"י המחלקות השונות.

3.1 כדי להבהיר את תהליך קבלת הקהל בסניף ירושלים להלן תאור התהליך עם כניסת המבוטח.

1. המבוטח פונה לפקיד המודיעין.

2. פקיד המודיעין שומע את בקשתו ואם יש צורך נשאל המבוטח שאלה או שתיים להכרה.

3. לאור זיהוי הטיפול הנדרש מופנה המבוטח לדלפק קדמי - אם הטיפול מוגדר כקצר אן למחלקות - אם הטיפול דורש טיפול יסודי וזמן ארוך.

3.2 טכנית איסוף הנתונים נעשה ע"י פקידי הסניף. בדלפק הקדמי הנתונים נאספו בצורה ממוחשבת ובמחלקות הענפים איסוף הנתונים נעשה בצורה ידנית ע"ג טפסים.

בדלפק הקדמי אוישו ארבע תחנות מצויידות כמסוף נוסף, מיוחד לכל תחנה, לצורך איסוף הנתונים. במחלקות הענפים לכל פקיד היה טופס מתאים למחלקתו, הכולל את הקטגוריות האפשריות, בהן היה צורך לסמן את האפשרות המתאימה לכל מבוטח בהתאם לטיפול.

3.3 סוגי השרות בקטגוריות השונות שהופיעו ע"ג המסופים והטפסים, כולל רמות הפירוט, הן תוצאה של המפגשים והדיונים שהזכרנו לעיל.

כך שיש לשער שהטפסים והמסופים הכילו את מכלול האפשריות לטיפולים השונים בענפים, בהתאם לרמת הפירוט שהוצעה ע"י הפקידים והמנהלים של המחלקות המתאימות.

4. מצאים כלליים

כאמור הסקר נערך בעיקרו במשך חודש דצמבר ועד תחילתו של חודש ינואר (8/12/94 - 5/1/95), בסה"כ 12 ימי קבלת קהל. הכוונה היתה

שהסקר יתפרס על חודש שלם עם הבעיתיות המאפיינת את תחילת החודש וסיומו. כמוכן שיש לזכור שאין חודש דצמבר מייצג נאמנה מבחינה סטטיסטית את הפניות בענפים השונים לכל אורך השנה. כידוע יש לכל חודש מאפיינים מעט שונים, חודש דצמבר מאופיין בבקשות רבות לאישורים שונים הנוגעים לסיום רבעון וסוף שנה.

למרות ההסתייגות הנ"ל ניתן לראות כנתונים הצגת מגמות של התפתחות השרות לקהל בסניף י-ם.

לוח מס. 1: פניות במחלקות ובדלפק הקדמי, לפי ענף

ענף	סה"כ		מחלקות		דלפק קדמי	
	פניות	אחוזים	פניות	אחוזים	פניות	אחוזים
סה"כ	18,362	100.0	11,583	63.1	6,779	36.9
נכות כללית/שר"מ/ילדן	1,800	9.8	1,181	6.4	619	3.4
ניידות	255	1.4	251	1.4	4	-
זו"ש	3,503	19.1	1,331	7.3	2,172	11.8
הבטחת הכנסה	3,318	18.1	1,799	9.8	1,519	8.3
ילדים	741	4.0	651	3.6	90	0.5
אמהות	568	3.1	403	2.2	165	0.9
מזונות	572	3.1	475	2.6	97	0.5
ב.ש.מ	653	3.6	603	3.3	50	0.3
אבטלה	2,092	11.4	531	2.9	1,561	8.5
דמי פגיעה	901	4.9	869	4.7	32	0.2
נכות מעבודה	298	1.6	279	1.5	19	0.1
פעולות איבה	340	1.9	340	1.9	-	-
סיעוד	315	1.7	243	1.3	72	0.4
גביה מלא שכירים	2,164	11.8	1,928	10.5	236	1.3
גביה ממעסיקים	638	3.5	615	3.4	23	0.1
כספים	85	0.5	84	0.5	1	-
אחר	119	0.6	-	-	119	0.7

מהלוח הנ"ל מתברר שבסה"כ היו כ-18,000 פניות, דהיינו כ-1,500 פניות ליום. מספר הפניות אינו כולל את הפונים כשיקום, לוועדות וליעוץ לקשיש שלא נכללו בסקר. כדאי להדגיש מס' נתונים של חלוקת קבלת הקהל בדלפק הקדמי ובמחלקות.

לדלפק הקדמי 6779 (כ-37%), לעומת 11,583 (כ-63%) במחלקות. כמו כן מן הראוי לציין כי מרבית הפניות מתרכזות במספר ענפים, כמו זו"ש (19%), הבטחת הכנסה (18%), אבטלה (11%), נכות כללית (כ-10%) ובגל"ש (כ-12%).

ההפנייה של המבוטח אם לדלפק הקדמי או למחלקה נעשית ע"י פקיד המודיעין. לרשות תחנת המודיעין נמצאת מערכת תורים הן למחלקות והן לדלפק הקדמי.

כאן יש להזכיר את הענפים בעלי שיעור גבוה של פניות למחלקות שהם: הבטחת הכנסה (כ-10%), נכות כללית (6%), זו"ש (7%) וגל"ש (כ-11%). לעומת זאת בדלפק הקדמי בולטות בשעורן הגבוה פניות לזו"ש (כ-12%), הבטחת הכנסה (8%) ואבטלה (כ-9%).

הנתונים המוצגים מתייחסים למספר הפניות, ולא למספר הפונים כדי להיות מדויקים יותר, אך מאחר ולכל פונה יש בממוצע 1.1 פניות בלבד (מתוך הנתונים שנאספו בסקר) ניתן עקרונית להביט על כל פניה כפונה.

בנתונים שיוצגו להלן לגבי סה"כ הפניות במחלקות ובדלפק הקדמי נפריד בין הפניות לגמלאות ובין הפניות לגבייה, מאחר והקטגוריות המתאימות לגמלאות נבדלות מהקטגוריות של נושאי הגבייה.

לוח מס. 2: פניות לגמלאות במחלקות ובדלפק הקדמי, לפי ענף וסיבה (באחוזים)

ענף	סך הכל	אישורים	בירורים	שינויים	מסירת תביעה לתובע	הגשת תביעה למוסד	השלמת פרטים	אחר
סה"כ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
פעולות איבה	2.2	2.7	1.7	-	-	3.5	1.0	2.9
סיעוד	2.0	1.0	1.5	-	3.4	4.5	0.5	1.7
מזונות	3.1	3.0	6.4	4.8	0.3	2.8	3.8	-
ילדים	4.8	0.5	4.8	26.2	3.0	8.1	0.9	3.7
ניידות	1.7	1.2	1.7	0.6	2.7	1.8	3.5	-
נכות מעבודה	1.9	1.5	4.0	0.7	1.2	0.8	0.9	2.1
נ.כללית/שר"מ/ילדן	11.6	18.2	11.3	15.9	6.9	6.4	2.7	5.8
דמי פגיעה	5.8	2.1	7.1	4.2	6.7	7.9	13.4	4.2
אמהות	3.7	1.0	2.3	1.0	5.8	9.5	0.2	2.5
זו"ש	22.6	44.5	13.2	24.3	7.4	11.6	12.0	4.6
אבטלה	13.5	5.1	11.4	9.8	46.0	19.7	8.5	2.1
הבטחת הכנסה	21.4	18.8	30.4	11.6	8.4	14.1	51.8	18.3
כש"מ	4.2	0.5	4.3	0.9	8.4	9.4	0.9	2.9
אחר	0.8	-	-	-	-	-	-	49.4

לוח מס. 2.1: פניות לגבייה במחלקות ובדלפק הקדמי, לפי סיבה (נאחוזים)

אחר	ביצוע תשלום	קבלת כספים	תלונות	מצב חשבון	הסדרים	טפסים	שינויים	בירורים	אישורים	סה"כ	
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סה"כ גבייה
90.0	-	-	-	-	100.0	72.0	85.0	46.0	96.0	75.0	לא שכירים
9.0	-	-	100.0	100.0	-	28.0	15.0	29.0	1.0	22.0	מעסיקים
1.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	25.0	3.0	3.0	כספים

מהלוח הנ"ל המייצג את סה"כ הפניות לגמלאות הן במחלקות והן ב-F.D ניתן לראות שהענפים "עתירי הקהל" הם: זו"ש, הבטחת הכנסה, אבטלה ונכות כללית ביחד הם מהווים כ-69% מסה"כ הפניות לגמלאות. הענפים הנ"ל מהווים את רוב הפניות גם בטור האישורים (86%) הבירורים (66%) והשינויים (61%).

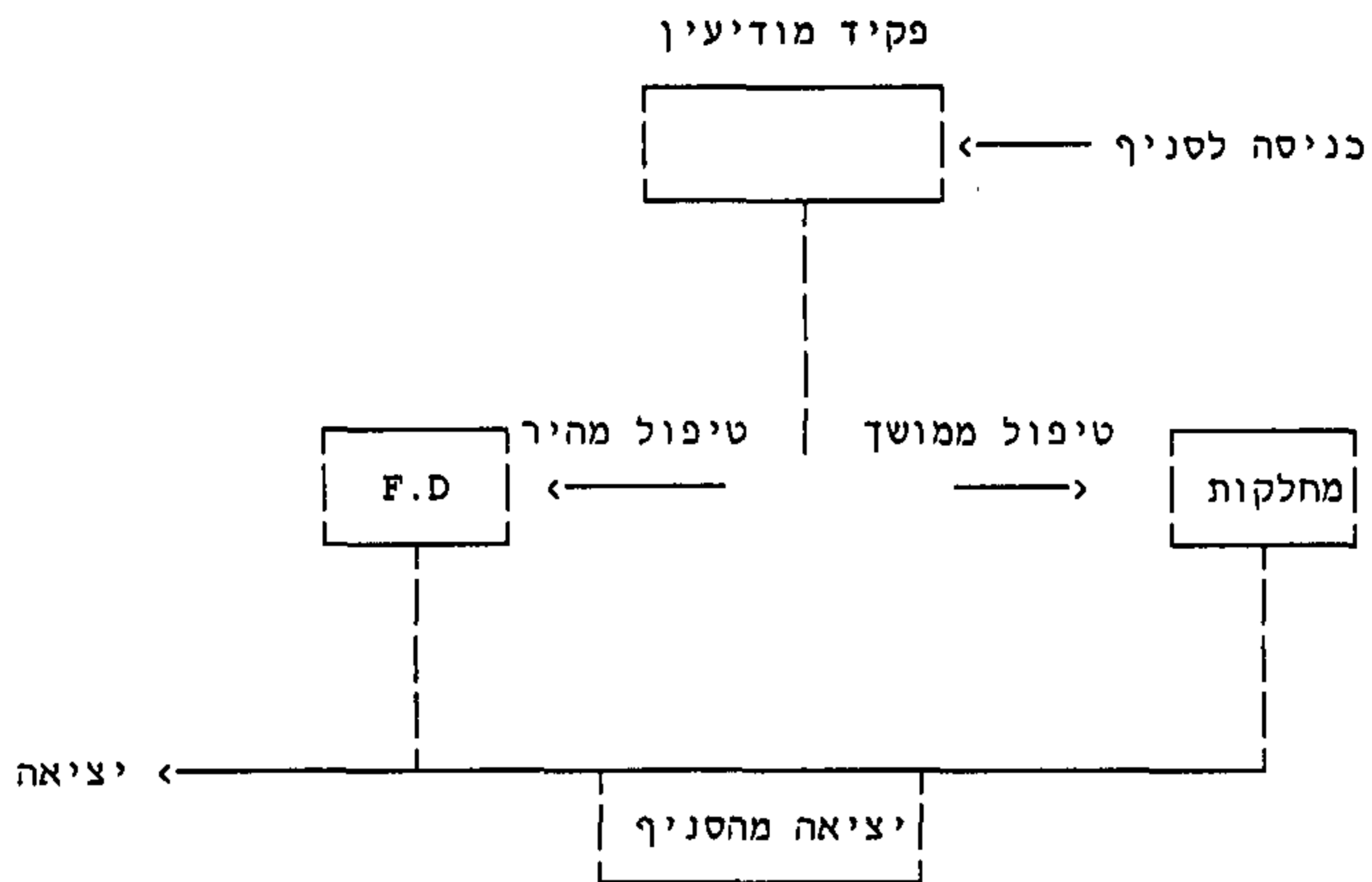
לכן בהמשך נתייחס בעיקר לענפים אלה המהווים את עיקר הנטל בקבלת הקהל.

בנושא הגבייה מתברר (מלוח 2.1) שהפניות לגבייה ברובן (75%) הם לגל"ש וקצת פחות מרבע (22%) הם פניות לנושא המעסיקים. נושא הגל"ש בולט בשעור הפניות הגבוה גם בנושאים של בירורים, שינויים, ואישורים.

להלן נתמקד בהצגת הנתונים של הדלפק הקדמי - F.D, והמחלקות. נתרכז בתחילה בהצגת הנתונים של פניות לדלפק הקדמי עד לרמות שירות מפורטות, אח"כ נציג את הנתונים לגבי המחלקות השונות בענפים.

5. ממצאי פעילות הדלפק הקדמי

כאמור פעילות קבלת הקהל מתקיימת ב-F.D ובמחלקות. מאחר ובחלק זה נציג את הנתונים המתייחסים לדלפק הקדמי, להלן תאור קצר של השלבים בתהליך העבודה.



1. מבוטח המגיע לסניף פונה לפקיד המודיעין.
2. פקיד המודיעין מאתר את הבעיה ומפנה אותו עם מספר תור ל-F.D (אם הטיפול קצר) או לאחת המחלקות (אם הטיפול מורכב וממושך יותר).
3. הטיפול ב-F.D בסניף ירושלים מתקיים בארבע תחנות כשכל תחנה מעניקה את אותו שרות. כיום המבוטח בוחר לאיזה תחנה לפנות.

5.1 סל השירותים לפי ענף (לוח מס. 3)

לוח זה מייצג את סל השירותים הניתן ב-F.D לפי ענפים. אם נתייחס שוב לארבעת הענפים שהזכרנו לעיל (נ. כללית, זו"ש, אבטלה והבטחת הבנסה) מתברר שב-F.D הם מהווים את רוב הפניות, כ-90%. גם כאשר

לוח מס. 3: פניות לגמלאות בדלפק הקדמי, לפי ענף וסיבה (באחוזים)

ענף	סך הכל	אישורים	בירורים	שינויים	מסירת תביעה לתובע	הגשת תביעה למוסד	השלמת פרטים	אחר
סה"כ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
סיעוד	1.1	0.1	0.6	-	3.4	5.0	-	2.0
מזונות	1.5	2.2	0.5	0.4	0.4	0.4	1.4	-
ילדים	1.4	0.3	1.6	27.6	0.2	-	1.1	2.0
ניידות	0.1	0.1	-	0.4	-	-	0.3	-
נכות מעבודה	0.3	0.4	0.2	-	0.2	0.1	0.3	0.7
נ. כללית/שר"מ/ילדן	9.5	14.8	3.4	7.1	2.3	0.4	1.9	2.0
דמי פגיעה	0.5	0.2	0.6	-	1.8	0.9	0.5	1.3
אמהות	2.5	0.8	0.8	1.8	3.7	12.4	0.3	1.3
זו"ש	33.3	53.8	4.5	40.9	1.2	0.2	5.4	0.7
אבטלה	23.9	5.1	28.7	5.8	84.1	76.0	19.1	3.4
הבטחת הכנסה	23.3	22.2	58.9	16.0	0.7	0.9	69.5	6.0
בש"מ	0.8	0.1	0.3	-	2.1	3.9	0.3	0.7
אחר	1.8	-	-	-	-	-	-	79.9

נבדוק את סוגי הטיפול מתכנן שארבעת ענפים מהוים את רוב הפניות; ב"אישורים" הם כ-96%, בבירורים כ-95% ובשינויים כ-70%.

5.2 סל השירותים לפי ענפים

לוח מס. 4 מאפשר לנו לראות את משקל הקטגוריות השונות בסל השרותים לפי הענפים השונים.

לוח מס. 4: פניות לגמלאות בדלפק הקדמי, לפי ענף ושיעור הסיבה

אתר	השלמת פרטים	הגשת תביעה למוסד	מסירת תביעה לתובע	שינויים	בירורים	אישורים	סך הכסף	ענף
2.3	5.7	12.6	8.7	3.5	9.6	57.7	100.0	סה"כ
4.2	-	56.9	26.4	-	5.6	6.9	100.0	סיעוד
-	5.2	3.1	2.1	1.0	3.0	85.6	100.0	מזונות
3.3	4.4	-	1.1	68.9	11.1	11.1	100.0	ילדים
-	25.0	-	-	25.0	-	50.0	100.0	ניידות
5.3	5.3	5.3	5.3	-	5.3	73.7	100.0	נכות מעבודה
0.5	1.1	0.5	2.1	2.6	3.4	89.8	100.0	נ. כללית/שר"מ/ילדן
6.3	6.3	21.9	31.3	-	12.5	21.9	100.0	דמי פגיעה
1.2	0.6	61.8	12.7	2.4	3.0	18.2	100.0	אמהות
0.1	0.9	0.1	0.3	4.2	1.3	93.1	100.0	זו"ש
0.3	4.6	40.1	30.4	0.8	11.5	12.2	100.0	אנטלה
0.6	17.0	0.5	0.3	2.4	24.3	55.0	100.0	הבטחת הכנסה
2.0	2.0	64.0	24.0	-	4.0	4.0	100.0	בש"מ
100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	אחר

מהלוח הנ"ל ניתן לראות שמתוך סל השרותים הניתן ב-F.D כ-58% הם אישורים, כ-10% בירורים וכ-13% הם הגשת תביעה למוסד.

אם נתייחס כאן שוב לארבעת הענפים המובילים, מתברר שבנכות כללית האישורים והבירורים מהווים כ-93% מהפניות, בזו"ש כ-94%, אנטלה כ-25% ובהבטחת הכנסה 79% הם אישורים ובירורים.

יש לציין מספר ענפים נוספים שבהם האישורים והבירורים מהווים שיעור נכבד של הפניות כמו מזונות (89%), ונכות מעבודה (79%).

קטגוריה נוספת בסל השרותים שהיא הגשת תביעה למוסד בולט השיעור הגבוה במספר ענפים כמו סיעוד (כ-57%), אמהות (כ-62%), אנטלה (40%) ובש"מ (64%).

מהנתונים לעיל מתברר שחלק גדול של הפניות הן לגבי אישורים בירורים והגשת תביעה למוסד. מעניין יהיה לבדוק בהמשך את פירוט האישורים והבירורים המטופלים ב-F.D לאור שיעור הגבוה של הפניות בנושאים אלה.

5.3 פירוט של השירותים בענפים

בהמשך להצגת הנתונים לעיל ננסה להציג כאן פירוט רחב יותר של הקטגוריות בסל השירותים, נתעכב בעיקר על ארבע הענפים שהזכרנו. לפני כן ננסה להסביר את הנתונים המופיעים בטורים השונים בלוחות הבאים הנותנים פירוט של השירותים הן בדלפק הקדמי והן במחלקות.

טור "מספר פניות" - מציג את המספרים המוחלטים בענף לפי פירוט של כל "שירות" ושל כל "נושא".

טור "סוג שירות" - מציג באחוזים כל שירות בכל "נושא" (כמו "אישורים" "בירורים" זכו') ונסה"כ ה-100% הוא לכל נושא.

טור "ענף" - מציג אחוזים כשכל אחוז בטור זה, הוא מציג אחוז הפניות מתוך סה"כ הפונים לאותו ענף.

טור "סך של שירותים" - כל אחוז בכל "שירות" המופיע בטור זה מציג שיעור פניות מסך כל הפניות בכל הנושאים ובכל הענפים בדלפק הקדמי או במחלקות בהתאם.

5.3.1 נכות כללית/שר"מ/ילדים (לוח מס. 5)

בענף זה המהווה כ-10% מסה"כ הפניות לגמלאות בדלפק הקדמי, ניתן לציין מספר נתונים מהלוח המוצג להלן.

מתברר שבתקופת הסקר (12/94 - 1/95) שיעור האישורים גבוה במיוחד ומגיע לכ-89% מסה"כ הפניות בענף זה. יתכן שיש כאן הטיה של הנתונים בגלל שחודש דצמבר הוא החודש האחרון של השנה, ושיעור גבוה של מבוטחים בקשו אשור "תלת-חודשי", אך בכל זאת נתון זה מצביע על מגמה ואשור "תלת-חודשי" הוא האשור המבוקש ביותר במשך השנה. שאר הקטגוריות והפרוט שלהן מצביע על איזון כשיעור הפניות בענף זה בדלפק הקדמי - F.D.

בקטגוריות הבירורים יש לציין שבירורים בקשר למצב התביעה מהוים כ-20% מסה"כ הפניות לבירורים ובירור בקשר ל"תשלום והרכב קצבה" מהווה כ-29% מסה"כ מהפניות לבירור, כך שניתן להסיק שלבירורים קצרים אלה יש מקום ברור בדלפק הקדמי.

גם בענף זו"ש כולט במיוחד שעור הפניות לאישורים (כ-93%), כשהאשור הנדרש במיוחד הוא האשור התלת-חודשי (כ-87%). כאמור שעור גבוה זה נובע מהעובדה שהסקר נערך בעיקרו בתודש דצמבר. אך גם בתודשים אחרים של השנה מהווה האשור התודשי את רוב הפניות לאשורים (כ-50% לפי הערכת מנהלי הסניף).

כאשר מביטים על קטגוריית "הבירורים" מתברר ששליש (32%) מהפניות לברורים נועדו לברור זכאות, כ-17% באים לברר מצב הטיפול ועוד 7% באים לברור תשלום. כ-56% מהבירורים הנ"ל הם ברורים הדורשים טיפול קצר, ואומנם הם ממוקמים נכון בדלפק הקדמי - F.D.

לוח מס. 5: פניות בנכות כללית/שר"מ/ילדן, לפי פירוט הסיבה - F.D

א ת ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך כל שירותים	ענף נ. כללית/שר"מ	סוג שירות			
0.1	1.5	1.6	9	חודשי	אישורים
7.6	83.4	92.8	516	תלת חודשי	
0.3	3.4	3.8	21	ביטוח רפואי	
-	0.2	0.2	1	שנתי	
0.1	1.0	1.1	6	נכות רפואית	
-	0.5	0.5	3	אחר	
8.2	89.8	100.0	556	סה"כ	
0.1	0.7	19.1	4	מצב התביעה	בירורים
0.1	1.0	28.6	6	תשלום והרכב קצבה	
0.1	0.8	23.8	5	חוק בריאות	
-	0.2	4.7	1	חובות	
0.1	0.8	23.8	5	אחר	
0.4	3.4	100.0	21	סה"כ	
0.1	1.3	50.0	8	כתובת	שינויים
0.1	1.0	37.5	6	חשבון בנק	
-	0.3	12.5	2	ילד	
0.2	2.6	100.0	16	סה"כ	
0.2	2.0	92.3	12	חדשה לנכות	מסירת תביעה לתובע
-	0.1	7.7	1	חוזרת לנכות	
0.2	2.1	100.0	13	סה"כ	
-	0.5	100.0	3	חדשה לנכות	הגשת תביעה למוסד
-	0.5	100.0	3	סה"כ	
0.1	0.7	57.1	4	ביוזמת המבוטח	השלמת פרטים
-	0.5	42.9	3	ביוזמת המוסד	
0.1	1.1	100.0	7	סה"כ	
-	0.5	100.0	3	אחר	אחר
-	0.5	100.0	3	סה"כ	
9.1	100.0		619	סה"כ נ. כללית/שר"מ/ילדן	

לוח מס. 6: פניות לזו"ש, לפי פירוט הסיבה - F.D

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף זו"ש	סוג שירות			
-	0.1	0.1	1		אישורים
0.3	0.8	0.9	18	חודשי	
27.7	86.6	93.0	1,882	תלת חודשי	
1.5	4.8	5.1	104	שנתי	
0.1	0.4	0.4	9	רב שנתי	
0.1	0.2	0.2	4	ביטוח רפואי	
0.1	0.2	0.3	5	אחר	
29.8	93.1	100.0	2,023	סה"כ	
0.1	0.2	17.9	5	מצב הטיפול	כירורים
0.1	0.4	32.1	9	זכאות לקצבת זקנה	
-	0.1	3.6	1	זכאות להשלמת הכנסה	
-	0.1	3.6	1	זכאות למענק פטירה	
-	0.1	3.6	1	זכאות לתוספת תלויים	
-	0.1	10.7	3	גמלת כפל	
-	0.1	7.1	2	מועד תשלום	
0.1	0.3	21.4	6	אחר	
0.3	1.3	100.0	28	סה"כ	
0.9	2.9	68.5	63	כתובת	שינויים
0.4	1.2	28.3	26	חשבון בנק	
-	0.1	1.1	1	ביטוח רפואי	
-	0.1	2.2	2	אחר	
1.3	4.2	100.0	92	סה"כ	
0.1	0.2	71.4	5	לקצבת זקנה	מסירת תביעה לתובע
-	0.1	28.6	2	לקצבת שאירים	
0.1	0.3	100.0	7	סה"כ	
-	0.1	100.0	2	לקצבת זקנה	הגשת תביעה למוסד
-	0.1	100.0	2	סה"כ	
0.1	0.3	30.0	6	כיוזמת המבוטח	השלמת פרטים
0.2	0.6	70.0	14	כיוזמת המוסד	
0.3	0.9	100.0	20	סה"כ	
-	0.1	100.0	1	אחר	אחר
-	0.1	100.0	1	סה"כ	
32.0	100.0		2,173	זו"ש	סה"כ

בענף זה בולט שעור הגבוה (30%) של פניות המבוססות על "מסירת תביעה לתובע", דהיינו מבוטחים הבאים לקבל טופסי תביעה. כמו כן שעור גבוה של פניות נרשם בקטגוריית "הגשת תביעה למוסד" (כ-40%). כסה"כ, בשתי קטגוריות ראשיות אלה, כ-70% מהפונים הגיעו לקבל או למסור תביעה.

ב"מסירת תביעה" מרבית הפניות התמקדו במתן הסבר לתובע על המסמכים שיש לצרף לתביעה.

גם בקטגוריית "הגשת תביעה למוסד" הפניה הדומיננטית, כ-38%, היא צרוף מסמכים לתביעה, מה שצויין כ"תביעה וצרופיה". בנוסף כדאי לציין את שעור הפניות לאישורים (כ-12%) ולבירורים (כ-12%) המהווים ביחד כרבע מכלל הפניות בענף זה.

בטור "סוג השירות" בקטגוריות האישורים בולט שעור גבוה של "אישור למס הכנסה". כ-43% מתוך סך הפניות לקבלת אישורים וכן כ-21% של פניות לבקשת "העתק פוליסה". בטור סוג השרות בקטגוריית הברורים בולטים במיוחד הפניות לברור "מועד תשלום" כ-28%, מצב הטיפול כ-29%, וזכאויות כללי, כ-28%. זאת אומרת, שלושת הבירורים הנ"ל מהווים ביחד כ-85% מכלל הפניות לבירורים.

עוד כדאי לציין את קטגוריית "השינויים" שבה שינויי כתובת (38%) ושינוי חשבון בנק (54%) מהווים את עיקר הפניות בקטגוריית השינויים.

מכל האמור לעיל ניתן לראות שבענף אבטלה חלק גדול מהקטגוריות המופיעות בדלפק הקדמי הן קטגוריות בעלות אופי של הסבר ועדכון שאינן מחייבות טיפול ארוך ולא תמיד מחייבות ביקורים בסניף.

לוח מס. 7: פניות לאבטלה, לפי סיבת הפירוט ב-F.D.

א ת ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף אבטלה	סוג שירות			
0.2	5.3	42.6	88	למסקהפנסהסה לחודש העתק פוליסה למס' חדש צילום מסמכים אחר	אישורים
0.6	2.6	20.9	40		
0.1	0.3	2.1	4		
0.6	2.5	20.4	39		
2.8	12.2	100.0	191	סה"כ	
0.2	0.6	5.6	10	הסבר חישוב גובה גמלה ברור חובות מועד תשלום מצב הטיפול זכאויות כללי גובה דמי אבטלה אחר	כירורים
-	0.2	1.7	3		
0.7	3.2	27.8	50		
0.8	3.3	28.9	52		
0.7	3.2	27.8	50		
0.1	0.5	4.4	8		
0.1	0.5	3.9	7		
2.7	11.5	100.0	180	סה"כ	
0.1	0.3	38.5	5	כתובת חשבון בנק פרטים משפיעים	שינויים
0.1	0.5	53.9	7		
-	0.1	7.7	1		
0.2	0.8	100.0	13	סה"כ	
6.5	28.1	92.2	438	תביעה וצרופיה תביעה למענק תביעה שנה 2 עבודה מועדפת אחר	מסירת תביעה לתובע
0.4	1.9	6.1	29		
-	0.1	0.4	2		
-	0.2	0.6	3		
-	0.2	0.6	3		
6.9	30.4	100.0	475	סה"כ	
8.8	38.1	95.1	595	תביעה וצרופיה תביעה למענק תביעה שנה 2 עבודה מועדפת	הגשת תביעה למוסד
0.4	1.6	4.0	25		
0.1	0.3	0.6	4		
-	0.1	0.3	2		
9.3	40.1	100.0	626	סה"כ	
0.3	1.5	32.4	23	ביוזמת המבוטח ביוזמת המוסד	השלמת פרטים
0.7	3.1	67.6	48		
1.0	4.6	100.0	71	סה"כ	
0.1	0.3	100.0	5	אחר	אחר
0.1	0.3	100.0	5	סה"כ	
23.0	100.0		1,561	אבטלה	סה"כ

5.3.4 הבטחת הכנסה (לוח מס. 8)

בענף זה בולטת במיוחד שכיחותן של קטגוריות האישור והבירורים המהווים כ-75% מסה"כ הפניות בדלפק הקדמי.

גם בענף זה פניה לקלבת האישור התלת-חודשי הוא הפופולרי ביותר (כ-85%) הנובע בחלקו מחודש דצמבר בו נערך הסקר. אך גם במשך השנה נדרש אישור זה בשיעור גבוה ע"י המבוטחים.

בתחום הבירורים, בירורי גובה התשלום (18%), בירורי הזכאות (28%) ובירורים כלליים (כ-17%) מהווים ביחד את רוב (כ-63%) הפניות בקטגוריה זו.

בקטגוריית השינויים הכתובת (כ-39%) ומקום התשלום (47%) מהווים את רוב הפניות לשינויים בדלפק הקדמי.

האישורים והשינויים שהזכרנו לעיל נראים כשינויים המצריכים טיפול קצר, גם על פי דעת המנהלים בסניף. יתכן שבעתיד יכולים להעשות דרך אמצעי קומוניקציה משופרים.

לוח מס. 8: פניות להבטחת הכנסה, לפי פירוט הסיבה נ-D.F.

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף הבטחת הכנסה	סוג שירות			
0.2	1.1	1.9	16	ביטוח רפואי גמלה שנתית פרוט תשלומים תלת-חודשי אחר	אישורים
0.8	3.4	6.2	52		
0.5	2.2	4.0	33		
10.5	46.7	84.7	710		
0.4	1.7	3.0	25		
12.3	55.0	100.0	836	סה"כ	
1.0	4.5	18.4	68	גובה התשלום ברור חוב נתוני ביטוח רפואי מקום תשלום ברורי זכאות הפסקת גמלה ברורים כלליים חוק בריאות אחר	בירורים
0.3	1.4	5.7	21		
0.4	1.8	7.6	28		
0.3	1.1	4.6	17		
1.5	6.9	28.2	104		
0.8	3.8	15.5	57		
0.9	4.0	16.5	61		
0.3	0.1	0.5	2		
0.2	0.7	3.0	11		
5.4	24.3	100.0	369		
0.2	0.9	38.9	14	כתובת מקום תשלום שינויים בעבודה אישורי מחלה הכנסות בהרכב המשפחה אחר	שינויים
0.3	1.1	47.2	17		
-	0.1	2.8	1		
-	0.1	2.8	1		
-	0.1	2.8	1		
-	0.1	2.8	1		
-	0.1	2.8	1		
-	0.1	2.8	1		
0.5	2.4	100.0	36	סה"כ	
-	0.1	25.0	1	חדשה חוזרת ביטוח רפואי	מסירת תביעה לתובע
-	0.1	50.0	2		
0.1	0.1	25.0	1		
0.1	0.3	100.0	4	סה"כ	
0.1	0.3	57.1	4	חדשה תקופתית אינפורמטיבית אחר	הגשת תביעה למוסד
-	0.1	14.3	1		
-	0.1	14.3	1		
-	0.1	14.3	1		
0.1	0.6	100.0	7	סה"כ	
1.0	4.4	26.0	67	כיוזמת המבוטח כיוזמת המוסד אחר	השלמת פרטים
2.8	12.4	72.9	188		
-	0.2	1.2	3		
3.8	17.0	100.0	258	סה"כ	
0.1	0.6	100.0	9	אחר	אחר
0.1	0.6	100.0	9	סה"כ	
22.4	100.0		1,519	הבטחת הכנסה	סה"כ

6. ממצאי קבלת קהל במחלקות הענפיות

גמלאות - שעור הפניות לפי ענף (לוח מס. 9)

מאחר ובחרנו להתייחס בהצגת הנתונים בארבעה ענפים מהגמלאות בקבלת הקהל בדלפק הקדמי, נתייחס גם בקבלת הקהל במחלקות לארבעת הענפים האלה (נ. כללית, זו"ש, אבטלה, הבטחת הכנסה) נתוספת "דמי - פגיעה" שהוא יחסית עתיר קהל במחלקות. מתברר שתמשת הענפים הנ"ל מהווים את רוב הפניות, כ-63%, במחלקות. גם בקטגוריית האישורים (64%), בירורים (68%) והשינויים (כ-64%) מהווים ענפים אלה את רוב הפניות במחלקות. לכן בדיקה ממוקדת בענפים אלה יתכן ותוכל לסייע בהכוונת הפעילויות במחלקות ותאפשר לבחון האם ישנן פעילויות שניתן להעבירן (לפחות מבחינה עקרונית) לדלפק הקדמי.

לוח מס. 9: פניות לגמלאות במחלקות, לפי ענף וסיבה

ענף	סך הכל	אישורים	בירורים	שינויים	מסירת תביעה לתובע	הגשת תביעה למוסד	השלמת פרטים	אחר
סה"כ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
פעולות איבה	3.8	11.1	2.0	-	-	4.5	1.8	7.6
סיעוד	2.7	3.7	1.6	-	3.4	4.3	0.8	1.1
מזונות	5.3	5.6	7.5	7.0	0.2	3.5	5.6	-
ילדים	7.3	1.3	5.4	25.5	5.6	10.6	0.8	6.5
ניידות	2.8	4.7	2.1	0.7	5.1	2.3	5.8	-
נכות מעבודה	3.1	5.3	4.7	1.1	2.2	1.0	1.4	4.4
נ. כללית/שק"מ/ילדן	13.2	28.9	12.8	20.3	11.2	8.1	3.2	12.0
דמי פגיעה	9.7	8.2	8.3	6.3	11.4	10.0	22.9	8.7
אמהות	4.5	1.8	2.6	0.7	7.8	8.7	0.2	4.4
זו"ש	14.9	14.7	14.8	16.1	13.3	14.9	16.9	10.9
אבטלה	5.9	5.0	8.2	11.8	9.4	3.1	0.6	-
הבטחת הכנסה	20.1	7.9	25.1	9.4	15.8	18.1	38.6	38.0
בש"מ	6.7	2.0	5.0	1.3	14.5	11.1	1.4	6.5

גבייה - שעור הפניות בגבייה (לוח מס. 9.1, 9.2)

בסניף ירושלים רוב הפונים (כ-90%) מתקבלים במחלקות (מתוך כ-2800 פניות במשך הסקר), לעומת פחות מ-10% המקבלים טיפול ב-F.O. לכן כדאי לבחון ולנתח את הפניות במחלקות (לוח מס. 9.1) בנושאי הגבייה.

מתברר שגל"ש מהווה את רוב הפניות (כ-73%) בנושאי הגבייה. בנושא הפניות לאישורים מתברר שכמעט כל הפניות (כ-96%) הם בגל"ש, בבירורים הפניות מתחלקות ביתס שוה בין הגל"ש (כ-33%), המעסיקים (כ-36%) ובכספים (כ-30%). בטור השינויים שוב בולט השעור הגבוה (כ-85%) של פניות בנושא גל"ש וכן גם בנושא טפסים (כ-71%).

קבוצת נתונים נוספת שנציג להלן (לוח מס. 9.2) מציג את הנתונים בכל קבוצה (גל"ש, מעסיקים וכספים) את שעור הפניות היחסי בנושאים השונים.

לוח מס. 9.1: פניות לגבייה במחלקות, לפי סיבה

קבוצת טיפול	סה"כ	אישורים	בירורים	שינויים	טפסים	הסדרים	עריכת מצב חשבון	תלונות	קבלת כספים	ביצוע תשלום	אחר
סה"כ גבייה	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
לא שכירים	73.3	95.5	33.3	84.5	71.0	100.0	49.1	-	-	-	89.0
מעסיקים	23.4	3.7	36.1	15.5	29.0	-	50.9	100.0	-	-	10.0
כספים	3.3	0.8	30.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	1.0

לוח מס. 9.2: פניות לגבייה במחלקות, לפי סיבה

קבוצת טיפול	סה"כ	אישורים	בירורים	שינויים	טפסים	הסדרים	עריכת מצב חשבון	תלונות	קבלת כספים	ביצוע תשלום	אחר
סה"כ גבייה	100.0	5.1	7.9	23.3	17.0	16.6	21.4	-	-	-	7.6
לא שכירים	100.0	6.6	3.6	26.9	16.5	22.6	14.3	-	-	-	9.2
מעסיקים	100.0	-	12.3	15.5	21.1	-	46.7	1.0	-	-	3.2
כספים	100.0	6.0	76.1	-	-	-	-	-	6.0	9.5	2.5

- משקלן היחסי של הקטגוריות לפי ענף (לוח מס. 10)

הלוח שלהלן (לוח מס. 10), מציג את הנתונים המאפשרים מבט על משקלן היחסי של הקטגוריות השונות הניתנות כשרות במחלקות לפי ענף.

לוח מס. 10: פניות לגמלאות במחלקות, לפי ענף ושיעור הסיבה (אחוזים)

ענף	סך הכל	אישורים	בירורים	שינויים	מסירת תביעה לתובע	הגשת תביעה למוסד	השלמת פרטים	אחר
סה"כ	100.0	13.2	37.4	5.1	6.6	31.1	5.6	1.0
פעולות איכה	100.0	38.5	20.0	-	-	36.8	2.7	2.1
סיעוד	100.0	18.1	22.2	-	8.2	49.4	1.7	0.4
מזונות	100.0	13.9	52.8	6.7	0.2	20.4	5.9	-
ילדים	100.0	2.3	28.0	18.0	5.1	45.2	0.6	0.9
ניידות	100.0	21.9	27.5	1.2	12.0	25.9	11.6	-
נכות מעבודה	100.0	22.2	57.0	1.8	4.7	10.4	2.5	1.4
נ.כללית/שר"מ/ילדן	100.0	28.9	36.2	7.9	5.6	19.1	1.4	0.9
דמי פגיעה	100.0	11.2	31.9	3.3	7.7	31.9	13.1	0.9
אמהות	100.0	5.2	21.6	0.7	11.4	59.8	0.3	1.0
זו"ש	100.0	13.0	37.3	5.6	5.9	31.2	6.3	1.0
אבטלה	100.0	11.1	51.6	10.2	10.4	16.2	0.6	-
הבטחת הכנסה	100.0	5.2	46.7	2.4	5.2	28.0	10.7	2.0
בש"מ	100.0	4.0	27.7	1.0	14.1	51.1	1.2	1.0

מהנתונים המוצגים לעיל נתיחס שוב לחמשת הענפים עתירי קהל (נ. כללית, דמי פגיעה, זו"ש, אבטלה, הבטחת הכנסה). מהנתונים ניתן לראות שבענף נ. כללית שקטגורית "האישורים" כ-29%, קטגורית "הבירורים" כ-36% וקטגורית "השינויים" כ-8% מהווים ביחד את רוב הפניות כ-73% בענף זה.

גם בענפים האחרים שהזכרנו לעיל, פניות רבות הן בנושא האישורים הבירורים והשינויים. לדוגמא ב"דמי-פגיעה" כ-46% מהפניות הן בנושאים הנ"ל (האישורים, הבירורים והשינויים)

ב"זוש" כ-56%

ב"אבטלה" כ-56%

ב. הבטחת הכנסה כ-54%

מתברר מנתונים אלה שפעילויות שממבט ראשון נראות כמתאימות לטיפול בדלפק הקדמי מטופלות במחלקות. כדי שנוכל לדון בזה נצטרך לבחון יותר עומק את הפעילויות ברמת פירוט גדולה יותר. בהמשך נבדוק מהן התת-פעילויות של האישורים הבירורים והשינויים המטופלים במחלקות, (ההסבר ללוחות ולטורים שלהלן דומה להסבר שניתן לטורים בנושא הדלפק הקדמי).

פניות לנכות כללית - מחלקות (לוח מס. 11)

ענף נ. כללית מהווה כ-13% (לוח מס. 9) מסה"כ הפניות לגמלאות במחלקות. כאמור לעיל מעניין לבדוק מספר פעילויות ברמת פירוט גבוהה יותר כדי לעמוד על הפעילויות הנעשית במחלקות בענף זה ובענפים אחרים.

לוח מס. 11: פניות נ. כללית/שר"מ/ילדן במחלקות, לפי פירוט הסיבה

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף נ. כללית/שר"מ	סוג שירות			
0.4	4.0	13.8	47	חודשי	אישורים
1.7	16.9	58.7	200	תלת-חודשי	
0.2	2.0	7.0	24	ביטוח רפואי	
0.1	0.6	2.1	7	שנתי	
-	0.3	1.2	4	לעולים	
0.4	3.7	12.9	44	נכות רפואית	
0.1	1.2	4.1	14	הנחה לטלפון	
-	0.1	0.3	1	אחר	
2.9	28.9	100.0	341	סה"כ	
0.1	0.9	2.3	10	פוליסות	בירורים
0.1	0.9	2.3	10	דחיות	
-	0.3	0.7	3	תלונות	
0.1	0.9	2.6	11	בקשה למפרעה/מקדמה	
1.9	18.4	50.7	217	מצב התביעה	
0.2	2.0	5.4	23	מועד ועדה/שינוי	
0.2	2.4	6.5	28	תשלום והרכב קצבה	
0.6	5.9	16.4	70	חוק כריאות	
0.2	2.1	5.8	25	זכויות	
0.3	2.6	7.2	31	חובות	
3.7	36.2	100.0	428	סה"כ	
0.2	1.9	23.7	22	כתובת	שינויים
0.2	2.2	28.0	26	חשבון בנק	
0.1	1.4	17.2	16	ילד	
-	0.4	5.4	5	מצב משפחתי	
0.1	0.5	6.5	6	הכנסות	
-	0.3	3.2	3	חלוקת קצבה	
-	0.1	1.1	1	יציאה מאשפוז	
0.1	0.8	9.7	9	הגשת ערר על החלטה	
-	0.4	5.4	5	פטירה	
0.7	7.9	100.0	93	סה"כ	

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף נ. כללית/שר"מ	סוג שירות			
0.3	3.1	54.6	36	חדשה לנכות	מסירת תביעה לתובע
0.1	0.4	7.6	5	חדשה לשר"מ	
-	0.3	4.6	3	חדשה לפעוט	
-	0.3	6.1	4	חדשה לילדן	
-	0.2	3.0	2	חוזרת לנכות	
-	0.1	1.5	1	חוזרת לשר"מ	
-	0.2	3.0	2	חוזרת לילדן	
-	0.4	7.6	5	החמרת מצב נכות	
-	0.2	3.0	2	החמרת מצב שר"מ	
0.1	0.5	9.1	6	תביעה לביטוח רפואי	
0.5	5.6	100.0	66	סה"כ	
1.0	10.1	52.7	119	חדשה לנכות	הגשת תביעה למוסד
0.2	1.6	8.4	19	חדשה לשר"מ	
-	0.4	2.2	5	חדשה לפעוט	
0.1	0.5	2.7	6	חדשה לילדן	
0.1	1.4	7.1	16	חוזרת לנכות	
-	0.3	1.3	3	חוזרת לשר"מ	
-	0.4	2.2	5	חוזרת לילדן	
0.2	1.9	10.2	23	החמרת מצב נכות	
0.1	0.7	3.9	9	החמרת מצב שר"מ	
-	0.2	0.9	2	החמרת מצב ילדן	
0.2	1.6	8.4	19	תביעה לביטוח רפואי	
1.9	19.1	100.0	226	סה"כ	
0.1	0.6	43.8	7	ביוזמת המבוטח	השלמת פרטים
0.1	0.6	43.8	7	ביוזמת המוסד	
-	0.2	12.5	2	אחר	
0.1	1.4	100.0	16	סה"כ	
0.1	0.9	100.0	11	אחר	אחר
0.1	0.9	100.0	11	סה"כ	
10.2	100.0		1,181	נ. כללית/שר"מ/ילדן	סה"כ

מהנתונים המוצגים בלוח הנ"ל (לוח מס' 11) ניתן לציין מס' נתונים בולטים בעיקר כאלה שנראים כ"טיפולים קצרי-זמן". בקטגוריית "האישורים" בולט במיוחד נושא האישורים החודשי כ-14%, והתלת-חודשי כ-58%, ז"א כ-72% הם פניות לבקשות אישורים.

בנושא ה"כירורים" כירור "מצב תביעה" מהווה כ-51% מסה"כ הפניות בנושא הכירורים.

בנושא ה"שינויים" שינוי כתובת כ-23%, שינוי מס' חשבון בנק כ-28% יחד הם מהווים כ-51% מסה"כ הפניות בתחום ה"שינויים".

מהנתונים שציינו כאן התעכבנו בעיקר על מספר נושאים שעל פניהם נראים כטיפולים שניתן לטפל בהם או לפחות בחלקם בדלפק הקדמי.

פניות ל"דמי-פגיעה" - מחלקות (לוח מס. 12)

לענף זה ישנו שעור פניות גבוה יחסית (כ-10%) (לוח מס. 9.1) במשקל סך כל הפניות במחלקות, לעומת שעור נמוך יחסית של פניות כדלפק הקדמי (כ-6%). כנראה שהסיבה נעוצה באופי הפעילויות בענף זה המצריך טיפול אישי וממושך יותר, בכל אופן כדאי לבדוק את פירוט הפעילויות בענף.

אם נתיחס שוב לשלשת הקטגוריות שנראות באופן יחסי כטיפולים קצרים, מתברר שבנושא ה"אישורים", אישור על "הכרה בתאונה" הוא כ-55%, אישור על "גובה דמי-פגיעה" כ-31% וביחד הם מהווים כ-86% מסך הפניות לאישורים בענף זה.

בנושא ה"כירורים", בירור ל"מצב תביעה" הוא בשעור גבוה מאוד, כ-65% מסך הפניות.

בנושא "השינויים" כדאי לציין את השעור הגבוה של שינוי "חשבון בנק" שהוא כ-66% וכן "שינוי כתובת" כ-7%. ביחד פניות לשינויים אלה ה-כ-73% ומהווים את רוב הפניות לשינויים.

יתכן שיש צורך בבדיקה פרטנית של אופי הפעילות הנעשית כאשורים בכירורים ובשינויים ולבדוק אלו מהן ניתן לכצע בדלפק הקדמי.

לוח מס. 12: פניות לדמי פגיעה במחלקות, לפי פירוט הסיבה

א ת ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף דמי פגיעה	סוג שירות			
0.5	6.1	54.6	53	הכרה בתאונה על גובה דמי פגיעה תקופות ששולמו לטיפול שיניים אחר	אישורים
0.3	3.5	30.9	30		
0.1	0.8	7.2	7		
-	0.4	3.1	3		
-	0.5	4.1	4		
0.9	11.2	100.0	97	סה"כ	
1.6	20.7	64.9	180	מצב התביעה גובה התשלום מעביד מורשה צילום מסמכים אחר	בירורים
0.2	3.2	10.1	28		
-	0.4	1.1	3		
0.3	3.9	12.3	34		
0.3	3.7	11.6	32		
2.4	31.9	100.0	277	סה"כ	
-	0.2	6.9	2	כתובת חשבון בנק אחזנים לבסיס	שינויים
0.2	2.2	65.5	19		
-	0.5	13.8	4		
0.2	3.4	100.0	29	סה"כ	
0.5	6.9	89.6	60	דמי פגיעה למתנדב תעודות רפואיות אחר	מסירת תביעה לתובע
-	0.4	4.5	3		
-	0.2	3.0	2		
-	0.2	3.0	2		
0.5	7.7	100.0	67	סה"כ	
1.8	23.4	73.3	203	דמי פגיעה למתנדב תאונה אישית תעודות רפואיות אחר	הגשת תביעה למוסד
-	0.1	0.4	1		
0.1	1.6	5.1	14		
0.4	5.2	16.3	45		
0.1	1.6	5.1	14		
2.4	31.9	100.0	277	סה"כ	
0.3	4.3	32.5	37	ביוזמת המבוטח ביוזמת המוסד אחר	השלמת פרטים
0.6	8.8	66.7	76		
-	0.1	0.9	1		
0.9	13.2	100.0	114	סה"כ	
0.1	0.9	100.0	8	אחר	אחר
0.1	0.9	100.0	8	סה"כ	
7.5	100.0		869	דמי פגיעה	סה"כ

פניות לזו"ש - מחלקות (לוח מס. 13)

ענף זו"ש מהווה כ-5% (לוח מס. 9.1) מסך הפניות לגמלאות במחלקות.

ממבט ראשון עולה כי "האשורים" ו"הברורים" מהווים ביחד כ-50% מסה"כ הפניות בענף זה.

כאשר ננסה לכדוק ברמת פירוט גבוהה יותר, ניתן להבחין שב"אישורים" האישור החודשי (כ-18%) והאישור התלת-חודשי (כ-62%) מהווים ביחד את מירב (כ-80%) הפונים לאישורים (עדיין יש לזכור את ההסתייגות שהסקר נערך בסוף שנה בחודש דצמבר).

כנושא ה"כירורים" ניתן לראות שמידע שעל פניו נראה כמידע ראשוני כמו "מצב טיפול" של התביעה מהווה כשליש (32%) מהפניות המופנית לברורים בענף זו"ש.

כנושא ה"שינויים" אם נתמקד בטיפולים הפשוטים יותר כמו "שינוי כתובת" (כ-42%) ו"שינוי חשבון בנק" (כ-32%) מהווים ביחד חלק גדול (כ-74%) של הפונים ל"שינויים" בזו"ש.

כמו כן כדאי לציין את מסירת התביעה לתובע, ב"קצבת זקנה" הוא כמחצית (כ-52%) מהפונים בנושא מסירת תביעה לתובע, כאשר נושא הגשת התביעה מהווה בסך הכל כ-31% מסך כל הפניות לענף זו"ש במחלקה.

לוח מס. 13: פניות לזו"ש במחלקות, לפי פירוט הסיבה

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף זו"ש	סוג שירות			
0.3	0.3	17.9	31	חודשי	אישורים
0.9	0.9	61.9	107	תלת-חודשי	
0.1	0.1	3.5	6	שנתי	
-	-	2.3	4	רב שנתי	
0.2	0.2	14.5	25	ביטוח רפואי	
1.5	1.5	100.0	173	סה"כ	
1.4	1.4	32.2	160	מצב הטיפול	בירורים
0.9	0.9	21.1	105	זכאות לקצבת זקנה	
0.1	0.1	2.2	11	זכאות לוותק	
0.1	0.1	2.4	12	זכאות לדחיית קצבה	
0.7	0.7	15.7	78	זכאות להשלמת הכנסה	
0.1	0.1	3.0	15	זכאות למענק פטירה	
0.1	0.1	2.0	10	זכאות לתוספת תלויים	
0.4	0.4	9.1	45	חוק בריאות	
-	-	0.4	2	חובות	
-	-	0.8	4	זכאות לדמי מחיה	
-	-	0.2	1	זכאות למענק נישואין	
-	-	0.2	1	זכאות למענק פקיעה	
0.1	0.1	1.4	7	גמלת כפל	
0.1	0.1	3.0	15	מועד תשלום	
0.3	0.3	5.8	29	גובה קצבה	
-	-	0.4	2	אחר	
4.3	4.3	100.0	497	סה"כ	
0.3	0.3	41.9	31	כתובת	שינויים
0.2	0.2	32.4	24	חשבון בנק	
0.1	0.1	18.9	14	ביטוח רפואי	
-	-	4.1	3	שינוי סוג מובטל	
-	-	2.7	2	אחר	
0.6	0.6	100.0	74	סה"כ	
0.4	0.4	51.3	40	לקצבת זקנה	מסירת תביעה לתובע
0.1	0.1	7.7	6	לקצבת שאירים	
-	-	6.4	5	להבטחת הכנסה	
0.1	0.1	11.5	9	להשלמת הכנסה	
-	-	3.9	3	לחידוש קצבת זקנה	
-	-	1.3	1	לדמי מחיה	
-	-	1.3	1	למענק פטירה	
-	-	3.9	3	לדמי קבורה	
-	-	1.3	1	לתוספת בעד תלוי	
0.1	0.1	11.5	9	לביטוח רפואי	
0.7	0.7	100.0	78	סה"כ	

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף זו"ש	סוג שירות			
1.9	16.1	51.6	214	לקצבת זקנה	הגשת תביעה למוסד
0.3	2.4	7.7	32	לקצבת שאירים	
0.2	2.1	6.8	28	להבטחת הכנסה	
0.7	6.4	20.5	85	להשלמת הכנסה	
0.1	0.9	2.9	12	להידוש קצבת זקנה	
0.1	0.5	1.5	6	להידוש קצבת שאירים	
0.1	0.6	1.9	8	לדמי מחיה	
0.1	0.5	1.5	6	למענק פטירה	
-	0.3	1.0	4	ליתרת קצבה	
-	0.2	0.5	2	לדמי קבורה	
-	0.3	1.0	4	לתוספת בעד תלוי	
-	0.2	0.5	2	למענק נישואין	
-	0.1	0.2	1	להקדמת זכאות	
0.1	0.8	2.7	11	לביטוח רפואי	
3.6	31.2	100.0	415	סה"כ	
0.4	3.3	52.4	44	ביוזמת המבוטח	השלמת פרטים
0.4	3.0	47.6	40	ביוזמת המוסד	
0.8	6.3	100.0	84	סה"כ	
0.1	0.8	100.0	10	אחר	אחר
0.1	0.8	100.0	10	סה"כ	
11.5	100.0		1,331	זו"ש	סה"כ

פניות לאבטלה - מחלקה (לוח מס. 14)

מהווה כ-6% מסך הפניות לגמלאות במחלקות (לוח מס. 9.1), ענף אבטלה מבדיקת הנתונים ענף אבטלה ברמת פירוט גדולה יותר נתמקד גם כאן בפעולות בעלות שעור גבוה של פניות וכן פעולות הנראות פשוטות ומצריכת טיפול קצר בזמן.

לוח מס. 14: פניות לאבטלה במחלקות, לפי פירוט הסיבה

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף אבטלה	סוג שירות			
0.3	6.0	54.2	32	למס הכנסה העתק פוליסה לתודש העתק פוליסה למס' חוד צילום מסמכים	אישורים
0.1	1.9	16.9	10		
-	0.9	8.5	5		
0.1	2.3	20.3	12		
0.5	11.1	100.0	59	סה"כ	
0.6	13.2	25.6	70	הסבר חישוב גובה גמלה ברור חובות מועד תשלום מצב הטיפול זכאויות כללי גובה דמי לידה אחר	בירורים
0.3	7.2	13.9	38		
0.8	16.6	32.1	88		
0.3	5.7	10.9	30		
0.3	6.8	13.1	36		
0.1	2.1	4.0	11		
-	0.2	0.4	1		
2.4	51.6	100.0	274	סה"כ	
0.1	3.0	29.6	16	כתובת חשבון בנק פרטים דמוגרפיים פרטים משפיעים	שינויים
0.3	6.6	64.8	35		
-	0.2	1.9	1		
-	0.4	3.7	2		
0.4	10.2	100.0	54	סה"כ	
0.4	8.5	81.8	45	תביעה וצרופיה תביעה למענק עבודה מועדפת	מסירת תביעה לתובע
0.1	1.7	16.4	9		
-	0.2	1.8	1		
0.5	10.4	100.0	55	סה"כ	
0.6	12.4	76.7	66	תביעה וצרופיה תביעה למענק תביעה שנה 2	הגשת תביעה למוסד
0.2	3.2	19.8	17		
-	0.6	3.5	3		
0.8	16.2	100.0	86	סה"כ	
-	0.2	33.3	1	כיוזמת המבוטח כיוזמת המוסד	השלמת פרטים
-	0.4	66.7	2		
-	0.6	100.0	3	סה"כ	
4.6	100.0		531	אבטלה	סה"כ

כנושא האישורים מיד בולט לעין השעור הגבוה של פניות לאישור למס הכנסה (כ-54%) מתוך סך כל הפניות לאישורים בענף זה.

בנושא "הבירורים" נתמקד בשני נושאים המצריכים טיפול קצר כמו "מועד תשלום" המהווה כשליש (32%) מהפניות לבירורים, ו"מצב טיפול" שהוא כ-11% מהפניות לבירורים. ביחד הם מהווים קרוב למחצית (43%) מהפונים בנושא הבירורים. כמו כן יש לציין ש"הבירורים" מהווים כמחצית (כ-52%) מסך הפניות לענף אבטלה במחלקה.

בנושא ה"שינויים" שוב בולט נושא "שינוי הכתובת (כ-30%) ו"שינוי תשכון בנק" שהוא כ-65%. שינויים אלה הם מירב הפניות לשינויים (95%) בענף זה.

כן יש לציין את השעור הגבוה בנושא מסירת תביעה לתובע כמה שמצויין "תביעה וצרופיה" המהווה את רוב הפניות, כ-82%, בנושא "מסירת התביעה לתובע".

פניות להבטחת הכנסה - מתלקה (לוח מס. 15)

ענף הבטחת הכנסה, מבחינת היקף הפניות, מהווה כ-20% (לוח מס. 9.1) מסך הפניות לגמלאות במחלקות השונות.

מהלוח שלהלן נדגיש מספר נתונים שמאפיינים את הפעילויות המבוצעות במחלקה, ע"י פקידי התביעות בענף זה.

בנושא ה"אישורים" ממשיך גם כאן האישור "התלת-חודשי" לבלוט בהיקפו. יותר ממחצית (כ-58%) הפונים לאישורים, מבקשים אישור תלת-חודשי.

לגבי נושא ה"בירורים" בולט במיוחד בירור בנושא "הזכאות" שהוא קצת יותר ממחצית (כ-52%) הפונים בנושא הבירורים, כדאי היה לבדוק האם כל הפניות הללו צריכות להעשות רק במחלקה או שלפחות חלקית יכולות להתברר בדלפק הקדמי.

בנושא ה"שינויים" נתמקד שוב בנושא "שינוי כתובת" (כ-21%) ובשינוי "מקום תשלום" (כ-23%), שני משתנים אלו מהווים כ-44% מסך הפניות לשינויים, נראה לנו שכדאי לתת את הדעת לנושאים אלו ולכדוק האם ניתן לאפיינו כטיפולים המתאימים לדלפק הקדמי.

לוח מס. 15: פניות להבטחת הכנסה במחלקות, לפי פירוט הסיבה

א ח ו ז י ם			מספר פניות	פירוט	סיבת הפנייה
סך סל שירותים	ענף הבטחת הכנסה	סוג שירות			
0.1	0.6	10.8	10	ביטוח רפואי גימלה שנתית פרוט תשלומים תלת חודשי	אישורים
-	0.3	5.4	5		
0.2	1.3	25.8	24		
0.5	3.0	58.1	54		
0.8	5.2	100.0	93	סה"כ	
1.0	4.7	13.8	116	גובה התשלום ברור חוב נתוני ביטוח רפואי מקום התשלום ברורי זכאות הפסקת גימלה ברורים כלליים חוק בריאות	בירורים
0.4	2.5	5.4	45		
0.1	0.5	1.1	9		
-	0.2	0.4	3		
3.8	24.4	52.1	438		
0.8	4.9	10.6	89		
1.1	6.8	14.5	122		
0.2	1.0	2.1	18		
7.3	46.7	100.0	840	סה"כ	
0.1	0.5	20.9	9	כתובת מקום תשלום שינויים הקשורים לעבו דמוגרפיים אישורי מחלה הכנסות נהרכב המשפחה אחר	שינויים
0.1	0.6	23.3	10		
0.1	0.4	18.6	8		
-	0.1	4.7	2		
0.1	0.4	16.3	7		
-	0.2	9.3	4		
-	0.1	4.7	2		
-	0.1	2.3	1		
0.4	2.4	100.0	43	סה"כ	
0.3	1.9	36.6	34	חדשה חוזרת תקופתית אינפורמטיבית ביטוח רפואי	מסירת תביעה לתובע
0.1	0.7	13.9	13		
0.3	1.9	37.6	35		
0.1	0.6	10.8	10		
-	0.1	1.1	1		
0.8	5.2	100.0	93	סה"כ	
1.6	9.9	35.6	179	חדשה חוזרת תקופתית אינפורמטיבית ביטוח רפואי אחר	הגשת תביעה למוסד
1.0	6.5	23.1	116		
1.5	9.7	34.8	175		
0.2	1.6	5.6	28		
-	0.2	0.6	3		
-	0.1	0.4	2		
4.3	28.0	100.0	503	סה"כ	
0.7	4.6	42.7	82	ביוזמת המבוטח ביוזמת המוסד	השלמת פרטים
0.9	6.1	57.3	110		
1.6	10.7	100.0	192	סה"כ	אחר
0.3	1.9	100.0	35	אחר	
0.3	1.9	100.0	35	סה"כ	
15.5	100.0		1,799	הבטחת הכנסה	סה"כ

סקר נערך במסגרת המטרה הכוללת של שיפור השרות לקהל בסניפי המוסד. לשם כך היה צורך להציג מצב קיים של הפעילויות הקיימות, כשהדגש הוא על ההפרדה בין סל-שרותים הניתן במחלקות וסל-שרותים הניתן בדלפק-הקדמי.

ממצאים עיקריים

- מתברר שלסניף ירושלים מגיעים כ-1,500 פונים ליום (בימי קבלת קהל) 63% מהפונים מגיעים למחלקות וכ-37% מגיעים לטיפול בדלפק הקדמי.

- כאשר מתבוננים במשקלם היחסי של הענפים השונים ניתן לציין שהענפים זו"ש, הבטחת הכנסה, אבטלה נכות כללית וגל"ש, מקבלים את רוב הפניות וביחד הם מהווים כ-70% מכלל הפניות לסניף. לכן כאשר מדובר בהצעות לפתרון, יתכן ויש צורך למקד את הטיפול הראשוני בענפים אלו.

- בניתוח הממצאים של סל-השרותים התרכזנו בענפים "עתירי - קהל" לכן נזכיר מספר ממצאים בולטים של ענפים אלו:

דלפק קדמי

ענף נכות כללית שעור האישורים (89%) והבירורים (4%) ביחד הם מהווים 93% מהפניות.

זו"ש - האישורים (93%), השינויים (4%) והבירורים (1%), מהווים 98% מסה"כ הפניות לדלפק הקדמי בענף זה.

אבטלה - הגשת תביעה (40%), מסירת תביעה לתובע (30%), אישורים (12%), ובירורים (12%), מהווים ביחד 94% מהסה"כ הפניות לדלפק הקדמי לענף אבטלה.

הבטחת הכנסה האישורים (55%) והבירורים (24%) מהווים ביחד 79% מסה"כ הפניות להבטחת הכנסה, בדלפק הקדמי.

מהנתונים לעיל ניתן להסיק שהאישורים והבירורים מהווים נושאים כבדי משקל בפניות לדלפק הקדמי. לכן יש צורך להקדיש לכך מחשבה ולבדוק האם ניתן לצמצם את הפניות לסניף בנושאים אלו, ע"י שימוש באמצעי תקשורת חילופיים (טלפון וכו').

מחלקות - הענפים

קבלת הקהל במחלקות שונה עקרונית מקבלת הקהל בדלפק הקדמי. המאפיין את הפניות לענפים במחלקות הוא בעיקר הטיפול הממושך והאישי ולכן מופנה המכוטח למחלקות.

מהנתונים שנאספו בסקר נתמקד שוב במספר ענפים שהם "עתירי-קהל" במחלקות, ונבדוק האם ישנן פעולות הנעשות במחלקות שמתאימות אולי לדלפק הקדמי.

נכות כללית - מתברר שגם במחלקות, הפניות לבירורים (30%) ולאישורים (29%) מהוים חלק גדול של הפניות, 65%. מכאן שיש צורך לקשטב. האם ישנם חלק מהטיפולים במחלקות המתאימים לטיפול בדלפק

דמי פגיעה - גם בנושא זה מתברר שהאישורים (11%) והבירורים (32%) מהווים שעור גבוה של פניות למחלקות.

זו"ש - בענף זו"ש האישורים (13%), הבירורים (37%) ומסירת תביעה לתובע (31%), בסה"כ 81% מהפניות, מתרכזים בנושאים אלו. גם כאן יש צורך במחשבה ובדיון האם ניתן להעביר חלק מהפעילויות המתאימות לדלפק הקדמי.

אבטלה - האישורים (11%), הבירורים (52%) ומסירת תביעה (10%) מהווים את רובי הפניות למחלקה, 73%.

הבטחת הכנסה - האישורים (5%), והבירורים (47%) מהווים גם בענף זה לפחות מחצית (52%) מסה"כ הפונים למחלקות.

מהאמור לעיל, לגבי קבלת הקהל במחלקות הענפים השונים, התמקדנו בעיקר בנושאים (אישורים, בירורים, מסירת תביעה לתובע) שנראים כנושאים, שלפחות לגבי חלקם, ניתן לטפל בדלפק הקדמי.

מתהליכי העבודה בסניף ומשיחות עם מנהל סניף י-ם ומנהל מחלקת הגמלאות התבררו לנו מספר דברים בנושא קבלת הקהל במחלקות.

1. כמידה ונוצר לחץ של קהל בדלפק הקדמי מופנים מבוטחים למחלקות למרות שאופי הפנייה מתאים לטיפול בדלפק הקדמי.

2. למרות שממכת ראשון ניתן לחשוב שטיפולים כמו "בירור מועד

תשלום" או "אישור תלת-חודשי" ניתנים לטיפול בדלפק הקדמי, הם מופנים לטיפול במחלקות, מאחר וחלקם דורש טיפול ממושך יותר כמו הוצאת התיק וכדומה.

3. למרות האמור לעיל חלק מהטיפולים הניתנים במחלקות בכל זאת מתאימים באופיים לטיפול בדלפק הקדמי ומחייבים חשיבה ותכנון נוסף.

נושא נוסף הוא הגבייה, במשך ימי הסקר בסניף י-ם כמעט ולא ניתן שרות בנושאי הגבייה בדלפק-הקדמי. נראה לפחות שלפחות חלק מהטיפולים ניתן לבצע גם בדלפק-הקדמי. על כך יש צורך בדיון עם אנשי הגבייה מהמשרד הראשי ומהסניפים.

לפני ביצוע סקרים נוספים המתוכננים בסניפים אחרים יש לזכור מספר מגבלות שהתעוררו במשך ימי הסקר.

מדידת זמנים - מדידת "זמן טיפול" היתה בעיתית הן בדלפק הקדמי (ממוחשב), והן במחלקות שם נאספו הנתונים ידנית.

מאחר ומדידת זמן היא חיונית יש צורך להשקיע בהדרכה ובשכנוע זמן רב, כדי שהנתונים יהיו אמינים ומדוייקים.

הרחבת סל-השרותים בדלפק הקדמי - רעיון שיש צורך להשקיע בו מחשבה, תוך הבאה בחשבון של הצורך בשמירה על איזון בקבלת הקהל בין הדלפק הקדמי למחלקות. כמו כן יש לזכור שישנם אילוצים מקומיים הן פיזיים והן תוכניים שיש להתחשב בהם.

איסוף הנתונים - בסקרים הבאים כדאי לשאוף לכך שהנתונים יאספו במערכת הממוחשבת הקיימת. לכן יש צורך במעורבות ענ"א לשיפורים טכנולוגיים. לדעתנו הדבר יאפשר מאוחר יותר פעילות שגרתית של איסוף הנתונים ובכך נסייע למנהלי הסניפים שליטה שוטפת בלחצים המשתנים ותתאפשר הצגת נתונים בזמן אמת.

אנו מקווים שהסקר והצגת הנתונים הם צעד ראשון במטרה הגדולה של שיפור השירות לקהל.

ניתן להזמין פרסומים במוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון,
שר' ויצמן 13, ירושלים 91909, טל. (02)709579
