



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

**ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות
2000**

מאת: אבנר שרף

ירושלים, אייר תשס"א, מאי 2001

הקדמה

מינהל המחקר והתכנון מגיש פרסום מקיף על פעולות האגף לחקירות של המוסד לביטוח לאומי. בפרסום זה נתונים על מספר החקירות בשנת 2000 בהשוואה לשנים קודמות לפי ענפי הביטוח הלאומי, ולפי סניפי המוסד. בפרסום הנתונים בחוברת זו, יש ביטוי לשקיפות פעילותו של המוסד בפני הציבור.

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

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

תודתי למר אבנר שרף, ממינהל המחקר והתכנון, אשר ריכז וניתח את הממצאים בפרסום זה. כמו כן ברצוני להודות למר אלכסנדר גאליה ממחלקת המתודות של המנהל התכנון על עזרתו הרבה בעיבוד הנתונים, לגב' מיה עורב-הטל על העריכה הלשונית ולגב' אוראל אבוטבול על עבודתה המסורה בהדפסת הפרסום.

לאה אחדות

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	ממצאים עיקריים
2	פעולות אגף החקירות בשנת 2000
8	מבצעים מיוחדים שעשה אגף החקירות בשנת 2000
9	לוחות

ממצאים עיקריים

בראשית שנת 2000 החל אגף החקירות עם מלאי של 8.9 אלף תיקי חקירה בשלבי חקירה שונים. במהלך השנה נוספו אליהם עוד 51.7 אלף תיקים חדשים, מתוכם הקרן חוקרי המוסד 49 אלף תיקים (גידול של 9.4% לעומת אשתקד), ועוד 2.8 אלף תיקים הוחזרו על ידי החוקרים ללא חקירה.

משקל החקירות בהבטחת הכנסה היה בשנה זו 28.6% מכלל החקירות, בנפגעי עבודה - 30.0%, ובאבטלה - 15.6%.

מספר פעולות החקירה, הכוללות ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות שבוצעו בתיקים היה השנה 134.7 אלף, ומספר האנשים שנחקרו כ-55.9 אלף איש.

אגף החקירות פעל לתאם ולהפעיל את החוקרים בכל הקשור בהתרחבות מספר החקירות, תוך הקצאת אמצעים לכך, וכן פעל להידוק שיתוף הפעולה עם פקידי התביעות בסניפים.

בשנת 2000 ערך אגף החקירות גם מבצעים שונים בעקבות מידע מודיעיני שהצטבר בענפי הגמלאות.

פעולות אגף החקירות בשנת 2000

כללי

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

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

דו"ח זה – שמכין מדי שנה מינהל המחקר והתכנון - מתבסס על נתונים שהתקבלו ממערכת ממוחשבת שבמסגרתה מדווחים החוקרים על פעולותיהם. מערכת זו מעמידה לרשות האגף ולרשות החוקרים כלי ניהולי חשוב ביותר, המאפשר מעקב שוטף אחר העבודה בסניפים על כדי לקבוע סדר עדיפות על-פי לצורכי הסניף והמשרד הראשי.

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

לאור ההתעניינות הרבה בסוגי השאלות שנשאלים הנחקרים ובהשפעת תוצאות החקירה על הטיפול בתביעות, יזם אגף הגמלאות מערכת ממוחשבת אשר תכלול נושאים אלה.

תיקים שטופלו בידי חוקרי המוסד (לוח 1)

בשנת 2000 טופלו 49 אלף פניות לחקירות בסניפים (לא כולל תיקים שהוחזרו ללא חקירה מסיבות שונות, שמספרם היה 2.8 אלף), כפי שמוצג בלוח מס' 1 (א).

מן הלוח עולה, כי בשנת 2000 עלה ב-9.4% מספר הפניות שטופלו בידי חוקרי המוסד.

השנה חלה עלייה ניכרת במספר ההפניות שנחקרו בהבטחת הכנסה לעומת אשתקד. משקל ההפניות לחקירה בתחום זה היה בשנת 2000 28.6% מכלל ההפניות, וכן נרשם גידול במספר תיקי הביטוח ב-14.1% לעומת אשתקד.

חלקן של ההפניות לחקירה של תיקים בענף נפגעי עבודה מהווה 30% מכלל ההפניות לחקירות.

כמו כן חלה עלייה מתונה במספר תיקי האבטלה שטופלו – עלייה של 1.5% לעומת השנה הקודמת, ומשקלם עמד על 15.6% מכלל התיקים שנחקרו.

בבחינת מספר התיקים שטופלו באגף החקירות כאחוז מכלל התביעות החדשות בענפים השונים בשנת 2000 (לוח מס' 1 [ד] אנו למדים, כי מספר הפניות שנחקרו בהבטחת הכנסה עלה ל-16% לעומת 13.9% אשתקד. בשאר הענפים לא חלו שינויים של ממש בשיעורי הפניות תיקים לחקירה. מלוח זה אנו למדים כי שיעור החקירות בסך כל התביעות בענפים השונים בשנת 2000 עלה ל-5.8% לעומת 5.7% אשתקד.

בבחינת ממוצעי ימי טיפול של החוקרים בתיקים עולה כי חל גידול במספר הימים שבהם שוהה התיק בחקירות והוא עומד השנה על 46.4 ימים לעומת 41 ימים אשתקד. בחישוב ממוצעי הטיפול הארציים לא נכללו בתיקים שנחקרו במזרח ירושלים.

יש לציין כי בגלל המצב הבטחוני ברבע האחרון של השנה נגרמו עיכובים בתיקי חקירה משום שהחוקרים לא יכלו לעבוד מבלי לסכן את בטחונם. בשל המצב הבטחוני גם גדל הצורך של החוקרים לפעול באזורים רבים בזוגות ובשל מורכבות התיקים ונסיונות מבוטחים לתאם עדויות דבר זה שמצריך ביצוע חקירות בין זמנית של תובעים ועדים.

יש לציין כי הוגבר שיתוף הפעולה בין החוקרים בסניפים השונים בטיפול בתיקי חקירה, כדי להקל על לחץ העבודה שבו נתונות יחידות החקירות בסניפים.

שיתוף הפעולה בין פקידי התביעות לבין החוקרים בסניפים התהדק והושגה הבנה טובה יותר על דרכי החקירה ועל יכולת החוקרים לבצע את בקשות החקירה.

פעולות חקירה שנעשו בידי חוקרי המוסד (לוח 2)

בשנת 2000 בוצעו 134.7 אלף פעולות חקירה בידי חוקרי המוסד – גידול של 12% לעומת אשתקד - בפעולות החקירה נכללים ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות. הפעולות בענף נפגעי עבודה היוו 23.6% מכלל הפעולות ובהבטחת הכנסה 32.4%.

הגידול בפעולות החקירה נבע בשל הצורך בטיפול בתיקי חקירה מורכבים וכנראה גם בעלייה ברמת הידע של הנחקרים את תנאי הזכאות לגמלאות השונות. כמו כן נדרשו פעולות חקירה בלתי שגרתיות בתיקי הבטחת הכנסה.

מספר הפעולות הממוצע לתיק שבו נערכו ביקורים הוא 2.9 פעולות (ראה לוח 2 [ג]), בדומה לאשתקד.

מספר הנחקרים (לוח 3)

בשנת 2000 נחקרו בסך הכול 55.9 אלף אנשים - 23.9% בהם בענף הבטחת הכנסה ו-32.2% בענף נפגעי עבודה.

במספר הנחקרים הממוצע לתיק נשמרה יציבות -1.1 נחקרים לתיק בשנת 2000.

שיעורם של הנחקרים שזומנו לחקירה במשרדי הביטוח הלאומי בכלל הנחקרים שטופלו בשנת 2000 הוא 31.2% מכלל הנחקרים. בענף נפגעי עבודה נחקרו במשרדי המוסד כ-47% מן הנחקרים בענף זה.

מהנתונים עולה, כי בשנים האחרונות יש מגמת עלייה בשיעור הנחקרים במשרדי המוסד - עד כשליש: ב-1998 תושאלו במשרדי המוסד 29.4% מכלל הנסקרים, ב-1999 - 28.8% ובשנת 2000 31.2%.

התיקים שנחקרו במשרדי המוסד בלבד (לוח 4)

בשנת 2000 נחקרו 2,091 תיקים במשרדי המוסד בלבד ולא נערכו פעולות או חקירות בשטח. תיקים אלה מהווים 4.2% מכלל התיקים שטופלו בשנה זו ע"י החוקרים. 12.5% מן התיקים בענף נפגעי עבודה נחקרו במשרד, בסך הכול עלה מספר התיקים שנחקרו במשרדי המוסד ב-23.3% לעומת אשתקד.

לאורך השנים יש בדרך כלל מגמת ירידה במספר הנחקרות במשרד בעקבות יעד שהוצב בפני אגף החקירות, להוריד במידה ניכרת את מספר התיקים שנחקרו במשרד בלבד.

התיקים שטופלו, לפי סוגי החקירות (לוח 5)

מלוח 5 אנו למדים כי בשנת 2000 51.3% מן הפניות לחקירה נערכו תוך תשאול נחקרים בשטח ותוך ביצוע פעולות. ניכרת מגמת ירידה במשקלן של חקירות מסוג זה במשך השנים.

בחקירות מורכבות יותר, שכללו חקירת נחקרים בשטח וגם הזמנתם למשרד, לא חל שינוי מהותי והן מהוות 7.7% מכלל החקירות. לעומת זאת חלה עלייה מתונה במשקל הפניות שבהן בוצעו פעולות בלבד ללא מגע עם הנחקרים, גידול מ-17.1% בשנת 1999 ל-17.5% בשנת 2000.

במשקל הפניות שאופיינו בפעולות וחקירות במשרד גם יחד נמשך הגידול: מ-17.5% מכלל הפניות בשנת 1999 ל-19.2% בשנת 2000.

תיקי חקירות לפי פרק זמן שטיפלו בהם (לוח 6)

לוח מס' 6 מציג את התיקים שנחקרו לפי מספר הימים שטיפלו בהם החוקרים בתביעה (לא כולל את התיקים ממזרח ירושלים, שם פרק הזמן ממושך למדי).

מלוח זה אנו למדים כי בענף ניידות נחקרים בתוך שבועיים 54.4% מהתיקים, בנכות כללית 51.9%, בנפגעי עבודה מספיקים לטפל בכ-34% מהתיקים תוך פרק זמן זה.

לעומת זאת נדרשו יותר משלושה חודשים לטפל ב-15.5% מתיקי הבטחת הכנסה, 17.6% מתיקי אבטלה ו-18.8% מתיקי ביטוח.

מלאי תיקי חקירות בסניפים בשנת 2000 (לוח 7)

בלוח זה מפורטים מלאי התיקים בתחילת שנת 2000, מספר התיקים שהתקבלו לחקירה במהלך השנה, ומספר התיקים שנסגרו בהשוואה לכמות התיקים שעמדה לחקירה בסניפים.

יש לציין את אחוז הסגירות הגבוה של תיקים שהופנו לחקירה בסניפים עפולה (98.2%), תל-אביב (97.1%), חדרה (97.1%) וחיפה (96.3%).

החקירות לפי סניפים (לוח 8)

במספר הפניות שטופלו בידי חוקרי המוסד חל גידול בנהריה (42.8%), בחדרה (41%) וברמלה (26.7%).

חלק ניכר מהפניות שנחקרו היו בענפי נפגעי עבודה והבטחת הכנסה. בסניף כפר-סבא למשל 52.6% מכלל התיקים שנחקרו היו בענף נפגעי עבודה ורק 14% בהבטחת הכנסה. בדומה לכך בסניף נתניה: 42.3% מן התיקים היו בענף נפגעי עבודה, לעומת 24.0% מכלל התיקים בהבטחת הכנסה.

בסניפים אחדים היה שיעור התיקים שנחקרו בהבטחת הכנסה מתוך כלל התיקים שטופלו משמעותי למדי. למשל באשקלון - 43.1% וברחובות - 39.9%. השונות בין הסניפים תלויה בהרכב אוכלוסיית מגישי התביעות בסניפים.

ממוצע פעולות ונחקרים לתיק וזמן טיפול בתיק (לוח 8 – מדדים)

קיימים הבדלים בין הסניפים בממוצעי הפעולות לתיק ובמספר הנחקרים לתיק. הממוצעים נעים בין 1.8 פעולות בממוצע לתיק בסניף פתח-תקוה ועד ל-3.8 פעולות בממוצע לתיק בסניף יפו. במספר הנחקרים לתיק נמצא ברוב הסניפים ממוצע של 1.1 נחקרים לתיק.

זמן שהייה ממוצע של תיק בחקירה והתפלגות החקירות לפי זמן טיפול ולפי סניפים (לוח 9)

במדידת הזמן נמצא כי תיק שהה בחקירה בממוצע 46.4 ימים, גידול של לעומת אשתקד. קיימים הבדלים ניכרים בפרקי הזמן של ביצוע החקירות והם תלויים במאפייני החקירה וכן בסדרי העדיפות של הסניפים ובעומס המוטל על החוקרים.

ראוי לציין טיפול קצר במיוחד בסניפים עפולה (5 ימים), תל-אביב (15.2 ימים) וחדרה (26.6 ימים).

מתוך התפלגות התיקים לפי זמן הטיפול בהם אנו רואים שבתוך שבועיים מסתיים הטיפול ב-91.9% בעפולה, 64.2% בקריות ו-60.8% בתל-אביב. מסה"כ התיקים, באותו פרק זמן זהה.

מלאי תיקי חקירות בענפים בשנת 2000 (לוח 10)

בלוח זה מפורט מלאי התיקים בתחילת שנת 2000 ומספר התיקים שהתקבלו לחקירה במהלך השנה וכן מספר תיקים שנסגרו בהשוואה למספר התיקים שעמד לחקירה לפי ענפים. בענף נפגעי עבודה נסגרו בשנת 2000 90% מן התיקים לעומת שיעור נמוך יותר בענף ילדים ובתיקי ביטוח (79.8%-ו-74.2% בהתאמה).

מדדי התפוקה ליום לחוקר בשנת 2000 (לוח 11)

לרשות אגף החקירות עומדים 92 עובדים (מזה 87 בסניפים).

בשנת 2000 נוצלו 21.8 אלף ימי עבודה בחקירות (בהתבסס על סך כל שעות העבודה בפועל כולל שעות נוספות). בשנה זו חל גידול ניכר לעומת אשתקד במספר ימי העבודה בנהריה - 57.2%, ראשון-לציון - 39.6% וחדרה - 24.8%.

בלוח זה מוצגים מדדי התפוקה ליום עבודה לחוקר אחד בכל סניף. מנתונים אלה אנו למדים כי התפוקה היומית הממוצעת לחוקר בשנת 2000 התבטאה בסיום טיפול של 2.2 תיקים, ביצוע 6.2 פעולות וחקירת 2.6 אנשים.

הספק יומי גבוה לחוקר בסניף חדרה - 3.3 תיקים, בראשון-לציון - 2.9 וברחובות - 2.8 תיקים.

בממוצע מספר נחקרים יומי גבוה לחוקר נמצא באשקלון ובירושלים (3.4), ובאר שבע (3.2).

מבצעים מיוחדים שעשה אגף החקירות בשנת 2000

איתור תלושי משכורת מזויפים

תופעת זיופי תלושי משכורת נמשכת ומתעצמת. חוקרי אגף החקירות נדרשו בשנת העבודה החולפת לטפל בעשרות מקרים של זיוף תלושי משכורת, המקנים לרוכשיהם תקופת אכשרה המזכה אותם בגמלאות.

ברוב פרשיות הזיוף היו התלושים של חברות שמירה, אבטחה ובנייה פיקטיביות.

חשיפת הונאה באמצעות אישורים רפואיים כוזבים

בדו"ח הקודם נחשף כי "מתווכים" הפנו את לקוחותיהם לרופאים, שקיבלו על פי החשד שוחחו בתמורה להנפקת אישורים רפואיים כוזבים על ליקוי נפשי חמור. למבקשי התביעות הכוזבות האלה אושרו דרגות נכות גבוהות ביותר וקצבת נכות כללית בהתאם לכך.

במהלך שנת 2000 סוכמו הממצאים נגד המעורבים בפרשה זו. חוקרי יחידת הווידאו הצליחו לחדור בכיסוי מתאים לבתי התובעים שקיבלו את הקצבה שלא כדין, וצילמו אותם בתפקודם התקין בחיי היום-יום וביחסיהם עם הסביבה.

הסתייעות במידע ממערכות אכיפה אחרות

כתוצאה משיתוף הפעולה בין אגף החקירות וגורמי אכיפה אחרים, כגון משטרת ישראל, מס הכנסה, מע"מ ויחידת הפיקוח של משרד החקלאות זורם מידע חשוב לביטוח לאומי.

במהלך חקירות של גורמים אלה מצטבר ברשותם מידע שאינו רלבנטי להם אך בעל חשיבות למוסד לביטוח לאומי.

המידע הזה מוצלב עם נתוני הביטוח הלאומי כדי לאתר את אותם מבוטחים שקיבלו קצבאות שלא כדין.

לדוגמה, פורץ שנחשד בפריצה לבית מגורים טען בחקירתו כי מקור הכסף הרב שנתפס ברשותו הוא מעבודה כזמר מועדונים, ומציין באותו זמן שהוא בכלל מובטל. הצלבת המידע עם נתוני הביטוח הלאומי מעלה, כי אדם זה קיבל לא כדין דמי אבטלה, ונפתחה נגדו חקירה.

דוגמה נוספת: חשוד בגניבה נתפס עם רכב ברשותו. בעת החקירה במשטרה טען שהוא מקבל הבטחת הכנסה. המידע על שימוש ברכב שולל כמעט לחלוטין את זכאותו לגמלה זו. מידע זה מצריך כמובן פתיחת תיק חקירה נגד מבוטח זה.

לוחות

לוח 1: מספר תיקי תביעות אשר נחקרו בידי חוקרי המוסד לפי ענפים בשנים 1996-2000

שנות	ביטוח	אבטלה	הבטחת הכנסה ¹	ילדים	דמי לידה	מוזנות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאיים	סך הכול	שנה
							עצמאים	שכירים					
1 (א) מקרים													
145	4,294	5,64/2	13,830	1,186	2,425	224	2,807	11,437	752	983	2,747	46,472	1996
204	4,798	7,499	12,874	627	2,344	272	2,467	10,543	572	878	2,590	45,668	1997
148	4,964	8,258	12,239	546	2,407	501	2,649	10,912	492	902	2,572	46,590	1998
151	4,632	7,531	11,928	780	2,399	557	2,592	10,660	474	908	2,212	44,824	1999
157	5,288	7,648	14,010	766	2,621	322	2,849	11,877	502	866	2,140	49,046	2000

1 (ב) באחוזים מסך הכול

0.3	9.3	12.1	29.8	2.6	5.2	0.5	6.0	24.6	1.6	2.1	5.9	100.0	1996
0.4	10.6	16.4	28.2	1.4	5.2	0.6	5.3	23.0	1.3	1.9	5.7	100.0	1997
0.3	10.6	17.7	26.3	1.2	5.2	1.1	5.7	23.4	1.1	1.9	5.5	100.0	1998
0.3	10.3	16.8	26.6	1.7	5.4	1.3	5.8	23.8	1.1	2.0	4.9	100.0	1999
0.3	10.8	15.6	28.6	1.6	5.3	0.6	5.8	24.2	1.0	1.8	4.4	100.0	2000

1 (ג) אחוז השינוי משנה לשנה

17.8	13.9	11.7	0.7	-47.0	14.9	19.2	2.0	6.0	-2.0	-11.3	-9.9	1.6	1996
40.6	11.7	32.9	-7.0	47.2	-3.4	-21.4	-12.2	-7.9	-24.0	-10.7	-5.8	-1.8	1997
-27.5	3.5	10.1	-5.0	-13.0	2.7	84.2	7.4	3.5	-14.0	2.7	-0.7	2.0	1998
2.0	-6.7	-8.8	-2.5	42.9	-0.3	11.1	-2.1	-2.3	-3.6	0.1	-14.0	-3.8	1999
4.0	14.1	1.5	17.5	-1.8	11.8	-42.2	9.9	11.4	5.9	-4.7	-1.3	9.4	2000

1 (ד) תביעות שנחקרו כאחוז מסך הכל התביעות החדשות באותן שנים

-	-	3.6	20.8	0.8	4.4	5.3	17.8	10.5	15.2	4.2	4.5	6.0	1996
-	-	3.9	15.3	0.4	3.6	6.6	18.8	10.8	12.7	3.6	4.5	6.1	1997
-	-	4.0	14.4	0.4	3.5	10.4	21.7	11.6	12.4	3.6	4.3	5.9	1998
-	-	3.6	13.9	0.5	3.4	10.7	21.9	11.9	11.0	3.3	3.6	5.7	1999
-	-	3.9	16.0	0.5	3.2	6.1	21.0	13.8	11.3	3.0	3.3	5.8	2000

1 (ה) ממוצעי ימי טיפול לתיק

25.0	36.6	40.7	35.1	32.6	42.3	33.1	35.1	36.4	28.1	35.5	31.2	36.3	1996
36.7	30.1	35.4	29.1	24.0	35.3	21.9	29.3	29.6	23.6	30.0	28.9	30.7	1997
30.2	32.6	40.0	35.2	24.1	40.3	28.3	35.3	35.4	22.0	33.5	34.1	36.0	1998
30.3	38.0	46.6	38.9	39.8	46.1	35.6	42.5	40.6	27.3	28.7	38.3	40.9	1999
33.2	47.1	53.0	47.4	33.2	49.0	31.4	47.0	43.5	31.7	34.8	40.1	46.4	2000

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

לוח 2: פעולות חקירה שנעשו בידי חוקרי המוסד לפי ענפים, בשנים 1996-2000

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

2 (א) מספר פעולות החקירה

369	10,139	12,840	35,073	3,003	5,721	608	4,596	20,027	1,778	2,689	6,844	103,687	1996
563	12,539	20,920	36,123	1,536	6,378	935	4,755	21,614	1,446	2,710	6,910	116,429	1997
397	12,986	22,128	35,303	1,478	6,611	1,672	5,203	22,478	1,345	2,881	6,921	119,403	1998
404	12,374	21,179	35,982	1,911	6,804	2,013	5,434	23,594	1,300	3,124	6,317	120,436	1999
401	14,758	22,229	43,641	2,042	7,726	1,072	5,665	26,147	1,551	3,088	6,371	134,691	2000

2 (ב) באחוזים מסך הכול

0.4	9.8	12.4	33.8	2.9	5.5	0.6	4.4	19.3	1.7	2.6	6.6	100.0	1996
0.5	10.8	18.0	31.0	1.3	5.5	0.8	4.1	18.6	1.2	2.3	5.9	100.0	1997
0.3	10.9	18.5	29.6	1.2	5.6	1.4	4.4	18.8	1.1	2.4	5.8	100.0	1998
0.3	10.3	17.6	29.9	1.6	5.6	1.7	4.5	19.6	1.1	2.6	5.2	100.0	1999
0.3	11.0	16.5	32.4	1.5	5.7	0.8	4.2	19.4	1.2	2.3	4.7	100.0	2000

2 (ג) מספר פעולות ממוצע לתיק שנעשו בו ביקורים

2.5	2.4	2.3	2.5	2.5	2.4	2.7	2.0	2.1	2.3	2.7	2.5	2.4	1996
2.9	2.6	2.9	2.9	2.5	2.8	3.5	2.3	2.3	2.6	3.1	2.7	2.7	1997
2.8	2.6	2.8	2.9	2.7	2.8	3.3	2.2	2.4	2.7	3.2	2.7	2.7	1998
2.8	2.7	2.9	3.0	2.5	2.9	3.6	2.4	2.5	2.8	3.4	2.8	2.8	1999
2.7	2.8	3.0	3.1	2.7	3.0	3.3	2.4	2.5	3.1	3.0	3.0	2.9	2000

לוח 3: נחקרים שנחקרו בידי חוקרי המוסד לפי ענפים, בשנים 1996-2000

שנות	ביטוח	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	דמי לידה	מזונות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זקנה ושאיירים	סך הכול	שנה
							עצמאים	שכירים					
3 (א) סה"כ מספר הנחקרים													
167	4,366	8,282	14,248	1,402	3,981	216	3,544	15,398	631	872	2,989	56,096	1996
227	4,633	11,159	13,133	660	3,718	306	2,826	13,089	464	800	2,774	53,788	1997
142	4,922	11,535	12,139	563	3,631	472	2,960	13,414	338	778	2,642	53,536	1998
131	4,612	10,677	11,737	750	3,717	569	3,053	13,591	328	755	2,324	52,244	1999
147	5,290	10,794	13,328	814	3,898	309	3,184	14,830	322	746	2,210	55,872	2000

3 (ב) באחוזים מסך הכול

0.3	7.8	14.8	25.4	2.5	7.1	0.4	6.3	27.5	1.1	1.5	5.3	100.0	1996
0.4	8.6	20.7	24.4	1.2	6.9	0.6	5.3	24.3	0.9	1.5	5.2	100.0	1997
0.3	9.2	21.5	22.7	1.1	6.8	0.9	5.5	25.0	0.6	1.5	4.9	100.0	1998
0.3	8.8	20.4	22.5	1.4	7.1	1.1	5.8	26.0	0.6	1.5	4.5	100.0	1999
0.3	9.5	19.3	23.9	1.4	7.0	0.5	5.7	26.5	0.6	1.3	4.0	100.0	2000

3 (ג) מספר נחקרים ממוצע לתיק

1.1	1.0	1.5	1.0	1.2	1.6	1.0	1.3	1.3	0.8	0.9	1.1	1.2	1996
1.1	1.0	1.5	1.0	1.1	1.6	1.1	1.2	1.3	0.8	0.9	1.1	1.1	1997
1.0	1.0	1.4	1.0	1.0	1.5	0.9	1.1	1.2	0.7	0.9	1.0	1.1	1998
0.9	1.0	1.4	1.0	1.0	1.5	1.0	1.2	1.3	0.7	0.8	1.1	1.1	1999
0.9	1.0	1.4	1.0	1.1	1.5	1.0	1.1	1.2	0.6	0.9	1.0	1.1	2000

3 (ד) מספר הנחקרים במשרד כאחוזים מסך כל הנחקרים

23.4	13.1	34.2	18.6	10.0	20.3	16.7	46.8	39.1	8.4	20.8	18.0	27.7	1996
18.9	13.5	33.9	18.0	10.2	19.3	11.8	47.5	38.6	8.6	21.1	18.5	27.4	1997
32.3	10.8	37.4	18.0	8.9	19.7	10.8	50.4	42.1	8.6	18.5	19.9	29.4	1998
26.0	11.6	37.4	16.1	8.8	20.2	8.3	48.7	41.7	8.8	14.6	19.4	28.8	1999
27.9	12.7	37.7	18.6	10.6	22.7	15.2	58.0	45.3	9.9	19.1	18.5	31.2	2000

לוח 4: חקירות שבוצעו במשרדי הסניפים לפי ענפים, בשנים 1996-2000

דמי לידה	הבטחת הכנסה	אבטלה	מזה:		סך הכול	שנה
			נפגעי עבודה			
			עצמאים	שכירים		

4 (א) מקרים

58	67	179	591	1,867	2,813	1996
37	26	145	324	1,042	1,609	1997
46	22	212	311	1,425	2,044	1998
25	24	181	330	1,107	1,695	1999
39	24	152	454	1,398	2,091	2000

4 (ב) באחוזים מסך הכול

2.1	2.4	6.4	21.0	66.4	100.0	1996
2.3	1.6	9.0	20.1	64.8	100.0	1997
2.2	1.1	10.4	15.2	69.7	100.0	1998
1.5	1.4	10.7	19.5	65.3	100.0	1999
1.9	1.1	7.3	21.7	66.8	100.0	2000

4 (ג) סך כל התיקים שנחקרו במשרד בלבד כאחוז מסך כל התיקים שטופלו בידי החוקרים

2.4	0.5	3.2	21.0	16.3	6.0	1996
1.6	0.2	1.9	13.1	9.9	3.5	1997
1.9	0.2	2.6	11.7	13.1	4.4	1998
1.0	0.2	2.4	12.7	10.4	3.8	1999
1.5	0.2	2.0	15.9	11.8	4.2	2000

לוח 5: תיקים שטופלו לפי סוג החקירה, בשנים 1996-2000

שנה	סך הכול	בוצעו פעולות ונחקרו בשטח	בוצעו פעולות, נחקרו בשטח, נחקרו במשרד	בוצעו פעולות בלבד	בוצעו פעולות ונחקרו במשרד	נחקרו במשרד בלבד
5 (א) מקרים						
1996	46,472	25,717	4,245	6,836	6,861	2,813
1997	45,668	25,096	4,070	7,468	7,425	1,609
1998	46,590	24,546	3,909	8,241	7,850	2,044
1999	44,824	24,029	3,605	7,653	7,842	1,695
2000	49,046	25,130	3,792	8,595	9,438	2,091
5 (ב) באחוזים מסך הכול						
1996	100.0	55.3	9.2	14.7	14.7	6.1
1997	100.0	55.0	8.9	16.4	16.2	3.5
1998	100.0	52.7	8.4	17.7	16.8	4.4
1999	100.0	53.6	8.0	17.1	17.5	3.8
2000	100.0	51.3	7.7	17.5	19.2	4.3
5 (ג) אחוז השינוי משנה לשנה						
1997	-1.8	-2.5	-4.1	9.2	8.2	-42.9
1998	2.1	-2.2	-4.0	10.4	5.7	27.0
1999	-3.8	-2.1	-7.8	-7.1	0.0	-17.1
2000	9.4	4.6	5.1	12.3	20.3	23.3
5 (ד) משך זמן הממוצע בטיפול בתיקים (בימים)¹						
1996	36.3	34.4	45.5	33.2	43.8	27.6
1997	30.7	30.2	39.8	25.3	34.9	20.4
1998	36.0	36.4	45.7	31.6	38.4	21.6
1999	40.9	41.2	51.2	35.0	43.1	31.0
2000	42.4	42.8	54.4	36.4	42.7	40.0

(1) לא כולל חקירות במזרח ירושלים.

לוח 6: תיקי החקירות לפי ענפי המוסד ולפי פרק הזמן שטופלו, בימים לפי ענפים¹

שנת 2000

התפלגויות באחוזים (סה"כ = 100%) של מספר פניות לפי מספר ימי שהיה בחקירה					סה"כ פניות שטופלו	ענף
+91	90-61	60-31	30-15	14-1		
15.1	13.3	20.8	16.8	34.0	44,534	סך הכול
12.8	10.0	19.5	15.1	42.6	1,970	זקנה ושאיירים
12.0	11.8	13.2	11.1	51.9	778	נכות כללית
8.5	9.1	14.2	13.8	54.4	493	ניידות
						נפגעי עבודה
13.4	11.7	20.7	19.2	35.0	11,875	שכירים
13.2	12.8	21.6	22.0	30.4	2,848	עצמאים
5.3	13.3	20.0	19.6	41.8	225	מזונות
15.5	16.0	24.6	17.2	26.7	2,612	דמי לידה
9.0	9.0	14.8	11.2	56.0	134	ילדים
15.5	14.1	21.0	16.2	33.2	13,572	הבטחת הכנסה
18.8	15.0	22.2	14.7	29.3	7,273	אבטלה
17.6	12.4	17.4	12.8	39.8	2,597	ביטוח
12.1	10.2	12.7	14.7	50.3	157	שוונות

(1) הנתונים אינם כוללים את התיקים שטופלו בסניף מזרח ירושלים, שם זמן הטיפול ב-70% מהתיקים עולה על 90 ימים.

לוח 7: מלאי התיקים שהתקבלו לחקירה ואחוזי הסגירה בהם לפי סניפים, בשנת 2000

אחוז שנסגרו מסך הכול לטיפול	תיקים שנסגרו		סך הכול תיקים לחקירה	התקבלו לחקירה	מלאי תיקים ב-31.12.99	סניף
	מזה : נסגרו ללא חקירה	סך הכול				
85.5	2,774	51,820	60,587	51,653	8,934	סך הכול
75.5	202	8,443	11,179	8,414	2,765	ירושלים
97.1	40	3,577	3,685	3,523	162	תל-אביב
96.3	355	4,256	4,419	4,296	123	חיפה
89.3	58	1,380	1,545	1,413	132	אשקלון
79.6	155	3,356	4,215	3,327	888	באר-שבע
97.1	75	2,564	2,640	2,370	270	חדרה
83.9	334	1,611	1,921	1,663	258	טבריה
89.8	56	2,503	2,788	2,518	270	יפו
84.4	71	1,573	1,864	1,733	131	כפר-סבא
83.6	280	2,373	2,838	2,343	495	נהריה
70.6	537	2,714	3,843	2,441	1,402	נצרת
84.7	77	2,335	2,758	2,460	298	נתניה
98.2	26	1,570	1,599	1,555	44	עפולה
88.1	136	2,369	2,688	2,418	270	פתח-תקוה
94.2	30	1,897	2,014	1,944	70	קריות
94.3	15	1,310	1,389	1,271	118	ראשון לציון
84.1	85	3,472	4,128	3,557	571	רחובות
84.7	111	1,720	2,030	1,637	393	רמלה
90.0	118	2,120	2,355	2,093	262	רמת גן
100.0	13	677	689	677	12	משרד ראשי

לוח 8: פעולות חוקרי המוסד: סה"כ תיקים שנחקרו ומדדי הערכה לפי סניפים, בשנת 2000

מדדים		מזה: בענפים באחוזים בשנת 2000			נפגעי עבודה	אחוז שינוי לעומת אשתקד	סך כול התיקים שנחקרו	סניף
מספר נחקרים לתיק	מספר פעולות לתיק ⁽¹⁾	אבטלה	הבטחת הכנסה					
1.1	2.9	15.6	28.6	30.0	9.4	49,046	סך הכול	
1.3	3.1	10.7	17.6	13.2	18.2	8,241	ירושלים	
1.0	2.8	12.4	17.1	39.8	0.9	3,537	תל אביב	
1.2	3.2	16.0	30.3	33.3	11.4	3,901	חיפה	
1.3	2.7	25.3	43.1	26.3	0.0	1,322	אשקלון	
1.3	2.4	13.2	34.8	31.9	6.5	3,201	באר שבע	
1.0	2.9	25.8	34.0	23.4	41.0	2,489	חדרה	
1.2	2.7	27.1	28.9	22.3	-15.5	1,277	טבריה	
1.0	3.8	13.4	33.2	34.7	-11.0	2,447	יפו	
1.0	3.2	15.6	14.0	52.6	-5.2	1,502	כפר סבא	
1.2	3.1	19.2	29.0	34.4	42.8	2,093	נהריה	
1.3	3.3	18.4	39.3	27.3	6.0	2,177	נצרת	
1.0	2.9	16.1	24.0	42.3	10.6	2,258	נתניה	
0.9	2.6	13.5	35.9	26.9	23.5	1,544	עפולה	
1.2	1.8	12.2	30.1	35.6	-1.0	2,233	פתח תקוה	
0.9	4.2	16.6	36.0	25.3	2.9	1,867	קריות	
1.0	2.4	16.5	27.1	37.7	25.4	1,295	ראשון לציון	
1.0	2.0	17.4	39.9	32.9	21.5	3,387	רחובות	
1.1	2.4	14.8	25.5	33.0	26.7	1,609	רמלה	
1.2	2.0	12.8	28.8	35.4	2.2	2,002	רמת גן	
1.1	3.3	21.4	13.8	39.8	-32.8	664	משרד ראשי	

(1) מספר הפעולות בתיקים שבהם נעשו פעולות.

לוח 9: זמן שהייה ממוצע של חוק בחקירות והתפלגות החקירות לפי זמן טיפול ולפי סניפים,

בשנת 2000

התפלגות באחוזים (סה"כ=100%) של מספר התיקים לפי מספר ימי השהייה בחקירה					זמן שהייה ממוצע בימים		סניף
+91	90-61	60-31	30-15	14-1	1999	2000	
15.1	13.3	20.8	16.8	34.0	40.9	46.4	סך הכול ⁽¹⁾
6.3	8.4	24.4	18.2	42.7	39.9	30.9	ירושלים ⁽¹⁾
0.2	2.1	10.5	26.4	60.8	14.3	15.2	תל אביב
1.6	5.1	19.5	21.6	52.2	15.2	20.4	חיפה
-	8.2	52.2	25.3	14.3	43.1	34.9	אשקלון
29.4	13.4	22.5	17.6	17.1	59.4	78.6	באר שבע
2.9	10.8	22.2	17.0	47.1	37.1	26.6	חדרה
27.7	19.3	16.8	9.3	26.9	51.7	58.4	טבריה
9.0	22.0	26.9	23.4	18.7	36.6	44.3	יפו
12.0	16.6	32.0	20.6	18.8	56.9	46.7	כפר סבא
42.0	25.3	17.6	5.2	9.9	62.4	80.4	נהריה
53.7	6.9	10.2	7.7	21.5	105.8	132.1	נצרת
19.1	22.8	22.5	17.6	18.0	32.5	53.0	נתניה
-	-	0.3	7.8	91.9	24.3	5.0	עפולה
29.5	13.4	19.5	17.2	20.4	33.4	62.7	פתח תקוה
2.6	9.0	14.6	9.6	64.2	22.1	18.8	קריות
6.0	9.3	24.5	21.6	38.6	33.3	31.0	ראשון לציון
25.4	29.5	21.3	11.2	12.6	51.3	62.5	רחובות
23.7	14.0	22.2	18.4	21.7	68.1	61.7	רמלה
7.1	22.7	35.1	19.2	15.9	45.5	45.3	רמת גן
0.6	0.3	1.2	3.8	94.1	2.9	2.8	משרד ראשי

(1) לא כולל מזרח ירושלים, שם זמן הטיפול הממוצע 167 ימים.

לוח 10: מלאי התיקים שעמדו לחקירה ואחוזי סגירה בהם לפי ענפים, בשנת 2000

אחוז הנסגרים מסך הכול לטיפול	תיקים שנסגרו		סך הכול תיקים לחקירה	התקבלו לחקירה	מלאי תיקים ב-31.12.99	ענף
	מזה : נסגרו ללא חקירה	סך הכול				
85.5	2,774	51,820	60,587	51,653	8,934	סך הכול
88.2	55	2,195	2,489	2,155	334	זקנה ושאיירים
88.9	64	930	1,046	920	126	נכות כללית
86.4	21	523	605	556	49	ניידות
90.0	475	12,352	13,737	12,236	1,501	נפגעי עבודה שכירים
88.7	195	3,044	3,431	2,974	457	עצמאים
82.8	14	336	406	319	87	מזונות
87.2	174	2,795	3,207	2,758	449	דמי לידה
79.8	22	788	987	671	316	ילדים
85.4	1,041	15,051	17,623	15,468	2,155	הבטחת הכנסה
86.1	505	8,153	9,474	7,946	1,528	אבטלה
74.2	198	5,486	7,395	5,484	1,911	ביטוח
89.3	10	167	187	166	21	שונות

לוח 11: מדדי התפוקה ליום עבודה לחוקר, בשנת 2000

מדדי תפוקה ליום לחוקר			אחוז השינוי לעומת אשתקד	מספר ימי עבודה בפועל	מספר החוקרים	סניף
מספר נחקרים	מספר פעולות	מספר תיקים				
2.6	6.2	2.2	7.1	21,817	92	סך הכול
3.4	8.2	2.7	20.9	3,089	10	ירושלים
2.0	5.5	1.9	3.4	1,817	7	תל אביב
2.6	6.9	2.2	3.9	1,807	7	חיפה
3.4	7.2	2.7	-0.6	498	2	אשקלון
3.2	5.2	2.5	8.1	1,292	5	באר שבע
3.1	9.5	3.3	24.8	759	3	חדרה
2.4	5.4	2.0	-15.6	625	3	טבריה
1.6	5.8	1.5	1.1	1,604	6	יפו
1.8	4.4	1.8	-9.6	832	4	כפר סבא
2.5	5.4	2.1	57.2	1,014	4	נהריה
2.5	6.1	1.9	-6.0	1,154	5	נצרת
2.6	6.7	2.5	3.6	917	4	נתניה
2.0	5.6	2.2	16.8	717	3	עפולה
2.6	3.7	2.3	0.9	979	4	פתח תקוה
2.2	9.8	2.3	-0.7	799	3	קריות
3.1	6.8	2.9	39.6	448	1.5	ראשון לציון
2.8	5.3	2.8	7.9	1,227	4.5	רחובות
2.4	5.0	2.2	5.4	748	3	רמלה
2.4	3.7	2.0	5.1	1,016	4	רמת גן
1.5	4.3	1.4	-5.8	475	5	משרד ראשי ¹

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