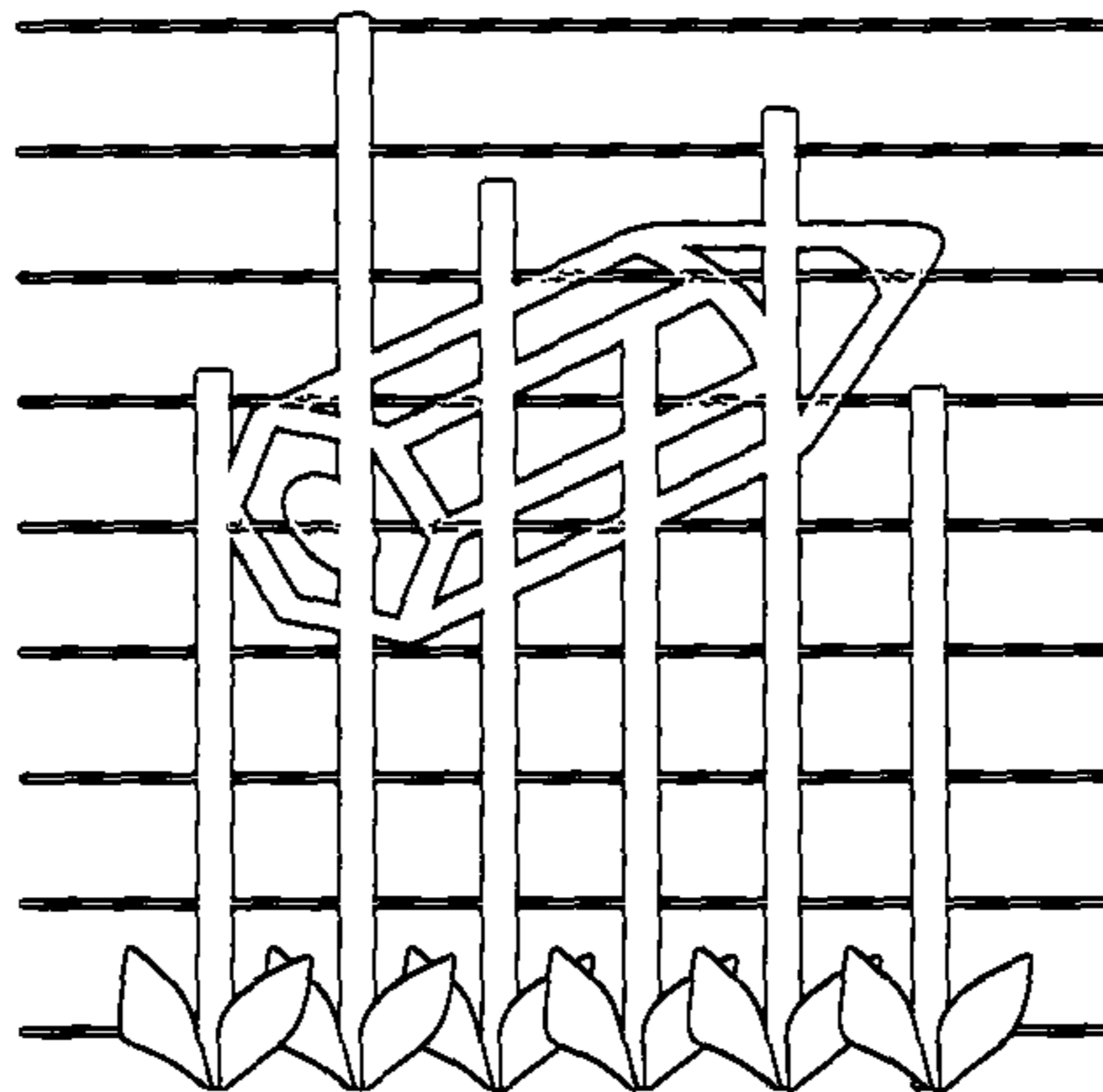


המוסד לביטוח לאומי

סקרים מינהליים

פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2000



פנימי

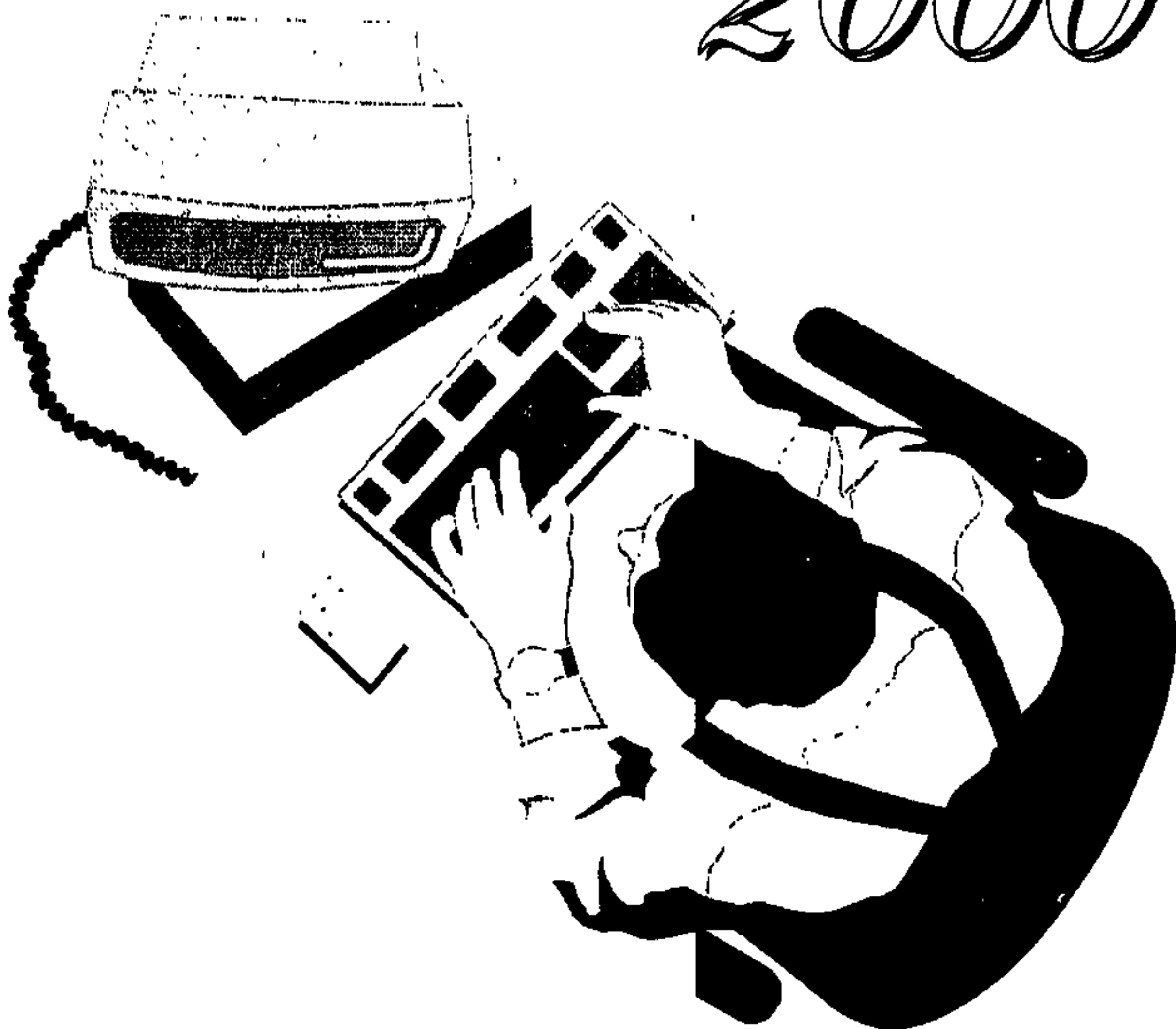
מס' 59



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור אל האגודה לביטוח לאומי

2000



ירושלים, ניסן תשס"א, אפריל 2001

התקצימה

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף עם היחידה לפניות הציבור, מתכבד להגיש זו השנה החמישית ברציפות דו"ח מקיף על פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2000. הפרסום כולל נתונים על פעילות המוסד בתחום רגיש וחשוב זה, ובו ניתן למצוא לוחות סטטיסטיים מגוונים ומשולבים, הכוללים נתונים על פניות הציבור, בכל העניינים והנושאים בהם עוסק הביטוח הלאומי.

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

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

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

לאה אחדות

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

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

”עליו היחידה לפניות הציבור וחסימתה

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

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

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

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



פרסום זה נועד בעיקרו לרכז את כל הנתונים הסטטיסטיים הרלבנטיים הקיימים בתחום זה של הנושא. יחד עם זאת, הוא מהווה כלי חשוב הכולל אינדיקטורים חשובים ומרכזיים שבאמצעותם ניתן יהיה לבחון ולהעריך את תוצאות הפעולות שנעשו במסגרת היחידה לפניית הציבור במהלך שנת 2000 וזאת בכל הנוגע לאופן הטיפול, רמת השירות, מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

למוסד יש מחויבות כלפי ציבור המבוטחים, בנוגע לשמירת זכויותיהם וכן. לשיפור השירות הניתן להם. במידה ויקפידו על כללים אלה אין כל ספק שתדמית המוסד לא תיפגע. כאשר מרגישים המבוטחים, לעתים בצדק ולעתים שלא בצדק, כי לא זכו לטיפול המסור והראוי לו מצפים. בודקת היחידה לפניית הציבור את התלונה באופן יסודי וממצה, ואם היא מוצדקת אזי היא פועלת לאלתר כדי לתקן את המעוות במהירות האפשרית.

חשוב וגם רצוי, כי המבוטחים ידעו שיש מי שדואג להם ויראו עצמם חופשיים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, אם הם אמנם סבורים כי אלה קופחו וכי לא זכו לקבל את הטיפול הראוי והמגיע להם.

היחידה לפניית הציבור הינה בבחינת עין בוחנת נוספת של המוסד, והיא מסייעת לעובדים לזכור בכל עת שאנו מחויבים במתן שירות לציבור המבוטחים המשלם את דמי הביטוח כחוק ולכן נותן אמון מלא במוסד ובפקידים המשרתים אותו. תלונות הציבור מהוות מקור מידע רב ערך, אשר שימוש נכון בו עשוי לסייע רבות וגם להשפיע על התזוית תכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך.

תיקון הליקויים במועד יחזק את אמונם של כלל המבוטחים ובעיקר של אלה שנוקקים פעמים רבות יותר לשירותים שהמוסד נותן.

אל לנו לשכוח את ייעודו של הביטוח הלאומי כמשרת הציבור וכמופקד על ביצוע החוק והתקנות כנדרש ולכן לעובדי המוסד מחויבות לעשות ככל שיידרש למען מטרה עליונה זו.

יש להקפיד כי התייחסותם של הפקידים והממונים על תלונות הציבור הנוגעות ליחידותיהם תהיה עניינית רצינית וגם אכפתית שהרי אם ננהג אחרת אנו מועלים באמון שניתן לנו ע"י הציבור ועשויים לפגוע ברמת השירות ובזכויות המגיעות למבוטחים כדין.

פרסום זה על כל הנתונים המרוכזים בו נועד לשמש בין היתר ככלי בקרה לברור הפניה, וככלי ניהולי במידה ונעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הבירור ותיקון הליקוי.

על בסיס המשתנים והממצאים העיקריים, ניתן לאתר ביתר קלות נקודות תורפה במערכת בכל הנוגע לבחינת השירות למבוטח ומידת יעילותו.

בדו"ח סטטיסטי זה יש נתונים על תהליך הטיפול בפנייה, החל משלב הקליטה ועד למשלוח התשובה הסופית לפונה, תוך התייחסות למהירות התגובה.

אין כל ספק, כי מדידת משך הטיפול לפי התחנות השונות נועדה לבחון את רמת הטיפול הן בסניפים והן במשרד הראשי והנתונים משמשים קנה מידה אמין ויעיל היכול לסייע בשיפור השירות ואיכות הטיפול. יש לציין, כי נתוני הדו"ח הפרטניים מאפשרים ללמוד על אופי הפניות ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים ושל ענפי הביטוח.

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

אינסופי

מזה שנים מספר אנו מטפלים, היחידה לפניות הציבור, בפניות המגיעות למוסד באמצעות האינטרנט. לפני כ-3 שנים בערך טופלו פניות בסדרי גודל של 10 פניות בחודש, אולם כיום עם חדירת השימוש באינטרנט בקרב אוכלוסייה רחבה יותר, רבים משתמשים בו (במקום שליחת מכתבים בדרך השגרתית) לאור היעילות, החסכון והמהירות הקיימים באמצעי זה.

רב הפניות המגיעות הן בנושאים השונים של הגבייה כמו עוזרת בית, חוב דמי ביטוח של סטודנטים וכד', וכן דמי ביטוח המחויבים תושבי ישראל בחו"ל. בנושא גמלאות: עיקר הפניות הן בנושא אבטלה ואמהות.

נושאים אלה מעידים על שימוש נרחב בקרב אוכלוסיות חזקות. מעט מאוד הם הפונים בנושאים הקשורים לגמלת נכות או הבטחת הכנסה. סה"כ פניות שנתקבלו בשנת 2000 כ-2,200.

היחידה לפניות הציבור משתדלת להשיב במהירות לפניות אלה. פניות המצריכות בירור מעמיק ועיון בתיק הפונה, נשלחות לבירור בסניף או להתייעצות ומתן תגובה על ידי האגפים הרלוונטיים. במקרה כזה, זמן הטיפול אינו שונה מפניות אחרות, המועברות בדואר או בפקס. מאחר ובדרך כלל פניות מסוג זה הינן שאלות הנוגעות בצנעת הפרט אנו משיבים לפונים באמצעות הדואר. במקרים מסוימים מועברות הפניות ישירות לסניף מאחר והינן אינפורמטיביות בלבד (כמו שינוי כתובת וכד').

דרך השימוש הנוחה בדואר האלקטרוני והמידע הרב הקיים באתר האינטרנט יגבירו את השימוש בו וכבר בעתיד הקרוב אנו צופים לכך כי רוב הפניות שתתקבלנה יהיו באמצעי זה.

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות ליחידה לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד למחצית חודש פברואר 2001. בתיקים נמצאו כל המסמכים וההתכתבויות הרלבנטיים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים הסטטיסטיים רוכזו והועתקו מתוך התיקים הללו.

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

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

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

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

התקנות

משק הטיפולים הכללי:

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

סוגי הפניות:

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

סוגי הפניות:

1. תלונות – אי שביעות רצון מהטיפול בעניינו של הפונה.
2. בקשות – לקבלת מידע ופירוט יתר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
3. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שניתנו ע"י הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
4. פניות חוזרות – פניות שהתשובות לגביהן לא סיפקו את הפונים ולכן חזרו שנית למוסד.
5. שונות – פניות שלא ניתן היה לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון הלשנות, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

תוצאות הטיפולים הפנימיים:

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

מחקר אודות עיקרים

1. בשנת 2000 הסתיים הטיפול ב-4,683 פניות חדשות, שהן כ-390 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות וערעורים) בכל הנושאים עליהם מופקד המוסד לביטוח לאומי. נתון זה אינו כולל את הפניות המגיעות והנענות ישירות באמצעות האינטרנט, ואשר מספרן עומד כיום על כ-180 פניות לחודש.
2. פניות חוזרות וגורמי חוץ אינן נכללות במסגרת הנתונים הסטטיסטיים ומדובר ב-898 פניות המהוות כ-16% מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2000.
3. התפלגות הפניות בין הסניפים מראה, כי בסניף ירושלים הגיע משקלן ל-9.0% מסך כל הפניות שטיפולן הסתיים בפרק הזמן הנדון. סניף תל-אביב שהוא הגדול מכולם, מיצג 3.6% בלבד מסך כל הפניות שהוגשו ואכן הסתיים בהם הטיפול. מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בכל אחד מהסניפים הללו.
4. כ-19% מכלל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים (868 פניות) נרשמו בנושאי הגבייה השונים (לוח מס' 1).
5. קרוב לשני שלישים מהפניות החדשות (63.8%) הוגשו ע"י המבוטח עצמו, כ-17% הוגשו באמצעות מייצגים פרטיים ובאמצעות רשות ממשלתית ואילו יתר הפניות (2.4%) הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים (עיריות, הסתדרות וכד') (לוח מס' 2).
6. התפלגות כלל הפניות החדשות מלמדת כי 20% מהן היו תלונות כ-33% בעלות אופי של בקשות ו-45% מהן עררים על החלטות של פקידי התביעות והגבייה ברמות השונות או הוועדות הפועלות ליד המוסד. 2.3% בלבד היו פניות שונות שאינן שייכות לסוגים הקודמים (לוח מס' 2).
7. בשליש מהפניות לערך (31.3%) הסתיים הטיפול כעבור חודש אחד בלבד ואילו בכ-30% ארך הטיפול זמן רב יותר והוא הסתיים לאחר חודשיים ימים ויותר (לוח מס' 3).
8. משך הזמן הממוצע לטיפול בפנייה חדשה הגיע ל-53 ימים בממוצע לערך. מדידת הזמן נעשת מיום שהוגשה הפנייה ועד היום שבו ניתנת החלטה סופית ומכתב התשובה נשלח אל הפונה. בעת חישוב הזמן כל הגורמים המעורבים בתהליך קבלת ההחלטה נלקחים בחשבון.
9. משך הזמן שכל פנייה מטופלת בכל תחנה בתהליך קבלת ההחלטות מלמד, כי פניות חדשות שטופלו רק במשרד הראשי הסתיימו לאחר 42.6 ימים בממוצע ואילו פניות חדשות שהטיפול

בהם היה משולב – בסניף ובמשרד הראשי – הסתיימו בממוצע רק כעבור 60.3 ימים (לוח מס' 4).

ממוצע ימי הטיפול שנדרשו לפנייה הגיע במשרד הראשי ל-32.5 ימים בממוצע ואילו בסניף הוא היה קצר יותר – 27.9 ימים בממוצע לסיום כל שלבי הטיפול (לוח מס' 4).

10. משקלן הייצוגי של התלונות המוצדקות או המוצדקות בחלקן הגיע ל-61.1% מסך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות סופיות (לוח מס' 7).

11. 106 פניות שונות, המהוות 2.3% מכלל הפניות החדשות, היו במסגרת ענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או מכתבים הכוללים מידע מהציבור בנושאים שונים מכלל הנושאים שבהם מטפל המוסד לביטוח לאומי. שני שלישים מפניות אלה היו מכתבי מידע מהציבור והם מהווים 1.5% מסך כל הפניות שהוגשו בתקופה הנדונה (לוח מס' 6).

6 מכתבי מידע בלבד מתוך סך כל המכתבים שנבדקו אושרו כמבוססים והם מהווים כ-8% מכלל מכתבי המידע שהתקבלו.

12. 461 תלונות (המהוות כמחצית מכלל התלונות שהסתיימו בהם הטיפול) היו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה.

204 תלונות (כ-21%) היו בגין ליקויים מינהליים.

כ-7% ויותר מכלל התלונות מקורם ביחס לא נאות של העובדים לפונים אליהם.

13. 422 בקשות לייעוץ והדרכה הוגשו במהלך התקופה הנסקרת והן מהוות כ-28% מסך כל הבקשות שנרשמו.

534 בקשות המהוות כשליש מסך כל בקשות שהוגשו היו במסגרת הגדלת גימלה, יצירת זכות לגימלה, הפחתה וביטול חובות.

14. 746 עררים שהתקבלו היו בגין דחיית התביעה ע"י פקידי התביעות ואלה מהווים כ-36% מסך כל העררים שהתקבלו במהלך שנת 2000.

כ-7% מהעררים נגעו במישרין להחלטות שניתנו בידי הוועדות הרפואיות.

כ-18% (386 עררים) מהעררים שהוגשו היו במסגרת חישוב דמי הביטוח.

15. בתחום הבריאות התקבלו בשנת הדו"ח שהיא השנה השישית להפעלת החוק, 66 פניות חדשות ואלה מהוות 1.4% בלבד מכלל הפניות החדשות שהוגשו.

כ-21% מהפניות החדשות שהוגשו בנושא בריאות היו תלונות מהן 9 תלונות צודקות המהוות כשני שלישים מסך כל התלונות שהוגשו בנושא זה בפרק הזמן שנבדק.

16. בנושא גבייה מלא שכירים הוגשו 97 תלונות מתוכן 61 צודקות ואלה מהוות 62.9% מכלל התלונות שהוגשו במהלך השנה הנסקרת בתחום זה של הנושא.

השוואת הנתונים בדו"ח זה לעומת אשתקד מלמדת:

1. חל גידול של 11.6% בהיקף הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לעומת אשתקד.
2. התפלגות הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לפי מגיש הפנייה מראה, כי נרשמה יציבות במספר הפניות שהוגשו באופן אישי (63.8% לעומת 63.5% אשתקד), ואילו בפניות שהוגשו באמצעות מייצג פרטי, חלה עלייה.
בפניות שהוגשו ע"י רשות ממשלתית חלה עלייה חדה ואילו בפניות שהוגשו מטעם מבקר המדינה נרשמה ירידה חדה.
3. משקלן הייצוגי של ענפי הביטוח: נכות כללית (כולל ניידות), זקנה ושאיירים, גבייה, נפגעי עבודה, סיעוד, מילואי והשירות להבטחת הכנסה. בכלל הפניות החדשות שטיפולן אכן הסתיים עלה לעומת אשתקד, ואילו במשקלן של היתר נרשמה יציבות או חלה ירידה.
4. ירידה חדה נרשמה במשקל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים כעבור חודש אחד בלבד (31.1% לעומת 46.7% אשתקד), ועלייה במשקל הפניות שטיפולן הסתיים לאחר חודשיים ימים ויותר (30.5% לעומת 23.2% אשתקד).
5. עליה חדה נרשמה בזמן הטיפול הממוצע הכולל: 53.3 ימים של טיפול בפנייה לעומת 43.7% ימים אשתקד.
6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן בכל סוגי הפניות הגיע ל-34.4% בהשוואה ל-37% אשתקד.
7. משקלן של התלונות הצודקות במלואן או בחלקן הגיע ל-61.1% זאת בהשוואה ל-52.2% בלבד בתקופה המקבילה אשתקד, חל גידול של כ-30% בסה"כ התלונות לעומת אשתקד. נתון זה מעיד על כך שציבור המבוטחים עומד על זכותו לקבל שירות שיהיה ברמה איכותית ובזמן סביר.

ימי מלחמה

לוח מס' 1 – פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף

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

הנתונים מלמדים כי 39.8% מכלל הפניות בתקופת הדו"ח טופלו במשרד הראשי. כ-16% מכלל הפניות היו במסגרת שלושת הסניפים המחוזיים – ירושלים, תל-אביב וחיפה (738 פניות).

כמחצית ויותר מכלל הפניות היו בענפי הביטוח: נכות כללית (כולל ניידות), זקנה ושאיירים, נפגעי עבודה (כולל נכות מעבודה) והשירות להבטחת הכנסה.

בנושא ביטוח בריאות ניתן לומר, כי הסתיים הטיפול ב-66 פניות המהוות 1.4% בלבד מתוך כלל הפניות בתקופה הנסקרת. המשקל הייצוגי הגבוה ביותר מבין ענפי הביטוח נרשם בענף נכות כללית והוא עומד על 14.6%.

סעיף "אחר" המייצג 5% מסך כל הפניות החדשות שהסתיים בהם הטיפול כולל בתוכו את הענפים: פשיטות רגל ותאונות. כמו כן, נכללות בו פניות בנושאים שהינם בעלי אופי כללי: הסברה ופרסום, רמת שירותים, קבלת קהל וכד'.

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

בלוח זה מוצגת התפלגות הפניות לפי סוג הפונה: פניות אישיות שיזם המבוטח (63.8%), פניות שהוגשו באמצעות מייצג פרטי (17.2%), פניות שהוגשו בידי רשות ממשלתית (16.6%) ואילו כ-2.5% נוספים מסך כל הפניות החדשות שהוגשו היו במסגרת מבקר המדינה, גוף עירוני, גוף הסתדרותי וגוף פרטי.

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

בחינת משך הטיפול בסניפי המוסד מלמד, כי בסניף יפו, שבו נרשמו 137 פניות חדשות שטיפולן הסתיים היה קצב הטיפול המהיר ביותר (39.7 ימים בממוצע). בסניפים נצרת וטבריה נמשך הטיפול זמן ארוך – 87.5 ו-73.1 ימים בממוצע בהתאמה.

כ-44% מהפניות החדשות בסניף יפו הסתיים בהם הטיפול לאחר חודש אחד בלבד ואילו בסניף נצרת שבו העובדים נקטו בעיצומים תקופה ארוכה נרשמו 111 פניות (58.7%) שהטיפול בהן הסתיים כעבור חודשיים ויותר.

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

הנתונים בלוח זה משקפים הלכה למעשה את הטיפול המשולב בפניות שהוגשו ושטיפולן הסתיים כדי ללמוד על משך הזמן שמשקיעה כל יחידה הומוגנית במאמץ המשותף בנושא חשוב זה והם המשרד הראשי והסניפים.

בענף הביטוח נרשם משך הטיפול הכולל הארוך ביותר – 65.5 ימים בממוצע. הממוצע הארצי של הטיפול המשולב הגיע ל-60.3 ימים, 32.5 ימים בממוצע במשרד הראשי ו-27.9 ימים בממוצע נרשמו בסניפים. בחינת ממוצע זמן הטיפול של התחנות המעורבות בתהליך קבלת ההחלטות מלמד, כי קצב הטיפול במשרד הראשי בלבד הינו מהיר יותר כאשר הוא נעשה במשולב עם הסניף. 32.5 ימים בממוצע במסגרת הטיפול המשולב עם הסניף ואלו 42.6 כאשר הוא נעשה לבד ובאופן עצמאי.

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

הנתונים המוצגים בלוח זה מאפשרים לבחון את תפקודם של סניפי המוסד באשר למשך זמן הטיפול המושקע בפניות המוגשות. בסניף יפו נרשם משך הטיפול הכולל הקצר ביותר – 39.7 ימים בממוצע, ואילו בסניף נצרת הארוך ביותר – 87.5 ימים בממוצע. משך הטיפול הכולל בממוצע הארצי הינו 60.3 ימים בממוצע. במסגרת הטיפול המשולב ניתן לומר, כי הטיפול הקצר ביותר נרשם בסניף אשקלון (12.3 ימים בממוצע) ואילו משך הטיפול הארוך ביותר נרשם בסניף נצרת (55.3 ימים בממוצע).

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

בלוח זה ישנו מקבץ נתונים על פניות חדשות לפי סוג הפנייה ותוצאות הטיפול לצורך איתור הנושאים שבהם צדק מגיש הפנייה. בשני שלישים מכלל התלונות שהוגשו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה אכן צדק המתלונן. בנושא ליקויים מינהליים הוגשו 204 תלונות כאשר מתוכן 113 היו צודקות והן מהוות כ-55% מכלל התלונות שהוגשו בנושא ספציפי זה.

ל-418 בקשות שהוגשו ניתן ייעוץ והדרכה והן מהוות כ-27% ויותר מסך כל הבקשות שנתקבלו בתקופה הנסקרת.

בשנת 2000 שאליה מתייחס הדו"ח התקבלו 71 מכתבים שכללו מידע מהציבור במגוון נושאים והם נבדקו לגופם.

ב-6 מתוכם בלבד נעשה שימוש והם קיבלו את הטיפול וההתייחסות המתאימים.

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

בחינת תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מלמדות, כי בענף אבטלה שבו הוגשו 132 תלונות, כ-76% מהן היו צודקות, ואילו בענף סיעוד שבו הוגשו 11 תלונות, כ-9% בלבד מהן היו צודקות.

בנושאי גבייה הוגשו 129 תלונות, 80 מהן היו צודקות והן מהוות כ-62% מסך כל התלונות שהוגשו בתחום זה.

בנושאי בריאות הוגשו 14 תלונות בלבד כאשר 9 מהן היו צודקות, והן מהוות כשני שלישים מסך כל התלונות שהוגשו במסגרת נושא זה.

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

כ-47% מכלל הבקשות שהתקבלו אושרו. בנושאי גבייה משכירים וגבייה מלא שכירים אושרו כ-80% מהבקשות שאכן טופלו. בנושא ביטוח בריאות הוגשו 42 בקשות מהן אושרו 29 בקשות המהוות כ-69% מכלל הבקשות שהוגשו.

לוח מס' 9 – עררים שהוגשו ע"י הציבור לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול

מתוך 2,100 עררים שהוגשו במהלך שנת 2000 אושרו 361 והם מהווים כ-17%.

בנושא גמלת ניידות הוגשו 58 עררים ובסיומו של התהליך אושרו 5 עררים בלבד המהווים כ-9%.

בענפי הביטוח נכות כללית, נפגעי עבודה ונכות מעבודה וכן מזונות, סיעוד ושירות מילואים, אחוז העררים שהסתיימו ואושרו היו נמוכים באופן מיוחד, וה נעים בין 2%-10% לערך. בתחום הגבייה משכירים נרשמו אחוזי דחייה נמוכים למדי (6.5%) ואילו ביתר הענפים בנושאי גמלאות נרשמו אחוזי דחייה גבוהים במיוחד.

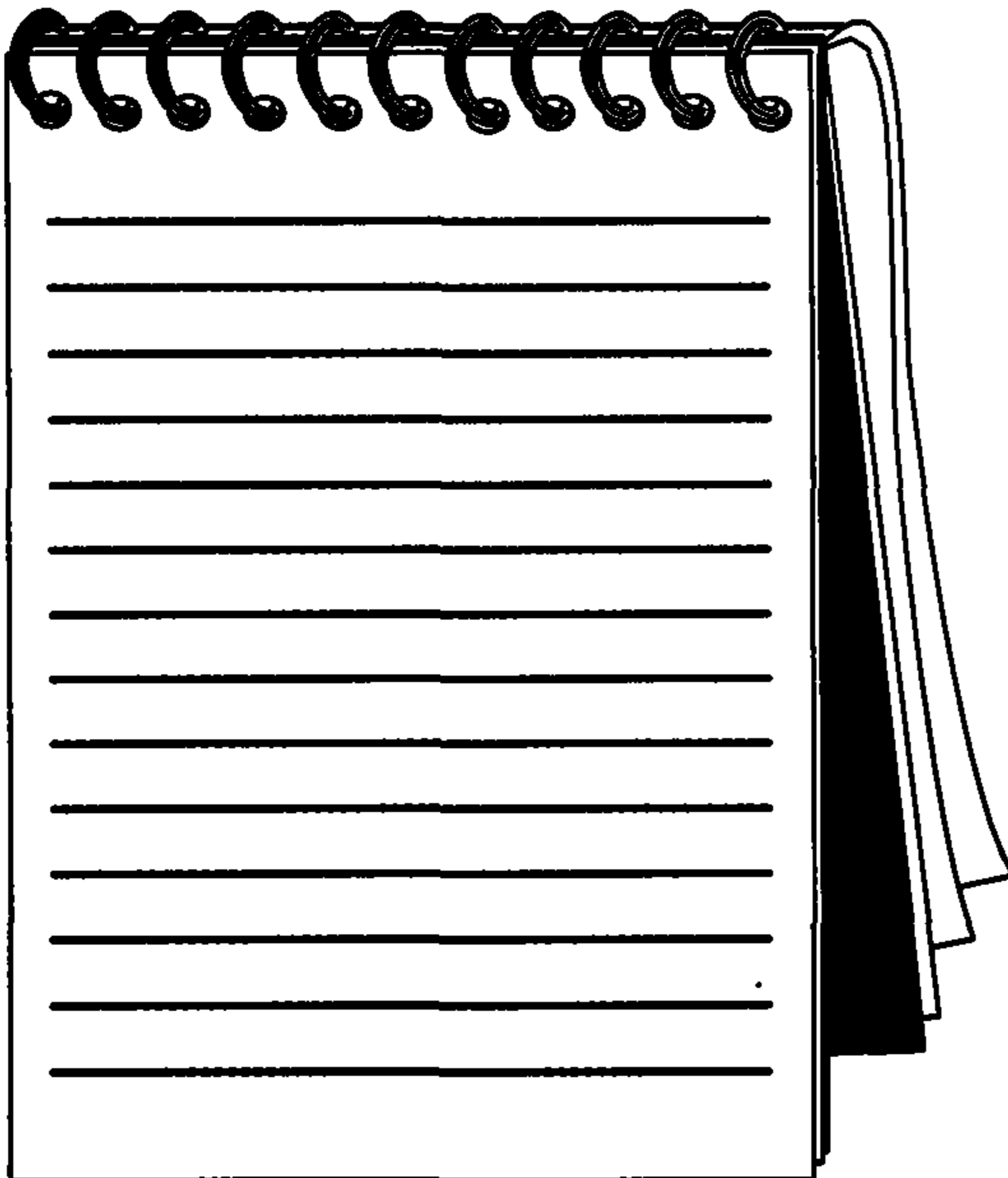
לוח מס' 10 – פניות שונות שהוגשו ע"י הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

הצגת הנתונים בלוח זה מתייחסת לפניות שונות בנושאי חקיקה וכן מידע ספציפי וענייני מהציבור בנושאים שונים. סה"כ הוגשו 106 פניות כאשר מתוכם 7 אושרו ו-78 נדחו. במסגרת השירות להבטחת הכנסה נתקבלו 34 פניות ובענף זקנה ושאיירים 14 פניות.

בהבטחת הכנסה אושרו 4 פניות ואילו בענף זקנה ושאיירים אושרו פנייה אחת בלבד.

ביתר הנושאים (למעט ילדים וסיעוד) לא אושרו פניות כלל וכלל.

nmS



**לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף
ינואר-דצמבר 2000**

סניף	חלוקה לפי ענפי ביטוח													פניות שהטיפול בהן הסתיים								
	אחר	ביטוח בריאות	הנמכת הכנסה	שירות מילואים	סיעוד	ילדים	מונחת	אחרות	אבטלה	נכות מעבודה	נפגע עבודה	נבייה			אחרים	מספרים	אחרים (אחוזים)	סך הכל				
												הוצאה לפעל	מלא-שכירים	בעבר שכירים					בטוח	זקנה ושאינים	נכות כללית	
236	66	585	68	160	179	94	113	425	84	511	32	594	194	48	494	116	684	4,683	100.0	100.0	100.0	
7.7	1.7	12.3	1.3	3.2	2.8	2.6	2.4	10.7	2.0	8.8	0.4	14.2	2.7	0.9	10.0	2.3	14.0	100.0	-	-	-	1-12/99
5.0	1.4	12.5	1.5	3.4	3.8	2.0	2.4	9.1	1.8	10.9	0.6	12.7	4.2	1.0	10.6	2.5	14.6	100.0	-	-	-	1-12/00
15	8	38	2	3	35	2	15	56	8	58	2	92	16	8	19	6	39	422	9.0	9.3	9.0	ירושלים
9	4	8	3	1	1	5	2	12	3	23	4	47	10	1	15	4	19	171	3.6	3.9	3.6	תל אביב
8	-	17	-	2	3	2	3	10	11	14	1	21	9	4	17	4	19	145	3.1	2.3	3.1	חיפה
1	1	10	-	-	1	1	1	6	2	14	1	14	2	-	3	-	17	74	1.6	0.9	1.6	אשקלון
17	1	53	3	1	13	5	5	18	3	32	2	22	3	1	27	2	29	237	5.1	4.8	5.1	באר שבע
7	1	24	2	1	7	-	5	7	-	15	-	5	2	-	9	2	35	122	2.6	3.1	2.6	חדדה
6	-	16	1	3	5	1	-	13	8	24	-	13	2	-	9	-	16	117	2.5	1.9	2.5	עבריה
7	-	24	-	2	5	-	3	8	1	16	-	13	1	-	21	4	32	137	2.9	3.6	2.9	יפ
1	-	6	4	4	3	5	2	10	2	21	1	26	9	-	15	-	16	125	2.7	3.4	2.7	כפר סבא
3	1	41	2	4	7	2	-	18	1	11	-	18	4	1	13	4	18	148	3.2	2.7	3.2	נהריה-עכו
6	1	39	-	6	6	3	4	36	7	29	-	7	-	-	9	1	34	189	4.0	3.1	4.0	נצרת
3	-	12	-	6	4	3	1	6	-	8	1	14	4	1	2	3	14	82	1.8	2.3	1.8	נתניה
3	-	9	-	3	-	3	1	6	-	9	-	6	3	1	2	1	8	55	1.2	1.8	1.2	עפולה
2	2	12	-	1	3	3	2	15	4	13	5	28	8	5	14	-	20	137	2.9	2.6	2.9	פנת תקווה
-	-	15	1	1	2	1	-	9	4	4	1	6	2	-	13	3	7	69	1.5	2.1	1.5	קריית
9	-	31	1	7	5	4	14	22	6	32	-	26	11	1	18	6	27	220	4.7	5.1	4.7	רחובות
2	-	8	1	2	3	-	1	13	2	11	1	9	1	1	3	2	8	68	1.4	1.8	1.4	ראשון לציון
-	-	20	-	-	1	-	4	12	1	13	3	24	5	1	16	1	12	113	2.4	2.6	2.4	רמלה
5	1	18	2	9	5	3	5	14	6	21	1	38	12	3	22	3	19	187	4.0	3.6	4.0	רמת גן
132	46	184	46	104	70	51	45	134	15	143	8	165	90	20	247	70	295	1,865	39.8	39.1	39.1	משור ראשי

כולל פניות במסגרת שירותים מיוחדים, פסיי, ביטוח ותאונות, קבלת קהול וכו'.

לוח מס' 2: פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה
ינואר – דצמבר 2000

שונות	עררים	בקשות	תלונות	סה"כ פניות שהטיפול בהן הסתיים		מגיש הפנייה
				אחוזים	מספרים	
106	2,100	1,525	951	100.0	4,683	סך הכול
2.3	44.8	32.6	20.3	-	100.0	באחוזים
34.9	61.2	67.3	67.2	63.8	2,987	המבוטח בעצמו
47.2	16.6	13.3	21.3	17.2	804	מיופה כוח
14.2	20.3	16.7	9.0	16.6	780	רשות ממשלתית
1.9	-	0.1	1.0	0.3	14	באמצעות מבקר המדינה
0.9	0.8	0.8	0.6	0.8	35	באמצעות גוף עירוני
-	-	-	-	-	1	באמצעות גוף הסתדרותי
1.9	1.1	1.8	0.9	1.3	62	באמצעות גוף פרטי

**לוח מס' 3: פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחדשים) והסניף
ינואר - דצמבר 2000**

ממוצע משך הטיפול (בימים)	משך הטיפול (בחדשים)			סך כל הפניות החדשות	הסניף
	חדשיים ויותר	2-1 חודשים	עד חודש		
53.3	1,430	1,798	1,445	*4,683	סך הכול
-	30.5	38.4	31.1	100.0	באחוזים
63.4	42.9	36.2	20.9	422	ירושלים
63.7	36.3	38.6	25.1	171	תל אביב
62.8	37.9	40.7	21.4	145	חיפה
42.9	18.9	44.6	36.5	74	אשקלון
58.6	36.3	42.6	21.1	237	באר שבע
56.7	35.2	40.2	24.6	122	חדרה
73.1	54.7	30.8	14.5	117	טבריה
39.7	14.6	41.6	43.8	137	יפו
61.7	34.4	43.2	22.4	125	כפר סבא
61.0	35.8	47.3	16.9	148	נהריה
87.5	58.7	30.2	11.1	189	נצרת
61.6	39.0	40.3	20.7	82	נתניה
57.5	36.4	32.7	30.9	55	עפולה
62.8	41.6	41.6	16.8	137	פתח תקוה
51.7	30.4	37.7	31.9	69	קריות
52.9	30.9	47.7	21.4	220	רחובות
50.5	27.9	39.7	32.4	68	ראשון לציון
50.3	24.8	44.2	31.0	113	רמלה
58.5	29.2	44.9	20.9	187	רמת גן
42.7	20.9	35.5	43.6	1,865	משרד ראשי

* אינו כולל טיפול בפניות חוזרות.

לוח מס' 4: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח
ינואר – דצמבר 2000

ממוצע משך הטיפול (בימים)					ענף הביטוח
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			משרד ראשי בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכול			
27.9	32.4	60.3	42.6	53.3	סך הכול
28.6	33.0	61.6	41.5	53.2	נכות כללית
36.0	26.1	62.1	41.3	49.6	ניידות
36.2	34.9	61.1	42.7	51.9	זקנה ושאיירים
20.9	45.9	66.8	63.4	65.5	ביטוח
20.3	21.7	42.0	41.4	41.7	גבייה משכירים
26.5	31.3	57.8	40.5	53.1	גבייה מלא שכירים
27.4	29.1	56.5	31.9	50.4	הוצאה לפועל
31.2	37.6	64.8	44.3	58.3	נפגעי עבודה*
29.2	34.2	63.4	44.5	60.0	נכות מעבודה
31.4	33.0	64.4	43.9	58.0	אבטלה
25.0	31.1	56.1	46.6	52.3	אמהות
20.7	39.3	60.0	39.9	49.1	מזונות
29.4	31.6	61.0	47.6	55.7	ילדים
23.7	29.0	52.7	39.7	44.3	סיעוד
27.2	35.9	63.1	39.8	47.4	שירות מילואים
28.2	33.1	61.3	42.6	55.4	הבטחת הכנסה
15.8	24.1	39.9	47.1	44.9	ביטוח בריאות
25.4	32.2	57.6	41.6	48.6	אחר

* כולל שיקום.

**לוח מס' 5: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וסניף
ינואר – דצמבר 2000**

ממוצע משך טיפול (בימים)			הסניף
סניף	משרד ראשי	משך טיפול משולב	
27.9	32.4	60.3	סך הכול
31.3	31.6	62.9	ירושלים
30.3	33.4	63.7	תל אביב
25.2	37.6	62.8	חיפה
12.3	30.6	42.9	אשקלון
23.6	35.0	58.6	באר שבע
21.3	35.4	56.7	חדרה
42.1	31.0	73.1	טבריה
13.9	25.8	39.7	יפו
25.2	36.5	61.7	כפר סבא
32.5	28.5	61.0	נהריה
55.3	32.2	87.5	נצרת
29.2	32.4	61.6	נתניה
20.5	37.0	57.5	עפולה
29.5	33.3	62.8	פתח תקוה
18.8	32.9	51.7	קריות
21.5	31.4	52.9	רחובות
14.1	36.4	50.5	ראשון לציון
20.8	29.5	50.3	רמלה
27.9	30.6	58.5	רמת גן

↵

לוח מס' 6: פניות הציבור לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 2000

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סה"כ פניות חדשות באחוזים	4,683	1,609	2,240	454	40	340
	100.0	34.4	47.8	9.7	0.8	7.3
סה"כ תלונות	951	527¹¹	335¹²	7	37	45
יחס לא נאות לפונה	63	7	53	-	-	3
עיכוב ושיחוי בגמלה	461	308	101	1	25	26
אי קבלת גמלה בבנק	37	12	21	1	1	2
ליקויים מינהליים	204	113	81	1	8	1
תפקוד ועדות המוסד	37	7	29	-	-	1
עיכוב בהזמנה לוועדה	19	10	6	-	2	1
בעיות תקשורת	29	25	4	-	-	-
שירותי קבלת קהל	16	10	5	1	-	-
עיכוב בקבלת מסמכים	8	4	3	1	-	-
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	22	14	7	-	-	1
מעמד בקופת חולים	18	10	4	2	1	1
תלונות אחרות	37	7	21	-	-	9
סה"כ בקשות	1,525	714¹³	460¹⁴	238	-	113
הגדלת גמלה	223	9	174	23	-	17
יצירת זכות לגמלה	184	39	15	109	-	21
גמלאות רטרואקטיביות	108	39	54	4	-	11
הפחתה וביטול חובות	127	20	63	14	-	30
החזר גביית יתר	27	7	7	13	-	-
הסדר תשלומים	29	7	6	15	-	1
מעמד - מעסיק לא שכיר	7	4	1	2	-	-
מימון רכישת טובין	15	2	9	4	-	-
הכרה בהוצאות	22	4	13	3	-	2
הנחה על אגרות והיטלים	33	2	29	2	-	-
בקשות לאישורים	109	93	8	8	-	-
ייעוץ והדרכה	422	418	-	2	-	2
בקשות אחרות בענפים	219	70	81	39	-	29

לוח מס' 6 (המשך)

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
<u>סה"כ עררים</u>	<u>2,100</u>	<u>359</u>	<u>1,363</u>	<u>209</u>	<u>3</u>	<u>166</u>
הפחתת קיזוז/ גמלה	341	46	280	7	-	8
הפסקת גמלה	144	19	105	6	2	12
ניכוי דמי ביטוח בריאות	8	-	7	-	1	-
ערר על דחיית תביעה	746	57	596	21	-	72
ערר על החלטות ועדות	155	10	80	10	-	55
ערר על קביעת מעמד	48	19	7	19	-	3
ערר על ביצוע הוצאה לפועל	23	6	10	4	-	3
ערר על חישוב גמלה	98	14	78	4	-	2
ערר על גמלת כפל	8	1	5	1	-	1
ערר על מעבר מנכות לזקנה	40	-	38	-	-	2
ערר על חישוב דמי ביטוח	386	175	74	130	-	7
עררים אחרים	103	12	83	7	-	1
<u>סה"כ פניות שונות</u>	<u>106</u>	<u>7</u>	<u>83</u>	-	-	<u>16</u>
בענייני חקיקה ובעיות שונות וקבלת ייעוץ	35	1	34	-	-	-
מידע מהציבור	71	6	49	-	-	16

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

לוח מס' 7: תלונות הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 2000

מזה: תוצאות הטיפול לגופו של עניין			סך הכול		ענף הביטוח
נדחה	צודק/צודק חלקית	סך הכול	אחוזים מהסה"כ	בערכים מוחלטים	
38.9	61.1	100.0	100.0	862 ⁽¹⁾	סך הכול תלונות
45.8	54.2	100.0	9.6	83	נכות כללית
57.2	42.8	100.0	0.8	7	ניידות
47.0	63.0	100.0	5.3	46	זקנה ושירים
-	-	-	-	-	ביטוח
54.5	45.5	100.0	1.3	11	גבייה משכירים
37.1	62.9	100.0	11.3	97	גבייה מלא שכירים
33.4	66.6	100.0	2.4	21	הוצאה לפועל
33.2	66.8	100.0	21.7	187	נפגעי עבודה ⁽²⁾
35.5	64.5	100.0	3.0	26	נכות מעבודה
24.2	75.8	100.0	15.3	132	אבטלה
37.9	62.1	100.0	3.4	29	אמהות
80.0	20.0	100.0	1.2	10	מזונות
38.8	61.2	100.0	3.9	34	ילדים
90.9	9.1	100.0	1.3	11	סיעוד
72.8	27.2	100.0	1.3	11	שירות מילואים
68.2	31.8	100.0	7.7	66	הבטחת הכנסה
35.8	64.2	100.0	1.6	14	ביטוח בריאות
35.1	64.9	100.0	8.9	77	אחר

(1) לא כולל 37 תלונות שנסיבותן אינן באחריות הסניפים
(2) כולל שיקום.

לוח מס' 8: בקשות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2000

ט"ם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	הטיפול הופסק	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחוזים	מספרים	
98	237	17	458	715	-	1,525	סה"כ בקשות
6.4	15.6	1.1	30.0	46.9	100.0	-	באחוזים
10.5	12.8	0.8	46.1	29.8	100.0	258	נכות כללית
18.4	18.4	2.0	26.5	34.7	100.0	49	ניידות
5.5	16.5	1.0	42.0	35.0	100.0	200	זקנה ושאימים
1.2	12.8	-	2.3	83.7	100.0	86	גבייה משכירים
1.2	14.1	0.6	5.9	78.2	100.0	170	גבייה מלא שכירים
-	-	-	-	100.0	100.0	1	הוצאה לפועל
10.5	22.6	1.6	28.2	37.1	100.0	124	נפגעי עבודה ¹
10.5	15.8	-	42.1	31.6	100.0	19	נכות מעבודה
-	15.1	-	16.1	68.8	100.0	93	אבטלה
-	5.9	-	26.5	67.6	100.0	34	אמהות
6.5	17.4	2.2	43.5	30.4	100.0	46	מזונות
10.3	15.3	-	23.1	51.3	100.0	39	ילדים
-	20.6	-	41.2	38.2	100.0	34	סיעוד
2.9	2.9	-	5.9	88.3	100.0	34	שירות מילואים
7.9	23.0	1.0	44.0	24.1	100.0	191	הבטחת הכנסה
-	11.9	2.4	16.7	69.0	100.0	42	ביטוח בריאות
9.5	9.5	4.8	25.7	50.5	100.0	105	אחר

(1) כולל שיקום.

לוח מס' 9: עררים שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר – דצמבר 2000

ט"ם הסתיים הטיפול	חופנו לסניף	הטיפול חופסק	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחזים	מספרים	
145	209	24	1,361	361	-	2,100	סה"כ עררים
6.9	10.0	1.1	64.8	17.2	100.0	-	באחוזים
15.4	3.1	1.6	72.2	7.7	100.0	324	נכות כללית
5.2	3.4	-	82.8	8.6	100.0	58	ניידות
3.9	4.3	0.9	79.2	11.7	100.0	231	זקנה ושאימים
4.1	39.6	2.1	14.6	39.6	100.0	48	ביטוח
0.1	29.4	-	6.5	63.0	100.0	92	גבייה משכירים
1.6	33.9	1.0	24.5	39.0	100.0	310	גבייה מלא שכירים
-	20.0	20.0	50.0	20.0	100.0	10	הוצאה לפועל
16.0	3.5	3.5	71.6	5.4	100.0	169	נפגעי עבודה ¹
20.6	5.9	-	67.6	5.9	100.0	34	נכות מעבודה
6.5	3.3	0.5	77.7	12.0	100.0	184	אבטלה
-	4.3	-	78.3	17.4	100.0	46	אמהות
-	3.0	-	88.2	8.8	100.0	34	מזונות
4.1	8.2	2.0	69.4	16.3	100.0	98	ילדים
3.8	-	-	92.5	3.7	100.0	107	סיעוד
-	4.5	-	86.4	9.1	100.0	22	שירות מילואים
5.6	2.1	0.7	79.1	12.5	100.0	287	הבטחת הכנסה
-	-	16.7	83.3	-	100.0	6	ביטוח בריאות
12.5	5.0	-	77.5	5.0	100.0	40	אחר

(1) כולל שיקום.

לוח מס' 10: פניות שונות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול
ינואר - דצמבר 2000

ט"ס הסתיים הטיפול	אחר ²	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
						סה"כ פניות:
16	5	78	7	-	106 ¹	מספרים
15.1	4.7	73.6	6.6	100.0	-	אחוזים
27.3	9.1	63.6	-	10.4	11	נכות כללית
-	-	100.0	-	0.9	1	ניידות
-	7.1	85.8	7.1	13.2	14	זקנה ושאידיים
-	-	-	-	-	-	ביטוח
-	-	100.0	-	3.8	4	גבייה משכירים
-	-	100.0	-	6.6	7	גבייה מלא שכירים
-	-	-	-	-	-	הוצאה לפועל
-	-	100.0	-	1.9	2	נפגעי עבודה ³
-	-	-	-	-	-	נכות מעבודה
16.7	16.7	66.6	-	11.3	12	אבטלה
-	-	100.0	-	1.9	2	אמהות
-	-	100.0	-	2.8	3	מזונות
-	-	75.0	25.0	3.8	4	ילדים
14.3	-	71.4	14.3	6.6	7	סיעוד
-	-	-	-	-	-	שירות מילואים
26.5	-	61.7	11.8	32.1	34	הבטחת הכנסה
-	-	-	-	-	-	ביטוח בריאות
20.0	20.0	60.0	-	4.7	5	אחר

(1) כולל 35 פניות בנושאי חקיקה ו-71 מידע מהציבור.
(2) כולל הפניה לסניף, הפסקת טיפול וכד'.
(3) כולל שיקום.

תולדות ישראל

במבט פנימי



בפרק זה מובאות דוגמאות לתלונות ופניות אשר בעקבותיהן שונתה החלטה בתיק ו/או הופקו לקחים ברמה מערכתית.

אתנן עבודה נציגות לחיילים המתחברים

מפת קבע

על פי הוראות חוק הביטוח הלאומי חייל משוחרר יהיה זכאי למענק בגין עבודה נדרשת אם עבד בה במשך שישה חודשים לפחות בתוך 24 חודש מיום שחרורו משרות צבאי סדיר.

במחלקה לפניות הציבור התקבלו פניות מחיילים אשר שרתו בשרות קבע לאחר סיום השירות הסדיר וגם בשל המקצוע בו הם שרתו בצה"ל המחייב חתימה לשנת קבע. לדבריהם, השרות בקבע פגע ביכולתם להספיק ולצבור שישה חודשי עבודה נדרשת תוך השנתיים הראשונות שלאחר השחרור משרות סדיר, ומצב זה מפלה אותם לרעה לעומת החיילים שאינם משרתים שרות נוסף בקבע.

מאחר והפנייה נראתה לנו מוצדקת פנינו לאגף לקבל עמדתם בשאלת תיקון החוק באופן שזכאותם של המשרתים בקבע למשך תקופה שתקבע לאחר השרות הסדיר, תבחן מיום שחרורם מקבע במקום מיום שחרורם מהשרות הסדיר.

מנהל האגף וסמנכ"ל הגמלאות הסכימו עם עמדה זו והחליטו לגבש הצעה לתיקון חקיקה בנדון.

פיצוי הדין עיקול שלא חוסר מאוחר

בגלל חוב דמי ביטוח הוטל עיקול על חשבונותיה של מבוטחת בבנק דיסקונט. הנ"ל הסדירה את חובה ביום 17.08.00 ומתוך ידיעה על הסרת העיקול מסרה המחאות בגין שירותים שניתנו לה.

למרבה הצער, העיקול לא בוטל לאחר הסדרת החוב, ולמעשה בקשת ביטול העיקול נשלחה על ידי הסניף רק ביום 2.10.00. כתוצאה מכך, המחאותיה של המלינה לא כובדו ואף חויבה בעמלות בסך 106 ש"ח.

במכתב התלונה מיום 7.11.00 אליו צירפה צילום דף חשבון הבנק ביקשה המלינה החזר הוצאות אלה. אנו היינו סבורים כי יש במקרה זה לשפות את המלינה על הנזק שנגרם לה ולשלם לה את הוצאותיה בגין העמלות. עמדתנו התקבלה על דעת האגף, והמחאה נשלחה למבוטחת ביום 28.12.00.

תקלות בהעברת קצבה לזכאי חו"ל

מבוטח, תושב חו"ל הזכאי לקצבה, פנה אלינו בתלונה כי גמלת הנכות מעבודה בשיעור 30% אינה משולמת לו החל ממרץ 96.

התברר כי תשלום הקצבה הופסק עקב ניתוק מגע עם המבוטח. הסניף פנה למבוטח וביקש מידע לגבי פרטי הבנק אליו הוא מבקש שהקצבה תועבר. לאחר התכתבות ופניות חוזרות ונשנות חודש התשלום באמצעות המחאות לכתובת הפונה אך המבוטח המשיך לטעון כי התשלום הרטרואקטיבי לתקופה מרץ 96 יולי 97 לא הועבר אליו. הגורמים המטפלים חזרו וטענו בפנינו כי הקצבות שולמו לתובע וזאת על פי תדפיסי מחשב של המוסד. המבוטח לא הפרה, ולפיכך דרשנו מהאגף הוכחה חד משמעית על העברת הכספים למבוטח. בדיקה מדוקדקת העלתה כי למרות רישומי המוסד, התשלומים לא בוצעו בפועל לחשבונו. הסכום המגיע לו שולם בגין שנים אלו, לאחר עיכובים מרובים, בצירוף הפרשי הצמדה.

שילת קצבה ה"גין פיגור בתשלום צמי האוח

מבוטח, חולה נפש, נמצא זכאי לקצבת נכות כללית. במועד אישור הזכאות לקצבה התברר כי המבוטח פיגר בתשלום דמי ביטוח וכי הפיגור מחייב שילת זכאות לגמלה באופן חלקי. אשת הנ"ל פנתה אלינו בבקשה לבחון מחדש את החלטת הקיזוז. בבדיקה נמצא כי הסניף פעל לכאורה על פי הוראות סעיף 366 לחוק על פיו יש לנכות מגמלת הנכות שיעור של 50% בגין הפיגור בתשלום דמי ביטוח. מאחר ומדובר בחולה נפש היינו סבורים כי יש לפעול לפנים משורת הדין, להתחשב במצבו של הפונה ולוותר על הקיזוז.

לצערנו הגורמים המטפלים לא קיבלו עמדתנו אך במהלך הטיפול התגלה כי על פי ההוראות יש במקרה זה להפחית את הקיזוז מגמלת הנכות בשיעור 25% ולא בשיעור 50% כפי שנעשה במקור על ידי הסניף. הערנו תשומת לב הסניף לתקלה שנפלה. הסניף ערך מחדש את חשבונו והוחזרה היתרה המגיעה.

בחייית התביעה לנכות ושר"א עקב פיצויי נזיקין

Shale לתובעת

המבוטחת, ילידת 1957, עברה ניתוח להסרת מנגיומה ב-7/89 לאחר שסבלה מכאבי ראש קשים קשים. כשנתיים מאוחר יותר הוחלט לנתחה שוב. כתוצאה מהניתוח שנערך ב-5/91 סבלה מהתקפים אפילפטיים. ב-24.11.81 נפגעה המבוטחת בתאונת דרכים. במהלך המשפט אותו ניהלה כנגד חברת הביטוח ויתרה על הזכות לדרוש גימלאות מהמוסד לביטוח לאומי בגין אובדן כושר השתכרות ועזרת הזולת וכנגד זה נפסקו לה פיצויים מלאים מחברת הביטוח לפי פסק דין מיום 23.10.95.

במכתב התלונה הסביר בעלה כי בסיום ההליך המשפטי כנגד חברת הביטוח שילמה חברת הביטוח פיצויים יחסיים עקב מצבה הבריאותי הקודם של התובעת. במשך כ-3 שנים לאחר מכן תפקדה התובעת לדבריו, באופן סביר ולאחר מכן חלה הידרדרות במצבה הבריאותי. היא נפלה מספר פעמים ואף אושפזה בשל כך וב-5/99 נפלה ונחבלה קשות בראש. בעקבות חבלה זו נותחה והפכה מוגבלת ביותר, מרותקת לכסא גלגלים וזקוקה לעזרה בכל התחומים. המשפחה פנתה בבקשה לנכות ולשרותים מיוחדים ואולם נדחתה בנימוק כי כל מצבה הרפואי נובע מתאונת הדרכים שעברה 8 שנים קודם לכן, ולפיכך פנתה בתלונה למנכ"ל המוסד.

בבירור שערכנו מול הסניף נמצא כי מאז התאונה פנתה התובעת מספר פעמים בבקשה לבדוק זכאותה לקצבת נכות כללית ונדחתה על הסף לאחר התייעצות במחלקת נכות כללית במשרד הראשי ובלשכה המשפטית.

ב-7/98 נבדקה ע"י ועדה רפואית מתוך כוונה לבחון את סעיפי הליקוי הרפואי אולם לא נמצאה פגימה משמעותית שאינה קשורה בתאונת הדרכים ולפיכך החלטת הדחייה נותרה בעינה. ב-7/99 פנתה שוב בבקשה לבדוק זכאותה לנכות ולגמלת שרותים מיוחדים ושוב נדחתה על הסף לאחר התייעצות עם האגף במשרד הראשי ועם הלשכה המשפטית. בתשובת הסניף מיום 7.10.99 נכתב לה כי לא ניתן לדון בבקשה להחמרת מצב ולשרותים מיוחדים "משום שכל הנכויות מקורן מהתאונה והיו ידועות בבית המשפט ושלוש פיצוי מצד ג'".

לאור הסתירות בין תשובת הסניף לבין העובדות כפי שצויינו במכתב התלונה, ביקשנו את התיק לעיוננו. מעיון בתיק מצאנו כי בפסק הדין בתביעה הנזיקית מצויינים ליקויים שקדמו לתאונת הדרכים, כך למשל, המומחה הרפואי שמונה מטעם בית המשפט קבע לה נכות בגין התקפים אפילפטיים מוקדיים בשיעור 80% לפי סעיף 30 (1) (ה) לתקנות ואולם 40% מתוכם בלבד הוא

זקף לחובת תאונת הדרכים, לגבי 40% הנותרים קבע כי היו לה עוד קודם לתאונה. כמו כן, במכתב התלונה למנכ"ל המוסד תואר מצב רפואי שהוחמר באופן משמעותי ביותר לאחר התאונה כתוצאה מנפילה.

לאור כל האמור הפנינו את תיק התלונה ותיק הנכות להתייעצות למנהלת העניינים הרפואיים במוסד. לאחר עיון בתיק על כל מסמכיו הרפואיים קבע רופא המוסד כי ברור לחלוטין שמצבה הרפואי הקשה דהיום נובע רובו ככולו שלא מתאונת הדרכים שארעה לתובעת ב-11/91, ולפיכך מן הדין לאפשר לה להיבדק לעניין נכות כללית ושרותים מיוחדים.

הסניף חידש דיון בתביעתה ופקיד התביעות קבע אובדן כושר תפקוד כעקרת בית בשיעור 75% על סמך הליקויים שאינם קשורים לתאונת הדרכים, כמו כן, אושרה תביעתה לגמת שרות מיוחדים בשיעור 150%.

חיילי צבאות יתומים

התקבלה במחלקה פניה בנוגע ל-3 אחים בוגרים ששני הוריהם נפטרו ממחלת הסרטן. האם נפטרה בעודם קטינים והאב נפטר מספר חודשים לפני פנייתם אלינו. הבת הבכורה סטודנטית בת 22, שני אחיה בגילאי 19 (לומד בכיתה י"ג) ו-21 (עובדת שכירה). בפנייה התבקשנו לבדוק זכאותה של הבת הבכורה לגמלת הבטחת הכנסה למרות היותה לומדת במוסד להשכלה לאור היותה עובדת בשכר נמוך המזכה עקרונית בהשלמת הכנסה, וזאת מפאת היותה נושאת בנטל של דאגה לאחיה הצעירים יותר.

בבדיקה התברר כי שלושת היתומים אינם עונים להגדרת "ילד" ולפיכך לא זכאים לקצבת שאירים. כמו כן, נמצא כי אין הם זכאים לגמלת הבטחת הכנסה. מעיון בתיק השאירים שהועבר אלינו לבקשתנו נמצא כי אחד האחים הינו נכה שמשלמת לו קצבת נכות כללית ממועד הגיעו לגיל 18 ו-3 חודשים, וכי עקב יצירת הזכאות לקצבת נכות הופסק תשלום קצבת שאירים עבורו, לאחר שנמצא הקצבת הנכות גבוהה יותר. שלילת הזכאות לקצבת שאירים נעשתה בדיעבד, עובדה אשר יצרה חוב בחשבוננו והחוב הועבר על ידי יחידת זו"ש בסניף לניכוי מקצבת הנכות.

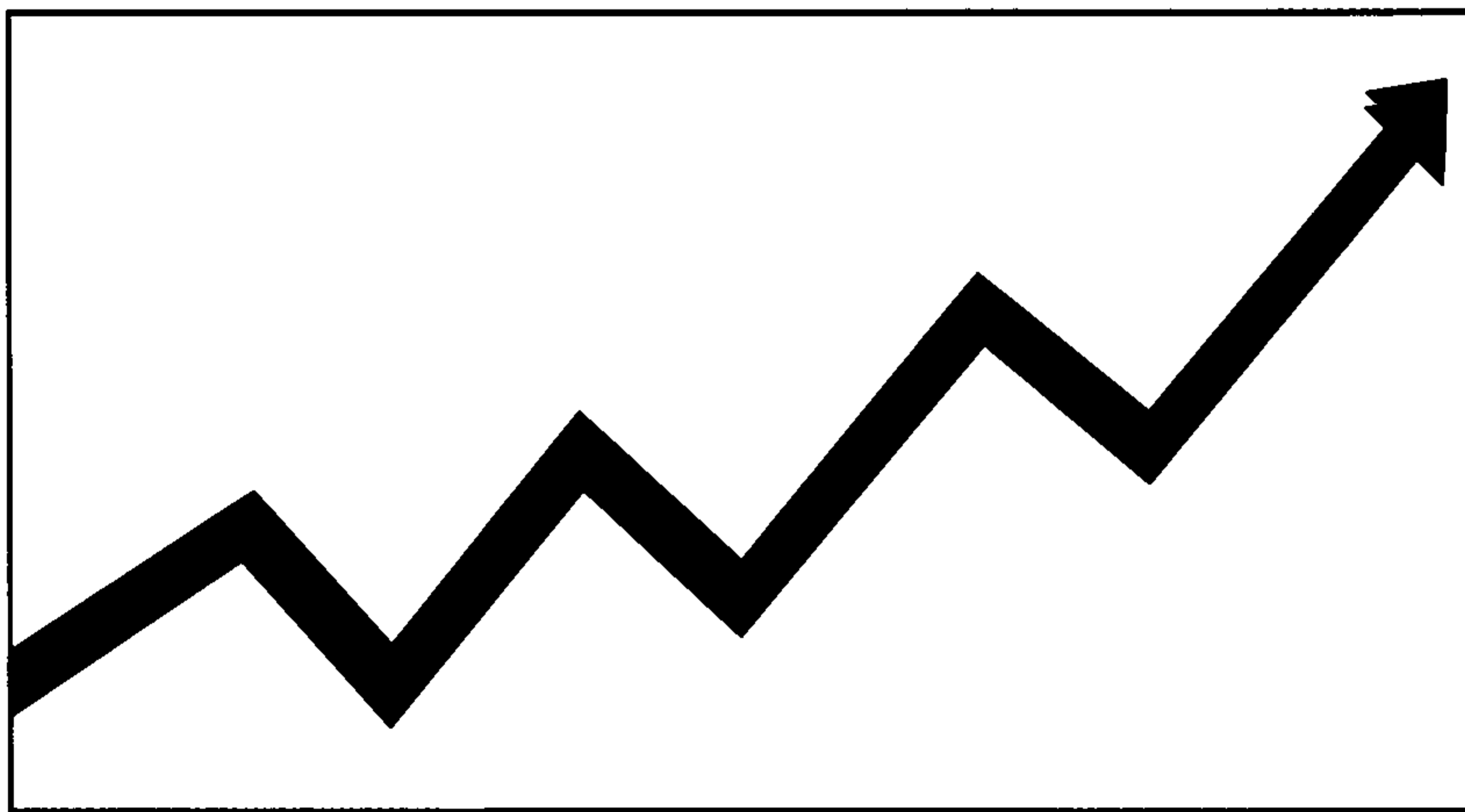
לאור המידע שהיה בידינו אודות המשפחה, פנינו למנהלת אגף זו"ש והפנינו תשומת ליבה כי במקרה הנדון מן הראוי היה להקפיא החוב ולהעביר בקשה לביטולו לועדה לביטול חובות. לאחר עיון בתיק התלונה הועברה על ידי מנהלת האגף הנחיה מתאימה לסניף, החוב הוקפא ובוטל כמבוקש.

חשוב ציכאות לאלה לשמירת הריון

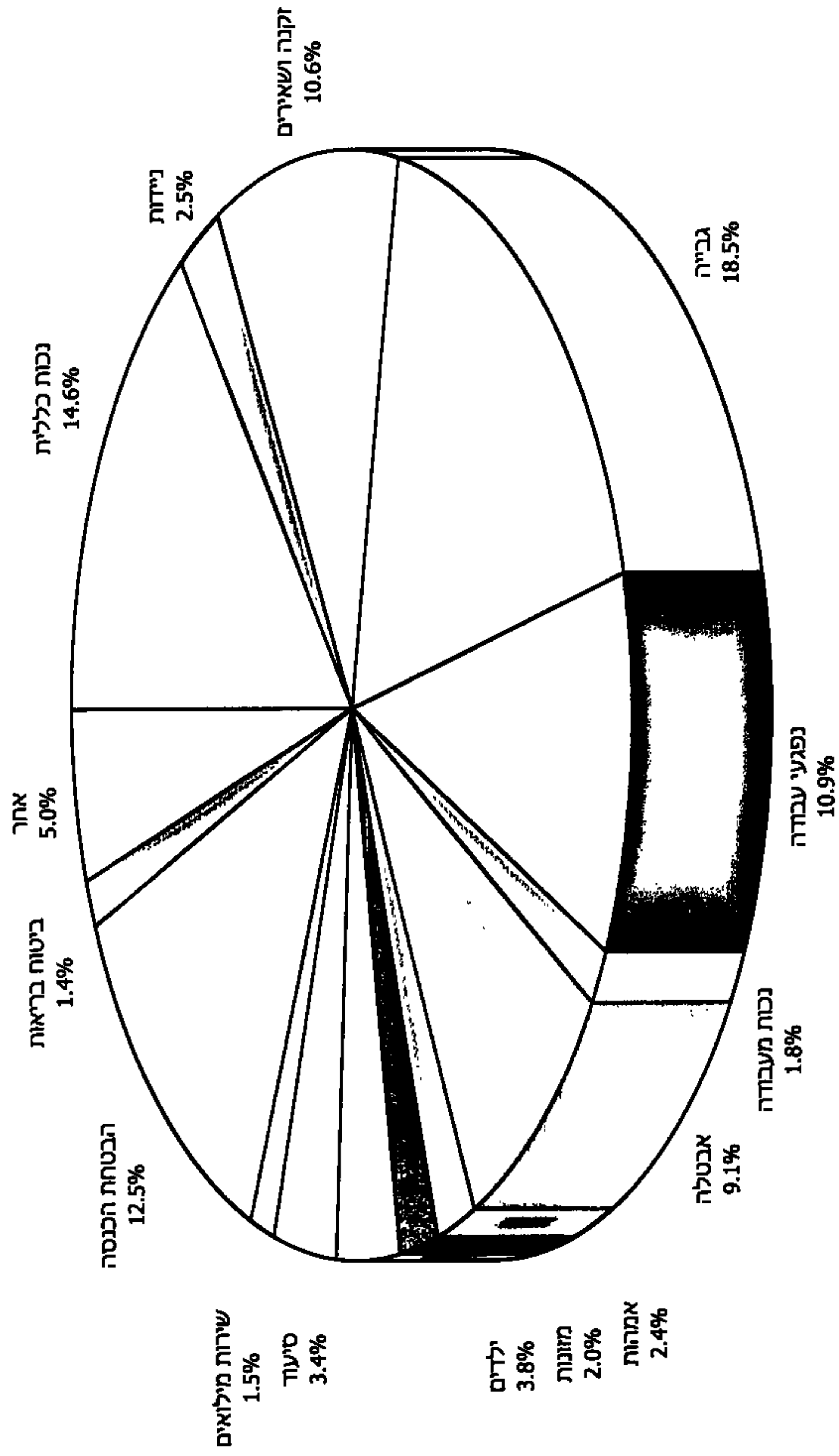
הפונה התלוננה כי תביעתה לגמלת שמירת הריון נדחתה למרות שאושפזה בשל הריון מ-17.11.99 עד 9.1.00. הסניף התבקש על ידינו להשיב ישירות לפונה. בתשובת הסניף לפונה מיום 17.4.00 נאמר כי מאחר ועל פי האישור הרפואי שהמציאה שחתה בשמירת הריון בתקופה 14.12.99-27.11.99, דהיינו תקופה הפחותה מ-30 ימים, נדחתה תביעתה כדין.

לאור הסתירה בין האמור במכתבה של המתלוננת לבין תשובת הסניף אליה, לא הסתפקנו בתשובה וביקשנו שישלח אלינו תיק שמירת הריון לעיון נוסף. לאחר עיון בתיק התברר כי קיים בו אישור רפואי אשר ניתן עוד במהלך תקופת שמירת ההריון ובו נאמר בסעיף 4 כי עליה להיות בשמירת הריון מתאריך 17.11.99 עד 14.12.99. האישור נושא חתימת רופא נשים מיום 28.11.99. עם זאת, האישור תוקן מאחר יותר ע"י הרופא ובסעיף 3 ז'. נרשם כי אושפזה בשל שמירת הריון מ-17.11.99 עד 9.1.00 כאשר חתימת הרופא מופיעה ליד התיקון. פקיד התביעה לא היה ער לתיקון תקופת האשפוז, התיק הוחזר אפוא לסניף עם מזכר בו חפנינו תשומת ליבם לאישור. פקיד התביעות תיקן החלטתו ושילם את הגמלה למבוטחת.

ONE9N

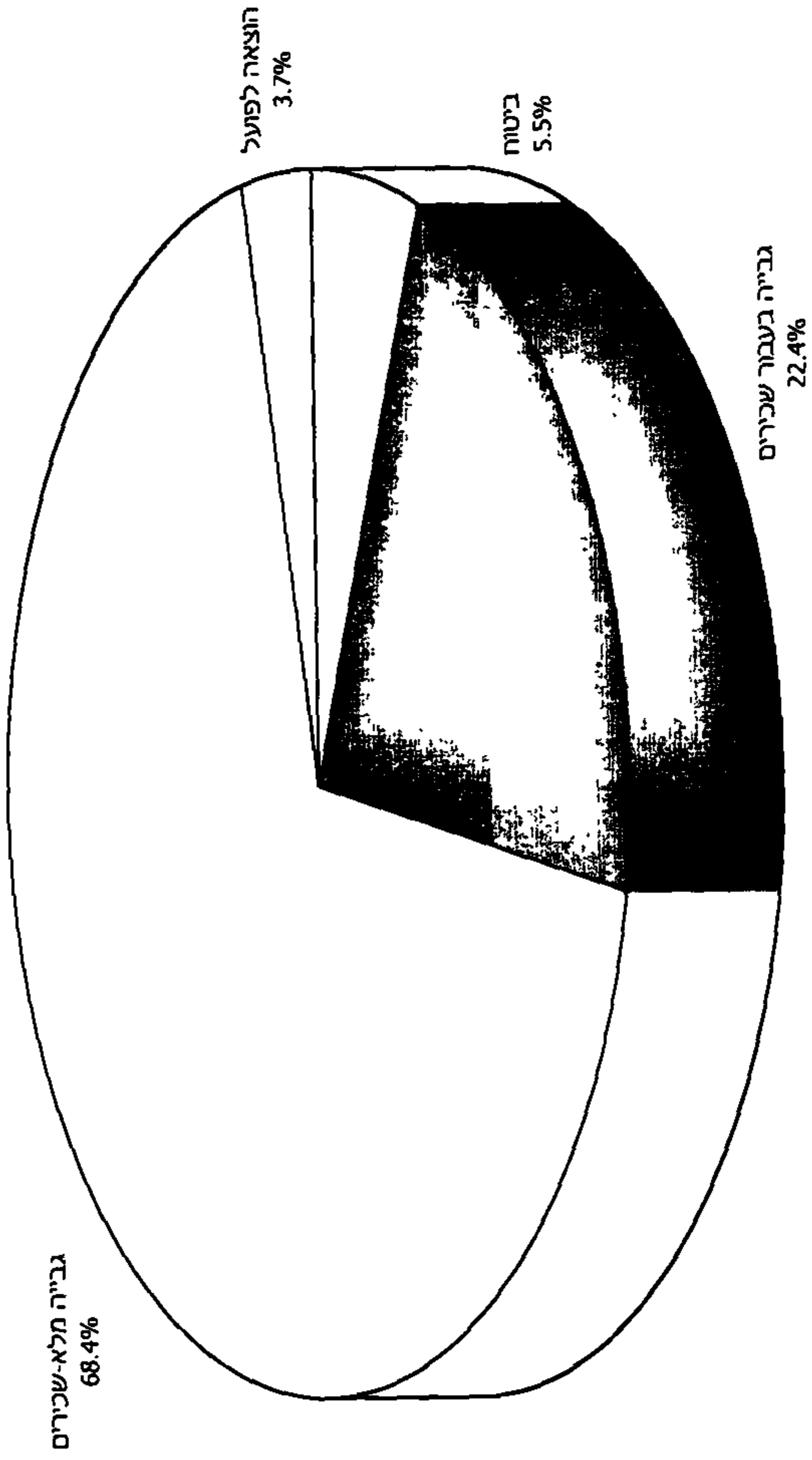


התפלגות פניות הבריאות לפי אופי



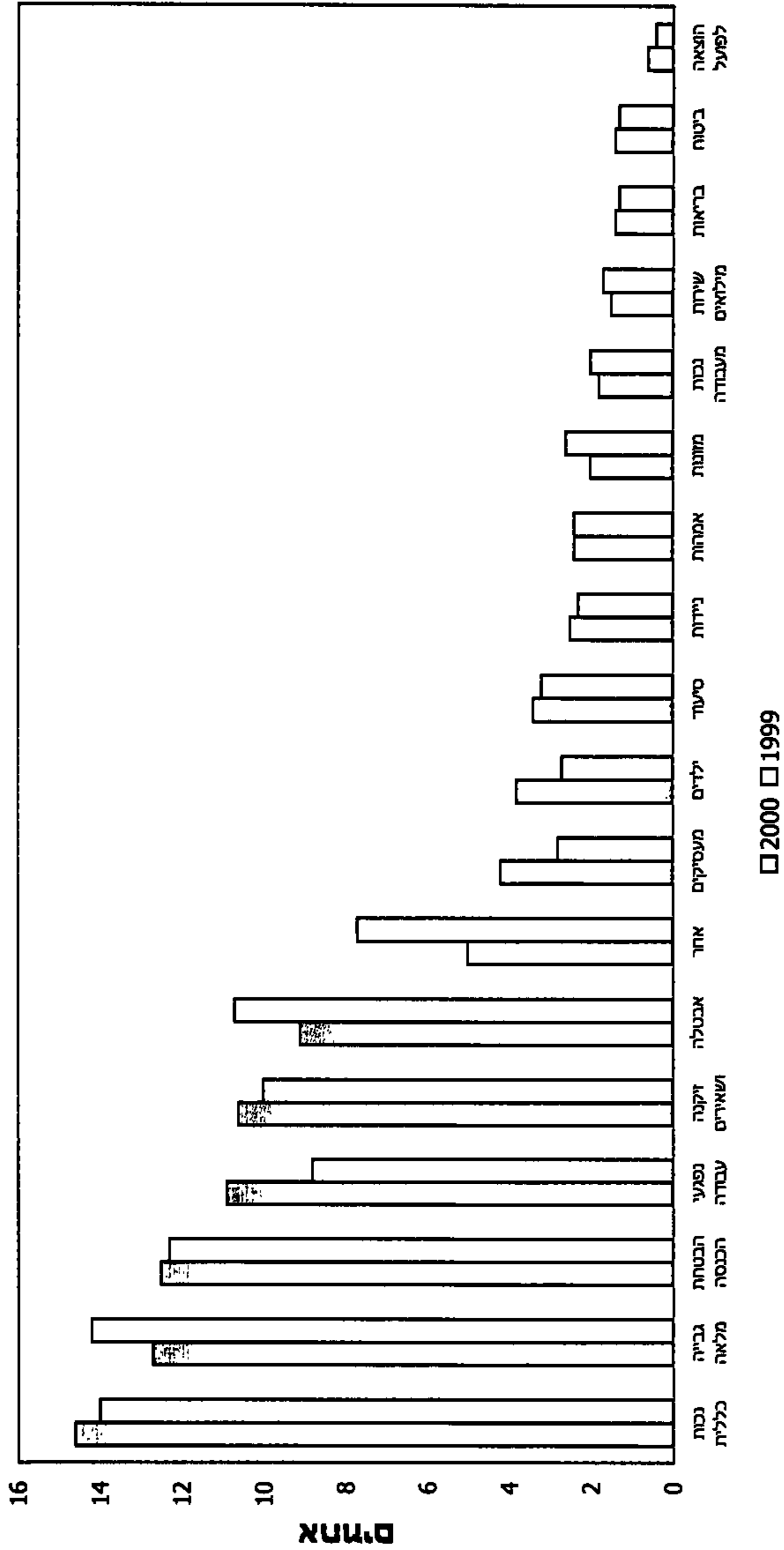
התפלגות הפניות הרכיביות באמצעות משקל המכירות

צ'קוויים – 2000

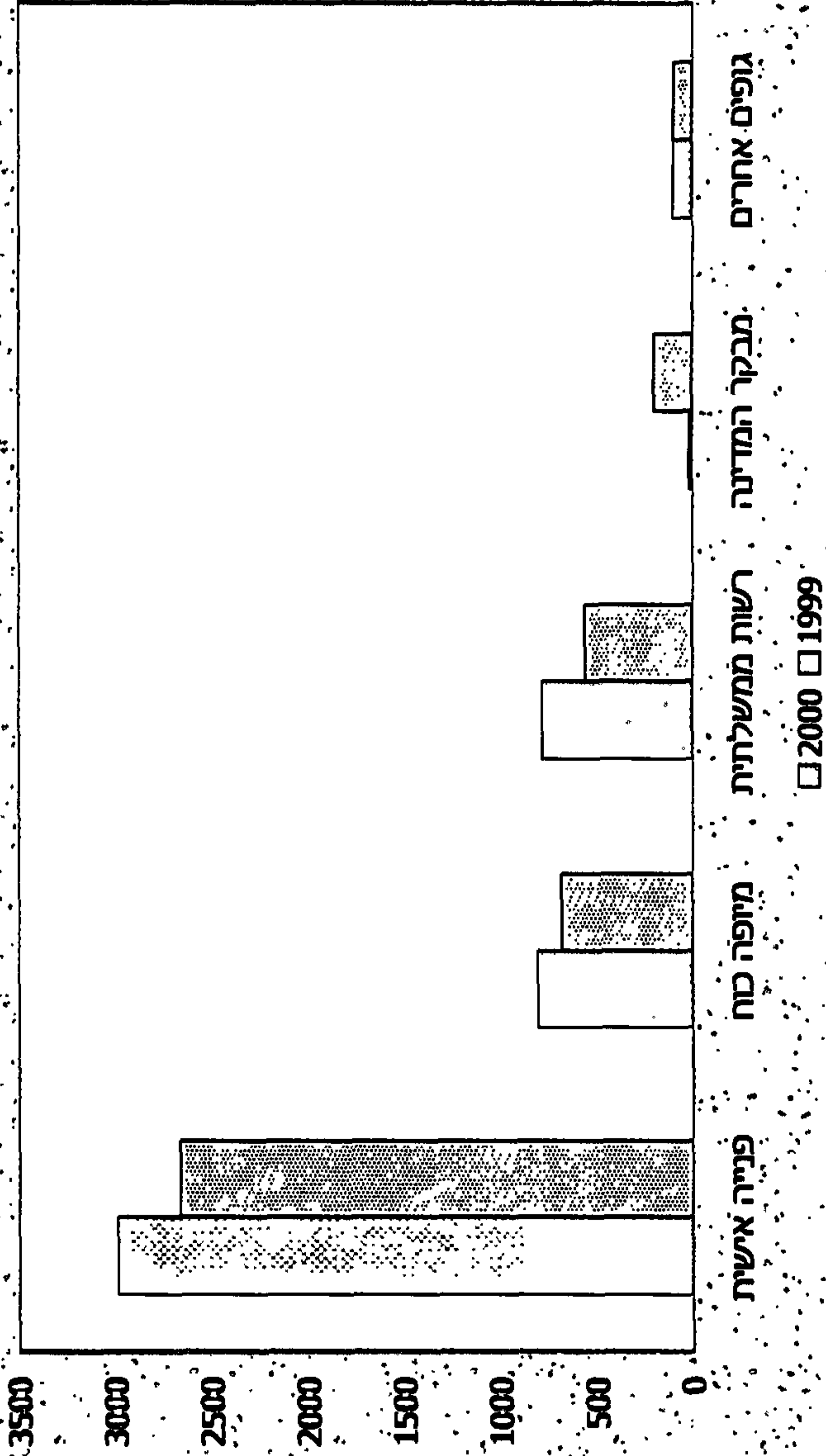


התוצאות הכלכליות של המשק – 2000 – 1999

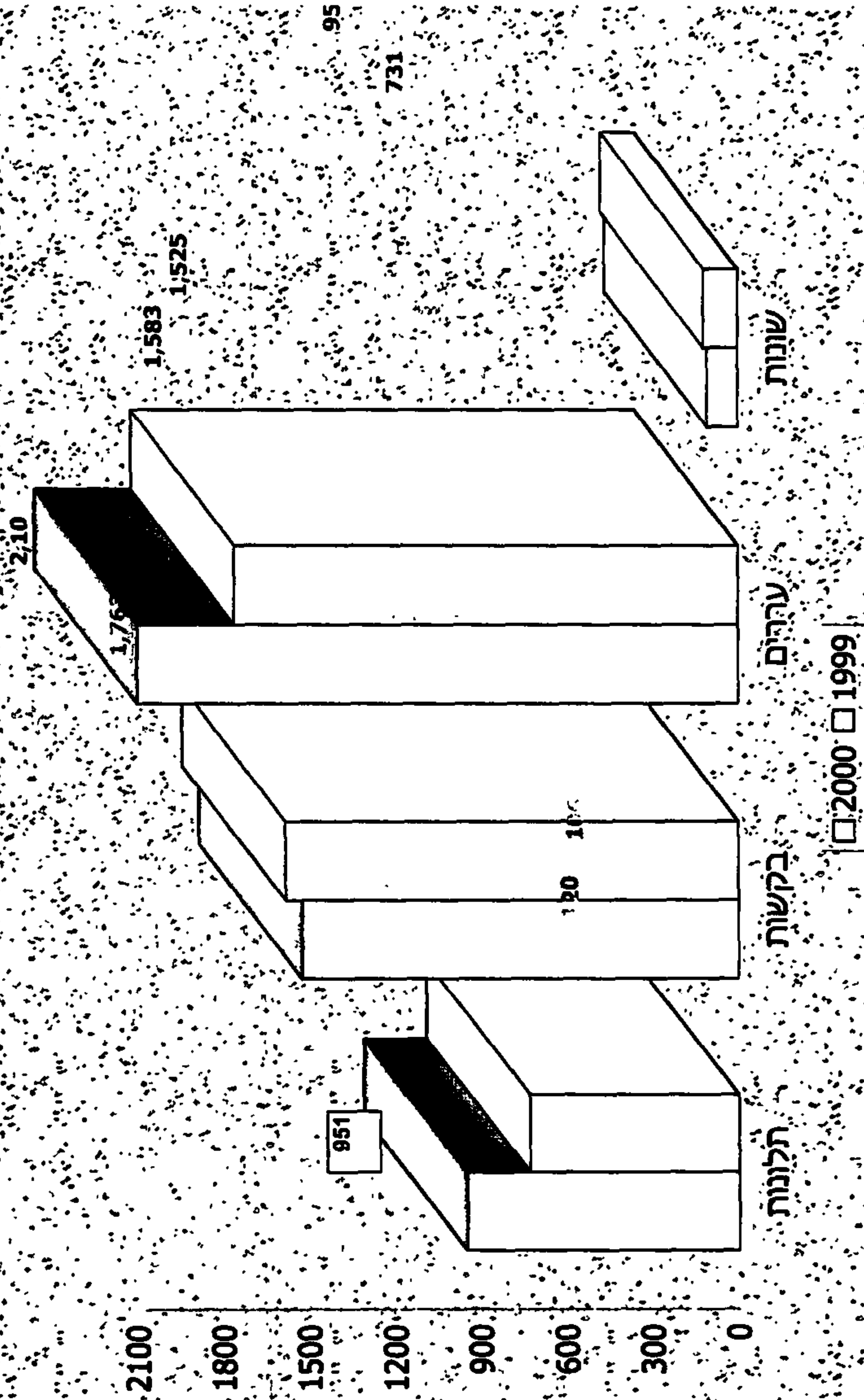
(במיליארד ₪)



תוצאות הבחינה לראשונה ב-2000

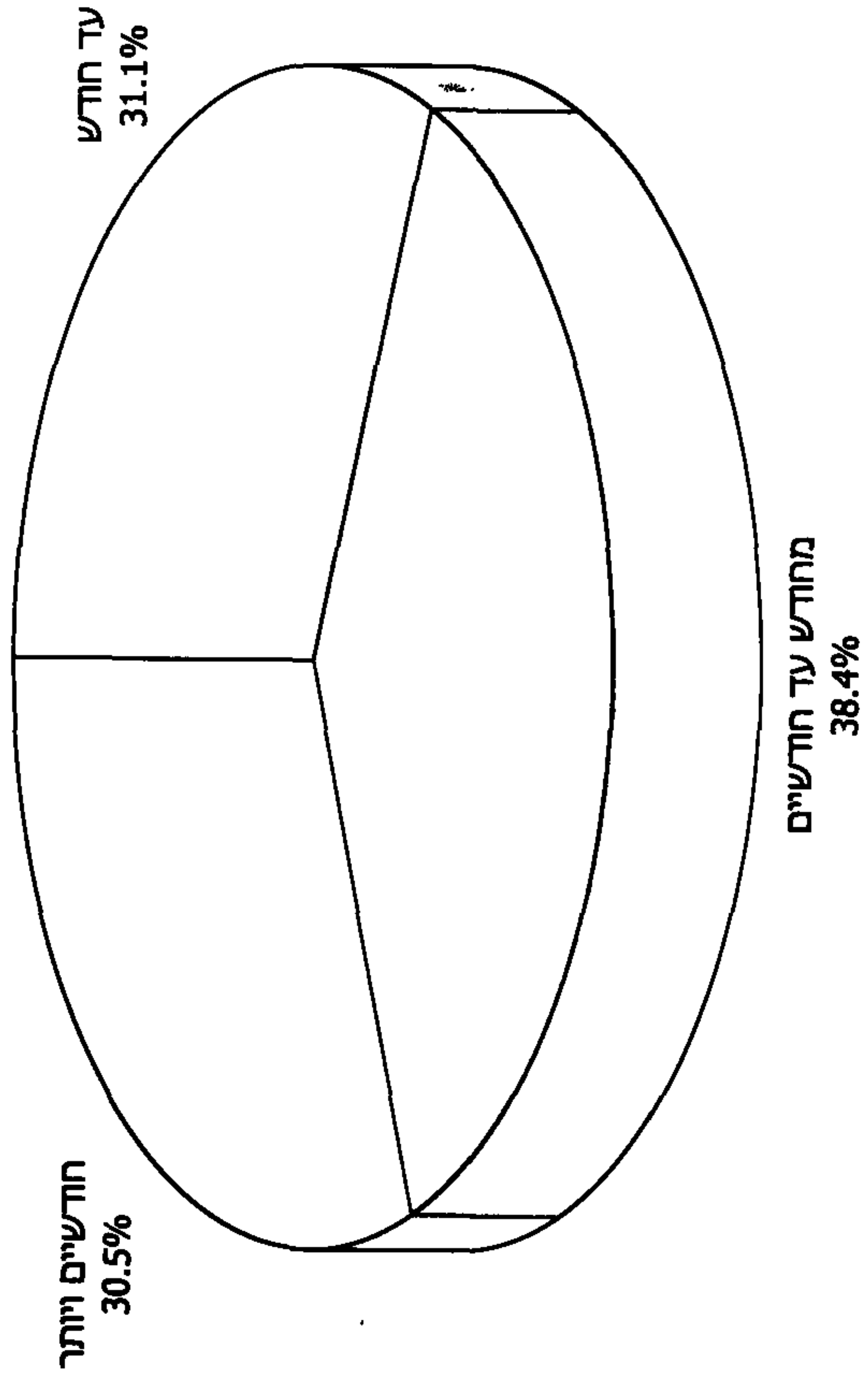


התפלגות הפניות לפי סוג הפניה 2000 לעומת 1999

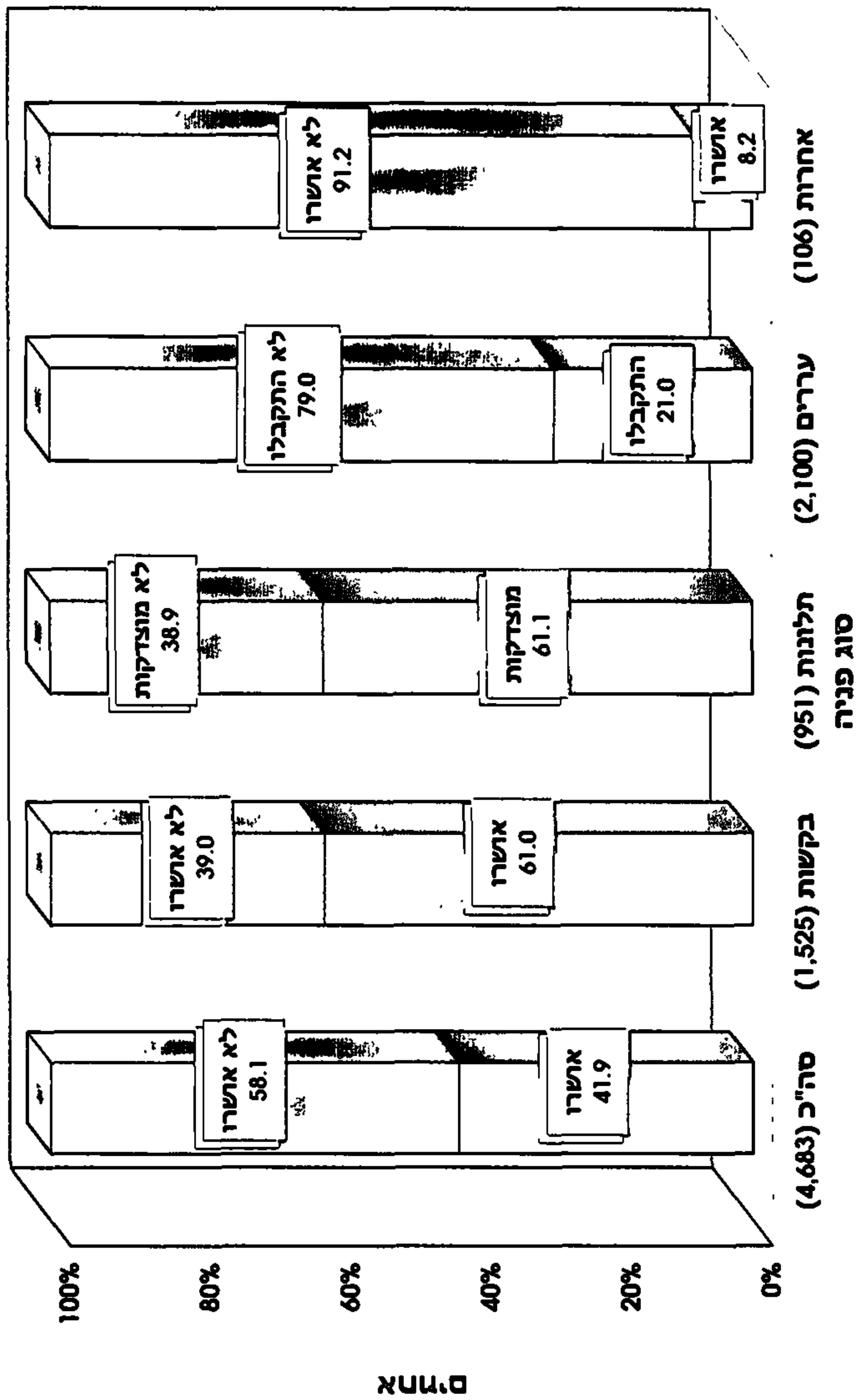


□ 1999 □ 2000

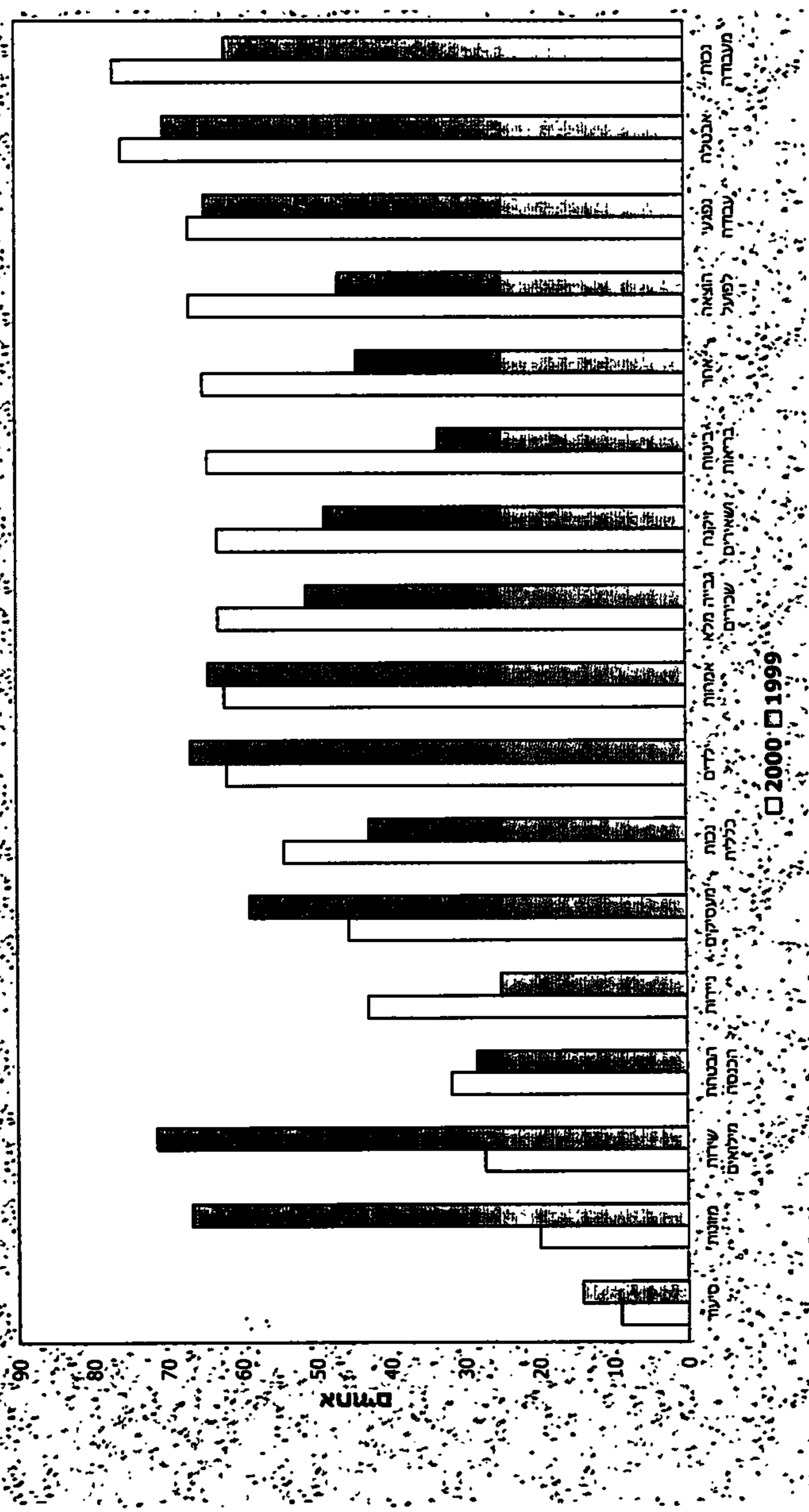
התפלגות ציפיית הכנסות (באחוזים), 2000



התפלגות ההחלטות על הפניות שטופלו ב-2000 (אחוזים)



שיעור התלונות המצוקיות 2000 ואחר 1999



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