



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2004

מאת
אוראל אבוטבול

ירושלים, ניסן תשס"ה, מאי 2005

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף היחידה לפניות הציבור, שמחים להגיש לסגל הבכיר של המוסד לביטוח לאומי פרסום נוסף הכולל נתונים רבים ומגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2004.

הפרסום מתמקד בכל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק ואפשר למצוא בו לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופן ואופי השירות הניתן למבוטחים. במסגרת זו ניתנת השנה התייחסות גדולה יותר לפניות המגיעות ליחידה לפניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, כולל לוחות סטטיסטיים.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים השונים הניתנים למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה.

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לתרום רבות להפקת לקחים בנוגע לשיפור השירות בעתיד. דגש מיוחד ניתן על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל בקבלת הפנייה ועד לקבלת ההחלטה.

תודתי לאוראל אבוטבול ממינהל 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 נתונה תודתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, ולאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות.

תודה מיוחדת למיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדו"ח.

לאה אחדות
סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1.....מבוא

פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

5 שיטת העבודה והגדרות

7 ממצאים עיקריים לשנת 2004

לוחות

13..... לוח מס' 1 : נתונים על פעולות היחידה לפניות הציבור בשנים 2003-2004 ואחוז השינוי

14..... לוח מס' 2 : פניות הציבור בשנת 2004 בהשוואה לשנת 2003, לפי סניפים

15..... לוח מס' 3 : פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2004

18..... לוח מס' 4 : פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2004

19..... לוח מס' 5 : פניות הציבור לפי זמן טיפול ממוצע ולפי סניפים, 2004

20..... לוח מס' 6 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים בימים, לפי ענפים, 2004

21..... לוח מס' 7א' : סך כל פניות הציבור לפי אופי הפנייה שטופלו באגף פניות הציבור, 2004

22..... לוח מס' 7ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא התלונה, 2004

23..... לוח מס' 7ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הערר, 2004

24..... לוח מס' 7ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הבקשה, 2004

25..... לוח מס' 7ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הפנייה, 2004

26..... לוח מס' 8א' : תלונות כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

27..... לוח מס' 8ב' : עררים כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

28..... לוח מס' 8ג' : בקשות כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

תרשימים

31..... תרשים א' : התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2004

32..... תרשים ב' : התפלגות הפניות לפי ענפים, 2004 לעומת 2003 (אחוזים)

33..... תרשים ג' : התפלגות הפניות לפי סוג הפונה, 2004 לעומת 2003

34..... תרשים ד' : התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2004 לעומת 2003

35..... תרשים ה' : התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2004

36..... תרשים ו' : מספר פניות וימי טיפול, 1998-2004

37 תאור הטיפול במבחר פניות

עמוד

פניות שהגיעו דרך אתר האינטרנט ליחידה לפניות הציבור

- 51.....מבוא
- 51.....תהליך הטיפול בפנייה
- 52.....ממצאים עיקריים

תרשימים

- 57.....תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט
- 58.....תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט, לפי ענף (עפ"י מדגם)
- 58.....תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט, לפי נושא (עפ"י מדגם)
- 59...תרשים ד': התפלגות בקשות מידע שהתקבלו באינטרנט, לפי נושא הפנייה (עפ"י מדגם)
- 60.....תרשים ה': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט, לפי סיבה (עפ"י מדגם)

מבוא

היחידה לפניית 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, נוסף על היותה כתובת להשגות על החלטות שנתנו עובדי המוסד. תחום חשוב אחר שבו היחידה עוסקת, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד, אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות על תפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

כל הפניות שהיחידה לפניית הציבור עוסקת בהן משמשות כלי להפקת לקחים מעשיים או לקחים עקרוניים – המלצה על שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים, כפי שעולה מהטיפול בתלונות הפרטניות.

פרסום שנתי זה נועד בעיקרו לרכז את מכלול הנתונים הקיימים בתחום פניות הציבור, שבאמצעותם ניתן לבחון את השירות על כל היבטיו, להעריך את תוצאות הפעולות שעשתה היחידה וללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד למשלוח התשובה הסופית לפונה תוך התייחסות למהירות התגובה וליעילות הביצוע.

היחידה לפניית הציבור בודקת כל תלונה לגופה, באופן יסודי וממצה, וכאשר היא מוצדקת היא פועלת לתיקון המעוות בכל האמצעים העומדים לרשותה, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, ועל המוסד לדאוג שהם יקבלו את הטיפול הטוב ביותר אם הם קופחו. תלונות הציבור מהוות מקור חשוב לתפקוד המערכת. שימוש בנתונים עשוי לסייע רבות בהתוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במערכת, ובעיקר של אותם מי שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם.

הממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

סקר זה כולל גם פניות שהגיעו ליחידה דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, שמטופלות באופן נפרד מהפניות שהגיעו בכתב. האפשרות להגיש פנייה לאתר קיימת משנת 2000, ועם הזמן גדל מספר הפניות באתר. הפניות באמצעות האתר מקילות הן על עובדי המוסד והן על אוכלוסיית המבוטחים, ומהוות נדבך נוסף במאמצי המוסד לשפר את השירות למבוטח.

פנייות במקרב

לניהודת לפנייות הצעיר

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד סוף שנת 2004 ואשר הגיעו לרשותו עד 15 בפברואר 2005. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים רוכזו והועתקו מהם.

הפרטים החשובים היו: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית, ואלה היוו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים. הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

רק לאחר בדיקה יסודית של הנתונים נערכה תוכנית עיבודי מחשב שהציגה את הנתונים בלוחות השונים, כדי להדגיש ולבחון את הנושאים החשובים.

הגדרות

משך הטיפול הכולל:

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

לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

סוגי הפונים:

1. **פנייה אישית** – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. **מיופה כוח** – 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 המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

סוגי הפניות :

1. תלונות – תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
2. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שנתנו הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
3. בקשות – לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
4. שונות – פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

החלטות שניתנו בפניות שטיפולן הסתיים :

סוגי ההחלטות שניתנו בפניות שטיפולן הסתיים ושאינן כוללות מקרים שבהם נושא הפניה עדיין מצוי בטיפול בסניפים או במשרד הראשי או בהליך משפטי כדלהלן :

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
3. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

ממצאים עיקריים לשנת 2004

בשנת 2004 טיפלה היחידה לפנייות הציבור ב-6,470 פניות חדשות – בכל ענייני הביטוח הלאומי (כולל תלונות, עררים ובקשות) – כ-540 פניות בממוצע לחודש. פניות אלה לא כוללות פניות חוזרות ופניות שהיו אמורות להיות מופנות למשרדים אחרים – 724 פניות המהוות 11.2% מסך כל הפניות (7,194), הממצאים על פניות שמגיעות ונענות ישירות באמצעות אתר האינטרנט – כ-12,000 פניות בשנת 2004, מוצגים בפרק העוסק בפניות שהגיעו דרך אתר האינטרנט.

הנתונים בלוח מס' 1 מראים כי בשנת 2004 חל גידול של 32.2% בסך כל הפניות שהתקבלו לעומת שנת 2003. בפניות החדשות הגיע הגידול ל-33.7% ובפניות החוזרות והמופנות לגורמי חוץ – ל-20.7%.

הענפים שבהם התקבלו פניות רבות ב-2004 היו הבטחת הכנסה (1,207 פניות), נכות (1,067) ונפגעי עבודה (708). אחוז השינוי לעומת שנת 2003 בכל אחד מהענפים היה כדלקמן: בענף הבטחת הכנסה – 36.7%, בענף נכות – 44.4% ובענף נפגעי עבודה – 41%.

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2004 התקבלו 1,612 תלונות – גידול של 35.0% לעומת 2003. 1,067 עררים – גידול של 2.8%; 2,139 בקשות – גידול של 95.2%; ו-178 פניות אחרות – גידול של 125.3%.

זמן הטיפול הממוצע בפניות בשנת 2004 ארך 34.0 ימים לעומת 39.0 ב-2003. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף, זמן הטיפול הממוצע היה 34.6 ימים (21.1 בסניף ו-13.5 במשרד הראשי) לעומת 39.5 ימים (23.6 בסניף ו-15.9 במשרד הראשי) בשנה הקודמת.

בנתונים המוצגים בלוח מס' 2 מדובר בפניות חדשות שטופלו בסניפים ובמשרד הראשי. הנתונים בלוח מלמדים על עלייה של 33.7% בסך כל הפניות לעומת שנת 2003. הפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד מהוות 14.8% מכלל הפניות (גידול של 29.9%) והפניות שטופלו במשולב עם הסניפים – 85.2% (גידול של 34.4%).

מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל לגבי סניף ירושלים (819 פניות), המהווה 12.7% מסך כל הפניות שהתקבלו, וזהו גידול של 51.3% לעומת אשתקד.

התפלגות הפניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה (לוח מס' 4) מראה שב-68.1% מהמקרים המבוטח פנה בעצמו למוסד, 16.6% הוגשו באמצעות מיופה כוח ו-9.8% באמצעות ראשות ממשלתית.

24.8% מהפניות שבהן פנה המבוטח בעצמו היו תלונות, 39.6% עררים, 33.5% בקשות והיתר – 2.1% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח, 35.7% היו תלונות, 29.5% עררים, 27.5% בקשות והיתר – 7.3% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו בידי רשות ממשלתית, 11.6% היו תלונות, 52.4% עררים, 35.2% בקשות ורק 0.8% היו פניות אחרות.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שהוגשו למוסד (לוחות מס' 5 ו-6) מלמדת כי בסניף יפו נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 6.1 ימים בממוצע לפנייה, ונרשמו בו 183 פניות. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף אשקלון – 95 פניות – 8.7 ימים בממוצע, סניף חולון – 131 פניות – 9.6 ימים בממוצע וסניף עפולה – 96 פניות – 11.9 ימים בממוצע.

יעילות הסניף נמדדת על-פי זמן הטיפול המושקע בפניות כאשר הן מטופלות במשולב עם המשרד הראשי. בסניף יפו הטיפול המשולב הגיע ל-19.4 ימים; הטיפול בסניף הצריך 6.1 ימים בממוצע ובמשרד הראשי 13.3 ימים בממוצע.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 81.7% מן הפניות טופלו בתוך חודש, 11.7% טופלו בתוך חודשיים והיתר – 6.6% – טופלו בתוך יותר מחודשיים.

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף מלמדת כי בענף סיעוד נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 30.7 ימים בממוצע והתקבלו בו 214 פניות. אחריו בלט ענף גבייה מעצמאים – 31.1 ימים בממוצע והתקבלו בו 547 פניות.

זמן טיפול ממוצע ארוך למדי התגלה בענף נפגעי איבה – 49.8 ימים, ובענף אמהות – 45.8 ימים. ענפים אלה בלטו בזמן טיפול ארוך גם בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף – 50.5 ימים (30.4 בסניף ו-20.1 במשרד הראשי) ו-45.4 ימים (29 בסניף ו-16.4 במשרד הראשי), בהתאמה.

מלוח מס' 7א' עולה כי משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-43.1% מסך כל התלונות שניתנו להן החלטות סופיות; משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-25.5% מסך כל העררים שהוגשו וטופלו; משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-49.0% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושניתנה להן החלטה סופית. כ-2.8% מסך כל הפניות היו פניות "שונות" והן עסקו בענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או שהכילו מידע חיוני מהציבור בנושא שבהם המוסד מטפל. 56.7% מפניות אלה היו מידע מהציבור ורק 6.2% מהן אושרו כפניות מבוססות והביאו תועלת.

בקרב התלונות שהתקבלו וטופלו (לוח מס' 7ב'), 39.0% היו בגין עיכוב בטיפול בתביעה (53.9% מהן נמצאו מוצדקות) ו-17.6% הצביעו על ליקויים משרדיים (31.3% מהן נמצאו מוצדקות). 4.7% מסך כל התלונות מקורן בהתנהגות לא נאותה של העובדים כלפי הפונים.

בקרב העררים שטופלו (לוח מס' 7ג'), 26.1% הוגשו עקב דחיית תביעה בידי פקיד תביעות (רק 8.1% מהם נתקבלו). ו-25.4% עררים נוספים הוגשו בגין הפסקת גמלה (35.7% מהם נתקבלו).

בקרב הבקשות שטופלו (לוח מס' 7ד'), 15.3% היו לבקשת מידע והסבר (כולן אושרו) ו-13.8% היו בקשות לתוספת גמלה, (8.8% מהן אושרו).

התפלגות התלונות שטופלו ונמצאו צודקות, כפי שמופיע בלוח מס' 8א', מראה שמתוך 397 תלונות שטופלו בענף נפגעי עבודה 227 נמצאו צודקות (57.2% מהתלונות).

התפלגות העררים שטופלו ונתקבלו (לוח מס' 8ב') מראה שבענף הבטחת הכנסה טופלו 575 עררים ומתוכם 167 נתקבלו (29% מהעררים).

התפלגות הבקשות שטופלו ואושרו (לוח מס' 8ג') מראה שבענף גבייה מעצמאים טופלו 333 בקשות לגופו של עניין ומתוכן 163 אושרו (48.9% מסך הכול).

לוחות

לוח מס' 1: נתונים על פעולות היחידה לפניות הציבור בשנים 2003-2004 ואחוז השינוי

אחוז השינוי	2003	2004	נושא
32.2	5,440	7,194	סך כל הפניות
33.7	4,840	6,470	מזה: פניות חדשות
20.7	600	724	פניות חוזרות ולגורמי חוץ
			מזה בענפים:
36.7	883	1,207	הבטחת הכנסה
44.4	739	1,067	נכות
41.0	502	708	נפגעי עבודה
			סוג הפנייה:
35.0	1,194	1,612	תלונות
2.8	2,471	2,541	עררים
95.2	1,096	2,139	בקשות
125.3	79	178	אחרים
			זמן טיפול בפניות חדשות:
-	39.0	34.0	סך הכול
-	36.8	30.7	במשרד הראשי בלבד
			זמן משולב:
-	23.6	21.1	סניף
-	15.9	13.5	משרד ראשי

**לוח מס' 2: פניות הציבור בשנת 2004 בהשוואה לשנת 2003, לפי סניפים
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

אחוז השינוי בפניות בשנת 2004 לעומת השנה הקודמת	הסניף כאחוז מסך כל הפניות בשנת 2004	סך הכול פניות		סניף
		2004	2003	
33.7	100.0	6,470	4,840	סך הכול
29.4	14.8	956	739	משרד ראשי
34.4	85.2	5,514	4,101	סך הכול סניפים
51.3	12.7	819	541	ירושלים
25.8	5.3	341	271	תל אביב
42.3	4.0	259	182	חיפה
85.1	3.9	250	135	אשדוד
-1.0	1.5	95	96	אשקלון
86.2	9.4	605	325	באר שבע
-1.8	2.5	163	166	חדרה
29.8	2.8	183	141	טבריה
16.2	2.8	183	270	יפו
	2.0	131		חולון
10.0	4.0	262	238	כפר סבא
-3.6	1.2	79	82	כרמיאל
51.8	3.3	214	141	נהריה
33.8	2.9	186	139	נצרת
6.8	2.5	158	148	נתניה
15.6	1.5	96	83	עפולה
35.0	5.2	339	251	פתח תקוה
2.6	2.4	156	152	קריות
2.9	2.1	141	137	ראשון לציון
37.2	4.5	295	215	רחובות
22.8	3.5	226	184	רמלה
63.2	5.2	333	204	רמת גן

לוח מס' 3: פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2004

ענף						סך הכול	סניף
נכות מעבודה	פגיעה בעבודה	ניידות	נכות	סיעוד	זיקנה ושאיירים		
46	708	167	1,067	214	500	6,470	סך הכול מספרים
0.7	10.9	2.6	16.5	3.3	7.7	100.0	אחוזים
10	46	54	107	48	113	956	משרד ראשי
36	662	113	960	166	387	5,514	סך הכול סניפים
4	54	10	146	16	47	819	ירושלים
1	62	3	55	6	23	341	תל אביב
-	31	4	43	15	22	259	חיפה
1	27	9	69	2	13	250	אשדוד
-	10	1	14	5	8	95	אשקלון
3	45	8	74	14	58	605	באר שבע
2	13	10	39	4	9	163	חדרה
-	20	7	40	3	5	131	חולון
2	20	3	41	7	12	183	טבריה
2	22	7	31	7	16	183	יפו
2	28	1	46	7	23	262	כפר סבא
2	12	3	6	-	6	79	כרמיאל
2	28	1	22	7	25	214	נהריה
1	36	2	25	14	14	186	נצרת
2	18	3	35	7	13	158	נתניה
-	5	2	24	4	3	96	עפולה
2	54	13	59	16	24	339	פתח תקוה
-	13	3	27	3	9	156	קריות
3	41	4	27	6	5	141	ראשון לציון
3	42	10	52	10	16	295	רחובות
1	32	4	31	6	8	226	רמלה
3	49	5	54	7	28	333	רמת גן

לוח מס' 3 - המשך

ענף						סניף
אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	שיקום	
291	25	218	170	160	101	סך הכול מספרים
4.5	0.4	3.4	2.6	2.5	1.6	אחוזים
34	11	31	46	23	17	משרד ראשי
257	14	187	124	137	84	סך הכול סניפים
55	4	45	17	38	6	ירושלים
15	1	6	6	5	3	תל אביב
9	-	1	2	-	1	חיפה
14	-	7	4	13	5	אשדוד
5	-	2	4	3	1	אשקלון
17	4	35	12	12	11	באר שבע
6	-	8	5	2	3	חדרה
2	1	-	5	2	1	חולון
9	1	6	3	3	2	טבריה
10	-	4	7	1	-	יפו
13	1	13	12	9	4	כפר סבא
3	-	3	-	2	-	כרמיאל
13	-	4	4	2	3	נהריה
8	-	7	3	3	3	נצרת
10	-	4	4	1	5	נתניה
3	-	3	3	-	-	עפולה
24	1	5	5	10	5	פתח תקוה
10	-	5	3	2	6	קריות
4	1	-	4	1	1	ראשון לציון
15	-	6	7	3	10	רחובות
3	-	12	8	20	4	רמלה
9	-	11	6	5	10	רמת גן

לוח מס' 3 - המשך

שונים	ענף						סניף
	בריאות ביטוח	ביטוח	גבייה מעבידים	גבייה עצמאים	נפגעי איבה	הבטחת הכנסה	
287	75	499	75	547	113	1,207	סך הכול מספרים
4.4	1.2	7.7	1.2	8.5	1.7	18.7	אחוזים
111	37	74	30	50	38	76	משרד ראשי
176	38	425	45	497	75	1,131	סך הכול סניפים
31	10	88	6	97	20	125	ירושלים
16	4	35	5	50	2	43	תל אביב
13	1	27	4	25	4	57	חיפה
8	1	8	-	14	2	53	אשדוד
2	-	8	-	4	3	25	אשקלון
13	3	32	3	46	5	210	באר שבע
4	2	6	-	6	6	38	חדרה
-	1	6	-	10	-	28	חולון
2	1	17	2	11	2	39	טבריה
3	1	6	1	13	2	50	יפו
12	1	26	3	35	2	24	כפר סבא
2	-	8	-	6	-	26	כרמיאל
5	1	15	1	19	1	61	נהריה
9	-	2	1	11	3	44	נצרת
7	1	10	1	18	5	14	נתניה
3	-	12	2	8	4	20	עפולה
9	1	27	2	30	4	48	פתח תקוה
6	2	11	2	11	2	41	קריות
5	1	14	1	6	4	13	ראשון לציון
13	2	22	4	21	-	59	רחובות
6	1	16	4	23	1	46	רמלה
7	4	29	3	33	3	67	רמת גן

לוח מס' 4: פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2004

אופי הפנייה				סך הכול	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
178	2,139	2,541	1,612	6,470	סך הכול מספרים מוחלטים
2.8	33.1	39.3	24.9	100.0	אחוזים
94	1,474	1,742	1,093	4,403	המבוטח בעצמו
79	296	317	384	1,076	מיופה כוח
5	222	330	73	630	רשות ממשלתית
-	1	3	5	9	מבקר המדינה
-	24	23	7	54	גוף עירוני
-	1	2	-	3	גוף הסתדרותי
-	121	124	50	295	גוף פרטי
באחוזים מסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
52.8	68.9	68.6	67.8	68.1	המבוטח בעצמו
44.4	13.8	12.5	23.8	16.6	מיופה כוח
2.8	10.4	13.0	4.5	9.7	רשות ממשלתית
0.0	0.0	0.1	0.3	0.1	מבקר המדינה
0.0	1.1	0.9	0.4	0.8	גוף עירוני
0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	גוף הסתדרותי
0.0	5.7	4.9	3.1	4.6	גוף פרטי

לוח מס' 5: פניות הציבור לפי זמן טיפול ממוצע ולפי סניפים, 2004

זמן טיפול בסניף בפניות								ימי טיפול ממוצעים בפנייה			פניות במספרים מוחלטים	סניף
אחוזים				מספרים מוחלטים				סניף	משרד ראשי	סך הכול		
מעל 62 ימים	61-31 ימים	30-15 ימים	עד 14 יום	מעל 62 ימים	61-31 ימים	30-15 ימים	עד 14 יום					
7.6	12.4	26.4	53.6	489	802	1,708	3,471	34.0	6,470	סך הכול		
13.1	16.4	23.5	47.0	125	157	225	449	30.7	956	משרד ראשי		
6.6	11.7	26.9	54.8	364	645	1,483	3,022	21.1	5,514	סך הכל סניפים		
8.3	14.7	31.6	45.4	68	120	259	372	24.6	819	ירושלים		
6.7	17.9	23.2	52.2	23	61	79	178	23.2	341	תל אביב		
5.8	11.2	35.9	47.1	15	29	93	122	22.3	259	חיפה		
1.2	2.0	14.4	82.4	3	5	36	206	12.3	250	אשדוד		
3.2	2.1	4.2	90.5	3	2	4	86	8.7	95	אשקלון		
6.8	13.7	32.4	47.1	41	83	196	285	22.7	605	באר שבע		
-	7.4	20.2	72.4	-	12	33	118	12.7	163	חדרה		
-	2.3	9.2	88.5	-	3	12	116	9.6	131	חולון		
13.6	15.3	27.9	43.2	25	28	51	79	28.5	183	טבריה		
0.5	1.1	2.2	96.2	1	2	4	176	6.1	183	יפו		
6.5	14.1	24.4	55.0	17	37	64	144	22.0	262	כפר סבא		
12.7	10.1	20.2	57.0	10	8	16	45	23.0	79	כרמיאל		
13.1	16.8	30.4	39.7	28	36	65	85	29.3	214	נהריה		
4.3	6.4	18.3	71.0	8	12	34	132	15.3	186	נצרת		
6.3	12.7	34.8	46.2	10	20	55	73	22.8	158	נתניה		
-	5.2	18.8	76.0	-	5	18	73	11.9	96	עפולה		
12.7	18.6	41.3	27.4	43	63	140	93	31.6	339	פתח תקוה		
1.3	5.1	31.4	62.2	2	8	49	97	15.5	156	קריות		
5.0	4.3	18.4	72.3	7	6	26	102	14.6	141	ראשון לציון		
3.1	6.1	27.8	63.0	9	18	82	186	16.2	295	רחובות		
1.8	9.7	30.1	58.4	4	22	68	132	16.1	226	רמלה		
14.1	19.5	29.8	36.6	47	65	99	122	30.4	333	רמת גן		

לוח מס' 6: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים בימים, לפי ענפים, 2004

פניות משולבות משרד הראשי וסניף				פניות שטופלו במשרד הראשי		פניות הציבור		ענף
ימי סניף (ממוצע)	ימי מ"ר בלבד (ממוצע)	סך הכול (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	
21.1	13.5	34.6	5,514	30.7	956	34.0	6,470	סך הכול
20.2	12.9	33.1	1,131	26.8	76	32.7	1,207	הבטחת הכנסה
20.7	12.7	33.4	960	25.9	107	32.7	1,067	נכות
21.4	12.0	33.4	662	41.1	46	34.0	708	נפגעי עבודה
19.5	14.5	34.0	387	27.6	113	32.5	500	זיקנה ושארים
24.8	12.8	37.6	257	21.9	34	35.8	291	אבטלה
22.5	16.7	39.2	187	24.1	31	37.1	218	ילדים
18.0	13.7	31.7	166	27.0	48	30.7	214	סיעוד
17.9	15.3	33.2	124	37.6	46	34.4	170	מזונות
24.3	18.0	42.3	113	30.1	54	38.3	167	ניידות
29.0	16.4	45.4	137	48.6	23	45.8	160	אמהות
30.4	20.1	50.5	75	48.5	38	49.8	113	נפגעי איבה
21.3	16.4	37.7	84	34.1	17	37.1	101	שיקום
19.7	14.8	34.5	36	50.5	10	38.0	46	נכות מעבודה
20.1	12.1	32.2	14	32.1	11	32.1	25	שירות מילואים
18.9	13.1	32.0	497	21.7	50	31.1	547	גבייה-עצמאים
22.0	12.9	34.9	425	37.7	74	35.4	499	ביטוח
18.8	13.0	31.8	45	33.0	30	32.3	75	גבייה ממעסיקים
21.5	12.6	34.1	38	43.0	37	38.5	75	ביטוח בריאות
21.3	15.3	36.6	176	22.7	111	31.2	287	שונים

לוח מס' 7א': סך כל פניות הציבור לפי אופי הפנייה שטופלו באגף פניות הציבור, 2004

מזה שניתנה בהן החלטה		סך הכול פניות שטופלו		אופי הפנייה
מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
2,039	5,264	100.0	6,470	סך הכול מספרים מוחלטים
658	1,525	24.9	1,612	תלונות
507	1,985	39.3	2,541	עררים
810	1,652	33.1	2,139	בקשות
64	102	2.8	178	אחרים

לוח מס' 7ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא התלונה, 2004

מזה שניתנה בהן החלטה			תלונות	נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול		
43.1	658	1,525	1,612	סך הכול
53.9	320	594	640	עיכוב בטיפול בתביעות
31.3	84	268	274	ליקויים משרדיים
71.2	148	208	222	עיכובים בוועדות רפואיות
8.8	6	68	72	ליקויים בוועדות רפואיות
9.9	7	71	71	התנהגות עובדים
32.7	18	55	57	מספרי חשבון שגויים
45.1	23	51	52	עיכובים במשלוח מסמכים
21.4	9	42	43	ליקויים בהוצאה לפועל
60.7	17	28	28	ליקויים בתקשורת
-	-	27	27	ליקויים בחקירות
9.1	2	22	26	התנהגות עובדי שירותי חוץ
71.4	15	21	22	עיכובים בהחזר גביית יתר
50.0	5	10	10	ליקויים בתשתיות
6.7	4	60	68	שונים

לוח מס' 7ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הערר, 2004

מזה שניתנה בהם החלטה			עררים	נושא התלונה
כאחוז מהעררים שטופלו	מזה: נתקבלו	סך הכול		
25.5	507	1,985	2,541	סך הכול
35.7	180	504	597	הפסקת גמלה
8.1	42	518	580	דחיית תביעה
18.3	84	459	501	הפחתת גמלה
15.7	14	89	262	תוצאות ועדה רפואית
68.3	82	120	210	חיוב בגין רציפות ביטוח
62.0	49	79	126	קביעת תושבות
20.3	14	69	79	עררים אחרים - גמלאות
22.4	11	49	68	חישוב גמלה
32.1	9	28	33	קביעת בסיס לגבייה
20.0	4	20	28	קביעת סיווג הביטוח
46.7	7	15	20	פעולות הוצאה לפועל-גמלאות
50.0	8	16	18	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
-	-	11	11	מעבר מנכות לזקנה
42.9	3	7	7	קביעת דמי ביטוח בריאות
-	-	1	1	גמלאות כפל

לוח מס' 7ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הבקשה, 2004

מזה שניתנה בהן החלטה			בקשות	נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול		
49.0	810	1,652	2,139	סך הכול
18.6	38	204	336	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
8.8	20	228	306	תוספת לגמלה
100.0	253	253	253	מידע והסבר
10.9	19	175	202	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
94.9	149	157	166	מסמכים ואישורים
28.1	34	121	144	גמלאות רטרואקטיביות
75.0	12	16	124	בקשה לגמלה
87.4	76	87	106	הסדר תשלומים
14.3	7	49	54	פטור מדמי ביטוח
50.0	18	36	47	החזר גביית יתר
18.4	7	38	45	החזר הוצאות
92.7	38	41	42	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
100.0	26	26	26	מידע בענייני ביטוח
94.4	17	18	26	רישום בקופת חולים
25.0	5	20	23	רכישת טובין
95.5	21	22	22	אישורי רציפות ביטוח
-	-	16	18	הגבלת טיפול רפואי
48.3	70	145	199	בקשות אחרות

לוח מס' 7ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי נושא הפנייה, 2004

מזה שניתנה בהן החלטה			פניות אחרות	נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול		
62.7	64	102	178	סך הכול
20.0	1	5	25	הצעות חקיקה
24.4	11	45	101	מידע מהציבור
100.0	52	52	52	מכתבי הערכה

לוח מס' 8א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

מזה שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מהסך הכול	מזה: תלונות	סך כל הפניות	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
43.1	658	1,525	24.9	1,612	6,470	סך הכול
19.9	31	156	13.3	161	1,207	הבטחת הכנסה
48.4	140	289	27.6	295	1,067	נכות
57.2	227	397	62.1	440	708	נפגעי עבודה
28.3	13	46	9.4	47	500	זיקנה ושאיירים
48.9	45	92	33.3	97	291	אבטלה
37.0	10	27	13.3	29	218	ילדים
3.8	1	26	14.0	30	214	סיעוד
35.3	6	17	10.6	18	170	מזונות
25.0	5	20	12.6	21	167	ניידות
55.3	42	76	47.5	76	160	אימהות
35.9	14	39	39.8	45	113	נפגעי איבה
15.8	3	19	18.8	19	101	שיקום
48.0	12	25	63.0	29	46	נכות מעבודה
-	-	2	8.0	2	25	שירות מילואים
33.8	47	139	26.5	145	547	גבייה - עצמאים
-	-	-	-	-	499	ביטוח
68.8	11	16	22.7	17	75	גבייה ממעסיקים
12.5	1	8	10.7	8	75	ביטוח בריאות
38.2	50	131	46.3	133	287	שונים

לוח מס' 8ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

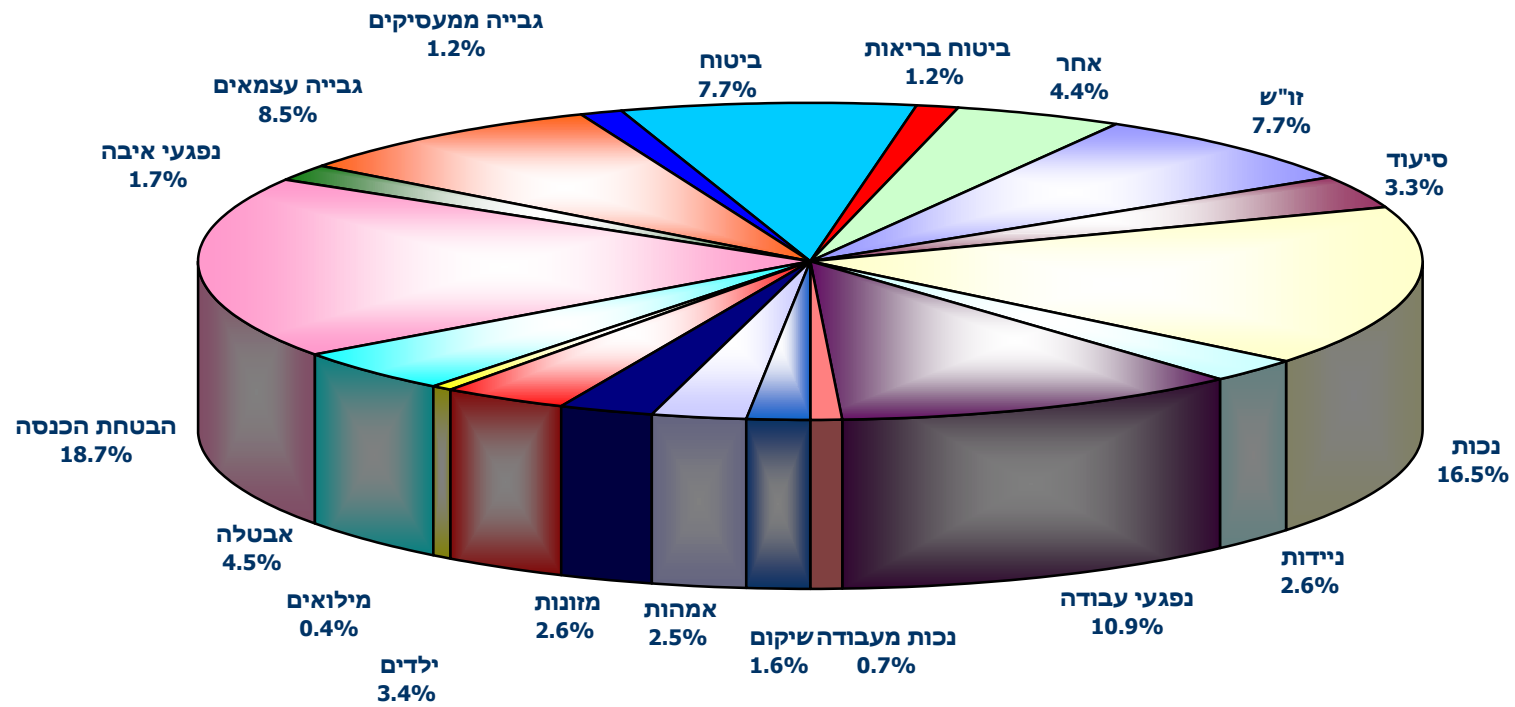
מזה שניתנה בהם החלטה			עררים כאחוז מהסך הכול	מזה: עררים	סך כל הפניות	ענף
כאחוז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
25.5	507	1,985	39.3	2,541	6,470	סך הכול
29.0	167	575	54.8	661	1,207	הבטחת הכנסה
14.2	40	282	40.3	430	1,067	נכות
10.2	9	88	18.8	133	708	נפגעי עבודה
22.7	47	207	47.0	235	500	זיקנה ושירים
26.8	30	112	43.6	127	291	אבטלה
19.0	16	84	43.1	94	218	ילדים
2.6	3	117	57.9	124	214	סיעוד
16.0	8	50	32.9	56	170	מזונות
14.1	10	71	45.5	76	167	ניידות
33.3	11	33	30.6	49	160	אימהות
15.8	3	19	22.1	25	113	נפגעי איבה
9.5	2	21	24.8	25	101	שיקום
-	-	5	15.2	7	46	נכות מעבודה
-	-	12	56.0	14	25	שירות מילואים
46.7	7	15	3.1	17	547	גבייה - עצמאים
58.3	144	247	79.6	397	499	ביטוח
50.0	2	4	5.3	4	75	גבייה ממעסיקים
42.9	3	7	9.3	7	75	ביטוח בריאות
13.9	5	36	20.9	60	287	שונים

לוח מס' 8ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות, לפי ענף, 2004

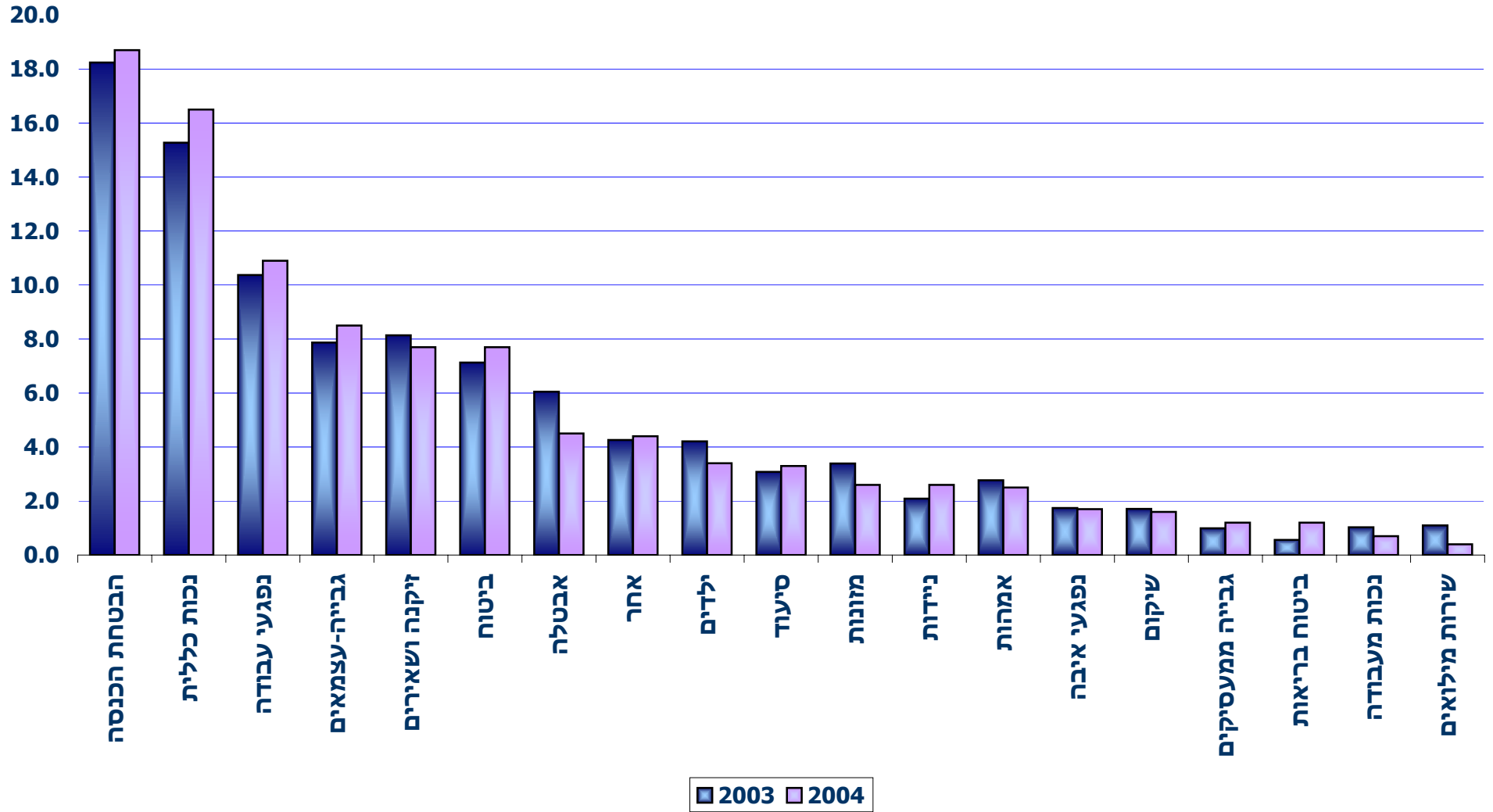
מזה שניתנה בהן החלטה			בקשות כאחוז מהסך הכול	מזה: בקשות	סך כל הפניות	ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
49.0	810	1,652	33.1	2,139	6,470	סך הכול
32.8	77	235	27.1	327	1,207	הבטחת הכנסה
52.6	121	230	29.9	319	1,067	נכות
62.9	56	89	17.5	124	708	נפגעי עבודה
47.7	72	151	40.6	203	500	זיקנה ושאיירים
61.5	24	39	18.2	53	291	אבטלה
44.1	30	68	42.2	92	218	ילדים
51.2	21	41	26.2	56	214	סיעוד
37.7	26	69	52.4	89	170	מזונות
38.6	17	44	40.1	67	167	ניידות
43.3	13	30	21.3	34	160	אימהות
46.7	14	30	34.5	39	113	נפגעי איבה
31.0	9	29	52.5	53	101	שיקום
50.0	4	8	21.7	10	46	נכות מעבודה
50.0	3	6	36.0	9	25	שירות מילואים
48.9	163	333	68.6	375	547	גבייה - עצמאים
55.7	54	97	20.4	102	499	ביטוח
64.3	27	42	69.3	52	75	גבייה ממעסיקים
62.5	30	48	77.3	58	75	ביטוח בריאות
77.8	49	63	26.8	77	287	שונים

הרשימים

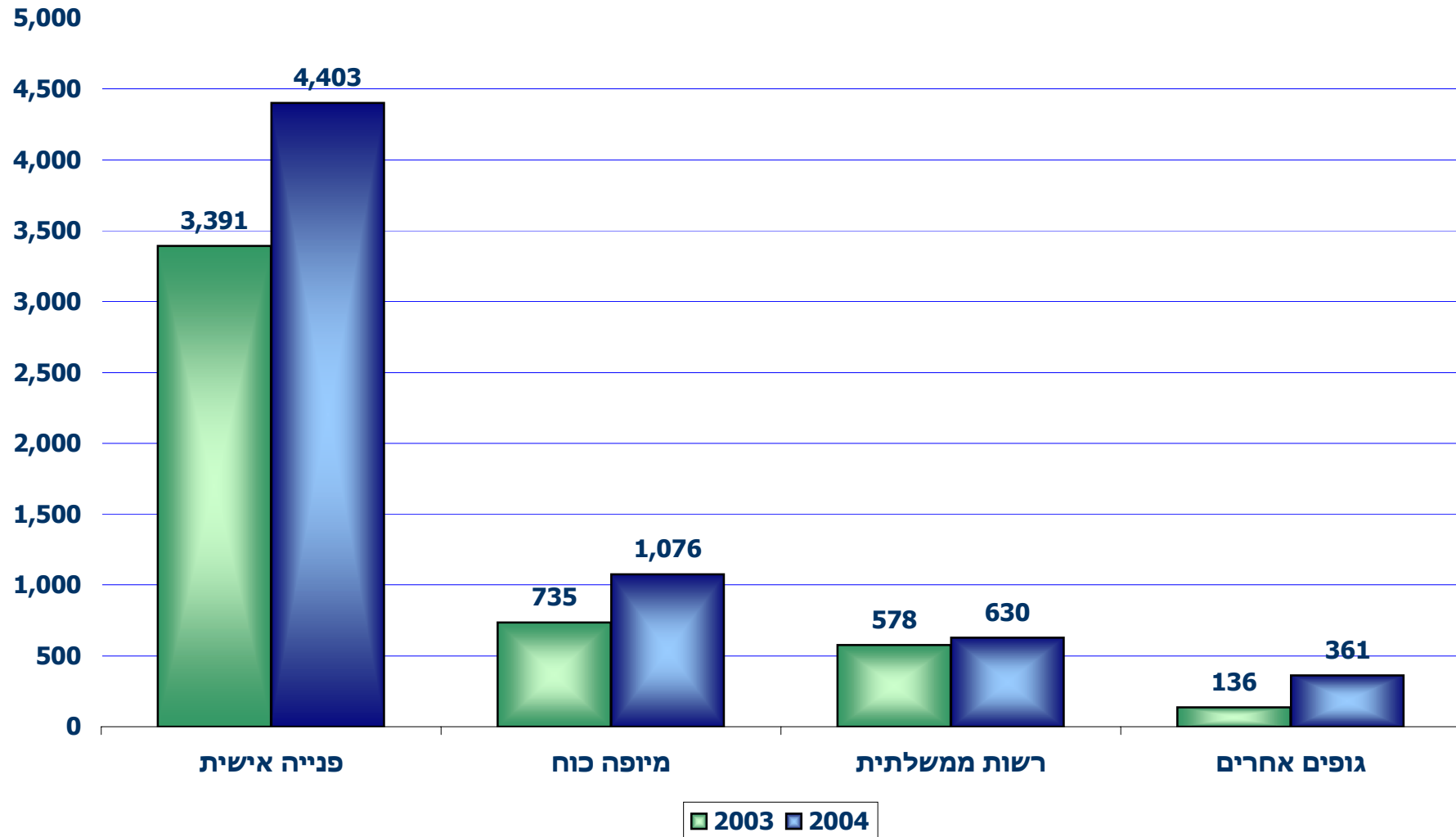
תרשים א': התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2004



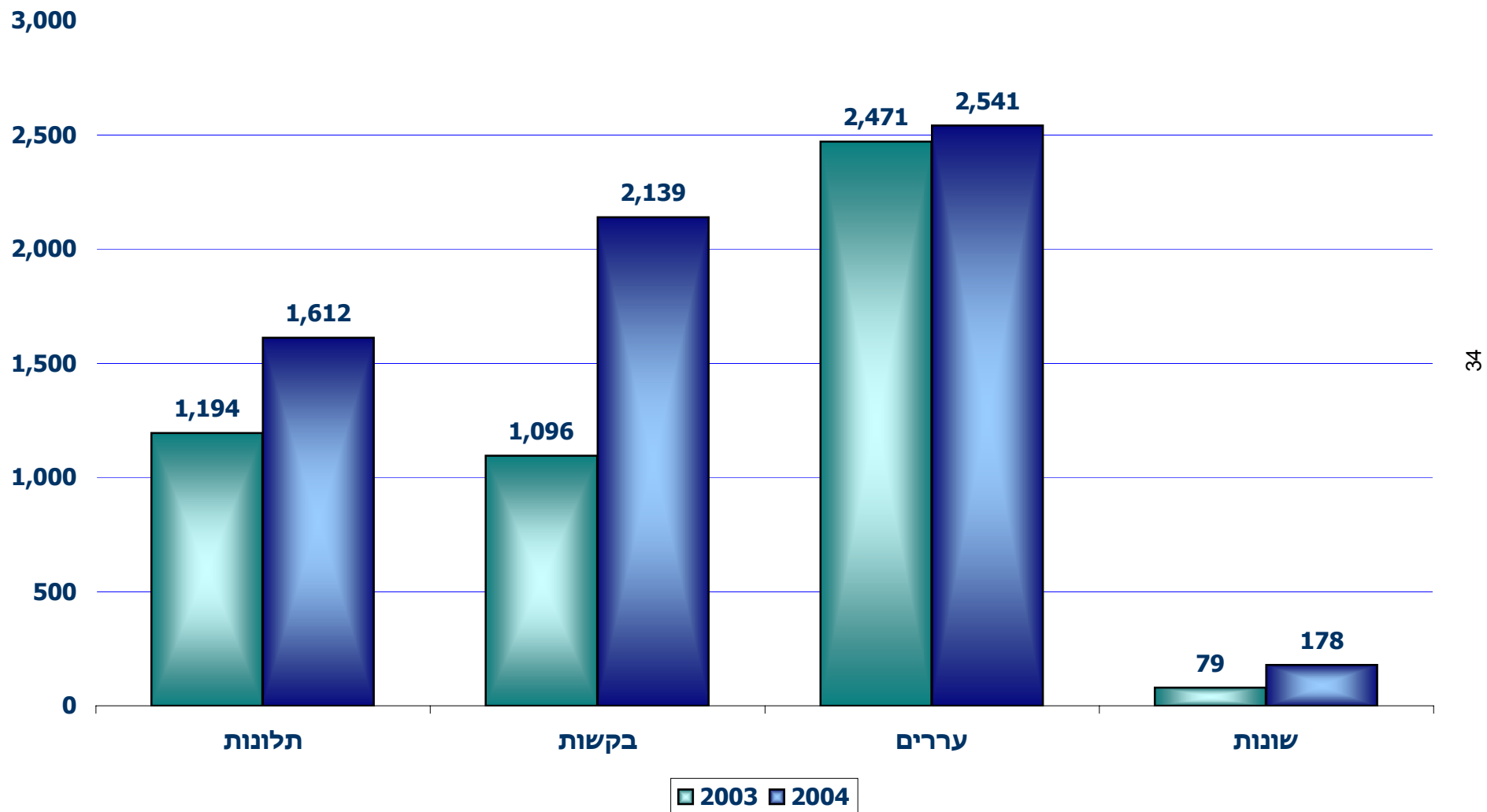
תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים, 2004 לעומת 2003 (אחוזים)



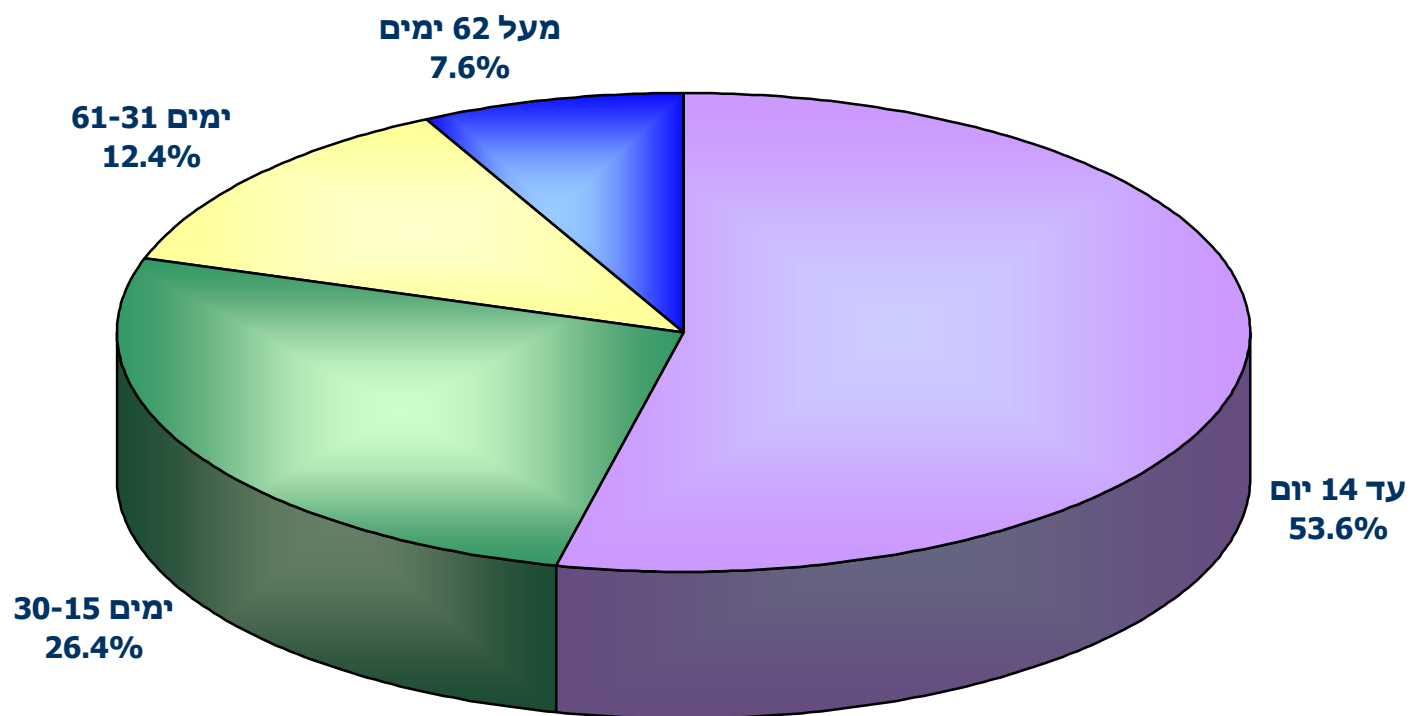
תרשים ג': התפלגות הפניות לפי סוג הפונה, 2004 לעומת 2003



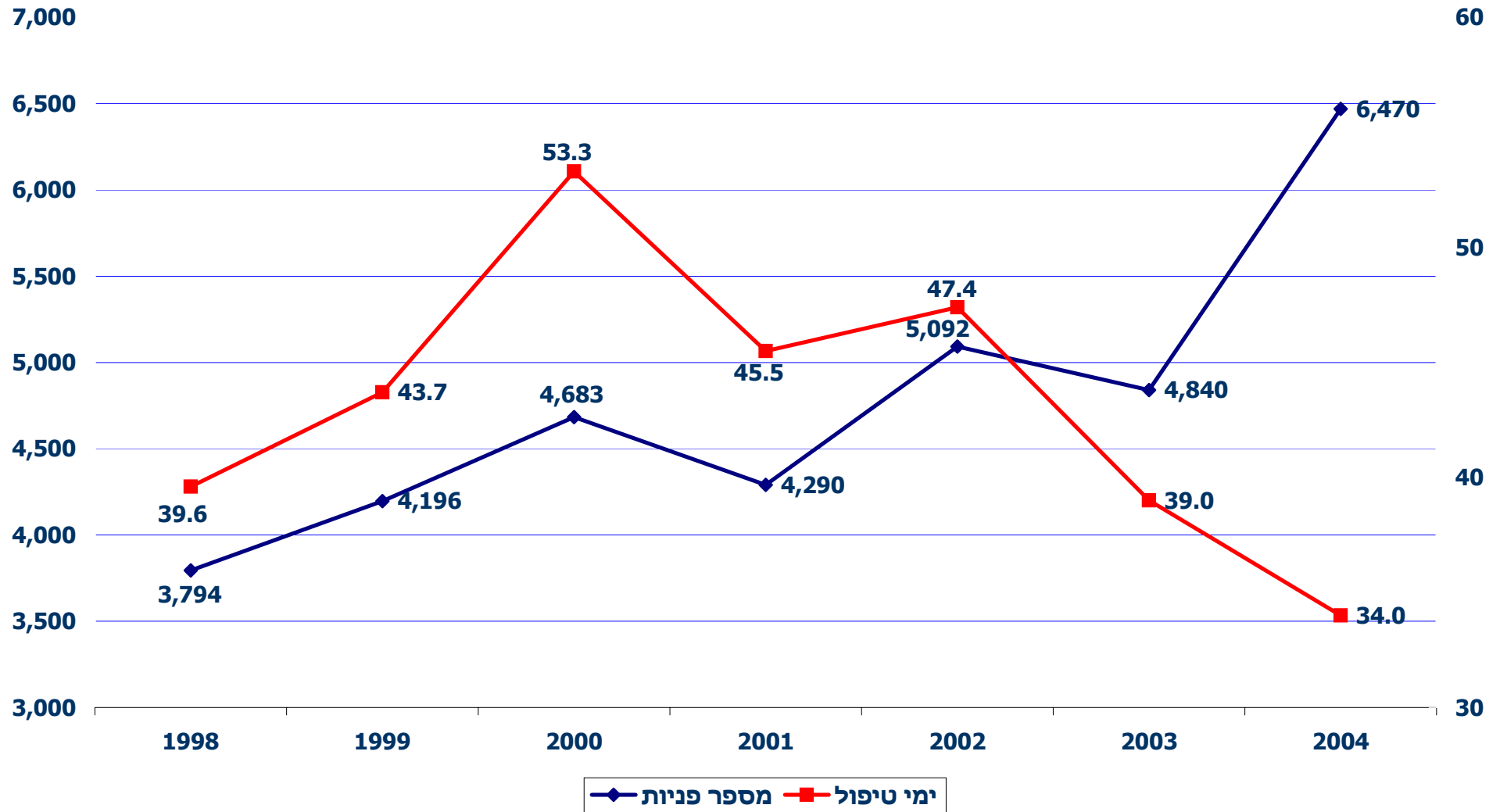
תרשים ד': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, לעומת 2003



תרשים ה': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2004



תרשים ו': מספר פניות* וימי טיפול, 1998-2004



המיאור הטיפול

במבחר פנייה

אי מתן זכות להתגונן בטרם הופחתו אחוזי נכות

לנפגעת איבה נקבעו בידי ועדה רפואית מדרג ראשון 48% נכות בגין פגיעת איבה. זו ערערה על ההחלטה בפני ועדה רפואית לעררים, לאחר שלדבריה קיבלה ייעוץ ולפיו הוועדה אמנם רשאית להפחית את אחוזי הנכות, אך אם בכוונתה לעשות כן עליה להודיע על כוונתה זו למערער, כדי לאפשר לו להתגונן או לבטל את ערעורו.

במקרה דנן הוועדה הרפואית לעררים הפחיתה את אחוזי הנכות ל-41%, מבלי להפנות תשומת ליבה של המערערת לכוונתה זו, כאמור לעיל.

הנפגעת הגישה ערעור לבית הדין האזורי ובמקביל פנתה אלינו לבדיקת העניין, כדי לחסוך ממנה את הצורך בניהול הערעור בבית הדין.

בבדיקת תיקה נמצא כי לאחר החלטת הוועדה לעררים, פנה פקיד התביעות ליועץ הרפואי במשרד הראשי והפנה תשומת ליבו, כי על פי הידוע לו, מאחר שמדובר בערר הנפגעת, היה על הוועדה להתריע בפניה שבכוונתה להוריד את נכותה מזו שנקבעה בדרג הראשון, ובכך לתת לה אפשרות להתגונן או לחלופין למשוך את ערעורה. לפיכך שאל אם יש מקום לערר המוסד על החלטת הוועדה לעררים.

רופאת המוסד השיבה כי אין מקום לערר המוסד מאחר שנכותה של הנפגעת תואמת בדיוק את בדיקת הוועדה, ובעת הערעור ידוע לתובע כי יכולים גם להפחית לו את אחוזי הנכות. לטענתה, אמנם מקובל להזהיר את התובע אך אינה בטוחה כי יש חובה כזו.

לאור כל האמור, פנינו ליועצת המשפטית והפנינו תשומת ליבה לעמדת הייעוץ הרפואי ולעובדה כי החובה ליידע את המערער על הכוונה להפחית את אחוזי נכותו מעוגנת בפסיקת בית הדין לעבודה.

לאור הנסיבות, שבהן הפונה כבר הגישה ערעור לבית הדין, ביקשנו מהיועצת המשפטית למצוא הדרך כדי לחסוך מהתובעת את ניהול הדיון בבית הדין.

בעקבות האמור, החליטה הלשכה המשפטית להודיע לבית הדין על הסכמתנו להחזיר את עניינה של התובעת לדיון בפני ועדה רפואית לעררים חדשה. כמו כן, הודיע המוסד לבית הדין כי החלטת הוועדה הרפואית לעררים, נשוא התובענה בבית הדין, לא תהיה בפני הוועדה החדשה. פסק הדין ניתן בהסכמה, כאמור לעיל.

בחינה מחדש של החלטת המוסד לערער על ועדה רפואית לעררים בניידות

פנתה אלינו אמה של ילדה נכה (ילידת 9/94) המקבלת גמלת ילד נכה בשיעור 100%, בשל תסמונת קשה בשם Charge.

בעבר הגישה האם בקשה לגמלת ניידות עבורה ונדחתה בשל "סעיף ליקוי לא נכלל". בעקבות פנייתה אלינו ולאחר שיחה עמה, שממנה עלה כי הילדה נמוכת קומה, הונחתה האם להגיש בקשה חוזרת שבה תבקש מהוועדה להתייחס גם לקומה הנמוכה – נושא שאליו לא התייחסה הוועדה.

האם הגישה בקשה חדשה ואכן נקבעו לילדה 50% מוגבלות בניידות לפי סעיף ליקוי יא 3, ואולם בהחלטת הוועדה לא צוין כי הילדה זקוקה ומשתמשת בעגלת ניווד, אף שלטענת האם אי אפשר להתנייד עמה ללא עגלה. לעניין זה הייתה חשיבות רבה, מאחר שהצורך בעגלת ניווד מבטל את איסור כפל הגמלה של ניידות עם גמלת ילד נכה.

האם ערערה אפוא לוועדה לעררים, וזו קבעה ביום 13/11/03 כי הילדה זקוקה לכיסא גלגלים או עגלת ילדים.

הרופא היועץ ביקש לערער על החלטה בדבר "זקוק לכיסא גלגלים" מאחר שלדבריו הנ"ל ניידת באופן עצמאי ואין הסבר סביר לשימוש בעגלת ילדים. המוסד ערער אפוא לבית הדין, בהתאם להמלצת הרופא.

האם פנתה אלינו עתה פעם נוספת לאור החלטת המוסד לערער על קביעת הוועדה לעררים. מעיון מהמסמכים שצירפה לפנייתה, עלה לכאורה כי אף שהילדה איננה סובלת מליקוי פיזי נוסף בגפיים התחתונות חוץ מאשר נמיכות הקומה, מכלול הבעיות הרפואיות שהיא סובלת מהן – פיגור קשה, חירשות, ליקוי ראייה ועוד – אינם מאפשרים להתנייד עמה ללא עגלה.

לאור האמור, פנינו למנהלת העניינים הרפואיים וביקשנו כי תשקול מחדש המלצת הרופא לערער על החלטת הוועדה לעררים. הצבענו בפניה על הסיבה שבשלה לדעתנו קבעה הוועדה לעררים "זקוק לעגלת ניווד", שכן הוועדה ציינה בממצאיה כי אמנם הילדה "הלכה חופשי בחדר... אך ללא מטרה וללא כיוון ואינה עונה לפקודות".

כמו כן, הבהרנו ליועצת הרפואית כי מדובר באם חד-הורית הנושאת לבדה בעול גידולה של ילדה נכה קשה, עם שתי בנותיה הנוספות. גם אם בסופו של דבר יידחה ערעור המוסד, לא יהיה בכך כדי לפצות על הטרחה והקושי שייגרמו לאם עד לתום הדיונים. לפיכך מן הראוי היה, לדעתנו, לבחון כבר עתה ההמלצה שניתנה לערער על החלטת הוועדה הרפואית לעררים.

בעקבות פנייתנו זו נבדק התיק בידי רופא המוסד. הרופא קבע כי מהחומר הרפואי עולה כי השימוש בעגלת ניווד אינו עקב מגבלה בניידות אלא עקב מצבה הנפשי של הילדה, וכי לאור הצורך בשימוש בכיסא גלגלים ילדים מחוץ לאזורים בהם מוגבלת הילדה מלפגוע בעצמה, עקב מצבה הרפואי, הוא ממליץ לקבל את הקביעה ולסגת מהערעור לבית הדין.

לאור האמור בוטל ערעור המוסד.

תנאי הזכאות לקצבת ניידות לחסרי רשיון נהיגה

במקרה דלעיל, לאחר שהמוסד נסוג בו מהערעור על החלטת הוועדה הרפואית לעררים, התעוררה בתחום הניידות בעיה חדשה לעניין תשלום קצבת הניידות.

מתחום הניידות נמסר לנו כי על אף שנסוגנו מהערעור בבית הדין לא ניתן לזכות את הילדה בקצבת ניידות משום שהיא, כמובן, חסרת רשיון נהיגה. נקבעו לה 50% מוגבלות בניידות בעוד תנאי לקבלת הטבות בניידות למוגבלים בעלי רשיון נהיגה הוא כי נקבעו להם 60% מוגבלות בניידות לפחות.

זאת, לאור האמור בסעיף 5(ג) להסכם הניידות, לפיו "למוגבל בניידות שאין לו רשיון נהיגה בר-תוקף, תינתן הלוואה עומדת לרכישת רכב, אם נקבעו לו לפחות 60% מוגבלות בניידות...".

לאחר עיון בהוראות ההסכם פנינו שוב לתחום הניידות והבאנו לידיעתם כי לדעתנו אין מניעה לשלם קצבת ניידות במקרה הזה, מאחר שלדעתנו הוראת סעיף 5(ג) להסכם חלה רק על קביעת זכאות להלוואה עומדת ולא חלה לעניין זכאות לקצבה. תנאי הזכאות לקצבת ניידות לחסרי רכב קבועים בסעיף 15 להסכם הניידות. אחת החלופות בסעיף 15 מתייחסת ל"מוגבל בניידות שמשולמת לו גמלת ילד נכה, ובלבד שנקבעו לו 80% מוגבלות בניידות לפחות או שוועדה רפואית קבעה כי הוא זקוק לכיסא גלגלים ומשתמש בו". ועדה רפואית קבעה כי בילדה שבנדון מתקיים התנאי של "זקוק לכיסא גלגלים ומשתמש בו". כמו כן, לעניין הגדרת "מוגבל בניידות" יש לפנות לסעיף 2 להסכם, שם אין דרישה ל-60% מוגבלות בניידות לפחות ולא לסעיף 5(ג) להסכם אשר, כאמור, מתייחס לתנאי הזכאות של חסרי רשיון נהיגה להלוואה עומדת בלבד.

בעקבות הערותינו נערכה התייעצות עם הלשכה המשפטית ובסיומה נקבע כי אמנם אין מניעה לשלם קצבת חסר רכב גם למי שמוגבלותו פחות מ-60%, אף אם הוא חסר רשיון נהיגה ובלבד שהוא זקוק לכיסא גלגלים ומשתמש בו.

התביעה לקצבת ניידות אושרה, אפוא, במקביל ובנוסף לגמלת ילד נכה.

דחיית ערעור לוועדה רפואית לעררים בשל הנחיה מוטעית של מזכיר הוועדה

פנה אלינו מבוטח שבמסגרת הליך של ועדות רפואיות-מס הכנסה, הגיש בקשה להחמרת מצב. הוועדה קבעה לו אחוזי נכות ממועד הגשת הבקשה.

המבוטח ערער על החלטת הוועדה וביקש שאחוזי הנכות יוכרו עוד מתקופה הקודמת לבקשה.

הוועדה הרפואית לעררים דחתה את הערעור מנימוק פרוצדורלי בלבד.

עיון בפרוטוקול הוועדה ובתגובותיהם של רופאי הוועדה העלה כי הרופאים אכן הונחו בידי מזכיר הוועדה שאי אפשר לדון בערעור, מאחר שאי אפשר לקבוע נכות לתקופה הקודמת להגשת הבקשה.

פנינו לאגף בנושא והסבנו את תשומת ליבם לכך שהנחייתו של המזכיר לא הייתה נכונה ובגינה לא קוים כלל דיון ענייני בבקשתו של המבוטח.

בעקבות פנייתנו, בדק האגף את העניין והנחה את הסניף להחזיר את התיק אל הוועדה הרפואית לעררים כדי שתדון עניינית בבקשה להחלת הנכות לתקופה רטרואקטיבית.

הזנת פרטי שינוי בנק לתיק המתנהל על שם מבוטח אחר

באגף פניות הציבור התקבלה תלונה ממבוטחת לפיה גילתה באקראי כי פרטי חשבון הבנק שלה, שאליו מועברת קצבת הילדים בעבור שני ילדיה, שונו לפני כ-7 חודשים, לבנק אחר בעיר אחרת.

בבדיקה עם הסניף המטפל התברר כדלקמן:

1. מבוטחת אחרת הגישה בקשה לשינוי פרטי חשבון בנק שבו משולמת קצבת ילדים בסניף אחר.
2. בסניף המטפל הזינו למחשב את השינוי לפי תעודת הזיהוי של המתלוננת, ההבדל בין שני מספרי הזהות היה בספרה אחת בלבד.
3. הטעות נבעה מחוסר תשומת לב הפקיד שהזין את ההוראה שבה הוחלפה הספרה.
4. התיק לא נכלל בתיקי המדגם לבקרת תקינות.
5. הפקיד שהזין ההוראה לא שם לב כי שם המבוטח שעל שמו מתנהל התיק שונה.
6. פרטי הרשומה השגויה שהוזנו למחשב יצרו שינוי בתיק ילדים המתנהל בסניף המתלוננת.
7. הטעות התגלתה רק עם פניית המבוטחת שבתיקה נפלה הטעות, בתלונה לאגף לפניית הציבור. הטעות תוקנה ונשלח מכתב למתלוננת שבו התנצלנו על התקלה.

מנהל הסניף בו מתנהל תיק המתלוננת הסביר כי התקלה נגרמה, בין היתר, מאי הגבלת הרשאה לפקיד תביעות להזין נתונים גם בתיקים שאינם בתחום טיפולו של הסניף בו הוא מועסק.

לאור האמור פנינו לאגף המקצועי בבקשה לשקול להגביל את הרשאתם של פקידי התביעות להזין נתונים רק בתיקים הנמצאים בתחום טיפולו של הסניף בו הם מועסקים, כדי לצמצם את האפשרות לטעויות מעין אלה.

לאחר בדיקה השיבה מנהלת האגף כי בעקרון יש מקום להגביל את ההרשאה להזנת החלטות בידי פקידי התביעות רק לתביעות שבתחום טיפולו של הסניף. עם זאת, אי אפשר ליישם מיד את ההחלטה עקב מגבלות המערכת, שכן בהעדר "תחנות עבודה" במערכת ילדים, יישום ההחלטה פירושו כי לא יתאפשר להזין אפילו את קבלת התביעה או המסמך בסניף שאינו הסניף המטפל. עובדה זו תיצור מצב שתביעה שתוגש שלא בסניף הגיאוגרפי של המבוטח לא תירשם, עד שתגיע לסניף המטפל. עם זאת, כאשר יאושר המשך פיתוח המערכת ויהיה בה מידע ניהולי עם תחנות עבודה, ניתן יהיה להגדיר ביתר פירוט את רמת ההרשאות בין הסניפים.

זיקנה – תקופות ביטוח

מבוטחת שהגיעה לגיל זיקנה, ניהלה התכתבות ארוכה עם עובדי מחלקות הזיקנה והביטוח בסניף. במכתביה טענה המבוטחת כי הסניף אינו מחשב את מלוא תקופת הוותק המגיעה לה. טענתה התבססה על השוואת הנתונים הידועים לה לאלו הרשומים בטופס רציפות הביטוח שמנפיק תחום רציפות ביטוח.

המבוטחת העבירה עדכונים שונים למחלקת הביטוח. עדכונים אלו אמנם מצאו את ביטויים בטופס רציפות הביטוח, אך לא היה שינוי בתקופת הוותק שחושבה לה. בפניותיה לסניף הסבירו לה כי התקופות מחושבות לעניין קצבת הזיקנה באופן אוטומטי והיא מקבלת את כל המגיע לה.

המבוטחת פנתה אלינו ובתום הבדיקה עם אגפי הביטוח והזיקנה התברר כי מקור הבלבול היה באישור רציפות הביטוח. אישור זה כולל בתוכו את כל תקופות הדיווח על תשלום דמי ביטוח מגופים שונים במשק, לרבות תשלומים של המבוטח בעד עצמו.

תקופות אלו אינן מהוות בהכרח תקופות ביטוח לזיקנה, ונכון להיום לא קיים במוסד אישור מקדים על תקופות הביטוח לזיקנה.

כך, בעניינה של המבוטחת נרשמו באישור תקופות לפני גיל 18, תקופות לאחר שקיבלה קצבת זיקנה ותקופות שבהן קיבלה פנסיה ולא עבדה. כל התקופות הללו, אף שהן רשומות באישור, אינן מהוות תקופות ביטוח לעניין קצבת זיקנה.

בעקבות פניית המבוטחת, התוודע אגף הביטוח לבעייה הקיימת באישור.

כדי לתקן את הנוסח המטעה, בכוונת האגף לשנות את נוסח ההודעה כך שבראשה יצוין כי מדובר בתקופות **דיווח** ולא ביטוח. כמו כן יוצאו מהאישור תקופות דיווח על פנסיה מוקדמת לאשה נשואה ותתוסף הערה כי התקופות המדווחות אינן מהוות תקופות ביטוח לזיקנה.

חובתה של ועדת התביעות לנמק החלטתה

מבוטח שנדחתה תביעתו לדמי פגיעה, ביקש לקיים ועדת תביעות על-פי סעיף 299 לחוק הביטוח הלאומי. הוועדה אישרה את החלטת הדחייה.

יועץ המס של המבוטח פנה אלינו בבקשה להמציא לו את פרוטוקול ועדת התביעות ואת נימוקה.

פרוטוקול הוועדה (בן 8 עמודים) הומצא ליועץ המס אולם אשר לנימוקי הוועדה הסתפק הסניף בהודעה לקונית שבה צוין כי "ועדת התביעות הגיעה למסקנה שאין המדובר בתאונת עבודה" תוך הפניית המבוטח לפוליסה הסטנדרטית שנשלחה אליו בדבר דחיית התביעה.

בבירור שערכנו עם האגף נמצא כי הוועדה כלל לא נימקה את החלטתה.

בעקבות פנייתנו ללשכה המשפטית, ניתנה חוות דעת משפטית שלפיה ועדת תביעות היא גוף מייצג לפקיד התביעות ומתפקידה לחוות דעתה ולנמקה.

במקרה דנן נמצא כי לא זו בלבד שהוועדה לא נימקה את החלטתה אלא כלל לא חיוותה דעתה. משכך, ניתנה הנחיה להחזיר את התיק לוועדה כדי שתחוה דעתה, תסכם את החלטתה ותנמקה כראוי.

חסימת גמלה לבני זוג בעסק משותף

במחלקה לפניית הציבור התקבלה פנייה של יועץ מס בשם שני בני זוג המבוטחים במוסד לביטוח לאומי כעצמאים עם יחס חלוקה.

הבעל נפגע בתאונת עבודה וכתוצאה מכך נחסמה השומה לשנת 2002, על פי תקנה 11 לתקנות הביטוח הלאומי (מקדמות).

השומה לשנת 2002 נקבעה על-פי בסיס המקדמות שהיה ערב הפגיעה בעבודה, ובמקרה האמור, הבסיס נקבע על-פי השומה האחרונה שהייתה בידי המוסד – שומת 1999.

מאחר שבני הזוג חלוקת הכנסות בעסק משותף, קבע הסיניף כי את החסימה יש לבצע לשני בני הזוג, ולשניהם נקבעה שומת 2002 על-פי בסיס המקדמות שהיה ערב הפגיעה.

יועץ המס טען כי יש לבצע את החסימה להכנסתו של הבעל בלבד ואילו בקשר לבת הזוג יש לעדכן את שומת 2002 על פי השומה הסופית שהתקבלה ממס הכנסה.

הפנייה הועברה לחוות הדעת של הלשכה המשפטית. לפי חוות הדעת, יועץ המס צודק בטענתו, ואכן בנוגע להכנסת בת הזוג שלא נפגעה, יש לעדכן בהתאם לשומה הסופית שהתקבלה.

חוות הדעת מבוססת על הוראת תקנה 11 לתקנות האמורות, שבה נקבע: "אירעה פגיעה בעבודה בשנת מס פלונית, תיחשב ההכנסה לפיה חויב הנפגע בתשלום מקדמות לפני הפגיעה כהכנסה לפי שומה סופית..."

מלשון התקנה עולה כי ההתייחסות היא דווקא להכנסת הנפגע.

ימי שירות לאומי כתקופת אכשרה לדמי אבטלה

בשנת 2003 פנתה אלינו מבוטחת שהלינה על כי ימי שירותה במסגרת השירות הלאומי לא הובאו במניין תקופת האכשרה לעניין זכאותה לדמי אבטלה.

עיון בחוק העלה כי בעוד שעל-פי הוראת סעיף 161 (ג) (2) לחוק הביטוח הלאומי, ימי שירות צבאי סדיר נכללים בתקופת האכשרה של מובטל, הרי שאין הוראת חוק דומה לימי שירות במסגרת השירות הלאומי, ובפועל ימים אלו אינם מובאים במניין תקופת האכשרה.

פנינו לסמנכ"ל גמלאות בטענה כי לדעתנו אין כל הצדקה להבחנה זו, בייחוד לאור העובדה שהמחוקק השווה במקומות אחרים בין חייל בשירות סדיר ובין בת המשרתת בשירות לאומי (השוואה כזו אפשר למצוא אף בפרק של ביטוח אבטלה).

בעקבות פנייתנו החליט מנהל האגף לגמלאות מחליפות שכר לכלול ברשימת תיקוני החקיקה הנדרשים בפרק ביטוח אבטלה, סעיף בעניין זה.

ביטול סעיף ליקוי בוועדה רפואית ללא מתן זכות להתגונן

הוריו של ילד נכה פנו אלינו בתלונה כדלקמן: וועדה רפואית בלשכת הבריאות המחוזית קבעה לילדם ליקוי רפואי נכלל לצמיתות. המוסד ערער אך על הצמיתות של הליקוי שנקבע ואולם בעקבות הערעור ביטלה הוועדה לעררים את עצם הקביעה של סעיף הליקוי.

בבדיקת התיק נמצא כי ביום 21.4.04 נבדק הילד, בן 3 וחמישה חודשים, בידי הוועדה הרפואית המחוזית, וזו קבעה כי לילד סעיף ליקוי א 7 מותאם וכי הוא מוגבל בניידות בשיעור 100% לצמיתות, זקוק לכיסא גלגלים ומרותק אליו.

בנימוקי החלטה נכתב: "מדובר בחולה עם פיגור שכלי ואוטיזם שגורם לקושי בבדיקה. וועדה מתרשמת מהפרעות בתפקוד גפיים ובמיוחד בהליכה עקב חוסר קואורדינציה. לא מסוגל לעמוד וללכת לבד. זקוק לעזרה קבועה של הזולת".

ביום 13.5.04 הגישו ההורים תביעה להטבות על פי הסכם הניידות. התיק הועבר להתייעצות רפואית ליועץ במשרד הראשי בהחלטתו מיום 24.5.04 המליץ היועץ הרפואי לערער על הקביעה מהנימוק הזה: לפי סעיף 8.4.6 לנוהל הפעלת ועדות רפואיות לקביעת מוגבלות בניידות אי אפשר להצמית סעיף אצל ילדים עד גיל 6 שנים.

ביום 31.5.04 נשלחה הודעת המוסד ליו"ר וועדה רפואית לעררים שבה אנו מודיעים על הערר ובה מצוינים הנימוקים לו: לפי סעיף 8.4.6 לנוהל הפעלת הוועדות הרפואיות לקביעת מוגבלות בניידות, אי אפשר להצמית סעיף אצל ילדים עד גיל 6 שנים. הודעה מקבילה נשלחה למשפחתו של הילד ולה צורף העתק הערר.

ביום 6.7.04 דנה הוועדה הרפואית לעררים בערר המוסד. הוועדה החליטה כי הליקוי שממנו סובל הילד אינו נכלל ברשימת הליקויים, וכי הוועדה המחוזית החליטה להעניק 100% על הליכה לא יציבה על בסיס רחב, דבר שאינו תואם את הגדרת הסעיפים.

כאמור, המוסד הוא שהגיש ערעור על החלטת הוועדה הרפואית, והערעור התייחס אך ורק **להצמחה** של הליקוי. אמנם, הוועדה הרפואית לעררים אינה כבולה לנוסח הערר, אך עם זאת, נראה היה לנו כי היה מחובתה להפנות את תשומת לב ההורים כי בדעתה להתייחס גם לעניין עצם קביעת המוגבלות ודרגתה. זאת אף שבגין כך לא הוגש ערעור, משום שזכותו של התובע להיות מוכן לטעון לעניין זה. משלא עשתה כן הוועדה בטרם ביטלה את הקביעה, הרי שלא היה סיפק בידי התובע להתגונן, ולפיכך נראה היה לנו כי נפל פגם משפטי בהחלטה.

הודעה על החלטת הוועדה לעררים עם העתק לתובע נשלחה ב-6.7.04, כך שחלף מועד הערעור לבית הדין. לאור האמור פנינו ליועצת המשפטית בהצעה להפנות את התובע לבית הדין לעבודה, לא לטעון לשיהוי ולהחזיר את הדיון בהסכמה לוועדה לעררים בהרכב אחר.

ההצעה התקבלה על דעת היועצת המשפטית והודעה בנדון נמסרה למשפחה.

תגמולי מילואים לעובדים עצמאים

פנה אלינו מבוטח שבעת שירותו במילואים עבד הן כשכיר והן כעצמאי. בעבור עבודתו כשכיר קיבל תגמול בשיעור שכר עבודתו, אולם בעבור עבודתו כעצמאי לא קיבל מאומה שכן לא ענה להגדרת "עצמאיי" הקבועה בחוק. כך יוצא כי בתקופת שירותו במילואים יצא נפסד.

פנינו לסמנכ"ל גמלאות בטענה כי לדעתנו אין להתנות את תשלום תגמולי המילואים בהתמלא ההגדרה הקבועה בחוק, מאחר שהתניה זו עלולה ליצור מקרים שבהם מי שממלא חובתו ומשרת במילואים לא זו בלבד שאינו מקבל תגמול **מעבר** לאובדן הכנסותיו אלא אף ייתכן וייצא נפסד.

מצב זה עלול לדעתנו, להוות תמריץ שלילי, העלול להביא לירידה במספר המשרתים במילואים, הקטן ממילא.

בעקבות פנייתנו, יפנה מנהל הגמלאות ללשכה המשפטית כדי שהחוק יתוקן בהתאם.

תיקון החלטה של וועדה רפואית בדבר מועד תחילת מוגבלות בניידות

מוגבל בניידות נבדק בוועדה בלשכת הבריאות בתאריך 12.12.98 וזו קבעה לו 80% מוגבלות בניידות. עוד ציינה הוועדה כי תחילת הליקוי היא משנת 1996. הוועדה נסמכה בהחלטתה על צילומי רנטגן משנת 1999.

המוסד לא ערער על מועד תחילת הליקוי במועד. משהתגלה כי אין סימוכין בפרוטוקול למועד תחילת הליקוי שנקבע וכי עבר המועד לערעור, נערכה התייעצות משפטית. הרפרנט בלשכה המשפטית המליץ לפנות בכתב לוועדה במשרד הבריאות ולברר האם מדובר בטעות קולמוס, ואם כן לבקש מהם לתקן זאת. תשובת לשכת הבריאות הייתה שאכן מדובר בטעות והטעות תוקנה.

לאחר שקיבל את תיקון ההחלטה בדבר מועד תחילת מוגבלותו, חזר המוגבל בניידות ופנה פעמים רבות לגורמים שונים מאחר שחש שנגרם לו עוול וכי פקידים של לשכת הבריאות והביטוח הלאומי שינו את החלטתה של הוועדה הרפואית במשרד הבריאות.

משהגיעה פנייה, באמצעות חבר כנסת, באוגוסט 2003, בדקנו את תיק הניידות ומצאנו כי נפלו גממים בהליך תיקון הטעות שנעשה מול משרד הבריאות, כדלהלן:

הפנייה למשרד הבריאות לא הייתה בכתב (כפי שהנחה הרפרנט בלשכה המשפטית) אלא בטלפון.

לא ברור האם הודגש בפניהם שיש לבדוק אם הייתה טעות קולמוס, בהבדל מטעות בשיקול הדעת המקצועי. על-פי מזכר בתיק מיום 27.2.00, בפנייה הטלפונית שנעשתה לרופא במשרד הבריאות התקבלה תשובתו שלפיה תאריך התחילה שגוי וכי ימציאו תיקון. לא נאמר כי תשובתו הייתה שמדובר בטעות קולמוס.

לאחר מכן התקבל פרוטוקול הוועדה פעם נוספת לאחר שתוקן בו מועד התחילה ועל יד התיקון חתום רק אחד מ-3 חברי הוועדה. גם שם לא נאמר כי מדובר בטעות קולמוס ואף לא במזכר הנוסף בעניין התחולה, שהתקבל מאוחר יותר.

עמדתו של מינהל הגמלאות בעניין הייתה כי הצדק לא צריך להתממש על בסיס של טעות קולמוס וליקוי פרוצדורלי וכי אין לתת למבוטח ליהנות מטעות קולמוס וטעויות נוספות של משרד הבריאות, ודווקא מניעת תשלום גמלה שלא מגיעה היא המעשה הצודק.

אנו סברנו כי ייתכן כי בפני הוועדה במשרד הבריאות עמדו מסמכים נוספים בעת שהחליטה על מועד התחילה של המוגבלות, חוץ מצילומי רנטגן משנת 1999, ואולם מזכיר הוועדה לא הקפיד לרשום אותם בפרוטוקול, כפי שקורה לעיתים גם בוועדות המתנהלות במוסד.

כמו כן, מאחר שלא כל חברי הוועדה חתומים ליד התיקון, נראה היה לנו כי אין בכוחו של אחד מחברי הוועדה לשנות בחתימתו את מועד התחילה, המהווה חלק מהחלטת הוועדה.

בהחלט ייתכן כי כל השאלות שהעלינו מקורן היה בטעויות נוהליות-טכניות בלבד, ולכאורה מדוע שהתובע ייהנה מטעויות שלנו ושל משרד הבריאות. ואולם, אנו סברנו כי שומה עלינו להפעיל את סמכויותינו ולפעול לתיקון טעויות רק במקום שמותר לנו לעשות כן ובדרך המותרת לכך.

במקרה שבנדון היה לדעתנו נכון יותר לקבל את ההחלטה כסופית ברגע שהתברר שלא ערערנו במועד, ולא לפנות לוועדה בבקשה לבדוק את החלטתה. וגם משנעשתה פנייה זאת – היא נעשתה שלא כראוי והמענה שהתקבל (תיקון פרוטוקול ע"י אחד מחברי הוועדה וללא ציון שמדובר בתיקון טעות קולמוס) אינו מאפשר להסתמך עליו כדי לבטל את תוקפה של ההחלטה המקורית.

לאור כל האמור פנינו לסמנכ"ל גמלאות בבקשה לשקול מחדש עמדתו המקצועית בעניין. לאחר מספר התייעצויות עם הלשכה המשפטית, הוחלט לפנות למשרד הבריאות בבקשה שלצד התיקון שנעשה בפרוטוקול יחתמו כל חברי הוועדה.

תשלום קצבת ילדים למפרע (רטרואקטיבית)

מבוטח שלא הגיש תביעה לקצבת ילדים באמצעות בית החולים מסיבות אידיאולוגיות, לימים חזר בו ופנה לסניף במאי 2003 בתביעה לתשלום הקצבה. הסניף סירב לקבל את התביעה כל עוד הפונה לא יסדיר את מעמדו במחלקת הגבייה.

המבוטח סבר שהסניף פועל כדין ופנה להסדיר את מעמדו במחלקת הגבייה מבלי שהגיש את התביעה. תהליך איסוף מסמכים על תקופת עבודתו כשכיר התארך ובינתיים פרצו העיצומים במשרדי הממשלה ולמבוטח לא הייתה גישה לסניף.

משתמו העיצומים, הוא פנה להמשך הטיפול בינואר 2004, אך אז נאמר לו כי התביעה תשולם למפרע (רטרואקטיבית) לתקופה של שנה בלבד מיום הגשתה, דהיינו מינואר 2004, וזאת על פי חוק ההסדרים שלפיו החל מיולי 2003 תשולם קצבה למפרע לשנה בלבד.

בצר לו פנה המבוטח אלינו בבקשה להכיר בתאריך פנייתו למחלקת ילדים במאי 2003 כתאריך הגשת התביעה. לאחר התייעצות עם האגף הוחלט לקבל את טענותיו ולשלם לו קצבה למפרע למשך 4 שנים, זאת כיוון שהסניף לא פעל כנדרש והיה צריך לקבל את תביעתו לאלתר כבר מחודש מאי 2003.

תשלום שגוי לחשבונו של מבוטח אחר

הפונה מונתה לאפוטרופוסית על מבוטחת המקבלת קצבת נכות.

האפוטרופוסית פנתה למוסד כדי לקבל את קצבתה של הפונה. לאחר דין ודברים, המוסד החל להעביר את הקצבה לאפוטרופוסית, אולם עקב טעות טכנית, הקצבאות של שלושה חודשים הועברו לאבי הנכה במקום לאפוטרופוסית.

הסניף הסביר כי פנה לבנק כדי לקבל את הקצבאות בחזרה וכל עוד לא יוחזרו הכספים לא יוכל לשלם לאפוטרופוסית, משום שאי אפשר לשלם פעמיים קצבה בעבור אותו אדם.

בבדיקה שערכנו עם מנהל הגמלאות עולה כי האפוטרופוס "נכנס לנעלי" הנכה והינו למעשה הזכאי לגמלה. מאחר וכך, ענייננו בתשלום שגוי.

על פי הנחיות מנהל הגמלאות, אם הסניף שגה והעביר את הגמלה לאדם אחר עליו לשלם לזכאי לגמלה את התשלומים השגויים, גם אם אלה ישולמו פעמיים ובמקביל לפעול להחזרת התשלומים כנגד מי שהתשלומים הועברו אליו שלא כדין.

שבנו ופנינו לסניף המטפל וניתנה הוראה לשלם לאפוטרופוסית את הקצבאות שהועברו, כאמור, לאדם אחר.

פנייה באינטרנט
ליהודה לפניות הציבור

מבוא

בשנת 2000 ניתנה אפשרות באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי לפנות ישירות ליחידה לפניית הציבור. אפשרות זו מסייעת לציבור המבוטחים המשתמש באינטרנט לקבל שירות נגיש, מהיר ויעיל. השימוש באתר לצורך פניות מהווה תחליף ראוי ונוח לשירותים השגרתיים כמו בירור זכויות, פנייה בדואר רגיל או פנייה טלפונית – שלעתים כרוכים בזמן המתנה ארוך למדי. הפניות ברובן הן בקשת מידע ורק חלק קטן מהן – תלונות ובירורים פרטניים.

מספר הפניות הלך וגדל עם חדירת האינטרנט והדואר האלקטרוני (E-mail) לשכבות אוכלוסייה רחבות (בשנת 2003 הפעילה חברת בזק תוכנית דואר אלקטרוני מיוחדת למגזר הדתי-חרדי). היחידה נערכת מדי שנה לקראת הגידול הצפוי בפניות ושואפת למצוא פתרונות טכניים ומחשוביים כדי לספק מענה מהיר, איכותי ואמין יותר לפניות.

תהליך הטיפול בפנייה

תהליך הטיפול בפנייה שמגיעה כולל כמה פעולות, כדי שהמענה יהיה מהיר ויעיל (ראו תרשים א'). יש פניות שהטיפול בהן ארוך יותר משום שנדרש להן בירור פרטני עם הענפים השונים במוסד בטרם ניתן להן מענה.

תהליך הטיפול בפנייה מורכב מהפעולות האלה:

1. קבלת הפנייה בדואר האלקטרוני.
2. סינון – הפניות מסוננות לפניות רלוונטיות ולכאלה שאינן רלוונטיות, כמו פרסומות, איומים, הצעות פרסום וכיו"ב, להן נדרש טיפול (אמנם קצר). העובד האחראי קורא אותן ואחרי שהוא מוודא שהן אכן לא רלוונטיות, הוא מוחק אותן מהמערכת.
3. מיון לפי הגוף שצריך לטפל בפנייה – בפניות הרלוונטיות מתבצע מיון, בין הפניות החוץ מוסדיות לבין הפניות המוסדיות. פניות חוץ מוסדיות הן פניות שלא בטיפולו הישיר של המוסד לביטוח לאומי, וטיפולן מסתיים במתן תשובה, שמנחה את הפונה לפנות לגוף המתאים (כגון: משרד העבודה והרווחה, שירות התעסוקה וכדומה). פניות מוסדיות הן פניות לבקשת מידע ותלונות שהטיפול בהן נעשה ביחידה ולעתים הן מופנות לטיפול בסניף.
4. מיון לפי אופי הפנייה – בקשת מידע – פניות עקרוניות הנוגעות לחוק הביטוח הלאומי ולתקנותיו, והמענה להן מתקבל מהיחידה לפניית הציבור. פניות אלה מטופלות מיידית ואילו פניות מורכבות יותר מצריכות

קבלת מידע מהענפים השונים, ולאחריהן הוא מועבר לפונה. לעתים מענה לפנייה מתבטא בהפנייה ללוחות סטטיסטיים, לחוברות הסברה או לקבלת נתונים נוספים שנמצאים באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי. בקשות המידע מורכבות מנושאים שונים – החל מקבלת פרטים לגבי שעות קבלת קהל וכלה בבירור על זכאות לגמלה.

תלונות – עוסקות בדרך כלל ביחס לא נאות של עובדים, בעיכוב טיפול בפנייה ובבעיות תקשורת. התלונות מופנות לגורם שעליו התלוננו, ונעשה בירור האם התלונה אכן מוצדקת. רק לאחר קבלת פרטים על התלונה, ניתן מענה למבוטח. במקרים מסוימים הוא מופנה לבירור פרטני יותר בענף או בסניף (לדוגמה: אם מבוטח מתלונן על קיפוח זכויות, היחידה מבררת תחילה אם אכן היה קיפוח, ורק לאחר שיש בידיה פרטים, היא מטפלת בתלונה בהתאם).

תלונות הנוגעות לטיפולו הישיר של הסניף מועברות ישירות לטיפול ומענה הסניף.

4. מתן תשובה – סיום תהליך.

משך זמן הטיפול בשלבי הטיפול בפניות הוא התקופה שמתחילה ביום קבלת הפנייה באתר ומסתיימת ביום מתן המענה לפונה. לרוב, משך הטיפול הכולל בפניות קצר ובמקרים מעטים נמשך יותר זמן בעקבות בירור פרטני.

ממצאים עיקריים

האפשרות להגיש פנייה באמצעות אתר האינטרנט קיימת משנת 2000. בשנה זו הגיעו כ-1,800 פניות בדרך זו (כ-150 פניות בממוצע לחודש). משנת 2002 הגיעו כ-9,000 פניות (כ-750 פניות בממוצע לחודש).

בשנת 2004 נרשמו כמיליון מבקרים (כ-120,000 בממוצע לחודש) באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי. מתוכם, טיפלה היחידה לפניות הציבור בכ-12,000 פניות – כ-1,000 פניות בממוצע לחודש.

הנתון האמור לעיל לא כולל כ-3,800 מקרים (בממוצע לחודש) שהם פניות של מבוטחים שנכנסו לאתר וקיבלו שירות דרך האתר של המוסד לביטוח לאומי מבלי להגיע לאתר של פניות הציבור. אלה עסקו בבקשות פרטים על סניפי המוסד, בהורדה של טפסים שונים, בהזמנה של אישורים ובקבלת תשובה לשאלות נפוצות.

כדי לבדוק את אופי הפניות המגיעות דרך האינטרנט, ערך מינהל המחקר והתכנון מדגם אקראי ומייצג של 204 פניות. המדגם אפשר לבדוק את החלק היחסי של התלונות והבקשות מסך כל

הפניות, את אופי הפנייה ומהותה, את התפלגות הפניות לפי ענף ואת משך זמן הטיפול בפנייה. במדגם נמצא כי כאשר התלונות מהוות רק 2.9% מסך כל הפניות ואילו בקשות המידע 97.1%. כל פנייה שהגיעה שויכה לענף המתאים. היו פניות שלא צויין בהן הענף ולכן הוגדרו "לא צוין ענף".

התפלגות בקשות המידע לפי ענף (מהנתונים שהתקבלו במדגם) מראה כי אחוז הפניות הגבוה ביותר היה בענפים גבייה – 36.3%, אבטלה – 12.7%, נכות כללית וילד נכה – 12.3%. בשאר הענפים אחוז הפניות שהגיע נע בין 9.3% ל-1.0% (ראו תרשים ב').

התפלגות בקשות המידע לפי נושא מראה כי 55.3% מן הבקשות היו בירור, 25.6% הסבר, 12.6% אחר ו-6.5% בקשה לטופס/אישור (ראו תרשים ג').

בחינה של כל נושא בפני עצמו מעלה את הנתונים האלה (ראו תרשים ד'): בקשות המידע בנושא אישור/טופס התמקדו בבקשת הפונה לשלוח אליו פנקס תשלומים, אישור על קבלת גמלה, טופס תביעה או טופס לביטול קנסות ודרישה לתשלום דמי ביטוח.

בנושא בקשות **לטופס/אישור** היוו 6.5% מסך כל הפניות, וכללו בקשות לפנקס תשלומים, בקשות לאישור על קבלת גמלה, בקשות לטופס תביעה ובקשות לטופס לביטול קנסות והצמדה.

בקשות **להסבר** עסקו בבקשת מידע על חובות וזכויות בביטוח הלאומי ובמידע על גלישה באתר. הן היוו 25.6% מהסך הכול וכללו בקשות להסבר על זכויות/חובות בביטוח הלאומי ובקשות להסבר על גלישה באתר האינטרנט של המוסד.

בקשות **לבירור** עסקו בבירור פרטים על מועדי תשלומי גמלאות וסכומיהן; מועדי פתיחת הסניפים; שעות קבלת קהל בסניפים ומספרי הטלפון; מידע על זכאות לגמלה; בקשה להסדר חוב; ושאלות על מצב תביעות או תוצאות הטיפול בהן. בקשות אלה היוו 55.3% מהסך הכול.

בקשות המוגדרות "**אחר**" היוו 12.3% מהסך הכול והתמקדו בעניינים שאינם קשורים לחוק הביטוח הלאומי, כמו: בקשה לשיפור תנאי הגלישה באתר או פנייה שהתקבלה ואינה מובנת ליחידה ועל-כן נדרשה פנייה חוזרת.

משך זמן הטיפול ברוב הפניות נע בין יום אחד ל-15 ימים. פניות שזמן טיפולן נמשך מעבר ל-15 ימים היו בדרך כלל פניות שהצריכו בירור מעמיק בענף או בסניף, בהתאם לנושא הפנייה. התפלגות משך זמן הטיפול הינה כדלקמן (ראו תרשים ה'):

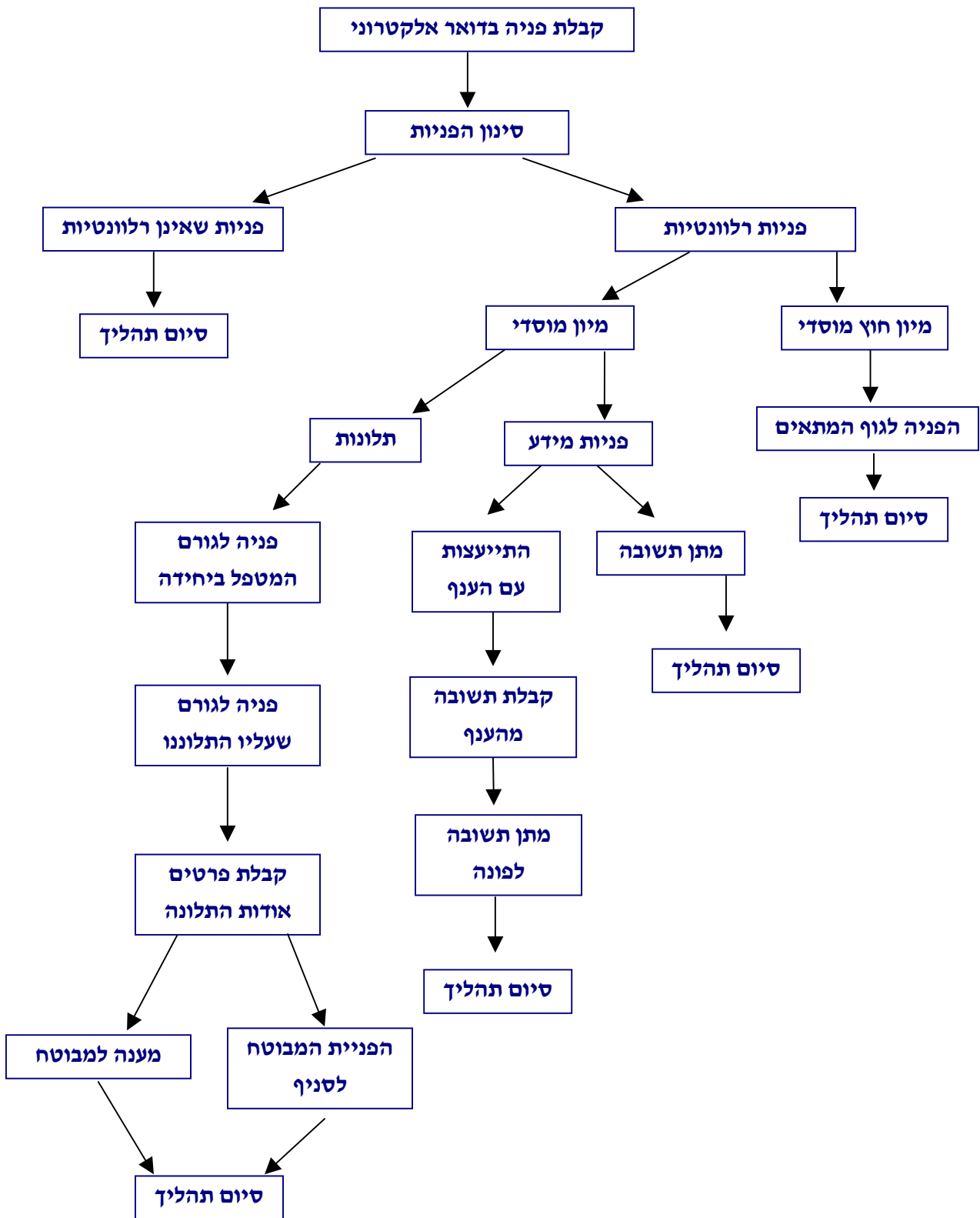
פניות שזמן טיפולן נמשך מ-1-5 ימים היוו כ-55.4% מכלל הפניות;
פניות שזמן טיפולן נמשך מ-6-10 ימים היוו כ-21.6%;
פניות שזמן טיפולן נמשך מ-11-15 ימים היוו כ-9.3%;
פניות שזמן טיפולן נמשך מעבר ל-15 ימים היוו כ-13.7%.

זמן הטיפול בפניות (באחוזים), לפי סיבה (עפ"י נתוני המדגם)

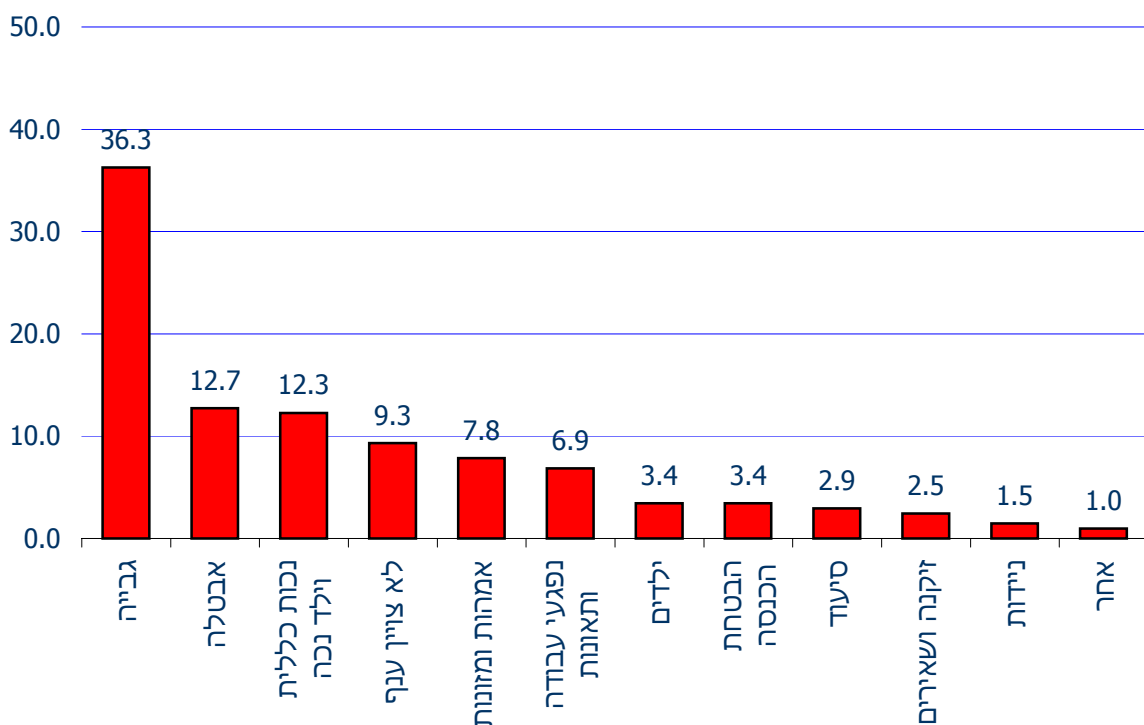
מספר ימים	סך הכול	טופס/אישור ואחר	בירור	הסבר	תלונות
סך הכול	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1-5	55.4	76.3	50.9	47.1	80.0
6-10	21.6	13.2	24.5	21.6	20.0
11-15	9.3	-	10.0	15.7	-
15 ומעלה	13.7	10.5	14.5	15.7	-

הרשימים

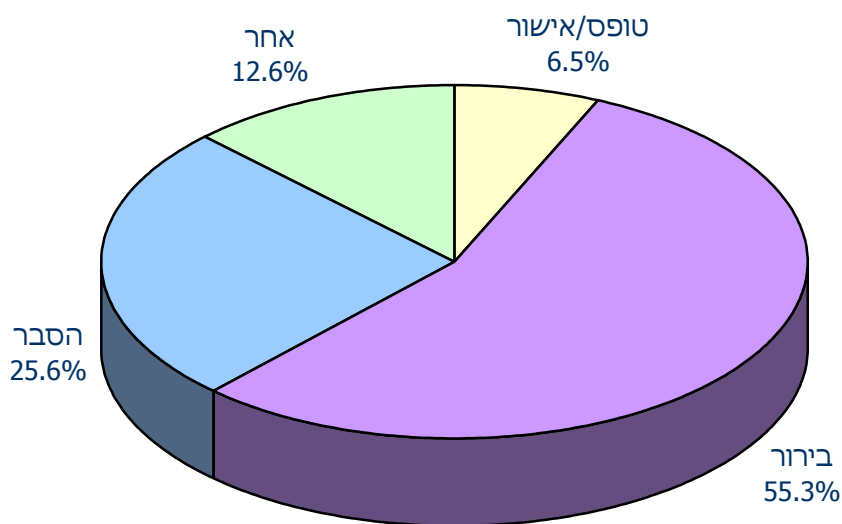
תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט



תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט לפי ענף (עפ"י מדגם)

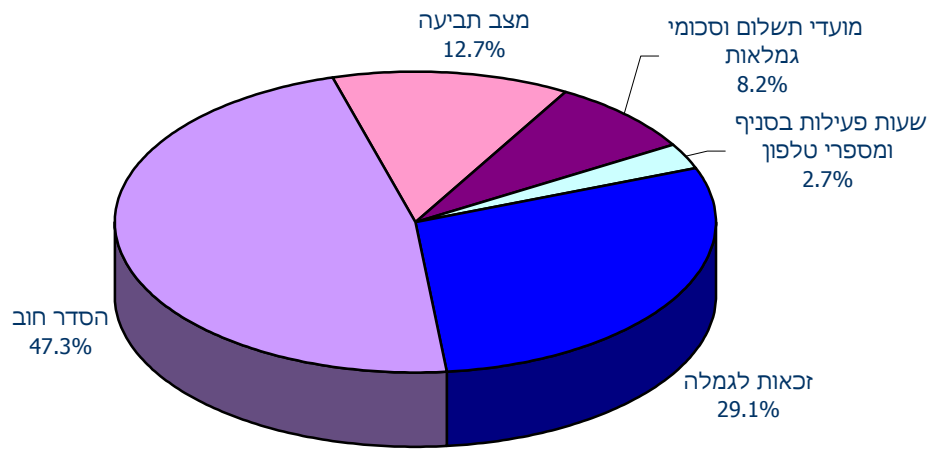


תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט, לפי נושא (עפ"י מדגם)

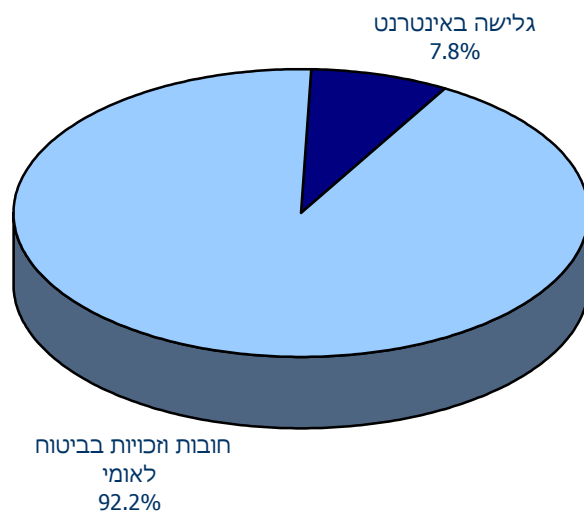


תרשים ד': התפלגות בקשות מידע שהתקבלו באינטרנט, לפי נושא הפניה (עפ"י מדגם)

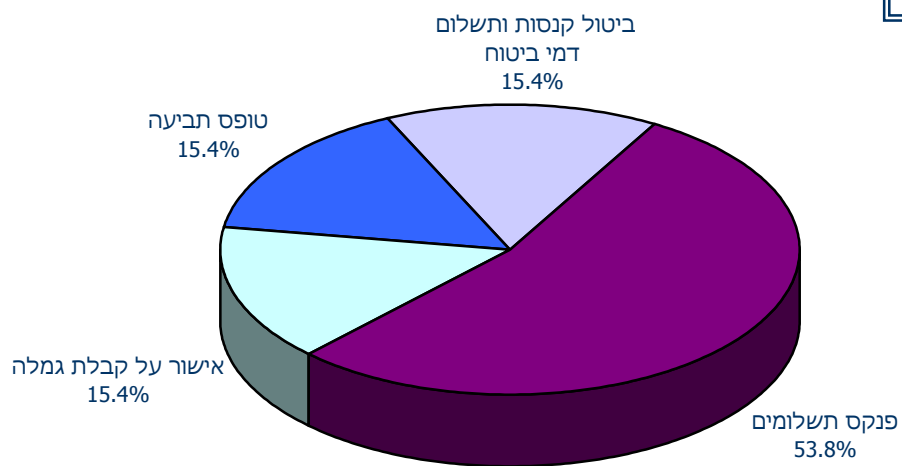
בירור



הסבר



טופס/אישור



תרשים ה': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט, לפי סיבה (עפ"י מדגם)

