



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2006

מאת
אוראל אבוטבול

ירושלים, סיון תשס"ז, יוני 2007

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף האגף לפניות הציבור, שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים רבים ומגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2006.

הפרסום מתמקד בכל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק, ואפשר למצוא בו לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופי השירות והאופן שבו הוא ניתן למבוטחים. במסגרת זו הדוח עוסק גם השנה בפניות המגיעות לאגף 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, לאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות, ולרחל מירזאי ממינהל המחקר על הסיוע בהקלדת נתוני המדגם.

תודה מיוחדת למיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדוח.

ד"ר יגאל בן-שלום
המנהל הכללי

תוכן העניינים

עמוד

מבוא..... 1

פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

שיטת העבודה והגדרות..... 5

ממצאים עיקריים לשנת 2006..... 7

לוחות

לוח 1: נתונים על פעולות האגף לפניות הציבור ואחוז השינוי, 2006-2005..... 13

לוח 2: פניות הציבור לפי ענפי המוסד, 2006 לעומת 2005..... 14

לוח 3: פניות הציבור לפי סניפים, 2006 לעומת 2005..... 15

לוח 4: פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2006..... 16

לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2006..... 19

לוח 5ב': פניות הציבור (בשנה) לפי ענפי המוסד וסניף (שיעורים ל-1,000), כאחוז

מהמקבלים (בממוצע לחודש), 2006..... 22

לוח 6: פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2006..... 23

לוח 7: פניות הציבור לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2006..... 24

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2006..... 25

לוח 9א': סך כל הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2006..... 26

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2006..... 27

לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2006..... 28

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2006..... 29

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2006..... 30

לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2006..... 31

לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2006..... 32

לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2006..... 33

תרשימים

תרשים א': התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2006..... 37

תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים), 2006 לעומת 2005..... 38

תרשים ג': פניות הציבור בשנת 2006, לפי סניף (שיעורים ל-1,000) כאחוז מסך כל

מקבלי הגמלאות (בממוצע לחודש)..... 39

תרשים ד': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2006..... 41

עמוד

- 42.....תרשים ה': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2006 לעומת 2005.
- 43.....תרשים ו': התפלגות ההחלטות לשנת 2006, באחוזים.
- 44.....תרשים ז': שיעורי התלונות המוצדקות (באחוזים), לפי נושאים בשנים 2005 ו-2006.
- 45.....תרשים ח': מספר פניות וימי טיפול, 2006-1998.

49 תיאור הטיפול במבחר פניות.

פניות שהגיעו דרך אתר האינטרנט ליחידה לפניות הציבור

- 63.....מבוא.
- 63.....תהליך הטיפול בפנייה.
- 65.....ממצאים עיקריים.

תרשימים

- 71 תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט.
- 72 תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט לפי ענף, 2006 לעומת 2005.
- 73 תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט לפי נושא, 2006.
- 74 תרשים ד': התפלגות בירורים שהתקבלו באינטרנט, 2006.
- 75 תרשים ה': התפלגות בקשות לטופס/אישור שהתקבלו באינטרנט, 2006.
- 76 תרשים ו': התפלגות התלונות שהתקבלו באינטרנט, 2006.
- 77 תרשים ז': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט לפי סיבה, 2006.

מבוא

האגף לפניית הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. באגף נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. האגף משמש כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי, נוסף על היותו כתובת לעררים על החלטות שקיבלו עובדי המוסד. תחום חשוב אחר שבו האגף עוסק, 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.

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

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 שעשה האגף וללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד משלוח התשובה הסופית לפונה תוך בדיקת מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

האגף לפניית הציבור בודק כל תלונה לגופה באופן יסודי וממצה, וכאשר היא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות בכל האמצעים העומדים לרשותו, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, ועל המוסד לדאוג שהם יקבלו את המגיע להם על-פי דין. תלונות הציבור מהוות כלי חשוב להערכת תפקוד 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 לאגף פניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, שטופלו באופן נפרד מהפניות שהגיעו בכתב. אפשרות הפנייה באמצעות האתר קיימת משנת 2000, ועם הזמן גדל מספר הפניות. הפניות באמצעי זה מקילות הן על עובדי המוסד והן על אוכלוסיית המבוטחים, ומהוות נדבך נוסף במאמצי המוסד לשפר את השירות למבוטח.

יש לציין שהעיבודים בסקר זה אינם כוללים את הפניות שנשלחות ישירות לסניפים, לאגפים וליחידות במוסד לביטוח לאומי. פניות אלה מטופלות אך לא מתועדות באגף לפניות הציבור. הטיפול בפניות אלו מבוצע על פי נוהל עבודה שהופץ בשנה החולפת. הנוהל יצר מנגנון אחיד המאפשר מתן מענה מהיר ומקצועי לפניות וכן מערכת משוב לשם הפקת לקחים והסקת מסקנות. הנוהל מתייחס לכל היבטי הטיפול בפניה: זמן מענה, מנגנון תזכורות ומעקבים, הגורם בסניף שעונה על הפניות, ריכוז נתונים סטטיסטיים, הפקת לקחים וקיום ישיבות תקופתיות.

קיימות גם תלונות שטופלו ישירות ע"י נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור, ולא תועדו בסקר זה. פרטים על תלונות אלה ניתן למצוא בדו"ח נציבות תלונות הציבור.

פנייות בכתב
לאגף לפנייות הציבור

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד סוף שנת 2006 ואשר הגיעו לרשותו עד 15 בפברואר 2007. 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 תאריך 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 מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון ורופא.
3. מיופה כוח אחר – כל נציג אחר של הפונה.
3. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד העבודה והרווחה וכד'.
4. מבקר המדינה – פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

5. גורם פרלמנטרי – ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

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 שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים:

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

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').

ענפים:

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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

מומצאים עיקריים לשנת 2006

בשנת 2006 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-7,345 פניות (מזה 6,676 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי – כ-610 פניות בממוצע לחודש, ועוד כ-23,400 פניות שהגיעו לאגף דרך אתר האינטרנט (ממצאים מוצגים בפרק נפרד).

הפניות החדשות בהן טיפל האגף אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים. פניות אלה מהוות 9.1% מסך כל הפניות.

הנתונים בלוח 1 מראים כי בשנת 2006 חלה עליה של 3.6% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2005. בפניות החדשות הגיע הגידול ל-5.0%. בפניות החוזרות והמופנות לגורמי חוץ חלה ירידה של 8.4% לעומת אשתקד.

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2006 התקבלו 2,066 תלונות – גידול של 9.4% לעומת 2005. 2,237 עררים – גידול של 3.3%; 2,237 בקשות – גידול של 3.7%; ו-136 פניות אחרות – ירידה של 6.2%.

זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות שהגיעו למוסד לביטוח לאומי בשנת 2006 ארך 24.2 ימים לעומת 22.8 ב-2005.

זמן הטיפול הממוצע בפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (1,140 פניות) היה 25.6 ימים ב-2006 לעומת 26.3 בשנת 2005.

בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (5,536 פניות), זמן הטיפול הממוצע היה 23.9 ימים (6.9 בסניף ו-17.0 במשרד הראשי) לעומת 22.2 ימים (8.2 בסניף ו-14.0 במשרד הראשי) בשנה הקודמת.

התפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי, כפי שמוצגת בלוח 2, מעלה שחלה עליה במספר הפניות שהתקבלו בשנת 2006 לעומת אלה שהתקבלו ב-2005. עליה זו היתה גבוהה בענפים שירותי מילואים (54 פניות) – 116.0%; ניידות (168 פניות) – 21.7%.

הענפים שבלטו עם מספר הפניות הגבוה ביותר היו נכות כללית (1,453 פניות) – 21.8% מכלל הפניות, הבטחת הכנסה (937 פניות) – 14.0% ונפגעי עבודה (804 פניות) – 12.0%.

עליה גדולה התקבלה בענף ביטוח – 32%, ואילו בענף גבייה ממעסיקים – ירידה של 14.8%.

בנתונים המוצגים בלוח 3 מדובר בפניות חדשות שטופלו בסניפים ובמשרד הראשי בשנת 2006. הפניות שטופלו בסניפים מהוות 82.9% (עליה של 3.7%), והיתר – 17.1% – הן פניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (גידול של 12.1%).

בלוח ב' מוצג מדד הפניות למספר ענפים.

מדד הפניות – מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף), ביחס למספר ממוצע לחודש בשנה של מקבלי הגמלה (בסניף לענף), כפול 1,000.
(כדי לדעת אלו סוגי גמלאות נלקחו בחשבון – יש לעיין בהערות ללוח 5א')

מדד זה הוא מדד בר השוואה בין סניפים (אבל לא בין ענפים) ונועד לצורכי השוואה בלבד. דהיינו אי אפשר להסיק ממדד זה מהו אחוז הפונים מתוך מקבלי הגמלאות או האוכלוסייה הפוטנציאלית לפניות הציבור. הסיבות לכך הן:

- מדובר על ממוצע מקבלים לחודש ולכן במיוחד בגמלאות קצרות מועד ייתכן שבכל חודש מדובר באנשים אחרים. גם בגמלאות ארוכות מועד יש המקבלים מאמצע השנה ויש שיוצאים במהלך השנה.
- לא כל הפניות הן ממקבלי גמלאות. יש בהן פניות מתובעים לפני תום תהליך התביעה ויש מתובעים שתביעתם נדחתה.
- בחלק מהענפים לא נלקחו כל התביעות.

מהלוח עולים הנתונים האלה: בענף זיקנה ושאיירים בולט סניף כרמיאל עם מדד של 1.3 פניות, כאשר הממוצע הארצי עומד על 0.7. סניף בני ברק בלט עם המדד הנמוך ביותר – 0.3.

בענף נכות כללית בולט במיוחד סניף אשדוד – 24.9 לעומת 5.7 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף רמת גן – 2.0.

בענף נפגעי עבודה בלטו במיוחד סניפים נצרת – 45.1 ואשדוד – 43.2, כשהממוצע הארצי עומד על 18.9. בסניף נהריה מדד הפניות היה רק 5.7.

בענף הבטחת הכנסה בלטו סניפים פתח תקוה – 19.8 וירושלים – 16.6, כאשר הממוצע הארצי עומד על 7.1. סניף נצרת בלט עם מדד פניות הנמוך ביותר – רק 2.5.

מדד הפניות הגבוה ביותר בגבייה מלא-שכירים נצפה בסניפים באר שבע – 5.9 וירושלים – 5.7, כשהממוצע הארצי עומד על 2.6. סניף ראשון לציון בלט במדד הפניות הנמוך ביותר – 0.5.

התפלגות הפניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה בשנת 2006 (לוח 6) מראים שב-69.0% מהפניות המבוטח פנה בעצמו למוסד, 9.7% הוגשו באמצעות מיופה כוח מקצועי ו-6.3% באמצעות גוף פרטי.

התפלגות הפניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה בשנת 2006 (לוח 6) מראים שב-69.0% מהפניות המבוטח פנה בעצמו למוסד, 9.7% הוגשו באמצעות מיופה כוח מקצועי ו-6.3% באמצעות גוף פרטי.

30.2% מהפניות שבהן פנה המבוטח בעצמו היו תלונות, 35.2% עררים, 33.4% בקשות והיתר – 1.3% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח מקצועי – 62.6% היו תלונות, 16.5% עררים, 20.3% בקשות והיתר – 0.6% – היו פניות אחרות.

בקרב הפניות שהוגשו באמצעות גוף פרטי – 22.2% היו תלונות, 23.6% עררים, 53.9% בקשות ורק 0.2% היו פניות אחרות.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שהוגשו למוסד (לוחות 7 ו-8) מלמדת כי בסניפים עפולה ורמת גן נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 1.7 ו-1.8 ימים בממוצע לפנייה, ונרשמו בהם 99 פניות ו-156, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף יפו – 206 פניות – 2.0 ימים בממוצע, סניף בני ברק – 95 פניות – 2.2 ימים בממוצע וסניף נצרת – 263 פניות – 3.2 ימים בממוצע.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 80.8% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 11.7% טופלו בין שבועיים לחודש ו-7.5% טופלו בתוך יותר מחודש.

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף מלמדת כי בענף סיעוד נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 21.4 ימים בממוצע והתקבלו בו 215 פניות. אחריו בלט ענף הבטחת הכנסה – 22.2 ימים בממוצע והתקבלו בו 937 פניות.

זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף גביה ממעסיקים – 36.7 ימים, ובענף שיקום – 29.8 ימים.

בקרב הפניות **המשולבות** למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף גביה ממעסיקים – 32.4 ימים (10.0 בסניף ו-22.4 במשרד הראשי) ובענף שיקום – 30.8 ימים (9.5 בסניף ו-21.3 במשרד הראשי).

מלוח 9' עולה כי משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-43.4% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות סופיות: משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-21.6% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה; משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-59.4% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית. כ-2.0% מסך כל הפניות היו פניות "שוניות" והן עסקו בענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או שהכילו מידע חיוני מהציבור בנושא שבהם המוסד מטפל. 47.8% מפניות אלה היו מידע מהציבור ורק 3.7% מהן אושרו כפניות מבוססות והביאו תועלת.

בקרב התלונות שהתקבלו וטופלו (לוח 9ב'), 38.8% היו בגין עיכוב בטיפול בתביעה (55.1% מהן נמצאו מוצדקות) ו-28.2% הצביעו על ליקויים משרדיים (37.0% מהן נמצאו מוצדקות). 3.4% מסך כל התלונות מקורן בהתנהגות לא נאותה של העובדים כלפי הפונים.

בקרב העררים שטופלו (לוח 9ג') 23.3% הוגשו עקב דחיית תביעה בידי פקיד תביעות (רק 11.8% מהם נתקבלו), 22.8% הוגשו בגין הפחתת גמלה (17.8% מהם נתקבלו) ו-19.7% עררים נוספים הוגשו עקב הפסקת גמלה (26.8% מהם נתקבלו).

בקרב הבקשות שטופלו (לוח 9ד'), 23.3% היו בקשות למידע והסבר (100.0% אושרו), 13.3% היו לבקשת ביטול חובות בגין גמלאות יתר (12.5% אושרו) ו-11.6% היו לבקשת תוספת לגמלה (9.9% אושרו).

התפלגות התלונות שטופלו ונמצאו צודקות, כפי שמופיע בלוח 10א', מראה שמתוך 509 תלונות שטופלו בענף נכות כללית 244 נמצאו צודקות (47.9% מהתלונות).

התפלגות העררים שטופלו והתקבלו (לוח 10ב') מראה שבענף הבטחת הכנסה טופלו 437 עררים ומתוכם 77 התקבלו (17.6% מהעררים).

התפלגות הבקשות שטופלו ואושרו (לוח 10ג') מראה שבענף גבייה מעצמאים טופלו 341 בקשות לגופו של עניין ומתוכם 174 אושרו (51.0% מסך הכול).

לוחות

לוח 1: נתונים על פעולות האגף לפניית הציבור ואחוז השינוי: 2006-2005

אחוז השינוי	2005	2006	נושא
3.6	7,087	7,345	סך כל הפניות
5.0	6,357	6,676	מזה: פניות חדשות
-8.4	730	669	פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ
			סוג הפנייה (החדשה)
9.4	1,889	2,066	תלונות
3.3	2,165	2,237	עררים
3.7	2,158	2,237	בקשות
-6.2	145	136	אחרות
			זמן טיפול בפניות חדשות
6.1	22.8	24.2	סך הכול
-2.6	26.3	25.6	במשרד הראשי בלבד
	22.2	23.9	זמן משולב
7.7	8.2	6.9	סניף
21.4	14.0	17.0	משרד ראשי

לוח 2: פניות הציבור לפי ענפי המוסד, 2006 לעומת 2005

אחוז השינוי	2005		2006		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
5.0	100.0	6,357	100.0	6,676	סך הכל
12.1	20.4	1,296	21.8	1,453	נכות כללית
-10.0	16.4	1,041	14.0	937	הבטחת הכנסה
-1.5	12.8	816	12.0	804	נפגעי עבודה
9.4	8.6	544	8.9	595	זיקנה ושירים
5.1	4.0	253	4.0	266	אבטלה
4.7	3.3	211	3.3	221	אמהות
-5.7	3.6	228	3.2	215	סיעוד
2.1	3.0	193	2.9	197	ילדים
15.7	2.5	159	2.8	184	מזונות
21.7	2.2	138	2.5	168	ניידות
4.3	1.4	92	1.4	96	נפגעי איבה
14.8	1.3	81	1.4	93	שיקום
116.0	0.4	25	0.8	54	שירות מילואים
-3.1	9.7	617	9.0	598	גבייה מעצמאים
-14.8	1.9	122	1.6	104	גבייה ממעסיקים
32.0	3.8	241	4.8	318	ביטוח
-11.1	2.0	126	1.7	112	ביטוח בריאות
50.0	2.7	174	3.9	261	אחר

**לוח 3: פניות הציבור לפי סניפים, 2006 לעומת 2005
(במספרים מוחלטים ובאחוזים)**

אחוז השינוי בפניות בשנת 2006 לעומת השנה הקודמת	הסניף כאחוז מסך כל הפניות בשנת 2006	סך כל הפניות		סניף
		2005	2006	
5.0	100.0	6,357	6,676	סך הכול
12.1	17.1	1,017	1,140	משרד ראשי
3.7	82.9	5,340	5,536	סך כל הסניפים
14.0	12.6	738	841	ירושלים
-1.9	4.7	319	313	תל אביב
-14.4	3.4	264	226	חיפה
-6.1	4.4	311	292	אשדוד
-12.0	1.6	125	110	אשקלון
8.7	8.3	508	552	באר שבע
26.7	1.4	75	95	בני ברק
-4.3	2.3	162	155	חדרה
-8.4	1.8	131	120	חולון
-2.1	2.8	190	186	טבריה
11.4	3.1	185	206	יפו
8.4	4.3	262	284	כפר סבא
-3.4	1.7	118	114	כרמיאל
-6.8	2.3	161	150	נהריה
37.0	3.9	192	263	נצרת
19.6	3.7	204	244	נתניה
2.1	1.5	97	99	עפולה
-2.3	5.0	345	337	פתח תקוה
32.5	2.4	120	159	קריות
-5.8	1.9	138	130	ראשון לציון
16.0	4.1	238	276	רחובות
-3.4	3.4	236	228	רמלה
-29.4	2.3	221	156	רמת גן

לוח 4: פניות הציבור לפי ענפי המוסד וסניף, 2006

שיקום	ענף					סך הכול	סניף
	נפגעי עבודה **	ניידות	נכות כללית*	סיעוד	זיקנה ושאיירים		
93	804	168	1,453	215	595	6,676	סך הכול מספרים
1.4	12.0	2.5	21.8	3.2	8.9	100.0	אחוזים מהסה"כ
26	78	47	169	55	103	1,140	משרד ראשי
67	726	121	1,284	160	492	5,536	סך כל הסניפים
1	88	22	200	17	54	841	ירושלים
6	43	5	46	9	53	313	תל אביב
3	30	2	45	15	26	226	חיפה
5	46	10	134	4	12	292	אשדוד
1	9	2	21	5	9	110	אשקלון
5	28	7	123	8	51	552	באר שבע
-	8	1	20	9	4	95	בני ברק
3	16	6	46	4	12	155	חדרה
1	23	3	33	4	10	120	חולון
3	20	2	41	3	19	186	טבריה
1	13	4	50	13	22	206	יפו
1	40	4	55	6	24	284	כפר סבא
2	14	1	18	3	11	114	כרמיאל
4	10	3	27	6	12	150	נהריה
8	93	1	49	11	17	263	נצרת
3	38	7	80	9	24	244	נתניה
1	10	4	19	6	10	99	עפולה
3	46	14	68	2	41	337	פתח תקוה
6	16	4	54	6	14	159	קריות
4	36	1	23	3	15	130	ראשון לציון
2	54	8	71	9	18	276	רחובות
2	23	2	46	2	11	228	רמלה
2	22	8	15	6	23	156	רמת גן

* כולל נכות, ילד נכה ושר"מ

** כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

לוח 4 - המשך

ענף						סניף
הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	
937	266	54	197	184	221	סך הכול מספרים
14.0	4.0	0.8	2.9	2.8	3.3	אחוזים מהסה"כ
78	37	14	48	27	46	משרד ראשי
859	229	40	149	157	175	סך כל הסניפים
108	31	5	30	23	44	ירושלים
28	13	-	7	3	5	תל אביב
44	8	3	-	5	-	חיפה
36	6	1	3	5	9	אשדוד
34	1	-	-	2	2	אשקלון
151	10	4	37	11	19	באר שבע
8	9	1	2	5	10	בני ברק
29	10	-	6	4	1	חדרה
14	5	1	1	1	2	חולון
31	8	1	4	5	3	טבריה
46	10	3	1	9	-	יפו
17	15	3	6	9	19	כפר סבא
30	7	1	4	7	2	כרמיאל
34	11	-	2	9	1	נהריה
37	8	-	5	3	6	נצרת
31	8	2	4	4	6	נתניה
15	2	1	2	3	2	עפולה
44	16	7	5	18	15	פתח תקוה
30	6	-	3	3	1	קריות
13	10	1	1	4	5	ראשון לציון
34	6	1	8	7	5	רחובות
35	18	-	12	13	17	רמלה
10	11	5	6	4	1	רמת גן

לוח 4 - המשך

שונים	ענף					סניף
	ביטוח בריאות	ביטוח	גבייה ממעסיקים	גבייה מלא שכירים	נפגעי איבה ***	
261	112	318	104	598	96	סך הכול מספרים
3.9	1.7	4.8	1.6	9.0	1.4	אחוזים מהסה"כ
130	55	55	59	69	44	משרד ראשי
131	57	263	45	529	52	סך כל הסניפים
27	8	51	8	112	12	ירושלים
5	4	32	1	53	-	תל אביב
10	2	13	1	17	2	חיפה
2	-	9	2	8	-	אשדוד
1	1	5	1	11	5	אשקלון
3	3	22	2	62	6	באר שבע
4	2	1	-	11	-	בני ברק
3	1	2	1	7	4	חדרה
2	3	4	1	7	5	חולון
7	2	13	2	18	4	טבריה
4	-	6	-	21	3	יפו
11	7	24	4	38	1	כפר סבא
4	-	2	1	6	1	כרמיאל
4	1	9	1	16	-	נהריה
3	2	4	1	14	1	נצרת
3	2	5	3	14	1	נתניה
6	4	4	2	8	-	עפולה
6	3	13	4	29	3	פתח תקוה
3	2	5	1	5	-	קריות
2	1	5	1	3	2	ראשון לציון
8	3	12	4	24	2	רחובות
8	5	8	3	23	-	רמלה
5	1	14	1	22	-	רמת גן

*** כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2006
(מספרים מוחלטים)**

סניף	ענף				
	זיקנה ושאיירים	סיעוד	נכות כללית ⁽¹⁾	ניידות	נפגעי עבודה ⁽²⁾
סך הכול	730,366	119,806	225,870	26,149	38,488
ירושלים	66,923	9,024	20,265	2,792	3,222
תל אביב	51,877	7,470	9,120	1,131	1,687
חיפה	54,282	6,524	11,942	1,375	2,247
אשדוד	22,419	5,023	5,381	562	1,066
אשקלון	18,318	4,496	5,762	634	1,206
באר שבע	49,980	8,601	18,491	1,832	3,175
בני ברק	11,502	1,666	4,085	308	285
חדרה	26,750	5,699	11,110	1,337	2,084
חולון	28,235	5,783	7,348	883	1,131
טבריה	20,000	3,581	10,432	915	1,388
יפו	36,251	7,085	11,759	797	1,374
כפר סבא	41,842	4,172	9,714	1,501	1,816
כרמיאל	8,498	1,059	3,506	392	514
נהריה	23,072	2,338	8,139	925	1,757
נצרת	22,796	3,428	15,020	1,396	2,060
נתניה	35,137	7,234	11,067	1,419	2,290
עפולה	18,364	3,712	8,053	767	1,180
פתח תקוה	36,746	5,483	10,826	1,432	1,923
קריות	31,156	5,502	8,974	968	1,570
ראשון לציון	23,348	3,230	6,423	1,017	1,180
רחובות	36,261	8,477	10,152	1,411	2,326
רמלה	24,368	4,029	10,795	1,143	1,772
רמת גן	42,241	6,190	7,506	1,212	1,235

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

לוח 5א' - המשך

ענף					סניף
אבטלה	ילדים ⁽⁵⁾	מזונות	אימהות ⁽⁴⁾	שיקום ⁽³⁾	
50,928	968,173	22,701	6,893	16,773	סך הכול
3,284	122,537	1,682	948	2,324	ירושלים
2,684	37,082	646	359	605	תל אביב
2,648	42,813	1,308	260	754	חיפה
1,956	27,540	971	205	321	אשדוד
1,520	20,754	836	123	518	אשקלון
4,348	79,558	2,559	470	1,117	באר שבע
505	17,620	283	258	154	בני ברק
2,537	48,798	1,092	279	848	חדרה
1,350	16,588	698	177	--	חולון
1,925	35,675	854	198	595	טבריה
1,689	31,158	1,103	98	1,080	יפו
2,459	49,771	733	400	974	כפר סבא
845	15,005	277	86	257	כרמיאל
1,964	37,827	876	195	449	נהריה
2,097	61,076	785	194	1,046	נצרת
2,696	46,512	1,090	359	879	נתניה
1,631	26,013	654	169	476	עפולה
3,049	55,541	1,245	516	988	פתח תקוה
2,157	25,465	1,045	152	621	קריות
1,795	30,069	794	221	541	ראשון לציון
3,036	49,044	1,332	398	760	רחובות
2,731	57,889	1,248	548	938	רמלה
2,022	33,838	590	280	528	רמת גן

(3) מספר משתקמים בטיפול.

(4) מקבלי דמי לידה בלבד.

(5) מספר משפחות.

לוח 5א' - המשך

גבייה		ענף		סניף
מלא שכירים ⁽⁷⁾	ממעסיקים	נפגעי איבה ⁽⁶⁾	הבטחת הכנסה	
316,738	205,845	5,526	121,175	סך הכול
31,495	19,819	1,510	6,516	ירושלים
31,433	25,185	360	3,154	תל אביב
15,111	10,386	265	7,678	חיפה
6,110	3,505	42	4,968	אשדוד
5,714	3,357	198	4,478	אשקלון
16,654	10,493	265	20,980	באר שבע
3,341	2,687	65	1,326	בני ברק
15,318	8,793	194	5,299	חדרה
8,203	4,971	84	1,728	חולון
13,209	7,359	265	5,607	טבריה
12,053	9,321	234	4,067	יפו
22,657	15,984	256	1,257	כפר סבא
4,200	2,068	7	2,687	כרמיאל
11,505	5,756	117	7,180	נהריה
14,825	8,715	44	14,705	נצרת
17,885	10,328	310	5,443	נתניה
8,189	5,375	158	3,266	עפולה
16,154	10,181	266	2,220	פתח תקוה
6,822	5,495	93	5,233	קריות
9,113	5,826	99	2,340	ראשון לציון
16,369	10,032	236	5,952	רחובות
13,847	8,281	217	3,548	רמלה
16,531	11,928	241	1,543	רמת גן

(6) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.
 (7) כולל עצמאים ושכירים, לא עובדים, סטודנטים.

לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור בשנת 2006 לפי ענפים נבחרים וסניף

סניף	זיקנה ושאיירים		נכות כללית		נפגעי עבודה		הבטחת הכנסה		גבייה מלא שכירים	
	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות
סך הכל	492	0.7	1,284	5.7	726	18.9	859	7.1	529	2.6
ירושלים	54	0.8	200	9.9	88	27.3	108	16.6	112	5.7
תל אביב	53	1.0	46	5.0	43	25.5	28	8.9	53	2.1
חיפה	26	0.5	45	3.8	30	13.4	44	5.7	17	1.6
אשדוד	12	0.5	134	24.9	46	43.2	36	7.2	8	2.3
אשקלון	9	0.5	21	3.6	9	7.5	34	7.6	11	3.3
באר שבע	51	1.0	123	6.7	28	8.8	151	7.2	62	5.9
בני ברק	4	0.3	20	4.9	8	28.1	8	6.0	11	4.1
חדרה	12	0.4	46	4.1	16	7.7	29	5.5	7	0.8
חולון	10	0.4	33	4.5	23	20.3	14	8.1	7	1.4
טבריה	19	1.0	41	3.9	20	14.4	31	5.5	18	2.4
יפו	22	0.6	50	4.3	13	9.5	46	11.3	21	2.3
כפר סבא	24	0.6	55	5.7	40	22.0	17	13.5	38	2.4
כרמיאל	11	1.3	18	5.1	14	27.2	30	11.2	6	2.9
נהריה	12	0.5	27	3.3	10	5.7	34	4.7	16	2.8
נצרת	17	0.7	49	3.3	93	45.1	37	2.5	14	1.6
נתניה	24	0.7	80	7.2	38	16.6	31	5.7	14	1.4
עפולה	10	0.5	19	2.4	10	8.5	15	4.6	8	1.5
פתח תקוה	41	1.1	68	6.3	46	23.9	44	19.8	29	2.8
קריות	14	0.4	54	6.0	16	10.2	30	5.7	5	0.9
ראשון לציון	15	0.6	23	3.6	36	30.5	13	5.6	3	0.5
רחובות	18	0.5	71	7.0	54	23.2	34	5.7	24	2.4
רמלה	11	0.5	46	4.3	23	13.0	35	9.9	23	2.8
רמת גן	23	0.5	15	2.0	22	17.8	10	6.5	22	1.8

לוח 6: פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2006

אופי הפנייה				סך הכול	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
136	2,237	2,237	2,066	6,676	סך הכול מספרים מוחלטים
2.0	33.5	33.5	30.9	100.0	אחוזים
58	1,536	1,618	1,391	4,603	המבוטח בעצמו
60	86	111	88	345	מיופה כח פרטי
4	132	107	406	649	מיופה כח מקצועי
1	228	100	94	423	גוף פרטי
-	36	27	10	73	רשות עירונית
9	133	145	36	323	רשות ממשלתית
-	1	1	4	6	מבקר המדינה
4	85	128	37	254	גורם פרלמנטרי
באחוזים מסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
42.7	68.7	72.3	67.3	69.0	המבוטח בעצמו
44.1	3.9	5.0	4.3	5.2	מיופה כח פרטי
3.0	5.9	4.8	19.7	9.7	מיופה כח מקצועי
0.7	10.2	4.5	4.5	6.3	גוף פרטי
-	1.6	1.2	0.5	1.1	רשות עירונית
6.5	5.9	6.5	1.7	4.8	רשות ממשלתית
-	0.0	0.0	0.2	0.1	מבקר המדינה
3.0	3.8	5.7	1.8	3.8	גורם פרלמנטרי

לוח 7: פניות הציבור לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2006

סניף	זמן טיפול בסניף בפניות											פניות במספרים מוחלטים	ימי טיפול ממוצעים בפנייה	סך הכול		
	אחזים					מספרים מוחלטים					בסניף				במשרד ראשי	סך הכול
	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	7-0 ימים							
סך הכול	7.5	11.7	14.2	66.6	499	784	949	4,444	24.2	6,676		24.2	6,676			
משרד ראשי	26.6	27.9	18.6	26.9	303	318	212	307	25.6	1,140		25.6	1,140			
סך כל הסניפים	3.6	8.4	13.3	74.7	196	466	737	4,137	23.9	5,536	6.9	17.0	5,536			
ירושלים	8.9	15.1	19.6	56.4	75	127	165	474	28.1	841	11.6	16.5	841			
תל אביב	5.1	9.9	9.6	75.4	16	31	30	236	25.5	313	7.8	17.7	313			
חיפה	0.4	9.3	17.7	72.6	1	21	40	164	22.9	226	6.1	16.8	226			
אשדוד	0.3	6.5	13.7	79.5	1	19	40	232	21.3	292	5.4	15.9	292			
אשקלון	0.9	5.4	7.3	86.4	1	6	8	95	21.6	110	4.9	16.7	110			
באר שבע	2.0	9.4	23.7	64.9	11	52	131	358	23.0	552	7.4	15.6	552			
בני ברק	-	3.2	3.2	93.6	-	3	3	89	20.4	95	2.2	18.2	95			
חדרה	3.9	1.3	5.2	89.6	6	2	8	139	20.2	155	4.9	15.3	155			
חולון	-	1.7	5.8	92.5	-	2	7	111	18.7	120	4.3	14.4	120			
טבריה	14.0	11.8	14.5	59.7	26	22	27	111	30.0	186	13.4	16.6	186			
יפו	-	1.5	1.9	96.6	-	3	4	199	19.7	206	2.0	17.7	206			
כפר סבא	4.6	15.1	15.1	65.2	13	43	43	185	25.8	284	8.4	17.4	284			
כרמיאל	5.3	5.3	6.1	83.3	6	6	7	95	20.7	114	6.0	14.7	114			
נהריה	2.0	10.7	16.0	71.3	3	16	24	107	24.6	150	7.1	17.5	150			
נצרת	0.4	2.3	9.9	87.4	1	6	26	230	18.9	263	3.2	15.7	263			
נתניה	1.2	4.9	6.2	87.7	3	12	15	214	21.4	244	4.4	17.0	244			
עפולה	-	2.0	1.0	97.0	-	2	1	96	22.2	99	1.7	20.5	99			
פתח תקוה	4.2	9.5	13.3	73.0	14	32	45	246	27.4	337	7.4	20.0	337			
קרית	1.3	8.1	14.5	76.1	2	13	23	121	23.7	159	5.8	17.9	159			
ראשון לציון	0.8	2.3	6.9	90.0	1	3	9	117	20.5	130	4.1	16.4	130			
רחובות	3.3	4.3	10.5	81.9	9	12	29	226	25.5	276	5.8	19.7	276			
רמלה	2.6	14.5	21.5	61.4	6	33	49	140	26.5	228	8.6	17.9	228			
רמת גן	0.6	-	1.9	97.5	1	-	3	152	17.8	156	1.8	16.0	156			

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים, לפי ענפים (בימים), 2006

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		פניות הציבור		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
6.9	17.0	23.9	5,536	25.6	1,140	24.2	6,676	סך הכול
7.9	16.6	24.5	1,284	19.3	169	23.9	1,453	נכות כללית
5.4	16.9	22.3	859	21.7	78	22.2	937	הבטחת הכנסה
7.2	15.4	22.6	726	33.5	78	23.6	804	נפגעי עבודה
6.5	18.1	24.6	492	19.8	103	23.8	595	זיקנה ושאיירים
6.5	19.0	25.5	229	17.7	37	24.4	266	אבטלה
8.6	20.4	29.0	175	31.8	46	29.6	221	אמהות
5.3	16.8	22.1	160	19.5	55	21.4	215	סיעוד
7.1	17.3	24.4	149	25.4	48	24.6	197	ילדים
4.9	16.6	21.5	157	52.6	27	26.1	184	מזונות
7.1	23.2	30.3	121	27.8	47	29.6	168	ניידות
7.3	15.7	23.0	52	37.0	44	29.4	96	נפגעי איבה
9.5	21.3	30.8	67	27.0	26	29.8	93	שיקום
4.5	22.3	26.8	40	22.1	14	25.6	54	שירות מילואים
7.0	14.2	21.2	529	17.9	69	20.8	598	גבייה מעצמאים
10.0	22.4	32.4	45	40.0	59	36.7	104	גבייה ממעסיקים
7.1	14.4	21.5	263	26.7	55	22.4	318	ביטוח
7.5	24.8	32.3	57	27.0	55	29.7	112	ביטוח בריאות
6.5	21.2	27.7	131	24.8	130	26.2	261	אחר

לוח 9א': סך כל הפניות שטופלו באגף פניות הציבור, לפי אופי הפנייה, 2006

מזה שניתנה בהן החלטה		סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
2,437	5,821	100.0	6,676	סך הכול מספרים מוחלטים
890	2,050	31.0	2,066	תלונות
392	1,819	33.5	2,237	עררים
1,097	1,848	33.5	2,237	בקשות
58	104	2.0	136	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2006

מזה שניתנה בהן החלטה			תלונות		נושא התלונה
באחזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
43.4	890	2,050	100.0	2,066	סך הכול
55.1	433	786	38.0	786	עיכוב בטיפול בתביעות
37.0	210	568	27.7	572	ליקויים משרדיים
52.4	88	168	8.2	169	עיכובים בוועדות רפואיות
12.9	11	85	4.2	86	ליקויים בוועדות רפואיות
7.5	5	67	3.3	69	התנהגות עובדים
49.3	33	67	3.2	67	עיכובים במשלוח מסמכים
41.1	23	56	2.7	56	מספרי חשבון שגויים
68.0	34	50	2.5	51	עיכובים בהחזר גביית יתר
24.5	12	49	2.4	50	ליקויים בהוצאה לפועל
61.5	24	39	1.9	39	ליקויים בתקשורת
8.6	3	35	1.7	36	התנהגות עובדי שירותי חוץ
-	-	17	0.8	17	ליקויים בחקירות
26.7	4	15	0.7	15	טיפול לקוי בנושאי ביטוח
38.5	5	13	0.6	13	ליקויים בתשתיות
14.3	5	35	1.9	40	אחר

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2006

מזה שניתנה בהם החלטה			עררים		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: נתקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
21.6	392	1,819	100.0	2,237	סך הכול
11.8	56	474	23.3	522	דחית תביעה
17.8	86	483	22.8	511	הפחתת גמלה
26.8	101	377	19.7	440	הפסקת גמלה
4.4	5	113	12.2	273	תוצאות ועדה רפואית
89.1	49	55	4.5	101	חיוב בגין רציפות ביטוח
11.4	10	88	4.4	98	עררים אחרים - גמלאות
20.0	13	65	3.5	77	חישוב גמלה
35.4	17	48	3.2	71	קביעת תושבות
62.5	25	40	2.5	55	קביעת סיווג הביטוח
28.6	6	21	1.0	22	קביעת דמי ביטוח בריאות
72.2	13	18	0.9	21	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
38.5	5	13	0.8	18	קביעת בסיס לגבייה
54.5	6	11	0.7	15	פעולות הוצאה לפועל-גמלאות
-	-	12	0.5	12	מעבר מנכות לזקנה
-	-	1	0.0	1	גמלאות כפל

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2006

מזה שניתנה בהן החלטה			בקשות		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	מסך כל אחוזים הבקשות	מספרים מוחלטים	
59.4	1,097	1,848	100.0	2,237	סך הכול
100.0	464	464	20.8	465	מידע והסברה
12.5	20	160	11.8	265	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
9.9	15	151	10.3	231	תוספת לגמלה
92.5	197	213	9.9	221	מסמכים ואישורים
8.0	13	162	8.0	180	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
17.7	20	113	5.9	132	גמלאות רטרואקטיביות
95.5	106	111	5.1	114	הסדר תשלומים
65.0	13	20	4.5	100	בקשה לגמלה
19.5	8	41	2.1	48	החזר הוצאות
2.4	1	42	1.9	43	הגבלת טיפול רפואי
53.6	15	28	1.7	37	החזר גביית יתר
87.5	21	24	1.1	25	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
5.0	1	20	1.1	24	פטור מדמי ביטוח
100.0	23	23	1.0	23	מידע בענייני ביטוח
95.5	21	22	1.0	22	אישורי רציפות ביטוח
45.0	9	20	1.0	22	בקשות אחרות בנושאי ביטוח
53.3	8	15	0.8	18	רישום בקופת חולים
100.0	15	15	0.7	15	מידע על ביטוח בריאות
14.3	1	7	0.6	14	רכישת טובין
100.0	1	1	0.0	1	נושאים שונים בביטוח בריאות
63.8	125	196	10.6	237	בקשות אחרות

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2006

מזה שניתנה בהן החלטה			פניות אחרות		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
55.8	58	104	100.0	136	סך הכול
13.9	5	36	47.8	65	מידע מהציבור
100.0	53	53	39.0	53	מכתבי הערכה
-	-	15	13.2	18	הצעות חקיקה

לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2006

מזה תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	סך הכל תלונות	סך כל הפניות		ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול			אחוזים	מספרים	
43.4	890	2,050	30.9	2,066	100.0	6,676	סך הכול
47.9	244	509	35.2	512	21.8	1,453	נכות כללית
19.7	36	183	19.6	184	14.0	937	הבטחת הכנסה
52.0	243	467	58.5	470	12.0	804	נפגעי עבודה
45.4	49	108	18.2	108	8.9	595	זקנה ושארים
43.0	34	79	29.7	79	4.0	266	אבטלה
62.1	59	95	43.0	95	3.3	221	אמהות
9.8	4	41	19.5	42	3.2	215	סיעוד
26.7	8	30	15.2	30	3.0	197	ילדים
30.0	9	30	16.3	30	2.8	184	מזונות
41.5	17	41	25.6	43	2.5	168	ניידות
35.5	11	31	32.3	31	1.4	96	נפגעי איבה
43.8	7	16	17.2	16	1.4	93	שיקום
35.3	6	17	31.5	17	0.8	54	שירות מילואים
38.2	73	191	32.1	192	9.0	598	גבייה מעצמאים
60.0	24	40	40.4	42	1.6	104	גבייה ממעסיקים
26.7	4	15	4.7	15	4.8	318	ביטוח
30.8	4	13	12.5	14	1.7	112	ביטוח בריאות
40.3	58	144	55.9	146	3.9	261	אחר

לוח 10ב': עררים כאחו מסך כל הפניות לפי ענף, 2006

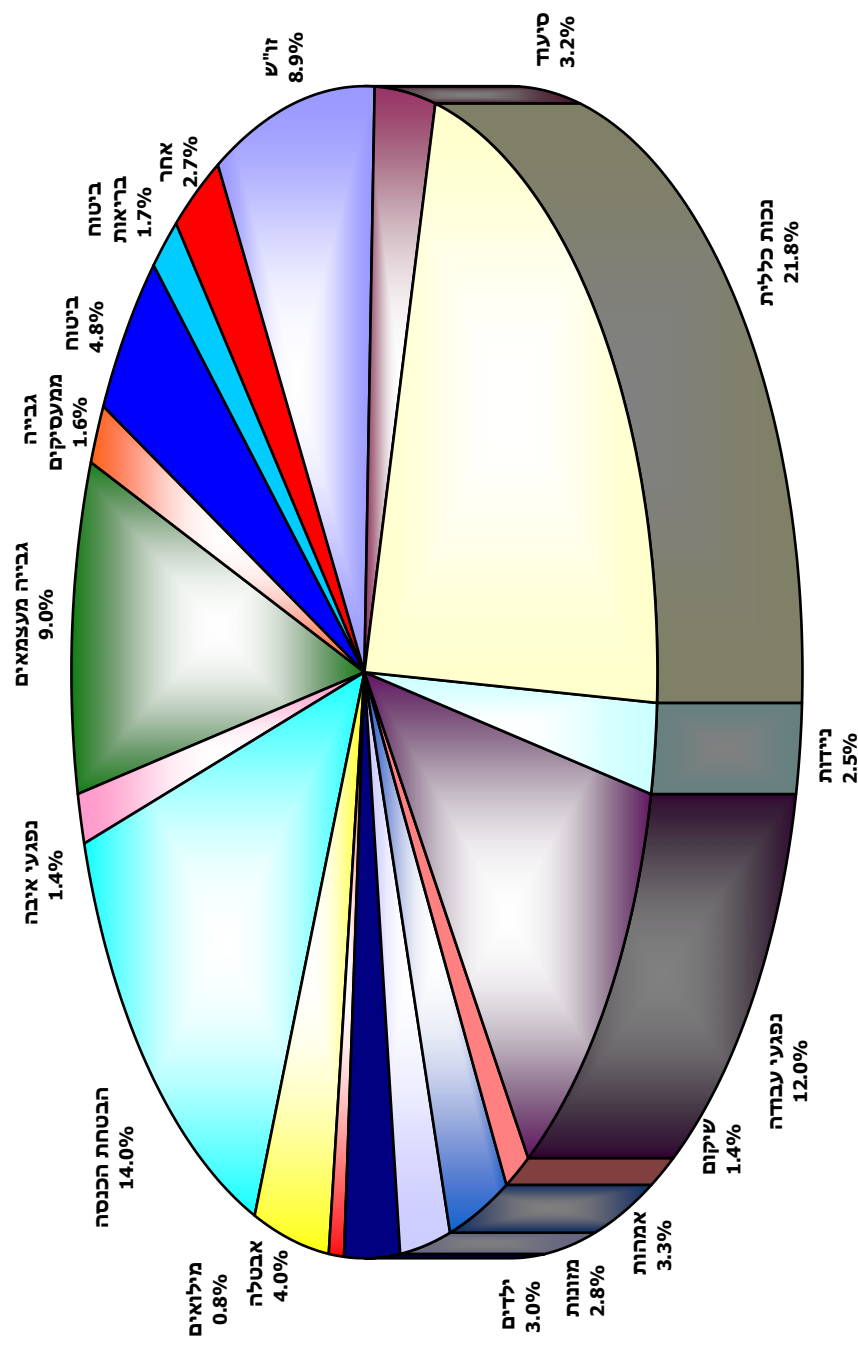
מזה עררים שניתנה בהם החלטה			עררים כאחו מסך כל הפניות	סך הכל עררים	סך כל הפניות		ענף
כאחו מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול			אחוזים	מספרים	
21.6	392	1,819	33.5	2,237	100.0	6,676	סך הכול
14.9	44	296	31.0	450	21.8	1,453	נכות כללית
17.6	77	437	52.4	491	14.0	937	הבטחת הכנסה
15.3	18	118	19.3	155	12.0	804	נפגעי עבודה
14.3	35	245	44.5	265	8.9	595	זקנה ושירים
26.8	33	123	48.9	130	4.0	266	אבטלה
21.8	12	55	30.3	67	3.3	221	אמהות
7.9	8	101	47.9	103	3.2	215	סיעוד
28.2	22	78	47.7	94	3.0	197	ילדים
23.7	9	38	23.9	44	2.8	184	מזונות
18.4	9	49	32.7	55	2.5	168	ניידות
11.8	2	17	20.8	20	1.4	96	נפגעי איבה
5.6	1	18	21.5	20	1.4	93	שיקום
21.7	5	23	48.1	26	0.8	54	שירות מילואים
60.0	3	5	0.8	5	9.0	598	גבייה ממעסיקים
60.0	15	25	29.8	31	1.6	104	גבייה מעצמאים
60.7	91	150	74.2	236	4.8	318	ביטוח
30.0	6	20	18.8	21	1.7	112	ביטוח בריאות
9.5	2	21	9.2	24	3.9	261	אחר

לוח 10ג': בקשות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2006

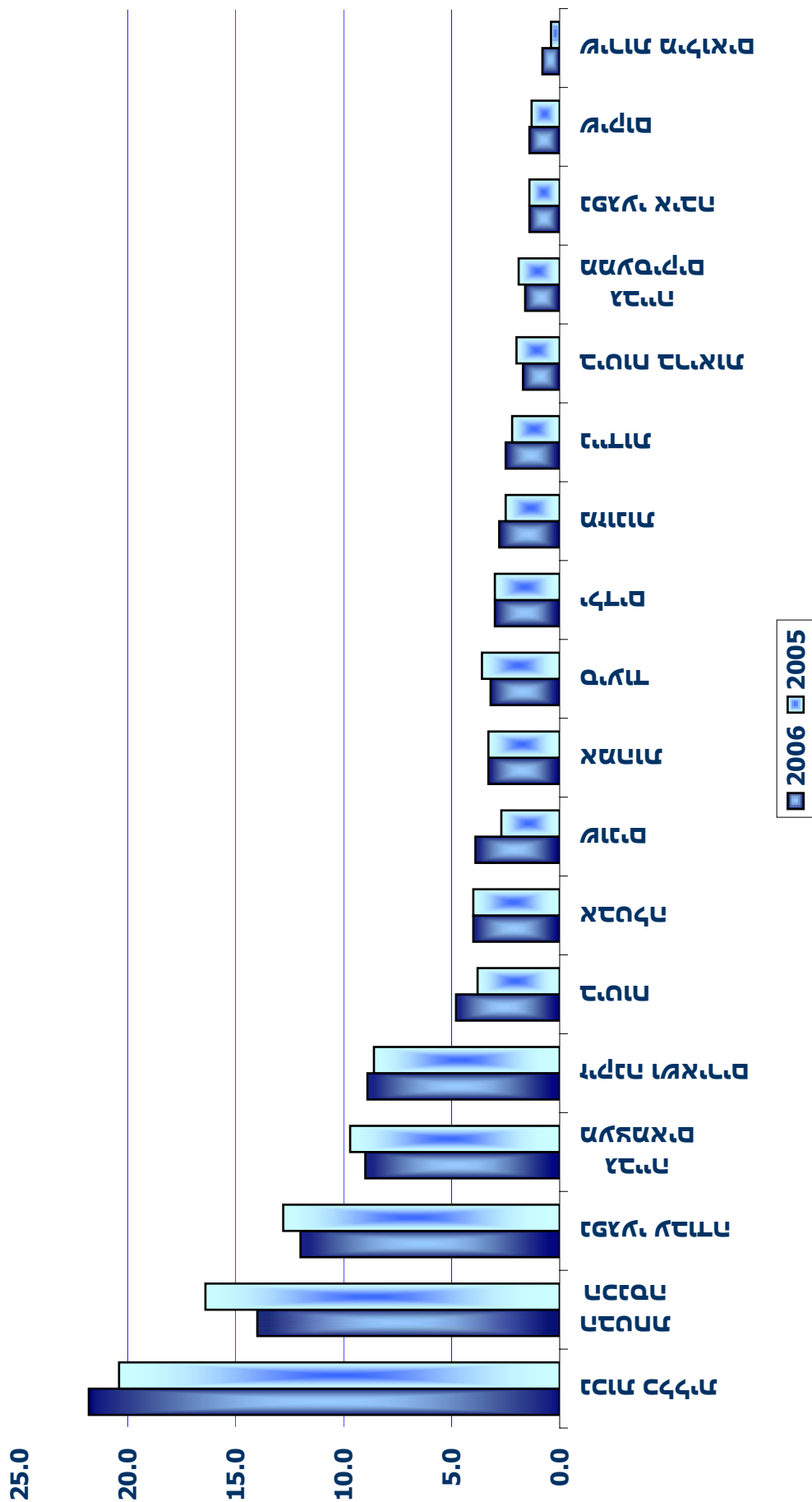
מזה בקשות שניתנה בהן החלטה			מזה: בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות		ענף
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול			אחוזים	ספרים	
59.4	1,097	1,848	33.5	2,237	100.0	6,676	סך הכול
69.8	250	358	32.1	467	21.8	1,453	נכות כללית
47.9	80	167	24.9	233	14.0	937	הבטחת הכנסה
72.7	101	139	21.4	172	12.0	804	נפגעי עבודה
56.6	98	173	36.0	214	8.9	595	זקנה ושאיירים
72.1	31	43	19.2	51	4.0	266	אבטלה
38.8	19	49	25.3	56	3.3	221	אמהות
63.0	34	54	31.2	67	3.2	215	סיעוד
61.8	34	55	34.5	68	3.0	197	ילדים
47.8	44	92	57.1	105	2.8	184	מזונות
52.8	28	53	33.9	57	2.5	168	ניידות
67.6	23	34	44.8	43	1.4	96	נפגעי איבה
58.1	18	31	58.1	54	1.4	93	שיקום
72.7	8	11	20.4	11	0.8	54	שירות מילואים
51.0	174	341	61.0	365	9.0	598	גבייה מעצמאים
75.0	33	44	51.0	53	1.6	104	גבייה ממעסיקים
71.4	45	63	21.1	67	4.8	318	ביטוח
35.6	26	73	68.8	77	1.7	112	ביטוח בריאות
75.0	51	68	29.5	77	3.9	261	אחר

תנשימיים

תרשים א': התפלגות פניות הציבור לפי ענפים: 2006

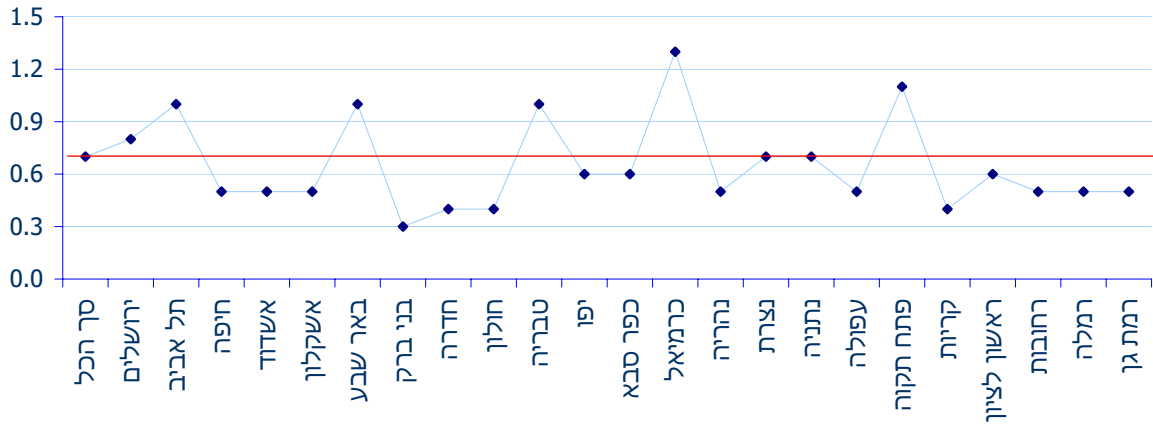


**תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים)
2006 לעומת 2005**

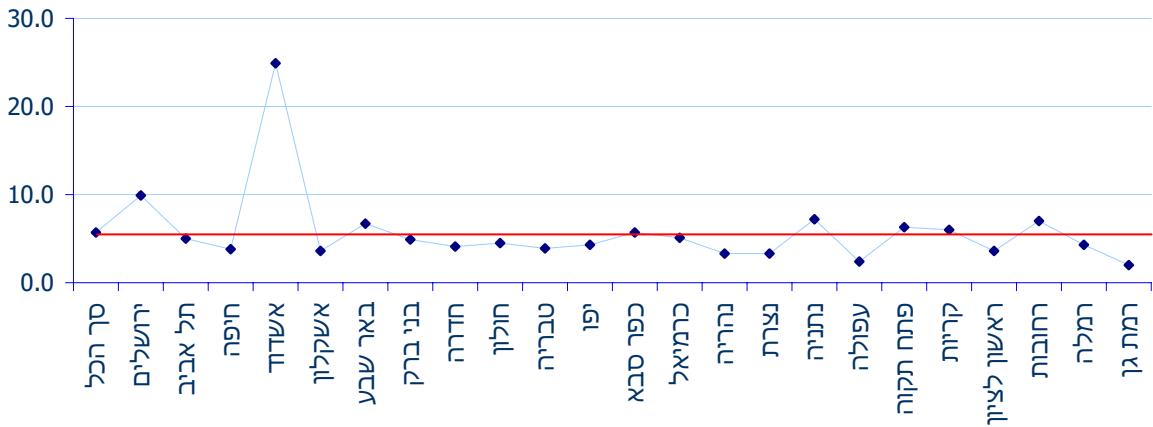


תרשים ג': מדד פניות הציבור בשנת 2006, לפי סניף

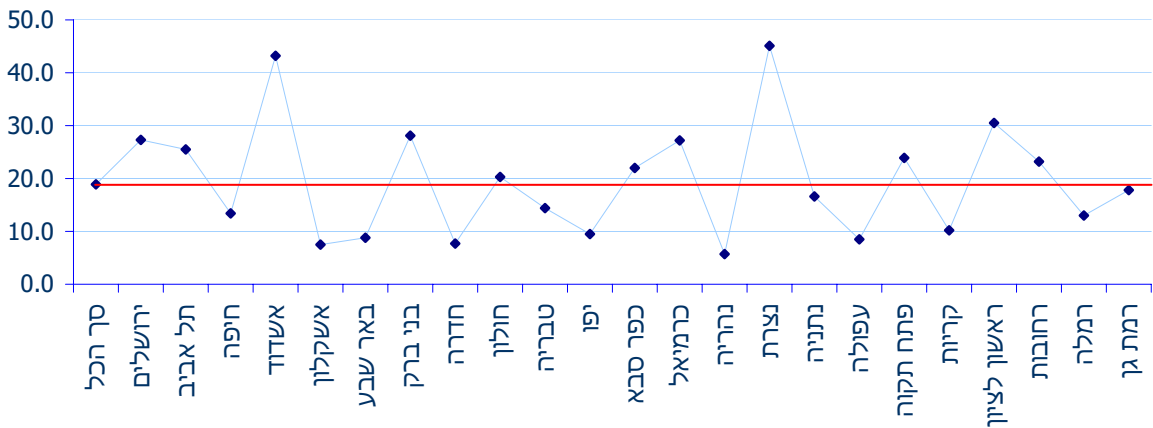
זיקנה ושאיירים



נכות כללית

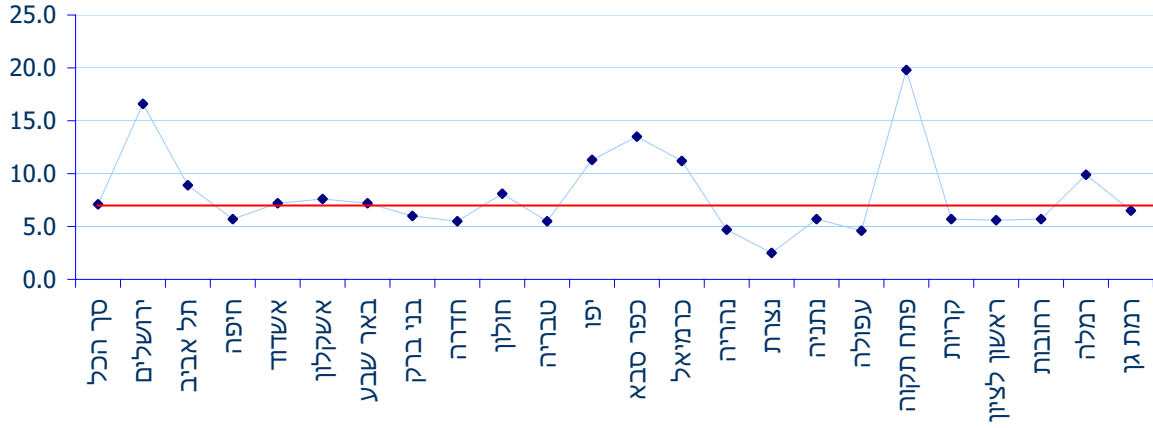


נפגעי עבודה

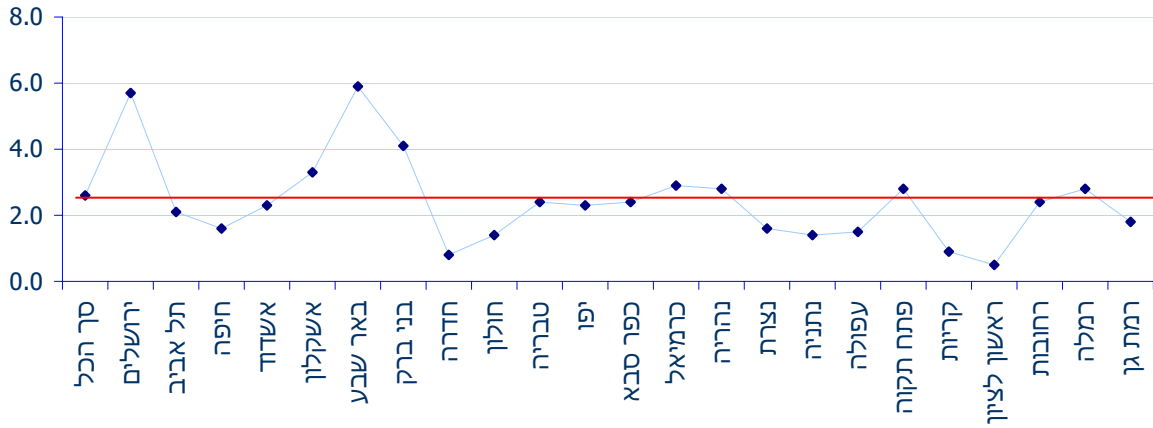


תרשים ג' - המשך

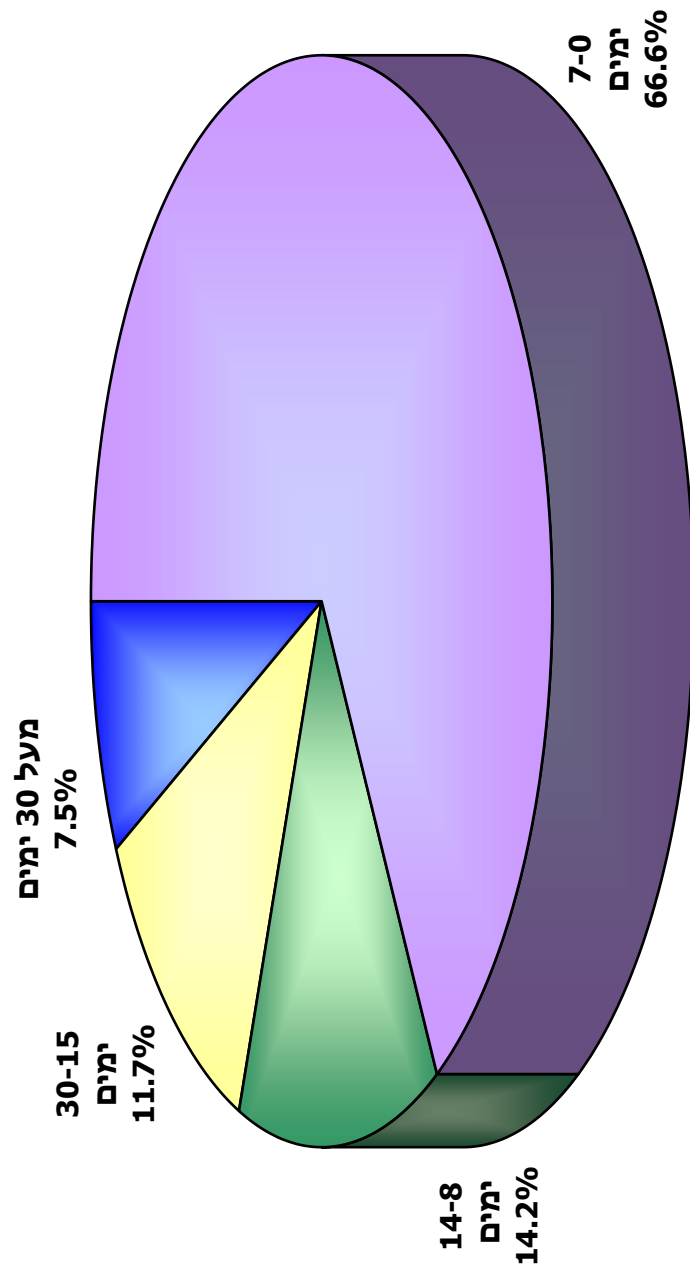
הבטחת הכנסה



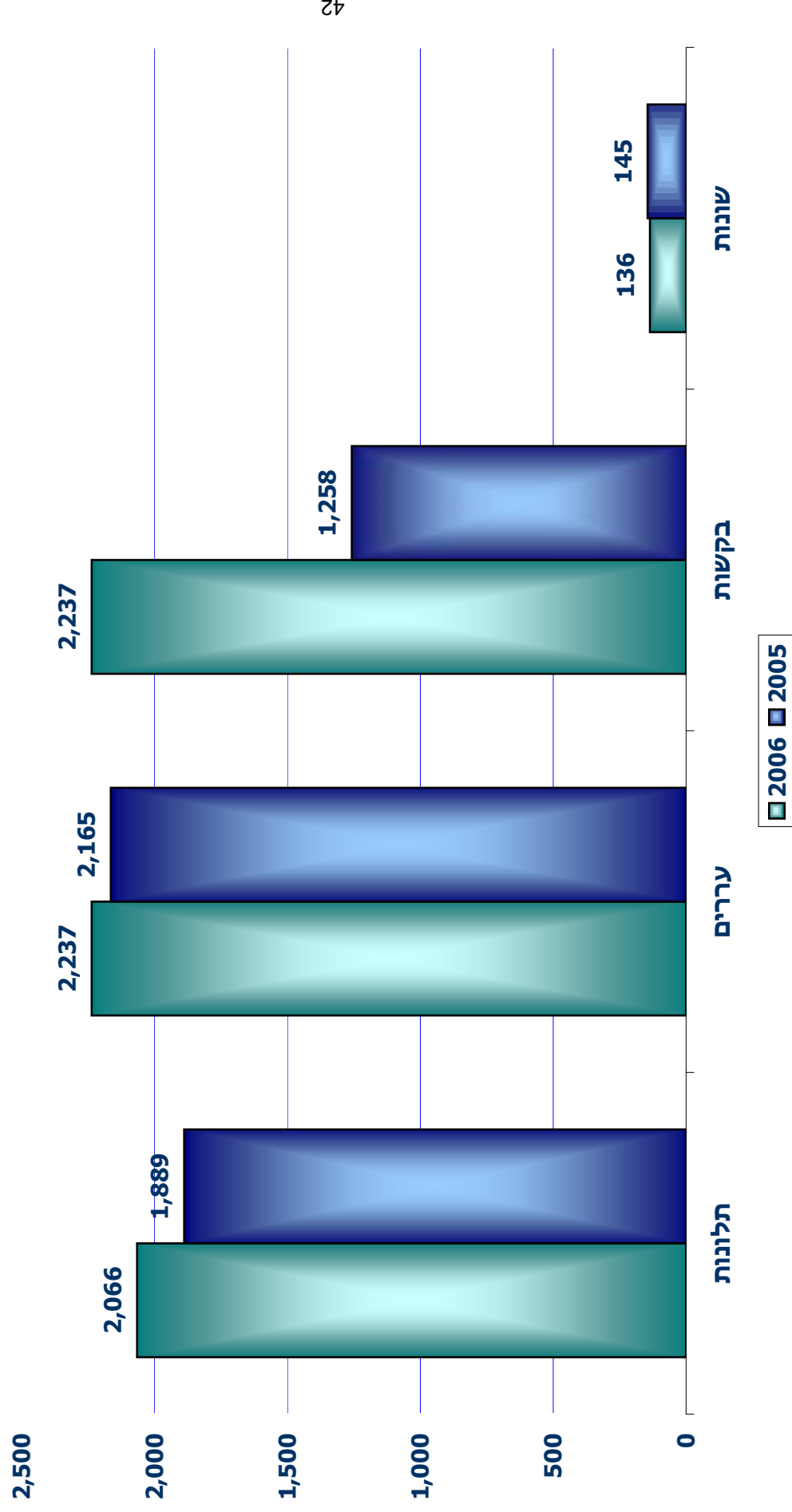
גבייה מלא שכירים



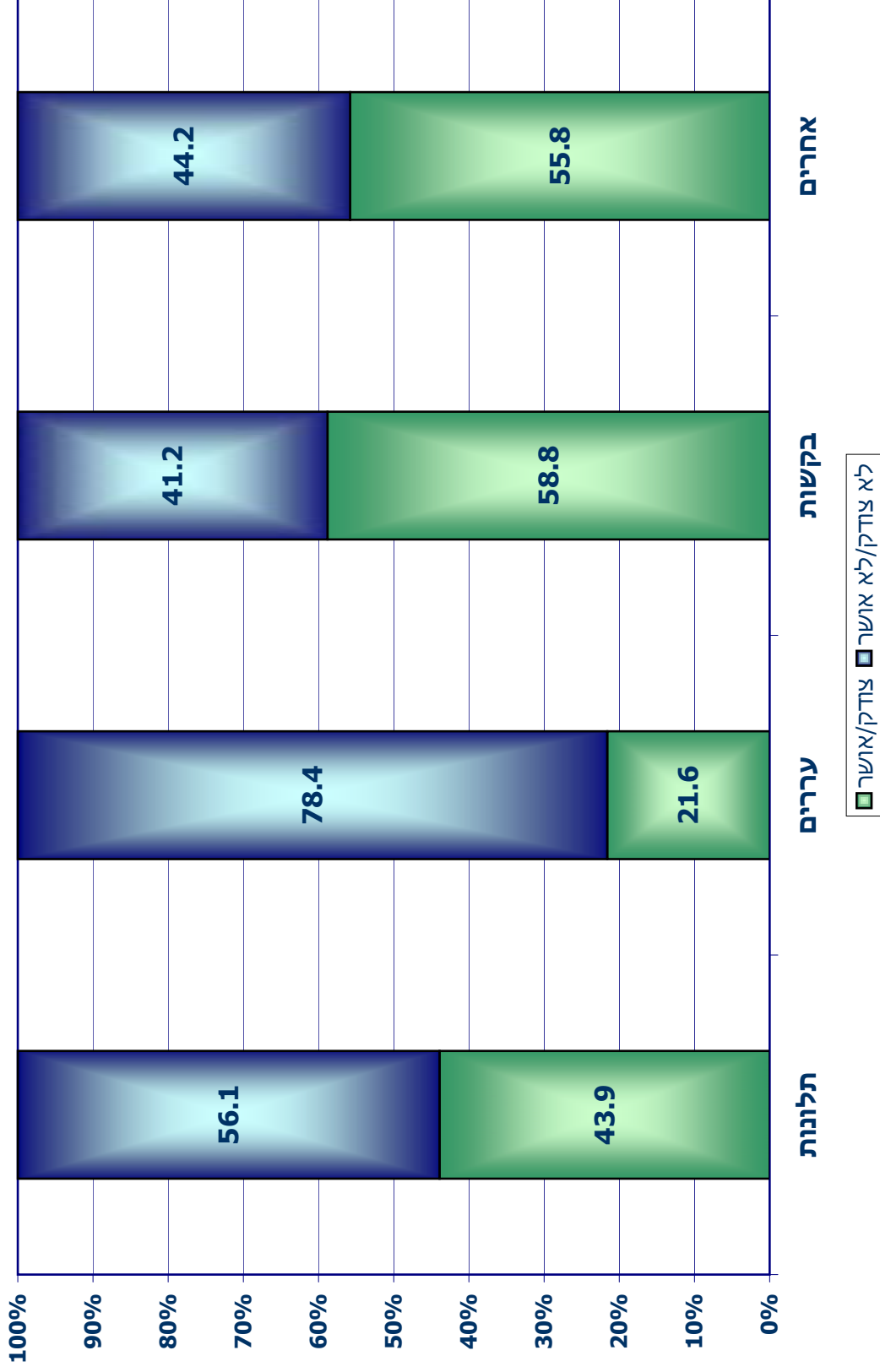
תרשים ד': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2006 (אחוזים)



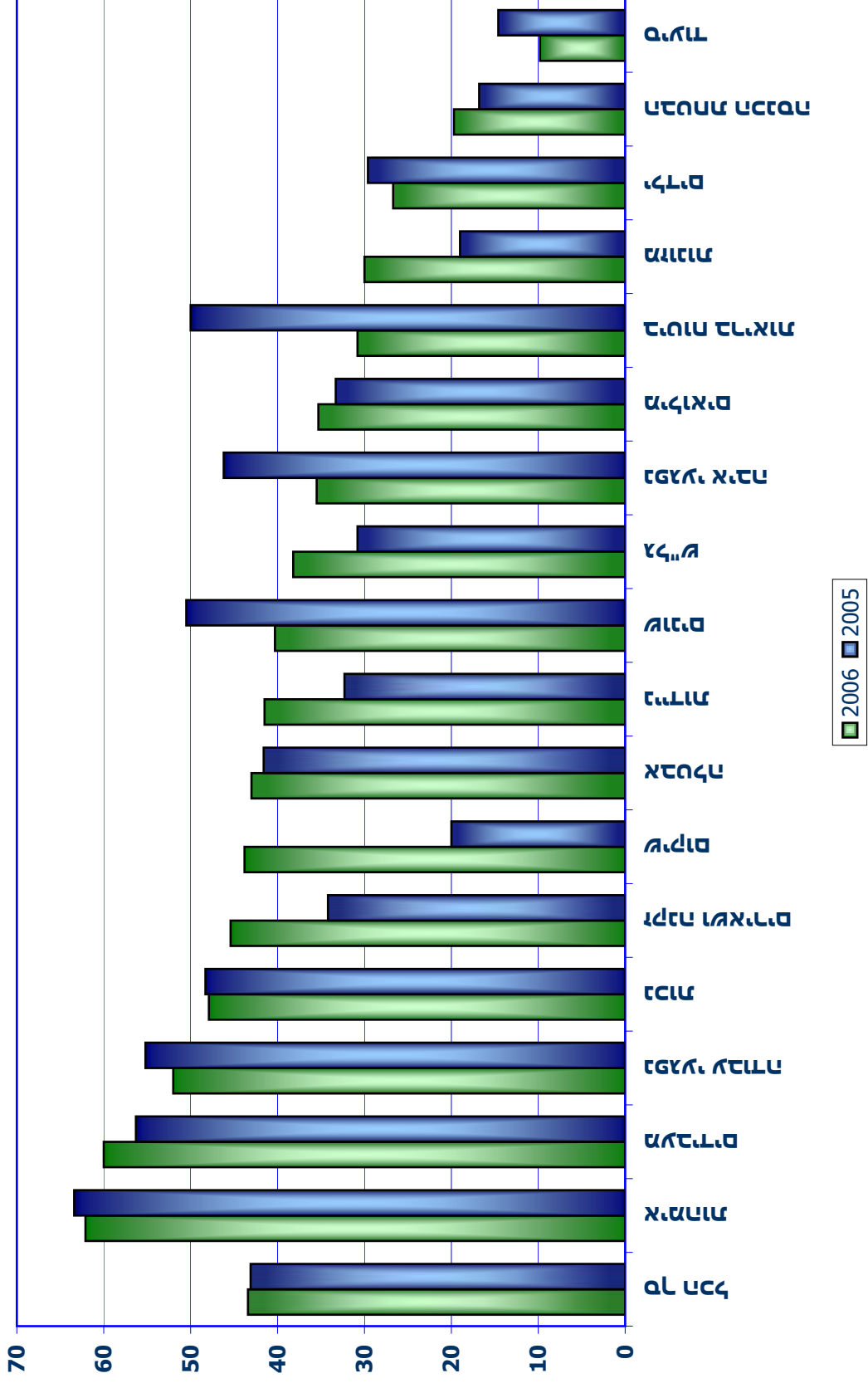
**תרשים ה': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה
2006 לעומת 2005**



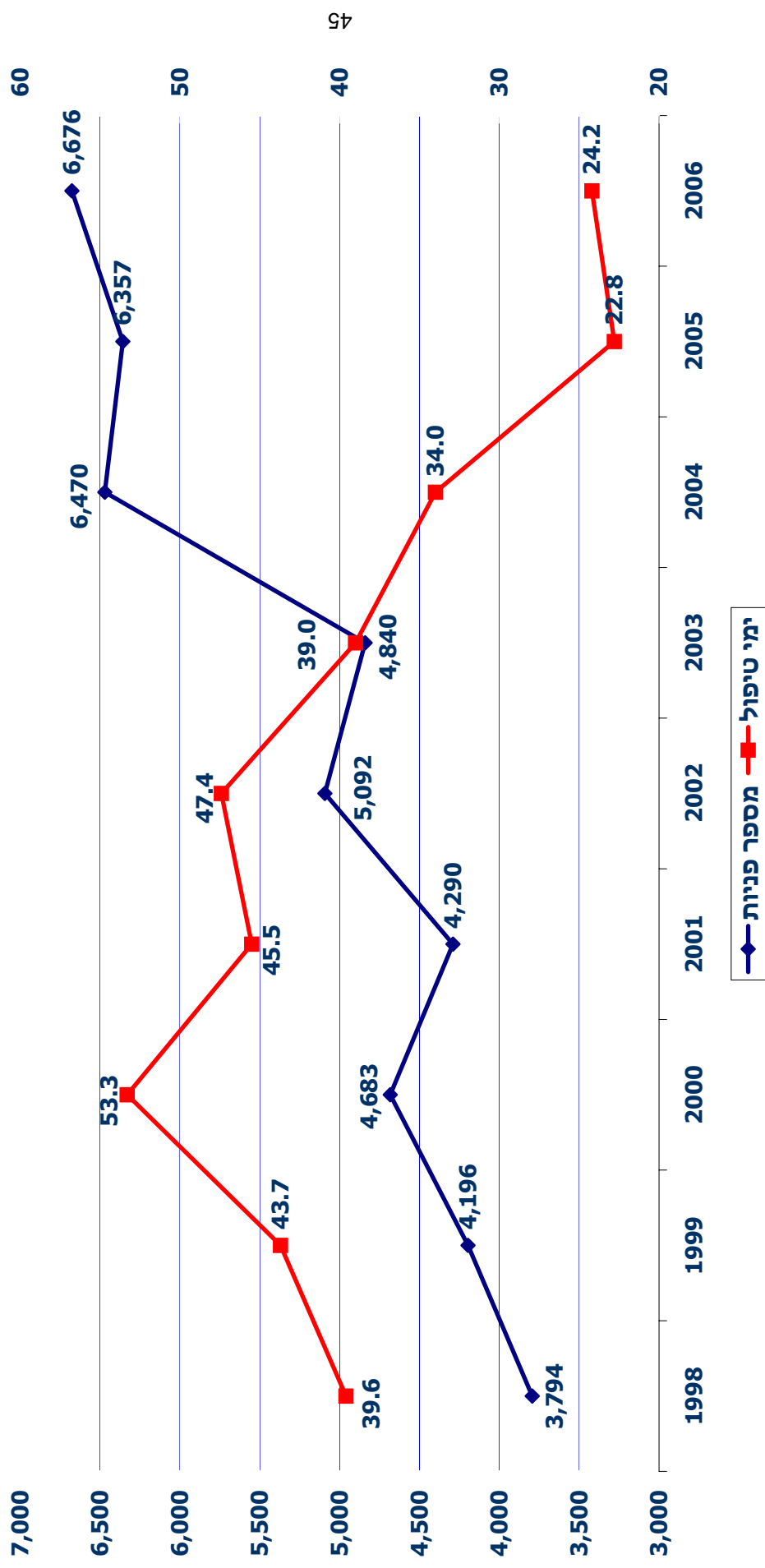
תרשים ו': התפלגות ההחלטות לשנת 2006, באחוזים



תרשים ז' : שיעורי התלונות המוצדקות (באחוזים), לפי נושאים בשנים 2005 ו-2006



תרשים ח': מספר פניות* ומשך הטיפול בימים 2006-1998



* לא כולל פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ - 669 פניות.

הניאור הטיפול במבחר פניות

תשלום קצבת זקנה רטרואקטיבית

למחלקתנו פנתה מבוטחת בעניין זכאותה לקצבת זקנה לתקופה שקדמה למועד הגשת התביעה. הפונה עלתה ארצה בחודש ינואר 2000 כשהיא נשואה ומעל גיל 60. לפיכך, היא אינה מבוטחת בביטוח זקנה על פי חוק הביטוח הלאומי.

הפונה הגישה תביעה לקצבת זקנה על פי חוק הביטוח הלאומי ותביעה זו נדחתה. במכתב הדחייה לא צוינה בפני האישה האפשרות להגיש תביעה כעקרת בית כשתגיע לגיל המזכה (65) בחודש ינואר 2004 על פי ההסכם בדבר מתן גמלאות מיוחדות.

הפונה אף טענה כי מאז הדחייה, ביקרה מספר פעמים בסניף ואף פעם לא נמסר לה על האפשרות הנ"ל.

לדבריה, רק בחודש ספטמבר 2005 נודע לה על האפשרות להגיש תביעה כעקרת בית ואכן מיד הוגשה תביעה. אולם סעיף 12 להסכם בדבר מתן גמלאות מיוחדות מאפשר תשלום גמלה רק מחודש הגשת התביעה וכך נעשה גם בעניינה.

לאחר שקיבלנו את התייחסות הסניף ביקשנו מהאגף שיבחן שוב את ההחלטה, זאת לאור העובדה שמכתב הדחייה לא צוינה האפשרות להגיש תביעה מאוחר יותר.

האגף קיבל את טענתנו. לפי עמדת האגף, מאחר וישנה תביעה משנת 2000 ובהחלטת הדחייה לא הודיעו על האפשרות להגיש תביעה נוספת בעתיד, יש לשלם את הקצבה החל מהיום שבו מלאו לה 65 ולא לדחות את התשלום הרטרואקטיבי בהסתמך על סעיף 12 להסכם.

ההפרשים לתקופה שמחודש ינואר 2004 ועד ספטמבר 2005 שולמו לפונה.

ביטול קיזוז חוב

מדובר במבוטחת שלה משולמת גמלת הבטחת הכנסה ומגמלתה השוטפת מקוזזים 10% לזכות חוב ישן שנוצר כתוצאה מביטול זכאות קודמת לגמלה.

בגלל סירוב לקבל עבודה, לא שולמה הגמלה בעד יולי-אוגוסט 2004.

המבוטחת ערערה לשירות התעסוקה, ולאחר שערעורה התקבל, הוזרם לסניפנו אישור על הזכאות בגין החודשיים שבהם לא שולמה הגמלה בגלל הסירוב כאמור לעיל.

אך בטעות, קוזז מלוא הסכום לזכות החוב הישן.

המבוטחת פנתה אלינו בבקשה לשלם לה את הגמלאות שלא שולמו בגלל הסירוב ובמקביל להמשיך לקזז את החוב כפי שנעשה עד כה. בהתייעצות ראשונה עם אגף הבטחת הכנסה נענינו כי החוב מתקזז באופן אוטומטי ואין באפשרות האגף להחזיר התשלום ולקזז בצורה אחרת.

לאור האמור, פנינו למנהל הכספים בשאלה האם בנסיבות הקיזוז כפי שארע במקרה זה, יש מניעה מבחינתו להחזיר הקיזוז לתובעת. מנהל הכספים היה בדעה כי בנסיבות שנוצרו יש להיענות לבקשה ולהחזיר לתובעת את הכסף שנוכה ולפיכך הועברה הנחיה לסניף באמצעות אגף הבטחת הכנסה להוציא לתובעת מקדמה ולהמשיך לקזז את החוב בשיעור 10% מהגמלה השוטפת.

שלילת זכאות להבטחת הכנסה בשל מגורים משותפים עם בת זוג

מבוטח פנה לבית הדין לעבודה בעניין ההחלטה לשלול את זכאותו לגמלת הבטחת הכנסה החל מדצמבר 2001 בשל מגורים משותפים עם בת זוג.

בית הדין קיבל את התביעה וקבע כי יש להחזיר למבוטח את הגמלה שנשללה ממנו מחודש דצמבר 2001. בפנייתו למחלקתנו, הלין המבוטח על שלילת זכאותו מאותו נימוק (מגורים משותפים עם בת זוג) אף לתקופה ממרץ 1997 ועד נובמבר 2001, כאשר לטענתו, לאור פסק הדין אין לשלול זכאותו לתקופה זו.

תשובת הסניף היתה כי בהתאם לפסק הדין בוטלה ההחלטה על שלילת הזכאות לתקופה מדצמבר 2001 אולם שלילת הזכאות לתקופה קודמת בעינה עומדת.

מעיון בתיק עלה כי ההחלטה הראשונית עליה ערער המבוטח לבית הדין היתה שלילת הזכאות לגמלה החל מדצמבר 2001, אלא שבמהלך התכתבות שנוהלה בין עורך דינו של המבוטח לבין אגף הבטחת הכנסה במוסדנו (התכתבות שנוהלה בעת שהתיק נדון בבית הדין ובטרם ניתן פסק הדין), הוחלט לשלול את זכאותו של המבוטח לתקופה רטרואקטיבית נוספת ממרץ 1998 ועד נובמבר 2001.

מפסק הדין שניתן בעניינו של המבוטח עלה מבין השיטין, כי המבוטח לא התגורר עם בת זוג אף בתקופה המוקדמת לדצמבר 2001 אולם מאחר והפנייה לבית הדין היתה על שלילת הזכאות מדצמבר 2001 התייחס בית הדין בהחלטתו, רק לתקופה זו.

משכך, פנינו ללשכה המשפטית בבקשה כי יבחנו את טענתו של המבוטח לעניין שלילת הזכאות לתקופה ממרץ 1998 ועד נובמבר 2001.

בעקבות פנייתנו הועבר התיק לבדיקה מחודשת של אגף הבטחת הכנסה. לאחר בחינה נוספת של התיק ופסק הדין קבע האגף כי אין בידי המוסד הוכחות לניהול משק בית משותף ולכן הוחלט לחזור בנו משלילת הזכאות לתקופה ממרץ 1998 ועד נובמבר 2001.

שלילת זכאות לביטוח בריאות

מיד בתום חופשת הפסח, פנה למחלקתנו מבוטח והליך על כי במהלך חג הפסח, עת פנה לקבלת שירותים רפואיים בקופ"ח קיבל הודעה פתאומית מקופ"ח כי אינו זכאי לשירותי בריאות. קופ"ח סירבה להעניק לו שירותים רפואיים וכן לא יכול היה לרכוש תרופות אותן הוא צורך בשל מחלתו הכרונית.

התלונה טופלה על ידינו באופן מיידי מול אגף ביטוח ובריאות וחסומות השירותים בקופ"ח בוטלה. בירורנו באשר לסיבת החסימה העלה כי המבוטח יצא לחו"ל. בחלק מתקופת שהותו בחו"ל היה בחל"ת ובחלק האחר היה בשבתון מטעם מעבידו. המבוטח הודיע מראש למוסד לביטוח לאומי על יציאתו לחו"ל ואף הסדיר את תשלום דמי הביטוח, עבור תקופת החל"ת. בתקופת השבתון שולמו בעדו דמי ביטוח על ידי המעביד.

בתקופת החל"ת בחו"ל היו לו הכנסות כעצמאי (לתקופה של שישה חודשים בלבד) ועל כן נפתחה רשומה על שמו כעצמאי.

על אף שהמבוטח הודיע למוסד במועד על יציאותיו לחל"ת ולשבתון, דווח על תקופת השהות בחו"ל והסדיר התשלומים, לא הוזן המידע במערכת. העיסוק כעצמאי, אשר דווח ל-6 חודשים בלבד, נשאר "פתוח" וכך נוצר למבוטח "פיגור" בתשלום דמי ביטוח העולה על 12 חודשים. "פיגור" זה יצר למבוטח "תקופת המתנה" בקבלת שירותים רפואיים בהתאם להוראת סעיף 58 לחוק ביטוח בריאות ממלכתי.

מאחר ובמסגרת הטיפול במקרה זה עלו מספר בעיות עקרוניות אשר נדונו מול מינהל הביטוח והגביה אך לא נמצא להן פתרונות, פנינו בעניין למנכ"ל כלהלן:

ביטול הזכאות לשירותים רפואיים על פי סעיף 58 לחוק ביטוח בריאות ממלכתי נעשה באופן אוטומטי, ללא יידוע המבוטח וללא מתן סיפק בידו להוכיח כי לא היה כל פיגור בתשלום דמי הביטוח.

סעיף 58 לחוק אמנם אינו קובע כי על המוסד חלה חובה להודיע למבוטחים על תקופת המתנה, אולם לעניות דעתנו, החלטה על שלילת זכאות לשירות חיוני כשירותי בריאות אינה יכולה להתבצע ללא ידוע המבוטח וללא מתן זכות לערער על החלטה, אף אם המחוקק לא קבע כך מפורשות.

יצוין כי במקרה דנן, אילו היתה נשלחת למבוטח מבעוד מועד הודעה בדבר הכוונה ליצור לו "תקופת המתנה", הרי שיכול היה להתגונן ולהעמיד את המוסד על טעותו.

המנכ"ל קיבל את עמדתנו בעניין ובעקבות כך נתקבלה במינהל הביטוח והגבייה החלטה על משלוח הודעה למבוטחים בדבר תקופת המתנה/ היעדרות, זאת בכפוף לאישור תקציבי לעניין.

בהעדר תורן בריאות בתקופת חופשה מרוכזת, נותר המבוטח ללא אפשרות לקבל שירותי בריאות חיוניים במהלך חופשת החג.

כאמור, איתרע מזלו של המבוטח וחסידת השירותים הרפואיים בוצעה בעיצומה של חופשת הפסח. מאחר ולא היה ביכולתו ליצור קשר עם גורם כלשהו בביטוח הלאומי עד לאחר החג, נותר המבוטח (חולה לב המטופל בתרופות כרוניות) ללא אפשרות לקבל שירותים רפואיים חיוניים.

מאחר ולדעתנו, אין זה סביר כי לא בכל עת יהיה בידי המבוטח לפנות למוסד בעניין כה חיוני של שלילת זכאות לשירותי בריאות על מנת שהעניין יטופל לאלתר, המלצנו להשאיר תורן בריאות בתקופת החופשות המרוכזות ולקבוע נוהל בעניין זה עם קופות החולים.

אף בעניין זה אימץ המנכ"ל את מסקנתנו ובמינהל הביטוח והגבייה נתקבלה החלטה להשאיר תורן באגף ביטוח ובריאות על מנת שיעמוד לרשות הציבור בתקופת החופשות המרוכזות. המוסד יפנה לקופות החולים על מנת להסדיר נוהל עבודה בעניין.

מתן החלטה בתביעה להבטחת הכנסה שלא טופלה

למחלקתנו פנה מבוטח אשר הלך על כך שבשנים 1998-2000 לא שולמה לו גמלת הבטחת הכנסה. לטענת המבוטח לא קיבל הוא כל הודעה או נימוק מהסניף בעניין תביעתו.

משפנינו לסניף לראשונה נענינו כי תביעה שהגיש המבוטח בשנת 1998 נדחתה והודעה על כך נשלחה לו.

בעקבות בקשתנו לברר את הסיבה שהביאה לדחיית התביעה ולקבל העתק ממכתב הדחייה, נערכה בדיקה נוספת שבמסגרתה הוברר כי בשנת 1998 אכן הגיש המבוטח תביעה למחלקת הבטחת הכנסה בסניף אולם מאחר ולאשתו של המבוטח מלאו אז 60, היתה התביעה צריכה להיבדק על ידי מחלקת זקנה ושאיירים.

דא עקא, שהתביעה לא הועברה למחלקת זו"ש ולמעשה כלל לא טופלה... (במאמר מוסגר יצוין כי בשנת 1999 הגיש המבוטח תביעה נוספת (הפעם למחלקה הנכונה) ותביעתו נדחתה כדין. תביעה נוספת שהגיש בשנת 2000 אושרה).

לפיכך, פנינו לאגף בשאלה האם בנסיבות העניין, יש לבחון כיום זכאות המבוטח לגמלה בגין התביעה משנת 1998 שלא טופלה (לכל הפחות עד למועד הגשת התביעה הנוספת ב-1999).

האגף השיבנו כי לא ניתן כיום להקדים זכאות בגין תביעה שהוגשה בשנת 1999 ונדחתה כדין.

משהסבנו את תשומת לב האגף כי אין מדובר בהקדמת זכאות לתביעה מ-1999 אלא במתן החלטה כיום בתביעה מ-1998 שכלל לא טופלה בשעתו, הורה האגף לסניף להחליט בתביעה מ-1998.

בסופו של דבר הוחלט לאשר את התביעה ולשלם למבוטח גמלה בהתאם.

ייצוג מבוטחים על ידי עורכי דין

במחלקתנו נתקבלו תלונות ממייצגים (עורכי דין) בהן נטען כי פקידי התביעות אינם מקפידים ליידע את המייצג בהחלטות שהתקבלו בעניין מרשו, בזימונו לוועדות ולבדיקות מטעם המוסד וכדו'.

מאחר והעדר ההקפדה גורם לעיתים לפגיעה בזכויותיו של המבוטח מסיבות של אי נקיטת הצעדים הדרושים על ידי מייצגו, בתוך הזמן החוקי שנקבע לנקיטתם, פנינו למינהל הגמלאות בנושא.

בעקבות פנייתנו הוחלט לרענן את ההוראות בעניין ביום עיון של מנהלי תחומים.

לאחר שהמשכנו לקבל תלונות נוספות בעניין ולאור התרשמותנו כי במרבית המקרים מדובר בהעדר הקפדה על הזנת מייצג לתיק או אי שימת לב לכך שיש מייצג שהוזן לתיק, ולא באי ידיעת הנהלים, שבנו והפנינו את תשומת ליבו של מינהל הגמלאות לעניין.

בעקבות פנייתנו הנוספת הוחלט לבקש ממנהלי האגפים שבכל ימי העיון השנתיים והאזוריים יחזרו וידגישו נושא זה.

בנוסף, יוציא מינהל הגמלאות רענון נוסף למנהלי התחומים והמחלקות. כמו כן כאשר יעלה הפורטל של מינהל הגמלאות, תוכנס הודעה קבועה בנושא.

טעות בהפעלת הוראות השיהוי בתביעה לקצבת זקנה של עובד עצמאי בגיל

המותנה

יועץ מס פנה אלינו בתלונה בשם מרשו, עובד עצמאי, שבמועד בו מלאו לו 70 שנה הגיש תביעה לקצבת זקנה (21/11/05). במסגרת בדיקת התביעה נבדקו הכנסותיו כעובד עצמאי גם בתקופה

שקדמה למועד הגיעו לגיל 70, לצורך החלטה בזכאותו לתוספת דחיית קצבה וכן לצורך החלטה בזכאותו לתקופות עבר (בגיל המותנה).

בתום הבירורים, נמצא כי למעשה המבוטח היה זכאי לקצבה, עפ"י גובה הכנסותיו, כבר החל מיום 1/1/2004, ואולם מאחר והתביעה הוגשה כאמור, רק בנובמבר 2005, החליט המוסד כי המבוטח זכאי לקצבה רק החל מ- 1/11/04, 12 חודש קודם למועד הגשת התביעה, וזאת בהתאם לקבוע בסעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי.

לטענת יועץ המס, מאחר ומדובר בעובד עצמאי, הרי שאת גובה ההכנסה ניתן לדעת אך ורק עם הגשת הדו"ח השנתי למס הכנסה, וזה מוגש, מטבע הדברים, לאחר שחלפה שנה מתחילת תקופת הזכאות. מכאן, יוצא, כי עובד עצמאי יידרש לעיתים לוותר על חלק מקצבת הזקנה שלו, כפונקציה של מועד הגשת הדו"ח למס הכנסה. במקרה של המבוטח שבנדון, הדו"ח לשנת 2004 הוגש ביום 15/12/05 (מועד חוקי), ומאחר והתברר בדיעבד כי הוא היה זכאי לקצבה לכל שנת 2004, הרי שנשללה ממנו הזכאות לקצבה לשנה שלמה בשל הפעלת סעיף 296 לחוק.

בבירור הטענות האמורות הסניף השיבנו כדלקמן:

"עצמאי מגיש את השומה למס הכנסה, לאחר יותר משנה מיום תחילת שנת המס הקודמת. בהתאם לחוות דעת משפטית שקבלנו בענין קצבת זקנה של עצמאי בגיל הפרישה נקבע כי מועד הגשת הצהרת השומה למס הכנסה הוא מועד עילת התביעה לעצמאי בגיל פרישה. לכן עליו להגיש את תביעתו למוסד תוך 12 חודשים מבלי שפרק זמן זה יספר לעניין השיהוי בהגשת התביעה. מבדיקה שערכנו במחלקת הגבייה התברר כי הנ"ל הגיש את הדיווח למס הכנסה לשנת 2004 בתאריך 22/12/05, אולם מכיוון שהגיש את התביעה לזקנה בתאריך 10/11/05, שילמנו לו גמלה למפרע 12 חודשים אחרונים כלומר מחודש נובמבר 2004. מחודש ינואר 2004 לא הייתה זכאות עקב שהי".

בעקבות תשובת הסניף, פנינו לבירור נוסף לאגף המקצועי, בטענה כי על פי חוות הדעת המשפטית המוזכרת בתשובת הסניף רשאי היה התובע להגיש את התביעה עד ליום 12/12/06, מבלי שתפגע זכאותו לקצבה עבור שנת 2004, שכן מועד הגשת השומה למס הכנסה היה 12/12/05.

לאחר בדיקה השיבה מנהלת התחום כי הסניף טעה בהחלטתו עקב אי הבנה של הוראות החוזר שפורסם בנדון. הטעות הוסברה למנהלת המחלקה בסניף וקצבת הזקנה שולמה החל מ- 1/1/04.

חיוב עמלה בגין גביית דמי ביטוח מעצמאים המקבלים קצבת זקנה

מבוטחים במעמד עובד עצמאי, המקבלים קצבת זקנה מחויבים בתשלום דמי ביטוח לאומי עבור ביטוח נפגעי עבודה. סכום החיוב אומנם נמוך, אך מופיע בדף חשבון הבנק של המבוטח ב- 12 שורות (עבור כל חודש מהשנה).

בעקבות פניית מבוטח שחויב בצורה הזאת, פנינו לאגף הגביה בבקשה לבדוק את הנושא. מנהל הגביה השיבנו כי בעקבות פניות דומות, ביקש המוסד לביטוח לאומי מהבנקים לבטל את חיוב עמלת 11 שורות.

הבנקים לא היו מוכנים להחזיר את העמלה עבור שנת 2005 ועל כן החליט מנהל הביטוח והגביה לפצות את אותם מבוטחים ויזם זיכוי לכלל מבוטחים אלה.

החל משנת 2006, מעביר המוסד חיוב בדמי הביטוח למבוטחים הנ"ל, עבור כל השנה, בסכום אחד ולפיכך, החל משנה זו מופיע חיוב דמי הביטוח למבוטחים הנ"ל בשורה אחת בלבד, לכל השנה.

חוב מזונות שגוי

למחלקה לפניות הציבור פנה מבוטח המקבל קצבת נכות ואשר מקצבתו מקוזז סכום נכבד בגין חוב במזונות. החוב נובע מתשלומי מזונות שהמוסד שילם לגרושתו במשך מספר שנים. פסקי הדין שמכוחם חויב המבוטח ניתנו בשנים 1986 ו-1990.

לדברי המבוטח, בשעתו, בעקבות מחלתו, לא התאפשר לו לטפל בענייניו ולכן רק עתה התפנה לבדוק האם החיובים שהושתו עליו אכן נכונים. בין היתר ביקש המבוטח לקבל לידי את העתקי פסקי הדין שמכוחם חויב במזונות.

לאחר שקיבל לידי את פסקי הדין, העלה מספר טענות כנגד אופן יישומם על ידי המוסד לביטוח לאומי.

הנ"ל טען, בין היתר, כי בפסק הדין מחודש אוקטובר 1990 נקבעו מזונות זמניים וכי נקבע דיון נוסף לחודש דצמבר 1990. לדבריו, בחודש דצמבר 1990 היה על המוסד להפסיק ולשלם מזונות לזוכה ובמקביל להפסיק את חיובו עד לקבלת פסק דין מעודכן.

מעיון בתיק המזונות עלה כי אכן פסק הדין שעל פיו חייב המוסד את המבוטח, היה פסק דין מחודש אוקטובר 1990 בו נקבעו מזונות זמניים ונקבע המשך דיון בחודש דצמבר 1990. בתיק המזונות לא נמצא כל פסק דין נוסף ולא נמצא כל עדות לכך שהמוסד ביקש את תוצאות הדיונים הנוספים שנערכו בעניינם של בני הזוג.

סניף המוסד אליו הפנינו את הטענה אישר שאכן, בזמנו, לא נדרש פרוטוקול הדיון מחודש דצמבר 1990. הסניף ביקש מהזוכה את הפרוטוקול האמור. לאחר קבלתו התברר כי בדיון שהתקיים בחודש דצמבר 1990 הוקטן חיוב המזונות החודשי ב-173 ₪.

עדכון חובו של המבוטח בעקבות הברור, הפחית את חובו למוסד בלמעלה מ-30,000 ₪.

הצבת מחסומים לצורך גביית בדמי ביטוח

למחלקתנו פנה עו"ד אשר עוכב במחסום בשל חובו בדמי ביטוח.

טענותיו של עוה"ד היו כלהלן:

1. שיעור החוב לא הצדיק עיכוב במחסום.
2. העובדה שפרע כמחצית מהחוב יום קודם לעיכובו, לא היתה בידי הגובה שהתעקש לגבות את מלוא החוב תוך שאיים לעקל את רכבו ולהשאירו על אם הדרך.
3. הגובה סרב להציג בפניו צו עיקול.
4. שוטר שהיה במחסום תפס את תעודת הזהות שלו והחזיק בה עד לתשלום.
5. טענה כללית כנגד הצטרפותם של גובי המוסד לביטוח לאומי לפעילות המשטרתית במחסומים. לדבריו, פעילות הגובים מוסיפה על העיכוב במחסום שממילא אורך שעות רבות. כמו כן לטענתו, פעילות דומה אינה ננקטת בקרב מגזרים אחרים.

לאחר בירור מקיף שערכנו הן עם האגפים המקצועיים והן הלשכה המשפטית הובהר כלהלן:

בהתאם להחלטת היועץ המשפטי לממשלה, אין כל מניעה כי המוסד לביטוח לאומי יתפוס רכבי חייבים, בדומה לנוהל הנהוג על ידי רשויות המס האחרות. כך שנקודת המוצא הינה כי הליך תפיסת הרכבים הינו תקין ובלבד שהוא מבוצע בהתאם לעקרונות שסוכם עם משרד המשפטים.

מאחר והאירוע עליו הליו עוה"ד התרחש טרם גיבושם של הכללים עם משרד המשפטים נקבע כי אין לבחון אותו לאורם.

עם זאת נבחן האירוע באופן עקרוני, כפי שיפורט להלן:

1. הובהר כי מאחר והתשלום ששולם יום קודם לעיכוב, שולם באמצעות שובר ידני, לא נקלט הוא באופן מידי אלא לאחר מספר ימים (זאת בשונה מקליטת תשלומים המשולמים בשוברים מודפסים שם נרשמים פרטי המשלם והסכום כך שניתן לקלוט אותם על ידי סריקה מגנטית). עם זאת, נקבע כי טענתו של עוה"ד בדבר התשלום היתה צריכה להיבדק על ידי הגובה ולא היה מקום להתעלם ממנה ולהמשיך לעמוד על הדרישה לתשלום מלוא החוב.

2. מבירור שנערך עם אגף אכיפה והוצל"פ עלה לכאורה כי רכבו של עוה"ד לא היה מעוקל ברישום במועד עיכובו במחסום. בעניין זה נקבע כי דרישה מקדמית לתפיסת רכב במחסום הינה כי הרכב עוקל ברישום וכי נשלחו למבוטח הודעות בהתאם לפקודת המיסים (גביה) (דבר שנעשה במקרה דנן) ואין לתפוס רכב במחסום ללא עיקול קודם ברישום.

3. בידי הגובה צריכה להיות הרשאה לתפיסת רכבי חייבים, מאת פקיד גביה או ממונה על גביה. לאור העובדה כי לא ניתן לדעת אלו רכבים יגיעו למחסום, ניתן להמציא לגובה כתב הרשאה

כללי לצורך האמור. מכאן, ששעה שמבוטח מבקש לראות את כתב ההרשאה מכוחו פועל הגובה, יש להציגו.

4. אשר לתפיסת תעודת הזהות נקבע כי לשוטר המוצב במחסום הסמכות לבקש תעודת זהות ולהחזיק בה, זאת במסגרת סמכות ה"ע"כוב" של המשטרה. עם זאת, יש לנהוג בעניין זה בסבירות ואין לעשות שימוש בסמכות הנ"ל כאמצעי לחץ שעה שהחייב זוהה.

5. בהתאם לעקרונות שסוכמו עם משרד המשפטים, החוב המינימאלי בגינו יתפסו רכבי חייבים במחסומים הינו 5,000 ₪. במקרה דנן, היה סכום החוב נמוך במקצת מ- 5,000 ₪ ולפיכך אין לראות בכך פגם ממשי. כך או כך, כאמור לעיל, מדובר באירוע שקדם לקביעת הנהלים בנושא ולקביעת רף הגביה המינימאלי.

6. באשר לטענה בדבר מיקום המחסום נקבע כי גובי המס מטעם המוסד לביטוח לאומי אינם רשאים להקים מחסומים עצמאיים אלא רשאים הם להצטרף למחסומים קבועים של המשטרה או מג"ב בלבד. משכך, מטבע הדברים ממוקמים מרבית המחסומים במיקום הנדרש מטעמי ביטחון. עם זאת, מאחר ולא קיימת כל מגמה מכוונת בנושא, אין לראות בכך משום פגם בעבודת הגובים.

האמור לעיל הובא לידיעת הגורמים המקצועיים במוסד תוך הסבת תשומת ליבם להערות הרלוונטיות.

המחאת מענק לידה שלא נפדתה

המבוטחת קיבלה מענק לידה לפני שנים מספר בעת שהיה נהוג לשלם את המענק באמצעות המחאה בבית חולים בו ילדה את תינוקה.

מסיבות שונות, המחאה לא הופקדה במועד והוחזרה על ידי הבנק.

המבוטחת פנתה למוסד על מנת שתקבל המחאה חלופית אך נדחתה ולפיכך פנתה אלינו על מנת שנסייע לה בעניין. פנייתנו בעניין לאגף המקצועי נענתה בשלילה בנימוק כי סעיף 296(ב) לחוק הביטוח הלאומי קובע כי מענק לידה ישולם בתנאי שבחודש שבו הוגשה התביעה למוסד טרם חלפו 18 חודשים מהחודש שבו נוצרו התנאים המזכים בגמלה, הווה אומר, מועד הלידה, וכי הבקשה נדחתה מהסיבה – הגשה בשיהוי.

אנו סברנו כי הנימוק לדחיה איננו נכון ולפיכך פנינו פעם נוספת למנהלת האגף וביקשנו בדיקה חוזרת, כיוון שאין מדובר בהגשת תביעה אלא בפרעון המחאה שלא נפדתה במועד ועל כן, לדעתנו, היה מקום לתת המחאה חלופית.

האגף המקצועי קיים התייעצות חוזרת בעניין, עם הלשכה המשפטית, ובסיומה הוחלט כי אכן אין מדובר בתביעה חדשה שיש להחיל עליה את כללי השיהוי, ולפיכך יש לשלם המענק לתובעת. הפונה הופנתה עם ההמחאה לסניף המקומי, לקבלת המחאה חדשה.

החזרת תיק לוועדה לביטול חובות

למחלקתנו פנו זוג מבוטחים מקבלי קצבת זקנה. בני הזוג טענו כי מצבם הכלכלי קשה וכי מקצבת הזקנה המשולמת להם מתבצע קיזוז בגין חוב בהבטחת הכנסה. בבדיקתנו נמצא כי לבני הזוג שולמה גמלת להבטחת הכנסה. לבעל בעילת דורש עבודה ולאישתו בעילת שכר נמוך. בת הזוג הפסיקה לעבוד אולם לא מסרה על כך לסניפנו. כשהתגלה הדבר נשללה זכאותם למפרע ונוצר לבני הזוג חוב שכאמור מתקזז מקצבת הזקנה.

בשעתו, הועבר התיק לוועדה לביטול חובות. הוועדה החליטה שלא לאשר את מחיקת החוב וציינה בהחלטתה "מצטרפים להמלצת הסניף. תרמה להיווצרות החוב".

אלא שנראה כי הוועדה לא שמה לב כי הדעות בסניף לעניין ביטולו של החוב היו חלוקות. בעוד שמנהלת תחום הגמלאות בסניף אכן ציינה בטופס הבקשה כי לדעתה אין מקום לבטל את החוב, הרי שמנהל הסניף הפנה את הוועדה למזכרו בו הוא מציין מפורשות כי "אין כל הוכחה לחוסר תום לב בהתנהלות בני הזוג. לאור מצבם הכלכלי... ממליץ לבטל בחוב".

לאור האמור, פנינו לראש מינהל הכספים והבקרה במוסד אשר החליטה כי לאור פנייתנו, ידון התיק פעם נוספת בוועדה.

דרישת הבעלות הבלעדית על רכב לעניין הזכאות לקצבת בעל רכב

למחלקתנו פנתה מבוטחת אשר הלינה על קביעת מועד זכאותה לקצבת ניידות לבעל רכב.

המבוטחת פנתה ללשכת הבריאות המחוזית בבקשה להיבדק לעניין מוגבלות בניידות ביולי 2005. בדצמבר 2005 הגישה לסניפנו המקומי תביעה להטבות בניידות. בהתאם להוראת סעיף 16 להסכם הניידות, קצבת הניידות תשולם בעד תקופה המתחילה ב-1 לחודש שבו הוגשה הבקשה להיבדק בלשכת הבריאות, ובלבד שהתביעה לקצבת ניידות הוגשה למוסד תוך חודשיים מהיום שבו נשלחה החלטת הוועדה למוגבל בניידות. אלא שההוראה הנ"ל נכונה ובלבד שמתקיימים יתר תנאי הזכאות. תנאי לזכאות לקצבת בעל רכב, מכוח סעיף 13 להסכם הניידות, הינו רכב הנמצא ברשותו ובעלותו הבלעדית של המוגבל בניידות.

מאחר והמבוטחת נרשמה כבעלים נוספים של הרכב (שעד אז היה רשום על שם בעלה בלבד) רק ביום 15/12/05 אושרה זכאותה לקצבת ניידות החל ממועד זה ולא ממועד פנייתה ללשכת הבריאות.

לטענת המבוטחת הרכב היה בבעלות משותפת שלה ושל בעלה אף כאשר היה רשום על שם בעלה בלבד ולכן יש לראות בה כבעלים של הרכב אף לפני הוספת שמה ברישיון הרכב כבעלים נוספים.

בעת פנייתנו לאגף נענינו כי דרישת הבעלות הבלעדית על רכב נבחנת באמצעות בדיקת הבעלות ברישיון הרכב, למעט מספר מקרים בהם הוגמשה הדרישה, אלא שהמקרה דנן אינו נכנס לאף אחד ממקרים אלו.

בעקבות פנייתנו ללשכה המשפטית הוחלט להחיל את חזקת השיתוף על בני הזוג ולקבוע כי די בכך שהרכב היה רשום ע"ש בן הזוג, אף שהמוגבלת בניידות לא הייתה רשומה ברישיון הרכב, בכדי לזכותה בקצבה כבעלת רכב.

משכך, הוחלט לאשר למבוטחת זכאות לקצבה ממועד פנייתה ללשכת הבריאות, דהיינו, יולי 2005. הנחיה מתאימה הועברה לסניף המטפל.

ביצוע בדיקות ביטחוניות לעורכי דין

עורך דין המייצג מבוטחים מול המוסד לביטוח לאומי פנה בתלונתה על ההבדל שקיים בין שני סניפי המוסד לביטוח לאומי בכל הנוגע לבידוק הביטחוני בעת הכניסה למוסד. לדבריו, בסניף אחד ציבור עורכי הדין לא נדרש לעמוד בתור ולעבור את הבידוק הביטחוני בעוד שבסניף השני, גם עורכי הדין ממתנינים בתור ועוברים את הבידוק הביטחוני.

התלונה הועברה לבדיקת אגף הביטחון, תוך שאנו מבהירים כי התלונה אינה רק כנגד העובדה שהוא נאלץ לעבור בידוק אלא כנגד חוסר האחידות בעבודת הסניפים.

מסקנת אגף הביטחון הייתה כי הסניף שלא ערך בידוק, פעל באופן לא תקין. בעקבות התלונה הועברו הנחיות לקב"טים בסניפים. על פי ההנחיות, אין לקצר תור לעורכי דין ויש לבצע בדיקה ביטחונית כפי שנעשה לכלל באי המוסד. מעבר לצורך הביטחוני, ניתנו דגשים נוספים:

1. קיצור התור יכול ליצור תסכול של הקהל הממתין ויכולה להוביל להתלהטות.
2. חשיבות האחידות בעבודת הסניפים.

תביעה להבטחת הכנסה בעילת נפרדות – מיצוי זכויות עפ"י תקנה 7(2)(ג)

תובעת הבטחת הכנסה פנתה אלינו בערעור על הפסקת תשלום הגמלה אשר השתלמה לה כנפרדת. במכתבה הסבירה כי קיבלה הודעה על הפסקת תשלום הגמלה, בשל טענת המוסד כי אינה פועלת באופן סביר כדי לאפשר לבית הדין לפסוק בתביעתה למזונות. במכתבה הסבירה מדוע מתמשך ההליך בבית הדין הרבני והסיבות לדחיית הדיונים על ידה.

בבירור עם סניפנו המקומי נמסר לנו בתגובה מיום 20/8/06, כי השתלשלות הטיפול בתיק בבית הדין מעידה על מגמתיות מצד התובעת בדחיית הדיונים, ולפיכך הודיע לה פקיד התביעות כי תשלום הגמלה מופסק עד להמצאת פסק דין למזונות. בתגובת הסניף פורטו העובדות אשר יש בהן כדי לתמוך בהחלטת פקיד התביעות להפסיק תשלום הגמלה.

עם זאת, פנינו שוב לסניף והפנינו תשומת לבם כי התובעת הינה נפרדת מ- 28/8/05, ולפיכך הרי שניתן לבחון התביעה החל מ- 28/8/06, בעילת מגורים בנפרד, לפי תקנה 7(2)(ג), ללא צורך בתביעה למזונות, שכן חלפה שנה ממועד הפירוד.

בתגובה הודיענו לסניף כי יצר קשר טלפוני עם התובעת והציע לה להגיש תביעה חוזרת לגמלה.

פנייות באינטרנט
לאגף לפניות הציבור

מ ב א

החל בשנת 2000 נפתחה אפשרות חדשה של התקשרות עם האגף לפניות הציבור באמצעות האינטרנט (e-mail). שירות זה מסייע לציבור המבוטחים 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.

חדירת האינטרנט והדואר האלקטרוני (e-mail) לשכבות אוכלוסייה רחבות יותר גררה גידול ניכר במספר הפניות באמצעות שירות זה.

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.

לאחרונה הוחלט על שינוי מדיניות הטיפול בפניות האינטרנט, והחל מסוף שנת 2006 כל פניות האינטרנט האישיות המגיעות למוסד מנותבות לכתובת אחידה המצויה באחריות המוקד הארצי.

ממועד זה אחראי המוקד לסנן את הפניות ולהעביר לטיפול האגף לפניות הציבור אך ורק פניות המוגדרות כתלונות או כעררים.

הפניות המועברות לאגף לפניות הציבור נקלטות בתוך מערכת פניות הציבור, והן מטופלות באותו אופן בו מטופלות כל הפניות האחרות שמתקבלות בדרכים אחרות (בדואר ובפקס).

פניות אחרות מסוג בקשות למידע, בירור אישיים וכיו"ב, יטופלו על ידם או על ידי הסניף בהתאם לשיקול דעת עובדי/ות המוקד.

עד לשינוי בתהליכי העבודה כאמור, תהליך הטיפול בפניה היה 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 בפניה – בפניות הרלוונטיות מתבצע מיון לפניות שלא בטיפולו הישיר של המוסד (חוץ מוסדיות) ולפניות שיועברו לטיפולו של המוסד. פניות חוץ מוסדיות טיפולן 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 הפניה – בקשת מידע – פניות עקרוניות הנוגעות לחוק הביטוח הלאומי ולתקנותיו, והמענה להן מתקבל מהאגף לפניות הציבור. פניות אלה מטופלות מיידית ואילו פניות מורכבות יותר מצריכות קבלת מידע מהענפים השונים, ולאחריהן הוא מועבר לפונה. לעתים מענה לפניה מתבטא בהפנייה ללוחות סטטיסטיים, לחוברות הסברה או לקבלת נתונים נוספים שנמצאים באתר האינטרנט של המוסד. בקשות המידע מורכבות מנושאים שונים – החל בקבלת 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.
5. 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.

מומצאים עיקריים

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

בשנת 2006 נרשמו 2,122,157 כניסות לאתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי (כ-176,800 בממוצע לחודש). מתוכם, טיפל האגף לפניות הציבור ב-23,455 פניות (כ-1,950 פניות בממוצע לחודש), עלייה של 34% לעומת אשתקד.

הנתון האמור לעיל לא כולל 205,870 מקרים (בממוצע לחודש) שהם פניות של מבטחים 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, גם השנה, ערך מינהל המחקר והתכנון מדגם אקראי ומייצג של 900 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.

בנתונים שיוצגו להלן לא נכללו פניות שלא היה בהן צורך במתן תשובה (פניות כפולות, פניות שלא שייכות לפניות הציבור) (261 פניות), פניות שלא שייכות לפניות הציבור (23), פניות שהגיעו מאתר תלונה (12) ופניות זבל (4). מכאן, שהנתונים שיוצגו יתייחסו ל-600 פניות שהצריכו מתן מענה הולם מהיחידה לפניות הציבור.

נמצא כי התלונות מהוות רק 4.5% מסך כל הפניות ובקשות המידע. כל פנייה שהגיעה שויכה לענף המתאים. היו פניות שלא היו מוגדרות לענף מסויים (פניות שקשורות לאתר האינטרנט, פניות בנושא המענה הטלפוני) ולכן הוגדרו "לא צוין ענף".

התפלגות בקשות המידע לפי ענף (מהנתונים שהתקבלו במדגם) מראה כי אחוז הפניות הגבוה ביותר היה בענף גבייה – 30.0%. כ-50% מהפניות היה בגמלאות, כאשר אחוז הפניות בענפים השונים נע בין 0.7% ל-10.2% (ראו תרשים ב').

התפלגות בקשות המידע לפי נושא מראה כי 45.2% מן הבקשות היו בירור, 26.8% הסבר, 15.0% בקשה לטופס/אישור, 8.5% אחר, והיתר – 4.5% – תלונות (ראו תרשים ג').

בחינה של כל נושא בפני עצמו מעלה את הנתונים האלה (ראו תרשים ד'): :

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/ברור מצב חוב; שאלות על מצב תביעות או תוצאות הטיפול בהן; בקשה לקיזוז קצבה ובקשות לשינוי מעמד. בקשות אלה היוו 45.2% מהסך כול הבקשות.

בקשות **להסבר** עסקו בבקשת מידע על חובות וזכויות בביטוח הלאומי ובמידע על גלישה באתר. הן היוו 26.8% מהסך הכול וכללו בקשות להסבר על זכויות/חובות בביטוח הלאומי ובקשות להסבר על גלישה באתר האינטרנט של המוסד.

בקשות **לטופס או לאישור** היוו 15.0% מסך כל הבקשות, וכללו בקשות לפנקס תשלומים; בקשות לאישור על קבלת גמלה; בקשות לטופס תביעה ובקשות לטופס לביטול קנסות והצמדה; בקשות לשינוי חשבון בנק/כתובת; בקשות להפסקת תשלום דמי ביטוח/סגירת תיק ובקשות להנפקת קוד סודי או תעודת נכה.

בקשות המידע שאובחנו כ"**תלונות**" היוו 4.5% מסך כל הפניות, והתמקדו ביחס לא נאות, בזמן טיפול ממושך בתביעה ובאי מענה טלפוני.

בקשות המוגדרות "**אחר**" היוו 8.5% מהסך הכול והתמקדו בעניינים שאינם קשורים לחוק הביטוח הלאומי, כמו מכתבי תודה והערכה; הלשנות; בקשה של חוברות ופרסומים; אישור על קבלת מכתב/פקס/תביעה; בקשה לעבור סניף וערעור על החלטה של ביטוח לאומי.

לוח 1: פניות שהתקבלו באתר האינטרנט, לפי נושא: 2006 לעומת 2005

נושא	2005		2006	
	מקרים במדגם	אחוז	מקרים במדגם	אחוז
סך הכול	580	100.0	600	100.0
בירור	225	38.8	271	45.2
הסבר	197	34.0	161	26.8
טופס/אישור	84	14.5	90	15.0
אחר	52	9.0	51	8.5
תלונות	22	3.7	27	4.5

האגף לפניות הציבור טיפל באופן בלעדי ב-89.8% מהפניות שהגיעו לאתר. היתר – 6.7% מהפניות הופנו לטיפול בסניף, 1.5% מהפניות הופנו לפתיחת תיק ו-2.1% מהפניות טופלו בסיוע של הענפים השונים במוסד לביטוח לאומי.

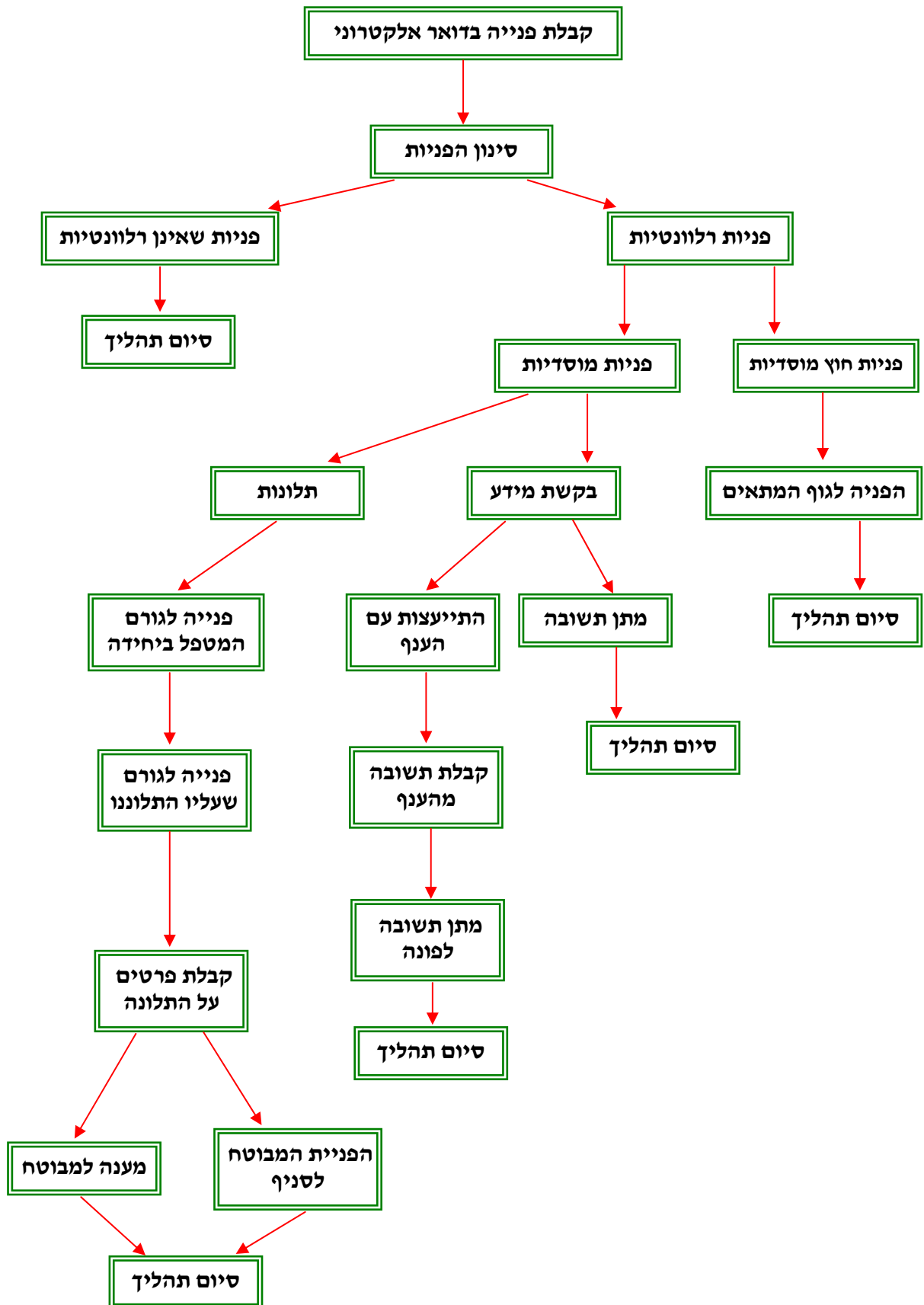
משך זמן הטיפול ברוב הפניות נע בין יום אחד ל-15 ימים. פניות שזמן טיפולן נמשך מעבר ל-15 ימים היו בדרך כלל פניות שהצריכו בירור מעמיק בענף או בסניף, בהתאם לנושא הפנייה (להתפלגות משך זמן הטיפול, ראו טבלה להלן ותרשים ה').

לוח 2: זמן הטיפול בפניות (באחוזים), לפי סיבה (עפ"י נתוני המדגם), 2006

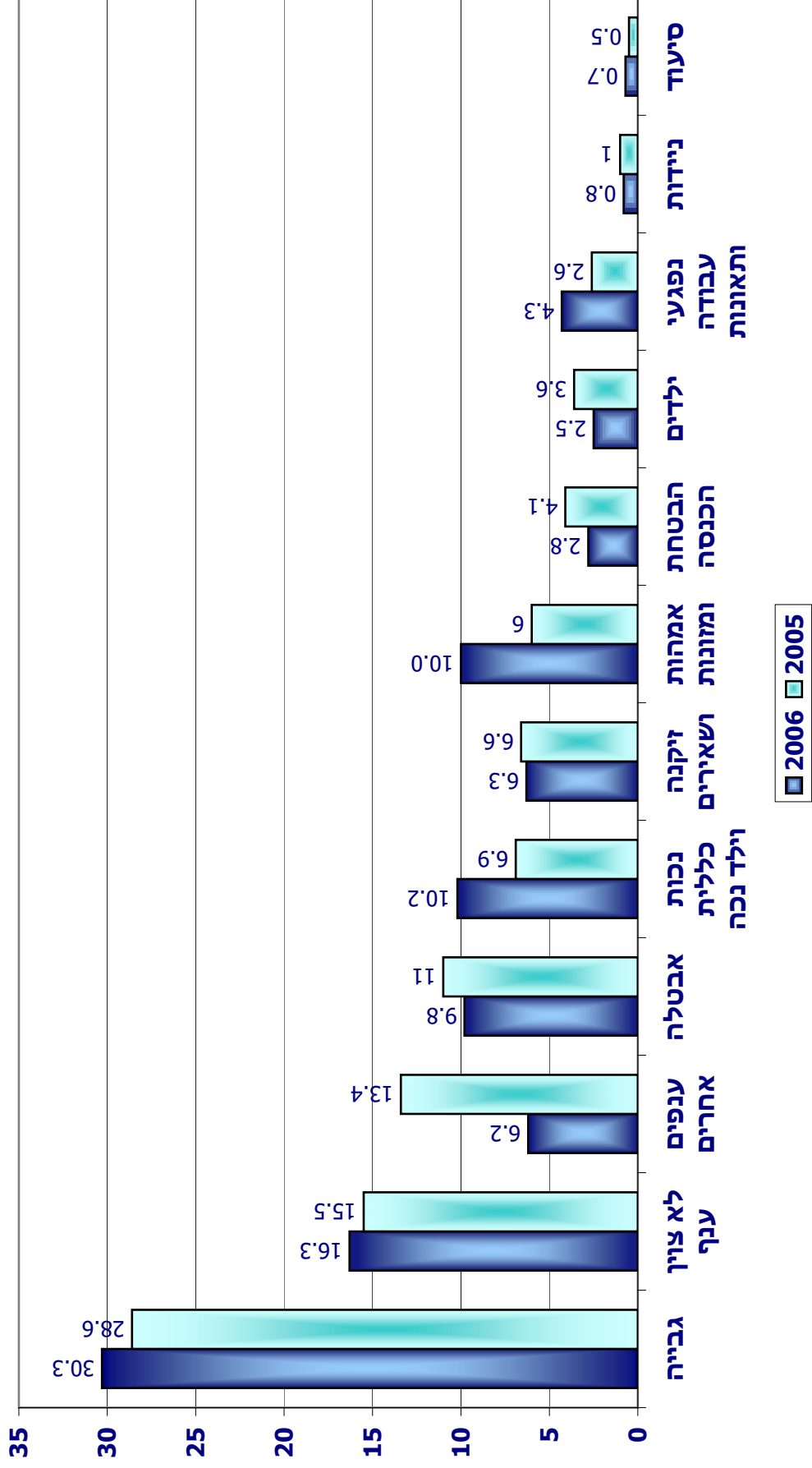
מספר ימים	סך הכול	טופס או אישור ואחר	בירור	הסבר	תלונות	אחר
סך הכול - מספרים	600	90	271	161	27	51
אחוזים	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
5-1	57.6	60.0	46.5	68.9	81.5	62.8
10-6	24.0	28.9	35.8	18.0	7.4	17.6
15-11	6.5	1.1	9.2	5.6	3.7	5.9
מעל 15	11.9	10.0	15.5	7.5	7.4	13.7

תנשימיים

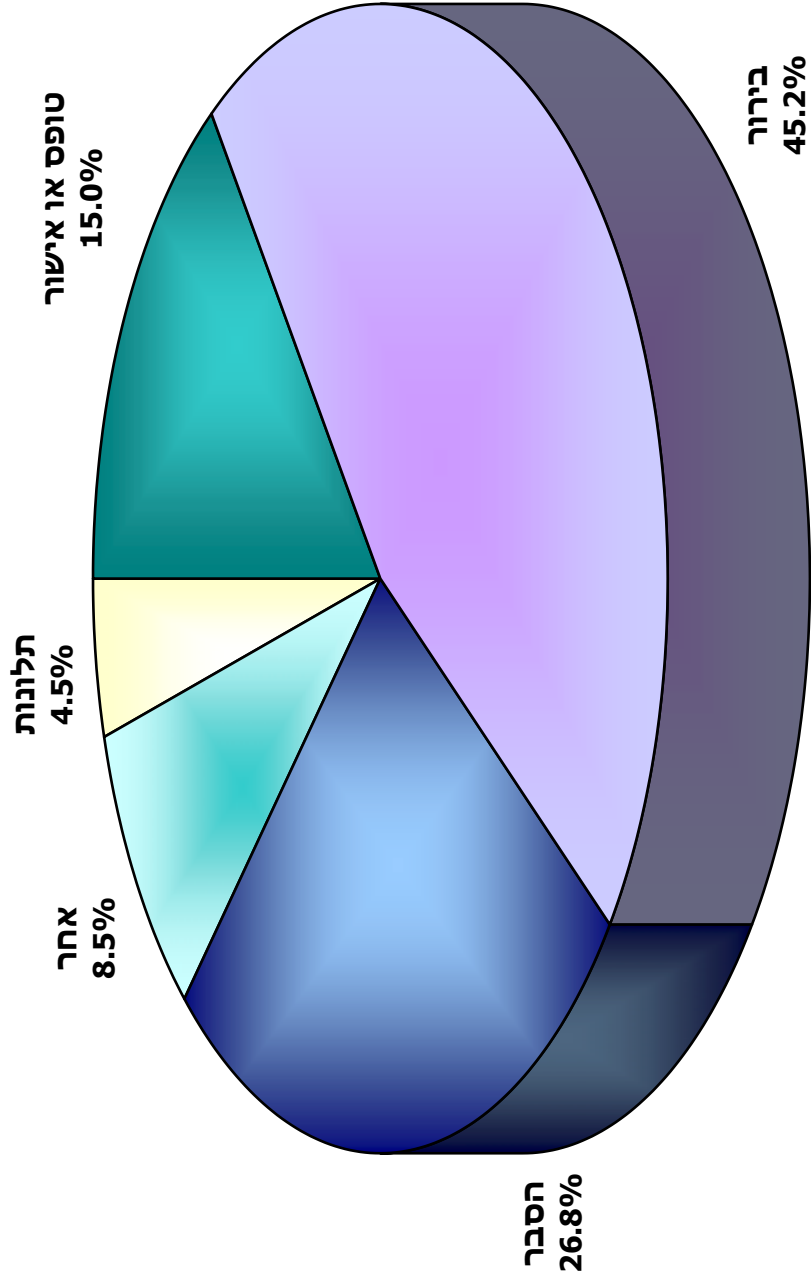
תרשים א': תהליך הטיפול בפניות דרך אתר האינטרנט



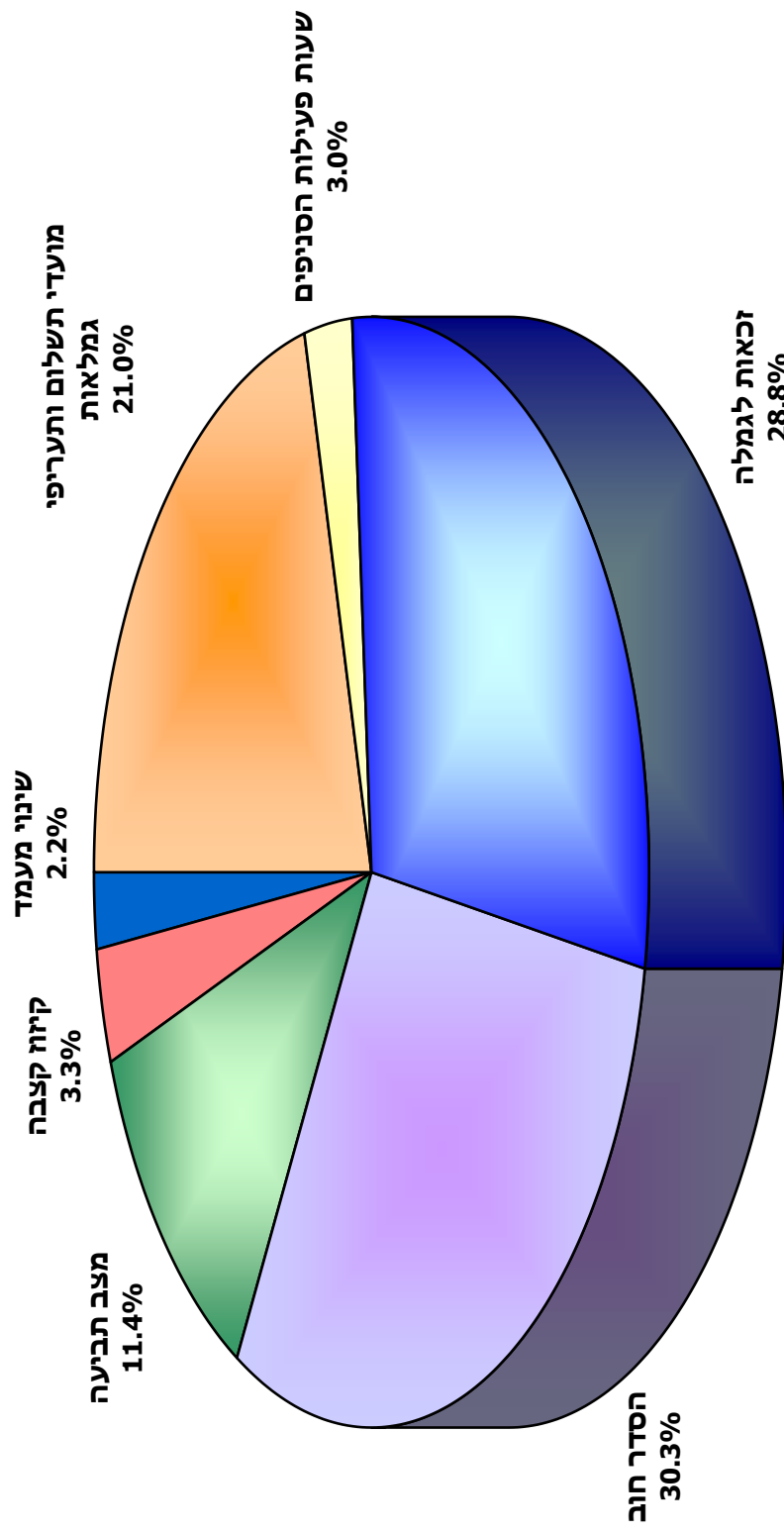
תרשים ב': התפלגות הפניות שהתקבלו באינטרנט לפי ענף בשנים 2005, 2006



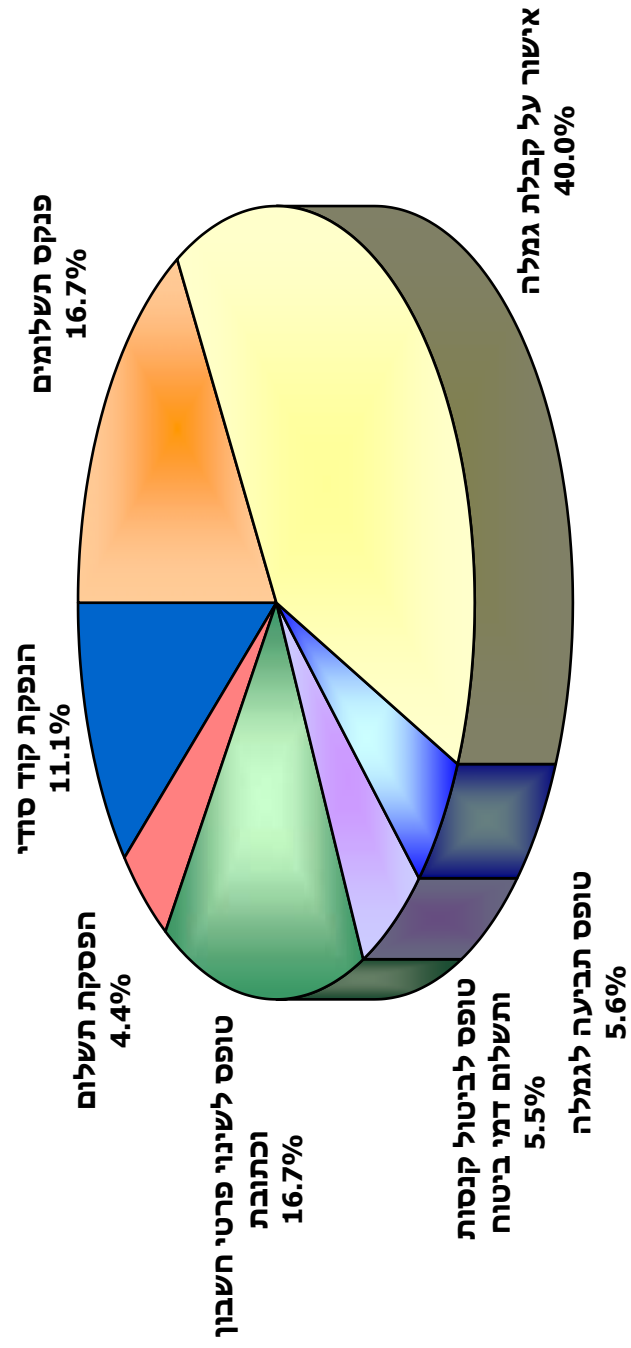
תרשים ג': התפלגות בקשות המידע שהתקבלו באינטרנט לפי סוג הבקשה, 2006



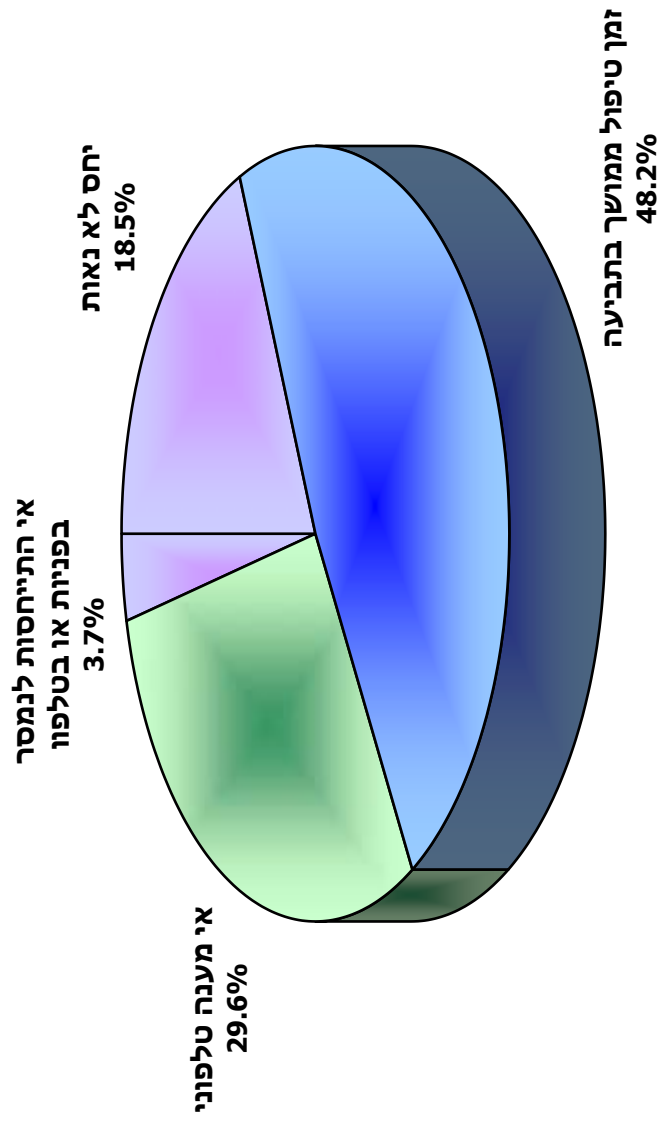
תרשים ד': התפלגות סוגי בירורים שהתקבלו באינטרנט, 2006



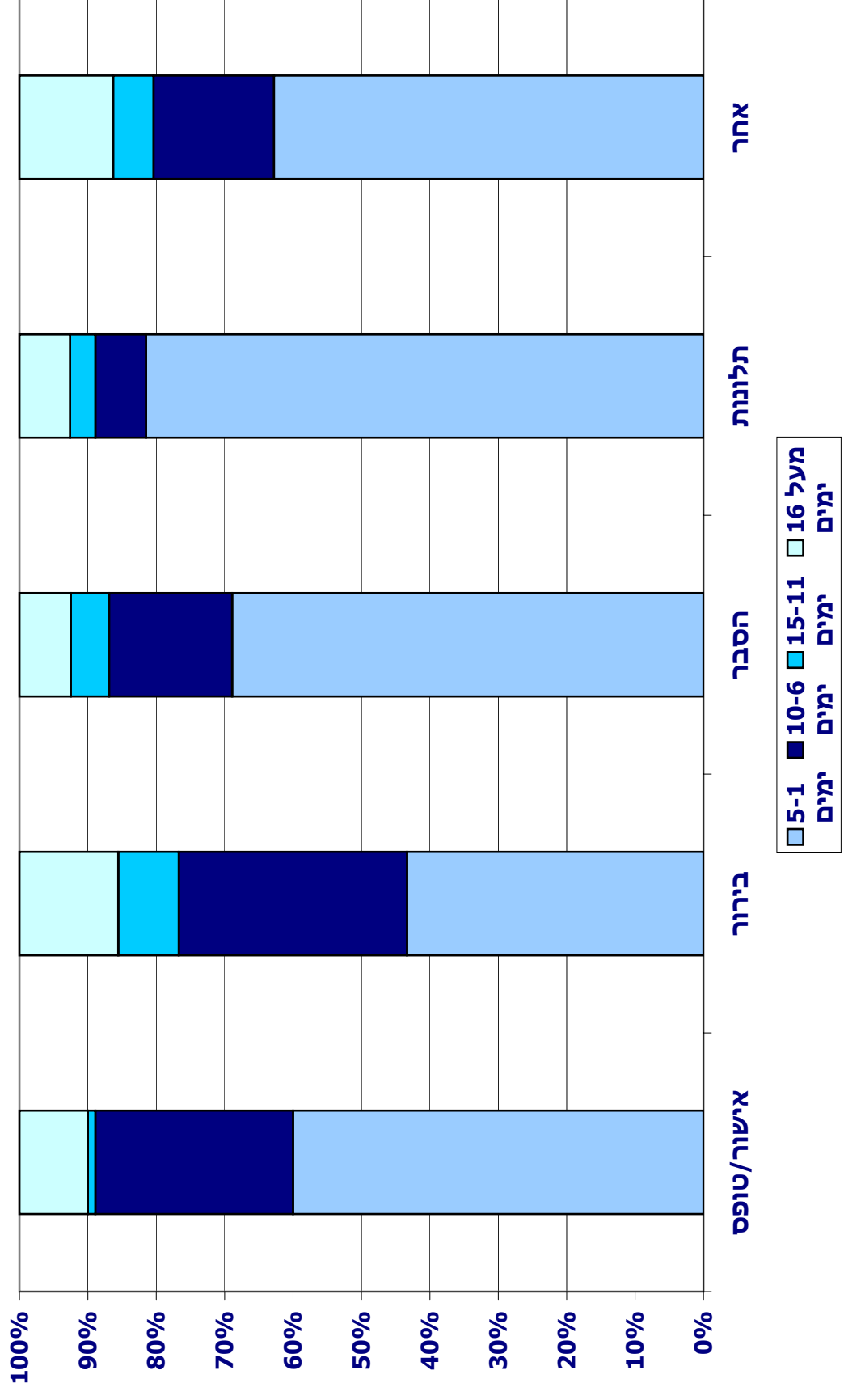
תרשים ה': התפלגות בקשות לטופס או לאישור שהתקבלו באינטרנט, 2006



תרשים ו': התפלגות התלונות שהתקבלו באינטרנט, 2006



תרשים ז': משך זמן הטיפול בפניות שהתקבלו באינטרנט לפי סוג הבקשה 2006



רשימת סקרים מנהליים¹

- מס' 1 - "מקבלי קצבאות זיקנה ושאיירים בבנק הדואר באמצעות מיופה כוח", 1972.
- מס' 2 - "אובדן זמן עבודה במוסד לביטוח לאומי", 1973.
- מס' 3 - "קיצוץ דמי ביטוח מגמלאות – 1971/72", 1973.
- מס' 4 - "המבוטחים הלא-שכירים – עיבודים סטטיסטיים ממשלוח פנקסי המקדמות לשנת 1973/74", 1974.
- מס' 5 - "גבייה ממעבידים - הגבייה, החוב, הפוטנציאל ועומק הפיגור בשנים 1973 - 1974, לפי סניפי המוסד", 1975.
- מס' 6 - "גבייה מהמבוטחים ה"לא שכירים" – עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד לשנים 1972/73 - 1974/75", 1975.
- מס' 7 - "שיקום נכי עבודה קשים", 1975.
- מס' 8 - "כוח אדם, העדרות ותנועת עובדים", 1976.
- מס' 9 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1978 ו-1979", 1978.
- מס' 10 - "גבייה ממעבידים – פוטנציאל הגבייה, החוב ועומק הפיגור לפי סניפים, לשנת 1977", 1979.
- מס' 11 - "כוח אדם, תנועת עובדים וניצול ימי עבודה, 1977-1978", 1979.
- מס' 12 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1979 ו-1980", 1979.
- מס' 13 - "גבייה ממבוטחים ה"לא-שכירים", עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד, לשנים 1975-1977", 1980.
- מס' 14 - "מבצעי מיצוי זכויות בענף זיקנה ושאיירים בתקופה 1976-1979", 1980.
- מס' 15 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1980 ו-1981", 1981.
- מס' 16 - "מיצוי זכויות לקצבת זיקנה של נשים שצברו תקופת אכשרה", 1981.
- מס' 17 - "ערעורים לבית הדין הארצי לעבודה על החלטות וועדות ערר בנכות כללית ובנפגעי עבודה", 1981.
- מס' 18 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1981 ו-1982", 1982.
- מס' 19 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1982 ו-1983", 1983.
- מס' 20 - "שירותים מיוחדים לנכים", 1983.
- מס' 21 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1983 ו-1984", 1983.
- מס' 23 - "מקבלי הלואות עומדות ותשלומים למוגבלים בניידות בשנים 1982-1984", 1984.
- מס' 24 - "הדחיות של תביעות לקצבת נכות בשנים 1981-1982", 1984.
- מס' 25 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1984 ו-1985", 1985.
- מס' 26 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1985 ו-1986", 1986.
- מס' 27 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1986 ו-1987", 1987.
- מס' 28 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1987 ו-1988", 1988.
- מס' 29 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1988 ו-1989", 1989.
- מס' 30 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1989 ו-1990", 1990.
- מס' 31 - "הגדרות ושיטות חישוב ועדכון של גמלאות, דמי הביטוח ומבוטחים", 1990.
- מס' 32 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1990-1991", 1991.
- מס' 33 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1991-1992", 1991.
- מס' 34 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1992-1993", 1992.
- מס' 35 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1993.
- מס' 36 - "סקר קבלת קהל, סניף ירושלים", 1995.
- מס' 37 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1995.

- מס' 38 - "סוגי האוכלוסיות המבוטחות במוסד לביטוח לאומי: תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם, 1995 - 1998", מאת: אבנר שרף, 1998.
- מס' 39 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנים 1996 - 1997", מאת: שרית בייץ-מוראי, 1998.
- מס' 40 - "פעולות אגף החקירות בשנת 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.
- מס' 41 - "עבודת בתי הדין האזוריים לעבודה בנושאי הביטוח הלאומי, תשנ"ד-1994", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1998.
- מס' 42 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.
- מס' 43 - "פעולות ענף זכויות עובדים בפשיטת רגל ופרוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 1999.
- מס' 44 - "פניות הציבור למוסד לביטוח לאומי, 1998", 1999.
- מס' 45 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 1998", 1999.
- מס' 46 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנת 1998", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה ליף ודבורה יוסף, 1999.
- מס' 47 - "עבודת לשכות הסיוע המשפטי בנושאי הביטוח הלאומי, 1996-1997", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1999.
- מס' 48 - "סקר ועדות ערר בתביעות לקצבת שר"ם", מאת: שנטל וסרשטיין, 2000.
- מס' 49 - "שימוש בחקירות בענף הבטחת הכנסה בשנת 1997", מאת: רמסיס גרא, 2000.
- מס' 50 - "תשלומי ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופירוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 51 - "אגף החקירות בשנת 1999", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 52 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 53 - "מפעלים מיוחדים: דו"ח פעילות לשנת 1999", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה ליף ודבורה יוסף, 2000.
- מס' 54 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 1999", 2000.
- מס' 55 - "סקר מקבלי גמלה פרטיים", מאת: שנטל וסרשטיין ויעקב צדקה, 2000.
- מס' 56 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1999", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 57 - "ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופרוק תאגיד, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 58 - "ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 59 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2000", 2001.
- מס' 60 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 61 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 62 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2001", 2002.
- מס' 63 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 64 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 65 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 66 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 67 - "פניות הציבור אל מוסד לביטוח לאומי, 2002", 2003.
- מס' 68 - "כינוס נכסים ופשיטת רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 69 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.

- מס' 70 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירה, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 71 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2003", מאת: יעקב צדקה, 2004.
- מס' 72 - "פעולות אגף האכיפה וההוצאה לפועל, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 73 - "הקרן למפעלים מיוחדים: תוכניות והמשכיותם", מאת: שרית בייץ וברנדה מורגנשטיין, 2005.
- מס' 74 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2004", מאת: אוראל אבוטבול, 2005.
- מס' 75 - "סקר נכים בקהילה שקצבתם מנוהלת בידי הקרן לטיפול בחסויים", מאת יעקב צדקה ורבקה פריאור, 2005.
- מס' 76 - "האוכלוסייה המבוטחת במוסד לביטוח לאומי: תנאי הזכאות ודרכי הביטוח 1997 - 2005", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 77 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 78 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 79 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 80 - "עבודת הלשכות לסיוע משפטי בנושא הביטוח הלאומי 2003-2004", מאת שאול נמרודי, 2006.
- מס' 81 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2005", מאת אוראל אבוטבול, 2006.
- מס' 82 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 83 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 84 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 85 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי מאפיינים אישיים ותעסוקתיים, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 86 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2006", מאת אבנר שרף, 2007.