



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

ירושלים, אלול תשע"א, ספטמבר 2011



פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2010

אוראל אבוטבול ואבנר שרף

סקרים מנהליים 107

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2010. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח עוסק בפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, וכן בפניות שטופלו ב-2010, גם אם הופנו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים השונים המסופקים למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה. המידע הסטטיסטי המובא כאן נועד לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל בפנייה ועד להחלטה.

תודתי לאוראל אבוטבול ממינהל המחקר והתכנון, על ריכוז הנושא והכנת הדוח, לאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות, ולמיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדוח.

תודה גם לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות, וליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה.

ד"ר דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1 מבוא

פניות בכתב לאגף לפניות הציבור

5 ממצאים עיקריים לשנת 2010

20 שיטת העבודה והגדרות

23 תיאור הטיפול במבחר פניות (הוכן על ידי האגף לפניות הציבור)

לוחות

35 לוח 1 : פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2010-2009

36 לוח 2 : פניות לפי ענפי המוסד, 2010 לעומת 2009

37 לוח 3 : פניות לפי סניפים, 2010 לעומת 2009

38 לוח 4 : פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2010

41 לוח 5א' : מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2010

43 לוח 5ב' : פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2010

46 לוח 6 : פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2010

47 לוח 7 : פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2010

48 לוח 8 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2010

49 לוח 9א' : הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2010

50 לוח 9ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2010

51 לוח 9ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2010

52 לוח 9ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2010

53 לוח 9ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2010

54 לוח 10א' : תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

55 לוח 10ב' : עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

56 לוח 10ג' : בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

57 לוח 11 : משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי סניף, 2010

58 לוח 12 : משקלם של העיכובים בסך כל התלונות לפי סניף, 2010

59 לוח 13 : תלונות שטופלו בשנים 2010-2009 לפי סוג הליקוי

מבוא

האגף לפניות 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 להשגות 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 מרכז את מכלול הנתונים הקיימים בתחום פניות הציבור, שבאמצעותם אפשר לבחון את השירות על כל היבטיו, כדי שיהיה אפשר 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 לפניות הציבור בודק כל תלונה, בין היתר באמצעות הפנייתה למנהלים המקצועיים, וכאשר נמצא שהיא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות. דוח זה נועד לסייע למבוטחים הזכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם ולשפר את תפקוד המוסד בהתאם. לכן, ניתוח תלונות הציבור מהווה כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בהתוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנוקטים באופן שוטף לשירותים שהמוסד מעניק להם. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

יש לציין שהעיבודים בסקר זה אינם כוללים את הפניות הנשלחות במישרין לסניפים, לאגפים וליחידות במוסד לביטוח לאומי ושהם מטפלים בהן במישרין, מאחר שפניות אלה לא מתועדות באגף לפניות הציבור. הטיפול בפניות אלו נעשה על פי נוהל עבודה שהופץ בשנת 2007. הנוהל יצר מנגנון אחיד המאפשר מתן מענה מהיר ומקצועי לפניות וכן מערכת משוב לשם הפקת לקחים והסקת מסקנות. הנוהל מתייחס לכל היבטי הטיפול בפנייה: זמן מענה, מנגנון תזכורות ומעקבים, הגורם בסניף שעונה על הפניות, ריכוז נתונים סטטיסטיים, הפקת לקחים וקיום ישיבות תקופתיות.

יש גם תלונות שטופלו במישרין בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור. תלונות אלה לא תועדו בסקר זה ואפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.

פנייות בכתב
לאגף לפנייות הציבור

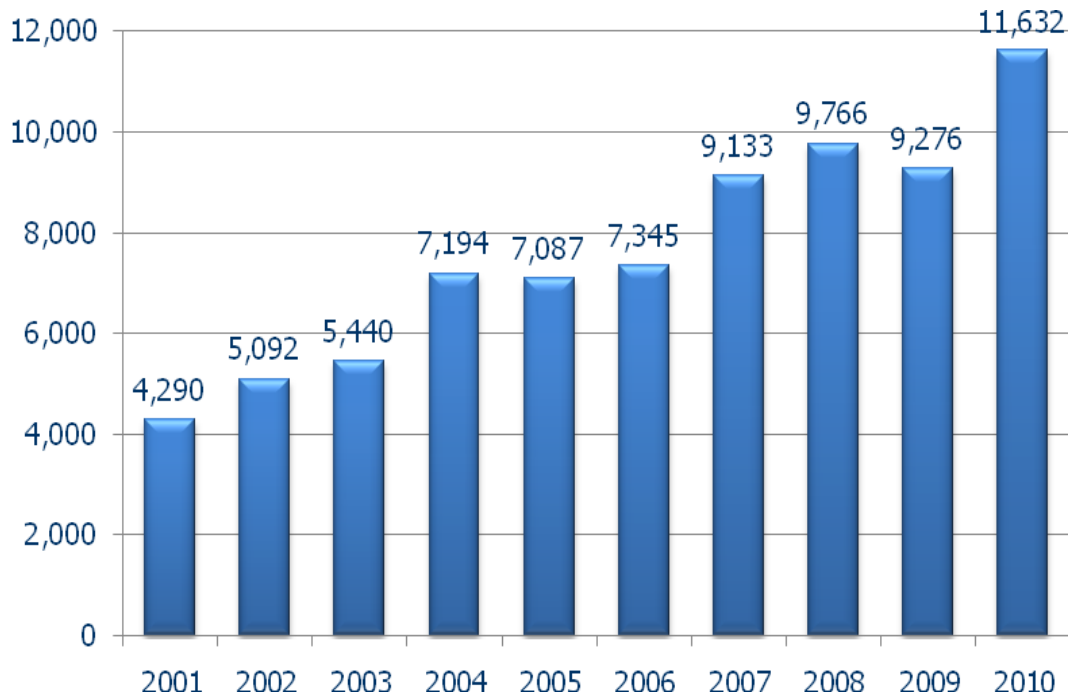
מומצאים עיקריים לשנת 2010

בשנת 2010 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-11,632 פניות בכתב (בהן 10,722 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-970 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 910 פניות, המהוות 7.8% מסך כל הפניות.

בשנת 2010 חלה עליה של 25.4% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2009. בקרב הפניות החדשות חלה עליה של 24.8%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראה שעליות חדות ומשמעותיות היו בענף זיקנה ושאיירים – 36.9% ובענף הבטחת הכנסה – 31.9% במספר הפניות שטופלו. עלייה ניכרת במיוחד חלה בענף נכות – 53.8% ובענף ביטוח ובריאות – 44.4%.

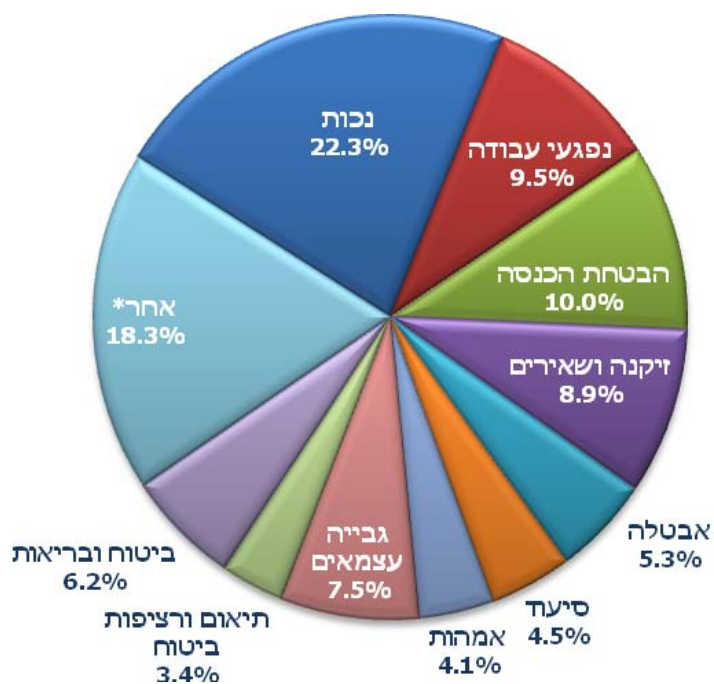
בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 11.7%.

תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפנייות הציבור, 2010-2001



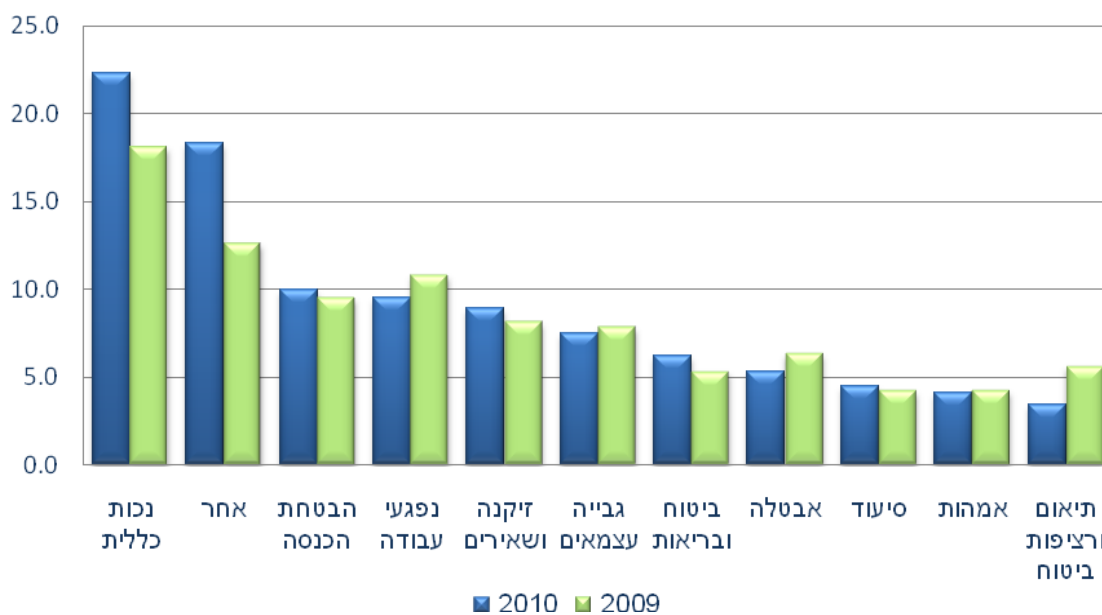
מהתפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שכמחצית הפניות – 50.7% – מתרכזות בענפים נכות (2,391 פניות), הבטחת הכנסה (1,075 פניות), נפגעי עבודה (1,015 פניות) וזיקנה ושאיירים (958 פניות).

תרשים 2: התפלגות הפניות לפי ענפים, 2010



* ענפים שמאופיינים במספר פניות קטן (שיעור קטן מ-3.0% – מזונות, נידות, ילדים, שיקום, איבה, שירות מילואים, גבייה – מעסיקים, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים) רוכזו בקטגוריה "אחר".

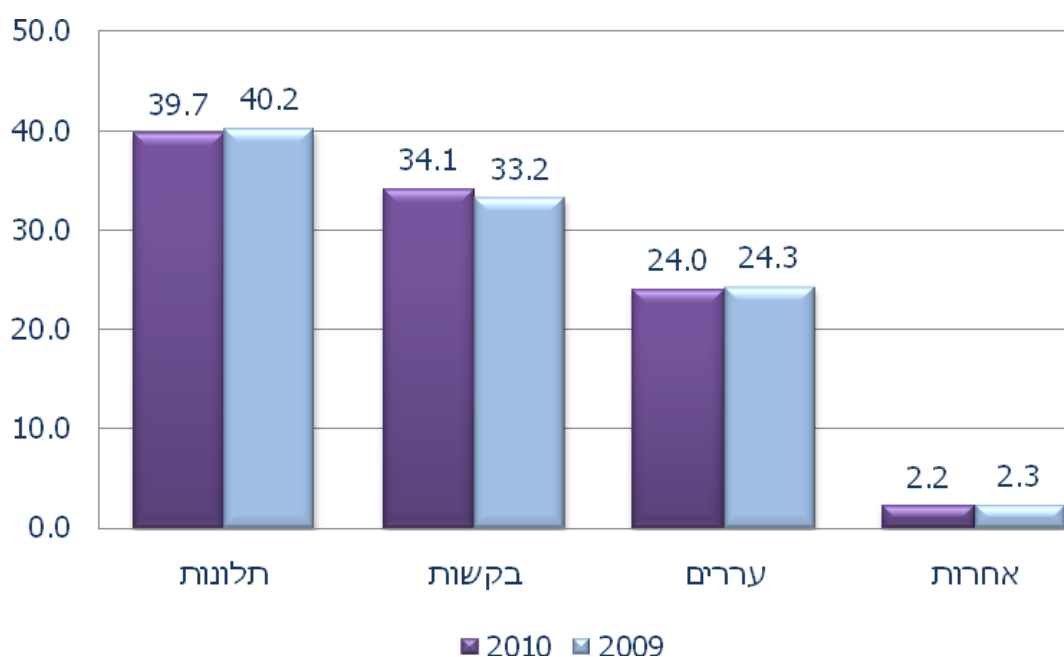
תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענפים, 2010 לעומת 2009



התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2010 טופלו 4,256 תלונות, 3,659 בקשות, 2,572 עררים ו-235 פניות אחרות (פניות שקשורות למשרדי ממשלה אחרים, הלשנות וכד').

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2010 היוו 39.7% מסך כל הפניות ונרשמה בהן עלייה של 23.4% לעומת 2009. הבקשות שטופלו היוו 34.1% מסך כל הפניות ונרשמה עליה של 27%, ואילו העררים שטופלו היוו 24.0% מסך כל הפניות וחלה בהם עליה של 25%.

תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2010 לעומת 2009

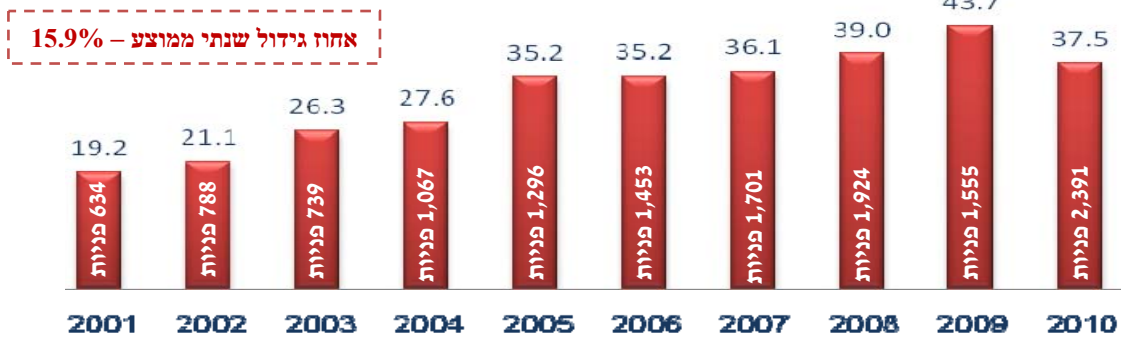


שיעורי גידול:

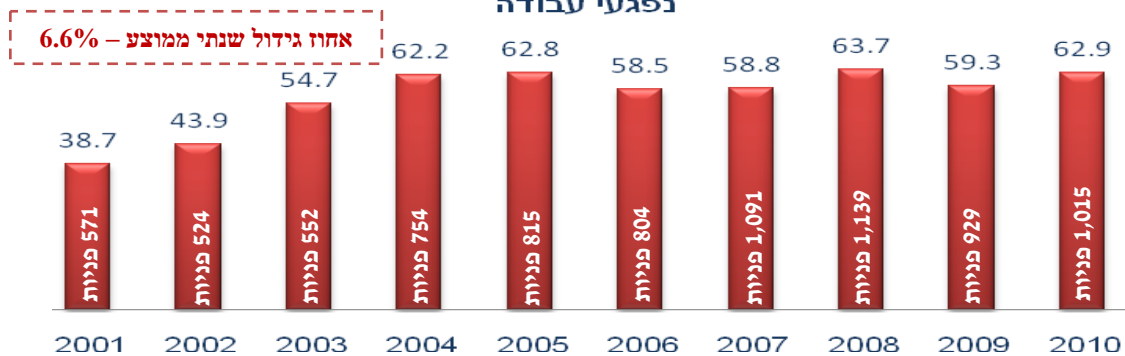
ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 15.9% בפניות שטופלו בענף נכות, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 11.7%. בקרב התלונות שהתקבלו בענף זה, חל גידול של 24.8%. בסך כל הפניות שטופלו בענף נפגעי עבודה, אחוז הגידול השנתי עמד על 6.6% ובתלונות שהתקבלו בענף זה חל גידול של 12.5% בענף הבטחת הכנסה, הגידול השנתי הממוצע בפניות שהתקבלו הוא 7.2% ובקרב התלונות בענף זה חל גידול של 16.7%. בענף זקנה ושאיירים הגידול השנתי הממוצע עמד על 9.1% ובקרב התלונות שהתקבלו בענף זה הגידול הוא 16.3%.

תרשים 5: אחוז התלונות שהתקבלו מתוך סך כל הפניות לענף, 2010-2001

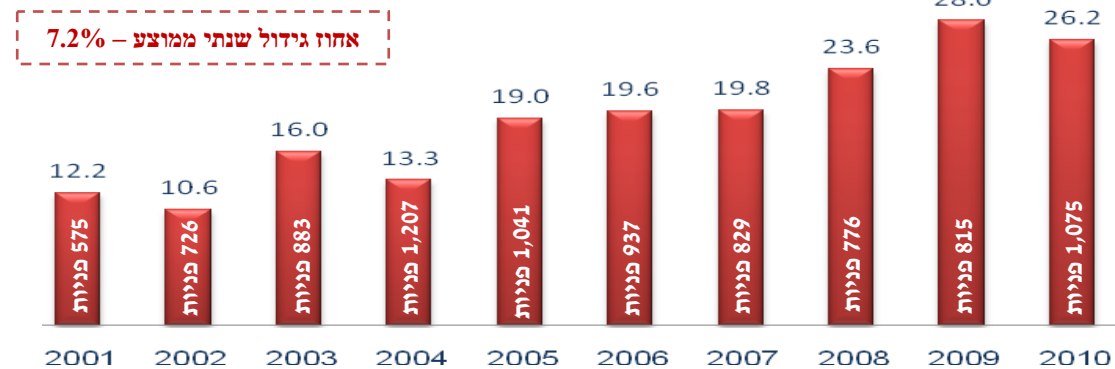
נכות כללית



נפגעי עבודה



הבטחת הכנסה

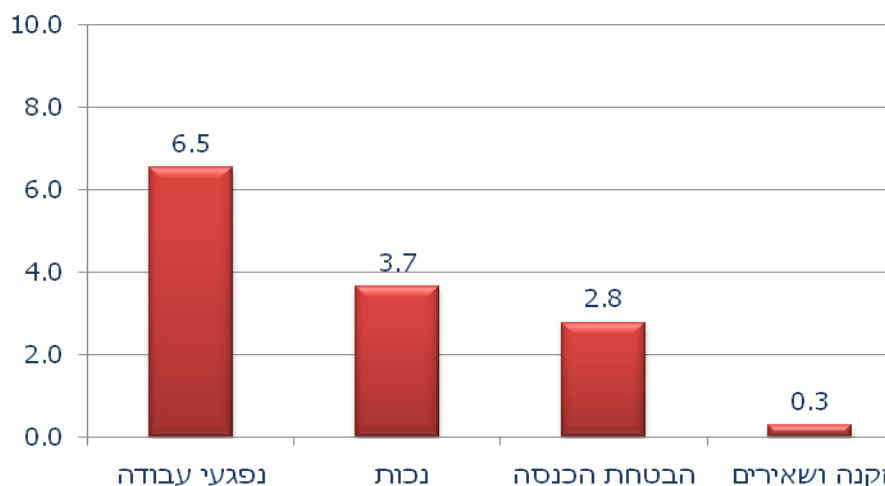


דקנה ושאימים



בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי ענף נפגעי עבודה בלט עם מדד תלונות של 6.5.

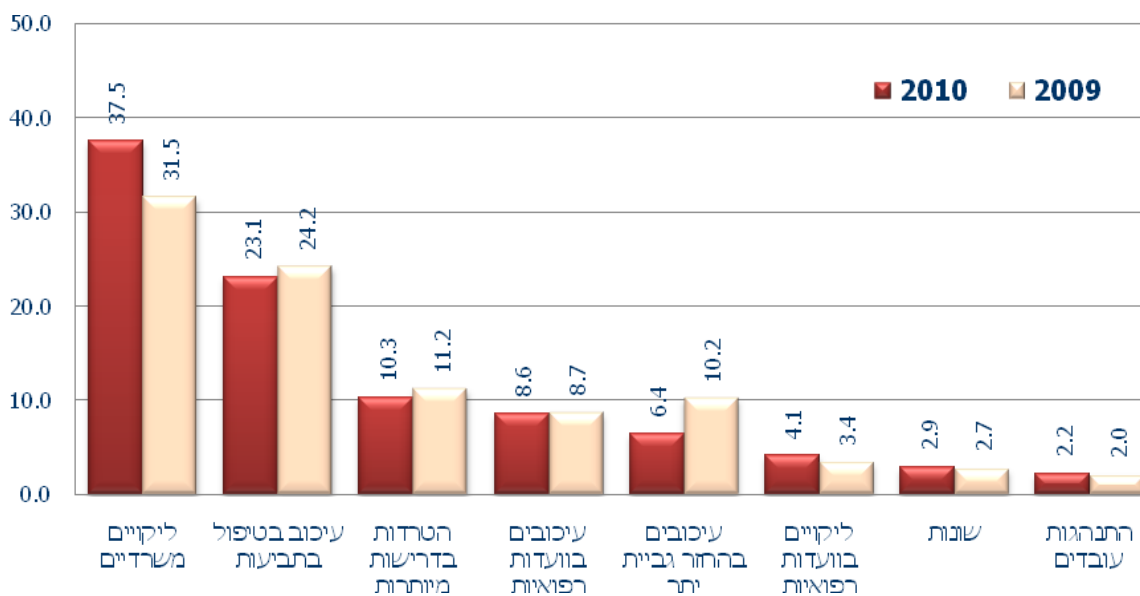
תרשים 6: מדד תלונות לפי ענפים נבחרים, 2010



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2010, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 37.5% (1,596 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 23.1% (984 תלונות). ליקויים משרדיים הם אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום לחשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות בגין ליקויים בוועדות רפואיות – גידול של 49.1% (173 תלונות ב-2010 לעומת 116 ב-2009). לעומת זאת, בתלונות בגין עיכובים בהחזר גביית יתר חלה ירידה של 21.9% (274 לעומת 351).

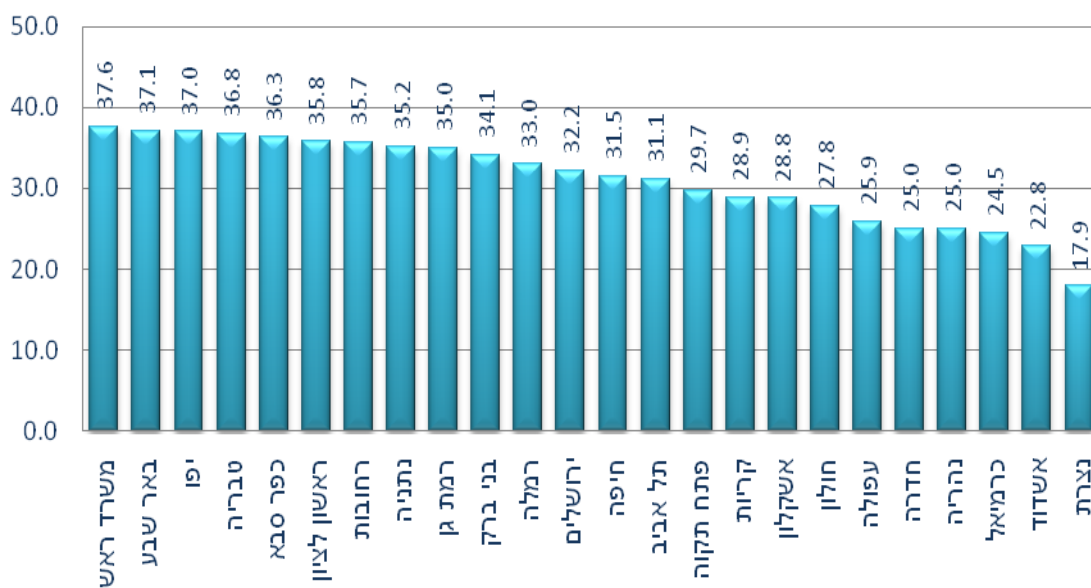
תרשים 7: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2009



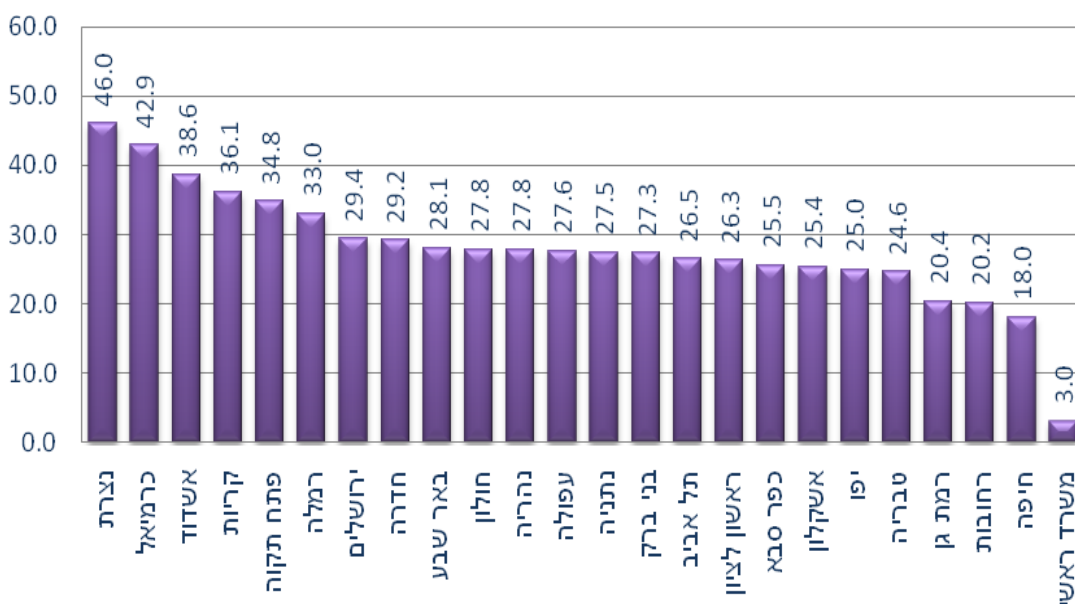
מסך כל התלונות שהתקבלו, 1,248 היו בגין ליקויים משרדיים. בסניף ירושלים התקבלו 125 תלונות בנושא זה המהווים 32.2% מסך כל התלונות שהתקבלו בסניף זה. לעומת זאת, בסניף נצרת התקבלו 47 תלונות בגין ליקויים משרדיים המהווים 17.9% מכלל התלונות שהתקבלו בסניף זה.

מסך כל הפניות שהתקבלו, 984 היו בגין עיכוב בטיפול בתביעות. הסניף שבלט עם אחוז תלונות הגבוה ביותר הוא סניף נצרת – 121 תלונות מתוך 263 – 46%. לעומת זאת במשרד הראשי רק 3% מהתלונות היו בגין עיכובים.

תרשים 8: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות, לפי סניף



תרשים 9: משקלם של העיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי סניף

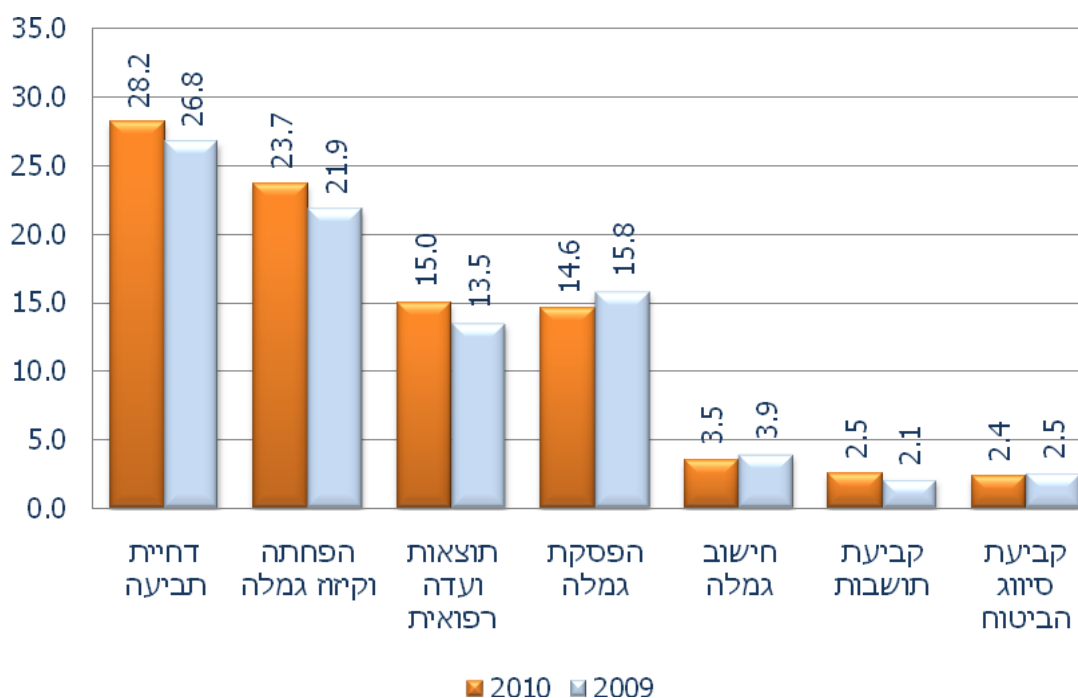


בבחינת משקלן של התלונות בנושא ליקויים משרדיים, יותר ממחצית התמקדו בסוגי הליקוי הבאים: 23.8% היו בגין אי מתן שירות, 19.2% בגין תקלות מערכתיות ו-16.5% בגין עיכוב במשלוח מסמכים (ראו לוח 13).

העררים שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2010 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 28.2% (801 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 23.7% (571 עררים).

בהשוואה לשנת 2009 נצפו עליות בעררים שהוגשו בנושא קביעת תושבות – 51.2% (65 עררים בשנת 2010 לעומת 43 ב-2009) ובעררים שהוגשו עקב תוצאות ועדה רפואית – 36% (385 לעומת 283) ובעררים בנושא קביעת בסיס לגבייה – 40.9% (31 לעומת 22).

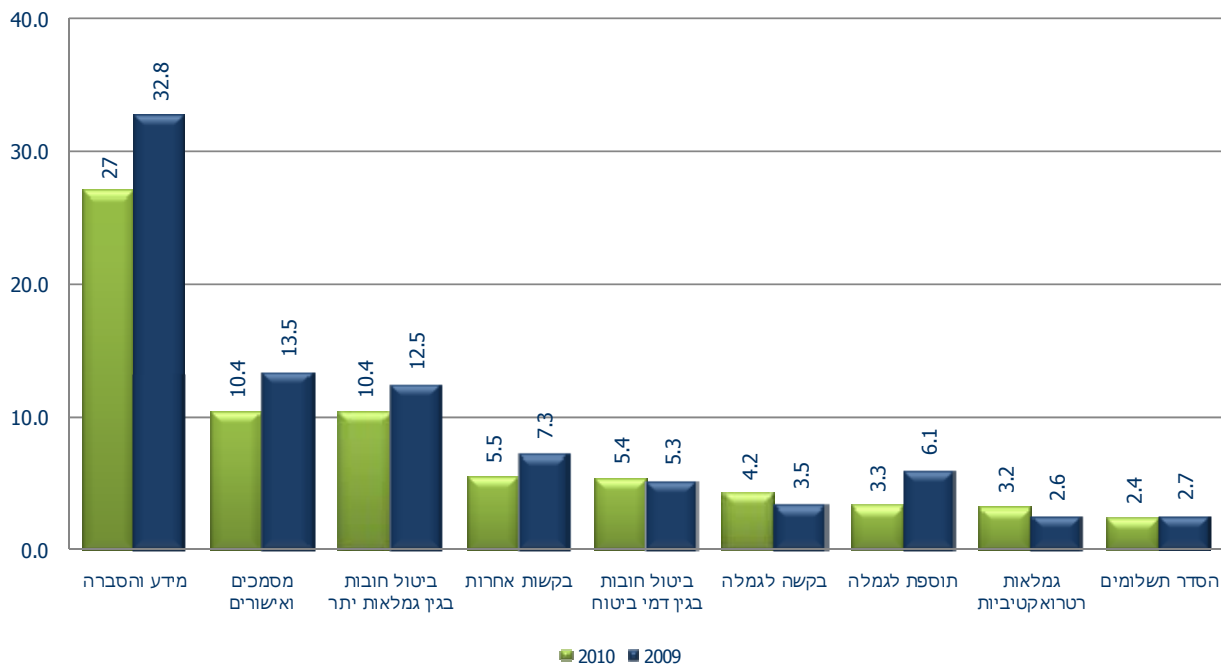
תרשים 10: עררים שטופלו לפי נושא, 2010 לעומת 2009



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היו בקשות למידע והסברה – 27% (883 בקשות) ובקשות למסמכים ואישורים – 10.4% (781 בקשות).

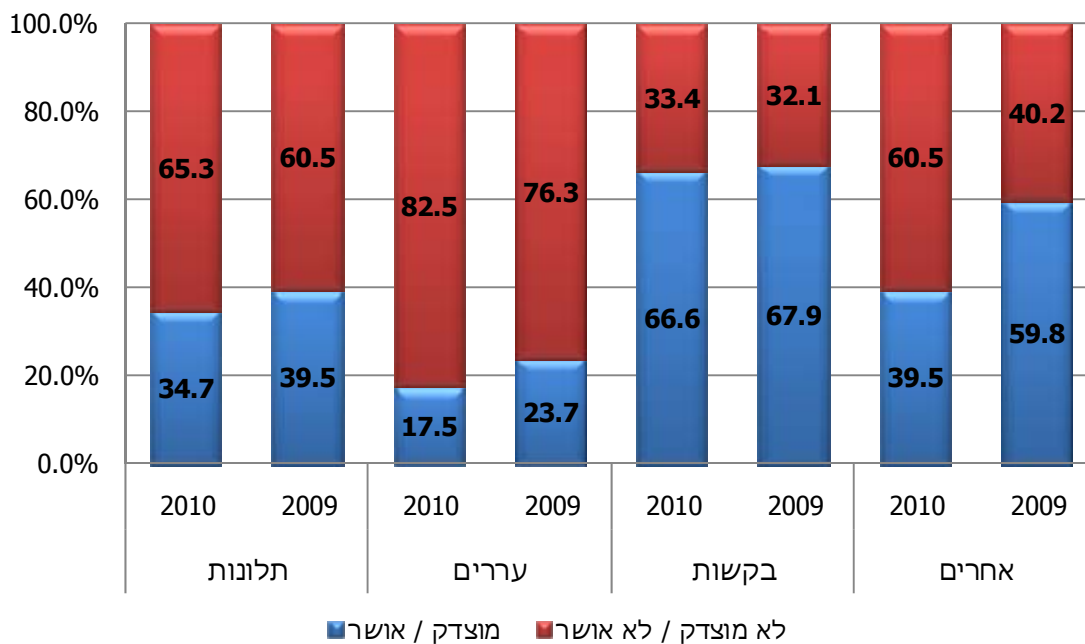
בהשוואה לשנת 2009 חל גידול משמעותי בבקשות למסמכים ואישורים – 104.1% (788 בקשות ב-2010 לעומת 386 ב-2009) ובבקשות לביטול חובות בגין גמלאות יתר – 63.5% (582 לעומת 356). לעומת זאת, בבקשות לתוספת גמלה חלה ירידה של 30.9% (121 לעומת 175).

תרשים 11: בקשות שטופלו לפי נושא, לעומת 2009



ההחלטות לשנת 2010 נוגעות אך ורק לפניות שהסתיים בהן הטיפול. משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-34.7% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 39.5% בשנת 2009 – גידול של 8.5%.

תרשים 12: התפלגות ההחלטות לשנת 2010



משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-17.5% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 23.7% ב-2009 – ירידה של 8.1%.

משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-66.6% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית לעומת 67.9% בשנת 2009 – עליה חדה של 26.4%.

פניות לפי ענפים נבחרים

אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 35.5% (2,873 תלונות) מסך כל הפניות בנושא גמלאות, ובנושא גבייה – 46.5% (956 תלונות). להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים.

ענף נפגעי עבודה:

אחוז התלונות ב-2010 היה 62.9% מכלל הפניות (638 תלונות) – וזו עליה של 6% לעומת 2009. העררים היוו ב-2010 16.3% מכלל הפניות (165 עררים) – עליה של 6.2% לעומת שנת 2009. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 19.6% (199 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 19% לעומת 2009.

ענף נכות:

אחוז התלונות ב-2010 היה 37.5% מכלל הפניות (897 תלונות) – וזו ירידה של 14.2% לעומת 2009. אחוז העררים היה 24.9% (596 עררים) – ירידה של 5.6% לעומת 2009. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 35.8% (856 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 33.1% לעומת 2009.

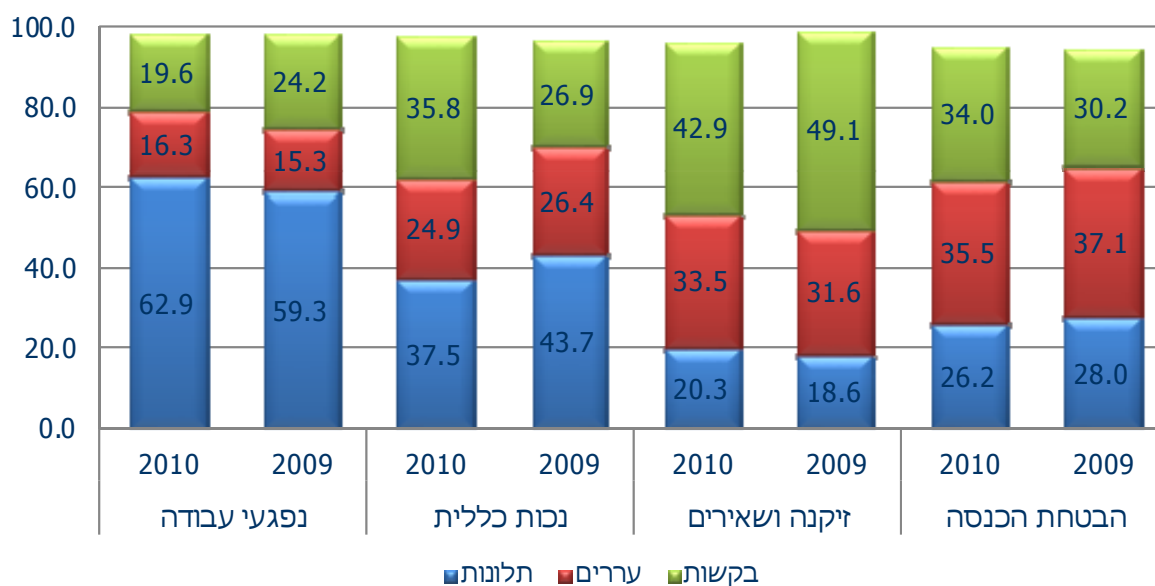
ענף הבטחת הכנסה:

אחוז התלונות ב-2010 היה 26.2% (282 תלונות) מכלל הפניות – ירידה של 6.3% לעומת 2009. אחוז העררים היה 35.5% (382 עררים) – ירידה של 4.2% לעומת שנת 2009. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 34% (366 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 12.7% לעומת 2009.

ענף זיקנה ושאימים:

אחוז התלונות ב-2010 היה 20.3% (194 תלונות) מכלל הפניות – עליה של 8.9% לעומת 2009. אחוז העררים היה 33.5% (321 עררים) – וזו עליה של 6% לעומת 2009. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 42.9% (411 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 12.6% לעומת שנת 2009.

תרשים 13: התפלגות החלטות* לפי ענפים נבחרים, לעומת 2010 לעומת 2009



* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפנייות אחרות, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכדומה.

החלטות לפי ענפים נבחרים

ענף נפגעי עבודה:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2010, 32.5% נמצאו מוצדקות לעומת 41.3% ב-2009 – ירידה של 21.3%. בעררים שטופלו ב-2010, התקבלו 9.7% לעומת 10.9% בשנת 2009 – ירידה של 10.7%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2010 היה 74.1% לעומת 78.3% ב-2009 – ירידה של 5.3%.

ענף נכות:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2010, 36% נמצאו מוצדקות לעומת 40.5% ב-2009 – ירידה של 11.1%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2010, התקבלו 12.1% לעומת 15.7% בשנת 2009, וזו ירידה של 22.8%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2010 היה 73.9% לעומת 67.3% ב-2009 – עליה של 9.9%.

ענף הבטחת הכנסה:

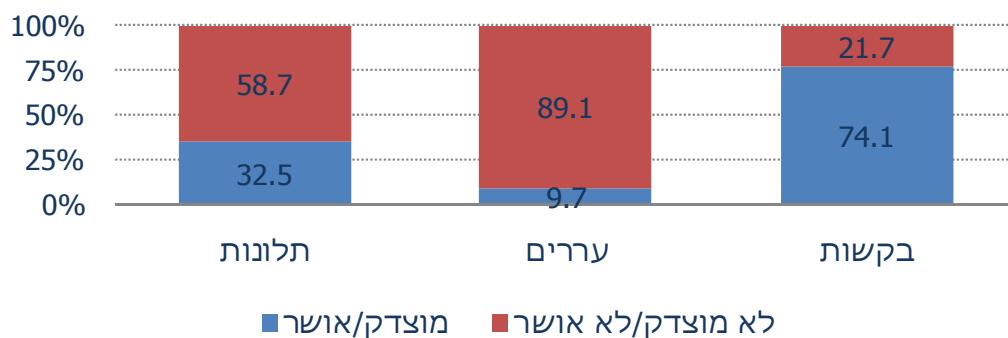
מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2010, 15.2% נמצאו מוצדקות לעומת 13.7% ב-2009 – עליה של 11.3%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2010, התקבלו 24.4% לעומת 24.3% בשנת 2009 – ירידה של 0.5%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2010 היה 51.4% לעומת 56.7% ב-2009 – ירידה של 9.4%.

ענף זיקנה ושארים:

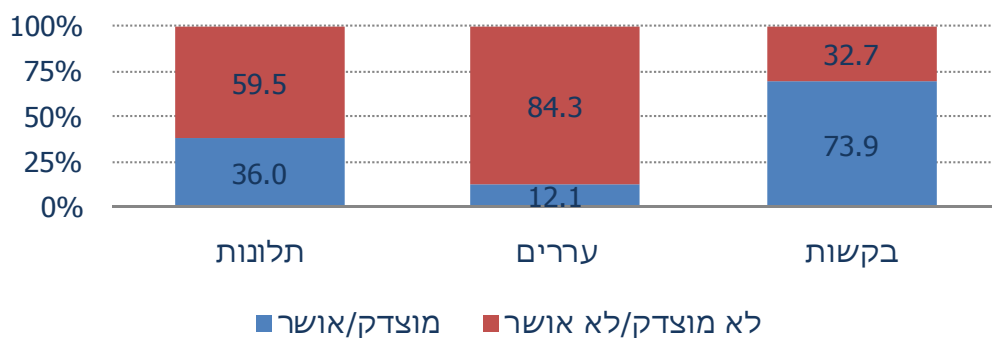
מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2010, 33% נמצאו מוצדקות לעומת 26.2% ב-2009 – גידול של 25.1%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2010, התקבלו 13.1% לעומת 15.5% בשנת 2009 – ירידה של 15.8%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2010 היה 62.7% לעומת 62.6% ב-2009 – עליה של 0.2%.

תרשים 14: התפלגות ההחלטות לפי ענפים נבחרים, 2010

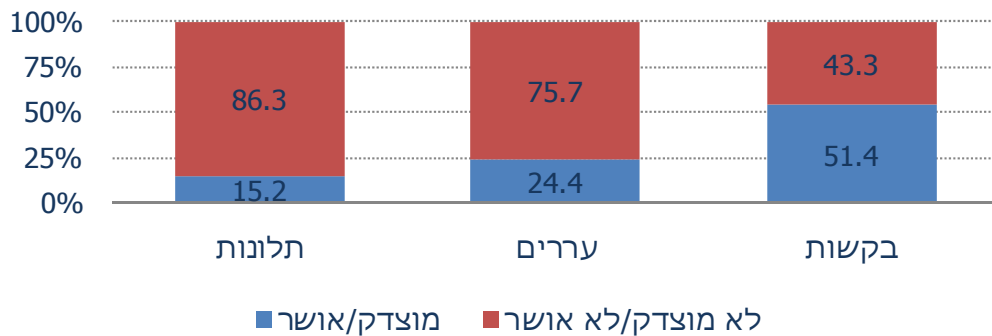
נפגעי עבודה



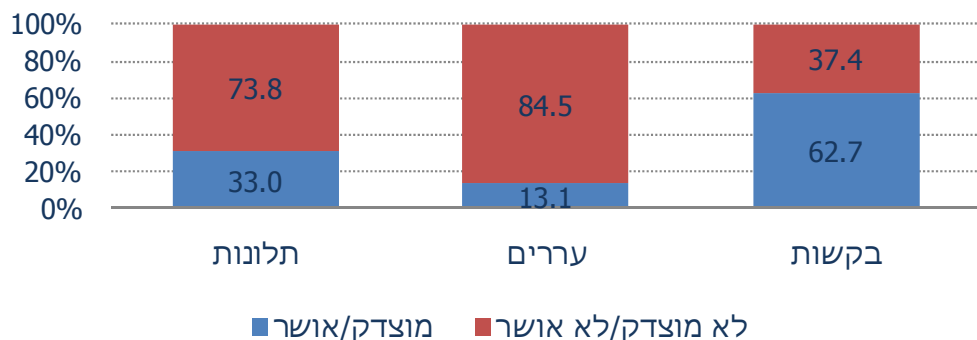
נכות כללית



הבטחת הכנסה



זיקנה ושאיירים



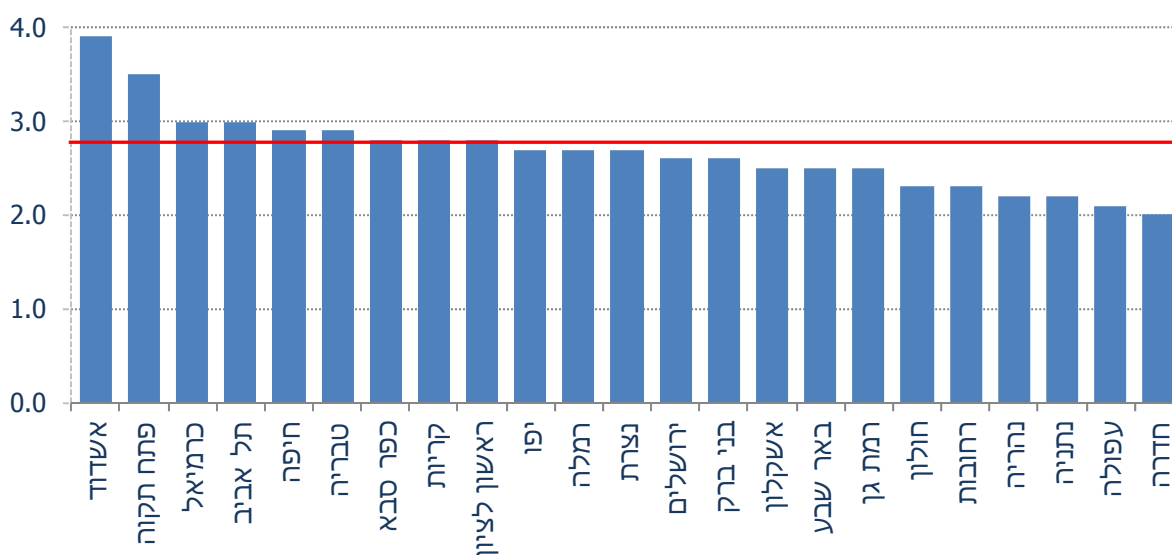
מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2010 הפניות שטופלו בסניפים היוו 77.9% (ירידה של 29.3%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (עלייה של 8.9%). מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל בסניף ירושלים (974 פניות), והוא מהווה 10.2% מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 11.4% לעומת 2009 (ראו לוח 3 בנספח לוחות).

מדד הפניות

מדד הפניות הוא מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף) ביחס לכל 1,000 מקבלי גמלה (בממוצע לחודש באלפים, לפי סניף וענף). מדד זה מאפשר השוואה בין סניפים אבל לא בין ענפים, ונועד לצורך זה בלבד. בנוסף חושב אחוז הפונים מתוך מקבלי הגמלאות (ראו לוח 5ב).

מהשוואה בין הסניפים אנו רואים שסניף אשדוד בולט עם מדד של 3.9, כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.7. סניף חדרה בולט עם המדד הנמוך ביותר – 2.0.

תרשים 15: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכול), 2010



מדד הפניות – ענפים נבחרים

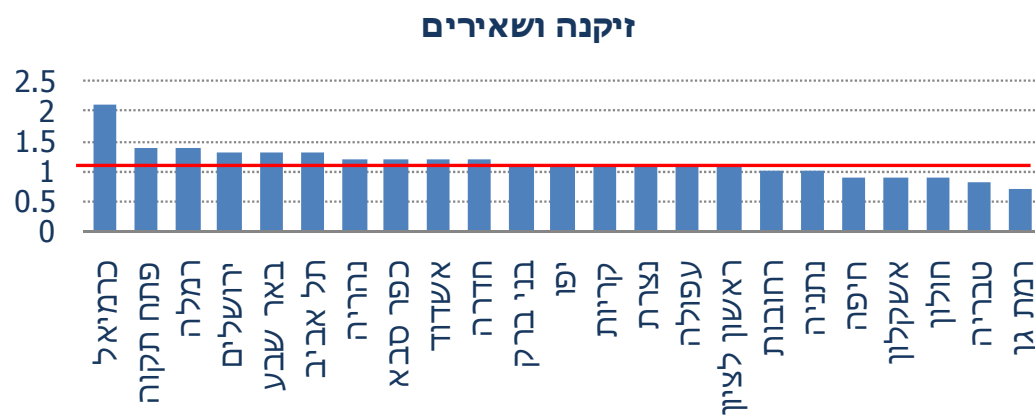
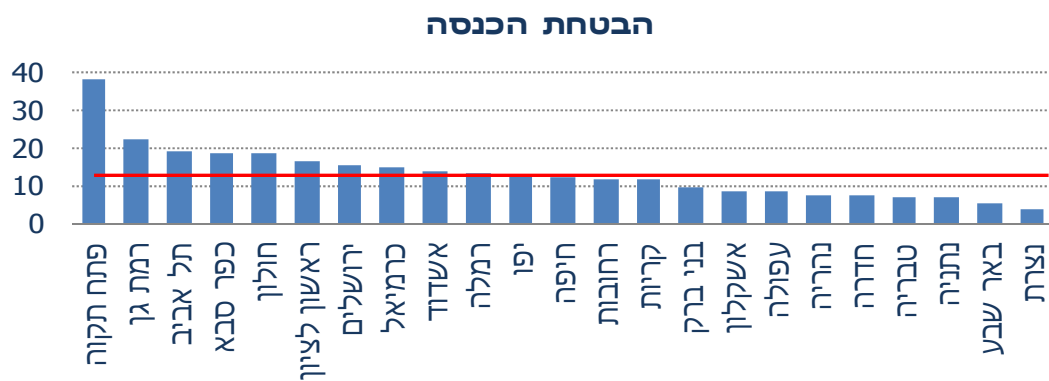
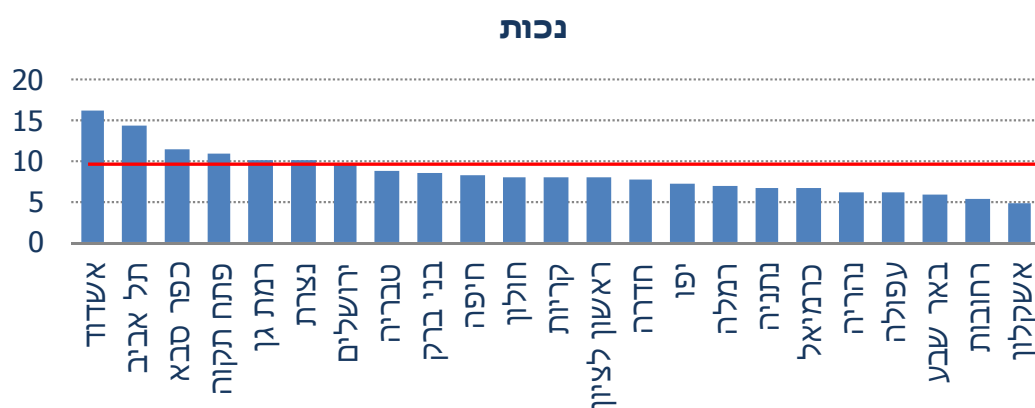
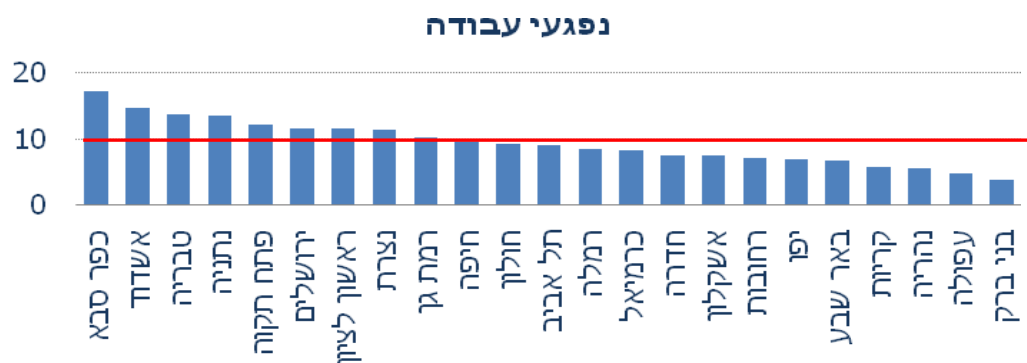
בענף נפגעי עבודה בלט במיוחד סניף כפר סבא – 17.3, כשהממוצע הארצי עומד על 9.6. בסניף בני ברק מדד הפניות היה רק 3.7.

בענף נכות בלט במיוחד סניף אשדוד – 16.2 לעומת 8.4 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף אשקלון – 4.8.

בענף הבטחת הכנסה בלט בסניף פתח תקוה – 38.4, כאשר הממוצע הארצי היה 9.8. סניף נצרת בלט עם מדד פניות הנמוך ביותר – רק 4.0.

בענף זיקנה ושאיירים בלט סניף כרמיאל עם מדד של 2.1 פניות, כאשר הממוצע הארצי היה 1.1. סניף רמת גן בלט עם המדד הנמוך ביותר – 0.7.

תרשים 16: מדד פניות הציבור לפי סניף – ענפים נבחרים, 2010

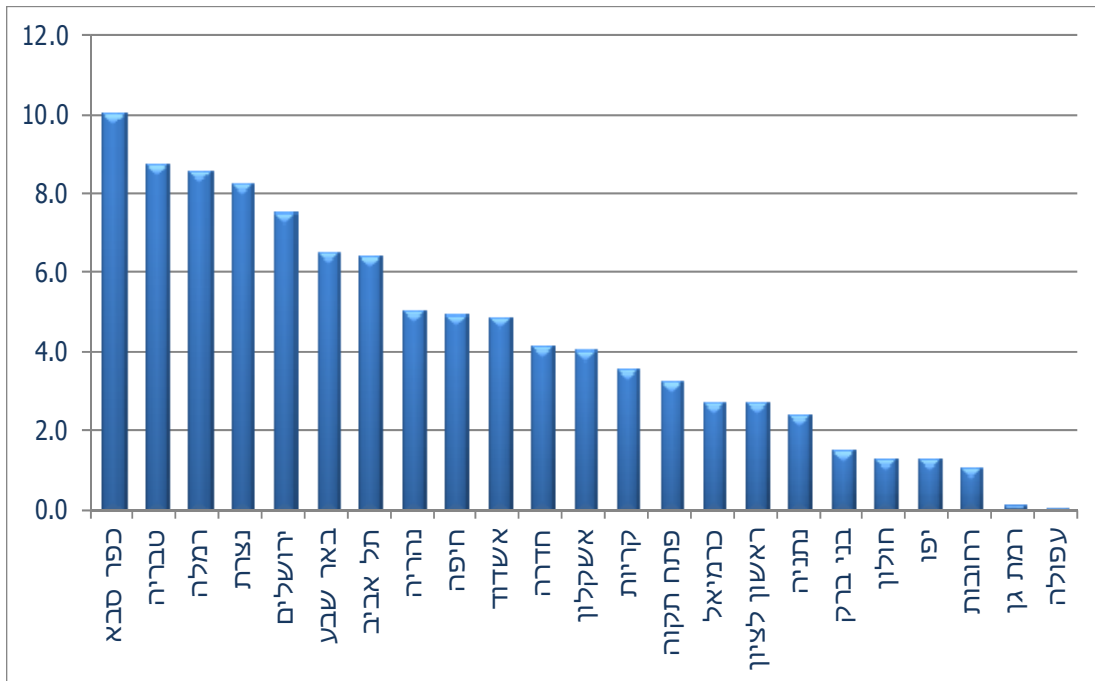


משך זמן הטיפול בפניות

בשנת 2010 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 31.4 ימים לעומת 24.4 ב-2009, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (2,066 פניות) – 36.3 ימים לעומת 25.5. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (8,656 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 30.6 ימים (5.1 בסניף ו-25.5 במשרד הראשי) לעומת 23.6 ימים (4.2 בסניף ו-19.4 במשרד הראשי) ב-2009.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניף עפולה ורמת גן נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 0.1 ו-0.2 ימים בממוצע לפנייה, עם 179 ו-341 פניות, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף רחובות – 387 פניות ב-1.2 ימים בממוצע וסניפים חולון ויפו – 201 ו-306 פניות ב-1.4 ימים בממוצע.

תרשים 17: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות לפי סניף, 2010

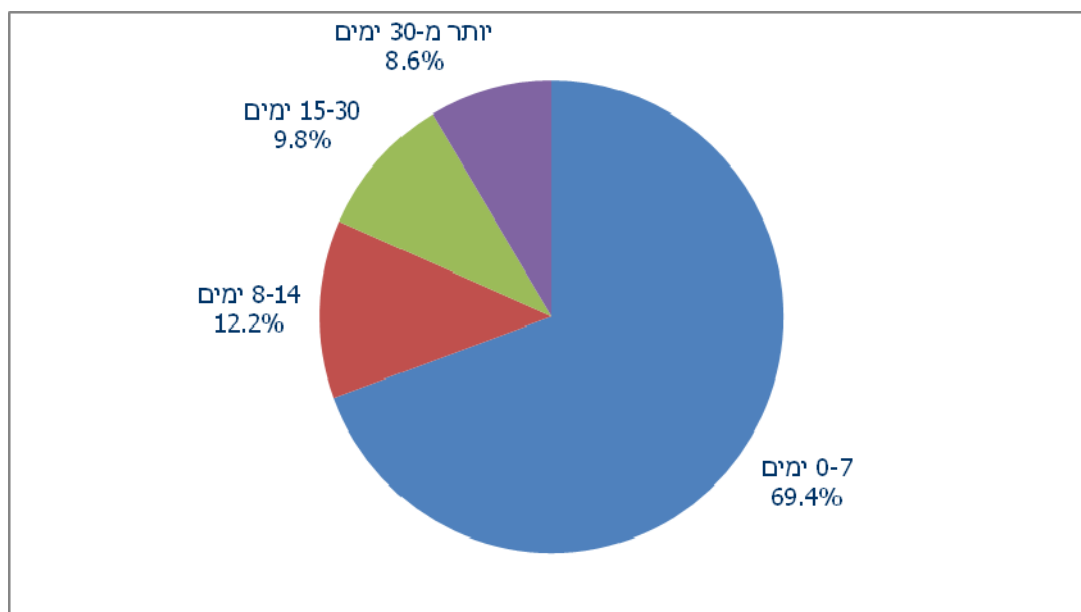


התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בענף גבייה ממעסיקים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 26.3 ימים בממוצע, והתקבלו בו 146 פניות ובענף נפגעי עבודה – 29.2 עם 1,015 פניות. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף נפגעי ביקורת ניכויים – 87 ימים, ובענף נפגעי איבה – 38.1 ימים.

בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף שיקום – 39.6 ימים (8.1 בסניף ו-31.5 במשרד הראשי) ובענף תיאום דמי ביטוח – 34.4 ימים (4.6 בסניף ו-29.8 במשרד הראשי).

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 81.6% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 9.8% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-8.6% טופלו בתוך יותר מחודש.

תרשים 18: משך זמן הטיפול בפניות, 2010



שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2008 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2009. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי ומהות 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.

הגדרות

משך הטיפול:

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. פונים בפנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כוח מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון, עובדים סוציאליים וכו'.
3. מיופה כוח פרטי – כל נציג אחר של הפונה.
4. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
5. מבקר המדינה – פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
6. 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 – 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'.

סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים :

להלן סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים ושאינן כוללות מקרים שבהם נושא הפנייה 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 : נכות, ילד נכה ושר"מ (לא כולל ענף ניידות).
2. נפגעי עבודה : דמי פגיעה, נכות מעבודה, תלויים.
3. נפגעי איבה : נפגעי איבה, אסירי ציון.

תניאור הטיפול במבחר פניות*

* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

מכתב למבוטח שנפטר

למכתב שנשלח למנכ"ל המוסד, צורף פלייר שנשלח לקשישים ובו הוצע להם להשתתף בתוכנית במסגרת קרן סיעוד. הפונה ציין שמכתב זה התקבל בבית אמו בחודש אפריל 2010 בעוד אמו נפטרה בסוף חודש יולי 2009.

בבדיקה שערכנו התברר כי מדובר בפליירים שנשלחו לאיתור אוכלוסיות מתאימות למיזם ניסויי חדש מטעם קרן הסיעוד. המיזם נועד לאפשר לקשישים דמנטיים להשתמש במכשיר GPS לאיתור.

מזמן הפקת הדוח של האוכלוסייה הפוטנציאלית ועד למשלוח הפליירים עבר זמן, בשל הערכות לוגיסטיות. פער הזמנים, גרם לכך שנשלחו פליירים לקשישים שייתכן וכבר נפטרו. יש לזכור כי מדובר בקשישים עם מצבים רפואיים דינאמיים, כך שברור שנגרמה עוגמת נפש למשפחות שונות שקיבלו את הפליירים.

כדי למנוע את עוגמת הנפש האמורה, נמסר לנו ע"י קרן הסיעוד כי הפליירים הבאים יימסרו למשפחות הקשישים באופן ידני על ידי מחלקות הרווחה ועל ידי מנהלי מחלקות ייעוץ לקשיש בסניפים.

עדכון מעמד כעובד בהסתמך על צילום המחאת שכר

אמו של מבוטח פנתה בשמו, בעניין חיובו בדמי ביטוח לשנת 2002. מלבד הטענות הרווחות בדבר האיחור בדרישת התשלום וכדו', טענה האם כי בנה עבד בתקופה שבגינה חויב ואף שולמו לו תגמולי מילואים באותה העת.

לאחר בירור עם הסניף השבנו למבוטח כי תביעותיו לתגמולי מילואים משנת 2002 נבדקו ונמצא כי צורפו תלושי שכר לחודשים 3/02-4/02 ו- 9/02-10/02 בלבד. ממצאים אלה מחזקים את העדר הדיווח על עבודתו בחודשים 5/02-8/02. בתשובתנו ציינו כי במידה וימצא הוכחות על עבודתו בתקופה זו, ייערך חישוב מחדש.

האם שבה ופנתה וטענה כי החברה שבה עבד בנה נמצאת בפירוק ולכן אין באפשרותו להמציא תלושי שכר. עם זאת, צירפה האם לפנייתה צילום המחאה של החברה לפקודת בנה בצירוף הספח שבו צוין "נטו יולי 2002".

אנו שבנו ופנינו לסניף בשאלה האם אין במסמך זה כדי להוכיח את עבודתו בחודש 7/02. הסניף השיבנו כי לא ניתן על פי המסמך המצורף לראות במבוטח עובד שכיר. לפיכך, פנינו בעניין לאגף

הביטוח ובסופו של דבר הוחלט לראות בצילום ההמחאה שצורפה לפנייה הוכחה לעבודתו של המבוטח בחודש יולי 2002 ומעמדו עודכן בהתאם.

תזכורת טלפונית למספר שגוי

מבוטח הוזמן לוועדה רפואית ועל כך קיבל הודעה בכתב. לפני מועד הוועדה הושארה תזכורת טלפונית במענה הקולי של הטלפון הנייד. המבוטח טען כי המספר בו הושארה ההודעה היה שגוי וכי בדרך מקרה, בשל היכרות עם בעל הנייד, נמסר לו על השארת ההודעה.

בבירור עם הסניף נמצא כי במערכת הוועדות הרפואיות מעודכנים שני מספרי טלפון של הני"ל, מספר טלפון נייד ומספר טלפון נייד. ההודעה הושארה דווקא במספר הנייד מאחר שישנה עדיפות להשארת הודעות בנייד.

מספרי הטלפון האמורים נמסרו על ידי המבוטח בהזדמנויות שונות:

1. בשנת 2000 הני"ל שלח מכתב בו ציין כי ניתן לזמן אותו בהתראה קצרה ומסר מספרי הטלפון הן בנייד והן בנייד.
2. בתביעה משנת 2004 ציין שוב את אותם המספרים.
3. בתביעה האחרונה משנת 2009 ציין רק את המספר הנייד.

פנינו לאגף והעלינו את תמיהתנו על השארת הודעה במספר נייד כאשר חולפות מספר שנים מאז הוא נמסר ואף שבתביעה האחרונה נמסר רק מספר נייד. הצבענו על כך שתתכן בעייתיות במספרי טלפון ניידים, שכן אלו לעתים מועברים בין בני משפחה. האגף ציין בפנינו כי העדיפות ניתנת למספרים ניידים מאחר ועל פי רוב הניידים נמצאים אצל המבוטחים כל הזמן. כמו כן, בטלפונים הניידים לא תמיד אפשר להשאיר הודעה.

עם זאת, האגף הודיענו על כוונתו לרענן את הנהלים לפיהם בכל עת שמוגשת תביעה חדשה יש לעדכן את הנתונים שבמערכת ובכך תמנע השארת הודעה במספר שאינו מעודכן.

תושבות

מבוטח פנה באמצעות ח"כ בבקשה לבדוק מדוע בוטלה תושבותו. בירורנו העלה כי מדובר במבוטח שמשולמת לו קצבת נכות. המבוטח הוא אדם עם בעיות רפואיות שונות, בכללן בעיות נפשיות. בשל מצבו הנפשי, הוא נוסע לחו"ל כמה פעמים בשנה, לדבריו, במימון ידיד המשפחה שמסייע לו להתמודד עם מצוקותיו.

כידוע, הזכות לקצבאות על פי חוק הביטוח הלאומי מוקנית למי מוגדרים "תושבי ישראל". בעקבות יציאותיו הרבות לחו"ל, הוחלט לבדוק את מעמדו. לצורך כך נשלח אליו שאלון לקביעת

תושבות, בבקשה למלאו ולהחזירו לסניפנו. המבוטח שלח מכתב ובו צוין כי הוא נוסע לארצות הברית כמה פעמים בשנה, לצורך טיפולים רפואיים. השאלון לקביעת תושבות לא הוחזר לסניף. לאחר כמה חודשים התקבל מכתב מרעייתו של המבוטח ובו צוין כי הוא שוהה בחו"ל עקב טיפול רפואי.

בעקבות העדר שיתוף פעולה, הוחלט על ביטול תושבותו והפסקת זכאותו לתשלום קצבת נכות. עם קבלת הודעת הסניף, המבוטח הגיש שאלון לקביעת תושבות, לצורך ערעור על החלטה בדבר הפסקת תושבותו. בשאלון נרשם, בין היתר, כי הוא קיבל אזרחות אמריקנית. המבוטח התבקש לתת הבהרות בנוגע לבקשתו לקבל אזרחות אמריקנית ולהמציא את טופס הבקשה לקבלת האזרחות. המסמך שנדרש היה חיוני כדי לבדוק את מטרת שהותו בחו"ל. רעייתו השיבה שהטופס המבוקש הוא ישן וכנראה אבד.

משלא הומצאו הבהרות המבוקשות, בוטלה תושבותו של המבוטח וקצבת הנכות נשללה. רעייתו של המבוטח פנתה אלינו באמצעות ח"כ בבקשה לבדוק את ההחלטה. במכתבה ציינה כי בן זוגה הוכר כנכה בגלל בעיות נפשיות ובעיות בריאות נוספות. עקב בעיותיו הנפשיות הוא נוסע לחו"ל כמה פעמים בשנה וידידו שם מממן את הוצאות הנסיעות והשהות בחו"ל. לדבריה, יציאות אלה חשובות לבריאותו הנפשית של בן זוגה ועוזרות לתפקוד הכללי של הבית. בעקבות הפנייה ביקשנו לבחון בשנית את עניינו של המבוטח. לצורך קבלת הבהרות נוספות, התבקשו המבוטח או רעייתו ליצור קשר בהקדם עם סגן מנהל תחום הביטוח. מבדיקת תיקו של המבוטח, הוחלט על ידי אגף הביטוח במשרד הראשי לראותו כתושב וקצבתו חזרה להיות משולמת לו.

אישור זכאות למענק לידה

במחלקתנו התקבלה פנייה בעניין אי תשלום מענק לידה לזוג השוהה בחו"ל. הסניף השיבנו כי התביעה למענק לידה נדחתה מאחר שהמבוטחת אינה תושבת ישראל. אנו פנינו לסניף וביקשנו לדעת האם בן הזוג תושב ישראל, ואם כן, האם נבחנה זכאותה של המבוטחת למענק לידה כאשר מבוטח?.

בעקבות פנייתנו נערכה ביקורת גבייה לעניין התושבות של הבעל ונמצא כי הבעל אכן היה תושב במועד הלידה. בעקבות כך, ההחלטה שונתה ואושרה הזכאות למענק לידה.

החזר דמי ביטוח למי שנשללה תושבותו

פנה אלינו מבוטח אשר ערער על החלטת הסניף שלא להחזיר לו את דמי הביטוח ששילם בתקופה שבה נשללה תושבותו למפרע. הסניף השיבנו כי המבוטח אינו זכאי להחזר מאחר שהיה מבוטח

בכל אותה עת. אנו פנינו לאגף וביקשנו לדעת האם אכן במקרה זה אין מקום להחזר דמי הביטוח.

לאחר דין ודברים עם האגף, הובאה לידיעתנו חוות דעת משפטית שבה נקבע, כי ניתן לקבוע שאדם אינו תושב לתקופה רטרואקטיבית, ואם שילם דמי ביטוח (לאומי ובריאות) בתקופה שבה נשללה תושבותו, הוא זכאי להחזר. לעניין דמי ביטוח בריאות צוין בחוות הדעת, כי אין מקום להחזר דמי ביטוח בריאות כשאדם היה רשום בקופת חולים.

משכך, פנינו לסניף וטענו כי לאור חוות הדעת, במקרה דנן, המבוטח זכאי להחזר דמי ביטוח לאומי, ולעניין דמי ביטוח בריאות יש לבדוק האם היה רשום בקופת חולים (בתקופה שלאחר היכנסו של חוק ביטוח בריאות ממלכתי לתוקף). שכן, על פי האמור בחוות הדעת, אם היה רשום, אינו זכאי להחזר, ואם לאו, יש מקום אף להחזר דמי ביטוח בריאות. הסניף סירב לשנות את עמדתו וטען בתוקף כי המבוטח אינו זכאי להחזר. משכך, שבנו ופנינו לאגף וביקשנו כי ייתן הנחיות מתאימות לסניף.

מאחר שראינו כי העניין אינו מתקדם, פנינו אנו לתחום רישום והקצאה במשרד הראשי וביקשנו לדעת האם המבוטח היה רשום בקופת חולים בתקופה שבה נשללה תושבותו. לאחר שהובהר כי המבוטח אכן היה חבר בקופ"ח מאז שנכנס חוק ביטוח בריאות ממלכתי לתוקף ועד היום, פנינו לאגף וציינו כי בהתאם לחוות הדעת המשפטית, המבוטח אינו זכאי להחזר דמי ביטוח בריאות בתקופה שבה נשללה תושבותו, משום שהיה רשום בקופ"ח, וכל שנותר הוא לטפל בהחזר דמי הביטוח הלאומי.

בסופו של דבר, שולם למבוטח החזר בגין דמי הביטוח הלאומי.

התניית מתן אישור בסילוק חוב בדמי ביטוח

בעבר, טיפלנו במקרה שבו פקידת גבייה סירבה להנפיק למבוטח אישור על שאינו עובד, עד אשר יסדיר את חובו בדמי ביטוח. אנו סברנו כי אם אכן נכון הדבר, הרי שיש לראות בכך חריגה מסמכות.

לאחר בחינת העניין, נמצא כי העובדת טעתה בשיקול דעתה כאשר סירבה להנפיק למבוטח את האישור המבוקש. במסגרת הבירור שנערך עמה, היא התנצלה על כך ומנהלת הסניף נתנה הדרכה בעניין לכל הצוות.

לאחר מכן הגיעה לידינו פנייה באותו העניין הנוגעת לסניף אחר. גם במקרה זה טען המבוטח כי הפקיד סירב לתת לו אישור על שאינו עובד עד אשר יסדיר את חובותיו. מתשובת הסניף עלה כי אכן כך הם הדברים וכי האישור ניתן לו רק לאחר שהסדיר את חובו.

בעקבות הפנייה הנוספת עלה חשש כי אין מדובר במקרה נקודתי בו שגה פקיד הגבייה בשיקול דעתו, אלא בנוהג שקיים בסניפים.

משכך, פנינו לאגף גבייה מלא שכירים במשרד הראשי והצגנו את עמדתנו, שלפיה הישנות המקרה בסניף אחר מעלה את החשש כי המדובר בדבר שבשגרה והצענו להנחות את הסניפים בעניין. האגף העלה את הנושא בישיבת פורום מנהלים והשיבנו כי אמנם כאשר מבוטח פונה לסניף ומבקש אישור, חובה ליידע אותו בדבר חובו בדמי ביטוח ולהציע לו דרכים להסדרתו. יחד עם זאת, **אין להתנות את מתן האישור בסילוק החוב.**

האגף הפיץ הנחיה בנושא לכלל עובדי גלייש בסניפים וכן לנציגי השירות במוקד הטלפוני.

סירוב להעביר תיק לוועדה לביטול חובות

מבוטחת פנתה אלינו בבקשה לבטל חובה בהבטחת הכנסה (במכתבה ציינה כי מצבה הכלכלי והרפואי קשה). אנו העברנו את הפנייה לטיפול ומענה הסניף. הסניף אכן השיב למבוטחת אולם בתשובתו ציין, כי מאחר שהחוב נוצר בשל העלמת מידע על הכנסותיה, אי אפשר לבטלו.

אנו פנינו לסניף וטענו, כי אף אם החוב נוצר בשל העלמת מידע, יש לדון בבקשתה לביטול החוב (בתנאי שהתיק לא הועבר למישור פלילי, שאז אין להעביר תיק לוועדה לביטול חובות).

מאחר שסכום החוב עלה על 4 פעמים השכר הממוצע, ביקשנו כי הבקשה תועבר לוועדה לביטול חובות, אף אם הסניף אינו ממליץ על ביטול החוב. הסניף השיבנו נחרצות כי הוא מתנגד להעברת התיק לוועדה מאחר שהמבוטחת העלימה מידע על הכנסותיה. משכך, הבאנו את המקרה לדיון בוועדה לביטול חובות והוועדה קבעה כי לסניף אין סמכות למנוע דיון בוועדה והורתה לסניף להעביר אליה את התיק בדרך המקובלת.

בעקבות כך, הועבר התיק לוועדה.

פעולות אכיפה בבית אמו של חייב

כנגד מבוטח שחייב למוסד לביטוח לאומי סכומי כסף גבוהים, הופעלו פעולות אכיפה. אמו של המבוטח, אלמנה כבת שבעים ניצולת שואה, טענה כי באחד הימים הגיעו לביתה גובים, אשר הציגו בפניה הרשאה לפעולות אכיפה בביתה. היא הבהירה לגובים כי היא מתגוררת בבית בגפה וכי בנה בן ה-50, לא התגורר עמה בכל חייו הבגירים.

למרות טענותיה, המשיכו הגובים בפעולות האכיפה (רישום מעוקלים). לדבריה, הגובים עמדו על כך שהפעולות יימשכו אלא אם כן תשלם את מחצית החוב. האם מתארת כי נלחצה ובלית ברירה

מסרה את פרטי כרטיס האשראי שלה ושילמה מחצית מהחוב. בפנייתה אלינו תיארה את ההלם והחרדה שהפעולות גרמו לה ואת חששה שהחפצים בביתה יעוקלו אם יתרת החוב לא תשולם. היא ביקשה לקבל את כספה בחזרה ולבטל את כל פעולות האכיפה כנגדה. היא ציינה כי נאלצה להוציא כספים שנועדו למחייתה לשם ביצוע התשלום.

בבירור עם הסניף נמסר לנו כי היה מידע שהמבוטח התגורר בכתובת המדוברת וכי נשלחו מכתבי התראה לפני ביקור הגובים. לדברי הסניף, בנספח לכתב ההרשאה צוין כי האם הציעה לשלם את מחצית החוב מרצונה. כמו כן, צוינה זכותה של האם להוציא פס"ד הצהרתי בנוגע לרכושה.

הפנינו את ההתכתבות לאגף האכיפה, תוך הסבת תשומת הלב לכך שלא ברור מדוע מלכתחילה הופנו פעולות האכיפה לאם ומהו המידע שבגיננו נקבע כי המבוטח מתגורר בבית האם. כמו כן, ציינו את דברי האם על הלחץ בו היתה שרויה ובגיננו שילמה את מחצית חובו של הבן.

מתוך התחשבות במצב האם כפי שתואר במכתב, הנחה מנהל האגף לבטל את העסקה בכרטיס האשראי ולהשיב לאם את התשלומים ששילמה וכן להימנע מהודעות וביקורי גובים בבית האם.

לאחר שהודענו לאם על ההנחיות הללו, שבנו ופנינו למנהל הסניף וביקשנו שיבדקו מדוע פעולות האכיפה בוצעו מלכתחילה בכתובת האם, זאת מתוך מטרה להפיק את הלקח המתאים ולמנוע מצבים דומים בעתיד.

תשלום מענק פטירה באופן אוטומטי

מענק פטירה מכוחה של נפטרת, שולם באופן אוטומטי לחשבונה. האלמן פנה למחלקתנו וטען כי אין לו כל גישה לחשבונה של המנוחה. הסניף דרש את התשלום מהבנק אולם הבנק החזיר רק חלק מהסכום. הסכום שהוחזר שולם לאלמן. הסניף ציין כי פרט לכך, אינו יכול לסייע.

אנו פנינו לאגף זיקנה ושאיירים והסבנו את תשומת ליבו להתכתבות בנושא שניהלנו בתיק אחר עם אגף נכות. אגף נכות הבהיר, כי אמנם מענק הפטירה משולם אוטומטית לחשבונו של הנפטר כדי לתת שירות מהיר ומיידי. עם זאת, במקרה שהמענק אינו מגיע ליעד הנכון והבנק אינו מחזיר את הכסף, יש לשלם לזכאי את התשלום ללא קשר לתשלום שכבר בוצע ואת ההתנהלות מול הבנק יש לנהל בנפרד.

אגף ז"ש השיבנו כי מענק הפטירה משולם אוטומטית לחשבון הבנק של הנפטר, כשירות לציבור. המוסד הביא בחשבון את המקרים המעטים שבהם חשבון הבנק איננו משותף לנפטר/ת ולאלמן/ה. מקרים אלו הם מעטים ביותר ולרוב כל המענק מוחזר על ידי הבנק. עם זאת, במקרים בהם שהבנק אינו מחזיר את כל הסכום, נושא המוסד בתשלום הפרש.

לפיכך, ניתנה הנחיה לסניף לשלם לאלמן ללא דיחוי, את ההפרש שלא שולם.

אישור זכאות לגמלת הבטחת הכנסה

למחלקתנו פנה מדריך במרכז קליטה באזור הצפון, בשמה של מבוטחת עולה מאתיופיה והלין על כך שלא שולמה לה גמלת הבטחת הכנסה בחודש יוני 2008. בהסתמך על תשובת הסניף, השבנו למבוטחת כי הגמלה לא שולמה מאחר שהיא לא התייצבה כנדרש בשירות התעסוקה.

המדריך שב ופנה וטען כי למיטב ידיעתו, המבוטחת לא היתה חייבת בהתייצבות. לפיכך, השיב הסניף למבוטחת פעם נוספת כי אכן היתה חייבת להתייצב בשירות התעסוקה ומשלא עשתה כן, נשללה זכאותה. מששב המדריך וטען כי מאחר שהמבוטחת עבדה יותר ממספר שעות מסוים, הרי שלא היתה חייבת בהתייצבות – ביקשנו מהאגף לבחון את הטענה.

בעקבות פנייתנו, בדק האגף את המקרה והבהיר כי על פי הנהלים, עובד במשרה חלקית באזור דל תעסוקה, שעובד מעל עשר שעות שבועיות – תיבחן זכאותו כעובד בשכר נמוך, מבלי להפנותו לשירות התעסוקה.

מאחר שבחודש 6/08 עלה היקף משרתה של המבוטחת על 10 שעות שבועיות ומאחר שצפת מוגדרת כאזור דל תעסוקה, היה אפשר לבחון את זכאותה לחודש זה בעילת שכר נמוך ולפטור אותה מהתייצבות בשירות התעסוקה. משכך, אושרה זכאותה של המבוטחת לחודש 6/08.

אישור לתוספת עבור בן במסגרת קדם-צבאית

מבוטח המקבל קצבת זקנה פנה למחלקתנו עוד ב-8/09 והלין על כך שלא שולמה לו תוספת עבור בנו כאשר היה במסגרת קדם צבאית בתקופה מ-1.9.05 ועד 30.9.06. לאחר בירור עם הסניף, השבנו למבוטח כי אם וימציא אישור חתום מצה"ל על תקופת השירות של הבן, תיבחן זכאותו על פי הנהלים.

מששב המבוטח ופנה פעם נוספת, פנינו שוב לסניף ונענינו כי אמנם הומצא אישור מצה"ל על תקופת הקד"צ אלא שהאישור לא היה חתום, מה גם שהאישור הומצא באיחור והבקשה נדחתה בשל השיהוי בהגשתה.

אנו שבנו ופנינו לסניף וביקשנו לדעת האם הבקשה לתוספת אכן נדחתה בשל שיהוי, שאם כן, לא ברור מדוע מלכתחילה נדרש המבוטח להמציא את האישור אם ממילא דין תביעתו להידחות בשל שיהוי.

הסניף השיבנו כי אמנם התביעה נדחתה בשל שיהוי כאשר המועד הרלוונטי הוא מועד הגשת האישור, ועם זאת תבוצע פנייה לאגף כדי שלא להפעיל את סעיף השיהוי במקרה זה. האגף הורה לאשר את הבקשה ולשלם למבוטח תוספת בעבור הבן בתקופת היותו במסגרת קדם-צבאית.

הקדמת מועד הזכאות להבטחת הכנסה

בעקבות ניתוח שהסתבך, נאלצה מבוטחת להפסיק את עבודתה ולשהות בביתה בחופשת מחלה. לדבריה פנתה כמה פעמים למוקד הטלפוני, אך בכל הפעמים הוסבר לה כי תוכל לבדוק את הזכאות לקצבת נכות רק לאחר שתהיה בחופשת מחלה במשך שלושה חודשים.

הפונה טענה שרק בחודש 10/09 כאשר פנתה למוקד הטלפוני נמסר לה על האפשרות להגיש תביעה להבטחת הכנסה אם חלתה יותר מ-30 ימים ברצף. היא הגישה מייד תביעה להבטחת הכנסה, לתביעה צירפה אישור רפואי מחודש 7/09. המחלה אושרה מחודש 7/09 אך מאחר שהתביעה הוגשה, כאמור, רק בחודש 10/09, הזכאות אושרה מחודש 10/09.

בעקבות פנייתה אלינו נערך בירור ונמצא שאכן פנתה למוקד כמה פעמים בחודשים שקדמו להגשת התביעה. אמנם לא היה אפשר להוכיח מה נאמר לה בפניות אלו, אך בכל זאת ביקשנו מאגף הבטחת הכנסה לבחון את האפשרות להקדים את מועד הזכאות.

האגף החליט כי בנסיבות המקרה, יש מקום לבדוק את הזכאות להבטחת הכנסה גם עבור חודשים קודמים כאשר מועד הגשת התביעה ייחשב מועד פנייתה למוקד הטלפוני. הסניף הונחה לבחון את הזכאות בהתאם לקביעה זו.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2010-2009

אחוז השינוי	2010	2009	
25.4	11,632	9,276	סך כל הפניות
24.8	10,722	8,590	פניות חדשות
37.3	784	571	פניות חוזרות
9.6	126	115	גורמי חוץ
			סוג הפניות החדשות
23.4	4,256	3,450	תלונות
27.0	3,659	2,882	בקשות
25.0	2,572	2,058	עררים
17.5	235	200	אחרות
			זמן הטיפול בפניות ללא גורמי חוץ
25.8	30.7	24.4	סך הכול
22.7	31.3	25.5	במשרד הראשי בלבד
29.7	30.6	23.6	זמן משולב
21.4	5.1	4.2	סניף
31.4	25.5	19.4	משרד ראשי

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2010 לעומת 2009

אחוז השינוי	2010		2009		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
24.8	100.0	10,722	100.0	8,590	סך הכול
29.6	75.4	8,082	72.6	6,234	סך הכל גמלאות
53.8	22.3	2,391	18.1	1,555	נכות ¹
31.9	10.0	1,075	9.5	815	הבטחת הכנסה
9.3	9.5	1,015	10.8	929	נפגעי עבודה ²
36.9	8.9	958	8.1	700	זקנה ושירים
5.2	5.3	570	6.3	542	אבטלה
32.9	4.5	481	4.2	362	סיעוד
21.9	4.1	439	4.2	360	אמהות
40.6	2.6	284	2.4	202	ניידות
21.0	2.4	259	2.5	214	מזונות
1.5	1.9	205	2.4	202	ילדים
47.1	1.4	150	1.2	102	שיקום
12.3	0.8	82	0.8	73	שירות מילואים
4.1	0.7	77	0.9	74	נפגעי איבה ³
-7.7	0.9	96	1.2	104	שונות
13.4	19.2	2,055	21.1	1,812	סך הכל ביטוח וגבייה
19.9	7.5	803	7.8	670	גבייה מעצמים
44.4	6.2	660	5.3	457	ביטוח ובריאות
-24.0	3.4	368	5.6	484	תיאום ורציפות ביטוח
4.3	1.4	146	1.6	140	גבייה ממעסיקים
40.4	0.7	73	0.6	52	הוצאה לפועל
-71.4	0.0	2	0.1	7	ביקורת ניכויים
50.0	0.0	3	0.0	2	שונות
7.5	5.4	585	6.3	544	סך הכל אחרים

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזות.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2010 לעומת 2009

אחוז השינוי	2010		2009		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
24.8	100.0	10,722	100.0	8,590	סך הכול
8.9	19.3	2,066	22.1	1,897	משרד ראשי
29.3	80.7	8,656	77.9	6,693	סך כל הסניפים
11.4	9.1	974	10.2	874	ירושלים
29.7	5.4	581	5.2	448	תל אביב
30.7	4.5	485	4.3	371	חיפה
16.8	3.2	348	3.5	298	אשדוד
39.5	1.7	180	1.5	129	אשקלון
44.3	5.6	599	4.8	415	באר שבע
31.1	1.5	160	1.4	122	בני ברק
29.4	2.8	295	2.7	228	חדרה
9.8	1.9	201	2.1	183	חולון
54.9	3.1	333	2.5	215	טבריה
20.5	2.9	306	3.0	254	יפו
24.2	4.7	508	4.8	409	כפר סבא
18.8	1.3	139	1.4	117	כרמיאל
44.5	2.3	250	2.0	173	נהריה
54.4	4.1	443	3.3	287	נצרת
41.3	3.3	356	2.9	252	נתניה
47.9	1.7	179	1.4	121	עפולה
22.7	5.5	595	5.6	485	פתח תקוה
18.3	2.5	272	2.7	230	קריות
30.1	2.5	268	2.4	206	ראשון לציון
26.5	3.6	387	3.6	306	רחובות
36.5	4.3	456	3.9	334	רמלה
44.5	3.2	341	2.7	236	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2010

שיקום	נפגעי איבה ³	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
150	77	1,015	284	2,391	481	958	10,722	סך הכול מספרים
1.4	0.7	9.5	2.6	22.3	4.5	8.9	100.0	אחוזים מהסה"כ
18	28	76	44	326	60	182	2,066	משרד ראשי
132	49	939	240	2,065	421	776	8,656	סך כל הסניפים
10	8	95	28	234	37	76	974	ירושלים
12	2	54	20	133	38	58	581	תל אביב
8	5	56	14	102	32	47	485	חיפה
13	2	43	5	95	10	26	348	אשדוד
4	5	25	1	34	13	16	180	אשקלון
12	5	51	8	122	18	59	599	באר שבע
2	2	4	5	38	24	11	160	בני ברק
3	-	41	7	95	10	31	295	חדרה
1	1	24	6	62	15	23	201	חולון
-	3	47	10	95	12	16	333	טבריה
3	1	23	6	83	23	35	306	יפו
4	-	66	22	117	23	49	508	כפר סבא
1	-	13	5	28	1	18	139	כרמיאל
8	2	22	4	57	17	26	250	נהריה
5	1	71	35	151	10	25	443	נצרת
3	1	69	7	80	12	34	356	נתניה
8	1	14	1	50	9	20	179	עפולה
4	4	57	11	130	26	51	595	פתח תקוה
8	1	18	15	77	18	33	272	קריות
1	-	35	2	54	10	25	268	ראשון לציון
10	-	39	9	63	27	36	387	רחובות
5	5	43	7	85	12	34	456	רמלה
7	-	29	12	80	24	27	341	רמת גן

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזת.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 4 - המשך

שונים גמלאות	הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	סניף
96	1,075	570	82	205	259	439	סך הכול מספרים
0.9	10.0	5.3	0.8	1.9	2.4	4.1	אחוזים מהסה"כ
60	81	62	14	26	35	65	משרד ראשי
36	994	508	68	179	224	374	סך כל הסניפים
3	85	49	16	27	30	55	ירושלים
3	40	32	3	7	11	27	תל אביב
-	72	24	5	6	7	17	חיפה
4	49	22	1	3	16	13	אשדוד
-	27	4	1	2	3	3	אשקלון
2	102	42	5	11	22	19	באר שבע
-	12	4	-	1	8	12	בני ברק
3	39	6	1	5	5	7	חדרה
-	24	9	2	4	5	2	חולון
1	36	19	1	6	12	17	טבריה
1	40	19	-	6	15	8	יפו
2	17	34	5	12	13	17	כפר סבא
3	35	6	-	1	4	7	כרמיאל
1	50	20	-	5	8	2	נהריה
6	51	11	-	13	6	20	נצרת
1	31	33	1	9	5	12	נתניה
-	24	16	1	1	2	6	עפולה
-	71	39	6	20	13	35	פתח תקוה
1	46	15	3	2	7	5	קריות
-	28	16	5	10	7	13	ראשון לציון
-	54	29	3	5	10	15	רחובות
2	37	31	4	14	8	50	רמלה
3	24	28	5	9	7	12	רמת גן

לוח 4 - המשך

שונים אחר	שונים גבייה	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה		סניף
						מעסיקים	עצמאים	
585	3	368	660	2	73	146	803	סך הכול מספרים
5.5	0.0	3.4	6.2	0.0	0.7	1.4	7.5	אחוזים מהסה"כ
410	2	338	122	2	4	37	74	משרד ראשי
175	1	30	538	0	69	109	729	סך כל הסניפים
28	1	5	80	-	6	13	88	ירושלים
16	-	2	39	-	6	13	65	תל אביב
14	-	1	28	-	3	5	39	חיפה
7	-	-	13	-	-	4	22	אשדוד
2	-	-	18	-	3	1	18	אשקלון
13	-	2	42	-	3	7	54	באר שבע
2	-	-	16	-	1	-	18	בני ברק
6	-	-	13	-	4	1	18	חדרה
3	-	2	5	-	-	2	11	חולון
7	-	1	16	-	2	2	30	טבריה
8	-	6	12	-	3	1	13	יפו
14	-	1	35	-	8	18	51	כפר סבא
4	-	1	4	-	2	1	5	כרמיאל
2	-	1	9	-	1	1	14	נהריה
8	-	3	6	-	-	7	14	נצרת
3	-	-	20	-	3	3	29	נתניה
2	-	1	10	-	2	-	11	עפולה
10	-	1	47	-	3	8	59	פתח תקוה
5	-	-	6	-	1	-	11	קריות
3	-	2	19	-	4	4	30	ראשון לציון
5	-	-	27	-	6	7	42	רחובות
7	-	-	48	-	1	6	57	רמלה
6	-	1	25	-	7	5	30	רמת גן

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2010
(מספרים מוחלטים)**

אימהות ³	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות כללית ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
7,838	97,578	28,994	245,419	128,915	693,296	3,293,273	סך הכול
1,117	8,222	3,172	24,249	11,460	60,035	377,184	ירושלים
467	5,953	1,117	9,254	7,707	46,021	197,525	תל אביב
293	5,789	1,407	12,266	6,421	49,589	169,801	חיפה
236	2,932	668	5,876	5,513	22,055	91,447	אשדוד
154	3,351	685	7,036	4,585	17,636	74,480	אשקלון
526	7,555	2,271	20,979	9,633	46,172	243,300	באר שבע
313	1,092	406	4,545	1,734	10,186	61,742	בני ברק
315	5,499	1,531	12,151	5,800	26,259	151,067	חדרה
206	2,620	967	7,645	5,969	26,863	87,660	חולון
236	3,431	1,044	10,892	3,910	19,322	114,943	טבריה
109	3,306	820	11,485	7,138	32,932	116,457	יפו
424	3,821	1,587	10,178	4,830	42,289	183,499	כפר סבא
85	1,572	448	4,221	1,519	8,581	47,749	כרמיאל
195	4,006	1,025	9,216	3,033	22,044	113,335	נהריה
232	6,210	1,558	15,109	4,402	22,678	165,906	נצרת
386	5,072	1,557	12,073	7,519	34,246	163,477	נתניה
189	2,960	855	8,324	3,832	17,814	86,752	עפולה
570	4,673	1,587	11,826	5,300	36,906	173,338	פתח תקווה
168	3,176	1,085	9,478	6,008	29,431	100,166	קריות
232	3,006	1,100	6,869	3,547	23,654	97,445	ראשון לציון
478	5,398	1,572	11,711	8,001	35,495	168,551	רחובות
610	5,077	1,389	12,188	4,488	24,601	171,388	רמלה
297	2,857	1,143	7,848	6,566	38,487	136,061	רמת גן

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
(3) מקבלי דמי לידה בלבד.

לוח 5א' - המשך

מלא שכירים ⁶	ממעסיקים	נפגעי איבה ⁵	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים ⁴	מזונות	סניף
730,544	232,214	6,995	101,457	58,292	943,369	18,362	סך הכול
107,202	22,600	1,772	5,567	3,715	126,475	1,598	ירושלים
55,750	27,289	356	2,058	3,167	37,986	400	תל אביב
33,348	10,912	354	5,908	3,894	38,594	1,026	חיפה
18,365	4,029	24	3,546	1,272	26,178	753	אשדוד
12,358	3,890	494	3,213	1,497	18,871	710	אשקלון
40,551	11,873	360	19,450	4,474	77,293	2,163	באר שבע
19,956	3,107	34	1,236	640	18,246	247	בני ברק
31,541	10,298	227	5,185	3,120	48,254	887	חדרה
16,698	5,402	40	1,300	1,499	17,918	533	חולון
25,858	8,274	441	5,059	2,214	33,459	803	טבריה
20,905	9,483	247	3,118	1,969	24,081	864	יפו
49,208	18,417	300	905	3,006	48,009	525	כפר סבא
9,661	2,518	36	2,334	1,006	15,535	233	כרמיאל
22,370	6,380	264	6,484	2,341	35,223	754	נהריה
28,756	10,750	107	12,708	3,022	59,630	744	נצרת
35,843	11,956	361	4,548	3,064	45,944	908	נתניה
16,632	6,091	285	2,907	1,848	24,489	526	עפולה
38,880	11,918	341	1,849	3,257	55,303	928	פתח תקוה
15,545	5,836	117	3,946	2,184	22,374	818	קריות
20,379	6,601	110	1,696	2,035	27,599	617	ראשון לציון
36,176	11,530	220	4,562	3,509	48,953	946	רחובות
44,798	10,239	264	2,804	3,200	60,763	967	רמלה
29,764	12,821	241	1,074	2,359	32,192	412	רמת גן

(4) מספר משפחות.

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(6) כולל עצמאים ושכירים, לא עובדים, סטודנטים.

לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2010

ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
8.3	240	8.4	2,065	3.3	421	1.1	776	2.6	8,656	סך הכול
	0.03		0.30		0.06		0.11		0.56	אחוז
8.8	28	9.6	234	3.2	37	1.3	76	2.6	974	ירושלים
17.9	20	14.4	133	4.9	38	1.3	58	3.0	581	תל אביב
10.0	14	8.3	102	5.0	32	0.9	47	2.9	485	חיפה
7.5	5	16.2	95	1.8	10	1.2	26	3.9	348	אשדוד
1.5	1	4.8	34	2.8	13	0.9	16	2.5	180	אשקלון
3.5	8	5.8	122	1.9	18	1.3	59	2.5	599	באר שבע
12.3	5	8.4	38	13.8	24	1.1	11	2.6	160	בני ברק
4.6	7	7.8	95	1.7	10	1.2	31	2.0	295	חדרה
6.2	6	8.1	62	2.5	15	0.9	23	2.3	201	חולון
9.6	10	8.7	95	3.1	12	0.8	16	2.9	333	טבריה
7.3	6	7.2	83	3.2	23	1.1	35	2.7	306	יפו
13.9	22	11.5	117	4.8	23	1.2	49	2.8	508	כפר סבא
11.2	5	6.6	28	0.7	1	2.1	18	3.0	139	כרמיאל
3.9	4	6.2	57	5.6	17	1.2	26	2.2	250	נהריה
22.5	35	10.0	151	2.3	10	1.1	25	2.7	443	נצרת
4.5	7	6.6	80	1.6	12	1.0	34	2.2	356	נתניה
1.2	1	6.0	50	2.3	9	1.1	20	2.1	179	עפולה
6.9	11	11.0	130	4.9	26	1.4	51	3.5	595	פתח תקוה
13.8	15	8.1	77	3.0	18	1.1	33	2.8	272	קריות
1.8	2	7.9	54	2.8	10	1.1	25	2.8	268	ראשון לציון
5.7	9	5.4	63	3.4	27	1.0	36	2.3	387	רחובות
5.0	7	7.0	85	2.7	12	1.4	34	2.7	456	רמלה
10.5	12	10.2	80	3.7	24	0.7	27	2.5	341	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
8.7	508	0.2	179	12.2	224	47.7	374	9.6	939	סך הכול
	0.07		0.02		0.03		0.05		0.13	אחוז
13.2	49	0.2	27	18.8	30	49.2	55	11.6	95	ירושלים
10.1	32	0.2	7	27.5	11	57.8	27	9.1	54	תל אביב
6.2	24	0.2	6	6.8	7	58.0	17	9.7	56	חיפה
17.3	22	0.1	3	21.2	16	55.1	13	14.7	43	אשדוד
2.7	4	0.1	2	4.2	3	19.5	3	7.5	25	אשקלון
9.4	42	0.1	11	10.2	22	36.1	19	6.8	51	באר שבע
6.3	4	0.1	1	32.4	8	38.3	12	3.7	4	בני ברק
1.9	6	0.1	5	5.6	5	22.2	7	7.5	41	חדרה
6.0	9	0.2	4	9.4	5	9.7	2	9.2	24	חולון
8.6	19	0.2	6	14.9	12	72.0	17	13.7	47	טבריה
9.6	19	0.2	6	17.4	15	73.4	8	7.0	23	יפו
11.3	34	0.2	12	24.8	13	40.1	17	17.3	66	כפר סבא
6.0	6	0.1	1	17.2	4	82.4	7	8.3	13	כרמיאל
8.5	20	0.1	5	10.6	8	10.3	2	5.5	22	נהריה
3.6	11	0.2	13	8.1	6	86.2	20	11.4	71	נצרת
10.8	33	0.2	9	5.5	5	31.1	12	13.6	69	נתניה
8.7	16	0.0	1	3.8	2	31.7	6	4.7	14	עפולה
12.0	39	0.4	20	14.0	13	61.4	35	12.2	57	פתח תקוה
6.9	15	0.1	2	8.6	7	29.8	5	5.7	18	קריות
7.9	16	0.4	10	11.3	7	56.0	13	11.6	35	ראשון לציון
8.3	29	0.1	5	10.6	10	31.4	15	7.2	39	רחובות
9.7	31	0.2	14	8.3	8	82.0	50	8.5	43	רמלה
11.9	28	0.3	9	17.0	7	40.4	12	10.2	29	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
1.0	729	0.5	109	7.0	49	9.8	994	סך הכול
	0.10		0.01		0.01		0.13	אחוז
0.8	88	0.6	13	4.5	8	15.3	85	ירושלים
1.2	65	0.5	13	5.6	2	19.4	40	תל אביב
1.2	39	0.5	5	14.1	5	12.2	72	חיפה
1.2	22	1.0	4	83.3	2	13.8	49	אשדוד
1.5	18	0.3	1	10.1	5	8.4	27	אשקלון
1.3	54	0.6	7	13.9	5	5.2	102	באר שבע
0.9	18	0.0	0	58.8	2	9.7	12	בני ברק
0.6	18	0.1	1	0.0		7.5	39	חדרה
0.7	11	0.4	2	25.0	1	18.5	24	חולון
1.2	30	0.2	2	6.8	3	7.1	36	טבריה
0.6	13	0.1	1	4.0	1	12.8	40	יפו
1.0	51	1.0	18	0.0		18.8	17	כפר סבא
0.5	5	0.4	1	0.0		15.0	35	כרמיאל
0.6	14	0.2	1	7.6	2	7.7	50	נהריה
0.5	14	0.7	7	9.3	1	4.0	51	נצרת
0.8	29	0.3	3	2.8	1	6.8	31	נתניה
0.7	11	0.0	0	3.5	1	8.3	24	עפולה
1.5	59	0.7	8	11.7	4	38.4	71	פתח תקוה
0.7	11	0.0	0	8.5	1	11.7	46	קריות
1.5	30	0.6	4	0.0	0	16.5	28	ראשון לציון
1.2	42	0.6	7	0.0		11.8	54	רחובות
1.3	57	0.6	6	18.9	5	13.2	37	רמלה
1.0	30	0.4	5	0.0		22.3	24	רמת גן

לוח 6: פניות שטופלו לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2010

אחרים	בקשות	עררים	תלונות	סך הכול	הפונה
מספרים מוחלטים					
235	3,659	2,572	4,256	10,722	סך הכול – מספרים מוחלטים
2.2	34.1	24.0	39.7	100.0	אחוזים
63	2,395	1,705	3,158	7,321	המבוטח בעצמו
6	262	135	621	1,024	מיופה כוח מקצועי
33	364	433	167	997	רשות ממשלתית
127	203	191	232	753	מיופה כוח
1	386	46	49	482	גוף פרטי
5	26	50	14	95	פניות פרלמנטריות
-	14	12	7	33	גוף עירוני
-	9	0	8	17	מבקר המדינה
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל – אחוזים
26.8	65.5	66.3	74.2	68.3	המבוטח בעצמו
2.6	7.2	5.3	14.6	9.5	מיופה כוח מקצועי
14.0	10.0	16.8	3.9	9.3	רשות ממשלתית
54.1	5.5	7.4	5.4	7.0	מיופה כוח
0.4	10.5	1.8	1.2	4.5	גוף פרטי
2.1	0.7	1.9	0.3	0.9	פניות פרלמנטריות
-	0.4	0.5	0.2	0.3	גוף עירוני
-	0.2	0.0	0.2	0.2	מבקר המדינה

לוח 7: פניות שטופלו לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2010

		זמן הטיפול					ימי טיפול ממוצעים בפנייה			סניף		
		אחוזים			מספרים מוחלטים			סך הכול (מספרים מוחלטים)				
מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף	במשד ראשי	סך הכול	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
8.6	9.8	12.2	69.4	925	1,051	1,304	7,442	7.6	24.6	32.2	974	סך הכול
33.3	28.9	20.7	17.1	688	597	428	353	6.5	27.7	34.2	581	משד ראשי
2.7	5.3	10.1	81.9	237	454	876	7,089	5.2	25.5	30.7	8,656	סך כל הסניפים
5.4	8.3	12.1	74.2	52	81	118	723	7.6	24.6	32.2	974	ירדלים
5.0	6.0	9.5	79.5	29	35	55	462	6.5	27.7	34.2	581	תל אביב
0.8	4.9	15.1	79.2	4	24	73	384	5.0	26.3	31.3	485	חיפה
0.3	4.3	14.1	81.3	1	15	49	283	4.9	22.1	27.0	348	אשדוד
0.6	3.3	10.6	85.5	1	6	19	154	4.1	27.3	31.4	180	אשקלון
0.7	9.5	25.2	64.6	4	57	151	387	6.6	25.2	31.8	599	באר שבע
0.6	0.6	-	98.8	1	1	-	158	1.6	25.6	27.2	160	בני ברק
1.0	2.4	10.2	86.4	3	7	30	255	4.2	22.2	26.4	295	חדרה
-	1.5	1.0	97.5	-	3	2	196	1.4	22.1	23.5	201	חולון
6.9	9.0	10.8	73.3	23	30	36	244	8.8	28.9	37.7	333	טבריה
0.3	1.0	1.6	97.1	1	3	5	297	1.4	24.5	25.9	306	יפו
8.8	6.5	14.8	69.9	45	33	75	355	10.1	25.1	35.2	508	כפר סבא
0.7	0.7	5.8	92.8	1	1	8	129	2.8	24.9	27.7	139	כרמיאל
1.2	4.8	10.0	84.0	3	12	25	210	5.1	28.5	33.6	250	נחריה
5.7	14.2	14.2	65.9	25	63	63	292	8.3	21.8	30.1	443	נצרת
0.8	-	4.8	94.4	3	-	17	336	2.5	27.9	30.4	356	נתניה
-	-	-	100.0	-	-	-	179	0.1	36.0	36.1	179	עפולה
2.0	1.4	3.5	93.1	12	8	21	554	3.3	26.5	29.8	595	פתח תקוה
0.7	3.3	8.8	87.2	2	9	24	237	3.6	20.9	24.5	272	קרית
0.8	2.6	4.1	92.5	2	7	11	248	2.8	23.3	26.1	268	ראשון לציון
-	0.3	1.0	98.7	-	1	4	382	1.2	25.4	26.6	387	רחובות
5.5	12.7	19.7	62.1	25	58	90	283	8.6	26.3	34.9	456	רמלה
-	-	-	100.0	-	-	-	341	0.2	27.1	27.3	341	רמת גן

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2010

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		סך הכול		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
5.2	25.5	30.7	8,656	34.3	2,066	31.4	10,722	סך הכול
5.1	25.9	31.0	7,005	27.9	1,077	30.6	8,082	סך הכל גמלאות
5.2	25.9	31.1	2,065	17.8	326	29.3	2,391	נכות
4.2	26.3	30.5	994	21.7	81	29.8	1,075	הבטחת הכנסה
6.2	22.9	29.1	939	29.9	76	29.2	1,015	נפגעי עבודה
4.7	26.6	31.3	776	31.0	182	31.2	958	זיקנה ושארירים
3.9	27.0	30.9	508	41.9	62	32.1	570	אבטלה
4.6	24.9	29.5	421	40.1	60	30.8	481	סיעוד
6.1	28.6	34.7	374	23.0	65	33.0	439	אמהות
4.8	24.7	29.5	240	37.1	44	30.7	284	ניידות
5.1	30.8	35.9	224	40.4	35	32.1	259	מזונות
6.0	28.9	34.9	179	28.2	26	34.1	205	ילדים
8.1	31.5	39.6	132	25.7	18	37.9	150	שיקום
6.0	22.1	28.1	68	52.4	14	32.3	82	שירות מילואים
7.2	26.9	34.1	49	45.1	28	38.1	77	נפגעי איבה
7.1	33.9	41.0	36	30.4	60	34.0	96	גמלאות שונות
5.1	23.2	28.3	1,476	46.6	579	33.5	2,055	סך הכל ביטוח וגבייה
4.7	23.7	28.4	729	28.7	74	28.5	803	גבייה מעצמאים
5.6	23.8	29.4	538	34.5	122	30.3	660	ביטוח ובריאות
4.6	29.8	34.4	30	55.1	338	53.4	368	תיאום ורציפות ביטוח
6.9	15.8	22.7	109	37.0	37	26.3	146	גבייה ממעסיקים
3.5	25.2	28.7	69	70.0	4	27.7	73	הוצאה לפועל
-	-	-	-	87.0	2	87.0	2	ביקורת ניכויים
2.0	11.0	13.0	1	115.0	2	81.0	3	שונות
6.1	28.2	28.5	175	33.8	410	34.0	585	סך הכל אחרים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2010

מזה: פניות שהתקבלה בהן החלטה			סך הכול		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות	מספרים מוחלטים	
41.6	4,030	9,694	100.0	10,722	סך הכול
34.7	1,469	4,235	39.7	4,256	תלונות
17.5	372	2,122	24.0	2,572	עררים
66.6	2,138	3,208	34.1	3,659	בקשות
39.5	51	129	2.2	235	אחר

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2010

מזה: תלונות שהתקבלה בהן החלטה			סך הכול		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
34.7	1,469	4,235	100.0	4,256	סך הכול
47.0	749	1,592	37.5	1,596	ליקויים משרדיים
32.3	317	980	23.1	984	עיכוב בטיפול בתביעות
7.3	32	438	10.3	438	הטרדות בדרישות מיותרות
41.9	153	365	8.6	367	עיכובים בוועדות רפואיות
50.7	139	274	6.4	274	עיכובים בהחזר גביית יתר
13.0	22	169	4.1	173	ליקויים בוועדות רפואיות
14.0	13	93	2.2	93	התנהגות עובדים
5.6	4	72	1.7	73	ליקויים בהוצאה לפועל
3.6	2	56	1.3	57	התנהגות עובדי שירותי חוץ
74.3	26	35	0.8	35	ליקויים בתקשורת
25.0	6	24	0.6	25	ליקויים בתשתיות
6.3	1	16	0.4	16	ליקויים בחקירות
4.1	5	121	2.9	125	שונות ¹

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2010

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			סך הכול		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
17.5	372	2,122	100.0	2,572	סך הכול
7.1	52	734	28.2	801	דחיית תביעה
13.7	71	520	23.7	571	הפחתה וקיזוז גמלה
12.8	22	172	15.0	385	תוצאות ועדה רפואית
33.9	112	330	14.6	375	הפסקת גמלה
25.0	20	80	3.5	91	חישוב גמלה
40.0	16	40	2.5	65	קביעת תושבות
48.9	23	47	2.4	61	קביעת סיווג ביטוח
100.0	30	30	1.8	47	חיוב בגין רציפות ביטוח
38.5	10	26	1.2	31	קביעת בסיס לגבייה
28.6	8	28	1.1	28	החזר חלקי של גביית יתר
-	-	20	0.8	20	מעבר מגמלה אחת לגמלה שניה
10.0	1	10	0.4	11	קביעת דמי ביטוח בריאות
8.2	7	85	3.3	86	שונות ¹

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח ד'9: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2010

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			סך הכול		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	מספרים מוחלטים	אחוזים מסך כל הבקשות	
66.6	2,138	3,208	100.0	3,659	סך הכול
99.9	882	883	27.0	883	מידע והסברה
90.2	706	783	10.4	788	מסמכים ואישורים
9.4	35	373	10.4	582	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
3.7	7	188	5.4	197	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
94.1	32	34	4.2	154	בקשה לגמלה
10.6	9	85	3.3	121	תוספת לגמלה
19.3	21	109	3.2	120	גמלאות רטרואקטיביות
85.7	72	84	2.4	88	הסדר תשלומים
90.1	64	71	2.1	76	ביטול קנסות והצמדה
88.4	61	69	1.9	70	קביעת מועד לוועדה
34.6	18	52	1.6	59	החזר גביית יתר
54.3	25	46	1.4	50	הסרת עיקול
100.0	45	45	1.2	45	עדכון פרטים אישיים
26.3	10	38	1.1	41	החזר הוצאות
46.9	15	32	1.0	36	בירור אספקת שירותי קופות חולים
6.3	2	32	0.9	32	קיצור תקופת אמתנה לטיפול רפואי
63.6	14	22	0.9	32	חלוקת קצבה ואפטרופסות
61.3	19	31	0.8	31	רישום בקופת חולים
33.3	9	27	0.8	28	פטור מדמי ביטוח
20.0	4	20	6.4	23	מקדמות והלוואות
47.8	88	184	5.5	203	שונות ¹

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2010

מזה: פניות שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
39.5	51	129	100.0	235	סך הכול
16.0	4	25	55.3	130	מידע מהציבור
5.0	3	60	26.0	61	חקיקה והצעות
100.0	44	44	18.7	44	מכתבי הערכה

לוח 10א': תלונות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
מזה: מוצדקות	סך הכול	כאחז מתלונות שטופלו				
34.6	1,464	4,235	39.7	4,256	10,722	סך הכול
31.6	903	2,856	35.5	2,873	8,082	סך הכל גמלאות
36.0	322	894	37.5	897	2,391	נכות
15.2	43	282	26.2	282	1,075	הבטחת הכנסה
32.5	205	631	62.9	638	1,015	נפגעי עבודה
33.0	64	194	20.3	194	958	זקנה ושארירים
25.7	44	171	30.0	171	570	אבטלה
13.7	17	124	26.6	128	481	סיעוד
44.0	102	232	53.3	234	439	אמהות
34.7	25	72	25.4	72	284	ניידות
32.6	14	43	16.6	43	259	מזונות
38.5	20	52	25.4	52	205	ילדים
16.4	10	61	40.7	61	150	שיקום
43.2	16	37	45.1	37	82	שירות מילואים
37.5	9	24	32.5	25	77	נפגעי איבה
30.8	12	39	40.6	39	96	שונות
46.0	438	953	46.5	956	2,055	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	96	317	39.5	317	803	גבייה מעצמאים
73.7	193	262	39.7	262	660	ביטוח ובריאות
52.2	132	253	69.0	254	368	תיאום ורציפות ביטוח
27.5	14	51	34.9	51	146	גבייה ממעסיקים
4.3	3	69	95.9	70	73	הוצאה לפועל
-	-	-	50.0	1	2	ביקורת ניכויים
-	-	1	33.3	1	3	שונות
28.9	123	426	73.0	427	585	אחר

לוח 10ב': עררים כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			עררים כאחז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
17.5	372	2,122	24.0	2,572	10,722	סך הכול
14.5	279	1,926	28.6	2,311	8,082	סך הכל גמלאות
12.1	52	429	24.9	596	2,391	נכות
24.4	83	340	35.5	382	1,075	הבטחת הכנסה
9.7	11	113	16.3	165	1,015	נפגעי עבודה
13.1	38	291	33.5	321	958	זקנה ושאיירים
16.4	32	195	36.8	210	570	אבטלה
5.7	11	194	49.1	236	481	סיעוד
23.3	21	90	23.9	105	439	אמהות
8.3	8	96	35.2	100	284	ניידות
12.0	6	50	19.7	51	259	מזונות
19.6	11	56	31.7	65	205	ילדים
3.7	1	27	18.0	27	150	שיקום
29.4	5	17	26.8	22	82	שירות מילואים
-	-	20	26.0	20	77	נפגעי איבה
-	-	8	11.5	11	96	שונות
48.4	92	190	12.4	254	2,055	סך הכל ביטוח וגבייה
38.5	10	26	3.4	27	803	גבייה מעצמאים
53.5	77	144	31.1	205	660	ביטוח ובריאות
22.2	4	18	5.2	19	368	תיאום ורציפות ביטוח
50.0	1	2	2.1	3	146	גבייה ממעסיקים
-	-	-	-	-	73	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	2	ביקורת ניכויים
-	-	-	-	-	3	שונים
16.7	1	6	1.2	7	585	אחר

לוח 10ג': בקשות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2010

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			מזה: בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
מזה: אושרו	סך הכול	כאחז מבקשות שטופלו				
66.6	2,138	3,208	34.1	3,659	10,722	סך הכול
67.4	1,533	2,275	33.4	2,697	8,082	סך כל גמלאות
73.9	542	733	35.8	856	2,391	נכות
51.4	148	288	34.0	366	1,075	הבטחת הכנסה
74.1	129	174	19.6	199	1,015	נפגעי עבודה
62.7	224	357	42.9	411	958	זקנה ושאיירים
71.0	103	145	29.6	169	570	אבטלה
77.1	64	83	22.7	109	481	סיעוד
87.4	76	87	21.2	93	439	אמהות
60.5	52	86	37.3	106	284	ניידות
46.2	60	130	60.2	156	259	מזונות
63.0	46	73	41.0	84	205	ילדים
72.5	29	40	39.3	59	150	שיקום
75.0	15	20	25.6	21	82	שירות מילואים
64.0	16	25	40.3	31	77	נפגעי איבה
85.3	29	34	38.5	37	96	שונות
62.0	497	801	40.1	824	2,055	סך הכל ביטוח וגבייה
54.0	236	437	56.0	450	803	גבייה מעצמאים
62.0	114	184	28.5	188	660	ביטוח ובריאות
92.6	87	94	25.8	95	368	תיאום ורציפות ביטוח
69.6	55	79	57.5	84	146	גבייה ממעסיקים
66.7	2	3	4.1	3	73	הוצאה לפועל
100.0	2	2	100.0	2	2	ביקורת ניכויים
50.0	1	2	66.7	2	3	שונות
81.8	108	132	23.6	138	585	אחר

לוח 11: משקלם של הליקויים המשרדיים¹ בסך כל התלונות לפי סניף, 2010

מזה: ליקויים משרדיים		סך כל התלונות	סניף
אחוזים	מספרים		
31.9	1248	3908	סך הכול
32.2	125	388	ירושלים
31.1	68	219	תל אביב
31.5	56	178	חיפה
22.8	33	145	אשדוד
28.8	17	59	אשקלון
37.1	66	178	באר שבע
34.1	15	44	בני ברק
25.0	30	120	חדרה
27.8	15	54	חולון
36.8	42	114	טבריה
37.0	37	100	יפו
36.3	74	204	כפר סבא
24.5	12	49	כרמיאל
25.0	18	72	נהריה
17.9	47	263	נצרת
35.2	50	142	נתניה
25.9	15	58	עפולה
29.7	76	256	פתח תקוה
28.9	28	97	קריות
35.8	34	95	ראשון לציון
35.7	46	129	רחובות
33.0	59	179	רמלה
35.0	36	103	רמת גן
37.6	249	662	משרד ראשי

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 12: משקלם של העיכובים¹ בסך כל התלונות לפי סניף, 2010

מזה: עיכובים		סך כל התלונות	סניף
אחוזים	מספרים		
25.2	984	3,908	סך הכול
29.4	114	388	ירושלים
26.5	58	219	תל אביב
18.0	32	178	חיפה
38.6	56	145	אשדוד
25.4	15	59	אשקלון
28.1	50	178	באר שבע
27.3	12	44	בני ברק
29.2	35	120	חדרה
27.8	15	54	חולון
24.6	28	114	טבריה
25.0	25	100	יפו
25.5	52	204	כפר סבא
42.9	21	49	כרמיאל
27.8	20	72	נהריה
46.0	121	263	נצרת
27.5	39	142	נתניה
27.6	16	58	עפולה
34.8	89	256	פתח תקוה
36.1	35	97	קריות
26.3	25	95	ראשון לציון
20.2	26	129	רחובות
33.0	59	179	רמלה
20.4	21	103	רמת גן
3.0	20	662	משרד ראשי

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 13: תלויות שטופלו בשנים 2009-2010, לפי סוג הליקוי

סוג הליקוי	2009		2010		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכול	1,595	37.5	1,106	32.0	17.0
לא ניתן שירות	379	23.8	268	24.2	-1.9
תקלות מערכתיות ¹	306	19.2	56	5.1	278.9
עיכוב במשלוח מסמכים	263	16.5	212	19.2	-14.0
הודעות ומסמכים לא תקינים	98	6.1	96	8.7	-29.2
קבלת אינפורמציה שגויה	78	4.9	65	5.9	-16.8
רישום לקוי של נתונים	73	4.6	61	5.5	-17.0
חשבון בנק שגוי	54	3.4	60	5.4	-37.6
חיוב וקיזוז ללא צורך	51	3.2	35	3.2	1.0
אובדן מסמכים	46	2.9	27	2.4	18.1
אי קיום פסק דין	43	2.7	31	2.8	-3.8
תקלות אינטרנט	42	2.6	52	4.7	-44.0
לא נשלחה הודעה למבוטח	33	2.1	27	2.4	-15.2
לא שולמו שכר טרחה והוצאות	33	2.1	16	1.4	43.0
שונות	29	1.8	22	2.0	-8.6
הפרת צנעת הפרט	19	1.2	7	0.6	88.2
אי מתן מסמכים לעו"ד	15	0.9	19	1.7	-45.3
עיכוב במשלוח תעודת נכה	12	0.8	15	1.4	-44.5
פעולות לא תקינות בגבייה	10	0.6	24	2.2	-71.1
משלוח ליעד לא נכון	8	0.5	10	0.9	-44.5
פעולות כספיות לא תקינות	3	0.2	3	0.3	-30.7

(1) העלייה החדה בסוג ליקוי זה נובעת מליקוי במערכת הממוחשבת בענף ביטוח.

