



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

ירושלים, אב התשע"ה, יולי 2015



פניות הציבור

אל המוסד לביטוח לאומי

2014

אוראל אבוטבול, אבנר שרף

סקרים מנהליים 124



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2014

מאת

אוראל אבוטבול, אבנר שרף

בשיתוף של עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2014. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח עוסק בפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור גם דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, וכן בפניות שטופלו ב-2014, 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 לאביבה גייבל ואוראל אבוטבול ממינהל המחקר והתכנון על ריכוז הנושא והכנת הדוח, לאבנר שרף 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, ולעו"ד ברוך בן פזי מהאגף לפניות הציבור, על הערותיהם המועילות ומעורבותם המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר פניות.

פרופ' דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	מבוא.....
3	פניות בכתב לאגף לפניות הציבור
5	ממצאים עיקריים לשנת 2014
17	שיטת העבודה והגדרות.....
19	תיאור הטיפול במבחר פניות (הוכן על ידי האגף לפניות הציבור).....
37	לוחות.....
39	לוח 1 : פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2013-2014
40	לוח 2 : פניות לפי ענפי המוסד, 2014 לעומת 2013
41	לוח 3 : פניות לפי סניף, 2014 לעומת 2013
42	לוח 4 : פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2014
45	לוח 5א' : מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2014
47	לוח 5ב' : פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2014
50	לוח 6 : פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2014
51	לוח 7 : פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2014
52	לוח 8 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2014
53	לוח 9א' : הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2014
54	לוח 9ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2014
55	לוח 9ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2014
56	לוח 9ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2014
57	לוח 9ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2014
58	לוח 10א' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014
59	לוח 10ב' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014
60	לוח 10ג' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014
61	לוח 11 : תלונות על ליקויים משרדיים שנתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2013-2014 ..
62	לוח 12 : נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2010-2014
63	לוח 13 : פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים בשנת 2014

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 בפניה, 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 למנהלים במוסד לעמוד על הציפיות של המבוטחים, לאתר ליקויים ולשפר את תפקוד המוסד. 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 שנוזקים באופן שוטף לשירותים שהמוסד מעניק להם. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

קיימות 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 לפניות הציבור

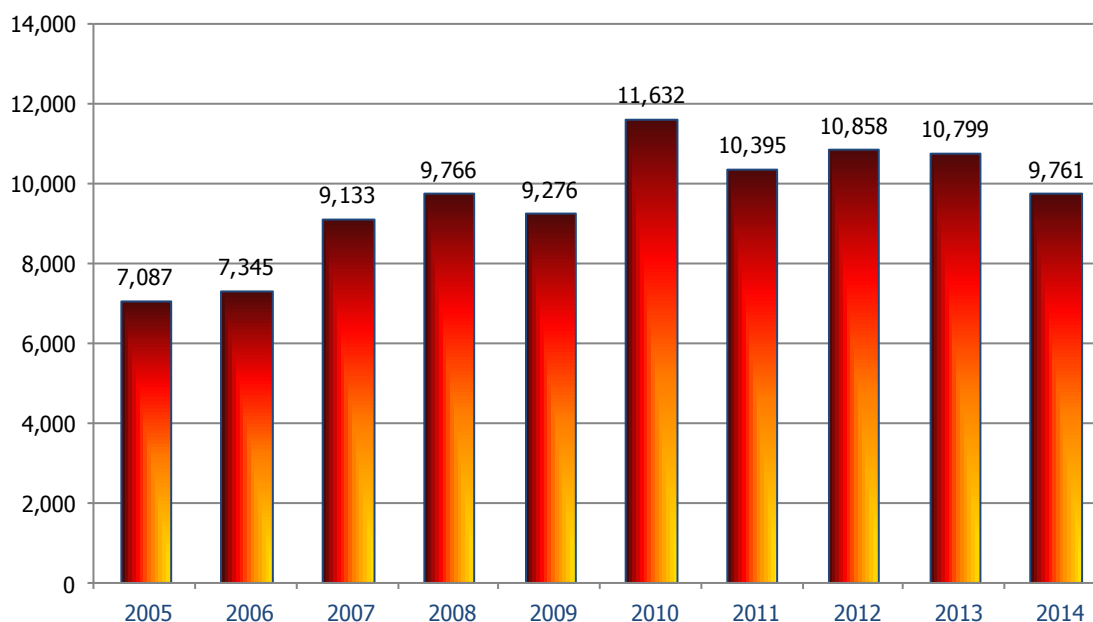
ממצאים עיקריים לשנת 2014

בשנת 2014 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,761 פניות בכתב (בהן 9,406 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-900 פניות במוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 355 פניות, המהוות 3.6% מסך כל הפניות.

בשנת 2014 חלה ירידה של 9.6% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2013. בקרב הפניות החדשות חלה ירידה של 8.4%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראות ירידות חדות בענף ילדים – 33.1%, בענף גבייה מעצמאים – 28.1% ובענף מזונות – 27.3%. עליות היו בענף שיקום – 17.0%, נפגעי איבה – 15.2% ובהוצאה לפועל – 25.6%.

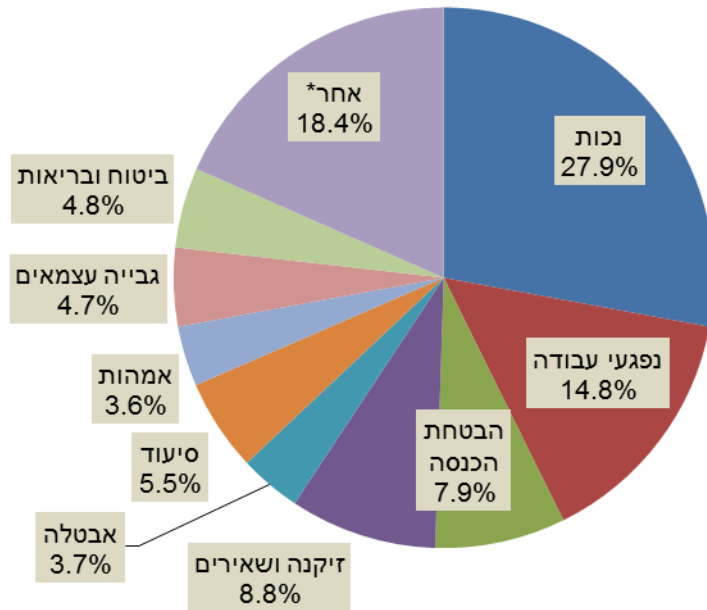
בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 3.6% (תרשים 1).

תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2014-2005



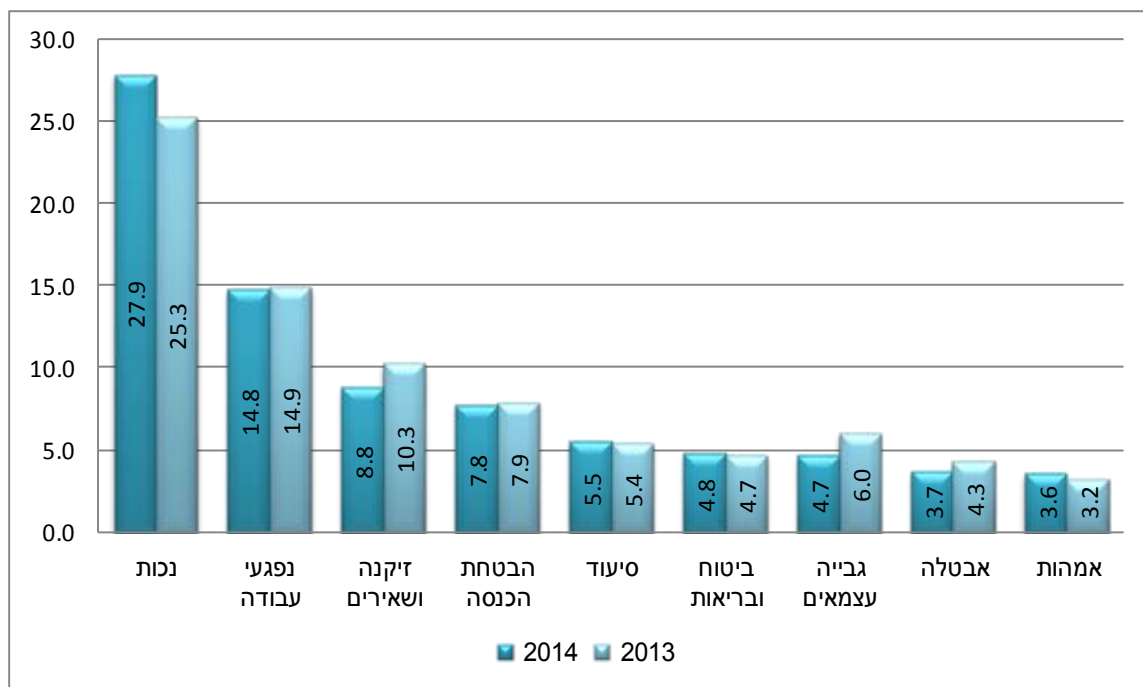
מהתפלגות פניות הציבור ב-2014 לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שיותר ממחצית הפניות – 59.3% – מתרכזות בענפים נכות (2,628 פניות), נפגעי עבודה (1,392 פניות), זיקנה ושאיירים (827 פניות) והבטחת הכנסה (730 פניות). תוצאה זו לא שונה מהותית מהתפלגות של 2013 (לוח 2 ותרשימים 2-3).

תרשים 2: התפלגות הפניות לפי ענף, 2014



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

תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענף, 2014 לעומת 2013

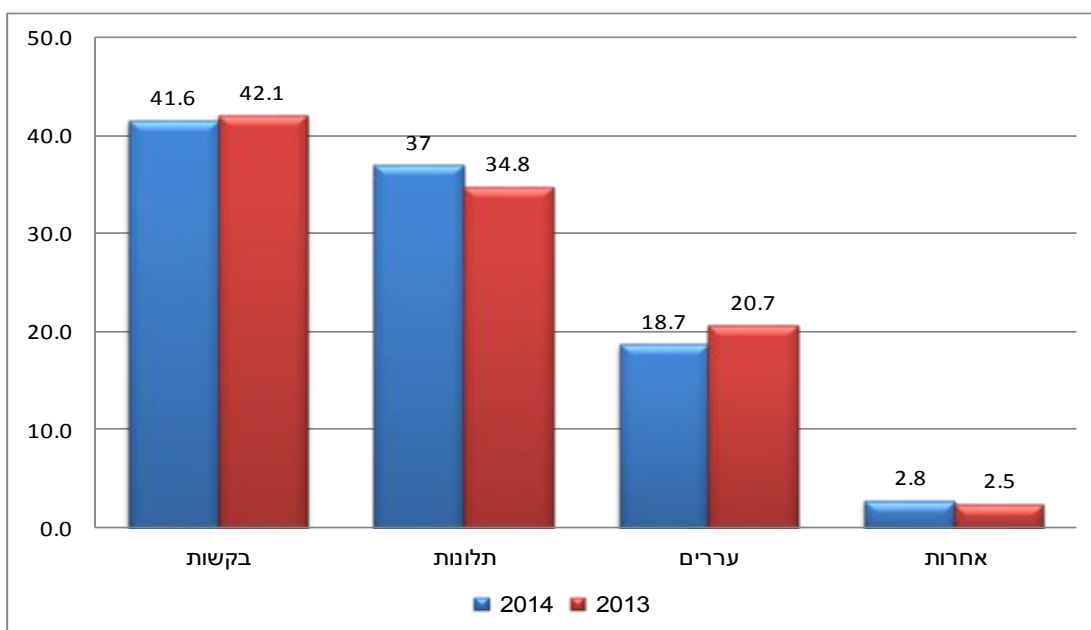


מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2014 הפניות שטופלו בסניפים היוו 69.9% (ירידה של 17.1%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (עליה של 20.7%). מספר הפניות הגבוה ביותר שטופל היה בסניף ירושלים (713 פניות), המהווה 7.6% מסך כל הפניות שטופלו – ירידה של 28.9% לעומת 2013 (לוח 3).

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2014 טופלו 3,478 תלונות, 3,910 בקשות, 1,759 עררים ו-259 פניות אחרות (פניות שקשורות להצעות לתיקוני חקיקה והלשנות).

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2014 היוו 37% מסך כל הפניות ונרשמה בהן ירידה של 2.7% לעומת 2013. הבקשות שטופלו היוו 41.6% מסך כל הפניות ונרשמה ירידה של 9.6%, ואילו העררים שטופלו היוו 18.7% מסך כל הפניות וחלה בהם ירידה של 17.1% (לוח 1).

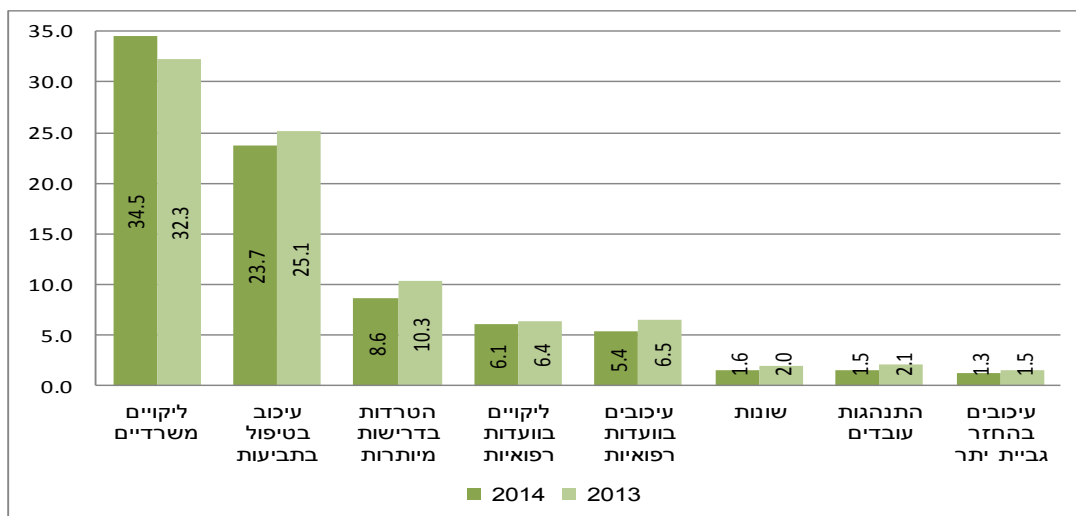
תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2014 לעומת 2013



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2014, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 34.5% (1,200 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 23.7% (825 תלונות). ליקויים משרדיים כוללים בין היתר: אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום לחשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה. יצויין שזו השנה השלישית ברציפות ששיעור התלונות עקב ליקויים משרדיים פוחת מ-37.5% ב-2010 ל-34.5% ב-2014.

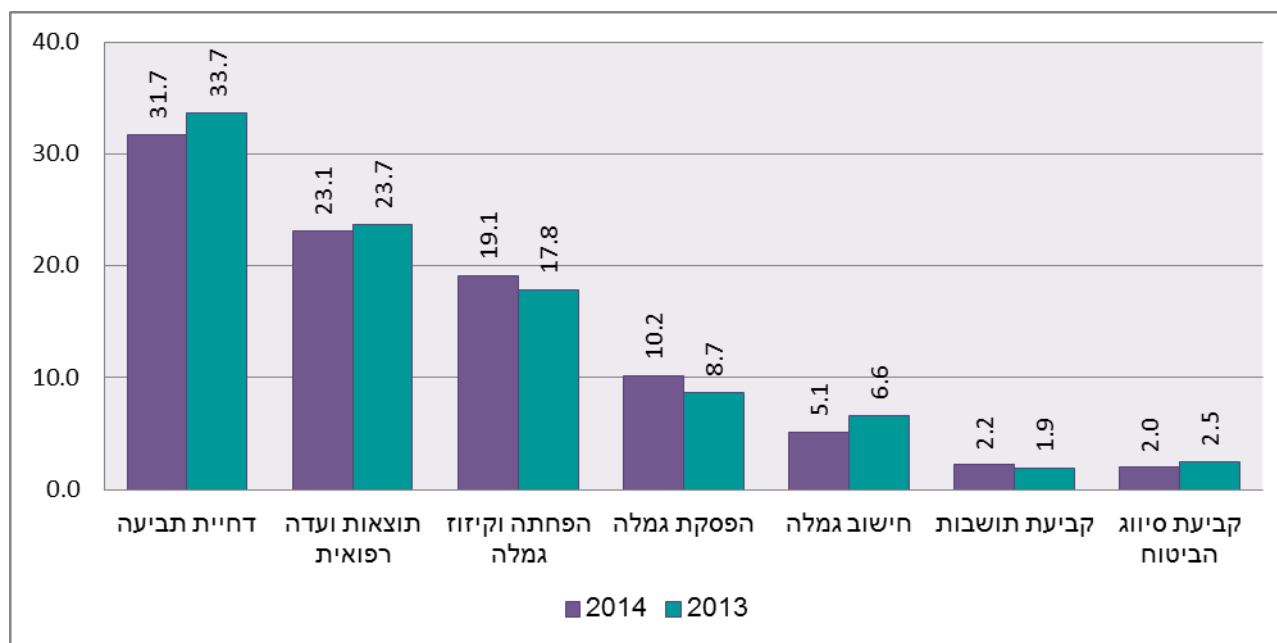
בתלונות בגין ליקויים בתקשורת עלייה של 105.6% (37 תלונות ב-2014 לעומת 18 ב-2013). בתלונות בגין ליקויים במוקד הטלפוני – עלייה של 49.6% (190 תלונות ב-2014 לעומת 127 ב-2013). בתלונות בגין התנהגות עובדים חלה ירידה של 28.4% (53 תלונות ב-2014 לעומת 74 ב-2013) (תרשים 5).

תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2013



בבחינת משקלן של סוגי התלונות בנושא ליקויים משרדיים, כמחצית התמקדו בסוגי הליקוי הבאים: 22.2% היו בגין שלא ניתן שירות, 18.4% בגין עיכוב במשלוח מסמכים ו-17.3% בגין הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח. העררים שטופלו באגף לפניית הציבור בשנת 2014 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 31.7% (557 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 23.1% (407 עררים) (לוח 9 ותרשים 6).

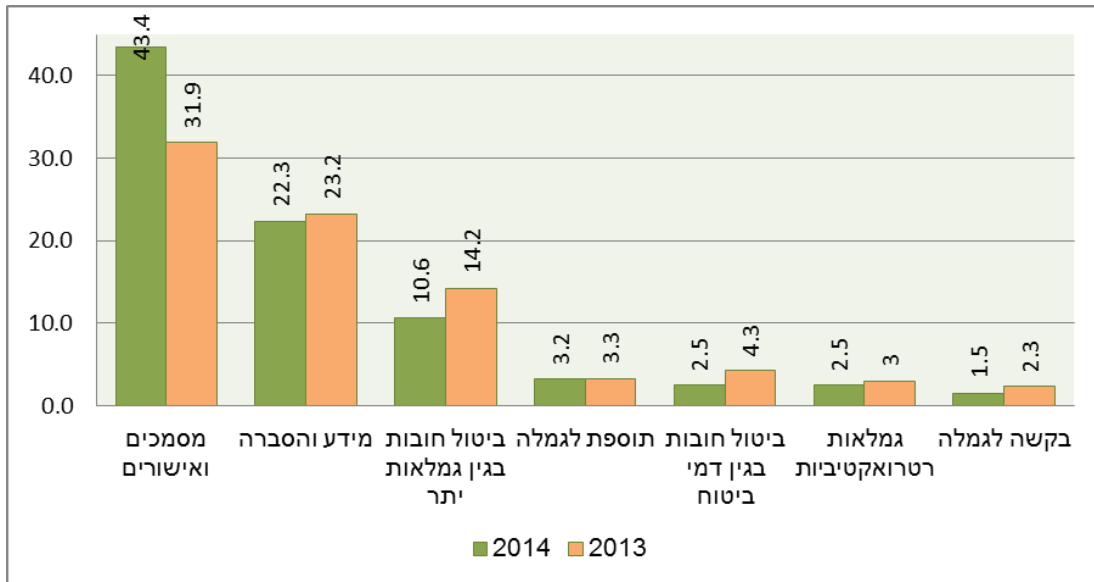
תרשים 6: עררים שטופלו לפי נושא, לעומת 2013



עיקר הבקשות שטופלו בשנה זו למסמכים ואישורים – 43.4% (1,695 בקשות) ובקשות למידע והסברה – 22.3% (872 בקשות).

בהשוואה לשנת 2013 חלה עליה של 22.8% בבקשות למסמכים ואישורים (1,695 בקשות ב-2014 לעומת 1,380 ב-2013) בבקשות למידע והסברה חלה ירידה של 13.1% (872 לעומת 1,003) (לוח 9ד' ותרשים 7).

תרשים 7: בקשות שטופלו לפי נושא, 2014 לעומת 2013 (כאחוז מסה"כ הבקשות)

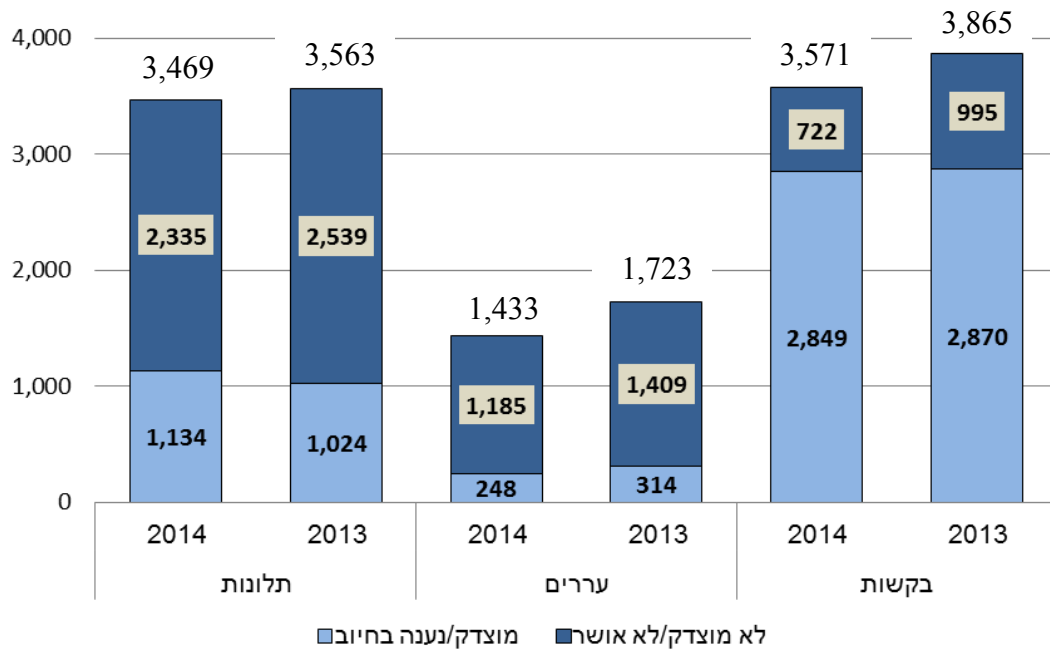


משקלן של התלונות המוצדקות בשנת 2014 הגיע ל-32.7% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 28.7% בשנת 2013.

משקל העררים שהתקבלו בשנת 2014 הגיע ל-17.3% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 18.2% ב-2013.

משקל הבקשות שאושרו בשנת 2014 הגיע ל-79.8% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית, לעומת 74.3% בשנת 2013 (לוח 9א' ותרשים 8).

תרשים 8: התפלגות ההחלטות, לעומת 2014 לעומת 2013



משך זמן הטיפול הממוצע בפניות

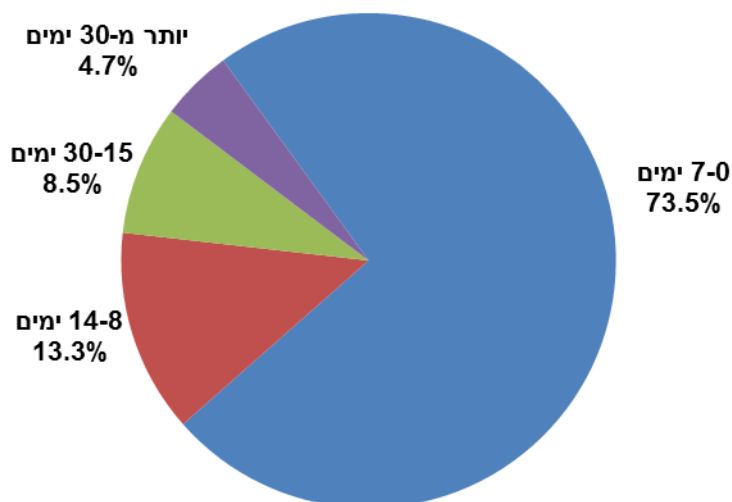
בשנת 2014 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 26.5 ימים (ירידה של 24.3%), ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (2,834 פניות) – 17.8 ימים לעומת 34.2. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (6,572 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 30.3 ימים (7.3 בסניף ו-23.0 במשרד הראשי) לעומת 35.3 ימים (6.0 בסניף ו-29.3 במשרד הראשי) ב-2013.

בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הממוצע הארוך ביותר נרשם בענף שיקום – 39.3 ימים (8.8 בסניף ו-30.5 במשרד הראשי) ובענף נפגעי איבה – 38.3 ימים (10.7 בסניף ו-27.6 במשרד הראשי).

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בגבייה מעצמאים ממוצע של 26.9 ימים ב-446 פניות.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 86.7% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 8.5% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-4.7% טופלו בתוך יותר מחודש (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9: משך זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2014



שיעורי השינוי בענפים נבחרים

לפי לוח 10א' אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 32.6% (2,513 תלונות) מסך כל הפניות בנושא גמלאות, ובנושא גבייה – 49.0% (562 תלונות) מתוך סך כל הפניות בנושא.

להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים (תרשים 10).

נכות

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 8.2% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 3.6%. בענף זה נצפתה עליה של 1% במספר הפניות שהתקבלו (2,628 פניות ב-2014 לעומת 2,602 ב-2013).

מספר התלונות בענף היה 681 – ירידה של 2.4% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2013. אחוז העררים היה 14.7% (386 עררים) – ירידה של 22.5% לעומת 2013. אחוז הבקשות שהתקבלו בענף היה 57.6% (1,513 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 11.7% לעומת 2013.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2014, 35.8% נמצאו מוצדקות לעומת 29% ב-2013. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2014, התקבלו 15.4% לעומת 13.9% בשנת 2013. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2014 היה 88.3% לעומת 84.2% ב-2013.

נפגעי עבודה

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 6.1% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 3.6%. מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 855 – ירידה של 2.2% לעומת 2013.

אחוז העררים היה 14.4% (201 עררים) – ירידה של 16.3% לעומת 2013. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 23.2% (323 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 20.4% לעומת 2013. מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2014, 43.6% נמצאו מוצדקות לעומת 38.8% ב-2013. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2014, התקבלו 10.6% לעומת 14.1% בשנת 2013. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2014 היה 81.3% לעומת 77.5% ב-2013.

הבטחת הכנסה

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 3.5% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 3.6%. בענף זה נצפתה ירידה של 10.2% במספר הפניות שהתקבלו (730 פניות ב-2014 לעומת 813 ב-2013).

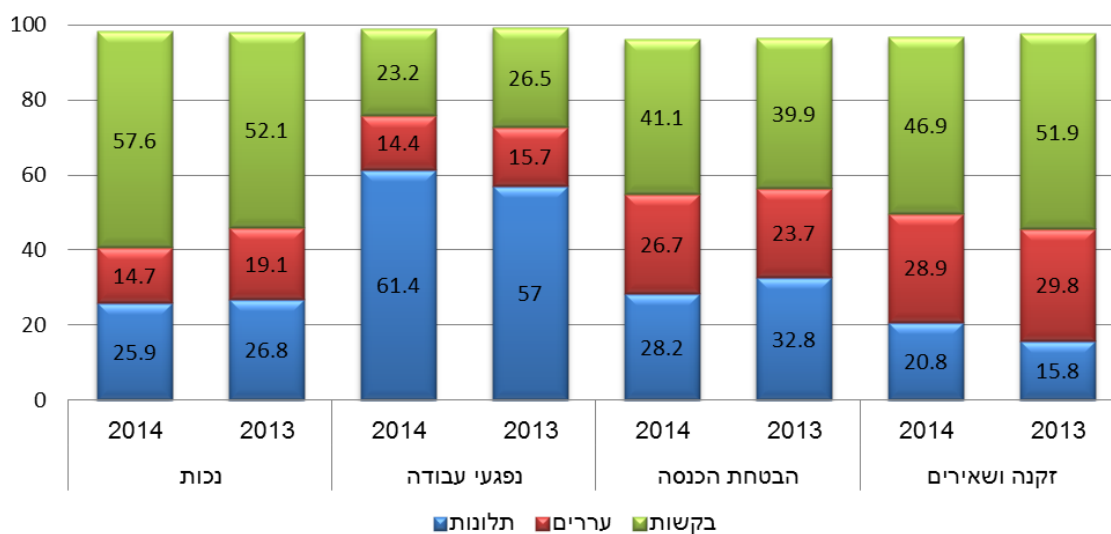
מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 206 – ירידה של 22.8% לעומת 2013. אחוז העררים היה 26.7% (195 עררים) – עליה של 1% לעומת 2013. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 41.1% (300 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 7.4% לעומת 2013. מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2014, 14.1% נמצאו מוצדקות לעומת 14.6% ב-2013 – ירידה של 25.6%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2014, התקבלו 27% לעומת 21.6% בשנת 2013, וזו עליה של 26.3%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2014 היה 70.1% לעומת 54.7% ב-2013 – עליה של 21.9%.

זקנה ושאירים

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 4.8% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 3.6%. בענף זה נצפתה ירידה של 21.8% במספר הפניות שהתקבלו (827 פניות ב-2014 לעומת 1,057 ב-2013).

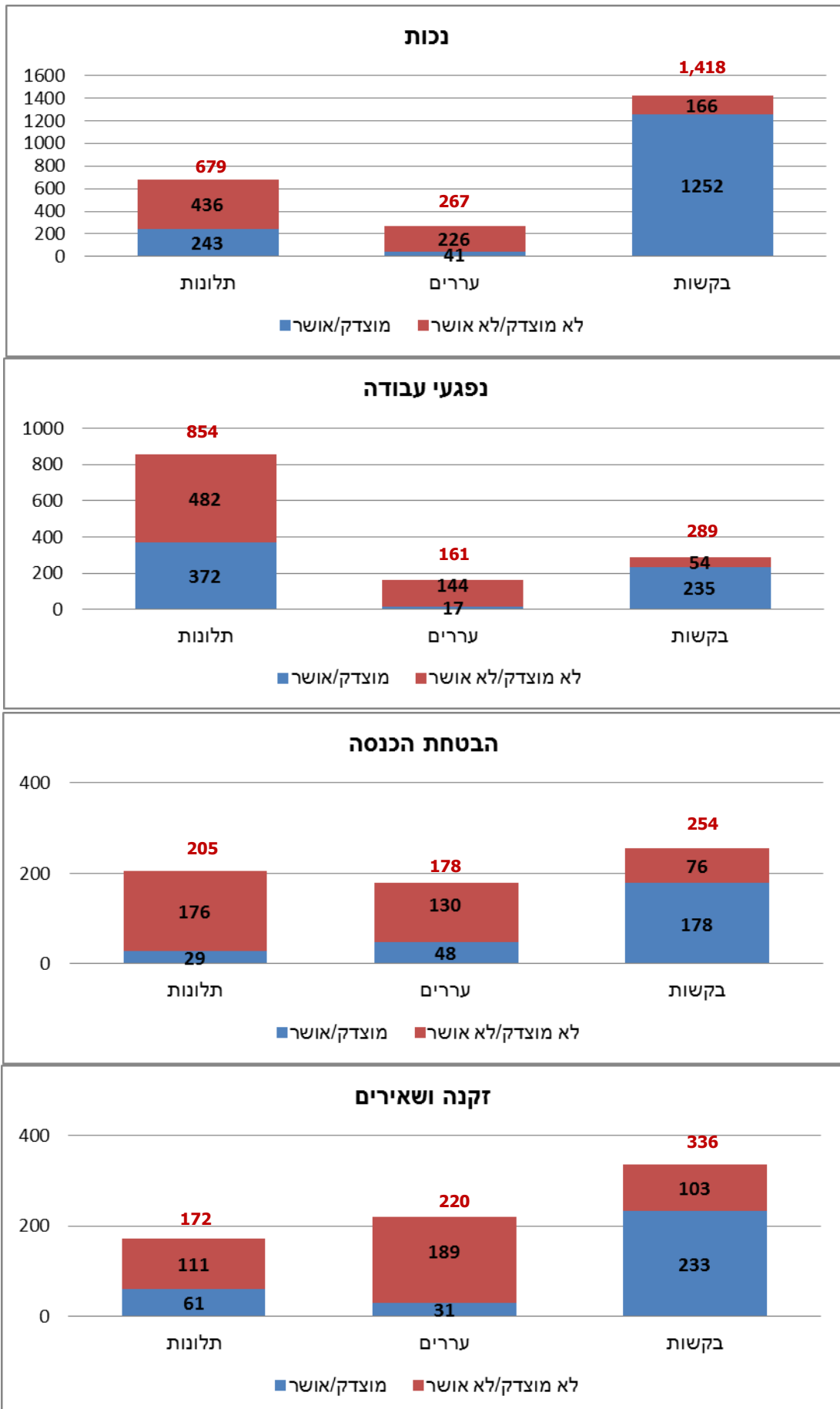
מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 172 – עליה של 3% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2013. אחוז העררים היה 28.9% (239 עררים) – ירידה של 24.1% לעומת 2013. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 46.9% (388 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 29.3% לעומת 2013. מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2014, 35.5% נמצאו מוצדקות לעומת 31.3% ב-2013 – עליה של 17.3%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2014, התקבלו 14.1% לעומת 17.6% בשנת 2013, וזו ירידה של 40.4%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2014 היה 69.3% ירידה של 26%.

תרשים 10: התפלגות נושאי פניה* בענפים נבחרים, לעומת 2013

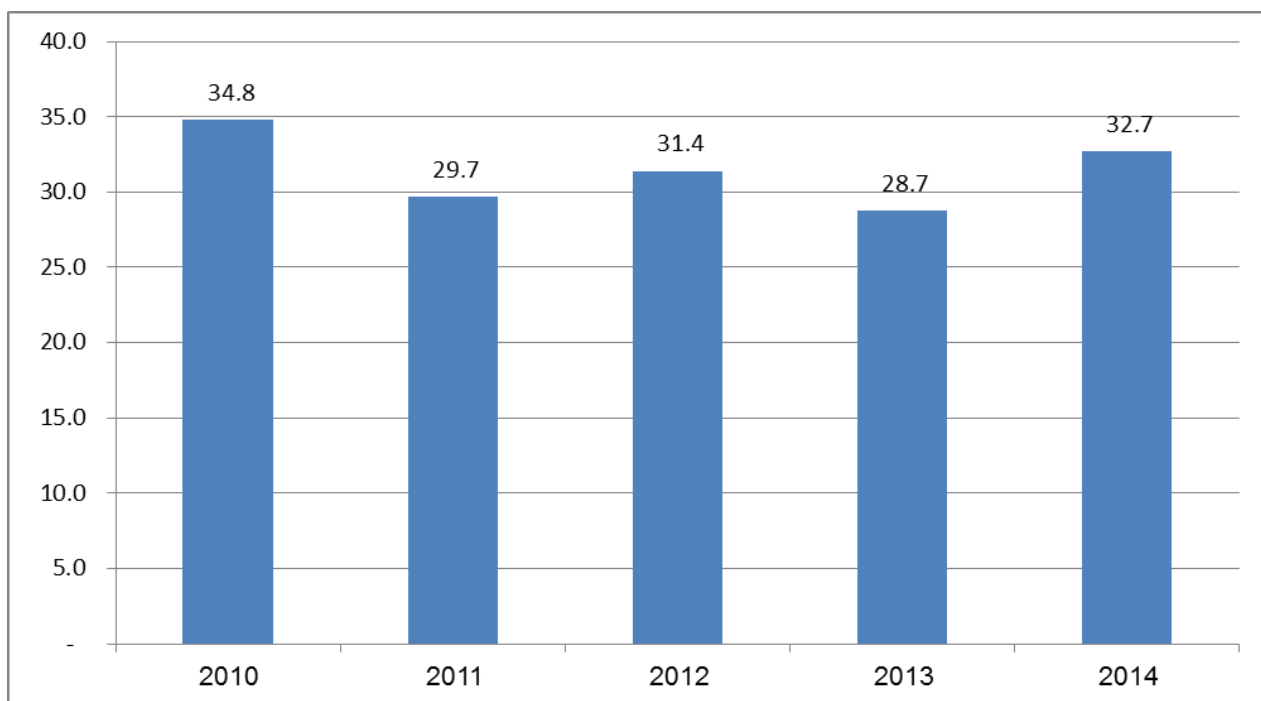


* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניית אחרות, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכדומה.

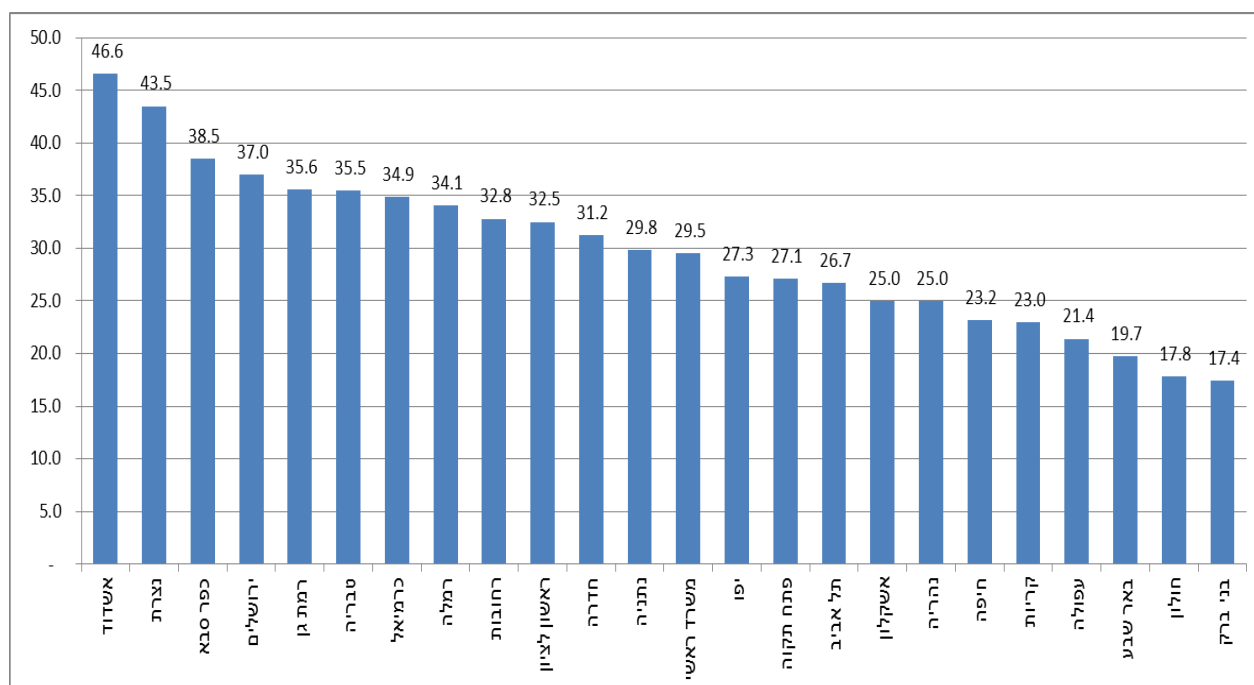
תרשים 11: התפלגות ההחלטות בענפים נבחרים, 2014



תרשים 12: אחוז תלונות מוצדקות, רב שנתי 2010-2014



תרשים 13: אחוז תלונות מוצדקות, השוואה בין סניפים, 2014



פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים

הנתונים המרוכזים בדול מתייחסים לפניות המטופלות באגף פניות הציבור במשרד הראשי. ישנן פניות נוספות המתקבלות ומטופלות ישירות בסניפים ללא כל מעורבות של אגף פניות הציבור. הסניפים רושמים את הפניות ואוספים נתונים רלוונטיים. אגף פניות הציבור מרכז את הנתונים שנאספו בסניפים.

הנתונים המתפרסמים בלוח 13 מתייחסים לרובן המכריע של הפניות שהתקבלו בסניפים. בשנת 2014 התקבלו בסניפים 2,763 פניות. 451 פניות המהוות כ-16% נמצאו מוצדקות.

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר והתכנון הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2013 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2014. 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 היו 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, עובד סוציאלי 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.

פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים

הנתונים המרוכזים בדוח מתייחסים לפניות המטופלות באגף פניות הציבור במשרד הראשי. ישנן פניות נוספות המתקבלות ומטופלות ישירות בסניפים ללא כל מעורבות של אגף פניות הציבור. הסניפים רושמים את הפניות ואוספים נתונים רלוונטיים. אגף פניות הציבור מרכז את הנתונים שנאספו בסניפים.

הנתונים המתפרסמים בלוח 17 מתייחסים לרובן המכריע של הפניות שהתקבלו בסניפים. בשנת 2014 התקבלו בכלל הסניפים באופן ישיר 2,763 פניות. מתוכן 451 פניות המהוות כ-16% נמצאו מוצדקות (לוח 17).

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, מתנדבים.
3. נפגעי איבה: נפגעי איבה, אסירי ציון.

תניאור הטיפול במבחר פניות*

* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

גמלאות

דמי אבטלה למשתתף בהכשרה מקצועית – הצעה לתיקון חוק אבטלה

במחלקתנו התקבלה תלונה על כך שכיום, בניגוד למצב שהיה קיים בעבר, תקופת התשלום של דמי האבטלה ללומדים בהכשרה המקצועית הופחתה. כמו כן, הופחתו שיעורי התשלום המשולמים בתקופת הלימודים.

בבירור עם אגף אבטלה, הסתבר כי תיקון חקיקה המצמצם את זכאותם לדמי אבטלה של מובטלים בהכשרה מקצועית בשנת 2002, בוצע ביוזמת הממשלה, למרות התנגדותו הנחרצת של המוסד לביטוח לאומי.

בעקבות זאת פנינו לסמנכ"ל גמלאות בבקשה לבחון מחדש את החוק הקיים ולפעול לשפר את תנאי הזכאות לדמי אבטלה של הלומדים בהכשרה מקצועית, מִן הנימוקים האלה:

- העובדה שמשולמים דמי אבטלה למובטל שהופנה להכשרה מקצועית רק עד סיום תקופת זכאותו המרבית לדמי אבטלה, מובילה לכך שלחלק מהלומדים מופסק תשלום דמי האבטלה עוד לפני שהסתיים קורס ההכשרה המקצועית.
- המצב כיום פוגע במובטלים הממתינים לפתיחת הקורס ובינתיים חולפת תקופת הזכאות המרבית לדמי אבטלה, וכך למעשה נמנע מהם למצות את זכותם להכשרה מקצועית בתקופה הרלוונטית.
- המצב כיום פוגע מראש במוטיבציה של מובטלים רבים להשתתף בהכשרה מקצועית ההולמת את כישוריהם, משום שהם יודעים שהתשלום יופסק להם בעיצומה של ההכשרה עם הגיעם למועד סיום תקופת זכאותם המרבית.

מהאמור לעיל עולה, כי המצב הקיים היום שומט את הקרקע מתחת לרגלי המובטלים המעוניינים להשתתף בהכשרה המקצועית ומרוקן מתוכן את התכלית של ההכשרה המקצועית, שנועדה להגדיל את שיעור המשתתפים בשוק העבודה.

סמנכ"ל הגמלאות השיבה בחיוב לבקשתנו לבחון מחדש את החוק הקיים והודיעה כי תביא בפני מינהלת המוסד הצעה לתיקון החוק.

הגדלת הזכאות לדמי לידה

בהתאם להוראות החוק, יולדת זכאית למלוא תשלום דמי הלידה, 98 ימים, אם צברה 10 חודשי עבודה מ-14 החודשים, או 15 חודשי עבודה מ-22 החודשים, שקדמו ליום הפסקת העבודה.

לעומת זאת, אם נצברו רק 6 חודשי עבודה מ-14 החודשים שקדמו ליום הפסקת העבודה, היולדת זכאית רק למחצית מתקופת התשלום – 49 ימים.

למחלקתנו פנתה יולדת אשר זכאותה לדמי לידה אושרה רק למחצית התקופה מאחר שלטענת הסניף היא לא השלימה את אחת החלופות המזכות במלוא התקופה. המבוטחת טענה כי צברה 15 חודשים מ- 22 החודשים שקדמו ליום הפסקת העבודה, כאשר בתוך 15 החודשים נכללים חודשים בהם קיבלה דמי לידה. כשפנתה לבירור נמסר לה כי אינה זכאית כלל לדמי לידה משום שכמה מהחודשים שהחשיבה כבר הובאו בחשבון ללידה קודמת.

המבוטחת בדקה באתר המוסד והבינה משם כי אין מניעה שחודשיים שקדמו ללידה קודמת יובאו בחשבון. בפנייה נוספת נאמר לה שאמנם היא זכאית לדמי לידה אך רק למחצית מהתקופה, אלא שהיא לא הבינה מדוע אינה זכאית לתקופה מלאה: על-פי חישוביה צברה 15 חודשי עבודה מ-22 החודשים שקדמו ליום הקובע. בשלב זה היא פנתה אלינו.

בתשובת הסניף לפנייתנו הובהר כי התיק נבדק שוב וכי כל התלושים הוזנו והיא לא צברה 15 חודשים. המבוטחת שבה ופנתה למחלקתנו טלפונית, ובשיחה פירטה מדוע היא סבורה כי צברה 15 חודשים. בבדיקה בתיק דמי הלידה אכן מצאנו כי לכאורה צברה את 15 החודשים.

שבנו ופנינו לסניף במכתב המפרט את כל החודשים שבהם עבדה או קיבלה דמי לידה והראינו כי אכן צברה 15 חודשים. הסניף בחן שוב את התיק ואישר את הזכאות למלוא התקופה. היולדת קיבלה את ההפרשים המגיעים לה.

על פקיד התביעות לקבל החלטה בתיק גם במקרה של סכסוך ממושך בין בני

זוג

בתיק שבנדון יש מחלוקת ממושכת בין בני הזוג אשר לתשלום קצבת הילדים ואשר לתשלום תוספת התלויים בקצבת הנכות של האם. התשלומים הוקפאו עד לקבלת הכרעה משפטית.

ניתן פסק הדין הקובע כי יש להעביר את קצבת הילדים לידי האם מחודש 3/14, אך

לא היתה כל התייחסות לעניין תשלום תוספת התלויים בקצבת הנכות של האם. בנסיבות אלה, הפנה הסניף את בני הזוג לקבל הכרעה משפטית לעניין זה.

מאחר שנושא זה לא היה תלוי ועומד בבית המשפט, פנינו לסניף ושאלנו אם יש מניעה כי פקיד התביעות יקבל החלטה לעניין זה על-פי שיקול דעתו, במקום להפנות את הזוג לקבל הכרעה משפטית לעניין זה. מנהל הסניף ענה, כי לאור המחלוקת הממושכת בין בני הזוג הם מעדיפים שבית המשפט יקבל את ההחלטה.

פנינו לאגף נכות וציינו את עמדתנו כי בנסיבות אלה על פקיד התביעות לקבל החלטה על-פי שיקול הדעת והסמכות שהוקנו לו בחוק ולא להפנות את בני הזוג לקבל החלטה מבית המשפט. הלשכה המשפטית קיבלה את עמדתנו וקבעה כי אין בסמכותנו להקפיא את התשלומים ועל

פקיד התביעות לקבל החלטה על-פי שיקול דעתו. בהתאם לזאת, אגף הנכות הנחה את הסניף איך לבצע את תשלום תוספת הקצבה.

הצעה לתיקון הגדרת "ילד" בסעיף 238 לחוק כך שיכלול גם יתום שסיים את

לימודיו וממתין לגיוס

קיבלנו פנייה מיתומת שאירים שהפסיקו לאמה את התוספת בעבורה למשך שלושה חודשים, ממועד סיום לימודיה התיכוניים ועד מועד גיוסה לצה"ל, כפי שנקבע ע"י צה"ל.

על הפרק עמדה הצעה לתיקון סעיף 238 לחוק הביטוח הלאומי, הנוגעת להרחבת הגדרת ילד רק ליתומים **לומדים** מעל גיל 18 ועד גיל 20, והיא אינה כוללת יתומים שכלל לא דחו את הגיוס, אלא ממתנינים לגיוסם חודשים ספורים.

בעקבות הפנייה, פנינו ללשכה המשפטית בטענה כי קבוצה זו של יתומים, הממתנינים למועד גיוסם כפי שקבע צה"ל (בעיקר גיוסי נובמבר ואילך), מתקשה להתפרנס, ובמרבית המקרים הם נתמכים בחודשים אלה על-ידי ההורה האלמן ואין להם סיכויים רבים למצוא עבודה לכמה חודשים. (הדבר נכון גם למי שפטור מגיוס ונדרש להתארגן מתום לימודיו ועד מציאת עבודה מתאימה).

משכך, סברנו כי קבוצה זו ראויה להמשך תשלום התוספת, אף יותר מקבוצת היתומים שבחרו ללמוד במקום להתגייס לצה"ל.

עוד הצענו, שכדי שלא להידרש לבדיקות של עבודה והכנסות, יש לקבוע כי **לכל יתום**, תוסיף להיות משולמת בעדו התוספת למשך שלושה חודשים נוספים לאחר סיום הזכאות לפי החלופה של "סיום לימודים במוסד חינוכי על יסודי".

הלשכה המשפטית קיבלה את הצעתנו והודיענו כי תפעל לשלב את הצעתנו במסגרת התיקון לחוק.

מענק פטירה

אלמנה פנתה אלינו בתלונה, כי כספי מענק הפטירה על שם בעלה המנוח לא הועברו לחשבונה אלא לחשבון בנק אחר ולמעשה הכספים הגיעו לידי אחיו של המנוח. הסניף השיבנו כי התשלום בוצע זה כבר אוטומטית לחשבוננו של המנוח.

ביקשנו לברר, האם לפני ביצוע התשלום נבחנה זכאותה של הפונה בהתאם לסעיף 310 לחוק. הסניף השיבנו כי מענק הפטירה שולם לחשבוננו של המנוח, שאליו הופקדה קצבת הנכות עד שנפטר ובנסיבות אלה הפונה רשאית לדרוש את הכסף מהבנק או לפנות לבית הדין.

בפנייה נוספת אל הסניף, הסבנו את תשומת ליבו לחוזר אגף זיקנה ושארים מיום 6.8.2013 בנושא **תשלום מענק פטירה לחשבון הנפט**, ולפיו יש להעביר את הכספים לשאר של המנוח ולא לחשבון המנוח. כמו כן, הסניף (ולא הפונה) הוא שצריך לדרוש את הכסף מהבנק.

הסניף השיב, כי יפעל בהתאם לחוזר ויפנה לאגף הרלוונטי, כדי לדרוש את המענק חזרה, ועם סיום התהליך מול הבנק, יבחן את זכאותה של הפונה. בקשנו מהסניף לבדוק כבר בשלב זה, ובלי קשר להליך מול הבנק, את זכאותה של הפונה.

בעקבות כך, הסניף העביר את התיק להתייעצות עם המשרד הראשי לעניין האפשרות לשלם את המענק פעם נוספת, לחשבון בת הזוג, במקביל לדרישת הכסף מהבנק. לאחר ההתייעצות ובהתאם לבקשתנו, מענק הפטירה שולם שוב, הפעם ישירות לחשבון של הפונה.

עדכון מידע בהודעה על אישור הזכאות לקצבת זיקנה למי שמקבל קצבה בגיל

המותנה בהכנסות

מבוטחת ילידת 9/9/1946 התלוננה כי בעבר פנתה לסניף הביטוח הלאומי והובהר לה כי מגיל 67 מותר לה לעבוד ולקבל קצבת זיקנה ללא מבחן הכנסות וכי בדיעבד התברר לה שגיל הזיקנה עבורה היא 68.

בבחינת הנתונים שמסרה לא היה אפשר לברר את טענת ההטעיה. עם זאת, נמצא כי המבוטחת הגישה תביעה לקצבת זיקנה ונדחתה בשל הכנסותיה. במכתב הדחיה צוין כי הכנסותיה משפיעות על הקצבה עד הגיעה לגיל הזכאות וכן צוין המועד שבו תגיע לגיל הזכאות שאינו מותנה בהכנסות.

עם זאת, מהפנייה עלו שאלות עקרוניות. הסתבר כי בטופס ייזום תביעה לקצבת זיקנה מצוין מה הם הסכומים שמותר להרוויח אך באישור תביעה לקצבת זיקנה מופקת פוליסה המיידעת את התובע כי תביעתו אושרה, מבלי שמצוין בה מה הוא גיל הזכאות שאינו מותנה בהכנסות ומה הם הסכומים שמותר לו להרוויח.

סברנו כי לקשישים המקבלים קצבה בגיל הפרישה וממשיכים לעבוד, יש לחזור ולהזכיר להם בפוליסה הנשלחת אליהם מה שכבר צוין בטופס ייזום התביעה בנוגע לסכומים שעד אליהם הקצבה לא תפגע. זאת כדי לסייע למניעת התחשבנויות ויצירת חיובים שבדרך כלל אינם מובנים לאוכלוסייה זו ואף גורמים להם תחושת אי נוחות בלשון המעטה.

האגף המקצועי קיבל את עמדתנו והוחלט כי כדי לפעול למען מיצוי זכויותיהם של הקשישים המקבלים קצבה בגיל הפרישה וממשיכים לעבוד, האגף יפעל כך שבהודעה על אישור הזכאות לקצבת זיקנה, למי שמקבל קצבה בגיל פרישה יצוין מתי הוא יגיע לגיל שאינו מותנה בהכנסות ויצוינו הסכומים שהוא יכול להשתכר מבלי שקצבתו תיפגע.

רענון נהלים בעקבות תקלה במערכת דמי פגיעה

מבוטח התלונן כי הסניף העביר פרטים לעו"ד שאינו מייצגו עוד, בניגוד להודעתו לסניף כי החליף ייצוג. בדיקה העלתה כי הייצוג בוטל במערכת ועדות רפואיות אך בשל תקלה במערכת דמי פגיעה הביטול לא בוצע במערכת דמי פגיעה ופרטי המייצג נותרו במערכת. הואיל וכך, הרי שעם קבלת פניה מאותו מייצג להמציא לידיו ריכוזי תשלומים, הפקידה שלחה אליו את החומר. הסניף עדכן את המשרד הראשי בדבר התקלה וזה השיב כי הנושא יפתר רק בגרסה חדשה של מערכת דמי פגיעה. הפקידה פעלה על-פי פתרון זמני של רישום בחוץ כללי על חילוף המייצגים והמשרד הראשי התערב ידנית ומחק את פרטי המייצג.

במקרה הזה, מדובר בתקלה שעשויה להוביל לתביעות נזיקין כלפי המוסד בשל הפרת חיסיון ומסירת מידע למי שאינו מייצג עוד את המבוטח. סברנו כי הפתרון הזמני לתקלה הזו אין בו די כדי למנוע הישנות מקרים כאלו בעתיד וכי יש להביא את המקרה לידיעת העובדים ולרענן נהלים בקרב כל העובדים הרלוונטיים בסניפים.

בסופו של דבר יצאה הנחיה לרענן את הנהלים שלפיהם בשל התקלה האמורה אין לשלוח מסמכים, העתקי מכתבים וכיו"ב למי שחדל לייצג את המבוטח וכן צוין איש קשר במשרד הראשי שיש לפנות אליו בבקשה לבטל את רישום המייצג.

תשלום לחשבון בנק שאינו מעודכן

למבוטחת שולמו דמי לידה למפרע (רטרואקטיבית) לחשבון בבנק הפועלים שהיה מעודכן במערכת דמי לידה. אלא שלטענת המבוטחת, חשבון הבנק הזה היה נכון ללידה שהתרחשה לפני חמש שנים וכי כבר לפני כשנתיים עדכנה את פרטי חשבון הבנק שלה כאשר ביקשה להעביר את קצבת הילדים לחשבונה החדש.

המבוטחת קיבלה הודעה על התשלום בסמוך לפני מועד ביצועו. עם קבלת ההודעה, היא פנתה למוקד הטלפוני כדי לברר בעניין חשבון הבנק שם הופקד הכסף.

המבוטחת פנתה למוקד לפני שהתשלום נכנס לחשבון הבנק, וזה הנחה אותה בהתאם לנהלים לשלוח לסניף בפקס בקשה לשינוי חשבון בנק. אולם עדכון החשבון בסניף התבצע לאחר ביצוע התשלום. הבנק סירב להחזיר את התשלום (בבירור מאוחר יותר עם הבנק הובהר כי החשבון שבו הופקד התשלום הוא חשבון לא פעיל עם חוב כספי ולכן "נבלע התשלום במינוס").

אנו סברנו כי אין זה סביר שכאשר יש חשבון חדש המעודכן במערכת (הגם שבמערכת ילדים), יופקד הכסף בחשבון ישן מלפני חמש שנים, ומשבוצע התשלום לחשבון שאינו מעודכן, אין זה סביר לגלגל את האחריות לפתחה של המבוטחת ולבקש ממנה להתמודד מול הבנק.

לאור האמור, פנינו במקביל הן למנהל אגף בנקים ומימון והן למנהלת תחום אימהות והצענו לשלם למבוטחת את התשלום פעם נוספת לחשבון הנכון ובמקביל להתחשבן מול בנק הפועלים.

תחום אימהות הציע להפנות את המבוטחת ללשכה המשפטית של הבנק, אך אנו סברנו כי אין זה ראוי להפנותה לבנק מאחר שמדובר בתקלה שלנו. על כן, פנינו בעניין ללשכה המשפטית.

הלשכה המשפטית לא קיבלה את עמדתנו, ובחוות הדעת שלה נקבע כי אם מדובר בהעברה (מוטעית) לחשבון שהוא בבעלותו של התובע והכסף "נבלע" לצורך כיסוי חוב בחשבון הבנק, כפי שהיה במקרה דנן, אי אפשר לחייב את הבנק להחזיר את הכספים ולפיכך אי אפשר לשלם את הגמלה פעם נוספת גם אם התובע כבר הודיע לנו קודם לכן על שינוי חשבון בנק. עם זאת, במקרים כאלה יש לבחון האפשרות שהמוקד יפנה ישירות לאגף הכספים כדי שזה ייתן הוראה על עצירת התשלום והעברתו לחשבון בנק אחר, בהתאם לבקשת המבוטח.

בעקבות זאת, פנינו לאגף שירות לקוחות בבקשה לקדם את העניין, ובעקבות זאת הוחלט לבדוק אפשרות לפתח עיכוב תשלום עתידי על ידי מוקדן (במערכת הדלפק).

אישור קצבת שירותים מיוחדים למי שמקבל קצבת נפגעי פעולות איבה

מבוטחת הלינה על כך שתביעתה לקצבה לשירותים מיוחדים (להלן: שר"מ) נדחתה מאחר שמשולמת לה קצבת נפגעי פעולות איבה הכוללת בתוכה מרכיב של עזרה לזולת.

הסניף השיבנו כי תביעתה נדחתה בהתאם לתקנה 10א לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), שלפיה אי אפשר לשלם קצבת שר"מ למי שמקבל תשלום בעבור עזרת הזולת.

מאחר שבפנייתה טענה המבוטחת כי רכיב עזרת הזולת שבקצבת נפגעי פעולות איבה המשולמת לה נמוך מקצבת שר"מ שהייתה עשויה להיות זכאית לה, פנינו לתחום שירותים מיוחדים במשרד הראשי כדי שיבדוק את טענתה של המבוטחת. בפנייתנו ציינו, כי אם אכן הצדק עמה ומדובר במקרה, שבו רכיב עזרת הזולת בנפגעי איבה נמוך מקצבת שר"מ, מדוע אין לאפשר לה לבחור בקצבה הגבוהה?

בעקבות פנייתנו, נערך בירור מעמיק בנושא בין אגף גמלאות נכות ובין אגף נפגעי איבה ונמצא כי במקרה זה אפשר לאשר למבוטחת קצבת שר"מ אף שהיא מקבלת קצבה לנפגעי פעולות איבה. האגף ציין כי הדבר התאפשר לאחר שהתקבל פסק דין במקרה דומה, אשר בעקבותיו שונו ההוראות לסניפים.

אישור תביעה לדמי מחיה למפרע (רטרואקטיבית)

אלמנה המקבלת קצבת שאירים משנת 2005, טענה כי נשלחה אליה תביעה יזומה לדמי מחיה, לראשונה בשנת 2013. תביעתה אושרה בהתאם להוראות החוק, לתקופה של שנה למפרע בלבד, אולם המבוטחת דרשה לאשר את זכאותה אף לתקופה מוקדמת יותר מאחר שהמוסד לא יידע אותה בדבר זכאותה.

המקרה נבחן מול הסניף המטפל ומול אגף זיקנה ושאיירים. נמצא כי בשנים 2010–2012 נשלחו למבוטחת תביעות יזומות לכתובת שמסרה בעת הגשת תביעתה לקצבת שאירים. עם ההתחברות לקובץ משרד הפנים, נשלחה אליה תביעה יזומה בשנת 2013 לכתובתה החדשה.

עם זאת, ציין האגף כי אם תוכיח המבוטחת כי קיבלה לכתובת הנוכחית מכתבים מהמוסד לביטוח לאומי בשנים 2010–2012, יהיה אפשר לבדוק ולשקול מחדש את זכאותה. המבוטחת אכן המציאה מכתב שנשלח אליה על ידי המוסד, לכתובתה הנוכחית, ב-10/2010.

בסופו של דבר הוחלט לחזור בנו מטענת השיהוי בתביעותיה של המבוטחת לדמי מחיה וזכאותה אושרה לתקופה שמ-9/2010 עד 6/2012.

אישור תביעה לדמי פגיעה בגין כאבים בחזה

מבוטחת פנתה אלינו לאחר שתביעתה לתשלום דמי פגיעה נדחתה. לטענתה היא נתקפה בכאבים בחזה בעקבות שיחת טלפון קשה שהתנהלה בינה לבין מזכירתה של הממונה הישיר עליה וכן בעקבות שיחה בינה לבין מנהלה. לדבריה, שניהם ניהלו עימה שיחה קשה, תוך האשמתה כי בכוונתה לנסוע לארה"ב בלי הודעה מוקדמת וללא הכנה מראש.

בעקבות פנייתה, נבדקה התביעה שוב על ידי הסניף, אך הסניף השיב כי מהעדויות שהתקבלו הן מהמנהל והן מהמזכירה עולה כי לא היו שיחות כעוסות ואף לא צעקות או הטחת האשמות. במכתב למבוטחת ציין הסניף כי "תוצאות העדויות הביאו אותנו לדחות את תביעתך, שכן אין לראות בשיחה המתנהלת באופן רגיל כאירוע תאונתי".

לאחר שעיינו בתיק בכלל ובחקירתה של המזכירה בפרט, שבנו ופנינו לסניף, מאחר שלטעמנו מקריאת החקירה לא עלתה תמונה חד-משמעית.

המזכירה ציינה בחקירתה, כי לא צעקה על המבוטחת ולא כעסה אלא דיברה בצורה נעימה, אך גם הודתה שאמרה למבוטחת שדבריה הם שקר ושלא ייתכן שלא תכננה את נסיעתה, וגם הודתה שהמבוטחת נפגעה מדבריה.

לאור האמור, נראה כי המבוטחת והמזכירה אכן ניהלו שיחה טעונה אך השאלה היא עד כמה היתה השיחה טעונה. בנקודה זו עומדת גרסתה של המבוטחת אל מול גרסתה של המזכירה.

עוד יש לזכור, שאך הגיוני הוא שאדם שקושרים את שמו לאירוע שעבר מישהו אחר, במקרה זה כאבים בחזה, ומנסים להטיל עליו אחריות, ינסה להקטין את חלקו בסיטואציה.

זאת ועוד: בחוזר בדבר הנחיות למבחן תביעות בגין כאבים בחזה כפגיעה בעבודה, נקבע כי במבחן כאבים בחזה כפגיעה בעבודה איננו נדרשים לאתר אירוע חריג בעבודה שכתוצאה ממנו

הופיעו הכאבים, אלא די אם יוכח שהכאבים בחזה הופיעו בעקבות אירוע כלשהו בעבודה, למשל התרגזות רבה לאחר ויכוח קולני עם המעביד, או כאבים לאחר ביצוע מאמץ פיזי.

לאור האמור, ביקשנו כי התיק יועבר לוועדת תביעות מכוחו של סעיף 299 לחוק הביטוח הלאומי. בעקבות פנייתנו בחן הסניף את התביעה מחדש תוך עיון חוזר בכל העדויות שנגבו בתיק והחליט לחזור בו מדחיית התביעה.

ביטול חוב בנכות כללית

מבוטח פנה למחלקתנו בבקשה לביטול חובו בנכות כללית. למבוטח נוצר חוב בסך של כ-150,000 ש"ח מאחר שבמקביל לזכאותו לתגמול יתום איבה עצמאי, שולמה לו בטעות גם קצבת נכות כללית, בעוד שהיה צריך לנכות את קצבת הנכות מהתגמול בנפגעי איבה.

החוב הועבר לדיון בוועדה לבחינת חובות בשנת 2011 וזו אישרה ביטול של 50% מהחוב. יש לציין כי על פי הקריטריונים לביטול חובות שהיו בשעתו, היה אפשר לבטל רק 20% מהחוב, אך בהתחשב במצבו הסוציאלי והרפואי של המבוטח, הוחלט לבטל מחצית מהחוב.

כאמור, המבוטח שב ופנה וביקש פעם נוספת את ביטולו של החוב. בשל העובדה כי בינתיים שונו הקריטריונים לביטול חובות לקולא, סברנו שיש להביא את הבקשה פעם נוספת בפני הוועדה לבחינת חובות.

מדובר בחוב שנוצר בשל טעות המוסד לתקופה של יותר מ-5 שנים, ועל פי הקריטריונים כיום, יש לבטל 100% מהחוב. בנוסף, מהמסמכים שצורפו לפנייה, עלה כי חלה החמרה במצבם הרפואי של הפונה ושל בת זוגו, מאז החלטת הוועדה בשנת 2011.

הוועדה אכן בחנה פעם נוספת את התיק והמליצה לבטל 100% מיתרת החוב, לאור ההחמרה שחלה במצבם הרפואי של בני הזוג מאז החלטת הוועדה הקודמת ולאור העובדה כי על פי הקריטריונים כיום יש לבטל 100% מהחוב.

ביטול חוב שנוצר בשל יציאה לחו"ל בגין מידע מוטעה שנמסר למבוטחת

מבוטחת המקבלת גמלה מיוחדת בזקנה בתוספת השלמת הכנסה, פנתה לסניף כדי לברר אם באפשרותה לצאת לחו"ל מבלי שזכאותה לקצבה תפגע. לטענתה, בהסתמך על המידע שקיבלה, כלכלה את צעדיה ויצאה לחו"ל, אולם בסופו של דבר בשל שהותה בחו"ל, נשללה זכאותה הן לגמלה המיוחדת והן להשלמת הכנסה.

בירור העובדות מול הסניף העלה כי בתשובתה של פקידת התביעות למבוטחת אכן נפלה טעות מאחר שזו שמה לב שהמבוטחת מקבלת גמלה מיוחדת בזיקנה ולא קצבה בהתאם להוראות החוק.

מנהל הסניף, שבסמכותו לדון בביטול החוב שנוצר, התבקש על ידנו לשקול את ביטולו של החוב שנוצר בגין שלילת הזכאות לגמלה מיוחדת בזיקנה, בשל המידע המוטעה שנמסר למבוטחת. המנהל התחשב בעובדה שהמבוטחת קיבלה מידע שגוי והחליט לבטל 50% מיתרת חובה.

הקפאת חוב שנוצר בשל תקלה בענף אימהות

בחשבון הבנק של מבוטחת הופקדו בטעות סך של 30,500 ש"ח כדמי לידה. בעלה של המבוטחת פנה אלינו והלין כי על אף הסבריו לסניף כי החזיר את כל הסכום שהופקד בטעות, על שם המבוטחת נותר רשום חוב לביטוח לאומי על סך 8,593 ש"ח, סכום ניכוי מס הכנסה שנוכה מהסכום שדווח באופן שגוי לביטוח לאומי.

מנהל הסניף הסב את תשומת ליבנו לכך, שמדובר בתלונה המייצגת תיקים רבים שבהם בוצעה הפקדה מוטעית של דמי לידה לחשבונות בנק של יולדות. במקביל להפקדה השגויה נוכה מס מהגמלה ברוטו והניכוי הועבר למס הכנסה.

כשהתבררה הטעות, המוסד גבה מהמבוטחות את סכום ההפקדה השגויה, דרש להחזיר את סכום הניכוי ויצר להן חוב (בגין סכומים שאותם למעשה לא קיבלו).

לעניין ניכוי מס הכנסה, סגן חשב המוסד הודיענו, כי נעשו מאמצים מטעם המוסד אל מול מס הכנסה בנושא זה כדי להביא לפתרון, אך מס הכנסה השיב כי יש להפנות את המבוטחות להגיש דוח מס הכנסה בסוף שנת המס וכך למעשה יוחזר להן הסכום כולל ריבית והצמדה מתחילת השנה.

לאור האמור, המבוטחות הופנו למס הכנסה לקבלת החזר התשלום בסוף שנת המס.

בבחינת נסיבות אלה, סברנו כי מדובר במהלך לא צודק כלפי המבוטחות וכי על המוסד לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו כדי למצוא פתרון הולם לנושא החזר ניכוי המס מבלי להטריח את המבוטחות. כמו כן סברנו, כי עד מציאת הפתרון, יש להורות על מחיקת החוב לאלתר ועל השבת הסכומים לאלו שכבר שלמו, או לחילופין להורות על הקפאת החוב עד לקבלת החלטה משותפת עם מס הכנסה.

בהמשך לפנייתנו, הורה חשב המוסד על הקפאת החוב ועדכן כי בכוונתו לקדם מהלך שייתר את הדרישה מהמבוטחות לפנות בעצמן למס הכנסה.

הפקת לקחים באגף ועדות רפואיות בעקבות התנהלות לקויה של ועדה רפואית

המבוטח נפגע עבודה, פנה אלינו בטענה של חשד לחריגה מסמכות של פקיד וזיוף פרוטוקול של הוועדה הרפואית לעררים בעניינו. בגוף פרוטוקול הוועדה שנשלח אליו נעשו מחיקות וקשקושים ותוכנו כלל סתירות מהותיות בנוגע להחלטות שהתקבלו בעניינו.

בירור עם הסניף העלה, כי הוועדה רפואית לעררים שהתכנסה לדון בתחולת הנכות, תחילה צירפה נכויות אך לאחר בדיקה נוספת הוחלט שאין לצרף נכויות, מאחר שהאופי המצטבר של הפגיעות אינו מונע מהמבוטח לחזור לעבודה. אלא שבטעות יצאה אל המבוטח הודעה שגויה ורק מאוחר יותר הוצאה הודעה מתקנת.

הסברנו למבוטח, כי ההודעה שיצאה אליו היא רק הודעה על החלטת הוועדה שכתובה בפרוטוקול, ללא כל התערבות של הפקיד, ובכל מקרה הודעה שגויה שהוצאה על-ידי פקיד אינה גוברת על החלטת הוועדה הרפואית גופה.

אשר לטענה על זיוף פרוטוקול הוועדה, השבנו כי מדובר בתיקון שנעשה על ידי הוועדה הרפואית עצמה ובחתימתה ולכן אין מדובר בזיוף. הדגשנו בפניו כי המוסד לביטוח לאומי אינו מתערב בהחלטות ובשיקולים של הוועדה הרפואית, ומשהתקבלה ההחלטה הסופית לפיה אין צירוף נכויות, על המוסד לפעול בהתאם.

עם זאת, מאחר שהמבוטח הוסיף לפנות אלינו ולא נחה דעתו בעניין התנהלות הוועדה הרפואית בעניינו, הבאנו את תלונתו לבדיקת אגף ביקורת פנים, שהשיב לנו כי אין מקום לבדיקה נוספת. בעקבות המקרה, אגף הוועדות הרפואיות הבהיר למזכירת הוועדה, כי מדובר בהתנהלות לא נכונה, וכי היה על הוועדה לקבל החלטתה הסופית אך ורק לאחר שסיימה לנמק את החלטתה בפרוטוקול. כמו כן, אגף הוועדות הרפואיות הודיענו כי החל בתהליך מחשוב הפרוטוקול בוועדות הוא פועל למיכון כל עבודת הוועדות, באופן שימנע הישנות מקרים כאלו בעתיד.

טעות ברישום פרוטוקול של ועדה רפואית

מבוטחת עמדה בפני ועדה רפואית לעררים בנכות כללית. בהחלטת הוועדה שנשלחה אליה, צוין כי נקבעה לה נכות רפואית בשיעור 44% החל מ-1/6/12.

עורכת דינה של המבוטחת פנתה אלינו והלינה על כך שבמכתב מאוחר יותר הובהר למרשתה כי נפלה טעות קולמוס וכי הוועדה קבעה לה נכות רפואית מ-1/1/13 ולא כפי שצוין.

עוה"ד ביקשה להגיש בקשה לתיקון טעות קולמוס בפרוטוקול, אולם נענתה על ידי הסניף כי עליה לערער בבית הדין לעבודה על החלטת הוועדה הרפואית לעררים.

הסניף השיבנו כי טעות הקולמוס נפלה במכתב ההודעה על החלטת הוועדה לעררים ולא בפרוטוקול הוועדה, וכי הוועדה קבעה נכות בתחולה מ-1/13. משכך, פנינו לסניף והדגשנו כי בפרוטוקול הוועדה לא צוין מהו מועד תחולת הנכות. צוינו אחוזי הנכות אך לא צוין אם הנכות יציבה או זמנית וכן לא ממתי נקבעה, כמתחייב.

בתשובתנו, ציין הסניף כי אכן תחולת הנכות לא נרשמה במקום המיועד לכך, כמו גם העובדה אם מדובר בנכות יציבה או זמנית. עם זאת, מתוצאות שקלול אחוזי הנכות בסעיף הליקויים עולה כי למבוטחת נקבעה דרגת נכות בשיעור 37% (שאינה מזכה) מ-1/6/12, ודרגת נכות מזכה בשיעור 44% מ-1/13.

אנו סברנו כי נפל פגם בהתנהלות הוועדה ולכן פנינו בעניין לאגף ועדות רפואיות. אגף ועדות רפואיות השיבנו כי מוטב היה אילו הוועדה היתה רושמת תאריך תחולה ומציינת אם הנכות זמנית או יציבה. האגף קבע כי מזכירת הישיבה היתה צריכה להיות ערה לכך ומצא לנכון להעיר לה.

אנו לא הסתפקנו בכך ופנינו שוב לאגף, מאחר שסברנו שמחובתה של הוועדה להשלים את הפרוטוקול, בהיותו מסמך מעין משפטי, ומכתבו של פקיד התביעות למבוטחת אין לו על מה להתבסס בהעדר פרוטוקול תומך לכל האמור בו.

לפיכך, המלצנו להורות למזכירת הישיבה להחזיר את התיק לוועדה לצורך עיונה והחלטתה בדבר אופן השלמת הפרוטוקול. האגף קיבל את עמדתנו והחליט להחזיר את התיק לוועדה לתיקון הפרוטוקול והוספת תאריך התחולה. לאחר התיקון יישלח הפרוטוקול המעודכן למבוטחת.

אתיקה בוועדות הרפואיות

בעקבות תלונתו של מבוטח על ישיבה של ועדה רפואית לעררים שהתקיימה בעניינו, קיבלנו לידנו את תגובותיהם של רופאי הוועדה ושל מזכירת הישיבה. הן מהפנייה והן מתגובתו של אחד הרופאים עלה כי המבוטח יצר קשר טלפוני עם הרופא וכי היה דין ודברים ביניהם מחוץ לדיוני הוועדה, הן טלפונית והן בדואר האלקטרוני. הגם שהתרשמנו כי התנהלותו של הרופא במקרה זה היתה מתוך כוונה טובה ומתוך גילוי אמפתיה והקשבה למבוטח, סברנו כי קיומו של קשר בין המבוטח ובין הרופא, שלא במסגרת דיוני הוועדה, הוא בעייתי ואינו עולה בקנה אחד עם הקוד האתי. מקרה זה הדגים לטעמנו, את הצורך להתייחס באופן מפורש וברור בקוד האתי ובכללי ההתנהגות לרופא הוועדות הרפואיות, לאיסור בדבר קיומו של קשר כלשהו בין מבוטח לבין רופא בוועדה שלא במסגרת דיוני הוועדה ולכן פנינו בעניין למנהל הרפואי.

המנהל הרפואי קבע כי אכן מדובר בטעות של רופא מצוין שהוכשל על ידי המבוטח. המנהל הרפואי ידאג לחדד בפני הפוסקים את הזהירות היתרה הנדרשת מהם בכל קשר עם המבוטחים.

ביטול תקנה 11(א) לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום

דמי ביטוח)

תקנה 11(א) לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח) קובעת כך: "מבוטח שלא עבד מחמת מחלה, תאונה, שביתה, השבתה או אבל במשפחה, ולא קיבל ממעבידו כל תשלום בעד התקופה שבה לא עבד מאחת הסיבות האמורות, יהיה פטור מתשלום דמי ביטוח לתקופה שלא תעלה על שני חודשי עבודה בשנת מס אחת, ולאחר תום התקופה האמורה ישלם המבוטח דמי ביטוח בשיעורים ובמועדים כאמור בתקנת משנה (ב)".

במסגרת טיפולנו בכמה פניות התברר לנו כי המוסד אינו מפעיל את התקנה ככתבה וכלשוונה, כפי שיפורט להלן:

1. המוסד אינו בוחן את קיומן של הנסיבות המנויות בתקנה ובאופן גורף מקנה פטור מתשלום דמי ביטוח לתקופה שאינה עולה על שני חודשי עבודה למי שעבד עשרה חודשים באותה שנה קלנדרית.
2. כאמור, המוסד מתנה את מתן הפטור בתקופת עבודה של עשרה חודשים באותה שנה קלנדרית, על אף שהתקנה כלל אינה מתנה זאת. על-פי התקנה מתן הפטור אינו מותנה בתקופת עבודה מינימלית כלשהי.
3. בפועל ניתן הפטור רק למי שחזר לעבוד אצל אותו מעביד. גם כאן, התקנה אינה מתנה זאת.
4. בפועל ניתן הפטור רק למי שהוא עובד שכיר ואין לו מעמד נוסף. לדוגמה: מי שבנוסף להיותו שכיר, הוא במעמד סטודנט, לא נהנה מהפטור. גם התניה זו אינה מעוגנת בתקנה.

בעקבות ישיבה שקיימנו בנושא עם נציגי אגף הביטוח והלשכה המשפטית, הוחלט לפעול לביטולה של התקנה מהטעמים האלה:

1. מדובר בתקנה ארכאית שנכנסה לתוקף כאשר חוקי המגן היו בראשיתם. מאז חל שינוי נרחב בחוקי המגן וכיום מרבית העובדים ממילא זכאים לתשלומי שכר רגיל מהמעסיק בימי חופשה, מחלה, אבל וכד'.
2. התקנה הותקנה לפני שנחקק חוק בריאות ממלכתי, וכיום, מתוך 166 ש"ח דמי ביטוח לחודש, 103 ש"ח הם דמי ביטוח בריאות ונראה כי לא זו היתה כוונת המחוקק.

חוק הביטוח הלאומי וחוקים אחרים מספקים מגוון רחב של אפשרויות פיצוי בגין היעדרות מעבודה כגון פגיעה או חבלה פתאומית – פיצוי באמצעות ענף תאונות אישיות, תאונת דרכים – פיצוי הון באמצעות חברת הביטוח, מחלה ממושכת – נכות כללית, מחלה קצרה – הבטחת הכנסה, חל"ת עד חודשיים – חובת תשלום דמי הביטוח על המעביד.

דמי ביטוח בריאות לזכאי תוספת גיל 80

המבוטח שפנה אלינו היה זכאי לקצבת זקנה + תוספת השלמה לנכות בסך הכל 2,239 ש"ח נטו. בהגיעו לגבורות התווספה לו תוספת גיל 80 בסך 129 ש"ח. המבוטח פנה אלינו והליך על כך שיחד עם זכאותו לתוספת גיל 80 קצבתו פחתה ב-96 ש"ח וכיום היא על סך 2,143 ש"ח נטו. הסניף השיב לתלונתו והסביר כי מאחר וקצבת הזקנה + תוספת גיל 80 גבוהה מקצבת נכות מלאה ליחיד, בוטלה לו תוספת ההשלמה לנכות. כמו כן, בוטלה לו ההנחה בתשלום דמי ביטוח בריאות (במקום ניכוי של 103 ש"ח, ניכוי של 283 ש"ח). אשר על כן עומדת קצבתו היום על סך 2,143 ש"ח נטו כאמור.

מאחר שמדובר באוכלוסייה קשת יום ובהפחתה של סכום המשמעותי לאוכלוסיה זו, פנינו למינהל הגמלאות, סמנכ"ל ביטוח ובריאות ולאגף זו"ש בהצעה הזו: החלת תיקון לחוק כך שמבוטח שעשוי לחול שינוי בגובה תשלום דמי ביטוח בריאות שהוא משלם משלם שמלאו לו 80, לא יחול השינוי והוא יהיה זכאי לתוספת גיל 80. או לחילופין, מי מלאו לו 80 לא תינתן לו אוטומטית תוספת הגיל אלא אם כן תשלום התוספת יביא להגדלה של הקצבה נטו המשולמת לו לאחר ניכוי דמי ביטוח בריאות.

סמנכ"ל מינהל הגמלאות השיבנו, כי אכן מדובר במצב המרע את מצבו של הקשיש. עם זאת, המצב המשפטי הקיים אינו מאפשר לוותר על קצבה או תוספת כלשהי על פי חוק לטובת המשך קבלת תוספת השלמה לנכות והטבות נלוות. לכן, המוסד לביטוח לאומי מקדם בימים אלו תיקון לחוק שיאפשר המשך מתן הטבות נלוות למקרים מסוג זה.

פטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד במוסד חינוכי על-יסודי

פטור מתשלום דמי ביטוח לתלמיד תיכון מופיע כיום בארבעה מקומות שונים בחוק הביטוח הלאומי או בתקנות:

1. סעיף 351(יא)(א2): פטור למי שמלאו לו 18 וטרם מלאו לו 21 והוא תלמיד במוסד חינוכי על יסודי, או מבוטח בהכשרה מקצועית, או במכינה קדם צבאית, או מתנדב בשנת שירות. הפטור מותנה בגיוסו של המבוטח לשירות סדיר לפני שמלאו לו 21 שנים.
2. סעיף 351(יא)(ב2) לחוק הביטוח הלאומי: פטור לתקופה של עד 12 חודשים, למי שהחל בשירות סדיר/לאומי לפני שמלאו לו 21 שנים.
3. תקנה 11א לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח), תשל"א – 1971: פטור מתשלום דמי ביטוח למתגייס כל מבוטח שאינו עובד, אינו עצמאי ושהכנסתו אינה עולה על ההכנסה המזערית האמורה בפרט 3 ללוח יא' לחוק, בתנאי שטרם מלאו לו 21 שנים ביום שהחל בשירות סדיר או שירות לאומי, לכל התקופה מיום שמלאו לו 18 ועד המועד שהחל לשרת.
4. תקנה 11ג לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח), תשל"א – 1971: קובעת כי תלמיד כיתה י' עד י"ב במוסד חינוכי על-יסודי, שהכנסתו אינה עולה על

ההכנסה שנקבעה ושטרם מלאו לו 19 שנים יהיה פטור מתשלום דמי ביטוח בעד התקופה שבה הוא לומד.

על אף השינויים וההרחבות של הפטור שנעשו במהלך השנים, נותרו מקרים של תלמידים בתיכון המחויבים בתשלום דמי ביטוח. אנו טיפלנו בשלושה מקרים כאלה:

- מבוטחת שעלתה לישראל מאתיופיה כבוגרת, סיימה לימודי תיכון בגיל 21 וחצי ורק אז החלה בשירות לאומי.
- עולה חדש מהודו שסיים לימודי תיכון כשהוא כמעט בן 20. לאחר מכן למד בעתודה של חיל האוויר והתגייס לשירות סדיר בגיל 21 וחודשיים.
- שוחר בחיל האוויר (מכללה טכנולוגית יג' – יד') שהתגייס בגיל 21 ו-4 חודשים.

מדובר בצעירים שמסיבות שונות לא התגייסו לצה"ל בטרם מלאו להם 21 שנה. בנוגע לתקופות שבהן שהו במסגרת קדם צבאית, מחלקת הגבייה הפנתה אותם, במקרים המתאימים, לקבלת החזר ממשרד הביטחון, אולם לתקופת הלימודים בתיכון אין כיום פתרון. משכך, פנינו למנכ"ל בנושא והצענו לקבוע פטור גורף לתקופת הלימודים בתיכון, מבלי להתנותו בגיוס לשירות סדיר/שירות לאומי, בגיל כלשהו. דהיינו, פטור זה ראוי שיינתן לכל

מבוטח תלמיד תיכון, ללא קשר לגילו במועד גיוסו, ואף למי שפטור משירות צבאי (בני מיעוטים, פטור רפואי וכיו"ב). שינוי זה ניתן לביצוע בתקנה 11ג המוזכרת לעיל, באמצעות השמטת המילים "ושטרם מלאו לו 19 שנים".

בעקבות הצעתנו בחן מינהל המחקר את הנושא והעביר את עמדתו למנכ"ל כלהלן: בדיקת מספר תלמידי תיכון עד גיל 24 בשנים 2005 - 2011 שלא התגייסו כלל או שהתגייסו מעל גיל 21 ולכן לא זכו לפטור למתגייס, מראה כי יש 1,700, בני 19-20, 400 בני 20-21 ו-540 בני 21-22. מעבר לגיל 22 יש מקרים ספורים בלבד (פחות מ-10).

אם נפטור תלמידי תיכון עם הגבלת גיל עד 22, הפסד דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות נאמד ב-4.9 מיליון ש"ח לשנה. לכן רצוי שתהיה מגבלת גיל 22 במקום 19, כדי שלא יהיה ניצול לרעה של השינוי בחוק, אם הפטור יהיה בלתי מוגבל.

שינויים בנוסח הודעה על חוב ליורשים

דודתנו של צעיר בן 23 שנהרג בתאונת דרכים, פנתה אלינו והלינה על כך שכמה חודשים לאחר מותו, נשלחה להוריו הודעה בדבר חוב בדמי ביטוח.

לטענתה ההודעה פגעה ברגשות המשפחה, ומעבר לכך מדובר בחוב שגוי מאחר שהמנוח עבד בתקופה שאליה נוגע החוב.

בירור עם הסניף העלה כי פניית המשפחה התקבלה אף בסניף וטופלה באופן מיידי וכי כעת אין יתרה כלשהי ברשומה על שמו של המנוח. הסניף ציין כי הודעת החוב מונפקת על ידי המערכת הממוחשבת כדי שליוורשים תהיה אפשרות לבדוק את החוב, מאחר שיש מקרים שבהם חובות עלולים להביא לשלילת קצבאות.

סוגיית ניסוחה של ההודעה נבחנה מול אגף הגבייה והוחלט לשנותה כדי למנוע פגיעה ברגשות המשפחה.

האגף ינסח את ההודעה בלשון נסתר ולא בלשון נוכח (לדוג' – במקום "שולמו בעדך דמי ביטוח" יצוין "שולמו בעד המנוח"). בגוף ההודעה יצוין כי חוב בדמי ביטוח של נפטר עלול להביא לשלילת קצבאות.

ביטול חוב בדמי ביטוח של נפטר

מבוטח שנפטר הותיר אחריו חוב בדמי ביטוח. אלמנתו הצעירה פנתה אלינו בבקשה שהחוב לא יקוזז מקצבת שאירים ומקצבת הילדים המשולמות לה.

בירור עם הסניף העלה כי מדובר בחוב לגבייה. בעקבות פנייתה של האלמנה, נעתר הסניף לבקשתה שלא לגבותו גם מקצבת שאירים, אולם הבהיר לה שאין מנוס מלגבות את החוב מקצבת הילדים (בוטלו קנסות והצמדה ונערך עימה הסדר באמצעות פריסה רחבה של החוב בתשלומים מקצבת הילדים).

אנו פנינו למנהל אגף גל"ש במשרד הראשי ושאלנו: האם לאור תיקון סעיף 363 לחוק הביטוח הלאומי, יכול המוסד להחליט שלא לגבות חוב בדמי ביטוח של נפטר גם אם קיימת מכוחו זכאות לקצבת שאירים או תלויים, ובהיות המבוטחת אלמנה צעירה המטופלת בשלושה ילדים קטינים – האם אפשר להיעתר לבקשתה ולבטל את החוב?

בעקבות פנייתנו הורה האגף לסניף לבחון את המקרה על פי הכללים שנקבעו.

לאור הנסיבות המיוחדות העביר הסניף בקשה מנומקת לאישור המשרד הראשי, ובהתאם לאישור מינהל הגבייה במשרד הראשי אופסה יתרת החוב שנותרה בהסדר שנערך עם המבוטחת.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2013-2014

נושא	2013	2014	אחוז השינוי
סך כל הפניות	10,799	9,761	-9.6
מזה: פניות חדשות	10,274	9,406	-8.4
פניות חוזרות	431	278	-35.5
גורמי חוץ	94	77	-18.1
סוג הפניות החדשות			
בקשות	4,324	3,910	-9.6
תלונות	3,576	3,478	-2.7
עררים	2,122	1,759	-17.1
אחרות	252	259	2.8
זמן הטיפול בפניות החדשות (בימים)			
סך הכול	35.0	26.5	-24.3
במשרד הראשי בלבד	34.2	17.8	-48.0
זמן משולב			
משרד ראשי	29.3	23.0	-21.5
סניף	6.0	7.3	21.7

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2014 לעומת 2013

אחוז השינוי	2014		2013		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-8.4	100.0	9,406	100.0	10,274	סך הכול
-8.3	81.9	7,702	81.8	8,403	סך הכל גמלאות
1.0	27.9	2,628	25.3	2,602	נכות ⁽¹⁾
-9.1	14.8	1,392	14.9	1,532	נפגעי עבודה ⁽²⁾
-21.8	8.8	827	10.3	1,057	זיקנה ושירים
-10.2	7.8	730	7.9	813	הבטחת הכנסה
-5.8	5.5	522	5.4	554	סיעוד
-19.8	3.7	352	4.3	439	אבטלה
3.7	3.6	337	3.2	325	אמהות
-17.5	2.1	193	2.3	234	ניידות
-27.3	2.0	189	2.5	260	מזונות
17.0	1.8	172	1.4	147	שיקום
-33.1	1.2	113	1.6	169	ילדים
15.2	1.0	91	0.8	79	נפגעי איבה ⁽³⁾
-18.3	0.5	49	0.6	60	שירות מילואים
-18.9	1.1	107	1.3	132	שונות
-14.8	12.2	1,147	13.1	1,347	סך הכל ביטוח וגבייה
-7.5	4.8	447	4.7	483	ביטוח ובריאות
-28.1	4.7	446	6.0	620	גבייה מעצמאים
-9.3	1.0	97	1.0	107	תיאום ורציפות ביטוח
1.1	1.0	94	0.9	93	גבייה ממעסיקים
25.6	0.6	54	0.4	43	הוצאה לפועל
800.0	0.1	9	0.0	1	ביקורת ניכויים
6.3	5.9	557	5.1	524	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, 2014 לעומת 2013

אחוז השינוי	2014		2013		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-8.4	100.0	9,406	100.0	10,274	סך הכול
20.7	30.1	2,834	22.8	2,347	משרד ראשי
-17.1	69.9	6,572	77.2	7,927	סך כל הסניפים
-14.0	2.8	264	3.0	307	אשדוד
-29.3	1.4	133	1.8	188	אשקלון
-8.8	4.7	438	4.7	480	באר שבע
-13.5	0.9	83	0.9	96	בני ברק
-14.2	2.9	273	3.1	318	חדרה
5.0	1.8	169	1.6	161	חולון
-1.0	4.1	388	3.8	392	חיפה
-7.5	2.6	247	2.6	267	טבריה
-15.0	3.3	312	3.6	367	יפו
-28.9	7.6	713	9.8	1,003	ירושלים
-21.6	3.6	338	4.2	431	כפר סבא
8.4	1.1	103	0.9	95	כרמיאל
-9.6	1.8	169	1.8	187	נהריה
-18.0	3.4	323	3.8	394	נצרת
-31.4	2.8	267	3.8	389	נתניה
-17.9	1.7	160	1.9	195	עפולה
-22.8	4.3	404	5.1	523	פתח תקוה
-34.0	2.3	219	3.2	332	קריות
-23.8	1.9	182	2.3	239	ראשון לציון
-20.9	3.3	315	3.9	398	רחובות
3.0	4.1	381	3.6	370	רמלה
-16.0	2.6	246	2.9	293	רמת גן
-11.4	4.7	445	4.9	502	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2014

שניף	סך הכול	זיקנה ושאיירים	סיעוד	נכות ¹	ניידות	נפגעי עבודה ²	נפגעי איבה	שיקום
סך הכול מספרים	9,406	827	522	2,628	193	1,392	91	172
אחוזים מסך הכל	100.0	8.8	5.5	27.9	2.1	14.8	1.0	1.8
משרד ראשי	2,834	180	93	1,138	54	189	50	31
סך כל הסניפים	6,572	647	429	1,490	139	1,203	41	141
אשדוד	264	22	7	83	4	54	1	10
אשקלון	133	9	9	20	5	30	5	3
באר שבע	438	42	34	90	12	56	7	18
בני ברק	83	4	8	26	1	1	-	3
חדרה	273	19	7	68	4	79	-	7
חולון	169	16	9	41	3	23	1	5
חיפה	388	61	28	84	4	66	7	9
טבריה	247	19	20	84	4	31	2	4
יפו	312	57	25	67	2	38	0	2
ירושלים	713	55	35	174	14	116	4	7
כפר סבא	338	39	24	60	8	47	-	9
כרמיאל	103	13	15	19	2	19	-	0
נהריה	169	16	18	36	2	37	-	3
נצרת	323	14	13	82	15	118	-	8
נתניה	267	29	23	39	4	65	-	7
עפולה	160	13	21	41	6	14	1	0
פתח תקוה	404	51	20	100	20	59	4	8
קריות	219	38	25	53	2	31	1	2
ראשון לציון	182	17	11	30	5	45	2	3
רחובות	315	26	24	75	9	49	3	14
רמלה	381	19	13	84	-	103	-	4
רמת גן	246	26	15	46	6	46	-	1
תל אביב	445	42	25	88	7	76	3	14

(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	אימהות	סניף
107	730	352	49	113	189	337	סך הכול מספרים
1.1	7.8	3.7	0.5	1.2	2.0	3.6	אחוזים מסך הכל
72	134	70	12	15	41	102	משרד ראשי
35	596	282	37	98	148	235	סך כל הסניפים
-	29	14	-	3	2	4	אשדוד
1	11	6	-	1	6	6	אשקלון
6	49	10	2	10	22	13	באר שבע
1	11	4	-	1	1	9	בני ברק
4	25	10	1	0	4	5	חדרה
1	14	7	3	2	9	3	חולון
0	33	13	1	2	8	4	חיפה
4	31	6	1	-	5	12	טבריה
1	34	15	0	8	9	5	יפו
1	88	42	6	11	11	35	ירושלים
2	27	18	3	9	3	10	כפר סבא
-	13	3	0	2	3	0	כרמיאל
1	24	2	1	2	3	8	נהריה
2	36	6	0	5	3	6	נצרת
2	20	16	2	3	9	11	נתניה
0	10	12	0	2	1	5	עפולה
5	26	19	5	5	13	16	פתח תקוה
1	23	5	3	4	5	3	קריות
1	15	12	-	1	6	7	ראשון לציון
-	18	14	-	3	3	14	רחובות
-	23	13	2	11	8	18	רמלה
-	9	16	3	5	5	21	רמת גן
2	27	19	4	8	9	20	תל אביב

לוח 4 - המשך

שונים אחר	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה - מעסיקים	גבייה - עצמאים	סניף
557	97	447	9	54	94	446	סך הכול מספרים
5.4	1.0	4.8	0.1	0.6	1.0	4.7	אחוזים מסך הכל
343	76	101	9	11	22	91	משרד ראשי
214	21	346	0	43	72	355	סך כל הסניפים
4	-	13	-	4	-	10	אשדוד
3	-	9	-	4	1	4	אשקלון
12	2	25	-	2	2	24	באר שבע
1	-	2	-	-	3	7	בני ברק
11	-	14	-	1	-	14	חדרה
2	-	11	-	1	7	11	חולון
14	1	26	-	2	10	15	חיפה
7	-	6	-	-	2	9	טבריה
9	-	19	-	1	-	20	יפו
12	2	40	-	4	6	50	ירושלים
12	2	25	-	3	5	32	כפר סבא
3	-	2	-	0	2	7	כרמיאל
4	-	10	-	1	-	1	נהריה
10	-	4	-	0	1	-	נצרת
9	1	8	-	0	6	13	נתניה
4	1	15	-	0	3	11	עפולה
11	3	21	-	5	3	10	פתח תקוה
7	3	7	-	0	2	4	קריות
3	2	11	-	1	1	9	ראשון לציון
15	1	16	-	3	2	26	רחובות
28	1	23	-	5	1	25	רמלה
8	1	14	-	1	4	19	רמת גן
25	1	25	-	5	11	34	תל אביב

לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2014
(מספרים מוחלטים)

סניף	סך כל מקבלים שטופלו	זיקנה ושאיירים	סיעוד	נכות ¹	ניידות	נפגעי עבודה ²	אימהות ³
סך הכול	3,735,109	761,918	158,589	313,444	36,712	50,239	9,982
אשדוד	101,489	23,887	6,319	7,728	853	1,750	287
אשקלון	83,606	19,002	5,702	8,399	906	2,140	216
באר שבע	279,574	50,266	11,186	28,696	3,065	4,253	714
בני ברק	71,289	10,737	1,969	6,058	503	322	448
חדרה	174,941	29,231	6,876	15,566	1,984	2,399	393
חולון	98,877	28,891	7,216	8,983	1,133	1,398	236
חיפה	180,944	52,010	7,447	15,148	1,692	2,514	402
טבריה	130,510	21,431	4,230	14,056	1,313	1,717	293
יפו	121,011	34,000	8,608	12,633	981	1,608	139
ירושלים	447,987	71,492	15,517	32,602	4,002	4,709	1,452
כפר סבא	209,617	48,793	7,157	13,185	1,946	2,062	491
כרמיאל	56,097	9,840	1,679	5,627	621	768	115
נהריה	125,984	24,031	4,268	11,755	1,347	2,030	243
נצרת	188,994	25,238	5,370	19,573	2,149	2,966	316
נתניה	187,108	37,903	8,821	15,414	1,938	2,723	453
עפולה	97,362	19,654	4,107	10,524	1,104	1,574	236
פתח תקוה	205,113	41,637	7,898	15,577	2,089	2,785	698
קריות	108,582	31,826	6,935	11,394	1,364	1,817	180
ראשון לציון	109,311	27,203	4,967	8,412	1,297	1,790	276
רחובות	195,027	39,619	9,382	15,084	1,987	3,180	606
רמלה	204,970	27,615	6,332	16,528	1,837	2,621	826
רמת גן	148,182	40,064	8,042	9,525	1,313	1,393	353
תל אביב	208,534	47,548	8,561	10,977	1,288	1,720	609

(1) כולל נכות כללית, 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
849,135	248,931	6,245	103,263	71,436	1,107,393	17,822	סך הכול
20,390	4,325	71	3,085	2,343	29,791	660	אשדוד
14,084	4,037	598	3,305	2,151	22,384	682	אשקלון
47,910	13,063	403	20,403	5,973	91,727	1,915	באר שבע
22,418	3,481	17	1,029	859	23,211	237	בני ברק
38,451	11,488	190	6,129	3,868	57,406	960	חדרה
18,765	5,718	30	1,132	1,877	23,068	430	חולון
37,549	11,311	263	5,361	3,215	43,051	981	חיפה
31,057	8,819	394	5,381	2,761	38,247	811	טבריה
21,966	9,491	178	2,905	2,194	25,562	746	יפו
124,918	25,129	1,477	7,495	5,199	152,153	1,842	ירושלים
56,375	18,994	230	726	3,636	55,613	409	כפר סבא
11,779	2,778	37	2,325	1,206	19,049	273	כרמיאל
26,100	7,056	295	6,330	2,714	39,022	793	נהריה
34,449	12,557	101	13,391	3,519	68,429	936	נצרת
43,044	13,110	299	4,298	3,702	54,446	957	נתניה
19,354	6,467	252	2,737	2,243	28,614	496	עפולה
46,550	13,008	283	1,989	4,488	67,237	874	פתח תקוה
17,010	5,889	87	3,552	2,303	25,441	784	קריית
23,336	6,979	99	1,479	2,386	30,534	553	ראשון לציון
43,430	12,608	195	4,386	4,534	59,150	866	רחובות
53,580	11,516	224	3,051	4,192	75,684	964	רמלה
33,945	13,410	215	1,054	2,609	35,934	325	רמת גן
62,675	27,697	307	1,720	3,464	41,640	328	תל אביב

(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, 2014

ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
3.8	139	4.8	1,490	2.7	429	0.8	647	1.8	6,572	סך הכול
	0.03		0.28		0.08		0.12		0.55	אחוז
4.7	4	10.7	83	1.1	7	0.9	22	2.6	264	אשדוד
5.5	5	2.4	20	1.6	9	0.5	9	1.6	133	אשקלון
3.9	12	3.1	90	3.0	34	0.8	42	1.6	438	באר שבע
2.0	1	4.3	26	4.1	8	0.4	4	1.2	83	בני ברק
2.0	4	4.4	68	1.0	7	0.6	19	1.6	273	חדרה
2.6	3	4.6	41	1.2	9	0.6	16	1.7	169	חולון
2.4	4	5.5	84	3.8	28	1.2	61	2.1	388	חיפה
3.0	4	6.0	84	4.7	20	0.9	19	1.9	247	טבריה
2.0	2	5.3	67	2.9	25	1.7	57	2.6	312	יפו
3.5	14	5.3	174	2.3	35	0.8	55	1.6	713	ירושלים
4.1	8	4.6	60	3.4	24	0.8	39	1.6	338	כפר סבא
3.2	2	3.4	19	8.9	15	1.3	13	1.8	103	כרמיאל
1.5	2	3.1	36	4.2	18	0.7	16	1.3	169	נהריה
7.0	15	4.2	82	2.4	13	0.6	14	1.7	323	נצרת
2.1	4	2.5	39	2.6	23	0.8	29	1.4	267	נתניה
5.4	6	3.9	41	5.1	21	0.7	13	1.6	160	עפולה
9.6	20	6.4	100	2.5	20	1.2	51	2.0	404	פתח תקוה
1.5	2	4.7	53	3.6	25	1.2	38	2.0	219	קריות
3.9	5	3.6	30	2.2	11	0.6	17	1.7	182	ראשון לציון
4.5	9	5.0	75	2.6	24	0.7	26	1.6	315	רחובות
0.0	0	5.1	84	2.1	13	0.7	19	1.9	381	רמלה
4.6	6	4.8	46	1.9	15	0.6	26	1.7	246	רמת גן
5.4	7	8.0	88	2.9	25	0.9	42	2.1	445	תל אביב

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
3.9	282	0.1	98	8.3	148	23.5	235	23.9	1,203	סך הכול
	0.05		0.02		0.03		0.04		0.21	אחז
6.0	14	0.1	3	3.0	2	13.9	4	30.9	54	אשדוד
2.8	6	0.0	1	8.8	6	27.8	6	14.0	30	אשקלון
1.7	10	0.1	10	11.5	22	18.2	13	13.2	56	באר שבע
4.7	4	0.0	1	4.2	1	20.1	9	3.1	1	בני ברק
2.6	10	0.0	0	4.2	4	12.7	5	32.9	79	חדרה
3.7	7	0.1	2	20.9	9	12.7	3	16.5	23	חולון
4.0	13	0.0	2	8.2	8	10.0	4	26.3	66	חיפה
2.2	6	0.0	0	6.2	5	41.0	12	18.1	31	טבריה
6.8	15	0.3	8	12.1	9	36.0	5	23.6	38	יפו
8.1	42	0.1	11	6.0	11	24.1	35	24.6	116	ירושלים
5.0	18	0.2	9	7.3	3	20.4	10	22.8	47	כפר סבא
2.5	3	0.1	2	11.0	3	0.0	0	24.7	19	כרמיאל
0.7	2	0.1	2	3.8	3	32.9	8	18.2	37	נהריה
1.7	6	0.1	5	3.2	3	19.0	6	39.8	118	נצרת
4.3	16	0.1	3	9.4	9	24.3	11	23.9	65	נתניה
5.3	12	0.1	2	2.0	1	21.2	5	8.9	14	עפולה
4.2	19	0.1	5	14.9	13	22.9	16	21.2	59	פתח תקוה
2.2	5	0.2	4	6.4	5	16.7	3	17.1	31	קריות
5.0	12	0.0	1	10.8	6	25.4	7	25.1	45	ראשון לציון
3.1	14	0.1	3	3.5	3	23.1	14	15.4	49	רחובות
3.1	13	0.1	11	8.3	8	21.8	18	39.3	103	רמלה
6.1	16	0.1	5	15.4	5	59.5	21	33.0	46	רמת גן
5.5	19	0.2	8	27.4	9	32.8	20	44.2	76	תל אביב

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
0.4	355	0.3	72	6.6	41	5.8	596	סך הכול
	0.06		0.01		0.01		0.10	אחז
0.5	10	0.0	0	0.0	1	9.4	29	אשדוד
0.3	4	0.2	1	8.4	5	3.3	11	אשקלון
0.5	24	0.2	2	17.4	7	2.4	49	באר שבע
0.3	7	0.9	3	0.0	0	10.7	11	בני ברק
0.4	14	0.0	0	0.0	0	4.1	25	חדרה
0.6	11	1.2	7	33.3	1	12.4	14	חולון
0.4	15	0.9	10	26.6	7	6.2	33	חיפה
0.3	9	0.2	2	5.1	2	5.8	31	טבריה
0.9	20	0.0	0	0.0	0	11.7	34	יפו
0.4	50	0.2	6	2.7	4	11.7	88	ירושלים
0.6	32	0.3	5	0.0	0	37.2	27	כפר סבא
0.6	7	0.7	2	0.0	0	5.6	13	כרמיאל
0.0	1	0.0	0	0.0	0	3.8	24	נהריה
0.0	0	0.1	1	0.0	0	2.7	36	נצרת
0.3	13	0.5	6	0.0	0	4.7	20	נתניה
0.6	11	0.5	3	4.0	1	3.7	10	עפולה
0.2	10	0.2	3	14.1	4	13.1	26	פתח תקוה
0.2	4	0.3	2	0.0	1	6.5	23	קריות
0.4	9	0.1	1	20.2	2	10.1	15	ראשון לציון
0.6	26	0.2	2	15.4	3	4.1	18	רחובות
0.5	25	0.1	1	0.0	0	7.5	23	רמלה
0.6	19	0.3	4	0.0	0	8.5	9	רמת גן
0.5	34	0.4	11	9.8	3	15.7	27	תל אביב

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2014

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	ערים	תלונות	בקשות		
מספרים מוחלטים					
259	1,759	3,478	3,910	9,406	סך הכול מספרים מוחלטים
2.8	18.7	37.0	41.6	100.0	אחוזים
125	1,271	2,515	1,953	5,864	המבוטח בעצמו
8	15	19	1,232	1,274	גוף פרטי
15	98	650	249	1,012	מיופה כח מקצועי
86	150	178	160	574	מיופה כוח
21	190	101	243	555	רשות ממשלתית
4	23	6	41	74	פניות פרלמנטריות
-	12	5	15	32	גוף עירוני
-	-	4	17	21	מבקר המדינה
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
48.3	72.3	72.3	49.9	62.3	המבוטח בעצמו
3.1	0.9	0.5	31.5	13.5	גוף פרטי
5.8	5.6	18.7	6.4	10.8	מיופה כח מקצועי
33.2	8.5	5.1	4.1	6.1	מיופה כוח
8.1	10.8	2.9	6.2	5.9	רשות ממשלתית
1.5	1.3	0.2	1.0	0.8	פניות פרלמנטריות
-	0.7	0.1	0.4	0.3	גוף עירוני
-	-	0.1	0.4	0.2	מבקר המדינה

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2014

זמן הטיפול		מספרים מוחלטים					ימי טיפול ממוצעים בפנייה			פניות במספרים מוחלטים	סניף			
אחוזים					מספרים מוחלטים					ימי טיפול ממוצעים בפנייה			פניות במספרים מוחלטים	סניף
מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	30 מעל ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף	במשך ראשי	סך הכול	מספרים מוחלטים	סניף		
8.7	10.7	13.5	67.0	822	1,010	1,273	6,301	11.0	20.4	31.4	9,406	סך הכול		
18.1	15.8	14.3	51.8	512	449	405	1,468	6.8	26.6	33.4	2,834	משורד ראשי		
4.7	8.5	13.2	73.5	310	561	868	4,833	7.3	23.0	30.3	6,572	סך כל הסניפים		
5.3	20.5	19.7	54.5	14	54	52	144	11.0	20.4	31.4	264	אשדוד		
3.0	8.3	15.0	73.7	4	11	20	98	6.8	26.6	33.4	133	אשקלון		
3.0	5.7	21.0	70.3	13	25	92	308	6.7	23.3	30.0	438	באר שבע		
-	1.2	-	98.8	-	1	-	82	2.7	19.0	21.7	83	בני ברק		
0.7	7.3	20.5	71.4	2	20	56	195	5.9	18.4	24.3	273	חדרה		
-	2.4	3.6	94.1	-	4	6	159	1.9	22.3	24.2	169	חולון		
4.4	6.7	15.7	73.2	17	26	61	284	7.1	23.0	30.1	388	חיפה		
3.2	9.3	19.8	67.6	8	23	49	167	7.2	27.5	34.7	247	טבריה		
1.0	0.3	1.6	97.1	3	1	5	303	1.2	22.0	23.2	312	יפו		
6.2	13.3	17.1	63.4	44	95	122	452	9.1	20.1	29.2	713	ירושלים		
5.0	10.1	13.6	71.3	17	34	46	241	8.1	26.4	34.5	338	כפר סבא		
1.9	6.8	7.8	83.5	2	7	8	86	4.0	17.3	21.3	103	כרמיאל		
1.8	5.3	8.9	84.0	3	9	15	142	4.8	25.4	30.2	169	נהריה		
8.7	16.4	12.1	62.8	28	53	39	203	10.5	20.5	31.0	323	נצרת		
3.4	4.1	7.5	85.0	9	11	20	227	4.6	22.6	27.2	267	נתניה		
-	0.6	2.5	96.9	-	1	4	155	1.7	24.3	26.0	160	עפולה		
3.2	5.4	13.1	78.2	13	22	53	316	6.2	21.8	28.0	404	פתח תקוה		
4.6	15.5	16.4	63.5	10	34	36	139	9.2	23.4	32.6	219	קריית		
5.5	14.8	11.5	68.1	10	27	21	124	8.0	25.3	33.3	182	ראשון לציון		
2.9	3.8	12.1	81.3	9	12	38	256	5.8	28.1	33.9	315	רחובות		
17.8	16.0	20.2	45.9	68	61	77	175	16.5	22.7	39.2	381	רמלה		
0.4	-	0.8	98.8	1	-	2	243	1.0	23.7	24.7	246	רמת גן		
7.9	6.7	10.3	75.1	35	30	46	334	9.5	25.7	35.2	445	תל אביב		

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2014

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		סך כל הפניות שטופלו		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
7.3	23.0	30.3	6,572	17.8	2,834	26.5	9,406	סך הכול
7.4	23.2	30.6	5,521	14.5	2,181	26.1	7,702	סך הכל גמלאות
7.1	23.1	30.2	1,490	7.6	1,138	20.4	2,628	נכות
9.2	20.4	29.6	1,203	22.1	189	28.6	1,392	נפגעי עבודה
6.8	25.3	32.1	647	23.5	180	30.3	827	זיקנה ושירים
6.0	24.0	30.0	596	12.2	134	26.8	730	הבטחת הכנסה
5.2	20.4	25.6	429	21.9	93	25.0	522	סיעוד
6.8	24.7	31.5	282	17.0	70	28.6	352	אבטלה
8.2	25.8	34.0	235	11.0	102	27.1	337	אמהות
5.4	26.2	31.6	139	37.0	54	33.2	193	ניידות
8.2	26.1	34.3	148	26.5	41	32.6	189	מזונות
8.8	30.5	39.3	141	27.9	31	37.3	172	שיקום
8.7	24.1	32.8	98	24.7	15	31.8	113	ילדים
10.7	27.6	38.3	41	36.9	50	37.6	91	נפגעי איבה
9.5	19.9	29.4	37	55.9	12	35.8	49	שירות מילואים
9.9	20.6	30.5	35	25.7	72	27.2	107	גמלאות שונות
5.3	22.2	27.5	837	24.6	310	26.8	1,147	סך הכל ביטוח וגבייה
4.8	23.2	28.0	346	24.8	101	27.3	447	ביטוח ובריאות
6.1	20.8	26.9	355	15.0	91	24.5	446	גבייה מעצמאים
4.4	24.0	28.4	21	31.2	76	30.6	97	תיאום ורציפות ביטוח
3.8	23.2	27.0	72	29.2	22	27.5	94	גבייה ממעסיקים
6.5	23.5	30.0	43	48.5	11	33.8	54	הוצאה לפועל
-	-	-	-	23.8	9	23.8	9	ביקורת ניכויים
10.4	21.0	31.4	214	32.7	343	32.2	557	סך הכל אחרים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2014

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
50.3	4,347	8,641	100.0	9,406	סך הכול מספרים מוחלטים
32.7	1,134	3,469	37.0	3,478	תלונות
17.3	248	1,433	18.7	1,759	עררים
79.8	2,849	3,571	41.6	3,910	בקשות
69.0	116	168	2.8	259	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2014

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
32.7	1,134	3,469	100.0	3,478	סך הכול
36.1	432	1,198	34.5	1,200	ליקויים משרדיים
36.3	299	823	23.7	825	עיכוב בטיפול בתביעות
7.7	23	298	8.6	299	הטרדות בדרישות מיותרות
58.7	135	230	6.6	230	עיכוב בזימון לוועדה רפואית
16.7	35	210	6.1	211	ליקויים בוועדות רפואיות
35.8	68	190	5.5	190	ליקויים במוקד הטלפוני
50.5	95	188	5.4	188	עיכובים בוועדות רפואיות
6.3	4	63	1.8	64	התנהגות עובדי שירותי חוץ
3.8	2	53	1.5	53	התנהגות עובדים
2.0	1	49	1.4	50	ליקויים בהוצאה לפועל
13.6	6	44	1.3	44	עיכובים בהחזר גביית יתר
45.9	17	37	1.1	37	ליקויים בתקשורת
55.6	10	18	0.5	18	ליקויים בתשתיות
7.7	1	13	0.4	13	ליקויים בחקירות
10.9	6	55	1.6	56	שונות ⁽¹⁾

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

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2014

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
17.3	248	1,433	100.0	1,759	סך הכול
5.6	29	519	31.7	557	דחיית תביעה
12.2	24	197	23.1	407	תוצאות ועדה רפואית
21.1	67	317	19.1	336	הפחתה וקיזוז גמלה
39.6	61	154	10.2	180	הפסקת גמלה
23.8	19	80	5.1	90	חישוב גמלה
63.3	19	30	2.2	38	קביעת תושבות
33.3	11	33	2.0	36	קביעת סיווג ביטוח
14.3	2	14	1.1	19	אי מתן כסף במקום שירות
38.5	5	13	0.9	16	קביעת בסיס לגבייה
14.5	11	76	4.5	80	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2014

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
79.8	2,849	3,571	100.0	3,910	סך הכול
95.8	1,615	1,686	43.4	1,695	מסמכים ואישורים
99.5	867	871	22.3	872	מידע והסברה
10.7	27	253	10.6	416	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
17.6	12	68	3.2	126	תוספת לגמלה
26.1	24	92	2.5	99	גמלאות רטרואקטיביות
11.9	10	84	2.5	99	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
60.3	38	63	1.8	71	אספקת שירותי חוץ
64.5	40	62	1.7	66	הסדר תשלומים
100.0	22	22	1.5	60	בקשה לגמלה
77.6	38	49	1.4	53	ביטול קנסות והצמדה
75.0	36	48	1.3	50	קביעת מועד לוועדה
55.2	16	29	0.8	33	החזר גביית יתר
20.0	5	25	0.7	28	החזר הוצאות
26.9	7	26	0.7	27	פטור מדמי ביטוח
38.5	10	26	0.7	27	מקדמות והלוואות
29.4	5	17	0.5	18	הסרת עיקולים
15.4	2	13	0.4	14	תקופת המתנה לטיפול רפואי
66.7	8	12	0.3	13	רישום בקופת חולים
84.6	11	13	0.3	13	עדכון פרטים אישיים
50.0	56	112	3.3	130	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2014

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
69.0	116	168	100.0	259	סך הכול
100.0	100	100	38.6	100	מכתבי הערכה
-	-	-	35.1	91	מידע מהציבור
23.5	16	68	26.3	68	חקיקה והצעות

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
32.7	1,134	3,469	37.0	3,478	9,406	סך הכול
35.0	877	2,507	32.6	2,513	7,702	סך הכל גמלאות
35.8	243	679	25.9	681	2,628	נכות
43.6	372	854	61.4	855	1,392	נפגעי עבודה
35.5	61	172	20.8	172	827	זיקנה ושירים
14.1	29	205	28.2	206	730	הבטחת הכנסה
11.9	12	101	19.5	102	522	סיעוד
26.7	31	116	33.0	116	352	אבטלה
40.2	45	112	33.2	112	337	אמהות
32.4	11	34	17.6	34	193	ניידות
21.1	8	38	20.1	38	189	מזונות
25.0	20	80	46.5	80	172	שיקום
35.0	14	40	35.4	40	113	ילדים
24.2	8	33	36.3	33	91	נפגעי איבה
30.8	4	13	28.6	14	49	שירות מילואים
63.3	19	30	28.0	30	107	שונות
23.4	131	559	49.0	562	1,147	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	58	223	49.9	223	447	ביטוח ובריאות
25.0	47	188	42.4	189	446	גבייה מעצמאים
18.0	9	50	51.5	50	97	תיאום ורציפות ביטוח
29.2	14	48	51.1	48	94	גבייה ממעסיקים
6.5	3	46	88.9	48	54	הוצאה לפועל
0.0	-	4	44.4	4	9	ביקורת ניכויים
31.3	126	403	72.4	403	557	סך הכל אחרים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014

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				
17.3	248	1,433	18.7	1,759	9,406	סך הכול
15.8	212	1,342	21.4	1,648	7,702	סך הכל גמלאות
15.4	41	267	14.7	386	2,628	נכות
10.6	17	161	14.4	201	1,392	נפגעי עבודה
14.1	31	220	28.9	239	827	זיקנה ושירים
27.0	48	178	26.7	195	730	הבטחת הכנסה
12.3	20	163	45.2	236	522	סיעוד
17.5	18	103	32.4	114	352	אבטלה
29.4	20	68	22.3	75	337	אמהות
11.4	8	70	39.4	76	193	ניידות
13.6	3	22	12.7	24	189	מזונות
6.3	2	32	20.3	35	172	שיקום
10.3	3	29	27.4	31	113	ילדים
0.0	-	5	8.8	8	91	נפגעי איבה
0.0	-	15	36.7	18	49	שירות מילואים
11.1	1	9	9.3	10	107	שונות
43.4	36	83	8.5	98	1,147	סך הכל ביטוח וגבייה
44.9	35	78	20.6	92	447	ביטוח ובריאות
0.0	-	3	0.7	3	446	גבייה מעצמאים
100.0	1	1	1.0	1	97	תיאום ורציפות ביטוח
0.0	-	1	1.1	1	94	גבייה ממעסיקים
0.0	-	-	0.0	-	54	הוצאה לפועל
0.0	-	-	11.1	1	9	ביקורת ניכויים
0	-	8	2	13	557	סך הכל אחרים

לוח 10ג': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2014

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
79.8	2,849	3,571	41.6	3,910	9,406	סך הכול
80.9	2,451	3,029	43.4	3,339	7,702	סך הכל גמלאות
88.3	1,252	1,418	57.6	1,513	2,628	נכות
81.3	235	289	23.2	323	1,392	נפגעי עבודה
69.3	233	336	46.9	388	827	זיקנה ושירים
70.1	178	254	41.1	300	730	הבטחת הכנסה
81.3	122	150	33.0	172	522	סיעוד
76.0	73	96	29.5	104	352	אבטלה
80.9	110	136	41.5	140	337	אמהות
83.1	49	59	35.8	69	193	ניידות
41.6	42	101	61.4	116	189	מזונות
84.4	38	45	30.2	52	172	שיקום
62.5	20	32	33.6	38	113	ילדים
80.0	32	40	51.6	47	91	נפגעי איבה
71.4	10	14	32.7	16	49	שירות מילואים
96.6	57	59	57.0	61	107	שונות
69.6	307	441	41.0	470	1,147	סך הכל ביטוח וגבייה
60.8	73	120	29.1	130	447	ביטוח ובריאות
67.1	153	228	54.5	243	446	גבייה מעצמאים
82.6	38	46	47.4	46	97	תיאום ורציפות ביטוח
89.2	33	37	43.6	41	94	גבייה ממעסיקים
100.0	6	6	11.1	6	54	הוצאה לפועל
100.0	4	4	44.4	4	9	ביקורת ניכויים
90.1	91	101	18	101	557	סך הכל אחרים

לוח 11 : תלונות על ליקויים משרדיים שנתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2013-2014

אחוז השינוי בתלונות	2014		2013		סניף
	מזהה: צודק (אחוזים)	סך הכל	מזהה: צודק (אחוזים)	סך הכל	
3.9	36.0	1,200	36.7	1,155	סך הכל
13.2	33.1	266	33.6	235	לא ניתן שירות
-6.4	36.7	221	28.4	236	עיכוב במשלוח מסמכים
36.2	25.1	207	16.4	152	הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח
77.6	81.5	119	82.1	67	תקלות מערכתיות
640.0	0.0	37	20.0	5	עיכוב במשלוח תעודת נכה
2.9	40.0	35	55.9	34	אי מתן מסמכים לעו"ד
-57.3	87.5	32	85.3	75	רישום לקוי של נתונים
-54.8	64.3	28	61.3	62	הודעות ומסמכים לא תקינים
3.7	21.4	28	29.6	27	קבלת מידע שגוי
-38.6	14.8	27	18.2	44	סירוב לתת שירות
18.2	23.1	26	18.2	22	אובדן מסמכים
62.5	11.5	26	12.5	16	לא שולמו שכ"ט והוצאות
56.3	16.0	25	18.8	16	הפרת צנעת הפרט
118.2	33.3	24	54.5	11	לא נשלחה הודעה למבוטח
-47.8	12.5	24	26.1	46	פעולות לא תקינות בגבייה
-55.1	18.2	22	32.7	49	תקלות אינטרנט
0.0	11.8	17	0.0	17	אי קיום פסק דין
47.6	71.4	14	47.6	21	חשבון בנק שגוי
10.0	18.2	22	35.0	20	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 12 : נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2010-2014

שנה	סך הכל פניות	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך הכל	תלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	כאחז מסך הכל
סך הכול						
2010	10,971	4,242	38.7	4,224	1,469	34.8
2011	9,660	3,359	34.8	3,343	993	29.7
2012	10,239	3,787	37.0	3,769	1,184	31.4
2013	10,274	3,576	34.8	3,563	1,024	28.7
2014	9,406	3,478	37.0	3,469	1,134	32.7
מזה: ענפי גמלאות						
2010	8,292	2,860	34.5	2,846	903	31.7
2011	7,946	2,539	32.0	2,527	795	31.5
2012	7,942	2,934	36.9	2,918	940	32.2
2013	8,403	2,692	32.0	2,682	802	29.9
2014	7,702	2,513	32.6	2,507	877	35.0
מזה: ענפי ביטוח וגבייה						
2010	2,090	953	45.6	951	438	46.1
2011	1,284	515	40.1	513	115	22.4
2012	1,386	541	39.0	540	138	25.6
2013	1,347	523	38.8	522	126	24.1
2014	1,147	562	49.0	559	131	23.4

לוח 13: פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים בשנת 2014⁽¹⁾

תלונות מועדקות	סוג התלונה													סך הכל תלונות שהתקבלו	מתלקה
	תלונות מן	אחר	התנהלות ועדה רפואית	השגה על החלטה	עיכוב בהחזר דמי ביטוח	עיכוב במסירת מסמכים	טיפול בחובות	בעיות תקשורת / קבלת קהל	עיכוב בהזמנה לועדה	ליקויים מנהליים	עיכוב בממלה	יחס לא נאות			
2,312	451	507	58	663	23	120	402	44	124	236	499	79	2,763	סך הכל	
386	76	98	10	125	1	8	60	8	24	38	70	15	462	נכות ושר"מ	
24	5	3	1	10	-	2	-	1	5	-	5	2	29	ילד נכה	
49	8	18	2	16	-	-	3	1	1	7	9	-	57	ניידות	
321	152	49	7	108	1	45	13	2	34	39	172	4	474	נפגעי עבודה	
241	26	57	-	75	1	7	66	1	1	26	31	2	266	זיקנה ושאיירים	
301	35	57	-	90	2	18	51	8	8	20	76	3	336	הבטחת הכנסה	
103	29	11	-	32	-	6	16	1	-	13	54	-	133	אמהות	
12	3	6	-	1	-	2	1	-	-	2	3	-	15	ילדים	
56	5	9	-	12	-	2	28	-	-	8	1	1	61	מזונות	
151	11	37	-	73	-	8	1	2	1	8	17	14	161	סיעוד	
57	2	15	-	21	-	2	1	1	-	11	3	5	59	שיקום	
13	2	3	-	1	-	-	2	-	-	3	6	-	15	מילואים	
109	13	20	-	34	-	1	25	2	-	11	25	4	122	אבטלה	
17	-	3	-	4	-	-	2	1	2	2	3	-	17	איבה	
123	42	17	37	23	-	4	2	1	47	14	8	12	165	וועדות רפואיות	
39	8	6	-	5	-	8	3	5	1	3	8	8	47	דלפק ואשגבים	
225	25	36	1	31	14	5	124	5	-	26	4	3	250	גל"ש	
18	3	5	-	1	4	1	2	3	-	4	-	1	21	מעסיקים	
8	1	2	-	1	-	1	-	-	-	-	-	5	9	חקירות	
59	5	55	-	-	-	-	2	2	-	1	4	-	64	תהלה ואחר	

(1) קיימים מספר מועט של פניות שלא נספרו בסניפים שונים, להערכתנו התוצאות נכונות לרובן המכריע של הפניות.

