



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון
ירושלים, אייר התשע"ו, מאי 2016



פניות הציבור

אל המוסד לביטוח לאומי

2015

מרק רוזנברג, אבנר שרף

סקרים מנהליים 127



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון**

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2015

מרק רזנברג ואבנר שרף
בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, אייר התשע"ו, מאי 2016

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2015. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2015 גם אם הגיעו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים שהמוסד מספק למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה, ונועד לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, מהפנייה ועד להחלטה.

תודתי לאבנר שרף על הכנת הנתונים לדוח, לאביבה גיבל ומרק רוזנברג ממינהל המחקר והתכנון על ניתוח הנתונים. תודה גם למיה עורב-הטל, לנירה עמיר ולחיה רבין על עריכת הדו"ח והבאתו לפרסום.

תודה לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, לעו"ד ברוך בן פזי ולמירב פרוז מהאגף לפניות הציבור, על הערותיהם המועילות ותרומתם המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר פניות.

פרופ' דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן עניינים

1	מבוא	1
3	שיטת העבודה והגדרות	3
3	שיטת העבודה	3
3	הגדרות	3
5	ממצאים עיקריים לשנת 2015	5
10	מדד פניות הציבור	10
10	משך זמן הטיפול הממוצע בפניות	10
11	שיעורי השינוי בענפים נבחרים	11
15	תלונות על ליקויים משרדיים	15
16	תלונות על הוועדות הרפואיות	16
17	תלונות על המוקד הטלפוני	17
18	פניות שטופלו ישירות בסניפים	18
19	תיאור הטיפול במבחר פניות	19
39	לוחות	39
27	לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2014-2015	27
28	לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2015 לעומת 2014	28
29	לוח 3: פניות לפי סניפים, 2015 לעומת 2014	29
30	לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2015	30
33	לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2015	33
34	לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2015	34
35	לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2015	35
36	לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2015	36
37	לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2015	37
38	לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2015	38
39	לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2015	39
40	לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2015	40
41	לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2015	41
42	לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015	42
43	לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015	43
44	לוח 10ג': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015	44
	לוח 11: תלונות שטופלו בסניפים ומשרד ראשי	
45	ומתוכן נמצאו תלונות מוצדקות, 2014-2015	45
46	לוח 12: תלונות על ליקויים משרדיים שהתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2014-2015	46

47	תוצאות הטיפול בתלונות על הוועדות הרפואיות, 2014-2015	לוח 13 :
48	תוצאות הטיפול בתלונות על המוקד הטלפוני, 2014-2015	לוח 14 :
49	נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2011-2015	לוח 15 :
50		פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים, 2015	לוח 16 :

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 בתחום פניות הציבור בכתב, שבאמצעותם אפשר להעריך את השירות שהאגף מספק ואת תוצאות פעולותיו, וכן ללמוד 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 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 בגיבוש תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שייעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מבוטחים שנזקקים באופן שוטף לשירותי המוסד. הממצאים יכולים לסייע באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

יש 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.

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר והתכנון הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך 2015 ואשר הגיעו לרשותו עד 29 בפברואר 2016. 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 המשתתפים 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 התאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה. לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

סוגי הפונים

1. פונים בפנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כוח מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון או עובד סוציאלי.
3. מיופה כוח פרטי – כל נציג אחר של הפונה.
4. רשות ממשלתית – משרדי ממשלה, 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 שקיבלו הגורמים המוסמכים במוסד, למשל בעניין דחיית התביעה או חישובי גמלאות.
3. בקשות – בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.

4. שונות – פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הני"ל, כגון מידע מהציבור או הצעות שונות בענייני חקיקה.

סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

להלן סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, 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

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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

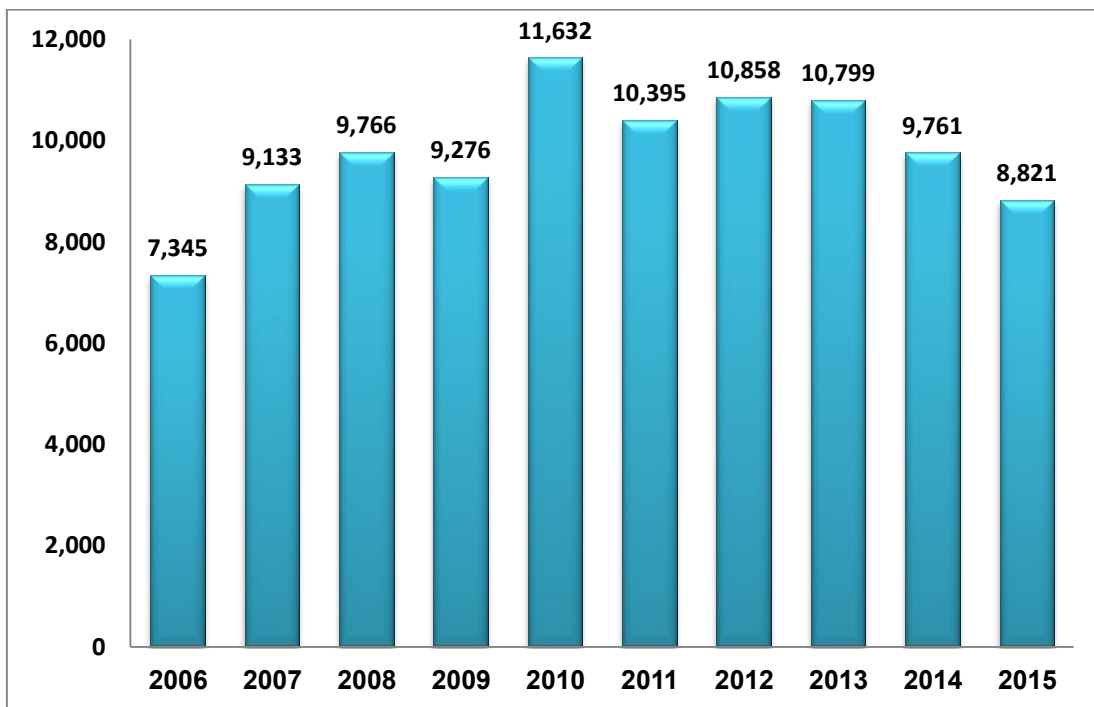
ממצאים עיקריים לשנת 2015

ב-2015 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-8,821 פניות¹ בכתב (בהן 8,534 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי. באותה שנה חלה ירידה של 9.6% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2014. בקרב הפניות החדשות חלה ירידה של 9.3%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים חלו ירידות חדות בענף הבטחת הכנסה – 27.9%, בענף מזונות – 23.8% ובענף שיקום – 21.5%. עליות היו בענף נפגעי עבודה – 10.5%, ניידות – 6.7% ובשירות מילואים – 4.1%.

בין 2006 ל-2010 חלה עליה רצופה במספר הפניות שטופלו באגף פניות הציבור, מ-7,345 ב-2006 ל-11,632 ב-2010 – גידול של כ-58.4%, שהם כ-12% במוצע לשנה, זאת עקב תהליך הטמעה ממושך של המוקד הטלפוני שלווה בפניות רבות לאגף. מ-2011 השתנתה המגמה לירידה במספר הפניות שטופלו, עד 8,821 ב-2015, כלומר ירידה של 24.2% מ-2010 שהם כ-4.5% במוצע לשנה. ירידה זו נובעת ככל הנראה מהשיפור הניכר באותן השנים ברמת המידע שנמסר לציבור באמצעי התקשורת האלקטרוניים (בעיקר באינטרנט) והמוקד הטלפוני.

תרשים 1

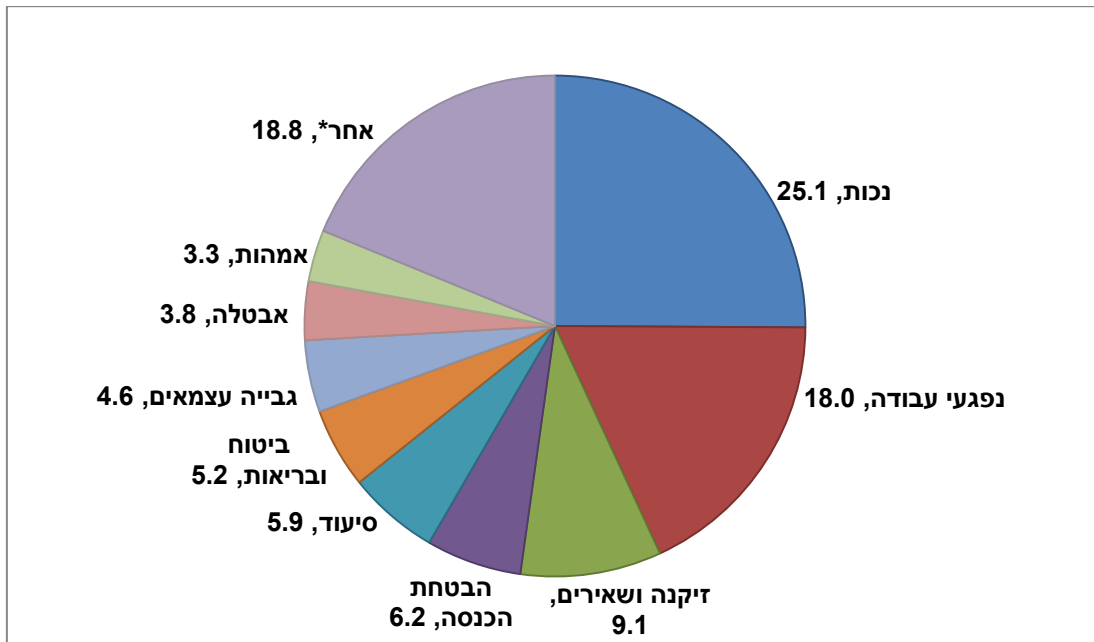
פניות שטופלו, 2006-2015



מהתפלגות פניות הציבור ב-2015 לפי ענפים, נראה שיותר ממחצית הפניות – 58.4% – מתרכזות בענפים נכות, נפגעי עבודה, זיקנה ושאיירים והבטחת הכנסה. תוצאה זו לא שונה מאוד מהתפלגות של 2014 (לוח 2 ותרשימים 2-3).

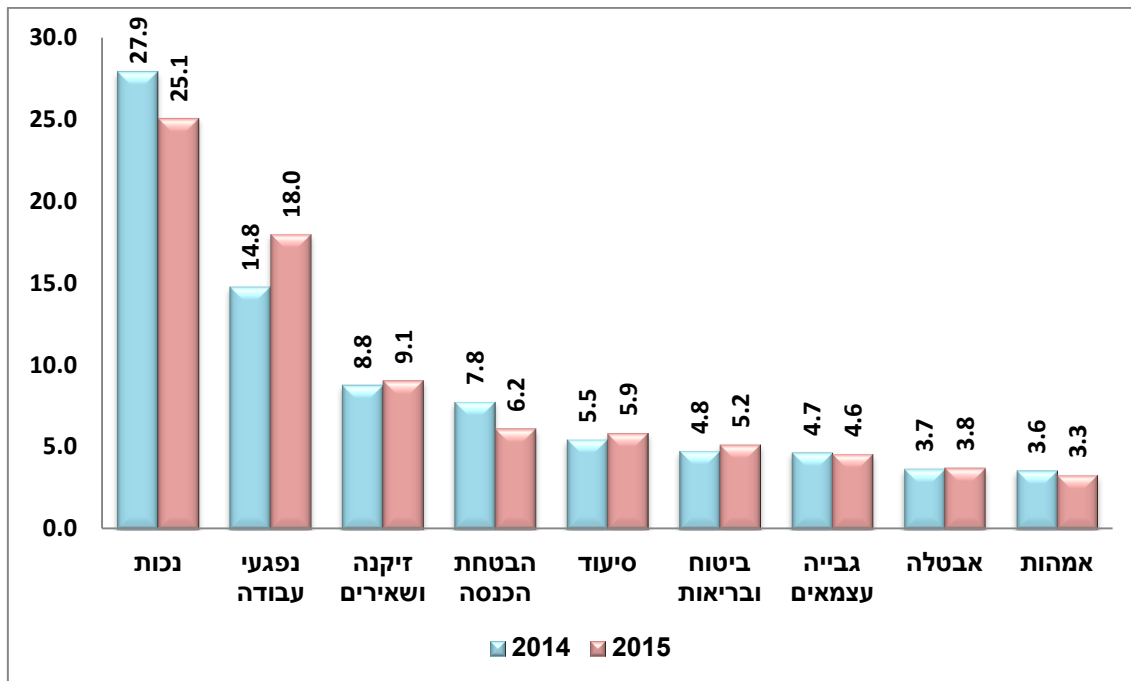
¹ הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים אחרים) – 287 פניות, המהוות כ-3.3% מסך כל הפניות. פניות אלו אינן כוללות פניות לסניפים ולמוקד הטלפוני לגביהם קיים ניתוח נפרד

תרשים 2
פניות לפי ענף, 2015



* ענפים ששיעור הפניות בהם היה קטן מ-3.0%: מזונות, ניידות, ילדים, שיקום, איבה, מילואים וגבייה (מעסיקים, תיאום ורציפות ביטוח, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים).

תרשים 3
פניות לפי ענף, 2015 לעומת 2014

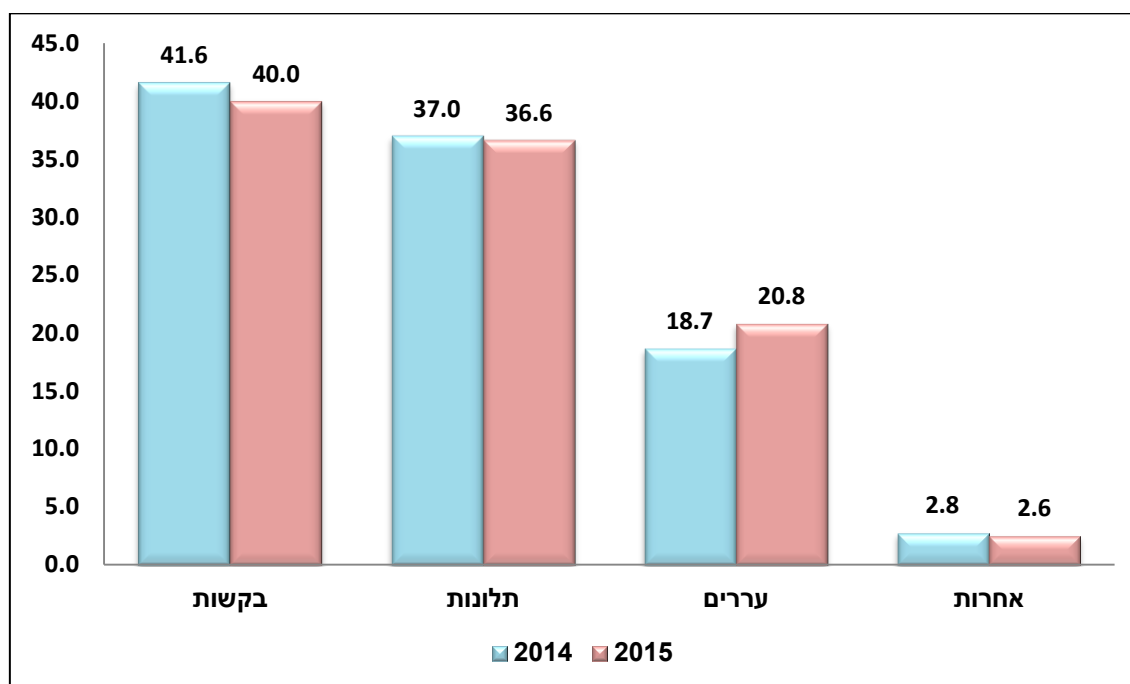


הפניות שטופלו בסניפים היוו 74% והיתר טופלו במשרד הראשי. מספר הפניות הגבוה ביותר שטופל היה בסניף ירושלים (845 פניות), המהווה 9.9% מסך כל הפניות שטופלו – עלייה של 18.5% לעומת 2014 (לוח 3).

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שב-2015 טופלו 3,127 תלונות, 3,412 בקשות, 1,777 עררים ו-218 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). **התלונות** היוו 36.6% מכלל הפניות (ירידה של 10.1% לעומת 2014), **הבקשות** – 40% (ירידה של 12.7%) ו**העררים** 20.8% (עלייה של 1% (לוח 1 ותרשים 4).

תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה, 2015 לעומת 2014

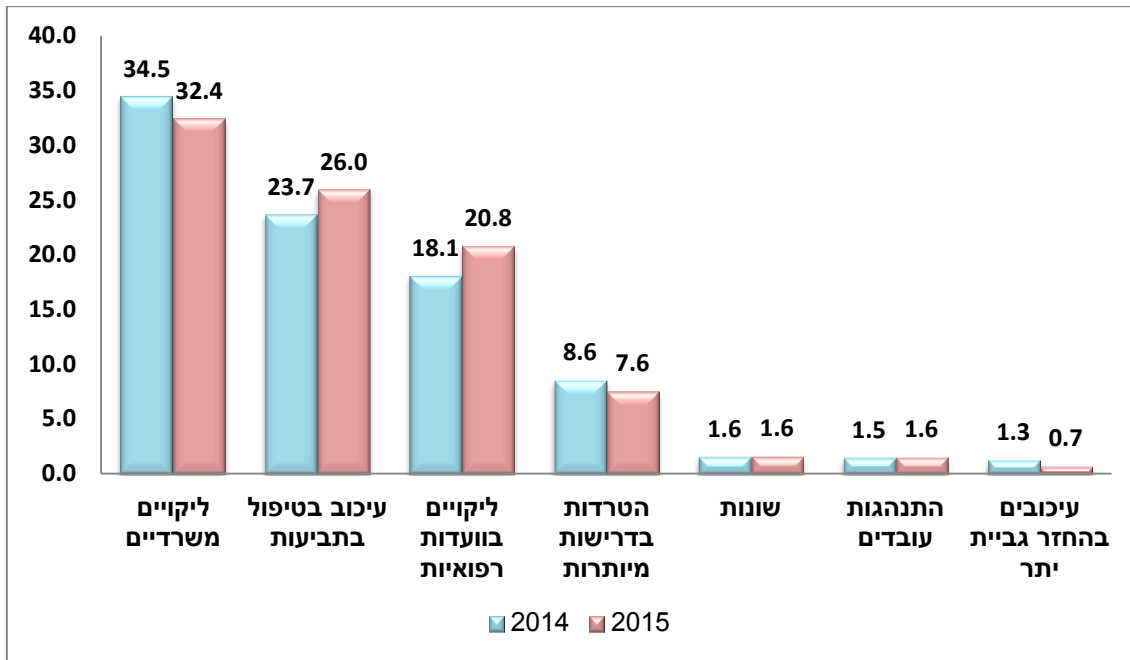


עיקר התלונות שטופלו ב-2015 היו בגין ליקויים משרדיים – 32.4%, ועיכוב בטיפול בתביעות – 26%. ליקויים משרדיים כוללים בין היתר אי מתן שירות ועיכוב במסירת מסמכים. יצוין שזו השנה החמישית ברציפות ששיעור התלונות עקב ליקויים משרדיים פוחת, מ-37.5% ב-2010 ל-32.4% ב-2015.

בתלונות בגין ליקויים בחקירות חלה עלייה של 15.4% ובגין המוקד הטלפוני – עלייה של 1.6%. מספר התלונות על עיכובים בהחזר גביית יתר ירד ב-47.7% (תרשים 5).

תרשים 5

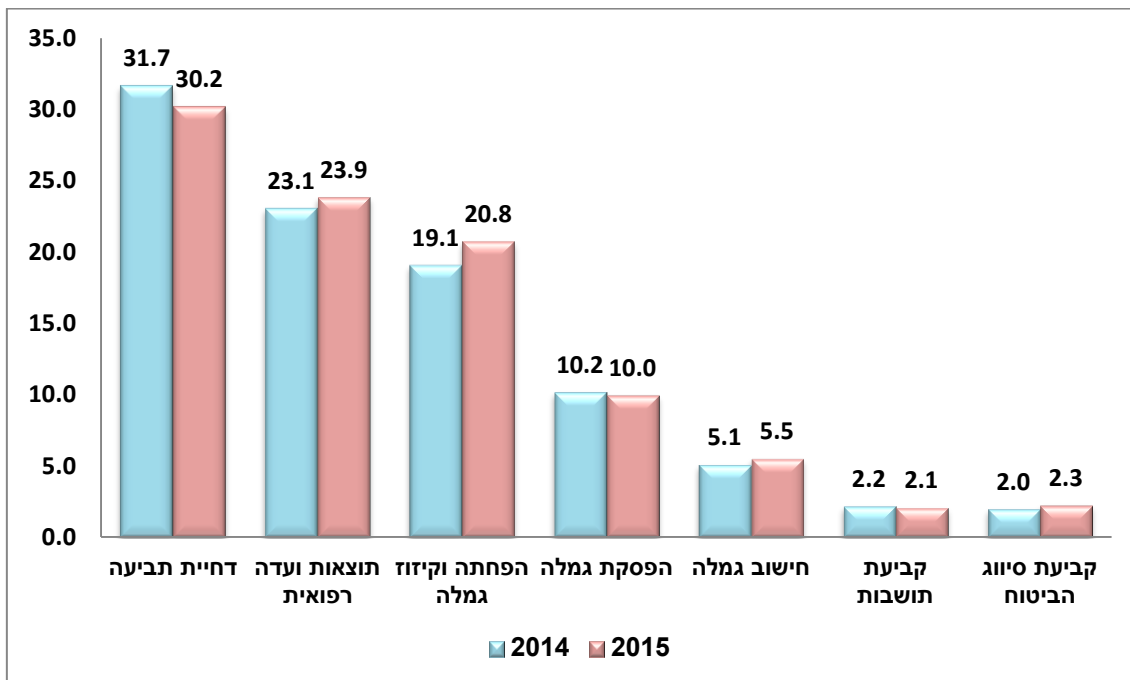
תלונות לפי נושא התלונה, 2015 לעומת 2014



בעררים שטופלו ב-2015 בלטו עררים בנושא דחיית תביעה – 30.2% מכלל העררים ותוצאות ועדות רפואיות – 23.9% (לוח 9 ותרשים 6).

תרשים 6

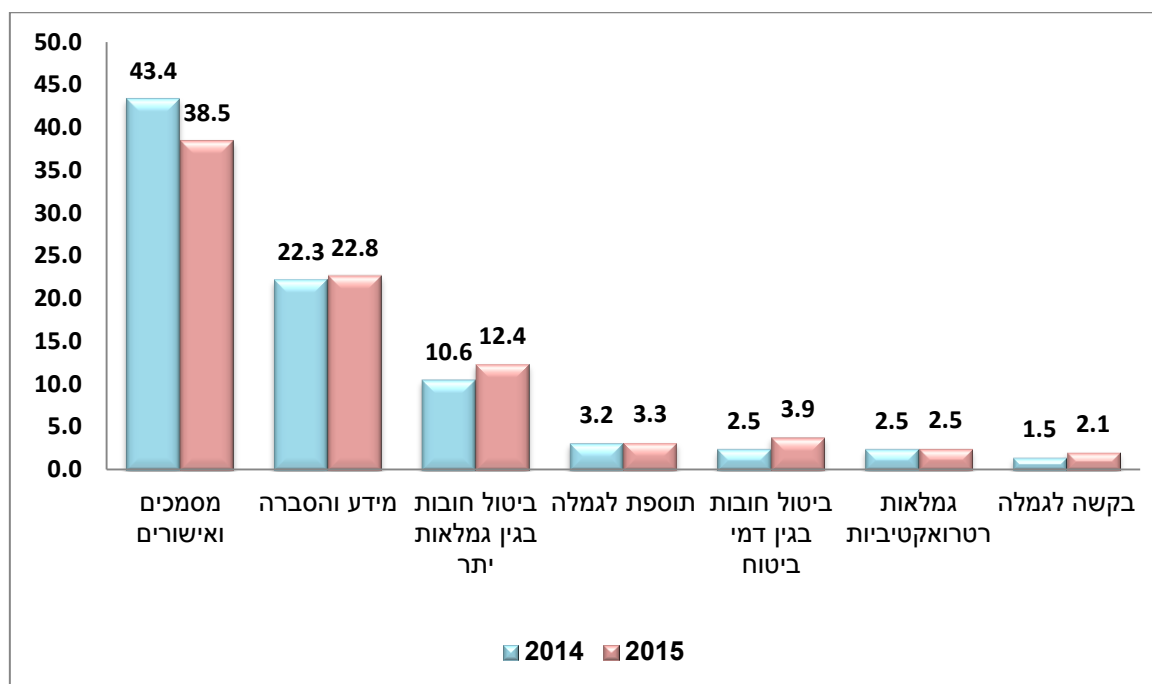
עררים לפי נושא, 2015 לעומת 2014



עיקר הבקשות שטופלו בשנה זו היו למסמכים ואישורים – 38.5% מכלל הבקשות, ולמידע והסברה – 22.8%. בהשוואה ל-2014 חלה ירידה של 22.5% בבקשות למסמכים ואישורים, משום שהבקשות הללו טופלו בסניפים ללא מעורבות האגף לפניית הציבור וללא רישומן. בבקשות למידע והסברה חלה ירידה של 10.9% (לוח ד' ותרשים 7).

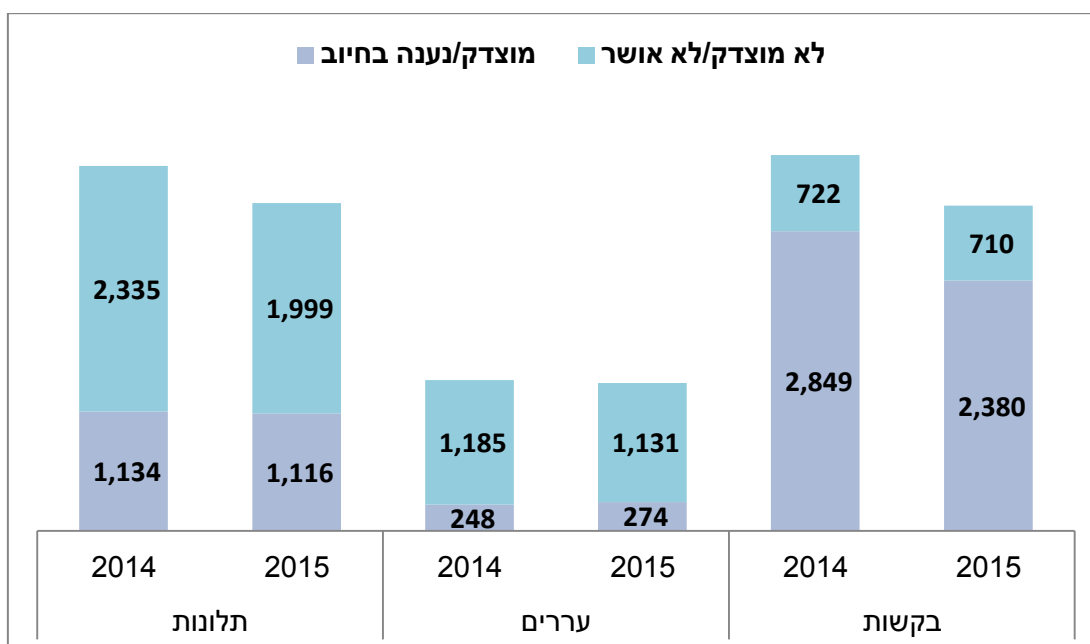
תרשים 7

בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2015 לעומת 2014



משקלן של התלונות המוצדקות ב-2015 היה 35.8% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 32.7% ב-2014. העררים שהתקבלו היוו 19.5% מכלל העררים שניתנה בהם החלטה לעומת 17.3% ב-2014. הבקשות שאושרו ב-2015 היוו 77% מכלל הבקשות שהתקבלה בהן החלטה סופית, לעומת 79.8% ב-2014 (לוח 9א' ותרשים 8).

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2014



מדד פניות הציבור

המדד נועד להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שאלו שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. לצורך כך נבנה מדד הנותן ביטוי לגודל הסניף: ככל שמספר הפניות לסניף ביחס לאוכלוסייתו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים כפר סבא ובאר שבע היה דומה מאוד (338 ו-358 בהתאמה), אך מדד הפניות בכפר סבא גבוה בהרבה מזה של באר שבע (9.7 ו-2.2 בהתאמה), משום שסניף באר שבע גדול ממנו בהרבה (לוח 5).

משך זמן הטיפול הממוצע בפניות

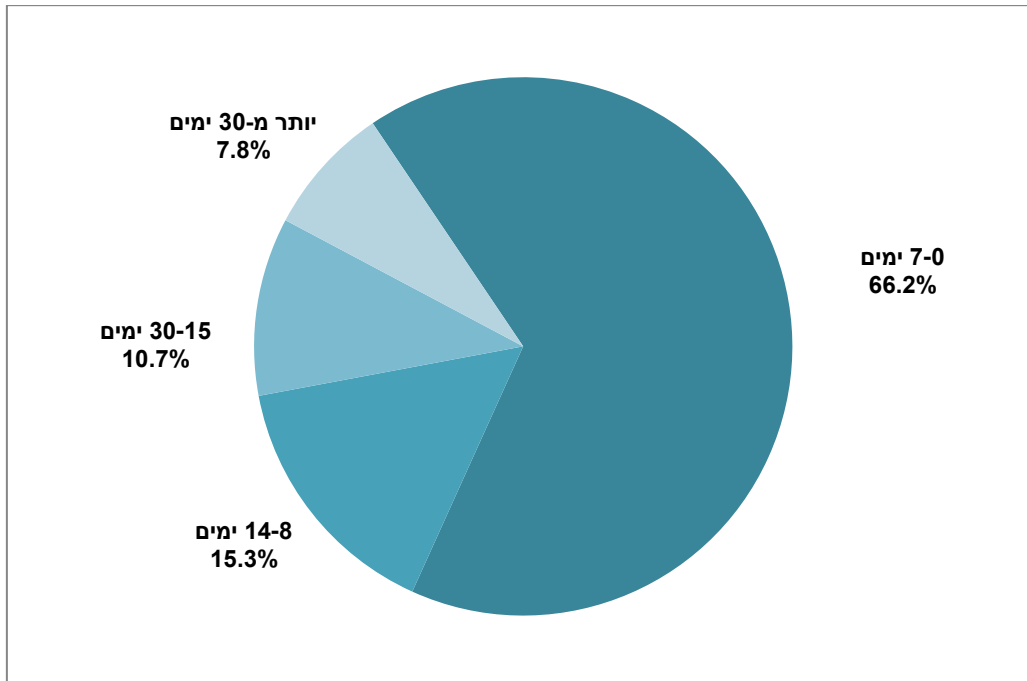
ב-2015 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 23.5 – ימים ירידה של 11.3% לעומת 2014, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד – 18.6 ימים לעומת 17.8 ב-2014. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף זמן הטיפול הממוצע היה 25.1 ימים (7.3 בסניף ו-17.8 במשרד הראשי) לעומת 30.3 ימים (7.3 בסניף ו-23 במשרד הראשי) ב-2014 (לוח 7).

מהתפלגות זמן הטיפול בסניפים עולה כי 86.8% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 8.6% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-4.6% טופלו בתוך יותר מחודש (לוח 7 ותרשים 9).

בהתפלגות משך הטיפול בפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף לפי ענף, בולטים לטובה ענף נכות כללית – 18.7 ימים בממוצע, וענף גבייה מעצמאים – 18.7 ימים. זמן הטיפול הממוצע הארוך ביותר נרשם בענף נפגעי איבה – 42.7 ימים (14.5 בסניף ו-28.2 במשרד הראשי) ובענף שיקום – 31.2 ימים (9.2 בסניף ו-22 במשרד הראשי) (לוח 8).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות, 2015



שיעורי השינוי בענפים נבחרים

בענף הגמלאות היוו התלונות 33.8% מכלל הפניות ובביטוח וגבייה – 38.8%. הפירוט שלהלן מבוסס על לוח 10 ותרשימים 10 ו-11.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2015 ירד ב-18.5% לעומת 2014. **התלונות** היוו 26.4%, והתלונות המוצדקות – 38.4% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 35.8% ב-2014.

משקלם של **העררים** היה 18% מכלל הפניות. 17.8% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה התקבלו לעומת 15.4% ב-2014.

הבקשות היוו 53.4% מכלל הפניות – ירידה של 24.3% לעומת 2014. 86.6% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 88.3% ב-2014.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2015 גדל ב-10.5% לעומת 2014. **תלונות**: 63.8% מכלל הפניות – עלייה של 14.9% לעומת 2014. 45.8% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 43.6% ב-2014. **עררים**: 13.5% מכלל הפניות – עלייה של 3.5% לעומת 2014. 18% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 10.6% ב-2014. **בקשות**: 21.8% מכלל הפניות – עלייה של 4% לעומת 2014. 83.2% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 81.3% ב-2014.

זיקנה ושאיירים

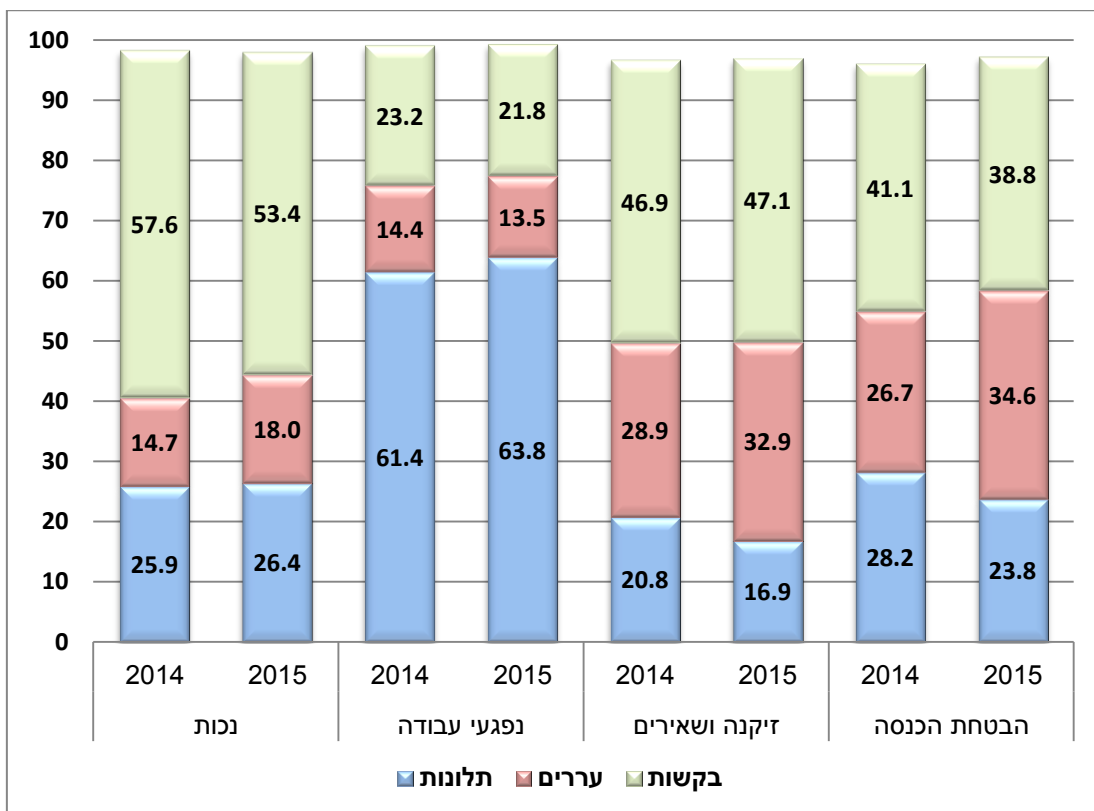
מספר הפניות שטופלו ב-2015 ירד ב-6% לעומת 2014. **תלונות:** 16.9% מכלל הפניות – ירידה של 23.8% לעומת 2014. 40.5% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 35.5% ב-2014. **עררים:** 32.9% מכלל הפניות – עלייה של 7.1% לעומת 2014. 11.7% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 14.1% ב-2014. **בקשות:** 47.1% מסך כל הפניות – ירידה של 5.7% לעומת 2014. 65.3% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 69.3% ב-2014.

הבטחת הכנסה

מספר הפניות שטופלו ב-2015 ירד ב-27.9%. **תלונות:** 23.8% מכלל הפניות – ירידה של 40.3% לעומת 2014. 11.3% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 14.1% ב-2014. **עררים:** 34.6% – ירידה של 6.7% לעומת 2014. 34.3% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 27% ב-2014. **בקשות:** 38.8% מסך הפניות – ירידה של 32% לעומת 2014. 60.6% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 70.1% ב-2014.

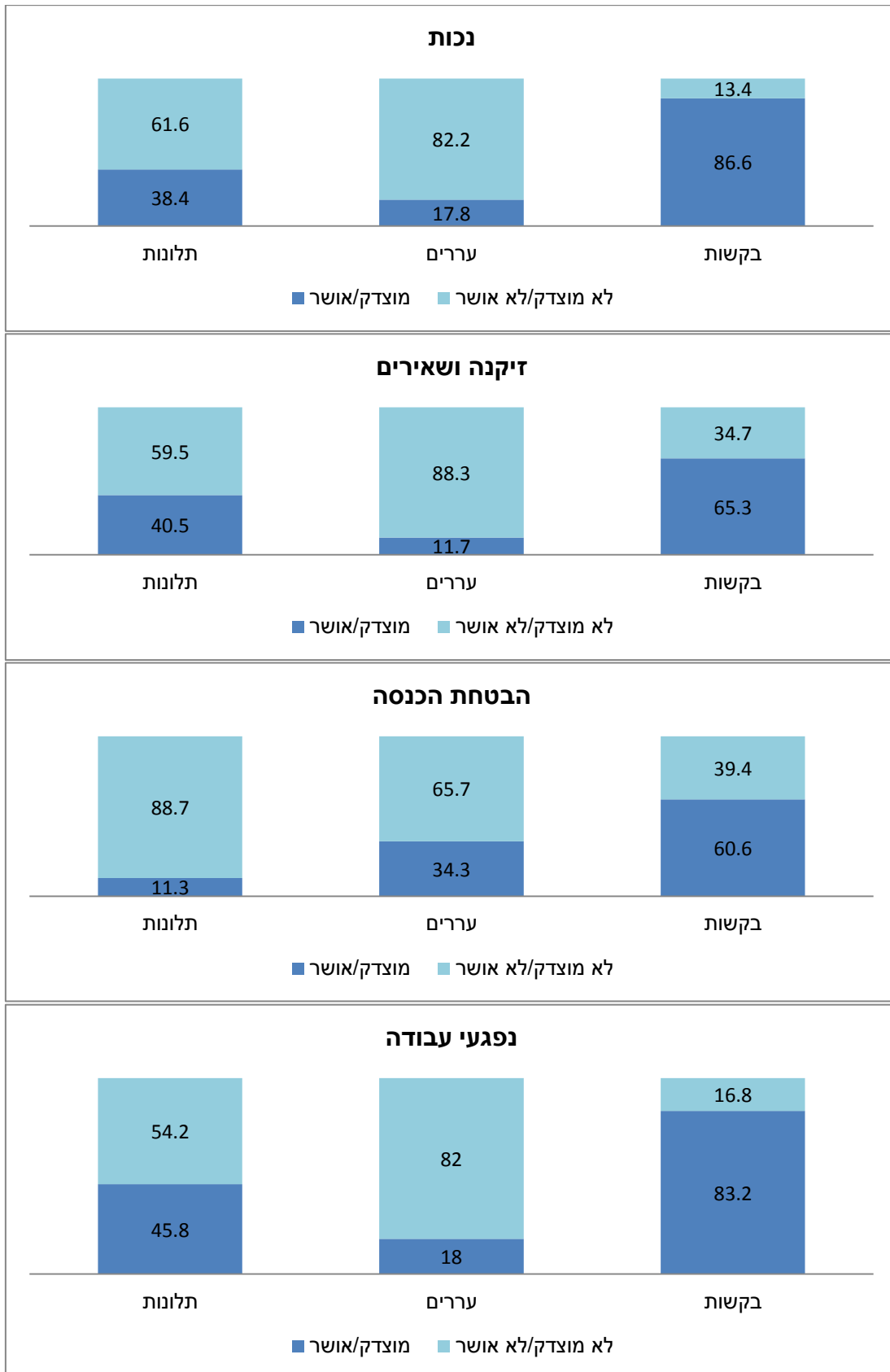
תרשים 10

פניות* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2015 לעומת 2014



* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור והצעות לחקיקה.

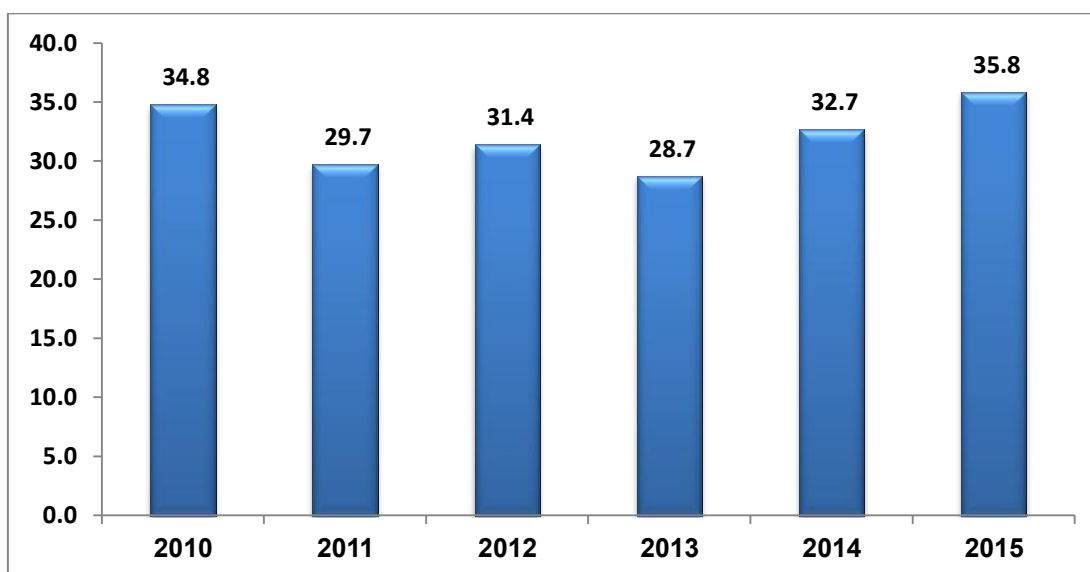
החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2015



שיעור התלונות המוצדקות בכלל התלונות עלה ב-2015 – 35.8% לעומת 32.7% ב-2014. מפילוח לפי ענפים עולה, כי בענפי הגמלאות עלה אחוז התלונות המוצדקות, מ-35% ב-2014 ל-38.1% ב-2015, אך בענפי הביטוח והגבייה חלה ירידה – מ-23.4% ל-15.7% בין שתי השנים (לוח 15 ותרשים 12).

תרשים 12

שיעור התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2010-2015

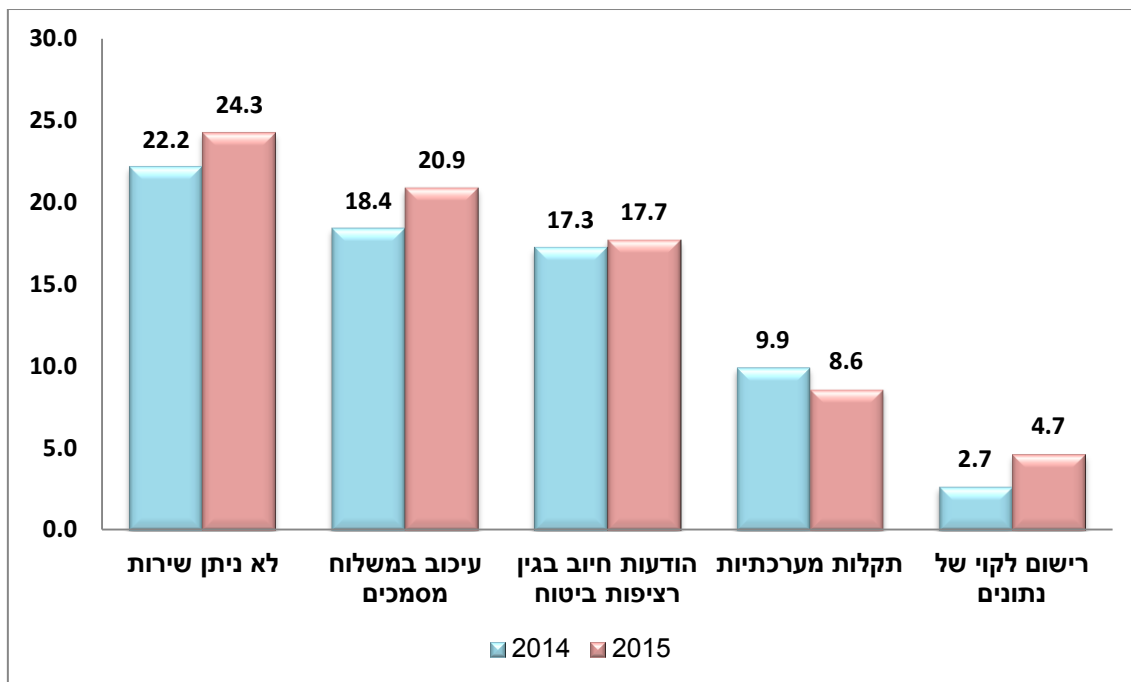


תלונות על ליקויים משרדיים

מספר התלונות על ליקויים משרדיים ב-2015 היה 1,009 – ירידה של 15.9% לעומת 2014; 24.3% בהן תלונות על העדר שירות (תרשים 13). השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות היה בגין רישום לקוי של נתונים – 87.2%.

תרשים 13

תלונות על ליקויים משרדיים לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2015 לעומת 2014

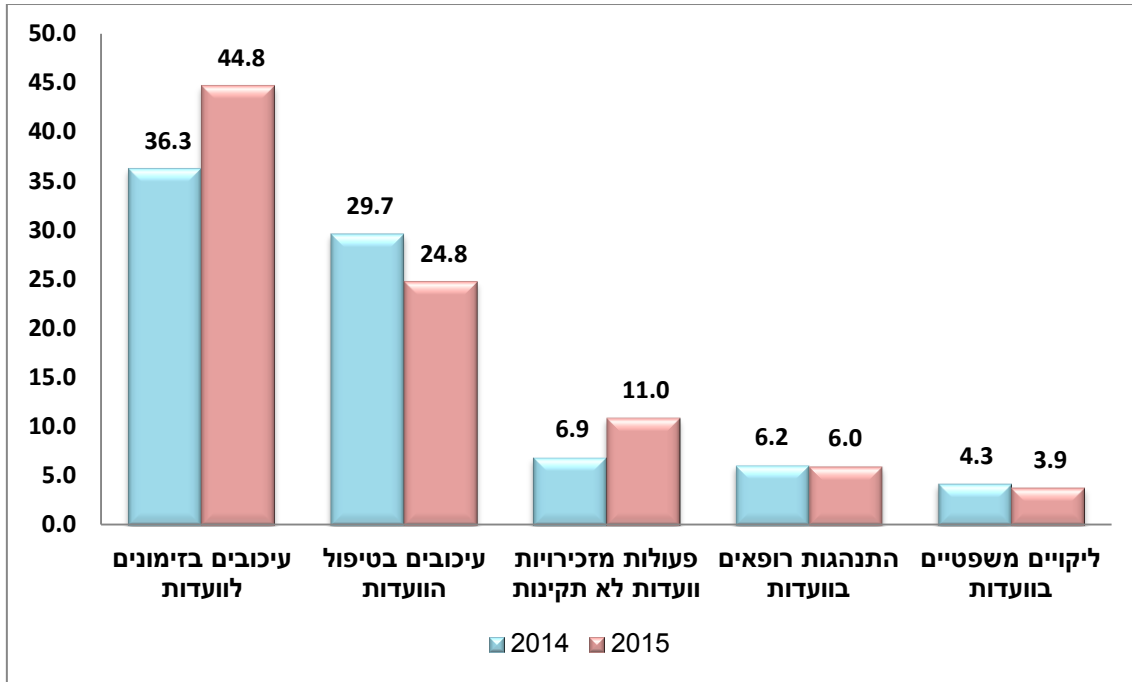


תלונות על הוועדות הרפואיות

מספר התלונות על הוועדות הרפואיות היה ב-2015 648 - 2.2% יותר מב-2014. 44.8% בהן היו בגין עיכוב בזימון לוועדות (תרשים 14), ומאלה 59% תלונות מוצדקות – השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות.

תרשים 14

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), לעומת 2014

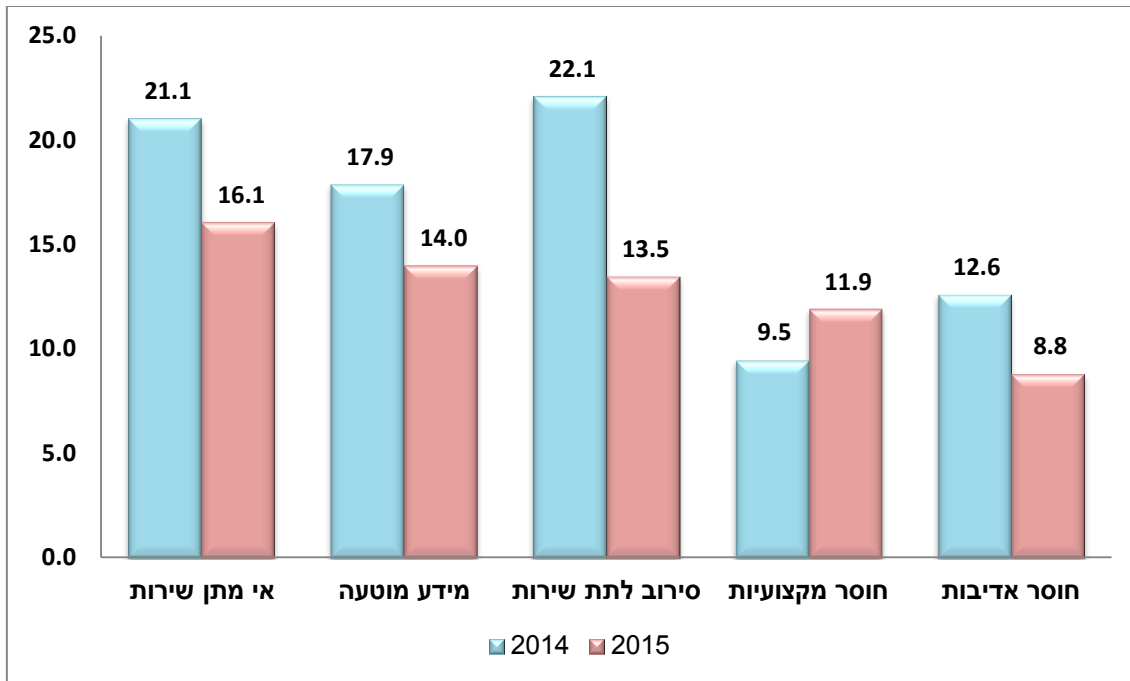


תלונות על המוקד הטלפוני

מספר התלונות על המוקד הטלפוני היה ב-2015 193 – גידול של 1.6% לעומת 2014. מרביתן (64.2%) על ליקויים בשירות. אחוז התלונות המוצדקות הגבוה ביותר נרשם בתלונות על חוסר אדיבות – 70.6%.

תרשים 15

תלונות על המוקד הטלפוני לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2015 לעומת 2014



פניות שטופלו ישירות בסניפים

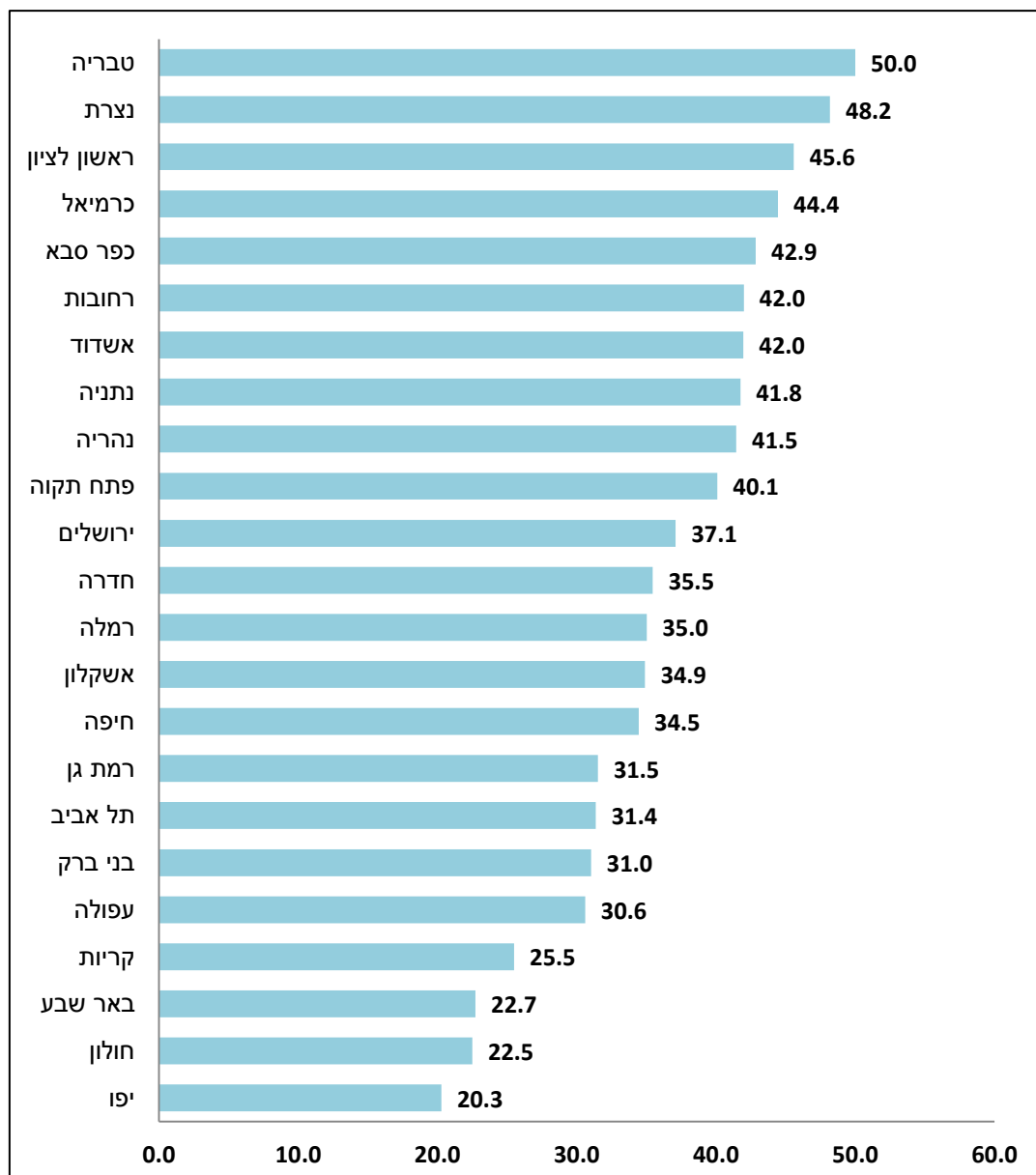
הנתונים המוצגים בדוח נוגעים לפניות המטופלות באגף פניות הציבור במשרד הראשי, אך פניות רבות המתקבלות ומטופלות ישירות בסניפים ללא התערבות האגף. הסניפים רושמים את הנתונים ומעבירים לאגף.

מפילוח נתוני התלונות שטופלו בסניפים, שאינן כוללות ליקויים מערכתיים שאינם תלויים בסניף, עולה כי שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר היה בטבריה – 50% לעומת 35.5% ב-2014, והנמוך ביותר ביפו – 20.3% לעומת ל-27.3% ב-2014 (לוח 11 ותרשים 16).

ב-2015 טופלו בסניפים 2,988 פניות, בהן נמצאו מוצדקות והן מהוות כ-14% מכלל התלונות שטופלו (לוח 16).

תרשים 16

תלונות מוצדקות לפי סניפים, 2015



תיאור הטיפול במבחר פניות
הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור

בדיקת נסיבות רישום של דירת מגורים על שם תובע

הסוגיה – האם לצורך בחינת זכאות לגמלת הבטחת הכנסה יש לקחת בחשבון שווי של דירת מגורים הרשומה על שם התובע אך אינה נמצאת בשימוש?

פרטי המקרה – המבוטח הלך כי במסגרת בירור זכאותו להבטחת הכנסה ולבקשת שמאי מטעם הביטוח הלאומי, נדרש להמציא מסמכים בקשר לדירה שנרשמה על שמו ועל שם אחותו לאחר פטירת אימו ונישואיו מחדש של אביו, לפני 15 שנים. המבוטח ציין כי בפועל הדירה נמצאת בשימוש אביו ואשתו הנוכחית.

בחינת המשמעויות – מדובר בדירה שהמבוטח ירש יחד עם אחותו. הדירה בשימוש האב ואשתו הנוכחית. ההליך של רישום הדירה על שם הילדים נעשה לאחר מות האם ולפני נישואיו השניים של האב, ומתוך מודעות ורצון האב. בנסיבות אלה, עולה השאלה האם ראוי להביא בחשבון את שווי הדירה לצורך בחינת זכאות המבוטח להבטחת הכנסה.

סיכום – אגף הבטחת הכנסה בדק את נסיבות המקרה וקבע כי כל עוד האב יתגורר בדירה זו, שווי הנכס לא יובא בחשבון וכי אין צורך בהמצאת מסמכים הקשורים לדירה.

עדכון תקופות עבודה בביטוח

הסוגיה – האם יש לעדכן תקופות עבודה בביטוח על אף שהעדכון עלול ליצור חוב גמלה?

פרטי המקרה – מבוטחת קיבלה לידיה אישור על תקופות עבודה והלינה כי חסרים לה שלושה חודשי עבודה במהלך שנת 1985. בתמיכה לטענתה, צירפה אישורים המעידים על תקופת עבודתה בחודשים אלו. בבדיקה שנערכה על ידי תחום רציפות ביטוח במשרד הראשי התברר כי חודשי עבודה אלו לא הוזנו בשל העובדה שבתקופה זו המבוטחת קיבלה גמלת הבטחת הכנסה.

בחינת המשמעויות – אי עדכון תקופת העבודה פגע בתקופת הוותק של המבוטחת לעניין קצבת זיקנה. אגף פניות הציבור סבר כי הגם שבתקופה זו קיבלה המבוטחת גמלת הבטחת הכנסה, לא היה מקום להימנע מעדכון תקופת עבודתה זו ואם ייווצר חוב הרי מדובר בחוב ישן שאפשר לבטלו.

סיכום – אגף ז"ש קבע, כי ככלל אין מניעה לעדכן את תקופת עבודתה של אישה שעבדה במהלך תקופה ששולמה לה גמלת הבטחת הכנסה, אף שהעדכון יביא ליצירת חוב גמלה בהבטחת הכנסה. במקרה הזה כיוון שמדובר בחוב ישן מאוד לא היה אפשר ליצור חוב. תקופת העבודה עודכנה והמבוטחת זכתה בתוספת ותק של שנה בקצבת הזיקנה.

הנחיה מפורשת שניתנה למבוטחת הביאה למיצוי זכויותיה לדמי אבטלה

הסוגיה – האם הסניף יוצא ידי חובתו בהפניה לשירות התעסוקה כדי להמציא מפות התייצבות?

פרטי המקרה – מבוטחת, אם חד הורית, פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על כי תביעתה לאבטלה אושרה, אולם נמצא כי אינה זכאית לתשלום בגין חודש נובמבר בשל אי התייצבותה בלשכת התעסוקה. על-פי עובדות המקרה, נבצר ממנה להתייצב בשירות התעסוקה בשל עיצומים בלשכת התעסוקה. על סיום השביתה וחידוש חובת התייצבות, נודע לה רק ב-15 בחודש, במהלך שיחה שיזמה עם המוקד הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי. אף שהתייצבה מיד למחרת, ב-16 בחודש, נמצא כאמור כי אינה זכאית לתשלום.

בחינת המשמעויות – המבוטחת התייצבה ב-16 בחודש בעוד השביתה הסתיימה ב-7 בחודש ואפשר היה להתייצב עד ה-11 בחודש. הסניף הודיע לה כמקובל כי אי אפשר לשלם דמי אבטלה ללא מפות התייצבות מאושרות, אך לא נעשתה שום בחינה של המקרה לאור הנסיבות של תקופת העיצומים. לאור הנסיבות והמצוקה שעלתה מפניית המבוטחת, פנה אגף פניות הציבור לתחום אבטלה במשרד הראשי כדי לבדוק האם וכיצד אפשר לסייע. בעקבות בירור שעשה תחום אבטלה עם לשכת התעסוקה, הנחה אגף פניות הציבור את המבוטחת לפנות ישירות למנהל לשכת התעסוקה המוסמך כדי שיקבל החלטה על-פי הנחיות שניתנו ללשכות התעסוקה לאחר העיצומים.

סיכום – התקבלה מפת התייצבות מלאה לחודש נובמבר, בוצע חישוב מחדש והמבוטחת קיבלה דמי אבטלה בהתאם.

תיקון חישוב שגוי של קצבת נכות כללית

הסוגיה – תלונה על חישוב לא נכון של קצבת נכות כללית המשולמת לאחר שבעבר בוצע היוון לקצבת נכות מעבודה.

פרטי המקרה – למבוטח נקבעה נכות בעבודה בשיעור 20%. לבקשתו בוצע היוון חלקי של הקצבה, כך שנותרה קצבה שוטפת בשיעור 7.8%. לימים אושרה זכאותו לקצבת נכות כללית. המבוטח בחר בקצבת נכות כללית ובמשך כמה שנים שולמה הקצבה בניכוי סכום קצבת הנכות מעבודה שהוונה. המבוטח פנה כמה פעמים וטען כי הניכוי נראה לו גבוה מדי. הסניף השיב לו כי הניכוי משקף את הסכום שהוון.

בחינת המשמעויות – בדיקה של אגף פניות הציבור בתיק המבוטח העלתה כי הניכוי מקצבת נכות כללית היה בגין קצבת נכות מעבודה בשיעור 20%, בעוד שהיה צורך לנכות רק את חלק הקצבה שהוון, כלומר בגין קצבה בשיעור 12.2%.

סיכום – הסניף אישר שאכן נפלה טעות בחישוב והמבוטח זוכה בהפרשים בסך של כ-35,000 ש"ח בגין השנים שבהן קיבל קצבה מופחתת מזו שהגיעה לו.

החזר כספים שקוזזו מקצבת הזיקנה של מבוטחת

הסוגיה – בשל תקלה במערכת בשנת 2013, קוזז חוב ישן באבטלה אוטומטית במערכת זו"ש. בהחלטה מנהלית נקבע כי לא היה מקום לקזז את החובות הישנים מזו"ש ולכן הוחזרו החובות למערכת אבטלה. המבוטחת שבנדון לא השתכנעה כי הכספים שקוזזו מקצבתה אכן הוחזרו לה.

פרטי המקרה – למבוטחת נוצר חוב באבטלה בשנת 2003 בסך 564 ש"ח. בשל התקלה כאמור לעיל, קוזז החוב מקצבת הזיקנה שלה. בעקבות ההחלטה המנהלית, החוב הישן הוחזר למערכת אבטלה ובסופו של דבר בוטל.

למבוטחת ניתן הסבר מפורט הן בכתב והן בעל פה, לפיו נעשה זיכוי חלקי בסך 112 ש"ח בקצבת הזיקנה שלה. יתרת הסכום הקטינה חוב אחר שנוצר בזקנה ולכן לא נותר לה כל חוב באבטלה ובזו"ש.

בחינת המשמעויות – על אף ההסברים שניתנו למבוטחת, מצא אגף פניות הציבור כי המבוטחת לא השתכנעה וכי ההסבר שניתן לה לא הניח את דעתה. בנסיבות אלה, סבר אגף פניות הציבור כי כחלק מחובתו לספק שירות איכותי ואדיב למבוטחת, יש לפעול כך שההחלטה בעניינה תיבחן על ידי גורמים נוספים ובכירים יותר כדי שתנוח דעתה.

סיכום – בבדיקה שערך מנהל הכספים נמצא כי המבוטחת אכן זכאית להחזר, ומאחר ולמבוטחת הוחזר סך של 112 ש"ח בלבד, (מתוך הסכום של 564 ש"ח שקוזז), יש להשיב לה את יתרת הסכום.

פנייה יזומה להשלמת פרטים בטופס תביעה

הסוגיה – האם במקרים שמתקבלת תביעה חסרה, המצריכה השלמת פרטים, ראוי שתבוצע פנייה יזומה של המוסד למבוטח כדי שישלים את החסר?

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנתה מבוטחת שהגישה תביעה לדמי לידה וטענה לעיכוב בטיפול בתביעה. המבוטחת ביקשה לברר את הסיבה לעיכוב. בירור העלה כי העיכוב נבע מכך שלסניף הגיעו רק שניים מארבעת דפי טופס התביעה לדמי לידה.

בחינת המשמעויות – בירור העובדות מול הסניף העלה כי הסניף לא יזם כל פנייה למבוטחת לקבלת הפרטים החסרים ואלה למעשה התקבלו רק לאחר שהמבוטחת ניהלה שיחות רבות עם

המוקד. במהלך אחת מהשיחות הסתבר כי הסיבה האמיתית לעיכוב היא שטופס התביעה לא התקבל במלואו.

אגף פניות הציבור סבר שבמקרים מעין אלו, בהם התביעה חסרה או שחסרים פרטים, יש צורך ליזום פנייה למבוטח ולהודיעו שהתביעה הגיעה חסרה.

סיכום – הסניף קיבל את עמדת אגף פניות הציבור והוחלט שבמקרים דומים שבהם יתקבלו מסמכים חלקיים, תתבצע פנייה יזומה למבוטח להשלמת החסר.

תשלום פיצוי נזיקי בשל ספק להטעיה במוקד הטלפוני

הסוגיה – תשלום פיצוי נזיקי בשל קיומו של ספק אם אכן היתה הטעיה במוקד הטלפוני.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על הפחתת דמי האבטלה המגיעים לה בשל אי התייצבות. לטענתה אי התייצבותה נבעה בשל הנחיה שגויה שקיבלה מהמוקד הטלפוני.

שנת האבטלה של המבוטחת הסתיימה בתאריך 31.1.15. במהלך חודש ינואר 2015 התייצבה המבוטחת בשירות התעסוקה בכל ימי ראשון. תאריך ההתייצבות האחרון שלה היה 25.1.15.

כדי ש"מפת ההתייצבות" שלה תהיה מלאה, היה עליה להתייצב כדורשת עבודה גם ביום ראשון 1.2.15, כדי להשלים את השבוע האחרון של חודש ינואר 2015 ולהיות זכאית לתשלום בעבור ימים אלה.

לטענת המבוטחת היא פנתה כמה פעמים למוקד הטלפוני, ונמסר לה כי היא אינה צריכה להתייצב בשירות התעסוקה בחודש פברואר 2015, כיוון ששנת האבטלה שלה תסתיים בסוף חודש ינואר 2015. מאחר שלא התייצבה כדורשת עבודה בשבוע הראשון של חודש פברואר 2015, לא התקבלה "מפת ההתייצבות" מלאה לחודש ינואר 2015, והופחתו לה חמישה ימי אבטלה מתשלום דמי האבטלה.

בחינת המשמעויות – אגף שירות לקוחות בדק את התלונה מול הנציגה במוקד הטלפוני וציון כי היא בקיאה בנושא. בירור עם אגף אבטלה העלה כי בעבר הנושא לא היה ברור ומדויק אצל נציגי המוקד והם ולא ידעו שכדי "לסגור" את השבוע האחרון של שנת הזכאות, על המובטל להתייצב בשבוע הראשון שלאחר תום הזכאות. משכך, אומנם השיחה במוקד הטלפוני לא הוקלטה ואין למבוטחת הוכחה לטענתה, אולם במקרה של ספק יש לפרש את הספק לטובתה. אגף פניות הציבור פנה ללשכה המשפטית וטען כי בנסיבות המקרה שבנדון, העובדה שהנושא לכאורה לא היה ברור לנציגים מהווה ראשית ראייה לטענות המבוטחת, ובמקרה של ספק הרי שיש לפרש אותו לטובתה ולשקול מתן פיצוי בגין ההטעיה לכאורה.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור ניתנה חוות דעת משפטית שלפיה אי אפשר לדעת או לבדוק אם הנציגה שענתה למבוטחת אכן הכירה את ההנחיה החדשה אם לאו, בשל הספק והסבירות הגבוהה שאכן הוטעתה, יש לפרש את הספק לטובתה, ולכן אושר למבוטחת פיצוי נזיקי בגובה 1,235 ש"ח, סכום השווה לסכום דמי אבטלה לחמשת הימים שהופחתו לה.

אישור תשלום דמי אבטלה למאמן כדורגל בליגת הנוער בחודשי הפגרה

הסוגיה – הבחנה בין מעמדו של מאמן כדורגל בליגת הבוגרים לזה של מאמן בליגת הנוער בתקופת הפגרה, וכנגזרת מכך קבלת החלטה בתביעה לדמי אבטלה.

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנה מאמן בליגת הנוער שהחל לחתום אבטלה מ-6/14. ב-9.7.14 חתם על חוזה עבודה כמאמן כדורגל בליגת הנוער, כאשר מועד תחילת העבודה היה 1.8.14. משהצהיר על חתימת החוזה נשללה זכאותו לדמי אבטלה מחודש יולי 2014, אף שבפועל בחודש זה עוד לא התקיימו יחסי עובד ומעביד בינו לבין הקבוצה והוא לא קיבל שכר.

בחינת המשמעויות – בירור העלה כי זכאותו לתשלום דמי אבטלה נשללה בהתאם לחוזר 1362 המתייחס לתשלום דמי אבטלה לשחקני כדורגל בחודשי הפגרה. על-פי חוזר זה, שחקני כדורגל ומאמני כדורגל שחוזה ההעסקה שלהם הסתיים ושיש להם חוזה לעונה הבאה אם באותה קבוצה ואם בקבוצה אחרת, אינם זכאים לדמי אבטלה בתקופת הפגרה שבין העונות (חודשים יוני-יולי).

הוראות חוזר זה מתבססות על מידע שהתקבל מהתאחדות הכדורגל ולפיו בתקופת הפגרה מתקיימים יחסי העבודה בין השחקן לקבוצה, שכן אף שעונת המשחקים מתחילה רשמית ב-1/8, בתקופת הפגרה השחקנים מתאמנים. במקרה הנדון היה מדובר במאמן בליגת הנוער.

לאור האמור ולאור טענת המאמן כי לא קיבל כל שכר בתקופה האמורה, פנה האגף לפניות הציבור לתחום אבטלה במשרד הראשי וביקש לבחון את הסוגיה הזו: האם תנאי ההעסקה בליגת הבוגרים, שלפיהם אין ניתוק של יחסי עובד ומעביד בתקופת הפגרה, זהים לתנאי ההעסקה בליגת הנוער.

סיכום – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור נבחן מעמדו של הפונה מחדש בתקופת הפגרה. נמצא כי אכן לא התקיימו יחסי עובד ומעביד בתקופה זו בינו לבין קבוצתו ולפיכך אושרה תביעתו לדמי אבטלה גם לחודש יולי 2014.

ביטול מידע על שהות ילדה בחו"ל וחידוש הזכאות לקצבת ילדים

הסוגיה – ביטול זכאות לקצבת ילדים למפרע בגין שהיית ילדה בחו"ל, בעוד שלטענת הוריה בתם שהתה בארץ.

פרטי המקרה – בשנת 2014 אושרה זכאותו של הפונה לקצבת נכות מעבודה. עם אישור הזכאות, נשלחה אליו הודעה בדבר קיזוז מהקצבה בשל חוב. במקביל, נשלחה לרעייתו הודעה על חוב בילדים. או אז נודע לבני הזוג כי קיים חוב בילדים שנוצר בגין יציאתה לכאורה של בתם לחו"ל ב- 4/1995 וחזרתה ארצה רק ב- 12/1998. בני הזוג פנו באמצעות עו"ד וטענו כי לא היו דברים מעולם וכי בתקופה האמורה שהתה בתם בארץ.

בחינת המשמעויות – בבירור מול הסניף הובהר כי אכן הזכאות לקצבת ילדים בוטלה מ-5/95 ועד 7/98 בשל שהייתה של הילדה בחו"ל. לטענת הסניף, הודעות נשלחו להורים עם יצירת החוב. הסניף בתשובתו, לא התייחס כלל למסמכים שצירפו ההורים לפנייתם.

ההורים המציאו תעודות של בתם מבית הספר לשנים 1995 – 1998 המוכיחות כי בתם שהתה בארץ ולמדה בבית ספר יסודי ובחטיבת ביניים בתקופות בהן נטען כי היתה בחו"ל. לאור האמור פנה האגף לפניות הציבור לתחום ילדים במשרד הראשי.

סיכום – לאחר בדיקת הטענה כי הילדה היתה בארץ ובדיקת מהימנות הטענה בהתאם למסמכים שהומצאו, בוטל המידע על שהות הילדה בחו"ל. הזכאות חודשה למפרע ולבני הזוג נוצרה יתרת זכות.

הכללת אחיין כמורשה נהיגה למוגבל בניידות

הסוגיה – האם אחיין עונה על הגדרת "קרוב משפחה" בסעיף 2 להסכם הניידות לעניין זכאות להלוואה עומדת?

פרטי המקרה – ח"כ פנה לאגף לפניות הציבור בעניין מוגבלת בניידות בשיעור 100% הזקוקה לכסא גלגלים, אשר תביעתה להלוואה עומדת נדחתה כיוון שאף אחד מקרוביה, כולל האחיינית המתגוררת באותו הבניין, אינם מתאימים להגדרת "קרוב משפחה", בסעיף 2 בהסכם הניידות.

בחינת המשמעויות – בירור העובדות העלה כי כיום הביטוח הלאומי מכיר גם בבני זוג של אחיו או אחותו של המוגבל בניידות כמורשי נהיגה, אף שאינם כלולים בהגדרת "קרוב משפחה" בהסכם. זאת בעקבות הסכמה של הביטוח הלאומי במסגרת ערעור לבית הדין הארצי, לתקן את ההסכם ולהכניסם להגדרה.

אגף לפניות הציבור סבר כי אחיינים הם בעלי קרבה משפחתית משמעותית יותר מגיסים, ולכן מצא לנכון לפנות לתחום ניידות וללשכה המשפטית בבקשה שבמסגרת התיקון שכבר אושר בעניין גיס מורשה נהיגה, יוכנס תיקון נוסף שיכלול אף אחיין כמורשה נהיגה.

סיכום – מינהל הגמלאות והלשכה המשפטית קיבלו את הצעת האגף לפניות הציבור והחליטו כי במסגרת התיקון הנוגע לגייס כמורשה נהיגה יוכנס תיקון נוסף, שבו ייכלל גם אחיין כמורשה נהיגה.

הפסקת תשלום קצבת ילדים ללא מתן הודעה

הסוגיה – תשלום קצבת הילדים הופסק לאחר שבאימות חשבון הבנק נמצא שהחשבון אינו תקין, מבלי שנשלחה למבוטחת הודעה על כך.

פרטי המקרה – במהלך חודש 1/15 המבוטחת שמה לב כי קצבת הילדים אינה משולמת לחשבונה זה כמה חודשים. בירור שערכה המבוטחת העלה כי הסיבה לכך הוא שחשבון הבנק אינו מנוהל על שמה. המבוטחת הלינה הן על עצם הפסקת התשלום, שכן לטענתה היא בעלת החשבון יחד עם בעלה, והן על כך שלא נשלחה לה הודעה על הפסקת התשלום ושהיא גילתה זאת במקרה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן עד 8/14 שולמה הקצבה לחשבון הבנק, אולם ב-9/14 נערך אימות חשבון, שבמסגרתו נמצא כי החשבון אינו תקין ומשכך הופסק התשלום. בעקבות פנייתה, נמצא כי המבוטחת אכן בעלת החשבון ושולם לה תשלום למפרע מ-9/14 עד 1/15.

לדברי הסניף, אכן לא נשלחה למבוטחת הודעה על ידי המערכת על הפסקת התשלום. האגף לפניות הציבור פנה לתחום ילדים במשרד הראשי וביקש לדעת מדוע מיד עם הפסקת התשלום לא נשלחה למבוטחת הודעה על כך ומדוע היה עליה לגלות זאת במקרה כעבור כמה חודשים.

סיכום – בעקבות פניית האגף לפניות הציבור התקיימה בדיקה ונמצא כי בשל תקלה בין המערכות לא נשלחה הודעה. התקלה טופלה בידי הגורמים הרלוונטיים במשרד הראשי כדי שמקרים כאלו לא יישנו.

מתן מידע למבוטחים על האפשרות למשוך כספי גמלה מחשבון בנק מעוקל

הסוגיה – יש להביא לידיעת מבוטח שחשבונו מעוקל, מהן הנסיבות שהוא זכאי בהן למשוך את כספי הגמלה.

פרטי המקרה – תגמולי מילואים הופקדו לחשבונו המעוקל של המבוטח. המבוטח טען כי הסניף טעה כאשר הפקיד את הכספים לחשבון בנק מעוקל. הסניף פעל כדין על-פי פרטי חשבון בנק שהמבוטח ציין בטופס התביעה. מכל מקום, לפי סעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי, הסניף לא היה יכול לסייע בהשבת הכספים מאחר שחלפו יותר מ-30 יום מיום הפקדת התשלום בחשבון הבנק.

בחינת המשמעויות – סעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי קובע כך :

מניעת העברת זכות לגמלה

- (א) זכות לגמלת כסף אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא אלא לשם תשלום מזונות המגיעים מהזכאי לגמלה לפי פסק דין של בית משפט או של בית דין מוסמך.
- (ב) הוראת סעיף קטן (א) תחול גם על גמלת כסף ששולמה באמצעות בנק או החברה הבת כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986 (בסעיף זה - החברה הבת), במשך שלושים ימים מיום ששולמה; ואולם רשאי הבנק או החברה הבת, לפי העניין, לנכות מהגמלה כל סכום שנתנו לזכאי לגמלה על חשבון הגמלה.
- (ג) זכות לגמלת כסף לפי חוק זה אינה עוברת בירושה.

המשמעות היא שמבוטח שחשבונו עוקל והעיקול אינו בגין חוב מזונות, יכול בתוך 30 יום למשוך את כספי הגמלה שהופקדו לזכותו, בשונה מכספים אחרים שהופקדו בחשבון הבנק. ייתכן, שאילו המבוטח שבנדון ידע בזמן אמת כי אפשר למשוך את הכספים בתוך 30 יום מיום שהופקדו בחשבון הבנק, היה מכלכל את צעדיו בהתאם. לאור האמור, סבר אגף פניות הציבור כי יש לפעול כך שתוכן הוראת החוק ומשמעותה יובאו לידיעת המבוטחים.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, הודיע מנהל הגמלאות כי יפעל כך:

1. מידע זה יעודכן באתר המוסד.
2. יוכן מכתב למבוטח שבו יוסבר החוק, והוא יוכל להציגו בבנק במקרים שהסעיף בחוק לא יכובד.

משמעות הייצוג בידי עו"ד או מלווה בוועדה רפואית

הסוגיה – האם נוכחות מלווה או מייצג מטעם המבוטח בוועדה רפואית פוטר את המבוטח מלענות לשאלות המופנות אליו?

פרטי המקרה – נציג המבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על התנהלות פסולה של רופא בוועדה רפואית שסירב לשמוע את טענותיו בשם המבוטח ופנה ישירות למבוטח. לטענתו, הדבר נעשה בניגוד למקובל ובניגוד למפורסם באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי בנושא הגעת מבוטח עם מייצג או מלווה:

אתה רשאי להביא לוועדה מלווה (המלווה יכול להיות עורך דין, מתרגם, קרוב משפחה, חבר וכו'). אם קשה לך לפרט את התלונות, המלווה יכול לעשות זאת במקומך.

רופא הוועדה אישר את הדברים וציין כי ביקש קודם כל לשמוע את המבוטח והבהיר לעוה"ד שתינתן גם לו האפשרות לטעון את טענותיו בשם המבוטח.

בחינת המשמעויות – עוה"ד ביקש להציג בפני הוועדה את תלונותיו של הנבדק, כמקובל בכל ערכאה מעין שיפוטית ובהתבסס על זכות הייצוג המוקנית למבוטח על-פי חוק. עם זאת, מתגובת

הרופא עולה כי פנייתו ישירות למבוטח נעשתה על פי שיקול דעתו המקצועית וכי במסגרת הבדיקה הרפואית של המבוטח עליו להתרשם ישירות מדבריו של המבוטח עצמו.

בנסיבות אלה סבר אגף פניות הציבור כי האמור באתר האינטרנט מטעה את ציבור המבוטחים והמייצגים, לחשוב שהימצאות עו"ד או מלווה פוטרת את המבוטח מלענות לשאלות המופנות אליו ועל כן יש לשנות הנוסח באתר.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, תוקן הנוסח באתר האינטרנט ומעתה מצוין :
אם אתה זקוק למתרגם או למלווה, באפשרותך להביא אותו אתך לוועדה הרפואית, וכן זכותך להיות מיוצג על ידי עו"ד.

החלת צו הפטר על חוב במזונות שנוצר בגין תשלום גמלת מזונות ביתר

הסוגיה – האם צו הפטר שניתן לזוכה במזונות, מוחק חוב במזונות שנוצר לזוכה בגין תשלום גמלת יתר?

פרטי המקרה – למבוטחת נוצר חוב במזונות עקב תשלום גמלת יתר. היא הוכרזה כפושטת רגל וקיבלה צו הפטר. לטענתה, יש להחיל את צו הפטר גם על חוב המזונות ולהורות על ביטול החוב. עוד טענה, כי היא זכאית להחזר כספי כפועל יוצא מצו הפטר שניתן בעניינה.

בחינת המשמעויות – תחום ביטוח זכויות עובדים במשרד הראשי בדק את המקרה והשיב כי אי אפשר להיעתר לבקשת המבוטחת כיוון שצו הפטר מוחק חובות במוסד לביטוח לאומי, חוץ מחוב במזונות. סעיף 69(א)3 לפקודת פשיטת רגל קובע כי צו הפטר פוטר מכל חוב למעט החריגים הקבועים בחוק.

אשר לחריג של חוב מזונות מדובר בחבות לפי פסק דין לחובתו בתובענת מזונות. משכך, ההחלטה לא חלה על נסיבות המקרה הזה שכן אין מדובר בחבות לפי פסק דין לחובתה של המבוטחת אלא בחוב שנוצר לה בגין גמלת יתר. לפיכך, סבר אגף פניות הציבור כי היה אפשר להיעתר לבקשתה של המבוטחת ולמחוק לה את חובה לאור צו הפטר שניתן בעניינה.

לאור האמור, פנה אגף פניות הציבור ללשכה המשפטית והסב את תשומת לבם להוראות פקודת פשיטת רגל ולכך שמדובר בחוב גמלת יתר ולא בחוב מזונות סטנדרטי של חייב במזונות.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, הוציאה הלשכה המשפטית הנחיה לתחום מזונות לבטל את חוב המזונות בהתאם להודעת הפטר. כמו כן, לאחר בדיקה נמצא כי אכן המבוטחת זכאית להחזר כספי בסך 1,002 ש"ח.

אי מיצוי ימי הזכאות המרביים באבטלה בגין עיכוב בתשלום

הסוגיה – עיכוב בתשלום דמי האבטלה מנע ממבוטחת להמשיך ולהתייצב בשירות התעסוקה ולמצות את ימי הזכאות המרביים.

פרטי המקרה – המבוטחת הגישה תביעה לדמי אבטלה והיתה זכאית ל-50 ימי אבטלה. במהלך תקופת הזכאות מלאו לה 25 שנים וזכאותה עודכנה ל-67 ימי אבטלה עד סוף שנת האבטלה ב-30/4/14. בחודשים 1-2/14 התייצבה בשירות התעסוקה 19 ימים.

התשלום בגין תקופה זו בוצע רק בחודש 5/14 (לאחר שהמבוטחת התלוננה על כך שלא קיבלה את יתרת הימים שמגיעים לה). בפועל, בוצע תשלום רק בעבור 14 ימים, לאחר הפחתה של חמישה ימי המתנה, על-פי סעיף 172 לחוק הביטוח הלאומי.

כך יצא שהמבוטחת קיבלה תשלום בעבור 64 ימי אבטלה במקום 67 הימים שהיתה זכאית להם. לטענתה, לו היתה מקבלת את התשלום בעבור חודשים 1-2/14 בזמן, יכלה להמשיך ולהתייצב עד 30/4/14, תום שנת האבטלה.

בחינת המשמעויות – בבדיקה נמצא כי בעקבות טעות של הסניף ועדכון שגוי של המערכת, אכן התשלום בגין חודשים 1-2/14 התעכב ובוצע רק ב-5/14. לאור האמור, פנה האגף לפניית הציבור לתחום אבטלה וביקש שיבחנו את המקרה.

סיכום – בהתייעצות עם הלשכה המשפטית הוחלט כי לאור הנסיבות יש לשלם למבוטחת את שלושת ימי האבטלה הנותרים.

בירור רפואי שלא באמצעות גורם רפואי מוסמך

הסוגיה – האם ראוי שבירור בעניין רפואי מובהק, ייעשה שלא באמצעות גורמים רפואיים מוסמכים?

פרטי המקרה – מבוטח הלך על כך שעובדת המחלקה לוועדות רפואיות בסניף יצרה עמו קשר טלפוני ממספר לא מזוהה ודרשה ממנו להשיב על שאלות הנוגעות למצבו הרפואי כדי לתאם לו בדיקת EMG.

בחינת המשמעויות – בתשובת הסניף למבוטח צוין כי ועדה רפואית לעררים ביקשה להפנות את המבוטח לבדיקת EMG. עוד צוין כי על פי הנחיות המכון הם מפנים נבדקים לביצוע בדיקות EMG ומבקשים לברר כמה פרטים רפואיים כדי להימנע מבעוד מועד מתקלות אפשריות. במקרה דנן, עובדת הסניף אכן התקשרה למבוטח לברר את הפרטים הדרושים ועשתה זאת בתום לב ובכוונה לקצר הליכים בירוקרטיים.

עמדת המנהל הרפואי היתה שבכל מקרה נושאים רפואיים צריכים להיות מטופלים בידי אנשי רפואה וכל דרך אחרת אינה נכונה מבחינה אתית ועלולה אף לסכן את בריאותו של החולה. לכן במקרה זה לא היה מקום להתערבות פקידותית בנושא קליני מובהק ואת הבירור היה צריך לעשות רופא הסניף.

סיכום – אגף ועדות רפואיות הוציא הבהרה לכלל עובדי מחלקות הוועדות הרפואיות בסניפים כי אין לעשות בירורים בעניינים רפואיים מובהקים שלא באמצעות גורמים רפואיים מוסמכים.

הכרה ביתום מאב חורג כאשר האב הביולוגי חי

הסוגיה – האם אפשר להכיר במבוטח כיתום משני הוריו, לאחר שאמו ובן זוגה נספו בפיגוע איבה אף שאביו הביולוגי חי?

פרטי המקרה – ח"כ פנה לאגף לפניית הציבור בעניין מבוטח שאמו נספתה בפיגוע איבה יחד עם בן זוגה. המבוטח ביקש להכיר בו כ"יתום משני הוריו" למרות שאביו הביולוגי חי, כיוון שבן זוגה של האם גידל אותו כבנו.

בחינת המשמעויות – מחוות דעת משפטית שהובאה לידיעתנו עלה כי אם ליתום הורה ביולוגי, אי אפשר לראות בו "יתום משני הוריו". אגף פניות הציבור סבר שיש לבדוק אם המבוטח עומד בהגדרת ילד חורג או מאומץ, משום שחוות הדעת אינה עולה בקנה אחד עם חוק משפחות חיילים שנספו במערכה (שאליו מפנה חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה), ולפיו הגדרת "בן משפחה" כוללת ילד חורג או מאומץ. בהתייעצות עם משרד הביטחון נמסר כי הם מכירים בילד שההורה החורג שלו נספה כיתום, גם אם יש לו הורה ביולוגי.

סיכום – הלשכה המשפטית אימצה את עמדת משרד הביטחון וסמנכ"לית גמלאות אישרה לבדוק את זכאות המבוטח כיתום משני הוריו, אף שאביו הביולוגי חי. הנושא יובהר בתדריך אגף נפגעי פעולות איבה.

התנהלות לא ראויה של רופא בוועדה הרפואית

סוגיה – תלונה בדבר התנהלות לא ראויה של רופא אל מבוטחת במהלך דיון של ועדה רפואית.

פרטי המקרה – מבוטחת המתגוררת באילת הגיעה לוועדה רפואית שהתקיימה בבאר שבע. לדבריה, נאלצה להגיע לוועדה עם תינוקה בן החודשיים מאחר שהיא אם חד הורית ואף מניקה. לטענתה במהלך הדיון "התינוק בכה מעט והרופא ישר תקף אותי למה באתי עם התינוק בנימוק שפה זה לא לשכת הסעד...".

עוד ציינה המבוטחת כי "הרופא היה חסר סובלנות והתעצבן וניגש לבדוק לי את הברך והכאיב לי מאוד, ופתאום יצא מהחדר וביקש את האחראית שתגיע לחדר. כאשר הגיעה האחראית אמר לה שבמצב כזה הוא לא מוכן לעבוד ולא חזר לחדר. פשוט הלך".

בחינת המשמעויות – מנהל הסניף ציין בתגובתו, כי ישיבת הוועדה התקיימה בפרק זמן של שבועיים לאחר העברה לבניין אחר וכי הוא סבור שהגורם לאווירה הלא נעימה אירעה משום שהתקיימה בחדר צר. גם הרופא בתגובתו פתח בכך שהדיון התנהל בחדר צר.

אגף פניות הציבור סבר כי גם אם הישיבה לא התקיימה בתנאים אופטימליים מבחינתו של הרופא בשל מעבר לבניין אחר (המבוטחת כלל לא התייחסה בפנייתה לגודלו של חדר הבדיקה!), אין בכך כדי להצדיק את העובדה שהרופא עזב את החדר לפני תום הוועדה.

עוד ציין הרופא בתגובתו, שברצונו להדגיש שביטוח לאומי הוא לא קופ"ח ולא לשכת סעד וכי לדעתו המבוטחת היתה צריכה לבוא עם מלווה שישאר עם הילד. האגף לפניות הציבור סבור שאין זה סביר לדרוש מהמבוטחת, אם חד הורית, שהיתה צריכה למצוא סידור לשני ילדיה הנוספים בעת שנסעה לוועדה, לשאת בעלויות נוספות של מלווה לבנה התינוק, מה גם שלדבריה, מדובר בתינוק יונק שאינו יכול להיות כמה שעות ללא אמו.

יתרה מזו, גם אם מניחים שהיה עליה להביא מלווה לתינוקה, הרי משבאה עם תינוקה, אין זה ראוי שהרופא יתקוף אותה על כך. גם מזכירת הישיבה ציינה כי הרופא העיר למבוטחת על בכי התינוק ואמר "כי פה זה לא קופת חולים".

סיכום – לאור האמור, פנה אגף פניות הציבור בעניין התנהלותו של הרופא למנהל הרפואי, וכן פנה שוב לסניף בעניין התנאים הפיזיים בהם מתקיימות ישיבות הוועדות.

סגן המנהל הרפואי השיב כי "בעקבות פניית אגף פניות הציבור וכחלק מהמאמץ לשיפור ההתנהלות בוועדות הרפואיות, שוחחתי עם הרופא. הרופא הסכים שהתנהלותו במקרה הספציפי לא היתה ראויה אולם הודגש כי התנהלות זו אינה אופיינית לו ונראה כי מדובר באירוע חריג שנבע מהתנאים הפיזיים בהם התקיימה הוועדה".

מנהל הסניף השיב כי "הסניף הפיק לקחים, וכיום ועדות המצריכות מיטה, כולל התחום האורטופדי, מתקיימות בחדרים הגדולים. כמו כן הותקנו מתלים בכל החדרים הן למבוטח ליד מיטת הבדיקה והן לחברי הוועדה".

מתן הסבר למבוטח ולמלווה בוועדה הרפואית בדבר נחיצות התקשורת עם המבוטח כחלק מהבדיקה הרפואית

הסוגיה – האם די בכך שיש הסבר מקצועי להתעקשות הרופא הבודק לקבל תשובות לשאלות או מסמכים ישירות מהמבוטח ולא מהמלווה?

פרטי המקרה – מבוטחת חולת סרטן, הלינה על יחסו של הרופא במהלך ועדה רפואית. עיקר התלונה נסבה סביב התעקשותו של הרופא לקבל את המידע ישירות ממנה ולא באמצעות אמה שהתלוותה אליה. המבוטחת נפגעה מיחסו של הרופא כלפיה על כי היא נעזרת באמה. הרופא שאל אותה בתמיהה: "בחורה בת 39 צריכה את העזרה של אמא שלה בשביל למצוא טופס?" וכן לטענתה, הטיח באמה: "תשבי בשקט. את מפריעה לי בשדה הראייה. אל תתערבי".

בחינת המשמעויות – הרופא לא הכחיש כי סירב לקבל מסמך או להקשיב לתשובות לשאלותיו באמצעות האם. הוא ציין בפנינו כי במסגרת הבדיקה הרפואית הוא מבקש להתרשם ישירות מהמבוטחת כחלק מהבדיקה הרפואית, וכך נהג גם במקרה זה.

אגף פניות הציבור סבר כי בנסיבות כאלה, בשים לב למצבה הרגיש של מבוטחת חולת סרטן גם כשיש הסבר מקצועי מניח את הדעת להתעקשות של הרופא לקבל את המידע ישירות מהמבוטחת, היה מקום להקדים דברי הסבר לה ולאמה לעניין זה, עם כניסתן לישיבה. וכך ייתכן שהיה זוכה לשיתוף פעולה ולהבנה מצדן. לאור האמור, האגף מצא לנכון להביא את המקרה לידיעת אגף ועדות הרפואיות ולידיעת הלשכה הרפואית.

סיכום – הלשכה הרפואית קיבלה את עמדת האגף כי היה מקום לדברי הסבר מצד הרופא. באשר להתנהלותו, התקיימו כמה שיחות הבהרה בין סגן המנהל הרפואי לבינו שבמהלכן הובהרו לו באופן נחרץ הציפיות מרופא בוועדות, גם לעניין ההתנהלות הבין-אישית, מעבר להתנהלות המקצועית הנדרשת. אם יתקבלו בעתיד תלונות נוספות על הרופא, הלשכה הרפואית תבחן מחדש את העסקתו.

ניגוד עניינים בחקירה ופגיעה באובייקטיביות החוקר

הסוגיה – האם ראוי שחוקר יסיר ידיו מחקירה כאשר יש קשר כלשהו בינו לבין מושא החקירה.

פרטי המקרה – עורכת דין הלינה בשם מבוטח, על כך שיש לבטל חקירה שנערכה על ידי חוקר מחברת חקירות פרטית הנותנת שירותים לביטוח הלאומי. לטענתה, החוקר ביצע חקירה בעניינו של המבוטח, למרות שנמצא בקשר אינטימי עם כלתו לשעבר של המבוטח.

בחינת המשמעויות – בתגובה שהתקבלה מחברת החקירות, לא הוכחש קיומו של קשר אינטימי בין החוקר לכלתו לשעבר של המבוטח, אך נטען שקשר מעין זה אינו פוגע בעבודת החוקר. אגף פניות הציבור סבר שיש מקום להעיר לחברת החקירות ולכן פנה ללשכה המשפטית.

בחוות הדעת המשפטית נדחתה עמדת חברת החקירות ונקבע שיש טעם לפגם וכי מדובר בניגוד עניינים ופגיעה באובייקטיביות החוקר, ועל כן במקרה כזה על החוקר להסיר ידיו מהחקירה.

סיכום – ראוי כי חוקר לא יבצע חקירה כאשר יש לו קשר כלשהו למושא החקירה.

שליחת תעודות נכה למי שהגיע לגיל פרישה

הסוגיה – בעיה טכנית במערכת נכות כללית הובילה לכך שנכים שהגיעו לגיל פרישה במועד שקדם להנפקת תעודת הנכה, לא היו זכאים לקבל את התעודה.

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנה מבוטח שקיבל קצבת נכות כללית עד למועד שבו היה זכאי לקצבת זיקנה. לטענתו, במועד ששולמה לו קצבת זיקנה, פנה למוסד במכתב בצירוף מסמכים רפואיים, בבקשה לקבלת תעודת נכה, אולם בקשתו נענתה בשלילה בטענה שאין אפשרות לספק תעודת נכה למי שמלאו לו 67.

תשובת אגף גמלאות נכות לפנייה היתה שהמבוטח אינו זכאי לקבל תעודת נכה מאחר שתהליך הנפקתה החל לאחר שהופסקה קצבת הנכות שלו מפאת גילו. אגף פניות הציבור סבר שההחלטה לא להנפיק תעודות נכה למי שהגיעו לגיל פרישה רק משום שהנפקתן החלה לאחר שאלה כבר הגיעו לגיל פרישה אינה נכונה ואינה צודקת כלפי אותו ציבור נכים וביקש מהאגף לבחון סוגיה זו בשנית.

יצוין כי מבוטחים המגיעים לגיל פרישה זכאים להמשיך לקבל תעודת נכה במעבר מנכות כללית לזיקנה.

סיכום – אגף גמלאות נכות קיבל את עמדת אגף פניות הציבור. הבעיה הטכנית במערכת טופלה ומעתה יישלחו תעודות גם לקבוצה זו.

אי עדכון מבוטח כנדרש בשינוי החלטה בדבר זכאותו לקצבה

הסוגיה – האם די בהמשך תשלום הגמלה למבוטח, כדי לבטל הודעה שנשלחה אליו בדבר הפסקת הקצבה?

פרטי המקרה – בעקבות מידע שהתקבל ממשרד הרישוי שלפיו פג תוקף רשיון הרכב, נשלח אל המבוטח המוגבל בניידות, מכתב אוטומטי ובו דרישה להמצאת מסמכים. לטענתו, עוד לפני שחלף המועד הקבוע להמצאת המסמכים, נשלח אליו מכתב המודיע לו על הפסקת קצבת הניידות ומפנה אותו לבית הדין להגשת ערעור.

בירור עם הסניף העלה כי מאחר שהמציא את רשיון הרכב כנדרש, הקצבה למעשה לא הופסקה והמשיכה להיות משולמת לו כרגיל. על אף זאת, המבוטח פנה והלין על כי מלכתחילה, לפי כללי מינהל תקין, היה על הסניף להודיע לו בכתב כי הפסקת הקצבה מבוטחת ולא להודיע לו על כך בדיעבד, במסגרת בירור תלונתו באגף פניות הציבור.

בחינת המשמעויות – משנשלח אל המבוטח מכתב המודיע לו על הפסקת הקצבה הרי שלא די בכך שהקצבה ממשיכה להיות משולמת לו כרגיל אלא יש לעדכן אותו בדבר ביטול ההודעה שנשלחה אליו על הפסקת הקצבה.

סיכום

1. בעקבות פניית אגף פניות הציבור לתחום ניידות נמצא כי הפקידה שלחה מכתב שלא אמור היה להישלח בטרם חלפו 21 יום.
2. לאור המקרה יפעל תחום ניידות להתאים את נוסח ההודעה כך שיובא לידיעת המבוטח מועד הפסקת הקצבה, ויובהר לו כי אם ימציא רשיון רכב הקצבה לא תופסק כלל.

פיצוי בשל טעות פקיד שגרמה להחזרת המחאות

הסוגיה – האם מבוטח זכאי לפיצוי כאשר הוחזרו לו המחאות בשל טעות פקיד?

פרטי המקרה – מבוטח ערך הסדר לתשלום חובו בדמי ביטוח באמצעות המחאות. לאחר הפקדת המחאה השנייה ולפני הפקדת השלישית סגר המבוטח את חשבון הבנק שממנו נמשכו המחאות ופתח חשבון בנק חדש. מיד עם סגירת החשבון הישן, פנה המבוטח לביטוח הלאומי וערך הסדר חדש באמצעות המחאות חדשות.

פקיד הגבייה שביטל את ההסדר הישן, לא סימן את אי משיכת המחאות הישנות במערכת, כך שהמחאות הישנות נמשכו מהחשבון הישן והסגור ובסופו של דבר חזרו למבוטח. כתוצאה מכך קיבל המבוטח מכתב התראה מבנק ישראל.

בחינת המשמעויות – בירור משותף של אגף פניות הציבור והסניף העלה כי החזרת המחאות למבוטח נבעה מטעות של פקיד הגבייה. האגף פנה ללשכה המשפטית בשאלה אם המבוטח זכאי לפיצוי ופנה לאגף הבנקים בבקשה שיוציאו מכתב הבהרה לבנק ישראל.

סיכום

1. הביטוח הלאומי יפצה את המבוטח בסכום העמלות שחויב בהן בגין החזרת המחאות, בכפוף להמצאת אישורים.
2. אגף הבנקים שלח לבנק ישראל מכתב הבהרה בדבר הנסיבות שהביאו לכך שהמחאות לא כובדו וביקש את התערבותו בגריעתן ממניין המחאות המסורבות על ידי הבנק וכן במתן הודעה למבוטח בנוגע לביטול ההתראה.

משלוח העתק מהחלטה בבקשה של מעסיק לבטח עובד במשק בית גם לעובד

הסוגיה – האם ראוי שהעתק מהחלטה בבקשה של מעסיק לבטח עובד במשק בית, יישלח אף לעובד?

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנתה מבוטחת שהלינה על ההחלטה שלא להכיר בה כעובדת במשק בית. בפנייתה הלינה בין היתר על כך שכלל לא קיבלה הודעה על דחיית הבקשה לבטח אותה כעובדת במשק בית.

בחינת המשמעויות – הסניף הבהיר כי למבוטחת אכן לא נשלח מכתב על דחיית מעמדה כעובדת במשק בית שכן הבקשה לבטח אותה הוגשה על ידי המעסיקה ולכן מכתב הדחייה נשלח רק למעסיקה. הסניף הבהיר כי זה הנוהל המקובל בכל בקשה לבטח עובד במשק בית.

אגף פניות הציבור סבר כי במקרה שמוגשת בקשה לבטח עובד במשק בית, ראוי כי העתק מההחלטה יישלח אף לעובד עצמו, שכן מדובר בהחלטה על מעמדו של אדם במוסד לביטוח לאומי וראוי שזו תובא לידיעתו רשמית כדי לאפשר לו לערער עליה ככל החלטה אחרת. לפיכך האגף פנה בעניין לאגף גבייה ממעבידים ועמדתו התקבלה.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, תיפתח אפשרות של משלוח עותק מההחלטה גם לעובד.

פתיחת תיק משק בית למפרע (רטרואקטיבית)

הסוגיה – בקשה לפתיחת תיק משק בית למפרע לתקופה של יותר מ- 12 חודשים, אי דרישת הוכחות כמתחייב בהוראות ומסירת מידע שאינו מדויק.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על כך שבעוד שבמוקד הטלפוני נמסר לה כי אפשר להכיר בתקופת העסקה במשק בית למפרע, (רטרואקטיבית), הרי שהסניף דחה את בקשתה.

בחינת המשמעויות – בירור העלה כי המידע שניתן למבוטחת במוקד הטלפוני היה נכון אלא שהסניף החליט שלא לפתוח תיק למפרע מטעמים ענייניים.

עם זאת, נפל פגם בתהליך כפי שיפורט להלן: בחוזר בעניין פתיחת תיק משק בית ודיווח למפרע נקבע בין היתר, כי במקרה של בקשה לפתיחת תיק לתקופה של יותר מ-12 חודשים למפרע, אם לעובד יש כיסוי ביטוחי, אפשר לפתוח תיק ללא דרישת הוכחות. אולם אם אין לעובד כיסוי ביטוחי, יש לדרוש מהמעסיק הוכחות לקיומם של יחסי עובד-מעביד.

כפי שצוין, הסניף דחה את הבקשה מטעמים ענייניים אך לא דרש שיומצאו הוכחות כלשהן לקיום יחסי עובד-מעביד. רק בתשובתו לאגף פניות הציבור ציין הסניף כי כל הוכחה שתתקבל בעתיד ויהיה בה לשכנע את קיום ההעסקה, תישקל מחדש (האגף ציין זאת בתשובתו לפונה).

כמו כן, במכתב שנשלח למעסיק צוין כי "לא ניתן לבטח עובדי משק בית למפרע" אלא שלאור הוראות החוזר קביעה גורפת זו אינה מדויקת ועלולה להטעות.

סיכום – בעקבות פניית אגף פניות הציבור לסניף וחיזוד הדברים, הבין הסניף כי נפל פגם בתהליך והנושא הובהר לכלל עובדי המחלקה.

אי עדכון כתובת שהיא ת.ד. במערכת גבייה מלא שכירים (גל"ש)

הסוגיה – האם העובדה שכיום אי אפשר לעדכן כתובת תא דואר ככתובת למשלוח דואר במערכת גל"ש, פוטרת מלבצע זאת על-פי בקשה מפורשת של המבוטח?

פרטי המקרה – המבוטח עדכן כתובת ת.ד. ככתובת למשלוח דואר במשרד הפנים ובסניף הביטוח הלאומי. בעוד שהעדכון במשרד הפנים נעשה באוקטובר 2010, העדכון במערכת גל"ש נעשה רק בינואר 2015. המבוטח טען כי הדבר נעשה בניגוד לחוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005, וכי נגרם לו נזק, שכן חשבונו עוקל פעמיים מבלי שהובאו לידיעתו הודעות חוב שנשלחו אליו.

בחינת המשמעויות – בתשובת הסניף הובהר כי ככלל, הכתובת לפי ת.ד. נרשמת במערכות המוסד, אך למעשה אינה תקפה במערכת גל"ש למשלוח מכתבים אוטומטי. אגף גל"ש עדכן כי נושא זה נמצא בטיפול, ועל-פי התכנון מערכת גל"ש צפויה להתנהל בעניין זה כשאר מערכות המוסד. הובהר לאגף כי תלונת המבוטח מוצדקת וכי על-פי חוק עדכון כתובת, משעה שהמבוטח עדכן את כתובת ת.ד. במשרד הפנים ככתובת למשלוח דואר, המוסד חייב לשלוח את המכתבים לכתובת כמבוקש.

סיכום – לאור המקרה וכדי למנוע הישנות מקרים כאלה בעתיד, הוציא אגף גל"ש הנחיה לפקידים להקפיד לסמן כתובת ת.ד. בהתאם לדרישת המבוטח עד להתחברות מערכת גל"ש למערכת מבוטח.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2014-2015

אחוז השינוי	2015	2014	נושא
-9.6	8,821	9,761	סך כל הפניות
-9.3	8,534	9,406	מזה: פניות חדשות
-17.6	229	278	פניות חוזרות
-24.7	58	77	גורמי חוץ
			סוג הפניות החדשות
-12.7	3,412	3,910	בקשות
-10.1	3,127	3,478	תלונות
1.0	1,777	1,759	עררים
-15.8	218	259	אחרות
			זמן הטיפול בפניות החדשות (בימים)
-11.3	23.5	26.5	סך הכול
4.5	18.6	17.8	במשרד הראשי בלבד
-17.2	25.1	30.3	זמן משולב
-22.6	17.8	23.0	משרד ראשי
0.0	7.3	7.3	סניף

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2015 לעומת 2014

אחוז השינוי	2015		2014		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-9.3	100.0	8,534	100.0	9,406	סך הכול
-9.7	81.5	6,958	81.9	7,702	סך הכל גמלאות
-18.5	25.1	2,141	27.9	2,628	נכות ⁽¹⁾
10.5	18.0	1,538	14.8	1,392	נפגעי עבודה ⁽²⁾
-6.0	9.1	777	8.8	827	זקנה ושירים
-27.9	6.2	526	7.8	730	הבטחת הכנסה
-3.6	5.9	503	5.5	522	סיעוד
-8.2	3.8	323	3.7	352	אבטלה
-15.7	3.3	284	3.6	337	אמהות
6.7	2.4	206	2.1	193	ניידות
-23.8	1.7	144	2.0	189	מזונות
-21.5	1.6	135	1.8	172	שיקום
-2.7	1.3	110	1.2	113	ילדים
-3.3	1.0	88	1.0	91	נפגעי איבה ⁽³⁾
4.1	0.6	51	0.5	49	שירות מילואים
23.4	1.5	132	1.1	107	שונות
-7.9	12.4	1,056	12.2	1,147	סך הכל ביטוח וגבייה
-0.9	5.2	443	4.8	447	ביטוח ובריאות
-11.4	4.6	395	4.7	446	גבייה מעצמאים
-2.1	1.1	95	1.0	97	תיאום ורציפות ביטוח
-17.0	0.9	78	1.0	94	גבייה ממעסיקים
-20.4	0.5	43	0.6	54	הוצאה לפועל
-77.8	0.0	2	0.1	9	ביקורת ניכויים
-6.6	6.1	520	5.9	557	סך הכל אחרים

(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 3: פניות לפי סניפים, 2015 לעומת 2014

אחוז השינוי	2015		2014		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-9.3	100.0	8,531	100.0	9,406	סך הכול
-21.9	26.0	2,214	30.1	2,834	משרד ראשי
-3.9	74.0	6,317	69.9	6,572	סך כל הסניפים
-26.5	2.3	194	2.8	264	אשדוד
0.0	1.6	133	1.4	133	אשקלון
-18.3	4.2	358	4.7	438	באר שבע
32.5	1.3	110	0.9	83	בני ברק
1.1	3.2	276	2.9	273	חדרה
-21.3	1.6	133	1.8	169	חולון
-5.9	4.3	365	4.1	388	חיפה
-15.8	2.4	208	2.6	247	טבריה
-23.4	2.8	239	3.3	312	יפו
18.5	9.9	845	7.6	713	ירושלים
0.0	4.0	338	3.6	338	כפר סבא
-20.4	1.0	82	1.1	103	כרמיאל
-5.3	1.9	160	1.8	169	נהריה
-14.2	3.2	277	3.4	323	נצרת
-13.1	2.7	232	2.8	267	נתניה
-6.3	1.8	150	1.7	160	עפולה
5.2	5.0	425	4.3	404	פתח תקוה
30.6	3.4	286	2.3	219	קריות
6.0	2.3	193	1.9	182	ראשון לציון
-6.7	3.4	294	3.3	315	רחובות
16.3	5.2	443	4.1	381	רמלה
-5.3	2.7	233	2.6	246	רמת גן
-22.9	4.0	343	4.7	445	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2015

שיקום	נפגעי איבה ואסירי	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
								סך הכול
135	88	1,538	206	2,141	503	777	8,534	מספרים
1.6	1.0	18.0	2.4	25.1	5.9	9.1	100.0	אחוזים מסך הכי
24	33	176	37	806	57	174	2,217	משרד ראשי
111	55	1,362	169	1,335	446	603	6,317	סך כל הסניפים
1	1	51	3	44	10	24	194	אשדוד
1	7	29	4	20	9	9	133	אשקלון
7	2	63	11	70	33	32	358	באר שבע
2	-	12	4	35	4	11	110	בני ברק
4	3	82	12	54	9	26	276	חדרה
1	-	24	9	35	3	12	133	חולון
5	2	72	14	77	37	34	365	חיפה
5	5	39	5	59	12	15	208	טבריה
2	2	28	2	61	22	39	239	יפו
12	9	163	27	201	41	65	845	ירושלים
6	2	54	13	66	20	36	338	כפר סבא
-	-	23	1	14	9	6	82	כרמיאל
3	1	23	4	31	19	18	160	נהריה
7	1	109	7	53	17	11	277	נצרת
4	1	57	2	50	14	28	232	נתניה
4	1	22	2	27	23	22	150	עפולה
7	1	83	16	112	22	48	425	פתח תקוה
4	2	33	6	72	35	51	286	קריות
2	6	54	6	34	15	13	193	ראשון לציון
9	1	51	4	53	30	24	294	רחובות
16	3	148	3	64	14	24	443	רמלה
3	1	63	5	51	20	27	233	רמת גן
6	4	79	9	52	28	28	343	תל אביב

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגעי פוליו וגזות.
 (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

לוח 4 - המשך

שונים גמלאות	הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אימהות	סניף
							סך הכול
132	526	323	51	110	144	284	מספרים
1.5	6.2	3.8	0.6	1.3	1.7	3.3	אחוזים מסך הכי
92	67	37	8	16	27	69	משרד ראשי
40	459	286	43	94	117	215	סך כל הסניפים
-	10	13	2	1	4	5	אשדוד
2	12	10	1	-	4	6	אשקלון
1	40	22	3	8	8	12	באר שבע
-	3	5	-	3	-	10	בני ברק
3	21	7	2	3	3	4	חדרה
1	16	4	-	2	1	5	חולון
-	24	14	3	7	3	4	חיפה
2	11	14	1	1	6	12	טבריה
4	20	15	1	4	5	3	יפו
7	85	35	6	12	26	21	ירושלים
4	14	19	2	8	5	17	כפר סבא
-	8	4	1	1	1	3	כרמיאל
1	25	7	2	-	5	3	נהריה
4	30	4	1	2	2	8	נצרת
1	13	7	2	4	5	10	נתניה
-	13	7	3	2	3	3	עפולה
1	28	17	4	5	11	12	פתח תקוה
-	24	13	1	6	3	5	קריות
1	7	8	-	4	2	11	ראשון לציון
2	12	15	2	6	7	10	רחובות
3	22	21	2	6	8	37	רמלה
2	4	15	3	3	1	4	רמת גן
1	17	10	1	6	4	10	תל אביב

לוח 4 - המשך

שונים אחר	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה - מעסיקים	גבייה - עצמאים	סניף
							סך הכול
520	95	443	2	43	78	395	מספרים
5.4	1.1	5.2	0.0	0.5	0.9	4.6	אחוזים מסך הכי
329	75	93	2	8	28	59	משרד ראשי
191	20	350	-	35	50	336	סך כל הסניפים
3	1	14	-	1	-	6	אשדוד
2	-	10	-	-	1	6	אשקלון
7	-	19	-	2	-	18	באר שבע
2	-	9	-	-	1	9	בני ברק
10	1	15	-	4	1	12	חדרה
1	-	6	-	2	1	10	חולון
17	1	28	-	2	6	15	חיפה
8	-	6	-	-	-	7	טבריה
8	-	8	-	1	-	14	יפו
19	4	49	-	5	7	51	ירושלים
10	1	32	-	-	7	22	כפר סבא
1	-	3	-	-	-	7	כרמיאל
4	-	7	-	3	1	3	נהריה
7	-	3	-	2	1	8	נצרת
7	2	11	-	-	4	10	נתניה
3	-	4	-	1	1	9	עפולה
6	2	21	-	1	2	26	פתח תקוה
7	3	13	-	-	1	7	קריות
7	-	14	-	-	2	7	ראשון לציון
10	2	28	-	2	-	26	רחובות
22	2	14	-	5	5	24	רמלה
8	1	8	-	-	2	12	רמת גן
22	-	28	-	4	7	27	תל אביב

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2015

סניף	סך כל הפניות שטופלו		נכות כללית	נפמעי עבודה	זיקנה ושאיירים	הבטחת הכנסה	אבטלה		סיעוד		גבייה		
	מקד	פניות					מקד	פניות	מקד	פניות	מקד	פניות	מקד
סך הכול	6,317	21.1	1,335	1,362	14.3	603	3.3	286	4.5	446	7.1	386	6.1
אחוז	100.0		21.1	21.6	9.5	7.3	3.3	4.5	7.1	7.1	6.1	3.5	6.1
ירושלים	845	8.96	201	163	13.97	65	5.16	35	4.60	41	4.60	58	2.53
תל אביב	343	9.1	52	79	19	28	2.9	10	1.8	28	1.8	34	7.2
חיפה	365	8.3	77	72	11.5	34	2.7	14	1.9	37	1.9	21	7.0
אשדוד	194	9.9	44	51	21.3	24	5.5	13	0.0	10	0.0	6	5.6
אשקלון	133	3.7	20	29	3.5	9	1.7	10	4.3	9	4.3	7	1.3
באר שבע	358	2.2	70	63	6.2	32	0.7	22	3.1	33	3.1	18	1.4
בני ברק	110	6.3	35	12	20.6	11	3.4	5	0.0	4	0.0	10	15.7
חדרה	276	8.8	54	82	18.5	26	4.4	7	0.8	9	0.8	13	0.9
חולון	133	3.2	35	24	9.4	12	0.0	4	0.0	3	0.0	11	1.5
טבריה	208	8.9	59	39	11.5	15	3.0	14	4.6	12	4.6	7	0.0
יפו	239	3.4	61	28	11.0	39	3.1	20	1.4	22	1.4	14	2.5
כפר סבא	338	9.7	66	54	20.3	36	5.9	19	3.4	20	3.4	29	11.2
כרמאל	82	9.4	14	23	25.1	6	9.7	4	3.0	9	3.0	7	2.8
נהריה	160	2.7	31	23	2.2	18	0.0	7	1.1	19	1.1	4	2.3
נצרת	277	13.8	53	109	29.5	11	0.0	4	0.8	17	0.8	9	0.8
נתניה	232	5.6	50	57	13.8	28	4.2	7	1.7	14	1.7	14	0.0
עפולה	150	3.7	27	22	4.2	22	4.9	13	2.8	23	2.8	10	0.0
פתח תקוה	425	9.7	112	83	14.1	48	4.6	17	2.1	22	2.1	28	7.5
קרית	286	5.3	72	33	8.5	51	3.3	24	5.3	35	5.3	8	1.2
ראשון לציון	193	7.8	34	54	16.9	13	1.1	7	3.8	15	3.8	9	1.4
רחובות	294	5.9	53	51	11.4	24	3.2	12	2.2	30	2.2	26	6.3
רמלה	443	12.9	64	148	26.7	24	2.3	22	2.3	14	2.3	29	5.4
רמת גן	233	8.2	51	63	17.6	27	1.8	15	2.4	20	2.4	14	0.0

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2015

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	עררים	תלונות	בקשות		
מספרים מוחלטים					
218	1,777	3,127	3,412	8,534	סך הכול מספרים מוחלטיים
2.6	20.8	36.6	40.0	100.0	אחוזים
116	1,232	2,081	1,844	5,273	המבוטח בעצמו
13	93	768	255	1,129	מיופה כח מקצועי
2	14	12	815	843	גוף פרטי
61	191	158	180	590	מיופה כח פרטי
22	218	91	254	585	רשות ממשלתית
3	17	15	31	66	פניות פרלמנטריות
-	11	2	15	28	גוף עירוני
1	1	-	18	20	מבקר המדינה
באחוזים מסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל
53.2	69.3	66.5	54.0	61.8	המבוטח בעצמו
6.0	5.2	24.6	7.5	13.2	מיופה כח מקצועי
0.9	0.8	0.4	23.9	9.9	גוף פרטי
28.0	10.7	5.1	5.3	6.9	מיופה כח פרטי
10.1	12.3	2.9	7.4	6.9	רשות ממשלתית
1.4	1.0	0.5	0.9	0.8	פניות פרלמנטריות
-	0.6	0.1	0.4	0.3	גוף עירוני
0.5	0.1	-	0.5	0.2	מבקר המדינה

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2015

זמן הטיפול										ימי טיפול ממוצעים בפנייה		פניות במספרים מוחלטים		סניף
אחזים					מספרים מוחלטים					במשרד ראשי		במספרים מוחלטים		
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	במשרד ראשי	סך הכול	סך הפניות	במספרים מוחלטים		
7.8	10.7	15.3	66.2	665	914	1,305	5,650	7.3	17.8	23.5	8,534	2,217	סך הכול	
17.0	16.6	17.7	48.8	376	368	392	1,081	7.3	17.8	18.6	2,217	6,317	משרד ראשי	
4.6	8.6	14.5	72.3	289	546	913	4,569	7.3	17.8	25.1	6,317	25.1	סך כל הסניפים	
1.5	18.0	18.0	62.4	3	35	35	121	8.2	15.1	23.3	194	194	אשדוד	
9.8	8.3	17.3	64.7	13	11	23	86	9.7	20.6	30.3	133	133	אשקלון	
1.1	5.9	14.8	78.2	4	21	53	280	5.2	16.6	21.8	358	358	באר שבע	
1.8	0.9	5.5	91.8	2	1	6	101	6.9	16.3	23.2	110	110	בני ברק	
0.7	8.0	18.1	73.2	2	22	50	202	5.8	16.4	22.2	276	276	חדרה	
1.5	0.8	2.3	95.5	2	1	3	127	1.7	20.1	21.8	133	133	חולון	
2.7	9.3	20.0	67.9	10	34	73	248	6.9	15.4	22.3	365	365	חיפה	
5.3	15.4	19.7	59.6	11	32	41	124	9.8	21.4	31.2	208	208	טבריה	
0.4	0.4	0.8	98.3	1	1	2	235	1.0	18.8	19.8	239	239	יפו	
7.5	10.7	19.1	62.8	63	90	161	531	9.2	15.8	25.0	845	845	ירושלים	
5.9	7.1	11.5	75.4	20	24	39	255	8.3	20.4	28.7	338	338	כפר סבא	
-	3.7	8.5	87.8	0	3	7	72	3.0	16.6	19.6	82	82	כרמיאל	
3.1	3.8	15.0	78.1	5	6	24	125	6.2	19.9	26.1	160	160	נהריה	
11.2	12.3	17.3	59.2	31	34	48	164	11.0	15.6	26.6	277	277	נצרת	
2.2	2.6	10.8	84.5	5	6	25	196	4.7	21.0	25.7	232	232	נתניה	
-	0.7	4.0	95.3	0	1	6	143	1.6	18.4	20.0	150	150	עפולה	
2.1	6.4	13.6	77.9	9	27	58	331	5.5	16.0	21.5	425	425	פתח תקוה	
5.2	18.9	18.9	57.0	15	54	54	163	9.9	17.9	27.8	286	286	קרית	
4.1	15.0	11.4	69.4	8	29	22	134	7.4	18.0	25.4	193	193	ראשון לציון	
4.4	4.8	10.9	79.9	13	14	32	235	5.9	19.6	25.5	294	294	רחובות	
9.5	16.5	23.3	50.8	42	73	103	225	13.1	19.6	32.7	443	443	רמלה	
0.9	1.7	1.7	95.7	2	4	4	223	2.1	19.1	21.2	233	233	רמת גן	
8.2	6.7	12.8	72.3	28	23	44	248	9.0	19.0	28.0	343	343	תל אביב	

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2015

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	6,320	17.8	2,214	23.5	8,534	סך הכול
7.6	18.1	25.7	5,335	16.3	1,623	26.1	6,958	סך הכל גמלאות
7.2	18.2	25.4	1,335	7.4	806	18.7	2,141	נכות
9.5	16.6	26.1	1,362	22.4	176	25.6	1,538	נפגעי עבודה
6.8	20.0	26.8	603	22.3	174	25.8	777	זיקנה ושירים
6.7	18.9	25.6	459	14.8	67	24.2	526	הבטחת הכנסה
5.4	16.6	22.0	446	32.5	57	23.2	503	סיעוד
5.6	17.2	22.8	286	38.4	37	24.6	323	אבטלה
8.9	18.7	27.6	215	8.1	69	22.8	284	אמהות
5.9	18.6	24.5	169	21.8	37	24.0	206	ניידות
7.5	18.0	25.5	117	17.4	27	24.0	144	מזונות
9.2	22.0	31.2	111	15.5	24	28.4	135	שיקום
7.6	16.4	24.0	94	24.3	16	24.0	110	ילדים
14.5	28.2	42.7	55	34.5	33	39.7	88	נפגעי איבה
3.2	26.1	29.3	43	63.0	8	34.6	51	שירות מילואים
4.8	14.6	19.4	40	44.2	92	36.7	132	גמלאות שונות
5.3	15.6	20.9	791	25.7	265	22.1	1,056	סך הכל ביטוח וגבייה
5.6	15.6	21.2	350	24.0	93	21.8	443	ביטוח ובריאות
4.2	15.8	20.0	336	11.3	59	18.7	395	גבייה מעצמאים
13.7	13.4	27.1	20	32.5	75	31.3	95	תיאום ורציפות ביטוח
5.1	18.3	23.4	50	36.3	28	28.0	78	גבייה ממעסיקים
5.7	14.5	20.2	35	40.6	8	24.0	43	הוצאה לפועל
-	-	-	-	68.0	2	68.0	2	ביקורת ניכויים
8.6	19.2	27.8	194	24.2	326	25.6	520	סך הכל אחרים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2015

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
50.1	3,893	7,773	100.0	8,534	סך הכול מספרים מוחלטים
35.8	1,116	3,115	36.6	3,127	תלונות
19.5	274	1,405	20.8	1,777	עררים
77.0	2,380	3,090	40.0	3,412	בקשות
75.5	123	163	2.6	218	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2015

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
כאחז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
35.8	1,116	3,115	100.0	3,127	סך הכול
36.1	364	1,009	32.4	1,014	סך הכל הליקויים המשרדיים ⁽¹⁾
39.4	319	810	26.0	812	עיכוב בטיפול בתביעות
45.1	292	648	20.8	651	סך הכל ליקויים בוועדות הרפואיות ⁽²⁾
5.5	13	237	7.6	237	הטרדות בדרישות מיותרות
53.4	103	193	6.2	193	ליקויים במוקד הטלפוני ⁽³⁾
8.2	4	49	1.6	49	התנהגות עובדים
10.6	5	47	1.5	48	התנהגות עובדי שירותי חוץ
0.0	0	34	1.1	34	ליקויים בהוצאה לפועל
34.8	8	23	0.7	23	עיכובים בהחזר גביית יתר
0.0	0	15	0.5	15	ליקויים בחקירות
16.0	8	50	1.6	51	שונות ⁽⁴⁾

(1) ראה פירוט בלוח 11

(2) ראה פירוט בלוח 12

(3) ראה פירוט בלוח 13

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

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2015

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
19.5	274	1,405	100.0	1,777	סך הכול
12.1	60	495	30.2	537	דחיית תביעה
12.8	23	180	23.9	424	תוצאות ועדה רפואית
17.7	61	345	20.8	369	הפחתה או קיזוז גמלה
45.8	71	155	10.0	177	הפסקת גמלה
19.8	17	86	5.5	98	חישוב גמלה
38.7	12	31	2.3	40	קביעת סיווג ביטוח
32.0	8	25	2.1	37	קביעת תושבות
13.3	2	15	1.0	17	אי מתן כסף במקום שירות
37.5	3	8	0.6	10	קביעת בסיס לגבייה
26.2	17	65	3.8	68	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2015

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
77.0	2,380	3,090	100.0	3,412	סך הכול
93.2	1,217	1,306	38.5	1,313	מסמכים ואישורים
99.9	776	777	22.8	777	מידע והסברה
17.1	45	263	12.4	424	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
7.3	9	123	3.9	132	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
21.2	11	52	3.3	111	תוספת לגמלה
15.2	12	79	2.5	87	גמלאות רטרואקטיביות
48.6	35	72	2.5	84	אספקת שירותי חוץ
92.3	24	26	2.1	73	בקשה לגמלה
72.7	40	55	1.6	55	הסדר תשלומים
79.2	42	53	1.6	54	קביעת מועד לוועדה
52.5	21	40	40.0	43	החזר גביית יתר
47.8	11	23	0.8	28	החזר הוצאות
41.7	10	24	0.7	25	פטור מדמי ביטוח
57.1	12	21	0.6	22	ביטול קנסות והצמדה
75.0	15	20	0.6	22	רישום בקופת חולים
38.9	7	18	0.5	18	מקדמות והלוואות
100.0	16	16	0.5	16	עדכון פרטים אישיים
56.3	9	16	0.5	16	הסרת עיקולים
71.4	5	7	0.3	11	חלוקת קיצבה ואפוטרופסות
63.6	63	99	3.0	101	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2015

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
75.5	123	163	100.0	218	סך הכול
100.0	118	118	54.1	118	מכתבי הערכה
-	-	-	25.2	55	מידע מהציבור
11.1	5	45	20.6	45	חקיקה והצעות

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
35.8	1,116	3,115	36.6	3,127	8,534	סך הכול
38.1	894	2,345	33.8	2,353	6,958	סך הכל גמלאות
38.4	216	563	26.4	566	2,141	נכות
45.8	448	979	63.8	982	1,538	נפגעי עבודה
40.5	53	131	16.9	131	777	זקנה ושאיירים
11.3	14	124	23.8	125	526	הבטחת הכנסה
17.2	15	87	17.3	87	503	סיעוד
28.6	28	98	30.3	98	323	אבטלה
44.0	51	116	40.8	116	284	אמהות
14.6	6	41	19.9	41	206	ניידות
20.7	6	29	20.1	29	144	מזונות
34.0	18	53	40.0	54	135	שיקום
32.1	9	28	25.5	28	110	ילדים
15.0	6	40	45.5	40	88	נפגעי איבה
42.1	8	19	37.3	19	51	שירות מילואים
43.2	16	37	28.0	37	132	שונות
15.7	64	408	38.8	410	1,056	סך הכל ביטוח וגבייה
6.7	15	223	50.3	223	443	ביטוח ובריאות
29.6	32	108	27.8	110	395	גבייה מעצמאים
36.8	7	19	20.0	19	95	תיאום ורציפות ביטוח
40.9	9	22	28.2	22	78	גבייה ממעסיקים
-	-	35	81.4	35	43	הוצאה לפועל
100.0	1	1	50.0	1	2	ביקורת ניכויים
43.6	158	362	70.0	364	520	סך הכל אחרים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
19.5	274	1,405	20.8	1,777	8,534	סך הכול
18.7	249	1,329	24.0	1,671	6,958	סך הכל גמלאות
17.8	49	276	18.0	386	2,141	נכות
18.0	27	150	13.5	208	1,538	נפגעי עבודה
11.7	28	239	32.9	256	777	זקנה ושאיירים
34.3	58	169	34.6	182	526	הבטחת הכנסה
15.3	21	137	48.5	244	503	סיעוד
25.2	29	115	38.7	125	323	אבטלה
20.3	12	59	23.6	67	284	אמהות
5.1	3	59	31.6	65	206	ניידות
18.8	3	16	11.1	16	144	מזונות
2.9	1	35	27.4	37	135	שיקום
32.6	14	43	44.5	49	110	ילדים
0.0	0	9	14.8	13	88	נפגעי איבה
0.0	2	9	19.6	10	51	שירות מילואים
15.4	2	13	9.8	13	132	שונות
33.3	23	69	8.7	92	1,056	סך הכל ביטוח וגבייה
34.3	23	67	20.3	90	443	ביטוח ובריאות
-	-	1	0.3	1	395	גבייה מעצמאים
-	-	1	1.1	1	95	תיאום ורציפות ביטוח
-	-	-	-	-	78	גבייה ממעסיקים
-	-	-	-	-	43	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	2	ביקורת ניכויים
28.6	2	7	2.7	14	520	סך הכל אחרים

לוח 10ג': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2015

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			בקשות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
77.0	2,380	3,090	40.0	3,412	8,534	סך הכול
78.6	1,940	2,469	39.8	2,771	6,958	סך הכל גמלאות
86.6	912	1,053	53.4	1,144	2,141	נכות
83.2	253	304	21.8	336	1,538	נפגעי עבודה
65.3	211	323	47.1	366	777	זקנה ושירים
60.6	94	155	38.8	204	526	הבטחת הכנסה
81.3	109	134	32.4	163	503	סיעוד
70.6	60	85	29.7	96	323	אבטלה
88.6	78	88	32.7	93	284	אמהות
76.0	57	75	45.6	94	206	ניידות
34.4	31	90	66.7	96	144	מזונות
92.9	26	28	25.9	35	135	שיקום
65.5	19	29	28.2	31	110	ילדים
78.6	22	28	38.6	34	88	נפגעי איבה
85.0	17	20	39.2	20	51	שירות מילואים
89.5	51	57	44.7	59	132	שונות
67.0	341	509	50.0	528	1,056	סך הכל ביטוח וגבייה
69.8	88	126	29.1	129	443	ביטוח ובריאות
60.7	159	262	68.1	269	395	גבייה מעצמאים
81.8	54	66	76.8	73	95	תיאום ורציפות ביטוח
69.6	32	46	61.5	48	78	גבייה ממעסיקים
87.5	7	8	18.6	8	43	הוצאה לפועל
100.0	1	1	50.0	1	2	ביקורת ניכויים
88.4	99	112	21.7	113	520	סך הכל אחרים

לוח 11: תלונות שטופלו בסניפים ומשרד ראשי ומתוכן נמצאו תלונות מוצדקות

לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניפים

2015-2014

2015			2014			סניף
כאחז מהסך הכל	מזה: מוצדקות	סך הכל	כאחז מהסך הכל	מזה: מוצדקות	סך הכל	
37.1	1,051	2,832	31.4	981	3,121	סך הכול
39.9	140	351	29.5	117	396	משרד ראשי
36.7	911	2,481	31.7	864	2,725	סך כל הסניפיני
42.0	34	81	46.6	61	131	אשדוד
34.9	15	43	25.0	11	44	אשקלון
22.7	25	110	19.7	28	142	באר שבע
31.0	9	29	17.4	4	23	בני ברק
35.5	50	141	31.2	43	138	חדרה
22.5	9	40	17.8	8	45	חולון
34.5	51	148	23.2	38	164	חיפה
50.0	42	84	35.5	33	93	טבריה
20.3	14	69	27.3	27	99	יפו
37.1	118	318	37.0	121	327	ירושלים
42.9	60	140	38.5	52	135	כפר סבא
44.4	16	36	34.9	15	43	כרמיאל
41.5	17	41	25.0	12	48	נהריה
48.2	80	166	43.5	87	200	נצרת
41.8	38	91	29.8	34	114	נתניה
30.6	15	49	21.4	12	56	עפולה
40.1	67	167	27.1	46	170	פתח תקוה
25.5	25	98	23.0	17	74	קריות
45.6	31	68	32.5	26	80	ראשון לציון
42.0	42	100	32.8	38	116	רחובות
35.0	76	217	34.1	60	176	רמלה
31.5	29	92	35.6	36	101	רמת גן
31.4	48	153	26.7	55	206	תל אביב

לוח 12 : תלונות על ליקויים משרדיים שהתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2015-2014

אחוז השינוי בתלונות	2015		2014		נושא התלונה
	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	
-15.9	36.1	1,009	36.0	1,200	סך הכל
-7.9	44.1	245	33.1	266	לא ניתן שירות
-4.5	39.8	211	36.7	221	עיכוב במשלוח מסמכים
-13.5	1.1	179	25.1	207	הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח
-26.9	65.5	87	81.5	119	תקלות מערכתיות
46.9	87.2	47	87.5	32	רישום לקוי של נתונים
-3.6	51.9	27	64.3	28	הודעות ומסמכים לא תקינים
-11.5	26.1	23	11.5	26	לא שולמו שכ"ט והוצאות
-40.0	52.4	21	40.0	35	אי מתן מסמכים לעו"ד
-32.1	15.8	19	21.4	28	קבלת מידע שגוי
-30.8	16.7	18	23.1	26	אובדן מסמכים
-32.0	11.8	17	16.0	25	הפרת צנעת הפרט
-22.7	35.3	17	18.2	22	תקלות אינטרנט
-37.0	23.5	17	14.8	27	סירוב לתת שירות
-33.3	56.3	16	33.3	24	לא נשלחה הודעה למבוטח
-29.4	8.3	12	11.8	17	אי קיום פסק דין
47.6	41.7	12	71.4	14	חשבון בנק שגוי
-67.6	16.7	12	0.0	37	עיכוב במשלוח תעודת נכה
-54.2	9.1	11	12.5	24	פעולות לא תקינות בגבייה
-18.2	27.8	18	18.2	22	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 13 : תוצאות הטיפול בתלונות על הוועדות הרפואיות, 2015-2014

(תלונות שהטיפול בהן הסתיים)

אחוז השינוי בתלונות	2015		2014		נושא התלונה
	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	
2.2	45.1	648	42.2	634	סך הכל
26.1	59.0	290	58.7	230	עיכובים בזימונים לוועדות
-14.4	41.6	161	50.5	188	עיכובים בטיפול הוועדות
61.4	52.1	71	52.3	44	פעולות מזכירויות וועדות לא תקינות
-	12.8	39	12.8	39	התנהגות רופאים בוועדות
-7.4	16.0	25	3.7	27	ליקויים משפטיים בוועדות
-46.2	7.1	14	-	26	בדיקות רפואיות שיטחיות
-58.8	14.3	7	0.0	17	בדיקות רפואיות נוקשות
-23.5	0.0	13	5.9	17	הטרדות בדרישות מיותרות
-31.3	18.2	11	6.3	16	סירובים לקבל מסמכים
-43.3	23.5	17	13.3	30	תלונות אחרות ¹

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

לוח 14 : תוצאות הטיפול בתלונות על המוקד הטלפוני, 2014-2015

(תלונות שהטיפול בהן הסתיים)

אחוז השינוי בתלונות	2015		2014		נושא התלונה
	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	
1.6	53.4	193	35.8	190	סך הכל
-21.5	30.8	124	24.7	158	ליקויי שירות במוקד הטלפוני
-22.5	16.1	31	15.0	40	אי מתן שירות
-20.6	33.3	27	26.5	34	מידע מוטעה
-38.1	-	26	4.8	42	סירוב לתת שירות
27.8	52.2	23	38.9	18	חוסר מקצועיות
-29.2	70.6	17	62.5	24	חוסר אדיבות
115.6	94.2	69	90.6	32	ליקויי תקשורת אל המוקד הטלפוני

לוח 15: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2011-2015

תלונות			פניות			שנה
תלונות מוצדקות כאחוז מסך הכל	מזה: מוצדקות	תלונות שטופלו	תלונות כאחוז מסך הכל	מזה: תלונות	סך הכל	

סך הכול

29.7	993	3,343	34.8	3,359	9,660	2011
31.4	1,184	3,769	37.0	3,787	10,239	2012
28.7	1,024	3,563	34.8	3,576	10,274	2013
32.7	1,134	3,469	37.0	3,478	9,406	2014
35.8	1,116	3,115	36.6	3,127	8,534	2015

מזה: ענפי גמלאות

31.5	795	2,527	32.0	2,539	7,946	2011
32.2	940	2,918	36.9	2,934	7,942	2012
29.9	802	2,682	32.0	2,692	8,403	2013
35.0	877	2,507	32.6	2,513	7,702	2014
38.1	894	2,345	33.8	2,353	6,958	2015

מזה: ענפי ביטוח וגבייה

22.4	115	513	40.1	515	1,284	2011
25.6	138	540	39.0	541	1,386	2012
24.1	126	522	38.8	523	1,347	2013
23.4	131	559	49.0	562	1,147	2014
15.7	64	408	38.8	410	1,056	2015

לוח 16: פניות שהתקבלו וטופלו ישירות בסניפים, 2015

מחלקה	סך תלונות שהתקבלו	סוג התלונה ⁽¹⁾											סך תלונות לא יחס לא נאות	
		לא נאות	יחס לא נאות	עיוכב במגמלה	ליקויים מנהליים	עיוכב בהזמנה לוועדה	עיוכב תקשורת/ קבלת מהל	ביעיות טיפול בחובות	עיוכב במסירת מסמכים	עיוכב בהחזר דמי ביטוח	השגה על החלטה	התנהלו ת ועדה רפואית		אחר
סך הכל	2,988	58	538	165	132	37	380	91	10	550	75	329	418	2,570
נכות ושר"מ	540	8	67	41	26	3	72	22	1	120	14	70	59	481
ילד נכה	34	-	7	1	2	-	3	-	-	13	4	4	5	29
ניידות	78	1	7	10	-	3	7	2	-	22	3	4	1	77
נפגעי עבודה	561	2	258	23	41	7	14	25	-	62	14	38	183	381
זו"ש	294	-	23	22	-	3	60	6	-	60	2	58	30	264
הבטחת הכנסה	330	3	78	8	-	1	50	7	-	58	-	34	21	309
אמהות	98	-	43	2	-	-	11	3	-	12	-	5	16	82
ילדים	17	1	2	-	-	-	4	-	-	1	-	-	-	17
מזונות	60	-	3	6	-	-	28	1	-	11	-	1	3	57
סיעוד	222	9	10	8	4	1	-	2	-	96	-	34	7	215
שיקום	64	3	5	6	-	6	1	2	-	12	-	13	3	61
מילואים	6	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	5
אבטלה	94	1	18	6	-	2	16	6	-	22	-	6	11	83
איבה	33	-	7	5	-	-	-	1	-	5	-	15	2	31
וועדות רפואיות	188	9	6	8	57	2	-	7	-	22	38	3	47	141
דלפק ואשנבים	57	8	2	1	-	5	2	1	-	4	-	5	11	46
גל"ש	245	3	-	13	1	1	109	-	8	28	-	30	11	234
מעסיקים	20	-	-	3	-	-	4	4	1	3	-	1	1	19
חקירות	7	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	6
התלה ואחר	37	4	-	1	1	3	1	1	-	-	-	18	5	32

(1) קיימות 623 פניות והנכללות בסיוכום הכללי אך אין לגבירן פירוט של סוג התלונה מאחר ולא התקבלו נתונים.

