



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון
ירושלים, סיון התשע"ח, יוני 2018



פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2017

מרק רוזנברג

סקרים מנהליים 138



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי

2017

מרק רוזנברג

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

ירושלים, סיוון התשע"ח, יוני 2018

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 2017. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2017 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 ולאביבה גיבל ומרק רוזנברג על ניתוח הנתונים. תודה גם למיה עורב-הטל על העריכה הלשונית, לנירה עמיר ולמירב פרז על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

תודה לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור ולצוות פניות הציבור, על הערותיהם המועילות ותרומתם בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות.

פרופ' דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

1	מבוא
2	ממצאים עיקריים לשנת 2017
4	פניות לפי סוג הפנייה
7	מדד פניות הציבור
7	משך הטיפול הממוצע בפניות
8	פניות בענפים נבחרים
11	תלונות
14	שיטת העבודה והגדרות
14	שיטת העבודה
14	הגדרות
17	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2017
19	גמלאות
26	גבייה
29	לוחות

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 וכן כתובת להשגות על החלטות 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 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 הוא כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם בגיבוש תוכניות ויזמות 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.

תלונות אשר טופלו במישרין בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור. ולא תועדו בסקר זה. אפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.

ממצאים עיקריים לשנת 2017

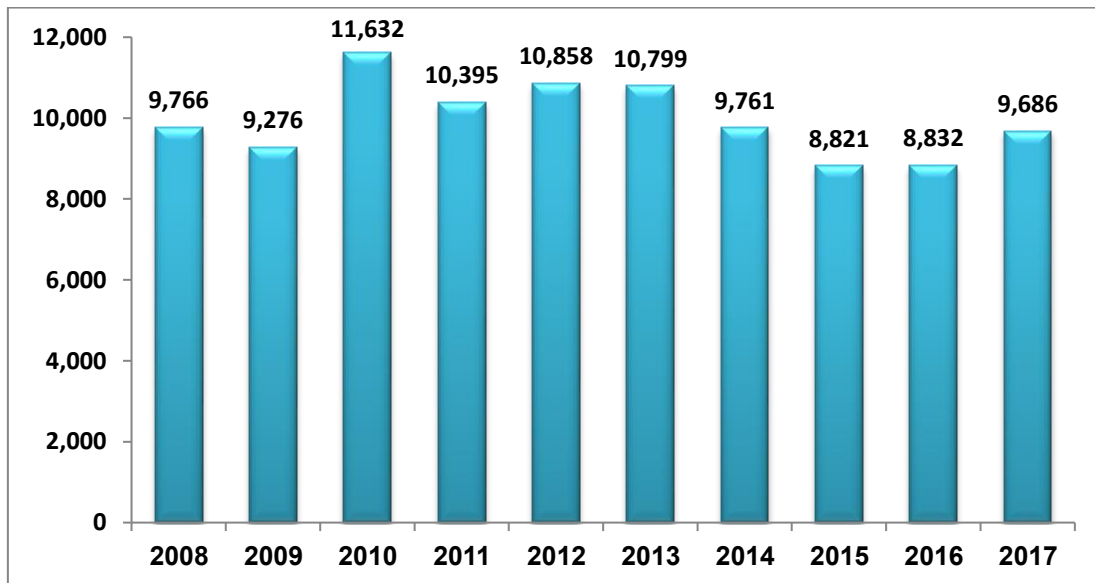
ב-2017 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,686 פניות בכתב (9,421 בהן פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי. הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר וגופים אחרים) – 265 פניות, המהוות כ-2.7% מסך כל הפניות.

ב-2017 חלה עלייה של 9.7% בסך הפניות שטופלו לעומת 2016. מספר הפניות החדשות עלה ב-10.9%. מהתפלגות הפניות לפי ענפים עולה שמספרן בענפים ילדים ומילואים עלה ב-101.1% וב-47.7% בהתאמה. בענפים ניידות ונפגעי איבה ירד מספר הפניות ב-16.3% ו-11.7% בהתאמה (לוח 2 בנספח).

בשנים 2008 עד 2010 עלה ברציפות מספר הפניות שטופלו באגף לפניות הציבור, מ-9,766 ל-11,632 – גידול של 19.1%, בעקבות הפעלתו של המוקד הטלפוני. מ-2011 השתנתה המגמה ומספר הפניות ירד, עד 8,821 ב-2015 – ירידה של 24.2% מ-2010. ירידה זו נובעת ככל הנראה מהשיפור הניכר באותן השנים בהעברת המידע לציבור באמצעי התקשורת האלקטרוניים (בעיקר באינטרנט) ובשירות המוקד הטלפוני. בשנים 2016-2017 נרשמה עלייה במספר הפניות אשר שברה את מגמת הירידה.

תרשים 1

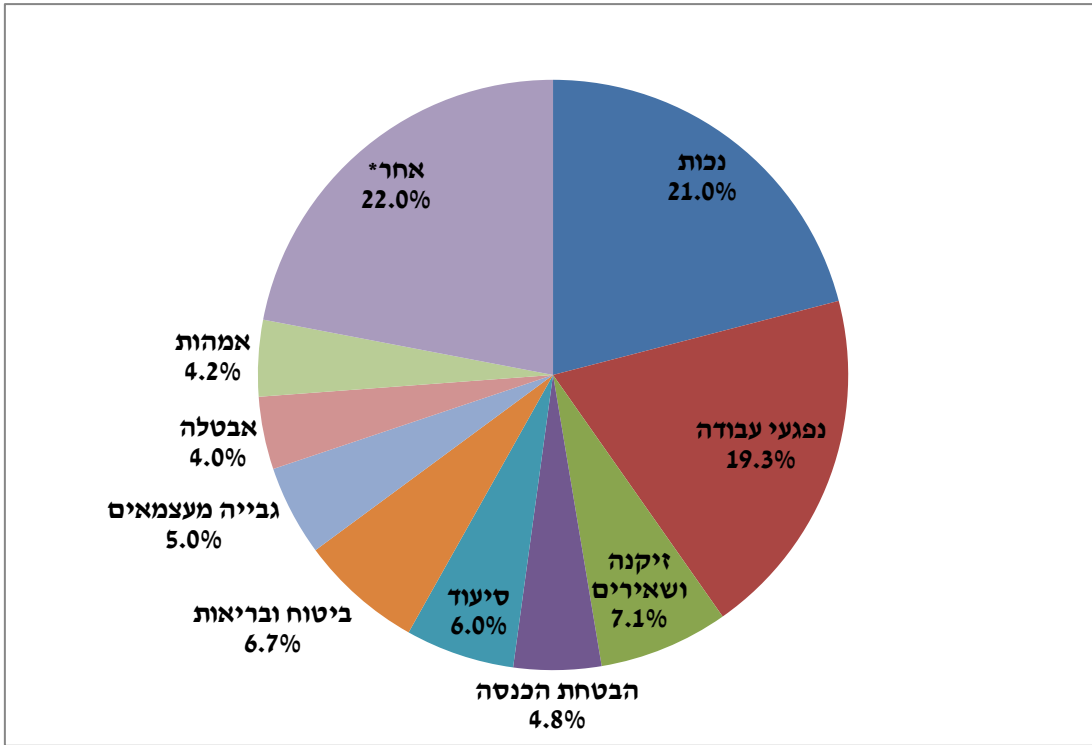
פניות שטופלו, 2017-2008



בדומה ל-2016, גם ב-2017, יותר ממחצית הפניות – 52.2% – התרכזו בענפים נכות, נפגעי עבודה, זיקנה ושאיירים וסיעוד (לוח 2 בנספח ותרשימים 2-3).

תרשים 2

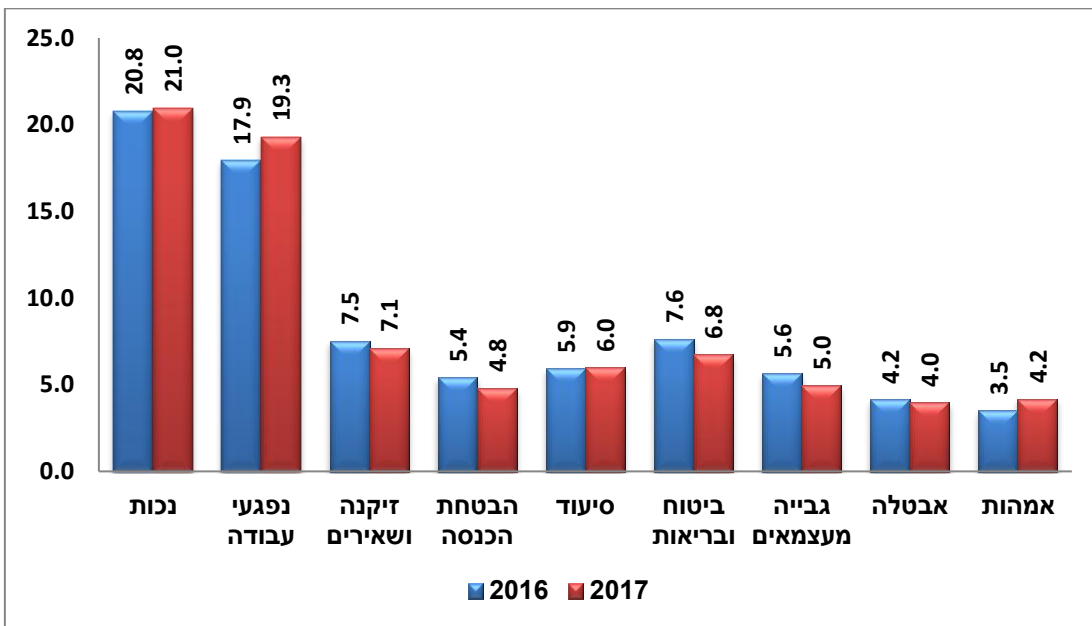
פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות), 2017



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

תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות), לעומת 2016



81.7% מכלל הפניות טופלו בסניפים והיתר במשרד הראשי. מספר הפניות הגבוה ביותר שטופל היה בסניף ירושלים (1,031) שהן 10.9% מסך כל הפניות שטופלו – עלייה של 9.2% לעומת 2016 (לוח 3 בנספח).

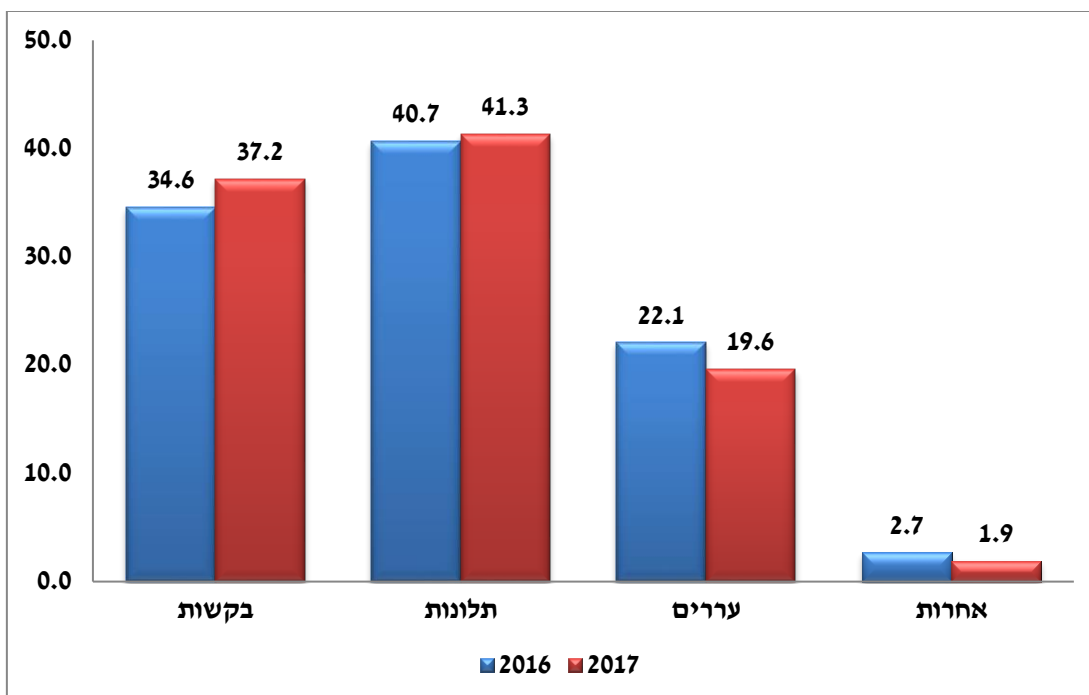
פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2017 טופלו 3,894 תלונות, 3,503 בקשות, 1,846 עררים ו-178 פניות אחרות (הצעות לתיקוני חקיקה ומידע מהציבור). התלונות היוו 41.3% מכלל הפניות, הבקשות – 37.2% והעררים 19.6% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

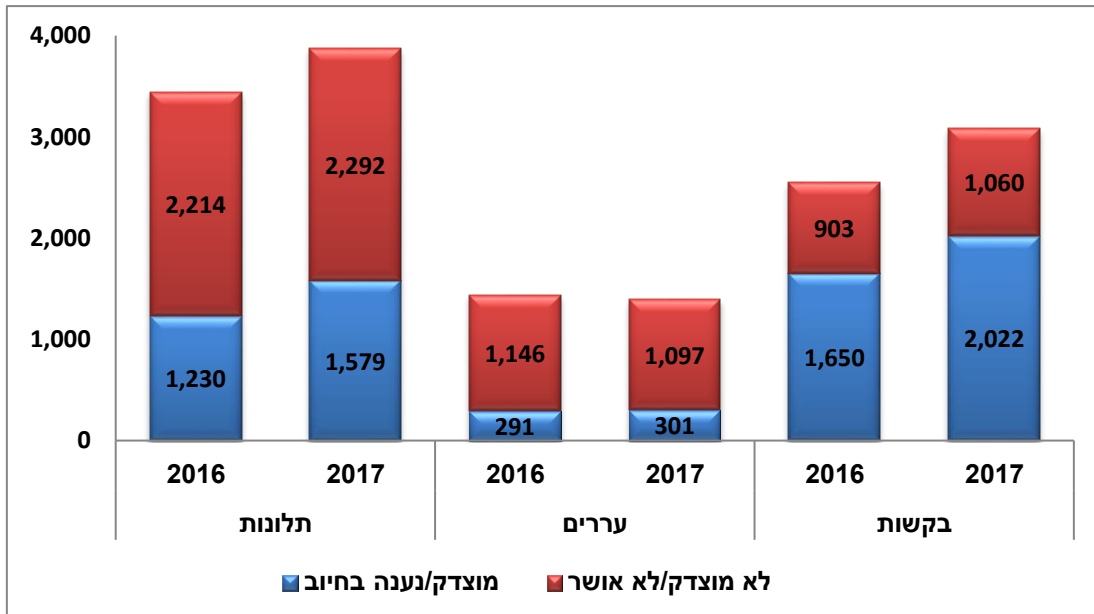
משקלן של התלונות המוצדקות ב-2017 היה 40.8% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 35.7% ב-2016. העררים שהתקבלו – 21.5% לעומת 20.3% ב-2016, הבקשות שאושרו – 65.6% לעומת 64.6% ב-2015 (לוח 9' בנספח ותרשים 5).

תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), 2017 לעומת 2016

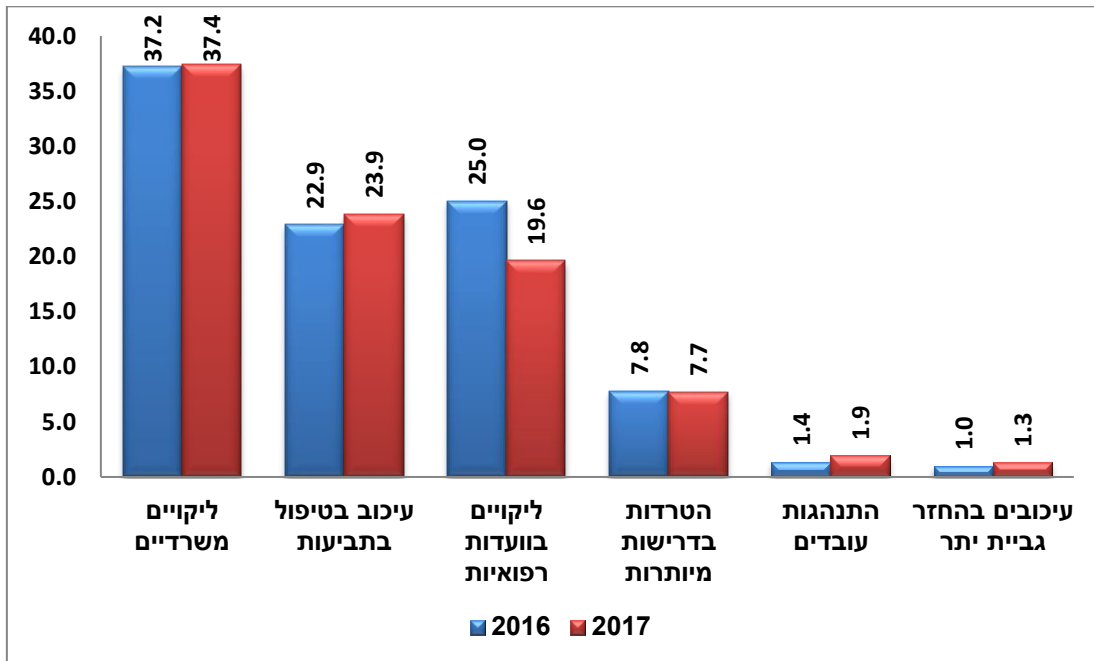


החלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2016



- תלונות:** עיקר התלונות ב-2017 נגעו לליקויים משרדיים – 37.4%, עיכוב בטיפול בתביעות – 23.9% וליקויים בוועדות רפואיות – 19.6%. ליקויים משרדיים כוללים בין היתר אי מתן שירות ועיכוב במסירת מסמכים (תרשים 6).

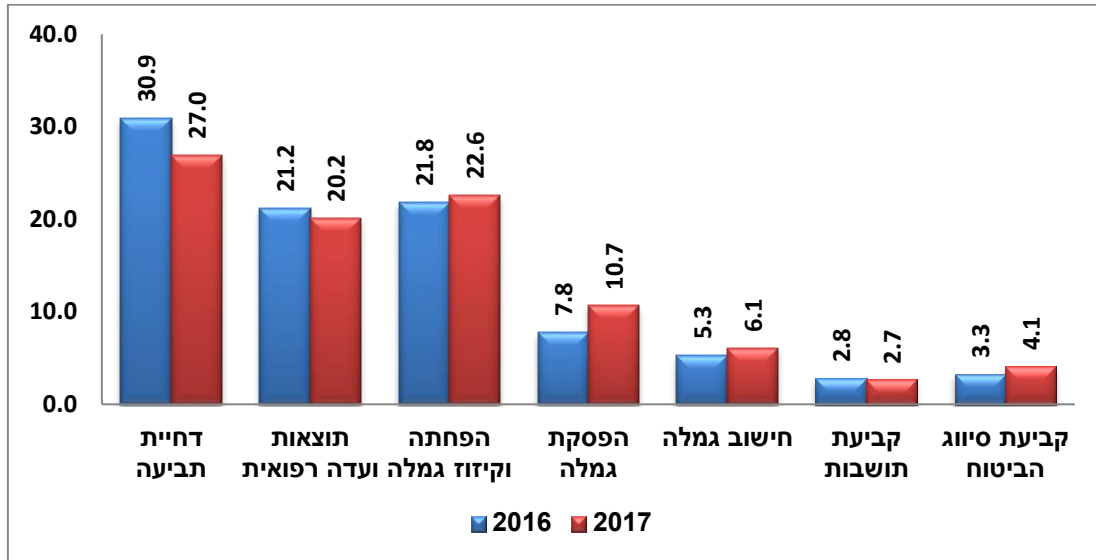
תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2016



- **עררים:** בעררים שטופלו ב-2017 בלטו ערעורים בנושא דחיית תביעה - 27%, ירידה חדה לעומת 2016 - 30.9%, והפחתה וקיזוז גמלה - 22.6%, תוצאות ועדות רפואיות - 20.2% והפסקת גמלה 10.7% לעומת 7.8% ב-2016 (לוח 9' בנספח ותרשים 7).

תרשים 7

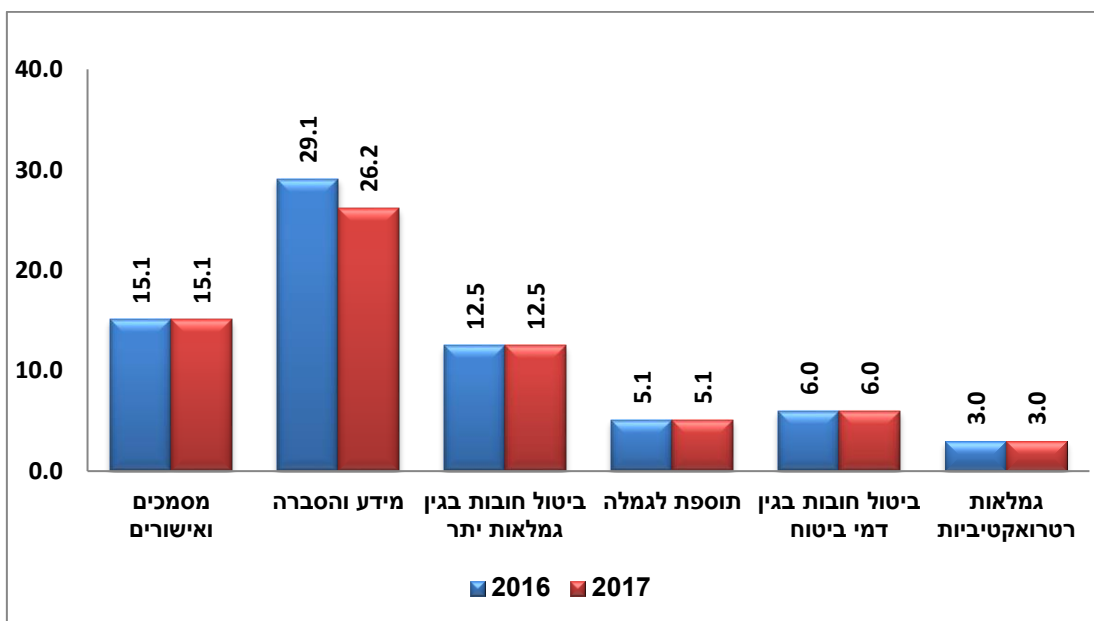
עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), 2016 לעומת 2015



- **בקשות:** עיקר הבקשות שטופלו ב-2017 היו למידע והסברה - 26.2% מכלל הבקשות זאת לעומת 29.1% ב-2016, ולמסמכים ואישורים - 15.1%, שאר הענפים נשארו יציבים (לוח 9' בנספח ותרשים 8).

תרשים 8

בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2017 לעומת 2016



מדד פניות הציבור

קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (513 ו-494 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (2.1 ו-1.5 בהתאמה), משום שמספר מקבלי הגמלאות בסניף באר שבע גדול ממנו במידה ניכרת (לוח 5 בנספח).

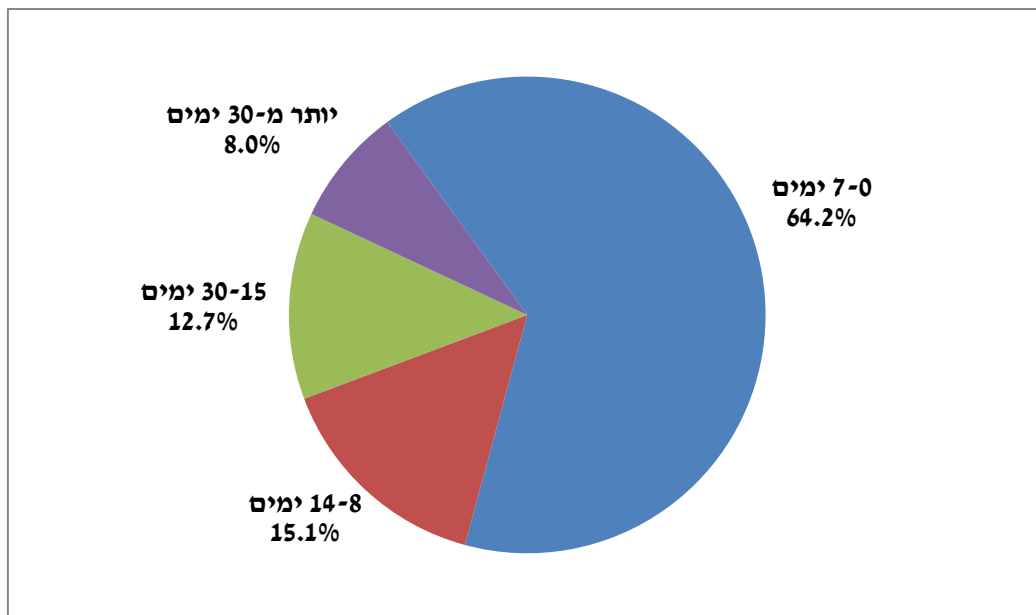
משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2017 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 23.5 ימים – עלייה של 8.8% לעומת 2016, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד – 23.9 ימים לעומת 22.5 ב-2016 – עלייה של 6.2%. זמן הטיפול בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף היה בממוצע 25.1 ימים (7.3 בסניף ו-17.8 במשרד הראשי) לעומת 21.4 ימים ב-2016 (6.7 בסניף ו-14.7 במשרד הראשי) (לוח 7 בנספח).

מהתפלגות הפניות שטופלו בסניפים לפי זמן הטיפול עולה כי 85.8% בהן טופלו בתוך שבועיים, 9.7% טופלו בתוך שבועיים עד חודש ו-4.6% בתוך יותר מחודש (לוח 7 בנספח ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2017



מבין הפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף, בלטו לטובה בזמן הטיפול הממוצע הפניות מענף אבטלה – 16.7 ימים בממוצע, והבטחת הכנסה – 18.7 ימים. זמן הטיפול הממוצע הארוך ביותר היה בענף שיקום – 24.9 ימים (6.8 בסניף ו-17.9 במשרד הראשי) ובמזונות – 24.2 ימים (7.5 בסניף ו-16.7 במשרד הראשי) (לוח 8 בנספח).

פניות בענפים נבחרים

בענף הגמלאות היוו התלונות 39.5% מכלל הפניות, ובביטוח וגבייה – 44.7%. הפירוט שלהלן מבוסס על לוח 10 בנספח ותרשימים 10 ו-11.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2017 עלה ב-11.8% לעומת 2016. **תלונות:** 32.6% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 45.1% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה, לעומת 37.9% ב-2016. **עררים:** 20.1% מכלל הפניות בענף. 15.9% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים לעומת 17.4% ב-2016. **בקשות:** 45.9% מכלל הפניות בענף. 62.1% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 64.6% ב-2016.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2017 עלה ב-19.3% לעומת 2016. **תלונות:** 62.2% מכלל הפניות בענף זה ב-2017 לעומת 59.1% ב-2016. התלונות המוצדקות – 55.8% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 50.9% ב-2015. **עררים:** 11.4% מכלל הפניות לעומת 16.1% ב-2016. 27.7% מן העררים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 15.6% ב-2016. **בקשות:** 26% מכלל הפניות לעומת 24.5% ב-2016. 65.1% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 63.2% ב-2016.

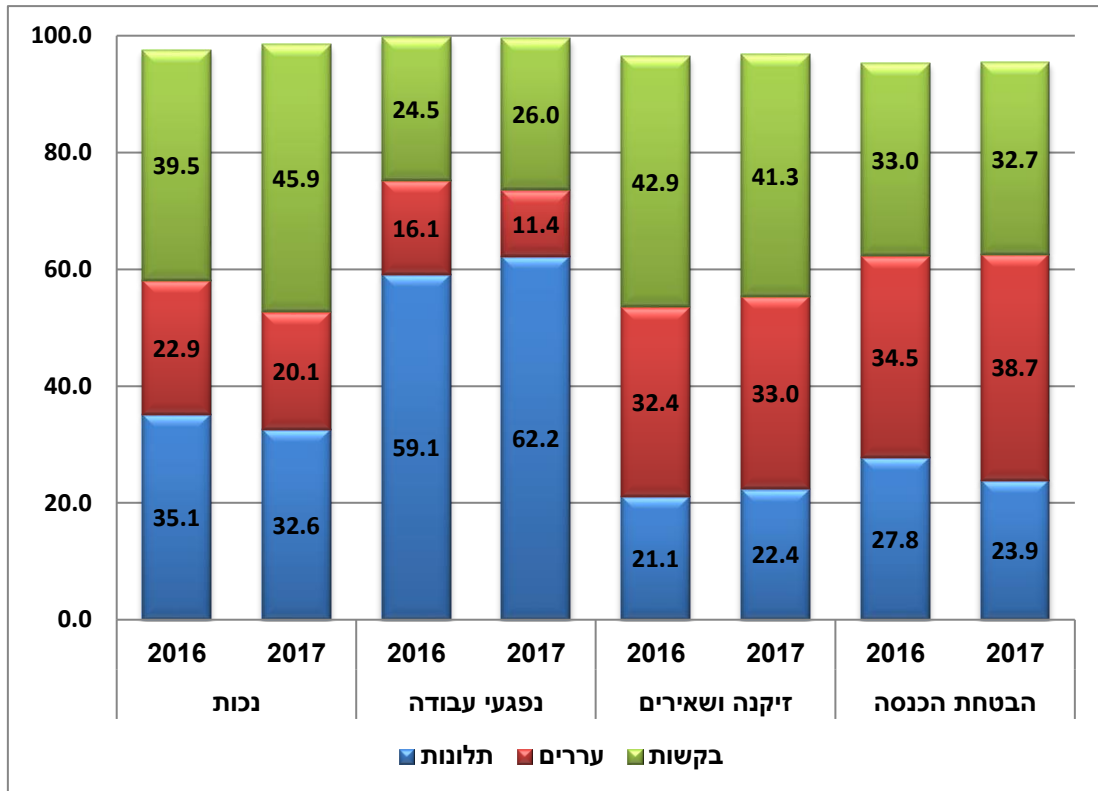
אזרח ותיק ושאיירים

מספר הפניות שטופלו ב-2017 עלה ב-4.9% לעומת 2016. **תלונות:** 22.4% מכלל הפניות בענף זה לעומת 21.1% ב-2016. 38.9% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 36.3% ב-2016. **עררים:** 33% מכלל הפניות לעומת 32.4% ב-2016. 17.9% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 13.8% ב-2016. **בקשות:** 41.3% מסך כל הפניות לעומת 42.9% ב-2016. 64.1% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 56.8% ב-2016.

הבטחת הכנסה

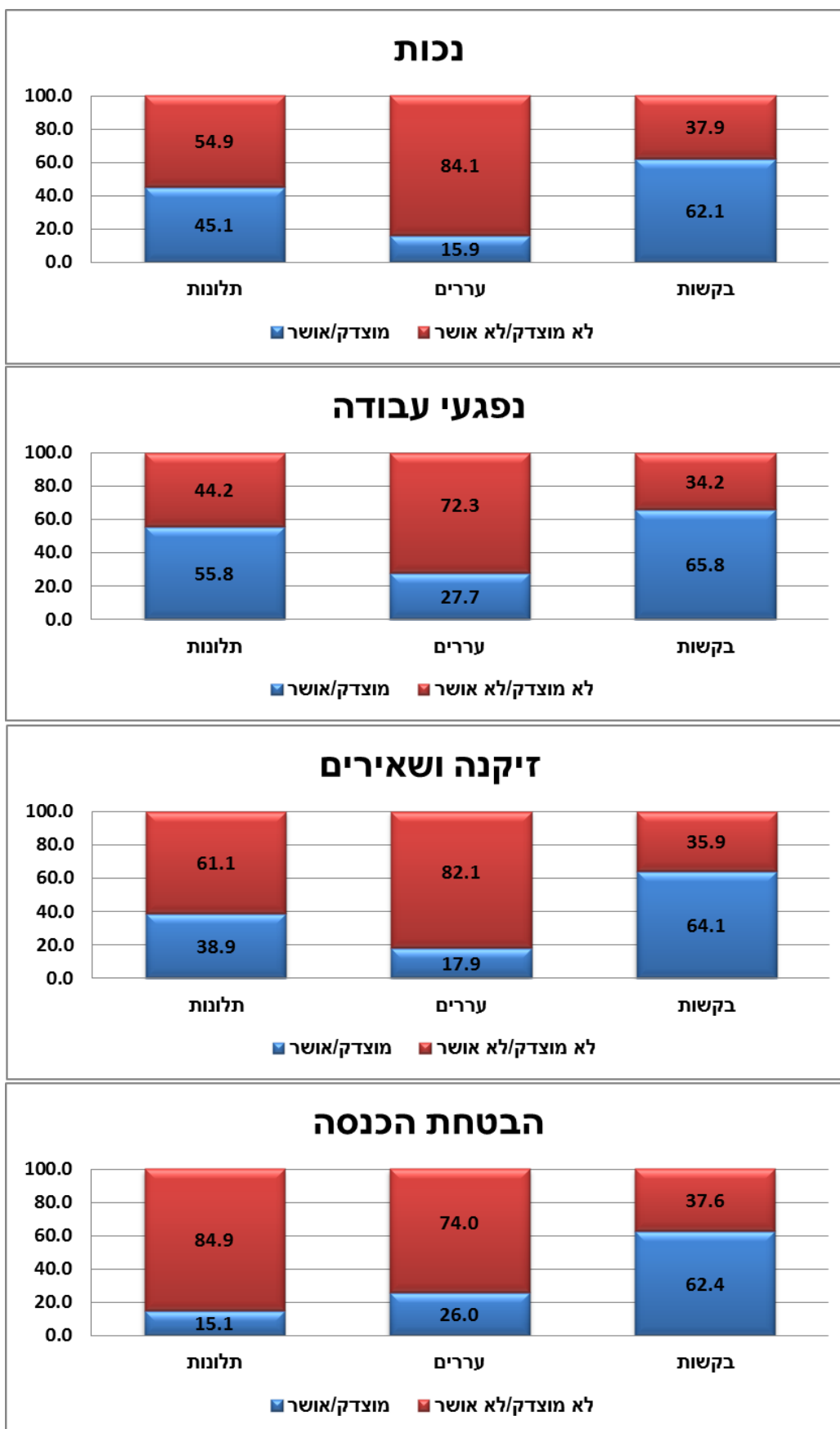
מספר הפניות שטופלו ב-2017 ירד ב-2% לעומת 2016. **תלונות:** 23.9% מכלל הפניות בענף זה לעומת 27.8% ב-2016. 15.1% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 18% ב-2016. **עררים:** 38.7% לעומת 34.5% ב-2016. 26% מן העררים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 24.4% ב-2016. **בקשות:** 32.7% מסך הפניות לעומת 33% ב-2016. 62.4% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 57.3% ב-2016.

פניות* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), לעומת 2016



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

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2017



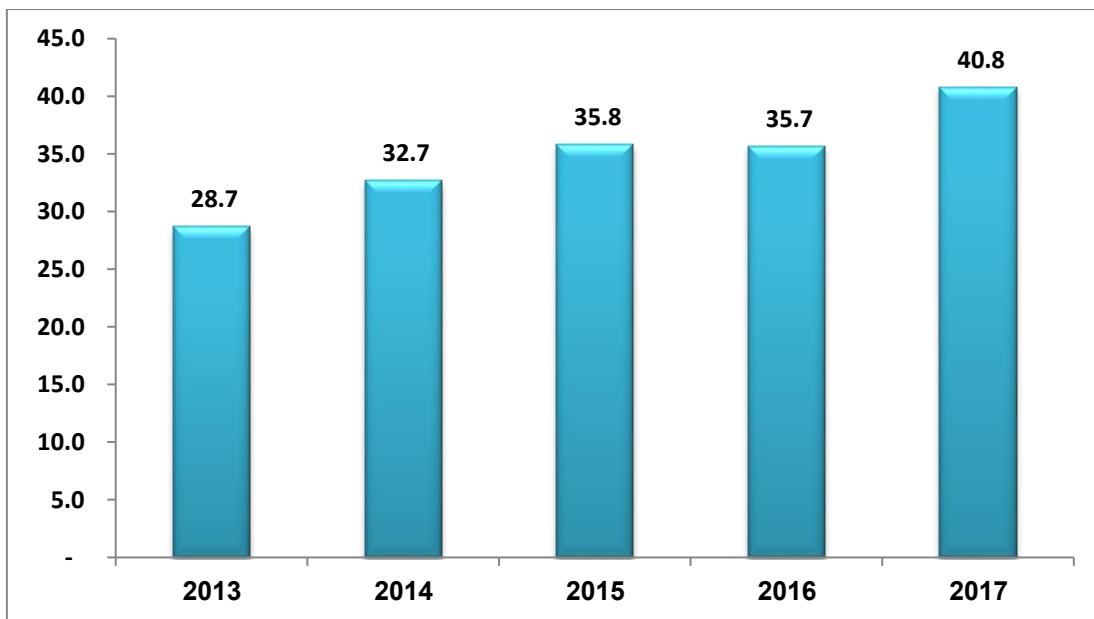
תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי 40.8% מן התלונות ב-2017 נמצאו מוצדקות לעומת 35.7% ב-2016 (לוח 15 בנספח ותרשים 12).

מפילוח נתוני התלונות שטופלו בסניפים, שאינן כוללות ליקויים מערכתיים שאינם תלויים בסניף, עולה כי שיעור התלונות המוצדקות הגבוה ביותר היה ברחובות – 57.5% והנמוך ביותר בחולון – 22% (לוח 11 בנספח ותרשים 13).

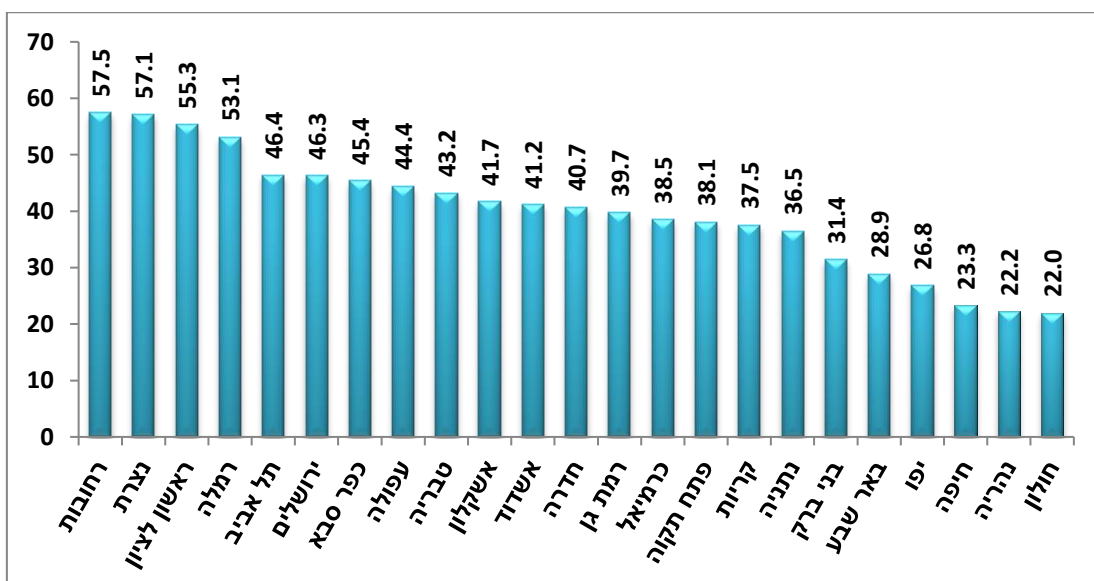
תרשים 12

התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2013-2017



תרשים 13

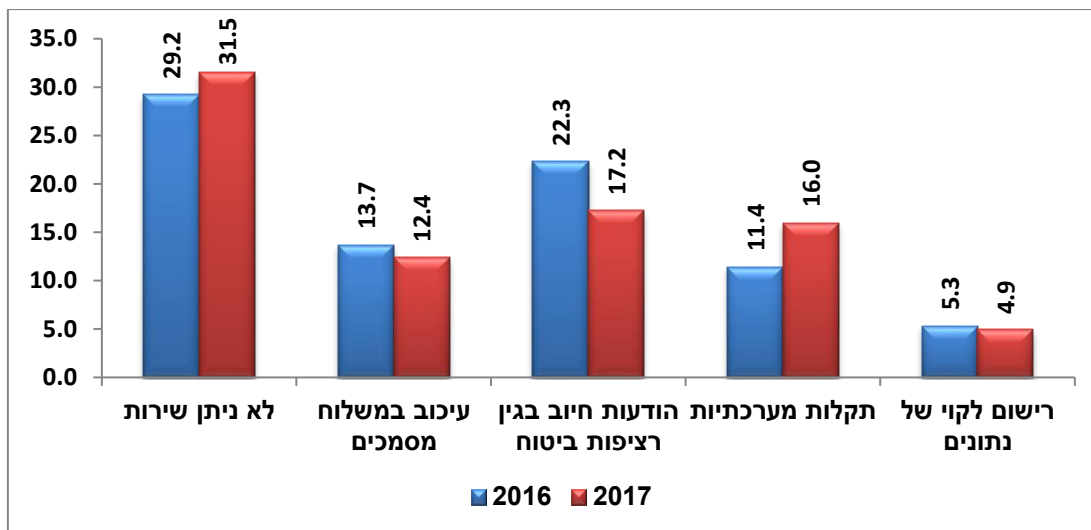
תלונות על ליקויים לפי סניף, 2017



- **תלונות על ליקויים משרדיים:** מספר התלונות על ליקויים משרדיים ב-2017 היה 1,445 – עלייה של 13% לעומת 2016; 31.5% בהן על העדר שירות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות היה בגין הודעות ומסמכים לא תקינים – 94.1% (לוח 12 בנספח ותרשים 14).

תרשים 14

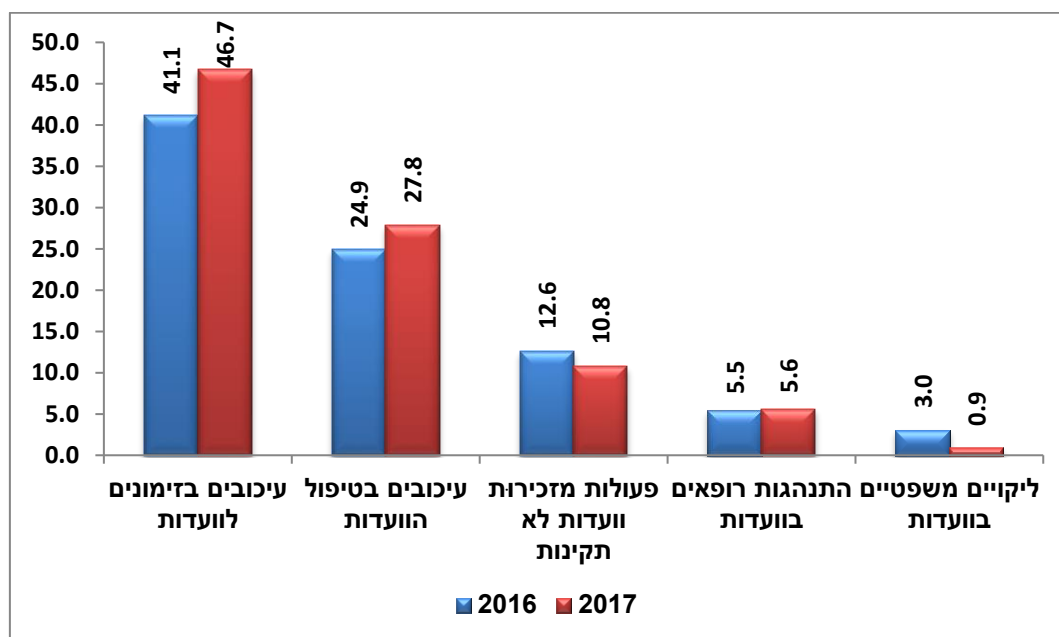
תלונות על ליקויים משרדיים לפי סוג הליקוי (כאחוז ובכלל התלונות), 2017 לעומת 2016



- **תלונות על הוועדות הרפואיות:** מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2017 762 – 15.6% יותר מב-2016; 46.7% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות נגע לעיכובים בימונים לוועדות – 69.4% (לוח 13 בנספח ותרשים 15).

תרשים 15

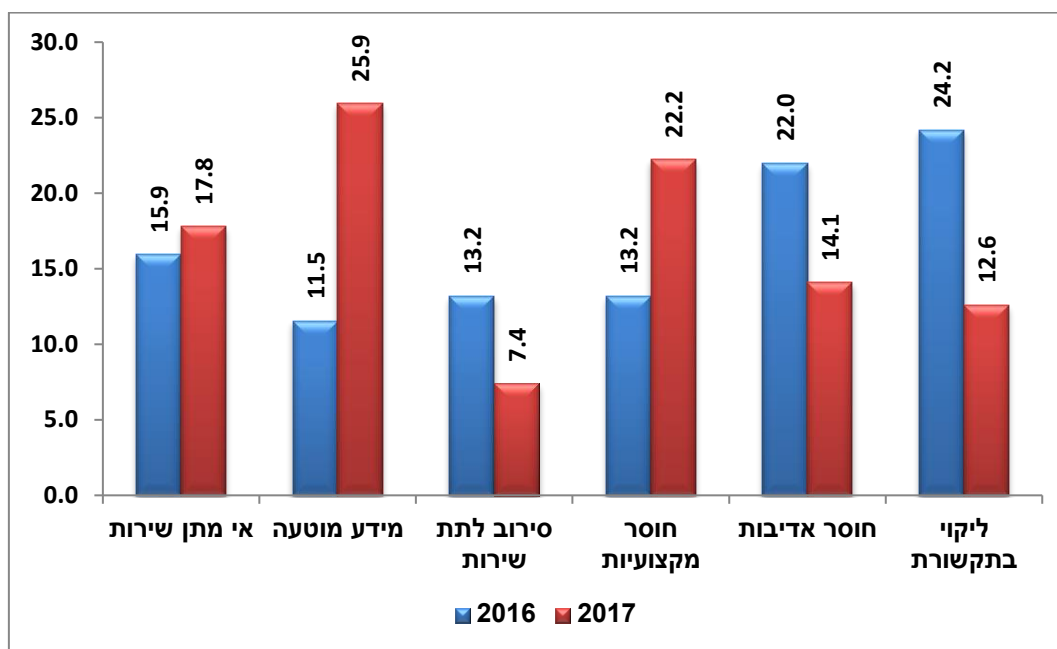
תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2017 לעומת 2016



- תלונות על המוקד הטלפוני:** ב-2017 היו 135 תלונות על המוקד הטלפוני – ירידה של 25.8% לעומת 2016, מרביתן על מידע שגוי (25.9%) וחוסר מקצועיות (22.2%). השיעור הגבוה ביותר של תלונות המוצדקות היה בנושא מידע שגוי – 65.7%. שיעור התלונות המוצדקות על המוקד הטלפוני עלה מ-45.1% ב-2016 ל-50.4% ב-2017 (לוח 14 בנספח ותרשים 16).

תרשים 16

תלונות על המוקד הטלפוני לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2017 לעומת 2016



שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר והתכנון הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך 2017 ואשר הגיעו אליו עד 29 בפברואר 2018. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי ומהות הפניות, והנתונים רוכזו והועתקו מהם.

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

הגדרות

משך הטיפול

התקופה שמיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת 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).

הפונים

- פונים בפנייה אישית: פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
- מיופה כוח מקצועי: נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון או עובד סוציאלי.
- מיופה כוח פרטי: כל נציג אחר של הפונה.
- רשות ממשלתית: משרדי ממשלה, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
- מבקר המדינה: פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
- גורם פרלמנטרי: ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

הפניות

- 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.
- עררים: טענות או השגות נגד החלטות שקיבלו הגורמים המוסמכים במוסד, למשל בעניין דחיית התביעה או חישובי גמלאות.
- בקשות: בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
- שונות: פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור או הצעות בענייני חקיקה.

ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- 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.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

ענפים

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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

תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2017¹

¹ הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור

גמלאות

נוהל טיפול ברופאים שהוגשה נגדם תלונה במשטרה

הסוגיה – נוהל טיפול ברופאים ובחברי ועדות רפואיות בביטוח הלאומי שהוגשה נגדם תלונה במשטרה.

פרטי המקרה – עו"ד פנה ללשכה המשפטית ולמנכ"ל המוסד והליך על המשך פעילותו של רופא כפוסק בוועדות הרפואיות על אף שמתנהלת נגדו חקירה בגין תלונה על מעשי אינוס ומעשים מגונים.

בחינת המשמעויות – הלשכה המשפטית טיפלה בפנייתו של עוה"ד בתיאום עם הפרקליטות. עם זאת, בעקבות הפנייה, פנה האגף לפניות הציבור ללשכה הרפואית בבירור עקרוני וביקש לדעת אם קיים בלשכה הרפואית נוהל עבודה לטיפול במצבים כאלו, שבו נקבע אם ומתי יש להשעות פוסק מהשתתפות בוועדות ובאילו נסיבות. האגף ציין כי נוהל עבודה מנחה למקרים אלה, להבדיל מהחלטות המתקבלות באופן ספציפי בכל אירוע ואירוע, יקל במתן מענה ראוי לתלונות הנבדקים באופן המעיד על מדיניות אחידה ועניינית.

סיכום המקרה – הלשכה הרפואית הפיצה נוהל טיפול במקרים שבהם הוגשה תלונה נגד רופא או נגד חבר ועדות רפואיות ובו התייחסות למקרה שבו טרם הוגש כתב אישום, למקרה שבו הוגש כתב אישום ולמקרה של הרשעה בדין, שלילת רישיון או התליית רישיון.

יידוע זכאי לדמי אבטלה בדבר זכאותו להגדלת מספר ימי הזכאות עקב לידת ילד

הסוגיה – יידוע מבטחים בכך שלידת ילד נוסף עשויה להגדיל את מספר ימי הזכאות לדמי אבטלה.

פרטי המקרה – מבטחת הגישה תביעה לדמי אבטלה. בעקבות הגשת התביעה נקבעה לה זכאות ל-100 ימי אבטלה בהתאם לגילה ולמצבה המשפחתי. במהלך שנת האבטלה, ילדה המבטחת, ובעקבות ההרכב המשפחתי החדש הוגדלה זכאותה ל-138 ימים. המבטחת הלינה על כך שבבירור שערכה במוקד הטלפוני נמסר לה יותר מפעם אחת שאין קשר בין מספר הילדים במשפחה לזכאות לדמי אבטלה, ועל כך לא ניצלה את כל ימי האבטלה המגיעים לה על פי חוק.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי בשלושת החודשים האחרונים בשנת האבטלה, לא התייצבה המבטחת בשירות התעסוקה ולכן אינה זכאית לדמי אבטלה. בבירור עם אגף שירות הלקוחות נמסר כי באותה העת שבה פנתה המבטחת למוקד הטלפוני, לא הייתה מערכת הקלטת שיחות ועל כך לא ניתן לדעת במדויק מה שאלה המבטחת ומה נענתה.

האגף לפניות הציבור פנה לתחום האבטלה במשרד הראשי בשאלה מדוע במקרה של שינוי בהרכב המשפחתי בשנת האבטלה, מה שעלול להשפיע על ימי הזכאות, לא נשלחת הודעה על כך למבטח. תחום האבטלה הבהיר כי מערכת האבטלה מוצלבת עם קובץ הגמלאות הכללי לבירור מספר הילדים רק בזמן החישוב, וכאשר חושב החודש 09/16 שבמהלכו התייצבה עד הלידה, טרם נקלט המידע לגבי לידת בנה. היות שלא התייצבה כדורשת עבודה בסמוך לתום חופשת הלידה, לא התקבל מידע כי המבטחת עדיין מובטלת, ולא הייתה כל אינדיקציה שתקשר את הילד להגדלת ימי הזכאות. תחום האבטלה הדגיש כי אין אפשרות לשלם למבטחת בעבור חודשים שבהם לא התייצבה.

סיכום המקרה – לאור מקרה זה, תיבחן האפשרות הממוכנת להצליב נתונים באופן יזום מדי חודש. בעקבות הצלבה, תישלח הודעה אוטומטית למבטחים מיד לאחר לידת ילד בדבר השינוי במספר ימי הזכאות ובדבר הצורך להמשיך להתייצב בשירות התעסוקה כדי למצות את זכאותם.

חובת חתימה בשמו של פקיד ותוארו במענה לפניות אינטרנט

הסוגיה – בתשובות הנשלחות בדואר האלקטרוני ממערכת ניהול הפניות על ידי נציגי שירות הלקוחות או עובדי הסניפים, לא מופיע שמו של הגורם המשיב ותיאור תפקידו.

פרטי המקרה – חלק מהתשובות לפניות המתקבלות במערכת באמצעות דוא"ל, נענות בדוא"ל. בתשובות הנשלחות על ידי נציגי שירות הלקוחות או עובדי הסניפים, לא מופיע שמו של הגורם המשיב ותוארו. מבטוח הלין על אי ציון שמו ותוארו של הגורם שהשיב לפניותיו.

בחינת המשמעויות – האגף לפניות הציבור סבר כי מבחינה מנהלית אין זה תקין להשיב תשובה מקצועית למבטוח מבלי להזהות, ולכן פנה לראש מנהל הגמלאות בבקשה לבחון האפשרות להוסיף שם ותפקיד בתשובות הניתנות באמצעות האינטרנט על ידי הגורמים השונים.

סיכום המקרה – בהתייעצות עם ראש מנהל הגמלאות ובשים לב להצעת החוק "ממשל זמין" העומדת על הפרק בימים אלו, נקבע כי מדובר בהחלטה של מדיניות וכי יש לקיים דיון בנושא בשיתוף נציגי הסניפים.

מועד תחילת הזכאות לגמלת סיעוד

הסוגיה – דרישת תשלום הפרשים בהתאם לתאריך הזכאות שצוין בהודעה שנשלחה למבטוח.

פרטי המקרה – למבטוח הוגדל שיעור הזכאות לגמלת סיעוד. בתו של המבטוח טענה כי בעוד שבהודעה צוין כי הגמלה תוגדל החל מהתאריך 01/02/17, ההגדלה בוצעה בפועל רק בחדש 04/17. הבת ביקשה לקבל את ההפרש בעבור החודשים החסרים.

בחינת המשמעויות – התאריך שצוין בהודעה הוא תאריך הזכאות הפוטנציאלי בהתאם לתאריך הגשת הבקשה. בפועל, מאחר שהמשפחה סירבה לבדיקת מעריך והמציאה אישור של גריאטר לבדיקה שביצע רק לקראת סוף חודש 03/17, הזכאות אושרה רק מהחודש העוקב לביצוע הערכת הגריאטר. האגף לפניות הציבור פנה לאגף הסיעוד והצביע על המידע המטעה בפוליסה. אגף הסיעוד בחן את הנושא והגיע למסקנה שאכן יש טעות בנוסח הפוליסה, בכך שאין הבחנה בין תאריך הזכאות הפוטנציאלי לתאריך הענקת השירותים או הגמלה בכסף.

סיכום המקרה – האגף יפעל לתיקון הטעות בהודעות.

עדכון טופס הבחירה לתוכנית החיסכון לכל ילד

הסוגיה – עדכון טופס הבחירה לתוכנית החיסכון לכל ילד, מתוך חשש שהטופס במתכונתו הנוכחית עלול ליצור בלבול בקרב חלק מההורים.

פרטי המקרה – באגף לפניות הציבור התקבלו מספר תלונות בנושא בחירת תוכנית החיסכון לכל ילד. בכל התלונות טענו המבטוחים כי על אף שביצעו בחירה לפתיחת תוכנית החיסכון בבנק, בקשתם לא נקלטה, ולכן המוסד בחר עבורם את הגוף החוסך.

בחינת המשמעויות – בירור עם תחום הילדים העלה כי בכל המקרים ביצע ההורה בחירה רק עבור ההפקדה הנוספת של 50 ₪ ולא עבור הגוף החוסך, ולכן על פי הכללים הקבועים בתקנות, המוסד בחר את הגוף החוסך עבור ילדי ההורה.

לאור ריבוי התלונות בנושא, פנה האגף לפניות הציבור לתחום הילדים בבקשה שיבחן אם אירעה איזושהי תקלה במערכת שהביאה לקליטה חלקית של הבקשה. לחלופין, העלה האגף את הסברה שייטכן שאופן מילוי הטופס באתר כיום יוצר בלבול בקרב חלק מהמבוטחים, שכן כחלק ממילוי הטופס ישנו אמצעי הזדהות על ידי מסירת פרטי חשבון הבנק שאליו משולמת קצבת הילדים. אומנם מדובר באמצעי זיהוי בלבד ולא בבחירת גוף חוסך, אבל ייתכן שלמבוטחים נדמה היה שמסרו פרטי חשבון בנק לצורך קביעת הגוף החוסך. יש לציין שבכל התלונות סברו המבוטחים כי בוצעה בחירה של בנק (ולא של קופת גמל), מה שהגביר את החשש שבעצם מסירת פרטי חשבון הבנק כאמצעי זיהוי, הם סברו שבחרו בבנק כגוף חוסך.

תחום הילדים בדק לעומק את הנושא והגיע למסקנה כי ייתכן שהייתה נקודה מסוימת בתהליך הבחירה שלא הייתה ברורה לחלק קטן מההורים.

סיכום המקרה – תחום הילדים ביצע שינוי בטופס הבחירה באינטרנט.

תלונה על התנהלות רופא מסוים בוועדה הרפואית

הסוגיה – יחס בלתי הולם של רופא מסוים בוועדה הרפואית.

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלו שתי תלונות על התנהלותו של רופא מסוים בוועדה הרפואית. מבוטח אחד הלין על כך שרופא זה סירב לבדוק אותו במהלך הוועדה ודיבר אליו בזלזול. בתלונה נוספת נטען כי הרופא חיקה את מבטאו הכבד של המבוטח, דיבר אליו בעוקצנות, התלוצץ על חשבוננו והרים את הקול.

בחינת המשמעויות – לאור הישנות התלונות כנגד הרופא, ועל אף שהרופא דחה את הטענות נגדו, אגף פניות הציבור פנה בעניין ללשכה הרפואית.

סיכום המקרה – המנהל הרפואי שוחח עם הרופא על התלונות שהתקבלו.

בשיחה הודגש בפני הרופא כי טובת החולה היא הערך המוביל בוועדה הרפואית. כמו כן, הובהרה לרופא החשיבות של מתן יחס מכבד לחולים שאותם הוא בודק בוועדות הרפואיות. הרופא הסכים לכל הנאמר והדגיש כי כך הוא פועל. הרופא הוזמן לביצוע סדנת "חבר" במרכז לסימולציה רפואית בתל השומר אשר מדגישה את מרכזיותו של החולה בוועדה, את מקומו של הרופא כמנהל הוועדה ואת מיומנויות התקשורת בין המשתתפים השונים בוועדה ועם החולה.

בדיקה מכאיבה על ידי רופא בוועדה

הסוגיה – תלונה על בדיקה מכאיבה של רופא אורתופד בוועדה הרפואית.

פרטי המקרה – עו"ד פנה בשמן של שתי מבוטחות שטענו כי במהלך הבדיקה בוועדה, הכאיב להן הרופא וכי הכאבים כתוצאה מהבדיקה ליוו אותן זמן ממושך לאחר הוועדה. פנייה דומה על אותו רופא התקבלה אף ממבוטח שלישי.

בחינת המשמעויות – בעקבות התלונות, התבקשה תגובתו של הרופא. בתגובתו, ציין הרופא כי מתפקידו "לבדוק טווחי תנועות אמיתיים, ולעיתים לא ניתן להימנע מגרימת כאבים בבדיקת טווחי תנועה באין אפשרות לחזות מתי יופיעו כאבים. לכן בחלק מהמקרים הנבדקים מרגישים כאבים בסוף הבדיקה". בשל העובדה כי התקבלו מספר תלונות דומות על הרופא, אגף פניות הציבור פנה בעניין ללשכה הרפואית.

סיכום המקרה – המנהל הרפואי שוחח עם הרופא על התלונות שהתקבלו. בשיחה נכח גם הרופא המחוזי. בשיחה הודגש בפני הרופא כי טובת החולה היא הערך המוביל בוועדה הרפואית. כמו כן, הובהרה לרופא החשיבות של מתן יחס מכבד לחולים שאותם הוא בודק בוועדות הרפואיות. הודגש בפני הרופא כי הבדיקה האורתופדית בוועדה צריכה להיות מלווה בהסבר לחולה על הצורך בביצוע הבדיקה ועל חשיבותה לקביעת אחוזי הנכות. עוד הובהר שבדיקה גופנית אינה אמורה להיות מלווה בכאב. הרופא הונחה לעצור את ביצוע הבדיקה הגופנית אם החולה מתלונן על כאב במהלכה (ולאסביר את ההשלכות של אי השלמת הבדיקה הגופנית על קביעת אחוזי הנכות). בנוסף, הוזמן הרופא לביצוע סדנת "חבר" במרכז לסימולציה רפואית בתל השומר. הרופא הסכים עם כל הנאמר והדגיש כי כך הוא פועל.

תשלום פיצוי עקב מסירת קוד סודי לאדם אחר שאינו המבוטח

הסוגיה – מסירת קוד סודי לחמותה של המבוטחת בניגוד לנהלים.

פרטי המקרה – התקבלה תלונה שבה נטען לרשלנות מצד המוסד במסירת קוד סודי של מבוטחת לחמותה (בין השתיים היה סכסוך משפחתי). נעשה שימוש בקוד הסודי והונפקו באמצעותו מסמכים מעמדת השירות העצמי. הוגשה תלונה במשטרה, ולאחר חקירת המשטרה, הוגש כתב אישום נגד החמות. יצוין כי החמות היא יועצת מס וכי משרדה היה מחובר למערכת ייצוג לקוחות במוסד.

בחינת המשמעויות – נהלי העבודה במוסד מתירים מסירה ידנית של הקוד הסודי למבוטח עצמו לאחר הצגת תעודה מזהה בלבד. כאשר המבקש הוא אדם אחר שאינו המבוטח (שאינו מייצג), גם אם יש בידו ייפוי כוח, אין למסור את הקוד לפונה. במקרה זה נשלח הקוד למבוטח עצמו בדואר או באמצעות שליחת קישור במסרון לטלפון של המבוטח, כדי שהמבוטח ינפיק את הקוד בעצמו.

בבדיקת הסניף את התיעוד במערכות נמצא כי ידוע המועד שבו נמסר הקוד הסודי ומי היה זה שמסר אותו, אך אין תיעוד **למי** נמסר. בבירור שנערך עם מרכז השירות בסניף נמצא כי העובד אשר מסר את הקוד על פי התיעוד מודע היטב לנהלים (בשל חלוף הזמן, לא זכר העובד את נסיבות המקרה הספציפי).

לבקשת עו"ד, איפשר הסניף למבוטחת לצפות בתיעוד ממצלמות האבטחה, ובמהלך הצפייה, זיהתה את הורי בעלה מוציאים אישורים מעמדת השירות העצמי. המקרה נבחן על ידי הלשכה המשפטית ונקבע כי לא ברור כיצד הגיע הקוד הסודי לידי החמות ולכן אין מקום לתשלום פיצוי מיקי מלא בגין רשלנות, משלא הוכחה כזו (מה גם שהנזק הנטען אינו ברור).

סיכום המקרה

- ✓ מבלי להודות בחבות, כדי לחסוך את העלויות הכרוכות בהליך המשפטי, אושר תשלום פיצוי בסך 5,000 ₪.
- ✓ לנוכח התנהלותה של החמות בתיק זה, ובפרט נוכח החשד לפלילים, מנהל הביטוח והגבייה הודיע לה על כוונתם לנתק את משרדה ממערכת הייצוג וזימן אותה לשימוע בנושא.
- ✓ אגף שירות הלקוחות שב וחייד את הנהלים בדבר מסירת קוד סודי לאדם אחר שאינו המבוטח.

תיקון טופס התביעה לקצבת שאירים

הסוגיה – אי בהירות בטופס התביעה לקצבת שאירים ובמכתב היזום לתביעה לקצבת שאירים שנשלח לאלמן/ה.

פרטי המקרה – נשלח לאלמנה מכתב ייזום לתביעה לקצבת שאירים שאליו צורף טופס תביעה לקצבת שאירים. המבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור וביקשה לדעת לאן יש לשלוח את טופס התביעה ואם עליה למלא בטופס את מספר הזהות שלה או של בעלה המנוח.

בחינת המשמעויות – על פניו, שאלותיה של הפונה הן שאלות אינפורמטיביות פשוטות, אולם לאחר בדיקה נמצא כי אכן ישנה אי בהירות בטופס התביעה ובמכתב הייזום.

בראש כל עמוד בטופס התביעה יש לציין מספר זהות, אולם לא ברור אם הכוונה למספר הזהות של מגיש התביעה או של המנוח.

במכתב הייזום צוין שיש להגיש את טופס התביעה בסניף, ובהמשך מצוין שניתן לשלוח אותו בדואר. לעומת זאת, בטופס התביעה מופיעות אף האפשרויות לשלוח באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות הפקס.

בשל אי הבהירות, פנה אגף פניות הציבור לאגף הזקנה והשאירים בבקשה לבחון את טופס התביעה ואת המכתב.

סיכום המקרה – אגף הזקנה והשאירים יפעל לחידוד המידע בדבר אופן הגשת התביעה לקצבת שאירים וכן לציין ברור בטופס התביעה כי מדובר במספר הזהות של המנוח.

אישור תביעה לשמירת הריון בעקבות התייעצות רפואית נוספת

הסוגיה – בקשה לבחינה רפואית נוספת של תביעה לתשלום גמלת שמירת הריון שנדחתה.

פרטי המקרה – המבוטחת פנתה בבקשה לבחינה מחדש של תביעתה. לטענתה, הדחייה היא בניגוד לחוות דעת גינקולוג מומחה מטעמה (להלן: הרופא המטפל) שהמליץ על שמירת הריון עקב כאבי גב קשים עם סימפיוזיס המסכן אותה ואת העובר. רופא נשים המשמש כיועץ למוסד לא קיבל את חוות הדעת ודחה את התביעה.

בחינת המשמעויות – לאור בקשת המבוטחת לבחון מחדש את הדחייה הרפואית, הועבר התיק לבחינת הלשכה הרפואית. המנהל הרפואי יצר קשר ישיר עם המבוטחת וביקש ממנה להמציא מסמכים נוספים לצורך בחינה מחדש. במכתבו למבוטחת, ציין המנהל הרפואי כי ההחלטות הרפואיות שהתקבלו בביטוח הלאומי היו בהתאם לכללים ובמסגרת הסבירות הרפואית הראויה. עם זאת, קבע המנהל הרפואי כי בשל העובדה שבעבר היו למבוטחת שתי הפלות מורכבות במיוחד ובשל סמיכות הזמנים בין שתי ההפלות ובין להריון, ניתן לקבל גם את שיקול דעתו של הרופא המטפל שהמליץ על שמירת הריון גם במהלך הטרימסטר השלישי.

סיכום המקרה – המנהל הרפואי אישר תשלום גמלה לשמירת הריון עד ללידה.

האם וכיצד ניתן לסייע למבוטח שטוען כי גמלתו עוקלה בניגוד לחוק?

הסוגיה – האם וכיצד ניתן לסייע למבוטח שגמלתו עוקלה בניגוד לחוק?

פרטי המקרה – מבוטח הליון על עיקול של חלק מכספי גמלת אזרח ותיק עקב חוב למרכז הגבייה והקנסות. המבוטח טען בפני האגף לפניות הציבור כי מדובר בעיקול בניגוד לחוק וכי לא קיבל כל התראה לפני העיקול.

הסניף יצר קשר טלפוני עם המבוטח והביא לידיעתו את הוראת החוק שלפיה העיקול אינו חוקי אם בוצע בתוך 30 יום מתשלום הגמלה.

בחינת המשמעויות – האגף לפנייות הציבור פנה למנהל הכספים לבדיקת אפשרות סיוע. מנהל הכספים הבהיר כי אין בידי המוסד המידע אם העיקול בוצע בתוך 30 יום או לא, וכי עקרונית המבוטח צריך לטפל בנושא מול הבנק. עוד צוין כי לבנק ישראל הסמכות לבדוק ולפקח מול הבנק אם עבר על החוק. במקרה כזה, פונה בנק ישראל ישירות למבוטח לקבלת פרטים נוספים, ובהתאם לזאת, נעשית פנייה ישירה של בנק ישראל לבנק של המבוטח לבירור חוקיות העיקול.

סיכום המקרה – מנהל הכספים העביר את פניית המבוטח לידיעת בנק ישראל ולטיפולו.

אישור זכאות לגמלה לשמירת הריגון

הסוגיה – אישור זכאות לגמלה לשמירת הריגון לאחר עיון נוסף בחוות הדעת של רופא מומחה במשרד הראשי.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על דחיית תביעתה לשמירת הריגון. המבוטחת סבלה בעת הריונה מסימפיוזוליזיס, מה שגרם לה לטענתה לקשיים בתפקוד היומיומי עד שנאלצה לצאת לחופשה ממקום עבודתה. עוד טענה המבוטחת כי בהריגון קודם סבלה מאותן התופעות, ותביעתה אז אושרה.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי תביעתה של המבוטחת נדחתה לאחר התייעצות עם רופא המוסד. בעקבות פנייתה של המבוטחת, הועברה פנייתה בצירוף כל המסמכים הרפואיים שהמציאה להתייעצות עם רופא מומחה במשרד הראשי. אולם אף לאחר התייעצות עם הרופא במשרד הראשי ההחלטה נותרה בעינה.

בעקבות בקשת האגף לפנייות הציבור לעיין בחוות דעתו של הרופא המומחה, נמצא כי הרופא ציין בחוות דעתו כי "כעיקרון, סימפיוזוליזיס איננה סיבה לגמלה – אין בה מרכיב של סכנה לאם או לעובר. מדובר במצב מובהק של חוסר כשירות, ללא מצב מסכן חיים. במקצועות מסוימים, בחומרה משמעותית ומשבוע הריגון מתקדם, אנו נוטים לפעמים ללכת לקראת האישה. אישור גמלה בהריונות קודמים לא מהווה אסמכתה לאישור גורף לכל הריונותיה הבאים. אם טעינו, אין סיבה שנגרור טעותנו לשני הכיוונים".

אלא שבטעות לא ניתנה הדעת על הסיפא בחוות דעתו של הרופא, שבה צוין כך:

"אבקש תיאור אופי עבודה על ידי מעסיק ואז אחליט אם וממתי יש מקום לגמלה".

סיכום המקרה – בהתאם לבקשתו של הרופא המומחה, נתבקשה המבוטחת להמציא את הפרטים הנוספים ולאחר המצאת המבוקש ובחינה חוזרת, אושרה תביעתה.

אישור זכאות לתוספת בקצבת הנכות למפרע

הסוגיה – אישור זכאות לתוספת עבור בת זוג בקצבת נכות כללית למפרע הביא להקטנת שיעורו של חוב בהבטחת הכנסה שנוצר עקב הכרה בידועים בציבור.

פרטי המקרה – בשנת 2013 הוכרו בני זוג כידועים בציבור החל משנת 2002. לפיכך, נשללה זכאותה של המבוטחת להבטחת הכנסה למפרע משנת 2002 ועד שנת 2010 ונוצר לה חוב בשיעור גבוה (למעלה מ-150,000 ₪). לבן הזוג השתלמה קצבת נכות כללית עד הגיעו לגיל פרישה ב-11/12.

בעקבות ההכרה כידועים בציבור, נבחנה זכאותו של בן הזוג לתוספת עבור המבוטחת בקצבת הנכות למפרע לתקופה של שנה בלבד ממועד קבלת הבקשה לתשלום תוספת תלויים. אולם מאחר שבתקופה זו שולמה לבת הזוג קצבת נכות בזכות עצמה, לא שולם כל תשלום על חשבון תוספת תלויים עבורה. המבוטחת הלינה על כך שבעוד שזכאותה להבטחת הכנסה נשללה למפרע לתקופה ארוכה, זכאותה לתוספת בקצבת הנכות של בן הזוג נבחנה למפרע לתקופה של שנה בלבד.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף גמלאות הנכות בבקשה לבחון את הזכאות לתוספת עבור המבוטחת בקצבת הנכות של בן הזוג לתקופה רטרואקטיבית ממושכת יותר. זאת לאור החוב הגבוה שנוצר לבת הזוג למפרע בהבטחת הכנסה. לאחר בחינה חוזרת הוחלט לשלם לבן הזוג תוספת עבור הידועה בציבור מ-09/5/02 ועד 31/03/10, המועד שבו החלה לקבל קצבת זקנה.

סיכום המקרה – התשלום הרטרואקטיבי שנוצר בנכות בסך של 89,585 ₪, נוכה מחוב הבטחת הכנסה והביא להקטנת שיעורו באופן ניכר.

דמי אבטלה – פיצוי נזיקי

הסוגיה – האם יש לפצות מבוטח שלא התייצב בשירות התעסוקה בעקבות מידע שנמסר לו במוקד הטלפוני?

פרטי המקרה – למבוטח שפוטר מעבודתו שולם תשלום בגין אי הודעה מוקדמת למשך 3 חודשים. המבוטח פנה מספר פעמים למוקד הטלפוני בבירור בדבר זכאותו לדמי אבטלה ובשאלה מתי עליו להתייצב בשירות התעסוקה. לטענתו, הוא נענה כי לא יהיה זכאי לתשלום דמי אבטלה אלא בחלוף תקופת תשלום ההודעה המוקדמת. על פי חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות, תשס"א – 2001, מחויב המעסיק בתשלום הודעה מוקדמת לפיטורים לתקופה מקסימלית של חודש ימים. לפיכך על פי הדין, כבר כעבור חודש ימים יכול היה להתייצב בשירות התעסוקה ולהיות זכאי לתשלום דמי אבטלה. כתוצאה מהמידע שניתן לו על ידי המוקד הטלפוני, התייצב המבוטח לראשונה באיחור והפסיד תשלום עבור חודש שבו לא התייצב.

בחינת המשמעויות – מהתרשמות הגורמים שבדקו את פנייתו, נראה כי אכן המידע שנמסר למבוטח היה כפי שטען, שכן מידע דומה הופיע במערכת ני"ל. יצוין עוד שבזמנו, לפי המידע שהופיע בעניין זה באתר האינטרנט של המוסד, השתמע שעל המבוטחים להתייצב בחלוף תקופת תשלום ההודעה המוקדמת ולא בתום חודש אחד בלבד. הנזק שנגרם למבוטח הוערך בסכום כולל של 12,113.95 ₪. בתחילה נדחתה בקשתו לפיצוי, שכן נטען כי טרם חלפה שנת האבטלה והוא יוכל למצות את ימי הזכאות. אולם בשיחות טלפון שערך המבוטח עם אגף פניות הציבור, הבהיר המבוטח כי החל לעבוד וממילא אינו יכול להמשיך למצות את יתרת ימי הזכאות. מבלי שהתקיימו תנאי הזכאות הקבועים בחוק, לא ניתן לשלם למבוטח את דמי האבטלה, ולפיכך נדרש אישור למתן פיצוי נזיקי.

סיכום המקרה – המקרה נבחן על ידי תחום האבטלה במשרד הראשי ועל ידי הלשכה המשפטית, אשר סברו כי יש לפצות את המבוטח. הוחלט כי המבוטח יפוצה בסך של 5,000 ₪ בכפוף לכך שיחתום על אישור כי אין לו תביעות נוספות בעניין. במקביל, תוקן המידע המופיע באתר האינטרנט של המוסד.

גבייה

ביטול עיקול על חשבון משותף של בן זוג לשעבר

הסוגיה – הטלת עיקול על חשבון משותף של בני זוג לשעבר בגין חוב בגבייה של הגרוש אשר אינו שוהה בארץ, ושלטענת בת הזוג, אין לה כל קשר עמו.

פרטי המקרה – על חשבון בנק של מבוטחת ובן זוגה לשעבר הוטל עיקול בגין חוב בדמי ביטוח של בן הזוג. לטענת המבוטחת, בעלה לשעבר עזב את הארץ ללא כל כוונה לחזור, ואין לה כל יכולת לאתר. לטענתה, גם גירושיהם נערכו שלא בנוכחותו לאחר תקופה ארוכה שבה ניסתה לאתר ולזמנו לדין ללא הצלחה. לטענת המבוטחת, העיקול על חשבון הבנק המשותף פוגע בה ומשבש את שגרת חייה, ולכן ביקשה להסירו ולהפסיק את פעולת הגבייה בחשבון.

בחנית המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן לבן הזוג לשעבר חוב גבוה בדמי ביטוח, ורק אם תתקבל הצהרה ממנו או לחלופין, יחלפו 5 שנים ממועד יציאתו לחו"ל, ניתן יהיה לקבל החלטה בעניין תושבותו. אם תבוטל התושבות ממועד היציאה לחו"ל, יבוטל החוב וכן יוסרו העיקולים שהוטלו בגינו. לאור העובדה כי בן הזוג שוהה בחו"ל משנת 2013, ולאור טענותיה של המבוטחת, פנה אגף פניות הציבור לאגף האכיפה וההוצל"פ בשאלה אם ניתן להימנע מהטלת העיקול על חשבונם המשותף של בני הזוג.

סיכום המקרה – לאור הנסיבות, הוחלט לבטל את העיקול על החשבון הרלוונטי.

החלטות פקדי הגבייה ממעסיקים בנושא העסקה במשק בית

הסוגיה – שיקול דעת שאינו אחיד בהחלטות בנושא העסקה במשק בית, מתן החלטות שאינן מנומקות כראוי וכן אי משלוח העתק מההחלטה לעובד.

פרטי המקרה – מעסיק הליון על החלטה שלא להכיר בקיומם של יחסי עובד ומעביד בינו לבין עובד. פקידת הגבייה החליטה לדחות את הבקשה מהטעם שהשכר ששולם לעובד אינו ריאלי ביחס לסוג העבודה.

בחנית המשמעויות – מבוטח אשר מדווח כעובד במשק בית נחשב לעניין חוק הביטוח הלאומי כעובד שכיר לכל דבר ועניין. דמי הביטוח מנוכים משכרו, גם אם שיעורם אינו מגיע לשיעור המינימלי המשולם על ידי מי שאינו עובד. אין שום מניעה חוקית למצב שבו מבוטח יעבוד במשק בית בשכר נמוך ויהיה פטור בשל כך מתשלום דמי ביטוח גבוהים יותר בעד עצמו. בבירור הפנייה נמצא כי שיקול הדעת המופעל במקרים אלה אינו אחיד בקרב הסניפים השונים. כמו כן, נמצא כי ההחלטה הנשלחת למעסיק אינה מנומקת כראוי, שכן בהודעה צוינו הסיבות השונות שיכולות להוות עילה לדחיית הבקשה, אולם לא צוינה הסיבה הספציפית שבעטיה נדחתה הצהרת המעסיק במקרה זה. עוד התברר כי ההחלטה נשלחת למעסיק בלבד, חרף הנחייה קודמת בעניין שלפיה יש לשלוח העתק מההחלטה גם לעובד.

סיכום המקרה – סוכם עם אגף הביטוח והבריאות כי כל החלטה בדבר דחיית בקשה לביטוח עובד במשק בית תישלח גם לעובד. ההחלטה תנומק, ותינתן לעובד ולמעסיק אפשרות לקיום שימוע נוסף בפני פקיד הגבייה בטרם הפנייה לבית הדין לעבודה.

קיצוז תשלום רטרואקטיבי בגמלאות לטובת חוב בגבייה

הסוגיה – קיצוז תשלום רטרואקטיבי בגמלאות במלואו ובאופן מידי, לטובת חוב בדמי ביטוח, גם אם מועד תשלום החוב טרם הגיע.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על כך שבבואה לשלם את חובה בדמי ביטוח תוך פרק הזמן שצוין בהודעה שנשלחה אליה, נמסר לה כי חלק מהחוב כבר קוזז מקצבת הילדים.

בחינת המשמעויות – בירור עם אגף הגבייה מלא שכירים העלה כי כאשר מבוטח זכאי לתשלום גמלה רטרואקטיבי ובמקביל יש לו חוב בדמי ביטוח, יקוזז התשלום הרטרואקטיבי במלואו ובאופן מידי על חשבון החוב, גם אם מועד תשלום החוב טרם הגיע. בבדיקת המקרה הספציפי נמצא כי הקיצוז מקצבת הילדים נבע מתשלום רטרואקטיבי שהמבוטחת הייתה זכאית לו, ולכן בוצע הקיצוז באופן מידי.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה, יפעל אגף הגבייה מלא שכירים להוסיף בהודעות החוב הנשלחות למבוטחים הבהרה שלפיה אם קיימת זכאות לתשלום גמלה רטרואקטיבי, החוב יקוזז מהתשלום במלואו ובאופן מידי.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2016-2017

אחוז השינוי	2017	2016	נושא
9.7	9,686	8,832	סך כל הפניות
10.9	9,421	8,496	מזה: פניות חדשות
-32.8	180	268	פניות חוזרות
25.0	85	68	גורמי חוץ
			סוג הפניות החדשות
32.5	3,894	2,938	תלונות
-1.5	1,846	1,875	עררים
1.4	3,503	3,456	בקשות
-21.6	178	227	אחרות
			זמן הטיפול בפניות החדשות (בימים)
-5.1	20.5	21.6	סך הכול
6.2	23.9	22.5	במשרד הראשי בלבד
			זמן משולב
-7.9	19.7	21.4	משרד ראשי
-15.6	12.4	14.7	סניף
9.0	7.3	6.7	

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2017 לעומת 2016

אחוז השינוי	2017		2016		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
10.9	100.0	9,421	100.0	8,496	סך הכול
14.2	78.5	7,396	76.2	6,474	סך הכל גמלאות
11.8	21.0	1,975	20.8	1,766	נכות ⁽¹⁾
19.3	19.3	1,818	17.9	1,524	נפגעי עבודה ⁽²⁾
4.9	7.1	670	7.5	639	אזרח ותיק ושירים
11.9	6.0	563	5.9	503	סיעוד
-2.0	4.8	452	5.4	461	הבטחת הכנסה
31.8	4.2	394	3.5	299	אמהות
6.2	4.0	375	4.2	353	אבטלה ⁽³⁾
101.1	3.8	354	2.1	176	ילדים ⁽⁴⁾
-16.3	2.0	190	2.7	227	ניידות
16.3	1.7	157	1.6	135	שיקום
9.8	1.5	146	1.6	133	מזונות
-11.7	0.7	68	0.9	77	נפגעי איבה ⁽⁵⁾
47.7	0.7	65	0.5	44	שירות מילואים
23.4	1.8	169	1.6	137	שונות
0.6	15.0	1,411	16.5	1,403	סך הכל ביטוח וגבייה
-2.0	6.8	636	7.6	649	ביטוח ובריאות
-2.5	5.0	467	5.6	479	גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾
1.6	1.3	127	1.5	125	תיאום ורציפות ביטוח
7.3	1.1	103	1.1	96	גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾
42.3	0.8	74	0.6	52	הוצאה לפועל
100.0	0.0	4	0.0	2	ביקורת ניכויים
-0.8	6.5	614	5.9	619	סך הכל אחרים

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

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים ועוד.

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים

לוח 3: פניות לפי סניפים, לעומת 2016

אחוז השינוי	2017		2016		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
10.9	100.0	9,421	100.0	8,496	סך הכול
13.8	18.3	1,723	17.8	1,514	משרד ראשי
10.3	81.7	7,698	82.2	6,982	סך כל הסניפים
-7.7	2.3	216	2.8	234	אשדוד
21.7	2.1	196	1.9	161	אשקלון
19.9	5.2	494	4.8	412	באר שבע
29.1	2.1	195	1.8	151	בני ברק
7.0	2.9	274	3.0	256	חדרה
2.6	1.7	158	1.8	154	חולון
6.2	4.2	393	4.4	370	חיפה
4.4	2.5	237	2.7	227	טבריה
2.5	2.6	242	2.8	236	יפו
9.2	10.9	1,031	11.1	944	ירושלים
20.2	4.4	417	4.1	347	כפר סבא
-34.5	0.6	57	1.0	87	כרמיאל
9.0	2.6	243	2.6	223	נהריה
13.0	3.4	321	3.3	284	נצרת
16.2	3.4	316	3.2	272	נתניה
-14.7	1.7	163	2.2	191	עפולה
-10.5	4.3	409	5.4	457	פתח תקוה
17.9	3.8	362	3.6	307	קריות
5.0	2.5	233	2.6	222	ראשון לציון
17.5	4.1	382	3.8	325	רחובות
17.5	5.5	518	5.2	441	רמלה
23.3	3.5	328	3.1	266	רמת גן
23.6	5.4	513	4.9	415	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2017

סניף	סך הכול	נכות ¹	נפגעי עבודה ²	אזרח ותיק ושאיירים	סיעוד	הבטחת הכנסה	אמהות
סך הכול מספרים	9,421	1,975	1,818	670	563	452	394
אחוזים מהסה"כ	100.0	21.0	19.3	7.1	6.0	4.8	4.2
משרד ראשי	1,723	253	177	104	60	48	23
סך כל הסניפים	7,698	1,722	1,641	566	503	404	371
אשדוד	216	51	50	20	18	7	5
אשקלון	196	41	37	24	13	7	7
באר שבע	494	96	96	39	47	36	25
בני ברק	195	64	14	13	8	5	26
חדרה	274	56	53	18	11	21	9
חולון	158	39	21	11	21	16	4
חיפה	393	86	51	42	28	22	5
טבריה	237	66	48	10	14	12	9
יפו	242	63	34	30	21	18	4
ירושלים	1,031	223	235	62	47	70	50
כפר סבא	417	97	63	30	29	12	45
כרמיאל	57	12	16	9	2	4	2
נהריה	243	45	33	28	26	17	6
נצרת	321	66	133	7	9	22	17
נתניה	316	63	99	22	17	12	8
עפולה	163	52	23	12	10	10	11
פתח תקוה	409	102	50	32	27	17	30
קריות	362	129	55	36	22	27	6
ראשון לציון	233	35	63	15	26	11	9
רחובות	382	74	92	25	24	15	18
רמלה	518	97	180	17	18	10	49
רמת גן	328	58	82	27	27	15	6
תל אביב	513	107	113	37	38	18	20

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגעי פוליו וגזת.
 (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
 (3) כולל דמי אבטלה ומענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.
 (4) כולל ילדים ותכנית חסכון לכל ילד
 (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 4 - המשך

שונים גמלאות	שירות מילואים	נפגעי איבה ⁵	מזונות	שיקום	ניידות	ילדים ⁴	אבטלה ³	סניף
169	65	68	146	157	190	354	375	סך הכול מספרים
1.8	0.7	0.7	1.5	1.7	2.0	3.8	4.0	אחוזים מהסה"כ
130	8	16	21	13	36	134	42	משרד ראשי
39	57	52	125	144	154	220	333	סך כל הסניפים
-	1	4	4	1	1	4	8	אשדוד
4	1	5	7	-	1	5	14	אשקלון
2	-	4	8	13	11	14	32	באר שבע
-	-	-	5	4	4	7	13	בני ברק
3	1	-	5	10	4	8	15	חדרה
-	1	-	4	2	5	2	4	חולון
2	4	4	4	7	14	9	21	חיפה
1	5	5	8	4	5	7	9	טבריה
2	1	1	5	-	2	12	10	יפו
8	11	11	10	18	27	30	55	ירושלים
1	8	1	4	6	8	12	16	כפר סבא
-	-	-	1	-	2	2	5	כרמיאל
1	6	-	3	3	7	4	9	נהריה
2	-	-	3	6	16	9	5	נצרת
1	3	1	7	6	8	9	4	נתניה
-	-	-	5	-	7	3	3	עפולה
3	3	5	4	8	3	14	28	פתח תקוה
-	1	4	3	8	4	8	16	קריות
3	2	-	5	8	7	4	11	ראשון לציון
-	-	-	5	10	6	13	19	רחובות
3	2	-	16	12	5	26	8	רמלה
1	2	3	4	3	5	6	12	רמת גן
2	5	4	5	15	2	12	16	תל אביב

לוח 4 - המשך

שונים אחר	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה ממעסיקים	תיאום ורציפות ביטוח	גבייה מלא שכירים	ביטוח ובריאות	סניף
614	4	74	103	127	467	636	סך הכול מספרים
5.4	0.0	0.8	1.1	1.3	5.0	6.8	אחוזים מהסה"כ
354	4	3	27	101	53	116	משרד ראשי
260	-	71	76	26	414	520	סך כל הסניפים
3	-	4	3	1	16	15	אשדוד
4	-	4	3	1	7	11	אשקלון
9	-	5	1	2	26	28	באר שבע
1	-	4	2	1	8	16	בני ברק
9	-	2	3	1	22	23	חדרה
2	-	1	3	-	9	13	חולון
24	-	6	4	-	30	30	חיפה
2	-	2	3	2	12	13	טבריה
6	-	1	1	2	12	17	יפו
31	-	8	10	2	49	74	ירושלים
12	-	4	8	3	26	32	כפר סבא
-	-	-	-	-	2	-	כרמיאל
9	-	2	4	1	20	19	נהריה
8	-	1	1	-	8	8	נצרת
11	-	1	6	1	14	23	נתניה
6	-	2	1	1	5	12	עפולה
11	-	-	8	1	31	32	פתח תקוה
13	-	1	3	4	9	13	קריות
6	-	3	1	-	10	14	ראשון לציון
27	-	1	3	1	18	31	רחובות
24	-	4	2	1	16	28	רמלה
16	-	6	2	-	28	25	רמת גן
26	-	9	4	1	36	43	תל אביב

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2017

ענף	סך כל הפניות שטופלו		נכות כללית		נפגעי עבודה		זיקנה ושארים		סיעוד		הבטחת הכנסה		אבטלה	
	מדי	פניות	מדי	פניות	מדי	פניות	מדי	פניות	מדי	פניות	מדי	פניות	מדי	פניות
סניפים - סך הכל	1.8	1,722	7.1	1,641	23.7	566	0.6	503	3.0	404	4.8	371	5.0	371
אשדוד	1.9	51	8.8	50	21.9	20	0.7	18	2.7	7	2.9	5	3.7	5
אשקלון	2.0	41	6.6	37	14.9	24	1.0	13	2.1	7	2.6	7	7.1	7
באר שבע	1.5	96	4.2	96	19.1	39	0.6	47	4.1	36	2.2	25	6.0	25
בני ברק	1.9	64	12.3	14	12.6	13	1.0	8	3.9	5	6.7	26	12.1	26
חדרה	1.3	56	4.5	53	11.8	18	0.5	11	1.5	21	4.3	9	4.3	9
חולון	1.4	39	6.1	21	12.9	11	0.3	21	2.8	16	16.5	4	2.2	4
חיפה	2.0	86	6.9	51	12.3	42	0.7	28	3.5	22	5.1	5	7.0	5
טבריה	1.6	66	5.6	48	18.4	10	0.4	14	3.1	12	2.8	9	3.6	9
יפו	1.8	63	6.7	34	14.5	30	0.8	21	2.4	18	7.0	4	5.0	4
ירושלים	2.0	223	9.3	235	42.8	62	0.7	47	2.8	70	10.3	50	11.1	50
כפר סבא	1.7	97	9.8	63	29.3	30	0.5	29	3.7	12	18.8	45	4.7	45
כרמיאל	0.8	12	2.6	16	11.8	9	0.7	2	1.0	4	1.9	2	4.5	2
נרתיק	1.7	45	4.8	33	10.6	28	0.9	26	6.0	17	3.2	6	3.5	6
נצרת	1.5	66	4.2	133	27.4	7	0.2	9	1.5	22	2.1	17	1.6	17
נתניה	1.4	63	5.3	99	29.0	22	0.4	17	1.9	12	3.5	8	1.1	8
עפולה	1.4	52	6.2	23	11.8	12	0.5	10	2.5	10	4.4	11	1.5	11
פתח תקוה	1.8	102	9.0	50	16.4	32	0.6	27	3.2	17	10.2	30	7.8	30
קריית	2.9	129	14.5	55	33.0	36	0.9	22	3.1	27	9.7	6	7.5	6
ראשון לציון	1.8	35	5.6	63	32.1	15	0.4	26	4.6	11	9.5	9	4.7	9
רחובות	1.6	74	6.4	92	22.1	25	0.5	24	2.4	15	4.6	18	4.7	18
רמלה	2.1	97	8.0	180	46.5	17	0.5	18	2.6	10	3.6	49	2.1	49
רמת גן	2.0	58	8.2	82	42.6	27	0.6	27	3.3	15	17.1	6	4.7	6
תל אביב	2.2	107	12.3	113	27.5	37	0.7	38	4.5	18	13.9	20	4.4	20

לוח 5 - המשך

סניף	אמהות		ניידות		מזונות		ילדים		גבייה מלא שורים		גבייה ממעסיקים	
	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות
סניפים - סך הכל	2.9	220	3.7	125	8.0	154	0.2	414	0.4	76	0.3	76
אשדוד	1.4	4	1.0	4	7.4	1	0.1	16	0.6	3	0.6	3
אשקלון	2.4	5	0.9	7	10.9	1	0.2	7	0.4	3	0.7	3
באר שבע	2.6	14	3.1	8	4.7	11	0.1	26	0.4	1	0.1	1
בני ברק	3.5	7	6.0	5	20.8	4	0.2	8	0.3	2	0.4	2
חדרה	1.7	8	1.8	5	5.5	4	0.1	22	0.4	3	0.2	3
חולון	1.5	2	4.2	4	12.1	5	0.1	9	0.4	3	0.5	3
חיפה	1.0	9	7.7	4	4.9	14	0.2	30	0.7	4	0.3	4
טבריה	2.3	7	3.3	8	11.1	5	0.2	12	0.3	3	0.3	3
יפו	1.5	12	1.9	5	7.4	2	0.5	12	0.4	1	0.1	1
ירושלים	2.6	30	6.0	10	5.7	27	0.2	49	0.3	10	0.3	10
כפר סבא	7.6	12	3.7	4	12.2	8	0.2	26	0.4	8	0.4	8
כרמיאל	1.4	2	2.8	1	3.9	2	0.1	2	0.1	-	0.0	-
נמרית	1.9	4	4.3	3	4.1	7	0.1	20	0.6	4	0.5	4
נצרת	4.2	9	6.2	3	3.2	16	0.1	8	0.2	1	0.1	1
נתניה	1.5	9	3.7	7	8.1	8	0.2	14	0.2	6	0.4	6
עפולה	3.5	3	5.6	5	11.7	7	0.1	5	0.2	1	0.1	1
פתח תקוה	4.0	14	1.3	4	6.6	3	0.2	31	0.5	8	0.6	8
קריית	2.6	8	2.7	3	4.4	4	0.3	9	0.4	3	0.5	3
ראשון לציון	2.8	4	5.1	5	11.3	7	0.1	10	0.3	1	0.1	1
רחובות	2.3	13	2.7	5	7.1	6	0.2	18	0.3	3	0.2	3
רמלה	4.7	26	2.4	16	19.8	5	0.3	16	0.2	2	0.1	2
רמת גן	1.4	6	3.6	4	16.1	5	0.2	28	0.7	2	0.1	2
תל אביב	3.3	12	1.5	5	19.1	2	0.3	36	0.5	4	0.1	4

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2017

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
178	3,503	1,846	3,894	9,421	סך הכול מספרים מוחלטים
1.9	37.2	19.6	41.3	100.0	אחוזים
99	2,361	1,270	2,585	6,315	המבוטח בעצמו
13	445	116	935	1,509	מיופה כח מקצועי
21	402	270	139	832	רשות ממשלתית
40	208	164	192	604	מיופה כוח אחר
1	26	6	28	61	גוף פרטי
3	38	14	6	61	פניות פרלמנטריות
1	16	1	8	26	מבקר המדינה
0	7	5	1	13	גוף עירוני
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל באחוזים
55.6	67.4	68.8	66.4	67.0	המבוטח בעצמו
7.3	12.7	6.3	24.0	16.0	מיופה כח מקצועי
11.8	11.5	14.6	3.6	8.8	רשות ממשלתית
22.5	5.9	8.9	4.9	6.4	מיופה כח אחר
0.6	0.7	0.3	0.7	0.6	גוף פרטי
1.7	1.1	0.8	0.2	0.6	פניות פרלמנטריות
0.6	0.5	0.1	0.2	0.3	מבקר המדינה
-	0.2	0.3	0.0	0.1	גוף עירוני

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2017

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	12.5	19.8	7,698	23.9	1,723	20.5	9,421	סך הכול
7.5	12.8	20.3	6,331	23.4	1,065	20.7	7,396	סך הכל גמלאות
6.9	12.7	19.6	1,722	23.8	253	20.1	1,975	נכות ⁽¹⁾
9.5	12.5	22.0	1,641	27.5	177	22.5	1,818	נפגעי עבודה ⁽²⁾
6.5	13.1	19.6	566	17.7	104	19.3	670	אזרח ותיק ושאיירים
6.7	13.0	19.7	503	46.1	60	22.5	563	סיעוד
5.6	13.1	18.7	404	11.2	48	17.9	452	הבטחת הכנסה
7.9	11.3	19.2	371	21.9	23	19.3	394	אמהות
5.1	11.6	16.7	333	16.2	42	16.6	375	אבטלה ⁽³⁾
7.9	12.4	20.3	220	19.5	134	20.0	354	ילדים ⁽⁴⁾
6.4	13.4	19.8	154	22.8	36	20.4	190	ניידות
6.8	17.9	24.7	144	11.2	13	23.6	157	שיקום
7.5	16.7	24.2	125	29.4	21	25.0	146	מזונות
9.1	12.6	21.7	52	39.1	16	25.8	68	נפגעי איבה ⁽⁵⁾
8.2	12.5	20.7	57	37.3	8	22.7	65	שירות מילואים
12.8	12.1	24.9	39	19.8	130	21.0	169	שונות
5.7	10.8	16.5	1,107	25.5	304	18.4	1,411	סך הכל ביטוח וגבייה
5.8	10.4	16.2	520	23.7	116	17.6	636	ביטוח ובריאות
5.7	10.4	16.1	414	16.6	53	16.2	467	גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾
4.5	11.0	15.5	26	30.7	101	27.6	127	תיאום ורציפות ביטוח
5.9	12.8	18.7	76	33.1	27	22.5	103	גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾
5.3	12.9	18.2	71	17.0	3	18.2	74	הוצאה לפועל
-	-	-	-	20.5	# #	20.5	4	ביקורת ניכויים
8.1	12.8	20.9	260	24.2	354	22.8	614	סך הכל אחרים

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

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים ועוד.

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2017

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
47.2	4,001	8,481	100.0	9,421	סך הכול מספרים מוחלטים
40.8	1,579	3,871	41.3	3,894	תלונות
21.5	301	1,398	19.6	1,846	עררים
65.6	2,022	3,082	37.2	3,503	בקשות
76.2	99	130	1.9	178	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2017

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
40.8	1,579	3,871	100.0	3,894	סך הכול
39.4	569	1,445	37.4	1,456	ליקויים משרדיים
46.7	433	927	23.9	929	עיכוב בטיפול בתביעות
57.0	434	762	19.6	765	סך הכל ליקויים בוועדות הרפואיות ¹
7.0	21	300	7.7	300	הטרדות בדרישות מיותרות
50.4	68	135	3.5	135	ליקויים במוקד הטלפוני ²
16.4	12	73	1.9	75	התנהגות עובדים
0.0	0	61	1.6	61	ליקויים בהוצאה לפועל
11.8	6	51	1.4	53	התנהגות עובדי שירותי חוץ
29.4	15	51	1.3	51	עיכובים בהחזר גביית יתר
100.0	16	16	0.4	16	לקויים בתקשורת
0.0	0	13	0.4	14	ליקויים בחקירות
13.5	5	37	1.0	39	שונות ³

(1) לוח 13 מציג פירוט הליקויים בוועדות הרפואיות.

(2) לוח 14 מציג פירוט הליקויים במוקד הטלפוני.

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

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2017

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
21.5	301	1,398	100.0	1,846	סך הכול
12.8	55	431	27.0	498	דחיית תביעה
23.1	85	368	22.6	417	הפחתת או קיזוז גמלה
8.1	12	148	20.2	372	תוצאות ועדה רפואית
38.9	68	175	10.7	197	הפסקת גמלה
34.1	30	88	6.1	112	חישוב גמלה
45.8	27	59	4.1	76	קביעת סיווג ביטוח
41.9	13	31	2.7	49	קביעת תושבות
14.3	1	7	1.0	19	קביעת בסיס לגבייה
16.7	2	12	0.8	15	אי המרת שירותים לגמלה כספית
10.1	8	79	4.9	91	שונות ⁽¹⁾

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

לוח ד'9: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2017

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
65.6	2,022	3,082	100.0	3,503	סך הכול
100.0	1,118	1,118	31.9	1,119	מידע והסברה
80.6	400	496	14.4	504	מסמכים ואישורים
0.0	0	313	8.9	313	עררים בשע"ר
20.0	34	170	8.3	289	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
26.9	14	52	4.0	141	תוספת לגמלה
10.3	12	116	3.8	132	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
87.9	29	33	3.6	125	בקשה לגמלה
45.7	48	105	3.6	125	אספקת שירותי חוץ
26.6	21	79	2.5	89	גמלאות רטרואקטיביות
83.5	66	79	2.4	84	קביעת מועד לוועדה
81.1	43	53	1.7	58	הסדר תשלומים
90.6	48	53	1.5	54	ביטול קנסות והצמדה
27.3	12	44	1.4	50	החזר גביית יתר
29.6	8	27	1.1	37	החזר הוצאות
25.9	7	27	1.0	35	פטור מדמי ביטוח
90.3	28	31	1.0	35	רישום בקופת חולים
100.0	26	26	0.8	27	עדכון פרטים אישיים
47.8	11	23	0.7	23	הסרת עיקולים
20.0	2	10	0.6	21	חלוקת קיצבה ואפוטרופסות
38.9	7	18	0.5	19	מקדמות והלוואות
14.3	2	14	0.4	15	תקופת המתנה לטיפול רפואי
44.1	86	195	5.9	208	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2017

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	
76.2	99	130	100.0	178	סך הכול
100.0	94	94	52.8	94	מכתבי הערכה
-	-	-	25.3	45	מידע מהציבור
13.9	5	36	21.9	39	חקיקה והצעות

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2017

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
40.8	1,579	3,871	41.3	3,894	9,421	סך הכול
44.7	1,299	2,908	39.5	2,924	7,396	סך הכל גמלאות
45.1	289	641	32.6	643	1,975	נכות ⁽¹⁾
55.8	628	1,126	62.2	1,130	1,818	נפגעי עבודה ⁽²⁾
38.9	58	149	22.4	150	670	אזרח ותיק ושאיירים
23.6	30	127	22.9	129	563	סיעוד
15.1	16	106	23.9	108	452	הבטחת הכנסה
47.0	108	230	58.4	230	394	אמהות
27.6	34	123	32.8	123	375	אבטלה ⁽³⁾
27.5	41	149	42.7	151	354	ילדים ⁽⁴⁾
34.0	16	47	24.7	47	190	ניידות
35.8	24	67	44.6	70	157	שיקום
22.5	9	40	27.4	40	146	מזונות
36.0	9	25	36.8	25	68	נפגעי איבה ⁽⁵⁾
38.5	10	26	40.0	26	65	שירות מילואים
51.9	27	52	30.8	52	169	שונות
21.3	134	630	44.7	631	1,411	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	38	311	48.9	311	636	ביטוח ובריאות
34.9	60	172	36.8	172	467	גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾
44.2	19	43	33.9	43	127	תיאום ורציפות ביטוח
36.6	15	41	39.8	41	103	גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾
1.6	1	62	85.1	63	74	הוצאה לפועל
100.0	1	1	25.0	1	4	ביקורת ניכויים
43.8	146	333	55.2	339	614	סך הכל אחרים

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזות.
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים ועוד.
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2017

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				
21.5	301	1,398	19.6	1,846	9,421	סך הכול
20.3	259	1,276	22.6	1,673	7,396	סך הכל גמלאות
15.9	40	251	20.1	397	1,975	נכות ⁽¹⁾
27.7	39	141	11.4	207	1,818	נפגעי עבודה ⁽²⁾
17.9	36	201	33.0	221	670	אזרח ותיק ושירים
9.4	11	117	33.0	186	563	סיעוד
26.0	40	154	38.7	175	452	הבטחת הכנסה
24.4	21	86	28.9	114	394	אמהות
24.3	36	148	43.5	163	375	אבטלה ⁽³⁾
29.3	17	58	18.9	67	354	ילדים ⁽⁴⁾
23.9	11	46	28.9	55	190	ניידות
3.7	1	27	19.7	31	157	שיקום
8.3	1	12	8.2	12	146	מזונות
9.1	1	11	25.0	17	68	נפגעי איבה ⁽⁵⁾
25.0	3	12	24.6	16	65	שירות מילואים
16.7	2	12	7.1	12	169	שונות
37.2	42	113	11.4	161	1,411	סך הכל ביטוח וגבייה
39.8	41	103	23.6	150	636	ביטוח ובריאות
16.7	1	6	1.3	6	467	גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾
0.0	0	2	2.4	3	127	תיאום ורציפות ביטוח
0.0	0	2	1.9	2	103	גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾
-	-	-	-	-	74	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	4	ביקורת ניכויים
0.0	0	9	2.0	12	614	סך הכל אחרים

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזת.
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.
(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תכנית חסכון לכל ילד
(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.
(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים ועוד.
(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים

לוח 10ג': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2017

מזה: בקשות שהתקבלו בהן החלטה			בקשות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
65.6	2,022	3,082	37.2	3,503	9,421	סך הכול
64.6	1,473	2,281	35.9	2,652	7,396	סך הכל גמלאות
62.1	484	779	45.9	906	1,975	נכות ⁽¹⁾
65.8	287	436	26.0	473	1,818	נפגעי עבודה ⁽²⁾
64.1	143	223	41.3	277	670	אזרח ותיק ושירים
71.2	126	177	42.1	237	563	סיעוד
62.4	73	117	32.7	148	452	הבטחת הכנסה
79.1	34	43	11.9	47	394	אמהות
83.5	66	79	22.4	84	375	אבטלה ⁽³⁾
40.7	50	123	37.0	131	354	ילדים ⁽⁴⁾
75.0	54	72	42.6	81	190	ניידות
69.4	25	36	32.5	51	157	שיקום
36.8	28	76	60.3	88	146	מזונות
69.6	16	23	38.2	26	68	נפגעי איבה ⁽⁵⁾
76.2	16	21	33.8	22	65	שירות מילואים
93.4	71	76	47.9	81	169	שונות
67.1	378	563	42.9	606	1,411	סך הכל ביטוח וגבייה
66.2	102	154	27.0	172	636	ביטוח ובריאות
63.5	169	266	60.6	283	467	גבייה מלא שכירים ⁽⁶⁾
84.4	65	77	63.8	81	127	תיאום ורציפות ביטוח
58.5	31	53	54.4	56	103	גבייה ממעסיקים ⁽⁷⁾
90.9	10	11	14.9	11	74	הוצאה לפועל
50.0	1	2	75.0	3	4	ביקורת ניכויים
71.8	171	238	39.9	245	614	סך הכל אחרים

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו ונפגעי גזת.
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר.
(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תכנית חסכון לכל ילד.
(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.
(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים ועוד.
(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים

**לוח 11: תלונות שטופלו בסניפים ומתוכן תלונות מוצדקות,
(לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניפים), 2016-2017**

אחוז השינוי	2017		2016		סניף
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
13.7	42.8	3,032	37.0	2,667	סך הכל
-1.2	41.2	85	41.9	86	אשדוד
1.7	41.7	60	42.4	59	אשקלון
12.0	28.9	159	23.2	142	באר שבע
48.9	31.4	70	25.5	47	בני ברק
7.0	40.7	123	47.0	115	חדרה
-16.3	22.0	41	18.4	49	חולון
-0.8	23.3	120	25.6	121	חיפה
7.3	43.2	88	41.5	82	טבריה
17.1	26.8	82	27.1	70	יפו
9.1	46.3	419	39.3	384	ירושלים
35.7	45.4	194	42.0	143	כפר סבא
-56.7	38.5	13	30.0	30	כרמיאל
12.5	22.2	72	39.1	64	נהריה
6.7	57.1	175	56.7	164	נצרת
4.0	36.5	104	33.0	100	נתניה
-12.9	44.4	54	29.0	62	עפולה
-18.0	38.1	155	29.1	189	פתח תקוה
15.4	37.5	120	25.0	104	קריות
15.7	55.3	103	40.4	89	ראשון לציון
31.1	57.5	160	41.8	122	רחובות
57.1	53.1	275	39.4	175	רמלה
38.8	39.7	136	38.8	98	רמת גן
30.2	46.4	224	41.3	172	תל אביב

לוח 12 : תלונות על ליקויים משרדיים שנתקבלה בהן החלטה לפי סוג הליקוי, 2016-2017

אחוז השינוי בתלונות	2017		2016		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
13.0	39.4	1,445	34.8	1,279	סך הכל
21.7	49.9	455	37.4	374	אי מתן שירות
-12.6	3.2	249	5.6	285	הודעות חיוב בגין רציפות ביטוח
94.1	51.5	231	74.8	119	תקלות מערכתיות
2.3	44.7	179	42.3	175	עיכוב במשלוח מסמכים
4.4	76.1	71	76.5	68	רישום לקוי של נתונים
41.7	47.1	34	37.5	24	חשבון בנק שגוי
93.8	22.6	31	25.0	16	לא שולמו שכ"ט והוצאות
40.9	41.9	31	50.0	22	אי מתן מסמכים לעו"ד
-14.8	21.7	23	25.9	27	תקלות אינטרנט
5.0	14.3	21	10.0	20	סירוב לתת שירות
150.0	35.0	20	25.0	8	עיכוב במשלוח תעודת נכה
-40.0	11.1	18	23.3	30	מידע שגוי
-26.1	94.1	17	56.5	23	הודעות ומסמכים לא תקינים
16.7	16.7	14	50.0	12	אובדן מסמכים
-6.7	14.3	14	33.3	15	הפרת צנעת הפרט
-52.2	27.3	11	17.4	23	לא נשלחה הודעה למבוטח
47.6	28.6	7	7.1	14	אי קיום פסק דין
-20.8	15.8	19	12.5	24	שונות ⁽¹⁾

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

לוח 13 : תוצאות הטיפול בתלונות על הוועדות הרפואיות (שהטיפול בהן הסתיים), 2016-2017

אחוז השינוי בתלונות	2017		2016		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
15.6	57.0	762	46.9	659	סך הכל
31.4	69.4	356	62.7	271	עיכובים בימונים לוועדות
29.3	63.2	212	44.5	164	עיכובים בטיפול הוועדות
-1.2	48.8	82	66.3	83	פעולות מזכירויות וועדות לא תקינות
19.4	18.6	43	5.6	36	התנהגות רופאים בוועדות
13.3	11.8	17	0.0	15	בדיקות רפואיות נוקשות
0.0	0.0	15	6.7	15	בדיקות רפואיות שיטחיות
-38.9	0.0	11	0.0	18	הטרדות בדרישות מיותרות
-28.6	10.0	10	0.0	14	רופא לא מתאים בוועדה
-65.0	28.6	7	25.0	20	ליקויים משפטיים בוועדה
-72.7	0.0	3	18.2	11	סירוב לקבל מסמכים
-50.0	0.0	6	8.3	12	תלונות אחרות ⁽¹⁾

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

לוח 14 : תוצאות הטיפול בתלונות על המוקד הטלפוני (שהטיפול בהן הסתיים), 2016-2017

אחוז השינוי בתלונות	2017		2016		נושא התלונה
	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	מזה: מוצדקות (באחוזים)	סך הכל	
-25.8	50.4	135	45.1	182	סך הכל
-14.5	47.5	118	28.7	138	ליקויי שירות במוקד הטלפוני
66.7	65.7	35	35.0	21	מידע שגוי
25.0	56.7	30	43.5	24	חוסר מקצועיות
-17.2	26.1	24	8.0	29	אי מתן שירות
-52.5	52.6	19	46.2	40	חוסר אדיבות
-58.3	0.0	10	4.3	24	סירוב לתת שירות
-61.4	70.6	17	93.0	44	ליקויי תקשורת אל המוקד הטלפוני

לוח 15 : נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2013-2017

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

סך הכל

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
35.7	1,230	3,444	40.7	3,456	8,496	2016
40.8	1,579	3,871	41.3	3,894	9,421	2017

מזה: ענפי גמלאות

29.9	802	2,682	32.0	2,692	8,403	2013
34.9	850	2,436	32.2	2,441	7,589	*2014
38.1	894	2,345	33.8	2,353	6,958	2015
40.0	969	2,420	37.5	2,427	6,474	2016
44.7	1,299	2,908	39.5	2,924	7,396	2017

מזה ענפי ביטוח וגבייה

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
16.4	102	622	44.4	623	1,403	2016
21.3	134	630	44.7	631	1,411	2017

* תיקון טעות

