

המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

חוזר כללי 169/07

חוזר גמלאות 393

חוזר זה בתוקף מינואר 2010 ומתקן את חוזר דחית תביעה בהעדר מסמכים מעודכן משנת 2009

נושא: דחית תביעה

תת נושא: אי המצאת מסמכים (תקנה 8)

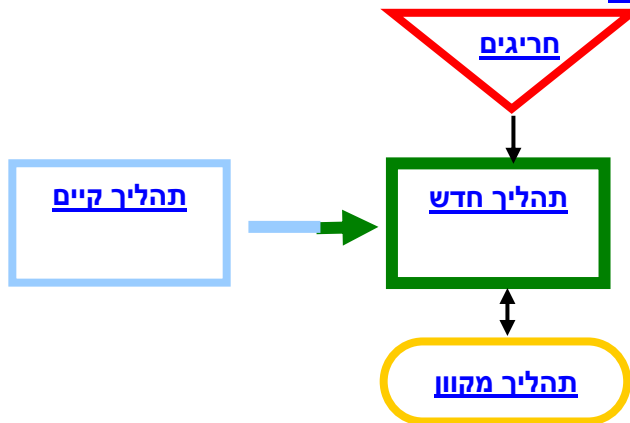
מטרות החוזר

1. שינוי נוהל דחיית תביעה בגין אי המצאת מסמכים, כולל עדכון לאור תיקון חקיקה שהורה על הארכת מועדי הערעור.
2. אחידות במדיניות ענפי הגמלאות בנושא זה.
3. נוסח אחיד של הודעת הדחייה.
4. אחידות במדיניות לעיכוב החלטה מסיבות שאינן תלויות במבוטח.

פתח דבר

תהליך עבודה

\* השוואה בין התהליך הקיים לתהליך החדש



השפעות נלוות

חשוב לדעת

נספחים

- א. נוסח הודעת דחייה
- ב. נוסח עיכוב החלטה
- ג. פירוט חוק/תקנה
- ד. תרשים זרימה לעיכוב החלטה

המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

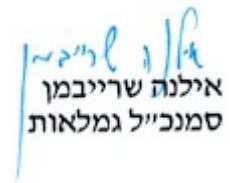
**קישורים רלוונטיים**

- א. [סעיף 296 לחוק](#) – סעיף שיהוי
- ב. [תקנה 8](#) בדבר הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה
- ג. [תקנה 1 ב'](#) בדבר מועדים להגשת תובענות נגד המוסד
- ד. [תקנה 7](#) בדבר הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה

**רשימת תפוצה**

**נמענים לביצוע:** מנהלי תחום גמלאות, ממונים/רכזי גמלאות  
**העתק לידיעה:** מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, פקידי דלפק קדמי,  
מוקד טלפוני צפת/רחובות, דימונה

ב ב ר כ ה

  
אילנה שרייבמן  
סמנכ"ל גמלאות

## המוסד לביטוח לאומי מטה גמלאות

### פתח דבר:

לאחרונה התקבלו פניות רבות של מבוטחים המתלוננים על נוסח מכתבי הדחייה ששולח המוסד לביטוח לאומי בגין אי המצאת מסמכים במועד. מבדיקה שנעשתה עולה כי קיימת שונות הן במדיניות הננקטת ע"י ענפי הגמלאות השונים והן באופן ניסוח הפוליסות. לפיכך הוחלט על נקיטת מדיניות אחידה באשר לקביעת מועד הגשת התביעה, ניסוח אחיד של הודעת הדחייה ושינוי נוהל הטיפול בתביעות אלו



### תיאור תהליך קיים

- כיום, במידה והתובע לא הגיש את המסמכים הנדרשים ממנו לתביעה בתום 36 ימים (21 + 15) מיום הגשת התביעה – אנו דוחים את התביעה. אם וכאשר התובע השלים את הגשת המסמכים הנדרשים מועד הגשת המסמכים הנו 'מועד הגשת התביעה' לצורך חישוב הזכאות ([תקנה 8](#)).
- במקרים בהם הגשת כל המסמכים הנדרשים התרחשה לאחר 12 חודשים מיום היווצרות העילה לתביעה מופעל על התובע סעיף השיהוי ([296 לחוק](#)).
- ואולם מהניסיון עולה כי במקרים בהם התובע ערער לביה"ד, נוטה ביה"ד לקבל את טיעונו של המבוטח והמוסד נאלץ לשנות את 'מועד הגשת התביעה' למועד בו הוגשה התביעה לראשונה.
- במקרים אלו תובע שפנה לבית הדין מקבל יתרון על פני תובע שלא פונה לבית הדין.
- המוסד אינו מפעיל כנדרש את תקנה 8(ג) לפיה לא תידחה התביעה במקרים בהם המעביד הוא החייב במסירת הפרטים ולא מסר אותם



### תיאור תהליך חדש

#### מהיום יש לפעול כדלהלן:

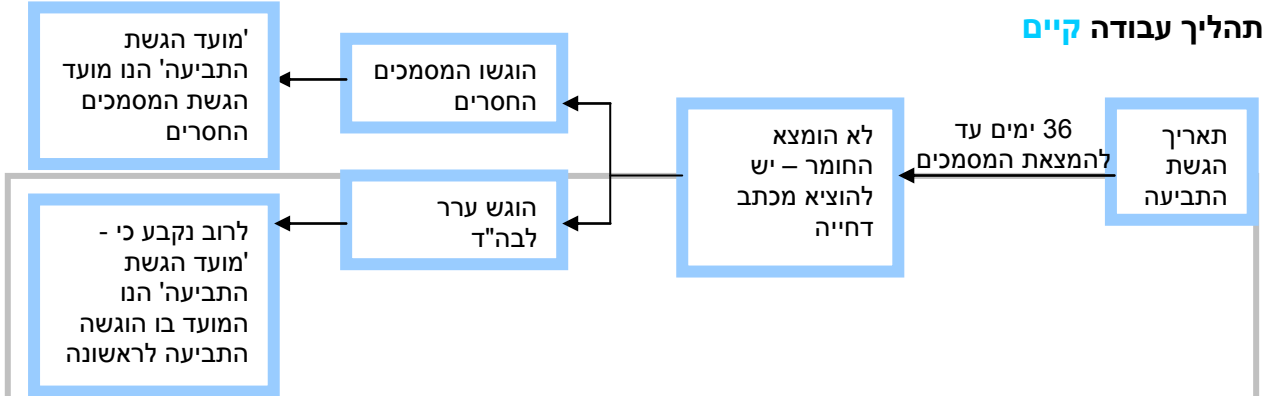
- אם התובע לא מגיש את המסמכים הנדרשים ממנו לתביעה בתום 36 ימים (21 + 15) – יש לדחות את תביעתו ([תקנה 8](#)).
- אם תובע מגיש את המסמכים הנדרשים בתוך 12 חודשים מיום שליחת הודעת הדחייה, יש לראות במועד הגשת התביעה הראשוני את 'מועד הגשת התביעה'.
- אם התובע מגיש את המסמכים לאחר תום 12 חודשים מיום שליחת הודעת הדחייה יש לדרוש כי ימלא **טופס תביעה חדש**. במקרה זה נראה במועד הגשת המסמכים את 'מועד הגשת התביעה'.
- במקרה זה יופעל סעיף 296 ממועד הגשת הטופס החדש בצרוף המסמכים שנדרשו בעבר.
- תהליך חדש זה מחייב שינוי בנוסח הודעת הדחייה כמצורף בזאת ([נספח 1](#)).
- שים לב:** בכל מקרה של פניה לביה"ד – יש לפעול על פי פסיקתו.
- אם המבוטח אינו משלים המצאת מסמכים מסיבות שאינן תלויות בו כגון אי שיתוף פעולה מצד המעסיק, לא ניתן לדחות את תביעתו. (ראה [תקנה 8 \(ג\)](#)) ועל המוסד לפנות למעביד ולדרוש את המסמכים. אם המעביד לא מסר את המסמכים בתום 90 יום – יודיע המוסד למבוטח כי החליט לעכב את החלטתו ועל החלטה זו ניתן לערער בבית הדין.
- בכל עת בה יוכל המבוטח להמציא למוסד את המסמכים שנדרשו למתן ההחלטה, ישוב הפקיד ויטפל בתביעה וזאת מיום הגשתה למוסד ולא תועלה טענה של שיהוי



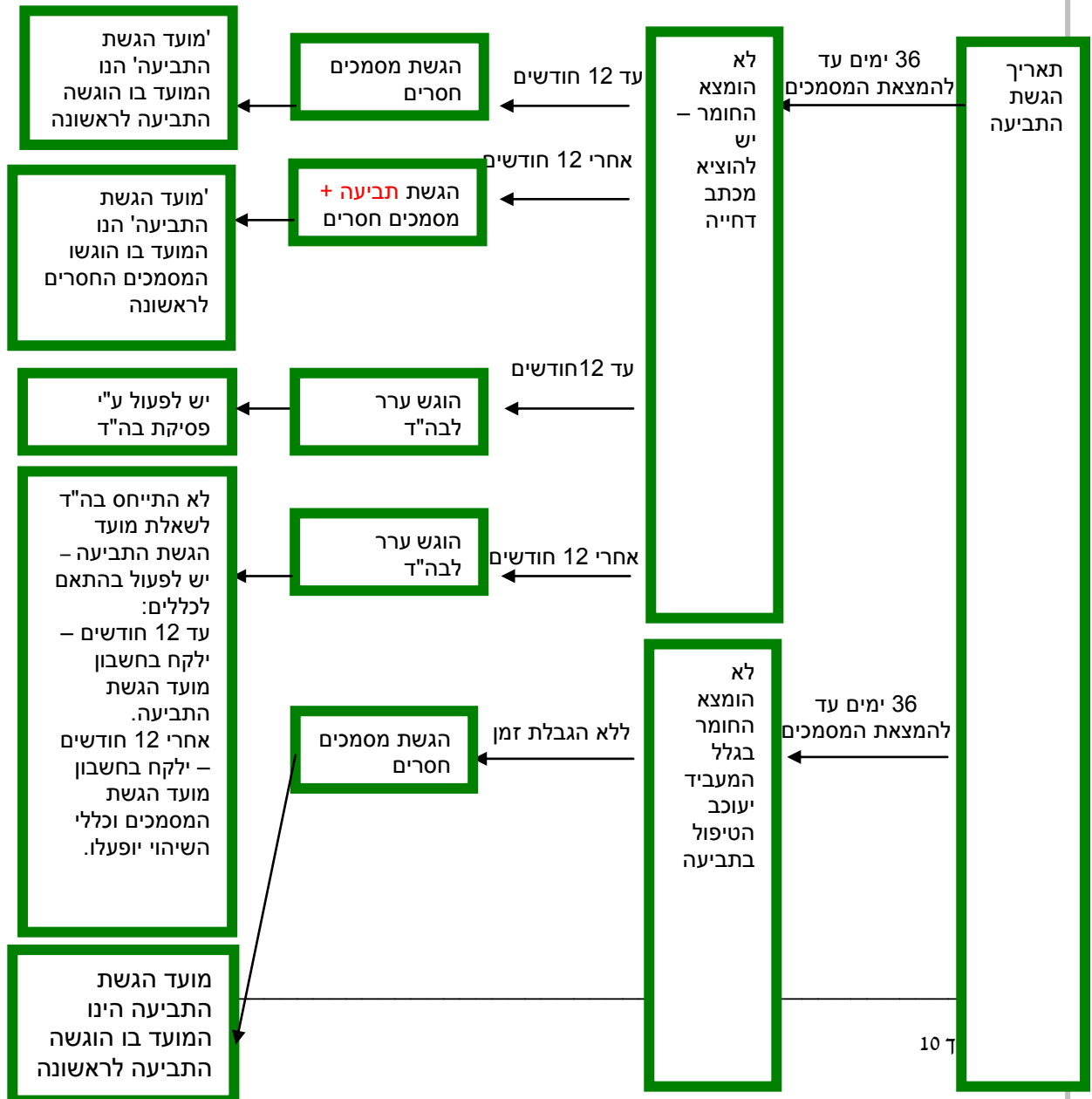
המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

השוואת תהליכי עבודה

תהליך עבודה קיים



תהליך עבודה חדש



## המוסד לביטוח לאומי מטה גמלאות

### חריגים

התהליך החדש אינו תקף בגמלאות הבאות:

1. **גמלת סיעוד** הינה גמלת שירותים, אין מקום לתשלום רטרואקטיבי במקרים אלו (ראה [תדריך סיעוד](#)).
2. גמלאות קיום, בהן אין סבירות שהמבוטח ישתהה בהמצאת המסמכים:  
 **תביעה למזונות** (לגביה המוסד נדרש להחליט בתוך 30 יום מיום הגשתה (ולא לאחר 36 ימים כנדרש [בתקנה 8](#))  
 **תביעה לגמלת הבטחת הכנסה**  
 **תביעה לגמלה שלא מן המניין** (גמ"ז + גמ"ש)  
3. תביעה לתגמולים למשרתים במילואים הואיל וסעיף השהוי אינו חל על תגמולים אלו.  
4. בעיכוב תביעה שמשמעותו הפרקטית היא דחייה, יש להתחשב במצבים בהם יש אינדיקציות אחרות על עבודתו כגון מידע מחקירות בתביעה זו או בתביעה לגמלה אחרת, מידע מהגבייה, תשאול של התובע.



### תהליך מקוון

- הענפים המחוברים למערכת מכתבים- יכולים להוציא את נוסח הודעת הדחייה המעודכן ממערכת המכתבים.
- הענפים האחרים ישנו את נוסח הודעת הדחייה במערכותיהם. עד אז טופס [הודעת הדחייה](#) נמצא בפורטל הגמלאות, והינכם מתבקשים להשתמש בו.
- עדכון לגבי שינוי הפוליסות במערכת הממוחשבת – יפורסם בהקדם.



## המוסד לביטוח לאומי מטה גמלאות

### חשוב לדעת

1. **תביעה מושלמת** - על פי [תקנה 7](#) מתאפשרת החזרה של "תביעה לקויה" בהתאם להוראות הענפים. במקרים אלה יש להחזיר את התביעה לתובע ולעדכן את המערכת הממוכנת.
  - במידה והחזיר התובע את התביעה **מושלמת עד 30 ימים** מהיום בו הוחזרה לו תביעתו, ייחשב המועד שבו נתקבלה התביעה לראשונה כ'מועד הגשת התביעה'.
  - במידה והתובע החזיר את התביעה **מושלמת לאחר 30 ימים** מיום שהוחזרה לו תביעתו, ייחשב המועד שבו נתקבלה התביעה **המושלמת** כ'מועד הגשת התביעה'.
2. בהתאם [לתקנה 8](#) אין להפסיק את הטיפול בתביעה כאשר המידע הנדרש לצורך החלטה **אינו** תלוי במבוטח (למשל, מידע הנדרש מהמעביד או מקופות החולים) - ראה תרשים זרימה .



### השפעות נלוות

#### רישום מועד הגשת התביעה - מידע ניהולי

לתהליך החדש לעיל עלולה להיות השלכה על המידע הניהולי משום שמשך זמן הטיפול כביכול מתארך. לפיכך סוכם עם מינהל המחקר כי מניין מספר הימים במידע הניהולי יחל **רק מיום קבלת כל החומר הנדרש** לצורך החלטה בעניינו של המבוטח, וכי כל התקופה שקדמה לה תסומן בסטאטוס שונה. על כן חשוב להקפיד על רישום מדויק של סטאטוס התביעה.



המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

נספח 1 נוסח הודעת דחייה אחידה

תאריך-----  
מס' זהות-----

סניף-----

הודעת דחייה – דואר רשום

לכבוד

-----  
-----  
-----

הנדון: תביעתך לגמלת-----

בתאריכים-----ן----- פנינו אליך בבקשה להמציא את המסמכים הבאים הנדרשים לצורך החלטה בתביעה אותה הגשת בתאריך-----:

- 
- 
- 
- 
- 

מכיוון שטרם המצאת את המסמכים כאמור אנו נאלצים לדחות את תביעתך כמתחייב מהוראות החוק.

[תקנה 8 לתקנות הביטוח הלאומי [הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה], התשנ"ח – 1998].

אתה/את רשאי/ת להגיש ערעור על החלטה זו, בתוך שנה, לבית הדין האזורי לעבודה, שכתובתו:-----

אתה/את זכאי/ת לבקש מהלשכה לסיוע משפטי שליד משרד המשפטים, סיוע הכולל ייעוץ וייצוג בפני בית הדין לעבודה. לשם כך עליך להגיש בקשה בטופס שניתן לקבל בסניפי הביטוח הלאומי, במזכירות בין הדין האזורי לעבודה ובלשכה לסיוע משפטי, שכתובתה:-----

יחד עם זאת, אם תמציא את המסמכים והמידע החסר כמפורט מעלה במהלך התקופה האמורה [תוך 12 חודשים], נראה את מועד הגשת תביעתך לראשונה כמועד הגשת התביעה.

לידיעתך, יש חשיבות למועד הגשת התביעה לצורך קביעת זכאות רטרואקטיבית.

בכבוד רב,

פקיד תביעות



המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

נספח 2

נוסח הודעת עיכוב אחידה

הנדון : תביעתך לגמלת \_\_\_\_\_

בתאריכים \_\_\_\_\_ ו \_\_\_\_\_ פנינו אליך בבקשה להמציא את המסמכים הבאים הנדרשים לצורך החלטה בענייך.

בתאריך \_\_\_\_\_ הצהרת כי אינך מסוגל להמציא את המסמכים משום ש \_\_\_\_\_ אינו מוכן לתיתם לך.  
בתאריך \_\_\_\_\_ פנינו ישירות אל המעביד בדרישה להמציא את המבוקש אך לא נענינו.

מכיוון שהמסמכים המבוקשים לא הומצאו עד היום אנו נאלצים לעכב את ההחלטה בתביעתך .

לתשומת לבך, הינך רשאי לערער על החלטתנו זו בפני בית הדין לעבודה בתוך שנה מיום קבלת הודעה זו

יחד עם זאת , אם תמציא את המסמכים והמידע החסר כמפורט מעלה , בכל נקודת זמן שהיא, נראה את מועד הגשת תביעתך לראשונה כמועד הקובע.

בברכה  
פקיד התביעות



המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

נספח 3

פירוט תקנות בחוק

**סעיף 296 לחוק קובע כי:**

(א) "כל תביעה לגמלת כסף תוגש למוסד תוך **12 חודשים** מהיום שבו נוצרה עילת התביעה"

(ב) **הוגשה התביעה אחרי המועד** האמור... יקבע המוסד כי התובע זכאי לגמלה בעד תקופה שקדמה להגשת התביעה, תשולם לו הגמלה שהוא זכאי לה, **ובלבד שלא תשולם גמלה בעד תקופה העולה על 12 חודשים** שקדמו בתכוף לפני החודש שבו הוגשה התביעה כאמור..."



**תקנה 8** בדבר הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה קובעת:

(א) ראה פקיד התביעות שהתביעה אינה כוללת את כל הפרטים שנדרשו בטופס התביעה... יודיע על כך המוסד לתובע **ויבקשו להשלים את החסר בתוך 21 ימים מיום מתן ההודעה**. לא השלים התובע את החסר בתוך המועד האמור, תשלח לו בתום התקופה האמורה הודעה נוספת שעליו להשלים את החסר **בתוך 15 ימים נוספים**."

(ב) "השלים התובע את החסר עד למועד האחרון להשלמת הפרטים **ייחשב המועד שבו נתקבלה התביעה לראשונה כמועד הגשת התביעה**"

(ג) "לא השלים התובע את החסר עד למועד האחרון להשלמת הפרטים **תדחה התביעה** ואולם לא תדחה התביעה כשהמעביד הוא החייב במסירת הפרטים ולא מסר אותם."



**תקנה 1 ב'** בדבר מועדים להגשת תובענות קובעת:

" החליט המוסד בתביעה ונמסרה לתובע הודעה על כך, תוגש תובענה לביה"ד לעבודה תוך **12 חודשים** מיום מסירת ההודעה לתובע..."



**תקנה 7** מגדירה מהי תביעה לקייה:

(א) נתקבלה במוסד תביעה לגמלה שאינה חתומה יראו כאילו התביעה לא הוגשה והיא תוחזר לתובע בדואר רשום.

(ב) חתם התובע על התביעה והחזירה למוסד או הגיש תביעה חדשה כנדרש בתוך 30 ימים מהיום שבו הוחזרה התביעה..... "יחשב המועד שבו נתקבלה התביעה לראשונה כמועד הגשת התביעה, החזירה למוסד לאחר 30 ימים מהיום שהוחזרה, ייחשב המועד שבו נתקבלה התביעה החתומה כמועד הגשת התביעה.



המוסד לביטוח לאומי  
מטה גמלאות

נספח 4

תרשים זרימה לעיכוב תביעה

