



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

**פניות הציבור**  
**אל המוסד לביטוח לאומי**  
**2009**

מאת

**אוראל אבוטבול ואבנר שרף\***

ירושלים, אייר תש"ע, מאי 2010

---

\* הפרק "תיאור הטיפול במבחר פניות" הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.



## **פתח דבר**

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניית הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניית הציבור בשנת 2009. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח מתייחס לפניית שהופנו לאגף לפניית הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי. הדוח גם מתייחס לפניית שטופלו ב-2009, גם אם הופנו לפני כן.

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

ממצא מעניין של הדוח הנוכחי הוא הירידה במספר הפניות (5%-) שחלה למרות העלייה החדה בפניות בנושאי אבטלה והבטחת הכנסה. סביר להניח שפניות אלה קשורות במשבר הכלכלי בעולם, שנתן את אותותיו גם בפעילות הביטוח הלאומי בתחומים אלה.

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

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

ד"ר דניאל גוטליב  
סמנכ"ל מחקר ותכנון



# תוכן העניינים

## עמוד

1 .....מבוא

### פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

5 ..... ממצאים עיקריים לשנת 2009

16 ..... שיטת העבודה והגדרות

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

### לוחות

31 ..... לוח 1 : פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2009-2008

32 ..... לוח 2 : פניות לפי ענפי המוסד, 2009 לעומת 2008

33 ..... לוח 3 : פניות לפי סניפים, 2009 לעומת 2008

34 ..... לוח 4 : פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2009

37 ..... לוח 5א' : מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2009

39 ..... לוח 5ב' : פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2009

42 ..... לוח 6 : פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2009

43 ..... לוח 7 : פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2009

44 ..... לוח 8 : זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2009

45 ..... לוח 9א' : הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2009

46 ..... לוח 9ב' : תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2009

47 ..... לוח 9ג' : עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2009

48 ..... לוח 9ד' : בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2009

49 ..... לוח 9ה' : פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2009

50 ..... לוח 10א' : תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2009

51 ..... לוח 10ב' : עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2009

52 ..... לוח 10ג' : בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2009



## 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 לערעורים על החלטות שקיבלו עובדי המוסד. תחום חשוב אחר שבו האגף עוסק, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות על תפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

הפניות המתקבלות משמשות כלי להפקת לקחים מעשיים או עקרוניים – המלצה על שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים, כמתחייב מהטיפול בתלונות.

פרסום שנתי זה מרכז את מכלול הנתונים הקיימים בתחום פניות הציבור, שבאמצעותם אפשר לבחון את השירות על כל היבטיו, כדי שיהיה אפשר להעריך את תוצאות הפעולות שעשה האגף וללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד משלוח התשובה הסופית לפונה תוך בדיקת מהירות התגובה ויעילות הביצוע.

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

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

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



פנייות בכתב  
לאגף לפנייות הציבור



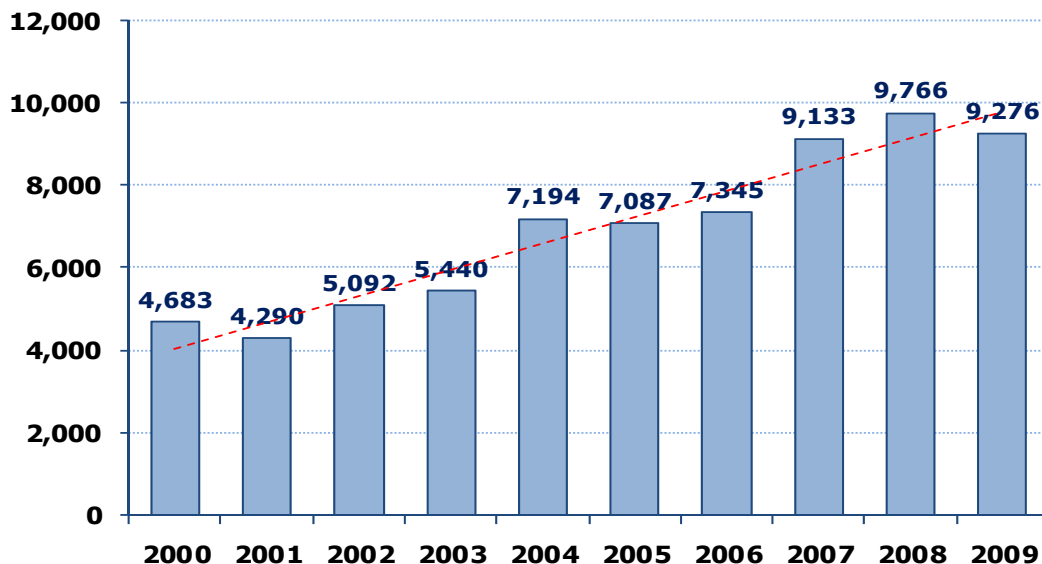
## ממצאים עיקריים לשנת 2009

בשנת 2009 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-9,276 פניות בכתב (בהן 8,590 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-770 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 686 פניות, המהוות 9.9% מסך כל הפניות.

בשנת 2009 חלה ירידה של 5.0% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2008. בקרב הפניות החדשות חלה ירידה של 2.4%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראה שבענף נכות כללית חלה ירידה של 19.1%, בענף זיקנה ושאיירים – 18.6%, בענף נפגעי עבודה – 18.4% ואילו בענף הבטחת הכנסה חלה עלייה של 5.0% במספר הפניות שטופלו. עלייה ניכרת במיוחד חלה בענף אבטלה – 83.7%, בענף הוצאה לפועל – 108% ובענף תיאום ורציפות ביטוח – 98.4%.

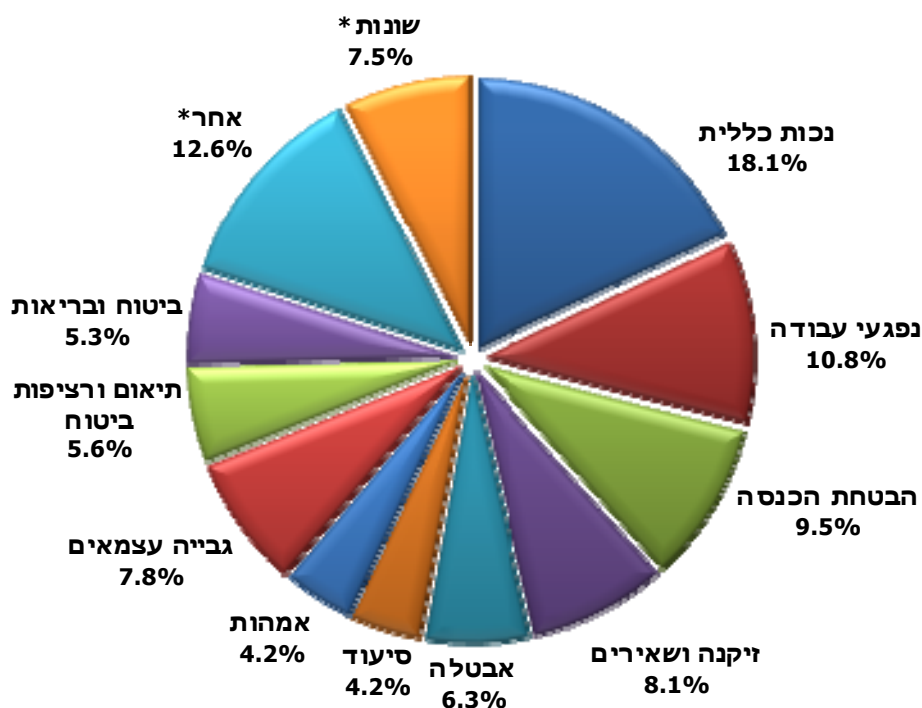
בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 7.9%, הנובע כנראה ממודעות הציבור לאפשרות לפנות לאגף לפנייות הציבור, מגידול בפעילות המוסד, מפרסום, מנגישות וממתן מענה מהיר יותר.

תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפנייות הציבור, 2009-2000



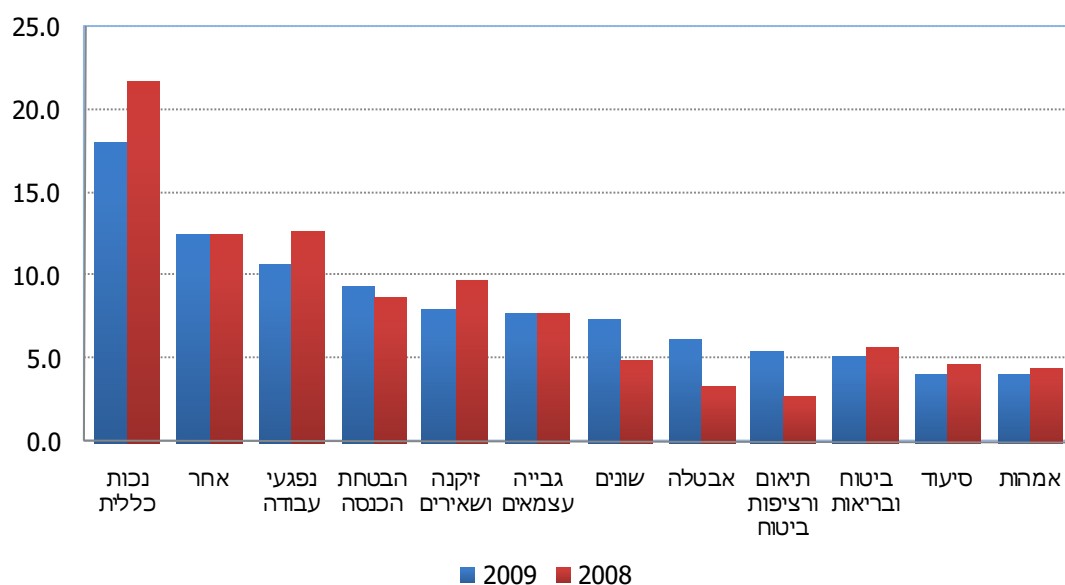
מהתפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שכמחצית הפניות – 47% – מתרכזות בענפים נכות כללית (1,555 פניות), נפגעי עבודה (929 פניות), הבטחת הכנסה (805 פניות) וזיקנה ושאיירים (700 פניות).

**תרשים 2: התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2009**



\* ענפים שמאופיינים במספר פניות קטן (שיעור קטן מ-3.0% מזוונות, נידות, ילדים, שיקום, איבה, שירות מילואים, גבייה – מעסיקים, הוצאה לפועל וביקורת ניכויים) רוכזו בקטגוריה "אחר".  
 שלוש הקטגוריות של פניות שונות – שונות גמלאות, שונות גבייה וסך הכול שונות – רוכזו לקטגוריה אחת, "שונות". קטגוריה שונות גמלאות מתייחסת לפניות בנושא תאוונות, פשיטות רגל ופניות שקשורות לגמלאות באופן לא מוגדר. שונות גבייה מתייחסת לפניות לא מוגדרות בגבייה. סך הכול שונות מתייחסת לפניות שלא שייכות לגמלאות ולגבייה כגון פניות בנושא מוקד טלפוני, שירותי קהל, פניות של עובדי המוסד ופניות אחרות.

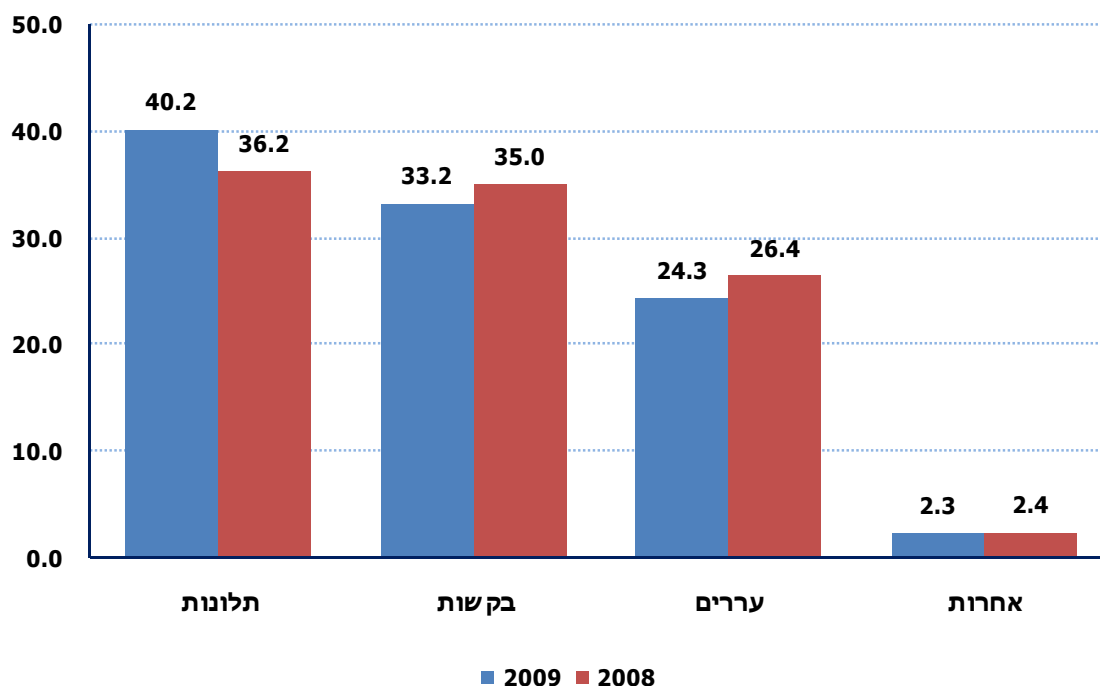
**תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענפים, 2009 לעומת 2008**



התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2009 טופלו 3451 תלונות, 2,851 בקשות, 2,088 עררים ו-200 פניות אחרות (פניות שקשורות למשרדי ממשלה אחרים, הלשנות וכד').

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2009 היוו 40.2% מסך כל הפניות – עלייה של 8.4% לעומת 2008. הבקשות שטופלו היוו 33.2% מסך כל הפניות – ירידה של 7.5%, ואילו העררים שטופלו היוו 24.3% מסך כל הפניות – ירידה של 10.2%.

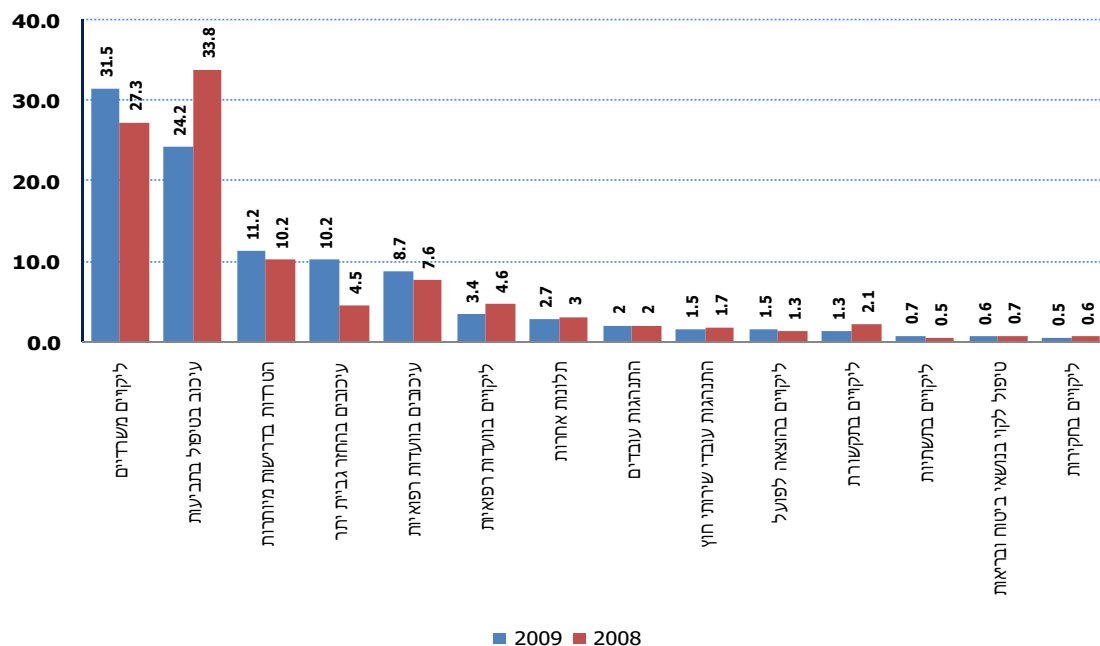
**תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, לעומת 2009 לעומת 2008**



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2009, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 31.5% (1,088 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 24.2% (835 תלונות). ליקויים משרדיים הם אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום חשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות בגין עיכובים בהחזר גביית חוב – גידול של 143.8% (351 תלונות ב-2009 לעומת 144 ב-2008). לעומת זאת, בתלונות בגין עיכוב בטיפול בתביעות חלה ירידה של 22.3% (835 לעומת 1075) ובתלונות עקב ליקויים בוועדות רפואיות – ירידה של 20.5% (116 לעומת 146).

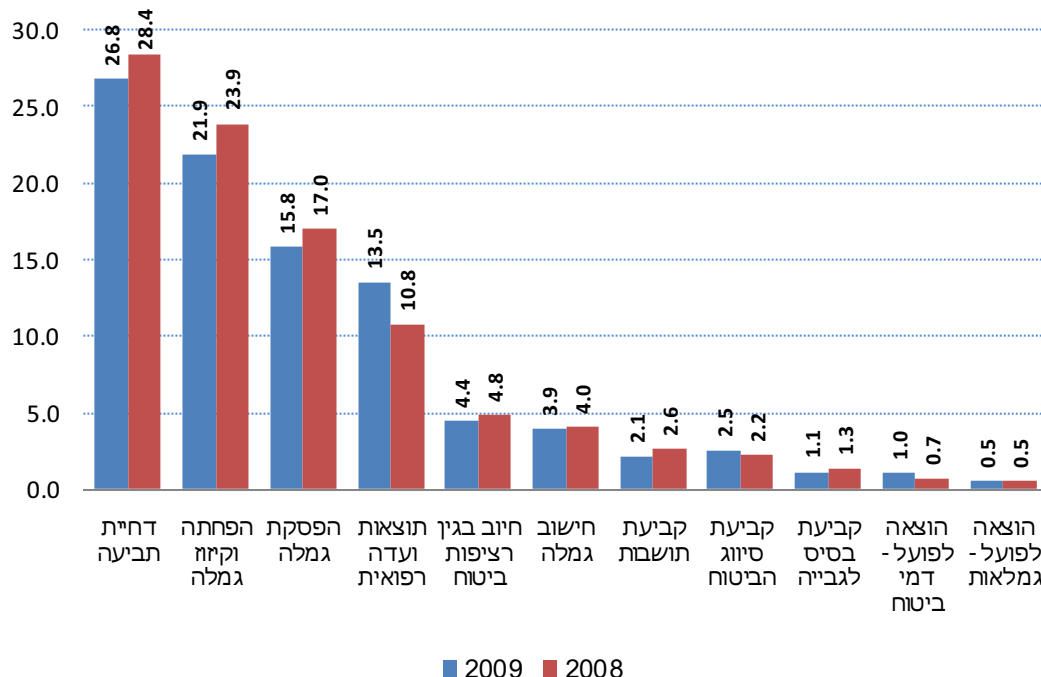
### תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2008



העררים שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2009 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 26.8% (559 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 23.0% (480 עררים).

בהשוואה לשנת 2008 נצפו ירידות בעררים שהוגשו בנושא קביעת תושבות – 29.5% (43 עררים לעומת 61). שיעורי גידול נראו בעררים שהוגשו עקב תוצאות ועדה רפואית – 14.1% (283 לעומת 248) ועררים בנושא החזר חלקי של גביית יתר – 77.8% (32 לעומת 18).

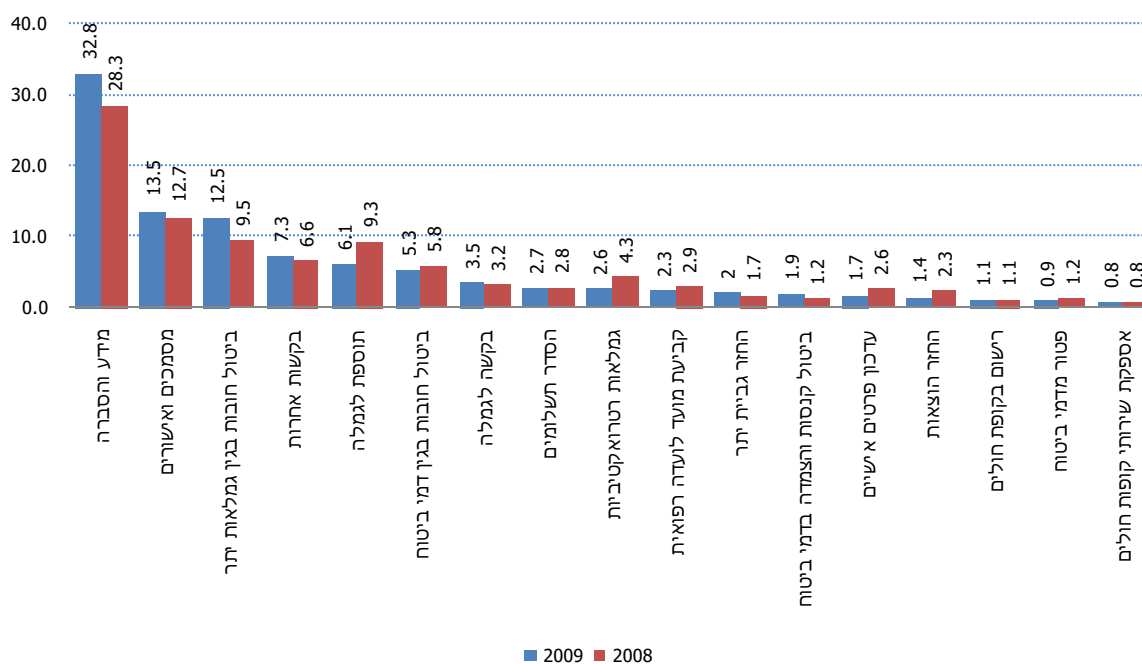
### תרשים 6: עררים שטופלו לפי נושא, לעומת 2008



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היו בקשות למידע והסברה – 32.8% (934 בקשות) ובקשות למסמכים ואישורים – 13.5% (386 בקשות).

בהשוואה לשנת 2008 חל גידול בבקשות לביטול חובות בגין גמלאות יתר – 24.9% (356 בקשות ב-2009 לעומת 356 ב-2008) ובבקשות לביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח – 57.1% (55 לעומת 35). לעומת זאת, בבקשות לתוספת גמלה חלה ירידה של 37.1% (175 לעומת 278).

### תרשים 7: בקשות שטופלו לפי נושא, 2009 לעומת 2008

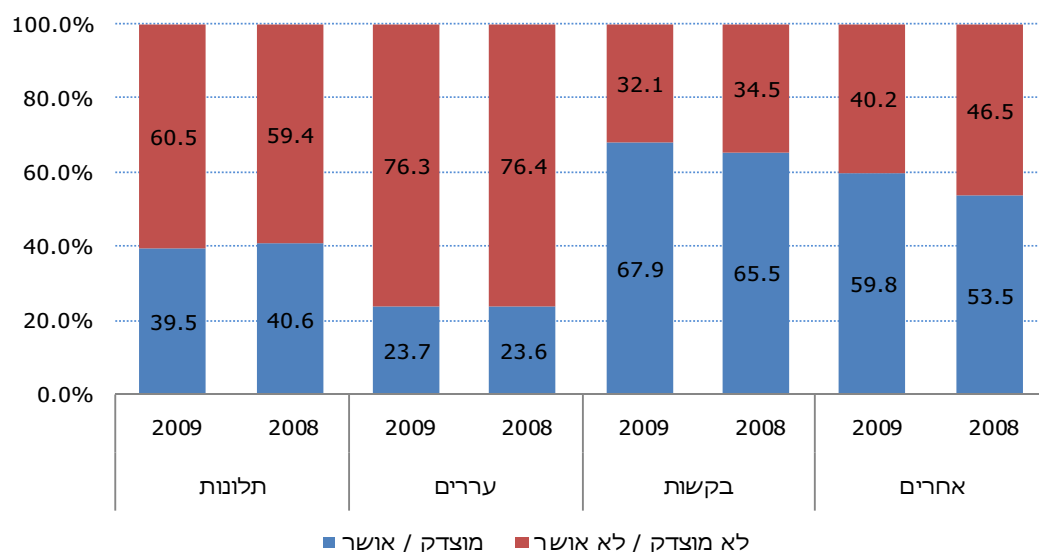


ההחלטות לשנת 2009 נוגעות אך ורק לפניות שהסתיימו בהן הטיפול. משקלן של החלטות המוצדקות הגיע ל-39.5% מסך כל החלטות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 40.6% בשנת 2008 – גידול של 5.1%.

משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-23.9% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 23.6% ב-2008 – ירידה של 11%.

משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-67.9% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית לעומת 65.5% בשנת 2008 – ירידה של 2.4%.

### תרשים 8: התפלגות החלטות לשנת 2009



### פניות לפי ענפים נבחרים

אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 37.5% (2,339 תלונות) ובנושא גבייה – 38.5% (697 תלונות). להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים.

#### ענף נפגעי עבודה:

אחוז התלונות ב-2009 היה 59.3% מכלל הפניות (551 תלונות) – וזו ירידה של 24% לעומת 2008. העררים היוו ב-2009 15.3% מכלל הפניות (142 עררים) – וזו ירידה של 3.4% במספרם לעומת שנת 2008. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 24.2% (225 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 8.5% לעומת 2008.

#### ענף נכות כללית:

אחוז התלונות ב-2009 היה 43.7% מכלל הפניות (679 תלונות) – וזו ירידה של 9.6% לעומת 2008. אחוז העררים היה 26.4% (410 עררים) – וזו ירידה של 20.5% במספרם לעומת 2008. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 26.9% (419 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 32.2% לעומת 2008.

#### ענף הבטחת הכנסה:

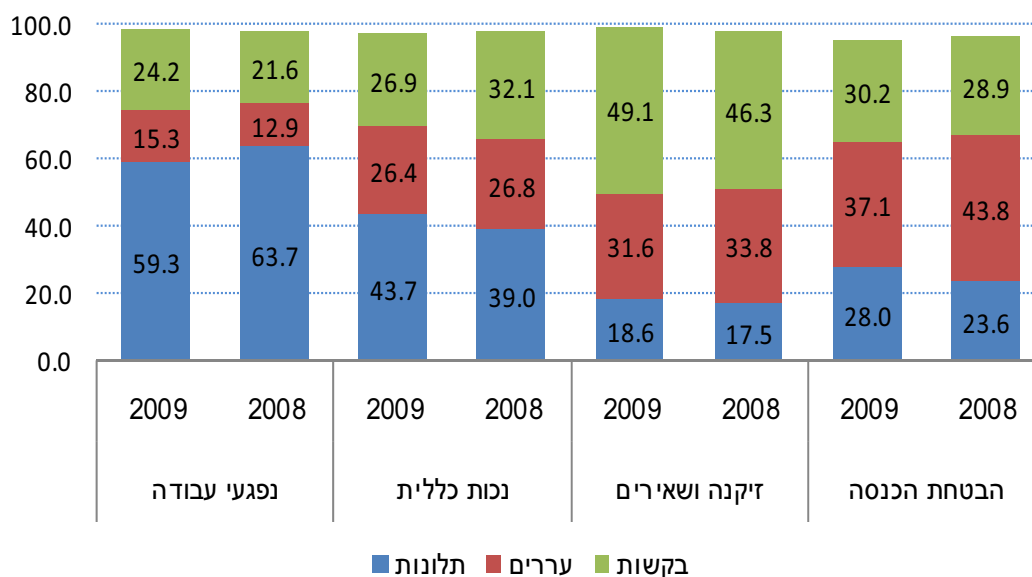
אחוז התלונות ב-2009 היה 28% (228 תלונות) מכלל הפניות – וזהו גידול של 24.6% במספרן לעומת 2008. אחוז העררים היה 37.1% (302 עררים) – ירידה של 11.2% לעומת שנת 2008. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 30.2% (246 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 9.8% לעומת 2008.

#### ענף זיקנה ושאימים:

אחוז התלונות ב-2009 היה 18.6% (130 תלונות) מכלל הפניות – וזו ירידה של 13.3% במספרן לעומת 2008. אחוז העררים היה 31.6% (221 עררים) – וזו ירידה של 23.8% לעומת 2008. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 49.1% (344 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 13.6% לעומת שנת 2008.



### תרשים 9: התפלגות החלטות\* לפי ענפים נבחרים לשנת 2009



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

### החלטות לפי ענפים נבחרים

#### ענף נפגעי עבודה:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2009, 41.3% נמצאו מוצדקות לעומת 42.3% ב-2008 – ירידה של 2.4%. העררים שטופלו ב-2009, התקבלו 10.9% לעומת 16.8% בשנת 2008 – ירידה של 35.3%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2009 היה 78.3% לעומת 78% ב-2008 – עלייה של 0.3%.

#### ענף נכות כללית:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2009, 40.5% נמצאו מוצדקות לעומת 41.8% ב-2008 – ירידה של 3.2%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2009, התקבלו 15.7% לעומת 14.9% בשנת 2008, וזו עלייה של 5.4%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2009 היה 67.3% לעומת 68.6% ב-2008 – ירידה של 2.0%.

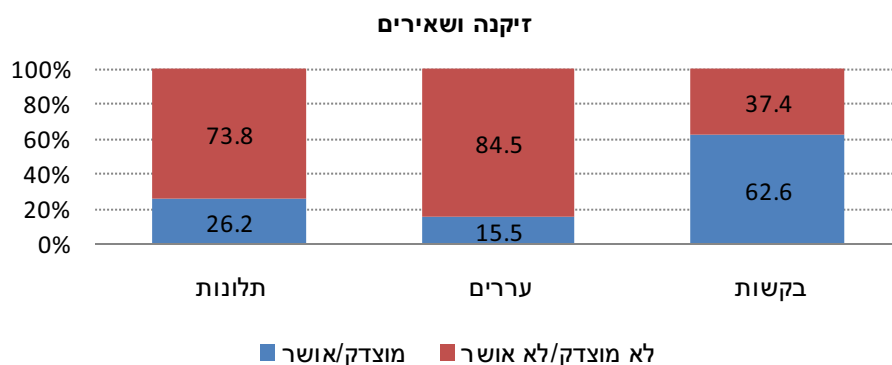
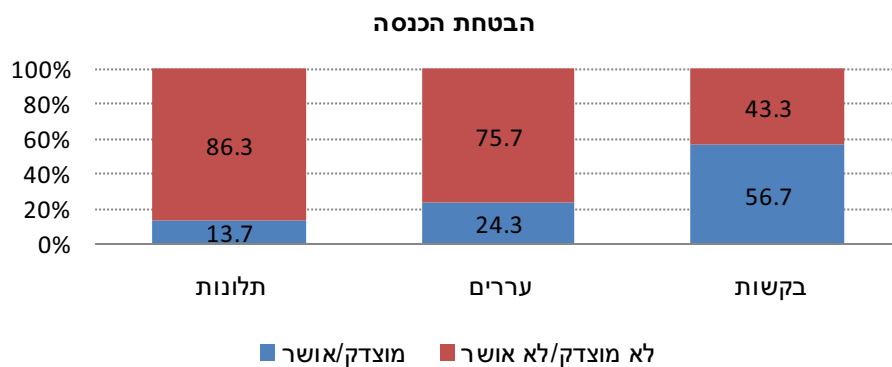
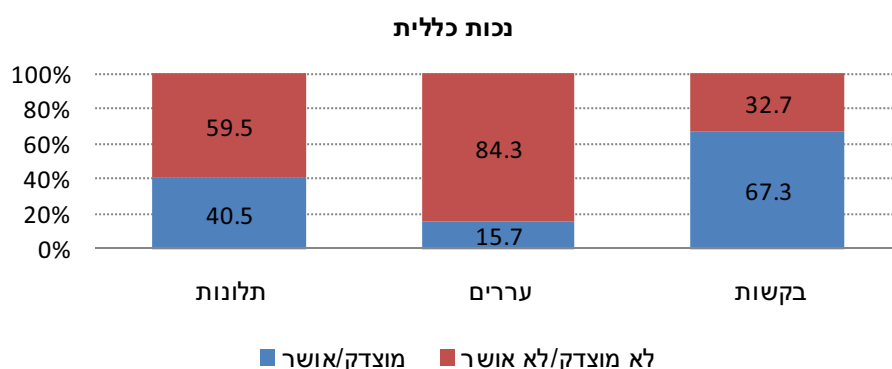
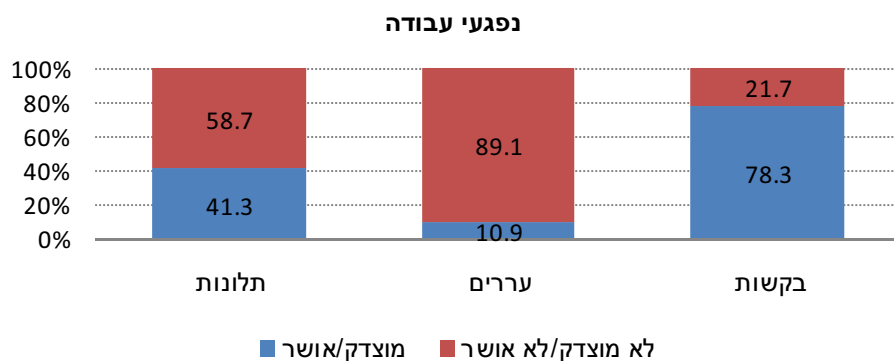
#### ענף הבטחת הכנסה:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2009, 13.7% נמצאו מוצדקות לעומת 21.9% ב-2008 – ירידה של 37.6%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2009, התקבלו 24.3% לעומת 29.9% בשנת 2008 – ירידה של 18.6%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2009 היה 56.7% לעומת 46.3% ב-2008 – עלייה של 22.6%.

#### ענף זיקנה ושאי רים:

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2009, 68.6% נמצאו מוצדקות לעומת 40.7% ב-2008 – ירידה של 35.7%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2009, התקבלו 15.5% לעומת 14.8% בשנת 2008 – עלייה של 4.5%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2009 היה 62.6% לעומת 64% ב-2008 – עלייה של 2.1%.

תרשים 10: התפלגות ההחלטות לפי ענפים נבחרים, 2009



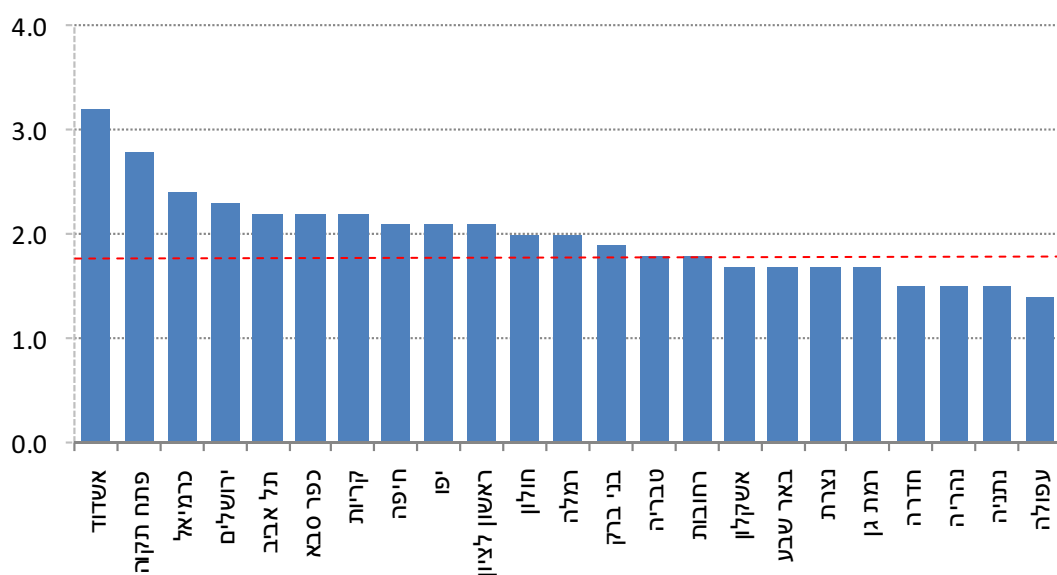
מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2009 הפניות שטופלו בסניפים היוו 77.9% (ירידה של 2.9%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (עלייה של 11.8%). מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל בסניף ירושלים (874 פניות), והוא מהווה 10.2% מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 17.9% לעומת 2008 (ראו לוח 3 בנספח לוחות).

### מדד הפניות

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

מהשוואה בין הסניפים אנו רואים שסניף אשדוד בולט עם מדד של 3.2, כאשר הממוצע הארצי עומד על 1.8. סניף עפולה בולט עם המדד הנמוך ביותר – 1.4.

תרשים 11: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכול), 2009



### מדד הפניות – ענפים נבחרים

בענף נפגעי עבודה בלט במיוחד סניף כרמיאל – 39.6, כשהממוצע הארצי עומד על 20.7. בסניף אשקלון מדד הפניות היה רק 8.2.

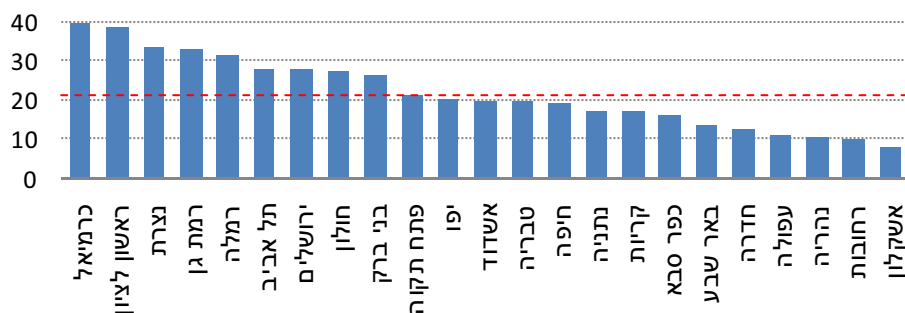
בענף נכות כללית בלט במיוחד סניף אשדוד – 16.7 לעומת 5.5 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניפים עפולה וכרמיאל – 3.2.

בענף הבטחת הכנסה בלט בסניף פתח תקוה – 28.1, כאשר הממוצע הארצי היה 6.8. סניף נצרת בלט עם מדד פניות הנמוך ביותר – רק 2.1.

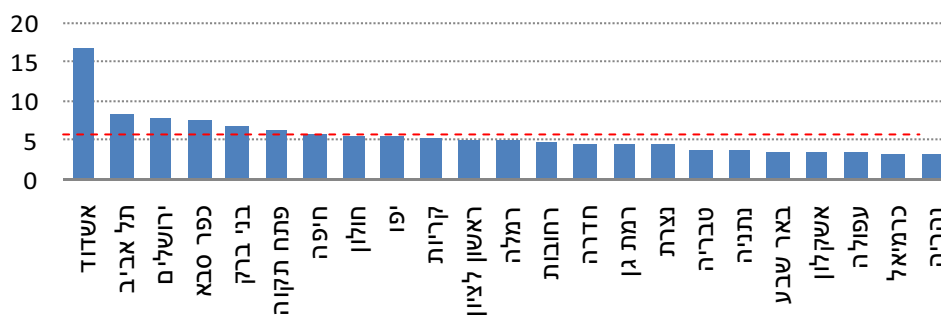
בענף זיקנה ושאיירים בלט סניף כרמיאל עם מדד של 1.1 פניות, כאשר הממוצע הארצי היה 0.8. סניף רמת גן בלט עם המדד הנמוך ביותר – 0.4.

תרשים 12: מדד פניות הציבור לפי סניף – ענפים נבחרים, 2009

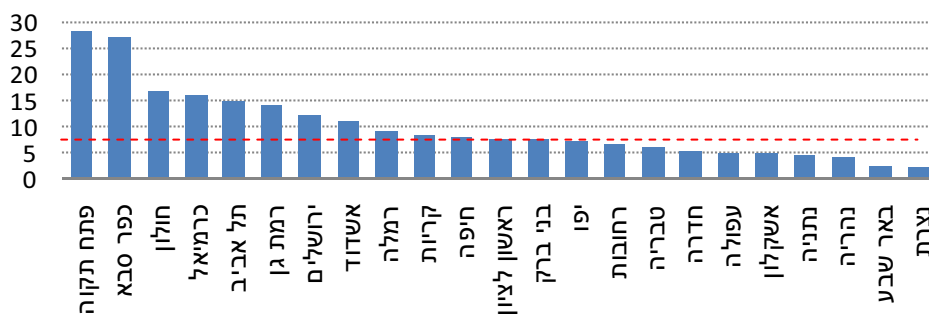
נפגעי עבודה



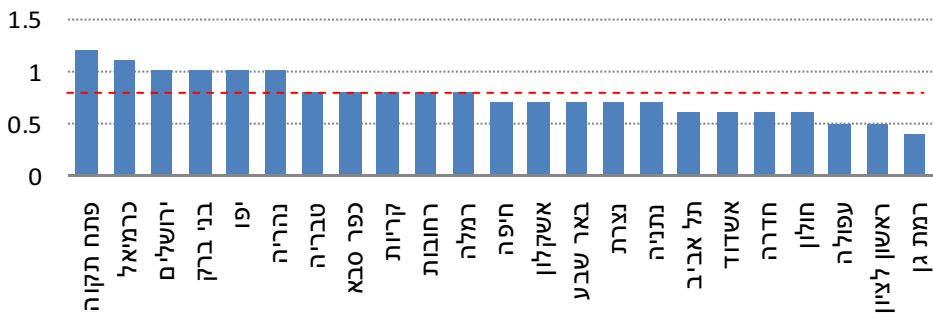
נכות כללית



הבטחת הכנסה



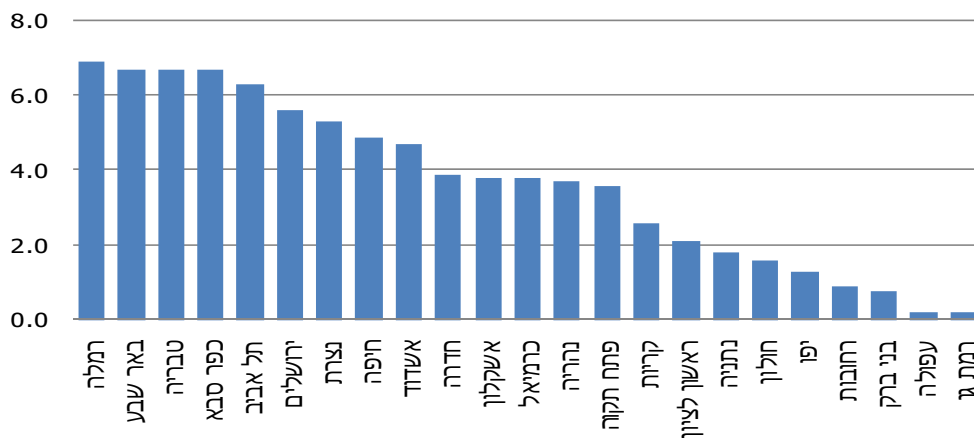
זיקנה ושארים



## משך זמן הטיפול בפניות

בשנת 2009 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 24.4 ימים לעומת 26.6 ב-2008, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (1,897 פניות) – 25.5 ימים לעומת 31.4 בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (6,693 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 23.6 ימים (4.2 בסניף ו-19.4 במשרד הראשי) לעומת 25.1 ימים (6.0 בסניף ו-19.1 במשרד הראשי) ב-2008. בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניף עפולה ורמת גן נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 0.2 ימים בממוצע לפנייה, עם 121 ו-236 פניות, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף בני ברק – 122 פניות ב-0.8 ימים בממוצע, וסניף רחובות – 306 פניות ב-0.9 ימים בממוצע.

תרשים 13: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2009

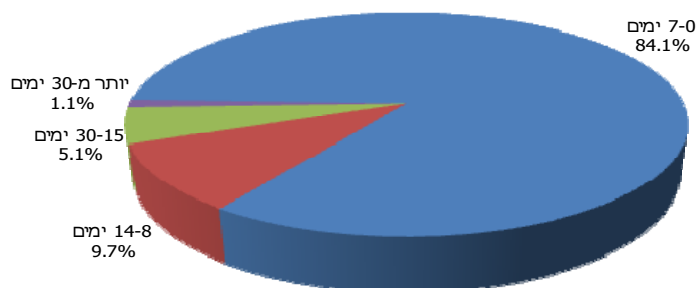


התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בענף גבייה מעצמאים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 20.8 ימים בממוצע, והתקבלו בו 670 פניות ובענפים זיקנה ושאיירים – 22.4 עם 700 פניות. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף נפגעי ביקורת ניכויים – 36.9 ימים, ובענף שיקום – 27.8 ימים.

בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף תיאום דמי ביטוח – 28.7 ימים (6.2 בסניף ו-22.5 במשרד הראשי) ובענף שיקום – 28.3 ימים (5.6 בסניף ו-22.7 במשרד הראשי).

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 93.8% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 5.1% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-1.1% טופלו בתוך יותר מחודש.

תרשים 14: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות, 2009



## **שיטת העבודה והגדרות**

### **שיטת העבודה**

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

הפרטים החשובים היו תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית, ואלה היוו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין 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 תאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה. לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

#### **סוגי הפונים:**

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

## סוגי הפניות :

1. תלונות – תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
2. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שנתנו הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
3. בקשות – בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
4. שונות – פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

## סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים :

להלן סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים ושאינן כוללות מקרים שבהם נושא הפנייה עדיין מצוי בטיפול בסניפים או במשרד הראשי או בהליך משפטי :

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
3. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

## ענפים :

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן :

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





# תניאור הטיפול במבחר פניות\*

\* הפרק נכתב על ידי האגף לפניות הציבור.



## **תשלום דמי ביטוח ביתר**

בני משפחתה של קשישה המעסיקה עובדת במשק בית פנו למחלקתנו וטענו כי דמי הביטוח ששילמה הקשישה בעבור העובדת אינם סבירים נוכח השכר ששולם לעובדת (השכר ששולם היה 2,500 ש"ח ודמי הביטוח ששולמו היו בסך 1,925 ש"ח!).

בירורנו העלה כי אכן אירעה טעות בחיוב ואף שפרטי השכר צוינו בדוח, לא הבחינה המערכת בטעות. רק לאחר שהתעורר חשדם של בני המשפחה, הוחזר הסכום לקשישה.

לפיכך פנינו לסמנכ"ל ביטוח וגבייה בשאלה האם המערכת אינה יכולה לתקן שגיאות מסוג זה והאם לא מתקיימת מזמן לזמן ביקורת בחשבונות משקי הבית.

לאחר בדיקת התיק על ידי אגף גבייה ממעסיקים נמצא כי בעת קליטת הדוח יצאה הודעה על אי סבירות בדמי הביטוח ששולמו לאור השכר בפועל, אולם הפקיד המטפל אישר בטעות את קליטת הדוח למרות סטייה זו. משכך, המערכת לא יכלה להבחין בסכום דמי הביטוח ששולמו ביתר.

בעקבות המקרה, רועננו ההנחיות לסניפים בעניין קליטת דיווחים של מעסיקים עובדים במשק בית.

## **הגדרת "ילד" – ילד בעתודה**

קצבת שאירים משולמת בעבור ילדים כל עוד הם עונים על הגדרת "ילד" שבסעיף 238 לחוק הביטוח הלאומי. אחת ההגדרות עוסקת במי שלא מלאו להם 22 שנים והם משרתים בשירות סדיר, בשירות לאומי, לומדים באחד ממסלולי העתודה ועוד.

אמו של ילד הלומד בעתודה פנתה למחלקתנו לאחר שתשלום קצבת השאירים בעבורו הופסקה. הסניף הסביר בתשובותיו לאם כי תקופת התשלום בעבור ילד עתודאי מוגבלת ל-36 חודשים. האם טענה כי ההגבלה ל-36 חודשים מתייחסת לחייל בשירות סדיר ולא לתלמיד בעתודה. עיון בהוראות הסעיף האמור הראה כי אכן הצדק עם האם.

הפנינו את תשומת לב האגף לפנייה ולהוראות החוק. האגף אישר שאכן אין הגבלה בחוק למשך הלימודים של הילד בעתודה (מלבד הגבלת הגיל – 22).

## **התנהלות לקויה של רופא בוועדה הרפואית**

התקבלה תלונה של עו"ד אשר הלין על הוועדה הרפואית שבפניה התייצב מרשו, משום שלדבריו התבקש מרשו על ידי רופא בוועדה להמציא צילומי רנטגן בעוד שכבר החל להתפשט לצורך בדיקה גופנית על ידי פוסק אחר בוועדה. עוד הלין עוה"ד על האופן שבו פנה הרופא למרשו. לטענתו, משהתמהמה מרשו בהמצאת הצילומים, התרגז עליו הרופא ונזף בו.

יצוין כי בתחילה הפנה עוה"ד את תלונתו למנהל הרפואי במוסד ונענה כי לאחר בירור נמצא כי הוועדה הרפואית ביצעה את עבודתה באופן מקצועי ויסודי וכי לא נמצא כל דופי בהתנהלות הוועדה.

דא עקא, באופן שאינו ברור, הגיעו לידי עוה"ד תגובותיהם של מזכיר הישיבה ושל הרופא. מזכיר הישיבה ציין בתגובתו כי ייתכן והרופא פנה למבוטח "בטון דיבור מעט תקיף". בתגובתו של הרופא לתלונה, הוא מיעט להתייחס באופן ענייני לתלונתו של עוה"ד, והתגובה, רובה ככולה, משתלחת בעוה"ד ומטילה דופי בכישוריו המקצועיים.

מאחר שכאמור, עוה"ד אחז בתגובותיהם של מזכיר הישיבה ושל הרופא, היה אפשר להבין מדוע אינו מסתפק במענה שנתן לו המנהל הרפואי. אנו סברנו כי מן הראוי להשיב לעוה"ד במענה מפורט לכל תלונותיו, ומשכך פנינו בעניין לסמנכ"ל גמלאות.

בעקבות פנייתנו, ניתנה הנחיה למנהלת הסניף להעיר לרופא על האופן שבו פנה למבוטח במהלך הוועדה וכן להעיר לו על אופן תגובתו לתלונתו של עוה"ד ועל סגנונה (לעניין בקשתו של הרופא להמצאת הצילומים, נקבע כי אין ספק שאין זה ראוי לבקש ממבוטח להמציא צילומים, כאשר הוא כבר מאחורי פרגוד, מוכן לבדיקה גופנית. עם זאת, במקרה דנן, לא הגענו למסקנה חד משמעית באיזה שלב של הבדיקה התבקש המבוטח למסור את הצילומים).

בקשתו של עוה"ד כי הרופא ייפסל מלשבת בוועדות רפואיות של המוסד, נדחתה. עם זאת, בעקבות המלצתנו, הוחלט להימנע משיבוצו של הרופא לוועדות בהן יופיע עוה"ד, לתקופה של חודש-חודשיים. הסניף הונחה לחדש את הזכאות.

### **אי הפעלת תקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה)**

באגף פניות הציבור מתקבלות תלונות ממבוטחים ומייצגיהם בנוגע לאי הפעלתה של תקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה) תשט"ז 1956. עניינה של תקנה זו בקביעת דרגת נכות גדולה מזו שנקבעה לצד המבחנים הרפואיים, במקרים שבהם הנכות הביאה לירידה ניכרת ולא לזמן מוגבל בהכנסותיו של הנפגע. דיון מחדש בדרגת הנכות מכוח תקנה 17 מתבצע בידי ועדת הרשות. מדובר בוועדה מיוחדת המורכבת מפקיד שיקום, רופא מוסמך ופקיד תביעות נפגעי עבודה.

זה מספר שנים שאין המוסד מפעיל תקנה זו בשל עיצומי הוועד הארצי. מדובר במצב שבו נמנעת מהמבוטח האפשרות למצות זכויותיו על פי חוק, מסיבות שאינן ענייניות, ולפיכך באגף מתקשים להשיב על תלונות אלה. יתר על כן, על פי תקנה 17(ב) לתקנות האמורות, הרשות רשאית לדון מחדש בדרגת נכות בשל ירידה בהכנסות, רק אם חלפו 12 חודשים ולא יותר מ-60 חודשים מיום שנקבעה לנפגע הדרגה האחרונה. מכאן עולה, לכאורה, כי עיכוב בהעמדת המבוטח בפני הוועדה עלול למנוע ממנו לממש זכאותו זו, ככל שחולף הזמן.

לאור האמור, פנה האגף לגב' אילנה שרייבמן סמנכ"לית גמלאות, בהצעה לפתרון ביניים, שלפיו תמונה ועדת רשות מקרב עובדי המשרד הראשי, ואולם בתשובה הובהר לנו, כי אין כל אפשרות מעשית לביצוע עבודת הסניפים על ידי עובדי המטה.

לאור האמור, ועל פי המלצתה של סמנכ"לית גמלאות, הובאה הבעיה והנוק הנגרם בעטייה לנפגעי העבודה, לידיעת סמנכ"ל משאבי אנוש. בפנייתו ביקש האגף מסמנכ"ל משאבי אנוש להביא לפתרונה של הבעיה מוקדם ככל האפשר, במסגרת מגעיה עם ועד העובדים הארצי.

## **החזר תשלום אגרה בעבור ועדה רפואית לצורכי מס הכנסה**

מבוטח פנה לסניף וביקש לעמוד בפני ועדה רפואית בשל פגיעתו כמתנדב. הפקיד ככל הנראה לא הבין את כוונתו והפנה אותו בטעות לוועדה לצורכי מס הכנסה (על אף שלטענת המבוטח הוא אינו עובד יותר מ-10 שנים). בתשובה שקיבלנו מהסניף צוין כי אכן ייתכן שנמסר למבוטח מידע שגוי בעניין.

יתרה מזו, בתשובה נוספת של הסניף צוין כי בשל טענתו של המבוטח כי הוטעה, הוחלט לוותר על טענת השיהוי שבהגשת התביעה לדמי פגיעה (במסגרת עבודתו כמתנדב). אנו סברנו כי בנסיבות העניין, יש לשקול את החזר האגרה ששילם המבוטח בעבור הוועדה לצורכי מס הכנסה, שכן המבוטח הופנה לוועדה בטעות וללא כל צורך.

בעקבות פנייתנו לסניף, נבחן העניין פעם נוספת והוחלט לוותר על תשלום האגרה ששילם המבוטח. ניתנה הוראה לביצוע החזר התשלום.

## **חיוב בגין שומה שבוטלה במס הכנסה**

מבוטחת פנתה אלינו והעלתה טענות שונות בנוגע לחיובה בדמי ביטוח. בין היתר טענה, כי חויבה בגין שומת מס הכנסה לשנת 2001, אלא שלטענתה, שומה זו בוטלה במס הכנסה ולכן יש לבטל את החיוב בגינה. הסניף השיב כי אכן המבוטחת חויבה בגין שומה לשנת 2001 וכי אם מס הכנסה ביטל ו/או תיקן את השומה, על המבוטחת להמציא שומה עדכנית לשנה זו כדי שיהיה אפשר לעדכן את בסיס התשלום בהתאם.

אנו השבנו למבוטחת בהתאם לתשובת הסניף, אולם המבוטחת שבה והבהירה כי השומה בוטלה (ואף המציאה אישור על כך ממס הכנסה), ולדבריה, כאשר ביררה את העניין עם מס הכנסה, נמסר לה כי במקרה כזה לא נהוג להוציא שומה מתוקנת. משכך, פנינו לאגף וביקשנו לדעת כיצד יש לנהוג במקרה שכזה (שכן אין באפשרותה של המבוטחת למלא אחר דרישת הסניף ולהמציא ממס הכנסה שומה מתוקנת, משום שמבחינת מס הכנסה אין שומה לשנה זו!).

האגף השיבנו כי אם אכן בוטלה השומה הרי שאפשר להסתפק באישור ממס הכנסה על ביטולה. משכך, פנינו לסניף והסבנו את תשומת ליבו לתשובת האגף ולעובדה כי המבוטחת המציאה זה מכבר אישור ממס הכנסה על ביטולה של השומה. בעקבות פנייתנו, הוחלט לבטל את החיוב בגין השומה שבוטלה ולהחזיר למבוטחת את תשלום היתר ששילמה.

## **חישוב תשלום גמלת הבטחת הכנסה**

תובע שנמצא זכאי לגמלה להבטחת הכנסה פנה אלינו בבקשה לבדוק את חישוב סכום הגמלה. על פי טענתו, נמסר לו כי הוא זכאי לסכום של 2,500 ש"ח ואולם בפועל הוא מקבל גמלה בסך 1,500 ש"ח.

מבירור עם הסניף עלה כי התובע קיבל פיצויים בסך 24,600 ש"ח. כמו כן, ברשותו קופות גמל נזילות בסך 164,811 ש"ח. מסכומים אלה חושבה לו הכנסה חודשית בסך 964 ש"ח. ההכנסה

הופחתה מגובה הקצבה המלאה שהוא זכאי לה לפי הרכב משפחתו ומכאן סכום הגמלה הנמוך המשולם לו.

בעקבות תשובת הסניף פנינו לאגף הבטחת הכנסה בשאלה מדוע הובאו בחישוב ההכנסה קופות הגמל של התובע. זאת, מאחר שבהתאם לחוות דעת משפטית וחוזר שפורסם בעניין אין לראות סכומים שהופקדו בקופות גמל החל ב-1/05 כהכנסה כל עוד לא נמשכו, אם טרם מלאו 60 שנה לתובע. כמו כן נקבע בחוזר, כי אין לראות כהכנסה כספי פיצויים המצויים בקרן פנסיה, כל עוד לא הגיע התובע לגיל הפרישה.

בדיקת האגף העלתה כי אכן הסניף לא פעל בהתאם להוראות החוזר שפורסם בעניין. הוראות הנוהל הובהרו לנוגעים בדבר וניתנה הוראה לשלם לתובע את מלוא הגמלה, כולל הפרשים לתקופה בעדה שולמה גמלה חלקית.

### **טעות סופר בהודעה לבית הדין**

מבוטח פנה לסניף עם העתק למחלקתנו וטען כי לא שולמה לו מלוא התוספת עבור ילדיו בקצבת הנכות המשולמת לו. הסניף השיב כי עניינו נדון בבית הדין וכי להודעת המוסד לבית הדין שבה נקבע כי אין זכאות לתשלום נוסף על חשבון תוספת תלויים ניתן בהסכמת הצדדים תוקף של פסק דין.

המבוטח שב ופנה והסניף השיבו פעם נוספת כי בהתאם לפסק הדין שניתן בעניינו, שולמה לו התוספת בעבור ילדיו וכי הוא אינו זכאי לתשלומים נוספים.

בשל התעקשותו של המבוטח (פנה אלינו אף טלפונית) הזמנו את תיק הנכות וכן קראנו בעיון את פניותיו לסניף. לאחר עיון מדוקדק התברר כלהלן:

המבוטח פנה לבית הדין בעניין תשלום תוספת בעבור ילדיו, טל וצבי, בקצבת הנכות המשולמת לו.

ביום 30.3.08 ניתן פסק דין אשר נתן תוקף של פסק דין להודעת ב"כ המוסד, אשר הוגשה לבית הדין ביום 24.3.08 (להלן: "ההודעה").

בפנייתו, טען המבוטח כי לא שולמה לו תוספת בעבור בנו טל. המבוטח הפנה לפסקה 5 בסעיף 2 להודעה, בה צוין כך: "לאור החלטתו הנ"ל של הנתבע, זכאי התובע לתוספת תלויים בגין הבן טל החל מ-1.8.02... ועד 25.3.05".

עם זאת, מעיון בהודעה עלה כי מדובר בטעות סופר וכי במקום הבן "צבי" צוין בטעות הבן "טל", שכן סעיף 1 להודעה דן בבן טל ושם נקבע בבירור ובהדגשה כי "אין התובע זכאי לתשלום תוספת נוספת גם עבור הבן טל". סעיף 2 להודעה דן בבן צבי ונראה כי בטעות שורבב שמו של טל בפסקה 5 (שכן המשך הסעיף דן אף הוא בבן צבי).

משכך, פנינו ללשכה המשפטית והסבנו את תשומת ליבם לטעות שנפלה. עורך הדין שטיפל בתיק אישר שאכן מדובר בטעות סופר וכי המבוטח אינו זכאי לתשלום תוספת נוספת עבור הבן טל. בעקבות פנייתנו, פעל עוה"ד בבקשה לתיקון פסק הדין.

## **עיכוב בתשלום תגמולי מילואים**

למחלקתנו פנה מבוטח והליך על עיכוב בתשלום תגמולי מילואים המגיעים לו. לטענתו, הגיש לסניף תביעה אישית. כעבור כחודש הבהיר לו הסניף כי עליו להגיש תביעה באמצעות המעסיק. המבוטח עשה כן ואף קיבל הודעה כי התשלום הועבר למעסיק. אולם משפנה למעסיק נענה כי לא התקבל אצלו כל תשלום. כך במשך מספר חודשים פנה המבוטח למעסיק ולסניף, כאשר כל אחד מהם מפנה אותו לאחר.

בירור מול הסניף העלה כי אמנם נשלחה המחאה למעסיק אולם ההמחאה חזרה למוסד ולא נדרשה עד כה. בעקבות הפנייה, ניתנה הוראה לשלם למבוטח את הסכום כתביעה אישית.

אנו שבנו ופנינו לסניף כדי לברר מדוע כאשר הוחזרה ההמחאה לסניף, לא יידעו את המבוטח ו/או את המעסיק על כך. בתגובה, בחן הסניף פעם נוספת את השתלשלות הטיפול בתביעה ומצא כי ההמחאה שהונפקה על שמו של המעסיק, חזרה בדואר חוזר והמתונה לדרישה. בינתיים פג תוקפה ולכן בוטלה.

בשל כשל זה, הוחלט לרענן את הנוהל הקיים כך שברגע שהמחאה תוחזר בדואר חוזר, תיידע מחלקת הכספים את המחלקה הרלוונטית על כך והמחלקה תפעל לאיתור הפונה ותזמנו לקחת את ההמחאה.

## **חתימת בת שירות לאומי על הודעת זכאות**

בעבר, במסגרת טיפולנו באחת הפניות מצאנו כי בת שירות לאומי חתמה כפקיד תביעות על הצהרה הנושאת כותרת של "הצהרה לפקיד תביעות בנושא הבטחת הכנסה". בעקבות פנייתנו למינהל הגמלאות, נבדק טופס הצהרה ונמצא כי יש לשנותו כך שהן פקיד תביעות והן בת שירות לאומי יוכלו לחתום על טופס הצהרה, כמאשרים קבלתו מהמבוטח.

לאחרונה, פנתה אלינו מבוטחת שטענה כי על אישור הזכאות של בתה לגמלת ילד נכה, חתומה בת שירות לאומי במקום פקיד תביעות. אנו שבנו ופנינו בעניין למינהל הגמלאות וטענו כי לטעמנו, אין זה תקין שבת שירות חתומה על מסמכים במקום פקיד תביעות. בתגובה צוין בפנינו כי הבעיה קיימת רק במחלקות נכות כללית, שר"מ וילד נכה, בהן ההודעות על החלטות בתביעות נרשמות ידנית (בעוד שבגמלאות אחרות ההודעות יוצאות מתוך המערכות הממוחשבות, אליהן אין לבנות השירות הלאומי גישה והרשאה).

בעקבות פנייתנו, רועננו הנהלים בקרב עובדי הסניף והעובדים הונחו שעל ההודעות יחתמו פקידי תביעות בלבד.

## **סירובה של פקידת גבייה להנפיק למבוטח אישור עד אשר יסלק חובו**

מבוטח פנה למחלקתנו וטען כי פנה למחלקת הגבייה בסניף וביקש לקבל אישור על שאינו עובד, לשם קבלת הנחה בארנונה. במהלך הפגישה פקידת הגבייה, יידעה את המבוטח כי יש לו חוב בדמי ביטוח. או אז התפתח דין ודברים בנוגע לחוב, שבמהלכו, לטענת המבוטח, סירבה הפקידה להנפיק לו את האישור המבוקש עד אשר יסדיר חובו.

משפנינו לסניף בעניין, קיבלנו תשובה ממנהלת המחלקה הממונה על הפקידה, שבה התייחסה לעניין מהות החוב והתנהלותה של הפקידה במהלך הפגישה עם המבוטח. עם זאת, מלבד ציון העובדה כי בינתיים נשלח האישור המבוקש למבוטח, לא היתה התייחסות לטענה כי במעמד הפגישה ביניהם סירבה הפקידה להנפיק למבוטח את האישור עד אשר ישלם את חובו.

שבנו ופנינו לסניף בעניין, אולם פעם נוספת לא קיבלנו תגובה לטענה. סברנו כי אם אכן התנתה הפקידה את הנפקת האישור בתשלום החוב, הרי שיש לראות בכך חריגה מסמכות, ולכן פנינו בעניין לממונה על המשמעת במוסד. לאחר בחינת העניין, נמצא כי העובדת אכן טעתה בשיקול דעתה כאשר סירבה להנפיק למבוטח את האישור המבוקש. במסגרת הבירור שנערך עמה, התנצלה העובדת על כך ומנהלת הסניף נתנה הדרכה בעניין לכל הצוות.

יצוין כי מעבר לכך, הסבריה של העובדת אשר להתנהלותה בעת פגישתה עם המבוטח, הן בפן האישי והן בפן המקצועי (חוץ מעניין האישור), התקבלו על ידי סגן ראש מינהל משאבי אנוש.

## **קביעה שגויה של תקופת זכאות לדמי לידה**

בהתאם להוראות החוק, התקופה שבעדה ישולמו דמי לידה תיקבע כך שמחצית מפרק הזמן שבעדו זכאית מבוטחת לדמי לידה תקדם ליום הלידה ויתרת פרק הזמן תהיה מיום הלידה. אם חל היום הקובע (היום שבו הפסיקה המבוטחת לעבוד בהיותה בהריון שנסתיים בלידה), בתקופת המחצית הראשונה האמורה או ביום הלידה, תיחשב התקופה שבעדה ישולמו דמי הלידה מן היום הקובע.

בשנת 2007 תוקן החוק כך שנקבעה תקופת זכאות מרבית לדמי לידה של 14 שבועות (98 ימים) במקום 12 שבועות (84 ימים). במסגרת טיפולנו בפנייה של מבוטח שערער על דחיית תביעתו לדמי לידה לאב מצאנו כי לאשתו אושר תשלום בעבור 98 ימי חופשת לידה.

מאחר והמבוטחת הפסיקה לעבוד כעצמאית מספר חודשים לפני הלידה, נקבעה תקופת הזכאות לדמי לידה כך שמחצית התקופה (49 יום) קדמה ליום הלידה ויתרת פרק הזמן נקבעה מיום הלידה ואילך. אלא שבבדיקתנו נמצא כי מחצית התקופה הראשונה נקבעה ל-42 יום לפני הלידה (מחצית תקופת הזכאות **קודם** לתיקון החוק) ולא ל-49 יום לפני הלידה. משהסבנו את תשומת ליבו של הסניף לעניין נמצא כי הצדק עמנו ואכן אין תיאום בין המערכת הממוכנת לבין הוראות החוק המעודכנות.

בירור של הסניף מול האגף העלה כי בשל בעיות טכניות לא עודכנה המערכת הממוכנת בשינוי תקופת מחצית התקופה מ-42 יום ל-49 יום וכי השינוי יבוצע רק מ-1.1.09.



נבהיר כי הגם שיייתכן שברוב המקרים לתקלה במערכת הממוכנת לא היתה השפעה על הזכאות בפועל, הרי שבמקרה זה הקדמת הזכאות יצרה למבוטחת זכאות בעבור ימים נוספים ואכן בעקבות פנייתנו עודכנה זכאותה של המבוטחת בהתאם. במקביל פנינו לאגף בנושא כדי לוודא שהמערכת אכן עודכנה, והסבנו את תשומת ליבו לכך שבמקרה דנן השפיעה התקלה על זכאותה של המבוטחת.

## **שכר רגיל/נוסף לעניין דמי לידה**

למחלקתנו פנתה גננת העובדת באזור פיתוח בעדיפות לאומית. העובדת מקבלת במשכורת שכר דירה המועבר ממשד החינוך.

העובדת טענה כי הרכיב האמור משולם מדי חודש, אולם בכל תחילת שנת לימודים ישנו הליך לאישור הרכיב מול משרד החינוך. ההליך אורך זמן ובדרך כלל בחודשים דצמבר או ינואר משולמים הפרשים לחודשים הקודמים.

הפונה ילדה בחודש פברואר. בסיס השכר לעניין דמי הלידה נקבע על פי שכרה בחודשים נובמבר, דצמבר וינואר. במשכורת חודש ינואר שולם לעובדת הרכיב "שכר דירה" בעבור חודש ינואר והפרשים לחודשים הקודמים. הסניף התייחס לכל התשלומים ששולמו כשכר דירה כשכר נוסף. כך, מאחר שהסכום היה גבוה ב-25% מהשכר הרגיל באותו חודש, נפרס הסכום על פני 12 חודשים, וכך החלק שיוחס משכר הדירה לחודשי הבסיס הוקטן בצורה ניכרת.

בבירור עם הסניף עלה כי מדובר בהנחיה של תחום אימהות במשרד הראשי על פי הנחיה של אגף גבייה ממעסיקים, ולפיה שכר דירה נחשב כ"שכר נוסף" (ההגדרה בתקנות – "שכר הניתן לעובד בנוסף לשכר החודשי הרגיל, לרבות תשלומים שניתנו כבונוס או כמענק השתתפות ברווחי המעביד ולמעט הפרשים").

בתחום אימהות הסבירו כי ההתייחסות לשכר דירה היא תמיד כשכר נוסף. אולם כאשר רכיב זה משולם בעבור חודש אחד, על פי רוב הוא לא יפרס משום שהוא יהיה נמוך מ-25% מהשכר הרגיל. אך אם בחודש מסוים הוא גבוה מ-25% מהשכר הרגיל יש לפרוס אותו ל-12 כמתחייב בתקנות.

הנחיה זו לא היתה מובנת לנו. כפי שהסבירה הפונה, בדרך כלל הרכיב משולם כשכר חודשי. יתרה מכך, מבחינה מהותית מדובר בהשתתפות בהוצאות הדיור של הגננת, ובהוצאה שוטפת של הגננת שעליה היא מקבלת מהמעסיק החזר, ובמה הדבר שונה מהשתתפות אחרת של המעסיק מהשתתפות בהוצאות העובד (טלפון, נסיעות וכיו"ב).

הפנינו את תמיהתנו לאגף הגבייה ממעסיקים. האגף בחן את הנושא ועמדתנו התקבלה. הוחלט שרכיב "שכר דירה" שהוא השתתפות המעסיק בהוצאות הדיור של העובד/ת, המשולם מדי חודש בחודשו, הוא שכר חודשי רגיל (כמו להחזר הוצאות).

מאחר שרכיב שכר דירה שייך לחודש ספציפי, אזי אם הוא שולם בחודש מסוים בסכום אחד בעבור מספר חודשים, יש לחלק את הסכום לחודשי העבודה הרלוונטיים כהפרשים (ולא לפרוס ל-12 חודשים כשכר נוסף).

עניינה הספציפי של הפונה נבדק ונמצא שאכן משולם לה שכר דירה חודש בחודשו. בחודש ינואר שולמו הפרשי שכר דירה בגין חודשים קודמים (בשל העיכוב בהליך מול משרד החינוך). בהתאם לכך הרכיב הוחשב כשכר רגיל וההפרשים יוחסו לחודשים המתאימים. לפונה שולמו הפרשי דמי הלידה המגיעים לה.

### **תביעה להפרשי דמי לידה**

מבוטחת פנתה למחלקתנו בעקבות דחיית תביעתה להפרשי דמי לידה. לדבריה, בשנת 2007 הגישה תביעה להפרשים בגין לידה משנת 2006. המבוטחת הסבירה כי לאחר הגשת התביעה פנתה למוקד הטלפוני ונמסר לה שהסניף עמוס בטיפולים בתביעות ראשוניות ואינו מטפל כרגע בהפרשים וביקשו ממנה להמתין. כך פנתה מפעם לפעם והתשובה הזו חזרה על עצמה. בשלב מסוים נמסר לה כי התביעה אבדה. המבוטחת הגישה תביעה נוספת אולם זו נדחתה בשל השיהוי שבהגשתה.

בבירור עם הסניף נמסר לנו כי לא נמצאה בסניף כל תביעה משנת 2007 וכי לא נותרו להם תביעות ישנות שלא טופלו. עוד ציין הסניף שאכן המבוטחת הזו הגישה לאחרונה תביעה להפרשים וזו נדחתה בשל השיהוי. אשר למידע שנמסר בידי המוקד – הסניף הסביר שלא נערך בירור ספציפי שאכן הוגשה בקשה וכי מדובר בתשובה כללית.

לאחר שעיינו בחומר ביקשנו מהסניף שיבחן שנית את ההחלטה.

במערכת הדלפק הקדמי יש תיעוד לפנייה מהתאריך 25/9/07. בפנייה זו נאמר לה: "תביעות להפרשים לא מטופלות כרגע בסניף עקב חוסר בכוח אדם, תצטרך להמתין בסבלנות. כשיטופל תקבל תשובה בכתב".

סביר להניח שתשובה זו באה על רקע הניסיון לברר מה עלה בגורל תביעתה להפרשים. גם אם המוקד לא בדק שתביעתה אכן הוגשה, תשובה זו גרמה לה שלא להגיש תביעה נוספת.

הסניף שב ובחן את התביעה ולאור הספק שקיים בשאלה האם אכן הוגשה תביעה להפרשים ולאור העובדה שאי אפשר לקבוע באופן ודאי שלא הוגשה תביעה, הוחלט לאשר את התביעה.

לוחות



לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2009-2008

אחוז שינוי	2009	2008	נושא
<b>-5.0</b>	<b>9,276</b>	<b>9,766</b>	<b>סך הכול הפניות</b>
-2.4	8,590	8,801	פניות חדשות
-32.3	571	843	פניות חוזרות
-5.7	115	122	גורמי חוץ
			<b>סוג הפניות החדשות</b>
8.4	3,451	3,183	תלונות
-7.5	2,851	3,083	בקשות
-10.2	2,088	2,324	עררים
-5.2	200	211	אחרות
			<b>זמן הטיפול בפניות ללא גורמי חוץ</b>
<b>-8.3</b>	<b>24.4</b>	<b>26.6</b>	<b>סך הכול</b>
-18.8	25.5	31.4	במשרד הראשי
-6.0	23.6	25.1	זמן משולב
-30.0	4.2	6.0	סניף
1.6	19.4	19.1	משרד ראשי

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2009 לעומת 2008

אחוז השינוי	2009		2008		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
<b>-2.4</b>	<b>100.0</b>	<b>8,590</b>	<b>100.0</b>	<b>8,801</b>	<b>סך הכול</b>
<b>-9.3</b>	<b>72.6</b>	<b>6,234</b>	<b>78.1</b>	<b>6,871</b>	<b>סך הכול גמלאות</b>
-19.1	18.1	1,555	21.8	1,923	נכות כללית
-18.4	10.8	929	12.9	1,139	נפגעי עבודה
5.0	9.5	815	8.8	776	הבטחת הכנסה
-18.6	8.1	700	9.8	860	זקנה ושירים
83.7	6.3	542	3.4	295	אבטלה
-15.0	4.2	362	4.8	426	סיעוד
-9.1	4.2	360	4.5	396	אמהות
-1.8	2.5	214	2.5	218	מזונות
-11.8	2.4	202	2.6	229	ניידות
12.2	2.4	202	2.0	180	ילדים
0.0	1.2	102	1.2	102	שיקום
-50.3	0.9	74	1.7	149	נפגעי איבה
-5.2	0.8	73	0.9	77	שירות מילואים
3.0	1.2	104	1.1	101	שונות - גמלאות
<b>13.3</b>	<b>21.1</b>	<b>1,812</b>	<b>18.2</b>	<b>1,599</b>	<b>סך הכול ביטוח וגבייר</b>
-1.9	7.8	670	7.8	683	גבייה מעצמאים
98.4	5.6	484	2.8	244	תיאום ורציפות ביטוח
-9.9	5.3	457	5.8	507	ביטוח ובריאות
14.8	1.6	140	1.4	122	גבייה ממעסיקים
108.0	0.6	52	0.3	25	הוצאה לפועל
40.0	0.1	7	0.1	5	ביקורת ניכויים
-84.6	0.0	2	0.1	13	שונות - גבייה
<b>64.4</b>	<b>6.3</b>	<b>544</b>	<b>3.8</b>	<b>331</b>	<b>סך הכול שונות</b>

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2009 לעומת 2008

אחוז השינוי	2009		2008		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
<b>-2.4</b>	<b>100.0</b>	<b>8,590</b>	<b>100.0</b>	<b>8,801</b>	<b>סך הכול</b>
9.1	22.1	1,897	19.8	1,739	משרד ראשי
<b>-5.2</b>	<b>77.9</b>	<b>6,693</b>	<b>80.2</b>	<b>7,062</b>	<b>סך כל הסניפים</b>
-17.9	10.2	874	12.1	1,065	ירושלים
3.7	5.2	448	4.9	432	תל אביב
4.5	4.3	371	4.0	355	חיפה
-21.8	3.5	298	4.3	381	אשדוד
1.6	1.5	129	1.4	127	אשקלון
7.0	4.8	415	4.4	388	באר שבע
25.8	1.4	122	1.1	97	בני ברק
-3.0	2.7	228	2.7	235	חדרה
4.6	2.1	183	2.0	175	חולון
-18.3	2.5	215	3.0	263	טבריה
-4.2	3.0	254	3.0	265	יפו
7.9	4.8	409	4.3	379	כפר סבא
21.9	1.4	117	1.1	96	כרמיאל
-8.9	2.0	173	2.2	190	נהריה
-16.3	3.3	287	3.9	343	נצרת
-7.4	2.9	252	3.1	272	נתניה
0.0	1.4	121	1.4	121	עפולה
2.3	5.6	485	5.4	474	פתח תקוה
-9.1	2.7	230	2.9	253	קריות
6.2	2.4	206	2.2	194	ראשון לציון
8.9	3.6	306	3.2	281	רחובות
-5.9	3.9	334	4.0	355	רמלה
-26.5	2.7	236	3.6	321	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2009

שיקום	נפגעי איבה <sup>3</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	ניידות	נכות כללית <sup>1</sup>	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
102	74	929	202	1,555	362	700	8,590	סך הכול מספרים
1.2	0.9	10.8	2.4	18.1	4.2	8.1	100.0	אחוזים מהסה"כ
20	31	93	24	149	71	134	1,897	משרד ראשי
82	43	836	178	1,406	291	566	6,693	סך כל הסניפים
6	8	96	23	194	28	66	874	ירושלים
8	2	45	13	82	32	28	448	תל אביב
5	1	42	7	77	36	40	371	חיפה
7	2	25	7	103	-	15	298	אשדוד
-	5	13	3	25	2	14	129	אשקלון
7	4	47	6	79	8	36	415	באר שבע
2	1	8	5	33	6	11	122	בני ברק
3	2	26	5	59	18	16	228	חדרה
3	-	32	4	44	12	17	183	חולון
1	9	28	6	44	18	16	215	טבריה
2	1	28	4	67	9	35	254	יפו
3	-	30	13	82	14	37	409	כפר סבא
1	-	23	-	14	-	10	117	כרמיאל
3	2	19	1	31	9	23	173	נהריה
6	-	77	9	70	11	16	287	נצרת
2	3	40	15	46	11	25	252	נתניה
2	-	13	-	30	13	10	121	עפולה
3	-	44	16	78	13	46	485	פתח תקוה
2	1	27	13	52	7	24	230	קריות
3	-	50	8	37	4	13	206	ראשון לציון
3	1	24	4	57	17	30	306	רחובות
7	1	59	6	64	11	21	334	רמלה
3	-	40	10	38	12	17	236	רמת גן

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.



סניף	אמהות	מזונות	ילדים	שירות מילואים	אבטלה	הבטחת הכנסה	גבייה - עצמאים	גבייה - מעסיקים
סך הכול מספרים	360	214	202	73	542	815	670	140
אחוזים מהסה"כ	4.2	2.5	2.4	0.8	6.3	9.5	7.8	1.6
משרד ראשי	36	19	26	17	54	52	60	51
<b>סך כל הסניפים</b>	<b>324</b>	<b>195</b>	<b>176</b>	<b>56</b>	<b>488</b>	<b>763</b>	<b>610</b>	<b>89</b>
ירושלים	57	27	27	11	52	75	95	17
תל אביב	15	9	8	3	43	36	49	15
חיפה	6	4	3	3	21	51	35	4
אשדוד	10	12	3	1	29	45	21	1
אשקלון	2	7	9	1	6	17	8	1
באר שבע	20	12	15	3	35	57	49	6
בני ברק	12	5	5	-	3	10	14	2
חדרה	9	5	4	2	13	28	18	5
חולון	1	4	5	-	16	25	13	-
טבריה	6	7	2	1	18	35	11	2
יפו	7	7	5	1	16	25	19	3
כפר סבא	27	9	13	4	22	28	64	8
כרמיאל	3	3	2	1	5	42	7	-
נהריה	6	8	2	-	13	28	10	1
נצרת	18	2	12	1	17	30	9	1
נתניה	4	5	11	4	15	23	24	2
עפולה	4	2	2	1	10	16	8	1
פתח תקוה	40	29	9	8	45	59	47	6
קריות	8	11	3	2	16	37	14	1
ראשון לציון	7	1	6	-	15	16	20	3
רחובות	22	13	8	4	36	34	25	4
רמלה	25	4	11	2	25	29	29	3
רמת גן	15	9	11	3	17	17	21	3

לוח 4 - המשך

שנות אחר	שנות גבייה	שנות גמלאות	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	סניף
<b>544</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	<b>484</b>	<b>457</b>	<b>7</b>	<b>52</b>	<b>סך הכול מספרים</b>
<b>6.3</b>	<b>0.0</b>	<b>1.2</b>	<b>5.6</b>	<b>5.3</b>	<b>0.1</b>	<b>0.6</b>	<b>אחוזים מהסה"כ</b>
398	1	78	458	115	6	4	משרד ראשי
<b>146</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>342</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>סך כל הסניפים</b>
20	1	3	2	60	-	6	ירושלים
13	-	2	-	40	-	5	תל אביב
12	-	1	1	20	-	2	חיפה
-	-	3	-	13	-	1	אשדוד
4	-	-	1	10	-	1	אשקלון
5	-	-	2	21	-	3	באר שבע
1	-	1	-	3	-	-	בני ברק
5	-	1	-	8	-	1	חדרה
2	-	1	-	4	-	-	חולון
2	-	2	-	7	-	-	טבריה
2	-	4	9	8	-	2	יפו
19	-	-	1	28	-	7	כפר סבא
4	-	-	-	1	-	1	כרמיאל
5	-	1	1	7	-	3	נהריה
1	-	1	1	3	-	2	נצרת
5	-	1	-	15	-	1	נתניה
4	-	-	-	4	-	1	עפולה
10	-	2	3	24	-	3	פתח תקוה
5	-	-	-	7	-	-	קריות
6	-	2	1	14	-	-	ראשון לציון
7	-	1	4	11	-	1	רחובות
12	-	-	-	23	1	1	רמלה
2	-	-	-	11	-	7	רמת גן

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2009  
(מספרים מוחלטים)**

סניף	סך הכל מקבלי גמלאות	זיקנה ושירים	סיעוד	נכות כללית <sup>1</sup>	ניידות	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	אימהות <sup>3</sup>
<b>סך הכול</b>	<b>3,362,698</b>	<b>746,841</b>	<b>135,708</b>	<b>257,735</b>	<b>30,427</b>	<b>40,422</b>	<b>8,176</b>
ירושלים	386,797	69,381	11,576	24,927	3,300	3,478	1,154
תל אביב	199,343	50,094	8,349	9,836	1,182	1,609	470
חיפה	174,915	53,755	6,772	12,965	1,487	2,180	295
אשדוד	94,075	23,539	5,908	6,181	685	1,254	243
אשקלון	75,835	18,793	4,847	7,218	724	1,591	152
באר שבע	249,587	49,153	10,121	21,730	2,331	3,429	549
בני ברק	63,118	11,068	1,846	4,801	426	303	324
חדרה	153,321	27,965	6,146	12,710	1,591	2,068	334
חולון	89,435	28,776	6,366	8,204	1,023	1,163	200
טבריה	117,612	20,596	4,204	11,511	1,092	1,404	233
יפו	120,976	35,749	7,704	12,403	894	1,372	116
כפר סבא	186,981	44,549	4,955	10,841	1,688	1,842	469
כרמיאל	48,386	9,068	1,522	4,350	459	581	91
נהריה	116,360	23,664	2,931	9,568	1,080	1,787	214
נצרת	170,672	24,098	4,472	16,080	1,639	2,321	240
נתניה	166,800	36,461	7,949	12,593	1,638	2,346	400
עפולה	88,739	18,984	4,122	8,812	904	1,197	202
פתח תקוה	175,616	39,104	5,646	12,511	1,681	2,099	565
קריות	103,705	31,605	6,294	10,052	1,132	1,592	177
ראשון לציון	99,968	24,956	3,712	7,296	1,164	1,307	236
רחובות	171,257	37,727	8,738	12,103	1,644	2,387	514
רמלה	169,037	26,058	4,594	12,709	1,434	1,887	665
רמת גן	140,163	41,698	6,934	8,334	1,229	1,225	333

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) מקבלי דמי לידה בלבד.

(4) מספר משפחות.

סניף	מזונות	ילדים <sup>4</sup>	אבטלה	הבטחת הכנסה	נפגעי איבה <sup>5</sup>	גבייה מעסיקים	גבייה מלא שכירים <sup>6</sup>
<b>סך הכול</b>	<b>20,255</b>	<b>1,011,969</b>	<b>72,861</b>	<b>112,961</b>	<b>1,610</b>	<b>225,867</b>	<b>697,866</b>
ירושלים	1,669	133,995	4,237	6,127	421	22,203	104,329
תל אביב	466	40,480	4,071	2,415	74	26,520	53,777
חיפה	1,120	41,970	5,264	6,526	100	10,722	31,759
אשדוד	858	28,221	1,777	4,147	0	3,875	17,387
אשקלון	778	20,449	1,952	3,640	80	3,700	11,911
באר שבע	2,428	82,946	5,649	21,381	87	11,512	38,271
בני ברק	276	19,294	759	1,347	16	3,035	19,623
חדרה	949	51,628	3,960	5,424	52	10,113	30,381
חולון	607	18,908	1,881	1,499	20	5,331	15,457
טבריה	876	36,162	2,607	5,706	71	8,148	25,002
יפו	956	27,114	2,490	3,517	69	9,409	19,183
כפר סבא	592	51,670	3,834	1,038	82	17,610	47,811
כרמיאל	255	16,515	1,357	2,601	8	2,394	9,185
נהריה	823	38,289	2,970	7,029	50	6,299	21,656
נצרת	776	64,196	3,931	14,011	19	10,446	28,443
נתניה	1,015	49,174	3,929	5,088	83	11,632	34,492
עפולה	549	26,431	2,417	3,309	53	5,970	15,789
פתח תקוה	1,045	58,922	3,169	2,101	90	11,390	37,293
קריות	881	24,416	2,698	4,434	32	5,802	14,590
ראשון לציון	709	30,131	2,571	2,092	30	6,377	19,387
רחובות	1,078	52,089	4,494	5,163	58	11,068	34,194
רמלה	1,072	64,256	3,893	3,170	72	9,747	39,480
רמת גן	477	34,713	2,951	1,196	43	12,564	28,466

(4) מספר משפחות.

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

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

לוח 25ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2009

ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
5.6	171	5.5	1,406	2.1	291	0.8	566	1.8	5,958	סך הכול
	0.03		0.27		0.05		0.11		0.53	אחוז
7.0	23	7.8	194	2.4	28	1.0	66	2.3	874	ירושלים
11.0	13	8.3	82	3.8	32	0.6	28	2.2	448	תל אביב
-	-	5.9	77	5.3	36	0.7	40	2.1	371	חיפה
10.2	7	16.7	103	-	-	0.6	15	3.2	298	אשדוד
4.1	3	3.5	25	0.4	2	0.7	14	1.7	129	אשקלון
2.6	6	3.6	79	0.8	8	0.7	36	1.7	415	באר שבע
11.7	5	6.9	33	3.3	6	1.0	11	1.9	122	בני ברק
3.1	5	4.6	59	2.9	18	0.6	16	1.5	223	חדרה
3.9	4	5.4	44	1.9	12	0.6	17	2.0	183	חולון
5.5	6	3.8	44	4.3	18	0.8	16	1.8	215	טבריה
4.5	4	5.4	67	1.2	9	1.0	35	2.1	254	יפו
7.7	13	7.6	82	2.8	14	0.8	37	2.2	409	כפר סבא
-	-	3.2	14	-	-	1.1	10	2.4	117	כרמיאל
0.9	1	3.2	31	3.1	9	1.0	23	1.5	173	נהריה
5.5	9	4.4	70	2.5	11	0.7	16	1.7	287	נצרת
9.2	15	3.7	46	1.4	11	0.7	25	1.5	252	נתניה
-	-	3.4	30	3.2	13	0.5	10	1.4	121	עפולה
9.5	16	6.2	78	2.3	13	1.2	46	2.8	485	פתח תקוה
11.5	13	5.2	52	1.1	7	0.8	24	2.2	230	קריות
6.9	8	5.1	37	1.1	4	0.5	13	2.1	206	ראשון לציון
2.4	4	4.7	57	1.9	17	0.8	30	1.8	306	רחובות
4.2	6	5.0	64	2.4	11	0.8	21	2.0	334	רמלה
8.1	10	4.6	38	1.7	12	0.4	17	1.7	236	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
<b>6.7</b>	<b>488</b>	<b>0.2</b>	<b>176</b>	<b>9.6</b>	<b>195</b>	<b>39.6</b>	<b>324</b>	<b>20.7</b>	<b>836</b>	<b>סך הכול</b>
	0.08		0.03		0.03		0.06		0.14	אחוז
12.3	52	0.2	27	16.2	27	49.4	57	27.6	96	ירושלים
10.6	43	0.2	8	19.3	9	31.9	15	28.0	45	תל אביב
4.0	21	0.1	3	3.6	4	20.3	6	19.3	42	חיפה
16.3	29	0.1	3	14.0	12	41.2	10	19.9	25	אשדוד
3.1	6	0.4	9	9.0	7	13.2	2	8.2	13	אשקלון
6.2	35	0.2	15	4.9	12	36.4	20	13.7	47	באר שבע
4.0	3	0.3	5	18.1	5	37.0	12	26.4	8	בני ברק
3.3	13	0.1	4	5.3	5	26.9	9	12.6	26	חדרה
8.5	16	0.3	5	6.6	4	5.0	1	27.5	32	חולון
6.9	18	0.1	2	8.0	7	25.8	6	19.9	28	טבריה
6.4	16	0.2	5	7.3	7	60.3	7	20.4	28	יפו
5.7	22	0.3	13	15.2	9	57.6	27	16.3	30	כפר סבא
3.7	5	0.1	2	11.8	3	33.0	3	39.6	23	כרמיאל
4.4	13	0.1	2	9.7	8	28.0	6	10.6	19	נהריה
4.3	17	0.2	12	2.6	2	75.0	18	33.2	77	נצרת
3.8	15	0.2	11	4.9	5	10.0	4	17.1	40	נתניה
4.1	10	0.1	2	3.6	2	19.8	4	10.9	13	עפולה
14.2	45	0.2	9	27.8	29	70.8	40	21.0	44	פתח תקוה
5.9	16	0.1	3	12.5	11	45.2	8	17.0	27	קריות
5.8	15	0.2	6	1.4	1	29.7	7	38.3	50	ראשון לציון
8.0	36	0.2	8	12.1	13	42.8	22	10.1	24	רחובות
6.4	25	0.2	11	3.7	4	37.6	25	31.3	59	רמלה
5.8	17	0.3	11	18.9	9	45.0	15	32.7	40	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא-שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
<b>0.9</b>	<b>610</b>	<b>0.4</b>	<b>89</b>	<b>26.7</b>	<b>43</b>	<b>6.8</b>	<b>763</b>	<b>סך הכול</b>
	0.10		0.01		0.01		0.13	אחוז
0.9	95	0.8	17	19.0	8	12.2	75	ירושלים
0.9	49	0.6	15	27.0	2	14.9	36	תל אביב
1.1	35	0.4	4	10.0	1	7.8	51	חיפה
1.2	21	0.3	1	0.0	2	10.9	45	אשדוד
0.7	8	0.3	1	62.5	5	4.7	17	אשקלון
1.3	49	0.5	6	46.0	4	2.7	57	באר שבע
0.7	14	0.7	2	62.5	1	7.4	10	בני ברק
0.6	18	0.5	5	38.5	2	5.2	28	חדרה
0.8	13	-	-	-	-	16.7	25	חולון
0.4	11	0.2	2	126.8	9	6.1	35	טבריה
1.0	19	0.3	3	14.5	1	7.1	25	יפו
1.3	64	0.5	8	-	-	27.0	28	כפר סבא
0.8	7	-	-	-	-	16.1	42	כרמיאל
0.5	10	0.2	1	40.0	2	4.0	28	נהריה
0.3	9	0.1	1	-	-	2.1	30	נצרת
0.7	24	0.2	2	36.1	3	4.5	23	נתניה
0.5	8	0.2	1	-	-	4.8	16	עפולה
1.3	47	0.5	6	-	-	28.1	59	פתח תקוה
1.0	14	0.2	1	31.3	1	8.3	37	קריות
1.0	20	0.5	3	-	-	7.6	16	ראשון לציון
0.7	25	0.4	4	17.2	1	6.6	34	רחובות
0.7	29	0.3	3	13.9	1	9.1	29	רמלה
0.7	21	0.2	3	-	-	14.2	17	רמת גן

**לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2009**

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		

**מספרים מוחלטים**

200	2,851	2,088	3,451	8,590	סך הכול מספרים מוחלטים
2.3	33.2	24.3	40.2	100.0	אחוזים
74	2,077	1,482	2,496	6,129	המבוטח בעצמו
9	278	122	588	997	מיופה כוח מקצועי
108	180	170	201	659	מיופה כוח פרטי
6	208	188	81	483	רשות ממשלתית
3	45	44	40	132	גוף פרטי
0	42	67	12	121	גורם פרלמנטרי
0	6	6	25	37	מבקר המדינה
0	15	7	8	30	גוף עירוני
0	0	2	0	2	גוף הסתדרותי

**באחוזים מהסך הכול**

100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
37.0	72.9	71.0	72.3	71.4	המבוטח בעצמו
4.5	9.8	5.8	17.0	11.6	מיופה כוח מקצועי
54.0	6.3	8.1	5.8	7.7	מיופה כוח פרטי
3.0	7.3	9.0	2.3	5.6	רשות ממשלתית
1.5	1.6	2.1	1.2	1.5	גוף פרטי
0.0	1.5	3.2	0.3	1.4	גוף פרלמנטרי
0.0	0.2	0.3	0.7	0.4	מבקר המדינה
0.0	0.5	0.3	0.2	0.3	גוף עירוני
0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	גוף הסתדרותי



לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2009

סניף	פניות במספרים מוחלטים	ימי טיפול ממוצעים בפנייה					זמן הטיפול																				
		סך הכול	במשרד ראשי	בסניף	מספרים מוחלטים		אחוזים		מסך	מסך	מסך																
					14-8 ימים	30-15 ימים	7-0 ימים	14-8 ימים				30-15 ימים	7-0 ימים														
<b>סך כל הסניפים</b>	<b>6,693</b>	<b>23.6</b>	<b>19.4</b>	<b>4.2</b>	<b>5,629</b>	<b>649</b>	<b>340</b>	<b>75</b>	<b>84.1</b>	<b>9.7</b>	<b>5.1</b>	<b>29.1</b>	<b>10.4</b>	<b>12.6</b>	<b>69.8</b>	<b>81.1</b>	<b>18</b>	<b>57</b>	<b>90</b>	<b>709</b>	<b>5.6</b>	<b>19.0</b>	<b>24.6</b>	<b>874</b>	ירושלים		
משרד ראשי	1,897	27.2			363	437	552	545	19.1	23.0																	
סך כל הסניפים	6,693	23.6	19.4	4.2	5,629	649	340	75	84.1	9.7	5.1	29.1	10.4	12.6	69.8	81.1	18	57	90	709	5.6	19.0	24.6	874	ירושלים		
תל אביב	448	27.3	21.0	6.3	352	45	35	16	78.6	10.0																	
חיפה	371	23.2	18.3	4.9	303	43	22	3	81.7	11.6																	
אשדוד	298	22.0	17.3	4.7	237	47	12	2	79.5	15.8																	
אשקלון	129	24.4	20.6	3.8	112	13	3	1	86.8	10.1																	
באר שבע	415	24.1	17.4	6.7	270	107	34	4	65.1	25.8																	
בני ברק	122	20.6	19.8	0.8	122	-	-	-	100.0	-																	
חדרה	228	21.9	18.0	3.9	195	25	7	1	85.5	11.0																	
חולון	183	20.1	18.5	1.6	176	6	1	-	96.2	3.3																	
טבריה	215	28.9	22.2	6.7	173	17	17	8	80.5	7.9																	
יפו	254	20.7	19.4	1.3	249	4	1	-	98.0	1.6																	
כפר סבא	409	28.9	22.2	6.7	302	51	45	11	73.8	12.5																	
כרמיאל	117	24.0	20.2	3.8	101	11	4	1	86.3	9.4																	
נרתיק	173	24.1	20.4	3.7	154	13	5	1	89.0	7.5																	
נצרת	287	22.8	17.5	5.3	218	41	27	1	76.0	14.3																	
נתניה	252	23.7	21.9	1.8	243	5	4	-	96.4	2.0																	
עפולה	121	28.0	27.8	0.2	121	-	-	-	100.0	-																	
פתח תקוה	485	24.2	20.6	3.6	417	52	13	3	86.0	10.7																	
קריית	230	20.8	18.2	2.6	219	8	3	0	95.2	3.5																	
ראשון לציון	206	19.9	17.8	2.1	196	4	4	2	95.1	1.9																	
רחובות	306	17.2	16.3	0.9	305	1	-	-	99.7	0.3																	
רמלה	334	26.3	19.4	6.9	219	66	46	3	65.6	19.8																	
רמת גן	236	17.5	17.3	0.2	236	-	-	-	100.0	-																	

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2009

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						
4.2	19.4	23.6	6,667	27.2	1,819	24.4	8,486	סך הכול
<b>4.3</b>	<b>19.7</b>	<b>24.0</b>	<b>5,404</b>	<b>27.3</b>	<b>726</b>	<b>24.4</b>	<b>6,130</b>	<b>סך הכול גמלאות</b>
4.5	19.8	24.3	1,406	25.5	149	24.5	1,555	נכות כללית
4.9	17.4	22.3	836	34.4	93	23.5	929	נפגעי עבודה
3.5	21.2	24.7	763	26.7	52	24.8	815	הבטחת הכנסה
3.3	19.6	22.9	566	20.2	134	22.4	700	זיקנה ושאיירים
3.7	20.2	23.9	488	26.2	54	24.1	542	אבטלה
4.4	21.2	25.6	291	23.9	71	25.3	362	סיעוד
5.5	20.2	25.7	324	21.8	36	25.3	360	אמהות
4.6	17.3	21.9	195	34.7	19	23.0	214	מזונות
3.6	20.4	24.0	178	23.0	24	23.9	202	ניידות
5.2	22.1	27.3	176	28.0	26	27.4	202	ילדים
5.6	22.7	28.3	82	26.2	20	27.8	102	שיקום
5.2	18.6	23.8	43	32.0	31	27.2	74	נפגעי איבה
3.2	14.1	17.3	56	53.2	17	25.7	73	שירות מילואים
2.5	21.8	24.3	26	33.2	78	31.0	104	שונות
<b>4.2</b>	<b>17.5</b>	<b>21.7</b>	<b>1,117</b>	<b>27.9</b>	<b>695</b>	<b>24.1</b>	<b>1,812</b>	<b>סך הכול ביטוח וגבייה</b>
3.8	16.7	20.5	610	23.5	60	20.8	670	גבייה - עצמאים
6.2	22.5	28.7	26	27.4	458	27.5	484	תיאום ורציפות ביטוח
4.3	20.0	24.3	342	30.8	115	26.0	457	ביטוח ובריאות
5.6	12.3	17.9	89	30.4	51	22.4	140	גבייה - מעסיקים
4.8	16.2	21.0	48	19.8	4	20.9	52	הוצאה לפועל
0.0	12.0	12.0	1	41.0	6	36.9	7	ביקורת ניכויים
1.0	34.0	35.0	1	10.0	1	22.5	2	שונות
<b>4.2</b>	<b>20.7</b>	<b>24.9</b>	<b>146</b>	<b>25.9</b>	<b>398</b>	<b>25.7</b>	<b>544</b>	<b>שונות</b>

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2009

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
<b>45.4</b>	<b>3,518</b>	<b>7,745</b>	<b>100.0</b>	<b>8,590</b>	<b>סך הכול מספרים מוחלטים</b>
39.5	1,354	3,430	40.2	3,451	תלונות
23.7	405	1,711	24.3	2,088	עררים
67.9	1,692	2,492	33.2	2,851	בקשות
59.8	67	112	2.3	200	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור ובהן ניתנה החלטה לפי נושא התלונה, 2009

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
39.5	1,354	3,430	100.0	3,451	סך הכול
43.9	473	1,078	31.5	1,088	ליקויים משרדיים
37.7	314	832	24.2	835	עיכוב בטיפול בתביעות
11.1	43	387	11.2	388	הטרדות בדרישות מיותרות
78.6	276	351	10.2	351	עיכובים בהחזר גביית יתר
50.3	151	300	8.7	300	עיכובים בוועדות רפואיות
18.4	21	114	3.4	116	ליקויים בוועדות רפואיות
16.2	11	68	2.0	70	התנהגות עובדים
-	-	50	1.5	52	ליקויים בהוצאה לפועל
6.5	3	51	1.5	51	התנהגות עובדי שירותי חוץ
64.4	29	45	1.3	45	ליקויים בתקשורת
54.2	13	24	0.7	24	ליקויים בתשתיות
45.0	9	20	0.6	20	טיפול לקוי בנושאי ביטוח ובריאות
-	-	18	0.5	18	ליקויים בחקירות
12.0	11	92	2.7	93	תלונות אחרות

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור ושניתנה בהם החלטה לפי נושא הערר, 2009

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
<b>23.9</b>	<b>404</b>	<b>1,690</b>	<b>100.0</b>	<b>2,088</b>	<b>סך הכול</b>
6.5	33	505	26.8	559	דחיית תביעה
17.7	74	419	23.0	480	הפחתה וקיצוז גמלה
41.5	115	277	15.8	331	הפסקת גמלה
8.6	12	139	13.5	283	תוצאות ועדה רפואית
100.0	66	66	4.4	93	חיוב בגין רציפות ביטוח
29.2	19	65	3.9	82	חישוב גמלה
58.3	28	48	2.5	52	קביעת סיווג הביטוח
44.8	13	29	2.1	43	קביעת תושבות
9.5	2	21	1.5	32	החזר חלקי של גביית יתר
60.0	12	20	1.1	22	קביעת בסיס לגבייה
75.0	15	20	1.0	20	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
22.2	2	9	0.5	11	קביעת דמי ביטוח בריאות
42.9	3	7	0.5	10	פעולות הוצאה לפועל גמלאות
15.4	10	65	3.4	70	עררים אחרים

לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור ושניתנה בהן החלטה לפי נושא הבקשה, 2009

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			סך כל הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
67.9	1,692	2,492	100.0	2,851	סך הכול
99.9	933	934	32.8	934	מידע והסברה
84.6	324	383	13.5	386	מסמכים ואישורים
10.4	22	212	12.5	356	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
13.4	16	119	6.1	175	תוספת לגמלה
6.4	9	141	5.3	151	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
53.3	8	15	3.5	100	בקשה לגמלה
83.8	62	74	2.7	76	הסדר תשלומים
21.4	15	70	2.6	75	גמלאות רטרואקטיביות
90.3	56	62	2.3	64	קביעת מועד לוועדה רפואית
49.1	26	53	2.0	57	החזר גביית יתר
74.5	41	55	1.9	55	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
98.0	48	49	1.7	49	עדכון פרטים אישיים
4.5	2	44	1.6	44	תקופת המתנה לטיפול רפואי
26.7	8	30	1.4	41	החזר הוצאות
79.3	23	29	1.1	31	רישום בקופת חולים
4.0	1	25	0.9	27	פטור מדמי ביטוח
29.4	5	17	0.8	23	אספקת שירותי קופות חולים
51.7	93	180	7.3	207	בקשות אחרות

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור שבהן התקבלה החלטה לפי נושא הפנייה, 2009

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	
<b>59.8</b>	<b>67</b>	<b>112</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>סך הכול</b>
-	-	23	55.0	110	מידע מהציבור
100.0	59	59	29.5	59	מכתבי הערכה
26.7	8	30	15.5	31	הצעות חקיקה

ליוח 10א': תלוונות כאחוז מסך כל הפניות שבהן ניתנה החלטה לפי ענף, 2009

מזה: תלוונות שניתנה בהן החלטה			תלוונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלוונות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחוז מתלוונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
<b>39.5</b>	<b>1,354</b>	<b>3,430</b>	<b>40.2</b>	<b>3,451</b>	<b>8,590</b>	<b>סך הכול</b>
<b>35.1</b>	<b>818</b>	<b>2,328</b>	<b>37.5</b>	<b>2,339</b>	<b>6,234</b>	<b>סך הכול גמלאות</b>
40.5	272	672	43.7	679	1,555	נכות כללית
41.3	227	550	59.3	551	929	נפגעי עבודה
13.7	31	227	28.0	228	815	הבטחת הכנסה
26.2	34	130	18.6	130	700	זיקנה ושירים
31.4	61	194	35.8	194	542	אבטלה
15.6	15	96	26.5	96	362	סיעוד
43.8	84	192	53.6	193	360	אמהות
31.3	15	48	22.4	48	214	מזונות
27.6	16	58	28.7	58	202	ניידות
38.5	20	52	26.2	53	202	ילדים
17.4	4	23	22.5	23	102	שיקום
36.4	8	22	29.7	22	74	נפגעי איבה
52.8	19	36	49.3	36	73	שירות מילואים
42.9	12	28	26.9	28	104	שונות
<b>52.9</b>	<b>366</b>	<b>692</b>	<b>38.5</b>	<b>697</b>	<b>1,812</b>	<b>סך הכול ביטוח וגבייה</b>
32.9	76	231	34.9	234	670	גבייה - עצמאים
79.3	264	333	68.8	333	484	תיאום ורציפות ביטוח
24.3	9	37	8.1	37	457	ביטוח ובריאות
31.8	14	44	31.4	44	140	גבייה - מעסיקים
2.3	1	44	88.5	46	52	הוצאה לפועל
50.0	1	2	28.6	2	7	ביקורת ניכויים
100.0	1	1	50.0	1	2	שונות
41.5	170	410	76.3	415	544	שונות



לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות שניתנה בהן החלטה לפי ענף, 2009

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				
23.7	405	1,711	24.3	2,088	8,590	סך הכול
<b>18.0</b>	<b>267</b>	<b>1,485</b>	<b>28.9</b>	<b>1,799</b>	<b>6,234</b>	<b>סך הכול גמלאות</b>
15.7	46	293	26.4	410	1,555	נכות כללית
10.9	10	92	15.3	142	929	נפגעי עבודה
24.3	65	267	37.1	302	815	הבטחת הכנסה
15.5	30	194	31.6	221	700	זיקנה ושאירים
19.5	31	159	32.8	178	542	אבטלה
8.9	13	146	45.0	163	362	סיעוד
37.1	33	89	28.3	102	360	אמהות
22.4	11	49	26.6	57	214	מזונות
11.6	8	69	37.6	76	202	ניידות
19.7	13	66	35.1	71	202	ילדים
8.3	2	24	28.4	29	102	שיקום
11.1	2	18	35.1	26	74	נפגעי איבה
14.3	1	7	12.3	9	73	שירות מילואים
16.7	2	12	12.5	13	104	שונות
<b>62.4</b>	<b>138</b>	<b>221</b>	<b>15.5</b>	<b>281</b>	<b>1,812</b>	<b>סך הכול ביטוח וגבייה</b>
32.3	10	31	4.8	32	670	גבייה - עצמאים
20.0	3	15	5.2	25	484	תיאום ורציפות ביטוח
71.0	120	169	47.5	217	457	ביטוח ובריאות
75.0	3	4	3.6	5	140	גבייה - מעסיקים
100.0	2	2	3.8	2	52	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	7	ביקורת ניכויים
-	-	-	-	-	2	שונות
-	-	<b>5</b>	<b>1.5</b>	<b>8</b>	<b>544</b>	<b>שונות</b>

לוח 10ג': בקשות כאחז מסך כל הפניות שניתנה בהן החלטה לפי ענף, 2009

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות שטופלו	ענף
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
<b>67.9</b>	<b>1,692</b>	<b>2,492</b>	<b>33.2</b>	<b>2,851</b>	<b>8,590</b>	<b>סך הכול</b>
<b>67.0</b>	<b>1,072</b>	<b>1,601</b>	<b>31.1</b>	<b>1,937</b>	<b>6,234</b>	<b>סך הכול גמלאות</b>
67.3	228	339	26.9	419	1,555	נכות כללית
78.3	155	198	24.2	225	929	נפגעי עבודה
56.7	101	178	30.2	246	815	הבטחת הכנסה
62.6	181	289	49.1	344	700	זיקנה ושאירים
74.8	101	135	29.0	157	542	אבטלה
71.6	53	74	27.6	100	362	סיעוד
69.6	39	56	17.5	63	360	אמהות
49.0	47	96	49.1	105	214	מזונות
51.0	25	49	31.2	63	202	ניידות
68.9	42	61	36.1	73	202	ילדים
70.3	26	37	44.1	45	102	שיקום
85.0	17	20	32.4	24	74	נפגעי איבה
75.0	18	24	35.6	26	73	שירות מילואים
86.7	39	45	45.2	47	104	שונות
<b>67.2</b>	<b>526</b>	<b>783</b>	<b>44.4</b>	<b>804</b>	<b>1,812</b>	<b>סך הכול ביטוח וגבייה</b>
62.0	235	379	57.9	388	670	גבייה - עצמאים
95.0	115	121	25.8	125	484	תיאום ורציפות ביטוח
56.1	110	196	43.8	200	457	ביטוח ובריאות
74.7	59	79	58.6	82	140	גבייה - מעסיקים
100.0	4	4	7.7	4	52	הוצאה לפועל
66.7	2	3	57.1	4	7	ביקורת ניכויים
100.0	1	1	50.0	1	2	שונות
<b>87.0</b>	<b>94</b>	<b>108</b>	<b>20.2</b>	<b>110</b>	<b>544</b>	<b>שונות</b>