



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2011

מאת

אוראל אבוטבול ואבנר שרף

בשיתוף הצוות של עו"ד נורית יצחק, פניות הציבור

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2011. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח עוסק בפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, וכן בפניות שטופלו ב-2011, גם אם הופנו לפני כן.

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

תודתי 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 לפניות הציבור, ולעו"ד ברוך בן פזי מהאגף לפניות הציבור, על הערותיהם המועילות ומעורבותם המקצועית בכתיבת תיאור הטיפול במבחר פניות.

ד"ר דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	מבוא
3	פניות בכתב לאגף לפניות הציבור
5	ממצאים עיקריים לשנת 2011
20	שיטת העבודה והגדרות
23	תיאור הטיפול במבחר פניות (הוכן על ידי האגף לפניות הציבור)
39	לוחות
41	לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2010-2011
42	לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2011 לעומת 2010
43	לוח 3: פניות לפי סניף, 2011 לעומת 2010
44	לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2011
47	לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2011
49	לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2011
52	לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2011
53	לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2011
54	לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2011
55	לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2011
56	לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2011
57	לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2011
58	לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2011
59	לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2011
60	לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2011
61	לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2011
62	לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2011
	לוח 11: משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי ענפי
63	גמלאות, 2011
64	לוח 12: משקלם של תלונות על עיכובים בתביעות לפי סניף בשנת 2011
65	לוח 13: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך הכל התלונות לפי ענף, 2011
66	לוח 14: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך הכל התלונות לפי סניף, 2011

עמוד

- לוח 15 : תלונות על ליקויים משרדיים שטופלו לפי סוג הליקוי, 2010-2011 67
- לוח 16א' : התלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2007-2011 68
- לוח 16ב' : העררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2007-2011 69
- לוח 16ג' : הבקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2007-2011 70

מבוא

האגף לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. באגף נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. האגף משמש כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי נוסף על היותו כתובת להשגות על החלטות שקיבלו עובדי המוסד. תחום חשוב אחר שבו האגף עוסק, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות על תפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

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

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

האגף לפניות הציבור בודק כל תלונה, בין היתר באמצעות הפנייתה למנהלים המקצועיים, וכאשר נמצא שהיא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות. דוח זה נועד לסייע 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 שנוקטים 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 לפניות הציבור. תלונות אלה לא תועדו בסקר זה ואפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.

פנייות בכתב
לאגף לפנייות הציבור

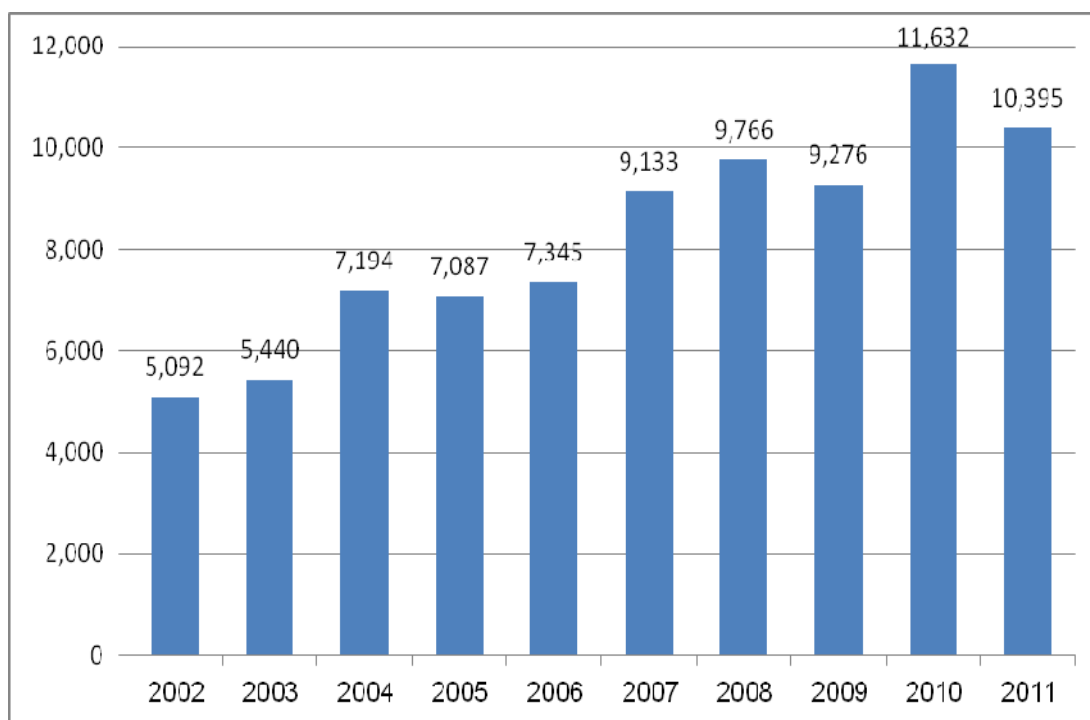
מוצאים עיקריים לשנת 2011

בשנת 2011 טיפל האגף לפניות הציבור ב-10,395 פניות בכתב (בהן 9,660 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-870 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 735 פניות, המהוות 7.1% מסך כל הפניות.

בשנת 2011 חלה ירידה של 10.6% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2010. בקרב הפניות החדשות חלה ירידה של 11.9%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראה שעליה חדה ומשמעותית היתה בענף סיעוד – 44.6%. ירידות משמעותיות היו בענף אבטלה – 30.5%, בענף ניידות – 24.9%, בענף תיאום ורציפות ביטוח – 56.9% ובענף ביטוח ובריאות – 48%.

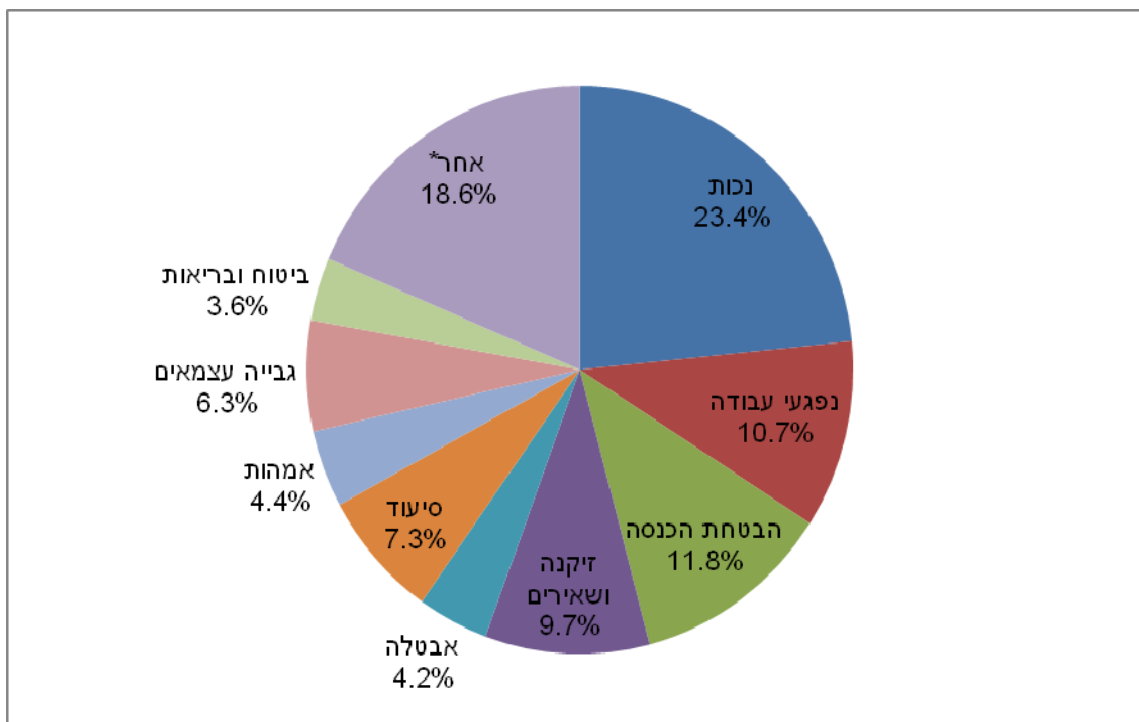
בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 8.3%.

תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2011-2002



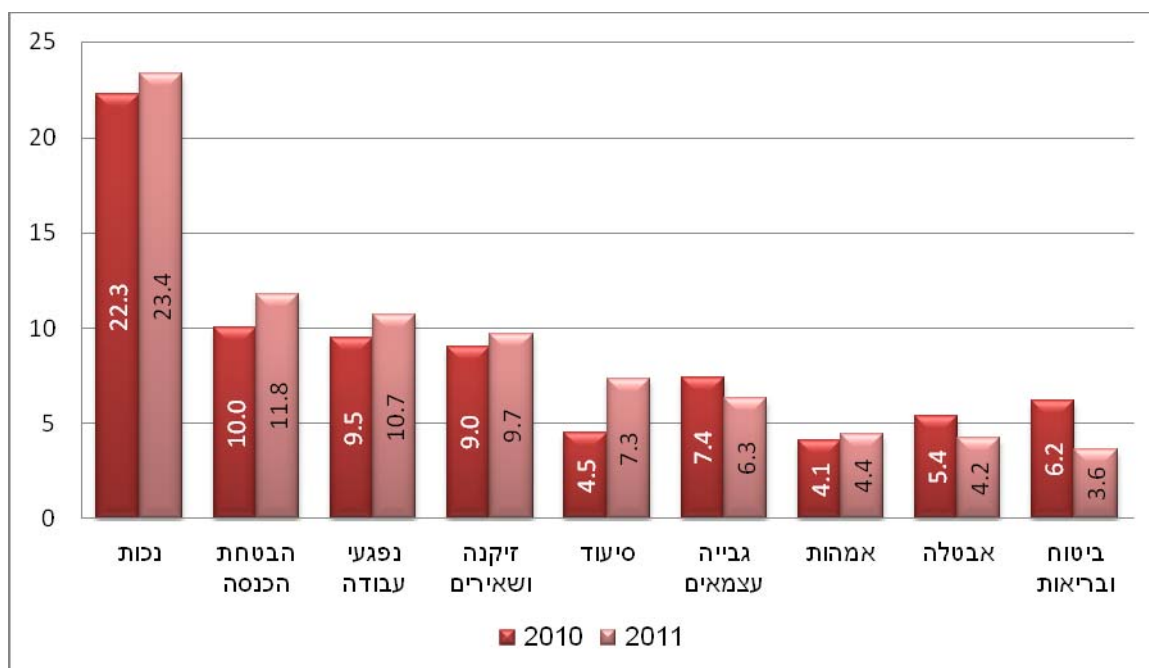
מהתפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שכמחצית הפניות – 55.6% – מתרכזות בענפים נכות (2,260 פניות), הבטחת הכנסה (1,138 פניות), נפגעי עבודה (1,035 פניות) וזיקנה ושאיירים (935 פניות).

תרשים 2: התפלגות הפניות לפי ענף, 2011



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

תרשים 3: התפלגות הפניות לפי ענף, 2011 לעומת 2010

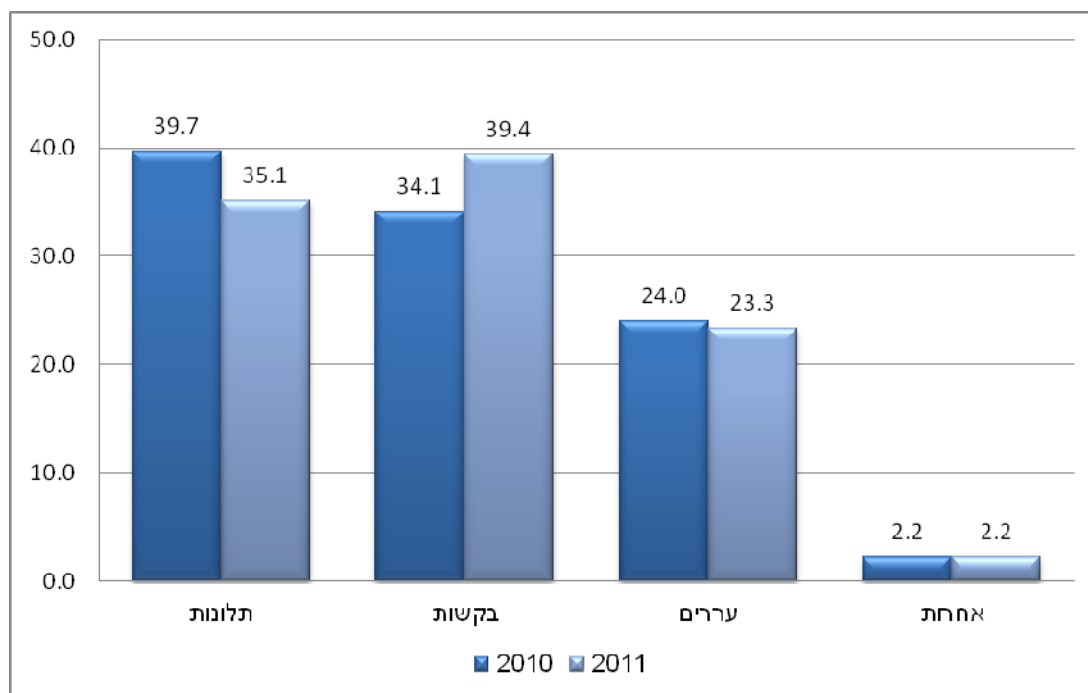


מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2011 הפניות שטופלו בסניפים היוו 78.5% (ירידה של 13.7%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (ירידה של 5.0%). מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל בסניף ירושלים (877 פניות), והוא מהווה 9.1% מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 10.2% לעומת 2010 (ראו לוח 3 בנספח לוחות).

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2011 טופלו 3,393 תלונות, 3,801 בקשות, 2,253 עררים ו-213 פניות אחרות (פניות שקשורות למשרדי ממשלה אחרים, הלשנות וכד').

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2011 היוו 35.1% מסך כל הפניות ונרשמה בהן ירידה של 20.3% לעומת 2010. הבקשות שטופלו היוו 39.4% מסך כל הפניות ונרשמה ירידה קלה של 2.7%, ואילו העררים שטופלו היוו 23.3% מסך כל הפניות וחלה בהם ירידה של 12.4%.

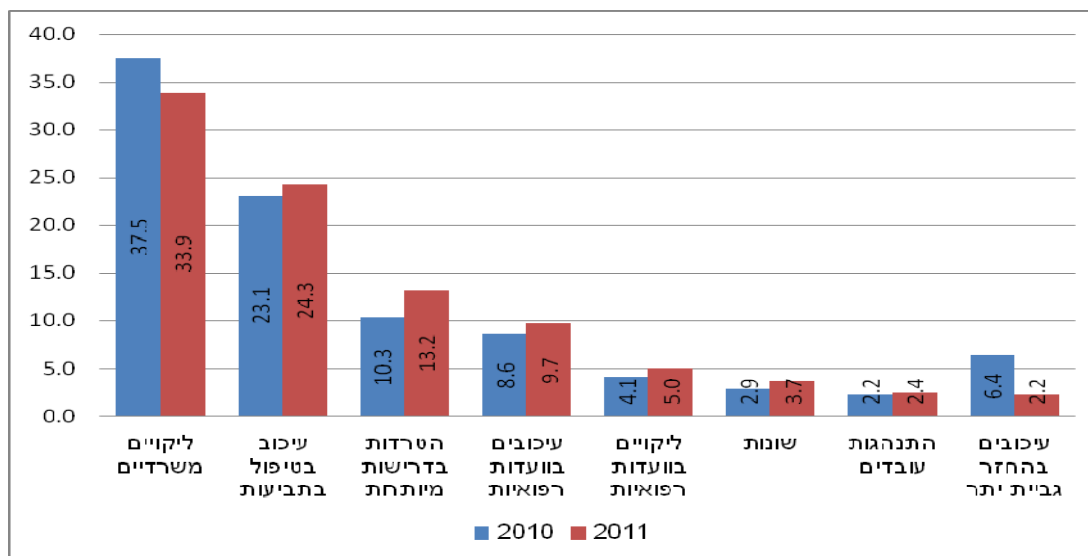
תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2011 לעומת 2010



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2011, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 33.9% (1,151 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 24.3% (824 תלונות). ליקויים משרדיים הם אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום לחשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות בגין עיכובים בהחזר גביית יתר – ירידה של 73.4% (73 תלונות ב-2011 לעומת 274 ב-2010). בתלונות בגין ליקויים בתקשורת חל גידול של 28.6% (45 תלונות ב-2011 לעומת 35 ב-2010).

תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2010

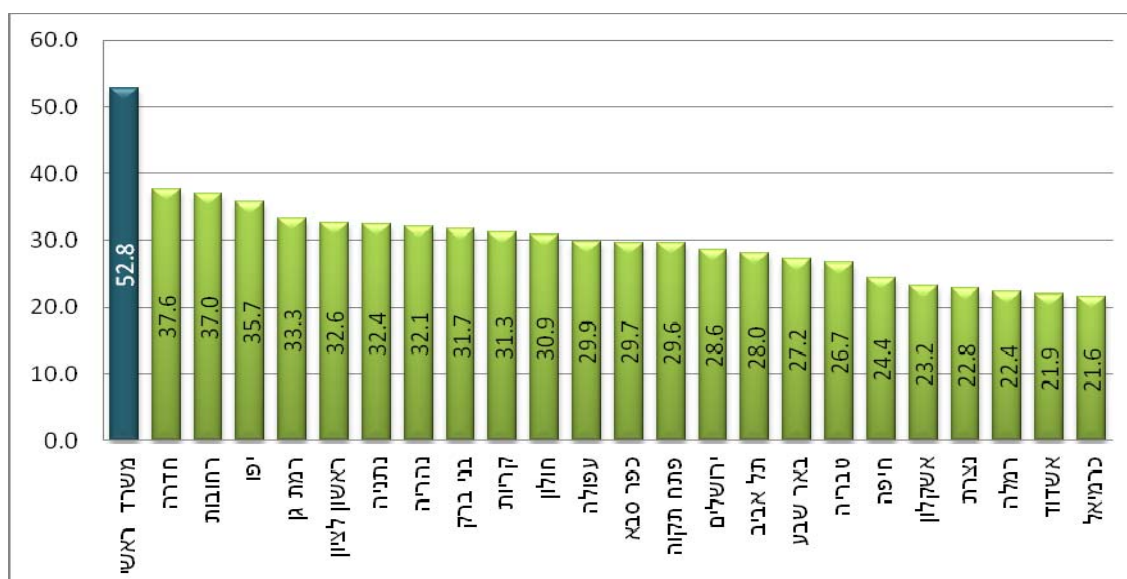


כאמור, מסך כל התלונות שהתקבלו, 1,151 היו בגין ליקויים משרדיים. בסניף ירושלים התקבלו 89 תלונות בנושא זה המהוות 28.6% מסך כל התלונות שהתקבלו בסניף זה ו-8.6% מסך כל הליקויים המשרדיים. לעומת זאת, בסניף אשדוד התקבלו 33 תלונות בגין ליקויים משרדיים המהווים 21.9% מכלל התלונות שהתקבלו בסניף זה ו-2.3% מסך כל הליקויים המשרדיים.

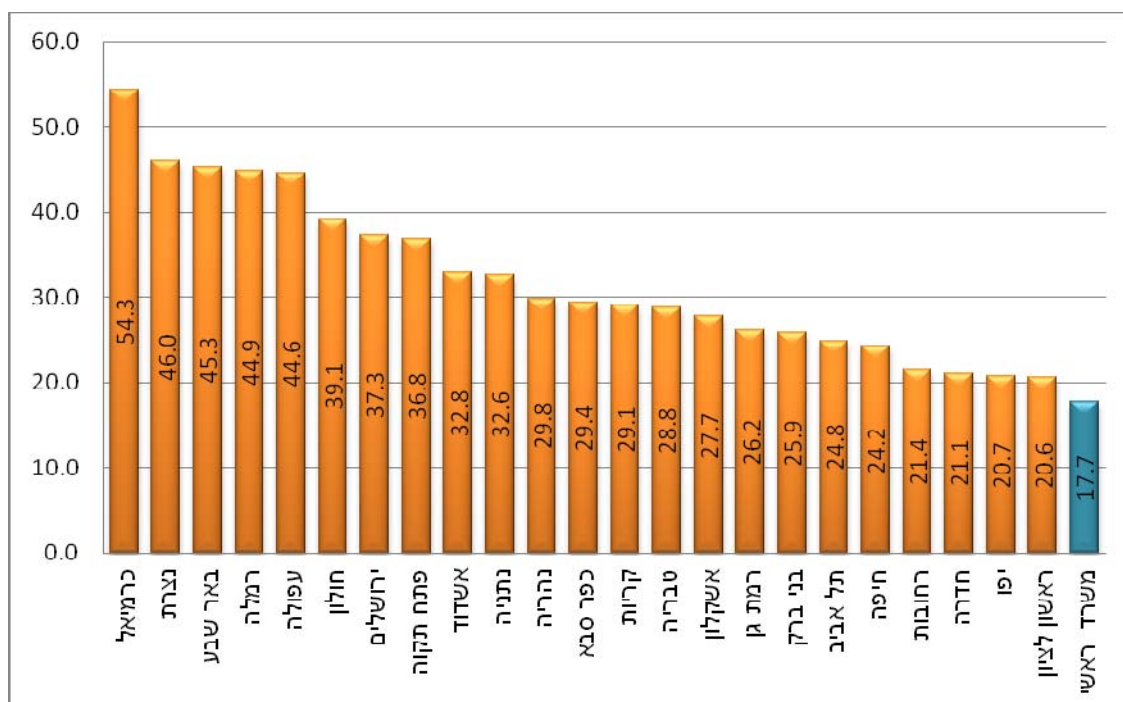
בבחינת משקלן של התלונות בנושא ליקויים משרדיים, כמחצית התמקדו בסוגי הליקוי הבאים: 22.3% היו בגין אי מתן שירות (1,151 תלונות), 17.9% בגין עיכוב במשלוח מסמכים (824 תלונות) ו-8.5% בגין תקלות מערכתיות (447 תלונות).

כאמור, מסך כל התלונות שהתקבלו, 824 היו בגין עיכוב בטיפול בתביעות. הסניף שבלט עם אחוז תלונות הגבוה ביותר הוא סניף נצרת – 91 תלונות על עיכובים מתוך 198 תלונות בכל הנושאים – 46%. לעומת זאת במשרד הראשי רק 17.7% מהתלונות היו בגין עיכובים.

תרשים 6: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות, לפי סניף, 2011

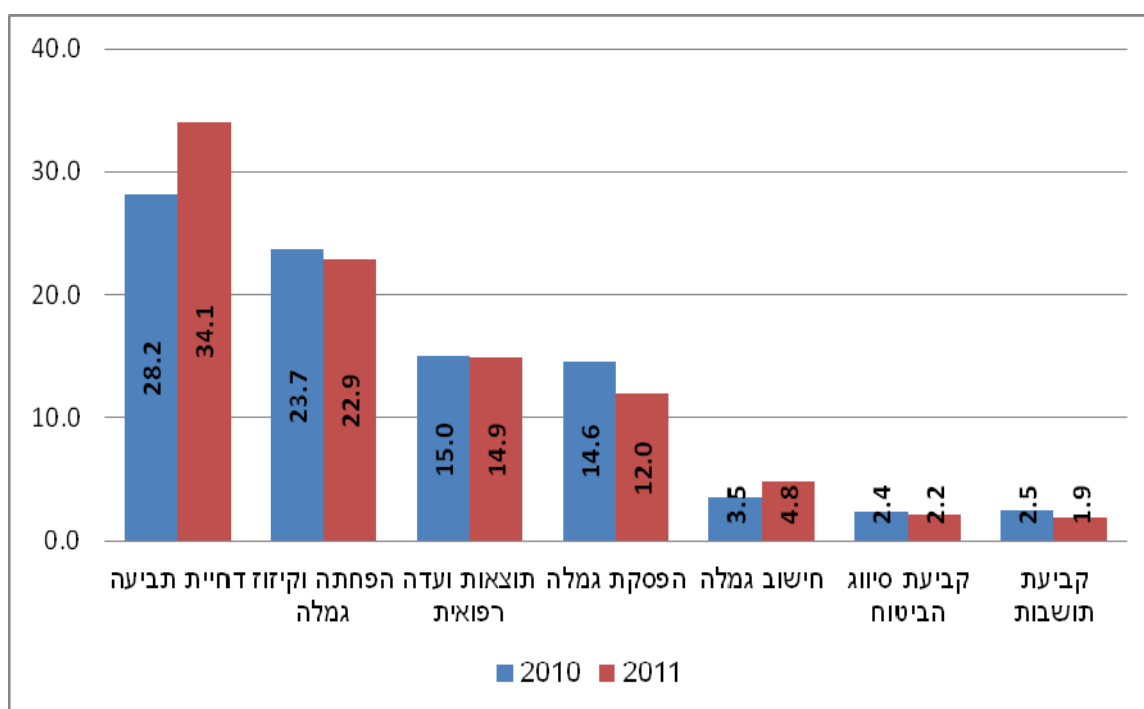


תרשים 7: משקלם של העיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי סניף, 2011



העררים שטופלו באגף לפניית הציבור בשנת 2011 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 34.1% (768 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 22.9% (517 עררים).

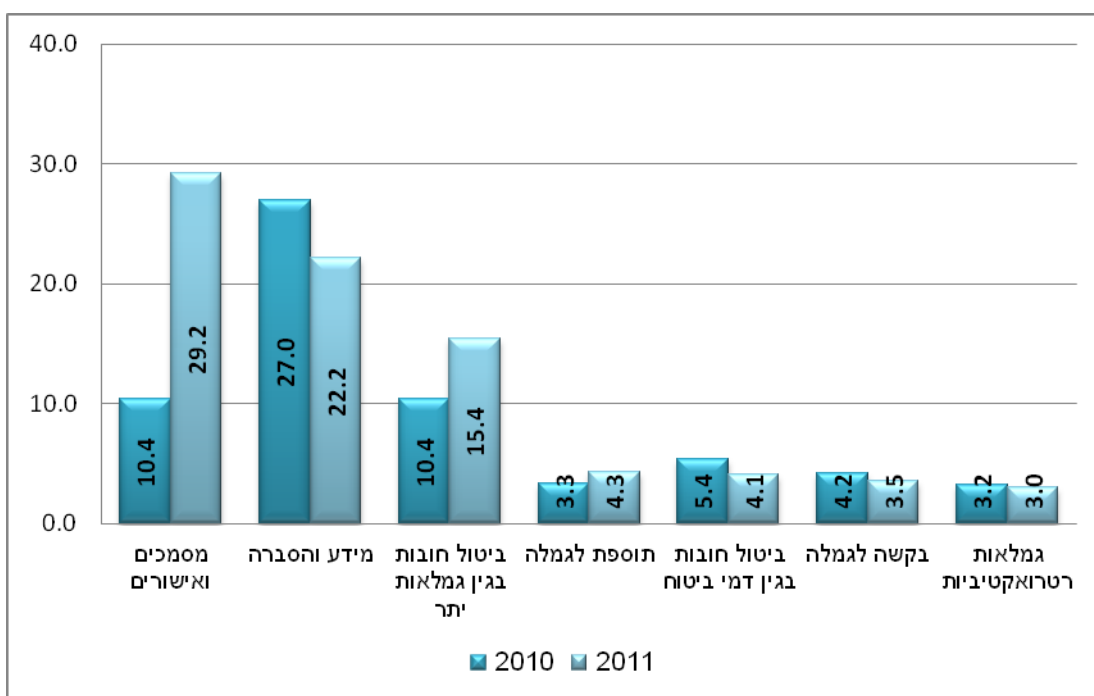
תרשים 8: עררים שטופלו פי נושא, 2011 לעומת 2010



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היו בקשות למסמכים ואישורים – 29.2% (1,111 בקשות) ובקשות למידע והסברה – 22.2% (843 בקשות).

בהשוואה לשנת 2010 חל גידול בבקשות למסמכים ואישורים – 41% (1,111 בקשות ב-2011 לעומת 788 ב-2010) ובבקשות לתוספת גמלה – 34.7% (163 לעומת 121). לעומת זאת, בבקשות לקביעת מועד לוועדה חלה ירידה של 45.7% (38 לעומת 70).

תרשים 9: בקשות שטופלו לפי נושא, לעומת 2010

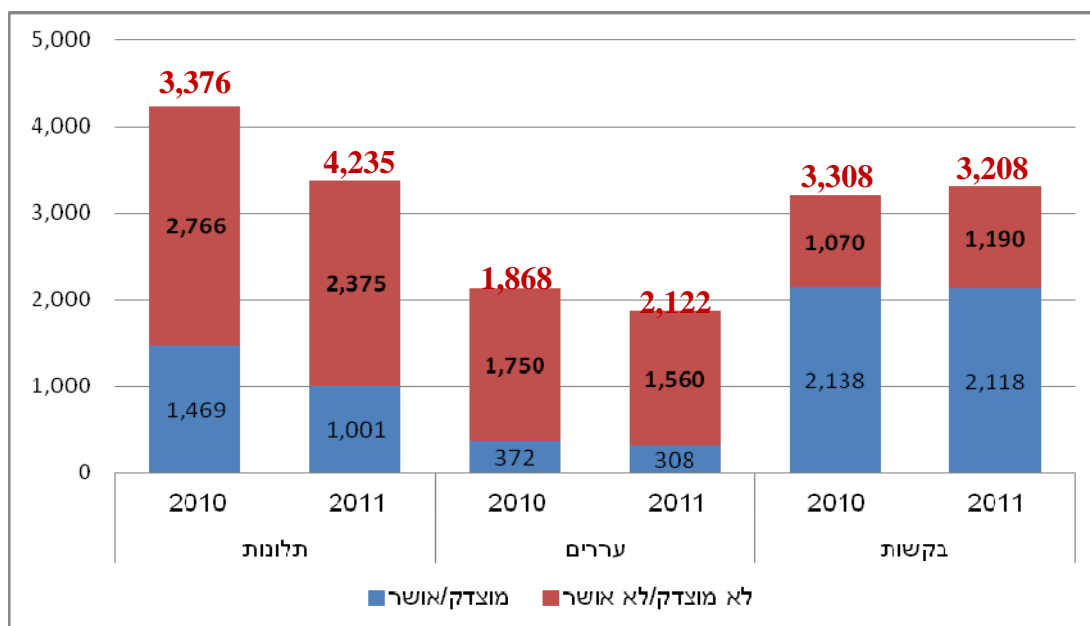


משקלן של התלונות המוצדקות הגיע ל-29.7% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 34.6% בשנת 2010 – ירידה של 31.6%.

משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-16.5% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 17.5% ב-2010.

משקל הבקשות שאושרו הגיע ל-64.0% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית לעומת 66.6% בשנת 2010.

תרשים 10: התפלגות ההחלטות, לעומת 2010

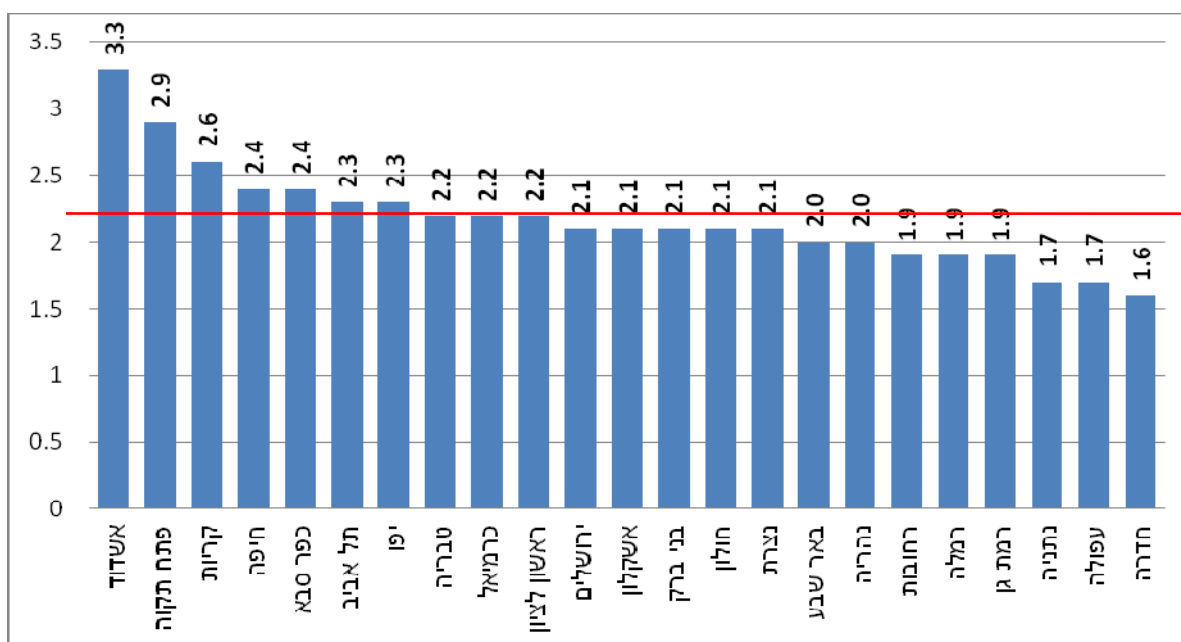


מדד הפניות

מדד הפניות הוא מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף) ביחס לכל 1,000 מקבלי גמלה (בממוצע לחודש באלפים, לפי סניף וענף). (מדד זה מאפשר השוואה בין סניפים, ונועד לצורך זה בלבד). (ראו לוח 5ב').

מהשוואה בין הסניפים אנו רואים שסניף אשדוד בולט עם מדד של 3.3, כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.2. סניף חדרה בולט עם המדד הנמוך ביותר – 1.6.

תרשים 11: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכול), 2011

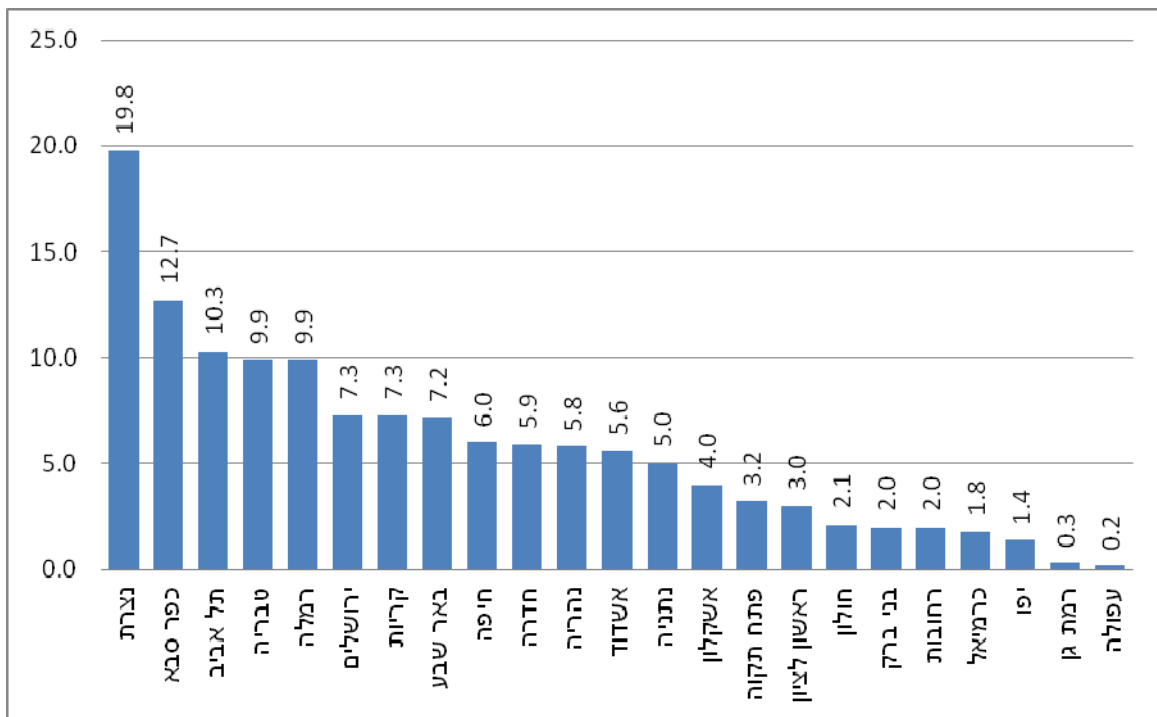


משך זמן הטיפול בפניות

בשנת 2011 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 26.8 ימים לעומת 31.4 ב-2010, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (2,073 פניות) – 29.0 ימים לעומת 34.3. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (7,587 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 26.2 ימים (6.6 בסניף ו-19.6 במשרד הראשי) לעומת 30.7 ימים (5.2 בסניף ו-25.5 במשרד הראשי) ב-2010.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניף עפולה ורמת גן נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 0.2 ו-0.3 ימים בממוצע לפנייה, עם 153 ו-274 פניות, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף יפו וכרמיאל – 1.4 ו-1.4 פניות ו-1.8 ימים בממוצע וסניפים בני ברק ורחובות – 137 ו-344 פניות ב-2.0 ימים בממוצע.

תרשים 12: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות לפי סניף, 2011

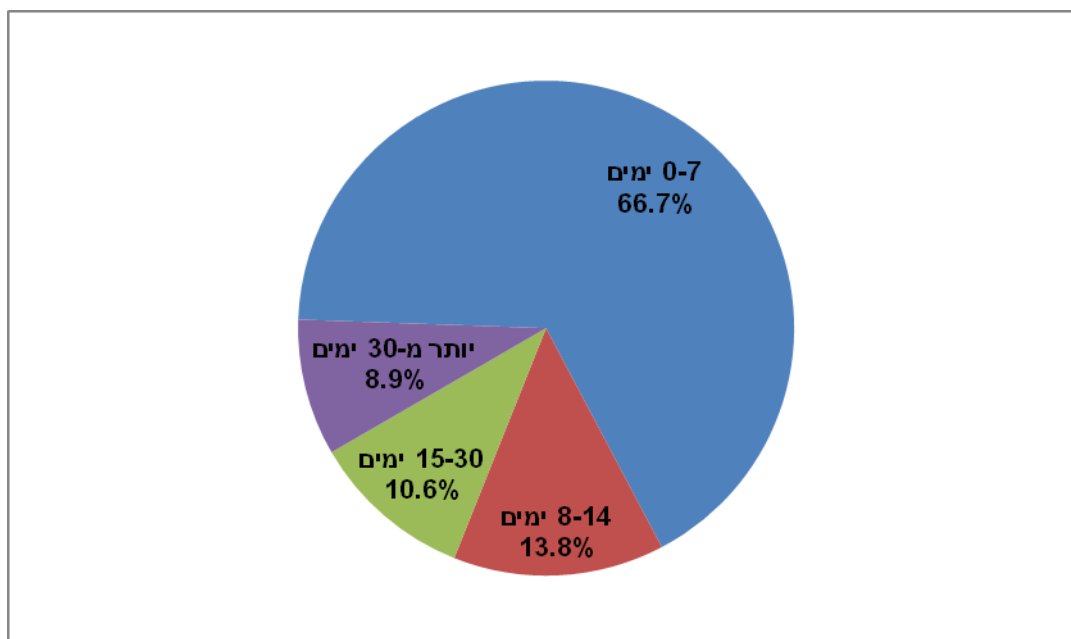


בקרב הפניות המשולבות למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף מזונות – 36.0 ימים (10.3 בסניף ו-25.7 במשרד הראשי) ובענף תיאום ורציפות ביטוח – 30.5 ימים (6.2 בסניף ו-24.3 במשרד הראשי).

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 89.2% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 6.6% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-4.1% טופלו בתוך יותר מחודש.

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בענף גבייה מעצמאים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 22.3 ימים בממוצע, והתקבלו בו 609 פניות ובענף הבטחת הכנסה ואמהות – 23.1 עם 1,138 ו-422 פניות, בהתאמה. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף תיאום ורציפות ביטוח – 54.1 ימים, ובענף מזונות – 36.3 ימים.

תרשים 13: משך זמן הטיפול בפניות, 2011



שיעורי השינוי בענפים נבחרים

כאמור, מחצית מהפניות מתרכזות בענפים נכות, הבטחת הכנסה, נפגעי עבודה וזיקנה ושאיירים. אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 32.4% (2,572 תלונות) מסך כל הפניות בנושא גמלאות, ובנושא גבייה – 40.1% (516 תלונות). להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים.

נכות

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 12.4% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.3%. בענף זה נצפתה ירידה של 7.6% במספר הפניות שהתקבלו (2,260 פניות ב-2011 לעומת 2,445 ב-2010). מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 731 – ירידה של 18.5% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2010. אחוז העררים היה 21.8% (492 עררים) – ירידה של 17.4% לעומת 2010.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 44.2% (1,000 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 16.8% לעומת 2010.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2011, 35.6% נמצאו מוצדקות לעומת 36.0% ב-2010. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2011, התקבלו 15.7% לעומת 12.1% בשנת 2010. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2011 היה 73.6% לעומת 73.9% ב-2010. בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף נכות מדד התלונות הוא 2.6 לעומת מדד של 1.0 בכל הענפים. בענף זה בלט במיוחד סניף אשדוד – עם מדד פניות של 18.5 לעומת 6.5 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף עפולה – 3.5.

נפגעי עבודה

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 7.9% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.3%. מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 625. אחוז העררים היה 14.8% (153 עררים) – ירידה של 7.3% לעומת 2010. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 23.7% (245 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 23.1% לעומת 2010. מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2011, 34.5% נמצאו מוצדקות לעומת 32.5% ב-2010 – עלייה של 4.4%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2011, התקבלו 15.9% לעומת 19.7% בשנת 2010. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2011 היה 73.9% לעומת 74.1% ב-2010. בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף נפגעי עבודה מדד תלונות הוא 13.0 לעומת מדד של 1.0 בכל הענפים. בענף זה בלט במיוחד סניף נצרת – עם מדד פניות של 33.6 לעומת 19.6 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף בני ברק – 8.8.

הבטחת הכנסה

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 5.1% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.3%. בענף זה נצפתה עליה של 3.4% במספר הפניות שהתקבלו (1,138 פניות ב-2011 לעומת 1,101 ב-2010). מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 269 – ירידה של 4.6% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2010. אחוז העררים היה 24.6% (280 עררים) – ירידה של 26.7% לעומת 2010. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 48.8% (555 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 51.6% לעומת 2010.

מתוך סך כל התלוונות שטופלו בשנת 2011, 15.6% נמצאו מוצדקות לעומת 15.2% ב-2010 – ירידה של 2.3%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2011, התקבלו 22.8% לעומת 24.4% בשנת 2010, וזו ירידה של 33.7%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2011 היה 34.9% לעומת 51.4% ב-2010 – עליה של 14.2%.

בבדיקת אחוז התלוונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלוונות) אנו רואים כי בענף הבטחת הכנסה מדד התלוונות הוא 2.6 לעומת מדד של 1.0 בכל הענפים. בענף זה בלט במיוחד סניף פתח תקוה – עם מדד פניות של 35.2 לעומת 8.7 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נצרת – 3.1.

זקנה ושאירים

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 6.5% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.3%.

בענף זה נצפתה ירידה של 5.7% במספר הפניות שהתקבלו (935 פניות ב-2011 לעומת 992 ב-2010).

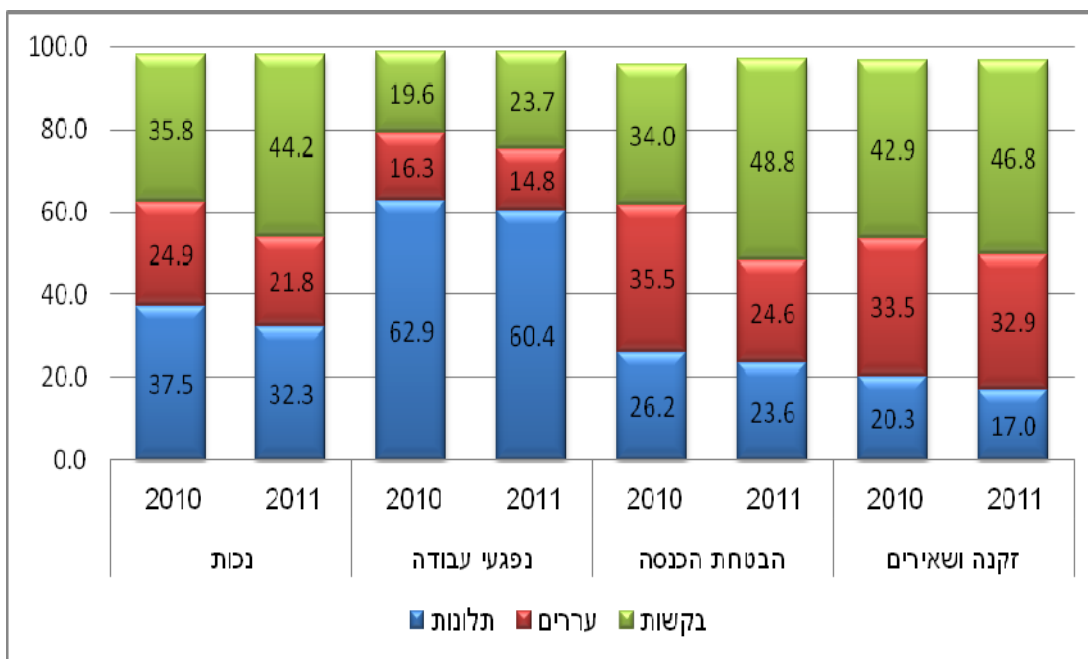
מספר התלוונות שהתקבל בענף הוא 159 – ירידה של 18.0% לעומת התלוונות שהתקבלו בשנת 2010.

אחוז העררים היה 32.9% (308 עררים) – ירידה של 4.0% לעומת 2010. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 46.8% (438 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 6.6% לעומת 2010.

מתוך סך כל התלוונות שטופלו בשנת 2011, 38.4% נמצאו מוצדקות לעומת 33.0% ב-2010 – ירידה של 4.7%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2011, התקבלו 13.0% לעומת 13.1% בשנת 2010, וזו ירידה של 2.6%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2011 היה 58.4% לעומת 62.7% ב-2010 – ירידה של 2.8%.

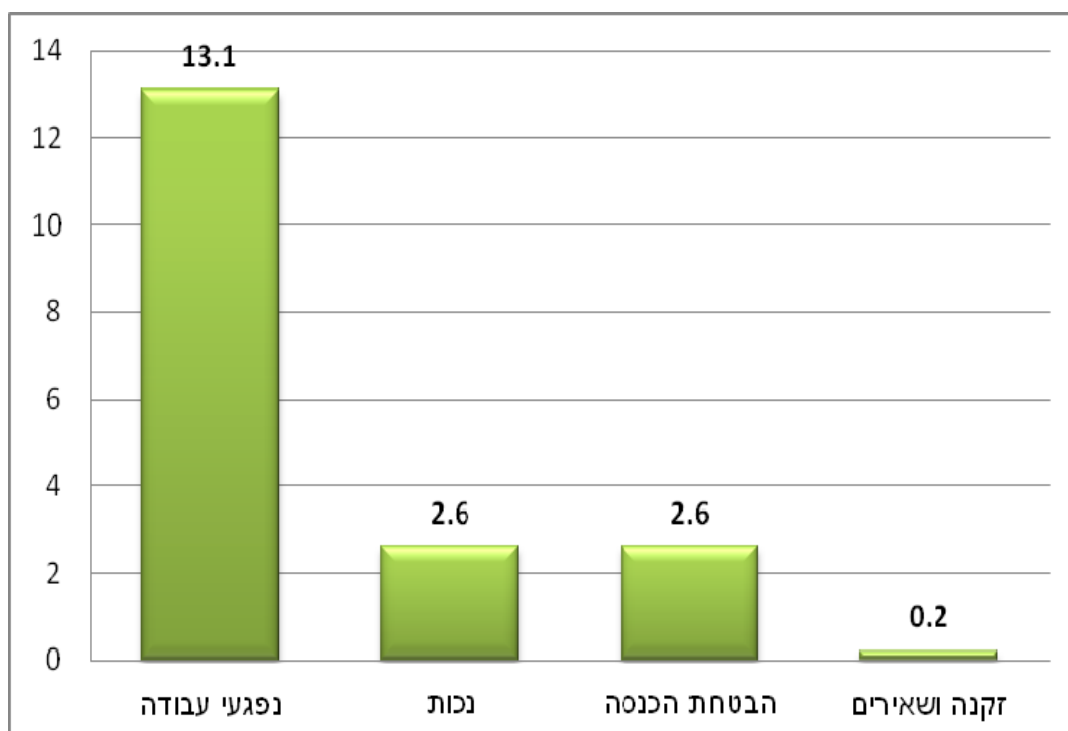
בבדיקת אחוז התלוונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלוונות) אנו רואים כי בענף זקנה ושאירים מדד התלוונות הוא 0.2 לעומת מדד של 1.0 בכל הענפים. בענף זה בלט במיוחד סניף פתח תקוה – עם מדד פניות של 1.7 לעומת 0.9 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניפים אשקלון ונתניה – 0.5.

תרשים 14: התפלגות החלטות* בענפים נבחרים, 2011 לעומת 2010

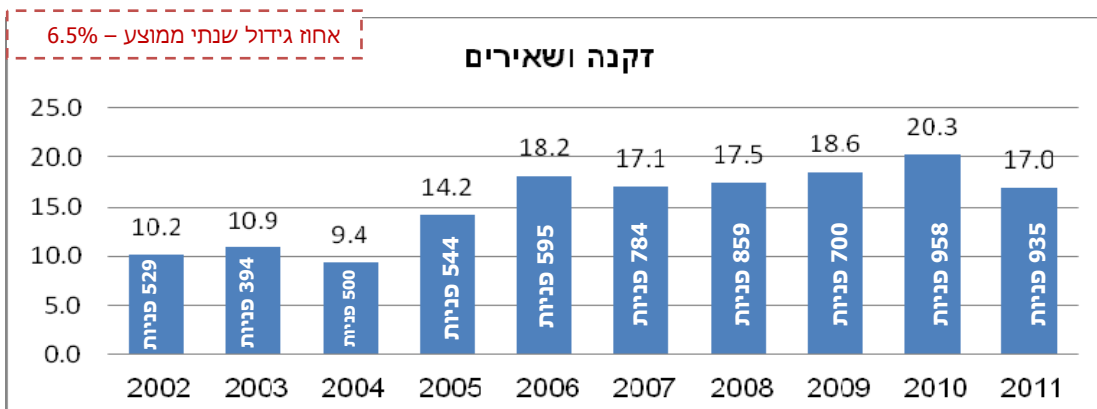
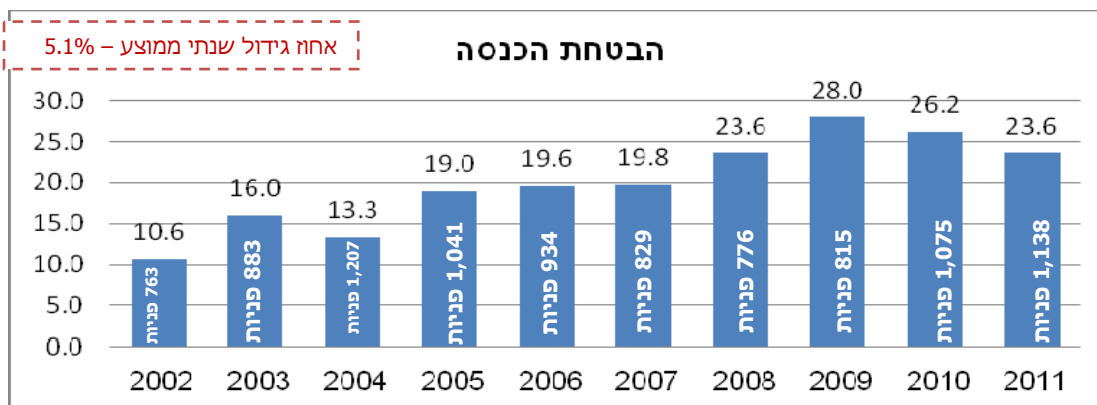
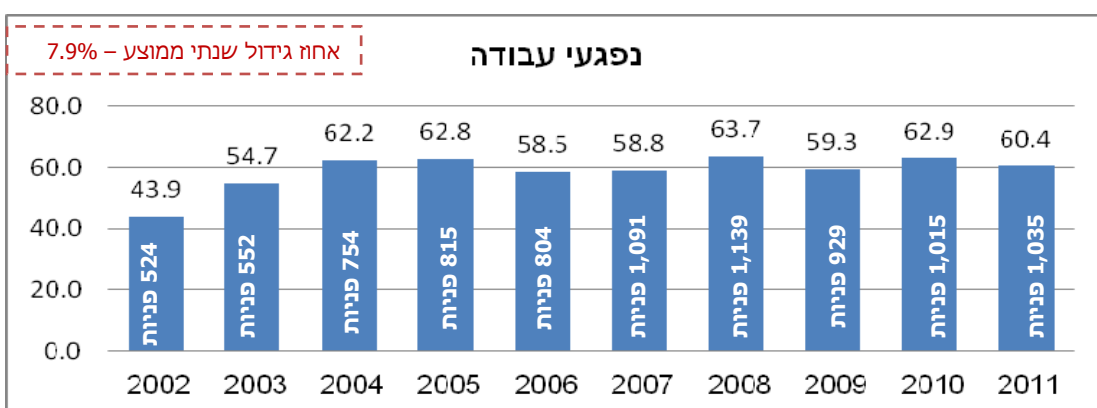
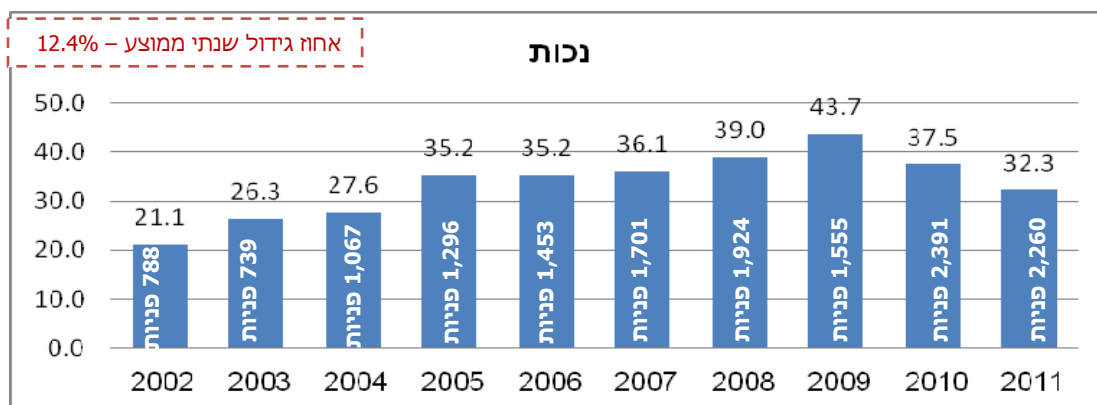


* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפנייות אחרות, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכדומה.

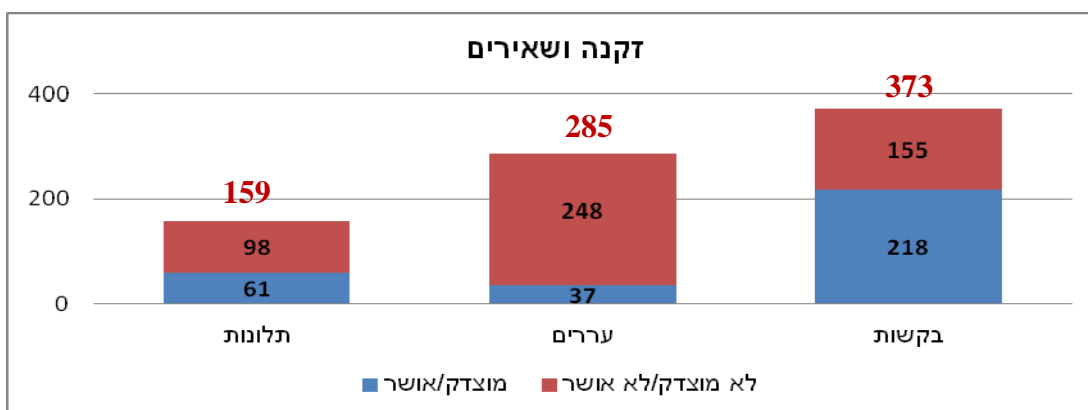
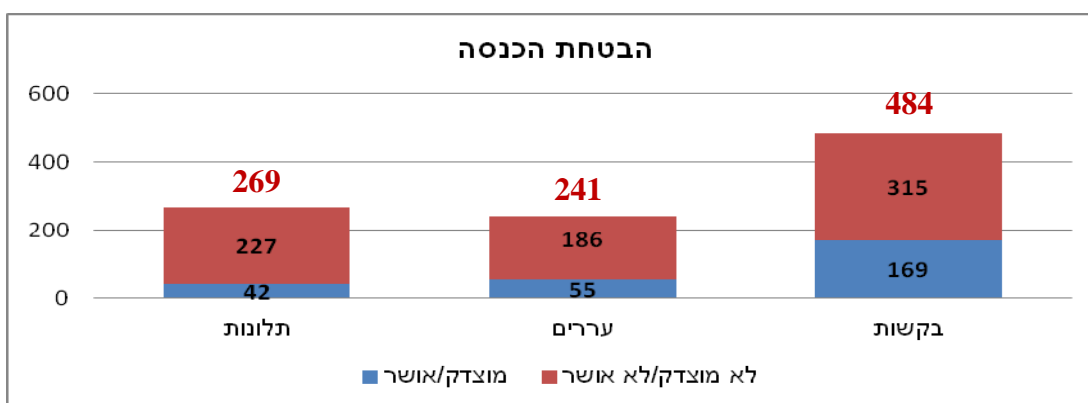
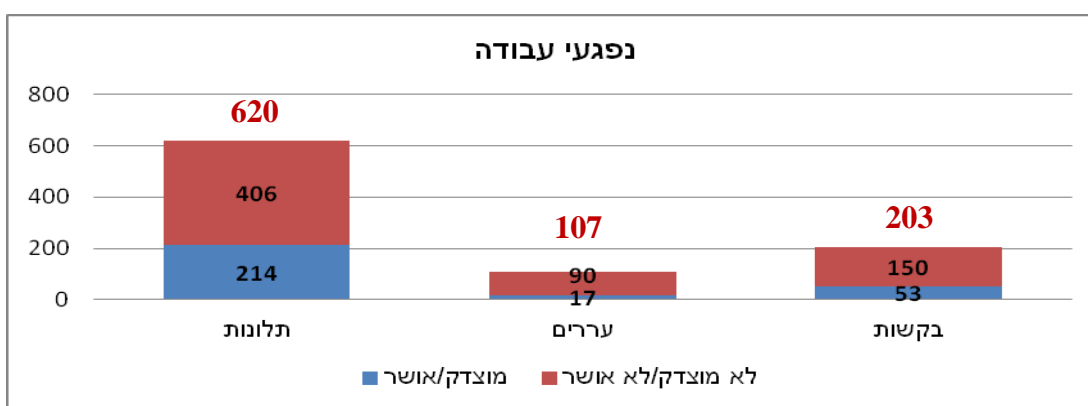
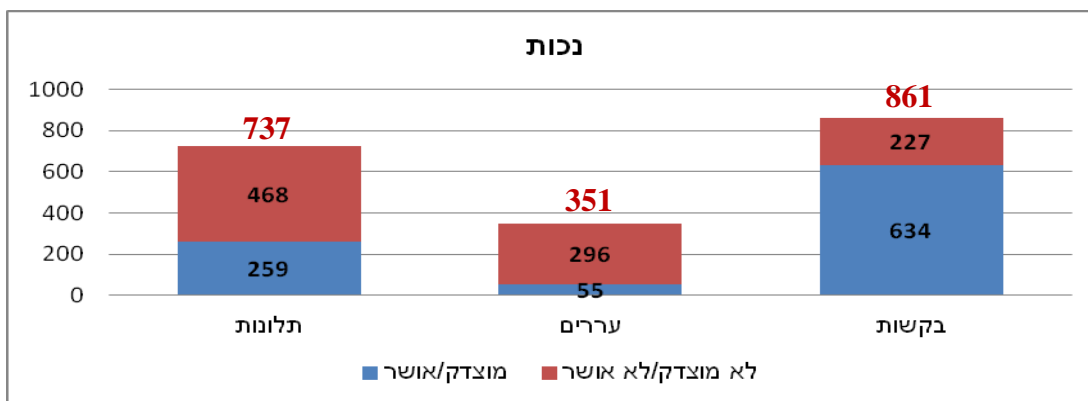
תרשים 15: מדד תלוות בענפים נבחרים, 2011



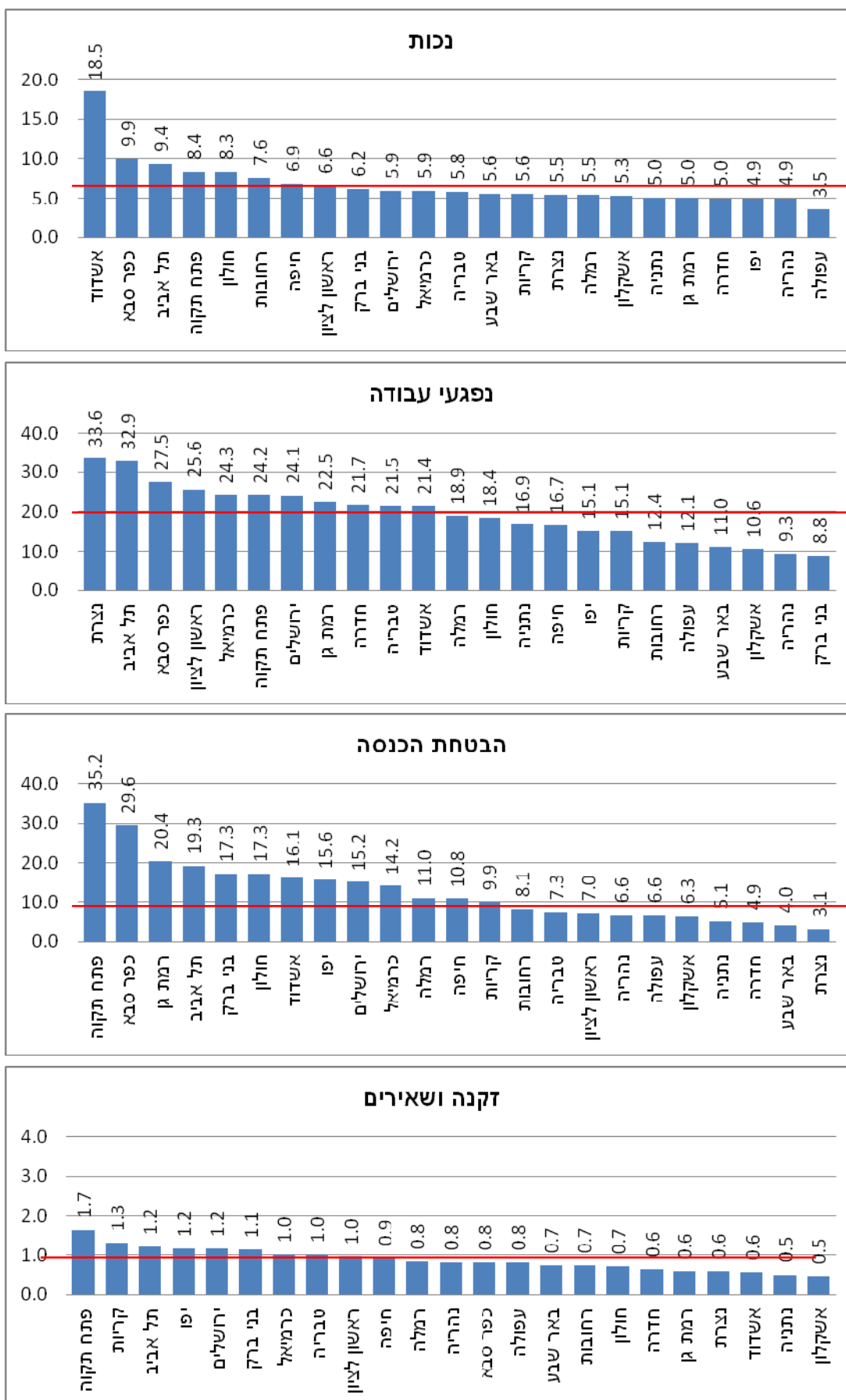
תרשים 16: אחוז התלונות שהתקבלו מתוך סך כל הפניות לענף, 2011-2002



תרשים 17: התפלגות ההחלטות בענפים נבחרים, 2011



תרשים 18: מדד פניות הציבור לפי סניף בענפים נבחרים, 2011



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 המשתנים השונים. הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

הגדרות

משך הטיפול

התקופה שמיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת תאריך בגוף הפנייה ועד התאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה. לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו את רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת נשארו בעינין).

סוגי הפונים

1. פונים בפנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כוח מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון, 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: 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 פניוהת*

* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

חוב בגבייה בגין תלוש שכר שגוי

למחלקתנו פנתה מבוטחת והלינה על חוב בדמי ביטוח לחודש 7/10. לדבריה, עבדה כשכירה בחודש זה אלא שהמעסיק שילם את שכרה באיחור והוציא תלוש שכר לחודש 8/10. להוכחת טענתה הבהירה כי בחודש 8/10 כבר עבדה במקום אחר והמציאה תלוש ממקום זה. הסניף לא קיבל את הסבריה ולא ביטל את החיוב.

טענת הפונה לא התקבלה גם לאחר שהמציאה אישור מפורט מהמעסיק המבהיר כי אכן עבדה בחודש 7/10 וכי עבודה זו הופיעה בתלוש של 8/10 מטעמים טכניים (הגשת גיליון נוכחות באיחור). בתגובת הסניף נטען כי חובת המעסיק ברישום עובד ובתשלום היא עבור אותו החודש שבו הועסק ולכן על המבוטחת לפנות למעסיק ולקבל תלוש שכר נכון ורק אז יהיה אפשר לבטל את החיוב.

אנו סברנו כי לאחר שהמבוטחת הוכיחה באמצעות האישור כי אכן עבדה כשכירה בחודש 7/10, עלינו לקבל זאת ולבטל את החיוב כלא עובדת לחודש זה. אם המעסיק הפר חובה, אפשר לפעול מולו אך העובדת לא אמורה להיפגע מכך.

אגף ביטוח ובריאות אישר שאכן במקרה זה יש לקבל את הטענה ולקבוע שאכן עבדה כשכירה בחודש 7/10 ולבטל את החיוב. הנחיה מתאימה הועברה לסניף והחיוב בוטל.

חיוב בקנס בגין אי הופעת ילד לבדיקת רופא

אם לילד נכה פנתה אלינו בתלונה על חיובה בקנס בגין אי הופעתו של בנה לבדיקה שאליה הוזמן, במסגרת חידוש דיון בתביעה לקצבת ילד נכה. תלונתה של האם נומקה בכך שכלל לא קיבלה את הזימון לוועדה.

בעקבות התלונה פנינו לסניף ונענינו כי מכתב ההזמנה לוועדה לא חזר, ומכתבים אחרים שנשלחו לאותה כתובת, בסמיכות זמנים, התקבלו ולכן לא ניתן לקבל הטענה שמכתב ההזמנה לא התקבל.

כפי העולה מתשובת הסניף, מדובר היה בהזמנה לבדיקת רופא, בשל חידוש דיון בתביעה על פי תקנה 8(א) לתקנות הביטוח הלאומי (דמי מחיה, עזרה ללימודים וסידורים לילד נכה) התשנ"ח 1998. כיום ההוראה מוסדרת בתקנה 7(א)1 לתקנות ילד נכה, התש"ע 2010.

בבדיקה עם מנהלת תחום גמלאות בסניף באר שבע, גב' דליה בן שמעון, הוסבר לנו, כי החיוב בקנס בוצע בהתאם לתקנה 13(א) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (קביעת אחוזי נכות רפואית, מינוי ועדות לעררים והוראות שונות) התשמ"ד 1984.

מעיון בתקנה האמורה עולה, כי היא מתייחסת לאי התייצבות לבדיקת רופא מוסמך לצורך קביעת אחוזי נכות רפואיים, במסגרת בדיקת הזכאות לקצבת נכות. כמו כן, התקנה נמצאת בפרק הדין בהליכים הקשורים לקביעת אחוזי נכות רפואית. לפיכך, לא ברור היה לנו כיצד היא הוחלה על הליך בדיקה מחדש של זכאות לגמלה לילד נכה. עוד מצאנו, כי בכל הנוגע לאי התייצבות ילד בפני **ועדה לעררים** לילד נכה, ישנה הסדרה ספציפית של חיוב בקנס וזאת בתקנה 11 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (ועדות עררים לשירותים מיוחדים וליילד נכה) התשנ"ה 1995. לעומת זאת, בתקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה) התש"ע 2010, אין התייחסות לנושא אי הופעה לבדיקה. בתקנות הקודמות (תקנות הביטוח הלאומי (דמי מחיה, עזרה ללימודים וסידורים לילד נכה התשנ"ח 1998), קבעה תקנה 10, כי תובע גמלה שלא העמיד את הילד לבדיקה רפואית או בדיקה אחרת לפי דרישת המוסד, ולא שיתף פעולה לצורך בדיקת הזכאות, רשאי המוסד לשלול את מתן הגמלה, או להשהותה עד שיעשה כן. עולה אפוא כי גם בתקנות הקודמות לא נקבעה חובת תשלום קנס בגין אי הופעה לבדיקה, בדרג ראשון, של ילד נכה.

משכך, פנינו לאגף נכות כדי לברר מדוע נקבעה חובת תשלום קנס במקרה שלפנינו. מאחר שלא קיבלנו תשובה המניחה את הדעת, פנינו ללשכה המשפטית. תשובת הלשכה המשפטית תמכה בעמדתנו, שלפיה **אי אפשר לחייב בקנס על אי הופעה, בהעדר הסמכה ספציפית בתקנות.**

לאור האמור, ביקשנו ממנהל הגמלאות להנחות את פקידי התביעות להימנע מעתה ואילך מלחייב בקנסות במקרים אלה, כל עוד לא הותקנה תקנה בעניין. כמו כן, ביקשנו כי יוחזרו חיובי הקנס שנגבו מהורים לילדים נכים, בגין אי הופעה לבדיקה רפואית בדרג ראשון.

מנהל הגמלאות הורה להחזיר הקנס שנגבה ממשפחתו של הילד. כמו כן הוחלט להוציא חוזר מתוקן בנושא.

מתן פיצוי באבטלה בגין הטעייה בידי המוקד הטלפוני

לאגפנו פנה מובטל אשר הלך על כך שזכאותו לדמי אבטלה לא מוצתה במלואה עקב מידע שגוי שקיבל מהמוקד הטלפוני, דבר שהוביל להפסקת התייצבותו בשירות התעסוקה.

מבירור המקרה עלה כי מדובר במובטל אשר הגיש יותר מתביעה אחת לדמי אבטלה בתוך ארבע שנים ולפיכך חלים עליו תנאי הזכאות הקבועים בסעיף 171 לחוק הביטוח הלאומי לעניין "מובטל חוזר".

על פי סעיף זה, מובטלים המגישים יותר מתביעה אחת לדמי אבטלה במהלך ארבע שנים יהיו זכאים לכל היותר ל-180% ממספר הימים המרביים בתקופה זו של ארבע שנים.

תקופת הזכאות בתביעה הראשונה מ-1/5/2007 הסתיימה ב-30/4/2008. במסגרת תביעה זו ניצל המבוטח 100% מימי הזכאות שהגיעו לו, שהם 100 ימים. בפעם השנייה, כאשר הגיש תביעה לדמי אבטלה בתאריך 1/11/10, היה זכאי ל-80%, כלומר ל-111 ימים במקום 138 יום שלהם היה זכאי אלמלא הגיש את התביעה בתוך ארבע השנים.

במקרים בהם ה"בלוק" של ארבע השנים, כפי שפורט לעיל, מסתיים לפני שנת האבטלה מסתיימת, המובטל יהיה זכאי לקבל את כל יתרת הימים של אותה שנת אבטלה. ארבע השנים האמורות הסתיימו במקרה הנדון בתאריך 30/4/2011, באמצע שנת האבטלה השנייה, ולכן נותרו למובטל 22 ימים נוספים שהיה זכאי להם.

התובע פנה למוקד הטלפוני ב-5/11 ונמסר לו שמיצה את מלוא זכאותו לדמי אבטלה, מבלי שהוסבר לו שבאפשרותו לנצל את ימי הזכאות שנותרו לו במסגרת שנת האבטלה השנייה וזאת כמפורט לעיל. בעקבות זאת, הפסיק התובע את התייצבותו בשירות התעסוקה והפסיד את זכאותו לדמי האבטלה שהיה זכאי להם אלמלא הוטעה בידי המוקד.

פנינו בעניין ללשכה המשפטית בשאלה האם יש מקום לתת למבוטח פיצוי נזיקי בגובה דמי האבטלה שהיו מגיעים לו אלמלא הוטעה. חוות הדעת שהתקבלה היתה כי במקרה הנדון מוצדק לפצות את המבוטח פיצוי נזיקי והוראה למתן הפיצוי הועברה לביצוע.

מתן פיצוי נזיקי למי שהוטעה בידי המוקד הטלפוני

מבוטח פנה למחלקתנו וטען כי עקב מידע שגוי שניתן לו על ידי נציגת השירות במוקד הטלפוני, שלפיו ניצל את כל ימי האבטלה שהיה זכאי להם, הפסיק להתייצב בשירות התעסוקה. בדיעבד, התברר כי נותרו לו תשעה ימי אבטלה נוספים, אולם משנודע לו הדבר, כבר הסתיימה תקופת האבטלה.

בעקבות פנייתנו, ביררה מנהלת המוקד הטלפוני את התלונה מול נציגת השירות וזו הודתה שאכן מסרה למבוטח מידע שגוי (הנציגה לא שמה לב לשינוי בגילו של המבוטח, אשר זיכה אותו בתשעה ימי אבטלה נוספים, ולכן מסרה לו **בטעות** כי ניצל את כל ימי זכאותו לדמי אבטלה).

לאור האמור, פנינו למנהלת תחום אבטלה וביקשנו לדעת האם בשל המידע המוטעה שנמסר למבוטח, אפשר לאשר לו כיום את יתרת ימי האבטלה שלא ניצל. מנהלת התחום השיבה לנו **ובצדק**, כי בהתאם להוראות החוק לא אי אפשר לשלם בעד תקופה שבה לא התייצב בשירות התעסוקה.

משכך, פנינו ללשכה המשפטית בבקשה לבחון מתן פיצוי נזיקי בגובה דמי האבטלה שהפסיד המבוטח בשל המידע המוטעה שנמסר לו. בחוות דעת משפטית שניתנה צוין כי כדי להימנע מניהול הליך משפטי (אשר בהכרח יעלה למוסד סכום כסף רב יותר ממתן פיצוי נזיקי שלא בדרך של ניהול הליך) ולאחר שהתברר כי המבוטח אכן הוטעה בידי המוסד, נמצא כי ראוי לתת לו פיצוי נזיקי.

עינוב בתשלום קצבת זקנה שלא כדין

מבוטחת פנתה בחודש 7/10 בתלונה על אי קבלת קצבת זיקנה בחודשים 1-2/2010, בשל טעות בזיהוי עם המבוטחת אחרת בעלת שם דומה. לדבריה, למרות שכתבה כמה מכתבים לסניף המוסד, טרם הוחזרו לה כספי הגמלה.

בבירור מול הסניף נענינו כי כספי קצבת הזיקנה לחודשים 1-2/10 הופקדו בחשבון בחו"ל וכי מחודש 3/10 הופקדו כספי הקצבה בבנק הפועלים בארץ. תשובת הסניף לא התייחסה כלל לטענותיה של הפונה, שלפיהן היא לא ביקשה כלל להעביר קצבתה לחשבון בחו"ל וכי מדובר במבוטחת אחרת ובטעות של המוסד.

פנינו שוב לסניף בבקשה להבהרות. לאחר בירור קיבלנו תשובה, כי ככל הנראה, הכספים שולמו בטעות לחשבון בצרפת על סמך בקשתה של פונה אחרת, בעלת שם כמעט זהה לשמה של הפונה. עוד הוסבר, כי הסניף ביקש מהאגף הכספים במשרד הראשי לדרוש מהבנק בצרפת את כספי קצבת הזיקנה שהופקדו בחודשים האמורים בחשבון בצרפת וכי לאחר שהכספים יוחזרו, יבוצע תשלום מחדש לחשבונה של המתלוננת בישראל.

לאור התשובה חזרנו ופנינו למנהלת הסניף בשאלה, מדוע הם מעכבים את התשלום לחשבונה של המבוטחת עד לקבלת הכספים ששולמו בטעות לחשבון האחר, שהרי הכספים מגיעים למבוטחת, ללא קשר להחזרתם או אי החזרתם מהחשבון אליו הועברו בטעות, בידי המוסד. בעקבות האמור, ניתנה הוראה להעביר כספי הקצבה לחשבונה של המבוטחת, באופן מיידי.

צמצום הכנסות לפני לידה

מבוטחת במעמד עובדת עצמאית ילדה במהלך שנת 2009. דמי הלידה שולמו לה בהתאם לבסיס שלפיו שולמו מקדמות דמי הביטוח. מאוחר יותר התקבלה השומה לשנת 2009. ההכנסה בשומה הייתה נמוכה מאוד לעומת הבסיס שלפיו שולמו המקדמות. עדכון הבסיס לחישוב דמי הלידה יצר חוב גדול אותו התבקשה לפרוע.

בפניותיה לסניף טענה המבוטחת, כי ההכנסה בשנת 2009 הייתה נמוכה באופן ניכר מההכנסה בשנה הקודמת, בשל נסיבות הקשורות להריון וללידה. לדבריה, לפני הלידה צמצמה את עבודתה עקב אשפוזים ומעקב הריון צמוד. לאחר הלידה צמצמה את עבודתה עקב אשפוזים של היילוד. בתשובות הסניף הובהר לה כי חישוב ההכנסה של עובדת עצמאית מבוסס על חישוב שנתי, ההכנסה נקבעת על פי השומה ואין למוסד שיקול דעת בעניין.

אנו סברנו כי לא ניתן מענה מספק לטענה כי לאור הצמצום בעבודתה לפני הלידה בעקבות המצב הרפואי היה על המוסד לחשב את ההכנסה על פי הכנסתה בשלושת החודשים שקדמו לחודשי הבסיס, זאת בהתאם להוראות תקנה 2 לתקנות הביטוח הלאומי (אמהות).

במקרה שלה, היות וילדה בחודש 4/09, שלושת החודשים שקדמו לחודשי הבסיס הם 10/08, 11/08 ו-12/08, עובדה שתאפשר לחשב את ההכנסה על פי השומה לשנת 2008, שכאמור הייתה גבוהה באופן ניכר מהשומה לשנת 2009.

הפנינו את הטענה לאגף. האגף הבהיר כי ישנה בעיה משפטית להחיל את הוראות התקנה האמורה מאחר שההכנסה הנמוכה בחודשי הבסיס הושפעה גם מהנסיבות שלאחר הלידה, בעוד שהתקנה מאפשרת את הקדמת חודשי הבסיס בגין סיבות שלפני הלידה (ההשפעה של ההכנסה לאחר הלידה משפיעה על חישוב הבסיס לפני הלידה, שכן הכנסתו של עובד עצמאי מחושבת על בסיס שנתי). לאחר המצאת אישור רפואי, המגבה את הטענה על צמצום עבודה עקב מצב רפואי לפני הלידה, נערכה התייעצות עם הלשכה המשפטית.

הלשכה המשפטית קבעה כי אפשר לחשב את דמי הלידה על בסיס ההכנסה בשנת 2008 בגין הנסיבות שהביאו לצמצום ההכנסה לפני הלידה, אף שכאמור הייתה גם סיבה לאחר הלידה שהשפיעה על גובה ההכנסה בחודשי הבסיס.

קצבת ילדים לחוזרים מחו"ל

למחלקתנו פנה מבוטח והלין על שלילת זכאותו לקצבת ילדים במשך כמה שנים. הנ"ל יצא עם ילדיו את הארץ בשנת 2005 וחזר בשנת 2007. בעקבות עזיבתו את הארץ, הופסקה הזכאות. הנ"ל הגיש בקשה לחידוש הזכאות רק בחודש 10/10 והזכאות חודשה שנה למפרע מחודש 10/09, כפי שנקבע בכללי השיהוי שבסעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי.

המבוטח הלין על שלילה זו. לדבריו הודיע למוסד על יציאתו לחו"ל לפני הנסיעה וכן הודיע על חזרתו לארץ. הודעות אלו נמסרו למחלקת הגביה של המוסד. המבוטח העלה את הטענות האלה:

1. אין לראות בחזרה ארצה כתביעה חדשה אלא בחידוש התביעה הקודמת ולכן אין להפעיל את כללי השיהוי.
2. לפי הקריטריונים שנקבעו במוסד, הוא זכאי לקצבה גם בעת שהות בחו"ל.
3. היה על מחלקת הגביה להודיע למחלקת ילדים על החזרה לארץ.
4. מדוע לא הונחה על ידי הפקידים להגיש תביעה לחידוש הזכאות?
5. לא סביר שהמוסד לא ייזום את חידוש הזכאות וימתין לפניית המבוטח.

בבדיקה שערכנו עלו הפרטים האלה:

1. בשנת 2005 יצאה המשפחה את הארץ.
2. בחודש 3/06 נשלחה הודעה לכתובת המעודכנת במחלקת ילדים. בהודעה צוין כי על פי הנתונים שבידי המוסד לביטוח לאומי המשפחה עזבה את הארץ ויש למלא את הטופס המצורף.
3. בחודש לאחר מכן נשלחה תזכורת.
4. בחודש 4/06 נשלחה הודעת דחייה בגין היציאה לחו"ל.

מעת שנשלחת הודעת דחייה, הרי שבקשה לחידוש הזכאות היא תביעה חדשה וחלים עליה הוראות סעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי. עם חזרתם ארצה לא פנתה המשפחה למחלקת ילדים לחידוש התשלום. בחודש 2/08 נשלחה פנייה לכתובת שהייתה מעודכנת לעניין קצבת הילדים. לפנייה צורף טופס למלא על תאריך החזרה לארץ. בחודש 10/10 פנתה המשפחה לעניין קצבת הילדים והתשלום חודש למפרע לתקופה של שנה, מיום 1/10/09, בהתאם לכללי השיהוי שבסעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי.

בבדיקה של אגף גמלאות משפחה בכל מערכות המוסד נמצא, כי ישנו תאריך מוקדם יותר שבו פנתה המשפחה בעניין קצבת הילדים. פנייה זו בוצעה בחודש 12/08. הוחלט לראות בפנייה זו כהגשת תביעה והזכאות הוקדמה לחודש 12/07.

לאור טענות הפונה כי פנה למחלקת הגבייה לפני הנסיעה לחו"ל ולאחריה בדקנו בפקידה את המסמכים בתיק הגבייה. בדיקתנו העלתה כי לפני היציאה לחו"ל הגיש המבוטח בקשה לעדכון כתובת. בקשה זו הופנתה באופן כללי למוסד לביטוח לאומי. כתובת זו לא עודכנה במחלקת ילדים וההודעות של מחלקת ילדים נשלחו לכתובת הישנה.

לאור ממצא זה שבנו ופנינו לאגף. ביקשנו לבחון שוב את המקרה מהטעמים האלה:

1. למרות הפנייה לעדכון כתובת, ההודעות נשלחו לכתובת הישנה, כך שלמעשה המשפחה לא קיבלה כלל את הודעת הדחייה. ממילא אין כל סיבה לראות בפנייה לחידוש הזכאות כתביעה חדשה ויש לבחון את הזכאות מהמועד שבו היא הופסקה.
2. הנ"ל פנה לסניף לפני הנסיעה ואחריה ובריר מה עליו לעשות ואיש לא הפנה את תשומת לבו לצורך להסדיר את ענייניו גם במחלקת ילדים.

בתחילה האגף השיב שעניינו כבר נבחן לאור הנסיבות האמורות וכי כבר חודשה הזכאות מחודש 12/07. אנו שבנו והבהרנו כי ההנחיה לחדש את הזכאות מחודש 12/07 ניתנה בהתחשב במועד הפנייה הראשונה בעניין קצבת הילדים וכי לאור הממצאים שהעלינו בפניהם יש לבחון את הזכאות לכל התקופה, הן ממועד החזרה לארץ בחודש 8/07 והן את תקופת השהות בחו"ל. האגף קיבל את טענתנו העקרונית וחדש את הזכאות ממועד החזרה לארץ בחודש 8/07.

מאחר שלא קיבלנו כל התייחסות לתקופת השהות בחו"ל, שבנו ופנינו. האגף מצא כי על סמך החומר הקיים אי אפשר להגיע למסקנה אם קיימת זכאות (אופי העבודה בחו"ל). הפונה הונחה להמציא אישור בעניין עבודתו בחו"ל ובהתאם לנתונים שיומצאו תיבחן זכאותו גם לתקופה שבה שהה בחו"ל.

קצבה לשירותים מיוחדים מיוחדת

בהתאם לתקנות בדבר מתן שירותים מיוחדים, זכאותו של נכה שאינו מקבל קצבת נכות לשירותים מיוחדים, כפופה למבחן הכנסות. התקנות קובעות כי הכנסה מעבודה העולה על 4 פעמים השכר הממוצע במשק ואינה עולה על 5 פעמים השכר הממוצע במשק, גורמת להפחתת שיעור הקצבה ב-50%.

למבוטחת המקבלת קצבה לשירותים מיוחדים הופחתה הזכאות במחצית למשך שלושה חודשים שאינם רצופים. מאחר שבחודשים אלו עלתה הכנסתה, במעט, על 4 פעמים השכר הממוצע. הנ"ל פנתה וטענה כי אכן בחודשים אלו שכרה חרג מ-4 פעמים השכר הממוצע, אך מדובר בחריגה קטנה, ואם מחשבים ממוצע של כל הכנסותיה השנתיות, הרי שהממוצע נמוך מ-4 פעמים השכר הממוצע.

בבירור התלונה עלה כי אכן העובדות נכונות, אלא שבדיקת ההכנסות אינה מתבצעת לפי ממוצע הכנסות אלא לפי ההכנסה ברוטו לכל חודש וחודש. לכן, בשלושת החודשים שבהם השכר חרג, בוצעה הפחתה. אולם, הסניף התעלם מתקנה 10א(ג), הנוגעת למצבים של כמה חודשים של חריגה בשכר.

להלן נוסח התקנה:

"חלה עלייה בהכנסה החודשית, שיש בה כדי להשפיע על הזכאות לקצבה לפי תקנה זו או על שיעורה, יימשך תשלום הקצבה ללא שינוי בעד שלושה חודשים, בכל שנה, שבהם היתה עלייה בהכנסה כאמור ובכל מקרה לא יותר מאשר בעד שלושה חודשים רצופים, אף אם אינם באותה שנה".

הפנינו את המקרה לאגף נכות, תוך הסבת תשומת לבם לתקנה האמורה. האגף קבע כי אכן, לאור תקנה זו, המבוטחת זכאית לגמלה מלאה גם בשלושת החודשים שבהם שכרה חרג מ-4 פעמים השכר הממוצע במשק. הסניף הונחה לשלם למבוטחת את ההפרשים המגיעים לה.

שינוי פוליסת דחייה בסיעוד

לאגף פניות הציבור פנתה קשישה שהיא ובן זוגה מקבלים גמלת סיעוד בשיעור המופחת עקב הכנסות. לטענתה, בעקבות בקשה להחמרת מצב שהגישה, התביעה נדחתה בגלל "הכנסות שוללות".

במסגרת בדיקת התלונה מול הסניף המטפל עלה כי תביעתה של הנ"ל אמנם נדחתה אך הסיבה לכך הייתה שבבדיקת התלות שנעשתה לה במסגרת בקשתה להחמרת מצב, היא לא נמצאה תלויה בעזרת הזולת במידה המזכה בגמלה. לשאלתנו, מדוע אם כך צוין בפוליסה שהדחייה היא בגין הכנסות שוללות, נמסר לנו כי דחיית התביעה הובילה לחישוב אוטומטי מחודש של הכנסותיה והכנסות בן זוגה לצורך בדיקת עמידה במבחן הכנסות.

על פי הוראות החוק, כאשר שני בני זוג זכאים לגמלת סיעוד במבחן ההכנסות מביאים בחשבון את הכנסות שני בני הזוג, מחלקים בשניים ובוחנים כל אחד לפי סף ההכנסה ליחיד (1.5 השכר הממוצע במשק). כאשר רק אחד מבני הזוג זכאי לגמלה אזי במבחן ההכנסות של המבוטח מובאות בחשבון הכנסות שני בני הזוג והזכאות נבחנת לפי סף הכנסות למי שעמו בן זוג (2.25 פעמיים השכר הממוצע במשק).

על פי חישוב ההכנסות המחודש לא הייתה זכאות לגמלת סיעוד, גם בגין הכנסות שוללות, ולפיכך הופקה פוליסה שבה צוין כי הדחייה היא בגין הכנסות שוללות.

פנינו לאגף סיעוד וצינינו בפניהם כי לדעתנו פוליסת הדחייה שגויה. הגורם שהוביל לדחיית התביעה היה מבחן התלות בלבד. אכן, העובדה שהיא אינה תלויה בעזרת הזולת הביאה לכך שגם מבחן ההכנסות השתנה והפך למבחן ההכנסות של שני בני הזוג. ואולם, לא זו הסיבה שהביאה לדחיית התביעה, כי אם העדר ניקוד מינימלי במבחן התלות.

אגף הסיעוד קיבל את טענתנו לפיה הפוליסה היוצאת במקרים אלה שגויה וציין כי מדובר בבעיה טכנית אשר תטופל בעקבות פנייתנו.

תושבות

מבוטח פנה באמצעות ח"כ בבקשה לבדוק מדוע בוטלה תושבותו. בירורנו העלה כי מדובר במבוטח שמשולמת לו קצבת נכות. המבוטח הוא אדם עם בעיות רפואיות שונות, ובכללן בעיות נפשיות. בשל מצבו הנפשי, הוא נוסע לחו"ל כמה פעמים בשנה, לדבריו, במימון ידיד המשפחה שמסייע לו להתמודד עם מצוקותיו.

כידוע, הזכות לקצבאות על פי חוק הביטוח הלאומי מוקנית למי שמוגדרים "תושבי ישראל". בעקבות יציאותיו הרבות לחו"ל, הוחלט לבדוק את מעמדו. לצורך כך, נשלח אליו שאלון לקביעת תושבות, בבקשה למלאו ולהחזירו לסניפנו. המבוטח שלח מכתב ובו ציין כי הוא נוסע לארצות הברית כמה פעמים בשנה, לצורך טיפולים רפואיים. השאלון לקביעת תושבות לא הוחזר לסניפנו. מאוחר יותר התקבל מכתב מרעייתו של המבוטח ובו נכתב כי הוא שוהה בחו"ל עקב טיפול רפואי.

בעקבות העדר שיתוף פעולה, הוחלט על ביטול תושבותו, הפסקת חברותו בקופת חולים והפסקת זכאותו לתשלום קצבת נכות.

עם קבלת הודעת סניפנו, המבוטח הגיש שאלון לקביעת תושבות, לצורך ערעור על החלטה בדבר הפסקת תושבותו. בשאלון נרשם, בין היתר, כי הוא בעל אזרחות אמריקנית זה כשלוש שנים. הוא התבקש להמציא את העתק טופס הבקשה לאזרחות האמריקנית כדי לבדוק מה הצהיר במסמכים של האזרחות. המסמך שנדרש היה חיוני כדי לבדוק את מטרת שהותו בחו"ל. רעייתו השיבה שהטופס המבוקש הוא ישן וכנראה אבד. משלא הומצא המסמך המבוקש ולאחר התייעצות עם אגף הביטוח, נותרה קביעת ביטול התושבות בעינה.

רעייתו של המבוטח פנתה אלינו באמצעות ח"כ בבקשה לבדוק את החלטה. במכתבה ציינה, כי בן זוגה הוכר כנכה בגלל בעיות נפשיות ובעיות בריאות נוספות. עקב בעיותיו הנפשיות, הוא נוסע לחו"ל כמה פעמים בשנה וידידו מחו"ל מימן את הוצאות הנסיעות והשהות בחו"ל. לדבריה, יציאות אלה חשובות לבריאותו הנפשית של בן זוגה ומסייעות לתפקוד הכללי של הבית. בעקבות פניית חבר הכנסת פנינו לאגף הביטוח, וביקשנו לבחון בשנית עניינו של המבוטח. בפנייתנו ציינו

כי מדובר באדם שנוסע לחו"ל 3-4 פעמים בשנה למשך כחודש בכל פעם, מרבית זמנו נמצא בישראל, הדירה בבעלותם בארץ והנסיעות לדבריו נועדו בריפוי, מפאת מצבו הנפשי. עוד ציינו, כי לא ברור לנו מדוע אי המצאת טופס הבקשה לאזרחות מהווה הנימוק לשלילת התושבות, שכן האזרחות האמריקנית ניתנה לפני שלוש שנים ולפיכך סבירה טענת המבוטח שהוא לא מצליח לאתר את טופס הבקשה לאזרחות כפי שהתבקש.

בעקבות האמור, ולצורך קבלת הבהרות נוספות, התבקשו המבוטח או רעייתו ליצור קשר בהקדם עם סגן מנהל תחום הביטוח במשרד הראשי. בתום הבדיקות הוחלט על ידי אגף הביטוח במשרד הראשי לראותו כתושב וקצבתו חזרה להיות משולמת לו.

תשלום הפרשים בגמלת סיעוד

בתה של זכאית לגמלת סיעוד ערכה בדיקה בחודש 8/09 במסמכים של אמה והתברר לה כי חברת הסיעוד משלמת למטפלת שכר עבור 15.5 שעות שבועיות בעוד שעל פי הודעות המוסד, האם זכאית ל- 16 שעות שבועיות החל מחודש 2/07.

הבת פנתה לחברת הסיעוד, החברה הואילה לשלם לפי 16 שעות שבועיות אך רק מחודש 10/09. החברה סירבה להשלים את השכר עבור מחצית השעה החסרה בתקופה שמחודש 2/07 ועד 10/09.

בבירור עם הסניף התברר כי חברת הסיעוד שמעניקה לאם את השירות רכשה חברה אחרת וכל המטופלים הועברו לחברה הרוכשת. הסניף הבהיר כי המוסד אינו יכול לחייב את החברה החדשה לשאת בתשלום החוב של החברה הקודמת.

אנו סברנו שהתשובה אינה מספקת. בסופו של דבר המבוטחת לא קיבלה את מלוא השעות המגיעות לה. אנו סברנו שהמוסד אינו יכול להתנער מאחריותו לכך שהמבוטחת תקבל את מלוא השעות המגיעות לה על פי חוק.

לאחר בירור הפניה עם אגף הסיעוד הוחלט לשלם לתובעת הפרשים עבור חצי שעת טיפול לשבוע מ- 2/07 ועד 9/09 בשיעור של 80%.

דחייה למפרע מוטעית של זכאות לקצבת נכות

למבוטח שולמה קצבת נכות מלאה לצמיתות, משנת 2002. לאחר כשמונה שנים, ללא שקדמה לכך כל פנייה או התכתבות קודמת, נשלח אליו מכתב רשום נושא כותרת: "קצבת נכות – דחייה", ובו נמסר לו כי תביעתו לקצבת נכות נדחתה למפרע רטרואקטיבית החל מיום 1/5/06, בהנימוק כי הכנסותיו מעבודה/ממשלח יד הן בסכום העולה על 25% מהשכר הממוצע והן לא

צומצמו ב-50% לפחות במשך 90 ימים רצופים. במכתב נכתב כי זכותו לערער על ההחלטה בבית הדין האזורי לעבודה בנצרת, וכן הובא לידיעתו, בסעיף "הערות", כי "בעקבות הפסקת קצבה נוצר חוב בסך 79,158 ₪", וכי הוא מתבקש "לסור לסניפנו על מנת להסדיר תשלום החוב".

בעקבות מכתב זה פנה המתלונן לייעוץ משפטי. בא כוחו פנה במכתב למחלקת נכות, ובו דרש מהמוסד להודיע איזה שינוי חל ב- 1/5/06 שהביא להחלטה להפסיק את קצבתו שאותה החל לקבל שנים לפני כן על סמך מה נקבע כי הכנסותיו לא צומצמו ב-50% לפחות מ-1/5/06, ועוד שאלות שונות הנוגעות לחישוב ההכנסות וחישוב החוב.

בעקבות מכתב עוה"ד נבדק, מחדש, חישוב הצמצום שנעשה בתיקו של המתלונן. הבדיקה העלתה כי נפלה טעות בהחלטה וכי המתלונן זכאי לקצבה ששולמה לו מאז ועד היום. לאחר כחודשיים, נשלח אליו מכתב בעניין, שבו גם הודיעו לו כי החוב בסך 79,158 ₪, מבוטל. עוד נאמר בהודעה כי "אנו מצטערים על עגמת הנפש שנגרמה לך ופועלים למניעת הישנות מקרים אלה בעתיד".

בעקבות האמור, פנה המבוטח במכתב לפקידת התביעות והתלונן כנגד ההתנהלות השרירותית בעניינו, הפסקת קצבת הנכות והודעת החוב, ללא כל התראה וללא כל הסבר לסיבת היווצרות החוב – התנהלות אשר גרמה לו, לטענתו, לתוצאות בריאותיות, נפשיות ותפקודיות רעות מאוד, מוטטה אותו פיזית ונפשית ולא השאירה בידו ברירה אלא לקחת עו"ד שיטפל עבורו במקרה זה, שכן מכתב הדחייה הפנה אותו לבית הדין לעבודה.

עוד טען המתלונן כנגד אי מתן תשובה תוך פרק זמן סביר לפניית עורך דינו, מה שהצריך שליחת שני מכתבים נוספים, שכל אחד מהם חייב אותו בתשלום נוסף לעורך הדין. זאת ועוד, טען המתלונן, כי בתשובתה למבוטח, אחרי פנייתו השלישית של עוה"ד, לא השיבה פקידת התביעות לשאלותיו באשר לאופן היווצרות החוב, הסיבה להוצאת המכתב בדבר היווצרות החוב וביטול הזכאות.

המבוטח דרש במכתבו לקבל החזר על הוצאותיו הכספיות: ריבית על הלוואה שנאלץ לקחת (בסך 631.17 ₪) ושכר טרחת עו"ד (בסך 1,598.38 ₪). למכתבו צרף אסמכתאות.

על מכתב זה נענה, בתשובת פקידת התביעות כי היא מתנצלת על עגמת הנפש שנגרמה לו, וכי טעויות יכולות לקרות וכי אין בידנו לפצותו על ההוצאות שנגרמו לו. בעקבות האמור פנה המבוטח בתלונה אל האגף לפניות הציבור, שבה הוא חוזר על בקשתו לפצותו על הנזקים הכספיים שנגרמו לו כתוצאה מהטעות.

בתשובת הסניף לפנייתנו נמסר לנו, כי אכן נפלה טעות בהחלטה על דחייה והפסקת קצבה, וכי אין אפשרות לפצותו וכי זכותו לפנות לבית הדין. בתשובה לא היה כל הסבר על אופן היווצרות הטעות. פנייתנו לאגף נכויות זכתה לתשובה זהה.

לאור כל האמור, פנינו לסמנכ"ל גמלאות וביקשנו התייחסותה לנקודות האלה :

1. לא סביר בעינינו לשלוח למבוטח נכה, שמשולמת לו קצבה מכוח קביעה לצמיתות, הודעה על הפסקת זכאות למפרע ויצירת חוב ע"ס 80,000 ₪, באופן פתאומי וללא כל הסבר.
2. ראוי היה, כי בהודעה על הפסקת גמלה והיווצרות חוב יירשם למי אפשר לפנות במוסד לבירור פרטים, ולא להפנות את הנכה לבית הדין לעבודה.
3. ראוי היה לציין בהודעה את העובדה, כי ישנה אפשרות לפנות בבקשה לביטול החוב לוועדה לביטול חובות ואת אופן הפנייה.
4. משפנה המבוטח וביקש הסברים כיצד קרתה הטעות, מן הראוי היה להשיב לו על שאלותיו ולא לחזור על התשובה הסתמית שנשלחה אליו זה מכבר, שלפיה אנו מתנצלים על הטעות שקרתה.
5. אכן טעויות יכולות לקרות, ואולם המבוטח לא קיבל כל הסבר על אופן התרחשות הטעות שבעטיה הוחלט לשלול את הזכאות למפרע. יתכן כי אילו הוא היה מקבל הסברים לפני או בד בבד עם ההודעה על הפסקת הזכאות, היה באפשרותו לסתור את העובדות הנטענות ולהביא לביטול ההחלטה, מבלי להזדקק לשירותיו של עו"ד.
6. יתכן גם, כי אילו מלכתחילה הייתה פקידת התביעות מנמקת את החלטתה בפירוט, הייתה עצם ההנמקה דורשת ממנה מחשבה סדירה והגיונית ומובילה אותה לביקורת עצמית, תוך כדי קבלת ההחלטה, ומונעת אולי את ההחלטה השגויה.
7. לאור כל האמור, הבענו דעתנו כי ראוי שהמוסד, כרשות מנהלית החייבת לפעול בהגינות ובסבירות כלפי ציבור המבוטחים, יפצה את המתלונן על ההוצאות שנגרמו לו, בשל הטעות הכפולה שקרתה: הטעות המהותית – ביטול הזכאות, והטעות הפרוצדוראלית – אופן ההודעה על ההחלטה המוטעית.

לאחר דין ודברים עם מינהל הגמלאות והלשכה המשפטית, סוכם כלהלן :
ההתנהלות בתיק היתה לקויה.

הטעות נגרמה כתוצאה מקביעה שגויה של "ההכנסה הקובעת" של הפונה.
לאור חומרת המקרה, הועבר התיק למנהלת תחום גמלאות בסניף, כדי שתבדוק את השתלשלות העניינים ותבצע הפקת לקחים בסניף.
אשר לנוסח ההודעה הלקוני, אין הפקה של פוליסה המסבירה למבוטח את ההחלטה שהתקבלה בעניינו וזאת משום שמערכת "צמצם" אינה מחוברת למערכת נכות.
עוד נמסר, כי בכוונת אגף נכויות למחשב את מכתבי הדחייה ובכך לתת מענה לרוב המקרים הללו.

הלשכה המשפטית התנגדה לפיצוי המבוטח, מטעמים של אי הוכחת הנזק ויצירת תקדים מסוכן.

המשך קיזוז קצבת נפגעי עבודה לאחר שהעיקול כבר בוטל

המוסד לביטוח לאומי העביר כספי קצבת נכות מעבודה של מבוטח אל ההוצאה לפועל, עקב עיקול שהוטל על הקצבה לתשלום חוב מזונות בהוצל"פ. לימים, נסגר התיק בהוצל"פ, בוטל העיקול ונשלחה הודעה למוסד.

המבוטח פנה בתלונה על כך שהמוסד מוסיף להעביר את כספי הקצבה להוצאה לפועל, למרות שהתיק בהוצאה לפועל נסגר זה מכבר והעיקולים בוטלו על פי החלטת הרשמת. בעקבות פנייתנו לאגף בנקים במינהל הכספים, בוטל עיקול הקצבה מהשוטף. אשר לסכומים שכבר נוכו לאחר ביטול העיקול, נשלחה למבוטח הודעה על ידי הסניף, שלפיה אכן הועבר סכום קצבה להוצל"פ בטעות וכי כאשר התשלום יוחזר מההוצאה לפועל, תשולם הקצבה לחשבוננו.

בעקבות תשובה זו פנינו לסניף בשאלה, מדוע הוחלט להמתין עד לקבלת ההחזר מההוצאה לפועל לפני ששולמה הקצבה למבוטח, בעוד אנו יודעים כי מדובר בטעות של המוסד, אשר המשיך להעביר הכספים להוצל"פ לאחר שהעיקול כבר בוטל. הסניף קיבל את עמדתנו והורה על תשלום מיידי של הפרשים המגיעים, לחשבוננו של המבוטח.

הנפקת אישור לא עובד

במחלקתנו התקבלו שתי פניות לפחות, בהן הלינו מבוטחות כי בפנייתן למוקד הטלפוני בבקשה לקבל אישור על מעמד לא עובד, נשלח אליהן מכתב שבו צוין – "לא ניתן להנפיק אישור זה מאחר שלא מתנהל תיק בנושא". רק לאחר התערבותנו ופנייתנו לאגף הגבייה במשרד הראשי, הונפק למבוטחות האישור המבוקש.

כאשר פנינו בעניין למוקד הטלפוני נאמר לנו כי במקרה בו המעמד "לא עובד" הוא יותר משלוש שנים ואין תיק גבייה פעיל, אי אפשר להנפיק אישור זה אלא באמצעות המחלקה בסניף בלבד. עוד צוין שאכן נוסח המכתב הנשלח למבוטחים במקרה זה הוא שגוי.

לפיכך, פנינו למנהל תחום הביטוח בשעתו ונענינו כי מדובר באישור בעייתי שנוצר לפי חובת תשלום ולא לפי עיסוק, ועל כן במקרים כאלה אין מנוס אלא להוציא אישור ידני. דא עקא, שהמבוטח במקרה כזה אינו מופנה למחלקה לקבלת האישור המבוקש ותחת זאת נשלח אליו מכתב שלפיו אי אפשר להנפיק את האישור המבוקש.

לפיכך, שבנו ופנינו למנהל אגף ביטוח ובריאות וצינו כי לטעמנו, אין זה סביר שכדי לקבל אישור "לא עובד" על המבוטח לפנות פיזית למחלקת הגבייה בסניף. לכן ביקשנו לדעת האם אין דרך להתגבר על הבעייתיות הקיימת כיום, במסגרתה האישור מונפק לפי חובת תשלום ולא לפי עיסוק? לחילופין ולכל הפחות, ביקשנו להפסיק לשלוח למבוטחים את המכתב שלפיו אי אפשר להנפיק את האישור המבוקש אלא להפנותם למחלקת הגבייה בסניף.

הטיפול בנושא הועבר למנהלת אגף שירות לקוחות אשר הבהירה כי הזמנת אישור "לא עובד" באינטרנט אפשרית אם המבוטח מוגדר כמי שאינו עובד בשלוש השנים האחרונות. אם מדובר בתקופה ארוכה יותר אי אפשר להזמין את האישור. מאחר שהאישור מתבסס על הצהרת המבוטח בלבד ומאחר שמדובר באישור המעניק למבוטח הנחות במקומות שונים, הוחלט כבר לפני זמן רב כי בכל מקרה שהמבוטח נמצא בסטטוס "לא עובד" יותר משלוש שנים, האישור יינתן רק בידי פקיד גבייה שמתפקידו לבדוק שאכן מדובר ב"לא עובד" (באמצעות הזמנת המבוטח וקבלת הצהרה ממנו או בדיקת הכנסות או חקירות וכו'), וזו הסיבה שאנו נוקטים משנה זהירות בהנפקת אישור זה.

עם זאת, נמצא כי אכן ישנה בעיה, שכן בכל הזמנות האינטרנט יוצא נוסח אחיד שמתאים לכל האישורים המוזמנים שאי אפשר להנפיקם. לאור פנייתנו בנוגע לנוסח המכתב, הוחלט לשנותו ובמקרה של אישור "לא עובד" לעשות שימוש בנוסח הזה: "לא ניתן להזמין את האישור באינטרנט. נא פנה לתחום הביטוח והגבייה בסניף הקרוב למקום מגוריך". שינוי זה אכן בוצע.

הקדמת זכאות להשלמת הכנסה

מבוטח הגיש תביעה להשלמת הכנסה, השלמה לקצבת זיקנה. התביעה הוגשה בחודש 11/09 והתובע התבקש להמציא אישור הפסקת עבודה. מאחר שלא המציא את האישור, התביעה נדחתה. בחודש 11/10 הגיש בקשה נוספת שאליה צירף אישור מעו"ד מטעם ההסתדרות המעיד על כך שאינו יכול להמציא אישור כנ"ל. התביעה החדשה אושרה אולם רק ממועד הגשתה, כלומר מחודש 11/10.

במכתבו טען המבוטח כי לאחר שקיבל את הבקשה להמציא אישור על הפסקת העבודה פעל מיד ופנה להסתדרות. לדבריו, כפי שמעיד המסמך מההסתדרות, לא היה אפשר להשיג את האישור.

פנינו בנושא לאגף וביקשנו לבדוק את טענת המבוטח. לדבריו וכפי שמעיד המכתב של ההסתדרות, לכל אורך התקופה לא היה אפשר להמציא אישור על הפסקת העבודה. ההסתדרות, לאחר שכשלה במאמציה, הוציאה את המכתב האמור. לפיכך, יש מקום לטענתו לבחון את הזכאות ממועד התביעה הראשוני.

האגף קיבל את טענתו וקבע שבמידה והמבוטח יוכל להוכיח שפנה כבר בחודש 1/10 להסתדרות, יהיה אפשר לבדוק את הזכאות ממועד ההגשה הראשוני.

הודענו זאת למבוטח והוא אכן המציא מסמכים המעידים על כך שפנה להסתדרות כבר בחודש 1/10. בהתאם לכך, אושרה זכאותו להשלמת הכנסה גם לתקופה הרטרואקטיבית החל מחודש 12/09.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2010-2011

אחוז השינוי	2011	2010	נושא
-10.6	10,395	11,634	סך כל הפניות
-11.9	9,660	10,971	מזה: פניות חדשות
11.2	597	537	פניות חוזרות ¹
9.5	138	126	גורמי חוץ
			סוג הפניות החדשות
-2.7	3,801	3,908	בקשות
-20.3	3,393	4,256	תלונות
-12.4	2,253	2,572	עריים
-9.4	213	235	אחרות
			זמן הטיפול בפניות ללא גורמי חוץ
-14.4	26.8	31.3	סך הכול
-14.2	29.0	33.8	במשרד הראשי בלבד
			זמן משולב
-14.7	26.2	30.7	
26.9	6.6	5.2	סניף
-23.1	19.6	25.5	משרד ראשי

(1) החל משנת 2010 סווגו מחדש "פניות חוזרות" שבהן ניתן לפונה מידע מפורט יותר. פניות אלה נכללות החל מפרסום זה בבקשות למידע והסברה.

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד , 2011 לעומת 2010

אחוז השינוי	2011		2010		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-11.9	100.0	9,660	100.0	10,971	סך הכול
-4.2	82.2	7,942	75.6	8,289	סך הכול גמלאות
-7.6	23.4	2,260	22.3	2,445	נכות ¹
3.4	11.8	1,138	10.0	1,101	הבטחת הכנסה
-0.8	10.7	1,035	9.5	1,043	נפגעי עבודה ²
-5.7	9.7	935	9.0	992	זקנה ושארים
44.6	7.3	707	4.5	489	סיעוד
-5.2	4.4	422	4.1	445	אמהות
-30.5	4.2	410	5.4	590	אבטלה
-7.6	2.5	243	2.4	263	מזונות
-24.9	2.3	223	2.7	297	ניידות
3.8	2.2	216	1.9	208	ילדים
-12.8	1.4	136	1.4	156	שיקום
-41.0	0.5	49	0.8	83	שירות מילואים
-7.6	0.8	73	0.7	79	נפגעי איבה ³
-3.1	1.0	95	0.9	98	שונות
-38.5	13.3	1,288	19.0	2,093	סך הכול ביטוח וגבייה
-25.5	6.3	609	7.4	817	גבייה מעצמאים
-48.0	3.6	352	6.2	677	ביטוח ובריאות
-56.9	1.6	159	3.4	369	תיאום ורציפות ביטוח
-18.9	1.2	120	1.3	148	גבייה ממעסיקים
-38.2	0.5	47	0.7	76	הוצאה לפועל
-66.7	0.0	1	0.0	3	ביקורת ניכויים
-	-	-	0.0	3	שונות
-27.0	4.5	430	5.4	589	סך הכול אחרים

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

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 3: פניות לפי סניף, 2011 לעומת 2010

אחוז השינוי	2011		2010		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-11.9	100.0	9,660	100.0	10,971	סך הכול
-5.0	21.5	2,073	19.9	2,181	משרד ראשי
-13.7	78.5	7,587	80.1	8,790	סך כל הסניפים
-10.2	9.1	877	8.9	977	ירושלים
-19.7	4.9	472	5.3	588	תל אביב
-12.6	4.5	432	4.5	494	חיפה
-9.6	3.3	319	3.2	353	אשדוד
-12.0	1.7	162	1.7	184	אשקלון
-13.5	5.4	526	5.5	608	באר שבע
-16.5	1.4	137	1.5	164	בני ברק
-14.2	2.7	260	2.8	303	חדרה
-5.3	2.0	195	1.9	206	חולון
-18.3	2.8	273	3.0	334	טבריה
-12.9	2.8	276	2.9	317	יפו
-9.3	4.8	468	4.7	516	כפר סבא
-18.6	1.2	114	1.3	140	כרמיאל
-5.5	2.5	239	2.3	253	נהריה
-16.1	3.9	374	4.1	446	נצרת
-17.8	3.1	296	3.3	360	נתניה
-15.9	1.6	153	1.7	182	עפולה
-9.3	5.7	549	5.5	605	פתח תקוה
-2.8	2.8	276	2.6	284	קריות
-18.2	2.4	229	2.5	280	ראשון לציון
-12.5	3.6	344	3.6	393	רחובות
-25.5	3.5	342	4.2	459	רמלה
-20.3	2.8	274	3.1	344	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2011

שיקום	נפגעי איבה ³	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
136	73	1,035	223	2,260	707	935	9,660	סך הכול מספרים
1.4	0.8	10.7	2.3	23.4	7.3	9.7	100.0	אחוזים מהסה"כ
33	35	96	44	465	103	227	2,073	משרד ראשי
103	38	939	179	1,795	604	708	7,587	סך כל הסניפים
8	4	101	20	167	71	84	877	ירושלים
13	3	61	11	97	29	61	472	תל אביב
8	4	42	8	95	56	51	432	חיפה
3	3	34	3	125	7	14	319	אשדוד
3	4	21	2	41	13	9	162	אשקלון
11	4	44	13	133	31	38	526	באר שבע
2	-	3	7	32	10	13	137	בני ברק
4	2	53	8	68	21	19	260	חדרה
2	1	25	3	70	11	21	195	חולון
6	4	35	4	72	27	22	273	טבריה
-	-	24	8	62	19	42	276	יפו
2	-	59	16	114	34	39	468	כפר סבא
2	-	17	2	29	3	10	114	כרמיאל
4	1	19	4	51	29	20	239	נהריה
9	-	95	28	94	19	15	374	נצרת
5	1	45	3	69	38	19	296	נתניה
3	1	17	3	33	11	16	153	עפולה
6	2	62	9	113	48	69	549	פתח תקוה
4	2	28	7	59	32	43	276	קריות
4	-	41	6	51	14	26	229	ראשון לציון
3	1	36	7	100	36	29	344	רחובות
1	-	45	1	76	11	23	342	רמלה
-	1	32	6	44	34	25	274	רמת גן

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

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

לוח 4 - המשך

שנים (גמלאות)	הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	סניף
95	1,138	410	49	216	243	422	סך הכול מספרים
1.0	11.8	4.2	0.5	2.2	2.5	4.4	אחוזים מהסה"כ
51	222	57	7	25	33	69	משרד ראשי
44	916	353	42	191	210	353	סך כל הסניפים
9	94	34	7	34	35	46	ירושלים
3	41	16	6	8	17	12	תל אביב
1	64	12	1	5	7	8	חיפה
-	57	15	-	4	9	17	אשדוד
1	21	10	-	3	7	3	אשקלון
2	81	16	3	10	11	49	באר שבע
2	23	4	-	3	7	5	בני ברק
2	29	7	1	6	3	3	חדרה
1	22	8	1	7	4	3	חולון
2	38	13	1	5	7	10	טבריה
1	49	20	1	5	9	2	יפו
3	24	20	2	11	19	27	כפר סבא
-	34	1	-	4	1	2	כרמיאל
2	45	11	1	4	11	12	נהריה
4	42	13	-	7	8	20	נצרת
2	24	30	2	12	6	9	נתניה
1	19	16	1	3	3	6	עפולה
3	66	26	7	18	13	28	פתח תקוה
1	39	14	3	3	6	3	קריות
2	12	11	1	11	3	6	ראשון לציון
2	38	13	1	5	4	19	רחובות
-	32	18	3	12	12	46	רמלה
-	22	25	-	11	8	17	רמת גן

לוח 4 - המשך

שונים (אחר)	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה		סניף
					מעסיקים	עצמאים	
430	159	352	1	47	120	609	סך הכול מספרים
5.4	1.6	3.6	0.0	0.5	1.2	6.3	אחוזים מהסה"כ
279	148	72	1	4	32	70	משרד ראשי
151	11	280	0	43	88	539	סך כל הסניפים
18	1	42	-	8	12	82	ירושלים
15	1	23	-	8	5	42	תל אביב
13	-	25	-	1	5	26	חיפה
5	-	8	-	-	1	14	אשדוד
1	1	10	-	-	3	9	אשקלון
9	3	18	-	3	7	40	באר שבע
3	-	3	-	1	1	18	בני ברק
10	1	15	-	-	1	7	חדרה
4	-	4	-	-	2	6	חולון
6	-	6	-	1	-	14	טבריה
4	-	6	-	3	1	20	יפו
16	-	21	-	7	11	43	כפר סבא
-	-	3	-	-	-	6	כרמיאל
3	-	4	-	1	1	16	נהריה
3	-	4	-	-	5	8	נצרת
4	1	8	-	2	1	15	נתניה
5	-	6	-	-	-	9	עפולה
2	1	9	-	2	6	59	פתח תקוה
3	-	10	-	-	1	18	קריות
4	-	13	-	4	4	16	ראשון לציון
8	-	20	-	-	2	20	רחובות
9	1	16	-	1	9	26	רמלה
6	1	6	-	1	10	25	רמת גן

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2011
(מספרים מוחלטים)**

אימהות ³	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך כל הפניות שטופלו	סניף
7,970	47,977	33,026	277,711	137,301	780,053	3,518,855	סך הכול
1,134	4,196	3,602	28,186	12,332	72,859	413,899	ירושלים
461	1,856	1,261	10,338	8,111	50,432	206,599	תל אביב
297	2,522	1,575	13,858	6,744	54,716	177,213	חיפה
240	1,590	771	6,741	5,750	24,734	97,904	אשדוד
157	1,972	792	7,774	4,755	19,712	78,836	אשקלון
533	3,988	2,642	23,928	10,311	51,104	261,089	באר שבע
333	342	457	5,169	1,758	11,305	65,887	בני ברק
331	2,448	1,776	13,631	6,166	29,508	160,994	חדרה
197	1,356	1,079	8,435	6,308	29,726	93,057	חולון
239	1,630	1,178	12,366	4,003	21,665	121,995	טבריה
111	1,588	912	12,580	7,493	36,174	121,996	יפו
408	2,142	1,777	11,479	5,503	48,215	197,309	כפר סבא
86	700	539	4,896	1,651	9,765	51,564	כרמיאל
208	2,037	1,178	10,467	3,516	24,661	120,341	נהריה
255	2,825	1,821	17,143	4,719	25,539	176,455	נצרת
395	2,658	1,766	13,705	7,857	38,437	174,567	נתניה
184	1,406	986	9,367	4,020	19,989	91,834	עפולה
567	2,561	1,795	13,497	5,694	41,780	188,133	פתח תקוה
167	1,856	1,220	10,619	6,381	32,789	105,829	קריות
222	1,599	1,230	7,754	3,892	26,913	103,805	ראשון לציון
483	2,894	1,778	13,129	8,321	39,942	180,427	רחובות
666	2,387	1,609	13,904	5,047	27,682	184,606	רמלה
296	1,424	1,282	8,745	6,969	42,406	144,516	רמת גן

- (1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.
(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.
(3) מקבלי דמי לידה בלבד.

לוח 5א' - המשך

גבייה		נפגעי איבה ⁵	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים ⁴	מזונות	סניף
לא שכירים ⁶	מעסיקים						
770,698	232,637	5,781	105,457	52,130	1,048,673	19,441	סך הכול
113,273	23,371	1,432	6,181	3,393	142,186	1,754	ירושלים
58,395	27,783	300	2,124	2,736	42,390	412	תל אביב
34,895	10,251	262	5,924	2,576	42,452	1,141	חיפה
18,827	4,198	30	3,543	1,728	28,962	790	אשדוד
13,033	3,979	475	3,354	1,323	20,782	728	אשקלון
43,538	12,354	297	20,099	4,071	85,977	2,247	באר שבע
20,334	3,200	17	1,330	621	20,754	267	בני ברק
33,569	9,893	186	5,902	2,893	53,733	958	חדרה
17,384	5,106	21	1,273	1,248	20,388	536	חולון
27,616	7,899	392	5,223	1,965	36,954	865	טבריה
22,076	9,545	178	3,137	1,783	25,531	888	יפו
51,627	18,823	222	811	2,647	53,115	540	כפר סבא
10,266	2,577	30	2,398	980	17,422	254	כרמיאל
23,623	6,109	276	6,795	2,055	38,599	817	נהריה
30,840	10,174	96	13,528	2,778	65,900	837	נצרת
38,283	11,441	298	4,746	2,807	51,191	983	נתניה
17,706	5,799	242	2,883	1,639	27,057	556	עפולה
41,625	12,300	265	1,874	3,229	61,985	961	פתח תקוה
16,197	5,477	90	3,947	1,731	24,509	846	קריות
21,114	6,760	84	1,711	1,761	30,111	654	ראשון לציון
38,430	11,828	171	4,678	3,140	54,657	976	רחובות
47,048	10,544	203	2,919	2,926	68,645	1,026	רמלה
30,999	13,226	214	1,077	2,100	35,373	405	רמת גן

(4) מספר משפחות.

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(6) כולל עצמאים, לא עובדים וסטודנטים.

לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור בענפים נבחרים לפי סניף, 2011

ניידות		נכות		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
5.4	179	6.5	1,795	4.4	604	0.9	708	2.2	7,587	סך הכול - מספר אחוז
	0.03		0.28		0.09		0.11		0.54	
5.6	20	5.9	167	5.8	71	1.2	84	2.1	877	ירושלים
8.7	11	9.4	97	3.6	29	1.2	61	2.3	472	תל אביב
5.1	8	6.9	95	8.3	56	0.9	51	2.4	432	חיפה
3.9	3	18.5	125	1.2	7	0.6	14	3.3	319	אשדוד
2.5	2	5.3	41	2.7	13	0.5	9	2.1	162	אשקלון
4.9	13	5.6	133	3.0	31	0.7	38	2.0	526	באר שבע
15.3	7	6.2	32	5.7	10	1.1	13	2.1	137	בני ברק
4.5	8	5.0	68	3.4	21	0.6	19	1.6	260	חדרה
2.8	3	8.3	70	1.7	11	0.7	21	2.1	195	חולון
3.4	4	5.8	72	6.7	27	1.0	22	2.2	273	טבריה
8.8	8	4.9	62	2.5	19	1.2	42	2.3	276	יפו
9.0	16	9.9	114	6.2	34	0.8	39	2.4	468	כפר סבא
3.7	2	5.9	29	1.8	3	1.0	10	2.2	114	כרמיאל
3.4	4	4.9	51	8.2	29	0.8	20	2.0	239	נהריה
15.4	28	5.5	94	4.0	19	0.6	15	2.1	374	נצרת
1.7	3	5.0	69	4.8	38	0.5	19	1.7	296	נתניה
3.0	3	3.5	33	2.7	11	0.8	16	1.7	153	עפולה
5.0	9	8.4	113	8.4	48	1.7	69	2.9	549	פתח תקוה
5.7	7	5.6	59	5.0	32	1.3	43	2.6	276	קריות
4.9	6	6.6	51	3.6	14	1.0	26	2.2	229	ראשון לציון
3.9	7	7.6	100	4.3	36	0.7	29	1.9	344	רחובות
0.6	1	5.5	76	2.2	11	0.8	23	1.9	342	רמלה
4.7	6	5.0	44	4.9	34	0.6	25	1.9	274	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.8	353	0.2	191	10.8	210	44.3	353	19.6	939	סך הכול - מספר
	0.05		0.03		0.03		0.05		0.14	אחוז
10.0	34	0.2	34	20.0	35	40.6	46	24.1	101	ירושלים
5.8	16	0.2	8	41.3	17	26.0	12	32.9	61	תל אביב
4.7	12	0.1	5	6.1	7	26.9	8	16.7	42	חיפה
8.7	15	0.1	4	11.4	9	70.8	17	21.4	34	אשדוד
7.6	10	0.1	3	9.6	7	19.1	3	10.6	21	אשקלון
3.9	16	0.1	10	4.9	11	91.9	49	11.0	44	באר שבע
6.4	4	0.1	3	26.2	7	15.0	5	8.8	3	בני ברק
2.4	7	0.1	6	3.1	3	9.1	3	21.7	53	חדרה
6.4	8	0.3	7	7.5	4	15.2	3	18.4	25	חולון
6.6	13	0.1	5	8.1	7	41.8	10	21.5	35	טבריה
11.2	20	0.2	5	10.1	9	18.0	2	15.1	24	יפו
7.6	20	0.2	11	35.2	19	66.2	27	27.5	59	כפר סבא
1.0	1	0.2	4	3.9	1	23.3	2	24.3	17	כרמיאל
5.4	11	0.1	4	13.5	11	57.7	12	9.3	19	נהריה
4.7	13	0.1	7	9.6	8	78.4	20	33.6	95	נצרת
10.7	30	0.2	12	6.1	6	22.8	9	16.9	45	נתניה
9.8	16	0.1	3	5.4	3	32.6	6	12.1	17	עפולה
8.1	26	0.3	18	13.5	13	49.4	28	24.2	62	פתח תקוה
8.1	14	0.1	3	7.1	6	18.0	3	15.1	28	קריית
6.2	11	0.4	11	4.6	3	27.0	6	25.6	41	ראשון לציון
4.1	13	0.1	5	4.1	4	39.3	19	12.4	36	רחובות
6.2	18	0.2	12	11.7	12	69.1	46	18.9	45	רמלה
11.9	25	0.3	11	19.8	8	57.4	17	22.5	32	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
0.7	539	0.4	88	6.6	38	8.7	916	סך הכול - מספר
	0.08		0.01		0.01		0.13	אחוז
0.7	82	0.5	12	2.8	4	15.2	94	ירושלים
0.7	42	0.2	5	10.0	3	19.3	41	תל אביב
0.7	26	0.5	5	15.3	4	10.8	64	חיפה
0.7	14	0.2	1	100.0	3	16.1	57	אשדוד
0.7	9	0.8	3	8.4	4	6.3	21	אשקלון
0.9	40	0.6	7	13.5	4	4.0	81	באר שבע
0.9	18	0.3	1	0.0	0	17.3	23	בני ברק
0.2	7	0.1	1	0.0	2	4.9	29	חדרה
0.3	6	0.4	2	47.6	1	17.3	22	חולון
0.5	14	-	-	10.2	4	7.3	38	טבריה
0.9	20	0.1	1	-	-	15.6	49	יפו
0.8	43	0.6	11	-	-	29.6	24	כפר סבא
0.6	6	-	-	-	-	14.2	34	כרמיאל
0.7	16	0.2	1	3.6	1	6.6	45	נהריה
0.3	8	0.5	5	-	-	3.1	42	נצרת
0.4	15	0.1	1	3.4	1	5.1	24	נתניה
0.5	9	-	-	4.1	1	6.6	19	עפולה
1.4	59	0.5	6	7.5	2	35.2	66	פתח תקוה
1.1	18	0.2	1	22.2	2	9.9	39	קריות
0.8	16	0.6	4	-	-	7.0	12	ראשון לציון
0.5	20	0.2	2	5.8	1	8.1	38	רחובות
0.6	26	0.9	9	-	-	11.0	32	רמלה
0.8	25	0.8	10	0.0	1	20.4	22	רמת גן

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2011

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	סוג הפונה
אחרים	ערים	תלונות	בקשות		
מספרים מוחלטים					
213	2,253	3,393	3,801	9,660	סך הכול - מספרים מוחלטים
2.2	23.3	35.1	39.3	100.0	אחוזים
90	1,373	2,244	2,309	6,016	המבוטח בעצמו
1	163	627	300	1,091	מיופה כוח מקצועי
29	409	202	393	1,033	רשות ממשלתית
87	226	255	246	814	מיופה כוח
2	36	50	511	599	גוף פרטי
4	33	9	28	74	פניות פרלמנטריות
-	10	4	12	26	גוף עירוני
-	3	2	2	7	מבקר המדינה
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
42.3	61.0	66.1	60.8	62.3	המבוטח בעצמו
0.5	7.2	18.4	7.9	11.3	מיופה כוח מקצועי
13.6	18.2	6.0	10.3	10.7	רשות ממשלתית
40.8	10.0	7.5	6.5	8.3	מיופה כוח
0.9	1.6	1.5	13.4	6.2	גוף פרטי
1.9	1.5	0.3	0.7	0.8	פניות פרלמנטריות
-	0.4	0.1	0.3	0.3	גוף עירוני
-	0.1	0.1	0.1	0.1	מבקר המדינה

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2011 (אחוזים)

		זמן הטיפול				מספרים מוחלטים				ימי טיפול ממוצעים בפנייה				פניות (מספרים מוחלטים)		סניף
		אחוזים				מספרים מוחלטים				ימי טיפול ממוצעים בפנייה				פניות (מספרים מוחלטים)		סניף
מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף	במשך ראשי	סך הכול		
8.9	10.6	13.8	66.8	856	1,021	1,332	6,451	548	517	471	537	6.6	19.6	26.8	9,660	סך הכול
26.4	24.9	22.7	25.9	548	517	471	537	308	504	861	5,914	6.6	19.6	29.0	2,073	משך ראשי
4.1	6.6	11.3	77.9	308	504	861	5,914	7.3	20.1	27.4	877	7.3	20.1	26.2	7,587	סך כל הסניפים
4.0	8.3	13.3	74.3	35	73	117	652	10.3	21.7	32.0	472	10.3	21.7	27.4	877	ירושלים
7.8	9.3	10.2	72.7	37	44	48	343	6.0	19.6	25.6	432	6.0	19.6	25.6	432	תל אביב
0.9	8.1	19.2	71.8	4	35	83	310	5.6	16.2	21.8	319	5.6	16.2	21.8	319	חיפה
0.9	4.1	21.6	73.4	3	13	69	234	4.0	20.7	24.7	162	4.0	20.7	24.7	162	אשדוד
-	3.1	13.6	83.3	-	5	22	135	7.2	19.2	26.4	526	7.2	19.2	26.4	526	אשקלון
2.3	8.6	23.4	65.8	12	45	123	346	2.0	18.3	20.3	137	2.0	18.3	20.3	137	באר שבע
-	1.5	2.9	95.6	-	2	4	131	5.9	18.4	24.3	260	5.9	18.4	24.3	260	בני ברק
1.5	7.7	16.5	74.2	4	20	43	193	2.1	18.7	20.8	195	2.1	18.7	20.8	195	חדרה
0.5	1.5	2.1	95.9	1	3	4	187	9.9	26.9	36.8	273	9.9	26.9	36.8	273	חולון
9.2	7.0	12.5	71.4	25	19	34	195	1.4	18.7	20.1	276	1.4	18.7	20.1	276	טבריה
0.7	0.7	1.4	97.1	2	2	4	268	12.7	19.9	32.6	468	12.7	19.9	32.6	468	יפו
11.5	11.3	12.4	64.7	54	53	58	303	1.8	16.4	18.2	114	1.8	16.4	18.2	114	כפר סבא
-	1.8	2.6	95.6	-	2	3	109	5.8	20.7	26.5	239	5.8	20.7	26.5	239	כרמיאל
2.1	4.6	15.1	78.2	5	11	36	187	19.8	19.5	39.3	374	19.8	19.5	39.3	374	נחריה
22.5	14.2	7.8	55.6	84	53	29	208	5.0	20.1	25.1	296	5.0	20.1	25.1	296	נצרת
2.0	5.7	11.1	81.1	6	17	33	240	0.2	21.9	22.1	153	0.2	21.9	22.1	153	נתניה
-	-	-	100.0	-	-	-	153	3.2	18.4	21.6	549	3.2	18.4	21.6	549	עפולה
0.5	2.2	4.9	92.3	3	12	27	507	7.3	17.8	25.1	276	7.3	17.8	25.1	276	פתח תקוה
3.6	11.2	13.0	72.1	10	31	36	199	3.0	17.2	20.2	229	3.0	17.2	20.2	229	קרית
0.9	1.7	3.5	93.9	2	4	8	215	2.0	17.9	19.9	344	2.0	17.9	19.9	344	ראשון לציון
0.6	1.2	2.0	96.2	2	4	7	331	9.9	19.2	29.1	342	9.9	19.2	29.1	342	רחובות
5.6	16.4	21.3	56.7	19	56	73	194	21.5	21.5	21.8	274	21.5	21.5	21.8	274	רמלה
-	-	-	100.0	-	-	-	274	0.3	21.5	21.8	274	0.3	21.5	21.8	274	רמת גן

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2011

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)		סך כל הפניות
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
6.6	19.6	26.2	7,587	34.3	2,073	31.4	9,660	סך הכול
6.8	19.7	26.5	6,475	26.0	1,467	26.4	7,942	סך הכול גמלאות
6.7	18.8	25.5	1,795	18.8	465	24.1	2,260	נכות
4.9	19.0	23.9	916	19.6	222	23.1	1,138	הבטחת הכנסה
9.7	17.2	26.9	939	50.4	96	29.1	1,035	נפגעי עבודה
5.9	22.2	28.1	708	24.6	227	27.2	935	זיקנה ושירים
6.2	20.3	26.5	604	30.3	103	27.1	707	סיעוד
6.6	18.4	25.0	353	13.9	69	23.1	422	אמהות
4.8	22.7	27.5	353	20.6	57	26.6	410	אבטלה
10.3	25.7	36.0	210	38.3	33	36.3	243	מזונות
5.1	18.0	23.1	179	42.0	44	26.8	223	ניידות
6.5	23.4	29.9	191	34.6	25	30.4	216	ילדים
11.7	23.4	35.1	103	30.8	33	34.0	136	שיקום
4.7	23.6	28.3	38	39.3	35	33.6	73	נפגעי איבה
5.3	21.9	27.2	42	86.4	7	35.7	49	שירות מילואים
6.4	21.1	27.5	44	47.1	51	38.0	95	גמלאות שונות
5.8	18.3	24.1	961	45.1	327	29.4	1,288	סך הכול ביטוח וגבייה
5.5	16.7	22.2	539	22.8	70	22.3	609	גבייה מעצמאים
6.7	18.9	25.6	280	40.0	72	28.5	352	ביטוח ובריאות
6.2	24.3	30.5	11	55.8	148	54.1	159	תיאום ורציפות ביטוח
5.2	23.2	28.4	88	61.0	32	37.1	120	גבייה ממעסיקים
6.2	20.1	26.3	43	12.0	4	25.1	47	הוצאה לפועל
-	-	-	-	1.0	1	1.0	1	ביקורת ניכויים
6.2	22.5	28.7	151	25.8	279	26.9	430	סך הכול אחרים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2011

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
40.2	3,491	8,684	100.0	9,660	סך הכול
29.7	1,001	3,376	35.1	3,393	תלונות
16.5	308	1,868	23.3	2,253	עררים
64.0	2,118	3,308	39.4	3,801	בקשות
48.5	64	132	2.2	213	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2011

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים מסך כל התלונות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
29.7	1,001	3,376	100.0	3,393	סך הכול
38.2	438	1,147	33.9	1,151	ליקויים משרדיים
33.7	277	823	24.3	824	עיכוב בטיפול בתביעות
7.2	32	447	13.2	447	הטרדות בדרישות מיותרות
41.1	134	326	9.7	329	עיכובים בוועדות רפואיות
20.5	34	166	5.0	169	ליקויים בוועדות רפואיות
12.3	10	81	2.4	81	התנהגות עובדים
25.0	18	72	2.2	73	עיכובים בהחזר גביית יתר
6.0	4	67	2.1	67	התנהגות עובדי שירותי חוץ
13.7	7	51	1.5	51	ליקויים בהוצאה לפועל
80.0	36	45	1.3	45	ליקויים בתקשורת
5.0	1	20	0.6	20	ליקויים בחקירות
9.1	1	11	0.3	11	אי רישום בקופתחולים
7.5	9	120	3.7	125	שונות ¹

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

לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2011

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים מסך כל העררים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
16.5	308	1,868	100.0	2,253	סך הכול
6.3	45	709	34.1	768	דחיית תביעה
17.1	83	484	22.9	517	הפחתה וקיזוז גמלה
15.3	20	131	14.9	335	תוצאות ועדה רפואית
33.5	76	227	12.0	270	הפסקת גמלה
20.9	19	91	4.8	108	חישוב גמלה
54.5	24	44	2.2	51	קביעת סיווג ביטוח
36.4	12	33	1.9	43	קביעת תושבות
20.8	5	24	1.1	24	אי מתן גמלת כסף במקום שירות
-	-	17	0.8	17	מעבר מגמלה אחת לגמלה שניה
16.7	2	12	0.5	12	החזר חלקי של גביית יתר
44.4	4	9	0.5	11	קביעת בסיס לגבייה
20.7	18	87	4.3	97	שונות ¹

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

לוח ד'9: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2011

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	מסך כל הבקשות אחוזים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
64.0	2,118	3,308	100.0	3,801	סך הכול
72.4	801	1,106	29.2	1,111	מסמכים ואישורים
100.0	842	842	22.2	843	מידע והסברה
8.5	33	388	15.4	587	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
18.6	16	86	4.3	163	תוספת לגמלה
5.8	8	137	4.1	155	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
96.6	28	29	3.5	133	בקשה לגמלה
35.5	38	107	3.0	113	גמלאות רטרואקטיביות
86.4	76	88	2.4	92	הסדר תשלומים
60.4	32	53	1.5	57	ביטול קנסות והצמדה
52.2	24	46	1.4	53	החזר גביית יתר
41.9	13	31	1.1	42	בירור אספקת שירותי קופות חולים
65.4	17	26	1.1	41	חלוקת קצבה ואפוטרופסות
83.9	26	31	1.0	38	קביעת מועד לוועדה
12.1	4	33	1.0	37	פטור מדמי ביטוח
21.1	4	19	0.6	23	החזר הוצאות
21.1	4	19	0.6	23	קיצור תקופת המתנה לטיפול רפואי
27.8	5	18	0.5	20	מקדמות והלוואות
52.6	10	19	0.5	19	רישום בקופת חולים
64.3	9	14	0.5	18	הסרת עיקול
92.3	12	13	0.3	13	עדכון פרטים אישיים
57.1	116	203	5.8	220	שונות ¹

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2011

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
48.5	64	132	100.0	213	סך הכול
-	-	9	41.3	88	מידע מהציבור
13.2	9	68	32.9	70	חקיקה והצעות
100.0	55	55	25.8	55	מכתבי הערכה

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2011

מזה: תלונות שניתנה בהן החלטה			הפניות שטופלו			ענף
כאחז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
29.7	1,001	3,376	35.1	3,393	9,660	סך הכול
31.4	803	2,559	32.4	2,572	7,942	סך הכול גמלאות
35.6	259	727	32.3	731	2,260	נכות
15.6	42	269	23.6	269	1,138	הבטחת הכנסה
34.5	214	620	60.4	625	1,035	נפגעי עבודה
38.4	61	159	17.0	159	935	זקנה ושירים
15.4	23	149	21.4	151	707	סיעוד
38.6	81	210	49.8	210	422	אמהות
28.0	33	118	28.8	118	410	אבטלה
31.0	18	58	24.3	59	243	מזונות
17.9	12	67	30.0	67	223	ניידות
36.4	24	66	30.6	66	216	ילדים
28.6	12	42	30.9	42	136	שיקום
36.4	8	22	30.1	22	73	נפגעי איבה
36.4	8	22	46.9	23	49	שירות מילואים
26.7	8	30	31.6	30	95	שונות
22.4	115	514	40.1	516	1,288	סך הכול ביטוח וגבייה
20.1	50	249	41.1	250	609	גבייה מעצמאים
24.3	25	103	29.3	103	352	ביטוח ובריאות
33.9	21	62	39.6	63	159	תיאום ורציפות ביטוח
21.4	12	56	46.7	56	120	גבייה ממעסיקים
15.9	7	44	93.6	44	47	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	1	ביקורת ניכויים
27.4	83	303	70.9	305	430	סך הכול אחרים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2011

מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			הפניות שטופלו			ענף
כאחז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול (מספרים מוחלטים)	עררים כאחז מסך כל הפניות	מזה: עררים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
16.5	308	1,868	23.3	2,253	9,660	סך הכול
14.7	258	1,756	26.6	2,115	7,942	סך הכול גמלאות
15.7	55	351	21.8	492	2,260	נכות
22.8	55	241	24.6	280	1,138	הבטחת הכנסה
15.9	17	107	14.8	153	1,035	נפגעי עבודה
13.0	37	285	32.9	308	935	זקנה ושארירים
7.9	24	302	51.3	363	707	סיעוד
30.3	27	89	23.9	101	422	אמהות
14.4	21	146	37.6	154	410	אבטלה
12.5	6	48	21.4	52	243	מזונות
-	-	65	33.2	74	223	ניידות
20.0	12	60	30.1	65	216	ילדים
3.1	1	32	25.0	34	136	שיקום
-	-	5	11.0	8	73	נפגעי איבה
22.2	2	9	22.4	11	49	שירות מילואים
6.3	1	16	21.1	20	95	שונות
45.9	50	109	10.1	130	1,288	סך הכול ביטוח וגבייה
33.3	3	9	1.6	10	609	גבייה מעצמאים
50.0	47	94	32.4	114	352	ביטוח ובריאות
-	-	5	3.1	5	159	תיאום ורציפות ביטוח
-	-	1	0.8	1	120	גבייה ממעסיקים
-	-	-	-	-	47	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	1	ביקורת ניכויים
-	-	3	1.9	8	430	סך הכול אחרים

לוח 10ג': בקשות כשטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2011

מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו			ענף
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	בקשות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
64.0	2,118	3,308	39.3	3,801	9,660	סך הכול
63.7	1,675	2,631	38.8	3,084	7,942	סך הכול גמלאות
73.6	634	861	44.2	1,000	2,260	נכות
34.9	169	484	48.8	555	1,138	הבטחת הכנסה
73.9	150	203	23.7	245	1,035	נפגעי עבודה
58.4	218	373	46.8	438	935	זקנה ושאיירים
90.0	117	130	26.3	186	707	סיעוד
77.5	79	102	24.9	105	422	אמהות
54.2	58	107	30.0	123	410	אבטלה
54.2	64	118	51.9	126	243	מזונות
81.0	47	58	33.2	74	223	ניידות
65.6	42	64	36.6	79	216	ילדים
73.9	34	46	42.6	58	136	שיקום
77.1	27	35	56.2	41	73	נפגעי איבה
53.3	8	15	30.6	15	49	שירות מילואים
80.0	28	35	41.1	39	95	שונות
62.9	369	587	48.4	624	1,288	סך הכול ביטוח וגבייה
59.9	193	322	55.3	337	609	גבייה מעצמים
46.8	58	124	38.4	135	352	ביטוח ובריאות
91.8	78	85	56.6	90	159	תיאום ורציפות ביטוח
70.4	38	54	50.0	60	120	גבייה ממעסיקים
-	2	2	-	2	47	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	1	ביקורת נכויים
82.2	74	90	21.6	93	430	סך הכול אחרים

לוח 11: משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי ענף גמלאות, 2011

הענף כאחוז מסך כל הענפים	מזה: עיכובים בטיפול		סך כל התלונות	ענף גמלאות
	כאחוז מסך הכל	סך הכול		
100.0	31.8	818	2,572	סך הכול
15.1	17.0	124	731	נכות
28.5	37.3	233	625	נפגעי עבודה
14.3	43.5	117	269	הבטחת הכנסה
17.5	68.1	143	210	אמהות
3.9	20.1	32	159	זקנה ושירים
4.2	22.5	34	151	סיעוד
6.2	43.2	51	118	אבטלה
2.6	31.3	21	67	ניידות
2.2	27.3	18	66	ילדים
0.6	8.5	5	59	מזונות
1.2	23.8	10	42	שיקום
1.2	43.5	10	23	שירות מילואים
0.9	31.8	7	22	נפגעי איבה
1.6	43.3	13	30	גמלאות אחרות

לוח 12: משקלם של התלונות על עיכובים בטיפול בתביעות לפי סניף, 2011

סניף	סך כול התלונות ¹	מזה: עיכובים בטיפול	כאחוז מסך הכול	הסניף כאחוז מסך כל הסניפים
סך הכול	2,507	818	32.6	100.0
משרד ראשי	124	22	17.7	2.7
סניפים	2,383	796	33.4	97.3
ירושלים	252	94	37.3	11.5
תל אביב	149	37	24.8	4.5
חיפה	132	32	24.2	3.9
אשדוד	137	45	32.8	5.5
אשקלון	47	13	27.7	1.6
באר שבע	150	68	45.3	8.3
בני ברק	27	7	25.9	0.9
חדרה	90	19	21.1	2.3
חולון	46	18	39.1	2.2
טבריה	80	23	28.8	2.8
יפו	58	12	20.7	1.5
כפר סבא	143	42	29.4	5.1
כרמיאל	35	19	54.3	2.3
נהריה	47	14	29.8	1.7
נצרת	198	91	46.0	11.1
נתניה	95	31	32.6	3.8
עפולה	56	25	44.6	3.1
פתח תקוה	201	74	36.8	9.0
קרית	86	25	29.1	3.1
ראשון לציון	68	14	20.6	1.7
רחובות	84	18	21.4	2.2
רמלה	118	53	44.9	6.5
רמת גן	84	22	26.2	2.7

1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 13: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי ענף, 2011

הענף כאחוז מסך כל הליקויים	מזה: ליקויים משרדיים		סך כל התלונות	סניף
	כאחוז מסך הכל	סך הכול		
100.0	33.9	1,151	3,393	סך הכול
67.5	30.2	777	2,572	סך הכול גמלאות
21.5	33.8	247	731	נכות
14.3	26.4	165	625	נפגעי עבודה
3.9	16.7	45	269	הבטחת הכנסה
3.2	17.6	37	210	אמהות
7.0	50.9	81	159	זקנה ושירים
2.2	16.6	25	151	סיעוד
3.2	31.4	37	118	אבטלה
2.4	41.8	28	67	ניידות
2.7	47.0	31	66	ילדים
3.2	62.7	37	59	מזונות
1.3	35.7	15	42	שיקום
1.0	47.8	11	23	שירות מילואים
0.6	31.8	7	22	נפגעי איבה
1.0	36.7	11	30	שונות
17.2	38.4	198	516	סך הכול ביטוח וגבייה
9.7	44.8	112	250	גבייה מעצמאים
3.1	35.0	36	103	ביטוח ובריאות
1.4	17.5	11	63	תיאום ורציפות ביטוח
3.1	64.3	36	56	גבייה ממעסיקים
0.3	6.8	3	44	הוצאה לפועל
21.6	57.7	176	305	סך הכול אחרים

לוח 14: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך הכל התלונות לפי סניף¹ 2011

סניף	סך כול התלונות	מזה: ליקויים משרדיים	כאחוז מסך הכול	הסניף בסך כל הליקויים
סך הכול	3,272	1,030	31.5	100.0
משרד ראשי	390	206	52.8	20.0
סניפים	2,882	824	28.6	80.0
ירושלים	311	89	28.6	8.6
תל אביב	186	52	28.0	5.0
חיפה	168	41	24.4	4.0
אשדוד	151	33	21.9	3.2
אשקלון	56	13	23.2	1.3
באר שבע	191	52	27.2	5.1
בני ברק	41	13	31.7	1.3
חדרה	109	41	37.6	4.0
חולון	55	17	30.9	1.7
טבריה	90	24	26.7	2.3
יפו	70	25	35.7	2.4
כפר סבא	195	58	29.7	5.6
כרמיאל	37	8	21.6	0.8
נהריה	56	18	32.1	1.7
נצרת	202	46	22.8	4.5
נתניה	111	36	32.4	3.5
עפולה	67	20	29.9	1.9
פתח תקוה	233	69	29.6	6.7
קריות	99	31	31.3	3.0
ראשון לציון	89	29	32.6	2.8
רחובות	108	40	37.0	3.9
רמלה	152	34	22.4	3.3
רמת גן	105	35	33.3	3.4

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 15 : תלונות על ליקויים משרדיים שטופלו לפי סוג הליקוי, 2010-2011

אחוז השינוי	2011		2010		סוג הליקוי
	מזה: צודק (אחוזים)	מספר תלונות	מזה: צודק (אחוזים)	מספר תלונות	
-27.7	38.2	1,151	47.1	1,593	סך הכול
-21.6	32.2	257	26.8	328	לא ניתן שירות
-21.4	32.2	206	33.2	262	עיכוב במשלוח מסמכים
-68.4	91.8	97	91.2	307	תקלות מערכתיות
-15.2	57.1	84	61.6	99	הודעות ומסמכים שגויים
28.6	4.8	63	6.1	49	סירוב לתת שירות
44.2	3.2	62	14.0	43	אי קיום פסק דין
-26.0	94.4	54	90.1	73	רישום לקוי של נתונים
-33.8	35.3	51	40.0	77	קבלת מידע שגוי
-28.0	38.9	36	48.0	50	חיוב וקיזוז ללא צורך
113.3	51.6	32	26.7	15	אי מתן מסמכים לעו"ד
-12.1	24.1	29	45.5	33	לא שולמו שכ"ט
-39.1	14.3	28	26.1	46	אובדן מסמכים
-45.2	30.4	23	26.6	42	תקלות אינטרנט
-33.3	31.8	22	24.2	33	לא נשלחה הודעה למבוטח
110.0	4.8	21	60.0	10	פעולות לא תקינות בביטוח וגבייה
-64.8	52.8	19	46.3	54	חשבון בנק שגוי
-15.8	6.3	16	26.3	19	הפרת צנעת הפרט
25.0	30.0	10	37.5	8	משלוח ליעד לא נכון
-83.3	37.5	2	16.7	12	עיכוב במשלוח תעודת נכה
19.1	20.5	39	39.3	33	שונות

לוח 16א': התלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2011-2007

מזה: מוצדקות		מזה: תלונות			סך הכול פניות	שנה
מסך הכול כאחוז	סך הכול	תלונות שטופלו	תלונות כאחוז מסך הכל	סך הכול		
סך הכול						
47.4	1,424	3,002	35.2	3,013	8,557	2007
40.6	1,288	3,170	36.2	3,183	8,801	2008
39.4	1,348	3,424	40.1	3,445	8,590	2009
34.7	1,469	4,235	38.8	4,256	10,971	2010
29.7	1,001	3,376	35.1	3,393	9,660	2011
ענפי גמלאות						
44.4	989	2,227	34.3	2,235	6,517	2007
39.0	976	2,503	36.6	2,513	6,871	2008
35.0	804	2,294	37.7	2,305	6,113	2009
31.6	903	2,856	34.7	2,873	8,289	2010
31.4	803	2,559	32.4	2,572	7,942	2011
ענפי ביטוח וגבייה						
45.5	204	448	29.0	450	1,552	2007
48.2	212	440	27.6	442	1,599	2008
53.5	358	669	40.1	674	1,681	2009
46.0	438	953	45.6	955	2,093	2010
22.4	115	514	40.1	516	1,288	2011

לוח 16ב': העררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2011-2007

מזה: נתקבלו		מזה: עררים			סך כל הפניות	שנה
מסך הכול	סך הכול	עררים שטופלו	עררים כאחז מסך הכל	סך הכול		

סך הכול

26.1	510	1,955	27.9	2,386	8,557	2007
23.6	454	1,924	26.4	2,324	8,801	2008
23.4	402	1,716	24.2	2,078	8,590	2009
17.4	372	2,144	23.4	2,572	10,971	2010
16.5	308	1,868	23.3	2,253	9,660	2011

ענפי גמלאות

20.8	362	1,743	32.1	2,093	6,517	2007
18.5	314	1,693	29.4	2,021	6,871	2008
17.8	263	1,481	29.1	1,781	6,113	2009
14.3	279	1,948	27.9	2,311	8,289	2010
14.7	258	1,756	26.6	2,115	7,942	2011

ענפי ביטוח וגבייה

72.1	147	204	17.9	278	1,552	2007
60.6	140	231	18.8	300	1,599	2008
62.2	138	222	16.7	280	1,681	2009
48.4	92	190	12.1	254	2,093	2010
45.9	50	109	10.1	130	1,288	2011

לוח 16ג': הבקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2011-2007

מזה: נתקבלו		מזה: בקשות			סך כל הפניות	שנה
כאחז מסך הכול	סך הכול	בקשות שטופלו	בקשות כאחז מסך הכל	סך הכול		

סך הכול

69.0	1,760	2,551	34.9	2,985	8,557	2007
65.5	1,734	2,646	35.0	3,083	8,801	2008
68.1	1,682	2,471	32.9	2,828	8,590	2009
69.0	2,387	3,457	35.6	3,908	10,971	2010
64.0	2,118	3,308	39.3	3,801	9,660	2011

ענפי גמלאות

68.7	1,145	1,667	31.6	2,061	6,517	2007
66.3	1,188	1,792	31.7	2,180	6,871	2008
67.1	1,022	1,522	30.2	1,846	6,113	2009
70.1	1,740	2,482	35.0	2,904	8,289	2010
63.7	1,675	2,631	38.8	3,084	7,942	2011

ענפי ביטוח וגבייה

67.4	519	770	52.0	807	1,552	2007
61.6	476	773	51.2	819	1,599	2008
63.9	434	679	41.5	698	1,681	2009
63.8	535	839	41.2	862	2,093	2010
62.9	369	587	48.4	624	1,288	2011