



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

ירושלים, תמוז התשע"ג, יולי 2013



**פניות הציבור אל**

**המוסד לביטוח לאומי**

**2012**

אוראל אבוטבול ואבנר שרף

סקרים מנהליים 115





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

**פניות הציבור**  
**אל המוסד לביטוח לאומי**  
**2012**

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 2012. הפרסום מתאר את כל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק. הדוח עוסק בפניות שהופנו לאגף לפניות הציבור גם דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, וכן בפניות שטופלו ב-2012, 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 2012
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, 2011-2012
42	לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2012 לעומת 2011
43	לוח 3: פניות לפי סניף, 2012 לעומת 2011
44	לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2012
47	לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2012
49	לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2012
52	לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2012
53	לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2012
54	לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2012
55	לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2012
56	לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2012
57	לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2012
59	לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2012
59	לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2012
60	לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2012
62	לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2012
62	לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2012
	לוח 11: משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי ענפי
63	גמלאות, 2012
64	לוח 12: משקלם של תלונות על עיכובים בתביעות לפי סניף בשנת 2012
65	לוח 13: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי ענף, 2012

## עמוד

- לוח 14 : משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי סניף, 2012 ..... 66
- לוח 15 : תלונות על ליקויים משרדיים שטופלו לפי סוג הליקוי, 2012-2011 ..... 67
- לוח 16א' : התלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2008 ..... 68
- לוח 16ב' : העררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2008 ..... 69
- לוח 16ג' : הבקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2008 ..... 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 למנהלים במוסד לעמוד על הציפיות של המבוטחים, לאתר ליקויים ולשפר את תפקוד המוסד. לכן, ניתוח תלונות הציבור מהווה כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. השימוש במידע זה עשוי לסייע גם 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 לפניות הציבור. תלונות אלה לא תועדו בסקר זה ואפשר למצוא פרטים עליהן בדוח נציבות תלונות הציבור.



פנייות בכתב  
לאגף לפנייות הציבור



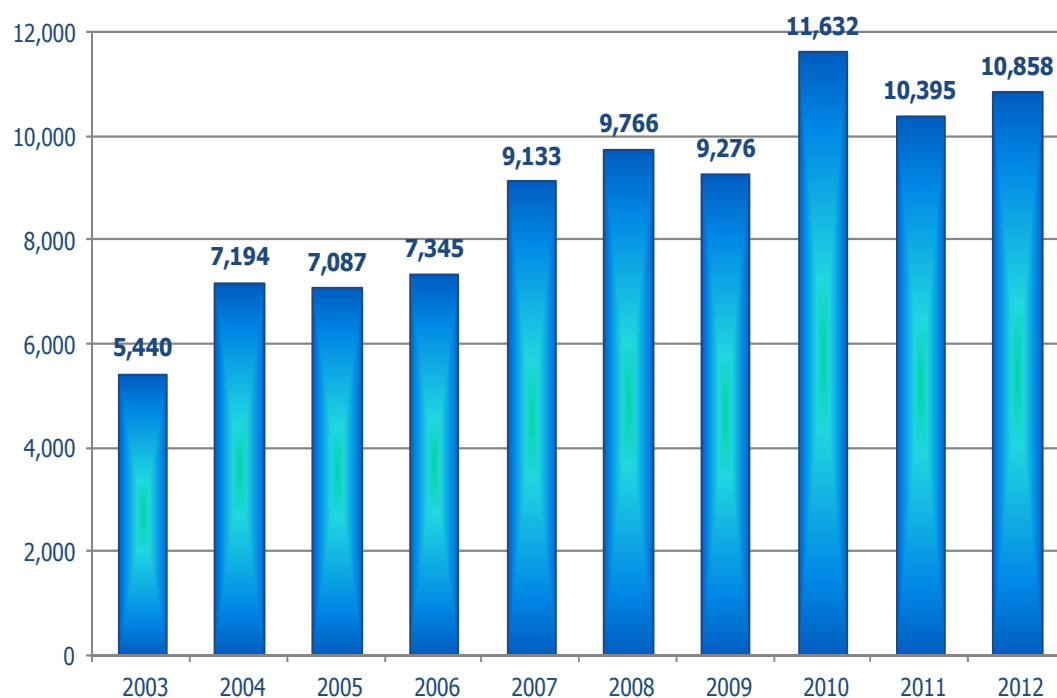
## ממצאים עיקריים לשנת 2012

בשנת 2012 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-10,858 פניות בכתב (בהן 10,239 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי (כ-900 פניות בממוצע לחודש). הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים (כגון מס הכנסה, משרד האוצר, גופים ממשלתיים וכדומה) – 619 פניות, המהוות 5.7% מסך כל הפניות.

בשנת 2012 חלה עליה של 4.5% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2011. בקרב הפניות החדשות חלה עליה של 6.0%. בבחינת התפלגות הפניות לפי ענפים נראה שעליה חדה היתה בענף נפגעי עבודה – 36% ובענף מזונות – 18.5%. ירידות משמעותיות היו בענף הבטחת הכנסה – 19.8%, בענף סיעוד – 13% ובענף גבייה ממעסיקים – 13.4%.

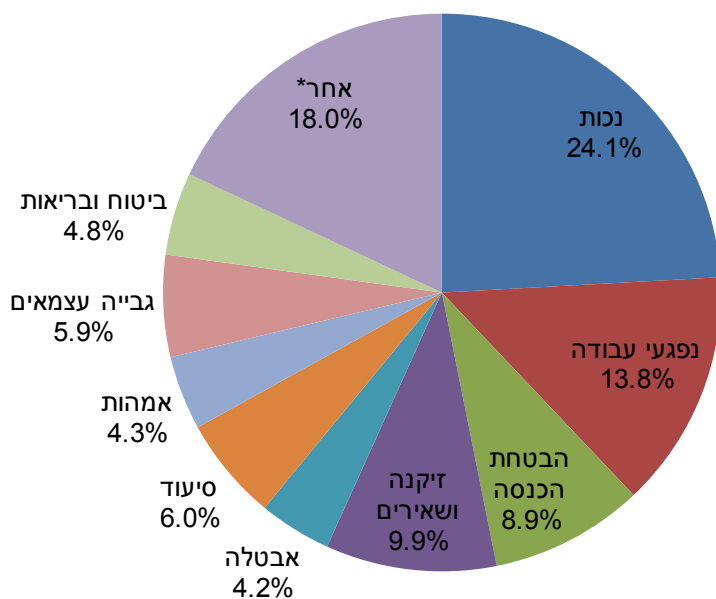
בעשר השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 8.0%.

תרשים 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפנייות הציבור, 2003-2012



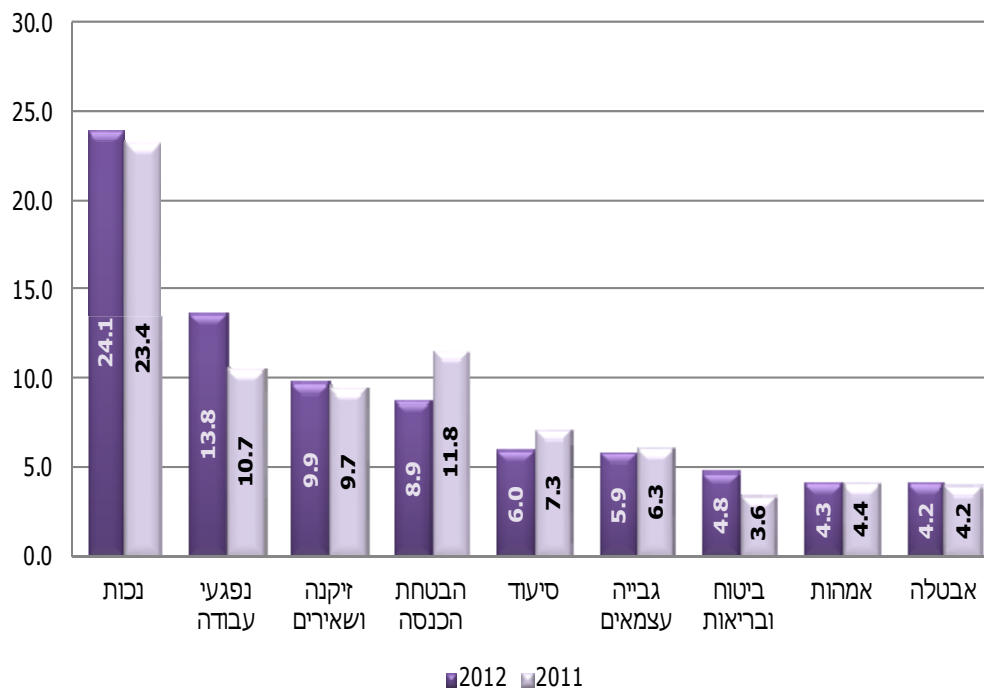
מהתפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי נראה שכמחצית הפניות – 56.6% – מתרכזות בענפים נכות (2,465 פניות), נפגעי עבודה (1,409 פניות), זיקנה ושאיירים (1,012 פניות) והבטחת הכנסה (914 פניות). תוצאה זו לא שונה מהותית מהתפלגות של 2011.

## תרשים 2: התפלגות הפניות לפי ענף, 2012



\* 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, 2012 לעומת 2011

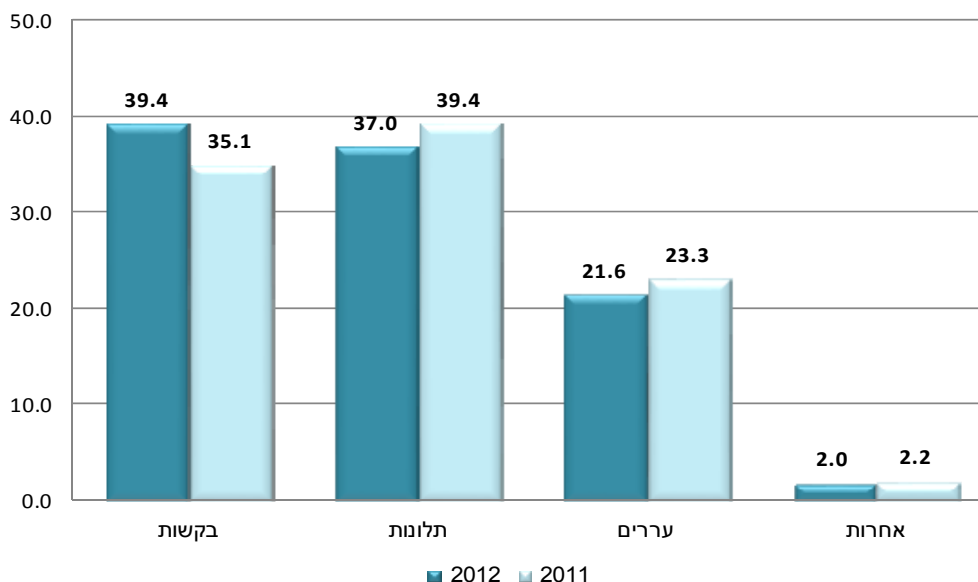


מהתפלגות הפניות החדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2012 הפניות שטופלו בסניפים היוו 79.2% (עליה של 6.9%), והיתר טופלו במשרד הראשי בלבד (עליה של 2.6%). מספר הפניות הגבוה ביותר שטופלו היה בסניף ירושלים (996 פניות), והוא מהווה 9.7% מסך כל הפניות שטופלו – עליה של 13.6% לעומת 2011 (ראו לוח 3 בנספח לוחות).

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2012 טופלו 3,787 תלונות, 4,035 בקשות, 2,214 עררים ו-203 פניות אחרות (פניות שקשורות להצעות ותיקוני חקיקה והלשנות).

התלונות שטופלו באגף לפניות הציבור בשנת 2012 היוו 37% מסך כל הפניות ונרשמה בהן עליה של 11.6% לעומת 2011. הבקשות שטופלו היוו 39.4% מסך כל הפניות ונרשמה עליה של 6.2%, ואילו העררים שטופלו היוו 21.6% מסך כל הפניות וחלה בהם ירידה של 1.7%.

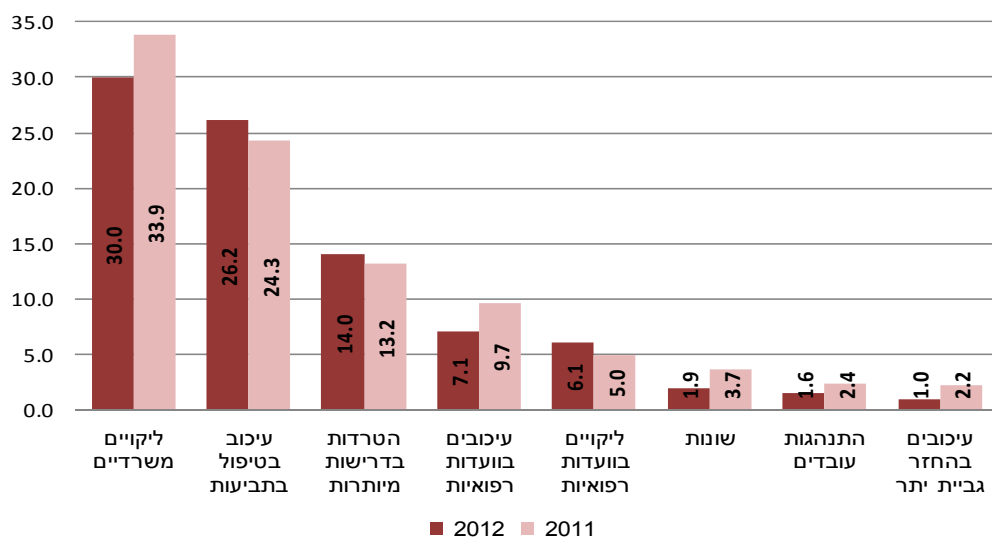
**תרשים 4: התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2012 לעומת 2011**



בקרב התלונות שטופלו בשנת 2012, עיקר התלונות היה בגין ליקויים משרדיים – 30% (1,136 תלונות) ועיכוב בטיפול בתביעות – 26.2% (990 תלונות). ליקויים משרדיים כוללים בין היתר: אובדן מסמכים, אי מתן מענה, תשלום לחשבון בנק שגוי, פוליסות לא ברורות וכדומה. יצויין שזו השנה השנייה ברציפות ששיעור התלונות עקב ליקויים משרדיים פוחת מ-37.5% ב-2010 ל-30% ב-2012.

בהשוואה לשנה הקודמת, השינויים המשמעותיים ביותר היו בתלונות בגין עיכובים בהחזר גביית יתר – ירידה של 49.3% (37 תלונות ב-2012 לעומת 73 ב-2011). בתלונות בגין ליקויים בועדות רפואיות – גידול של 36.7% (231 תלונות ב-2012 לעומת 169 ב-2011) ובתלונות בגין עיכוב בטיפול בתביעות חל גידול של 20.1% (990 תלונות ב-2012 לעומת 824 ב-2011).

### תרשים 5: תלונות שטופלו לפי נושא התלונה, לעומת 2011

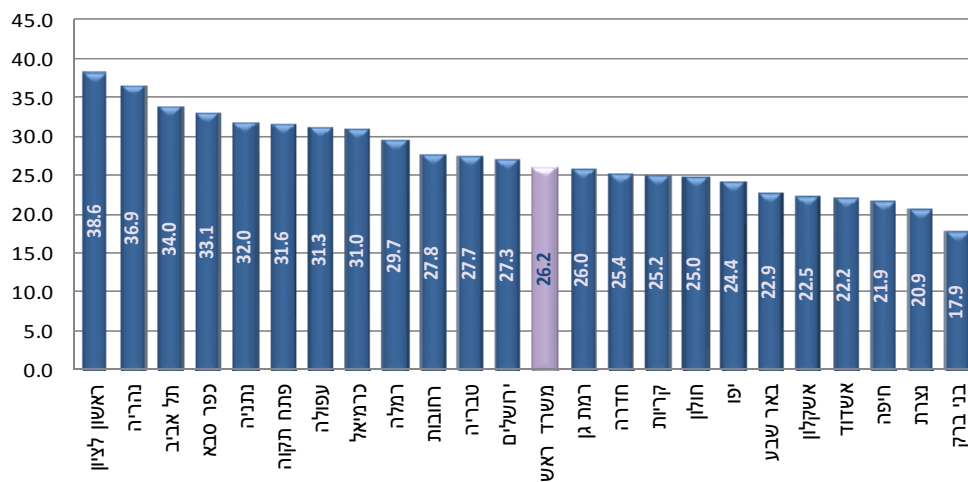


כאמור, מסך כל התלונות שטופלו בסניפים, 998 היו בגין ליקויים משרדיים שאינן כוללות ליקויים מערכתיים. בסניף ירושלים התקבלו 117 תלונות בנושא זה המהוות 27.3% מסך כל התלונות (בכל הנושאים) שטופלו בסניף זה ו-11.7% מסך כל הליקויים המשרדיים. לעומת זאת, בסניף אשדוד טופלו 39 תלונות בגין ליקויים משרדיים המהווים 22.2% מכלל התלונות שטופלו בסניף זה ו-3.9% מסך כל הליקויים המשרדיים.

בבחינת משקלן של סוגי התלונות בנושא ליקויים משרדיים, כמחצית התמקדו בסוגי הליקוי הבאים: 22.7% היו בגין עיכוב במשלוח מסמכים, 21.9% בגין אי מתן שירות ו-12.1% בגין תקלות מערכתיות.

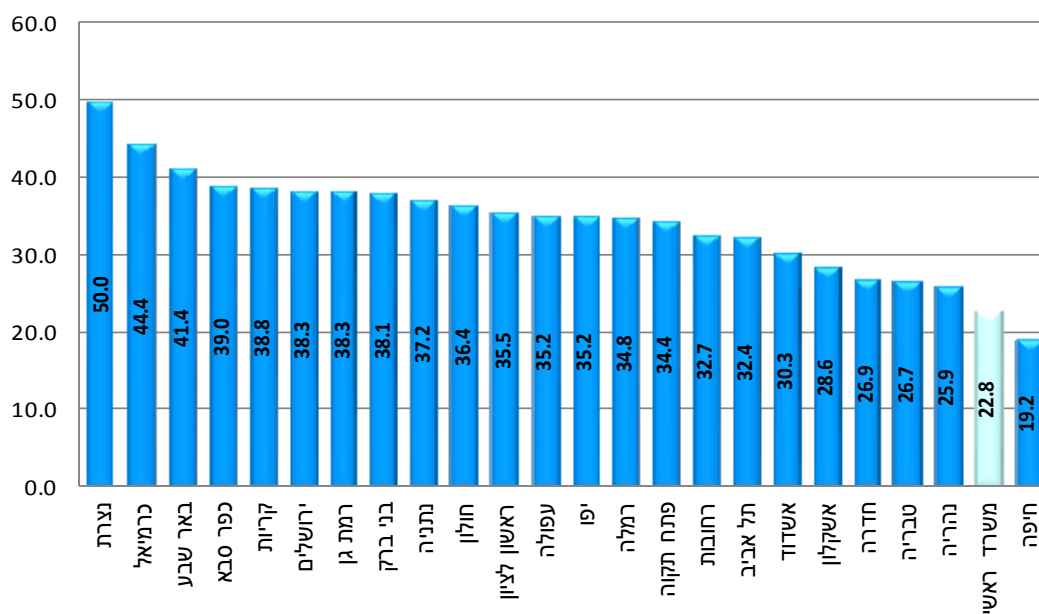
כאמור, מסך כל התלונות שהתקבלו, 990 היו בגין עיכוב בטיפול בתביעות. הסניף שבלט עם אחוז תלונות הגבוה ביותר בנושא זה הוא סניף ירושלים – 139 תלונות על עיכובים מתוך 363 תלונות בכל הנושאים – 38.3%. לעומת זאת בסניף חיפה רק 19.2% מהתלונות היו בגין עיכובים.

### תרשים 6: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות, לפי סניף, 2012



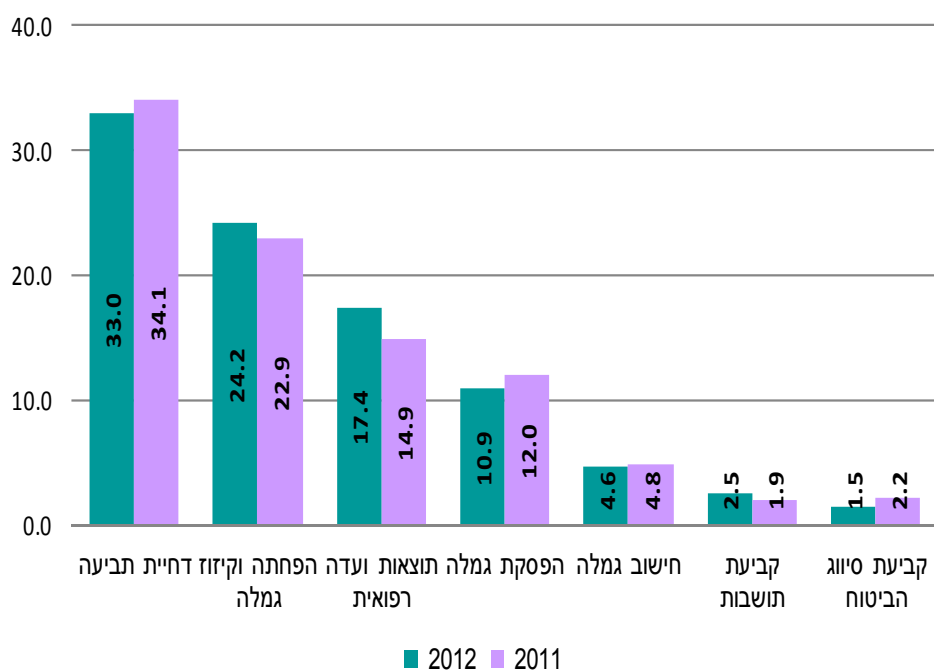


**תרשים 7: משקלם של העיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות, לפי סניף, 2012**



גם השנה מופיעים הסניפים נצרת, כרמיאל ובאר שבע בראש הרשימה. העררים שטופלו באגף לפניית הציבור בשנת 2012 היו בעיקר בנושא של דחיית תביעה – 33% (730 עררים) והפחתה וקיזוז גמלה – 24.2% (536 עררים).

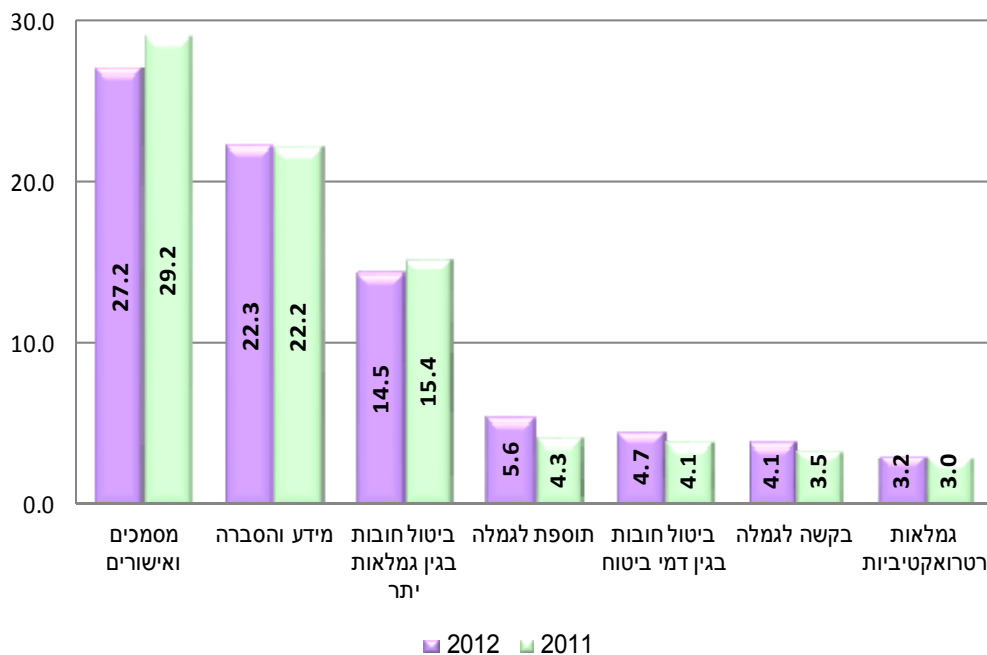
**תרשים 8: עררים שטופלו פי נושא, 2012 לעומת 2011**



בקרב הבקשות שטופלו בשנה זו, עיקר הבקשות היו בקשות למסמכים ואישורים – 27.2% (1,097 בקשות) ובקשות למידע והסברה – 22.3% (900 בקשות).

בהשוואה לשנת 2011 חלה ירידה קלה בבקשות למסמכים ואישורים – 1.3% (1,097 בקשות ב-2012 לעומת 1,111 ב-2011) ואילו בבקשות למידע והסברה חל גידול של 7.9% (900 לעומת 834).

**תרשים 9: בקשות שטופלו לפי נושא, 2012 לעומת 2011**

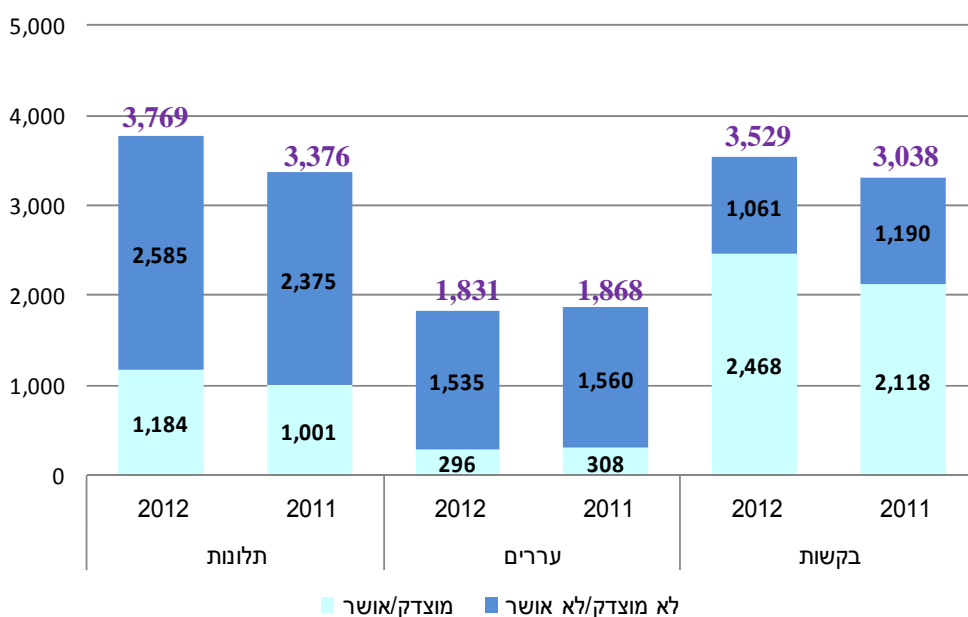


משקלן של התלונות המוצדקות בשנת 2012 הגיע ל-31.4% מסך כל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 29.7% בשנת 2011.

משקל העררים שהתקבלו בשנת 2012 הגיע ל-16.3% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה לעומת 16.5% ב-2011.

משקל הבקשות שאושרו בשנת 2012 הגיע ל-69.9% מסך כל הבקשות שהוגשו, נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית לעומת 64% בשנת 2011.

### תרשים 10: התפלגות ההחלטות, לעומת 2011

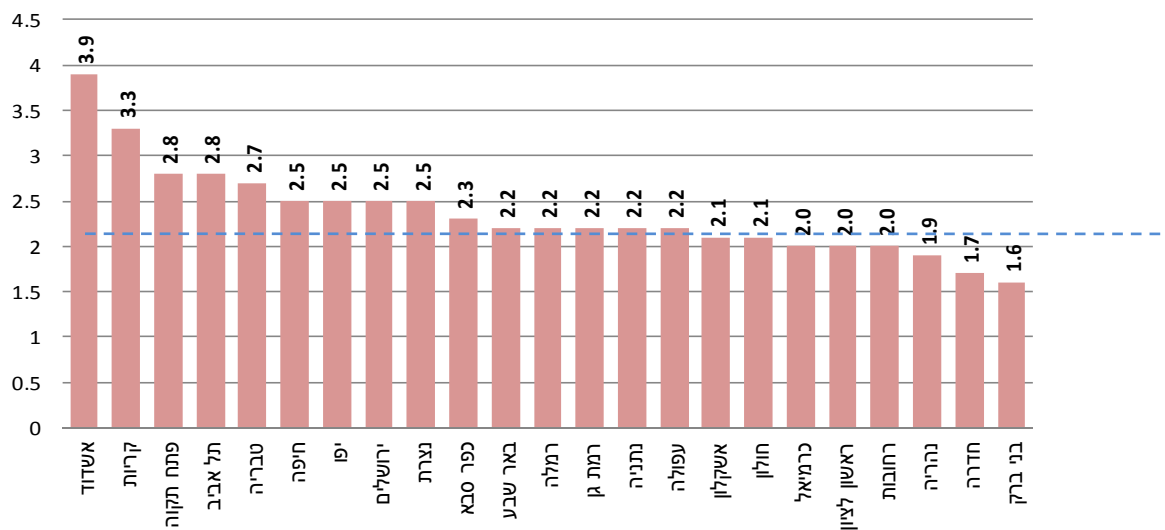


### מדד הפניות

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 15).

מהשוואה בין הסניפים אנו רואים שסניף אשדוד בולט עם מדד של 3.9, כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.4. סניף בני ברק בולט עם המדד הנמוך ביותר – 1.6.

### תרשים 11: מדד פניות הציבור לפי סניף (סך הכול), 2012

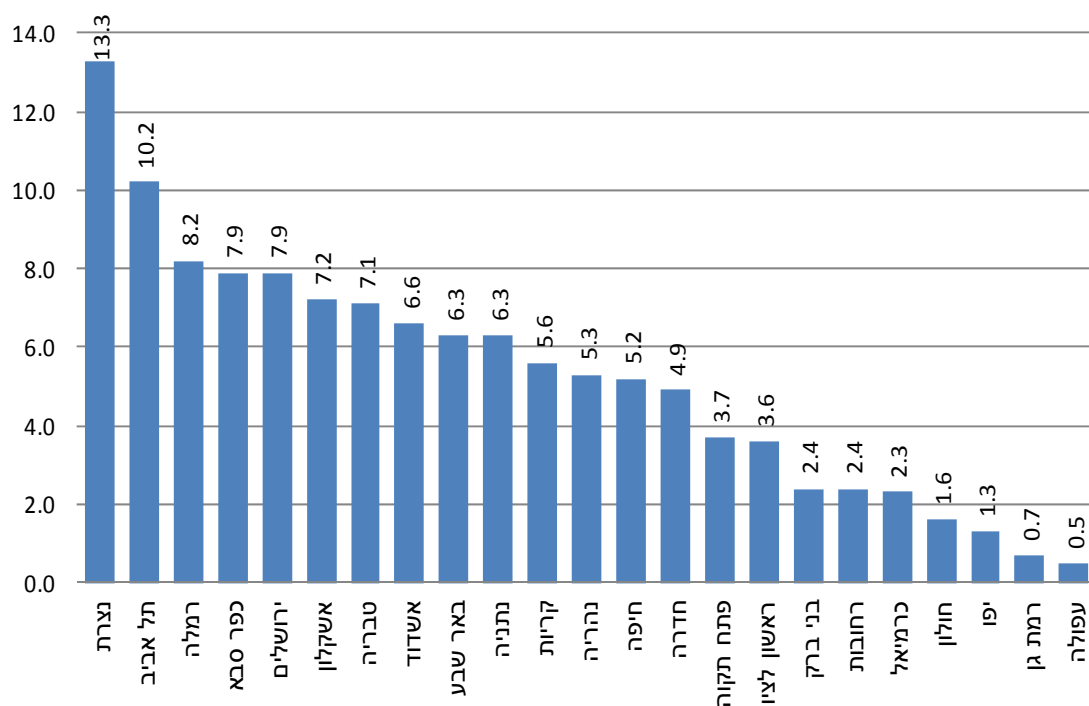


## משך זמן הטיפול בפניות

בשנת 2012 זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה 26.8 ימים בדומה לשנת 2011, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (2,127 פניות) – 29.1 ימים לעומת 29. בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (8,112 פניות) זמן הטיפול הממוצע היה 28.6 ימים (6.1 בסניף ו-22.5 במשרד הראשי) לעומת 26.2 ימים (6.6 בסניף ו-19.6 במשרד הראשי) ב-2011.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניף עפולה ורמת גן נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 0.5 ו-0.7 ימים בממוצע לפנייה, עם 196 ו-300 פניות, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף יפו וחולון – 292 ו-187 פניות ב-1.3 ו-1.6 ימים בממוצע, בהתאמה.

תרשים 12: התפלגות משך זמן הטיפול בפניות לפי סניף, 2012

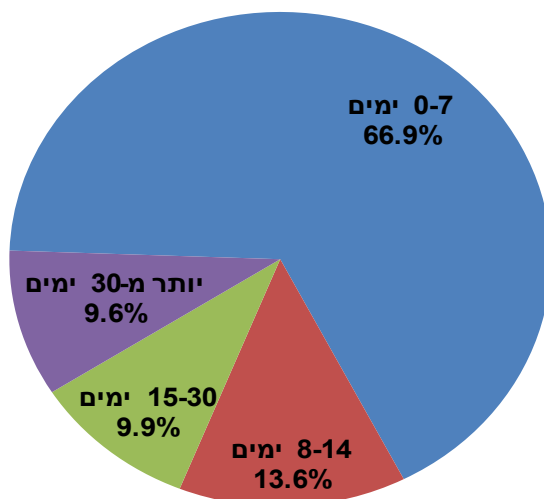


בקרב הפניות **המשולבות** למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף נפגעי איבה – 35.3 ימים (8.7 בסניף ו-26.6 במשרד הראשי) ובענף ביטוח ובריאות – 26.7 ימים (4.9 בסניף ו-21.8 במשרד הראשי).

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בענף גבייה מעצמאים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 23.9 ימים בממוצע, וטופלו בו 609 פניות, בענף נכות – 26.9 עם 2,465 ובענף זיקנה ושאיירים – 30.5 ימים עם 1,012 פניות. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף תיאום ורציפות ביטוח – 41.6 ימים, ובענף נפגעי איבה – 42.2 ימים.

התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 90% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 6.3% טופלו במשך שבועיים עד חודש ו-3.7% טופלו בתוך יותר מחודש.

### תרשים 13: משך זמן הטיפול בפניות, 2012



### שיעורי השינוי בענפים נבחרים

כאמור, מחצית מהפניות מתרכזות בענפים נכות, הבטחת הכנסה, נפגעי עבודה וזיקנה ושאיירים.

אחוז התלונות שהתקבל בנושאי גמלאות היה 34.8% (2,934 תלונות) מסך כל הפניות בנושא גמלאות, ובנושא גבייה – 39% (541 תלונות). להלן התפלגות הפניות בענפים נבחרים.

### נכות

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 14.3% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.0%.

בענף זה נצפתה עליה של 9.1% במספר הפניות שהתקבלו (2,465 פניות ב-2012 לעומת 2,259 ב-2011).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 809 – עליה של 10.7% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2011.

אחוז העררים היה 19.5% (481 עררים) – ירידה של 2.2% לעומת 2011.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 46.1% (1,136 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 13.6% לעומת 2011.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2012, 37.3% נמצאו מוצדקות לעומת 35.6% ב-2011. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2012, התקבלו 12.8% לעומת 15.7% בשנת 2011. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2012 היה 80.4% לעומת 73.6% ב-2011.

בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף אשדוד – עם מדד פניות של 20.1 לעומת 7.1 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף כרמיאל – 2.8.

### **נפגעי עבודה**

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 11% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.0%.

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 849.

אחוז העררים היה 14.7% (207 עררים) – עליה של 35.3% לעומת 2011.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 23.8% (335 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 36.7% לעומת 2011.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2012, 38.5% נמצאו מוצדקות לעומת 34.5% ב-2011. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2012, התקבלו 17.4% לעומת 15.9% בשנת 2011. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2012 היה 77% לעומת 73.9% ב-2011.

בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף תל אביב – עם מדד פניות של 50.7 לעומת 27.6 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף כרמיאל – 10.7.

### **הבטחת הכנסה**

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 0.4% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.0%.

בענף זה נצפתה ירידה של 19.8% במספר הפניות שהתקבלו (914 פניות ב-2012 לעומת 1,140 ב-2011).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 267 – ירידה של 0.7% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2011.

אחוז העררים היה 32.1% (293 עררים) – עליה של 4.6% לעומת 2011.

הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 36.7% (335 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – ירידה של 39.6% לעומת 2011.

מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2012, 13.5% נמצאו מוצדקות לעומת 15.6% ב-2011 – ירידה של 14.3%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2012, התקבלו 23.5% לעומת 22.8% בשנת 2011, וזו עליה של 12.7%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2012 היה 55.4% לעומת 34.9% ב-2011 – ירידה של 17.8%.

בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף כפר סבא – עם מדד פניות של 35.8 לעומת 8.5 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניפים בארבע ונתניה – 3.5.

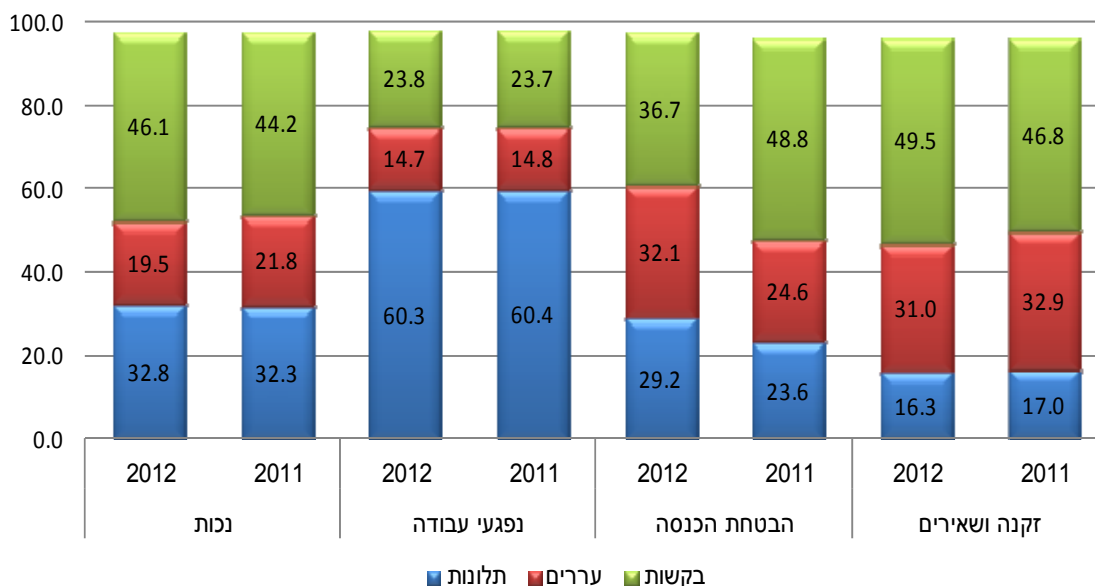
### זקנה ושאירים

ב-10 השנים האחרונות אנו עדים לשיעור גידול שנתי ממוצע של 11.1% בפניות שטופלו בענף זה, כאשר הגידול השנתי הממוצע בסך כל הפניות הוא 8.0%. בענף זה נצפתה עליה של 8.1% במספר הפניות שהתקבלו (1,021 פניות ב-2012 לעומת 936 ב-2011).

מספר התלונות שהתקבל בענף הוא 165 – עליה של 3.8% לעומת התלונות שהתקבלו בשנת 2011. אחוז העררים היה 31% (314 עררים) – עליה של 1.9% לעומת 2011. הבקשות שהתקבלו בענף זה היוו 49.5% (501 בקשות) מסך כל הפניות שהתקבלו – עליה של 14.4% לעומת 2011.

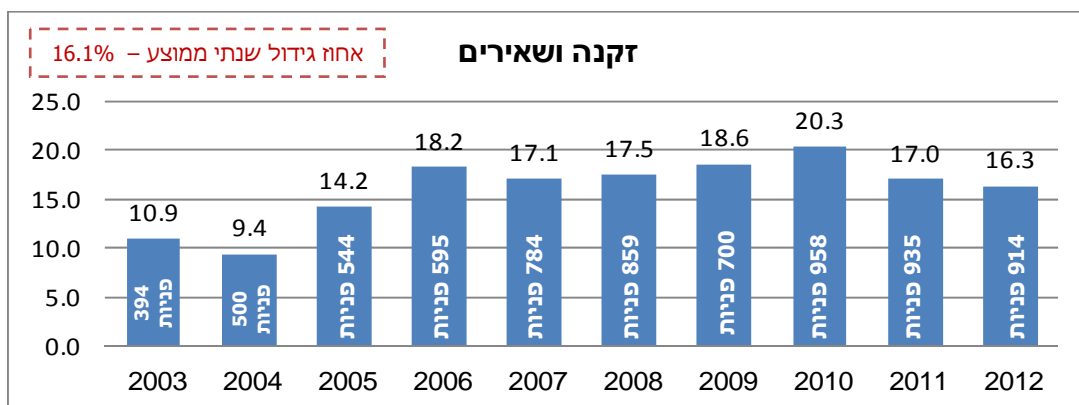
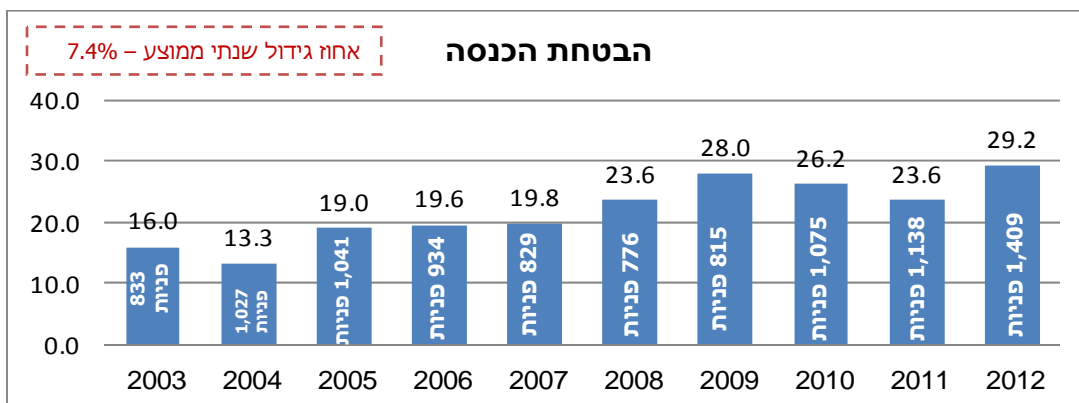
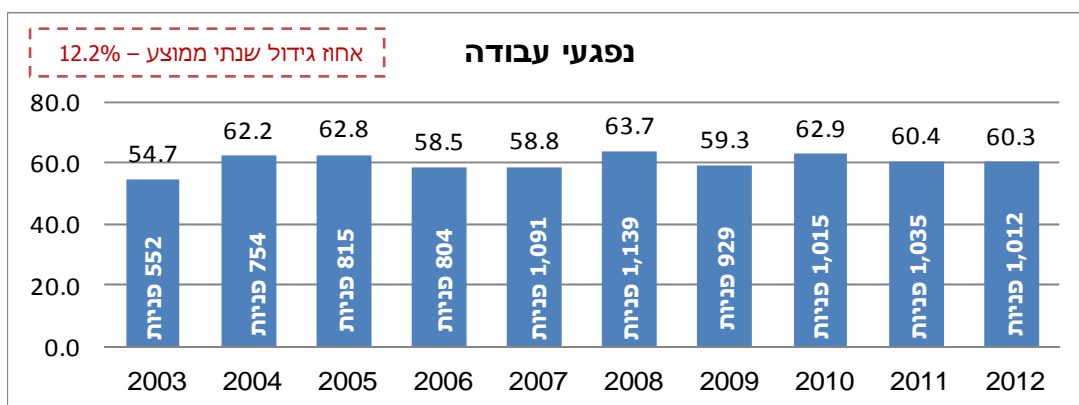
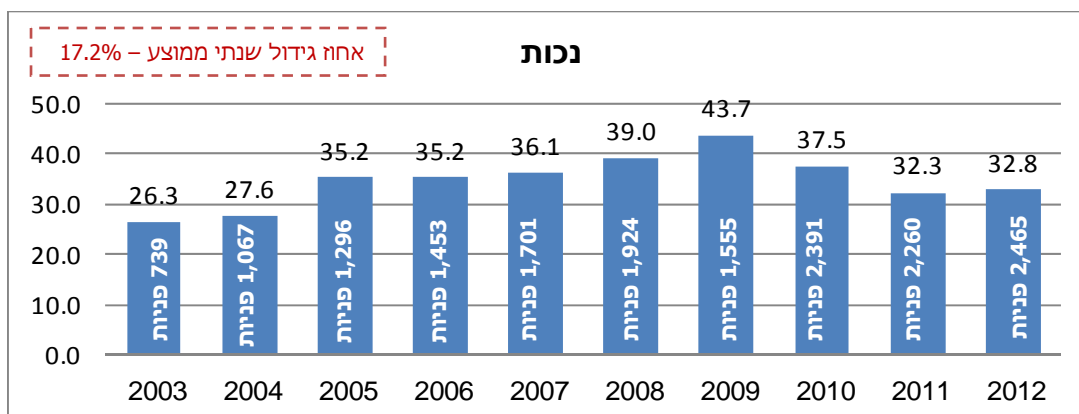
מתוך סך כל התלונות שטופלו בשנת 2012, 33.9% נמצאו מוצדקות לעומת 38.4% ב-2011 – ירידה של 8.2%. מתוך סך כל העררים שטופלו בשנת 2012, התקבלו 14.1% לעומת 13.0% בשנת 2011, וזו עליה של 13.5%. אחוז הבקשות שאושרו בשנת 2012 היה 58.4% – עליה של 18.3%. בבדיקת אחוז התלונות שהתקבלו בענפים נבחרים מתוך סך מקבלי הגמלאות (מדד התלונות) אנו רואים כי בענף זה בלט במיוחד סניף יפו – עם מדד פניות של 1.8 לעומת 1.1 במוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניפים חדרה ורחובות – 0.6.

**תרשים 14: התפלגות נושאי פניה\* בענפים נבחרים, לעומת 2011**



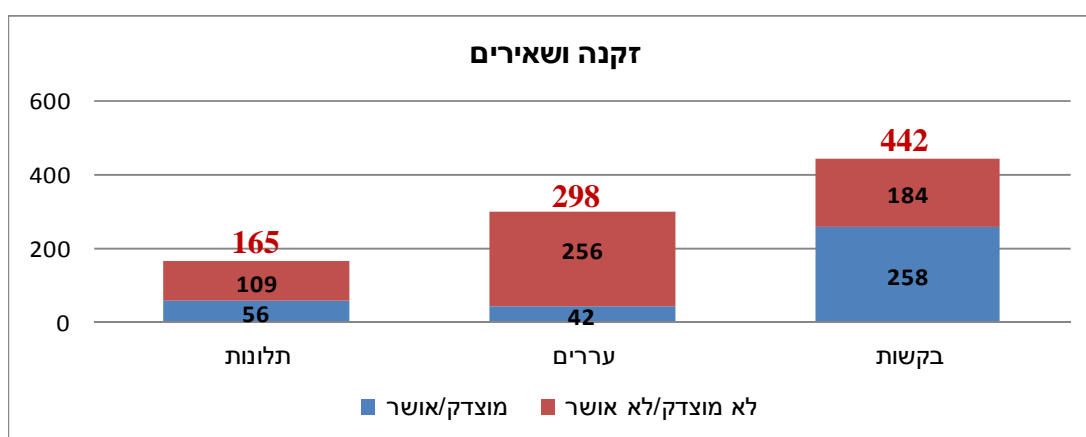
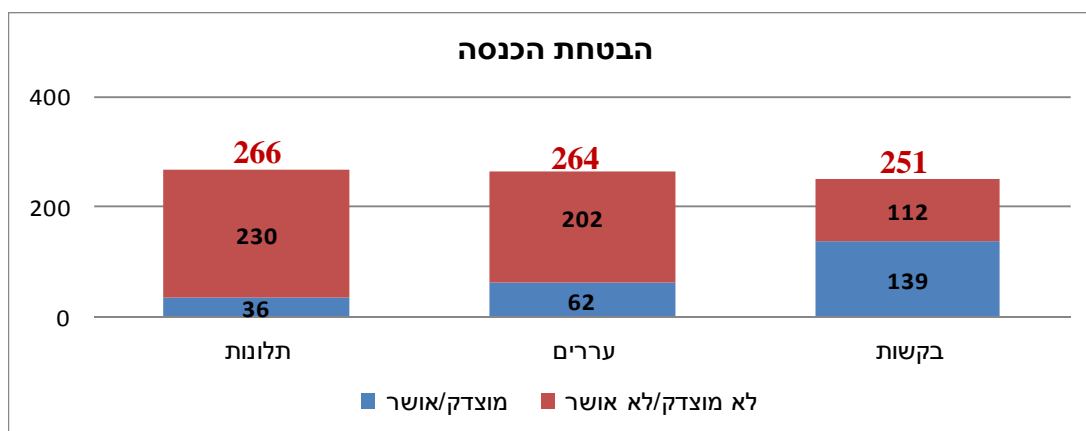
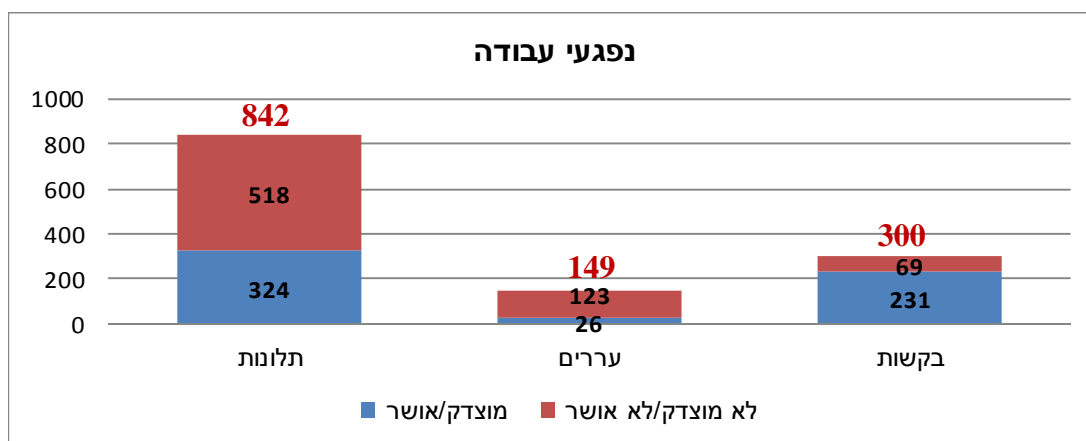
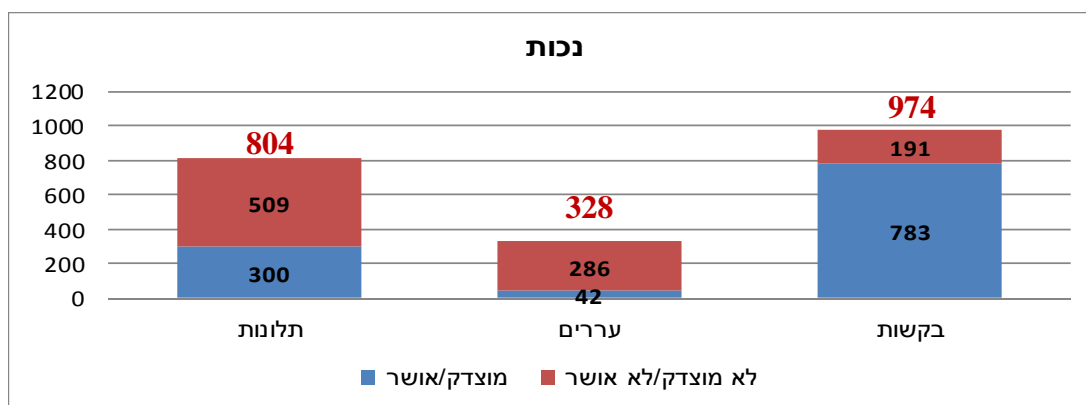
\* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכדומה.

**תרשים 15: אחוז התלונות שהתקבלו מתוך סך כל הפניות לענף, 2003-2012**

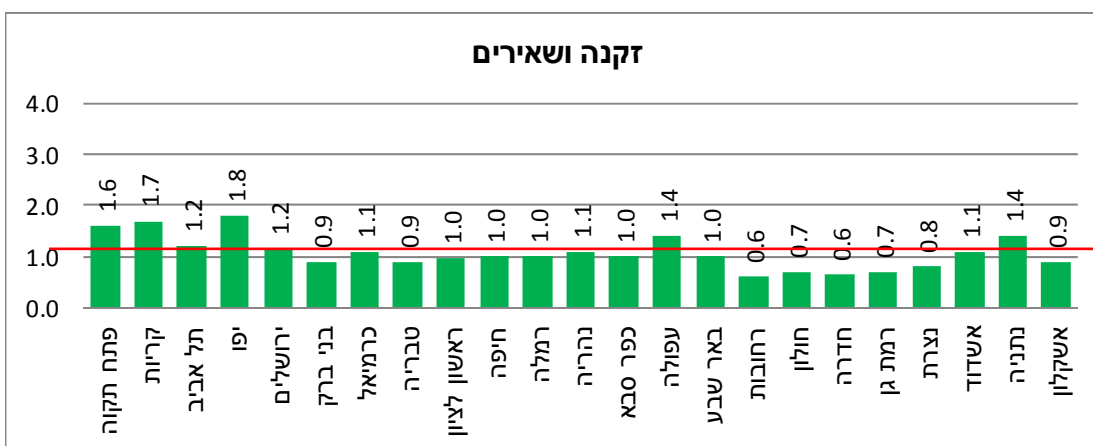
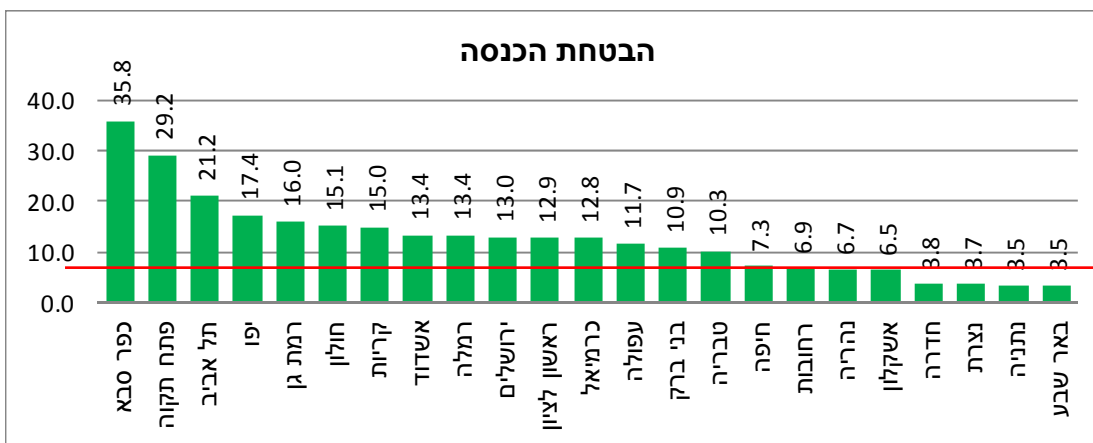
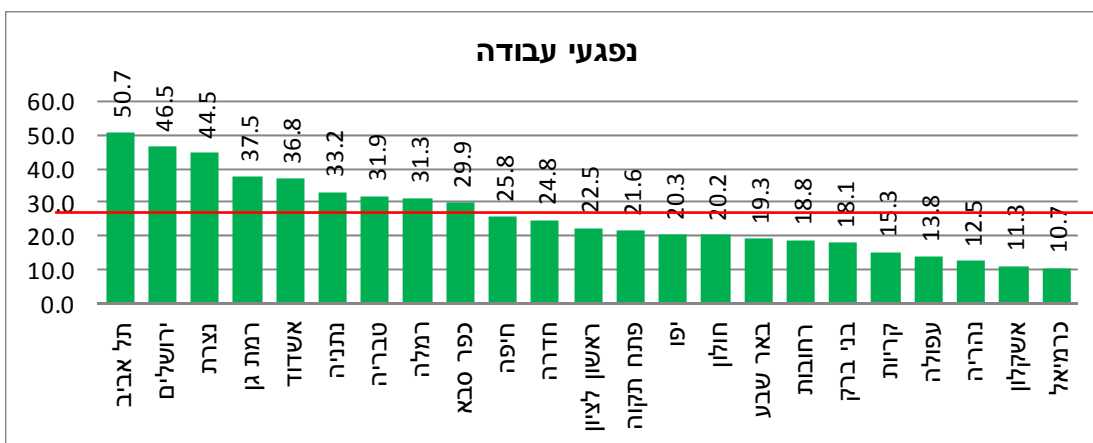
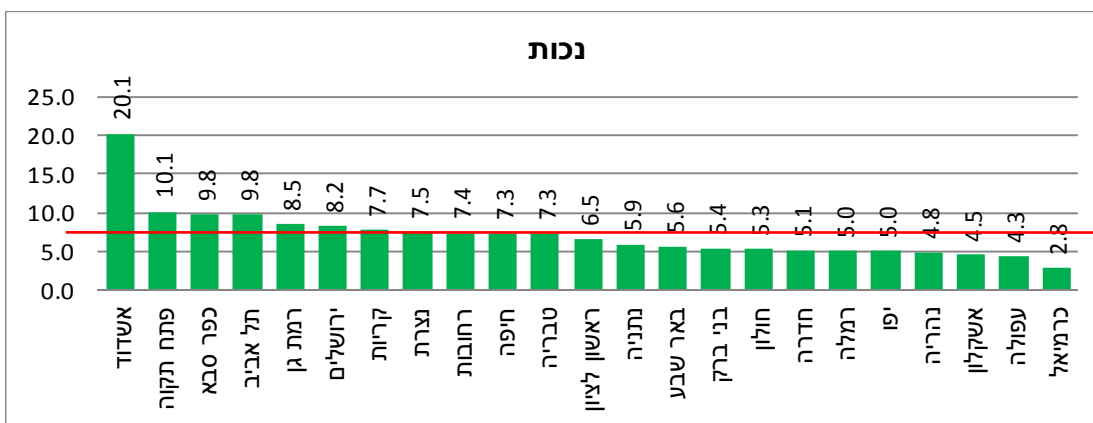




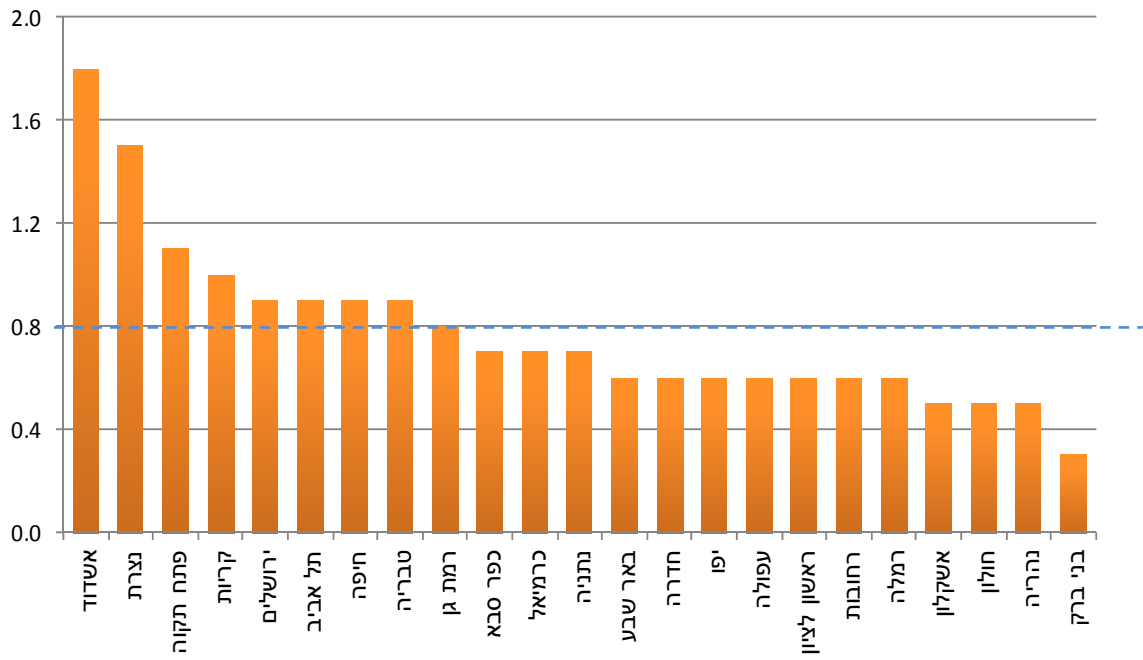
תרשים 16: התפלגות ההחלטות בענפים נבחרים, 2012



תרשים 17: מדד פניות הציבור לפי סניף בענפים נבחרים, 2012



תרשים 18: מדד התלונות לפי סניף, 2012



# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2012 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2013. 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 פניות\*

\* הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.





### **ביטול חוב על ידי הוועדה לביטול חובות**

מבוטחת פנתה לאגפנו והלינה על חוב שנוצר לה בזיקנה. הסניף השיב לנו בין היתר, כי חובה של המבוטחת הועבר לוועדה לביטול חובות אולם הוועדה החליטה שלא לבטל את החוב.

מאחר שבתשובתנו הסופית למבוטחת רצינו לציין אף את הנימוק להחלטת הוועדה (ולא להסתפק בציון העובדה כי הוועדה החליטה שלא לבטל את החוב), איתרנו את החלטת הוועדה. התברר כי בהחלטתה אמנם ציינה הוועדה כי מדובר בחוב לגביה בשל הכנסותיה של המבוטחת, אך "על מנת שניתן יהיה לבוא לקראתה, לפני משורת הדין, זקוקה הוועדה לפרטים נוספים אודות מצבה הכללי של המבוטחת, מצב רפואי וכדומה".

משכך, שבנו ופנינו לסניף וביקשנו לדעת האם בהתאם להחלטת הוועדה, התבקשה המבוטחת להמציא את המסמכים האמורים כדי שעניינה יידון בשנית. רק בעקבות פנייתנו, נשלחה דרישה למבוטחת להמציא את המבוקש כדי שבקשתה תועבר פעם נוספת לוועדה לביטול חובות. בסופו של דבר, בוטלה יתרת החוב.

### **ביטול קנס בגין אי הופעה לוועדה רפואית**

עו"ד שפנה לאגפנו הלין על כי בניגוד לנהלים, לא נשלח אליו כמייצג העתק מהזימון לוועדה רפואית שנשלח למרשו, ומשכך מבקש הוא לבטל את דרישת הקנס בגין אי הופעה לוועדה ולזמן את מרשו לוועדה פעם נוספת.

מתשובת הסניף אכן עלה כי לא נשלח העתק מהזימון לעוה"ד, אולם הסניף סבר כי גם אם בטעות לא נשלח העתק מהמכתב אין זו סיבה למוזמן שלא להופיע בפני הוועדה.

בעקבות פנייתו הנוספת של עוה"ד שבה טען עוד, כי יש לבטל את דרישת הקנס גם משום שהכתובת של מרשו, שאליה נשלחו הזימונים לוועדה, לא נכתבה בצורה מדויקת, פנינו לאגף נפגעי עבודה ולאחר מכן לאגף ועדות רפואיות.

בסופו של דבר הוחלט כי מאחר שההזמנה לוועדה נשלחה לכתובת שאינה נכונה, יש לבטל את הקנס שהוטל בגין אי הופעה לוועדה.

### **דרישה להמציא אישור על תרומת זרע**

מבוטחת, אם לשני ילדים, הגישה תביעה למענק לימודים. לדבריה, כאשר פנתה למוקד הטלפוני וביקשה לברר את סטטוס הטיפול בתביעתה, נמסר לה כי עליה להמציא אישור מבנק הזרע, כהוכחה לכך שהיא אם חד הורית. בעקבות פנייתנו למנהלת המוקד נענינו כי תשובה זו נמסרה לפונה לאחר בדיקה מול הפקיד המטפל בסניף.

בירור מול הסניף העלה כי מאחר שלמבוטחת שני ילדים שלדבריה נולדו מתרומת זרע, היא התבקשה להמציא אישור על תרומת הזרע ונמסר לה כי תביעתה תאושר עם המצאת האישור.

אנו היינו סבורים כי דרישה זו אינה סבירה ולכן, פנינו לתחום ילדים כדי שיבהיר מדוע אין להסתפק בהצהרתה של המבוטחת ובעובדה כי בתעודות הזוהות היא רשומה כרווקה עם שני ילדים. ביקשנו שיבהיר גם מדוע העובדה כי מדובר בתרומת זרע רלוונטית לאישור מענק לימודים, שכן עובדה זו איננה רלוונטית להגדרת "הורה יחיד".

הענף קבע כי בקשת הסניף להמצאת תרומת זרע אינה מקובלת ואינה מעוגנת בנהלים. בעקבות פנייתנו, הובהר לסניף שאין לדרוש מסמכים מעין אלו בשום מקרה.

### **דרישה מוטעית ממבוטח לפתוח חשבון בנק**

נפגע עבודה פנה אלינו והליך על כך שלשם ביצוע תשלום דמי פגיעה דרש ממנו הסניף לפתוח חשבון בנק. משפנינו לסניף הובהר לנו כי אכן נדרש המבוטח לפתוח חשבון בנק.

בתשובתו ציטט הסניף את תקנה 21 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח מפני פגיעה בעבודה), תשי"ד 1954, אשר קבעה כי כל גמלה שאינה גמלה בעין תינתן על ידי המוסד באמצעות בנק, באמצעות בנק הדואר או בהמחאת דואר, הכל לפי בחירת המוסד. לטענת הסניף, המוסד לביטוח לאומי קבע הסדר עם הבנקים שבמסגרתו הבנק חייב לפתוח חשבון לכל מי שזכאי לגמלה.

במקרה דנן, טען הסניף כי המבוטח אינו מעוניין לפתוח חשבון בנק (זאת בשונה ממבוטח שאינו יכול לעשות כן בשל היותו מוגבל) ולכן עליו לפתוח חשבון לשם ביצוע התשלום. אלא שבבדיקתנו נמצא כי תקנה 21 בוטלה עוד בשנת 1998 וכי במקומה תוקנה תקנה 18(א) לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה), התשנ"ח 1998, ובה נקבע כי "המוסד ישלם את הגמלה לזכאי לתשלום באמצעות בנק הדואר או המחאה, או באמצעות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי..." מכאן, שלא היה מקום לאלץ את המבוטח לפתוח חשבון בנק.

משכך, פנינו בשאלה עקרונית לאגף נפגעי עבודה (שכן, בינתיים המבוטח כבר פתח חשבון בנק וביצע התשלום). האגף הבהיר כי אכן פקיד התביעות טעה בציטוט התקנה שבוטלה, כי ניתן היה לשלם לתובע את דמי הפגיעה בדרך אחרת וכי לא היה מקום לאלצו לפתוח חשבון בנק. עוד ציין האגף, כי לאחרונה הצטרפה גמלת דמי פגיעה לתהליך המאפשר תשלום בדואר מקוון, מבלי לאלץ את הנפגעים לפתוח חשבון בנק.

האגף הפנה את תשומת לבו של פקיד התביעות לעניין.

### **דרישת תשלום ממייצג בעבור צילום מסמכים מתיק נפגעי עבודה**

לאגף פניות הציבור הועברה תלונה שנשלחה לאחד מסניפי המוסד, על ידי עו"ד המייצגת נפגע עבודה. בתלונה נאמר, כי בפניותיה לסניף, לקבלת עותק מדוח חקירה בתיקי נפגעי עבודה של מבוטחים, היא מתבקשת להעביר תשלום על סך 25 ש"ח כתנאי לקבלת צילום החקירה.

בעקבות התלונה בדקנו את ההוראות בנושא ומצאנו כי בתדריך מינהל הגמלאות יש הוראה מפורשת בעניין, שלפיה מבוטח או בא-כוח הפונה בבקשה לצילום מסמכים (העתק ראשון), יקבל את השירות, ללא תשלום.

לאור האמור, פנינו לאגף נפגעי עבודה כדי לברר מדוע נדרשת המייצגת לשלם עבור דוחות החקירה.

בבדיקה של האגף התברר כי הוראת האגף בנושא, לפקדי תביעות נפגעי עבודה, מנוגדת להוראות מינהל הגמלאות, שכן בחוזר נ"ע/1354 נקבע כי יש לחייב את התובע בתשלום, בכל בקשה לצילום מסמכים מתוך התיק. בחוזר מתוקן שהופץ ביום 19/1/12 לפקדי נ"ע, הובהר כי מבוטח או בא-כוח הפונה בפעם הראשונה לצילום מסמך מתיק המבוטח, יקבל את השירות ללא תשלום.

### **הודעה על חובת תשלום דמי ביטוח**

לאחרונה פנה אלינו חבר כנסת בעניינו של בחור ישיבה בטענה כי לא היה מודע כלל לחובתו לשלם דמי ביטוח מאז מלאו לו 18 שנה. תלונה זו הצטרפה לסדרה של תלונות של הורים לילדים בוגרים וכן של מבוטחים צעירים, על כך שהביטוח הלאומי לא יידע אותם בדבר החובה לשלם דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות ממועד הגיעם לגיל 18.

במרבית המקרים מדובר בצעירים שלא מתגייסים כלל לצה"ל או לשירות הלאומי, במי שמתגייסים לאחר כמה שנים (עתודאים, בחורי ישיבות גבוהות וכו'), בסטודנטים אחרי צבא שאינם עובדים וכיו"ב.

כיום, ההודעה לצעירים על חובתם לשלם דמי ביטוח מתבצעת בשולי הודעה הנשלחת להורים ממחלקת אמהות וילדים, בדבר הפסקת תשלום קצבת הילדים. מדובר בפסקה קצרה, בסופו של מכתב המופנה להורים ולא למבוטח עצמו, ומן הסתם רוב ההורים לא טורחים כלל למסור לבנם את המידע הזה.

לאור האמור, פנינו לסמנכ"ל ביטוח וגבייה והצענו כי יישלח מכתב ממחלקת הביטוח והגבייה במישרין למבוטח עם הגיעו לגיל 18, בנפרד וללא שום קשר למכתב הנשלח להוריו בדבר הפסקת זכאותם לקצבת ילדים בעבורו. במכתב זה יוסבר כי מגיל 18 הוא מבוטח בביטוח הלאומי וחלה עליו חובת תשלום דמי הביטוח, ויובהר אופן הסדרת תשלום דמי הביטוח והפטורים הקיימים, בהתאם לעיסוקיו השונים.

אגף הביטוח השיב כי הוא מסכים להצעה וכי הנושא כבר נמצא בפיתוח. אנו תקווה כי פנייתנו תהווה זרז למכתב כזה.

## **הכללת יישוב ברשימת האזורים הקרים**

בהתאם להוראות סעיף 14ב לחוק הבטחת הכנסה, משולם מענק חימום מדי שנה בשנה למקבלי הבטחת הכנסה מעל גיל הפרישה המתגוררים ב"אזור קר".

צו הבטחת הכנסה (אזורים קרים) קובע את רשימת היישובים הנחשבים לאזור קר לעניין זה.

זוג גמלאים שמתגוררים בישוב בני יהודה ברמת הגולן פנו לאגפנו בטענה כי אינם זכאים למענק מאחר שיישובם אינו נכלל בצו האמור. הם טענו כי הם פונים בעניין זה מדי שנה ובכל שנה הם נענים כי יישובם אינו כלול בצו, בלי שהדברים ייבדקו לעומק. לדבריהם אי הכללת היישוב ברשימה נובעת מטעות.

בפנינו לאגף נענינו כי היישוב בני יהודה אינו נכלל בצו וכי רק בסמכות השר לשנות או להוסיף יישוב לרשימה. עיון בפניית המבוטחים, ברשימת היישובים שבצו ובמפה העלה כי נראה שבני הזוג צודקים. היישוב בני יהודה צמוד ליישוב גבעת יואב וסמוך ליישוב נאות גולן, ושניהם נכללים בצו. נראה אם כך שאכן מדובר בטעות ואנו סברנו כי על המוסד לביטוח לאומי לפעול לתיקון הצו, ולכן פנינו בעניין לסמנכ"לית הגמלאות.

האגף בדק שוב את הנושא ובפנייה לשירות המטאורולוגי נענו כי אכן היישוב בני יהודה עונה להגדרת יישוב קר. בתשובה שנשלחה לבני הזוג, צוין כי אגף זיקנה ושאיירים יפעל לתיקון הצו ולהכללת היישוב ברשימת האזורים הקרים שבו.

## **המצאת אישור חיים מקורי**

בנה של מבוטחת השוהה בחו"ל ואשר משולמת לה קצבת שאירים, פנה לאגפנו לאחר שהקצבה של אמו הופסקה מאחר שלא הומצא אישור חיים מקורי.

הבן הלין על כמה דברים:

1. על כך שלא ניתנת התראה לפני הפסקת התשלום.
2. על כך שלא צוין כי יש להמציא אישור חיים מקורי.
3. על כך שאף שהעביר לסניף את אישור החיים באמצעות הפקס, איש לא יצר עמו קשר והפנה את תשומת ליבו כי יש להמציא אישור חיים מקורי.

הסניף הבהיר כי הדרישה להמצאת אישור חיים מקורי היא בהתאם לנהלים, וכי למבוטחת נשלחה דרישה להמציא אישור מקורי וכי אם לא יומצא, תופסק הקצבה בחלוף שישה חודשים. מאחר שהמבוטחת המציאה אישור באמצעות הפקס, לא היה אפשר לחדש את תשלום הקצבה. אף שהסניף עדכן אותנו כי בסופו של דבר הומצא אישור חיים מקורי ותשלום הקצבה חודש, פנינו לאגף בכמה שאלות עקרוניות:

1. מדוע בהודעה הנשלחת למבוטחים לא מצוין כי עליהם להמציא אישור חיים מקורי?
2. מדוע לפני שהופסקה הקצבה בשל אי המצאת אישור מקורי, לא נשלחת למבוטחים התראה על כך?

3. כאשר מתקבל אישור חיים באמצעות הפקס, האין על הסניף ליצור קשר עם המבוטח וליידע אותו כי עליו להמציא אישור מקורי?

בעקבות פנייתנו, הבהיר האגף כי מעתה בהודעות הנשלחות למבוטחים יצוין במפורש כי יש להמציא אישור חיים מקורי. עוד הבהיר האגף כי נכון להיום, לא נשלחת התראה לפני הפסקת הקצבה מאחר שניתן פרק זמן של שישה חודשים עד להפסקת הקצבה. בנוסף, כאשר מתקבל אישור חיים באמצעות הפקס, על הסניף לפנות למבוטח וליידעו שנדרש אישור מקורי.

האגף מצא כי ככל הנראה אין אחידות בסניפים בנושא ולכן ירענן את הנהלים.

### **השלמת הכנסה למפרע (רטרואקטיבית)**

מבוטחת המקבלת קצבת שאירים עם השלמת הכנסה פנתה אלינו וטענה כי לאחרונה התברר לה כי היא זכאית להשלמת הכנסה וכי בשל טעות המוסד התוספת לא שולמה לה כל השנים ולפיכך היא מבקשת תשלום למפרע.

בירור עם הסניף העלה כי המבוטחת קיבלה כל השנים קצבת שאירים בתוספת של 1 ש"ח השלמת הכנסה חריגה. השלמה זו שולמה מבלי שהוגשה תביעה בעבר ואפשרה למבוטחת ליהנות מההטבות הניתנות למקבלי השלמת הכנסה.

במבצע שנערך אותרו כל המקרים שבהם שולמה ההשלמה החריגה וכל מקרה נבדק לגופו. ברובם התברר שהיו הכנסות ששללו את השלמת ההכנסה אך במקרה של הפונה התברר כי היא להשלמת הכנסה.

בירור נוסף נמסר לנו כי על פי חוות דעת משפטית אי אפשר לשלם במקרה זה גמלה למפרע ויש להיצמד להוראות תקנה 6 לתקנות הבטחת הכנסה. חוות הדעת מסבירה כי אין מדובר בטעות המוסד שמנעה תשלום גמלה כל השנים וכי למעשה המבוטחת קיבלה כל השנים הטבות מבלי שהוגשה תביעה ומבלי שהזכאות נבדקה לגופה.

עיון בתקנה 6 האמורה מלמד שאכן ככלל גמלת הבטחת הכנסה משולמת רק ממועד הגשת התביעה, אולם בתקנה יש הוראה חריגה הנוגעת למקבלי קצבת שאירים. הוראה זו מאפשרת תשלום השלמת הכנסה למקבלי קצבת שאירים לתקופה של שישה חודשים למפרע.

הפנינו את תשומת לב האגף לכך שבמקרה כזה גם אם אי אפשר לאשר למפרע את כל התקופה המבוקשת, הרי שיש לאשר שישה חודשים לפחות. הנושא נבדק ואכן אושר למבוטחת תשלום של שישה חודשים למפרע.

## **זכאות לפיצוי על אי תשלום דמי אבטלה עקב הטעיה במוקד הטלפוני**

מבוטחת פנתה אלינו בטענה כי איבדה את זכאותה לדמי אבטלה בעקבות מידע שגוי שנמסר לה על ידי נציגה במוקד טלפוני של המוסד לביטוח לאומי. לדבריה, היא התפטרה מעבודתה ב-16/11/12 עקב העתקת מגוריה והיא פנתה למוקד הטלפוני כדי לברר את זכאותה לדמי אבטלה.

במוקד נאמר לה כי מאחר ואין היא זכאית לדמי אבטלה בשלושת החודשים הראשונים עקב התפטרותה, אסור לה להירשם בשירות התעסוקה. למרות זאת, היא התייצבה בשירות התעסוקה פעמיים בשבוע כדי לחפש עבודה. הפקידים לא רשמו את ביקוריה מאחר שהתעקשה שלא להירשם בעקבות ההנחיות שקיבלה במוקד.

רק ב-8/12/11 נודע למבוטחת שאכן היתה רשאית להירשם בשירות התעסוקה וכי היא עשויה להיות זכאית לדמי אבטלה עקב שינוי מקום מגוריה. המבוטחת ביקשה משירות התעסוקה לרשום בדיעבד את ביקוריה בלשכה כהתייצבות לעניין דמי אבטלה, אך הלשכה סירבה. משכך, פנתה למנהלת אגף שירות לקוחות של המוסד, אשר השיבה לה כי השיחות במוקד הטלפוני אינן מוקלטות ולכן אין בידנו לבדוק את הנאמר לה בשיחה. היא הפנתה אותה לשירות התעסוקה לערער על אי רישום ההתייצבות שלה.

המבוטחת ערערה בשירות התעסוקה על אי ההכרה בביקוריה שם ועל הסירוב לרשום אותה בדיעבד כדורשת עבודה לעניין אבטלה. ועדה בשירות התעסוקה דחתה את הערר, בנימוק כי פקידי השירות לא מנעו ממנה להירשם ואף לא הנחו אותה שלא להירשם.

לאור האמור, פנתה המבוטחת לאגף פניות הציבור של המוסד. בבירור שערכנו עם אגף שירות לקוחות ותחום אבטלה נמצא כי המבוטחת אכן התייצבה בלשכת שירות התעסוקה לצורך חיפוש עבודה בשלושת החודשים הראשונים אולם לא נרשמה לאור המידע המטעה שנמסר לה במוקד הטלפוני. נציגי המוקד לא יידעו אותה על זכויותיה וציינו בפניה בשוגג כי אסור לה להתייצב בשלושת החודשים הראשונים של האבטלה לאור התפטרותה.

לאור זאת, פנינו ללשכה המשפטית בבקשה לבחון מתן פיצוי נזיקי בגובה דמי האבטלה שהפסידה המבוטחת בשל המידע המטעה שנמסר לה. הלשכה המשפטית קבעה כי לאחר שהתברר כי המבוטחת אכן הוטעתה על ידי המוקד הטלפוני של המוסד, ראוי לשלם לה פיצוי נזיקי בגובה דמי האבטלה אותם היתה מקבלת, אילו נרשמה התייצבותה.

## **החזרת תביעה למבוטח בניגוד לנהלים וליקויים בהתכתבות עמו**

מבוטח עצמאי פנה לאגפנו בתלונה על הטיפול בתביעותיו לתגמולי מילואים. לדבריו, רואה החשבון שלו הגיש בעברו ביום 8/12/11 תביעות לתגמולי מילואים. התביעות הוחזרו אליו בדואר רשום בצירוף פתק ובו דרישה לציין את הסיבה לשינויים בשכרו בחודשים 5/11 ו-6/11.

המבוטח ראה בהחזרת התביעה אקט מעליב. כמו כן, התלונן כי הפתק שצורף לתביעה שהוחזרה נכתב בכתב יד מרושל, חתום בשם פרטי בלבד שלא ניתן לקריאה, עובדה המעידה על חוסר כבוד

מוחלט של פקידי המוסד למשרת במילואים הממלא את חובתו האזרחית. כמו כן, החזרת התביעה בצירוף המכתב בדואר רשום, גרמה לו לטרחה מיותרת ולבזבוז זמן יקר, בשל הצורך לגשת לסניף הדואר לקבלתו, בעוד היה אפשר לדבריו להסדיר את העניין בשיחת טלפון אחת עמו או עם רוה"ח, שפרטיהם להתקשרות מצויים בידנו.

פנינו לסניף לבירור התלונה ובעקבות כך קיבלנו העתק מכתב תשובה שהופנה במישרין למתלונן, חתום בידי מנהלת מחלקת אבטלה ומילואים. בתשובתה הוסבר כי הדרישה לציון הסיבות לשינויים בשכר נובעת משום ש"על תביעת המעסיק חתום אתה, כך שנושא הפער היה חשוב שייבדק לעומק...".

בעקבות האמור, פנה המבוטח פעם נוספת והתלונן כי בתשובה יש רמז ברור ועבה לפעולות לא חוקיות מצדו. המבוטח שב והדגיש, כי איננו מלין על עצם הצורך לברר את פשר הפערים בשכרו, אלא על הדרך שבה נעשה הדבר: במקום לערוך בירור טלפוני קצר עמו או עם רואה החשבון שלו, העדיף המוסד לשלוח מכתב רשום בצירוף התביעה ופתק בכתב יד רשלני, ללא חתימה ברורה וללא ציון דרך התקשרות כלשהי.

בעקבות האמור, התייעצנו עם תחום מילואים בנוגע לאופן הפנייה למבוטח על גבי מזכר, ללא ציון שם מלא ותפקיד של החותם וללא ציון דרכי התקשרות עם המוסד, וכן בנוגע לתשובת הסניף לתלונה. ביקשנו גם לקבל את עמדתם בנוגע להחזרת טופס התביעה למבוטח בנסיבות האלה.

הבירור העלה כי החזרת התביעה למבוטח נעשתה בניגוד לנהלים וכי המקרה היחיד שבו יש להחזיר תביעה היא כאשר היא הוגשה ללא חתימה. כמו כן, הובהר כי נוסח המכתב היה בלתי מכובד. האגף המקצועי העיר לעובדים הנוגעים בדבר על הטעויות שנפלו בטיפול בתביעה והופקו לקחים בעניין.

### **מעבר מגמלה לילד נכה לקצבת נכות כללית**

מבוטחת, אם לילדה נכה, טענה כי בהגיע בתה לגיל 18, פנתה לברר באמצעות אתר האינטרנט ובאמצעות המוקד הטלפוני, מה עליהם לעשות במעבר מגמלה לילד נכה לקצבת נכות כללית. לדבריה, משני המקורות קיבלה מידע שגוי לפיו עליהם למלא טופס תביעה לקצבת נכות כללית. בדיעבד, שהתברר לה שהמעבר הוא אוטומטי ושהמבוטח רק נדרש להשלים פרטים. האם הלינה על המידע השגוי שנמסר לה ועל כך שנאלצה למלא תביעה לחינם.

אגף שירות לקוחות השיבונו כי מ-9/11 המוסד אכן יוזם תביעות לקצבת נכות כללית ולשירותים מיוחדים לכל ילד ששולמה בעדו גמלה לילד נכה, והוא שולח טופס להשלמת פרטים בלבד, ללא צורך בהגשת תביעה. לטענת האגף, בעקבות פנייתה הופנתה האם ללחוץ על קישור בנושא נכות וילד נכה ולכן לא מצאו כל פגם במענה שניתן לה.

אשר למוקד הטלפוני, צוין כי מידע זה קיים במערכת הממוחשבת וייתכן כי כאשר נמסר לאם כי יש להגיש טופס ומסמכים רפואיים, הניחה היא שעליה למלא טופס תביעה חדש.

בבדיקתנו ההנחיה שניתנת באתר מצאנו כי צוין "לחץ על הקישור המצורף כדי לקבל מענה לפנייתך בנושא: אופן הגשת התביעה לקצבת נכות כללית וכו'". אנו סברנו כי מניסוח זה אכן אפשר לטעות ולחשוב שיש להגיש תביעה לקצבת נכות כללית ולא רק את טופס השלמת הפרטים ולכן פנינו שוב לאגף שירות לקוחות ונענינו כי אכן ניסוח הקישור מטעה.

לאור זאת, הנושא הובהר לעובדים. כמו כן הוחלט לבדוק מול אגף גמלאות נכות את האפשרות כי בפניות מסוג זה, יישלח הטופס הרלוונטי בידי העובד המשיב לפניות אינטרנט ולא בידי המחלקה המטפלת.

### **מענק נכות מעבודה**

נפגע עבודה הגיש תביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה ונקבעה לו נכות צמיתה בשיעור 5%. בהתאם להוראות סעיף 104(ג) לחוק הביטוח הלאומי נכה עבודה שדרגת נכותו פחותה מ-9% אינו זכאי למענק ולכן לא שולם המענק.

מאוחר יותר, הוגשה תביעה לדיון מחדש בטענת החמרה לפי תקנה 36. בסיום ההליך נקבעה נכות צמיתה בשיעור 12.5%, כלומר דרגת הנכות הוחמרה. למבוטח שולם מענק בעבור אחוזי הנכות הנוספים שנקבעו בהחמרה, כלומר מענק בעבור 7.5% בלבד (ההפרש בין הקביעה הקודמת לקביעה הנוכחית).

המבוטח פנה לאגפנו וטען כי הוא זכאי למענק בגין מלוא האחוזים שנקבעו בהליך ההחמרה (12.5%) שכן עבור האחוזים שנקבעו בתחילה (5%) לא קיבל מענק כלל. הסניף הבהיר כי התשלום הוא בעבור אחוזי הנכות של ההחמרה.

אנו סברנו כי הפונה צודק בטענתו, וכי מאחר שדרגת נכותו היא 12.5% עליו לקבל מענק בעבור מלוא האחוזים, ואם בעבר לא קיבל תשלום בעבור האחוזים שנקבעו, יש לשלם כיום את מלוא המענק בגין 12.5%.

אגף נפגעי עבודה שאלו פנינו, אישר שהחלטה לא היתה נכונה וכי היה צריך לשלם מענק בגין מלוא האחוזים (12.5%). הנחיה מתאימה הועברה לסניף והמבוטח קיבל את הפרש המענק.

### **ניכוי חוב ביטוח בריאות מקצבת נכות כללית**

לאגפנו פנתה מבוטחת והלינה על הפחתת שיעור השלמת הכנסה ששולמה לה כהשלמה לקצבת הנכות. בירור עם הסניף העלה כי זה כמה שנים משולמת למבוטחת השלמת הכנסה לקצבת הנכות. מאחר שהמבוטחת החלה לעבוד, הופחת שיעור השלמת הכנסה המשולמת לה.

עם זאת, ציין הסניף בתשובתו כי משהחלה המבוטחת לעבוד לא מנוכים מקצבת הנכות דמי ביטוח בריאות. אלא שבבדיקה שעשינו מצאנו כי עדיין מנוכים דמי ביטוח בריאות מקצבת הנכות המשולמת לה.



בעקבות פנייתנו לסניף, עודכנו הכנסותיה של המבוטחת מעבודה במערכת, הופסק ניכוי דמי ביטוח הבריאות והוחזרו דמי ביטוח הבריאות שנוכו מקצבתה מהמועד שבו החלה לעבוד.

### **ניכוי מס הכנסה מדמי אבטלה**

מבוטח הלך כי מדמי האבטלה להם שהיה זכאי להם נוכח מס הכנסה, אף שהמציא לסניף אישור על פטור מניכוי מס הכנסה.

בתשובת הסניף צוין כי המבוטח צירף אישור ממס הכנסה המורה לנכות מס בשיעור של 48% על סכום הגבוה מ-80,000 ש"ח ולאחר התייעצות עם האגף, הוזן אחוז ניכוי המס לפי מה שצוין באישור. עוד ציין הסניף בתשובתו, כי המבוטח יכול לפנות בסוף שנת המס למס הכנסה ולבקש החזר באם בוצע ניכוי מס ביתר.

בבדיקת האישור שהמציא המבוטח ממס הכנסה, ראינו שצוין בו במפורש כי סכום של 80,000 ש"ח לשנה פטור ממס ואילו רק מעל סכום זה יש לנכות מס בשיעור 48%. לפיכך, פנינו בשאלה לתחום אבטלה במשרד הראשי, בשאלה מדוע נעשה ניכוי.

בעקבות פנייתנו נמצא כי ככל הנראה חלה אי הבנה בין האגף לסניף, שכן במקרים מסוג זה, שבהם הפטור הוא על סכום מסוים, על פקיד התביעות לבחון האם סכום דמי האבטלה המרבי שהתובע עשוי לקבל אינו גבוה מהסכום שבגיניו ניתן פטור ואז לבצע פטור מלא.

במקרה זה, נמצא כי אכן היה מקום לפטור מלא. משכך, נערך חישוב מחדש כדי להחזיר למבוטח את הסכומים שנוכו ממנו.

### **תלונה על בדיקה בלתי הולמת של רופא**

באגף פניות הציבור התקבל העתק של תלונה של מבוטחת, חולת סרטן, שנשלחה למחלקת הוועדות הרפואיות בסניף.

במכתבה ציינה המבוטחת כי היא חולה בסרטן השד זה שלושה חודשים, הגישה תביעה לקצבת נכות כללית והוזמנה להופיע לפני רופא. בהגיעה לחדר הבדיקה, לאחר כמה שאלות מידע, התבקשה לעבור אל מעבר לוולון שבחדר לבדיקה רפואית בידי רופא פנימאי. הרופא ביקש ממנה להתפשט עד המותן כדי לבדוקה.

לאחר הבדיקה הפיזית, בעודה שוכבת כשפלג גופה העליון חשוף, הרופא עשה בדיקת לחץ דם. הנבדקת טענה כי הרגישה מושפלת ונבוכה מכך שבדיקת לחץ הדם בוצעה בעודה חשופה בפלג גופה העליון, שלא לצורך.

בבירור שנערך עם הרופא, הוא השיב כי בדיקה פיזיקלית צריכה להיערך ביסודיות ולפי כללי ה"גיוב קליניקל פרקטיסי", וכי אם הבדיקה אינה יסודית אין ערך לממצאים ולהערכה הקלינית

של מצבו של החולה. עם זאת, ציין הרופא, כי אם התובעת נפגעה אין לו אלא להצר על כך ולהתנצל. מנהלת הסניף השיבה למתלוננת בהתאם.

אנו סברנו כי תגובת הרופא לא התאימה ולא נתנה מענה ראוי לתלונה. זאת מאחר שהתלונה נגעה בעיקרה לאופן ביצוע הבדיקה – ללא שמירה על כבודה ופרטיותה של הנבדקת, ולא לעצם הצורך בבדיקה, על כל חלקיה.

לאור האמור, פנינו פעם נוספת למנהלת הסניף והפנינו את תשומת לבך לכך שכעולה מהתלונה, חלק מהבדיקה נעשה כאשר הנבדקת חשופה בפלג גופה העליון, שלא לצורך. כמו כן הבענו את דעתנו כי שיקולי יעילות ומהירות הבדיקה אינם יכולים לעמוד מול שיקולים של רגישות והתחשבות בכבוד הנבדקים, הנמצאים ממילא במצב רגשי עדין.

בעקבות הערתנו קיימה מנהלת הסניף שיחה עם הרופא, שבה הוא התבקש לעשות כל הנדרש כדי לשמור על כבודם של הנבדקים ופרטיותם במהלך הבדיקה ולצמצם למינימום ההכרחי את חלקי הבדיקה המתבצעים כאשר חלקי גופו של הנבדק חשופים. הרופא נענה בחיוב לבקשה.

### **תשלום קצבת ילדים לתקופה רטרואקטיבית**

מבוטחת פנתה לאגפנו בטענה כי במהלך השנים 2002-2009 לא שולמה לה קצבת הילדים כסדרה. לדבריה, לאחרונה פנתה בעניין לסניף וקצבת הילדים החלה להיות משולמת.

בירור עם הסניף העלה כי משנת 2002 ועד 5/2005 שולמה למבוטחת קצבת ילדים. מ-6/05 ועד 1/08 קוזזה הקצבה בגין חוב בגבייה, ומ-2/08 הועברו הקצבאות לחשבון בנק שהיה בידינו, אולם התשלומים חזרו. לדברי הסניף, פניות חוזרות ונשנות למבוטחת לקבלת פרטי חשבון בנק עדכניים, לא נענו, ולפיכך נדחתה תביעתה.

משהמציאה המבוטחת פרטי חשבון בנק ב-12/10, אושרה זכאותה לשנה למפרע (רטרואקטיבית), בהתאם לכללי השיהוי הקבועים בסעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי.

מאחר שלא היה ברור לנו האם נשלח למבוטחת מכתב דחייה, ביקשנו לעיין בתיק הילדים. משלא איתרנו מכתב דחייה בתיק, פנינו לאגף וציינו כי בפנייתה טענה המבוטחת כי לא התקבלו אצלה מכתבים שלטענת הסניף נשלחו אליה.

מאחר שמתשובת הסניף לא היה ברור אם נשלחה למבוטחת הודעת דחייה, ביקשנו שיבדקו האם נשלחה לה הודעת דחייה, ואם כן – לאיזו כתובת. כמו כן ביקשנו לבחון האם החליט הסניף נכון, כשראה בהמצאת פרטי חשבון הבנק ב-12/10, תביעה חדשה (ולכן יש לבחון אותה על פי כללי השיהוי).

האגף השיבנו כי למבוטחת נשלחו הודעות ובכלל זה הודעת דחייה ולכן הסניף פעל על פי הכללים והנהלים. עם זאת, לאחר שיקול דעת ועל פי חוות דעת משפטית, שונו כללי התשלום במקרה שהתשלום חוזר מהבנק, ולכן אושרה זכאותה של המבוטחת לקצבת ילדים אף לתקופה שמ-3/08 עד 12/09.

יש לציין כי בחוזר ילדים 1327 מיום 27/6/12, נקבע כי לאחר בחינה מחודשת של העניין בידי הלשכה המשפטית, הוחלט כי במקרים שהבנק מחזיר אלינו סכומים המופקדים בחשבון המקבל משום שהחשבון שגוי או סגור או במקרים שבהם לא אומת הבנק, תופעל תקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה) והמשך התשלום יושהה עד שיומצאו פרטי החשבון העדכניים.

משמעות ההשהיה היא, שעם המצאת פרטי חשבון בנק עדכניים, ובהתקיים יתר תנאי הזכאות לקצבה, נשלם את הקצבה עד 7 שנים למפרע בהתאם לחוק ההתיישנות.

### **אישור על מסירת מסמכים**

מבוטח הלין על כך שהגיע לסניף בשעות אחר הצהריים במיוחד כדי למסור ערעור על החלטת הוועדה הרפואית. לדבריו, ביקש מהפקידה במודיעין כי תטביע חותמת "התקבל" על המסמכים שהתקבלו ותיתן לו אישור על קבלתם, אולם היא סירבה והפנתה אותו להגיש את המסמכים באמצעות תיבת השירות.

בירור עם הסניף העלה כי המבוטח אכן הגיע לסניף לפקידת המודיעין וביקש למסור ערעור על החלטת הוועדה הרפואית. מאחר שבסניף לא מתקיימת בשעות אחר הצהריים קבלת קהל בנושא זה, הסבירה לו הפקידה כי אפשר להעביר את המסמכים באמצעות תיבת השירות וכי הם נרשמים במערכת והודעה על קבלתם תישלח אליו.

אנו סברנו כי אין זה סביר שאדם שטרם להגיע לסניף כדי להגיש מסמכים, אף אם לא בשעות קבלת קהל בנושא הספציפי, לא יטביעו לו חותמת "התקבל" ולא יונפק לו אישור על קבלת המסמכים, ולכן פנינו לאגף שירות לקוחות בעניין. בעקבות פנייתנו קיים האגף בדיקה ונוכח לדעת כי אין אחידות בהתנהלות סניפי המוסד בעניין זה.

בסניף המדובר, אם מבוטח מגיע לקבלת קהל בשעות אחר הצהריים ואין בנושא שלשמו בא קבלת קהל, הוא לא יקבל מענה ולא יתקבלו ממנו מסמכים והוא יופנה להניחם בתיבת השירות, אף אם הוא מתעקש לקבל אישור קבלתם. עם זאת, בבדיקה מול שני סניפים נוספים נמצא כי במצב כזה, אין מניעה לתת למבוטח אישור על קבלת המסמכים.

משכך, הורתה מנהלת האגף לסניף המדובר לשנות את הנוהל הקיים אצלם, מאחר שמדובר בנוהל נוקשה שאינו שירותי, ואם המבוטח דורש זאת, יש לתת לו אישור על מסירת המסמכים.

### **אישור תשלום גמלת סיעוד בכסף**

בנה של מבוטחת הזכאית לגמלת סיעוד פנה אלינו באמצעות לשכת שר הרווחה וביקש לקבל גמלת סיעוד בכסף, מאחר שלטענתו לא סופקה לאמו מטפלת באופן סדיר. בתגובה לפנייה, השיבנו לסניף כי האם זכאית לגמלת סיעוד בשיעור 150% וכי מתוקף זכאותה היא מקבלת שעות טיפול שבועיות ומוצרי ספיגה.

הסניף ציין בתשובתו, כי בתקופה שבה שהתה המטפלת בחופשה אכן לא נמצאה מטפלת מחליפה המתאימה לטיפול, אולם סופקו מוצרי ספיגה. עם זאת, הוסיף הסניף, כי בינתיים שבה המטפלת לעבודה סדירה אצל המשפחה ובשלב זה הבן מוותר על תביעתו לגמלה בכסף אולם שומר לעצמו את הזכות לפנות בעתיד בתביעה כזו כאשר המטפלת תצא שוב לחופשה.

אנו שבנו ופנינו לסניף משום שלא היה ברור לנו מדוע המבוטחת אינה זכאית לגמלה בכסף בעבור התקופה שבה שהתה המטפלת בחופשה ולא נמצאה מטפלת מחליפה המתאימה לטיפול בה.

הסניף השיבנו כי סעיף 225(ב) לחוק הביטוח הלאומי קובע כי "על אף הוראות סעיפים 303, 304 ו-306, תשלום גמלת הסיעוד, כולה או מקצתה, לידי מי שנותן את שירותי הסיעוד, כפי שקבעה ועדה מקומית מקצועית, ולא לידי הזכאי". לטענת הסניף, במקרה זה קבעה הוועדה המקומית מקצועית כי יש לספק מוצרי ספיגה בתקופה שבה שהתה המטפלת בחופשה, ועל כן התשלום על כך מועבר לנותן השירות ואין אפשרות להעביר אז את תשלום הגמלה למבוטחת.

משכך, שבנו ופנינו לסניף וטענו כי לטעמנו אין זו הפרשנות הראויה לסעיף 225(ב) לחוק: סעיף 225(ב) לחוק נועד לאפשר תשלום גמלת סיעוד לנותני השירותים, על אף הסעיפים בחוק המונעים את העברת זכות לגמלה. בהקשר זה צוין כי גמלת הסיעוד תשלום, כולה או מקצתה, לנותן השירות.

אנו סברנו שאין זה אומר שאם גמלת הסיעוד משולמת מקצתה לנותן השירות (כפי שבמקרה זה משולם בעבור מוצרי הספיגה), לא ניתן לשלם את יתרת הגמלה בכסף, במישרין למבוטחת, בהעדר שירותי סיעוד זמינים. במקרה זה, אכן לא היו שירותי סיעוד זמינים, שכן הסניף ציין במפורש כי בתקופת החופשה לא נמצאה מטפלת מחליפה לטיפול בקשישה. הסניף השיבנו כי תשובתם בעניין ניתנה לאחר התייעצות עם אגף סיעוד במשרד הראשי.

לפיכך, פנינו לאגף סיעוד ולאחר התייעצות שנערכה אף עם הלשכה המשפטית הוחלט להביא את בקשתו של הבן לקבל גמלת סיעוד בכסף לדיון בוועדה המקומית מקצועית. הוועדה קבעה כי מאחר שלא היו שירותים זמינים לטיפול אישי ובנה של המבוטחת המתגורר עמה טיפל בה כראוי, אפשר לשלם לה את הגמלה, זאת לאור פרשנותנו כי אפשר לשלם את יתרת הגמלה בכסף (פרשנות שאומצה אף על ידי הלשכה המשפטית).

### **ביטול הצמדה לחוב בדמי לידה**

בשנת 2009 נוצר למבוטחת חוב בדמי לידה בגין הפרשי שומה. ב-3/11, במסגרת המבצע לחייבי קצבאות, נשלחה אליה הודעה, כי אם תסדיר חובה בתוך ארבעה חודשים מיום ההודעה, יבוטלו הפרשי הצמדה שנוספו לחוב המקורי. ב-4/11 ילדה המבוטחת פעם נוספת וחובה קוזז במלואו מדמי הלידה שהיתה זכאית להם.

עורך דינה של המבוטח פנה אלינו וטען כי עוד לפני שמרשתו הספיקה להסדיר את חובה בהתאם לאמור במכתב שנשלח אליה, קוזז מלוא החוב מדמי הלידה שהיתה זכאית להם ולכן לא נהנתה מהפחתת הפרשי ההצמדה שנוספו לחוב המקורי.

כאשר פנינו לראשונה בעניין למינהל הגמלאות, נענינו על ידי תחום אמהות כי מדובר בחוב משנת 2009 וכי עד ללידה הנוספת ב-4/11, היה למבוטחת די זמן להסדיר חובה ולכן אין מקום לביטול ההצמדה.

משכך, פנינו פעם נוספת וטענו שאמנם נכון שמדובר בחוב משנת 2009 אשר לא הוסדר עד אשר קוזז בשנת 2011, אלא שעדיין אין בידינו מענה לטענתו של עוה"ד איך מחד – אפשרנו למרשתו להסדיר חובה עד חודש 7/11, והבטחנו שאם תעשה כן, יבוטלו הפרשי ההצמדה, ומאידך – עוד ב-4/11 פעלנו לקיזוזו של החוב מדמי הלידה. ואם אנו פועלים כך, האין לכל הפחות, לבטל למבוטחת את הפרשי ההצמדה?

בעקבות פנייתנו הנוספת לסמנכ"לית גמלאות, נבחנה שוב ההחלטה שלא להחזיר את ההצמדה שקוזזה והוחלט שמאחר שבמכתב שנשלח למבוטחת אישרנו לה לשלם את החוב בתוך ארבעה חודשים, ללא הפרשי הצמדה, יש להעביר את התיק לוועדה לביטול חובות עם המלצה להחזיר את ההצמדה.

הוועדה אישרה את ביטול ההצמדה שנוספה לחובה של המבוטחת. בהחלטתה ציינה הוועדה כך: "למרות שהחוב קוזז מקצבת הילדים מחודש 10/09 ולמרות שהחוב לא הוסדר מעל לחודשיים מיום ההודעה, מאשרת הוועדה לפנינו משורת הדין, ביטול חוב הצמדה שנוכה מתשלום דמי הלידה בסך 1,586 ש"ח בלבד".

### **ביטול חוב באבטלה**

מבוטח פנה לאגפנו והלין על חוב גמלת יתר שנוצר לו באבטלה. החוב נוצר לאחר עדכון הכנסותיו כעצמאי, אלא שלטענת המבוטח, את התיק כעצמאי פתח רק כדי שיוכל להגיש בקשה להירשם כספק (קבלן עצמאי) של משרד הביטחון. המבוטח המציא אישור מיועץ מס שלפיו לא היו לו הכנסות עד תחילת העבודה עם משרד הביטחון.

לאור טענותיו של המבוטח, ביקשנו מתחום אבטלה במשרד הראשי לבחון את ההחלטה ליצור לו חוב באבטלה. הענף השיבנו כי החוב נוצר מאחר שלפי המידע שבידנו המבוטח רשום כעצמאי ולכן בהתאם להוראות סעיף 176(א) לחוק הביטוח הלאומי, נוכו הכנסותיו כעצמאי בחודשים שבהם קיבל דמי אבטלה.

הענף ציין כי חישוב ההכנסה ממשלח יד הוא על בסיס ההכנסה השנתית ולא על בסיס ההכנסה בפועל אי אפשר לא ניתן לשנות הכנסה מחודש לחודש ויש לנכות הכנסה רק בחודש שבו הושגה.

לאחר עיון בתיק ולאור המסמכים שהמציא המבוטח כדי לתמוך בטענותיו, פנינו לסניף בבקשה להעביר את התיק לוועדה לביטול חובות, משום שסברנו כי נסיבות היווצרות החוב מצדיקות זאת.

תיקו של המבוטח אכן נדון בוועדה, ובהחלטתה מיום 30/5/12 היא המליצה לבטל את יתרת החוב, בשל הסבריו של המבוטח כי פתח תיק כעצמאי, רק כדי שיוכל לגשת למכרז של משרד הביטחון ומאחר שתמך את טענותיו במסמכים.

לוחות





לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2012-2011

אחוז השינוי	2012	2011	נושא
4.5	10,858	10,395	<b>סך כל הפניות</b>
6.0	10,239	9,660	מזה: פניות חדשות
-13.7	515	597	פניות חוזרות <sup>1</sup>
-24.6	104	138	גורמי חוץ
			<b>סוג הפניות החדשות</b>
5.9	4,035	3,811	בקשות
12.1	3,787	3,379	תלונות
-1.9	2,214	2,257	עריים
-4.7	203	213	אחרות
			<b>זמן הטיפול בפניות החדשות</b>
0.0	26.8	26.8	סך הכול
0.3	29.1	29.0	במשרד הראשי בלבד
			<b>זמן משולב</b>
9.2	28.6	26.2	סניף
-7.6	6.1	6.6	משרד ראשי
14.8	22.5	19.6	

(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, 2012 לעומת 2011

אחוז השינוי	2012		2011		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
6.0	100.0	10,239	100.0	9,660	סך הכול
6.1	82.3	8,431	82.3	7,946	סך הכול גמלאות
9.1	24.1	2,465	23.4	2,259	נכות <sup>1</sup>
36.0	13.8	1,409	10.7	1,036	נפגעי עבודה <sup>2</sup>
8.1	9.9	1,012	9.7	936	זקנה ושאיירים
-19.8	8.9	914	11.8	1,140	הבטחת הכנסה
-13.0	6.0	615	7.3	707	סיעוד
5.5	4.3	445	4.4	422	אמהות
5.6	4.2	434	4.3	411	אבטלה
18.5	2.8	288	2.5	243	מזונות
5.8	2.3	236	2.3	223	ניידות
-8.8	1.9	197	2.2	216	ילדים
14.0	1.5	155	1.4	136	שיקום
8.2	0.8	79	0.8	73	נפגעי איבה <sup>3</sup>
38.8	0.7	68	0.5	49	שירות מילואים
20.0	1.1	114	1.0	95	שונות
7.9	13.4	1,386	13.3	1,284	סך הכול ביטוח וגבייה
0.2	5.9	609	6.3	608	גבייה מעצמאים
40.6	4.8	492	3.6	350	ביטוח ובריאות
-13.2	1.3	138	1.6	159	תיאום ורציפות ביטוח
-13.4	1.0	103	1.2	119	גבייה ממעסיקים
-12.8	0.4	41	0.5	47	הוצאה לפועל
200.0	0.0	3	0.0	1	ביקורת ניכויים
-	-	-	-	-	שונות
-1.9	5.4	422	4.5	430	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, לעומת 2011

אחוז השינוי	2012		2011		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
6.0	100.0	10,239	100.0	9,660	סך הכול
2.6	20.8	2,127	21.5	2,073	משרד ראשי
6.9	79.2	8,112	78.5	7,587	סך כל הסניפים
13.6	9.7	996	9.1	877	ירושלים
16.9	5.4	552	4.9	472	תל אביב
0.0	4.2	432	4.5	432	חיפה
14.4	3.6	365	3.3	319	אשדוד
-3.7	1.5	156	1.7	162	אשקלון
8.2	5.6	569	5.4	526	באר שבע
-23.4	1.0	105	1.4	137	בני ברק
3.1	2.6	268	2.7	260	חדרה
-4.1	1.8	187	2.0	195	חולון
15.4	3.1	315	2.8	273	טבריה
5.8	2.9	292	2.9	276	יפו
-3.8	4.4	450	4.8	468	כפר סבא
-11.4	1.0	101	1.2	114	כרמיאל
-8.4	2.1	219	2.5	239	נהריה
13.4	4.1	424	3.9	374	נצרת
29.1	3.7	382	3.1	296	נתניה
28.1	1.9	196	1.6	153	עפולה
-5.6	5.1	518	5.7	549	פתח תקוה
21.0	3.3	334	2.9	276	קריות
-12.7	2.0	200	2.4	229	ראשון לציון
2.3	3.4	352	3.6	344	רחובות
16.7	3.9	399	3.5	342	רמלה
9.5	2.9	300	2.8	274	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2012

שיקום	נפגעי איבה <sup>3</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	ניידות	נכות <sup>1</sup>	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך הכול	סניף
155	79	1,409	236	2,465	615	1,012	10,239	סך הכול מספרים
1.5	0.8	13.8	2.3	24.1	6.0	9.9	100.0	אחוזים מהסה"כ
21	27	147	32	596	93	217	2,127	משרד ראשי
134	52	1,262	204	1,869	522	795	8,112	סך כל הסניפים
11	11	187	17	220	49	79	996	ירושלים
11	3	90	10	95	64	55	552	תל אביב
7	3	62	24	95	44	49	432	חיפה
6	3	58	3	129	10	25	365	אשדוד
6	5	21	6	32	12	17	156	אשקלון
11	3	73	11	130	32	48	569	באר שבע
-	-	6	3	27	10	10	105	בני ברק
-	1	57	3	66	13	17	268	חדרה
2	1	26	14	42	15	19	187	חולון
6	3	50	9	85	26	18	315	טבריה
5	-	30	3	58	22	59	292	יפו
3	2	60	8	109	31	44	450	כפר סבא
5	-	7	-	13	8	10	101	כרמיאל
4	3	24	7	48	10	25	219	נהריה
10	1	118	16	121	11	19	424	נצרת
10	6	82	11	77	33	52	382	נתניה
5	-	19	5	38	12	27	196	עפולה
14	3	54	16	130	13	65	518	פתח תקוה
4	-	27	15	77	35	53	334	קריות
2	1	36	2	48	9	26	200	ראשון לציון
5	1	53	10	93	31	23	352	רחובות
6	1	72	6	67	15	27	399	רמלה
1	1	50	5	69	17	28	300	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
114	914	434	68	197	288	445	סך הכול מספרים
1.1	8.9	4.2	0.7	1.9	2.8	4.3	אחוזים מהסה"כ
70	102	49	12	35	32	71	משרד ראשי
44	812	385	56	162	256	374	סך כל הסניפים
4	77	36	14	28	35	68	ירושלים
3	38	28	5	5	20	19	תל אביב
3	38	19	1	2	9	3	חיפה
6	40	13	2	2	17	16	אשדוד
2	20	2	1	3	9	2	אשקלון
3	65	20	3	16	26	46	באר שבע
2	13	1	1	1	6	8	בני ברק
2	21	6	3	8	5	13	חדרה
3	17	9	-	2	8	8	חולון
-	49	14	1	4	7	7	טבריה
3	49	15	-	4	5	6	יפו
1	26	19	4	9	15	20	כפר סבא
-	27	5	-	3	3	6	כרמיאל
2	41	10	2	5	13	2	נהריה
-	45	14	-	7	7	20	נצרת
1	15	20	4	5	8	8	נתניה
-	30	16	2	4	3	6	עפולה
4	51	36	1	20	18	32	פתח תקוה
-	51	20	1	3	11	5	קריות
-	19	15	-	4	-	8	ראשון לציון
3	29	16	6	5	10	13	רחובות
1	36	26	2	14	18	30	רמלה
1	15	25	3	8	3	28	רמת גן

לוח 4 - המשך

שונים (אחר)	תיאום ורציפות ביטוח	ביטוח ובריאות	ביקורת ניכויים	הוצאה לפועל	גבייה		סניף
					מעסיקים	עצמאים	
422	138	492	3	41	103	609	סך הכול מספרים
4.1	1.3	4.8	0.0	0.4	1.0	5.9	אחוזים מהסה"כ
265	127	109	3	7	32	80	משרד ראשי
157	11	383	0	34	71	529	סך כל הסניפים
19	1	54	-	4	6	76	ירושלים
13	2	27	-	3	7	54	תל אביב
8	1	27	-	3	6	28	חיפה
-	-	15	-	2	1	17	אשדוד
2	-	5	-	1	1	9	אשקלון
7	-	25	-	1	6	43	באר שבע
1	3	3	-	1	1	8	בני ברק
11	-	20	-	1	4	17	חדרה
3	-	8	-	-	-	10	חולון
3	1	14	-	1	-	17	טבריה
7	-	7	-	1	2	16	יפו
17	-	35	-	3	8	36	כפר סבא
2	-	5	-	-	1	6	כרמיאל
4	-	7	-	1	-	11	נהריה
8	-	8	-	2	2	15	נצרת
12	-	18	-	2	2	16	נתניה
2	-	5	-	1	3	18	עפולה
5	2	24	-	-	2	28	פתח תקוה
4	-	12	-	1	2	13	קריות
6	1	7	-	-	2	14	ראשון לציון
6	-	19	-	3	3	23	רחובות
10	-	25	-	1	9	33	רמלה
7	-	13	-	2	3	21	רמת גן

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחדש) לפי ענף וסניף, 2012  
(מספרים מוחלטים)**

אימהות <sup>3</sup>	נפגעי עבודה <sup>2</sup>	ניידות	נכות <sup>1</sup>	סיעוד	זיקנה ושאיירים	סך כל הפניות שטופלו	סניף
8,464	45,777	31,323	263,362	139,239	734,469	3,419,415	סך הכול
1,213	4,021	3,427	26,829	13,071	68,646	405,460	ירושלים
452	1,774	1,158	9,676	7,956	46,534	200,377	תל אביב
320	2,400	1,481	13,020	6,712	50,812	170,567	חיפה
247	1,578	734	6,429	5,617	23,157	93,643	אשדוד
172	1,862	756	7,181	4,860	18,502	75,328	אשקלון
624	3,792	2,553	23,028	10,380	48,322	252,953	באר שבע
375	331	446	4,964	1,788	10,593	64,731	בני ברק
351	2,301	1,683	12,929	6,073	28,019	157,292	חדרה
208	1,289	1,011	7,883	6,421	27,814	90,572	חולון
255	1,565	1,121	11,705	3,892	20,535	118,294	טבריה
161	1,480	851	11,543	7,623	33,471	116,256	יפו
416	2,004	1,680	11,072	5,809	46,148	193,115	כפר סבא
98	657	515	4,726	1,630	9,344	50,138	כרמיאל
205	1,915	1,134	9,962	3,800	23,275	116,433	נהריה
246	2,652	1,789	16,236	4,595	24,162	170,698	נצרת
386	2,473	1,650	13,086	7,955	36,429	170,785	נתניה
207	1,373	922	8,860	3,889	18,877	88,966	עפולה
599	2,500	1,711	12,910	6,168	39,741	184,018	פתח תקוה
169	1,760	1,152	9,954	6,430	30,854	101,360	קריות
235	1,599	1,144	7,343	4,010	25,789	100,597	ראשון לציון
519	2,821	1,684	12,552	8,280	37,930	175,923	רחובות
698	2,297	1,538	13,315	5,261	26,396	182,902	רמלה
308	1,333	1,183	8,159	7,019	39,119	139,007	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 <sup>5</sup>	הבטחת הכנסה	אבטלה	ילדים <sup>4</sup>	מזונות	סניף
לא שכירים <sup>6</sup>	מעסיקים						
812,817	236,723	5,500	95,121	51,186	978,238	17,196	סך הכול
119,040	23,451	1,347	5,901	3,206	133,675	1,633	ירושלים
61,301	27,401	283	1,792	2,736	38,962	352	תל אביב
36,242	10,926	248	5,211	2,959	39,222	1,014	חיפה
19,704	4,152	35	2,991	1,526	26,798	675	אשדוד
13,210	3,846	470	3,070	1,375	19,388	636	אשקלון
46,631	12,310	300	18,477	4,151	80,441	1,944	באר שבע
21,151	3,233	16	1,196	634	19,769	235	בני ברק
35,750	10,617	174	5,470	2,821	50,223	881	חדרה
18,199	5,447	25	1,125	1,323	19,371	456	חולון
28,790	8,433	359	4,764	1,850	34,238	787	טבריה
22,822	9,385	165	2,811	1,742	23,439	763	יפו
54,082	18,475	206	727	2,704	49,341	451	כפר סבא
10,871	2,565	31	2,109	934	16,420	238	כרמיאל
24,802	6,602	268	6,107	2,036	35,580	747	נהריה
33,070	11,425	90	12,129	2,403	61,130	771	נצרת
40,666	12,254	279	4,238	2,728	47,749	892	נתניה
18,733	6,189	227	2,564	1,522	25,113	490	עפולה
43,967	12,222	252	1,747	3,200	58,159	842	פתח תקוה
17,006	5,780	82	3,402	1,427	22,580	764	קריות
22,265	6,626	78	1,475	1,797	27,686	550	ראשון לציון
40,917	11,749	164	4,200	3,129	51,138	840	רחובות
51,020	10,566	199	2,677	2,984	65,039	912	רמלה
32,578	13,069	202	938	1,999	32,777	323	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, 2012

ניידות		נכות		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.5	204	7.1	1,869	3.7	522	1.1	795	2.4	8,112	סך הכול - מספר אחוז
	0.03		0.28		0.08		0.12		0.55	
5.0	17	8.2	220	3.7	49	1.2	79	2.5	996	ירושלים
8.6	10	9.8	95	8.0	64	1.2	55	2.8	552	תל אביב
16.2	24	7.3	95	6.6	44	1.0	49	2.5	432	חיפה
4.1	3	20.1	129	1.8	10	1.1	25	3.9	365	אשדוד
7.9	6	4.5	32	2.5	12	0.9	17	2.1	156	אשקלון
4.3	11	5.6	130	3.1	32	1.0	48	2.2	569	באר שבע
6.7	3	5.4	27	5.6	10	0.9	10	1.6	105	בני ברק
1.8	3	5.1	66	2.1	13	0.6	17	1.7	268	חדרה
13.8	14	5.3	42	2.3	15	0.7	19	2.1	187	חולון
8.0	9	7.3	85	6.7	26	0.9	18	2.7	315	טבריה
3.5	3	5.0	58	2.9	22	1.8	59	2.5	292	יפו
4.8	8	9.8	109	5.3	31	1.0	44	2.3	450	כפר סבא
-	-	2.8	13	4.9	8	1.1	10	2.0	101	כרמיאל
6.2	7	4.8	48	2.6	10	1.1	25	1.9	219	נהריה
8.9	16	7.5	121	2.4	11	0.8	19	2.5	424	נצרת
6.7	11	5.9	77	4.1	33	1.4	52	2.2	382	נתניה
5.4	5	4.3	38	3.1	12	1.4	27	2.2	196	עפולה
9.4	16	10.1	130	2.1	13	1.6	65	2.8	518	פתח תקוה
13.0	15	7.7	77	5.4	35	1.7	53	3.3	334	קריות
1.7	2	6.5	48	2.2	9	1.0	26	2.0	200	ראשון לציון
5.9	10	7.4	93	3.7	31	0.6	23	2.0	352	רחובות
3.9	6	5.0	67	2.9	15	1.0	27	2.2	399	רמלה
4.2	5	8.5	69	2.4	17	0.7	28	2.2	300	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		נפגעי עבודה		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
7.5	385	0.2	162	14.9	256	44.2	374	27.6	1,262	סך הכול - מספר
	0.05		0.02		0.04		0.05		0.18	אחוז
11.2	36	0.2	28	21.4	35	56.1	68	46.5	187	ירושלים
10.2	28	0.1	5	56.8	20	42.0	19	50.7	90	תל אביב
6.4	19	0.1	2	8.9	9	9.4	3	25.8	62	חיפה
8.5	13	0.1	2	25.2	17	64.8	16	36.8	58	אשדוד
1.5	2	0.2	3	14.2	9	11.6	2	11.3	21	אשקלון
4.8	20	0.2	16	13.4	26	73.7	46	19.3	73	באר שבע
1.6	1	0.1	1	25.5	6	21.3	8	18.1	6	בני ברק
2.1	6	0.2	8	5.7	5	37.0	13	24.8	57	חדרה
6.8	9	0.1	2	17.5	8	38.5	8	20.2	26	חולון
7.6	14	0.1	4	8.9	7	27.5	7	31.9	50	טבריה
8.6	15	0.2	4	6.6	5	37.3	6	20.3	30	יפו
7.0	19	0.2	9	33.3	15	48.1	20	29.9	60	כפר סבא
5.4	5	0.2	3	12.6	3	61.2	6	10.7	7	כרמיאל
4.9	10	0.1	5	17.4	13	9.8	2	12.5	24	נהריה
5.8	14	0.1	7	9.1	7	81.3	20	44.5	118	נצרת
7.3	20	0.1	5	9.0	8	20.7	8	33.2	82	נתניה
10.5	16	0.2	4	6.1	3	29.0	6	13.8	19	עפולה
11.3	36	0.3	20	21.4	18	53.4	32	21.6	54	פתח תקוה
14.0	20	0.1	3	14.4	11	29.6	5	15.3	27	קריית
8.3	15	0.1	4	-	-	34.0	8	22.5	36	ראשון לציון
5.1	16	0.1	5	11.9	10	25.0	13	18.8	53	רחובות
8.7	26	0.2	14	19.7	18	43.0	30	31.3	72	רמלה
12.5	25	0.2	8	9.3	3	90.9	28	37.5	50	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	529	0.3	71	9.5	52	8.5	812	סך הכול - מספר
	0.07		0.01		0.01		0.11	אחוז
0.6	76	0.3	6	8.2	11	13.0	77	ירושלים
0.9	54	0.3	7	10.6	3	21.2	38	תל אביב
0.8	28	0.5	6	12.1	3	7.3	38	חיפה
0.9	17	0.2	1	85.7	3	13.4	40	אשדוד
0.7	9	0.3	1	10.6	5	6.5	20	אשקלון
0.9	43	0.5	6	10.0	3	3.5	65	באר שבע
0.4	8	0.3	1	-	-	10.9	13	בני ברק
0.5	17	0.4	4	0.0	1	3.8	21	חדרה
0.5	10	-	-	40.0	1	15.1	17	חולון
0.6	17	-	-	8.4	3	10.3	49	טבריה
0.7	16	0.2	2	-	-	17.4	49	יפו
0.7	36	0.4	8	-	2	35.8	26	כפר סבא
0.6	6	-	1	-	-	12.8	27	כרמיאל
0.4	11	-	-	11.2	3	6.7	41	נהריה
0.5	15	0.2	2	-	1	3.7	45	נצרת
0.4	16	0.2	2	21.5	6	3.5	15	נתניה
1.0	18	-	3	-	-	11.7	30	עפולה
0.6	28	0.2	2	11.9	3	29.2	51	פתח תקוה
0.8	13	0.3	2	-	-	15.0	51	קריות
0.6	14	0.3	2	-	1	12.9	19	ראשון לציון
0.6	23	0.3	3	6.1	1	6.9	29	רחובות
0.6	33	0.9	9	-	1	13.4	36	רמלה
0.6	21	0.2	3	0.0	1	16.0	15	רמת גן

לוח 6: פניות לפי אופי הפנייה וסוג הפונה, 2012

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	סוג הפונה
אחרים	ערים	תלונות	בקשות		
<b>מספרים מוחלטים</b>					
203	2,214	3,787	4,035	10,239	סך הכול - מספרים מוחלטים
2.0	21.6	37.0	39.4	100.0	אחוזים
97	1,511	2,574	2,335	6,517	המבוטח בעצמו
4	116	756	348	1,224	מיופה כוח מקצועי
25	309	132	393	859	רשות ממשלתית
73	192	246	230	741	מיופה כוח
-	50	53	653	756	גוף פרטי
4	26	16	53	99	פניות פרלמנטריות
-	8	5	18	31	גוף עירוני
-	2	5	5	12	מבקר המדינה
<b>באחוזים מהסך הכול</b>					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
47.8	68.2	68.0	57.9	63.6	המבוטח בעצמו
2.0	5.2	20.0	8.6	12.0	מיופה כוח מקצועי
12.3	14.0	3.5	9.8	8.4	רשות ממשלתית
35.9	8.7	6.5	5.7	7.2	מיופה כוח
-	2.3	1.4	16.2	7.4	גוף פרטי
2.0	1.2	0.4	1.3	1.0	פניות פרלמנטריות
-	0.4	0.1	0.4	0.3	גוף עירוני
-	0.1	0.1	0.1	0.1	מבקר המדינה

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניף, 2012 (אחוזים)

	זמן הטיפול				מספרים מוחלטים				ימי טיפול ממוצעים בפנייה (אחוזים)				פניות (מספרים מוחלטים)	סניף
	30 מעל ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	מעל 30 ימים	30-15 ימים	14-8 ימים	7-0 ימים	בסניף	במשרד ראשי	סך הכול	סך הכול		
9.6	9.9	13.6	66.9	982	1,012	1,392	6,853	26.8	10,239	26.8	10,239	סך הכול		
32.0	23.4	21.9	22.8	680	498	466	483	29.1	2,127	29.1	2,127	משרד ראשי		
3.7	6.3	11.4	78.6	302	514	926	6,370	6.1	22.5	28.6	8,112	סך כל הסניפים		
5.6	8.5	14.4	71.5	56	85	143	712	7.9	20.5	28.4	996	ירושלים		
10.0	9.4	9.4	71.2	55	52	52	393	10.2	22.8	33.0	552	תל אביב		
0.5	5.3	16.4	77.8	2	23	71	336	5.2	22.3	27.5	432	חיפה		
1.1	9.0	20.6	69.3	4	33	75	253	6.6	22.4	29.0	365	אשדוד		
5.8	9.0	9.0	76.2	9	14	14	119	7.2	24.2	31.4	156	אשקלון		
1.2	7.1	20.7	71.0	7	40	118	404	6.3	22.2	28.5	569	באר שבע		
-	2.8	1.0	96.2	-	3	1	101	2.4	18.8	21.2	105	בני ברק		
2.2	3.0	9.7	85.1	6	8	26	228	4.9	21.7	26.6	268	חדרה		
0.5	1.1	2.1	96.3	1	2	4	180	1.6	21.2	22.8	187	חולון		
5.1	7.6	14.0	73.3	16	24	44	231	7.1	25.3	32.4	315	טבריה		
0.7	1.0	0.3	98.0	2	3	1	286	1.3	20.2	21.5	292	יפו		
4.7	11.1	14.7	69.5	21	50	66	313	7.9	24.3	32.2	450	כפר סבא		
1.0	1.0	2.0	96.0	1	1	2	97	2.3	20.0	22.3	101	כרמיאל		
1.8	5.5	12.3	80.4	4	12	27	176	5.3	26.9	32.2	219	נהריה		
17.0	8.5	13.2	61.3	72	36	56	260	13.3	19.9	33.2	424	נצרת		
3.9	6.5	12.1	77.5	15	25	46	296	6.3	24.7	31.0	382	נתניה		
-	-	0.5	99.5	-	-	1	195	0.5	25.7	26.2	196	עפולה		
1.3	3.3	5.4	90.0	7	17	28	466	3.7	23.7	27.4	518	פתח תקווה		
1.8	6.0	14.1	78.1	6	20	47	261	5.6	23.1	28.7	334	קריות		
0.5	4.0	8.5	87.0	1	8	17	174	3.6	22.4	26.0	200	ראשון לציון		
1.1	1.1	1.8	96.0	4	4	6	338	2.4	21.6	24.0	352	רחובות		
3.3	13.3	19.0	64.4	13	53	76	257	8.2	22.6	30.8	399	רמלה		
-	0.3	1.7	98.0	-	1	5	294	0.7	24.0	24.7	300	רמת גן		

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענף (בימים), 2012

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		סך כל הפניות שטופלו		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	ממוצע ימי טיפול	סך כל הפניות	ממוצע ימי טיפול		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
6.1	22.5	28.6	8,112	29.1	2,127	28.7	10,239	סך הכול
6.2	22.9	29.1	6,927	26.7	1,504	28.7	8,431	סך הכול גמלאות
6.0	22.9	28.9	1,869	20.6	596	26.9	2,465	נכות
8.4	19.3	27.7	1,262	32.1	147	28.2	1,409	נפגעי עבודה
5.2	24.7	29.9	795	32.7	217	30.5	1,012	זיקנה ושאיירים
5.0	22.8	27.8	812	27.0	102	27.7	914	הבטחת הכנסה
6.2	22.1	28.3	522	33.8	93	29.1	615	סיעוד
6.8	24.9	31.7	374	21.3	71	30.1	445	אמהות
4.8	27.0	31.8	385	28.0	49	31.4	434	אבטלה
7.1	23.5	30.6	256	25.3	32	30.0	288	מזונות
4.8	23.0	27.8	204	29.2	32	28.0	236	ניידות
6.9	25.5	32.4	162	23.6	35	30.8	197	ילדים
6.3	27.0	33.3	134	19.6	21	31.4	155	שיקום
8.7	26.6	35.3	52	55.6	27	42.2	79	נפגעי איבה
3.1	18.7	21.8	56	52.3	12	27.2	68	שירות מילואים
3.0	19.4	22.4	44	31.8	70	28.2	114	גמלאות שונות
5.0	20.2	25.2	1,028	36.5	358	28.1	1,386	סך הכול ביטוח וגבייה
5.1	19.5	24.6	529	19.2	80	23.9	609	גבייה מעצמאים
4.9	21.8	26.7	383	41.7	109	30.0	492	ביטוח ובריאות
3.6	16.2	19.8	11	43.4	127	41.6	138	תיאום ורציפות ביטוח
5.8	17.6	23.4	71	34.4	32	26.8	103	גבייה ממעסיקים
4.9	19.4	24.3	34	34.9	7	26.1	41	הוצאה לפועל
-	-	-	-	47.3	3	47.3	3	ביקורת ניכויים
5.6	24.3	29.9	157	32.7	265	31.7	422	סך הכול אחרים

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2012

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		אופי הפנייה
באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
43.5	4,030	9,272	100.0	10,239	סך הכול
31.4	1,184	3,769	37.0	3,787	תלונות
16.3	298	1,831	21.6	2,214	עררים
69.9	2,468	3,529	39.4	4,035	בקשות
55.9	80	143	2.0	203	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2012

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)	
31.4	1,184	3,769	100.0	3,787	סך הכול
41.2	466	1,130	30.0	1,136	ליקויים משרדיים
32.8	324	989	26.2	990	עיכוב בטיפול בתביעות
6.8	36	530	14.0	530	הטרדות בדרישות מיותרות
49.6	133	268	7.1	268	עיכובים בוועדות רפואיות
16.4	37	226	6.1	231	ליקויים בוועדות רפואיות
51.0	77	151	4.0	151	עיכוב בזימון לוועדות
36.7	51	139	3.7	139	ליקויים במוקד הטלפוני
7.6	5	66	1.7	66	התנהגות עובדי שירותי חוץ
19.4	12	62	1.6	62	התנהגות עובדים
13.3	6	45	1.2	47	ליקויים בהוצאה לפועל
22.2	8	36	1.0	37	עיכובים בהחזר גביית יתר
83.3	20	24	0.6	24	ליקויים בתקשורת
4.5	1	22	0.6	22	ליקויים בחקירות
23.1	3	13	0.3	13	ליקויים בתשתיות
7.4	5	68	1.9	71	שונות <sup>1</sup>

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



לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2012

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			הפניות שטופלו		נושא הערר
כאחוז מהעררים שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים מסך כל העררים	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
16.3	298	1,831	100.0	2,214	סך הכול
8.4	57	675	33.0	730	דחיית תביעה
17.1	86	504	24.2	536	הפחתה וקיצוז גמלה
14.5	24	166	17.4	386	תוצאות ועדה רפואית
34.1	72	211	10.9	242	הפסקת גמלה
28.9	28	97	4.9	108	חישוב גמלה
34.3	12	35	2.5	56	קביעת תושבות
31.0	9	29	1.5	34	קביעת סיווג ביטוח
10.0	2	20	0.9	20	אי מתן כסף במקום שירות
-	-	9	0.5	10	קביעת דמי ביטוח בריאות
9.4	8	85	4.2	92	שונות <sup>1</sup>

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

לוח ד'9: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2012

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			הפניות שטופלו		נושא הבקשה
כאחוז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול (מספרים מוחלטים)	אחוזים מסך כל הבקשות	סך הכול (מספרים מוחלטים)	
69.9	2,468	3,529	100.0	4,035	סך הכול
90.4	989	1,094	27.2	1,097	מסמכים ואישורים
99.9	899	900	22.3	900	מידע והסברה
13.4	52	387	14.5	584	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
19.5	24	123	5.6	225	תוספת לגמלה
9.4	16	171	4.7	188	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
89.7	35	39	4.1	166	בקשה לגמלה
25.6	31	121	3.2	128	גמלאות רטרואקטיביות
88.4	76	86	2.2	87	קביעת מועד לוועדה
92.8	64	69	1.8	74	הסדר תשלומים
43.8	28	64	1.8	72	בירור אספקת שירותי חוץ
68.1	32	47	1.2	50	החזר גביית יתר
62.8	27	43	1.1	45	ביטול קנסות והצמדה
51.3	20	39	1.0	42	הסרת עיקול
16.0	4	25	0.7	29	החזר הוצאות
14.8	4	27	0.7	29	פטור מדמי ביטוח
70.0	14	20	0.6	25	חלוקת קצבה ואפטרופסות
57.9	11	19	0.6	23	רישום בקופת חולים
100.0	21	21	0.5	21	עדכון פרטים אישיים
-	-	14	0.4	16	קיצור תקופת אמתנה לטיפול רפואי
50.0	4	8	0.3	12	היוון גמלה
55.2	117	212	5.5	222	שונות <sup>1</sup>

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

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2012

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)	
55.9	80	143	100.0	203	סך הכול
-	-	12	35.5	72	מידע מהציבור
100.0	67	67	33.0	67	מכתבי הערכה
20.3	13	64	31.5	64	חקיקה והצעות

לוח 10א': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2012

מזה: תלונות שהתקבלה 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)	
31.4	1,184	3,769	37.0	3,787	10,239	סך הכול
32.2	940	2,918	34.8	2,934	8,431	סך הכל גמלאות
37.3	300	804	32.8	809	2,465	נכות
38.5	324	842	60.3	849	1,409	נפגעי עבודה
33.9	56	165	16.3	165	1,012	זקנה ושירים
13.5	36	266	29.2	267	914	הבטחת הכנסה
13.7	21	153	24.9	153	615	סיעוד
39.9	87	218	49.0	218	445	אמהות
26.1	36	138	31.8	138	434	אבטלה
24.1	13	54	18.8	54	288	מזונות
16.2	11	68	29.2	69	236	ניידות
31.5	17	54	27.4	54	197	ילדים
21.2	11	52	34.2	53	155	שיקום
33.3	11	33	43.0	34	79	נפגעי איבה
18.2	6	33	48.5	33	68	שירות מילואים
28.9	11	38	33.3	38	114	שונות
25.6	138	540	39.0	541	1,386	סך הכל ביטוח וגבייה
37.5	62	210	34.5	210	609	גבייה מעצמאים
20.7	46	222	45.1	222	492	ביטוח ובריאות
33.3	9	27	20.3	28	138	תיאום ורציפות ביטוח
34.8	16	46	44.7	46	103	גבייה ממעסיקים
14.3	5	35	85.4	35	41	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	3	ביקורת ניכויים
34.1	106	311	73.9	312	422	סך הכל אחרים

לוח 10ב': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2012

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)	
16.3	298	1,831	21.6	2,214	10,239	סך הכול
15.8	276	1,746	24.9	2,096	8,431	סך הכל גמלאות
12.8	42	328	19.5	481	2,465	נכות
17.4	26	149	14.7	207	1,409	נפגעי עבודה
14.1	42	298	31.0	314	1,012	זקנה ושירים
23.5	62	264	32.1	293	914	הבטחת הכנסה
8.7	19	219	43.4	267	615	סיעוד
23.1	25	108	26.5	118	445	אמהות
21.2	32	151	36.9	160	434	אבטלה
14.0	6	43	16.0	46	288	מזונות
9.1	6	66	31.8	75	236	ניידות
20.7	12	58	33.0	65	197	ילדים
5.6	1	18	12.9	20	155	שיקום
-	-	12	20.3	16	79	נפגעי איבה
-	-	16	25.0	17	68	שירות מילואים
18.8	3	16	14.9	17	114	שונות
26.5	22	83	8.0	111	1,386	סך הכל ביטוח וגבייה
-	-	3	0.7	4	609	גבייה מעצמאים
27.8	22	79	21.5	106	492	ביטוח ובריאות
-	-	1	0.7	1	138	תיאום ורציפות ביטוח
-	-	-	-	-	103	גבייה ממעסיקים
-	-	-	-	-	41	הוצאה לפועל
-	-	-	-	-	3	ביקורת נכויים
-	-	2	1.7	7	422	סך הכל אחרים

לוח 10ג': בקשות כשטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2012

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)	
69.9	2,468	3,529	39.4	4,035	10,239	סך הכול
70.8	1,956	2,761	38.3	3,232	8,431	סך הכל גמלאות
80.4	783	974	46.1	1,136	2,465	נכות
77.0	231	300	23.8	335	1,409	נפגעי עבודה
58.4	258	442	49.5	501	1,012	זקנה ושאיירים
55.4	139	251	36.7	335	914	הבטחת הכנסה
80.3	110	137	30.2	186	615	סיעוד
83.0	83	100	24.0	107	445	אמהות
73.9	85	115	30.2	131	434	אבטלה
45.6	72	158	62.2	179	288	מזונות
56.3	40	71	35.2	83	236	ניידות
72.9	51	70	38.1	75	197	ילדים
70.0	42	60	49.0	76	155	שיקום
58.3	14	24	34.2	27	79	נפגעי איבה
84.6	11	13	20.6	14	68	שירות מילואים
80.4	37	46	41.2	47	114	שונות
65.1	443	681	51.7	716	1,386	סך הכל ביטוח וגבייה
56.8	209	368	63.4	386	609	גבייה מעצמאים
62.7	94	150	32.3	159	492	ביטוח ובריאות
88.5	92	104	79.0	109	138	תיאום ורציפות ביטוח
80.4	41	51	52.4	54	103	גבייה ממעסיקים
83.3	5	6	14.6	6	41	הוצאה לפועל
100.0	2	2	66.7	2	3	ביקורת נכויים
79.3	69	87	20.6	87	422	סך הכל אחרים

**לוח 11: משקלם של תלונות על עיכובים בטיפול בתביעות בסך כל התלונות,  
לפי ענף, 2012**

הענף כאחוז מסך כל הענפים	מזה: עיכובים בטיפול		סך כל התלונות	ענף
	כאחוז מסך הכל	סך הכול		
100.0	33.7	990	2,934	סך הכל
34.4	40.2	341	849	נפגעי עבודה
12.6	15.5	125	809	נכות
11.0	40.8	109	267	הבטחת הכנסה
14.7	67.0	146	218	אמהות
4.9	29.7	49	165	זקנה ושירים
4.1	26.8	41	153	סיעוד
6.1	43.5	60	138	אבטלה
2.6	37.7	26	69	ניידות
0.4	7.4	4	54	מזונות
2.1	38.9	21	54	ילדים
2.2	41.5	22	53	שיקום
0.9	26.5	9	34	נפגעי איבה
1.4	42.4	14	33	שירות מילואים
2.3	60.5	23	38	גמלאות אחרות

לוח 12: משקלם של התלונות על עיכובים בטיפול בתביעות לפי סניף, 2012

סניף	סך כול התלונות <sup>1</sup>	מזה: עיכובים בטיפול	כאחוז מסך הכול	הסניף כאחוז מסך כל הסניפים
סך הכל	2,870	990	34.5	100.0
משרד ראשי	136	31	22.8	3.1
סניפים	2,734	959	35.1	96.9
ירושלים	363	139	38.3	14.0
תל אביב	188	61	32.4	6.2
חיפה	156	30	19.2	3.0
אשדוד	165	50	30.3	5.1
אשקלון	35	10	28.6	1.0
באר שבע	162	67	41.4	6.8
בני ברק	21	8	38.1	0.8
חדרה	93	25	26.9	2.5
חולון	44	16	36.4	1.6
טבריה	105	28	26.7	2.8
יפו	71	25	35.2	2.5
כפר סבא	138	40	29.0	4.0
כרמיאל	36	16	44.4	1.6
נהריה	54	14	25.9	1.4
נצרת	250	125	50.0	12.6
נתניה	121	45	37.2	4.5
עפולה	54	19	35.2	1.9
פתח תקוה	195	67	34.4	6.8
קריות	98	38	38.8	3.8
ראשון לציון	62	22	35.5	2.2
רחובות	101	33	32.7	3.3
רמלה	115	40	34.8	4.0
רמת גן	107	41	38.3	4.1

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.



לוח 13: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי ענף, 2012

הענף כאחוז מסך כל הליקויים	מזה: ליקויים משרדיים <sup>1</sup>		סך כל התלונות	סניף
	כאחוז מסך הכל	סך הכול		
100.0	30.0	1,136	3,787	סך הכל
74.6	28.9	848	2,934	סך הכל גמלאות
18.6	24.9	211	849	נפגעי עבודה
24.4	34.2	277	809	נכות
4.6	19.5	52	267	הבטחת הכנסה
3.5	18.3	40	218	אמהות
5.9	40.6	67	165	זקנה ושירים
2.9	21.6	33	153	סיעוד
3.6	29.7	41	138	אבטלה
1.8	30.4	21	69	ניידות
2.8	59.3	32	54	מזונות
2.5	51.9	28	54	ילדים
1.1	22.6	12	53	שיקום
1.0	32.4	11	34	נפגעי איבה
1.1	39.4	13	33	שירות מילואים
0.9	26.3	10	38	שונות
19.7	41.4	224	541	סך הכל ביטוח וגבייה
5.5	27.9	62	222	ביטוח ובריאות
11.3	61.0	128	210	גבייה מעצמאים
2.1	52.2	24	46	גבייה ממעסיקים
-	-	-	35	הוצאה לפועל
0.9	35.7	10	28	תיאום ורציפות ביטוח
5.6	20.5	64	312	סך הכל אחרים

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 14: משקלם של הליקויים המשרדיים בסך כל התלונות לפי סניף<sup>1</sup> 2012

סניף	סך כול התלונות	מזה: ליקויים משרדיים	כאחוז מסך הכול	הסניף בסך כל הליקויים
סך הכל	3,649	998	27.3	100.0
משרד ראשי	367	96	26.2	9.6
סניפים	3,282	902	27.5	90.4
ירושלים	429	117	27.3	11.7
תל אביב	235	80	34.0	8.0
חיפה	192	42	21.9	4.2
אשדוד	176	39	22.2	3.9
אשקלון	40	9	22.5	0.9
באר שבע	201	46	22.9	4.6
בני ברק	28	5	17.9	0.5
חדרה	118	30	25.4	3.0
חולון	52	13	25.0	1.3
טבריה	119	33	27.7	3.3
יפו	86	21	24.4	2.1
כפר סבא	181	60	33.1	6.0
כרמיאל	42	13	31.0	1.3
נהריה	65	24	36.9	2.4
נצרת	268	56	20.9	5.6
נתניה	147	47	32.0	4.7
עפולה	67	21	31.3	2.1
פתח תקוה	228	72	31.6	7.2
קריות	119	30	25.2	3.0
ראשון לציון	70	27	38.6	2.7
רחובות	133	37	27.8	3.7
רמלה	155	46	29.7	4.6
רמת גן	131	34	26.0	3.4

(1) לא כולל ליקויים מערכתיים שאינם בשליטת הסניף.

לוח 15 : תלונות על ליקויים משרדיים שטופלו לפי סוג הליקוי, 2011-2012

אחוז השינוי	2012		2011		סוג הליקוי
	מזה: צודק (אחוזים)	מספר תלונות	מזה: צודק (אחוזים)	מספר תלונות	
10.5	41.2	1,130	39.8	1,023	סך הכל
24.9	38.3	256	32.2	205	עיכוב במשלוח מסמכים
25.3	31.0	248	32.8	198	לא ניתן שירות
14.2	79.6	137	81.6	120	תקלות מערכתיות
9.2-	58.2	79	56.3	87	הודעות ומסמכים שגויים
12.0	7.1	56	4.0	50	סירוב לתת שירות
48.4	58.7	46	51.6	31	אי מתן מסמכים לעו"ד
27.9-	95.5	44	95.1	61	רישום לקוי של נתונים
81.0	13.2	38	33.3	21	לא נשלחה הודעה למבוטח
10.3	18.8	32	24.1	29	לא שולמו שכ"ט והוצאות
47.5-	9.4	32	3.3	61	אי קיום פסק דין
57.9	46.7	30	52.6	19	חשבון בנק לקוי
3.4-	25.0	28	10.3	29	פעולות לא תקינות בגבייה
3.6-	29.6	27	14.3	28	אובדן מסמכים
3.7-	19.2	26	40.7	27	קבלת מידע שגוי
13.3	11.8	17	6.7	15	פגיעה בצנעת הפרט
19.0-	38.2	34	19.0	42	שונות <sup>1</sup>

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

לוח 16א': התלוונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2008

מזה: מוצדקות		תלוונות שטופלו	מזה: תלוונות		סך הכול פניות	שנה
מסך הכול כאחוז	סך הכול		מסך הכול תלוונות כאחוז	סך הכול		
<b>סך הכול</b>						
40.6	1,288	3,173	36.2	3,186	8,801	2008
39.4	1,351	3,428	40.2	3,449	8,590	2009
34.8	1,469	4,224	38.7	4,242	10,971	2010
29.7	993	3,343	34.8	3,359	9,660	2011
31.4	1,184	3,769	37.0	3,787	10,239	2012
<b>ענפי גמלאות</b>						
38.9	976	2,506	36.6	2,516	6,871	2008
35.0	815	2,326	37.5	2,337	6,236	2009
31.7	903	2,846	34.5	2,860	8,292	2010
31.5	795	2,527	32.0	2,539	7,946	2011
32.2	940	2,918	36.9	2,934	7,942	2012
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
48.2	212	440	27.6	442	1,599	2008
54.7	366	669	38.5	698	1,811	2009
46.1	438	951	45.6	953	2,090	2010
22.4	115	513	40.1	515	1,284	2011
25.6	138	540	39.0	541	1,386	2012

לוח 16ב': העררים שטופלו באגף פניות הציבור, 2008-2012

מזה: נתקבלו		עררים שטופלו	מזה: עררים		סך כל הפניות	שנה
מסך הכול	סך הכול		מסך הכול	סך הכול		
<b>סך הכול</b>						
23.5	454	1,936	26.5	2,336	8,801	2008
23.7	406	1,714	24.2	2,079	8,590	2009
17.3	372	2,147	23.5	2,575	10,971	2010
16.5	313	1,892	23.6	2,277	9,660	2011
16.3	298	1,831	21.6	2,214	10,239	2012
<b>ענפי גמלאות</b>						
18.4	314	1,705	29.6	2,033	6,871	2008
18.0	268	1,486	28.7	1,790	6,236	2009
14.3	279	1,952	27.9	2,315	8,292	2010
14.8	263	1,782	26.9	2,141	7,946	2011
15.8	276	1,746	24.9	2,096	8,431	2012
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
60.6	140	231	18.8	300	1,599	2008
61.9	138	223	15.5	281	1,811	2009
48.4	92	190	12.2	254	2,090	2010
46.7	50	107	10.0	128	1,284	2011
26.5	22	83	8.0	111	1,386	2012

לוח 16ג': הבקשות שטופלו באגף פניות הציבור, 2012-2008

מזה: נתקבלו		בקשות שטופלו	מזה: בקשות		סך כל הפניות	שנה
כאחז מסך הכול	סך הכול		בקשות כאחז מסך הכל	סך הכול		
<b>סך הכול</b>						
65.8	1,733	2,632	34.9	3,068	8,801	2008
67.5	1,693	2,507	33.3	2,862	8,590	2009
68.9	2,389	3,465	35.7	3,919	10,971	2010
63.9	2,121	3,317	39.5	3,811	9,660	2011
69.9	2,468	3,529	39.4	4,035	10,239	2012
<b>ענפי גמלאות</b>						
66.8	1,187	1,778	31.5	2,165	6,871	2008
66.3	1,073	1,618	31.3	1,950	6,236	2009
69.9	1,742	2,491	35.2	2,916	8,292	2010
63.5	1,678	2,641	39.0	3,095	7,946	2011
70.8	1,956	2,761	38.3	3,232	8,431	2012
<b>ענפי ביטוח וגבייה</b>						
61.6	476	773	51.2	819	1,599	2008
67.3	526	781	44.3	802	1,811	2009
83.9	535	638	41.2	861	2,090	2010
63.0	369	586	48.5	623	1,284	2011
65.1	443	681	51.7	716	1,386	2012