



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

ירושלים, סיון התשע"ד, יוני 2014



ממצאים עיקריים על פעולת

אגף החקירות - 2013

מרק רוזנברג

סקרים מנהליים 119



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון**

**ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות
2013**

**מאת
מרק רוזנברג**

ירושלים, סיון התשע"ד, יוני 2014

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון מגיש בזאת פרסום המציג את פעולות האגף לחקירות של המוסד לביטוח לאומי. בפרסום מובאים נתונים על היקף החקירות בשנת 2013 בהשוואה לשנים קודמות לפי ענפי הביטוח הלאומי ולפי סניפי המוסד, תוך התייחסות למדדי זמן ולהספק. בפרסום הנתונים בחוברת זו יש ביטוי לשקיפות פעילותו של המוסד בפני הציבור.

תיקים נשלחים לחקירה אם לדעת פקיד התביעות המוסמך במוסד המידע שמסר תובע הגמלה טעון אימות ובדיקה לפני שתתקבל ההחלטה בתביעה. בנוסף לכך על אגף החקירות לאתר ולחשוף מעשי מרמה כנגד המוסד לביטוח לאומי וכן לחקור מקרים של אי תשלום דמי ביטוח.

תודתי למרק רוזנברג, אשר ריכז וניתח את הממצאים בפרסום זה, בהנחייתו של אבנר שרף. כמו כן ברצוני להודות לאלכסנדר גאליה על עזרתו בעיבוד הנתונים, למיה עורב-הטל על העריכה הלשונית ולנירה עמיר על הדפסת הפרסום.

ד"ר דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	ממצאים עיקריים
2	פעולות אגף החקירות בשנת 2013
5	היחידה לחקירות הונאה
7	לוחות

ממצאים עיקריים

ב-2013 טופלו באגף החקירות 29.7 אלף תיקים. שיעור השינוי במספר התיקים שנחקרו בהשוואה ל-2012 הוא מזערי – ירידה של כמה תיקים ספורים. בנוסף, כ-1.8 אלף תיקים הופנו לטיפול החוקרים והוחזרו ללא חקירה. בסך הכל נסגרו באגף החקירות 31.5 אלף תיקים, שהיו 93.6% ממלאי התיקים שהיו באגף (33.6 אלף תיקים). 38.3% מהחקירות היו בענף נפגעי עבודה, 18.3% בהבטחת הכנסה ו-15.9% בתיקי ביטוח וגבייה.

מספר פעולות החקירה, הכוללות ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות שנעשו בתיקים היה 108 אלף, ומספר האנשים שנחקרו – כ-33.6 אלף. משך זמן הטיפול הממוצע בתיק היה 22.3 ימים – ירידה של כ-5.9% לעומת 2012.

יחידת חקירות הונאה טיפלה ב-2013 ב-2.8 אלף תיקים בכל הענפים. הענף בעל מספר התיקים הרב ביותר שבו טיפלה היחידה הוא הבטחת הכנסה (28.4% מכלל התיקים). מספר הפעולות שעשתה היחידה – 13.2 אלף, ומספר הנחקרים – 3.5 אלף. זמן הטיפול הממוצע בתיק היה 38.4 ימים – עלייה של 130% לעומת 2012.

פעולות אגף החקירות בשנת 2013

כללי

תפקידו של אגף החקירות במוסד לביטוח לאומי הוא לאמת את פרטי התביעות שפקידי תביעות מפנים לחקירה. על החוקרים מוטל לחקור את התובעים בבתיהם או במקום עבודתם ולעמוד על הנסיבות הקשורות לעילת התביעה. דוחות החקירה והעדויות הנגבות במהלכה מועברים לעיונם של פקידי התביעות, והם מחליטים לפיהם אם לאשר או לדחות את התביעות. אגף החקירות חוקר גם מקרים של אי תשלום דמי ביטוח.

דוח זה מתבסס על נתונים שהתקבלו מדיווחי החוקרים במערכת הממוחשבת על פעולותיהם. מערכת זו מעמידה לרשות האגף ולרשות החוקרים כלי ניהולי חשוב ביותר, המאפשר מעקב שוטף אחר העבודה בסניפים וקביעת סדרי עדיפויות על-פי צרכי הסניף והמשרד הראשי. הנתונים שנאספו נוגעים למספר החקירות שנעשו במהלך השנה, מספר פעולות החקירה ומספר הנחקרים.

התיקים שטופלו בידי חוקרי המוסד (לוח 1)

בשנת 2013 טופלו בסניפים 29.7 אלף תיקים (לא כולל תיקים שהוחזרו ללא חקירה מסיבות שונות – 1.8 אלף). החוקרים מיקדו את פעילותם בתחום נפגעי עבודה והבטחת הכנסה, שמשקלם בכלל התיקים היה 38.3% ו-18.3% בהתאמה. בבדיקה של מספר התיקים בחמש השנים האחרונות אפשר לראות כי מספר התיקים שטופלו ב-2013 היה קטן ב-18.4% לעומת 2009. ירידה זו הושפעה ממגמה של העדפת חקירה של תיקים שאין עליהם די מידע במוסד (לוח 1 [א]).

בשיעור התיקים שנחקרו בענף הבטחת הכנסה מכלל התביעות החדשות חלה ירידה, מ-10% ב-2012 ל-9% ב-2013 (לוח 1 [ד]). שיעור התיקים שהופנו לחקירה בכלל התביעות בענפים השונים ירד במתינות, מ-2.7% ב-2012 ל-2.6% ב-2013. זמן הטיפול הממוצע בתיקים ירד מ-23.7 ימים ל-22.3 ימים בין שתי השנים. בחישוב ממוצעי הטיפול הארציים לא נכללו תיקים שנחקרו במזרח ירושלים.

פעולות החקירה שנעשו בתיקים (לוח 2)

בשנת 2013 נעשו 108 אלף פעולות חקירה בידי חוקרי המוסד: ביקורים, מעקבים, תצפיות וחקירות סביבתיות. בענף נפגעי עבודה היוו הפעולות 30.2% מכלל הפעולות, בהבטחת הכנסה – 22.3%, ובתיקי ביטוח וגבייה – 17.2%. מספר הפעולות הממוצע לתיק שהתקיימו בו פעולות היה 3.7 (לוח 2ג).

מספר הנחקרים (לוח 3)

בשנת 2013 נחקרו בסך הכל 33.6 אלף אנשים: 40.5% בהם בענף נפגעי עבודה, 16.7% – הבטחת הכנסה ו-12.5% בתיקי ביטוח וגבייה. מספר הנחקרים הממוצע לתיק היה בשנה זו 1.1 – ללא שינוי משנת 2012. שיעורם של הנחקרים שזומנו לחקירה במשרדי המוסד מכלל הנחקרים היה 33.7%. בענף נפגעי עבודה נחקרו במשרדי המוסד 45.6% מכלל הנחקרים בענף זה.

התיקים לפי סוגי החקירות (לוח 4)

תשאול נחקרים בשטח ופעולות חקירה נעשו ב-44.9% מן התיקים שנחקרו בשנת 2013 – ירידה של 2.8% לעומת 2012. בחקירות מורכבות יותר, שכללו הן חקירת נחקרים בשטח והן הזמנתם למשרד, חלה עלייה ומשקלן היה בשנת 2013 7.5% מכלל החקירות, לעומת 7.1% ב-2012. לעומת זאת חלה ירידה בשנים אלה במשקל התיקים שבהם נעשו פעולות חקירה בלבד ללא מגע עם הנחקרים, מ-23% ל-22.5%. משקל התיקים שאופיינו בפעולות בשטח וגם במשרד עלה בין שתי השנים – מ-22.5% מכלל התיקים ל-23.8%.

תיקים שנחקרו במשרדי המוסד בלבד (לוח 5)

בשנת 2013 נחקרו 374 תיקים, המהווים 1.3% מכלל התיקים שטופלו בשנה זו, שלא נעשו בהם פעולות חקירה או חקירות בשטח. 79.6% בהם היו שייכים לענף נפגעי עבודה. בסך הכל מספר התיקים שנחקרו במשרדי הסניפים ב-2013 עלה ב-6.6% לעומת 2012.

זמן הטיפול בתיקים (לוח 6)

זמן טיפול של עד שבועיים נדרש ל-75% מהתיקים בענף ניידות, 65.4% בנכות כללית ו-65.1% בענף מזונות. יותר משלושה חודשים נדרשו לטיפול ב-5.7% מתיקי נכות כללית ו-4.1% מתיקי הבטחת הכנסה (הנתונים בלוח אינם כוללים את התיקים במזרח ירושלים, שם פרק זמן החקירה היה ארוך מהמקובל).

תיקים שהופנו לחקירה ונסגרו, בענפים ובסניפים (לוחות 7 ו-8)

בענף ניידות נסגרו בשנת 2013 97.8% מן התיקים שטופלו לעומת שיעור נמוך יותר בענף מזונות: 96.4% (לוח 7). בסניפים אחוז סגירות גבוה היה בחולון (98.3%) ובני ברק (98%) (לוח 8).

תיקים לפי ענפים, לפי סניפים ולפי מדדי טיפול (לוח 9)

בשנת 2013 חל גידול במספר התיקים שטופלו בסניפים כרמיאל (24.6%) וחולון (20.3%). לעומת זאת, בכפר סבא וראשון לציון חלה ירידה של 26.8% ו-26.6% בהתאמה.

חלק ניכר מהתיקים היו בענפים נפגעי עבודה והבטחת הכנסה, למשל בסניף חולון – 59% ו-14.7% בהתאמה. בסניף יפו לעומת זאת, 35.1% מן התיקים היו שייכים להבטחת הכנסה לעומת 14.9% לענף נפגעי עבודה. ההבדלים בין הסניפים נובעים מהרכב האוכלוסייה של מגישי התביעות בסניפים.

נמצאו הבדלים בין הסניפים בממוצעי הפעולות לתיק ובמספר הנחקרים לתיק – מ-2.2 פעולות בממוצע בסניפים אשדוד ובאר-שבע עד 7 פעולות בממוצע בסניף כרמיאל. במספר נחקרים – 2.3 בסניף רמת גן – הממוצע הגבוה ביותר, לעומת 0.7 בעפולה – הממוצע הנמוך ביותר.

זמן שהייה ממוצע בתיק (לוח 10)

במדידת זמן השהייה של תיק בחקירה נמצא כי ב-2013 שהה תיק בחקירה בממוצע 22.3 ימים לעומת 23.7 ימים ב-2012 – שיפור של 5.9% במשך זמן הטיפול. יש הבדלים ניכרים במשך הזמן של ביצוע החקירות והם תלויים במאפייני החקירה, בסדרי העדיפות של הסניפים ובעומס המוטל על החוקרים. ראוי לציין טיפול מהיר במיוחד בסניפים חולון (7.8 ימים לתיק) ובני ברק (8.9 ימים).

מדדי התפוקה ליום לחוקר (לוח 11)

בשנת 2013 נוצלו 21.9 אלף ימי עבודה בחקירות (בהתבסס על סך כל שעות העבודה בפועל כולל שעות נוספות). בשנה זו חל גידול ניכר לעומת 2012 במספר ימי העבודה בכרמיאל (30.9%) ובאשדוד (23.4%). באשקלון ופתח תקוה המגמה היתה הפוכה – נרשמה ירידה של 29.2% ו-15.3% בהתאמה במספר ימי העבודה.

בדיקת מדדי התפוקה היומיים הממוצעים לחוקר מעלה כי ב-2013 הסתיים ביום אחד טיפולם של 1.4 תיקים בממוצע, נעשו 4.8 פעולות ונחקרו 1.5 אנשים. הספק יומי גבוה לחוקר נמצא בסניפים אשקלון (2.7 תיקים) ופתח תקוה (2.1 תיקים). מספר פעולות גבוה במיוחד נמצא בסניפים אשקלון (10.1) וכרמיאל (7.8).

היחידה לחקירות הונאה

על פי החלטת הממשלה, הוקמה יחידה לחקירות הונאה כדי לאתר מקבלי קצבאות שלא כדין, והיא החלה לפעול בראשית 2003. חוקרי היחידה חשפו מעשי מרמה כלפי המוסד בכל הקשור להעסקה פיקטיבית של עובדים, אי דיווח על העסקת עובדים, העלמת נכסים, עירוב נכסים בין חברות והקמת חברות פיקטיביות – כל אלה במטרה להתחמק מתשלומי דמי ביטוח.

בשנת 2013 טיפלו חוקרי היחידה לחקירות הונאה ב-2.8 אלף תיקים – ירידה של 20.8% בהשוואה ל-2012 ושל 36.8% בהשוואה ל-2013. הירידה במספר תיקי החקירה שטופלו ביחידה נובעת ממגמת התייעלות וצמצום בחקירות והיא אופיינית כמעט לכל ענפי הביטוח. הירידה החדה ביותר נרשמה בענפים ילדים ונפגעי עבודה – 47.4% ו-29.9% בהתאמה. לעומת זאת בענפים ניידות וזיקנה ושאיירים נרשמה עלייה של 32.5% ו-25% בהתאמה. 28.4% מהתיקים שטופלו היו בענף הבטחת הכנסה ו-27.6% בנפגעי עבודה. החוקרים ביצעו 13.2 אלף פעולות חקירה ותשאלו 3.5 אלף אנשים.

ממוצע ימי הטיפול לתיק בשנת 2013 היה 38.4 ימים – זינוק של 130% לעומת הממוצע ב-2012. מעניין לגלות כי יש הבדלים ניכרים בין הענפים בממוצע ימי הטיפול לתיק: כך למשל בענף נכות כללית היה הממוצע ב-2013 61.4 ימים לעומת ענף ילדים – 18.3 ימים.

מספר התיקים ביחידה לחקירות הונאה היה בתחילת שנת 2013 341 תיקים ובמהלכה נוספו 2,837 תיקים חדשים. בסך הכל עמדו לחקירה 3,178 תיקים בשנה זו, בהם (91.4%) נסגרו.

לוחות

**לוח 1: תיקים שנחקרו בידי חוקרי המוסד לפי ענף, 2009-2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

שנות	ביטוח וגבייה	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	אימהות	מזונות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאירים	סך הכל	שנה
							שכירים	עצמאים					

1(א) בערכים מוחלטים

412	6,670	2,134	9,422	870	2,271	729	1,882	9,598	618	574	1,177	36,357	2009
490	6,771	1,897	8,299	759	2,381	872	1,703	8,945	570	606	1,230	34,523	2010
541	8,910	1,561	7,866	635	1,909	1,411	1,543	7,701	541	609	1,157	34,384	2011
403	5,514	1,694	6,239	532	2,139	767	1,785	8,694	535	421	962	29,685	2012
885	4,731	1,702	5,437	559	2,015	885	1,938	9,430	549	452	1,088	29,671	2013

1(ב) באחוזים מסך הכל

1.1	18.3	5.9	25.9	2.4	6.3	2.0	5.2	26.4	1.7	1.6	3.2	100.0	2009
1.4	19.6	5.5	24.0	2.2	6.9	2.5	4.9	25.9	1.7	1.8	3.6	100.0	2010
1.6	25.9	4.5	22.9	1.8	5.5	4.1	4.5	22.4	1.6	1.8	3.4	100.0	2011
1.4	18.6	5.7	21.0	1.8	7.2	2.6	6.0	29.3	1.8	1.4	3.2	100.0	2012
3.0	15.9	5.7	18.3	1.9	6.8	3.0	6.5	31.8	1.9	1.5	3.7	100.0	2013

1(ג) אחוז השינוי משנה לשנה

-12.3	1.5	-3.4	0.9	0.7	-2.2	10.1	-14.5	-18.3	-4.4	-20.0	-12.5	-7.4	2009
18.9	1.5	-11.1	-11.9	-12.8	4.8	19.6	-9.6	-6.8	-7.7	15.5	4.5	-5.0	2010
10.4	31.6	-17.8	-5.2	-14.1	-19.9	67	-9.4	-14.0	-5.1	0.5	-6.0	-0.5	2011
-25.5	-38.1	8.5	-20.6	-16.2	12	-45.6	15.7	12.9	-1.1	-30.8	-16.8	-13.6	2012
119.6	-14.2	0.5	-12.9	5.1	-5.8	15.4	8.6	8.5	2.6	7.4	13.1	0.0	2013

1(ד) כאחוז מכלל התביעות החדשות באותן שנים

-	-	1.1	13.9	0.4	1.6	18.4	16.9	9.6	8.3	2.0	1.8	3.8	2009
-	-	1.2	13.2	0.4	1.6	22.0	14.2	8.5	6.8	1.9	1.5	3.4	2010
-	-	1.0	13.8	0.3	1.3	38.7	12.7	7.0	6.0	1.9	1.3	3.1	2011
-	-	1.0	10.0	0.3	1.3	21.3	13.5	7.3	5.7	1.2	1.0	2.7	2012
-	-	0.9	9.0	0.3	1.2	24.5	17.1	9.7	5.7	1.1	0.9	2.6	2013

1(ה) ממוצעי ימי טיפול לתיק **

23.6	29.1	30.5	38.4	22.4	32.4	36.2	26.1	26.4	20.0	31.8	28.4	30.8	2009
27.1	27.9	31.3	38.7	26.5	30.9	25.3	24.4	25.9	17.0	18.5	30.4	29.8	2010
24.1	15.2	28.7	35.6	17.6	29.3	15.4	22.6	26.6	17.1	20.0	27.0	25.4	2011
20.0	21.4	25.3	30.3	17.0	26.0	20.7	20.3	21.5	12.9	22.8	23.6	23.7	2012
19.3	19.2	24.5	28.3	19.2	25.2	17.7	20.1	21.0	11.1	20.5	20.6	22.3	2013

* לא כולל תביעות מידע.
** לא נכללו בחישוב תיקים שטופלו במזרח ירושלים

**לוח 2: פעולות חקירה לפי ענף, 2009-2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

שנות	ביטוח וגבייה	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	אימהות	מזונות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאיירים	סך הכל	שנה
							עצמאים	שכירים					
2(א) בערכים מוחלטים													
1,654	24,485	7,049	37,419	2,864	7,514	3,105	4,053	23,485	1,970	2,345	4,230	120,173	2009
1,436	24,302	6,544	33,159	2,516	8,090	3,649	3,859	22,786	1,753	2,496	4,628	115,218	2010
2,261	28,694	6,531	30,791	2,105	6,735	4,639	3,755	21,014	1,859	2,392	4,215	114,991	2011
1,551	20,394	6,547	27,158	1,893	7,862	3,547	4,480	23,868	1,814	2,028	3,775	104,917	2012
3,386	18,559	6,860	24,146	2,031	7,776	4,294	5,105	27,544	1,896	2,308	4,067	107,972	2013

2(ב) באחוזים מסך הכל													
1.4	20.4	5.9	31.1	2.4	6.3	2.6	3.4	19.5	1.6	1.9	3.5	100.0	2009
1.2	21.1	5.7	28.8	2.2	7.0	3.2	3.3	19.8	1.5	2.2	4.0	100.0	2010
2.0	24.9	5.7	26.8	1.8	5.9	4.0	3.3	18.3	1.6	2.1	3.6	100.0	2011
1.5	19.5	6.2	25.9	1.8	7.5	3.4	4.3	22.7	1.7	1.9	3.6	100.0	2012
3.1	17.2	6.4	22.3	1.9	7.2	4.0	4.7	25.5	1.8	2.1	3.8	100.0	2013

2(ג) מספר פעולות ממוצע לתיק													
4.2	3.7	3.4	4.0	3.3	3.4	4.3	2.3	2.6	3.2	4.1	3.6	3.4	2009
3.0	3.6	3.5	4.0	3.3	3.4	4.2	2.3	2.6	3.1	4.1	3.8	3.4	2010
4.2	3.2	4.2	3.9	3.3	3.5	3.3	2.5	2.8	3.4	3.9	3.7	3.4	2011
3.9	3.7	3.9	4.4	3.6	3.7	4.6	2.6	2.8	3.4	4.8	3.9	3.6	2012
3.9	3.9	4.1	4.5	3.6	3.9	4.9	2.7	3.0	3.5	5.1	3.8	3.7	2013

לוח 3: נחקרים לפי ענף, 2009-2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)

שנות	ביטוח וגבייה	אבטלה	הבטחת הכנסה	ילדים	אימהות	מזונות	נפגעי עבודה		ניידות	נכות כללית	זיקנה ושאיירים	סך הכל	שנה
							שכירים	עצמאים					
3(א) בערכים מוחלטים													
450	6,636	2,855	8,769	704	3,135	357	1,942	11,235	485	480	1,226	38,674	2009
504	6,095	2,645	7,395	656	3,364	837	1,743	10,276	463	540	1,256	35,774	2010
701	5,292	2,287	6,807	550	2,779	839	1,655	9,191	485	394	1,049	32,029	2011
473	4,948	2,453	6,010	504	3,075	775	1,834	10,319	462	401	1,022	32,276	2012
1,088	4,200	2,630	5,621	493	3,003	964	2,085	11,518	414	460	1,133	33,609	2013
3(ב) באחוזים מסך הכל													
1.2	17.1	7.4	22.7	1.8	8.1	1.9	5.0	29.1	1.3	1.2	3.2	100.0	2009
1.4	17.0	7.4	20.7	1.8	9.4	2.4	4.9	28.7	1.3	1.5	3.5	100.0	2010
2.2	16.5	7.1	21.3	1.7	8.7	2.6	5.2	28.7	1.5	1.2	3.3	100.0	2011
1.5	15.3	7.6	18.6	1.6	9.5	2.4	5.7	32.0	1.4	1.2	3.2	100.0	2012
3.2	12.5	7.8	16.7	1.5	8.9	2.9	6.2	34.3	1.2	1.4	3.4	100.0	2013
3(ג) מספר נחקרים ממוצע לתיק													
1.1	1.0	1.3	0.9	0.8	1.4	1.0	1.0	1.2	0.8	0.8	1.0	1.1	2009
1.0	0.9	1.7	0.9	0.9	1.4	1.0	1.0	1.1	0.8	0.9	1.0	1.0	2010
1.3	0.6	1.5	0.9	0.9	1.5	0.6	1.1	1.2	0.9	0.6	0.9	0.9	2011
1.2	0.9	1.4	1.0	0.9	1.4	1.0	1.0	1.2	0.9	1.0	1.1	1.1	2012
1.2	0.9	1.5	1.0	0.9	1.5	1.1	1.1	1.2	0.8	1.0	1.0	1.1	2013
3(ד) נחקרים במשרד כאחוז מכלל הנחקרים													
44.7	14.8	43.9	24.6	15.6	33.1	19.7	58.2	48.6	11.8	28.8	21.9	33.5	2009
49.6	14.9	42.0	23.3	13.3	36.9	23.9	59.9	48.9	10.2	24.8	22.1	33.7	2010
33.8	14.7	37.8	21.9	16.9	33.6	24.1	55.7	46.2	8.0	25.9	21.8	31.6	2011
21.0	49.5	27.3	34.9	19.5	26.1	25.1	55.5	45.3	10.0	25.4	24.8	32.7	2012
27.5	17.9	39.6	25.8	16.0	32.2	18.3	51.5	43.3	11.6	25.4	30.6	33.7	2013

**לוח 4: תיקים לפי סוג החקירה, 2009-2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

שנה	סך הכל	נעשו פעולות ונחקרו בשטח	נעשו פעולות, נחקרו בשטח, נחקרו במשרד	נעשו פעולות בלבד	נעשו פעולות ונחקרו במשרד	נחקרו במשרד בלבד
4(א) בערכים מוחלטים						
2009	36,357	15,843	2,394	8,095	9,281	744
2010	34,523	14,934	2,130	9,128	7,930	401
2011	34,384	13,809	1,918	11,843	6,483	331
2012	29,685	13,705	2,092	6,833	6,704	351
2013	29,671	13,315	2,217	6,675	7,090	374
4(ב) באחוזים מסך הכל						
2009	100.0	43.5	6.6	25.5	22.3	2.1
2010	100.0	43.3	6.1	26.4	23.0	1.2
2011	100.0	40.2	5.6	34.4	18.8	1.0
2012	100.0	46.2	7.1	23.0	22.5	1.2
2013	100.0	44.9	7.5	22.5	23.8	1.3
4(ג) אחוז השינוי משנה לשנה						
2009	-7.3	-7.0	-13.4	2.7-	-10.0	-22.2
2010	-5.1	-5.7	-11.0	12.8	-14.6	-46.1
2011	-0.4	-7.5	-10.0	29.7	19.2	-17.5
2012	13.6-	0.5-	9.3	42.3-	3.4	6.0
2013	0.0	2.8-	6.0	2.3-	5.8	6.6
4(ד) משך הזמן הממוצע בטיפול בתיקים (בימים)*						
2009	30.8	30.1	38.4	30.7	29.8	30.9
2010	29.8	30.7	39.1	26.8	29.8	24.6
2011	25.4	30.7	43.1	16.4	26.8	21.1
2012	23.7	22.9	30.3	22.5	24.2	24.8
2013	22.3	22.2	29.3	21.3	21.2	21.5

* לא כולל חקירות במזרח ירושלים.

**לוח 5: תיקים שטופלו בסניפים, לפי ענף, 2009-2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

אמהות	הבטחת הכנסה	אבטלה	נפגעי עבודה		סך הכל	שנה
			עצמאים	שכירים		
5(א) בערכים מוחלטים						
36	36	47	124	429	744	2009
26	19	16	61	262	401	2010
10	10	9	52	230	331	2011
14	12	7	66	238	351	2012
19	17	14	57	241	374	2013
5(ב) באחוזים מסך הכל						
4.8	4.8	6.3	16.7	57.7	100.0	2009
6.5	4.7	4.0	15.2	65.3	100.0	2010
3.0	3.0	2.7	15.7	69.5	100.0	2011
4.0	3.4	2.0	18.8	67.8	100.0	2012
5.1	4.5	3.7	15.2	64.4	100.0	2013
5(ג) כאחוז מכלל התיקים שטופלו						
1.6	0.4	2.2	6.6	4.5	2.0	2009
1.1	0.2	0.8	3.6	2.9	1.1	2010
0.5	0.1	0.6	3.4	3.0	1.0	2011
0.7	0.2	0.4	3.7	2.7	1.2	2012
0.9	0.3	0.8	2.9	2.6	1.3	2013

**לוח 6: תיקים לפי ענף ולפי משך הטיפול בימים*, 2013
(אחוזים)**

ענף	סך הכל (מספרים מוחלטים)	14-1	30-15	60-31	61-90	+91
סך הכל	26,538	50.5	23.6	18.5	4.9	2.5
זיקנה ושאיירים	875	55.7	19.0	18.5	3.8	3.0
נכות כללית	416	65.4	11.1	11.3	6.5	5.7
ניידות	544	75.0	13.1	10.5	0.7	0.7
נפגעי עבודה						
שכירים	9,407	48.9	26.7	19.3	3.7	1.4
עצמאים	1,938	50.7	26.7	18.2	3.3	1.1
מזונות	681	65.1	12.9	15.1	4.4	2.5
אמהות	2,009	42.0	27.3	22.2	5.2	3.3
ילדים	547	52.3	24.7	18.6	2.7	1.7
הבטחת הכנסה	5,100	45.0	23.3	19.1	8.5	4.1
אבטלה	1,616	43.0	27.0	22.8	4.5	2.7
ביטוח וגבייה	2,975	61.7	16.2	14.1	5.0	3.0
שונות	430	60.7	18.4	13.7	4.9	2.3

* לא כולל תיקים שטופלו בסניף מזרח ירושלים.

לוח 7: תיקים שהופנו לחקירה ותיקים שנסגרו, לפי ענף, 2013
(מספרים מוחלטים)

אחוז התיקים שנסגרו מסך הכל לטיפול	תיקים שנסגרו		תיקים לחקירה			ענף
	מזה: נסגרו ללא חקירה	סך הכל	התקבלו לחקירה	מספר תיקים מתחילת השנה	סך הכל	
93.6	1,788	31,459	31,253	2,354	33,607	סך הכל
95.2	54	1,142	1,098	101	1,199	זיקנה ושאיירים
92.5	32	484	477	46	523	נכות כללית
97.8	21	570	555	28	583	ניידות
						נפגעי עבודה
94.4	467	9,897	9,900	586	10,486	שכירים
94.8	82	2,020	2,009	121	2,130	עצמאים
96.4	48	933	904	64	968	מזונות
94.4	152	2,166	2,155	139	2,294	אמהות
94.5	23	582	598	18	616	ילדים
90.9	480	5,910	5,917	588	6,505	הבטחת הכנסה
92.8	148	1,850	1,847	147	1,994	אבטלה
94.0	250	4,981	4,881	419	5,300	ביטוח וגבייה
91.6	31	924	912	97	1,009	שונות

לוח 8: תיקים שהופנו לחקירה ותיקים שנסגרו, לפי סניף, 2013
(מספרים מוחלטים)

אחוז התיקים שנסגרו מסך הכל לטיפול	תיקים שנסגרו		תיקים לחקירה			סניף
	מזה : נסגרו ללא חקירה	סך הכל	התקבלו לחקירה	מספר תיקים מתחילת השנה	סך הכל	
93.6	1,788	31,459	31,253	2,354	33,607	סך הכל
* 92.0	129	5,225	5,012	667	5,679	ירושלים
94.9	41	1,772	1,799	69	1,868	תל אביב
95.8	95	2,710	2,714	115	2,829	חיפה
95.8	229	505	479	48	527	אשדוד
91.9	14	558	550	57	607	אשקלון
92.1	90	2,016	2,027	163	2,190	באר שבע
98.0	8	446	448	7	455	בני ברק
96.0	32	1,530	1,539	55	1,594	חדרה
98.3	26	1,004	1,000	21	1,021	חולון
96.6	233	1,667	1,680	45	1,725	טבריה
90.2	20	866	919	41	960	יפו
90.4	20	659	692	37	729	כפר סבא
97.2	8	595	593	19	612	כרמיאל
89.2	79	1,238	1,241	147	1,388	נהריה
95.7	264	1,239	1,240	54	1,294	נצרת
95.0	48	1,216	1,195	85	1,280	נתניה
94.8	182	836	850	32	882	עפולה
92.9	42	1,419	1,450	77	1,527	פתח תקוה
89.8	28	636	636	72	708	קריות
95.5	14	2,169	2,114	157	2,271	רחובות
92.3	11	603	614	39	653	ראשון לציון
97.6	45	1,442	1,367	111	1,478	רמלה
94.5	16	380	375	27	402	רמת גן
78.4	114	728	719	209	928	משרד ראשי

* במחוז ירושלים – 94.1% ובמזרח ירושלים – 90.7%.

לוח 9: תיקים שנחקרו, ממוצע מספר פעולות לתיק ומספר נחקרים לתיק, לפי סניף, 2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)

ממוצע מספר נחקרים לתיק	ממוצע מספר פעולות לתיק *	מזה: בענפים נבחרים (אחוזים)			תיקים שנחקרו		סניף
		אבטלה	הכנסה הבטוחה	נפגעי עבודה	אחוז שינוי לעומת שנה קודמת	סך הכל (מספרים מוחלטים)	
1.1	3.7	5.7	18.3	38.3	-1.0	29,671	סך הכל
1.2	4.4	4.3	11.7	18.2	-5.3	5,096	ירושלים
1.0	3.5	4.4	9.4	42.2	-2.5	1,731	תל אביב
1.0	4.1	4.5	17.4	42.2	-1.8	2,615	חיפה
1.0	2.2	9.5	18.0	53.2	-20.9	284	אשדוד
0.9	3.7	5.9	13.4	44.1	-11.7	544	אשקלון
1.5	2.2	4.2	32.9	46.8	0.4	1,926	באר שבע
1.0	3.3	1.6	21.0	34.9	4.0	438	בני ברק
0.8	4.4	6.7	15.9	33.9	-7.4	1,498	חדרה
0.9	3.4	3.2	14.7	59.0	20.3	978	חולון
1.1	2.5	9.0	11.7	50.0	14.9	1,434	טבריה
1.0	3.9	2.4	35.1	14.9	3.9	846	יפו
1.2	3.2	7.4	13.1	50.4	-26.8	639	כפר סבא
1.5	7.0	8.5	26.2	37.5	24.6	587	כרמיאל
0.8	3.4	4.2	30.5	42.0	-6.2	1,159	נהריה
1.4	5.9	16.3	30.9	27.4	1.5	975	נצרת
1.3	3.0	5.2	14.0	38.7	6.1	1,168	נתניה
0.7	2.5	9.3	13.9	47.2	9.5	654	עפולה
1.3	3.2	3.6	22.1	37.3	3.5	1,377	פתח תקוה
1.0	4.1	11.0	21.9	31.9	-5.3	608	קריות
1.3	3.5	5.9	20.1	57.3	-26.6	592	ראשון לציון
1.0	3.1	6.0	22.4	51.8	4.2	2,155	רחובות
0.9	2.4	2.6	13.2	54.5	3.5	1,397	רמלה
2.3	6.7	11.3	7.1	34.6	1.4	364	רמת גן
1.4	4.1	13.0	21.0	20.3	10.6	606	משרד ראשי

* מספר הפעולות בתיקים שבהם נעשו פעולות.

לוח 10: תיקים לפי משך זמן הטיפול וסניף, 2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)

מספר ימי השהייה בחקירה (אחוזים מהסך הכל) (סך הכל = 100%)					זמן שהייה ממוצע בימים		סניף
+91	90-61	60-31	30-15	14-1	2012	2013	
2.5	4.9	18.5	23.6	50.5	23.7	22.3	סך הכל
0.7	4.2	23.9	34.9	36.3	*25.7	23.9	ירושלים
0.6	3.4	19.8	25.5	50.7	15.5	19.2	תל אביב
0.1	0.4	10.3	22.1	67.1	19.4	11.3	חיפה
1.4	17.6	44.7	24.3	12.0	35.1	40.4	אשדוד
0.0	5.0	52.2	18.7	24.1	22.7	31.7	אשקלון
2.5	9.2	20.5	23.8	44.0	36.9	26.3	באר שבע
0.0	0.2	1.8	19.9	78.1	9.7	8.9	בני ברק
0.0	0.9	15.6	24.1	59.4	21.1	14.1	חדרה
0.0	0.1	1.4	12.1	86.4	6.2	7.8	חולון
0.6	4.2	6.5	6.9	81.8	13.9	10.0	טבריה
2.7	11.6	27.9	16.8	41.0	16.5	28.7	יפו
5.9	4.9	14.1	22.8	52.3	27.8	24.5	כפר סבא
0.0	--	1.4	27.8	70.8	13.7	10.4	כרמיאל
4.9	8.3	21.4	26.8	38.6	32.5	29.6	נהריה
3.1	6.6	19.1	22.7	48.5	25.7	24.0	נצרת
6.2	9.6	20.3	18.8	45.1	29.3	29.3	נתניה
0.0	0.9	10.6	32.1	56.4	15.5	15.3	עפולה
0.1	0.8	33.9	39.1	26.1	18.2	24.6	פתח תקוה
11.5	5.6	12.0	11.7	59.2	24.8	29.6	קריות
3.0	9.1	25.8	22.2	39.9	23.9	28.3	ראשון לציון
0.7	6.7	21.4	22.9	48.3	23.7	22.5	רחובות
10.0	8.4	19.3	29.1	33.2	40.6	38.6	רמלה
1.4	3.8	22.3	26.9	45.6	20.5	21.6	רמת גן
13.2	6.8	16.7	19.7	43.6	39.7	47.5	משרד ראשי

* לא כולל מזרח ירושלים, שם משך זמן הטיפול הממוצע היה ב-2011 42.9 ימים וב-2012 84.3 ימים.

לוח 11: ימי עבודה בפועל ומדדי תפוקה ליום עבודה לחוקר לפי סניף, 2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)

מדדי תפוקה ליום לחוקר			ימי עבודה בפועל		סניף
נחקרים	פעולות	תיקים	אחוז השינוי לעומת שנה קודמת	סך הכל (מספרים מוחלטים)	
1.5	4.8	1.4	2.3	21,893	סך הכל
1.6	5.7	1.4	13.9	3,749	ירושלים
1.4	3.9	1.3	14.1	1,321	תל אביב
1.5	6.0	1.5	2.2	1,748	חיפה
1.3	2.9	1.2	23.4	295	אשדוד
2.2	10.1	2.7	-29.2	226	אשקלון
1.9	3.1	1.2	-4.2	1,541	באר שבע
1.7	5.2	1.7	1.2	253	בני ברק
1.2	6.2	1.4	10.9	1,162	חדרה
1.2	3.8	1.4	18.6	580	חולון
2.2	4.9	2.0	-6.4	612	טבריה
1.2	4.6	1.1	-1.8	725	יפו
1.5	4.0	1.4	-10.7	642	כפר סבא
1.5	7.8	1.2	30.9	394	כרמיאל
1.4	4.8	1.7	2.7	728	נהריה
1.6	7.0	1.2	-7.4	791	נצרת
1.9	4.9	1.4	4.0	784	נתניה
0.9	3.3	1.3	3.7	452	עפולה
2.3	7.0	2.1	-15.3	641	פתח תקוה
0.9	3.9	0.8	11.3	756	קריות
1.8	5.1	1.3	-0.8	630	ראשון לציון
1.4	4.4	1.4	-1.7	1,430	רחובות
1.7	4.1	1.9	7.5	699	רמלה
0.7	1.7	0.4	-5.9	981	רמת גן
1.2	3.2	0.7	-17.5	753	משרד ראשי *

* יש להביא בחשבון שהעובדים עוסקים בעיקר בעבודות מטה, בהדרכה ובחקירות מיוחדות.

לוח 12: תיקים שנחקרו ביחידה לחקירות הונאה, לפי ענף, 2009-2013

שנת	סך הכל	זיקנה ושאירים	נכות כללית	ניידות	נפגעי עבודה		מזונות	אימהות	ילדים	הבטחת הכנסה	אבטלה	ביטוח	שונות
					שכירים	עצמאים							
12 (א) תיקים שנחקרו, מספרים מוחלטים													
2009	4,356	83	139	183	1,028	218	93	137	63	1,773	274	256	109
2010	3,988	82	163	155	841	189	108	200	57	1,549	239	304	101
2011	3,804	93	117	173	920	183	128	182	62	1,254	256	320	116
2012	3,480	64	131	117	930	157	77	150	97	1,075	175	354	153
2013	2,755	80	153	155	667	95	63	139	51	783	144	262	163
12 (ב) תיקים שנחקרו, באחוזים מהסך הכל													
2009	100.0	1.9	3.2	4.2	23.6	5.0	2.1	3.2	1.4	40.7	6.3	5.9	2.5
2010	100.0	2.1	4.1	3.9	21.1	4.7	2.7	5.0	1.4	38.9	6.0	7.6	2.5
2011	100.0	2.5	3.1	4.5	24.2	4.8	3.4	4.8	1.6	33.0	6.7	8.4	3.0
2012	100.0	1.8	3.8	3.4	26.7	4.5	2.2	4.3	2.8	30.9	5.0	10.2	4.4
2013	100.0	2.9	5.6	5.6	24.2	3.4	2.3	5.0	1.9	28.4	5.3	9.5	5.9
12 (ג) אחוז השינוי משנה לשנה													
2010	-8.4	-1.2	17.3	-15.3	-18.2	-13.3	16.1	46.0	-9.5	-12.6	-12.8	18.8	-7.3
2011	-4.6	13.4	-28.2	11.6	9.4	-3.2	18.5	-9.0	8.8	-19.0	7.1	5.3	14.9
2012	-8.5	-31.2	12.0	-32.4	1.1	-14.2	-39.8	-17.6	56.5	-14.3	-31.6	10.6	31.9
2013	-20.8	25.0	16.8	32.5	-28.3	-39.5	-18.2	-7.3	-47.4	-27.2	-17.7	-26.0	6.5
12 (ד) פעולות, מספרים מוחלטים													
2009	17,567	304	937	983	2,295	467	416	408	167	8,126	959	1,641	864
2010	16,955	271	1,329	1,011	2,295	432	417	537	184	7,597	826	1,546	546
2011	17,061	411	773	969	2,920	472	482	542	158	6,523	1,122	1,939	750
2012	15,486	207	983	719	3,221	378	426	531	284	5,208	783	1,446	1,300
2013	13,172	313	1,485	739	2,562	304	325	468	152	3,510	587	1,455	1,272
12 (ה) פעולות, אחוזים													
2009	100.0	1.7	5.3	5.6	13.1	2.7	2.4	2.3	1.0	46.3	5.5	9.3	4.9
2010	100.0	1.6	7.8	6.0	13.3	2.5	2.5	3.2	1.1	44.8	4.9	9.1	3.2
2011	100.0	2.4	4.5	5.7	17.1	2.8	2.8	3.2	0.9	38.2	6.6	11.4	4.4
2012	100.0	1.3	6.3	4.6	20.8	2.4	2.8	3.4	1.8	33.6	5.1	9.3	8.4
2013	100.0	2.4	11.3	5.6	19.5	2.3	2.5	3.5	1.2	26.5	4.5	11.0	9.7
12 (ו) נחקרים, מספרים מוחלטים													
2009	4,872	90	128	31	1,097	216	106	189	40	1,923	390	475	187
2010	4,338	80	135	24	791	183	102	283	42	1,737	437	364	160
2011	4,543	120	66	50	892	182	121	306	46	1,498	522	500	240
2012	4,098	68	81	13	839	142	95	355	64	1,267	305	406	463
2013	3,532	97	102	13	753	126	74	271	52	1,006	273	341	424
12 (ז) נחקרים, באחוזים מהסך הכל													
2009	100.0	1.8	2.6	0.6	22.5	4.4	2.2	3.9	0.8	39.5	8.0	9.7	3.8
2010	100.0	1.8	3.1	0.6	18.2	4.2	2.4	6.5	1.0	40.0	10.1	8.4	3.7
2011	100.0	2.6	1.5	1.1	19.6	4.0	2.7	6.7	1.0	33.0	11.5	11.0	5.3
2012	100.0	1.7	2.0	0.3	20.5	3.5	2.3	8.7	1.6	30.9	7.4	9.9	11.3
2013	100.0	2.7	2.9	0.4	21.3	3.6	2.1	7.7	1.5	28.5	7.6	9.7	12.0
12 (ח) ממוצע ימי טיפול בתיק													
2009	27.5	27.5	28.7	8.1	13.9	11.3	25.6	18.1	18.0	41.3	16.3	35.6	23.4
2010	31.9	10.7	26.6	10.8	21.7	28.5	56.3	27.4	12.2	41.7	20.7	37.8	34.8
2011	32.8	34.9	38.4	24.1	14.3	14.3	62.4	19.8	13.2	50.9	24.2	37.5	23.8
2012	16.7	23.0	43.7	8.1	5.9	8.2	47.1	4.8	14.8	23.7	15.1	17.7	19.8
2013	38.4	17.1	61.4	40.1	25.4	9.8	34.1	58.5	18.3	40.5	35.0	55.7	52.4

לוח 13: יחידת ההונאה: תיקים שהופנו לחקירה ותיקים שנסגרו, לפי ענף, 2013
(מספרים מוחלטים ואחוזים)

אחוז התיקים שנסגרו מסך הכל לטיפול	תיקים שנסגרו		תיקים לחקירה			ענף
	מזה: נסגרו ללא חקירה	סך הכל	התקבלו לחקירה	מספר התיקים מתחילת השנה	סך הכל	
91.4	151	2,906	2,837	341	3,178	סך הכל
96.4	1	81	80	4	84	זיקנה ושאיירים
87.0	7	160	154	30	184	נכות כללית
95.1	1	156	156	8	164	ניידות
						נפגעי עבודה
93.2	28	695	694	52	746	שכירים
92.6	5	100	96	12	108	עצמאים
87.3	6	69	67	12	79	מזונות
91.3	7	146	143	17	160	אמהות
96.8	10	61	61	2	63	ילדים
89.4	61	844	818	126	944	הבטחת הכנסה
90.4	6	150	152	14	166	אבטלה
92.8	9	271	250	42	292	ביטוח וגבייה
92.0	10	173	166	22	188	שוונות