



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל המחקר והתכנון

# פניות הציבור

# אל המוסד לביטוח לאומי

# 2002



# פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון, בשיתוף עם היחידה לפניות הציבור, שמח להגיש לסגל הבכיר של המוסד לביטוח לאומי פרסום נוסף הכולל נתונים רבים ומגוונים על היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2002.

הפרסום מתמקד בכל העניינים והנושאים בהם עוסק המוסד לביטוח לאומי ובו ניתן למצוא לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופן ואופי השירות הניתן למבוטחים.

הפרסום נועד לשמש ככלי בקרה לבחינת השירותים השונים הניתנים למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה.

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לסייע ולתרום רבות הן בהפקת לקחים והן באפשרות להצעות ולשיפור השירות בעתיד. דגש מיוחד ניתן לתיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל מקבלת הפנייה ועד לשלבים הסופיים של התהליך וקבלת ההחלטה.

תודתי ליוסי זילבר, מנהל תחום בכיר גבייה במינהל המחקר והתכנון, על ריכוז הפעולה והכנת הדו"ח, ולעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בהכנת הדו"ח.

כמו-כן נתונה הערכתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, ולאבנר שרף במינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים במחשב והפקת הלוחות.

תודה מיוחדת לאני כהן-פרישמן על ריכוז ההדפסה ולנירה עמיר על העיצוב היפה של החוברת והתרשימים.

לאה אחדות  
סמנכ"לית מחקר ותכנון

# תוכן העניינים

## עמוד

1	כללי
3	שיטת העבודה והגדרות
5	ממצאים עיקריים
8	השוואות
9	עיבודים שוטפים
15	לוחות
29	תאור הטיפול במבחר פניות
39	תהליך הטיפול הפניות
43	תרשימים

# כללי

היחידה לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי מהווה צומת חשוב בקשרי המוסד עם ציבור הנזקקים לשירותיו. ביחידה נצבר מידע רב על ליקויים במתן השירות כמו גם מידע על צורכי המבוטחים ועל ציפיותיהם מהמוסד ומעובדיו. היחידה משמשת כתובת לקבלת מידע על זכויות וחובות בביטוח הלאומי, בנוסף על היותה כתובת להשגות על תשובות והחלטות, שנתנו פקידי המוסד.

תחום חשוב אחר שבו עוסקת היחידה, הוא טיפול בתלונות בדבר מעשה או החלטה של המוסד, אשר לדעת הפונה פגעו בזכויותיו, וכן תלונות ביחס לתפקודו של המוסד, אף ללא עניין אישי וישיר של הפונה.

כל הפניות שבהן עוסקת היחידה לפניות הציבור משמשות ככלי להפקת לקחים ספציפיים-מעשיים או לקחים עקרוניים – המלצה על ביצוע שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים כפי שעולה מהטיפול בתלונות הפרטניות.

החשיבות הרבה שיש לפניות ותלונות ככלי לשיפור שירות ידועה ומקובלת כיום במרבית הארגונים השואפים להשתפר בתחום זה. מודעות הציבור לזכותו לקבל שירות טוב ויעיל ולזכותו להתלונן במקרים בהם השירות הניתן אינו משיע רצון גברה אף היא.

פרסום שנתי זה נועד בעיקרו לרכז את מכלול הנתונים הסטטיסטיים הקיימים בתחום פניות הציבור.

אין כל ספק, שניתן לנצל את הנתונים הסטטיסטיים המגוונים ולעשות בהם שימושים רבים.

באמצעות הנתונים ניתן לבחון את השירות על כל היבטיו, לערוך השוואות מדידות והערכות שונות וכן ללמוד על היקף הפעילות ואופן הטיפול בפנייה משלב הקליטה ועד למשלוח התשובה הסופית לפונה תוך התייחסות למהירות התגובה ויעילות הביצוע.

יחד עם זאת, מהווה הפרסום כלי חשוב שכן הוא כולל אינדיקטורים מרכזיים שבאמצעותם ניתן להעריך את תוצאות הפעולות שנעשו במסגרת היחידה לפניות הציבור. למוסד יש מחויבות כלפי ציבור המבוטחים ותפקידו לשמור על כללים נאותים אם וכאשר מדובר בזכויותיהם המוקנות בד בבד עם שיפור השירות הניתן להם בזכות ולא בחסד.

היחידה לפניית הציבור בודקת כל תלונה לגופה, באופן יסודי וממצה וכאשר היא מוצדקת היא פועלת לתיקון המעוות בכל הכלים והאמצעים העומדים לרשותה, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם ועל המוסד לדאוג להם שיקבלו את הטיפול הטוב ביותר במידה והם קופחו. תלונות הציבור מהוות מקור חיוני לתיפקוד המערכת וניצול הנתונים עשוי לסייע רבות וגם יכול להשפיע על התווית תכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד וזאת כדי לא לערער את אמונם של כלל המבוטחים ובעיקר של אותם פונים שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם.

יש לזכור היטב, כי המוסד לביטוח לאומי הינו משרת הציבור שמופקד על ביצוע החוק והתקנות ולכן עובדי המוסד מחוייבים לעשות כל מה שמוטל עליהם כפוף להוראות ולנהלים לתקנות ולחוקים.

פקידי המוסד ובעיקר אלה שממונים על תלונות הציבור הנוגעות לתחום עיסוקם טבעי הדבר שצריכים להתייחס בכבוד וברצינות לפונים אליהם שאם לא כן הם פגעו באמון שניתן להם ע"י הצבור.

בפרסום זה, מרוכזים מיגוון נתונים סטטיסטיים והוא משמש בין היתר ככלי בקרה לברור הפנייה וככלי ניהולי, זאת, במידה ונעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הברור ותיקון הליקוי.

המשתתפים החשובים והממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות לאתר נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לבחינת אופן השירות הניתן למבוטח ומידת יעילותו.

מדידת משך זמן הטיפול לפי התחנות השונות נועדה לבחון את רמת הטיפול הן בסניפים והן במשרד הראשי כאשר הנתונים מסייעים בכל הנוגע לשיפור השירות ולאיכות הטיפול. הנתונים הפרטניים עשויים ללמד על אופי הפניות ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים ושל ענפי הביטוח בכל הנוגע להיקף הפניות. הפניות כשלעצמן מקיפות את מיגוון הפעילויות של המוסד (גמלאות גבייה וביטוח וכד') ובין היתר כוללים גם נושאים כלליים אחרים כגון: הסברה, רמת השירות לציבור, מידע מהציבור (דיווחים על נסיונות להונות את הביטוח הלאומי) וכן יש התייחסות למדיניות סוציאלית.

יש לציין, כי מדובר רק בפניות בכתב שהגיעו ליחידה לפניית הציבור ו/או לסניפים אם ישירות ע"י הפונה ואם באמצעות גופים שונים אחרים.

# שיטת העבודה והגדרות

## שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד למחצית חודש פברואר 2002. בתיקים נמצאו כל המסמכים וההתכתבויות הרלבנטיים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים הסטטיסטיים רוכזו והועתקו מתוך התיקים הללו.

הפרטים החשובים היו: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, מוצדקות התלונה 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 סבירות הנתונים ותיקון הנתונים השגויים.

רק לאחר בדיקה יסודית של הנתונים נערכה תכנית עיבודי מחשב שהציגה את הנתונים בלוחות השונים, כדי להדגיש ולבחון את הנושאים העיקריים והחשובים.

העיבודים הסטטיסטיים נעשו באמצעות המחשבים האישיים של המינהל תוך ניצול תכנות עיבודים של אקסל ו-SAS.

## הגדרות

### משך הטיפול הכולל

התקופה נמדדת מיום קבלת הפנייה בסניף או במשרד הראשי על פי חותמת התאריך בגוף הפנייה ועד לתאריך המופיע על מכתב התשובה הסופית לפונה.

לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו רצונם של הפונים ולמרות פניתם החוזרת התשובה נשארה בעינה).

### סוגי הפונים

1. פנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כח – נציגו של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון וכד'.
3. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד העבודה והרווחה וכד'.
4. מבקר המדינה – פניות של הציבור המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

### סוגי הפניות

1. תלונות – אי שביעות רצון מהטיפול בעניינו של הפונה.
2. בקשות – לקבלת מידע ופירוט יתר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
3. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שניתנו ע"י הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
4. שונות – פניות שלא ניתן היה לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

### תוצאות הטיפול בפנייה

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – התלונה נמצאה מוצדקת או מוצדקת בחלקה לאחר שנבדקה כראוי ועל בסיס התיעוד הקיים בתיק הפונה, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').
3. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והוכר לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.

# ממצאים עיקריים

1. בשנת 2002 טופלו במסגרת האגף לפנייות הציבור 5,092 פניות חדשות שהן כ-424 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות ועררים) בכל הנושאים עליהם מופקד המוסד לביטוח לאומי.
- נתון זה אינו כולל את הפניות המגיעות והנענות ישירות באמצעות האינטרנט, ואשר מספרן עומד כיום על כ-1,000 פניות בממוצע לחודש דהיינו כ-12,000 פניות בשנת 2002.
2. בסקר אין כל התייחסות לפנייות חוזרות וגורמי חוץ ומדובר בכ-820 פניות המהוות כ-14% מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2002.
3. התפלגות הפניות בין סניפי המוסד מראה, כי משקלו של סניף ירושלים בסך כל הפניות שטופלו מהווה כ-10%. סניף תל-אביב שנחשב לגדול מכולם מייצג 4.5% בלבד מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2002.
- מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בסניפים הללו.
4. כ-14% ויותר מכלל הפניות החדשות (725 פניות) נרשמו בנושאי הגבייה המרכזיים (לוח מס' 1).
5. בשני שלישים מהפניות החדשות פנה המבוטח אישית אל המוסד, כ-18% מהפניות הוגשו באמצעות מיופה כוח, כ-14% מהפניות הוגשו באמצעות רשות ממשלתית ואילו יתר הפניות (כ-3%) הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים (עיריות, הסתדרות וכד' (לוח מס' 2).
6. התפלגות כלל הפניות החדשות מראה כי למעלה מ-22% היו תלונות, כ-30% מהן היו בעלות אופי של בקשות וכ-45% נוספים היו עררים על החלטות של פקידי התביעות והגבייה ברמות השונות או הוגשו לטיפולן של הוועדות ליד המוסד, יתרת הפניות המהוות כ-3% לא יכולות להכלל בקטגוריות הקודמות (לוח מס' 2).



7. ב-40% לערך מהפניות הסתיים הטיפול כעבור חודש אחד בלבד ואילו ב-25% ויותר הסתיים הטיפול לאחר חודשיים ימים ויותר (לוח מס' 3).

8. משך הזמן הממוצע לטיפול בפנייה חדשה הגיע ל-47.4 ימים בממוצע לערך.

מדידת הזמן נעשית ממועד הגשת התביעה ועד לאותו יום שבו ניתנת החלטה סופית ומכתב התשובה נשלח אל הפונה. הגורמים המעורבים בתהליך קבלת ההחלטה מהווים בסיס לחישוב הזמן.

9. משך הזמן שכל פנייה מטופלת בכל תחנה בתהליך קבלת ההחלטות מלמד כי פניות חדשות שאכן טופלו רק במשרד הראשי הסתיים בהם הטיפול כעבור 36.6 ימים בממוצע ואילו פניות חדשות שהטיפול בהם היה משולב – בסניף ובמשרד הראשי – הסתיימו בממוצע רק לאחר 50.2 ימים (לוח מס' 4).

ממוצע ימי הטיפול שנדרשו לפנייה הגיע במשרד הראשי ל-25.4 ימים בממוצע ואילו בסניף הוא היה קצר במעט והגיע ל-24.8 ימים בממוצע עד לסיום כל שלבי הטיפול ושיגור מכתב התשובה לפונה (לוח מס' 4).

10. משקלן הייצוגי של התלונות המוצדקות ו/או המוצדקות בחלקן הגיע ל-55% מסך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות סופיות (לוח מס' 7).

11. משקלן הייצוגי של הבקשות שאושרו הגיע ל-42.1% מסך כל הבקשות שהוגשו ונבדקו ואכן ניתנו לגביהם החלטות סופיות (לוח מס' 7).

12. 153 פניות שונות המהוות 3% מכל הפניות החדשות שהוגשו במהלך שנת 2002, היו במסגרת עניני חקיקה, קבלת ייעוץ או מכתבים חלקם בעילום שם הכוללים מידע חיוני מהציבור בנושאים שונים וחשובים שבהם מטפל המוסד לביטוח לאומי.

כשלושה רבעים מהן היו מכתבי מידע מהציבור והם מהווים 2.2% מסך כל הפניות שהוגשו בתקופה הנדונה (לוח מס' 6).

7 מכתבי מידע בלבד מתוך הסך הכולל של המכתבים שנבדקו אכן אושרו כמבוססים והביאו תועלת והם מהווים כ-6% בלבד מכלל מכתבי המידע שהתקבלו.

13. 517 תלונות המהוות כ-45% מכלל התלונות שהסתיים בהם הטיפול היו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה.

99 תלונות (כ-9%) מקורן ביחס לא נאות שניתן לפונה.

92 תלונות הצביעו על ליקויים מינהליים והם מהווים כ-8% מכלל התלונות שהוגשו בשנת 2002.

14. 261 בקשות לייעוץ והדרכה הוגשו במהלך התקופה הנסקרת והן מהוות כ-17% מסך כל הבקשות שטופלו.

207 בקשות המהוות כ-14% מסך כל הבקשות שהוגשו היו במסגרת הגדלת גמלה.

187 בקשות היו בגין הפחתה וביטול חובות והם מהוות כ-12% מסך כל הבקשות שטופלו בתקופה הנדונה.

15. 622 עררים שהוגשו היו בגין דחיית התביעה ע"י פקידי התביעות ואלה מהווים כ-27% מסך כל העררים שהוגשו במהלך שנת 2002.

208 עררים המהווים כ-9% נגעו במישרין להחלטות שניתנו ע"י הוועדות הרפואיות של המוסד. אחוז דומה נרשם לגבי העררים שהוגשו בגין חישוב הגימלה ודמי הביטוח.

16. שנת 2002 היא השנה השביעית להפעלת חוק הבריאות ובה הוגשו 31 פניות חדשות בלבד והן מהוות 0.6% בלבד מכלל הפניות החדשות שהוגשו בפרק הזמן הנדון. מתוך 3 תלונות שהוגשו בנושאי בריאות היתה תלונה צודקת אחת.

17. בנושא גבייה מלא-שכירים הוגשו 82 תלונות מהן 28 היו צודקות (34.1%) ואילו בתחום הביטוח לא הוגשה אף תלונה אחת.

18. בסניף ירושלים הוגשו 130 תלונות מתוכן 73 היו מוצדקות והן מהוות 56.2%.

בסניף נצרת הוגשו 61 תלונות מתוכן 51 היו צודקות והן מהוות 83.6%.

# השוואות

השוואת הנתונים בדו"ח זה לעומת אשתקד מלמדת:

1. חל גידול של 18.7% בהיקף הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לעומת אשתקד.
2. התפלגות הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לפי מגיש הפנייה מראה כי נרשמה ירידה קלה במספר הפניות שהוגשו באופן אישי על ידי המבוטח (65% לעומת 66.6% אשתקד), ואילו בפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח נרשמה עלייה מתונה. בפניות שהוגשו על ידי רשות ממשלתית חלה עלייה (14.4% לעומת 13.1% אשתקד), ואילו בפניות שהוגשו באמצעות מבקר המדינה נרשמה ירידה והרמה זהה לזו של שנת 2000 (0.3%).
3. משקלם הייצוגי של ענפי הביטוח: נכות כללית, זקנה ושאיירים, אבטלה אמהות, ילדים, סיעוד, מילואים, והבטחת הכנסה בכלל הפניות שטיפולן אכן הסתיים עלה לעומת אשתקד ואילו במשקלן הייצוגי של היתר נרשמה ירידה.
4. ירידה קלה לעומת אשתקד נרשמה במשקל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לאחר חודש ובין חודש לחודשיים ואילו לגבי פניות שטיפולן הסתיים כעבור חודשיים ויותר נרשמה עלייה (0.8%).
5. ממוצע משך הטיפול הכולל בימים מראה על עלייה לעומת התקופה המקבילה אשתקד. 47.4 ימים בממוצע של טיפול בפנייה לעומת 45.5 ימים בממוצע אשתקד.
6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן בכל סוגי הפניות הגיע ל-32.1% בהשוואה ל-33.5% אשתקד, דהיינו, נטייה לירידה.
7. משקלן של התלונות הצודקות במלואן או בחלקן נרשמה ירידה חדה לעומת אשתקד (55% לעומת 66%) וזוהי תפנית חיובית.

# עֵיבוּדִים שְׁוֹטְפִים

## לוח מס' 1 – פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף

הנתונים כפי שמשתקפים בלוח זה מראים את השילוב בין סניפי המוסד ומהות הפנייה לגבי היקף הפעילות הן במשרד הראשי והן בסניפי המוסד. אכן, מדובר על הפניות החדשות שהוגשו במסגרת ענפי הביטוח במהלך שנת 2002.

הנתונים מלמדים, כי שליש ויותר מכלל הפניות היו במסגרת שלושת הסניפים המחוזיים ירושלים, תל-אביב וחיפה (1,788 פניות). כ-15% מהפניות שהוגשו היו בנושאי גבייה וביטוח בריאות (756 פניות) כשליש מהפניות שהוגשו היו במסגרת ענף נכות (כולל ניידות) והבטחת הכנסה (1,647 פניות).

המשקל הייצוגי הגבוה ביותר נרשם בענף נכות כללית (כולל ניידות) והוא עומד על 18.1%.

סעיף "אחר" מייצג 271 פניות ומהווה 5.3% מסך כל הפניות שהוגשו והסתיים בהם הטיפול. בסעיף כלולים בין היתר הענפים פשיטות רגל ותאונות.

כמו כן, הוא כולל נושאים שהינם בעלי אופי כללי כגון: הסברה ופרסום, רמת שירותים קבלת קהל וכד'.

## לוח מס' 2 – פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה

במסגרת לוח זה ניתנת התפלגות של הפניות לפי סוג הפונה:

פניות אישיות שהיו פרי יוזמתו של המבוטח (65.0%)

פניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח (17.8%)

פניות שהוגשו באמצעות רשות ממשלתית (13.1%)

יתרת הפניות הוגשו במסגרת מבקר המדינה, גוף עירוני, גוף הסתדרותי וגוף פרטי והם מהוות 2.8 בלבד.

## לוח מס' 3 – פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף

משך הטיפול בפניות שהוגשו למוסד מלמד כי בסניף יפו לגביו נרשמו 264 פניות חדשות שטיפולן הסתיים, היה קצב הטיפול המהיר ביותר (37.8 ימים בממוצע).

בסניפים טבריה ונהריה נמשך הטיפול זמן ארוך במיוחד ומדובר ב-72.9 ו-59.0 ימים בממוצע בהתאמה.

בסניף אשקלון כ-50% ויותר מהפניות החדשות הסתיים בהם הטיפול כעבור חודש אחד בלבד.

#### לוח מס' 4 – פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח

הנתונים המוצגים בלוח זה מאפשרים לבחון את יעילות הטיפול המשולב בפניות שהוגשו ואשר הטיפול בהן הסתיים באשר למשך הזמן שמשקיעה כל אחת מהיחידות (המשרד הראשי והסניפים) במאמץ המשותף בכדי לסיים את תהליך הטיפול במהירות ככל שניתן.

בנכות מעבודה נרשם משך זמן הטיפול הכולל הארוך ביותר – 60.9 ימים בממוצע ואילו בגבייה ממעבידים נרשם משך זמן הטיפול הכולל הקצר ביותר – 36.9 ימים בממוצע.

לגבי הטיפול המשולב ניתן לומר, שבסניפים הוא היה קצר יותר ומדובר ב-24.8 ימים בממוצע לעומת 25.4 ימים בממוצע במשרד הראשי.

קצב הטיפול במשרד הראשי ב**בלבד** הינו איטי יותר.

בטיפול המשולב מעורבים שני הגורמים, הן המשרד הראשי והן הסניף וזה תורם להאצת הטיפול ולסיום מהיר יותר.

#### לוח מס' 5 – פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) והסניף

יעילות הסניף נמדדת על בסיס זמן הטיפול המושקע בפניות המוגשות כאשר הדבר נעשה במשולב עם המשרד הראשי. הטיפול המשולב המהיר ביותר הגיע ל-37.8 ימים בממוצע מתוכם 13.7 ימים בממוצע נדרשו לסניף יפו ואילו 24.1 ימים בממוצע נדרשו למשרד הראשי.

לגבי סניף טבריה ניתן לומר, שהטיפול המשולב היה הארוך ביותר והגיע ל-72.9 ימים בממוצע תוך הדגשה שחלקו של הסניף בטיפול הגיע ל-47.6 ימים בממוצע.

#### לוח מס' 6 – פניות הציבור לפי סוג הפנייה והתוצאה

בלוח זה ישנו מקבץ נתונים על הפניות החדשות שטופלו בשנת 2002, לפי סוג הפנייה ותוצאות הטיפול, לצורך איתור הנושאים הספציפיים שבהם צדק מגיש הפנייה.

בשני שלישים ויותר מכלל התלונות שהוגשו בגין עיכוב ושיהוי בגימלה אכן צדק המתלונן.

במסגרת תלונות על ליקויים מינהליים הוגשו 224 תלונות מתוכן 92 היו מוצדקות והן מהוות 41.1% מכלל התלונות שהוגשו בתחום זה.

ל-261 בקשות המהוות כ-17% מסך כל הבקשות שהתקבלו בתקופה הנסקרת ניתן ייעוץ והדרכה.

141 מכתבים שכללו מידע מהציבור במגוון נושאים הוגשו בתקופת הדו"ח ונבדקו לגופם. ב-7 מהם נעשה שימוש והם קיבלו את כל הטיפול וההתייחסות המתאימים.

#### לוח מס' 7 – תלונות הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בחנית תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מלמדת, כי במסגרת נפגעי עבודה הוגשו 195 תלונות מהן 134 היו מוצדקות וזה מהווה כ-69%.

במסגרת ענף סיעוד הוגשו רק 20 תלונות כאשר 2 מתוכן היו אכן צודקות.

בנושא גבייה מלא שכירים הוגשו 82 תלונות כאשר שליש מהן היו צודקות.

במסגרת ביטוח בריאות הוגשו 3 תלונות בס"ה מתוכן רק תלונה אחת היתה מוצדקת.

#### לוח מס' 8 – בקשות שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

כ-42% מסך כל הבקשות שהתקבלו אכן אושרו וזכו לקבל טיפול הולם.

בנושאי גבייה מלא שכירים אושרו מחצית ויותר מבין הבקשות שהתקבלו ואילו בגבייה ממעבידים אושרו קרוב לשני שלישים מהבקשות שאכן טופלו.

שליש ויותר מהבקשות שהתקבלו בענף נכות כללית אושרו. בהבטחת הכנסה המצב די דומה וקרוב לשליש מהבקשות שנדונו אכן אושרו. ס"ה הבקשות שהוגשו בשני הנושאים הגיעו ל-269 ו-219 בהתאמה.

253 בקשות שהוגשו והמהוות כ-17% מכלל הבקשות שהוגשו בתקופה הנדונה הועברו לטיפולם של הסניפים הנוגעים בדבר.

#### לוח מס' 9 – עררים שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

393 עררים נתקבלו לאחר שעברו את תהליך הטיפול והם מהווים 17.2% מכלל העררים שהוגשו במהלך שנת 2002. במסגרת ענף סיעוד הוגשו 94 עררים שמתוכן נתקבלו 4 בלבד והם מהווים 4.3% בלבד מסך כל העררים שהוגשו בנושא זה.

במסגרת השיקום הוגשו 11 עררים בלבד ואולם רובן המכריע נדחה על הסף.

#### לוח מס' 10 – פניות שונות שהוגשו על ידי הציבור לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בלוח זה מרוכזים כל הפניות שהוגשו בנושאי חקיקה וכן מידע ממוקד וענייני שהתקבל מהציבור בנושאים שונים שבהם עוסק הביטוח הלאומי. 153 פניות הוגשו בשנת הדו"ח כאשר מתוכם 9 בלבד אושרו ו-97 נדחו.

50 פניות התקבלו במסגרת השירות להבטחת הכנסה כאשר מחציתן נדחו.

יש לציין כי רק בארבעה נושאים (נכות כללית, אבטלה, ילדים והבטחת הכנסה) אושרו חלק מהפניות שהתקבלו.

## **אינטרנט**

#### טיפול בפניות באינטרנט

המחלקה לפניות הציבור אחראית על מתן תשובות לציבור הפונים גם באמצעות האינטרנט.

אתר המוסד משמש את ציבור המבוטחים כתחליף לשליחת מכתבים בדרך שגרתית, בהיותו יעיל, חסכוני ומהיר.

בנוסף, בגלל הקשיים של האזרח בהשגת מענה טלפוני בסניפים בוחרים רבים מהמבוטחים לפנות אלינו גם בדרך זו.

הפניות בעיקרן נושאות אופי של בקשת אינפורמציה ולעיתים תכופות בירורים פרטניים.

על פי נתוני מנהל המחקר התקבלו בשנת 2000 כ-2,200 פניות דרך אתר האינטרנט. בשנת 2001 התקבלו כ-8,200 פניות ואילו בשנת 2002 התקבלו כ-12,000 פניות.

עם חדירת האינטרנט והאי-מייל לשכבות אוכלוסייה רחבות ומגוונות (כיום מפעילה חברת בזק תוכנית אי-מייל מיוחדת למגזר הדתי-חרדי) אנו צופים שהגידול בפניות ילך ויגדל.

האגף נערך לקראת אפשרות הגידול בפניות ואנו שואפים למצוא פתרונות טכניים ומחשוביים, על מנת ליתן מענה מהיר, איכותי ואמין לפניות המגיעות.

### אופן הטיפול בפניות

לצערנו בשלב זה טרם נערכו כל הסניפים (פרט לבודדים) לקליטה ומענה מהיר של פניות אינטרנט. כיום מתנקזות כל הפניות ישירות לדואר המרכזי במשרד הראשי. אנו שואפים כי בכל סניף תהיה עמדת אינטרנט שתוכל לקלוט ולטפל בפניות ואף להשיב באמצעות האי-מייל.

פנינו לסניפים ואנו מקוים לשיתוף פעולה כך שבעתיד הקרוב יאפשר הדבר פריסה ארצית.

בינתיים אנו מקבלים את כל הפניות וממיינים אותם כדלהלן:

פניות שבעיקרן נושאות בקשות למתן אינפורמציה כללית – מטופלות ישירות על ידינו תוך שימוש במאגרי המידע הקיימים באתר. בדרך כלל, אנו מפנים את הפונים באמצעות קישור (LINK) ישירות למידע הרלוונטי שבאתר.

לפניות עקרוניות הנוגעות לחוק הביטוח הלאומי ותקנותיו, אנו משיבים ישירות תוך התייעצות עם הגורמים המקצועיים במוסד.

פניות שעניינם תלונות – מופנות לגורמים המטפלים במחלקה לפניות הציבור והן מטופלות בדרך השגרתית המקובלת.

פניות הנוגעות לטיפולו הישיר של הסניף מועברות ישירות לטיפול ומענה הסניף.



# לוחות



**לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף**  
**ינואר-דצמבר 2002**

סניף	חלוקה לפי ענפי ביטוח																		פניות שהטיפול בהם הסתיים				
	אחר <sup>1</sup>	ביטוח בריאות	הבטחת הכנסה	שירותי מילואים	סיעוד	ילדים	מזונות	אמהות	אבטלה	נפגעי איבה	שיקום	נכות מעבודה	נפגעי עבודה	זקנה ושאיירים	ניידות	נכות כללית	גבייה			אחוזים	2002		2001 (אחוזים)
																	ביטוח	מלא שכירים	בעבור שכירים		מספרים	אחוזים	
	271	31	726	101	169	194	140	146	460	96	59	94	430	529	133	788	390	276	59	-	5,092	100.0	100.0
<b>באחוזים</b>																							
1-12/01	6.2	1.4	13.4	1.6	3.1	3.6	2.9	2.7	7.3	-	-	3.4	9.9	10.2	2.7	14.8	-	12.0	4.8	100.0	-	-	-
1-12/02	5.3	0.6	14.3	2.0	3.3	3.8	2.7	2.9	9.0	1.9	1.2	1.8	8.4	10.4	2.6	15.5	7.7	5.4	1.2	100.0	-	-	-
משרד ראשי	98	17	87	24	50	39	23	29	65	49	16	9	49	162	59	127	67	45	17	-	1,032	20.3	29.1
ירושלים	19	3	54	13	11	25	15	30	48	11	5	5	52	34	6	78	67	40	7	-	523	10.3	10.1
תל אביב	15	2	22	5	10	5	7	6	20	2	4	5	16	24	5	27	32	17	9	-	233	4.6	4.5
חיפה	6	-	37	4	17	9	5	3	17	-	-	2	28	26	6	30	20	14	3	-	227	4.5	3.4
אשקלון	8	-	19	2	6	5	3	8	8	-	2	-	9	15	1	20	6	2	-	-	114	2.3	1.8
באר שבע	15	1	58	4	2	19	13	12	32	3	1	18	26	39	6	55	13	19	4	-	340	6.7	5.0
חדרה	7	-	38	2	1	5	4	6	12	2	5	3	16	11	3	51	7	8	1	-	182	3.6	2.0
טבריה	9	-	29	1	3	5	6	2	12	3	-	5	24	13	3	36	8	5	-	-	164	3.2	2.4
יפו	12	1	57	4	8	8	9	2	16	5	4	6	27	29	5	50	12	9	-	-	264	5.2	3.5
כפר סבא	9	-	16	8	5	12	4	3	32	5	4	6	25	24	3	26	19	20	5	-	226	4.4	3.8
כרמיאל	3	-	19	-	1	4	1	-	5	-	-	-	9	7	-	6	6	4	1	-	66	1.3	0.9
נהריה-עכו	5	1	31	3	9	5	7	1	15	-	1	3	8	19	3	30	9	6	1	-	157	3.1	3.8
נצרת	10	-	42	1	3	3	3	4	12	1	4	6	26	13	2	41	6	5	1	-	183	3.6	5.0
נתניה	3	-	7	11	3	5	4	3	17	5	1	1	10	12	2	16	8	5	-	-	113	2.2	2.3
עפולה	4	-	7	-	3	5	6	-	16	1	2	5	8	11	4	15	8	6	-	-	101	1.7	2.0
פתח תקוה	7	1	27	3	9	4	3	5	32	1	2	4	16	13	4	31	16	19	-	-	197	3.9	3.6
קריות	8	1	31	1	3	4	1	2	13	1	1	5	16	8	2	27	9	6	1	-	140	2.8	2.1
רחובות	15	2	93	4	8	12	12	16	39	4	4	6	29	33	8	56	35	11	1	-	388	7.6	6.1
ראשון לציון	1	-	7	2	2	3	2	1	8	2	-	1	9	2	1	13	8	5	-	-	67	1.3	1.6
רמלה	5	1	23	3	7	8	5	11	16	-	2	2	11	11	2	25	8	10	3	-	153	3.0	3.4
רמת גן	12	1	22	6	8	9	7	2	25	1	1	2	16	23	8	28	26	20	5	-	222	4.4	3.6

\* כולל פניות במסגרת שירותים מיוחדים, פש"ר, ביטוח תאונות, קבלת קהל וכו'.

**לוח מס' 2: פניות הציבור לפי סוג המגיש ואופי הפנייה**  
**ינואר – דצמבר 2002**

שונות	עררים	בקשות	תלונות	סה"כ פניות שהטיפול בהן		מגיש הפנייה
				הסתיים		
				אחוזים	מספרים	
153	2,281	1,516	1,142	100.0	5,092	סך הכול: מספרים
3.0	44.8	29.8	22.4	-	100.0	אחוזים
1.3	44.0	30.1	24.6	65.0	3,308	המבוטח בעצמו
9.1	43.0	24.9	23.0	17.8	908	מיופה כוח
3.9	51.5	32.7	13.1	14.4	735	רשות ממשלתית
						באמצעות מבקר
1.7	41.7	33.3	8.3	0.3	12	המדינה
-	44.0	44.0	12.0	0.5	25	באמצעות גוף עירוני
						באמצעות גוף
16.7	16.6	50.0	16.7	0.1	6	הסתדרותי
2.0	41.8	38.8	17.4	1.9	98	באמצעות גוף פרטי

**לוח מס' 3: פניות הציבור לפי משך הטיפול (בחודשים) והסניף  
ינואר – דצמבר 2002**

משך הטיפול (בחודשים)			ממוצע משך הטיפול (בימים)	סך כל הפניות החדשות	הסניף
חודשיים ויותר	עד חודש	1-2 חודשים			
1,296	2,055	1,741	47.4	*5,092	סך הכול: מספרים
25.4	40.4	34.2	-	100.0	אחוזים
33.8	33.5	32.7	56.8	523	ירושלים
36.5	22.7	40.8	57.4	233	תל אביב
24.7	32.1	43.2	48.7	227	חיפה
19.3	50.9	29.8	39.2	114	אשקלון
27.4	34.1	38.5	50.6	340	באר שבע
26.9	30.2	42.9	48.8	182	חדרה
48.2	24.4	27.4	72.9	164	טבריה
13.3	49.6	37.1	37.8	264	יפו
31.4	34.5	34.1	51.5	226	כפר סבא
22.7	39.4	37.9	48.4	66	כרמיאל
40.1	22.9	37.0	59.0	157	נהריה
18.6	49.7	31.7	41.6	183	נצרת
36.3	28.3	35.4	54.9	113	נתניה
26.7	47.5	25.8	46.6	101	עפולה
35.0	22.9	42.1	56.0	197	פתח תקוה
23.6	33.5	42.9	46.7	140	קריות
22.4	43.3	34.3	45.9	67	רחובות
17.5	46.9	35.6	40.5	388	ראשון לציון
17.6	43.8	38.6	42.8	153	רמלה
27.0	28.8	44.2	52.0	222	רמת גן
17.2	59.0	23.8	36.6	1,032	משרד ראשי

\* אינו כולל טיפול בפניות חוזרות.

**לוח מס' 4: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וענף הביטוח**  
**ינואר – דצמבר 2002**

ממוצע משך הטיפול (בימים)					ענף הביטוח
טיפול משולב (משרד ראשי וסניפים)			משרד ראשי בלבד	משך טיפול כולל	
סניף	משרד ראשי	סך הכול			
24.8	25.4	50.2	36.6	47.4	סך הכול
17.3	28.3	45.6	15.5	36.9	גבייה מעבידים
22.6	21.7	44.3	23.0	40.9	גבייה מלא שכירים
22.8	21.6	44.4	39.3	43.5	ביטוח
25.4	25.6	51.0	36.2	48.6	נכות כללית
23.7	32.6	56.3	46.0	51.8	ניידות
21.5	25.4	46.9	40.5	44.9	זקנה ושאיירים
28.0	25.9	53.9	53.6	53.9	נפגעי עבודה
28.8	35.1	63.9	32.1	60.9	נכות מעבודה
26.5	25.3	51.8	41.9	49.1	שיקום
30.3	27.3	57.6	31.4	44.3	נפגעי איבה
28.1	25.9	54.0	46.6	53.0	אבטלה
30.0	28.1	58.1	25.7	51.6	אימהות
26.3	24.7	51.0	24.8	46.7	מזונות
22.7	24.2	46.9	28.9	43.3	ילדים
20.9	22.7	43.6	28.7	39.2	סיעוד
18.9	28.1	46.9	57.9	49.5	שירות מילואים
23.5	24.8	48.3	30.6	46.2	הבטחת הכנסה
24.4	18.5	42.9	39.7	41.2	ביטוח בריאות
27.8	27.5	55.3	32.7	47.1	אחר

**לוח מס' 5: פניות הציבור לפי ממוצע משך הטיפול (בימים) וסניף  
ינואר – דצמבר 2002**

ממוצע משך טיפול (בימים)			הסניף
סניף	משרד ראשי	משך טיפול משולב	
24.8	25.4	50.2	סך הכול
32.3	24.5	56.8	ירושלים
31.2	26.2	57.4	תל אביב
22.1	26.6	48.7	חיפה
11.8	27.4	39.2	אשקלון
24.2	26.4	50.6	באר שבע
25.9	22.9	48.8	חדרה
47.6	25.3	72.9	טבריה
13.7	24.1	37.8	יפו
26.0	25.5	51.5	כפר סבא
22.7	25.7	48.4	כרמיאל
31.5	27.6	59.0	נהריה
19.1	22.4	41.6	נצרת
27.9	27.0	54.9	נתניה
21.1	25.6	46.6	עפולה
32.1	23.9	56.0	פתח תקוה
19.8	26.9	46.7	קריות
15.9	24.6	40.5	רחובות
17.7	28.2	45.9	ראשון לציון
15.5	27.4	42.8	רמלה
26.6	25.3	52.0	רמת גן

**לוח מס' 6: פניות הציבור לפי סוג פנייה ותוצאות הטיפול**  
**ינואר – דצמבר 2002**

סוג הפנייה	סך הכול	צודק/אושר	לא צודק/ נדחה	הופנה לסניף	ביטוח לאומי אינו אחראי	אחר
סה"כ פניות חדשות : מספרים אחוזים	<u>5,092</u> 100.0	<u>1,632</u> 32.1	<u>2,486</u> 48.8	<u>537</u> 10.5	<u>47</u> 0.9	<u>390</u> 7.7
<b>סה"כ תלונות</b>	<u>1,142</u>	<u>592</u>	<u>485</u>	<u>2</u>	<u>47</u>	<u>16</u>
יחס לא נאות לפונה	99	12	83	-	-	4
עיכוב ושיהוי בגמלה	517	356	126	1	32	2
אי קבלת גמלה בבנק	48	19	26	1	2	-
ליקויים מינהליים	224	92	127	-	3	2
תפקוד ועדות המוסד ואחרות	49	5	44	-	-	-
עיכוב בהזמנה לוועדה	66	52	6	-	6	2
בעיות תקשורת	30	20	10	-	-	-
שירותי קבלת קהל	11	10	1	-	-	-
עיכוב בקבלת מסמכים	35	20	13	-	2	-
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	6	4	1	-	1	-
מעמד בקופת חולים	2	-	2	-	-	-
תלונות אחרות	55	2	46	-	-	7
<b>סה"כ בקשות</b>	<u>1,516</u>	<u>638</u>	<u>513</u>	<u>253</u>	-	<u>112</u>
הגדלת גמלה	207	21	139	34	-	13
יצירת זכות לגמלה	193	35	10	123	-	25
גמלאות רטרואקטיביות	187	68	105	8	-	6
הפחתה וביטול חובות	187	23	95	30	-	39
החזר גביית יתר	36	9	16	9	-	2
הסדר תשלומים	51	24	8	18	-	1
בקשה לפטור מדמי ביטוח	21	4	17	-	-	-
מימון רכישת טובין	15	2	11	-	-	2
הכרה בהוצאות	42	6	29	6	-	1
הנחה על אגרות והיטלים	14	7	7	-	-	-
בקשות לאישורים	92	71	15	4	-	2
ייעוץ והדרכה	261	261	-	-	-	-
מידע ביטוח	11	11	-	-	-	-
אישורי ביטוח	20	19	1	-	-	-
בקשות אחרות בענפים	179	77	60	21	-	21

לוח מס' 6 (המשך)

אחר	ביטוח לאומי אינו אחראי	הופנה לסניף	לא צודק/ נדחה	צודק/אושר	סך הכול	סוג הפנייה
<u>75</u>	-	<u>282</u>	<u>1,386</u>	<u>393</u>	<u>2,281</u>	סה"כ עררים
14	-	8	334	76	432	הפחתת קיזוז/ גמלה
33	-	26	184	67	310	הפסקת גמלה
-	-	1	7	2	10	ניכוי דמי ביטוח בריאות
45	-	42	487	48	622	ערר על דחיית תביעה
104	-	12	77	15	208	ערר על החלטות ועדות
1	-	6	25	4	36	ערר על סיווג הכנסות
1	-	13	23	15	52	ערר על סיווג ביטוח
-	-	6	14	15	35	ערר על ביצוע הוצאה לפועל
1	-	6	78	20	105	ערר על חישוב גמלה
-	-	2	5	1	8	ערר על גמלת כפל
-	-	-	27	-	27	ערר על מעבר מנכות לזקנה
2	-	60	12	31	105	ערר על חישוב דמי ביטוח
1	-	74	38	66	179	ערר בגין חיוב בגין רציפות
14	-	21	17	19	71	ערר בגין מבחן תושבות
4	-	5	58	14	81	עררים אחרים
<u>42</u>	-	-	<u>102</u>	<u>9</u>	<u>153</u>	סה"כ פניות שונות
-	-	-	37	2	39	בענייני חקיקה ובעיות שונות וקבלת ייעוץ
42	-	-	65	7	114	מידע מהציבור

(1) צודק ו/או צודק חלקית.

(2) לא צודק.

(3) אושר ו/או אושר חלקית.

(4) נדחה.



**לוח מס' 7: תלונות הציבור, לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול**  
**ינואר – דצמבר 2002**

מזה: תוצאות הטיפול לגופו של עניין			סך הכול		ענף הביטוח
לא צודק	צודק/צודק חלקית	סך הכול	אחוזים מהסה"כ	בערכים מוחלטים	
45.0	55.0	100.0	100.0	* 1,077	סך הכול תלונות
47.6	52.4	100.0	1.9	21	גבייה מעבידים
65.9	34.1	100.0	7.6	82	גבייה מלא שכירים
-	-	100.0	-	-	ביטוח
41.0	59.0	100.0	15.4	166	נכות כללית
64.7	35.3	100.0	1.6	17	ניידות
57.4	42.6	100.0	5.0	54	זקנה ושאיירים
31.3	68.7	100.0	18.1	195	נפגעי עבודה
40.0	60.0	100.0	3.2	35	נכות מעבודה
58.3	41.7	100.0	1.1	12	שיקום
59.1	40.9	100.0	2.0	22	נפגעי איבה
32.9	67.1	100.0	14.1	152	אבטלה
26.7	73.3	100.0	4.2	45	אמהות
69.2	30.8	100.0	1.2	13	מזונות
35.0	65.0	100.0	1.9	20	ילדים
90.0	10.0	100.0	1.9	20	סיעוד
64.5	35.5	100.0	2.9	31	שירות מילואים
70.1	29.9	100.0	7.2	77	הבטחת הכנסה
66.7	33.3	100.0	0.3	3	ביטוח בריאות
39.3	60.7	100.0	10.4	112	אחר

\* לא כולל 47 תלונות שנסיבותן אינן באחריות המוסד.

**לוח מס' 8: בקשות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול**  
**ינואר – דצמבר 2002**

טרם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	הטיפול הופסק	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחוזים	מספרים	
101	253	11	513	638	-	1,516	ס"ה בקשות
6.7	16.7	0.7	33.8	42.1	100.0	-	באחוזים
-	9.1	-	27.3	63.6	1.5	22	גבייה מעבידים
4.4	21.7	-	20.3	53.6	4.6	69	גבייה מלא שכירים
-	-	-	34.6	65.4	3.4	52	ביטוח
10.0	14.1	1.1	40.2	34.6	17.8	269	נכות כללית
8.9	21.4	-	44.7	25.0	3.7	56	ניידות
5.9	15.8	1.0	35.0	42.3	13.4	203	זקנה ושאיירים
10.8	16.9	-	32.5	39.8	5.5	83	נפגעי עבודה
5.0	15.0	-	15.0	65.0	1.3	20	נכות מעבודה
11.4	22.9	-	54.3	11.4	2.3	35	שיקום
6.4	12.8	-	27.6	53.2	3.1	47	נפגעי איבה
6.7	23.3	-	18.9	51.1	5.9	90	אבטלה
-	15.0	-	30.0	55.0	2.6	40	אמהות
4.0	26.7	-	41.3	28.0	4.9	75	מזונות
6.2	15.6	-	26.6	51.6	4.2	64	ילדים
8.2	12.2	0.2	38.7	38.7	3.2	49	סיעוד
-	14.3	-	42.9	42.8	0.9	14	שירות מילואים
7.8	19.6	0.5	40.6	31.5	14.5	219	הבטחת הכנסה
-	23.5	-	5.9	70.6	1.1	17	ביטוח בריאות
3.3	12.0	4.3	18.5	61.9	6.1	92	אחר

**לוח מס' 9: עררים שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול**  
**ינואר – דצמבר 2002**

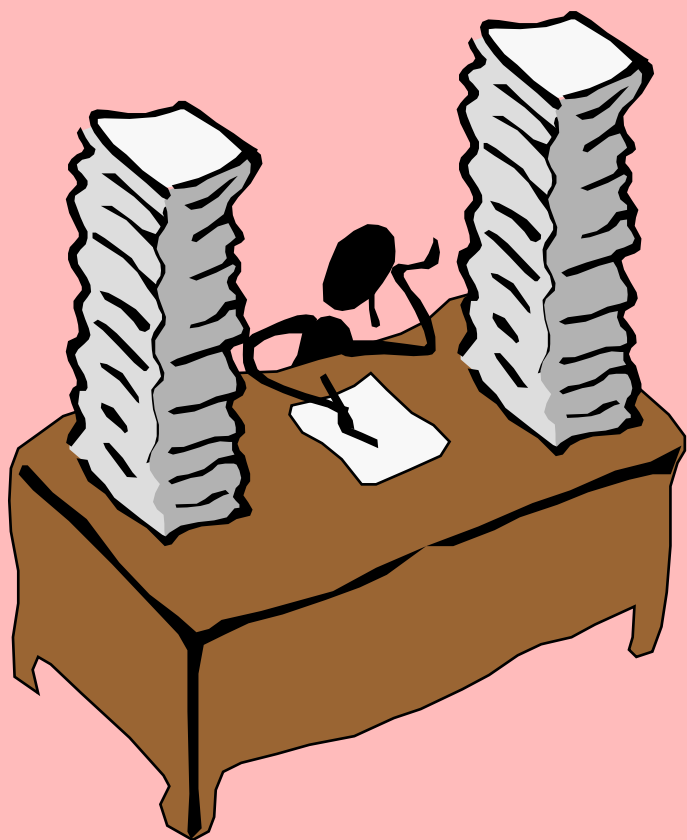
טרם הסתיים הטיפול	הופנו לסניף	הטיפול הופסק	נדחו	נתקבלו	סך הכול		ענף הביטוח
					אחוזים	מספרים	
207	282	13	1,386	393	-	2,281	סה"כ עררים: מספר
9.1	12.4	0.6	60.7	17.2	100.0	-	באחוזים
-	33.3	-	26.7	40.0	0.7	15	גבייה ממעבידים
1.8	51.4	-	14.7	32.1	4.8	109	גבייה מלא שכירים
5.0	33.7	-	30.5	30.8	14.8	338	ביטוח
23.2	2.8	0.9	60.7	12.4	14.2	323	נכות כללית
6.9	8.6	-	81.0	3.5	2.5	58	ניידות
2.7	3.0	0.4	83.7	10.2	11.6	264	זקנה ושאיירים
27.4	5.2	-	57.0	10.4	5.9	135	נפגעי עבודה
33.3	12.1	-	48.5	6.1	1.4	33	נכות מעבודה
-	9.1	-	90.9	-	0.5	11	שיקום
5.9	5.9	-	58.8	29.4	0.7	17	נפגעי איבה
3.6	4.6	0.5	75.8	15.5	8.5	194	אבטלה
3.5	7.0	3.5	61.4	24.6	2.5	57	אמהות
4.2	12.8	-	66.0	17.0	2.1	47	מזונות
3.0	5.0	-	60.0	32.0	4.4	100	ילדים
3.2	2.1	-	90.4	4.3	4.1	94	סיעוד
-	13.2	-	69.8	17.0	2.3	53	שירות מילואים
8.0	9.6	1.6	65.6	15.2	16.4	375	הבטחת הכנסה
-	9.1	-	72.7	18.2	0.5	11	ביטוח בריאות
12.7	4.3	-	78.7	4.3	2.1	47	אחר

**לוח מס' 10: פניות שונות שהוגשו על-ידי הציבור, לפי ענף ביטוח ותוצאות הטיפול**  
**ינואר – דצמבר 2002**

טרם הסתיים הטיפול	אחר	נדחו	אושרו	סך הכול		ענף הביטוח
				אחוזים	מספרים	
<u>סה"כ פניות:</u>						
42	5	97	9	-	* 153	מספרים
27.4	3.3	63.4	5.9	100.0	-	אחוזים
-	-	-	-	-	-	גבייה ממעבידים
14.3	21.4	64.3	-	9.1	14	גבייה מלא שכירים
-	-	-	-	-	-	ביטוח
31.8	4.6	54.5	9.1	14.4	22	נכות כללית
-	-	100.0	-	0.6	1	ניידות
25.0	-	75.0	-	5.2	8	זקנה ושאימים
50.0	-	50.0	-	1.3	2	נפגעי עבודה
-	-	-	-	-	-	נכות מעבודה
-	-	-	-	-	-	שיקום
-	-	100.0	-	0.7	1	נפגעי איבה
20.0	5.0	65.0	10.0	13.1	20	אבטלה
-	-	100.0	-	2.0	3	אמהות
20.0	-	80.0	-	3.3	5	מזונות
12.5	-	75.0	12.5	5.2	8	ילדים
-	-	100.0	-	2.6	4	סיעוד
-	-	100.0	-	0.7	1	שירות מילואים
42.0	-	50.0	8.0	32.7	50	הבטחת הכנסה
-	-	-	-	-	-	ביטוח בריאות
21.4	-	78.6	-	9.1	14	אחר

\* לא כולל 39 פניות בנושאי חקיקה ו-114 מידע מהציבור.

# תאור הטיפול במבחר פניות



בפרק זה מובאות דוגמאות לתלונות ופניות אשר בעקבותיהן שונתה החלטה בתיק ו/או הופקו לקחים ברמה מערכתית.

## **קיצוז מקצבת ילדים**

למחלקה לפניית הציבור פנה מבוטח אשר חמיו קיבל במשך כשש שנים קצבת זקנה שבדיעבד התברר כי לא היה זכאי לה היות ולא היה תושב ישראל.

כאשר פנה הסניף לבנק אליו הופקדו כספי הקצבה על מנת לקבל את הכספים בחזרה, מסר הבנק כי הפונה הוא זה שמשך את הכספים, ולפיכך החל הסניף לנכות את החוב מקצבת הילדים של הפונה. בכדי להפסיק את הניכוי התבקש הפונה להמציא אסמכתא לכך שלא הוא גבה את כספי הקצבה. הפונה מצדו הצהיר כי הכספים אכן נמשכו על ידו בהתאם להוראותיו של חמיו וכי העביר את הכספים לחמיו בכל השנים בהם שהה חמיו בחו"ל ומכאן נבעה תלונתו.

אגף זקנה ושאיירים חזר על עמדת הסניף לפיה מאחר והפונה לא המציא כל אסמכתא, למרות הפניות אליו, יש לנכות את החוב מקצבת הילדים המשולמת לו.

אנו סברנו כי לא היה מקום לניכוי החוב מקצבת הילדים, לאחר שהכספים הופקדו לחשבונו של הזכאי ובהתאם להוראתו. פנינו ללשכה המשפטית לקבלת התייחסות.

על פי חוות דעת משפטית, אכן לא היה מקום לניכוי החוב מקצבת הילדים של הפונה ולפיכך הופסק ניכוי החוב והוחזרו הסכומים שנוכו.

## **קיצוז חוב ה"ה לאחר 7 שנים ממועד הווצרותו**

למבוטחת רווקה שולמה גמלת הבטחת הכנסה במהלך שנת 1993.

כחודש לאחר תחילת תשלום הגמלה החלה להשתתף בקורס למזכירות רפואיות כאשר אביה מימן את לימודיה. מסגרת הקורס היתה מפגש אחד בשבוע למשך שעתיים.

ביום 14.10.94, שנה לאחר תחילת תשלום הגמלה נתבקשה על ידי סניפנו לעדכן פרטיה. בתביעה האינפורמטיבית שמילאה, ציינה כי החלה ללמוד.

סניפנו הודיע לה כי לימודים אלה שוללים זכאות וכי נוצר חוב בסך 6,385 ₪ על התקופה ששולמה הגמלה בהיותה לומדת.

המבוטחת לדבריה, שלחה מכתב נוסף בו ערערה על יצירת החוב.

המבוטחת נישאה ונולדו לה ילדים.

לאחר חלוף כ-7 שנים ממועד הפסקת תשלום הגמלה, החל הסניף לקזז את החוב מקצבת ילדים עד שקוזז במלואו.

המבוטחת פנתה אלינו בבקשה לבטל את החוב בהתחשב:

א. בזמן הרב שעבר מיצירת החוב.

ב. בעובדה שפנתה בכתב בבקשה לבטלו אך לא היתה התייחסות מצד הסניף.

פנינו לסניף בבקשה לבטל את החוב, לאור העובדות שצוינו על ידי המבוטחת.

הסניף שלח בקשה מתאימה לוועדה לביטול חובות עם המלצה לבטל חובה של המבוטחת. הוועדה אישרה את ביטולו.

במרץ 2002 זוכה חשבונה בבנק של המבוטחת בסכום הקרן של החוב שקוזז מקצבת ילדים ותוספת הצמדה בסך 9,542 ₪.

### **שליטת גמלה עקב ביטול תושבות**

למחלקה לפניית הציבור הגיעה פנייה של עו"ד בשם אשה שהינה אם לילדים החיה בנפרד מבעלה ומקבלת גמלת הבטחת הכנסה. אשה זו הגיעה לישראל כתושבת ארעית מאחר ואינה זכאית לפי חוק השבות.

מעמדה נבחן מפעם לפעם במשרד הפנים ובכל פעם מוארכת אשרת השהייה שלה לתקופה נוספת. ב-5 לספטמבר 2001 פג תוקף אשרת השהייה ועל אף שהפונה הגיעה בקשה לחידוש האשרה כבר באוגוסט 2001, הדיון בעניינה הסתיים רק בחודש פברואר 2002 ואשרת השהייה שלה חודשה.

סניף המוסד לביטוח לאומי קבע שמאחר ובין החודשים ספטמבר 2001 ועד ינואר 2002 (כולל) לא היתה לפונה אשרה, היא אינה זכאית לגמלת הבטחת הכנסה בתקופה זו.

פניה של המבוטחת לאגף הבטחת הכנסה לא עזרה והשלילה נשארה בעינה.

עורכת הדין שפנתה אלינו טענה כי משמעות חידוש האשרה בחודש פברואר 2002 הינה מתן אשרה גם לתקופת הביניים שמיום תום תוקף האשרה ועד למועד חידושה.

פנינו לאגף הבטחת הכנסה ובבדיקה נוספת שנערכה מול אגף אוכלוסין נמצא כי אכן יש לראות בהארכת תוקף האשרה כסגירת הרצף גם בתקופת הביניים, התקופה שבה נדון עניינה במשרד הפנים.

### **תשלום עמלות בגין העברת קצבה לח-ן בחו"ל**

מבוטח המתגורר בצרפת וזכאי לגמלת נכות מעבודה מקבל גמלתו מזה שנים רבות בצרפת. לאחרונה פנה אלינו והפנה תשומת לבנו לכך כי גמלתו פוחתת משמעותית בעקבות ניכוי עמלות שונות מקצבתו.

בדיקתנו העלתה כי תשלום הגמלה מועבר באמצעות בנק דיסקונט בגרמניה ומשם לחשבוננו של התובע בצרפת. הוברר לנו כי זאת היתה הסיבה לעמלות הגבוהות שנוכו מגמלתו. ביקשנו ממנהל הכספים להעביר את קצבתו ישירות לחשבוננו בצרפת וכך לחסוך לו עמלות מיותרות. בקשתנו נענתה בחיוב.

### **ייזום בקשה לצרוף נכויות לנפגע עבודה**

מבוטח הזכאי לגמלת נכות מעבודה כתוצאה ממספר תאונות עבודה, הרבה להטריד אותנו בשביתות רעב שקיים ברחבת הכניסה במשרד הראשי.

בגלל אופיו והרקע הנפשי של התובע, היה קשה לעמוד על דרישותיו.

בדיקה מדוקדקת של כל תיקי הנכות בגין תאונות משנת 1961, 1964, 1969 ו-1976 העלתה כי למרות פניותיו החוזרות ונשנות של התובע לגורמים שונים במוסד ומחוצה לו, במשך מספר שנים, לא פעל המוסד למיצוי זכויותיו בגין הפגיעות הרבות אשר בעקבות האחרונה שבהן הפסיק לעבוד לחלוטין. לפיכך הוחלט לזמנו לוועדה לצירוף נכויות כנקבע בהוראות החוק ותקנותיו.

הוועדה לצירוף נכויות מצאה את התובע זכאי לצירוף נכויותיו ואחוזי נכותו לתשלום קצבה הוגדלו משמעותית מ-40% ל-86%.

### **מיצוי זכאות להוון "תוחלת חיים"**

עוד התברר כי לנכה האמור, קיימת נכות בשיעור 40% שנקבעה בשנת 64 ואשר הוונה עד למועד הגיעו לגיל 65. יש להניח כי במועד ההוון, נמסר לתובע כי בגיל 65 יוכל לחדש הזכאות, אולם



כיוון שלא היתה אז מערכת ממוכנת אשר תומכת בנושא זה, התבררה זכאותו, באקראי, בעת שפנה וחזר ופנה בנושא גובה אחוזי נכותו.

בעקבות מקרה זה, פנינו לסמנכ"ל גמלאות בבקשה לבדוק האם ישנם נפגעים נוספים שהיוונו את קצבאותיהם, בשנים בהן לא היתה מערכת תומכת בבדיקת חידוש זכאות מגיל 65, וזאת כדי למצות זכויותיהם.

מתשובת סמנכ"ל גמלאות הסתבר כי עד לשנת 1973 לא נערך רישום לגבי מי שהוונה קצבתו בהעדר מערכת ממוכנת בנכות מעבודה עד למועד זה. לפיכך, אין בידינו מידע לגבי אוכלוסיה זו ולא ניתן לבדוק האם מיצו את זכותם בגיל 60/65. החל משנת 1973 נערך מעקב חלקי באמצעות אגף השיקום והחל משנת 1977 קיים מעקב מלא. על מנת להסיר ספק בדבר מיצוי הזכויות משנת 1973, הורה סמנכ"ל הגמלאות לאגף נפגעי עבודה לערוך שליפה של כל המקרים שהונו בתקופה מ-1973 עד היום, לתובעים שמלאו להם 65 בגבר או 60 באשה ותיקם לא טופל. בעקבות השליפה אותרו 62 תיקים בכל הסניפים.

לאחר שהמקרים אותרו, ניתנה הוראה למנהלי המחלקות בסניפים לבדוק את תיקיהם ולטפל בחידוש הקצבה.

### **מסירת מידע על ידי המוקד הטלפוני**

מבוטחת פנתה בתלונה על כי מוקדנית של הביטוח הלאומי מסרה מידע בטלפון אודות קצבת זקנה המשתלמת לה והרכבה, לבן זוגה בנפרד, אשר נמצא עמה בסכסוך משפטי ואשר השתמש באינפורמציה שנמסרה לו במוקד לצורך הדין המשפטי ביניהם.

בבדיקה שנערכה מול המוקד הטלפוני נמצא כי אכן התקבלה שיחה ונעשה בירור בנושא זקנה ללא קוד סודי. מנהלת המוקד הבהירה כי כאשר מבוטח פונה ללא קוד סודי מסירת המידע הינה למבוטח עצמו בלבד, לאחר בירור מספר שאלות מזהות, וכי ככל הנראה פנתה מישהי שהתחזתה למבוטחת וידעה את כל הפרטים המזהים שנשאלה לגביה ולפיכך נמסר לה מידע לגבי הקצבה. כמו כן, באותה שיחה הונפק לה קוד סודי והובהר לה כי רק באמצעות קוד סודי תוכל בעתיד לקבל מידע טלפוני.

מהאמור לעיל התברר כי בפניה הראשונה למוקד, לפני הנפקת קוד סודי, לא ניתן להבטיח לחלוטין הגנה על פרטיות המבוטחים, עקב השימוש בשאלות זיהוי בלבד. ניתן בקלות יחסית להתחזות למבוטח, שכן הנתונים האישיים שנשאלים על ידי המוקדנים במסגרת הזיהוי האלטרנטיבי לקוד הסודי, ידועים, בדרך כלל, לפחות לבני משפחתו הקרובים של המבוטח ולעתים גם לאחרים.

לאור האמור, פנינו לסמנכ"לים הרלוונטיים בהצעה לבחון מחדש את הנהלים המאפשרים מתן מידע טלפוני מקבצי המוסד, ללא קוד סודי.

בפגישה שנערכה עם כל הגורמים הרלוונטיים סוכם כי יופץ חוזר כללי בנושא זיהוי מבוטחים בפניות טלפוניות, בו ירוענו הנהלים הקיימים. כמו כן, יעשה מאמץ מיוחד על מנת לעבור בהקדם האפשרי למסירת מידע על ידי קוד זיהוי בלבד.

המתלוננת נענתה כי אנו עושים כל שביכולתנו על מנת לשמור על כללי הגנת הפרטיות ואולם אין ביכולתנו למנוע לחלוטין מסירת מידע במקרי התחזות. כמו כן, הובהר לה כי קבלת מידע באמצעות זיהוי טלפוני אפשרי רק בפנייה הראשונה למוקד וכי מבוטח אשר מסרב לקבל קוד סודי או הפונה למוקד פעם נוספת, ללא ציון מספר הקוד שהונפק עבורו, לא יקבל מידע בטלפון.

### **מסירת מידע מטעה באמצעי התקשורת**

ביום 5.6.02 התקבל בכנסת חוק תכנית החרום הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2002 ו-2003) התשס"ב 2002: במסגרת חוק זה נקבע כי הגמלאות המשתלמות לפי חוק הביטוח הלאומי וחוק הבטחת הכנסה יופחתו ב-4% לתקופה מיום 1.7.02 ועד 31.12.03. עוד נקבע כי ההפחתה לא תחול על גמלאות מסוימות, ביניהן גמלאות הבטחת הכנסה למי שמלאו לו 65 בגבר או 60 באשה.

במהלך חודש 10/02 התקבלו תלונות רבות מקשישים אשר התלוננו על ניכוי 4% מקצבת הזקנה שלהם, אשר נעשה לדבריהם בניגוד להוראות החוק.

בכל הפניות האלה התברר כי הבסיס להן היתה הצהרה טלוויזיונית של שר האוצר מר סילבן שלום, במהלך ישיבת מליאת הכנסת. בהצהרתו מסר שר האוצר מידע לפיו כל מקבלי קצבת הזקנה שאין להם פנסיה ממקור אחר, לא מנכים מהם את ארבעת האחוזים מקצבת הזקנה וקצבתם משולמת במלואה.

לאור ריבוי התלונות פנינו למנהלת אגף זו"ש בהצעה לפרסם בעתונות הודעה מבהירה מטעם המוסד בנושא זה, למניעת אי ההבנות ותרעומת מצד מקבלי קצבאות הזקנה, האגף קיבל ההצעה ופרסם הודעה כמוצע.

### **הכרה בבני זוג כידועים בציבור**

מבוטח המקבל קצבת נכות כללית ביקש להכיר בו ובבת זוגו כידועים בציבור. המבוטח הגיש ביום 1.5.02 למחלקת הגבייה והביטוח בסניף הסכם לחיים משותפים מ-1/01, עליו חתומים הוא ובת זוגו ומילא שאלון לידועים בציבור, בו ציין כי הינם מנהלים משק בית משותף החל מחודש 1/2001.

בתשובה קיבל מכתב בו נאמר כי על פי קביעת מחלקת הגבייה לא ניתן לקבוע כי בת זוגו עונה להגדרת ידועה בציבור.

בתלונתו לאגף פניות הציבור ציין כי קיבל הודעת דחייה ללא כל נימוקים מספקים וכי פניותו למחלקת הגבייה בסניף לקבלת נימוקי הדחייה לא זכו לכל התייחסות.

בבדיקה שערכנו מול הסניף התברר כי שאלון ידועים בציבור וההסכם לחיים משותפים היו המסמכים היחידים אשר עמדו בפני מנהל תחום הגבייה, בעת שהחליט כי בני הזוג אינם בגדר ידועים בציבור לעניין חוק הביטוח הלאומי.

לדעתנו, לא היה במסמכים אלה כדי לאפשר דחיית הבקשה ולפיכך פנינו לאגף הביטוח במשרד הראשי בבקשה לבדוק ההחלטה.

בתשובתו הודיע אגף הביטוח כי אכן על סמך המסמכים שבתיק אין אפשרות להחליט בשאלת מעמדם של בני הזוג כידועים בציבור ולפיכך הורה למנהל תחום הביטוח והגבייה בסניף לבדוק מחדש הבקשה, לאחר קבלת תצהירים של שכנים המכירים את בני הזוג וביצוע חקירה סביבתית סמויה. מחלקת הגבייה בסניף ערכה בדיקה נוספת בהתאם להנחיית האגף המקצועי. בתום הבדיקה הוכרו בני הזוג כידועים בציבור החל מחודש 1/2001.

### **הודעה על הפסקת תשלום קצבת ילדים בגיל 18**

במספר שיחות עם מבוטחים חזרה על עצמה תלונה על נוסח ההודעה (פוליסת מחשב) לילד/ה בהגיעם לגיל 18. לטענת ההורים המבוטחים ההודעה בה נמסר להם על הפסקת תשלום קצבת הילדים בהגיע הילדים לגיל 18 איננה מנוסחת בצורה נעימה. כך גם לגבי הפניה לילד/ב שבשולי המכתב, בה מודיעים לו על החובה להרשם בסניף המוסד ולברר את זכויותיו וחובותיו לעניין תשלום דמי הביטוח, במקרה שאינו מתגייס לצה"ל או מתנדב לשרות לאומי.

לאור האמור, פנינו בהמלצה למנהלת האגף לפתוח את ההודעה בנוסח חיובי ואישי יותר ולהוסיף ברכת מזל טוב ליום ההולדת ה-18. האגף המקצועי קיבל ההמלצה והכין הודעה חדשה אישית ונעימה, הפותחת בברכות לנער/ה ולהורים.

### **איחור בהגשת בקשה למימון אביזרים לרכב מוגבל בניידות**

מבוטח מוגבל בניידות בשיעור 82% רכש מכונית באמצעות הלוואה עומדת. במכונית שרכש הותקנו אביזרים מיוחדים. המבוטח פנה למחלקה לפניות הציבור בתלונה על כי בקשתו להחזר

בגין התקנת אביזרים נדחתה וזאת מאחר והגיש את הבקשה לאחר שחלפו מעט יותר מ-6 חודשים ממועד התקנת האביזרים. לטענתו לא ידע קודם לכן על קיומה של הזכאות להחזר בגין אביזרים. בבדיקה שערכנו נמצא כי החזר הוצאות לרכישת אביזרים לרכב פרטי ניתן מכוח סעיף 21ח'1(א') להסכם הניידות, בו נאמר כי החזר יינתן אם המוגבל בניידות הגיש את הבקשה ואת החשבונות תוך שישה חודשים ממועד ההתקנה אין דרך חוקית לשלם לו החזר בגין התקנת האביזרים.

כאמור, הוראות הסכם הניידות בעניין זה הן חד משמעיות ואינן מותירות כל שיקול דעת ולפיכך לא היה מנוס מלהשיב פניו ריקם. עם זאת, בעקבות מקרה זה הצענו לאגף המקצועי לבחון ההוראה שבסעיף 21ח'1(א') האמור ולשקול האפשרות לשנותה כך שיקבע טווח זמן ארוך יותר להגשת הבקשה למימון אביזרים. בתגובה הודיע האגף המקצועי כי החליט לבדוק האפשרות לשנות את ההוראה שבנדון כאשר יטפל בתיקוני ההסכם.

### **ביטול חיוב בגין אי הופעה לוועדה**

בתיק זה מדובר היה במבוטח שזומן לוועדה רפואית לעררים – נפגעי עבודה ב-17.6.01 אך לא הופיע. זומן פעם נוספת ב-15.10.01 ושוב לא הופיע. עפ"י תקנה 8 (ב) לתקנות בדבר קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה חויב הנ"ל בתשלום הוצאות הוועדה אליה לא הופיע.

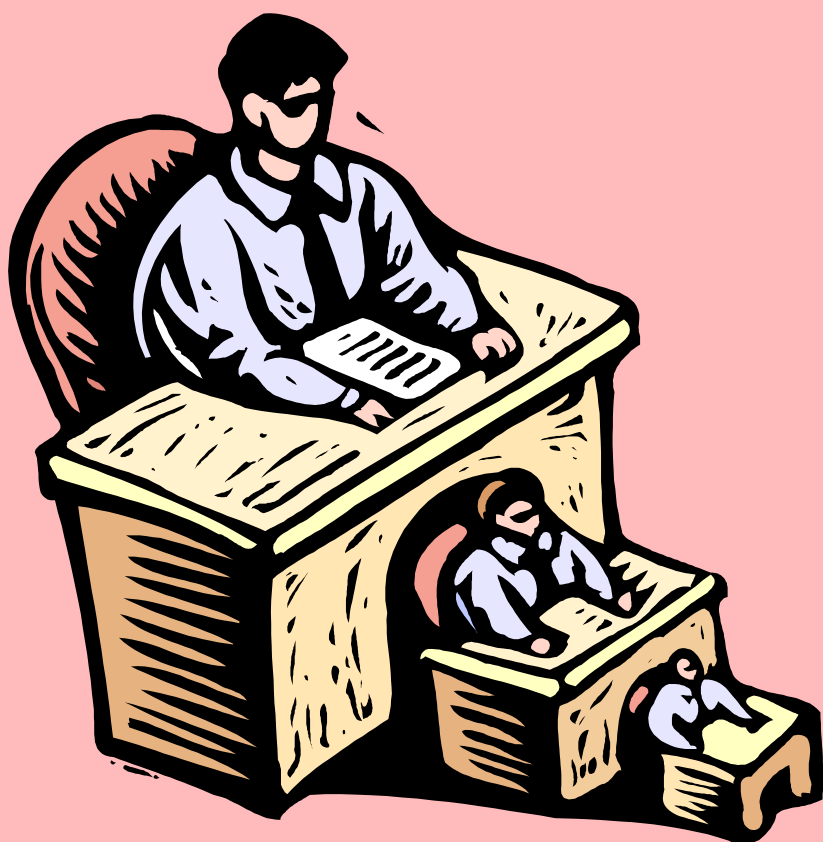
המבוטח פנה ליו"ר הוועדה לפניית הציבור בכנסת בתלונה על חיובו בתשלום הוצאות הוועדה והסביר כי ניסיונותיה של משפחתו להודיע טלפונית למוסד על אי הגעתו לפני מועד קיום הוועדה, עלו בתוהו.

בתשובתו של מנכ"ל המוסד לפנייתו של יו"ר הוועדה האמורה, צוין כי נהיה מוכנים לשקול את ביטול הדרישה להחזר הוצאות הוועדה אם המבוטח ימצא הסבר סביר לאי הופעתו.

המבוטח אכן פנה אלינו בכתב והסביר כי הינו בעל אחוזי נכות פסיכיאטריים ובמועדי הוועדה היה בתקופה של מצב פסיכיאטרי ירוד, מטופל בתרופות עם סימפטומים חריפים. לדבריו, חיכה עד הרגע האחרון בתקווה לשיפור במצבו מתוך כוונה להופיע לוועדה, אולם השיפור המיוחל לא התרחש ואשתו ניסתה בכל דרך אפשרית להודיע לוועדה לפונת על אי הופעתו, אולם לא עלה בידה.

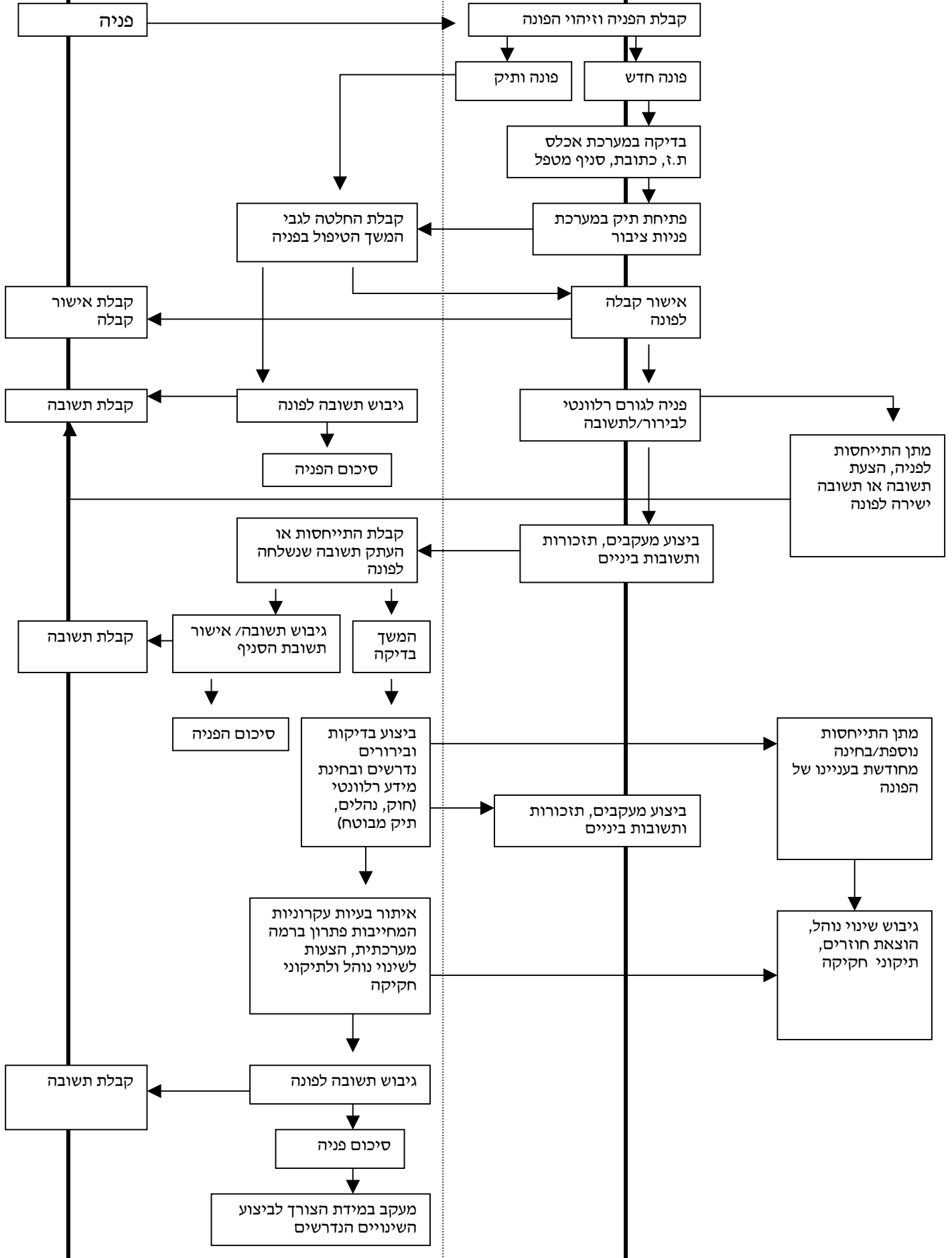
לאור העובדות שצוינו פנינו לסניף בבקשה לבטל החיוב. התיק הועבר לאגף נפגעי עבודה והוחלט על ביטול החוב. כמו כן, הוחלט על הוספת מספר פקסימיליה למכתבי הזימון לוועדות.

# תהליך הטיפול בפניות

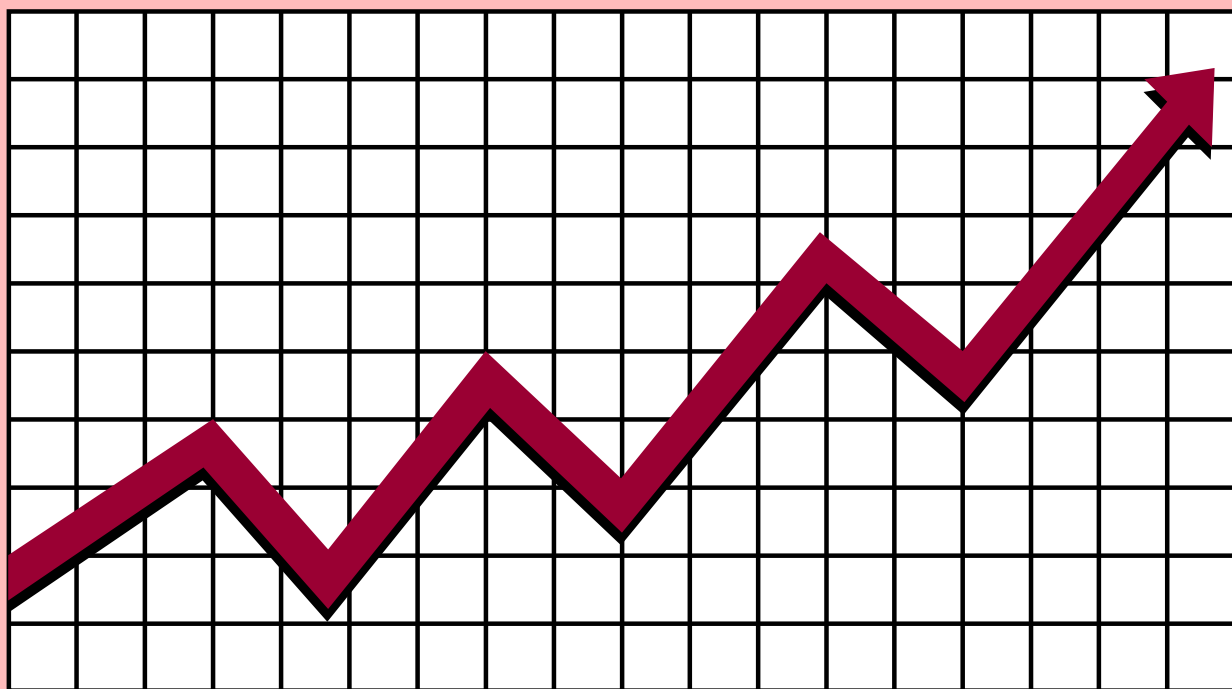


עובד מקצועי

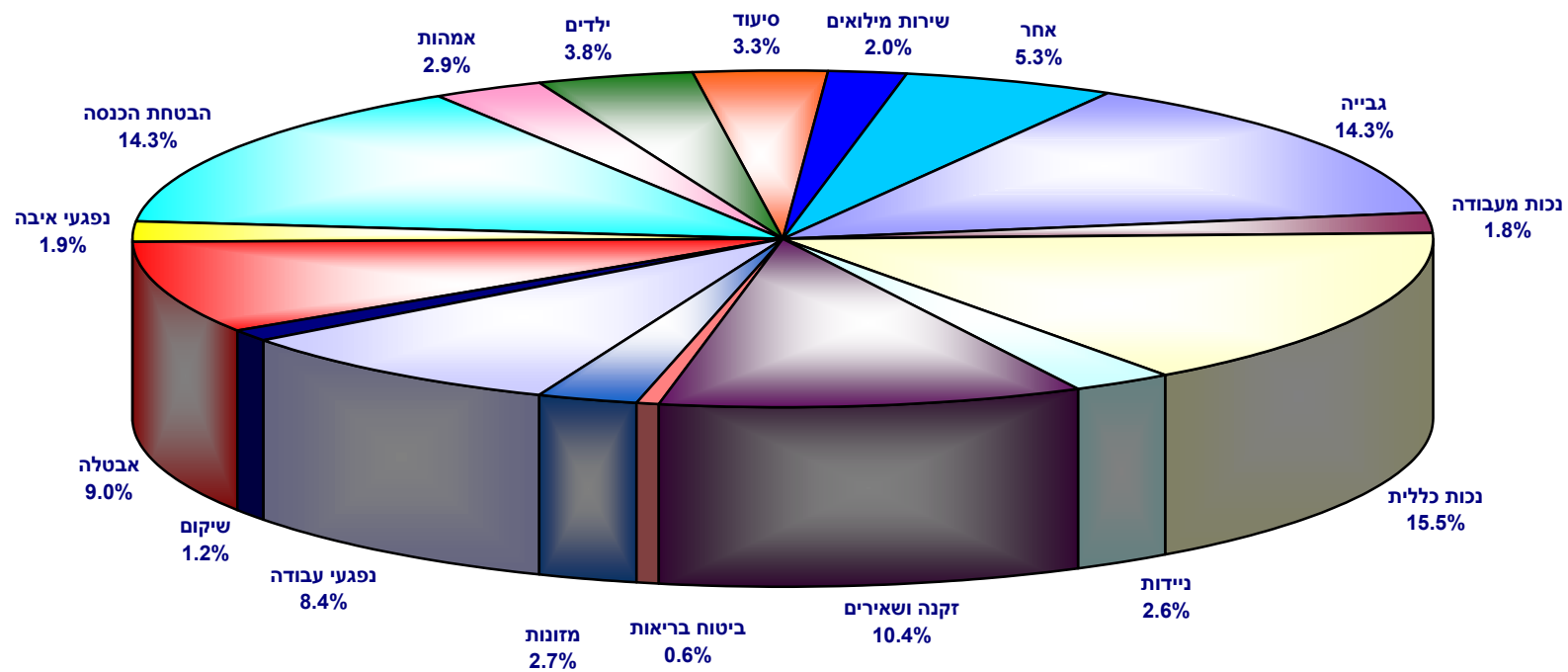
עובד מנהל



# תרשימים

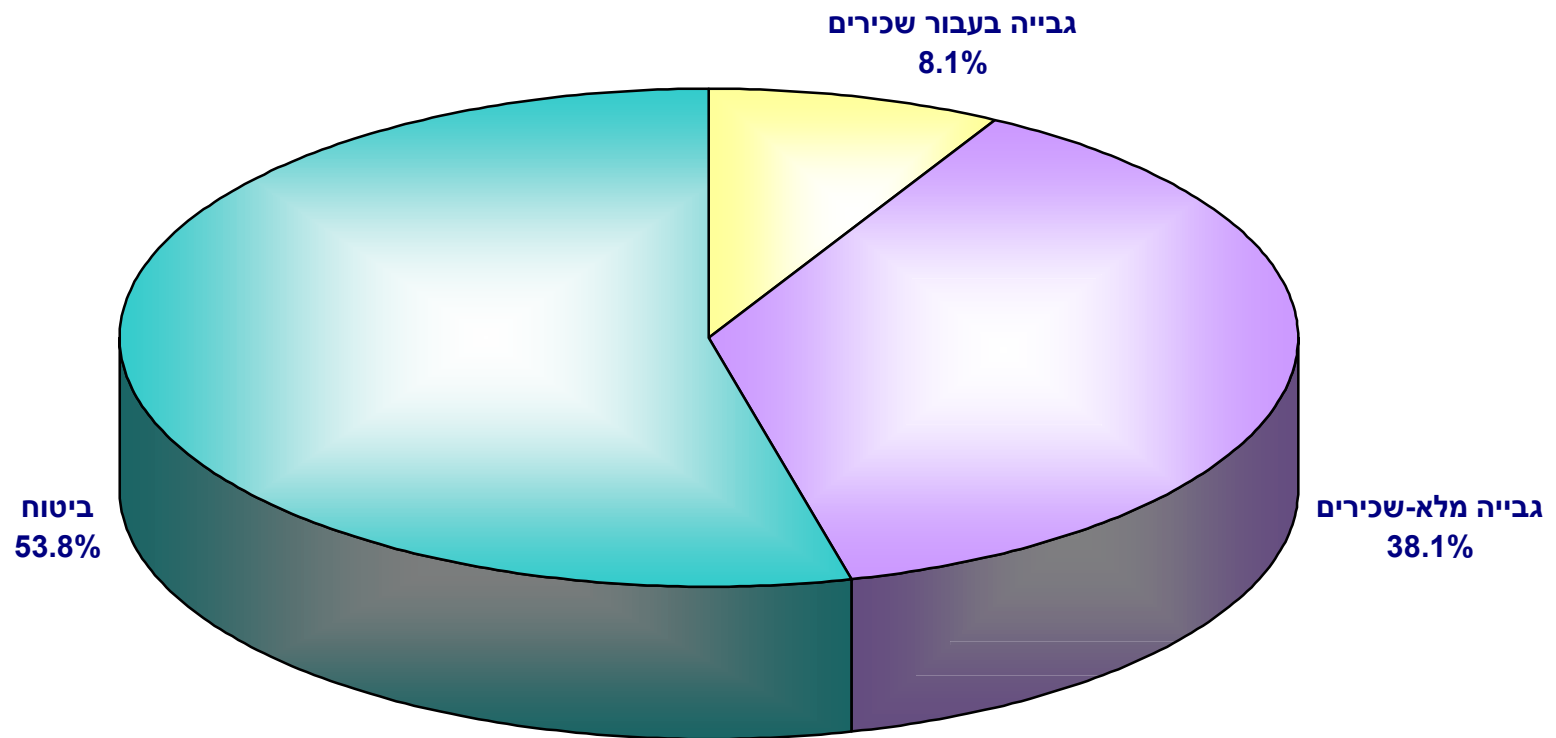


## התפלגות פניות הציבור לפי ענפים - 2002

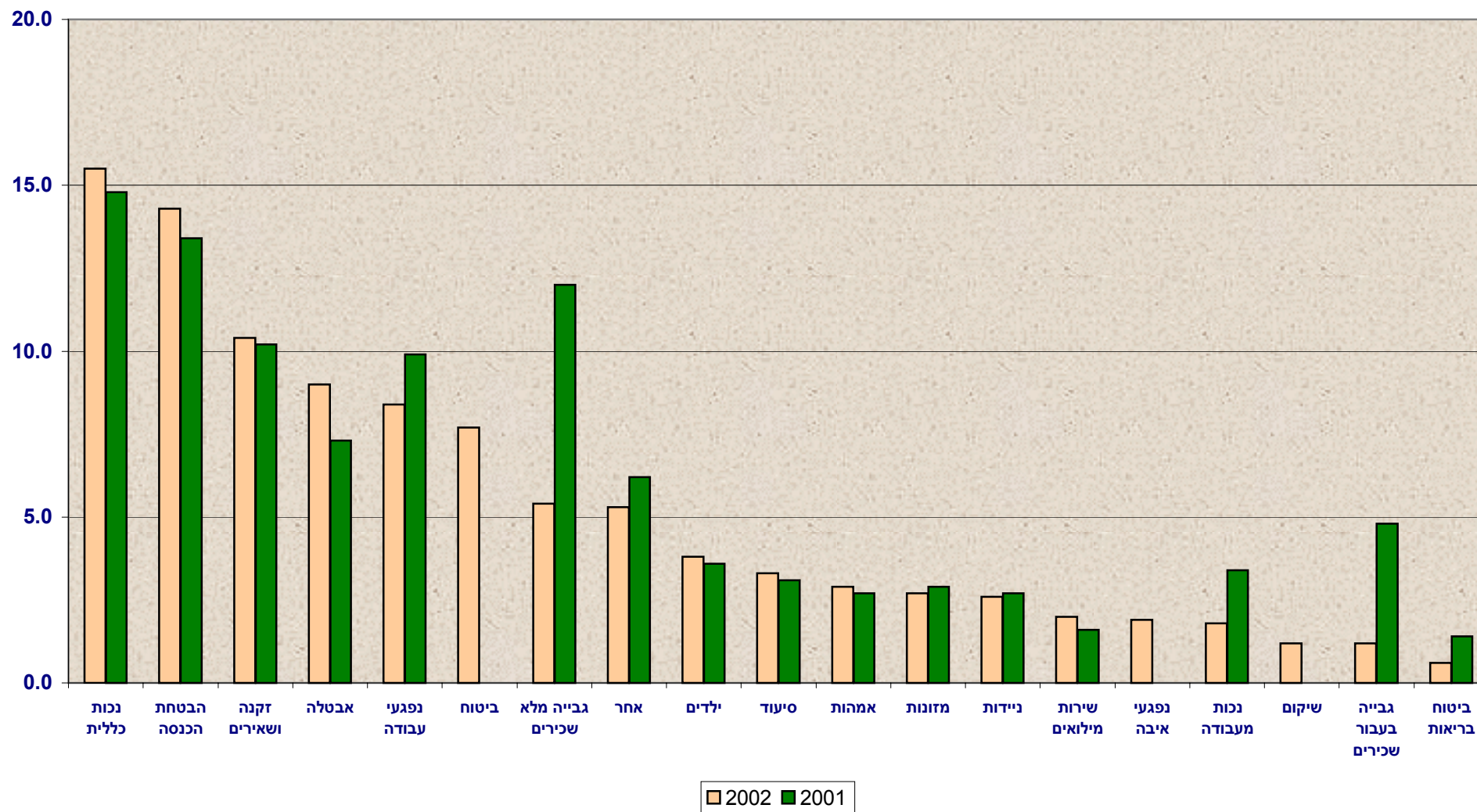




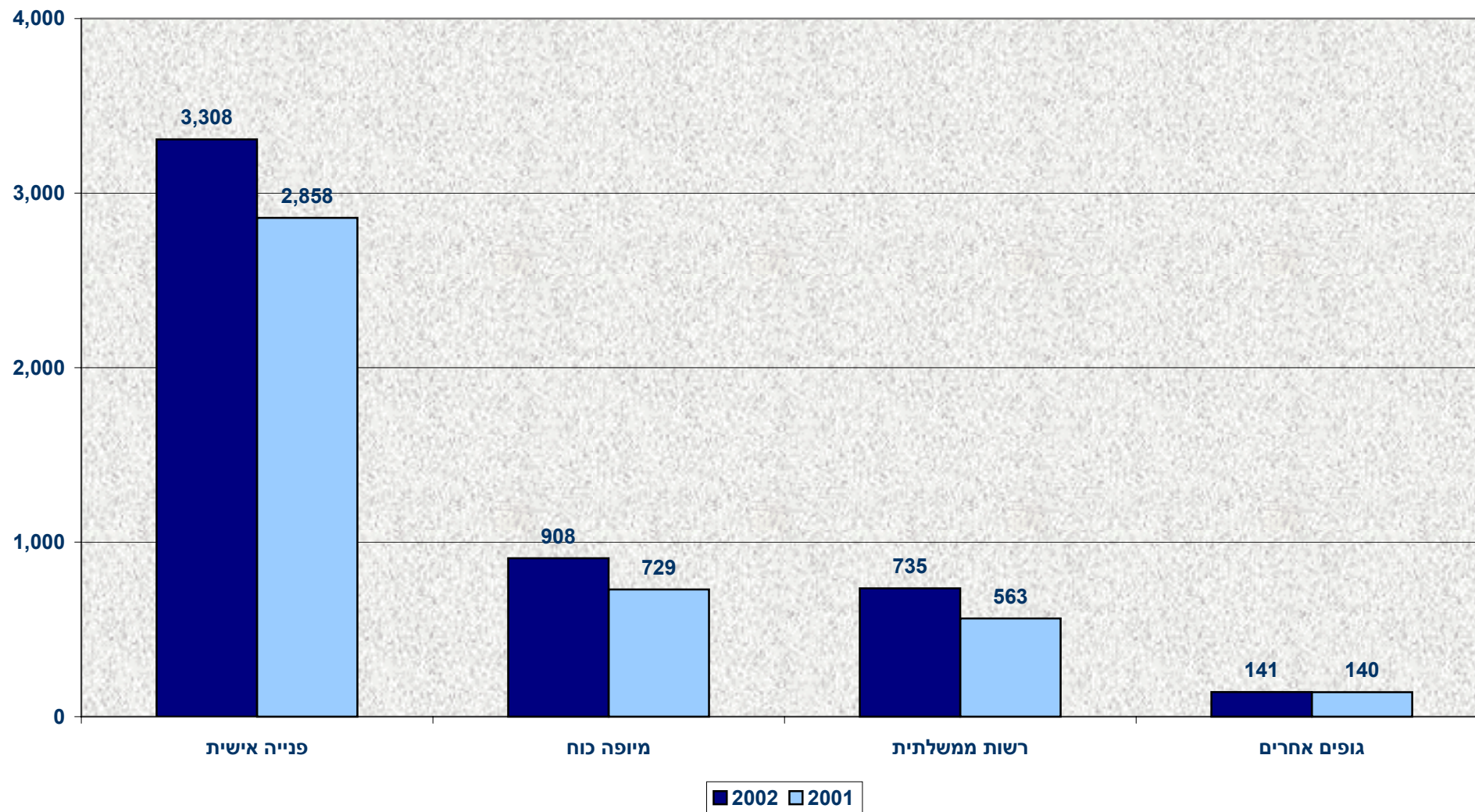
התפלגות לפניות הציבור בענף הגבייה והביטוח לפי נושאים עיקריים - 2002



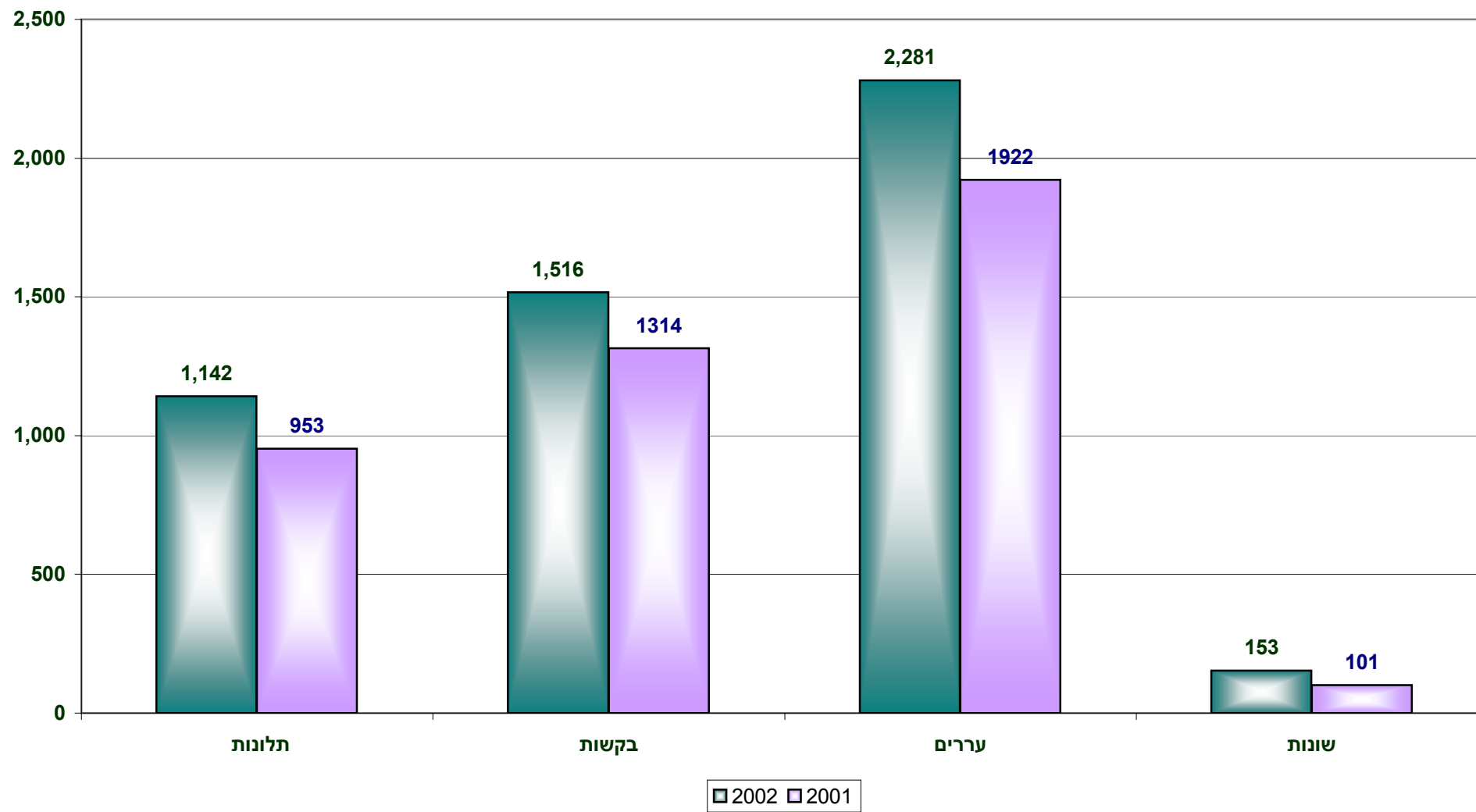
### התפלגות הפניות לפי ענפים 2002 לעומת 2001 (באחוזים)



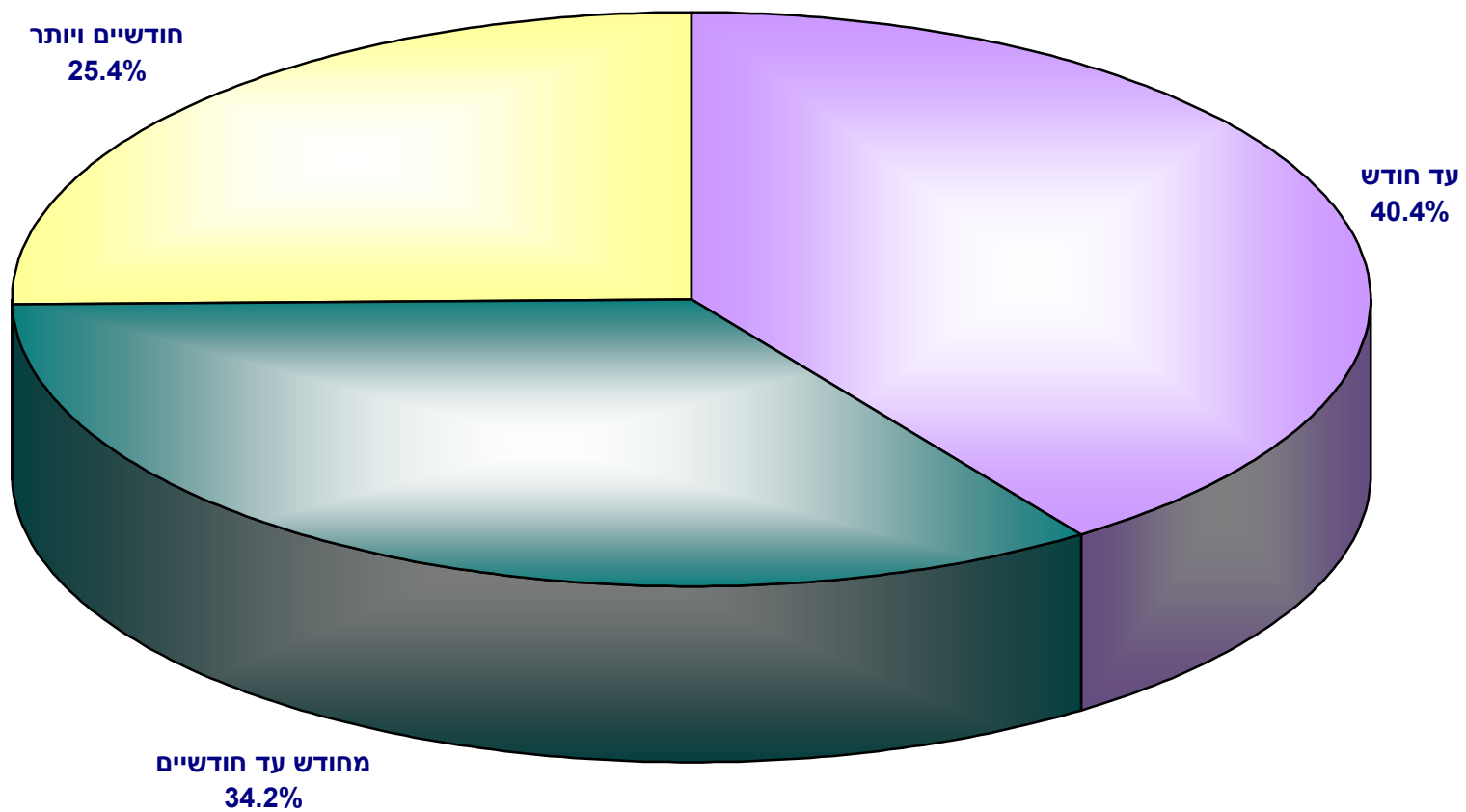
### התפלגות הפניות לפי סוג המגיש 2002 לעומת 2001



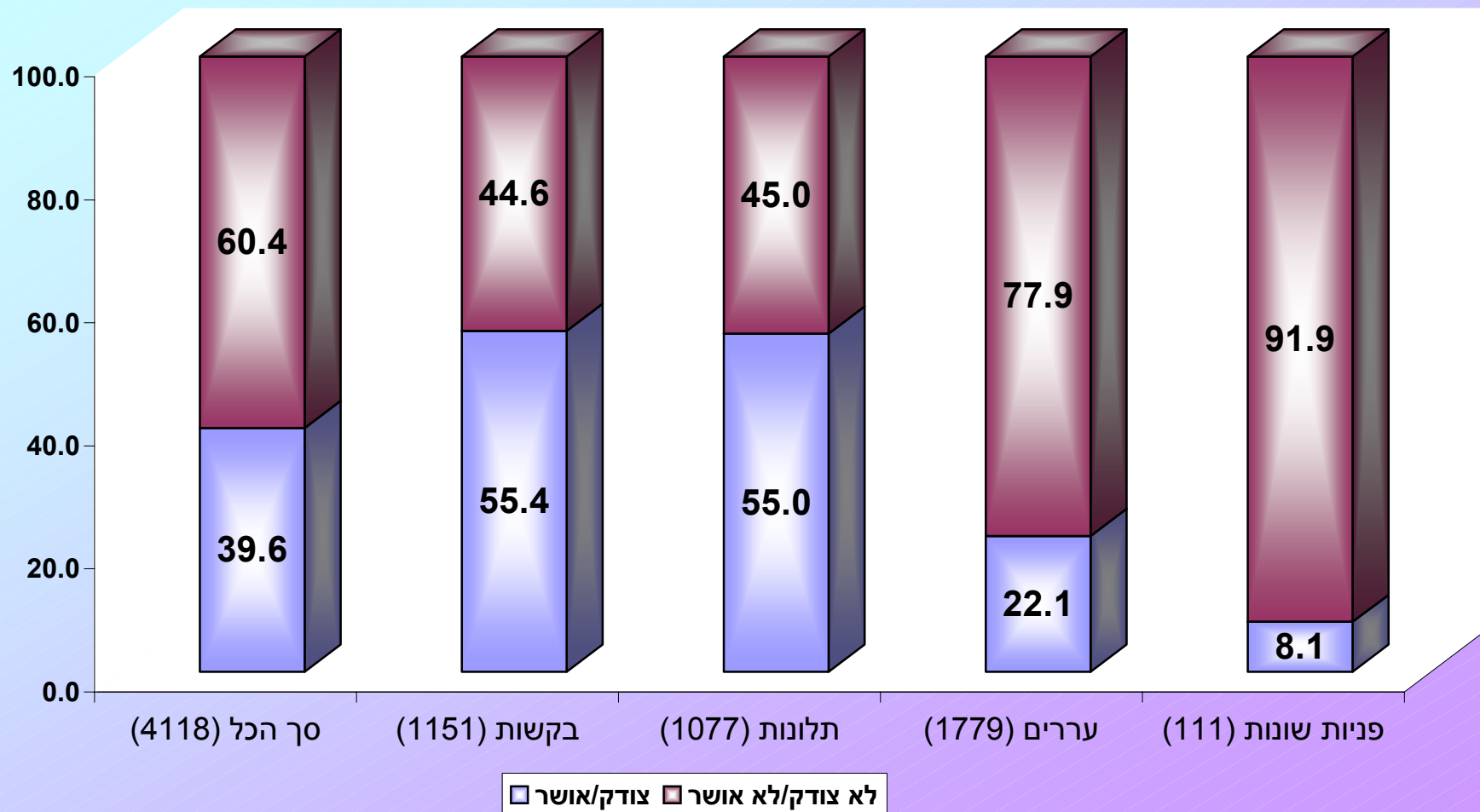
### התפלגות הפניות לפי סוג הפניה 2002 לעומת 2001



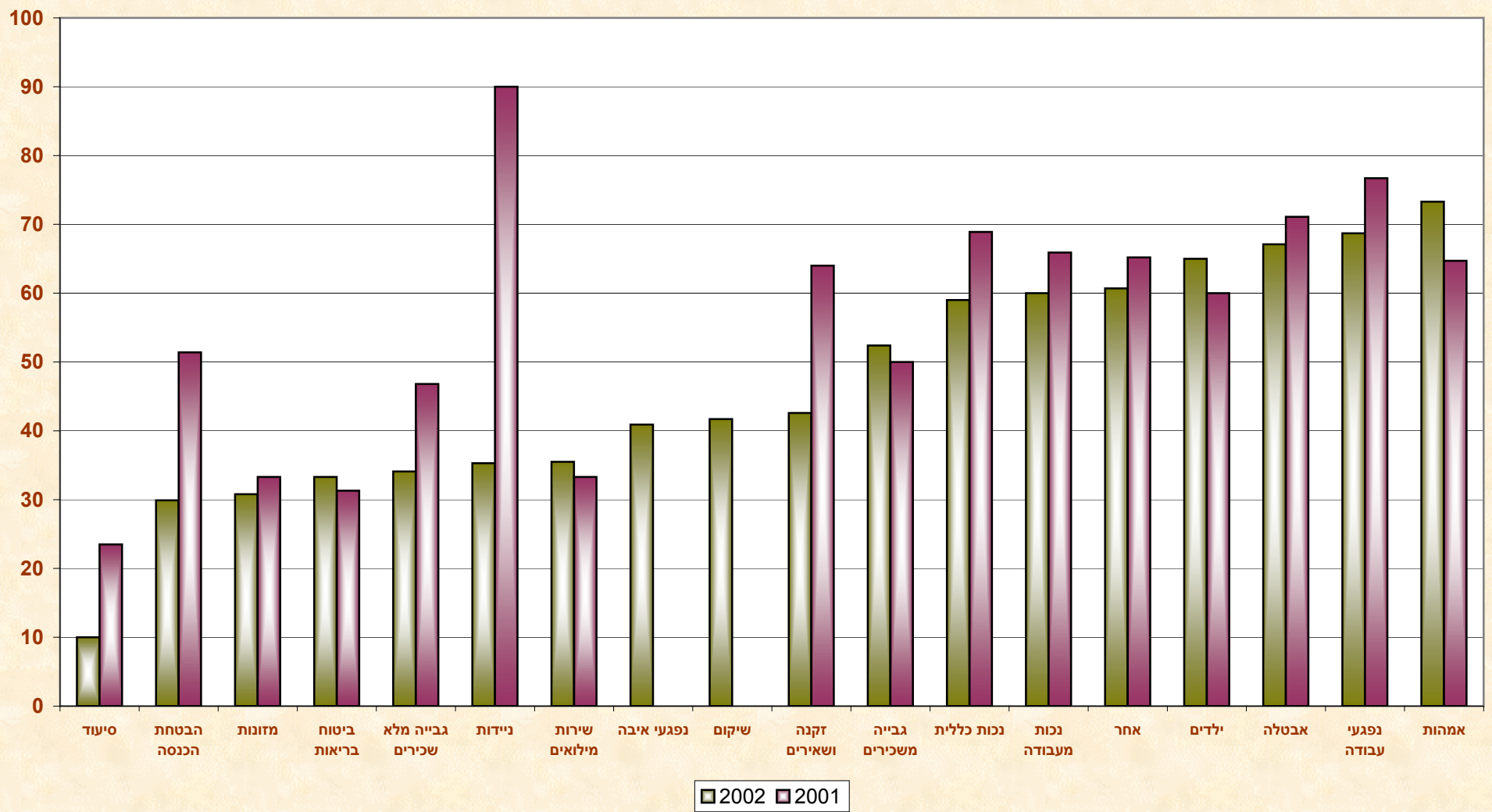
## התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (באחוזים), 2002



## התפלגות ההחלטות על הפניות ב-2002 (באחוזים)



### שיעורי התלונות המוצדקות לפי נושאים 2002 לעומת 2001



## שיעורי התלונות המוצדקות לפי סניף 2002 לעומת 2001

