



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל המחקר והתכנון**

**פניות הציבור**  
**אל המוסד לביטוח לאומי**  
**2003**

**מאת:**

**יעקב צדקה**

ירושלים, סיון התשס"ד, יוני 2004

# פתיחת ציבור

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 2003.

הפרסום מתמקד בכל העניינים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק ואפשר למצוא בו לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופן ואופי השירות הניתן למבוטחים.

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

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לסייע ולתרום רבות להפקת לקחים בנוגע לשיפור השירות בעתיד. דגש מיוחד ניתן על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, החל בקבלת הפנייה ועד לקבלת ההחלטה.

תודתי ליעקב צדקה, מנהל תחום סקרים 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 תודתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, לאבנר שרף במינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות, ולחיה רבין על הפקת התרשימים ועיצובם.

תודה מיוחדת למיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדו"ח ולנירה עמיר שהדפיסה אותו.

לאה אחדות  
סמנכ"לית מחקר ותכנון

# תוסף העניינים

## עמוד

1	כללי
3	שיטת העבודה והגדרות
5	ממצאים עיקריים ל-2003
8	השוואות
9	עיבודים שוטפים
13	לוחות
25	תהליך הטיפול בפניות
26	תרשימים



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, נוסף על היותה כתובת להשגות על תשובות והחלטות שנתנו עובדי המוסד.

תחום חשוב אחר שבו היחידה עוסקת, 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 שהיחידה לפניות הציבור עוסקת בהן משמשות כלי להפקת לקחים מעשיים או לקחים עקרוניים – המלצה על שינויים בהוראות נוהל, תקנות או חוקים, כפי שעולה מהטיפול בתלונות הפרטניות.

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

פרסום שנתי זה נועד בעיקרו לרכז את מכלול הנתונים הקיימים בתחום פניות הציבור. אין כל ספק, שנתינו לנצל את הנתונים 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 וליעילות הביצוע.

עם זאת, מהווה הפרסום כלי חשוב שכן הוא כולל אינדיקטורים מרכזיים שבאמצעותם אפשר להעריך את תוצאות הפעולות שעשתה היחידה לפניות הציבור. למוסד יש מחויבות כלפי ציבור המבוטחים ותפקידו הן לשמור על כללים נאותים במיצוי זכויותיהם והן לשפר את השירות, בזכות ולא בחסד.

היחידה לפניות 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 שהם יקבלו את הטיפול הטוב ביותר אם הם קופחו. תלונות הציבור מהוות מקור חשוב לתפקוד המערכת. שימוש בנתונים

עשוי לסייע רבות בהתוויית תוכניות ויזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שיעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במערכת, ובעיקר של אותם מי שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם.

יש לזכור היטב, כי המוסד לביטוח לאומי ובכלל זה היחידה לפניות הציבור, הם משרתי ציבור שמופקד על ביצוע החוק והתקנות ולכן עובדי המוסד מחויבים לעשות כל מה שמוטל עליהם בכפוף להוראות, לנהלים, לתקנות ולחוקים.

על פקידי המוסד, ובעיקר מי שממונים על תלונות הציבור, צריכים להתייחס בכבוד וברצינות לפונים אליהם, שאם לא כן הם פוגעים באמון שנותן בהם הציבור.

בפרסום זה, מרוכזים מגוון נתונים והוא משמש בין היתר ככלי בקרה לבירור הפנייה וככלי ניהולי, אם נעשית פעולה לשיפור המערכת באמצעות ממצאי הבירור ותיקון הליקוי.

הממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן השירות ולמידת יעילותו.

מדידת משך זמן הטיפול לפי התחנות השונות נועדה לבחון את רמת הטיפול הן בסניפים והן במשרד הראשי, והנתונים מסייעים לשיפור השירות ולאיכות הטיפול. הנתונים הפרטניים עשויים ללמד על היקף הפניות, על אופיין ועל המשקלות הייצוגיים של הסניפים ושל ענפי הביטוח. הפניות כשלעצמן עוסקות במגוון הפעילויות של המוסד (גמלאות גבייה וביטוח וכד'), וכוללות גם נושאים כלליים אחרים כגון הסברה, רמת השירות לציבור, מידע מהציבור (דיווחים על נסיונות להונות את הביטוח הלאומי) ומדיניות סוציאלית.

יש לציין, כי מדובר בפניות בכתב שהגיעו ליחידה לפניות הציבור ו/או לסניפים, ישירות בידי הפונה ואם באמצעות גופים שונים אחרים.

ראוי להזכיר גם את האפשרות, משנת 2000, להגיש פניות או תלונות באמצעות אתר האינטרנט של המוסד, בתחילה היה ממוצע הפניות לחודש כ-150. בשנת 2002 ו-2003 הממוצע הגיע לכ-1,000 פניות לחודש. יש להניח שבשנים הבאות יגדל מספר הפניות באינטרנט ובכך יקל על חלק מהאוכלוסייה בפנייתה למוסד.

# שיטת העבודה והערכת

## שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו ליחידה לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים עד מחצית חודש פברואר 2004. בתיקים נמצאו כל המסמכים שהיו דרושים לקבלת המידע על אופי, מהות וסוג הפניות, והנתונים רוכזו והועתקו מהם.

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 סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

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

## הגדרות

### משך הטיפול הכולל

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

לא הובאו בחשבון פניות חוזרות (תשובות שלא השביעו רצונם של הפונים ולמרות פנייתם החוזרת התשובות נשארו בעינין).

### סוגי הפונים

1. פנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיזפה כוח – 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 שנתנו 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 בתיק, 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 מחדשת ומעמיקה של הנושא.

# ממצאים עיקריים 2003

1. בשנת 2003 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-4,840 פניות חדשות, שהן כ-403 פניות בממוצע לחודש (כולל תלונות, בקשות ועררים) בכל ענייני הביטוח הלאומי.
  2. נתון זה אינו כולל את הפניות המגיעות והנענות ישירות באמצעות האינטרנט, ואשר מספרן עומד כיום על כ-750 פניות בממוצע לחודש דהיינו כ-9,000 פניות בשנת 2003.
  3. בסקר אין כל התייחסות לפניות חוזרות ולפניות שהיו צריכות להיות מופנות למשרדים אחרים. מדובר בכ-600 פניות, המהוות כ-11% מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2003.
  3. התפלגות הפניות בין סניפי המוסד (לוח מס' 1) מראה, כי הפניות של סניף ירושלים מהוות כ-11% מסך כל הפניות שטופלו. הפניות של סניף תל-אביב, הנחשב לגדול מכולם, מהוות כ-5.5% בלבד מסך כל הפניות שהוגשו במהלך שנת 2003. מדובר בפניות חדשות שטופלו מראשיתן ועד סופן בסניפים הללו.
  4. כ-17% מכלל הפניות החדשות (701 פניות, כולל ביטוח בריאות) נרשמו בנושאי הגבייה המרכזיים (לוח מס' 1).
  5. בכ-70% מהפניות החדשות פנה המבוטח אישית אל המוסד (לוח מס' 2), כ-15% מהפניות הוגשו באמצעות מיופה כוח, כ-12% – באמצעות רשות ממשלתית ואילו יתר הפניות (כ-3%) הוגשו באמצעות מבקר המדינה וגופים אחרים כמו עיריות, הסתדרות וכד' (לוח מס' 2).
  6. התפלגות כלל הפניות החדשות מראה שכרבע (25%) מהן היו תלונות, כ-22% בעלות אופי של בקשות וכ-51% נוספים היו עררים על החלטות של פקדי התביעות והגבייה או של הוועדות ליד המוסד. יתרת הפניות, כ-2% מכלל הפניות, הן פניות מסוגים אחרים (לוח מס' 2).
  7. בלוח מס' 3 נעשתה הפרדה בין ימי הטיפול הממוצעים במשרד הראשי לבין ימי הטיפול הממוצעים בסניפים. מהנתונים אפשר לציין כמה סניפים שבהם ממוצע ימי הטיפול מהיר יחסית:
- סניף יפו – ממוצע ימי טיפול בפניה הוא 8.2, סניף אשקלון – 9.6 ימים, סניף אשדוד – 13 ימים, סניף רחובות – 14 ימים.



8. זמן הטיפול בחודשים – מהנתונים (לוח מס' 3) מתברר שקצת יותר ממחצית (כ-52%) הפניות מטופלות בתוך חודש, ועוד כ-30% מטופלות בתוך חודשיים. זמן הטיפול של יתרת הפניות (כ-18%) הוא חודשיים ויותר.

9. זמן טיפול ממוצע לפי ענף (לוח מס' 4) – 739 מתוך כ-4,840 פניות מתקבלות ומטופלות רק במשרד הראשי, ואילו יתרת הפניות (4,101) מטופלות במשולב בסניף ובמשרד הראשי.

אם נתייחס לכלל הפניות (4,840 פניות כולל אלו המטופלות רק במשרד הראשי) אפשר לראות שבכמה ענפים מספר ימי הטיפול הממוצע גבוהים יחסית:

נפגעי איבה – 48.5,

ילדים – 45.8,

ונפגעי עבודה – 42.7.

10. גם בפניות שהטיפול בהם נעשה במשולב בידי הסניפים והמשרד הראשי, מתברר שהענפים הבולטים מבחינת ממוצע ימי הטיפול הם:

נפגעי איבה – 51.6 ימים בממוצע (מתוכם ימי הטיפול הממוצע בסניף 30.5),

ילדים – 45.7 (מהם בסניף - 26.1),

ונכות מעבודה – 44.9 (מהם בסניף - 31.3).

11. משקלן של התלונות המוצדקות הגיע לכ-50% מסך כל התלונות שלגביהן ניתנו החלטות סופיות (לוח מס' 5).

12. משקלם של העררים שאושרו מגיע לכ-22.7% מסך כל העררים שהוגשו וטופלו.

13. משקלן של הבקשות שאושרו, הגיע ל-58% מסך כל הבקשות שהוגשו ונבדקו ואכן ניתנו להן החלטות סופיות (לוח מס' 5).

14. 79 פניות שונות, המהוות 2% מכל הפניות החדשות שהוגשו במהלך שנת 2003, היו במסגרת ענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או מכתבים, חלקם בעילום שם, שבהם מידע חיוני מהציבור בנושאים חשובים שבהם מטפל המוסד לביטוח לאומי (לוח מס' 5).

64 מתוך 79 הפניות, שהן 81%, היו מידע מהציבור ורק שישה מהם אכן אושרו כמבוססים והביאו תועלת (לוח מס' 5).

15. 438 תלונות (לוח 6 א'), שהן כ-39% מכלל התלונות שהסתיים בהם הטיפול, היו בגין עיכוב ושיהוי בגמלה.

49 מהן תלונות (כ-5%) מקורן ביחס לא נאות שניתן לפונה.  
62 (כ-5%) הצביעו על ליקויים מינהליים.

16. 181 בקשות, שהן כ-17% מסך כל הבקשות שהוגשו, עסקו בהגדלת גמלה.

177 בקשות (כ-17%) היו בעניין מידע והסברה,  
120 בקשות (כ-12%) היו לקבלת מסמכים ואישורים שונים.

17. 523 עררים שהם כ-21% מכלל העררים שהוגשו במהלך שנת 2003 הוגשו בגין דחיית התביעה בידי פקידי התביעות.

484 עררים (שהם כ-20% מכלל העררים בשנת 2003) הוגשו בגין הפחתת גמלה.

18. בענף נפגעי עבודה הוגשו 275 תלונות. מתוכן טופלו כ-91% (250 תלונות) ונמצאו צודקות כ-70%.

19. בסניף נצרת הוגשו 44 תלונות, מתוכן טופלו 93% (41 תלונות) כ-71% היו מוצדקות.

20. בסניף תל אביב הוגשו 85 תלונות מתוכן טופלו 95% (81 תלונות) וכ-65% היו מוצדקות.



## השוואת הממצאים – 2003 לעומת 2002

השוואת הנתונים בדו"ח זה לעומת דו"ח 2002 מלמדת:

1. לכאורה חלה ירידה של 5% בהיקף הפניות החדשות בשנת 2003 לעומת 2002, אך הסיבה כנראה נעוצה בעיצומים שהיו בחודשים נובמבר ודצמבר 2003.
  2. בשנת 2003 (במשך עשרה חודשים, ללא נובמבר ודצמבר) היתה עליה במוצע הפניות לחודש – 484 לעומת 425 פניות בשנת 2002, חז עלייה של כ-14% במוצע הפניות לחודש.
  3. משקלם של ענפי ביטוח אחדים (נכות כללית, זקנה ושאיירים, אבטלה אמהות, ילדים, סיעוד, מילואים והבטחת הכנסה) בכלל הפניות שטיפולן הסתיים עלה לעומת אשתקד, ואילו במשקלם של היתר נרשמה ירידה.
  4. במשקל הפניות החדשות שטיפולן הסתיים לאחר חודש או בין חודש לחודשיים נרשמה עלייה קלה – 82% לעומת 2002 – 75%. במשקלן של פניות שטיפולן הסתיים כעבור חודשיים ויותר נרשמה ירידה (כ-25% בשנת 2002 וכ-18% בשנת 2003).
  5. ממוצע ימי הטיפול מראה על ירידה ב-2003 לעומת התקופה המקבילה ב-2002. 39.0 ימי טיפול במוצע לעומת 47.5 ימים בהתאמה.
  6. אחוז הפניות שנענו חיובית במלואן או בחלקן בכל סוגי הפניות הגיע ב-2003 ל-29.8% בהשוואה ל-32.1% ב-2002.
  7. במשקל **התלונות הצודקות** (במלואן או בחלקן) נרשמה ירידה חדה (49.7% ב-2003 לעומת 55% ב-2002). זהו ממצא חיובי.
- לבסוף, עלינו לחזור ולהזכיר שבשנת 2003, בגלל עיצומי המוסד, מדובר בעשרת החודשים הראשונים של השנה לעומת 2002 – שנה שלמה.

# יחסי מלפנים

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

הנתונים בלוח זה מראים את היקף הפניות במשרד הראשי ובסניפי המוסד. אכן, מדובר בפניות החדשות שהוגשו במסגרת ענפי הביטוח במהלך שנת 2003.

הנתונים מלמדים, כי 20% מכלל הפניות היו במסגרת שלושת הסניפים המחזיים ירושלים, תל אביב וחיפה (944 פניות). כ-14% מהן היו בענייני גבייה וביטוח בריאות (701 פניות) וכ-17% מהפניות שהוגשו היו במסגרת ענף נכות (כולל ניידות) וכ-18% נוספים היו בנושא הבטחת הכנסה (840 פניות).

סעיף "אחר" מייצג 206 פניות ומהווה 4.2% מסך כל הפניות שהוגשו והסתיים בהם הטיפול. בסעיף כלולים בין היתר הענפים פשיטות רגל ותאונות. וכן פניות בנושאים שהינם בעלי אופי כללי, כגון הסברה ופרסום, רמת שירותים וקבלת קהל.

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

בלוח זה מוצגת התפלגות של הפניות לפי סוג הפונה:

פניות אישיות – היו פרי יוזמתו של המבוטח – 70.1%, פניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח (15.2%) ופניות שהוגשו באמצעות רשות ממשלתית (11.9%).

יתרת הפניות (2.8%) הוגשו במסגרת מבקר המדינה, גוף עירוני, גוף הסתדרותי וגוף פרטי.

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

בדיקת משך הטיפול בפניות שהוגשו למוסד מלמדת כי בסניף יפו, שנרשמו לגביו 270 פניות חדשות שטיפולן הסתיים, היה קצב הטיפול המהיר ביותר – 8.2 ימים בממוצע. סניפים נוספים שבהם היה הטיפול מהיר יחסית היו סניף אשקלון – 96 פניות, 9.6 ימים בממוצע; סניף אשדוד – 135 פניות, 13 ימים בממוצע; וסניף רחובות – 215 פניות, 14.1 ימים בממוצע.

## לוח מס' 3 – פניות הציבור לפי מספר ימי הטיפול הממוצע והסניף

יעילות הסניף נמדדת על-פי זמן הטיפול המושקע בפניות כאשר הטיפול בהן נעשה במשולב עם המשרד הראשי. בסניף יפו הטיפול המהיר המשולב הגיע ל-30 יום: הטיפול בסניף הצריך 8.2 ימים בממוצע ובמשרד הראשי עוד כ-21.8 ימים בממוצע.

לגבי סניף טבריה ניתן לומר, שהטיפול המשולב היה הארוך ביותר והגיע ל-44.5 ימים בממוצע בסניף ועוד 59.2 ימים בממוצע במשרד הראשי, כך שבסך הכל ממוצע הטיפול המשולב בטבריה הוא 103.7 ימים.

#### לוח מס' 5 – פניות הציבור לפי סוג הפנייה והתוצאה

בלוח זה מקובצים נתונים על הפניות החדשות שטופלו בשנת 2003, לפי סוג הפנייה ותוצאות הטיפול, לצורך איתור הנושאים שבהם צדק מגיש הפנייה.

#### פניות שהתקבלו וטופלו על פי סוג הפנייה

##### **תלונות** (לוח מס' 6 א')

- בסך הכול הוגשו 1194 תלונות ומהן טופלו 1109.
- כמחצית (49.8%) מהתלונות היו צודקות.
  - בכ- 2/3 (61%) מכלל התלונות בגין עיכוב ושיהוי בגימלה התברר שהמתלונן אכן צדק.
  - כ-84% מהתלונות על עיכוב ושיהוי בוועדות רפואיות היו צודקות.
  - במסגרת תלונות על ליקויים מינהליים (משרדיים) טופלו 213 תלונות, ומתוכן 29% היו מוצדקות.

##### **עררים** (לוח מס' 6 ב')

- בסך הכול הוגשו 2471 עררים ומהם טופלו 1881.
- בנושא העררים ניתן לראות שבסך הכול כ-23% (427) מהעררים היו צודקים.
  - בנושא של הפסקת גמלה, כשליש (32.7%) מן הפניות היו צודקות.
  - תחום נוסף שכדאי לציין הוא חיוב בגין רציפות ביטוח. כמעט 2/3 (61.2%) מהעררים שהוגשו בנושא זה היו צודקים.

##### **בקשות** (לוח מס' 6 ג')

בסך הכול הופנו למוסד 1096 בקשות ומהן טופלו 786. 58% מהן נענו בחיוב.

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

באופן כללי ניתן לציין שבסך הכל הוגשו 1,194 תלונות טופלו 93% ומתוכן כ-50% היו צודקות. בחינת תוצאות הטיפול לפי ענפי הביטוח מלמדת, כי במסגרת נפגעי עבודה הוגשו 275 תלונות, מתוכן טופלו 250 במשך השנה, ושיעור התלונות המוצדקות מגיע ל-70%. במסגרת ענף נכות הוגשו 194, מתוכן טופלו 179 ונמצאו צודקות כ-54%. תחום נוסף הוא הבטחת הכנסה: 141 תלונות הוגשו, טופלו 134 וקרוב לשליש (31%) נמצאו צודקות.

בנושא גבייה מלא-שכירים הוגשו 71 תלונות, טופלו 68 וכ-41% נמצאו צודקות.

#### לוח מס' 8 – עררים לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בסך הכל הוגשו 2,471 עררים, 76% (1,881) טופלו וכ-23% מהם היו מוצדקים.

בנושא זיקנה ושאיירים הוגשו 206 עררים, 92% (190) טופלו וכ-18% היו מוצדקים.

בנושא הבטחת הכנסה הוגשו 571 עררים, כ-87% (495) טופלו ומתוכן כ-22% היו הטענות מוצדקות.

#### לוח מס' 9 – בקשות לפי ענף הביטוח ותוצאות הטיפול

בסך הכל הוגשו 1,096 בקשות, כ-72% (786) טופלו ומתוכן נענו בחיוב כ-58%.

בנושא נכות הוגשו 193 בקשות, מהן טופלו 74% (145) ומהן נענו בחיוב כ-52%. בנושא זיקנה ושאיירים הוגשו 137 בקשות, טופלו 82% (113) ומתוכן נענו בחיוב כ-50%.

בתחום הבטחת הכנסה הוגשו 140 בקשות, מהן טופלו 80% (112) ומתוכן כ-54% נענו בחיוב.

### **אינטרנט**

#### טיפול בפניות באינטרנט

המחלקה לפניות הציבור אחראית על מתן תשובות לציבור הפונים גם באמצעות האינטרנט. אתר המוסד משמש את ציבור המבוטחים כתחליף לביקור בסניפים ולשליחת מכתבים שגרתית, בהיותו נגיש, יעיל, חסכוני ומהיר.

בנוסף, בגלל הקשיים של האזרח בהשגת מענה טלפוני בסניפים, נאלצים רבים מהמבוטחים לפנות אלינו באמצעות כלי זה. הפניות בעיקרן נושאות אופי של בקשת מידע ולעתים קרובות אף תלונות וביורורים פרטניים. על פי נתוני מנהל המחקר התקבלו בשנת 2003 כ-9,000 פניות.

עם חדירת האינטרנט והדואר האלקטרוני (E-mail) לשכבות אוכלוסייה רחבות ומגוונות (כיום מפעילה חברת בזק תוכנית דואר אלקטרוני מיוחדת למגזר הדתי-חרדי) אנו צופים שמספר הפניות ילך ויגדל. היחידה נערכת לקראת אפשרות הגידול בפניות, ושואפת למצוא פתרונות טכניים ומחשוביים כדי לספק מענה מהיר, איכותי ואמין לפניות.

### אופן הטיפול בפניות

פניות שבעיקרן נושאות בקשות למתן מידע כללי – מטופלות בידי היחידה, 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 שעניינן תלונות מופנות לגורמים המטפלים במחלקה לפניות הציבור והן מטופלות בדרך השגרתית המקובלת.

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

### האינטרנט בסניפים

לאחרונה הותקנה עמדת אינטרנט בכל סניפי המוסד. עם פרסום כתובות האי-מייל פונים רבים מהמבוטחים ישירות לסניפים.

ביום 21.07.03 נערך יום עיון לסניפים בשיתוף מינהל המחקר והתכנון והיחידה לפניות הציבור, שבו הוצגו עקרונות ושיטות העבודה הנהוגות במוסד בתחום זה. כיום היחידה לפניות הציבור היא המספקת הדרכה והסברה בנושא הפעלת עמדות האינטרנט בסניפים.

*nmf*



לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף

גמלאות														סך הכול	סניף
נפגעי איבה	ה.ה.הכ.	אבטלה	ב"שמ	ילדים	מוזנות	אמהות	שיקום	נכות מעבודה	נ"ע	ניידות	נכות	סיעוד	זו"ש		
84	883	293	53	204	164	134	83	50	502	101	739	149	394	4,840	סך הכול
12	92	25	3	29	22	24	5	4	48	12	77	9	38	541	ירושלים
5	33	20	3	5	10	7	5	4	43	4	38	10	21	271	תל אביב
.	43	9	.	7	1	1	.	1	28	3	34	6	18	182	חיפה
1	29	5	.	6	5	4	5	.	12	.	32	5	9	135	אשדוד
2	24	13	.	2		4	1	.	5	4	9	5	6	96	אשקלון
.	87	12	3	6	11	4	4	5	42	2	60	8	36	325	באר שבע
10	32	8	1	4	4	3	9	5	17	4	40	8	3	166	חדרה
3	24	5	.	8	6	4	1	2	18	3	27	5	7	141	טבריה
5	75	6	2	4	7	1	7	7	23	4	43	8	25	270	יפו
3	19	15	3	20	2	5	3	5	44	5	35	5	6	238	כפר סבא
.	27	4	.	4	3	2	1	.	7	1	14	2	5	82	כרמיאל
1	41	12	3	7	3	1	7	1	7	3	14	3	16	141	נהריה
.	36	13	.	2	1	3	1	1	23	3	31	1	5	139	נצרת
4	26	13	1	7	7	4	3	2	13	1	22	10	13	148	נתניה
1	12	8	1	2	3	1	2	.	8	1	14	1	15	83	עפולה
2	46	17	4	18	15	8	4	3	25	4	37	2	17	251	פתח תקוה
.	34	10	1	5	4	4	.	2	19	7	21	5	13	152	קריות
2	21	8	1	9	2	2	2	.	17	.	18	9	11	137	ראשון לציון
4	38	23	3	7	7	4	4	4	26	3	31	5	9	215	רחובות
1	43	13	1	11	5	17	3	1	9	6	32	1	7	184	רמלה
2	33	15	2	9	4	9	2	3	22	2	27	4	22	204	רמת גן
26	68	39	21	32	39	22	14	.	46	29	83	37	92	739	משרד ראשי

לוח מס' 1: פניות הציבור לפי ענפי הביטוח והסניף (המשך)

אחר	גבייה				סניף
	ביטוח בריאות	ביטוח	גבייה מעסיק	גבייה עצמאי	
206	27	345	48	381	סך הכול
19	2	58	8	54	ירושלים
9	1	19	3	31	תל אביב
6	.	12	3	10	חיפה
5	.	7	.	10	אשדוד
3	.	9	1	5	אשקלון
9	1	18	1	16	באר שבע
4	.	7	.	7	חדרה
7	.	6	.	15	טבריה
12	1	16	.	24	יפו
5	1	39	2	21	כפר סבא
3	.	3	.	6	כרמיאל
4	.	3	.	15	נהריה
5	.	6	1	7	נצרת
7	.	6	.	9	נתניה
4	1	4	2	3	עפולה
5	1	16	3	24	פתח תקוה
9	.	10	1	7	קריות
9	1	9	3	13	ראשון לציון
2	1	20	2	22	רחובות
5	.	13	.	16	רמלה
1	2	22	1	22	רמת גן
73	15	42	17	44	משרד ראשי

**לוח מס' 2: פניות הציבור לפי סוג הפונה ואופי הפנייה**

אופי הפנייה				סך הכול	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
					<b>סך הכול</b>
79	1,096	2,471	1,194	4,840	<b>במספרים מוחלטים</b>
1.6	22.6	51.1	24.7	100.0	<b>באחוזים</b>
18	763	1,729	881	3,391	<b>המבוטח בעצמו</b>
49	136	313	237	735	<b>מיופה כוח</b>
10	164	346	58	578	<b>רשות ממשלתית</b>
.	.	.	2	2	<b>מבקר המדינה</b>
.	10	19	4	33	<b>גוף עירוני</b>
.	1	5	.	6	<b>גוף הסתדרותי</b>
2	22	59	12	95	<b>גוף פרטי</b>
באחוזים מסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>סך הכול</b>
22.8	69.6	70.0	73.8	70.1	<b>המבוטח בעצמו</b>
62.0	12.4	12.7	19.8	15.2	<b>מיופה כוח</b>
12.7	15.0	14.0	4.9	11.9	<b>רשות ממשלתית</b>
.	.	.	0.2	0.0	<b>מבקר המדינה</b>
.	0.9	0.8	0.3	0.7	<b>גוף עירוני</b>
.	0.1	0.2	.	0.1	<b>גוף הסתדרותי</b>
2.5	2.0	2.4	1.0	2.0	<b>גוף פרטי</b>

לוח מס' 3: פניות הציבור לפי זמן הטיפול הכולל בחודשים והסניף

זמן טיפול - בחודשים						זמן טיפול - בימים		סך הכול	סניף
אחוזים			מספרים מוחלטים			ימי סניף (ממוצע)	ימי מ"ר בלבד (ממוצע)		
חודשיים ויותר	2-1 חודשים	עד חודש	חודשיים ויותר	2-1 חודשים	עד חודש				
100.0	100.0	100.0	871	1,437	2,532	23.6	39.0	4,840	סך הכול
11.6	11.7	10.7	101	168	272	25.9	41.0	541	ירושלים
8.7	5.6	4.5	76	81	114	28.2	47.1	271	תל אביב
3.9	4.5	3.3	34	64	84	24.9	40.2	182	חיפה
0.5	2.6	3.7	4	38	93	13.0	27.3	135	אשדוד
0.5	1.1	3.0	4	16	76	9.6	23.2	96	אשקלון
6.2	6.4	7.1	54	92	179	22.7	38.7	325	באר שבע
4.0	4.1	2.8	35	59	72	24.9	40.4	166	חדרה
6.1	3.3	1.6	53	48	40	44.5	59.2	141	טבריה
1.1	2.6	8.8	10	37	223	8.2	21.8	270	יפו
7.6	5.3	3.8	66	76	96	32.3	47.8	238	כפר סבא
2.4	2.3	1.1	21	33	28	28.3	45.8	82	כרמיאל
4.8	4.1	1.6	42	59	40	31.9	52.1	141	נהריה
1.5	2.5	3.6	13	36	90	17.5	31.6	139	נצרת
3.7	3.8	2.4	32	55	61	24.1	43.6	148	נתניה
2.3	1.7	1.5	20	25	38	30.6	48.6	83	עפולה
7.0	7.3	3.4	61	105	85	30.5	46.6	251	פתח תקוה
2.6	3.4	3.2	23	49	80	21.0	37.5	152	קריות
2.2	2.9	3.0	19	41	77	19.6	36.6	137	ראשון לציון
1.5	3.8	5.8	13	55	147	14.1	28.4	215	רחובות
2.0	3.9	4.4	17	56	111	17.4	32.6	184	רמלה
3.8	5.9	3.4	33	85	86	24.7	39.9	204	רמת גן
16.1	11.1	17.4	140	159	440	.	36.8	739	משרד ראשי

לוח מס' 4: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים בימים לפי ענפים,

ינואר-דצמבר 2003

פניות משולבות למשרד הראשי ולסניף				פניות למשרד הראשי		פניות הציבור		ענף
ימי סניף (ממוצע)	ימי מ"ר בלבד (ממוצע)	סך הכול (ממוצע)	סך כול הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כול הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כול הפניות	
23.6	15.9	39.4	4,101	36.8	739	39.0	4,840	<b>סך הכול</b>
21.8	16.9	38.7	302	30.9	92	36.8	394	<b>זיקנה ושירים</b>
18.8	13.8	32.5	112	38.9	37	34.1	149	<b>סיעוד</b>
24.2	15.4	39.6	656	39.0	83	39.5	739	<b>נכות</b>
20.9	17.6	38.5	72	46.2	29	40.7	101	<b>ניידות</b>
26.4	15.3	41.7	456	52.7	46	42.7	502	<b>נ"ע</b>
31.3	13.6	44.9	50	.	0	44.9	50	<b>נכות מעבודה</b>
20.1	18.5	38.7	69	41.2	14	39.1	83	<b>שיקום</b>
24.1	13.7	37.9	112	49.5	22	39.8	134	<b>אמהות</b>
21.4	17.9	39.2	125	24.6	39	35.8	164	<b>מזונות</b>
26.1	19.7	45.7	172	46.2	32	45.8	204	<b>ילדים</b>
22.6	16.8	39.3	32	32.4	21	36.6	53	<b>ב"ש</b>
23.3	15.8	39.1	254	27.5	39	37.5	293	<b>אבטלה</b>
22.7	15.4	38.1	815	34.3	68	37.8	883	<b>ה.ב.ה.</b>
30.5	21.1	51.6	58	41.5	26	48.5	84	<b>נפגעי איבה</b>
23.7	15.6	39.3	337	34.2	44	38.8	381	<b>גבייה עצמאי</b>
29.6	12.5	42.2	31	35.6	17	39.9	48	<b>גבייה מעסיק</b>
21.4	14.4	35.8	303	42.8	42	36.7	345	<b>ביטוח</b>
20.3	17.1	37.4	12	33.8	15	35.4	27	<b>ביטוח בריאות</b>
24.6	18.0	42.6	133	30.3	73	38.3	206	<b>שונים</b>

**לוח מס' 5: פניות הציבור לפי אופי הפנייה והטיפול**

פניות שטופלו		סך כל הפניות	אופי הפנייה
מהן: מוצדקות / נענו בחיוב	סך הכול		
1,440	3,824	4,840	<b>סך הכול</b>
29.8	79.0	100.0	<b>במספרים מוחלטים</b>
			<b>באחוזים</b>
552	1,109	1,194	<b>תלונות</b>
427	1,881	2,471	<b>עררים</b>
455	786	1,096	<b>בקשות</b>
6	48	79	<b>אחרים</b>

לוח מס' 6 א': תלונות שהתקבלו וטופלו לפי סוג התלונה

מוצדקות באחזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	תלונות שטופלו	תלונות	סוג התלונה
49.8	552	1,109	1,194	סך הכול
6.1	3	49	49	התנהגות עובדים
61.0	267	438	481	עיכוב בטיפול בתביעות
0.0	0	9	10	ליקויים בחקירות
83.6	117	140	154	עיכובים בוועדות רפואיות
57.4	27	47	48	עיכובים במשלוח מסמכים
54.5	6	11	12	עיכובים בהחזר גביית יתר
38.1	16	42	47	מספרי חשבון שגויים
29.1	62	213	217	ליקויים משרדיים
28.6	8	28	31	ליקויים בהוצאה לפועל
19.3	11	57	58	ליקויים בוועדות רפואיות
75.0	27	36	36	ליקויים בתקשורת
63.6	7	11	13	ליקויים בתשתיות
3.6	1	28	38	שונים

לוח מס' 6 ב': עררים שהתקבלו וטופלו לפי סוג הערר

מוצדקים באחוזים מעררים שטופלו	מזה: מוצדקים	עררים שטופלו	עררים	סוג הערר
22.7	427	1,881	2,471	סך הכול
14.3	66	463	484	הפחתת גמלה
32.7	110	336	379	הפסקת גמלה
9.8	46	470	523	דחיית תביעה
11.5	9	78	180	תוצאות ועדה רפואית פעולות הוצאה לפועל-גמלאות
20.0	1	5	8	החזר גמלאות יתר
30.6	56	183	293	חישוב גמלה
14.3	10	70	78	גמלאות כפל
0.0	0	2	2	מעבר מנכות לזיקנה
0.0	0	17	17	עררים אחרים-גמלאות
7.1	3	42	47	חובות- דמי ביטוח
72.2	13	18	162	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
75.0	3	4	17	קביעת בסיס לגבייה
33.3	6	18	20	קביעת סיווג הביטוח
53.8	7	13	18	חיוב בגין רציפות ביטוח
61.2	79	129	180	קביעת תושבות
60.0	18	30	58	יחסי עובד מעביד
0.0	0	1	1	קביעת דמי ביטוח בריאות
0.0	0	2	4	



לוח מס' 6 ג': פניות מסוג "בקשה" שהתקבלו וטופלו לפי סוג הבקשה

סוג הבקשה	בקשות	בקשות שטופלו	מזה: נענו בחיוב	נענו בחיוב כאחוז מבקשות שטופלו
סך הכול	1,096	786	455	57.9
תוספת לגימלה	181	139	16	11.5
בקשה לגמלה	99	23	17	73.9
גמלאות רטרואקטיביות	106	97	31	32.0
החזר גביית יתר	19	4	1	25.0
הסדר תשלומים	64	22	15	68.2
רכישת טובין	17	9	1	11.1
החזר הוצאות	35	24	6	25.0
מסמכים ואישורים	120	100	93	93.0
מידע והסברה	177	164	164	100.0
בקשות אחרות	211	138	72	52.2
פטור מדמי ביטוח	32	31	4	12.9
מידע-בעניני ביטוח	13	13	13	100.0
אישורי רציפות ביטוח	22	22	22	100.0

לוח מס' 7: תלונות שטופלו לפי ענף, כאחוז מסך כל הפניות

מוצדקות באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	תלונות שטופלו	תלונות כאחוז מהסך הכול	מזה: תלונות	סך כל הפניות	ענף
49.8	552	1,109	24.7	1,194	4,840	סך הכול
43.9	18	41	10.9	43	394	זיקנה ושירים
4.3	1	23	16.8	25	149	סיעוד
53.6	96	179	26.3	194	739	נכות
35.3	6	17	16.8	17	101	ניידות
70.4	176	250	54.8	275	502	נפגעי עבודה
66.7	16	24	54	27	50	נכות מעבודה
31.3	5	16	21.7	18	83	שיקום
50.8	31	61	46.3	62	134	אימהות
14.3	2	14	8.5	14	164	מזונות
20	3	15	9.3	19	204	ילדים
23.5	4	17	34	18	53	שירות מילואים
57.5	42	73	26.6	78	293	אבטלה
31.3	42	134	16	141	883	הבטחת הכנסה
41.2	28	68	20.4	71	348	גבייה מלא שכירים
36.8	7	19	41.7	20	48	גבייה ממעסיקים
.	0	.	0	0	345	תחום הביטוח
28.6	8	28	93.9	31	33	הוצאה לפועל
.	0	0	3.7	1	27	ביטוח בריאות
48.4	15	31	44	37	84	נפגעי איבה
52.5	52	99	50	103	206	שונים

לוח מס' 8: עררים שטופלו לפי ענף, כאחוז מסך כל הפניות

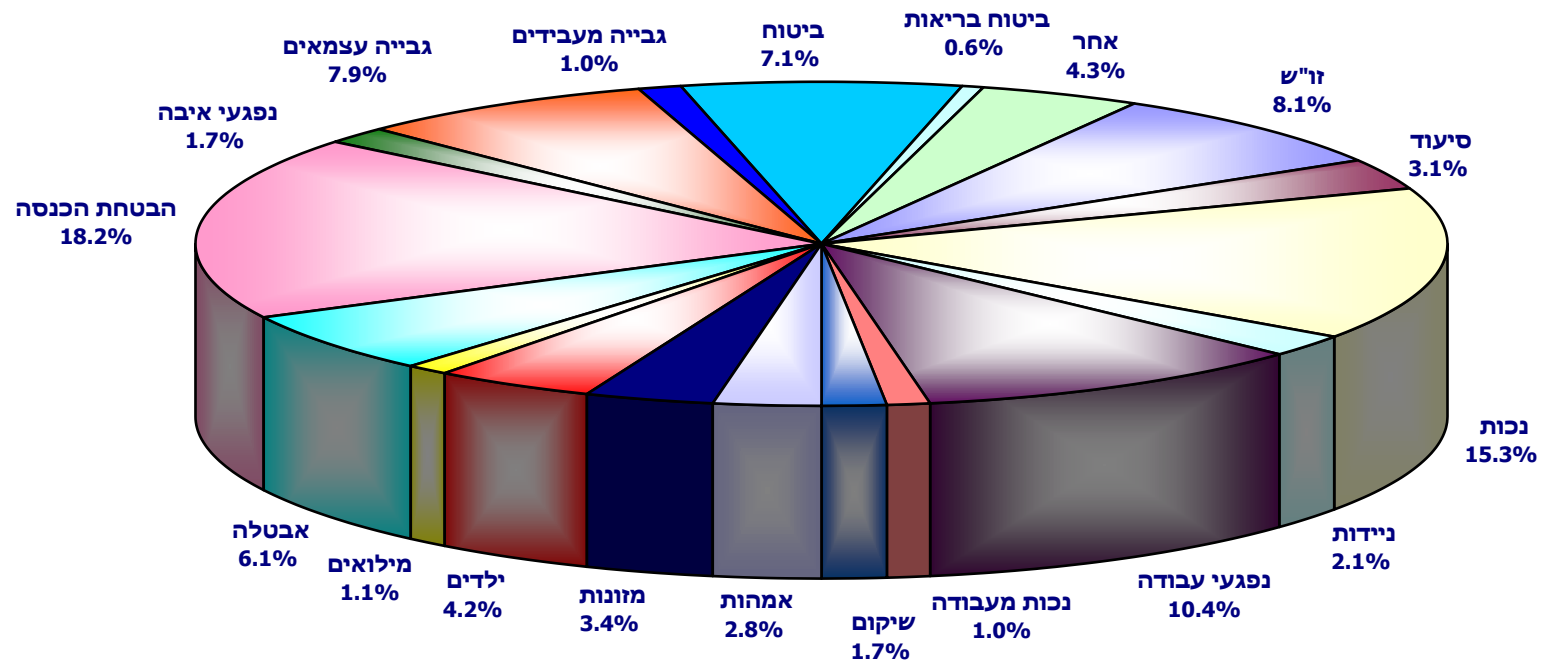
מוצדקים באחוזים מעררים שטופלו	מזה: מוצדקים	עררים שטופלו	עררים כאחוז מהסך הכול	מזה: עררים	סך הכל הפניות	ענף
22.7	427	1,881	51.1	2,471	4,840	סך הכול
18.4	35	190	52.3	206	394	זיקנה ושאירים
8	7	87	61.7	92	149	סיעוד
10.3	25	242	46	340	739	נכות
19	8	42	60.4	61	101	ניידות
11.7	12	103	27.7	139	502	נפגעי עבודה
16.7	2	12	28	14	50	נכות מעבודה
0	0	21	28.9	24	83	שיקום
14.6	6	41	35.1	47	134	אימהות
5.3	5	95	65.2	107	164	מזונות
43	52	121	73	149	204	ילדים
10	2	20	47.2	25	53	שירות מילואים
17.6	26	148	56.3	165	293	אבטלה
22	109	495	64.7	571	883	הבטחת הכנסה
73.3	11	15	49.1	171	348	גבייה מלא שכירים
66.7	4	6	14.6	7	48	גבייה ממעסיקים
57.6	110	191	80.3	277	345	תחום הביטוח
100	1	1	3	1	33	הוצאה לפועל
0	0	1	18.5	5	27	ביטוח בריאות
25	3	12	22.6	19	84	נפגעי איבה
23.7	9	38	24.8	51	206	שונים

לוח מס' 9: בקשות שטופלו לפי ענף, כאחוז מסך כל הפניות

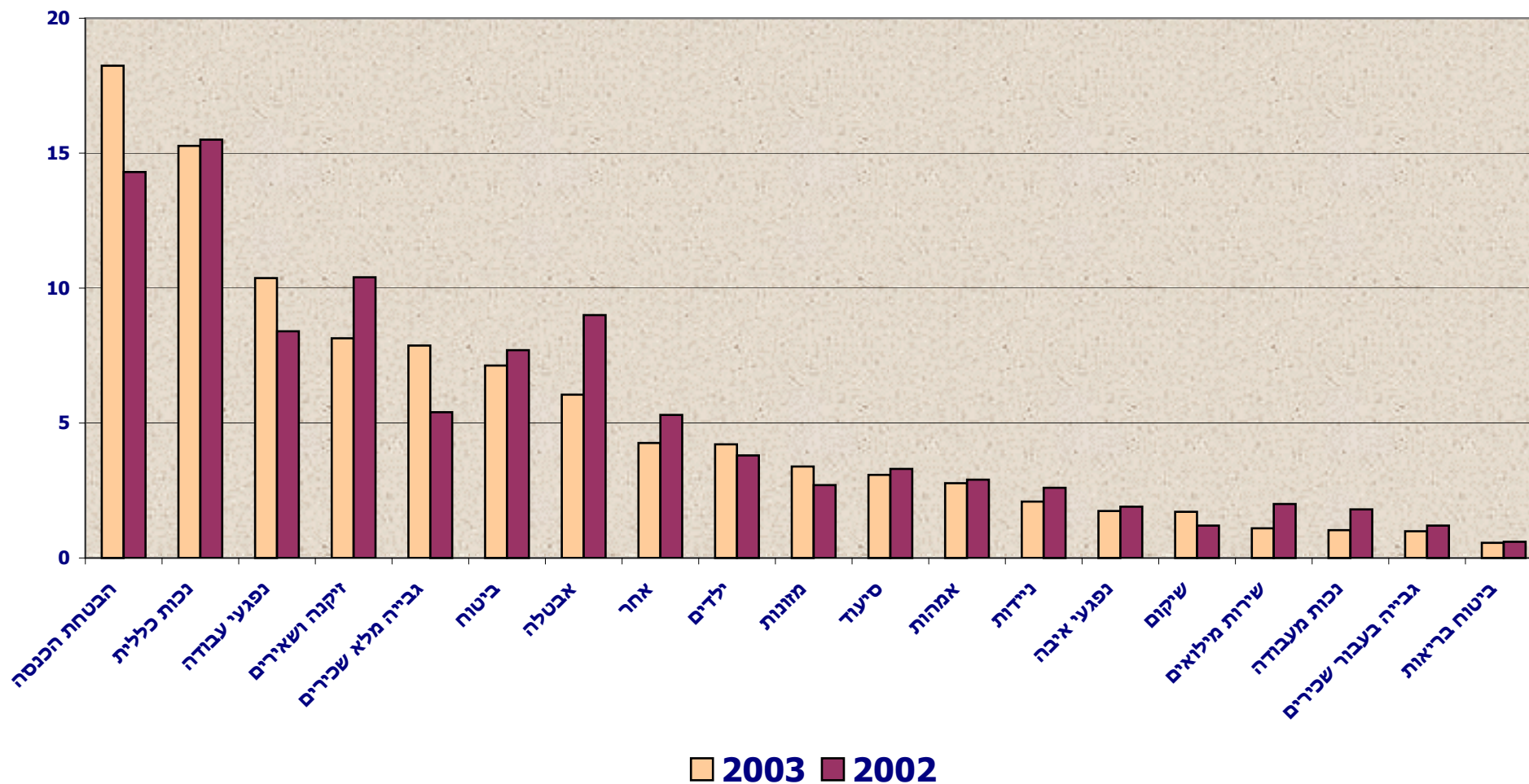
ענף	סך הכל הפניות	מזה: בקשות	בקשות כאחוז מהסך הכול	בקשות שטופלו	מזה: נענו בחיוב	נענו בחיוב כאחוז מבקשות שטופלו
סך הכול	4,840	1,096	22.6	786	455	57.9
זיקנה ושאיירים	394	137	34.8	113	57	50.4
סיעוד	149	30	20.1	22	12	54.5
נכות	739	193	26.1	145	75	51.7
ניידות	101	22	21.8	15	6	40.0
נפגעי עבודה	502	85	16.9	65	45	69.2
נכות מעבודה	50	9	18.0	6	4	66.7
שיקום	83	41	49.4	25	10	40.0
אימהות	134	25	18.7	20	13	65.0
מזונות	164	40	24.4	30	20	66.7
ילדים	204	36	17.6	26	17	65.4
שירות מילואים	53	8	15.1	8	4	50.0
אבטלה	293	43	14.7	38	28	73.7
הבטחת הכנסה	883	140	15.9	112	60	53.6
גבייה מלא שכירים	348	103	29.6	12	9	75.0
גבייה ממעסיקים	48	20	41.7	16	12	75.0
תחום הביטוח	345	68	19.7	67	39	58.2
הוצאה לפועל	33	1	3.0	1	1	100.0
ביטוח בריאות	27	20	74.1	4	3	75.0
נפגעי איבה	84	27	32.1	21	12	57.1
שונים	206	48	23.3	40	28	70.0

*ONE*

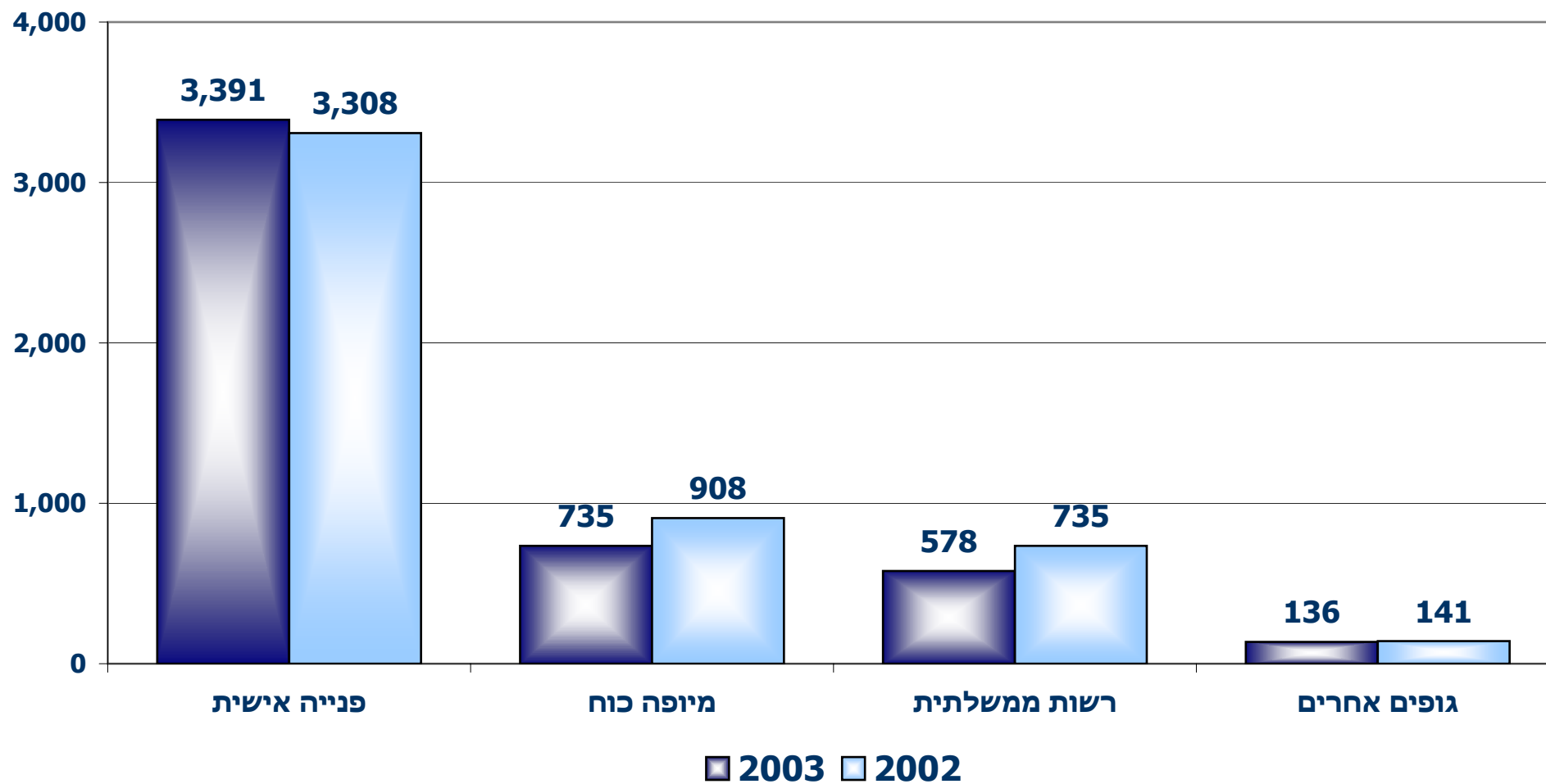
## התפלגות פניות הציבור לפי ענפים - 2003



## התפלגות הפניות לפי ענפים (באחוזים) 2002 לעומת 2003

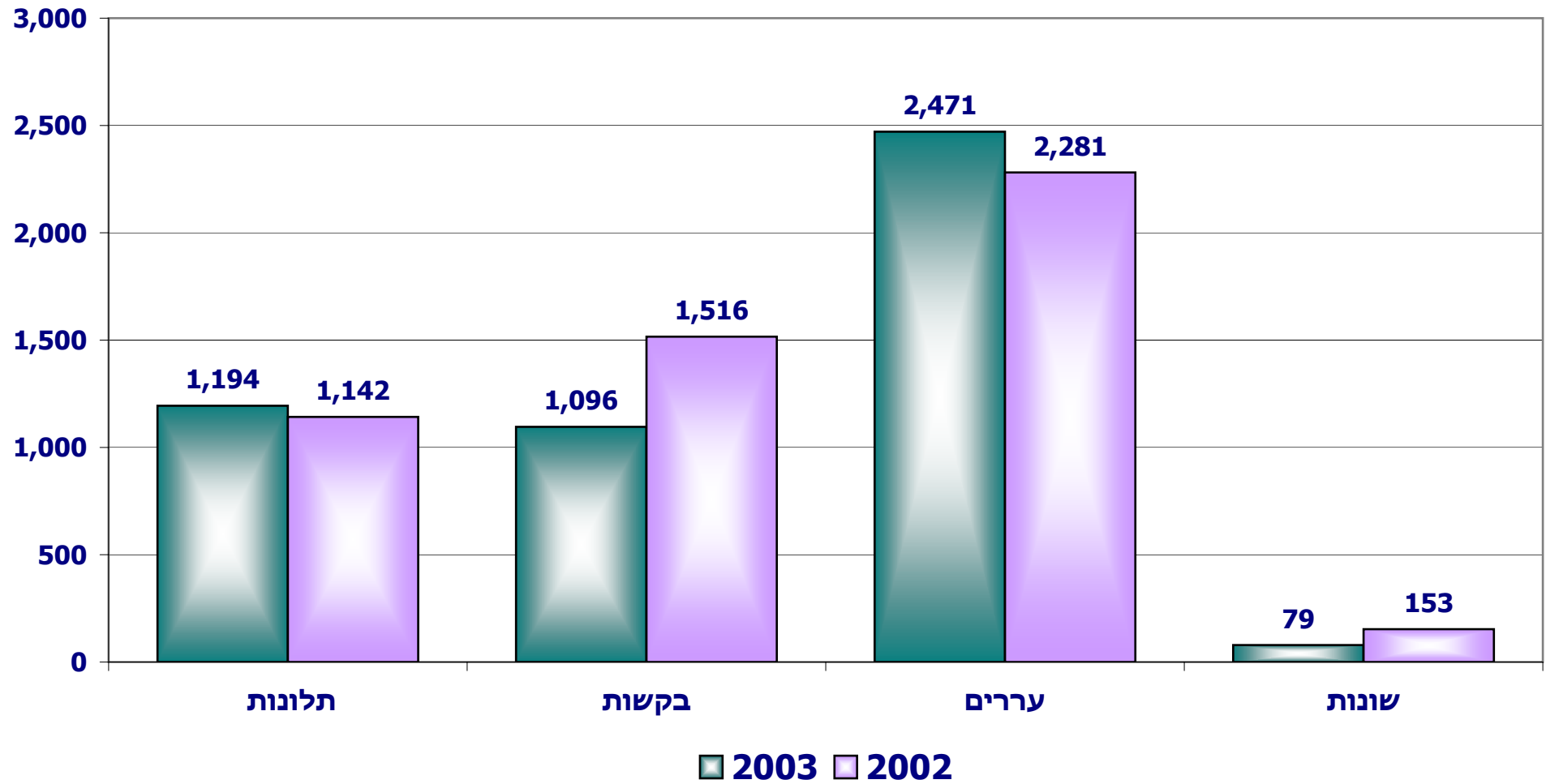


## התפלגות הפניות לפי סוג הפונה 2002 לעומת 2003





## התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה 2002 לעומת 2003



## התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (באחוזים), 2003

