



המוסד לביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות הציבור
אל המוסד לביטוח לאומי
2007

מאת

אוראל אבוטבול

פתח דבר

מינהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניית הציבור שמחים להגיש פרסום נוסף הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות היחידה לפניית הציבור בשנת 2007.

הפרסום מתמקד בכל הנושאים שבהם המוסד לביטוח לאומי עוסק, ואפשר למצוא בו לוחות סטטיסטיים משולבים שיצביעו על אופי השירות והאופן שבו הוא ניתן למבוטחים. הדוח עוסק גם השנה בפניות המגיעות לאגף לפניית הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, כולל לוחות סטטיסטיים.

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

המידע הסטטיסטי הרב הגלום בלוחות יכול לתרום 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 לאוראל אבוטבול ממינהל המחקר והתכנון, על ריכוז הפעולה והכנת הדוח, ולעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניית הציבור, על הערותיה המועילות ומעורבותה המקצועית בהכנת הדו"ח.

כמו כן נתונה תודתי ליוסי סרי, מנהל תחום פניות הציבור, על שיתוף הפעולה, ולאבנר שרף ממינהל המחקר והתכנון, על עבודתו המקצועית בעיבוד הנתונים והפקת הלוחות. תודה מיוחדת למיה עורב-הטל, על העריכה הלשונית של הדוח.

ד"ר דניאל גוטליב
סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

מבוא..... 1

פניות בכתב ליחידה לפניות הציבור

שיטת העבודה והגדרות..... 5
ממצאים עיקריים לשנת 2007..... 7

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2006-2007..... 13
לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2007 לעומת 2006..... 14
לוח 3: פניות לפי סניפים, 2007 לעומת 2006..... 15
לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2007..... 16
לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2007..... 19
לוח 5ב': פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2007..... 22
לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2007..... 25
לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2007..... 26
לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2007..... 27
לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2007..... 28
לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2007..... 29
לוח 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2007..... 30
לוח 9ד': בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2007..... 31
לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2007..... 32
לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007..... 33
לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007..... 34
לוח 10ג': בקשות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007..... 35

תרשימים

תרשים א': התפלגות פניות הציבור לפי ענפים, 2007..... 39
תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים), 2007 לעומת 2006..... 40
תרשים ג': מדד פניות הציבור לפי סניף, 2007..... 41
תרשים ד': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2007..... 43

עמוד

44.....	תרשים ה': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה, 2007 לעומת 2006
45.....	תרשים ו': התפלגות ההחלטות לשנת 2007 (אחוזים)
46.....	תרשים ז': שיעורי התלונות המוצדקות (אחוזים) לפי נושאים, 2006 ו-2007
47.....	תרשים ח': מספר פניות ומשך הטיפול בימים, 2007-1998
49	תיאור הטיפול במבחר פניות

מבוא

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

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

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

האגף לפנייות הציבור בודק כל תלונה לגופה באופן יסודי וממצה, וכאשר היא מוצדקת הוא פועל לתיקון המעוות בכל האמצעים העומדים לרשותו, ובמהירות האפשרית. המבוטחים אכן זכאים לתבוע את מיצוי זכויותיהם, ועל המוסד לדאוג שהם יקבלו את המגיע להם על-פי דין. תלונות הציבור מהוות כלי חשוב להערכת תפקוד המערכת. שימוש בנתונים עשוי לסייע רבות בהתוויית תוכניות ויוזמות לשינויים בטווח הקצר והארוך. תיקון הליקויים צריך שייעשה במועד, כדי שלא לערער את אמון המבוטחים במוסד, ובעיקר של אותם מי שנזקקים פעמים אין ספור לשירותים שהמוסד מעניק להם. הממצאים העיקריים יכולים לסייע רבות באיתור נקודות תורפה במערכת בכל הקשור לאופן מתן השירות ולמידת יעילותו.

סקר זה כולל גם פניות שהגיעו לאגף פניות הציבור דרך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, שטופלו באופן נפרד מהפניות שהגיעו בכתב. אפשרות הפנייה באמצעות האתר קיימת משנת 2000, ועם הזמן גדל מספר הפניות. הפניות באמצעי זה מקילות הן על עובדי המוסד והן על אוכלוסיית המבוטחים, ומהוות נדבך נוסף במאמצי המוסד לשפר את השירות למבוטח.

יש לציין שהעיבודים בסקר זה אינם כוללים את הפניות שנשלחות ישירות לסניפים, לאגפים וליחידות במוסד לביטוח לאומי. פניות אלה מטופלות אך לא מתועדות באגף לפניות הציבור. הטיפול בפניות אלו מבוצע על פי נוהל עבודה שהופץ בשנה החולפת. הנוהל יצר מנגנון אחיד המאפשר מתן מענה מהיר ומקצועי לפניות וכן מערכת משוב לשם הפקת לקחים והסקת מסקנות. הנוהל מתייחס לכל היבטי הטיפול בפניה: זמן מענה, מנגנון תזכורות ומעקבים, הגורם בסניף שעונה על הפניות, ריכוז נתונים סטטיסטיים, הפקת לקחים וקיום ישיבות תקופתיות.

קיימות גם תלונות שטופלו ישירות בידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ללא מעורבות האגף לפניות הציבור, ולא תועדו בסקר זה. פרטים על תלונות אלה אפשר למצוא בדוח נציבות תלונות הציבור.

פנייות בכתב
לאגף לפנייות הציבור

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

לרשות מינהל המחקר הועמדו כל התיקים שנפתחו בעקבות הפניות שהוגשו לאגף לפניות הציבור ושהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2007 ואשר הגיעו לרשותו עד 28 בפברואר 2008. 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, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית, ואלה היוו את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים. הנתונים הוקלדו למחשב, לאחר מערך בדיקות לוגיות לצורך בדיקת סבירותם ותיקון הנתונים השגויים.

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

הגדרות

משך הטיפול הכולל:

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

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

סוגי הפונים:

1. פנייה אישית – פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
2. מיופה כוח מקצועי – נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון ורופא.
3. מיופה כוח אחר – כל נציג אחר של הפונה.
3. רשות ממשלתית – משרדים ממשלתיים, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
4. מבקר המדינה – פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

5. גורם פרלמנטרי – ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

סוגי הפניות:

1. תלונות – תלונות בדבר מעשה או מחדל של המוסד או מי מעובדיו, המצביעות על פעולות בניגוד למינהל תקין או על ליקויים בטיב השירות וביחס, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים או בניגוד לחוקים ולתקנות שהמוסד פועל לפיהם.
2. עררים – טענות או השגות נגד החלטות שנתנו הגורמים המוסמכים במוסד, בנושאים כמו דחיית התביעה, חישובי גמלאות וכד'.
3. בקשות – לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
4. שונות – פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור, הצעות שונות בענייני חקיקה וכד'.

החלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים:

להלן סוגי ההחלטות שהתקבלו בפניות שטיפולן הסתיים ושאינן כוללות מקרים שבהם נושא הפנייה עדיין מצוי בטיפול בסניפים או במשרד הראשי או בהליך משפטי:

1. תלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה – תוכן התלונה נמצא נכון או נכון בחלקו לאחר שנבדק כראוי על בסיס התייעוד בתיק, תוך התייעצות עם היחידה לפניות הציבור.
2. עררים שהתקבלו – הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
3. בקשות שאושרו – הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

ענפים:

קיימים ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

1. נכות כללית: נכות, ילד נכה ושר"מ (לא כולל ענף ניידות).
2. נפגעי עבודה: דמי פגיעה, נכות מעבודה, תלויים.
3. נפגעי איבה: נפגעי איבה, אסירי ציון.

מומצאים עיקריים לשנת 2007

בשנת 2007 טיפל האגף לפנייות הציבור ב-9,133 פניות (בהן 8,557 פניות חדשות) בכל ענייני הביטוח הלאומי – כ-700 פניות בממוצע לחודש. הפניות החדשות אינן כוללות פניות חוזרות ופניות שהופנו לגופים אחרים, המהוות 6.7% מסך כל הפניות.

הנתונים בלוח 1 מראים כי בשנת 2007 חלה עלייה של 24.3% בסך כל הפניות שטופלו לעומת שנת 2006, בפניות החדשות הגיע הגידול ל-28.2%, ובפניות החוזרות והמופנות לגורמי חוץ חלה ירידה של 13.9%.

התפלגות הפניות לפי אופיין מראה שבשנת 2007 התקבלו 3,013 תלונות – גידול של 45.8% לעומת 2006. 2,386 עררים – גידול של 6.7%; 2,986 בקשות – גידול של 33.5%; ו-172 פניות אחרות – גידול של 26.5%.

זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות היה ב-2007 35.0 ימים לעומת 24.2 ב-2006, ובפניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (1,903 פניות) – 36.3 ימים לעומת 25.6 בפניות שטופלו במשולב במשרד הראשי ובסניף (6,059 פניות), זמן הטיפול הממוצע היה 35.0 ימים (5.6 בסניף ו-29.4 במשרד הראשי) לעומת 23.9 ימים (6.9 בסניף ו-17.0 במשרד הראשי) ב-2006.

התפלגות פניות הציבור לפי ענפי המוסד לביטוח לאומי, כפי שמוצגת בלוח 2, מעלה שחלה עלייה במספר הפניות שהתקבלו בשנת 2007 לעומת 2006. עלייה זו היתה גבוהה בפניות האחרות (594 פניות) – גידול של 127.6%, ובענפים סיעוד (390 פניות) – גידול של 81.4% ואמהות (390 פניות) – גידול של 76.5%.

הענפים שבלטו במספר הפניות הגבוה ביותר היו נכות כללית – 19.9% מכלל הפניות (1,701 פניות), נפגעי עבודה – 12.7% (1,091 פניות) והבטחת הכנסה – 9.7% מהפניות (829 פניות). עלייה גדולה במיוחד בפניות היתה בענף הגבייה ממעסיקים – 177.9%.

מהתפלגות הנתונים המוצגים בלוח 3, על פניות חדשות בסניפים ובמשרד הראשי, עולה כי בשנת 2007 הפניות שטופלו בסניפים היוו 77.8% (עלייה של 20.2%), והיתר – 22.2% – היו פניות שטופלו במשרד הראשי בלבד (גידול של 66.9%). מספר הפניות הגבוה ביותר התקבל בסניף ירושלים (887 פניות), המהווה 10.4% מסך כל הפניות שהתקבלו – גידול של 5.5% לעומת 2006.

בלוח ב' מוצג מדד הפניות למספר ענפים.

מדד הפניות – מספר פניות הציבור בשנה (לסניף בענף) ביחס למספר ממוצע לחודש בשנה של מקבלי הגמלה (בסניף לענף), כפול 1,000 (כדי לדעת אלו סוגי גמלאות הובאו בחשבון – יש לעיין בהערות ללוח 5א').

מדד זה מאפשר השוואה בין סניפים אבל לא בין ענפים, ונועד לצורך זה בלבד, כך שאי אפשר להסיק ממנו מהו אחוז הפונים מתוך מקבלי הגמלאות או מתוך האוכלוסייה הפוטנציאלית לפניות הציבור. הסיבות לכך:

- מדובר על ממוצע מקבלים לחודש, ולכן – ביחוד בגמלאות קצרות מועד – ייתכן שבכל חודש מדובר באנשים אחרים. גם בגמלאות ארוכות מועד יש המקבלים מאמצע השנה ויש שיוצאים במהלך השנה.
- לא כל הפניות הן ממקבלי גמלאות. יש בהן פניות מתובעים לפני תום תהליך התביעה ויש מתובעים שתביעתם נדחתה.
- בחלק מהענפים לא נלקחו כל התביעות.

מלוח מס' 5 ב' עולים הנתונים האלה:

בענף זיקנה ושאיירים בולט סניף תל אביב עם מדד של 1.1 פניות, כאשר הממוצע הארצי עומד על 0.7. סניף ראשון לציון בלט עם המדד הנמוך ביותר – 0.2.

בענף סיעוד בולטים סניפים בני ברק וכפר סבא עם מדד של 6.2 פניות. הממוצע הארצי בענף עומד על 2.7. המדד הנמוך ביותר נצפה בסניף אשדוד – 0.6.

בענף נכות כללית בולט במיוחד סניף אשדוד – 35.6 לעומת 6.9 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף עפולה – 2.4.

בענף ניידות בולטים סניפים חיפה ואשדוד עם מדד 10.2 ו-10.0, בהתאמה, כאשר הממוצע הארצי עומד על 5.4. המדד הנמוך ביותר נמצא בסניף נצרת – 1.4.

בענף נפגעי עבודה בלט במיוחד סניף נצרת – 63.2, כשהממוצע הארצי עומד על 24.4. בסניף נהריה מדד הפניות היה רק 8.7.

בענף שיקום בלט סניף בני ברק עם מדד של 19.6 לעומת הממוצע הארצי שעומד על 4.9. הסניף שנמצא עם המדד הנמוך ביותר הוא יפו – 1.0.

בענף אמהות בלט במיוחד סניף פתח תקוה – 138.7 לעומת 44.3 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נהריה – 10.2.

בענף מזונות בלטו הסניפים כרמיאל ופתח תקוה – 18.7 לעומת 8.9 בממוצע הארצי. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף קריות – 2.1.

בענף ילדים לא נמצאו חריגות. כל הסניפים עמדו על מדד של 0.1 – 0.4, כאשר הממוצע הארצי הינו 0.2.

בענף אבטלה מדד הפניות הגבוה ביותר נמצא בסניף בני ברק – 15.0, כאשר הממוצע הארצי הוא 6.3. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף חדרה – 2.1.

בענף הבטחת הכנסה בלט סניף פתח תקוה – 24.2, כאשר הממוצע הארצי היה 6.9. סניף חולון בלט עם מדד פניות הנמוך ביותר – רק 3.2.

בענף נפגעי איבה סניפים חולון וכרמיאל בלטו במיוחד עם מדד פניות 272.7 ו-222.2, בהתאמה. הממוצע הארצי בענף זה עומד על 17.1. מדד הפניות הנמוך ביותר נמצא בסניף נתניה – 4.0.

בענף גבייה ממעסיקים לא נצפו חריגות מלבד בסניף ראשון לציון – 1.0, כאשר הממוצע הארצי הינו 0.3. בשאר הסניפים מדד הפניות נע בין 0.2 ל-0.7.

מדד הפניות הגבוה ביותר בגבייה מלא-שכירים נצפה בסניף אשדוד – 1.5, כשהממוצע הארצי היה 1.0. סניף כרמיאל בלט במדד הפניות הנמוך ביותר – 0.3.

התפלגות הפניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה בשנת 2007 (לוח 6) מראים שב-65.6% מהפניות המבוטח פנה בעצמו למוסד, 6.4% מהן הוגשו באמצעות מיופה כוח ו-5.7% באמצעות רשות ממשלתית. 66.6% מהפניות שבהן פנה המבוטח בעצמו היו תלויות, 66% עררים, 65.3% בקשות והיתר – 95.4% – היו פניות אחרות. בקרב הפניות שהוגשו באמצעות מיופה כוח – 5.2% היו תלויות, 6% עררים ו-5.5% בקשות. בקרב הפניות שהוגשו באמצעות רשות ממשלתית – 2.7% היו תלויות, 8.7% עררים, 6.5% בקשות ו-1.2% היו פניות אחרות.

בדיקת משך זמן הטיפול בפניות שטופלו בסניף (לוח 7) מלמדת כי בסניפים עפולה ורמת גן נרשם זמן הטיפול הקצר ביותר – 1.4 ימים בממוצע לפנייה, עם מספר פניות של 136 ו-234, בהתאמה. סניפים נוספים שבהם הטיפול היה קצר למדי היו סניף יפו – 225 פניות ב-1.6 ימים בממוצע, וסניף בני ברק – 118 פניות ב-1.7 ימים בממוצע. התפלגות זמן הטיפול בסניפים בחודשים מראה כי 76.7% מהפניות טופלו בתוך שבועיים, 11.4% טופלו בין שבועיים לחודש ו-11.8% טופלו בתוך יותר מחודש.

התפלגות משך הטיפול בפניות לפי ענף (לוח 8) מלמדת כי בענף גבייה מעצמאים נרשם זמן טיפול הקצר ביותר – 29.4 ימים בממוצע, והתקבלו בו 735 פניות. זמן טיפול ממוצע ממושך למדי נמצא בענף נפגעי איבה – 55.7 ימים, ובענף שיקום – 42.7 ימים.

בקרב הפניות **המשולבות** למשרד הראשי ולסניף, זמן הטיפול הארוך ביותר נרשם בענף שיקום – 43.4 ימים (8.9 בסניף ו-34.5 במשרד הראשי) ובענף נפגעי איבה – 42.2 ימים (6.2 בסניף ו-36.0 במשרד הראשי).

בלוח 9א' מוצגת התפלגות הפניות שהתקבלו לפי אופי הפנייה, וממנו עולה כי 35.2% מכלל הפניות היו תלויות, 27.9% עררים, 34.9% בקשות והיתר – 2% פניות אחרות. ב-89.2% מסך כל הפניות התקבלה החלטה. עוד עולה מהלוח כי משקלן של התלויות המוצדקות הגיע ל-47.2% מסך כל התלויות שהתקבלו בהן החלטות סופיות: משקל העררים שהתקבלו הגיע ל-26.1% מסך כל העררים שהוגשו וניתנה בהם החלטה, ומשקל הבקשות שאושרו הגיע ל-68.7% מסך כל הבקשות שהוגשו,

נבדקו ושהתקבלה בהן החלטה סופית. כ-2% מסך כל הפניות היו פניות "שונות" והן עסקו בענייני חקיקה, קבלת ייעוץ או שהכילו מידע חיוני מהציבור בנושא שבהם המוסד מטפל. 37.9% מפניות אלה היו מידע מהציבור ורק 4.5% מהן אושרו כפניות מבוססות והביאו תועלת.

בקרב התלונות שהתקבלו וטופלו (לוח 9ב'), 35% היו בגין עיכוב בטיפול בתביעה (55.1% מהן נמצאו מוצדקות) ו-24.5% הצביעו על ליקויים משרדיים (46.1% מהן נמצאו מוצדקות). רק 2% מסך כל התלונות מקורן בהתנהגות לא נאותה של העובדים כלפי הפונים.

בקרב העררים שטופלו (לוח 9ג') 24.4% הוגשו עקב דחיית תביעה (רק 8.9% מהם התקבלו), 24.2% הוגשו בגין הפחתת גמלה (21.9% מהם התקבלו) ו-17.1% עררים נוספים הוגשו עקב הפסקת גמלה (38.5% מהם התקבלו).

בקרב הבקשות שטופלו (לוח 9ד'), 25.7% היו בקשות למידע והסבר (100.0% אושרו), 13.1% היו לבקשת מסמכים ואישורים (91.3% אושרו) ו-10.3% היו לבקשת ביטול חובות בגיל גמלאות יתר (18.1% אושרו).

התפלגות התלונות שטופלו ונמצאו צודקות, כפי שמופיע בלוח 10א', מראה שמתוך 160 תלונות שהתקבלה בהן החלטה בענף גבייה ממעסיקים, 98 נמצאו צודקות (61.3%). התפלגות העררים שטופלו והתקבלו (לוח 10ב') מראה שבענף גבייה ממעסיקים טופלו 28 פניות, 21 בהן התקבלו (75%). התפלגות הבקשות שטופלו ואושרו (לוח 10ג') מראה שבענף גבייה ממעסיקים טופלו 119 בקשות ו-106 בהן אושרו (86.6%).

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2006-2007

נושא	2007	2006	אחוז השינוי
סך כל הפניות	9,133	7,345	24.3
מזה: פניות חדשות	8,557	6,676	28.2
פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ	576	669	-13.9
סוג הפנייה (החדשה)			
תלונות	3,013	2,066	45.8
עררים	2,386	2,237	6.7
בקשות	2,986	2,237	33.5
אחרות	172	136	26.5
זמן טיפול בפניות חדשות			
סך הכול	35.0	24.2	44.6
במשרד הראשי בלבד	36.3	25.6	41.8
זמן משולב			
סניף	5.6	6.9	-18.8
משרד ראשי	29.4	17.0	72.9

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, לעומת 2006

אחוז השינוי	2006		2007		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
28.2	100.0	6,676	100.0	8,557	סך הכול
17.1	21.8	1,453	19.9	1,701	נכות כללית
35.7	12.0	804	12.7	1,091	נפגעי עבודה
-11.5	14.0	937	9.7	829	הבטחת הכנסה
31.8	8.9	595	9.2	784	זיקנה ושירים
76.5	3.3	221	4.6	390	אמהות
81.4	3.2	215	4.6	390	סיעוד
10.5	4.0	266	3.4	294	אבטלה
17.8	2.9	197	2.7	232	ילדים
18.5	2.8	184	2.5	218	מזונות
14.9	2.5	168	2.2	193	ניידות
16.7	1.4	96	1.3	112	נפגעי איבה
-1.1	1.4	93	1.1	92	שיקום
55.6	0.8	54	1.0	84	שירות מילואים
22.9	9.0	598	8.6	735	גבייה מעצמאים
177.9	1.6	104	3.4	289	גבייה ממעסיקים
20.1	4.8	318	4.5	382	ביטוח
31.3	1.7	112	1.7	147	ביטוח בריאות
127.6	3.9	261	6.9	594	אחר

**לוח 3: פניות לפי סניפים, 2007 לעומת 2006
(מספרים מוחלטים ואחוזים)**

אחוז השינוי בפניות - 2007 לעומת 2006	הפניות לסניף כאחוז מסך כל הפניות בשנת 2007	סך כל הפניות		סניף
		2006	2007	
28.2	100.0	6,676	8,557	סך הכול
66.9	22.2	1,140	1,903	משרד ראשי
20.2	77.8	5,536	6,654	סך כל הסניפים
5.5	10.4	841	887	ירושלים
26.5	4.6	313	396	תל אביב
54.0	4.1	226	348	חיפה
27.1	4.3	292	371	אשדוד
29.1	1.7	110	142	אשקלון
-22.5	5.0	552	428	באר שבע
24.2	1.4	95	118	בני ברק
40.6	2.6	155	218	חדרה
31.7	1.8	120	158	חולון
26.9	2.8	186	236	טבריה
9.2	2.6	206	225	יפו
33.5	4.4	284	379	כפר סבא
5.3	1.4	114	120	כרמיאל
10.7	1.9	150	166	נהריה
32.3	4.1	263	348	נצרת
27.0	3.6	244	310	נתניה
37.4	1.6	99	136	עפולה
33.5	5.3	337	450	פתח תקוה
30.2	2.4	159	207	קריות
32.3	2.0	130	172	ראשון לציון
4.7	3.4	276	289	רחובות
38.6	3.7	228	316	רמלה
50.0	2.7	156	234	רמת גן

לוח 4: פניות לפי ענפי המוסד וסניף, 2007

שיקום	ענף					סך הכול	סניף
	נפגעי עבודה ²	ניידות	נכות כללית ¹	סיעוד	זיקנה ושאיירים		
92	1,091	193	1,701	390	784	8,557	סך הכול מספרים
1.1	12.7	2.2	19.9	4.6	9.2	100.0	אחוזים מהסה"כ
17	104	49	238	81	152	1,903	משרד ראשי
75	987	144	1,463	309	632	6,654	סך כל הסניפים
6	104	27	193	32	63	887	ירושלים
5	45	4	63	26	65	396	תל אביב
2	42	14	67	28	37	348	חיפה
3	45	6	177	3	17	371	אשדוד
2	17	3	16	9	15	142	אשקלון
3	49	3	96	14	59	428	באר שבע
3	12	1	35	10	14	118	בני ברק
3	37	2	63	6	20	218	חדרה
1	35	3	43	13	20	158	חולון
5	40	4	58	9	8	236	טבריה
1	25	4	47	19	37	225	יפו
5	56	9	67	25	34	379	כפר סבא
1	21	2	25	3	12	120	כרמיאל
5	16	2	26	16	27	166	נהריה
4	139	2	65	9	12	348	נצרת
6	46	12	73	14	33	310	נתניה
1	20	3	18	11	13	136	עפולה
3	49	10	81	17	44	450	פתח תקוה
4	33	8	57	13	20	207	קריות
1	40	4	37	9	7	172	ראשון לציון
4	52	4	62	6	33	289	רחובות
3	38	7	68	8	13	316	רמלה
4	26	10	26	9	29	234	רמת גן

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

לוח 4 - המשך

ענף						סניף
הבטחת הכנסה	אבטלה	שירות מילואים	ילדים	מזונות	אמהות	
829	294	84	232	218	390	סך הכול מספרים
9.4	3.4	1.0	2.7	2.5	4.6	אחוזים מהסה"כ
60	55	33	46	25	66	משרד ראשי
769	239	51	186	193	324	סך כל הסניפים
84	33	15	36	29	42	ירושלים
26	19	3	8	5	13	תל אביב
43	8	2	4	6	8	חיפה
39	9	-	7	13	9	אשדוד
34	5	1	3	5	2	אשקלון
68	14	4	11	14	13	באר שבע
7	6	-	4	3	9	בני ברק
21	4	2	3	7	4	חדרה
5	6	1	3	5	-	חולון
22	7	3	6	13	9	טבריה
47	6	-	2	4	5	יפו
21	6	1	18	7	36	כפר סבא
29	6	2	1	5	2	כרמיאל
34	12	1	4	5	2	נהריה
54	8	1	7	3	14	נצרת
31	8	2	5	15	10	נתניה
20	4	-	5	2	6	עפולה
52	14	6	21	22	71	פתח תקוה
27	14	1	3	2	7	קריות
14	10	2	2	5	5	ראשון לציון
38	12	-	4	12	14	רחובות
26	16	2	16	6	35	רמלה
27	12	2	13	5	8	רמת גן

לוח 4 - המשך

ענף						סניף
שונים	ביטוח בריאות	ביטוח	גבייה ממעסיקים	גבייה מעצמאים	נפגעי איבה ³	
594	147	382	289	735	112	סך הכול מספרים
6.9	1.7	4.5	3.4	8.6	1.3	אחוזים מהסה"כ
416	88	88	221	118	42	משרד ראשי
178	59	294	68	617	70	סך כל הסניפים
24	5	53	7	123	11	ירושלים
14	7	23	10	56	4	תל אביב
13	4	22	7	31	10	חיפה
4	4	11	-	24	-	אשדוד
4	1	6	-	13	6	אשקלון
10	3	21	3	38	5	באר שבע
-	-	2	-	11	1	בני ברק
7	6	14	-	16	3	חדרה
5	2	5	-	8	3	חולון
6	3	9	3	22	9	טבריה
6	2	5	-	12	3	יפו
14	4	20	9	47	-	כפר סבא
4	-	3	-	2	2	כרמיאל
2	-	3	-	10	1	נהריה
11	1	4	2	12	-	נצרת
4	4	10	2	34	1	נתניה
5	2	5	1	18	2	עפולה
10	2	11	3	32	2	פתח תקוה
3	1	6	-	7	1	קריות
5	1	8	6	15	1	ראשון לציון
2	3	14	8	20	1	רחובות
11	3	20	3	39	2	רמלה
14	1	19	4	27	2	רמת גן

(3) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

**לוח 5א': מקבלי גמלאות (בממוצע לחודש) לפי סניף וענף, 2007
(מספרים מוחלטים)**

סניף	ענף			
	זיקנה ושאיירים	סיעוד	נכות כללית ¹	ניידות
סך הכול	917,144	114,484	211,325	26,911
ירושלים	81,128	8,910	19,075	2,884
תל אביב	57,998	7,070	8,412	1,122
חיפה	67,793	6,132	10,929	1,375
אשדוד	34,016	5,012	4,978	598
אשקלון	27,081	4,221	5,419	645
באר שבע	68,083	8,353	17,569	1,954
בני ברק	13,374	1,602	3,937	377
חדרה	25,230	5,202	10,617	1,367
חולון	34,471	5,443	6,748	904
טבריה	25,230	3,612	9,685	953
יפו	48,063	6,775	10,777	820
כפר סבא	48,466	4,046	9,000	1,510
כרמיאל	12,243	1,145	3,466	401
נהריה	29,989	2,218	7,844	961
נצרת	32,457	3,408	14,059	1,479
נתניה	44,994	6,809	10,415	1,450
עפולה	23,690	3,534	7,393	790
פתח תקוה	46,673	5,076	10,267	1,466
קריות	40,623	5,211	8,307	1,001
ראשון לציון	29,920	3,058	5,886	1,061
רחובות	46,474	7,898	9,380	1,451
רמלה	32,049	3,873	10,263	1,207
רמת גן	47,099	5,876	6,899	1,135

(1) כולל נכות, ילד נכה ושר"מ.

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים.

לוח 5א' - המשך

סניף	ענף				
	שיקום ³	אימהות ⁴	מזונות	ילדים ⁵	אבטלה
סך הכול	15,347	7,308	21,770	980,607	37,831
ירושלים	2,085	1,036	1,713	126,522	2,415
תל אביב	482	400	573	37,930	1,959
חיפה	667	275	1,232	42,253	1,909
אשדוד	237	218	933	27,701	1,431
אשקלון	499	135	791	20,585	1,021
באר שבע	1,041	488	2,500	80,356	3,277
בני ברק	153	266	286	18,151	401
חדרה	708	296	1,031	49,666	1,906
חולון	--	183	653	17,416	1,040
טבריה	594	220	858	35,912	1,448
יפו	973	105	1,053	29,577	1,247
כפר סבא	896	423	684	50,302	1,812
כרמיאל	230	83	267	15,473	660
נהריה	494	196	850	37,940	1,569
נצרת	942	216	783	62,180	1,713
נתניה	706	369	1,047	47,393	1,983
עפולה	456	174	596	26,015	1,176
פתח תקוה	923	512	1,176	56,366	2,232
קריות	588	167	969	24,982	1,627
ראשון לציון	474	230	782	30,074	1,280
רחובות	721	431	1,231	49,828	2,200
רמלה	848	600	1,207	59,954	1,990
רמת גן	630	285	555	34,031	1,535

(3) מספר משתקמים בטיפול.

(4) מקבלי דמי לידה בלבד.

(5) מספר משפחות.

לוח 5א' - המשך

גבייה		ענף		סניף
מלא שכירים ⁷	ממעסיקים	נפגעי איבה ⁶	הבטחת הכנסה	
611,673	221,566	4,084	111,974	סך הכול
94,237	21,445	1,207	5,991	ירושלים
46,914	26,485	244	2,848	תל אביב
28,358	10,803	192	6,793	חיפה
15,609	3,790	14	4,544	אשדוד
10,426	3,649	180	3,446	אשקלון
33,978	11,331	215	20,060	באר שבע
19,662	2,942	38	1,326	בני ברק
25,975	9,651	147	5,060	חדרה
13,856	5,272	11	1,584	חולון
21,375	8,038	236	5,160	טבריה
17,335	9,542	150	3,826	יפו
40,361	17,431	172	1,134	כפר סבא
7,824	2,301	9	2,547	כרמיאל
19,433	6,180	111	6,612	נהריה
25,599	9,679	36	13,657	נצרת
29,531	11,388	248	5,353	נתניה
13,771	5,850	121	2,957	עפולה
31,385	10,965	209	2,146	פתח תקוה
12,929	5,775	47	4,672	קריות
16,508	6,314	61	2,228	ראשון לציון
29,436	10,900	130	5,368	רחובות
32,646	9,198	148	3,288	רמלה
24,525	12,637	158	1,374	רמת גן

(6) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון.

(7) כולל עצמאים ושכירים, לא עובדים, סטודנטים.

לוח ב'5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2007

נפגעי עבודה		ניידות		נכות כללית		סיעוד		זיקנה ושאיירים		סניף
מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	
24.4	987	5.4	144	6.9	1,463	2.7	309	0.7	632	סך הכול
30.7	104	9.4	27	10.1	193	3.6	32	0.8	63	ירושלים
26.3	45	3.6	4	7.5	63	3.7	26	1.1	65	תל אביב
18.4	42	10.2	14	6.1	67	4.6	28	0.5	37	חיפה
38.6	45	10.0	6	35.6	177	0.6	3	0.5	17	אשדוד
12.7	17	4.7	3	3.0	16	2.1	9	0.6	15	אשקלון
14.6	49	1.5	3	5.5	96	1.7	14	0.9	59	באר שבע
38.3	12	2.7	1	8.9	35	6.2	10	1.0	14	בני ברק
17.3	37	1.5	2	5.9	63	1.2	6	0.8	20	חדרה
29.5	35	3.3	3	6.4	43	2.4	13	0.6	20	חולון
27.0	40	4.2	4	6.0	58	2.5	9	0.3	8	טבריה
17.6	25	4.9	4	4.4	47	2.8	19	0.8	37	יפו
29.7	56	6.0	9	7.4	67	6.2	25	0.7	34	כפר סבא
39.3	21	5.0	2	7.2	25	2.6	3	1.0	12	כרמיאל
8.7	16	2.1	2	3.3	26	7.2	16	0.9	27	נהריה
63.2	139	1.4	2	4.6	65	2.6	9	0.4	12	נצרת
19.2	46	8.3	12	7.0	73	2.1	14	0.7	33	נתניה
16.2	20	3.8	3	2.4	18	3.1	11	0.5	13	עפולה
23.3	49	6.8	10	7.9	81	3.3	17	0.9	44	פתח תקוה
20.2	33	8.0	8	6.9	57	2.5	13	0.5	20	קריות
30.9	40	3.8	4	6.3	37	2.9	9	0.2	7	ראשון לציון
20.9	52	2.8	4	6.6	62	0.8	6	0.7	33	רחובות
20.4	38	5.8	7	6.6	68	2.1	8	0.4	13	רמלה
20.6	26	8.8	10	3.8	26	1.5	9	0.6	29	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

אבטלה		ילדים		מזונות		אמהות		שיקום		סניף
מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	
6.3	239	0.2	186	8.9	193	44.3	324	4.9	75	סך הכול
13.7	33	0.3	36	16.9	29	40.5	42	2.9	6	ירושלים
9.7	19	0.2	8	8.7	5	32.5	13	10.4	5	תל אביב
4.2	8	0.1	4	4.9	6	29.1	8	3.0	2	חיפה
6.3	9	0.3	7	13.9	13	41.3	9	12.7	3	אשדוד
4.9	5	0.1	3	6.3	5	14.8	2	4.0	2	אשקלון
4.3	14	0.1	11	5.6	14	26.6	13	2.9	3	באר שבע
15.0	6	0.2	4	10.5	3	33.8	9	19.6	3	בני ברק
2.1	4	0.1	3	6.8	7	13.5	4	4.2	3	חדרה
5.8	6	0.2	3	7.7	5	-	-	-	1	חולון
4.8	7	0.2	6	15.2	13	40.9	9	8.4	5	טבריה
4.8	6	0.1	2	3.8	4	47.6	5	1.0	1	יפו
3.3	6	0.4	18	10.2	7	85.1	36	5.6	5	כפר סבא
9.1	6	0.1	1	18.7	5	24.1	2	4.3	1	כרמיאל
7.6	12	0.1	4	5.9	5	10.2	2	10.1	5	נהריה
4.7	8	0.1	7	3.8	3	64.8	14	4.2	4	נצרת
4.0	8	0.1	5	14.3	15	27.1	10	8.5	6	נתניה
3.4	4	0.2	5	3.4	2	34.5	6	2.2	1	עפולה
6.3	14	0.4	21	18.7	22	138.7	71	3.3	3	פתח תקוה
8.6	14	0.1	3	2.1	2	41.9	7	6.8	4	קריות
7.8	10	0.1	2	6.4	5	21.7	5	2.1	1	ראשון לציון
5.5	12	0.1	4	9.7	12	32.5	14	5.5	4	רחובות
8.0	16	0.3	16	5.0	6	58.3	35	3.5	3	רמלה
7.8	12	0.4	13	9.0	5	28.1	8	6.3	4	רמת גן

לוח 5ב' - המשך

גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה		הבטחת הכנסה		סניף
מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	מדד הפניות	פניות	
1.0	617	0.3	68	17.1	70	6.9	769	סך הכול
1.3	123	0.3	7	9.1	11	14.0	84	ירושלים
1.2	56	0.4	10	16.4	4	9.1	26	תל אביב
1.1	31	0.6	7	52.1	10	6.3	43	חיפה
1.5	24	-	-	-	-	8.6	39	אשדוד
1.2	13	-	-	33.3	6	9.9	34	אשקלון
1.1	38	0.3	3	23.3	5	3.4	68	באר שבע
0.6	11	-	-	26.3	1	5.3	7	בני ברק
0.6	16	-	-	20.4	3	4.2	21	חדרה
0.6	8	-	-	272.7	3	3.2	5	חולון
1.0	22	0.4	3	38.1	9	4.3	22	טבריה
0.7	12	-	-	20.0	3	12.3	47	יפו
1.2	47	0.5	9	-	-	18.5	21	כפר סבא
0.3	2	-	-	222.2	2	11.4	29	כרמיאל
0.5	10	-	-	9.0	1	5.1	34	נהריה
0.5	12	0.2	2	-	-	4.0	54	נצרת
1.2	34	0.2	2	4.0	1	5.8	31	נתניה
1.3	18	0.2	1	16.5	2	6.8	20	עפולה
1.0	32	0.3	3	9.6	2	24.2	52	פתח תקוה
0.5	7	-	-	21.3	1	5.8	27	קריות
0.9	15	1.0	6	16.4	1	6.3	14	ראשון לציון
0.7	20	0.7	8	7.7	1	7.1	38	רחובות
1.2	39	0.3	3	13.5	2	7.9	26	רמלה
1.1	27	0.3	4	12.7	2	19.7	27	רמת גן

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2007

אופי הפנייה				סך הכול	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
65	3,006	2,386	3,013	8,557	סך הכול מספרים מוחלטים
0.8	35.1	27.9	35.2	100.0	אחוזים
62	1,962	1,575	2,006	5,616	המבוטח בעצמו
-	166	142	156	544	מיופה כוח
1	195	208	80	490	רשות ממשלתית
-	1	-	6	7	מבקר המדינה
-	32	13	3	48	גוף עירוני
-	234	128	136	499	גוף פרטי
2	247	153	557	966	מיופה כוח מקצועי
-	169	167	69	387	פניות פרלמנטריות
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכול
95.4	65.3	66.0	66.6	65.6	המבוטח בעצמו
-	5.5	6.0	5.2	6.4	מיופה כוח
1.5	6.5	8.7	2.7	5.7	רשות ממשלתית
-	0.0	-	0.2	0.1	מבקר המדינה
-	1.1	0.5	0.1	0.6	גוף עירוני
-	7.8	5.4	4.5	5.8	גוף פרטי
3.1	8.2	6.4	18.5	11.3	מיופה כוח מקצועי
-	5.6	7.0	2.3	4.5	פניות פרלמנטריות

לוח 7: פניות לפי זמן הטיפול הממוצע ולפי סניפים, 2007

סניף	פניות במספרים מוחלטים	זמן הטיפול																	
		מספרים מוחלטים					אחוזים												
		7-0 ימים	14-8 ימים	30-15 ימים	מעל 30 ימים	7-0 ימים	14-8 ימים	30-15 ימים	מעל 30 ימים										
סך הכול	8,557	35.0	5,494	1,070	979	1,014	64.3	12.5	11.4	11.8	12.5	64.3	1,014	979	1,070	5,494	35.0	8,557	
משרד ראשי	1,903	36.3	200	251	605	847	10.5	13.2	31.8	44.5	13.2	10.5	847	605	251	200	36.3	1,903	משרד ראשי
סך כל הסניפים	6,654	35.0	5,294	819	374	167	79.6	12.3	5.6	2.5	12.3	79.6	167	374	819	5,294	35.0	6,654	סך כל הסניפים
ירושלים	887	34.4	645	121	76	45	72.7	13.6	8.6	5.1	13.6	72.7	45	76	121	645	34.4	887	ירושלים
תל אביב	396	40.7	297	43	39	17	75.0	10.9	9.8	4.3	10.9	75.0	17	39	43	297	40.7	396	תל אביב
חיפה	348	35.2	264	54	18	12	75.9	15.5	5.2	3.4	15.5	75.9	12	18	54	264	35.2	348	חיפה
אשדוד	371	38.3	255	78	33	5	68.8	21.0	8.9	1.3	21.0	68.8	5	33	78	255	38.3	371	אשדוד
אשקלון	142	34.8	106	26	8	2	74.7	18.3	5.6	1.4	18.3	74.7	2	8	26	106	34.8	142	אשקלון
באר שבע	428	31.8	285	102	34	7	66.7	23.8	7.9	1.6	23.8	66.7	7	34	102	285	31.8	428	באר שבע
בני ברק	118	30.7	116	2	-	-	98.3	1.7	-	-	1.7	98.3	-	-	2	116	30.7	118	בני ברק
חדרה	218	32.7	201	12	2	3	92.2	5.5	0.9	1.4	5.5	92.2	3	2	12	201	32.7	218	חדרה
חולון	158	31.3	146	5	6	1	92.4	3.2	3.8	0.6	3.2	92.4	1	6	5	146	31.3	158	חולון
טבריה	236	39.5	176	31	13	16	74.6	13.1	5.5	6.8	13.1	74.6	16	13	31	176	39.5	236	טבריה
יפו	225	29.3	219	6	-	-	97.3	2.7	-	-	2.7	97.3	-	-	6	219	29.3	225	יפו
כפר סבא	379	38.5	280	56	32	11	73.9	14.8	8.4	2.9	14.8	73.9	11	32	56	280	38.5	379	כפר סבא
כרמיאל	120	37.9	104	9	5	2	86.7	7.5	4.2	1.6	7.5	86.7	2	5	9	104	37.9	120	כרמיאל
נהריה	166	41.0	104	38	19	5	62.7	22.9	3.0	3.0	11.4	62.7	5	19	38	104	41.0	166	נהריה
נצרת	348	30.6	327	16	5	-	94.0	4.6	1.4	-	4.6	94.0	-	5	16	327	30.6	348	נצרת
נתניה	310	31.2	282	20	4	4	91.0	6.5	1.3	1.2	6.5	91.0	4	4	20	282	31.2	310	נתניה
עפולה	136	34.5	130	4	2	-	95.6	2.9	1.5	-	2.9	95.6	-	2	4	130	34.5	136	עפולה
פתח תקוה	450	37.3	333	76	30	11	74.0	16.9	6.7	2.4	16.9	74.0	11	30	76	333	37.3	450	פתח תקוה
קריית	207	36.1	173	24	8	2	83.6	11.6	3.9	0.9	11.6	83.6	2	8	24	173	36.1	207	קריית
ראשון לציון	172	35.3	148	18	2	4	86.0	10.5	2.3	2.3	10.5	86.0	4	2	18	148	35.3	172	ראשון לציון
רחובות	289	30.6	272	6	5	6	94.1	2.1	2.1	2.1	2.1	94.1	6	5	6	272	30.6	289	רחובות
רמלה	316	40.2	202	71	30	13	63.9	22.5	4.1	4.1	22.5	63.9	13	30	71	202	40.2	316	רמלה
רמת גן	234	29.9	229	1	3	1	97.9	0.4	1.3	0.4	0.4	97.9	1	3	1	229	29.9	234	רמת גן

לוח 8: זמן הטיפול הממוצע במשרד הראשי ובסניפים לפי ענפים (בימים), 2007

פניות משולבות משרד הראשי וסניף			פניות שטופלו במשרד הראשי		פניות הציבור		ענף	
ממוצע ימי טיפול			סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)	סך כל הפניות	זמן טיפול בימים (ממוצע)		
בסניף	במשרד ראשי	סך הכול						
5.6	29.4	35.0	6,059	36.3	1,086	35.3	7,145	סך הכול
6.1	28.7	34.8	1,463	32.8	238	34.5	1,701	נכות כללית
5.4	29.2	34.6	987	36.8	104	34.9	1,091	נפגעי עבודה
4.3	29.9	34.2	769	29.0	60	33.9	829	הבטחת הכנסה
5.5	28.7	34.2	632	27.5	152	32.9	784	זיקנה ושאיירים
5.4	30.2	35.6	309	36.1	81	35.7	390	סיעוד
6.0	31.0	37.0	324	30.1	66	35.9	390	אמהות
4.8	31.2	36.0	239	24.9	55	33.9	294	אבטלה
6.3	33.1	39.4	186	32.4	46	38.0	232	ילדים
5.3	29.2	34.5	193	47.6	25	36.0	218	מזונות
5.2	33.4	38.6	144	47.9	49	41.0	193	ניידות
6.2	36.0	42.2	70	78.1	42	55.7	112	נפגעי איבה
8.9	34.5	43.4	75	39.9	17	42.7	92	שיקום
4.3	27.6	31.9	51	45.1	33	37.0	84	שירות מילואים
5.3	25.7	31.0	617	21.0	118	29.4	735	גבייה מעצמאים
7.5	24.4	31.9	68	44.9	221	41.8	289	גבייה ממעסיקים
6.5	30.1	36.6	294	35.5	88	36.4	382	ביטוח
7.1	31.0	38.1	59	40.9	88	39.8	147	ביטוח בריאות
6.5	32.4	38.9	174	37.5	420	37.9	594	אחר

לוח 9א': הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2007

מזה: שהתקבלה בהן החלטה		סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך הכול	אחוזים	מספרים מוחלטים	
3,768	7,623	100.0	8,557	סך הכול מספרים מוחלטים
1,424	3,002	35.2	3,013	תלונות
510	1,953	27.9	2,386	עררים
1,760	2,552	34.9	2,986	בקשות
74	116	2.0	172	אחרות

לוח 9ב': תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2007

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			תלונות		נושא התלונה
באחוזים מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול	אחוזים מסך כל התלונות	מספרים מוחלטים	
47.4	1,424	3,002	100.0	3,013	סך הכול
55.1	582	1,056	35.1	1,056	עיכוב בטיפול בתביעות
46.1	339	735	24.5	739	ליקויים משרדיים
7.1	17	239	7.9	239	הטרדות בדרישות מיותרות
55.2	127	230	7.6	230	עיכובים בוועדות רפואיות
94.3	182	193	6.5	194	ליקויים בתקשורת
69.1	94	136	4.5	136	עיכובים בהחזר גביית יתר
21.0	22	105	3.6	109	ליקויים בוועדות רפואיות
12.1	7	58	2.0	59	התנהגות עובדים
15.8	9	57	1.9	57	התנהגות עובדי שירותי חוץ
26.9	14	52	1.7	52	ליקויים בהוצאה לפועל
44.4	12	27	0.9	27	טיפול לקוי בנושאי ביטוח
-	-	22	0.7	22	ליקויים בחקירות
60.0	12	20	0.7	20	ליקויים בתשתיות
9.7	7	72	2.4	73	אחר

לוח מס' 9ג': עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2007

מזה: שהתקבלה בהם החלטה			עררים		נושא הערר
כאחז מהעררים שטופלו	מזה: התקבלו	סך הכול	אחוזים מסך כל העררים	מספרים מוחלטים	
26.1	510	1,953	100.0	2,386	סך הכול
8.9	48	540	24.4	581	דחיית תביעה
21.9	116	529	24.2	578	הפחתת גמלה
38.5	137	356	17.1	408	הפסקת גמלה
13.6	19	140	13.9	332	תוצאות ועדה רפואית
27.1	23	85	4.1	99	חישוב גמלה
98.4	62	63	4.0	96	חיוב בגין רציפות ביטוח
13.4	9	67	3.1	74	עררים אחרים - גמלאות
57.4	27	47	2.8	66	קביעת תושבות
65.3	32	49	2.7	64	קביעת סיווג הביטוח
42.9	9	21	1.2	28	קביעת בסיס לגבייה
45.8	11	24	1.1	27	פעולות הוצאה לפועל - גמלאות
77.3	17	22	0.9	22	הוצאה לפועל - דמי ביטוח
-	-	10	0.5	11	מעבר מנכות לזיקנה

לוח ד'9: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2007

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			בקשות		נושא הבקשה
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הבקשות	מספרים מוחלטים	
69.0	1,760	2,552	100.0	2,986	סך הכול
100.0	766	766	25.7	766	מידע והסברה
93.7	355	379	13.1	391	מסמכים ואישורים
18.1	25	138	10.4	309	ביטול חובות בגין גמלאות יתר
15.9	31	195	8.9	266	תוספת לגמלה
7.5	10	134	4.7	141	ביטול חובות בגין דמי ביטוח
25.2	28	111	4.1	123	גמלאות רטרואקטיביות
95.0	113	119	4.1	123	הסדר תשלומים
93.3	14	15	3.4	100	בקשה לגמלה
97.6	81	83	2.8	84	עדכון פרטים אישיים
21.7	10	46	1.9	57	החזר הוצאות
7.0	4	57	1.9	57	הגבלת טיפול רפואי
66.7	24	36	1.7	51	החזר גביית יתר
13.5	5	37	1.4	42	פטור מדמי ביטוח
87.5	35	40	1.4	42	קביעת מועד לוועדה רפואית
94.7	36	38	1.3	39	ביטול קנסות והצמדה בדמי ביטוח
63.6	21	33	1.3	39	רישום בקופת חולים
100.0	36	36	1.2	36	מידע - בענייני ביטוח
22.9	8	35	1.2	36	אישורים לקבלת הנחות ופטורים
100.0	28	28	0.9	28	אישורי רציפות ביטוח
95.8	23	24	0.8	24	מידע על ביטוח בריאות
42.1	8	19	0.6	19	אספקת שירותי קופות חולים
54.1	99	183	7.2	213	בקשות אחרות

לוח 9ה': פניות אחרות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הפנייה, 2007

מזה: שהתקבלה בהן החלטה			פניות אחרות		נושא הפנייה
כאחוז מפניות אחרות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול	אחוזים מסך כל הפניות האחרות	מספרים מוחלטים	
63.8	74	116	100.0	172	סך הכול
12.1	4	33	50.6	87	מידע מהציבור
100.0	65	65	37.8	65	מכתבי הערכה
27.8	5	18	11.6	20	הצעות חקיקה

לוח 10א': תלונות כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007

מזה תלונות שניתנה בהן החלטה			תלונות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: תלונות	סך כל הפניות	ענף
כאחוז מתלונות שטופלו	מזה: מוצדקות	סך הכול				
47.4	1,424	3,002	35.2	3,013	8,557	סך הכול
47.5	289	609	36.1	614	1,701	נכות כללית
51.7	331	640	58.8	641	1,091	נפגעי עבודה
22.6	37	164	19.8	164	829	הבטחת הכנסה
39.6	53	134	17.1	134	784	זיקנה ושאירים
9.0	8	89	22.8	89	390	סיעוד
56.3	116	206	53.1	207	390	אמהות
40.2	37	92	31.3	92	294	אבטלה
32.6	15	46	19.8	46	232	ילדים
25.0	8	32	14.7	32	218	מזונות
30.6	15	49	25.4	49	193	ניידות
47.7	21	44	40.2	45	112	נפגעי איבה
24.0	6	25	27.2	25	92	שיקום
44.1	15	34	40.5	34	84	שירות מילואים
36.8	91	247	33.9	249	735	גבייה מעצמאים
61.3	98	160	55.4	160	289	גבייה ממעסיקים
42.4	14	33	8.6	33	382	ביטוח
12.5	1	8	5.4	8	147	ביטוח בריאות
69.0	269	390	65.8	391	594	אחר

לוח 10ב': עררים כאחוז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007

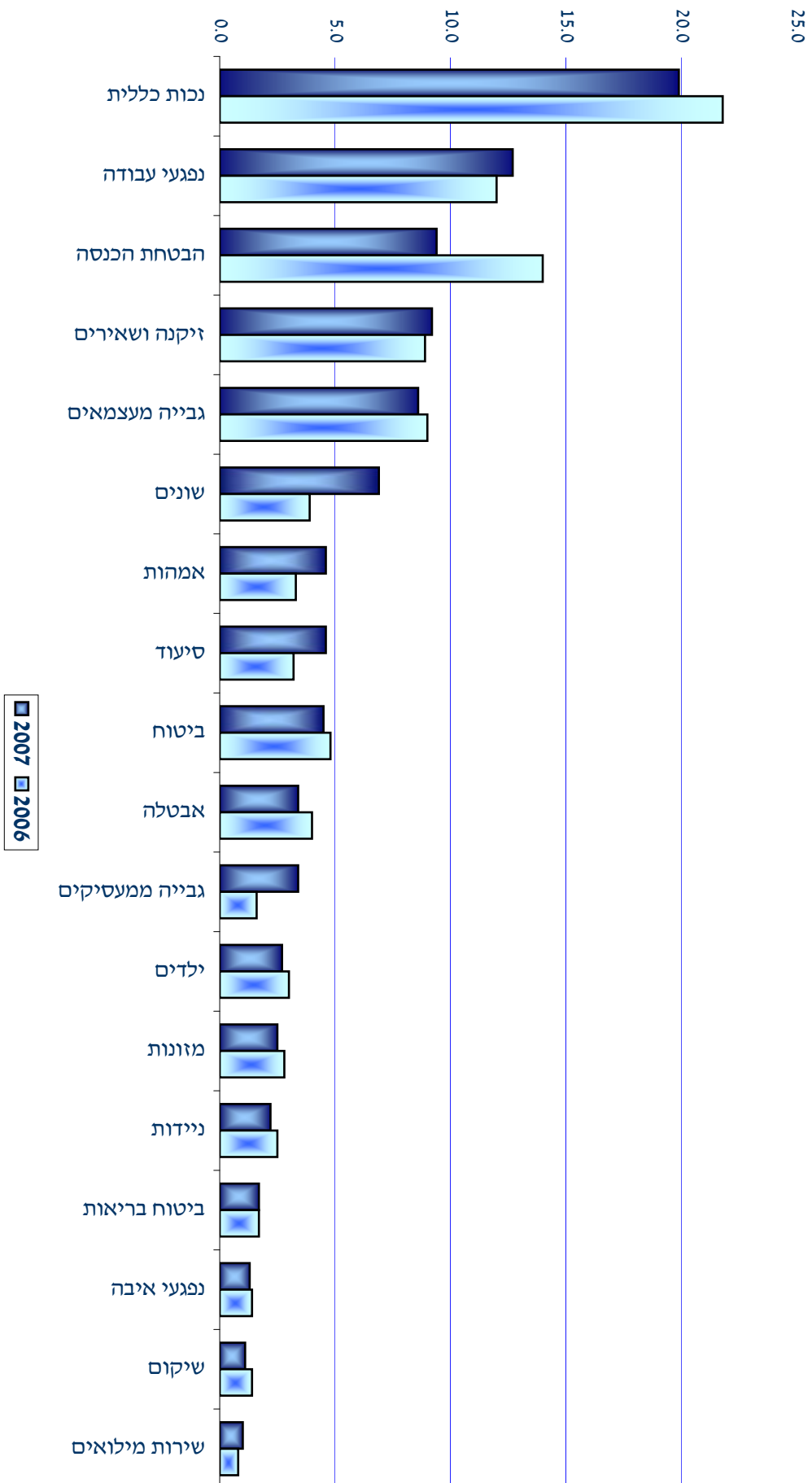
מזה: עררים שהתקבלה בהם החלטה			עררים כאחוז מסך כל הפניות	סך הכול עררים	מזה: הפניות	ענף
כאחוז מעררים שטופלו	מזה: הערר התקבל	סך הכול				
26.1	510	1,953	27.9	2,386	8,557	סך הכול
19.2	68	354	30.5	519	1,701	נכות כללית
21.2	28	132	16.7	182	1,091	נפגעי עבודה
24.2	87	359	48.6	403	829	הבטחת הכנסה
17.5	45	257	35.8	281	784	זיקנה ושאירים
10.8	17	158	40.8	159	390	סיעוד
36.1	30	83	25.4	99	390	אמהות
21.5	23	107	40.8	120	294	אבטלה
31.6	30	95	46.1	107	232	ילדים
12.5	8	64	32.1	70	218	מזונות
12.1	7	58	32.1	62	193	ניידות
8.3	1	12	19.6	22	112	נפגעי איבה
12.5	3	24	26.1	24	92	שיקום
15.8	3	19	27.4	23	84	שירות מילואים
75.0	21	28	4.1	30	735	גבייה מעצמאים
74.6	126	169	63.1	241	382	ביטוח
50.0	1	2	0.7	2	289	גבייה ממעסיקים
-	-	6	4.1	6	147	ביטוח בריאות
46.2	12	26	6.1	36	594	אחר

לוח 10ג': בקשות כאחז מסך כל הפניות לפי ענף, 2007

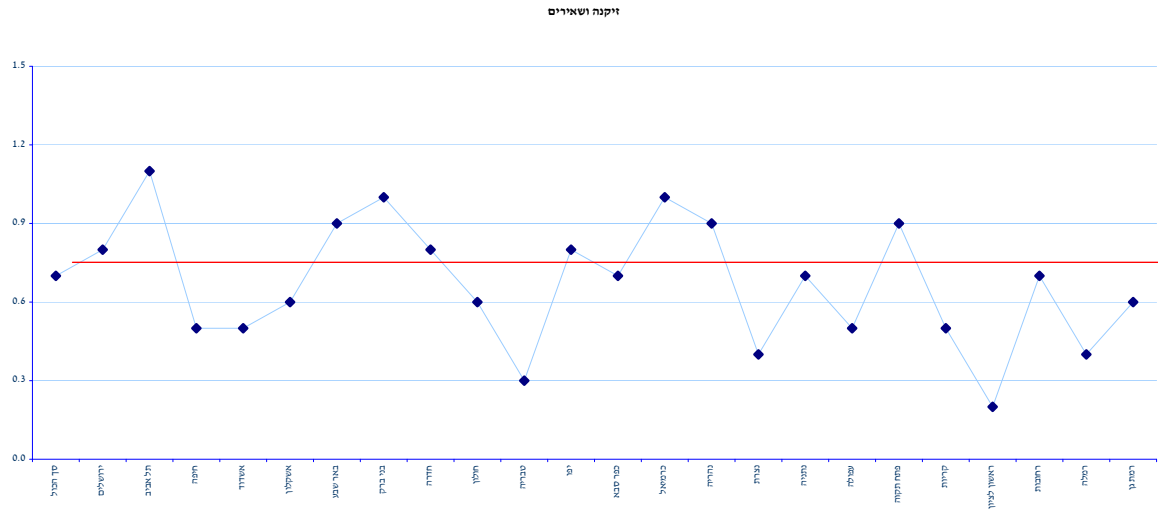
מזה: בקשות שהתקבלה בהן החלטה			בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: בקשות	סך כל הפניות	ענף
כאחז מבקשות שטופלו	מזה: אושרו	סך הכול				
69.0	1,760	2,552	34.9	2,986	8,557	סך הכול
66.1	191	289	45.5	357	784	זיקנה ושאיירים
70.6	84	119	35.1	137	390	סיעוד
70.5	294	417	31.3	533	1,701	נכות כללית
62.0	31	50	37.8	73	193	ניידות
80.2	182	227	23.7	259	1,091	נפגעי עבודה
70.0	21	30	45.7	42	92	שיקום
62.7	47	75	20.8	81	390	אמהות
52.7	49	93	49.1	107	218	מזונות
73.1	49	67	33.6	78	232	ילדים
84.0	21	25	31.0	26	84	שירות מילואים
86.6	58	67	25.5	75	294	אבטלה
49.4	77	156	27.7	230	829	הבטחת הכנסה
67.9	290	427	60.1	442	735	גבייה מעצמאים
89.1	106	119	43.6	126	289	גבייה ממעסיקים
69.3	70	101	27.7	106	382	ביטוח
43.1	53	123	90.5	133	147	ביטוח בריאות
61.3	19	31	37.5	42	112	נפגעי איבה
86.8	118	136	23.4	139	594	אחר

תנר ששימים

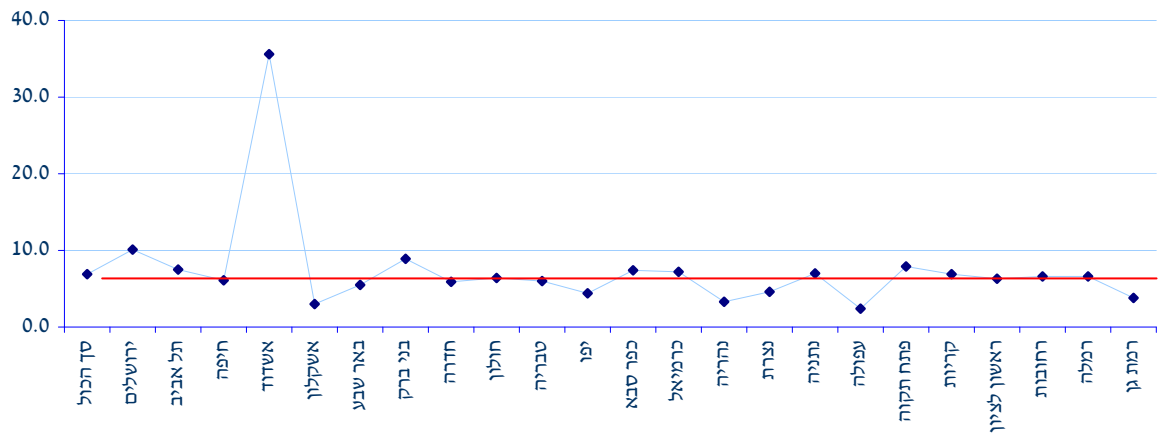
**תרשים ב': התפלגות הפניות לפי ענפים (אחוזים),
2007 לעומת 2006**



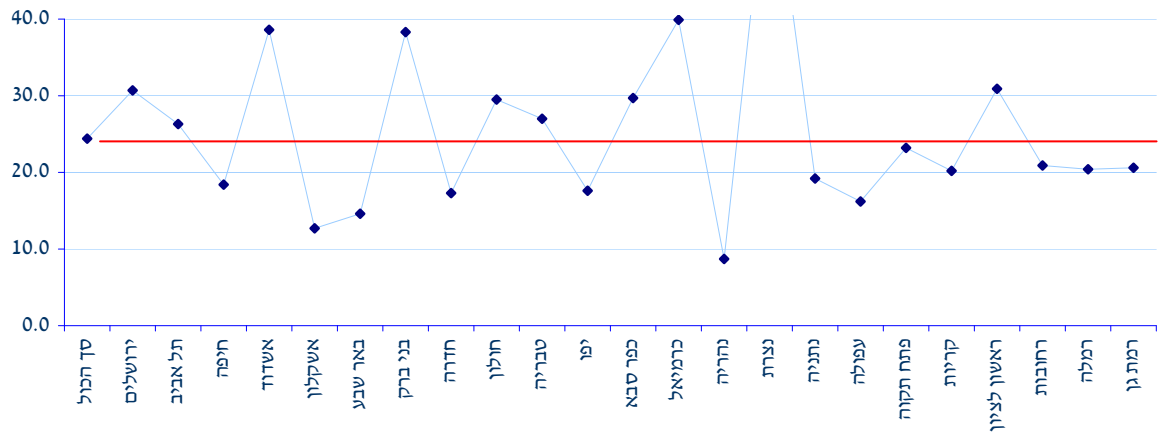
תרשים ג': מדד פניות הציבור לפי סניף, 2007



נכות כללית

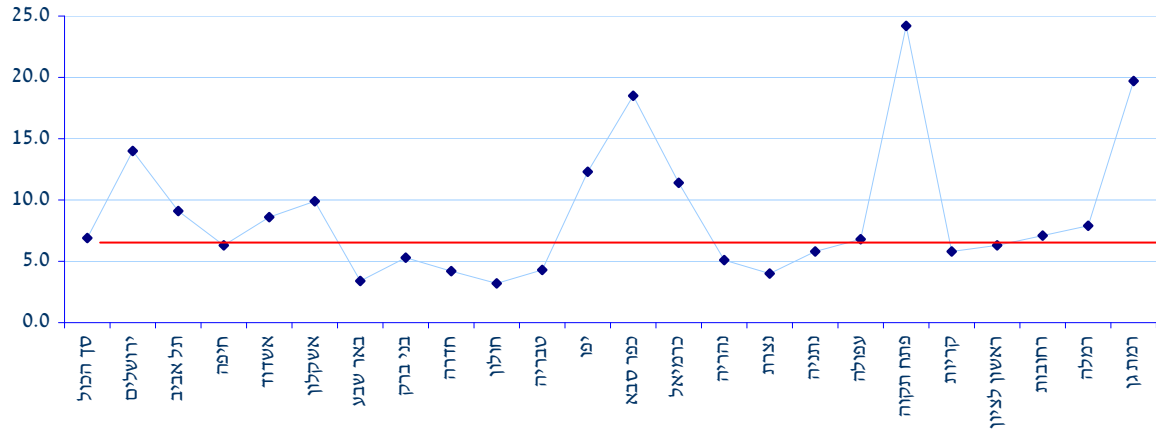


נפגעי עבודה

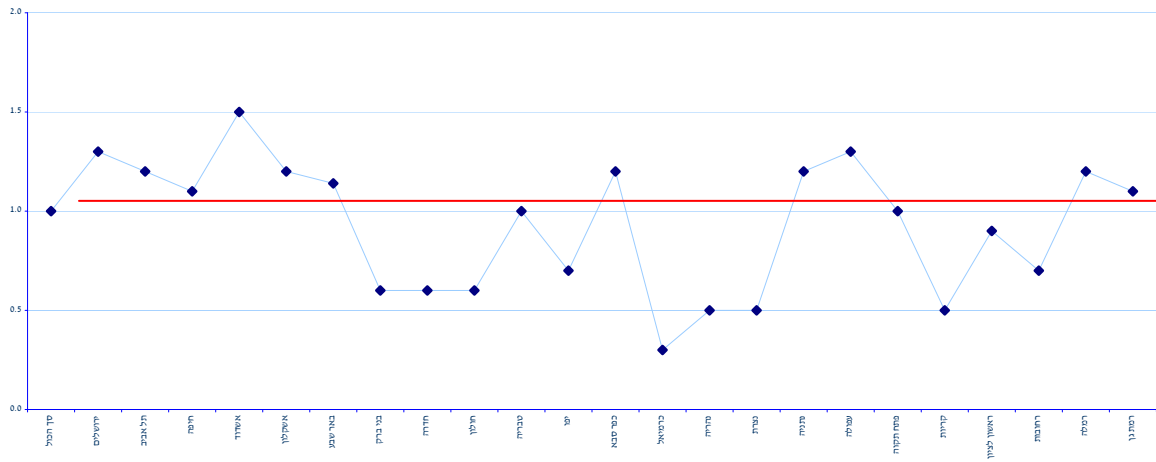


תרשים ג' - המשך

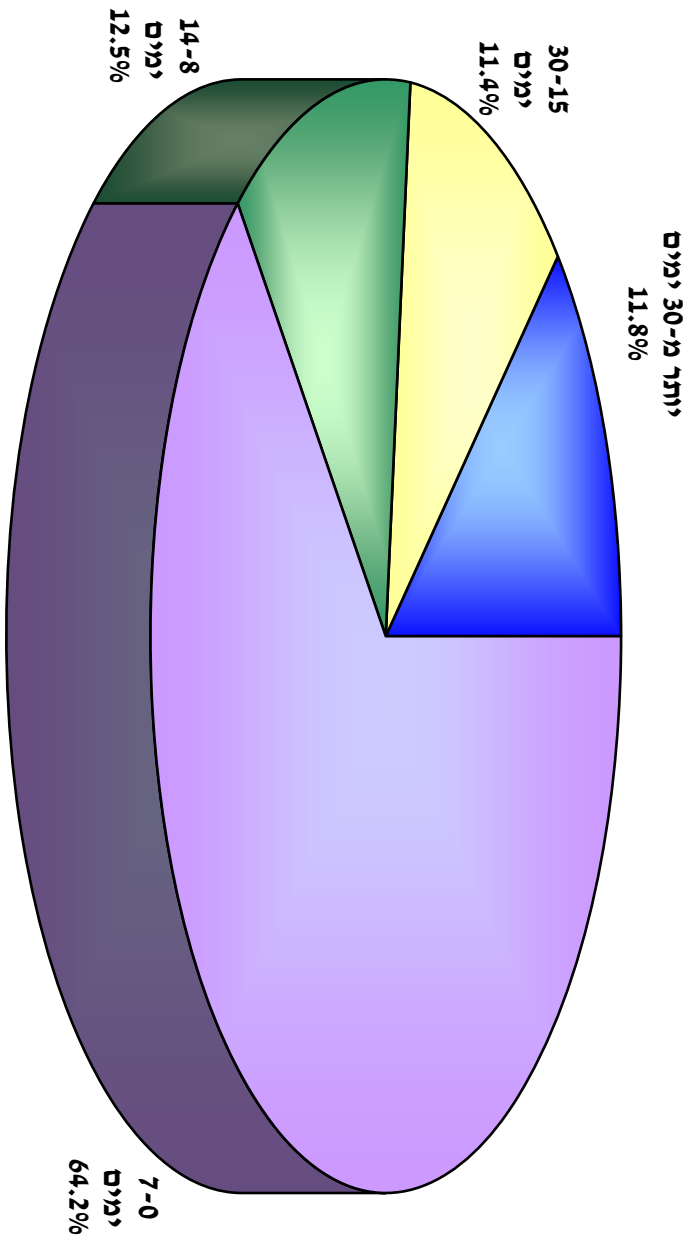
הבטחת הכנסה



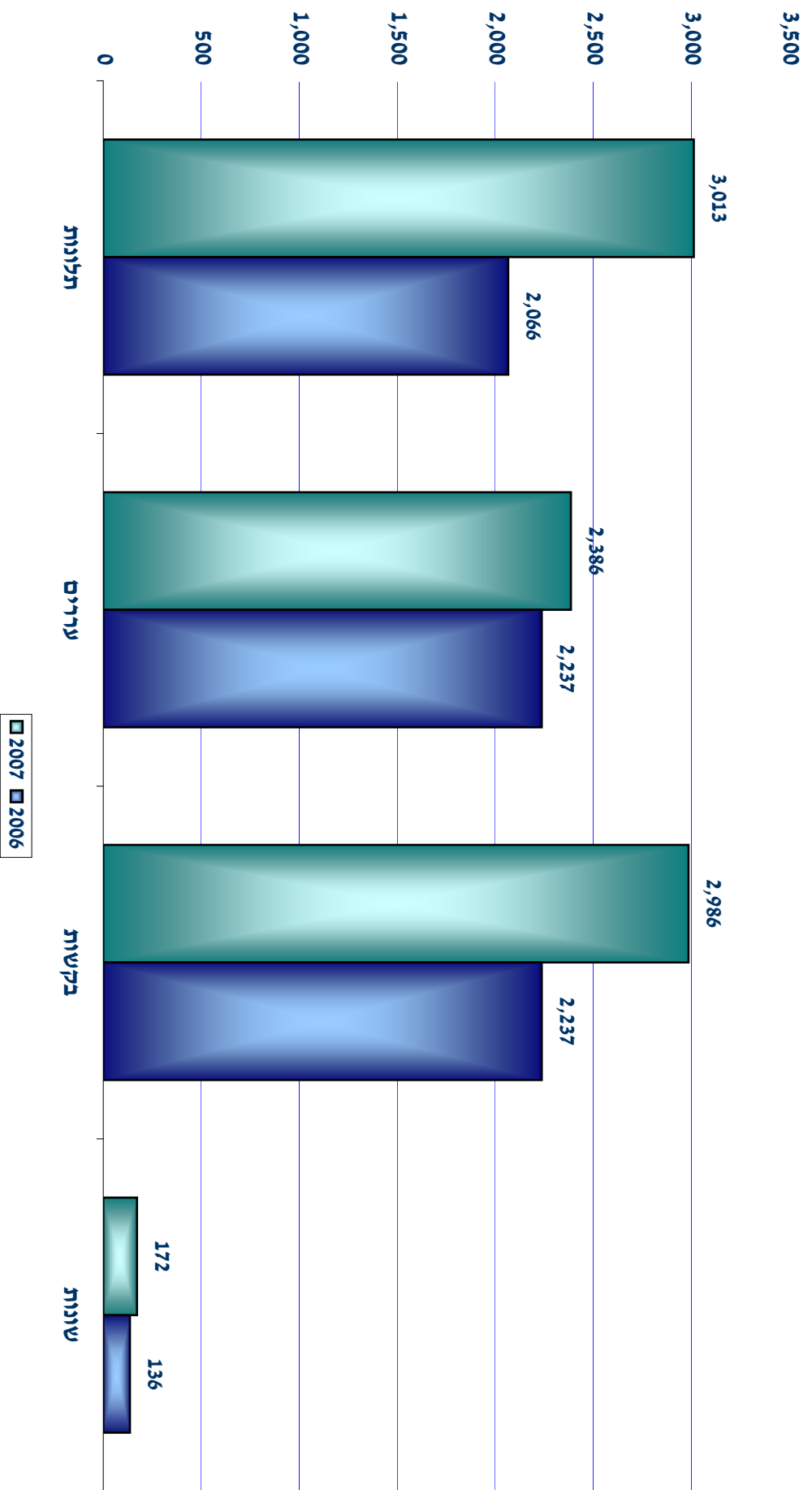
גבייה מלא שכורים



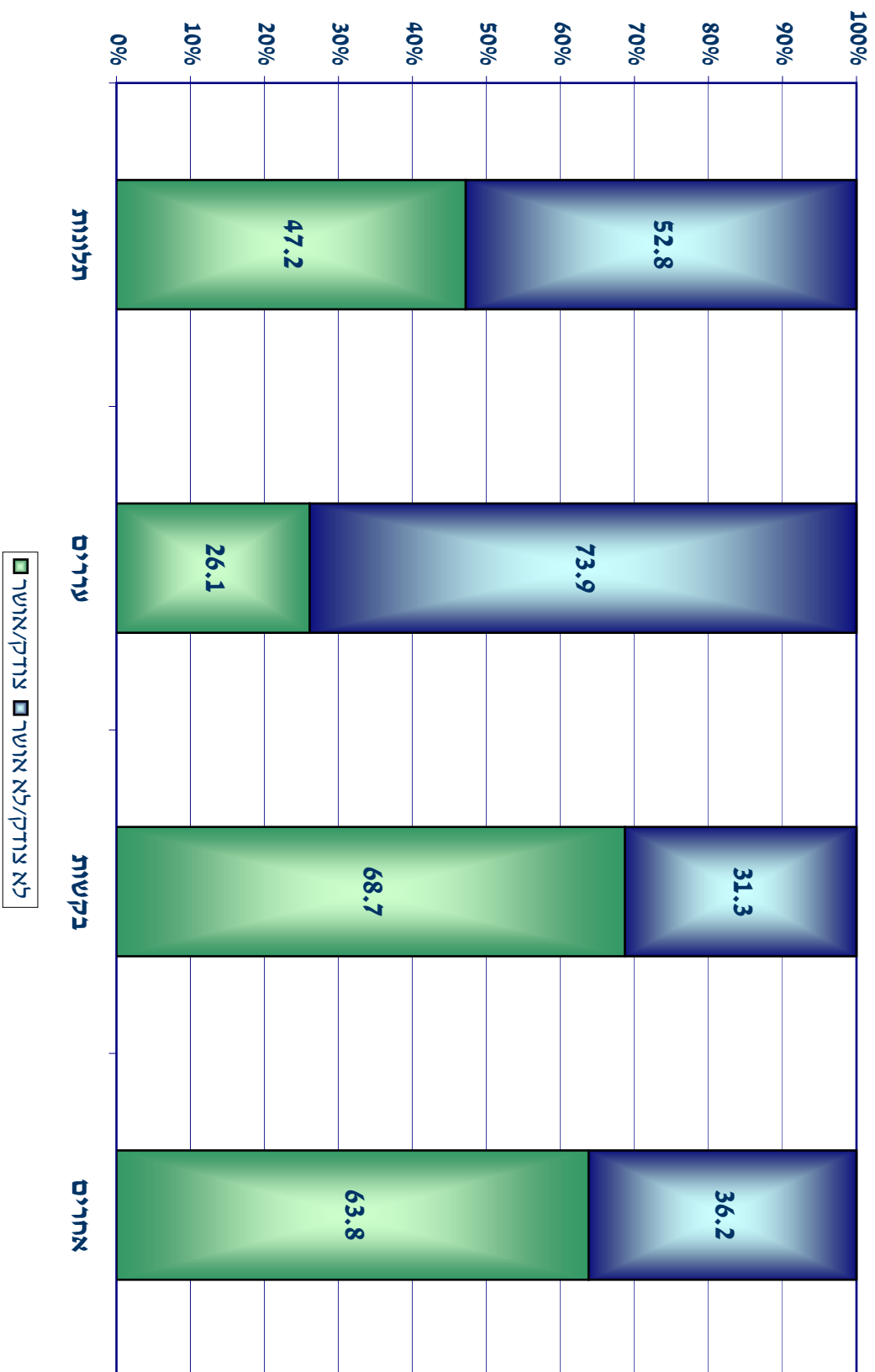
תרשים ד': התפלגות משך זמן הטיפול בפניות (אחוזים), 2007



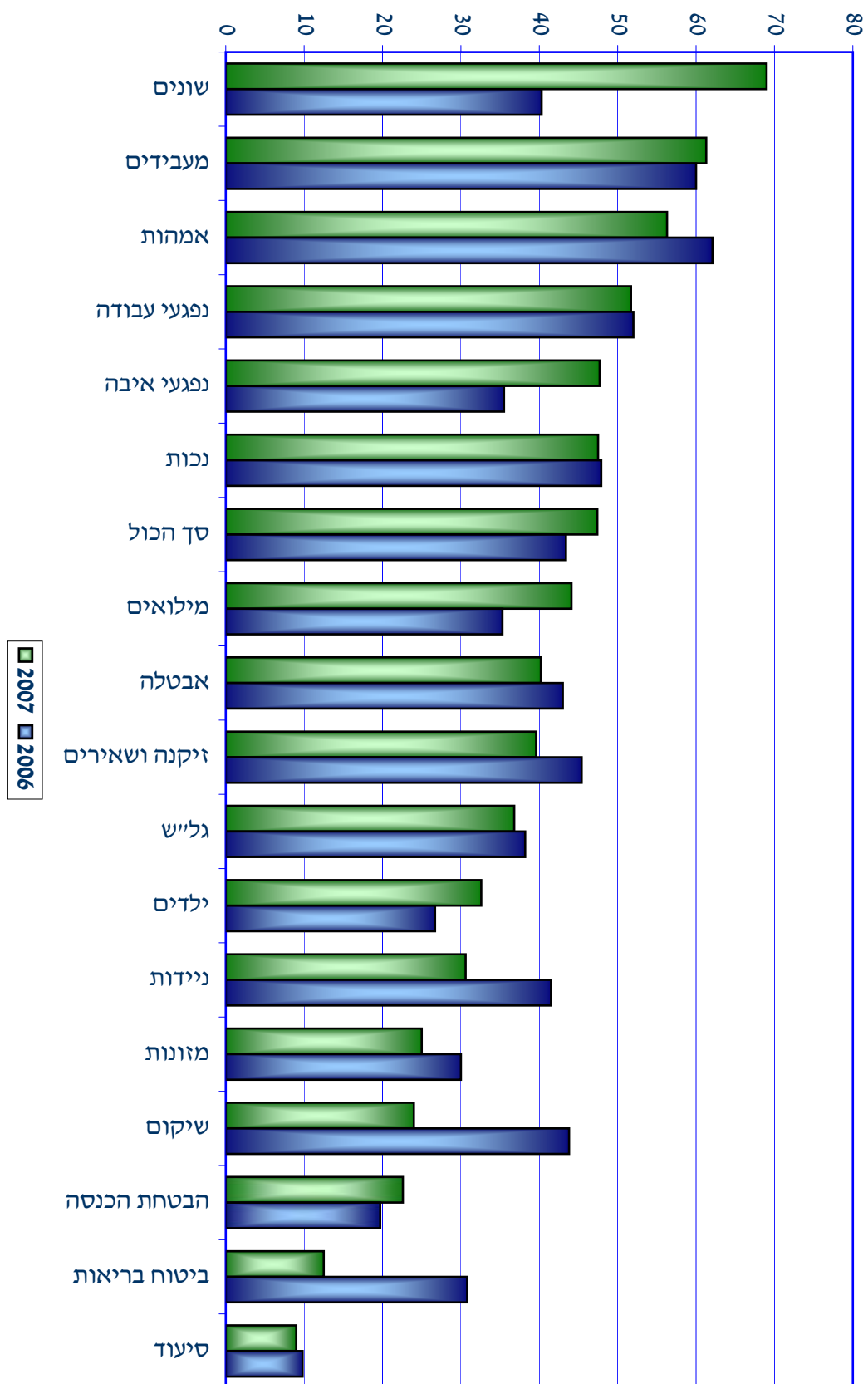
תרשימים ה': התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה,
2007 לעומת 2006



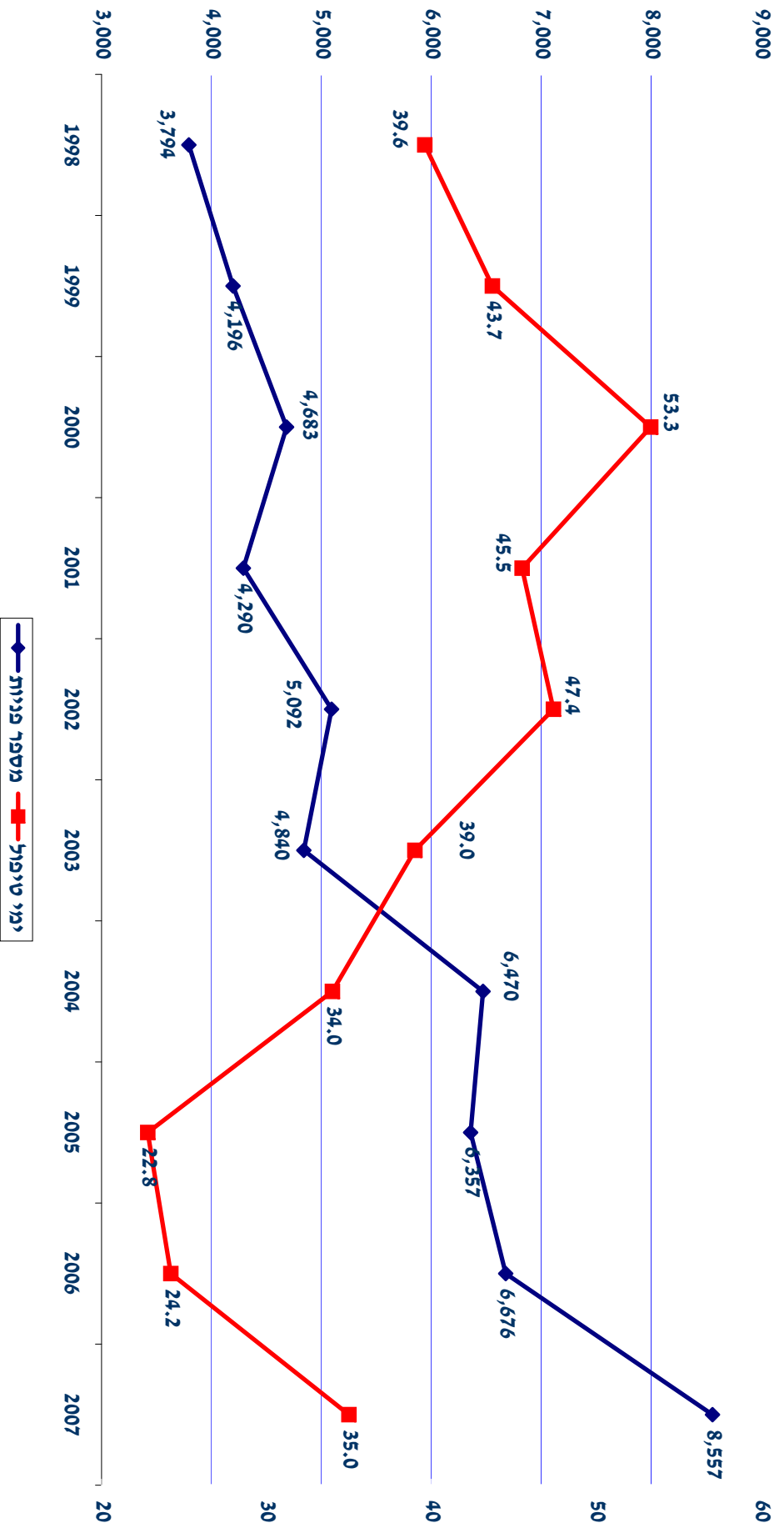
תרשימים ו': התפלגות ההחלטות לשנת 2007 (אחוזים)



תרשים ז': שיעורי התלונות המוצדקות (אחוזים) לפי נושאים, 2006 ו-2007



תרשימים ח'': מספר פניות* ומשך הטיוטול בימים, 2007-1998



* לא כולל פניות חוזרות ופניות לגורמי חוץ - 669 פניות.

הניאור הטיפול במבחר פניות

תשלום קצבת זיקנה רטרואקטיבית

במחלקתנו התקבלה פנייה של מבוטחת שהלינה על כך שזומנה לוועדה לעררים אולם בהגיעה לוועדה הודיעו לה כי הישיבה בוטלה. בירורנו העלה כי לפני תחילת הישיבה הודיע אחד הפוסקים כי לא יגיע. מאחר שבועדה נדרשו שלושת הפוסקים שזומנו, נאלץ מזכיר הוועדה להודיע למוזמנים שהגיעו על ביטול הוועדה.

בתשובתנו אלינו ציין הסניף כי אי אפשר לשלם החזר הוצאות נסיעה שכן במבוטחת לא מתקיימים תנאי המרחק (בין מקום מגוריה למקום שבו נערכה הישיבה) הדרושים להחזר הוצאות. שבנו ופנינו לסניף בשאלה האם אין מקום לשלם החזר הוצאות במקרה שבו בוטלה הישיבה בו ביום בלא שהיתה שהות מספקת להודיע למבוטחת על כך.

בעקבות פנייתנו נערכה התייעצות עם האגף המקצועי במשרד הראשי וזה קבע כי במקרה כזה ניתן להפעיל שיקול דעת ולפצות את המבוטחת בהוצאות הנסיעות שהיו לה, ללא קשר לסייגים שנקבעו, לרבות סייג המרחק. ההוראות הרלוונטיות בעניין החזר הוצאות נסיעה עודכנו בהתאם.

אישור זכאות להשלמת הכנסה בעת שהות בחו"ל

מבוטחת שמקבלת קצבת זיקנה בתוספת השלמת הכנסה פנתה למחלקתנו והלינה על שלילת זכאותה להשלמת הכנסה בחודש 11/06 עקב שהותה בחו"ל. לטענתה, היתה אמורה לחזור לישראל ב-29.11.06 אלא שבשל שביתה בוטלה הטיסה והיא נאלצה לחזור לישראל בטיסה הבאה שהיתה רק ביום 3.12.06. לדבריה, על אף שפנתה לסניף והבהירה את הנסיבות נשללה זכאותה.

ב-5/07 פורסם חוזר בנושא סוגיות נבחרות בעניין יציאות לחו"ל. בחוזר זה נקבע בין היתר, כי תובע שמועד הנחיתה המתוכנן נדחה מסיבה שאינה תלויה בו, כגון שביתה או איחור בטיסה, ומועד הנחיתה משפיע על זכאותו לגמלה, אפשר להתחשב במועד המתוכנן המקורי בכפוף להצגת מסמכים המעידים על הסיבה לשינוי במועד הנחיתה.

מאחר שסברנו כי המקרה שהובא לפנינו נכנס לגדר המקרים שבהם שינוי מועד הנחיתה השפיע על הזכאות לגמלה, פנינו לאגף. בעקבות פנייתנו ומאחר שהמבוטחת תמכה טענותיה במסמכים, הנחה האגף את הסניף לשלם למבוטחת תוספת השלמת הכנסה לחודש 11/06.

אישור קצבת נכות כללית על פי סעיף 309 לחוק

למחלקתנו פנה מבוטח אשר בתו המנוחה הגישה תביעה לקצבת נכות כללית כחודשיים לפני פטירתה. לטענתו, בשעתו לא התקבלה החלטה בתביעה ולא בוצע כל תשלום. בירורנו מול הסניף העלה כי הטיפול בתביעה הופסק בעקבות פטירתה של המבוטחת. עוד עלה מהבירור כי כשנתיים לאחר מועד הפטירה פנתה לסניף עו"ד שייצגה את ההורים, בדרישה לתשלום רטרואקטיבי של הקצבאות שלהן היתה זכאית בתם המנוחה.

בקשה זו נדחתה בנימוק שעל פי סעיף 303(ג) לחוק, כי זכות לגמלת כסף אינה עוברת בירושה. סעיף 309 לחוק קובע כי זכאי לקצבת נכות כללית שנפטר בלי שגבה את מלוא הקצבה המגיעה לו ובלי שהשאיר אחריו שאירים או תלויים, ישולם למי שסיפק לו בשנה האחרונה לפני הפטירה מצרכים חיוניים סכום שלא יעלה על סכום הקצבה בעד ששת החודשים האחרונים לפני הפטירה.

לשאלתנו האם נבדקה זכאות המשפחה על פי סעיף 309 לחוק, נענינו כי זכאות זו לא נבדקה מאחר שהבקשה שהוגשה באמצעות עוה"ד היתה בשם היורשים ולא בשם מי שסיפק מצרכים חיוניים. משכך, פנינו לאגף המקצועי בטענה כי מן הראוי היה להצביע בפני עוה"ד על האפשרות להגיש תביעה לקבלת קצבה על פי סעיף 309 לחוק. האגף המקצועי קיבל את עמדתנו וקבע כי היה על פקיד התביעות להנחות את עוה"ד באופן שיוביל למיצוי זכויות של המשפחה. למשפחה אושרו קצבאות לתקופה של שישה חודשים לפני פטירתה של המבוטחת.

אישור תביעה לשמירת היריון

בהתאם להוראות החוק, הזכאות לגמלה לשמירת היריון מותנית בין היתר בכך שההיעדרות מהעבודה מתחייבת בשל מצב רפואי הנובע מההיריון והמסכן את האישה או את עובריה. כלומר שההיעדרות מהעבודה נובעת משמירת ההיריון ולא מסיבה אחרת. לפיכך נדרש רצף בין מועד הפסקת העבודה למועד תחילת שמירת היריון.

מבוטחת שפנתה למחלקתנו הפסיקה את עבודתה ביום 5/10/06, אך לפי האישור הרפואי שהמציאה, שמירת ההיריון החלה ביום 16/10/06, בחלוף עשרה ימים מיום הפסקת העבודה. המבוטחת התבקשה להמציא אישור רפואי המסביר את הפער בין מועד הפסקת העבודה למועד תחילת שמירת ההיריון. כל עוד לא המציאה את האישור האמור, לא אישר הסניף את התביעה.

במכתבה אלינו ציינה המבוטחת שניסתה להסביר כי בפרק הזמן שבין הפסקת עבודתה לבין התאריך שבאישור הרפואי חלה חופשת חג הסוכות והמרפאה במקום מגוריה היתה סגורה. היא פנתה לראשונה רק לאחר החופשה, אך המצב הרפואי שחייב את שמירת ההיריון החל מייד עם

הפסקת העבודה. הרופא מצדו ציין באישור את התאריך שבו בדק אותה לראשונה. לטעמנו הסבר זה היה מספק וביקשנו מהאגף לבחון את עניינה של המבוטחת. האגף קיבל את ההסבר והתביעה לגמלה לשמירת היריון אושרה.

אפשרויות בחירה בקצבת הזיקנה ב"גיל המותנה"

מבוטחת שהגיעה לגיל הפרישה הגישה תביעה לקצבת הזיקנה. התביעה נדחתה מאחר שהכנסותיה באותה עת שללו את הזכאות לקצבה. במכתב הדחייה צוין בפניה שאם יחול שינוי בהכנסותיה, היא תוכל להגיש תביעה חדשה.

מאוחר יותר אכן חל שינוי בהכנסות והוגשה תביעה חדשה, אז התברר כי אפשר לאשר קצבה חלקית לתקופה של 12 החודשים שקדמו למועד הגשת התביעה החוזרת. בפני המבוטחת הועמדה בחירה בין שתי אפשרויות: האחת לשלם את הקצבה ל-12 החודשים שקדמו להגשת התביעה בתשלום חד פעמי ולהתחיל לקבל קצבה שוטפת, והאחרת – לקבל קצבה רק מהשוטף עם תוספת של 5% לשנת דחייה אחת. במכתב צוין במפורש הסכום שאותו תקבל בעבור הקצבה הרטרואקטיבית אם תבחר באפשרות הראשונה.

המבוטחת בחרה באפשרות הראשונה, אלא שהסכום ששולם לה בעבור התקופה הרטרואקטיבית היה נמוך בכ-1,000 ש"ח מהסכום שנקב במכתב שבו פורטו אפשרויות הבחירה. היא פנתה למחלקה לפניית הציבור, תוך שהיא מלינה על כך שהפחתת הסכום היא למעשה קנס.

מבירור עם הסניף עלה כי במכתב הבחירה הוצגו בפנייה האפשרויות באופן מדויק, תוך ציון העובדה שהקצבה הרטרואקטיבית תשולם לתקופה של 12 חודשים בלבד, אלא שהחישוב היה מוטעה והסכום שנקב במכתב היה שגוי. הסכום ששולם לה בפועל היה הסכום המגיע לה על פי החוק. בהתחשב בכך שהיא בחרה באפשרות הראשונה לאור הסכום שנקב, החליט הסניף לאפשר למבוטחת לחזור בה מהבחירה. המבוטחת תוכל להחזיר את הסכום החד-פעמי ששולם לה ולקבל את הקצבה השוטפת עם תוספת בגין דחיית הקצבה.

אי ביטול עיקול לאחר הסדרת חוב

למחלקתנו פנה אביה של מבוטחת שהיגרה לחו"ל. למבוטחת נוצר חוב בקצבת ילדים ועל חשבונה בבנק הוטל עיקול. ב-9/04 פנה האב לסניף והסדיר את החוב. לטענת האב, ב-11/06 התברר לו כי העיקול שהוטל על חשבונה של בתו בשל החוב, טרם הוסר. האב פנה פעם נוספת לסניף שם הובהר לו כי קיים חוב נוסף. האב הסדיר אף חוב זה והעיקול על החשבון בוטל רק ב-11/06.

האב הלין על כך שהעיקול לא הוסר עוד בשנת 2004 לאחר שהסדיר את כל החוב (נכון לאותה העת).

משפנינו לאגף הבנקים בשאלה מדוע לא בוטל העיקול עוד בשנת 2004, נענינו כי מאחר שהעיקול לא היה ממוכן הרי שכדי לבטלו עם ביצוע התשלום היה על פקיד התביעות להודיע לאגף על התשלום ולבקש את ביטולו. בה בעת טען האגף שפקיד התביעות אינו יודע על קיומו של צו העיקול משום שאינו ממוכן. ובמילים אחרות, פקיד התביעות אינו יודע על הטלת העיקול, ומטיל העיקול (אגף הבנקים) אינו מודע לביצוע תשלום החוב שבגינו הוטל העיקול.

כך יוצא, שבמקרה כדוגמת המקרה הזה, אם מבוטח או מי מטעמו מסדיר את החוב והפקיד שבתיאמו מבוצע התשלום אינו מודע לדבר העיקול, אזי העיקול נותר בחשבון על אף ביצוע התשלום. ואם מדובר בחשבון שאינו פעיל (מאחר שמדובר בחשבון של מבוטחת הושה בחו"ל ומי שהסדיר את חובה היה אביה), למבוטח אין כל יכולת לדעת שהעיקול לא הוסר.

משכך פנינו לאגף פעם נוספת וביקשנו לדעת כיצד בדעתם למנוע הישנות מקרים כאלו בעתיד. בעקבות פנייתנו הוחלט להכניס לתוכניות העבודה של המערכת הכספית בגמלאות מתן אפשרות לסמן הוצאת צו עיקול ידני ועם קבלת הכסף במלואו או בחלקו ממקור אחר (שלא באמצעות הבנק) תוציא המערכת הכספית אוטומטית ביטול צו עיקול.

הנמקה שגויה של החלטה לדחות תביעה למענק על עבודה נדרשת

למחלקתנו פנה מבוטח שתביעתו למענק על עבודה נדרשת נדחתה והוא ערער על ההחלטה. מתשובת הסניף התקשינו להבין מדוע נדחתה התביעה, ולכן הזמנו את תיקו של המבוטח. לאחר עיון בתיק מצאנו כי הסימונים בהודעות הדחייה שנשלחו למבוטח אינם נכונים וכי מחד סומנו נימוקים שכלל אינם רלוונטים לעניינו ומאידך לא סומנו הנמקות רלוונטיות.

מאחר שסברנו כי ההנמקות השגויות מקשות על המבוטח להבין את הסיבה שהביאה לדחיית תביעתו ומונעות אותו מלתקוף את ההחלטה שהתקבלה בעניינו, פנינו לאגף בנושא. האגף קיבל את הערותינו והסב את תשומת לבו של הסניף המטפל לכך. יצויין כי ההחלטה לדחות את התביעה נותרה בעינה.

הצורך בבדיקה קפדנית של פניות

למחלקתנו פנה עורך דין בטענה כי על אף היותו מייצג, לא נשלחים אליו העתקים מהמכתבים הנשלחים למרשו. בתשובת הסניף אלינו צוין כי פרטיו של עוה"ד רשומים במערכת וכי עד כה לא נשלח למבוטח כל מכתב ולכן לא נשלח אף לעורך דינו. ברוח זו השבנו לעורך הדין.

לאחר קבלת תשובתנו פנה עורך הדין פעם נוספת והציג בפנינו מכתב שנשלח למבוטח ללא העתק אליו. בתשובתנו הנוספת התנצל הסניף וציין כי אכן נשלח למבוטח מכתב מבלי שנשלח העתק לעורך

הדין. הסניף שב וציין כי פרטיו של עורך הדין רשומים במערכת והבטיח כי בעתיד יישלחו אליו העתקים מההודעות שיישלחו למבוטח. אנו התנצלנו בפני עורך הדין וכתבנו לו פעם נוספת כי פרטיו רשומים במערכת.

עורך הדין שב ופנה אלינו בפעם השלישית וטען כי על אף הבטחותינו, לא נשלח אליו העתק מהחלטת הוועדה. בתשובה נוספת ציין הסניף כי על אף האמור בתשובותיו הקודמות בנדון, פרטיו של עורך הדין לא נרשמו במערכת ואכן לא נשלח אליו העתק מהחלטת הוועדה.

בעקבות השתלשלות העניינים בתיק התלונה פנינו לסניף בשני נושאים :

1. שבנו והדגשנו בפני הסניף את החובה ליידע עורך דין מייצג בכל פעם שמיידעים את המבוטח בנוגע לזכויותיו או להחלטה שהתקבלה בתיק. בעקבות פנייתנו הציע הסניף כי מעבר להזנת פרטיו של המייצג במערכת יירשם על גבי כריכת התיק בטוש בולט "עו"ד מייצג" כדי לצמצם טעויות בנושא.

2. הנושא האחר עקרוני יותר וקשור להתייחסות הסניף לפניות המועברות אליו. טענו בפני הסניף אילו היתה נערכת בדיקה ראויה ומספיקה של הפנייה, הרי שפרטיו של עורך הדין היו נרשמים במערכת כבר לאחר פנייתו הראשונה ובכך היו מתייתרות פניותיו הנוספות. הסניף השיב כי ממקרה זה נלמד הלקח בדבר התייחסות אחראית ומעמיקה הנדרשת במענה לפנייה. בסניף התקיימה שיחה מחלקתית לעניין האחריות הכוללת בתשובות הניתנות לפונים, משלב איתור הבעיה, הפתרון המתגבש, המענה לפנייה ועד וידוא הביצוע.

הקדמת הזכאות לקצבת ניידות

למחלקתנו פנה עו"ד אשר טען כי ב- 2/06 נקבעה למרשתו מוגבלות בניידות. לטענתו, עוד ב-2/06 פנתה מרשתו לסניף המוסד כדי להגיש תביעה להטבות על פי הסכם הניידות, אולם בסניף סירבו לקבל ממנה את התביעה מאחר שלבני הזוג לא היה חשבון בנק. עוה"ד טען כי על הסניף היה לקבל את התביעה ולאחר מכן לדרוש פרטי חשבון בנק. משכך, דרש לראות במועד פנייתה של מרשתו לסניף כמועד הגשת התביעה לראשונה.

הסניף מצידו טען כי התביעה התקבלה לראשונה ב-1/07. עמדתו היתה נחרצת, כי אין מסרבים בסניף לקבל טופס תביעה מכל סוג שהוא. בעקבות פנייתו הנוספת של עוה"ד הפנינו את הפנייה לאגף. האגף השיבנו כי אין לו כל דרך לאמת או לשלול את טענותיו של עוה"ד ולכן אין בידו להכריע.

כבדרך אגב (בהשיבו על אחת מטענותיו של עוה"ד) ציין האגף בתשובתו כי בתיק יש מזכר מ-2/06 שבו מבקש הסניף המטפל את פרוטוקול הבדיקה בלשכת הבריאות מסניף אחר, שאליו נשלח הפרוטוקול בטעות. אנו ראינו בעובדה זו חיזוק לטענתה של המבוטחת כי עוד ב-2/06 פנתה לסניף, שאם לא כן מדוע נדרש הפרוטוקול על ידי הסניף?! בעקבות פנייתנו הנוספת הוחלט לראות את מועד

פנייתה של המבוטחת לסניף ב-2/06 כמועד הגשת התביעה, ובהתאם להוראות הסכם הניידות אושרה זכאותה מ-12/05, מועד הגשת הבקשה לבדיקה בלשכת הבריאות.

הקדמת הזכאות לקצבת ניידות

בהתאם להוראות הסכם הניידות, זכאות לקצבת ניידות היא לכל המוקדם מהיום הראשון לחודש אשר בו הוגשה הבקשה ללשכת הבריאות. אמו של ילד נכה טענה שכאשר הם ניגשו להגיש בקשה בלשכת הבריאות, סירבה הפקידה לקבל את הבקשה ודרשה שהחומר יישלח בדואר. עיכוב זה גרם לכך שהבקשה הוגשה בפועל חודש מאוחר יותר וממילא הזכאות לקצבה נדחתה בחודש.

בבירור שעשה תחום הניידות במשרד הראשי שאליו הפנינו את התלונה, הסתבר שאכן על פי הוראות לשכת הבריאות לא התקבלו תביעות ממי שהגיעו לקבלת קהל אלא רק ממי שהגישו באמצעות הדואר. בינתיים, שונתה ההוראה וכיום אם אדם מגיע ללשכת הבריאות מקבלים ממנו את הבקשה.

לאור הבירור, נראה שטענת האם על סירוב הלשכה לקבל את הבקשה – נכונה. לפיכך, הוחלט בתחום הניידות להקדים את מועד הזכאות לחודש שבו נעשה הניסיון להגיש את הבקשה בלשכה.

ועדה רפואית לעניין פטור ממס הכנסה

אלמנתו של נכה פנתה בתלונה על ההליך בוועדה הרפואית. לדבריה, הבקשה לקביעת דרגת נכות נגעה לתקופה של שלוש שנים שבהן המנוח היה חולה והיה מסוגר בביתו על רקע נפשי. אף שמילאו אחרי כל הדרישות של הוועדה, זו התייחסה רק לשלושת חודשי חייו האחרונים, שבהם היה מאושפז בבית חולים. יש לציין שההליך בוועדה החל עוד בחייו של הנכה.

תיקו של המנוח הועבר לעיונה של הלשכה לייעוץ רפואי. על פי חוות דעתם אכן נפל פגם בהתנהלות הוועדה. על הוועדה היה לערוך ביקור בית לצורך אבחון מצבו של המנוח, ומשנפטר נקבעו אחוזים רק לתקופת האשפוז, ללא הניסיון לבדוק גם את התקופה שקדמה לאשפוז. חוות הדעת של הייעוץ הרפואי הועברה לאגף נפגעי עבודה, אשר החליט בנסיבות המקרה לאפשר דיון נוסף בהרכב של פוסק פסיכיאטרי אשר ידון במצבו הנפשי בהתאם למסמכים שבתיק. בהתאם להמלצה זו הוחזר עניינו של המנוח לדיון נוסף בוועדה.

זכאות לקצבת נכות של מי שהיגר מישראל כקטין וחזר חולה בגיר

מבוטח שנולד בישראל ב-6/6/53 ושהה בארץ עד 31/7/68, עזב עם משפחתו לארה"ב, בהיותו בן 15 שנים. ביום 9/4/05, בהיותו רווק בן 52, חזר לישראל כשהוא חולה בסכיזופרניה ונקלט בהוסטל.

משפחתו מוסיפה להתגורר בארה"ב. בישראל, שומרת עמו על קשר בת דודתו, המבקרת אותו בהוסטל פעם בשבוע ודואגת לצרכיו. ביום 22/5/05 הוגשה עבורו תביעה לקצבת נכות בשל היותו חולה בסכיזופרניה כרונית.

באבחון הרפואי שנערך לו ביום 8/9/05 נקבעו לו 60% נכות רפואית לצמיתות. כמו כן קבע הרופא בחוות דעתו, כי התובע לא מסוגל לשום עבודה. כדי להחליט בשאלת זכאותו לקצבה נדרשה פקידת התביעות לבדוק האם הליקוי נוצר עוד בהיותו תושב ישראל, או שמא נוצר לאחר עזיבתו עם משפחתו לחו"ל.

מאחר שבחומר הרפואי שהתקבל לא היה מידע ברור בעניין, פקידת התביעות פנתה לבת דודתו של התובע וביקשה ממנה תשובה לשאלות: ממתי הוא סובל מבעיות נפשיות, באיזה קופ"ח טופל לפני עזיבתו את הארץ בשנת 68, ובאם והיכן טופל בטיפול פסיכיאטרי לפני יציאתו את הארץ. בתגובה הודיעה בת הדודה כי אמו של הנכה נפטרה ולפיכך אין לה היכן לברר פרטים מדויקים יותר על עברו הרפואי. כן ציינה כי ידוע לה שהיו לו בעיות חברתיות ולימודיות.

לאור האמור התביעה נדחתה בנימוק כי אי הכושר להשתכר עקב הליקוי הרפואי נגרם עוד בחו"ל, בטרם הוכר כתושב ישראל, בהתאם להוראת סעיף 196 א' לחוק.

גורם ממלכתי פנה למנכ"ל בבקשה לבחון התביעה מחדש. לאחר שעיינו בתיק, החלטנו כי יש לבדוק ההחלטה מחדש, מהנימוקים כמפורט להלן: בסעיף 196(א) נקבע: "נכה זכאי לגמלה לפי פרק זה אם אי הכושר להשתכר נגרם לו בהיותו תושב ישראל או בהיותו תושב ארץ ישראל לפני יום ו' באייר התש"ח (15 במאי 1948), או אם בהגיעו לגיל 18 היה תושב ישראל ונכה, אף אם הליקוי נגרם לפני היותו תושב ישראל או אם הליקוי שבשלו נגרם אי הכושר להשתכר נגרם בישראל בהיותו קטין תושב ישראל". לסעיף זה חריג למי שלא נכלל בהגדרות סעיף 196 (א), וזאת בסעיף 197(א): "עולה, שאי כושרו להשתכר נגרם לפני היותו תושב ישראל, יהיה זכאי לגמלה לפי פרק זה".

חוק הביטוח הלאומי מפלה אפוא לטובה עולים חדשים שנכותם נוצרה בחו"ל לעומת ילידי ואזרחי הארץ שעברו לחו"ל ונכותם נוצרה שם ולאחר מכן חזרו לישראל. בייחוד בולטת האפליה במקרה של ילדים שהיגרו לחו"ל בעל כורחם: ילד שנולד בישראל והוריו היגרו לחו"ל בהיותו קטין, ושם חלה והפך לנכה עוד בהיותו קטין, לא יקבל קצבת נכות כשיחליט לחזור לישראל כבוגר אף כי המחלה נוצרה בעודו קטין, דהיינו במועד שבו לא היה עדיין ברשות עצמו, באופן שיכול היה להחליט על מקום מושבו.

מעיון בתיקו של המבוטח נמצא כי מדיווחים מאוחרים שהגיעו מכמה מקורות רפואיים עולה כי המבוטח מוכר כסובל מבעיות נפשיות מגיל 16. על פי מקורות רפואיים אחרים, פחות ממוקדים, המבוטח סובל ממחלתו זה שנים רבות. כמו כן, על פי מכתב עו"ס מההוסטל שבו הוא שוהה.

המבוטח החל סובל מבעיות נפשיות בגיל 16 ומשפחתו היגרה עמו לחו"ל בתקווה כי שם ימצא מזור למחלתו.

מדובר אפוא במי שירד מהארץ כקטין, ככל הנראה חולה, ומכל מקום ברור היה מכל המסמכים שבתיק כי היה חולה בחו"ל עוד טרם מלאו לו 18, ולפיכך הרי שלא יכול היה להחליט ולקבוע לגבי מקום מושבו (בניגוד למי שחלה בחו"ל לאחר שמלאו לו 18). זאת ביחוד שמדובר במי שחלה במחלת נפש קשה הפוגעת בכושר השיפוט וההחלטה, כך שבהגיעו לגיל בגרות, מן הסתם, לא היה במצב שבו היה מסוגל לקבל החלטה על מקום מושבו. כמו כן, מבדיקת התיעוד הרפואי, נראה היה לנו כי יש יסוד סביר להניח כי נכותו נוצרה עוד בטרם עזיבתו את הארץ.

לאור האמור פנינו למנהלת אגף נכויות והצענו כי מפאת הבעייתיות שבהוראות סעיף 196 לחוק, בנוגע למי שנולדו בישראל, הוצאו לחו"ל בעודם קטינים ונכותם נוצרה בחו"ל, **בכל מקרה שבו מתעורר ספק סביר** בנוגע למקום היווצרותו של הליקוי הרפואי וישנה אפשרות סבירה כי הליקוי נוצר עוד בישראל, כפי המקרה שלפנינו, נאשר הזכאות לקצבה. לאחר שיקול נוסף, החליטה מנהלת האגף לאשר את התביעה.

חובת פקיד גבייה לאמת חוב בטרם תשלום

בשנת 2005 הסדירה מבוטחת חוב בדמי ביטוח בגין השנים 2003 ו-2005. למחלקתנו פנה אביה, אשר הלין על כך שבעוד שבתו הסדירה את חובה בשנת 2005, הרי שבשנת 2007 נשלחה אליה דרישת חוב נוספת לשנת 2004! לטענת האב, אין זה סביר כי לאחר שבשנת 2005 הסדירה בתו את חובה, בחלוף שנתיים היא תחויב בגין תקופות שקדמו למועד הסדרת החוב.

בעבר פנינו לאגף בפנייה דומה ונענינו כי ישנה הנחיה לפקידי הגבייה לברר אמיתות החוב לפני ביצוע הסדר תשלומים. לפקיד הגבייה יש את הכלים הדרושים במערכת לבדיקת תקופות ביטוח חסרות, והציפייה היא כי כל פקיד יקיים בדיקות אלו בעת בדיקת חשבון המבוטח. מאחר שהמקרה שבפנינו הדגים כי ככל הנראה ההנחיה לפקידי הגבייה אינה מבוצעת במלואה, פנינו לאגף פעם נוספת.

בעקבות פנייתנו החליט האגף לרענן את ההנחיה, ובמכתב שהופץ לאחרונה צוין כי בעת שמבוטחים מסדירים את חובותיהם בדמי ביטוח, נראה להם כי בכך פרעו את כל חובותיהם והם אינם מצפים לקבל דרישה נוספת לתשלום חיובים רטרואקטיביים. לפיכך, יש לערוך בדיקת רציפות ביטוח כדי לגבש את חובו העדכני של המבוטח.

חלוקת הכנסות שלא מעבודה בין בני זוג

למחלקתנו פנה מבוטח אשר הגיש בקשה לחלוקת הכנסות שלא מעבודה בינו ובין אשתו. לטענתו, בקשתו אושרה לשנים 2006-2007 בלבד ולא משנת 2004 כפי שביקש. בתשובתו טען הסניף כי הבקשה לחלוקה הוגשה ב-2007 ובהתאם לנקבע בחוזר ביטוח אושרה החלוקה לשנה השוטפת (שבה הוגשה הבקשה) ובשנה שלפנייה.

אנו הסבנו את תשומת לבו של הסניף כי יש חוזר מאוחר יותר הקובע כי אפשר לאשר חלוקת הכנסות שלא מעבודה בין בני זוג, בשנה השוטפת ועד **שנתיים** שקדמו לה. בעקבות הערתנו נבחנה הבקשה פעם נוספת ואושרה חלוקה אף לשנת 2005.

טעות בחישוב תקופת אכשרה – דמי אבטלה

מבוטחת פנתה אלינו בעקבות דחיית תביעתה לדמי אבטלה בגלל תקופת אכשרה לא מספקת. המבוטחת, בעלת תואר שני באומנות, הסבירה בפנייתה כי במקצועה היא ציירת ואומנית, הנאלצת לעבוד לפי שעות בתור מרצה לאומנות ולציור, גרפיקה ממוחשבת ותרפיה באומנות. בעבודתה היא מועסקת במשך 10 חודשי הלימודים, מתחילת עונת הסתיו עד לחופש הגדול. לדעתה, היא צברה יותר מ-300 ימי עבודה בתקופת עבודתה בשנה וחצי האחרונות, ולכן לא ברור לה חישוב הסניף שמצא כי עבדה 293 ימים.

בעקבות פנייתנו לסניף בבקשה לבדיקה חוזרת, נענינו כי לא נפלה טעות בחישובו של פקיד התביעות ואי אפשר לשנות מהנקבע, שכן התובעת עבדה בחלק מהתקופה בחפיפה אצל כמה מעסיקים ולפיכך חושו ימי עבודה אפשריים בכל חודש.

פנינו לאגף המקצועי שבמשרד הראשי בבקשה לבדיקה חוזרת של מספר ימי עבודתה של המבוטחת, ושם לאחר בדיקה סברו כי היה ראוי להתייחס להצהרת התובעת בנוגע למספר שעות עבודתה ביום אצל אחד המעסיקים ואז בחלוקה של מספר שעות העבודה הכולל, המצוין בתלושי השכר שהמציאה, מקבלים מספר גדול יותר של ימי עבודה. כמו כן, מאחר שעבדה כמורה במוסדות חינוך, אפשר לקחת 30 ימים חסרים כימי היעדרות שלא מרצונה בתקופות שבהן לא יכלה לעבוד בגלל חופשות בתי הספר.

בהתאם לאמור חושו מחדש ימי העבודה ונמצא כי צברה את תקופת האכשרה הנדרשת על פי החוק, והתביעה אושרה.

עיכוב בטיפול בתביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה

למחלקתנו פנה מבוטח אשר הלך על עיכוב בטיפול בתביעתו לקביעת דרגת נכות מעבודה. בירורנו העלה כי המבוטח אמנם הגיש לסניף תביעה לקביעת דרגת נכות מעבודה אולם עשה כן עוד בטרם הגיש תביעה לתשלום דמי פגיעה והודעה על פגיעה בעבודה. בתשובתנו למבוטח הבהרנו לו את הסדר שבהגשת התביעות והנחינו אותו להגיש תביעה לתשלום דמי פגיעה והודעה על פגיעה בעבודה.

במקביל פנינו לסניף וטענו כי היה מקום להפנות את תשומת לבו של המבוטח לטעותו עוד כאשר הגיש לסניף את התביעה הלא נכונה וכבר אז להבהיר לו כי עליו להגיש תחילה תביעה לתשלום דמי פגיעה. הסניף הסכים עמנו.

כעבור כמה חודשים פנה אלינו המבוטח פעם נוספת והלך שוב כי הטיפול בתביעתו מתעכב. בתשובתנו אלינו ציין הסניף כי תביעתו של המבוטח עומדת להידחות בשל השיהוי בהגשתה. משכך פנינו לסניף, הסבנו את תשומת לבו להתכתבותנו הקודמת וביקשנו להקדים את מועד הגשת התביעה ולראות את המועד שבו הוגשה בטעות התביעה לקביעת דרגת נכות כמועד הגשת התביעה. הסניף קיבל את עמדתנו, ראה במועד קבלת התביעה לנכות מעבודה (שהוגשה בטעות) כמועד ההודעה על פגיעה בעבודה והמשיך בבירור התביעה לגופה.

פיצוי בגין הפסד זמן עקב טיפולים רפואיים לנפגע עבודה

מבוטחת שנפגעה בעבודה נזקקה לטיפולים רפואיים, טיפולים שלדבריה נובעים מהפגיעה בעבודה. המבוטחת טענה כי לצורך הטיפולים היא נעדרה מעבודתה ונגרם לה הפסד זמן. לשם הוכחת טענתה העבירה לסניף את דוחות הנוכחות שלה ממקום העבודה ואישורים על ביקורים במרפאה התואמים את שעות ההיעדרות מהעבודה. בפנייתה למחלקתנו טענה המבוטחת כי הסניף מסרב לשלם לה את הפסד הזמן וכי למרות פניות טלפוניות רבות לא קיבלה בעניין תשובה חד משמעית. עוד טענה המבוטחת כי נודע לה כי היא זכאית לקבל החזר הוצאות נסיעה לטיפולים הללו, אך גם בעניין זה לא קיבלה תשובה.

הסניף שאליו העברנו את התלונה לתגובה הבהיר כי תשובה בעניין נשלחה למבוטחת זה מכבר. בתשובה נכתב כי היא אינה זכאית להחזר בגין הפסד הזמן מאחר שהתשלום ניתן לביצוע רק בתחום 90 הימים הראשונים שלאחר הפגיעה, הימים שבהם משולמים דמי פגיעה. החזר ההוצאות שביקשה המבוטחת היה בגין טיפולים שביצעה לאחר המועד האמור.

בבדיקתנו נמצא כי הנושא שהעלתה המבוטחת מוסדר בתקנה 7א לתקנות הביטוח הלאומי (מתן טיפול רפואי לנפגעי עבודה). בתקנה זו נקבע כי נפגע עבודה זכאי לקבל מהמוסד פיצוי בעד הפסד זמנו שנגרם לו במישרין על ידי מתן הטיפול הרפואי, **ובלבד שהנפגע אינו זכאי באותו זמן לדמי**

פגיעה. תקנה זו אינה מגבילה כלל את החזר ההוצאות ל-90 הימים הראשונים שלאחר הפגיעה. יתרה מכך, בעוד שהסניף קישר את הזכאות להחזר בגין הפסד זמן לתשלום דמי פגיעה, התקנה מדגישה כי התשלום יבוצע רק אם הנפגע אינו זכאי באותו הזמן לדמי פגיעה.

לאור האמור, פנינו לאגף נפגעי עבודה. האגף השיב ישירות למבוטחת והבהיר כי אם אכן יוכח כי הטיפולים הרפואיים שבגינם נעדרה מהעבודה קשורים לפגיעה בעבודה, ישלם המוסד את הוצאות הפסד הזמן שנגרם לה. האגף הדגיש כי הפסד זמן משמעו הפסד שכר (כפי שציינו לעיל, המבוטחת אכן טענה להפסד שכר בגין ההיעדרות מהעבודה). הנחיה מתאימה לבדיקת בקשתה של המבוטחת הועברה לסניף המטפל.

אשר להחזר הוצאות הנסיעה, הובהר למבוטחת כי בהתאם לתקנה 7 לתקנות האמורות, ההחזר ניתן באמצעות השירות הרפואי שבטיפולו נמצא המבוטח. לפיכך, על המבוטחת לפנות בעניין זה לקופת החולים.

קנס על אי הופעה בוועדה רפואית

מבוטח זומן לוועדה רפואית לעררים שנקבעה ליום 21/8/06. סניפנו שלח הזמנה ביום 3/8/06 שהגיעה למשרדו של עורך דינו של המבוטח בתקופת מלחמת לבנון השנייה (12/7/06 – 15/8/06), כאשר העיר חיפה היתה תחת הפגזות יום יומיות. עורך הדין שלח בדואר ובפקס מכתב לסניף, שבו נכתב כי לאור המצב הביטחוני באזור לא יופיע מרשו לדיון בוועדה במועד שנקבע לו וביקש לתאם מועד אחר.

לאור ביטול הזימון, פקידת התביעות בסניף חייבה את המבוטח בקנס בסכום של 337 ש"ח בגין אי הופעה בוועדה בטענה כי מכתבו של עוה"ד הגיע לסניף רק ביום 20/8/06. אולם, כפי שניתן לראות באישור משלוח הפקס לסניף, מכתבו של עוה"ד הגיע לסניף ביום 10/8/06 ולא ביום 20/8/06.

יצוין עוד כי הפסקת האש נכנסה לתוקף ביום 15/8/06, חמישה ימים לאחר שמכתבו של עוה"ד נשלח, כך שהמצב הביטחוני באותם ימים לא היה ברור. עוה"ד ביקש לבטל דרישת התשלום שהוטלה על מרשו ולתאם מועד חדש לוועדה רפואית.

לאחר בירור עם הסניף נמצא כי הסניף דחה את טענותיו של עוה"ד. הוא לא ראה מקום לבטל תשלום הקנסות ולהחזיר את התשלום שכבר שולם. אנחנו סברנו כי נסיבות העניין אינן מצדיקות הטלת הקנס ועל כן פנינו לאגף המקצועי שבמשרד הראשי כדי שיבדוק האם לא מן הראוי להחזיר את הקנס שבינתיים שולם. האגף המקצועי קיבל את דעתנו וביקש מהסניף לבטל את הקנס ולהחזיר את התשלום לתובע.

זכאות לקצבה בעת שהייה במוסד ציבורי

אמו של מבוטח הזכאי לקצבת נכות כללית פנתה אלינו בענין זכאות בנה לקצבה בעת שהותו במוסד ציבורי. לטענתה, לאחר אשפוז בנה במוסד הופסק תשלום הקצבה. היא ביקשה החזר של הקצבה לתקופה 1/7/05 – 1/3/05 שבה לא שולמה לא לבנה ולא למוסד שבו שהה, אך נענתה בידי המוסד לביטוח לאומי בשלילה, בטענה כי המוסד שבו שוהה הנכה לא דרש את הקצבה במועד כנדרש.

בבירור עם הענף נמסר לנו כי אכן על פי חוות דעת הלשכה המשפטית משנת 1999, קצבאות של נכים השוהים במוסד ציבורי הוקפאו עד שהגיעה בקשה לחלוקה, והחלק שהוקפא נותר במוסד לביטוח לאומי ולא שולם, לא לגורם המאשפז ולא לנכה.

נהלים אלו השתנו החל מ-11/05 בהתאם לחוזר 1698. על-פי חוזר זה, במקרים שבהם לא ניתן לשלם לגוף הציבורי את חלקו בקצבת הנכות של המבוטח, בשל העובדה שלא הוגשה על ידו בקשה לחלוקת קצבה, תשלום הקצבה במלואה לנכה. זאת כאמור ממועד הוצאת החוזר (11/05). מאחר שחשבנו שראוי לשקול ביצוע תשלום קצבאות גם לתקופות קודמות, ביקשנו את התייחסות הלשכה המשפטית לכך.

על פי חוות דעת הלשכה המשפטית, לאחר שנמצא כי אכן האם נשאה בנטל הכספי שבאשפוז בנה, יש לשלם את הקצבה שהוקפאה (לתקופה 1/3/05 – 1/7/05), אף שתקופה זו קדמה למועד החוזר. כמו כן הוחלט שאם יהיו פניות נוספות בעניין הן ייבחנו לגופן ולא יידחו באופן גורף.

שינוי תחולת נכות המביא לשלילת זכאות

מבוטח נפגע בתאונת עבודה וועדה מדרג ראשון קבעה לו נכות המזכה במענק חד פעמי. המבוטח ערער על החלטה בעניינו, וועדה לעררים אמנם הותירה את שיעור הנכות על כנו אולם הקדימה את תחולת הנכות. שינוי תחולת הנכות הביא לשלילת זכאותו של המבוטח למענק וליצירת חוב (שכן המענק כבר שולם למבוטח) כפי שיובהר להלן.

סעיף 107(א) לחוק הביטוח הלאומי קובע כך :

...”הוגשה תביעה לגמלה לפי סימן זה לאחר שתמו 12 חודשים מהחודש בו נוצרו התנאים המזכים במענק, ישולם המענק, על אף האמור בסעיף 296(ב), ובלבד שסכום המענק יופחת בסכום השווה לקצבה חודשית כפול במספר החודשים שמתום 12 החודשים האמורים ועד החודש שבו הוגשה התביעה”. שיעור המענק בתקופה הרלוונטית היה הסכום המתקבל מהכפלת קצבה חודשית ב-70.

מאחר שהתביעה הוגשה לאחר 70 חודשים מתום 12 חודשים מהחודש שבו נוצרו התנאים המזכים במענק, לפי קביעת הוועדה לעררים, סכום המענק הופחת כולו ולמעשה לא נותרה זכאות לתשלום.

מאחר שהחלטת הוועדה לעררים הביאה לשלילת הזכאות למענק עקב שיהוי, פנינו לאגף בשאלה זו: האם כאשר ועדה לעררים, בעקבות ערעור שהגיש התובע, מתכוונת לשנות את תחולת הנכות המזכה במענק כך שתשלום המענק יופחת על פי סעיף 107(א) לחוק, לא מן הראוי כי הוועדה תעצור את הדיון ותאפשר למבוטח להסיר את הערעור כנהוג במקרה שבו היא מתכוונת להפחית את אחוזי הנכות? אם כן, שאלנו האם במקרה דנן אפשר להפנות את המבוטח לבית הדין ולהסכים כי התיק יוחזר לוועדה לעררים?

בעקבות פנייתנו הוחלט כי אם יגיש המבוטח תובענה לבית הדין לעבודה, יסכים המוסד להחזיר את התיק לוועדה לעררים כדי שתשוב ותדון בקביעת תחולת הנכות. אם הוועדה תמצא לנכון לשנות את ההחלטה מדרג ראשון, היא תעצור את הדיון ותזהיר את המבוטח מפני ההשלכות של שינוי תחולת הנכות. כמו כן הוחלט לקיים דיון כללי בשאלה כיצד תפעל ועדה לעררים כאשר היא מבקשת לשנות את תחולת הנכות ולגבש עמדה בנושא.

שמירת הריון – תשלום גמלה שהוגשה בשיהוי

בסעיף 296 לחוק הביטוח הלאומי (להלן: "החוק") נקבעה התקופה שבה אפשר להגיש תביעה וכן נקבעו כללי הזכאות לתביעה שהוגשה באיחור. על פי הוראת סעיף 296(א) לחוק יש להגיש את התביעה בתוך 12 חודשים מיום היווצרות העילה לתביעה. על פי סעיף 296(ב), אם הוגשה התביעה לאחר 12 החודשים האמורים, ניתן לשלם גמלה בעבור תקופת זכאות שבתוך 12 החודשים שקדמו למועד הגשת התביעה.

מבוטחת הגישה תביעות לדמי לידה ולשמירת הריון עשרה ימים לפני שחלפו 12 חודשים מיום הלידה. עילת הזכאות לדמי לידה נוצרה ביום הלידה (מאחר שאושרה גמלה לשמירת הריון לימים שקדמו ללידה). מאחר שהתביעה הוגשה בתוך 12 החודשים שמיום הלידה, אושרה התביעה לדמי לידה במלואה.

לעומת זאת, עילת הזכאות לגמלה לשמירת הריון נוצרה ביום הראשון לשמירת ההריון. מאחר שהתביעה לא הוגשה בתוך 12 חודשים ממועד זה, הרי שהיא הוגשה באיחור ויש להיזקק לכללים שנקבעו בסעיף 296(ב). כאמור, התביעה הוגשה עשרה ימים לפני שחלפה שנה מיום הלידה, כך שב-12 החודשים שקדמו למועד הגשת התביעה נפלה תקופת זכאות של עשרה ימי שמירת הריון. לפיכך, אושרה הגמלה לעשרה ימים בלבד.

בפניותיה למנכ"ל (באמצעות חבר כנסת) טענה המבוטחת כי בבירור שערכו נמסר להם שיש להגיש את התביעה בתוך 12 חודשים **מתום שמירת ההריון**, ואם כך הרי שהתביעה הוגשה במועד ויש לאשר את כל תקופת שמירת ההריון, לראיה, אף ציינה המבוטחת את המידע שהמוסד מפרסם.

בתחילה דחה אגף אמהות את בקשת המבוטחת לאור ההוראה הברורה שבחוק המגבילה את האפשרות לשלם גמלה שהוגשה באיחור. אולם, הסבנו את תשומת לב האגף לטענה שהמידע השגוי מפורסם בחוברת "הזכויות שלך בביטוח הלאומי". בחוברת זו נכתב: "המועד האחרון למסירת טופס תביעה, בצירוף האישור הרפואי, הוא 12 חודשים **מתום כל תקופה של שמירת הריון**". זאת בניגוד לפרסום בחוברת "ביטוח אמהות", שם נכתב: "המועד האחרון למסירת טופס התביעה, בצירוף טופס האישור הרפואי, הוא 12 חודשים **מתחילת התקופה של שמירת הריון**".

לאור הפרסום השגוי, הוחלט לשלם למבוטחת גם את הגמלה עבור התקופה שנשללה מחמת ההגשה בשיהוי. כמובן שניתנה הנחיה לתקן את המידע שבחוברת ההסברה.

תקופת המתנה למבוטח שעבר להתגורר בארה"ב

מבוטח יליד 1927 עזב את הארץ בשנת 1999 ועבר להתגורר עם בנו בארה"ב. במשך כל התקופה שולמה לו קצבת זיקנה שממנה נוכו דמי ביטוח בריאות. לפני חזרתו ארצה פנה המבוטח (קשיש בן 80 הנזקק לטיפולים אונקולוגיים) למוסד כדי לבדוק את זכאותו לשירותי בריאות.

לאחר בדיקת עניינו החליט אגף הביטוח לשלול את תושבותו ממועד חלוף חמש שנים לשהותו בחו"ל ועד מועד חזרתו ארצה (שלוש שנים של העדר תושבות). בהתאם להוראת סעיף 58 לחוק ביטוח בריאות ממלכתי נקבעה למבוטח תקופת המתנה של שישה חודשים. מאחר שאי אפשר לבטל תקופת המתנה, פנינו ללשכה המשפטית כדי שיחוו דעתם האם היה נכון לשלול את תושבותו של המבוטח.

לאחר בחינה מחודשת נקבע כי המבוטח שמר על זיקתו לארץ: (למבוטח משפחה בארץ, למבוטח דירה בבעלותו בארץ אשר נותרה סגורה בכל תקופת השהייה בחו"ל, כל המסים שולמו כנדרש והדירה לא היתה מושכרת כל אותה תקופה. כמו כן בעת שהותו בחו"ל לא רכש המבוטח נכס. נוכח העובדה כי המבוטח שמר על זיקתו לארץ ובהתחשב בכך ששולמו דמי ביטוח וקצבת זיקנה, הוחלט לראות בו תושב בכל תקופת שהייתו בחו"ל.

תשלום קצבת ילדים לתקופה רטרואקטיבית

ב-3/07 פנה למחלקתנו מבוטח שמונה כאפטרופוס על אחיו והלין על הפסקת תשלום קצבת הילדים בגינם. ביקשנו מהסניף המטפל להשיב ישירות למבוטח. הסניף עשה כן ובמכתבו ציין כי ביהמ"ש מינה את המבוטח כאפטרופוס על אחיו למשך שנתיים בלבד.

מאחר שהמבוטח לא המציא לסניף החלטה מביהמ"ש המורה על המשך המינוי, הופסק תשלום קצבת הילדים מ-9/05. במכתבו למבוטח ציין הסניף כי בהתאם להוראות החוק, אם יחודש תשלום הקצבה הוא יחודש רטרואקטיבית לתקופה של 12 חודשים בלבד.

לאחר קבלת תשובת הסניף למבוטח פנינו לסניף ודרשנו לדעת האם בשעתו נשלחה למבוטח הודעה בדבר הפסקת תשלום הקצבה שבה צוין את שעליו להמציא כדי שתחודש הקצבה. הסניף השיבנו כי הסניף לא שלח הודעה על הפסקת הזכאות. לאחר התייעצות עם המשרד הראשי הוחלט לשלם לאפוטרופוס את קצבת הילדים רטרואקטיבית בעבור כל התקופה מ- 9/05.

תשלום קצבת ניידות לתקופה רטרואקטיבית

למחלקתנו פנה מבוטח אשר ב-12/99 קבעה לו ועדה רפואית של משרד הבריאות דרגת מוגבלות בניידות בתחולה מ-1996. המוסד לא ערער על ההחלטה.

בחודש 2/00, לאחר שהמבוטח פנה למוסד בבקשה לממש זכויות מכוח ההחלטה, הבחינה פקידת התביעות במועד התחולה שנקבע, וכן שבפרוטוקול מצוין שהיה בפני הוועדה צילום רנטגן משנת 1999. פקידת התביעות פנתה טלפונית ללשכת הבריאות ושאלה האם יש טעות בתאריך התחולה. בתגובה קיבלה תשובה בכתב חתומה בידי מזכירות לשכת הבריאות, שלפיה נשלח בזה תיקון התחולה ל-10/99.

בעקבות השינוי במועד התחולה פנה אלינו המבוטח באמצעות עמותות שונות, במכתבים רבים שבהם הוא מוחה על ביצוע השינוי בהחלטת הוועדה ועל הדרך שבה בוצע השינוי. במהלך כל השנים, מ-1999 עד 2003, התנהלה התכתבות עניפה בעניינו באגף לפניות הציבור, כאשר האיש מקבל מאיתנו תשובות שליליות ולא מרפה.

בשעתו פנינו לסמנכ"ל גמלאות, והעלינו השגות לעניין אופן הטיפול בשינוי ההחלטה והבענו דעתנו כי לא היה עלינו לערוך שינוי בהחלטת הוועדה. עמדתנו התקבלה באופן חלקי בלבד, בכך שהוחלט לפנות שוב למשרד הבריאות בבקשה שלצד התיקון יחתמו כל חברי הוועדה, וכך אכן נעשה.

המבוטח לא הרפה וחזר ופנה, באמצעות גורמים שונים. בעקבות כך, פנינו ליועץ המשפטי וסוכם כי תיקו הרפואי יוזמן מלשכת הבריאות כדי לבדוק האם קיים בתיק מסמך המעיד על ליקוי מתאים לפני 1999. עוד סוכם, כי אם הבדיקה של היועץ הרפואי תעלה שאין בתיק הוכחות לליקוי לפני 1999, אנו נפנה לאיש וניתן לו את ההזדמנות להוכיח קיומו של הליקוי באמצעות מסמכים שברשותו.

על פי חוות דעתו של הרופא היועץ לניידות לאחר שעין בתיק, תאריך התחולה – 10/99 – נשאר על כנו. התיק הועבר פעם נוספת ללשכה המשפטית, שם הוחלט כי מאחר שהתיקון שבוצע בתאריך תחולת הנכות לא התבצע בזמן ובאופן נקי מטעויות יש לקבל חוות דעת רפואית מנומקת מהיועצת הרפואית.

רשימת סקרים מנהליים

- מס' 1 - "מקבלי קצבאות זיקנה ושאיירים בבנק הדואר באמצעות מיופה כוח", 1972.
 - מס' 2 - "אובדן זמן עבודה במוסד לביטוח לאומי", 1973.
 - מס' 3 - "קיצוץ דמי ביטוח מגמלאות – 1971/72", 1973.
 - מס' 4 - "המבטוחים הלא-שכירים – עיבודים סטטיסטיים ממשלוח פנקסי המקדמות לשנת 1973/74", 1974.
 - מס' 5 - "גבייה ממעבידים - הגבייה, החוב, הפוטנציאל ועומק הפיגור בשנים 1973 - 1974, לפי סניפי המוסד", 1975.
 - מס' 6 - "גבייה מהמבטוחים ה"לא שכירים" – עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד לשנים 1972/73 - 1974/75", 1975.
 - מס' 7 - "שיקום נכי עבודה קשים", 1975.
 - מס' 8 - "כוח אדם, העדרות ותנועת עובדים", 1976.
 - מס' 9 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1978 ו-1979", 1978.
 - מס' 10 - "גבייה ממעבידים – פוטנציאל הגבייה, החוב ועומק הפיגור לפי סניפים, לשנת 1977", 1979.
 - מס' 11 - "כוח אדם, תנועת עובדים וניצול ימי עבודה, 1977-1978", 1979.
 - מס' 12 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים, לשנים 1979 ו-1980", 1979.
 - מס' 13 - "גבייה ממבטוחים ה"לא-שכירים", עיבודים סטטיסטיים לפי סניפי המוסד, לשנים 1975-1977", 1980.
 - מס' 14 - "מבצעי מיצוי זכויות בענף זיקנה ושאיירים בתקופה 1976-1979", 1980.
 - מס' 15 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1980 ו-1981", 1981.
 - מס' 16 - "מיצוי זכויות לקצבת זיקנה של נשים שצברו תקופת אכשרה", 1981.
 - מס' 17 - "ערעורים לבית הדין הארצי לעבודה על החלטות וועדות ערר בנכות כללית ובנפגעי עבודה", 1981.
 - מס' 18 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1981 ו-1982", 1982.
 - מס' 19 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1982 ו-1983", 1983.
 - מס' 20 - "שירותים מיוחדים לנכים", 1983.
 - מס' 21 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1983 ו-1984", 1983.
 - מס' 23 - "מקבלי הלוואות עומדות ותשלומים למוגבלים בניידות בשנים 1982-1984", 1984.
 - מס' 24 - "הדחיות של תביעות לקצבת נכות בשנים 1981-1982", 1984.
 - מס' 25 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1984 ו-1985", 1985.
 - מס' 26 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1985 ו-1986", 1986.
 - מס' 27 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1986 ו-1987", 1987.
 - מס' 28 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1987 ו-1988", 1988.
 - מס' 29 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1988 ו-1989", 1989.
 - מס' 30 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1989 ו-1990", 1990.
 - מס' 31 - "הגדרות ושיטות חישוב ועדכון של גמלאות, דמי הביטוח ומבטוחים", 1990.
 - מס' 32 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1990-1991", 1991.
 - מס' 33 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1991-1992", 1991.
 - מס' 34 - "אומדנים ותחזיות לפעולות המוסד לפי סניפים לשנים 1992-1993", 1992.
 - מס' 35 - "סוגי האוכלוסיות המבטוחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1993.
 - מס' 36 - "סקר קבלת קהל, סניף ירושלים", 1995.
 - מס' 37 - "סוגי האוכלוסיות המבטוחות במוסד לביטוח לאומי, תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם", 1995.
 - מס' 38 - "סוגי האוכלוסיות המבטוחות במוסד לביטוח לאומי: תנאי זכאותם ודרכי ביטוחם, 1995 - 1998", מאת: אבנר שרף, 1998.
 - מס' 39 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנים 1996 - 1997", מאת: שרית בייץ-מוראי, 1998.
 - מס' 40 - "פעולות אגף החקירות בשנת 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.
 - מס' 41 - "עבודת בתי הדין האזוריים לעבודה בנושאי הביטוח הלאומי, תשנ"ד-1994", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1998.
 - מס' 42 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1997", מאת: אבנר שרף, 1998.
1. ניתן להזמין פרסומים או להוריד אותם מהאתר של מינהל המחקר והתכנון באינטראנט.

- מס' 43 - "פעולות ענף זכויות עובדים בפשיטת רגל ופרוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 1999.
- מס' 44 - "פניות הציבור למוסד לביטוח לאומי, 1998", 1999.
- מס' 45 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 1998", 1999.
- מס' 46 - "המחלקה למפעלים מיוחדים: דו"ח לשנת 1998", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה ליף ודבורה יוסף, 1999.
- מס' 47 - "עבודת לשכות הסיוע המשפטי בנושאי הביטוח הלאומי, 1996-1997", מאת: יוסף זילבר ויעקב צדקה, 1999.
- מס' 48 - "סקר ועדות ערר בתביעות לקצבת שר"ם", מאת: שנטל וסרשטיין, 2000.
- מס' 49 - "שימוש בחקירות בענף הבטחת הכנסה בשנת 1997", מאת: רמסיס גרא, 2000.
- מס' 50 - "תשלומי ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופירוק תאגיד", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 51 - "אגף החקירות בשנת 1999", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 52 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל", מאת: אבנר שרף, 2000.
- מס' 53 - "מפעלים מיוחדים: דו"ח פעילות לשנת 1999", מאת: שרית בייץ-מוראי, כרמלה קורש-אבלגון, טניה ליף ודבורה יוסף, 2000.
- מס' 54 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 1999", 2000.
- מס' 55 - "סקר מקבלי גמלה פרטיים", מאת: שנטל וסרשטיין ויעקב צדקה, 2000.
- מס' 56 - "כח האדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 1999", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 57 - "ענף זכויות עובדים בפשיטות רגל ופרוק תאגיד, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 58 - "ממצאים עיקריים על פעולת אגף החקירות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 59 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2000", 2001.
- מס' 60 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 61 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי תכונות אישיות ותעסוקתיות, 2000", מאת: אבנר שרף, 2001.
- מס' 62 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2001", 2002.
- מס' 63 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 64 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 65 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2001", מאת: אבנר שרף, 2002.
- מס' 66 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 67 - "פניות הציבור אל מוסד לביטוח לאומי, 2002", 2003.
- מס' 68 - "כינוס נכסים ופשיטת רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 69 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2002", מאת: אבנר שרף, 2003.
- מס' 70 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירה, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 71 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2003", מאת: יעקב צדקה, 2004.
- מס' 72 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל, 2003", מאת: אבנר שרף, 2004.
- מס' 73 - "הקרן למפעלים מיוחדים: תוכניות והמשכיותם", מאת: שרית בייץ וברנדה מורגנשטיין, 2005.
- מס' 74 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2004", מאת: אוראל אבוטבול, 2005.
- מס' 75 - "סקר נכים בקהילה שקצבתם מנוהלת בידי הקרן לטיפול בחסויים", מאת יעקב צדקה ורבקה פריאור, 2005.
- מס' 76 - "האוכלוסייה המבוטחת במוסד לביטוח לאומי: תנאי הזכאות ודרכי הביטוח 1997 - 2005", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 77 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 78 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 79 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2004", מאת אבנר שרף, 2005.
- מס' 80 - "עבודת הלשכות לסיוע משפטי בנושא הביטוח הלאומי 2003-2004", מאת שאול נמרודי, 2006.
- מס' 81 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי 2005", מאת אוראל אבוטבול, 2006.
- מס' 82 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 83 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.

- מס' 84 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 85 - "כח אדם המועסק במוסד לביטוח לאומי לפי מאפיינים אישיים ותעסוקתיים, 2005", מאת אבנר שרף, 2006.
- מס' 86 - "ממצאים עיקריים על פעולות אגף החקירות, 2006", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 87 - "פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי, 2006", מאת אוראל אבוטבול, 2007.
- מס' 88 - "חקירות בתביעות לגמלת הבטחת הכנסה, 2001-2005", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 89 - "כינוס נכסים ופשיטות רגל: תשלומי גמלאות וגביית יתרות דמי ביטוח 2006", מאת אבנר שרף, 2007.
- מס' 90 - "פעולות אגף האכיפה והוצאה לפועל 2006", מאת אבנר שרף, 2007.