



ביטוח לאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות אל אגף פניות הציבור בביטוח הלאומי 2024

מיכאלה אסולין

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות ציבור

פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון בשיתוף האגף לפניות הציבור בביטוח הלאומי שמחים להגיש פרסום זה הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות האגף לפניות הציבור בשנת 2024. הדוח מתפרסם כל שנה, ונועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים שביטוח לאומי מספק למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה במטרה לתרום לשיפור השירות.

הדוח הנוכחי עוסק בפניות שטופלו ב-2024 גם אם הגיעו לפני כן, ומושם בו דגש על תיאור של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, מהפנייה ועד להחלטה. תודה לצוות אגף פניות הציבור על כתיבת הפרק של תיאור הטיפול במבחר תלונות והערותיהם המועילות לדוח.

בשנת 2024 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,656 פניות, שעסקו בכל ענייני הביטוח הלאומי, מתוכן 4,269 תלונות כש-33% מהן נמצאו כתלונות מוצדקות. מספר הפניות, מספר התלונות ומספר התלונות המוצדקות ירד ב-2024 לעומת 2023, ב-1.7%, 7.6% ו-16.4% בהתאמה.

ממצאים אלו מלמדים על שיפור השירות שביטוח לאומי סיפק למבוטחים ב-2024. זאת על אף שבשנה זו היקף הפעילות של ביטוח לאומי עלה משמעותית, בשל המענים שנתן הביטוח הלאומי לצרכים שנוצרו בעקבות המלחמה, ובכלל זה לנפגעי פעולות איבה, למפונים ולמשרתי המילואים.

עדות נוספת לאיכות השירות בביטוח לאומי והשיפור שחל בו, עולה גם מדוח נציבות תלונות הציבור לשנת 2024: מספר התלונות שהתקבלו על הביטוח הלאומי ירד בשנת 2024 ב-20.7% לעומת ירידה של 3.4% בלבד בכלל התלונות שהתקבלו בנציבות, ושיעור התלונות המוצדקות על ביטוח לאומי מהתלונות שבוררו עד תום והתקבלה עליהן הכרעה, היה 7.4% בלבד, לעומת 37% בכלל הגופים.

הנתונים לשנת 2024, בהמשך לשיפור שהיה בשנים האחרונות כפי שעולה מנתוני דוח זה, הם תוצאה של המאמצים הרבים של עובדי הביטוח הלאומי, לשפר באופן מתמיד את השירות שניתן בביטוח הלאומי, ולטפל בכל פנייה באופן יעיל ומהיר. כמו כן התקצר גם משך הטיפול בפניות הציבור בביטוח לאומי.

בברכה,

ניצה (קלינר) קסיר

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן עניינים

3.....	ממצאים עיקריים לשנת 2024
5.....	פניות לפי סוג הפנייה
8.....	מדד פניות הציבור
8.....	משך הטיפול הממוצע בפניות
8.....	פניות בענפים נבחרים –
11.....	תלונות
12.....	שיטת העבודה והגדרות
12.....	שיטת העבודה
12.....	הגדרות
14.....	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2024
57.....	לוחות

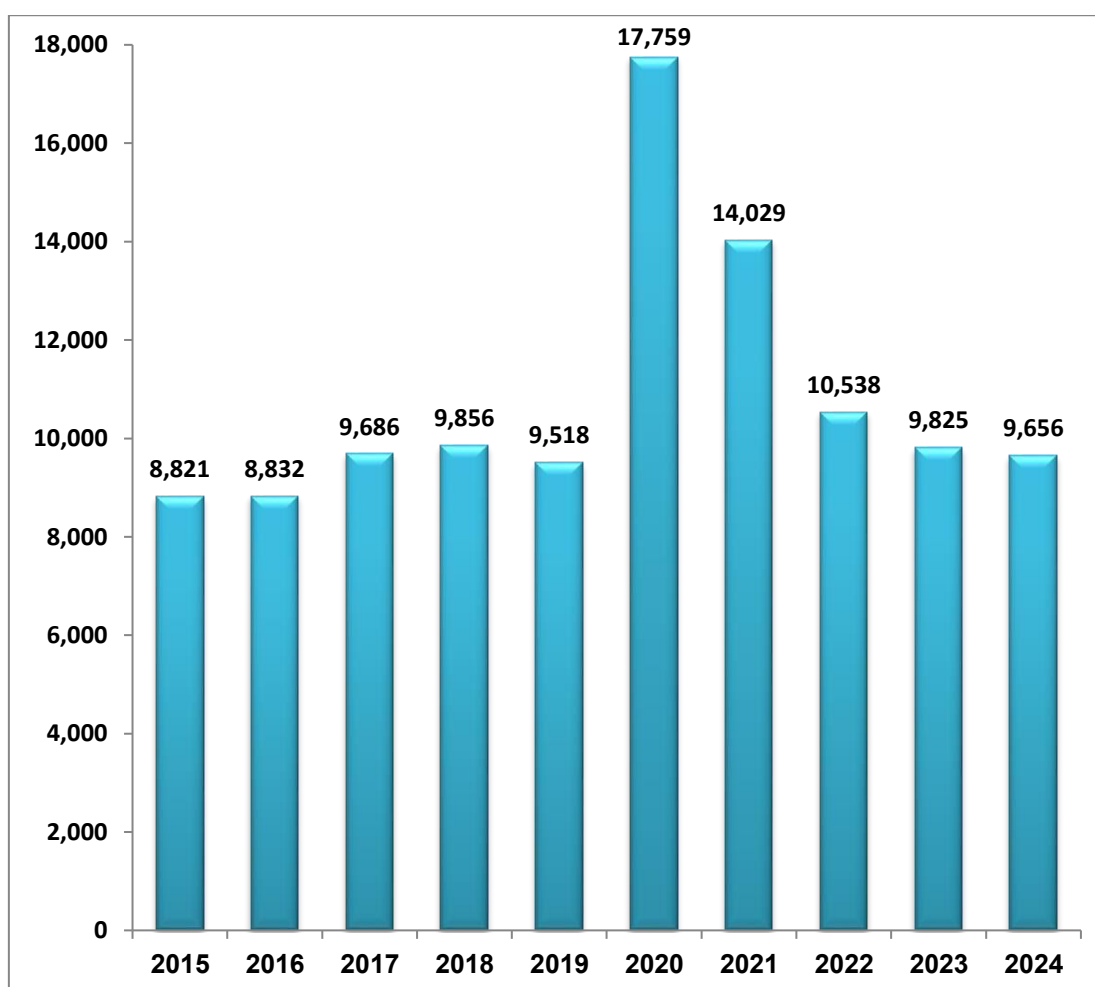
ממצאים עיקריים לשנת 2024

ב-2024 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,656 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 1.7% בסך הפניות שטופלו לעומת 2023 (9,825 פניות).

מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר - 4,269 תלונות ב-2024 (44.2% מסך כל הפניות) (לוח 1). בענפי הגמלאות, הביטוח והגבייה, אין שינויים דרסטיים בהתפלגות הפניות לעומת 2023 (לוח 2), אך בעקבות המלחמה, השנה מתאפיינת בשינויי משמעותי למשל במילואים ואיבה.

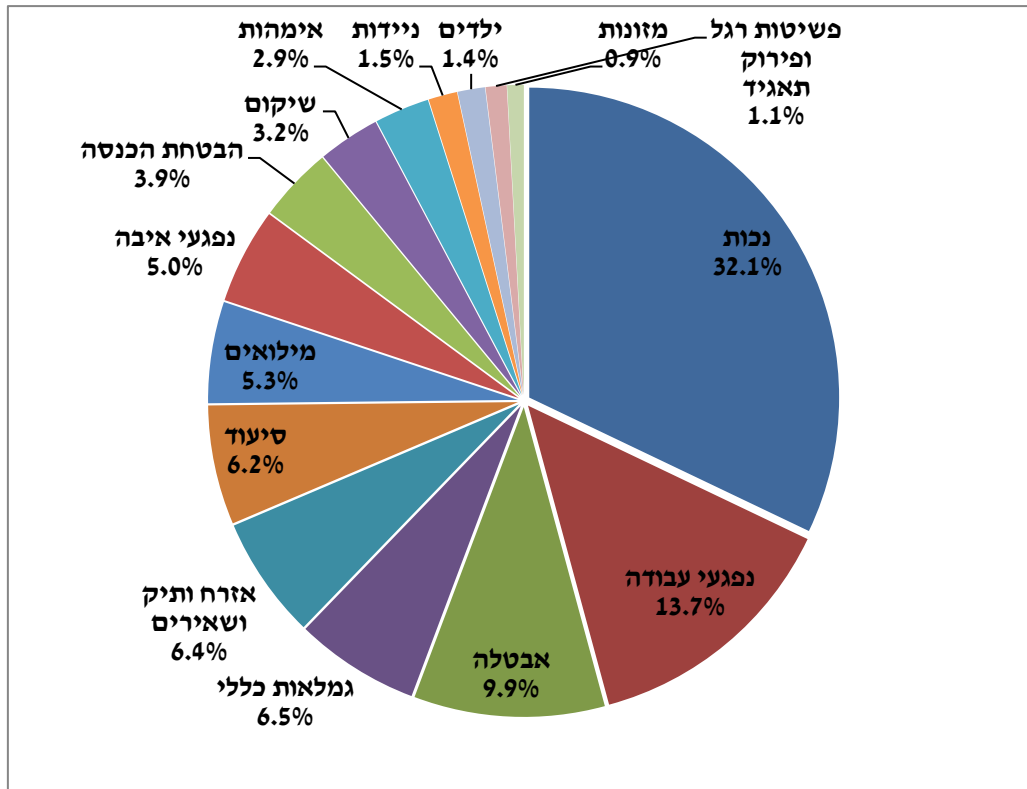
תרשים 1

פניות שטופלו, 2014-2024



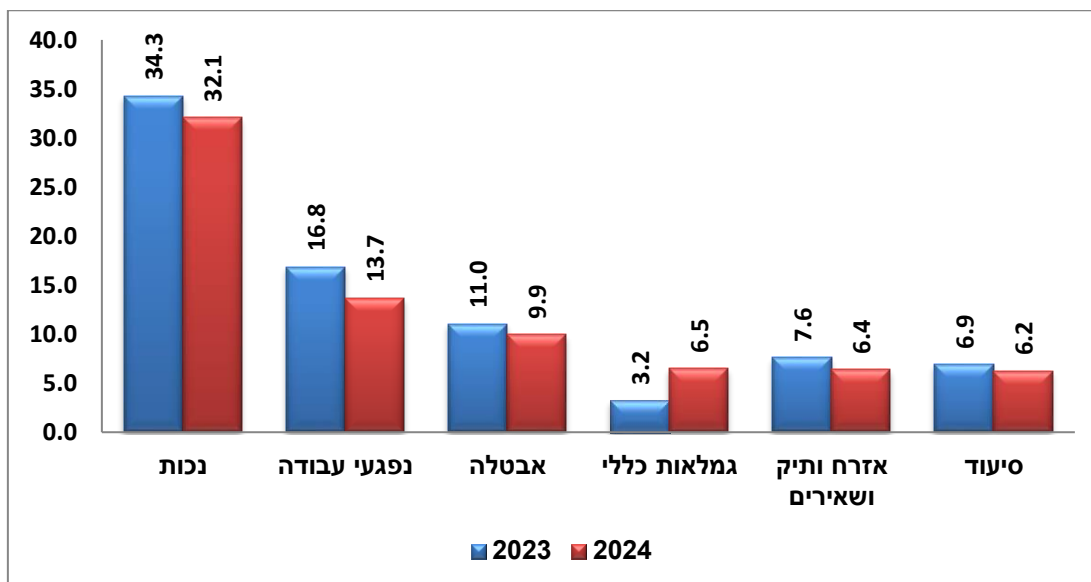
תרשים 2

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2024 *



תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2024 לעומת 2023 *



* לא מסתכם ל-100% כיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

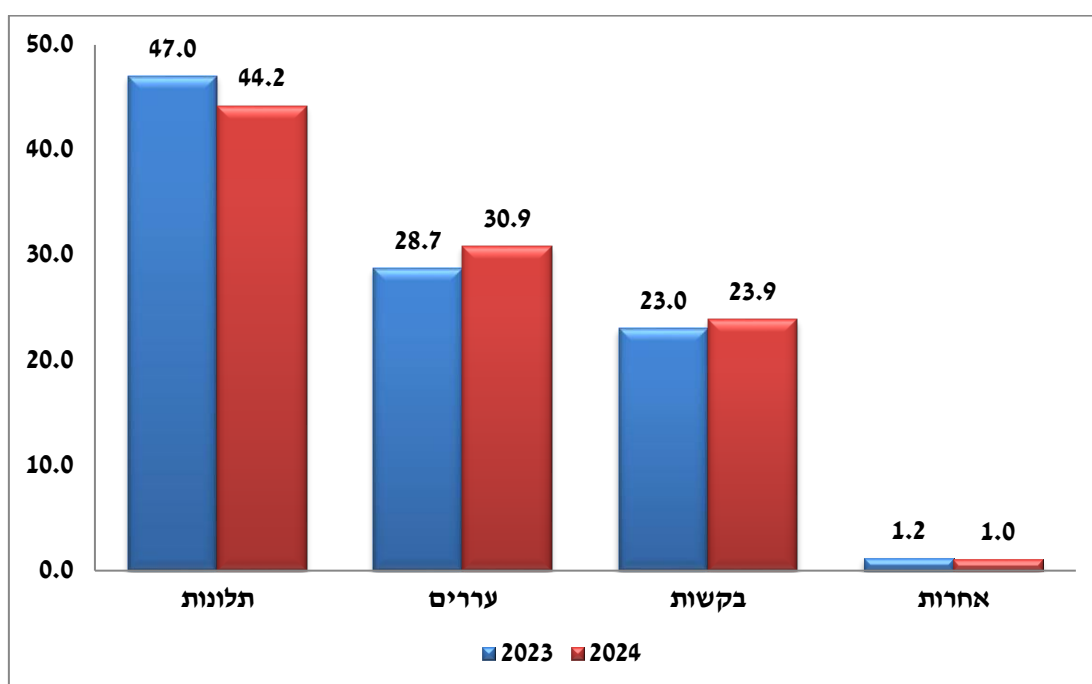
פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2024 טופלו 4,269 תלונות, 2,980 עררים, 2,306 בקשות (בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד') ו-101 פניות אחרות. התלונות היוו 44.2% מכלל הפניות, העררים – 30.9% והבקשות 23.9% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2024 היה 33% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 37% ב-2023. העררים שהתקבלו 18% לעומת 19% מסך העררים שהוגשו ב-2023, הבקשות שאושרו 83% לעומת 85% מסך הבקשות שהוגשו ב-2023 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

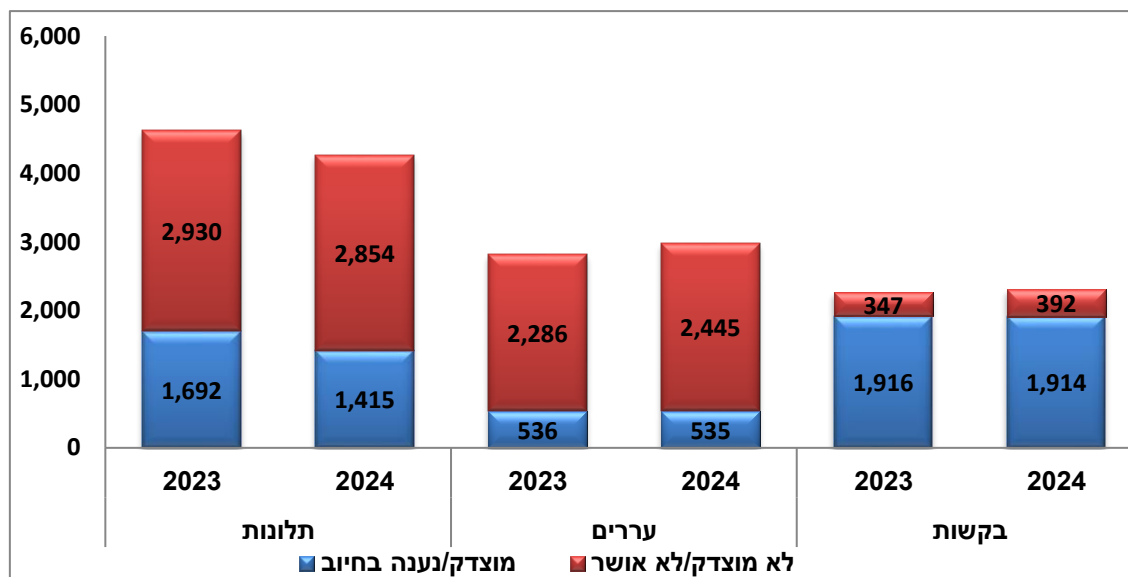
תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), לעומת 2023



תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2023

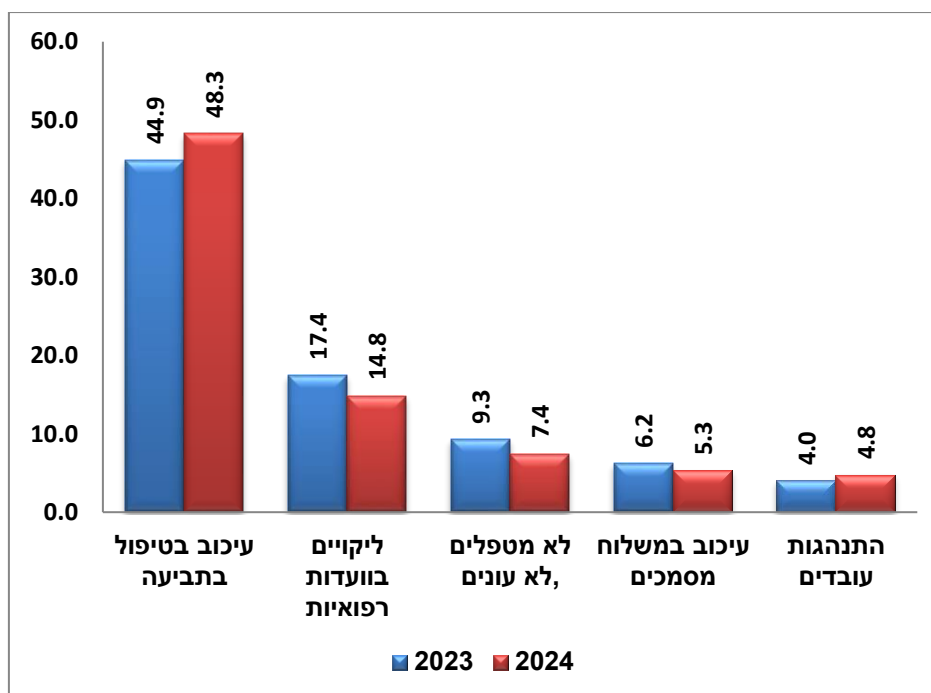


תלונות:

עיקר התלונות ב-2024 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 48.3%, כ-14.8% בטענות על ליקויים בוועדות הרפואיות ו-7.4% בטענה ש"לא מטפלים או לא עונים" (לוח 9 ותרשים 6).

תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2023 *



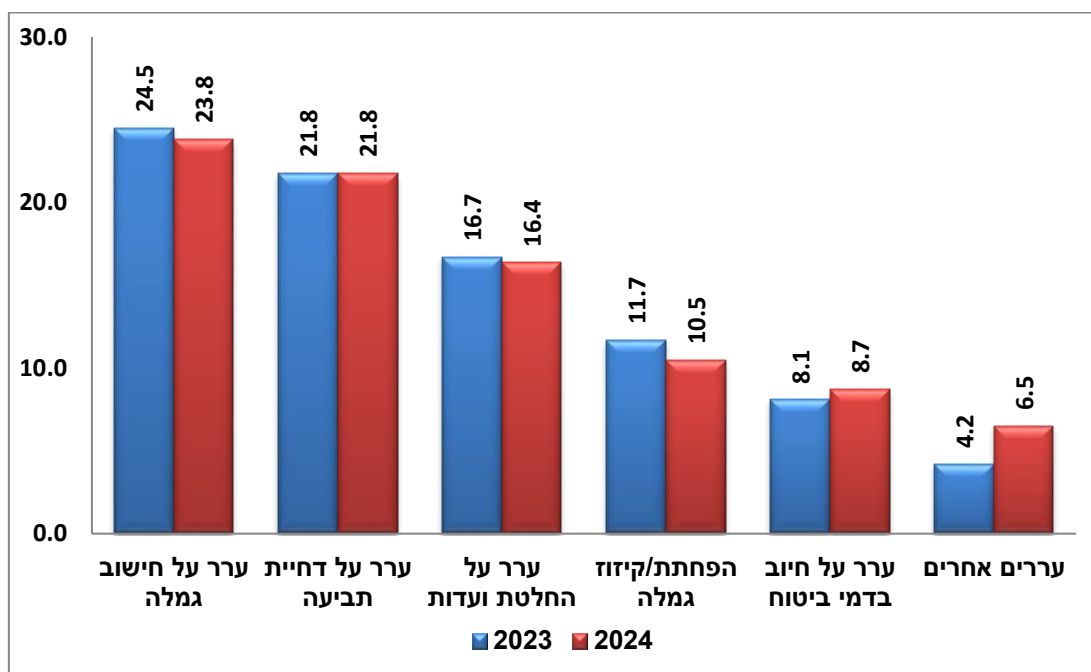
*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

עררים:

בעררים שטופלו ב-2024 בלטו עררים על חישוב גמלה – 24%, על דחיית תביעה – 22% ועל ערר על החלטת ועדות – 16% (לוח 10 ותרשים 7).

תרשים 7

עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), 2024 לעומת 2023 *



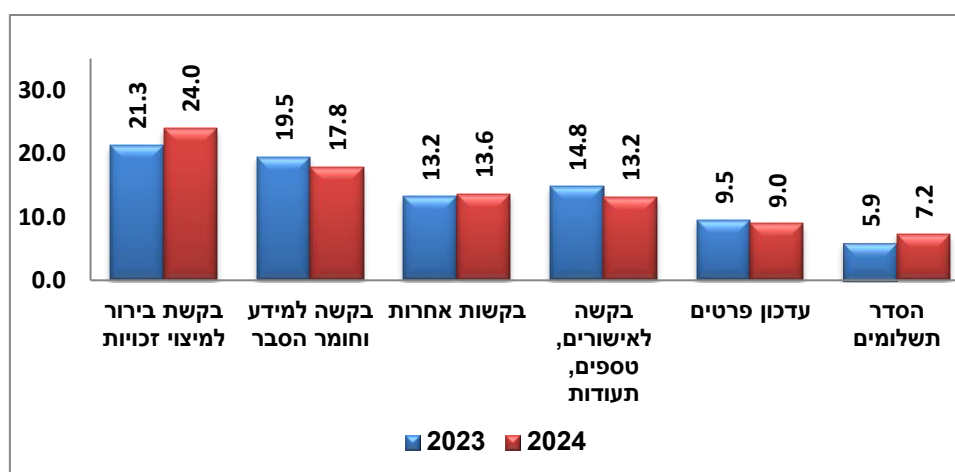
*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

בקשות:

בין הבקשות הבולטות שטופלו ב-2024 היו בקשות לבירור מיצוי זכויות – 24% מכלל הבקשות, ובקשות למידע וחומר הסבר 17.8% (לוח 11 ותרשים 8).

תרשים 8

בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2024 לעומת 2023 *



מדד פניות הציבור

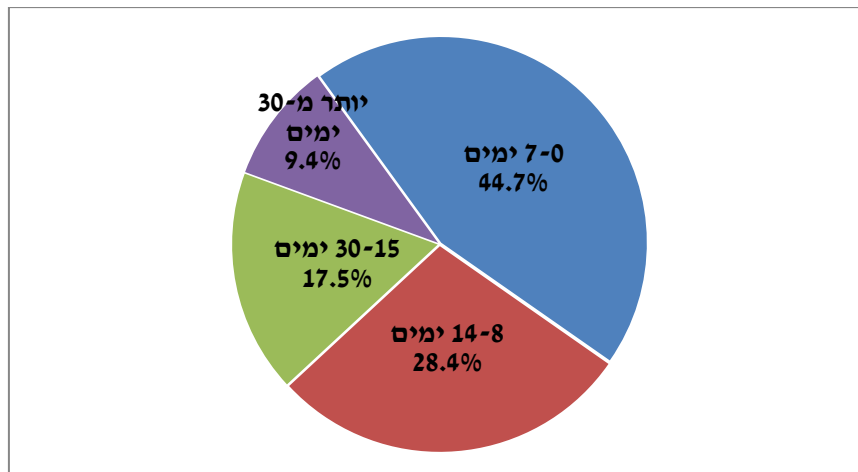
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ורמלה היה דומה (440 ו-494 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של רמלה (3.06 ו-2.3 בהתאמה), משום שמספר מקבלי גמלאות רמלה (214,363) גדול ממספר מקבלי גמלאות בתל אביב (143,677) (לוח 5 בנספח הלוחות).

משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2024 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות כ-16.8 ימים, ירידה של כ-10.6% לעומת 2023 (18.8 ימים). 44.7% מהפניות טופלו בפרק זמן של עד שבוע (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2024



פניות בענפים נבחרים –

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 45.7% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 23.7% (לוח 2 ולוח 12 עד 14 ותרשימים 10 ו-11).

אבטלה

מספר הפניות שטופלו ב-2024 ירד ב-11.6% לעומת 2023 (לוח 2). **תלונות** היוו 35.4% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 23.4% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עררים** היוו 47% מכלל הפניות בענף. 24% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות** היוו 16.9% מכלל הפניות בענף. 81.6% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2024 ירד ב-8.2% לעומת 2023 (לוח 2) **תלונות** היוו 47.8% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות –40.8% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עריים** היוו 31.8% מכלל הפניות בענף. 16.5% מן העריים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות** היוו 19.6% מכלל הפניות בענף. 80.2% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 82% ב-2023.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2024 ירד ב-20.2% לעומת 2023 (לוח 2). **תלונות** היוו 60.8% מכלל הפניות בענף זה ב-2024 התלונות המוצדקות –34.1% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 39.5% ב-2023. **עריים** היוו 24.6% מכלל הפניות. 12.5% מן העריים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקים לעומת 12.2% ב-2023. **בקשות** היו 14.1% מכלל הפניות. 91.1% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 82.8% ב-2023.

אזרח ותיק ושאיירים

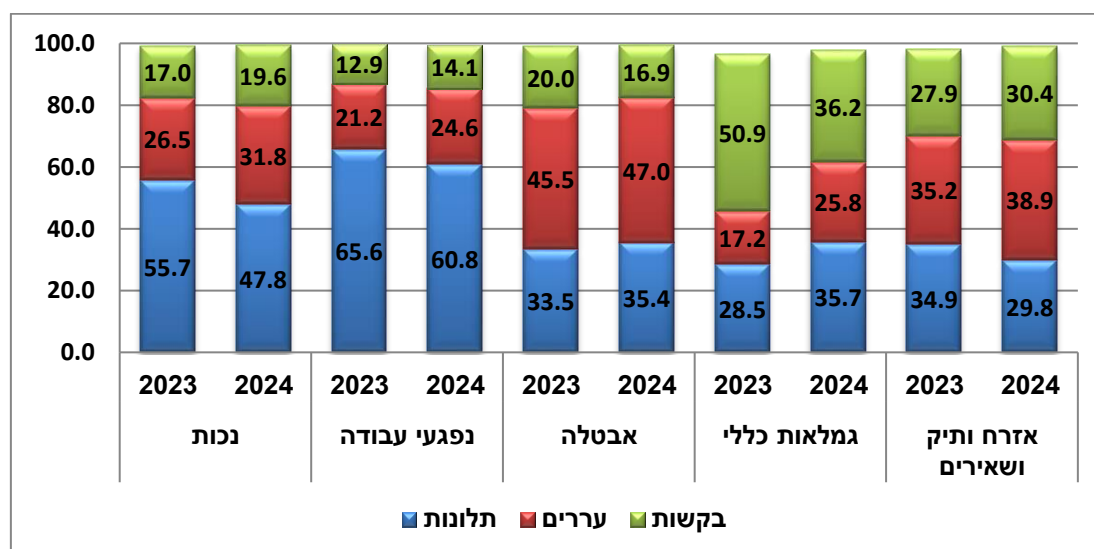
מספר הפניות שטופלו ב-2024 ירד ב-17.7% לעומת 2023 (לוח 2). **תלונות** היוו 29.8% מכלל הפניות בענף. 20.1% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 31.1% ב-2023. **עריים** היוו 38.9% מכלל הפניות לעומת 35.2% ב-2023. 17.4% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 13.1% ב-2023. **בקשות** היוו 30.4% מסך כל הפניות. מן הבקשות שניתנה בהן החלטה 83.4% אושרו.

גמלאות כללי – כולל מענקים אחרים של חרבות ברזל – אכלוס, עידוד, תמרוץ ושיבה

מספר הפניות שטופלו ב-2024 עלה ב-97% לעומת 2023 (לוח 2). **תלונות** היוו 35.7% מכלל הפניות בענף זה לעומת 28% ב-2023. 29.3% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 22.4% ב-2023. **עריים** היוו 25.8% לעומת 17.2% ב-2023. 16.2% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 15.2% ב-2023. **בקשות** היוו 36.2% מסך הפניות. 82.7% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 88.2% ב-2023.

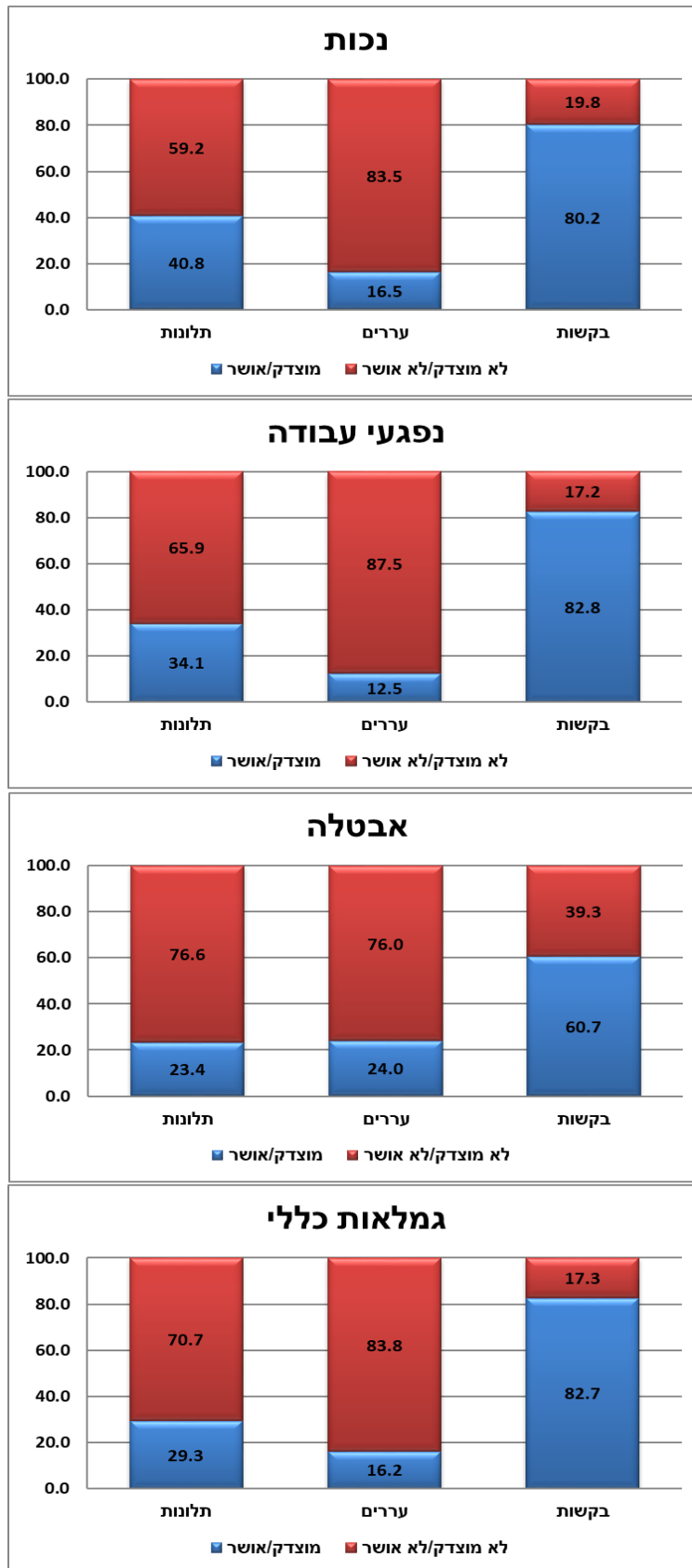
תרשים 10

פניות* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2024 לעומת 2023 *



* שברי האחוז המשלימים ל-100 נוגעים לפניות אחרות, כגון מידע מהציבור והצעות לחקיקה.

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2024

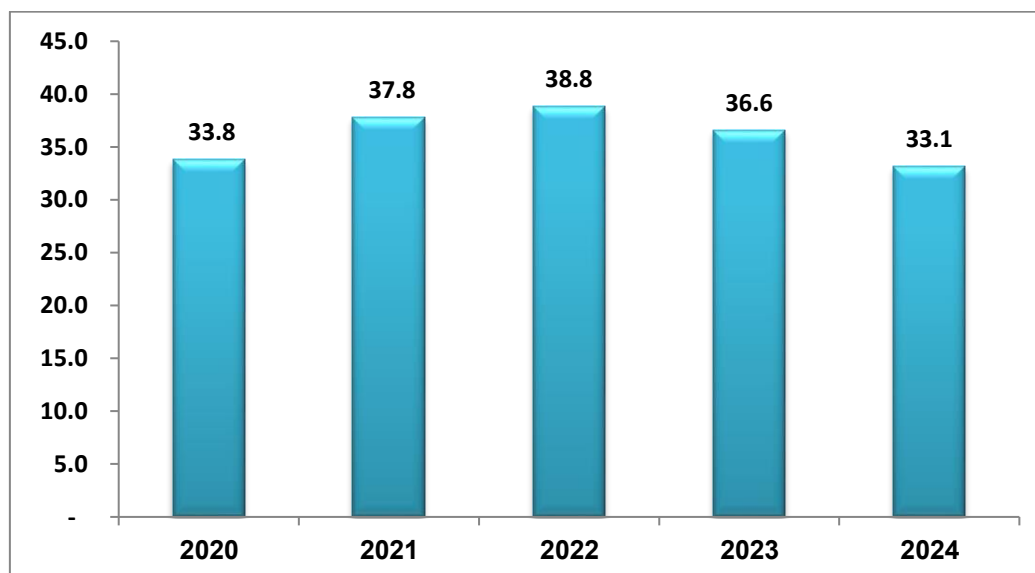


תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי מן התלונות 33.1% ב-2024 נמצאו מוצדקות לעומת 36.6% ב-2023 (לוח 16 ותרשים 12).

תרשים 12

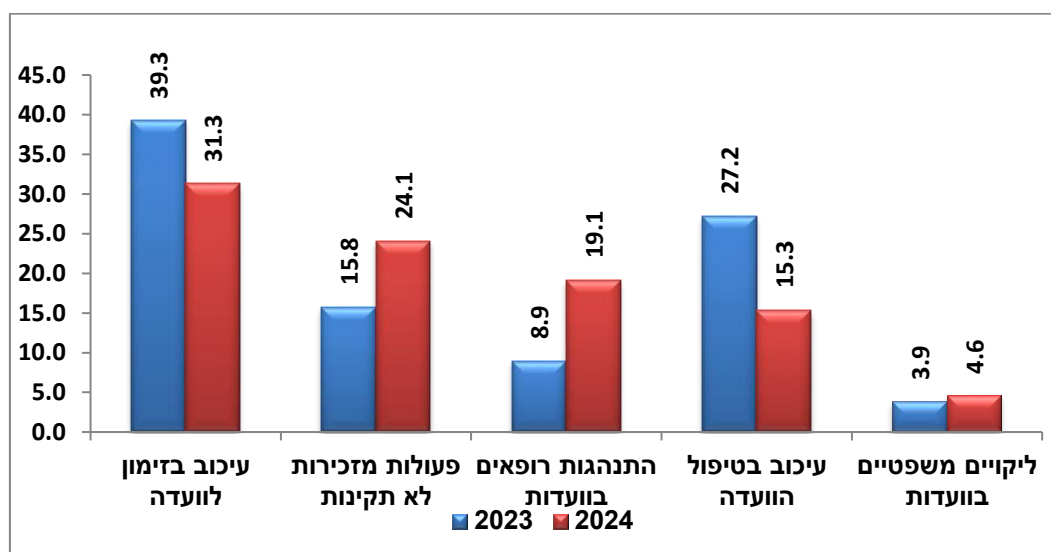
התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2020-2024



תלונות על הוועדות הרפואיות: מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2024 עמד על 632 לעומת 805 ב-2023; 31.3% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור של תלונות מוצדקות לעיכובים בימונים לוועדות עמד על-29% (לוח 15 ותרשים 13).

תרשים 13

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), לעומת 2023*



*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

שיטת העבודה והגדרות

שיטת העבודה

הנתונים נלקחו ממערכת פניות הציבור, בעזרתה מנוהלים ומטופלים כל פניות הציבור אל המוסד לביטוח לאומי. משתנים מרכזיים הנלקחים מהמערכת הם: תאריך הפנייה, הסניף המטפל, נושא הפנייה, תוצאות הטיפול בפנייה ומועד מתן התשובה הסופית. משתנים אלה מהווים את הבסיס לעריכת העיבודים ולאפשרות של הצלבה בין המשתנים השונים.

הגדרות

משך הטיפול

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

הפונים

- פונים בפנייה אישית: פנייה המתקבלת ישירות מהפונה עצמו.
- מיופה כוח מקצועי: נציג מקצועי של הפונה, כגון עורך דין, רואה חשבון או עובד סוציאלי.
- מיופה כוח פרטי: כל נציג אחר של הפונה.
- רשות ממשלתית: משרדי ממשלה, כגון נשיא המדינה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים וכד'.
- מבקר המדינה: פניות המוגשות באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
- גורם פרלמנטרי: ראשי ועדות הכנסת וחברי כנסת.

הפניות

- 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.
- עררים: טענות או השגות נגד החלטות שקיבלו הגורמים המוסמכים במוסד, למשל בעניין דחיית התביעה או חישובי גמלאות.
- בקשות: בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד'.
- שונות: פניות שלא היה אפשר לסווג בקבוצות הנ"ל, כגון מידע מהציבור או הצעות בענייני חקיקה.

ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים

- סוגי ההחלטות בפניות שטיפולן הסתיים – בסניף, במשרד הראשי או בהליך משפטי:
- 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.
- עררים שהתקבלו: הערר נבדק והתקבל לאחר בחינה מחודשת ומעמיקה של הנושא.
- בקשות שאושרו: הפונה קיבל את מבוקשו (לקבלת מידע נוסף, אישורים וכד').

ענפים

יש ענפים שבהם אוחדו כמה תת ענפים כדלהלן:

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

תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2024¹

גמלאות

הטיפול בחיילים שהשתתפו במסיבות נובה ופסיידק

פרטי המקרה – לאגף פניות הציבור פנה חייל, קצין אקדמאי בשירות סדיר בצה"ל (חייל בשירות קבע), שהשתתף במסיבת נובה והלין על כך שטרם שולם לו מענק תט"ר (תגמול טיפול רפואי) אוטומטי ששולם על ידי הביטוח הלאומי לכלל משתתפי המסיבות. לטענתו, הוא מטורטר בין משרד הביטחון לבין הביטוח הלאומי.

בחינת המשמעויות – למשתתפי המסיבות שולם פיצוי כספי ראשוני (מענק אוטומטי) וכן השלמה לתגמול טיפול רפואי עבור החודשיים הראשונים מפרוץ המלחמה.

עם זאת, בבירור עם אגף נפגעי פעולות איבה הובהר כי המוסד לביטוח לאומי אינו מטפל במי שהיה במעמד 'חייל' בזמן האירועים, וכי משרד הביטחון/צה"ל אמורים לתת מענה לחשיפה/פגיעה בחיילים שהשתתפו במסיבות.

בבירור עם משרד הביטחון הובהר כי משרד הביטחון אף הוא איננו מטפל בזכויותיהם של חיילים שהשתתפו במסיבות, ובבירור עם צה"ל הובהר כי הנשוא מוכר ונמצא בדיונים אצלם, ולכן יש להפנות פניות בנושא ליחידת "קשר עד" בצה"ל בלבד.

סיכום המקרה – לבקשת אגף פניות הציבור, הוציא אגף שירות לקוחות הנחיה לכלל העובדים כי יש להעביר פניות של חיילים שהשתתפו במסיבות ליחידת "קשר עד" בצה"ל. כמו כן, תוקן המידע בנושא באתר האינטרנט.

¹ הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

ביטול קנס בגין אי-הופעה לוועדה בשל נסיבות מוצדקות

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על חיובה בקנס בשל אי-הופעה לוועדה רפואית. לדבריה, היא סובלת משלושה שברים ברגל שמאל וכן משבר ביד, ובנוסף חולה בסוכרת חריפה. לטענתה, יום הוועדה היה יום גשום מאוד והיא נעזרה בחברה כדי להגיע לתחנת האוטובוס. למרבה הצער, האוטובוס לא עצר בתחנה, ובעקבות כך היא הגיעה לוועדה בשעה 15:00 במקום בשעה 14:45. היא הספיקה לקחת מספר ועלתה לקומת הוועדה. לדבריה, פקידה קראה בשמה וציינה "טוב שהגעת כי הרופא הלך אך לא תחויבי בקנס" ורשמה את שעת ההגעה שלה כדי שתזמן לוועדה חוזרת. על אף האמור לעיל, קיבלה המבוטחת הודעת קנס לתשלום.

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך עם הסניף עלה כי המבוטחת מקבלת קצבת נכות כללית והגישה בקשה לבדיקה מחדש. במסגרת זו, היא זומנה לוועדה רפואית לבדיקת רופא אורתופד שנקבעה לשעה 14:45. הסניף ציין כי המבוטחת לא הופיעה בזמן, כולל זמן האיחור המתאפשר בכללי ניהול ועדה רפואית, ולכן נדרשה לשלם החזר הוצאות בגין אי-הופעה לוועדה. בהתאם לזאת, הטיפול בבקשתה לבדיקה מחדש הופסק עד לביצוע התשלום.

אגף פניות הציבור ביקש לשקול ביטול הקנס לאור נסיבות המקרה ובשים לב לסיבות לאיחור (שברים ברגליים, יום גשום, אוטובוס שלא עצר), וכי לפי דברי המבוטחת מדובר באיחור של רבע שעה בלבד והובטח לה על ידי פקידה ביום הוועדה שלא תחויב בקנס.

סיכום המקרה – הוחלט לבטל את הדרישה לתשלום של החזר הוצאות עקב אי-הופעה לוועדה רפואית, לחדש את הטיפול בתביעה לקצבת נכות ולזמנה לוועדה נוספת.

בחירה בין גמלאות – בקשה לקבלת גמלאות כנפגעי עבודה עם מעטפת הטבות כנפגעי איבה

פרטי המקרה – התקבלה פנייה של אלמנה שבעלה נהרג במלחמת חרבות ברזל, במהלך עבודתו בחברת החשמל. המנוח נהרג בשוגג מירי כוחותינו בעת שטיפל בתקלת חשמל בעוטף עזה. האלמנה התבקשה לבחור בין גמלת תלויים בנספה תאונת עבודה לבין גמלת אלמנת נספה פעולת איבה.

לטענתה, בחירה במסלול של נפגעי איבה תעניק לה אומנם קצבה בשיעור נמוך יותר, אך יחד עם זאת היא וילדיה יהיו זכאים למעטפת של הטיפול הרפואי והשיקום על ידי גורמים מקצועיים, שניתנת לנפגעי פעולות איבה. מנגד, בחירה במסלול של נפגעי עבודה תזכה אותה בקצבה גבוהה יותר, אך ללא מעטפת הטיפולים של נפגעי איבה.

משכך, ביקשה שיאפשרו לה לקבל קצבת תלויים בנפגעי עבודה עם מעטפת הטיפולים וההטבות של נפגעי איבה. כך יתאפשר לה ולמשפחתה להתקיים כלכלית ובמקביל לקבל את הטיפולים והזכויות המגיעים להם כנפגעי איבה.

בחינת המשמעויות – מכיוון שייתכנו מקרים נוספים באותן הנסיבות, ביקש אגף פניות הציבור מהלשכה המשפטית לבחון את המקרה ואם וכיצד ניתן להסדיר זאת באופן רשמי.

בבירור שנערך עם מנהל הגמלאות הובהר כדלהלן:

תביעתה לתלויים בנספה תאונת עבודה אושרה ושולמה.

לדעת אגף נפגעי עבודה יש מקום לאפשר בחירה בקצבת נפגעי עבודה מבלי לפגוע בסל ההטבות בקצבה שלא נבחרה (במקרה זה, שיקום וטיפול רפואי כנפגע איבה). זאת, לדבריהם, כפי שקורה שנים רבות וארוכות במקרה בו נפגע עבודה בוחר בקצבת נכות כללית וממשיך להיות זכאי לטיפול רפואי כנפגע עבודה.

לדעת אגף השיקום, במקרים כאלה ברירת המחדל היא להכיר ולטפל כנפגע איבה, לצורך מיצוי ההטבות השיקומיות והטיפולים הנרחבים, ולאחר מכן להוציא מכתב בחירה של זכויות וקצבאות לכל ענף. לאחר הבחירה, אם יבחר בנפגעי עבודה, ייערך קיזוז של קצבאות והטבות שניתנו, למעט טיפולים רפואיים שלא יקוזזו.

סיכום המקרה – הלשכה המשפטית דחתה את ההצעות בנימוק שחוק התגמולים קובע באופן מפורש שנדרשת בחירה בין הגמלאות. לכן, אי אפשר לקבל זכויות מכוח שני מסלולים.

חוות דעת רופא בעל התמחות בשני תחומים רפואיים

פרטי המקרה – מבוטחת אשר עקב סיבוך בלידה נגרם לה קרע בסוגרים, הגישה ערעור על החלטת ועדה רפואית בעניינה. במסגרת הדיון בערר, הוועדה עצרה דיון ובקשה לקבל חוות דעת מפורטת, ובהתאם לזאת זומנה המבוטחת לאבחון רפואי בשני תחומים: כירורגיה כללית וכירורגיה אורולוגית. המבוטחת הלינה על כך שבהגיעה לאבחון כאמור, הרופא נתן חוות דעתו על מצבה הרפואי בתחום האורולוגי בלבד ונמנע מלתת חוות דעת על מצבה הכירורגי, וזאת על אף שהרופא הינו בעל מומחיות בשני התחומים הנ"ל. לדבריה, הרופא ציין כי הוא מנוע מלדון בשני התחומים יחד והיא התבקשה לבחור במה לדון, ובליט ברירה בחרה לדון במצבה האורולוגי. כמו כן, על אף שבמעמד זה הובטח הן על ידי הרופא והן על ידי המזכירה כי תוזמן בהמשך לאבחון רפואי בתחום הכירורגי, המבוטחת לא זומנה לאבחון רפואי כפי שנאמר לה, והוועדה הרפואית לעררים סיכמה את הדיון בעניינה ונתנה החלטתה בערר.

בחינת המשמעויות – על אף שהמבוטחת זומנה לקבלת חוות דעת בשני תחומים הנ"ל, בפועל לא התקיים דיון בשני התחומים. אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות וביקש לבחון את נסיבות המקרה ולשקול לקיים ועדה נוספת שתדון גם בנושא הכירורגי, באופן שיביא למיצוי זכויותיה של המבוטחת עקב מצבה הרפואי. אגף ועדות רפואיות הדגיש בפנינו כי הוועדה הינה גוף מעין-שיפוטי, ולאחר שקבעה החלטתה מדובר בהחלטה חלוטה, כך שאין באפשרותנו להתערב בהחלטה, בפרט כשמדובר בוועדות מדרג שני, בהם יושבים פוסקים חיצוניים לביטוח הלאומי.

בהתייחס להימנעות הרופא נותן חוות הדעת מלדון גם בנושא הכירורגי, אגף ועדות רפואיות סבר כי היות והרופא הינו בעל התמחות אורולוגית וכירורגית, היה מקום ליתן חוות דעתו בשני התחומים.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות העביר את נסיבות המקרה לבדיקת הלשכה הרפואית האחראית על ההתנהלות המקצועית של הרופאים היועצים, וכן הסב את תשומת לב המזכירה שנכחה בעת מתן חוות הדעת והסניף למקרה זה.

לגופו של עניין, עומדת למבוטחת האפשרות להגיש ערר לבית הדין בהתאם לחוק אם היא סבורה כי החלטת הוועדה הרפואית לעררים אינה משקפת את מצבה הרפואי.

מסירת חומר חקירה

פרטי המקרה – מייצג הלין כי פניותיו לסניף בבקשה לקבל חומר חקירה בנושא תביעות לדמי לידה ולשמירת היריון שנדחו, בתיק של מבטחת אותה הוא מייצג, נענו בשלילה.

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך עלה כי המייצג אכן פנה לסניף מספר פעמים בבקשה לקבל את חומר החקירה בתיק של מרשתו ונענה כי "לאחר התייעצות עם משרד ראשי לא ניתן למסור חומר חקירה. כשהוזמנת לתשאול הקריאו בפניך את הודעתך וחתמת עליה". אגף פניות הציבור פנה לסניף והסב את תשומת ליבו למפורט בתדריך גמלאות, בפרק המתייחס למסירת מידע על חקירה, בו מצוין: "לאחר דחיית תביעה (גם אם חלקית) וללא מידע על הגשת תובענה בבית הדין, ניתן למסור דו"ח חקירה, זיכרון דברים והודעות המבוטח עצמו. אין למסור חומרי חקירה אחרים, חקירות של צדדים שלישיים וכו'..."

סיכום המקרה – חומר החקירה המתייחס למבטחת נשלח אליה, בהתאם להוראות התדריך. עוד ציין הסניף כי בעקבות הפנייה חודדו הנהלים בסניף בנוגע למסירת חומר חקירה.

החזר תשלום הוצאות בגין אי-הופעה לוועדה רפואית

פרטי המקרה – מייצג של מבטחת שהוטל עליה קנס בגין אי-הופעה לוועדה, אותו שילמה לאחר שפניותיה לסניף לביטול הקנס נענו בשלילה, פנה לאגף פניות הציבור וטען שמדובר בקנס לא מוצדק. לטענתו, המבטחת נכחה בסניף במועד הוועדה אך לא נכנסה לחדר הוועדה מכיוון שהמתינה למייצג, שהיה בוועדה אחרת במוסד, שהתארכה. כאשר המייצג הגיע והם ביקשו להיכנס לוועדה, נמסר שהרופאה כבר הלכה.

בחינת המשמעויות – בהתאם לתקנה 13 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (קביעת אחוזי נכות רפואית, מינוי ועדות לעררים והוראות שונות), תובע שלא התייצב לבדיקת רופא מוסמך במועד או במקום הנקובים בהזמנה מבלי שהודיע על כך למוסד בכתב לפני המועד האמור או מבלי שנתן סיבה מתקבלת על דעת המוסד לאי התייצבות, ייבדק במועד אחר, רק לאחר ששילם למוסד את ההוצאות שנגרמו למוסד עקב אי התייצבותו.

אגף פניות הציבור סבר כי מכיוון שהפונה נכחה בסניף במועד, הרי שלא נכון היה לבטל את הוועדה לפני שבדקו אם התובעת ממתינה בחוץ ואם בכוונתה להיכנס, ומכאן שהטלת הקנס אינה צודקת. לאור האמור, פנה לאגף ועדות רפואיות על מנת לבחון את החלטת הסניף להטיל את הקנס ולא להיענות לבקשה לבטלו.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות ציין כי טרם ביטול הוועדה, היה צריך לבדוק אם התובעת נמצאת ואם היא מעוניינת להיכנס לוועדה. ניתנה הוראה להחזיר את התשלום בסך 275 ש"ח ששילמה המבטחת.

ביטול קנס עקב ביטול ועדה וזימון לוועדה חדשה

פרטי המקרה – מייצג הליון על קנס שהוטל על מרשתו בשל ביטול ועדה. המייצג טען כי ביטול הוועדה אינו מצדיק הטלת קנס מכיוון שהוא ומרשתו התייצבו לוועדה ואף טענו בפניה, אך משהמבוטחת סירבה להיבדק ע"י רופא ממין זכר, בוטלה הוועדה. מכיוון שלא היה מדובר בביטול ראשון, הוחלט להטיל על המבוטחת קנס בגין ביטול ועדה זו, ולא לימנה לוועדה נוספת עד לתשלום הקנס.

בחינת המשמעויות – בהתאם לתקנה 8 לתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), נפגע שלא התייצב בפני ועדה בשני מועדים אליהם זומן ולא נתן טעם סביר לכך, ישלם למוסד את ההוצאות שנגרמו לו עקב ביטול הדיון.

אגף פניות הציבור סבר שהמקרה הנדון אינו מצדיק הטלת קנס מאחר שהמבוטחת התייצבה בפני הוועדה ונתנה הסבר לחוסר נכונותה להיבדק (רופא גבר).

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות ציין כי סירוב הנפגעת להיבדק על ידי רופא ממין זכר לגיטימית ולפיכך הקנס בוטל והמבוטחת זומנה לוועדה בסניף בו ישנה רופאה בתחום הבדיקה הרלוונטי.

אישור דחיית מועד ועדה שנקבעה

פרטי המקרה – מייצג של מבוטחת המתגוררת בצפון פנה וביקש סיוע בדחיית מועד הוועדה הרפואית שנקבעה, לאור המצב הביטחוני השורר באזור ולאחר שפניותיו לסניף בעניין נדחו.

בחינת המשמעויות – כמצוין בפניית המייצג, פנייתו לדחיית מועד הוועדה נדחתה על ידי הסניף, כשבמענה שניתן לו צוין: "כרגע לא ניתן להאריך זכאות להמשך נכות ללא נוכחות התובעת. הוועדות מתקיימות כרגיל. הכבישים אינם חסומים". מכיוון שאגף פניות הציבור סבר שבמצב הביטחוני השורר יש לנהוג ביתר רגישות וגמישות עם מבוטחים המתגוררים ביישובי הצפון והדרום, המבקשים לא להגיע לוועדות בשל חשש לצאת מהבתים, ומכיוון שהיה מדובר בוועדה שהייתה צריכה להתקיים ביום שלמחרת הטיפול בפנייה, יזם אגף פניות הציבור פנייה טלפונית לאגף ועדות וביקש את התערבותו לדחיית הוועדה. כמו כן, ביקש אגף פניות הציבור לברר אם אין מקום להוציא הנחיות בעניין, על מנת שפניות מעין אלו לא יישנו.

סיכום המקרה – אגף ועדות נתן הוראה לסניף לדחות את מועד הוועדה. כמו כן, נמסר כי קיימת הנחיה לטפל בגמישות בפניות לדחיית ועדות עקב המצב הביטחוני, באזורים בהם קיים חשש ביטחוני, ואם יתקבלו פניות דומות בעניין יש להפנות אותן לאגף ועדות.

אישור זכאות לגמלה לשמירת היריון לאחר שנדחתה

פרטי המקרה – מבוטחת פתחה תיק עצמאית כבעלת משפחתון מתאריך 01/01/2023 והרופא המטפל בה המליץ על שמירת היריון מ-18/06/2023. בפועל, לטענתה, המשיכה לעבוד עד 07/2023 בשל מחויבות להורי הילדים במשפחתון. תביעת המבוטחת לשמירת היריון אושרה על ידי רופא המוסד מ-08/2023 ועד הלידה, אך תביעתה נדחתה בטענה לאי-צבירת תקופת שלום דמי ביטוח מספקת כעובדת עצמאית ובשל פיגור בתשלום דמי ביטוח לחודש 05/2023.

בחינת המשמעויות – אחד מתנאי הזכאות לגמלת שמירת היריון היא תקופת שלום דמי ביטוח לאומי כעובדת שכירה או כעובדת עצמאית עבור 6 חודשים לפחות מתוך 14 החודשים שקדמו ליום שבו הפסיקה התובעת לעבוד עקב שמירת היריון. מתשובת הסניף עלה כי המבוטחת עבדה כעצמאית מ-01/2023 ועד למועד בו הוצאה לשמירת היריון, קרי 18/06/2023, ולכן לא צברה תקופת שלום דמי ביטוח מספקת לפני יום הפסקת עבודתה, כנדרש בחוק (צברה 5 חודשים). בנוסף, תשלום מקדמה לחודש 05/2023, שהיה אמור להיות משולם ב-15/06/2023, שולם רק ב-20/06/2023 (לאחר היציאה לשמירה), ומכאן שדין התביעה להידחות.

אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב הסניף לטענת המבוטחת לפיה המשיכה לעבוד עד 07/2023, וכן להסבר יועץ המס שהאיחור בביצוע תשלום מקדמת חודש 05/2023 נבע מביצוע תשלום קרדיט, ומכאן שלכאורה המבוטחת צברה תקופת דמי ביטוח נדרשת לצורך אישור התביעה לשמירת היריון. בתגובה, השיב הסניף שלאחר התייעצות עם אגף גמלאות משפחה, הדחייה בעינה עומדת. אגף פניות הציבור פנה לאגף גמלאות משפחה וביקש בחינה נוספת של התביעה תוך הדגשת טענות הפונה ויועץ המס.

סיכום המקרה – לאחר בחינה נוספת של האגף הוחלט לאשר את התביעה לשמירת היריון מ-01/08/2023 (בהתאם לאישור התביעה על ידי רופא המוסד) ועד הלידה.

סירוב לזמן מבוטח לוועדת נכות לעררים לעניין דרגת אי-כושר לאחר ועדה רפואית לעררים

פרטי המקרה – משפחתו של המבוטח הלינה כי פניותיה לסניף על מנת לזמן את המבוטח לוועדה לעררים לדרגת אי-כושר – נענו בשלילה.

בחינת המשמעויות – מבירור המקרה עלה כי במכתב הערר שהוגש לסניף צוין 'ערר רפואי'. המבוטח עמד בפני ועדה רפואית לעררים, אשר החליטה להשאיר את הנכות הרפואית על כנה. לאור האמור, ומכיוון שעל גבי מכתב הערר צוין 'ערר רפואי', החליט הסניף לא לזמן את המבוטח לוועדה לעניין דרגת אי-כושר. משפנתה המשפחה וביקשה לזמן אותו לוועדה לעררים לעניין דרגת אי-כושר, השיב הסניף: "...רק כאשר מוגש ערר רפואי וכושר התיק מועבר לערר כושר ולכן יש לציין זאת במפורש בכתב הערר".

אגף פניות הציבור סבר כי על אף שלא צוין באופן מפורש שמדובר בערר בשני המישורים, נכות רפואית ודרגת אי-כושר, הרי שהמבוטח מבקש להיבדק גם לעניין אי-כושר יש לראות בערר שהוגש כערר הן על הנכות הרפואית והן על דרגת אי-כושר, ולפיכך יש לזמנו גם לוועדה לעניין דרגת אי-כושר בהתאם.

סיכום המקרה – המבוטח זומן לוועדה לעררים לעניין אי-כושר.

הצעה לתיקון בנושא פטור מהתייצבות בשירות התעסוקה בעילת השגחה

פרטי המקרה – מבוטח בגיל 20 הגיש תביעה להבטחת הכנסה. בקשתו לפטור מהתייצבות בשירות התעסוקה בשל הטיפול באביו שחלה לאחר אירוע מוחי, נדחתה מהסיבה שאביו מקבל קצבת שירותים מיוחדים. המבוטח הלן כי הפטור מגיע לו לאור האמור באתר ש"בן משפחה המטפל במטופל במשפחה שזקוק להשגחה מלאה במהלך היום, יקבל פטור מהתייצבות בלשכה תעסוקה".

בחינת המשמעויות – מבירור עם הסניף עלה כי התביעה להבטחת הכנסה אושרה כדורש עבודה בכפוף להתייצבות בשירות התעסוקה כנדרש בחוק. הובהר כי לא ניתן לאשר למבוטח גמלה בעילת השגחה על הורה ולקבל פטור ממבחן תעסוקה כאשר ההורה זכאי לקצבת שירותים מיוחדים, וזאת על פי הסייג האמור בתקנה 3 (ג)(3) לתקנות הבטחת הכנסה, תשמ"ב-1982.

ניתן פטור מהתייצבות עבור מי שמטפל בבן משפחה חולה בכפוף להמצאת אישורים רפואיים, בין היתר כאשר מדובר בהשגחה על:

ילד המקבל קצבת ילד נכה או הורה בן 65 ומעלה או בת 60 ומעלה (ובתנאי שאין אדם אחר זכאי לקצבה או פטור עבור הטיפול באותו חולה).

מי שמטפל בבן משפחה שמתגורר עימו יהיה פטור ממבחן תעסוקה אם:
הם מתגוררים יחד.

בן המשפחה זקוק להשגחה תמידית לתקופה של 45 יום לפחות.

עיקר זמנו של תובע הגמלה מוקדש לטיפול בבן המשפחה.

בן משפחה מוגדר "בן זוג או ילד" – לפי סעיף 2(א) לחוק הבטחת הכנסה או הורה, בן או בת לפי תקנה 3 (א) (3) לתקנות הבטחת הכנסה.

בנסיבות העניין, דובר על ילד בגיל 20 המטפל בהורה בגיל 63 ומתגורר עימו. אגף פניות הציבור העביר את נסיבות המקרה לבחינת אגף הבטחת הכנסה. אגף הבטחת הכנסה הבהיר כי חוק הבטחת הכנסה נשען במהותו על מבחן תעסוקה. יחד עם זאת, המחוקק נתן דעתו לנסיבות בהן התובע יכול להיות פטור מלפנות לשירות התעסוקה. לעניין הטיפול בבן משפחה קיים סייג לפיו לא ניתן לבדוק זכאות להבטחת הכנסה כמי שעיקר זמנו הוא בטיפול בבן משפחה חולה, אם החולה מקבל קצבת שירותים מיוחדים. מהות הזכאות לשירותים מיוחדים הינה מתן שירותים לטיפול אישי באדם ולעזרת בית לשירותו האישי ולמשק ביתו. לפיכך, התשלום של שירותים מיוחדים מעצם הווייתו מיועד לסייע לחולה לרכוש עזרה לטיפול בו ובמשק ביתו, כך שלא ניתן לשלם לתובע גמלה להבטחת הכנסה בגין אותה עזרה/טיפול בחולה. בנוסף, צוין כי זכאות בעילת השגחה על בן משפחה חולה נבדקת מגיל 25, כך שגם מבחינת הגיל התובע אינו עונה על תנאי הזכאות.

אגף פניות הציבור סבר כי אין המצב שונה ממצב של השגחה על ילד המקבל גמלת ילד נכה או על הורה סיעודי המקבל גמלת סיעוד, מצבים המאפשרים לבן משפחה מטפל לקבל גמלת הבטחת הכנסה בעילת השגחה. לאור האמור, הוצע לשקול אחד מהשניים:

לבטל את ההתייחסות לשירותים מיוחדים כגמלה המונעת אפשרות לקבל הבטחת הכנסה בעילת השגחה, או לבטל את האפשרות לקבל הבטחת הכנסה בעילת השגחה בגין טיפול בהורה המקבל גמלת סיעוד.

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה דחה את ההצעה. הובהר כי מי שמטפל בהורה שזכאי לקצבת סיעוד ומעסיק עובד זר אינו זכאי באופן אוטומטי לפטור ממבחן תעסוקה. עליו להוכיח שלמרות העסקת העובד הזר, עיקר זמנו שלו מוקדש לטיפול בהורה. בנוסף, אין מקום לשנות את ההוראות המפורשות המתייחסות לעניין שירותים מיוחדים. יחד עם זאת, מגבלה חוקית זו אכן מציבה קושי, בעיקר בפני הורים לילדים נכים שמגיעים לגיל 18 והופכים לזכאים לקצבת שירותים מיוחדים במקום קצבת ילד נכה, וכי הנושא הועלה לדיון במסגרת בקשה לתיקון חקיקה. במקביל, במסגרת תהליכי עבודה עם שירות התעסוקה, נעשה ניסיון לקדם נוהל לפיו יינתנו הקלות במבחן התעסוקה לתובע כזה שיופנה לשירות התעסוקה. במקרה הספציפי

הזה ישנה בעיה נוספת, שהתובע לא עונה על תנאי הגיל המזכה בפטור ממבחן תעסוקה בשל השגחה (לתובע טרם מלאו 25, ולהורה טרם מלאו 65). לכן, יעשה ניסיון לסייע לו מול שירות התעסוקה, אך לא נוכל לפטור אותו ממבחן התעסוקה.

משלוח מכתב החלטה מנומק של הדרג המחליט בוועדה לבחינת חובות

פירוט המקרה – מייצגת של מבוטחת שהגישה בקשה לבחינת חוב הלינה כי פניותיה לסניף להעלות לאתר האישי של המבוטחת את פרוטוקול הוועדה לבחינת חובות, עם נימוקי החלטת הוועדה, נענו בשלילה, ונמסר לה כי ניתן לשלוח רק את החלטת הוועדה.

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך עם הסניף נמסר כי במקרים של ועדות לבחינת חובות ניתן לשלוח רק את החלטת הוועדה (תוצאות הוועדה); לא ניתן לשלוח את נימוקי החלטת הוועדה לבחינת חובות מכיוון שמדובר במסמך פנימי.

לאור החשיבות שהמוסד מייחס לנושא השקיפות והנגשת מידע לפונים אליו, ומכיוון שמכתב החלטה כולל פרטים כלליים בלבד, כגון גובה החוב הנדון, החלטת הוועדה, מסמכים שעמדו בפניה והפרמטרים לפיהם מקבלת הוועדה החלטה, פנה אגף פניות הציבור לגורמים האחראים על הוועדות לבחינת חובות וביקש לברר אם קיימת מניעה לשלוח את נימוקי החלטת הוועדה לבחינת חובות, ומה ניתן לעשות בנדון.

סיכום המקרה – נמסר כי בעקבות פיתוח שבוצע ניתן להוציא מכתב החלטה בדומה למה שקרוי פרוטוקול, שיכלול את פרטי החוב ומאפייניו וכן החלטה מנומקת של הדרג המחליט, ללא שלבי הביניים של ההמלצות. מכתב נשלח בהתאם למבוטחת.

חובות ברזל – דמי כלכלה למפונים השוהים בבתי אירוח

פרטי המקרה – מבוטח פנה וביקש לברר את זכאותו לדמי כלכלה. לדבריו, מתאריך 25/10/2023 מפונה מביתו בעל כורחו, נע ונד בארץ. כעת הוא שוהה עם בת הזוג בדירת אירוח בתיווכה של חברת "איסטרא" (התאחדות דירות האירוח בישראל), מנהלת הפינוי האזורית ומשרד התיירות. בפנייתו, ביקש המבוטח לברר מדוע אינו זכאי לדמי כלכלה – סיוע ברכישת מזון. לדבריו, בכנס מפונים הבין שמפונים במצב דומה מקבלים, לכל הפחות, תשלום בסך 750 ש"ח לזוג לשבוע. לטענתו, מאחר שהמצב הביטחוני עלול להימשך עוד שבועות רבים, סיוע זה נחוץ לו מאוד.

בחינת המשמעויות – מבירור עם אגף שירות לקוחות הובהר כי מענק משולם על ידי הביטוח הלאומי רק למפונים זכאים שהתפנו למעון שלא על חשבון המדינה. אין זכאות גם לפינוי למעון על חשבון המדינה וגם לדמי כלכלה במקביל. מבירור הנושא עם מנהל הגמלאות עלה כי עלות השימוש בדירת אירוח גבוהה יותר מחדר בבית מלון, ובשונה מחדר בבית מלון, בדירת אירוח יש למפונים את כל הנוחות הנלוות למגורים בדירה כדי להתנהל באופן עצמאי. משכך, אין מקום להעניק להם גם דמי כלכלה.

סיכום המקרה – אין זכאות לדמי כלכלה למפונים השוהים בדירת אירוח על חשבון המדינה. לאור טענות המבוטח בדבר עומס כלכלי, באפשרותו לבקש לעבור לחדר בבית מלון במקום דירת אירוח.

החזרת תיק בהסכמה לדיון נוסף בוועדת ערר

פירוט המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייה מאשת מבוטח, שוועדה לעררים אליה הוזמן דנה בערר ללא נוכחותו ודחתה את הערר. זאת, על אף שהמבוטח פנה מבעוד מועד לסניף בבקשה לשנות את מועד הוועדה.

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך מול הסניף ומול מרכז מומחים, שם התקיימה הוועדה לעררים, עלה כי המבוטח שלח לסניף מספר פניות בבקשה לשינוי מועד הוועדה שנקבעה במרכז מומחים. הבקשות לא הועברו על ידי הסניף למרכז המומחים, ולכן, מהמבוטח לא התייצב לוועדה ולא התקבלו במרכז המומחים בקשותיו, הוחלט לקיים את הדיון ללא נוכחותו. הערר כאמור נדחה.

מרכז מומחים ציין כי אילו הבקשות היו מגיעות אליו, היה מקום להיעתר לבקשת דחיית מועד הוועדה. אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות וביקש לבחון אם ניתן לקיים דיון נוסף בערר מבלי "לטרטר" את המבוטח בהגשת תביעה לבית הדין, וזאת לאור הכשלים שנפלו בטיפול בבקשותיו ולאור העובדה שנמנעה ממנו הזכות להעלות את טענותיו בפני הוועדה.

אגף ועדות השיב כי מכיוון שמדובר בוועדת ערר, ולא מדובר בטעות קולמוס, אין אפשרות להתערב בהחלטת הוועדה, והדרך היחידה היא לפנות בעניין לבית הדין.

עם זאת, לאור נסיבות המקרה, ציין אגף ועדות כי נסיבות המקרה מצדיקות בחינת התיק במסגרת "פיילוט מסלול מהיר", כלומר, החזרה בהסכמה של תיקים לאחר ועדת ערר. מדובר בפיילוט שנכנס לתוכנית עבודה לשנת 2023 ומטרתו לאתר מראש מקרים בהם נפלו טעויות משפטיות בהחלטות של ועדות לעררים, ולפעול לצורך מיצוי זכויות המבוטחים והקלה עליהם באופן זה, כך שעניינם יוחזר לדיון בוועדה הרפואית לעררים ביוזמת המוסד ובהסכמת המבוטח או בא כוחו, וזאת לאחר שבית הדין ייתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים.

סיכום המקרה – התיק הועבר לטיפול במסגרת "פיילוט מסלול מהיר", החזרה בהסכמה של תיקים לאחר ועדת ערר, והתיק שובץ לדיון נוסף בוועדה לעררים.

הארכת תקופת הזכאות לדמי אבטלה בשל מלחמת חרבות ברזל

פרטי המקרה – המבוטחת חזרה לעבודה לאחר תקופת אבטלה של חצי שנה, התחילה עבודה חדשה בענף התיירות בחודש 09/2023 והוצאה לחל"ת בחודש 11/2023 עקב המלחמה. לדבריה, נותרו לה 30 ימי אבטלה והיא מבקשת לברר מדוע לא הוארכה תקופת זכאותה לדמי אבטלה.

בחינת המשמעויות – בעקבות המלחמה חלו הקלות ושינויים בזכאות לדמי אבטלה למי שפוטר או הוצא לחל"ת על ידי מעסיקו מ-07/10/2023 עד 31/12/2023. בין היתר, נקבע שמבוטח (לרבות מובטל חוזר מתחת לגיל 40) המתגורר ביישוב שפונה לפי החלטת הממשלה, יכול להיות זכאי לדמי אבטלה בתקופה מ-07/10/2023 עד 31/12/2023 או עד תום תקופת הוראת השעה, ללא הגבלה של ימים, גם אם סיים את ימי הזכאות לדמי אבטלה.

כמו כן, אושרה הארכת ימי האבטלה למובטל חוזר שטרם מלאו לו 40 גם אם אינו מתגורר ביישוב מפונה, בכפוף לעמידה בתנאים מצטברים מסוימים.

בנסיבות המקרה דנן, המבוטחת הינה בגיל 51, נמצאת בתוך שנת אבטלה על אבטלה קודמת. אושרה לה זכאות ל-175 ימי אבטלה, אותם היא מנצלת מתחילת שנת האבטלה שלה. לפי כתובת מגוריה, אומנם היא אינה מתגוררת ביישוב מפונה, אך, יחד עם זאת, יציאתה לחל"ת נכפתה עליה בנסיבות המלחמה. מבירור עם תחום אבטלה עלה כי אין פתרון למקרים כאלו, וכי האוצר לא הסכים להרחיב את ההקלות כמו בתקופת הקורונה.

סיכום המקרה – בהתאם למצב החוקי הקיים, אין אפשרות להגדיל את מספר ימי האבטלה, שכן ההגבלה של מספר הימים הוסרה בהוראת השעה רק לגבי מבוטחים המתגוררים ביישובים שפוננו לפי החלטת הממשלה. אם יהיה שינוי, הוא יפורסם באתר הביטוח הלאומי.

אישור זכאות רטרואקטיבית קצבת נכות כללית של מבוטח שנפטר וכן בחינת זכאות רטרואקטיבית לגמלת שירותים מיוחדים

פרטי המקרה – תחום הייעוץ לאזרח הוותיק ובני משפחתו עורך סדנאות לקראת פרישה לאלמנות בגיל העבודה. בסדנה שנערכה באחד הסניפים פנתה אלמנה קשת יום אל מרכזת השירות בסניף וסיפרה לה כי בעלה היה חולה מאוד, היא טיפלה בו במסירות ולא ידעה את זכויותיו לגמלאות. בבירור שנערך עלה כי המבוטח היה חולה (סוכרת, כריתת אצבעות ברגליים, אירועים מוחיים...) תקופה ממושכת (כשלוש שנים) טרם הפטירה, והאלמנה טיפלה בו עד לפטירתו כתוצאה מאירוע מוחי. בשל חוסר ידיעה, לא הוגשו תביעות לקצבאות נכות כללית ושירותים מיוחדים, ורק בסמוך למועד הפטירה הגישה האלמנה תביעה לגמלת סיעוד עבור המנוח, בעודו בגיל העבודה. מכיוון שהמנוח נפטר מספר ימים לאחר הגשתה, התביעה כלל לא הוגנה ואף לא נשלח מכתב דחייה.

בחינת המשמעויות – המנוח היה לפני גיל פרישה ומכאן שזכאותו הייתה צריכה להיבחן במסגרת נכות כללית וגמלת שירותים מיוחדים. מבירור שנערך עם אגף תכנון, תיאום ובקרה נמסר כי אילו תביעת הסיעוד הייתה מועברת לגמלאות נכות בסמוך למועד בו התקבלה, היה ניתן לבחון זכאות לקצבת נכות ולגמלת שירותים מיוחדים, אך מכיוון שהתביעה לא הועברה במועד ומדובר בשיהוי של למעלה מ-12 חודשים (חלפו כשנתיים), לא ניתן לבחון כיום את הזכאות לגמלאות נכות.

לאחר בחינה נוספת של המקרה ונסיבותיו, וכן לאור העובדה שהתביעה שהוגשה בטעות לסיעוד במקום לנכות, והוגשה בסמוך למועד הפטירה, הוחלט לראות במועד קבלת התביעה לסיעוד כמועד קבלת התביעה לנכות ולגמלת שירותים מיוחדים. לאור האמור, יזמו עובדי הסניף פנייה לאלמנה וביקשו ממנה להגיש מסמכים רפואיים לעניין נכות ושירותים מיוחדים. רופא הסניף אליו הועברו המסמכים הרפואיים ציין כי אין מקום לדון בנכות כללית ובגמלת שירותים מיוחדים מכיוון שעל פי המסמכים שהומצאו, בסמוך לפטירה, המנוח התקבל בבית חולים עם תמונה של שבץ מוחי קשה ב-23/09/2021 ונפטר ב-25/09/2021, וכי על סמך המסמכים הרפואיים המתייחסים לשבץ הוא סבור כי לא הייתה קיימת זכאות לנכות בתקופה קודמת. עם קבלת המענה התבקש הסניף לבדוק אם לאור טענת האלמנה, לפיה טיפלה במנוח במשך 3 שנים וכי 3 חודשים לפני הפטירה נפל ומצבו התדרדר מאוד, ניתן לבדוק את עברו הרפואי הקודם ולא להתייחס רק לאירוע האחרון, בגינו נפטר. לאור בקשה זו, יזם הסניף פנייה נוספת לאלמנה וביקש להמציא תיעוד רפואי של 10 השנים האחרונות, כולל תיעוד של כריתת האצבעות בשל הסוכרת.

סיכום המקרה – לאחר בחינה נוספת, אושרה למנוח זכאות לגמלת נכות בשיעור 100% לתקופה מ-01/2021 ועד למועד הפטירה 25/09/2021. הגמלה שולמה לאלמנה מכוח סעיף 308 לחוק, לפיו הזכאי לגמלה בכסף שנפטר מבלי שגבה את מלוא הגמלה המגיעה לו, ישולם חוב הגמלה לשאריו כמשמעותם בחוק. בעקבות אישור הזכאות לנכות כללית שולם לאלמנה גם מענק פטירה. גמלת שירותים מיוחדים נדחתה מכיוון שעל פי הבדיקה המנוח היה תלוי בזולת רק מיום כניסתו לבית החולים.

עיכוב במתן החלטה בתביעה לדמי אבטלה בשל קרבה משפחתית

פרטי המקרה – מבוטח עבד בחברה בבעלות אביו ובתחילת מלחמת חרבות ברזל יצא, כמו רבים במשק, לחל"ת עקב קשיים כלכליים וירידה מסיבית בכמות העבודה וההכנסות. לדבריו, הגיש תביעה לדמי אבטלה בחודש נובמבר, והתביעה נסגרה באופן אוטומטי. לאחר שפנה לסניף, התבקש לשלוח את התביעה בשנית ולצרף מסמכים המוכיחים כי אכן עבד במקום העבודה. המבוטח הלן כי נכון לחודש 12/2023, על אף שהמציא את שנדרש, טרם התקבלה החלטה בתביעתו.

בחינת המשמעויות – על פי תדריך אבטלה, בן משפחה המקבל שכר לא בהכרח יוגדר כ"עובד", ויש לבחון קיומם של יחסי עובד-מעביד. ייתכנו מקרים שניתן לאשר ללא שום בדיקה, ובחלק מהמקרים התיק יועבר לחקירה או לדיון בוועדה סניפית. ההחלטה כיצד לנהוג תלויה בעיקר במשך תקופת העבודה בתשלום השכר.

אגף פניות הציבור בחן את נסיבות המקרה ונראה על פניו כי מדובר במי שעבד תקופה ארוכה אצל קרוב משפחה. לפיכך, לא היה ברור מדוע חל עיכוב בטיפול בתביעה, ובמיוחד נוכח העובדה שזו תקופת מלחמה. בעקבות המלחמה חלו הקלות ושינויים בזכאות לדמי אבטלה למי שפוטר או הוצא לחל"ת ע"י מעסיקו מ-07/10/2023 עד 31/12/2023. במקרה של קרבת משפחה, יידרש המעסיק למלא טופס בל/6111, ובנוסף למלא טופס בל/674, והודגש כי יש למלא את שני טפסים אלה ללא קשר לתקופת העבודה. לפיכך, אגף פניות הציבור פנה לסניף בבקשה לדעת מהי סיבת העיכוב ואילו בדיקות נוספות בכוונתם לבצע בטרם מתן ההחלטה.

הסניף ציין כי מדובר במבוטח העובד אצל קרוב משפחה פחות מ-3 שנים, וכי נעשים מאמצים לזרז את הטיפול לאחר שהמציא את הנדרש, וכי עניינו יידון בוועדה הסניפית.

סיכום המקרה – התביעה לדמי אבטלה אושרה ותשלום עבור חודשים 10/2023 ו-11/2023 הועבר לחשבון המבוטח.

התנהלות לא תקינה במהלך ועדה רפואית

פרטי המקרה – מבוטחת הגיעה לוועדה רפואית לעניין בחינת זכאותה לקצבת שירותים מיוחדים. לטענת המבוטחת היא סובלת ממחלות רבות, ובזמן ההמתנה לוועדה החלה לחוות התקף. בשלב מסוים החלה לבכות והמאבטחים שהיו במקום ניסו לסייע לה וביקשו מהפקידה להכניסה לוועדה, אולם ללא הועיל. לדבריה, לאחר המתנה של כשעה וחצי, כאשר נפתחה דלת חדר הוועדה, הרופא ראה את מצבה וביקש לבטל את הוועדה, אולם מזכירת הוועדה ביקשה שתיכנס. במהלך הבדיקה המבוטחת, לדבריה, "התחילה לאבד את זה לגמרי", ולאחר דין ודברים בין מזכירת הוועדה לרופא, החליט הרופא לעצור את הבדיקה. לטענת המבוטחת, הרופא היה לחוץ והמזכירה הייתה "קרה כקרח". המבוטחת ציינה בפנייתה כי היא מזועזעת, פגועה ומתקשה להתאושש, וכי אם תזמן לוועדה נוספת לא תגיע מאחר שהיא פוחדת לצאת מהבית ולחוות התקף נוסף. לדבריה, מצבה מחמיר ובנוסף עליה להתמודד עם טיפול בשלושת ילדיה הנכים.

בחינת המשמעויות – בבדיקה נמצא כי למבוטחת משולמת קצבת נכות מלאה. למבוטחת שלושה ילדים: בן בגיר בן 18, הזכאי לקצבת נכות ולקצבת שירותים מיוחדים בגין אוטיזם, ושני ילדים נוספים, הזכאים לגמלת ילד נכה בגין אוטיזם.

בעקבות פניית אגף פניות הציבור לסניף, הובהר כי המבוטחת אכן המתינה זמן ממושך לאור התיקים המורכבים שהיו בוועדה. כמו כן, נערך בירור עם מזכירת הוועדה, וכן בוצעה האזנה להקלטת הוועדה, ובעקבות כך בוצע תהליך של הפקת לקחים מול מזכירת הוועדה. הפנייה הועברה גם ללשכה הרפואית, ועל אף שהמבוטחת לא הלינה על התנהלותו של הרופא, צוין בפנינו כי התלונה הועברה לידיעתו מאחר שמצופה ממנו לאמפתיה גם תחת לחץ וגם בסיטואציות מורכבות. בעקבות הצעת הלשכה הרפואית, פנה אגף פניות הציבור לסניף בבקשה כי לאור מצבה המורכב של המבוטחת ייערך ביקור בית.

סיכום המקרה – מנהלת מחלקת ועדות רפואיות בסניף שוחחה עם המבוטחת, התנצלה בפניה על התנהלות הוועדה, וכן עדכנה אותה כי לאור מצבה הוחלט לערוך ביקור בית.

אישור זכאות לקצבת נכות כללית לתקופה רטרואקטיבית

פרטי המקרה – מבוטח, הזכאי לקצבת נכות כללית, הלך על כך שלא שולמה לו קצבה לתקופה של למעלה משנה, מ-01/03/2020 ועד 30/06/2021. בבירור שערך עם הסניף הובהר לו כי תביעתו נדחתה בשעתו בגין אי-המצאת מסמכים, אלא שלטענתו באותה העת מצבו הנפשי היה חמור, ולכן לא היה יכול לטפל בענייניו. עוד טען כי יצרו קשר בעניין רק עם אביו, ולא איתו.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח הינו מתמודד נפש, אשר הגיש תביעה לקצבת נכות כללית לראשונה בשנת 2018, ואושרה לו זכאות לקצבה מלאה לתקופה זמנית מ-11/2016 ועד 02/2020. לקראת תום תקופת הזכאות הזמנית שנקבעה נשלחו למבוטח שני מכתבים (ב-11/2019 וב-12/2019), בהם נדרש להמציא מסמכים רפואיים עדכניים. המבוטח לא המציא מסמכים כמבוקש, ולכן תביעתו נדחתה בתאריך 12/01/2020 בגין אי-המצאת מסמכים. רק בתאריך 24/07/2022 הגיש המבוטח תביעה נוספת ואושרה לו זכאות לקצבה מלאה לתקופה זמנית מתאריך 01/07/2021 (שנה רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה) ועד ל-31/12/2023. החל מ-01/01/2024 אושרה זכאותו לקצבה מלאה לצמיתות. לדברי הסניף, תביעתו מ-07/2022 אושרה בהתאם להוראות סעיף 296(ב) לחוק הביטוח הלאומי, לתקופה של שנה רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה, ולא ניתן לשלם מעבר לכך.

אגף פניות הציבור פנה לאגף גמלאות נכות בבקשה לבחון את אישור זכאותו של המבוטח לתקופה מ-03/2020 ועד 06/2021, מכיוון שמדובר במבוטח שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50% בגין סכיזופרניה, ואביו מונה כמקבל גמלה בעבורו, כך שמדובר באדם שאינו מסוגל לנהל את ענייניו. לפיכך, אין ספק שאם היה ממצא בשעתו את המסמכים שנתבקש, תביעתו הייתה מאושרת.

אגף פניות הציבור ביקש לברר אם במקרה של אדם הסובל מליקוי נפשי כה חמור יש לפעול יותר על מנת לנסות ולאתרו בטרם דחיית תביעתו בגין אי-המצאת מסמכים, מלבד שליחת שני מכתבים.

אגף גמלאות נכות הבהיר כי במקרה של מבוטח הסובל מליקוי נפשי, ההנחיה היא שבטרם דחיית תביעה בגין אי-מענה בתום תקופת זכאות זמנית שנקבעה, יש לפנות לרופא בקהילה על מנת לבדוק את מצבו.

סיכום המקרה – לאחר שנמצא כי בטרם דחיית התביעה בגין אי-המצאת מסמכים לא בוצעה פנייה לרופא בקהילה בהתאם לנוהל, הוחלט לאשר את זכאותו של המבוטח לתקופה מ-03/2020 ועד 06/2021, ושולם לו תשלום בסך של כ-114,000 ש"ח.

אי-הקלטה של ועדה רפואית בשל תקלה טכנית

פרטי המקרה – מבוססת פנתה והלינה על קביעת הוועדה הרפואית לעניין שיעור זכאותה לקצבת שירותים מיוחדים. בין היתר, הלינה על כך שבפרוטוקול הוועדה צוין כי "הלקוחה סירבה להקלטה".

בחינת המשמעויות – בתשובתו למבוססת, הבהיר הסניף כי אומנם בפרוטוקול הוועדה צוין "הלקוחה סירבה להקלטה", אולם בגוף הפרוטוקול צוין כי לא ניתן היה להקליט את הוועדה בשל בעיה טכנית. מעיון בפרוטוקול עלה כי אכן תחת הסעיף של נוכחות בדיון צוין כי "הלקוחה סירבה להקלטה", אולם, כפי שציין הסניף, בגוף הפרוטוקול, תחת הסעיף של דברי התובע, צוין כי "לא ניתן להקליט עקב בעיה טכנית". בסעיף של נוכחות בדיון בפרוטוקול ישנן שתי אפשרויות סימון: הלקוח סירב להקלטה או שהרופא סירב להקלטה.

על מנת שהרישום בפרוטוקול יהיה מדויק, כך שאם הדיון לא הוקלט מסיבה טכנית לא יצוין שהלקוח סירב להקלטה, פנה אגף פניות הציבור לאגף ועדות רפואיות בהצעה להוסיף אפשרות נוספת של "לא הוקלט מסיבה טכנית".

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות העביר את ההצעה לאחראי אצלם על מערכת תבל, בתקווה שניתן יהיה לבצע את השינוי המוצע.

שמירה על פרטיותו של המבוטח בוועדה הרפואית ושמירת מוזיקה במהלך הוועדה

פרטי המקרה – עורך דין אשר נכח בוועדה הרפואית יחד עם המבוטח, טען כי בחדר הוועדה לא היה פרגוד בדיקה אשר ישמור על צניעותו. עוד טען כי המבוטח התבקש להוריד את מכנסיו ולצעוד כאשר לגופו תחתונים בלבד, כל זאת לעיני מזכירת הוועדה. לטענת עורך הדין, המבוטח הינו אדם דתי ואירוע זה פגע עמוקות ברגשותיו.

בחינת המשמעויות – לאחר בדיקת התלונה על ידי הרופא המחוזי ועל ידי הסניף, השיב הסניף לעורך הדין כי הוועדה התקיימה בחדר בו מתקיימים באופן תדיר ועדות רפואיות והוא מאוּבָּר, בין היתר, במיטת בדיקה ובפרגוד. בדיקתו הקלינית של המבוטח התבצעה מאחורי הפרגוד, וכאשר הוא התבקש לבצע מספר צעדים, הפרגוד הוחזק על ידי אחד מרופאי הוועדה באופן שנועד לשמור על פרטיותו. הסניף ציין עוד כי מזכירת הוועדה במקרה הנדון הינה אישה חרדית, אשר מקפידה הן מכוח דתה והן מכוח תפקידה להוריד את מבטה ולכבד את פרטיות הלקוח.

הסניף הצר על תחושותיו של המבוטח והדגיש בפני עורך הדין כי זכותו של כל מבוטח לבקש שמזכירת הוועדה תצא מהחדר במהלך הבדיקה הקלינית.

אומנם מתשובת הסניף לעורך הדין עלה כי חברי הוועדה עשו ככל שלאל ידם על מנת לשמור על פרטיותו של המבוטח, ובכל זאת נראה כי פרטיותו של המבוטח נפגעה כפי שטען עורך הדין במכתבו. על מנת למנוע מקרים מעין אלו בעתיד, ביקש אגף פניות הציבור לחדד למזכירת הוועדה בפרט, ולתחום ועדות בסניף בכלל, את החשיבות שבשמירה על צנעת הפרט במהלך הוועדה הרפואית. האגף הציע שבסיטואציה בה מבוטח מתבקש להתהלך בחדר הוועדה כשהוא לבוש באופן חלקי בלבד, על המזכירה לשאול את המבוטח אם ברצונו כי היא תצא מחדר הוועדה (ולא להמתין שהמבוטח יבקש זאת).

נקודה נוספת שעלתה אגב הטיפול בפנייה, היא השמעת מוזיקה במהלך הוועדה הרפואית. במסגרת בירור התלונה, האזין הרופא המחוזי להקלטת הוועדה, אולם בתגובתו ציין כי הקלטת הוועדה היא באיכות ירודה מאוד, בשל צלילי מוזיקה שברקע. אומנם במקרה זה עורך הדין לא הלן על השמעת המוזיקה, אולם בעבר התקבלו תלונות על השמעת מוזיקה במהלך הוועדה הרפואית (מדובר באותו הרופא גם במקרה זה).

עמדת אגף פניות הציבור הייתה כי מאחר שהשמעת מוזיקה אינה חלק אינטגרלי ממהלך הוועדה, די בכך שהיא עשויה לגרום אי-נוחות למבוטח זה או אחר, על מנת שלא להשמיע כלל. ועדה רפואית מהווה מעמד לא פשוט עבור הנבדקים, וייתכן כי השמעת מוזיקה תפריע לנבדק, אך הוא יחשוש לבקש לכבותה. משכך, פנה האגף בעניין ללשכה הרפואית, והמנהל הרפואי קיים בדיקה מעמיקה בעניין וכן ניהל שיחה עם הרופא. נקבע, כי לצד חשיבות החלטות רפואיות איכותיות ומקצועיות וחשיבות שמירת עצמאותם של הפוסקים, ישנה חשיבות של שירות אתי ואמפטי ויצירת חוויה טובה במהלך הוועדה. אכן יש רופאים המפעילים מוזיקה במרפאה/בחדר ניתוח, ולרוב המטופלים אין זה מפריע ואפילו מהווה גורם מרגיע, ואולם בוועדה רפואית יש סיכוי שהמוזיקה מפריעה לשמיעה ולהתמקדות (ואולי אף להקלטה ברורה של דברי הנוכחים). אף כי תיאורטית קיימת האפשרות לבקש לסגור את המוזיקה, סביר כי עקב פערי המעמד והתלות בין הפוסק לנבדק, נבדקים יחששו לבקש זאת. משהובא העניין לידיעת הרופא, הוא נאות בשעתו להפסיק את השמעת המוזיקה במהלך הוועדה, אולם מהטיפול בפנייה זו עלה כי ככל הנראה שב למנהגו. לפיכך, ביקש אגף פניות הציבור מהסניף ומהלשכה הרפואית לדאוג לכך שהרופא יחדל ממנהגו להשמיע מוזיקה במהלך הוועדה, כל עוד הנבדק נמצא בחדר.

סיכום המקרה – הנושא של שמירה על צנעת הפרט חודד מול מזכירת הישיבה, וסוכם שבמקרים דומים תשאל את המבוטח אם נוכחותה מפריעה או מביכה, ואם כן – תצא מהחדר. הנושא יחודד אף לכלל מזכירי הוועדות.

לעניין השמעת המוזיקה בחדר הוועדה, הוער לרופא על כך וכן הוסבה תשומת ליבם של מזכירי הוועדות לעניין.

דחיית תביעה לדמי פגיעה לאחר בחינה שטחית ומנימוק שאינו מדויק

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על דחיית תביעתה לדמי פגיעה. לטענתה, התביעה נדחתה יום אחד בלבד לאחר שהמציאה את כל המסמכים שהתבקשה לספק, מבלי שיצרו עימה קשר על מנת לברר פרטים אודות התאונה ולשאול אותה על מסלול הנסיעה, ומבלי ליצור קשר עם העדים לתאונה, שפרטיהם צוינו בטופס התביעה.

בחינת המשמעויות – המבוטחת הגישה תביעה בגין פגיעה שאירעה בעת שהייתה בדרכה לעבודה ברכב הסעות של המעביד. לטענתה, הנהג נסע במהירות מופרזת, וכתוצאה מכך עפה באוויר ונחתה בעוצמה רבה על המושב מספר פעמים. בטופס התביעה ציינה שמות של שני עדים שהיו נוכחים באירוע. תביעתה נדחה יום לאחר הגשתה, בנימוק ש"לא הוכח שנגרם אירוע תאונתי תוך כדי ועקב עבודתך". המבוטחת פנתה לוועדת תביעות, וזו המליצה לבחון מחדש את ההחלטה מהנימוקים הבאים: העדים לא נחקרו, הפקידה לא נימקה את החלטתה ולא ציינה גם את הסתמכותה על חוות דעת של רופא. במענה שהתקבל מהסניף הובהר כי פקידת התביעות ביקשה את החומר הנדרש לה לצורך החלטה בתביעה, ומשהתקבל החומר התקבלה החלטה בתיק. הובהר כי לא נשללה העובדה כי המבוטחת הייתה ברכב הסעות בדרך לעבודה, אלא נשלל קיומו של אירוע תאונתי, שכן מדובר בנסיעה רגילה בכביש סלול ולא בשטח, ולא היו נפגעים נוספים ברכב ההסעות. הסניף ציין כי על מנת לנסות ולבחון את המקרה באופן מעמיק ולבוא לקראת המבוטחת, התיק הועבר גם לרופא המוסד לבחינת קשר סיבתי בין האירוע הנטען לפגיעות הנטענות, אולם נשלל קשר סיבתי על ידי הרופא, כך שגם אם היה מוכר אירוע תאונתי, התביעה הייתה נדחית בהיעדר נזק בעקבות האירוע. אגף פניות הציבור פנה לתחום דמי פגיעה על מנת שיבחנו את אופן הטיפול בתביעה וכדי לקבל מענה לשאלות הבאות:

1. מדוע לא נחקרו העדים?
2. בתשובתו ציין הסניף כי "מדובר בנסיעה רגילה בכביש סלול ולא בשטח ולא היו נפגעים נוספים ברכב ההסעות". האם די בכך כדי לקבוע שכלל לא אירע "אירוע תאונתי"?
3. גם אם רופא המוסד שלל קשר סיבתי ובשל כך דין התביעה להידחות, ראוי לדייק בנימוקים שהביאו לדחיית התביעה ולשקף למבוטחת שנערכה בדיקה מעמיקה של תביעתה.

סיכום המקרה – לאחר בדיקה שנערכה על ידי תחום דמי פגיעה, הובהר כי לא היה נכון לדחות את התביעה בנימוק של היעדר אירוע תאונתי, שהרי האירוע עונה להגדרת תאונה, במיוחד נוכח העובדה שהיו עדים למקרה.

הסניף התבקש להעביר את התיק לרופא לעיון נוסף במסמכים הרפואיים ועל מנת שיבחן אם ניתן להכיר באבחנה מסוימת מתוך כלל האבחנות שציינה המבוטחת. לאחר התייעצות נוספת עם הרופא הוחלט כי דחיית התביעה בעינה עומדת, אך עם זאת נשלח למבוטחת מכתב דחייה מתוקן.

הכרה בהתפטרות לצורך טיפול בילד כהתפטרות מוצדקת, בשל גיוס הבעל למילואים

פרטי המקרה – תביעת מבוטחת לדמי אבטלה, שהוגשה בחודש ינואר 2024, נדחתה מהסיבה כי התפטרותה לצורך טיפול בילד אינה מוכרת כהתפטרות מוצדקת. לדברי המבוטחת, עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל גויס בעלה לשירות מילואים, והיא נותרה לטפל בילדה לבדה, ולא היה באפשרותה לחזור לעבודתה לאחר חופשת הלידה. לטענתה, מדובר במציאות שנכפתה עליה, שכן לא היה שום רצון מצידה להתפטר מהעבודה. המבוטחת הביעה אכזבתה מכך שבעוד שבעלה נלחם בעזה למען המדינה, המדינה לא מכירה במצוקתה.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לתחום אבטלה וביקש לבחון את המקרה וכן לקבל התייחסות עקרונית לסוגיה, מכיוון שמדובר בבקשה להכיר בהתפטרות לצורך טיפול בילדה כהתפטרות מוצדקת בשל הנסיבות המיוחדות של גיוסו של הבעל לשירות מילואים. תחום אבטלה קבע כי יש להכיר בהתפטרות כהתפטרות מוצדקת בשים לב לתקופת שירות המילואים של הבעל.

סיכום המקרה – תחום אבטלה העביר את התביעה לבחינה נוספת של פקיד תביעות בשל הנסיבות המיוחדות. פקיד התביעות אישר את התביעה בכפוף לקבלת אישור התייצבות משירות התעסוקה.

בקשת רופא לקבל נשיקה מילד במסגרת אבחון רפואי

פרטי המקרה – אביו של ילד בן 3 הלך על כך שבמסגרת אבחון רפואי שנערך לבנו, הרופא שבדק אותו ביקש ממנו לתת לו נשיקה. לדברי האב, הדבר הזה זעזע אותו כהורים והם אינם מצליחים להתאושש ולהבין את פשר הבקשה המוזרה והחריגה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הלשכה הרפואית הובהר כי מדובר ברופא אנושי, סימפטי, אבהי, נעים הליכות וקשוב, וכי מדובר בתופעה החוזרת על עצמה בוועדות רבות, בעיקר כאשר התביעה היא על רקע של אוטיזם.

בבירור שנערך עם הרופא הובהר כי הבקשה הינה לצורך הערכת תפקודו של הילד, על מנת לבדוק כיצד הוא מתקשר עם הסביבה ואם מבין וממלא הוראות באופן התואם את גילו. הרופא הביע צער על אי ההבנה שנוצרה.

אגף פניות הציבור סבר כי יש להבהיר לרופא באופן שאינו מותיר לו כל שיקול דעת בעניין, כי עליו לחדול ממנהגו לבקש נשיקה מהילדים הנבדקים על ידו, ולמצוא דרך אחרת לביצוע האבחון.

סיכום המקרה – בשיחה עם הרופא הובהר לו באופן חד משמעי כי אין מקום להתנהלות כגון זו.

עבודה נדרשת – הצעה לתיקון חקיקה בשעת חירום

פרטי המקרה – המבוטחת השתחררה משירות צבאי במהלך מלחמת חרבות ברזל, ועל אף שהיה באפשרותה לעבוד במשק במקום מגוריה, בחרה לעבוד עם מפונים בדרום כדי לקחת חלק במאמץ הלאומי בשעת החירום. אמה פנתה בבקשה להכיר בעבודה עם מפונים כעבודה נדרשת. הבקשה נדחתה מכיוון שאין תימוכין לכך בהוראות החוק הקובעות מה היא עבודה נדרשת.

בחינת המשמעויות – מענק עבודה נדרשת הוא מענק המשולם לחיילים משוחררים שסיימו שירות צבאי סדיר או שירות לאומי כנדרש ועבדו במשך שישה חודשים מלאים בעבודה נדרשת. ההגדרה מה היא עבודה נדרשת נקבעה בחוק ומפורטת בו: עבודה במפעלי תעשייה ובבתי מלאכה, באתרי בנייה, בתחנות דלק ובבתי מלון, באתרי גידול חקלאים ובתי אריזה, ובטיפול באנשים עם מוגבלויות, חוץ מעבודה פקידותית בתחומים אלה. לאחרונה, הוכרזו במדינה מצבי חירום שנמשכו תקופה ארוכה: מגפת הקורונה נמשכה מעל שנה ויותר, וכן מלחמת חרבות ברזל. מצבים כגון אלו מעמידים את המדינה במצב בו נדרש לגייס כוח אדם באופן מיידי לצורך ביצוע עבודות או תפקידים לפי צרכי השעה ולעיתים מעל שישה חודשים. אגף פניות הציבור סבר כי יש לתת את הדעת לאפשרות לעודד חיילים משוחררים סיימו שירות צבאי/לאומי לעבוד בעבודות הנדרשות בשעת חירום, כדי שהללו ייקחו חלק במאמץ הלאומי. אגף פניות הציבור פנה לתחום אבטלה והציע לפעול לתיקון החוק כך שהמחוקק יעגן בחקיקה את האפשרות להרחיב את רשימת העבודות הנדרשות המזכות במענק ויכלול בהן עבודות הנדרשות במצבי חירום.

סיכום המקרה – תחום אבטלה קיבל את ההצעה וינסה להעבירה הלאה.

ריענון הנחיות לרופאי ועדות בתחום האורתופדיה

פרטי המקרה – המבוטחת הגיעה לוועדה רפואית לאחר שעברה פעמיים ניתוח ביד ונותרה לה צלקת במקום. המבוטחת הלינה על יחסו של הרופא שבדק אותה. לדבריה, הרופא הכאיב לה וטען שאינה משתפת פעולה.

בחינת המשמעויות – רופאי הוועדות הרפואיות מחויבים במתן שירות אדיב ומקצועי. רופאת המחוז אשר בדקה את התלונה הבהירה כי בדיקה תפקודית בוועדה עלולה להכאיב. בהאזנה להקלטת הוועדה עלה כי האורתופד ניסה להסביר את מטרת הבדיקה, אך לא הסב את תשומת לב המבוטחת לכך שהבדיקה עלולה להכאיב וכי היא רשאית בכל עת לבקש את הפסקת הבדיקה.

סיכום המקרה – הלשכה הרפואית תפעל לרענון את ההנחיות לרופאי הוועדות כי עליהם להבהיר לנבדקים שבדיקת טווחי תנועה עלולה להכאיב וכי הנבדק רשאי בכל עת לבקש להפסיק את הבדיקה.

הנגשת מסמך בנכות כללית בשפה אחרת

פרטי המקרה – מבוטח הלין על כך שפנה למחלקת נכות כללית בסניף בבקשה לשלוח אליו מסמך אישור תשלומי קצבאות (טבלה עם כל תשלומי הקצבאות לפי חודשים) בשפה האנגלית. לטענתו, על אף פניותיו בנושא לא קיבל את מבוקשו ולבסוף נענה כי לא ניתן להנפיק את המסמך המבוקש באנגלית ועליו לתרגם את המסמך בעצמו.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף עלה כי "אישור זכאות לקצבת נכות הינו האישור היחיד אשר תורגם על ידי מוסדנו וניתן להנפקה למבוטחים המבקשים זאת. לא ניתן לעשות תרגומים לטפסים אחרים".

אגף פניות הציבור פנה לאגף גמלאות נכות ונענה כי לאחר בדיקה אכן אין אישור תשלומים בשפה האנגלית, וכי בעקבות ריבוי פניות בעבר הונפק אישור ספציפי שנמסר למבוטח. הובהר כי לא מונפקים אישורים אחרים מתורגמים וכי לא קיים שירות זה.

מכיוון שמדובר במבוטח המוכר בנכות, אגף פניות הציבור סבר כי מדובר בפנייה עקרונית בנושא נגישות מידע, ולכן ראה לנכון לעדכן בנושא את הממונה על הנגישות במוסד ולבקש התייחסותה אם בכוונתה לפעול בנושא להנגשת השירות כמבוקש.

הממונה על הנגישות במוסד יצרה קשר ישירות עם המבוטח לצורך הבנה לצורך מה נדרש המסמך. בשיחה עם המבוטח ציין כי היה זקוק למסמך לצורך העברתו למקום עבודה, ובינתיים מצא מענה חלופי ואינו זקוק למסמך באנגלית. הובהר למבוטח כי האתר של הביטוח הלאומי מתורגם כולו לשפה האנגלית. השירות של המסמכים הינו בשפה העברית, השפה הרשמית במדינה, וכי בכל מקרה נושא תרגום המסמכים יועברו לבחינה עתידית.

סיכום המקרה – אין אפשרות לתרגם מסמכים לפי בקשת המבוטחים. יחד עם זאת, האגף לקשרי חוץ יכול לתרגם רק לצורך מיצוי זכויות במדינת אמנה.

הפניה לוועדת תביעות במכתבי דחייה

פרטי המקרה – תביעתו של מבוטח לדמי פגיעה נדחתה מכיוון שנרשם כעצמאי רק לאחר הפגיעה. במכתב הדחייה שנשלח אליו צוין כי באפשרותו לפנות לוועדת תביעות, אולם בקשתו לוועדת תביעות נדחתה בטענה כי הוועדה אינה מוסמכת לדון בהחלטות פקיד גבייה. עורכת דינו של המבוטח הלינה על כך שמלכתחילה צוין כי באפשרותם לפנות לוועדת התביעות.

בחנית המשמעויות – סעיף 299 לחוק הביטוח הלאומי קובע חובה לקיים ועדת תביעות אשר המבוטח רשאי לפנות אליה אם יש לו השגות על החלטת פקיד תביעות, וזו לשון הסעיף: "ליד כל סניף של המוסד תוקם ועדת תביעות אשר לחוות דעתה רשאי פקיד תביעות להביא כל תביעה, וחייב הוא להביא כל תביעה שהחליט בה אם דרש זאת המבוטח".

ועדת התביעות מהווה למעשה מעין ערכאת שימוע על החלטת פקיד תביעות; עם זאת, סמכות ההחלטה הסופית בתביעה נתונה לפקיד התביעות.

בחוזר גמלאות 2/14 נקבע כי "לא ניתן לבקש בדיקה מחדש ע"י ועדת התביעות על החלטות של ועדות רפואיות, החלטות פקיד באי כושר, החלטות פקיד בנושאים רפואיים או המסתמכות על התייעצות עם רופא, החלטות של הערכת תלות בסיעוד, החלטות בתיקי הבטחת הכנסה ומזונות, החלטות פקיד שיקום והחלטות בנושאי מעמד אישי ותושבות".

בעקבות הפנייה, פנה אגף פניות הציבור לתחום דמי פגיעה בהצעה לתקן את מכתבי הדחייה, כך שההפניה לוועדת התביעות תופיע רק כאשר התביעה נדחתה בשל החלטה של פקיד התביעות, ולא כאשר ההחלטה נסמכה על החלטת פקיד גבייה.

בתגובה הובהר כי הטיפול בנושא הועבר לטיפול צוות תמ"מ דמי פגיעה, על מנת שבמכתבי דחייה הנסמכים על החלטת הגבייה לא תופיע פסקה זו.

מכיוון שנושא ועדת תביעות רלוונטי לגמלאות נוספות, פנה אגף פניות הציבור גם לאגף תכנון, תיאום ובקרה בהצעה לתקן את כלל מכתבי הדחייה, כך שההפניה לוועדת התביעות לא תופיע כאשר התביעה נדחתה בהסתמך על החלטה של פקיד גבייה.

כמו כן, כפי שצוין, בחוזר גמלאות 2/14 מצוין כי ועדת התביעות לא תדון "בהחלטות בנושאי מעמד אישי ותושבות". גם באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי מצוין כי הוועדה לא תדון, בין היתר, בהחלטות בנושא מעמד אישי ותושבות.

עם זאת, במקרה דנן אין מדובר בהחלטה בנושא מעמד אישי או תושבות, אלא התביעה נדחתה בשל מועד הרישום כעצמאי, שאף היא החלטה של פקיד גבייה שלא ניתן להשיג עליה בפני ועדת תביעות. לפיכך, הציע אגף פניות הציבור לתקן את החוזר ואת המידע באתר האינטרנט (ובהתאם גם את טופס הפנייה לוועדת תביעות), ולהוסיף פסקה המוציאה מסמכות ועדת התביעות החלטות פקיד תביעות הנסמכות על החלטת פקיד גבייה, מבלי להגביל את נושאי ההחלטה של פקיד הגבייה.

סיכום המקרה – אגף תכנון, תיאום ובקרה קיבל את ההצעה וינסה לקדם את היישום מול האגפים הרלוונטיים.

זימון לוועדה רפואית סמוך למקום המגורים בפועל

פרטי המקרה – מבוטח שכתובתו המעודכנת היא בצפון, אולם מתגורר בשכירות באזור המרכז, ביקש במסגרת תביעתו לשירותים מיוחדים לעמוד בפני ועדה רפואית באזור המרכז. לטענת עורך דינו, הסניף דחה את בקשתו, זאת על אף שבמסגרת תביעתו לנכות מעבודה נעתרו לבקשתו וזימנו אותו לוועדה רפואית באזור המרכז. עוד טען עורך הדין כי המבוטח מבקש לחזור לגור בצפון במהלך השנה ואינו מעוניין לבצע שינויים תכופים בכתובת המגורים במשרד הפנים, ומנגד, בשל מצבו הרפואי, יקשה עליו להגיע לוועדה בצפון.

בחינת המשמעויות – הסניף השיב למבוטח כך: "בכל גמלה בביטוח הלאומי כללים שונים לגבי הסניף המטפל בגמלה. בנכיות, הסניף המטפל יהיה הסניף בו רשום המבוטח במשרד הפנים. אין מדובר בהתעקשות סתם אלא בנוהל שאותו אנו מבצעים. לכן לא נוכל להיענות לבקשתך".

אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואית בשאלה אם ניתן להיעתר לבקשתו של המבוטח נוכח מצבו הרפואי. אגף ועדות רפואיות ביקש מהסניף להיעתר לבקשה, ובהתייעצות שקיים הסניף עם אגף גמלאות נכות הובהר כך:

אכן על פי הנוהל, הטיפול בתביעה צריך להיערך בסניף לו שייך המבוטח על פי כתובתו במשרד הפנים. יחד עם זאת, ישנם מקרים חריגים המאפשרים טיפול בסניף שבמקום מגוריו הלכה למעשה, כמו למשל מגורים זמניים אצל קרוב משפחה סיעודי. במקרה דנן המבוטח עצמו מוצג כסיעודי עם מגבלה בגב (כך על פי המסמכים שצירף) וניתן להעריך שבגין ליקוי יתקשה מאוד בנסיעה ממקום מגוריו במרכז לצפון. משכך, הורה האגף לסניף להעביר את המקרה להתייעצות עם רופא המוסד. ככל שרופא המוסד יקבע שקיימת מגבלה אשר תקשה על המבוטח לנסוע למרחקים ארוכים, ואין ביכולתו לערוך אבחון על סמך מסמכים וללא נוכחות, נכון יהיה להיעתר לבקשה ולהעביר את הטיפול לוועדות שבסניף באזור המרכז.

סיכום המקרה – לאחר התייעצות עם רופא המוסד ועיון במסמכים הרפואיים, הוחלט להיענות לבקשתו של המבוטח עקב מצבו הרפואי ולערוך את הוועדה באזור המרכז.

נסיבות מיוחדות לדיון בערר על אף חלוף הזמן להגשת הערר

פרטי המקרה – המבוטח ז"ל הגיש תביעה למחלת מקצוע בגין פגיעה בכתפיים. התביעה אושרה וכל ההליך התקיים לאחר פטירתו. ועדה לקביעת נכותו התקיימה בנוכחות בתו של המבוטח. החלטת הוועדה נשלחה לכתובת המשפחה. הבת הלינה כי הפרוטוקול לא התקבל אצלם בדואר וכי לא הייתה למשפחה גישה לאתר האישי מכיוון שעקב הפטירה הגישה נחסמה. לטענתה, מיום הוועדה ובמשך שישה חודשים, פניותיה לקבלת הפרוטוקול לא נענו. לאחר שבסופו של דבר קיבלה את ההחלטה בדואר, הגישה את הערר ב-07/2023, והסתבר לה שהוחלט לא לדון בערר מכיוון שחלף המועד להגשת הערר.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי מכתב ההחלטה נשלח בדואר לכתובת המשפחה ב-01/2023 והועלה לאתר האישי, וכך נמסר לבת במענה לפניותיה בנושא. בנוסף, צוין כי הבת הגיעה לקבלת קהל בסניף עם ייפוי כוח וקיבלה לידיה את הפרוטוקול. עוד צוין כי במסגרת הליך אחר בנושא מחלת מקצוע של האב בו נכחה הבת, לא העלתה טענה כי הפרוטוקול לא התקבל. בנסיבות אלה, בהתייחסות שערך הסניף עם אגף נפגעי עבודה, הוחלט שלא לקבל את הערר שהוגש לאחר חלוף חצי שנה ממועד הוועדה.

אגף פניות הציבור ביקש מהסניף לציין את המועד בו הבת הגיעה לסניף וקיבלה לידיה את הפרוטוקול, אולם הסניף ציין כי אין בידיו את התאריך המדויק בו הגיעה הבת לסניף. לפיכך, אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות לבחינת נסיבות המקרה, בשים לב לטענת המשפחה כי הפרוטוקול לא התקבל אצלם במועד, לא בדואר ולא באתר האישי, וכן בשים לב להיעדר תיעוד על כך שהבת קיבלה לידיה את הפרוטוקול בביקורה בסניף.

אגף ועדות רפואיות הביע עמדתו כי יש לאשר קבלת הערר בשים לב לכך שאין בידינו נתון מתי קיבלה הבת את הפרוטוקול מהסניף, ומכיוון שלפי דבריה הפרוטוקול התקבל באיחור רב, לאחר זמן הגשת הערר. כמו כן, נמצא בתיק מכתב מהבת מ-04/2023 בו צוין כי לא קיבלה את הפרוטוקול.

סיכום המקרה – לאחר בדיקה חוזרת, לאור הנתונים שבתיק וחוות דעת אגף ועדות, הוחלט לקיים דיון בערר על אף שחלף המועד להגשתו.

סירוב לבדיקה על ידי רופא מוסמך לצורך אבחון בתחום האורתופדיה

פרטי המקרה – מבוטח פנה וביקש לבטל ועדה ללא נוכחות שאמורה להתקיים בנושא של כירורגיה אורתופדית. לדבריו, בוועדה קודמת שהתקיימה בנוכחותו, הרופא שבדק אותו הוצג בפניו כמומחה אורתופד, וברגע שגילה לדבריו את "השקר" שהרופא לא מומחה אורתופד, הוא אינו מוכן שהרופא הזה יבדוק אותו שוב או יקבע נכות שקשורה לתיק שלו, ובטח שלא בתחום שהוא לא מומחה בו. המבוטח ביקש לבטל את הוועדה הרפואית הצפויה ואת זו הקודמת בה נבדק כאמור, ולקבוע בדיקה חוזרת על ידי מומחה אורתופד. המבוטח הלן על כך שהרופא הוצג על ידי הוועדה כמומחה לאורתופדיה ועל סמך כך אישר להיבדק אצלו, ומשהתברר כי לא כך הדבר, הרי שמדובר בפגיעה ברורה וקשה בזכות לאוטונומיה על גופו.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הלשכה הרפואית עלה כי מדובר ברופא מומחה בתחום רפואה פיזיקלית ושיקום, מוערך בתחומו, המשמש כמנהל מחלקה לאשפוז יום אורתופדי בבית חולים. הלשכה הרפואית עמדה על כך שמבחינה חוקית מנהלית, לא נאמר כי פוסק חייב להיות בתחום התמחות כלשהי; על הפוסק להיות רופא ולהיות בעל מינוי של שר. כמו כן, מבחינה מהותית, תפקיד הפוסק בביטוח הלאומי הינו להעריך נכות, לא לטפל בחולה ולא להכין תוכנית טיפולית. מקצוע הרפואה הפיזיקלית ושיקום מתמקד בתחום זה של הערכת נכות ושיקום הנכות בהתאם, לאחר טיפול/התערבות אורתופדית.

סיכום המקרה – ההחלטה למנות מומחה רפואה פיזיקלית ושיקום לאבחון בתחום האורתופדי נקבעה כתקינה על ידי הלשכה הרפואית ואגף ועדות רפואיות. יחד עם זאת, אגף ועדות רפואיות הבהיר כי מכיוון שהרופא אינו אורתופד, לא היה נכון להציגו כאורתופד; היה נכון להציגו בשמו והתמחותו כרופא שיקום שידון בתחום האורתופדי. בעקבות המקרה, בוצע ריענון בנושא למזכירי ועדות בסניפים.

אי הקלטה של ועדה רפואית

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלו מספר תלונות של מבטחים שהלינו על כך שבפרוטוקול הוועדה הרפואית בפניה עמדו צוין כי סירבו להקלטת הוועדה, בעוד שלטענתם אין זה נכון.

בחינת המשמעויות – באחת התלונות עורך הדין הלן על כך שבפרוטוקול הוועדה צוין כי המבוטח ומייצגו סירבו להקלטת הוועדה, בעוד שלטענת עורך הדין כלל לא נשאלו אם הם מעוניינים בהקלטת הדיון. בירור התלונה העלה שהרופא הוא זה שסירב להקלטה, ובפרוטוקול צוין כי המבוטח ומייצגו סירבו להקלטה. בתלונה אחרת, אמה של מבטחת הלינה על כך שבפרוטוקול הוועדה צוין כי "הלקוחה סירבה להקלטה", בעוד שלטענתה לא היה ולא נברא. בירור תלונה זו העלה שהוועדה לא הוקלטה בשל בעיה טכנית. על אף שבגוף הפרוטוקול, תחת הסעיף של דברי התובע, צוין כי "לא ניתן להקליט עקב בעיה טכנית", תחת הסעיף של נוכחות בדיון צוין כי "הלקוחה סירבה להקלטה".

בתלונה נוספת נטען כי צוין בפרוטוקול שהמבוטחת נשאלה אם היא מסכימה להקלטה וסירבה, בעוד שהמבוטחת טענה כי כלל לא נשאלה אם ברצונה שהוועדה תוקלט.

לאור התלונות שהתקבלו, פנה אגף פניות הציבור לאגף ועדות רפואיות והציע להנחות את כלל הסניפים להקפיד להקליט את כל הוועדות, אלא אם המבוטח או הרופא סירבו להקלטה, ואם הרופא הוא זה שסירב להקלטה יש להקפיד לרשום את הסירוב על שמו ולא על שם המבוטח. כמו כן, במקרה של אי-הקלטת הוועדה מסיבה טכנית, יש לציין זאת מפורשות ולא לרשום שהמבוטח סירב להקלטה.

סיכום המקרה – האגף בדק את התלונות באופן פרטני מול המזכירות שישבו בוועדות הרלוונטיות, וביקש ממנהלות המחלקה לחדד למזכירי הישיבה לתעד את נושא ההקלטה באופן מדויק בפרוטוקול. כמו כן, הוציא האגף הנחיה וריענון בנושא לכלל הסניפים.

הצגת חובות שאינם לגבייה באתר האישי ובדלפק הקדמי

פרטי המקרה – מבטח פנה לאגף פניות הציבור וטען כי נכנס במקרה לאתר האישי ואז נודע לו כי קיים על שמו חוב בנכות כללית. המבוטח הלן על כך שלא קיבל כל הודעה על החוב, ואלמלא היה נכנס לאתר האישי כלל לא היה מודע לקיומו.

בחינת המשמעויות – הסניף שוחח עם המבוטח טלפונית והבהיר לו כי החוב נוצר כתוצאה מעדכון הכנסות מעבודה, אולם מדובר בחוב שאינו לגבייה. בתשובתו לאגף פניות הציבור, ציין הסניף כי היה כדאי שחובות שאינם לגבייה לא יוצגו במערכת דלפק קדמי ובאתר האישי, וכך ייחסכו פניות רבות של מבטחים. לפיכך, פנה אגף פניות הציבור לאגף גמלאות נכות והציע שחובות שממילא אינם לגבייה לא יוצגו באתר האישי ובדלפק הקדמי, וזאת על מנת למנוע פניות ושאלות של מבטחים בנושא.

סיכום המקרה – אגף גמלאות נכות הודיע כי יקיים חשיבה בעניין.

הודעה על יתרת חוב יותר מעשור לאחר מועד היווצרותו ושמקור החוב התברר כטעות

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייתה של מבוטחת המקבלת קצבת נכות כללית שהלינה על קבלת הודעה טלפונית מהמוסד לביטוח לאומי לפיה קיים לה חוב בהבטחת הכנסה משנת 2010. המבוטחת טענה שלא הייתה מודעת לחוב ושלא נשלחו אליה הודעות בעניין.

בבירור שנערך מול הסניף עלה שלמבוטחת נוצר חוב בעקבות עדכון הכנסה לתקופה רטרואקטיבית החל מ-04/2010 ועד 05/2011 ממימוש נכס (מכירת דירת מגורים) ב-04/2010. מהסכום שקיבלה המבוטחת ממכירת הדירה שולמו חובות משכנתה ונשארה יתרת סכום. בהתאם להוראות סעיף 9 לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, הכנסה מנכס מקרקעין נלקחת בחישוב גמלת הבטחת הכנסה.

למבוטחת נשלחו מספר מכתבים במהלך שנת 2011 בהם היא התבקשה לציין מה עשתה ביתרת הסכום ממכירת הדירה. לאחר שלא התקבל מענה הובאה יתרת הסכום ממכירת הדירה בחישוב הכנסות המבוטחת, לה חוב לתקופה 04/2010 ועד 05/2011.

הודעה אודות החוב נשלחה למבוטחת ב-12/01/2012. החוב התקז בחלקו מקצבת הילדים (קיצו אחרון בוצע ב-16/08/2012), והחל מחודש 12/2023 החל להתקז מקצבת הנכות של המבוטחת.

בחירת המשמעויות – בהתאם לתדריך גמלת הבטחת הכנסה, כאשר מוכרים דירת מגורים יחידה אין להביא בחשבון את הסכום שהתקבל ממועד מכירת הדירה (מועד פינוי הדירה) במשך 12 חודשים או עד רכישת דירה חדשה, המוקדם מבין השניים.

אגף פניות הציבור פנה לסניף בבירור אם דירת המגורים שנמכרה הייתה דירת המגורים היחידה של הפונה. לאחר שהתקבלה תשובה חיובית, פנה אגף פניות הציבור לסניף וביקש:

1. לבדוק אם החוב נוצר במהלך 12 החודשים שלאחר מכירת הדירה; אם כן, לבדוק אם לא מדובר בחוב שגוי לאור הוראות התדריך.

2. גם אם החוב נכון, ליזום ביטול חוב לאור פרק הזמן הרב שחלף (יותר מעשור) ממועד היווצרות החוב והפעולות שבוצעו לגבייתו ועד לחידוש הטיפול בגבייתו (לא נשלחו מכתבים ולא בוצעו פעולות בעניין יותר מעשר שנים).

סיכום המקרה – לאחר שהסניף בדק ומצא שהוראות תדריך הבטחת הכנסה בנושא מכירת דירת מגורים יחידה היו דומות להוראות הקיימות בתדריך כיום, הוחלט כי החוב לתקופה 04/2010 ועד 03/2011 נוצר שלא כדין. החוב לתקופה האמורה בוטל ולמבוטחת הוחזר סכום בסך 3,154 ש"ח שקוזז לטובת החוב.

ביטול יתרת חוב לא ברורה שהתבררה כשגויה

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייה מאחד הסניפים בבקשה לסייע בבירור מקור יתרת חוב של מבוטחת השייכת לסניפם, לגביו לא קיבלו הסבר על אף מספר ניסיונות מול הגורמים הרלוונטיים במוסד.

מדובר במבוטחת שהיה לה חוב בנכות כללית על סך 6,913 ש"ח, אותו הסדירה בינואר 2022 באמצעות 24 תשלומים. לאחר תשלום השובר האחרון נותרה יתרת חוב ע"ס 214 ש"ח, שמקורה לא היה ברור ולגביה התבקש הסבר, על אף שהמבוטחת הסדירה אותו.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף הכספים וביקש לברר מה מקור החוב. התשובה שהתקבלה הייתה שהחוב הוסדר וכי ניתן מענה ברוח תשובה זו לסניף. אגף פניות הציבור סבר כי במקרה שהמוסד יוצר חוב, מחובתו להסביר למבוטח מה מקורו ואם אין בידו להסבירו – יש לבטלו. לאור האמור, פנה אגף פניות הציבור פעם נוספת לאגף הכספים וביקש הסבר למקור החוב, תוך הדגשת החובה האמורה.

סיכום המקרה – לאחר בירור מעמיק שנערך, נמצא כי מקור החוב הוא בתקלה. המערכת יצרה למבוטחת מדי פעם הצמדה ללא סיבה ברורה, על אף שהחוב היה בהסדר ולא הייתה אמורה להיות הצמדה. לאור האמור, בוטלה יתרת החוב (214 ש"ח) והסכום הוחזר למבוטחת.

תשלום מקדמה ע"ח קצבה במקרה שטיפול בתביעה לתום זמניות לא הסתיים ומסתמנת זכאות

פרטי המקרה – מבוטחת (חולה אונקולוגית) שנקבעה לה דרגת נכות זמנית בשיעור 100% לתקופה 29/02/2024-01/09/2023 פנתה לאגף פניות הציבור ב-29/03/2024 והלינה על כך שלא שולמה לה קצבת נכות בחודש 03/2024 והיא נותרה ללא מקורות קיום.

בחינת המשמעויות – קצבת נכות כללית משולמת ב-28 בכל חודש עבור אותו חודש. מבוטח שנקבעה לו נכות זמנית מוזמן לרוב לפני תום תקופת הזכאות הזמנית לוועדה רפואית נוספת, על מנת שתבדוק את המשך זכאותו. במקרה הנדון תהליך הטיפול בתום הזמניות לא הסתיים לפני מועד תום תקופת הזכאות הזמנית, והגמלה שהייתה אמורה להיות משולמת עבור חודש 03/2024 לא שולמה במועדה, 28/03/2024, אלא רק ב-08/04/2024. אגף פניות הציבור פנה לסניף בשאלה אם במקרה בו הוועדה לא סיימה לטפל בתום זמניות ומסתמן שקיימת זכאות, יש מקום להוציא מקדמה ע"ח הקצבה על מנת שלא להשאיר את המבוטח ללא מקורות מחייה.

סיכום המקרה – הטיפול בתום הזמניות הסתיים ב-04/2024 ותשלום הקצבה עבור חודש 03/2024 שולם ב-08/04/2024. הפקידה ציינה כי במקרה הנדון היה מקום להוציא מקדמה ע"ח הקצבה והיא תשים לב לכך להבא.

הקפדה על הצגת עורך דין כמייצג כאשר הוא מגיע על תקן זה גם במקרה של קרבה משפחתית בינו לבין לנבדק

פרטי המקרה – עורך דין הגיע לוועדה רפואית של אחיו על תקן מייצג. לטענתו, על אף שהציג עצמו כמייצג של הנבדק, חברי הוועדה התייחסו אליו כקרוב משפחה וכך הוא אף הוצג בפרוטוקול הוועדה.

בחינת המשמעויות – לאור הוראות תדריך ועדות נכות מעבודה ותדריך נכות כללית לעניין הקפדה על פרטי המייצג, הסב אגף פניות הציבור את תשומת לב הסניף לעניין זה גם במקרה בו המייצג הוא קרוב משפחה, וביקש לרענן את הנושא בפני הנוגעים בדבר.

סיכום המקרה – הסניף קיבל את ההערה והוציא ריענון בעניין לוועדות נכות כללית ולוועדות נכות מעבודה.

שליחת תיעוד רפואי שעמד בפני ועדה רפואית למבוטח/מייצג, כאשר מוגשת בקשה לקבלו

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייה של מייצג שהלין על כך שפניותיו לסניף לקבל תיעוד רפואי שעליו הסתמכה ועדה רפואית מדרג ראשון בפניה עמד מרשו ושעליה הוא מעוניין להגיש ערר, נפלו על אזניים ערלות.

בחינת המשמעויות – בבירור מול הסניף עלה כי החומר הרפואי המבוקש הוא תיעוד רפואי שהוזמן מקופת חולים על ידי הסניף והוא אינו מחויב לשלוח חומר זה, ומשכך הסירוב בעינו עומד.

אגף פניות הציבור סבר שסירוב להעביר למבוטח חומר רפואי שעל פיו התקבלה החלטה רפואית בוועדה עשויה ל"עקר" את יכולת הערעור של המבוטח, ולכן משהוגשה בקשה לקבלו ואין מניעה מוצדקת לשלוח אותו (כגון חיסיון רפואי), מחובתנו להיענות לבקשה.

פניה בעניין הועברה לאגף ועדות רפואיות והאגף השיב כי אם מתקבלת במוסד בקשה לחומר רפואי שעמד בפני ועדה יש להיענות לבקשה ולשלוח אותו, למעט במקרים של חיסיון רפואי כגון מבוטחים פסיכיאטריים, או כאשר מדובר בהתכתבות פנימית, ואז אין מקום לשלוח את החומר.

סיכום המקרה – התיעוד הרפואי המבוקש נשלח למייצג והועלתה האפשרות לבצע ריענון בנושא לכלל הסניפים.

מסירת מידע לגורם שאינו המבוטח

פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על עיכוב בטיפול בתביעתה לקצבת נכות. במסגרת בירור הפנייה מול הסניף, צוין בין היתר כי ניסיונות הסניף ליצור קשר טלפוני עם המבוטחת עלו בתוהו, ולכן הסניף יצר קשר טלפוני עם אחיה של המבוטחת. לדברי הסניף, לאחר ניסיונות רבים ליצור קשר עם המבוטחת, ללא הצלחה, פנו למספר טלפון נייד שהיה מצוין באחד מהמסמכים הרפואיים שהיו בתיק הנכות, ולשיחה השיב האח. הסניף הדגיש כי לאח לא נמסרו פרטים מעבר לכך שהביטוח הלאומי מחפש את אחותו.

בחינת המשמעויות – אומנם הסניף הדגיש כי לא נמסר לאח כל מידע מעבר לכך שהביטוח הלאומי מחפש את אחותו, וברור כי הסניף פעל ממניעים טובים וכנים על מנת לקדם את הטיפול בתביעה, אך אגף פניות הציבור סבר כי יצירת קשר עם האח הינה בעייתית. בעצם יצירת קשר עם האח והאמירה שהביטוח הלאומי מחפש את אחותו בקשר לתביעתה, יש משום מסירת מידע, גם אם לא נמסר לו דבר מעבר לכך. לפיכך, פנה האגף למנהל הגמלאות על מנת לברר מהו הנוהל לטיפול במקרים בהם מבטח אינו זמין בנייד הידוע לנו וכל הניסיונות ליצור עימו קשר טלפוני לא צלחו.

סיכום המקרה – מינהל הגמלאות הבהיר באופן חד משמעי כי אין כל הנחיה המאפשרת לפנות לאדם אחר שאינו המבוטח, אלא אם מדובר באפטרופוס (טבעי או על פי צו), ממונה מקבל וכיוצא בזה. במקרה דנן אין ספק שהפנייה לאחיה של המבוטחת אינה תקינה, גם אם לא נמסר מידע כלשהו. עצם העובדה שצוין כי אנו פונים בקשר לתביעה יכולה לעורר מחשבות לגבי אופי התביעה, והדבר עשוי להיות רגיש. ברור שכוונת הסניף הייתה לקדם את עניינה של המבוטחת, אולם יחד עם זאת יש לשמור על כללי שמירת המידע והחיסיון. על מנת לקדם את עניינה של המבוטחת ניתן לפנות אליה בכתב, לפנות אליה במועד אחר או לשלוח מסרון, אם יש הרשאה לכך מצד המבוטחת. אגף פניות הציבור הפנה את תשומת לב הסניף לעניין.

פיצוי נזיקי בגין מידע שגוי במוקד הטלפוני

פרטי המקרה – מבוטח פוטר מעבודתו והגיש תביעה לדמי אבטלה. יום לאחר הגשת התביעה, התקשר למוקד הטלפוני וביקש לדעת אם עליו להתייצב בשירות התעסוקה. לטענתו, נציגת השירות השיבה כי אינו צריך להתייצב עד שיקבל הודעה על אישור תביעתו לדמי אבטלה. לטענת המבוטח, בשל המידע השגוי שניתן לו, הוא לא התייצב כנדרש ונפגע מכך.

בחינת המשמעויות – התלונה נבדקה על ידי אגף שירות לקוחות ונמצאה מוצדקת. מהאזנה לשיחה עלה כי המבוטח שוחח עם נציגת שירות חדשה שאכן מסרה למבוטח מידע שגוי, הן לעניין זמן הטיפול בתביעה והן לעניין ההתייצבות בשירות התעסוקה, שכן היה עליה להנחותו לפנות לשירות התעסוקה ולהתייצב. אגף שירות לקוחות מסר כי בוצע משוב מול הנציגה והובהר לה אופן הטיפול במקרים אלו. בבירור שנערך על ידי תחום אבטלה נמצא כי המבוטח פוטר ב-28/12/2023 והגיש תביעה לדמי אבטלה ב-07/01/2024. ב-08/01/2024 פנה למוקד הטלפוני וציין ששבוע קודם לכן נרשם באתר של שירות התעסוקה וקיבל מייל חזרה בו צוין שעליו להתייצב פיזית בלשכה תוך 15 ימים; בבדיקה מול שירות התעסוקה נמצא כי אכן ביצע רישום ב-01/01/2024. התביעה אושרה ב-18/02/2024 לאחר בדיקת יחסי עובד-מעביד ולאחר שהמבוטח קיבל מכתב המעדכן שהתביעה אושרה ושיקבל תשלום לאחר שיתקבל דיווח משירות התעסוקה. המבוטח פנה טלפונית לשירות התעסוקה, שם נאמר לו שהיה עליו להתייצב בלשכה לאחר הרישום באתר שירות התעסוקה. לדברי המבוטח, למחרת השיחה הטלפונית עם שירות התעסוקה, הוא התייצב פיזית בלשכה.

בעקבות קבלת הדיווח משירות התעסוקה עבור חודש 02/2024, נוצרה שנת אבטלה מ-01/02/2024 ועד 31/01/2025, בה היה זכאי המבוטח ל-50 ימי אבטלה. מ-21/02/2024 עד 01/04/2024 ניצל 30 ימי אבטלה, כך שנותרו לו 20 ימי אבטלה (המבוטח החל לעבוד ב-01/04/2024).

הלשכה המשפטית קבעה כי הסתמכותו של המבוטח על המידע שניתן לו במוקד הטלפוני הביאה אותו לא להתייצב במועד, ואילו היה מתייצב במועד היה זכאי לדמי אבטלה מיום הרישום באתר שירות התעסוקה, דהיינו 01/01/2024, כך שהיה משולם לו תשלום בעד 20 ימי אבטלה נוספים, ולכן הוחלט לאשר לו פיצוי נזיקי.

סיכום המקרה – למבוטח אושר פיצוי נזיקי בסך של 3,368 ש"ח (20 ימים X דמי אבטלה ליום בסך 168.42 ש"ח).

הפקת לקחים בנושא זימון לוועדות בנוכחות

פרטי המקרה – תביעה לנכות כללית ולשירותים מיוחדים שהוגשה בחודש ספטמבר נדחתה בשל אי-הופעה לוועדה. משפחת המבוטחת הלינה על החלטת הדחייה תוך התעלמות ממסמכים רפואיים המעידים על מחלה קשה, ועל אף שהובהר כי נבצר מהמבוטחת להתייצב לוועדה מכיוון שהיא מאושפזת מחודש יוני.

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך עם הסניף עלה כי התובעת הוזמנה לבדיקה על ידי נויירולוג על פי החלטת הרופא המנתב, ומכיוון שלא הופיעה לוועדה הטיפול בתביעה הופסק. בעקבות התלונה, התיק הוחזר לוועדה ללא נוכחות – המבוטחת אובחנה עם דימום מוחי ונמצאת בשיקום. פקיד התביעות קבע לה דרגת נכות מלאה לתקופה זמנית, ובשיחה עם משפחתה הבהיר כי התביעה לשירותים מיוחדים נדחית עקב שהיית המבוטחת בשיקום.

סיכום המקרה – לאחר עיון מעמיק בנסיבות המקרה, נערכה בסניף הפקת לקחים כלהלן:

1. מזכירות הוועדות אמורה להיות בקר על החלטות הרופא בשאלת "בנוכחות" או "ללא" במקרים קשים.
2. כאשר מבוטח מזומן לוועדה ולא מגיע, ומדובר במקרה קשה, על מזכיר הישיבה להסב את תשומת לב הרופא בוועדה לבחון אפשרות קבלת החלטה "ללא נוכחות".

עדכון טופס תביעה מקוון להבטחת הכנסה לעצמאים

פרטי המקרה – המבוטח, עצמאי שביקש להגיש תביעה לגמלת הבטחת הכנסה, הלך על כך שטופס התביעה המקוון אינו מאפשר להגיש תביעה ללא מעסיק/אישור מעסיק. כמו כן, ציין כי הטופס הידני לקוי באותו אופן.

בחינת המשמעויות – מדובר בליקוי במתן שירות לאזרח.

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה ציין כי בכל תביעה מקוונת או ידנית ניתן להגיש ולצרף את יתר האישורים בהמשך, והדבר מצוין מפורשות בדברי ההסבר לטופס. בעקבות הפנייה, עודכנה גרסה של התביעה המקוונת. בגרסה זו, ניתן לבחור את האפשרות שהינך עובד עצמאי ולא נדרש להמציא אישור מעסיק.

אישור תשלום דמי אבטלה בשל הטעיה במוקד הטלפוני

פרטי המקרה – המבוטחת ניגשה לבחינת לשכת עורכי הדין ב-30/06/2024, ולכן לא הייתה זכאית לדמי אבטלה החל מ-30/04. לדבריה, ביום 30/04 שוחחה עם נציגה מהמוקד הטלפוני ושאלה אותה אם יש צורך בהתייצבות בשירות התעסוקה בתקופת אי-הזכאות ונאמר לה במפורש שאין צורך. עקב הנחייתה של הנציגה, המבוטחת התייצבה בלשכת התעסוקה בחודש אפריל באופן חלקי. עקב כך, לשכת התעסוקה דיווחה כאילו לא התייצבה כל החודש.

בחינת המשמעויות – ככלל, מבוטח שנבחן בבחינה של לשכת עורכי הדין לא יהיה זכאי לדמי אבטלה בחודשים שלפני מועד הבחינה. כלומר, מי שנבחן בבחינה שמתקיימת ב-30/06/2024 לא יהיה זכאי לדמי אבטלה מ-30/04/2024 ועד 30/06/2024.

מבירור עם אגף שרות לקוחות עלה כי תחילה התקבל דיווח שגוי משירות התעסוקה לפיו לא התייצבה כלל בחודש אפריל, אך בהמשך התקבל דיווח מתוקן ובוצע תשלום חלקי של דמי אבטלה בהתאם למספר ימי ההתייצבות בחודש אפריל. טענותיה בדבר התשובה השגויה שקיבלה מהנציגה במוקד, שבעקבותיה היא לא נרשמה בלשכה בתאריך 30/04/2024, נבחנו על ידי תחום אבטלה ונמצא כי אכן הייתה הטעיה.

סיכום המקרה – הוחלט על תשלום עבור ששת הימים החסרים של חודש 04/2024.

אישור זכאות להבטחת הכנסה לתקופה רטרואקטיבית לאחר בחינה נוספת

פרטי המקרה – המבוטח הגיש תביעה להבטחת הכנסה ב-28/01/2024 וזכאותו אושרה מחודש 12/2024. המבוטח הלך על כך שתביעתו לתשלום בגין חודש נובמבר נדחתה, על אף שהמציא מפת התייצבות וכן נימק מה הסיבה לעיכוב בהגשת התביעה.

בחינת המשמעויות – מבירור עם הסניף עלה כי הזכאות אושרה כמקובל בגין חודש קודם בלבד ממועד הגשת תביעתו, וכי לא ניתן לבחון זכאות לחודש נובמבר על אף הצהרותיו בעניין אי הגשת התביעה במועדה. במכתב שנשלח אליו הוסבר כי ניתן לבחון זכאות לגמלה לחודש שקדם לחודש הגשת התביעה בעילות מסוימות, וזאת אם אכן הייתה זכאות בחודש הגשת התביעה.

מעיון בפניית המבוטח עלה כי הוא ציין מה סיבת העיכוב בהגשת התביעה; לדבריו, שהה בחו"ל עד סוף אוקטובר 2023. לא הייתה בידיו תעודת שהות תקפה והוא נאלץ להמתין שלושה חודשים לתור לצורך חידוש התעודה. לא הייתה קבלת קהל בסניף, ובפנייתו למוקד הטלפוני נמסר לו כי לא יכול להגיש תביעה מכיוון שהוא רשום כתלמיד. בפנייה נוספת נאמר לו כי ללא תעודת זהות תקפה לא יקבלו אותו. עוד עלה כי מדובר בבחור שפנה לגבי תקופה שלפני גיוס.

אגף פניות הציבור פנה לאגף הבטחת הכנסה וביקש לבחון בשנית את נסיבות המקרה, בשים לב לכך שהסניף לא נתן דעתו לנימוקים שציין המבוטח בנוגע לאי הגשת התביעה במועד.

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה מצא כי הסניף נפתח חזרה לקבלת קהל ב-26/11/2023 (בשל מלחמת חרבות ברזל). כמו כן, בבדיקה שנערכה מול אגף שירות לקוחות לא נמצא תיעוד של שיחות בהן נאמר למבוטח שאינו יכול להגיש תביעה בשל היותו תלמיד או בשל היעדר תעודת זהות בתוקף, כך שלכאורה לא הייתה כל מניעה או הצדקה לשיהוי המבוטח בהגשת התביעה, והסניף פעל כנדרש ושילם את הזכאות בהתאם להוראות החוק.

יחד עם זאת, מכיוון שהמבוטח פנה מספר רב של פעמים למוקד במהלך 11-12/2023 ולא ישן על זכויותיו וקיים עילת זכאות בחודש 11/2023 הוחלט לאשר זכאותו לחודש זה.

בדיקה מכאיבה במהלך ועדה רפואית

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על יחס לקוי וכוחני במהלך ועדת ערר. לדבריה, במעמד הבדיקה הרפואית בבדיקה על ידי אורתופד, וכאשר החל הרופא בבדיקה ביקש ממנה לסובב את צווארה לצדדים ולכופף אותה, פעולות שהיו קשות למבוטחת נוכח נכותה. בתשובה לקושי אמר לה הרופא: "אל תתנגדי, אם תתנגדי לא אוכל לבדוק אותך". המבוטחת, בהיותה כאובה וסובלת, לא יכלה לבצע את הכיפוף והסיבוב בצווארה. לדבריה, בתשובה לכך הרופא לקח את צווארה בשתי ידיו וסובב וכופף אותה בכוח. בתום הבדיקה יצאה המבוטחת מחדר הוועדה כאשר צווארה כואב ומוגבל באופן שנגרמו לה סחרחורות וכאבי ראש חזקים, והיא פנתה לקופת חולים. בממצאי בדיקתה נרשם כי היא סובלת מהגבלה בטווחי תנועת הצוואר ורגישות דיפוזית.

בתלונתה, הביעה המבוטחת תרעומת על עצם הבדיקה ועל אי התערבות מי מחברי הוועדה.

בחינת המשמעויות – רופאת המחוז אשר עיינה בתלונה הביעה צער על הכאב שנגרם למבוטחת והבהירה כדלקמן:

- בבדיקת טווחי תנועה עלולה הבדיקה, מטבע הדברים, להכאיב, שכן מטרתה להדגים את טווחי התנועה המרביים של האיבר הנבדק, ובדרך כלל מופיע כאב בקצות טווחי התנועה של איבר זה.
- בהאזנה להקלטה נמצא תיעוד מינימלי שבו המבוטחת מלינה על כאב במהלך הבדיקה.
- יש להפריד בין כאב שנגרם במהלך בדיקה לבין הפעלת אלימות. על פי התרשמות רופאת המחוז, הרופא לא הפעיל אלימות אלא ביצע בדיקה של טווחי התנועה של הצוואר, והבדיקה אכן הכאיבה למבוטחת.

סיכום המקרה – בעקבות המקרה הוחלט על חידוד ההנחיה לרופאי הוועדות כי לפני ביצוע בדיקה עליהם להבהיר למבוטחים כי ביכולתם להתלונן על כאב בכל שלב במהלך הבדיקה ועל רצונם להפסקת הבדיקה באופן מיידי.

שליחת חוות דעת של רופא מנתב בבקשה להחמרת מצב ילד נכה

פרטי המקרה – אם לילד המקבל גמלת ילד נכה הגישה בקשה להחמרת מצב. הבקשה נדחתה, ובמכתב הדחייה נכתב: "לצערנו בקשתך לבדיקה מחדש של קצבת ילד נכה נדחתה. הסיבות: רופא מוסמך קבע כי לא חלה החמרה במצב הרפואי של ילדך/ילדתך, המשפיעה על הזכאות לקצבה...".
האם פנתה לאגף פניות הציבור בבקשה לקבל את חוות דעתו של רופא המוסד עליה הסתמכה ההחלטה. הבקשה הועברה לטיפול הסניף. בתגובה, השיב הסניף לפונה כי המסמך המבוקש הוא מסמך פנימי ואין אפשרות להעביר אותו.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור פנה לאגף נכיות וביקש לברר אם, כמצוין על ידי הסניף, מסמך עם נימוקי הרופא בבקשה להחמרת מצב ילד נכה הוא בבחינת מסמך פנימי שלא ניתן להעבירו למבוטח או למי מטעמו. אגף פניות הציבור ציין שאם אכן זה המצב, הרי שמדובר בהיעדר שקיפות כלפי המבוטח ובפגיעה ביכולת הערעור שלו. הפנייה הועברה להתייעצות משפטית ותשובת הלשכה המשפטית הייתה שניתן היה למסור למשפחה את המסמך של הרופא המנתב, זאת מכיוון שהמסמך מכיל החלטה המבססת את הדחייה. יחד עם זאת, צוין כי יש לשים לב שאם במסמך יש פנייה של המחלקה לרופא, יש להשחיר חלק שהינו בבחינת מידע פנימי. לאור התשובה שהתקבלה, התבקשה הלשכה המשפטית להבהיר אם שאלה בדף ניתוב עם מידע על הילד, אם קיימת החמרה, הוא בבחינת מסמך מידע פנימי. הלשכה המשפטית השיבה שמדובר בסוג של קביעה רפואית (הפקיד פונה לרופא והרופא קובע שאין החמרה). ככל ויוגש ערר לבית הדין, יש סיכוי שבית הדין ירצה לדעת על מה מבוססת ההחלטה.

סיכום המקרה – העתק מחוות דעתו של הרופא, עליה התבססה דחיית הבקשה, נשלחה לפונה. כמו כן, לאור חוסר הבהירות בנושא ועל מנת ליצור אחידות בטיפול, אגף ועדות רפואיות ציין כי הבהרות בנושא יישלחו לכלל מנהלי ילד נכה בסניפים השונים.

גבייה

הבהרה באתר התשלומים לגבי אופן ביצוע תשלום הפרשי שומה על מנת שבאישור השנתי לצורך מס הכנסה ייכלל אותו תשלום

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייתו של מבוטח שהסדיר בתאריך 23/12/2023 חוב הפרשי שומה על סך 20,943 ש"ח, בגינו קיבל הודעה בתאריך 18/12/2023. המבוטח הלין כי הקדים לשלם את הפרשים בהסתמך על האמור בהודעה מיום 18/12/2023, לפיה אם הפרשים הכלולים בהודעה ישולמו במזומן או בכרטיס אשראי עד לתאריך 30/12/2023 ייכלל הסכום באישור השנתי למס הכנסה לשנת 2023. לטענתו, על אף שהסדיר את החיובים כנדרש, המוסד לא עמד בהתחייבותו ולא הכליל את הסכום באישור השנתי לשנת 2023.

בחינת המשמעויות – בבירור מול אגף ביטוח וגבייה עלה שבחודש 12/2023 ניתנה הוראת תשלום באתר האישי אך אופן התשלום שנבחר על ידי המבוטח היה **הוראת קבע בכרטיס אשראי**, ולא **עסקת אשראי**. בהתאם לאופן התשלום שנבחר, התשלום בפועל בוצע רק בחודש ינואר 2024, ולכן לא נכלל באישור לשנת 2023 וייכלל באישור לשנת 2024.

סיכום המקרה – הוחלט להוסיף הבהרה באתר שתשלום בהוראת קבע (גם באמצעות כרטיס אשראי) לא נכלל באישור השנתי למס הכנסה אם משולם אחרי 31/12 של שנת האישור.

שירות לקוחות

הקפדה על מענה מדויק על ידי נציגי שירות במוקד הטלפוני ותליית שילוט עדכני בכניסה

לסניף

פרטי המקרה – למבוטחת נקבע במוקד הטלפוני תור פזי לסניף משנה. לטענתה, הגיעה לסניף במועד שנקבע לה, אך הסניף היה סגור ועל דלת הכניסה היו הודעות ישנות בדבר מועדי קבלת קהל. בשיחה נוספת שקיימה המבוטחת עם נציגה מהמוקד, נמסר לה שכלל אין קבלת קהל בסניפי המשנה אלא רק בסניפים הראשיים.

בחינת המשמעויות – התלונה נבדקה על ידי אגף שירות לקוחות ולאחר האזנה שבוצעה לשיחה נמצא כי הנציגה במוקד, עימה שוחחה המבוטחת, קבעה למבוטחת תור **טלפוני** לסניף, מבלי לציין בפניה שמדובר בתור טלפוני, ומכאן נבעה הטעות.

בנוסף, פנה אגף פניות הציבור לסניף האחראי על סניף המשנה על מנת שיבדקו את השילוט הקיים בסניף המשנה ויתלו שילוט עדכני מתאים.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה, חודדה בפני הנציגים החשיבות במתן מענה מדויק לפונים. כמו כן, הטיפול בשילוט בכניסה לסניף המשנה הועבר לטיפול של מנהלת קבלת הקהל בסניף.

צילום עובדים בסניפי הביטוח הלאומי על ידי מבוטחים

פרטי המקרה – מבוטח הלך על התנהלותה של מנהלת מרכז השירות בסניף כלפיו, ובפרט על ההחלטה ליזמן ניידת משטרה לסניף, בעקבות כך שצילם אותה. לטענתו, זכותו לצלם את העובדת, ואין זו עילה להזמין משטרה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי המבוטח הגיע לקבלת קהל בסניף, ועוד בטרם התקבל ביקש שעובדת מסוימת תרד אליו, ורק היא. מנהלת מרכז השירות הסבירה לו שעליו להמתין לתורו, ובמידת הצורך יגיע אליה והיא תקרא לעובדת שביקש. לאחר שמנהלת מרכז השירות הסבירה לו את האמור מספר פעמים, אך ללא הועיל, היא נאלצה להתקשר לביטחון. המאבטח הזעיק שוטר לחדרה של העובדת, וכאשר המבוטח שמע זאת טען כלפי העובדת כי היא מתנכלת לו והחל לצלם אותה. המבוטח התבקש למחוק את הצילום, ומכיוון שלא נרגע, הוזמנה ניידת משטרה למקום.

התלונה נבדקה על ידי מנהל אגף הביטחון, אשר קבע כי התנהלות הסניף והמאבטחים הייתה תקינה ובהתאם לנהלי הביטחון. בהתאם לנוהל של אגף הביטחון, שגובה על ידי הלשכה המשפטית, צילום בשטחים ציבוריים, כלומר צילום ברשות הכלל שהינו צילום מחוץ לסניפים ו/או באולם קבלת הקהל/המתנה, מותר. מנגד, צילום בתוך סניפי הביטוח הלאומי ותוך כדי מתן שירות, באולם קבלת הקהל/במשרד/בוועדות רפואיות, וכל הליך של פקיד מול מבוטח, אינו מאושר.

אם אדם מצלם, יש לגשת ולהסביר לו שלא ניתן לצלם תוך כדי מתן שירות, ואם ימשיך בזאת, נאלץ להפסיק לו את מתן השירות. ככל שמישהו צילם צילום שאינו מאושר, ניתן לבקש ממנו למחוק את הצילום.

סיכום המקרה – צילום בתוך סניפי הביטוח הלאומי ותוך כדי מתן שירות אינו מאושר, והתנהלות הסניף והמאבטחים במקרה זה הייתה תקינה.

עדכון במערכת קשרי לקוחות

פרטי המקרה – המבוטחת ובני משפחתה פונו מהעיר אשקלון במסגרת מלחמת חרבות ברזל. המבוטחת פנתה מספר פעמים לאגף פניות הציבור באמצעות מערכת קשרי לקוחות, בנושא זכאות למענק אכלוס ולמענק עבודה עבודה ועבור בני משפחתה. באחת הפניות ציטטה מענה שנשלח אליה והלינה על כך שהמענה נשלח אליה מבלי לציין עבור מי ניתן המענה. בתשובה נרשם: "בהמשך לפנייתך, קיבלת מספר תשלומים במהלך חודש 12/23 ותשלום אחרון לפני מספר ימים". לטענתה, מכיוון שבמענה לא צוין שם, לא היה ברור עבור מי בוצע התשלום.

בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב אגף שירות לקוחות כי המבוטחת פנתה כאשר כתובת המייל שלה משמשת אותה גם עבור פניות בעניינים של שני בניה הבגירים ולא ברור עבור מי המענה, וכי יש לוודא כי ההליך תקין ואין מניעה להשיב לה מחשש לפגיעה בפרטיות. ככלל, על פי הנחיות אגף שירות לקוחות בנושא אבטחת מידע ומענה למבוטח, קיימים מספר סוגי הזדהות בשליחת הפנייה, ואופן המענה יהיה בהתאם:

- פנייה בה מעודכנים שם המבוטח, מספר זהות וקוד סודי – ניתן למסור מידע מלא.
- פנייה בה מעודכנים שם המבוטח ומספר זהות, ללא קוד סודי מאומת – ניתן למסור מידע חלקי.
- פנייה ללא פרטי המבוטח – ניתן מידע כללי בלבד.

משכך, בנסיבות המקרה המדובר, מכיוון שצוין שם המבוטח ומספר זהות, ללא קוד סודי, ניתן היה למסור מידע חלקי בדבר ביצוע התשלום.

בבירור שערך אגף שירות לקוחות עם האחראים על אבטחת מידע וסייבר עלה כי בתשובות הנשלחות למבוטחים באמצעות מערכת קשרי לקוחות לא מצוינים הפרטים המזהים (שם, מספר זהות) של המבוטח. לפיכך, כאשר התשובה נשלחת ל"מייל חריג" (המוגדר אצל יותר מאדם אחד) – לא ניתן לדעת למי משויכת התשובה.

בעקבות הפנייה עלה הצורך להציג למי ההודעה/התשובה מיועדת, כאשר מספר בני משפחה נמצאים תחת אותו המייל במערכת ונשלחת תשובה לפניית אינטרנט או התראה על מכתב שנשלח.

סיכום המקרה – לצורך שיפור השירות יבוצע עדכון כך שבתשובה לפנייה במערכת קשרי לקוחות יירשם במקום "שלום וברכה", "שלום + השם הפרטי".

שירות מותאם למבוטחים כבדי שמיעה

פרטי המקרה – מבוטחת כבדת שמיעה טענה כי פנתה לביטוח הלאומי ונתקלה באי-הבנה והיעדר מענה למוגבלותה. לדבריה, פעם אחר פעם מתקשרים אליה, על אף שאינה יכולה להתנהל בשיחה טלפונית. כמו כן, ציינה כי כאשר היא לא עונה או מבקשת מענה בוואטסאפ או במייל, אז מתקשרים לאימה או לקרובי משפחה אחרים בכדי לנסות לתקשר איתה. המצב יוצר עבורה מבוכה, שכן היא אינה מעוניינת שקרובי משפחתה יידעו שהיא בקשר עם הביטוח הלאומי.

בחינת המשמעויות – כידוע, אנשים עם מוגבלות שמיעה נדרשים למענה המותאם למוגבלותם, המאפשר להם לקבל מענה ככל אדם, בכל מקום אליו הם פונים, ובכלל זה גם בביטוח הלאומי.

אגף פניות הציבור פנה לאגף שירות לקוחות וביקש:

- לקבל מידע באשר לפתרונות הקיימים עבור מבוטחים כבדי שמיעה וכיצד שומרים על פרטיותם.

- לדעת מה הן ההנחיות במקרה שמבוטח פונה במייל ועונים לו טלפונית ומתברר שהוא עם לקות שמיעה.

- לוודא שברגע שמבוטח מעדכן שהוא עם לקות שמיעה, הדבר יתועד במערכת כדי שהנציגים יידעו לא להשיב לו טלפונית.

אגף שירות לקוחות ציין כי עבור מבוטחים כבדי שמיעה קיים שירות ייעודי של שליחת פנייה דרך "צור קשר" באתר. בפניות אלה חובה לציין קוד סודי, והמבוטחים מקבלים את כל השירות, המענה והטיפול האישי באמצעות המייל, על ידי הצוות במוקד דימונה.

בשיתוף נסיבות המקרה עם הממונה על הנגישות עלה הצורך לשקף במערכת שמדובר במבוטח כבד שמיעה או עיוור, כדי למנוע אי-נעימות במסגרת יצירת הקשר עימו.

סיכום המקרה – נציגה מאגף שירות לקוחות יצרה קשר ישירות עם הפונה באמצעות המייל, למתן הסבר על השירות הייעודי ומתן מענה ישיר לכל שאלה.

כמו כן, בחשיבה משותפת עם הממונה על הנגישות במוסד והאחראים על המחשוב, הוחלט לפתוח לאוכלוסיית כבדי השמיעה ערוץ צ'אט ייעודי ובהמשך ערוץ וואטסאפ ייעודי.

הנושא נמצא בתוכנית העבודה לשנת 2024 וכרוך באפיון של קבוצת האנשים כבדי השמיעה מול אגף גמלאות נכות ואגף נפגעי עבודה.

הודעה במוקד הטלפוני על זמן ההמתנה המשוער או על מיקום התור

פרטי המקרה – מבוטח התקשר למוקד הטלפוני והתבקש להשאיר פרטים על מנת שייצרו איתו קשר בשיחה חוזרת. לטענתו, כאשר חזרו אליו, היה מענה אוטומטי שציין בפניו כי עוד רגע ייענה, אולם בפועל הוא המתין על הקו למעלה מ-6 דקות עד שנציג שירות ענה לו.

בחינת המשמעויות – התלונה נבדקה על ידי אגף שירות לקוחות ונמצאה מוצדקת. הובהר כי מענה למי שנרשם לשירות שיחה חוזרת הוא לרוב תוך פרק זמן קצר מאוד ולא צריך היה להגיע ל-6 דקות, מכיוון שהנרשמים לשירות מקבלים קדימות למענה בשיחה חוזרת. במקרה זה אירעה תקלה תפעולית אשר הביאה לעיכוב במענה והופקו הלקחים הנדרשים.

בעקבות התלונה, פנה אגף פניות הציבור לאגף שירות לקוחות בהצעה להוסיף הודעה במוקד הטלפוני על זמן ההמתנה המשוער או על מיקום השיחה בתור, וזאת על מנת לשקף לפונים את זמני ההמתנה, כך שיוכלו לבחור אם ברצונם להמתין או לא. כמו כן, יידוע הפונה באשר למיקומו בתור עשוי להפחית את הכעס והתסכול במקרה של המתנה ממושכת.

סיכום המקרה – אגף שירות לקוחות הבהיר כי הנושא נדון מספר פעמים הן בביטוח הלאומי והן במשרדי ממשלה אחרים, והמנגנון המוצע לא הוטמע במוקדי המידע הטלפוניים של משרדי הממשלה. בנוסף, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לא מחייבת את המשרדים להטמיע אותו, ממספר סיבות:

1. זמן ההמתנה למענה מושפע ישירות מכמות הנציגים הנמצאים במענה בפרק זמן מסוים. קרי, הוא עשוי להשתנות כל הזמן בהתאם להכנסת הנציגים למענה וזה יכול להטעות את הלקוח.
 2. אם אכן זמני ההמתנה ארוכים, קיימת הודעה על כך ומופעל מנגנון שיחה חוזרת.
- באשר לביטוח הלאומי, הובהר כי במהלך השנים האחרונות זמני ההמתנה למענה במוקדים הטלפוניים עומד על **כ-2 דקות ואף פחות**, והביטוח הלאומי פועל על מנת לשמור על רמת שירות כזו.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2024

נושא	2023	2024	אחוז השינוי
סך כל הפניות	9,825	9,656	-1.7
סוג הפניות החדשות			
תלונות	4,622	4,269	-7.6
עררים	2,822	2,980	5.6
בקשות	2,263	2,306	1.9
אחרות	118	101	-14.4
זמן הטיפול בפניות (בימים)	18.77	16.98	-9.5

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, לעומת 2023

ענף	2024		2023		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכול	9825	97.6	9656	100.1	-1.7
סך הכול גמלאות	8263	81.7	8112	84.1	-4.0
נכות	2834	28.8	2603	27.0	-8.2
נפגעי עבודה	1392	14.2	1111	11.5	-20.2
אבטלה	913	9.3	807	8.4	-11.6
גמלאות כללי	267	2.7	527	5.5	97.4
אזרח ותיק ושאיירים	628	6.4	517	5.4	-17.7
סיעוד	571	5.8	505	5.2	-11.6
מילואים	212	2.2	429	4.4	102.4
נפגעי איבה	106	1.1	405	4.2	282.1
הבטחת הכנסה	393	4.0	317	3.3	-19.3
שיקום	168	1.7	262	2.7	56.0
אימהות	277	2.8	232	2.4	-16.2
ניידות	163	1.7	122	1.3	-25.2
ילדים	122	1.2	116	1.2	-4.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	130	1.3	89	0.9	-31.5
מזונות	87	0.9	70	0.7	-19.5
סך הכול ביטוח וגבייה	1113	11.3	1163	12.0	4.5
גביה מלא שכירים	356	3.6	477	4.9	34.0
ביטוח ובריאות	405	4.1	426	4.4	5.2
גבייה ממעסיקים	197	2.0	174	1.8	-11.7
ביטוח וגבייה כללי	155	1.6	85	0.9	-45.2
תיאום ורציפות ביטוח	.	.	1	0.0	
סך הכול אחרים	449	4.6	381	3.9	-15.1

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2024

סניף	2024		2023		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכול	9,825	107.3	9,656	108.8	-1.7
משרד ראשי	654	6.7	774	8.0	18.3
מרכז מידע	67	0.7	77	0.8	14.9
סך כל הסניפים	9,104	100.0	8,805	100.0	-3.3
אשדוד	234	2.4	199	2.1	-15.0
אשקלון	284	2.9	497	5.1	75.0
באר שבע	581	5.9	674	7.0	16.0
בני ברק	208	2.1	189	2.0	-9.1
בת ים	315	3	362	3.7	14.9
חדרה	453	5	354	3.7	-21.9
חולון	237	2	219	2.3	-7.6
חיפה	539	5	451	4.7	-16.3
טבריה	306	3.1	341	3.5	11.4
ירושלים	1,064	10.8	999	10.3	-6.1
ירושלים צפון	111	1.1	77	0.8	-30.6
כפר סבא	385	3.9	389	4.0	1.0
כרמיאל	100	1.0	88	0.9	-12.0
נהריה	279	2.8	320	3.3	14.7
נצרת	335	3.4	228	2.4	-31.9
נתניה	369	3.8	335	3.5	-9.2
עפולה	271	2.8	207	2.1	-23.6
פתח תקוה	528	5.4	409	4.2	-22.5
קריות	328	3.3	250	2.6	-23.8
ראשון לציון	275	2.8	338	3.5	22.9
רחובות	510	5.2	465	4.8	-8.8
רמלה	552	5.6	579	6.0	4.9
רמת גן	299	3.0	297	3.1	-0.7
תל אביב	541	5.5	538	5.6	-0.6

לוח 4- 2024

סניף	סך הכול	נפגעי עבודה	נכות	סיעוד	אזרח ותיק ושאיירים	אבטלה	הבטחת הכנסה	אמהות	ילדים	ניידות
סך הכול מספרים	9,656	1,111	2,603	505	517	807	317	232	116	122
משרד ראשי	774	58	67	15	23	22	9	4	32	5
מרכז מידע	77	.	1	.	.	.	.	.	.	.
סך כל הסניפים	8,805	1,053	2,535	490	494	785	308	228	84	117
אשדוד	199	15	95	12	12	7	6	4	1	4
אשקלון	497	36	70	23	13	40	11	7	1	3
באר שבע	674	81	174	41	17	57	58	18	4	9
בני ברק	189	16	84	1	6	11	1	9	1	3
בת ים	360	29	120	41	32	30	9	11	.	2
חדרה	354	41	99	20	24	33	11	6	6	8
חולון	219	26	61	17	13	29	6	3	2	6
חיפה	451	62	132	31	45	44	9	6	1	5
טבריה	341	38	111	6	17	50	8	11	2	1
ירושלים	1,006	122	388	44	45	60	26	22	8	13
ירושלים צפון	73	.	37	3	5	.	12	3	2	3
כפר סבא	389	37	89	26	33	49	4	6	3	6
כרמיאל	88	10	23	1	5	10	12	3	.	1
נהריה	320	39	87	20	10	18	24	5	2	.
נצרת	228	79	57	15	9	12	6	5	1	2
נתניה	335	40	80	13	22	31	9	6	1	1
עפולה	207	11	61	17	9	18	19	12	4	2
פתח תקוה	409	44	87	20	30	39	13	10	10	7
קריות	250	27	52	19	32	29	9	10	5	5
ראשון לציון	338	37	90	20	24	50	9	5	5	3
רחובות	465	40	150	28	20	41	13	26	9	3
רמלה	578	95	166	30	23	49	17	29	5	25
רמת גן	297	29	99	16	13	22	10	4	3	3
תל אביב	538	99	123	26	35	56	6	7	8	2

לוח 4 – 2024 - המשך

סניף	מזונות	שיקום	פש"ר	שירות מילואים	גמלאות כללי	גבייה מלא שכירים	ביטוח ובריאות	גבייה ממעסיקים	ביטוח וגבייה כללי	נפגעי איבה	אחרים
סך הכול מספרים	70	262	89	429	527	477	426	174	85	405	382
משרד ראשי	.	8	79	5	143	15	47	54	9	23	156
מרכז מידע	.	.	.	.	.	1	.	.	.	.	9
סך כל הסניפים	70	254	10	424	384	461	379	120	76	382	151
אשדוד	.	4	.	5	2	2	4	4	4	15	3
אשקלון	1	34	.	6	81	10	9	2	1	139	10
באר שבע	4	23	.	17	34	27	18	3	4	74	11
בני ברק	.	3	.	3	4	15	15	8	1	5	3
בת ים	4	4	1	11	6	21	18	3	.	17	1
חדרה	1	8	.	27	8	19	17	6	1	10	9
חולון	4	7	1	3	2	7	12	1	4	10	5
חיפה	2	20	1	12	10	16	28	5	6	9	7
טבריה	3	10	.	9	37	15	6	5	.	4	8
ירושלים	6	40	4	52	28	60	42	15	12	10	9
ירושלים צפון	1	.	1	.	.	.	4	.	1	.	1
כפר סבא	1	7	.	31	16	33	22	11	6	1	8
כרמיאל	.	3	.	2	2	8	4	2	1	.	1
נהריה	4	3	.	29	57	11	4	2	1	3	1
נצרת	5	5	1	.	4	7	8	1	1	1	9
נתניה	4	12	1	32	18	18	19	10	7	8	3
עפולה	7	2	.	12	5	13	5	2	1	3	4
פתח תקוה	3	15	.	36	10	42	16	4	4	9	10
קריות	3	9	.	7	3	15	15	2	2	5	1
ראשון לציון	3	8	.	21	6	15	29	3	.	1	9
רחובות	2	17	.	27	17	15	21	6	2	15	13
רמלה	6	9	.	33	9	37	13	.	5	12	15
רמת גן	2	6	.	19	12	17	12	9	3	11	7
תל אביב	4	5	.	30	13	38	38	16	9	20	3

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2024

סניף	סך כל הפניות שטופלו		נפגעי עבודה		נכות כללית		סיעוד		אזרח ותיק ושאיירים		אבטלה		הבטחת הכנסה	
	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד
סך כל הסניפים	7127	1.97	1053	15.21	2535	7.55	490	1.35	494	0.41	785	7.73	308	5.41
אשדוד	177	1.81	15	7.81	95	11.9	12	0.89	12	0.33	7	2.58	6	3.96
אשקלון	356	3.64	36	15.44	70	7.73	23	1.63	13	0.4	40	13.13	11	5.66
באר שבע	567	1.88	81	15.46	174	5	41	1.5	17	0.22	57	6.78	58	4.47
בני ברק	160	2.1	16	18.29	84	11.16	1	0.24	6	0.39	11	8.08	1	2.13
חדרה	284	1.51	41	8.69	99	5.49	20	1.04	24	0.45	33	5.76	11	3.67
חולון	185	1.96	26	18.31	61	7.8	17	1.2	13	0.33	29	11.91	6	8.57
חיפה	367	2.25	62	16.24	132	7.73	31	1.87	45	0.66	44	11.27	9	3.51
טבריה	271	2.15	38	14.48	111	6.51	6	0.55	17	0.46	50	9.03	8	3.07
בת ים	319	3.21	29	14.28	120	12.28	41	2.84	32	0.77	30	10.98	9	5.98
ירושלים	819	2.54	122	17.32	388	14.54	44	1.75	45	0.48	60	6.35	26	7.95
ירושלים צפון	66	0.65	.	.	37	4.34	3	0.35	5	0.3	.	.	12	4.22
כפר סבא	299	1.57	37	23.05	89	6.59	26	1.79	33	0.4	49	10.37	4	8.02
כרמיאל	75	1.27	10	6.01	23	3.72	1	0.14	5	0.28	10	5.43	12	11.38
נהריה	225	1.84	39	12.89	87	6.97	20	1.85	10	0.25	18	4.01	24	6.58
נצרת	200	1.07	79	11.16	57	2.37	15	0.72	9	0.23	12	1.94	6	1.03
נתניה	243	1.38	40	11.97	80	5.34	13	0.7	22	0.34	31	5.92	9	4.76
עפולה	178	1.73	11	5.94	61	5.57	17	1.69	9	0.26	18	6.29	19	11.25
פתח תקוה	318	1.58	44	14.38	87	5.49	20	1.09	30	0.42	39	7.38	13	11.72
קרית ראשון לציון	213	1.81	27	15.99	52	4.48	19	1.13	32	0.65	29	10.08	9	4.6
רחובות	265	2.42	37	21.47	90	11.24	20	1.46	24	0.5	50	16.96	9	17.6
רמלה	368	1.84	40	10.19	150	9.27	28	1.4	20	0.29	41	7.52	13	6.14
רמת גן	494	2.3	95	26.97	166	9.23	30	1.77	23	0.44	49	8.48	17	8.16
תל אביב	238	1.96	29	18.44	99	11.08	16	1.23	13	0.26	22	6.07	10	16.77
	440	3.06	99	31.68	123	11.57	26	1.97	35	0.57	56	11.26	6	9.79

סניף	אמהות		ילדים		ניידות		מזונות		גבייה מלא שכירים		גבייה ממעסיקים		נפגעי איבה	
	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד
סך כל הסניפים	228	1.6	84	0.07	117	2.25	70	6.05	461	237.38	120	210.53	382	31.24
אשדוד	4	1.09	1	0.03	4	3.37	.	.	2	0.04	4	0.77	15	115.24
אשקלון	7	2.09	1	0.03	3	2.28	1	2.4	10	0.22	2	0.42	139	172.46
באר שבע	18	1.49	4	0.03	9	1.77	4	2.81	27	0.15	3	0.17	74	153.05
בני ברק	9	0.99	1	0.03	3	3.19	.	.	15	0.23	8	1.57	5	164.38
חדרה	6	0.93	6	0.08	8	2.67	1	1.11	19	0.29	6	0.65	10	80.11
חולון	3	1.36	2	0.08	6	4.69	4	23.12	7	0.05	1	0.06	10	.
חיפה	6	1.4	1	0.02	5	2.36	2	4.02	16	0.37	5	0.79	9	64.36
טבריה	11	2.37	2	0.05	1	0.52	3	6.55	15	0.16	5	0.41	4	14.01
בת ים	11	4.84	.	.	2	1.8	4	12.84	21	0.26	3	0.29	17	149.56
ירושלים	22	1	8	0.07	13	2.97	6	10.58	60	0.25	15	0.59	10	1.22
ירושלים צפון	3	1.43	2	0.03	3	1.83	1	0.84	.	.	.	.	.	.
כפר סבא	6	1.12	3	0.05	6	2.41	1	4.51	33	0.28	11	0.53	1	6.42
כרמיאל	3	1.94	.	.	1	1.09	.	.	8	0.2	2	0.52	.	.
נהריה	5	1.56	2	0.05	.	.	4	7.23	11	0.15	2	0.22	3	13.65
נצרת	5	0.93	1	0.01	2	0.54	5	4.85	7	0.05	1	0.05	1	13.06
נתניה	6	1.13	1	0.02	1	0.39	4	6.7	18	0.16	10	0.65	8	38.65
עפולה	12	3.55	4	0.11	2	1.29	7	26.1	13	0.25	2	0.26	3	15.86
פתח תקוה	10	1.3	10	0.13	7	2.47	3	7.53	42	0.36	4	0.26	9	42.98
קרית ראשון לציון	10	3.82	5	0.17	5	2.81	3	6.94	15	0.33	2	0.32	5	99.17
רחובות	5	1.72	5	0.17	3	1.89	3	13.42	15	0.26	3	0.38	1	12.93
רמלה	26	3.4	9	0.12	3	1.06	2	4.4	15	0.14	6	0.38	15	81.56
רמת גן	29	1.93	5	0.05	25	8.99	6	9.87	37	0.25	.	.	12	69.9
תל אביב	4	0.94	3	0.08	3	1.98	2	15.21	17	0.22	9	0.67	11	86.27
	7	1.21	8	0.19	2	1.37	4	33.22	38	0.28	16	0.56	20	88.4

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2024

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
101	2,306	2,980	4,269	9,656	סך הכול מספרים מוחלטים
1.0	23.9	30.9	44.2	100.0	אחוזים
מספרים מוחלטים					
76	1,929	2,534	3,383	7,922	המבוטח בעצמו
7	212	221	447	887	מיופה כח פרטי
3	87	115	345	550	מיופה כח מקצועי
10	48	67	52	177	רשות ממשלתית
5	23	40	23	91	פניות פרלמנטריות
.	2	.	14	16	מבקר המדינה
.	1	2	2	5	אחר
.	4	.	2	6	גוף פרטי
.	.	1	1	2	גוף עירוני
אחוזים					
75.2	83.7	85.0	79.2	82.0	המבוטח בעצמו
6.9	9.2	7.4	10.5	9.2	מיופה כח פרטי
3.0	3.8	3.9	8.1	5.7	מיופה כח מקצועי
9.9	2.1	2.2	1.2	1.8	רשות ממשלתית
5.0	1.0	1.3	0.5	0.9	פניות פרלמנטריות
.	0.1	.	0.3	0.2	מבקר המדינה
.	-	0.1	-	0.1	אחר
.	.	-	-	-	גוף עירוני
.	0.2	.	0	0.1	גוף פרטי

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2024

נושא	2023	2024
פניות במספרים מוחלטים	9,825	9,656
ימי טיפול ממוצעים בפנייה	18.8	16.8
זמן הטיפול (מספרים מוחלטים)		
7-0 ימים	3,577	4,318
14-8 ימים	2,503	2,741
30-15 ימים	2,268	1,690
מעל 30 ימים	1,477	907
אחוזים		
7-0 ימים	36.4	44.7
14-8 ימים	25.5	28.4
30-15 ימים	23.1	17.5
מעל 30 ימים	15	9.4

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2024

אופי הפנייה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות / נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול מספרים מוחלטים	9,656	100	3,903	40.4
תלונות	4,269	44	1,415	33.1
עררים	2,980	31	535	18.0
בקשות	2,306	24	1,914	83.0
אחרות	101	1	39	38.6

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2024

נושא התלונה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול	4,269	100	1,415	33.1
עיכוב בטיפול בתביעה	2,062	48.3	693	33.6
ליקויים בוועדות רפואיות	632	14.8	261	41.3
לא מטפלים, לא עונים	316	7.4	67	21.2
עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים	225	5.3	68	30.2
התנהגות עובדים	203	4.8	70	34.5
תלונות אחרות	151	3.5	32	21.2
הטרדה בדרישות מיותרות	138	3.2	19	13.8
תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט	107	2.5	49	45.8
הודעות שגויות, ניסוח לא תקין	104	2.4	38	36.5
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	46	1.1	13	28.3
מסירת מידע מטעה	42	1.0	19	45.2
טעות בהזנת נתונים	39	0.9	17	43.6
לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור	37	0.9	13	35.1
ליקויים בשירותי קבלת קהל	31	0.7	13	41.9
שליחה לכתובת שגויה	30	0.7	18	60.0
אי משלוח מסמכים למייצג	28	0.7	5	17.9
הפרת צנעת הפרט	27	0.6	5	18.5
שונות	17	0.4	5	29.4
בעיות תקשורת	13	0.3	4	30.8
אובדן מסמכים	11	0.3	2	18.2
סירוב לתת שירות	10	0.2	4	40.0

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2024

נושא הערר	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות / נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול	2,980	100.0	535	18.0
ערר על חישוב גמלה	710	23.8	167	23.5
ערר על דחיית תביעה	649	21.8	99	15.3
ערר על החלטת ועדות	488	16.4	52	10.7
הפחתת/קיצוז גמלה	312	10.5	65	20.8
ערר על חיוב בדמי ביטוח	260	8.7	43	16.5
עררים אחרים	194	6.5	31	16.0
הפסקת גמלה	155	5.2	28	18.1
ערר על ביצוע פעולות אכיפה	78	2.6	27	34.6
ערר על סיווג ביטוח	77	2.6	18	23.4
חישוב שגוי של דמי ביטוח	57	1.9	5	8.8

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2024

נושא הבקשה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות/ בחיוב נענו	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול	2,306	100.0	1,914	83.0
בקשת בירור למיצוי זכויות	554	24.0	523	94.4
בקשה למידע וחומר הסבר	411	17.8	384	93.4
בקשות אחרות	314	13.6	254	80.9
בקשה לאישורים, טספים, תעודות	304	13.2	254	83.6
עדכון פרטים	207	9.0	186	89.9
הסדר תשלומים	167	7.2	149	89.2
הפחתה וביטול חובות	77	3.3	40	51.9
בקשות להטבות נלוות	76	3.3	36	47.4
בקשה לגמלה לפנים משורת הדין	57	2.5	23	40.4
הגדלת גמלה	26	1.1	10	38.5
חלוקת קצבה/ אפטרופסות	25	1.1	15	60.0
מימון הוצאות ופיצויים	23	1.0	10	43.5
גמלאות רטרואקטיביות	19	0.8	6	31.6
מקדמות והלוואות	19	0.8	10	52.6
בקשה לפטור	13	0.6	4	30.8
בקשה לשירותי קופת חולים	10	0.4	9	90.0
בקשות סיוע - דיור טיפולי שנייים וכיו"ב	4	0.2	1	25.0

לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2024

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכול	9,656	4,269	44.2	1,415	33.1
סך הכול גמלאות	8,112	3,710	45.7	1,224	33.0
נכות	2603	1244	47.8	508	40.8
נפגעי עבודה	1111	675	60.8	230	34.1
אבטלה	807	286	35.4	67	23.4
גמלאות כללי	527	188	35.7	55	29.3
אזרח ותיק ושאיירים	517	154	29.8	31	20.1
סיעוד	505	214	42.4	53	24.8
מילואים	429	174	40.6	50	28.7
נפגעי איבה	405	262	64.7	77	29.4
הבטחת הכנסה	317	102	32.2	10	9.8
שיקום	262	170	64.9	75	44.1
אימהות	232	83	35.8	17	20.5
ניידות	122	62	50.8	18	29.0
ילדים	116	31	26.7	8	25.8
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	89	51	57.3	22	43.1
מזונות	70	14	20.0	3	21.4
סך הכול ביטוח וגבייה	1,163	276	23.7	70	25.4
גביה מלא שכירים	477	87	18.2	22	25.3
ביטוח ובריאות	426	89	20.9	19	21.3
גבייה ממעסיקים	175	75	43.1	24	32.0
ביטוח וגבייה כללי	85	24	28.2	5	20.8
סך הכול אחרים	381	283	74.3	121	42.8

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2024

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכול	9,656	2,980	30.9	535	18.0
סך הכול גמלאות	8,112	2,516	31.0	453	18.0
נכות	2,603	829	31.8	137	16.5
נפגעי עבודה	1,111	273	24.6	34	12.5
אבטלה	807	379	47.0	91	24.0
גמלאות כללי	527	136	25.8	22	16.2
אזרח ותיק ושאיירים	517	201	38.9	35	17.4
סיעוד	505	121	24.0	19	15.7
מילואים	429	160	37.3	46	28.8
נפגעי איבה	405	57	14.1	6	10.5
הבטחת הכנסה	317	130	41.0	16	12.3
שיקום	262	21	8.0	2	9.5
אימהות	232	104	44.8	22	21.2
ניידות	122	28	23.0	8	28.6
ילדים	116	38	32.8	8	21.1
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	89	13	14.6	3	23.1
מזונות	70	26	37.1	4	15.4
סך הכול ביטוח וגבייה	1,163	453	39.0	81	17.9
גביה מלא שכירים	477	206	43.2	36	17.5
ביטוח ובריאות	426	186	43.7	36	19.4
גבייה ממעסיקים	175	34	19.5	7	20.6
ביטוח וגבייה כללי	85	27	31.8	2	7.4
סך הכול אחרים	381	11	2.9	1	9.1

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2024

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מבקשות שטופלו
סך הכול	9,656	2,306	23.9	1,914	83.0
סך הכול גמלאות	8,112	1,810	22.3	1,505	83.1
נכות	2,603	511	19.6	410	80.2
נפגעי עבודה	1,111	157	14.1	130	82.8
אבטלה	807	136	16.9	111	81.6
גמלאות כללי	527	191	36.2	158	82.7
אזרח ותיק ושאימים	517	157	30.4	131	83.4
סיעוד	505	161	31.9	145	90.1
מילואים	429	93	21.7	86	92.5
נפגעי איבה	405	84	20.7	73	86.9
הבטחת הכנסה	317	81	25.6	60	74.1
שיקום	262	70	26.7	68	97.1
אימהות	232	44	19.0	36	81.8
ניידות	122	29	23.8	24	82.8
ילדים	116	43	37.1	36	83.7
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	89	25	28.1	20	80.0
מזונות	70	28	40.0	17	60.7
סך הכול ביטוח וגבייה	1,163	423	36.4	348	82.3
גביה מלא שכירים	477	183	38.4	142	77.6
ביטוח ובריאות	426	147	34.5	124	84.4
גבייה ממעסיקים	174	62	35.6	55	88.7
ביטוח וגבייה כללי	85	31	36.5	27	87.1
סך הכול אחרים	381	73	19.2	61	83.6

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2023-2024

נושא התלונה	2024		2023		אחוז השינוי בתלונות
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכול	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכול	
סך הכול	41.3	632	57	805	-21.5
עיכוב בימון לוועדה	57	198	69	316	-37.3
פעולות מזכירות לא תקינות	39	152	43	127	19.7
התנהגות רופאים בוועדות	13	121	25	72	68.1
עיכוב בטיפול הוועדה	68	97	70	219	-55.7
ליקויים משפטיים בוועדות	24	29	26	31	-6.5
בדיקות רפואיות שטחיות	0	13	9	11	18.2
תלונות אחרות	8	12	64	11	9.1
הטרדות בדרישות מיותרות	0	5	25	12	-58.3
בדיקות רפואיות נוקשות	0	4	0	5	-20.0
סירוב לקבל מסמכים	0	1	0	1	0.0

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2024-2015

שנה	סך הכול פניות	מזה: תלונות	תלונות כאחוז מסך הכול	תלונות מוצדקות	תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות
-----	---------------	-------------	-----------------------	----------------	-------------------------------------

סך הכול

2015	8,821	3,127	35.4	1,116	35.7
2016	8,832	3,456	39.1	1,230	35.6
2017	9,686	3,894	40.2	1,579	40.5
2018	9,856	4,686	47.5	1,985	42.4
2019	9,518	4,738	49.8	2,106	44.4
2020	17,759	7,721	43.5	2,613	33.8
2021	14,029	5,580	39.8	2,111	37.8
2022	10,538	4,821	45.7	1,872	38.8
2023	9,825	4,622	47.0	1,692	36.6
2024	9,656	4,269	44.2	1,415	33.1

מזה: ענפי גמלאות

2015	6,958	2,353	33.8	894	38.0
2016	6,474	2,427	37.5	969	39.9
2017	7,396	2,924	39.5	1,299	44.4
2018	8,356	4,168	49.9	1,769	42.4
2019	8,003	4,187	52.3	1,873	44.7
2020	15,807	6,995	44.3	2,356	33.7
2021	11,307	4,777	42.2	1,809	37.9
2022	8,609	4,095	47.6	1,616	39.5
2023	8,263	4,024	48.7	1,518	37.7
2024	8,112	3,710	45.7	1,224	33.0

מזה ענפי ביטוח וגבייה

2015	1,056	410	38.8	64	15.6
2016	1,403	623	44.4	102	16.4
2017	1,411	631	44.7	134	21.2
2018	1,319	365	27.7	159	43.6
2019	1,232	316	25.6	108	34.2

39.0	108	21.9	277	1,266	2020
33.1	127	18.2	384	2,109	2021
42.9	127	23.9	296	1,240	2022
23.5	65	24.9	277	1,113	2023
25.4	70	23.7	276	1,163	2024