



הביטוח הלאומי
מינהל המחקר והתכנון
ירושלים אוגוסט 2026



פניות הציבור אל הביטוח הלאומי 2025

ד"ר מיכאלה אסולין
סקרים מנהליים



הביטוח הלאומי
מינהל מחקר ותכנון

פניות הציבור אל הביטוח הלאומי 2025

ד"ר מיכאלה אסולין

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

סקרים מנהליים

ירושלים, אוגוסט 2026



פתח דבר

מנהל המחקר והתכנון של הביטוח הלאומי בשיתוף האגף לפניות הציבור שמחים להגיש פרסום זה הכולל נתונים מגוונים על היקף פעילות האגף לפניות הציבור בשנת 2025. הדוח עוסק בפניות גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד ובפניות שטופלו ב-2025 גם אם הגיעו לפני כן.

הפרסום נועד לשמש כלי בקרה לבחינת השירותים שהמוסד מספק למבוטחים בכל הקשור לרמה ולאיכות, ליעילות הביצוע ולמהירות התגובה במטרה לתרום לשיפור השירות. דגש מיוחד מושם על תיאור מפורט של טיפול במבחר תלונות בנושאי גמלאות וגבייה, מהפנייה ועד להחלטה.

ב-2025 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,919 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עליה של 2.7% בסך הפניות שטופלו לעומת 2024 (9,656 פניות). מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר – 4,085 תלונות ב-2025 (41.2% מסך כל הפניות).

תודתי לד"ר מיכאלה אסולין על הכנה, עיבוד וניתוח הנתונים.

תודה לעו"ד נורית יצחק, מנהלת האגף לפניות הציבור ולצוות פניות הציבור, על הערותיהם המועילות ותרומתם בכתיבת תיאור הטיפול במבחר הפניות.

בברכה,

צביקה כהן

מ"מ מנכ"ל הביטוח הלאומי

מ"מ סמנכ"ל מנהל המחקר והתכנון

תוכן עניינים

2	ממצאים עיקריים לשנת 2025
4	פניות לפי סוג הפנייה
7	מדד פניות הציבור
7	משך הטיפול הממוצע בפניות
7	פניות בענפים נבחרים
10	תלונות
11	שיטת העבודה והגדרות
11	שיטת העבודה
11	הגדרות
13	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2025
55	לוחות

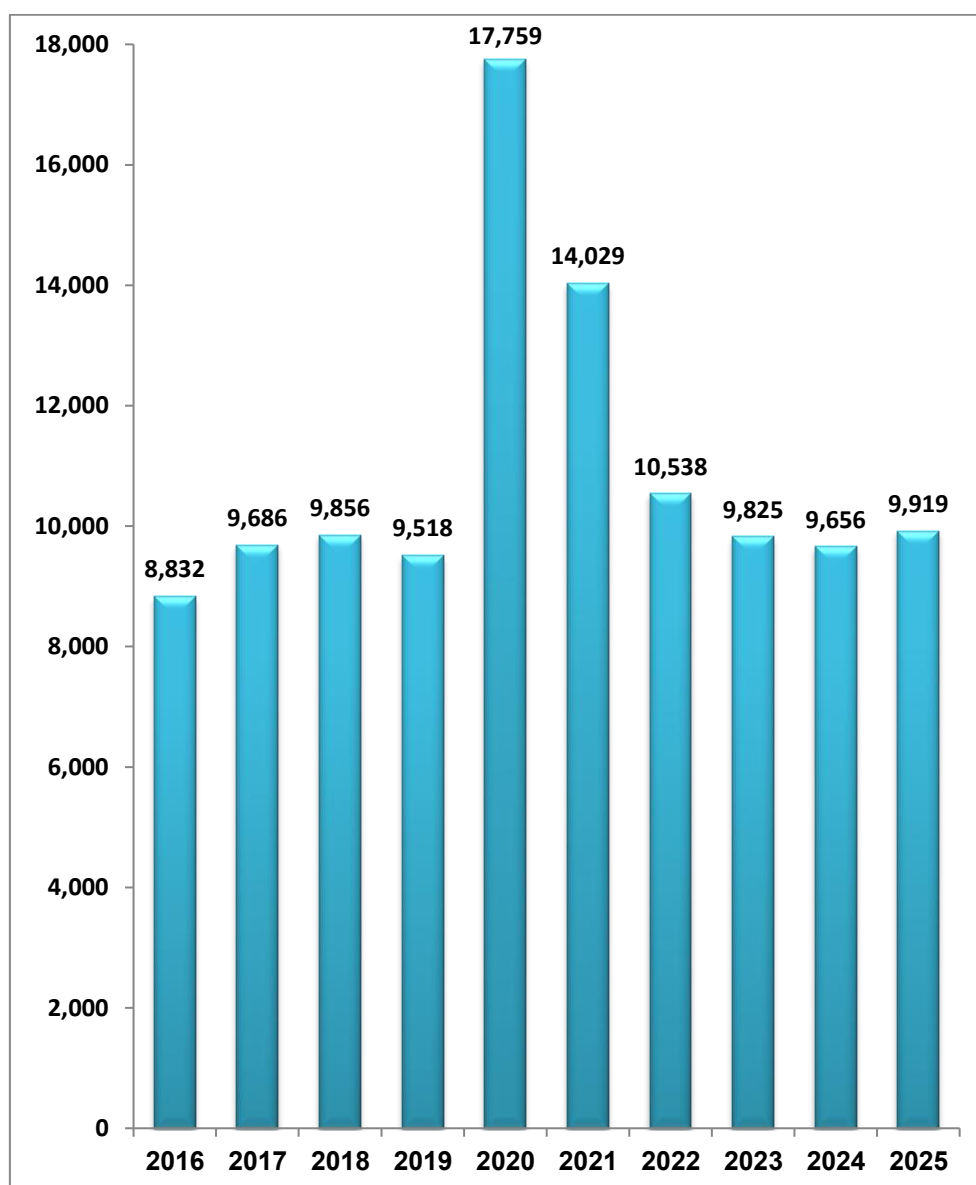
ממצאים עיקריים לשנת 2025

ב-2025 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,919 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, עליה של 2.7% בסך הפניות שטופלו לעומת 2024 (9,656 פניות).

מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר – 4,085 תלונות ב-2025 (41.2% מסך כל הפניות) (לוח 1). בעקבות המלחמה, השנה מתאפיינת בשינויי משמעותי במילואים ואיבה.

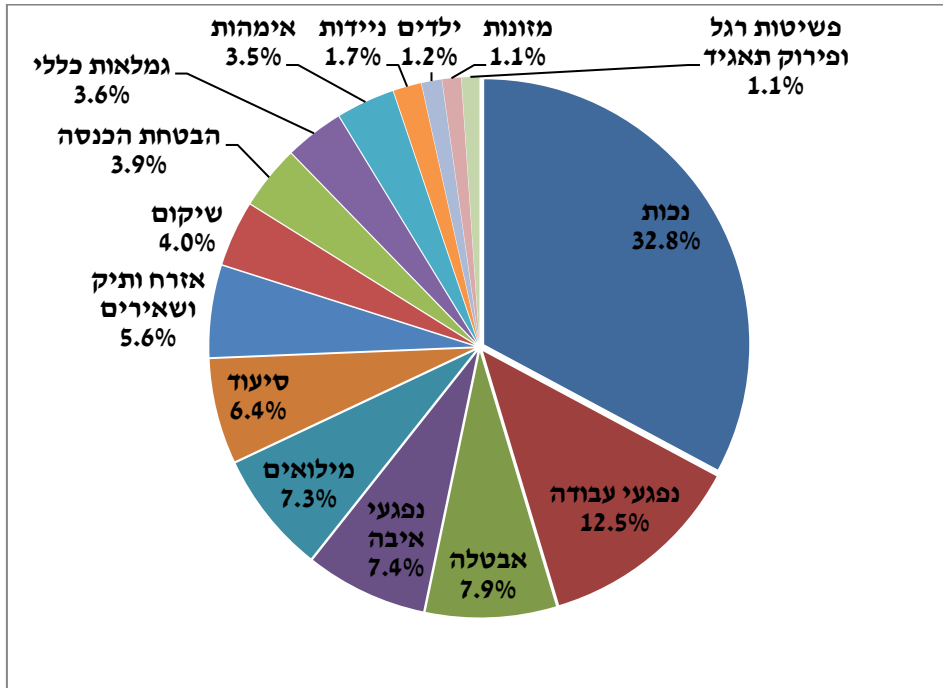
תרשים 1

פניות שטופלו, 2016-2025



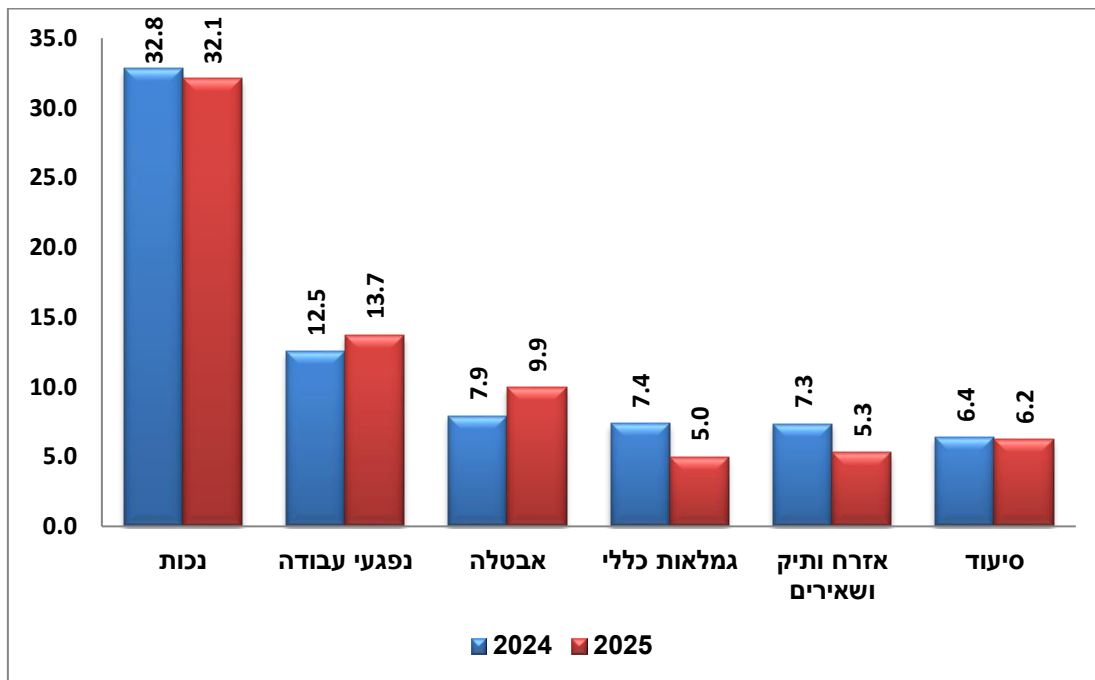
תרשים 2

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2025 *



תרשים 3

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



* לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

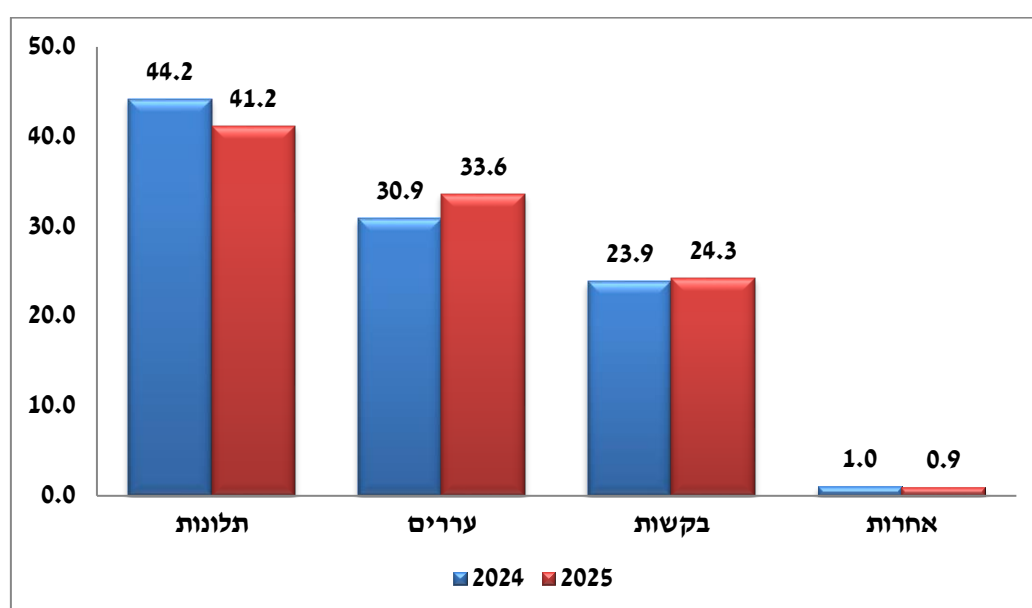
פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2025 טופלו 4,085 תלונות, 3,336 עררים, 2,408 בקשות (בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד') ו-90 פניות אחרות. התלונות היוו 41.2% מכלל הפניות, העררים – 33.6% והבקשות 24.3% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2025 היה 32.8% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 33% ב-2024. העררים שהתקבלו 16.5% לעומת 18% מסך העררים שהוגשו ב-2024, הבקשות שאושרו 85.6% לעומת 83% מסך הבקשות שהוגשו ב-2024 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

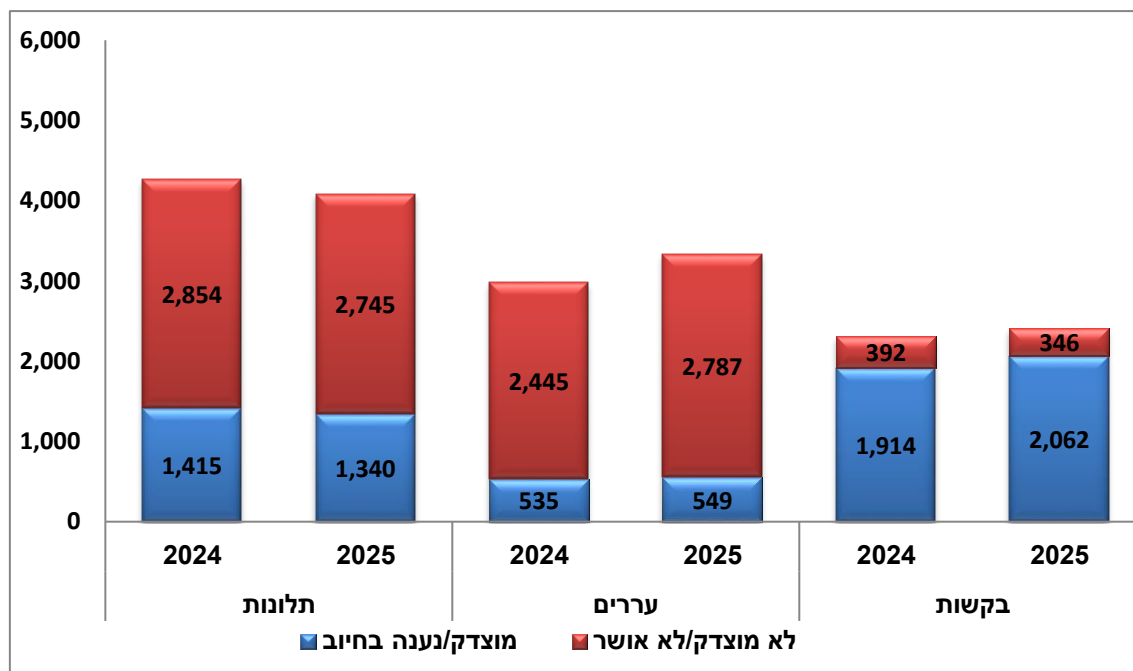
תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), לעומת 2024



תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2024

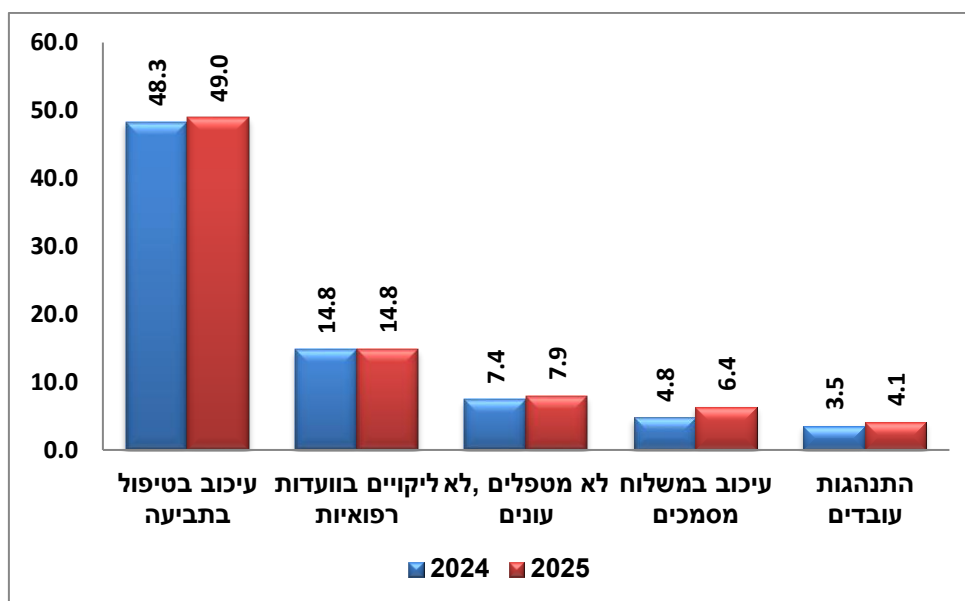


תלונות:

עיקר התלונות ב-2025 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 49%, כ-14.8% בטענות על ליקויים בוועדות הרפואיות ו-7.9% בטענה ש"לא מטפלים או לא עונים" (לוח 9 ותרשים 6).

תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2024 *



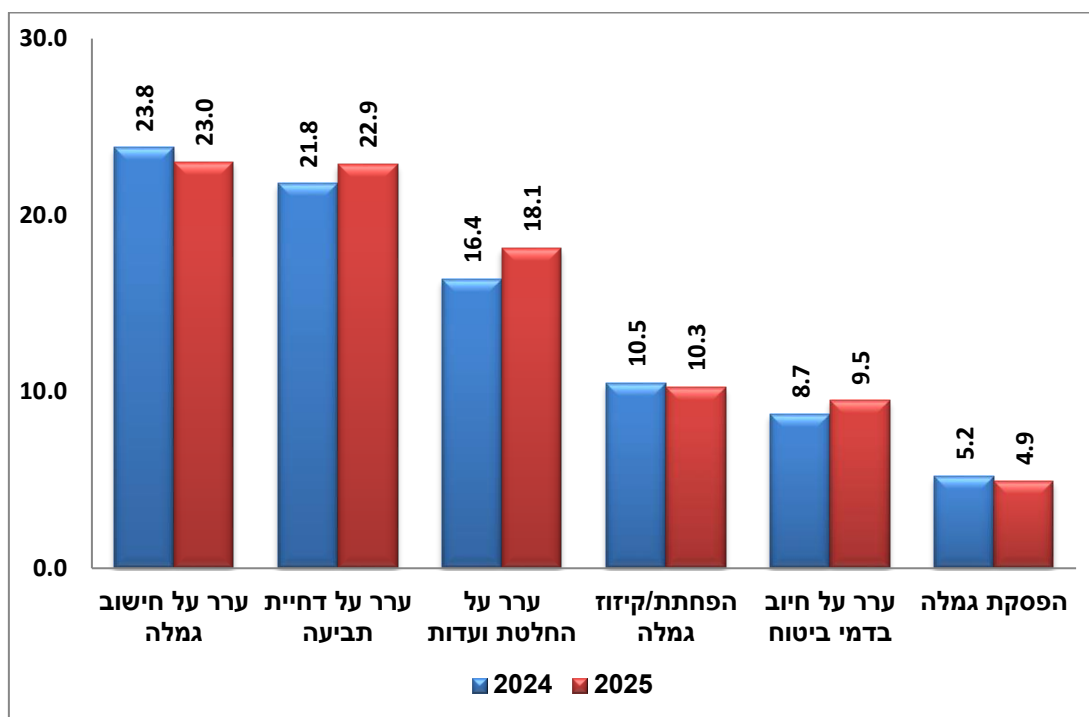
* לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

עררים:

בעררים שטופלו ב-2025 בלטו עררים על חישוב גמלה – 23%, על דחיית תביעה – 22.9% ועל ערר על החלטת ועדות – 18.1% (לוח 10 ותרשים 7).

תרשים 7

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



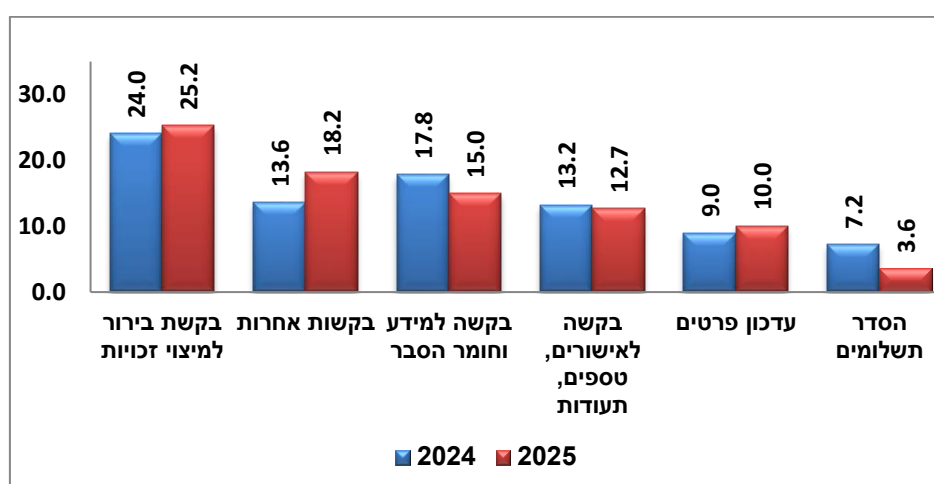
*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2025 היו בקשות לבירור מיצוי זכויות – 25.2% מכלל הבקשות, ובקשות אחרות – 18.2% ובקשות למידע וחומר הסבר 15% (לוח 11 ותרשים 8).

תרשים 8

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



מדד פניות הציבור

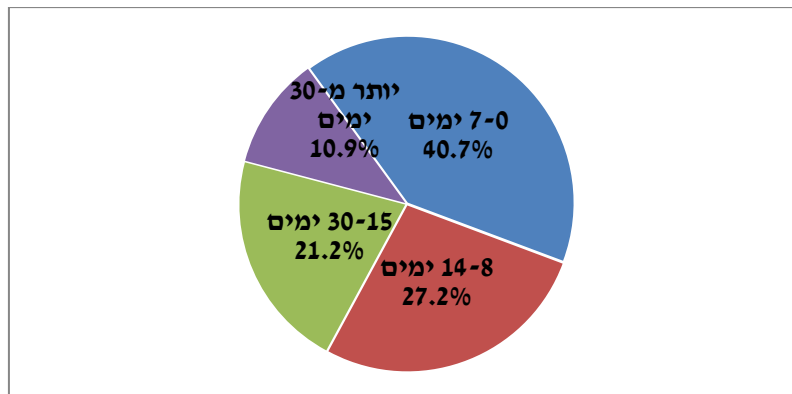
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ואשקלון היה דומה (397 ו-386 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב נמוך מזה של אשקלון (2.85 ו-4.0 בהתאמה), משום שמספר מקבלי גמלאות אשקלון (96,382) קטן ממספר מקבלי גמלאות בתל אביב (139,508) (לוח 5 בנספח הלוחות).

משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2025 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות כ-20.7 ימים, עליה של כ-23.2% לעומת 2024 (16.8 ימים). 40.7% מהפניות טופלו בפרק זמן של עד שבוע (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2025



פניות בענפים נבחרים –

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 42% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 23.2% (לוח 2 ולוח 12 עד 14 ותרשימים 10 ו-11).

אבטלה

מספר הפניות שטופלו ב-2025 ירד ב-17.8% לעומת 2024 (לוח 2). **תלונות** היוו 31.1% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 27.2% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עררים** היוו 47% מכלל הפניות בענף. 24.6% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות** היוו 22% מכלל הפניות בענף. 80.1% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2025 עלה ב-5.6% לעומת 2024 (לוח 2) **תלונות** היוו 44.2% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 39.3% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עררים** היוו 34.2% מכלל הפניות בענף. 14.4% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות** היוו 20.9% מכלל הפניות בענף. 86.6% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2025 ירד ב-5.6% לעומת 2024 (לוח 2). **תלונות** היוו 59.7% מכלל הפניות בענף זה. 32.6% מן התלונות שניתנה בהן החלטה. **עריים** היוו 25.4% מכלל הפניות. 13.5% מן העריים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקים לעומת 12.5% ב-2024. **בקשות** היוו 14.7% מכלל הפניות. 88.3% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו.

נפגעי איבה

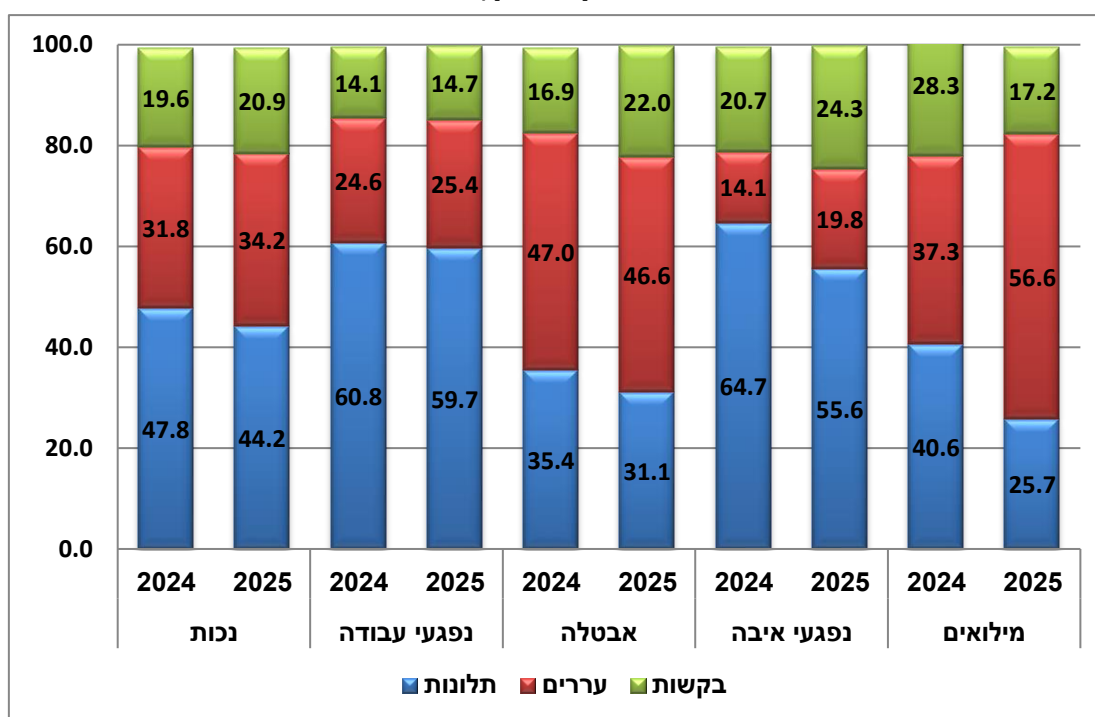
מספר הפניות שטופלו ב-2025 עלה ב-52.3% לעומת 2024 (לוח 2). **תלונות** היוו 55.6% מכלל הפניות בענף. 40.2% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות. **עריים** היוו 19.8% מכלל הפניות. 6.6% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו. **בקשות** היוו 24.3% מסך כל הפניות. מן הבקשות שניתנה בהן החלטה 89.3% אושרו.

מילואים

מספר הפניות שטופלו ב-2025 עלה ב-43.4% לעומת 2024 (לוח 2). **תלונות** היוו 25.7% מכלל הפניות בענף זה. 24.1% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות. **עריים** היוו 56.6%. 18.1% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו. **בקשות** היוו 17.2% מסך הפניות. 95.3% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו.

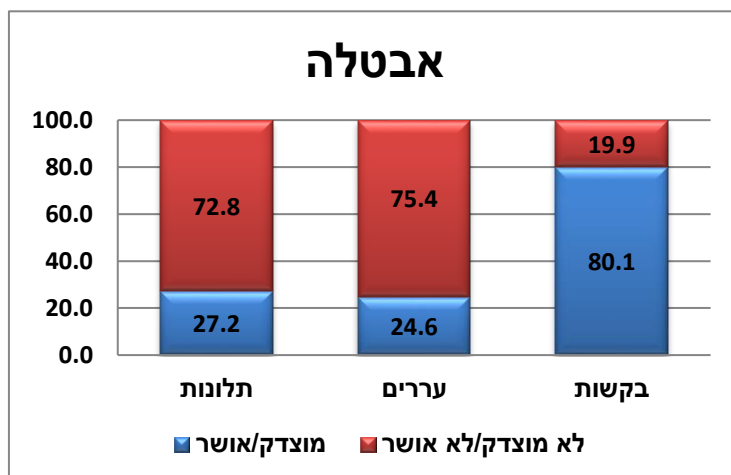
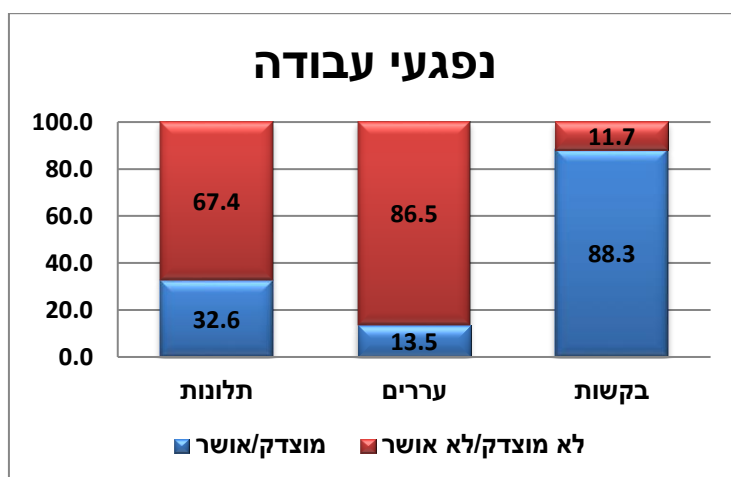
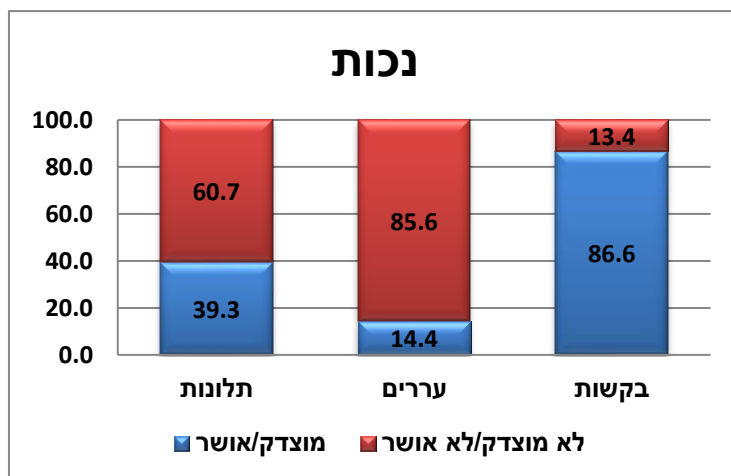
תרשים 10

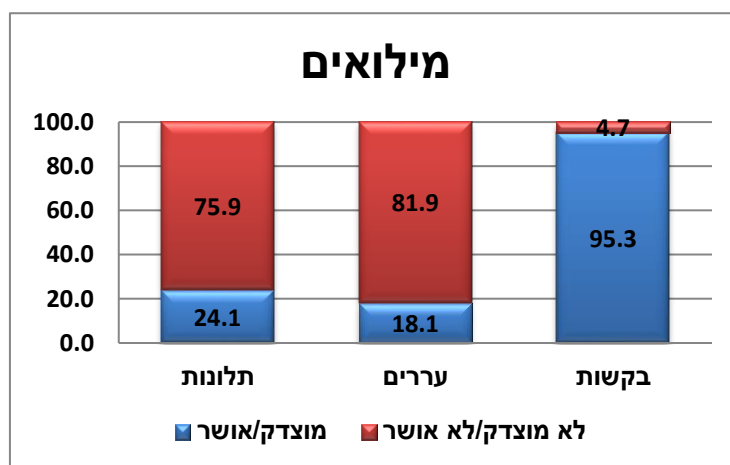
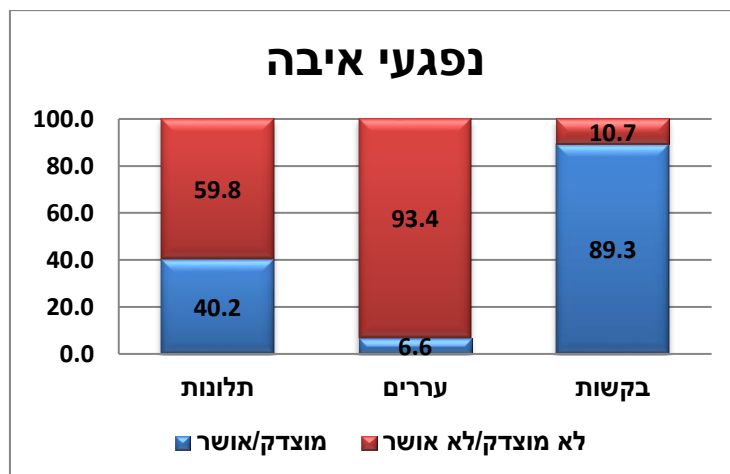
פניות* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), לעומת 2024 *



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

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2025



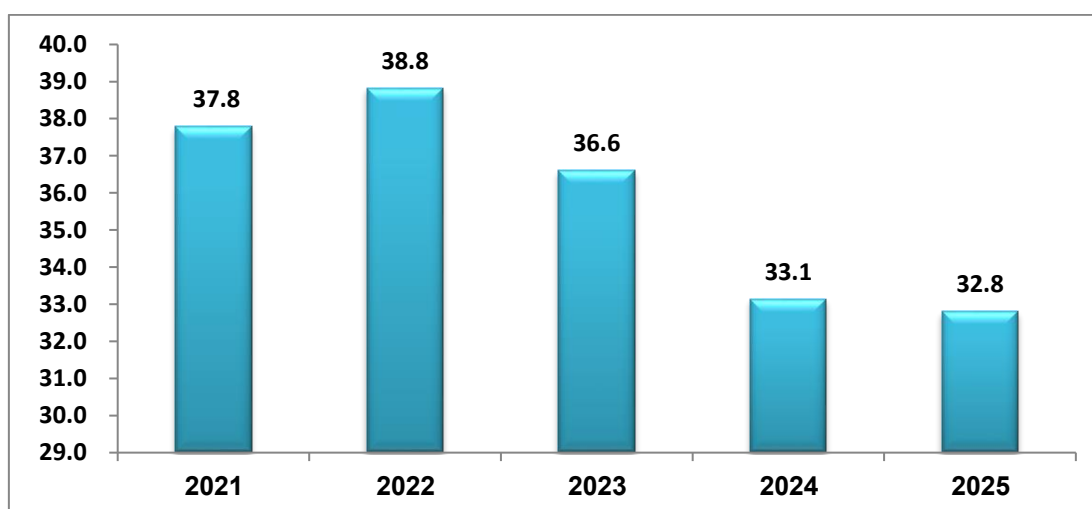


תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי מן התלונות 32.8% ב-2025 נמצאו מוצדקות לעומת 33.1% ב-2024 (לוח 16 ותרשים 12).

תרשים 12

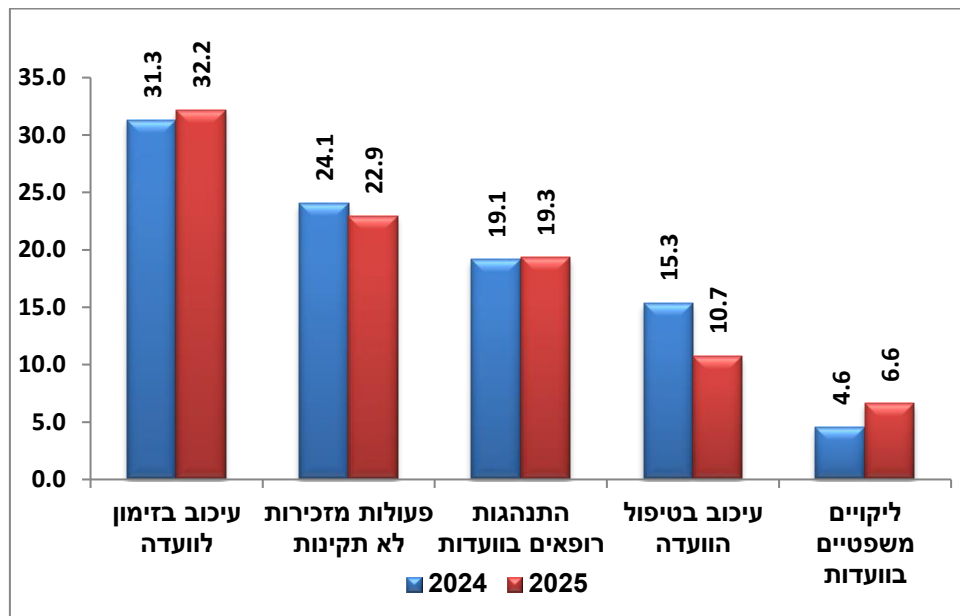
התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2021-2025



תלונות על הוועדות הרפואיות: מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2025 עמד על 606 לעומת 632 ב-2024; 32.2% בהן היו בגין עיכוב בזימון לוועדות. השיעור של תלונות מוצדקות לעיכובים בזימונים לוועדות עמד על-31% (לוח 15 ותרשים 13).

תרשים 13

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), לעומת 2024*



*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-2025¹

¹ הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

גמלאות

אבטלה – חידוד המידע באתר האינטרנט בנושא הפסקת עבודה מרצון

פרטי המקרה – מבוטחת שהתפטרה מרצון ביקשה להבין מה הבסיס לכך שנדרשה להתייצב מיידית בלשכת התעסוקה עוד בטרם פתיחת תיק אבטלה בביטוח הלאומי, שכן ממילא תהיה זכאית לתשלום דמי האבטלה רק בתום 90 ימים מיום ההתפטרות.

בחינת המשמעויות – הסניף השיב לשאלת המבוטחת כך:

מי שצבר 12 חודשי עבודה ב-18 חודשים שקדמו להתייצבות בשירות התעסוקה זכאי לדמי אבטלה. לדוגמה: התפטר ב-31/8/24 והתחלת להתייצב בחודש 12/24. אם עבדת 12 חודשים מחודש 6/23 (18 חודשים מחודש 12/24) הינך צוברת תקופת אכשרה. לעניין ההתייצבות עלייך לפנות לשירות התעסוקה.

אגף פניות הציבור סבר כי אין במענה הסניף תשובה מספקת לשאלתה העקרונית של המבוטחת. כמו כן, מעוין במידע המפורט בנושא באתר האינטרנט עלה כי אין הסבר לדרישה להתייצב בסמוך להפסקת העבודה לגבי מי שהתפטר מרצון.

אגף פניות הציבור פנה לתחום אבטלה וביקש לשקול לחדד באתר את חשיבות ההתייצבות לגבי מי שהתפטר מרצון, כך שיובהר כי יש חשיבות לרישום בשירות התעסוקה בסמוך להפסקת העבודה לעניין היום הקובע, מהסיבה שמי שעבודתו לפני ההתפטרות לא הייתה מלאה והיו לו חודשי עבודה לא רצופים, ייתכן שאם יתחיל להתייצב רק לאחר שלושה חודשים מהפסקת העבודה ותיבדק לו תקופת אכשרה 12 חודשים אחורה, הוא לא יצבור את תקופת האכשרה הנדרשת ותביעתו תידחה.

סיכום המקרה – תחום אבטלה קיבל את ההצעה והמידע חודד באתר וכעת מצוין כך: "גם אם התפטר מהעבודה מרצונך (ללא סיבה מוצדקת), ותהיה זכאי לקבל את דמי האבטלה רק לאחר 90 ימים מיום ההתפטרות, **חשוב שתירשם בשירות התעסוקה מיד עם הפסקת העבודה, כדי שתקופת האכשרה שצברת לפני הפסקת העבודה תילקח בחשבון וזכאותך לדמי אבטלה לא תיפגע.**"

המצאת פרוטוקול של משרד הביטחון שעמד בפני ועדה רפואית

פרטי המקרה – עו"ד פנתה לסניף בבקשה לקבל פרוטוקול של משרד הביטחון שהיה בין המסמכים שעמדו בפני הוועדה הרפואית שנערכה למבטח אותו היא מייצגת, במסגרת תביעתו לקצבת נכות.

בתגובה, נענתה על ידי הסניף כי לאחר התייעצות עם המשרד הראשי, לא ניתן למסור פרוטוקול של גורם אחר, ועל מנת לקבל את הפרוטוקול יש לפנות ישירות למשרד הביטחון.

עו"ד פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על המענה שקיבלה. לטענתה, אין זה סביר להפנות את הזכאי לפנות לגורם כזה או אחר על מנת שיוכל לעיין במסמכים שעמדו בפני הוועדה, וזוהי זכותו הבסיסית לעיין במסמכים שעמדו בפני הוועדה עת נתנה את ההחלטה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם אגף גמלאות נכות הובהר כי לא ניתן למסור מסמכים שהתקבלו ישירות מגורם חיצוני, ורק אם המבטח הוא זה שהמציא את הפרוטוקול של משרד הביטחון, ניתן לשלוח אליו העתק מהמסמך ששלח. ככל שהמבטח מעוניין לקבל את הפרוטוקול של משרד הביטחון, עליו לפנות ישירות למשרד הביטחון.

אגף פניות הציבור פנה ללשכה המשפטית בשאלה אם מדובר בהנחיה תקינה.

בחוות דעת של הלשכה המשפטית הובהר כך:

1. בהנחה והמסמך "פרוטוקול משרד הביטחון" הוא למעשה פרוטוקול ועדה רפואית (בדומה לאלה הנערכים בביטוח לאומי) הרי שאין סוגיה של פרטיות, היות ומושא הוועדה הינו המבטח;
2. בהנחה והמבקש מחזיק בוויטור סודיות כדיון (שתוקפו אינו עולה על 5 שנים);
3. בהנחה ולא מדובר בעניין נפשי ומשרד הביטחון/הרופא בוועדה שלהם לא ביקש שהפרוטוקול יהיה חסוי;
4. ובהנחה ומדובר בפרוטוקול שעמד בבסיס ההחלטה ששימשה את פקיד התביעות בהחלטתו (להבדיל ממסמך שלא היה בעל השפעה בהחלטת פקיד התביעות);

אז, ככל והתשובות לשאלות שלעיל הינן חיוביות כולן (במצטבר), אין מניעה למסור את הפרוטוקול.

סיכום המקרה – לאור חוות הדעת המשפטית, הבקשה נבחנה פעם נוספת על ידי אגף גמלאות נכות ונמצא כי ניתן להעביר את פרוטוקול משרד הביטחון למבטח, והסניף הונחה לעשות כן.

כמו כן, חוות הדעת המשפטית הועברה למנהלת תחום נכות להעברת המידע לכלל הסניפים.

דמי לידה – עדכון המידע באתר האינטרנט בנושא הגדרת לידה

פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לבירור לגבי זכאותה לדמי לידה בשנת 2015 בגין לידה שקטה בשבוע 23 + יום אחד, ובשנת 2016 בגין לידה שקטה בשבוע 19 + 5 ימים. לדבריה, היא פונה רק כיום מכיוון שבאותה העת סבלה מכאב פיזי ונפשי בשל האובדן ולא הייתה מודעת לזכויותיה.

בחינת המשמעויות – עד לתאריך 01/04/2016 הגדרת לידה לתשלום הייתה משבוע 26 + יום אחד. החל מאותו מועד, לידה שקטה מוגדרת החל משבוע 22 + יום אחד, ומזכה בדמי לידה. לפיכך, בבחינת נסיבות שתי הלידות, הן הלידה משנת 2015 והן הלידה משנת 2016, נמצא כי לא נוצרה זכאות.

בעקבות הטיפול במקרה, עיין אגף פניות הציבור במידע המפורסם בנושא באתר האינטרנט.

נמצא שבהגדרת לידה נכתב כך: "נולד לך ילד. אם ילדת בלידה שקטה משבוע 22 + יום, או שהילד נפטר לאחר הלידה – תהיי זכאית לדמי לידה..."

אגף פניות הציבור סבר כי יש במידע כדי להטעות, מכיוון שמפשט הכתוב עולה, לכאורה, כי ישנן שתי אפשרויות לזכאות לדמי לידה: לידה שקטה משבוע 22 + יום אחד, או לידה, לא משנה באיזה שבוע, שהילד נפטר לאחריה.

ייתכן שהמבוטחת פנתה היום לבירור לאחר שנים רבות בשל חוסר הבהירות במידע המפורסם באתר.

אגף פניות הציבור פנה לתחום אימהות והציע לחדד את המידע כך שהזכאות לדמי לידה היא עבור מי שילדה החל משבוע 22 + יום אחד בלידה שקטה (הפלה), וכן מי שילדה החל משבוע 22 + יום אחד ואילך, והילד נפטר לאחר הלידה.

סיכום המקרה – ההצעה לדיוק המידע באתר האינטרנט התקבלה וכעת מצוין כך:

"אם ילדת משבוע 22 + יום, תהיי זכאית לדמי לידה בהתאם לשאר תנאי הזכאות.

הזכאות לדמי לידה משבוע 22 + יום היא גם למי שילדה בלידה שקטה."

מכתב שהגיע לכתובת שגויה

פרטי המקרה – מבוטחת, בעלת דירה, טענה כי מכתבי דרישת תשלום עבור דיירת שלה לשעבר ממשיכים להגיע לכתובת הדירה, על אף שהדיירת עזבה את הדירה זה מכבר. בעלת הדירה ציינה כי ביקשה להפסיק את משלוח המכתבים, ואף פנתה בעניין לסניף, אך ללא הועיל.

במענה שניתן לפונה על ידי הסניף צוין כי לא ניתן לטפל בעניין מכיוון שלא צוין מספר הזהות של המבוטחת אליה נשלחו המכתבים (צוין שמה בלבד), והוצע לפונה לבדוק מהו המספר באחד המכתבים שנשלחו.

בחינת המשמעויות – מכתב סגור שנשלח לכתובת שגויה אסור לפתיחה על ידי גורם שאינו הנמען עצמו. לפיכך, אגף פניות הציבור העיר את תשומת לב הסניף כי לא היה מקום להנחות את הפונה לפתוח מכתב שלא מיועד אליה, וכי להבא, בנסיבות שכאלה, יש להנחות את הפונה להביא את המכתב לאחד מסניפי הביטוח הלאומי או לשלוח אותו בדואר, בציון ההסבר כי הנמען אינו מתגורר עוד בכתובת האמורה.

סיכום המקרה – המקרה הועבר למנהלת תחום הגבייה בסניף, להפקת לקחים ולחידוד העניין בישיבת הצוות הבאה.

מסירת מידע אודות ועדה רפואית בניגוד לנוהל מסירת מידע

פרטי המקרה – באגף פניות ציבור התקבלה תלונה של בן זוג של מבוטחת שנמצאת בהליך של ועדה רפואית. בתלונה הלין בן הזוג על כך שהתקשרו להוריו על מנת להזכיר לבת הזוג שיש לה ועדה רפואית. בן הזוג טען כי הוריו לא ידעו על ההליך שעוברת בת הזוג במוסד לביטוח לאומי, ומסירת המידע אודות מועד הוועדה להורים פגע בפרטיותם.

בחינת המשמעויות – המוסד לביטוח לאומי, כגוף המחזיק במאגר מידע רחב ורגיש של מבוטחים,

פועל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, הקובע כי אסור למחזיק מאגר מידע שיש בו מידע על ענייני הפרטיים של אדם, למסור המידע לכל גוף או אדם אלא אם האדם אליו מתייחס המידע נתן הסכמתו למסירה או שהמסירה הותרה בחוק.

מבירור שבוצע עם מרכז מומחים, ממנו בוצעה השיחה, עולה כי במרכז מומחים מבצעים תזכורת טלפונית למוזמנים מספר ימים לפני מועד הוועדה. כמו כן, לעיתים מתקשרים למוזמנים על מנת להקדים את מועד הוועדה. מזכירת הוועדה במקרה הנדון לא זכרה מה הסיבה בגינה יזמה את השיחה, אך ברור כי היא פעלה בניגוד להוראות הקיימות בעניין, כאשר התקשרה להורי בן הזוג.

סיכום המקרה – נשלח מכתב התנצלות, הלקחים הופקו, והנוהל של מסירת מידע חודד לכלל מזכירי הוועדות.

שינוי נוהל שליחת פרוטוקול לאחר ועדה במקרים בהם קיימת בחירה בין קצבאות

פרטי המקרה – באגף פניות ציבור התקבלה פנייה של עורך דין בעניינה של מבוטחת. בפנייה הלין המייצג על עיכוב ממושך, של למעלה מחודשיים, בקבלת החלטה ופרוטוקול של ועדה בנכות כללית שעברה המבוטחת.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי למבוטחת נקבעה זכאות לקצבת נכות כללית לתקופה בה היא זכאית לקצבת שאירים. בהתאם לנוהל העבודה הקיים במקרים אלה, החלטת הוועדה, בצירוף הפרוטוקול, נשלחים למבוטח יחד עם מכתב בו הוא נדרש לבחור בין שתי הקצבאות.

במקרה הנדון, בירור הזכאות בשאירים ארך זמן ממושך, ולכן חל עיכוב במשלוח מכתב הבחירה ובהודעה על החלטת הוועדה בצירוף הפרוטוקול.

אגף פניות הציבור פנה לסניף וביקש לברר אם קיימת מניעה לשלוח למבוטח אישור עקרוני של החלטת הוועדה, תוך ציון נושא הכפל והבחירה, ובכך למנוע עוגמת נפש בשל ציפייה ממושכת להחלטת הוועדה. הסניף השיב כי הוא יבחן את שינוי הנוהל להבא.

סיכום המקרה – הוחלט להנחות את פקידי התביעות שבמקרים מעין אלו, הפרוטוקול יישלח לאחר הוועדה, ולא רק בעת מתן החלטה סופית בתיק.

הצעה להקמת ערוץ דף חשבון בגמלאות

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור מתקבלות לעיתים פניות ממבוטחים ומייצגים המבקשים לקבל הבהרה להתחשבנויות שנערכו. במהלך הטיפול בפניות אלו, עלה כי הן הסניפים והן האגפים המקצועיים מתקשים לספק הסברים מלאים ומדויקים אודות ההתחשבנויות, באופן המאפשר לתת למבוטח תשובה בהירה, מפורטת ומספקת, שתניח את דעתו שהוא אכן קיבל את כל המגיע לו.

כך, למשל, מייצג הלין על היעדר מענה לפניותיו החוזרות ונשנות בבקשה לקבלת פירוט של זכאויות ותשלומים ששולמו למרשו. לטענתו, בעקבות הכרה במרשו כנפגע עבודה בזמן שהיה זכאי לקצבת נכות כללית, נגזלו ממרשו אלפי שקלים שלא בצדק, עקב טעויות בהתחשבנויות בין המחלקות השונות: נכות כללית, שירותים מיוחדים, נידות ונכות מעבודה. בירור עם הסניף העלה כי מדובר בהתחשבנות מורכבת של תשלומים בין זכאויות שונות משנת 2022, וכי קיים קושי בהכנת פירוט תשלומים למבוטח אשר יש לו זכאויות ממספר גמלאות במקביל, כאשר המערכת מבצעת התחשבנות אוטומטית, וקשה לעקוב אחר השתלשלות השינויים הכספיים ולהבינה.

בבדיקת התשלומים אשר שולמו למבוטח, עלה כי הוא קיבל את התשלומים לזכותו, ונכון למועד הבדיקה קיימת יתרת חוב. הפקידה המטפלת, אשר הכינה פירוט מסודר של התשלומים במכתב סופי למבוטח,

ציינה כי הדבר היה כרוך בשעות עבודה רבות, ואילו היה אפשר לקבל מענה מסודר על התשלומים שבוצעו למבוטח, היה הדבר מקל על עבודתה, כך שניתן היה לתת מענה מהיר וישיר ובשקיפות מלאה.

במקרה נוסף, מדובר היה על מבוטחת שנוצר לה חוב בדמי לידה עקב טעות בהעברת תשלום עודף שלא הגיע לה, ועקב כך הלינה על טעויות בחיובים ובזיכויים בחשבונה. המבוטחת לא מצאה מענה מספק בהודעות ובהסברים שניתנו לה בכתב ובעל פה, הן על ידי הסניף והן על ידי האגף המקצועי, והיא נותרה משוכנעת שנגבו ממנה סכומי יתר, ופנתה לבית הדין.

בחירת המשמעויות – בשיחה שקיים אגף פניות הציבור עם הגורמים הרלוונטיים במקרים שהובאו בפניו, עלה כי קיים קושי אמיתי להסביר למבוטח את ההתחשבנות עד לשורה התחתונה.

על אף כל המאמצים שנעשים, והקושי הכרוך בהכנת מסמך המשקף נכונה התחשבנויות ותשלומים, על ידי פקידים, המבוטח נותר עם תחושה קשה של חוסר אמון, ואין דרך לפקיד המטפל להוכיח למבוטח כי אינו צודק.

מצב זה מערער את עבודתו המקצועית של הפקיד המטפל, שעשוי להטיל ספק בכך שהתשובות ופירוט החישובים שלו אינם מדויקים, וייתכן שנעשה עוול למבוטח.

לאור האמור, יש צורך לחזק את הביטחון המקצועי של הפקידים, ושהצדק לא רק יעשה אלא גם יראה.

אגף פניות הציבור פנה למינהל הכספים בהצעה לשקול הקמת ערוץ אחד, בו ירוכזו כל הנתונים וההתחשבנויות בנושא גמלאות, בכדי שניתן יהיה לשקף למבוטח בכל זמן נתון את ההתחשבנויות בעניינו בביטוח הלאומי, בדומה לדף חשבון בנק, שם כל ההתחשבנויות מוצגות בדף "עובר ושב", וזאת על מנת להקל על עבודת הפקידים, ולמען שקיפות המידע לציבור המבוטחים.

סיכום המקרה – מינהל הכספים הודיע כי הנושא ישולב בתוכניות העבודה לשנת 2026.

עריכת ועדה טלפונית במקום ועדה בוידאו צ'אט

פרטי המקרה – מבוטח זומן לאבחון רפואי בתחום הפסיכיאטרי, ובזימון צוין כי האבחון יערך באמצעות וידאו צ'אט. לטענתו, מספר ימים לפני האבחון פנה לסניף בבקשה כי האבחון יערך בנוכחותו, אולם בקשתו לא טופלה. כמו כן, בשל תקלה במערכת המחשוב, לא ניתן היה לקיים את האבחון בוידאו צ'אט, ובסופו של דבר האבחון נערך בשיחה טלפונית. לטענתו, בשיחה הטלפונית לא הצליח להתבטא ולתאר את מצבו כפי שרצה, ולכן הוא מבקש ועדה חוזרת. עוד הלין המבוטח כי בפרוטוקול האבחון צוין כי הדיון התבצע באמצעות שיחת וידאו, על אף שאין הדבר נכון.

בחינת המשמעות – בבירור עם הסניף הובהר כי המבוטח אכן זומן לאבחון רפואי בוידאו צ'אט. מספר ימים לפני מועד האבחון, פנה המבוטח באמצעות מערכת קשרי לקוחות, אולם פנייתו הועברה לטיפול הסניף על ידי המוקד רק ביום האבחון הרפואי, ולאחר שכבר התקיים, ולכן הפנייה כבר לא הייתה רלוונטית.

בבירור עם אגף ועדות רפואיות הובהר כי לעיתים ישנן תקלות בהתחברות מצד הביטוח הלאומי (כפי שהיה במקרה זה) או מצד המבוטח, ובמקרה כזה הרופא יכול לתשאל טלפונית. עושים זאת כדי לא לבטל את הוועדה.

במקרה זה, הוועדה נערכה טלפונית באישורו של המבוטח ולא ניתן היה לבטלה.

נמצא כי בפרוטוקול האבחון אכן אין אזכור לכך שהוועדה נערכה טלפונית, ואף צוין כי "הדיון התבצע באמצעות שיחת וידאו".

לאור זאת, אגף ועדות רפואיות הנחה להסב את תשומת לב מזכירי הוועדה, שככל וישנה תקלה יש לציין בפרוטוקול כי "בוצעה שיחה טלפונית עקב תקלה בוידאו צ'אט".

סיכום המקרה – בהתאם להנחיית אגף ועדות רפואיות, שלח הסניף הודעה למזכירי הישיבות בעניין ועדות באמצעות וידאו צ'אט והחשיבות של תיעוד מדויק בפרוטוקול בדבר האופן בו נערכה הוועדה.

א-הקלטה של ועדה רפואית בשל תקלה טכנית

פרטי המקרה – מבוטח הלין על כך שבפרוטוקול הוועדה הרפואית צוין כי סירב להקלטת הוועדה, בעוד שלטענתו כלל לא נשאל אם מסכים להקלטה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי הוועדה התקיימה בחדר שהוכשר רק לאחרונה לחדר ועדות, ולכן במועד הוועדה טרם הותקן בו מכשיר הקלטה.

אף על פי כן צוין בפרוטוקול הוועדה כי הוועדה לא הוקלטה בשל סירובו של המבוטח.

בעבר פנה אגף פניות הציבור לאגף ועדות רפואיות והסב את תשומת ליבו לכך שממספר תלונות שטופלו עלה כי מזכירי הוועדות לא מקפידים על ציון הסיבה המדויקת בגינה לא הוקלטה הוועדה.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קבע כי המזכיר אמור לציין בפרוטוקול כי הוועדה לא הוקלטה בשל תקלה טכנית או מאחר שבחדר אין מכשיר הקלטה, וציין כי אף נשלחה הנחיה בעניין. האגף הסב את תשומת לב מנהל מחלקת הוועדות בסניף לנושא.

ביטול החלטה להפסקת זכאות לקצבת נכות כללית

פרטי המקרה – מבוטחת הזכאית לקצבת נכות לאחר שנקבעה לה דרגת אי-כושר מלאה ולצמיתות, הגישה תביעה לקצבת שירותים מיוחדים.

לטענת עורך דינה, לא זו בלבד שהביטוח הלאומי דחה את תביעתה לקצבת שירותים מיוחדים על אף מצבה הרפואי המורכב, אלא אף הפסיק את זכאותה לקצבת נכות. זאת, מבלי שניתנה לה ההזדמנות למשוך את תביעתה על מנת שלא ייפגעו זכויותיה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי המבוטחת קיבלה קצבת נכות והגישה תביעה לשירותים מיוחדים. תביעתה לשירותים מיוחדים נדחתה לאחר שנקבע כי מידת התלות שלה נמוכה ממידת התלות שמזכה בקצבה. במסגרת האבחון הרפואי שנערך לה בשירותים מיוחדים, הפחית הרופא את האחוזים הרפואיים שנקבעו למבוטחת, ולכן זכאותה לקצבת נכות הופסקה. צוין כי בתביעה לשירותים מיוחדים מאשר המבוטח בחתימתו כי "ידוע לי כי בקשה זו יכולה לגרום לשינוי באחוזי הנכות ולהשפיע על זכאותי לקצבת נכות ולקצבת שירותים מיוחדים (לרבות הפחתתם)".

אגף פניות הציבור פנה לאגף גמלאות נכות וביקש לבחון את ההחלטה להפסיק את הזכאות לקצבת נכות.

בבדיקה שערך האגף נמצא כי ההחלטה לדחות את התביעה לנכות כללית אינה נכונה. הסניף דחה את התביעה בנימוק שהמבוטחת לא צברה סף רפואי מזכה כמשתכרת, בעוד שהמבוטחת הינה עקרת בית ובשל כך היא עוברת סף רפואי. האגף קבע כי לא ניתן להוציא את המבוטחת מהגדרת "עקרת בית" ולהעבירה למסלול משתכרת, שכן היא לא צברה תקופת עבודה כנדרש, לא לפני מועד הגשת התביעה ולא לאחר מכן. לפיכך, התיק הועבר לסניף לביצוע שינוי החלטה. ההחלטה אכן שונתה ולמבוטחת שולמה מקדמה בגובה קצבת הנכות שקיבלה.

עם זאת, הסניף ציין כי לאור חוות דעתו של הרופא שקבע שלא מגיעה למבוטחת דרגת אי-כושר, התיק נשלח למכון בית לוינשטיין, לדון בדרגת אי-הכושר לתפקד במשק הבית ממרץ 2025.

עוה"ד פנה שוב והלין על ההחלטה לבדוק מחדש את עניין כושר התפקוד של המבוטחת כעקרת בית.

אגף פניות הציבור פנה פעם נוספת לאגף גמלאות נכות וביקש לבחון את ההחלטה. האגף קבע כי לאור הוראות נוהל בדיקה מחדש, ככל שהמבוטחת עוברת סף רפואי כנדרש, יש להותיר את דרגתה בעינה, אלא אם מדובר במקרה של התחזות.

סיכום המקרה – הזימון למכון בית לוינשטיין בוטל וזכאותה של המבוטחת לקצבת נכות כללית חודשה.

טיפול משלימים לנפגעי איבה

פרטי המקרה – מבוטחת, נפגעת איבה, הלינה על כך שקיבלה החזר חלקי בלבד עבור טיפולים משלימים שעברה, זאת על אף המידע באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי בנושא.

בחינת המשמעויות – הסניף השיב למבוטחת שהסכום שהוחזר לה הינו יתרה מההקצאה שנותנה לה לניצול לשנת 2024, ולשנת 2025 אין לה הקצאה חדשה.

בשל טענתה של המבוטחת כי הסתמכה על המידע הקיים באתר האינטרנט לעניין החזר הוצאות בגין טיפולים משלימים, וכי באתר לא מצוין שבשנת 2025 אין הקצאה למי שאחזי הנכות שנקבעו לו נמוכים מ-20%, פנה אגף פניות הציבור לאגף נפגעי איבה על מנת שיבחן את המקרה.

בתשובתו למבוטחת, הבהיר אגף נפגעי איבה כי נכים בדרגת נכות 20% ומעלה עם לקות נפשית, זכאים לקבל טיפולים משלימים במסגרת רפורמת "נפש אחת". נכים בדרגת נכות נמוכה מ-20%, אינם זכאים לטיפולים משלימים דרך רפורמת זו.

מחוץ לרפורמה, בשנת 2024 יזם הביטוח הלאומי הטבה חד-פעמית למי שהוכר כנפגע פעולות איבה וסובל מחרדה או הפרעת דחק. מדובר בהטבה חד-פעמית שנועדה לסייע לציבור הגדול של נפגעים, שבשל העומס הרב עדיין לא היו בוועדות ולא קמה להם זכאות מכוח רפורמת "נפש אחת". אושר להמשיך את

הטיפוליים בחודשיים הראשונים של שנת 2025 כדי לסייע לנפגעים לממש הקצאתם, אולם לא נפתחה הקצאה חדשה לשנת 2025. האגף הדגיש כי הדבר נכתב בצורה ברורה בהסבר לטופס הבקשה.

לאור התלונה, ביקש אגף פניות הציבור מאגף נפגעי איבה לדייק את המידע המופיע בנושא באתר האינטרנט, ולהוסיף כי מדובר בהטבה חד-פעמית לשנת 2024.

סיכום המקרה – אגף נפגעי איבה מסר כי יבדוק את המידע בנושא באתר האינטרנט.

זכאות לגמלה לילד שאובחן על הספקטרום האוטיסטי לפני גיל 3

פרטי המקרה – אביו של ילד בן 5, שאובחן על הספקטרום האוטיסטי לפני גיל 3, הלך על כך שזכאותו נקבעה עד גיל 6 בלבד, וכי לשם קביעת זכאותו מעבר לכך נתבקשה המשפחה להמציא מסמכים שונים, זאת על אף שבאתר הביטוח הלאומי מצוין כי מי שאובחן לפני הגיעו לגיל 3 – זכאותו תאושר עד גיל 10.

בחינת המשמעויות – בתשובת הסניף לאב צוין כי ב-2021, באבחון רפואי שנערך לילד, נקבעה זכאות עד גיל 6, וכי לא ניתן לשנות את קביעתו של הרופא. עוד צוין כי לצורך המשך בדיקת זכאותו של הילד, יש להמציא אבחון רפואי מרופא נויורולוג/פסיכיאטר/התפתחות הילד.

מכיוון שבאתר אכן מצוין כי "ילד עם אבחון שבוצע לפני גיל 3 – תיקבע לו זכאות עד גיל 10", פנה האגף לפניות הציבור לאגף גמלאות נכות על מנת להבין מדוע במקרה זה נקבעה זכאות עד גיל 6 בלבד.

לאחר בדיקה, הנחה אגף גמלאות נכות את הסניף להאריך את הזכאות עד גיל 10, ואם יומצאו מסמכים מתאימים – להאריך את הזכאות אף עד גיל 18.

סיכום המקרה – התיק הועבר לרופא לאבחון ללא נוכחות ולקביעת המשך זכאות עד גיל 10. ככל שיומצא אבחון רפואי מרופא נויורולוג/פסיכיאטר/התפתחות הילד, יועברו המסמכים לרופא להארכת הזכאות עד גיל 18.

התבטאות בלתי ראויה של רופא בוועדת עררים לילד נכה

פרטי המקרה – ילד בן 11 נבדק בוועדת עררים במסגרת תביעה לגמלת ילד נכה. הוריו הלינו על חוויה לא נעימה מצד אחד הרופאים בוועדה. לדבריהם, בנם הינו "ילד שמנמן עם עודף משקל", והיה לו מאד קשה להגיע לוועדה, אך לבסוף הסכים לשתף פעולה. כשנשאל בוועדה מה הוא עושה כשהוא חוזר מבית ספר, השיב: "חוזרים מבית ספר, אוכלים". בתשובה אמר לו הרופא בוועדה: "רואים".

לדברי ההורים, האמירה הותירה אותם בהלם, הם השתתקו ולא אמרו דבר.

ההורים ציינו כי מלכתחילה לא רצו להביא את בנם לוועדה מחשש לפגיעה בביטחונם העצמי, בשל הפרעת הקשב ולקויות הלמידה מהן הוא סובל, אך לא ציפו שמישהו יעיר לו על משקלו.

בחינת המשמעויות – המקרה הועבר לטיפול הלשכה הרפואית, ולאחר בדיקה מעמיקה ומשותפת עם הרופא האחראי בסניף, שכללה את בדיקת הפרוטוקול והאזנה לדיון בוועדה, נמצא כי האמירה "רואים" המתייחסת לדיווחו של הילד לשאלת הרופא מה הוא עושה לאחר שחזר מבית הספר וענה "אוכל", אכן נאמרה על ידי הרופא בוועדה. הרופא האחראי ציין כי האמירה נאמרה במסגרת שיח עם הילד, באווירה ידידותית וללא כוונה לפגוע או להעליב, וכי להתרשמותו הרופא ניסה לשמור על תקשורת נינוחה מול הילד והוריו.

סיכום המקרה – הרופא האחראי הביע צער על כך שדברי הרופא בוועדה גרמו לילד או להוריו לחוסר נוחות או לעוגמת נפש. כמו כן, התלונה נשלחה לעיון צוות הוועדה, עם בקשה להקפיד על קיום תקשורת מקצועית ועניינית מול הנבדקים בוועדות, וזאת בהתאם לכללים שבאתיקה הרפואית.

התבטאות בלתי ראויה של רופא פסיכיאטר בוועדה רפואית לעררים

פרטי המקרה – מבוטח הליון על כך שבמסגרת ועדה רפואית לעררים בפניה עמד, נשאל על ידי הפסיכיאטר "למה אתה עדיין לא התאבדת?". לטענת המבוטח, לא ידע איך לענות על השאלה, היה בהלם, הרגיש פגוע ו"נחסם".

בחינת המשמעויות – בבירור שנערך על ידי הלשכה הרפואית אל מול הרופא הנלוו, הבהיר הרופא כי בדרך כלל, כאשר נבדק מתאר מחשבות ייאוש או מחשבות אובדניות לאורך תקופות ממושכות, המעידות על סבל ומצוקה, והן גם מתועדות לאורך המעקב הפסיכיאטרי, הבודק מנסה להבין מהנבדק מה הם הגורמים החיוביים בחייו היכולים להיות משענת מול מחשבות הייאוש, וגם לשקף לנבדק את קיומם של גורמים חיוביים. הדבר גם מאפשר לבדוק להעריך את מידת הסיכון, ואם יש צורך בהתערבות מיידית.

הרופא ציין כי מדובר בשאלה מקובלת בכל הערכה פסיכיאטרית, ואם נגרמה למבוטח כל מועקה כתוצאה מהשאלה, הוא בהחלט מצטער על כך.

הפסיכיאטר הראשי ציין שמקובל עליו שמטרת הרופא הייתה לחדד גורמים משמרי חיים בחייו של הנבדק. ייתכן כי היה מקום להבהיר את מטרת השאלה במהלך הבדיקה, בכדי שלא יישמע כאילו יש בשאלה עידוד למעשה אובדני, שכן ברור שלא זו הייתה הכוונה.

אגף פניות הציבור סבר כי התבטאות כזו ("למה עדיין לא התאבדת?"), אף אם מטרתה מקצועית, איננה מקובלת, יוצרת תחושת אי-נוחות, ואיננה תואמת את אמות המידה המצופות מרופא בוועדה רפואית. הפסיכיאטר הראשי התבקש להבהיר לרופא הנלוו כיצד היה עליו להתנסח, מתוך הנחה שיש מגוון שאלות המאפשרות לחדד גורמים משמרי חיים, מבלי לשאול את הנבדק מדוע עדיין לא התאבד.

סיכום המקרה – הוסכם כי הנושא יטופל על ידי הפסיכיאטר הראשי אל מול הרופא הפסיכיאטר הנלוו.

נוסח ההודעה על דחיית תביעה הנשלחת למשרת במילואים

פרטי המקרה – מבוטח קיבל הודעה על דחיית תביעתו לדמי אבטלה. בהודעה צוין כי זכאותו לדמי אבטלה נשללה על פי הוראות החוק, מכיוון שקיבל בגין אותה תקופה תגמולי מילואים.

המבוטח ביקש להציע נוסח אחר למכתב ההודעה, שיהיה "פחות מאיים ומלחץ, בלי 'שלילת זכאות' והפניות מיותרות לנוסח החוק, והרבה יותר חיובי, מכבד, פשוט וברור".

בחינת המשמעויות – במכתב ההודעה על הדחייה צוין כך:

אדון נכבד,

הנדון: תביעתך לתשלום דמי אבטלה

אנו מביאים לידיעתך, כי לפי הוראות חוק הביטוח הלאומי, סעיף 320 (ז/3) אנו טאלצים, לצערנו, לשלול את זכאותך לדמי אבטלה מ-23/02/2025 עד 25/02/2025.

הואיל ו:

- קבלת תגמולי מילואים בעד אותה תקופה.

המבוטח הציע לשנות את נוסח ההודעה כך שיירשם בה:

"אנו רוצים להודות לך על שירות המילואים בין התאריכים XXXX. בהתאם לחוק ביטוח לאומי, תגמול המילואים בתאריכים אלה מחליף את דמי האבטלה המשולמים לך."

אגף פניות הציבור סבור כי מן הראוי לשנות את נוסח ההודעה כמבוקש על ידי המבוטח, לנוסח חיובי ומכבד, באופן המכיר בערך שירות המילואים ומוקיר את משרתי המילואים, במיוחד לאור התקופה המאתגרת והממושכת בה משרתים כיום חיילי המילואים.

סיכום המקרה – תחום אבטלה הודיע כי ההצעה הועברה לבחינה ולטיפול צוות פיתוח.

ביטול קנס בשל אי-הופעה לוועדה

פרטי המקרה – מבוטח זומן לוועדה רפואית לתאריך 05/05/2025. לדבריו, פנה מספר פעמים לפני מועד הוועדה והסביר שאין באפשרותו להגיע במועד שנקבע בשל מצבו הרפואי. למרות בקשותיו החוזרות, ועל אף ששלח אישור רפואי, הוועדה לא בוטלה, והוא נדרש לשלם קנס בסך 275 ₪.

בחינת המשמעויות – מבירור עם הסניף עלה כי המבוטח עודכן כי בקשתו לדחיית מועד הוועדה לא מאושרת. הסניף הדגיש כי על מנת לדחות ועדה צריכה להיות סיבה מוצדקת, וכי איסוף חומר רפואי אינו מהווה סיבה מוצדקת, שכן כבר בעת הגשת התביעה על המבוטח להיות מוכן עם כל המסמכים הרלוונטיים לשלב הוועדות.

בבדיקת אגף פניות הציבור נמצא כי הודעת הזימון לוועדה שנקבעה ליום 05/05/2025 נשלחה למבוטח ביום 07/04/2025. בהודעה זו צוין כי אם אינו יכול להגיע לוועדה במועד שנקבע, עליו להודיע על כך עד 7 ימים לפני יום הוועדה, וכי אי-הגעה ללא הודעה מוקדמת וללא סיבה מוצדקת תחויב בהוצאות. המבוטח הודיע ביום 23/04/2025 שלא יוכל להגיע, כך שגם אם לדעת הסניף הסיבה איננה מוצדקת, הרי משהודיע מראש ובפרק זמן שנקבע בהודעה שנשלחה אליו, הרי שאין מקום לחייבו בקנס.

סיכום המקרה – בבדיקת הסניף נמצא כי המבוטח לא פנה בבקשה לדחיית ועדות נוספות. כמו כן, במקרה זה, המבוטח פנה מבעוד מועד לביטול הוועדה. משכך, דרישת הקנס בוטלה והתיק הועבר לשיבוץ למועד חדש.

ועדה רפואית לילד נכה הנמצא במשפחת אומנה

פרטי המקרה – אם אומנה לילדה נכה הלינה על כך שבפרוטוקול צוינו שמותיהם של הוריה הביולוגיים של הילדה, ואף צוין כי זהותם אומתה לפי תעודת זהות, זאת על אף שהורי האומנה הם אלו שנכחו בפועל בוועדה, ולא הוריה הביולוגיים של הילדה.

בחינת המשמעויות – הסניף התנצל על הטעות שנפלה בפרוטוקול לעניין זהות הנוכחים בוועדה.

אגף פניות הציבור סבר כי ציון שמות שגויים בפרוטוקול הוועדה עלול להטעות ולפגוע באמינות ההליך, ולכן פנה לאגף ועדות רפואיות והציע:

- ✓ להוציא פרוטוקול מתוקן בשל רישום שגוי של אנשים שכלל לא נכחו בוועדה.
- ✓ לאפיין את המערכת כך שיעודכנו השינויים המחויבים במקרה של ילד אומנה.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות הודיע כי במערכת תבל יבוצע פיתוח לעניין האומנה. עם זאת, במקרה זה לא ניתן לתקן את הפרוטוקול כיוון שהתיק סגור. סוכם כי ייצרו קשר עם משפחת האומנה ובמידת הצורך יוציאו מכתב נלווה מתקן.

ועדות רפואיות – ריענון נהלים בנושא ייצוג טלפוני

פרטי המקרה – מייצגת פנתה בתלונה על ועדה רפואית שהתנהלה בווידיאו צ'אט בהיעדרה. לדבריה, המתנה כ-7 דקות לקבלת קישור כניסה לוועדה, הקישור שהתקבל לבסוף לא היה תקין, וכל ניסיונותיה להתחבר לא צלחו. כמו כן, המתנה ולא קיבלה כל שיחה טלפונית מצד הוועדה, כמתחייב בנסיבות אלה. לאחר זמן מה עודכנה על ידי המבוטח אותו היא מייצגת כי הוועדה נערכה בלעדיה.

המייצגת טענה כי מדובר בפגיעה בזכות הייצוג של המבוטח, ולכן ביקשה להורות על ביטול הוועדה שהתקיימה ללא ייצוג משפטי.

בחינת המשמעויות – הזכות לייצוג משפטי הינה זכות חוקתית והמוסד לביטוח לאומי מאפשר ייצוג גם באמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותו.

מבירור עם הסניף עלה כי על פי התייעוד במערכת וידאו צ'אט, נשלח קישור למייצג המעודכן במערכת, אלא שהיה מדובר בעו"ד אחר מאותו המשרד. לכן, כאשר המייצגת ניסתה להיכנס לקישור שנשלח אליה עם פרטים שונים מאלו המופיעים במערכת, נרשם שהפרטים שגויים וכניסתה נחסמה.

הובהר כי אין מניעה לבצע ייצוג טלפוני, כל עוד מבוצע זיהוי על ידי תשאל. בבירור עם מזכיר הישיבה נמצא כי הדבר לא בוצע בשל טעות שנעשתה בתום לב ובהיסח הדעת.

עם זאת, הובהר כי לא ניתן להיעתר לבקשת המייצגת לבטל את הוועדה מכיוון שהוועדה סיימה את דיוניה, וכי באפשרותם להגיש ערר על ההחלטה.

סיכום המקרה – בעקבות המקרה, בוצע ריענון מול מזכירי הוועדות בסניף.

ועדה רפואית – מסירת מידע לקרוב משפחה

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על כך שפקידה יצרה קשר עם אימה, ציינה שהיא מהביטוח הלאומי, והודיעה לה על ביטול ועדה רפואית. המבוטחת ביקשה לקבל לידיה את פרטי הפקידה שהפרה לטענתה את פרטיותה. לדבריה, מן הראוי היה לשלוח הודעה על ביטול הוועדה ישירות לתיבת המייל שלה, וכל העניין היה נמנע.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי המבוטחת הוזמנה לוועדה ביום 19/06/2025. בעקבות המצב הביטחוני בשל מבצע 'עם כלביא', נאלץ הסניף לבטל זימונים של מבוטחים לוועדות. מאחר שלא היה מספר טלפון נייד מעודכן של המבוטחת, נעשה ניסיון לאתר את המבוטחת באמצעות יצירת קשר עם אימה, כדי למנוע את הגעתה לוועדה במצב ביטחוני מסוכן.

לדברי הסניף, הבעייתיות של פנייה לבן משפחה ידועה, אך במקרה זה היה חשוב לוודא שתקבל המבוטחת את הודעת הביטול ולא תסתכן בהגעה מיותרת לוועדה.

אכן, מדובר בנסיבות מיוחדות בעת מלחמה, והיה צורך לבטל ועדות אד הוק. יחד עם זאת, אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות כדי לבחון האם ומדוע לא נעשה שימוש במייל/מסרון/הודעה קולית ישירות למבוטחת כדי להודיע על הביטול?

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קבע כי לא הייתה הצדקה ליצור קשר עם אימה של המבוטחת. לפיכך חודד הנהל לפיו יש ליצור קשר ישירות עם המבוטח.

החזר קיזוז שבוצע בטעות מקצבת נכות כללית

פרטי המקרה – למבוטח נוצר חוב בנכות כללית בסך כ-25,000 ₪, בשל תשלום תוספת תלויים בקצבה, שהסתבר בדיעבד כי אינה מגיעה לו. המבוטח ערך הסדר לתשלום חובו בכרטיס אשראי ב-36 תשלומים.

במקביל להורדות בכרטיס האשראי, בוצעו קיזוזים מקצבת הנכות בסכום כולל של 886 ₪. לטענת המבוטח, כאשר פנה לסניף וביקש את החזר הקיזוזים, נאמר לו שהקיזוזים בוצעו בטעות ויופסקו, אולם ההחזר יבוצע רק בתום ההסדר, כלומר בעוד שלוש שנים. המבוטח ביקש לקבל את החזר לאלתר, מחשש שבעוד שלוש שנים ישכחו הביטוח הלאומי והוא לגמרי מהעניין.

בחינת המשמעויות – במענה לפנייתו השיב הסניף למבוטח כך: "בתום ההסדר באשראי המערכת תזהה כי בוצע קיזוז בכפל והתשלום יוחזר".

מכיוון שהקיזוזים בוצעו בטעות, על אף שהמבוטח ערך הסדר לתשלום חובו, פנה האגף לפניות הציבור לאגף גמלאות נכות בבקשה לפעול להחזרת הסכום שקיזז כעת, ולא להמתין עד לסיום הסדר התשלומים.

סיכום המקרה – הסכום שקיזז בסך 866 ₪ הוחזר למבוטח, והמשך החוב ישולם באמצעות הסדר התשלומים.

ועדה רפואית – ביטול קנס בנסיבות מיוחדות

פרטי המקרה – מבוטח, המאובחן עם אוטיזם בתפקוד נמוך מילדות, הוזמן בהגיעו לגיל 18 לוועדה רפואית לקביעת דרגת נכותו. כשבוע לפני מועד הוועדה הורי המבוטח הודיעו לב"כ המבוטח כי רק עתה הבחינו בתאריך העברי של מועד הוועדה, וכי לא יוכלו להשתתף בוועדה הצפויה להתקיים בתשעה באב. המייצג שלח מיד פנייה לסניף וביקש לדחות את הוועדה שנקבעה ביום צום תשעה באב, מכיוון שמדובר במשפחה דתית. בקשתו נדחתה, והמייצג הלך על הקנס שהושת על המבוטח בגין אי-הופעה לוועדה.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי מדובר בוועדה שתואמה טלפונית מול המבוטח והוריו. הגם שמדובר ביום צום, הרי שמכיוון שמדובר בוועדה בווידיאו צ'אט, שאמורה לארוך כ-10 דקות, לא הייתה סיבה לבטלה, ולפיכך דרישת הקנס מוצדקת.

אגף פניות הציבור סבר כי מדובר במקרה חריג, בו נבצר מהמבוטח ומשפחתו להשתתף בוועדה ביום תשעה באב, שהינו יום תענית ידוע וחשוב בלוח השנה העברי, ובנסיבות אלו ראוי להפעיל שיקול דעת לטובת ביטול הקנס וחידוש הטיפול. אגף פניות הציבור פנה לאגף ועדות רפואיות בבקשה לבחון בשנית את המקרה.

סיכום המקרה – הוחלט לבטל את הקנס ולחדש את הטיפול בתביעה.

ריענון נהלים בנושא בדיקות גופניות בוועדה רפואית

פרטי המקרה – מייצג הליון על כך שבמהלך בדיקה נוירולוגית בוועדה רפואית, הפוסק אמר למבוטח לסגור חזק את עיניו "כאילו שיש לך סבון בעיניים", ולהתנגד כשהפוסק ינסה לפתוח את עיניו בכוח. לטענת המייצג, הבדיקה התנהלה באגרסיביות, תוך התעלמות מדברי המבוטח שהבדיקה לא נעימה לו וגורמת לו לתחושות פיזיות לא נוחות. הפוסק המשיך ואמר למבוטח להזיז את העיניים והראש לצדדים, תוך כדי שהוא אווז ומזיז את ראשו של המבוטח באגרסיביות. המבוטח ביקש הפסקה והסביר כי הבדיקה גורמת לו לכאב ראש ולסחרחורת, ובנסיבות אלה ביקש המייצג לעצור את הוועדה ולפסול אותה. הפוסק הודיע כי יסתפק בבדיקות. בפנייתו, ביקש המייצג לשקול את ישיבתו של פוסק זה בוועדות שהוא מופיע בהן בפרט, ובוועדות נוירולוגיות בכלל, אם לא ישנה הפוסק את התנהגותו.

בחינת המשמעות – נסיבות המקרה נבדקו על ידי הרופאה המחוזית, ועל פי התרשמותה הפוסק ניסה לבצע בדיקה נוירולוגית שכוללת בדיקת תנועות עיניים במצבים שונים, ובדיקה של תנועות הפנים, כולל עצימת עיניים, כחלק מבדיקת תפקוד העצב. למרבה הצער, הבדיקה לא הושלמה בשל התערבות המייצג. הרופאה המחוזית ביקשה להדגיש כי בדיקה רפואית מלווה לפעמים באי-נוחות ובכאבים, מעצם טיבה וטבעה. עם זאת, כמובן שהבדיקה לא נעשתה במטרה להסב כאב או חוסר נוחות למבוטח, אלא כדי להעריך נכונה את מידת מוגבלותו. ישנה חשיבות רבה לשתף פעולה עם בדיקה גופנית, על מנת שניתן יהיה להעריך באופן מיטבי את נכותו של הנבדק. לדבריה, על פי התרשמותה מהאזנה להקלטת הוועדה, לא הייתה תוקפנות כלשהי מצידו של הפוסק, וכי דווקא המייצג הוא שהרים את הקולו ודיבר בתקיפות. לאור האמור, הרופאה המחוזית לא ראתה לנכון לפסול את המשך ישיבתו של הפוסק הרפואי בוועדות נוירולוגיות בכלל, או בדיונים בהם מופיע המייצג.

אגף פניות הציבור פנה ללשכה הרפואית וביקש לשקול להוציא הנחיה לרופאים בעניין ביצוע בדיקות גופניות העשויות לגרום לכאב, לפיה הם מתבקשים לומר למבוטח בקול רם, באופן שיירשם גם בפרוטוקול, כי הבדיקה עשויה לכאוב, כי הם מתנצלים מראש על כך, וכי הוא רשאי לבקש להפסיק את הבדיקה בכל עת.

סיכום המקרה – הלשכה הרפואית הודיעה כי הם ערים לכך שלעיתים במסגרת הבדיקה הגופנית נגרמים אי-נוחות ואפילו כאב לנבדק, במהלך הערכת מידת המוגבלות אשר ממנה נגזרת ההחלטה בדבר דרגת הנכות. לאור חשיבות הנושא, ניתנת התייחסות לכך בכל הדרכה, הרצאה והסמכה של הצוותים הרפואיים. בנוסף, הרופאים מתבקשים להסביר למבוטחים מה מטרת הבדיקה, מדוע מבצעים אותה, ושהיא שונה מבדיקה קלינית הנערכת במסגרות הרפואיות הבאות לתת מענה טיפולי, שכן מטרתה הערכת מידת המוגבלות. כאשר אין מבצעים בדיקה, נדרשים הרופאים להסביר למבוטח מדוע אין צורך בביצוע בדיקה גופנית.

בעקבות התלונה, יבוצע ריענון בכל מפגש עם הצוותים.

דחיית תביעה לשמירת היריון בשל שהות בחו"ל

פרטי המקרה – מבוססת, העובדת כשכירה בתחום החינוך המיוחד, ביקשה לבחון מחדש את זכאותה לשמירת היריון בתקופה בה שהתה בחו"ל. לדבריה, הסתמכה על המידע באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי, לפיו:

"אם את נמצאת בשמירת היריון עקב סביבת עבודה המסכנת אותך או את עוברך, את יכולה לצאת לחוץ לארץ בזמן שמירת ההיריון ולהמשיך לקבל את הקצבה."

לטענתה, זכאותה לגמלה עבור התקופה בה שהתה בחו"ל הייתה רק בגין מצב תעסוקתי (סיכון בשל אירועי אלימות תלמידים), ולא בגין מצב רפואי, ולכן, בזמן השהות בחו"ל היה ניתן לאשר את זכאותה בגין מצב תעסוקתי.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי השיקול לאישור הזכאות לשמירת היריון במקרה זה לא היה שיקול תעסוקתי בלבד, והזכאות אושרה גם בגין מצב רפואי אורתופדי. לכן, טענת המבוססת שזכאותה לגמלה הינה בגין מצב תעסוקתי (מקום עבודה שמסכן אותה או את עובריה) ולא בגין מצב רפואי, אינה נכונה.

הזכאות בתקופת שהותה בחו"ל נשללה על ידי הרופא, מהנימוק ששהייה בחו"ל מסכנת אותה או את עובריה. לוי הייתה הזכאות רק עקב מצב תעסוקתי לא הייתה השהייה בחו"ל מסכנת אותה.

במהלך בירור התלונה נמצא כי המידע באתר עודכן בינתיים, ונאמר שם באופן חד משמעי כך: "יציאה לחו"ל בתקופת שמירת היריון שוללת זכאות לקצבה."

מאחר שהבירור העלה כי ייתכנו מצבים שבהם הזכאות לשמירת היריון היא רק בגין מצב תעסוקתי, באופן שאינו מונע יציאה לחו"ל, וכן אין מניעה לכך בחוק, הציע אגף פניות הציבור לחזור ולתקן את הנוסח לשם שקיפות וסיוע במיצוי זכויות.

סיכום המקרה – המידע באתר תוקן כך: "יציאה לחו"ל בתקופת שמירת היריון שאושרה מסיבה רפואית שוללת את הזכאות לקצבה. יציאה לחו"ל בתקופת שמירת היריון שאושרה מסיבה של סוג עבודה המסכן את האישה או את ההיריון, אינה שוללת את הזכאות לגמלה."

התנהלות לא נאותה של רופא בוועדות הרפואיות

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על רופא פסיכיאטר שבדק אותה במסגרת ועדה רפואית לנפגעי איבה. לטענתה, הרופא הפגין כלפיה יחס מזלזל, משפיל ומתנשא.

בחינת המשמעויות – התלונה נבדקה על ידי רופא המחוז וצוין כי מהאזנה להקלטת הוועדה נראה כי התנהלות הוועדה הייתה נעימה ומכבדת. כמו כן, נערך בירור עם הרופא, אשר ציין בתגובתו כי לא הייתה לו כל כוונה להתנשא או לפגוע במבוטחת, וככל שהמבוטחת נפגעה ממהלך השיחה, הוא מתנצל על כך.

יחד עם זאת, בבדיקה שנערכה נמצאו ארבע תלונות נוספות על הרופא, שטופלו על ידי אגף פניות הציבור, כאשר בכולן מלינים המבוטחים על יחס לא נאות, מעליב, מזלזל, משפיל, תוקפני ומאשים.

לאור ריבוי התלונות שהתקבלו ואופיין הדומה, פנה אגף פניות הציבור ללשכה הרפואית והציע לקיים שיחה עם הרופא על מנת להבהיר לו את החשיבות במתן יחס אמפטי ורגיש למבוטחים בכלל, ולמבוטחים המתמודדים עם קושי נפשי בפרט, בוודאי כאשר מדובר בנפגעי מלחמת חרבות ברזל.

סיכום המקרה – מהלשכה הרפואית נמסר כי הנושא הועלה לדיון אצל המנהל הרפואי וסוכם כי המקרה ייבדק על ידי יועץ פסיכיאטריה הארצי ויועלה לדיון מסכם שוב. במידת הצורך, הרופא יוזמן לשיחה.

ביטוח וגבייה

ביטוח וגבייה – ייפוי כוח למייצג קטין

פרטי המקרה – אם לילד נכה פנתה בטענה לזיוף חתימת בנה על גבי טופס ייפוי כוח למייצג. מכתב הודעה על הייצוג הונפק ממערכת גבייה מלא שכירים. לדברי האם, מדובר במייצג מטעם האב, שמטפל בענייניו הכספיים, כאשר ברקע ישנו סכסוך גירושין.

האם ציינה כי לאחר שפנתה בעניין לסניף, נשלחה אליה הודעה על הפסקת הייצוג, אך יחד עם זאת ביקשה לבדוק את טענת הזיוף.

בחינת המשמעויות – מדובר בילד נכה החתום על ייפוי כוח למייצג עבור ניהול ענייני גמלת ילד נכה בביטוח הלאומי. המכתב בעניין קבלת מסמך הייצוג נשלח אל הילד עצמו, ולא אל האפוטרופוס.

אגף פניות הציבור סבר כי ככלל, האב זכאי לחתום על ייפוי כוח למייצג שלו, בעניין גמלה של ילדו הקטין.

במקרה זה, מעיון בטופס ייפוי הכוח, נראה שיש מקום לטענת הזיוף, שכן שמו של הילד הקטין רשום כנותן ייפוי הכוח, ולא האב, כפי שהיה צריך להיות, ואם הילד לא חתם בעצמו – הרי שמדובר בזיוף. מכיוון שאין דרך לדעת מי חתום על ייפוי הכוח, אגף פניות הציבור ראה לנכון להפנות את האם (הממונה כמקבלת הגמלה עבור הילד) להגיש תלונה במשטרה לבירור טענתה לזיוף.

אגף פניות הציבור הפנה את תשומת לב אגף הביטוח לכך שאין התייחסות בטופס ייפוי הכוח למצב בו מדובר במייצג עבור גמלה של קטין, והציע כי הטופס יתוקן כך שיובהר בו שבמקרה של מיוצג קטין, על האפוטרופוס להזדהות בשמו – האב או האם, ולחתום הוא על ייפוי הכוח, ולא הקטין בעצמו, כפי שנעשה במקרה זה בו נכתב שם הקטין כמי שמייפה את כוחו של המייצג וגם הופיעה חתימת הקטין (לכאורה).

גם את ההודעות יש לשלוח להורה האפוטרופוס, ולא לקטין עצמו, כפי שנעשה במקרה זה.

סיכום המקרה – אגף הביטוח קיבל את עמדת אגף פניות הציבור. בוצעה חסימה של אפשרות עדכון ייפוי כוח של קטין (מתחת לגיל 18) במערכת ייצוג לקוחות. בניסיון לעדכן ייפוי כוח כזה, תתקבל הודעת שגיאה בה יצוין "יש לפנות לסניף להמשך טיפול".

סגירת עיסוק כעצמאי לתקופה רטרואקטיבית

פרטי המקרה – מבוטח, שהינו תלמיד ישיבה מזה כ-25 שנה, החליט לפני מספר שנים לנסות ולפתוח עסק קטן, ונרשם כעצמאי בביטוח הלאומי. לאחר תקופה קצרה הבין שזה לא מתאים לו, וחזר בו מהרעיון. לדבריו, התיק ברשות המיסים כלל לא נפתח, והחלום נגזז עוד לפני שהתממש, אך הוא שכח לעדכן את הביטוח הלאומי מכיוון שחשב שממילא אין משמעות מעשית לעדכון.

ב-03/2025 פנה למשרד העבודה לקבלת סבסוד למעון של בנו ונדרש להמציא אישור על הכנסותיו כעצמאי. לאור האמור, פנה המבוטח לסניף בבקשה לתקן את מעמדו, אולם העדכון בוצע החל מ-01/01/2025 בלבד. המבוטח הלך על כך, וטען כי לשם קבלת הסבסוד הוא צריך שמעמדו כ"לא עצמאי" יועדכן רטרואקטיבית משנת 2024.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח סווג כעצמאי העונה להגדרה מ-10/2018, זאת על פי הצהרתו. משנת 2018 ואילך נשלחו אליו מדי שנה הודעות תשלום כעובד עצמאי, אולם הוא לא פנה לשינוי מעמדו במהלך השנים, ושילם דמי ביטוח כעצמאי. ב-03/2025 התקבל טופס סגירת תיק כעצמאי, ובהתאם להנחיות נסגר עיסוקו כעובד עצמאי החל מ-01/01/2025.

מכיוון שמתשובת הסניף עלה כי המבוטח חויב כעצמאי מ-10/2018 ואילך על בסיס הצהרתו הראשונית בלבד, פנה אגף פניות הציבור לתחום הביטוח לבחינת ההחלטה.

תחום הביטוח בחן את המקרה ומצא כי ניתן להסתמך על אישור מע"מ שהמציא המבוטח, וזאת מהטעם שבכל מקרה חלה על המבוטח חובת תשלום כתלמיד ישיבה, וסכומי המקדמות לא שונים באופן משמעותי (לו היה מדובר במקדמות בעלות פער גדול לעומת תלמיד ישיבה, ייתכן שהיו נדרשים מסמכים נוספים בכדי לבסס את ההחלטה). כמו כן, מדובר בתשלום באמצעות הוראת קבע, ולא בתשלום אקטיבי חודשי, שאז קרוב לוודאי שהיה המבוטח מבחין בנוסח המכתב השנתי. כמו כן, המבוטח המציא אישור רשמי ממע"מ, שלא ניתן לסתור אותו, ולפיכך נקבע כי ניתן להיעתר לבקשתו ולסגור את העיסוק כעצמאי החל מ-01/01/2024.

סיכום המקרה – העיסוק כעצמאי נסגר החל מ-01/01/2024 כפי שהצהיר המבוטח בטופס דין וחשבון רב-שנתי ובהתאם לאישור מע"מ שהתקבל.

שירות לקוחות

דרישה ממיצג לחלוץ נעליים במהלך בידוק ביטחוני

פרטי המקרה – עורך דין מייצג פנה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה והלין על בידוק ביטחוני שנערך לו במסגרת ביקורו בסניף ביטוח לאומי. לדבריו, כשהגיע לסניף הציג עצמו כעו"ד בפני המאבטחים במקום, ואף התבקש להמציא ייפוי כוח. לאחר שעבר במכונת השיקוף, נענה לבקשת המאבטחים לעבור בדיקה ידנית במסגרתה התבקש לחלוץ את נעליו. לטענתו, הבקשה לחלוץ נעליים גרמה לו מבוכה רבה, ולכן ניסה לשכנע את המאבטחים להסתפק בבדיקות שבוצעו ולחסוך ממנו את ההשפלה הכרוכה בחליצת הנעליים, אולם המאבטחים לא שעו לבקשתו. משכך, בחר עורך הדין שלא להיכנס לסניף, דבר שפגע בלקוח שלו ובפרנסתו.

בחינת המשמעויות – נציבות תלונות הציבור סברה כי דרך הטיפול המיטבית בתלונה היא באמצעות קיום פגישה משותפת במתכונת של גישור והביטוח הלאומי נאות להצעה.

התקיימה פגישה בזום בה השתתפו המתלונן, נציגי הנציבות, מנהל אגף הביטחון בביטוח הלאומי, ונציגת אגף פניות הציבור. במהלך הפגישה שטח עורך הדין את טענותיו וניכר היה כי החוויה לא הייתה נעימה עבורו.

המשתתפים הצליחו ללבן את הנשאים שעלו בתלונה ואת הרקע לה, ומתוך הבנה הדדית ורצון להביא לפתרון העניינים נשוא התלונה הגיעו הצדדים להסכמות המסדירות ומסיימות את המחלוקת שביניהם.

סיכום המקרה – הובהר, שבהתאם להוראות, כל אדם שנכנס לביטוח הלאומי חייב לעבור בידוק.

אף שאומצו הקלות לעורכי דין, רואי חשבון, יועצי מס ועובדי מדינה, הודגש כי ההקלות אינן אוטומטיות, ולמאבטח שיקול דעת להחליט אם הכניסה תותנה בבידוק אם לא.

נציגי המוסד התנצלו בפני עורך הדין על תחושותיו, והבהירו שבעקבות תלונתו ותלונה נוספת שהתקבלה באותו הסניף, בוצעה חשיבה נוספת וחל שינוי בנהלי הבידוק על מנת לצמצם את המקרים בהם הנבדק יתבקש להסיר חגורה או לחלוץ נעליים, ורועננו הנהלים בסניף. כמו כן, מנהל אגף ביטחון יבחן את סוגיית הבקשה להצגת ייפוי כוח בעת הבידוק.

שמירת מועד תור מקורי עד להשלמת התהליך לתיאום תור חדש

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על אופן הטיפול בפנייתו למוקד הטלפוני בבקשה להקדים תור שנקבע לו לסניף המטפל. לטענתו, הנציגה הציעה לו תור מוקדם יותר וביטלה את התור הקיים. אולם, עד שהתבצע השינוי בפועל, נתפס התור המוצע, והתור המקורי שבוטל – נתפס גם הוא.

בחינת המשמעויות – המבוטח, שביקש להקדים את התור על מנת לקבל את השירות הדרוש לו, נאלץ לתאם מחדש תור למועד מאוחר אף יותר מהמועד המקורי שנקבע לו.

פנייתו העלתה שאלה אם קיים נוהל המנחה את הנציגים הטלפוניים לתאם תור חדש כמבוקש טרם ביטול התור המקורי שאותו ביקש המבוטח לשנות.

בעקבות הטיפול בפנייה התברר כי לא קיים נוהל שכזה, וכי הנציגה שהשיבה לפנייתו הטלפונית פעלה כמצופה ממנה. עם זאת, התלונה מוצדקת, שכן המבוטח נותר "קירח מכאן ומכאן".

סיכום המקרה – בעקבות התלונה, אגף שירות הלקוחות הנחה את נציגי המענה הטלפוני לפעול באופן שבו ביטול התור הקיים יתבצע רק לאחר שמירת תור חדש, לשביעות רצונו של המבוטח.

עדכון פרטיהם של נאמני הנגישות בסניפים באתר הביטוח הלאומי

פרטי המקרה – מבוטח פנה והליך על כך שפנה במייל לנאמן הנגישות באחד מסניפי הביטוח הלאומי, אולם לא נענה.

בחינת המשמעויות – בעקבות הפנייה, יצר הסניף קשר טלפוני עם המבוטח, וכשנשאל מדוע פנה במייל לעובדת שפרשה, השיב שפנה לעובדת שפרטיה צוינו באתר הביטוח הלאומי כנאמנת נגישות בסניף.

בעקבות הפנייה, עדכן הסניף את הפרטים באתר האינטרנט.

אגף פניות הציבור פנה לממונה על הנגישות בביטוח הלאומי על מנת לברר באופן עקרוני אם מדי פעם נבדקים פרטי הנגישות של הסניפים המופיעים באתר הביטוח הלאומי, ובכלל זה פרטי נאמני הנגישות ופרטי המייל לשליחת פניות בנושא, כך שלא יקרה שיופיעו פרטים שאינם מעודכנים, כדוגמת פרטיה של עובדת שפרשה.

סיכום המקרה – במסגרת בירור שנערך, הובהר כי באחריות כל סניף וסניף לעדכן את מנהלת אתר האינטרנט בפרטי הנגישות המעודכנים. בעקבות המקרה, תוציא הממונה על הנגישות הודעת הבהרה בנושא לכלל מנהלי הסניפים והנאמנים.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2025

נושא	2024	2025	אחוז השינוי
סך כל הפניות	9,656	9,919	2.7
סוג הפניות החדשות			
תלונות	4,269	4,085	-4.3
עררים	2,980	3,336	11.9
בקשות	2,306	2,408	4.4
אחרות	101	90	
זמן הטיפול בפניות (בימים)	16.82	21.01	24.9

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, לעומת 2024

ענף	2024		2025		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכל	9,656	100.0	9,919	100.0	2.7
סך הכל גמלאות	8,112	84.0	8,371	84.4	3.2
נכות	2,603	27.0	2,748	27.7	5.6
נפגעי עבודה	1,111	11.5	1,049	10.6	-5.6
אבטלה	807	8.4	663	6.7	-17.8
נפגעי איבה	405	4.2	617	6.2	52.3
מילואים	429	4.4	615	6.2	43.4
סיעוד	505	5.2	532	5.4	5.3
אזרח ותיק ושאימים	517	5.4	466	4.7	-9.9
שיקום	262	2.7	331	3.3	26.3
הבטחת הכנסה	317	3.3	323	3.3	1.9
גמלאות כללי	527	5.5	298	3.0	-43.5
אימהות	232	2.4	296	3.0	27.6
ניידות	122	1.3	143	1.4	17.2
ילדים	116	1.2	103	1.0	-11.2
מזונות	70	0.7	96	1.0	37.1
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	89	0.9	91	0.9	2.2
סך הכל ביטוח וגבייה	1,163	12.0	1,137	11.5	-2.2
גביה מלא שכירים	477	4.9	510	5.1	6.9
ביטוח ובריאות	426	4.4	360	3.6	-15.5
גביה ממעסיקים	174	1.8	155	1.6	-10.9
ביטוח וגבייה כללי	85	0.9	108	1.1	27.1
תיאום ורציפות ביטוח	1	0.0	4	0.0	300.0
סך הכל אחרים	381	3.9	411	4.1	7.9

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2025

סניף	2024		2025		אחוז השינוי
	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	
סך הכל	9,656	100.0	9,919	100.0	2.7
משרד ראשי	774	8.0	530	5.3	-31.5
מרכז מידע	77	0.8	113	1.1	46.8
סך כל הסניפים	8,805		9,276		5.3
אשדוד	199	2.1	256	2.6	28.6
אשקלון	497	5.1	511	5.2	2.8
באר שבע	674	7.0	674	6.8	0.0
בני ברק	189	2.0	226	2.3	19.6
בת ים	362	4	401	4.0	10.8
חדרה	354	4	414	4.2	16.9
חולון	219	2	233	2.3	6.4
חיפה	451	5	512	5.2	13.5
טבריה	341	3.5	365	3.7	7.0
ירושלים	999	10.3	1,034	10.4	3.5
ירושלים צפון	77	0.8	144	1.5	87.0
כפר סבא	389	4.0	401	4.0	3.1
כרמיאל	88	0.9	84	0.8	-4.5
נהריה	320	3.3	283	2.9	-11.6
נצרת	228	2.4	291	2.9	27.6
נתניה	335	3.5	391	3.9	16.7
עפולה	207	2.1	238	2.4	15.0
פתח תקוה	409	4.2	415	4.2	1.5
קריות	250	2.6	229	2.3	-8.4
ראשון לציון	338	3.5	279	2.8	-17.5
רחובות	465	4.8	402	4.1	-13.5
רמלה	579	6.0	620	6.3	7.1
רמת גן	297	3.1	330	3.3	11.1
תל אביב	538	5.6	543	5.5	0.9

לוח 4: פניות לפי ענפים וסניפים, 2025

סניף	סך הכול	נפגעי עבודה ²	נכות ¹	סיעוד	אזרח ותיק ושאיירי מ	אבטלה ³	הבטחת הכנסה	אמהות	ילדים ⁴	ניידות	
סך הכול מספרים	9,919	1,049	2,748	532	466	663	323	296	103	143	
משרד ראשי	530	37	50	10	13	14	5	4	12	6	
מרכז מידע	113	.	.	.	.	1	.	.	.	.	
סך כל הסניפים	9,276	1,012	2,698	522	453	648	318	292	91	137	
אשדוד	256	26	89	15	8	16	16	4	3	10	
אשקלון	511	28	74	12	18	18	16	15	3	8	
באר שבע	674	53	187	19	31	39	39	23	8	9	
בני ברק	226	10	98	6	14	16	2	16	2	8	
בת ים	401	39	80	53	15	29	19	5	5	3	
חדרה	414	54	126	13	24	40	10	7	4	3	
חולון	233	24	59	39	11	17	7	4	6	6	
חיפה	512	58	182	29	29	48	9	11	7	8	
טבריה	365	44	121	19	8	26	5	18	1	4	
ירושלים	1,047	125	428	49	57	47	23	31	7	13	
ירושלים צפון	131	.	37	4	7	.	8	4	3	3	
כפר סבא	401	20	99	38	34	31	4	13	3	3	
כרמיאל	84	5	31	3	6	7	1	.	1	2	
נהריה	283	16	65	16	10	24	26	3	2	4	
נצרת	291	100	76	12	15	11	12	8	4	3	
נתניה	391	49	105	10	31	31	13	14	7	4	
עפולה	238	22	75	19	10	22	12	18	4	.	
פתח תקוה	415	51	112	23	21	35	8	18	7	7	
קריות	229	23	60	15	20	20	14	2	1	1	
ראשון לציון	279	31	59	24	9	30	7	9	1	4	
רחובות	402	38	110	32	20	23	10	19	2	7	
רמלה	620	79	201	25	16	44	19	37	5	7	
רמת גן	330	33	110	28	5	40	13	6	3	8	
תל אביב	543	84	112	19	34	34	24	7	2	12	

לוח 4 – המשך

סניף	מזונות	שיקום	פש"ר	שירות מילואים	גמלאות כללי	גבייה מלא שכירים	ביטוח ובריאות	גבייה ממעסיקים	ביטוח וגבייה כללי	נפגעי איבה	אחרים (5)
סך הכול מספרים	96	331	91	615	298	510	360	155	108	617	415
משרד ראשי	2	6	57	17	85	4	40	20	5	26	117
מרכז מידע	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	3
סך כל הסניפים	94	325	34	598	213	506	320	135	103	591	186
אשדוד	5	4	1	7	5	15	11	1	3	15	2
אשקלון	1	81	2	12	11	9	5	3	3	181	11
באר שבע	11	33	.	31	15	31	13	4	5	108	15
בני ברק	2	4	.	4	1	18	15	.	2	3	5
בת ים	8	10	3	17	7	15	8	1	2	68	13
חדרה	5	12	2	28	5	22	19	6	8	17	9
חולון	2	4	.	12	2	15	9	2	3	9	2
חיפה	5	24	2	15	4	27	22	8	6	9	9
טבריה	3	5	.	23	29	17	12	5	3	11	11
ירושלים	9	13	12	79	20	36	26	24	12	24	12
ירושלים צפון	3	2	2	.	17	3	19	1	2	13	3
כפר סבא	4	10	.	44	2	38	18	12	10	15	3
כרמיאל	1	2	1	5	5	4	7	.	1	1	1
נהריה	3	5	.	24	33	21	9	3	3	10	6
נצרת	1	3	1	2	8	16	1	4	1	5	8
נתניה	11	10	2	18	7	31	15	7	4	8	14
עפולה	2	6	.	13	3	15	6	3	1	4	3
פתח תקוה	6	8	2	30	10	35	16	6	6	4	10
קריות	3	20	.	5	.	9	11	5	4	12	4
ראשון לציון	1	8	.	31	10	21	16	3	3	9	3
רחובות	.	8	.	54	10	20	8	10	3	18	9
רמלה	6	36	.	47	1	33	25	5	7	14	12
רמת גן	2	5	.	16	4	18	6	8	5	15	5
תל אביב	.	12	4	81	4	37	23	14	6	18	16

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2025

הבטחת הכנסה		אבטלה		אזרח ותיק ושאיירים		סיעוד		נכות כללית		נפגעי עבודה		סך כל הפניות שטופלו		סניף
מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
6.07	318	8.07	648	0.37	453	1.38	522	7.69	2698	34.95	1012	2.12	7497	סך כל הסניפים
11.64	16	7.41	16	0.22	8	1.09	15	10.6	89	31.40	26	2.35	223	אשדוד
8.95	16	7.68	18	0.5	18	0.82	12	7.72	74	26.34	28	4.00	386	אשקלון
3.31	39	5.96	39	0.39	31	0.7	19	5	187	22.94	53	1.90	562	באר שבע
4.84	2	16.23	16	0.90	14	1.38	6	12.34	98	28.82	10	2.7	195	בני ברק
3.67	10	7.83	40	0.44	24	0.65	13	6.57	126	28.27	54	1.80	331	חדרה
10.89	7	8.93	17	0.28	11	2.7	39	7.3	59	39.28	24	2.19	201	חולון
3.78	9	14.30	48	0.42	29	1.68	29	10.22	182	37.71	58	2.69	430	חיפה
2.19	5	8.17	26	0.21	8	1.67	19	6.81	121	43.87	44	2.33	282	טבריה
13.33	19	13.20	29	0.36	15	3.54	53	7.98	80	46.26	39	3.51	340	בת ים
7.52	23	7.02	47	0.60	57	1.86	49	15.50	428	47.80	125	2.73	873	ירושלים
2.84	8	.	.	0.4	7	0.45	4	4.17	37	.	.	0.84	86	ירושלים צפון
7.95	4	7.44	31	0.4	34	2.56	38	7.01	99	29.11	20	1.68	314	כפר סבא
1.05	1	4.76	7	0.33	6	0.40	3	4.77	31	7.02	5	1.08	62	כרמיאל
8.14	26	8.05	24	0.24	10	1.43	16	5.05	65	12.70	16	1.72	203	נהריה
2.25	12	2.47	11	0.37	15	0.53	12	2.97	76	33.05	100	1.47	267	נצרת
7.39	13	7.42	31	0.48	31	0.5	10	6.75	105	37.07	49	1.86	321	נתניה
7.95	12	8.87	22	0.28	10	1.78	19	6.56	75	29.65	22	2.04	206	עפולה
7.76	8	7.75	35	0.29	21	1.20	23	6.84	112	39.29	51	1.69	333	פתח תקוה
7.5	14	8.78	20	0.4	20	0.87	15	4.97	60	36.45	23	2.13	185	קריתות
15.29	7	12.40	30	0.19	9	1.7	24	7.07	59	41.06	31	1.93	208	ראשון לציון
5.12	10	5.02	23	0.29	20	1.55	32	6.49	110	22.85	38	1.6	309	רחובות
9.41	19	9.15	44	0.29	16	1.41	25	10.57	201	51.57	79	2.36	491	רמלה
23.22	13	12.92	40	0.10	5	2.07	28	11.84	110	50.30	33	2.42	289	רמת גן
43.7	24	7.71	34	0.55	34	1.39	19	10.18	112	61.22	84	2.85	397	תל אביב

לוח 5: המשך

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	292	4.8	91	0.07	137	2.60	94	8.69	506	1721.09	135	243.24	591	24.57
אשדוד	4	2.41	3	0.11	10	8.33	5	24	15	0.29	1	0.19	15	110.95
אשקלון	15	10.36	3	0.10	8	5.87	1	2.6	9	0.18	3	0.61	181	206.43
באר שבע	23	4.43	8	0.07	9	1.72	11	8.03	31	0.17	4	0.23	108	206.90
בני ברק	16	4.03	2	0.05	8	8.20	2	16	18	0.27	.	.	3	96.77
חדרה	7	2.50	4	0.05	3	0.98	5	5.76	22	0.32	6	0.65	17	137.10
חולון	4	4.45	6	0.25	6	4.66	2	12.92	15	0.11	2	0.12	9	.
חיפה	11	6.1	7	0.16	8	3.74	5	10.48	27	0.60	8	1.25	9	65.79
טבריה	18	9.13	1	0.02	4	2.04	3	7.45	17	0.17	5	0.41	11	38.76
בת ים	5	5.24	5	0	3	2.7	8	28.86	15	0.18	1	0.09	68	613.72
ירושלים	31	3	7	0.06	13	2.92	9	17.85	36	0.15	24	0.93	24	1.21
ירושלים צפון	4	4.53	3	0.05	3	1.78	3	2.56	3	0	1	0	13	.
כפר סבא	13	5.79	3	0.05	3	1.20	4	19.34	38	0.30	12	0.58	15	94.70
כרמיאל	.	.	1	0	2	2.18	1	5	4	0.1	.	.	1	31
נהריה	3	2.26	2	0.05	4	2	3	5.62	21	0.26	3	0.32	10	44.33
נצרת	8	3.78	4	0.06	3	0.81	1	1.02	16	0.11	4	0.19	5	65.96
נתניה	14	6.19	7	0.12	4	1.57	11	20.2	31	0.26	7	0.45	8	38.17
עפולה	18	13.04	4	0.11	.	.	2	8.1	15	0.27	3	0.38	4	21.23
פתח תקוה	18	5.6	7	0.09	7	2.46	6	16.86	35	0.29	6	0.38	4	18.92
קרית	2	1.76	1	1000.00	1	0.56	3	7.88	9	0.19	5	0.80	12	230.77
ראשון לציון	9	6.9	1	0.03	4	2.49	1	4.7	21	0.35	3	0.38	9	111.94
רחובות	19	5.68	2	0.03	7	2.44	.	.	20	0.18	10	1	18	95.9
רמלה	37	5.67	5	0.05	7	2.46	6	10.46	33	0.21	5	0.32	14	81.49
רמת גן	6	3.15	3	0.08	8	5.19	2	16.89	18	0.21	8	0.60	15	116.3
תל אביב	7	2.95	2	0.05	12	8.35	.	.	37	0.26	14	0.5	18	81.01

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2025

הפונה	סך כל הפניות שטופלו	אופי הפנייה			
		תלונות	עררים	בקשות	
					אחרים
מספרים מוחלטים					
סך הכול מספרים מוחלטים	9,919	4,085	3,336	2,408	90
אחוזים	100.0	41.2	33.6	24.3	0.9
מספרים מוחלטים					
המבוטח בעצמו	8,194	3,258	2,833	2,033	70
מיופה כח פרטי	964	436	274	244	10
מיופה כח מקצועי	552	334	144	73	1
פניות פרלמנטריות	98	28	45	22	3
רשות ממשלתית	85	17	34	28	6
מבקר המדינה	10	8	2	.	.
גוף פרטי	10	4	2	4	.
אחר	6	.	2	4	.
אחוזים					
המבוטח בעצמו	82.6	79.8	84.9	84.4	77.8
מיופה כח פרטי	9.7	10.7	8.2	10.1	11.1
מיופה כח מקצועי	5.6	8.2	4.3	3.0	1.1
פניות פרלמנטריות	1.0	0.7	1.3	0.9	3.3
רשות ממשלתית	0.9	0.4	1.0	1.2	6.7
מבקר המדינה	0.1	0.2	0.1	.	.
גוף פרטי	0.1	0.1	0.1	0.2	.
אחר	0.1		0.1	0.2	.

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2025

נושא	2024	2025
פניות במספרים מוחלטים	9,656	9,919
ימי טיפול ממוצעים בפנייה	16.8	20.7
זמן הטיפול (מספרים מוחלטים)		
7-0 ימים	4,318	4,033
14-8 ימים	2,741	2,698
30-15 ימים	1,690	2,107
מעל 30 ימים	907	1,081
אחוזים		
7-0 ימים	44.7	40.7
14-8 ימים	28.4	27.2
30-15 ימים	17.5	21.2
מעל 30 ימים	9.4	10.9

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2025

	סך כל הפניות שטופלו		מהו	באחוזים
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכול מספרים מוחלטים	9,919	100	3,987	40.2
תלונות	4,085	41	1,340	32.8
עררים	3,336	34	549	16.5
בקשות	2,408	24	2,062	85.6
אחרות	90	1	36	40.0

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2025

נושא התלונה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכל	4,085	100	1,340	32.8
עיכוב בטיפול בתביעה	2,000	49.0	680	34.0
ליקויים בוועדות רפואיות	606	14.8	253	41.7
לא מטפלים, לא עונים	323	7.9	55	17.0
התנהגות עובדים	260	6.4	95	36.5
תלונות אחרות	168	4.1	40	23.8
עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים	144	3.5	39	27.1
הטרדה בדרישות מיותרות	130	3.2	16	12.3
תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט	70	1.7	21	30.0
הודעות שגויות, ניסוח לא תקין	61	1.5	25	41.0
מסירת מידע מטעה	55	1.3	17	30.9
טעות בהזנת נתונים	48	1.2	32	66.7
עיכוב בהחזר דמי ביטוח	47	1.2	16	34.0
ליקויים בשירותי קבלת קהל	33	0.8	11	33.3
לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור	29	0.7	9	31.0
הפרת צנעת הפרט	25	0.6	5	20.0
שליחה לכתובת שגויה	20	0.5	9	45.0
אי משלוח מסמכים למייצג	17	0.4	8	47.1
בעיות תקשורת	15	0.4	5	33.3
שונות	15	0.4	2	13.3
סירוב לתת שירות	10	0.2	1	10.0
אובדן מסמכים	9	0.2	1	11.1

לוח 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2025

נושא הערר	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות / נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכל	3,336	100.0	549	16.5
ערר על חישוב גמלה	768	23.0	161	21.0
ערר על דחיית תביעה	763	22.9	101	13.2
ערר על החלטת ועדות	605	18.1	46	7.6
הפחתת/קיצוז גמלה	342	10.3	71	20.8
ערר על חיוב בדמי ביטוח	317	9.5	57	18.0
הפסקת גמלה	164	4.9	31	18.9
עררים אחרים	144	4.3	25	17.4
ערר על ביצוע פעולות אכיפה	97	2.9	28	28.9
ערר על סיווג ביטוח	85	2.5	23	27.1
חישוב שגוי של דמי ביטוח	51	1.5	6	11.8

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2025

נושא הבקשה	סך כל הפניות שטופלו		מהן מוצדקות / נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו
	מספרים מוחלטים	אחוזים		
סך הכל	2,408	100.0	2,062	85.6
בקשת בירור למיצוי זכויות	608	25.2	587	96.5
בקשות אחרות	438	18.2	386	88.1
בקשה למידע וחומר הסבר	361	15.0	337	93.4
בקשה לאישורים, טספים, תעודות	305	12.7	259	84.9
עדכון פרטים	242	10.0	215	88.8
הסדר תשלומים	87	3.6	76	87.4
הפחתה וביטול חובות	77	3.2	37	48.1
בקשות להטבות נלוות	64	2.7	34	53.1
בקשה לגמלה לפנים משורת הדין	61	2.5	28	45.9
גמלאות רטרואקטיביות	44	1.8	23	52.3
הגדלת גמלה	40	1.7	25	62.5
מימון הוצאות ופיצויים	21	0.9	15	71.4
חלוקת קצבה/ אפוטרופסות	20	0.8	10	50.0
מקדמות והלוואות	17	0.7	13	76.5
בקשה לשירותי קופת חולים	11	0.5	8	72.7
בקשה לפטור	6	0.2	3	50.0
בקשות סיוע - דיור טיפולי שיניים וכיו"ב	5	0.2	5	100.0
היוון גמלה	1	0.0	1	100.0

לוח 12: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2025

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלונות	תלונות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מתלונות שטופלו
סך הכל	9,919	4,085	41.2	1,340	32.8
סך הכל גמלאות	8,371	3,516	42.0	1,147	32.6
נכות	2748	1215	44.2	478	39.3
נפגעי עבודה	1049	626	59.7	204	32.6
אבטלה	663	206	31.1	56	27.2
נפגעי איבה	617	343	55.6	138	40.2
מילואים	615	158	25.7	38	24.1
סיעוד	532	175	32.9	31	17.7
אזרח ותיק ושאיירים	466	126	27.0	31	24.6
שיקום	331	168	50.8	55	32.7
הבטחת הכנסה	323	93	28.8	13	14.0
גמלאות כללי	298	141	47.3	46	32.6
אימהות	296	116	39.2	29	25.0
ניידות	143	54	37.8	7	13.0
ילדים	103	23	22.3	4	17.4
מזונות	96	17	17.7	4	23.5
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	91	55	60.4	13	23.6
סך הכל ביטוח וגבייה	1,137	264	23.2	64	24.2
גביה מלא שכירים	510	99	19.4	22	22.2
ביטוח ובריאות	360	88	24.4	19	21.6
גבייה ממעסיקים	155	52	33.5	16	30.8
ביטוח וגבייה כללי	108	25	23.1	7	28.0
תיאום ורציפות ביטוח	4	.	.	.	.
סך הכל אחרים	411	305	74.2	129	42.3

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2025

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכל	9,919	3,336	33.6	549	16.5
סך הכל גמלאות	8,371	2,826	33.8	443	15.7
נכות	2,748	939	34.2	135	14.4
נפגעי עבודה	1,049	266	25.4	36	13.5
אבטלה	663	309	46.6	76	24.6
נפגעי איבה	617	122	19.8	8	6.6
מילואים	615	348	56.6	63	18.1
סיעוד	532	170	32.0	33	19.4
אזרח ותיק ושאיירים	466	177	38.0	18	10.2
שיקום	331	42	12.7	3	7.1
הבטחת הכנסה	323	143	44.3	14	9.8
גמלאות כללי	298	52	17.4	3	5.8
אימהות	296	129	43.6	30	23.3
ניידות	143	38	26.6	7	18.4
ילדים	103	37	35.9	9	24.3
מזונות	96	41	42.7	5	12.2
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	91	13	14.3	3	23.1
סך הכל ביטוח וגבייה	1,137	502	44.2	104	20.7
גביה מלא שכירים	510	253	49.6	54	21.3
ביטוח ובריאות	360	172	47.8	31	18.0
גבייה ממעסיקים	155	38	24.5	7	18.4
ביטוח וגבייה כללי	108	39	36.1	12	30.8
תיאום ורציפות ביטוח	4				
סך הכל אחרים	411	8	1.9	2	25.0

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2025

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	בקשות כאחז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחז מבקשות שטופלו
סך הכל	9,919	2,408	24.3	2,062	85.6
סך הכל גמלאות	8,371	1,960	23.4	1,679	85.7
נכות	2,748	575	20.9	498	86.6
נפגעי עבודה	1,049	154	14.7	136	88.3
אבטלה	663	146	22.0	117	80.1
נפגעי איבה	617	150	24.3	134	89.3
מילואים	615	106	17.2	101	95.3
סיעוד	532	174	32.7	148	85.1
אזרח ותיק ושאיירים	466	160	34.3	134	83.8
שיקום	331	118	35.6	117	99.2
הבטחת הכנסה	323	87	26.9	70	80.5
גמלאות כללי	298	97	32.6	81	83.5
אימהות	296	47	15.9	42	89.4
ניידות	143	44	30.8	28	63.6
ילדים	103	41	39.8	33	80.5
מזונות	96	38	39.6	22	57.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	91	23	25.3	18	78.3
סך הכל ביטוח וגבייה	1,137	361	31.8	312	86.4
גביה מלא שכירים	510	156	30.6	139	89.1
ביטוח ובריאות	360	94	26.1	79	84.0
גבייה ממעסיקים	155	64	41.3	50	78.1
ביטוח וגבייה כללי	108	43	39.8	40	93.0
תיאום ורציפות ביטוח	4	4	100	4	100
סך הכל אחרים	411	87	21.2	71	81.6

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2025-2024

אחוז השינוי בתלונות	2025		2024		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
-4.1	41.7	606	41	632	סך הכל
-1.5	60	195	57	198	עיכוב בזימון לוועדה
-8.6	38	139	39	152	פעולות מזכירות לא תקינות
-3.3	18	117	13	121	התנהגות רופאים בוועדות
-33.0	58	65	68	97	עיכוב בטיפול הוועדה
37.9	38	40	24	29	ליקויים משפטיים בוועדות
76.9	9	23	0	13	בדיקות רפואיות שטחיות
8.3	38	13	8	12	תלונות אחרות
40.0	29	7	0	5	הטרדות בדרישות מיותרות
25.0	0	5	0	4	בדיקות רפואיות נוקשות
100.0	0	2	0	1	סירוב לקבל מסמכים

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

שנה	סך הכל פניות	מזה: תלונות	תלונות כאחוז מסך הכל	תלונות מוצדקות	תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות
סך הכל					
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
2025	9,919	4,085	41.2	1,340	32.8
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	8,371	3,516	42.0	1,147	32.6
2025	2,748	1,215	44.2	478	39.3
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
2020	1,266	277	21.9	108	39.0
2021	2,109	384	18.2	127	33.1
2022	1,240	296	23.9	127	42.9
2023	1,113	277	24.9	65	23.5
2024	1,163	276	23.7	65	23.6
2025	1,137	264	23.2	64	24.2