



הביטוח הלאומי
מינהל המחקר והתכנון
ירושלים, אייר התשפ"ד, מאי 2024



פניות אל אגף פניות הציבור בביטוח הלאומי

2023

מיכאלה אסולין

סקרים מנהליים 153



הביטוח הלאומי
מינהל המחקר והתכנון

פניות אל אגף פניות הציבור בביטוח הלאומי 2023

מיכאלה אסולין

בשיתוף עו"ד נורית יצחק וצוות פניות הציבור

סקרים מינהליים 153
ירושלים, אייר התשפ"ד, מאי 2024

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 2023. הדוח עוסק בפניות שטופלו ב-2023 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-2023 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,825 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 6.8% בסך הפניות שטופלו לעומת 2022 (10,538 פניות).

תודתי לד"ר מיכאלה אסולין על הכנה, עיבוד וניתוח הנתונים, למירב פרז על ההדפסה, ולחיה רבין על הפקת הפרסום.

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

ניצה קסיר

סמנכ"לית מחקר ותכנון

תוכן עניינים

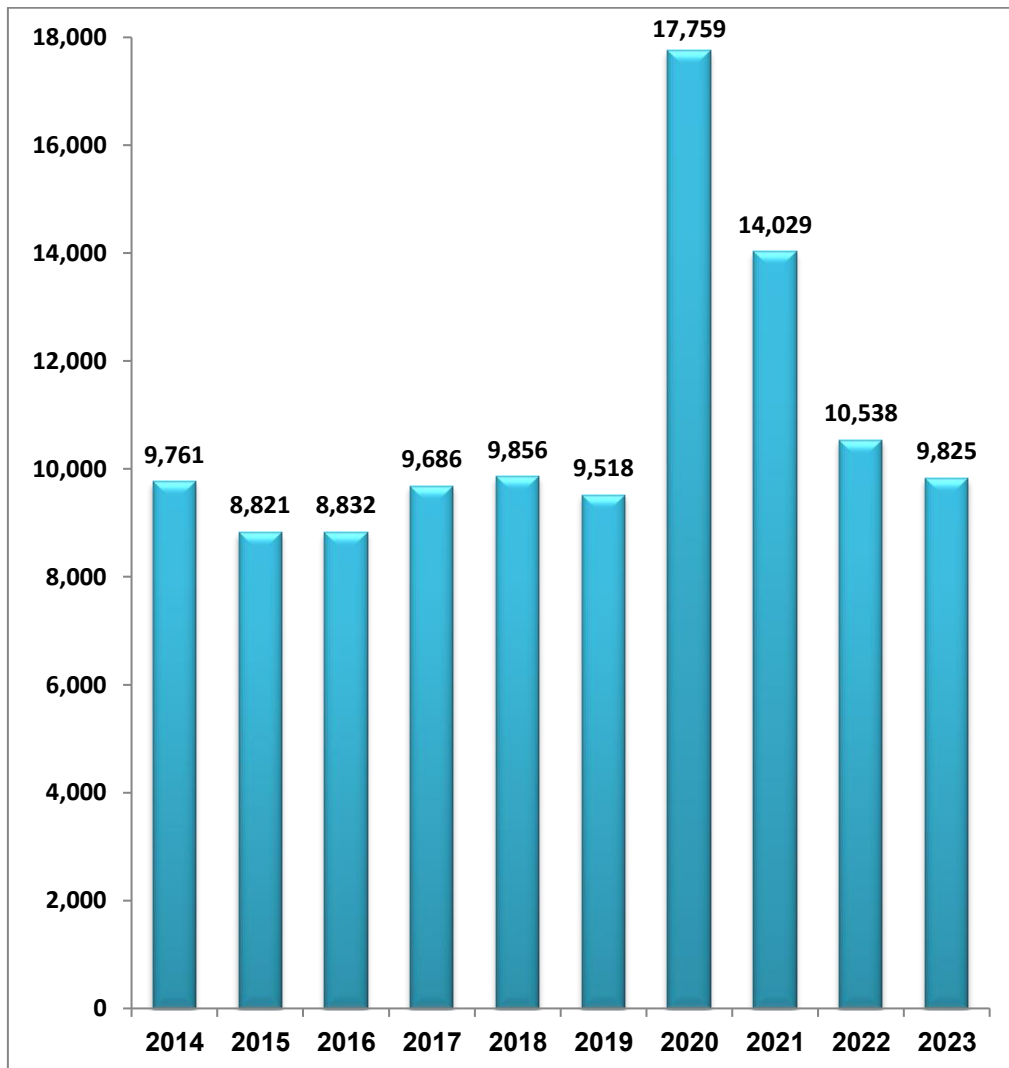
1	ממצאים עיקריים לשנת 2023
3	פניות לפי סוג הפנייה
6	מדד פניות הציבור
6	משך הטיפול הממוצע בפניות
6	פניות בענפים נבחרים -
9	תלונות
10	שיטת העבודה והגדרות
10	שיטת העבודה
10	הגדרות
13	תיאור הטיפול במבחר פניות מ-2023
15	גמלאות
36	ביטוח וגבייה
37	שירות לקוחות
41	לוחות

ממצאים עיקריים לשנת 2023

ב-2023 טיפל האגף לפניות הציבור ב-9,825 פניות, בכל ענייני הביטוח הלאומי, ירידה של 6.8% בסך הפניות שטופלו לעומת 2022 (10,538 פניות).

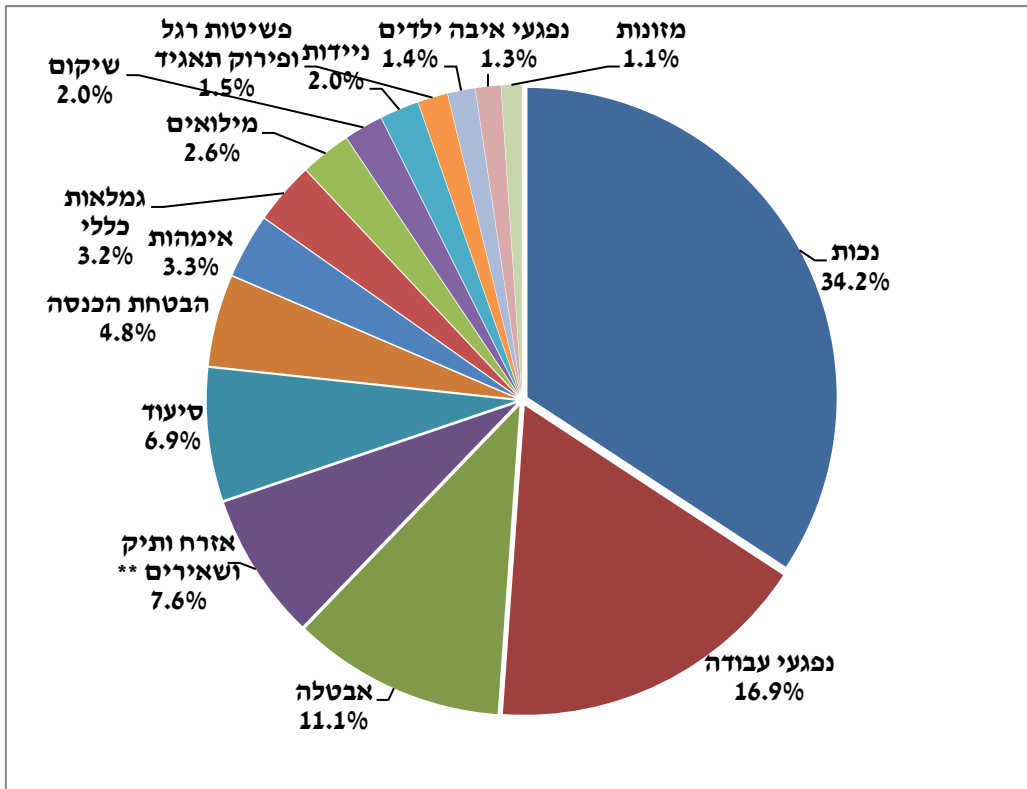
מהתפלגות הפניות לפי סוג עולה שתלונות הן הפנייה הנפוצה ביותר ב-2023 (4,622 תלונות ב-2023) (47% מסך כל הפניות) (לוח 1). בענפי הגמלאות, אין שינויים דרסטיים לעומת 2022 (לוח 2).

תרשים 1
פניות שטופלו, 2013-2023



תרשים 2

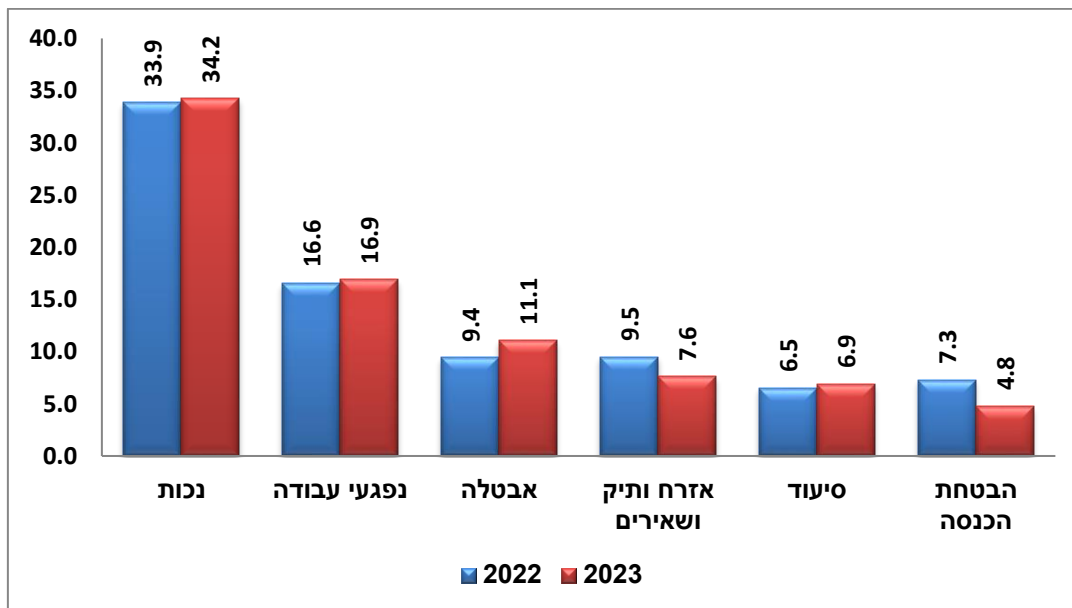
פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2023 *



* אחר: ענפים ששיעור הפניות בהם היה קטן מ-1.5%: מזונות, איבה, מילואים ופש"ר.
** כולל השלמת הכנסה

תרשים 3

פניות לפי ענף (כאחוז מכלל הפניות בגמלאות), 2023 לעומת 2022 *



*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

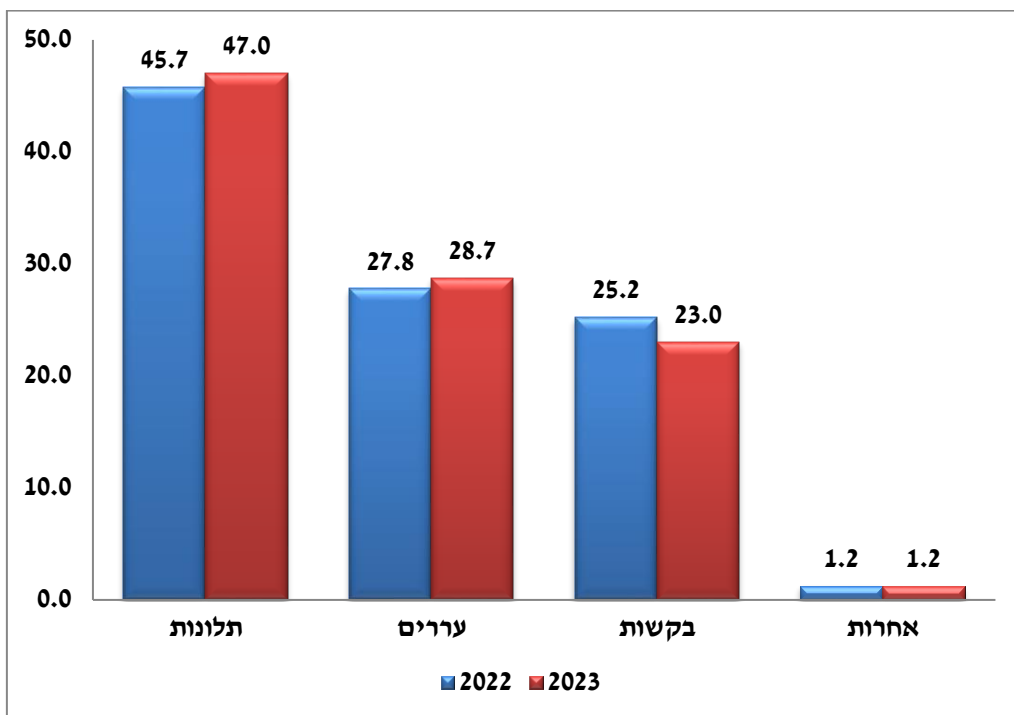
פניות לפי סוג הפנייה

התפלגות הפניות לפי סוג הפנייה מראה שב-2023 טופלו 4,622 תלונות, 2,822 עררים, 2,263 בקשות (בקשות לקבלת מידע מפורט יותר, לאישורים, לסיוע כלכלי או חומרי וכד') ו-118 פניות אחרות. התלונות היוו 47% מכלל הפניות, העררים – 29% והבקשות 23% (לוח 1 בנספח ותרשים 4).

משקלן של התלונות המוצדקות ב-2023 היה 37% מכלל התלונות שהתקבלו בהן החלטות לעומת 39% ב-2022. העררים שהתקבלו 19%–לעומת 17% מסך העררים שהוגשו ב-2022, הבקשות שאושרו 84.7%–לעומת 82% מסך הבקשות שהוגשו ב-2022 (לוח 8 בנספח ותרשים 5).

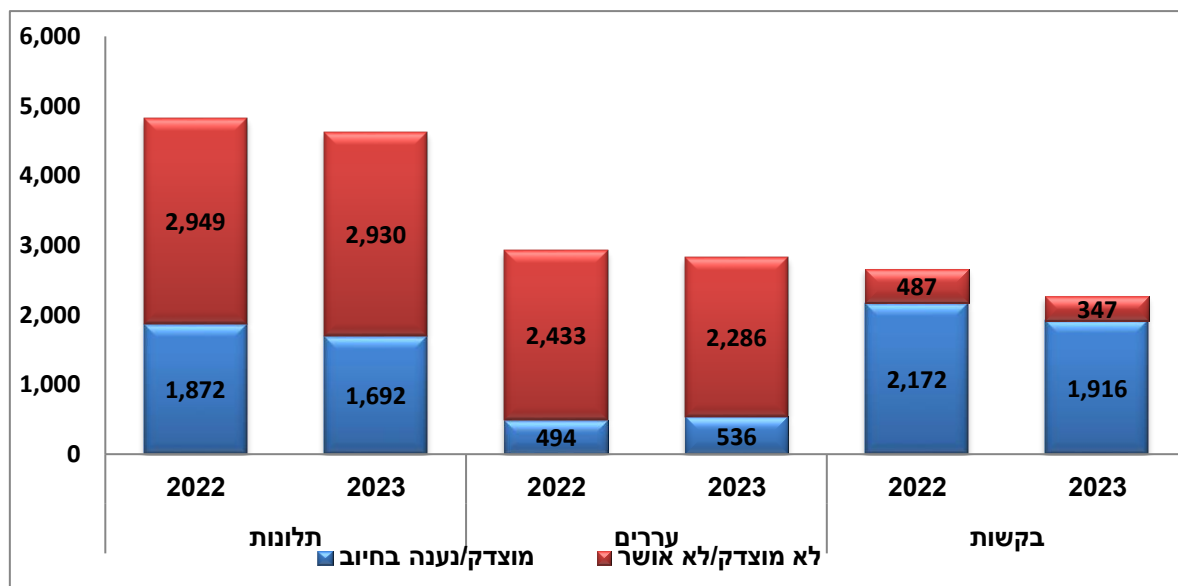
תרשים 4

פניות לפי סוג הפנייה (כאחוז מכלל הפניות), 2023 לעומת 2022



תרשים 5

ההחלטות לפי סוג הפנייה, לעומת 2022

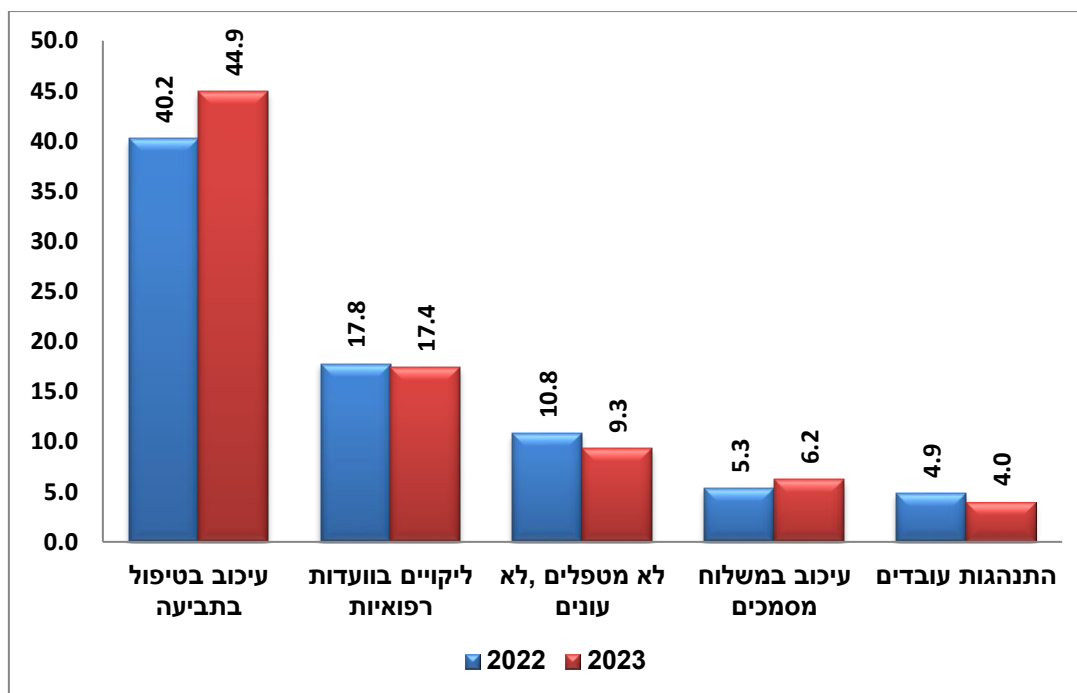


תלונות:

עיקר התלונות ב-2023 נגעו לעיכובים בטיפול בתביעות – 44.9%, כ-17.4% בטענות על ליקויים בוועדות הרפואיות ו-9.3% בטענה ש"לא מטפלים או לא עונים" (לוח 9 ותרשים 6).

תרשים 6

תלונות לפי נושא התלונה, לעומת 2022 *



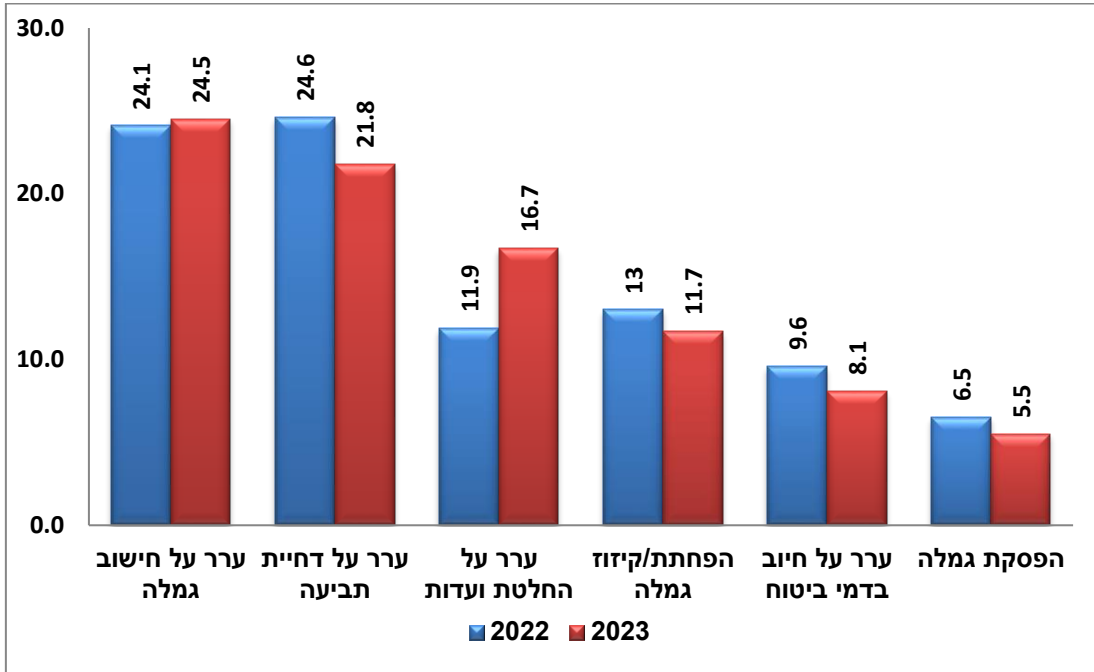
*לא מסתכם ל-100% מכיוון שמוצגות קטגוריות עיקריות

עררים:

בעררים שטופלו ב-2023 בלטו עררים על דחיית תביעה – כ-25%, עררים על חישוב גמלה – כ-22%, ועל החלטת ועדות – כ-17% (לוח 10 ותרשים 7).

תרשים 7

עררים לפי נושא (כאחוז מכלל העררים), 2023 לעומת 2022 *



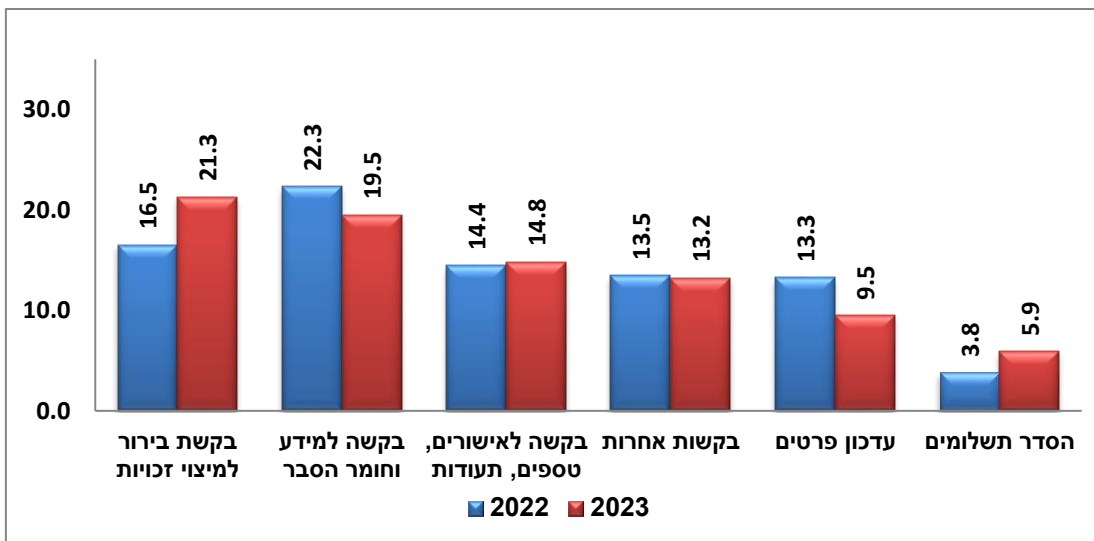
*לא מסתכם ל-100% מכיון שמוצגות קטגוריות עיקריות

בקשות:

עיקר הבקשות שטופלו ב-2023 היו בקשות לבירור מיצוי זכויות – 21.3% מכלל הבקשות, בקשות למידע וחומר הסבר 19.5% ובקשות לאישורים, טפסים ותעודות – כ-15% (לוח 11 ותרשים 8).

תרשים 8

בקשות לפי נושא (כאחוז מכלל הבקשות), 2023 לעומת 2022



מדד פניות הציבור

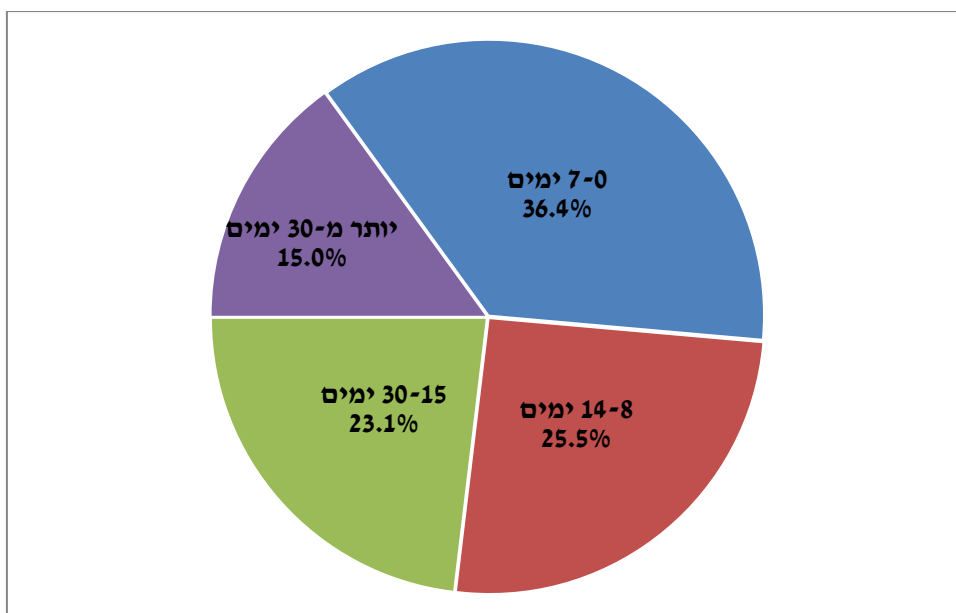
קשה להשוות בין הסניפים במספר הפניות המופנות אליהם כיוון שהם שונים זה מזה בגודלם ובהרכב האוכלוסייה שלהם. המדד המוצג בפרסום זה מציג את מספר הפניות ל-1,000 מקבלי גמלאות. ככל שמספר הפניות לסניף ביחס למספר מקבלי הגמלאות בו גבוה כך המדד מקבל ערך גבוה יותר. כך לדוגמה בלוח 5 אפשר לראות כי מספר הפניות שטופלו בסניפים תל אביב ובאר שבע היה דומה מאוד (541 ו-581 בהתאמה), אך מדד הפניות בתל אביב גבוה מזה של באר שבע (3.8 ו-2.0 בהתאמה), משום שמספר מקבלי גמלאות בבאר שבע (293,857) גדול ממספר מקבלי גמלאות בתל אביב (142,773) (לוח 5 בנספח הלוחות).

משך הטיפול הממוצע בפניות

ב-2023 היה זמן הטיפול הממוצע בסך כל הפניות כ-18.8 ימים, עליה של כ-12% לעומת 2022 (16.7 ימים). 36.4% מהפניות טופלו בפרק זמן של עד שבוע (לוח 7 ותרשים 9).

תרשים 9

זמן הטיפול בפניות בסניפים, 2023



פניות בענפים נבחרים –

בענפי הגמלאות השונים היוו התלונות 38% מכלל הפניות, ובענפי ביטוח וגבייה – 23% (לוח 2 ולוח 12 עד 14 ותרשימים 10 ו-11).

אבטלה

מספר הפניות שטופלו ב-2023 ירד ב-25% לעומת 2022 (לוח 2). **תלונות:** היוו 33.5% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות – 22.2% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עררים:** היוו 45.5% מכלל הפניות בענף. 26.5% מן העררים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות:** היוו 20% מכלל הפניות בענף. 84.2% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות.

נכות

מספר הפניות שטופלו ב-2023 עלה ב-2.8% לעומת 2022 (לוח 2) **תלונות: היוו** 55.7% מכלל הפניות בענף זה, והתלונות המוצדקות –47.8% מכלל התלונות שהתקבלה בהן החלטה. **עריים: היוו** 26.5% מכלל הפניות בענף. 16.1% מן העריים שהתקבלה בהם החלטה נמצאו כמוצדקים. **בקשות: היוו** 17% מכלל הפניות בענף. 82% מן הבקשות שניתנה בהן החלטה היו מוצדקות לעומת 78% ב-2022.

נפגעי עבודה

מספר הפניות שטופלו ב-2023 ירד ב-2.3% לעומת 2022 (לוח 2). **תלונות: היוו** 65.6% מכלל הפניות בענף זה ב-2023 התלונות המוצדקות –39.5% מן התלונות שניתנה בהן החלטה לעומת 43.7% ב-2022. **עריים: היוו** 21.2% מכלל הפניות. 12.2% מן העריים שניתנה בהם החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 16% ב-2022. **בקשות: היוו** 12.9% מכלל הפניות. 91.1% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 85.6% ב-2022.

אזרח ותיק ושאיירים

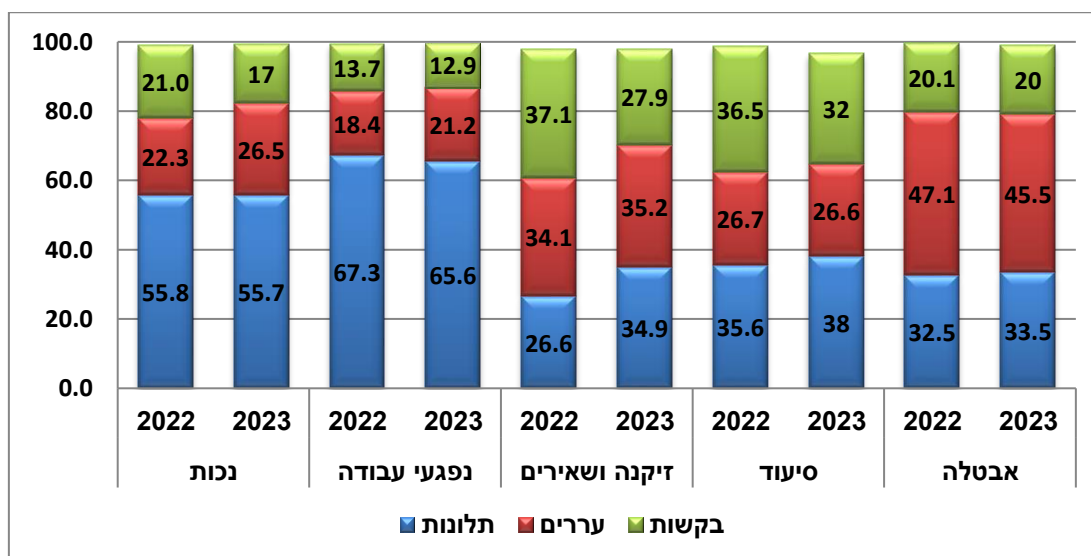
מספר הפניות שטופלו ב-2023 ירד ב-23.1% לעומת 2022. (לוח 2). **תלונות: היוו** 34.9% מכלל הפניות בענף. 31.1% מן התלונות שניתנה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 27.6% ב-2022. **עריים: היוו** 35.2% מכלל הפניות לעומת 34.1% ב-2022. 13.1% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 14% ב-2022. **בקשות: היוו** 27.9% מסך כל הפניות. מן הבקשות שניתנה בהן החלטה אושרו לעומת 81.8% ב-2021.

סיעוד

מספר הפניות שטופלו ב-2023 עלה ב-2.1% לעומת 2022 (לוח 2). **תלונות: היוו** 38% מכלל הפניות בענף זה לעומת 35.6% ב-2022. 22.6% מן התלונות שהתקבלה בהן החלטה נמצאו מוצדקות לעומת 19.6% ב-2022. **עריים: היוו** 26.6% לעומת 26.7% ב-2022. 27% מן העריים שניתנה בהם החלטה התקבלו לעומת 16.1% ב-2022. **בקשות: היוו** 32% מסך הפניות. 81.4% מן הבקשות שהתקבלה בהן החלטה אושרו לעומת 79.9% ב-2022.

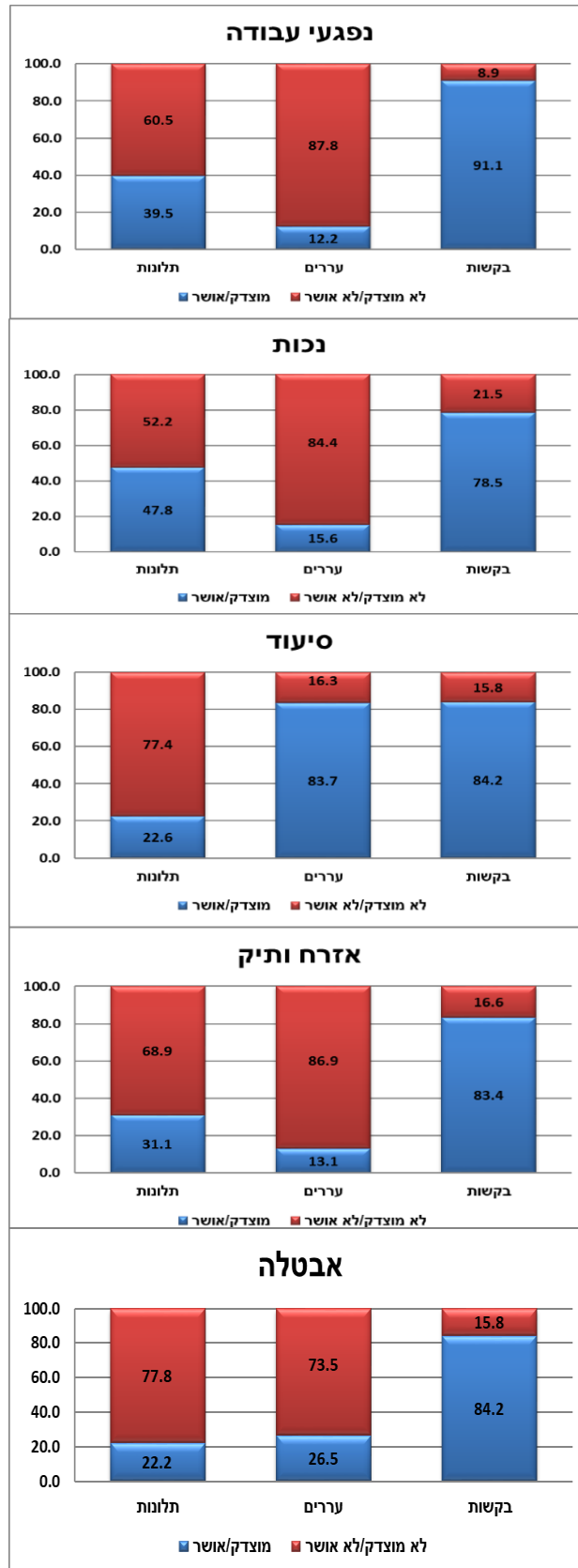
תרשים 10

פניות* לפי ענפים נבחרים (אחוזים), 2023 לעומת 2022 *



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

החלטות לפי ענפים נבחרים (אחזים), 2023

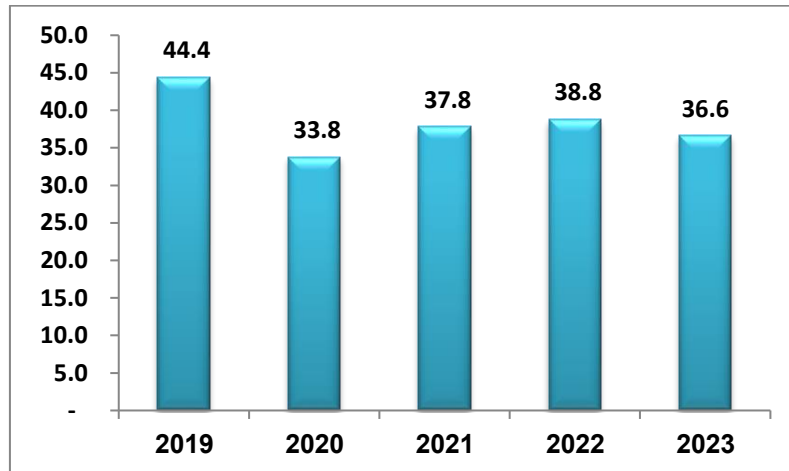


תלונות

בבחינת סך כל התלונות עולה כי מן התלונות 36.6% ב-2023 נמצאו מוצדקות לעומת 38.8% ב-2022 (לוח 16 ותרשים 12).

תרשים 12

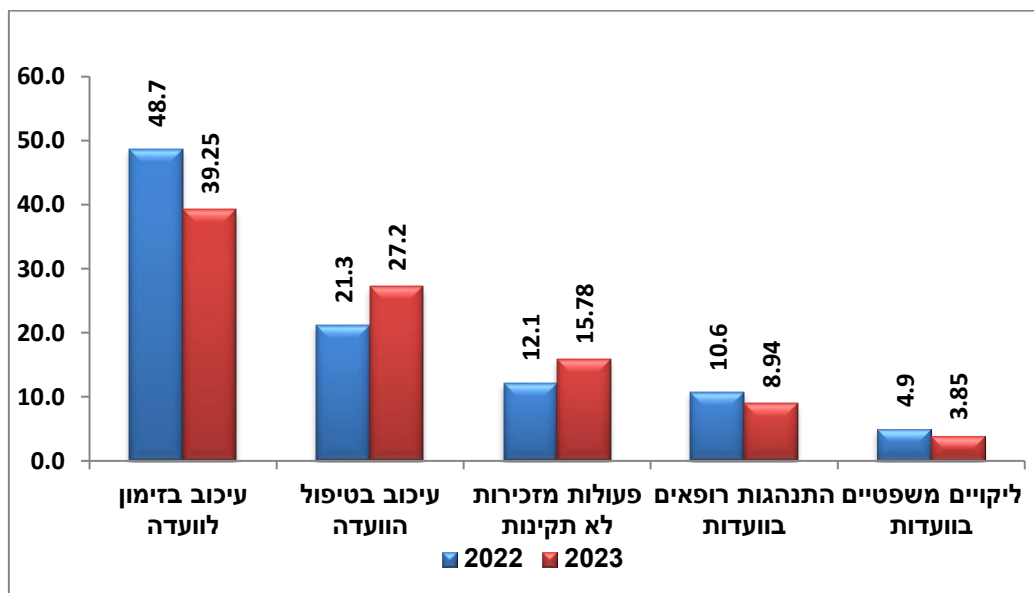
התלונות המוצדקות בכלל התלונות (אחוזים), 2019-2023



תלונות על הוועדות הרפואיות: מספר התלונות על הוועדות הרפואיות שטיפולן הסתיים היה ב-2023 עמד על 805 לעומת 856 ב-2022; 39.2% בהן היו בגין עיכוב בימון לוועדות. השיעור של תלונות מוצדקות לעיכובים בימונים לוועדות עמד על- 22.7% (לוח 15 ותרשים 13).

תרשים 13

תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי (כאחוז מכלל התלונות), 2023 לעומת 2022 *



*לא מסתכם ל-100% מכיון 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-2023¹

¹ הפרק הוכן על ידי האגף לפניות הציבור.

גמלאות

בקשה לביטול חוב בסיעוד עקב פטירת המבוטחת

הסוגיה – בקשה לביטול חוב גמלה בסיעוד עקב פטירתה של המבוטחת.
פרטי המקרה – משפחת המבוטחת פנתה והלינה על קבלת הודעה מתאריך 22/12 על חוב שנוצר בגמלת סיעוד. המבוטחת נפטרה ב-29/12, ולא היה ברור למשפחה מדוע נוצר החוב.
בחנית המשמעויות – הסניף ציין כי החוב נוצר בגין חודש דצמבר בעקבות תשלום יתר, ולא קבע מה דין חוב זה.

בבדיקת המקרה עלה כי מדובר במבוטחת שהייתה במצב סופני, שהייתה זכאית לגמלת סיעוד ברמה מקסימלית. המשפחה ביקשה להפחית את שעות הטיפול לשש שעות שבועיות מכיוון שהמבוטחת לא הייתה מרוצה מהשירות של המטפלות, והעדיפה לקבל לחצן מצוקה וגמלה בכסף עבור יתרת השעות. בטעות אושרה תוכנית טיפול של שעה וחצי במקום שש שעות כמבוקש. כתוצאה מכך, הופקד לחשבון הבנק תשלום בסך 5,798 ₪, כשבפועל הייתה אמורה לקבל 4,876 ₪, ולכן נוצר חוב בסך 922 ₪. אגף פניות הציבור פנה לאגף סיעוד בשאלה אם החוב ניתן לביטול בשל הנסיבות ועקב פטירת המבוטחת. **סיכום המקרה** – אגף סיעוד הודיע כי מכיוון שמדובר בחוב שנוצר בשל טעות המוסד, הוא ייזום פנייה לוועדה לבחינת חובות על מנת לבטל את החוב.

בקשה לתשלום גמלת סיעוד לתקופה רטרואקטיבית בה הועסק עובד זר ע"ח הזכאי

הסוגיה – בקשה לתשלום גמלת סיעוד לתקופה רטרואקטיבית בה הועסק עובד זר ע"ח הזכאי.
פרטי המקרה – מבוטח העסיק עובדת זרה שטיפלה בו עד למעברו לבית אבות סיעודי בשנת 2018. לימים הסתבר שבת זוגו של המבוטח, שאף היא מוכרת כסיעודית ונקבעה לה רמת זכאות מקסימלית, המשיכה להעסיק את אותה עובדת זרה עבור עצמה, במקום לקבל שירותי טיפול מחברת הסיעוד אליה צוותה, ושילמה לה מכספה כל חודש. בשנת 2021, עם גילוי הדבר על ידי בנה של הקשישה, הודיע הבן על כך למוסד וביקש לקבל החזר לכספים, שכן המבוטחת הייתה זכאית בדין לקבלת השירותים, ואלו לא סופקו בפועל. הסניף דן בבקשה ואישר תשלום רטרואקטיבי מינואר 2018 ועד אפריל 2018 בלבד. ב"כ המשפחה פנתה בדרישה להפעיל שיקול דעת רחב ולשלם לקשישה את יתרת הכספים, עבור התקופה ממאי 2018 ועד פברואר 2020.

בחנית המשמעויות – הסניף סבר כי חובה היה על בני המשפחה להודיע במועד על המשך ההעסקה של העובדת הזרה של המנוח ע"י אלמנתו הסיעודית, ומשלא עשו כן, לא ניתן לשלם עבור כל התקופה הרטרואקטיבית בה הועסקה ע"ח המבוטחת, עקב השיהוי הרב בהגשת הבקשה. בדיון בצוות תשלומים רטרואקטיביים של אגף סיעוד, הוחלט להשאיר על כנה את החלטת הסניף ולאשר לפנים משורת הדין תשלום רטרואקטיבי של ארבעה חודשים בלבד מהנימוק של "אי הלימה", מכיוון שהייתה כאן מחד חובה של המוסד לספק את השירותים להם הייתה המבוטחת זכאית בדין, ומאידך המשפחה השתתה ולא הודיעה במשך שנים כי לא מסופקים לה שירותים באמצעות חברת הסיעוד וכי היא מעסיקה באופן ישיר עובדת זרה.

בהתייעצות שקיים אגף פניות הציבור עם אגף סיעוד הוסבר שהחלטה התקבלה כדיון, בהתאם לנוהל אגף הסיעוד, המאפשר תשלום רטרואקטיבי במקרי "אי הלימה" לתקופה מקסימלית של ארבעה חודשים, וכי אין מקום לאשר תשלום רטרואקטיבי מעבר לחודשים שאושרו.

אגף פניות הציבור העלה מספר שאלות ותובנות לאור החלטת הסניף והסברי אגף סיעוד:

- מחד, הנימוק לאישור תשלום אינו מתיישב עם השיהוי הרב בהגשת הבקשה והיעדר סמכות בחוק לתשלום רטרואקטיבי של גמלת סיעוד.

- מאידך, לא ברור מדוע משהוחלט כי יש לנו סמכות לשלם תשלום רטרואקטיבי, וכי יש הצדקה לכך במקרה שלפנינו, לא אושר תשלום עבור כל התקופה בה ניתנו שירותי סיעוד בפועל ע"ח המבוטחת (במקרה דנן גם לא הייתה חפיפה בתאריכי התשלום, שאושר מינואר עד אפריל 2018, על אף שההעסקה הייתה מחודש מרץ 2018 ואילך, עם המעבר של בן הזוג לבית אבות).
 - ראוי וסביר לאשר תשלום רטרואקטיבי לתקופה של עד ארבעה חודשים במקרים בהם התקלה התגלתה/המשפחה פנתה תוך פרק זמן קצר ותקופת "אי ההלימה" לא עלתה בפועל על ארבעה חודשים, כך שההחלטה מכסה את כל התקופה בה לא ניתנו שירותים לזכאי.
 - במקרים בהם התקופה הרטרואקטיבית בה לא ניתנו שירותים הינה בת מספר שנים, אישור של ארבעה חודשים הינו בבחינת "לעג לרש". אישור כזה יוצר ציפייה, ובצדק, לתשלום מלוא התקופה, ואין בידינו הסבר מספק מדוע אושרו ארבעה חודשים בלבד.
- סיכום המקרה** – לאור ההערות הנ"ל, אגף סיעוד הודיע כי יבחן מחדש את הוראות נוהל תשלומים רטרואקטיביים.

יישום חוזר לטובת מיצוי זכאות רטרואקטיבית להטבות בניידות

הסוגיה – זכאות רטרואקטיבית להטבות בניידות.

פרטי המקרה – מבוטחת התעכבה עם הגשת תביעה להטבות בניידות מכיוון שלא קיבלה לידיה את פרוטוקול ועדת ערר בניידות שהתקיימה ב-27/07/22, ושקבעה את אחוז מוגבלותה בניידות; הפרוטוקול התקבל אצל המבוטחת רק ב-08/11/22. תביעה להטבות הוגשה ב-10/11/22, ותשלום הקצבה אושר מחודש 09/22. המבוטחת הלינה על דחיית בקשתה לאשר לה תשלום לתקופה קודמת ל-09/22, שכן העיכוב לא חל באשמתה, והיא אף הלינה והתריעה מספר פעמים על העיכוב בקבלת הפרוטוקול, הן בפני משרד הבריאות והן בפני הביטוח הלאומי.

בחינת המשמעויות – על פי סעיף 16 להסכם הניידות, על מנת לשלם קצבת ניידות ממועד הפנייה ללשכת הבריאות, יש להגיש את התביעה לביטוח לאומי תוך 60 ימים מהמועד בו נשלח הפרוטוקול. המבוטחת פנתה לראשונה ללשכת הבריאות ב-12/21. תביעתה להטבות בניידות הוגשה לביטוח לאומי רק ב-11/22, ועל כן ניתן על פי הסעיף לשלם רטרואקטיבית חודשיים בתכוף להגשת הבקשה, כלומר מ-09/22.

יחד עם זאת, לאור פניותיה למוסד ולמשרד הבריאות, ובשים לב לעובדה שפרוטוקול הוועדה לא התקבל גם במוסד בשום שלב אלא על ידי המבוטחת עצמה, החליט הסניף לערוך התייעצות עם המטה ולבחון אפשרות לשלם למבוטחת קצבה רטרואקטיבית מעבר ל-09/22, וזאת ברוח חוזר מיום 27/11/22, שכותרתו "שינוי הליך בהגשת תביעה להטבות בניידות – קליטת פרוטוקולים לשכת בריאות וויתור על הגשת התביעה לביטוח לאומי", שמטרתו להקל על המוגבלים בניידות במיציא זכויותיהם ולמנוע "פספוסים" בתאריך קבלת ההטבות. לפי החוזר, הוחלט לראות בקבלת הפרוטוקול הרפואי תביעה לכל דבר, כך שהנבדק יקבל את תשלום הקצבה ממועד הפנייה ללשכת הבריאות, מבלי שתיתכן אפשרות "לפספס" את תאריך קבלת ההטבות.

סיכום המקרה – בעקבות תשומת לב הסניף לחוזר החדש ולנסיבות המקרה, אושר תשלום רטרואקטיבי לתקופה הקודמת ל-09/22, אושרה קצבת ניידות החל מ-01/22, המועד בו זכאית המבוטחת לקצבה כבעלת רכב (לפני כן היא אינה עומדת בתנאי הזכאות לקצבת "חסר רכב"), ותשלום בסך 6,914 ₪ עבור התקופה 08/22-01/22 הועבר לחשבונה בבנק.

אישור תביעה למענק עבודה מועדפת

הסוגיה – אישור תביעה למענק עבודה מועדפת שנדחתה.

פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על דחיית תביעתו למענק עבודה מועדפת, על אף שלטענתו המציא את כל האישורים הנדרשים המעידים על כך שהוא עונה על הקריטריונים לקבלת המענק.

בחנית המשמעויות – הסניף השיב למבוטח כי תביעתו נבדקה, ומכיוון שעל פי האישורים שהמציא עבד במקום המתעסק במסחר של חלקי חילוף, ולא במוסך, הרי שהעבודה אינה מוכרת כעבודה מועדפת, ולכן נדחתה תביעתו.

בבדיקת אגף פניות הציבור נמצא כי עבודה כמחסנאי במחסן חלפים של המוסך (הצמוד למוסך) מוכרת כעבודה מזכה.

האגף הסב את תשומת לב הסניף לכך שבאישור שצירף המבוטח לפנייתו מחברת דלק מוטורס צוין כי המבוטח עבד כמלקט במחסן חלפים שצמוד למוסך המרכזי של החברה, וביקש לבחון את זכאותו פעם נוספת.

סיכום המקרה – התביעה אושרה ולמבוטח שולם מענק בסך 10,006 ₪.

הודעה על חוב גמלה בנכות כללית

הסוגיה – דיוק ההודעות הנשלחות למבוטחים בדבר חוב גמלה בנכות כללית וציון האפשרות לפנות לוועדה לבחינת חובות.

פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור וביקשה כי תיערך בדיקה למיציא זכויותיה.

בחנית המשמעויות – בבדיקה שנערכה נמצא כי למבוטחת משולמת קצבת נכות מלאה. עוד נמצא כי למבוטחת נוצר חוב גמלה לאחר שבעקבות עדכון הכנסותיה והכנסות בן זוגה מעבודה התברר כי שולמה לה קצבה בשיעור גבוה מזה המגיע לה. הודעה מפורטת על החוב נשלחה למבוטחת, תוך פירוט ההכנסה בחודשים הרלוונטיים והשינוי שחל בקצבה מדי חודש בחודשו בהתאם. בעקבות עיון במכתב שנשלח למבוטחת, פנה אגף פניות הציבור לאגף גמלאות נכות בשתי שאלות עקרוניות:

1. מהמכתב ניתן להבין כי החוב נוצר בגין עדכון הכנסתה של המבוטחת מעבודה ועדכון הכנסותיה מעבודה של בן זוגה, בעוד שבפועל אין גובים חובות בגין עדכון הכנסות מעבודה של המבוטח. נשאלת השאלה: מדוע ההחלטה שלא לגבות חובות בגין עדכון הכנסות מעבודה של מבוטחים אינה משתקפת במכתבים הנשלחים אליהם?

2. מדוע לא מובאת לידיעת המבוטחים האפשרות לפנות לוועדה לבחינת חובות?

סיכום המקרה – אגף גמלאות נכות בוחן את אפיון המכתבים, כך שיהיה כתוב במפורש כי באפשרות המבוטחים לפנות לוועדה לבחינת חובות, וכך יצוין אם החוב לגבייה אם לאו.

אישור בדבר זכאות לגמלת ילד נכה ללא חשיפת מידע נוסף

הסוגיה – הנפקת אישור בדבר זכאות לגמלת ילד נכה ללא חשיפת מידע נוסף.

פרטי המקרה – אימה של ילדה הזכאית לגמלת ילד נכה פנתה בבקשה לקבל אישור בדבר הזכאות לגמלת ילד נכה, הדרוש לה לשם הצגתו בפני מעסיקה. לטענתה, האפשרות היחידה היא קבלת אישור עם סכום הקצבה, והיא אינה מעוניינת שהמעסיק ייחשף למידע זה שלא לצורך. האם פנתה לאגף פניות הציבור בבקשה לקבל אישור זכאות מבלי שיצוין סכום הגמלה, שכן לדבריה הדבר פוגע בפרטיות ובפרטיות ביתה הקטינה, שלא לצורך.

בחנית המשמעויות – הסניף השיב לפונה כי "פרוטוקול הוועדה מעיד על אישור זכאות לגמלה ללא פירוט התשלומים".

אגף פניות הציבור סבר כי מסירת פרוטוקול הוועדה למעסיק איננה פתרון הולם, שכן גם בכך יש משום פגיעה בפרטיות ואפילו במידה רבה יותר, שכן מדובר בחשיפה של מידע רפואי בפני המעסיק, ללא כל צורך.

סיכום המקרה – תחום ילד נכה הורה לסניף להנפיק לאם מכתב זכאות ולהשחיר את סכום הקצבה, או לחלופין להנפיק מכתב זהה לאישור הזכאות באופן ידני.

תיעוד סירובו של רופא להקלטת הוועדה הרפואית

הסוגיה – תיעוד סירובו של רופא להקלטת הוועדה הרפואית בפרוטוקול הוועדה.
פרטי המקרה – עורך דין הליון על כך שבפרוטוקול הוועדה צוין כי המבוטח ומייצגו סירבו להקלטת הוועדה, בעוד שלטענתו כלל לא נשאלו אם הם מעוניינים בהקלטת הדיון.
בחירת המשמעות – בבירור שערך הסניף עם מזכירת הוועדה, ציינה המזכירה כי במערכת תבל לא ניתן לסמן שהוועדה אינה מוקלטת בגלל סירוב של אחד הרופאים, וכי האופציה היחידה לסימון היא שהוועדה אינה מוקלטת בשל סירובו של המבוטח.
לדברי המזכירה, ההנחיות הן שבמקרה בו הרופא מסרב להקליט את הדיון, יש ליידע בכך את המבוטח ולהבהיר שמכיוון שיש צורך הן בהסכמת המבוטח והן בהסכמת הרופא להקלטת הוועדה, הוועדה לא תוקלט.
המזכירה הצרה על כך שלא עשתה כן במקרה הספציפי, וציינה כי להבא תקפיד לפעול בהתאם להנחיות, וכן תתעד בפרוטוקול בהתאם.
אגף פניות הציבור פנה לאגף הוועדות הרפואיות על מנת לברר אם אכן אין דרך לסמן במערכת תבל כי הוועדה אינה מוקלטת עקב סירובו של הרופא, ואם כן – מדוע?
אגף ועדות רפואיות הבהיר כי ב-11/22 ניתנה הנחיה לפיה במקרה של סירוב רופא להקלטה, עדיין קיימת חובה לשאול את המבוטח והמייצג אם הם מסכימים להקלטה. כאשר קיימת הסכמת מבוטח והסכמת מייצג יש לסמן 'כן', ורק אם לא יסכימו יש לסמן 'לא'. אם הם מסכימים, יש להתנצל ולהסביר שהוועדה לא תוקלט בשל אי הסכמת הרופא. חובה לציין במלל חופשי בפרוטוקול שעל אף הסכמת המבוטח והוועדה לא תוקלט בשל אי הסכמת הרופא.
מכיוון שהוועדה במקרה דנן התקיימה ב-01/23, ואף על פי כן לא פעלו בהתאם להנחיה שפורסמה ב-11/22, ביקש אגף פניות הציבור מאגף הוועדות הרפואיות לרענן את הנושא בקרב מזכירי הוועדות.
סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות הבהיר כי כחלק מעבודת האגף מבוצעים ביקורי סיניפים וימי עיון, בהם מבוצע ריענון של כלל החוזרים שפורסמו בתקופה האחרונה. עוד ציין האגף כי ב-02/23 עלתה גרסה חדשה של מערכת תבל ובה ניתן לסמן אם הרופא מסכים/מסרב להקלטה.

תיקון ההודעה על מבצע לתשלום חובות בגמלאות

הסוגיה – תיקון ההודעה הנשלחת למבוטחים על מבצע לתשלום חובות בגמלאות, לפיה ככל שיוסדר החוב תבוטל ההצמדה.
פרטי המקרה – מבוטחת פנתה והלינה על כך שנשלחה אליה תזכורת על חוב, על אף שחובה מתקזז כסדרו מהקצבה המשולמת לה.
בחירת המשמעות – בירור עם הסניף העלה כי למבוטחת יש חוב בקצבת אזרח ותיק בגין עדכון הכנסות, וכי החוב מקוזז מהקצבה החודשית המשולמת לה. מכתב התזכורת שנשלח אליה נועד להביא לידיעתה כי במסגרת מבצע לתשלום חובות, ככל שתסדיר את חובה – תבוטל ההצמדה, וכן תתאפשר פריסת תשלומים נוחה. כותרת המכתב שנשלח הינה: "חוב קצבה – תזכורת". בפתיח מצוין כי החוב טרם הוסדר, וכן מצוינת יתרת החוב. באמצע המכתב ישנה פסקה על המבצע לתשלום חובות, ובהמשך פירוט על האפשרויות השונות להסדרת החוב.
אגף פניות הציבור הציע שני שיפורים במכתב:
1. על מנת שהמבוטחים יבינו כי מטרת המכתב היא להביא לידיעתם את המבצע לתשלום חובות, הוצע להבליט פסקה זו.
2. הוצע לציין מפורשות כי "קיוזז מהקצבה אינו מהווה הסדר ואינו מבטל הצמדה", על מנת שגם מבוטחים שחובם מתנכה מקצבתם יבינו מדוע אנו פונים אליהם ומה הם היתרונות הגלומים במבצע, לעומת המשך הקיזוז מהקצבה.

סיכום המקרה – מינהל הגמלאות קיבל את ההצעה ויפעל לתיקון המכתב.

הקפאת חוב כאשר מוגשת בקשה לבחינת חובות

הסוגיה – הקפאת חוב כאשר מוגשת בקשה לבחינת חוב.

פרטי המקרה – מבוטח שנוצר לו חוב בגמלת אסירי ציון עקב אישור קצבת נכות רטרואקטיבית לתקופה בה שולמה לו גמלת אסירי ציון, פנה לאגף פניות ציבור והלין על כך שבקשתו לבחינת החוב לא נדונה מזה זמן רב והחוב ממשיך להתקזז מקצבתו.

בחינת המשמעויות – על פי תדריך טיפול בבקשות לבחינת חובות, כאשר מבוטח מגיש בקשה לבחינת חוב יש לעצור/להקפיא את החוב (ולא להמשיך ולקזז אותו) עד להחלטת הוועדה לבחינת חובות בבקשה.

המבוטח הגיש בקשה לביטול חוב ב-2/22 אך החוב המשיך להתקזז מקצבתו.

אגף פניות ציבור פנה לאגף איבה (המטפל באסירי ציון) וביקש לברר מדוע לא הוקפא החוב בהתאם להוראות התדריך בעניין. בתגובה נענה כי: "לא ניתן להקפיא את החוב עד להחלטת הוועדה לביטול חובות". אגף פניות ציבור פנה לאגף איבה והסב את תשומת לב האגף כי האמור סותר את הוראות התדריך בעניין, תוך הפנייתו לתדריך. כמו כן פנה אגף פניות ציבור בעניין למנהלת אגף תכנון תיאום ובקרה, האחראית על הוועדה לבחינת חובות במוסד, בשתי שאלות:

1. האם במקרה בו חוב לא הוקפא וממשיך להתקזז, הוועדה דנה ביתרת החוב ממועד הגשת

הבקשה לביטול חובות או מהמועד בו החוב הוקפא בפועל?

2. האם אין מקום לבצע ריענון בנושא?

סיכום המקרה – בעקבות הפניה, החוב הוקפא.

במענה לשאלות שהופנו למנהלת אגף תכנון תיאום ובקרה ניתן מענה כך:

1. החוב שיידון לביטול הוא ממועד הגשת הבקשה, קרי מ-2/2022.

2. בעקבות המקרה סוכם בין אגף נפגעי איבה למנהלת אגף תכנון תיאום ובקרה, כי באחת

מישיבות הצוות של אגף נפגעי איבה נציג מהוועדה לבחינת חובות יחדד את פרק קיזוז חובות

בתדריך. כמו כן אגף איבה הציע לבחון שינוי במבנה התדריך כך שנושא הקפאת החוב יוצג

בתחילת התדריך ובמקום בולט.

אישור גמלת סיעוד מלאה (ללא הפחתה)

הסוגיה – אישור גמלת סיעוד ברמה 6 ללא הפחתה, רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה ולא מהמועד בו בוצע עדכון ההכנסות במוסד.

פרטי המקרה – בנו של מבוטח כבן 98 שאושרה לו גמלת סיעוד ברמה 6 מופחתת בשיעור 50% (עקב הכנסות), פנה בבקשה לקבל גמלה מלאה (ללא הפחתות) ממועד הגשת התביעה, קרי מ-11/22 ולא מהמועד בו אושרה הזכאות לגמלה מלאה 2/23 (המועד בו עודכנו הכנסותיו של המבוטח במוסד).

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך עם הסניף עלה כי המבוטח הינו חבר קיבוץ שהוגשה בשמו תביעה לגמלת סיעוד ב-11/22. נקבעה לו גמלת סיעוד ברמה 6 אך מאחר ובמועד הגשת התביעה היו מדווחים במוסד למבוטח הכנסות גבוהות, נקבעה לו גמלת סיעוד ברמה 6 מופחתת.

בחודש 12/22 בנו של המבוטח ערער על ההחלטה והופנה לבירור במחלקת הגבייה. בבירור שנערך עם פקיד הגבייה בסניף עלה כי הקיבוץ שלח דיווח כפול על המבוטח. ב-12/22 שלח הקיבוץ דיווח מתוקן בעקבותיו תוקן דיווח ההכנסות במערכות המוסד ב-2/23 ולאחריו בוצע מבחן הכנסות חדש בסיעוד ואושרה גמלת סיעוד ברמה 6 מלאה ללא הפחתה החל מ-2/23.

במענה לפנייה, האם בקשת הבן לקבל גמלה מלאה ממועד הגשת התביעה נבחנה, נמסר כי הנושא נבחן אך הוחלט שלא ניתן להיענות לבקשה לשלם גמלה מלאה ללא הפחתה ממועד הגשת התביעה מאחר והדיווח השגוי (הכפול) דווח על ידי הקיבוץ ומכאן שבהתאם לתקנה 8(א) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח

סיעוד) (מבחני הכנסה לקביעת הזכות לגמלת סיעוד ושיעורה), ניתן לבצע שינוי בגמלה רק מה-1 לחודש שלאחר החודש שבו קיבל המוסד את הנתונים החדשים על ההכנסה. אגף פניות ציבור סבר כי במקרה הנדון יש לבחון זכאות רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה ולכל הפחות מ-1/23 מהסיבות שלהלן:

1. דוח מתוקן הוגש למוסד כבר ב-12/2022 ומכאן שעל פי הוראות תקנה 8(א), לפיה יש לשנות את הגמלה מה-1 לחודש שלאחר החודש שבו קיבל המוסד את הנתונים החדשים על ההכנסה הרי שהיה צריך לאשר זכאות מ-1/23.
2. תקנה 8(א) מתייחסת לאופן חישוב גמלה כאשר חל שינוי בהכנסות המבוטח ואילו במקרה הנדון למעשה לא חל שינוי בהכנסות המבוטח. הכנסותיו מלכתחילה (ממועד הגשת התביעה) זיכו אותו בגמלה מלאה ורק בשל דיווח שגוי של הקיבוץ המבוטח לא נמצא זכאי לגמלה מלאה עקב הכנסות.

לאור האמור, פנה אגף פניות הציבור לאגף סיעוד וביקש לבחון תשלום גמלה מלאה רטרואקטיבית ממועד הגשת התביעה בהתאם לאחת הסיבות המפורטות בחוזר 1541, הדן בתשלום רטרואקטיבי לגמלת סיעוד:

- אם היה בידי פקיד הגביה לדעת/להבין שמדובר בדיווח כפול של הכנסות (אחריות משותפת).
- במסגרת חריגים/הומניטריים.

סיכום המקרה – לאחר שהאגף בחן את המקרה, הוחלט לאשר למבוטח גמלה ברמה 6 מלאה ממועד הגשת התביעה, קרי מ-11/22.

זימון מבוטח לוועדה מסכמת בהתאם לנהלים

הסוגיה – זימון מבוטח לוועדה מסכמת לאחר שוועדת רשות המליצה להפעיל תקנה 15 באופן חלקי. **פרטי המקרה** – מייצג פנה בתלונה על כך שמרשו לא זומן לוועדה מסכמת לאחר שוועדת רשות המליצה להפעיל את תקנה 15 באופן חלקי וזאת בניגוד להוראות הקיימות בעניין ועל אף שביקש שישלח אליו זימון.

בחינת המשמעויות – בהתאם לחוזר נפגעי עבודה 1502, כשרשות מתכוונת להפעיל את תקנה 15 באופן חלקי או לא להפעילה כלל, עליה להודיע למבוטח על כינוס הוועדה הרפואית על מנת לאפשר למבוטח להופיע בפניה.

אגף פניות ציבור פנה בעניין לאגף וועדות רפואיות וביקש לבחון האם לאור העובדה שהסניף במקרה הנדון לא יישם את הוראות החוזר ולא זימן את המבוטח ומנע ממנו את זכות הטיעון בפני הוועדה, יש אפשרות להחזיר את הדיון לוועדה מדרג ראשון.

סיכום המקרה – אגף ועדות השיב כי מאחר והוועדה היא מעין גוף שיפוטי, גם אם נפל פגם בהתנהלות הוועדה, כפי שאכן קרה, אין בידם להתערב והדרך היחידה העומדת בפני המבוטח הינה להגיש ערר. האגף ציין כי לאור המקרה הוחלט להוציא ריענון לסניפים בנושא. בנוסף, לאור העובדה שהבירור ארך זמן ממושך ומועד הגשת הערר חלף, הוחלט לראות במועד הפניה לאגף פניות הציבור, כמועד הגשת הערר.

הודעות הנשלחות משיקום למבוטחים

הסוגיה – אפיון ושינוי נוסח המכתבים הנשלחים למבוטחים בשיקום. **פרטי המקרה** – מבוטח פנה לאגף פניות הציבור והלין על כך שפניותיו לקבלת שיקום נדחות מזה זמן רב וכי בדחיה האחרונה הגדיל המוסד לעשות וציין בהודעה בדבר הפסקת הטיפול כי הפסקה בטיפול נובעת בגין אי שיתוף פעולה מצד המבוטח ("אינך מעוניין בהמשך הטיפול בתביעה זו ואינך מעוניין להגיע לשיחות בנושא השיקום המקצועי").

בחינת המשמעויות – מבירור שנערך מול הסניף עלה כי הטיפול בבקשת השיקום של המבוטח בגינה נשלח אליו המכתב עליו הלין בפנייתו, הופסק בהסכמה (ולא בגין אי שיתוף פעולה) לאחר שעובדת השיקום הציעה לו במסגרת פגישה שנערכה עמו, לוותר על הפניה לשיקום באמצעות המוסד ולפנות בשנית עד

שיעבוד רציף בשוק החופשי מאחר ובמכינה ללימודים אקדמיים לא נותר מקום ולא היה צפי לפתיחת מחזור נוסף ומאחר והוא ציין שהוא בהליך של מציאת עבודה במסגרת סל השיקום של קופ"ח מכבי. עוד עלה מהבירור כי נוסח ההודעה שנשלח למבוטח הינו נוסח אוטומטי על הפסקת תהליך טיפול בשיקום, בין אם ההפסקה נובעת בגין אי שיתוף פעולה/הגעה ובין אם ההפסקה, כמו במקרה הנדון, אינה בגין אי שיתוף פעולה של המבוטח.

אגף פניות ציבור פנה לאגף השיקום וביקש לבחון שינוי נוסח ההודעות הנשלחות למבוטחים, בדגש על "עידון" מכתבים הנשלחים למבוטחים שהפסקת הטיפול בבקשתם אינה על רקע אי שיתוף פעולה מצדם. סיכום המקרה – אגף שיקום השיב כי נושא אפיון המכתבים וניסוחם מצוי בטיפול.

הודעות הנשלחות ממערכת תבל

הסוגיה – חוסר הלימה בין התאריך המוטבע על המכתב לתאריך בו נשלח ממערכת תבל. פרטי המקרה – באגף פניות ציבור התקבלו מספר פניות מהן עלה כי קיים חוסר הלימה בין התאריך המוטבע על המכתב למועד בו נשלח למבוטח (פער של מספר ימים). בחינת המשמעויות – בבירור עם אגף נכות עלה כי במקרים בהם פקיד מבצע משימת בקרת מכתבים, המכתב מופיע באתר (המכתב מופיע לפי התאריך בו מערכת תבל יצרה משימת בקרת מכתבים לפקיד). שליחת המכתב היא בהתאם לבדיקת הפקיד את המכתב ושליחתו לתובע ולכן לעיתים קיים חוסר הלימה בין התאריך המוטבע על המכתב לזה שנשלח בפועל. סיכום המקרה – אגף ועדות ציין כי הנושא יועלה לסדר הנושאים בהם צריכים לדון.

אישור תשלום דמי פגיעה לתקופה שנדחתה

הסוגיה – אישור תשלום דמי פגיעה לתקופה שנדחתה. פרטי המקרה – מבוטח פנה לאגף פניות ציבור וטען כי על אף שהמציא לסניף מספר פעמים תעודות רפואיות לתקופה 02/11/21 עד 03/12/21, לא שולמו לו דמי פגיעה לתקופות בגינן המציא את התעודות. בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטח הגיש תביעה לדמי פגיעה בגין פגיעה מיום 31/08/21 ותביעתו אושרה לתקופה 01/09/21 עד 02/11/21, בהתאם לתעודות אי-כושר שהמציא. לתקופה 02/11/21 עד 03/12/21 לא אושרה זכאות לדמי פגיעה, בטענה שהתעודות הומצאו ב-17/05/22, לאחר שהתקיימה ועדה רפואית, במסגרתה נקבעה נכות מעבודה בשיעור 30% גם לתקופה האמורה. מכיוון שמהבירור עלה שבפועל המבוטח המציא את התעודות כבר ב-01/02/22, עוד בטרם התקיימה הוועדה, ומכיוון שסכום התשלום במסגרת דמי פגיעה במקרה הנדון גבוה משמעויות מסכום הקצבה במסגרת נכות מעבודה לאותה תקופה, פנה אגף פניות הציבור לאגף נפגעי עבודה בבקשה לבחון אישור תשלום דמי פגיעה לתקופה האמורה (במקום תשלום קצבת נכות לתקופה זו). סיכום המקרה – לאחר בחינת המקרה על ידי אגף נפגעי עבודה, אושרה זכאות לתשלום דמי פגיעה לתקופה 03/11/21-30/11/21, ושולמו למבוטח הפרשים (לאחר התחשבנות עם התשלום שבוצע במסגרת נכות מעבודה).

זימון נוסף לוועדה רפואית לאחר אי-הופעה

הסוגיה – זימון נוסף לוועדה רפואית לאחר אי-הופעה לוועדה שנקבעה. פרטי המקרה – אימה של מבוטחת פנתה למנכ"ל הביטוח הלאומי והלינה על שיעור הזכאות לקצבת שירותים מיוחדים שנקבעה לביתה. בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטחת נבדקה בוועדת שירותים מיוחדים ונקבעה לה זכאות בשיעור 50%. בעקבות ערר שהוגש, זומנה המבוטחת לוועדת ערר, אך היא ביטלה הופעתה מפאת

מחלה. נקבע מועד חדש לוועדה ליום 06/08/23, אולם המבוטחת לא הופיעה, מבלי שהודיעה על כך מראש. לפיכך, הופסק הטיפול בערר. אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב הסניף לכך שבמכתבה למנכ"ל מיום 31/07/23, ציינה האם כי לא יוכלו להגיע לוועדה שנקבעה ליום 06/08/23. אומנם המכתב הועבר לטיפול הסניף רק למחרת הוועדה שלא התקיימה, אולם הסניף התבקש להתחשב בכך ולשקול חידוש טיפול בערר. סיכום המקרה – הוחלט להזמין את המבוטחת לוועדת ערר נוספת. במקביל התבקשה להבא להודיע על אי-הגעה לוועדה ישירות לסניף.

אישור זכאות למענק לימודים למפרע

הסוגיה – אישור זכאות למענק לימודים למפרע לשנה נוספת. פרטי המקרה – מבוטחת פנתה והלינה על כך שזכאותה למענק לימודים אושרה לשנת הלימודים הנוכחית בלבד, ולא עבור שנים קודמות, זאת על אף היותה אם יחידנית. לטענתה, הזכאות למענק לימודים נודעה לה במקרה, ואיש לא יידע אותה על כך שהיא עשויה להיות זכאית. בחנית המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבוטחת, אם יחידנית רווקה לשלושה ילדים, הגישה תביעה למענק לימודים לראשונה ב-03/23. על פי סעיף 296(ב) לחוק הביטוח הלאומי, תביעה למענק תשולם בתנאי שבחודש שבו הוגשה התביעה למוסד טרם חלפו 18 חודשים מהחודש שבו נוצרו התנאים המזכים בגמלה. מענקי לימודים נבחנים ומשולמים בחודשים יולי או אוגוסט לאותה שנה. מאחר שתביעתה הוגשה לראשונה ב-03/23, אושרה זכאותה החל משנת 2022 בלבד. עוד ציין הסניף כי פרסומים בנושא מתבצעים מדי שנה בערוצי התקשורת השונים ובאתר הביטוח הלאומי. בשל טענת המבוטחת כי כלל לא ידעה על הזכאות, ובשל המצוקה שעלתה מפנייתה, ביקש אגף פניות הציבור מתחום ילדים במשרד הראשי לבחון אם ניתן לסייע. תחום ילדים הבהיר אף הוא למבוטחת כי הביטוח הלאומי מפרסם במגוון ערוצים בכל שנה את הזכאות למענק לימודים. עם זאת, בדק ואיתר פניות של המבוטחת בנושא מ-02/23 (חודש לפני הגשת התביעה), מה שאיפשר תשלום מענק לימודים אף עבור שנת 2021. סיכום המקרה – אושרה זכאותה של המבוטחת למענק לימודים אף לשנת 2021.

אישור זכאות לגמלת הבטחת הכנסה לאישה ששהתה במקלט לנשים מוכות

הסוגיה – אישור גמלת הבטחת הכנסה לאישה ששהתה במקלט לנשים מוכות, על אף שוויו של הרכב שבבעלותה. פרטי המקרה – מבוטחת ששהתה במקלט לנשים מוכות עם שני ילדיה הקטנים הלינה על כך שתביעתה לגמלת הבטחת הכנסה לחודשים 01-02/22 נדחתה בטענה ששווי הרכב שברשותה לא מאפשר קבלת גמלה, וזאת על אף שבחודש 12/21 שולמה לה גמלה. בחנית המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי שווי הרכב בהבטחת הכנסה מתעדכן באופן אוטומטי ממחירון "יצחק לוי" פעמיים בשנה, בחודשים ינואר ויולי. שווי הרכב שבבעלות המבוטחת בחודשים 01/22 ו-02/22 חושב לפי העדכון שבוצע בינואר של אותה השנה, ונמצא כי סכום שווי הרכב עולה על הסך המזכה בתשלום גמלה (ב-134 ש"ח), ולפיכך תביעתה נדחתה לחודשים האמורים. אגף פניות ציבור פנה לסניף וביקש לבדוק אם במקרה הנדון פעל הסניף בהתאם לתדריך הבטחת הכנסה, לפיו במקרה של אישה השוהה במקלט לנשים מוכות ובבעלותה רכב והיא אינה משתמשת ברכב בתקופת שהייתה במקלט, יש להנחותה להפקיד את הרישיונות במשרד הרישוי על מנת שהרכב לא יובא בחשבון בתקופה זו. הסניף השיב כי במקרה הנדון לא הועלתה בפני המבוטחת האפשרות האמורה.

לאור העובדה כי לא ניתן למבטוחת מלוא המידע הנחוץ למיצוי זכויותיה, פנה אגף פניות ציבור לסניף על מנת שיבחן את זכאות המבטוחת לחודשים 01/22 ו-02/22 לפנים משורת הדין. **סיכום המקרה** – הסניף, לאחר התייעצות עם אגף הבטחת הכנסה, החליט לאשר גמלה לחודשים האמורים. כמו כן, לאור המקרה, הנהלת הסניף ביקשה ממנהלת מחלקת הבטחת הכנסה לערוך ריענון בנושא וכן בנוהל העבודה, לצורך מיצוי זכויות המבטוחים.

העברת חוב גמלאות ישן שלא טופל לוועדה לבחינת חובות

הסוגיה – העברת חוב גמלאות ישן שלא טופל, ועל פי הקריטריונים דינו לביטול, לוועדה לבחינת חובות, אף ללא הגשת בקשה באופן פורמלי.

פרטי המקרה – מבטוחת פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על חוב שנוצר לה, לטענתה, בגין דמי אבטלה ששולמו לה בשנת 2001.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי אכן מדובר בחוב אבטלה שנוצר לחודש 08/2001 (לאחר שהתברר כי בחודש זה הייתה זכאית לקצבת אזרח ותיק) וכי הודעה על החוב נשלחה למבטוחת ב-12/2013. עוד ציין הסניף כי הוצע למבטוחת להגיש בקשה לבחינת חובות.

על פי נוהל הטיפול בבקשה לבחינת חובות המופיע בתדריך מנהל הגמלאות בנושא בחינת חובות: "כל פניה של החייב לבחינת החוב, בין אם היא מוגשת באופן פורמלי ובין אם לאו, יש לראות בה כבקשת החייב לבחינת החוב. כמו כן, יש לראות בכל פניה כזו כבקשה לבחינת חובות גם אם לא מצורפים אליה כל המסמכים הנדרשים לצורך הטיפול בבקשה לבחינת החוב".

על כן, הדרישה שהמבטוחת תפנה פעם נוספת ותגיש בקשה על גבי טופס רשמי, אינה בהתאם לנהלים, בוודאי כאשר מדובר במבטוחת בת 82 הזכאית לגמלת סיעוד ברמה 3.

יתרה מזו, מדובר בחוב משנת 2001, שהודעה עליו נשלחה למבטוחת רק בשנת 2013, ומאז, כ-10 שנים, לא נדרש החוב, כך שעל פי הקריטריונים דינו ביטול מלא. לכן, סבר אגף פניות הציבור שבמקרה כזה ראוי היה שפקיד התביעות יזום פנייה לוועדה לבחינת חובות, אף ללא צורך בהגשת בקשה ובהמצאת מסמכים.

סיכום המקרה – לבקשת האגף, העביר הסניף את החוב לדיון בוועדה לבחינת חובות. כמו כן, בעקבות פניית האגף, מינהל הגמלאות יפעל להוסיף בתדריך בחינת חובות סעיף בדבר חובתו של פקיד תביעות לזום פנייה לוועדה לבחינת חובות כאשר מדובר בחוב ישן שלא פעלנו לגבייתו במשך שנים. אם על פי הקריטריונים דין החוב ביטול מלא, אז גם אין לדרוש מסמכים מהמבטוח.

איחור בהתייצבות לוועדה רפואית – יצירת קשר טלפוני עם מבטוחת טרם פיזור הוועדה

הסוגיה – יצירת קשר טלפוני עם מבטוחת שהגיעה לוועדה מרחוק, טרם פיזור הוועדה. **פרטי המקרה** – מבטוחת זומנה לוועדה רפואית לעררים בשעה 17:00. לטענת עורך הדין של המבטוחת, הם נסעו לוועדה ברכבת ישראל, ובשל הפגנות שהיו במקום הגיעו לסניף באיחור. עורך הדין המציא תיעוד ממערכת קבלת הקהל בסניף, לפיו הגיעו ב-17:14, וטען כי הסניף פעל בניגוד לנהלים, שכן הוועדה התפזרה על אף שהמבטוחת הגיעה לסניף לפני שחלפו 15 דקות ממועד הזימון.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי המבטוחת זומנה לוועדה בשעה 17:00 והייתה המוזמנת האחרונה באותו היום. על פי מערכת תבל לא הגיעה עד השעה 17:16 והתיק נסגר ב-17:19. מהאמור לעיל עולה כי המבטוחת הגיעה לסניף ב-17:14 והוועדה התפזרה ב-17:19, כך שאם היו מרימים טלפון למבטוחת לפני פיזור הוועדה, היו מגלים שכבר הגיעה לסניף.

אגף פניות הציבור סבר כי לאור האיחור הקל של המבטוחת, ולאור העובדה כי מדובר במבטוחת שהוזמנה לוועדה רפואית במרחק שעה וחצי נסיעה ממקום מגוריה, ראוי היה ליצור עימה קשר טלפוני לפני פיזור הוועדה. לו היו עושים כן, היו מגלים שהמבטוחת כבר הגיעה לסניף והוועדה הייתה מתקיימת.

סיכום המקרה – אגף ועדות רפואיות קבע כי אכן ראוי היה להתקשר למבטוחת מכיוון שהייתה המוזמנת האחרונה והגיעה מרחוק. אגף ועדות יוציא הנחיה בנושא לסניפים כדי למנוע מקרים כאלו בעתיד.

אישור זכאות לדמי אבטלה עקב מידע שגוי במוקד הטלפוני

הסוגיה – אישור זכאות לדמי אבטלה עקב מסירת מידע שגוי במוקד הטלפוני.
פרטי המקרה – מבוססת פנתה לאגף פניות הציבור והלינה על כך שלא שולמו לה דמי אבטלה בתקופה מ-04/06/22 ועד 20/07/22 בעקבות מידע מוטעה שנמסר לה על ידי המוקד הטלפוני. לטענתה, שני נציגים עימם שוחחה בתאריך 09/06/22 ציינו בפניה כי אינה צריכה להתייצב בשירות התעסוקה בהיותה אם לתינוק.

בחינת המשמעויות – בבדיקת אגף שירות לקוחות נמצא כי על פני כחודש וחצי פנתה המבוססת למוקד הטלפוני מספר פעמים ונמסר לה כי אינה פטורה מהתייצבות בשירות התעסוקה. עם זאת, בשיחותיה האחרונות עם שני נציגים בתאריך 09/06/2022 אכן נמסר לה שהינה פטורה מהתייצבות. יחד עם זאת, הדגישו בפניה שעליה לפנות לשירות התעסוקה לעדכון הפטור.

בהתייעצות עם הלשכה המשפטית הובהר כי מכיוון שהופנתה לשירות התעסוקה ולא עשתה כן, לא ניתן לומר כי הייתה כאן הטעיה, ולכן אין מקום לפיצוי.

בהמשך פנתה המבוססת למשרד מבקר המדינה והמציאה התכתבות עם שירות התעסוקה ממנה עלה כי המבוססת אכן פנתה לשירות התעסוקה באותו היום בו נמסר לה כי הינה פטורה מהתייצבות, ונענתה כך: "אין צורך בעדכון אצלנו, העיקר שאת מודעת לזכויותיך ומקבלת את התשלום ישירות מביטוח לאומי. התיק שלך ייסגר לאחר חודש ללא התייצבות".

כלומר, שהמידע שקיבלה המבוססת משירות התעסוקה אינו חד-משמעי ובהחלט ייתכן שהמבוססת הבינה ממנו שאין עליה להתייצב.

לאור האמור, ביקש אגף פניות הציבור מתחום אבטלה ומהלשכה המשפטית לבחון את עניינה של המבוססת פעם נוספת.

סיכום המקרה – לאחר בחינה נוספת, החליט תחום אבטלה לראות במבוססת כמי שהתייצבה לדרישת עבודה בתקופה הרלוונטית, וביקש משירות התעסוקה להקים לה מפות התייצבות. למבוססת שולמו הפרשי תשלום עבור חודשים 06-07/2022.

כמו כן, אגף שירות לקוחות הפנה את המקרה למנהל המוקד על מנת שיטפל מול הנציגים הרלוונטיים.

סיוע במניעת סגירת מרכז יום לקשישים סיעודיים

הסוגיה – סיוע במניעת סגירת מרכז יום לקשישים סיעודיים.

פרטי המקרה – ביתה של מבוססת קשישה סיעודית פנתה בבקשה לסיוע למניעת סגירת מרכז יום לתשושי נפש. הפונה ציינה כי התקבלה הודעה מהמועצה על סגירה חפוזה של המחלקה לתשושי נפש במרכז יום לקשיש באזור. מדובר במחלקה של תשעה תשושים בסך הכול, חלקם ניצולי שואה עם תוחלת חיים נמוכה, שאין להם דבר לעשות חוץ מהפעילות במועדון.

בחינת המשמעויות – מרכזי יום לקשיש הם מסגרות יומיות המיועדות לאזרחים ותיקים הגרים בביתם ומתקשים בניהול משק הבית בגלל ירידה בתפקוד. המרכזים נותנים מענה טיפולי, ומאפשרים לקשיש להישאר בביתו עם משפחתו ולהימנע מעזיבת הבית והקהילה. המרכזים מספקים תחת קורת גג אחת פעילויות חברתיות ותרבותיות, לצד טיפולים מקצועיים.

מבירור עם הסניף עלה כי הדבר אינו נתון לשליטתו; יחד עם זאת, נערכו שיחות עם משרד הרווחה באזור. כמו כן, נערך ביקור של מנהלת מחלקת סיעוד והעובדת הסוציאלית המפקחת, ונעשה ניסיון לסייע עד כמה שניתן. כמו כן, הוצעה למבוססת האופציה של מרכז יום אזורי.

בשים לב לכך שמרכז היום טרם נסגר, פנה אגף פניות הציבור לאגף סיעוד בבקשה לבחון כיצד ניתן לסייע למניעת סגירת מרכז היום לקשישים תשושי נפש, ואם ניתן לסייע באמצעות הקרנות.

במסגרת טיפול בפנייה נוספת שהתקבלה בנושא, עלה כי קיימים מרכזי יום נוספים בסכנת סגירה, בשל קושי תקציבי של העמותות המפעילות את מרכזי היום, וכי התעריף המשולם להן על ידי משרד הרווחה נמוך ולא מעודכן לשכר המינימום.

בעקבות כך, אגף פניות הציבור הסב את תשומת לב אגף סיעוד לצורך לפעול בנושא באופן מערכתני, בסיוע או בהגדלת תקציב מרכזי היום לקשיש, שהינם חיוניים לרווחת הקשישים הסיעודיים.

סיכום המקרה – אגף סיעוד פנה בנושא לאחראית על מרכזי היום במשרד הרווחה וכן לעו"ס האחראית במוסדנו, והובהר כי נמצא פתרון זמני להמשך הפעלת מרכזי היום לרווחת תשושי הנפש, בפיקוח משרד הרווחה ובטיפול שוטף שלהם.

בנושא העקרוני – נציגי אגף סיעוד בביטוח לאומי נפגשים עם נציגי משרד הרווחה בכדי לבחון את מודל ההפעלה והתקצוב של מרכזי היום, וזאת כדי להגיע לפתרון.

דמי אבטלה – עדכון דף מידע באתר בנושא הגדלת ימי זכאות לנשים בגיל פרישה, בשל אי-בהירות

הסוגיה – עדכון דף מידע באתר בנושא הגדלת ימי זכאות לנשים בגיל פרישה, בשל אי-בהירות. **פרטי המקרה** – מבוססת פנתה לבירור זכאותה להגדלת ימי הזכאות לאבטלה מ-175 ל-300 יום, בשים לב לגילה. לדבריה, קיבלה מענה כי אינה זכאית מכיוון שהשלמה ל-300 ימים חלה על נשים שנולדו החל מתאריך 01/01/1960, ולא לפני. המבוססת הלוינה על אי-הבהירות במענה. לדבריה, אומנם תאריך לידתה הינו 12/03/1959, אבל על פי המידע המפורסם באתר ביטוח לאומי היא נמצאת בטווח הגילאים המזכה בהגדלת ימי הזכאות.

בחנית המשמעויות – במסגרת חוק ההסדרים להעלאת גיל הפרישה לנשים, נקבעו הטבות להגדלת ימי הזכאות עבור נשים שנולדו מתאריך 01/01/1960 ואילך. מבירור עם הסניף עלה כי מכיוון שהמבוססת נולדה בתאריך 12/03/1959 אין היא זכאית לתוספת ימים.

בעיון במידע המפורסם באתר, פורסם תחת כותרת ראשית:

"הטבות לנשים מובטלות בגילאי 57 עד 67"

בעקבות שינוי חקיקה, נשים שנולדו מ-1/1/1960 ואילך זכאיות לדמי אבטלה, יקבלו את ההטבות הבאות:

זכויות לנשים בגילאי 57 עד 60

[...]

זכויות לנשים בגילאי 60 עד 67

• תקופת הזכאות לדמי אבטלה הוגדלה: תוכלו לקבל דמי אבטלה עבור 300 ימים (במקום 175 ימים) בתקופה של 18 חודשים (במקום 12 חודשים) [...]"

אגף פניות הציבור פנה לתחום אבטלה באשר לפרסום באתר האינטרנט וביקש את בחינת דף המידע, מכיוון שעל אף שמצוין כי מדובר בשינוי חקיקה המתייחס לנשים שנולדו מתאריך 01/01/1960, כלומר לגבי מי שהיום בגיל 63 ואילך, הכותרת הראשית מתייחסת לטווח גילאים 57 עד 67, ולא ברור מדוע.

תחום אבטלה ציין כי בדף המידע באתר האינטרנט מצוין בצורה ברורה כי ההטבות הן בעקבות שינוי חקיקה המתייחס לנשים שנולדו מ-01/01/1960 ואילך. לפיכך, לא ברורה פנייתה של המבוססת.

הסניף הציע כי לצורך הבהירות יש לציין את השורה ("בעקבות שינוי חקיקה...") גם מעל השורה "זכויות לנשים בגילאי 60-67" כדי שיובהר שהזכאות היא לפי תאריך לידה, ולא לפי הגיל.

בשיחה שקיים אגף פניות הציבור עם תחום אבטלה, הסב האגף את תשומת הלב כי המבוססת הינה בגיל 64, והאמור באתר בכותרת הראשית, "הטבות לגילאי 57-67", משמעו שהיא בטווח הגילאים לקבלת ההטבות. כמו כן, השורה שהתחולה היא רק למי שנולדה לאחר ה-01/01/1960 מובלעת על אף הסימון.

לפיכך, הציע אגף פניות הציבור, לצורך הבהירות, שבדף המידע תופיע כותרת ראשית: "הטבות לנשים שנולדו מ-01/01/1960 ולאחריה לפרט את ההטבות לכל קבוצת גיל."

סיכום המקרה – בהמשך לסיעור מוחות, הוחלט להוסיף לכותרת את עניין שנת הלידה בסוגריים, כך שהכותרת תהיה "הטבות לנשים מובטלות בגילאי 57 עד 67 (שנולדו מ-01/01/1960 ואילך)" וכן למחוק את השורה "בעקבות שינוי חקיקה, נשים שנולדו מ-1/1/1960 ואילך זכאיות לדמי אבטלה, יקבלו את ההטבות הבאות". דף המידע עודכן בהתאם.

נוסח ההודעה בדבר אישור זכאות לגמלת סיעוד

הסוגיה – נוסח ההודעה בדבר אישור זכאות לגמלת סיעוד.
פרטי המקרה – במכתב אישור זכאות שנשלח למבוטחת סיעודית, נכתב בסעיף ההשגחה: "אובחן שסובלת ממחלה חשוכת מרפא בשלב סופני". ביתה של המבוטחת הלינה על כך שמשפט זה גרם עוגמת נפש רבה לאימה, שלא הייתה מודעת למצבה הקשה.
בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור סבר כי לא ברור לאיזה צורך נרשם בהערכת התלות כי מחלתה של המבוטחת חשוכת מרפא וכי היא במצב סופני, ומדוע מידע זה רלוונטי לקביעת רמת התלות. אגף פניות הציבור פנה לאגף סיעוד בשאלה מדוע במכתב אישור הזכאות היה צריך לפרט את מצב מחלתה, ומדוע לא היה מספיק לציין כי זקוקה להשגחה מתמדת מורכבת. אגף פניות הציבור סבר כי בהערכת תלות יש להתייחס למצבה התפקודי של הנבדקת ואם הוא קבוע או זמני. העובדה כי היא במצב סופני, דהיינו, נוטה למות, לא רלוונטית לקביעת הזכאות. אגף סיעוד הסביר כי פירוט מצב המחלה רלוונטי לקביעת רמת ההשגחה לה נזקקת המבוטחת, וכי המידע מופיע במכתב אישור הזכאות על מנת להביא לידיעתה את נימוקי ההחלטה (ממצאי הערכת התלות), וזאת מכיוון שכיום איננו שולחים לתובע את טופס הערכת התלות במצורף למכתב הזכאות.
סיכום המקרה – אגף סיעוד הודיע שעם המעבר לטופס הערכה ממוחשב שישלח למבוטח, פירוט המצב הרפואי לא יוצג בהודעה על הזכאות. כמו כן, לגבי הניסוח הספציפי של המצב הרפואי, סוכם שיעשה ניסיון למצוא הגדרה מעורפלת יותר, מבלי להשתמש במילים "חשוכת מרפא" או "מצב סופני".

חישוב מחדש של תשלום הפרשי דמי לידה

הסוגיה – חישוב מחדש של תשלום הפרשי דמי לידה.
פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על חישוב מוטעה של הפרשי דמי לידה המגיעים לה. המבוטחת הציגה חישוב מפורט משלה, וטענה כי מגיעים לה הפרשים בגין תשלום דמי הבראה ותשלום "תוספת מעבר" לפי הסכם שכר עם העובדים הסוציאליים (להלן: "תוספת מעבר"). המבוטחת סברה כי תשלום דמי הבראה לא נלקח בחישוב הפרשי דמי הלידה וביקשה בחינה נוספת, על אף ההסבר והתשובות שניתנו לה במסגרת פניותיה לסניף.
בחינת המשמעויות – במענה הסניף למבוטחת הובהר לה כי החישוב שעשתה אינו נכון, ניתן לה הסבר מפורט על התשלום שקיבלה מהמעסיק, וצוין כי אין מקום לבחינה נוספת. לאור פניותיה החוזרות של המבוטחת ולמען הסדר הטוב, ביקש אגף פניות הציבור מהסניף לתת לה מענה בכתב הכולל הסבר שישקף לה נכונה את אופן חישוב הפרשים המתייחס לדמי הבראה ולתוספת המעבר ששולמו לה. הסניף לא נענה לבקשה והפנה למכתב הודעה על הפרשים וכן למכתב בו נמסר למבוטחת כי הפרשים שולמו זה מכבר ב-12/22, בהתאם לדיווחים שהתקבלו מהמעסיק בגין חודש 10/22. בשיחה שקיים אגף פניות הציבור עם הסניף הדגיש הסניף כי לא התקבלו דיווחים מהמעסיק על הפרשים מעבר למה שדווח נכון ל-12/2022, וכי אם המבוטחת סבורה כי הדיווח שהתקבל לא כולל את כל השינויים בשכר לתקופה הרלוונטית, עליה לפנות ישירות למעסיק לקבלת טופס 100 מעודכן לשנת 2022, או לחלופין להמציא הסבר בכתב מהמעסיק על תשלומי הפרשים, ככל שבוצעו ולא דווחו לנו, והנתונים יעודכנו בהתאם.

אגף פניות הציבור הפנה למכתב נוסף שהתקבל מהמבוטחת, בו צוין כי המעסיק דיווח על תשלום דמי הבראה בחודש 03/23, וביקש מהסניף לקיים בירור מול המעסיק אם התקבל דיווח כאמור. הסניף יצר קשר עם המעסיק לקבלת טופס 100 מעודכן ועדכן כי אין שינוי בשכר וכי המבוטחת אינה צודקת. אגף פניות הציבור עיין במסמכים בתיק ונמצא כי בטופס תביעה אישית שהגישה המבוטחת (לפני שידעה שיש להגיש את התביעה אוטומטית באמצעות המעסיק) המעסיק התייחס רק לדמי הבראה בסך 5,987 ₪ ששולמו בחודש 10/22, ואין כלל התייחסות לתוספת מעבר בסך 5,058 ₪ ששולמה אף היא בחודש 10/22, ומופיעה בתלוש השכר תחת הכותרת "תוספות פנסיוניות לבסיס". במידע המפורסם באתר איגוד העובדים הסוציאליים על תוספת מעבר המשולמת לפי הרפורמה בשכר העובדים הסוציאליים, נקבע שעובדת אשר יצאה לחופשת לידה בתקופה הרלוונטית (מיום 01/07/21 ועד למועד ביצוע הרפורמה ב-01/09/22 במגזר הציבורי וב-01/01/23 בשירותים נוספים), תוכל להגיש תביעה לתשלום הפרשים בדמי הלידה מהמוסד לביטוח לאומי בגין תוספת המעבר. לאור האמור לעיל, ועל מנת לדאוג למיצוי זכויותיה, התבקש הסניף לקיים בירור נוסף עם המעסיק לקבלת הסבר בנוגע לתשלום הפרשים בגין תוספת המעבר, ואם ומדוע התוספת לא כלולה בחישוב הפרשים. **סיכום המקרה** – לאחר בירור עם המעסיק נמצא כי המבוטחת זכאית להפרשי דמי לידה בגין תוספת המעבר (התשלום עבור תוספת המעבר הוא מ-07/21 עד 08/22, דהיינו יש לפרוס את הסכום ל-14 חודשים, כך שהתוספת עבור כל חודש היא 361 ₪).

חישוב מחדש של דמי לידה בנסיבות מיוחדות

הסוגיה – חישוב מחדש של דמי לידה בנסיבות מיוחדות. **פרטי המקרה** – מבוטחת ילדה שלושה ילדים בלידות עוקבות והלינה על כך שדמי הלידה שקיבלה בעבור הלידה האחרונה נמוכים משמעותית מדמי הלידה שקיבלה עבור הלידה הקודמת. המבוטחת ביקשה להתחשב בכך שילדה לידות עוקבות והייתה בשמירת היריון, וכן בעובדה כי בשל תקופת החגים והיעדר מסגרת לתינוקה, האריכה בחודש את חזרתה לעבודה, וכתוצאה מכך גובה דמי הלידה נפגע. לפיכך, ביקשה לחשב את דמי הלידה מבלי לקחת בחשבון את החודשים ששכרה היה נמוך משמעותית. **בחנית המשמעויות** – בחוק הביטוח הלאומי נקבע כי הבסיס לחישוב גמלה לעובדת שכירה יהיה השכר הממוצע הגבוה מבין שלושת או ששת החודשים שקדמו למועד הפסקת עבודתה. מבירור עם הסניף עלה כי המבוטחת ילדה פעמיים במהלך תקופה בה הייתה בשמירת היריון, כך שיום הפסקת עבודתה בשני המקרים הוא יום הפסקת עבודתה עקב שמירת היריון. בבחינת הבסיס לחישוב דמי הלידה עבור לידה מיום 24/05/22 נמצא כי הכנסתה המיטבית היא בשלושת החודשים שקדמו למועד הפסקת עבודתה, ואילו בבחינת הבסיס לחישוב דמי הלידה עבור לידה מיום 28/05/23 נמצא כי הכנסתה המיטבית היא בששת החודשים שקדמו ליום הפסקת עבודתה. עבור הלידה הראשונה מיום 24/05/22 קיבלה תשלום דמי לידה בסך 61,003 ₪. עבור הלידה השנייה מיום 28/05/23 קיבלה תשלום דמי לידה בסך 49,066 ₪. הובהר כי סכום דמי הלידה הנמוך עבור הלידה השנייה מיום 28/05/23 חושב בהתאם להכנסתה בששת החודשים שקדמו למועד הפסקת עבודה, כלומר מ-07/22 ועד 12/22, כאשר בחודשים 07/22 עד 09/22 קיבלה דמי לידה. בחודש 10/22 אין לה הכנסה מכל מקור, ובחודשים 11/22 עד 12/22 הייתה לה הכנסה משכר עבודה. אגף פניות הציבור פנה לתחום אימהות בבקשה לבחון את הנסיבות המיוחדות של המקרה ולבצע חישוב הכנסתה באופן שיטיב עימה. **סיכום המקרה** – הוחלט לבצע חישוב דמי הלידה לפי דמי הלידה הקודמים ובוצע תשלום הפרשי דמי לידה בסך 34,362 ₪.

תשלום הפרשי גמלת סיעוד לתקופה רטרואקטיבית בשל עדכון רף הכנסות

הסוגיה – תשלום הפרשי גמלת סיעוד לתקופה רטרואקטיבית בשל עדכון רף הכנסות. **פרטי המקרה** – מדובר במבוטחת סיעודית, שעל פי מבחן תלות זכאית לגמלת סיעוד ברמה המקסימלית, כלומר ל-26 שעות סיעוד שבועיות (מעסיקה עובדת זרה). מכיוון שהכנסתה חרגה בכמה מאות שקלים מרף ההכנסות המזכה בגמלה מלאה, הנ"ל זכאית בפועל לגמלה מופחתת בחצי, כלומר ל-13 שעות שבועיות. ביתה של המבוטחת הגישה בקשה לעדכון זכאותה בחודש 08/23, עת גילתה על עדכון רף ההכנסות. הבת הלינה על כך שזכאות אימה לגמלה מלאה עודכנה רק החל מחודש 08/23, ולא החל מחודש 04/23, המועד בו עודכן רף ההכנסות. לדברי הבת, ההוצאות הכרוכות במתן טיפול מיטיבי לאימה (שכר עבור עובדת, טיפולים רפואיים וכו') הן גבוהות מאוד, וכל סכום נוסף לו זכאית אימה על פי חוק היה יכול לסייע. לפיכך, ביקשה לקבל החזר רטרואקטיבי עבור החודשים בהם אימה הייתה זכאית לגמלה מלאה אך בפועל לא קיבלה.

בחינת המשמעויות – מעיון בתשובת הסניף לבת עלה כי בקשת הבת נדחתה לאחר התייעצות עם אגף סיעוד, בנימוק שלא ניתן לקבל החזר תשלום לתקופה רטרואקטיבית עבור החודשים שקדמו להגשת הבקשה לביצוע מבחן הכנסות חוזר, וזאת בהתאם לתקנה 8(א) לתקנות הביטוח לאומי (ביטוח סיעוד) (מבחני הכנסה לקביעת הזכות לגמלת סיעוד ושיעורה), התשמ"ח-1988, הקובעת כך:

"חל שינוי בהכנסה החודשית, שמשפיע על הזכות לגמלה או על שיעורה, תשונה הגמלה בהתאם מה-1 לחודש שלאחר החודש שבו קיבל המוסד את הנתונים החדשים על ההכנסה."

אגף פניות הציבור פנה לאגף סיעוד לבחינה חוזרת של החלטתם לדחות הבקשה רק משום שהבקשה הוגשה באיחור, ובשים לב לכך שמדובר בהפסד של ארבעה חודשי טיפול. אגף פניות הציבור סבר כי יש להתחשב בכך שמדובר בנסיבות של עדכון רף ההכנסות, ולא בשינוי בהכנסה החודשית, ובשים לב לכך שנושא מבחן ההכנסות הוא דווקני, ומשנוצרה זכאות מהותית לקשישה, אין מקום לדחות התביעה באופן דווקני רק בשל השינוי בהגשת הבקשה. מכיוון שהאגף נתקל במקרים נוספים של היעדר מיצוי מלא של הזכאות במקרים של הכנסה "גבולית", ביקש האגף לבחון את האפשרות לפעול באופן יזום בטיפול בכל המקרים בהם נוצרה זכאות לקשישים הסיעודיים בשל עדכון מבחן הכנסות, דבר המתבקש על פי חזון המוסד לפעול באופן אקטיבי למיצוי זכויות לאוכלוסיות חלשות.

סיכום המקרה – בוצע מבחן הכנסות חוזר מחודש אפריל 2023, חודש בו המבוטחת נעשתה זכאית לגמלה מלאה ולא מפחיתה, בעקבות עליית רף ההכנסות. כמו כן, הוחלט לבחון באופן אקטיבי מקרים דומים ולמצות זכויותיהם.

השפעת הכנסה מדמי אבטלה על הזכאות לקצבת נכות כללית – מידע שגוי באתר האינטרנט

הסוגיה – תיקון המידע באתר האינטרנט בדבר השפעת הכנסה מדמי אבטלה על הזכאות לקצבת נכות כללית.

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלו שתי פניות של מבוטחים שהלינו על כך שהכנסתם מדמי אבטלה הובאה בחשבון כהכנסה מעבודה לעניין הזכאות לקצבת נכות כללית, בעוד שלטענתם, על פי המידע באינטרנט הכנסה מעבודה תיחשב רק לעניין הזכאות לתוספת תלויים בקצבת הנכות.

בחינת המשמעויות – בתקופת הקורונה תוקן סעיף 195 לחוק הביטוח לאומי כך ש"הכנסה מעבודה או ממשלח יד" תכלול גם הכנסה מדמי אבטלה. לאור האמור, החל מ-01/03/20 נחשבים דמי אבטלה כהכנסה מעבודה לצורך חישוב קצבת הנכות, ולא כהכנסה שלא מעבודה העשויה להשפיע על הזכאות לתוספת תלויים. התיקון בא לשפר את המצב בעבר, לפיו קוזזו דמי האבטלה ששולמו, שקל מול שקל, מהקצבות האמורות, והוא מאפשר לראות בדמי האבטלה ששולמו כאילו היו הכנסה מעבודה, ולחשב את הקצבה בהתאם.

עם זאת, נמצא שהמידע באתר האינטרנט בעניין זה שגוי במספר מקומות. לדוגמה, במחשבוני זכויות, תחת הכותרת "בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת", כאשר בוחרים "נכות כללית ואבטלה" מצוין כך: "אפשר לקבל את שתי הקצבאות."
ניתן לקבל דמי אבטלה וגם קצבת נכות כללית. דמי האבטלה יילקחו בחשבון כהכנסה מעבודה לצורך חישוב תוספת עבור בן/בת זוג וילדים בקצבת נכות כללית."
סיכום המקרה – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, יפעל אגף גמלאות נכות לתיקון המידע במקומות הרלוונטיים באתר האינטרנט.

פנייה לוועדה לבחינת חובות במקרה של חוב בעל היבט פלילי

הסוגיה – הפניית בקשה לוועדה לבחינת חובות במקרה בו מדובר בחוב בעל היבט פלילי.
פרטי המקרה – מבוטחת פנתה לאגף פניות הציבור וביקשה לדעת אם וכיצד מטופלת בקשתה לביטול חובה בהבטחת הכנסה.
בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי מדובר בחוב שנוצר עקב מעשה פלילי, ולכן, כפי שעודכנה המבוטחת, לא ניתן להעביר את בקשתה לדיון בוועדה לבחינת חובות. הסניף אף צירף התכתבות שלו בנושא עם הגורמים הרלוונטיים במשרד הראשי.
מעיון בהתכתבות שצורפה עלה כי למבוטחת חוב הבטחת הכנסה משנת 2004 שנוצר בגין שימוש ברכב. כנגד המבוטחת הוגש כתב אישום, היא הורשעה, ובשנת 2009 נגזר עליה עונש מאסר. לימים הגישה המבוטחת בקשה לבחינת חוב ופירטה נסיבות רפואיות וסוציאקונומיות מורכבות.
במסגרת התייעצות שערך הסניף עם הגורמים הרלוונטיים במשרד הראשי, צוין בפני הסניף כי במקרים של מצב רפואי/כלכלי קשה **ניתן** לבחון בוועדה גם מקרים של חוב בעל היבט פלילי.
יש לציין כי גם בתדריך לבחינת חובות של מינהל הגמלאות מצוין כי הוועדה לא תדון בחוב שנוצר עקב מעשה פלילי (כאשר הוגש נגד המבוטח כתב אישום), וכן לא תדון בחוב שנמצא בחקירה לעניין היבט פלילי. אולם, חריגים לכך:

- נסיבות אישיות של החייב: מצב בריאותי חמור או מצב סוציאקונומי קשה באופן חריג.
- בקשה שעניינה פריסת תשלומים חריגה או מניעת עיקול בלבד.

מה גם שבבדיקת האגף נמצא כי מדובר באישה שמשולמת לה קצבת נכות מלאה ונקבעה לה נכות רפואית נפשית בשיעור 40%, ובאבחון הרפואי שנערך לה צוין כי "מדובר באישה הסובלת מתחלואה נפשית מורכבת, OCD + הפרעת אישיות".
משכך, פנה אגף פניות הציבור לסניף פעם נוספת, וביקש להעביר את בקשתה של המבוטחת לדיון בוועדה לבחינת חובות.
סיכום המקרה – בעקבות פניית אגף פניות הציבור, הועברה בקשתה של המבוטחת לדיון בוועדה לבחינת חובות.

שיקום – ריענון נהלים בנושא חובת קיום ריאיון אישי עם התובע

הסוגיה – ריענון נהלים בנושא חובת קיום ריאיון אישי במסגרת השיקום.
פרטי המקרה – מייצג פנה וטען כי תביעות לקוחותיו נדחו מבלי שזומנו לפגישה עם עובד שיקום, ואף לא שוחחו עימם בניגוד לתקנות ולמה שהיה מקובל גם בתקופת הקורונה. בבירור עם הסניף לגבי שני מקרים שהביא המייצג כדוגמה, עלה כי במקרה אחד למבוטח בוצעו ארבע חוות דעת לעניין אי כושר השתכרות, ורק הראשונה בוצעה בנוכחותו. במקרה האחר, למבוטח בוצעו שלוש חוות דעת לעניין אי כושר השתכרות, ורק הראשונה בוצעה בנוכחותו.

בחינת המשמעויות – לפי סעיף 209(ב) לחוק הביטוח הלאומי, על פקיד התביעות להתייעץ עם רופא מוסמך ופקיד שיקום בנושא השפעת ליקויו של התובע על יכולתו לחזור לעבודה. אומנם לא קיימת חובה בחוק

לזמן את התובע לפגישה עם עובד שיקום, אך יחד עם זאת, מעיון בטופס התביעה עלה כי המבוטח מתבקש להצהיר כי הוא מסכים שעובד שיקום ייתן חוות דעת בנוגע לכושר השתכרותו על סמך שיחה טלפונית או זום, ולא יגיע לפגישה אישית בסניף.

אגף פניות הציבור סבר שעל אף שאין חובה בחוק לזמן את התובע לפגישה כאמור, הרי שהאמור בטופס ההצהרה יוצר ציפייה של המבוטח שבטרם מתן חוות דעת שיקום, ישמעו את טענותיו במסגרת פגישה בסניף או לחלופין בשיחה טלפונית.

לאור האמור, אגף פניות הציבור סבר כי קיימת אי בהירות בעניין, ולכן הוצע להנחות את הסניפים שיבצעו באופן קבוע שיחה טלפונית לצורך מתן חוות דעת שיקום, או לחלופין להבהיר בטופס התביעה כי עובד שיקום ייתן חוות דעתו על סמך המסמכים בתיק, גם ללא זימון/יצירת קשר טלפוני.

אגף שיקום הפנה אותנו לנוהל המתייחס לחובת ריאיון אישי:

"מתן חוות דעת מקצועית ושלמה מחייב ריאיון אישי עם התובע.

כאשר של אדם להשתכר מושפע מגורמים רבים ומנתונים אישיים, כגון: כישורים אישיים, תקשורת, הבנת סיטואציות חברתיות, צרכים מיוחדים ועוד. לכן, למפגש פנים אל פנים (פרונטלי במשרד או בזום/וידאו צ'אט) ערך משמעותי.

יחד עם זאת, אם התובע יבחר לקיים שיחה טלפונית על פני פגישה פנים אל פנים (לאחר שהוצעו לו האפשרויות השונות למפגש, והבין את המשמעות), ועובד השיקום סבור כי ניתן לקבל ממנו מידע מספק בטלפון ולגבש המלצה, ניתן לעשות זאת. יש לציין בדו"ח שחוות הדעת ניתנה על פי בחירת התובע, לאחר ריאיון טלפוני וכן את מועד הריאיון. במידה ובמהלך או לאחר השיחה הטלפונית עובד השיקום סבור שהשיח הטלפוני אינו מספק כדי לגבש המלצה, יזמן אותו לראיון פנים אל פנים."

אגף שיקום הבהיר כי על פי נהליו, בבחינת כושר השתכרותו של התובע על עובד השיקום להיפגש עימו, ואם התובע מבקש/מצהיר על כך שאינו יכול/מעוניין להגיע לפגישה בסניף – יש לשוחח עימו טלפונית. אגף שיקום ציין כי לא מדובר באי בהירות בנוסח ההצהרה, אלא שהסניף פעל באופן לא תקין ודחה את התביעה מבלי שעובד שיקום שוחח עם התובע פנים אל פנים או בטלפון.

סיכום המקרה – מנהלת אגף שיקום חידדה את הנהלים בפגישה עם הגורמים הרלוונטיים בסניף.

הוספת מרכז יום וירטואלי לסל השירותים בסיעוד

הסוגיה – הוספת מרכז יום וירטואלי לסל השירותים בסיעוד.

פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייה מביתה של קשישה סיעודית, בעניין הפסקת פרויקט מפגשי זום לקשישים (מרכז יום וירטואלי) בו משתתפת אימה. על פי הפנייה, מדובר בפעילות דרך הזום למבוגרים המתקשים לצאת מביתם, המהווה מסגרת לפעילות חברתית מותאמת לתחומי העניין, ליכולות ולקצב של המשתתפים. לדברי הפונה, עבור אימה המתקשה ללכת, מפגשי הזום הם בבחינת 'הצלת נפשות'. במפגשים היא משמרת יכולות קוגניטיביות, מנטליות וחברתיות, ומעל הכול, המפגשים מפיגים את בדידותה. בכל יום אימה מצפה מאוד למפגשים היומיים, ומדברת עליהם הרבה אחרי. לדבריה, סגירת הפרויקט תצער מאוד את אימה ואף חלילה עלולה לדרדר את מצבה.

בחינת המשמעות – לאחר בירור עם אגף סיעוד, אגף הייעוץ לקשיש ואגף הקרנות, התברר כי אין מדובר בפרויקט של הביטוח הלאומי אלא בפרויקט שמפעיל מרכז היום בכוחות עצמו, וללא מימון כלשהו. מנהלת מרכז היום נאבקת להמשיך להפעיל את המערכת. הובהר כי בעבר קיבלו יותר מאלף גופים, ובהם העמותה שהפעילה את הפרויקט, תקצוב חד פעמי של עד 100,000 ₪ מקרנות הביטוח הלאומי, לפעילות בתקופת הקורונה. תקצוב זה שימש את העמותה להקמת הפרויקט, אולם כיום הפעילות ממומנת במלואה על ידי העמותה ואין כל השתתפות של הביטוח הלאומי. עם זאת, מאחר שמדובר בפרויקט מבורך, פנה אגף פניות הציבור לאגף הסיעוד והציע לשקול את הכנסת מרכז היום הווירטואלי לסל השירותים בחוק, וכך יושגו שתי

מטרות:

1. כלל הקשישים הסיעודיים יוכלו ליהנות מהפעילות.

2. הפעילות לא תהיה תלויה בתקצוב ע"י גורם מממן.

סיכום המקרה – פרויקט מרכז יום וירטואלי הוצג בפני הוועדה לבחינת הכנסת שירותים נוספים לסל השירותים. בכוונת אגף הסיעוד לקיים פיילוט, ולאחר מכן, בהתאם למסקנות הפיילוט, לבחון את הכנסת השירותים הנוספים לסל, באמצעות תיקון חקיקה.

בחינה חוזרת של החלטה לנפות סעיף ליקויי בשל טעות קולמוס

הסוגיה – בחינה חוזרת של ההחלטה לנפות סעיף ליקויי בשל טעות קולמוס. פרטי המקרה – מייצגת הלינה על ניפוי סעיף ליקוי בקביעת הנכות של מרשתה. הסניף השיב לפניית המייצגת כי מדובר בסעיף חריג (קביעת רופא) 29(א)(5) בשיעור 10%, וכי הסעיף מנופה לנכות כללית ושירותים מיוחדים, והנימוקים לקביעה מפורטים בפרוטוקול הוועדה של הניירולוג. בחינת המשמעויות – לפי תקנות ישנות, סעיף 29(א)(5) קבע נכות בשיעור 5%, וסומן כסעיף מנופה לנכות כללית ושירותים מיוחדים. אולם, בתקנות החדשות אין סימון של ניפוי בכל סעיף 29(א)(5). כמו כן, בחוזר הלשכה הרפואית מ-8/8/21, שצירפה המייצגת לפנייתה, הוחלט לקבוע נוהל אחיד וקריטריונים לקביעת נכות בגין כאבי ראש. הומלץ לקבוע נכות בחומרה בינונית עד קשה בתדירות של ארבעה ימים לפחות בחודש לפי סעיף 29(א)(5) מותאם. המייצגת טענה כי למבוטחת נקבעה נכות לפי סעיף 29(א)(5) (בין I ל-II) בשיעור 10%, וכי לא מדובר בסעיף מנופה. אגף פניות הציבור הפנה את תשומת לב הסניף לחוזר לשכה רפואית ולתקנות בספר הליקויים, לפיהם לא קיים ניפוי של סעיף הליקוי המדובר. סיכום המקרה – הסניף ציין כי אכן הסעיף לא מנופה לנכות כללית, אך מנופה לשר"מ (ניפוי לפי תקנה 2(ב) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978), ובהתאם לזאת תוקנה טעות הקולמוס ונשלח אבחון מתוקן.

הפקדת תשלום גמלת ילד נכה לחשבון בנק של האב, שלא צוין בטופס התביעה

הסוגיה – הפקדת תשלום גמלת ילד נכה לחשבון בנק של האב, שלא צוין בטופס התביעה. פרטי המקרה – אם לילד נכה הלינה על עיכוב בהשבת כספי גמלת ילד נכה שהופקדו בטעות בחשבון בנק של הגרוש שלה, על אף שהיא זו שהגישה את התביעה ועל אף שבטופס התביעה צוין מספר חשבון הבנק שלה. בחינת המשמעויות – התביעה לגמלת ילד נכה הוגשה על ידי האם ב-21/07/22. הורי הילד גרושים מ-06/06/22, והאם מקבלת קצבת ילדים בעבורו. התביעה אושרה ב-10/08/22, לתקופה מ-01/11/2020 ועד 31/12/2031, ואולם, בטעות הופקדו התשלומים לתקופה רטרואקטיבית במספר פעימות לחשבון הבנק של האב. החל מ-9/22 ואילך מבוצע התשלום השוטף של הגמלה לחשבון האם בלבד. הסניף שוחח עם האב מיד לאחר ביצוע התשלום וביקש שלא ימשוך את הכספים, שכן ההעברה נעשתה בטעות. מכיוון שלא הצליחו להחזיר את הכסף מהאב, והבנק סירב להחזירו, אגף תיאום, תכנון ובקרה אישר ביצוע עיקול בחשבון האב בסך 38,602 ₪. בבירור עם האגף עלה כי הסכום שהופקד לחשבון האב התייחס לתקופה עוד בטרם הגירושים, וכי לאחר דיון בנושא הוחלט כי אין זה מתפקידו של הביטוח הלאומי להחליט למי שייכת הקצבה בטרם הגירושים. לפיכך, הוחלט לבטל את החוב הקיים, אשר כולל את כל התשלום, וליצור חוב לגבייה מחודש הגירושים ואילך. בהתאם, הוצא צו עיקול חדש ע"ס 9,000 ₪. אגף פניות הציבור סבר כי בפועל, בעצם הפקדת התשלומים לחשבון האב כמובא לעיל, נוצר מצג כאילו הוחלט שהקצבה בטרם הגירושים שייכת לאב בלבד. כמו כן, נמצא חוסר עקביות בהפקדת התשלומים, כך שחלק מהסכום שולם לאב וגם לאם, וזאת מבלי לחכות להחזר מהאב. המסגרת הנורמטיבית:

1. בטופס התביעה צוין מספר חשבון בנק של האם, והתשלום הרטרואקטיבי כולו היה צריך להיות מופקד לחשבון האם. בטעות, התשלומים הופקדו שלא על פי פרטי חשבון הבנק שצוינו בטופס התביעה. מכיוון שהתשלום בוצע לחשבון בנק שלא על פי המצוין בטופס התביעה, אגף פניות הציבור סבר כי יש לראות את התשלום שבוצע כתשלום גמלה בטעות לחשבון בנק שאיננו של הזכאי לתשלום.

2. יתרה מזו, אילולא הפעולה השגויה של המוסד בהפקדת הכספים, לא היה צורך כלל להידרש לשאלה למי שייכת הקצבה, וכן לא היה צורך בכפל תשלומים ונקיטת פעולות לגביית התשלום מהאב, וזאת מן הטעמים הבאים:

- התביעה הוגשה על ידי האם ב-07/22, לאחר מועד הגירושין (06/22).
- התביעה אושרה ב-08/22, לאחר מועד הגירושין.
- הצדדים חתמו על הסכם גירושין מיום 12/04/22, אשר ניתן לו תוקף של פס"ד בבית הדין הרבני בתאריך 22/05/22. בסעיף 3(ב) להסכם הגירושין הוסכם כי:
"הקטינים יותרו במשמורת ובחזקת האם עד הגיעם לגיל 18 שנה."
כמו כן, בסעיף 6(ו) להסכם הגירושין הוסכם במפורש בין הצדדים כך:
"קצבת ילדים מהביטוח הלאומי, וכל קצבה ו/או מענק אחר מהמדינה או מהמל"ל, לרבות קצבת ילדים, סיוע בשכר דירה, מענק חינוך וכיוצ"ב ישולמו ישירות לאישה ויתוספו לתשלום המזונות."
לאור האמור, אגף פניות הציבור סבר כי אין זה סביר להטיל על המבוטחת לנקוט באמצעים ולשאת לבדה בהוצאות לגביית כספים שהופקדו בטעות על ידי המוסד לחשבון בנק שגוי, וכי מן הדין ומן הצדק שהביטוח הלאומי ישלם מיידית לאם את יתרת הפרשים הרטרואקטיביים שלא שולמו לידיה, ובמקביל ינהל מול האב הליך תביעה והוצל"פ להשבת הכספים.
סיכום המקרה – לאחר חשיבה מחודשת של הלשכה המשפטית בשיתוף עם אגף פניות הציבור, הוחלט על חזרה להחלטה הראשונה שהתקבלה, ולפיה יש ליצור חוב ועיקול ברשומת האב על מלוא הסכום שהועבר לידי (סך של 38,602 ₪). יש לשלם סכום זה לידי האם, אשר מכלול הנסיבות מעלות שהיא הזכאית לתשלום.
העיקול בוצע בחשבון האב לאחר שבשיחה עימו סירב להחזיר את הכספים.
בשיחה עם האם בטרם ביצוע העברת הכספים אליה ויצירת חוב אצל האב, עלה כי ההורים הגיעו להסדר ביניהם, ולבקשתם בוטל העיקול. האם חתמה על הצהרה כי היא מודעת לכך שביטולנו את העיקול ולא נגבה את החוב.

הכרה באזרח אריתראי שפעל להצלתו של קצין צה"ל

הסוגיה – הכרה באזרח אריתראי שפעל להצלתו של קצין צה"ל תחת אש, תוך סיכון חייו.
פרטי המקרה – באגף פניות הציבור התקבלה פנייה ממשפחתו של קצין צה"ל שנפצע קשה במלחמת חרבות ברזל. על פי הפנייה, ביום 07/10/2023 יצא הקצין בדרגת סא"ל, בשעות הבוקר המוקדמות למפקדת החטיבה הצפונית בעזה. בדרכו לחטיבה נפגע מידי של צרור מחבלים שירו מרכבם על רכבו מאחור. הקצין נפגע משני כדורים בגבו. אזרח אריתראי שהיה במקום הבחין בקצין, הוציא אותו מהרכב, ובמסירות נפש, בגבורה ובאומץ, פעל להצלתו תוך סיכון חייו. במשך כשעתיים שהה לצידו ועשה את המרב על מנת לעצור את הדימום, כל זאת תחת ירי כבד ומחבלים שמנסים להגיע אליהם.

האזרח האריתראי שהה לצידו של הקצין עד לפינויו לבית החולים סורוקה, לשם הגיע במצב קשה מאוד. חייו של הקצין ניצלו, וכיום הוא נמצא בתהליך שיקום. המשפחה ביקשה לבחון כיצד ניתן להכיר ולהוקיר את פעולת ההצלה של האזרח האריתראי. המקרה הועבר לאגף נפגעי פעולות איבה על מנת לבחון אם ניתן להכיר בו כנפגע פעולות איבה.

בחנית המשמעויות – מפרטי הבקשה עלה כי מדובר באזרח אריתראי שנכנס לישראל שלא כחוק (הסתננות) לפני מספר שנים, וכי גם כיום מעמדו איננו מוסדר. המקרה הועבר לאגף נפגעי פעולות איבה

על מנת לבחון אם ניתן להכיר בו כנפגע פעולות איבה. במקביל התברר כי במטרה להכיר תודה על פועלו, החליט שר הפנים להעניק לאזרח האריתראי מעמד של תושב ארעי החל מיום 13/11/23, למשך 12 חודשים. **סיכום המקרה** – לאחר בחינת המקרה על ידי האגף המקצועי ועל ידי הלשכה המשפטית נקבע כי לא ניתן להכיר בו מכוח חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, שכן במועד האירוע (07/10/23) לא שהה בישראל כדין. עם זאת, הוצע כי יפנה לוועדת למ"ד (לפנים משורת הדין), ועדה בין-משרדית הפועלת במשרד הביטחון, אשר קובעת באילו מקרים ובאיזה היקף יקבל מי שנכח בפעולת איבה תשלום לפנים משורת הדין.

דיוק המידע בנושא הבטחת הכנסה להורה עצמאי הלומד במוסד להשכלה גבוהה

הסוגיה – דיוק המידע באתר האינטרנט בנושא זכאות להבטחת הכנסה להורה עצמאי הלומד במוסד להשכלה גבוהה.

פרטי המקרה – מבוטחת הלינה על אי זכאותה לגמלת הבטחת הכנסה כהורה עצמאי הלומד במוסד להשכלה גבוהה. לטענתה, באתר האינטרנט צוין כי "הורה עצמאי (חד-הורי) יכול ללמוד במוסד להשכלה גבוהה (חוץ מלימודים לתואר שני או שלישי) ולהיות זכאי לקצבה, בתנאי שהוא קיבל קצבה ב-16 החודשים מתוך 20 החודשים שקדמו לחודש תחילת הלימודים."

לטענת המבוטחת, עצם העובדה כי מצוין "בתנאי שהוא קיבל קצבה", ולא מצוין שהכוונה לקצבת הבטחת הכנסה, הטעה אותה לחשוב שאף היא שקיבלה דמי אבטלה, תוכל להיות זכאית להבטחת הכנסה.

בחינת המשמעויות – בסעיף 3 לחוק הבטחת הכנסה נקבע כך:

"לא יהיו זכאים לגמלה לפי חוק זה -

... (4) תלמיד הלומד במוסד שקבע השר בתקנות ובתנאים שקבע, למעט:

... (ב) (1) הורה עצמאי, שהשתלמה לו גמלה בעד 16 חודשים לפחות מתוך 20 החודשים שקדמו לחודש שבו החל להיות תלמיד במוסד כאמור, ובלבד שהוא אינו לומד בתכנית לימודים המקנה תואר אקדמי שני או שלישי..."

מכאן, שהורה עצמאי יוכל להמשיך ולקבל גמלה להבטחת הכנסה בזמן לימודיו, אם שולמה לו גמלה להבטחת הכנסה או קצבת מזונות במשך 16 חודשים מתוך 20 חודשים בתכוף לחודש שבו התחיל להיות תלמיד. תנאי זה חל על מקבלי גמלת הבטחת הכנסה או קצבת מזונות בלבד.

בהתאם לכך, המבוטחת, שאינה עונה על תנאי זה, לא תהיה זכאית לגמלת הבטחת הכנסה אם הינה לומדת.

בעקבות טענתה של המבוטחת על המידע המפורסם בנושא באתר האינטרנט, פנה אגף פניות הציבור לאגף הבטחת הכנסה.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה, המידע באתר הביטוח הלאומי חודד, וכעת מצוין כך:

"הורה עצמאי (חד-הורי) יכול ללמוד במוסד להשכלה גבוהה (חוץ מלימודים לתואר שני או שלישי) ולהיות זכאי לקצבה, בתנאי שהוא קיבל קצבה להבטחת הכנסה או דמי מזונות ב-16 החודשים מתוך 20 החודשים שקדמו לחודש תחילת הלימודים."

בחינה חוזרת של תביעה להכרה כנכה נזקק לאחר העלאת אחוזי הנכות על ידי ועדה רפואית

לעררים

הסוגיה – בחינה חוזרת של תביעה להכרה כנכה נזקק לאחר העלאת אחוזי הנכות על ידי ועדה רפואית לעררים.

פרטי המקרה – עורך דין הליון על כך שבקשתו לבחינה חוזרת של בקשה להכיר במבוטח כנכה נזקק, בעקבות העלאת אחוזי הנכות על ידי ועדה רפואית לעררים, נדחתה על ידי הסניף.

בחנית המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי ועדה רפואית קבעה למבוטח נכות בשיעור 10% לתקופה מ-31/1/23 עד 30/9/23. תביעה להכרה כנכה נזקק לתקופה זו נדחתה על ידי ועדת רשות. על החלטת הוועדה הרפואית מדרג ראשון הוגש ערעור. ועדה רפואית לעררים העלתה את אחוזי הנכות ל-15%. עמדת הסניף הייתה כי על אף שוועדה רפואית לעררים העלתה את אחוזי הנכות, אין זה משנה את החלטת ועדת הרשות, מה גם שזמן הגשת ההשגות על החלטה זו כבר חלף. לכן, לא ניתן להעביר את התיק פעם נוספת לוועדת הרשות לדיון על אותה תקופה שכבר נידונה. אגף פניות הציבור סבר כי בשל העלאת אחוזי הנכות על ידי הוועדה הרפואית לעררים, יש מקום להעביר את התיק לבחינה נוספת של ועדת הרשות, ועל כן פנה בעניין לאגף נפגעי עבודה. **סיכום המקרה** – מכיוון שוועדה מדרג שני העלתה את דרגת הנכות הזמנית של המבוטח, קבע האגף כי יש לדון מחדש על התקופה שנדחתה לעניין נכה נזקק, זאת מאחר שיייתכן שדרגת הנכות החדשה תשפיע על השיקולים להכיר במבוטח בתקופה שנדחתה.

בדיקת מבוטח במרפאה פרטית לאחר בדיקה בוועדה רפואית

הסוגיה – בדיקת מבוטח במרפאה פרטית לאחר בדיקה בוועדה רפואית. **פרטי המקרה** – מבוטח נבדק ביום 19/11/23 בוועדה רפואית במסגרת תביעתו להחמרת מצב בשל תאונת עבודה. לדבריו, הבדיקה ארכה פחות מדקה, בעוד שביום 29/11/23, כאשר נבדק על ידי אותו הפוסק במרפאתו הפרטית, הבדיקה ארכה כשעה. המבוטח הלן על כך שהחלטת הפוסק בוועדה שונה מהחלטתו במרפאה. בעוד שבוועדה קבע כי אין שינוי במצבו, במרפאה המליץ על אובדן כושר עבודה מלא והמליץ על בדיקות נוספות.

בחנית המשמעויות – אגף פניות הציבור העביר את התלונה להתייחסות הלשכה הרפואית המוסמכת, ובבירור שערך רופא המחוז מול הרופא הנילון ציין הרופא כי הבדיקה של המבוטח במרפאה לא הייתה שונה מהבדיקה שבוצעה בוועדה ומבדיקות שבוצעו על ידי רופאים אחרים בוועדות קודמות, וכי הוא לא קבע כל קביעה לגבי החמרה במצבו של המבוטח, אלא רק את ממצאי הבדיקה וההתייחסות לקרע חדש. לטענת הרופא, המלצה לחופש מחלה הייתה בנוגע לקרע החדש, ולא לשום דבר אחר.

סיכום המקרה – רופא המחוז ציין כי הרופא בדק את המבוטח ב"כובע" של רופא מטפל כאשר הגיע אליו לקבל חוות דעת נוספת בעניין המשך בירור וטיפול, ואין זה סותר את קביעת הרופא כפוסק בוועדה, שלא חל שינוי בנכותו המוכרת. יחד עם זאת, הוער לרופא כי עליו להקפיד ולהימנע ממתן חוות דעת בקופ"ח, בבי"ח ובקליניקה הפרטית, למי שבדק במסגרת הוועדות של הביטוח הלאומי, וכי עליו למצוא את הדרך למנוע אירועים דומים בעתיד.

דחיית תביעה לדמי אבטלה ללא הנמקה

הסוגיה – דחיית תביעה לדמי אבטלה ללא הנמקה. **פרטי המקרה** – המבוטחת עבדה בחברת ביטוח נסיעות לחו"ל בבעלות אביה, והגישה תביעה לדמי אבטלה ביום 08/11/23 עקב יציאה לחל"ת בעקבות מלחמת חרבות ברזל. המבוטחת הלינה על כך שתביעתה נדחתה ב-27/11/23, ללא כל הסבר. בהמשך הגישה ערעור על דחיית תביעתה, וב-10/12/23 קיבלה שוב הודעת דחייה ללא הסבר.

בחנית המשמעויות – אגף פניות הציבור בחן את נסיבות המקרה ומצא כי לבסוף התביעה לדמי אבטלה אושרה. יחד עם זאת, לא הובהר מדוע תביעתה של המבוטחת נדחתה פעמיים, זאת ללא פירוט נימוקי הדחייה. אגף פניות הציבור פנה לסניף לקבלת הסבר מדוע נדחתה התביעה פעמיים טרם אישורה, ומדוע נשלחו הודעות דחייה ללא נימוקים.

הסניף ציין כי תביעת המבוטחת לקבלת דמי אבטלה נדחתה פעמיים כיוון שעל פי החלטת מחלקת הביטוח והגבייה לא נותקו יחסי עובד ומעביד והמבוטחת לא יצאה בפועל לחל"ת. לאחר שהציגה נימוקים חדשים, נערכה בחינה נוספת של מחלקת מעסיקים והוחלט לאשר את התביעה.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה התקבלה החלטה בסניף לפנות לתחום אבטלה להוספת מלל חופשי וסיבות דחייה נוספות במכתבים, על מנת לשקף נכונה למבוטח את סיבת הדחייה. בנוסף, הפנייה הועברה גם לבדיקת תחום ביטוח וגבייה על מנת שיוציאו מכתבים למבוטח על החלטתם, בנוסף למכתב ההחלטה באבטלה.

אישור גמלת הבטחת הכנסה לפנים משורת הדין, ממועד הגשת התביעה

הסוגיה – אישור גמלת הבטחת הכנסה לפנים משורת הדין, ממועד הגשת התביעה.
פרטי המקרה – מבוטח הלין על דחיית תביעתו לגמלת הבטחת הכנסה בגין חודש יולי. לדבריו, בחודש יולי הוא התייצב כנדרש בשירות התעסוקה. לטענתו, בת הזוג, בהיותה עובדת, לא ידעה כי עליה להתייצב, וכן לא היה לה זמן לכך. היא התייצבה רק בחודש אוגוסט וקיבלה פטור מהתייצבות מכיוון שעבדה בהיקף משרה של 75%. למבוטח לא היה ברור מדוע התביעה לא אושרה מחודש יולי, וכן טען כי אי תשלום הגמלה בעת הזו מכביד על מצבם הכלכלי, שכן בת הזוג הוצאה לחל"ת בשל מלחמת חרבות ברזל.
בחינת המשמעויות – בני הזוג הגישו תביעה לגמלת הבטחת הכנסה בחודש יולי, המבוטח בעילת דורש עבודה ובת זוג בעילת עובדת בשכר נמוך. בת הזוג פנתה לראשונה לשירות התעסוקה ביום 17/08/2023, על אף שנשלחו אליה מכתבים בנושא, וקיבלה אישור על היעדר עבודה חליפית מיום 17/08/2023 עד 19/10/2023. הסניף הדגיש כי אם הייתה פונה לשירות התעסוקה בתוך 30 ימים ממועד הגשת התביעה, היה ניתן לאשר זכאות לחודש יולי, אולם מכיוון שהפנייה נעשתה לאחר שחלפו 30 ימים מיום הגשת התביעה, על פי חוק לא ניתן לבחון זכאות לגמלה בחודש זה.
אגף פניות הציבור פנה לאגף הבטחת הכנסה וביקש בחינת נסיבות המקרה והפעלת שיקול דעת בעת הזו, בשים לב למצוקה הכלכלית העולה מהפנייה.

סיכום המקרה – אגף הבטחת הכנסה ציין כי ברמה העקרונית ההנחיה הינה להתייצב בשירות התעסוקה בתוך 30 יום במטרה לא לגלוש לחודש מעבר לחודש קלנדרי עוקב, כך שהסניף פעל כנדרש. יחד עם זאת, האגף יקיים דיון אם לשנות את ההנחיה. לעניין המקרה דנו, בת הזוג עובדת בהיקף משרה של כמעט משרה מלאה, אשר היה פוטר אותה ממבחן תעסוקה, לכך סביר שלא הבינו את הצורך בהתייצבות. לאור כל הנימוקים, הוחלט לאשר זכאות בגין חודש 07/2023.

הצעה למתן פטור מתור למי שתביעתו לגמלת סיעוד נדחתה בשל מבחן הכנסות

הסוגיה – הצעה למתן פטור מתור למי שתביעתו לגמלת סיעוד נדחתה בשל מבחן הכנסות.
פרטי המקרה – בקשתה של מבוטחת בת 69, הסובלת מניוירופתיה פריפרית, לגמלת סיעוד, נדחתה עקב מבחן הכנסות. לדבריה, עקב מצבה הרפואי היא מתקשה בעמידה ובהליכה, ולעיתים נעזרת בכיסא גלגלים. היא הלינה כי על אף קשייה בעמידה על הרגליים ובהתניידות, היא אינה יכולה להיות זכאית לפטור מתור בשל העובדה שאינה זכאית לגמלת סיעוד.
בחינת המשמעויות – לפי הקריטריונים של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, מקבל גמלת סיעוד ברמות 4-6 זכאי לפטור מתור. כמו כן, מי שמלווה את הזכאים ונמצא עימם בתור גם יהיה פטור מההמתנה. מנסיבות המקרה דנו, עולה כי מבוטחים שלא עומדים במבחן ההכנסות לצורך גמלת סיעוד ונדחים על הסף בשל הכנסותיהם הגבוהות, אינם זכאים לפטור מתור, על אף שיש להם קושי אמיתי.
בבירור עם אגף סיעוד בנושא הובהר כי אין פתרון למי שאינו זכאי לגמלת סיעוד או שמתחת לגיל 80 (בהנחה שאין זכאות לגמלת נכויות).
אגף פניות הציבור הציע כפתרון למי שבקשתו לגמלת סיעוד נדחתה עקב הכנסות, להגיש בקשה לרשות ההגירה לאישור עובד זר בסיעוד. במסגרת זו, על המבוטח לעבור בדיקת תלות עבור רשות ההגירה בביטוח הלאומי, ובסיום התהליך יש לאפשר לו זכאות לתעודת מקבל סיעוד הפטור מתור.
סיכום המקרה – אגף סיעוד קיבל את ההצעה כהצעה טובה אשר תיבחן מול מ"מ מנכ"ל המוסד. נכון להיום, הנושא נמצא בדיונים.

סיעוד – תוספת ניקוד כבודד לאחר בחינה מחדש

הסוגיה – תוספת ניקוד כבודד לאחר בחינה מחדש.
פרטי המקרה – ביתה של מבוטחת הלינה כי אימה לא מקבלת גמלת סיעוד ברמה מקסימלית על אף שהינה סיעודית הסובלת מדמנציה ותשישות נפש, וצריכה השגחה מלאה. עוד ציינה הבת כי היא עצמה הינה מתמודדת נפש.

בחינת המשמעויות – בבירור עם הסניף הובהר כי בהערכת התלות נמצא כי המבוטחת זקוקה להשגחה חלקית (השגחה ברצחה וחימום אוכל והגשתו), ולכן נקבע כי היא זכאית לגמלת סיעוד ברמה 2. כמו כן, צוין כי אינה זכאית לתוספת ניקוד "בודד", מכיוון שהיא מתגוררת עם ביתה. תביעתה נבדקה מחדש בשל טענה להחמרת מצב, אך לפי ממצאי ההערכה לא נמצא שינוי במצבה, וההחלטה נותרה בעינה. כאשר יש צורך בהשגחה מלאה, רמת הזכאות הינה מקסימלית (רמה 6). כמו כן, כאשר הקשיש מתגורר בבית עם בן משפחה כשיר, הרי שהוא אינו זכאי לתוספת ניקוד כבודד. אגף פניות הציבור פנה לאגף סיעוד בבקשה לבחון את נסיבות המקרה ואת טענת הבת לאבחנה רפואית של האם כדמנטית ותשושת נפש. כמו כן, ביקש אגף פניות הציבור לבחון תוספת ניקוד כבודד, בשים לב להצהרת הבת כי היא עצמה מתמודדת נפש, עובדה אשר צוינה במפורש הן בטופס התביעה (בסעיף על האנשים הגרים עם התובע סומן כי הבת מוגבלת בתפקוד) והן הבת עצמה ציינה זאת בפניותיה בעניין אימה.

סיכום המקרה – אגף סיעוד העביר את המסמכים הרפואיים הקיימים בתיק לבחינה נוספת, אולם נמצא כי ההחלטה הינה תקינה, שכן המסמכים הרפואיים אינם מעידים על צורך בהשגחה מלאה. יחד עם זאת, לאחר בחינה מעמיקה של נסיבות המקרה, הוחלט לאשר תוספת בודד. גמלת הסיעוד הועלתה לרמה 3, ותוכנית הטיפול עודכנה בהתאם מול נותן השירותים.

ביטוח וגבייה

הכרה בקיומם של יחסי עובד ומעביד בעסק משפחתי

הסוגיה – הכרה בקיומם של יחסי עובד ומעביד בעסק משפחתי.
פרטי המקרה – מבוטחת עבדה בעסק המשפחתי של בעלה והלינה על הקביעה כי לא התקיימו יחסי עובד ומעביד.

בחינת המשמעויות – בירור עם הסניף העלה כי ועדה סניפית מיום 16/01/22 בחנה את עניינה של המבוטחת וקבעה כי לא התקיימו יחסי עובד ומעביד. הסניף השיב למבוטחת כי מכתב נשלח אליה בשעתו וכי באפשרותה לערער על ההחלטה בפני בית הדין.

בהחלטת הוועדה הסניפית מיום 16/01/22 צוין כך: "התובעת מציינת שעסקה בעבודת מזכירות וכתבת תוכן, אך המסמכים שהמציאה אינם מעידים על עבודה כזו. מדובר במס' מסמכים (טבלאות) ללא כותרת... ללא תאריך. לא ניכרת עבודת מזכירות, שכרו של הבעל כל שנת 2020-16,000 ₪, בעוד ששכרה 9,000 ₪ ל-6 חודשים. הוועדה מתרשמת שלא התקיימו יחסי עובד ומעביד". עם זאת, הסניף לא נתן דעתו לכך שהמבוטחת צירפה לפנייתה מסמכים מארבעה גורמים שונים (שלושה גורמים עימם עבדה ומסמך מרו"ח) המעידים על עיסוק בעבודת מזכירות ובכתיבת תוכן, חלקם מאוחרים יותר לוועדה הסניפית מיום 16/01/22, כך שבוודאי לא עמדו בפני הוועדה בעת החלטתה.

לפיכך, פנה אגף פניות הציבור לסניף בבקשה לבדוק אם במסמכים שצירפה המבוטחת לפנייתה יש כדי להביא לשינוי בהחלטה.

סיכום המקרה – לאחר בחינה חוזרת ועיון במסמכים שהומצאו, הוחלט לאשר שהתקיימו יחסי עובד ומעביד.

פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי למחוסר עבודה

הסוגיה – פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי למחוסר עבודה.

פרטי המקרה – מבוטחת תושבת אשקלון פנתה בבקשה לפטור אותה מתשלום דמי ביטוח מכיוון שבתקופה זו מקומות העבודה בעיר מגוריה סגורים, ואין באפשרותה להשתלב בשוק העבודה. מבירור עם הסניף עלה כי המבוטחת השתחררה משירות לאומי, ומכיוון שלא השלימה תקופת שירות של 24 חודשים, אינה זכאית לפטור מדמי ביטוח לאומי ומחויבת בתשלום דמי ביטוח בסכום המינימום הקבוע בחוק למי שאינו עובד, בשיעור של כ-194 ₪ לחודש.

עוד עלה כי מכיוון שהיא מתחת לגיל 20 היא אינה זכאית לגמלת קיום.
בחינת המשמעויות – אגף פניות הציבור סבר כי בנסיבות העניין לא היה מקום לדחות את בקשתה לפטור מדמי ביטוח, אלא להנחות אותה לפעול בהתאם לאמור בתקנה 10 לתקנות הביטוח הלאומי (הוראות מיוחדות בדבר תשלום דמי ביטוח), תשל"א-1971.

תקנה 10 מעניקה פטור מתשלום דמי ביטוח למחוסר עבודה, וזה לשונה:
"הרשום כמחוסר עבודה בלשכת שירות התעסוקה כמשמעותה בחוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959, ובידו אישור בכתב על כך מאת הלשכה האמורה, יהיה פטור מתשלום דמי ביטוח, למעט דמי ביטוח המגיעים מדמי אבטלה כאמור בסעיף 348(ד) לחוק, בעד תקופה שאינה עולה על 12 חודשים מתוך שתי שנות מס רצופות שבה היה רשום כאמור כמחוסר עבודה ובלבד שתקופת שתי שנות המס לא חלה לפני י"א בניסן תשכ"ו (1 באפריל 1966)."

אגף פניות הציבור פנה אל אגף הביטוח כדלקמן:

- בנסיבות העניין, לא היה מקום לדחות את בקשת המבוטחת לפטור מתשלום דמי ביטוח לאומי, מכיוון שיש הוראה חוקית המעניקה לה פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי כאמור, וכי על הסניף להנחות אותה לפעול לפי התקנה ולהירשם בשירות התעסוקה.
- תקנה 10 אינה ידועה לכלל ציבור המבוטחים. בשים לב לכך שאנו מצויים במלחמת חרבות ברזל, תקנה זו עשויה להיות רלוונטית למבוטחים רבים מחוסרי עבודה, כאשר חלקם אף ללא אפשרות לגמלת קיום בשל מגבלת הגיל או בשל מגבלת ימים באבטלה (למובטלים צעירים ולאלו שקיבלו דמי אבטלה בארבע השנים האחרונות). אגף פניות הציבור סבר כי כחלק מפעולות המוסד לביטוח לאומי בימים קשים אלו, למען הביטחון הכלכלי של המבוטחים, מצופה מהמוסד לפעול באופן אקטיבי למיצוי זכויות, ובהינתן הוראת חוק שיש בה כדי להקל על הנטל הכלכלי שרובץ לפתחם של המבוטחים כמוזכר לעיל, שומה עלינו להביא הוראת החוק לידיעת הציבור, ומן הראוי לפרסמה באתר בפרק המידע על מי פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי.

סיכום המקרה – הסניף יצר קשר עם אימה של המבוטחת והוסבר לה המצב החוקי, וכך הומלץ לה לגשת עם הבת ללשכת התעסוקה בכדי לקבל פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי (לא דמי ביטוח בריאות).

שירות לקוחות

עיכוב במענה בשל כשל באיתור הפנייה במוקד הטלפוני

הסוגיה – עיכוב במענה בשל כשל באיתור הפנייה במוקד הטלפוני.

פרטי המקרה – למבוטחת שני ילדים הזכאים לגמלת ילד נכה. בפנייה למוקד ביקשה לפתוח פנייה בנושא עיכוב בתשלום גמלת ילד נכה עבור אחד הילדים. לאחר שלא נענתה, יצרה המבוטחת שוב קשר עם המוקד והנציגה אמרה לה כי אין כל פנייה פתוחה וכי תדאג לפתוח פנייה. המבוטחת הלינה על השירות הלקוי של הנציגה וטענה כי הנציגה משקרת לה מכיוון שהיו נציגים קודמים שאישרו שישנה פנייה קיימת.

בחינת המשמעויות – בבירור עם אגף שירות לקוחות הובהר כי המבוטחת פנתה בתאריך 28/11 ואכן שוחחה עם נציגה בנושא הקצבה עבור שני ילדיה. הנציגה ערכה בירור מקצועי בתיק של אחד הילדים – עבור שני הילדים. רק בתאריך 4/12 חזרו אליה עם תשובה לעניין בירור זה. בבדיקת אגף שירות לקוחות נמצא כי מאז הפנייה מיום 28/11, האם פנתה מספר פעמים נוספות, ופניות אלו נפתחו על שמה, ולא על שם הילדים.

כתוצאה מכך נוצר בלבול, והנציגים ששוחחו עם המבוטחת לא איתרו את תוצאת הבירור, מכיוון שלא בדקו בפניות על שם הילדים, אלא בפניות על שמה של האם בלבד.

סיכום המקרה – בעקבות הפנייה, הודיע אגף שירות לקוחות כי ידאג לחדד לנציגים שבמקרים בהם ישנה פנייה עבור מספר מבוטחים, יש לבדוק בכל התיקים.

מסירת מידע מלא במוקד הטלפוני אודות סכום חוב לתשלום

הסוגיה – מסירת מידע מלא על ידי נציגי המוקד הטלפוני, אודות סכום חוב בדמי ביטוח בעת עריכת הסדר תשלומים.

פרטי המקרה – מבוטח הלין על כך שכאשר התקשר למוקד הטלפוני על מנת להסדיר את חובו בדמי ביטוח, נמסר לו שהתשלום יהיה בסך של 14,800 ₪, לאחר הפחתת קנסות והצמדה, אולם בפועל גילה שחויב בסכום של 15,500 ₪.

בחנית המשמעויות – בבירור עם אגף שירות לקוחות הובהר כי אכן הסכום שחויב היה 14,855 ₪, אולם לסכום זה נוסף סכום של 690 ₪ בגין ריבית לחברת האשראי.

אגף פניות הציבור ביקש לדעת אם ומדוע בעת עריכת הסדר התשלומים לא מציינים בפני המבוטח כי יתווסף תשלום ריבית לחברת האשראי.

אגף שירות לקוחות הבהיר כי נציגי השירות במוקד אמורים למסור למבוטח את כל המידע הרלוונטי, כולל סכום הריבית.

סיכום המקרה – בעקבות המקרה יפעל אגף שירות לקוחות לחידוד הנושא לכלל נציגי השירות.

עדכון מידע במערכת ניל בנושא החזר תשלום אגרה על ועדה רפואית לפטור ממס הכנסה

הסוגיה – עדכון מידע במערכת ניל בנושא החזר תשלום אגרה על ועדה רפואית לפטור ממס הכנסה.

פרטי המקרה – מבוטח ביקש לקבל החזר תשלום אגרה עבור הליך ערעור על החלטת ועדה רפואית לפטור ממס הכנסה, וצירף אסמכתה על התשלום. המבוטח הלין כי בפניותיו למוקד הטלפוני נענה כי הנושא מטופל מול מס הכנסה ולא בביטוח הלאומי. כשפנה למס הכנסה נמסר לו כי יש להפנות את הבקשה לביטוח הלאומי. המבוטח חש תסכול מהתשובות הסותרות שקיבל ומכך שטרם קיבל החזר.

בחנית המשמעויות – בבדיקת המענה שניתן למבוטח נמצא כי ניתן לו מענה לא נכון באמצעות מרכז השירות. הובהר כי תשלום האגרה מועבר לביטוח לאומי, ולכן ביטוח לאומי אמור לבצע את החזר. מבירור שנערך עם אגף שירות לקוחות עלה כי מידע זה אינו מופיע במערכת המידע ניל, עימה עובדים המוקדנים.

סיכום המקרה – המידע כי החזר תשלום אגרה על ועדה רפואית לפטור ממס הכנסה הינו באחריות הביטוח הלאומי, עודכן במערכת ניל. הסניף שוחח עם המבוטח ובוצע החזר תשלום בפועל.

שירות מותאם למבוטחים כבדי שמיעה

הסוגיה – שירות מותאם למבוטחים כבדי שמיעה.

פרטי המקרה – מבוטחת כבדת שמיעה טענה כי פנתה לביטוח לאומי ונתקלה באי הבנה והיעדר מענה למוגבלותה, וכי 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, מתקשרים לאימה ולקרובים אחרים שלה בכדי לנסות לתקשר איתה. המצב יוצר עבורה מבוכה, שכן היא איננה מעוניינת שאותם קרובים יידעו שהיא בקשר עם הביטוח הלאומי.

בחנית המשמעויות – כידוע, אנשים עם מוגבלות שמיעה נדרשים למענה המותאם למוגבלותם, המאפשר להם לקבל מענה ככל אדם ובכל 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 יירשם במערכת כדי שהנציגים יידעו לא להשיב לו טלפונית כשהוא פונה במייל.

אגף שירות לקוחות ציין כי עבור מבוטחים כבדי שמיעה קיים באתר שירות ייעודי של שליחת פנייה דרך "צור קשר". בפניות אלה חובה לציין קוד סודי והם מקבלים את כל השירות ומענה וטיפול אישי בפנייה באמצעות המייל, על ידי צוות 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 בנושא ביטוח לאומי.

כמו כן, בחשיבה משותפת עם הממונה על הנגישות במוסד והאחראים על המחשוב, הוחלט לפתוח לאוכלוסיית כבדי שמיעה ערוץ צ'אט ייעודי ובהמשך ערוץ וואטסאפ ייעודי. הנושא נמצא בתוכנית העבודה לשנת 2024 וכרוך באפיון של קבוצת האנשים כבדי השמיעה מול אגף נכות כללית ונכות מעבודה.

הצגת מידע על חיוב כרטיס אשראי עבור מבוטח אחר

הסוגיה – הצגת מידע על חיוב כרטיס אשראי עבור מבוטח אחר.

פרטי המקרה – התקבלו מספר פניות ממבצעי תשלום שפנו בחלוף זמן מביצוע התשלום וטענו כי לא ברור להם בגין מה חיובו, ואף טענו שהביטוח הלאומי עושה שימוש לרעה בכרטיס האשראי שלהם. בכלל המקרים, לאחר בירור, הובהר לפונים בגין מה בוצע החיוב (במגבלות המידע שניתן היה למסור להם על המבוטח בגינו בוצעה הפעולה).

מדובר היה במקרים בהם מבוטחים ביצעו תשלום לטובת הביטוח הלאומי עבור אדם אחר (לרוב קרוב משפחה) ושכחו מכך:

- מבוטח הלין כי כרטיסו חויב בשעה 01:01 בלילה בסכום של 8,503 ₪ לפקודת ביטוח לאומי. לדבריו, הוא עובד שכיר ואין לו תשלומים או חובות לביטוח הלאומי. לטענתו, החיוב/תשלום לא בוצע על ידו וככל הנראה מדובר בהונאה. כמו כן, מכיוון שזיהה את החיוב רק לאחר 90 יום, חברת האשראי לא יכולה לטפל בכך, ולפיכך ביקש את בדיקת המקרה והחזר התשלום. בבירור שערך אגף פניות הציבור עם אגף הכספים נמצא כי מדובר בחיוב לטובת חוב אבטלה של הבת שלו. אגף פניות הציבור, בהתייעצות עם הלשכה המשפטית, הבהיר לאב שמדובר בתשלום עבור ביתו, מבלי לפרט עבור מה בוצע החיוב.

- מבוטחת הלינה על כך שחויבה בכרטיס האשראי בשלושה חיובים (בסך כולל של 505 ₪) לטובת המוסד. לדבריה, לא ידוע לה על קיומו של חוב, ולכן, לטענתה, פרטי כרטיס האשראי שלה לא נמסרו על ידה. המבוטחת ביקשה לבדוק את העניין ולבטל את החיובים בהתאם. בבירור שערך אגף פניות הציבור נמצא כי מדובר בחיוב לטובת תשלום חוב בתיק מעסיקים של אימה בת ה-90, ומכיוון שהיא מטפלת בענייניה ורשומה כאשת הקשר ומיופת כוחה, לא הייתה מניעה לעדכן אותה כי מדובר בתשלום עבור עובדת משק בית של אימה.

- פונה הלין על כך שכרטיס האשראי שלו חויב בסך של 950 ₪. הוא סייע במספר תשלומים לביטוח הלאומי עבור ידיד שלו, ולדבריו עבר על כל החיובים והסכום של 950 ₪ הינו סכום שהביטוח הלאומי גבה מכרטיס האשראי מבלי שניתנה לכך הסכמה, ולא ברור עבור מה. בבדיקת המקרה התברר כי מדובר בתשלום אגרה לוועדה לפטור ממס הכנסה ששולמה עבור ידיד אחר. נמסר לפונה כי מדובר בתשלום אגרה עבור פלוני (מבלי לפרט באיזו אגרה מדובר). הפונה התקשר ומסר כי מזכר בתשלום וכי הוא מתנצל על תלונתו בעניין.

- מבוטחת הלינה על כך שכרטיס האשראי שלה חויב בסך של 392 ₪, ולא ברור לה על מה ומדוע. לאחר בירור עם אגף הבנקים ניתן מענה לפונה בו צוין רק שהתשלום בוצע עבור מעסיק מסוים. בפנייה נוספת, טענה המבוטחת כי העסק שייך לבנה, ולא זכור לה ששילמה בעבורו. המבוטחת הלינה על כך שפרטי כרטיס האשראי שלה נמצאים בידי המוסד ונעשה בכרטיס שימוש. על כך השיב לה הסניף כי בתיק הניכויים הרלוונטי שודר דוח ושולם באמצעות תוכנת השכר. הובהר כי הכסף לא נגבה אוטומטית אלא בהוראת רו"ח, וכי יש לפנות לרו"ח לבדיקה. בחינת המשמעויות – במקרים שהובאו לעיל, ניתן מענה לפונים בהתאם למידע שהתברר ולאחר שנשקל אם ניתן לפרט בנסיבות העניין על מטרת התשלום שבוצע.

יחד עם זאת, לצורך השקיפות ולמניעת תלונות דומות בעתיד, אגף פניות הציבור פנה לאגף שירות לקוחות בבקשה לבחון אם ניתן להציג באזור האישי את העובדה על ביצוע התשלום עם הפרטים הרלוונטיים בלבד, ובזהירות הנדרשת לשמירה על פרטיותם של מי שעבורם בוצע התשלום, למשל באמצעות הצגת הודעה כגון: "לבקשתך, בתאריך ____ חויב חשבונך בתשלום על סך ____ עבור גב'/מר ____ לטובת ביטוח לאומי" (כמובן בתיאום ובהתאם לפרטים שיאושרו ע"י מחלקת הכספים).

סיכום המקרה – אגף שירות לקוחות ביקש לבחון את ההצעה עם גורמים מקצועיים נוספים, וכן לבדוק מול גורמי המחשוב מה משמעות הפיתוח, וזאת רק לאחר הפחתת עומס העבודה הקיים בשל מלחמת חרבות ברזל.

לוחות

לוח 1: פניות הציבור ופעולות האגף לפניות הציבור, 2023

אחוז השינוי	2023	2022	נושא
-6.8	9,825	10,538	סך כל הפניות
			סוג הפניות החדשות
-4.1	4,622	4,821	תלונות
-3.6	2,822	2,927	עררים
-14.9	2,263	2,659	בקשות
-9.9	118	131	אחרות
-0.1	18.8	18.8	זמן הטיפול בפניות (בימים)

לוח 2: פניות לפי ענפי המוסד, 2023 לעומת 2022

אחוז השינוי	2023		2022		ענף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-24.9	100.0	9,825	100.0	10,538	סך הכול
-4.0	84.1	8,263.0	81.7	8,609.0	סך הכל גמלאות
-2.8	28.8	2,834.0	27.7	2,915.0	נכות (1)
-2.3	14.2	1,392.0	13.5	1,425.0	נפגעי עבודה (2)
12.9	9.3	913.0	7.7	809.0	אבטלה (3)
-23.1	6.4	628.0	7.8	817.0	אזרח ותיק ושארים
2.1	5.8	571.0	5.3	559.0	סיעוד
-37.1	4.0	393.0	5.9	625.0	הבטחת הכנסה
-16.1	2.8	277.0	3.1	330.0	אימהות
65.8	2.7	267.0	1.5	161.0	גמלאות כללי
107.8	2.2	212.0	1.0	102.0	מילואים
-21.5	1.7	168.0	2.0	214.0	שיקום
-12.4	1.7	163.0	1.8	186.0	ניידות
17.1	1.3	130.0	1.1	111.0	פשיטות רגל ופירוק תאגיד
-6.9	1.2	122.0	1.2	131.0	ילדים (4)
16.5	1.1	106.0	0.9	91.0	נפגעי איבה (5)
-34.6	0.9	87.0	1.3	133.0	מזונות
-10.2	11.3	1,113.0	11.8	1,240.0	סך הכל ביטוח וגבייה
6.3	4.1	405.0	3.6	381.0	ביטוח ובריאות
-11.4	3.6	356.0	3.8	402.0	גביה מלא שכירים (6)
-27.8	2.0	197.0	2.6	273.0	גבייה ממעסיקים (7)
-15.3	1.6	155.0	1.7	183.0	ביטוח וגבייה כללי
.	.	.	-	1.0	תיאום ורציפות ביטוח
-34.8	4.6	449.0	6.5	689.0	סך הכל אחרים

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזת

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 3: פניות לפי סניפים, 2023

אחוז השינוי	2023		2022		סניף
	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
-6.8	7.3	9,825	100.0	10,538	סך הכל
-19.6	6.7	654	7.7	813	משרד ראשי
-42.2	0.7	67	1.1	116	מרכז מידע
-5.3		9,104	91.2	9,609	סך כל הסניפים
-10.3	2.4	234	2.5	261	אשדוד
13.6	2.9	284	2.4	250	אשקלון
-6.9	5.9	581	5.9	624	באר שבע
27.6	2.1	208	1.5	163	בני ברק
-2.5	3.2	315	3	323	בת ים
-0.4	4.6	453	4	455	חדרה
-15.4	2.4	237	3	280	חולון
-0.7	5.5	539	5	543	חיפה
4.8	3.1	306	2.8	292	טבריה
-11.3	10.8	1,064	11.4	1,199	ירושלים
-11.2	1.1	111	1.2	125	ירושלים צפון
-18.1	3.9	385	1.2	470	כפר סבא
-19.4	1.0	100	1.2	124	כרמיאל
-2.8	2.8	279	2.7	287	נהריה
8.4	3.4	335	2.9	309	נצרת
-7.3	3.8	369	3.8	398	נתניה
-8.1	2.8	271	2.8	295	עפולה
-6.5	5.4	528	5.4	565	פתח תקוה
-13.9	3.3	328	3.6	381	קריות
-11.6	2.8	275	3.0	311	ראשון לציון
1.4	5.2	510	4.8	503	רחובות
11.3	5.6	552	4.7	496	רמלה
-1.6	3.0	299	2.9	304	רמת גן
-16.9	5.5	541	6.2	651	תל אביב

לוח 4: פניות לפי ענפים וסניפים, 2023

סניף	סך הכול	נמנע עבודה ¹	נכות ²	סיעור	אורה ותקן ושאירים	אבטלה ³	הגנתות המבטח	אמרות	ילדים ⁴	ניידות
סך הכול מספרים אחוזים מהסניף ¹	9,825	1,392	2,834	571	628	913	393	277	122	163
משדר ראשי	654	48	46	18	39	21	4	4	18	4
מרכז מודע	67	.	1	.	1	4
סך כל הסניפים	9,104	1,344	2,787	553	588	888	389	273	104	159
אשרד	234	27	100	16	12	27	10	1	2	1
אשקלון	284	31	74	13	18	33	12	7	1	.
באר שבע	581	83	152	42	24	72	64	11	5	10
בני ברק	208	8	92	5	9	12	11	17	1	.
בת ים	315	43	85	32	29	34	15	8	2	2
חדרה	453	59	141	26	34	47	29	11	1	13
חולון	237	21	60	24	9	32	11	12	5	7
חיפה	539	83	168	36	43	60	16	6	7	14
טבריה	306	64	110	9	11	32	8	13	1	4
ירושלים	1,064	122	420	53	52	75	31	37	7	16
ירושלים צפון	111	2	53	1	5	2	5	3	6	8
כפר סבא	385	45	105	21	32	44	6	4	5	19
כרמיאל	100	14	25	10	16	4	10	2	.	1
נהריה	279	74	72	23	18	32	15	1	3	2
נצרת	335	124	97	13	13	7	7	5	9	3
נתניה	369	70	88	14	30	32	14	14	4	2
עפולה	271	19	98	28	11	24	21	14	4	6
פנת תקווה	528	80	143	16	63	54	22	14	6	7
קריית	328	66	81	28	31	40	10	5	1	11
ראשון לציון	275	40	47	29	19	38	8	7	3	4
רחובות	510	58	187	32	23	51	16	23	9	6
תלמה	552	93	163	39	16	40	20	44	12	11
רמת גן	299	35	85	21	28	33	8	5	1	3
תל אביב	541	83	141	22	42	63	20	9	9	9

- 1) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- 2) כולל נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגע פוליו וגזרת
- 3) כולל דמי אבטלה ומענק עבודה מיוחדת לחיל משוחרר
- 4) כולל ילדים, מענק לידים, חוננות חסכון לכל ילד
- 5) כולל נפגע איבה

לוח 4 - המשך

ספר	מזנות	שקום	פשי"ר	שירות מילואים	גמלאות כללי	גביית מלא שכר	ביטוח ובריאות	גביית ממעסיקים	ביטוח וגביית כללי	נפגעי איבה	אחרים (5)
סך רחל מספריים	87	168	130	212	267	356	405	197	155	106	449
אחוזים מהסמ"כ											
מש"רד ראש	1	3	110	5	18	3	49	62	9	9	183
מרכז מידע	1	60
סך כל התנועים	86	165	20	207	249	352	356	135	146	97	206
אשדוד	3	3	1	1	7	4	6	2	2	4	5
אשקלון	1	1	.	4	37	2	4	5	7	30	4
באר שבע	7	14	.	6	16	20	19	3	12	11	10
בני ברק	5	6	.	2	5	17	6	5	4	2	1
חדרה	5	4	.	2	12	10	19	1	4	2	6
חולון	6	11	.	18	7	14	14	2	5	2	13
חופה	7	15	.	2	5	7	5	3	7	.	5
טבריה	1	12	.	17	8	14	16	7	6	4	21
יפ	4	4	.	4	17	6	3	5	4	1	6
ירושלים	9	12	9	34	22	59	58	11	13	8	16
ירושלים צפון	.	.	2	.	.	8	5	1	2	.	8
כפר סבא	2	2	1	9	7	25	5	21	13	1	6
כרמאל	2	.	.	.	4	6	2	.	2	.	2
נהריה	5	.	.	6	4	6	7	2	3	2	4
נצרת	1	5	.	3	4	17	8	3	4	3	9
נתניה	4	12	2	14	14	17	14	6	5	3	10
עפולה	1	4	.	4	9	4	11	2	4	.	7
פתח תקוה	2	9	.	22	7	17	24	8	10	6	18
קiryat	4	4	.	6	8	6	15	5	1	1	5
ראשון לציון	4	4	.	11	8	11	22	4	6	3	7
רחובות	4	18	3	8	11	14	15	7	7	4	14
רמלה	3	9	1	15	10	26	14	12	8	3	13
רמת גן	1	4	.	8	11	18	18	2	8	1	9
תל אביב	5	12	1	11	16	24	34	18	9	6	7

לוח 5: פניות הציבור ומדד פניות הציבור לפי ענפים נבחרים וסניף, 2023

הבטחת פניות	אבטלה		אזרח ותיק ושאיירים		סיעוד		נכות כללית		נפגעי עבודה		הפגעות שוטפלי		סניף
	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	מדד	פניות	
389	8.2	888	0.5	588	1.7	553	9.0	2,787	18.9	1,344	2.6	9,104	סך כל הסניפים
10	8.3	27	0.3	12	1.3	16	13.6	100	13.7	27	2.4	234	אשדוד
12	9.0	33	0.6	18	1.0	13	9.0	74	11.6	31	3.0	284	אשקלון
64	7.6	72	0.3	24	1.7	42	4.7	152	16.0	83	2.0	581	באר שבע
11	7.9	12	0.6	9	1.3	5	13.5	92	8.4	8	2.8	208	בני ברק
29	8.1	47	0.7	34	1.5	26	8.7	141	12.2	59	2.5	453	חדרה
11	11.5	32	0.2	9	1.8	24	8.1	60	14.3	21	2.5	237	חולון
16	14.6	60	0.6	43	2.4	36	10.6	168	20.6	83	3.3	539	חופה
8	6.2	32	0.3	11	0.9	9	7.0	110	24.8	64	2.5	306	טבריה
15	11.0	34	0.7	29	2.4	32	8.9	85	20.5	43	3.2	315	בת ים
31	8.3	77	0.6	52	2.3	53	16.4	420	16.6	124	3.4	1,068	ירושלים
5	.	.	0.3	5	0.1	1	7.4	53	.	.	1.1	107	ירושלים צפון
6	8.6	44	0.4	32	1.6	21	8.2	105	24.7	45	2.1	385	כפר סבא
10	2.2	4	0.9	16	1.6	10	4.4	25	8.4	14	1.8	100	כרמיאל
15	7.0	32	0.5	18	2.3	23	6.1	72	23.0	74	2.3	279	נהריה
7	1.1	7	0.3	13	0.7	13	4.5	97	18.1	124	1.9	335	נצרת
14	5.6	32	0.5	30	0.8	14	6.2	88	19.1	70	2.1	369	נתניה
21	7.6	24	0.3	11	3.1	28	9.8	98	10.3	19	2.7	271	עפולה
22	9.0	54	0.9	63	1.0	16	9.7	143	25.5	80	2.7	528	פתח תקוה
10	13.6	40	0.7	31	1.8	28	7.5	81	43.1	66	2.9	328	קרית
8	11.6	38	0.4	19	2.4	29	6.2	47	23.4	40	2.6	275	ראשון לציון
16	8.3	51	0.4	23	1.7	32	12.4	187	14.2	58	2.6	510	רחובות
20	6.7	40	0.3	16	2.5	39	9.9	163	26.2	93	2.7	552	רמלה
8	8.5	33	0.6	28	1.7	21	10.4	85	21.3	35	2.5	299	רמת גן
20	11.4	63	0.7	42	1.8	22	14.0	141	25.5	83	3.8	541	תל אביב

לוח 5 - המשך

מדרד	גבייה ממעסיקים		גבייה מלא שכירים		מזונות		ניידות		ילדים		אמהות		סניף	הכנסה מדרד
	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד	פניות	מדרד		
0.5	135	0.2	352	7.4	86	3.2	159	0.1	104	1.9	273	סך כל הסניפים	6.4	
0.4	2	0.1	4	11.6	3	0.9	1	0.1	2	0.3	1	אשדוד	6.0	
1.0	5	0.1	2	2.4	1	.	.	0.0	1	2.2	7	אשקלון	5.8	
0.2	3	0.1	20	5.0	7	2.1	10	0.0	5	0.9	11	באר שבע	4.6	
1.0	5	0.3	17	33.5	5	.	.	0.0	1	1.9	17	בני ברק	21.8	
0.2	2	0.2	14	7.0	6	4.6	13	0.0	1	1.7	11	חדרה	8.6	
0.2	3	0.1	7	39.5	7	5.6	7	0.2	5	5.3	12	חולון	15.1	
1.1	7	0.3	14	1.9	1	6.8	14	0.2	7	1.4	6	חופה	5.9	
0.4	5	0.1	6	8.7	4	2.1	4	0.0	1	2.8	13	טבריה	3.2	
0.1	1	0.1	10	15.2	5	1.8	2	0.1	2	3.4	8	בתים	9.1	
0.4	11	0.3	59	15.0	9	3.8	16	0.1	7	1.7	37	ירושלים	9.1	
0.1	1	0.1	8	.	.	5.2	8	0.1	6	1.5	3	ירושלים צפון	1.8	
1.0	21	0.2	25	8.9	2	7.9	19	0.1	5	0.8	4	כפר סבא	11.3	
.	.	0.2	6	10.0	2	1.1	1	.	.	1.4	2	כרמאל	8.4	
0.2	2	0.1	6	9.0	5	1.0	2	0.1	3	0.3	1	נהריה	4.0	
0.2	3	0.1	17	1.0	1	0.8	3	0.1	9	0.9	5	נצרת	1.1	
0.4	6	0.2	17	6.5	4	0.8	2	0.1	4	2.6	14	נתניה	6.9	
0.3	2	0.1	4	3.7	1	3.9	6	0.1	4	4.1	14	עפולה	11.3	
0.5	8	0.2	17	5.1	2	2.6	7	0.1	6	1.7	14	פתח תקוה	19.0	
0.8	5	0.1	6	9.1	4	6.4	11	0.0	1	1.8	5	קריית	5.0	
0.5	4	0.2	11	17.6	4	2.6	4	0.1	3	2.4	7	ראשון לציון	13.7	
0.5	7	0.1	14	8.8	4	2.2	6	0.1	9	3.0	23	רחובות	7.0	
0.8	12	0.2	26	5.0	3	4.1	11	0.1	12	3.1	44	רמלה	9.4	
0.2	2	0.2	18	7.6	1	2.0	3	0.0	1	1.2	5	רמת גן	13.1	
0.6	18	0.2	24	37.5	5	6.2	9	0.2	9	1.6	9	תל אביב	29.5	

לוח 6: פניות לפי סוג הפונה ואופי הפנייה, 2023

אופי הפנייה				סך כל הפניות שטופלו	הפונה
אחרים	בקשות	עררים	תלונות		
מספרים מוחלטים					
113	2,264	2,822	4,626	9,825	סך הכול
1.2	23.0	28.7	47.1	100.0	אחוזים
84	1,878	2,385	3,636	7,983	מספרים מוחלטים המבוטח בעצמו
3	113	127	517	760	מיופה כח מקצועי
7	197	188	397	789	מיופה כח פרטי
5	20	52	32	109	פניות פרלמנטריות
14	52	64	32	162	רשות ממשלתית
0	1	2	7	10	מבקר המדינה
0	3	4	5	12	גוף פרטי
באחוזים מהסך הכול					
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל
74.3	83.0	84.5	78.6	81.3	המבוטח בעצמו
2.7	5.0	4.5	11.2	7.7	מיופה כח מקצועי
6.2	8.7	6.7	8.6	8.0	מיופה כוח אחר
4.4	0.9	1.8	0.7	1.1	רשות ממשלתית
12.4	2.3	2.3	0.7	1.6	פניות פרלמנטריות
-	0.0	0.1	0.2	0.1	מבקר המדינה
-	0.1	0.1	0.1	0.1	גוף פרטי

לוח 7: זמן הטיפול הממוצע (בימים), 2023

2023	2022	נושא
9,825	10,538	פניות במספרים מוחלטים
18.8	16.7	ימי טיפול ממוצעים בפנייה
זמן הטיפול		
מספרים מוחלטים		
3,577	3,885	7-0 ימים
2,503	2,410	14-8 ימים
2,268	2,604	30-15 ימים
1,477	1,639	מעל 30 ימים
אחוזים		
36.4	36.9	7-0 ימים
25.5	22.9	14-8 ימים
23.1	24.7	30-15 ימים
15	15.6	מעל 30 ימים

לוח 8: הפניות שטופלו באגף פניות הציבור לפי אופי הפנייה, 2023

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		אופי הפנייה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
42.7	4,192	100.0	9,825	סך הכול מספרים מוחלטים
36.6	1,692	47.0	4,622	תלונות
19.0	536	28.7	2,822	עררים
84.7	1,916	23.0	2,263	בקשות
40.7	48	1.2	118	אחרות

לוח 9: תלונות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא התלונה, 2023

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא התלונה
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
36.6	1,692	100.0	4,622	סך הכל
34.8	723	44.9	2,075	עיכוב בטיפול בתביעה
57.4	462	17.4	805	ליקויים בוועדות רפואיות
25.3	109	9.3	430	לא מטפלים, לא עונים
34.0	97	6.2	285	עיכוב במשלוח מסמכים ואישורים
33.5	62	4.0	185	התנהגות עובדים
14.8	22	3.2	149	הטרדה בדרישות מיותרות
17.9	24	2.9	134	תלונות אחרות
49.6	56	2.4	113	הודעות שגויות, ניסוח לא תקין
33.7	34	2.2	101	תקלות מערכתיות, מחשב ואינטרנט
57.6	34	1.3	59	טעות בהזנת נתונים
17.6	9	1.1	51	עיכוב בהחזר דמי ביטוח
29.5	13	1.0	44	מסירת מידע מטעה
26.5	9	0.7	34	ליקויים בשירותי קבלת קהל
20.0	6	0.6	30	לא נשלחה הודעה למבוטח/ הגיעה באיחור
24.0	6	0.5	25	שונות
36.4	8	0.5	22	שליחה לכתובת שגויה
11.1	2	0.4	18	אי משלוח מסמכים למייצג
17.6	3	0.4	17	הפרת צנעת הפרט
12.5	2	0.3	16	סירוב לתת שירות
38.5	5	0.3	13	בעיות תקשורת
33.3	3	0.2	9	אובדן מסמכים
42.9	3	0.2	7	תלונות אחרות

לוח מס' 10: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הערר, 2023

באחוזים מהפניות שטופלו	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	סך כל הפניות שטופלו		נושא הערר
		אחוזים	מספרים מוחלטים	
19.0	536	100.0	2,822	סך הכול
21.6	149	24.5	691	ערר על חישוב גמלה
16.7	103	21.8	615	ערר על דחיית תביעה
11.1	52	16.7	470	ערר על החלטת ועדות
19.6	65	11.7	331	הפחתת/קיצוז גמלה
22.7	52	8.1	229	ערר על חיוב בדמי ביטוח
22.1	34	5.5	154	הפסקת גמלה
22.0	26	4.2	118	עררים אחרים
30.6	26	3.0	85	ערר על סיווג ביטוח
28.8	21	2.6	73	ערר על ביצוע פעולות אכיפה
14.3	8	2.0	56	חישוב שגוי של דמי ביטוח

(1) כולל נושאים שמספר הפניות בהם אינו עולה על 10.

לוח 11: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי נושא הבקשה, 2023

נושא הבקשה	סך כל הפניות שטופלו		מחוזים	מספרים מוחלטים
	מהן מוצדקות/ נענו בחיוב	באחוזים מהפניות שטופלו		
סך הכל	1,916	84.7	100.0	2,263
בקשת בירור למיצוי זכויות	461	95.4	21.3	483
בקשה למידע וחומר הסבר	425	96.4	19.5	441
בקשה לאישורים, טספים, תעודות	294	87.5	14.8	336
בקשות אחרות	250	83.9	13.2	298
עדכון פרטים	196	91.6	9.5	214
הסדר תשלומים	114	85.1	5.9	134
הפחתה וביטול חובות	41	49.4	3.7	83
בקשה לגמלה לפנים משורת הדין	27	43.5	2.7	62
בקשות להטבות נלוות	27	45.0	2.7	60
הגדלת גמלה	25	50.0	2.2	50
גמלאות רטרואקטיביות	14	40.0	1.5	35
חלוקת קצבה/ אפוטרופסות	8	50.0	0.7	16
בקשה לשירותי קופת חולים	10	71.4	0.6	14
מקדמות והלוואות	6	50.0	0.5	12
בקשה לפטור	9	81.8	0.5	11
מימון הוצאות ופיצויים	8	72.7	0.5	11
היוון גמלה	.	.	0.1	2
בקשות סיוע - דיור, טיפולי שניים וכיו"ב	1	100.0	0.0	1

לוח 12: תלויות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2023

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: תלויות	תלויות כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מתלויות שטופלו
סך הכל	9,825	4,622	47.0	1,692	36.6
סך הכל גמלאות	8,263	4,024	48.7	1,518	37.7
נכות (1)	2834	1579	55.7	754	47.8
נפגעי עבודה (2)	1392	913	65.6	361	39.5
אבטלה (3)	913	306	33.5	68	22.2
אזרח ותיק ושאיירים	628	219	34.9	68	31.1
סיעוד	571	217	38.0	49	22.6
הבטחת הכנסה	393	120	30.5	6	5.0
אימהות	277	99	35.7	29	29.3
גמלאות כללי	267	76	28.5	17	22.4
מילואים	212	80	37.7	19	23.8
שיקום	168	120	71.4	48	40.0
ניידות	163	67	41.1	16	23.9
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	130	107	82.3	55	51.4
ילדים (4)	122	40	32.8	9	22.5
נפגעי איבה (5)	106	61	57.5	15	24.6
מזונות	87	20	23.0	4	20.0
סך הכל ביטוח וגבייה	1,113	277	24.9	65	23.5
ביטוח ובריאות	405	72	17.8	14	19.4
גביה מלא שכירים (6)	356	67	18.8	9	13.4
גבייה ממעסיקים (7)	197	85	43.1	33	38.8
גבייה ממעסיקים	155	53	34.2	9	17.0
ביטוח וגבייה כללי	449	321	71.5	109	34

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזות
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

לוח 13: עררים שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2023

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: עררים	עררים כאחוז מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	כאחוז מעררים שטופלו
סך הכל	9,825	2,822	28.7	536	19.0
סך הכל גמלאות	8,263	2,389	28.9	431	18.0
נכות (1)	2,834	750	26.5	121	16.1
נפגעי עבודה (2)	1,392	295	21.2	36	12.2
אבטלה (3)	913	415	45.5	110	26.5
אזרח ותיק ושירים	628	221	35.2	29	13.1
סיעוד	571	152	26.6	41	27.0
הבטחת הכנסה	393	183	46.6	25	13.7
אימהות	277	123	44.4	22	17.9
גמלאות כללי	267	46	17.2	7	15.2
מילואים	212	69	32.5	20	29.0
שיקום	168	8	4.8	.	.
ניידות	163	40	24.5	4	10.0
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	130	13	10.0	3	23.1
ילדים (4)	122	36	29.5	6	16.7
נפגעי איבה (5)	106	12	11.3	2	16.7
מזונות	87	26	29.9	5	19.2
סך הכל ביטוח וגבייה	1,113	417	37.5	104	24.9
ביטוח ובריאות	405	170	42.0	48	28.2
גביה מלא שכירים (6)	356	168	47.2	40	23.8
גבייה ממעסיקים (7)	197	37	18.8	9	24.3
ביטוח וגבייה כללי	155	42	27.1	7	16.7
סך הכל אחרים	449	16	3.6	1	6.3

(1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזות

(2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים

(3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר

(4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד

(5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון

(6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים

(7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 14: בקשות שטופלו באגף פניות הציבור לפי ענף, 2023

ענף	סך כל הפניות שטופלו	מזה: בקשות	מסך כל הפניות	מזה: מוצדקות	מבקשות שטופלו	כאחז
סך הכל	9,825	2,263	23.0	1,916	84.7	
סך הכל גמלאות	8,263	1,759	21.3	1,471	83.6	
נכות (1)	2,834	482	17.0	395	82.0	
נפגעי עבודה (2)	1,392	180	12.9	164	91.1	
אבטלה (3)	913	183	20.0	154	84.2	
אזרח ותיק ושירים	628	175	27.9	146	83.4	
סיעוד	571	183	32.0	149	81.4	
הבטחת הכנסה	393	87	22.1	69	79.3	
אימהות	277	53	19.1	46	86.8	
גמלאות כללי	267	136	50.9	120	88.2	
מילואים	212	60	28.3	58	96.7	
שיקום	168	40	23.8	37	92.5	
ניידות	163	54	33.1	41	75.9	
פשיטות רגל ופירוק תאגיד	130	10	7.7	8	80.0	
ילדים (4)	122	43	35.2	35	81.4	
נפגעי איבה (5)	106	32	30.2	28	87.5	
מזונות	87	41	47.1	21	51.2	
סך הכל ביטוח וגבייה	1,113	409	36.7	360	88.0	
ביטוח ובריאות	405	160	39.5	133	83.1	
גביה מלא שכירים (6)	356	120	33.7	110	91.7	
גבייה ממעסיקים (7)	197	71	36.0	63	88.7	
ביטוח וגבייה כללי	155	58	37.4	54	93.1	
סך הכל אחרים	449	95	21.2	85	89.5	

- (1) כולל נכות כללית, ילד נכה, שר"מ, נפגעי פוליו וגזות
- (2) כולל דמי פגיעה, נכות מעבודה ותלויים
- (3) כולל דמי אבטלה, מענק עבודה מועדפת לחייל משוחרר
- (4) כולל ילדים, מענק לימודים, תוכנית חסכון לכל ילד
- (5) כולל נפגעי איבה ואסירי ציון
- (6) כולל עובדים עצמאים, לא עובדים ולא עצמאיים
- (7) כולל מעסיקים ועובדים שכירים, תיאום דמי ביטוח ורציפות דמי ביטוח

לוח 15: תלונות על הוועדות הרפואיות לפי סוג הליקוי, 2022-2023

אחוז השינוי בתלונות	2023		2022		נושא התלונה
	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	מזה: צודק (באחוזים)	סך הכל	
-6.0	57.4	805	61.1	856	סך הכל
-24.2	69	316	77.9	417	עיכוב בזימון לוועדה
20.3	70	219	79.1	182	עיכוב בטיפול הוועדה
22.1	43	127	30.8	104	פעולות מזכירות לא תקינות
-20.9	25	72	7.7	91	התנהגות רופאים בוועדות
-26.2	26	31	28.6	42	ליקויים משפטיים בוועדות
100.0	25	12	16.7	6	הטרדות בדרישות מיותרות
450.0	9	11	0.0	2	בדיקות רפואיות שטחיות
120.0	64	11	40.0	5	תלונות אחרות
66.7	0	5	0.0	3	בדיקות רפואיות נוקשות
-75.0	0	1	0.0	4	סירוב לקבל מסמכים

לוח 16: נתונים רב שנתיים של תלונות שטופלו באגף פניות הציבור, 2015-2021

תלונות מוצדקות כאחוז מסך כל התלונות	תלונות מוצדקות	תלונות כאחוז מסך הכל הפניות	מזה: תלונות	סך הכל פניות	שנה
סך הכל					
28.6	1,024	34.8	3,576	10,274	2013
32.6	1,134	37.0	3,478	9,406	2014
35.7	1,116	35.4	3,127	8,821	2015
35.6	1,230	39.1	3,456	8,832	2016
40.5	1,579	40.2	3,894	9,686	2017
42.4	1,985	47.5	4,686	9,856	2018
44.4	2,106	49.8	4,738	9,518	2019
33.8	2,613	43.5	7,721	17,759	2020
37.8	2,111	39.8	5,580	14,029	2021
38.8	1,872	45.7	4,821	10,538	2022
36.6	1,692	47.0	4,622	9,825	2023
מזה: ענפי גמלאות					
29.8	802	32.0	2,692	8,403	2013
34.8	850	32.2	2,441	7,589	2014
38.0	894	33.8	2,353	6,958	2015
39.9	969	37.5	2,427	6,474	2016
44.4	1,299	39.5	2,924	7,396	2017
42.4	1,769	49.9	4,168	8,356	2018
44.7	1,873	52.3	4,187	8,003	2019
33.7	2,356	44.3	6,995	15,807	2020
37.9	1,809	42.2	4,777	11,307	2021
39.5	1,616	47.6	4,095	8,609	2022
37.7	1,518	48.7	4,024	8,263	2023
מזה ענפי ביטוח וגבייה					
24.1	126	38.8	523	1,347	2013
23.3	131	49.0	562	1,147	2014
15.6	64	38.8	410	1,056	2015
16.4	102	44.4	623	1,403	2016
21.2	134	44.7	631	1,411	2017
43.6	159	27.7	365	1,319	2018
34.2	108	25.6	316	1,232	2019
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

