

# הודעה לתקשורת

אתר: [www.cbs.gov.il](http://www.cbs.gov.il) דוא"ל: [info@cbs.gov.il](mailto:info@cbs.gov.il) פקס: 02-6521340

ירושלים, י"ט בטבת, תשע"ז  
17 בינואר, 2017  
016/2017

**לקט נתונים חדש מתוך הסקר החברתי 2015:**  
**עמדות הציבור (בני 20 ומעלה) כלפי המוסד לביטוח לאומי ולשכות הרווחה**  
**Selected Data from the 2015 Social Survey:**  
**Public Opinion (of Aged 20 and Over) about the National Insurance Institute and the Social Services Departments**

## בקרב בני 20 ומעלה

### פניות למוסד לביטוח לאומי

- ◆ 28% מהאוכלוסייה בישראל (שהם כ-1.5 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי המוסד לביטוח לאומי, כגון הסדרת אישורי זכאות, אוכלוסין, קבלת קצבאות, ועדות רפואיות (לא כולל קצבאות המשולמות באופן אוטומטי). יהודים<sup>1</sup> וערבים פנו בשיעור דומה.
- ◆ מרבית הפונים, 69%, קיבלו את השירות באמצעות מפגש אישי עם פקיד.
- ◆ שיעור הפונים למוסד לביטוח לאומי בערים הגדולות<sup>2</sup> נע בטווח שבין 24% בירושלים (יהודים וערבים בשיעור דומה), ל-28% בפתח תקווה, אשדוד ונתניה.

### הערכת איכות השירות של המוסד לביטוח לאומי

- ◆ 63% מהפונים היו מרוצים מהשירות שקיבלו. 37%, שהם כ-541 אלף איש, לא היו מרוצים מהשירות.
- ◆ כשני שלישים (67%) מעידים כי קיבלו מידע ברור ומדויק לגבי תהליך קבלת השירות במוסד לביטוח לאומי (הכוונה לתנאים מוקדמים לקבלת השירות, המסמכים הנדרשים וכדומה).
- ◆ 31% מהיהודים ו-36% מהערבים לא קיבלו מידע מדויק<sup>3</sup> לגבי תהליך קבלת השירות.
- ◆ ל-41% מהפונים הפריע זמן ההמתנה לקבלת השירות.
- ◆ 36% לא היו מרוצים משעות הפעילות של משרדי המוסד לביטוח לאומי - 38% מהיהודים ו-27% מהערבים.
- ◆ 63% מהפונים היו מרוצים מיחס עובדי המוסד לביטוח לאומי, יהודים וערבים בשיעור דומה. כשליש - 32%, שהם 474 אלף פונים - לא היו מרוצים מיחס העובדים נותני השירות.
- ◆ פחות ממחצית מהציבור (42%) מעריכים באופן חיובי את תפקוד המוסד לביטוח לאומי, ערבים יותר מיהודים (53% לעומת 39%, בהתאמה).
- ◆ מבין המשתמשים בשירותי המוסד לביטוח לאומי, שיעורי המעריכים באופן חיובי גבוהים יותר - 62% מהערבים ו-53% מהיהודים מעריכים את שירותיו באופן חיובי.
- ◆ כמחצית (48%) מהאוכלוסייה סבורים כי המוסד לביטוח לאומי נותן שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, גיל ומגזר לכל קבוצות האוכלוסייה. ערבים ויהודים סבורים כך בשיעור דומה.
- ◆ מבין הפונים למוסד לביטוח לאומי, 57% סבורים כי הוא נותן שירות באופן שוויוני לכלל האוכלוסייה.

### המחלקות לשירותים חברתיים

- ◆ 7% מהאוכלוסייה, כ-367 אלף איש, השתמשו בשנה האחרונה בשירותי הרווחה, כגון מפגש עם עובד, קבלת אישורים. השיעור בקרב הערבים (11%) גבוה מהשיעור בקרב היהודים (6%). לשאלה האם השירות שקיבלו עזר להם להתמודד עם הבעיה שבגללה פנו ללשכת הרווחה, קצת יותר ממחצית (57%) ענו בחיוב, 42% ענו בשלילה.

<sup>1</sup> בהודעה זו, בכל מקום שמזכרים יהודים, הכוונה ליהודים ו'אחרים' – נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.  
<sup>2</sup> ערים המונות 200 אלף תושבים ויותר: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, ראשון לציון, פתח תקווה, אשדוד, נתניה ובאר שבע.  
<sup>3</sup> לא כל-כך' או 'בכלל לא'.

**הסקר החברתי מספק מידע על תנאי החיים ועל רווחתה של האוכלוסייה בישראל בנושאי דיור, בריאות ובעיות בתפקוד יומיומי, דת ורמת דתיות, לימודים והשכלה, שימוש במחשב ובאינטרנט, תעסוקה, יציאה לנופש, קשרים חברתיים, פעילות התנדבותית, שביעות רצון מתחומים שונים ומצב רגשי, מצב כלכלי והכנסות. אוכלוסיית הסקר היא בני 20 ומעלה. באפריל עד דצמבר 2015 ראינו כ-7,100 איש בני 20 ומעלה מכל רחבי הארץ, המייצגים כ-5.2 מיליון איש בגילים האלה.**  
במסגרת הסקר נבחנו נושאים שונים בהרחבה. בשנת 2015 נבחנו הנושאים: עמדות כלפי שירותי ממשל, מעורבות אזרחית, אמון במוסדות, בגופים ובארגונים שונים במדינה ותחושות אפליה על רקע מין, גיל, מוצא וכדומה.

זוהי הודעה שביעית עם ממצאי הסקר. ההודעות הקודמות עסקו [באמון הציבור במוסדות, בגופים ובארגונים שונים](#), [בעמדות הציבור כלפי שירותי הבריאות](#), [בעמדות הציבור כלפי מערכת החינוך בישראל](#), [בעמדות כלפי המשטרה ובתי המשפט](#), [בעמדות כלפי התחבורה הציבורית](#) ובעמדות כלפי הרשות המקומית של יישוב המגורים.

## פנייה לקבלת שירות מהמוסד לביטוח לאומי

**28% מהאוכלוסייה בישראל (שהם כ-1.5 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי רשות המוסד לביטוח לאומי, כגון הסדרת אישורי זכאות, אוכלוסין, קבלת קצבאות, ועדות רפואיות (לא כולל קצבאות המשולמות באופן אוטומטי).** יהודים<sup>1</sup> וערבים פנו בשיעור דומה. מרבית הפונים, 69%, קיבלו את השירות באמצעות מפגש אישי עם פקיד. קבלת שירות באמצעות מפגש עם פקיד מאפיין במיוחד את האוכלוסייה הערבית (91% לעומת 64% מהיהודים). כרבע מהפונים (25%) קיבלו שירות באמצעות שיחת טלפון, 16% - באמצעות האינטרנט, 17% פנו באמצעות דואר או פקס<sup>2</sup>. שיעור הפונים למוסד לביטוח לאומי בערים הגדולות<sup>3</sup> נע בטווח שבין 24% בירושלים (יהודים וערבים בשיעור דומה), ל-28% בפתח תקווה, באשדוד ובנתניה. ביישובים המונים פחות מ-200 אלף תושבים שיעור הפונים הכולל הוא 29%.

### שביעות רצון מהשירות

63% מהפונים היו מרוצים מהשירות שקיבלו. 37%, שהם כ-541 אלף איש, לא היו מרוצים מהשירות. **כשני שלישים (67%) מעידים כי קיבלו מידע ברור ומדויק** לגבי תהליך קבלת השירות במוסד לביטוח לאומי (הכוונה לתנאים מוקדמים לקבלת השירות, המסמכים הנדרשים וכדומה). 31% מהיהודים ו-36% מהערבים לא קיבלו מידע מדויק<sup>4</sup> לגבי תהליך קבלת השירות.  
**ל-41% מהפונים הפריע זמן ההמתנה לקבלת השירות**, ו-36% לא היו מרוצים משעות הפעילות של משרדי המוסד לביטוח לאומי - 38% מהיהודים ו-27% מהערבים.  
**63% מהפונים היו מרוצים מיחס עובדי המוסד לביטוח לאומי**, יהודים וערבים בשיעור דומה. כשליש - 32%, שהם 474 אלף פונים - לא היו מרוצים מיחס העובדים נותני השירות.  
**פחות ממחצית מהציבור (42%) מעריכים באופן חיובי את תפקוד המוסד לביטוח לאומי**, ערבים יותר מיהודים (53% לעומת 39%, בהתאמה). מבין המשתמשים בשירותי המוסד לביטוח לאומי, שיעורי המעריכים באופן חיובי גבוהים יותר - 62% מהערבים ו-53% מהיהודים מעריכים את שירותיו באופן חיובי.

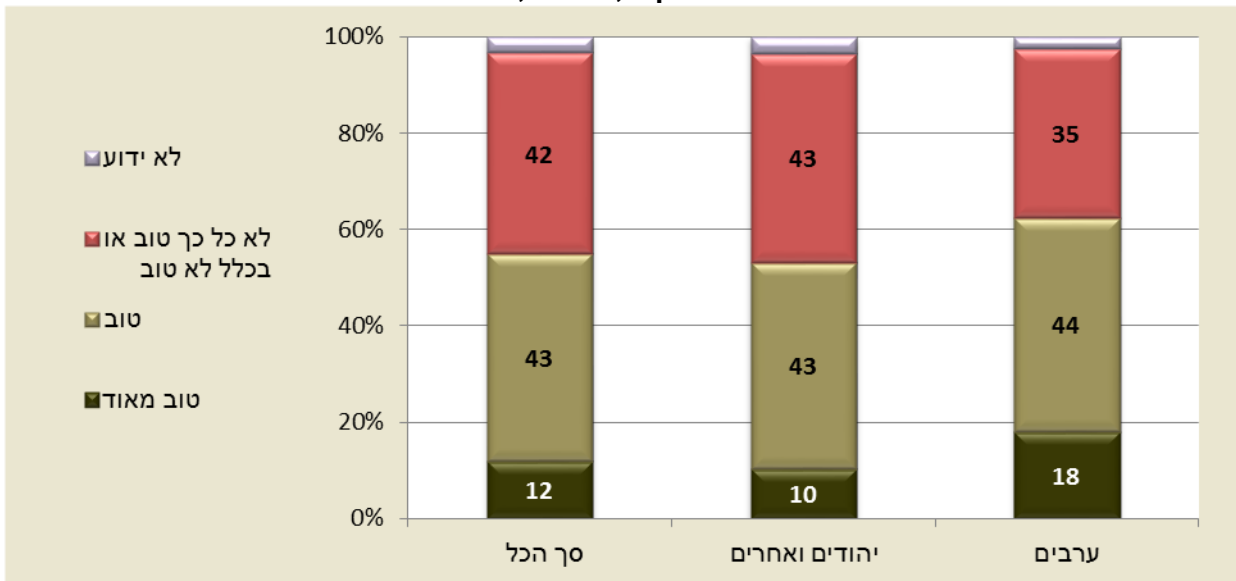
<sup>1</sup> בהודעה זו, בכל מקום שמוזכרים יהודים, הכוונה ליהודים ו'אחרים' - נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.

<sup>2</sup> סך הכל עולה על 100% מאחר שאדם יכול לפנות במספר אמצעים.

<sup>3</sup> ערים המונות 200 אלף תושבים ויותר: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, ראשון לציון, פתח תקווה, אשדוד, נתניה ובאר שבע.

<sup>4</sup> 'לא כל כך' או 'בכלל לא'.

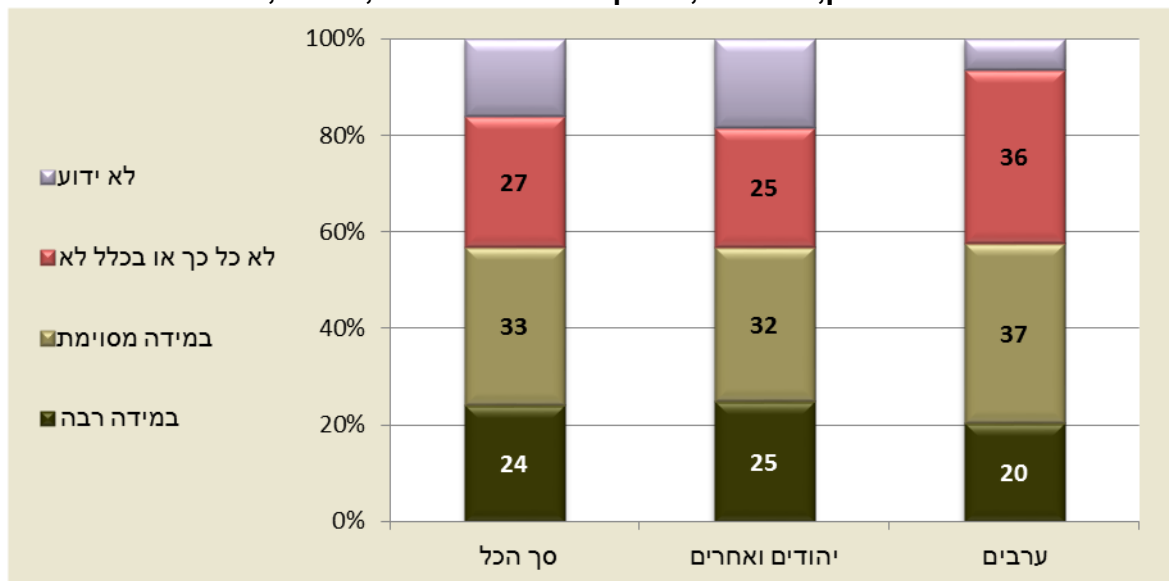
**תרשים 1 - בני 20 ומעלה אשר פנו לקבל שירות מהמוסד לביטוח לאומי בשנה האחרונה, לפי הערכת תפקודו, אחוזים, 2015**



**לנתוני התרשים**

כמחצית (48%) מהאוכלוסייה סבורים כי המוסד לביטוח לאומי נותן שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, גיל ומגזר לכל קבוצות האוכלוסייה. ערבים ויהודים סבורים כך בשיעור דומה. מבין הפונים למוסד לביטוח לאומי, 57% סבורים כי הוא נותן שירות באופן שוויוני לכלל האוכלוסייה: 24% סבורים במידה רבה ו-33% סבורים במידה מסוימת. 27% מהפונים העריכו כי השירות שנותן המוסד לביטוח לאומי אינו שוויוני<sup>1</sup>, ערבים שפנו סבורים כך בשיעור גבוה יותר מיהודים שפנו - 36% ו-25%, בהתאמה.

**תרשים 2 - בני 20 ומעלה אשר פנו לקבל שירות מהמוסד לביטוח לאומי בשנה האחרונה, בתשובה לשאלה: "האם לדעתך המוסד לביטוח לאומי מספק שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, גיל ומגזר, לכל קבוצות האוכלוסייה?", אחוזים, 2015**



**לנתוני התרשים**

<sup>1</sup> 'לא כל כך' או 'בכלל לא' שוויוני.

## שירותי המחלקות לשירותים חברתיים

7% מהאוכלוסייה, כ-367 אלף איש, השתמשו בשנה האחרונה בשירותי הרווחה, כגון מפגש עם עובד, קבלת אישורים. השיעור בקרב הערבים (11%) גבוה מהשיעור בקרב היהודים (6%).

לשאלה האם השירות שקיבלו עזר להם להתמודד עם הבעיה שבגללה פנו ללשכת הרווחה, קצת יותר ממחצית, 57%, ענו בחיוב - 61% מהיהודים ו-49% מהערבים. 37% מהיהודים ומחצית (51%) מהערבים דיווחו כי השירות לא עזר<sup>1</sup> להם להתמודד עם הבעיה.

שני שלישים (67%) מהיהודים שפנו ללשכות הרווחה הביעו שביעות רצון מיחס עובדי הלשכה שאליה פנו, לעומת פחות ממחצית (46%) מהערבים. 54% מהערבים לא היו מרוצים מיחס עובדי לשכת הרווחה. ל-29% הפריע משך ההמתנה לקבלת השירות בלשכת הרווחה.

כמחצית מהפונים בשנה האחרונה ללשכות הרווחה העריכו באופן חיובי את תפקודן, 46% העריכו באופן שלילי (5% נוספים לא ידעו להעריך).

כמחצית, 52% מהפונים בשנה האחרונה ללשכות הרווחה סבורים כי השירות מסופק באופן שוויוני לכל קבוצות האוכלוסייה, 55% מהיהודים ו-44% מהערבים. יותר ממחצית (54%) מהערבים שפנו ללשכות הרווחה סבורים כי השירות אינו ניתן באופן שוויוני.

[דף הסקר החברתי באתר הלמ"ס](#)

[שאלון הסקר החברתי 2015](#)

[מחולל הלוחות - הסקר החברתי](#)

---

<sup>1</sup> 'לא כך-כך' או 'בכלל לא' עזר.