הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

**מדינת ישראל**

# הודעה לתקשורת

**אתר: www.cbs.gov.il; דוא"ל: info@cbs.gov.il; פקס: 02-6521340**

ירושלים, כ"א בחשוון, תשפ"ז
1 בנובמבר, 2026
342/2026

## לקט נתונים חדש מתוך הסקר החברתי 2025:
## עמדות הציבור (בני 20 ומעלה) כלפי המוסד לביטוח לאומי והמחלקות לשירותים חברתיים
## Selected Data from the 2025 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

- 29% מהאוכלוסייה בישראל (שהם כ-1.9 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי המוסד לביטוח לאומי, כגון הסדרת אישורי זכאות, קבלת קצבאות, ועדות רפואיות (לא כולל קצבאות המשולמות באופן אוטומטי). יהודים[1] וערבים פנו בשיעור דומה.
- מרבית הפונים, 51%, קיבלו את השירות דרך האינטרנט, כולל דואר אלקטרוני.

#### הערכת איכות השירות של המוסד לביטוח לאומי

- 72% מהפונים היו מרוצים מהשירות שקיבלו. 27%, שהם כ-507 אלף איש, לא היו מרוצים מהשירות.
- 22% מהיהודים ומהערבים לא קיבלו מידע מדויק[2] לגבי תהליך קבלת השירות.
- ל-33% מהפונים הפריע זמן ההמתנה לקבלת השירות.
- 23% לא היו מרוצים משעות הפעילות של משרדי המוסד לביטוח לאומי – 25% מהיהודים ו-17% מהערבים.
- 71% מהפונים היו מרוצים מיחס עובדי המוסד לביטוח לאומי, יהודים וערבים בשיעור דומה. כחמישית – 21%, שהם 393 אלף פונים – לא היו מרוצים מיחס העובדים נותני השירות.
- 62% מעריכים באופן חיובי את תפקוד המוסד לביטוח לאומי, ערבים יותר מיהודים (73% לעומת 59%, בהתאמה).
- מבין המשתמשים בשירותי המוסד לביטוח לאומי, שיעור המעריכים את תפקודו באופן חיובי גבוה יותר – 81% מהערבים ו-66% מהיהודים.
- 64% מהאוכלוסייה סבורים כי המוסד לביטוח לאומי נותן שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, גיל ומגזר לכל קבוצות האוכלוסייה. ערבים ויהודים סבורים כך בשיעור דומה.
- בקרב הפונים למוסד לביטוח לאומי, 69% סבורים כי הוא נותן שירות באופן שוויוני לכלל האוכלוסייה.

#### המחלקות לשירותים חברתיים

- 5.2% מהאוכלוסייה, כ-326 אלף איש, השתמשו בשנה האחרונה בשירותי הרווחה ברשות המקומית, כגון מפגש עם עובד, קבלת אישורים. השיעור בקרב הערבים (7.3%) גבוה מהשיעור בקרב היהודים (4.6%). ל-64% השירות שקיבלו עזר להתמודד עם הבעיה שבגללה פנו, ל-34% השירות לא עזר.

---

[1] בהודעה זו, בכל מקום שמוזכרים יהודים, הכוונה ליהודים ו'אחרים' – נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.
[2] 'לא כל כך' או 'בכלל לא'.

**כתבו נורית דוברין וערן ברקוביץ, תחום בכיר הסקר החברתי**
**לקבלת הסברים נא לפנות למרכז למידע סטטיסטי 02-6592666**
**או באמצעות טופס פנייה מקוון**

## פנייה לקבלת שירות מהמוסד לביטוח לאומי

**29% מהאוכלוסייה בישראל (שהם כ-1.86 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי המוסד לביטוח לאומי, כגון הסדרת אישורי זכאות, קבלת קצבאות, ועדות רפואיות (לא כולל קצבאות המשולמות באופן אוטומטי).** יהודים[1] וערבים פנו בשיעור דומה.

שיעור הפונים למוסד לביטוח לאומי בערים הגדולות[2] נע בטווח שבין 24% באשדוד ובבאר שבע ל-38% בבני ברק. ביישובים המונים פחות מ-200 אלף תושבים שיעור הפונים הכולל הוא 30%.

כמחצית מהפונים, 51%, קיבלו את השירות באמצעות האינטרנט – 57% מהיהודים לעומת 28% מהערבים. 35% קיבלו את השירות באמצעות מפגש אישי עם פקיד, 31% – קיבלו שירות באמצעות שיחת טלפון, 7.4% פנו בדרך אחרת[3].

### איכות השירות

**כשלושה רבעים (76%) מעידים כי קיבלו מידע ברור ומדויק** לגבי תהליך קבלת השירות במוסד לביטוח לאומי (הכוונה לתנאים מוקדמים לקבלת השירות, המסמכים הנדרשים וכדומה).

22% מהיהודים ומהערבים לא קיבלו מידע מדויק[4] לגבי תהליך קבלת השירות.

**72% מהפונים היו מרוצים מהשירות שקיבלו**. 27%, שהם כ-507 אלף איש, לא היו מרוצים מהשירות. לא נבדקה בסקר הסיבה לחוסר שביעות הרצון. שיעור המרוצים מהשירות שקיבלו הוא גבוה מ-70% בערים: חיפה, ראשון לציון, פתח תקווה, אשדוד ובאר שבע.

שיעור הפונים שמרוצים באופן כללי מהשירות שקיבלו, עלה מ-63% בשנת 2015 ל-72% בשנת 2025.

---

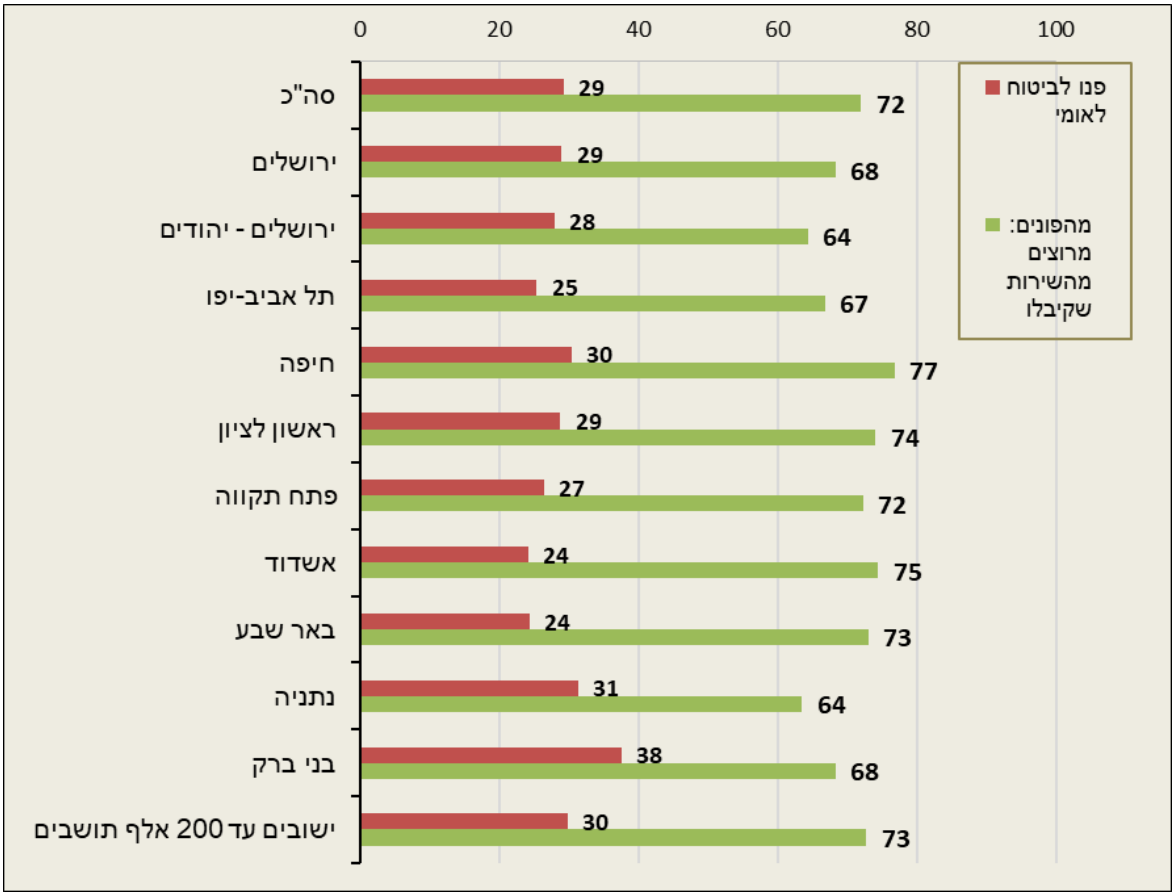
[1] כולל 'אחרים' – נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.

[2] ערים המונות 200 אלף תושבים ויותר: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, ראשון לציון, פתח תקווה, אשדוד, נתניה, באר שבע ובני ברק.

[3] סך הכל עולה על 100% מאחר שאדם יכול לפנות בכמה אמצעים.

[4] 'לא כל כך' או 'בכלל לא'.

**תרשים 1 - אחוז בני 20 ומעלה שפנו לקבל שירות מהמוסד לביטוח לאומי בשנה האחרונה, ואחוז המרוצים מהשירות שקיבלו, לפי צורת יישוב, הסקר החברתי 2025**




**71% מהפונים היו מרוצים מהיחס של העובדים במוסד לביטוח לאומי**, יהודים וערבים בשיעור דומה.

כחמישית – 21%, שהם 393 אלף פונים – לא היו מרוצים מיחס העובדים נותני השירות.

**ל-33% מהפונים הפריע זמן ההמתנה** לקבלת השירות, ו-23% לא היו מרוצים משעות הפעילות של משרדי המוסד לביטוח לאומי – 25% מהיהודים ו-17% מהערבים.

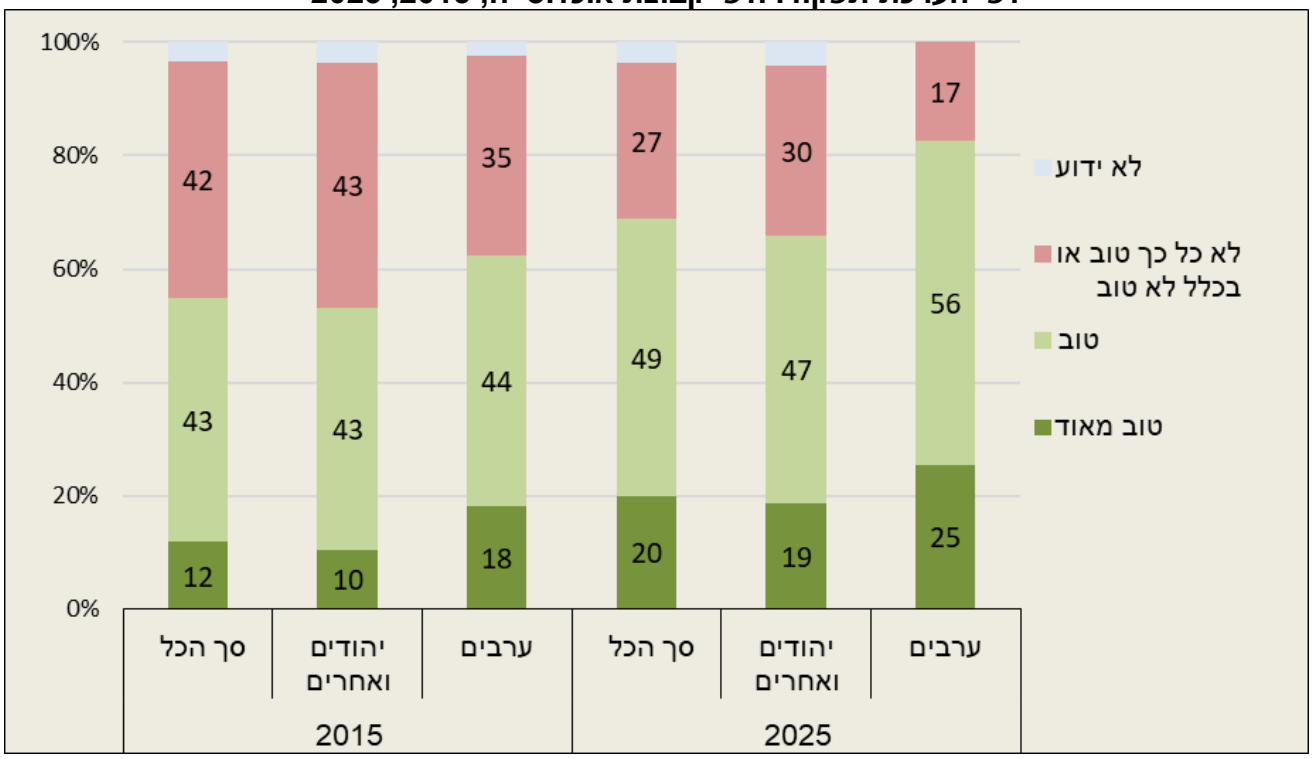
## הערכת תפקוד המוסד לביטוח לאומי

**62% מעריכים באופן חיובי את תפקוד המוסד לביטוח לאומי**, ערבים יותר מיהודים (73% לעומת 59%, בהתאמה).

**בהשוואה לעשור הקודם**, חלה עלייה בשיעור המעריכים באופן חיובי את תפקוד המוסד לביטוח לאומי, מ-42% בשנת 2015 ל-62% בשנת 2025; בקרב הפונים, חלה עלייה מ-55% ל-69%, בהתאמה.

**בקרב המשתמשים בשירותי המוסד לביטוח לאומי, שיעור המעריכים את תפקודו באופן חיובי גבוה יותר – 69%, 81% מהערבים ו-66% מהיהודים.**

**תרשים 2 - בני 20 ומעלה שפנו לקבל שירות מהמוסד לביטוח לאומי בשנה האחרונה, לפי הערכת תפקודו ולפי קבוצת אוכלוסייה, 2015, 2025**



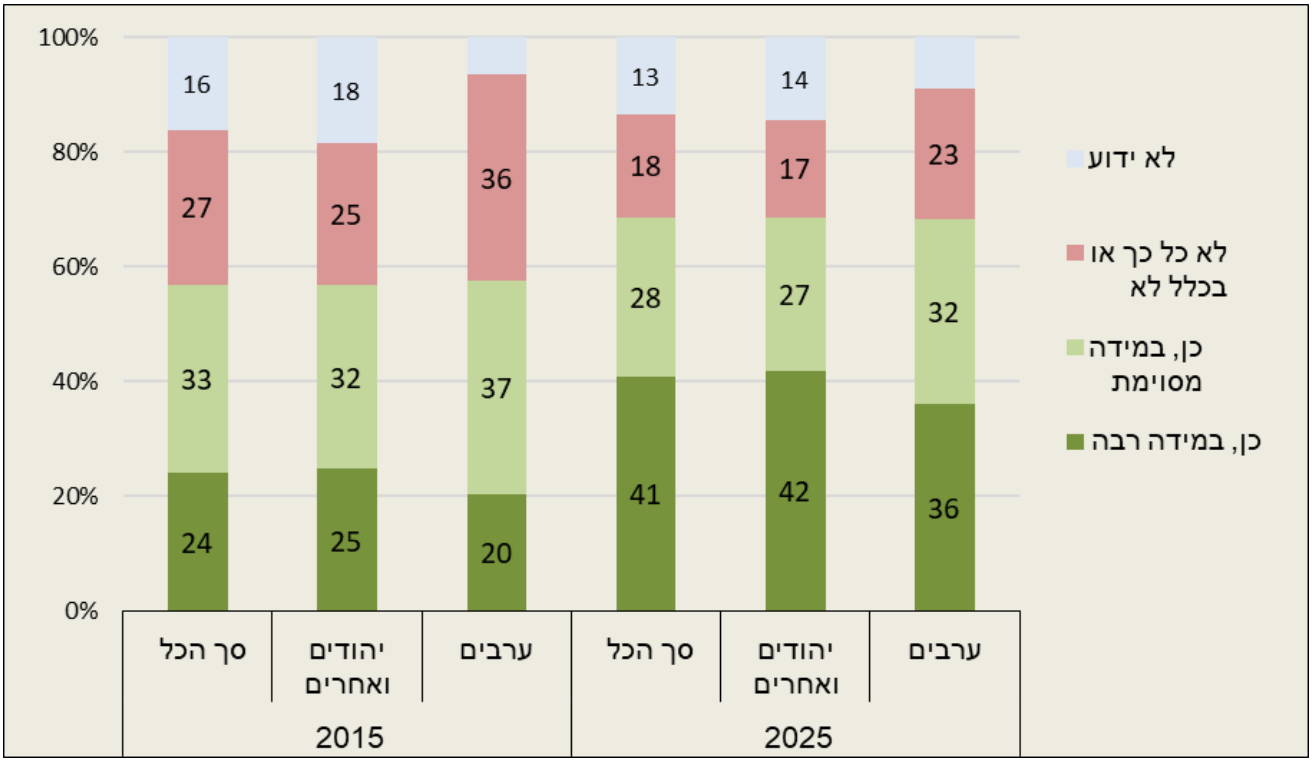

**64% מהאוכלוסייה סבורים כי המוסד לביטוח לאומי נותן שירותים באופן שוויוני** ללא הבדל מין, גיל ומגזר לכל קבוצות האוכלוסייה. ערבים ויהודים סבורים כך בשיעור דומה.

**מבין הפונים למוסד לביטוח לאומי, 69% סבורים כי הוא נותן שירות באופן שוויוני**[1] לכלל האוכלוסייה: 41% סבורים במידה רבה ו-28% סבורים במידה מסוימת. 18% מהפונים העריכו כי השירות שנותן המוסד לביטוח לאומי אינו שוויוני[2], ערבים שפנו סבורים כך בשיעור גבוה יותר מיהודים שפנו – 23% ו-17%, בהתאמה.

**בהשוואה לעשור קודם,** חלה עלייה בשיעור הפונים שמעריכים כי השירות ניתן באופן שוויוני, מ-57% בשנת 2015 ל-69% בשנת 2025.

[1] במידה רבה או במידה מסוימת.
[2] 'לא כל כך' או 'בכלל לא' שוויוני.

**תרשים 3 - בני 20 ומעלה שפנו 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?", לפי קבוצת אוכלוסייה, 2015, 2025**




כאמור, כמחצית מהפונים למוסד לביטוח לאומי, 51%, קיבלו את השירות באמצעות האינטרנט. כמו כן, מרבית הפונים (68%) מציינים כי השירותים המקוונים באינטרנט עונים על צורכיהם[1] (כגון זימון תור, מילוי והורדה של טפסים). יחד עם זאת, 11% מציינים שהשירותים המקוונים באינטרנט אינם עונים על צורכיהם[2] ו-20% נוספים לא ניסו לפנות בדרך זו כלל.

## המחלקות לשירותים חברתיים

5.2% מהאוכלוסייה, כ-326 אלף איש, השתמשו בשנה האחרונה בשירותי הרווחה ברשות המקומית, כגון מפגש עם עובד, קבלת אישורים. השיעור בקרב הערבים (7.3%) גבוה מהשיעור בקרב היהודים (4.6%). 63% היו מרוצים באופן כללי מהשירות שקיבלו במחלקות לשירותים חברתיים.

לשאלה האם **השירות שקיבלו עזר** להם להתמודד עם הבעיה שבגללה פנו ללשכת הרווחה, 64% ענו בחיוב – 68% מהיהודים ו-55% מהערבים. **29% מהיהודים ו-45% מהערבים דיווחו כי השירות לא עזר[1] להם להתמודד עם הבעיה.**

**74% מהיהודים שפנו ללשכות הרווחה הביעו שביעות רצון מהיחס של עובדי המחלקה** שאליה פנו, לעומת 61% מהערבים. 39% מהערבים שפנו למחלקה לשירותים חברתיים לא היו מרוצים מיחס עובדי המחלקה.

ל-36% מהיהודים שפנו למחלקות לשירותים חברתיים הפריע משך ההמתנה לקבלת השירות בהן.

**שני שלישים (67%) קיבלו מידע ברור ומדויק[2]** לגבי תהליך קבלת השירות בלשכת הרווחה הכוונה לתנאים מוקדמים לקבלת השירות, התהליך המתוכנן, המסמכים הנדרשים, משך זמן קבלת השירות וכדומה.

**דרך קבלת השירות המועדפת** על כמחצית מהפונים (47%) היא הגעה פיזית למחלקה.
30% מעדיפים שיחה טלפונית, 14% מעדיפים שילוב של שיחה טלפונית עם פניה מקוונת באמצעות האינטרנט או הדואר האלקטרוני[3].

**58% מהפונים בשנה האחרונה למחלקות לשירותים חברתיים העריכו את תפקודן באופן חיובי, 37% העריכו באופן שלילי.**
**בהשוואה לעשור קודם**, בקרב הפונים למחלקות לשירותים חברתיים חלה עלייה בשיעור המעריכים באופן חיובי את תפקודן, מ-49% בשנת 2015 ל-58% בשנת 2025.
בקרב כלל בני 20 ומעלה, 41% מעריכים באופן חיובי את התפקוד של המחלקות לשירותים חברתיים.

**64% מהפונים בשנה האחרונה ללשכות הרווחה סבורים כי השירות מסופק באופן שוויוני** ללא הבדל מין, גיל ומגזר, לכל קבוצות האוכלוסייה, 68% מהיהודים ו-53% מהערבים. 40% מהערבים שפנו למחלקות לשירותים חברתיים סבורים כי השירות אינו ניתן באופן שוויוני.
**בהשוואה לעשור קודם**, חלה עלייה בקרב הפונים באחוז הסבורים כי השירות שוויוני, מ-52% בשנת 2015 ל-64% בשנת 2025.
בקרב כלל בני 20 ומעלה, 47% סבורים כי שירותי הרווחה מספקים שירותים באופן שוויוני.

---

[1] 'לא כך-כך' או 'בכלל לא' עזר.
[2] 'במידה רבה' או 'במידה מסוימת'.
[3] האומדן של המעדיפים פנייה מקוונת (כ-5%) הוא במהימנות נמוכה בשל מיעוט תצפיות.

## על הסקר החברתי

**הסקר החברתי** נערך על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מדי שנה מאז 2002. הסקר מספק מידע על תנאי החיים של אוכלוסיית ישראל בנושאים: דיור, רכב, בריאות, השכלה, שימוש באינטרנט, תעסוקה, נופש, קשר עם בני משפחה וחברים, פעילות התנדבותית, מצב כלכלי, שביעות רצון ואמון מדי שנה.

**מבנה הסקר:** בנוסף לחלק הקבוע בשאלון כמתואר לעיל, יש חלק משתנה (הנושאים המיוחדים) – מתחלף מדי שנה ומתמקד בסוגיות אקטואליות או בתחומי עניין ציבוריים ייחודיים, ושאלון גרעין קבוע – מכיל כ-200 שאלות החוזרות על עצמן מדי שנה במגוון תחומי חיים כמו דיור, בריאות, תעסוקה ומצב כלכלי.

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מתאימה את **הנושאים המיוחדים** לסדר היום הציבורי ולבקשות המזמינים. בין הנושאים המיוחדים שנחקרו לאורך השנים נכללים: איכות הסביבה, הון חברתי, העידן הדיגיטלי ושימוש במדיה חברתית, השפעות משבר הקורונה, בריאות ואורח חיים, שימוש בשפות, בטיחות בדרכים, אוריינות פיננסית ועוד.

בשנת 2025 עסק הסקר בנושאים שירותי ממשל ומיגון אזרחי.

סקר זה על שירותי ממשל מתבסס על הסקר החברתי 2015, אשר עסק באותם נושאים.

הנושאים המיוחדים נבחרים ומנוסחים בסיועה הישיר של **ועדת ההיגוי של הסקר החברתי**, שבראשה עומד הפרופסור והדמוגרף הבכיר סרג'ו דלה-פרגולה. הוועדה בראשותו פועלת כגוף הציבורי המייעץ המרכזי של הסקר, בפיקוח **המועצה הציבורית לסטטיסטיקה**, ותפקידה המרכזי הוא לנווט את בחירת הנושאים המתחלפים, על בסיס צורכי המידע העדכניים של קובעי מדיניות חברתית וחוקרים. בכל שנה, הוועדה בוחנת אילו סוגיות חברתיות וכלכליות הן הבוערות והחשובות ביותר לחברה הישראלית.

נושאים אלו משתנים מדי שנה ומאפשרים חקירה לעומק של תחומי ליבה משתנים, לצד שאלון ליבה קבוע.

הוועדה מורכבת מנציגי משרדי ממשלה, מוסדות מחקר, אוניברסיטאות וארגונים חברתיים. היא משמשת כבמה לדיון בין יצרני הנתונים (הלמ"ס) לבין הצרכנים שלהם (חוקרים ומקבלי החלטות).

**ליווי מתודולוגי:** הוועדה מייעצת ומלווה את ניסוח השאלונים, תוך התבססות על שאלונים בין-לאומיים באותם נושאים, כדי להבטיח שהנתונים שיעלו מהסקר יהיו בעלי ערך מחקרי גבוה ויוכלו לשמש בסיס אמין לקביעת מדיניות.

החלטת ממשלה מספר 2494 משנת 2015 מגדירה מדדי איכות חיים שיש לאסוף ולפרסם מדי שנה, ביניהם אמון בממשלה, אמון במערכת המשפט, אמון במערכת הבריאות והערכת תפקוד השירותים הציבוריים.

**הנושא בזירה הבין-לאומית**: ארגון ה-OECD מנהל סקר רחב ומעמיק על אמון במוסדות מדינה, שבו ישראל אינה משתתפת. ממצאיו האחרונים פורסמו לא מכבר (קישור לפרסום 2026).

במסגרת הסקר החברתי 2025 רואיינו 6,452 איש בני 20 ומעלה, המייצגים כ-6.3 מיליון איש בגילים אלו.

להרחבה ראו מטא דאטה (הגדרות והסברים) בנושא הסקר החברתי
לדף הסקר החברתי באתר הלמ"ס
למחולל הלוחות של הסקר החברתי

הודעות נוספות שפורסמו מסקר חברתי 2025: אמון במוסדות ממשל, תחושת אפליה, עמדות כלפי מערכת הבריאות, מיגון אזרחי, עמדות כלפי מערכת החינוך, עמדות כלפי משטרת ישראל ובתי המשפט, עמדות כלפי התחבורה הציבורית, עמדות כלפי הרשות המקומית.