

23.11.09

# newsחדשות



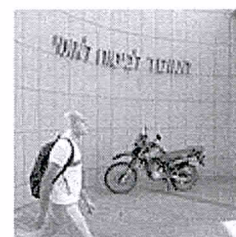
שלחו להדפסה

ביטוח פרטי

**בג"ץ דן בעוד הפרטה: הביטוח הלאומי לא עונה**

השופטים הורו למדינה להסביר את השינויים במענה הטלפוני של הביטוח הלאומי. העותרים: מוקדנים פרטיים לא מספקים תשובות, והחלשים נפגעים. ביניש בגילוי לב: "גם להנהלת בתי המשפט יש מענה טלפוני - ואני לא מציעה לאנשים להתקל בו" אביעד גליקמן

**פחות משבוע אחרי ההחלטה ההיסטורית שעצרה את הפרטת בית הכלא, שב בג"ץ לדון בגבולות הפרטה.** בית המשפט העליון הורה היום (ב') לפרקליטות המדינה, להבהיר תוך 90 יום אילו שינויים חלו במענה הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי. זאת, במסגרת עתירה של עמותת "כן לזקן", שקבלה על איכותו של השירות בשל הפרטה שעבר.



מחלקים את העבודה. ביטוח לאומי צילום: שאול גולן

לחצו כאן להגדיל הטקסט

לחצו להקטין את הטקסט

נשיאת בית המשפט העליון, דורית ביניש, והשופטים איילה פרוקצ'יה ועוזי פוגלמן, קבעו כי

ההודעה תכלול עדכון לגבי השינויים בהתנהלות השירות, ויוגדר בה אופן חלוקת העבודה בין המוקדנים הפרטיים, לבין עובדי הביטוח הלאומי.

הפרטת הכלא בוטלה

**"בג"ץ צדק כשהתערב" / ענת שלו**

מומחים סבורים שהפגיעה החריפה בזכויות הפרט לא הותירה לשופטים ברירה: "אם בג"ץ היה מפחד מהרשויות האחרות, הוא היה מועל בתפקידו". ושאלה אחת נותרה פתוחה: מדוע נדרשו כמעט חמש שנים לקבלת החלטה?

לכתבה המלאה

בעתירה, שהוגשה לפני כשנתיים באמצעות עו"ד יפעת סולל, נטען כי הפרטת המענה הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי פוגעת בזכויות אזרחים חלשים, שאינם

יכולים להגיע בעצמם למשרדי המוסד. מוקדנים טלפונים אינם יכולים לספק תשובות מהותיות - אף על פי שהם אמונים על הטיפול בפניות הציבור.

בדיון שנערך היום טענה עו"ד סולל כי המדינה כבר הודתה שהשירות המהותי לא ניתן להפרטה. לדבריה, ברור שהמידע שנותן הביטוח הלאומי בנושא קצבאות וגמלאות הוא מידע מורכב, שעניינו דיני נפשות. המוקדנים שעונים לטלפונים אינם בקיאים בסוגיות אלו, והתשובות שמתקבלות הן רעות וחלקיות - ואף עלולות לגרום לאנשים לאבד את הקצבאות.

מנגד, טענה נציגת המדינה, עו"ד חני אופק, כי 80 אחוז מהפניות מסתיימות בשיחת טלפון אחת. הנחת היסוד היא ששיקול דעת מקצועי חייב להיות מופעל על ידי עובדי הביטוח עצמו, ולא על ידי מוקדנים פרטיים.

אופק טענה כי ישנה מעטפת גדולה של עובדי מנהלה, שמתחזקת את השירות ונותנת מענה לשאלות טכניות דוגמת "האם הפקס הגיע? האם התביעה הגיעה?". היא הוסיפה כי המענה הטלפוני נועד לייצר שקיפות בדרך להחלטה מקצועית, שתתקבל בסופו של דבר על ידי אנשי המוסד.

### "כולם עוברים שינויים"

השופטת ביניש מתחה ביקורת על כך שחלפו כבר שנתיים מיום הגשת העתירה, והמוסד לביטוח לאומי טרם שכלל את התנהלותו. היא ציינה, עם זאת, כי היום "כל המדינה עוברת שינויים כאלו", והדור הבא כבר ידע למצוא את הפרטים להם הוא זקוק ברשת האינטרנט.

ביניש אמרה כי גם היא אינה מרוצה תמיד מרעיון המענה הטלפוני. "גם לנו, להנהלת בתי המשפט יש מענה טלפוני - ואני לא מציעה לאנשים להיתקל בו", אמרה ברגע של גילוי לב - והורתה למדינה לקבוע באילו מקרים ינתן השירות על ידי עובדי הביטוח, ובאילו מקרים הוא ינתן על ידי המוקדנים.

השופטת פרוקצ'יה פנתה לנציגת העותרים, ותהתה על דרישתם להפריד בין השירותים. "אתם בעצם מבקשים שימוש בשני מוקדים - מוקד לשאלות טכניות ומוקד לשאלות מהותיות. אתם בעצם רוצים שיהיה קשר ישיר עם אנשי הביטוח הלאומי". לבסוף קבעו השופטים כי המדינה צריכה להשיב תוך 90 יום אילו שינויים נערכו בשירותי הביטוח הלאומי.

הדיון בסוגיית ההפרטה קיבל בשבוע שעבר משנה תוקף, לאחר שבית המשפט העליון מנע את הפעלת בית כלא פרטי ראשון בישראל. בהחלטתם, קבעו שופטי בג"ץ כי התיקון לחוק המאפשר את הקמת הכלא הפרטי כולל "פגיעה בלתי-חוקתית בזכויות האדם לחירות אישית ולכבוד האדם, המוגנות בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו". שמונה שופטים תמכו בהחלטה, ואחד התנגד.

חדשות ב-SMS - עדכונים מחדר החדשות של ynet ישירות לסלולרי שלכם.

חזרה