

מבקר המדינה | דוח שנתי 72 א - חלק ראשון | התשפ"א-2021



המוסד לביטוח לאומי

**אי-מיצוי של זכויות
חברתיות
ביקורת מעקב**



אי-מיצוי של זכויות חברתיות - ביקורת מעקב

רקע

גופים ציבוריים רבים מעניקים לאזרחים זכויות מגוונות מתוקף חוקים או תקנות. מורכבותן של כמה מן הזכויות הללו מקשה על האזרח מן השורה להכיר את כל זכויותיו ואת התנאים לקבלתן. הבטחת זכויות אלה אינה תלויה רק בעצם עיגוןן של זכויות חברתיות בחוקים ובתקנות, אלא גם במימושן של הזכויות הללו ובהענקתן לכלל הזכאים להן בצורה פתוחה ונגישה לכל. מיצוי זכויות משמעו הסרת החסמים, כגון אי-הכרה של הזכויות ובירוקרטיה שעלולה לגרום לזכאי להתייאש מההליך ולוותר על זכויותיו.



נתוני מפתח

מיליון ש"ח	מיליון ש"ח	מיליון ש"ח	מיליון ש"ח
<p>42</p> <p>מיליון ש"ח</p> <p>החזיר בט"ל לשכירים המועסקים אצל כמה מעסיקים בשנים 2018-2019, בגין דמי ביטוח לאומי ששולמו ביתר באמצעות ביצוע תיאום דמי ביטוח לאומי.</p>	<p>41.7</p> <p>מיליון ש"ח</p> <p>החזיר בט"ל לשכירים מקבלי קצבת אזרח ותיק, בגין דמי ביטוח לאומי שנוכו מהכנסתם בשנים 2008-2017, מפני שלא הודיעו למעסיק על קבלת קצבה זו, ועוד כ-15.9 מיליון ש"ח למעסיקים.</p>	<p>כ-650</p> <p>מיליון ש"ח</p> <p>על פי הערכת בט"ל, נותרו לשלם למשרתי מילואים ומעסיקיהם בעבור ימי מילואים שטרם נתבעו לשנים 2013 עד 2019. במהלך שנת 2020, שילמו בט"ל, צה"ל ומשרד הביטחון למשרתי מילואים שאינם שכירים כ-19 מיליון ש"ח בעבור ימי מילואים לשנים אלו.</p>	<p>כ-670</p> <p>מיליון ש"ח</p> <p>טרם שילמו המוסד לביטוח לאומי (בט"ל), צה"ל ומשרד הביטחון למשרתי מילואים ומעסיקיהם עבור ימי מילואים שביצעו משרתי המילואים בשנים 2008-2012 מאז פורסם דוח מבקר המדינה הקודם בשנת 2015, עקב מחלוקת ביניהם בנוגע למספר ימי המילואים שבוצעו ולסכום תגמולי המילואים שיש לשלם.</p>
<p>10</p> <p>רשויות מקומיות</p> <p>החלו בפילוט של הבט"ל לשימוש בממשק מקוון, אשר עשוי לאפשר לרשויות המקומיות לצפות במידע רלוונטי לצורך מתן הנחות בארנונה לזכאים.</p>	<p>כ-2%</p> <p>הגשת בקשות לזכאות</p> <p>מהנתונים שהעביר בט"ל למשרד הבינוי ב-2017 על 122,800 זכאים פוטנציאליים לסיוע בשכר דירה, נשלחו הודעות על זכאות אפשרית לכ-50,000 מהם; כ-2,200 מהם (כ-2%) הגישו בקשות לסיוע בשכר דירה בשנים 2017-2019.</p>	<p>0</p> <p>מספר הרשויות המקומיות מהמגזר הערבי, שבהן הוקמו תחנות שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל).</p>	<p>92</p> <p>מספר הרשויות המקומיות שבהן הוקמו מרכזי עוצמה למיצוי זכויות מאז פורסם הדוח הקודם. ניתוח הפריסה של מרכזי העוצמה לפי הדירוג הכלכלי-חברתי מעלה כי הם הוקמו בעיקר ברשויות מקומיות שחלק ניכר מתושביהן נמצא ברמה כלכלית-חברתית נמוכה.</p>



פעולות הביקורת

בשנת 2015 פרסם משרד מבקר המדינה דוח בנושא אי-מיצוי של זכויות חברתיות (הדוח הקודם או הביקורת הקודמת). בחודשים מאי עד ספטמבר 2020 ערך משרד מבקר המדינה ביקורת מעקב אחר תיקון חלק מהליקויים שהועלו בדוח הקודם, לרבות כדי לבחון כיצד פועלים בט"ל, משרד הביטחון וצה"ל למיצוי זכויותיהם של הזכאים לגמלת מילואים, כיצד פועל בט"ל להחזר בגין תשלום דמי ביטוח לאומי ביתר ולהגדלת שיעורי מיצוי הזכויות; כיצד פועלים כמה גופים למימוש זכויותיהם של מקבלי קצבאות מבט"ל - משרד הבינוי והשיכון למתן סיוע בשכר דירה ומשרד הפנים וארבע רשויות מקומיות למתן הנחות בארנונה; כיצד פועל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להנגשת מידע על זכויות חברתיות לזכאים; ומהן פעולות הממשלה להנגשת מידע לזכאים באמצעות המרשתת (האינטרנט), בין היתר באמצעות משרד הדיגיטל הלאומי.

תמונת המצב העולה מן הביקורת

מיצוי גמלת מילואים - בביקורת הקודמת נמצא כי בשנים 2008-2012 לא מיצו משרתי מילואים או מעסיקיהם את זכותם לקבל תשלום מבט"ל בשווי של כ-670 מיליון ש"ח בעבור כמיליון ימי מילואים. בביקורת המעקב עלה כי בט"ל, צה"ל ומשרד הביטחון טרם הגיעו להסכמות בדבר סכומי תגמולי המילואים שיש לשלם וכן בדבר היקף אי-המיצוי של תגמולי המילואים וכמות ימי המילואים שלא נתבעה בשנים אלה; עקב כך בט"ל טרם העביר לזכאים תשלום בעבור ימי המילואים שבוצעו בתקופה האמורה. עוד עלה בביקורת המעקב כי באשר לשנים 2013-2019 שילמו בט"ל, צה"ל ומשרד הביטחון בשנת 2020 למשרתי מילואים שאינם שכירים כ-19 מיליון ש"ח בגין תגמולי מילואים, אולם על פי הערכת בט"ל נדרש לשלם עוד כ-650 מיליון ש"ח עבור ימי מילואים שמשרתי המילואים או מעסיקיהם טרם תבעו לתקופה זו.

דמי ביטוח לאומי לשכירים - בביקורת הקודמת נמצא כי בט"ל לא השיב לשכירים אשר עבדו בכמה מקומות עבודה או שקיבלו קצבת אזרח ותיק, והיו זכאים לתשלום מופחת של דמי ביטוח לאומי או לפטור בהתאמה, סכום של כ-164 מיליון ש"ח בשנים 2009-2012. ביקורת המעקב מצאה כי בט"ל לא השיב את כל דמי הביטוח הלאומי שנגבו ביתר בשנים 2009-2012 וכן שעדיין קיימות יתרות דמי ביטוח לאומי שלא שולמו לעובדים השכירים גם בהתייחס לשנים 2013-2019.

ניסוח מכתבים בשפה ברורה ופשוטה - בביקורת הקודמת נמצא כי מדי שנה בשנה שולח בט"ל למבוטחים יותר מ-1,000 נוסחים שונים של מכתבים, אשר עלולים להקשות על המבוטח להבין את חובותיו, את זכויותיו ואת הנדרש ממנו. בביקורת המעקב נמצא כי בשנת 2019 החל בט"ל בעבודה ממוקדת בנושא התקשורת הכתובה, ונוסחו מחדש 128 מכתבים, אולם במאי 2021 עדיין לא הושלם הפיתוח של המיזם בשל משבר הקורונה, והמכתבים בנוסחם החדש לא הופצו.

סייע בשכר דירה - בביקורת הקודמת נמצא כי אין בידי משרד הבינוי נתונים מבט"ל על הזכאים הפוטנציאליים לסיוע בשכר דירה, ובשל כך הוא אינו יוזם פניות למי שעשוי להיות זכאי. בביקורת המעקב עלה כי בט"ל ומשרד הבינוי טרם הסדירו ביניהם מנגנון להעברת המידע על הזכאים הפוטנציאליים.

הפחתת הנטל הברוקרטי במתן הנחה בארנונה - בביקורת הקודמת נמצא כי חלק מהרשויות המקומיות אינן מטמיעות את המידע העדכני המועבר אליהן מבט"ל על הזכאים להנחה ואינן מעניקות את ההנחה אוטומטית; צוות בין-משרדי שהוקם בשנת 2012 להסדרת העברת מידע מבט"ל לגופים ציבוריים לשם הקלת הנטל הברוקרטי המוטל על האזרח המבקש לממש זכותו להטבות, לא הגיע לכדי הסכמה עם מרכז השלטון המקומי בישראל על דרכי העברת הקבצים, סוגיות של הגנת הפרטיות ואופן מתן ההנחה. ביקורת המעקב העלתה כי משרד הפנים, בט"ל, מרכז השלטון המקומי והרשויות המקומיות לא הסדירו מנגנונים לכלל הרשויות להפחתת הנטל הברוקרטי הכרוך במתן הנחה בארנונה לזכאים ולמתן הנחה אוטומטית במקרים מתאימים, וכי חלק מהרשויות עדיין אינן מעניקות הנחה אוטומטית בארנונה במקרים שבהם ניתן לעשות כן. בביקורת המעקב נערכה בדיקה חלקית של שיעורי מיצוי הזכות להנחה בארנונה לזכאים מבט"ל, במספר רשויות מקומיות; בבדיקה שערכה אחת הרשויות נמצא כי מתוך 2,800 זכאים, כ-4% אינם מקבלים את ההנחה בפועל.

מיצוי זכויות על ידי עובדים סוציאליים (עו"ס) ובתחנות שירות לאורח (שי"ל) - בביקורת הקודמת נמצא כי משרד הרווחה לא קבע כללים בתקנון עבודה סוציאלית (תע"ס) או בחוזרים כלליים ולא שיטות שינחו את העו"ס במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות (מש"ח) כיצד לסייע למטופליהם למצות את זכויותיהם; בביקורת המעקב עלה כי משרד הרווחה לא הוסיף לתע"ס הנחיות כאמור, וכי למעט חומרים המוטמעים במפגשים מקצועיים עם עו"ס, אין חוזרים או הנחיות בנושא זה; לגבי תחנות שי"ל למיצוי זכויות, בביקורת הקודמת נמצא כי רק ב-57 מתוך 257 הרשויות המקומיות פעלו תחנות כאלה; בביקורת המעקב נמצא כי מספר התחנות גדל ב-28%, עם זאת, התחנות הוקמו בעיקר ברשויות בדירוג כלכלי-חברתי בינוני-גבוה, ובמגזר הערבי לא הוקמה כל תחנה.



דיווח חודשי ממעסיקים על שכר המבוטחים - בביקורת הקודמת נמצא כי למרות החובה המוטלת על המעסיקים בחוק הביטוח הלאומי¹ (חוק בט"ל) ובתקנות² לדיווח לבט"ל מדי חודש בחודשו על השכר שהם משלמים לכל אחד מעובדיהם, בט"ל לא דרש מכל המעסיקים לדווח דיווח חודשי שוטף על כל עובד בנפרד. כפועל יוצא מכך לא היה לבט"ל מידע עדכני על שכרם של כ-3 מיליון שכירים, שהיו כ-85% מהעובדים השכירים במשק. ביקורת המעקב העלתה שבעקבות דוח מבקר המדינה על טיפול המדינה במובטלים ודורשי עבודה במשבר הקורונה³ פורסם תיקון לחוק בט"ל⁴, הקובע כי מעסיקים יידרשו להעביר החל באפריל 2021⁵,

1 חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

2 תקנה 8(א) לתקנות הביטוח הלאומי (גביית דמי ביטוח), התש"ד-1954.

3 מבקר המדינה, **דוח מיוחד - ממצאי ביניים** (2020), "טיפול המדינה במובטלים ודורשי עבודה במשבר הקורונה - קבלת נתונים חודשיים מהימנים ממעסיקים על שכר עובדיהם", עמ' 5-8.

4 סעיף 355(א1) לחוק בט"ל - תיקון מס' 219 לחוק מיום 19.11.20, פורסם בספר החוקים 2868, עמ' 89.



במועד תשלום דמי הביטוח, דיווח חודשי מקוון על שכר העבודה, נתוני השכר, הסיווג והיקף המשרה של כל עובד שבעדו קיימת חובת תשלום דמי ביטוח לאומי.

טיפול שיטתי בעניין מיצוי הזכויות - בביקורת הקודמת נמצא כי פעולות בט"ל בנושא מיצוי הזכויות לוקות בהיעדר טיפול שיטתי, כאשר רק משנת 2008 החל מינהל המחקר והתכנון בבט"ל לבצע מחקרים על היקף התופעה⁶, וכן כי בשנים 2011-2013 ביצע מינהל המחקר והתכנון כ-75 מחקרים, אולם רק אחד מהם עסק במדידת שיעור מיצוי הזכויות⁷. ביקורת המעקב העלתה כי בשנים 2005 עד 2021 ביצע בט"ל מספר מחקרים בנושא זכויות על אוכלוסיות ממוקדות, פעל ליישום התובנות והמסקנות מאותם מחקרים ולשילובם בתוכנית העבודה; בנוסף מסר בט"ל כי במהלך השנים 2021-2023 הוא מתכנן לערוך מחקרים נוספים בתחום מיצוי הזכויות של אוכלוסיות המקבלות קצבאות הבטחת הכנסה, אזרח ותיק ודמי לידה.

קצבת ילדים - בביקורת הקודמת נמצא כי בט"ל דרש ממשפחות החוזרות מחו"ל להגיש תביעה לקצבת ילדים עם חזרתן ארצה, אף כי היו בידיו נתונים המאפשרים לו לשלם את הקצבה אוטומטית. בביקורת המעקב עלה כי במועד סיום הביקורת בט"ל שיפר במידה ניכרת את מיצוי הזכויות לקצבת ילדים של החוזרים מחו"ל.

מרכזי עוצמה למיצוי זכויות - בביקורת הקודמת נמצא כי משרד הרווחה הפעיל מרכזי עוצמה רק ב-17 מ-257 הרשויות המקומיות; בביקורת המעקב נמצא כי המשרד הגדיל את מספר מרכזי העוצמה כמעט פי חמישה משנת 2015 (מ-26 מרכזים ל-120 בשנת 2020), ומספר הרשויות שבהן פעלו מרכזים בשנת 2020 גדל ל-109 (גידול של כמעט פי שבעה). עם זאת, בכ-34% מהרשויות בדירוג כלכלי-חברתי נמוך (5-1) אין מרכזי עוצמה.

מחשבוני זכויות - בדוח הקודם המליץ משרד מבקר המדינה לרשות התקשוב, הפועלת כיום במשרד הדיגיטל הלאומי, כי עליה לפעול עם המשרדים הממשלתיים לבחינת שילוב מחשבוני למיצוי זכויות במרשתת. בביקורת המעקב עלה כי בתחילת 2021 עלה לאוויר מנוע זכויות לאומי במתכונת מצומצמת, המתייחס לזכויות של אזרחים ותיקים.

5 תיקון החוק חל על מעסיקים גדולים עם יותר מ-180 עובדים החל באפריל 2021 ועל מעסיקים קטנים עם פחות מ-180 עובדים החל באוקטובר 2021.

6 וגם זאת לגבי חמש קצבאות - ילדים, אבטלה, הבטחת הכנסה, זקנה ודמי לידה.

7 עדכון מחקר בדבר קצבת אבטלה בשנת 2012.



עיקרי המלצות הביקורת

על משרד הביטחון וצה"ל להגיע להערכה מוסכמת, בתיאום עם בט"ל, בנוגע לגובה התשלומים שלא שולמו למשרתי המילואים ומעסיקיהם לשנים 2008-2012, ולפעול להעברתם. כמו כן על צה"ל ומשרד הביטחון להשלים מול בט"ל את הפעולות למיצוי זכויות משרתי המילואים השכירים ומעסיקיהם עבור תקופות המילואים שלא נתבעו לשנים 2013-2019; בכדי להפסיק את המצב שבו נוצרות מדי שנה בשנה תקופות שירות מילואים שלא מוגשות בגינן תביעות ולא משולמים תגמולי המילואים, מומלץ שבט"ל יבחן את פישוט תהליך הגשת התביעה לגמלת מילואים של שכירים ומעסיקיהם, מחשוב המערכת ומיכונה, כך שמחד הדיווח לבט"ל על משרתי מילואים שכירים ייעשה באופן מקוון על ידי צה"ל, ומאידך הזיכוי למעסיקים בגין גמלת מילואים של שכירים המועסקים על ידם יבוצע באופן אוטומטי ומקוון על ידי בט"ל, בכפוף להסכמת משרת המילואים.

נוכח יתרות דמי ביטוח לאומי שנגבו ביתר, ראוי שבט"ל יבצע פעולה יזומה לאיתור מי שנגבו ממנו דמי הביטוח, בין שהוא מקבל קצבת זקנה או קצבאות מזכות אחרות כגון קצבת נכות, ובין שהוא מקבל הכנסה מכמה מקומות עבודה, וכן יבחן דרכים להשבת דמי הביטוח באופן אוטומטי. עוד מומלץ שבט"ל יבחן את האפשרות לנקוט פעולה שתמנע מראש גבייה של דמי ביטוח משכירים מקבלי קצבת אזרח ותיק, הפטורים מתשלום זה, וישלים את פיתוח המערכת הממוחשבת לעדכון המעסיקים בדבר פטור מדמי ביטוח לשכירים מקבלי קצבת אזרח ותיק, וזאת ללא תלות בקבלת עדכון מהעובד.

בעקבות התיקון האמור לחוק בט"ל, מומלץ כי בט"ל ישתמש בדיווח החודשי כדי לשפר את מיצוי זכויות המבוטחים, לרבות פנייה יזומה אל מי שנמצא זכאי לקצבאות המותנות בעמידה במבחני הכנסה, ייזום תביעות לקצבה בעבור מבוטחים שלגביהם קיים מידע, ותשלום קצבאות אוטומטי לזכאים במקרים שבהם ניתן לעשות כן.

לאור חשיבות המיזם לפישוט המכתבים למבוטחים באמצעות תבנית אחידה, מומלץ שבט"ל ישלים אותו ויפעל למימושו.

מומלץ שבט"ל ישלים את הסדרת ההעברה השוטפת של קובצי נתונים מעודכנים למשרד הבינוי על אזרחים העשויים להיות זכאים לסיוע בשכר דירה, ושבקבצים אלו יופיעו פרטי קשר מעודכנים ככל הניתן, בלי שייכלל בהם מידע הפוגע בפרטיותם. מומלץ גם שבט"ל ישלים את הפקתם של מכתבי הפנייה לאוכלוסייה העשויה להיות זכאית, כדי להביא לידיעתם את האפשרות לפנות למשרד הבינוי לצורך בדיקת זכאות לסיוע בשכר דירה. מומלץ שמשרד הבינוי יפעל באופן מקוון לאיתור פרטי קשר עדכניים של זכאים פוטנציאליים המועברים אליו בקבצים מבט"ל, ייזום פניות לזכאים פוטנציאליים באופן פרו-אקטיבי וידע אותם על אפשרותם לפנות אליו לצורך בחינת זכאותם על פי תנאי הסף הנוגעים לדיוור.

מומלץ שמשרד הפנים, מרכז השלטון המקומי, בט"ל והרשויות המקומיות יפיקו לקחים מהתהליך שביצעו רשויות מקומיות הנותנות את ההנחה בארנונה אוטומטית ויסדירו מנגנון יעיל ומהימן למתן הנחות לזכאים, מבלי לפגוע בזכותם לפרטיות על פי דין, אשר ייתר הגשת בקשה, ויקל את הנטל הבירוקרטי מעל הזכאים. כמו כן מומלץ שכל רשות מקומית תבצע, מפעם לפעם, הצלבה פרטנית של נתוני הקבצים המתקבלים מבט"ל עם נתוני



הזכאים המתגוררים בתחומי שיפוטה ותפעל למתן הנחה אוטומטית לתושבים אשר לפי תקנות ההנחה בארנונה זכאים לקבלה.

מומלץ כי משרד הרווחה ירחיב את הפעולות המיועדות להקנות לעו"ס במחלקות לשירותים חברתיים את "ארגז הכלים" שיאפשר להם לסייע למטופלים למצות את זכויותיהם, שיכלול הנחיות ייעודיות בתע"ס ובחוזרים כלליים, ויפעל להשלמת פיתוחה של מסדת (פלטפורמה) למיצוי זכויות במרשתת ("קליק לרווחה") ולהעמדתה לשימוש הציבור על פי אבני הדרך שקבע; על המשרד לפעול בשיתוף עם הרשויות המקומיות כדי להרחיב את פריסתן של תחנות השי"ל בקרב אוכלוסיות מהפריפריה החברתית, הזקוקות במיוחד להנגשת הסיוע ולקבלתו בשפה המתאימה, ובמיוחד במגזר הערבי, שבו אין כיום תחנות שי"ל.

מומלץ כי משרד הדיגיטל ימשיך לפעול להרחבת החדשנות הטכנולוגית וישלים את הקמתו של מנוע הזכויות הלאומי באופן אשר יאפשר לכל הפונים אליו נגישות מלאה ונוחות בשימוש בו לצורך מיצוי זכויותיהם.



אי-מיצוי של זכויות חברתיות - עיקרי ממצאי ביקורת המעקב

מידת תיקון הליקוי כפי שעולה בביקורת המעקב				הליקוי / הממצא בדוח הביקורת הקודם	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן		
				בט"ל וצה"ל טרם שילמו תגמולי מילואים בסכום של כ-670 מיליון ש"ח לשנים 2008-2012	אי-מיצוי של גמלת המילואים
				בט"ל מיידע גורמים רלוונטיים בדבר הצורך לבצע תיאום דמי ביטוח לאומי לשכירים המועסקים אצל כמה מעסיקים, אך אינו מצליב נתונים הקיימים במאגרי המידע שלו לצורך איתור השכירים הזכאים להחזר דמי ביטוח לאומי	אי-החזר דמי ביטוח לאומי לשכירים
				בט"ל לא השיב את מלוא סכומי דמי הביטוח הלאומי שנגבו ביתר משכירים שהועסקו אצל כמה מעסיקים בשנים 2009-2012	
				בט"ל לא פעל לאתר שכירים מקבלי קצבת אזרח ותיק שנוכו להם דמי ביטוח לאומי, אף שקיים להם פטור מתשלום זה, באמצעות הצלבת נתונים ממאגרי המידע שלו.	
				בט"ל לא השיב את כל דמי הביטוח הלאומי שנגבו ביתר משכירים מקבלי קצבת אזרח ותיק בשנים 2009-2012	
				פעולות בט"ל בנושא מיצוי הזכויות לקו בהיעדר טיפול שיטתי, לרבות ביצוע מחקרים עדכניים.	ליקויים בפעולות להגדלת שיעורי מיצוי הזכויות בבט"ל
				בט"ל לא דרש מכל המעסיקים לדווח דיווח חודשי שוטף על כל עובד בנפרד	
				בט"ל קבע כי נוסח המכתבים הקיים מהווה סיכון לאור אי-בהירות ואי- אחידות ויש להפעיל מיזם לפישוט והאחדה של המכתבים, אך לא החל בביצוע המיזם כאמור.	מיצוי הזכות לקצבת ילדים
				בט"ל דרש ממשפחות החוזרות מחו"ל להגיש תביעה לקצבת ילדים עם חזרתן ארצה, אף כי היו בידיו נתונים המאפשרים לו לכאורה לשלם למשפחות באופן אוטומטי.	



מידת תיקון הליקוי כפי שעולה בביקורת המעקב				הליקוי / הממצא בדוח הביקורת הקודם	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן		
				לא היו בידי משרד הבינוי נתונים עדכניים אודות מקבלי קצבאות מבט"ל הזכאים לסיוע בשכר דירה, והוא אינו יוזם פניות למי שעשוי להיות זכאי	סיוע בשכר דירה
				לא הוסדרו מנגנונים לכלל הרשויות להפחתת הנטל הבירוקרטי ולמתן הנחה אוטומטית בארנונה במקרים מתאימים.	הפחתת הנטל הבירוקרטי במתן הנחה בארנונה
				אף שבט"ל העביר לרשויות המקומיות קבצי מידע אודות זכאים להנחה בארנונה כמה פעמים בשנה, חלק מהרשויות לא נתנו לזכאים את ההנחה באופן אוטומטי:	
				באר-שבע; עכו	
				חולון; הרצלייה	
				משרד הרווחה לא קבע כללים ושיטות, ולא פיתח כלים ממוחשבים שיסיעו לעו"ס במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, לעזור לפונים אליהם למצות את זכויותיהם.	הנגשת מידע באמצעות משרד הרווחה והרשויות המקומיות
				רק ב-57 מ-257 רשויות מקומיות פעלו תחנות שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל) למיצוי זכויות.	
				רק ב-17 מ-257 רשויות מקומיות פעלו מרכזי עוצמה למיצוי זכויות.	
				בישראל לא היה קיים אתר ממשלתי ייעודי שמרכז את המידע לאזרחים בדבר זכויותיהם	הנגשת זכויות באמצעות המרשתת
				רשות התקשוב (משרד הדיגיטל הלאומי כיום) לא פעלה לשילובם של מחשבוני זכויות במסגרת אתר ממשלתי אחוד.	



סיכום

אי-מיצוי זכויות, ובמיוחד מסוג הקצבאות שמעניק בט"ל, פוגע בכלל האוכלוסייה ובעיקר בשכבות הראויות לקידום. ממצאי דוח מעקב זה מעידים כי חלק מהליקויים בפעולותיהם של הגופים המבוקרים שעליהם הצביע הדוח הקודם תוקנו במלואם או במידה רבה, אך חלק ניכר לא תוקנו כלל או שתוקנו במידה מועטה. על בט"ל והגופים המבוקרים האחרים שבהם עוסק דוח זה לפעול לתיקון הליקויים שפורטו בו. עליהם לנקוט את כל הפעולות הנדרשות כדי להפחית את הנטל הבריוקרטי על הציבור ולסייע לזכאים למצות את זכויותיהם.