



לכבוד

באמצעות דוא"ל:

ג.ב.,

הנדון: בקשתך לקבלת מידע מכח חוק חופש המידע לנתונים אודות פניות למוקד 102 של הרשות הארצית לכבאות והצלה - סימוכין 110959

סימוכין:

1. תשובתנו הראשונית אליך, בנושא שבנדון, באמצעות הדוא"ל מיום 27/5/2018 – להלן.
2. פנייתך אל משרד מבקר, הרשות הארצית לכבאות והצלה (על צרופותיה), בנושא שבנדון, באמצעות הדוא"ל, מיום 22/4/2018 – מצ"ב ולהלן.

- א. בהמשך לפנייתך אלינו (סימוכין 2) ולתשובתנו (סימוכין 1), בפתח הדברים יצויין כי הנתונים המבוקשים על ידך, נמצאים בידנו רק באשר לחלק מהתקופה. כידוע, הרשות הארצית לכבאות והצלה, במתכונתה הנוכחית, הוקמה בחודש פברואר 2013 בתהליך ארוך שחלקו טרם הסתיים, גם בימים אלה. לכן, חלק מהנתונים אותם את מבקשת, לא קיימים, במיוחד בשנים 2014 ו-2015 שאופיינו בהשלמת הקמת המערך, כולל בהיבטי המיחשוב, עמ"ט וכו'.
- ב. לעצם העניין (הגם שלא לגמרי ברורה לנו האבחנה שאת עורכת בין המונח "פניות" (בסעיפים 1, 2, 3 ו-6 לבקשתך), לבין המונח "תלונות" (בסעיפים 4 ו-5 לבקשתך), הדברים נבדקו ולהלן תשובתנו:

1. לשאלתך בסעיפים 1 ו-2 - הערכתנו היא כי מדובר בכ- 2 מיליון שיחות נכנסות למוקד 102 בכל אחת מהשנים 2014-2017. כ"כ יצויין, כי ישנה מערכת טכנולוגית, המנטרת את המוקד, שמחוברת לרוב תחנות הכיבוי (תשומת הלב שישנן תחנות שהמערכת טרם הותקנה בהן) מכל מקום, עפ"י הנתונים שנאספו, מספר הפניות הכולל הוא:

✓ בשנת 2017 נרשמו 1,626,980 שיחות נכנסות למוקד.

✓ בשנת 2016 נרשמו 1522780 שיחות נכנסות למוקד.

2. לשאלתך בסעיף 3 - מתוך כלל הפניות שהגיעו למוקד:

✓ בשנת 2017 היו 8005 פניות שנותקו ו- 476 מספרי טלפון חסומים.

✓ בשנת 2016 היו 10930 פניות שנותקו ו- 6901 מספרי טלפון 'מועמדים לחסימה'.

✓ בשנת 2015 היו 4181 פניות שנותקו ו- 6158 מספרי טלפון 'מועמדים לחסימה'.

3. לשאלתך בסעיף 4 - מצ"ב 'פרק 200' אשר דן בנושא קבלת אירועים וסיווגם. פרק זה, קובע את כמות האמצעים, רמת המיגון ורמת הפיקוד, הנדרשים לכל אירוע, בשלב קבלת ההודעה. תשומת הלב, כי ישנם 4 רמות סיכון שעל פיהם מפקד המשמרת, נדרש להוציא כוחות - טבלאות סיווג האירועים, מצויות בנספח.

4. לשאלתך בסעיפים 5 ו-6 - הנתונים הם כלהלן:

שנה / סוג אירוע	שריפה	חילוץ	חומ"ס	אחר
-----------------	-------	-------	-------	-----



28,528	8,223	12,554	44,109	2014
30,039	6,103	12,979	43,765	2015
34,385	4,395	13,948	48,396	2016
30,190	4,962	15,023	46,786	2017

בכבוד רב,

יריב אגמון

משרד המבקר ותלונות הציבור

נציבות כבאות והצלה

פקס: 039532224

From: יריב אגמון

Sent: Sunday, May 27, 2018 2:49 PM

To

Subject: פניה בהתאם לחוק חופש המידע בבקשה לנתונים אודות פניות למוקד 102 של הרשות הארצית לכבאות והצלה - סימוכין 110959

באמצעות דואל:

ג.נ.,

הנדון: בקשתך לקבלת מידע מכח חוק חופש המידע לנתונים אודות פניות למוקד 102 של הרשות הארצית לכבאות והצלה - סימוכין 110959

סימוכין: פנייתך אל משרד מבקר, הרשות הארצית לכבאות והצלה (על צרופותיה), בנושא שבנדון, באמצעות הדוא"ל, מיום 22/4/2018 – מצ"ב ולהלן.

1. פנייתך שבסימוכין, התקבלה.
2. אבקש לעדכן כי הדברים נבדקים, אולם מפאת מורכבות הבקשה, נדרש עדיין זמן נוסף, לצורך מיצוי הבדיקה.
3. עם סיום הבדיקות, נשיבך.

בכבוד רב,

יריב אגמון

משרד המבקר ותלונות הציבור

נציבות כבאות והצלה

פקס: 039532224

From: foiu@justice.gov.il [<mailto:foiu@justice.gov.il>]

Sent: Sunday, April 22, 2018 12:48 PM

To: חופש מידע

Cc: Bakara-Fo@justice.gov.il

Subject: -בקשה לקבלת מידע מכח חוק חופש המידע מספר סימוכין: 110959
hofeshmeida@102.gov.il



שלום רב,
מצ"ב בקשת חופש מידע שהוגשה לרשות בה הנך ממונה באמצעות שירות הטפסים הממשלתי.
יתכן וקבצים נוספים צורפו לטופס ומופיעים בעמודים לאחריו.
להזכירך, מענה לבקשת חופש מידע יינתן על ידי הרשות לא יאוחר מ-30 יום מקבלת הבקשה.
אין להשיב למייל זה. את אישור קבלת הבקשה יש לשלוח למבקש המידע על פי הפרטים המופיעים בטופס.

לטיפולך נודה.

22 באפריל 2018

לכבוד

אבינועם בירן

הממונה על חופש המידע

הרשות הארצית לכבאות והצלה

נשלח באמצעות: hofeshmeida@102.gov.il

שלום רב,

הנדון: בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

בעקבות הפרסומים האחרונים בתקשורת על הקמת מוקד 110 במשטרה, שנועד להפחית את מספר הפניות הלא רלוונטיות למוקד החירום הטלפוני, אבקש לקבל מידע לגבי הפניות שנעשו למוקד החירום הטלפוני 102 של הרשות לכבאות והצלה (להלן: "הרשות").

בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 אבקש לקבל את המידע לשנים 2014-2017, לפי הפירוט הבא:

1. מספר הפניות הכולל שנעשה למוקד 102, בפילוח לפי שנה;
2. סיווג הפניות לפי מידת הדחיפות, עפ"י הסיווג שקיים ברשות;
3. מספר הפניות שסווגו כפנייה לא רלוונטית, הטרדה וכיו"ב;
4. הנהלים הנוגעים לטיפול בתלונות המגיעות למוקד, וכן את רשימת הסיווגים של התלונות למוקד;
5. סיווג לפי סוג האירוע שהתלונה חלה לגביו, עפ"י הסיווג שקיים ברשות (כגון שריפה, תקלה בחשמל, הצלה וכיו"ב);
6. סיווג הפניות לפי סיבת הסגירה של כ"א, עפ"י הסיווג שקיים ברשות.

בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, נבקש לקבל את הנתונים או המסמכים, בקבצים אלקטרוניים ובפרט קבצי CSV (לדוגמה Excel) או קבצי טקסט ברי חיפוש לעניין הנחיות ונהלים.
נבקש להזכיר כי בהתאם לחוק חופש המידע ולתקנות, יש להשיב לבקשה זו תוך זמן שלא יעלה על שלושים ימים. כמו כן התנועה לחופש המידע פטורה מתשלום אגרת בקשה, ומתחייבת, ככל שתידרש, לשלם אגרת טיפול והפקה עד לסכום של 148 ₪. במקרה של דרישה לתשלום גבוה מזה, נדרשת הסכמת התנועה. יצוין כי אי-עמידה במועדים הקבועים בחוק, ימנעו את האפשרות לגבות אגרת טיפול והפקה.

בתודה ובברכה,