



הנהלת בתי המשפט
ADMINISTRATION OF COURTS

Office Of the Legal Adviser

לשכת היועץ המשפטי

י"ט בשבט התשפ"ו
06 בפברואר 2026
4700-1012-2026-000348
(בתשובה נא לציין מס')

לכבוד;

שלום רב,

הנדון: מענה לבקשה לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע

סימוכין: בקשתך מיום 19.10.25 ומכתבך מיום 24.10.24
מכתבנו בעניין הארכה הראשונה מיום 18.11.25
מכתבנו בעניין הארכה השנייה מיום 14.12.25

במענה לבקשתך שבסימוכין לפי חוק חופש המידע התשנ"ח-1998 (להלן: "החוק"), ולאחר קבלת התייחסות הגורמים המקצועיים בהנהלת בתי המשפט, הריני להשיבך כדלקמן:

1. בבקשתך וכעולה גם ממכתב ההבהרה שבסימוכין הינך מבקש לקבל מידע על אודות זמני ההמתנה הממוצעים במוקד בשנת 2024 וכן מידע בנוגע לדוח ביקורת שנעשה, ככל שנעשה, בשבע השנים האחרונות, בעניין מתן שירות לציבור במוקד הטלפוני.
2. לעניין זמני ההמתנה הממוצעים בשנת 2024, לאחר בירור מול הגורמים המקצועיים בהנהלת בתי המשפט, להלן, ממוצע זמני ההמתנה (בדקות):



הנהלת בתי המשפט
ADMINISTRATION OF COURTS

Office Of the Legal Adviser

לשכת היועץ המשפטי

חודש	זמן המתנה (דקות)
ינו-24	0.47
פבר-24	1.33
מרץ-24	1.42
אפר-24	2.23
מאי-24	2.52
יונ-24	4.44
יול-24	2.46
אוג-24	1.22
ספט-24	3.45
אוק-24	4.29
נוב-24	5.44
דצמ-24	3.18

3. בנוגע לבקשתך לקבלת למידע על אודות דו"ח הביקורת שנעשה, ככל שנעשה, בשבע השנים האחרונות, בעניין מתן שירות לציבור במוקד הטלפוני, מצ"ב דו"ח הביקורת משנת 2022 שהינו הדו"ח היחידי אשר נערך בשבע השנים האחרונות ע"י אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור בהנהלת בתי המשפט בעניין הנ"ל.

4. כנגד החלטה זו הנך רשאי להגיש עתירה מנהלית לבית המשפט לעניינים מנהליים בירושלים, וזאת בהתאם להוראות סעיף 7(ו) לחוק.



הנהלת בתי המשפט
ADMINISTRATION OF COURTS

Office Of the Legal Adviser

לשכת היועץ המשפטי

בכבוד רב,
מרי פרק מטר, עו"ד

היחידה לחופש המידע
הלשכה המשפטית