

- בלמס -

לשכת **הייעוץ** **המשפטי**
מדור **תלונות** **ציבור ארצי** **וחופש מידע**
טלפון: 02-5426020
פקס: 02-5898823
י"ח שבט, תשפ"ב
סימוכין: 07950722
מס' תיק פניות (מש"י): 93324 **(ישן):**
מס' חופש מידע 1397/21

לכבוד

שלום רב,

הנדון: בקשת מידע 1397/21 לקבלת נתונים אודות סקר מוקד 100 (מענה 2)

פנייתך מיום 3.12.21 בסיומוכין ל:
 מענה חופש מידע מיום 20.12.21
 בקשה נוספת מיום 26.12.21

1. בהמשך לתשובה שנשלחה לך ביום 20.12.21 פנית אלינו בשנית וביקש לקבל הסבר לגבי סעיף 11 למענה חופש מידע – סקר שירות - כמפורט להלן:
 - א. לכמה אנשים מופנה השאלון בכל שנה
 - ב. מה אחוז העונים עליו בד"כ
 - ג. האם קיים סוג של תגמול למי שעונה על השאלון
 - ד. מהו כלי ההפצה (מייל/הודעת טלפון וכדומה)
 - ה. כיצד מאתרים את האנשים אליהם נשלח השאלון
 - ו. באיזה חודש של השנה בד"כ מתפרסם השאלון
 - ז. למשך כמה זמן השאלון "נמצא באוויר" - כלומר מופץ לתקופה של ימים בודדים/שבועות/חודשים..
 - ח. מי אחראי על ניתוח תוצאות השאלון
 - ט. האם לאחר ניתוח נתוני השאלון מפיצים למשלטים השונים את המידע שהתקבל בשאלונים על שביעות הרצון.
 - י. האם יש אפשרות לקבל את השאלונים שנשלחו בשנת 2020 ו-2021? במידה ולא אז לקבל באופן כללי מה המבנה (מספר השאלות, שאלות עם תשובה פתוחה או שאלות של כן ולא וכדומה)
2. לאחר שבחנו את הבקשה ושקלנו את השיקולים הרלוונטיים ביחד עם הגורם המקצועי החלטנו להיענות לבקשתך באופן חלקי.
3. סקר השירות מופנה למקבלי שירות במגזרי חזית השירות (סיוור, חקירות, אגף התנועה ומוקדי 100 ו-110).
4. בשנת 2020 התקבלו סה"כ 20,020 מענים מכלל הנסקרים מתוכם 2,164 נסקרו במוקד 100 + 150 נסקרו במוקד 110.
5. ככלל, אחוז ההיענות לסקר טלפוני עומד על כ- 10% מכלל מקבלי השירות שאליהם פנו הסוקרים.
6. נסקר בסקר השירות לא מקבל כל תגמול בגין השתתפותו בסקר והדבר תלוי ברצונו הטוב בלבד.
7. סקר השירות מבוצע בדרך של סקירה טלפונית בלבד. במהלך השנה נתחיל בביצוע סקר שירות חדש שיועבר באמצעות מסרון.



8. הפנייה מטעם חברת הסקרים נעשית על בסיס רשומות הכוללות את מי שקיבל שירות משוטרי "חזית השירות" כאמור.
9. הסקר נעשה באופן רציף לאורך כל השנה.
10. הסקר מתבצע על ידי הסוקרים בדרך של פניה טלפונית ובמידה שאין מענה, נעשים על ידם נסיונות נוספים בימים ובשעות שונות.
11. הסקירה וניתוח הממצאים מתבצעת על ידי חברת סקרים חיצונית.
12. ממצאי הסקירה של המוקדים מועברים אחת לחציון .
13. השאלון איננו מפורסם לציבור ועל כן לא ניתן להעבירו לידיך . השאלון עצמו מורכב ברובו הגדול משאלות סגורות המתייחסות לחוויית השירות שקיבל הנסקר מהסייר /חוקר/ שוטר תנועה / מוקדן ומספר שאלות פתוחות הנוגעות בעיקרן לצורכי סטטיסטיקה.
14. מובא לידיעתך כי הנך רשאית לעתור כנגד החלטה זו בפני ביהמ"ש המחוזי בירושלים, בשבתו כביהמ"ש לעניינים מנהליים, תוך 45 יום ממועד קבלת הודעה זו.

בברכה,

רפ"ק חנא קובטי, עו"ד
קצין מדור תלונות ציבור ארצי
ע/הממונה על חופש המידע