

- בלמס -

המשפטי	היועץ	לשכת
מדור	מדור	מדור
חופש מידע	ציבור ארצי	תלונות
02-5426020		טלפון:
02-5898823		פקס:
20 דצמבר 2021		ט"ז טבת תשפ"ב
		סימוכין: 118139021
		מס' תיק פניות (מש"י): 93324
		מס' חופש מידע 1397/21

לכבוד

שלום רב,

הנדון: בקשת חופש מידע 1397/21: קבלת נתונים אודות שיחות למוקד 100 בשנת 2021
בסימוכין ל: פנייתך מיום 03/12/2021

1. בפנייתך שבסימוכין, ביקשת לקבל לידיך נתונים אודות שיחות למוקד 100 בחודשים ינואר-נובמבר 2021, כמפורט:
- א. כמות שיחות הטלפון שמגיעות למוקדי 100 (משל"טים ארציים), בפילוח לפי מחוזות, חודשים, ימים בשבוע ומשמרות (בוקר/צהריים/ערב).
- ב. זמן ממוצע למענה, בפילוח לפי מחוזות ומשמרות.
- ג. האם יש תקן/פרק זמן קבוע/פרק זמן מקסימלי אשר המוקדנים אמורים לענות מבחינת זמן עד למענה לשיחה?
- ד. זמן שיחה ממוצע, בפילוח לפי מחוזות ומשמרות.
- ה. האם יש תקן לזמן שיחה אשר המוקדנים אמורים לעמוד בו? (מרגע המענה).
- ו. מספר השיחות הננטשות, בפילוח לפי מחוזות ומשמרות.
- ז. כמות מוקדנים, לרבות משגרים בכל משל"ט מחוזי ובכל משמרת ומספר אחראי משמרת בכל אחת מן המשמרות.
- ח. מהי תכנית ההכשרה של שוטר משל"ט? (משך זמן הקורס ותכני הקורס העיקריים).
- ט. האם יש כלי מדידה קיים לבדיקת שביעות רצון הפונים למשל"טים?
- י. האם קיימת מערכת מידע למשל"טים המספקת להם מידע בזמן אמת על נתונים? לדוגמת שיחות ממתונות, שיחות ננטשות וכו'.
- יא. האם הנתונים של המשל"טים נשמרים ולכמה זמן?
2. לאחר שבחנו את הבקשה ושקלנו את השיקולים הרלוונטיים החלטנו להיענות לבקשתך באופן חלקי.

3. בנוגע לסעיף א' לבקשתך - לשם בחינת האפשרות להפיק את הנתונים בפילוח לפי חודשים, ימים בשבוע ומשמרות (בוקר/צהריים /ערב), נדרשים כשבועיים ימי עבודה, מתוכם 10 ימי עבודה בהקצאת קצין ייעודי. בדיקה מעין זאת מהווה הקצאת משאבים בלתי סבירה ולאור האמור אנו דוחים בקשתך לקבלת המידע הנ"ל, בהתאם לסעיף 8 (1) לחוק חופש המידע- התשנ"ח-1998, הקובע כי רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע כאשר הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.

מצ"ב בטבלה הבאה נתונים אודות כמות שיחות הטלפון שמגיעות למוקדי 100, בפילוח לפי מחוזות :

מחוז טריטוריאלי	כמות שיחות
מחוז תא	1,568,368
מחוז שי	692,748
מחוז צפון	735,671
מחוז מרכז	1,545,596
מחוז ירושלים	1,122,489
מחוז חוף	991,876
מחוז דרום	1,220,166
סה"כ	7,876,914

4. בנוגע לסעיף ב' לבקשתך - הפקת הנתונים בפילוח לפי משמרות מהווה הקצאת משאבים בלתי סבירה (כמפורט בסעיף 3 למענה) ולאור האמור אנו דוחים בקשתך לקבלת המידע הנ"ל, בהתאם לסעיף 8 (1) לחוק חופש המידע-התשנ"ח-1998, הקובע כי רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע כאשר הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.

מצ"ב בטבלה הבאה נתונים אודות זמן ממוצע למענה, בפילוח לפי מחוזות :

מוקד	ממוצע זמן המתנה
ת"א	2.87
ש"י	2.26
צפון	2.27
מרכז	4.04
ירושלים	4.40
חוף	3.02
דרום	3.47
סה"כ	3.32

5. בנוגע לסעיף ג' לבקשתך - אין תקן/פרק זמן קבוע/מקסימלי למענה לשיחה.

6. בנוגע לסעיף ד' לבקשתך - הפקת הנתונים בפילוח לפי משמרות מהווה הקצאת משאבים בלתי סבירה (כמפורט בסעיף 3 למענה) ולאור האמור אנו דוחים בקשתך לקבלת המידע הנ"ל, בהתאם לסעיף 8 (1) לחוק חופש המידע-התשנ"ח-1998, הקובע כי רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע כאשר הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.

מצ"ב בטבלה הבאה נתונים אודות זמן שיחה ממוצע, בפילוח לפי מחוזות:

מוקד	ממוצע משך שיחה (שיחות שנענו)
ת"א	80
ש"י	39
צפון	67
מרכז	74
ירושלים	66
חוף	77
דרום	70

7. בנוגע לסעיף ה' לבקשתך - אין תקן לזמן שיחה מרגע המענה.

8. בנוגע לסעיף ו' לבקשתך - הפקת הנתונים בפילוח לפי משמרות מהווה הקצאת משאבים בלתי סבירה (כמפורט בסעיף 3 למענה) ולאור האמור אנו דוחים בקשתך לקבלת המידע הנ"ל, בהתאם לסעיף 8 (1) לחוק חופש המידע-התשנ"ח-1998, הקובע כי רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע כאשר הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.

מצ"ב בטבלה הבאה נתונים אודות שיחות לא נענות/ננטשות, בפילוח לפי מחוזות:

מוקד	שיחות שהתקבלו	לא נענו מעל 20 שניות
ת"א	1,568,368	9,066
ש"י	692,748	3,154
צפון	735,671	3,053
מרכז	1,545,596	12,149
ירושלים	1,122,489	19,053
חוף	991,876	9,712
דרום	1,220,166	6,639
Total	7,876,914	62,826

יצוין כי מבוצעת חזרה לכל השיחות הננטשות.

9. בנוגע לסעיף ז' לבקשתך - אנו דוחים חלק זה בבקשתך, שכן חשיפת מידע זה עלולה לספק אינדיקציה באשר לפעולות משטרת ישראל ובכך לפגום ביעילות עבודתה וכן להביא לחשיפת שיטות פעולה של המשטרה ובתוך כך לפגיעה בפעולות אכיפתה, כאמור בסעיף 9(ב)(1) לחוק חופש המידע (תשנ"ח – 1998), הקובע כי רשות ציבורית אינה חייבת למסור מידע אשר גילוייו עלול לשבש את התפקוד התקין שלה וסעיף 9(ב)(8)(א) לחוק, הקובע כי רשות ציבורית אינה חייבת למסור מידע על שיטות עבודה ונהלים של רשות ציבורית העוסקת באכיפת החוק העלול לגרום לפגיעה בפעולות האכיפה וכן מחשש לפגיעה בשלום הציבור ובטחון השוטרים, כאמור בסעיף 9(א)(1) לחוק, הקובע כי רשות ציבורית לא תמסור מידע אשר בגילוייו יש חשש לפגיעה בביטחון הציבור או בביטחונו או בשלומו של אדם.

10. בנוגע לסעיף ח' לבקשתך - אנו דוחים חלק זה בבקשתך לקבלת תכנית ההכשרה של שוטר משל"ט, שכן חשיפת מידע זה עלולה לספק אינדיקציה באשר לפעולות משטרת ישראל ובכך לפגום ביעילות עבודתה וכן להביא לחשיפת שיטות פעולתה של המשטרה (כאמור בסעיף 9 למענה).

11. בנוגע לסעיף ט' לבקשתך - קיים כלי מדידה לבדיקת שביעות רצון הפונים למשל"טים : סקר שירות אחת לשנה, ניתן לפנות ליח' השירות או לחוליית חופש מידע בבקשת מידע ספציפית.

12. בנוגע לסעיף י' לבקשתך - קיימת מערכת מידע למשל"טים המספקת להם מידע בזמן אמת.

13. בנוגע לסעיף יא' לבקשתך - נתוני המשל"טים נשמרים, בהתאם לחוק הארכיונים.

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,
קצין מדור תלונות ציבור ארצי
ע/הממונה על חופש המידע