

הכללי
המבצעים
247 צה"ל
צה"ל
03-123-1234
03-123-1234
2023
תשפ"ג

המטה
אגף
מערך
לשכת
טלי:
פקס:
05
י"ט

דובר
דובר
ספטמבר
אלול



לכבוד,
עו"ד אלעד מן
שלום רב,

הנדון: בקשת למידע בנושא הקשר עם הפעלת מרכז השירות של יחידת מיטב
שלך: בקשת חופש מידע מיום 16 בינואר 2023

- להלן התייחסות צה"ל לבקשתך, לאחר בדיקה מול הגורמים המקצועיים.
- אשר לבקשתך למדדי השירות המלאים הנוגעים לטיפול בפניות שהופנו למרכז השירות הטלפוני של יחידת מיטב לשנת 2022: (ראה בקבצים המצורפים את הנתונים על מספר השיחות היומי והשבועי, שלא בממוצע)

2022	שיחות נכנסות	שיחות נענות	ינטשות	אחוז שיחות ננטשות	זמן המתנה ממוצע למענה	זמן שיחה ממוצע
ינואר	96,959	83,294	13,665	14%	0:03:35	0:03:43
פברואר	84,271	75,733	8,498	10%	0:02:00	0:03:40
מרץ	91,296	84,559	6,730	7%	0:01:13	0:03:59
אפריל	61,406	58,742	2,664	4%	0:00:26	0:02:54
מאי	84,424	84,015	409	0%	0:00:06	0:03:25
יוני	87,676	82,314	109	0%	0:00:08	0:02:56
יולי	86,855	86,417	438	1%	0:00:06	0:03:37
אוגוסט	95,965	95,875	90	0%	0:00:01	0:03:10
ספטמבר	72,984	72,903	81	0%	0:00:00	0:03:09
אוקטובר	83,740	80,833	2,907	3%	0:00:33	0:03:00
נובמבר	117,263	113,240	4,001	3%	0:00:33	0:03:27
דצמבר	102,784	100,429	2,355	2%	0:00:23	0:03:36
סה"כ שנתי	1,065,623	1,018,354	41,947	4%	0:00:30	0:03:23
ממוצע חודשי	88,802	84,863	3,496	4%	0:00:45	0:03:23



0:03:23	0:00:12	4%	874	21,216	22,200	ממוצע שבועי
0:03:23	0:00:07	4%	184	4,466	4,674	ממוצע יומי

ישיחה נכנסת שהתנתקה טרם הועברה לנציג.

3. יצוין, כי כחלק מתוכנית מהפכת השירות במיטב, המוקד חוזק משמעותית, הן מבחינת הכפלת כוח האדם האמון על המענה לשיחות הטלפון, והן מבחינת שימוש והטמעת טכנולוגיות חדשות. ניתן להבחין כי החל מחודש אפריל ועד היום, על אף היקף השיחות הרב, זמני ההמתנה ואחוז השיחות הננטשות למענה במוקד הם מהטובים בישראל. עוד נוסיף בהקשר זה, כי מוקד מיטב אף זכה במקום השלישי בתחרות איכות השירות בעולם המוקדים ארצי שערך המרכז הישראלי לניהול. קטגוריה זו בחנה מספר פרמטרים, ביניהם מהירות מענה, שביעות הרצון מהשירות שניתן ואיכות המענה שהתקבל.

4. אשר לבקשתך למדדי השירות המלאים הנוגעים לטיפול בפניות שהופנו למרכז השירות בדיגיטל של יחידת מיטב לשנת 2022:

2022	כמות פניות חודשית	ממוצע פניות שבועי	ממוצע פניות יומי	משמרות
ינואר	107,330	24,393	4,879	22
פברואר	90,271	25,075	5,015	18
מרץ	92,392	21,998	4,400	21
אפריל	62,338	20,779	4,156	15
מאי	81,467	20,367	4,073	20
יוני	99,935	26,299	5,260	19
יולי	33,834	8,056	1,611	21
ספטמבר	99,935	26,299	5,552	18
אוקטובר	36,423	12,141	2,428	15
נובמבר	81,743	18,578	3,716	22
דצמבר	61,453	21,948	4,390	14
סה"כ	887,983			



5. באשר לבקשתך בנוגע למספר הפניות היומיות והשבועיות לדיגיטל (אתר/דוא"ל), שלא בממוצע-לצערנו, תיבת הדוא"ל שבה התקבלו הפניות נסגרה בראשית שנת 2023, טרם תחילת הטיפול בבקשה, ולא ניתן לגשת אליה עוד. אנו מתנצלים על העיכוב בטיפול בבקשה.
6. כמו כן, כפי שציינו לעיל, במסגרת החיזוק הטכנולוגי של המוקד, שודרגה גם מערכת הבקרה על הפניות שמתקבלות מהאתר. מערכת זו מאפשרת להפיק דו"חות יומיים בטווח של חודשיים אחורה, מרגע הפקת הדו"ח. על כן, אין באפשרותנו להפיק את המידע המבוקש ביחס לשנת 2022. לאור האמור, בקשתך נדחית על פי סעיף 3(8) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.
7. על החלטה זו ניתן להגיש עתירה לבית המשפט לעניינים מנהליים בתל אביב.

בברכה,

סא"ל,	ליאת	שילה
רע"ן	תקשורת	פנים
ב/דובר צה"ל והממונה על חופש המידע בצה"ל		