

תוכן עניינים:

2.....	כללי
2.....	מטרת הביקורת
2.....	שיטת הביקורת
3.....	בסיס חוקי
3.....	ממצאי הביקורת
3.....	סקירה ונתוני רקע
4.....	נהלים
4.....	תלונה מקוונת פלילית
9.....	תלונה מקוונת תאונות דרכים
11.....	המש"ל המקוון מחוז ת"א
14.....	עמדות שירות מקוונות עצמיות
14.....	תחנת נצרת
15.....	תחנת פי"ת
16.....	תחנת איילון
18.....	תחנת יפו
20.....	סקר למפקד מש"ק/מש"ק
21.....	הדרכה ופרסום השירות המקוון
22.....	פיקוח ובקרה
24.....	המלצות

כללי

1. על פי תוכנית העבודה השנתית של אגף הביקורת במשרד לביטחון הפנים, נערכה ביקורת בנושא: **התלונה המקוונת והקמת המש"ל המקוון**.
2. אחד מיעדי השר לביטחון הפנים לשנים 2020-2021 הינו שיפור והרחבה משמעותית של שירותים דיגיטליים לאזרחים¹.
3. הביקורת נערכה במהלך החודשים אפריל-מאי 2021 ע"י מנהל תחום ביקורת [REDACTED] מרכז ביקורת מאגף הביקורת במשרד לביטחון הפנים.

מטרת הביקורת

4. לבחון את אופן שיפור השירות לאזרח באמצעות התלונה המקוונת והקמת המש"ל המקוון.

שיטת הביקורת

5. קריאת הוראות ונהלים בתחום התלונה המקוונת.
6. ניתוח נתונים סטטיסטיים בנושא תלונה מקוונת והמש"ל המקוון.
שיחות ופגישות שנערכו:
 - א. בתאריך 11/3/2021 פגישה באח"מ להב 433 בהשתתפות: רמ"ח חקירות [REDACTED], קצינת מש"ל ארצית [REDACTED], וקצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות [REDACTED].
 - ב. בתאריך 18.3.2021 שיחה עם דובר אח"מ ולהב 433 [REDACTED], בנושא שיווק ופרסום התלונה המקוונת.
 - ג. בתאריך 21/3/2021 פגישה באת"ן בהשתתפות: רמ"ד ת"ד [REDACTED], קצינת פיקוח ובקרה את"ן [REDACTED] ומנהל מערכת מחשוב חקירות את"ן [REDACTED].
 - ד. בתאריך 5/4/2021 פגישה עם קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות [REDACTED].
 - ה. בתאריך 5/4/2021 שיחה עם קצינת שירות מחוז ירושלים רפ"ק גלית מויסה.
 - ו. בתאריך 5/4/2021 שיחה עם קצין מתנדבים אגף סי"ף² [REDACTED].
 - ז. בתאריך 7/4/2021 פגישה עם קצינת מש"ל ארצית [REDACTED].
 - ח. ביקורות בתחנות: נצרת (בתאריך 13/4/2021), פ"ת (בתאריך 12/4/2021), איילון (בתאריך 21/4/2021) ויפו (בתאריך 27/4/2021).
 - ט. פגישה עם רענ"ח מחוז ת"א [REDACTED] בתאריך 21/4/2021.
7. הכנת שאלון והעברה לראש היחידה לביקורת ופקודות המשטרה בתאריך 22/3/2021 - השאלון בנושא תלונה מקוונת ומיועד למפקד המש"ק/מש"ק.
8. הכנת שאלון והעברה לרמ"ח חקירות בתאריך 13/4/2021 - השאלון בנושא תלונה מקוונת ומיועד לקציני אח"מ בתחנות.

¹ ראה מדיניות השר לביטחון הפנים לשנים 2020-2021.
² בעבר מנהלת החברה הערבית.

9. טיוטת דוח ביקורת הופצה בתאריך 6 ביוני 2021 והתייחסות משטרת ישראל התקבלה בתאריך 15 באוגוסט 2021.

בסיס חוקי

10. הטיפול בתלונה מקוונת, אגף לחקירות ומודיעין, מתאריך יולי 2020.
11. תפיסת הפעלה לקבלת תלונה מקוונת בתאונת דרכים, אגף התנועה הארצי, מתאריך 4 באוגוסט 2019.

12. נוהל [REDACTED]

[REDACTED]

13. תורת הפעלה מרכז פניות מקוונות, מחוז ת"א, מתאריך 10 באוקטובר 2020.

נוהל [REDACTED]

[REDACTED]

להלן ממצאי הביקורת

סקירה ונתוני רקע

15. התלונה המקוונת תשפר את המענה המשטרתי הניתן לאזרחים ותמצב את מעמד המשטרה בקרב הציבור כגוף נגיש ושירותי³. כמו כן, תאפשר לאזרחים להגיש תלונה דיגיטלית בעבירות פליליות וזאת במקום להגיע פיזית לתחנה.

16. התלונה המקוונת החלה בתאריך 6 באפריל 2020 וקיבלה משנה תוקף נוכח התפשטות נגיף הקורונה והגבלות התנועה שהושטו על האזרחים. בהתאם לצרכים המשתנים, שודרגה המערכת המקוונת וכעת ניתן להגיש תלונה גם בשפה הערבית וכן להשלים חומרי חקירה רלוונטיים.

17. בכדי להגיש תלונה מקוונת פלילית יש לפעול בהתאם לתרשים הבא⁴:



³ ראה מסמך הטיפול בתלונה מקוונת, יולי 2020, סימוכין 63088620.
⁴ ראה אתר gov.gov.

הערה: במידה והאזרח מעונין להגיש תלונה בנושא תאונת דרכים קיימת קישורית לכך באתר gov. 18. ניתן לצרף קבצים, תמונות וכל מדיה נוספת אחרת שתתמוך בתלונה. לאחר סיום מילוי הטופס הוא יועבר לתחנה המתאימה להמשך טיפול וככל שיוחלט על פתיחת תיק חקירה יקבל האזרח הודעה על כך. הדיווח לא מטופל במידית ולכן הוא אינו מחליף פניה למוקד חירום 100.

נהלים

[Redacted text]

20. תפיסת הפעלה לקבלת תלונה מקוונת בתאונות דרכים, ונוהל אופן הטיפול בפניה מקוונת בתאונות דרכים: תפיסת ההפעלה אינה כוללת את בעלי התפקידים הרלוונטיים לביצוע פיקוח ובקרה על תהליך התלונה המקוונת ואת התדירות הנדרשת. עם כי, בנוהל הטיפול בפנייה המקוונת קיים פירוט לגבי אופן ביצוע הפיקוח והבקרה.

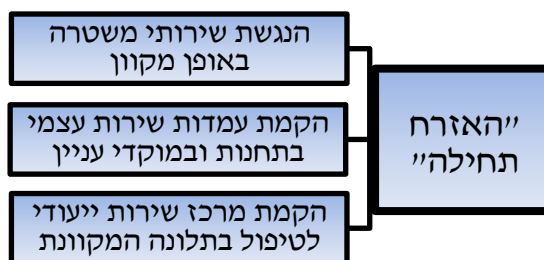
21. תורת הפעלה מרכז פניות מקוונות במחוז ת"א: התפיסה כוללת את הפיילוט של המש"ל

[Redacted text]

22. נוהל [Redacted] הנוהל אינו כולל את התלונה המקוונת - פלילית ותאונות דרכים ואת הפרויקטים הדיגיטליים שהחלו בחטיבת החקירות. לדברי קצינת המש"ל הארצית, קיימת טיוטת נוהל הפעלת מש"ל, בסיום הכנסת כל הפרויקטים וההליכים שהחלו בחטיבת החקירות, יועבר הנהל לגורמים הרלוונטיים לאישור.

תלונה מקוונת פלילית⁵:

23. חזון חטיבת החקירות: ממקם את האזרח במרכז במטרה להנגיש ולשפר את שירותי המשטרה הדיגיטליים כמפורט בתרשים:



24. שירות התלונה המקוונת הופץ רשמית בתאריך 6.4.20.

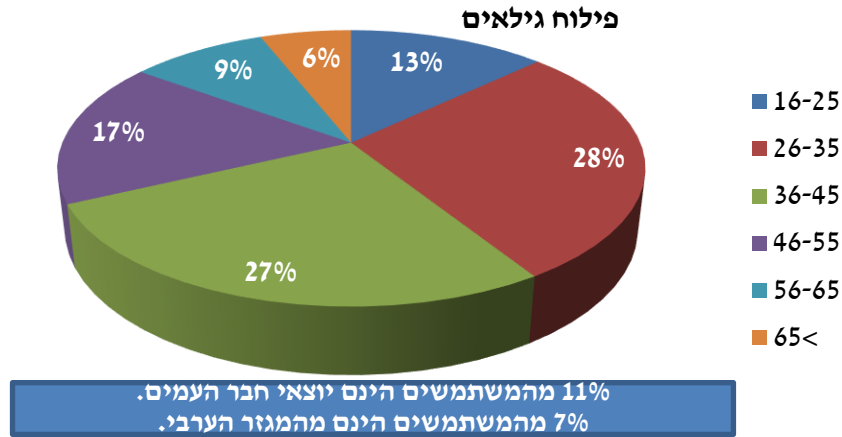
25. בחודשים אפריל 2020 ועד חודש מרס 2021 הוגשו 241,772 תלונות במש"ל תחנות המשטרה ותלונות מקוונות, מתוכן הוגשו 39,429 תלונות מקוונות המהוות 16%. לציין כי, לאחר טיפול שוטר סיור בשטח מועבר לאזרח קישור על האפשרות להגשת תלונה מקוונת. סה"כ 4,246 (12%) מהתלונות הוגשו לאחר הגעת שוטר למקום האירוע.

26. כיום התלונה המקוונת מונגשת לאזרחים תושבי ישראל מעל גיל 16. הביקורת סבורה שמומלץ להרחיב שירות זה גם לאוכלוסיות נוספות כדוגמה: עובדים זרים, פלסטינאים, תיירים וקטינים מתחת לגיל 16. מ"י תידרש לפעול למול מערך הסייבר הלאומי במשרד ראש

⁵ כל נתוני התלונה המקוונת הועברו בדוא"ל לצוות הביקורת ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.

הממשלה לבחון אפיון רב"א (רמת אבטחת אימות) שיאפשר הגשת תלונות מקוונות גם לאוכלוסיות אלו.

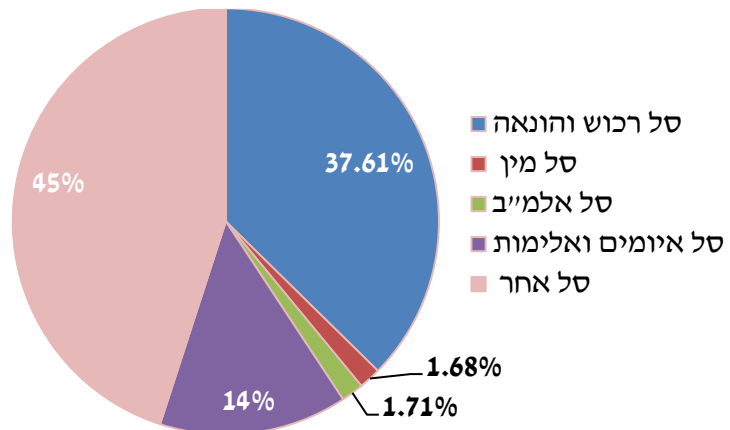
27. מפילוח ניתוח המשתמשים עלה כי, עיקר המשתמשים (55%) הם בטווח הגילאים 26-45 כמפורט בתרשים: נכון לתקופה 6.4.2020 ועד סוף חודש מרס 2021.



28. כיום קיימת אפשרות להגשת תלונה מקוונת גנרית בסל העבירות כמפורט:

תלונות מקוונות				
אלמ"ב	איומים ואלימות	רכוש והונאה	מין	אחר

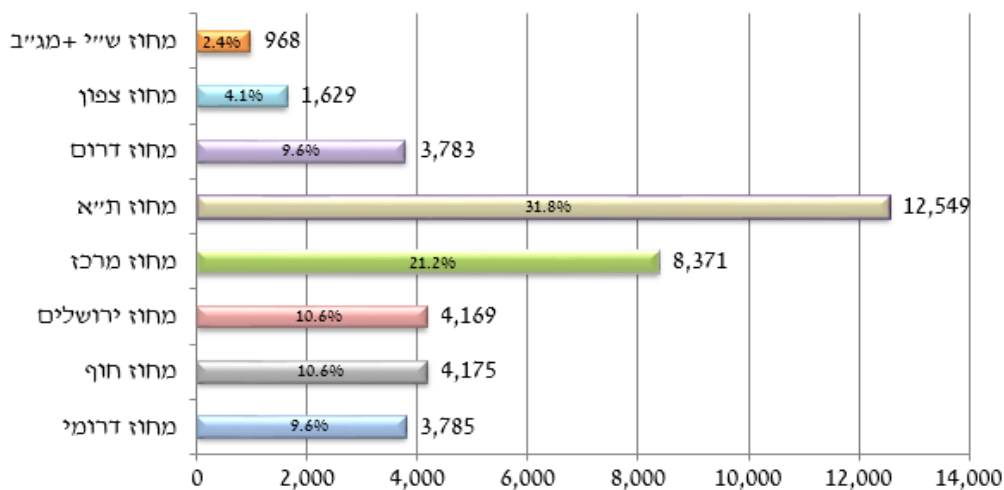
29. מפילוח התלונות שהוגשו בחתך סלי העבירות עלה כי, עיקר התלונות הן בסל רכוש והונאה (37.6%) וסל אחר (45.3%) הכולל בין היתר: גניבה, הטרדה, הפרת הוראה, חדירה למחשב, היזק לרכוש והסגת גבול. להלן החיווי הגרפי:



30. לציון כי, במסגרת גיבוש תפיסת ההפעלה הונחו החוקרים ליצור קשר עם כל מתלונן באירועי אלמ"ב ומין. כמו כן, עם סיווג תלונה כאירוע אלמ"ב ומין נשלחת התראה במסרון לקציני החקירות וכן בשולחן העבודה במערכת [REDACTED] קיימות התראות לחוקר על מספר תלונות שנכנסו וטרם טופלו.

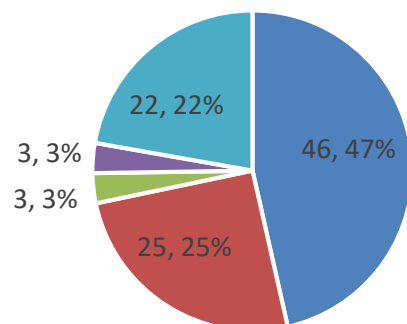
31. פילוח מספר תלונות מקוונות שהוגשו לפי מחוזות כמפורט להלן :

להלן פילוח הגשת תלונות מקוונות לפי מחוזות כמפורט : נכון לתאריך 6.4.2020 ועד 31.3.2021



32. מהתרשים לעיל עולה כי, 53% מסך התלונות המקוונות מוגשות במחוז מרכז ובמחוז ת"א.

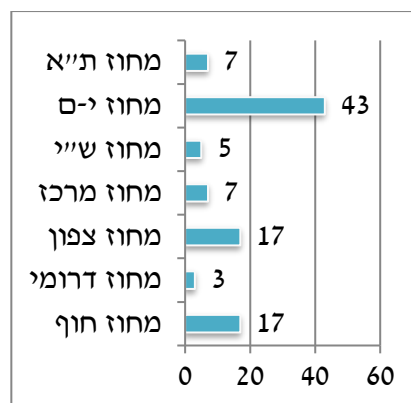
33. טופס תלונה מקוונת בערבית : הטופס הופץ בתאריך 13 ביולי 2020, ותפיסת ההפעלה עודכנה בהתאם. עד כה הוגשו 99 תלונות מקוונות בערבית. עיקר התלונות הן בסל איומים ואלומות (25%) ואחר (47%).



■ אחר ■ רכוש והונאה ■ איומים ואלומות ■ אלמ"ב ■ מין

הגשת תלונות מקוונות בערבית לפי מחוזות :

במחוז ירושלים הוגשו 43 תלונות המהווים 43% מסך התלונות שהוגשו בשפה הערבית



34. ממוצע יומי של הגשת תלונות מקוונות: במהלך החודשים אפריל 2020 ועד מרס 2021 הוגשו בממוצע יומי 110 תלונות מקוונות פליליות ו-20 תלונות מקוונות בת"ד.
35. הטמעת התלונה המקוונת בתקופת הקורונה בסגר הראשון בחודש אפריל 2020: סה"כ הוגשו 12,399 תלונות בחלוקה כמפורט:



- סה"כ התלונות המקוונות בתקופת הסגר הראשון מהוות שליש מסך התלונות שהוגשו.
36. פיתוח ושדרוג טופס התלונה המקוונת: פיתוח טופס מקוון ייעודי בגין אירועי גניבה – מיום עליית הטופס (חודש יולי 2020) ועד סוף חודש מרס 2021, הוגשו 1,450 טפסי גניבה; פיתוח טופס מקוון ייעודי בגין אירועי הונאה – מיום עליית הטופס (חודש פברואר 2021) ועד סוף חודש מרס 2021, הוגשו 236 טפסי הונאה. כמו כן, שודרג הטופס המקוון באירועי התפרצות.
37. לדברי קצינת פרויקטים טכנולוגיים, במהלך השנים 2021 ו-2022 מתוכננים להיכנס באופן מקוון שירותים דיגיטליים נוספים: אישור על עבירות מין, פלט זכות עיון (רישומים פליליים), דיווח על אובדן רכוש, לרבות לוחית זיהוי ובקשות בתיק קיים (עדכון סטאטוס תיק, בקשה לצילום חומרי חקירה וכו'). לדבריה, קיימים שירותים נוספים שניתן לפתח עם זאת, נדרש כוח אדם ייעודי לפיתוח הדיגיטציה.
- ה**ביקורת סבורה** שנדרש לבחון פיתוח אפליקציה אשר תרכז את כל השירותים הדיגיטליים המרכזיים לאזרחים, שניתנים ע"י משטרת ישראל.

38. **מערכת**

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

⁶ פקודת מטא"ר 0.4.07.02, נספח א' עמ' 17, מתאריך 26/6/2012.

39. לדברי קצינת פרויקטים טכנולוגיים, המערכת הנוכחית שהוקמה לפני כ- 15 שנים צפויה להגיע לסוף ימיה, ועתידה להיתמך ע"י הספק הנוכחי במסגרת ההתקשרות הקיימת עד סוף שנת 2021. בימים אלה מקודמת הקמת מערכת חדשה, אשר תספק מענה לפערים במערכת הקיימת ותביא לטיוב המענה לנפגעי עבירה.

סקרים – תלונה מקוונת

40. סקר השירות: במהלך חודש מאי 2020 ערכה מ"י סקר מדגמי בקרב 166 אזרחים שהשתמשו בשירות המקוון. למעלה מ- 80% הביעו שביעות רצון מהשירות המקוון⁷.
שלוש נקודות לשיפור שעלו בסקר:

- א. צורך בתמיכה רציפה ומתן עדכון שוטף בדבר הטיפול בתיק: מענה לכך יכול לינתן ע"י יצירת קשר עם האזרח ע"י "סגירת מעגל", והקמת מש"ל מקוון מחוזי/ארצי.
- ב. להימנע מהגעת אזרח לתחנה להשלמת התלונה והעברת קבצים: מענה לכך ניתן ע"י פיתוח יכולת לצרף מדיה דיגיטלית ופיתוח הליך מקוון להשלמת התלונה.
- ג. קיים צורך בהעלאת מודעות בקרב האזרחים והשוטרים: מענה לכך יכול לינתן ע"י קידום פרסום פנים משטרת, חידוש פרסום חיצוני במדיה חברתית ועמדות שירות מקוונות עצמיות במש"לים (כיום קיימות ב- 4 תחנות).

41. לדברי קצינת פרויקטים טכנולוגיים, נדרש לבצע סקרים כל 3 חודשים. הביקורת סבורה כי, בהפעלת פרויקטים חדשים קיימת חשיבות רבה לביצוע סקרים בתדירות קבועה במטרה להפיק לקחים לשיפור השירות הניתן.

42. לאחר שליחת טופס התלונה המקוון האזרח מקבל מסרון המאשר את שליחת הטופס. מומלץ לשדרג את הטופס ולשלוח במסרון גם סקר שביעות רצון מהשירות.

43. סקר שביעות רצון במש"ל בתחנות: בהשוואה לשביעות הרצון הגבוהה מהתלונה המקוונת, בסקר שביעות רצון שערכה מ"י במש"ל בתחנות בשנת 2019 נמצא כי, 43% מהמשיבים טענו שהתלונות לא מטופלות ו/או הטיפול לא מקצועי וסגירת התיק מתבצעת במהירות. כמו כן, 39% טענו כי היחס לא טוב/זלזול ו/או חוסר מאמץ מצד החוקרים⁸.

44. סקר "חווית השירות": הסקר בנושא "חווית השירות" מתהליך הגשת תלונה מקוונת נערך ע"י יחידת השירות במ"י במהלך הרבעון ה- 4 של שנת 2020, הסקר נערך בקרב 500 משתתפים כחודש מיום הגשת התלונה⁹. ולהלן הנתונים:

"חווית השירות" מתהליך הגשת תלונה מקוונת						
מחוז	כמות משיבים	ציון "חווית שירות"	קלות ובהירות התהליך הממוחשב	הסבר ברור לנבי הפנייה	יחס אדיב ומכבד	הקשבה
מחוז דרום	84	8.0	8.2	7.2	8.3	8.1
מחוז חוף	57	8.6	8.3	7.7	9.8	9.0
מחוז ירושלים	73	8.6	8.0	8.7	9.7	9.1
מחוז מרכז	160	8.4	8.1	8.3	9.3	8.8
מחוז צפון	18	-	7.6	8.4	9.6	9.2
מחוז ש"י	8	-	8.4	7.7	10.0	9.7
מחוז תל אביב	100	8.0	7.5	7.5	9.3	8.6
סך הכל משיבים	500	8.4	8.0	8.0	9.3	8.8

פרמטרים נוספים, לבחינת שירות החוקר

שאלת הסקר המרכזית

חוסר שביעות רצון מוגדר בטווח הצינונים שבין 4-1.

⁷ נתוני סקר השירות התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.
⁸ הנתונים התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.
⁹ הנתונים הועברו בדוא"ל ע"י קצינת מחקר וסקרים יחידת השירות בתאריך 18/4/2021.

א. מנתוני הסקר (בסולם מ-1 עד 10) עלה כי, ציון "חווית השירות" הארצי מתהליך הגשת תלונה מקוונת הינו 8.4.

ב. מגישי התלונה המקוונת הביעו שביעות רצון מהתהליך, כאשר שביעות רצון גבוהה ביותר מהשירות במחוזות חוף וירושלים - 8.6.

ג. האזרחים נשאלו: "האם קיבלת עדכון באשר לטיפול בתלונתך?". להלן תשובות המשיבים:

סך הכל	מחוז ת"א	מחוז ש"י	מחוז צפון	מחוז מרכז	מחוז י-ם	מחוז חוף	מחוז דרום	
179	48	3	12	64	21	13	18	השיבו כן
36%	48%	38%	67%	40%	29%	23%	21%	אחוז

ד. סגירת מעגל בוצעה ב- 179 מתוך 500 התלונות שנסקרו. רק 36% מהפונים קיבלו עדכון אודות הטיפול בתלונתם. לציין לחיוב את מחוז צפון עם 67%. הביקורת סבורה שקיימת חשיבות רבה ל"סגירת המעגל" ע"י מתן תמיכה רציפה ועדכון שוטף בדבר הטיפול בתיק החקירה, במטרה לשפר את שביעות הרצון מהשירות המקוון.

ה. האזרחים נשאלו: האם בתום הגשת התלונה נשלח אליך טופס "נפגע עבירה". להלן תשובות המשיבים:

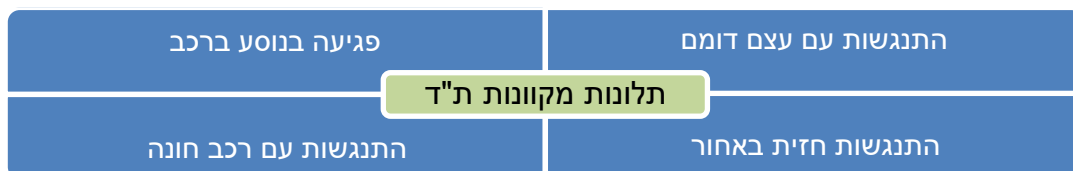
מחוז דרום	מחוז חוף	מחוז י-ם	מחוז מרכז	מחוז צפון	מחוז ש"י	מחוז ת"א	
18	11	25	37	6	1	18	השיבו כן
21%	19%	34%	23%	33%	13%	18%	אחוז

ו. רק ב- 23% (שהם 166 מתוך 500 המתלוננים שנסקרו) מהתלונות שהוגשו, נשלחו טפסי "נפגע עבירה" למתלוננים.

ז. הנתונים מצביעים על אחוזים נמוכים של שליחת טופס "נפגע עבירה" בכל המחוזות במשטרת ישראל.

תאונה מקוונת תאונות דרכים¹⁰:

45. התלונה המקוונת בתאונות דרכים החלה בחודש ספטמבר 2019, ומאפשרת דיווח על תאונת דרכים במקרים הבאים¹¹:



46. ניתן לדווח על תאונות נזק ותאונות עם נפגעים בחומרת פגיעה קלה בלבד. כל נהג או נוסע שהיה מעורב בתאונת דרכים יכול לדווח על התאונה. כמו כן, נהגים חדשים יכולים להגיש

¹⁰ הנתונים התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פיקוח ובקרה את"ן בתאריך 24/3/2021. ומנהל מערכת מחשוב חקירות את"ן בתאריך 13/4/2021.

¹¹ ראה תפיסת הפעלה לקבלת תלונה מקוונת בתאונות דרכים עמ' 3, מתאריך 4/8/2019.

דיווח מקוון רק במידה ומדובר בתאונה ללא נפגעים והנהג מעל גיל 18¹². כאשר האזרח שולח את הטופס המקוון מקבל מספר סימוכין והודעה מהמשטרה על דיווח התאונה.
 47. באתר ממשל זמין צוין כי, ניתן לצרף קבצים בגודל עד 8 mb ובטופס מילוי של התלונה המקוונת צוין שניתן לצרף תמונות בגודל עד 30 mb. **הביקורת סבורה כי**, נדרש להוסיף בטופס את האופציה להוספת סרטונים. כמו כן, לעדכן באתר ממשל זמין את גודל הקבצים שניתן לצרף (30 mb) לתלונה המקוונת.

48. התלונות המקוונות בתאונות דרכים מטופלות ע"י 2 מחוזות ו-12 מרחבים. קצין הבוחנים במחוז/מרחב משמש כרפרנט התלונה המקוונת. להלן נתוני התלונות המקוונות מתאריך 1.9.2019 ועד 20.3.2021 כמפורט¹³:

מס'	מחוז/מרחב	תלונות שהוגשו במש"ל	מתוכם תלונות מקוונות	%תלונות מקוונות מסך התלונות	ניתוח תלונות מקוונות		
					נדחו	אחוז פניות שנדחו	טופלו אחוז פניות שטופלו
1	מחוז ירושלים	7,790	905	10%	112	12%	793
2	מחוז ת"א	14,558	2,514	15%	282	11%	2,232
3	מרחב אילת	436	43	9%	5	12%	38
4	מרחב מנשה	2,183	344	14%	88	26%	256
5	מרחב אשר	5,232	658	11%	226	34%	432
6	מרחב יהודה	611	22	3%	2	9%	20
7	מרחב לכיש	4,538	630	12%	41	7%	589
8	מרחב גליל	639	252	28%	80	32%	172
9	מרחב כנרת	2,261	142	6%	43	30%	99
10	מרחב עמקים	2,651	460	15%	71	15%	389
11	מרחב נגב	4,067	475	10%	75	16%	400
12	מרחב שומרון	655	31	5%	8	26%	23
13	מרחב שפלה	8,696	743	8%	215	29%	528
14	מרחב שרון	9,442	1,085	10%	525	48%	560
15	סה"כ	63,789	8,304	12%	1,773	21%	6,531

49. מהנתונים לעיל עולה כי :

א. סה"כ התקבלו 72,093 תלונות במש"ל תחנות המשטרה ותלונות מקוונות, מתוכם הוגשו 8,304 תלונות מקוונות המהוות 12%.

¹² ראה באתר gov.
¹³ הנתונים הועברו בדוא"ל ע"י מנהל מערכת מחשוב חקירות את"ן בתאריך 13/4/2021.

- ב. מסך התלונות המקוונות נדחו 1,773 תלונות המהוות 21%.
- ג. במחוזות ת"א וירושלים ובמרחבים נדחו 21% תלונות מקוונות, מהסיבות: החומר אינו קריא, חסרים מסמכים, זימון לחקירה ולא עומד בקריטריונים.
- ד. **במרחבים: שרון, אשר, גליל ונורת** מספר הדחיות הגבוה ביותר. **הביקורת סבורה** שנדרש לבחון את הסיבות לאחוזי הדחייה הגבוהים ולבצע פעילות מתקנת להורדת אחוזי הדחייה.
50. הפקת לקחים ושיפורים: לדברי מנהל מערכת מחשוב חקירות באת"ן, בסוף שנת 2020 בוצע תהליך הפקת לקחים ובו הועלו מספר דרישות לשינויים ושיפור תהליך התלונה המקוונת, כדוגמה: הוספת מסרון שישלח לאזרח בגין דחיית התלונה עקב פנייה כפולה, הוספת שדות חובה ועדכונים בטופס התלונה כגון "במידה ובכך היו נפגעים נוספים יש לציין פרטיהם ולצרף תעודות רפואיות". צפי לסיום הטיפול בשינויים במהלך שנת 2021.

מש"ל מקוון במחוז ת"א¹⁴

51. לצורך בחינת התשתית המתאימה לטיפול בתלונות מקוונות, נערך במחוז ת"א פיילוט "מש"ל מקוון". בחירת מחוז ת"א לקידום הפיילוט התקבלה לאחר ניתוח היקף השימוש בתלונה המקוונת - למעלה משליש מהתלונות המקוונות שהוגשו במ"י מוגשות במחוז ת"א.
52. בתאריך 15.10.2020 החל לפעול פיילוט המש"ל המקוון במחוז ת"א. ובמסגרתו הוקם מרכז ייעודי לטיפול בתלונות מקוונות. המרכז פעל במתכונת של חמישה ימים, בין השעות 08:30-17:00 ואויש על ידי שני קצינים ונגד שסופחו מיחידות החקירה שבמחוז ועבדו במשמרות לסירוגין.
53. קיימת עמדה המאוישת ע [REDACTED] בין השעות: 07:30-19:00. החוקרים מקבלים את כלל התלונות המקוונות המשויכות למחוז, פותחים את התיקים, מבצעים השלמות לתלונות (במידה ויש), ומנתבים את התלונות ליחידות הרלוונטיות להמשך טיפול.
54. הפיילוט הסתיים ביום 7.1.2021, לאחר שנבחן במשך 61 ימי עבודה. רענ"ח מחוז ת"א ציין כי, בעקבות הצלחת הפיילוט הורה מפקד מחוז ת"א להאריך את הפיילוט של המש"ל המקוון עד סוף יוני 2021 וכן על הרחבת שעות פעילותו.
55. כיום פועל המש"ל המקוון, חמישה ימים בשבוע, החל מהשעה 7:30 ועד השעה 22:00. ניתוח עבודת המרכז ממשיכה להתבצע על ידי חטיבת החקירות במ"י לצורך פילוח הממצאים אל מול הסטנדרט הארצי.
56. במקביל לביצוע הפיילוט, קודם מהלך הסברתי במחוז ת"א המעודד אזרחים להשתמש בשירות זה. בנוסף, הוקמה עמדת שירות מקוונת עצמית בתחנת יפו המאפשרת לאזרח להגיש תלונה ללא המתנה לחוקר. כתוצאה ממהלכים אלה, עלה השימוש בשירות המקוון לכדי 26% מכלל התלונות במחוז, אל מול 10% ברמה הארצית.

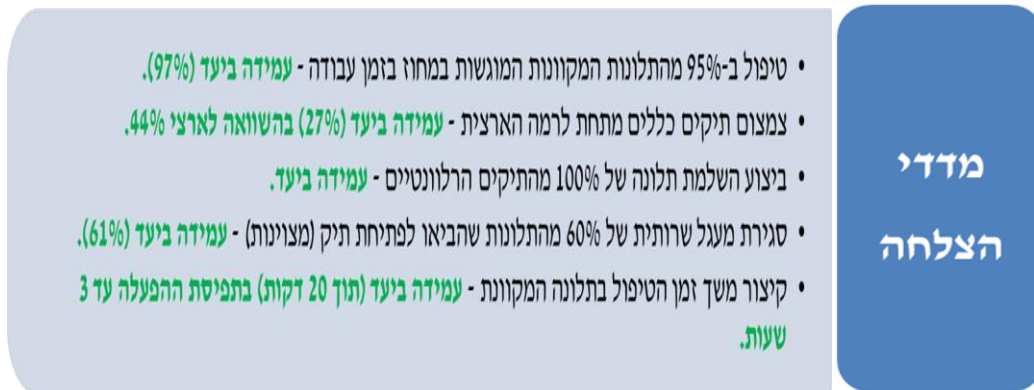
יתרונות המש"ל המקוון:

¹⁴ כל נתוני המש"ל המקוון במחוז ת"א התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.

- יצירת ציר שירותי לאזרחים
- חסכון בכח אדם וייעול עבודת החוקר
- תו תקן לטיפול בתלונות
- ראייה רוחבית לניתוב תלונות ואיתור תופעות
- מענה לאוכלוסיות קצה

מדדי הצלחת הפיילוט¹⁵:

57. במסגרת הפיילוט הוגדרו מדדים ממוקדים להצלחת הפיילוט של המש"ל המקוון, להלן המדדים וסטטוס עמידה ביעדים אלו:



58. מהנתונים לעיל ניתן לראות כי, קיימת עמידה ביעדי הצלחה שהוגדרו לפיילוט במש"ל המקוון.

תובנות שעלו מהפעלת המש"ל המקוון¹⁶:

59. המש"ל המקוון פעל במשך 61 ימי עבודה, במקביל לעבודת חוקרי המש"ל השוטפת בתחנות.
60. במהלך תקופה זו טיפל המש"ל המקוון ב- 2,019 תלונות מקוונות, והתחנה טיפלה ב- 1,457 תלונות מקוונות (אחרי שעות הפעילות ע"י חוקר תורן לילה). כלומר, 58% מכלל התלונות המקוונות שהוגשו במחוז בתקופת הפיילוט טופלו ע"י המש"ל המקוון.
61. במהלך שעות הפעילות טופלו במש"ל המקוון 97% מהתלונות שהוגשו במחוז בזמן העבודה.
62. במהלך תקופת הפיילוט טיפל המש"ל המקוון בממוצע בכ-40 תלונות מידי יום.
63. המש"ל המקוון הביא לצמצום משמעותי במשך הטיפול בתלונה המקוונת. ככלל, תפיסת ההפעלה הקיימת בתחנות מנחה על מתן מענה תוך שלוש שעות. ממוצע טיפול בתלונה מקוונת נע בין 10-20 דקות (כולל יצירת קשר עם האזרח). ממוצע טיפול בתלונה רגילה עומד על 30 דקות (14 דקות המתנה ו-16 דקות שירות).

¹⁵ נתוני מדדי הצלחת הפיילוט של המש"ל המקוון במחוז ת"א התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.

¹⁶ נתוני התובנות של הפיילוט במש"ל המקוון במחוז ת"א התקבלו בדוא"ל ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים בחטיבת החקירות בתאריך 5/4/2021.

64. פעילות המש"ל המקוון הביאה להקלה משמעותית בעומסי החוקר בתחנה. במסגרת עבודת המש"ל בוצע סינון מיטבי של התלונות המקוונות בטרם העברתן לתחנות. כמפורט: 23% מהתלונות נדחו, 21% מהתלונות נסגרו, 23.6% מהתלונות הועברו לטיפול התחנה, 32.2% נסגרו בתחנה עקב חוסר עניין לציבור.
65. כ- 44% מהתלונות המקוונות נסגרו ו/או נדחו ולא הועברו לטיפול בתחנות. יתר התלונות הועברו לבחינה מהותית בתחנה, לאחר ביצוע הליך של "טיוב תלונה" מול האזרח, במטרה להקל על החוקר בהמשך הטיפול בתיק.
66. מניתוח איכות הטיפול בתלונות המקוונות, נמצא שצומצמו משמעותית מספר התיקים הכללים (לא תיק [REDACTED] אל מול הנתון הארצי. אחוז התיקים הכללים שנפתחו במש"ל המקוון עמד על 27%, אל מול 44% תיקים כללים שנפתחו ברמה הארצית במסגרת התלונה המקוונת.
67. סקר שירות מהפיילוט: במסגרת סקר שירות שנערך ע"י מ" בזמן הפיילוט (בסוף שנת 2020), נמצא כי, 95% מהאזרחים הינם מרוצים מאופן הטיפול בתלונתם. משיחה עם האזרחים עלה כי, הליווי השוטף שבוצע על ידי חוקרי המש"ל המקוון, תרם לתחושת הוודאות ועדכונם בדבר המשך הטיפול בתיק, גם אם הוחלט על סגירתו, הביא להכרה כי ניתן מענה לתלונתם.
68. לדברי רענ"ח מחוז ת"א, הפיילוט הוכיח את עצמו הלכה למעשה בשיפור השירות לאזרח, מקצועיות הטיפול בתלונה המקוונת, הטמעת תו תקן אחיד לטיפול בפנייה המקוונת, הפחתת עומסים מחוקרי וקציני התחנות במחוז. המלצתו לקבל החלטה על אופן הפעלה על בסיס תקינה קבועה למש"ל מקוון ברמה ארצית או מחוזית.
69. לאור הצלחת מדדי הפיילוט שנבחנו והתובנות שעלו, **הביקורת סבורה** כי, נדרש להרחיב את הפעלת המש"ל המקוון לשאר המחוזות ובהמשך בהתאם לכדאיות ההפעלה לבחון הקמת מש"ל ברמה הארצית שייתן מענה לאזרח 24/7
70. לדברי קצינת פרויקטים טכנולוגיים, בימים אלה, מתבצעת בחינה במדור תכנון אג"ת למתן מענה נפרד לשירות המקוון, על בסיס ניווד כח האדם הקיים היום במש"לים. זאת, במטרה לייצר סטנדרט טיפול ארגוני המותאם לשירות זה.
71. **מוקד שירותים מקוונים**: במדינות בעולם כדוגמה באוסטרליה, הולנד ובאנגליה מפעילה המשטרה אתר אינטרנט לשאלות ותשובות לאזרחים¹⁷. **הביקורת סבורה** כי, נדרש לבחון הקמת מוקד שירותים מקוונים ברמה מחוזית ו/או ארצית שייתן מענה לאזרחים ותמיכה בהגשת שירותים דיגיטליים בכלל ותלונה מקוונת בפרט.
72. [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

¹⁷ המשרד לביטחון הפנים, יחידת מידע וידע, מרכז שירות דיגיטליים לאזרח במשטרה, אפריל 2020, מס' סימוכין 5700-0025-2020-033113.

73. **הזמנת תור מקוון למש"ל**: לדברי קצינת המש"ל הארצית וקצינת פרויקטים טכנולוגיים קיימת אפשרות באינטרנט לזימון תור מקוון למש"ל. עם זאת, חלקם של היומנאים בתחנות המשטרה והאזרחים אינם מכירים פונקציה זו. לדבריהן נדרש לבצע שיווק ופרסום נרחב בקרב בעלי העניין. הנושא אף קיבל חיזוק בביקורות שנערכו בתחנות המשטרה.

74. מנתונים שהועברו ע"י קצינת המש"ל הארצית עלה כי, החל מהתאריך 6 באפריל 2020 ועד 30 בדצמבר 2020, הזמינו תור למש"ל באתר המקוון 665 אזרחים המהווים 0.1% מסך 453,476 האזרחים שקיבלו שירות במש"ל בתקופה זו.

75. **מתנדב שירות לאומי מהמגזר הערבי במש"ל בתחנות המשטרה**: משיחה שנערכה עם קצין מתנדבים אגף סי"ף עלה כי, הסתיימה עבודת מטה שמטרתה - איוש המש"לים בתחנות משטרת ישראל (יהודיות וערביות) בבני שירות מהמגזר הערבי. שילוב בני השירות בתחנות המשטרה נועד מחד לתת מענה נדרש לאזרחים ומאידך להגביר לבני השירות את תחושת השייכות בחברה ובמוסדות המדינה.

76. בני השירות הלאומי יעזרו לאזרחים להגיש תלונה מקוונת בתחום הפלילי והתעבורתי (תאונות נזק בלבד) במש"ל. כמו כן, יתנו סיוע טלפוני מרחוק לאזרחים שמעוניינים להגיש תלונה מקוונת מהבית.

לדברי קצין המתנדבים, אושרו ע"י משרד ההתיישבות ■ תקני בני שירות מהמגזר הערבי לפיילוט שאמור להתקיים במחוז צפון בחודש יולי 2021. חלוקת התקנים במחוז: ■

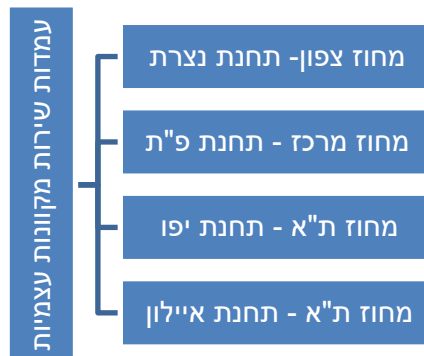
78. במידה והפיילוט יצליח ישולבו בני שירות לאומי מהמגזר הערבי גם במחוזות אחרים.

79. לדברי קצינת המש"ל הארצית התקציב להפעלת עמדות השירות יסופק מאגף סי"ף ויחידת השירות במשטרה.

עמדות שרות מקוונות עצמיות

80. המטרה להנגיש את שירות התלונה המקוונת לאזרחים אשר מגיעים למש"ל בתחנת המשטרה להגשת תלונה. במידה והמתלונן מעוניין להגיש תלונה המתנדב/בן שירות/שוטר מסייע בתהליך מתחילתו ועד סופו. לדברי קצינת המש"ל הארצית, עלות עמדת שרות הכוללת: מחשב, מקלדת, שולחן וכיסא היא 4,500 ₪.

כיום קיימות 4 עמדות שרות עצמיות בתחנות המשטרה כמפורט:



81. בוצעה ביקורת בתחנות לעיל ולהלן הממצאים:

ביקורת בנושא עמדת שירות מקוונת במש"ל תחנת נצרת

82. בתאריך 13 באפריל 2021 התקיימה ביקורת בנושא עמדת שירות מקוונת במש"ל תחנת נצרת ע"י מנהל תחום ביקורת ד [REDACTED]. ובהשתתפות בעלי התפקידים הבאים: [REDACTED] [REDACTED] קצין אח"מ, [REDACTED] חוקרת מש"ל, [REDACTED] חוקר מש"ל ת"ד, [REDACTED].

להלן ממצאי הביקורת:

עמדת שירות מקוונת עצמית

83. במש"ל תחנת נצרת עמדת שירות מקוונת שהחלה לפעול מהתאריך 14 בפברואר 2021, את העמדה מפעילה בת שירות דוברת השפה הערבית, בימים א-ה, בין השעות 08:00-16:00, לציין כי, בשעות הערב המאוחרות וסופ"ש העמדה פעילה לרשות האזרחים לשימוש עצמי. 84. העמדה כוללת מחשב, מקלדת ורשת אינטרנט, חסרים שולחן וכיסא. לדברי קצין האח"מ הציוד אושר ונמצא בתהליך רכש שעתיד להתקבל בימים הקרובים. כמו כן, עמדת השירות מתוכננת לעבור לחדר ייעודי נפרד בכדי לשמור על פרטיות האזרחים. קיימת נגישות לבעלי מוגבלויות בכניסה למש"ל התחנה.

85. החל מהתאריך 14 בפברואר ועד 13 באפריל 2021 הוגשו בעמדת השירותים המקוונים 10 תלונות ע"י אזרחים.

86. כל שבוע מועבר דיווח סטאטוס של העמדה לקצינת המש"ל הארצית. הדיווח כולל: את שעות הפעילות של העמדה בלוי בת שירות, מספר תלונות שהוגשו בעמדה ותקלות שונות וזאת במטרה להפיק לקחים ולשפר באופן מתמיד.

87. לדברי בת השירות, האזרחים הערבים נרתעים למסור את כרטיס האשראי שלהם ולכן מעדיפים להיכנס לחוקר. כמו כן, לדבריה לעיתים יש תקלה במערכת ממשל זמין שאינה מאפשרת כניסה לתלונה המקוונת.

88. לדברי קצין האח"מ, כל הפרויקט עדיין נמצא בהרצה ובהטמעה. כמו כן, גם קצין האח"מ שותף לדעה כי במגזר הערבי חוששים האזרחים להזדהות באמצעות כרטיס אשראי כפי שנדרש בעת הגשת תלונה מקוונת. קצין האח"מ הציע לצייד את התחנות בקורא תעודת זהות ביומטרית ו/או בסורק פנים.

תלונה מקוונת

89. החל מחודש מאפריל 2020 ועד לתאריך 18 באפריל 2021 הוגשו 75 תלונות מקוונות ע"י אזרחים בחלוקה: 11 בנושא רכוש, 11 בנושא אלימות, 1 מין, 3 אלמ"ב, 1 התפרצות ו- 48 אחר.

90. לדברי קצין האח"מ, התלונה המקוונת המוגשת ע"י אזרחים (לא בתחנת המשטרה) והתלונות המקוונות המוגשות בעמדת השירות לא הורידו עומס מהחוקרים בתחנה (הוגשו בשלב זה רק 75 תלונות מקוונות). לדבריו, התלונה המקוונת טובה לצורך קבלת אישורים, ועבירות קלות ללא חשודים, כדוגמה: נזק לרכוש, איבוד לוחית זיהוי ברכב וכו'. כאשר יש חשודים נדרש להגיע לתחנה לצורך תשאול ותחקיר מעמיק.

91. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

18.

92. בבדיקה שנערכה עם קצין האח"מ ציין כי, כל שוטרי התחנה מכירים את האופציה של התלונה המקוונת וכאשר מגיעים לאירוע מציעים לאזרח את האפשרות להגיש באופן מקוון. אזרחים שירצו יוכל להשתמש באופציה זו במקום להגיע לתחנה.
93. לדברי קצין האח"מ אפשרות הגשת תלונה מקוונת אינה מפורסמת באתר הרשות המקומית.
94. בשיחה שנערכה מול קצין האח"מ, נמצא כי האפשרות להזמין תור מקוון למש"ל אינה מוכרת ויש צורך לפרסם ולידע את האזרחים באפשרות זו.

ביקורת בנושא עמדת שירות מקוונת במש"ל תחנת פ"ת

95. בתאריך 12 באפריל 2021 התקיימה ביקורת בתחנת פתח תקווה ע"ר. יחידת הביקורת מר [REDACTED] ובהשתתפות בעלי התפקידים הבאים: סמת"ח, [REDACTED], קצין אח"מ, [REDACTED], רכזת מש"ל [REDACTED].

להלן ממצאי הביקורת:

עמדת שירות מקוונת עצמית

96. בתאריך 28/12/2020 הופעלה העמדה בתחנת פ"ת ונופקו האמצעים הבאים: מחשב ניח, 3 כיסאות ושולחן. העמדה ממוקמת בקצה המש"ל קרוב למשרד רכזת המש"ל ללא שמירה על דיסקרטיות של הפונה.
97. איוש עמדה עצמית: החל מחודש ינואר ועד סוף חודש פברואר 2021 פעלה במש"ל שוטרת בהגבלה ומחודש מרס 2021 פועלת במש"ל מתנדבת פעמיים בשבוע.
98. לדברי סמת"ח ו- קצין האח"מ, מוקדם לבחון את האפקטיביות של הפעלת עמדת מש"ל מקוון היות ועברו רק כ- 3 חודשים מהפעלתה בתחנה.
99. הנגישות לאזרח עם מוגבלויות לא אופטימלית. לדעת הביקורת, יש לבחון מיקום העמדה בכניסה למש"ל או לחילופין לפעול שתשמר הדיסקרטיות של הפונה בעמדה.
100. נתוני שימוש בעמדה עצמית: החל מתאריך 1/1/2021 ועד לתאריך 11/4/2021 הוגשו 2,257 פניות במש"ל ומתוכן רק 5 פניות בלבד הוגשו באמצעות העמדה העצמית.
101. לדברי רכזת מש"ל, 52% מסך האזרחים שפנו למש"ל וניתן היה לתשאל אותם העדיפו להיפגש עם חוקר ולא להגיש תלונה מקוונת, 13% מהאזרחים שהגיעו למש"ל הינם מבוגרים וללא ידע טכנולוגי. עוד ציינה, שמאפייני האוכלוסייה הפונה למש"ל הינה מבוגרת ודוברי שפה בעיקר רוסית ואמהרית.
102. זימון תור למש"ל: מבדיקה שנערכה עם קצין אח"מ, רכזת מש"ל והמתנדבת נמצא שלא הכירו את האפשרות של זימון תור למש"ל.
103. במש"ל במסך הטלויזיה מוקרן סרטון של תלונה מקוונת שהופק ע"י מ"י.

תלונה מקוונת

¹⁸ ראה המשרד לביטחון הפנים, מרכז שירות דיגיטליים לאזרח במשטרה, אפריל 2020, סימוכין -5700-0025-2020-033113.

104. לדברי קצין אח"מ, התלונה המקוונת הינה תהליך חשוב, שפועל ברמה טובה מאוד והורידה את העומס על החוקרים וגם הורידה את מספר האזרחים שהגיעו למש"ל.

105. תוני תלונה מקוונת: מנתונים שנמסרו לביקורת על ידי רכזת המש"ל עלה כי, בתאריכים: 1/4/2020 ועד 12/4/2021 התקבלו בתחנת פ"ת 1,507 תלונות מקוונות כמפורט: אחר- 689, אימים ואלימות- 217, אלימות במשפחה- 33, התפרצות- 151, מין- 35, רכוש והונאה - 384. כמו כן, מסך 1,507 הפונים רק 24 פונים זומנו להשלמת חקירה.

106. בעיות טכניות בתלונה מקוונת: לדברי רכזת מש"ל, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

107. פרסום ושיווק: לא בוצע פרסום של עמדת מש"ל מקוון ותלונה מקוונת ברמת התחנה למול הרשות המקומית עיריית פ"ת. כמו כן, בכניסה לתחנה המשטרה ליד היומן אין שילוט ו/או פרסום על האפשרות להגיש תלונה מקוונת.

ביקורת בנושא עמדת שירות מקוונת בתחנת מרחב איילון.

108. בתאריך 21 באפריל 2021 התקיימה ביקורת במרחב איילון בהשתתפות בעלי התפקידים הבאים: רל"ח [REDACTED], קצין מש"ל [REDACTED], [REDACTED]

להלן ממצאי הביקורת:

עמדת שירות מקוונת עצמית

109. בתאריך 24/01/2021 הופעלה העמדה בתחנת איילון ונופקו האמצעים הבאים: מחשב נייד, כיסא ושולחן. העמדה ממוקמת במשרד ייעודי עם דלת מול היומנאי בכניסה למשרדי המש"ל בתחנה, העמדה נגישה לבעלי מוגבלויות.

110. איוש עמדת שירות מקוונת עצמית: מתחילת הפעלת העמדה גויסה בת שירות שעובדת בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 תפקידה לסייע למתלוננים להגיש תלונה באמצעות העמדה, בת השירות מקבלת את האזרחים המגיעים למש"ל ומיידעת אותם באופציה של הגשת תלונה בעמדה העצמית.

111. לדברי קצין המש"ל, עמדה זאת מורידה עומס מחוקרי המש"ל ומצמצמת המתנת אזרחים להגשת תלונה.

112. לדברי בת השירות הלאומי, יש היענות ושיתוף פעולה טובה מצד האזרחים להגשת תלונה בעמדה העצמית, רוב המסרבים הינם אזרחים מבוגרים.

113. תוני שימוש בעמדה עצמית: החל מתאריך 24/1/2021 ועד לתאריך 21/4/2021 הוגשו 3,665 פניות במש"ל ומתוכן 222 פניות הוגשו באמצעות העמדה העצמית.

114. זימון תור למש"ל: מבדיקה שנערכה עם רל"ח וקצין מש"ל כלל החוקרים מכירים את אפשרות של זימון תור למש"ל אך האזרחים לא משתמשים באופציה זאת.

תלונה מקוונת

115. נתוני תלונה מקוונת: מנתונים שנמסרו לביקורת על ידי קצין המש"ל עלה כי, בתאריכים: 1/4/2020 ועד 21/4/2021 התקבלו בתחנת איילון 2,398 תלונות מקוונות כמפורט: אחר-942, איומים ואלימות-331, אלימות במשפחה-36, התפרצות-124, מין-24, רכוש והונאה-613.

116. לדברי קצין המש"ל, התלונה המקוונת הורידה עומס רב מהחוקרים בתחנה, עוד מציין כי בת השירות בעמדה העצמית מורידה עומס רב ומבחינתו שוות ערך להוספת חוקר נוסף למערך, מדובר בדרך נוספת המאפשרת להגיש תלונה וחסכון בזמן לאזרח. לדבריו, מומלץ להרחיב את עבודת בת השירות עד השעה 22:00 על מנת להוריד עומס רב נוסף מהחוקרים.

117. בעיות טכניות בתלונה מקוונת: לדברי קצין מש"ל, יש לעתים קרובות בעיות תקשורת. כגון: נפילת האתר ולאחר זמן שהאתר חוזר לפעילות מצטברות פניות מקוונת שלא טופלו.

118. פרסום ושיחוק: לא בוצע פרסום של עמדת מש"ל מקוון ותלונה מקוונת ברמת התחנה למעט "רולאפ" שקיים בכניסה לתחנה ושלטים שתלו בתחנה בעבר. קצין המש"ל מציין כי, ביצע הדרכה בשיעורים השבועיים והדריך את יחידות השטח בנושא התלונה המקוונת וכן בצורך ליידע את האזרחים באירועים המטופלים.

119. סרטונים- בתחנה ישנה 2 מסכי טלוויזיה, אחת בעמדת המתנה במש"ל – לא דולקת. ואחת בכניסה לתחנה- לא מקרינה את סרטוני התלונה המקוונת.

120. פיקוח ובקרה- קצין מש"ל מעביר דיווח סטאטוס שבועי של העמדה לקצינת המש"ל הארצית. הדיווח כולל: את שעות הפעילות של העמדה בליווי בת שירות, מספר תלונות שהוגשו בעמדה ותקלות שונות וזאת במטרה להפיק לקחים.

121. קצין מש"ל מבצע בקרות אחת ליום, בודק כי התלונות שהתקבלו בשעות לא פעילות של המש"ל המקוון טופלו עד שלוש שעות, כל יום בשעה 07:30 המש"ל המחוזי מוציא סטטוס לקציני המש"ל בתחנות לגבי סטטוס של התלונות שלא טופלו.

ביקורת בנושא עמדת שירות מקוונת בתחנת יפו

בתאריך 27/4/2021 התקיימה ביקורת בתחנת יפו במחוז ת"א בהשתתפות בעלי התפקידים הבאים: קצני"ע מחוז ת"א [REDACTED], קצין מש"ל יפו [REDACTED], קצין מש"ל מחוזי מקוון [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]

123. להלן עיקרי הממצאים:

עמדה שירות מקוונת עצמית

124. בתאריך 15/10/2021 הופעלה העמדה בתחנת יפו ונופקו האמצעים הבאים: מחשב ניח, 2 מסכי מחשב, מדפסת, כיסא ושולחן. העמדה ממוקמת במשרד ייעודי עם דלת כאחד ממשרדי המש"ל בתחנה, העמדה נגישה לבעלי מוגבלויות.

125. איוש עמדת שירות מקוונת עצמית: העמדה מאוישת ע"י [REDACTED] בימים א'-ה' בין השעות 08:00-19:00 ועובדים במשמרות בחלוקה הבאה 08:00-16:00 ו- 11:00-19:00 תפקידם לסייע למתלוננים להגיש תלונה באמצעות העמדה, מקבלים את האזרחים המגיעים למש"ל ומיידעים אותם באופציה של הגשת תלונה בעמדה העצמית.

- לדברי [REDACTED], יש היענות ושיתוף פעולה טובה מצד האזרחים להגשת תלונה בעמדה העצמית, רוב המסרבים מעדיפים לראות חוקר אך מציינת כי, האזרחים שכן הגישו תלונה מקוונת מרוצים מהיחס, מהשירות ומחסכון הזמן.
126. נתוני שימוש בעמדה עצמית: החל מתאריך 15/10/2020 ועד לתאריך 28/4/2021 הוגשו 9,535 פניות במש"ל ומתוכן הוגשו 541 פניות באמצעות העמדה העצמית.
127. זימון תור למש"ל: מבדיקה שנערכה עם קצני"ע וקצין מש"ל כלל החוקרים מכירים את אפשרות של זימון תור למש"ל אך האזרחים לא משתמשים באופציה זאת.
- תלונה מקוונת:
128. נתוני תלונה מקוונת: מנתונים שנמסרו לביקורת על ידי קצין מש"ל עלה כי, בתאריכים: 1/4/2020 ועד 21/4/2021 התקבלו בתחנת יפו 987 תלונות מקוונות כמפורט: אחר- 320, איומים ואלימות- 157, אלימות במשפחה- 4, התפרצות- 103, מין- 7, רכוש והונאה- 392 ולא מסווג- 4.
129. לדברי קצין המש"ל, התלונה המקוונת הורידה עומס מהחוקרים בתחנה, עוד ציין כי בתחנת יפו מעל 30% מהתלונות המוגשות במש"ל התחנה הן של יחידות אחרות (תחנות סמוכות, ימ"ר, הונאה, סייבר) לכן המש"ל המקוון והעמדה העצמית מורידה משמעותית פניות וטיפול בתיקים של תחנות אחרות.
130. קצני"ע מחוז ת"א מציין כי, נושא השירות המקוון נותן שירות מהיר לאזרח, מוריד עומס מהחוקר ומקציני המש"ל שכן הוא אינו עוסק בגניזות והנחיות בתיקים שמוגשים באופן מקוון ומטופלים ע"י המש"ל המחוזי.
131. בעיות טכניות בתלונה מקוונת: לדברי קצין מש"ל, לעתים ישנם בעיות תקשורת. כגון: עומס על השרת, נפילות האתר ובעיות בהעלאת קבצים בפורמטים מסוימים.
132. פרסום ושיווק: לא בוצע פרסום של עמדת מש"ל מקוון ותלונה מקוונת ברמת התחנה למעט "רולאפ" קיים בעמדת המתנה במש"ל. קצין מש"ל מציין כי הנחה את בני השירות לבצע הסברה ופרסום לאזרחים הפוקדים את המש"ל ולהציע להם להגיש את התלונה בעמדה העצמית.
133. סרטונים- בתחנה יש מסך הודעות בעמדת המתנה במש"ל שמקרין את סרטוני הפרסום לתלונה מקוונת פלילית ותלונה ת"ד מקוונת.
134. פיקוח ובקרה- קצין מש"ל עובר אחת ליום על כלל התיקים מבצע בקרה, הנחיות לחוקרים וגניזות במידת הצורך.
135. קצין מש"ל המחוזי בסוף שעות הפעילות מעביר לכלל קציני המש"ל בתחנות מחוז ת"א מסמך ובו כלל התיקים שנפתחו, הנחיות, פערים במידה וקיימים בשעות הפעילות.
136. סגירת מעגל והמשך טיפול עובר לקצין המש"ל שמנחה את החוקרים התורנים לטפל בפניות המקוונת לא בשעות פעילות המש"ל המחוזי.
137. קצין המש"ל מציין כי, ישנו שת"פ מעולה ומענה מיידי מול קצינת המש"ל הארצי וקצינת פרויקטים וטכנולוגיות בחטיבת החקירות.
138. תובנות עיקריות מהביקורות שנערכו בתחנות המשטרה
- א. פרויקט עמדות שרות מקוונות עצמיות נמצא בהטמעה כך שלא ניתן עדיין לבחון את אפקטיביות הפעלת העמדה - הורדת עומס מהחוקרים, שיפור איכות השירות וכו'.

- ב. בתחנות פ"ת ונצרת לא נשמרת פרטיות האזרח בזמן הגשת התלונה המקוונת בעמדת השירות.
- ג. נדרש לוודא שסרטוני תלונה מקוונת פלילית ותעבורתית מוקרנים על מסכי ההודעות במש"לים בתחנות המשטרה.
- ד. נדרש לפרסם את התלונה המקוונת והשירותים הדיגיטליים כדוגמה הזמנת תור מקוון למש"ל באתרים השונים, כגון אתרי הרשויות המקומיות.
- ה. בתחנות המשטרה במגזר הערבי האזרחים חוששים להזדהות באמצעות כרטיס אשראי כפי שנדרש בעת הגשת תלונה מקוונת.
- ו. מספר האזרחים שהגישו תלונה מקוונת באמצעות עמדות שרות מקוון עצמאיות בתחנות פ"ת ונצרת נמוך ובממוצע עמד על 7 תלונות מקוונות בכל תחנה וזאת למול כ- 350 תלונות בממוצע בתחנות יפו ואיילון.
139. **דרישה לעמדת שירות מקוונת בתחנת רמלה**: קצינת המש"ל הארצית ציינה כי, במסגרת ביקור בתחנת רמלה ביקש סמת"ח התחנה לקבל עמדת שירותים מקוונים למש"ל וזאת בעקבות ריבוי התלונות וחוסר כוח אדם. הדרישה אושרה ע"י קצינת המש"ל הארצית, יחידת השירות הארצית ובעל תפקידים במחוז מרכז. הנושא הועבר לוועדת חריגים לאישור התקציב וביצוע רכש לעמדה.
140. **מש"מ ירושלים**¹⁹: נכון למועד הביקורת אין עמדות מקוונות להגשת תלונה מקוונת במש"מ בירושלים. עם זאת, קצינת שירות מחוז ירושלים העבירה דרישה (לאור בקשת ממ"ז ירושלים) לקצינת המש"ל הארצית בתאריך 13 במרס 2021, לביצוע פיילוט שירותים מקוונים במהלך שנת 2021, הפיילוט יכלול שתי עמדות: במש"מ ב"צור-בחר"- מרחב קדם, ועמדה שניה בתחנת לב הבירה- מרחב ציון. הבקשה אושרה ע"י קצינת המש"ל הארצית ויחידת השירות. כאשר תאושר הבקשה לתקציב ע"י וועדת חריגים יבוצע הרכש לעמדות אלו.
- סקר למפקד מש"ק/מש"ק**
141. כחלק מביקורת בנושא תלונה מקוונת נערך ע"י אגף הביקורת במשרד לבט"פ סקר למפקד מש"ק/ מש"ק בנושא תלונה מקוונת והזמנת תור מקוון למערכת ניהול תורים במש"ל.
142. במהלך חודש אפריל 2021 נשלחו 193 שאלונים למפקדי מש"ק/ מש"קים המשרתים במחוזות מ"י ובמג"ב. והמשיבים נתבקשו לסמן את מידת הסכמתם ביחס לכל אחד מהמשפטים בסולם 1 = בכלל לא, עד 5 = במידה רבה מאוד.
143. הסקר נערך ע"י יחידת הביקורת של המשרד לביטחון הפנים ונותח על ידו.
144. להלן ניתוח ממצאי הסקר:

מס"ד	שאלות למשתתפים	מספר משיבים	תוצאת הסקר
1	האם אתה מכיר את האפשרות הניתנת לאזרחים להגיש תלונה מקוונת	193	במידה רבה 4.38
2	האם קיבלת הדרכה/ההסבר בנושא התלונה המקוונת	193	במידה מועטה -

¹⁹ מש"מ- מרכז שירות משולב.

בינונית 2.54			
במידה בינונית 3.16	193	האם התושבים מודעים לאפשרות הגשת תלונה מקוונת	3
במידה בינונית 2.94	191	מידת השיווק והפרסום של האפשרות להגשת תלונה מקוונת	4
במידה בינונית 2.82	190	התושבים בגזרת אחריותך משתמשים באפשרות של הגשת תלונה מקוונת	5
במידה בינונית 2.79	190	האם אתה מכיר את האפשרות הניתנת לאזרחים להזמין תור מקוון במערכת ניהול תורים במש"ל	6
במידה מועטה - בינונית 2.52	188	האם התושבים מודעים לאפשרות הזמנת תור מקוון במערכת ניהול תורים במש"ל	7

145. כמו כן, מפקדי המש"קים/ המש"קים נתבקשו לתאר באופן מילולי נושאים שלדעתם צריך לשפר בתלונה המקוונת ומניתוח המלל עלו הממצאים הבאים:

א. 73 מתוך 193 משיבים המהווים 38% ציינו כי, **נדרש לפרסם, לשווק ולהטמיע בציבור את השירותים המקוונים.**

ב. 26 מתוך 193 משיבים המהווים 13% טענו כי, קיים צורך לבצע הדרכות בתדירות גבוהה יותר וחלקם ציינו כי לא תודרכו.

ג. 14 משיבים מהתחנות הערביות/ חרדיות טענו כי, קיים חוסר ידע ואמצעים טכנולוגיים לאוכלוסיות אלו. כמו כן, ציינו, שנדרש לשקול להטמיע עמדת שירות מקוונת עצמית בתחנות המשטרה במגזרים החרדי/ערבי.

הדרכות ופרסום השירות המקוון

הדרכות:

146. קצינת פרויקטים טכנולוגיים הכינה לומדה להטמעת נושא התלונה המקוונת לכל מערך כוח האדם במשטרת ישראל (אגף מבצעי ומנהלתי). לדברי קצינת המש"ל הארצית במהלך שנת 2020 העבירה קצינת הפרויקטים הדרכות לכלל התחנות. כמו כן, קישור של הלומדה הועבר לתחנות להמשך הטמעה לכלל השוטרים (כולל חדשים שמתגייסים). לדברי קצינת הפרויקטים הנושא טרם הוטמע בכל מערך כוח האדם.

147. בנוסף הועברו שתי הרצאות בנושא תלונה מקוונת למפקד המש"ק/מש"ק ע"י קצינת פרויקטים טכנולוגיים וראש מדור מידע פלילי. כמו כן, הועברו הרצאות לשוטרים ע"י אגף סיי²⁰ בנושא טופס מקוון בערבית.

148. לדברי רענ"ח מחוז ת"א, בתקופה הקרובה הוא עתיד להעביר הדרכה והטמעה לקציני המחוז בנוכחות הממ"ז בנושא המש"ל המקוון במחוז ת"א.

הביקורת סבורה כי, נדרש להטמיע את התלונה המקוונת בהדרכות ובשיעורים השבועיים המועברים בתחנות המשטרה.

²⁰ לשעבר מנהלת החברה הערבית.

פרסום:

149. לדברי דובר אח"מ, קמפיין תלונה מקוונת החל בתאריך 17 בספטמבר 2020 והסתיים בתאריך 08 באוקטובר 2020. בתחילת הקמפיין הופצה הודעה לאמצעי התקשורת השונים המנויים בקבוצת "דוברות המשטרה" שעניינה "פרויקט תלונה מקוונת ושירותי משטרה מקוונים לאזרח". להודעה צורפו שני סרטונים, סרטון בשפה העברית וסרטון נוסף בעל כתוביות בשפה הערבית. תהליך ההפקה בוצע בהכוונה מקצועית של דוברות המשטרה. בנוסף, דובר המשטרה למגזר הדתי/חרדי הפיץ את ההודעה והסרטון לכתבים המנויים בקבוצתו.

150. הפעילות בוצעה ברשתות החברתיות YouTube ו-Facebook. כמו כן, חולקו לתחנות המשטרה ברחבי הארץ "רול-אפים" בעברית ובערבית ועליהם הכיתוב "רגע לפני שבאים לתחנה, נכנסים לאתר ומגישים תלונה". ה"רול-אפים" חולקו במטרה שיוצבו בכניסה לתחנה או למרכזי השירות לאזרח ויהיו חשופים לאזרחים המגיעים לתחנה לצורך קבלת שירות.

151. הטמעה ופרסום טופס מקוון פלילי: קצינת פרויקטים טכנולוגיים ציינה כי, הוכנו שני סרטונים בנושא תלונה מקוונת בשפה העברית והערבית, הסרטונים קיימים באתר משטרת ישראל ומוצגים על מסך ההודעות במש"לים בתחנות. לדבריה יש להטמיע ולפרסם סרטים אלו באופן שוטף במדיות החברתיות, ערוצי טלוויזיה והרדיו. עם זאת, מציינת כי, הפרסומים דורשים תקציבים ייעודיים.

152. כמו כן, לדבריה אין פרסום בנושא התלונה המקוונת באתרי הרשויות המקומיות בכלל ובמגזרים החרדי והערבי בפרט. הביקורת מציינת כי, מספר התלונות המקוונות שהוגשו בתחנות במגזר הערבי החל מהתאריך 6 באפריל 2020 ועד סוף שנת 2020 נמוך במיוחד, כדוגמה: בערוער 13, כפר כנא 16, אום אל-פאחם 20, טמרה 21 ו- מגיד אל-כרום 22.

153. הטמעה ופרסום טופס מקוון בתאונות דרכים: מנהל מערכת מחשוב חקירות באת"ן ציין כי, קיים סרטון באתר משטרת ישראל המציג את האפשרות להגיש תלונה מקוונת בתאונות דרכים. הסרטון מוקרן על מסך ההודעות במש"ל בתחנות המשטרה.

154. לדברי רמ"ד ת"ד, קהל יעד חשוב לטופס התלונה המקוונת בתאונות דרכים הם האזרחים המאושפזים בבתי חולים כתוצאה מתאונות דרכים. אי לכך, נדרש לפרסם בבתי החולים את האפשרות להגיש תלונה מקוונת בעזרת פליירים, פלקטים וכו'. באת"ן החל פרויקט של הכנת פליירים בנושא.

סדנת Design Sprint לטיוב התלונה המקוונת במשטרת ישראל²¹

155. בתאריך 29.04.2021 התקיימה סדנה במתודה של Design Sprint לטיוב התלונה המקוונת במשטרת ישראל, בשת"פ עם מטה "ישראל דיגיטלית" ובהדרכת חברת הייעוץ TASC.

156. סדנה זו באה על רקע העלייה המשמעותית שחלה בשירותים המקוונים של המשטרה, כתוצאה ממשבר הקורונה, במסגרתה ניתנה לאזרחי ישראל האפשרות להגיש תלונה במשטרה באופן מקוון.

157. מטרת הסדנה: גיבוש המלצות לטיוב התלונה המקוונת במשטרת ישראל, ובכלל זאת שיפור חווית המשתמש ותהליכי העבודה, וזאת לצורך שיפור השירות לאזרח וחיזוק האמון.

²¹ ראה סיכום סדנה, המשרד לביטחון הפנים, אשכול אסטרטגיה, מס' סימוכין 000744-2021-0027-5700, מתאריך 03 במאי 2021.

158. במסגרת הסדנה עלו מספר תובנות כדוגמה: הצורך בהגברת המודעות לשירות מצד האזרחים; שלב ההזדהות ל"ממשל זמין" מסורבל מדי; והצורך להתאים טופס מקוון ושאלות שנשאלות ע"פ סוג העבירה.

הצעה למחקר מלווה וניתוח תהליכי בנושא: "שירותי משטרה דיגיטליים לאזרח"²²

159. הועלתה הצעה לקיים מחקר מלווה ע"י משטרת ישראל והמשרד לביטחון הפנים.
160. מטרות המחקר: בחינת השפעת הפעלת השירותים המקוונים על תהליכי העבודה הקיימים במשטרת ישראל מתוך מטרה לטייבם. המחקר המוצע יבקש לבחון את אפקטיביות שירותי המשטרה הדיגיטליים.
161. המחקר המוצע ישלב בין שיטת מחקר כמותית לאיכותית.

פיקוח ובקרה

162. פיקוח ובקרה מש"ל ארצי: אחת לחודש מתקיימת בקרה על עמידה בעיקרי ההנחיות של חטיבת החקירות. הבקרה מתבצעת ע"י קצינת המש"ל הארצית באמצעות בדיקה מדגמית של כ- 8 תיקים שהוגשו באופן מקוון מכל מחוז.

הביקורת בדקה את הבקורות שבוצעו בחודשים ינואר ופברואר 2021 ונמצא כי, מבוצעות בקורות מקיפות ויסודיות הכוללות את מספר התלונות המקוונות שהוגשו מכל מחוז,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

164. ממצאי הבקורות מועברים לרענ"חים, קציני אח"מ, רמ"ד סיוע חקירות, רמ"ח חקירות ורח"ט חקירות. הרענ"חים המשמשים כרפרנטים לנושא התלונה המקוונת מטפלים למול התחנות ומעבירים התייחסות על סגירת הטיפול. מבדיקה מדגמית שנערכה ע"י הביקורת נמצא כי, קיים היזון חוזר והתייחסות מהשטח.

165. בכל יום א' מועבר לקצינת המש"ל הארצית דיווח מתחנות פ"ת, נצרת ואילון בהן מופעלת עמדת שירות עצמית מקוונת. הדיווח כולל את שעות הפעילות של העמדה בלוי בת שירות, מספר תלונות שהוגשו ואם היו אזרחים שסירבו לקבל שירות ומה הסיבה.

166. לשאלת הביקורת האם הרפרנטים מעבירים עדכונים בתדירות קבועה: שבועית/חודשית, השיבה קצינת המש"ל שמתקיים שת"פ שוטף למול הרענ"חים, אך לא מועבר דיווח על טופס מובנה בתדירות קבועה. **הביקורת סבורה כי**, מומלץ שהרענ"חים יעבירו דיווחים שבועיים/חודשיים לקצינת המש"ל הארצית באופן מוסדר על טופס מובנה שיכלול בין היתר בקורות שבוצעו, זמני טיפול חריגים מעל 3 שעות וכו'.

167. פיקוח ובקרה מחוז ת"א: קצין הפיילוט של המש"ל המקוון במחוז ת"א מבצע בקורות שוטפות ופיקוח יומי על מספר התלונות שהתקבלו, נושא העבירות, תוצאות הפניה המקוונת, אירועים חריגים ואופן הטיפול. הממצאים מועברים לקציני החקירות בתחנות המחוז ולרענ"ח. כמו כן, מתבצעות בקורות על התלונות המקוונות ברמת המחוז ע"י

²² ראה מסמך בנושא, מחלקת אסטרטגיה ומדיניות/אג"ת/משטרת ישראל/אשכול אסטרטגיה/המשרד לבט"פ. מתאריך פברואר 2021.

הקצני"ע, כדוגמה בתאריכים : 11/4/21-14/4/21. בבקרות נבדק בין היתר מועד הפניה ומועד פתיחת תיק הפל"א, טיפול היחידה, סגירת מעגל ושליחת מני"ע. הממצאים מועברים ליחידות ולרענ"ח לצורך הפקת לקחים וייעול הטיפול בתלונות המקוונות. היחידה המבוקרת לגביה נמצאו ליקויים מתקנת ומעבירה לקצני"ע משוב על ביצוע ההנחיות.

168. פיקוח ובקרה את"ן: נערכו בקרות מרחוק בנושא תלונות מקוונות ע"י רמ"ד תאונות דרכים בשנת 2020 בין התאריכים 1/1/2020 ועד 18/3/2020 ובשנת 2021 בין התאריכים 1/1/2021 ועד 9/3/2021. בבקרות נבדקו מספר הפניות שהוגשו, מספר הפניות שנדחו, מספר הפניות להן נפתחו תיקים. נמצא כי, הסיבות לדחייה הן: לא צורפו מסמכים, לא נרשם תיאור התאונה, תיק כפול, אירוע פלילי. כמו כן, חלקן של התלונות שנבדקו בשנת 2020 נדחו עקב פניות שהוגשו שלא בתחום הגזרה. עם זאת, הדוח לא כלל פעילות מתקנת על הליקויים שנמצאו כדוגמה הטמעה בהדרכות ובשיעורים השבועיים וכו', ואחריות ביצוע.

המלצות:

1. **לעדכן** את נוהל המש"ל בסיום הכנסת כל הפרויקטים וההליכים שהחלו בחטיבת החקירות.
2. **לבחון** מול מערך הסייבר הלאומי במשרד ראש הממשלה הרחבת שירות התלונה המקוונת לאוכלוסיות נוספות כדוגמה: עובדים זרים, פלסטינאים, תיירים וקטינים מתחת לגיל 16.
3. **לבחון** פיתוח אפליקציה אשר תרכז את כל השירותים הדיגיטליים המרכזיים לאזרחים.
4. **לשדרג** את מערכת [REDACTED] **להקפיד לשלוח** טפסי "מידע לנפגע עבירה" למתלוננים.
5. בעת שליחת מסרון לאזרח המאשר את קבלת טופס התלונה המקוונת, **לבחון** הוספת קישור לסקר שביעות רצון מהשירות.
6. **לבחון** אפשרות להוספת סרטונים/שיחות וידאו לטופס התלונה המקוונת הפלילית והתעבורתית.
7. **להמשיך ולאפיין** טפסים מקוונים ייעודיים שיתאימו לסוגי העבירות השונות.

8. לאור הצלחת הפיילוט של המש"ל המקוון במחוז ת"א, **מומלץ** להפעילו בהקדם גם בשאר המחוזות ובהמשך **לבחון הקמת** מש"ל ברמה הארצית שייתן מענה לאזרח 24/7.
9. **לקדם** את פיילוט העסקת בני השירות הלאומי מהמגזר הערבי כדיילי שירות בתחנות המשטרה במש"ל במחוז צפון.
10. **להגדיר** אחוז "סגירת המעגל" הנדרש מול האזרח במחוזות מ"י. במטרה לשפר את שביעות הרצון מהשירות המקוון.
11. **לאור העובדה** שבתחנות המשטרה במגזר הערבי האזרחים חוששים להזדהות באמצעות כרטיס אשראי כפי שנדרש בעת הגשת תלונה מקוונת. על מ"י **לבחון** מול מערך הסייבר הלאומי חלופות טכנולוגיות כאמצעי זיהוי נוסף כגון: סורק פנים ו/או תעודת זהות ביומטרית. **ולפרסם** בקרב התושבים בכלל ולתושבי המגזר הערבי בפרט שתהליך ההזדהות לממשל זמין (צורך ברישום מספרי ת.ז. וכרטיס אשראי) בטוח ודיסקרטי.
12. **לקדם** התקנת 2 עמדות שרות מקוונות עצמאיות בחברה הערבית במחוז ירושלים במש"מ "צור בחר" ובתחנת לב הבירה, לרבות איוש העמדות ע"י בני שירות לאומי אזרחי/מתנדבים. ובמידה והפרויקט יצליח לבחון ליישם זאת בכלל המש"מים.
13. **לפעול** שבתחנות משטרה פ"ת ונצרת עמדות שירות מקוונות עצמאיות ימוקמו במש"ל בחדר ייעודי בכדי לשמור על פרטיות האזרחים בעת הגשת תלונה מקוונת.
14. על מ"י **לבצע** תהליך למידה והפקת לקחים מהפעלת עמדות שרות מקוון ב- 4 תחנות פ"ת, נצרת, יפו ואילון, לרבות בחינה למספר נמוך של השימוש בעמדות אלו ע"י אזרחים בתחנות פ"ת ונצרת בהשוואה לתחנות יפו ואילון.
15. **לוודא** כי, הסרטונים של התלונה המקוונת פלילית ותעבורתית מוקרנים על מסכי ההודעות במש"לים בתחנות המשטרה.
16. **לפרסם** את התלונה המקוונת והשירותים הדיגיטליים (כדוגמה הזמנת תור מקוון למש"ל בתחנה) במדיה החברתית, באתרי הרשויות המקומיות, בטלוויזיה, וברדיו.
17. **להטמיע** בקרב השוטרים בתחנות המשטרה את נושא התלונה המקוונת בהדרכות ובשיעורים השבועיים המועברים בתחנות המשטרה.
18. **מומלץ** שהרענ"חים יעבירו דיווחים בתדירות קבועה (שבועיים/חודשיים) לקצינת המש"ל הארצית באופן מוסדר, על טופס מובנה, שיכלול בין היתר בקורות שבוצעו, זמני טיפול חריגים מעל 3 שעות וכו'.
19. **לבחון** את הסיבות לאחוזי הדחייה הגבוהים של התלונות המקוונות בתאונות דרכים, ולבצע פעילות מתקנת להורדת אחוזי הדחייה בכלל ובמרחבים שרון, אשר, גליל וכנרת בפרט.
20. **לוודא** שהבקורות המבוצעות באת"ן כוללות פעילויות מתקנות נדרשות ואחריות ביצוע.
21. **לבחון** הקמת מוקד שירותים מקוונים ברמה מחוזית ו/או ארצית שייתן מענה לאזרחים ותמיכה בהגשת שירותים דיגיטליים בכלל ותלונה מקוונת בפרט.
22. **מומלץ** לבחון ליישם את עיקריי התובנות כפי שעלו בסיכום סדנת Design Sprint לטיוב התלונה המקוונת במשטרת ישראל.

23. **מומלץ** למשרד לבט"פ ולמשטרת ישראל לבחון לקיים מחקר מלווה לשירותי משטרה דיגיטליים לאזרח ושיבחן בין היתר את התלונה המקוונת ועמדות שירות מקוונות עצמיות. הביקורת מבקשת לקבל לידיה את הבחינה שתבוצע בנושא.