

ירושלים, כ"ט כסלו תשפ"א
15 דצמבר 2020

לכבוד

בדואר אלקטרוני:

א.נ.,

הנדון: מענה לבקשתך לפי חוק חופש המידע תשנ"ח-1988

סימוכין: פנייתך מיום 15.11.20

1. בפנייתך שבסימוכין שהוגשה בהתאם לחוק חופש המידע, תשנ"ח-1988 (להלן **החוק**), ביקשת לקבל פירוט אודות כמות התלונות שהוגשו לרשות התחרות (להלן **הרשות**) משנת 2010 ועד ליום המענה על בקשתך (תוך פילוח לפי שנים) בנושא מכון התקנים וכן בכמה מתוך התלונות נדרשה התערבות הרשות ו/או נמצא כי התלונה מוצדקת.
2. בראשית הדברים נבקש לציין כי בסוף חודש מאי 2019 הוטמעה ברשות מערכת CRM לניהול פניות ותלונות הציבור. באמצעות מערכת זו ניתן לאחזר חלק מהנתונים המבוקשים על ידך לתקופה שהחל ממועד תחילת פעילותה של המערכת. בנוסף, בחודש אוגוסט 2019 הוחלף אתר האינטרנט של הרשות לאתר חדש כחלק מפרויקט GOV אחד שמרכז את כל אתרי האינטרנט של משרדי הממשלה. שילוב של אתר האינטרנט החדש ומערכת ה-CRM מאפשר ניהול יעיל של פניות ותלונות הציבור.
3. בתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM לא הייתה מערכת ייעודית שמרכזת את התלונות ושבאמצעותה נוהלו פניות הציבור לרשות. תלונות הציבור הועברו לממונה על פניות הציבור ברשות באמצעות דוא"ל, פקס ודואר רגיל ונותבו לטיפול לגורם הרלוונטי ברשות בהתאם למהות התלונה. על כן אין באפשרותנו לאחזר באופן מדויק את כמות הפניות שהגיעו בנושא מסוים. תשומת ליבך לסעיף 8(3) לחוק בהקשר זה.
4. עם זאת, בחיפוש סביר שערכנו במערכת CRM ובמערכת הממוחשבת ששימשה את הרשות לפני מאי 2019 נמצאו מספר פניות העונות על בקשתך. פירוט הממצאים מוצג בטבלה הבאה:

שנת סיום טיפול	מספר פניות שהתקבלו בנושא מכון התקנים	מספר פניות בהן נדרשה התערבות הרשות ו/או נמצא כי התלונה מוצדקת
2020	4	0
2019	0	0
2018	0	0
2017	2	1
2016	1	0
2015	2	0
2014	1	0
2013	2	0
2012	0	0
2011	1	0
2010	1	0
סה"כ	14	1

5. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק, באפשרותך לעתור על החלטה זו, בהתאם לחוק בתי משפט לעניינים מנהליים, תש"ס-2000, בתוך 45 יום מיום קבלת מכתבנו זה

בכבוד רב,
גן בן כקיס
בן ציון בוקסר, כלכלן
רשות התחרות