



המשרד לביטחון לאומי
אגף הביקורת הפנימית
בלמ"ס-

ירושלים, ז' בחשוון תשפ"ד
22 באוקטובר 2023
5700-0055-2023-000812

השר לביטחון לאומי
מ"מ מנכ"ל המשרד לביטחון לאומי
המשנה למנכ"ל המשרד לביטחון לאומי
יועמ"ש המשרד
מ"מ סמנכ"לית בכירה הון אנושי ומינהל, אגף משאבי אנוש
מנהל אגף בכיר לרישוי כלי ירייה

הנדון: ביקורת פתע בנושא: תוכנית החירום למתן רישוי לכלי ירייה פרטי בלשכות האגף במלחמת "חרבות ברזל"

1. כללי:

- א. בתאריך 7 באוקטובר 2023 יצאה ישראל למלחמת "חרבות ברזל" לאחר מתקפת טרור קשה שהחלה בדרום הארץ. עם פרוץ הלחימה השר לביטחון לאומי, [REDACTED], הנחה את האגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה במשרד לבל"מ לצאת למבצע חירום על מנת לאפשר לאזרחים הזכאים לשאת כלי ירייה פרטי. כדי להעלות את מספר האזרחים החמושים, התקבלו מספר החלטות סביב הקלה בתבחינים ומעבר לריאיון טלפוני במטרה לזרז את הליך קבלת הרישיון.
- ב. על פי הנחיית השר לביטחון לאומי, בתאריך 19 באוקטובר 2023 אגף הביקורת ערך **ביקורת פתע ב-6 לשכות של אגף רישוי כלי ירייה במשרד לבל"מ.**

2. מטרת הביקורת:

אופן מתן מענה לבקשות קבלת רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי בלשכות האגף.

3. עיקרי הממצאים:

- ג. **כ"א בלשכות** – התקן והמצבה הרישומית של פקידי הרישוי בלשכות הם 39 עובדים. **ביום הביקורת נכחו 26 פקידי רישוי** (פירוט היעדרות ראה בגוף הדוח). נמצא שכ- 25% מפקידי הרישוי בלשכות **טרם הוסמכו**. הדסק שחוקם במשרד בירושלים תוגבר בכ- 30 עובדים. ישנו מחסור משמעותי בכוח אדם אל מול היקף המשימות שיש לבצע. **קיים צורך בגיוס מתגברים נוספים מהמשרד או מחוצה לו (מתנדבים/גמלאי משטרה).**
- ד. **ימים ושעות פעילות** – האגף פועל במתכונת חירום, כלל העובדים מחויבים להגיע פיזית למשרדים. שעות העבודה הן בהתאם לשעות התקן אך עובדים שעות נוספות ובימי שישי ושבת – כל עובד בהתאם ליכולתו. אין הגבלה על מספר השעות הנוספות. רק במקרים חריגים מאושרת עבודה מהבית. יש צורך בבחינת גמישות העבודה מהבית על מנת להמשיך להגביר את תפוקת העבודה, בדגש על עובדים שאינם יכולים בעת הזו להגיע למשרד (הורים לילדים מתחת לגיל 14, עובדים שבני זוגם בצו 8, עובדים המתגוררים בדרום וכד').

מדינת ישראל



המשרד לביטחון לאומי
אגף הביקורת הפנימית
בלמ"ס-

ה. נתונים -

- (1) החל מהתאריך 7 באוקטובר 2023 הוגשו כ-94,000 בקשות חדשות לאגף. בשבוע שבין 15 באוקטובר 2023 ל-19 באוקטובר 2023 בוצעו 1,900 ראיונות טלפוניים בלשכות שהסתיימו בקבלת רישיון מותנה. בבחינת מספר ראיונות טלפוניים ואישורים מותנים שטופלו בשבוע זה עולה כי בתאריך 15 באוקטובר 2023 טופלו 2,148 בקשות (ראיונות טלפוניים וטיפול באישורים מותנים) לעומת 241 בקשות בתאריך 19 באוקטובר 2023. אחת הסיבות לכך היא טיפול בהשלמת מסמכים בלשכות כפי שיפורט בהמשך.
- (2) במתכונת החירום הוחלט לבצע ראיונות טלפוניים במקום פרונטליים ונקבעו תבחינים לזכאים לפטור מריאיון. מבין הבקשות שטופלו בשבוע זה, 1,301 פונים היו זכאים לפטור מריאיון.
- (3) על פי הנתונים, לאורך שבוע העבודה חלה ירידה חדה בביצוע ראיונות, ככל הנראה לאור העובדה שגדל העיסוק בטיפול טכני בבקשות (מסמכים חסרים וכד').
- (4) נדרש לקדם פתרונות מחשוביים כדי להפחית את העיסוק של פקידי הרישוי בעניינים טכניים. כמו כן, נדרש למצוא פתרון מיידי להסמכת הפקידים שאינם מוסמכים.

1. הטיפול בהשלמת מסמכים חסרים -

- (1) קיימים תהליכים טכניים רבים, אשר מבוצעים ע"י פקידי הרישוי, ומהווים נטל מרכזי בעבודתם השוטפת, בכלל המחוזות, כך שהנושא המרכזי בעבודת פקידי הרישוי של ניהול ראיונות טלפוניים והפקת אישורים מותנים, נדחק הצידה.
- (2) במחוז דרום נמצא שמתוך 106 בקשות שהתקבלו ביום הביקורת בלשכה, 85 בקשות נדרשו בהשלמות מסמכים, נופקו 18 אישורים מותנים ונשלחו דחיות ל-3 בקשות. משמע, בכ-80% מהבקשות פקידי הרישוי עסקו בבדיקת מסמכים ועניינים טכניים, ורק עבור 20% מהבקשות ניתן אישור מותנה.
- (3) במחוז מרכז- מתוך 93 פניות, 19 קיבלו אישור מותנה (20%), ל-65 בקשות הועברה דרישה להשלמת מסמכים (70%), 4 בקשות נדחו (4%), 5 בקשות הועברו להמשך טיפול/טופלו ע"י מחוז אחר (6%). משמע, כ-70% מהפניות הועברו להשלמת מסמכים והובילו לעיסוק טכני רב של פקידי הרישוי.
- (4) כיום לא קיים מענה טכנולוגי לעניין המסמכים החסרים, אך צוין בפני הביקורת, כי עתיד לעלות עדכון למערכת שישווג את המסמכים החסרים באופן ממוחשב.

2. הריאיון הטלפוני -

- (1) בריאיון הטלפוני שנערך כ-5-6 דק' נשאלות מספר שאלות זיהוי, ניתן הסבר לגבי התהליך ובסופו מתקבלת החלטה האם לתת רישיון מותנה או לא. מומלץ ליצור שאלון אחיד לכלל המחוזות עבור הריאיון הטלפוני.

מדינת ישראל



המשרד לביטחון לאומי
אגף הביקורת הפנימית
-בלמ"ס-

(2) הריאיון הטלפוני אמנם מייעל את התהליך אך ישנו חשש בזיהוי של הפונה, חוסר יכולת להתרשם כמו בפגישה פרונטלית, קושי באיתור סימנים מחשידים, קשיי שפה, אי מענה של הפונים למספר חסום ועוד.

ח. מוקד שירות ודסק – מוקד השירות והדסק נמצאים תחת עומס עבודה כבד, כשכוח האדם בהם אינו מספיק. במוקד ישנם עובדים ללא ידע מקצועי מספק. מומלץ לתגבר את המוקד בעובדים – הן באמצעות עובדי המשרד והן מגורמי חוץ. בנוסף, מומלץ לבחון הקמת מערכת ממוחשבת שתחבור ל"ממשל זמין" ובה הפונים יכולים להתעדכן בסטטוס הטיפול בבקשה מבלי ליצור קשר טלפוני עם המוקד ובכך להפחית את עומס הפניות.

ט. פערים משמעותיים נוספים שהועלו במהלך הביקורת –

(1) הוצאת פרסומים לתקשורת סביב הקלה בתבחינים בטרם אושרו התקנות הוביל לעומסים כבדים הן על המוקד הטלפוני והן בהגשת בקשות שאינן רלוונטיות.

(3) על אף שינויים שהתווספו – הרחבת תוקף הצהרת הבריאות, הגדלת הזכאות ל- 100 כדורים במקום 50 – המערכות הממוחשבות אינן מאפשרות עדכון שינויים אלו.

סיכום- הביקורת התרשמה שכלל עובדי האגף לרישוי כלי ירייה מסורים ורתומים למשימת מצב החירום, נותנים מענה מקצועי ומיישמים את הנחיות השר בנוגע לביצוע הריאיון הטלפוני. עם זאת, העומסים הכבדים עלולים ליצור מצב של שתיקת עובדים ונדרשת חירטמות של המשרד לטובת תגבורים נוספים ולטובת תמריץ ועידוד עובדים אלו.

מומלץ להסמיק במייד את פקידי הרישוי שאינם מוסמכים. כמו כן מומלץ לתגבר בעובדים את המוקד בנתניה שיעסוק בבדיקת המסמכים, ובכך לאפשר לשכות לעסוק בליבת העשייה - ראיונות טלפונים ומתן רישיונות. כמו כן, חשוב למצוא פתרונות מחשוביים שיקלו באופן מיידי על עומס המשימות הטכניות שמבצעים פקידי הרישוי ואפשר טיפול אפקטיבי יותר במתן הרישיונות.

לדעת הביקורת, עבודת אגף רישוי כלי ירייה אינה נמדדת רק בנתוני התפוקות ומתן הרישיונות אלא אף בעיסוקים הנוספים המפורטים, ובהתמודדות עם ויסות העומסים. חשוב שניהול הסיכונים יהיה מחושב, משמע יש לאזן בין הרצון לתת מענה לאזרחים בעת מלחמה, לבין הרצון לספק כלי נשק רק לאזרחים שאכן כשירים בכל ההיבטים לתחזיקו, אף "ביום שאחרי".

בברכה,

מבקר המשרד לביטחון לאומי