



משטרת ישראל  
אגף המבצעים



-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

			נהלי אג"מ
מספר: 220.70.53	תת-פרק: מתנדבים	פרק: שיטור וקהילה	
שם: הפעלת מתנדבים במש"ל			תאריך פרסום: 20/02/2023
			תאריך תחילה: 20/02/2023
			תאריך ביטול:
			נוסח: 2

1. כללי

- שיפור השירות לציבור מוגדר על ידי משטרת ישראל כאחד מהיעדים והערכים המרכזיים להם מחויב הארגון.
- שיפור באיכות השירות לציבור יכול להגביר את תחושת הביטחון האישי של האזרחים, כמו גם את מידת אמון במשטרה וברשויות אכיפת החוק.
- למש"ל תפקיד חשוב במתן שירותי משטרה מקצועיים, יעילים, שוויוניים, אדיבים וזמינים ברוח ערכי משטרת ישראל.
- הפעלת מתנדבים במש"ל מהווה תרומה חשובה לשיפור השירות לציבור ומסייעת לארגון לעמוד ביעדיו בתחום השירות לאזרח.

2. עקרונות מנחים

- בסיס חוקי:** פריט 10 בתוספת הראשונה לתקנות המשטרה (המשמר האזרחי), התשנ"ז – 1996: סיוע בביצוע פעולות הדרכה והסברה בקהילה ועזרה לאוכלוסיות נזקקות, מובהר כי למתנדבים לא תהיינה סמכויות שיטור והם לא יידרשו להפעלת סמכויות שיטור.
- למועמד במסגרת תהליך גיוסו, יתקיים ראיון הכרות/תיאום ציפיות ע"י ק' מש"ל/ק' חקירות, טרם העסקתו.
- המתנדבים יעברו הכשרה ייעודית בתחומים שונים טרם הפעלה, בין היתר, בנושא שירות לציבור, תפקידי משטרה ותפקידי המש"ל. ההדרכה תועבר ע"י ק' חקירות/מש"ל תחנתי וק' שרות מחוזי (בהתאם לסעיף 9 בנוהל זה).
- המתנדבים במש"ל יהיו בעלי יכולות אישיות מתאימות בתחום מתן שירות.

- ה. המתנדבים יקפידו לשמור על פרטיותם של מקבלי השירות במסגרת פעילותם במש"ל ויהיו מחויבים לשמירת סודיות לגבי מידע אשר נחשפו אליו במהלך מילוי תפקידם.
- ו. אחריות מקצועית לנוהל: ק' מש"ל ארצי.

### 3. המטרה

קביעת כללים הקמת יחידות לגיוס והפעלת מתנדבים במש"ל, לסיוע במתן שירות לציבור בהכוונה, הדרכה הסברה וכדומה בתחומים מוגדרים.

### 4. פירוט השיטה

- א. הגדרת קריטריונים להתנדבות ביחידה.
- ב. הגדרת מבנה ארגוני, כפיפות ותחומי אחריות.
- ג. הגדרת תחומי הפעלה.
- ד. הגדרת הכשרה – תכנים, משכים ותחומי אחריות.
- ה. הגדרת סייגים והגבלות בהפעלת המתנדבים במש"ל.
- ו. פיקוח ובקרה.

### 5. קריטריונים לגיוס מתנדבים למש"ל

- א. גיוס המתנדב – בהתאמה לנוהל אג"ס מס' 220.70.01 גיוס מתנדבים למשא"ז.
- ב. הצבת המתנדב במערכת המגייס תחת עיסוק – שיפור השירות.
- ג. גיל גיוס להתנדבות – החל מגיל 21 ועד גיל 69 (גיל הפעלה) ניתן לאשר עד גיל 75 בסמכות רע"ן מתנדבים מחוזי).
- ד. התאמה לפעילות בעצימות רפואית – נמוכה (פעילות בתנאי חדר).
- ה. מעבר ראיון אישי ע"י ק' מש"ל/ק' חקירות תחנה (ע"ג גיליון ראיון אישי), לבחינת התאמת המועמד ותיאום ציפיות לתפקיד וסיכום בכתב (תיעוד גיליון ראיון בתיק אישי).
- ו. מעבר הליך התאמה תעסוקתית – דוממים בלבד (כמוגדר למתנדב שיפור שירות).
- ז. מעבר הכשרה מתאימה (ראה סעיף 9 בנוהל זה).

### 6. מבנה ארגוני, כפיפות ותחומי אחריות

- א. יחידת מתנדבי מש"ל תוקם תחת יחידה ארגונית – תחנה בלבד (ולא נק' משטרה לדוגמה או מש"ק).
- ב. היחידה תוכפף פיקודית ומקצועית לק' אח"ס/ק' מש"ל/חוקר מש"ל בתחנה/מרחב אופרטיבי.
- ג. באחריות ק' מש"ל/ק' חקירות תחנה (בהעדרו), זימון המתנדבים לפעילות ותדרכים ולאחריו המתנדב יירשם במערכת "שירת הסירנה" (יתבצע ביומן התחנה בסיוע יומנאי).
- ד. באחריות ק' מתנדבים/רכז מתנדבים תחנה, ניהול הליך גיוס המתנדבים כולל מול המערכת הממוחשבת והטיפול במתנדבים (תחום הפרט: רווחה, ביטוח וכיו"ב).

ה. מספר המתנדבים במש"ל בכל תחנה ייקבע ע"י ק' האח"ס/ק' המש"ל תחנה, בהתאם לצורכי המש"ל.

#### 7. תחומי הפעלת מתנדבים

- א. בירור פניות אזרחים.
- ב. הפניית האזרח למשרד הרלוונטי בהתאם לפנייתו.
- ג. סיוע לאזרח במתן הסבר לגבי מילוי בקשות וטפסי משטרה (ת.ד, אבדות ומציאות וכו').
- ד. מתן מענה לשאלות בנושאים המצויים בתחום מקצועיותו והכשרתו ובירור מענה לשאלות לפי צורך מול חוקר, יומנאי וכדומה (בסוגיות בהן המתנדב לא יודע לתת מענה).
- ה. סיוע לאזרח בתפעול מגוון השירותים המקוונים במש"ל (מתן זכות עיון במיד"פ, הגשת תלונה מקוונת וכדומה) על פי יכולותיו – הכוונה וסיוע בעל פה בלבד, ללא הקלדה במקום האזרח.
- ו. סיוע בניהול התורים במש"ל תוך מתן קדימות לטיפול באנשים עם מוגבלויות.
- ז. עדכון חוקר/ק' מש"ל על אירועים חריגים המתקבלים במש"ל כגון: חטיפה, אלמ"ב, נעדר בסיכון, אלימות חמורה, עבירת מין חמורה, עבירות נוער וכדומה, כדי לתת עדיפות בטיפול.
- ח. סיוע לאזרח במתן הסבר והכוונה בשפה זרה: תרגום טופס, הסבר והכוונה בשפה זרה וכדומה.

#### 8. אופן הפעלת היחידה

- א. הכנת תכנית הפעלה חודשית/שבועית והפצתה למתנדבים- באחריות ק' מש"ל/ק' חקירות.
- ב. התייצבות המתנדב לפעילות בתחנה באמצעות החתמת "שעון נוכחות" עם תעודת מתנדב ורישום במערכת "שירת הסירנה" ע"י יומנאי התחנה.
- ג. תדריך טרם הפעלה ע"י ק' מש"ל/חוקר מש"ל כולל דגשים בנושא מגבלות הפעלה.
- ד. המתנדבים יפעלו במדי משטרה כחולים ותג זיהוי שמי.

#### 9. הכשרה

- א. מעבר הדרכה בסיסית בתחום המשא"ז - (כמוגדר בנוהל אג"ס מס' 220.70.15 "הדרכת מתנדבים" סעיף 7.2). באחריות רכז מתנדבים תחנה/יחידה.
- ב. מעבר הכשרה ייעודית מקצועית בתחום השירות -

הנושא	משך	יועבר על ידי
הכרת המש"ל בתחנה	1	ק' חקירות/מש"ל תחנתי
הכרת תחנה וחקירות	1	ק' חקירות/מש"ל תחנתי
הפעלת מתנדבים במש"ל	1	ק' חקירות/מש"ל תחנתי
שירות לציבור	1	ק' שירות מחוזי/מרחבי
שירותים מקוונים	2	ק' חקירות/ק' מש"ל תחנתי

ג. מעבר חניכה:

1) חניכה מעשית ותרגול המתנדב ע"י ק' מש"ל/חוקר, ביחס למשימות ותחומי ההפעלה המוגדרים למתנדב בנוהל.

2) מומלץ גם לשלב את המועמד לפעילות במשמרת עם מתנדב מש"ל ותיק מהתחנה לטובת חניכה, ליווי והסבר הלכה למעשה, טרם כניסתו לתפקיד (אם יש מתנדב מש"ל ותיק בתחנה).

ד. אופן תיאום וביצוע ההכשרה :

1) אחריות הכשרת המתנדבים ושמירת כשירות – ק' חקירות/מש"ל תחנה/יחידה.

2) ההכשרה תבוצע למתנדב לאחר סיום הליך הגיוס ואישורו במערכת המגייס.

3) בסיום ההכשרה, ק' החקירות/מש"ל ידווח לק' המתנדבים בתחנה, בכדי לעדכן ההכשרה במערכת.

4) מעבר הדרכה תוך תפקיד - יבוצע בשוטף לשמירת כשירות מקצועית (אחריות ק' מש"ל תחנה).

#### 10. סייגים והגבלות בהפעלת היחידה

א. למתנדבי היחידה לא תהיה הרשאה לפעול במערכות מידע משטרתיות.

ב. המתנדבים לא ייחשפו לתכנים ברמת תיקי חקירה ולא תהיה להם גישה לתיקי חקירה או למערכת פל"א.

ג. המתנדבים לא יועסקו בסיוע בתרגום בהליך גביית עדות מכל סוג.

ד. המתנדבים לא יבצעו פעולות מילוי טפסים באופן ידני, הקלדה במערכת מקוונת וכדומה במקום האזרח עצמו.

#### 11. פיקוח ובקרה

א. המתנדבים יופעלו בכפיפות לק' מש"ל/ק' חקירות ותחת פיקוחו והכוונתו.

ב. ק' מש"ל ארצי יקיים בקרה במרכז השירות לציבור בתחנות באופן מדגמי, בנושאים האלה :

1) מעבר הכשרה למתנדבים כנדרש בנוהל.

2) הופעה ייצוגית ותקינה.

3) הכרת המתנדבים את תפקידם ותחומי אחריותם.

4) קבלת תדרוך לפני פעילות.

ג. ק' מתנדבים תחנה, יקיים בקרה עיתית בנושאים האלה :

1) תדירות ומשך הפעלת המתנדבים.

2) רישום המתנדב לפעילות.

3) אופן ההפעלה.

4) אחר.