



משטרת ישראל אגף המבצעים



-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

			נוהלי אג"מ
מספר: 220.001.09	תת-פרק: עקרונות הפעלת הסיור	פרק: שיטור וקהילה	
שם: הפעלת תורן תחנה (יומנאי)			תאריך פרסום: 10/05/2022
			תאריך תחילה: 10/05/2022
			תאריך ביטול:
			נוסח: 3

1. כללי:

- השירות לציבור הוגדר ע"י משטרת ישראל, כאחד מהערכים המרכזיים שעל פיהם מחויב כל שוטר לפעול בארגון.
- יחס הציבור למשטרה והאמון הניתן בה, מושפעים לא מעט מהמפגש הראשוני עם תורן התחנה, דבר המחייב הקפדה על מקצועיות השוטר המוצב בעמדה זו, רמת השירותיות שלו, וכן הרגישות שהוא מפגין כלפי האזרח בהתאם לצורך.
- מיקומו של תורן התחנה וייעודו, מציבים אותו בעמדת מפתח מרכזית, כגורם המשרת את הציבור מחד, ומאידך מפקח על כניסתו לתחנת המשטרה.
- מגוון הנושאים שבתחום טיפול תורן התחנה, אחריותו, חשיבות התפקיד ורמת הציפיות הגבוהה ממנו, מחייבים מינוי שוטרים המתאימים והמוכשרים לתפקיד זה.

2. המטרה:

להגדיר את תפקידי תורן התחנה ולקבוע קריטריונים למינויו.

3. השיטה:

- הצבת שוטרים בעלי כישורים ואוריינטציה מתאימה לתפקיד.
- הגדרת תפקידי תורן התחנה.
- קביעת אמצעים ושיטת ההפעלה.

4. פירוט השיטה:

א. עקרונות ההפעלה:

- (1) בכל תחנה מוגדרת יחידת תורני תחנה בתקן. שוטרים אלה ישמשו כתורני התחנה הקבועים.
- (2) בנוסף לתורני התחנה הקבועים, ניתן להגדיר שוטרים נוספים כ"תורן תחנה מזדמן", אשר יופעלו בעקבות כל צורך או פערי הפעלה של תורני התחנה הקבועים.
- (3) שוטרי שח"ם יוכלו להתמנות **כתורן תחנה מזדמן בלבד**, בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף ג' להלן.
- (4) תורן תחנה מזדמן לא יופעל יותר מ-5 משמרות יומן במהלך חודש (מערכת מחשוב מיוחדת תפקח ותתריע על חריגה).

ב. אופן המינוי:

- (1) מינוי תורן התחנה, **בין אם קבוע או מזדמן**, יתבצע באמצעות ועדת השמה (ראה נספח א') שתורכב מבעלי התפקידים האלה:
 - א) מפקד תחנה;
 - ב) ק' אג"ם/קש"ק תחנה;
 - ג) קצין מש"ל תחנתי או קצין חקירות (בתחנות בהן אין ק' מש"ל);
 - ד) ק' שירות מחוזי;
 - ה) מש"ק אמ"ש.
- (2) כל מועמד ירואיין על ידי הוועדה שתחליט על התאמתו לתפקיד תוך מתן דגש על גישה שירותית.

ג. קריטריונים למינוי תורן תחנה (עפ"י דף מקצוע במערכות אמ"ש):

- (1) ותק שירות – שנתיים לפחות במגזר הסיור;
 - (2) בוגר קורס יסוד סייר או הסבה לאג"ם לפחות (עדיפות לבוגר קורס סייר מתקדם);
 - (3) ללא הרשעות בעבירות משמעת;
 - (4) 12 שנות לימוד;
 - (5) דפ"ר – 5 ומעלה;
 - (6) ציון עברית – 8 ומעלה;
 - (7) ציון הערכה תקופתית הולם את הדרישות 3 ומעלה בהערכה תקופתית האחרונה;
 - (8) ציון עולה על הדרישות ומעלה במתן שירות בשנתיים האחרונות;
 - (9) מדד איכות תפקוד 80 ומעלה.
- ד. הצבת שוטר בתפקיד תורן תחנה שלא בתקינה (כנע"ת) תתבצע על פי אותם קריטריונים כמו בסעיף ג'.

ה. קריטריונים למינוי שוטר שח"ם כתורן תחנה:

- (1) בוגר/ת קורס שיטור שח"ם;
- (2) ותק בשירות – שנה לפחות;
- (3) שוטר/ת שח"ם חמושים בלבד;
- (4) הופעה במדים מלאים;

- (5) איוש יומן במשמרות א' + ב' בלבד (איסור גורף במשמרת לילה);
- (6) איוש היומן הוא בתנאי שבתחנה נמצאים שוטרים נוספים;
- (7) ללא תא מעצר/המתנה/שהייה פעיל (קרי, בהימצא עצור חל איסור גורף);
- (8) לאור העובדה שגורמי התחנה חווים ומתמודדים בתדירות גבוהה עם אילוצי כ"א, **הרלש"ק** הנוגע יהיה מעורב באישור השמת שוטרי השח"ם בתפקיד על מנת לפקח על כמות שוטרי השח"ם המאושרים לביצוע תפקיד תורן תחנה.

ו. הסמכה ושמירת כשירות:

1) תורן תחנה קבוע:

- (א) חובת ביצוע הכשרה דיגיטאלית "תורן תחנה" טרם איוש יומן (פתיחת הלומדה לאחר הזנת ק"/ מש"ק אמ"ש אישור וועדת ההשמה).
- (ב) התחייבות לביצוע קורס תורן תחנה (הכשרה 00013867) - תוך שנה מיום ההצבה בתקן.
- (ג) בתום שנה מביצוע ההכשרה ובכל שנה קלנדרית תבוצע לומדה לצורך שמירת כשירות.
- (ד) אי מעבר הלומדה או אי ביצועה יהווה עילה לביטול הסמכת תורן התחנה.

2) תורן תחנה מזדמן:

- (א) חובת ביצוע הכשרה דיגיטאלית "תורן תחנה" טרם איוש יומן (פתיחת הלומדה לאחר הזנת ק"/ מש"ק אמ"ש אישור וועדת ההשמה).
- (ב) בתום שנה מביצוע לומדת "תורן תחנה" ובכל שנה קלנדרית, תבוצע לומדה לצורך שמירת כשירות.
- (ג) אי מעבר הלומדה או אי ביצועה יהווה עילה לביטול הסמכת תורן התחנה.

ז. תפקידי תורן תחנה:

1) קבלת קהל, פיקוח והפניית אזרחים הנכנסים לתחנה:

- (א) כל פנייה תתקבל בסובלנות ואדיבות.
- (ב) בכל מקרה בו יש להפנות את הפונה לגורם אחר מחוץ למשטרה, על התורן למסור לו את מירב המידע שיסייע בידו, לרבות כתובות ומספרי טלפונים רלוונטיים.
- (ג) אזרח שפנה לתחנה וביקש עזרה, על תורן התחנה לברר את סוג העזרה המבוקש ולהפנותו לגורם הרלוונטי בתחנה.
- (ד) אדם שהגיע לתחנה על פי הזמנה, יש לדרוש ממנו את ההזמנה, ואם אין בידו הזמנה, על השוטר לאמת את העניין עם הגורם המזמין.
- (ה) כל כניסה ליחידה תהיה מותנית בזיהוי האדם על ידי בדיקת תיעוד וכבודה, זאת מתוקף חוק סמכויות לשם שמירה על ביטחון הציבור התשס"ה-2005.
- (ו) **נשק** – ע"פ נוהל אג"ם מס' 222.030.02 – "אבטחת מתקני משטרת ישראל" **לא תותר כניסת אזרחים נושאי נשק המוזמנים לחקירות או לאת"ן**. שאר האזרחים רשאים לכניסה עם נשקם, בכפוף לבדיקת רישיונם ע"י מערך האבטחה או תורן התחנה וליווי ע"י מזמינם (לאחר שיחת טלפון ובדיקת אמיתות המפגש).

(ז) נמצא נשק ברשות אזור המבקש להיכנס לתחנה לחקירות או לאת"ן, יופקד הנשק בידי תורן התחנה, שינעל אותו בארון ברזל שהותקן ביומן למטרה זו, תמורת אישור קבלת נשק שיימסר לפונה (ראה נספח ב').

בעת הפקדת נשק, תורן התחנה יפעל בהתאם לכללים האלה:

[1] המפקיד ימסור נשק לתורן התחנה ללא פריקתו וללא הוצאתו מהנרתיק.

[2] בהפקדת נשק ארוך, המפקיד ימסור לתורן התחנה את הרובה בנפרד

מהמחסנית. פריקה תתבצע מול עמדת פריקה בלבד.

[3] תורן התחנה יתעד את ההפקדה ביומן "איסוף והפקדת נשק" במערכת

שירת הסירנה, כולל פרטי המפקיד וכלי הנשק שהופקד, כך שניתן יהיה

לזהותם ולשייכם אחד לשני לשם החזרה.

[4] החזרת כלי הנשק תעשה תמורת הצגת אישור ההפקדה.

[5] העברת המשמרת ביומן תכלול גם את העברת ארון הנשק ותכולתו.

(ח) פתיחת דלת הכניסה מהיומן ליחידה תהיה מבוקרת, ולאחר ביצוע הבדיקות הנדרשות.

(ט) במקרים בהם מתקיימת פעילות מיוחדת ביחידה כגון: חקירה רגישה, קבלת

אורחים להם נלווים אנשי תקשורת, באחריות ק' אג"ם תחנה לתגבר את תורן

התחנה בכוח נוסף שיוצב בכניסה למניעת כניסת בלתי מורשים ליחידה.

2) קבלת תלונות ודיווח על אירוע ע"י אזור ואופן הטיפול בהם:

(א) דיווח על אירוע ע"י אזור יכול להתקבל טלפונית ליומן התחנה, או בהגעה פיזית של האזור לתחנה.

(ב) אם אזור התקשר ליומן התחנה לדווח על אירוע הדורש טיפול משטרתי מיידי, יבצע התורן שיחת ועידה מהירה למשל"ט המחוזי תוך ציון מספר טלפון של המודיע (למקרה שהשיחה תתנתק) לצורך פתיחת אירוע תגובה בהתאם.

(ג) אם האזור הגיע לתחנה לדווח על אירוע הדורש טיפול משטרתי מיידי, יקבל התורן מהאזור את מירב הפרטים והוא עצמו יצור קשר עם המשל"ט המחוזי לפתיחת אירוע תגובה.

(ד) אזור המגיע לתחנה להגיש תלונה במשמרות בוקר וצהריים, יוזנו פרטיו במערכת ניהול תורים, יופק לו מספר תור מהמערכת והוא יופנה למש"ל.

(ה) אופן הטיפול באזור המגיע לתחנה לאחר שהזמין תור מקוון באתר האינטרנט המשטרתי:

(1) על תורן התחנה לבצע תהליך קבלת לקוח רגיל.

(2) התור המקוון משתלב באופן אוטומטי במערכת ניהול תורים בשעת ההגעה הנקובה.

(3) לאחר תהליך זיהוי הלקוח – יסומן באופן אוטומטי סוג השירות אליו בוצעה הזמנת התור, על תורן התחנה לאשר את ההזמנה ע"י לחיצה על מקש – "הכנס לתור".

(4) התור שזומן באמצעות האתר המקוון יימצא בצורה אוטומטית במערכת ניהול תורים שמפעיל תורן התחנה ובאמצעותו מופק מספר תור לאזור.

- (ו) חל איסור על תורן תחנה לשלוח מיוזמתו אזור שהגיע לתחנה להגיש תלונה לדרכו, ללא קבלת טיפול במש"ל מכל סיבה שהיא. ככל שלתורן התחנה אין יכולת לתת מענה לאזור, יעדכן את חוקר המש"ל/חוקר תורן בנושא בגינו פנה האזור, ויקבל את עמדתו לגבי המשך טיפול בנושא.
- (ז) ככל שיש מספר רב של אזרחים הממתינים לקבלת שירות במש"ל, יעדכן תורן התחנה את ק' מש"ל/ק' חקירות, יציג לו את תמונת המצב ויקבל ממנו הנחיות בהתאם.
- (ח) בתחנות בהן מרכז השירות לאזור לא פועל ואין חוקר תורן בתחנה, יעדכן תורן התחנה את ראש משמרת/קצין יח"ס או קצין תורן בתחנה ויקבל ממנו הנחיות להמשך טיפול.
- (ט) אזור שהגיע להגיש תלונה על עבירת פשע חמור, אלמ"ב, עבירת מין, נעדר או על אירוע חמור או חריג באופיו ובממדיו, ידווח תורן התחנה במיידית לק' מש"ל/ק' חקירות ויקבל את הנחיותיו, וכן יעדכן את ק' אג"ס/קש"ק תחנה או ק' תורן בהתאם להימצאותם באותה העת.
- (י) בכל מקרה בו אזור מבקש להגיש תלונה בגין עבירות אלמ"ב, מין או אלימות חמורה, ותורן התחנה מבקש לקבל פרטים בסיסיים על מנת לקבל החלטה כיצד לפעול, יישאלו שאלות כלליות בלבד מבלי להיכנס לפרטי האירוע, התשואל יתבצע ככל הניתן שלא בסמוך לשוטרים או אזרחים אחרים הנוכחים במקום, על מנת לשמור על כבודו ופרטיותו של המתלונן.

3) טיפול באבידות ומציאות:

- (א) הטיפול באבידות ומציאות ייעשה ע"י אחראי אבד"צ תחנתי.
- (ב) אם אחראי אבד"צ לא נמצא – יטפל תורן התחנה בפונים בעניין.
- (ג) תורן התחנה יקבל מציאות, יקבל הודעות בדבר אבדות וימסור אישורים לפונים בהתאם לנוהל אג"ס מס' 220.001.26 – "הטיפול באבידות ומציאות".
- (ד) הדיווח על אבידה או מציאה יבוצע במערכת שירת הסירנה במודול אבידות ומציאות.
- (ה) המציאות שיתקבלו ע"י תורן תחנה יוכנסו לארון נעול ויימסרו לאחראי מיד עם בואו ליחידה.

4) טיפול בעצורים:

- (א) הטיפול בעצורים ייעשה ע"פ נוהל אג"ס מס' 220.005.01 - הפעלת תאי מעצר.
- (ב) כאמור בסעיף 7'ג' – בהימצא עצור, לא ישובץ שוטר שח"ס כתורן תחנה.

5) מחסני חימוש וציוד:

- (א) תורן התחנה יחזיק ברשותו מפתחות לארונות חימוש וציוד כיתת כוננות ולא יעשה בהם שימוש אלא על פי הוראת מפקדיו.
- (ב) תורן התחנה יחתים את כל הציוד המושאל במערכת ההחתמות הממוחשבת erp וינהל מעקב החתמה וזיכוי ממוחשב.

6) יומנים:

תורן התחנה ינהל במערכת שירת הסירנה את היומנים האלה :

- (א) יומן החלפת משמרת – התורן יתעד את קבלת המשמרת מתורן התחנה הקודם בו פרט את המצאי שקיבל לידו (מציאות, מוצגים, עצורים, אירועים פתוחים הדורשים טיפול וכו').
- (ב) יומן ביקורת קשר – תיעוד ביקורת קשר עם הכוחות הפועלים בשטח היחידה.
- (ג) יומן סריקות – התורן יתעד את סריקות האבטחה שבוצעו במהלך המשמרת ע"י ניידות הסיור או גורם אחר כפי שהנחה ר' המשמרת. בכל מקרה לא יעזוב תורן תחנה את היומן ללא השגחה.
- (ד) יומן יזומים – עדכון מודול יזומים יתבצע בעמודת "תוצאות הפעילות" אותה יעדכן תורן התחנה על פי דיווח של הניידת מבצעת הפעילות היזומה / מטלה.
- (ה) יומן עצורים (ביחידות בהם תורן תחנה אחראי על תא המעצר) – התורן יתעד את כל הפעולות שבוצעו בתחום העצורים כדוג': קבלת עצור, מחיצת מגן, כלכלת עצורים וכו' בהתאם לנוהל אג"ם מס' 220.005.01 - הפעלת תאי מעצר.
- (ו) יומן ביקור קצינים – התורן יתעד ביקורי וביקורות קצינים.
- (ז) יומן החתמות – התורן יתעד החתמות שבוצעו לאסירים ברישיון, מורחקי כדורגל וכו'.
- (ח) יומנים נוספים – התורן ינהל יומנים בהתאם לסוג הפעילות שבוצעה על ידו.

7) ריכוז פעילות היחידה:

- (א) תורן תחנה יהיה מעודכן בדבר פריסת כוחות התחנה בשטח והמשימות המבוצעות על ידם.
- (ב) בכל יומן תחנה יהיה טופס עדכון ודיווח בעלי תפקידים באירועים חריגים כפי שייקבעו ע"י ק' אג"ם תחנה.
- (ג) תורן תחנה ישמש גורם דיווח שירכוז ויעביר דיווחים לבעלי התפקידים המפורטים בטופס הדיווח.

5. מנהלה:

א. הופעה :

תורן תחנה יפעל במדים מלאים, מסודרים ונקיים.

ב. **ציוד אישי :**

- 1) נשק אישי ;
- 2) כבלי יד ;
- 3) תרסיס פלפל אישי (בכפוף להסמכה).

ג. **ציוד יומן:**

- 1) נשק ארוך לחלוקה שוטפת.
- 2) כבלי רגל לחלוקה שוטפת.
- 3) ציוד פיזור וכוננות.
- 4) ארון להפקדת נשק אזרחים המגיעים ליחידה.
- 5) שקיות לפיקדונות של עצורים.

- (6) ארון לפיקדונות של עצורים, מציאות ואחסון מוצגים.
- (7) ערכת מני"פ תקינה (ביומנים בהם יש תאי מעצר).
- (8) יומני החתמת ציוד ידניים למקרה של נפילת מערכות מחשוב.

ד. עזרים ברשות תורן תחנה:

- (1) קלסר נהלים והנחיות הנוגעים לתפקיד תורן תחנה כדוג' נוהל זה, נוהל הפעלת תאי מעצר, נוהל הפעלת תאי שהיה, נוהל קצינים ומפקדים תורנים במשטרת ישראל וכו'.
- (2) קובץ פקודות מבצעיות תחנתי.
- (3) מפות האזור.
- (4) פעמון אזעקת חירום.
- (5) ערכת עזרה ראשונה.
- (6) טפסים השייכים למילוי תפקידו.
- (7) טופסי הפקדות נשק (ראה נספח ב').

6. שליטה:

- א. התורן יהיה אחראי להפעלת רשת הקשר התחנתית לסיוע בנושאי מנהלה, שירותי מסוף ובחירום.
- ב. תורן תחנה יערוך בדיקות קשר עם הניידות בשטח במשמרות בוקר וצהריים - אחת לשלוש שעות ובמשמרת לילה - אחת לשעה, ויתעד זאת ביומן ביקורות קשר בשירת הסירנה.

7. אחריות:

יישום נוהל זה הוא באחריות רע"ני שיטור במחוזות/ רלש"קים במרחבים/ ק' אג"ם בתחנות.

8. נספחים:

- נספח א' – ועדת השמה ומיון לתורן תחנה.
- נספח ב' – טופס הפקדת נשק.

נספח א'

וועדת השמה ומיון לתורן תחנה

בתאריך: _____ התקיימה וועדת השמה לבחירת תורן תחנה.
חברי הוועדה:

מס'	שם מלא	דרגה	תפקיד
1			מת"ח
2			ק' אג"ם
3			ק' מש"ל/ חקירות
4			ק' שירות מחוזי
5			ק' / מש"ק אמ"ש

בחינת פרופיל משמעותי של המועמד (סמן ✓ בריבוע המתאים):

בעל פרופיל משמעותי ☐ אינו בעל פרופיל משמעותי ☐
הערות: _____

האם המועמד עונה על נתוני הסף הדרושים? (סמן ✓ בריבוע המתאים):

עונה לדרישות הסף ☐ אינו עונה לדרישות הסף ☐
הערות: _____

דרג את מידת התאמת המועמד לתפקיד:

מתאים מאוד	מתאים	די מתאים	מתאים במידה מועטה	לא מתאים	
5	4	3	2	1	ניסיון קודם ויכולת מקצועית
5	4	3	2	1	ייצוגיות וכוחר הבעה
5	4	3	2	1	יכולת לפעול בצורה עצמאית ויוזמת
5	4	3	2	1	יכולת ביצוע מספר משימות במקביל
5	4	3	2	1	גישה שירותית (קשוב, מנומס, ממלכתי)
5	4	3	2	1	התאמה כללית לתפקיד

סיכום הועדה (סמן ✓ בריבוע המתאים):

השוטר נמצא מתאים לתפקיד ☐ השוטר נמצא לא מתאים לתפקיד ☐

הערות: _____

פרטי המועמד:

שם מלא _____ דרגה _____ תפקיד _____ חתימת המועמד _____
יו"ר הועדה:

שם מלא _____ דרגה _____ תפקיד _____ חתימת יו"ר הועדה _____

טופס הפקדת נשק

משטרת ישראל תאריך _____

שם היחידה _____

הנדון : אישור הפקדת נשק

אני מאשר כי מר _____ הפקיד נשק מסוג _____ מספר _____
וכן _____ מחסניות.

תאריך _____ שעה _____ פרטי השוטר _____

חתימת תורן תחנה _____ חתימת מוסר הנשק _____

.....

אישור קבלת הנשק

אני מאשר כי הוחזר לי נשק מספר _____ מסוג _____.

מספר _____ + _____ מחסניות.

תאריך _____ חתימת בעל הנשק _____ חתימת תורן תחנה _____.

תאריך: _____