



משטרת ישראל  
אגף תמיכה לוגיסטית



-בלמ"ס-

<b>נוהל</b>			<b>נהלי את"ל</b>
מספר: <b>04.04.18</b>	תת-פרק: <b>מדור תובלה</b>	פרק: <b>מחלקת תחבורה</b>	
<b>שם נוהל:</b> <b>גרירת כלי רכב משטרתי</b>			<b>תאריך פרסום:</b> <u>21/10/2020</u>
			<b>תאריך תחילה:</b> <u>21/10/2020</u>
			<b>תאריך ביטול:</b>
			<b>נוסח:</b> 3
<b>תפקיד: ראש חולית היסעים</b>			<b>עורך הנוהל: תמי ברדה, רפ"ק</b>
<b>תפקיד: ראש מחלקת תחבורה</b>			<b>מאשר הנוהל: יובל זוליכה, נצ"מ</b>

[מספר נוהל ישן]

### 1. כללי

משטרת ישראל משתמשת בשירותי שינוע/גרירה של מכרז החשכ"ל לצורך גרירת רכב משטרתי תקול אל המוסכים / סדנאות או לשינוע כלי רכב (להלן כ"ר) תקינים, שאינם יכולים לנוע בכביש.

### 2. מטרה

לפרט את שיטת גרירת/שינוע כ"ר משטרתי מול חברת הגרירה שזכתה במכרז

### 3. הגדרות

- א. אחראי תחבורה** – קצין/רכז תחבורה מחוזי / מטא"ר / אגפי / יחידתי
- ב. ניידת שירות** – רכב מנועי המיועד לתת מענה ראשוני לניידות המשטרה במקרי תקלה כגון: הנעה, עקיפת קופסא ירוקה, החלפת נורה.
- ג. גרר** – רכב חילוץ אזרחי – הנמצא בשירות חברה אזרחית לה הסכם גרירות וחילוץ עם משטרת ישראל.
- ד. משקל כולל מותר** – המשקל העצמי של הרכב בתוספת משקל הנוסעים ו/או המטען.
- ה. גרירה** – רכב מנועי שבגלל מצבו אינו יכול לנוע בלי עזרה.
- ו. שינוע** – רכב שנגרר למרות שהינו כשיר מבחינה מכאנית לנסוע עצמאית.
- ז. כתק"ל** – "כיתת תיקונים קלים" = שם לרכב משטרתי שתפקידו לחלץ כלי רכב משטריים.

- ח. קוד גרירה – קוד חד ערכי הניתן ע"י חברת הגרירות ומשוויד לבעל תפקיד מורשה עפ"י מ.א ובאישור חו' תובלה והיסעים לביצוע גרירה/שינוע.
- ט. מורשה גרירה – אחראי תחבורה אשר ברשותו קוד גרירה ורשאי לבצע גרירה.
- י. רמת גרירה א' – גרירה ושינוע מעל 8 טון/טרקטור מעל 60 ק"מ (רמה מחוזית).
- יא. רמת גרירה ב' – גרירה ושינוע עד 8 טון ועד 60 ק"מ (רמה תחנתית).

#### 4. מסמכים ישימים

- 4.1 מכרז חשכ"ל – 8/2017 גרירה חילוץ ותיקוני דרך לכלי רכב
- 4.2 הסכם 4600013216

#### 5. אופן הטיפול במקרי גרירה

א. הזמנת רכש – באחריות כל מחוז פתיחת הזמנת רכש לביצוע גרירות אל מול החברה האזרחית אשר לה הסכם עם מ"י. פתיחת ההזמנה תיעשה ע"י ק' אג"ת מחוזיים.

#### ב. גרירת רכב כתוצאה מתקלה/שינוע

- 1) נהג רכב שרכבו התקלקל בדרך ונזקק לשירותי גרירה/חילוץ יפנה ראשית לכתק"ל המשטרתי לסיוע לחילוץ. אם לא ניתן לחלץ דרך הכתק"ל המשטרתי יפנה לאחראי התחבורה היחידתי, שיזמין שרות גרירה/ניידת שירות עפ"י הצורך לפינוי הרכב ממקומו וזאת באמצעות חברה אזרחית לה הסכם גרירות וחילוץ עם משטרת ישראל.
- 2) באחריות אחראי התחבורה ביצוע תיעוד הגרירות שבוצעו עם הפרטים האלה:
  - תאריך הפניה ושעה
  - מס' רישוי משטרתי של הרכב
  - פרטי המדווח
  - תיאור סיבת הגרירה
  - מקום המצאות הרכב
  - יעד הגרירה.
- 3) אחראי התחבורה יחליט על יעד העברת הרכב ממקום גרירתו תוך התחשבות בגורמים האלה:
 

בשעות העבודה (07:30 ועד 17:00)

  - א) לרכב בתחזוקת פנים – אל הסדנא המשטרית הקרובה ביותר למקום הימצאו.
  - ב) לרכב בתחזוקת חוץ – אל המוסד האזרחי המורשה לסוג הרכב והקרוב ביותר למקום הימצאו.
  - ג) לאחר שעות העבודה: אל מגרש האחסנה שבאחריות חב' הגרירה או אל מתקן משטרתי כולל סדנא, הקרוב מבניהם, ולמחרת תבוצע גרירת המשך ללא חיוב.

### ג. גרירת רכב לאחר תאונה דרכים

(1) גרירת רכב אחרי תאונה תבוצע באחריות את"ן/בוחני תנועה, בהתאם למכרז של אח"ס / את"ן.

(2) אם בוחן התנועה סיים באתר התאונה את הטיפול ברכב המשטרתי ואין לו צורך לגרור את הרכב כמוצג, יפנה לק' התחבורה היחידתי ויעדכנו. האחרון יבצע הזמנה לגרירת הרכב המשטרתי למוסד הקרוב עפ' סעיף 6.1 לעיל. ההפניה לא מתאימה לתוכן

### ד. תשלום

(1) עם קבלת החשבונית מהחברה האזרחית, לה הסכם גרירות וחילוץ עם משטרת ישראל, בסוף כל חודש, יפתח ק' אג"ת המחוזי את הזמנת הרכב ואחראי התחבורה יאמת את החיוב מול יומן הגרירות.

(2) לאחר אישור של אחראי התחבורה, ק' האג"ת המחוזי יקלוט את החשבונית ויעבירה לתשלום לחשבות.

### ה. הפרות במכרז

אם היחידה לא קיבלה את השירות הראוי/ קיימת הפרה של החברה אזרחית לה הסכם גרירות וחילוץ עם משטרת ישראל במכרז, התלונה תועבר לחו' תובלה לבדיקה מול החברה. אם עלה שמדובר בהפרה של המכרז הנושא יועבר לטיפול באמצעות מדור מסחר במרו"ס.

### 7. נספחים

נספח א' – אמנת שירות ופיצויים מוסכמים

נספח ב' – תלונת לקוח – שרות לקוי חברת שגריר שלא על פי אמנת השרות

**נספח א' – אמנת שירות ופיצויים מוסכמים**

מס	הנושא	השירות
א.	עדכון פרטי לקוח במערכת המידע	פרטי הלקוחות וכלי הרכב הזכאים לקבלת השירות יעודכנו במערכת המידע של הספק ביום העסקים השני לאחר הגעתם לספק מהמזמין
ב.	מענה טלפוני	מענה לקריאה טלפונית יינתן תוך פרק זמן שלא יעלה על 3 דקות .
ג.	זמני הגעה לגרירה או חילוץ לטיפול בתקלת דרך	<p>א. <b>זמן הגעת גרר / ניידת שירות /חילוץ (זמן מקסימום):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. להזמנה לרכב שנמצא בעיר- עד שעה מרגע הקריאה.</li> <li>2. להזמנה לרכב שנמצא מחוץ לעיר- עד שעתיים מרגע הקריאה.</li> <li>3. להזמנה לרכב שנמצא בכביש הערבה, בקעת הירדן ורמת הגולן- עד 3 שעות.</li> </ol> <p>ב. <b>ביצוע הגרירה, הגעה ליעד הגרירה וסיום האירוע, לרבות תיקון דרך (זמן מקסימום):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לרכב שנמצא בעיר - עד 2 שעות (מפתיחת קריאה ראשונית).</li> <li>2. לרכב שנמצא מחוץ לעיר - עד 3 שעות (מפתיחת קריאה ראשונית).</li> <li>3. לרכב שנמצא בכביש הערבה, בקעת הירדן ורמת הגולן- עד 5 שעות.</li> <li>4. גרירת רכב משעה 17:00 ועד 05:00 בבוקר למחרת תבוצע למגרש חניה, גרירתו למחרת למוסך המטפל תתבצע עד לשעה 08:00 בבוקר לכל המאוחר.</li> </ol>
ד.	מוקד השירות	הקשר השוטף למול מזמין הגרירה יתנהל דרך מוקד השירות. מוקד השירות הטלפוני ייתן מענה שבעה ימים בשבוע 24 שעות ביממה, מלבד יום כיפור. רכוז שירות לקוחות – הספק ימנה מטעמו רכוז שירות לקוחות אשר יהיה בעל סמכות ויכולת לטפל בבעיות שמוקד השירות לא פותר ואשר אליו יוכל המזמין לפנות בכל עת שמוקד השירות פועל בטלפון ישיר נייד או נייד.
ה.	דו"ח ביצועים חודשי /יומי בהתאם לשיטת ההפעלה/תשלום	בצמוד להגשת החשבונית, יגיש הספק דו"ח ביצועים חודשי (עבור החודש החולף) בשיטת ביטוח גרירה ובשיטת ביטוח תשלום פר גרירה וכן דו"ח ביצועים יומי בשיטת תשלום פר גרירה

**פיצויים מוסכמים**

עריך הקנס	חריגה מנורמת שרות- מעבר לאמור בסעיף 3 בטבלה שבסעיף 12 לעיל
על כל דקה מעבר ל-3 דקות -25 ₪ קנס	מענה טלפוני לקריאה מעל 3 דקות
500 ₪	הגעה באיחור של מעל שעה
200 ₪	על כל שעה נוספת מעבר לשעת האיחור הראשונה
על כל שעה נוספת בגרירת הרכב מהמגרש למוסך המטפל מעבר לשעה 09:00 בבוקר - 100 ש"ח.	גרירת רכב בשעות הערב (משעה 17:00) למגרש חניה וגרירתו למחרת למוסך המטפל עד לשעה 08:00 בבוקר
הפרה יסודית	הגעה באיחור של למעלה משבע שעות מקבלת הקריאה
הפרה יסודית	הצטברות בחודש של חמישה איחורים, שכל אחד עולה על שעתיים מקבלת הקריאה
הפרה יסודית	אי הגשה של דו"ח ביצועים חודשי/יומי במשך חודשיים רצופים

**נספח ב – תלונת לקוח – שרות לקוי חברת שגריר שלא על פי אמנת השרות במכרז 5-2018**

תאור	נתונים
מחוז	
מורשה גרירה	
מספק מורשה גרירה	
מספר רישוי רכב משטרה	
תאריך הזמנת שרות הגרירה	
שעת הזמנת שרות הגרירה	
תאריך קבלת השרות הגרירה	
שעת קבלת שרות הגרירה	
מספר הקריאה שגריר	
זמן מענה טלפוני	
הערות	

\*תלונות לקוח יועברו רק באמצעות איש קשר מחוזי.

\* לכל תלונת לקוח יש לצרף תיעוד כמו צילום מסך טלפון לשיחות, צירוף שובר קבלת הרכב על ידי הגרר בו מפורטים פרטי הנהג, זמן מסירת הרכב וחתימת נהג הגרר.