

-בלמ"ס-

פקודות המטה הארצי			פקודות משטרת ישראל של המפקח הכללי
מספר: 04.08.01	תת-פרק: השירות לציבור	פרק: המשטרה והציבור	
שם פקודת המטה הארצי: השירות לציבור			תאריך פרסום: 24/02/2026
			תאריך תחילה: 24/02/2026
			תאריך ביטול:
			נוסח: 2

תוכן העניינים

1. כללי
2. מטרות הפקודה
3. הגדרות
4. עקרונות השירות לציבור
5. חובות השוטר בעת מתן שירות לציבור
6. שירות בחירום
7. שילוט הכוונה ביחידות משטרה
8. ביטול פקודת המטא"ר

## 04.08.01 - השירות לציבור

### 1. כללי

- א. מתן שירות איכותי, מקצועי, קהילתי, ערכי ונגיש לציבור הוא מרכיב מרכזי בליבת העשייה של משטרת ישראל.
- ב. השירות נועד לחזק את אמון הציבור במשטרה, לתרום לביטחון האישי והחברתי של כל אזרח ולבסס את מעמד המשטרה כגוף הפועל בשקיפות, הוגנות ותוך מתן כבוד לזכויות האדם.
- ג. שירות הוגן ומכבד הוא מרכיב מרכזי באחריות הציבורית של המשטרה, ומהווה תנאי בסיסי לחיזוק הקשר עם הקהילה, לקידום שותפויות ולהבטחת שוויון בפני החוק.
- ד. פקודה זו נועדה לקבוע עקרונות, ואמות מידה להפעלת מערך השירות לציבור במשטרת ישראל, להנחיל תרבות שירותית בקרב כלל משרתיה, ולהבטיח שכל אדם הפונה למשטרה יזכה למענה מקצועי, שוויוני ורגיש.
- ה. הוראות הפקודה חלות על כל שוטר, בכל פעולה שהוא מבצע בשירות הציבור ובכל סוג של מתן שירות – בכתב ובעל-פה, במפגש פנים אל פנים וכן בשיחה טלפונית או בהתכתבות דיגיטלית.
- ו. תחום השירות הינו באחריות יחידת השירות. היחידה הינה יחידת מטה אסטרטגית, המייעצת לפיקוד הבכיר וליחידות בשטח במימוש מדיניות השירות והנגישות במשטרת ישראל.

### 2. מטרות הפקודה

- א. להבטיח יחס מקצועי, מכבד, שוויוני ונגיש לכל פונה למשטרה, תוך קביעת תו תקן לשירות אחיד, לחיזוק אמון הציבור במשטרה.
- ב. לקדם תרבות שירותית בקרב כלל המשרתים במשטרת ישראל.

### 3. הגדרות

- א. **אדם עם מוגבלות** – אדם עם לקות פיסית, נפשית, או שכלית קבועה או זמנית, המשפיעה על התפקוד ומגבילה אותו באופן מהותי באחד או יותר מתחומי החיים העיקריים.
- ב. **נגישות** – אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתוכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.
- ג. **שוטר** – שוטר מן המניין (קצין או נגד) כקבוע בפקודת המשטרה לרבות שת"ם, שמ"ז, שוטר חובה (מכוח הוראות חוק שירות ביטחון – נוסח משולב, תש"מ 1986) במג"ב או ביחידה אחרת של המשטרה, מתנדב, גמלאי משטרה, שוטר בשירות מילואים במג"ב.
- ד. **שירות לציבור** – כל פעולה שמבצע שוטר במסגרת תפקידו כשוטר שתכליתה סיוע לציבור, ובכלל זה שמירת שלום הציבור וביטחון, סיוע לאדם הפונה לעזרת המשטרה, קבלת תלונות או פניות מן הציבור וטיפול בהן ומתן מידע לציבור.
- ה. **שירות רב ערוצי** – התקשרות עם המשטרה במגוון ערוצי תקשורת בהם פועלת המשטרה כמו לדוגמא: פורומים, רשתות חברתיות ומדיה אינטרנטית.
- ו. **תו תקן שירות** – קביעת קריטריונים אחידים שנקבעו למדידת איכות וזמן המענה לפונה.

ז. **תחנת שירות** – כל יחידה משטרתית המעניקה שירות לציבור לרבות: תחנות, נקודות, מוקדים וכל מתקן אחר המשמש למתן שירות.

#### 4. **עקרונות השירות לציבור**

- א. **אמינות** – התנהלות עם הציבור ביושרה, הגינות ושקיפות.
- ב. **זמינות ומהירות תגובה** – מתן מענה לפניית הציבור בזמן סביר, בכל שעה ובכל מקום.
- ג. **יוזמה** – זיהוי צרכים, הצעת פתרונות וחידוש דרכים לשיפור חוויית השירות.
- ד. **כבוד האדם** – התייחסות מכבדת לכל אדם ללא הבדל דת, גזע, מין, לאום או מעמד חברתי או ציבורי.
- ה. **מקצועיות** – מתן שירות איכותי על יסוד ידע עדכני, מיומנויות מתקדמות והבנת משימת הארגון ויעדיו.
- ו. **רגישות תרבותית** – מתן שירות המותאם בגדר החוק לרקע התרבותי, הדתי, המגדרי והחברתי של כל פונה.
- ז. **שוויון ונגישות** – מתן שירות שווה לכלל הציבור ובכלל זה מתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.
- ח. **שיפור מתמיד** – למידה והתפתחות מתמדת לשיפור השירות, הפקת לקחים, עדכון ידע, התאמת כלים והעמקת ההבנה של צרכי הציבור.

#### 5. **חובות השוטר בעת מתן שירות לציבור**

- א. **החובה לפעול על פי הדין**  
השוטר יפעל על פי הקבוע בכל דין ובמסגרת הסמכויות אשר הוענקו לו בדין.
- ב. **חובת הזדהות**
  - 1) השוטר יזדהה לפני אדם כקבוע בפקודת המטא"ר 12.02.01 – "חובת שוטר להזדהות בפני אדם מן הציבור". על השוטר להזדהות בתחילת מפגש עם הציבור, בשמו ובתפקידו באופן ברור ומכבד.
  - 2) שוטר המשיב בכתב לפנייה מן הציבור יציין בתשובתו את דרגתו, שמו המלא, תפקידו, ולפי העניין אף יהיה רשאי לציין את מקצועו.
- ג. **החובה לנהוג באדיבות ובכבוד כלפי הציבור**
  - 1) השוטר נדרש לתודעת שירות גבוהה הכוללת סיוע והסברת פנים לאזרח.
  - 2) השוטר יקפיד על שימוש בשפה עניינית, מובנת ומכבדת, תוך התאמה לשפתו של הפונה ככל האפשר, ינהג בצורה עניינית ובשיקול דעת, וינקוט כל פעולה סבירה המתבקשת לצורך מתן הטיפול הנדרש.
  - 3) השוטר ינהג בכבוד כלפי כל אדם, יהיה קשוב וסבלני לצרכיו ולקושי או למצוקה שהוא שרוי בהם.
  - 4) השוטר יאזין בקשב לאדם הפונה לקבל ממנו שירות, יברר עמו את מהות פנייתו ויוודא כי הבין היטב את מהות הפנייה והצורך של האזרח.
- ד. **חובת מתן מענה מהיר ומיטבי**
  - 1) השוטר ישיב לכל פנייה מן הציבור באופן מהיר ומיטבי בנסיבות העניין.

2) מצא השוטר כי לא ניתן בנסיבות העניין לתת מענה מהיר בעניין שבטיפולו – ינהג כדלקמן:

א) ייתן מענה ראשוני;

ב) ימסור לפונה את הפרטים הנחוצים לו לצורך מעקב אחר הטיפול;

ג) יפעל כדי לסיים את הטיפול במהירות וביעילות.

3) במקרה שבו פניית הציבור נעשתה בכתב, ישיב השוטר בכתב, אלא אם בנסיבות העניין מצא השוטר לנכון להשיב על הפנייה בעל פה, ובלבד שיתעד בכתב את הטיפול בפנייה.

#### ה. חובת מתן הסבר ברור

השוטר יסביר למקבל השירות באופן פשוט, ברור ומדויק על המשך הטיפול בעניינו והתהליכים הכרוכים בו, ובלבד שאין בכך כדי לסתור את הקבוע בחוק או לפגוע בהליך המשטרה.

#### ו. החובה להתאים את השירות לאדם המקבל את השירות

השוטר ייתן לאדם עם מוגבלות את השירות באופן המותאם למוגבלותו, וכן יפעל להנגשת השירות בהתאם לחובותיו על פי דין כקבוע בפקודת המטא"ר 04.08.02 - "הנגישות, השוויון והתעסוקה לאנשים עם מוגבלות במשטרת ישראל". ובכלל זאת –

1) ינגיש לאותו אדם את מקום מתן השירות;

2) יאפשר לו קבלת שירות ללא המתנה בתור;

3) יאפשר ליווי, ככל שיוכל;

4) יסייע לו במילוי טפסים.

#### ז. חובת הופעה ייצוגית

השוטר יקפיד על הופעה ייצוגית כקבוע בפקודות משטרת ישראל ובנוהליה.

#### ח. מקום קבלת השירות

השוטר נדרש להקפיד על סביבת עבודה מכבדת ונקייה.

#### ט. זימון אדם לתחנת משטרה

1) שוטר המבקש לזמן אדם להתייצב לפניו, יבחן תחילה אם התייצבותו של אותו האדם אכן חיונית לצורך הטיפול במקרה.

2) השוטר יודיע ככל האפשר זמן סביר מראש, לאדם שאותו הוא מזמין להתייצב לפניו אילו מסמכים עליו להמציא לצורך הטיפול בעניינו, ובלבד שאין בהודעה מראש כאמור כדי לפגוע בהליך חקירה.

#### י. חובת שמירה על פרטיותו של אדם

השוטר ישמור על צנעת הפרט של כל אדם, בכפוף לקבוע בדין ובפקודות משטרת ישראל, ככל הניתן.

#### יא. חובת השוטר לתת שירות ללא משוא פנים ולהימנע מפעולה בניגוד עניינים

1) השוטר ייתן שירות לכל אדם ללא הבדל דת, גזע, מין או נטייה מינית, ולא ינקוט יחס מפלה לטובה או לרעה כלפי אדם.

2) שוטר לא יטפל בעניין שהוא נתון בו בניגוד עניינים כקבוע בפקודת המטא"ר 06.02.10 – "ניגוד עניינים במילוי תפקיד ובמינוי לתפקיד".

#### יב. "סגירת מעגל" כולל מענה ביניים

בסיום טיפול בפנייה יש לעדכן את הפונה על סיום הטיפול בעניינו, בהתאם להנחיות המשטרה בנושא, לרבות עדכון בדבר העברת הפנייה לגורם מטפל אחר, וזאת כחלק מהעדכון השוטף.

## **6. שירות בחירום**

- א. תפיסת ניהול השירות משתנה בהתאם לסוג אירוע החירום ומשכו, ומגדירה פעולות לביצוע.
- ב. בעת חירום חלה על משטרת ישראל אחריות גם במתן שירות לציבור בכל אחד מאלה: אירוע בטחוני, אסון טבע, אירוע פלילי רב נפגעים, מצב חירום אזרחי או אירוע לאומי.
- ג. המשטרה תנסה לפעול כמיטב יכולתה על פי עקרונות השירות גם בשעת חירום, תוך התאמה לנסיבות המורכבות ולצרכים מידיים של הציבור.

## **7. שילוט הכוונה ביחידות משטרה**

מפקד יחידה ידאג להצבת שלטים בשפות הרשמיות המכוונים את הציבור אל בעלי תפקידים ביחידה, לצורך קבלת השירות הנדרש לו מהם.

## **8. ביטול פקודת המטא"ר**

פקודת המטא"ר 04.08.01 – "השירות לציבור" מיום 07.02.2017 – בטלה.