



משטרת ישראל  
אגף חקירות ומודיעין



-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

			נוהלי אח"מ
מספר: 300.01.005	תת-פרק: כללי	פרק: חקירות	
שם נוהל: הפעלת מרכז שירות לציבור (מש"ל)			תאריך פרסום: 04/08/2022
			תאריך תחילה: 04/08/2022
			תאריך ביטול:
			נוסח: 1

מספר נוהל ישן 03.300.050

1. כללי

- השירות לציבור הוגדר על ידי משטרת ישראל כאחד הערכים המרכזיים שעל פיהם מחויב לפעול כל שוטר בארגון.
- שיפור באיכות השירות כחלק מהמאבק המשטרתי בפשיעה, עשוי להגביר את תחושת הביטחון האישי של האזרחים, כמו גם את מידת אמונם במשטרה וברשויות אכיפת החוק.
- למרכזי השירות לאזרח תפקיד מכריע במתן שירותי משטרה מקצועיים, יעילים, שוויוניים, אדיבים וזמינים ברוח ערכי משטרת ישראל.
- לחוקרי המש"ל יש חלק משמעותי וחשוב במרכז השירות לאזרח.

2. מטרת הנוהל

- פירוט השירותים אשר יינתנו במרכזי השירות לאזרח.
- פירוט עבודת חוקר המש"ל והשירותים אשר יינתנו על ידו במגזר החקירות.
- קביעת תהליכי עבודה סדורים במטרה להביא לשיפור באיכות שירותי המשטרה.
- קביעת שיטת עבודה אחידה בהתאם לגודל התחנה וסל השירותים.

3. בסיס חוקי

- חוק יסוד כבוד האדם וחירותו התשנ"ב - 1992.
- חוק סדר דין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב-1982.

ג. פקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) (נוסח חדש), תשכ"ט - 1969.

#### 4. חוק, פקודות מטא"ר ונהלים תומכים ומשלימים

- א. חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט - 2019.
- ב. פקודת מטא"ר 14.01.01 "אירוע תלונה ומידע אחר על עבירה – דיווח סיווג וטיפול".
- ג. פקודת המטה הארצי 06.02.18 "השירות לציבור".
- ד. נוהל אח"ם מס' 220.70.53 "הפעלת מתנדבים במש"ל".
- ה. נוהל אח"ם מס' 300.13.226 "הטיפול המשטרתי בעבירות אלמ"ב".
- ו. נוהל אח"ם מס' 300.13.013 "הטיפול המשטרתי במתלוננת על עבירות מיין".
- ז. נוהל אח"ם מס' 300.12.208 "הטיפול בנעדרים ואלמונים".
- ח. נוהל אח"ם מס' 300.13.267 "חקירת אנשים עם מוגבלויות".

#### 5. הגדרות

- א. **אדם עם מוגבלות** - כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח 1988.
- ב. **מערכת ניהול תורים** - מערכת ניתוב המותקנת ביומנים ובמרכזי שירות לאזרח, באמצעותה מזין היומנאי את פרטיו של כל אזרח, המגיע לקבלת שירותי משטרה. המערכת מנפיקה מספר לפי סדר הגעתם של האזרחים. המספר מועבר בממשק ממוחשב ישירות לחוקר, ועל פיו מקבל החוקר את הפונים לפי סדר. המערכת היא בעלת ממשקים למערכות נוספות (לרבות מערכת אדם), המערכת ניתנת לפיקוח ומעקב של גורמי הפיקוד בכל רגע נתון. ניתן להזמין תור גם באמצעות האינטרנט, הבקשה מוזנת ישירות למערכת ניהול תורים, ומופקת ע"י היומנאי כאשר האזרח מגיע לתחנה.
- ג. **מש"ל** - מרכז שירות לציבור.
- ד. **מש"ל תחנה בינונית** – ע"פ הגדרת אג"ת, במרכזי שירות אלה יינתנו שירותי חקירות ע"י חוקר שעבר הכשרת מש"ל ושירותי תנועה ע"י חוקר תנועה לכך בשעות שיפורטו.
- ה. **מש"ל תחנה גדולה** – ע"פ הגדרת אג"ת מרכז שירות בתחנות ליבה, אשר נועד לרכז במקום אחד את מרבית שירותי המשטרה הניתנים לציבור. במרכזי שירות מסוג זה יוצבו שוטרים מקצועיים בתחומי החקירות והתנועה.
- ו. **מש"ל תחנה קטנה** – ע"פ הגדרת אג"ת במרכזי שירות אלה יינתנו שירותי חקירות ע"י חוקר בשעות שיפורטו, שירותי תנועה יטופלו ע"י יח' התנועה.
- ז. **נותן שירות** – אחד מאלה:
  - (1) קצין מש"ל - בוגר קורס קצינים ייעודי במגמת אח"ם.
  - (2) חוקר מש"ל - בוגר קורס חוקר מוסמך או קורס הסבה לחקירות והשתלמות, או השתלמות הכשרת חוקר מש"ל.
  - (3) חוקר תנועה – חוקר ממשדד התנועה שהוסמך לתת שירותי תנועה.
  - (4) מתנדב מש"ל – מתנדב משא"ז המועסק בפעילות במש"ל, ועבר הכשרת מתנדבים בהתאם לנוהל אג"ם מס' 220.70.53 "הפעלת מתנדבים במש"ל".
  - (5) שירות לאומי – בכלל המסלולים, והפעלה בתפקידי ליבה.

ח. **קצין ממונה** - ראש משרד חקירות ומודיעין בתחנה, קצין מש"ל ובהעדרם קצין החקירות בתחנה.

ט. **שירות מקוון** - שירות המוענק באמצעות טכנולוגיית מחשב על גבי רשת האינטרנט כגון: תלונה מקוונת, דיווח אירוע תאונת דרכים, תשלום כתבי ערובה, הוצאת תעודת פטירה, הוצאת תעודת לידה, בדיקת רכב גנוב ועוד.

#### 6. **אחריות פיקודית ומקצועית**

נותני שירות אשר יוצבו במרכזי השירות יהיו כפופים מקצועית ופיקודית כמפורט להלן:

##### א. **פיקודית**

- 1) חוקרים – כפופים לק' אח"ס בתחנה/ק' אח"ס במרחב אופרטיבי.
- 2) קצין מש"ל כפוף לק' האח"ס בתחנה או במרחב אופרטיבי ובתחנה בה הוא מוצב, יישא באחריות פיקודית ומקצועית ישירה על חוקרי המש"ל.

##### ב. **מקצועית**

- 1) חוקרים – כפופים לראש משרד החקירות והמודיעין בתחנה או לק' החקירות או ק' המש"ל בהתאם לגודל היחידה ולק' מש"ל ארצי בחטיבת החקירות.
- 2) חוקר תנועה – כפוף פיקודית לק' אג"ס או ק' תנועה בתחנה.
- 3) **מתנדבים** – כפופים פיקודית ומקצועית לק' המש"ל/ק' האח"ס, ובתחום ניהול וטיפול בפרט המתנדב - כפופים לק' המתנדבים בתחנה.

#### 7. **הכשרה מקצועית**

- א. קצינים ושוטרים אשר יוצבו במרכזי השירות, יעברו הכשרה ייחודית לחוקרי מש"ל – הכשרת מש"ל (ההכשרה מתקיימת במכללה הלאומית לשוטרים). בה יתמקדו בנושאי חקירות, שירות, תחומי אחריות המש"ל ועוד.
- ב. יחידת השירות תהיה שותפה לפיתוח סדנא בנושא שירות עבור כלל השוטרים המיועדים לשרת במש"ל. הסדנא תועבר כחלק מההכשרה הכללית של חוקרי המש"ל במכללה ללימודי משטרה.
- ג. המכללה ללימודי משטרה תישא באחריות לערוך השתלמויות מקצועיות עתיות עבור שוטרים המשרתים במרכזי השירות. היקף ותדירות ההשתלמויות ייקבעו בהתייעצות עם הגורמים המתאימים באגף לחקירות ולמודיעין וביחידת השירות. השתלמויות אלה הן חלק מתכנית העבודה השנתית ומתואמות עם כלל הגורמים.
- ד. הכשרת המתנדבים לעיסוק בתחום המש"ל באחריות ק' מש"ל/אח"ס, זאת לאחר העברת הדרכה בסיסית למתנדבים בתחום המש"ל, ע"י רכז המתנדבים/ק' המתנדבים.

#### 8. **עקרונות הטיפול והשירות של חוקר המש"ל**

נותן שירות המטפל באזרח המגיע לקבל שירות במרכז השירות יפעל ע"פ עקרונות אלה:

- א. **הזדהות** - החוקר יזדהה בפניו, בדרך הקבועה בפקודות מטא"ר ובנהלים.

- ב. **מקצועיות** - החוקר יהיה בעל כישורים מקצועיים, ידע ובקיאיות הדרושים למתן השירות.
- ג. **העלאת רמת אמון הציבור במשטרה** - החוקר יקפיד על מתן שירות אדיב, מקצועי, יעיל וללא משוא פנים.
- ד. **טיפול מהיר ויעיל** - החוקר ייתן מענה מהיר ככל הניתן לפנייתו של המטופל, ויקפיד, במידת האפשר, על זמן המתנה קצר עד מועד מתן הטיפול לא יפנה שוטר מתלונן לטיפול גורם אחר (משטרה או אזרחי) אם ידוע לשוטר שהגורם האחר זמין. החוקר יבדוק מיהו הגורם המטפל בתחנה, יברר כי הגורם המטפל זמין עבור האזרח, ואם אינו זמין, יעביר מזכר לגורם הרלוונטי, עם פרטי המתלונן וסיבת הפנייה, לצורך יצירת קשר והמשך טיפול.
- ה. **שמירה על פרטיות** - החוקר יפעל תוך הקפדה על זכותו של המטופל לפרטיות. שוטר ישמור על סודיות מידע או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, ולא יעביר אותם לאדם אחר – אלא לשם ביצוע המוטל עליו על פי החוק.
- ו. **שוויון** - החוקר יקפיד על מתן יחס שוויוני וזהה, לכל אדם ללא הבדל עדה, דת, גזע או מין, לא ינקוט יחס מפלה, לא ינהג איפה ואיפה. בנוסף, החוקר יקפיד על מתן טיפול ייחודי לאנשים הסובלים ממוגבלות שונות כגון: חרש אילם וכו'. החוקר יטפל ברגישות, ובאמפטיה בפנייתו של המתלונן.
- ז. **מתן הסבר ברור** - החוקר יסביר למתלונן בסיום הגשת התלונה, באופן ברור ומדויק ובלשון פשוטה, אודות מהות הטיפול, התהליכים הכרוכים בו, על אפשרויות טיפול אחרות העומדות בפניו, וכן יציג בפני המטופל את מלוא המידע אודות הטיפול הניתן לו, ככל שמתאפשר בנסיבות העניין.
- ח. **קבלת שרותי משטרה בעמדה המקוונת** - החוקר יסייע וילווה את האזרח בבקשתו לקבל שרות בצורה מקוונת, בהרשמה לאתר gov.il וכן בהגשת התלונה או בבקשה לקבל כל שרות אחר, ככל שניתן בצורה מקוונת.
- החוקר או מי מטעמו (מתנדב, בן שרות לאומי וכו') ישמרו על פרטיות האזרח, ויתנו לו הסבר מפורט על משמעות השירותים המקוונים ועל המשך התהליך.
- ט. **אדיבות** - החוקר ינהג כלפי המתלונן באדיבות ובסובלנות, ידבר בטון דיבור נאות, יקפיד על שפת גוף ושיח הולם, וינקוט בכל פעולה או מהלך המתבקשים על פי העניין בצורה מכובדת ושקולה.
- י. **הקשבה וסיוע** - החוקר יקשיב לצורכי המתלונן בתשומת לב מרבית, מתוך רצון כן להבין את צרכיו וציפיותיו, ולסייע לו, ככל שניתן, באופן התואם את ציפיותיו.
- יא. **הופעה חיצונית** - החוקר יקפיד על הופעה מכובדת, מסודרת ונקייה, כמחויב מפקודות מטא"ר ומהנהלים.
- יב. **סביבה פיזית הולמת** - בכל מקרה שהדבר תלוי בו ידאג החוקר לסביבה פיזית וארגונית נאותה, והכל תוך התאמה אפשרית לצרכיו המיוחדים של הפונה. בכל עמדת מש"ל יוצבו כל האמצעים הנדרשים למתן ושיפור השירות (מכונת צילום, עמדת קיוסק, מתקן מים וכוסות, עמדת טפסים למילוי עצמי).

## 9. מש"ל מקוון

- א. במסגרת מגמת השיפור, באיכות השירות לאזרח ובמטרה להגביר את תחושת הביטחון האישי של האזרחים, כמו גם את מידת אמונם במשטרה וברשויות אכיפת החוק וחיזוק ופיתוח מרכזי השרות (מש"ל) בתחנות, החל לפעול בכל מחוז מה- 1.11.21, מש"ל מקוון.
- ב. המש"ל המקוון מטפל בכל הפניות המקוונות המוגשות בשעות הפעילות בכל התהליך – קליטה, השלמת פרטים, דחייה, פתיחת תיק, גניזת תיק, "סגירת מעגל" מול הפונה, חיבור למוקד 100, עדכון ק' תורן/רמ"ח באירוע חריג ועוד. כמו כן במסגרת תפקידו של חוקר המש"ל המקוון האחריות, ליצירת קשר עם הפונה לצורך השלמת פרטים, הבהרות, זימון למתן עדות בתחנה במקרים הנדרשים, וכן עדכון לגבי המשך טיפול.
- ג. צוות המש"ל ירכז נתונים לצרכים שונים, יזום קשר עם מקבילים במחוזות אחרים לצורך הצפת אירועים חריגים חוצי מחוזות, מכלולי פשיעה ועוד.
- ד. תקינת הצוות יועדה לכך שיינתן מענה לפניות המקוונות, בפרק זמן שלא יעלה על 3 שעות מרגע הגשת הפניה.
- ה. תחנות קטנות יזכו לגיבוי מתחנה גדולה במרחב, בשעות בהן אין חוקר מש"ל או תורן בתחנה. התחנה המגבה אחראית על טיפול ראשוני בפניות המקוונות, ואלה יעברו להמשך טיפול בתחנה האחראית. שעות פעילות מש"ל מקוון - ימים א - ה בין השעות 22.00-7.30. בסופ"ש ובחגי ישראל האחריות לטיפול מוטלת על התחנות.

## 10. סל השירותים במרכזי השירות

- א. קבלת תלונות והודעות מכל אדם המבקש לעשות כן.
- ב. קבלת קהל ומתן מענה לשאלות בנושאים המצויים בתחום האחריות של המשטרה.
- ג. תנועה (אירועי נזק בלבד) - ככלל שירותי תנועה ייתנו ע"י בוחן/חוקר תנועה מאגף תנועה. חוקר תנועה ייתן שירות במשרד המש"ל.
- בהעדר חוקר תנועה ובשעות הערב, חוקר המש"ל יפנה את האזרח להעברת דיווח באמצעות אתר GOV.IL או לחלופין, יסייע לאזרח למלא טופס עדות עצמי, יצרף צילום של רישיונות הרכב ויעבירם לחוקר, אשר ירכז את החומרים ויעבירם לחוקר התנועה/לבוחן להמשך טיפול. במקומות בהם ישנם מתנדבי שירות ניתן להסתייע בשירותם.
- ד. מתן אישורי משטרה לבקשות בנושא העדר עבירות מין ואישורים לקונסוליה.
- ה. בבקשות למתן אישורי משטרה בנושאי רישוי עסקים, נשק, אבדות ומציאות וכד', יופנה האזרח למשרד הרישוי/סיוור ע"י היומנאי ע"פ שעות הפתיחה של המשרד.
- ו. במש"ל תינתן אפשרות למתן שירותים מקוונים (הגשת תלונה, זכות עיון וכו') ככל שתוצב עמדה המותאמת למתן שירותים אלה.

## 11. מערכת לניהול תורים

- א. יש להפעיל את המערכת על בסיס קבוע, בהתאם לשעות פעילות המש"ל וככל שיוחלט ע"י פיקוד התחנה להרחיב את שעות פעילות המערכת, יבוצע בהתאם.

- ב. באחריות ק' אח"ם תחנה/ר' משרד החקירות לבצע מעקב שוטף אחר נתוני המערכת, ומתן עדיפות בהתאם לאירועים הנכנסים.
- ג. יש לתת קדימות לטיפול באנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.
- ד. ק' המש"ל/אחראי המש"ל יעקוב אחר נתוני המערכת, בדגש על תלונות של אירועים חריגים וזמני המתנה חריגים.

## 12. עמדות זכות עיון על פי תיקון לחוק המידע הפלילי (להלן: "מיד"פ")

- א. חוקר המש"ל אחראי על הפקת פלט מיד"פ, לאזרח המבקש לקבל מידע על מיד"פ לחובתו.
- ב. ביולי 2022 ייכנס לתוקפו חוק המיד"פ החדש המאפשר לאזרח לעיין בלבד במיד"פ הקיים לחובתו, ולא יינתן עוד פלט מודפס כפי שנהוג כיום.
- ג. לצורך זה אופיינו עמדות מקוונות ייעודיות שיוצבו בכל תחנת משטרה, האזרח יקבל קוד מתורן התחנה, באמצעותו יזדהה בעמדה כאמור, והמידע בעניינו יוצג לו למשך 30 דקות על גבי מסך מחשב, עם תום פרק זמן זה המסך ייכבה.
- ד. החל מתאריך 12 ביולי 2022 חל איסור להפיק בעניין זה פלט עבור הפונה, ויש להפנותו לעמדה המקוונת.
- ה. ביחידות בהן מסיבה כלשהי לא תוצב עמדה מקוונת, יציג החוקר לאזרח את המיד"פ על גבי מסך המחשב, פרט למקרה המוחרג בחוק: בקשת עו"ד, לצורך ייצוג בהליך משפטי/מנהלי, המציג ייפוי כח ומוכיח כי נבצר מנשוא המידע להגיע לתחנה בעצמו.

13. מתנדבי מש"ל - הפעלת המתנדבים במש"ל, תיעשה בהתאם לתחומי העיסוק המוגדרים בנוהל אג"ם/מחלקת מתנדבים מס' 220.70.53 "הפעלת מתנדבים במש"ל".

## 14. סל שירותי החקירה

- א. ככלל, חוקר המש"ל צריך שיהיה זמין ופנוי למתן שרות לאנשים הנכנסים למש"ל, עם זאת ובהתאם להחלטת ק' אח"ם תחנה, חוקר המש"ל יטפל טיפול ראשוני בתיקי חקירה, זאת תוך מתן דגש על ההנחיה כי אין לחקור חשודים במש"ל.
- ב. עם כניסת אזרח למש"ל, החוקר ישמע את דבריו, ויחליט מהו סוג השירות המתאים ביותר עבורו.
- ג. רישום התלונה - התלונה תתועד ע"י השוטר שקיבלה באופן הראוי לה: אם באופן של גביית הודעה מהמתלונן ורישומה במערכת הפל"א, רישום דו"ח פעולה, או רישום דו"ח זיכרון דברים, הכול לפי העניין והנסיבות.
- ד. על אף האמור בסעיף קטן ב' לעיל, חוקר רשאי שלא לטפל בתלונה, אם מתברר כי מתוכן תלונתו עולה לכאורה חשד כי אין כל יסוד לעבירה פלילית, ובדבריו עולה ספק לגבי הבנת המציאות מבחינתו, ודבריו נשמעים מופרכים ואינם מתיישבים עם המציאות, במקרה זה החוקר ירשום דו"ח פעולה או מזכר שיתעד את הדברים שמסר, ויציין את הנסיבות והנימוקים לאי פתיחת תיק. במקרים בהם מדובר במתלונן מוכר שמגיע לעיתים קרובות, ניתן לפתוח תיק כללי אחד

ולצרף אליו מזכר בכל מפגש עם המתלונן כאשר לא מתקיימת עבירה כלל. בכל מקרה בו מעלה המתלונן חשד לביצוע עבירה יש לפתוח תיק כנדרש.

ה. החוקר יציג בפני האזרח בלשון פשוטה וברורה, את מלוא המידע אודות הטיפול בפנייתו ככל שמתאפשר בנסיבות העניין.

ו. הוברר כי סוג השירות המבוקש עניינו באחד מאלה: נוער, אלימות בין בני זוג, עבירת מין חמורה, עבירת מרמה מסובכת וכיו"ב עניינים המחייבים מומחיות, יפנה החוקר את המתלונן לגורם המתאים לפי העניין ולאחר תיאום עמו. באם לא נמצא בתחנה חוקר נוער/אלמ"ב ייוועץ החוקר טלפונית בקצין הממונה ויטפל בתלונה עפ"י ההנחיות המקצועיות המתאימות לכל עבירה.

ז. דיווח על אירועים חריגים כגון: נעדרים, אלימות חמורה, סחיטה וכו' ו/או אירועים הדורשים טיפול מידתי, **יועברו מידית** לעיון והמשך טיפול ק' המש"ל או ק' החקירות ובהעדרם לק' תורן.

ח. רשם החוקר הודעה/תלונה מפי האזרח, ימסור לידי "אישור בדבר הגשת תלונה" על גבי תדפיס ממוחשב ממערכת הפל"א בסיום התלונה יסביר החוקר למתלונן על המשך הטיפול בתיק, יפיק טופס מידע על המשך הטיפול יחתים את המתלונן על קבלתו וימסור עותק למתלונן.

ט. אם נדרש ביצוע פעולה מידית, כגון: עיכוב חשוד, זימון ניידת סיור/בילוש, ביצוע בדיקות חוקר זירה וכדומה, ידווח עליה החוקר לקצין הממונה על מנת שיינקטו הפעולות הדרושות. העברת חומרי החקירה השוטפים יועברו, לא יאוחר מ- 24 שעות לעיון הקצין הממונה.

י. נתקבלה הודעה על נעדר, יפעל החוקר כמותווה בנוהל חטיבת החקירות מס' 03.300.208 "הטיפול בנעדרים ואלמונים", לרבות מילוי טופס "הודעה על נעדר", ויודיע על כך לקצין הממונה באופן מידתי.

יא. נדרש מתן אישור לפי חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסד המכוון למתן שירותים לקטינים, ייתן החוקר את האישור המבוקש לפי העניין. במקרים בהם מגיע מבקש עם 50 בקשות, יוצע לו ע"י החוקר לפעול ישירות מול מדור מיד"פ ככל שהמבקש יסכים לכך יועבר כלל החומר למדור כאמור והמשך ההתקשרות תהיה ישירות מול המבקש, אך אם המבקש אינו מעוניין, יפיק עבורו החוקר את האישורים המבוקשים.

יב. טיפול באדם עם מוגבלויות – יבוצע ע"פ נוהל אח"ס מס' 300.13.267 "חקירת אדם עם מוגבלויות". על המש"ל להתאים ולהיות נגיש לאנשים עם מוגבלויות מכל סוג. על החוקר לעשות כל הנדרש לתת שירות לבעל מוגבלות לרבות, הקראת העדות, סיוע במילוי טפסים (ניתן גם ע"י יח' המתנדבים), סיוע במתורגמן לשפת הסימנים. כמו כן יש לאפשר לאדם עם המוגבלות להתלוות ולהסתייע במלווה מטעמו. על החוקר לתת עדיפות במתן התור לשירות לאדם עם המוגבלויות. יש לפעול ע"פ הנוהל הקיים בו ניתן למצוא מענה לכל סוגי המוגבלויות הקיימים ויש לפעול על פיו. אם ההגבלה מחייבת צילום ותיעוד החקירה, יש לפעול בהתאם לנוהל.

יג. חקירת חשודים במש"ל – ככלל, מעוכבים או עצורים לא יובאו אל המש"ל, ולא ייחקרו בחדרי החקירה שבו. לא תבוצע חקירה תחת אזהרה של מוזמנים שהם בסטאטוס של עצור ו/או מעוכב בשעות ההפעלה של המש"ל.

#### חריגים:

בתחנות בהן יש חוקר תורן אחד, החל משעה 22:00 לאחר שעות קבלת המתלוננים, וכאשר התחנה עובדת במתכונת שבת, וקיים צורך לשמור על **ביטחון** של החוקר, ניתן לאשר באופן חריג

חקירת חשודים במש"ל באישור ק' המש"ל או הרמ"ח התחנתי. עם זאת, במקרים בהם מדובר בנחקר אלים, שיכור או חסר שליטה - לא תבוצע חקירה במשרדי המש"ל אלא במשרדי החקירות האחרים, תחת אבטחה של שוטר נוסף. כמו כן, כאשר מדובר בחקירות ארוכות ומורכבות, או חקירות הדורשות אמצעי תיעוד שאינם קיימים במש"ל, תבוצע החקירה בחדר חקירות המיועד לכך ולא במש"ל.

**המטרה היא לא לפגוע בתכלית המש"ל - מתן שירות למתלוננים.**

15. "שעון חיים" של המש"ל - שעות פעילות והשירותים הניתנים במש"לים הפירוט להלן מתייחס לכלל משרדי המש"ל, ללא הבדל הקשור לגודל התחנה

#### **קבלת תלונות והודעות :**

בימים א' - ה' בין השעות: 7.30-22.00.

בימי שישי וערבי חג בין השעות: 7.30-14.00

יום שבת - משמרת צהריים משעה 14.00-22.00.

**תלונות והודעות דחופות יתקבלו בכל שעות היממה**, בדרך שיקבע הממונה על החקירות בתחנה.

**מידע לגבי מצב תיק, תעודות יושר/טפסים יינתנו בימים :**

א- ה' בין השעות: 7.30 – 16.00.

זכות עיון עפ"י חוק המיד"פ - ניתן לקבל בהתאם לשעות שיקבעו ע"י פיקוד התחנה.

#### **א. חריגים**

1) בשעת חירום ובאירועים חריגים בהם נחוצה העסקת שוטרי מרכזי השירות במשימות אחרות, יינתנו שירותי משטרה שלא בהתאם לשעות המצוינות לעיל.

2) בחריגה משעות הפעילות המצוינות מעלה, נדרש אישור מפקד מרחב/ק' אח"ם מרחבי.

ב. הפעלת המש"ל בהתאם לצורכי התחנה ואירועים מיוחדים בגזרת התחנה, דוגמת – חגי ישראל, רמדאן, אירוע רב משתתפים ועוד.

16. "חלון ראויה" מש"ל

להלן רשימת הציוד והאמצעים הקיימים באופן קבוע במש"ל:

א. כסאות המתנה ושולחן כתיבה – לאזרח;

ב. טלוויזיה;

ג. שירותים ושירותי נכים;

ד. שלטי חוק זכויות נ"ע, בשפות השונות ושלט הסבר תלונה מקוונת;

ה. מתקן מים + כוסות;

ו. תצוגת נתונים ממערכת ניהול תורים;

ז. מחשב משטרה;

ח. עמדה מקוונת להגשת תלונה מקוונת וזכות עיון לאזרח;

ט. לכל חוקר מש"ל יש מייל בסיומת [police.gov.il](mailto:police.gov.il)



17. פיקוח ובקרה

- א. באחריות המפקדים: ק' מש"ל/ק' אח"ס/רמ"ח, לעמוד מקרוב על אופן פעילותם של החוקרים ועומסים חריגים באופן יומיומי.
- ב. "סגירת מעגל" – ק' חקירות/חוקר/מתנדב יבצעו שיחות למול מתלוננים בצורה מדגמית, בכדי לקבל את התרשמותם בעניין השירות הניתן במש"ל, מענה המתלונן יועבר לידיעת ק' החקירות לצורך מעקב ושיפור השירות במש"ל.
- ג. קציני שירות מחוזיים יערכו ביקורים במרכזי השירות, על מנת לבדוק את תקינות הפעלתם, לרבות עריכת תרגילי: "לקוח סמוי".
- ד. קצין מש"ל הארצי יערוך ביקורות במרכזי השירות בהתאם לתוכנית העבודה השנתית.
- ה. יחידת השירות תערוך בקורות במרכזי השירות בהתאם לתוכנית העבודה שנתית.