



אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור
הנהלת בתי המשפט

ביקורת מוקד מרכז המידע של הנהלת בתי המשפט



2022

תוכן העניינים

מבוא.....3-4

רקע.....3-4

אופן ביצוע הבדיקה.....4

טבלת סיכום ממצאים.....5-8

פרק א: איכות השירות.....9-15

א.1. ניתוח תלונות הציבור.....9-10

א.2. ההאזנות/האזנות להקלטות המוקד.....10-12

א.3. ביצוע ההאזנות כ"לקוחות סמויים"/"יזומות".....13-14

א.4. תיבת הדואר האלקטרוני.....15

פרק ב: בחינת עמידת המוקד בעיקרי תנאי ההתקשרות.....16-19

ב.1. זמן המענה הטלפוני.....16-17

ב.2. מענה בדוא"ל (במסגרת שעות העבודה).....18

ב.3. מתן מענה בשפות שונות.....18

ב.4. עמידה ביעדי איכות.....18

ב.5. שימור עובדי המוקד.....19

פרק ג: דלף מידע.....20-21

סיכום.....22

נספחים.....23

מבוא:

רקע:

מוקד מרכז המידע (להלן גם: "המוקד") טיפל במרוצת שנת 2020 בלמעלה מ 1,320,000 שיחות טלפוניות, 15,604 שיחות צ'אט ו 3,476 פניות בדוא"ל. מכאן ניתן להסיק כי מוקד מרכז המידע משמש כצינור מרכזי וחשוב להעברת מידע לציבור. ככזה, ברור שטיב ומהירות השירותים הניתנים על ידי המוקד הינם בעלי משקל רב בתחושת שביעות הרצון, אמן הציבור ותדמית המערכת.

עיקרי עבודת המוקד מפורטים במכרז מס' 11/18 – "הקמה, ניהול והפעלת מוקד רב ערוצי" (להלן גם: "המכרז").

תקציב המוקד לשנים 2020-2021 (בעבור שעות נציג ושירותים נוספים) עומד על כ 12,000,000 ₪ לשנה.

מפעילת המוקד (הזוכה במכרז 11/18) היא חברת "תקשוב" (להלן גם: "המוקד"/"תקשוב"). מוקד תקשוב הנותן את השירות להנהלת בתי המשפט ממוקם באזור התעשייה בנוף הגליל.

הגורם המנהל ומבקר את עבודת המוקד מצד המשרד/הנהלת בתי המשפט היא סמנכ"לית תפעול ומזכירויות באמצעות מנהלת תחום מרכז המידע הארצי וצוותה (להלן גם: "הנהלת המוקד בהב"ה"). מנהלת המוקד מטעם הב"ה יושבת במשרדי הנהלת בתי המשפט בירושלים.

בשל שיקולי תקציב, החל מינואר 2021 צומצם כוח האדם במוקד. לפני הצמצום בכוח האדם, מצבת כוח האדם במוקד עמדה על כ 85 וכיום היא עומדת על כ 65.

התקופה המבוקרת: הביקורת נערכה בשנת 2021 ונוגעת בבסיסה לנתונים הרלוונטיים לשנת 2020 ו 2021. המדובר בתקופה שבחלקה אופיינה במעבר לשגרת חירום בשל מגפת הקורונה, על כל המשתמע מכך.

השירותים העיקריים הניתנים על ידי המוקד:

מענה טלפוני אנושי.

מענה בצ'אט.

מענה לפניות בדואר האלקטרוני.

שליחת מסרונים בתיקי ת"ק.

שירותי גביה.

אישורי פקס בתיקי בית המשפט העליון.

אופן ביצוע הבדיקה:

- ✓ למדנו את חוזה ההתקשרות שנחתם בין הנהלת בתי המשפט לבין חברת "תקשוב".
- ✓ הגענו למוקד חברת תקשוב בנוף הגליל, שוחחנו עם עובדיו ומנהליו וביצענו בדיקות במקום.
- ✓ נפגשנו עם הגורמים הבאים ו/או קיבלנו את עמדתם:
 - סמנכ"לית תפעול ומזכירות, גב' שלומית לוי, הנהלת בתי המשפט.
 - מנהלת מוקד מרכז המידע, גב' איריס נץ, הנהלת בתי המשפט.
 - גב' מיכל גורן, מנהלת המוקד מטעם חברת תקשוב.
- ✓ ערכנו ניתוח של התלונות שהתקבלו באגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור בשנת 2020 בתחום מוקד מרכז המידע.
- ✓ ביצענו שיחות יזומות כ"לקוח מזדמן". במסגרת שיחות אלה בחנו את זמן ההמתנה ואיכות המענה ברמה המקצועית וברמת השירות.
- ✓ ערכנו ההאזנות לשיחות שבוצעו באמצעות מערכת תיעוד השיחות הקיימת במוקד.
- ✓ פנינו אל תיבת הדוא"ל המשמשת לפניות הציבור ובחנו את איכות התשובה ברמה המקצועית וברמת השירות.

טבלת סיכום ממצאי הדוח:

הנושא	מקום בדוח	ממצאים ומסקנות עיקריים	המלצות	הערות/תגובות המבוקרים
ככלל, פרט לזמני המענה הטלפוני, השירות הניתן על ידי המוקד עומד בעיקרי תנאי המכרז.		בפרמטרים הנוגעים למענה המקצועי ולשירותיות המוקדנים, בביקורת נמצא כי המוקד עומד בעיקרי תנאי ההתקשרות. בפרמטרים הנוגעים לזמני ההמתנה ולאחוזי הנטישה, בביקורת נמצא כי המוקד לא עומד בתנאי ההתקשרות.		
צמצום במצבת כוח האדם במוקד		החל מינואר 2021 קוצץ תקציב המוקד. כתוצאה מכך צומצמה מצבת כוח האדם מ 85 מוקדנים ל 65 מוקדנים. כתוצאה מצמצום מצבת כוח האדם, צומצמו שעות פעילות המוקד (כיום פעילות המוקד מסתיימת בשעה 17:00 ולפני הצמצום המוקד פעל עד שעה 18:00, והסקיל הטכני עד שעה 20:00) וזמן ההמתנה למענה הטלפוני בשעות השיא גדל.		
אבטחת מידע	17, 18	בבדיקתנו נמצא כי מוקד מרכז המידע מקפיד על נהלי מסירת המידע שהוצגו לנו.	מאחר וביקורת זו לא התמקדה בתחום אבטחת המידע ונוכח חשיבות הנושא, מוצע לשקול להמשיך ולבחון העניין.	

<p>פערים מקצועיים</p>	<p>7,6</p>	<p>מניתוח התלונות לשנת 2020 עלה כי חלק גדול מהתלונות שנמצאו מוצדקות (18 מתוך 34) עסקו במסירת מידע חסר או שגוי.</p>	<p>מוצע כי מוקד המידע יפעל באופן יזום לקיים, באופן רחבי, תהליכי למידה והפקדת לקחים בעקבות תלונות.</p>	<p>בוצע לימוד וחינוך של ההנחיות כחלק מהטיפול בכל תלונה ותלונה.</p> <p>תגובת המבוקרים: כבר כיום, בעבור כל תלונת ציבור שמתקבלת במוקד, מנהלת התחום מבצעת תחקיר מקיף ובהתאם לתוצאותיו מתבצעת הפקת מסקנות והטמעתן.</p> <p>התייחסות הביקורת</p> <p>אכן, גם כיום מתקיים תהליך למידה והפקת לקחים בכל תלונה ותלונה. הביקורת ממליצה על קיומו של תהליך למידה רחבי, שינסה לבחון, בין היתר, מגמות ותקלות חוזרות.</p>
<p>זמני המתנה ארוכים במענה הטלפוני</p>	<p>7,6, 10, 13, 16</p>	<p>זמני ההמתנה למענה הטלפוני ארוכים משמעותית מכפי המתחייב במכרז. על פי דיווחי המוקד לשנת 2021, זמן ההמתנה למענה הטלפוני עמד בממוצע על 5:23 דקות במקום 01:40 דקות כמתחייב במכרז.</p>	<p>בשים לב לצמצום במצבת כוח האדם במוקד, מוצע לבחון את הדרכים להקטין את זמן ההמתנה למענה במוקד הטלפוני, כך שיעמוד ביעד שהוגדר במכרז (80% מהשיחות מענה תוך 100 שניות).</p>	<p>תגובת המבוקרים: במסגרת החלטה לצמצם את תקציב המוקד הובן בהנהלת הרשות שיפגעו בהכרח יעדי זמן למענה, אורך שיחה, אחוז נטישה וכו'.</p> <p>יחד עם זאת, בימים אלו מבוצעת מיפוי של הפעילות במוקד בשאיפה לאתר דרכי פעולה לקיצור זמני ההמתנה ללא צורך בהגדלת תקציב המוקד, למשל ע"י הפחתת ביקושים באמצעות שירותים משלימים, פרואקטיביים.</p> <p>התייחסות הביקורת:</p>

<p>ניתן לשער כי צמצום התקציב, שהוביל לצמצום של כרבע ממצבת כוח האדם, הווה גורם באי העמידה בזמני המענה. עם זאת, זמן המענה לא גדל באופן יחסי לכמות המוקדנים שצומצמה.. אנו שמחים על הפעולות הנעשות למציאת חלופות שיצמצמו את זמני המענה, עם זאת, הקיצוץ המדובר החל בינואר 2020, מצופה היה שהדבר יעשה זה מכבר.</p>				
<p>תגובת המבוקרים: בימים אלו מתבצעת בחינה של האפשרות לשלוח במייל את ההחלטות.</p>	<p>מומלץ לבחון דרכים נוספות לספק את הצורך של הציבור לקבל החלטות שלא באמצעות פניה למוקד הטלפוני (בין היתר, דוא"ל, הודעת SMS) – דבר שיכול להביא להקטנת העומסים על המוקד ולצמצם את זמן המענה. מוצע לבחון את האפשרות לאפשר שליחת החלטות בהודעות, כפוף לתהליך זיהוי מספק. מענה שכזה יכול לצמצם חלק מרכזי מהפניות למוקד (על פניו, שימוש במשאב יקר יותר) וישפר את שביעות רצון הציבור משירותי המוקד.</p>	<p>חלק מרכזי מהפניות למוקד הן פניות להקראת החלטות או שאלות בנוגע להמצאות מסמך/תגובה.</p>	<p>9,8</p>	<p>בחינת חלופות להקראת החלטות באמצעות המענה האנושי</p>
<p>ההמלצה יושמה כחלק מהטיפול בתלונות.</p>	<p>מוצע לוודא שתיבת הדואר האלקטרוני המשמשת את המוקד תהיה פנויה תמיד לקבל פניות חדשות.</p>	<p>בביקורת התקבלו מס' תלונות בשנת 2022 המעלות את החשד שתיבת הפניות בדואר האלקטרוני המשמשת את המוקד</p>	<p>11, 12</p>	<p>חריגה ממגבלת הגודל שהוקצה לתיבת הדוא"ל</p>

		חורגת ממגבלת הגודל שהוקצה לה.		המשמשת לפניות למוקד
<p>התייחסות המבוקרים: נושא איחוד פניות הציבור עם תיבת פניות למוקד ייבחן בהמשך, בין השאר לאחר לימוד וניתוח סוגי הפניות המתקבלות בפניות הציבור. נבקש לקבל נתונים רלוונטיים בעניין זה.</p> <p>תגובת הביקורת:</p> <p>אגף הביקורת ישמח להעביר כל מידע בנושא פניות הציבור שברשותו לידיעת חטיבת שירות הלקוחות. נקבע מועד לפגישה בנושא.</p>	<p>כדי למנוע בלבול ולמקסם את השימוש במשאבי המוקד - מוצע לבחון את האפשרות לנהל תיבת דואר אלקטרוני אחת שתנהל על ידי המוקד כשפניות מורכבות יופנו למענה וטיפול הנהלת בתי המשפט.</p>	<p>קיימות שתי תיבות דוא"ל המטפלות בפניות הציבור (אחת מנהלת על ידי המוקד ואחת על ידי הנהלת בתי המשפט).</p>	<p>11, 12</p>	<p>קיומן של שתי תיבות דוא"ל המטפלות בפניות הציבור</p>

א. איכות השירות

א.1. ניתוח תלונות הציבור

בשנת 2020 התקבלו באגף הביקורת ותלונות הציבור 34 תלונות הנוגעות לעבודת המוקד. 18 תלונות המהוות 52.9% מסך התלונות הרלוונטיות לעבודת המוקד, נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית (13 מוצדקות, 5 מוצדקות חלקית).

מדובר ביחס גבוה משמעותית (יותר מכפול) בהשוואה לממוצע התלונות שנמצאו מוצדקות או המוצדקות חלקית בשנת 2020 בכל המערכת, העומד על 24.7%.

חילקנו את התלונות המוצדקות/מוצדקות חלקית ל 3 קטגוריות עיקריות:

1. **מקצועיות:** מסירת מידע חסר או שגוי.

ב 13 מהתלונות, המהוות 72.2% מסך התלונות המוצדקות/מ.חלקית, נמצא פערים מקצועיים במסגרתם נמסר מידע חלקי או שגוי.

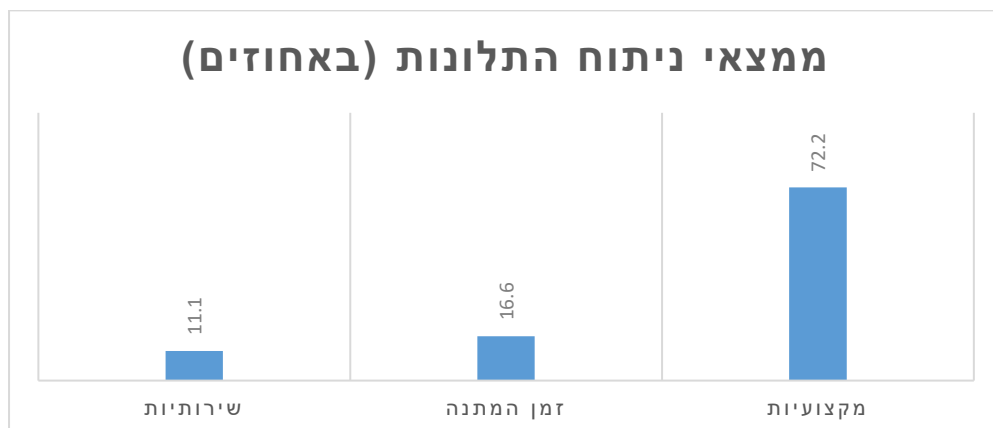
2. **זמן המתנה:** המתנה ארוכה לקבלת מענה אנושי.

ב 3 תלונות, המהוות 16.6% מסך התלונות המוצדקות/מ.חלקית, נמצא שזמן המתנה לקבלת המענה במוקד היה ארוך מהקבוע בתנאי המכרז.

3. **אדיבות/שירותיות:** מענה באופן לא שירותי, לא אדיב, בקוצר רוח.

ב 2 תלונות, המהוות 11.1% מסך התלונות המוצדקות/מ.חלקית, נמצא כי גם אם המענה המקצועי היה נכון, אדיבות הנציג לוקה בחסר.

גרף ממצאי ניתוח התלונות:



מסקנות והמלצות:

ניתוח תוצאות בדיקת התלונות לשנת 2020 מלמד על צורך בחידוד של תכנים מקצועיים (הדבר נעשה כחלק מהטיפול בתלונות) ועל קושי במתן מענה בפרק זמן סביר (עניין זה קיבל ביטוי גם במדידת זמן המענה בשיחות אותן ביצעה הביקורת כלקוח סמוי).

מוצע כי מוקד המידע יפעל באופן יזום לקיים, באופן רוחבי, תהליכי למידה והפקדת לקחים בעקבות תלונות.

במקרים בהם מוקד מרכז המידע לא עומד בתנאי המכרז, מוצע כי יופעלו נגדו מנגנוני קנסות.

בשים לב לצמצום במצבת כוח האדם במוקד, מוצע לבחון את הדרכים להקטין את זמן ההמתנה למענה במוקד הטלפוני ואת אחוז הנטישה, כך שיעמדו ביעדים שהוגדרו במכרז.

תגובת המבוקרים:

ב-2020 התקבלה החלטה ע"י ההנהלה (יגאל מרזל, מיכאל שפירא, קימי אבולעפיה, שלומית לוי) לצמצם את תקציב המוקד השנתי מ-14 ל-12 מיליון תוך הבנה שזמני ההמתנה יתארכו. הגבלת כמות הנציגים במענה משפיעה באופן ישיר על העלאת זמן ההמתנה למענה ואחוז הנטישה. יש בעיה מחד להגביל את הספק בכמות שעות הנציגים (נגזרת של התקציב החודשי) ומאידך לקנוס את הספק על אי עמידה ביעדים המושפעים מכמות הנציגים. במסגרת חקר המצב הקיים במוקד ייבחנו מהלכים בשאיפה לקצר את זמן ההמתנה.

תגובת הביקורת:

תגובתנו כתובה בטבלה המסכמת לעיל.

א.2. ההאזנות להקלטות המוקד

המוקד מחויב לשמור תיעוד מלא של 100% מהשיחות.

ההאזנה לשיחות המוקדנים נעשית באופן שיטתי באמצעות טופס מובנה, הן על ידי תקשוב והן על ידי הנהלת המוקד בהב"ה (במסגרת הכשרת המוקדנים, בדיקת תלונות ובשגרת העבודה/לביקורת נשלח קובץ עם תיעוד מסודר).

בהתאם לתוצאות ההאזנות מתבצעת חניכה למוקדנים. החניכה מתבצעת על פי שיטת "הרמזור", בה כלל הנציגים מחולקים לפי הרמה המקצועית בה הם נמצאים בכל רגע נתון, בהתאם לשקלול ציוני האזנות והמשובים שנעשו להם:

ירוק – נציג עם ציון 85 ומעלה, כתום – נציג עם ציון 75-85, אדום – נציג עם ציון 75 ומטה.
בהתאם לרמת הנציג, נקבעות לו כמות ההאזנות והמשובים (ככל שהציון נמוך יותר, כך כמות ההאזנות והמשובים גבוהה יותר).

במסגרת הביקורת, ביצענו האזנות ל 12 שיחות אקראיות.

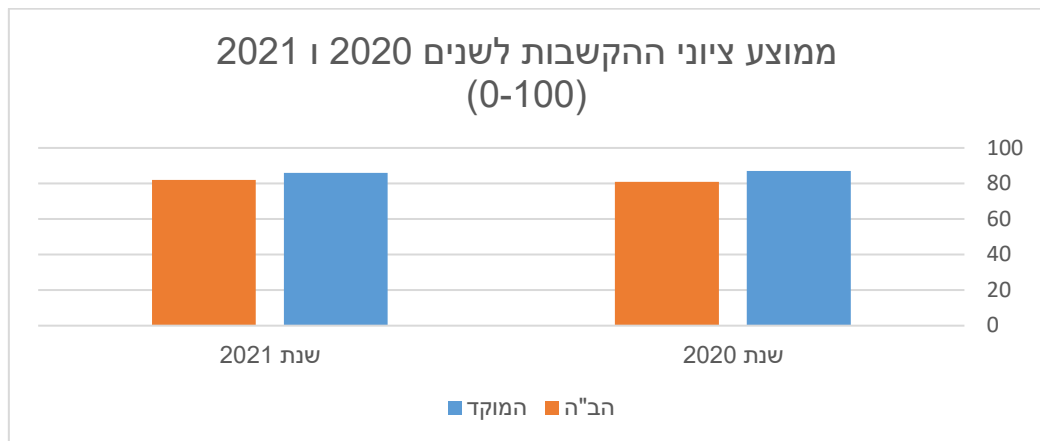
להלן ממצאי ההאזנות הביקורת:

1. רמת המקצועית קיבלה ציון ממוצע של: 4.58 (מתוך 5). מרבית התשובות שנדגמו היו ברמה מקצועית טובה (יותר ממחצית היו להקריא החלטות אחרונות). תשובה אחת הייתה שגויה ואף מטעה (ההחלטה הוקראה חלקית ועם טעות משמעותית בהקראת הסכום).
2. רמת האדיבות קיבלה ציון ממוצע של: 4.91 (מתוך 5). למעט מקרה אחד גבולי, כל השיחות אופיינו ברמה גבוהה של אדיבות וסובלנות. לעיתים, נוכח פונים לא קלים.
3. 7 מהשיחות (58% מסך השיחות) היו בקשות לדעת אם התקבלה החלטה ולהקריא אותה. המוקד מציע לפונים להתחבר לתיקים באופן מקוון, אך ייתכן וחלק מהאוכלוסייה לא יכול לעשות זאת ופונה למוקד כמוצא אחרון.
4. יתר השיחות היו בעניינים טכניים ושאלות בנוגע למסמכים שהוגשו/מצויים בתיקים.

טבלת ממוצע ההאזנות שנעשו על ידי המוקד והנהלת המוקד בהב"ה לשנים 2020 ו 2021:

שנה	ממוצע ציוני המוקד	ממוצע ציוני הנהלת המוקד בהב"ה
2020	87	81
2021	86	82

גרף ממוצע ההאזנות המוקד והנהלת הב"ה לשנים 2020 ו 2021:



מסקנות והמלצות:

ככלל, איכות המענה והאדיבות נמצאו משביעי רצון. חלק מרכזי מהפונים למוקד הם אנשים שאין להם אוריינטציה טכנולוגית המאפשרת להם להתחבר למערכות המקוונות ופונים למוקד בבקשה שיוקראו להם החלטות, או תיבדק המצאות מסמך/תגובה בתיק. נמסר כי בעבר נשלחו החלטות בצ'אט, שירות שלדברי הנהלת המוקד זכה להצלחה רבה בקרב הציבור, אולם השירות הופסק מטעמי אבטחת מידע. מומלץ לבחון דרכים נוספות לענות על הצורך של הציבור לקבל החלטות שלא באמצעות פניה למוקד הטלפוני. מוצע לבחון את האפשרות לאפשר שליחת החלטות בהודעות, כפוף לתהליך זיהוי מספק. חלופות מתאימות יכולות להביא להקטנה משמעותית של העומסים על המוקד הטלפוני/להפחתת זמן המענה ואף לחסכון כספי למערכת.

א.3. ביצוע שיחות כ"לקוחות סמויים"/"יזומות"

הביקורת ביצעה 10 שיחות למוקד כלקוחות סמויים.

חלק מהשיחות שנבחרו היו שיחות ארוכות יחסית (בעלות סיכוי למורכבות גבוה יותר). בסיום ההאזנה ניתן ציון בסולם 1-5 בנושא האדיבות ובנושא המקצועי (איכות המענה).

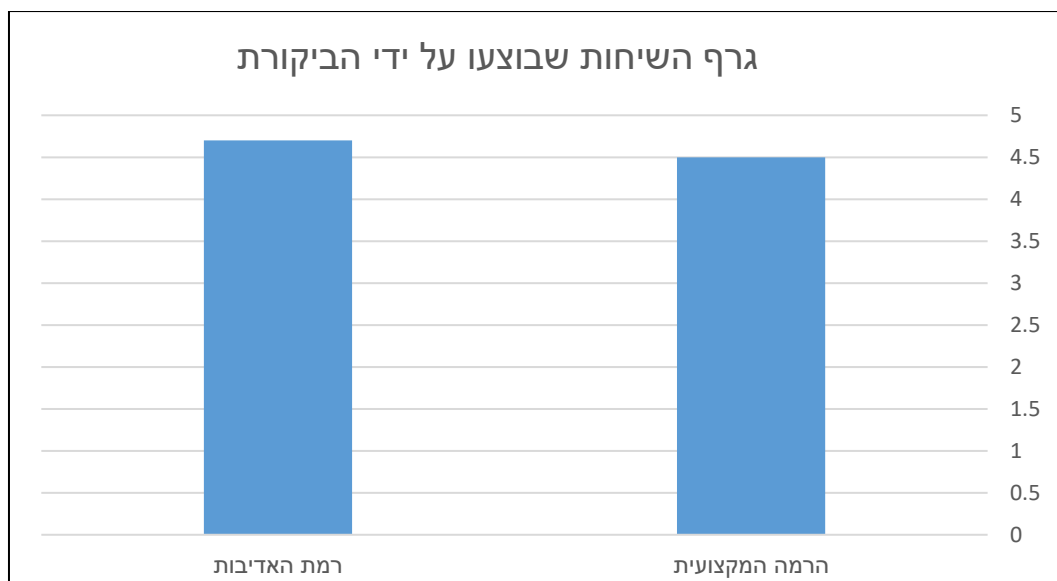
השיחות נעשו בימי החול בין השעות 08:30-11:00.

אלו הנושאים עליהם תושאל המוקד (הנושאים תוקפו עם מנהלת המוקד מטעם הב"ה טרם ביצוע השיחות):

1. מסכי הבקרה: בדיקת סטאטוס הטיפול במסמך באמצעות מתן מספר אסמכתא מתוך תיק קיים.
2. אפשרויות ההגשה של תביעה קטנה: [פרונטלית במתן האפשרות להדפיס את הטפסים הרלוונטיים/באופן מקוון לאחר ביצוע הזדהות במנגנון הזיהוי הממשלתי].
3. הטיפול בבעלי מוגבלויות: כיצד? מה צריך לעשות? האם ניתן לקבל חניה מתאימה? [צריך לפנות בבקשה מתאימה להתאמת נגישות, ניתן לקבל חניה מתאימה ללא עלות, קיימים נאמני נגישות ביחידות].
4. קבלת קהל בזמן הפגרה: [פגרה גרעינית מהשעה 09:00-12:00].
5. דרכים לתשלום אגרה לפתיחת תיק ת"ק: [פרונטלית - כרטיס אשראי, מזומן - באמצעות שובר בדואר, מקוון באמצעות כרטיס אשראי לאחר זיהוי במערכת ההזדהות הממשלתית].

להלן ממצאי השיחות שבוצעו על ידי הביקורת:

1. זמן ההמתנה הממוצע עמד על למעלה מ - **7 דקות (420 שניות)**. לא עומד בתנאי המכרז הקובעים מענה של 80% מהשיחות תוך 100 שניות.
2. איכות המענה ברמה המקצועית קיבלה ציון ממוצע של: 4.5 (מתוך 5). מרבית התשובות שנדגמו היו ברמה מקצועית טובה. תשובה אחת הייתה חלקית ותשובה נוספת הייתה שגויה בחלקה (המקרה הובא לידיעת מנהלת המוקד בהב"ה).
3. איכות המענה ברמת האדיבות קיבלה ציון ממוצע של: 4.7 (מתוך 5). למעט מקרה אחד בו ניתן שירות ברמת אדיבות נמוכה (המקרה הובא לידיעת מנהלת המוקד בהב"ה), כל השיחות אופיינו ברמה גבוהה של אדיבות וסובלנות.



מסקנות והמלצות:

בדומה לתוצאות ההאזנות להקלטות המוקד, ככלל, מדדי איכות התשובה והאדיבות היו משביעי רצון.

זמן ההמתנה בשעות ביצוע השיחות (שעות הבוקר/צהריים) היה ארוך משמעותית מהקבוע במכרז ועמד על למעלה משבע דקות (ולא מענה של 80% תוך 100 שניות כמתחייב במכרז).

על הנהלת בתי המשפט לפעול למול המוקד לצמצום זמן ההמתנה כך שיעמוד, לכל היותר, על 100 שניות. על ה"ה" להפעיל מנגנוני קנסות במקרים בהם חורג המוקד מזמני ההמתנה/אחוז הנטישה הקבוע במכרז.

תגובת המבוקרים:

יעד TSF (80% מהשיחות יענו תוך 100 שניות) אינו במודל הקנסות. נושא זה קיבל התייחסות בסעיפים קודמים.

התייחסות הביקורת:

מוצע לשקול הכנסת מרכיב זמן המענה הממוצע, המהווה מרכיב מרכזי בהשפעה על שביעות רצון הציבור מפעילות המוקד, למנגנון הקנסות בהתקשרויות הבאות.

זמן מענה ארוך, גורם לאחוז נטישה גבוהה. כפי שיפורט בהמשך, המוקד לא עומד באחוזי הנטישה הקבועים במכרז (בשנת 2021: נטישה של 13.5% בממוצע בעוד המקסימום הקבוע במכרז עומד על 8%). מוצע לבחון את האפשרות להשתמש במנגנון הקנסות הקבוע במכרז בעניין זה.

א. 4. תיבת הדואר האלקטרוני

פניות כ"לקוחות סמויים"

סעיף 5.4.2.3 למכרז, מחייב את המוקד בתפעול תיבת מייל ייעודית שמטרתה העברת/מסירת מידע כללי באמצעות הדואר האלקטרוני.

על פי נתוני המוקד, בשנת 2020, טיפל המוקד ב 3,476 פניות שהתקבלו בתיבת הדוא"ל.

הנהלת בתי המשפט מתפעלת ומתחזקת תיבת דוא"ל נוספת המשמשת לפניות הציבור (פניות להן ניתן מענה מידי) המנוהלת על ידי אגף הביקורת הפנימית בהנהלת בתי המשפט וטיפול בשנת 2021 ב 1,550 פניות בדוא"ל (חלק מהפניות הופכות לתלונות ובבדקות באופן מעמיק יותר).

לאחרונה, התקבלו מס' פניות הנוגעות לכך שתיבת הדואר האלקטרוני מלאה ומכתבי דוא"ל שנשלחו אליהם חזרו לשולח מבלי שהתקבלו בתיבה.

הביקורת ביצעה 8 פניות לתיבת הדואר האלקטרוני של מוקד מרכז המידע הארצי. בחלק מהפניות התבקש המוקד לספק מידע כללי ובחלק מהפניות התבקש המוקד לתת מידע מתוך התיקים.

במסגרת המענה באמצעות תיבת הדוא"ל, המוקד אינו מספק מידע מתוך התיקים ומפנה למערכת "נט המשפט" לאחר ביצוע הזדהות באמצעות מנגנון ההזדהות הממשלתי ו/או למענה הטלפוני.

במענה לשאלות הכלליות – נמצא כי תשובות המוקד היו טובות ומקיפות, למעט שני מקרים:

א. מקרה אחד בו המוקד לא נתן מענה לשאלה אחת מתוך שתי שאלות עליהן נשאל (שאלה בנוגע לשעות הפתיחה בחול המועד).

ב. מקרה נוסף, בו לא השיב המוקד לפנייה כלל.

מסקנות והמלצות:

- ככלל, תשובות המוקד בנושאים כלליים טובות וזמן הטיפול עומד בתנאי המכרז.
 - ישנן מס' פניות ותלונות שהתקבלו באגף הביקורת, המעלות את החשד שתיבת הפניות בדואר האלקטרוני המשמשת את המוקד חורגת ממגבלת הגודל שהוקצה לה. קיימות שתי תיבות דוא"ל המטפלות בפניות הציבור (אחת מנוהלת על ידי המוקד ואחת על ידי הנהלת בתי המשפט).
- מוצע לוודא שתיבת הדואר האלקטרוני המשמשת את המוקד תהיה פנויה תמיד לקבל פניות חדשות.**
- כדי למנוע בלבול ולמקסם את השימוש במשאבי המוקד - מוצע לבחון את האפשרות לנהל תיבת דואר אלקטרוני אחת שתנוהל על ידי המוקד כשפניות מורכבות יופנו למענה וטיפול הנהלת בתי המשפט.**
- מומלץ לבחון את הדרכים לעודד שימוש של הציבור בפניה לתיבת הדוא"ל**

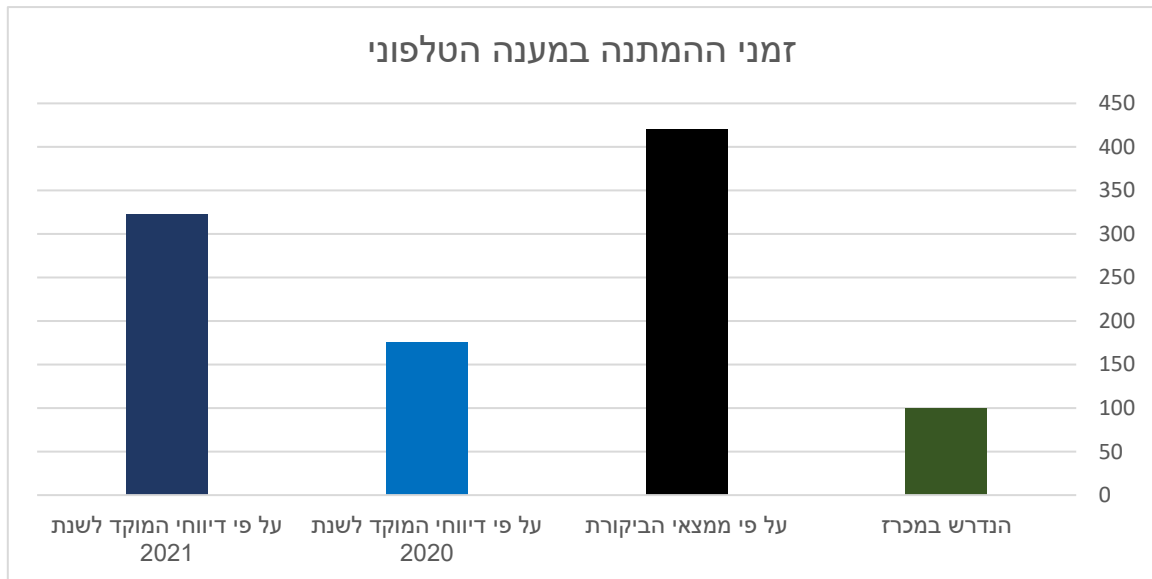
ב. בחינת עמידת המוקד בעיקרי תנאי ההתקשרות הבאים:

ב.1. זמן המענה הטלפוני:

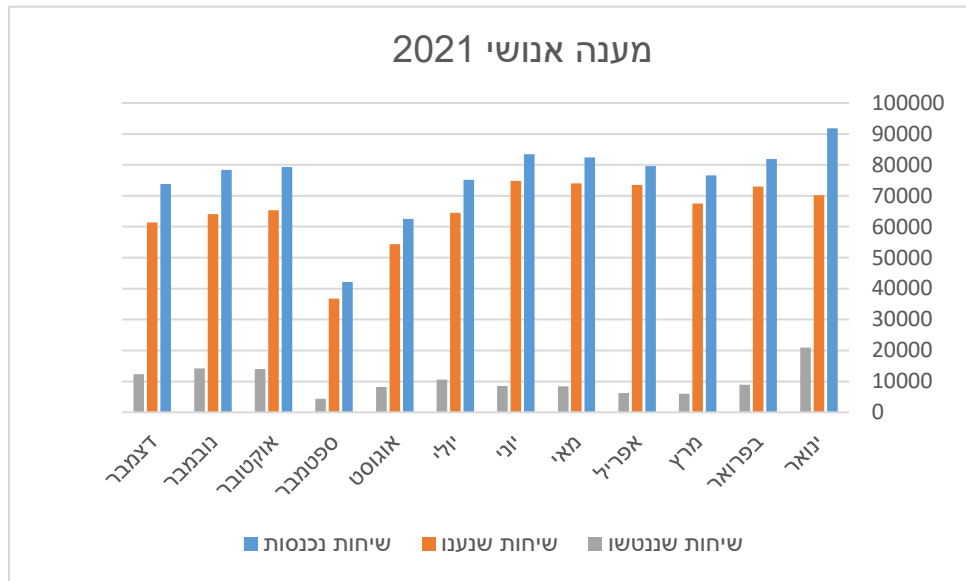
סעיף 2.5.1 למכרז מחייב מענה של 80% מהשיחות תוך 100 שניות. עם ממוצע נטישה חודשי (שיחות שהלקוחות ניתקו טרם מתן המענה) של פחות מ 8%. בבדיקה המדגמית שבוצעה על ידי הביקורת, ממוצע ההמתנה לשיחה עמד על 7 דקות (420 שניות), ולא עומד בדרישות המכרז.

על פי נתוני המוקד המצטרפים לממצאי השיחות שביצעה הביקורת בעצמה, אחוזי הנטישה בשנים 2020-2022 היו גבוהים מהנדרש במכרז (בשנת 2021 ממוצע הנטישה עמד על 13.5%). זמן המענה עמד בשנת 2020 על 2:55 דקות (175 שניות) בממוצע ובשנת 2021 על 5:23 דקות (323 שניות) בממוצע. לדברי המוקד, לצמצום בתקציב/במצבת כוח האדם, קשר ישיר לזמן ההמתנה הארוך ואחוזי הנטישה הגבוהים.

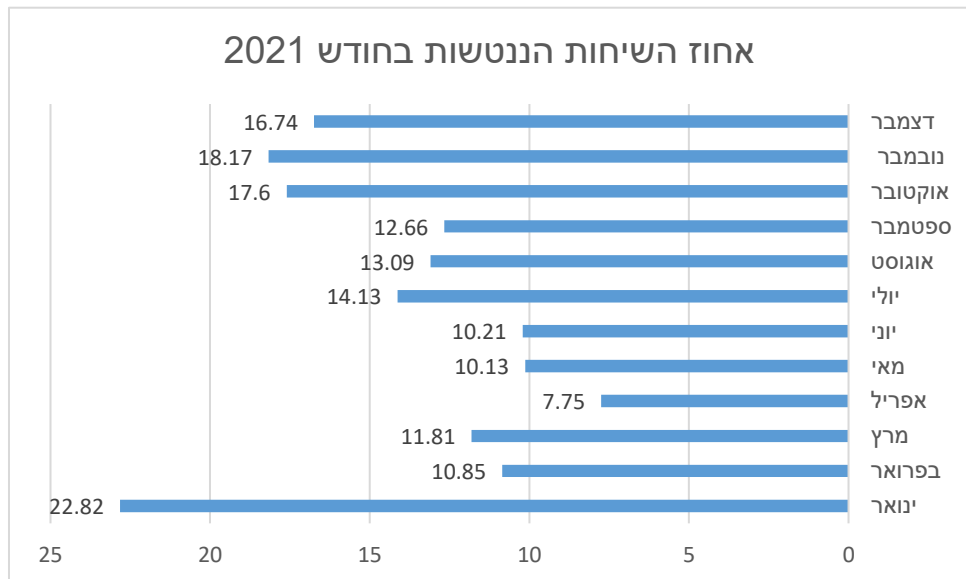
גרף זמני ההמתנה במענה הטלפוני (בשניות):



כמות השיחות (מענה אנושי):



אחוז השיחות הננטשות (מתוך סך השיחות הנכנסות בחודש):



ב.2. מענה בדוא"ל (במסגרת שעות העבודה):

סעיף 2.5.1 למכרז מחייב מענה של 98% מהמיילים בתוך 4 שעות.

המוקד מתפעל תיבת דוא"ל ייעודית לפניות הציבור.

תיבת הדוא"ל של המוקד מתופעלת על ידי נציגה ייעודית.

בבדיקה מדגמית, למעט מקרה אחד בו לא השיב המוקד כלל, המוקד השיב לפניות בתיבת הדוא"ל במסגרת מגבלת הזמן.

ב.3. מתן מענה בשפות שונות (עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית):

סעיף 2.7.2.4 מחייב את המוקד במתן מענה בשפות: עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית וערבית, ובשפות אחרות בהתאם לדרישת הנהלת בתי המשפט.

המוקד מספק שירות בשפות עליהן התחייב במכרז.

המוקד מעסיק עובדים דוברי השפות המחויבות. ככל שנדרש מענה בשפה מסוימת ואין עובד במשמרת, דואג המוקד להעביר את השיחה למוקדן דובר עברית שמתאם חזרה לפונה עם מוקדן דובר השפה שלו. עניין השפות בזמן המשמרת מצוי בבקרה של מערכת הניהול (real time).

ב.4. עמידה ביעדי איכות:

סעיף 2.8.2.1 למכרז, מחייב ביצוע האזנות לעשר שיחות בחודש ועמידה ביעדי איכות (ציון ממוצע של 85% ומעלה ושל למעלה מ 89% מקרב 80% מהעובדים).

המוקד ביצע בשנה המבוקרת כ 600 ההאזנות המשמשות כאמצעי ללמידה ובקרה. יותר מהנדרש במכרז. ממוצע ציוני ההאזנות שנעשו על ידי המוקד בשנת 2020 עמד על 87 ובשנת 2021 על 86.

בעקבות ההאזנות, מתבצע מישוב של העובדים במסגרת הנהלת המוקד עצמו ובמסגרת הנהלת המוקד בהב"ה. במקרה הצורך, חריגות שעולות במשוב המוקד מועברות להנהלת המוקד בהב"ה לידיעה או המשך טיפול.

ב.5. שימור עובדי המוקד:

משך זמן עבודתם של עובדי המוקד עמד בשנת 2021 על 3 שנים בממוצע. מדובר בפרק זמן ארוך משמעותית מהממוצע במוקדי תקשוב האחרים העומד, על פי המידע שנמסר על ידו, על 18 חודשים בלבד.

מסקנות והמלצות:

בפרמטרים הנוגעים למענה המקצועי ולשירותיות המוקדנים, בביקורת נמצא כי המוקד עומד בעיקרי תנאי ההתקשרות.

בפרמטרים הנוגעים לזמני ההמתנה ולאחוזי הנטישה, בביקורת נמצא כי המוקד לא עומד בתנאי ההתקשרות.

לזמן ההמתנה חשיבות קריטית לשביעות רצון הפונים. בשים לב לצמצום במצבת כוח האדם במוקד, מוצע לבחון את הדרכים שיהיה בהן כדי להקל על המענה הטלפוני האנושי שניתן במוקד.

על הנהלת בתי המשפט לפעול לשיפור זמני ההמתנה למענה הטלפוני ואחוזי הנטישה. מוצע לשקול את האפשרות לקבל החלטות באמצעים אחרים שייתנו מענה לציבור המתקשר למוקד רק לצורך הקראת החלטות.

ג. דלף מידע:

תיקי בתי המשפט מכילים בתוכם מידע רגיש שמסירתו לגורם הלא מתאים יכולה ליצור נזק גדול.

- ✓ למוקד נהלי מסירת מידע המתעדכנים מעת לעת.
- ✓ עובדי המוקד חותמים על תצהיר במסגרתו הם מתחייבים שלא למסור מידע רגיש.
- ✓ המוקדנים מבצעים הדרכות ונבחנים על נהלי מסירת המידע.

ג.1. ניסיון לקבל מידע מתיקים פתוחים באמצעות ת.ז בלבד:

הביקורת ביצעה שני ניסיונות לקבל מידע מתוך תיקים פתוחים באמצעות הזדהות במספר התיק ובציון תעודת זהות בלבד. בשני הניסיונות מסר המוקד פרטי החלטות הקיימים במערכת נט המשפט בכניסה כמשתמש ארעי (ללא שם משתמש וסיסמה).

ג.2. ניסיון לקבל מידע בפניה לתיבת הפניות של המוקד באמצעות ת.ז בלבד:

הביקורת ביצעה 5 ניסיונות לקבל החלטות אחרונות בתיקים (גם פתוחים וגם סגורים) באמצעות מס' ת.ז בלבד. בכל הפניות נענינו כי התיבה אינה משמשת למסירת מידע מתוך התיקים אלא למסירת מידע כללי בלבד.

ג.3. ניסיון לקבל מידע מתיקים חסויים באמצעות מס' ת.ז ומס' תיק:

הביקורת ביצעה שני ניסיונות לקבל מידע מתוך תיקים חסויים (תיקי משפחה) במסירת ת.ז בלבד ובמסירת ת.ז ומס' תיק. בשני המקרים, סרב המוקד למסור מידע מתוך התיקים מבלי לקבל נתון אחר/נוסף מתוך התיק (בשני המקרים: מועד מדויק לפתיחת התיק + מס' הנייד).

ג.4. בדיקת שיוך הכרטיסים בהגעה למוקד (בעין):

בדומה לשימוש הנעשה בבתי המשפט, עובדי המוקד יכולים להיכנס למערכת נט המשפט רק עם חיבור של כרטיס מתאים.

המוקד מחלק כרטיסי זיהוי המאפשרים התחברות למערכת כשהוא משייך אותם בקובץ המפרט את השימוש בכרטיס על ידי העובד ביום נתון. בהגעתנו למוקד, בדקנו בעין באופן מדגמי את רישום שיוך הכרטיסים. נמצא כי קובץ הרישום מדויק וכי העובדים משתמשים בכרטיסים ששויכו להם באופן מוקפד. כמו כן, בזמן הגעת הביקורת, לא נמצאו עמדות בהן הושארו כרטיסים ללא השגחה.

מסקנות והמלצות:

בבדיקתנו נמצא כי מוקד מרכז המידע הקפיד על נהלי מסירת המידע שהוצגו לנו.
בבדיקה בעין, נמצא כי שיוך הכרטיסים המאפשרים כניסה למערכת מתבצע באופן מוקפד.
מאחר וביקורת זו לא התמקדה בתחום אבטחת המידע ונוכח חשיבות הנושא, מוצע לשקול להמשיך ולבחון העניין.

סיכום

מוקד מרכז המידע מהווה צינור מרכזי לאספקת מידע לציבור ומטפל בכמות גדולה מאוד של פניות במגוון ערוצים.

ממצאי ביקורת זו מלמדים כי בפרמטרים הנוגעים למענה המקצועי ואדיבות המוקדנים, המוקד עומד בעיקרי תנאי ההתקשרות, בפרמטרים הנוגעים לזמני ההמתנה ולאחוזי הנטישה, המוקד לא עומד בתנאי ההתקשרות.

לאור היקפי העבודה של מוקד מרכז המידע, צריך לבחון ביצוען של ביקורות המשך באופן פרטני על כל שירות ושירות הניתן על ידי המוקד.

יש לקיים דיון על ממצאי דוח זה בהשתתפות כל הגורמים הרלוונטיים.

נספחים:

תגובתה המלאה של חטיבת השירות.