‏28 מרץ 2017

לכבוד:

עו"ד אלעד מן

תנועת הצלחה

הנדון: **מענה לבקשת חוק חופש המידע מוקד טלפוני 2700\***

1. בהמשך לבקשה שהועברה בנוגע לזמני המתנה למוקד 2700\* מצורפים בזאת הנתונים הרלוונטיים.
2. ניתן לראות כי זמני ההמתנה הממוצעים ברמה החודשית במוקדי זימון תורים ובמוקד המידע, ביליג ואון ליין עומדים בממוצע על **47-49 שניות בלבד** בהתאמה **במהלך כל התקופה** מינואר 2014 ועד דצמבר 2016.
3. במוקד האחיות ניתן לראות כי אנו נמצאים במגמת ירידה מתמדת בזמני ההמתנה הממוצעים: מ- 12 דקות המתנה בינואר 2014 לכ- 6 דקות בדצמבר 2016.
4. באשר לזמני ההמתנה מקסימאליים, אדגיש כי מדובר בנתון **שיחה בודדת** **במהלך כל החודש** שהמתינה דקות ארוכות בד"כ כתוצאה מתקלה טכנית או אירוע יוצא דופן.
5. כללית הציבה לעצמה סטנדרט שירות גבוה במיוחד הכולל **זמני המתנה נמוכים מדקה** **ואחוזי נטישה שאינם עולים על 4%.**
6. כללית מבצעת **בקרה ברמה היומית** תוך איתור מצבי כשל בזמן אמת וטיפול במידי. במקרים של חריגה בלתי מוצדקת מהיעדים שהוגדרו מופעל **מנגנון קנסות אל מול הספקים** המתפעלים.
7. מצ"ב הנתונים הרלוונטיים בחלוקה למוקדים לבקשתכם.

בברכה,

נועה דנאי

מנהלת מחלקת ניהול ידע ומידע

ממונה חוק חופש המידע בכללית

**מוקד זימון**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| שנה | חודש | ממוצע זמן המתנה (שניות) | זמן המתנה מקסימלי |
| 2014 | 1 | 0:00:18 | 0:10:17 |
| 2014 | 2 | 0:00:26 | 0:16:16 |
| 2014 | 3 | 0:00:27 | 0:12:01 |
| 2014 | 4 | 0:00:53 | 0:51:50 |
| 2014 | 5 | 0:00:36 | 1:00:07 |
| 2014 | 6 | 0:00:46 | 0:11:23 |
| 2014 | 7 | 0:00:45 | 0:13:19 |
| 2014 | 8 | 0:00:57 | 0:47:08 |
| 2014 | 9 | 0:00:54 | 0:31:57 |
| 2014 | 10 | 0:01:06 | 0:49:31 |
| 2014 | 11 | 0:00:54 | 0:11:47 |
| 2014 | 12 | 0:00:29 | 0:18:01 |
| 2015 | 1 | 0:00:41 | 1:11:50 |
| 2015 | 2 | 0:01:03 | 0:29:38 |
| 2015 | 3 | 0:01:08 | 0:33:39 |
| 2015 | 4 | 0:01:38 | 0:36:51 |
| 2015 | 5 | 0:01:18 | 0:17:47 |
| 2015 | 6 | 0:01:03 | 0:21:09 |
| 2015 | 7 | 0:01:06 | 0:22:22 |
| 2015 | 8 | 0:00:41 | 0:21:28 |
| 2015 | 9 | 0:00:48 | 0:22:38 |
| 2015 | 10 | 0:00:39 | 0:43:57 |
| 2015 | 11 | 0:00:28 | 0:13:26 |
| 2015 | 12 | 0:00:17 | 0:10:03 |
| 2016 | 1 | 0:00:32 | 0:09:49 |
| 2016 | 2 | 0:00:44 | 0:22:37 |
| 2016 | 3 | 0:00:37 | 0:15:05 |
| 2016 | 4 | 0:00:25 | 0:15:50 |
| 2016 | 5 | 0:00:42 | 0:17:21 |
| 2016 | 6 | 0:00:42 | 0:25:19 |
| 2016 | 7 | 0:00:43 | 0:28:07 |
| 2016 | 8 | 0:00:47 | 0:11:30 |
| 2016 | 9 | 0:01:32 | 0:43:31 |
| 2016 | 10 | 0:01:08 | 0:59:32 |
| 2016 | 11 | 0:00:27 | 0:22:50 |
| 2016 | 12 | 0:00:20 | 2:16:19 |

**מוקד מידע, בילינג ואון ליין**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| שנה | חודש | ממוצע זמן המתנה (שניות) | זמן המתנה מקסימלי |
| 2014 | 1 | 0:00:40 | 0:50:32 |
| 2014 | 2 | 0:00:30 | 0:28:04 |
| 2014 | 3 | 0:00:31 | 0:45:29 |
| 2014 | 4 | 0:00:25 | 1:13:08 |
| 2014 | 5 | 0:00:25 | 1:49:10 |
| 2014 | 6 | 0:00:19 | 0:24:48 |
| 2014 | 7 | 0:00:24 | 0:18:14 |
| 2014 | 8 | 0:00:29 | 0:17:00 |
| 2014 | 9 | 0:00:33 | 0:41:50 |
| 2014 | 10 | 0:01:31 | 0:33:51 |
| 2014 | 11 | 0:01:15 | 0:37:07 |
| 2014 | 12 | 0:00:59 | 0:53:16 |
| 2015 | 1 | 0:01:14 | 0:40:27 |
| 2015 | 2 | 0:02:22 | 1:00:43 |
| 2015 | 3 | 0:01:22 | 0:25:46 |
| 2015 | 4 | 0:00:36 | 0:22:51 |
| 2015 | 5 | 0:00:47 | 0:18:00 |
| 2015 | 6 | 0:00:31 | 0:18:01 |
| 2015 | 7 | 0:00:30 | 0:09:58 |
| 2015 | 8 | 0:00:47 | 0:16:11 |
| 2015 | 9 | 0:00:32 | 0:10:31 |
| 2015 | 10 | 0:00:36 | 0:12:40 |
| 2015 | 11 | 0:00:34 | 0:14:15 |
| 2015 | 12 | 0:00:57 | 0:23:17 |
| 2016 | 1 | 0:00:47 | 0:32:24 |
| 2016 | 2 | 0:00:58 | 0:18:13 |
| 2016 | 3 | 0:00:33 | 0:11:19 |
| 2016 | 4 | 0:00:35 | 0:24:03 |
| 2016 | 5 | 0:00:49 | 0:12:45 |
| 2016 | 6 | 0:00:50 | 0:18:29 |
| 2016 | 7 | 0:00:50 | 0:14:21 |
| 2016 | 8 | 0:00:58 | 0:19:01 |
| 2016 | 9 | 0:01:19 | 0:19:25 |
| 2016 | 10 | 0:00:56 | 0:16:26 |
| 2016 | 11 | 0:00:51 | 0:20:53 |
| 2016 | 12 | 0:01:00 | 0:32:55 |

**מוקד אחיות**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| שנה | חודש | ממוצע זמן המתנה (שניות) | זמן המתנה מקסימלי |
| 2014 | 1 | 0:12:07 | 2:15:23 |
| 2014 | 2 | 0:13:45 | 1:09:21 |
| 2014 | 3 | 0:10:33 | 1:07:30 |
| 2014 | 4 | 0:09:29 | 1:27:02 |
| 2014 | 5 | 0:07:54 | 0:51:31 |
| 2014 | 6 | 0:08:03 | 0:50:07 |
| 2014 | 7 | 0:07:48 | 0:54:32 |
| 2014 | 8 | 0:08:12 | 1:15:11 |
| 2014 | 9 | 0:10:54 | 0:50:43 |
| 2014 | 10 | 0:12:22 | 1:01:46 |
| 2014 | 11 | 0:08:13 | 0:46:59 |
| 2014 | 12 | 0:10:22 | 0:50:03 |
| 2015 | 1 | 0:11:40 | 1:25:03 |
| 2015 | 2 | 0:10:54 | 0:45:42 |
| 2015 | 3 | 0:07:57 | 0:45:35 |
| 2015 | 4 | 0:08:23 | 0:51:32 |
| 2015 | 5 | 0:09:03 | 1:09:21 |
| 2015 | 6 | 0:09:50 | 0:50:58 |
| 2015 | 7 | 0:09:16 | 1:01:59 |
| 2015 | 8 | 0:08:13 | 1:14:51 |
| 2015 | 9 | 0:09:27 | 1:12:10 |
| 2015 | 10 | 0:06:17 | 1:01:34 |
| 2015 | 11 | 0:06:33 | 0:53:25 |
| 2015 | 12 | 0:07:24 | 0:50:45 |
| 2016 | 1 | 0:08:11 | 0:46:53 |
| 2016 | 2 | 0:05:51 | 0:39:52 |
| 2016 | 3 | 0:05:41 | 0:50:21 |
| 2016 | 4 | 0:06:31 | 0:45:24 |
| 2016 | 5 | 0:06:48 | 1:35:01 |
| 2016 | 6 | 0:07:59 | 0:47:52 |
| 2016 | 7 | 0:07:44 | 0:57:58 |
| 2016 | 8 | 0:07:22 | 0:54:33 |
| 2016 | 9 | 0:07:33 | 0:53:36 |
| 2016 | 10 | 0:10:18 | 1:34:24 |
| 2016 | 11 | 0:05:59 | 0:44:38 |
| 2016 | 12 | 0:06:20 | 1:58:34 |