



## השר לביטחון הפנים

ד' בטבת, התשס"ט  
31 דצמבר 2008  
05748508

לכבוד ✓  
פרופסור מנחם בן ששון  
יו"ר ועדת החוקה חוק ומשפט  
כנסת ישראל  
ירושלים

שלום רב,

### הנדון: חוק זכויות נפגעי עבירה - דיווח לוועדת החוקה-ינואר 2009

אתכבד לפנות אליך בנושא שבנדון, בהמשך לדיווחים הקודמים, כדלקמן:

1. בהתאם להוראות סעיף 31(ב) לחוק זכויות נפגעי עבירה, התשס"א-2001 (להלן – החוק), נדרשים השר לביטחון הפנים ושר המשפטים לדווח לוועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, אחת לשנה (עד לשנת 2011), על מצב יישום החוק.
2. כפי שהובהר מהדיווחים בעבר, משטרת ישראל והשב"ס נערכו ליישום חובותיהם עפ"י החוק בסיוע מערכת ממוחשבת (מענה ממוחשב- קולי וכתוב).
3. להלן עיקרי הפעולות שבוצעו במהלך שנת 2008:

#### א. הטמעת יישום הוראות החוק-

המשטרה ממשיכה בפעילותה להטמעת יישום כולל של הוראות החוק בקרב השוטרים. לשם כך נערכות הדרכות, השתלמויות ובקורות מסודרות. כיום מצויים במערכת מני"ע כ- 219,000 תיקים, גידול של קרוב ל-100,000 תיקים ביחס לחודש דצמבר 2007.

#### ב. המערכת הממוחשבת (מני"ע) -

מערכת המחשוב מני"ע (באמצעותה יוצר חוקר המשטרה "תיק נפגע עבירה", מזין בו את פרטי נפגע העבירה ומוסר לנפגע העבירה קוד כניסה אישי למערכת הממוחשבת) אשר אוחדה זה מכבר עם מערכת פל"א המשטרתית מאפשרת כיום בקרה והתייחסות של יחידות השטח ליישום החוק שכן החל מחודש אפריל 2008, השדה של נפגע עבירה במערכת מני"ע הפכה ל"שדה חובה". כפועל יוצא מכך, חוקר אינו יכול להזין את פרטי התיק במערכת פל"א מבלי שיבחן ויציין אם קיים או לא קיים נפגע עבירה.

שדרוג זה של המערכת העלה את אחוז הזנת נפגע העבירה עד קרוב ל-100%.



## השר לביטחון הפנים

### ג. מערכת למתן מענה קולי לנפגע עבירה ( IVR ) ומערכת למתן מידע לנפגע העבירה באמצעות האינטרנט-

לאחר הזנת פרטי נפגע העבירה במערכת מני"ע ולאחר ש"נשאב" מידע רב ממערכות המחשוב השונות- מערכת המעצרים המשטרתית, מערכת החקירות, מערכת התביעות, מערכת המרשם הפלילי, מערכות שב"ס (עצורים ואסירים) ומערכות משרד המשפטים, מעובד המידע ומועבר למערכת ה-IVR (מענה קולי) והאינטרנט המצויות ב"תהילה". באמצעות מערכת ה-IVR והאינטרנט נמסר המידע לנפגע עבירה באופן ממוחשב, לאחר שהנפגע יוצר קשר עם המערכת ומזדהה בהתאם לסיסמא שקיבל בתחנת המשטרה.

שרת ה-IVR המצוי בתהילה הינו שרת ישן מאוד שגרם ללא מעט תקלות. לפיכך, פעל המשרד להאיץ את היערכות "תהילה" לפרסום מכרז חדש למציאת ספק IVR חדש לצורך ביצוע שדרוג המערכת הממוחשבת עפ"י אפיון מערכת נפגעי עבירה-שלב ב'. יצוין כי רק לאחר שדרוג המערכת יינתן המידע במספר שפות כנדרש בחוק. לצערנו, "תהילה" טרם פרסמה המכרז החדש.

### ד. אפיון מערכת נפגעי עבירה, שלב ב'-

בימים אלה נערכת משטרת ישראל לעדכון האפיון שבוצע עבור מערכת נפגעי עבירה, שלב ב' והוספת אבני דרך חדשות כפועל יוצא הן מתיקוני חקיקה שנעשו מאז סגירת האפיון הקודם והן מהפקת לקחים משלב א'. בשלב זה יכנסו לשימוש אבנים חדשות שיאפשרו לקבל מידע, בין היתר, אודות הסדרי טיעון, חופשות אסירים לרבות התנאים המיועדים להגנת נפגע העבירה, מועדי הדיונים ומועדי ערעורים, מעצרים/מאסירים עד תום ההליכים וכן מידע בנושא צו הפיקוח על עברייני מין (לפי החוק החדש לפיקוח על עברייני מין).

לאחר היבחרו של ספק IVR חדש כאמור, ניתן יהיה להתחיל ביישום שלב ב' של המערכת ללא שהיות.

### ה. שיחות יזומות-

בחודש ינואר 2008 הותקנה בתהילה מערכת שיחות יזומות לנפגע עבירה, משודרגת ע"י חברת CBPHONE. בתום תקופת ניסיון של חצי שנה החלה המערכת לפעול באופן סדיר. בכל יום מוציאה המערכת כ-1000 שיחות יזומות לנפגעי עבירה. המערכת שולחת הודעות קוליות מס' פעמים במטרה לוודא מסירת המידע לנפגע העבירה.

### ו. המוקד האנושי במשטרה-

המוקד האנושי המשטרתית פועל באופן תקין. מתקבלות במוקד כ-50 שיחות מדי יום. המוקד מאפשר למקבל המידע להתעדכן מגורם אנושי המקושר לגורמים המשטרתיים האמונים על אכיפת החוק.



## השר לביטחון הפנים

### ז. מערכת ממוחשבת לניהול המוקד האנושי ( CRM )-

לאחרונה הותקנה מערכת CRM במוקד האנושי המשטירתי. המערכת החדשה מאפשרת למוקדנים לקבל את מלוא המידע המצוי במערכות השונות ולענות לפונים, תוך תיעוד הפניות ומהלך הטיפול בהן. כמו כן המערכת מאפשרת לעקוב גם אחרי השיחות היוזמות היוצאות לנפגעי עבירה, לרבות מועד השיחה ותוצאתה- האם נענתה/היה תפוס ועוד. באמצעות המערכת, ניתן מענה לנפגעי עבירה שהתקשו בשימוש במערכת הממוחשבת וקיים מעקב ובקרה על השיחות היוצאות. בימים אלה נעשה שינוי שיאפשר לכל נפגע עבירה שמחייג למערכת ה-IVR לעבור ישירות למוקד האנושי ולא רק במקרה שניתקל בקושי להשתמש במענה הקולי בשל טעות בקוד או בסיסמה.

### ח. המוקד האנושי בשב"ס-

המוקד האנושי בשב"ס ממשיך פעולתו כבשנים קודמות.

### ט. הממשקים בין המערכות השונות וקשיי התקשורת בין הגופים-

עקב קיומן של מערכות מחשוב שונות במשטרה, בשב"ס ובמשרד המשפטים, קיימים קשיים רבים בתקשורת בין המערכות. סימני הזיהוי של התיקים אינם אחידים בגופים השונים. אי הזנת מס' הפ"א (מס' התיק המשטירתי) אצל כל הגופים אינה מאפשרת הצלבה בין נתוני העצור/האסיר לבין נתוני נפגע העבירה בו פגע העצור/האסיר. ללא הצלבה זו, במקרים בהם פגע עצור/אסיר ביותר מנפגע אחד, נמסר מידע עודף ולעיתים מבלבל לנפגע העבירה. לגבי עצורי ימים, לא קיימת כיום בעיה שכן מערכת מני"ע מוזנת ממערכת המעצרים המשטירתית. באשר לתיקים המטופלים ע"י מחלקת התביעות המשטירתית (עצורים עד תום ההליכים/מאסרים) ייפתר הנושא בקרוב באמצעות ממשק חדש להעברת תיקים ממחושבת בין מערכת התביעות המשטירתית, הנהלת בתי המשפט והשב"ס. הממשק מוקם בימים אלה ויהיה שמיש עד לסוף חודש פברואר 2009. בעזרת הממשק, יעבור מס' הפ"א ויישתל באופן אוטומטי במערכת במ"ה (של בתי המשפט) וכך יודפס גם על צווי מעצר/מאסר. בכל הנוגע לתיקים המטופלים ע"י הפרקליטות, אין כרגע פתרון בשל הפסקת פתוח מערכת המחשוב החדשה "תנופה" ע"י משרד המשפטים. המשרד ומשטרת ישראל פועלים מול משרד המשפטים לתת מענה לבעיה במסגרת המערכת הקיימת.

### י. תיקים "נעלמים"

תיקים נעלמים הינם תיקים שמופיעים במערכת מני"ע, הועברו למערכת התביעות המשטירתית או לפרקליטות ולא מתקבל עליהם חזרה מידע. לעיתים הדבר נגרם בשל העובדה כי התיק טרם הגיע לתביעות/ פרקליטות (בתיקים חדשים בלבד) ועתיד להיקלט תוך זמן קצר, טעות בהקלדת מס' הפ"א בפרקליטות (מטבע הדברים במחלקת התביעות המשטירתית אין בעיה כזו) ותקלה מחשובית. כיום ישנם כ-2,600 תיקים "נעלמים" וכמחציתם הינם תיקים שהועברו בזמן האחרון ויתכן שמסיבה זו טרם נקלטו. הגורמים הרלבנטיים פועלים לאיתור התיקים הללו.



## השר לביטחון הפנים

- יא. הקניית הזכויות לנפגעי עבירה עוד בטרם החלת החוק-**  
בשב"ס ניתן מענה גם לפניו של נפגעי עבירה שתיק החקירה בעניינו נפתח לפני המועד הקובע, היינו לפני ה-1/4/05.  
לעומת זאת, במשטרת ישראל לא ניתן מענה לפניו של נפגעי עבירה שתיקי החקירה בעניינם נפתח לפני המועד הקובע וזאת בשל הכמות האדירה של תיקי נפגעים והעומס הרב שזה יוצר על המערכת.
4. בהתאם לחוק, על השר להתקין תקנות לעניין קציני נפגעי עבירה-תפקידיהם ואופן פעולתם. התקנות הועברו על ידי לועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת וממתיונות לאישור הוועדה.
5. כידוע לך, הגורמים המקצועיים במשרד, בראשות המשנה למנכ"ל, ממשיכים לנהל מעקב אחר יישום הוראות החוק ופועלים ללא לאות לסייע למשטרה ולשב"ס לקדם ולשפר את הטיפול בנושא חשוב זה. בשנה החולפת חל שיפור ניכר בכל הנוגע ליישום החוק וכיבוד זכויותיהם של נפגעי עבירה ובשנת 2009 תימשך המגמה.

בברכה,

ח"כ אבי דיכטר  
השר לביטחון הפנים

העתקים: פרופסור דניאל פרידמן, שר המשפטים