

ביצוע סקרים עבור משטרת ישראל

1. כללי

- 1.1 משטרת ישראל מבקשת לקבל הצעות לביצוע סקרים בנושאים הבאים :
 - 1.1.1 סקר שביעות רצון אזרחים משירותי המשטרה.
 - 1.1.2 סקר נפגעי עבירה.
 - 1.1.3 סקר תיעדוף איומים/ סקר אמון במערכות חוק ושלטון
 - 1.1.4 סקר אמון הציבור.
 - 1.1.5 סקר תחושת ביטחון.
 - 1.1.6 סקר דימוי ותדמית.
 - 1.1.7 סקרים נוספים אשר לא מתוכננים מראש.
- 1.2 עריכת סקרים אלה מהווה חלק מתוכנית אסטרטגית כוללת של משטרת ישראל, לשיפור רמת השירות הניתנת לאזרחים בתחומי הטיפול השונים של המשטרה.
- 1.3 הסקרים יבדקו את שביעות רצונם ואת עמדותיהם של אזרחים בכל אחד מהתחומים שלעיל.
- 1.4 הסקרים יתבצעו באופנים הבאים :
 - 1.4.1 טלפונית.
 - 1.4.2 סקרים אינטרנטיים.

2. סוגי הסקרים

- 2.1 סקר שביעות רצון אזרחים משירותי המשטרה - עבור היחידה לשיפור השירות
 - 2.1.1 ביצוע מערך סקרים לבדיקת שביעות רצון אזרחים אשר קיבלו שירות מתחנות המשטרה, וזאת בארבעה מגזרים : סיור, מרכז שירות לאזרח, מוקד 100 מחוזי, מוקד 110, ומרכז פניות נהגים של את"ן.
 - 2.1.2 מטרת הסקר הינה לקבל תמונת מצב מייצגת לגבי כל תחנת משטרה, אודות שביעות רצון האזרחים משירותי המשטרה הניתנים להם. איתור נקודות החוזק והחולשה, ניתוח משמעותי והמלצות ליישום תוכניות שיפור.
 - 2.1.3 הסקר יערך פעם בשנה, במחצית שניה של השנה.
 - 2.1.4 נתוני הסקרים בנושא שירותי המשטרה ישמשו בסיס להערכת טיב השירות בהתאם למדדים שנקבעו, לקביעת הפעולות אשר יש לנקוט על מנת לשפר את השירות לאזרח ולקביעת מידת השיפור לאורך זמן ביחס למדדים שנקבעו, הבדיקה בנושאים השונים תיעשה ברמות שונות של יחידות המשטרה. שביעות הרצון תיבדק ביחס למהירות השירות, היחס, המקצועיות, התנהגות השוטרים ועוד.
 - 2.1.5 היקף הסקר כ-10,000 שאלונים בשנה, אשר מולאו באופן מלא.

הסקר יערך במשטרת ישראל על כ- 100 תחנות ויחידות של משטרת ישראל ב- 7 מחוזות המשטרה הפרושים בכל הארץ. נתוני המרחבים, המחוזות וכלל המשטרה – יצטברו ויתקבלו מנתוני התחנות.

2.1.6. אוכלוסיית הסקר

- אזרחים מקבלי שירות במש"ל (מרכז שירות לאזרח) בתחנה.
- אזרחים מקבלי שירות מניידות הסיור והתנועה של המשטרה.
- אזרחים מקבלי שירות בטלפון בהתקשרות ל"מוקד 100".
- אזרחים מקבלי שירות בטלפון בהתקשרות ל"מוקד 110".
- אזרחים שהתקשרו למרכז פניות נהגים ארצי.
- יתכן ויתווספו מגזרים נוספים: יחידות זיהוי פלילי, מתנ"א, סיור כפרי, בוחנים ועוד.

2.1.7. כלי המחקר

- 2.1.7.1. שאלון שביעות רצון, אשר יועבר באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט בהתאם לדרישות המשטרה.
- 2.1.7.2. השאלון כולל כ- 30 שאלות סגורות ו- 3-4 שאלות פתוחות, בהן נבדקים ממדים התנהגותיים, מקצועיים, זמני תגובה, שביעות רצון מפעילות המשטרה ועוד.
- 2.1.7.3. השאלון פותח ע"י הגורמים המקצועיים ביחידת השירות במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.
- 2.1.7.4. השאלון כולל נוסחים שונים למגזרים השונים, כאשר חלק מהשאלות זהות בנוסחים השונים וחלקן שונות.
- 2.1.7.5. למ"י תהיה אפשרות להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיף 2.1.7.2).
- 2.1.7.6. רשימות הטלפונים של האזרחים שאליהם צריך להתקשר יועברו לחברה הזוכה לפי המפורט בסעיף 3.1 במפרט.

2.2. סקר נפגעי עבירה - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות משטרתיות אחרות

2.2.1. ביצוע הסקר נועד לבחון את היקף הפגיעה המדווחת למשטרה על ידי הציבור והסיבות לאי דיווח למשטרה.

2.2.2. הסקר יערך פעם עד פעמיים בשנה (בתחילת השנה ובאמצע השנה). כל סקר יהיה בנוי משני סקרים שונים. האחד, סקר משקי בית והשני - סקר נפשות. יש זיקה בין שני סוגי הסקרים, ודבר זה צריך לבוא לידי ביטוי בדוחות שיתקבלו.

2.2.3. היקף הסקר

כ- 10,000 שאלונים מלאים בשנה.

2.2.4. אוכלוסיית הסקר

- כלל משקי הבית בישראל (לא כולל מוסדות).

▪ כלל האזרחים במדינת ישראל בייצוג הולם למגזרים שונים (מעל גיל 18).

2.2.5. כלי המחקר

- 2.2.5.1. שאלון אשר יבוצע באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט בהתאם לדרישת המשטרה.
- 2.2.5.2. השאלון כולל כ- 30 שאלות סגורות ו- 3-4 שאלות פתוחות, בהן נבדקים האם המשיבים נפגעו מסוגי עבירות שונות, האם דיווחו על הפגיעה למשטרה ואם לא דיווחו מדוע לא דיווחו.
- 2.2.5.3. מנסיון משטרת ישראל בשאלונים מסוג זה, מצביע על כך שרוב (יותר מ- 50%) הנשאלים נדרש להשיב רק על כ- 15 מהשאלות הסגורות.
- 2.2.5.4. השאלון פותח ע"י הגורמים המקצועיים באגף התכנון במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.
- 2.2.5.5. השאלון כולל נוסחים שונים למגזרים השונים, כאשר חלק מהשאלות זהות בנוסחים השונים וחלקן שונות.
- 2.2.5.6. תהיה אפשרות למ"י להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיפים 2.2.5.2 2.2.5.3).

2.3. סקר תעדוף איומים / סקר אמון במערכות חוק ושלטון - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות

משטרתיות אחרות

2.3.1. ביצוע מערך סקרי תיעדוף איומים במטרה לבחון באיזו מידה איומים שונים (כגון: אלימות, פשיעה, טרור, תנועה ועוד) מטרידים את האזרחים בישראל. בנוסף, בסקר מספר שאלות כלליות לגבי תחושת הביטחון של האזרחים.

2.3.2. הסקר יערך פעם אחת בשנה.

2.3.3. היקף הסקר

עד כ- 1,200 שאלונים מלאים בשנה. מדגם מייצג של האוכלוסיה, עם עיבוי למגזרים שונים בהתאם לדרישות מ"י כפי שימסרו (כגון: ערבים, עולים וכד')

2.3.4. אוכלוסית הסקר

כלל אזרחי מדינת ישראל (מעל גיל 18), בייצוג הולם למגזרים שונים (עולים חדשים, ערבים, מגדר וקבוצות גיל) בחברה ופילוח לפי מחוזות / תחנות משטרה / שכונות או איזורים סטטיסטיים המוגדרים ע"י המשטרה.

2.3.5. כלי המחקר

2.3.5.1. שאלון אשר יועבר באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט בהתאם לדרישת מ"י.

2.3.5.2. השאלון יהיה באחת משתי האפשרויות הבאות:

2.3.5.2.1. שאלון הכולל עד כ- 15 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

2.3.5.2.2. שאלון הכולל 16-30 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

בהם נבדקים משיבים לגבי המידה בה הם מוטרדים מתופעות שונות שבתחום אחריות משטרת ישראל.

2.3.5.3. השאלון יפותח ע"י הגורמים המקצועיים במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.

2.3.5.4. תהיה אפשרות למ"י להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיף 2.3.5.2).

2.4. **סקר אמון הציבור - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות משטרתיות אחרות**

2.4.1. ביצוע סקרי שביעות רצון ואמון האזרחים במשטרת ישראל במטרה ללמוד אודות הגורמים המשפיעים על אמון הציבור במשטרה ולבחון דרכים לשיפור נושאים אלו.

2.4.2. במסגרת הסקר נבקש גם להשוות את מידת האמון של הציבור במשטרת ישראל בהשוואה לגופים ציבוריים אחרים (כצה"ל, שב"ס, משרדי ממשלה שונים ועוד).

2.4.3. הסקר יערך פעם בשנה.

2.4.4. היקף הסקר

כ- 600 שאלונים מלאים.

2.4.5. אוכלוסית הסקר

כלל אזרחי מדינת ישראל (מעל גיל 18), בייצוג הולם למגזרים שונים (עולים חדשים, ערבים, מגדר וקבוצות גיל) בחברה ופילוח לפי מחוזות לפי מחוזות / תחנות משטרה / שכונות או איזורים סטטיסטיים המוגדרים ע"י המשטרה.

2.4.6. כלי המחקר

2.4.6.1. שאלון אשר יבוצע באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט בהתאם לדרישת מ"י.

2.4.6.2. השאלון יהיה באחת משתי האפשרויות הבאות:

2.4.6.2.1. שאלון הכולל עד כ- 15 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

2.4.6.2.2. שאלון הכולל 16-30 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

בהם נבדקים משיבים לגבי אמון הציבור במשטרה ושביעות רצון מפעילותה.

2.4.6.3. השאלון יפותח ע"י הגורמים המקצועיים במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.

2.4.6.4. השאלון כולל נוסחים שונים למגזרים השונים, כאשר חלק מהשאלות זהות בנוסחים השונים וחלקן שונות.

2.4.6.5. תהיה אפשרות למ"י להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיף 2.4.6.2).

2.5. סקר תחושת ביטחון - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות משטרתיות אחרות

2.5.1. ביצוע סקרי תחושת הביטחון של אזרחי מדינת ישראל, תוך דגש על תחושת הביטחון באזורים שונים (לדוגמא: בבית, בשכונת המגורים, במקומות בילוי, בכבישים, כהולכי רגל, כרוכבי אופניים ועוד).

2.5.2. במסגרת הסקר יבחנו גם התופעות המטרידות את התושבים, החשש להיפגעות בני משפחה (בדגש על ילדים ונוער) מעבריינות, הציפיות מהמשטרה ומידת שביעות הרצון מאופן פעילות המשטרה.

2.5.3. הסקר יערך 1-2 פעמים בשנה.

2.5.4. היקף הסקר

עד כ- 1,000 שאלונים מלאים בכל סקר.

2.5.5. אוכלוסית הסקר

כלל אזרחי מדינת ישראל (מעל גיל 18), בייצוג הולם למגזרים שונים (עולים חדשים, ערבים, מגדר וקבוצות גיל) בחברה ופילוח לפי מחוזות / תחנות משטרה / שכונות או איזורים סטטיסטיים המוגדרים ע"י המשטרה.

2.5.6. כלי המחקר

2.5.6.1. שאלון אשר יבוצע באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט בהתאם לדרישת מ"י.

2.5.6.2. השאלון יהיה באחת משתי האפשרויות הבאות:

2.5.6.2.1. שאלון הכולל עד כ- 15 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

2.5.6.2.2. שאלון הכולל 16-30 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות בהם נבדקים משיבים לגבי תחושת הביטחון של הציבור מהמשטרה.

2.5.6.3. השאלון יפותח ע"י הגורמים המקצועיים במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.

2.5.6.4. השאלון כולל נוסחים שונים למגזרים השונים, כאשר חלק מהשאלות זהות בנוסחים השונים וחלקן שונות.

2.5.6.5. תהיה אפשרות למ"י להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיף 2.5.6.2).

2.6. סקר דימוי ותדמית - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות משטרתיות אחרות

2.6.1. ביצוע סקר שמטרתו ללמוד אודות הדימוי והתדמית של משטרת ישראל בעיני הציבור.

2.6.2. במסגרת הסקר יבחנו עמדות הציבור בנושא תדמית המשטרה.

2.6.3. הסקר יערך פעם אחת בשנה.

2.6.4. היקף הסקר

כ- 600 שאלונים מלאים.

2.6.5. אוכלוסית הסקר

כלל אזרחי מדינת ישראל (מעל גיל 18), בייצוג הולם למגזרים שונים (עולים חדשים, ערבים, מגדר וקבוצות גיל) בחברה ופילוח לפי מחוזות.

2.6.6. כלי המחקר

2.6.6.1. שאלון עמדות אשר יועבר באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 3 למפרט ובהתאם לדרישת מ"י.

2.6.6.2. השאלון יהיה באחת משתי האפשרויות הבאות:

2.6.6.2.1. שאלון הכולל עד כ- 15 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

2.6.6.2.2. שאלון הכולל 16-30 שאלות סגורות ו- 4-5 שאלות פתוחות

בהם נבדקים משיבים לשאלות הבוחנות את דימוי המשטרה בעיני הציבור.

2.6.6.3. השאלון יפותח ע"י הגורמים המקצועיים במשטרת ישראל וינוסח סופית בתאום עם החברה הזוכה.

2.6.6.4. השאלון כולל נוסחים שונים למגזרים השונים, כאשר חלק מהשאלות זהות בנוסחים השונים וחלקן שונות.

2.6.6.5. תהיה אפשרות למ"י להוסיף/לשנות שאלות באופן דינמי (במסגרת כמות השאלות המצויינת בסעיף 2.6.6.2).

2.7. סקרים לא מתוכננים - עבור אגף התכנון והארגון ויחידות משטרתיות אחרות

2.7.1. ביצוע סקרים לא מתוכננים בנושאים נוספים.

2.7.2. ככלל, סקרים אלו יהיו דומים בהגדרתם לסקרים המוזכרים לעיל, הן מבחינת גודל המדגם ומאפייניו והן מבחינת מספר השאלות בסקר.

2.7.3. אופן ביצוע הסקרים יהיה באמצעות אחד מהאופנים המפורטות בסעיף 1.4 למפרט, או בהתאם לצרכי המשטרה והיחידות השונות.

3. אופן ביצוע הסקרים

3.1. **סקרים טלפוניים** - יתבצעו ע"י חיוג טלפונים ניידים ו/או ניידים של אזרחים במדינת ישראל בני 18 ומעלה. הסקרים הטלפוניים יתבצעו בשעות אחר הצהריים והערב על ידי מתשאלים טלפוניים הנמצאים במוקד התשאול הטלפוני שברשות החברה. המתשאלים יחזרו למספרים שלא נענו לפחות בשלוש נסיונות שונים בזמנים שונים להשגת מענה.

3.2. **סקרים אינטרנטיים** - שליחת שאלון דרך המיילים לאזרחי ישראל (בני 18 ומעלה) מתוך מאגר מיילים של החברה או שרוכשת מחברה חיצונית (כגון: פאנל המדגם המרכזי) וכל זאת בכפוף לאישור מ"י.

4. מדגם לסקרים

- 4.1 לפני התחלת התשאול, החברה נדרשת להציג את המתודולוגיה של הסקר (צורת הדגימה וכד'), לאישור של נציג היחידה המזמינה את הסקר.
- 4.2 רמת הביטחון של השגיאה לא פחות מ- 95%.
- 4.3 לביצוע הסקרים שפורטו לעיל, באחריות החברה הזוכה לדאוג למספרי הטלפונים הנייחים והניידים של הנשאלים. ובהתאמה לדאוג עבור כתובות אי-מיילים בסקרי אינטרנט. מלבד סקר שביעות רצון האזרחים מהשירות שקיבלו מהמשרה (להלן: סקר השירות) המתבצע עבור היחידה לשיפור השירות, עבור ביצוע סקר זה משטרת ישראל תעביר לחברת הסקרים את כמויות התשאול הנדרשות בכל יחידה/מגזר ואת נתוני הנשאלים (מספרי טלפונים)- ראה פירוט בסעיף 6.
- 4.4 על החברה לרכוש על חשבונה מאגרים של מספרי טלפונים ניידים לצורך ביצוע הסקרים ובהתאם לגודל הסקר שיידרש על ידי משטרת ישראל.

5. דרישות כ"א

- 5.1 החברה הזוכה תעמיד לרשות משטרת ישראל רכוז אקדמי ורכז סקר כמפורט בסעיפים 5.2 ו-5.3 למפרט.
- 5.2 רכז אקדמאי-
- 5.1.1 בעל תואר שני לפחות בתחום מדעי החברה/ מדעי ההתנהגות/סטטיסטיקה ממוסד מוכר.
- 5.1.2 בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בביצוע סקרים בהיקפים הנדרשים.
- 5.1.3 תפקידו של הרכז האקדמאי יהיה לתת מתן מענה לייעוץ סטטיסטי מלווה לסקרים לחברה – בקביעת גודל המדגם וכד'.
- 5.3 רכז סקר –
- 5.3.1 בעל תואר שני לפחות בתחום מדעי החברה/ מדעי ההתנהגות/סטטיסטיקה ממוסד מוכר.
- 5.3.2 בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בביצוע סקרים.
- 5.3.3 בעל ניסיון מעשי בעיבוד וניתוח נתונים בתוכנות spss/sas בלפחות חמישה פרויקטים /סקרים בהיקפים הנדרשים במהלך השנתיים האחרונות.
- 5.3.4 בעל ניסיון בכתובת דוחות מסכמים, שליטה בתוכנות windows.
- 5.3.5 תפקידו של רכוז הסקר יהיו כדלקמן- לעמוד בקשר שוטף עם הגורמים המקצועיים במשרה, לרכז את הסקר, לנהל את כל מערך התשאול, לודא עמידה בל"ז, לרשום את דוחות הסקר, ויבצע בקרה תוך כדי התהליך.
- 5.3.6 רכוז הסקר יהיה זמין למענה לשאלות והבהרות בימי א'-ה' בין השעות 08:00 - 17:00.
- 5.4 במידה ומישהו מעובדי החברה (רכז אקדמאי ו/או רכוז סקר), הקשור בסקר, עוזב מסיבה כלשהי, על החברה להתארגן בהתאם מבלי לפגוע בתהליך הסקר ובהעברת הממצאים בהתאם לזמנים הנדרשים במפרט, ולספק בהקדם מחליף שיענה לדרישות המופיעות בתת סעיפים 5.2 או 5.3 בהתאמה.

6. אופן מתן השירות

- 6.1. הסקר יתבצע ע"י החברה הזוכה (להלן: החברה) באמצעות מוקד תשאול טלפוני של החברה עבור הסקרים הטלפוניים אשר ילווה ביכולת לבצע סקרים אינטרנטיים.
- 6.2. הסקר חייב להיות יעודי (לא אומניבוס).
- 6.3. הסקרים הינם סקרים "שוטפים", והנתונים יצטברו מדי תקופה.
- 6.4. לחברה הזוכה חייבת להיות אפשרות לתשאל גם בשפות רוסית וערבית, במידת הצורך.
- 6.5. בעת התשאול ניתן לשנות את סדר הצגת השאלות לנדגם, עפ"י דרישת המזמין.

7. רשימות מקבלי השרות**7.1. עבור סקרי יחידת השירות**

7.1.1. מ"י תספק לחברה את רשימות הטלפונים של מקבלי השרות, בחלוקה לתחנות ומגזרים, בקבצי Excel (או דומה לו).

7.1.2. העברת הקבצים של רשימות מספרי הטלפון לחברה תיעשה "בהמשכים". כלומר, כלל הרשימות לא יועברו בקובץ אחד, אלא במספר קבצים ובמועדים שונים, גם אחרי תחילת התשאול.

7.1.3. הנתונים יועברו באופן הבא:

7.1.3.1. **בכל קבוצת נסקרים שמועברת לחברה הזוכה (בקובץ אקסל או בדרך אחרת) יהיה תמהיל**

ובו 80% מספרי טלפונים של אנשים שפנו למשטרה, ו - 20% מספרי טלפונים של אנשים שלא פנו למשטרה ונבחרו באופן אקראי על ידי המשטרה ושובצו בקובץ האקסל.

7.1.3.2. **יודגש כי הנתונים המועברים על ידי המשטרה יהיו באופן שמבצע הסקר לא יוכל לזהות מי**

פנה למשטרה ומי לא, ואינם מכילים שם, מספר ת.ז, מען, שם אב/אם וכל פרט אחר אשר יכול להביא לזיהוי הוודאי של הנשאל.

7.1.3.3. **עוד יודגש כי לא יועברו כלל נתונים של אזרחים שפנו למשטרה בעקבות עבירות אלימות**

במשפחה, עבירות אלימות חמורה, אלימות מינית ועבירות נוער או במעורבות קטינים - והכל לפי חוק נפגעי עבירה.

7.1.4. חברת הסקרים נדרשת לגלות גמישות רבה מבחינת זמני קבלת רשימות הטלפונים מהמשטרה, כמויות תשאול משתנות, מועדי תשאול (לפעמים בכפוף לאירועים בטחוניים או אחרים) וכו'.

7.2. **ליתר הסקרים יובהר כי הפנייה תהיה לאזרחים מעל גיל 18 באופן ראנדומלי, והנתונים שהזוכה ישיג**

לצורך ביצוע הסקרים יושגו באמצעים חוקיים בלבד והסקרים כולם יערכו על פי חוק הגנת הפרטיות.

7.3. על הזוכה לרכוש על חשבונו מאגרים של מספרי טלפונים ניידים לצורך ביצוע הסקרים ובהתאם לגודל הסקר שיידרש על ידי משטרת ישראל.

8. עיבודים סטטיסטיים נדרשים

- 8.1. בכל אחד מן הסקרים על החברה לערוך עיבודים סטטיסטיים על הנתונים שיתקבלו, שיכללו:
- 8.1.1. **סטטיסטיקה תיאורית** - התפלגויות, ממוצעים, סטיות תקן, שכיחויות – בכל הרמות.
- 8.1.2. **סטטיסטיקה משווה** - בין נתוני התחנה לבין נתוני המרחב והמחוז, בכל אחד מהמדדים ובין נתוני המגזרים, ברמת תחנה, מרחב, מחוז ומתנ"א (משטרת תנועה ארצית) אזורית. וכן בין נתוני כל יחידה לנתונים קודמים שלה.
- 8.1.3. **סטטיסטיקה אנליטית** - קשרים בין משתנים (לדוגמה: זמן המתנה, שביעות רצון כללית מתפקוד השוטר, אדיבות השוטר וכו'): מובהקויות, מתאמים, ניתוח שונות, רגרסיות, צילוחים ועוד.
- 8.1.4. בסקר השירות: בנסוף לאמור לעיל, על החברה לפתח מודל המייצג את הפרמטרים המרכיבים את איכות השירות בתיאום ועפ"י דרישות מ"י.

9. דו"חות הסקר

- 9.1. **הדוחות הנדרשים עבור כל סוגי הסקרים למעט סקר השירות:**
- 9.1.1. פירוט שיטת המחקר: שיטת הדגימה, שיטת ניתוח הנתונים והמגבלות הקיימות.
- 9.1.2. הצגת תוצאות העיבודים הסטטיסטיים, כמפורט בסעיף 8 בשני אופני הצגה:
- 9.1.2.1. לוחות עם נתונים מספריים, כולל סימני מובהקות.
- 9.1.2.2. תצוגה גרפית של הנתונים.
- 9.1.3. עבור כל הסקרים שיתבצעו- הדו"ח יכלול ניתוח סטטיסטי של הנתונים, עבור כל שאלה בכל הרמות (ארצי, מחוזי, מרחבי, תחנתי, יחידתי), מסקנות מילוליות מבוססות על הממצאים וגיבוש המלצות לשיפור על סמך הממצאים, בכל הרמות. עבור סקר השירות ראה פירוט הדוחות שנדרשים בסעיף 9.2.
- 9.1.4. כל הדוחות יועברו גם כקבצי מחשב - כמסמכי word שניתן לערוך ולהדפיס, וכמסמכי POWERPOINT וכבאמצעות מדיה (CD או דומה לו).
- 9.1.5. בנוסף, כל נתוני הסקר שנאספו, ברמה של שאלון, יועברו בקובץ אקסל, בצמוד למספר הטלפון של המשיב ושיוכו ליחידה.
- 9.2. **סוגי הדוחות הנדרשים עבור סקר שביעות רצון האזרחים מהשירות שקיבלו מהמשטרה ושנערך עבור יחידת השירות (סקר השירות):**
- 9.2.1. הדוחות שיוגשו למשטרה הינם בכל הרמות (ארצי, מחוזי, מרחבי, תחנתי, יחידתי) ובמגזרים השונים. לציין שמדובר בכ- 80 דוחות שונים ליחידות שונות. פורמט הדוחות בכל רמה יהיה דומה. לכל יחידה יוצגו התוצאות שלה, כולל מלל והמלצות מתאימות עפ"י התוצאות שהתקבלו, כולל הצגה גרפית צבעונית עקבית בהתאם לדרישת מ"י.
- 9.2.2. על-גבי כל הדו"חות ועל-גבי העותקים לא יופיע לוגו/כיתוב של הספק, אלא באישור המזמין. לוגו/כותרת של יחידת המשטרה יופיעו עפ"י דרישת המזמין.

9.2.3 דו"ח אינטגרטיבי ברמה ארצית - הדו"ח יכלול (עפ"י דרישת המזמין):

- 9.2.3.1 נתוני כל תחנות המשטרה, בחלוקה עפ"י מחוזות ומרחבים.
- 9.2.3.2 השוואה בין נתוני כל תחנה, יחסית לנתוני המרחב ונתוני המחוז שלה ויחסית לממוצע הארצי, בכל מימד, עפ"י המגזרים שבסקר.
- 9.2.3.3 השוואה של נתוני כל מחוז/מרחב/תחנה לנתונים קודמים של אותה יחידה.
- 9.2.3.4 נתונים השוואתיים בין מחוזות, מרחבים, תחנות ובין מגזרים.
- 9.2.3.5 טבלאות הצגה מרוכזות המשוות את נתוני כל התחנות.
- 9.2.3.6 עיבודים סטטיסטיים מתקדמים ברמה ארצית.
- 9.2.3.7 המלצות לשימור ולשיפור – נקודות חוזק ונקודות חולשה - ברמה ארצית, מחוזית, ובתחום האגף המקצועי. ההמלצות תתבססנה על ניתוחים סטטיסטיים ברמה של סטטיסטיקה אנליטית.

9.2.4 דו"ח אינטגרטיבי ברמת מחוז - הדו"ח יכלול (עפ"י דרישת המזמין):

- 9.2.4.1 נתוני כל תחנות המחוז, בחלוקה עפ"י מרחבים ותחנות.
- 9.2.4.2 השוואה בין נתוני כל תחנה יחסית לנתוני המרחב ונתוני המחוז, בכל מימד, עפ"י המגזרים שבסקר.
- 9.2.4.3 השוואה לנתונים קודמים.
- 9.2.4.4 המלצות לשימור ולשיפור – נקודות חוזק ונקודות חולשה - ברמה מחוזית, עבור כל מרחב וכל תחנה ובחלוקה עפ"י מגזרים. ההמלצות תתבססנה על ניתוחים סטטיסטיים ברמה של סטטיסטיקה אנליטית.
- 9.2.4.5 במשטרה 7 מחוזות שונים. פורמט הדוח יהיה דומה. התוצאות, כמובן, בכל דוח הינן ייחודיות לאותו מחוז.

9.2.5 דו"ח אינטגרטיבי ברמת מרחב - הדו"ח יכלול (עפ"י דרישת המזמין):

- 9.2.5.1 נתוני כל תחנות המרחב.
- 9.2.5.2 נתונים ועיבודים של נתוני המרחב.
- 9.2.5.3 השוואה בין נתוני כל תחנה ובין נתוני המרחב והמחוז, עפ"י המגזרים שבסקר.
- 9.2.5.4 השוואה לנתונים קודמים.
- 9.2.5.5 המלצות לשימור ושיפור – נקודות חוזק ונקודות חולשה - ברמת המרחב, ועבור כל תחנה במרחב ובחלוקה עפ"י מגזרים. ההמלצות תתבססנה על ניתוחים סטטיסטיים ברמה של סטטיסטיקה אנליטית.
- 9.2.5.6 במשטרה כ-17 מרחבים שונים. ברובם יש תחנות שכפופות למרחב. פורמט הדוח יהיה דומה. התוצאות, כמובן, בכל דוח, הינן ייחודיות לאותו מרחב.

9.2.6 דו"ח ברמת תחנה – הדו"ח יכלול (עפ"י דרישת המזמין) :

- 9.2.6.1 נתוני כל מגזר בתחנה.
- 9.2.6.2 השוואה בין נתוני התחנה לנתוני המרחב והמחוז, עפ"י המגזרים שבסקר.
- 9.2.6.3 השוואה לנתונים קודמים של התחנה.
- 9.2.6.4 המלצות לשימור ולשיפור – נקודות חוזק ונקודות חולשה - ברמת התחנה. ההמלצות תתבססנה על ניתוחים סטטיסטיים ברמה של סטטיסטיקה אנליטית.
- 9.2.6.5 במשטרה כ- 68 תחנות משטרה. פורמט הדוח של התחנות יהיה דומה. התוצאות, כמובן, בכל דוח, הינן ייחודיות לאותה תחנה.

10. תוצרים נדרשים

10.1 עבור היחידה לשיפור השירות

סוג הדו"ח	מס' יחידות	מס' עותקים לכל דוח	סה"כ עותקים
* דו"ח ארצי	1	4	4
* דו"ח מחוזי (כולל מוקד)	7	7	49
* דו"ח תחנתי	כ- 70	1	70
דו"ח מפני"א	1	3	3

*להבהיר, שכל דו"ח מחוזי/תחנתי/ מפני"א הינו דו"ח עם נתונים ייחודיים לכל מחוז/תחנה/יחידה ורק פורמט הדוחות דומה.

10.2 עבור שאר הסקרים

דו"חות מפורטים בקבצים כפי שמפורט לעיל בסעיפים 7.1-7.5.

11. לוי'ז לאספקת השירותים

- 11.1 הגשת תוכנית עבודה - תוך שבוע מחתימת החוזה.
- 11.2 תחילת התשאול הטלפוני - תוך 2 ימי עבודה מקבלת הזמנה חתומה (בסקר השירות - ממועד קבלת רשימות הטלפונים).
- 11.3 סיום התשאול הטלפוני – קצב התשאול צריך להיות לפחות 550 שאלונים מלאים (בממוצע) בכל יום עבודה, ממועד תחילת התשאול.
- 11.4 מסירת נתונים מעובדים ברמה ראשונית – תוך 6 ימים ממועד סיום התשאול (של כל מגזר).
- 11.5 השלמת העיבודים, הפקת כל הדו"חות המלאים על-פי המפרט – תוך 3 שבועות מיום סיום התשאול והתצפיות.
- 11.6 הלו"ז הינו קבוע ולא תהיה אפשרות להאריכו.
- 11.7 התשלום עבור סקר יהיה לאחר קבלת הדו"חות כנדרש אשר יאושרו ע"י נציג מ"י.

11.8. **מעט לעת, עפ"י בקשת המשטרה** יועברו נתונים ועיבודים (ברמת עיבוד ראשונית), תוך כדי התשאול, כלומר לפני סיום כל כמות התשאול הנדרשת.

12. דרישות נוספות

12.1. הזוכה יספק את האמצעים לתשאול : **חדר עם עמדות תשאול, טלפונים, מערכת תשאול ממוחשבת. התשאול יתבצע בעמדות ממוחשבות בלבד.**

12.2. קבוצות המיקוד יתבצעו באמצעות אנשי מקצוע מתאימים, וסוקרי שטח (פנים מול פנים, תחנות דלק וכד') יסופקו מטעמו של הזוכה.

12.3. **הזוכה יספק את הנתונים הגולמיים, הטבלאות והדו"חות בקבצי מחשב.**

12.4. **עם סיום הראיונות, יועבר אל מזמין המחקר קובץ הרשומות הגולמי המלא של הראיונות. כולל מספרי הטלפון של המרואיינים, כך שבאמצעות מספר הטלפון יוכל מזמין המחקר לספח אל כל רשומה (שאלון) נתונים נוספים, פנימיים, העומדים לרשותו.**

12.5. הזוכה יספק ניתוח של ממצאי הסקר ברמה אקדמאית שכתובה בצורה בהירה ומובנת גם למי שאינו סטטיסטיקאי. ניתוח הממצאים ילווה במלל מובן ובהיר שיציג למשטרה תמונת מצב אמיתית בכלל הסוגיות שעולות בסקר.

12.6. הזוכה יהיה זמין לרשות משטרת ישראל לפניות ובקשות, תוך הצגת התוצרים לגורמי מ"י ובמתן תשובות לשאלות ובדיקות נתונים וממצאים מיום הפצת הסקר לצורך מענה על שאלות שעולות מיחידות השטח.

12.7. הזוכה יספק המלצות לשיפור על סמך ממצאי הסקר : נקודות חוזק ונקודות חולשה, המלצות לשיפור נקודות החולשה ברמות השונות ובתחומים השונים.

12.8. הזוכה יתחייב על דיסקרטיות מקצועית, סודיות ואי שימוש בנתוני המשטרה לצרכים אחרים מלבד אלו המופיעים בחוזה ההתקשרות עם המשטרה.

12.9. הזוכה יהיה מחויב להחתיים את כל הסוקרים על טופס שמירה על סודיות ולהעביר את הטפסים חתומים לידי נציג משטרת ישראל.

13. הבטחת איכות

13.1. הבקרה שתבוצע ע"י החברה תכלול בדיקות מדגמיות של השאלונים, לאורך כל התשאול, האזנות לשאלונים בזמן-אמת, בקרה על איכות הסוקרים וכל הליך נוסף שיבטיח את אמינות ואיכות הנתונים.

13.2. נציגים מהמשטרה יוכלו לבקר באופן מדגמי במקום ביצוע התישאול, ולבצע בקרה בכל זמן ובכל דרך הנראת להם.

13.3. נציג המזמין יבקר בצורה מדגמית וידגום שאלונים, יאזין לשיחות התשאול בזמן אמת, ישווה נתונים אל מול התוכנה הסטטיסטית שבשימוש הזוכה וכו'.

- 13.4. הזוכה מתחייב לבחור בסוקרים איכותיים ולפקח על טיב עבודתם בצורה שתבטיח נתונים אמיתיים ואיכותיים.
- 13.5. למשטרת ישראל שמורה הזכות לדרוש מהזוכה החלפת סוקר אשר אינו עומד בדרישות המשטרה לסיווג הביטחוני, לניסיון, לשירות ומכל סיבה אחרת.
- 13.6. לפני תחילת התשאול הטלפוני, נציג המזמין יערוך סימולציה על מערכת התשאול הממוחשבת לבדיקת טיב הזנת השאלון. רק לאחר אישורו של נציג המזמין כי השאלון הוזן כראוי, כולל הפניית שאלות לפי סוג השירות שהתקבל – יחל תהליך התשאול הפומבי.
- 13.7. הזוכה מתחייב לבצע את העבודה במקצועיות, באיכות גבוהה, באמינות, תוך בקרה מתמדת על התהליך ועל התוצרים: יבוצעו בדיקות מדגמיות של השאלונים, האזנות לתשאול בזמן ביצועו, ובקרה על איכות הסוקרים, לאורך כל תקופת התשאול.