



יום שלישי, ל' בשבט התשפ"ג  
21 בפברואר 2023

## מענה צה"ל לדו"ח נציבת קבילות החיילים 2022

### מענה כללי:

צה"ל רואה חשיבות רבה בעשיית נציבת קבילות החיילים (נקח"ל), וילמד מהדו"ח ומהלקחים העולים ממנו. ניתן לראות ירידה במספר הקבילות בנושאי הגיוס לצה"ל, זמינות תורים רפואיים, היסעים למשרתים ועוד, בין היתר בעקבות הלמידה והפקת הלקחים מדו"חות ומקבילות שהוגשו בעבר. צה"ל מקיים הליך סדור להעמקה בממצאים וטיפול מקיף ומערכתי בפערים שהועלו בדו"ח בהובלת סגן הרמטכ"ל, אלוף אמיר ברעם.

מפקדי צה"ל בכלל המדרגים עוסקים רבות בטיפול בפרט, תוך הנגשת כלים למפקדים צעירים. מקרים של אפליה, אלימות פיזית ומילולית כלפי משרתים מנוגדים לערכי צה"ל, והם מתוחקרים ומטופלים ביד קשה.

כחלק מהשאיפה לשיפור מתמיד של הארגון, צה"ל מבצע סקרים ושיחות חתך על מנת לזהות נושאים שדורשים טיפול. קיימים מוקדים שונים להנגשת מידע וטיפול בפרט, בניהם מוקד קצינת פניות הציבור, אשר תפקידם זיהוי, טיפול וידוע המפקדים במגמות חריגות. צה"ל משקיע משאבים ותקציבים רבים בשיפור תנאי השירות, הרפואה, רפואת הנפש, המזון והתשתיות של המשרתים.

גופי המטה פועלים יחד כדי לממש את מלוא זכויות המשרתים בחובה ובקבע ולצמצם מצבים בהם הנחיות ופקודות אינן מבוצעות כראוי. צה"ל פועל להטמעת מדיניות "מודל הקבע החדש" באמצעות חניכת המפקדים והסגלים, בקרה, תחקור והפקת לקחים בנושא.

צה"ל פועל לשיפור הטיפול במשרתי המילואים, בתוך כך הוקם אתר המנגיש זכויותיהם ושודרגה המערכת המשמשת את גורמי הטיפול באוכלוסיית המילואים למערכת יעילה ומדויקת יותר. במהלך 2022 בוצע מהפך במוקד השירות למועמדים לשירות ביטחון של יחידת מיטב, ולראייה כמות הקבילות שהוגשו בשנה זו היא הנמוכה ביותר מאז הקמתו. צה"ל ימשיך ויפעל לשיפור והנגשת המענה לפרט בכלל התחומים.

חמ"ל דו"ח 073-3862208

דובר צה"ל - בכל מקום ובכל זמן



יום שלישי, ל' בשבט התשפ"ג  
21 בפברואר 2023

## להלן תקציר ההתייחסות לממצאי הדו"ח על פי נושאים:

### **פיקוד ומנהיגות:**

מפקדי צה"ל בכלל המדרגים עוסקים רבות בטיפול פרט. צה"ל מקדם הנגשת כלים למפקדים צעירים לטיפול מיטבי בחיילים. מקרים בהם אירעה אפליה, אלימות פיזית ואלימות מילולית כלפי משרתים, מנוגדים לערכי צה"ל, נלקחים בחומרה רבה, מתוחקרים לעומק ומטופלים ביד קשה. המקרים המתוארים חמורים ביותר, המשרתים שנפגעו מלווים ככל הנדרש. במקביל, מתבצעים סקרים ושיחות חתך עם משרתים בכלל הדרגים, על מנת לזהות מגמות ונושאים שדורשים טיפול. כמו כן, צה"ל מפעיל מוקדים להנגשת מידע וטיפול יעיל בפרט, ביניהם מוקד קצינת פניות הציבור, אשר מזהה מגמות ומקרים הנדרשים בטיפול ומביאה אותן לידיעת המפקדים.

### **זכויות שכר ותנאי השירות בצה"ל:**

גופי המטה פועלים בתיאום ובשיתוף פעולה כדי לממש את מלוא זכויות המשרתים, ולצמצם מצבים בהם הנחיות ופקודות אינן מבוצעות כראוי. מתקיימים מאמצים להנגשת המידע לפרט ולמפקדים, לרבות הפעלת מוקד ייעודי למענה לפרט במופת וכן פיתוח תהליכי דיגיטציה. בנוסף, צה"ל פועל לצמצום תקלות רישומיות לטייב חווית השירות וצמצום תהליכי בירוקרטיה. צה"ל כצבא העם רואה חשיבות רבה בשמירת זכויות המשרתים הדתיים לצד הפעילות המבצעית. מקרים בהם נפגעות זכויותיהם הדתיות של חיילים מתוחקרים ומטופלים בהתאמה. בכלל יחידות צה"ל מוצבים נגדי רבנות ומשגיחי כשרות האמונים על פיקוח שמירת הכשרות במטבחים וחדרי האוכל, ומבצעים את משימתם בהקפדה ותחת בקרה של ענף כשרות ברבנות ורבני היחידות. במקרים בהם יש אי הקפדה על כשרות, המקרה מתוחקר ומטופל כך שהשמירה על כשרות בחדר האוכל או המטבח תשמר.



יום שלישי, ל' בשבט התשפ"ג  
21 בפברואר 2023

### **תנאי המחיייה והתשתיות בצה"ל:**

צה"ל משקיע משאבים ותקציבים רבים בשיפור תנאי השירות והתשתיות של המשרתים. במסגרת כך, מתבצע מהלך רוחבי לשיפוץ המבנים בצה"ל, תוך יצירת סטנדרטים אחידים, אשר יבטיחו לחיילים מענה הולם המהווה חלק מחובתו ביחס למסירותם של משרתי צה"ל. בשנתיים האחרונות, במסגרת פרויקט "קו המגע", שופצו 26 מוצבים, ו-20 מוצבים נוספים בתהליכי שיפוץ ותכנון. בנוסף, בספטמבר האחרון הוקמה מחלקת איכות וחוויית השירות באגף הטכנולוגיה והלוגיסטיקה. ייעוד המחלקה להנגיש ולשפר את המענה לטיפול בפערים הנוגעים לתשתיות ותנאי שירות בבסיסים השונים, בדגש על הדרג הלוחם והתאמתו לעת הנוכחית. בנושא התזונה, צה"ל רואה חשיבות רבה למענה הזנה איכותי ובריא עבור כלל משרתיו, ופועל על מנת לשפר את המענה בכלל צה"ל, בדגש על הלוחמים ויחידות ההכשרה. בימים אלו מתממשת תכנית מקיפה לקידום הנושא, הכוללת שיפוץ תשתיות ב-130 חדרי אוכל, הנגשת מזון איכותי למוצבים בקצה, ביצוע ביקורות פנימיות שוטפות וטיפול בליקויים העולים מהן. בנוסף, שופרו תנאי השירות של מפקדי המטבחים, במטרה לפתח את המשאב האנושי האיכותי במקצוע.

### **שירותי הרפואה בצה"ל:**

חיל הרפואה פועל על מנת לספק למשרתי צה"ל מענה רפואי מקיף ובסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר. לצד מענה רפואי איכותי ומקצועי, פועל חיל הרפואה להעמקת תודעת השירות בקרב המטפלים, הנגשת שירותי הרפואה והעלאת זמינות התורים. בשנים האחרונות ניתן לראות עלייה בדרישה לשירותי בריאות הנפש בכלל החברה הישראלית, ובתוך כך בצה"ל, ועל כן מושקעים משאבים רבים על מנת להתמודד עם מגמה זו. במסגרת תכנית "רפואה בשבילך", מגובשת בחודשים האחרונים תפיסה מחודשת לטיפול בבריאות הנפש. זמני ההמתנה לקב"ן יקוצרו ותתאפשר לראשונה קביעת תור לקב"ן באמצעות אפליקציית זימון התורים של חיל הרפואה, בדיסקרטיות מלאה. בנוסף, בנובמבר האחרון הושק המוקד הצבאי



יום שלישי, ל' בשבט התשפ"ג  
21 בפברואר 2023

לרפואה דחופה מרחוק, המאפשר לחיילי צה"ל לפנות לקבלת מענה רפואי ראשוני, כולל התכתבות והתייעצות און-ליין עם סגל רפואי כונן. במקביל, צה"ל פועל לקידום גגישות טיפול "מרחוק" באמצעים דיגיטליים, באופן שיקצר את משכי ההמתנה, ויאפשר מתן שירות יעיל ומהיר יותר, למשרתים מתאימים אשר מעוניינים בכך. זאת ועוד, הוספו 18 קב"נים נוספים, בחלוקה ליחידות צה"ל השונות, לפיקודים ומרפאות. באשר למקרים בהם מפקדי צה"ל מונעים או פוגעים בטיפול והמענה הרפואי של חייליהם, צה"ל מגנה ומטפל במקרים אלו. במטרה להנגיש את שירותי הרפואה למשרתי כלל היחידות, נחנך ביוני האחרון מרכז רפואי רחב בערבה, המספק שירותי רפואת מומחים במגוון תחומים, תוך הפעלת מערך היסעים ייעודי וחכם מבסיסי האזור.

### **שירות הקבע:**

עוצמתו של צה"ל טמונה באיכות משרתיו. על מנת להשאיר בשורותיו את המשרתים הטובים והמתאימים ביותר, העושים לילות כימים למען ביטחון מדינת ישראל, צה"ל פועל למתן תגמול הולם והוגן למשרתיו ולהנגשת זכויותיהם. באשר למודל הקבע החדש שמוחל הלכה למעשה בשנת 2022, צה"ל פועל להטמעת המדיניות באמצעות חניכת המפקדים והסגלים, בקרה, תחקור והפקת לקחים בנושא. גופי המטה בצה"ל פועלים בתיאום ובשיתוף פעולה כדי לממש את מלוא זכויות המשרתים בחובה ובקבע, ולצמצם מצבים בהם הנחיות ופקודות העוסקות בנושא זה מעורפלות או אינן מבוצעות כראוי. מקרים חריגים מטופלים בהתאם, מתוחקרים ולקחיהם מוטמעים. בנושא הבקשות לקיצור שירות, חודדה מדיניות הטיפול ומתבצעת בקרה בנושא.



יום שלישי, ל' בשבט התשפ"ג  
21 בפברואר 2023

**מערך המילואים:** אנשי המילואים מהווים תנאי הכרחי בהצלחתו של צה"ל למימוש ייעודו בשמירה על הביטחון וההגנה על מדינת ישראל. צה"ל רואה חשיבות רבה במתן זכויות והנגשתן למשרתי המילואים. במסגרת זו שודרגה המערכת המשמשת את גורמי הטיפול באוכלוסיית המילואים למערכת חדשה, יעילה ומדויקת יותר. באפשרות משרתי המילואים למצוא את כלל זכויותיהם ואף ליצור קשר עם הגורמים הרלוונטיים דרך אתר המילואים החדש. צה"ל ימשיך לפעול כל העת לטיפול בכל פנייה ופנייה של משרתי המילואים, במקצועיות ובמסירות, למען מיצוי זכויותיהם. בדבר החזרי הוצאות נסיעה למשרתי המילואים, קיימות שתי אופציות למימוש ההחזר, טעינת "רב קו" או השתתפות בהוצאות דלק. ההחזר מחושב לפי מיקום המגורים כפי שמוזן במערכות הצה"ליות ולפי מקום ההתייצבות לשירות מילואים כפי שמופיע בצו המילואים. משרת המילואים רשאי לבחור אחת מבין שתי האפשרויות ואף יכול לעדכן את שיטת ההחזרים עד 48 שעות טרם התייצבותו לשירות המילואים.

**מועמדים לשירות ביטחון:** יחידת "מיטב" פועלת למקסום הליכי הגיוס, המיון, השיבוץ, החיול ומיצוי יכולות הפרט. כחלק מכך במהלך 2022 בוצע מהפך במוקד השירות של יחידת מיטב, עליו גם זכתה היחידה בפרס הרמטכ"ל ולראייה ירידה במספר הקבילות בתחום הטיפול במלש"בים. זמני ההמתנה הממוצעים הם הנמוכים ביותר מאז הקמת המוקד ועומדים על פחות מ-30 שניות, ואף קיים מענה מקצועי בשפות שונות באמצעות דסקים ייעודיים המסייעים לטיפול מקצועי במלש"בים. נציגות השירות במוקד עוברות הכשרה מקיפה ומקצועית. במקומות הנדרשים טעויות אנוש מתוחקרות ומטופלות בהתאם. בנוסף הושקה החודש אפליקציה חדשה, אשר מנגישה את כלל הליכי הגיוס והמידע הרלוונטי למועמדים לשירות בטחון. כמות הקבילות שהוגשו על מוקד השירות של מיטב ב-2022 הוא הנמוך ביותר מאז הקמתו ומכאן ניתן ללמוד כי מאמצינו לשפר את השירות נושאים פרי.