



ירושלים, 27 אוגוסט 2014  
א' אלול תשע"ד  
0491-0011-2014-018201

חוזר מס' הד-14 (30)

אל: הממונים על חוק חופש המידע במשרדי הממשלה, ביחידות הסמך ובמוסדות הממלכתיים  
שלום רב,

## **הנדון: סדנאות בנושא: שיפור השירות**

חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, עיגן את עקרון השקיפות אשר נקבע כבר מאמצע שנות ה-60 בפסיקה. החוק קובע כי על רשות ציבורית למנות מקרב עובדי הרשות ממונה על העמדת מידע לציבור.

הממונה אמון על יישום הוראות החוק ברשות והוא נקודת הקשר של האזרח מול הרשות הציבורית.

תפקיד הממונה על המידע העמדת מידע לציבור מהווה נקודת ממשק של הציבור עם הרשות בבואו לבקש מידע. הצורך בחידוד המומחיות בתחום שיפור השירות, שהוא תחום שקיימת התמקצעות בו, נדרש לשיפור פעילותו של הממונה כנתון שירות מרכזי ברשות.

בשל כך, החליטה היחידה הממשלתית לחופש המידע (משרד המשפטים) בשיתוף עם היחידה לשיפור השירות (משרד האוצר) ונציבות שירות המדינה לקיים סדנה בנושא שיפור השירות עבור הממונים.

הסדנאות מיועדות לממונים על חוק חופש המידע במשרדי הממשלה, ביחידות הסמך ובמוסדות הממלכתיים.

מטרת הסדנאות היא לרענן את ההנחיות הקיימות ולהטמיע את החוק בקרב העוסקים בתחום, וכן לאפשר מפגש והפרייה הדדית בקרב העוסקים בתחום בשירות המדינה.

על מנת לאפשר למידה מיטבית, **מוגבלות הסדנאות** בכמות המשתתפים בהן, ועל כן נקבעו **שני מועדים** של סדנא זו, על מנת להגדיל את כמות הממונים שישתתפו בסדנאות אלו.

הסדנאות יתקיימו ב"בית הארחה בית וגן", רח' הפסגה 8, ירושלים, בתאריכים 22/10/2014 ו-26/11/2014 בין השעות 15:00-08:30.

עלות הסדנא היא בסך 200 ₪ למשתתף.

מצ"ב תוכנית הסדנא.

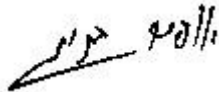


אנו רואים חשיבות רבה בקיום ימי עיון אלו, ולאור זאת נבקשכם להתפנות מכל עיסוק אחר ולהשתתף בהן.

ההרשמה תבוצע באמצעות הטופס הרצ"ב ובכפוף לאישור היחידה הממשלתית לחופש המידע להרשמה. יש להחזיר את הטופס לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה עד לתאריך 15/9/2014.

לפרטים נוספים ולבירורים יש לפנות לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בנש"מ  
טל: 02-6705220.

בברכה,



אופיר בניהו

מנהל אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה

העתק: מר משה דיין - נציב שירות המדינה  
גב' אמי פלמור – מנכ"לית משרד המשפטים  
סגני המנהלים הכלליים הבכירים למינהל ולמשאבי אנוש  
המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים  
עו"ד רבקי דב"ש - ראש היחידה לחופש המידע, משרד המשפטים  
צופית חי, ראש היחידה הממשלתית לשיפור השירות, משרד האוצר  
חברי הנהלה וממונים בנש"מ  
הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
גב' ענת עמרם – ראש ענף (הדרכה), נש"מ

## דף הרשמה

תאריך \_\_\_\_\_

אל:  
גבי ענת עמרם  
אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה  
נציבות שירות המדינה  
ת.ד. 34076  
ירושלים 91340  
או באמצעות פקס מס' 02-6705618

## הנדון: סדנאות בנושא: שיפור השירות

אבקש להירשם לסדנא שתתקיים בתאריך 22/10/2014 / 26/11/2014 בבית הארחה בית וגן. (נא להקיף בעיגול את התאריך המבוקש).

\_\_\_\_\_ ת.ז. (כולל ס' ביקורת)

\_\_\_\_\_ משרד

\_\_\_\_\_ שם המשתתף/ת

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תפקיד

## אישור הממונה על ההדרכה וחשב המשרד

מאשרים השתתפות/ה של הנ"ל ליום העיון ומתחייבים לכסות עלות יום העיון בסך ₪.

_____	שם החשב:	_____	שם הממונה על ההדרכה:
_____	משרד:	_____	משרד:
_____	חתימה:	_____	חתימה:

## תכנית הסדנא

שעות	נושא	שם מרצה
08:30-09:00	• התכנסות וכיבוד קל	
09:00-09:10	• פתיחה – הצגת מטרת המפגש: שיפור השירות	אופיר בניהו, ראש אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה
09:10-09:30	• תפישת השירות - מגמות בעולם השירות- שינוי התפישה בסקטור הציבורי בישראל	מצגת- יועבר ע"י צופית חי
09:30-10:30	• תפישת תפקיד הממונה (צרכים וציפיות של צרכנים, מרכיבי התפקיד ומיומנויות נדרשות)	ייעוץ ארגוני
10:30-10:45	• הפסקה	
10:45-12:00	• סדנא: בחינת תהליך העבודה במסגרת טיפול בבקשות חופש מידע (תהליך הטיפול בארגון, נקודות החולשה וניהול הבקשה בארגון)	ייעוץ ארגוני
12:00-13:00	• הפסקת צהריים	
13:00-14:00	• סדנא : "עם הפנים קדימה – מתחילים לייצר שינוי"	ייעוץ ארגוני
14:00-14:30	• תפיסת הממשל הפתוח והקשר לשיפור השירות	עו"ד רבקי דב"ש
14:30-15:00	• סיכום ותובנות לפעילות השוטפת	היחידה הממשלתית לחופש המידע