

ז' שבט תשע"ח
יום שלישי 23 ינואר 2018

לכבוד,
מנהל/ות השירות במשרדי הממשלה ויחידות הסמך
הממונים/ות על ההדרכה במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

הנדון: הזמנה להגשת מועמדות לקורס מובילי שירות בממשלה - מחזור ד'

עולם השירות חווה בשני העשורים האחרונים שינויים קיצוניים. התפתחות טכנולוגיות המידע, האינטרנט, הרשתות החברתיות ושיתופיות המידע חושפות את הלקוח למגוון חוויות והתנסויות בקשר עם העולם הסובב אותו. בהתאם לכך הלקוח "החדש" הניצב מולנו כיום מחזיק ביכולות וכלים שלא עמדו לרשותו בעבר; הוא מודע הרבה יותר לזכויותיו וליכולת ההשפעה שלו והוא מצפה לשירות זמין נגיש אשר יענה על צרכיו בקלות. על הארגון להתאים גישתו ואת התייחסותו אל לקוחותיו ולשים אותם במרכז עשייתו.

לאור כל זאת פיתחה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, ברשות התקשוב הממשלתי בשיתוף אגף בכיר הדרכה והשכלה, את קורס מובילי השירות בממשלה- קורס יחיד מסוגו אשר מיועד למנהל/ות שטח בכירים/ות בשירות הממשלתי (מנהל/ות אזוריים/מרחבים/ סניפים ראשיים) ולמנהל/ות מטה באגפי השירות.

במהלך הקורס ילמדו המשתתפים/ות על מיטב הטכניקות והטכנולוגיות להתמודדות עם האתגרים הניצבים בפני ארגוני השירות ולהוביל מהלכים לשיפור חוויית הלקוח שמעניק הארגון ללקוחותיו.

מטרות הקורס:

- ☒ מתן סט כלים אופרטיביים לניהול ולשיפור השירות.
- ☒ פיתוח ומקצוע בניהול ויזמות בנושא השירות.
- ☒ הסברה והפצה של תפיסת השירות הממשלתית- האזרח במרכז.
- ☒ הגברת ממשקי העבודה בין גופי הממשלה השונים ויצירת שירות אינטגרטיבי הניתן בסטנדרטים קבועים.

תכני הקורס:

הקורס משלב סדנאות ייחודיות והרצאות אשר יועברו ע"י גורמים בכירים מהמגזר העסקי והממשלתי ויעסקו, בין השאר, בנושאים הבאים:

- ☒ מגמות בעולם השירות ועידן חווית לקוח.
- ☒ היכרות עם תפיסת השירות הממשלתית וגזירתה לשגרות מתן שירות בשטח.
- ☒ תפיסת תפקיד מנהל השירות בעידן הנוכחי.
- ☒ ניתוח וייעול תהליכי שירות.
- ☒ כלים להובלה ויזמה בשירות- מוטיבציה להישגיות ורתימת עובדים וקולגות.

- ☒ היכרות עם טכנולוגיה וחדשנות בשירות השירות.
 - ☒ כלים למתן שירות דינמי המאתר את צרכי הלקוח המשתנים ומתאים את עצמו אליהם.
- בנוסף הקורס ישלב סיורים בארגונים מובילים בעולם השירות.

פרויקט אישי:

הקורס יכלול פרויקט אישי במהלכו יידרשו המשתתפים/ות לבנות תכנית עבודה סדורה ומעוגנת במסגרת זמנים לפרויקט שמטרתו להוביל לשיפור השירות בארגון. בחירת נושא הפרויקט תעשה בתאום עם הנהלות הארגונים, והוא יהווה יישום של הכלים והמסרים המרכזיים שנרכשו בקורס. עם סיום הקורס יהיו המשתתפים/ות אמונים/ות על יישום הפרויקט בארגון, תוך ליווי וסיוע מצד הארגון ומצד היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור.

תכנית הקורס:

הקורס כולל תשעה מפגשים חד יומיים, אשר יתקיימו במועדים שלהלן:
12.3.2018, 20.3.2018, 28.3.2018, 10.4.2018, 23.4.2018, 7.5.2018, 14.5.2018, 29.5.2018, 6.6.2018

המפגשים יתקיימו במקומות שונים ברחבי הארץ
נוכחות בכל המפגשים - חובה!

קהל יעד ודרישות קבלה לקורס:

- הקורס מיועד למנהלי/ות מטה באגפי השירות ולמנהלי/ות יחידות שטח (למשל מנהלי/ות מרחבים, מנהלי/ות אזורים מנהלי/ות סניפים, מנהלי/ות לשכות, מזכירים/ות ראשיים/ות ועוד) במשרדי הממשלה ויחידות הסמך המנהלים/ות מערכי שירות גדולים ומורכבים.
- נדרשת אמביציה לקדם ולשפר תהליכים בקנה מידה גדול בארגון.
- נדרשת אוריינטציה שירותית ושאיפה להתפתחות מקצועית בתחום השירות ללקוח.
- נדרשת נכונות לייזום והובלת פרויקט אישי במהלך הקורס, ולהטמעתו לאחר סיום הקורס.
- נדרשת נוכחות מלאה בכלל מפגשי הקורס.
- הקבלה לקורס מותנית במעבר תהליך המיון.

רישום לקורס:

- הרישום לקורס יעשה על גבי טופס ההרשמה מקוון.
- לכניסה לטופס ההרשמה לחצו [כאן](#).
- יש לשים לב לצירוף המסמכים הבאים לטובת השלמת הרישום לקורס:
 - קורות חיים של המועמד/ת
 - טופס הרשמה חתום על ידי מנהל/ת ישיבה ועל ידי מנהל/ת יחידת ההדרכה במשרד/ ארגון-מצורף בזאת.
 - טופס התחייבות הגעה למפגשי הקורס חתום - מצורף בזאת.
 - מכתבי המלצה- רשות.
- המועמדים/ות הרלוונטיים/ות יזומנו לראיון.
- ההשתתפות בקורס היא ללא עלות.
- מספר המשתתפים/ות בקורס מוגבל.
- לא תתאפשר הרשמה לאחר התאריך **8.2.2018**.

בברכה,

אופיר בניהו

מנהל אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה

איתן פסח

ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

העתק:

מר אהוד פראוור- מ"מ נציב שירות המדינה
מר יאיר פראנק- ראש רשות התקשוב הממשלתי
גב' ענבר סבאג שפייזמן, סגנית מנהל אגף בכיר הדרכה והשכלה, נש"מ
מר רותם כהן, מנהל תחום בכיר מדד, מדידה והטמעה, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

עבור: רותם כהן, מנהל תחום בכיר מדד, מדידה והטמעה, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

הנדון: טופס הרשמה לקורס מובילי שירות

- ספח זה אינו מהווה רישום לקורס.
- הודעה על המשך תהליך המיון לקורס תימסר לאחר בדיקת טפסי המועמדות.

שם פרטי	שם משפחה
יחידה	ת.ז.
דירוג	משרד
דרגה	מתח דרגות
תואר תפקיד מלא	
טלפון נייד	טלפון במשרד
כתובת E-mail:	

תאריך

חתימת המועמד/ת.....

<p><u>אישור ממונה הישר (חובה למלא)</u></p> <p>הריני לאשר את השתתפותו/ה של הנ"ל בקורס מובילי שירות.</p> <p>שם ממונה ההדרכה: _____</p> <p>משרד: _____</p> <p>חתימה: _____</p>	<p><u>אישור ממונה ישיר (חובה למלא)</u></p> <p>הריני לאשר את השתתפותו/ה של הנ"ל בקורס מובילי שירות.</p> <p>שם הממונה הישיר: _____</p> <p>תואר תפקיד: _____</p> <p>דרגה: _____</p> <p>משרד: _____</p> <p>חתימה: _____</p>
--	--

טופס התחייבות הגעה למפגשי הקורס

בהמשך להגשת מועמדותך לקורס מובילי שירות בממשלה, להלן תאריכי מפגשי הקורס:

- 12/03/2018 מפגש ראשון – תפיסת השירות ומנהל השירות
- 20/03/2018 מפגש שני – עיצוב תהליכי שירות
- 28/03/2018 מפגש שלישי – הובלה ופריצת גבולות
- 10/04/2018 מפגש רביעי – טכנולוגיה תומכת שירות
- 23/04/2018 מפגש חמישי – נושמים את הלקוח
- 07/05/2018 מפגש שישי – ניהול ורתימת שותפים פנים ארגוניים
- 14/05/2018 מפגש שביעי – העברות מידע בממשלה
- 29/05/2018 מפגש שמיני – שירות ממשלתי לאנשים עם מוגבלויות
- 06/06/2018 מפגש תשיעי – מפגש מסכם

ההשתתפות בכל מפגשי הקורס הינה חובה ומהווה תנאי לסיום הקורס.

משתתף שיעדר מאחד המפגשים יגרע מהקורס באופן מיידי.

אני מודע לתאריכי הקורס ומתחייב להגיע לכל המפגשים.

שם המועמד: _____

חתימת המועמד: _____