



ירושלים, כ"ז בניסן התש"ע
 11 באפריל 2010

חוזר מס' הד-10 (13)

אל: הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות המסך
 מנהלי יחידות פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך

שלום רב,

הנדון: יום עיון למנהלי יחידות פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך

יחידות פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך העוסקים במתן מענה לפניות המגיעות מן הציבור בנושאים שונים ומגוונים, ובעיקר בתחומי העיסוק של משרדם, נדרשות למלא את תפקידן באופן מקצועי ומושכל תוך התמודדות עם אתגרים בתחומים שונים.

כחלק מתהליך ההכשרה המקצועית של יחידות פניות הציבור, הוחלט ע"י אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בשיתוף האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה, לקיים יום עיון המיועד למנהלי יחידות פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך.

חלק נכבד מיום עיון זה יוקדש לתוכניתו של השר מיכאל איתן, הממונה על שיפור השירות הממשלתי לציבור, בדבר הרפורמה בשירות הממשלתי לציבור.

**** בתום הצגת תוכנית זו ע"י השר מיכאל איתן, יתקיים דיון בנושא, שלקראתו מוצע לקרוא את חומר הרקע המצ"ב. כמו כן, השר איתן ישמח לקבל את הערותיכם למסמך זה, טרם יום העיון, באמצעות המייל של לשכתו ravit.zilberfarb@gmail.com, והוא יתייחס אליהן בהרצאתו.**

❖ ההשתתפות ביום העיון מיועדת כאמור למנהלי יחידות פניות הציבור וכן לנציג אחד בלבד **נוסף** מטעמם.

❖ יום העיון יתקיים במלון "רמת רחל" בקיבוץ רמת רחל בירושלים, ביום שני, ב' בתמוז התש"ע, 14.6.2010, בין השעות 08.30 – 15.45.

❖ עלות יום העיון היא בסך 200 ₪ למשתתף.

❖ תוכנית יום העיון תועבר לנרשמים סמוך למועד האירוע.

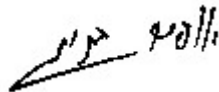
❖ הממונים על ההדרכה מתבקשים להעביר את המידע לגבי יום עיון זה לידיעת מנהלי יחידות פניות הציבור במשרדם / יחידות הסמך.

לאור חשיבותו הרבה של יום עיון זה, נבקש ממנהלי פניות הציבור להתפנות מכל עיסוק אחר ולהשתתף בו.

ההרשמה תבוצע באמצעות הטופס הרצ"ב, יש להחזיר את הטופס לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה עד לתאריך **6.6.2010**.

לפרטים נוספים ולבירורים יש לפנות לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בנש"מ טל : 02-6705219.

בברכה,



אופיר בניהו

מנהל אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה

העתק : מר שמואל הולנדר - נציב שירות המדינה
מר יעקב ברגר - המשנה לנציב שירות המדינה
סגני המנהלים הכלליים הבכירים למינהל ולמשאבי אנוש
המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים
מר דני קייט – יועץ ראש הממשלה לפניות הציבור, משרד ראש הממשלה.
מרכזי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות הסמך
גב' נורית פיינשטיין-כהן – סגנית מנהל אגף פניות ציבור, משרד ראש הממשלה
גב' רינה ברקת – סגנית מנהל אגף בכיר הדרכה והשכלה, נש"מ
גב' ענת עמרם – ראש ענף (הדרכה), נש"מ

דף הרשמה

תאריך _____

אל :
אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה
נציבות שירות המדינה
ת.ד. 34076
ירושלים 91340
או באמצעות פקס מס' 02-6705244

הנדון : יום עיון למנהלי יחידות פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

הנני מאשר/ת השתתפותי ביום העיון שיתקיים במלון "רמת רחל" בקיבוץ רמת רחל בירושלים, ביום שני, ב' בתמוז התש"ע, 14.6.2010, בין השעות 08.30 – 15.45.

_____ (כולל ס' ביקורת)

_____ משרד

_____ שם המשתתף/ת

_____ חתימה

_____ תפקיד

אישור הממונה על ההדרכה וחשב המשרד

מאשרים השתתפותו/ה של הנ"ל ליום העיון ומתחייבים לכסות עלות יום העיון בסך 200 ₪.

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



סימוכין: 48750-10

21 אפריל, 2010

ז' אייר, תש"ע

יחידות פניות הציבור – נייר עמדה

היחידות לפניות הציבור הן צומת חשוב בממשק שבין הציבור והיחידה הממשלתית. עצם המאמץ הכרוך בפנייה ליחידה לפניות הציבור, בניסוח מכתב ושליחתו, מהווה תגובה חריגה שעשויה ללמד על נושאים שלכאורה אינם מטופלים כהלכה, על מידע בלתי מספק או אי בהירות לגבי זהות הגורם המטפל ואופן הפנייה אליו.

לכן, במסגרת הרפורמה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, אנו מציעים למסד מחדש את מערך היחידות לפניות הציבור במשרדי הממשלה, כחלק ממערך שירות הלקוחות הממשלתי הכולל. במסגרת הצעתנו, יחידת שירות הלקוחות במשרד, שתכלול את היחידה לפניות הציבור, ותוכפף מבחינה ארגונית לגורם ניהולי בכיר שימונה לצורך כך (סמנכ"ל שירות לקוחות).

כיום, בחלק ממשרדי הממשלה כפופות היחידות לפניות הציבור למנכ"ל המשרד, במשרדי ממשלה אחרים כפופות היחידות למבקר הפנים. הסדרים אחרים מעגנים מעמד עצמאי לנציבי קבילות הציבור במשרדים. כמו כן, אין הגדרה אחידה וברורה במשרדי הממשלה בין פניות ציבור ותלונות ציבור.

על מנת להקנות ליחידות שירות הלקוחות יכולת אפקטיבית לשפר את איכות השירות הממשלתי, יוקנו להן כלים וסמכויות מול היחידות המקצועיות בממשלה. בין היתר, הן יוסמכו לבצע מדידות בתחום השירות, לקיים סקרי שביעות רצון לקוחות, ולהפעיל תמריצים שונים (תחרויות ותגמולים) ביחידות הממשלה, על מנת לעודד אותן לשיפור ביצועים בתחום השירות לציבור. כמו כן, תהיינה יחידת שירות הלקוחות אחראיות על קביעת תוכנית עבודה ביחידות המקצועיות, הכוללת יעדים ומדדים בתחום שיפור השירות לציבור, ובהמשך- קביעת אמנת שירות ממשלתית שתכלול התחייבויות של היחידות המקצועיות בתחום שירות הלקוחות. הקמת מערך שירות הלקוחות יקנה עוצמה רבה יותר בידי יחידת פניות הציבור, שתהיה כעת בעלת גיבוי מערכתי רחב לתיקון הליקויים הפרטניים והרוחביים העולים מהפניות.

במסגרת המבנה המוצע אנו מציעים הבחנה בין פניות ותלונות ציבור כדלקמן (מבוסס על הנחייה מס' 5 של לשכת המבקרים הפנימיים):



- א. תלונות ציבור פנייה המתייחסת לפעולה, או הימנעות מפעולה, שהנה לכאורה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של הארגון, או בניגוד לנהל הארגון, או בניגוד למינהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי צדק בולט.
- ב. פניות ציבור - בקשה לשירות, מידע או סיוע, לרבות ערעור על החלטה, אשר אינו כולל מרכיב של תלונה (כאמור בסעי' א' לעיל).
- ג. בקשה לפי חוק חופש המידע: בקשה כאמור בסעי' 1 לחוק חופש המידע.

פניות, תלונות ובקשות לפי חוק חופש המידע יטופלו על-ידי הגורמים כמפורט להלן:

- א. הטיפול בפניות הציבור תחת סמכות סמנכ"ל שירות הלקוחות
 בין כשהמדובר בפניות לקבלת מידע או בטרוניות על כשל בתהליכי השירות (כשל שאינו נוגע לנילון ספציפי) – עיקר מהותן של הפניות הנו שירות לקוחות. פניות אלו ינותבו על-ידי היחידה לפניות ציבור ליחידת שירות הלקוחות, ושם יטופלו מול הגורם המקצועי הרלבנטי. האחריות על מתן תשובה ראויה ומנומקת לפונה תחול על יחידת שירות הלקוחות, אשר גם תבצע מעקב שוטף לגבי הטיפול בבעיות מול היחידות המקצועיות.
- ב. הטיפול בתלונות הציבור תחת סמכות מבקר הפנים:
 כאמור, תלונות (כפי הגדרתן דלעיל), יטופלו על-ידי מבקר הפנים. במקרים בהם בעבודת הביקורת עולות סוגיות הקשורות לתחום שירות לקוחות, ידווח מבקר הפנים לסמנכ"ל שירות הלקוחות.
- ג. הטיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע תחת סמכות הממונה על פניות הציבור:
 ע"פ חוק חופש המידע (סעי' 3) חייב מנכ"ל היחידה הממשלתית למנות ממונה על חוק חופש המידע. בהתאם למבנה המוצע כאן, ישמש הממונה על פניות הציבור גם כממונה על פניות לפי חוק חופש מידע. בהתאם לכך, פניות לפי חוק חופש המידע יטופלו על-ידי הממונה על פניות ציבור מול היחידות המקצועיות.

יודגש כי פניות ציבור (שאינן תלונות) תיענינה על-ידי הממונה על פניות הציבור, שהנו חלק מיחידת שירות הלקוחות וכפוף לסמנכ"ל שירות הלקוחות. תלונות הציבור תיענינה על-ידי יחידת מבקר הפנים. פניות לפי חוק חופש המידע תיענינה על-ידי הממונה על פניות הציבור (בכובעו כממונה על חוק חופש המידע).

יחידת פניות הציבור תעקוב אחר מענה לפניות הציבור ביחידות השונות, ותאמת את הטיפול בהן וסגירתם באמצעות כלים טכנולוגיים, המופעלים כבר כיום בחלק מן המשרדים. היחידות יפעילו מערכות CRM



(Customer Relationship Management) המאפשרות להתחקות אחר זהות הגורם המשרדי המטפל בכל רגע נתון, ואחר תוצאת הטיפול בפנייה, והן תהיינה שקופות (בכפוף לסייגים) לגורם הפונה באמצעות האינטרנט. כמו כן, יפעילו היחידות לפניות הציבור מערכת תשתיתית ממוחשבת לניתוב הפניות מיחידת יחידת פניות הציבור לגורמים המקצועיים הרלבנטיים.

היחידה לפניות הציבור תוסמך ותחויב לפרסם דו"חות תקופתיים המתייחסים לפניות הציבור והטיפול בהן. הדו"חות יועברו למנכ"ל היחידה הממשלתית ולשר הממונה, וחלקם יפורסמו לציבור. תכני הדו"חות ועיתוי פרסומם ייקבעו על-ידי יחידת שירות הלקוחות המשרדית, במסגרת תוכנית העבודה שתוכן.

תרשים התהליך

