



ירושלים, י' בתמוז התשס"ח
 13 ביולי 2008

חוזר מס' הד-08 (18)

אל: הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות המסך
 מרכזי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך

שלום רב,

הנדון: יום עיון למנהלי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך

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

לצורך ביצוע התפקיד באופן מקצועי, תוך מתן שירות הולם ומיטבי לאזרחים, נדרשים מרכזי פניות הציבור לידע מקצועי בתחומים שונים הרלוונטיים לעיסוקם (ידע משפטי, נהלים וכד') ולמיומנויות מקצועיות במתן שירות, בהתמודדות במצבי שירות מורכבים ובשחיקה.

לאור האמור לעיל ועל מנת לתת מענה לצרכים הקיימים ולעוסקים בתחום, החליט אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בנציבות שירות המדינה בשיתוף האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה, לקיים יום עיון למנהלי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך.

יום העיון מיועד למנהלי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות המסך, ולעובדים העוסקים בתחום זה.

מטרת יום העיון הן להקנות למשתתפים בו כלים מקצועיים להתמודדות עם ציבור הפונים, כלים להתמודדות עם האתגרים המקצועיים של התפקיד ונושאים מקצועיים נוספים.

יום העיון יתקיים במלון "מעלה החמישה" בהרי יהודה, ביום שלישי, ט"ז באלול התשס"ח, 16.9.2008, בין השעות 08.30 – 16.00.

עלות יום העיון היא בסך 150 ₪ למשתתף.

תוכנית יום העיון תועבר לנרשמים סמוך למועד האירוע.

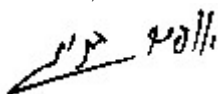
הממונים על ההדרכה מתבקשים להעביר את המידע לגבי יום עיון זה לידיעת מנהלי פניות הציבור במשרדם / יחידת הסמך.

אנו רואים חשיבות רבה בקיום יום עיון זה, לאור זאת נבקש את העובדים העוסקים בתחום שבנדון, להתפנות מכל עיסוק אחר ולהשתתף בו.

ההרשמה תבוצע באמצעות הטופס הרצ"ב, יש להחזיר את הטופס לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה עד לתאריך **7.9.2008**.

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 שמואל הולנדר - נציב שירות המדינה
מר יעקב ברגר - המשנה לנציב שירות המדינה
מר אמנון בן עמי – המשנה למנהל הכללי, משרד ראש הממשלה
סגני המנהלים הכלליים הבכירים למינהל ולמשאבי אנוש
המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים
גב' רותי אברמוביץ – מנהלת אגף פניות הציבור, משרד ראש הממשלה.
מר דניאל גליקמן – מנהל תחום משאבי אנוש, משרד ראש הממשלה.
מנהלי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות הסמך.

דף הרשמה

תאריך _____

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

הנדון : יום עיון למרכזי פניות הציבור במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

הנני מאשר/ת השתתפותי ביום העיון שיתקיים במלון "מעלה החמישה" בהרי יהודה, ביום שלישי, ט"ז באלול התשס"ח, 16.9.2008, בין השעות 08.30 – 16.00.

_____ (כולל סי' 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 150 ₪.

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