



## נציבות שירות המדינה

### הודעות

הודעה ס'4/

י"ט בחשוון התשס"ו (21.11.2005)

#### הודעה מס' ס'4/

#### הפסקת עבודה בעת קבלת קהל במשרדי הממשלה

במסגרת המדיניות לשיפור השירות לציבור, נדרשים המנהלים הכלליים במשרדי הממשלה, מנהלי יחידות הסמך ומנהלי היחידות המינהליות לפי העניין על מתן שירות נאות לציבור, ולהקפיד על שעות מתן השירות וקבלת הקהל בהתאם למועדים הרשמיים שפורסמו מבעוד מועד.

כמו כן, נדרשים להבטיח את נוכחותם של מנהלי היחידות והעובדים המופקדים על קבלת קהל ביחידותיהם, בשעות קבלת הקהל, ובמידה והדבר אינו אפשרי, קביעת ממלאי מקום תוך עדכון העובדים והאזרחים בהתאם.

לאחרונה הגיעו מספר תלונות של אזרחים שטענו כי הגיעו למשרדי הממשלה בשעות קבלת קהל לקבלת סיוע, וללא כל התראה מראש נדרשו העובדים להפסיק את הטיפול באזרחים לצורך קיום טקסים משרדיים, ולו לזמן קצר יחסית.

נוהג זה של הפסקת עבודה בשעות קבלת הקהל, לרגל אירוע טקסי, בין אם מדובר בטקס משרדי כגון הרמת כוסית לקראת חג ובין אם מדובר באירוע פרטי כגון ציון יום הולדת של עובד, משפיע על איכותו של השירות ופוגע בדימויו ובסדרי מינהל תקינים.

אשר על כן, אבקש להקפיד על ביצוע פסקה 61.118 לתקשי"ר בה נאמר כי "מנהל כל יחידה יבטיח כי במועדים שנקבעו לקבלת קהל יתקיים אותו שירות ללא הפסקות מאיזו סיבה שהיא".

אודה לכם אם תקפידו על קיום הוראה זו במשרדיכם וביחידותיכם ולתת פרסום מתאים לכך בקרב העובדים ובעלוני המשרד.

שמואל הולנדר  
נציב שירות המדינה