

י' באדר ב' תשע"ו
20 במרץ 2016

0491-0011-2016-000655
חוזר מס' הד-16 (8)

ח'ו'ר י'חידה

אל: הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

הנדון: קורס מובילי שירות בממשלה

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.

בהתאם לכך על הארגון להתאים גישתו ואת התייחסותו אל לקוחותיו ולשים אותם במרכז עשייתו. כחלק מהמאמץ הארגוני להעניק חוויית שירות חיובית ללקוחות נדרשים מנהלי השטח (מרחבים, סניפים), אשר ממוקמים בחזית שרשרת השירות הארגונית, להכיר מגמות וחידושים החלים בעולם השירות ולקחת חלק פעיל באיתור צרכיהם וציפיותיהם של הלקוחות ובהתאמת השירות לציפיות אלו.

על כן משיקה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, ברשות התקשוב הממשלתי, בשיתוף עם אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בנציבות שירות המדינה, את קורס מובילי השירות- קורס ראשון מסוגו אשר מיועד למנהלי שטח בכירים בשירות הממשלתי (מנהלי אזורים/מרחבים/ סניפים ראשיים). במהלך הקורס ילמדו המשתתפים על מיטב הפרקטיקות והטכנולוגיות להתמודדות עם האתגרים הניצבים בפני נותני השירות כיום ולהוביל מהלכים לשיפור איכות השירות וחוויית הלקוח שמעניק הארגון ללקוחותיו.

מטרות הקורס:

- מתן סט כלים אופרטיביים לניהול ולשיפור השירות.
- פיתוח ומקצוע של מנהלי השטח 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 יכלול בתוכו סדנאות ייחודיות והרצאות אשר יועברו ע"י גורמים בכירים מהמגזר הפרטי 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 ויזומה 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 בתוכו סיורים בארגונים מובילים בעולם השירות.

פרויקט אישי:

הקורס יכלול פרויקט אישי במהלכו יידרש המשתתף לבנות תכנית עבודה סדורה ומעוגנת במסגרת זמנים לפרויקט שמטרתו להוביל לשיפור השירות בארגון כולו. בחירת נושא הפרויקט תעשה בתאום בין הנהלת הארגון למשתתף והוא יכיל את הכלים והמסרים המרכזיים שרכש המשתתף בקורס.

עם סיום הקורס יהיה המשתתף אמון על יישום הפרויקט בארגון, תוך ליווי וסיוע מצד הארגון ומצד היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור.

קהל יעד:

הקורס מיועד למנהלי יחידות שטח במשרדי הממשלה ויחידות הסמך (למשל מנהלי מרחבים, מנהלי אזורים מנהלי סניפים, מנהלי לשכות, מזכירים ראשיים ועוד) המנהלים מערכי שירות גדולים ומורכבים בעלי אוריינטציה שירותית ואמביציה לקדם ולשפר תהליכים בקנה מידה גדול בארגון.

תכנית הקורס:

הקורס יכלול שמונה מפגשים חד יומיים (00:16-30:8).

09/05/2016 מפגש ראשון

23/05/2016 מפגש שני
 08/06/2016 מפגש שלישי
 20/06/2016 מפגש רביעי
 29/06/2016 מפגש חמישי
 11/07/2016 מפגש שישי
 18/07/2016 מפגש שביעי
 19/09/2016 מפגש מסכם

- נוכחות המשתתף בכל המפגשים חובה.


רישום לקורס:

- הרישום לקורס יעשה על גבי טופס ההרשמה והשאלון המצורפים למסמך זה.
- את טפסי הרישום יש להעביר לידי מר רותם כהן, מרכז בכיר תיאום ובקרה ביחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור לכתובת דוא"ל: rotemc@cio.gov.il, לא יאוחר מתאריך 31.3.2016.

- המועמדים הרלוונטיים יזומנו לראיון בעל פה.
- ההשתתפות בקורס היא ללא עלות.
- כמות המשתתפים בקורס מוגבלת.

לכל שאלה, הבהרה ובקשה ניתן לפנות אל מר רותם כהן, מרכז בכיר תיאום ובקרה ביחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור לכתובת דוא"ל: rotemc@cio.gov.il, או בטלפון: 050-6207570.

בברכה,



אופיר בניהו

מנהל אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה



צופית חי

ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

העתק:

עו"ד משה דיין- נציב שירות המדינה

מר יאיר פראנק- ראש רשות התקשוב הממשלתי

הסמנכ"לים הבכירים למינהל ולמשאבי אנוש במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים