



כ"ג בתשרי תשע"ז
 25 באוקטובר 2016

0491-0011-2016-001016
 חוזר מס' הד-16 (29)

אל: מנהלי השירות במשרדי הממשלה ויחידות הסמך
 הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

הנדון: קורס מובילי שירות בממשלה מחזור ב'

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 וחדושים 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 יחיד מסוגו אשר מיועד למנהלי שטח בכירים בשירות הממשלתי (מנהלי אזורים/מרחבים/סניפים ראשיים) ולמנהלי מטה באגפי השירות. 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 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 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 ויוזמה 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 יידרשו המשתתפים לבנות תכנית עבודה סדורה ומעוגנת במסגרת זמנים לפרויקט שמטרתו להוביל לשיפור השירות בארגון. 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 מטה באגפי השירות ולמנהלי יחידות שטח (למשל מנהלי מרחבים, מנהלי אזורים מנהלי סניפים, מנהלי לשכות, מזכירים ראשיים ועוד) במשרדי הממשלה ויחידות הסמך המנהלים מערכי שירות גדולים ומורכבים בעלי אוריינטציה שירותית ואמביציה לקדם ולשפר תהליכים בקנה מידה גדול בארגון.

תכנית הקורס:

הקורס יכלול שמונה מפגשים חד יומיים.

16/01/2017 מפגש ראשון

25/01/2017 מפגש שני

06/02/2017 מפגש שלישי

15/02/2017 מפגש רביעי

28/02/2017 מפגש חמישי

08/03/2017 מפגש שישי

21/03/2017 מפגש שביעי

08/05/2017 - מפגש מסכם

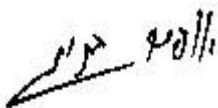
הנוכחות בכל המפגשים **חובה**.

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: shipur@cio.gov.il, **לא יאוחר מתאריך 14.11.2016**.
- 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



איתנה פסח

מ"מ ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

העתק: עו"ד משה דיין- נציב שירות המדינה
מר יאיר פראנק- ראש רשות התקשוב הממשלתי

עבור: רותם כהן, מ"מ מנהל תחום בכיר הדרכה, סטנדרטים ואו"ש, 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 ההדרכה בארגון (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>
--	---

שאלון למועמד

ארגון:

שם מלא:

אנא ציין במספר משפטים את תחומי אחריותך בתפקיד זה:

ותק בתפקיד:

מס' העובדים שהנך מנהל:

סך כמות הפניות השנתית שבהם מטפלת היחידה עליה אתה אמון:

מהם האתגרים המרכזיים בהם את/ה נתקל/ת במסגרת תפקידך?

מהן התועלות שהנך מצפה להפיק מקורס מובילי השירות?

- ניתן לשלב מכתבי המלצה המעידים על המועמד ועל תפקידו