

י"א תשרי תשפ"ג
יום חמישי 06 אוקטובר 2022

לכבוד : סמנכ"לים בכירים להון אנושי ומינהל במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

שלום רב,

הסדרת תחום פניות ציבור במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

ממשלת ישראל אמונה על אספקת מגוון שירותים, מצרכים ומענים לציבור הרחב. הממשק בין המדינה לאזרחיה מתקיים בכל מרבדי החיים והממשלה רואה חשיבות רבה בפיתוח, קידום והעמקת הקשר בינה לבין אזרחיה כבסיס קריטי לצמיחה כלכלית, חוסן חברתי ויציבות שלטונית.

לאור האמור, גובשה בהחלטת ממשלה מספר 2097, תפיסת השירות הממשלתית לפיה הממשלה תספק שירות מתקדם ויעיל המותאם לצרכי הציבור בכדי לשפר את איכות החיים, לקדם את השוויון ולהגביר את האמון במוסדותיה. במסגרת החלטת זו, נקבע כי על נציבות שירות המדינה בתיאום עם היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור (המהווה חלק ממערך הדיגיטל הלאומי) להגדיר נושא משרה במשרדי הממשלה ויחידות הסמך אשר יופקד על תחום שירות הציבור, תוך הבחנה בין יחידות המספקות שירות בהיקף נרחב ליחידות המספקות שירות בהיקף מצומצם, ביחס לדרגת נושא המשרה.

בסיום עבודת מטה מקיפה, הופץ ביום 4 לינואר 2021 מסמך הסדרת אגפי שירות לציבור במשרדי הממשלה ויחידות הסמך.

כחלק מיישום תפיסת השירות הממשלתית בוצעה בחינה רוחבית ומקיפה בתחום פניות ותלונות ציבור אשר הינו מרכיב בלתי נפרד מהשירות הממשלתי לציבור ואשר קיים ברוב יחידות הממשלה.

תוצרי עבודה מקיפה זו מובאים בפניכם בחוזר זה.

אנו תקווה כי מהלך זה יהווה אבן דרך משמעותית בקידום איכות השירות הניתן לציבור על ידי גופי הממשלה ויסייע בחיזוק האמון הציבורי בממשלה.

בכבוד רב,

איתן פסח

אבי חליבה

ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור
מערך הדיגיטל הלאומי

הממונה על משרדי הממשלה ויחידות הסמך
נציבות שירות המדינה

העתק :

פרופ' הרב דניאל הרשקוביץ, נציב שירות המדינה

גב' שירה לב עמי, ראשת מערך הדיגיטל הלאומי

גב' חגית רשף, הממונה על מערכת הביטחון והחופץ, נציבות שירות המדינה

מר אילן רם, מנהל מינהל הסגל הבכיר והממונה על מערכת הבריאות, נציבות שירות המדינה (בפועל)

מנהלי אגפי הון אנושי במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

מר עמית בן ארצי, מנהל תחום בכיר (הון אנושי), נציבות שירות המדינה

מר רותם כהן, מנהל מידת איכות השירות הממשלתי לציבור מערך הדיגיטל הלאומי