

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

הנדון: תפקוד תחום פניות הציבור במשרדי הממשלה ויחידות הסמך

1. רקע כללי

א. בהמשך לעבודת המטה שנעשה בתחום השירות לציבור והפונקציות הכפופות לו (המפורט במסמך תפקוד אגפי השירות אשר פורסם ביום 04 לינואר 2021), להלן התוצרים הנוגעים לעבודה בתחום פניות הציבור (לרבות תלונות הציבור) כהגדרתם כדלהלן:

פניות ציבור: פניות הנוגעות למדיניות המשרד - השגות ו/או הצעות ייעול או מכתבי תודה ושבח.

תלונות ציבור: תלונות על התנהלות ביחס לשירות או התנהלות ארגונית.

ב. מטרת מסמך זה הינה הסדרת תחום פניות הציבור במשרדי הממשלה ויחידות הסמך כחלק מהסדרת תפקוד אגפי השירות, לרבות תחומי האחריות והסמכויות, מבנה ארגוני, הליך בחירת ראש היחידה, הכשרתו והכשרת עובדי היחידה.

ג. במסגרת החלטת ממשלה 12097¹ אשר עסקה בהרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, 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 הלקוחות ופניות הציבור, תוך הבחנה בין יחידות המספקות שירות בהיקף נרחב ליחידות המספקות שירות בהיקף מצומצם, ביחס לדרגת נושא המשרה.

ד. נציבות שירות המדינה מחויבת להחלטה ובאחריותה הגדרת יחידות ו/או ממונים במשרדי הממשלה ויחידות הסמך השונות בתחום פניות הציבור. יצוין כי כיום פועלים בחלק ממשרדי ממשלה ויחידות הסמך ממונים בתחום פניות הציבורי וכפופים ליחידות שונות כגון: ביקורת פנים, דוברות ואגפים מקצועיים שונים, זאת ללא רציונל מארגן.

2. כפיפות ארגונית

א. יחידת פניות הציבור תוכפף לאגף השירות ותפעל בממשקים עם גורמים רלוונטיים פנים ארגוניים (לרבות אגף ביקורת פנים, מערכות מידע, אגף דוברות, תקשורת והסברה, אגף הדרכה וכיוצ"ב) וחוץ ארגוניים לשם שיפור המענה לציבור וטיוב תהליכי השירות לציבור בארגון. במשרדים בהם לא קיים אגף שירות, יחידת פניות הציבור תוכפף למנכ"ל המשרד או לסמנכ"ל הבכיר להון אנושי ומנהל. מקרים חריגים אשר לדעת המשרד מצדיקים הכפפה ליחידה ארגונית אחרת דורשים אישור מראש של נציבות שירות המדינה.

¹ בהמשך להחלטת הממשלה מס' 2201 מיום 08.08.2010

ב. יובהר כי הטיפול בפניות הציבור כולל בתוכו אחריות על הטיפול גם בתלונות הציבור וכחלק מתחומי אחריותו של הממונה על פניות הציבור בארגון. במקרים רלוונטיים יועברו פניות ציבור שיכללו תחת קטגוריית "תלונות ציבור" לעיון והתייחסות מבקר הפנים במשרד² לאופן הטיפול הנדרש בטרם מתן מענה לפונה, ותוך קביעת SLA מוסכם בין הגורמים (כפי שקורה מול יחידות עסקיות אחרות בארגון). ממונה פניות הציבור יאפשר למבקר הפנים גישה והעמקה בכלל תלונות הציבור המתקבלות ויסייע לו בכל הנדרש בנושא לשם ביצוע עבודתו.

3. תקנון משרת ממונה פניות הציבור

א. נציבות שירות המדינה והיחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי, קיימו עבודת מטה בנושא אשר כללה בין השאר מיפוי של תחומי והיקפי הפניות בכל יחידות הממשלה. בהתאם למיפוי בוצע סיווג של כלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך לשלוש דרגות ניהול, בהתאם להיקפי הפעילות של היחידה.

דירוג 1 - מנהל/ת תחום בכיר (פניות ותלונות ציבור) (מתח דרגות 41-43).

דירוג 2 - מנהל/ת תחום (פניות ותלונות ציבור) (מתח דרגות 40-42), או מרכז/ת בכיר/ה (פניות ותלונות ציבור) (מתח דרגות 39-41). מתח הדרגות בדירוג זה ייקבע בהתאם למספר העובדים הכפופים למשרה זו.

דירוג 3 - מנהל/ת תחום (פניות ותלונות ציבור) (מתח דרגות 40-42). בדירוג זה ידורגו משרדים ויחידות סמך לא קיים אגף שירות לציבור והיקפי השירות הישיר לציבור מצומצמים. מנהל תחום פניות הציבור בדירוג זה יהיה אמון על כלל נושאי השירות, לרבות בקרה, שיפור וייעול תהליכי השירות בארגון.

ב. על המשרד או יחידת הסמך ליצור או להתאים את משרת ממונה פניות הציבור בהתאם לסיווג הנ"ל וכן את יתר משרות הקיימות במשרד/יחידת הסמך ולשייכם ליחידה (בהתאם למפורט בסעיף 5).

4. איוש המשרה והכשרה

א. איוש המשרה - ייעשה על-פי הכללים המקובלים לאיוש משרה פנויה בשירות המדינה. הרכב ועדת הבוחנים יהיה בהתאם להוראות התקשי"ר.

ב. על ממוני פניות הציבור החדשים והקיימים לעבור בהצלחה, תוך שנה מיום מינויים לתפקיד או מיום אישור הקמת היחידה ע"י נציבות שירות המדינה, הכשרה מטעם נציבות שירות המדינה והיחידה לשיפור השירות הממשלתי, במידה וטרם עברו אותה.

5. מבנה ארגוני מאושר ליחידות פניות הציבור

א. היחידה תוכפף לאגף א' / אגף בכיר שירות לציבור.

² בהתאם לאמור בחוק הביקורת הפנימית ובהוראות התקשי"ר.

ב. משרות ראש ענף (פניות ותלונות ציבור) במתח דרגות 37-39 - משרה תחילית במסלול קידום לרמת מרכז/ת (פניות ותלונות ציבור) במתח דרגות 38-40. משרות קיימות במתח דרגות נמוך מראש ענף, ישודרגו לתחילת המסלול.

ג. שיוך למשרת ראש ענף (פניות ציבור) בעיסוק ארצי תהא בכפוף לעמידה בשני קורסי בסיס: תפיסת השירות וכתובה שירותית, זאת במהלך השנה הראשונה ליישום התפקוד במשרד או ביחידת הסמך.

ד. קידום למתח דרגות של מרכז/ת (פניות ותלונות ציבור) 38-40 מותנה בתנאים המצטברים להלן:

1. שהייה של שנתיים לפחות בדרגה 39.
2. המלצת ממונה חיובית.
3. סיום קורס "תחקור אירועי שירות".
4. הצגת 2 תחקירי אירועי שירות.

ה. עם התפנות המשרה, היא תחזור לרמתה התחילית, דהיינו, ראש ענף (מח"ר, 37-39).

ו. תחומי ההדרכה וההטמעה בתחום השירות לציבור ירוכזו על ידי יחידת הלמידה הארגונית במשרד או יחידת הסמך.

6. עדכון לגבי סיווג רמת היחידה לפניות הציבור כמפורט בסעיף 3, יועבר באופן פרטני לכל אחראי במשרד/יחידת סמך. בקשות מנומקות לשינוי סיווג רמת היחידה יש להעביר לרפרנט/ית המשרד בנציבות. הלה יבחן ע"י צוות משותף של נציבות שירות המדינה והיחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור.

7. תהליך הקמת יחידות פניות הציבור, התאמתן ואיוש המשרות ביחידה ילווה על ידי רפרנט/ית המשרד והרפרנט/ית האחראי/ת על תחום השירות לציבור בנציבות שירות המדינה.

8. א. משרדים ויחידות סמך בהם קיים תחום פניות ציבור - מבנה היחידה יבחן פרטנית ובהתאם למבנה הקיים. כמו כן, יש לשייך את המשרות הקיימות לעיסוקים הארציים המפורטים בנספח א' למסמך. ב. במשרדים בהם קיימת יחידת פניות ציבור, ובהתאם לבחינה הנציבותית נדרש לשדרג את המשרות הקיימות, שינוי מתח הדרגות של מנהל יחידת פניות ותלונות הציבור יעשה ללא חיוב ממכסת עלויות שינוי תקינה המאושרות למשרד.

ג. במשרדים בהן קיימת פריסה של תחום פניות ותלונות הציבור גם ביחידות השטח (מחוזות/מרחבים/לשכות), או לחילופין קיימות משרות נוספות שאינן מוגדרות במסמך זה, מבנה היחידה ורמות המשרה ייבחנו באופן פרטני.

ד. כלל המשרות בתחום פניות ותלונות הציבור ישויכו לדירוג המח"ר ותידרש בהן השכלה אקדמית כחלק מדרישות הסף. עם זאת הוחלט, כי תוגדר תקופת מעבר בת חמש שנים, בה עובדים קיימים, אשר טרם רכשו השכלה אקדמית, יוכלו להתמודד על משרות אלה במכרזים פנימיים ובין משרדיים בלבד.



החל מתאריך 01 לאוקטובר 2027 יושוו הדרישות במכרז פנימי ובמכרז פומבי ועובדים ללא השכלה כאמור, לא יוכלו להתמודד על תפקידים אלו. נבקשכם ליידע את העובדים במשרדכם בדבר השינויים הצפויים בדרישות המשרה, על מנת שיוכלו להיערך בהתאם.

נספח א - רשימת עיסוקים ארציים

שם העיסוק	מספר עיסוק ארצי
מנהל תחום בכיר פניות ותלונות ציבור (41-43, מח"ר)	51032809
מנהל תחום פניות ותלונות ציבור (40-42, מח"ר)	51029980
מרכז/ת בכיר/ה פניות ותלונות ציבור (39-41, מח"ר)	51029180
מרכז/ת פניות ותלונות ציבור - מסלול קידום (38-40, מח"ר)	51032808
ראש ענף פניות ותלונות ציבור - מסלול קידום (37-39, מח"ר)	51032613

