


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 1 מתוך 57	


## חוזר מנכ"ל מיוחד מספר 151 – הטמעת תקן שירות – התחייבות עובדי המחלקות לשירותים חברתיים לאיכות שירות ללקוחות

### 1. כללי:

- 1.1 משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים אחראי על מתן שירותי רווחה לפרטים, משפחות וקהילות המצויים במצבי משבר זמניים או מתמשכים בעלי מגוון של נזקקויות (בעיות) כגון – מוגבלויות, עוני, קשיי תפקוד, תעסוקה, ילדים בסיכון ועוד.
- 1.2 המשרד פועל לייצר שירות איכותי וברמה אחידה לכלל אוכלוסיית מדינת ישראל, כאשר אחת מפעולות לקידום מטרה זו היא יצירת תקן השירות הקובע סטנדרטים נדרשים למתן שירות איכותי במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.
- 1.3 תקן זה הינו תוצר של עבודה של למעלה מ- 3 שנות עבודה של ועדה מקצועית שפעלה במסגרת תכנית הרפורמה ואושר בוועדת התיאום עם השלטון המקומי.
- 1.4 תקן השירות עוסק במהות ובתהליכי העבודה, משלב יצירת הקשר של לקוח עם המחלקה לשירותים חברתיים, דרך אופן מתן השירות האישי על ידי נותני השירות המקצועיים ועד לסיום ההתערבות. כמו כן, עוסק התקן במידע אודות נגישות פיזית, כשירות תרבותית, אתיקה וכללי התנהגות, הן של נותן השירות והן של מקבל השירות.
- 1.5 התקן מחולק לשבעה פרקים, כל פרק כולל את מדדי השירות, מדד הבדיקה וקישור לחומרים רלוונטי. להלן רשימת הפרקים:
  1. תהליך מתן השירות.
  2. הנגשת המידע ללקוח.
  3. מענה לפניית ציבור.
  4. ועדות ערר.
  5. אתיקה וכללי התנהגות.
  6. מדדי השירות.
  7. פיקוח בקרה ועדכון התקן – כולל את תהליך הבקרה המלא שיעשה בתחום.

### 2. הנחיות:

- 2.1 הטמעת התקן תבוצע בצורה הדרגתית ותכלול:
  - 2.1.1 כנס חשיפה למנהלים.
  - 2.1.2 סדנאות תודעת שירות באמצעות יועצים ארגוניים ברשויות המקומיות.
  - 2.1.3 ערכת למידה והכשרה לתחום, שתוטמע במסגרת ההכשרות בבית הספר המרכזי על פי בעלי תפקידים שונים.
  - 2.1.4 בקרה על יישום התקן באמצעות מפקחי ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות.
  - 2.1.5 בחירת מחלקה מצטיינת בשירות.

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 2 מתוך 57	

### 3. אחריות פיקוח ובקרה:

3.1 אגף ארגון מינהל ופיתוח ברשויות אחראי על יישום חוזר מנכ"ל זה, הטמעתו וביצוע בקרה על פיו.

תקן השירות מצורף כנספח לחוזר מנכ"ל זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

ד"ר אביגדור קפלן

מנהל כללי

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 3 מתוך 57	נספח מספר 1 – מסמך התקן




**משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**  
חוסן חברתי לישראל



# תקן השירות


התחייבות עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, לאיכות השירות ללקוחות המחלקה

**2018**

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 4 מתוך 57	


# תוכן עניינים

6	<a href="#">דברי ברכה</a>
7	<a href="#">מכתב פתיחה</a>
10	<a href="#">מבוא</a>
11	<a href="#">הפרקים בתקן השירות</a>
12	<a href="#">פרק 1</a>
13	א. <a href="#">הצהרת השירות</a>
15	ב. <a href="#">תהליך מתן השירות</a>
17	<a href="#">פרק 2</a>
20	<a href="#">הנגשת המידע ללקוח</a>
20	א. <a href="#">נגישות פיזית</a>
24	ב. <a href="#">העברה ומסירה של מידע</a>
26	<a href="#">פרק 3</a>
28	<a href="#">מענה לפניות הציבור</a>
31	<a href="#">פרק 4</a>
31	<a href="#">מענה לוועדות ערר</a>
33	<a href="#">פרק 5</a>
34	<a href="#">אתיקה וכללי התנהגות</a>
39	<a href="#">פרק 6</a>
40	<a href="#">מדדי השירות</a>
	<a href="#">ריענון תקן השירות</a> <b><a href="#">שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.</a></b>
42	<a href="#">פרק 7</a>
45	<a href="#">פיקוח, בקרה ועדכון התקן</a>
45	<a href="#">נוהל בקרה על תקן השירות</a>
52	<a href="#">נספח מספר 1 מדדי שירות –</a>
52	<a href="#">שאלון בקרה והערכת מחלקה</a>
53	<a href="#">מדדי השירות</a>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 5 מתוך 57	



נכתב בליווי חברת

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 6 מתוך 57	

## דברי ברכה

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים אחראי על מתן שירותי הרווחה לפרטים, משפחות וקהילות המצויים במצבי משבר זמניים או מתמשכים, בעלי מגוון נזקקויות כגון מוגבלות, עוני, קשיי תפקוד, תעסוקה ועוד.

המענים, הכוללים מניעה, הסברה, טיפול ושיקום, ניתנים על ידי המשרד, על ידי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ועל ידי ספקי שירות.

המשרד פועל לייצר שירות איכותי וברמה אחידה לכלל אוכלוסיית מדינת ישראל. לאחרונה, הוקם במשרד מנהל איכות, פיקוח ובקרה האמון על יצירת הסטנדרטים ועל הפיקוח אודות יישומם.

תקן השירות מהווה כלי למימוש מטרה זו והינו תוצאה של תהליך ארגוני לקביעת הסטנדרטים הנדרשים לאיכות השירות.

כולי תקווה כי תקן זה יביא לשדרוג במתן השירותים לציבור הניתנים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים, כל זאת לטובת אוכלוסיית מדינת ישראל.


אבקש להודות לכל מי שנטל חלק ביצירת תקן השירות, בראשם אגף ארגון, מנהל ופיתוח במשרד.

יישר כוח והמשך עשייה מבורכת!

בברכה,

ד"ר אביגדור קפלן

מנהל כללי

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 7 מתוך 57	

## מכתב פתיחה

משרד הרווחה, העבודה והשירותים החברתיים פועל כדי לסייע לכל אדם הנתון במשבר בשל מוגבלות, מצוקה כלכלית, קשיי תפקוד, אבטלה, אפליה או ניצול.

המחלקה לשירותים חברתיים נותנת שירותים חברתיים לפרטים, משפחות וקהילות.

זכות הלקוח למענה ולסיוע רווחתי בישראל מעוגן בחוק הסעד 1958 ובתקנות העו"ס. השירותים ניתנים לכל אדם באשר הוא, ובכל רשות/מועצה מקומית ישנה מחלקה לשירותים חברתיים אליה זכאי כל אזרח לפנות ולקבל מענה. עובד סוציאלי במחלקה מחויב במתן מענה מקצועי והסבר על התהליך המצופה.


המטרה המרכזית למענה פועלת המחלקה לשירותים חברתיים: העלאת איכות השירות הניתן לציבור והובלה של תפיסת שירות- "הלקוח במרכז".

מטרת תקן השירות היא לתמוך במטרה זו באמצעות פיתוח סטנדרטים, קביעת סדרי עבודה, הנגשתם הן לציבור והן לנותני השירות, אשר יוצרים מחויבות למתן שירות איכותי ומותאם. במסגרת מתן השירות פועלים אנשי מקצוע, מענים מותאמים בפריסה ארצית, מערכות תומכות, תקנים ונהלי עבודה.

התקן המוצג בפניכם הוא פרי עבודה של למעלה מ-3 שנים של ועדת שירות, אחת ועדות במסגרת יישום הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים שהיו בה חברים מהאקדמיה, מחלקות לשירותים חברתיים, שירותים מקצועיים במשרד ואורחים על פי הצורך.

ועדה זו עסקה בלמידת הנושא, בחקר הקיים ובהפקת תוצר איכותי שישנה את פני השירות במחלקות ויאפשר לראשונה ללקוחות המחלקה לדעת בצורה בהירה ונגישה איזה שירות הם זכאים לקבל.

במאה ה-21 שירות באשר הוא נמדד באיכות השירות שהוא מספק ובשביעות רצון לקוחותיו.

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 8 מתוך 57	

מה שנאמר: דרוש פחות זמן לנתינת שירות איכותי, מאשר הזמן הדרוש כדי להתנצל על מתן שירות גרוע.

המשרד הגדיר בתכנית העבודה שלו יעד ספציפי לתחום השירות וקידומו ותקן זה הוא צעד גדול בדרך ליישמו במחלקות לשירותים חברתיים.

שירות הוא מקצוע ודורש מיומנויות והכשרה ואכן, בצד תקן זה מסתיים בימים אלו בניית ערכת הדרכה ולמידת התחום שתיכנס כחלק מתהליך ההכשרות של עובדי המחלקה.

אגף ארגון מנהל ופיתוח האחראי על תחום זה ברשויות מקצה לנושא גם משאבים של ידע, הכשרות ותקציבים עבור התאמת המחלקות לתקן כולל תקציבי פעולות ארגוניות להתאמת פינות קבלה וכיוצא בזה.

כמו כן נערך האגף באמצעות מפקחיו המחוזיים לתהליך של בקרה והטמעת התקן ברשויות.

תוכלו לראות בסוף חוברת זו את תהליך הבקרה המוצע שישים דגש על הצטיינות בשירות ולא על פגמים.

ברצוני להודות לכל השותפים בכתיבת והכנת תקן זה, על הנחישות בהובלת התהליך, על הסבלנות לתהליך כל כך ארוך, על התוצר האיכותי שהצלחתו האמתית תימדד בהמשך עדכוננו ופיתוח המתמיד.


תודה מיוחדת לדפני מושיב על ריכוז הובלת הצוות, על מסירות בלתי נלאית למטרה על ימים ולילות של חיפוש חומרים ועל מקצועיות.

תודה לחברת דיאלוג על הליווי, הכתיבה והפקת החומר ברמה הגבוהה ביותר והאיכותית.

תודה לכל מי שהגיב והתייחס למסמך בשלבי הכנתו, הערותיכם נלמדו ונלקחו ברצינות רבה.

תודה למנכ"ל המשרד מר אביגדור קפלן על התמיכה בהובלת מהלך זה והגיבוי.



מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 9 מתוך 57	


אני תקווה כי זה הוא רק עוד צעד אחד לכיוון שדרוג עבודת המחלקות לשירותים חברתיים והתאמתם למאה ה-21 במסגרת פיתוח המחלקות (הרפורמה בשירותים החברתיים)

בהערכה גדולה,

ד"ר דיצה מורלי שגיב

ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 10 מתוך 57	

## מבוא



### איפה?

במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.



### איך?

קבלת השרות על ידי עובד מקצועי: עובד סוציאלי (עו"ס), עובד מנהל זכאות ועוד.



### מה?

מידע – הנחיות וסיכום המידע. התערבות סוציאלית.




### מי?

"נזקק"-אדם הזקוק לשירותי הרווחה מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקויו הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות, הכל לפי המבחנים שנקבעו בתקנות.

תקן השירות עוסק במהות ובתהליכי עבודה משלב יצירת הקשר עם המחלקות לשירותים החברתיים, דרך אופן מתן השירות האישי על ידי נותני השירות המקצועיים ועד לסיום ההתערבות. כמו כן, עוסק התקן במידע אודות נגישות פיזית, כשירות תרבותית, אתיקה וכללי התנהגות, הן של נותן השירות והן של מקבל השירות.

### מבנה התקן

תקן השירות שלפניכם מחולק לשבעה פרקים. כל הפרקים מיועדים לנותן ולמקבל השירות, מלבד הפרק האחרון המיועד לנותני השירות בלבד. התקן בנוי כך שהחלק הראשון בו כולל את תיאור הפרקים ותקן השירות המוגדר בהם והחלק השני כולל נספחים שעשויים לסייע ביישומם במחלקה.

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 11 מתוך 57	

# הפרקים בתקן השירות

1. תהליך מתן השירות 
2. הנגשת המידע ללקוח 
3. מענה לפניות הציבור 
4. ועדות ערר 
5. אתיקה וכללי התנהגות 
6. מדדי השירות 
7. פיקוח, בקרה ועדכון התקן 

בכל מחלקה לשירותים חברתיים ובהנהלת המחוזות של המשרד, מצוי עותק מהתע"ס (תקנון עבודה סוציאלית) שעל בסיסו נכתב תקן השירות לעיון הציבור. התע"ס מפורט גם [באתר האינטרנט](#) של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

מידע אודות מחלקות וטלפונים ניתן למצוא [בדף האינטרנט](#).


כמו כן ניתן להתקשר למוקד רווחה למידע וסיוע, העומד לרשותכם 24 שעות ביממה בקו טלפון שמספרו **118**.

שימו לב



בטבלאות מקשרת לאתר בו ניתן למצוא כתובות וטלפונים לפי


לחיצה על סימן-  
אזור מגורים.

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 12 מתוך 57	

## פרק 1

# תהליך מתן השירות




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 13 מתוך 57	


## א. הצהרת השירות

פרק זה מכיל את ההתחייבות של המנהלים והעובדים למתן שירות מיטבי לציבור ומתייחס למאפייני השירות השונים ולתהליך השירות.

אנו, מנהלי ועובדי המחלקות לשירותים חברתיים, מחויבים למתן שירות ומענה לפניות ציבור בהתאם לערכים המובילים הבאים:


לפעול עם הלקוחות מתוך ידע והבנה של המקצוע.	<b>מקצועיות</b>
לפעול מתוך מוסריות כלפי הלקוחות ובידיעה שלכולם מגיעה התייחסות מכבדת במתן השירות.	<b>כבוד</b>
לפעול מתוך עקרונות פעולה מוגדרים, שלבים ולוחות זמנים המעוגנים בתקן השירות.	<b>אחידות (סטנדרטיזציה)</b>
מתחייבים לפעול מתוך כללי האתיקה המקצועית.	<b>אתיקה</b>
לפעול מתוך שקיפות במתן מידע והנחיות למבקשי השירות, תוך שילוב הלקוח ומעורבותו בתהליך ההתערבות.	<b>שיתוף</b>
לפעול מתוך ראייה של כל אדם, ללא משוא פנים וללא הפליה.	<b>שוויוניות</b>
לפעול מתוך מודעות לקיום שיח אדיב, שירותי ונעים, ללא מתן מקום לאלימות מכל סוג.	<b>סובלנות</b>
לפעול מתוך הכרה במגוון הלקוחות הקיימים (תרבותי, מגזרי, לשוני, מוגבלות) ולפעול למען התאמת השירות באופן המיטבי לכל מורכבות אפשרית.	<b>הנגשה תרבותית לשונית</b>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	<div>  <div> <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b>            חוסן חברתי לישראל         </div> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 14 מתוך 57	
	<p><u>יושר</u> - ביצוע התפקיד בהגנות, ללא ניגוד עניינים, ובהקפדה על הדין והנהלים.</p> <p><u>יושרה</u> - ביצוע התפקיד בניקיון כפיים, תוך דבקות בערכי שירות המדינה והתאמת חובתו המקצועית והתנהגותו בפועל לערכים אלה.</p> <p><u>ענווה</u> - ביצוע התפקיד מתוך הכרה בחשיבותו, וללא התנשאות ויהירות.</p> <p>ביצוע התפקיד מתוך רצון לספר שירות אפקטיבי, יעיל ומספק, במועד הנדרש, לכל מי שזקוק לו, הן מקרב הציבור והן בתוך השירות הציבורי.</p> <p>הקשבה בלב פתוח ובנפש חפצה לצורכי הציבור והשותפים לעשייה.</p> <p>ביצוע אדיב ומכובד של התפקיד כלפי הציבור ועמיתים לעבודה.</p> <p>מחויבות לתפקיד ולקידוח אחריות למעשים, החלטות וטעויות.</p> <p>ביצוע התפקיד תוך דיווח מהימן לממונים, ועדכון עובדים ושותפים למשימה.</p> <p>ביצוע התפקיד כנאמן הציבור, תוך מתן מידע לציבור ולגופים אחרים כנדרש ע"פ דין, לרבות הנמקה להחלטות והכל תוך שמירה על סודיות והגנת הפרטיות במקרים המתאימים.</p>	<p><b>טוהר המידות</b></p> <p><b>שירותיות</b></p> <p><b>פתיחות</b></p> <p><b>אדיבות</b></p> <p><b>אחריות</b></p> <p><b>דיווחיות</b></p> <p><b>שקיפות</b></p>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 15 מתוך 57	


## ב. תהליך מתן השירות

מס' סעיף	השלב בתהליך השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
1.	פניית לקוח למחלקה לשירותים חברתיים באמצעות התקשרות טלפונית/דואר אלקטרוני/הגעה פיזית	העברת הפנייה לגורם הרלוונטי וקבלת מענה ראשוני בכתב עד 3 ימי עבודה	עו"ס אבחון או עו"ס שממשיך טיפול  קבלת קהל אחר הצהריים. לפחות פעם בשבוע ייפתח יום קבלת קהל אחרי השעה 15:00	טפסים קיימים במערכת פניות ללקוח
2.	תיעוד הפניה במערכת המחשוב	הכנסת הפניה למערכת	עו"ס אבחון	מערכת המחשוב
3.	קבלת מענה לפנייה- קביעת פגישה ראשונית עם הלקוח- שיחה ראשונית וקבלת מידע רלוונטי	עד 7 ימי עבודה מרגע המענה הראשוני, הלקוח מקבל שיחה לקביעת מועד להיכרות ראשונית	עו"ס	


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 16 מתוך 57	

מס' סעיף	השלב בתהליך השירות	תקן השירות	אחראי במחלק ה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
4.	מפגש לתהליך אבחון והערכה	<p>מרגע המענה הראשוני ללקוח תתואם הפגישה הראשונית להתחלת תהליך האבחון. זאת לפי דחיפות הפנייה:</p> <p>א. התערבות מידית (מצב סיכון וסכנה)- עד 3 ימי עבודה</p> <p>ב. התערבות דחופה (צורך במיצוי זכויות או אירוע חריג במשפחה) -עד 6 ימי עבודה</p> <p>ג. התערבות שגרתית- עד 12 ימי עבודה</p> <p>*הערכת הדחיפות תעשה ע"י איש מקצוע במחלקה.</p>	עו"ס	מסמכים לפתיחת תיק לרבות צילום ת"ז
5.	פגישה נוספת עם העו"ס במידת הצורך – קבלת/השלמת מידע רלוונטי	בהתאם לתכנית ההתערבות שהוחלטה בשיתוף הלקוח	עו"ס	השלמת נתוני יסוד – תהליך פתיחת תיק ושליחת מכתב ללקוח שמודיע על פתיחת התיק




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 17 מתוך 57	

מס' סעיף	השלב בתהליך השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
6.	הגדרת הנושאים שבמוקד ההתערבות	החלטה לגבי פתיחת/אי פתיחת התיק תעשה תוך 3 חודשים מיום פתיחת הפניה למעט בפניות נוער וצעירים בהן ההחלטה עד חצי שנה	עו"ס, מדר"צ או מנהל מחלקה	מסמכים רלוונטיים בהתאם לדרישת המחלקה
7.	קביעת תכנית התערבות וחתימה הדדית על תכנית התערבות	יעדי ההתערבות נבנים עד שבועיים מיום האבחון והגדרת הבעיה והכוחות בהתאם לתעדוף הגדרת הבעיה שבה הוחלט להתערב	העו"ס והמדר"צ אחראים על שיתוף נותני השירות המומחים על פי תחומי הבעיה והכוחות שהוחלט על התערבות בהם	תכנית התערבות והצהרת התחייבות הדדית כללי התנהגות ושיתוף פעולה עם התכנית

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 18 מתוך 57	


מס' סעיף	השלב בתהליך השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
8.	סיום התערבות	בהתאם לתכנית ההתערבות או קריטריונים לסגירת התערבות או תיק במחלקה	עו"ס	טופס סיום התערבות ומכתב ללקוח
9.	מענה בכתב ללקוחות	יינתן מענה בכתב ללקוחות על כל פניה – עדכון על פתיחה/סגירת תיק/ סטטוס התיק/ סטטוס ההתערבות/ הודעה על זכאות/ אי זכאות לשירות	עו"ס	בכל מכתב תכתב הזכות להגיש ערר

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	<div>  <p> <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b>  חוסן חברתי לישראל </p> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 19 מתוך 57	

## פרק 2

# הנגשת המידע ללקוח




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 20 מתוך 57	

## הנגשת המידע ללקוח


שינויים ותמורות שחלו במרקם החברתי יצרו הרכבי אוכלוסייה חדשים. כאשר לכל אחת מהאוכלוסיות נדרשת התאמה של השירות לצרכיה, הן מבחינה פיזית, הן מבחינת המידע המתקבל והן מבחינה תרבותית. פרק זה מחולק לשלושה חלקים- נגישות פיזית, העברה ומסירה של מידע, כשירות תרבותית. בכל אחד מתתי הפרקים מתוארים הסטנדרטים בתחום ההתייחסות הספציפי להנגשת המידע ללקוח.

### א. נגישות פיזית


מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר
1.	מיקום מתן השירות, אפשרויות הגעה, תנועה והתמצאות בו	<ul style="list-style-type: none"> <li>מעברים נגישים</li> <li>הכוונה על ידי שילוט בולט וברור</li> <li>בשפות רשמיות ע"פ המדינה</li> <li>התאמת המבנה הפיזי לפרוגרמה של המשרד בדבר מבנה של מחלקה</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית
2.	נגישות לאנשים עם מוגבלות ולאזרחים ותיקים	<ul style="list-style-type: none"> <li>שביל גישה נגיש (שיפוע עד 10%) ממדרכה סמוכה ועד דלת הכניסה המובילה אל פנים המחלקה</li> <li>מעלית מותאמת</li> <li>שירותי נכים</li> <li>רמפות</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית <div>  </div>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 21 מתוך 57	


מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר
3.	תנועה קלה בתוך המחלקה למען בטיחות העובד	ע"פ הפרוגרמה המאושרת ע"י משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים למבנה תקין של מחלקה	מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית
4.	סביבת עבודה למתן שירות נוח ויעיל	<p>חדר עובד סוציאלי: חדר עבודה משרדית וקבלת קהל לכל עובד המועסק מעל 0.75 משרה/ חדר עבודה משותף וחדר נפרד לקיום שיחות</p> <p>עמדת מחשב לכל עובד וסורק מרכזי</p> <p>חדר התערבות גדול אחד לפחות</p> <p>שמירה על אווירה נעימה: עציצים, צבעים, וילונות.</p> <p>חדר ישיבות מותאם למספר נותני השירות במקום ולאנשים עם מוגבלויות</p> <p>פינת הדרכה בחדר מדריך ראש צוות.</p> <p>חדרים מותאמים לאנשים עם מוגבלויות וזקנים: מיקום בקומת כניסה, פתח הכניסה לפחות 80 ס"מ ומקום מרווח לעזרים</p>	<p>מדדי השירות</p> <p>מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית</p> <p>פיקוח, בקרה ועדכון התקן</p>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 22 מתוך 57	

מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר
5.	סביבת המתנה נוחה למתן שירות בסביבה מותאמת	<ul style="list-style-type: none"> <li>דלפק קבלה</li> <li>מבנה חיצוני וסביבה מטופחים ומסודרים</li> <li>פינת המתנה</li> <li>כסאות המתנה עם משענת גב וידית, נגישים לזקנים ולאנשים המתקשים לשבת ולקום</li> <li>שירותים מותאמים ומונגשים</li> <li>אינפורמציה מוגשת באופן אלקטרוני</li> </ul>	
6.	שמירה על בטיחות הלקוחות ונותני השירות	<ul style="list-style-type: none"> <li>יציאות חירום</li> <li>אמצעים גילוי אש</li> <li>מתקני כיבוי אש</li> <li>סורגים נפתחים סביב החלונות בקומת הקרקע</li> <li>שילוט מכון</li> <li>ריענון אחת לשנה של נהלי הבטיחות בקרב העובדים</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא בטיחות/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 23 מתוך 57	


מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר
7.	הגנה על משתמשי המתקן (נותני השירות ולקוחות)	<ul style="list-style-type: none"> <li>שמירה</li> <li>אזעקה</li> <li>סורגים</li> <li>דרכי מילוט</li> <li>מצלמה במעגל סגור</li> <li>לחצני מצוקה בחדרי נותני השירות</li> <li>אמצעי הגנה אישית</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא בטיחות/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית
8.	מיגון במצבי חירום	<ul style="list-style-type: none"> <li>מרחבים מוגנים</li> <li>שילוט מכון</li> <li>ריענון ותרגול פינוי בשעת חירום אחת לשנה</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא בטיחות/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית
9.	תברואה מסודרת ללקוחות ולנותני השירות	<ul style="list-style-type: none"> <li>מתקנים לשתייה</li> <li>שירותים ללקוחות, שירותי צוות ושירותים מונגשים</li> <li>אסלות וכיורים דרושים</li> <li>ציוד טואלטיקה (סבון, נייר טואלט ועוד). מערכת חימום וקירור</li> </ul>	מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 24 מתוך 57	


## ב. עברה ומסירה של מידע

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
מנהל המחלקה/ נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית	<p>ישיבה אישית מול נותן השירות -מפגשים מקצועיים עם לקוח יתבצעו באופן שמאפשר פרטיות למעט מתורגמן</p> <p>קירות פנימיים מבודדים לצורך שמירת פרטיות המטופלים, למניעת אפשרות האזנה לנאמר.</p> <p>תיקי לקוח מאובטחים לפי הוראות תע"ס במערכת המחשוב.</p> <p>תיקי מסמכים נלווים סגורים בארונית נעולה. מפתח נמצא בבעלות הרלוונטית</p> <p>חדרי התערבות</p>	שמירה על פרטיות וסודיות הלקוח	1.




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 25 מתוך 57	

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
<p>תע"ס 1.25 - אבטחת מידע</p> <p>ממונה אבטחת מידע ברשות</p>	<p>שימוש בכרטיס חכם: הרשאה אישית לנותן השירות במחלקה ואיסור להעבירו</p> <p>אבטחת מערכות מידע ממוחשבות הכוללת מערכת הרשאות בעלת שם המשתמש וסיסמאות</p> <p>הצפנת המידע בעת שידור הנתונים</p> <p>גיבוי המידע: שמירת המסמכים במגירת תיקים בחדר העו"ס ונעילתה</p> <p>איסור על שיחות "מסדרון" או שיחות בכל מקום ציבורי אחר אודות מידע רגיש של לקוחות</p> <p>מדיניות "שולחן נקי"- כל מידע רגיש חייב להיות סמוי מן העין</p> <p>חתימת נותן השירות על טופס הצהרת סודיות מערכת תיק לקוח- נותן השירות</p> <p>שימוש באבטחת מידע רשתי</p> <p>שימוש באמצעים להעברת מידע רשתי בזהירות רבה - לדוגמה דוא"ל</p> <p>גיבוי מידע באופן שגרתי ותקופתי</p> <p>עבודה על פי חוק הגנת הפרטיות</p> <p>רענון תכני אבטחת מידע בקרב העובדים אחת לשנה</p>	<p>3. הגנה על המידע</p>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 26 מתוך 57	

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
מנהל מחלקה	<p>גריסה של חומר חסוי שאינו בשימוש לפי הוראות המשרד לגבי השמדת חומר</p>	ביעור וגניזת מידע	4.
אחריות מנהלים/מדר"צים  Intake רגיש תרבות	<p>intake רגיש תרבות</p> <p>הנגשה באמצעות תרגום ללקוחות שיש צורך בכך.</p> <p>הנגשת שילוט ודפי מידע לשפות הרשמיות.</p> <p>הנגשה לאנשים לקויי שמיעה בעמדת הקבלה.</p>	הנגשת תהליכי שירות בהתאם לעקרונות כשירות תרבותית	5.
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית	<p>כל מידע אודות הלקוח יתועד אך ורק בתיק לקוח ממחושב בהתאם להוראות התע"ס.</p> <p>שמירת המידע</p> <p>הממוחשב כוללת סריקת מסמכים, ובנוסף מסמכים יישמרו בתיק מסמכים נלווה (למעט מסמכים כמו צילומים של ת"ז, אישורי כניסה ודוחות שנוצרו במחלקה) בהתאם לנהלי המשרד.</p>	טכנולוגיית שירות	6.


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	<div>  <p>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל</p> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 27 מתוך 57	

## פרק 3

# מענה ל

# פניות ציבור




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 28 מתוך 57	

## מענה לפניות הציבור


בעידן הדוגל במתן שירות אישי, איכותי ומקצועי שינה חשיבות רבה לחוות דעתם של הלקוחות על השירותים הניתנים להם. המחלקה לטיפול פניות הציבור הממונה במחוז הרלוונטי על פניות הציבור היא הגורם האחראי על הטיפול בפניות ובמתן תשובות ללקוחות תוך ניתוב לגורמים המקצועיים כך שיקבלו את הטיפול

תפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
טופס פניה	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	פירוט על מידע בנושא פניות בנושא ועדות ערר ואמצעי קשר עם מרכזות הוועדה במחוזות ועם מנהל מחלקת ועדות ערר נמצא באתר המחלקה	יצירת קשר עם המחלקה לפניות הציבור במחוז הרלוונטי	1
תע"ס מספר פניות ציבור תע"ס 11.4 ועדות ערר	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	העברת הפנייה לגורמים השונים במשרד תוך 3 ימי עבודה, מלבד פנייה בגדר "אורות אדומים" אשר תועבר בצורה מידית לגורם המקצועי ותטופל בעדיפות גבוהה במיוחד. על המחלקה להגיש את הדו"ח עד שבוע לפני הוועדה. בנוסף, על המחלקה להעביר עותק מדו"ח התשובה לעורר.	בקשה למידע/ דיווח ע"י גורם שלישי/ תלונה	2


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 29 מתוך 57	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
תע"ס מספר פניות ציבור	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	עד 14 ימי עבודה	קבלת מענה לפנייה	3
תע"ס מספר פניות ציבור	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	העורר מוזמן לוועדה וזכותו, בנוסף לערר ששלח, להשמיע גם את דבריו ולהגיב בוועדה על דברי נציג המחלקה. כך גם נציג המחלקה יכול להתייחס בוועדה לדברי העורר, בנוסף לדו"ח התגובה ששלח מראש.	ערעור על תשובה	4
תע"ס מספר פניות ציבור	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	עד 14 ימי עבודה קבלת תשובת ביניים ועד 45 ימי עבודה קבלת מענה ענייני. לאחר שהוועדה שומעת את הצדדים (ככל שהגיעו) הצדדים מסיימים את חלקם בוועדה וחברי הוועדה דנים בערר ומקבלים החלטה.	פנייה מסוג הגשת תלונה	5

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 30 מתוך 57	


מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
6	פנייה חוזרת	עד 14 ימי עבודה או תשובת ביניים עד 14 ימי עבודה עם ציון משך הזמן לטיפול. אלא אם הוועדה ציינה אחרת.	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	תע"ס מספר פניות ציבור
7	פניות דחופות	שני הצדדים יכולים להגיש ערר עד 45 ימי עבודה מקבלת ההחלטה לבית משפט לעניינים מנהליים. מרכז ועדות ערר אינו מעורב בהגשת ערר לבית משפט. את הערר יש להגיש בהתאם לכללי בית המשפט.	נותני השירות במחלקה לפניות הציבור	תע"ס מספר פניות ציבור

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 31 מתוך 57	

## פרק 4

# ועדות ערר



מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 32 מתוך 57	

## מענה לוועדות ערר


לקוחות המחלקה לשירותים חברתיים רשאים להגיש ערר בהתאם להוראת תע"ס 11.4 על החלטת המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
פניית ערר	פנייה תעשה אך ורק בכתב. עבודה לפי התע"ס האחרון שנכתב.	לקוח	תע"ס 11.4 ועדות ערר
קבלת דוח תגובה לערר	עד שבוע לפני המועד שנקבע לדיון	עו"ס מטפל או מדר"צ	תע"ס 11.4 ועדות ערר
קבלת הזמנה לדיון בדואר רשום	משלוח הזמנה תוך 15 יום מיום קבלת הערר	מרכז הועדה	תע"ס 11.4 ועדות ערר
דיון בוועדת ערר	לא יאוחר מ-6 שבועות מקבלת הערר אצל מרכזת הועדה	מרכז הועדה	תע"ס 11.4 ועדות ערר
קבלת החלטת הועדה בדבר הערר בכתב	עד 10 ימי עבודה מיום הועדה	מרכז הועדה	טופס פרוטוקול סטנדרטי
ביצוע החלטת הועדה	מיד עם קבלתה את החלטת הועדה, אלא אם הועדה החליטה על מועד אחר	מרכז הועדה	מכתב לעורר
ערעור על החלטת ועדת הערר	עד 45 ימי עבודה מקבלת ההחלטה של בית המשפט (בית משפט מחוזי בשבתו בבית משפט לעניינים מנהליים)	מרכז הועדה	

עקרונות ונהלי עבודה






מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	<div>  <p>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל</p> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 33 מתוך 57	

## פרק 5

# אתיקה וכללי התנהגות




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 34 מתוך 57	

## אתיקה וכללי התנהגות


פרק זה מתייחס לערכים ולאתיקה, אליהם העוסקים בעבודה סוציאלית מחויבים במתן שירות. העיסוק בעבודה סוציאלית נועד לשפר את תפקודם האישי והחברתי של הפרט, המשפחה והקהילה בדרך של התערבות, שיקום, ייעוץ, הדרכה הנעשים בידי עובד סוציאלי ובשיטות התערבות מקצועיות הנהוגות בעבודה סוציאלית.

עובד סוציאלי הוא מי שרשום בפנקס העובדים הסוציאליים וכשיר על פי חוק לעסוק במקצוע. פרק זה מתייחס גם לכללי התנהגות החלים על כל לקוח המבקש שירות מהמחלקה לשירותים חברתיים.


טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
ע"פ נהלי המשרד	עובד סוציאלי במחלקה ועדת מידע במקרים בהם לא נמסר המידע	<p>⌋ לקוח אשר מבקש לעיין בתיקו שבמחלקה, יפנה בכתב למנהל המחלקה לשירותים חברתיים בבקשה לקבל מידע תוך פירוט איזה מידע הינו מבקש</p> <p>⌋ לקוח זכאי לקבל מידע אודותיו העובד הסוציאלי נותן השירות (למעט רישומים אישיים או חשש לפגיעה חמורה במבקש השירות או באדם אחר)</p> <p>⌋ רישום בתיק לקוח על המידע שנמסר ולא נמסר, ונימוקים לכך</p> <p>⌋ לקוח זכאי להגיש ערעור על בקשה נדחית</p>	קבלת ומסירת מידע 1

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 35 מתוך 57	


השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
2 עיון בפנקס העובדים הסוציאליים	לקוח זכאי לקבל מס' רישוי של העובד הסוציאלי באתר האינטרנט של המשרד		
3 מיומנות ומומחיות מקצועית	בהתאם למתווה הצמיחה שהוגדר לכל תפקיד במחלקה לשירותים חברתיים	מנהל המחלקה	
4 שמירת סודיות	בהתאם לסעיף 8 לחוק העו"ס	מנהל המחלקה	
5 תמורה	עובד סוציאלי לא יקבל תמורת שירותיו המקצועיים כל טובת הנאה, זולת משכורת או שכר טרחה למעט מכתב הערכה	מנהל המחלקה	פיקוח, בקרה ועדכון התקן אתיקה וכללי התנהגות מדדי השירות וועדת ערר מענה לפניות הציבור הנגשת המידע ללקוח

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 36 מתוך 57	


טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
	מנהל המחלקה איגוד העובדים ועדת אתיקה	<p>תיעוד בתיק האישי של נותן השירות – דוח כתוב של האירוע</p> <p>תגובת נותן השירות לצעדים שנקט כלפי האירוע</p> <p>במקרים קיצוניים, תשקל האפשרות לשלילת רישיון נותן השירות.</p> <p>ועדת המשמעת היא המוסמכת לדון בתלונות על עבירות משמעת. לאגוד העובדים הסוציאליים אין כל מעמד חוקי בטיפול בעבירות משמעת. באגוד העובדים הסוציאליים פועלת ועדת אתיקה שהיא גוף פנימי של האגוד ואין לה סמכות משפטית.</p>	<div>7</div> <p>עבירות בעלת משמעות אתית של נותן השירות בהתאם לחוק העו"ס</p>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 37 מתוך 57	

טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
		<p>           &lt; תחקיר ובדיקה של אירועים חריגים            וכן של אירועי הצלחה            &lt; שלבים בניתוח אירוע/תחכים:            &lt; התרחשות אירוע            &lt; קבלת החלטה על הזמנת ניתוח אירוע            (החלטה על קיום תחקיר וסוג תהליך            הבדיקה תעשה בידי החלטת הדרג            הניהולי במשרד)            &lt; בניית הרכב הצוות שינתח את האירוע            &lt; -בדיקה פורמלית של אירועי התחקיר            על ידי איסוף נתונים, מציאת פערים            (באירוע חריג), למידה, הסקת            מסקנות, ניתוח תובנות ומתן המלצות            ליישום.            &lt; דיון על ניתוח האירוע בנוכחות            ההנהלה בתוך שבועיים מהפקת הדוח            המסכם         </p>	<div>8</div> <div>נוהל תחכים</div>

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 38 מתוך 57	


טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
	מנהל המחלקה איגוד העובדים ועדת אתיקה	<p>אישור והפצת תמצית התחכים (תיאור תמציתי של האירוע, לקחים ותובנות) לסגל בכיר בהקפדה על שמירת הסודיות תוך שבועיים.</p> <p>בניית תוכנית להטמעת הלקחים הנובעים מניתוח האירוע – הל"ז יקבע על פי הנושאים הנדרשים להטמעה</p> <p>בקרה על יישום הלקחים</p> <p>אחת לשנה יפיק הארגון מסמך מרכז של כל תהליכי הלמידה הארגוניים שנעשו אשר יופץ לכל דרגי הניהול במשרד</p>	נוהל תחכים	8

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 39 מתוך 57	

## פרק 6

# מדדי השירות



מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 40 מתוך 57	


## מדדי השירות

פרק זה מרכז בתוכו את כל הערכים והמדדים לפיהם נבנו הפרקים הקודמים בתקן. מדדי השירות נקבעו מתוך הנחת עבודה שהלקוח הוא במרכז השירות של המחלקה לשירותים חברתיים.


מדדים אלו ישמשו לתהליכי הבקרה במחלקות ולהערכת המחלקות לצורך הכרה במחלקה כמחלקה מצטיינת בשירות.

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>דלפק קבלה מאויש</li> <li>פרסום שעות פתיחה וקבלת קהל</li> <li>נגישות לבעלי מוגבלויות ולקשישים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>נגישות</li> <li>בקבלת</li> <li>שירות</li> </ul>	1
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>מסמך תקן השירות</li> <li>עדכון הלקוח בסטטוס פניות/בקשות</li> <li>עלוני מידע המוצבים בחדר</li> <li>ההמתנה אודות השירותים הניתנים במחלקה</li> <li>שימוש אמצעים מגוונים ומתקדמים להנגשת המידע ללקוח</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>זמינות</li> <li>המידע</li> <li>ללקוח</li> </ul>	2
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>בניית תכנית התערבות בשיתוף הלקוח</li> <li>מתן מידע אודות השלב הבא התהליך</li> <li>בירור מידת הסכמתו והבנתו של הלקוח בתכנית ההתערבות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שיתוף</li> <li>הלקוח</li> </ul>	3




מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 41 מתוך 57	

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>שירות סבלני ומכבד</li> <li>מענה טלפוני ופרונטאלי – אדיב, נעים ויעיל</li> <li>התאמת השפה ללקוח</li> <li>שיח פתוח חיובי, אמפטי, גמיש, מקשיב</li> <li>סביבת עבודה מכבדת ובטוחה</li> </ul>	יחס מותאם ללקוח	4
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>עבודה על פי תקן השירות</li> <li>עבודה על פי נהלים במילוי ובהגשת טפסים: טופס פניה וויתור סודיות</li> <li>נוהל תחכים</li> </ul>	קיום נהלים	5
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<ul style="list-style-type: none"> <li>משך זמן למענה טלפוני (מרכזיה), משך זמן המתנה מפנייה ועד לפגישה ראשונה</li> </ul>	עמידה בזמנים ללקוח	6


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 42 מתוך 57	

אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	<p>משך הזמן לטיפול בתלונות לקוח</p> <p>תיעוד ומדידת התלונות</p> <p>צמצום כמות התלונות במידת האפשר ע"י ביצוע תחכים והפקת לקחים לפי הצורך</p> <p>מספר הערעורים בוועדות ערר ומשך זמן הטיפול בהם</p>	טיפול בתלונות לקוח	7
נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	מתקיימת לפחות פעם בשבוע קבלת קהל אחר הצהריים	קבלת קהל בשעות אחר הצהריים	8

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 43 מתוך 57	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל


מס' סעיף	השירות	תקן השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)
1	ריענון תכנים תקופתי	< אחת לרבעון יתקיים חצי יום של סימולציות < אחת לרבעון יתקיים רענון על פרקי תקן השירות (באמצעים פרונטאליים/ דיגיטליים) < כל חצי שנה ייערך מבחן דפדוף שנתי	נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון ומנהל	טופס בקרה
2	הכשרה בנושא תקן השירות לבעלי תפקידים חדשים	< הכשרה (פרונטאלית ודיגיטלית) < מעבר עצמאי על כ- 10 יחידות לימוד (דיגיטלית)	מינוי רפרנט או מרכז נושא פניות לפי הגדרת תפקיד מפקח ארגון ומנהל	
3	הצטיינות מחלקה בכל מחוז ביישום תקן השירות	< קבלת הוקרה- המשרד יכריז על 6 מחלקות מצטיינות (מקסימום) בכל מחוז, ביישום תקן השירות אחת לשנה	נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית מפקח ארגון ומנהל	

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 44 מתוך 57	

## פרק 7

# פיקוח, בקרה ועדכון התקן



מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 45 מתוך 57	

## פיקוח, בקרה ועדכון התקן


פרק זה נועד למנהלי ולעובדי המחלקות לשירותים חברתיים, על מנת לשמור על תקן השירות עדכני, רלוונטי וישים.

טפסים רלוונטיים (מצורפים כנספחים)	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות	
טופס לבקשה לעדכון ושינוי	נאמן נושא שירות, פניות ציבור וכשירות תרבותית ממונה מחוזי ארגון מנהל ופיתוח במחוז	< ישיבות הנהלה עתיות – פעם בשנה, מעבר על תקן השירות ועדכנו לפי הצורך	עדכון תקן השירות	1
	אגף ארגון מינהל ופיתוח המש"חים ברשויות המקומיות ממונה מחוזי ארגון מנהל ופיתוח במחוז	< אחת לשנה, יופק דוח סיכום אודות יישום התקן, המלצות לעדכון ושינויים	הפקת דוח סיכום	2

נוהל בקרה על תקן השירות



## נוהל בקרה על תקן השירות

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 46 מתוך 57	

י"א/כסלו/תשע"ט

לכבוד:

מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים

מנהלי מחוזות

מפקחי ארגון מינהל ופיתוח ברשויות

### **הנדון: קווים מנחים לבקורות תקן שירות ברשויות המקומיות**

שלום רב,


#### **א. כללי:**

משרד הרווחה פועל כדי לסייע לכל אדם הנתון במשבר בשל מוגבלות, מצוקה כלכלית, קשיי תפקוד, אבטלה, אפליה או ניצול. המחלקה לשירותים חברתיים נותנת שירותים חברתיים לפרטים, משפחות וקהילות. המטרה המרכזית למענה פועלת המחלקה לשירותים חברתיים: העלאת איכות השירות הניתן לציבור והובלה של תפיסת שירות של "הלקוח במרכז".

מטרת תקן השירות היא לתמוך במטרה זו באמצעות פיתוח סטנדרטים, קביעת סדרי עבודה, הנגשתם הן לציבור והן לעובדים, אשר יוצרים מחויבות למתן שירות איכותי ומותאם.

זכות הלקוח למענה ולסיוע רווחתי בישראל מעוגן בחוק. השירותים ניתנים לכל אדם באשר הוא, ובכל רשות/מועצה מקומית ישנה מחלקה לשירותים חברתיים אליה זכאי כל אזרח לפנות ולקבל מענה. עובד סוציאלי במחלקה מחויב במתן מענה מקצועי והסבר על התהליך המצופה.

תקן השירות עוסק במהות ובתהליכי עבודה החל משלב הפנייה למחלקות לשירותים החברתיים, דרך אופן מתן השירות האישי על ידי העובדים המקצועיים ועד לסגירת תיק. כמו כן, עוסק התקן במידע אודות מדדי השירות, הנגשתו לציבור, באתיקה וכללי התנהגות, הן של נותן השירות והן של מקבל השירות.

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שירות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 47 מתוך 57	

## תקן השירות כולל:

- תהליך מתן השירות
- הנגשת המידע ללקוח
- מענה לפניית ציבור וועדות ערר
- אתיקה וכללי התנהגות
- מדדי השירות
- פיקוח בקרה ועדכון התקן

## **ב. עקרונות הבקרה**

- הבקרה על יישום התקן תעשה באופן הדרגתי ותכלול מעבר בכל מחלקה על פרקי התקן והתייחסות באיזה מידה התקן מיושם במחלקה או לא.
- הבקרה בתחום זה מטרתה תהיה לזהות מחלקות מצטיינות בשירות ובעמידה בשירות.
- אחת לשנה תינתן תעודת הערכה ופרס כספי ל-4 רשויות מצטיינות בתקן (רשות בכל מחוז)
- אחת לשנה תבוצע הבקרה על ידי מפקחי ארגון מינהל ופיתוח ברשויות במועדים שיתואמו מראש בכל מחלקה.

## **ג. אופן הבקרה:**


- יוכן שאלון בקרה בהתאם לטבלת תחומי הבקרה ראה להלן נספח מספר 1
- מפקחי ארגון מינהל ופיתוח יקבלו הכשרה וריענון כל שנה על התקן וחדושו ויוגדרו יעדי הבקרה בתחום.
- ממצאי נתוני הבקרה ישלחו ל- מנהל הנפה, מנהל המחוז, מנהלת האגף והעתק למנהל המחלקה.
- יצא סיכום ארצי על ממצאי הבקרה באמצעות האגף ללא פרטים מזהים על הרשויות.
- יוכנסו ממדי שירות למערכת ה-bi של האגף ויינתן ציון שירות לכל מחלקה.
- הבקרה תעשה בהשתתפות מנהל המחלקה, רפרנט שירות ותקן שימונה על ידי מנהל המחלקה) מדר"צים.
- הנושאים יבחנו בבקרה במדגם מייצג בהתאם לכל פרק השירות בתקן

## **ד. תחומי הבקרה – מה בודקים?**




פרק בתקן	תחום נבדק	מדדי בדיקה	מדגם והנחיות כלליות
תהליך מתן שירות	הצהרת שירות	פרסום הצהרת השירות במקומות בולטים במחלקה	
	תהליך מתן שירות	<p>תיעוד פניות למחלקה</p> <p>תיעוד תשובות מענה ביניים לפניות בעמידה בתקן</p> <p>תיעוד זימון למפגש אבחון</p> <p>תוך 7 ימי עבודה מיום הפניה</p> <p>סיום תהליך אבחון וקבלת החלטה עד 3 חודשים</p> <p>מכתב ללקוח סגירת התערבות</p> <p>קיום מענים בכתב ללקוחות עם ציון אפשרות פניה לועדת ערר</p>	מדגם של 15 תיקים



מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 49 מתוך 57	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

מדגם והנחיות כלליות	מדדי בדיקה	תחום נבדק	פרק בתקן
	<ul style="list-style-type: none"> <li>בהירות השילוט</li> <li>שילוט במספר שפות</li> <li>הכוונה טובה של השילוט</li> </ul>	שילוט	הנגשת המידע ללקוח
	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיום הנגשה פיזית (רמפה, מעלית)</li> <li>שבילי גישה מותאמים לאנשים עם מוגבלות</li> <li>הנגשה לליקויי שמיעה בעמדת הקבלה במחלקה</li> </ul>	נגישות לאנשים עם נכויות	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיום פינת קבלה אסתטית ומכובדת עם כיסאות המתנה</li> <li>דפי מידע ללקוחות</li> <li>תיבת משוב</li> <li>לוח הודעות אלקטרוני מעודכן</li> <li>עמדת מים עם כוסות</li> </ul>	פינות קבלה	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרסום ברור וגדול בכניסה למחלקה</li> <li>של שעות קבלה</li> <li>הפניה למוקד עירוני אחרי שעות הקבלה</li> </ul>	שעות קבלה	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>מחלקה נקיה אשפה מפונה</li> <li>אשפה למחזור (על פי סוגים נייר, בקבוקים וכדומה)</li> <li>אסתטיקה במחלקה – וילונות, תמונות, תעודות הערכה, שילוט של עובדים)</li> </ul>	תברואה ונקיון	


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 50 מתוך 57	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

מדגם והנחיות כלליות	מדדי בדיקה	תחום נבדק	פרק בתקן
	<ul style="list-style-type: none"> <li>תיעוד מלא רק בתיקי לקוח ממוחשבים</li> <li>אי קיום קבצים של עם פרטי לקוחות בתיבות מייל ובשולחן העבודה</li> <li>תיקים נלווים סגורים בארונות נעולים</li> <li>שימוש תקין בכרטיס חכם</li> <li>ביצוע ריענון נהלי אבטחת מידע אחת לשנה תיעוד של הריענון ודוח כתוב</li> </ul>	אבטחת מידע	העברה ומסירה של מידע
	<ul style="list-style-type: none"> <li>חדרי טיפול מוסדרים</li> <li>שילוט שמונע כניסה לחדר שבו מתקיימת פגישה</li> </ul>	פרטיות הלקוח	
	קיום מכונת גריסה של חומר רגיש	גניזת חומר	
10 תיקים	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיום תהליך אבחון רגיש תרבות</li> <li>הנגשה לשונית ללקוחות</li> <li>הנגשת שלוט ודפי מידע במספר שפות</li> </ul>	כשירות תרבותית	

שם הנוהל: תקן שרות ברשויות		מספר נוהל: 001-2019		משרד העבודה הרווחה	
מענה לפניות ציבור וועדות ערר	זמינות לתלונות	<ul style="list-style-type: none"> <li>תיבת משוב ותלונות בקבלה</li> <li>מענה על פי התקן בכתב לתלונות</li> <li>טיפול בערעורים</li> <li>הפניה נגישה ובהירה לאמצעי ערר ופניות</li> </ul>	מדגם של 15 פניות		
	ועדות ערר	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיים פרסום ברור וגדול בכניסה למחלקה על האפשרות לפנות לוועדות ערר</li> <li>קיום הפניה לוועדות ערר בנוסח המקובל בכל מענה ללקוח בכתב</li> <li>קיום ריענון על תחום ועדות ערר במחלקה אחת לשנה</li> </ul>			
אתיקה וכללי התנהגות	מסירת מידע תיק לקוח	<ul style="list-style-type: none"> <li>עבודה על פי הנוהל המקובל</li> <li>ידוע לקוחות באופן יזום על זכותם לקבל מידע מתיק הלקוח</li> <li>וידוי החתמה על ויתור סודיות בכל מקרה של העברת מידע מתיק לקוח לגורם חיצוני</li> </ul>			
	הגנה על עובדים	<ul style="list-style-type: none"> <li>שילוט ברור נגד אלימות ואפס סובלנות כלפי אלימות בכניסה למחלקה</li> <li>דף מידע ללקוח על הנושא בקבלה</li> <li>רענון אחת לשנה של עובדי המחלקה על נוהל הגנה כלפי עובדים</li> </ul>			

המסר חשוב שיהיה – הבקרה מטרתה שיפור ושמירה על איכות השירות שניתן ללקוחות ולא "מציאת אשמים:

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 52 מתוך 57	

בברכה,



ד"ר דיצה מורלי שגיב – עו"ס בכירה


ראש אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות

העתקים:

ד"ר אביגדור קפלן – מנכ"ל המשרד

מנהלי נפות

נספח מספר 1 מדדי שירות –  
שאלון בקרה והערכת מחלקה

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 53 מתוך 57	

## מדדי השירות

להלן שאלון בקרה והערכה לבקרת תקן שירות במחלקות


שם המחלקה הנבדקת \_\_\_\_\_

שם מנהל המחלקה \_\_\_\_\_


שם המפקח המבקר \_\_\_\_\_

משתתפים בבקרה \_\_\_\_\_

תאריך הבקרה \_\_\_\_\_

מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 משרד העבודה הרווחה משרד הפנים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 54 מתוך 57	

הערות חשובות	ציון 1-6 ציון 1-6 1 נמוך, 3 בינוני, 5 טוב, 6 מצטיין	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
		< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל < ופיתוח ברשות	< מסמך תקן השירות < עדכון הלקוח בסטטוס פניות/בקשות < עלוני מידע המוצבים בחדר ההמתנה אודות השירותים הניתנים במחלקה < שימוש אמצעים מגוונים ומתקדמים להנגשת המידע ללקוח	2 זמינות המידע ללקוח
		< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל < ופיתוח ברשות	< בניית תכנית התערבות בשיתוף הלקוח < מתן מידע אודות השלב הבא התהליך < בירור מידת הסכמתו והבנתו של הלקוח בתכנית ההתערבות	3 שיתוף הלקוח
		< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל < ופיתוח ברשות	< שירות סבלני ומכבד מענה טלפוני ופרונטאלי < – אדיב, נעים ויעיל < התאמת השפה ללקוח < שיח פתוח חיובי, אמפטי, גמיש, מקשיב	4 יחס מותאם ללקוח


מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	 <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b> חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 55 מתוך 57	

ציון 1-6 1 נמוך, 3 בינוני, 5 טוב, 6 מצטיין	אחראי במחלקה ליצירת קשר	תקן השירות	השירות
	< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	< עבודה על פי תקן השירות < עבודה על פי נהלים במילוי ובהגשת טפסים: טופס פניה וויתור סודיות < נוהל תחכים	5 קיום נהלים
	< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	< משך זמן למענה טלפוני (מרכזיה), < משך זמן המתנה מפנייה ועד לפגישה ראשונה	6 עמידה בזמנים ללקוח
	< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	< משך הזמן לטיפול בתלונות לקוח < תיעוד ומדידת התלונות. < צמצום כמות התלונות במידת האפשר ע"י ביצוע תחכים והפקת לקחים לפי הצורך. < מספר הערעורים בוועדות ערר ומשך זמן הטיפול בהם	7 טיפול בתלונות לקוח
	< נאמן נושא שירות, פניות < ציבור וכשירות תרבותית < מפקח ארגון מנהל ופיתוח ברשות	< מתקיים לפחות פעם בשבוע קבלת קהל אחר הצהריים	8 קבלת קהל בשעות אחר הצהריים

**ערכה כללית ומשוב:**





מספר נוהל: 001-2019 (חוזר מנכ"ל 151)	שם הנוהל: תקן שרות ברשויות המקומיות	<div>  <div> <b>משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים</b>  חוסן חברתי לישראל </div> </div>
תאריך הוצאה ראשוני: 7.1.2019 תאריך כניסה לתוקף: 7.1.2019	גורם אחראי: אגף בכיר ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות	
תאריך עדכון אחרון: 7.1.2019	עמוד 57 מתוך 57	

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**חתימות:**

מנהל המחלקה

מפקח אומ"פ

**העתקים:**

מנהל מחוז

מנהל נפה

מנהל המחלקה

מנהלת אגף בכירה ארגון מינהל ופיתוח