



מזכירות הממשלה

מעודכן ליום – 26/11/10

ס ד ר ה י ו ם

ועדת השרים לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח

ביום שני, כ"ב בכסלו התשע"א – 29 בנובמבר 2010

(בשעה 09:30 - במזכירות הממשלה)

1. דיווח הוועדה הבינמשרדית לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור (הוועדה הוקמה בהחלטת הממשלה מסי' 2201 מיום 8.8.10):

- א. הקמת מערך מדידה ובקרה בשירות הממשלתי וביצוע מדד השירות הממשלתי לציבור.
- ב. הקמת יחידת המטה המרכזית לשירות לקוחות.
- ג. לויז' משוער לסיום עבודת הוועדה.

2. שימוש במידע הממשלתי, עיבודו מחדש ופיתוחו על ידי הציבור ולטובת הציבור.



26 אוקטובר 2010

סימוכין: 10-49719

הנדון: מדידת השירות הממשלתי לציבור-

סיכום דיוני הוועדה הבין משרדית בנושא

1. מדידה ממשלתית:

הוחלט לחלק את המדידה ל-3 חלקים: הערכת תשומות (מדיניות וכלים-הנושא עדיין לא נדון באופן מפורט בוועדה), מדידת רמת השירות ואיכות השירות. במדד הממשלתי לא תהיה מדידה של ליבת השירות שהיא באחריות כל יחידה ויחידה. המדידה הממשלתית לא תחליף את המדידה המלאה והמפורטת יותר המצופה להיות מבוצעת ביחידות פנימה.

2. המדידה על ציר הזמן:

חלוקת המדידה לשני שלבים מרכזיים, השלב הראשון יבוצע ללא שיתוף פעולה ומעורבות של היחידות הנמדדות כלומר על בסיס מדגמי באמצעים של תצפית על נקודות מתן השירות ותשאול לקוחות בלבד. בשלב השני המדידה תשלב את היחידות הנמדדות וימדדו פריטים המצריכים מידע מבסיסי הנתונים של היחידות.

3. יחידת המדידה:

המדידה תתבצע על שירותים ספציפיים כך שכל הפריטים הנמדדים ימדדו לכל שירות בנפרד. בפרסום המדידה יעשה שקלול כך שיתקבל ציון ליחידת השירות.

4. אוכלוסיה ויחידות נמדדות:

השירותים הנמדדים יהיו שירותים לציבור הרחב, אשר קבלתם מתאפשרת גם באמצעות סניפים פרונטאליים והם בעלי נפח פעילות המאפשר מדידה לגיטימית ומהימנה. לצורך בחירת השירותים נדרש לבצע העמקה של מיפוי השירותים הקיים ליחידות אשר מספקות נפח שירותים רחב לציבור. המשרדים, רשויות ויחידות הסמך שנבחרו להעמקת המיפוי הן:

1	רשות האוכלוסין ההגירה ומעברי הגבול	8	משרד המשפטים
2	ביטוח לאומי	9	משרד החינוך
3	משרד הביטחון	10	משרד הבינוי והשיכון
4	מנהל מקרקעי ישראל	11	משטרת ישראל
5	המשרד לקליטת עלייה	12	משרד הרווחה
6	משרד התחבורה	13	משרד התמ"ת
7	רשות המיסים		



5. אופן הדגימה: לכל יחידת שירות יבחרו 2-3 השירותים השכיחים אצלה והם יכללו במדידה באופן קבוע. בנוסף יבחרו עוד מספר שירותים קטנים יותר שיתחלפו מפעם לפעם. מעבר למדידה בסניפים תתבצע מדידה של השירות הטלפוני ושל מידת הזמינות של שירותים לביצוע מלא דרך האינטרנט ללא מגע עם נציג שירות. הדגימה תהיה רציפה על פני ימים שונים ועל פני החודש. הסניפים שישתתפו במדידה יבחרו מדגמית כך שהמדידה תכלול גדלים שונים של סניפים ואזורים גיאוגרפיים שונים.

6. הפריטים במדד:

המדד שיפורסם יציג רק סט חלקי של פריטים הנמדדים לצורך פשטות, בהירות ומניעת התנגדות בקרב היחידות הנמדדות. המדד יכלול שקלול 3 מימדים: זמינות, פתרון הפנייה ואיכות השירות. ציוני מימדים אלו יורכבו מהפריטים הנמדדים, כך שכל פריט יקבל משקל בציון המימד לו הוא שייך בהתאם להחלטות שיתקבלו בהמשך.

שייך הפריטים למימדים:

איכות השירות		פתרון הפנייה		זמינות		
חוויה כוללת	מתקן השירות	נכונות לסייע ואמפטיה	מספר מגעים/ כמות לצורך טיפול	נגישות השירות	זמינות	מהירות שירות
שביעות רצון כוללת	נוח ונעים	נכונות לסייע	מספר מגעים מתחילת טיפול ועד לסיום	כיסוי אוכלוסיה	ימי ושעות פעילות קבלת השדות	זמן המתנה לשירות
מידת המאמץ שהושקע	הערכת צפיפות	אדיבות	מידת פתרון הבעיה	אפשרות קבלת השירות בכל סניף	רמת זמינות שירותים עצמים/ שירים	שביעות רצון מעמך הטיפול
	ניקיון			נגישות המידע על השירות		

7. המשך התהליך:

הוועדה הורתה להתחיל להכין את מסמכי ההתקשרות להתחלת המדידה בהתאם להחלטות שהתקבלו. שינויים ככל שיהיו בפריטים הנמדדים בכל מימד בעקבות תהליך העבודה, יעברו אישור בצוותי העבודה על הכנת מסמכי ההתקשרות.

- השתלבות בגיבוש תוכניות העבודה של המשוררים במסגרת מעגל התכנון
- גיבוש תורת ניהול תלונות הציבור
- קביעת הועדים הממשלתיים, נורמות השירות והסטנדרטים, לרבות דגשים וסדרי עדיפויות
- בקרה על ביצוע פעולות השירות במשרדים
- אפיון כלים ושיטות תומכי שירות

- איתור ומיפוי תהליכי שירות רוחביים
- פישוט תהליכי שירות חוצי משרדים וצמצום כפילויות

- ניתוח נתונים
- ריכוז המידע בניהול השירות
- הפצת מידע ומחקרים
- רלוונטיות למשרדים
- שיתוף הידע בנושאי שירות
- מעקב אחר נורמות
- וסטנדרטים בינלאומיים

- קביעת רמת שירות, איכות שירות ועמידה בסטנדרטים
- אפיון ועדכון המדידה והמדד
- אחריות לאיסוף הנתונים
- עיבוד וניתוח הנתונים
- הפצת הנתונים
- פרסום המדד

- פיתוח כלי הדרכה והכשרה
- השתלבות בהתוויית מסלולי הסמכה

פתיחת מידע ממשלתי לתועלת הציבור, האקדמיה והמשל

הצעה להחלטה

מחליטים:

במסגרת קידום המדיניות של ממשל פתוח ובהמשך להחלטת הממשלה מס' 2201 מיום 8.8.10 ובמטרה לאפשר שימוש במידע הממשלתי, עיבודו מחדש ופיתוחו על ידי הציבור ולטובת הציבור, מחליטים:

1. משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן – המשרדים) יפרסמו בתוך 90 יום, באתר האינטרנט שלהם, את רשימת מאגרי המידע שברשותם, וזאת בכפוף להוראות כל דין (להלן: "הרשימה"). הרשימה תכלול לצד כל שם מאגר מידע את שדות המידע הכלולים בהם, וזאת בהתאם לכל דין לעניין החלטה זו, "מאגר מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

2. בתאום עם מנהלי מערכות המידע של המשרדים, מתוך המאגרים הקיימים יפרסמו המשרדים לציבור באופן אלקטרוני באינטרנט תוך שלושה חודשים, לפחות שלוש סדרות נתונים (Datasets) שטרם פורסמו לציבור. סדרת נתונים הינה תוצאה מהרצת שאילתה על מאגרי מידע, השולפת מספר רב של רשומות שיש להן מכנה משותף ואשר פרסומה ושימוש בה ייתן ערך מוסף לציבור, לאקדמיה ולרשויות המדינה. הפקת סדרות הנתונים ופרסומן ייעשה רק לאחר שנבדקה חוקיות פרסומן באופן אלקטרוני לציבור לפי כל דין.

3. סדרות הנתונים יפורסמו כך שניתן יהא לאחזר את המידע שבהם, להפיצו, לעבדו ולעשות חיפוש ברשומותיו וזאת מבלי להגביל את השימוש החוזר במידע (להלן: "קבצים בפורמט פתוח"), ובכפוף לכל דין.

4. המשרדים יקימו עמוד באתר האינטרנט שלהם, תחת הכתובת open/ ובו תפורסם רשימת המאגרים, כמצוין בסעיף 2 לעיל וכן את הקישור לסדרות הנתונים שהיו קיימים ערב החלטת הממשלה הנוכחית וכן את סדרות הנתונים החדשות שנדרש לפרסמן מעת כניסת החלטה זו לתוקף.

5. השר המופקד על שיפור השירות לציבור וממשל פתוח, בהתייעצות עם ראש הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים יהיה רשאי לקבוע מגבלות או תנאים הנוגעים לאופן הפרסום והשימוש במידע הנכלל בהחלטה זו.

6. בתוך 90 יום, באחריות השר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור, יופעל אתר הממשל הפתוח הישראלי באינטרנט תחת הכתובת open.gov.il. בין השאר יאפשר האתר לציבור:

- א. לקבל מידע על מאגרי המידע המפורסמים לטובת הציבור,
- ב. לתת משוב והערות לגבי איכות המידע המפורסם,
- ג. לספק מידע הנוגע לתעדוף של סוגי מידע לפרסום,
- ד. לקבל מידע על תוכניות הממשל הפתוח של ממשלת ישראל.
- ה. להציג בקשות לשימוש בסדרות נתונים נוספות.

7. ביצוע החלטה זו מותנה בהסכמת מתלקת ייעוץ וחקיקה במשרד המשפטים.

דברי הסבר

רקע כללי

טכנולוגיית המידע המתפתחת מייצרת אפשרויות חדשניות למצוי העקרונות הדמוקרטיים בדרכים שלא היו אפשריות בעבר לאור כך התפתחה במדינות המערב דוקטרינת הממשל הפתוח הקובעת שורה של עקרונות המחייבים את הממשל לשקיפות, דיווח, שיתוף הציבור ואחריותיות. ממשלת ישראל בהחלטה מיום ה-8/8/10 אימצה את מדיניות הממשל הפתוח והחליטה לקדם תוכנית למימוש העקרונות הללו.

יישום ההחלטה הנוכחית הוא שלב ראשון בהנגשת המידע הממשלתי לציבור בדרך שתאפשר לו לדעת יותר על הממשל, ולפתח מידע שימושי לרווחתו האזרח ולתועלת הציבור, האקדמיה והממשלה.

נתונים תומכי החלטה ומידע מחקרי

אין

היבטים ביצועיים

מדובר בעלות תקציבית שולית מחשבון תקציב המחשוב של המשרדים.

השפעות אפשריות להחלטה (כלכלה, חברה, סביבה וממשל)

החלטת הממשלה צפויה ליצור מנוף חיובי בתחומי הממשל הפתוח ולקדם את ערכי השקיפות, הדיווחיות, האחריותיות ושיתוף הציבור המגולמים בגישה זו. עוד תקדם החלטת הממשלה פתיחת הזדמנויות כלכליות ליזמים אשר יעשו שימוש במידע לצורכים כלכליים, ותאפשר מחקר אקדמי מדויק ומעמיק יותר מבעבר בעזרת הנתונים אשר ישוחררו לשימוש הציבור.

עמדת שרים אחרים שהצעה נוגעת לתחום סמכותם

הזיקה שבין ההצעה לבין יעדי הממשלה

הצעת המחליטים תואמת את קווי היסוד של הממשלה ה-32, שם נקבע, בין היתר, כי "הממשלה תפעל לקידום רפורמות ממשליות לשיפור היציבות והמשילות".

החלטות קודמות של הממשלה בנושא

החלטת ממשלה מס' 2201 מיום 8.8.10

עמדת היועץ המשפטי של המשרד יוזם ההצעה

מצ"ב חוות דעת היועצת המשפטית של משרד ראש הממשלה.

מוגש על ידי השר מיכאל איתן



היועצת המשפטית

ירושלים, י"ח כסלו תשע"א
25 נובמבר 2010
תיק: 07 - החלטות ממשלה כללי

חוות דעת משפטית הנלווית להצעת החלטה לממשלה ולועדות השרים

נושא הצעת ההחלטה: פתיחת מידע ממשלתי לתועלת הציבור, האקדמיה והממשל

תמצית ההצעה בהתייחס להיבטיה המשפטיים:

בהחלטת ממשלה מס' 2201 מיום 8.8.10, שעניינה שיפור השירות הממשלתי לציבור, אומצה מדיניות הממשל הפתוח. בהחלטה זו הוחלט על הקמתה של ועדת שרים לעניין השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח, אשר תהיה מוסמכת, בין היתר, לגבש מדיניות והחלטות לביצוע בנושא "ממשל פתוח", על בסיס עקרונות הממשל הפתוח.

במסגרת קידום המדיניות של ממשל פתוח, ועל מנת לאפשר שימוש במידע הממשלתי, עיבודו מחדש ופיתוחו על ידי הציבור ולטובת הציבור, מוצע בהצעת ההחלטה לקבוע שורה של צעדים הנוגעים לפרסום מידע על ידי משרדי הממשלה באתרי האינטרנט של המשרדים. המידע שיהא על המשרדים לפרסום הוא כדלקמן:

1. רשימת מאגרי המידע שברשותם, שדות המידע הכלולים בהם, וזאת בכפוף ובהתאם לכל דין.

לעניין החלטה זו "מאגר מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

2. מתוך המאגרים הקיימים, יש לפרסם לפחות שלוש סדרות נתונים שטרם פורסמו לציבור. הפקת סדרות הנתונים ופרסומן ייעשו רק לאחר שנבדקה חוקיות פרסומן באופן אלקטרוני לציבור לפי כל דין. הסדרות יפורסמו כך שניתן יהיה לאחזר את המידע שבהן, להפיצו, לעבדו ולעשות חיפוש ברשומותיו, וזאת מבלי להגביל את השימוש החוזר במידע, ולפי כל דין.

3. רשימת מאגרי המידע וסדרות הנתונים האמורות לעיל, כמו גם סדרות נתונים שהיו קיימות ערב הצעת

ההחלטה יפורסמו בעמוד שיקימו המשרדים באתר האינטרנט שלהם, תחת הכתובת: \open

הובהר כי השר המופקד על שיפור השירות לציבור וממשל פתוח, בהתייעצות עם ראש הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים, יהיה רשאי לקבוע מגבלות או תנאים הנוגעים לאופן הפרסום והשימוש במידע נשוא הצעת ההחלטה. בכלל זאת, לאור פרסום המידע ככלל, ובפרט בפורמט פתוח שיאפשר שימוש חופשי בנתונים על ידי הציבור, יהא צורך בקביעת מגבלות על אחריות המדינה על השימוש שיעשה בנתונים על ידי הציבור.

הצעת ההחלטה קובעת את חובת הפרסום הכללית. כאמור בהצעת ההחלטה, יישומה על ידי המשרדים צריך להיעשות בהתאם לכל דין, לרבות בחינת היבטים של הגנת הפרטיות, ביטחון המדינה, קניין רוחני וכו'.

בנוסף, מוצע להפעיל, באחריות השר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור, פורטל ממשל פתוח ישראל באינטרנט, אשר יאפשר לציבור לקבל מידע על מאגרי המידע המפורסמים לטובת הציבור; לתת משוב והערכות



היועצת המשפטית

לגבי איכות המידע המפורסם; לספק מידע הנוגע לתערוך של סוגי מידע לפרסום; לקבל מידע על תוכניות הממשלה הפתוחות של הממשלה; להציג בקשות לשימוש בסדרות נתונים נוספות.

קשיים משפטיים, ככל שישנם, ודרכי פתרוןם:

לאור הכפפת פרטי הצעת ההחלטה לדינים החלים על הנושא, והקביעה כי ביצוע ההחלטה מותנה בהסכמת מחלקת ייעוץ וחקיקה במשרד המשפטים, נראה שהצעת ההחלטה אינה מעוררת קשיים משפטיים בשלב זה. עם זאת, נוסח ההצעה לא הועבר ליועצים המשפטיים של המשרדים הנוגעים בדבר, ולכן, ככל שיתעוררו בעיות משפטיות יהיה צורך לתת להן מענה בהמשך.

עמדת היועצים המשפטיים של משרדים אחרים שהצעת ההחלטה נוגעת להם:
ר' קשיים משפטיים.

עמדת היועץ המשפטי של המשרד שהשר העומד בראשו מגיש את ההחלטה:
אין מניעה משפטית לאשר את הצעת ההחלטה בשים לב לאמור לעיל.

זברכה,
מ/א/א/מ
שלומית בדנע פרגו, עו"ד
היועצת המשפטית