

מזכירות הממשלה

החלטה מס. 2201 של הממשלה מיום 08.08.2010.

"2201.

שיפור השירות הממשלתי לציבור

מ ח ל י ט י ם (פה אחד):

(א) לאשר את עקרונות הביצוע של התוכנית לשיפור השירות הממשלתי לציבור כדלקמן:

(1) לבנות ולהפעיל את "מדד השירות הממשלתי לציבור" אשר ימדוד את ביצועי יחידות הממשלה שייבחרו בתחום השירות ויפורסם לציבור במסגרת דו"ח השירות הממשלתי לציבור.

(2) להקים מערך שירות לקוחות ממשלתי שיכלול יחידת מטה ממשלתית לשירות לקוחות ואחראים על שירות הלקוחות ביחידות השירות של הממשלה.

יחידת המטה הממשלתית תקבע, בין השאר, את מדיניות השירות בממשלה, תגדיר סטנדרטים למתן שירות ותמדוד את הביצועים ביחידות תוך שימוש בכלי מדידה ובקרה.

במסגרת זאת ייקבעו כללים לעניין ארגון יחידות פניות הציבור בממשלה.

(3) לבצע פיילוט למרכז שירות ממשלתי (להלן - נמ"ל) (נקודות מפגש לאזרח) שיכלול מרכז מענה טלפוני ואתר אינטרנט שבהם יימסר מידע על שירותי הממשלה. הנמ"ל ישמש כתובת ראשית מוכרת ויספק לציבור נקודת גישה מרכזית ליחידות הממשלתיות ולשירותים הניתנים בהן.

מזכירות הממשלה

(ב) לפתח כלים טכנולוגיים לשיפור השירות הממשלתי לציבור, בין היתר באמצעות יחידת "ממשל זמין" במשרד האוצר; ולפעול במטרה לעודד את המשרדים לאמץ כלים טכנולוגיים מתקדמים, ובמיוחד כלים שמטפיקת יחידת ממשל זמין.

(ג) להטיל על הממונה על השכר להיזכר עם ארגוני העובדים באשר לשיתופם של העובדים בתכנית, על בסיס תהליך של מזידות ושיפור השירות, תוך שיתוף העובדים בפירות התכנית, ככל שיהיו.

(ד) להקים ועדה בין-משרדית בראשות ראש אגף התקציבים במשרד האוצר ונציג מקצועי מטעם השר מיכאל איתן. חברי הוועדה הבין-משרדית ימונו על-ידי ועדת השרים לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח (ראה סעיף ה' להלן), וזאת עד ליום 10 באוגוסט 2010.

הוועדה הבין-משרדית תכין, בחוץ 100 ימים, הצעה מפורטת ליישום התוכנית, על-בסיס עקרונות הביצוע כאמור בסעיפים א' ו-ג' לעיל. ההצעה תובא לאישור ועדת השרים לעניין השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח.

הוועדה הבין-משרדית תבחן את עקרונות הביצוע של התוכנית מול משרדי הממשלה, ותמליץ על שינויים והתאמות בתוכנית, ככל שיידרשו.

כמו כן, תבחן הוועדה אמות מידה רוחביות, שימדדו, בתחום שירות הלקוחות הממשלתי, ותלווה את תהליך ביצוע המזידות ביחידות הממשלה.

בנוסף, תפעל הוועדה הבין-משרדית לתכנון פילוטסים במספר יחידות ממשלה בהן תיבחן התוכנית, ותעקוב אחר כיצועם כהיוועצות עם משרדי הממשלה.

הוועדה הבין-משרדית תחא רשאית לפעול באמצעות ועדות משנה.

(ה) להקים ועדת שרים לעניין השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח.

חברי הוועדה:

השר מיכאל איתן - יו"ר הוועדה

שר האוצר

שר המשפטים

שר הרווחה והשירותים החברתיים

מזכירות הממשלה

סמכויות הוועדה:

1. גיבוש מדיניות כוללת ותכניות בתחום השירות הממשלתי לציבור, בין היתר, בהיבטים של מנהל, ארגון, משאבי אנוש, ממשל זמין ו"ממשל פתוח", בהיוועצות עם המשרדים ועם נציבות שירות המדינה.
2. מעקב ובקרה אחר פעילות הוועדה הבין-משרדית, ובמידת הצורך ביצוע התיאום הנדרש בין משרדי הממשלה ליישום התוכניות המפורטות שייקבעו.
3. גיבוש מדיניות והחלטות לביצוע בנושאי "ממשל פתוח", על-בסיס עקרונות הממשל הפתוח: שקיפות, דיווח, שיתוף הציבור ואחריותיות.
4. גיבוש הנחיות למשרדי הממשלה בעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור, בין היתר בנושאים הבאים:
 - א. אישור תוכניות העבודה המפורטות שיוכנו על ידי הוועדה הבין-משרדית.
 - ב. פישוט וייעול תהליכים המשפיעים על מתן השירות לציבור ותהליכים חוצי משרדים תוך שילוב טכנולוגיות מתקדמות.
 - ג. הסדרת מדיניות שירות ושימוש בכלים כגון: אמות מידה (BENCHMARKS) ואמות שירות (SLA) בתחומי ממשל זמין ושירות לקוחות.
 - ד. מדידות ובקרה שוטפת של איכות השירותים הניתנים לציבור ופרסום תוצאות המדידות.
 - ה. העמקת הידע המקצועי של עובדי השירות הממשלתי, שיפור כמעמדם ובתנאי עבודתם במקביל לשיפור הביצועים בתחום השירות לציבור.
1. ייזום, מימוש והפעלת פרויקטים מרכזיים באמצעות יחידת ממשל זמין והיחידות למערכות מידע במשרדי הממשלה.
2. בחינת תהליכים פנימיים בעבודת משרדי הממשלה, בהיוועצות עם המשרדים ועם נציבות שירות המדינה. הסקת מסקנות וגיבוש החלטות לטובת שיפור השירות הממשלתי לציבור. הוועדה תבחן ותמליץ על שינויים נדרשים בחקיקה, בתקשי"ר ובמבנה הארגוני ביחידות הממשלה, ותקבל החלטות שמטרתן לפשט ולייעל את תהליכי העבודה של הממשלה.

מזכירות הממשלה

(ו) ליישום החלטה זו יועמד תקציב בסך 16 מלש"ח בשנת 2011 ותקציב נוסף בסך 34 מלש"ח לשנת 2012 ממקורות משרד ראש הממשלה. חלוקת התקציב תבצע בהתאם להכנית המפורטת אשר תסוכם על-ידי הוועדה הבין-משרדית.