

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור
דוח מסכם לשנת

2020



מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור
דוח מסכם לשנת

—
2020

מערך הדיגיטל הלאומי
רשות התקשוב הממשלתי
היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור



דברי שרת הכלכלה והתעשייה, אורנה בררביבאי

מדידת איכות השירות היא בעלת ערך רב בכל גוף, ועל אחת כמה וכמה במשרדי הממשלה הרואים לנגד עיניהם את טובת האזרחים. הדוח השנתי של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי של שנת 2020 מפורסם בזאת לכלל הציבור.

בשנה זו נאלצנו להתמודד עם אתגרים חדשים ולהתאים את השירות לדרך חדשה ושונה ממה שהתרגלנו. המעבר לשירות לאזרח מרוחק היה מאתגר למשרדים הממשלתיים ולציבור כאחד.

ממצאי המדידות השנתיות מפורסמים זו השנה השביעית, ותוצאות המדידה האחרונה משרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך ניתוח ביצועיהן. מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור היא כלי מהותי בניהול השירות עבור כל אחת מיחידות הממשלה הנמדדות ועבור הממשלה כמכלול. המדידה מאפשרת לנו ללמוד אלו מרכיבים בשירות הניתן לציבור דורשים שיפור ואלו יש לשמר, לשקף לציבור וחשוב לא פחות - לבחון את מגמת שיפור השירות ולהעצים את תודעת השירות ואת העשייה לשיפור השירות, להתקצעות ולהתייעלות.

לשם מימוש משימה זו אנו מפנים את הקשב בראש ובראשונה לקולו של הציבור. משרדי הממשלה מכירים בכך שהפונים לשירות הממשלתי הם קהל מגוון המורכב מיחידים בעלי צרכים שונים והרגלים שונים. משכך, אנו משתפים את הציבור במידע העולה מהמדידה ומבקשים ממנו משוב כדי לשפר את השירות בעתיד.

בשנת 2020 מדד איכות השירות של הממשלה (שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית) נחלש וירד מעט, וקיימת בלימה של מגמת השיפור של השנים האחרונות. באופן כללי, רמת השירות בינונית-נמוכה ועמדה בשנת 2020 על ציון ממוצע של 66 בסולם בין 0 ל-100. הירידה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי בשנת 2020 נבעה מהאתגרים המשמעותיים שהציב משבר הקורונה בפני משרדי הממשלה. בחינה של מדד איכות השירות לאורך הרבעונים של שנת 2020 מראה באופן ברור שהירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות הממשלתי הגיעה עם פרוץ משבר הקורונה והסגר הראשון, רבעון 2 2020. נתונים אלו מעידים שמשבר הקורונה הציב אתגרים משמעותיים בפני השירות הממשלתי באופן רוחבי וחוצה יחידות. בהתאם ועל אף המאמצים הרבים שהשקיעו המשרדים בהתמודדות עם המצב, קיימת ירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות ובלימה של מגמת השיפור שהייתה בשנים האחרונות במרבית המשרדים.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב תמשיך לעמול למען הציבור ובשמו. אבקש להודות מקרב לב לעובדי רשות התקשוב הממשלתי על הפעלת מערך מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור לאורך השנים ועל הבאת ממצאי מדידת שנת 2020 לפרסום.

דבר ראש רשות התקשוב הממשלתי, שחר ברכה

מתן שירות איכותי וטוב הוא אבן יסוד בפעילות הממשלה ובמחויבותה כלפי כלל אזרחי המדינה והעסקים הפועלים בה. גוף ממשלתי המעניק שירות מתוך ראיית צורכי מקבל השירות והמתאימו לצרכים, מאפשר את חיזוק הקשר בין הממשלה לציבור, ויתרה מכך, את חיזוק אמון הציבור בממשלה.

בשנה זו שבה מגיפת הקורונה דחפה לקצה את השירות הציבורי, נאלצנו להאיץ רעיונות ותוכניות וליצור שירות מרחוק הנותן שירות לכלל אזרחי ישראל על גוניהם וצורכיהם הייחודיים. אזרחי ישראל נזקקו יותר מתמיד לשירותים ממשלתיים במגוון תחומים, והשירות הממשלתי ניצב בעין הסערה. המשרדים פעלו במהירות ויצרו התאמות למצב החדש שאפף את העולם כולו, וכתוצאה מכך יסדו והקימו שירות מלא מרחוק שנועד להחליף את השירות הפרונטלי, ללא כל התראה מראש, היערכות של המשרדים והתאמה ולמידה של הציבור והעסקים.

לצד קשיי ההתארגנות והבנת המצב החדש בתחילת המשבר, מצאו המשרדים בזמן קצר ובגמישות ייחודית פתרון לעומס הפניות למוקדים הטלפוניים שגדל משמעותית וגרם לזמני המתנה ארוכים בהרבה מהרגיל, ובמקביל נעשו מאמצים משמעותיים ביחידות רבות כדי לשפר עבור האזרחים את המענה בערוצי השירות הדיגיטליים.

לאורך כל השנה רשות התקשוב הממשלתי פועלת לפשט ולייעל את השירותים הממשלתיים לציבור ולהפכם לזמינים ונגישים לכל שכבות האוכלוסייה. לשם כך הרשות פועלת בכמה ערוצים: הטמעת מדיניות שירות המתייחסת למקבל השירות כאל לקוח, קביעת סטנדרטים ורמות שירות (SLA) המחייבים את גופי הממשלה בנוגע לאופן אספקת השירותים לציבור, מיסוד השירות כמקצוע מתוך הבנה כי מקצוענות בשירות תאפשר מתן שירות איכותי יותר לציבור, התמודדות עם תהליכי השינוי הקיימים בתחום והנגשת מידע לציבור באמצעות מוקד המענה הממשלתי המרכזי המשמש נקודת גישה מרכזית לציבור למידע כללי על גופי הממשלה ועל השירותים הניתנים בהם. כמו כן, יספק המוקד מידע על תהליכי שירות רוחביים המשלבים מספר גופי ממשלה.

מדידת איכות השירות היא תהליך מתמשך ומורכב. המדידה מתבצעת בשיתוף המשרדים הממשלתיים ויחידות הסמך הממשלתיות. נתוני המדידה השנתיים מוצגים להנהלות המשרדים ומסייעים בקבלת החלטות מושכלת לגבי שיפור השירות.

אני גאה לפרסם את תוצאות המדידה בפני גופי הממשלה והציבור הרחב במטרה לשפר את השקיפות ולעודד את היחידות נותנות השירות לשפר את איכות שירותיהן.

אני מבקש להודות למנהלים ולעובדים של היחידות המשתתפות בתהליך על שיתוף הפעולה החשוב ועל ההירתמות לתהליך המדידה לשם הפקת הלקחים ושיפור השירות. אנו נפעל להרחבת התהליך ליחידות ממשלתיות נוספות.

שיפור השירות הממשלתי לציבור הוא אתגר בעל חשיבות לאומית, ומשרדי הממשלה ויחידות הסמך הממשלתיות הם ראש החץ שלו. הירתמות לתהליך המדידה וליתר הפעילויות שמובילה רשות התקשוב בנושאים אלו תסייע בשיפור שביעות הרצון של אזרחי ישראל מהממשלה ותגביר את האמון הציבורי בממשלה וביחידותיה.

דבר ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, איתן פסח

הדוח השנתי של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור מציג את סיכום הממצאים של מדידת איכות השירות בגופים השונים במהלך שנת 2020. פרסום ממצאי המדידה הוא חלק ממהלך נרחב יותר של שיתוף הציבור בפעילות הממשלה.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי, כגוף המוביל את תפיסת השירות הממשלתית בסיוע מנהלי השירות במשרדי הממשלה, רואה את שיתוף הציבור כאחד הערכים המנחים במתן השירות ושואפת להביא את הממצאים לשיח הציבורי. היחידה פועלת במגוון נושאים לשיפור השירות הממשלתי לציבור והטמעת תפיסת "האזרח במרכז", ובכלל זה הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, מדידת איכות השירות, גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, שיפור מיומנויות שירות בקרב מנהלי ונותני שירות, הפעלת מענה ממשלתי מרכזי לתמיכה טכנית בשירותי הממשלה הדיגיטליים ומתן מידע והכוונה באשר לשירותי הממשלה השונים ופעולות נוספות בתחום שיפור השירות.

מדידת טיב השירות באופן זהה בכלל הגופים הממשלתיים מהווה בסיס ליצירת סטנדרטים לשירות ומסייעת למהלכים שמטרתם השגת מצוינות בשירות. במהלך שנת 2020 המשכנו בתהליך המדידה של היחידות השונות בסקר "מסע הלקוח" (Customer journey) - סקר טלפוני ואינטרנטי ללקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית כלשהי במהלך החודשיים האחרונים. הסקר בוחן את כל מרכיבי התהליך השירותי שעבר הלקוח ביחידה הממשלתית בכל הערוצים - בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט. הסקר הוא חלק מתהליך שיטתי של הפקת לקחים וטיוב אופן המדידה שנועד לשקף באופן הטוב ביותר את חוויית הציבור מהשירות ולסייע באיתור נושאים הדורשים שיפור.

משכר הקורונה בשנת 2020 הציב אתגרים משמעותיים בפני השירות הממשלתי באופן רוחבי וחוצה יחידות. בהתאם, ועל אף המאמצים הרבים שהשקיעו המשרדים בהתמודדות עם המצב, קיימת ירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות ובלימה של מגמת השיפור שחלה בשנים האחרונות עבור מרבית המשרדים.

ממצאי המדידה העולים בדוח זה לצד התמודדות משרדי הממשלה במתן שירות במציאות שהוכתבה במהלך החודשים האחרונים מאז התפרצות מגפת הקורונה במחוזותינו מובילים למסקנה כי שיפור השירות של יחידות הממשלה צריך להתמקד בראש ובראשונה ביעול תהליכי השירות ובפישוטם, בדגש על ביצוע פעולות באופן עצמאי באתר האינטרנט. מדידת איכות השירות תתרום לשיפור השירות הניתן לציבור אם הגופים הנמדדים ישתמשו בממצאים באופן שוטף. יצירת השיח על המדידה ותוצאותיה היא חלק מהשינוי בתודעת השירות של המנהלים והעובדים כאחד ומקדמת את תהליכי השיפור.

ברצוני להודות בראש ובראשונה למנהלים ולעובדים של הגופים הנמדדים על שיתוף הפעולה לכל אורך הדרך. כמו כן אבקש להודות לחברת סי. איי מידע שיווקי על ביצוע המדידה מיומה הראשון באופן מקצועי ומסור. אחרונים אבקש להודות לעובדי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור אשר עובדים ללא לאות לשיפור איכות השירות הממשלתי וחוויית האזרחים.

תוכן העניינים

הקדמה	4
תמצית מנהלים	8
רקע	20
מתודולוגיה	22
השירות הממשלתי במשבר הקורונה	26
פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה	27
מדדי איכות השירות (פשוט, אישי, נגיש, יוזם)	38
איכות ערוצי השירות (אתרי אינטרנט, מענה טלפוני, שירות פרונטלי)	43
סיכום	54
נספחים (מאפיינים דמוגרפיים, שאלוני המחקר)	55

תמצית מנהלים

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי משמשת מרכז ידע וייעוץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות. היא פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור ומקדמת את תפיסת השירות של "האזרח במרכז" בממשלה. בהמשך להחלטות הממשלה בנושא, היחידה פועלת במגוון ערוצים על מנת לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור: גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, מיסוד מקצוע השירות בממשלה הקמת מוקד מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור ועוד...

תפיסת השירות הממשלתי

בשנת 2018 ביצעה היחידה תהליך לגיבוש תפיסת השירות הממשלתי בישראל. בסופו של התהליך אשר כלל את מיפוי הערכים החשובים למקבלי השירות וסקירה של מגמות השירות בעולם, נקבעה תפיסת השירות הממשלתי ולפיה -

"ממשלת ישראל תספק לציבור שירות מתקדם, יעיל ומותאם לצרכיו מתוך מטרה לשפר את איכות החיים בישראל, לקדם שוויון חברתי ולהגביר את אמון הציבור במוסדות המדינה".

לצד התפיסה הכללית, הוגדרו ארבעה ערכי שירות מנחים שלפיהם יש לעצב את מהלכי השינוי בשירותי הממשלה ברמת איכות השירות:



יזם



אישי



נגיש



פשוט

בשנת 2020 בוצעו התאמות בשאלוני מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור כדי שיבחנו את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי השירות המנחים (ראו פירוט בפרק של המתודולוגיה) וכדי שהמדידה תמשיך להיות כלי עבודה אופרטיבי ואפקטיבי עבור מנהלי היחידות הממשלתיות לצורך קידום ושיפור השירות הממשלתי לציבור.

מהן ציפיות האזרחים מהשירות הממשלתי?

בשנת 2018 ביצעה היחידה מחקר איכותני מעמיק (במתודולוגיה של קבוצות מיקוד) שממנו עלו שתי ציפיות מרכזיות של האזרחים המקבלים שירות ממשלתי:

— שיהיה קל ופשוט לקבל שירות.

— להרגיש שיש עם מי לדבר בעת קבלת השירות.

שיהיה קל ופשוט לקבל שירות

לבצע פעולות בדיגיטל | שירות נגיש, בהירות ופשטות בשלב הטרומ תהליכי | שקיפות לגבי סטאטוס תהליך | שירות בנגיעה אחת.



שיהיה עם מי לדבר

שירות אישי, אנושי ומכבד | מותאם תרבותית | גמיש.



את ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי יש לבחון לאור שתי הציפיות המרכזיות הללו.

מהו דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

אחת ממשימות הליבה של היחידה במסגרת המהלך לשיפור השירות הממשלתי היא מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור ופרסום דוח בנושא. ניתוח נתוני המדידה מאפשר לזהות נקודות לשיפור באספקת השירותים השונים ולבחון את האפקטיביות של מהלכים ממשלתיים בתחום זה. תוצאות המדידה משרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך ניתוח ביצועיהן ומפורסמות במסגרת דוח זה.

לדוח שתי מטרות:

1. לשמש כלי עזר ליחידות הממשלה בהשגת שיפור באיכות השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים.
2. ליידע את הציבור הרחב בדבר רמת שביעות הרצון הציבורית מהיחידות השונות במטרה ליצור דיון ציבורי ולהעלות את המודעות לנושא כחלק ממדיניות ממשל פתוח.

היחידות שנבחרו להיכלל במדידה הן יחידות המספקות שירותים לקהל רחב בקנה מידה משמעותי. קריטריון זה שימש גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה. במסגרת המדידה נבחנו שלושה ערוצי שירות עיקריים: השירות הפרונטלי בסניפים, שביעות הרצון מהשירות הטלפוני ושביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של היחידות. ערוצי השירות נמדדו במתודולוגיות מגוונות: סקרי שביעות רצון טלפוניים ואינטרנטיים בקרב לקוחות ותצפיות למדידת הנגישות ותנאי השירות בסניפים.

בשלוש השנים הראשונות של המדידה, החל משנת 2014, נבדקה שביעות הרצון של הפונים מהשירות בסניף מייד לאחר קבלתו.

בשנת 2016 בוצע מעבר הדרגתי למדידת שביעות רצון הפונים לאורך "מסע הלקוח" (Customer journey). המדידה באופן זה התבססה בעיקרה על שילוב של סקר טלפוני ואינטרנטי בקרב לקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית כלשהי במהלך החודשיים האחרונים. שירות הבוחן את כל מרכיבי התהליך השירותי שעבר הלקוח ביחידה הממשלתית בכל הערוצים - בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט. ב-2017 שולב "מסע הלקוח" באופן מלא במדידה.

בשנת 2020, כחלק מהמשך ההתפתחות של המדידה וחיזוקה ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות, בוצעו מספר שינויים מתודולוגיים נוספים:

נערכו התאמות בשאלוני המדידה כך שיבחנו את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים: פשוט, אישי, נגיש ויזם. להלן מיפוי הפרמטרים:

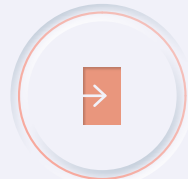
פשוט

קל ופשוט לקבל שירות | התהליך ברור וקל להבנה | בהירות ונגישות המידע באתר | יכולת וקלות ביצוע פעולות באתר | זמן המתנה במענה הטלפוני | זמן המתנה בסניפים | זמן הטיפול הכולל בפנייה.



נגיש

הסניף נפתח, ובזמן | נגישות תחבורתית | נגישות לאנשים עם מוגבלות | נגישות שפתית | הכוונה | צפיפות המתנה | נראות הסניפים | תנאים לקבלת שירות.



אישי

הרגשה שיש עם מי לדבר | יכולת לקבל את השירות בערוץ ובזמן המתאים לך | אמפתיה של הנציגים במענה הטלפוני (קשובים, מבינים את הצורך ובאמת מנסים לסייע) | מקצועיות הנציגים במענה הטלפוני | אמפתיה של הנציגים בסניפים | מקצועיות הנציגים בסניפים | הרגשה שהאתר בנוי באופן שמבין את צרכיך ובאמת מנסה לסייע לך.



יזם

יזמה במתן הסברים ועדכונים על הטיפול בפנייה | יזמה בהצגת זכויות המגיעות לך.



- הפרמטרים בשאלון "מסע לקוח" הבוחן את עמדות מקבלי השירות מכלל תהליך השירות שקיבלו מיחידות הממשלה, הותאמו כך שימדדו ושישקפו את ערכי השירות פשוט, אישי ויזום.
- היבט הנגישות נמדד על ידי ביצוע תצפיות במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות בידי סוקרים מיומנים.
- נערך שינוי מתודולוגי באופן התשאל של המבקרים במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות הממשלתיות כתוצאה ממשבר הקורונה, בשנת 2020. בשל נגיף הקורונה התעורר חשש בקרב אנשים לשהות זמן שאינו הכרחי במקום ציבורי ועל אחת כמה וכמה להשתתף באינטראקציה פנים אל פנים עם אנשים זרים (הסוקרים). על כן, ובהמשך לביצוע פיילוט מקדים ומוצלח, הוחלט שההנחיה לסוקרים תהיה לא לבצע את תשאל הלקוחות בסניפים, אלא לייצר עימם אינטראקציה קצרה בלבד (תוך שמירה על הנחיות משרד הבריאות לגבי מסיכה ומרחק חברתי) ולבקש את הסכמתם לקבל את מספר הטלפון שלהם לצורך ביצוע התשאל באופן טלפוני במועד מאוחר יותר. התשאל הטלפוני שבוצע כחודש לאחר קבלת השירות התבסס על שאלון "מסע לקוח", וזאת בדומה לאופן התשאל בסקרים הטלפוניים והאינטרנטיים הארציים.
- מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור ב-2020 כללה מספר עקרונות מרכזיים: המשך מדידה בהיקפים משמעותיים ובמגוון מתודולוגיות מדידה (ראו פירוט בפרק המתודולוגיה) לצורך שיקוף חווית הלקוח מתהליך השירות. זאת תוך שילוב ערוצי המדידה השונים והמתודולוגיות השונות למכלול אחד של מדידה והערכה והבטחת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות על אף השונות הרבה במאפייניהן.
- חידוד והתאמת שאלון "מסע לקוח" כך שיבחן וישקף את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים (פשוט, אישי, נגיש, יזום).
- מדידה ובחינה של שביעות הרצון של האזרחים מהשירות שקיבלו גם לפי תהליכי שירות (נושא הפנייה) כהתפתחות משמעותית נוספת של מדידת איכות השירות הממשלתי. התפתחות זו נובעת מהבנת החשיבות שבניהול ושיפור חווית הלקוח על ידי בחינה ממוקדת של "מסע הלקוח" בתהליך השירות הספציפי שעבורו פנה.
- הקמת מערכת BI אינטרנטית מתקדמת המאפשרת ליחידות הנמדדות תחקור מעמיק של נתוני המדידה וטיפול ממוקד בנקודות התורפה השירותיות.

השירות הממשלתי במשבר הקורונה

בסוף דצמבר 2019 התפרץ בסין נגיף הקורונה (SARS-COV-2) הגורם למחלת הקורונה (COVID-19). ב-27.02.2020 התגלה מקרה ראשון של חולה קורונה בישראל, וב-11.03.2020 הכריז ארגון הבריאות העולמי על המחלה כמגפה עולמית. במרץ 2020 הטילה ממשלת ישראל שורת הגבלות בעלות השפעה דרמטית על הציבור בישראל, ונגיף הקורונה למעשה יצר משבר בריאותי וכלכלי.

אזרחי ישראל נזקקו יותר מתמיד לשירותים ממשלתיים במגוון תחומים, והשירות הממשלתי ניצב בעין הסערה. במקביל, הציב משבר הקורונה אתגרים עצומים בפני יחידות הממשלה בכל הקשור בניהול ובהפעלת ערוצי השירות. כתוצאה ממגבלות ההתכנסות, השירות הפרונטלי שבמרכזי השירות לא היה פעיל בחלק ניכר של השנה, עומס הפניות למוקדים הטלפוניים גדל משמעותית וגרם לזמני המתנה ארוכים בהרבה מהרגיל, וצריכת השירותים הדיגיטליים הואצה מאוד תוך זמן קצר וחווה קשיים בתחילת המשבר. יש לציין שעם תחילת המשבר והבנת המגבלות הקיימות במתן שירות מלא בערוצים הפרונטליים והטלפוניים, נעשו מאמצים משמעותיים ביחידות רבות כדי לשפר עבור האזרחים את המענה בערוצי השירות הדיגיטליים.

מטרת מערך מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור היא לבחון בצורה מהימנה את רמת השירות הממשלתי ולשקף אותה לציבור ולמשרדי הממשלה ככלי ניהולי לשיפור וטיוב איכות השירות. על כן, המערך היה מחויב להמשיך ולפעול לבחינת חוויית השירות גם ובמיוחד בשנה מורכבת וחריגה עבור השירות הממשלתי כפי שהייתה שנת 2020. עם זאת, **יש לפרש את ממצאי הדוח הנוכחי גם תוך התחשבות באתגרים יוצאי הדופן שעיינו התמודדו היחידות הממשלתיות בשנה זאת.**

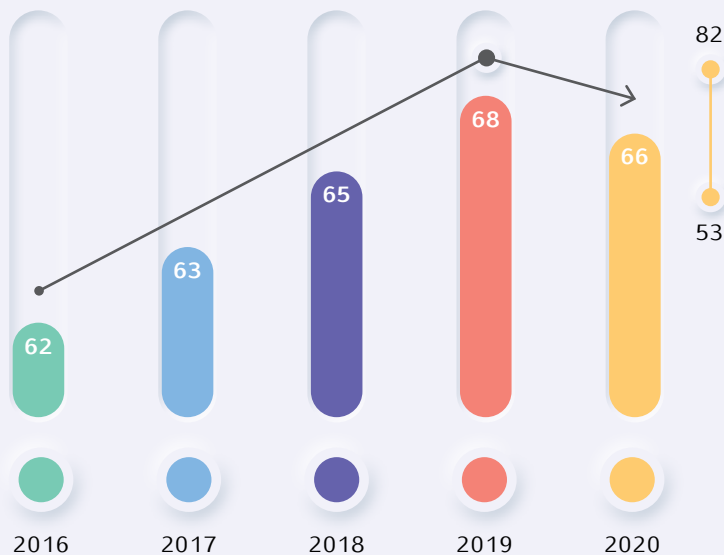
ממצאי המדידה העיקריים

מדד איכות השירות הממשלתי

בשנת 2020 מדד איכות השירות של הממשלה (שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית) נחלש ויורד מעט, וקיימת בלימה של מגמת השיפור של השנים האחרונות. באופן כללי, רמת השירות בינונית-נמוכה ועומדת בשנת 2020 על ציון ממוצע של 66 (בסולם בין 0 ל-100).

תרשים 1:

מדד איכות השירות הממשלתי - שביעות רצון מהיחידה הממשלתית (השוואה 2016-2020)¹



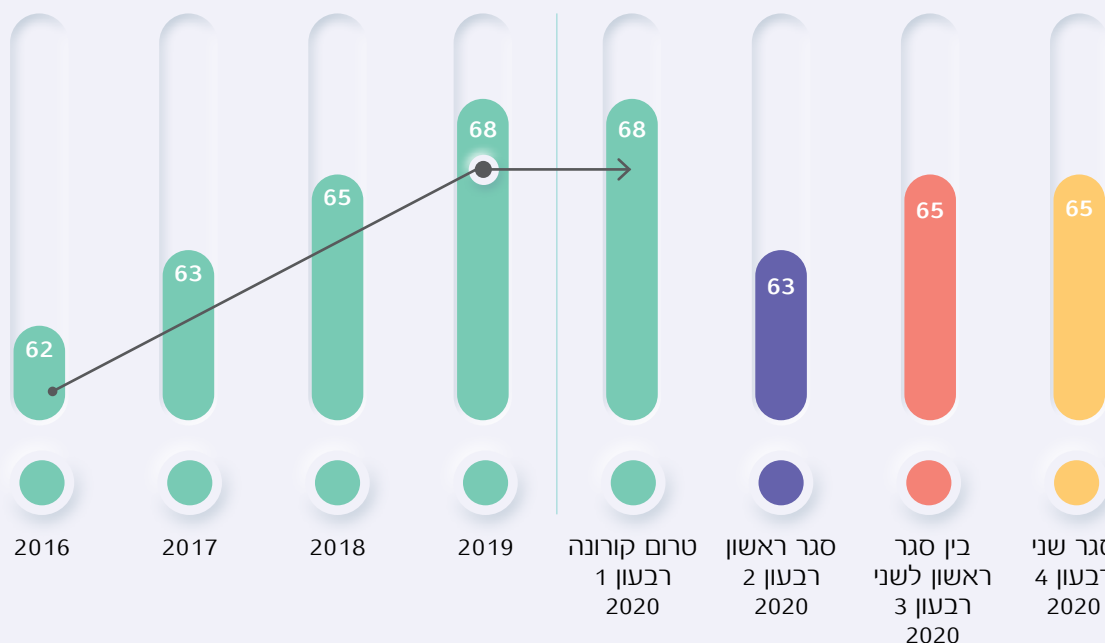
טווח ציוני היחידות בין 1-5 דרג מהי שביעות רצון הכללית מהשירות שקיבלת מהיחידה בנושא שלשמו פנית?

הירידה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי בשנת 2020 נובעת מהאתגרים המשמעותיים שהציב משבר הקורונה בפני משרדי הממשלה. בחינה של מדד איכות השירות לאורך הרבעונים מראה באופן ברור שהירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות הממשלתי מגיעה עם פרוץ משבר הקורונה והסגר הראשון (רבעון 2 2020).

בהמשך השנה קיימת התאוששות קלה, אך שביעות הרצון מהשירות עדיין לא חוזרת לרמה של תקופת טרום הקורונה.

תרשים 2:

מדד איכות השירות הממשלתי (השוואה 2016-2020, כולל פירוט של שנת 2020 לפי רבעונים)

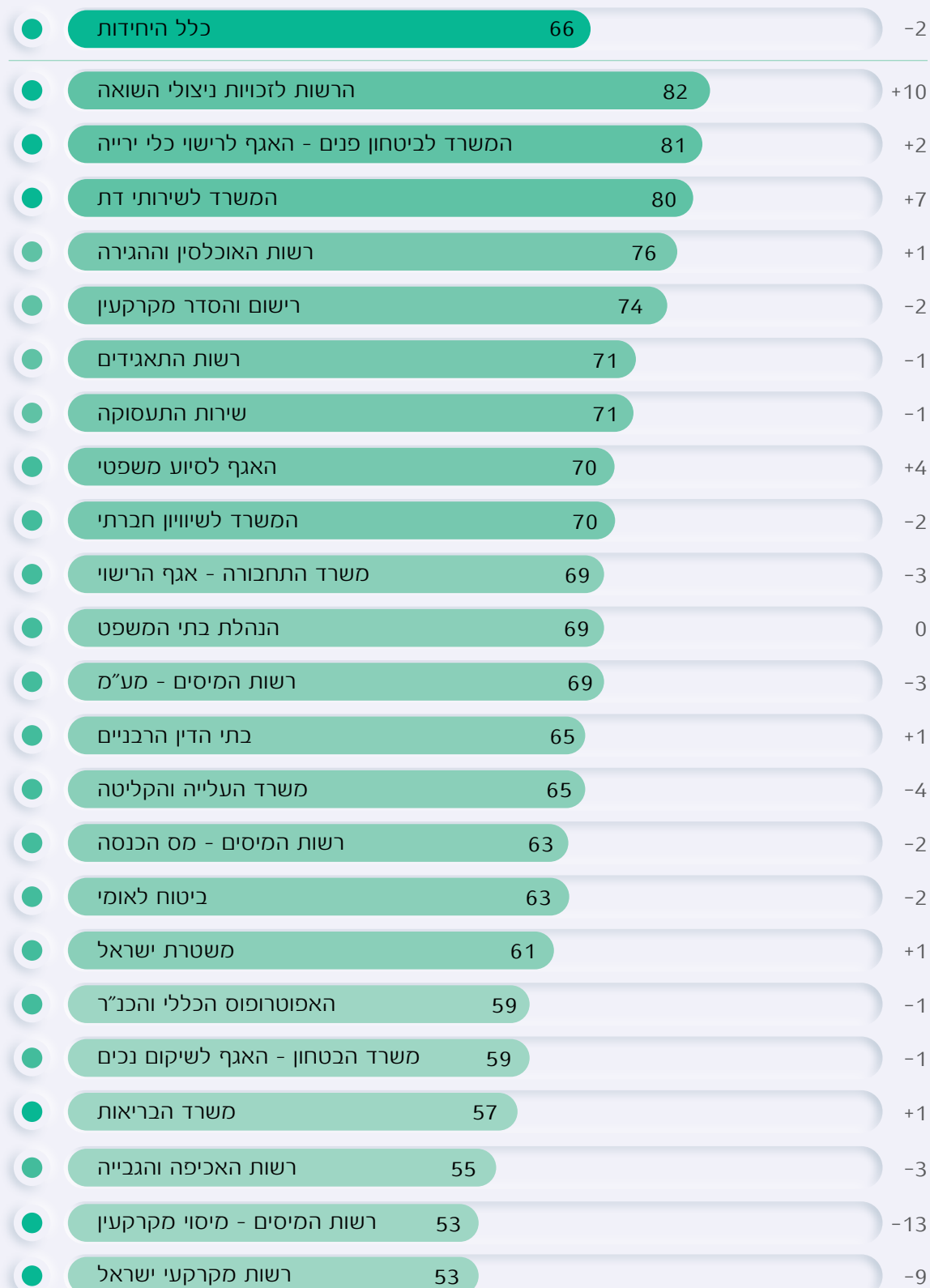


קיימת שונות גבוהה בשביעות הרצון מהיחידות הממשלתיות: **בשנת 2020 היחידות שממוקמות גבוה הן הרשות לזכויות ניצולי שואה (82), האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון פנים (81) והמשרד לשירותי דת (80)** - כאשר הראשונה והשלישית מציגות שיפורים משמעותיים בהשוואה לשנה הקודמת (עליות של 10 ו-7 נקודות בהתאמה ביחס לשנת 2019).

היחידות במיקומים הנמוכים השנה הן רשות מקרקעי ישראל ומיסוי מקרקעין ברשות המסים - שתיהן עם ציון 53 (ירידות בולטות של 9 ו-13 נקודות בהתאמה בהשוואה לשנת 2019).

תרשים 3:

מדד איכות השירות הממשלתי - לפי יחידות (השוואה 2019-2020)



2020 - המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור

חשוב לציין שבשנת 2020 הירידות בשביעות הרצון קיימות באופן רחבי ברוב היחידות (14 מתוך 23), ולא מתמקדות ביחידות שמופע הקהל שלהן גדל משמעותית בקורונה (ביטוח לאומי, מס הכנסה, שירות התעסוקה, משרד הבריאות וכו'). ב-6 יחידות מתוך ה-14 שהציון שלהן ירד השנה, מדובר בירידה משמעותית (3 נקודות ומעלה).

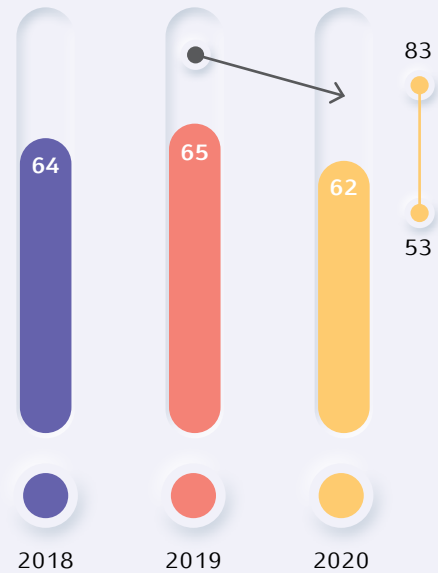
נתונים אלו מעידים שמשבר הקורונה הציב אתגרים משמעותיים בפני השירות הממשלתי באופן רחבי וחוצה יחידות. בהתאם ועל אף המאמצים הרבים שהשקיעו המשרדים בהתמודדות עם המצב, קיימת ירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות ובלימה של מגמת השיפור שחלה בשנים האחרונות עבור מרבית המשרדים.

אמון בשירות הממשלתי

בשנת 2020 קיימת ירידה קלה גם ברמת האמון שמקבלי השירות נותנים בשירות הממשלתי, ובאופן כללי רמת האמון היא בינונית-נמוכה ועומדת על ציון ממוצע של 62. גם את הירידה באמון **הפונים בשנת 2020 ניתן לייחס לקשיים של משרדי הממשלה לספק שירות לאזרחים בתקופת משבר הקורונה - ממצאי המחקר מראים שהירידה המשמעותית באמון היא ברבעון שני של 2020, עם פרוץ משבר הקורונה.**

תרשים 4:

רמת האמון בשירות הממשלתי בקרב מקבלי שירות (2018-2020)



טווח ציוני היחידות בין 1-5 דרג מהי שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת מהיחידה בנושא שלשמו פנית?

גורמי חוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי

מאילו מרכיבים בשירות הממשלתי מקבלי השירות לא היו מרוצים? בחינת התשובות הפתוחות של מקבלי השירות הלא מרוצים מעלה שהם אינם מרוצים בעיקר כאשר השירות אינו קל ופשוט. גורמי חוסר שביעות הרצון מהיחידה מעידים כי בעיות בתהליך - קבלת מענה חסר או לקוי, טיפול ארוך, בירוקרטיה וסחבת - מובילות לחוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי. בנוסף, גם להרגשת הפונים שאין להם עם מי לדבר משקל רב בכל הקשור לתחושת חוסר שביעות רצון הלקוח.

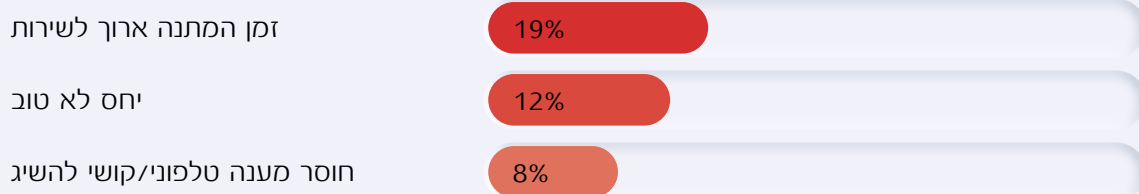
תרשים 5:

גורמי חוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי (2020)²

שירות לא קל ופשוט - 65%



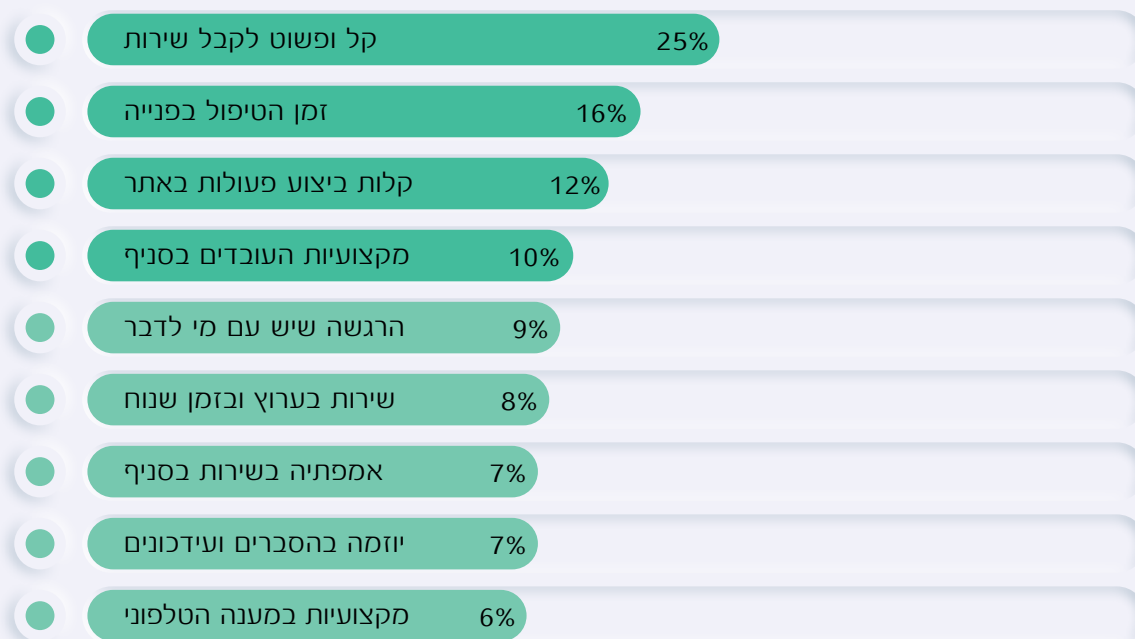
אין עם מי לדבר - 46%



הגורמים המשפיעים על שביעות רצון מהשירות הממשלתי

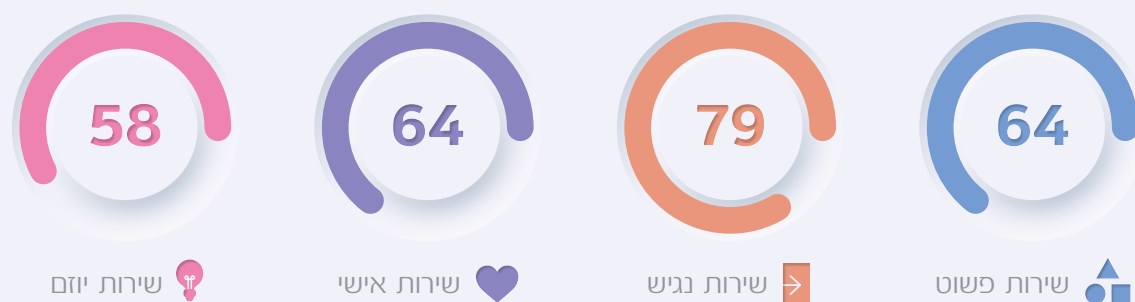
במה להתמקד כדי לשפר את שביעות הרצון מהשירות הממשלתי? ניתוח גרסיה מעלה ששביעות הרצון מהשירות של היחידות הממשלתיות מושפעת בעיקר מקלות ומפשטות השירות (כולל זמן טיפול קצר, ביצוע פעולות באתר, שירות בערוץ ובזמן הנוח), אך גם מההרגשה שיש עם מי לדבר ומהמקצועיות ומהאמפיתיה של נותני השירות. על משרדי הממשלה להתמקד בשיפור של נושאים אלה כיוון שהם מקבלים ציונים בינוניים-נמוכים והשפעתם על מדד איכות השירות גבוהה מאוד.

² הנתונים מבוססים על ממצאי שאלה פתוחה הנשאלת בקרב הלא מרוצים משירות היחידה (מדרגי ציון 1-3).



מדדי איכות השירות (פנאי)

כאמור, בשנת 2020, כחלק מהמשך ההתפתחות של המדידה וחיזוקה ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות, נערכו התאמות בשאלוני המדידה כך שיבחנו את שירות היחידות לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות של הממשלה: פשוט, נגיש, אישי ויזום.



שירות פשוט

השירות הממשלתי נתפס כלא מספיק פשוט (ציון ממוצע 64) ומקבל ציונים בינוניים-נמוכים במרבית ההיבטים - קלות ביצוע פעולות באתר (69), בהירות התהליך (68), בהירות ונגישות המידע באתר (65), זמן הטיפול בפנייה (63) וזמן ההמתנה בסניפים (63). אך נקודת התורפה היא שביעות הרצון מזמן ההמתנה במענה הטלפוני של היחידות (ציון נמוך במיוחד - 40).

כשמקבלי השירות מסבירים במילותיהם את הקושי שחוו בתהליך, הם מייחסים אותו למגוון גורמים כשהמובילים הם המתנה ארוכה לשירות (39%) ואי-מענה טלפוני (33%). ממצאים אלו משקפים את בעיית הזמינות (הטלפונית בעיקר) ביחידות ממשלתיות רבות בעקבות עומס הפניות במהלך משבר הקורונה של השנה האחרונה. עם זאת, פונים רבים מתלוננים גם על היבטים תהליכיים כמו סחבת בטיפול (26%), מחסור במידע מדויק (24%), עודף בירוקרטיה (21%) וטרטור (20%). על כן, חשוב מאוד לייעל את תהליכי השירות בהיבטים אלו.

³ הנתונים מבוססים על ניתוח רגרסיה ליניארית. *מדד השונות המוסברת. בניתוח הנוכחי הוא משקף רמת הסבר טובה של המודל.

שירות נגיש

השירות הפרונטלי במשרדי הממשלה נגיש במידה טובה (ציון 79). נקודות החוזק הן פתיחה של הסניפים בזמן (98), נראות הסניפים (96) וצפיפות ההמתנה (92). מנגד, נקודת התורפה היא התנאים לקבלת שירות (ציון נמוך - 53).

בחינה ספציפית של פירוט התצפיות מעלה שנקודות החולשה מבחינת נגישות ותנאים במרכזי השירות הפרונטליים הן היעדרם של סימון מקום לכיסא גלגלים, טלוויזיה באזור ההמתנה, אינטרנט אלחוטי, מכונת צילום, עמדת שירות עצמי, גורם מכוון, עמדות לטפסים.

שירות אישי

השירות הממשלתי נתפס כלא מספיק אישי (ציון 64) ובאופן כללי הפונים לא כל כך מרגישים שיש להם עם מי לדבר (58). בבחינת ההיבטים השונים - שביעות הרצון בינונית עבור המקצועיות והאמפתיה של נותני השירות הפרונטלי (70 ו-68 בהתאמה), אך נמוכה עבור מקצועיות נותני השירות הטלפוני (57).

שירות יוזם

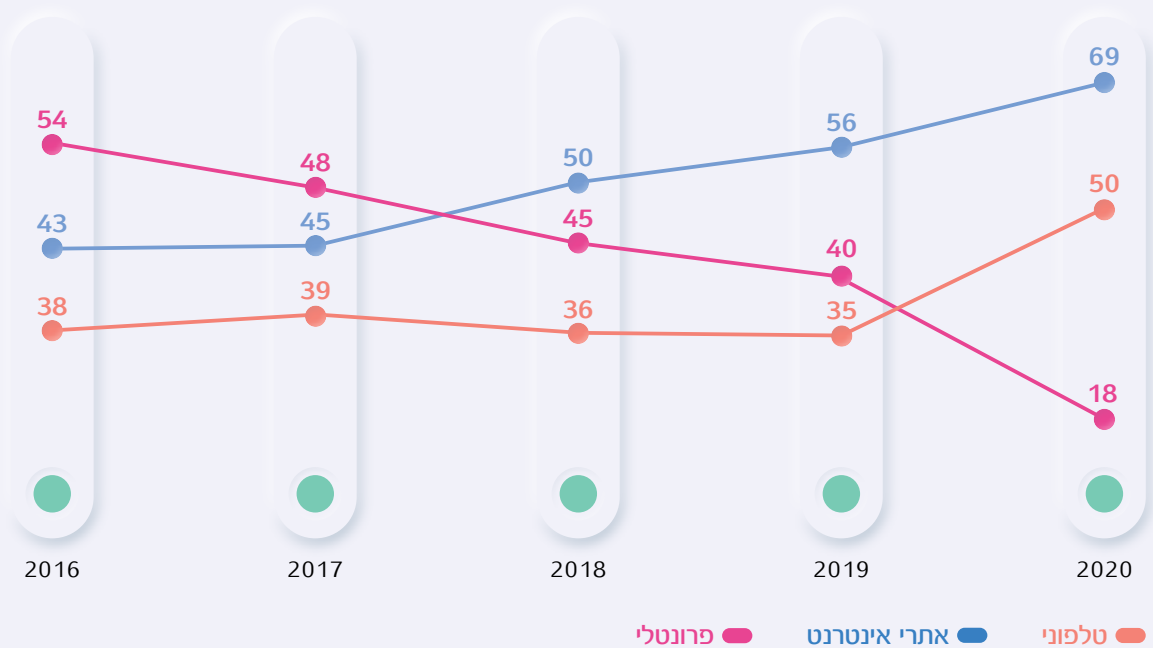
מבין מדדי איכות השירות השונים, השירות הממשלתי נתפס כיוזם במידה הנמוכה ביותר הן מבחינת ההסברים והעדכונים (ציון 58) והן מבחינת הצגת הזכויות (59).

ערוצי השירות

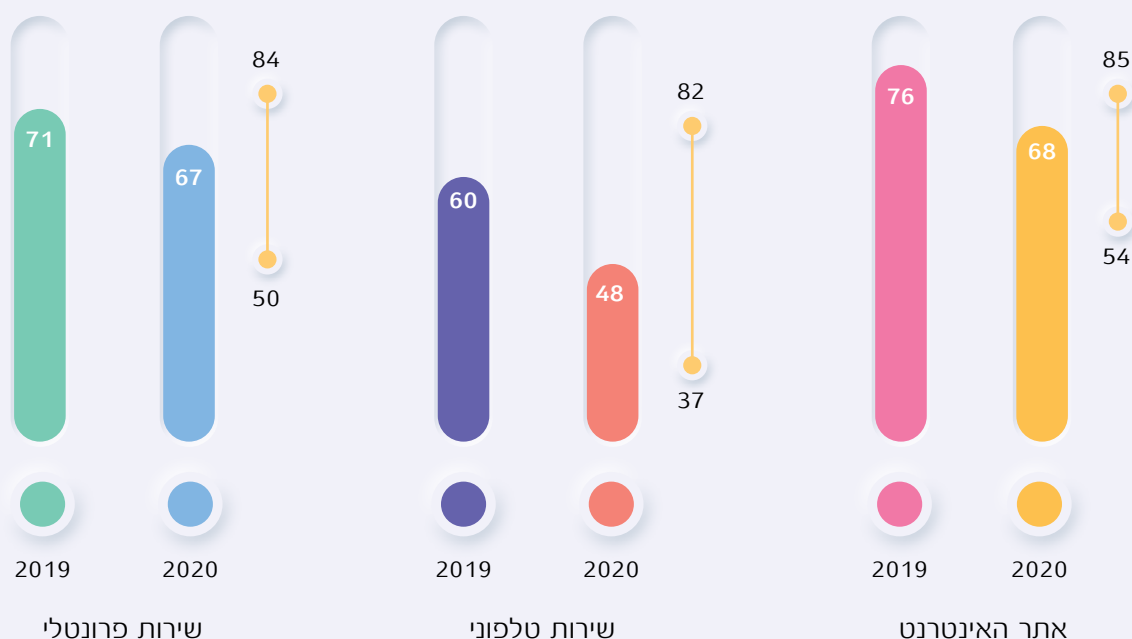
מבחינת שיעורי הפנייה לערוצי השירות השונים, אנו רואים כי בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, מתחזקת ומתעצמת מגמת הפנייה לשירות באתרי אינטרנט (ערוץ השירות עם שיעור הפונים הגבוה ביותר). קיימת גם עלייה בפנייה למענה הטלפוני. מנגד יש ירידה משמעותית בפנייה לשירות הפרונטלי אשר ממשיכה את מגמת השנים האחרונות.

תרשים 8:

שיעורי פנייה לערוצי השירות מכלל דורשי השירות הממשלתי הפונים לממשלה (השוואה לאורך זמן. שיעורי הפנייה מחושבים על בסיס הסקרים הטלפוניים והאינטרנטיים הארציים בלבד ולא על בסיס הסקר בקרב המבקרים בסניפים).



ערוצי שירות נוספים בפנייה למשרדי הממשלה: 11% קיבלו שירות במייל, 3% בעמדת שירות עצמי, 3% באפליקציה, 2% ברשתות החברתיות ו-1% בפקס.



בשנת 2020 שביעות הרצון יורדת בכל ערוצי השירות, והירידה בולטת וחדה במיוחד במענה הטלפוני (מציון 60 בשנת 2019 לציון נמוך מאוד בשנת 2020 - 48). שביעות הרצון מהשירות יורדת גם באתרי האינטרנט (68) ובשירות הפרונטלי (67).

אתר האינטרנט

69% מהאזרחים שקיבלו שירות פנו לאתרי האינטרנט השונים של היחידות הממשלתיות, והוא ערוץ השירות הנפוץ ביותר בפנייה לממשלה. בנוסף, בהתאם להאצת הצריכה של שירותים ממשלתיים בדיגיטל שנבעה ממשבר הקורונה, השנה יש עלייה ניכרת בשיעור הפונים לאתרי האינטרנט לצורך ביצוע פעולות (וירידה בשיעור מחפשי המידע) - עלייה שממשיכה את מגמת השנים האחרונות.

שביעות הרצון מהשירות באתרי האינטרנט יורדת השנה (מציון 76 ב-2019 לציון 68 ב-2020) ונראה שאתרי האינטרנט סיעו במידה בינונית לצורכי הפונים (ציון 65). שביעות הרצון בינונית גם מבחינת היכולת וקלות ביצוע פעולות (69) וגם מבחינת בהירות ונגישות המידע (65).

ממה הפונים לא היו מרוצים באתרי האינטרנט? בחינת גורמי חוסר שביעות הרצון מאתרי האינטרנט מראה כי בדומה לשנים קודמות, מרביתם קשורים לסרכול או לקושי בהתמצאות ולאי בהירות ומחסור במידע. **רצוי לבחון באופן ממוקד את פישוטם וארגונם של האתרים כדי לשפר את שביעות רצונם של הפונים ולהמשיך ולחזק את הערוץ הדיגיטלי.**

ייתכן שהירידה בשביעות הרצון גם נובעת מכך שבמשבר הקורונה, בשל סגירת השירות הפרונטלי והזמינות הנמוכה של המענה הטלפוני, פנו האזרחים יותר לשירות באתרי האינטרנט, אך התאכזבו לגלות שתהליכי שירות רבים אינם זמינים דיגיטלית או שאינם מאפשרים ביצוע פעולות או שהמידע עבורם אינו נגיש ובהיר מספיק. בנוסף, ייתכן שהשנה היו יותר פניות לאתרי האינטרנט מאזרחים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה יותר, אשר לרוב מעדיפים לקבל שירות פרונטלי או טלפוני, וחווית השימוש שלהם באתרי האינטרנט הייתה פחות טובה.

בהשוואה בין יחידות הממשלה בשנת 2020, בולטת לחיוב שביעות הרצון מאתר האינטרנט עבור המשרד לביטחון פנים - האגף לרישוי כלי ירייה (ציון 85). מנגד, שביעות הרצון מהאתר נמצאה נמוכה בקרב הפונים לרשות האכיפה והגבייה (54) ולמיסוי מקרקעין ברשות המיסים (55). שביעות הרצון מהאתר יורדת כמעט בכל היחידות השנה (למעט האגף לרישוי כלי ירייה), וברוב היחידות מדובר בירידות משמעותיות (פער של לפחות 3 נקודות).

⁴ הקווים הצהובים בגרף מייצגים את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.

המענה הטלפוני

בשנת 2020, שביעות הרצון מהשירות הטלפוני יורדת מאוד ומקבלת ציון נמוך ביותר - 48 (לעומת 60 אשתקד). **ככל הנראה הירידה בשביעות הרצון נובעת מהעלייה החדה והמשמעותית בהיקף הפניות למענה הטלפוני של היחידות בתקופת הקורונה (שיעור הפונים עולה מ-35% בשנה שעברה ל-50% השנה), שמשרדי הממשלה ויחידות הסמך לא היו ערוכים לה. ניתן לראות זאת בכך שהירידה וחוסר שביעות הרצון בולטים במיוחד בזמני ההמתנה (מציון 56 ב-2019 לציון נמוך עוד יותר ב-2020: 40).**

ממה הפונים לא היו מרוצים בשירות הטלפוני? גם מבחינת גורמי אי שביעות הרצון מהמענה הטלפוני ניתן להבין שבראש ובראשונה מדובר בבעיית זמינות - ניכר כי רוב הפונים הלא-מרוצים נאלצו להמתין זמן רב לקבלת שירות או שכלל לא הצליחו לקבל מענה אנושי. לצד זאת, פונים רבים גם התלוננו על חוסר היעילות של השירות הטלפוני הנובע ככל הנראה מהיעדר סמכויות של נציגי השירות, מחוסר פתרון של הבעיה, מסחבת וטרטור, מחוסר מקצועיות של נותני השירות וממחסור במידע מדויק. **כלומר, מעבר לשיפור זמני ההמתנה, חשוב לייעל ולפשט את תהליכי השירות ולחזק את המקצועיות של נותני השירות כך שהטיפול בפניות האזרחים יוכל להתחיל ולהסתיים במענה הטלפוני.**

בשנת 2020 שביעות הרצון מהמענה הטלפוני בולטת לחיוב ברשות לזכויות ניצולי שואה (ציון 82). היחידות שנמצאו נמוכות השנה הן יחידות רשות המיסים (ציון 37 במיסוי מקרקעין, 39 במס הכנסה ו-41 במע"מ) והמוסד לביטוח לאומי (40).

בהתאם למגמה הכללית, 17 יחידות מציגות ירידות בשביעות הרצון השנה כאשר ב-15 מתוכן מדובר בירידה משמעותית (ירידה של לפחות 3 נקודות בציון). הירידות הבולטות ביותר הן ביחידות: מיסוי מקרקעין ברשות המיסים (ירידה של 16 נקודות בציון), רשות התאגידים במשרד המשפטים (16), שירות התעסוקה (15) וביטוח לאומי (14).

השירות הפרונטלי

משבר הקורונה שהתרחש בשנת 2020, במהלכו מרבית מרכזי השירות הפרונטליים הממשלתיים היו סגורים בשל מגבלות תנועה ואיסור התכנסות, הביא לירידה דרמטית בשיעור מקבלי השירות הפרונטלי (מ-40% בשנת 2019 ל-18% השנה) והמשך של מגמת הירידה לאורך זמן. שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי מקבלת ציון בינוני ויורדת מעט השנה (מציון 71 אשתקד ל-67 השנה).

קיימת ירידה גם בשביעות הרצון ממקצועיות נותני השירות הפרונטלי (70), אך הם נתפסים כיותר מקצועיים בהשוואה לנותני השירות הטלפוני (57). **גם בשירות הפרונטלי נקודת התורפה היא זמני ההמתנה (63).**

בהשוואת ציוני השירות הפרונטלי ביחידות השונות ניתן לראות כי שביעות הרצון בולטת לחיוב ביחידות משרד העלייה והקליטה (84), רשות האוכלוסין (80) והאגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון פנים (80). מנגד, שביעות הרצון נמוכה (ויורדת השנה) ברשות מקרקעי ישראל (50).

בהתאם למגמה הכללית, 14 יחידות הציגו ירידה בציון ועבור 12 מתוכן מדובר בירידה משמעותית (של לפחות 3 נקודות בציון).

כתוצאה מהמשבר הבריאותי והכלכלי שגרם נגיף הקורונה, נזקקו אזרחי ישראל לשירותים ממשלתיים יותר מאי פעם, ושנת 2020 הייתה מהשנים המתגרות שידע השירות הציבורי בישראל.

הקורונה הציבה אתגר משמעותי בפני השירות הממשלתי באופן רוחבי, ועל אף מאמצי היחידות להתמודד עימו, ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לשנת 2020 מצביעים על ירידה קלה בשביעות הרצון (מציון 68 ב-2019 ל-66 ב-2020), ובכך נכלמת מגמת השיפור של השנים האחרונות. בנוסף, השנה קיימת ירידה באמון של האזרחים בשירות הממשלתי (מציון 65 ב-2019 ל-62 ב-2020).

הירידה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי באה לידי ביטוי בראש ובראשונה בערוצי השירות, והיא משקפת את המציאות של השנה האחרונה: השירות הפרונטלי במרכזי השירות היה לא פעיל בחלק ניכר מהשנה, עומס הפניות למוקדים הטלפוניים גדל בצורה חדה ומשמעותית וגרם לזמני המתנה ארוכים בהרבה מהרגיל, וצריכת השירותים הדיגיטליים הואצה מאוד.

מובן שהאתגרים שהציבה הקורונה בפני משרדי הממשלה הם יוצאי דופן ואינם מאפיינים את השנים הקודמות או הבאות, אך כדי לשפר את שביעות הרצון של האזרחים מהשירות הממשלתי כדאי להפיק לקחים ממשבר הקורונה ולטפל בנקודות התורפה הבאות:

1 חיזוק השירות הדיגיטלי: משבר הקורונה האיץ מאוד את המעבר לשירות בדיגיטל (69% קיבלו שירות באתרי האינטרנט) והעלה את ציפיות וצורכי האזרחים, אולם שביעות הרצון מהאתרים ירדה השנה בהתאם (מ-76 בשנת 2019 ל-68 בשנת 2020). כדי להמשיך ולחזק את השירות הדיגיטלי יש לטפל בנושאים אלו:

— **הרחבת מגוון הפעולות שניתן לבצע באתרים באופן מלא ועצמאי** - שלושה רבעים מהפונים לאתר עושים זאת לצורך ביצוע פעולות. צריך לפשט גם את תהליכי השירות המורכבים יותר כדי שיתאפשר לפונים לפתור את הנושא ללא מעורבות אנושית.

— **שימת דגש על ארגון המידע** - שיהיה נגיש וברור ושיסייע בביצוע פעולות באופן עצמאי.

— **פיתוח ושיפור האזורים האישיים באתרי האינטרנט** - שיהיו נגישים ומועילים לאזרחים פרטיים ולעסקים.

— **הרחבת ערוצי השירות הדיגיטליים** - אתר אינטרנט, מענה במייל, צ'אט אנושי או בוט, אפליקציה, סמס או ווטסאפ.

2 זמינות המענה הטלפוני: זמינות המענה הטלפוני ביחידות הממשלתיות השונות הייתה נמוכה מאוד כתוצאה מעומס הפניות במהלך משבר הקורונה, והן נכשלו בלספק לאזרחים מענה הולם (ירידה מציון 60 בשנת 2019 לציון 48 בשנת 2020). כישלון זה פגע מאוד בתחושה של האזרחים שיש להם עם מי לדבר בשירות הממשלתי. **חשוב לקצר את זמני המתנה במוקדים הטלפוניים, וכמו כן לחזק את המקצועיות ולהרחיב את הסמכויות של נותני השירות כדי שהטיפול בפניות האזרחים יוכל להתחיל ולהסתיים במענה הטלפוני.**

3 פישוט תהליכי השירות: יש להמשיך ולייעל את תהליכי השירות הממשלתיים כך שיהיו יותר קלים ופשוטים - לשפר את בהירות ונגישות המידע ואת היכולת לקבל שירות ולבצע פעולות בערוץ בזמן הנוח ולצמצם את זמן הטיפול, הסחבת והטרטור ועודף הבירוקרטיה.

4 שיפור היוזמה: לנסות ולשפר את היוזמה למקבלי השירות - בהסברים ובעדכונים ובהצגת זכויות.

5 שיפור הנגישות: מבחינת הנגישות במרכזי השירות הפרונטליים, כדאי לשפר את התנאים לקבלת שירות (אינטרנט אלחוטי, טלוויזיה, מכונת צילום, עמדת שירות עצמי, עמדת טפסים וכו').

לסיכום, על אף הירידה בשנת 2020, ניתן לשער שהמהלכים הרבים שנעשו על ידי משרדי הממשלה בתקופת הקורונה לצורך שיפור השירות, כמו האצת המעבר של תהליכי שירות רבים לדיגיטל, פיתוח אזורים אישיים באתרי האינטרנט של היחידות, צמצום עומסים בשירות הפרונטלי על ידי מעבר לשירות בזמן תור בלבד וכו', יביאו בשנים הבאות לחזרה של מגמת השיפור בשביעות הרצון מהשירות.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי הוקמה באוקטובר 2012 כחלק ממהלך ממשלתי לשיפור השירותים הממשלתיים לציבור. שירות ממשלתי איכותי תורם להפחתת הנטל הבירוקרטי המוטל על אזרחים ועסקים, לייעול עבודת הממשלה, לחיסכון במשאבי זמן וכסף של הציבור וכמובן תורם לשיפור שביעות הרצון של האזרחים. היחידה משמשת מרכז ידע ויועץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור ומקדמת את תפיסת השירות של "האזרח במרכז" בממשלה.

בהמשך להחלטות הממשלה בנושא פועלת היחידה במגוון ערוצים על מנת לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור: גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, הקמת מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור, ופעולות נוספות בתחום שיפור השירות.

תפיסת השירות הממשלתי

בשנת 2018 ביצעה היחידה תהליך לגיבוש תפיסת השירות הממשלתי בישראל. בסופו של התהליך אשר כלל את מיפוי הערכים החשובים למקבלי השירות וסקירה של מגמות השירות בעולם, נקבעה תפיסת השירות הממשלתי ולפיה -

"ממשלת ישראל תספק לציבור שירות מתקדם, יעיל ומותאם לצרכיו מתוך מטרה לשפר את איכות החיים בישראל, לקדם שוויון חברתי ולהגביר את אמון הציבור במוסדות המדינה".

לצד התפיסה הכללית, הוגדרו ארבעה ערכי שירות מנחים לפיהם יש לעצב את מהלכי השינוי בשירותי הממשלה ברמת איכות השירות:



כדי שהמדידה תמשיך להיות כלי עבודה אופרטיבי ואפקטיבי עבור מנהלי היחידות הממשלתיות לצורך קידום ושיפור השירות הממשלתי לציבור, הותאמה בשנת 2020 מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור כך שתבחן ותשקף את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים.

ציפיות האזרחים מהשירות הממשלתי

בשנת 2018 ביצעה היחידה מחקר איכותני מעמיק (במתודולוגיה של קבוצות מיקוד) שממנו עלו שתי ציפיות מרכזיות של האזרחים המקבלים שירות ממשלתי:

— **שיהיה קל ופשוט לקבל שירות.**

— **שיהיה עם מי לדבר בעת קבלת השירות.**

שיהיה קל ופשוט לקבל שירות

לבצע פעולות בדיגיטל | שירות נגיש, בהירות ופשטות בשלב הטרם תהליכי | שקיפות לגבי סטאטוס תהליך | שירות בנגיעה אחת.



שיהיה עם מי לדבר

שירות אישי, אנושי ומכבד | מותאם תרבותית | גמיש.



את ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור יש לבחון לאור שתי הציפיות המרכזיות הללו.

מהו דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור ופרסום דוח בנושא הם אחת ממשימות הליבה של היחידה במסגרת המהלך לשיפור השירות הממשלתי. ניתוח נתוני המדידה מאפשר לזהות נקודות לשיפור באספקת השירותים השונים וכן משמש לבחינת האפקטיביות של מהלכים ממשלתיים בתחום זה. תוצאות המדידה המשרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך ניתוח ביצועיהן, מפורסמות זו השנה השישית לכלל הציבור במסגרת דוח זה.

לדוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור שתי מטרות מרכזיות:

- לשמש כלי עזר ליחידות הממשלה להשגת שיפור באיכות השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים.
- להביא לידיעת הציבור הרחב את רמת שביעות הרצון הציבורית מהיחידות השונות לשם יצירת דיון ציבורי והעלאת המודעות לנושא כחלק ממדיניות ממשל פתוח.

מדידת איכות השירותים לציבור החלה בינואר 2014 וכללה בשנה הראשונה מדידה של 17 יחידות ממשלתיות מרכזיות בתחום השירותים לציבור. לאורך השנים נוספו 7 יחידות שירות נוספות ונגרעה יחידה אחת, ובנוסף לשנת 2020 השתתפו במדידה 23 יחידות שירות ממשלתיות. יחידות השירות הנכללות במדידה הן יחידות המספקות שירותים לקהל רחב בקנה מידה משמעותי. קריטריון זה שימש גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה.

במסגרת המדידה נבחנו שלושה ערוצי שירות עיקריים: השירות הפרונטלי בסניפים, השירות הטלפוני והשירות באתרי האינטרנט של היחידות.

מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור בשנת 2020 כוללת מספר עקרונות מרכזיים:

- מדידה בהיקפים משמעותיים ובמגוון מתודולוגיות מדידה (ראו פירוט בפרק המתודולוגיה) לצורך שיקוף חווית הלקוח מכלל תהליך השירות תוך שילוב ערוצי המדידה השונים והמתודולוגיות השונות למכלול אחד של מדידה והערכה ולהבטחת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות על אף השונות הרבה במאפייניהן.
- חידוד והתאמת שאלון "מסע לקוח" כך שיבחן וישקף את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים (פשוט, אישי, נגיש, יוזם).
- בחינת שביעות הרצון של האזרחים מהשירות שקיבלו גם לפי תהליכי שירות (נושא הפנייה). התפתחות זו נובעת מהתפתחות משמעותית נוספת של מדידת איכות השירות הממשלתי ומהבנת החשיבות שבניהול ובשיפור חווית הלקוח על ידי בחינה ממוקדת של "מסע הלקוח" בתהליך השירות הספציפי שעבורו פנה.
- הקמת מערכת BI אינטרנטית מתקדמת המאפשרת ליחידות הנמדדות תחקור מעמיק של נתוני המדידה וטיפול ממוקד בנקודות התורפה השירותיות.
- במקביל למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור, מובילה רשות התקשוב הממשלתי כמה מהלכים שנועדו לפשט ולייעל את תהליך השירות ולהרחיב את הנגישות והזמינות של כלל האוכלוסייה אליו, בהם:
 - גיבוש סטנדרטים של מתן שירות עבור משרדי הממשלה על מנת ליצור נגישות וזמינות גדולות יותר לשירותים הממשלתיים וניהול יעיל יותר של הפניות.
 - הקמת אגפי שירות במשרדי הממשלה וביחידות הסמך.
 - שיפור יעילות השירותים באמצעות שיתוף מידע בין גופי הממשלה וצמצום הפניית הלקוחות למשרדים שונים.
 - פיתוח שירותים דיגיטליים ואינטגרציה של כלל האתרים הממשלתיים לאתר אחד (gov.il) המנגיש מידע ושירותים ללקוחות והמפשט את קבלתם.
 - הפעלת אזור אישי ואזור עסקי המאפשרים קבלת שירותים דיגיטליים מותאמים אישית ומזוהים.
 - הפעלת מוקד מענה ממשלתי מרכזי (1299) להכוונה ולמתן מידע על שירותי הממשלה.

מתודולוגיה

כללי

המחקר מבוסס על מדידת ערוצי שירות שונים: טלפוני, אינטרנטי ופרונטלי בשילוב מתודולוגיות מדידה שיפורטו בהמשך פרק זה.

במדידה הושם דגש על האחידות והדיווח ביחידות השונות למרות השונות הרבה במאפייניהן, וזאת כדי לאפשר השוואה מסודרת בין כל היחידות ותקנון (סטנדרטיזציה) של מאפייני השירות.

בשלוש השנים הראשונות של המדידה, החל משנת 2014, נבדקה שביעות הרצון של הפונים מהשירות בסניף מייד לאחר קבלתו.

בשנת 2016 בוצע מעבר הדרגתי למדידת שביעות רצון הפונים לאורך "מסע הלקוח" (Customer journey). המדידה באופן זה מבוססת בעיקרה על שילוב של סקר טלפוני ואינטרנטי בקרב לקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית כלשהי במהלך החודשיים האחרונים. הסקר בוחן את כל מרכיבי התהליך השירותי שעבר הלקוח ביחידה הממשלתית בכל הערוצים - בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט. ב-2017 שולב "מסע הלקוח" באופן מלא במדידה. בסוף שנת 2018 בוצע מחקר איכותני נוסף ובעקבותיו יושמו ב-2019 שינויים נוספים בשאלון המחקר והושקו מדדים נוספים וביניהם מדד החוויה הרגשית של מקבלי השירות בעקבות השירות ומדד האמון בשירות הממשלתי.

בשנת 2020, כחלק מההתפתחות של המדידה וחיזוקה ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות, בוצעו מספר שינויים מתודולוגיים נוספים:

נערכו התאמות בשאלוני המדידה כך שיבחנו את שירות היחידות הממשלתיות לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות המובילים: פשוט, אישי, נגיש ויזום. להלן מיפוי הפרמטרים:

פשוט

קל ופשוט לקבל שירות | התהליך ברור וקל להבנה | בהירות ונגישות המידע באתר | יכולת וקלות ביצוע פעולות באתר | זמן המתנה במענה הטלפוני | זמן המתנה בסניפים | זמן הטיפול הכולל בפנייה.



נגיש

הסניף נפתח, ובזמן | נגישות תחברתית | נגישות לאנשים עם מוגבלות | נגישות שפתית | הכוונה | צפיפות ההמתנה | נראות הסניפים | תנאים לקבלת שירות.



אישי

הרגשה שיש עם מי לדבר | יכולת לקבל את השירות בערוץ ובזמן המתאים לך | אמפתיה של הנציגים במענה הטלפוני (קשובים, מכינים את הצורך ובאמת מנסים לסייע) | מקצועיות הנציגים במענה הטלפוני | אמפתיה של הנציגים בסניפים | מקצועיות הנציגים בסניפים | הרגשה שהאתר בנוי באופן שמבין את צרכיך ובאמת מנסה לסייע לך.



יזום

יזמה במתן הסברים ועדכונים על הטיפול בפנייה | יוזמה בהצגת זכויות המגיעות לך.



הפרמטרים בסקר "מסע לקוח" הבוחן את עמדות מקבלי השירות מכלל תהליך השירות שקיבלו מיחידות הממשלה, הותאמו כך שימדדו וישקפו את ערכי השירות: פשוט, אישי ויזום.

היבט הנגישות נמדד על ידי ביצוע תצפיות במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות בידי סוקרים מיומנים.

ציוני מדדי איכות השירות מחושבים כממוצע של השאלות הכלולות בכל מדד.

— כתוצאה ממשבר הקורונה נוצר חשש מצד אנשים לשהות זמן שאינו הכרחי במקום ציבורי וכמו כן להשתתף באינטראקציה פנים אל פנים עם אנשים זרים (הסוקרים). על כן ובהמשך לביצוע פיילוט מקדים ומוצלח, נערך בשנת 2020 שינוי מתודולוגי באופן התשאל של המבקרים במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות הממשלתיות. הוחלט שההנחיה לסוקרים תהיה לא לבצע את תשאל הלקוחות בסניפים, אלא לייצר עימם אינטראקציה קצרה בלבד (תוך שמירה על הנחיות משרד הבריאות לגבי מסיכה ומרחק חברתי) ולבקש את הסכמתם לקבל את מספר הטלפון שלהם לצורך ביצוע התשאל באופן טלפוני במועד מאוחר יותר. התשאל הטלפוני בוצע כחודש לאחר קבלת השירות על בסיס שאלון "מסע לקוח", וזאת בדומה לאופן התשאל בסקרים הטלפוניים והאינטרנטיים הארציים.

מתודולוגיית המדידה בערוצי השירות השונים

מסע הלקוח

סקר "מסע הלקוח"⁵ הוא סקר המתבצע על לקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית נמדדת במהלך החודשיים האחרונים. הסקר בוחן את כלל מרכיבי תהליך השירות בכל ערוצי השירות (פרונטלי, טלפוני ודיגיטלי) שעבר הלקוח ביחידה הממשלתית החל משלב התעוררות הצורך ועד לשלב סגירת מעגל הטיפול.

בנוסף, הסקר מודד ומשקף ליחידות באיזו מידה הן עומדות בערכי איכות השירות פשוט, אישי ויוזם (ציוני מדדי איכות השירות מחושבים כממוצע של השאלות הכלולות בכל מדד).

הסקר אשר בוצע במסגרת מדידת איכות השירות הממשלתי דגם את חוויית השירות ב-23 יחידות ממשלתיות והתבסס בשנת 2020 על שלוש מתודולוגיות:

1 **סקר על גבי פאנל אינטרנטי** בקרב הפונים ליחידה בחודשיים האחרונים (כ-17,000 ראיונות).

2 **סקר טלפוני ארצי** בקרב הפונים ליחידה בחודשיים האחרונים (כ-7,500 ראיונות).

3 **סקר טלפוני בקרב המבקרים במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות (כ-3,500 ראיונות)**. המבקרים בסניפים מוסרים לסוקרים את פרטי ההתקשרות שלהם, והתשאל מבוצע טלפונית לאחר כחודש.

סקר הכול השיבו ב-2020 כ-28,000 פונים בשלוש המתודולוגיות (חלקם קיבלו שירות ביותר מערוץ שירות אחד):

— כ-18,500 מקבלי שירות באתר האינטרנט של היחידה

— כ-13,000 מקבלי שירות מהמענה הטלפוני של היחידה

— כ-8,000 מקבלי שירות בסניפים של היחידה

סולמות המדידה והדיווח: פריטי המדידה בשאלונים הפרונטליים נמדדו בסולמות שונים שהומרו בדיווח לסולם 0-100.

טעות הדגימה בסקר פונים: ברמת כלל היחידות - 0.6%+, ברמת כל יחידה - נע בין 1%+ ל-9%.

הנגישות לשירות במרכזי השירות הפרונטליים

מדידת הנגישות לשירות במרכזי השירות הפרונטליים התבססה על ביצוע של כ-330 תצפיות ב-330 סניפים ולשכות של 18 יחידות ממשלתיות. התצפיות בוצעו על ידי צוות קבוע של סוקרים מיומנים של חברת סי.איי לאורך החודשים יוני-ספטמבר 2020.

טופס הבקרה של התצפית⁶ כלל את הנושאים הבאים:

— הסניף נפתח ובזמן

— נגישות תחברתית

— נגישות לאנשים עם מוגבלות

— נגישות שפתית

— הכוונה

— צפיפות ההמתנה

— נראות הסניפים

— תנאים לקבלת שירות

ציון מדד איכות השירות "נגיש" מחושב כממוצע פשוט של הנושאים האלו.

^{5,6} ניתן לראות את שאלוני המדידה בפרק הנספחים לדוח.

המדידה משקפת את חוויית הלקוח מהשירות הממשלתי בכפוף למגבלות המפורטות להלן:

השפעת הקורונה על מדידת יחידות ממשלתיות בעלות מופע קהל נמוך באופן יחסי

פרוץ משבר הקורונה החל ממרץ 2020 השפיע מאוד גם על מדידת איכות השירות הממשלתי. אחד השינויים הבולטים הוא עלייה משמעותית בשיעור הסקרים של הביטוח הלאומי מתוך כלל הסקרים במדידת איכות השירות הממשלתי כתוצאה מהעלייה החדה והמשמעותית בהיקף הפניות לביטוח הלאומי בתקופת הקורונה.

אחת ההשלכות של העלייה בכמות הסקרים שבוצעו לגבי הביטוח הלאומי, היא ירידה בכמות הסקרים שבוצעה עבור יחידות בעלות מופע קהל נמוך יותר (באופן יחסי), כגון: משרד העלייה והקליטה, המשרד לשירותי דת, הרשות לזכויות ניצולי שואה, הסיוע המשפטי, האפטרופוס הכללי והכנ"ר ורשות התאגידים במשרד המשפטים.

חשוב לציין שירידה זו אכן משקפת את התמיהל של השירות הממשלתי בשנת 2020 שבה שירותים רבים שאינם קשורים ישירות למשבר הבריאותי והכלכלי של הקורונה נדחקו מעט הצידה.

עם זאת, מתוך שיקולי מהימנות סטטיסטית, הדיווח על יחידות שבהן מספר המשיבים הכללי אינו עולה על 150 סקרים מלווה בכוכבית המציינת כי **"יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות"**. בנוסף, במקרים הבודדים שבהם מספר המשיבים אודות אחד מערוצי השירות של אחת היחידות אינו עולה על 50 סקרים, הדוח אינו מציג אותם.

מדידת הנגישות לשירות במרכזי השירות הפרונטליים

משבר הקורונה השפיע באופן מרחיק לכת, בין היתר, על השירות הפרונטלי המוענק לאזרחים על ידי משרדי הממשלה. לאורך חודשים רבים, סניפי היחידות הממשלתיות המעניקים שירות לציבור, היו סגורים רובם ככולם, וגם כאשר חזרו לפעילות רובם עשו זאת במתכונת מצומצמת מאוד הכוללת קבלת קהל רק של מזמיני תור מראש.

הדבר פגע משמעותית ביכולת הביצוע של המדידה הפרונטלית בסניפים כחלק ממדידת איכות השירות הממשלתי, ועל כן התקופה שבה בוצעה מדידת הסניפים (החודשים יוני-ספטמבר 2020) מייצגת רק חלק קטן של השנה: נדגמו פחות סניפים בהשוואה לשנים קודמות, וכל סניף קיבל תצפית מדידה אחת בלבד.

מדידת "מסע הלקוח" בסקר הטלפוני והאינטרנטי

חשוב לציין שסקרים טלפוניים ואינטרנטיים המבוצעים במדגמים ארציים מייצגים, משקפים תמונה כוללת של קבלת השירות. אך לסקרים אלו מגבלה מסוימת בייצוג של אוכלוסיות ספציפיות שהן פחות נגישות לתשוא, כגון: עולים חדשים.

בנוסף, ללא מידע מהיחידות לגבי התפלגות נושאי הפנייה מתוך סך מקבלי השירות קשה יהיה לוודא שקיימת ייצוגיות סטטיסטית מדויקת של נושאי הפנייה. היבט זה נמצא בטיפול, ולאחר מחקר פיילוט שנעשה בשנים 2019-2020, תחל בהדרגתיות החל משנת 2021 מדידה המבוססת על מידע מהיחידות.

אופן חישוב הציונים והדיווח בדוח

חישוב הציונים ושקלולם

חישוב הציונים בדוח

מרבית שאלות הדירוג בשאלון "מסע לקוח" נשאלו על סולם 1-5 כאשר 5 מציין במידה רבה מאוד ו-1 מציין בכלל לא. בניתוח הנתונים, הומרו התשובות לסולם 0-100 ובדוח מוצגים ציונים ממוצעים בסולם זה. בשאר השאלות, אלא אם מצוין אחרת, מוצגת התפלגות של התשובות שהתקבלו.

שקלול הציונים

אמור, בשנת 2020 סקר "מסע לקוח" מבוסס על שלוש מתודולוגיות: סקר על גבי פאנל אינטרנטי, סקר טלפוני ארצי וסקר טלפוני בקרב המבקרים בסניפים. כדי להגיע לציון אינטגרטיבי בכלל המדידה, הציונים בשיטות המדידה השונות מקבלים משקלות המסתכמות ל-100% ומחושבים באופן משוקלל לציון מאוחד. השקלול והמשקלות נקבעים על פי שיקולים מקצועיים וסטטיסטיים.

היחידות הממשלתיות שנמדדו בשנת 2020

היחידות שנמדדו בשנת 2020 בכל ערוצי השירות

- המוסד לביטוח לאומי
- משטרת ישראל
- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - אגף הרישוי
- רשות האכיפה והגבייה
- רשות המסים - מיסוי מקרקעין
- רשות המסים - מס הכנסה
- רשות המסים - מס ערך מוסף
- משרד העלייה והקליטה
- משרד המשפטים - האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי
- משרד המשפטים - רשות התאגידים
- משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין (לשכות רישום והסדר)
- שירות התעסוקה
- הרשות לזכויות ניצולי השואה
- משרד הביטחון - האגף לשיקום נכים
- המשרד לביטחון פנים - האגף לרישוי כלי ירייה
- רשות האוכלוסין וההגירה
- בתי הדין הרבניים

היחידות שנמדדו רק בסקר "מסע הלקוח" - ליחידות אלה לא יופיע ציון במדד הנגישות של השירות הפרונטלי

- משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי
- רשות מקרקעי ישראל
- הנהלת בתי המשפט
- משרד הבריאות
- המשרד לשוויון חברתי (המשרד לאזרחים ותיקים)
- המשרד לשירותי דת - המועצות הדתיות

אפיון המדידה הפרונטלית בתת יחידות

משרד התחבורה - אגף הרישוי - נמדדו סניפי אגף הרישוי בלבד (ללא עמדות לשירות עצמי בסניפי "סופר פארם" ואתרים לביצוע מבחני תיאוריה).

רשות מקרקעי ישראל - נמדדו מרחב שירות, מוקד שירות, מרחב עסקי ומרכז בעלות ורישום.

הנהלת בתי המשפט - נמדדו רק בתי משפט השלום.

רשות המסים - שלוש יחידות נמדדו בנפרד: מס הכנסה, מס ערך מוסף, מיסוי מקרקעין. המכס לא נבדק בשל שירות מועט שניתן לקהל הרחב במשרדי המכס.

משרד המשפטים - שלוש יחידות נמדדו בנפרד: האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הראשי (כ"ר), רשות התאגידים, רישום והסדר מקרקעין. יתר יחידות המשרד לא נמדדו בשל חוסר התאמתן לאופי המדידה.

משרד הביטחון - האגף לשיקום נכים - נמדדו הפונים לשירותי המרפאה והרווחה במחוזות.

השירות הממשלתי במשבר הקורונה

בסוף דצמבר 2019 התפרץ בסין נגיף הקורונה (SARS-COV-2) הגורם למחלת הקורונה (COVID-19). ב-27.02.2020 התגלה מקרה ראשון של חולה קורונה בישראל, וב-11.03.2020 הכריז ארגון הבריאות העולמי על המחלה כמגפה עולמית. במרץ 2020 הטילה ממשלת ישראל שורת הגבלות שלהן השפעה דרמטית על הציבור בישראל, כשנגיף הקורונה למעשה יצר משבר בריאותי וכלכלי.

אזרחי ישראל נזקקו יותר מתמיד לשירותים ממשלתיים במגוון תחומים, והשירות הממשלתי ניצב בעין הסערה. במקביל, הציב משבר הקורונה אתגרים עצומים בפני יחידות הממשלה בכל הקשור לניהול ולהפעלת ערוצי השירות. כתוצאה ממגבלות ההתכנסות, השירות הפרונטלי במרכזי השירות לא היה פעיל בחלק ניכר של השנה. עומס הפניות למוקדים הטלפוניים גדל משמעותית וגרם לזמני המתנה ארוכים בהרבה מהרגיל וצריכת השירותים הדיגיטליים הואצה מאוד תוך זמן קצר וחווה קשיים בתחילת המשבר. יש לציין שעם תחילת המשבר והבנת המגבלות הקיימות במתן שירות מלא בערוצים הפרונטליים והטלפוניים, נעשו מאמצים משמעותיים ביחידות רבות כדי לשפר את המענה לאזרחים בערוצי השירות הדיגיטליים.

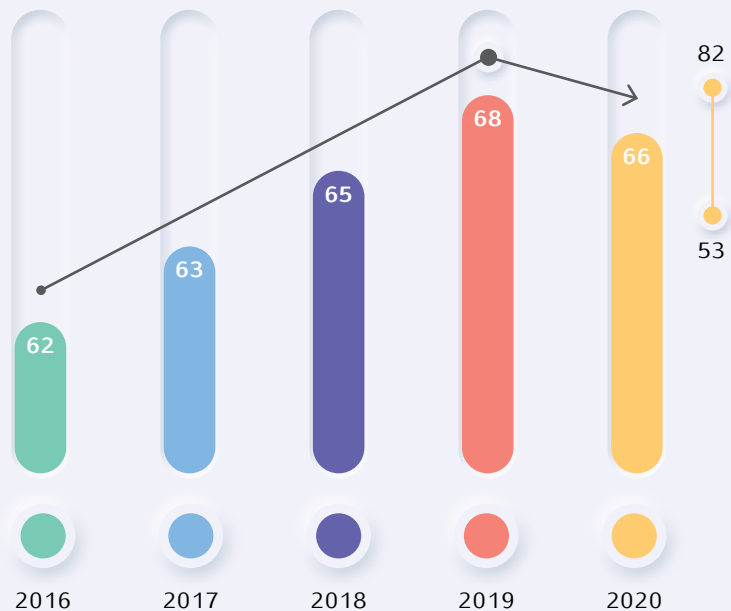
מטרת מערך מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור היא לבחון בצורה מהימנה את רמת השירות הממשלתי ולשקף אותה לציבור ולמשרדי הממשלה ככלי ניהולי לשיפור ולטיוב איכות השירות. על כן, המערך היה מחויב להמשיך לבחון את חוויית השירות ולפעול בנושא גם ובמיוחד בשנה מורכבת וחריגה זו עבור השירות הממשלתי כפי שהייתה שנת 2020. עם זאת, **יש לפרש את ממצאי הדוח הנוכחי גם תוך התחשבות באתגרים יוצאי הדופן שעיימם התמודדו היחידות הממשלתיות בשנה זאת.**

פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה

בשנת 2020 מדד איכות השירות של הממשלה (שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית) נחלש ויורד מעט, וקיימת בלימה של מגמת השיפור של השנים האחרונות. באופן כללי, רמת השירות בינונית-נמוכה ועומדת בשנת 2020 על ציון ממוצע של 66 (בסולם בין 0 ל-100).

תרשים 10:

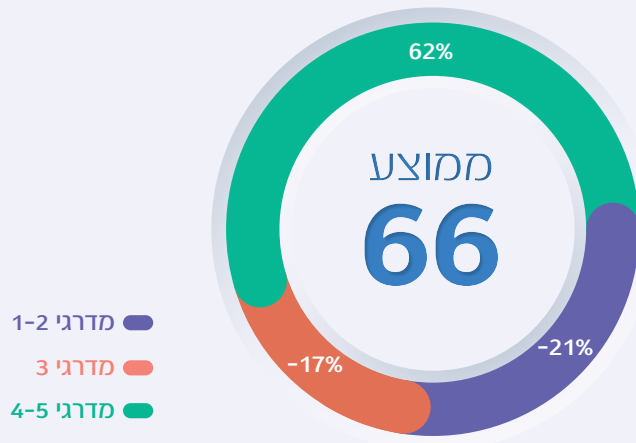
מדד איכות השירות הממשלתי - שביעות רצון מהיחידה הממשלתית (השוואה 2016-2020)⁷



טווח ציוני היחידות בין 1-5 דרג מהי שביעות רצון הכללית מהשירות שקיבלת מהיחידה בנושא שלשמו פנית?

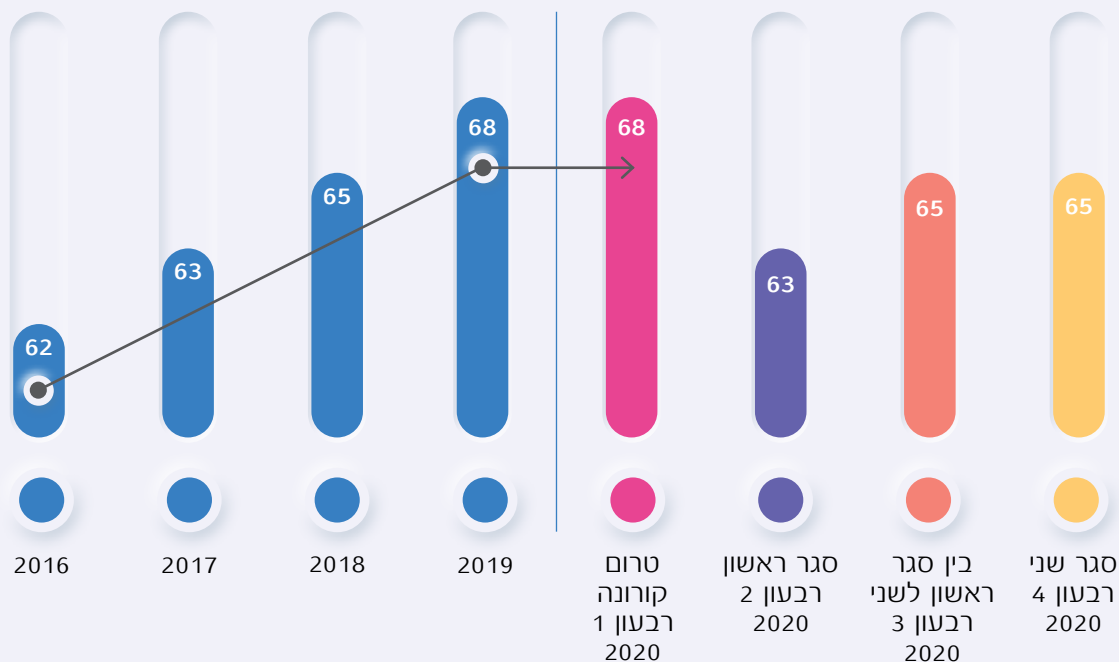
בשנת 2020 62% ממקבלי השירות מהיחידות הממשלתיות שנמדדו היו מרוצים מהשירות שקיבלו (דירגו את השירות בציון 4-5), 17% היו מרוצים במידה בינונית (ציון 3) ו-21% לא היו מרוצים (ציון 1-2).

⁷ הקו הצהוב בגרף מייצג את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.



הירידה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי בשנת 2020 נובעת מהאתגרים המשמעותיים שהציב משבר הקורונה בפני משרדי הממשלה. בחינה של מדד איכות השירות לאורך הרבעונים של שנת 2020 מראה באופן ברור שהירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות הממשלתי מגיעה עם פרוץ משבר הקורונה והסגר הראשון (רבעון 2 2020).

בהמשך השנה קיימת התאוששות קלה, אך שביעות הרצון מהשירות עדיין לא חוזרת לרמה של תקופת טרום הקורונה.

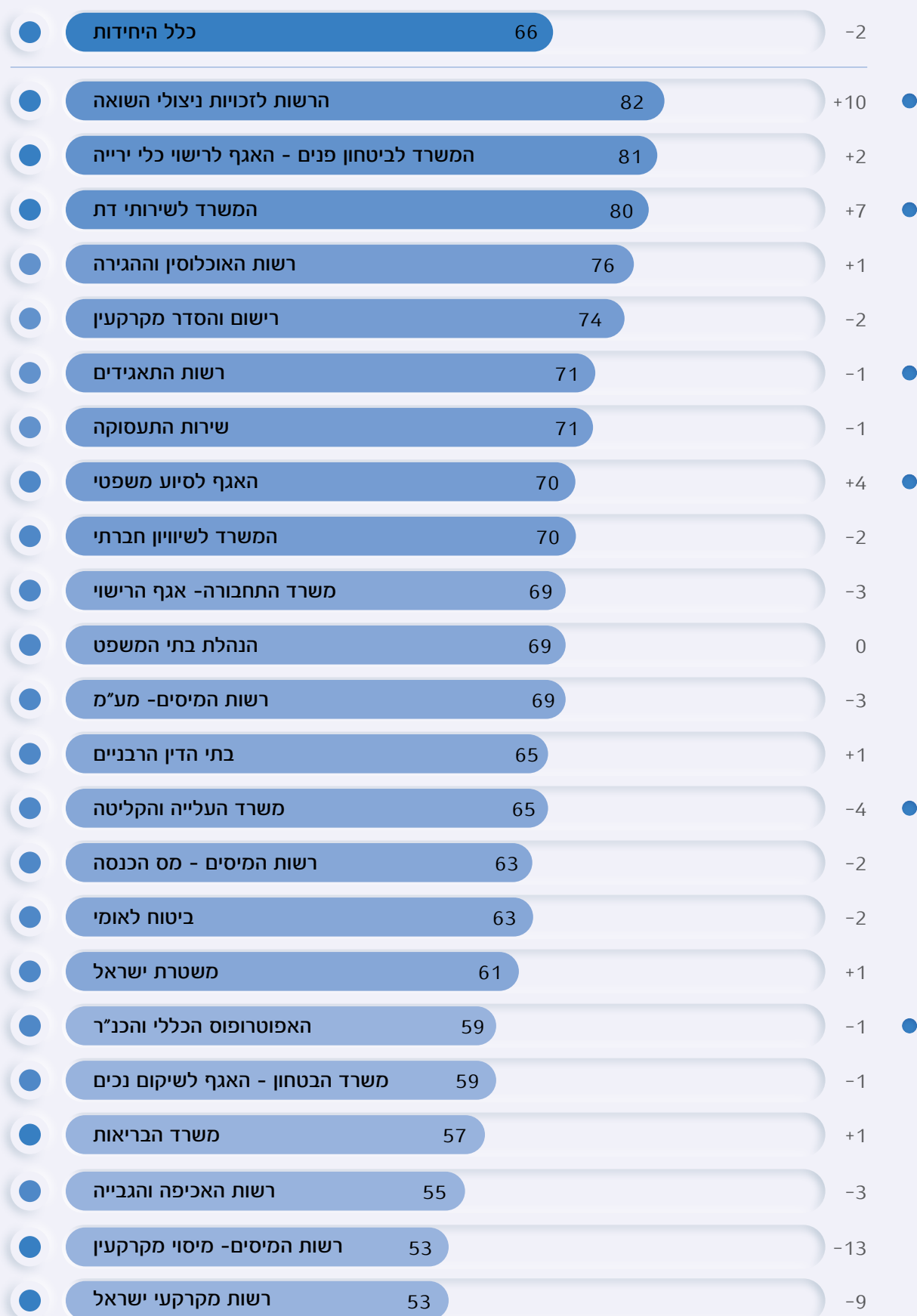


פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה

בבחינת שביעות הרצון מהיחידות הממשלתיות ניתן לראות כי קיימת שונות גבוהה: **מדד איכות השירות הממשלתי נע מרמה בינונית-טובה (82) עד לרמת שביעות רצון נמוכה (53).**

בשנת 2020 היחידות שממוקמות גבוה הן הרשות לזכויות ניצולי שואה (82), האגף לרישוי כלי ירייה של המשרד לביטחון פנים (81) והמשרד לשירותי דת (80) - כאשר הראשונה והשלישית מציגות שיפורים משמעותיים בהשוואה לשנה הקודמת (עליות של 10 ו-7 נקודות בהתאמה ביחס לשנת 2019).

היחידות שממוקמות נמוך השנה הן רשות מקרקעי ישראל ומיסוי מקרקעין ברשות המסים - שתיהן עם ציון 53 (ירידות בולטות של 9 ו-13 נקודות בהתאמה בהשוואה לשנת 2019).



2020 המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

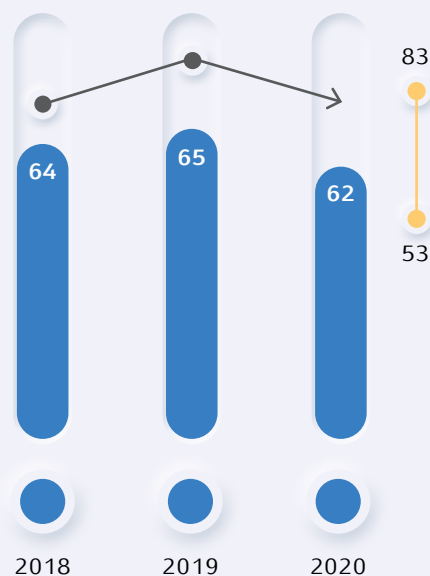
● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.
 דוח מסכם לשנת 2020

ראוי לציין שבשנת 2020 הירידות בשביעות הרצון קיימות באופן רחבי ברוב היחידות, ולא מתמקדות ביחידות שמופע הקהל שלהן גדל משמעותית בקורונה (ביטוח לאומי, מס הכנסה, שירות התעסוקה, משרד הבריאות וכו'). ב-6 מתוך 14 היחידות שיורדות השנה מדובר בירידות משמעותיות (3 נקודות ומעלה).

נותנים אלו מעידים שמשבר הקורונה הציב אתגרים משמעותיים בפני השירות הממשלתי באופן רחבי וחוצה יחידות. בהתאם ועל אף המאמצים הרבים שהשקיעו המשרדים בהתמודדות עם המצב, קיימת ירידה בשביעות הרצון של האזרחים מהשירות וכלימה של מגמת השיפור שחלה בשנים האחרונות עבור מרבית המשרדים.

במדידת 2020 נמשכה בחינה של מידת האמון שמקבלי השירות (להבדיל מכלל האזרחים) נותנים בשירות הממשלתי אשר החלה בשנת 2018. בדומה לשביעות הרצון הכללית מהשירות, השנה קיימת גם ירידה קלה ברמת האמון שמקבלי השירות נותנים בשירות הממשלתי ובאופן כללי רמת האמון היא בינונית-נמוכה ועומדת על ציון ממוצע של 62.

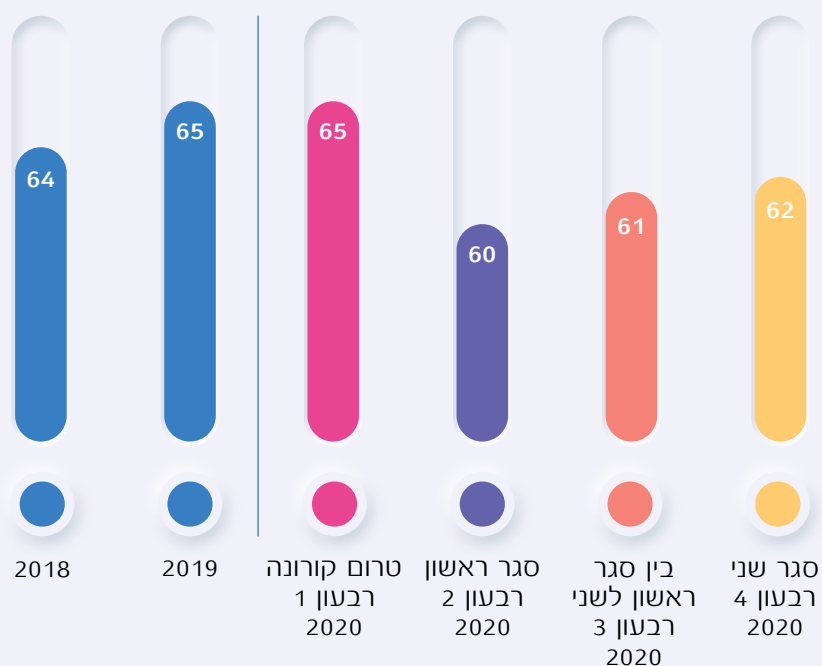
תרשים 14: רמת האמון בשירות הממשלתי בקרב מקבלי שירות (2018-2020)



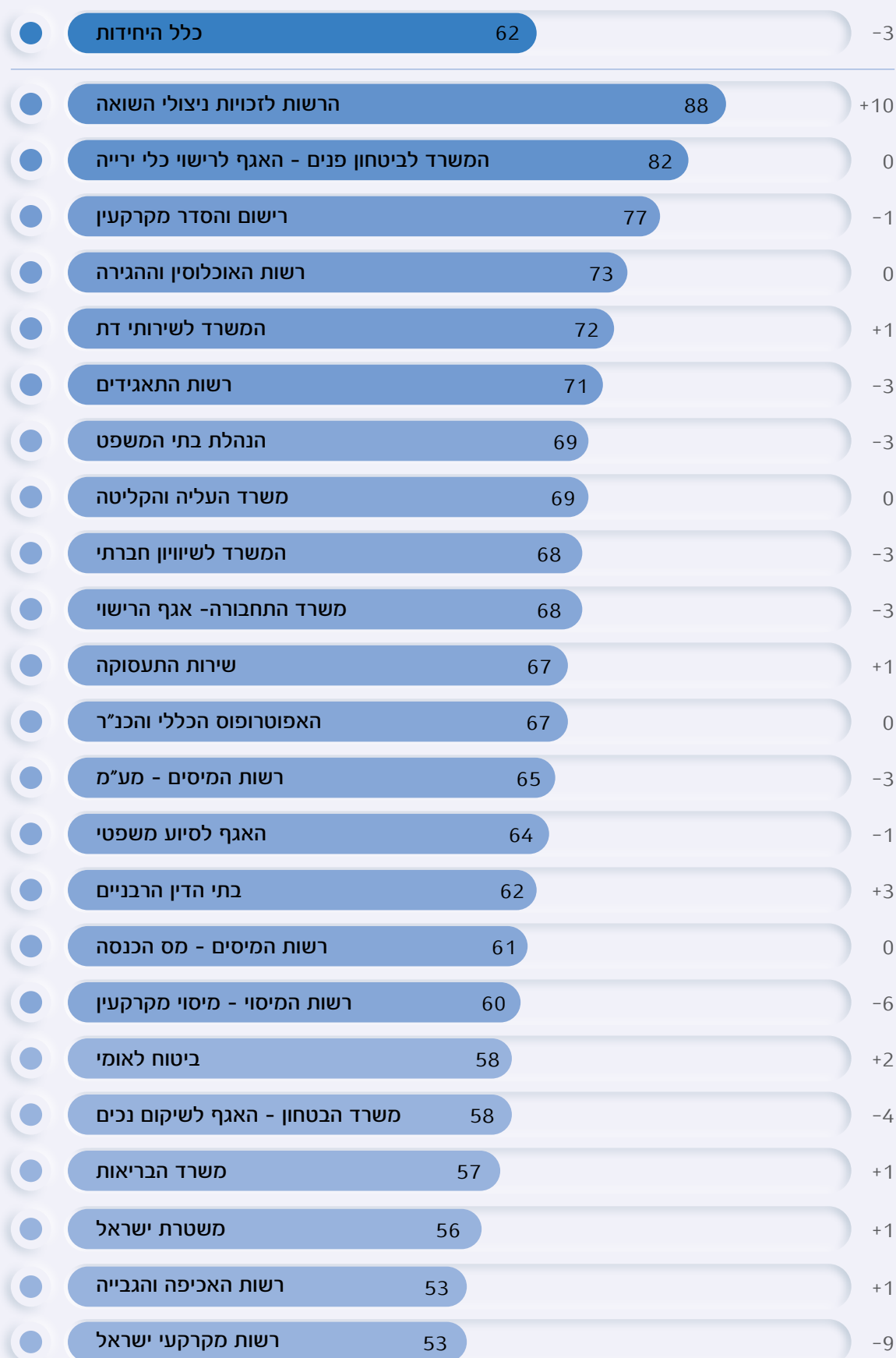
טווח ציוני היחידות בין 1-5 דרג מהי שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת מהיחידה בנושא שלשמו פנית?

גם את הירידה באמון הפונים שנמצאה בשנת 2020 ניתן לייחס לקשיים של משרדי הממשלה לספק שירות לאזרחים בתקופת משבר הקורונה. בחינה של רמת האמון לאורך הרבעונים של שנת 2020, מראה שעם פרוץ משבר הקורונה והסגר הראשון (רבעון 2 2020) יש ירידה משמעותית באמון של מקבלי השירות הממשלתי. בהמשך השנה קיימת התאוששות קלה, אך האמון בשירות של משרדי הממשלה עדיין לא חוזר לרמה של תקופת טרום הקורונה.

פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה



בבחינת אמון מקבלי השירות ביחידות השונות ניתן לראות התאמה גדולה בין שביעות הרצון מהיחידה לבין אמון מקבלי השירות ממנה (מתאם 0.62 לפי מדד פירסון). מן ההתאמה בין שביעות הרצון לאמון מקבלי השירות ניתן לקבוע כי ככל ששביעות הרצון תהיה גבוהה יותר, גם האמון ביחידה יהיה גבוה יותר. על כן, כדי לקדם את מטרת העל של חיזוק האמון בשירות הממשלתי, יש לפעול לשיפור השירות הממשלתי.



פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה

2020 המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

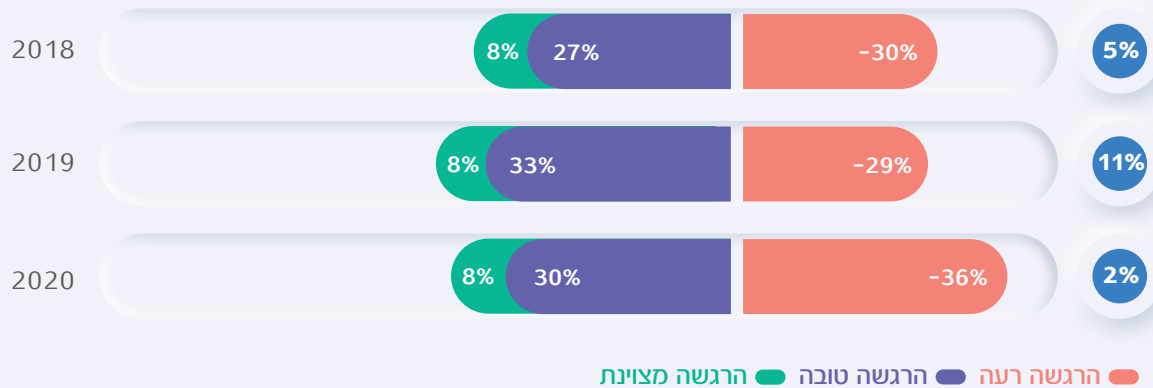
בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

בעולם השירות של היום שבו ארגונים מובילים מספקים חוויית לקוח מיטבית ואיכותית, ציפיות הלקוחות מהשירות עולות עם הזמן. כדי להתבלט ולזכות בנאמנות הלקוחות, יש לספק כמובן שירות יעיל, אך גם חוויית שירות טובה שלה מאפיינים רגשיים חיוביים.

לאור האמור נערכה לאורך שנת 2020 בחינה של החוויה הרגשית שחשו הפונים לשירות הממשלתי. הבחינה אשר הושקה בשלהי שנת 2018, נעשתה על ידי שאלה פתוחה שבה תיארו המרואיינים בקצרה את הרגשתם בעקבות השירות שקיבלו. התיאורים המילוליים הקצרים סווגו לקטגוריות רגשיות (הרגשה מצוינת/טובה/ניטרלית/רעה).

תרשים 17:

התפלגות החוויה הרגשית בעקבות השירות הממשלתי (2018-2020)



הרגשה רעה (אדום) הרגשה טובה (כחול) הרגשה מצוינת (ירוק)

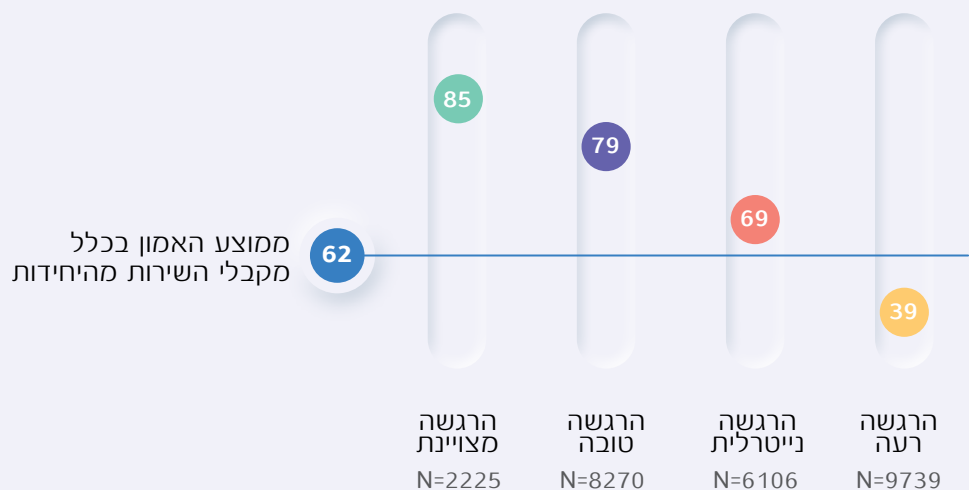
בתרשים ניתן לראות כי בשנת 2020 קיימת ירידה במדד החוויה הרגשית מהשירות הממשלתי (מציון מדד +11 לצייון מדד +2).

עוד ניתן לראות שעיקר השינוי נבע מגידול באחוז מקבלי השירות שיצאו בחוויה רגשית רעה. בשנת 2020 שיעור מקבלי השירות מהיחידות הממשלתיות הנמדדות אשר יצאו בהרגשה רעה מהשירות גדל מ-29% ל-36% כולומר שיעור גבוה מאוד של יותר משליש מהפונים לשירות הממשלתי יצאו ממנו בהרגשה רעה. פונים אלו תיארו את הרגשתם במילים כמו "אכזבה", "בושה", "גרוע", "זוועה", "זלזול", "חוסר אונים", "מייאש", "מייגע", "מסורבל", "מתסכל", "סחבת", "סיוט". למעשה, שיעור הפונים שיצאו מהשירות הממשלתי שקיבלו בהרגשה רעה דומה מאוד לשיעור הפונים שיצאו בהרגשה טובה (38% סך הכול, כאשר רובם יצאו בהרגשה טובה ורק 8% בהרגשה מצוינת).

בבחינה מעמיקה של הנושא עולה כי ככל שהחוויה הרגשית עימה יוצא מקבל השירות חיובית יותר, כך עולה מידת האמון שלו ביחידה הממשלתית שהעניקה לו את השירות. הדבר מתבטא ביתר שאת כאשר החוויה הרגשית היא רעה - אז הפגיעה באמון כלפי היחידה הממשלתית שהעניקה את השירות היא משמעותית ועומדת על ציון ממוצע של 39 בלבד (לעומת ציון אמון ממוצע של 79 כאשר החוויה הרגשית היא טובה ואף ציון 86 כאשר החוויה היא מצוינת).

תרשים 18:

אמון ביחידה הממשלתית לפי חוויה רגשית בעקבות השירות לשנת 2020



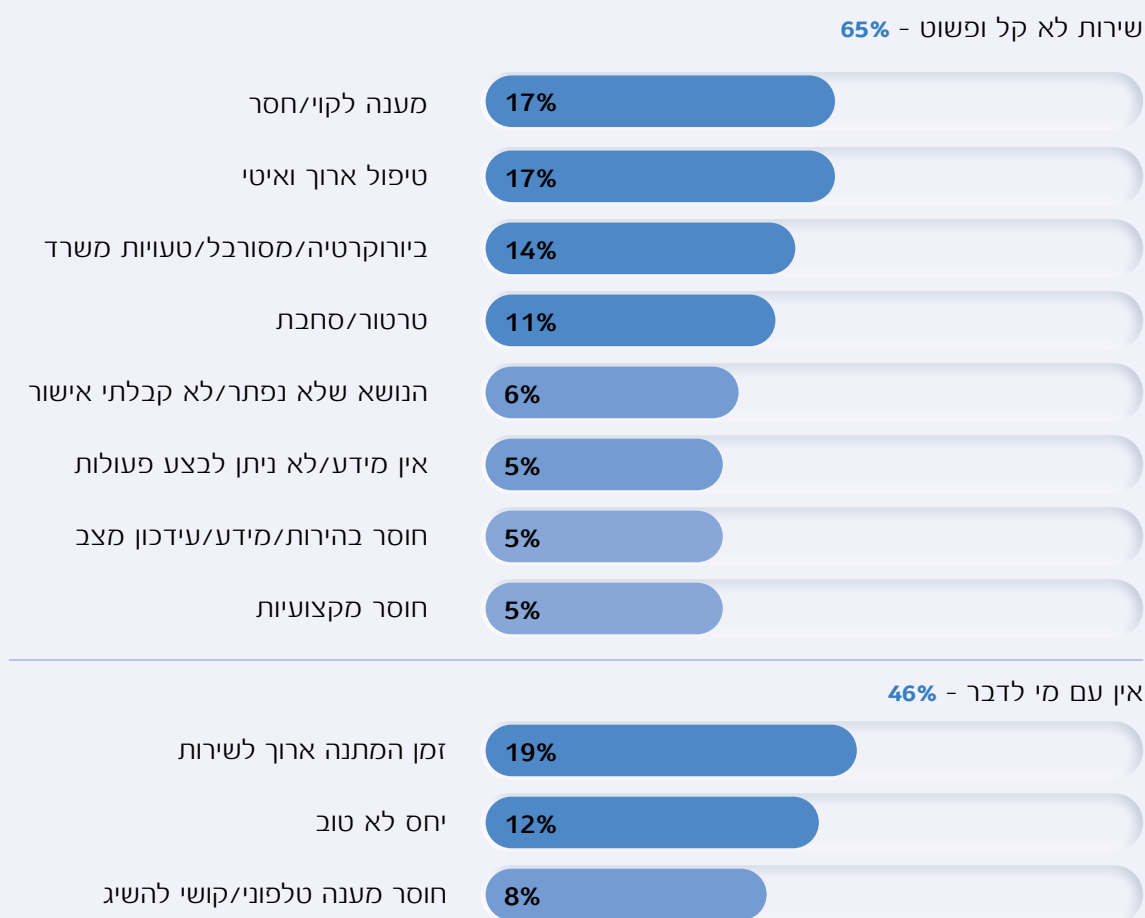
כדי להעלות את רמת אמון הציבור בשירות הממשלתי נדרש לפעול לצמצום נרחב של אחוז מקבלי השירות שיצאו בחוויה רגשית שלילית, וכן לפעול עד כמה שניתן כדי להגדיל את אחוז מקבלי השירות שיצאו מהשירות בחוויה רגשית טובה ואף מצוינת.

מאילו מרכיבים בשירות הממשלתי מקבלי השירות לא היו מרוצים?

בחינת התשובות הפתוחות של מקבלי השירות הלא מרוצים מעלה שהם אינם מרוצים בעיקר כאשר השירות אינו קל ופשוט. גורמי חוסר שביעות הרצון מהיחידה מעידים כי בעיות בתהליך - קבלת מענה חסר או לקוי, טיפול ארוך, בירוקרטיה וסחבת - הם גורמים מובילים לחוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי. בנוסף, גם להרגשה שלפונים אין עם מי לדבר משקל רב בכל הקשור לתחושת חוסר שביעות רצון הלקוח - זמן המתנה ארוך לשירות, קושי לקבל מענה טלפוני/אנושי ויחס לא טוב.

תרשים 19:

גורמי חוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי (2020)⁸



במה להתמקד כדי לשפר את שביעות הרצון מהשירות הממשלתי? כמו בכל שנה, גם בשנת 2020 נבחנה מידת השפעתם של הפרמטרים השונים על מדד איכות השירות הממשלתי במטרה להבין לאילו פרמטרים יש השפעה מכרעת על שביעות הרצון, ולאילו גורמים יש השפעה נמוכה יותר.

כדי להבין אילו פרמטרים הם המשפיעים ביותר על שביעות הרצון מהיחידה בוצע ניתוח רגרסיה. בניתוח זה המשתנה המנובא הוא שביעות הרצון הכללית מהיחידה, ולמשוואת הניבוי נכנסים כל הפרמטרים האחרים שנמדדו ב"מסע הלקוח". הניתוח השיג שונות מוסברת טובה.

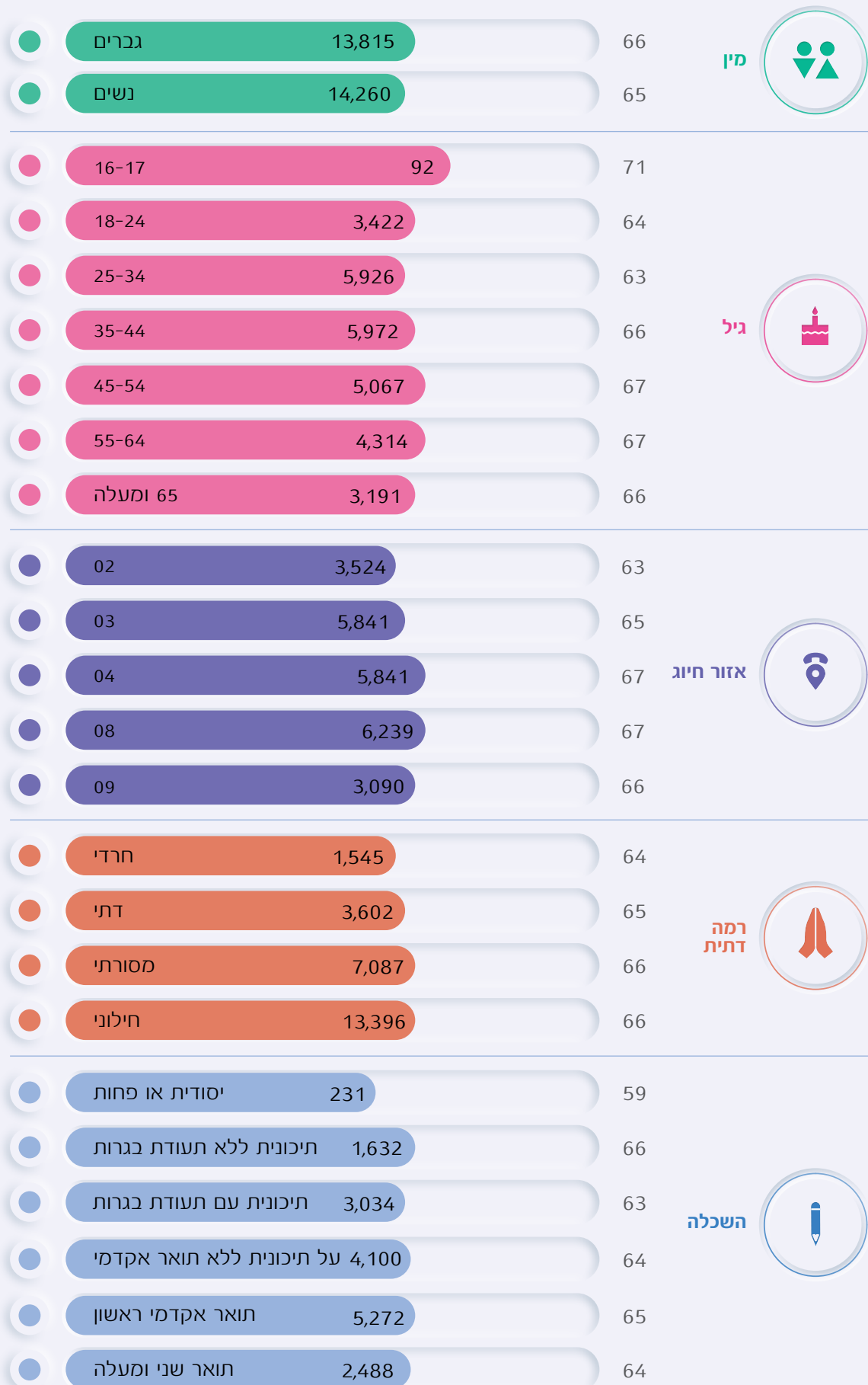
⁸ הנתונים מבוססים על ממצאי שאלה פתוחה הנשאלת בקרב הלא מרוצים משירות היחידה (מדרגי ציון 1-3).



ניתוח הרגרסיה מעלה ששביעות הרצון מהשירות של היחידות הממשלתיות מושפעת בעיקר מקלות ופשטות השירות (כולל זמן טיפול קצר, ביצוע פעולות באתר, שירות בערוץ ובזמן הנוח), אך גם מההרגשה שיש עם מי לדבר ומהמקצועיות ומהאמפתיה של נותני השירות. על משרדי הממשלה להתמקד בשיפור של נושאים אלה כיוון שהם מקבלים ציונים בינוניים-נמוכים והשפעתם על מדד איכות השירות גבוהה מאוד.

⁹ הנתונים מבוססים על ניתוח רגרסיה ליניארית.

* מדד השונות המוסברת. בניתוח הנוכחי הוא משקף רמת הסבר טובה של המודל.



פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה



ניתוחים דמוגרפיים מראים ששביעות הרצון מהשירות הממשלתי נמוכה במעט בקרב פונים המשתייכים לקבוצות הבאות:

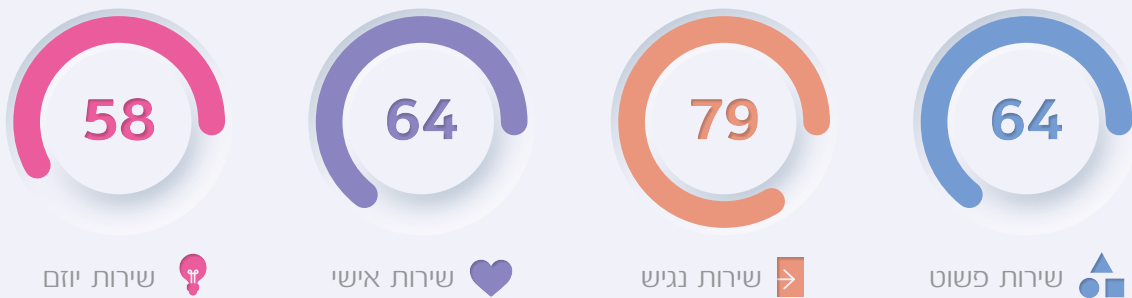
- צעירים (גילאי 18-34)
- רווקים או גרים עם בן/בת זוג
- אזרחים המתגוררים באזור חיג' 02
- בעלי השכלה יסודית או פחות
- בעלי הכנסה מתחת לממוצע
- מייצגים

כחלק מהניסיון לשפר את השירות הממשלתי, כדאי לפעול למתן מענה שירותי מיטבי לאוכלוסיות אלו.

מדדי איכות השירות (פנא"י)

בשנת 2020, כחלק מהמשך ההתפתחות של המדידה וחיזוקה ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות, נערכו התאמות בשאלוני המדידה כך שיבחנו את שירות היחידות לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות המובילים: פשוט, נגיש, אישי ויזם.

תרשים 22:
מדדי איכות השירות (2020)

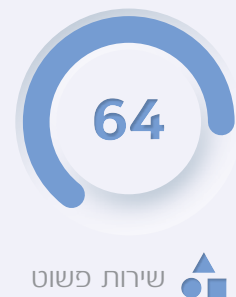


בבחינת מדדי איכות השירות, ניתן לראות שהשירות הממשלתי נתפס כפשוט (ציון ממוצע 64), אישי (64) ויזם (58) במידה בינונית-נמוכה בלבד ויש מקום רב לשיפור בהיבטים אלו. הנגישות של השירות הפרונטלי טובה יותר (79).

שירות פשוט

השירות הממשלתי נתפס כלא מספיק פשוט (ציון ממוצע 64) ומקבל ציונים בינוניים-נמוכים במרבית ההיבטים - קלות ביצוע פעולות באתר (69), בהירות התהליך (68), בהירות ונגישות המידע באתר (65), זמן הטיפול בפנייה (63) וזמן המתנה בסניפים (63). אך נקודת התורפה היא שביעות הרצון מזמן המתנה במענה הטלפוני של היחידות (ציון נמוך במיוחד - 40).

תרשים 23:
מדדי איכות השירות - שירות פשוט (2020)¹⁰

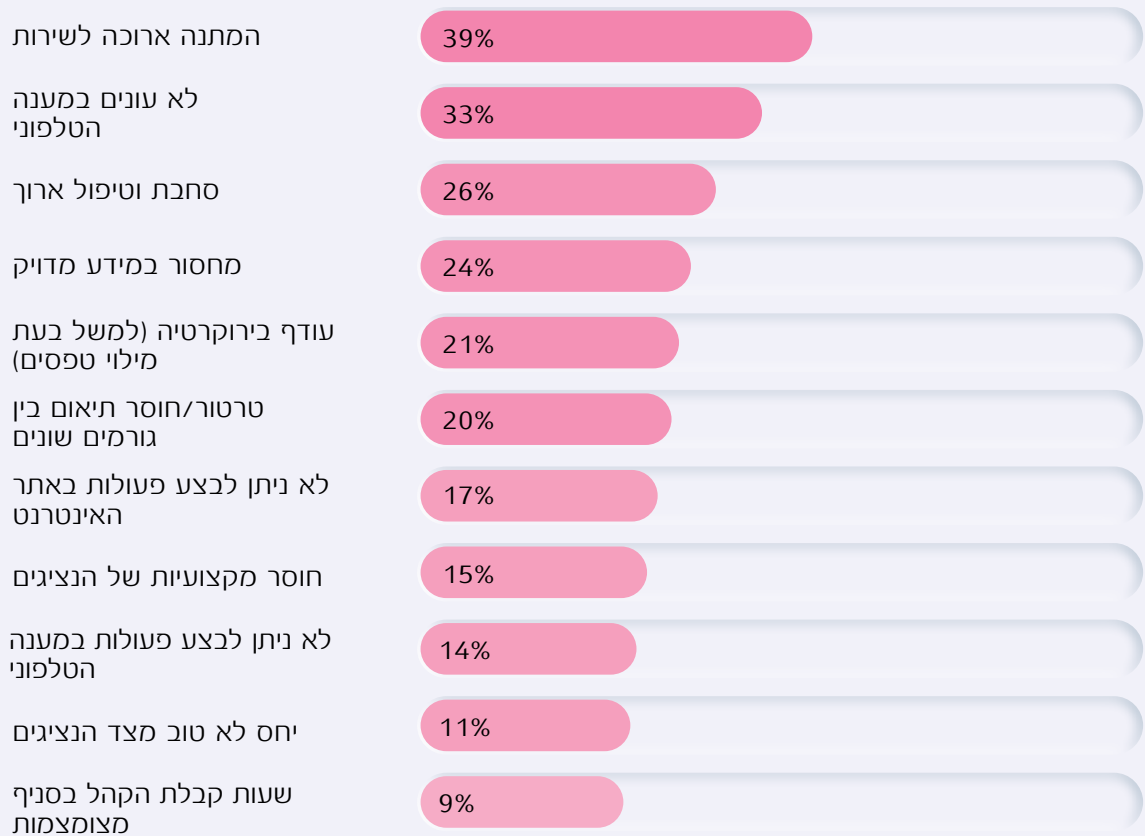


¹⁰ ציוני המדד מחושבים כממוצע של השאלות הכלולות בו כפי שתוארו בסקר "מסע לקוח".

האזרחים שהרגישו שלא היה קל ופשוט לקבל שירות מהיחידות הממשלתיות, נשאלו בשאלת המשך פתוחה: "מה היה קשה בתהליך? במה הרגשת שלא הקלו עליך?".

תרשים 24:

גורמים לקושי בתהליך (2020) - מבוסס על ממצאי שאלה פתוחה הנשאלת בקרב מקבלי השירות שלא היה להם קל ופשוט לקבל שירות (מדרגי ציון 1-3)



מקבלי השירות מייחסים את הקושי שחוו בתהליך למגוון גורמים כשהמובילים הם המתנה ארוכה לשירות (39% ציינו כך) ואי-מענה טלפוני (33%). ממצאים אלו משקפים את בעיית הזמינות (הטלפונית בעיקר) ביחידות ממשלתיות רבות שנובעת מעומס הפניות במהלך משבר הקורונה של השנה האחרונה.

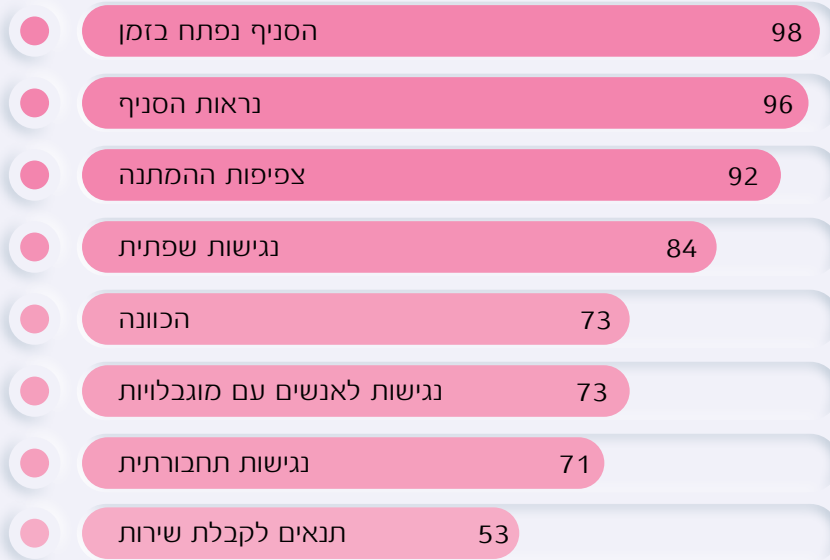
עם זאת, פונים רבים מתלוננים גם על היבטים תהליכיים כמו: סחבת בטיפול (26%), מחסור במידע מדויק (24%), עודף בירוקרטיה (21%) וטרטור (20%). על כן, חשוב מאוד לייעל את תהליכי השירות בהיבטים אלו.

שירות נגיש

השירות הפרונטלי במשרדי הממשלה נגיש במידה טובה (ציון 79). נקודות החוזק הן פתיחה של הסניפים בזמן (98), נראות הסניפים (96) וצפיפות ההמתנה (92). מנגד, נקודת התורפה היא התנאים לקבלת שירות (ציון נמוך - 53).

תרשים 25:

מדדי איכות השירות - שירות נגיש (2020)¹¹



שירות נגיש

בחינה ספציפית של פירוט התצפיות (ראו בתרשים הבא) מעלה שנקודות החולשה מבחינת נגישות ותנאים במרכזי השירות הפרונטליים הן היעדרם של סימון מקום לכיסא גלגלים, טלוויזיה באזור ההמתנה, אינטרנט אלחוטי, מכונת צילום, עמדת שירות עצמי, גורם מכוון, עמדות לטפסים.

¹¹ היבט הנגישות נמדד על ידי ביצוע תצפיות במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות, וציון המדד מחושב כממוצע של כל הנושאים המוצגים בגרף.



69	קיימת מערכת עזר לשמיעה	79	שירות נגיש
62	שילוט בולט של מערכת העזר	98	הסניף נפתח ובזמן
64	קיימים מושבי המתנה נגישים	100	הסניף היה פתוח
17	סימון מקום לכיסא גלגלים	98	הסניף נפתח בזמן
92	צפיפות המתנה	71	נגישות תחבורתית
96	נראות הסניף	72	אין בעיית חנייה בסביבת הסניף
95	ניקיון הכניסה לסניף	70	מרחק בין הסניף לבין תחנת אוטובוס
98	ניקיון אזור ההמתנה	73	הכוונה
99	ניקיון המסדרונות	96	קיים מחוץ לבניין שלט עם שם המשרד
98	מרצפות שלמות	92	קיים שלט של המשרד בלובי הבניין
98	כל הציוד והריהוט באולם ההמתנה תקין ושלם	88	שילוט ההכוונה לסניף ברור, בולט ונוח
94	פחים מרוקנים	97	קיים בכניסה לסניף שילוט של המשרד
93	היעדר פגמים אסתטיים בולטים	49	קיים בסניף גורם מכוון
99	הסניף מואר והתאורה תקינה	70	קיימת מערכת לניהול תורים
95	ניקיון השירותים (כולל שירותי נכים)	62	נשמעת מערכת כריזה
96	תקינות השירותים (כולל שירותי נכים)	72	קיים שילוט אלקטרוני של מערכת ניהול התורים
84	נגישות שפתית	73	נגישות לאנשים עם מוגבלות
53	תנאים לקבלת שירות	81	קיימת חניית נכים
90	יש שירותים לקהל	80	קיימים שירותי נכים
83	קיים קולר לשתייה	81	קיימת מעלית לסניף
67	כוסות לשימוש הציבור	99	המעלית עומדת בדרישות הגודל
30	קיים אינטרנט אלחוטי	99	הלחצנים במעלית בגובה מונגש
22	קיימת טלוויזיה באזור ההמתנה	85	קיים תבליט למקשי המעלית
45	קיימת מכונת צילום בסניף	79	קיימת כריזת מערכת במעלית
46	עמדה ממוחשבת לשירות עצמי פעילה ומאפשרת ביצוע פעולות וקבלת מידע	84	קיימת רמפה למעבר בין מפלסים
50	עמדות לטפסים	95	המעברים בסניף רחבים ונוחים
		86	קיים דלפק מונמך

¹² היבט הנגישות נמדד על ידי ביצוע תצפיות במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות. ציוני הנושאים מחושבים כממוצע של תתי-הנושאים וציון המדד מחושב כממוצע של הנושאים.

שירות אישי

השירות הממשלתי נתפס כלא מספיק אישי (ציון 64) ובאופן כללי הפונים לא כל כך מרגישים שיש להם עם מי לדבר (58). בבחינת ההיבטים השונים, שביעות הרצון בינונית עבור המקצועיות והאמפתיה של נותני השירות הפרונטלי (70 ו-68 בהתאמה), אך נמוכה עבור מקצועיות נותני השירות הטלפוני (57).

תרשים 27:

מדדי איכות השירות - שירות אישי (2020)¹³



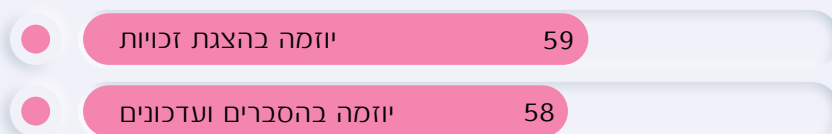
שירות אישי

שירות יוזם

מבין מדדי איכות השירות השונים, השירות הממשלתי נתפס כיוזם במידה הנמוכה ביותר - הן מבחינת ההסברים והעדכונים (ציון 58) והן מבחינת הצגת הזכויות (59).

תרשים 28:

מדדי איכות השירות - שירות יוזם (2020)¹⁴



שירות יוזם

^{13,14} ציוני המדד מחושבים כממוצע של השאלות הכלולות בו כפי שתואלו בסקר "מסע לקוח".

איכות ערוצי השירות

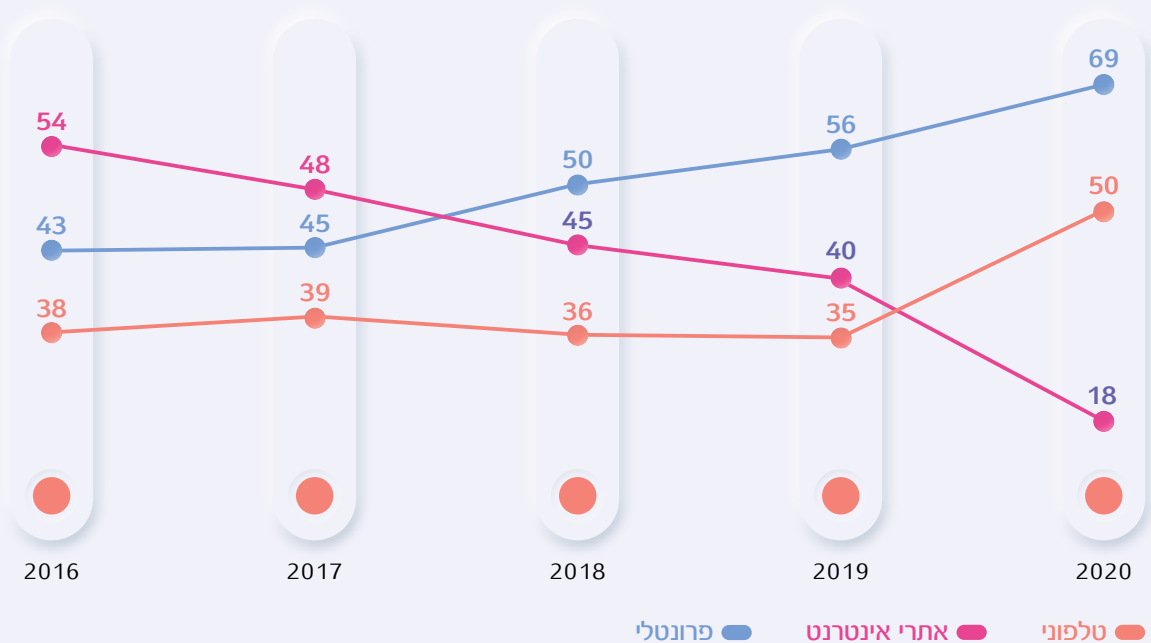
שיעור הפניות והציונים של ערוצי השירות השונים

המדידה בערוצי השירות השונים מתבססת על שביעות רצון הלקוחות שפנו לאותו ערוץ, בהתבסס על מידת "מסע הלקוח" של מקבלי השירות כעבור זמן.

מבחינת שיעורי הפנייה לערוצי השירות השונים, אנו רואים כי בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, מתחזקת ומתעצמת מגמת הפנייה לקבלת שירות באתרי אינטרנט (ערוץ השירות עם שיעור הפונים הגבוה ביותר). קיימת גם עלייה בפנייה למענה הטלפוני. מנגד יש ירידה משמעותית בפנייה לשירות הפרונטלי אשר ממשיכה את מגמת השנים האחרונות.

תרשים 29:

שיעורי פנייה לערוצי השירות מכלל דורשי השירות הממשלתי הפונים לממשלה (השוואה לאורך זמן)¹⁵

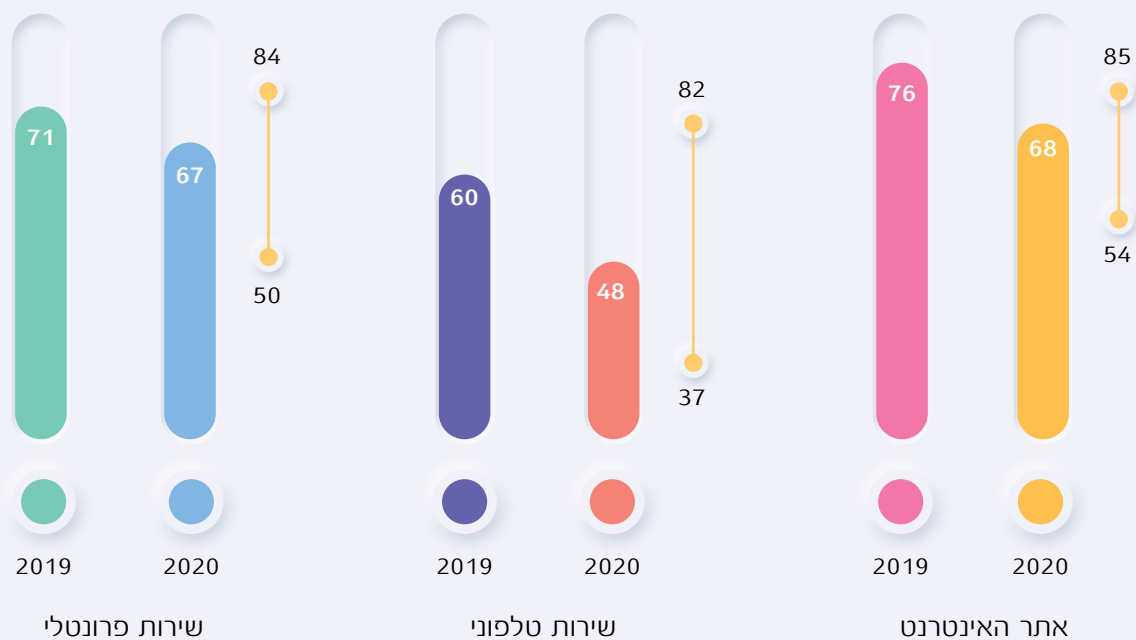


ערוצי שירות נוספים לפנייה למשרדי הממשלה: 11% קיבלו שירות במייל, 3% בעמדת שירות עצמי, 3% באפליקציה, 2% ברשתות החברתיות ו-1% בפקס.

¹⁵ שיעורי הפנייה מחושבים על בסיס הסקרים הטלפוניים והאינטרנטיים הארציים בלבד ולא על בסיס הסקר בקרב מבקרים בסניפים.

תרשים 30:

איכות ערוצי השירות השונים (השוואה 2019-2020)¹⁶



טווח ציוני היחידות בין 1-5 דרג מהי שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת מהיחידה בנושא שלשמו פנית?

בשנת 2020 שביעות הרצון יורדת בכל ערוצי השירות, והירידה בולטת וחדה במיוחד במענה הטלפוני (מציון 60 בשנת 2019 לציון נמוך מאוד בשנת 2020 - 48). שביעות הרצון מהשירות יורדת גם באתרי האינטרנט (68) ובשירות הפרונטלי (67).

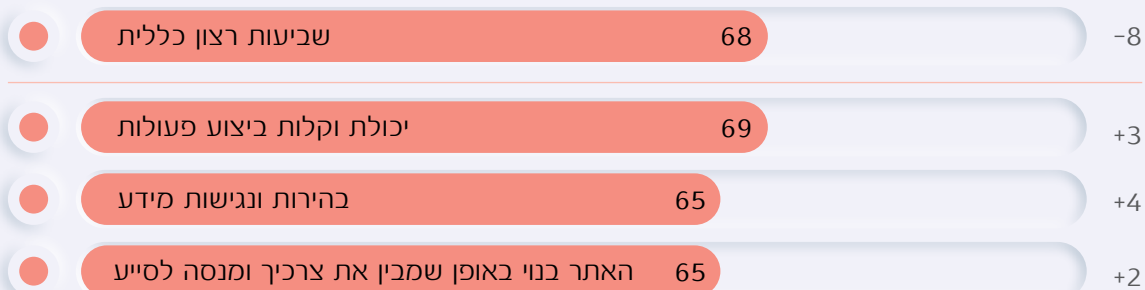
אתרי האינטרנט

69% מהאזרחים שקיבלו שירות פנו לאתרי האינטרנט השונים של היחידות הממשלתיות, וזהו ערוץ השירות הנפוץ ביותר בפנייה לממשלה.

שביעות הרצון מהשירות באתרי האינטרנט יורדת השנה (מציון 76 ב-2019 לציון 68 ב-2020) ונראה שאתרי האינטרנט סייעו במידה בינונית בלבד לצורכי הפונים (ציון 65). שביעות הרצון בינונית גם מבחינת היכולת לבצע פעולות וקלות הביצוע (69) וגם מבחינת בהירות ונגישות המידע (65).

תרשים 31:

איכות השירות באתר האינטרנט (השוואה 2019-2020)¹⁷

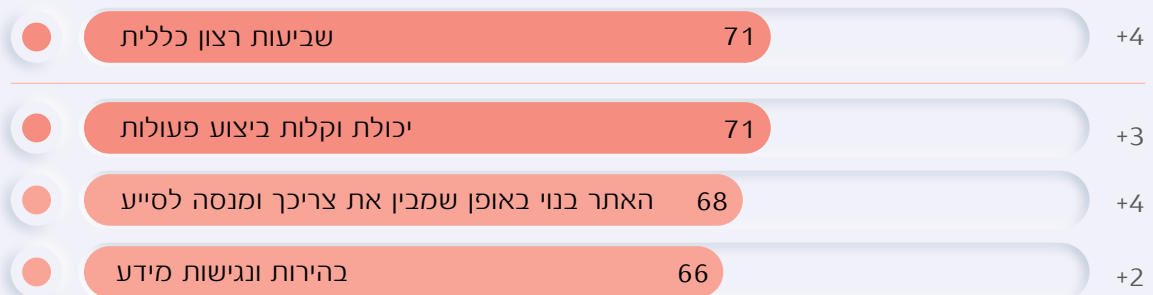


המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי באחוזים ביחס לנתונים משנת 2019

¹⁶ שיעורי הפנייה מחושבים על בסיס הסקרים הטלפוניים והאינטרנטיים הארציים בלבד ולא על בסיס הסקר בקרב מבקרים בסניפים. ¹⁷ חלק מהפרמטרים אינם מושוים לשנה שעברה משום שנוספו למדידה השנה או השתנו מהותית ביחס לאשתקד.

ייתכן שהירידה בשביעות הרצון נובעת מכך שבמשבר הקורונה, בשל סגירת השירות הפרונטלי והזמינות הנמוכה של המענה הטלפוני, פנו האזרחים יותר לשירות באתרי האינטרנט אך התאכזבו לגלות שתהליכי שירות רבים אינם זמינים דיגיטלית או שאינם מאפשרים ביצוע פעולות או שהמידע עבורם אינו נגיש ובהיר מספיק. בנוסף, ייתכן שהשנה היו יותר פניות לאתרי האינטרנט מאזרחים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה יותר, אשר לרוב מעדיפים לקבל שירות פרונטלי או טלפוני, וחווית השימוש שלהם באתרי האינטרנט הייתה פחות טובה.

תרשים 32: שביעות הרצון מאתרי GOV.IL

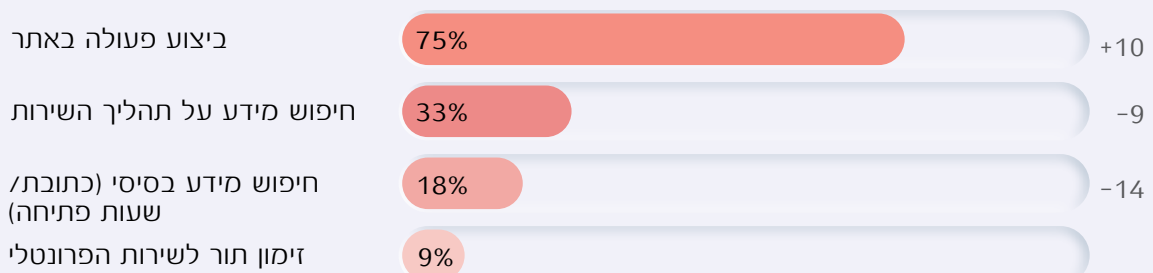


נמצאים ב GOV.IL

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לנתונים שלא נמצאים ב Gov.il

מהמדידה עולה כי שביעות הרצון מהאתרים שנכללו בשנת 2020 ב-gov.il קצת יותר טובה בהשוואה לשביעות הרצון מהאתרים העצמאיים (71 לעומת 67).

תרשים 33: מטרות הפנייה לאתרי האינטרנט (השוואה 2019-2020)



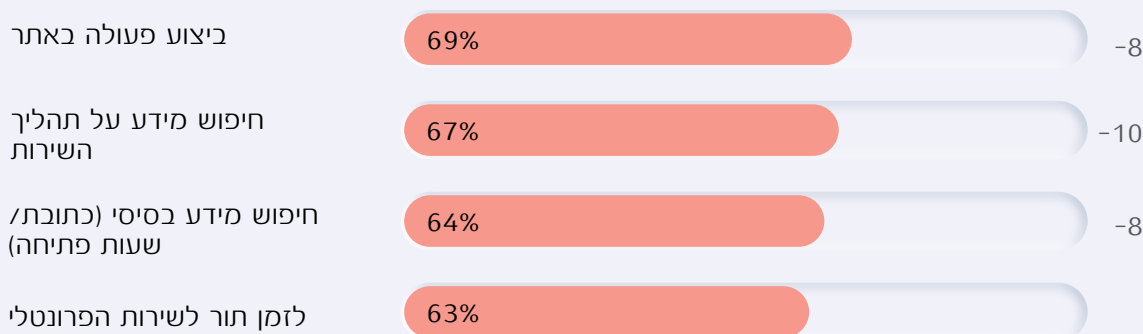
2020

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי באחוזים ביחס לנתונים משנת 2019

בשנת 2020, בהתאם להאצת הצריכה של שירותים ממשלתיים בדיגיטל בעקבות משבר הקורונה, יש עלייה ניכרת בשיעור הפונים לאתרי האינטרנט לצורך ביצוע פעולות (וירידה בשיעור מחפשי המידע) - עלייה שממשיכה את מגמת השנים האחרונות. חשוב להמשיך ולהרחיב את השירותים שניתן לקבל ולבצע באופן מלא באתרי היחידות, שכן ממצאי העבר מראים בכירור שפנייה בלעדית לאתרי האינטרנט (שאינה מצריכה מגע עם ערוץ שירות נוסף) מצליחה לייצר שביעות רצון גבוהה יותר.

תרשים 34:

שביעות רצון מאתרי האינטרנט לפי מטרת הפנייה לאתר (השוואה 2019-2020)



2020

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי באחוזים ביחס לנתונים משנת 2019

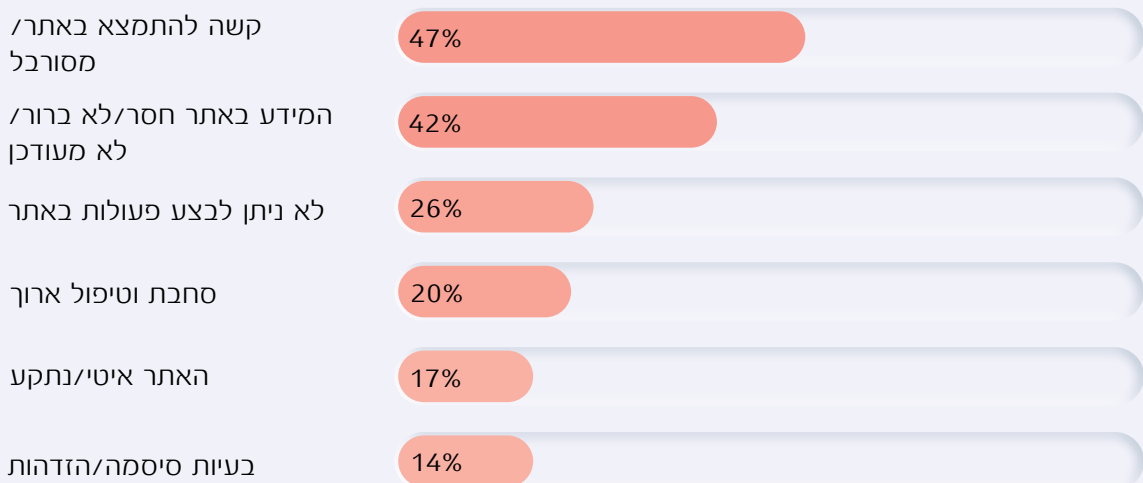
שביעות הרצון מאתרי האינטרנט בינונית-נמוכה ויורדת השנה בכל סוגי מטרת הפנייה לאתר.

ממה הפונים לא היו מרוצים מאתרי האינטרנט?

בחינת גורמי חוסר שביעות הרצון מאתרי האינטרנט מראה כי בדומה לשנים קודמות, מרביתם קשורים לסרבול ולקושי בהתמצאות ובאי בבהירות ובמחסור במידע. **רצוי לבחון באופן ממוקד את פישוטם וארגונם של האתרים כדי לשפר את שביעות רצונם של הפונים ולהמשיך ולחזק את הערוץ הדיגיטלי.**

תרשים 35:

גורמי חוסר שביעות רצון מהאתר (2020)





2020 המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.
¹⁸ שביעות הרצון מאתרי האינטרנט של הרשות לזכויות ניצולי שואה, משרד העלייה והקליטה והמשרד לשירותי דת אינה מוצגת בשל מספר המשיבים הנמוך (N<50).

בהשוואה בין יחידות הממשלה בשנת 2020, שביעות הרצון מאתר האינטרנט בולטת לחיוב עבור המשרד לביטחון פנים - האגף לרישוי כלי ירייה (ציון 85). מנגד, שביעות הרצון מהאתר נמצאה נמוכה בקרב הפונים לרשות האכיפה והגבייה (54) ומיסוי מקרקעין ברשות המיסים (55).

שביעות הרצון מהאתר יורדת כמעט בכל היחידות השנה (למעט באגף לרישוי כלי ירייה), וברובן מדובר בירידות משמעותיות (פער של לפחות 3 נקודות).

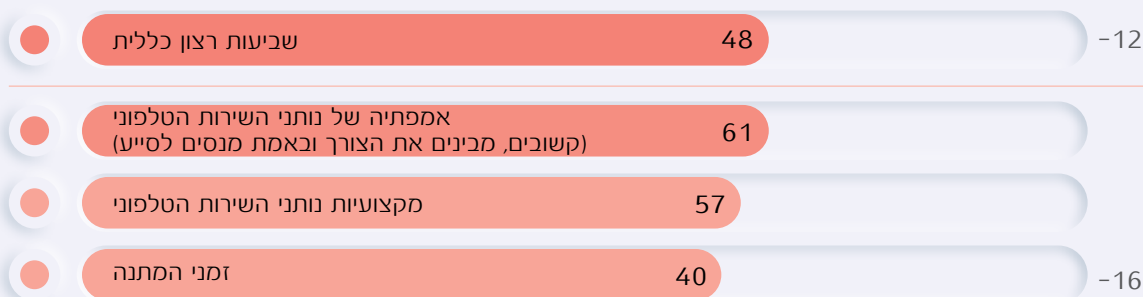
המענה הטלפוני

בשנת 2020, שביעות הרצון מהשירות הטלפוני יורדת מאוד ומקבלת ציון נמוך ביותר - 48 (לעומת 60 אשתקד). ככל הנראה הירידה בשביעות הרצון נובעת מהעלייה החדה בהיקף הפניות למענה הטלפוני של היחידות בתקופת הקורונה (שיעור הפונים עולה מ-35% בשנה שעברה ל-50% השנה).

המענה הטלפוני אומנם קיבל הערכות נמוכות בכל הקשור לאמפתיה (ציון 61) והמקצועיות (57) של נותני השירות, אך הירידה וחוסר שביעות הרצון בולטים במיוחד בזמני המתנה (ציון נמוך ביותר - 40).

תרשים 37:

ציוני איכות השירות במענה הטלפוני (השוואה 2019-2020)



2020

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לנתונים מ-2019.

ממה הפונים לא היו מרוצים בשירות הטלפוני?

גם בבחינת גורמי אי שביעות הרצון מהמענה הטלפוני (ראו בגרף הבא) ניתן לראות שבראש ובראשונה מדובר בבעיית זמינות - ניכר כי רוב הפונים הלא-מרוצים נאלצו להמתין זמן רב לקבלת שירות או שכלל לא הצליחו לקבל מענה אנושי.

לצד זה, פונים רבים גם מתלוננים על חוסר היעילות של השירות הטלפוני (אולי בשל היעדר סמכויות בידי נציגי השירות הטלפוניים), חוסר פתרון של הבעיה, סחבת וטרטור וכמו כן, על חוסר מקצועיות של נותני השירות ומחסור במידע מדויק. כלומר, מעבר לשיפור של זמני המתנה, חשוב לייעל ולפשט את תהליכי השירות ולחזק את המקצועיות והסמכויות של נותני השירות כך שהטיפול בפניות האזרחים יוכל להתחיל ולהסתיים במענה הטלפוני.





2020 המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה כלכד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

בהשוואה של ציוני המענה הטלפוני ביחידות השונות ניתן לראות כי נמשכת השונות הגדולה בין היחידות (טווח שבין 37 ל-82). **השונות הגדולה בציוני המענה הטלפוני ביחידות הממשלתיות מעידה כי בדומה לשנים קודמות, עדיין קיימים הבדלים ניכרים בזמינות ובסמכויות של המוקדים ביחידות השונות, וכי צריך לטפל באופן ממוקד באיכות השירות בערוץ הטלפוני תוך יצירת סטנדרטיזציה בין המשרדים.**

בשנת 2020 שביעות הרצון מהמענה הטלפוני בולטת לחיוב ברשות לזכויות ניצולי שואה (ציון 82), והיחידה מציגה שיפור נאה בשירות זה. גם המענה הטלפוני של המשרד לשירותי דת מציג שיפור דומה. היחידות שנמצאו נמוכות ביותר הן יחידות רשות המסים (ציון 37 במיסי מקרקעין, 39 במס הכנסה ו-41 במע"מ) והמוסד לביטוח לאומי (40).

בהתאם למגמה הכללית, 17 יחידות מציגות ירידות בשביעות הרצון השנה, כאשר ב-15 מתוכן מדובר בירידה משמעותית (ירידה של לפחות 3 נקודות בציון). הירידות הבולטות ביותר הן ביחידות: מיסי מקרקעין ברשות המסים (ירידה של 16 נקודות בציון), רשות התאגידים במשרד המשפטים (16), שירות התעסוקה (15) וביטוח לאומי (14).

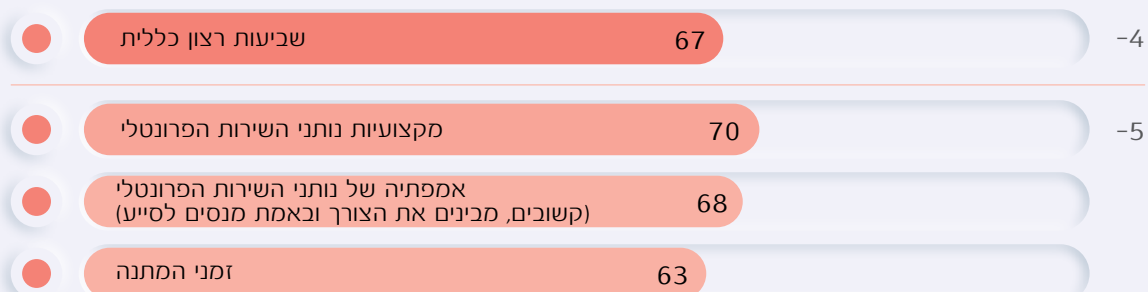
שירות פרונטלי

משבר הקורונה שהתרחש בשנת 2020, במהלכו מרבית מרכזי השירות הפרונטליים הממשלתיים היו סגורים, הביא לירידה דרמטית בשיעור מקבלי השירות הפרונטלי (מ-40% בשנת 2019 ל-18% השנה) והמשך של מגמת הירידה לאורך זמן. שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי מקבלת ציון בינוני ויורדת מעט השנה (מציון 71 אשתקד ל-67 השנה).

קיימת ירידה גם בשביעות הרצון ממקצועיות נותני השירות הפרונטלי (70), אך הם נתפסים כיותר מקצועיים בהשוואה לנותני השירות הטלפוני (57). גם בשירות הפרונטלי נקודת התורפה היא זמני המתנה (63).

תרשים 40:

ציוני איכות השירות הפרונטלי (השוואה 2019-2020)



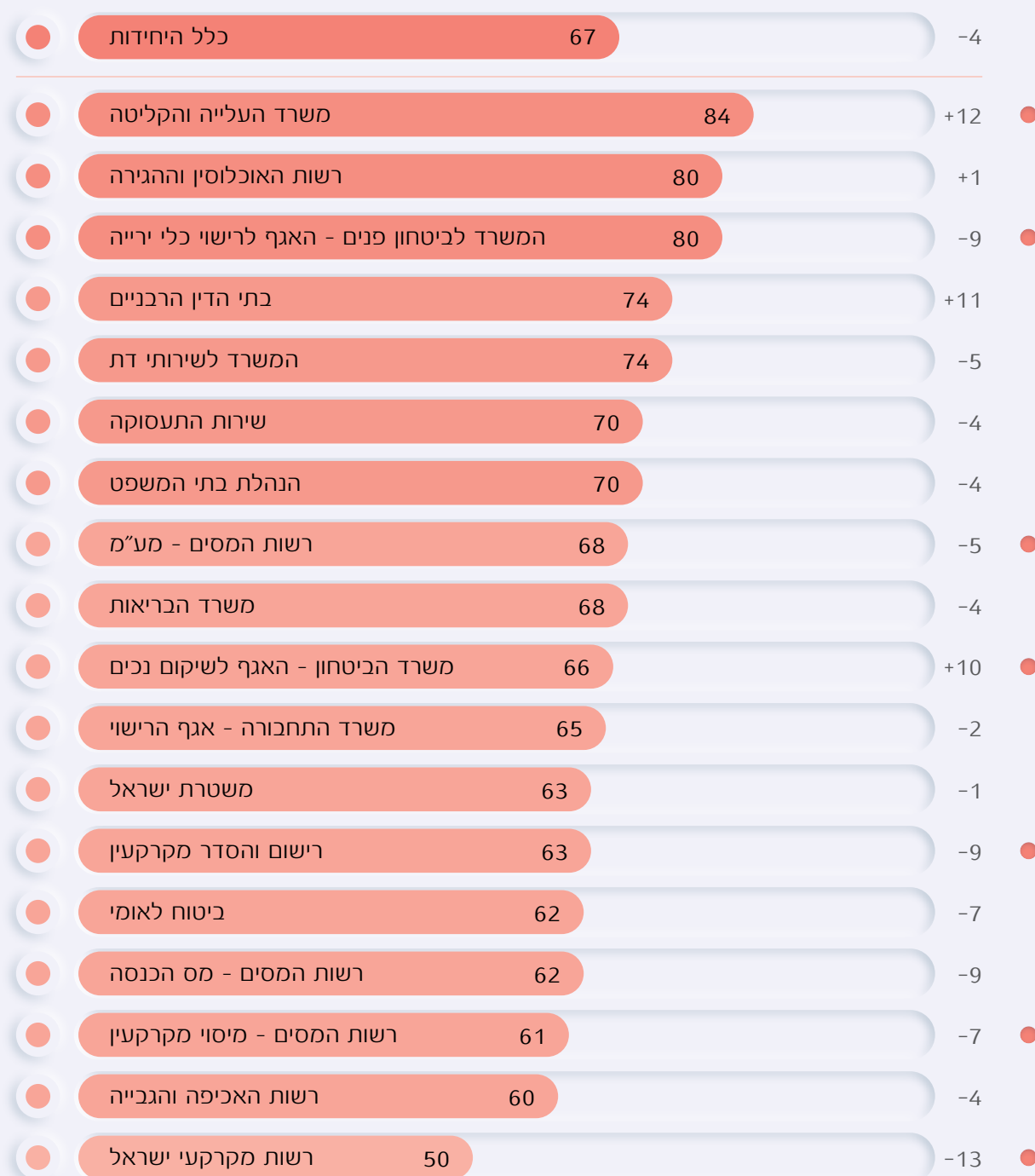
2020

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לנתונים מ-2019.

בגרף הבא ניתן לראות שהגורמים העיקריים לחוסר שביעות רצון מהשירות הפרונטלי הם המתנה ארוכה לשירות, יחס לא טוב של נותני השירות, סחבת בטיפול, אי-פתירת הבעיה וטרטור. **כלומר, מקבלי השירות הפרונטלי מעלים תלונות גם לגבי הזמינות של השירות, גם לגבי היחס וגם לגבי יעילות התהליך - בכולם יש להתמקד כדי לשפר את שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי.**



בהשוואה של ציוני השירות הפרונטלי ביחידות השונות ניתן לראות כי שביעות הרצון בולטת לחיוב (ומשתפרת השנה) במשרד העלייה והקליטה (84), ברשות האוכלוסין (80) ובאגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון פנים (80). ראוי לציין גם את השיפורים הנאים בבתי הדין הרבניים ובאגף לשיקום נכים. מנגד, שביעות הרצון נמוכה (ויורדת השנה) ברשות מקרקעי ישראל (50).



2020

המספרים בצדי הציונים מציינים את השינוי ביחס לציון בשנת 2019.

בהתאם למגמה הכללית, ארבע עשרה יחידות הציגו ירידה בציון, ועבור שתיים עשרה מתוכן מדובר בירידה משמעותית (של לפחות 3 נקודות בציון).

¹⁹ בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות. שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי של הרשות לזכויות ניצולי שואה, הסיוע המשפטי, האפטרופוס הכללי/הכנ"ר ורשות התאגידים במשרד המשפטים אינה מוצגת בשל מספר המשיבים הנמוך (N<50).

כתוצאה מהמשבר הבריאותי והכלכלי שגרם נגיף הקורונה, אזרחי ישראל נזקקו לשירותים ממשלתיים יותר מאי פעם, ושנת 2020 הייתה מהשנים המתגרות שידע השירות הציבורי בישראל.

הקורונה הציבה אתגר משמעותי בפני השירות הממשלתי באופן רוחבי, ועל אף מאמצי היחידות להתמודד עימו, ממצאי דו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי לשנת 2020 מצביעים על ירידה קלה בשביעות הרצון (מציון 68 ב-2019 ל-66 ב-2020) ובכך נכלמת מגמת השיפור של השנים האחרונות. בנוסף, השנה קיימת ירידה באמון של האזרחים בשירות הממשלתי (מציון 65 ב-2019 ל-62 ב-2020). הירידות מתרחשות בתקופת פרוץ משבר הקורונה והסגר הראשון (רבעון 2 2020).

הירידה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי באה לידי ביטוי בראש ובראשונה בערוצי השירות, והיא משקפת את המציאות של השנה האחרונה: השירות הפרונטלי במרכזי השירות היה לא פעיל בחלק ניכר מהשנה, עומס הפניות למוקדים הטלפוניים גדל משמעותית וגרם לזמני המתנה ארוכים בהרבה מהרגיל, וצריכת השירותים הדיגיטליים הואצה מאוד כאשר רבים מהשירותים הממשלתיים אינם דיגיטליים.

מובן שהאתגרים שהציבה הקורונה בפני משרדי הממשלה הם יוצאי דופן ואינם מאפיינים את השנים הקודמות או הבאות, אך כדי לשפר את שביעות הרצון של האזרחים מהשירות הממשלתי **כדאי להפיק לקחים ממשבר הקורונה ולטפל בנקודות התורפה הבאות:**

1 משבר הקורונה האיץ מאוד את המעבר לשירות בדיגיטל (69% קיבלו שירות באתרי האינטרנט), אך גם העלה את הציפיות ואת צורכי האזרחים ושביעות הרצון מהאתרים ירדה השנה בהתאם (מ-76 בשנת 2019 ל-68 בשנת 2020). כדי להמשיך ולחזק את השירות הדיגיטלי יש לטפל בנושאים אלו:

— **הרחבת מגוון הפעולות שניתן לבצע באתרים באופן מלא ועצמאי** - שלושה רבעים מהפונים לאתר עושים זאת לצורך כיצוע פעולות. צריך לפשט גם את תהליכי השירות המורכבים יותר כדי שיתאפשר לפונים לפתור את הנושא ללא מעורבות אנושית.

— **ארגון המידע** - שיהיה נגיש וברור ושיסייע בכיצוע פעולות באופן עצמאי.

— **פיתוח ושיפור האזורים האישיים באתרי האינטרנט** - שיהיו נגישים ומועילים לאזרחים פרטיים ולעסקים.

— **הרחבת ערוצי השירות הדיגיטליים** - אתר האינטרנט, מענה במייל, צ'אט אנושי או בוט, אפליקציה, סמס או ווטסאפ.

2 זמינות המענה הטלפוני ביחידות הממשלתיות השונות הייתה נמוכה מאוד כתוצאה מעומס הפניות במהלך משבר הקורונה, והן נכשלו במתן מענה הולם לאזרחים (ירידה מציון 60 בשנת 2019 לציון 48 בשנת 2020). כישלון זה פגע מאוד בתחושה של האזרחים שיש להם עם מי לדבר בשירות הממשלתי. **חשוב לקצר את זמני ההמתנה במוקדים הטלפוניים, וכמו כן לחזק את המקצועיות ולהרחיב את הסמכויות של נותני השירות כדי שהטיפול בפניות האזרחים יוכל להתחיל ולהסתיים במענה הטלפוני.**

3 יש להמשיך ולייעל את תהליכי השירות הממשלתיים כך שיהיו יותר קלים ופשוטים - לשפר את בהירות ונגישות המידע ואת היכולת לקבל שירות ולבצע פעולות בערוץ בזמן הנוח, ולצמצם את זמן הטיפול, הסחבת והטרטור ועודף הבירוקרטיה.

4 **לנסות ולשפר את היוזמה מול מקבלי השירות** - בהסברים, בעדכונים ובהצגת זכויות.

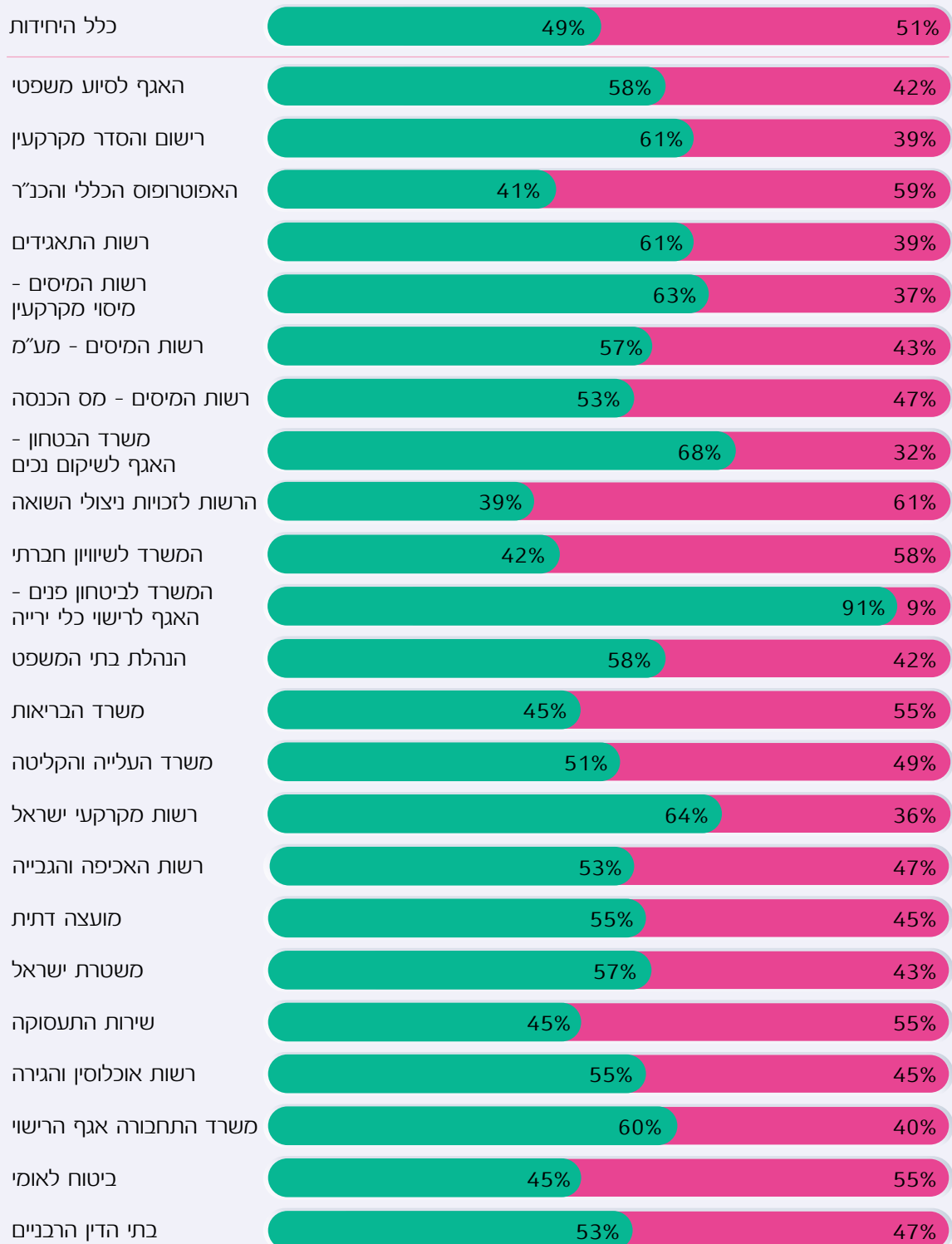
5 מבחינת הנגישות במרכזי השירות הפרונטליים, **כדאי לשפר את התנאים לקבלת שירות** (אינטרנט, טלוויזיה, מכונת צילום, עמדת שירות עצמי, עמדת טפסים וכו').

לסיכום, על אף הירידה בשנת 2020, יש לקוות שהמהלכים הרבים שנעשו על ידי משרדי הממשלה בתקופת הקורונה לצורך שיפור השירות, כמו האצת המעבר של תהליכי שירות רבים לדיגיטל, פיתוח אזורים אישיים באתרי האינטרנט של היחידות, צמצום עומסים בשירות הפרונטלי על ידי מעבר לשירות בזימן תור בלבד, תביא בשנים הבאות לחזרה של מגמת השיפור בשביעות הרצון מהשירות.

נספחים

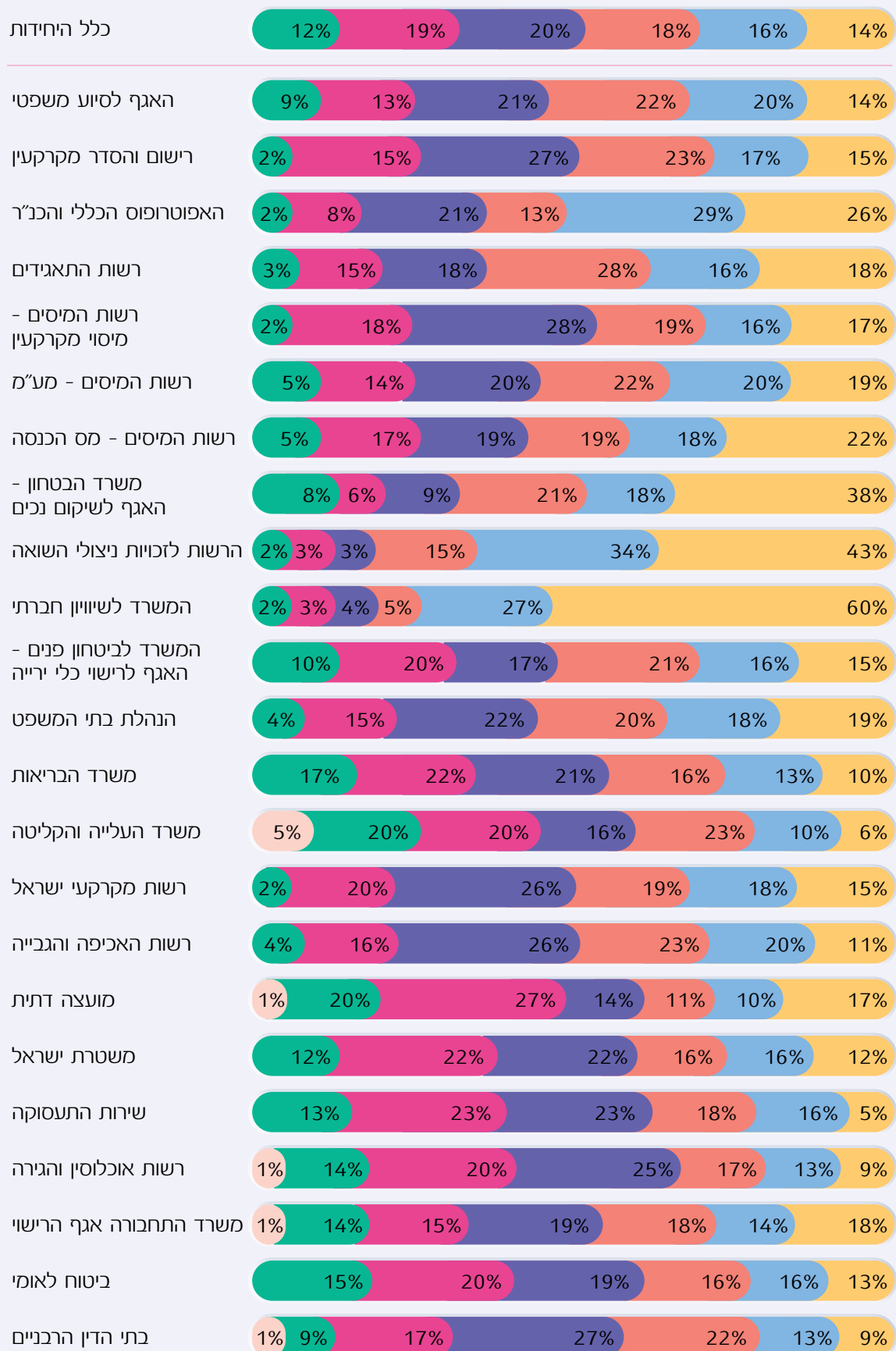
מאפיינים דמוגרפיים - סקר מסע לקוח

תרשים 43:
התפלגות מגדר, גיל, אזור מגורים, שפת אם, רמת דתית, הכנסה ותעסוקה בסקר
מסע לקוח - לפי יחידות (2020)



נשים ■ גברים ■

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים ($N < 150$) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

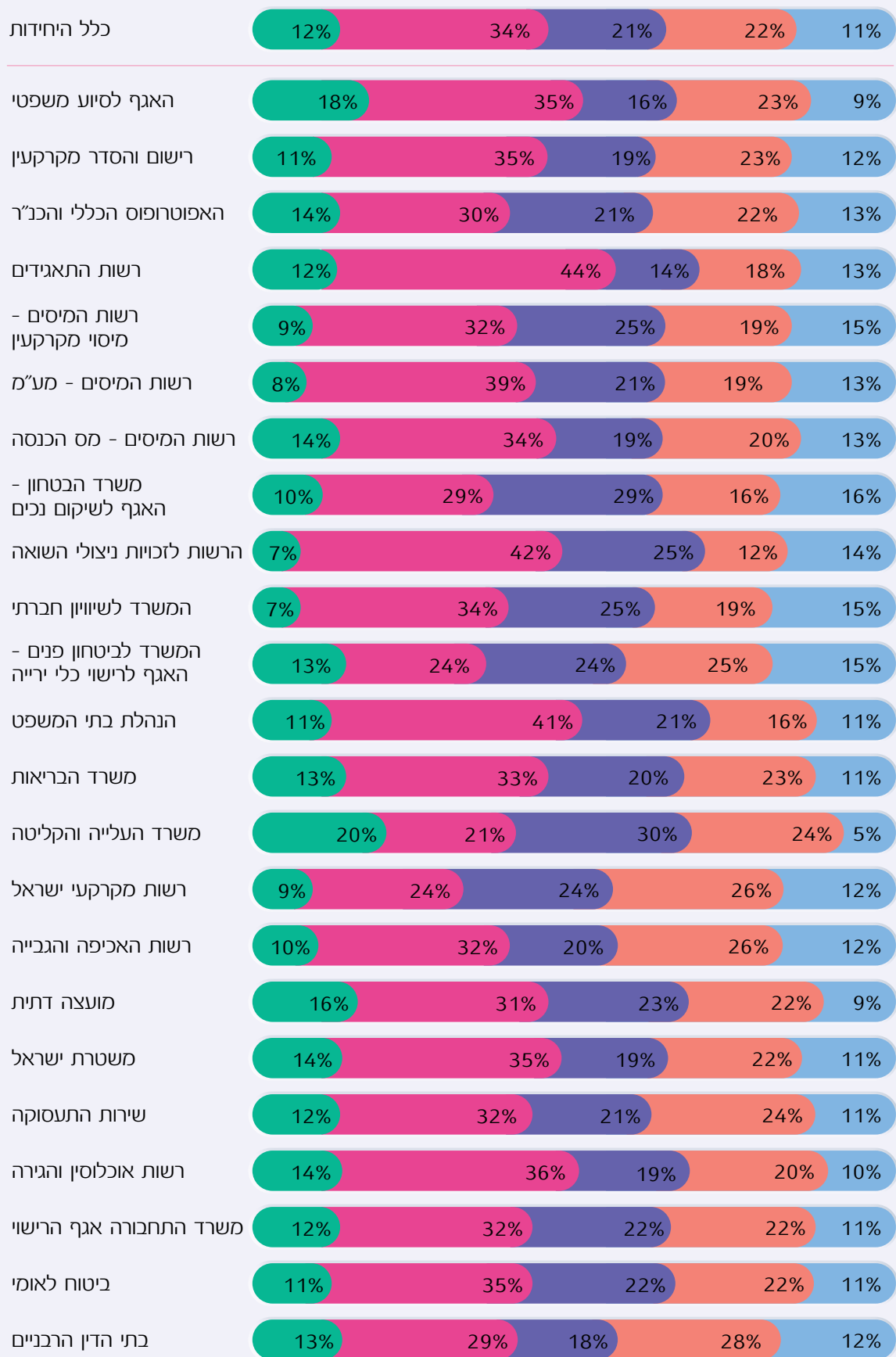


גילאים

16-17 18-24 25-34 35-44 45-55 55-64 65 ומעלה

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N<150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

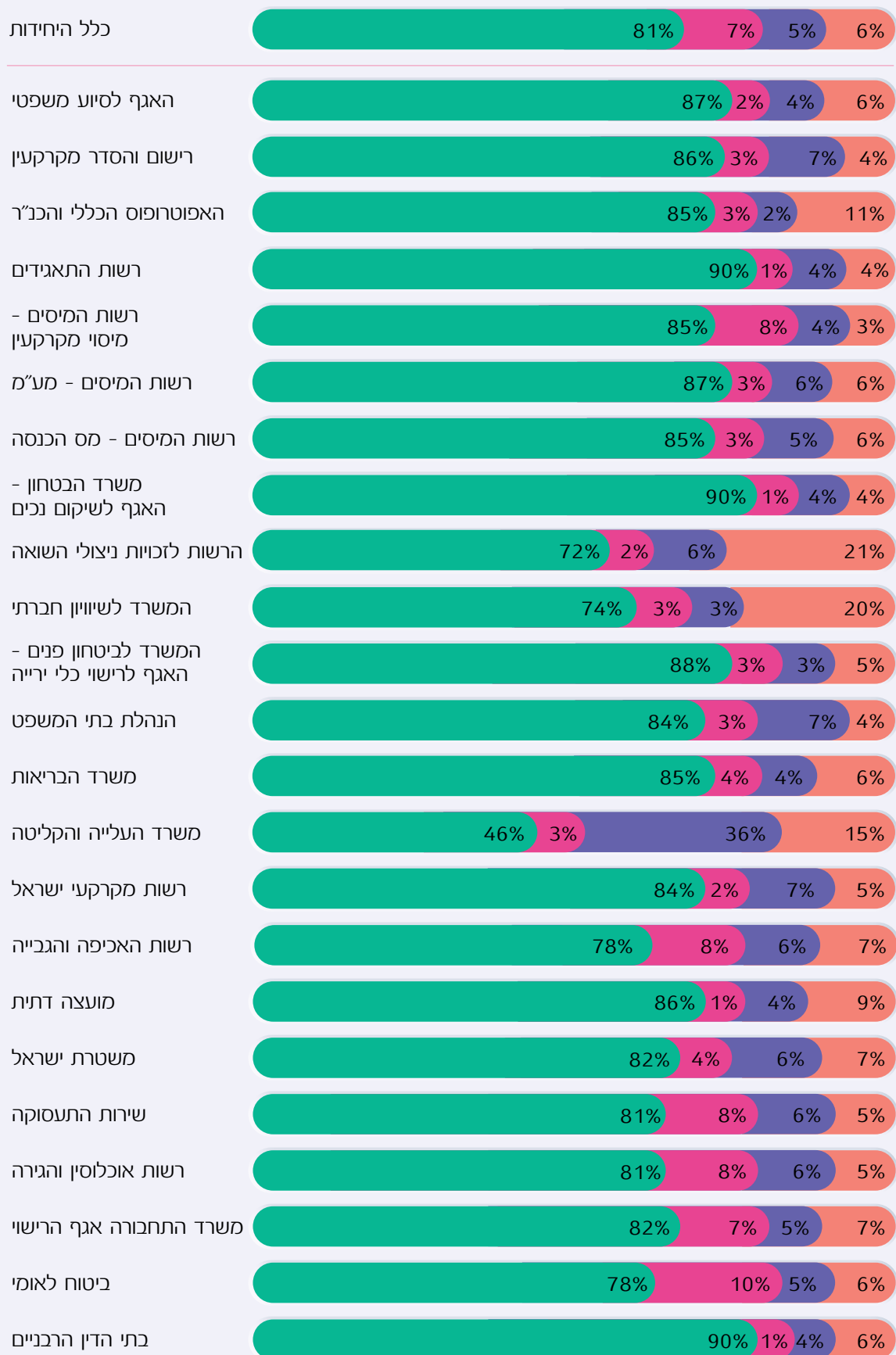
מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור



אזור חיוג

02 03 04 08 09

בשל גודל התאים הסטטיסטיים ($N < 150$) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

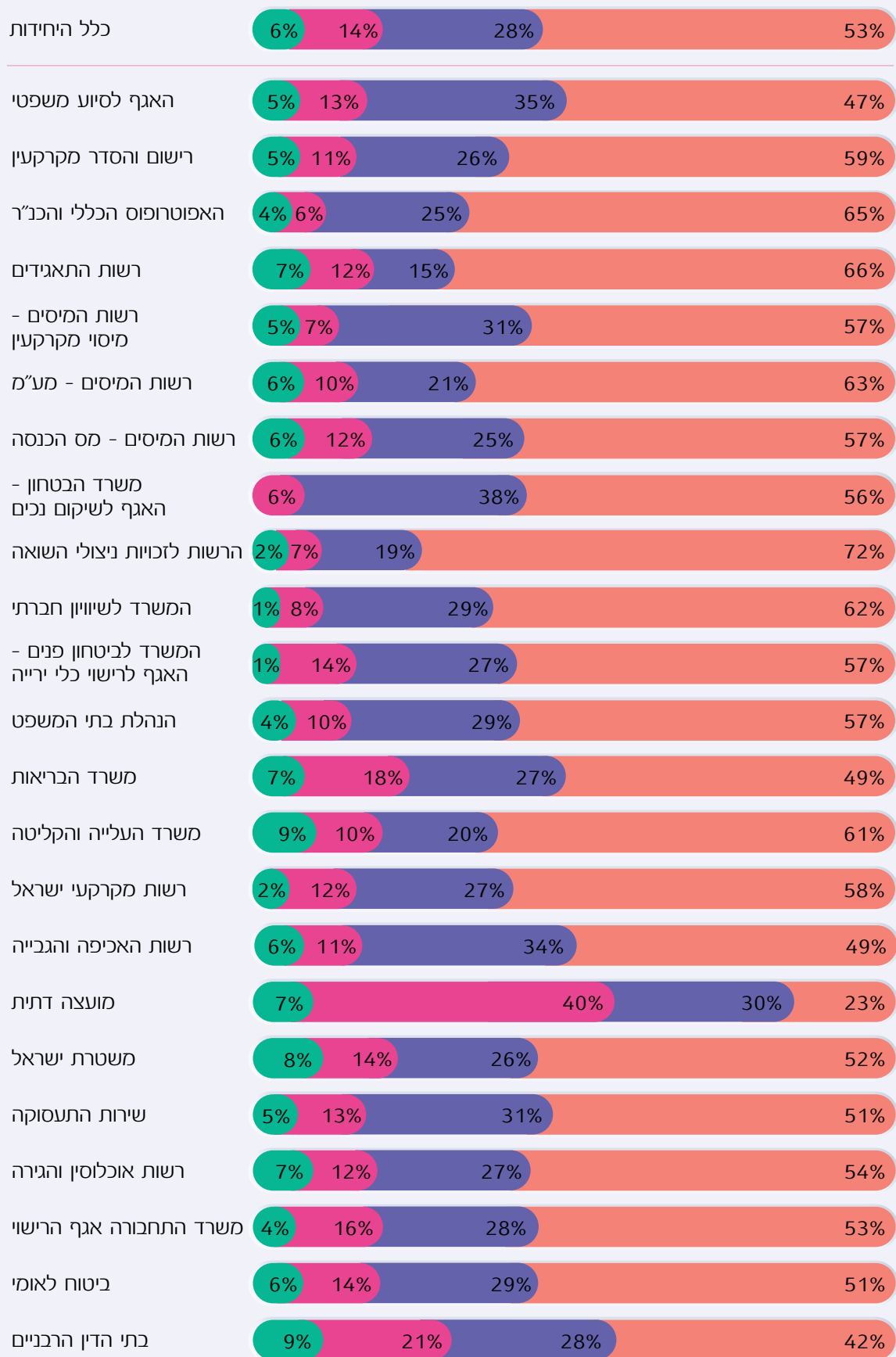


שפת אם

עברית ערבית רוסית אחר

בשל גודל התאים הסטטיסטיים ($N < 150$) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

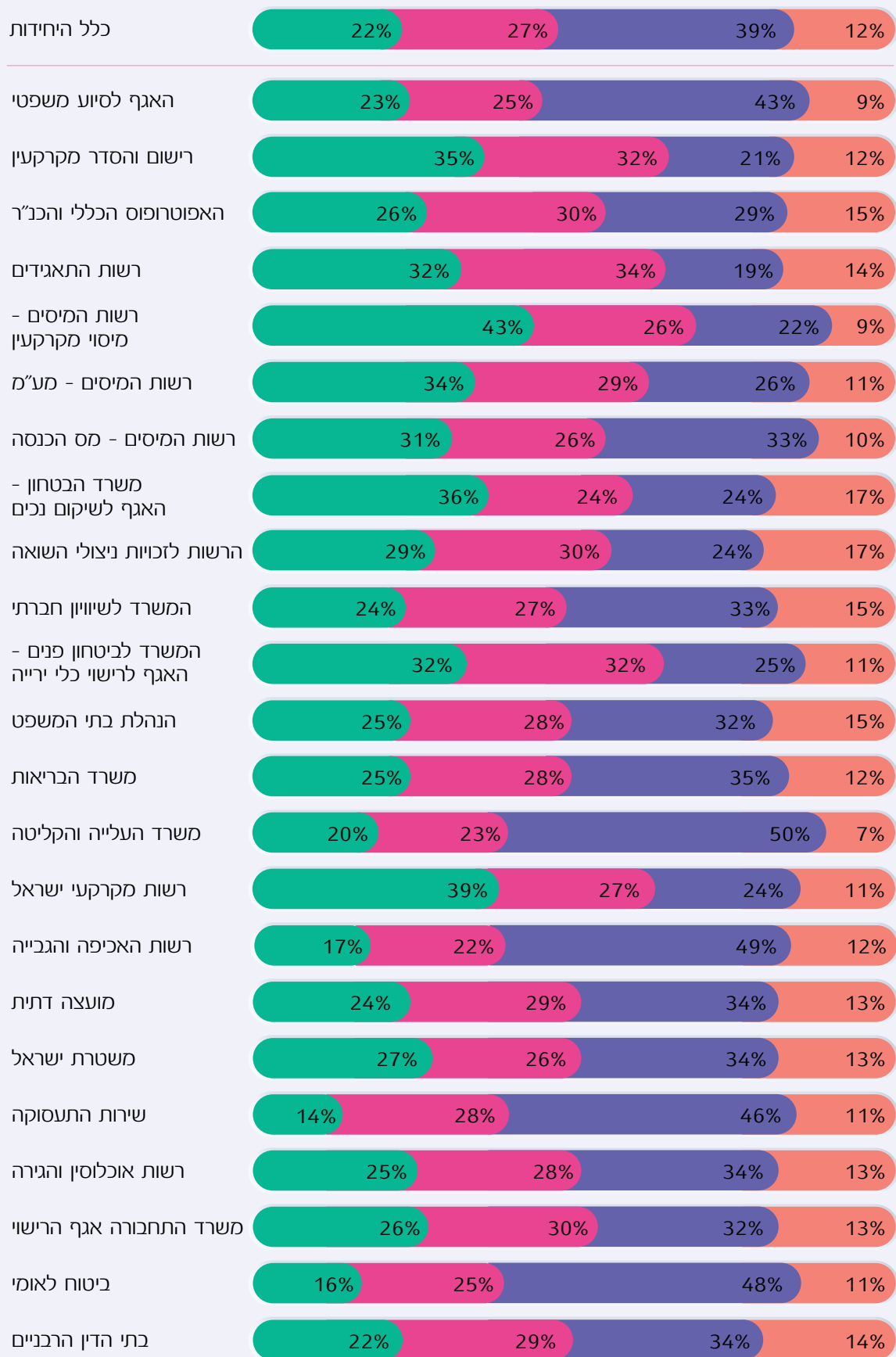
מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור



רמה דתית

● חילוני ■ מסורתי ■ דתי ■ חרדי

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים ($N < 150$) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

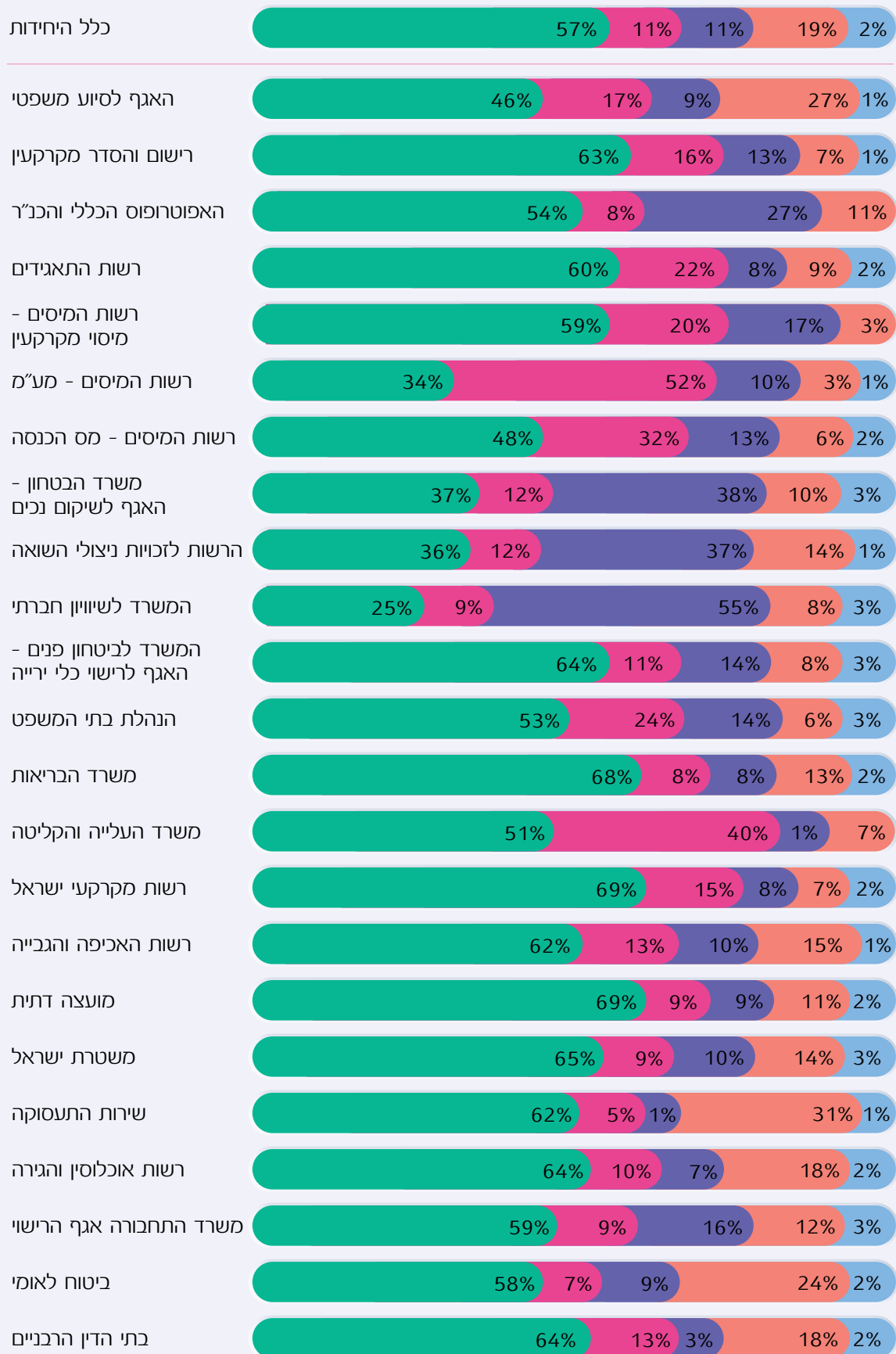


הכנסה

מסרב להשיב • מתחת לממוצע • ממוצעת • מעל הממוצע

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים ($N < 150$) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור



תעסוקה

מסרב לא עובד פנסיונר עצמאי שכיר

● בשל גודל התאים הסטטיסטיים (N < 150) יש להתייחס אל הנתונים כאינדיקציה בלבד ולנקוט במשנה זהירות בעת הסקת המסקנות.

שאלון מסע לקוח 2020

חלוקת המדדים למדדי איכות השירות (פנאי) - צביעה של הגופן לפי החלוקה הבאה:

פשוט - סגול

אישי - כחול

יזום - ירוק

שלום, שמי _____ מחברת מידע שיווקי סי.איי ואני עורך סקר מטעם יחידת שיפור השירות הממשלתי במשרד ראש הממשלה. סקר זה נועד לשפר את השירות במשרד הממשלה. אודה לך אם תוכל לענות לי על מספר שאלות. הסקר הינו אנונימי, ולא יעשה שימוש כלשהו בפרטים האישיים שלך.

1 מהו גילך?

1. מתחת ל- 16 (להודות ולסיים את הסקר)
2. 16-17
3. 18-24
4. 25-34
5. 35-44
6. 45-54
7. 55-64
8. 65 ומעלה
9. מסרב להשיב (לא להקריא, אם ציין - להודות ולסיים את הסקר)

2 האם פנית בחודשיים האחרונים לקבל שירות (כולל שירות עצמי) בסניף, בטלפון או באמצעות אתר האינטרנט מאחת היחידות הממשלתיות הבאות ברשימה? אם כן, מהי היחידה האחרונה שממנה קיבלת שירות? (המשרדים יופיעו בסדר משתנה, ניתן לסמן תשובה אחת)

1. הסיוע המשפטי במשרד המשפטים
2. רישום והסדר מקרקעין (הטאבו) במשרד המשפטים
3. האפוטרופוס הכללי/כונס הנכסים הראשי במשרד המשפטים
4. רשות התאגידיים במשרד המשפטים (הכוונה היא לא לתאגידי מים, אלא לרשם העמותות/החברות/המשכונות)
5. מיסוי מקרקעין ברשות המסים
6. מע"מ ברשות המסים
7. מס הכנסה ברשות המסים
8. האגף לשיקום נכים במשרד הביטחון
9. הרשות לזכויות ניצולי השואה
10. המשרד לאזרחים ותיקים (שוויון חברתי)
11. אגף רישוי כלי ירייה במשרד לביטחון פנים
12. מזכירות בתי המשפט (שלום)
13. משרד הבריאות (הכוונה היא לא לקופות או בתי חולים, אלא לשירותים שמשרד הבריאות מספק ישירות - למשל מוקד קול הבריאות 5400*/לשכות הבריאות/טיפות חלב של משרד הבריאות)
14. משרד העלייה והקליטה
15. רשות מקרקעי ישראל (הכוונה היא לא לטאבו)
16. הוצאה לפועל- רשות האכיפה והגבייה
17. מועצה דתית (לשם, למשל, פונים בכדי להינשא)
18. משטרה
19. שירות התעסוקה
20. משרד הפנים - רשות האוכלוסין
21. משרד הרישוי

22. ביטוח לאומי

23. בתי הדין הרבניים (לשם, למשל, פונים בכדי להתגרש)

24. לא קיבל שירות בחודשיים האחרונים (להודות ולסיים)

3 מהו הנושא שבגללו פנית ל_____ (שם היחידה הנמדדת)? (סימון בהתאם לרשימה המפורטת בנספח)

שאלות כלליות

בשאלות הבאות אנא השב לגבי **כלל תהליך הפנייה** ל_____ (שם היחידה הנמדדת) בנושא שלשמו פנית.

4 **בין 1-5 דרג מהי שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת מ_____ (שם היחידה הנמדדת) בנושא שלשמו פנית? כאשר 5 פירושו מרצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרצה + לא יודע/לא רלוונטי**

5 **(מדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) ממה לא היית מרצה בשירות שקיבלת? (לדובב ולבקש פירוט)**

6 **באיזו מידה הרגשת שהיה קל ופשוט לקבל שירות מ_____ (היחידה הנמדדת) בנושא הפנייה שלך? כאשר 5 פירושו קל מאוד ו-1 לא קל בכלל + לא יודע/לא רלוונטי**

7 **(מדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) מה היה הכי קשה לך בתהליך מול היחידה? במה הרגשת שלא הקלו עליך? (התשובות יוצגו בסדר אקראי, ניתן לבחור יותר מתשובה אחת)**

1. המתנה ארוכה לשירות

2. לא עונים במענה הטלפוני

3. סחבת וטיפול ארוך

4. חוסר מקצועיות של הנציגים

5. יחס לא טוב מצד הנציגים

6. מחסור במידע מדויק

7. טרטור/חוסר תיאום בין גורמים שונים

8. לא ניתן לבצע פעולות באתר האינטרנט

9. לא ניתן לבצע פעולות במענה הטלפוני

10. עודף בירוקרטיה (למשל בעיות במילוי טפסים)

11. קשיי שפה

12. הסניף מרוחק/קשה להגיע אליו (אין תחבורה ציבורית נוחה, בעיות חניה)

13. הסניף לא מונגש לאנשים עם מוגבלות

14. שעות קבלת הקהל בסניף מצומצמות

15. אחר, פרט: _____

ובאופן כללי, במסגרת השירות שקיבלת מהיחידה, באיזו מידה: (דרג בין 1 - בכלל לא, ל 5 - במידה רבה מאוד)

8 **הרגשת שהתהליך היה ברור וקל להבנה?**

1. בכלל לא | 2 | 3 | 4 | 5. במידה רבה מאוד | 99. לא יודע/לא רלוונטי

9 **הרגשת שיש לך עם מי לדבר?**

1. בכלל לא | 2 | 3 | 4 | 5. במידה רבה מאוד | 99. לא יודע/לא רלוונטי

10 **היית מרצה מהיכולת לקבל את השירות בערוץ שמתאים לך ובזמן שמתאים לך?**

1. בכלל לא | 2 | 3 | 4 | 5. במידה רבה מאוד | 99. לא יודע/לא רלוונטי

ובאיזו מידה: (דרג בין 1 - בכלל לא, ל 5 - במידה רבה מאוד)

11 **הרגשת שהיחידה הראתה יוזמה במתן הסברים או עדכונים על הטיפול בפנייתך?**

1. בכלל לא | 2 | 3 | 4 | 5. במידה רבה מאוד | 99. לא יודע/לא רלוונטי

12 **הרגשת שהוצגו בפניך כל הזכויות המגיעות לך בנושא שלגביו פנית?**

1. בכלל לא | 2 | 3 | 4 | 5. במידה רבה מאוד | 99. לא יודע/לא רלוונטי

13 בפנייתך ל_____ (שם היחידה) בנושא פנייה זה, באילו ערוצים ניסית לקבל שירות מ_____?
ובאילו עוד? (רב תשובתי)

1. באתר האינטרנט של היחידה
2. במענה הטלפוני
3. באחד הסניפים
4. עמדת שירות עצמי
5. במייל
6. ברשתות חברתיות (פייסבוק למשל)
7. באפליקציה
8. בפקס
9. אחר, פרט _____

אתר האינטרנט (בקרב הפונים לאתר האינטרנט)

14 כעת אשאל ספציפית לגבי אתר האינטרנט של _____ (שם היחידה הנמדדת).

14 לאיזו מטרה פנית לאתר האינטרנט? (רב תשובתי)

1. לחפש מידע בסיסי (למשל כתובות ושעות פתיחה)
2. לחפש מידע מפורט על תהליך השירות
3. לבצע פעולה באמצעות האתר (ביצוע תשלומים, שליחת טפסים וכדומה)
4. לזמן תור לשירות הפרונטלי²¹

15 (לפונים לאתר האינטרנט של הנהלת בתי המשפט) לאיזה אתר נכנסת לצורך קבלת השירות?

1. אתר Gov.il
2. אתר נט. המשפט
3. לא יודע/לא רלוונטי

16 (לפונים לאתר האינטרנט של בתי דין רבניים) לאיזה אתר נכנסת לצורך קבלת השירות?

1. אתר Gov.il
2. אתר מידע אישי (sides.rbc.gov.il)
3. לא יודע/לא רלוונטי

17 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהאתר (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה)
+ לא יודע/לא רלוונטי

18 (מדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) ממה לא היית מרוצה באתר? (התשובות יוצגו בסדר אקראי, ניתן לבחור יותר מתשובה אחת)

1. קשה להתמצא באתר/מסורבל
2. לא ניתן לבצע פעולות באתר
3. המידע באתר חסר/לא ברור/לא מעודכן
4. סחבת וטיפול ארוך
5. האתר איטי/נתקע
6. בעיות סיסמה/הזדהות
7. קשיי שפה
8. אחר, פרט: _____

²¹ התשובה נוספה ביולי 2020.

19 (בקרב הפונים לאתר לצורך ביצוע פעולות - תשובה 3 בשאלת מטרת הפנייה לאתר) בין 1-5 באיזו מידה היית מרוצה מהיכולת לבצע בקלות פעולות באתר? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי)

20 (בקרב הפונים לאתר לצורך מידע - תשובות 1 ו-2 בשאלת מטרת הפנייה לאתר) בין 1-5 באיזו מידה המידע באתר היה ברור והיה קל למצוא אותו? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי)

21 באיזו מידה הרגשת שהאתר בנוי באופן שמבין את צרכיך ובאמת מנסה לסייע לך? (כאשר 5 במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא) + לא יודע/לא רלוונטי

מענה טלפוני (בקרב הפונים למענה הטלפוני)

(ו) לגבי המענה הטלפוני של _____ (שם היחידה הנמדדת).

22 סוג המענה הטלפוני (לפי הטבלה בסוף)

23 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהמענה הטלפוני (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

24 (דירוג 1-3 בשאלה הקודמת) ממה לא היית מרוצה? (התשובות יוצגו בסדר אקראי, ניתן לבחור יותר מתשובה אחת)

1. המתנה ארוכה לשירות
2. לא עונים במענה הטלפוני
3. סחבת וטיפול ארוך
4. יחס לא טוב מצד הנציגים
5. חוסר מקצועיות של הנציגים
6. מחסור במידע מדויק
7. טרטור/חוסר תיאום בין גורמים שונים
8. לא חזרו אלי
9. לא פתרו לי את הבעיה
10. לא ניתן לבצע פעולות במענה הטלפוני
11. אחר, פרט: _____

25 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מזמני ההמתנה במענה הטלפוני? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

26 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהמקצועיות של נותן השירות במענה הטלפוני בטיפול בפנייתך? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

27 ובאיזו מידה הרגשת שנותן השירות במענה הטלפוני קשוב אליך, מבין את צרכיך ויש לו רצון אמיתי לסייע לך? (כאשר 5 במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא) + לא יודע/לא רלוונטי

השירות בסניף (בקרב הפונים לסניף של היחידה)

וכעת לגבי השירות שקיבלת בסניף של _____ (שם היחידה).

28 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהשירות בסניף (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

29 (דירגו 1-3 בשאלה הקודמת) ממה לא היית מרוצה? (התשובות יוצגו בסדר אקראי, ניתן לבחור יותר מתשובה אחת)

1. המתנה ארוכה לשירות
2. סחבת וטיפול ארוך
3. יחס לא טוב מצד הנציגים
4. חוסר מקצועיות של הנציגים
5. מחסור במידע מדויק
6. טרטור/חוסר תיאום בין גורמים שונים
7. לא פתרו לי את הבעיה
8. קשיי שפה
9. הסניף מרוחק/קשה להגיע אליו (אין תחבורה ציבורית נוחה, בעיות חניה)
10. הסניף לא מונגש לאנשים עם מוגבלות
11. שעות קבלת הקהל בסניף מצומצמות
12. אחר, פרט: _____

30 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מזמני ההמתנה בסניף? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

31 בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהמקצועיות של נותן השירות בסניף בטיפול בפנייתך? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע/לא רלוונטי

32 ובאיזו מידה הרגשת שנותן השירות בסניף קשוב אליך, מבין את צרכיך ויש לו רצון אמיתי לסייע לך? (כאשר 5 במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא) + לא יודע/לא רלוונטי

סיכום התהליך

33 כשאתה חושב על כלל התהליך, מהפנייה הראשונית ועד סיום הטיפול, באיזו מידה אתה מרוצה מזמן הטיפול בפנייתך? (כאשר 5 מרוצה במידה רבה מאוד ו-1 בכלל לא מרוצה) + הטיפול עדיין לא הסתיים + לא יודע/לא רלוונטי

34 (יישאלו הפונים לסיוע המשפטי) במידה שקיבלת מהסיוע המשפטי מינוי לטיפול של עורך דין בתיק שלך, באיזו מידה היית מרוצה מהטיפול של עורך הדין שליווה אותך במהלך הדיונים המשפטיים? כאשר 5 פירושו מאוד מרוצה ו-1 כלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי

35 (יישאלו הפונים לסיוע המשפטי) במידה והטיפול בתיק שלך הסתיים, באיזו מידה היית מרוצה מתוצאות הטיפול בתיק? כאשר 5 פירושו מאוד מרוצה ו-1 כלל לא מרוצה + הטיפול עדיין לא הסתיים + לא יודע/לא רלוונטי

36 לסיכום, תאר במילה אחת את ההרגשה שלך בעקבות התהליך שעברת ב _____ (לשתול את שם היחידה הממשלתית) + לא יודע/לא רלוונטי

37 בין 1-5, עד כמה אתה נותן אמון ב _____ (לשתול את שם היחידה הממשלתית) כאשר 5 פירושו שיש לך הרבה מאוד אמון ו-1 שאין לך בכלל אמון + לא יודע/לא רלוונטי

דמוגרפיות

38 **לסיום, אשאל מספר שאלות דמוגרפיות לצורכי מחקר בלבד. האם פנייתך לקבלת שירות מ_____ (שם היחידה הנמדדת) היא:**

1. כאזרח (כולל קרוב משפחה)
2. גורם המייצג אזרח או עסק (למשל עורך דין או רואה חשבון)
3. עבור חברה או עסק
4. מסרב להשיב

39 **יישאלו הפונים למשרד העלייה והקליטה בלבד) מה המעמד שלך:**

1. עולה
2. תושב חוזר
3. בן/בת עולה או תושב חוזר - לא להקריא
4. אף אחת מהתשובות הללו - לא להקריא

40 **האם אתה: (להקריא 1-4)²²**

1. שכיר
2. עצמאי
3. פנסיונר
4. לא עובד כיום (מסיבות שאינן פנסיה)
5. מסרב (לא להקריא)

41 **והאם אתה: (להקריא 1-4)²³**

1. חילוני
2. מסורתי
3. דתי
4. חרדי
5. מסרב (לא להקריא)

42 **מהי שפת האם שלך?**

1. עברית
2. ערבית
3. רוסית
4. אנגלית
5. אמהרית
6. צרפתית
7. ספרדית
8. אחר _____
9. מסרב להשיב

43 **יישאלו מצייני תשובות שפות שאינן עברית בשאלה הקודמת) האם קיבלת את השירות מ_____ (היחידה הנמדדת) בשפה הנוחה עבורך?**

1. כן
2. לא
3. לא יודע/לא רלוונטי

²² השאלה נוספה בספטמבר 2020.
²³ השאלה נוספה ביוני 2020.

ההכנסה המשפחתית הממוצעת בישראל היא כ- 16,000 ש"ח נטו לחודש (ההכנסה ליחיד כ- 9,000 ₪).
האם הכנסתכם המשפחתית הכוללת נטו לחודש היא:

1. מעל הממוצע
2. ממוצעת
3. מתחת לממוצע
4. מסרב להשיב (לא להקריא)

מין הנסקר (לסימון בלבד):

1. גבר
2. אישה

תודה רבה על זמנך והמשך יום/ערב נעים!

נושאי פנייה לפי יחידות (בכל היחידות נוספה גם תשובה פתוחה של "אחר, פרט"):

המוסד לביטוח לאומי

- פניות בנושאי תשלום לביטוח - גבייה/תשלום לביטוח לאומי
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - תאום דמי ביטוח
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - מעסיקים/עוזרת בית
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - דוחות/דוח שנתי
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - ענייני עבודה/מייצגים
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - החזרים
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - חוב
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - עדכון פרטים
- פניות בנושאי תשלום לביטוח - קופת חולים
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - אבטלה
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - נכות וניידות
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - אבטחת הכנסה
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - זקנה
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - הריון/ לידה/ילדים
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - מילואים
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - סיעוד
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - קצבה (כללי)
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - תביעה
- פנייה לקבלת קצבאות וכספים - פגיעה בעבודה

משרד העלייה והקליטה

עלייה/עולים
תושב חוזר
בירור וקבלת מידע/פגישות/מסמכים/עדכון פרטים/דיוור ציבורי
כספים: תשלום לעולה/הבטחת הכנסה/סל קליטה/ואוצ'רים
סיוע בתעסוקה/קורסים/יזמות עסקית
תיעוד וזכאות - תעודת עולה/תושב חוזר
פעילות קהילתית - מופעים/אירועים/הצגות
סיוע לסטודנטים עולים

הנהלת בתי המשפט

קבלת פסק דין
תשלום/הסדרת חוב
ערבות
דיון
פתיחת תיק/הגשת ערעור
בירור מידע כללי
הגשות/בירור סטאטוס/קבלת מסמכים

משטרת ישראל

הגשת תלונה
דיווח תאונה/הפרעות לתנועה/רכב חוסם
הוצאת תעודת יושר/היעדר רישום פלילי
דיווח על אירועים חריגים
קבלת אישורים ומסמכים
ערבות
אבדות ומציאות

משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי

הגשת בקשה לסיוע משפטי
עיכוב בטיפול
בירור או טיפול בבקשה פתוחה
פניית אנשי מקצוע שתומכים במגישי הבקשה
הגשת/קבלת מסמכים

משרד המשפטים - הרשם לענייני ירושה (האפוטרופוס הכללי והכנ"ר)

בקשה למתן צו ירושה
בקשה לצו קיום צוואה
עיכוב בטיפול
תהליכי פירוק ופשיטת רגל
פיקוח על האפוטרופוס
ייפוי כוח
הגשת/קבלת מסמכים

משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין (טאבו)

רישום הערת אזהרה
נסח טאבו
עסקת מכר/רישום מקרקעין
הורשה/ירושה
קבצי בית משותף
בירור סטטוס תיק/בקשה להסבר/שליחת מכתב דחייה
בירור הליך הגשת בקשה ותשלום אגרה
צווים/עיקול/כינוס נכסים
משכנתא
מפקח מנהלי/שיפוטי

משרד המשפטים - רשות התאגידים

פנייה לרשם החברות - הזמנת תיק חברה
פנייה לרשם החברות - הנפקת נסח
פנייה לרשם החברות - רישום חברה
פנייה לרשם החברות - פירוק חברה
פנייה לרשם החברות - הזמנת מסמכים ותעודות
פנייה לרשם החברות - מוסמך לדוח
פנייה לרשם החברות - אגרות שנתיות
פנייה לרשם החברות - מניות (הקצאה/העברה/הגדלה/הקטנה)
פנייה לרשם החברות - צווים (בית משפט וכו')
פנייה לרשם החברות - דו"ח שנתי
פנייה לרשם החברות - הזמנת מסמכים ותעודות
פנייה לרשם החברות - שיעבודים (רישום/סילוק/שינוי פרטי שעבוד/הארכת מועד)
פנייה לרשם העמותות - רישום עמותה/חל"צ

פנייה לרשם העמותות - בקשה לניהול תקין
פנייה לרשם העמותות - בקשה לשינוי תקנון/מטרות/שם
פנייה לרשם העמותות - תשלום אגרה (שנתית/פטור/שירות/רישום)
פנייה לרשם העמותות - פירוק עמותה/חל"צ
פנייה לרשם העמותות - מוסמך לדווח באופן מקוון
פנייה לרשם העמותות - הזמנת מסמכים/תיק עמותה
פנייה לרשם העמותות - תלונות על עמותה
פנייה לרשם העמותות - משכונות
פנייה לרשם העמותות - חובות דיווח שנתיים

משרד הפנים (רשות האוכלוסין וההגירה)

דרכון (ביומטרי/לא ביומטרי/תעודת מעבר)
תעודת זהות (ביומטרית/לא ביומטרית)
עדכון פרטים (מען/שם/סטטוס אישי/רישום נולד...)
הפקת תעודות שונות (ספח ת.ז, לידה, פטירה, כניסות ויציאות, תמצית רישום...)
בדיקת צו עיכוב יציאה מהארץ
אשרות (שהייה/כניסה/יציאה/מעבר/עבודה)
היתר להעסיק עובד זר (סיעוד, בניין, חקלאות, מומחים, תיירות, כללי...)

משרד התחבורה

רישיון רכב/חידוש רישיון רכב/טסט לרכב
טיפול ברישיון נהיגה
תו נכה
הליכים בתחום השבתת רכב/פירוק רכב
תהליך הוצאת רישיון נהיגה: טופס ירוק, תאוריה, טסט נהיגה
עברות תנועה: נקודות/קנסות ודוחות/שלילת
ריענון נהיגה/נהיגה מונעת

רשות האכיפה והגבייה (הוצאה לפועל)

שירות לחייב פרטי
שירות לזוכה פרטי
שירות למייצג חייב
שירות למייצג זוכה
פתיחת תיקים
שירות לצד ג'

רשות המיסים - מס הכנסה

תיאום מס
תשלומים (מקדמות/חובות/קנסות/עיקול/תשלום מס שכ"ד למגורים)
משיכת כספים (קופת גמל/ביטוח מנהלים/פיצויי פיטורים)
החזרי מס
הגשת דוחות
אישור העברה לחו"ל
פתיחת/סגירת עסק/תיקים לחברות ועצמאים/עוסק פטור/ניכויים
זכויות/פטור ממס (כולל פטור ממס לנכה)/הנחות
הצהרות הון
מס הכנסה שלילי/מענק עבודה
אישור ניכוי מס במקור

רשות המיסים - מיסוי מקרקעין

שומת מקרקעין
הפקת אישורים לטאבו
ברורים/קבלת מידע
תשלום מס/שבח/רכישה/אחר
החזרי מס
העברת זכויות/בעלות/צוואה
ענייני עבודה

רשות המיסים - מע"מ

פתיחת/סגירת תיק
הסדרת תשלומים
דוח תקופתי
החזרי מס/בקשות להחזר מס
בקשה לעבור מעוסק פטור לעוסק מורשה/מעוסק מורשה לעוסק פטור
הצהרת עוסק פטור
חובות/קנסות
חשבונות שטחים
עסקת אקראי
דיווח מפורט, דו"ח מתקן
סיסמה אישית
עדכון פרטים

רשות מקרקעי ישראל

העברת זכויות (מכר/ירושה)
מידע על נכס/ברורים שונים
חידוש חוזה חכירה
רישום זכויות (פרצלציה)
הגשת מסמכים ותוכניות
מתן התחייבות לרישום משכנתא
תשלומים

שירות התעסוקה

אבטלה/דמי אבטלה
אבטחת הכנסה
חיפוש עבודה (שלא דרך תביעה לביטוח לאומי)

הרשות לזכויות ניצולי השואה

בדיקת זכאות לקבלת תגמול ו/או הטבות ממשרד האוצר
מיצוי זכויות אישי
בקשה להכרה במחלות נוספות
החמרה על מחלות מוכרות/ועדה רפואית/ערעור לוועדה עליונה
זכאות לתגמול סוציאלי - תגמול לפי הכנסה/מוגדל לפי הכנסה
בירור זכויות רפואיות - תרופות/טיפולים רפואיים ונפשיים/ציוד רפואי/הבראה (דמי הבראה, הבראה עם טיפולים, מלווה להבראה)
בירור וסיוע לגבי קצבאות ומענקים מגרמניה ומגופים נוספים (BADV, ZRBG, ילדות אבודה, קרן סיוע, פיצויים מפולין, מענקים מצרפת וכו')
בקשות למתנדב חברתי לצורך הפגת בדידות
בירורים כלליים/קבלת מידע/סיוע במילוי טפסים

המשרד לשירותי דת

פתיחת תיק נישואין
עדים המגיעים להעיד על בני זוג
העתק תעודת נישואין
כשרות
מקואות
קבלת תעודות
קבורה
תמיכות

משרד הבטחון - האגף לשיקום נכים

שירותי רפואה
שירותי רווחה
רכב רפואי
שירותי שיקום ולימודים
תעסוקה
היח' לתביעות והכרת זכות נכה
וועדות רפואיות
נכי 100% +

המשרד לאזרחים ותיקים

זכויות אזרח ותיק
תעודת אזרח ותיק
ניצולי שואה
ביטוח לאומי
פרויקטים של המשרד

המשרד לבטחון פנים - האגף לרישוי ופיקוח כלי ירייה

בקשות לרישיון לכלי יריה פרטי \ ארגוני
חידוש רישיון לכלי יריה פרטי \ ארגוני
רישיון לתפקיד במטווח
רכישה והחלפת כלי יריה
הקמת בית עסק בכלי יריה \ מטווח \ מפעל ראוי \ ישוב ראוי \ משרד ממשלתי \ חברת אבטחה
נושאי הכשרה ובטיחות בכלי יריה
תעריפים ותשלומי אגרות
יבוא ויצוא כלי יריה פרטי \ ארגוני
עדכון פרטים
בירורי זכאות תבחינים ותנאי סף/קבלת מידע אישי/פרוצדורות

משרד הבריאות

שירות לעסקים - רישום, יבוא, יצוא, רישוי עסקים (מזון/תרופות/תמרוקים/אמ"ר/מסעדות בריכות שחיה/אחר)
רישוי עוסקים בבריאות (רפואה/סיעוד/פסיכולוגים, מקצועות הבריאות ועוד)
רישוי מוסדות בריאות (תאגידי שיניים, אשפוז סיעודי, מרפאות, בתי מרקחת ועוד)
ועדות משרד הבריאות - נידות/גזזת/התאמת גודל רכב/ערר
סל שיקום נכי נפש בקהילה
קוד אשפוז סיעודי
חתימה על כרטיס אדי (תרומת אברים)
ניסויים קליניים
הנחיות רפואיות מקדימות
טיפות חלב ממשלתיות
מכשירי שיקום וניידות
ייעוץ טרטולוגי (הריון, פוריות, לידה)
חיסונים בלשכות הבריאות כולל כלבת
תלונות על מזון
מכון רפואי לבטיחות בדרכים
קנאביס רפואי - יק"ר
פניות, קבילות ותלונות הציבור
מוקד קול הבריאות
נגיף הקורונה

בתי הדין הרבניים

תביעת גירושין (החזקת ילדים-הסדרי שהות, מזונות, חלוקת רכוש)
צוואה/ירושה
היתר נישואין
פטור משירות הביטחון
העתק תעודת גירושין
ברור יהדות
יישוב סכסוך
גירושין בהסכמה
סידור גט
אישורים (אישור נישואין, אישור גיטין)

סוג המוקד הטלפוני - שאלות ייעודיות ליחידות השונות

רשות האכיפה והגבייה: ללא

שירותי דת: ללא

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים: האם פנית למוקד הטלפוני *5678 או למוקד תח"צ *8787?

רשות המיסים - מס הכנסה: האם פנית למוקד הטלפוני *4954 או פנית ישירות ללשכה?

רשות המיסים - מע"מ: האם פנית למוקד הטלפוני *4954 או פנית ישירות ללשכה?

רשות המיסים- מיסוי מקרקעין: האם פנית למוקד הטלפוני *4954 או פנית ישירות ללשכה?

קליטת עלייה: האם פנית למוקד הטלפוני 03-9733333 או פנית ישירות ללשכה?

משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין: ללא

משרד המשפטים - האפוטרופוס הכללי והכנ"ר: ללא

משרד המשפטים - רשות התאגידים: ללא

משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי: ללא

שירות התעסוקה: האם פנית למוקד הטלפוני *9687 או פנית ישירות ללשכה?

הרשות לזכויות ניצולי השואה: האם פנית למוקד הטלפוני *5105 או פנית ישירות ללשכה?

האגף לרישוי ולפיקוח כלי ירייה: ללא

משרד הבטחון - האגף לשיקום נכים: האם פנית למוקד הטלפוני 03-7776777 או פנית ישירות ללשכה?

משטרת ישראל: האם פנית למוקד 100/110/או למרכז פניות נהגים ארצי (מפנא) או לתחנה?

רשות מקרקעי ישראל: ללא

ביטוח לאומי: ללא

משרד הבריאות: האם פנית למוקד הטלפוני קול הבריאות *5400 או פנית ישירות ללשכה/ליחידה/לטיפת חלב?

המשרד לאזרחים ותיקים: ללא

הנהלת בתי המשפט: האם פנית למוקד הטלפוני 077-2703333 או פנית ישירות למזכירות?

רשות האוכלוסין: ללא

בתי הדין הרבניים: הנוסח בתחילת השנה: "האם פנית לקבלת: מענה אנושי במוקד *5889/מענה קולי בדיבור בטלפון 531-501-700/1 למוקד בירור יהדות בטלפון *4558?"

במאי 2020 הנוסח השתנה ל: "במענה הטלפוני, האם קיבלת מענה מ: נציג אנושי/מענה קולי אוטומטי?"

שאלון לתצפית במרכזי השירות הפרונטליים 2020

1

סוקר, אנא בחר את שם היחידה הנמדדת:

- הסיוע המשפטי במשרד המשפטים
- רישום והסדר מקרקעין (הטאבו) במשרד המשפטים
- האפוטרופוס הכללי/כונס הנכסים הראשי במשרד המשפטים
- רשות התאגידים במשרד המשפטים - הכוונה היא לא לתאגידי מים
- מיסוי מקרקעין ברשות המסים
- מע"מ ברשות המסים
- מס הכנסה ברשות המסים
- האגף לשיקום נכים במשרד הביטחון
- הרשות לזכויות ניצולי השואה
- אגף רישוי כלי ירייה במשרד לביטחון פנים
- מזכירותות בתי המשפט (שלום)
- משרד העלייה והקליטה
- רשות מקרקעי ישראל
- הוצאה לפועל - רשות האכיפה והגבייה
- משטרה
- שירות התעסוקה
- משרד הפנים - רשות האוכלוסין
- משרד הרישוי
- ביטוח לאומי
- בתי הדין הרבניים

2

תאריך ביצוע הבקרה _____

3

שעת התחלת ביצוע הבקרה _____

זמינות הסניף

4 האם הסניף היה פתוח?

- כן
- לא

5 (אם הסניף לא היה פתוח) האם הסניף היה סגור למרות שהיה אמור להיות פתוח לפי שעות הפעילות ועל פי מה שמעודכן באתר האינטרנט?

- כן
- לא

6 (אם הסניף היה סגור בניגוד למתוכנן) מדוע הסניף לא נפתח? << דילוג לסיום הסקר

7 האם הסניף נפתח בזמן? השתמש בסולם בין 1 ל- 5 לפי הפירוט הבא:

- 5: הסניף נפתח בדיוק בזמן
- 4: הסניף נפתח באיחור של 2 דקות
- 3: הסניף נפתח באיחור של 4 דקות
- 2: הסניף נפתח באיחור של 6 דקות
- 1: הסניף נפתח באיחור של 8 דקות
- לא רלוונטי

אמצעים לקבלת שירות מחוץ לסניף

8 האם קיימת חניית נכים בצמוד לבניין או בחניון של הבניין?

- קיימת
- לא קיימת

9 (אם קיימת חניית נכים) כמה חניות נכים ישנן (צמוד לבניין וגם בחניון של הבניין)? (ערך מספרי בין 1 ל-100) _____.

נגישות תחבורתית

10 האם קיימת בסביבת הסניף בעיית חנייה? דרג בין 1- מאוד קיימת בעיית חנייה ל 5 כלל אין בעיית חנייה?

11 מה המרחק בין הסניף לבין תחנת האוטובוס הקרובה ביותר?

- עד 100 מטר (2-1 דקות הליכה)
- 100-500 מטר (3-6 דקות הליכה)
- מעל 500 מטר (מעל 7 דקות)

הכוונה מחוץ ובתוך הסניף

12 האם בבניין קיימים גם משרדים אחרים?

- כן, קיימים משרדים אחרים
- לא, רק המשרד הספציפי

13 (אם רק המשרד הספציפי בבניין) האם קיים מחוץ לבניין שלט חיצוני עם שם המשרד?

— קיים

— לא קיים

14 (אם קיימים משרדים אחרים בבניין) האם קיים שלט ברור של המשרד בלובי הבניין?

— קיים

— לא קיים

15 (קיימים משרדים אחרים בבניין) האם יש בבניין שילוט הכוונה ברור לסניף, בולט ונוח? (5 מאוד ברור ונוח, 2 לא ברור ונוח, 1 לא קיים שילוט)

16 (קיימים משרדים אחרים בבניין) האם קיים בכניסה לסניף עצמו שילוט של המשרד?

— קיים (גם בכל קומה אם יש כמה קומות)

— קיים רק בחלק מהקומות

— לא קיים

17 האם קיים בסניף גורם שמכוון אזרחים לאן לפנות? (סדרן/יומנאי/עמדת מודיעין, מאבטח לא נחשב גורם מכוון)

— קיים

— לא קיים

— לא רלוונטי

18 (אם קיים) פרט איזה גורם מכוון היה בסניף? _____

צפיפות ההמתנה בסניף

19 מספר האנשים שעומדים בסניף (ערך מספרי בין 0 ל-1000) _____

20 מספר הכיסאות הריקים בסניף (ערך מספרי בין 0 ל-300) _____

נראות הסניף

אנא דרג בסולם מ 1-5 כאשר 5 = מצוין ו-1 = גרוע

21 ניקיון הכניסה לסניף (ציון בסולם 1-5)

22 ניקיון אזור ההמתנה (ציון בסולם 1-5)

23 ניקיון המסדרונות (ציון בסולם 1-5 + לא קיימים מסדרונות)

24 מרצפות שלמות (ציון בסולם 1-5)

25 כל הציוד והריהוט באולם ההמתנה תקין ושלם (ציון בסולם 1-5)

26 פחים מרוקנים (ציון בסולם 1-5)

27 האם נתקלת בפגמים אסתטיים בולטים?

— לא

— כן

28 האם הסניף מואר והתאורה תקינה?

כן

לא

29 האם יש שירותים לקהל?

כן

לא

30 האם קיימים שירותי נכים בסניף?

קיימים (בכלל הקומות, מאובזרים כנדרש, הדרך אליהם נגישה)

קיימים חלקית (לא בכלל הקומות, חלקם לא מאובזרים כנדרש או שהדרך אל חלקם לא נגישה)

לא קיימים

31 (אם יש שירותים לקהל) ניקיון השירותים (כולל שירותי נכים, ציון בסולם 1-5)

32 (אם יש שירותים לקהל) תקינות השירותים (כולל שירותי נכים, ציון בסולם 1-5)

33 האם נתקלת בקשיי שפה בסניף?

לא

כן

אמצעים לקבלת שירות פרונטאלי (בכפנים)

34 האם קיימת מעלית לסניף?

קיימת

לא קיימת

לא רלוונטי

35 (אם קיימת מעלית) האם המעלית עומדת בדרישות של גודל? גודל מעלית צריך להיות לכל הפחות

120 ס"מ רוחב ו-100 ס"מ עומק

כן, עומדת בדרישות

לא עומדת בדרישות, פרט מה גודלה (רוחב ועומק)

36 (אם קיימת מעלית) האם גובה הלחצנים מותאם לאדם בכיסא גלגלים? גובה לחצנים העליונים עד 140 ס"מ

כן

לא, פרט מהו גובה הלחצנים (ערך מספרי בין 0 ו-1000)

37 (אם קיימת מעלית) האם קיים תבליט למקשי המעלית המסייע לעיוורים?

קיים

לא קיים

38 (אם קיימת מעלית) האם קיימת מערכת כריזה במעלית?

קיימת ופועלת

לא קיימת/לא פועלת

39 האם קיימת רמפה למעבר בין מפלסים בסניף או בכניסה לסניף?

— קיימת באופן מלא

— קיימת באופן חלקי, פרט: _____.

— לא קיימת

— לא רלוונטי כאשר אין מפלסים/ מדרגות

40 האם כל המעברים בסניף רחבים ונוחים?

— כן, כולם רחבים ונוחים

— באופן חלקי, פרט: _____.

— כל המעברים צרים ולא נוחים

41 האם קיים דלפק מונמך המתאים לקבלת שירות בישיבה?

— קיים בכל הקומות

— חלקי (לא קיים בכל הקומות), פרט: _____.

— לא קיים

42 האם קיימת מערכת לניהול תורים?

— קיימת ופועלת (בכל הקומות)

— קיימת חלקית (לא בכל הקומות), פרט: _____.

— לא קיימת/לא פועלת

43 האם בזמן שהותך נשמעה מערכת כריזה?

— נשמעה באופן מלא (בכל הקומות)

— חלקית (לא נשמעה בכל הקומות), פרט: _____.

— לא נשמעה

44 האם קיים שילוט אלקטרוני של מספרך בתור לעמדות המתנה?

— קיים באופן מלא (בכל הקומות)

— חלקי (לא קיים בכל הקומות), פרט: _____.

— לא קיים

45 האם קיימת בסניף מערכת עזר לשמיעה? (לבדוק עם אחד העובדים, גם אם קיים שילוט)

— קיימת (בכל הקומות)

— חלקית (לא קיימת בכל הקומות), פרט: _____.

— לא קיימת

46 האם קיים בסניף שילוט בולט של מערכת העזר?

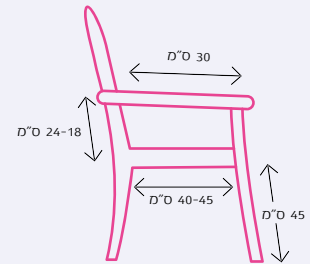
— קיים באופן בולט (בכל הקומות)

— קיים בחלק מהקומות/קיים, אך לא בולט, פרט: _____.

— לא נראה, פרט: _____.

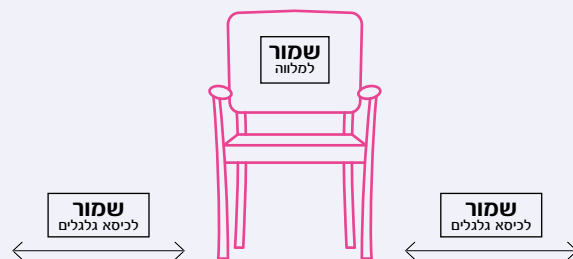
האם מושבי ההמתנה לציבור כוללים גם מושבים נגישים (עם מסעדי יד)?

- קיימים מושבים נגישים בכל הקומות
- קיימים מושבים נגישים בחלק מהקומות
- לא קיימים מושבים נגישים



האם מסומן מקום לכיסא גלגלים?

- קיים בכל הקומות
- קיים בחלק מהקומות
- לא קיים



האם קיים קולר שתייה?

- קיים (בכל הקומות)
- חלקי (לא קיים בכל הקומות)
- לא קיים/לא עובד

האם יש קולר) האם יש כוסות לשימוש לציבור?

- יש (בכל הקומות)
- חלקית (לא בכל הקומות)
- אין

האם קיים אינטרנט אלחוטי של המשרד, פתוח לגישה חופשית?

- קיים וניתן לגישה חופשית
- לא קיים/נדרשת סיסמא

האם קיימת טלוויזיה באזור ההמתנה?

- קיימת (בכל הקומות)
- קיימת חלקית (לא בכל הקומות)
- לא קיימת/טלוויזיה כבוייה

53 האם קיימת מכונת צילום בסניף הזמינה לקהל?

- קיימת (בכל הקומות)
- קיימת חלקית (לא קיים בכל הקומות)
- לא קיימת/לא פעילה וזמינה

54 האם יש עמדה ממוחשבת לשירות עצמי (קיוסק)?

- קיימת ומאפשרת גם ביצוע פעולות וגם קבלת מידע כללי
- קיימת ומאפשרת קבלת מידע בלבד
- קיימת אך אינה תקינה
- לא קיימת עמדה ממוחשבת לשירות עצמי
- לא רלוונטי

55 האם יש עמדות לטפסים?

- כן - מסודרות ומלאות
- כן - אך לא מסודרות או לא מלאות
- לא

56 אנא רשום את התרשמותך הכללית ופרט חריגים, או כל נושא שלא בא לידי ביטוי וראוי לציין.



מערך הדיגיטל הלאומי
רשות התקשוב הממשלתי
היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

