



## הצהרת שירות – רשות האוכלוסין וההגירה

רשות האוכלוסין וההגירה אמונה על הסדרת מעמדם החוקי של אזרחי המדינה, תושביה והזרים השוהים בה, בהתאם למדיניות הממשלה ומערכת החוקים והתקנות המסורים לסמכות הרשות ואכיפת החוקים הנוגעים לשהות והעסקת זרים.

אנו, עובדות ועובדי הרשות, מודעים להשפעתנו הרבה בצמתי החיים החשובים של ציבור לקוחותינו ומתוקף כך פועלים להענקת שירות אנושי, מקצועי, יזם ונגיש לכלל אזרחי ישראל, תושביה והבאים בשעריה.

### אנו מתחייבים:

- לבצע את תפקידנו מתוך הזדהות עם ייעוד הרשות, בהתאם לסמכויות שהוענקו לנו על פי חוק ונוהל.
- למלא את תפקידנו במסירות וביעילות, תוך הקפדה על אתיקה מקצועית ושמירה על צנעת הפרט וטוהר המידות.
- להעניק שירות מכבד ואמפתי ללקוחותינו ללא משוא פנים ובאופן שוויוני.
- לפעול ככל הניתן לזיהוי צרכי הלקוח ולאיתור פתרונות הולמים תוך גילוי יוזמה ויצירתיות במידת הצורך.
- לפעול בשקיפות מלאה מול הלקוח ולמסור מידע מלא, עדכני ומדויק בכל הנוגע לתהליך השירות ולזכויותיו תוך שימוש בשפה ברורה ומובנת.
- לפעול להנגשה מרבית של השירותים עליהם אנו מופקדים, תוך בחינה ושיפור מתמיד של תהליכי השירות הקיימים.

אנו מצפים כי מקבל השירות יכבד את חוקיה של מדינת ישראל, יספק את המסמכים הנדרשים בהתאם להנחיות והנהלים וינהג בכבוד ובנימוס כלפי נותן השירות.

נשמח לשמוע על חווית השירות שלך



איתך, באסוף חייך