



מידת איכות השירות הממשלתי לציבור

דוח מסכם לשנת 2022

מאי 2023



תוכן עניינים

3	דבר ראשת מערך הדיגיטל הלאומי.....
4	דבר ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור.....
6	תמצית מנהלים.....
23	רקע.....
26	מתודולוגיה.....
29	היחידות הממשלתיות שנמדדו בשנת 2022.....
30	פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה.....
37	מדדי איכות השירות (פנא"י).....
45	איכות ערוצי השירות.....
57	סיכום.....
59	נספחים.....



דבר ראשת מערך הדיגיטל הלאומי

מתן שירות איכותי לציבור הוא אבן יסוד בפעילות הממשלה ובמחויבותה כלפי כלל התושבים והעסקים הפועלים בה. גוף ממשלתי, המעניק שירותים מתוך ראיית הצרכים של מקבלי השירות ומתאים אותם אליהם, מחזק את הקשר בין הציבור לממשלה ואת אמון הציבור בממשלה.

מתוצאות דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור 2022 עולה כי יש התאוששות קלה ברמת שביעות הרצון של מקבלי השירות מהשירות הממשלתי, אך רמת שביעות הרצון מהשירות הממשלתי עדיין אינה משביעת רצון ומחייבת אותנו להמשיך להתקדם ולהשתפר, ליזום תוכניות ורעיונות חדשים ולאפשר שירות דיגיטלי, נגיש ומותאם אישית לכלל אזרחי מדינת ישראל ותושביה על גווניהם וצורכיהם הייחודיים.

במערך הדיגיטל הלאומי פועלים לפשט ולייעל את השירותים הממשלתיים לציבור ולהופכם לזמינים ולנגישים לכלל שכבות האוכלוסייה באמצעות כמה ערוצים: הטמעת מדיניות שירות המתייחסת למקבלי השירות כאל לקוחות, 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, הנגשת שירותים בערוצים דיגיטליים שאפשר להשתמש בהם מכל מקום ובכל זמן והנגשת מידע לציבור באמצעות מוקד המענה הממשלתי, המשמש נקודת גישה מרכזית לציבור למידע כללי על גופי הממשלה ועל השירותים הניתנים בהם.

מדידה של איכות השירות היא תהליך מתמשך ומורכב. המדידה מתבצעת בשיתוף המשרדים הממשלתיים ויחידות הסמך הממשלתיות. נתוני המדידה השנתיים מוצגים להנהלות המשרדים ומסייעים בקבלת החלטות מושכלות לגבי השירות המשרדי והצורך בשיפורו.

אני גאה לפרסם את תוצאות המדידה השנתית לגופי הממשלה ולציבור הרחב במטרה להגביר את השקיפות ולעודד את היחידות נותנות השירות להמשיך ולשפר את איכות השירותים הניתנים על ידן.

אני מבקשת להודות למנהלים ולמנהלות של היחידות המשתתפות בתהליך ולעובדים ולעובדות שלהן על שיתוף הפעולה החשוב ועל ההירתמות לתהליך המדידה לשם הפקת הלקחים ושיפור השירות. שיפור השירות הממשלתי לציבור הוא אתגר בעל חשיבות לאומית, ומשרדי הממשלה ויחידות הסמך הממשלתיות הם ראש החץ שלו. הירתמות לתהליך המדידה וליתר הפעילויות שמוביל מערך הדיגיטל הלאומי בנושאים אלו עשויה לסייע בשיפור שביעות הרצון של אזרחי ישראל מהממשלה ולהגביר את האמון הציבור בממשלה וביחידותיה.

בברכה,

שירה לב עמי

ראש מערך הדיגיטל הלאומי



דבר ראש היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

בדוח השנתי של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור מוצג סיכום הממצאים של מדידת איכות השירות בגופים השונים במהלך שנת 2022. פרסום ממצאי המדידה הוא חלק ממהלך נרחב יותר של שיתוף הציבור בפעילות הממשלה.

מנהלי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי ועובדיה, המובילים את תפיסת השירות הממשלתי בסיוע סמנכ"לי השירות במשרדי הממשלה ומנהלי האגפים בהם, תופסים את שיתוף הציבור כאחד מהערכים המנחים את מתן השירות ושואפים להביא את הממצאים לשיח הציבורי. ביחידה עוסקים במגוון נושאים לשיפור השירות הממשלתי לציבור ובהטמעת תפיסת "האזרח במרכז" הכוללת: הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, מדידת איכות השירות, גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, שיפור מיומנויות שירות בקרב מנהלי שירות ונותני שירות, הפעלת מענה ממשלתי מרכזי לתמיכה טכנית בשירותי הממשלה הדיגיטליים ומתן מידע והכוונה עבור שירותי הממשלה השונים ופעולות נוספות בתחום שיפור השירות.

מדידת טיב השירות באופן זהה במשרדי הממשלה ויחידותיהם היא בסיס ליצירת סטנדרטים לשירות ומסייעת למהלכים שמטרתם השגת מצוינות בשירות.

במהלך שנת 2022 המשכנו בתהליך המדידה של היחידות השונות באמצעות סקר "מסע הלקוח" (Customer journey) – סקר טלפוני וסקר מקוון ללקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית כלשהי במהלך החודשיים האחרונים שקדמו לביצוע הסקר. בסקר נבחנו כל מרכיבי התהליך השירותי שחוו הלקוחות ביחידה הממשלתית בכל הערוצים: בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט. הסקר הוא חלק מתהליך שיטתי של הפקת לקחים וטיוב המדידה, והוא נועד לשקף באופן הטוב ביותר את חוויית הציבור מהשירות ולסייע באיתור נושאים הדורשים שיפור.

שנת 2022 עדיין הושפעה במידה מסוימת ממגפת הקורונה, אך ניתן לראות שהשירות הממשלתי הצליח להתמודד עם אתגרי המגפה ועם השפעותיה הממושכות. שלא כשנתיים הקודמות, בשנה זו חלה עלייה באיכות השירות הממשלתי, ועם זאת עדיין צריך להשקיע במידה רבה בשיפור מתן השירות כדי לעמוד בציפיות האזרחים לקבלת שירות איכותי.

כדי להמשיך את מגמת העלייה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי, על משרדי הממשלה להמשיך ולפעול בעיקר בשלושת ההיבטים האלה:

- 1. לשפר את אתרי האינטרנט** בכלל ואת חוויית השימוש במרחב "האזור האישי" בפרט
- 2. לקצר את זמני ההמתנה במוקדי השירות הטלפוניים** ולהרחיב את סמכויות עובדי המוקדים לשם השלמת הטיפול בפונים
- 3. להמשיך להשקיע ביעול תהליכי השירות ופישוטם עבור המשתמשים**

ברצוני להודות למנהלים של הגופים ושל הארגונים הנמדדים ולעובדיהם על שיתוף הפעולה לכל אורך הדרך. כמו כן אבקש להודות לחברת סי.איי. מידע שיווקי על ביצוע המדידה במקצועיות ובמסירות מיומה הראשון. אחרונים אבקש להודות לעובדי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ולעובדי מערך הדיגיטל הלאומי אשר עובדים ללא לאות לשיפור איכות השירות הממשלתי ולטיוב חוויית האזרחים מהשירות הממשלתי.

בברכה,

איתן פסח

מנהל היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

תמצית מנהלים

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי (להלן – היחידה) היא מרכז ידע וייעוץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, הפועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור והמקדמת בממשלה את תפיסת השירות של "האזרח במרכז". בהמשך להחלטות הממשלה בנושא, ביחידה פועלים במגוון ערוצים כדי לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור בין היתר באמצעות מדידת איכותם ופרסום דוח שנתי מסכם. זאת ועוד, היחידה עוסקת בגיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, בהנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, בהפעלה של מערך הכשרה למנהלי שירות בממשלה וניהול קהילות שירות, בהסדרה של אגפי שירות במשרדי הממשלה וביחידות הסמך בשיתוף נציבות שירות המדינה, בהפעלה של מוקד מענה ממשלתי מרכזי, רב-ערוצי ומתקדם למסירת מידע והכוונה ראשונית לציבור לגבי שירותי הממשלה השונים והדרכים לקבלתם, ניהול ומתן תמיכה טכנית למשתמשים בשירותים הדיגיטליים לצורך השלמת מעגל הטיפול בפנייה ועידוד השימוש בשירותים דיגיטליים באופן עצמאי.

תפיסת השירות הממשלתי

בשנת 2018 ביצעה והובילה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, בשיתוף המנהלים והסמנכ"לים של אגפי השירות בממשלה, תהליך לגיבוש תפיסת השירות הממשלתי בישראל. בסופו של התהליך, אשר כלל מיפוי ערכים חשובים למקבלי השירות וסקירה של מגמות שירות בעולם, נקבעה תפיסת השירות הממשלתי שלפיה **"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 השינויים באיכות שירותי הממשלה:



יוזם



אישי



נגיש



פשוט



בשנת 2020 נעשו התאמות בשאלוני מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור, כדי למדוד את השירות של יחידות הממשלה לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים (ראו הפירוט להלן בפרק מתודולוגיה) וכדי שהמדידה תמשיך להיות כלי עבודה ביצועי, יעיל ומועיל עבור מנהלי היחידות הממשלתיות לצורך קידום השירות הממשלתי לציבור ושיפורו.

מהן ציפיות האזרחים מהשירות הממשלתי?

במחקרים איכותניים שנעשו ביחידה נמצא שלאזרחים המקבלים שירות ממשלתי הממשלה יש שתי ציפיות עיקריות:

1. **שיהיה קל ופשוט לקבל שירות.**
2. **שתהיה הרגשה שיש עם מי לדבר בעת קבלת השירות.**

שיהיה קל ופשוט לקבל שירות

- לבצע פעולות בדיגיטל
- שירות נגיש, בהירות ופשטות בשלב הטרום תהליכי
- שקיפות לגבי סטטוס התהליך
- שירות בנגיעה אחת



שיהיה עם מי לדבר

- שירות אישי, אנושי ומכבד
- מותאם תרבותית
- גמיש



ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור צריכים להיבחן לאור שתי הציפיות האלה.

מהו דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

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

לדוח שתי מטרות:

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

יחידות הממשלה שנבחרו להיכלל במדידה מספקות שירותים לקהל גדול מאוד. קריטריון זה שימש גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה. במסגרת המדידה נבחנו שלושה ערוצי שירות עיקריים: שירות פרונטלי, שירות טלפוני ושירות דיגיטלי באמצעות אתרי האינטרנט של היחידות. ערוצי השירות נמדדו בכמה כלי מחקר: סקרי שביעות רצון טלפוניים, סקרי שביעות רצון מקוונים ותצפיות למדידת הנגישות בסניפים ותנאי השירות בהם.

בשלוש השנים הראשונות של המדידה, החל משנת 2014, נבדקה שביעות הרצון של הפונים מהשירות בסניף מייד לאחר קבלת השירות. בשנת 2016 בוצע מעבר הדרגתי למדידת שביעות רצון הפונים לאורך "מסע הלקוח" (Customer journey). מדידה זו התבססה בעיקרה על שילוב של סקר טלפוני וסקר מקוון בקרב לקוחות שקיבלו שירות כלשהו במהלך החודשים האחרונים שקדמו לסקר. בסקרים האלה נבדקו כל המרכיבים של התהליך השירותי שחוו הלקוחות ביחידה הממשלתית בכל הערוצים: בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט. ב-2017 שולב סקר שביעות הרצון "מסע הלקוח" באופן מלא בתהליכי המדידה של שירותי הממשלה. בשנת 2020, כחלק מהמשך ההתפתחות של המדידה וחיזוקה ככלי עזר עבור יחידות הממשלה לצורך שיפור השירות, בוצעו כמה שינויים במתודולוגיה ובכליה, ובשנת 2022 נעשו ארבע ההתאמות האלה:

- שאלות אחדות הוסרו משאלוני המדידה ובמקומן נוספו שאלות אחרות כדי לאפשר לבחון את שירות יחידות הממשלה לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים: פשוט, אישי, נגיש ויוזם.



יוזם

- יוזמה במתן הסברים ועדכונים על הטיפול בפנייה



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 הצרכים שלך ובאמת מנסה לסייע לך



נגיש

- הסניף נפתח בזמן
- נגישות תחבורתית
- נגישות לאנשים עם מוגבלות
- נגישות שפתית
- הכוונה
- צפיפות ההמתנה
- נראות הסניפים
- תנאים לקבלת שירות



פשוט

- קל ופשוט לקבל שירות
- בהירות ונגישות המידע באתר
- יכולת וקלות ביצוע פעולות באתר
- זמן המתנה במענה הטלפוני
- זמן המתנה בסניפים



- הפרמטרים בשאלון "מסע הלקוח", הבוחן את עמדות מקבלי השירות מכלל תהליך השירות שקיבלו מיחידות הממשלה, הותאמו כך שימדדו וישקפו את ערכי השירות: פשוט, אישי ויוזם.
- סוקרים מיומנים בדקו את הערך "נגישות" באמצעות תצפיות במרכזי השירות (סניפים).
- ציוני מדדי איכות השירות חושבו כממוצע של השאלות הכלולות בכל מדד.

ב-2022 הנחו ארבעה עקרונות את מדידת איכות שירותי הממשלה לציבור:

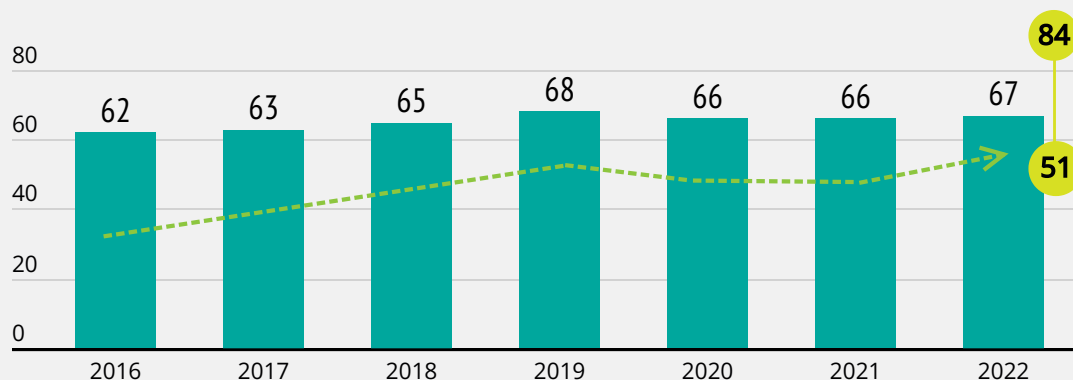
- המשך מדידה בהיקפים גדולים ובאמצעות מגוון מתודולוגיות מדידה (ראו הפירוט להלן בפרק מתודולוגיה) לצורך שיקוף חוויית הלקוחות מתהליך קבלת השירותים, תוך הבטחת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות, למרות השונות הרבה במאפייניהן.
- מדידת שביעות הרצון של האזרחים מהשירות שקיבלו גם לפי תהליכי השירות (נושא הפנייה) ובחינת שביעות הרצון כהתפתחות חשובה נוספת של מדידת איכות השירות הממשלתי. התפתחות זו נובעת מהבנת החשיבות של ניהול השירות ושיפור חוויית הלקוחות באמצעות בחינה ממוקדת של "מסע הלקוח" בתהליך השירות הספציפי שעברו נעשתה פנייה.
- העמקת השימוש במערכת BI מקוונת ומתקדמת, המאפשרת ליחידות הנמדדות תחקור מעמיק של נתוני המדידה וטיפול ממוקד בנקודות התורפה השירותיות.
- העמקת השימוש במילוי שאלוני לקוחות ממוקדים על בסיס מאגרי מידע במרבית יחידות הממשלה שבהן נעשית מדידה.

ממצאי המדידה העיקריים

מדד איכות השירות הממשלתי

לראשונה מאז הירידה שהייתה בשנת 2020 (בעת התפרצות מגפת הקורונה בישראל), בשנת 2022 נצפתה עלייה קלה במדד איכות השירות של הממשלה (שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית), לעומת אשתקד. ככלל, רמת איכות השירות הממשלתי נותרה בינונית-נמוכה (ממוצע 67 על סולם 0-100).

תרשים 1: מדד איכות השירות הממשלתי – שביעות הרצון מהיחידה הממשלתית, 2016-2022¹



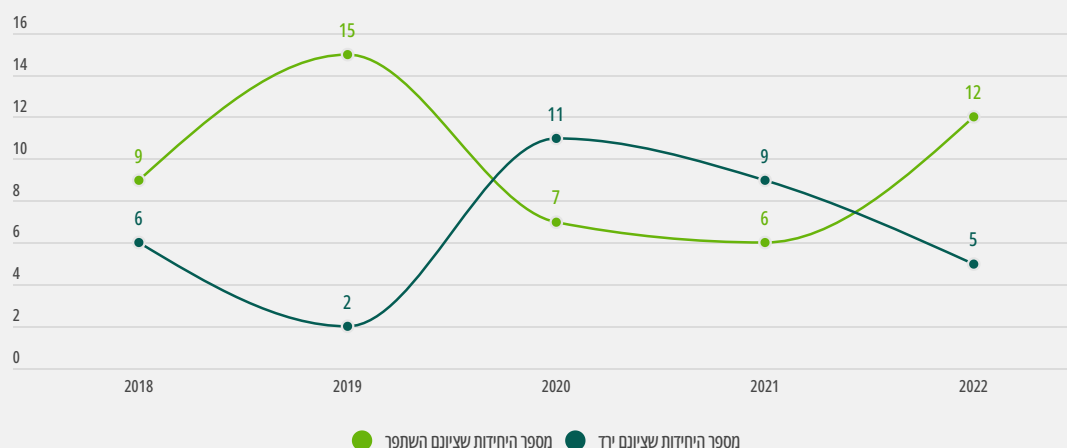
מציוני שביעות הרצון של היחידות הנמדדות בשנת 2022 עולה כי העלייה המתונה יחסית במדד איכות השירות הממשלתי משקפת מגמה מעורבת שלפיה בעקבות ההתמודדות עם השפעות משבר הקורונה ותהליכי היציאה מהמשבר שיפרו יותר יחידות את מדד שביעות הרצון: 12 יחידות הציגו שיפור של 2 נקודות לפחות בהשוואה לשנה הקודמת, ו-5 יחידות הציגו ירידה של 2 נקודות לפחות בהשוואה לשנה הקודמת.

עבור מדד זה יצוין השיפור הגדול שנמצא באגף הרישוי במשרד התחבורה (ציון 69 ב-2022 לעומת 60 ב-2021) ובאגף לשיקום נכים במשרד הביטחון (ציון 66 ב-2022 לעומת 58 ב-2021). מנגד, במדד זה נמצאה ירידה גדולה בציוני האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי (ציון 65 ב-2022 לעומת 80 ב-2021) וברשות האוכלוסין וההגירה (ציון 63 ב-2022 לעומת 70 ב-2021).

1 הקו הצהוב בגרף מייצג את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.



תרשים 2: שינויים בשביעות הרצון הכללית לאורך זמן, 2018–2022

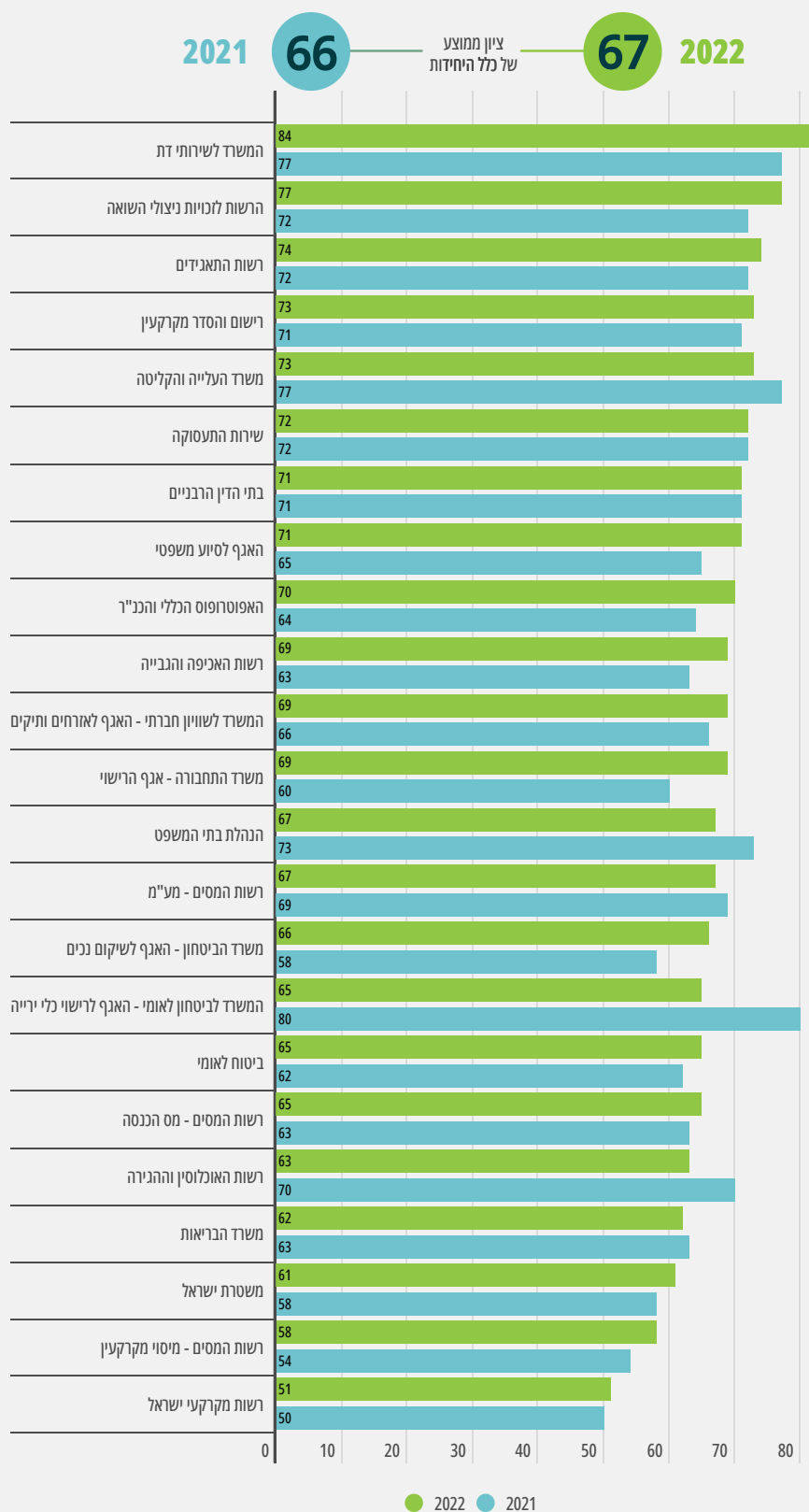


מהשוואת שביעות הרצון הכללית בכלל היחידות הנמדדות עולה ששביעות הרצון הגבוהה ביותר בשנת 2022 נמצאה במשרד לשירותי דת (ציון 84), ברשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 77), ברשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 74), ברישום והסדר מקרקעין במשרד המשפטים (ציון 73) ובמשרד העלייה והקליטה (ציון 73, למרות הירידה בציון המדד הזה במשרד הקליטה בהשוואה לשנה שעברה).

שביעות הרצון הנמוכה ביותר נמצאה ברשות מקרקעי ישראל (ציון 51), ברשות המסים – מיסוי מקרקעין (ציון 58) ובמשרת ישראל (ציון 61). עם זאת, יצוין שציוני מדד איכות השירות בשלוש היחידות האלה השתפרו בהשוואה לציוניהן בשנה שעברה.



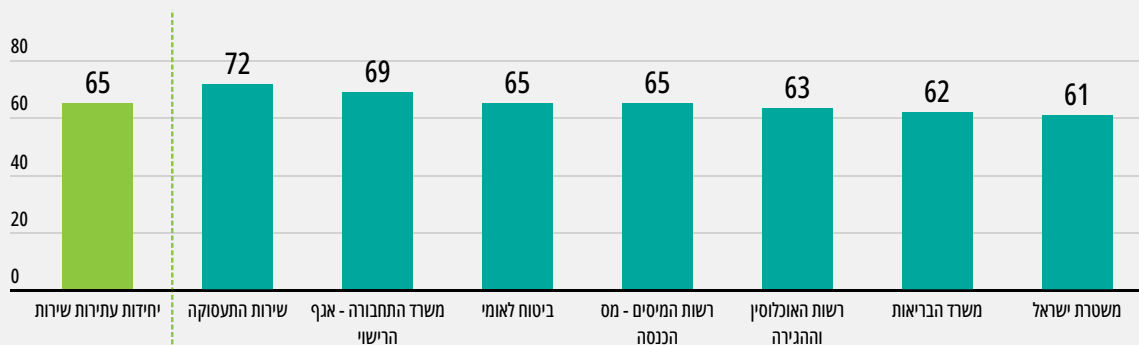
תרשים 3: שביעות הרצון הכללית, לפי יחידות השירות של הממשלה, 2021-2022



כפי שנעשה במסגרת מדידת איכות השירות הממשלתי לשנת 2021, גם במסגרת מדידת השירות הממשלתי לשנת 2022 הושוותה שביעות הרצון הכללית מהשירות ביחידות עתירות שירות (יחידות שבהן שיעור הפונים הוא יותר מ-3% מסך כל הפונים ליחידות הממשלתיות) לשאר היחידות. נמצא שביחידות עתירות שירות שביעות הרצון של מקבלי השירות נמוכה יותר בהשוואה לשאר היחידות (ציון 65 וציון 69, בהתאמה).

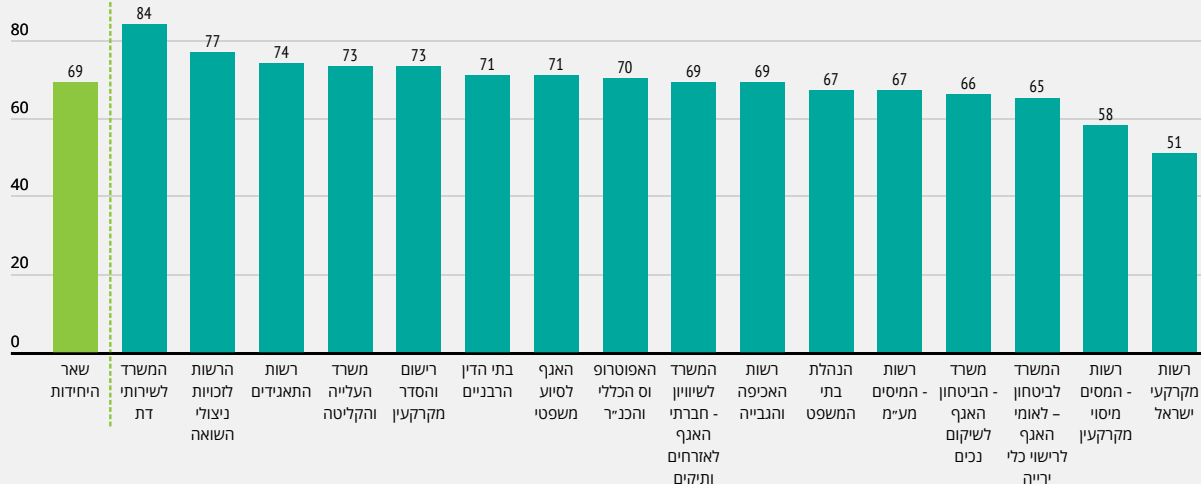
מבין היחידות עתירות השירות בלטו לטובה שירות התעסוקה (ציון 72) ומשרד התחבורה - אגף הרישוי (ציון 69), ואילו שביעות רצון נמוכה נמצאה בשירות של משטרת ישראל (ציון 61) ובמשרד הבריאות (ציון 62).

תרשים 4: שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, לפי יחידות עתירות שירות, 2022



בשאר היחידות שאינן עתירות שירות בלטו לטובה המשרד לשירותי דת (ציון 84), הרשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 77) ורשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 74). מנגד הובעה שביעות רצון נמוכה מהשירות של רשות מקרקעי ישראל (ציון 51) ורשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 58).

תרשים 5: שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, שאר היחידות, 2022

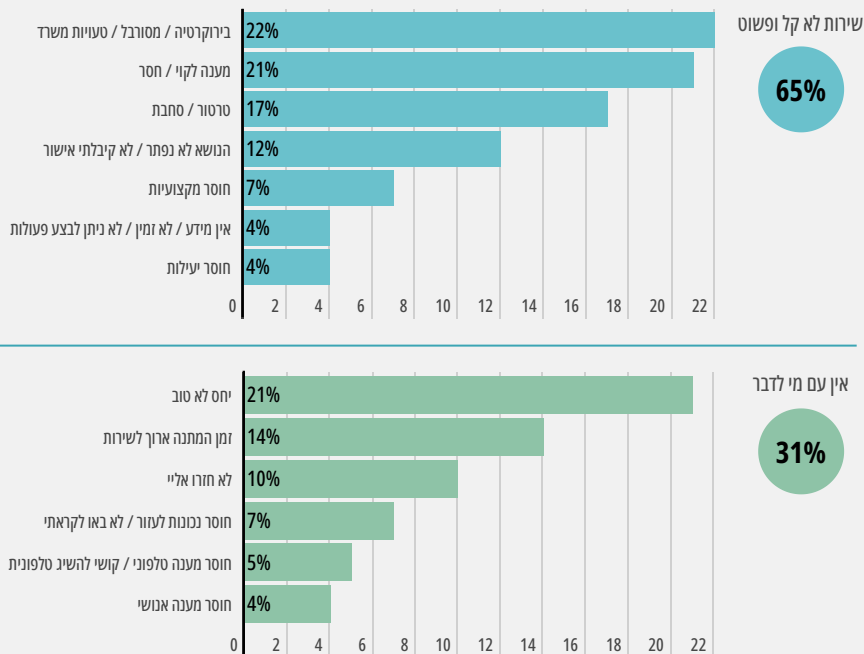


הגורמים לחוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי

מאילו מרכיבים בשירות הממשלתי מקבלי השירות לא היו מרוצים?

מניתוח תשובותיהם של מקבלי השירות שלא היו מרוצים עולה, שכאשר השירות אינו קל ופשוט, הם אינם מרוצים. הגורמים העיקריים לאי-שביעות רצון זו הם מענה חסר או לקוי, יחס לא טוב מצד נותני השירות, טיפול ארוך וסחבת (בירוקרטיה) המעכבים את גמר הטיפול בפנייה. גם להרגשה של הפונים ש"אין להם עם מי לדבר" משקל רב בתחושת חוסר שביעות הרצון, ובין היתר ציינו המשיבים את זמן ההמתנה הארוך לשירות ואת הקושי לקבל מענה טלפוני אנושי.

תרשים 6: הגורמים המשפיעים על חוסר שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, 2022²



הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון מהשירות הממשלתי

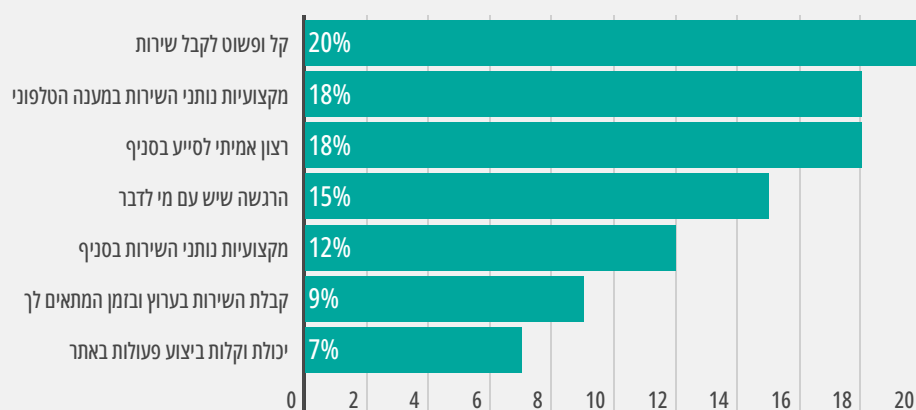
במה להתמקד כדי לשפר את שביעות הרצון מהשירות הממשלתי?

כל שנה נבחנת מידת השפעתם של משתנים שונים על מדד איכות השירות הממשלתי, במטרה להבין לאילו משתנים יש השפעה מכרעת על שביעות הרצון ולאלו משתנים יש השפעה נמוכה יותר. כדי להבין מהם המשתנים המשפיעים במידה הרבה ביותר על שביעות הרצון של מקבלי השירות בוצע ניתוח רגרסיה. בניתוח זה המשתנה המנובא הוא שביעות הרצון הכללית מהיחידה, ולמשוואת הניבוי הוכנסו כל המשתנים האחרים שנמדדו בסקר "מסע הלקוח". הניתוח השיג שונות מוסברת טובה.

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

מניתוח הרגרסיה עולה ששביעות הרצון מהשירות של היחידות הממשלתיות מושפעת בעיקר מקלות השירות ומהפשטות שלו (זמן טיפול קצר, ביצוע פעולות באתר האינטרנט, שירות בערוץ זמין – אינטרנט או מענה טלפוני – ובזמן נוח), אך גם מהמקצועיות ומהאמפיתיה של נותני השירות ומנכונותם לסייע. נראה שמשרדי הממשלה צריכים להתמקד בשיפור היבטי השירות האלה, מכיוון שנכון לשנת 2022 יחידות השירות הממשלתיות מקבלות ציונים בינוניים-נמוכים בהיבטים שהשפעתם על מדד איכות השירות גבוהה מאוד.

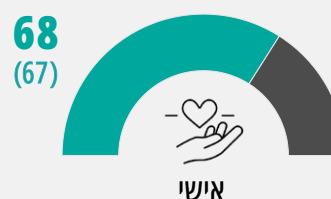
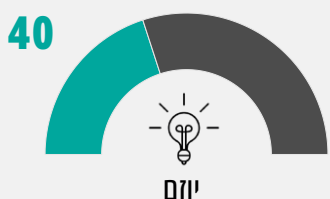
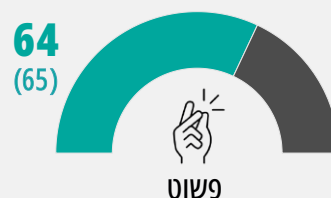
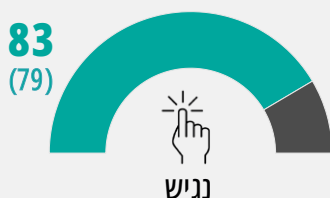
תרשים 7: הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, 2022³



מדדי איכות השירות (פנא"י)

החל משנת 2020 שירותי היחידות הממשלתיות נבחנים לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות המובילים: פשוט, נגיש, אישי ויזום.

תרשים 8: מדדי איכות השירות, 2022



*בסוגריים נתוני 2021

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

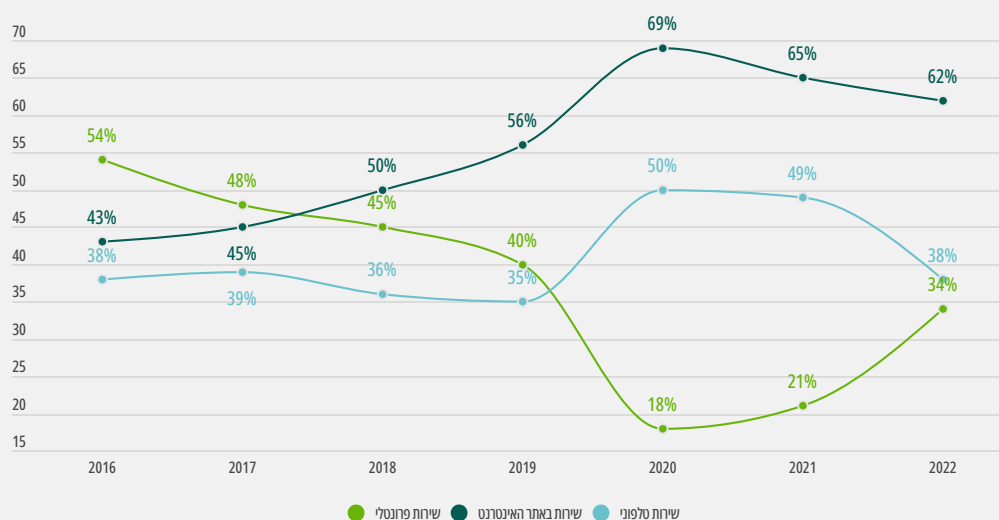
בבחינת מדדי איכות השירות בשנת 2022 נראה שיפור קל בתפיסת השירות הממשלתי כשירות אישי (ציון 68 ב-2022 לעומת 67 ב-2021). תפיסת השירות כפשוט נחלשה מעט השנה (ציון 64 ב-2022 לעומת 65 ב-2021). יש לציין שציוני המדדים האלה נותרו בינוניים ויש מקום להוסיף ולשפרם. ציון המדד שירות נגיש נותר טוב בהשוואה ליתר המדדים ואף עלה בהשוואה לשנה שעברה (ציון 83 ב-2022 לעומת 79 ב-2021). השאלות לבחינת תפיסת השירות כיוזם לא היו ברורות למראיינים בשנת 2021, ולכן בשנת 2022 נבדק המדד שירות יוזם באמצעות שאלה אחת המתייחסת למתן הסברים בלבד, הגם שאי-אפשר היה להשוות את נתוני השאלה הזו לשנים קודמות. נמצא שציון המדד שירות יוזם נמוך בהשוואה למדדים האחרים (ציון 40) ונדרש שיפור גדול של יחידות הממשלה במדד זה.

ערוצי השירות

המדידה בערוצי השירות השונים התבססה על שביעות רצון הלקוחות שפנו לאותו ערוץ. מדידה זו נעשתה באמצעות הכלי "מסע הלקוח" שבו נבדקה שביעות הרצון של מקבלי השירות בטווח של חודשיים מקבלת השירות.

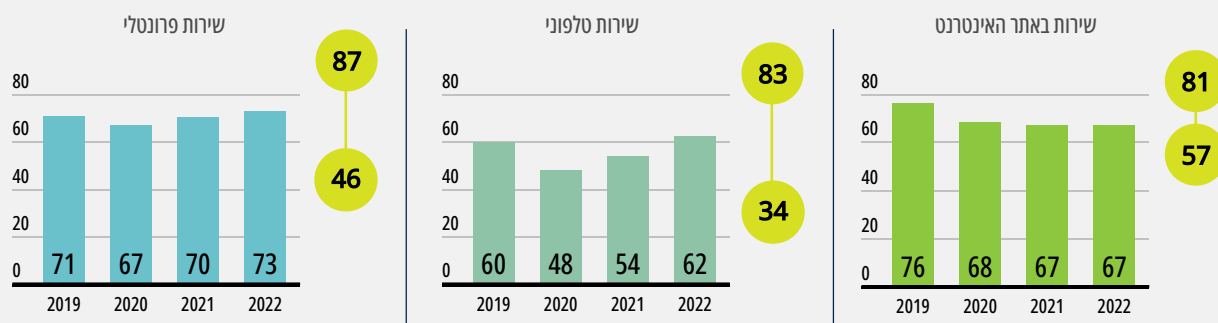
בשנת 2022 נשמרה המגמה שלפיה השירות הדיגיטלי הוא ערוץ הפנייה הנפוץ ביותר (62% מהפניות), למרות הירידה בפנייה לערוץ זה בהשוואה לשנתיים הקודמות (65% ב-2021 ו-69% ב-2020). השימוש בשירות הטלפוני הוא השני בשכיחותו (38%), אף על פי שחלה ירידה בשימוש בערוץ זה בהשוואה לשנה הקודמת (49% ב-2021). שיעור הפונים לקבלת שירות "פנים אל פנים" (פרונטלי) נותר הנמוך ביותר מבין שלושת הערוצים (34%), אולם נמצאה בו עלייה בהשוואה לשנתיים הקודמות (21% ב-2021 ו-18% ב-2020).

תרשים 9: שיעורי הפנייה לערוצי השירות מכלל דורשי השירות ביחידות הממשליות, 2016–2022⁴



4 שיעורי הפנייה חושבו מתוך נתוני הסקרים הטלפוניים ונתוני הסקרים המקוונים הארציים בלבד. התפלגות שיעורי הפנייה לערוצים השונים מסתכמים ביותר מ-100%, מכיוון שלעיתים הפונים משתמשים ביותר מערוץ פנייה אחד.

תרשים 10: שביעות הרצון מאיכות השירות בערוצי הפנייה השונים, 2020-2022⁵



בשנת 2022 עלתה שביעות הרצון מהשירות באמצעות המענה הטלפוני. מגמת השיפור של השירות הטלפוני החלה בשנת 2021, אחרי שיא משבר מגפת הקורונה (2020), והתחזקה עוד יותר בשנת 2022. שביעות הרצון מערוץ השירות הפרונטלי הוסיפה להשתפר ב-2022, ושביעות הרצון מהשירות הדיגיטלי נותרה כמעט ללא שינוי בשנים 2020-2022. יש מקום להשקיע מאמצים נוספים בשיפור השירות הניתן באתר האינטרנט של הממשלה, הואיל וזה ערוץ השירות עם שיעורי הפנייה הגבוהים ביותר ובפער גדול בהשוואה לערוצי הפנייה האחרים.

אתרי האינטרנט



62% ממקבלי השירות פנו לאתרי האינטרנט השונים של היחידות הממשלתיות. השימוש בערוץ השירות הדיגיטלי הוא הנפוץ ביותר בעת פנייה לשירותי הממשלה לאורך זמן, ו-65% מהפונים ציינו כי הסתיים הטיפול בפנייתם בעת המענה על הסקר.

בשנת 2022 לא השתנה ציון שביעות הרצון מהשירות הדיגיטלי (ציון 67), אף על פי שבמרבית המשתנים חל שיפור: "יכולת וקלות ביצוע פעולות" (ציון 71 בשנת 2022 לעומת 67 ב-2021), "בהירות ונגישות המידע" (ציון 70 בשנת 2022 לעומת 65 בשנת 2021), "אתר שבנוי לסייע לך" (ציון 69 בשנת 2022 לעומת 64 בשנת 2021), "אתר שמבין את צרכיך" (ציון 68 ב-2022 לעומת 64 ב-2021).

5 הקווים הצהובים בתרשים מייצגים את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.



בשנת 2022 נוספה לשאלון שאלה לגבי "האזור האישי" שבאתר האינטרנט לצורך מדידתו ותחילת המעקב אחר השירות הזה. נמצא ששביעות הרצון מהאזור האישי נשארה יציבה (ציון 71 ב-2022, וציון 70 ב-2021). **על כן, מומלץ למשרדי הממשלה להרחיב את הפעולות שניתן לבצע במרחב האזור האישי.**

שיעור מסיימי הטיפול באתר האינטרנט (ניתוח חדש שנוסף השנה) הוא 65%. אף על פי שרוב הפונים לאתר סיימו את הטיפול בפנייתם, עדיין אין זה שיעור גבוה מספיק.

ממה הפונים לא היו מרוצים באתרי האינטרנט?

בדומה לשנים קודמות, גם ב-2022 מרבית הגורמים לחוסר שביעות הרצון מאתרי האינטרנט של היחידות הממשלתיות קשורים לסרבול ולקושי בהתמצאות באתרים, למחסור במידע ברור ועדכני ולחוסר יכולת לבצע פעולות באתר. סיבות אלו צוינו גם לגבי האזור האישי, והן התווספו לקושי להיכנס אליו. **רצוי לבחון באופן ממוקד איך ניתן לפשט את האתרים בכלל ואת האזור האישי בפרט, כדי לשפר את שביעות הרצון של הפונים ולחזק את הערוץ הדיגיטלי.**

בשנת 2022, בהשוואה בין יחידות הממשלה לגבי שביעות הרצון מהערוץ הדיגיטלי, בולטות לחיוב שלוש יחידות: רישום והסדר מקרקעין במשרד המשפטים (ציון 81), האגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים (ציון 79) ורשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 78). ציון של שלוש היחידות האלה עלה מהשנה שעברה. מנגד, בתחתית המדרג מצויים אתרי האינטרנט של רשות מקרקעי ישראל (ציון 57), רשות האוכלוסין וההגירה (ציון 59) והנהלת בתי המשפט (ציון 60).

השירות הטלפוני



לאחר משבר מגפת הקורונה, בשנת 2022 המשיכה מגמת השיפור בשביעות הרצון מהשירות הטלפוני של יחידות הממשלה (ציון 62 ב-2022 לעומת 54 ב-2021 ו-48 ב-2020). השיפור התבטא בכל המשתנים שנבדקו. עם זאת, חשוב להדגיש ששביעות הרצון מהערוץ הטלפוני עדיין בינונית-נמוכה ויש להמשיך ולמקד מאמצים בטיוב השירות הזה.

בדומה לשנה שעברה, זמני ההמתנה למענה הטלפוני הם נקודת התורפה העיקרית של השירות, הגם שזמן המענה ביחידות השונות השתפר בשנת 2022. בבחינת שיעור הפונים לערוץ השירות הטלפוני, עבורם הסתיים הטיפול בעת המענה על הסקר, רק 59% מהפונים סיימו את הטיפול בפנייתם. שיעור זה הוא הנמוך ביותר מבין שלושת ערוצי הפנייה העיקריים.



ממה הפונים לא היו מרוצים בשירות הטלפוני?

בדומה לשנים קודמות, בבחינת גורמי אי-שביעות הרצון מהמענה הטלפוני, נראה שמדובר בבעיית זמינות. רוב הפונים הלא מרוצים נאלצו להמתין זמן רב לקבלת השירות או שכלל לא הצליחו לקבל מענה אנושי. נוסף על כך, פונים רבים התלוננו על אי-מתן פתרון לבעיה, על חוסר מקצועיות של נותני השירות ועל מחסור במידע מדויק. **על כן, נדרש לפעול לקיצור זמני ההמתנה של המענה הטלפוני ולייעל ולפשט את תהליכי השירות תוך חיזוק המקצועיות של נותני השירות והרחבת סמכויותיהם, כך שהטיפול בפניות יוכל להתחיל במענה הטלפוני ולהסתיים בו.**

בהשוואה של ציוני המענה הטלפוני ביחידות השונות נמצא שהשונות הגדולה נמשכת (טווח שבין 34 ל-83). שונות זו מעידה על כך שעדיין קיימים הבדלים גדולים בזמינות של המוקדים ביחידות השונות ובסמכויות של נציגיהן.

כאמור, בשנת 2022 מרבית היחידות שיפרו במידה רבה את שביעות הרצון של לקוחותיהן מהמענה הטלפוני. בראש המדרג ניצבים המשרד לשירותי דת (ציון 83), הרשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 79) והאגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים (ציון 78). בתחתית המדרג ניצבים רשות האוכלוסין וההגירה (ציון 34), רשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 46) ומשרד התחבורה אגף הרישוי (ציון 47).

השירות הפרונטלי



בשנת 2022, לאחר שיא משבר מגפת הקורונה (2020), המשיכה להשתפר מידת שביעות הרצון של הפונים מהשירות "פנים אל פנים" (ציון 73), ובד בבד חלה עלייה בשיעור מקבלי השירות הפרונטלי (34%) בהשוואה לשיעור מקבלי השירות בשנת 2021 (21%) ובשנת 2020 (18%). עם זאת, עדיין שיעור מקבלי השירות הפרונטלי נמוך בהשוואה לשנת 2019 (40%). אפשר להסביר ממצא זה בכך שמעודדים את הציבור לאמץ דפוסים חדשים של צריכת שירותים באמצעות הטלפון ואתרי האינטרנט של יחידות הממשלה.

כמו שיעור המשיבים שדיווחו על סיום הטיפול בפנייתם באתר האינטרנט, שיעור הפונים לערוץ הפרונטלי שסיימו את הטיפול בפנייתם בעת המענה על הסקר הוא 64%.

בדומה לשנה שעברה, גם בשנת 2022 היו כמה גורמים עיקריים לחוסר שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי: המתנה ארוכה לשירות (בגלל זמינות נמוכה של תורים), יחס לא טוב של נותני השירות, אי-פתירת הבעיה, סחבת וטרטור. **על כן, יש לפעול לשיפור זמינות התורים, לטייב את יחס הנציגים לפונים ולייעל את תהליכי השירות כדי להוסיף ולשפר את שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי.**



מהשוואה של ציוני השירות הפרונטלי ביחידות השונות ניתן לראות כי בשנת 2022 שביעות הרצון בולטת לחיוב במשרד לשירותי דת (ציון 87) וברשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 84). בשתי היחידות האלה עלה ציון שביעות הרצון בהשוואה לשנה שעברה. אחריהן ניצבים במדרג בתי הדין הרבניים, משרד העלייה והקליטה והאגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי (ציון 81 לשלוש היחידות). בתחתית המדרג ניצבים רשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 46), רשות מקרקעי ישראל (ציון 53) ומשטרת ישראל (ציון 63).

בשנת 2021 כדי לייעל תהליכים ולווסת את העומס על השירותים הממשלתיים הושק שירות זימון תורים. בשנת 2022 עלתה שביעות הרצון משירות זה (ציון 68 ב-2022 לעומת 50 ב-2021). **זמינות התורים והממשק לקביעתם היו הגורמים העיקריים לחוסר שביעות הרצון מהשירות, לכן כדאי להגדיל את זמינות התורים הפנויים ולשפר את הממשק לקביעתם.**

סיכום

ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לשנת 2022 עולה שהייתה עלייה קלה בשביעות הרצון הכללית של הפונים לשירותי יחידות הממשלה השונות. עם זאת, מדד זה עדיין לא חזר לרמתו לפני משבר מגפת הקורונה (2019), כשהיה בשיאו מאז תחילת המדידה, ויש להביא בחשבון שממצא זה וגם ממצאים אחרים בדוח משקפים את השפעות המגפה בשנת 2022.

בשנת 2022 מגמת העלייה בשביעות הרצון מתבטאת גם במספר היחידות שבהן דיווחו המשיבים על שביעות רצון רבה יותר. השנה בכמחצית מהיחידות הייתה עלייה בשביעות הרצון הכללית, ורק בכרבע מהיחידות הייתה ירידה במדד זה. במילים אחרות, ברוב היחידות החלו להתאושש ממשבר מגפת הקורונה ומהאתגרים שהציב והצליחו לתת שירות טוב יותר לציבור.

מגמת החזרה לשגרה, לאחר משבר הקורונה, מתבטאת גם בערוצי השירות שבהם השתמשו הפונים. בשנת 2022 הייתה עלייה בשיעור הפניות לשירות הפרונטלי במרכזי השירות והייתה ירידה בשיעור הפניות לשירות הטלפוני. עם זאת, למרות מגמות השיפור, עדיין שיעורי המשתמשים בערוץ הפרונטלי ובערוץ הטלפוני נמוך (בהשוואה לתקופה שקדמה למגפת הקורונה), ורוב הפניות נעשות באמצעות אתרי האינטרנט והשירותים הדיגיטליים הקיימים בהם. ממצא זה עולה בקנה אחד עם המגמה הקיימת בעולם שלפיה הציבור נוטה לצרוך יותר ויותר שירותים ממשלתיים מקוונים.



למקרא ממצאי הדוח אפשר להסיק מסקנות ולהציע דרכים לשיפור ולטיוב איכות השירות הממשלתי לציבור:

1. חיזוק השירותים בערוצים הדיגיטליים – מרבית הפניות לשירות הממשלתי

מתבצעות בערוצים הדיגיטליים, והשאפה היא להרחיב את נתח השירותים האלה ולהגדיל את מספר המשתמשים בהם. יש להמשיך ולחזק את השירות הממשלתי המקוון באופנים האלה:

להרחיב את מגוון הפעולות שניתן לבצע באתרי האינטרנט באופן

מלא ועצמאי – מרבית מהפונים לאתרי השירות באינטרנט עושים זאת לצורך ביצוע פעולות שונות. לפיכך נדרש להגדיל את מספר תהליכי השירות שאפשר לבצע בערוצים הדיגיטליים ובד בבד לפשט את תהליכי השירות המורכבים, כדי לאפשר לפונים מענה שלם ללא מעורבות אנושית ולמנוע תחושות של תסכול וטרטור.



לארגן את המידע באתרי האינטרנט ולעדכנו – התכנים באתרי

האינטרנט של יחידות הממשלה השונות צריכים להיות נגישים, ברורים ועדכניים באופן שיסייע למשתמשים להתמצא ולבצע פעולות באופן עצמאי.



להרחיב את מגוון הפעולות באזור האישי – השימוש באזור האישי

התאפיין ברמת שביעות רצון טובה. מומלץ להגביר את המודעות בקרב האזרחים לשירות זה ולעודד אותם להשתמש בו. הרחבת מגוון הפעולות הניתנות לביצוע באופן עצמאי באזור האישי ופישוטן עשויים להגדיל את כמות המשתמשים בו ואת שביעות רצונם.



2. חיזוק זמינות המענה הטלפוני – למרות השיפור ב-2022 המשיך המענה

הטלפוני להיות נקודת התורפה העיקרית של השירות הממשלתי. כדי לשפר את שביעות הרצון מערוץ שירות זה צריך לקצר את זמני ההמתנה במוקדים הטלפוניים (המוקדים הם הגורם השכיח ביותר לחוסר שביעות רצון בקרב הפונים). נוסף על כך, צריך להרחיב את סמכויותיהם של נותני השירות במוקדים הטלפוניים, כדי שיוכלו לתת מענה יעיל והוליסטי לפונים.

3. יעול תהליכי השירות ופישוטם – מממצאי הדוח עולה כי הגורם המשפיע ביותר

על שביעות הרצון של מקבלי השירות בממשלה הוא פשטות וקלות תהליכי השירות. במשרדי הממשלה וביחידות הסמך צריכים להדגיש נושא זה ולפעול להנגשת התהליכים ולפישוטם באופן שיאפשר "מסע לקוח" קל בכל ערוץ ובכל זמן שמקבלי השירות בוחרים.

לסיכום, בשנת 2022 חלה עלייה באיכות השירות הממשלתי ובשביעות הרצון ממנו. אף על פי שבשנה זו עדיין הורגשו במידה מסוימת השפעות מגפת הקורונה ואתגריה, נראה שברוב משרדי הממשלה ויחידות הסמך הצליחו להתמודד עימם. כדי להמשיך את מגמת העלייה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי צריך להמשיך ולשפר את השירותים הממשלתיים, לייעל אותם ולפשטם. בין היתר צריך לשפר את אתרי האינטרנט בכלל ואת חוויית השימוש באזור האישי בפרט, לקצר את זמני ההמתנה במוקדי השירות הטלפוניים ולהרחיב את סמכויותיהם של נותני השירות במוקדים האלה לשם השלמת הטיפול בפניות השונות, להמשיך ולהשקיע בייעול תהליכי השירות ופישוטם.



רקע

באוקטובר 2012 הוקמה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי, כחלק ממהלך לשיפור השירותים הניתנים לציבור. שירות ממשלתי איכותי תורם להפחתת הנטל הבירוקרטי המוטל על אזרחים ועל עסקים, לייעול עבודת הממשלה, לחיסכון במשאבי זמן וכסף של הציבור, ומובן שהוא תורם לשיפור שביעות הרצון של האזרחים. היחידה היא מרכז ידע וייעוץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, והיא פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור ומקדמת בממשלה את תפיסת השירות של "האזרח במרכז".

בהמשך להחלטות הממשלה בנושא, ביחידה פועלים במגוון ערוצים כדי לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור באמצעות גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, הסדרה וסיוע בהקמת אגפי שירות במשרדי הממשלה ויחידות הסמך, הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, הפעלת מענה ממשלתי מרכזי לתמיכה טכנית בשירותים דיגיטליים ומסירת מידע לציבור, ביצוע הכשרות למנהלים ולנותני שירות ועוד.

תפיסת השירות הממשלתי

בשנת 2018 הובילה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, בשיתוף מנהלים של אגפי השירות בממשלה, תהליך גיבוש לתפיסת השירות הממשלתי בישראל. בסופו של התהליך, אשר כלל מיפוי ערכים חשובים למקבלי השירות וסקירה של מגמות השירות בעולם, נקבעה תפיסת השירות הממשלתי שלפיה **"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 השינויים באיכות שירותי הממשלה:



יוזם



איש



נגיש



פשוט

כדי שהמדידה תמשיך להיות כלי עבודה ביצועי, יעיל ומועיל עבור מנהלי היחידות הממשלתיות לצורך קידום השירות הממשלתי לציבור ושיפורו, בשנת 2020 הותאמה מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור, כך שהשירותים האלה נבחנו לאורם של ארבעת ערכי השירות המובילים.

ציפיות האזרחים מהשירות הממשלתי

במחקרים איכותניים שביצעה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור נמצא שלאזרחים המקבלים שירות ממשלתי הממשלה יש שתי ציפיות עיקריות:

1. **שיהיה קל ופשוט לקבל שירות.**
2. **שתהיה הרגשה שיש עם מי לדבר בעת קבלת השירות.**

שיהיה קל ופשוט לקבל שירות

- לבצע פעולות בדיגיטל
- שירות נגיש, בהירות ופשטות בשלב הטרם תהליכי
- שקיפות לגבי סטטוס התהליך
- שירות בנגיעה אחת



שיהיה עם מי לדבר

- שירות אישי, אנושי ומכבד
- מותאם תרבותית
- גמיש



ממצאי דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור צריכים להיבחן לאור שתי הציפיות האלה.

מהו דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

במסגרת המהלך לשיפור השירות הממשלתי, אחת ממשימות הליבה של היחידה היא מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור ופרסום דוח בנושא. ניתוח נתוני המדידה מאפשר לזהות נקודות לשיפור באספקת השירותים השונים ולבחון את האפקטיביות של מהלכי הממשלה בתחום זה. תוצאות המדידה וניתוחן משרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך טיוב השירותים שלהן ומפורסמות זו השנה התשיעית לכלל הציבור במסגרת דוח זה.

לדוח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור שתי מטרות עיקריות:

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

נכון לשנת 2022 השתתפו במדידה 23 יחידות שירות ממשלתיות. יחידות השירות הנכללות במדידה הן יחידות המספקות שירותים לקהל גדול מאוד. קריטריון זה שימש גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה.



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

בשנת 2022 הנחו ארבעה עקרונות את מדידת איכות השירותי הממשלה לציבור:

- המשך מדידה בהיקפים גדולים ובאמצעות מגוון שיטות מדידה (ראו הפירוט להלן בפרק מתודולוגיה). הדבר נעשה תוך הבטחת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות, למרות השונות הרבה במאפייניהן.
- מדידה ובחינה של שביעות הרצון של האזרחים מהשירות שקיבלו גם לפי תהליכי שירות (נושא הפנייה), לצד התמקדות בערוצי הפנייה בשביעות הרצון הכללית. התפתחות זו נובעת מהבנת החשיבות של ניהול השירות ושיפור חוויית הלקוחות באמצעות בחינה ממוקדת של "מסע הלקוח" בתהליך השירות הספציפי שעבורו נעשתה הפנייה.
- המשך השימוש במערכת BI מקוונת ומתקדמת המאפשרת ליחידות הנמדדות תחקור מעמיק של נתוני המדידה וטיפול ממוקד בנקודות התורפה השירותיות.
- העמקת השימוש במילוי שאלוני לקוחות ממוקדים על בסיס מאגרי מידע.

בד בבד למדידת איכות השירותי הממשלה, במערך הדיגיטל הלאומי מובילים כמה מהלכים שנועדו לפשט את השירות הממשלתי, לייעל אותו ולהרחיב את נגישותו וזמינותו לכלל האוכלוסייה, כמפורט להלן:

- גיבוש סטנדרטים של מתן שירות עבור משרדי הממשלה כדי ליצור נגישות רבה יותר וזמינות גדולה יותר לשירותים תוך ניהול יעיל יותר של הפניות.
- הסדרת אגפי שירות במשרדי הממשלה ויחידות הסמך בשיתוף נציבות שירות המדינה
- פיתוח שירותים דיגיטליים ואינטגרציה של כלל אתרי האינטרנט של הממשלה לאתר אחד (gov.il) שבו המידע והשירותים מונגשים, וללקוחות קל ופשוט צרוך את השירותים האלה.
- הפעלת אזור אישי בתוך אתר האינטרנט gov.il המאפשר קבלת שירותים דיגיטליים מזוהים.
- הפעלת מוקד מענה טלפוני ממשלתי מרכזי (1299) למסירת מידע והכוונה ראשונית של הפונים לגבי שירותי הממשלה השונים ומתן תמיכה טכנית למשתמשים בשירותים דיגיטליים, במטרה לסיים את הטיפול בפנייה בערוץ הדיגיטלי ולעודד את השימוש בו.
- הקמת בית ספר דיגיטלי ללמידה חדשנית בשירות עבור מנהלים ונותני שירות ביחידות הממשלתיות השונות.

מתודולוגיה

כללי

המחקר מבוסס על מדידת שביעות הרצון של מקבלי השירות בשלושה ערוצים – פרונטלי, טלפוני ודיגיטלי – והוא נעשה באמצעות שילוב של מספר מתודולוגיות מדידה (ראו להלן הפירוט בפרק זה). במהלך ההערכה והמדידה הקפדנו על אחידות באיסוף הנתונים מהיחידות השונות, למרות השונות הרבה במאפייניהן, כדי לאפשר השוואה בין כל היחידות ולקבוע סטנדרטיזציה של מאפייני השירות.

בשלוש השנים הראשונות של המדידה, החל משנת 2014, נבדקה שביעות הרצון של הפונים מהשירות בסניף מייד לאחר קבלת השירות. בשנת 2016 בוצע מעבר הדרגתי למדידת שביעות רצון הפונים לאורך "מסע הלקוח" (Customer journey). מדידה זו התבססה בעיקר על שילוב של סקר טלפוני וסקר מקוון בקרב לקוחות שקיבלו שירות מיחידה ממשלתית כלשהי במהלך החודשים האחרונים שקדמו לסקר. בסקרים נבדקו כל המרכיבים של התהליך השירותי שחוו הלקוחות ביחידה הממשלתית בכל הערוצים: בסניף, בטלפון ובאתר האינטרנט.

ב-2017 שולב סקר שביעות הרצון "מסע הלקוח" באופן מלא בתהליכי המדידה של שירותי הממשלה. בסוף שנת 2018 בוצע מחקר איכותני נוסף ובעקבותיו יושמו ב-2019 שינויים נוספים בשאלון המחקר והושקו מדדים נוספים: מדד החוויה הרגשית של מקבלי השירות בעקבות השירות, מדד האמון בשירות הממשלתי ועוד.

בשנת 2020 ובשנת 2022, כחלק מההתפתחות של המדידה וחזקתה ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות, בוצעו כמה שינויים מתודולוגיים:

- נעשו התאמות ונוספו שאלות לשאלוני המדידה כך שיהיה אפשר לבחון את שירות יחידות הממשלה לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות המובילים: פשוט, אישי, נגיש ויוזם.



יוזם

- יוזמה במתן הסברים ועדכונים על הטיפול בפנייה



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 הצרכים שלך ובאמת מנסה לסייע לך



נגיש

- הסניף נפתח בזמן
- נגישות תחבורתית
- נגישות לאנשים עם מוגבלות
- נגישות שפתית
- הכוונה
- צפיפות ההמתנה
- נראות הסניפים
- תנאים לקבלת שירות



פשוט

- קל ופשוט לקבל שירות
- בהירות ונגישות המידע באתר
- יכולת וקלות ביצוע פעולות באתר
- זמן המתנה במענה הטלפוני
- זמן המתנה בסניפים



- המשתנים בשאלון "מסע הלקוח", הבוחן את עמדות מקבלי השירות מכלל תהליך השירות שקיבלו מיחידות הממשלה, הותאמו כך שימדדו וישקפו את ערכי השירות: פשוט, אישי ויוזם.
- סוקרים מיומנים בדקו את הערך "נגישות" באמצעות תצפיות במרכזי השירות (סניפים).
- ציוני מדדי איכות השירות חושבו כממוצע של השאלות הכלולות בכל מדד.

מתודולוגיית המדידה בערוצי השירות השונים

מסע הלקוח

סקר "מסע הלקוח"⁶ מתבצע בקרב לקוחות שמקבלים שירות מיחידה ממשלתית נמדדת במהלך החודשיים האחרונים הקודמים לביצוע הסקר. בסקר נבחנו כל המרכיבים של תהליך השירות שחווים הלקוחות בכל ערוצי השירות (פרונטלי, טלפוני ודיגיטלי), משלב התעוררות הצורך בשירות הממשלתי ועד לסיום הטיפול בפנייה. בסקר בודקים באיזו מידה היחידות הממשלתיות הנמדדות עומדות בערכי איכות השירות: פשוט, אישי ויוזם (ציוני מדדי איכות השירות מחושבים כממוצע של השאלות הכלולות בכל מדד).

בשנת 2022, במסגרת מדידת איכות השירות הממשלתי, נעשה סקר "מסע הלקוח" ב-23 יחידות ממשלתיות. הסקר נעשה באמצעות ארבעה כלי מחקר:

- **סקר טלפוני ארצי:** 4,837 ראיונות עם הפונים ליחידות בחודשיים שקדמו לסקר
- **סקר מקוון:** 12,002 ראיונות עם הפונים ליחידות בחודשיים שקדמו לסקר
- **סקר טלפוני בקרב מקבלי השירות במרכזי השירות הפרונטליים ו/או באזור האישי באתר:** 32,012 ראיונות טלפוניים על בסיס רשימות שהועברו על ידי היחידות

סך הכול בוצעו 48,851 ראיונות עם מקבלי שירות ביחידות הנמדדות.

המראיינים, מקבלי השירות, קיבלו שירות באחד או יותר מהערוצים האלה:

- 23,534 מקבלי שירות באתר האינטרנט של היחידות הנמדדות
- 23,610 מקבלי שירות במענה הטלפוני של היחידות הנמדדות
- 16,016 מקבלי שירות פרונטלי ביחידות הנמדדות

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

טעות הדגימה בסקר פונים: ברמת כלל היחידות $\pm 0.5\%$ וברמת כל יחידה בין $\pm 1.5\%$ ל- $\pm 7\%$.

6 לשאלוני הסקר ראו הנספחים.

הנגישות לשירות במרכזי השירות הפרונטליים

מדידת הנגישות לשירות במרכזי השירות הפרונטליים התבססה על 713 תצפיות ב-368 סניפים ולשכות של 20 יחידות ממשלתיות. התצפיות בוצעו על ידי צוות קבוע של סוקרים מיומנים בשני גלים בחודשים מרץ ואוגוסט 2022.

טופס הבקרה של התצפית⁷ כלל את הנושאים האלה:

- הסניף נפתח בזמן
- נגישות לתחבורה ציבורית וחנייה
- נגישות לאנשים עם מוגבלות
- נגישות שפתית
- הכוונה ברורה אל הסניף ובתוכו
- הצפיפות בסניף בעת ההמתנה לשירות
- נראות הסניפים
- התנאים לקבלת השירות בסניף

ציון מדד איכות השירות "נגיש" חושב כממוצע של הנושאים האלו.

מגבלות המדידה

בהתאם למפורט לעיל, היקף המדידה הכוללת של איכות השירות הממשלתי רחב מאוד – קרוב ל-50,000 מרואיינים בשנת 2022 והיקפי מדידה גדולים מאוד ביחידות השונות. זאת ועוד, בעקבות העמקת שיטת התשאול באמצעות פנייה למאגרים של מקבלי השירות מהיחידות, אפשר לבצע מדידה עם חיתוכים ופילוחים רבים. אולם יש להביא בחשבון שהמאגרים של מקבלי השירות ביחידות השונות אינם מספקים מידע לגבי כל מקבלי השירותים. כדי לתת מענה למגבלה זו, מבוצע מהלך מתמשך של השלמת כיסוי התייעוד של השירותים שניתנו המטרה להגיע, ככל האפשר, אל כל מקבלי השירות ביחידות הממשלתיות, ואכן לאורך הזמן ניתן לראות שהיקף הכיסוי הולך ומתרחב.

אופן חישוב הציונים, שיקלולם והדיווח בדוח

חישוב הציונים בדוח – במרבית שאלות הדירוג בשאלון "מסע הלקוח" התבקשו המשיבים לדרג את תשובותיהם על סולם 1-5, כאשר 5 מצוין "מידה רבה מאוד" ו-1 מצוין "כלל לא". בניתוח הנתונים הומרו התשובות לסולם 0-100, ובדוח מוצגים ציונים ממוצעים של סולם זה. בשאר השאלות, אלא אם מצוין אחרת, מוצגת התפלגות של התשובות שהתקבלו.

7 לטופס התצפית ראו הנספחים.



היחידות הממשלתיות שנמדדו בשנת 2022

היחידות שנמדדו בשנת 2022 בשלושת ערוצי השירות:

- המוסד לביטוח לאומי
- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים -
- 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 (כנ"ר)
- 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 לאומי - האגף לרישוי כלי ירייה
- רשות האוכלוסין וההגירה
- בתי הדין הרבניים
- משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי
- רשות מקרקעי ישראל
- הנהלת (מזכירות) בתי המשפט (שלום)

היחידות: משרד הבריאות, המשרד לשוויון חברתי (אגף לאזרחים ותיקים) והמשרד לשירותי דת (המועצות הדתיות) נמדדו רק בסקר "מסע הלקוח" ולא יופיע עבורם ציון בממד הנגישות של השירות הפרונטלי.

אפיון המדידה הפרונטלית בתת-היחידות:

משרד התחבורה - אגף הרישוי - נמדדו סניפי אגף הרישוי בלבד (ללא העמדות לשירות עצמי בסניפי "סופר פארם" ואתרים שבהם מתקיימים מבחני תאוריה)

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

הנהלת בתי המשפט - נמדדו רק בתי משפט השלום

רשות המסים - נמדדו שלוש יחידות בנפרד: מס הכנסה, מס ערך מוסף ומיסוי מקרקעין. יחידת המכס לא נבדקה בשל שירות מועט שניתן בה לקהל

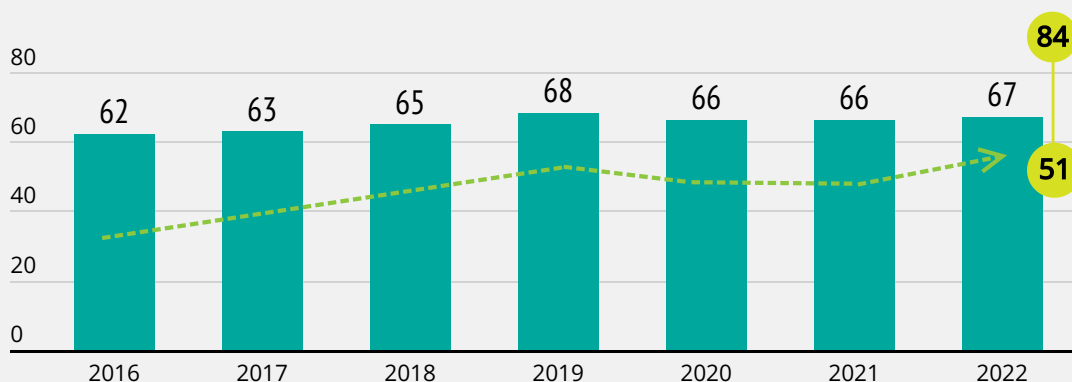
משרד המשפטים - נמדדו ארבע יחידות בנפרד: האפוטרופוס הכללי והכנ"ר, רשות התאגידים, רישום והסדר מקרקעין וסיוע משפטי. יתר יחידות המשרד לא נמדדו בשל חוסר התאמתן לאופי המדידה

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

פירוט ממצאי איכות השירות במשרדי הממשלה

לראשונה מאז הירידה שהייתה בשנת 2020 (בעת התפרצות משבר הקורונה), בשנת 2022 נצפתה עלייה קלה במדד איכות השירות של הממשלה (שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית), לעומת אשתקד. ככלל, רמת איכות השירות הממשלתי היא בינונית-נמוכה (ממוצע 67 על סולם 0-100).

תרשים 11: מדד איכות השירות הממשלתי - שביעות הרצון מהיחידה הממשלתית, 2016-2022⁸

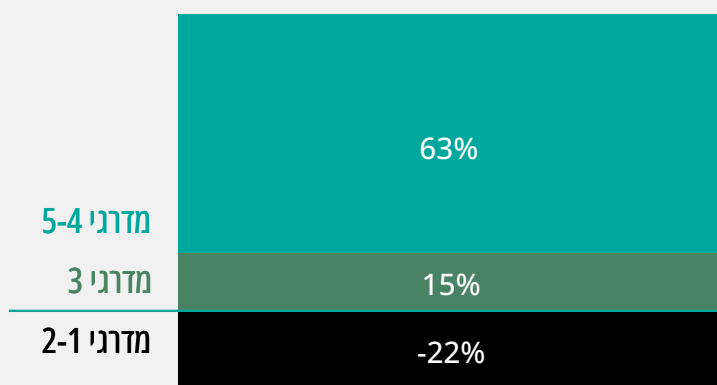


בשנת 2022 63% ממקבלי השירות ביחידות הנמדדות היו מרוצים מהשירות שקיבלו (דירגו את השירות בציון 4-5), 15% היו מרוצים במידה בינונית (ציון 3) ו-22% לא היו מרוצים (ציון 1-2).

67

ממוצע

תרשים 12: שביעות הרצון מהיחידות הנמדדות, פירוט לפי ציונים

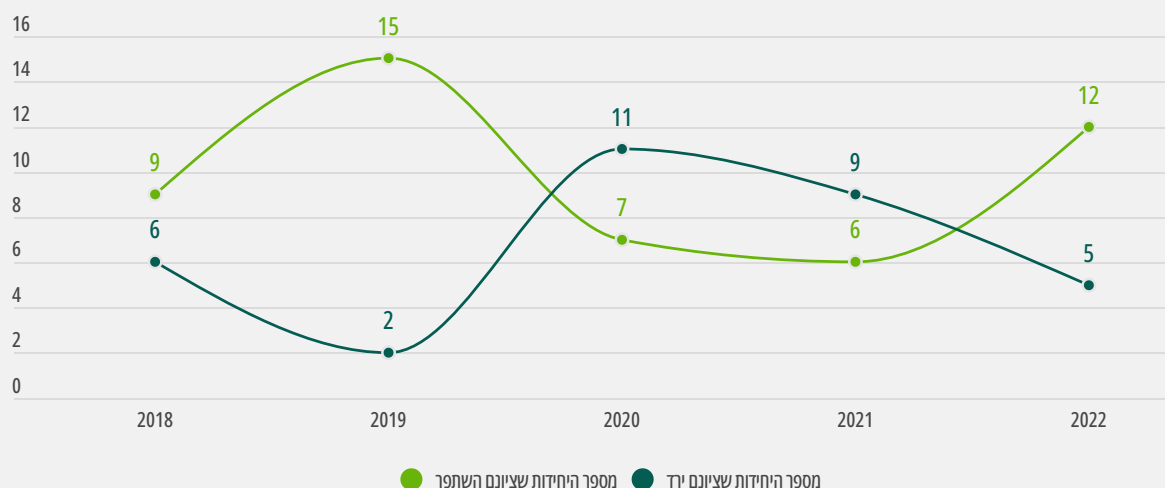


8 הקו הצהוב בתרשים מייצג את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.

מציוני שביעות הרצון של היחידות הנמדדות בשנת 2022 עולה כי העלייה המתונה יחסית במדד איכות השירות הממשלתי משקפת מגמה מעורבת שלפיה בעקבות ההתמודדות עם השפעות משבר הקורונה ותהליכי היציאה מהמשבר, שיפרו יותר יחידות את מדד שביעות הרצון: 12 יחידות הציגו שיפור של 2 נקודות לפחות בהשוואה לשנה הקודמת, ו-5 יחידות הציגו ירידה של 2 נקודות לפחות בהשוואה לשנה הקודמת.

עבור מדד זה יצוין השיפור הרב שנמצא באגף הרישוי במשרד התחבורה (ציון ב-2022 לעומת 60 ב-2021) ובאגף לשיקום נכים במשרד הביטחון (ציון ב-2022 לעומת 58 ב-2021). מנגד, במדד זה נמצאה ירידה גדולה בציוני האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי (ציון ב-2022 לעומת 80 ב-2021) וברשות האוכלוסין וההגירה (ציון ב-2022 לעומת 70 ב-2021).

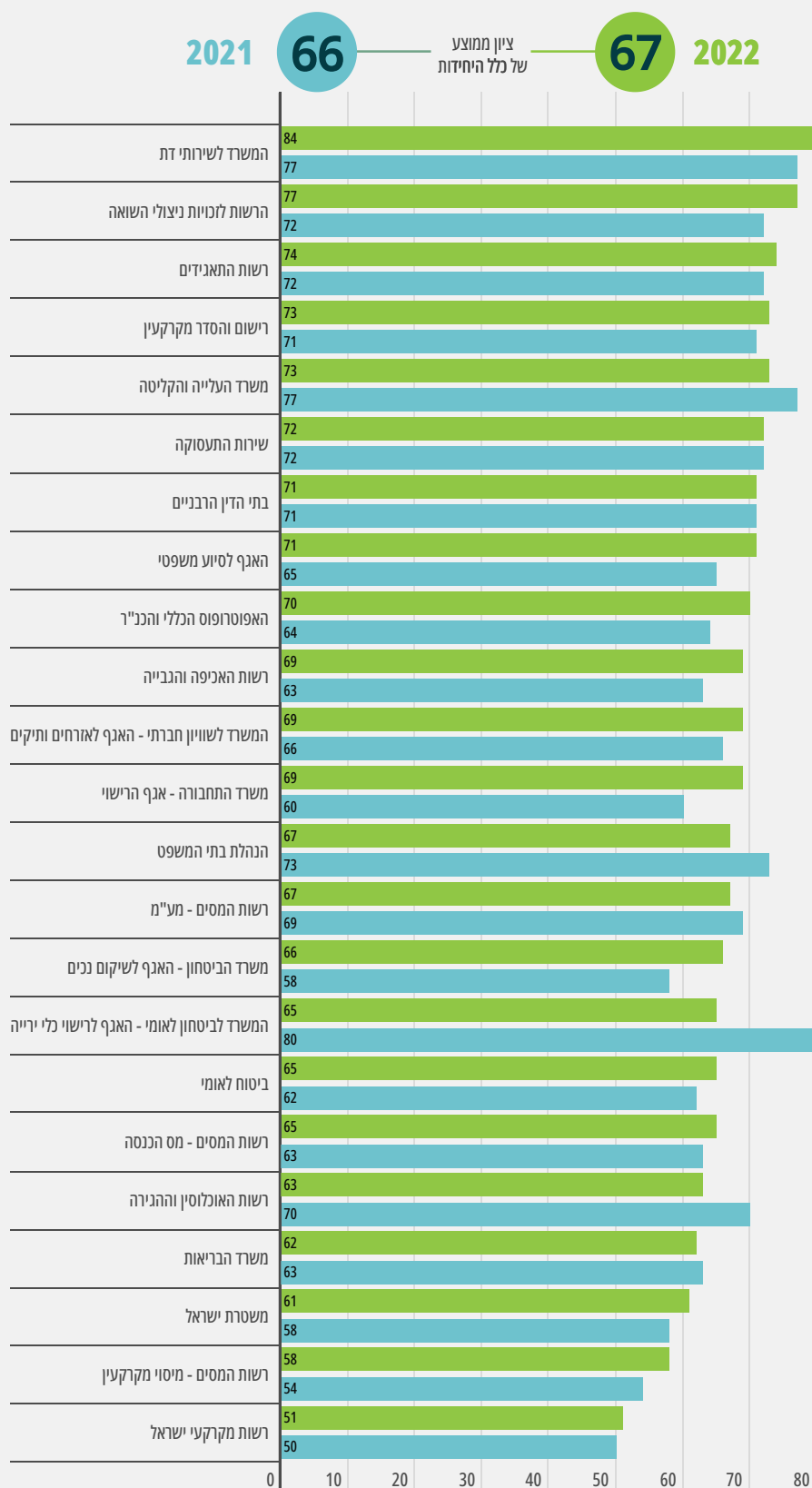
תרשים 13: שינויים בשביעות הרצון הכללית לאורך זמן, 2022-2018



מהשוואת שביעות הרצון הכללית בכלל היחידות הנמדדות עולה ששביעות הרצון הגבוהה ביותר בשנת 2022 נמצאה במשרד לשירותי דת (ציון 84), ברשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 77), ברשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 74), ברישום והסדר מקרקעין במשרד המשפטים (ציון 73) ובמשרד העלייה והקליטה (ציון 73, למרות הירידה בציון המדד הזה במשרד הקליטה בהשוואה לשנה שעברה). שביעות הרצון הנמוכה ביותר נמצאה ברשות מקרקעי ישראל (ציון 51), ברשות המסים – מיסוי מקרקעין (ציון 58) ובמשרת ישראל (ציון 61). עם זאת, יצוין שציוני מדד איכות השירות בשלוש היחידות האלה השתפרו בהשוואה לציוניהן בשנה שעברה.



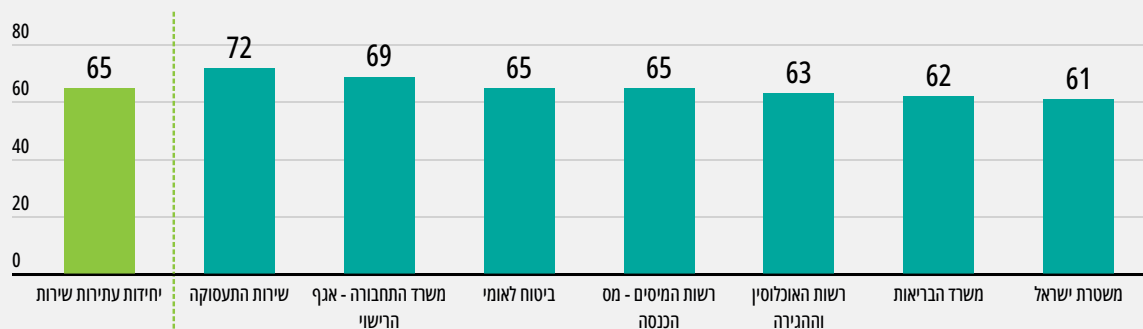
תרשים 14: שביעות הרצון הכללית, לפי יחידות השירות של הממשלה, 2021-2022



במסגרת מדידת השירות הממשלתי לשנת 2022 הושוותה שביעות הרצון הכללית מהשירות ביחידות עתירות שירות (יחידות שבהן שיעור הפונים הוא יותר מ-3% מסך כל הפונים ליחידות הממשלתיות) לשאר היחידות. נמצא שביחידות עתירות שירות שביעות הרצון של מקבלי השירות נמוכה יותר בהשוואה לשאר היחידות (ציון 65 וציון 69, בהתאמה).

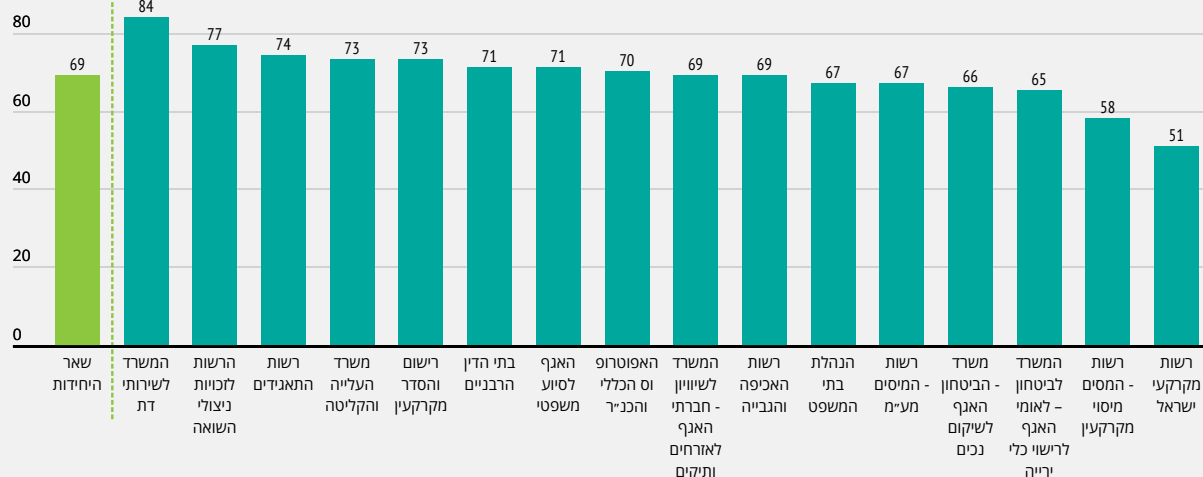
מבין היחידות עתירות השירות בלטו לטובה: שירות התעסוקה (ציון 72) ומשרד התחבורה - אגף הרישוי (ציון 69), ומנגד הובעה שביעות רצון נמוכה מהשירות של משטרת ישראל (ציון 61) ומשרד הבריאות (ציון 62).

תרשים 15: שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, לפי יחידות עתירות שירות, 2022



בשאר היחידות בלטו לטובה: המשרד לשירותי דת (ציון 84), הרשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 77), ורשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 74). שביעות רצון נמוכה הובעה כלפי השירות של רשות מקרקעי ישראל (ציון 51) ורשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 58).

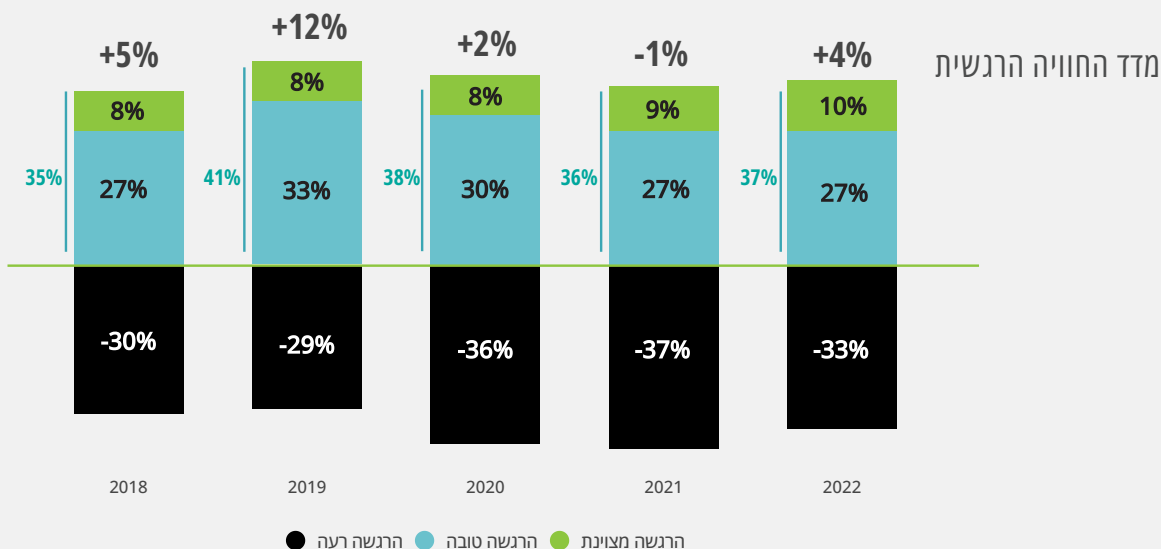
תרשים 16: שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, שאר היחידות, 2022



החווייה הרגשית בעקבות השירות הממשלתי

בעולם השירות של היום שבו ארגונים מובילים מספקים חוויית לקוח מיטבית ואיכותית, ציפיות הלקוחות מהשירות עולות כל הזמן. כדי להתבלט במדד איכות השירות יש לספק שירות יעיל מחד גיסא וחוויית שירות טובה המכילה מאפיינים רגשיים חיוביים מאידך גיסא. לפיכך, לאורך שנת 2022, נבחנה החווייה הרגשית שחשו הפונים לשירותי הממשלה. הבחינה, אשר הושקה בשלהי 2018, נעשתה באמצעות שאלה פתוחה שבה תיארו המרואיינים בקצרה את הרגשתם בעקבות השירות שקיבלו. התיאורים המילוליים הקצרים סווגו לקטגוריות רגשיות: הרגשה מצוינת, הרגשה טובה, הרגשה ניטרלית והרגשה רעה.

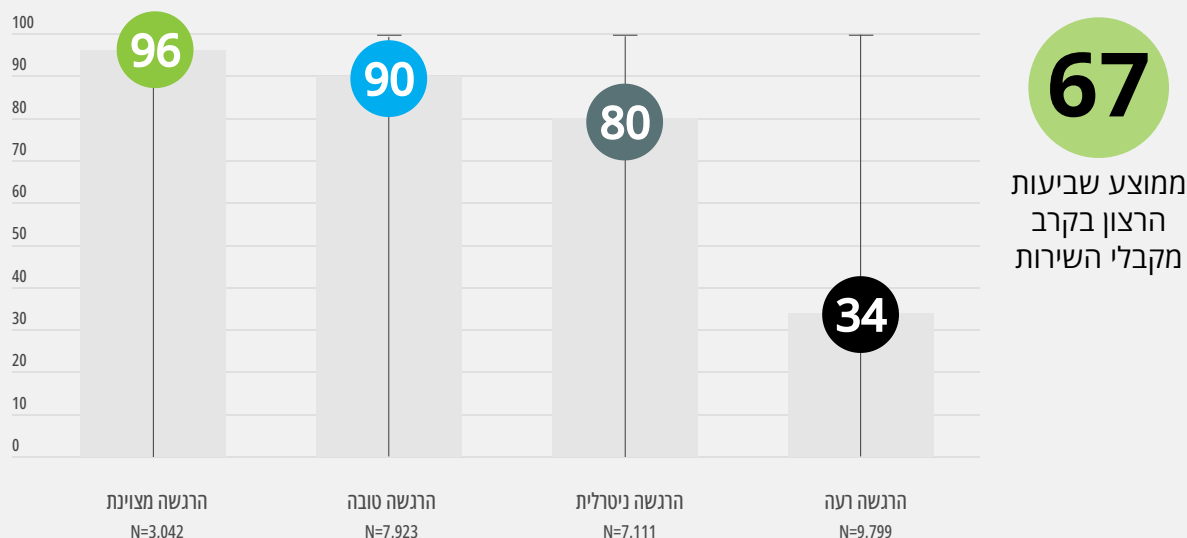
תרשים 17: החווייה הרגשית בעקבות השירות הממשלתי, 2018–2022



מנתוני התרשים עולה כי בשנת 2022 נבלמה הירידה במדד החווייה הרגשית מהשירות הממשלתי (ציון המדד שלילי). מגמה זו החלה בשנת 2020 ונמשכה אשתקד (במהלך מגפת הקורונה). בשנת 2022 שיעור מקבלי השירות שלהם הייתה חווייה רגשית רעה ירד בהשוואה לשנתיים האחרונות. מקבלי שירות שהעידו על חווייה רגשית רעה תיארו את הרגשתם במילים כמו "חוסר סבלנות", "הם לא מנסים להבין אותי", "יחס מזלזל", "מייגע", "אטימות", "אדישות"; שיעור הפונים שחוו הרגשה טובה מהשירות הממשלתי נשאר יציב בהשוואה לשנה שעברה. רובו חווה הרגשה "טובה" ורק 10% חווה הרגשה "מצוינת".

בחינת ציוני שביעות הרצון הכללית המפולחת לפי ההרגשה בעקבות השירות מראה, כצפוי, שכלל שהחווייה הרגשית של מקבלי השירות חיובית יותר, מידת שביעות הרצון הכללית גבוהה יותר (ציון 90 כשהחווייה הרגשית "טובה", וציון 96 כשהחווייה הרגשית "מצוינת"). ככל שהחווייה הרגשית של מקבלי השירות שלילית יותר, מידת שביעות הרצון כלפי היחידה הממשלתית נמוכה יותר (ציון 34 בלבד).

תרשים 18: שביעות הרצון מהשירות הממשלתי, לפי החוויה הרגשית, 2022



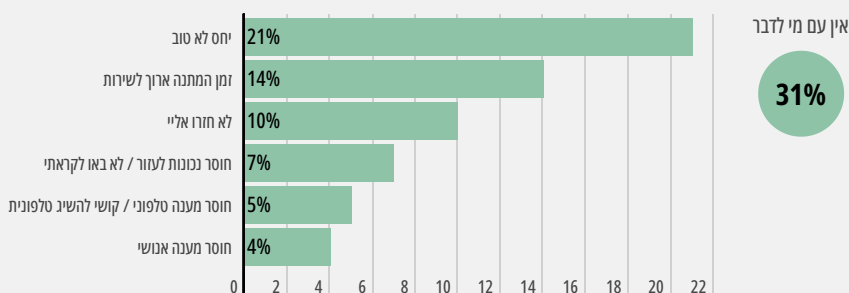
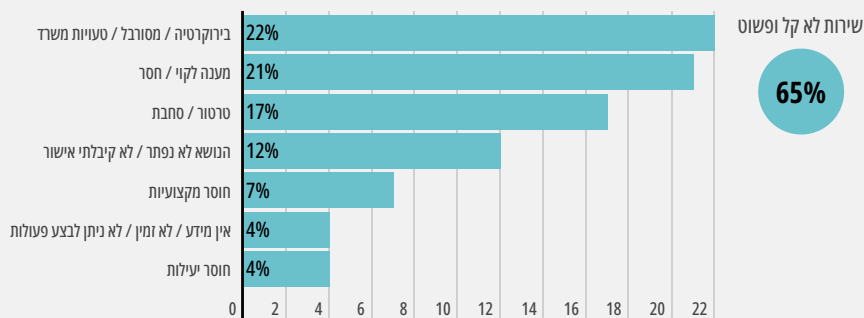
כדי להעלות את רמת שביעות הרצון מהשירות הממשלתי יש לצמצם במידה רבה את שיעור מקבלי השירות שחווה רגשית שלילית, ובד בבד יש להגדיל, ככל האפשר, את שיעור מקבלי השירות שחווה רגשית טובה ואף מצוינת.

הגורמים לחוסר שביעות רצון מהשירות הממשלתי

מאילו מרכיבים בשירות הממשלתי מקבלי השירות לא היו מרוצים?

מניתוח תשובותיהם של מקבלי השירות הלא מרוצים עולה שהם בעיקר אינם מרוצים כאשר השירות אינו קל ופשוט, והגורמים העיקריים לכך מקורם בתהליך קבלת השירות: במענה חסר או לקוי, ביחס לא טוב מצד נותני השירות, בטיפול ארוך ובסחבת (בירוקרטיה) המעכבים את גמר הטיפול בפנייה. נוסף על כך, גם להרגשה של הפונים ש"אין להם עם מי לדבר" משקל רב בתחושת חוסר שביעות הרצון, ובין היתר ציינו המשיבים את זמן ההמתנה הארוך לשירות ואת הקושי לקבל מענה טלפוני אנושי.

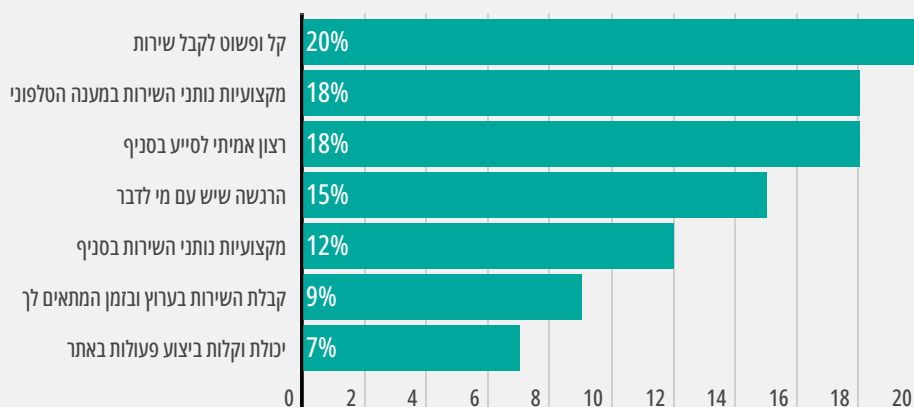
תרשים 19: הגורמים המשפיעים על חוסר שביעות הרצון מהשירותים הממשלתי, 2022⁹



הגורמים לשביעות רצון מהשירות הממשלתי

כדי להבין אילו משתנים משפיעים במידה הרבה ביותר על שביעות הרצון של מקבלי השירות מהיחידה בוצע ניתוח רגרסיה. בניתוח זה המשתנה המנובא הוא שביעות הרצון הכללית מהיחידה, ולמשוואת הניבוי נכנסים כל המשתנים האחרים שנמדדו ב"מסע הלקוח". הניתוח השיג שונות מוסברת טובה.

תרשים 20: הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון מהשירותים הממשלתי, 2022¹⁰



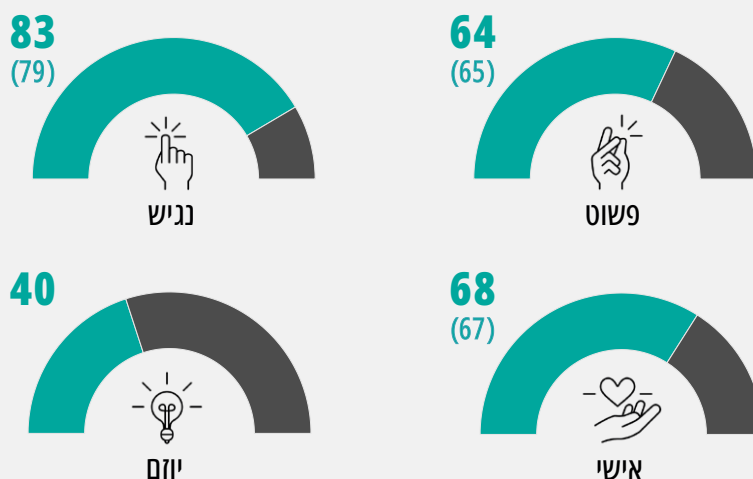
9 הנתונים מבוססים על ממצאי שאלה פתוחה הנשאלת בקרב הלא מרוצים משירות היחידה (ציונים 1-3).
10 הנתונים מבוססים על ניתוח רגרסיה ליניארית. בניתוח הנוכחי מדד השונות המוסברת משקף רמת הסבר טובה של המודל.

מניתוח הרגרסיה עולה ששביעות הרצון מהשירות של היחידות הממשלתיות מושפעת בעיקר מקלות השירות ומהפשטות שלו (זמן טיפול קצר, ביצוע פעולות באתר האינטרנט, שירות בערוץ זמין – אינטרנט או מענה טלפוני – ובזמן נוח), אך גם מהמקצועיות ומהאמפתיה של נותני השירות ומנכונותם לסייע. לפיכך משרדי הממשלה צריכים להתמקד בשיפור היבטי השירות האלה, מכיוון שנכון לשנת 2022 יחידות השירות הממשלתיות מקבלות ציונים בינוניים-נמוכים בהיבטים שהשפעתם על מדד איכות השירות גבוהה מאוד.

מדדי איכות השירות (פנא"י)

גם בשנת 2022 איכות השירות של היחידות הממשלתיות נבחן לאורם של ארבעת ערכי איכות השירות המובילים: פשוט, נגיש, אישי ויזם.

תרשים 21: מדדי איכות השירות, 2022



*בסוגריים נתוני 2021

בבחינת מדדי איכות השירות בשנת 2022 נראה שיפור קל בתפיסת השירות הממשלתי כשירות אישי (ציון 68 ב-2022 לעומת 67 ב-2021). תפיסת השירות כפשוט נחלשה מעט השנה (ציון 64 ב-2022 לעומת 65 ב-2021). יש לציין שציונים אלו נותרו בינוניים ויש מקום להוסיף ולשפרם. ציון המדד שירות נגיש נותר טוב יותר בהשוואה ליתר המדדים וגם עלה בהשוואה לשנה שעברה (ציון 83 ב-2022 לעומת 79 ב-2021).

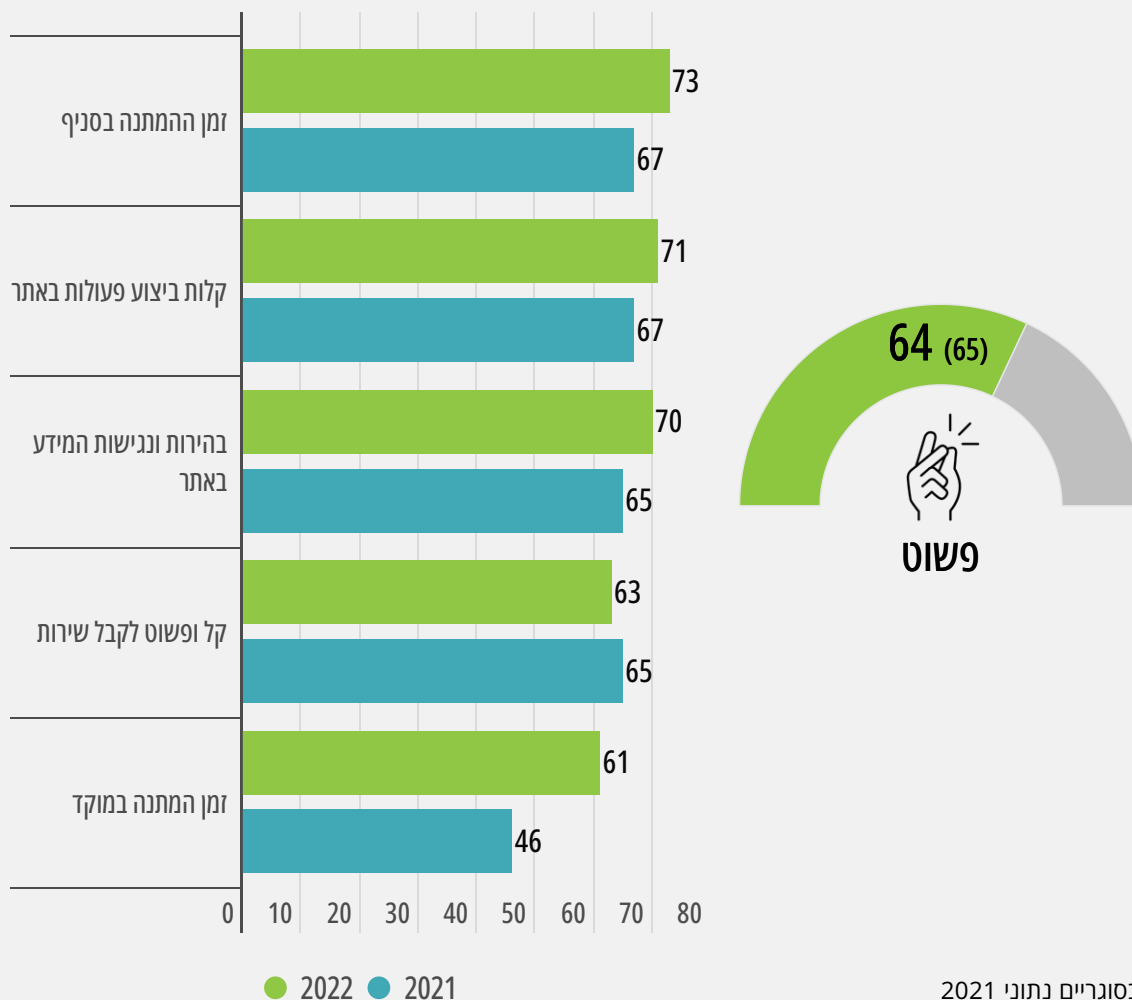
השאלות לבחינת תפיסת השירות כיוזם לא היו ברורות למראיינים בשנת 2021, ולכן בשנת 2022 נבדק המדד שירות יוזם באמצעות שאלה אחת המתייחסת למתן הסברים בלבד, הגם שאי-אפשר היה להשוות את נתוני השאלה הזו לשנים קודמות. נמצא שציון המדד שירות יוזם נמוך בהשוואה למדדים אחרים (ציון 40) ונדרש שיפור גדול של היחידות במדד זה.

שירות פשוט



בשנת 2022 עדיין נתפס השירות הממשלתי כלא מספיק פשוט (ציון 64), וברוב ההיבטים ציוניו בינוניים-נמוכים. עם זאת, מניתוח הנתונים נראה שיפור בכל משתני השירות, למעט "קל ופשוט לקבל שירות" שבו חלה ירידה קלה. כמו כן, ניתן לראות שלמרות השיפור בזמני המענה הטלפוני, עדיין מרכיב זה הוא נקודת התורפה העיקרית של השירות הזה ונדרש להמשיך ולשפרו.

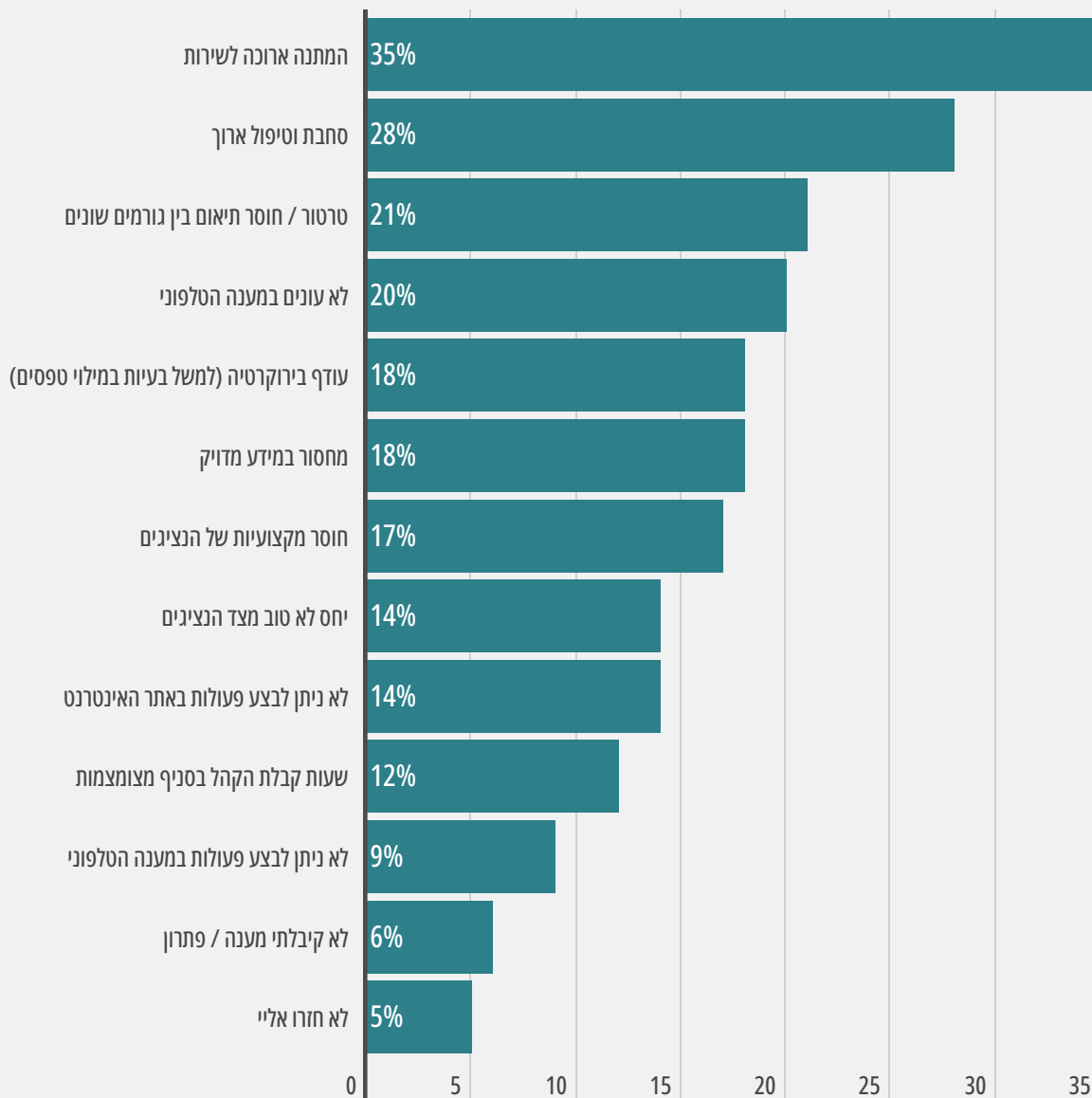
תרשים 22: מדדי איכות השירות – שירות פשוט, 2021–2022¹¹



11 ציוני המדד חושבו כממוצע של השאלות הכלולות בו, כפי שנשאלו בסקר "מסע הלקוח".

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

תרשים 23: הגורמים לקשיים בתהליך קבלת השירות, 2022¹²



יותר משליש ממקבלי השירות ייחסו את הקושי שחוו בתהליך להמתנה ארוכה לשירות, ורבים ציינו את הטיפול הארוך ואת חוסר התיאום בין הגורמים השונים כקושי (28% ו-21%, בהתאמה). על כן, חשוב מאוד לייעל את תהליכי השירות בהיבטים אלו.

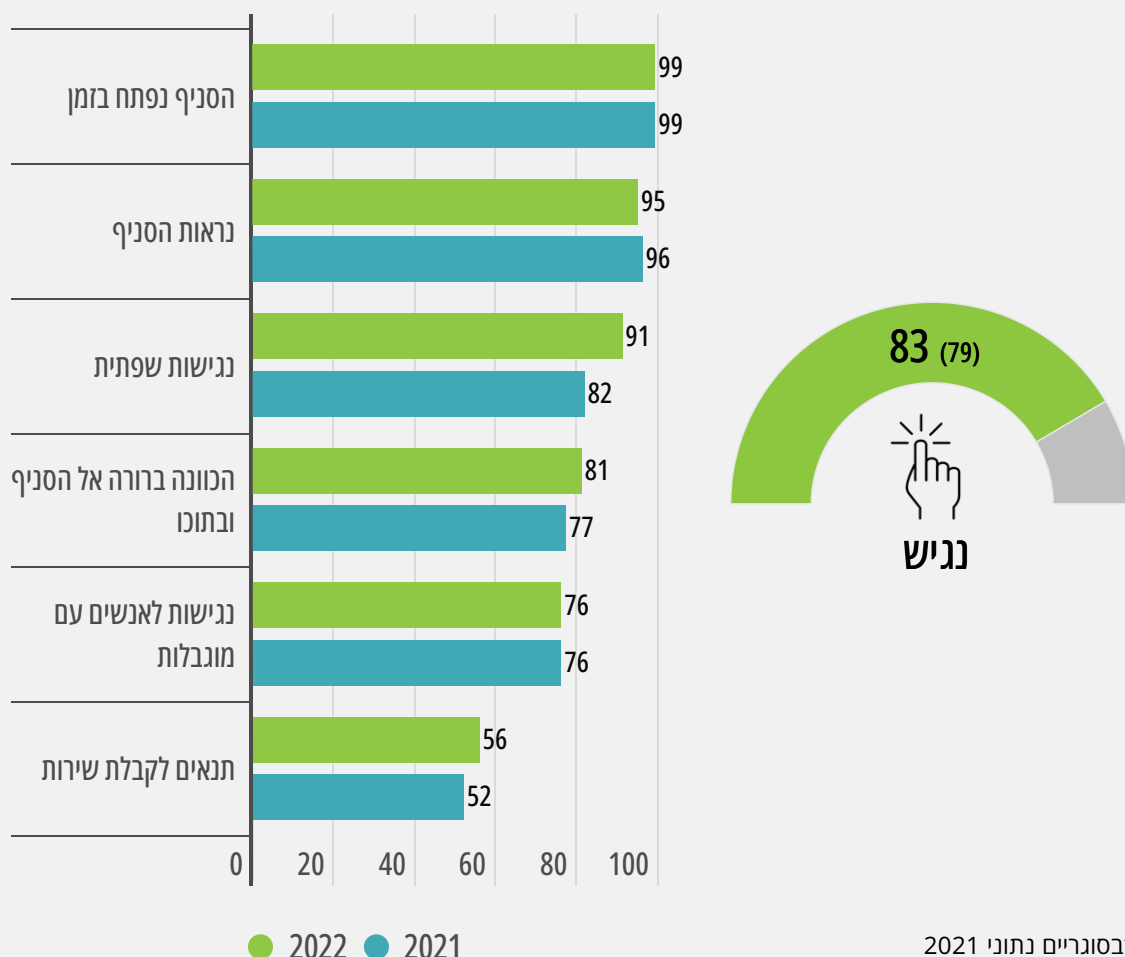
12 מבוסס על ניתוח תשובות המשיבים שלא היה להם קל ופשוט לקבל שירות (מדרגי ציון 1-3).

שירות נגיש



בשנת 2022 רמת הנגישות לשירות הפרונטלי במשרדי הממשלה השתפרה בהשוואה לשנת 2021 (83 לעומת 79 בשנת 2021). מניתוח מעמיק של הנתונים עולה כי נקודות החוזק נותרו כשהיו: פתיחה של הסניפים בזמן (ציון 99) ונראות הסניפים (ציון 95). ציוני המשתנים "נגישות שפתית" ו"הכוונה אל הסניף" השתפרו מהשנה שעברה. עם זאת, נקודת התורפה של השירות "התנאים לקבלת שירות" לא השתנתה ונשארה נמוכה (ציון 56 בשנת 2022 לעומת 52 בשנת 2021).

תרשים 24: מדדי איכות השירות – שירות נגיש, 2021–2022¹³



מניתוח התצפיות עולה שנקודות החולשה מבחינת נגישות ותנאים במרכזי השירות הפרונטליים של היחידות הנמדדות הן היעדרם של סימון מקום לכיסא גלגלים, התנאים לקבלת שירות (אינטרנט אלחוטי, עמדת שירות עצמי ועמדות לטפסים) וחוסר בגורם מכוון בסניף.

13 הערך נגישות נמדד באמצעות תצפיות שנעשו במרכזי השירות של היחידות הנמדדות. ציון מדד הנגישות חושב כממוצע של כל ההיבטים המוצגים בתרשים.

תרשים 25: שירות נגיש – ממצאים מהתצפיות (2022) ¹⁴

שירות נגיש		83
הסניף נפתח ובזמן		99
הסניף היה פתוח	100	
הסניף נפתח בזמן	99	
הכוונה		81
קיים מחוץ לבניין שלט עם שם המשרד	99	
קיים בכניסה לסניף שילוט של המשרד	99	
קיים שלט של המשרד בלובי הבניין	94	
שילוט ההכוונה לסניף ברור, בולט ונוח	92	
קיימת מערכת לניהול תורים	87	
קיים שילוט אלקטרוני של מערכת ניהול התורים	84	
נשמעת מערכת כריזה	74	
קיים בסניף גורם מכוון	45	
נגישות לאנשים עם מוגבלות		76
קיימת חניית נכים	85	
קיימים שירותי נכים	78	
קיימת מעלית לסניף	90	
הלחצנים במעלית בגובה מונגש	99	
קיים תבליט למקשי המעלית	90	
קיימת כריזת מערכת במעלית	86	
קיימת רמפה למעבר בין מפלסים	88	
קיים דלפק מונמך	84	
קיימת מערכת עזר לשמיעה	74	
שילוט בולט של מערכת העזר	70	
סימון מקום לכיסא גלגלים	23	

* באדום ציונים נמוכים מ-60.

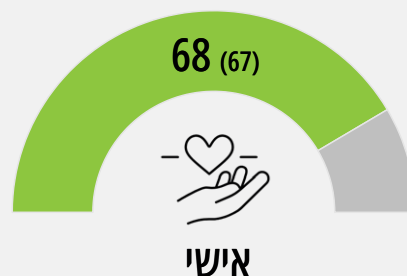
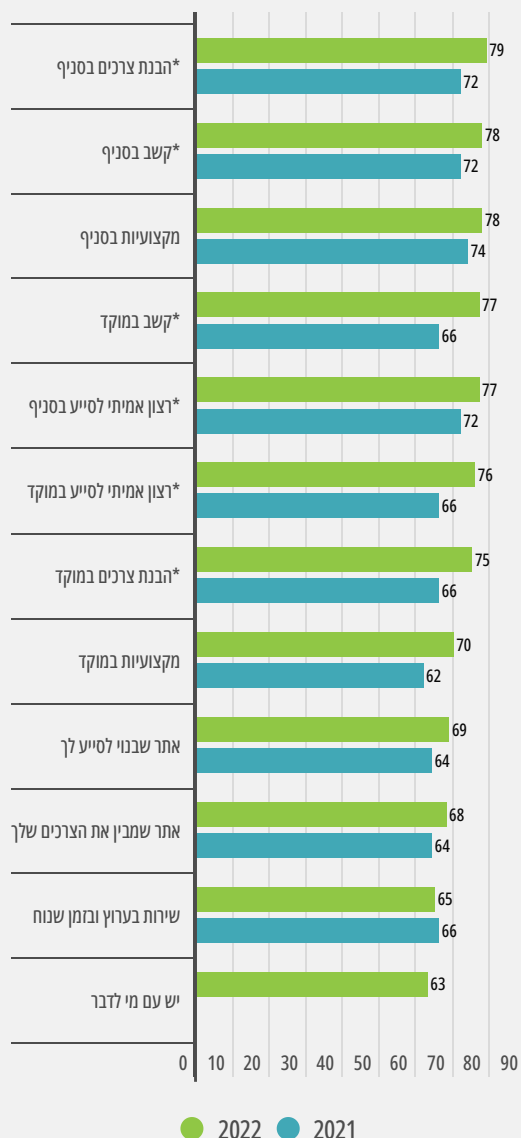
14 הערך נגישות נמדד באמצעות 368 תצפיות שנעשו במרכזי השירות של היחידות הנמדדות. ציוני ההיבטים השונים חושבו כממוצע של תתי-הנושאים, וציון מדד הנגישות חושב כממוצע של כל ההיבטים שנבדקו בתצפיות.

שירות אישי



בשנת 2022 תפסת השירות הממשלתי כשירות אישי השתפרה במעט מאשתקד (ציון 68 ב-2022 לעומת 67 ב-2021) וניתן להבחין בשיפור שביעות הרצון בכמעט כל המשתנים. בערוץ הטלפוני השיפור בולט במיוחד. עתה נותני השירות, הן במרכזי השירות הפרונטליים והן במוקדים הטלפוניים, נתפסים כקשובים יותר וכבעלי רצון לסייע. תפסת השירות האישי באתרי האינטרנט השתפרה בהשוואה לשנת 2021, אך עדיין נתפסת אישית פחות לעומת ערוצי השירות האחרים. נקודת התורפה של מדד זה היא שביעות הרצון הנמוכה של הפונים במשתנה "יש עם מי לדבר".

תרשים 26: מדדי איכות השירות – שירות אישי, 2021–2022¹⁵



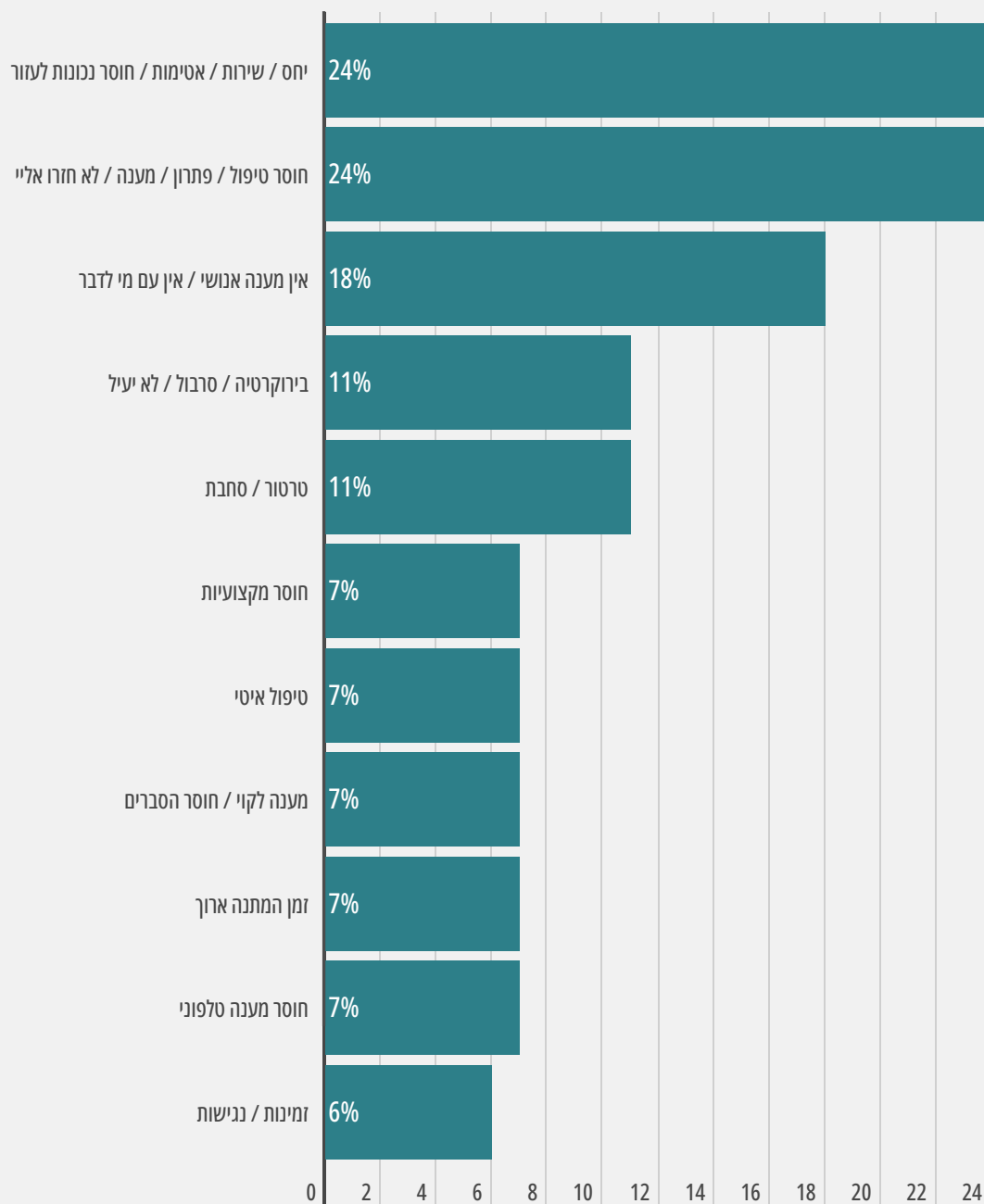
*בסוגריים נתוני 2021
** משתנים שהושאו לשאלת האמפתיה מ-2021.

15 ציוני המדד חושבו כממוצע של השאלות הכלולות בו, כפי שנשאלו בסקר "מסע הלקוח".



מניתוח מעמיק של הנתונים עולה שהסיבות העיקריות לכך שהפונים מרגישים שאין להם עם מי לדבר הן יחס לא משביע רצון, חוסר נכונות לעזור וחוסר מענה.

תרשים 27: הגורמים לתחושה ש"אין עם מי לדבר", 2022





שירות יוזם

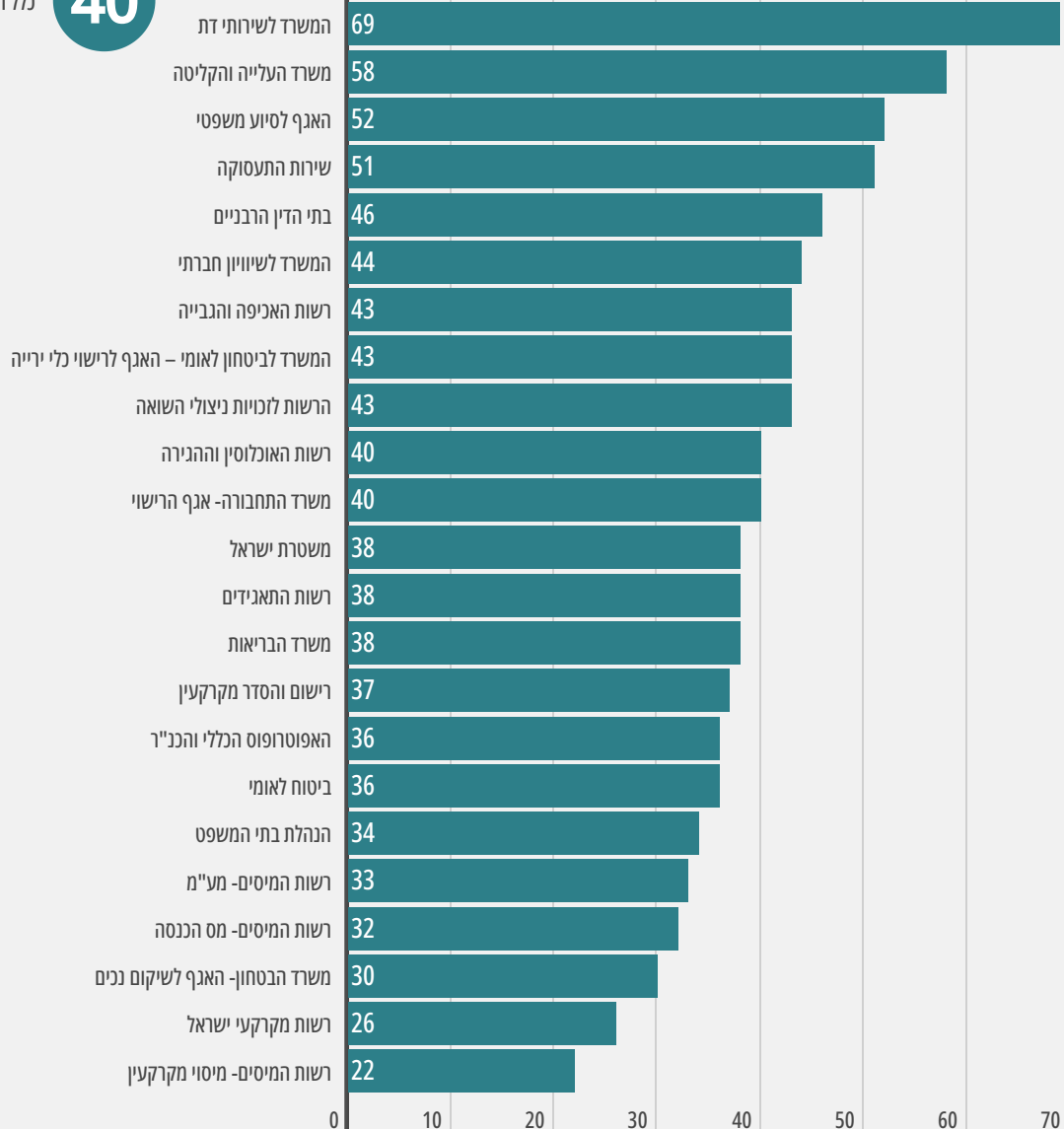


מבין ערכי איכות השירות השונים נתפס השירות הממשלתי כיוזם במידה הנמוכה ביותר (ציון 40). בבחינת מדד זה בין היחידות שנמדדו נראה שהמשרד לשירותי דת נתפס כיוזם ביותר (ציון 69), אחריו משרד העלייה והקליטה (ציון 58) והאגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים (ציון 52). מאחר שאף אחת מהיחידות הממשלתיות לא נתפסה בעיני המשיבים כיוזמת הסברים, נדרש להנחות את נותני השירות לספק הסברים לפונים אליהם ולעדכןם על מצב הפנייה שלהם. בשנת 2023 תועמק בחינת תפיסת השירות היוזם.

תרשים 28: מדדי איכות השירות – שירות יוזם, לפי יחידות, 2022

כלל היחידות

40



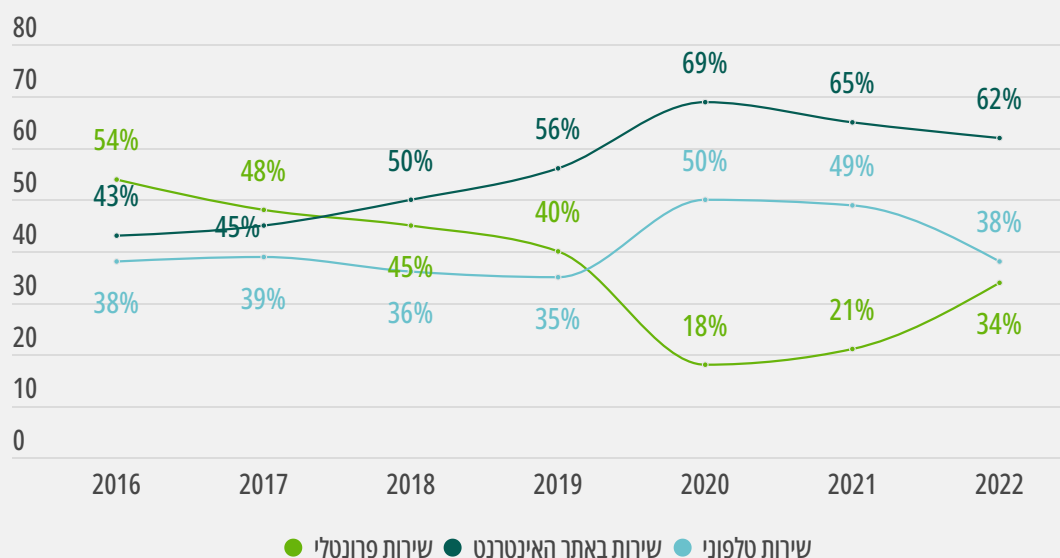
איכות ערוצי השירות

שיעור הפניות לערוצי השירות השונים וציוניהם

המדידה בערוצי השירות השונים התבססה על שביעות רצון הלקוחות שפנו לאותו ערוץ. מדידה זו נעשתה באמצעות הכלי "מסע הלקוח" שבו נבדקה שביעות הרצון של מקבלי השירות כעבור זמן מסיום הטיפול בפנייה.

בשנת 2022 נשמרה המגמה שלפיה השירות הדיגיטלי הוא ערוץ הפנייה הנפוץ ביותר (62% מהפניות), אף על פי שיש ירידה בפנייה לערוץ זה בהשוואה לשנתיים הקודמות (65% ב-2021 ו-69% ב-2020). השימוש בשירות הטלפוני הוא השני בשכיחותו (38%), הגם שחלה ירידה בשימוש בערוץ זה בהשוואה לשנה הקודמת (49% ב-2021). שיעור הפונים לקבלת שירות פרונטלי נותר הנמוך מבין שלושת הערוצים (34%), אולם נמצאה בו עלייה בהשוואה לשנתיים הקודמות (21% ב-2021 ו-18% ב-2020).

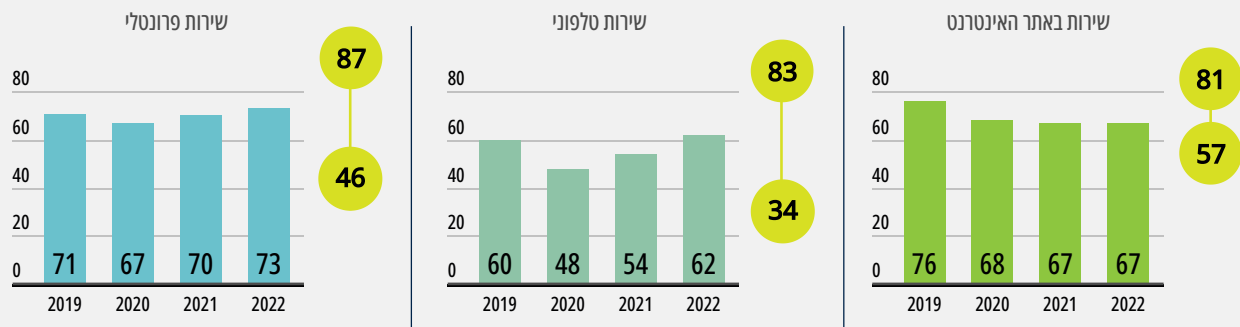
תרשים 29: שיעורי הפנייה לערוצי השירות, 2016–2022¹⁶



בדומה לשנת 2021, בשנת 2022 פנו מבקשי שירות ליחידות הממשלה גם באמצעות הערוצים האלה: דוא"ל (8%), עמדת שירות עצמי (3%), יישומון (4%), רשתות חברתיות (1%) ופקס (1%).

¹⁶ שיעורי הפנייה חושבו מתוך הסקרים הטלפוניים ומתוך הסקרים המקוונים הארציים בלבד. התפלגות שיעורי הפנייה לערוצים השונים מסתכמים ביותר מ-100%, מכיוון שלעיתים הפונים משתמשים ביותר מערוץ פנייה אחד.

תרשים 30: שביעות הרצון מאיכות השירות בערוצי השירות השונים, 2020–2022¹⁷



בשנת 2022 עלתה שביעות הרצון מהשירות באמצעות המענה הטלפוני. מגמת השיפור של השירות הטלפוני החלה בשנת 2021, אחרי שיא משבר מגפת הקורונה (2020) והתחזקה עוד יותר בשנת 2022. שביעות הרצון מערוץ השירות הפרונטלי הוסיפה להשתפר ב-2022, ושביעות הרצון מהשירות הדיגיטלי נותרה כמעט ללא שינוי בשנים 2020–2022. יש מקום להשקיע מאמצים נוספים בשיפור השירות הניתן באתר האינטרנט של הממשלה, הואיל וזה ערוץ השירות הנצרך ביותר.

אתרי האינטרנט של יחידות הממשלה

62% ממקבלי השירות פנו לאתרי האינטרנט השונים של היחידות הממשלתיות. השימוש בערוץ השירות הדיגיטלי הוא הנפוץ ביותר



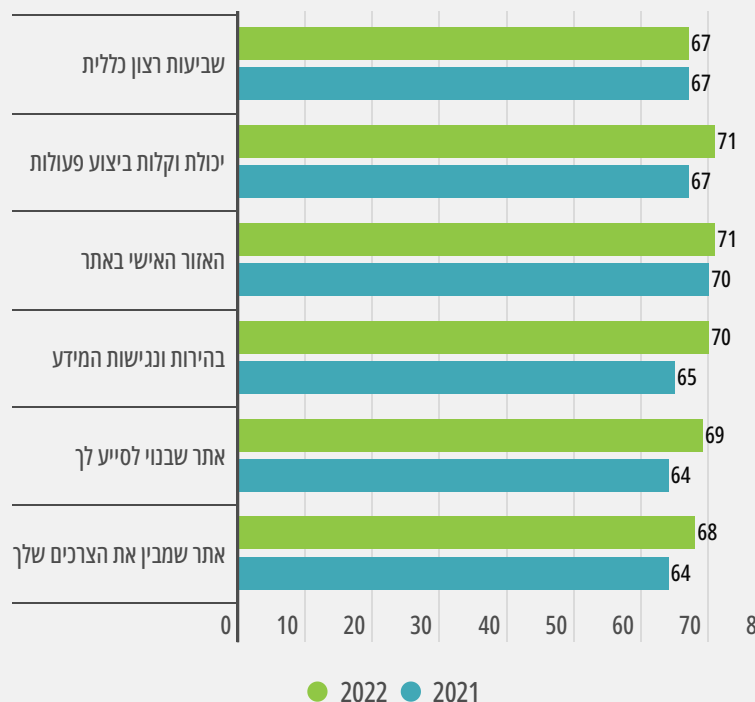
בעת פנייה לשירותי הממשלה לאורך זמן.

בשנת 2022 לא השתנה ציון שביעות הרצון מהשירות הדיגיטלי (ציון 67), אף על פי שבמרבית המשתתפים חל שיפור: "יכולת וקלות ביצוע פעולות" (ציון 71 בשנת 2022 לעומת 67 ב-2021), "בהירות ונגישות המידע" (ציון 70 בשנת 2022 לעומת 65 בשנת 2021), "אתר שבנוי לסייע לך" (ציון 69 בשנת 2022 לעומת 64 בשנת 2021), "אתר שמבין את הצרכים שלך" (ציון 68 ב-2022 לעומת 64 ב-2021).

בשנה שעברה נוספה לשאלון שאלה לגבי "האזור האישי" שבאתר האינטרנט לצורך מדידתו ותחילת המעקב אחר השירות הזה. נמצא ששביעות הרצון מהאזור האישי נשארה יציבה (ציון 71 ב-2022, וציון 70 ב-2021). על כן, מומלץ למשרדי הממשלה להרחיב את הפעולות שניתן לבצע במרחב האזור האישי.

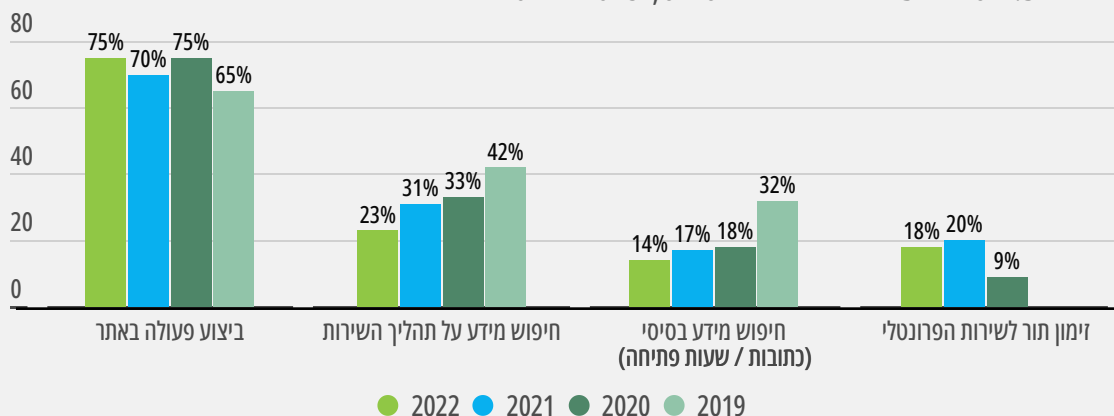
¹⁷ הקווים הצהובים בתרשים מייצגים את טווח ציוני היחידות הממשלתיות.

תרשים 31: שביעות הרצון מאיכות השירות באתר האינטרנט, 2022–2021



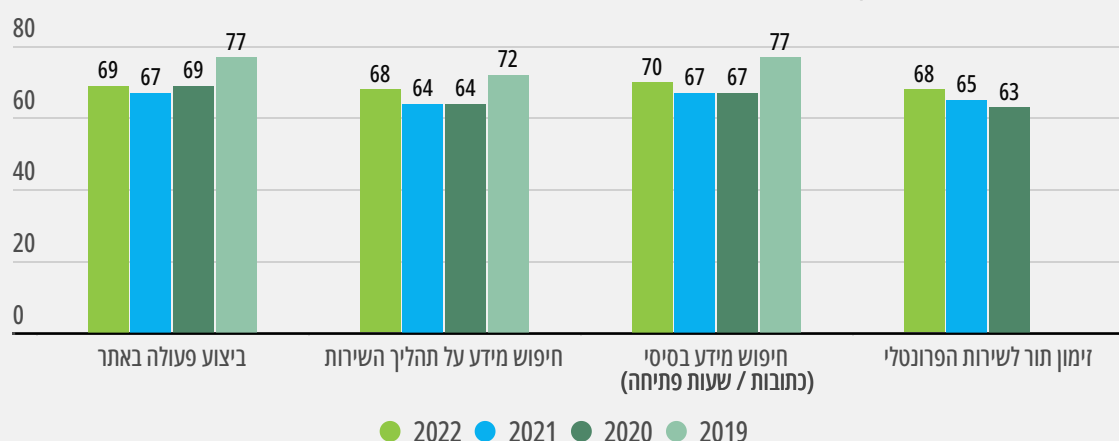
בשנת 2022 חלה עלייה בשיעור הפונים לאתרי האינטרנט של היחידות הממשלתיות לצורך ביצוע פעולות שונות, ובד בבד חלה ירידה בשיעור הפונים למטרות האלה: זימון תור לשירות פרונטלי, חיפוש מידע בסיסי ומידע על תהליכי השירות. חשוב להמשיך ולהרחיב את השירותים המקוונים שניתן לקבל ולבצע באופן מלא באתרי היחידות הממשלתיות, שכן ממצאי העבר מראים שפנייה בלעדית לאתרי האינטרנט (שאינה מצריכה קשר עם ערוץ שירות נוסף) מייצרת שביעות רצון גבוהה יותר.

תרשים 32: מטרת הפנייה לאתרי האינטרנט, 2022–2019



בבחינת שביעות הרצון לפי הפעולות שביקשו הפונים לבצע באתרים הממשלתיים נראה שיפור קל בשביעות הרצון בכלל הפעולות בגינן נכנסו הגולשים לאתר. עם זאת, ציוני שביעות הרצון מאתר האינטרנט של היחידות עדיין בינוניים.

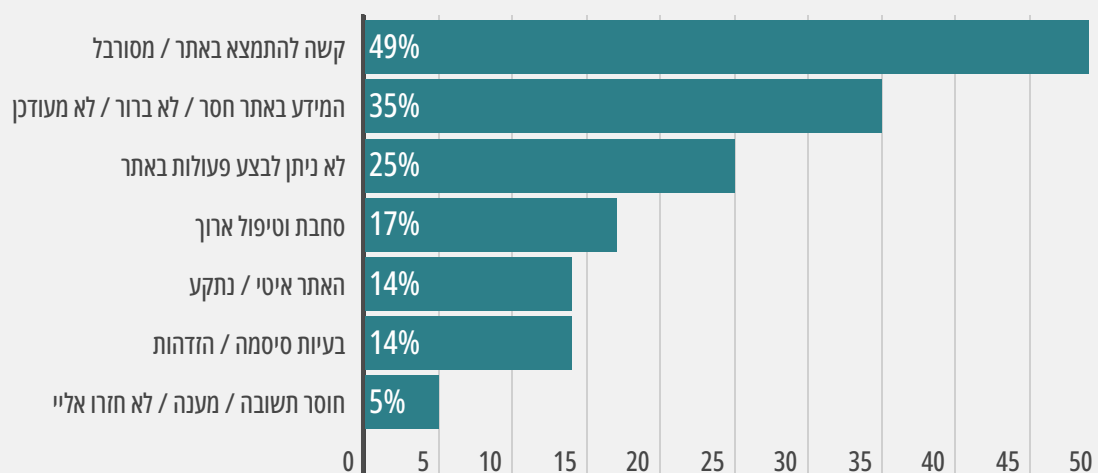
תרשים 33: שביעות רצון מאתרי האינטרנט לפי מטרת הפנייה לאתר, 2019–2022



ממה הפונים לא היו מרוצים באתרי האינטרנט של היחידות?

בדומה לשנים קודמות, גם ב-2022 מרבית הגורמים לחוסר שביעות הרצון מאתרי האינטרנט של היחידות הממשלתיות קשורים לסרבול ולקושי בהתמצאות באתרים, לאי-בהירות לגבי תוכני האתר ולמחסור במידע. נדרש לבחון באופן ממוקד כיצד ניתן לפשט את האתרים ולחזק את הערוץ הדיגיטלי כולו.

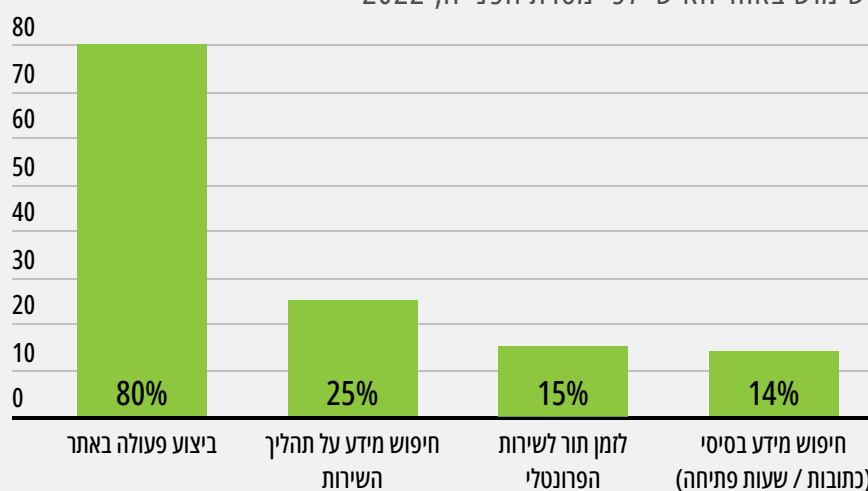
תרשים 34: הגורמים לחוסר שביעות רצון מאתרי האינטרנט של היחידות, 2022





68% מהפונים לשירות באתרי האינטרנט של היחידות השתמשו **באזור האישי באתר**. רובם (80%) עשו זאת לצורך ביצוע פעולות, כרבע ביקשו לחפש מידע על תהליכי השירות, 15% נכנסו לשירות כדי לקבוע תור לשירות פרונטלי ו-14% חיפשו מידע בסיסי.

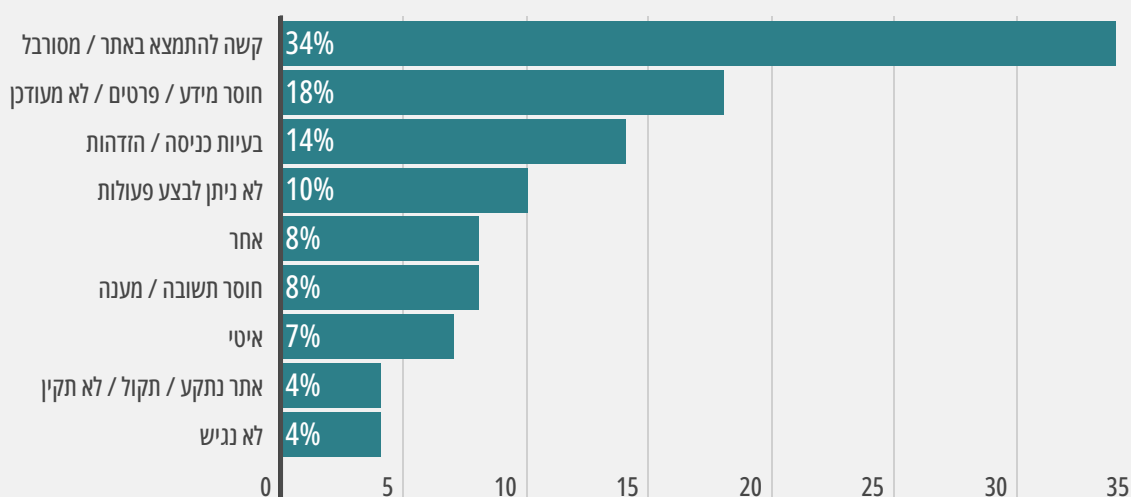
תרשים 35: השימוש באזור האישי לפי מטרת הפנייה, 2022



ממה הפונים לא היו מרוצים מהאזור האישי?

מבחינת שביעות הרצון של הפונים לאזור האישי עולה כי בדומה לשנה שעברה ולאתרים הכללים, הסיבה העיקרית לחוסר שביעות הרצון בקרב הלא מרוצים מהאזור האישי היא סרבול וקושי בהתמצאות. סיבות נוספות לחוסר שביעות רצון היו חוסר במידע, קושי בכניסה לאזור האישי ואי-יכולת לבצע פעולות.

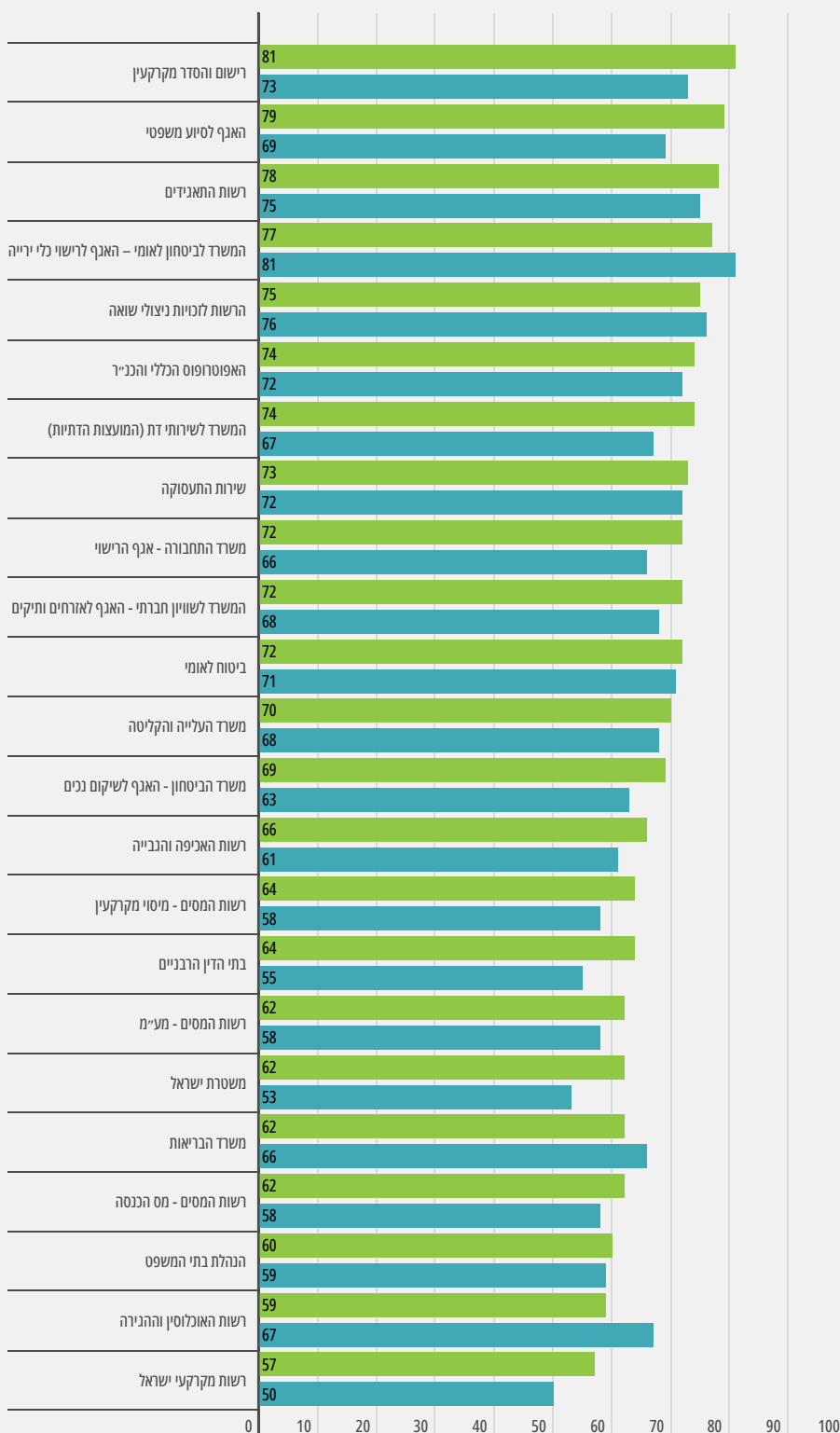
תרשים 36: הגורמים לחוסר שביעות רצון מהאזור האישי, 2022





תרשים 37: שביעות הרצון מאתרי האינטרנט, לפי יחידות, 2021–2022

2021 **67** ציון ממוצע של כלל היחידות **67** 2022



בשנת 2022, בהשוואה בין יחידות הממשלה לגבי שביעות הרצון מאתרי האינטרנט, בולטים לחיוב רישום והסדר מקרקעין במשרד המשפטים (ציון 81), האגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים (ציון 79) ורשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 78). ציון של שלוש היחידות האלה עלה מהשנה שעברה. נוסף על כך, שיפור ניכר נמצא בשירות הדיגיטלי של משרת ישראל (62 לעומת 53 בשנת 2021) ושל בתי הדין הרבניים (64 לעומת 55 בשנת 2021). מנגד, בתחתית המדרג מצויים אתרי האינטרנט של רשות מקרקעי ישראל (ציון 57), רשות האוכלוסין וההגירה (ציון 59) והנהלת בתי המשפט (ציון 60).

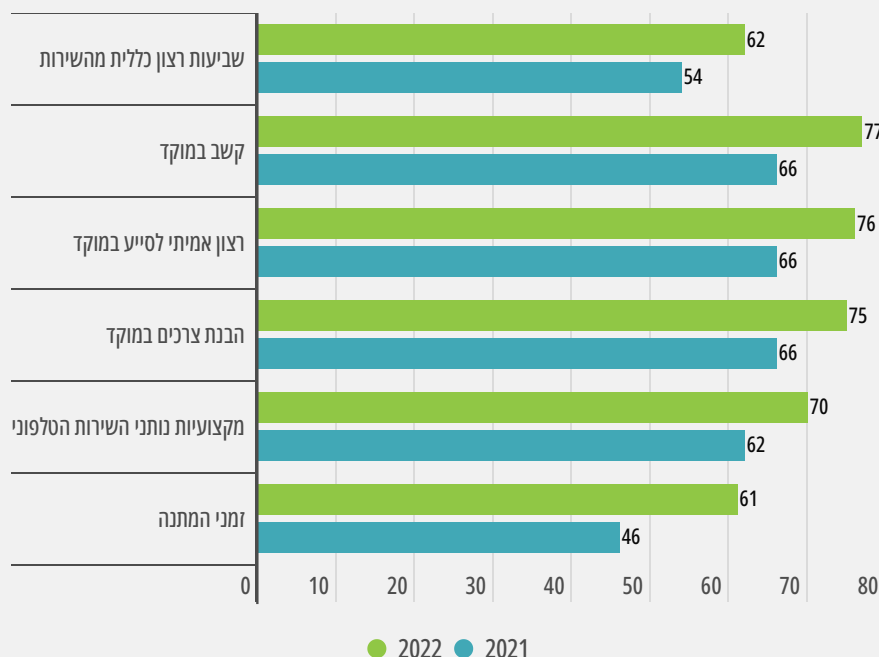
המענה הטלפוני



בהשוואה של ציוני המענה הטלפוני ביחידות השונות נמצא שהשונות הגדולה נמשכת (טווח שבין 34 ל-83). שונות זו מעידה על כך שעדיין קיימים הבדלים גדולים בזמינות המענה הטלפוני ביחידות השונות ובאיכותו.

לאחר משבר מגפת הקורונה, בשנת 2022 המשיכה מגמת השיפור בשביעות הרצון מהשירות הטלפוני של יחידות הממשלה (ציון 62 ב-2022 לעומת 54 ב-2021 ו-48 ב-2020). השיפור התבטא בכל המשתנים שנבדקו. עם זאת, חשוב להדגיש כי שביעות הרצון מהערוץ הטלפוני עדיין בינונית-נמוכה ויש להמשיך ולמקד מאמצים בטיוב השירות הזה. בדומה לשנה שעברה, זמני ההמתנה למענה הטלפוני הם נקודת התורפה העיקרית של השירות, אף על פי שזמן המענה ביחידות השונות השתפר בשנת 2022.

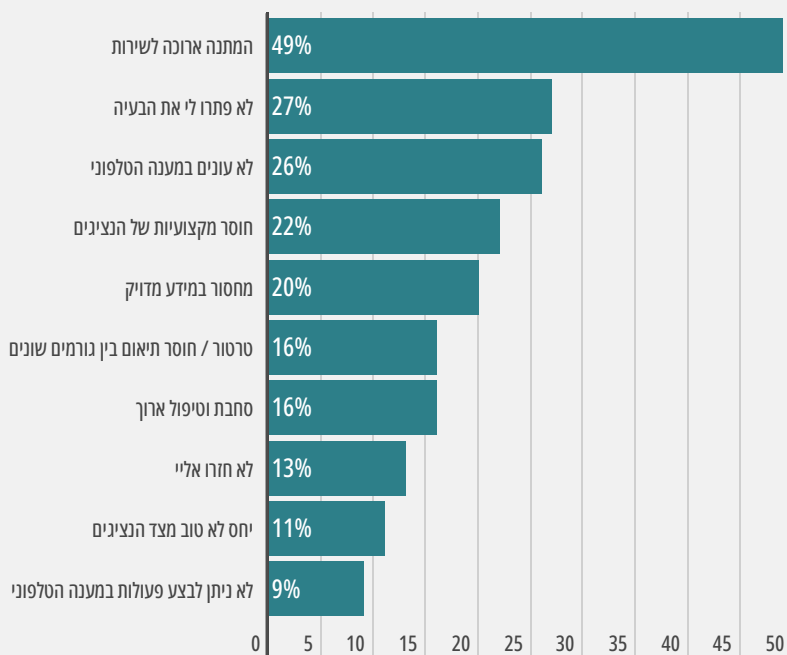
תרשים 38: שביעות הרצון מאיכות השירות במענה הטלפוני, 2021-2022



ממה הפונים לא היו מרוצים בשירות הטלפוני?

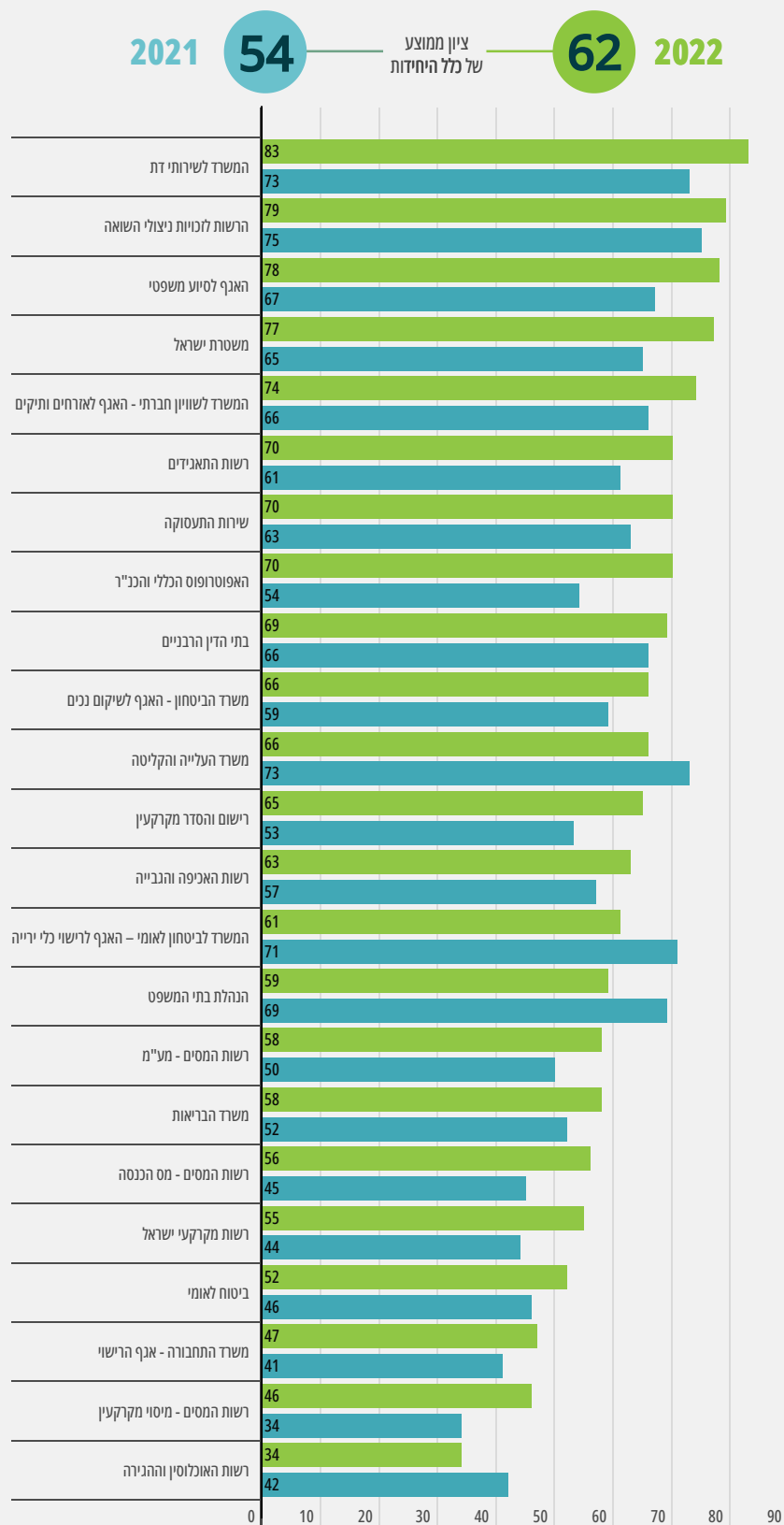
בדומה לשנים קודמות, בבחינת גורמי אי-שביעות הרצון מהמענה הטלפוני, נראה שמדובר בבעיית זמינות. רוב הפונים הלא מרוצים נאלצו להמתין זמן רב לקבלת השירות או שכלל לא הצליחו לקבל מענה אנושי. נוסף על כך, פונים רבים גם התלוננו על אי-מתן פתרון לבעיה, על חוסר מקצועיות של נותני השירות ועל מחסור במידע מדויק. **על כן, נדרש לקצר את זמני ההמתנה של המענה הטלפוני, לייעל את תהליכי השירות ולפשטם תוך חיזוק המקצועיות של נותני השירות והרחבת סמכויותיהם, כך שהטיפול בפניות יוכל להתחיל במענה הטלפוני ולהסתיים בו.**

תרשים 39: הגורמים לחוסר שביעות רצון מהמענה הטלפוני, 2022



בשנת 2022 השתפרה שביעות הרצון מהמענה הטלפוני של מרבית יחידות הממשלה. בראש המדרג ניצבים המשרד לשירותי דת עם עלייה גדולה בשביעות הרצון לעומת השנה שעברה (ציון 83 ב-2022 לעומת 73 ב-2021), הרשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 79) והאגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים (ציון 78 ב-2022 לעומת 67 ב-2021). אף על פי שהן אינן מובילות את מדרג שביעות הרצון מהשירות הטלפוני, ראויות לציון גם יחידת האפטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי במשרד המשפטים (ציון 70 ב-2022 לעומת 54 ב-2021), יחידת רישום והסדר מקרקעין במשרד המשפטים (ציון 65 ב-2022 לעומת 53 בשנת 2021) ומשטרת ישראל (ציון 77 ב-2022 לעומת 65 ב-2021). מנגד, בתחתית המדרג ניצבים רשות האוכלוסין וההגירה (ציון 34), רשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 46), חרף העלייה המרשימה בציון היחידה בהשוואה לשנת 2021) ומשרד התחבורה אגף הרישוי (ציון 47).

תרשים 40: שביעות הרצון מהמענה הטלפוני, לפי יחידות, 2021-2022



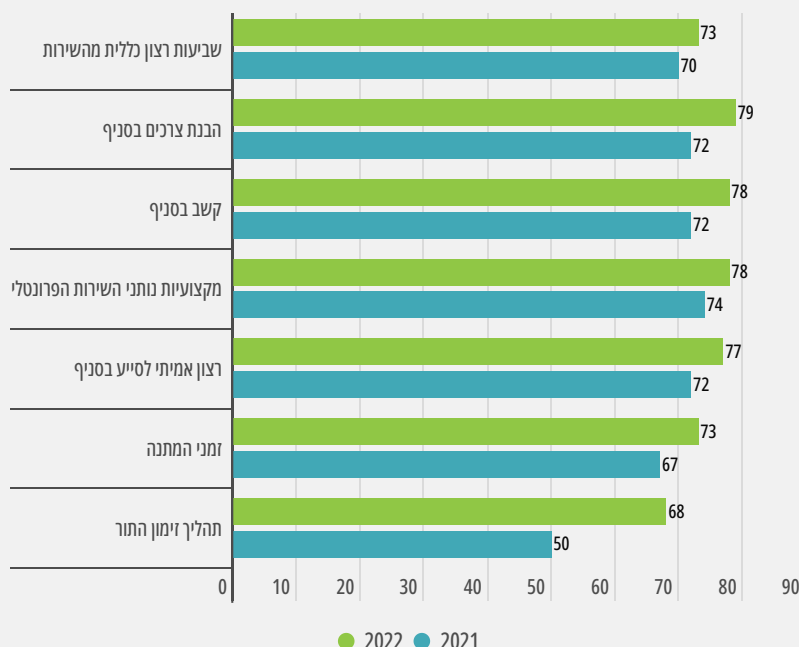
שירות פרונטלי



בשנת 2022, לאחר שיא משבר מגפת הקורונה (2020), המשיכה להשתפר מידת שביעות הרצון של הפונים מהשירות "פנים אל פנים" (ציון 73), ובד בבד חלה עלייה בשיעור מקבלי השירות הפרונטלי (34%) בהשוואה לשנת 2021 (21%) ולשנת 2020 (18%). עם זאת, עדיין שיעור מקבלי השירות הפרונטלי נמוך בהשוואה לשנת 2019 (40%). אפשר להסביר את הממצא הזה בכך שמעודדים את הציבור לאמץ דפוסים חדשים של צריכת שירותים באמצעות הטלפון ואתרי האינטרנט של יחידות הממשלה.

השיפור בשירות הפרונטלי התבטא הן באמפתיה ובמקצועיות של הנציגים (נותני השירות) והן בזמני ההמתנה. בשנת 2021 כדי לייעל תהליכים ולווסת את העומס על השירותים הממשלתיים הושק שירות זימון תורים. נמצא ששביעות הרצון מהשירות הזה עלתה במידה רבה (ציון 68 ב-2022 לעומת 50 ב-2021). זמינות התורים והממשק לקביעתם היו הגורמים העיקריים לחוסר שביעות הרצון מהשירות, לכן כדאי להגדיל את זמינות התורים הפנויים ולשפר את הממשק לקביעתם.

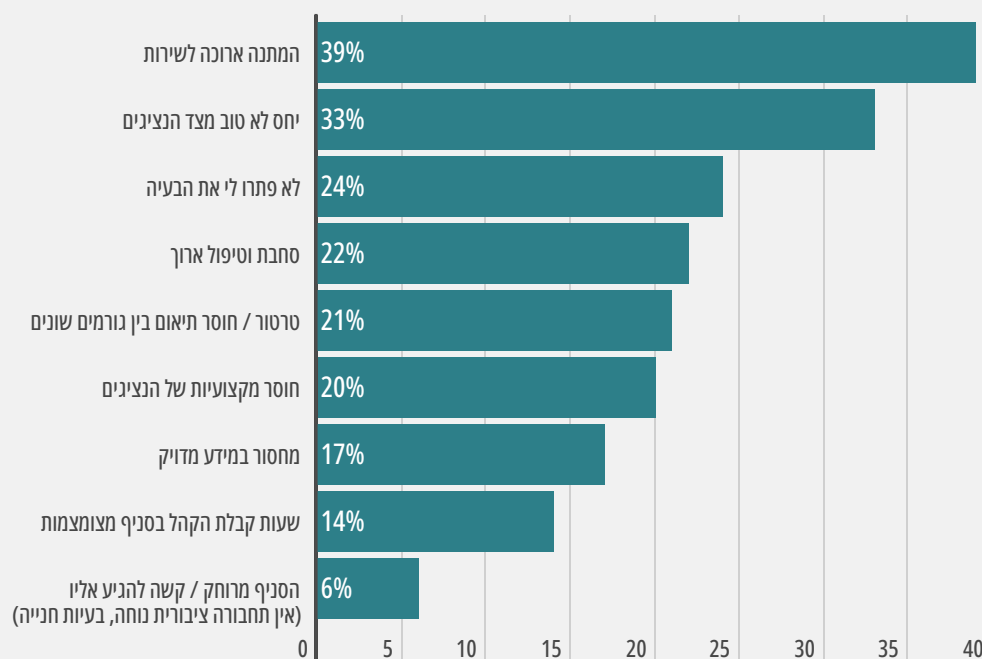
תרשים 41: שביעות הרצון מאיכות השירות הפרונטלי, 2021–2022



בדומה לשנה שעברה, גם בשנת 2022 היו כמה גורמים עיקריים לחוסר שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי: המתנה ארוכה לשירות, הנובעת מזמינות נמוכה של תורים, יחס לא טוב של נותני השירות, אי-פתירת הבעיה, סחבת וטרטור. **על כן, יש לפעול לשיפור זמינות התורים, לטייב את יחס הנציגים ולייעל את תהליכי השירות כדי להוסיף ולשפר את שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי.**



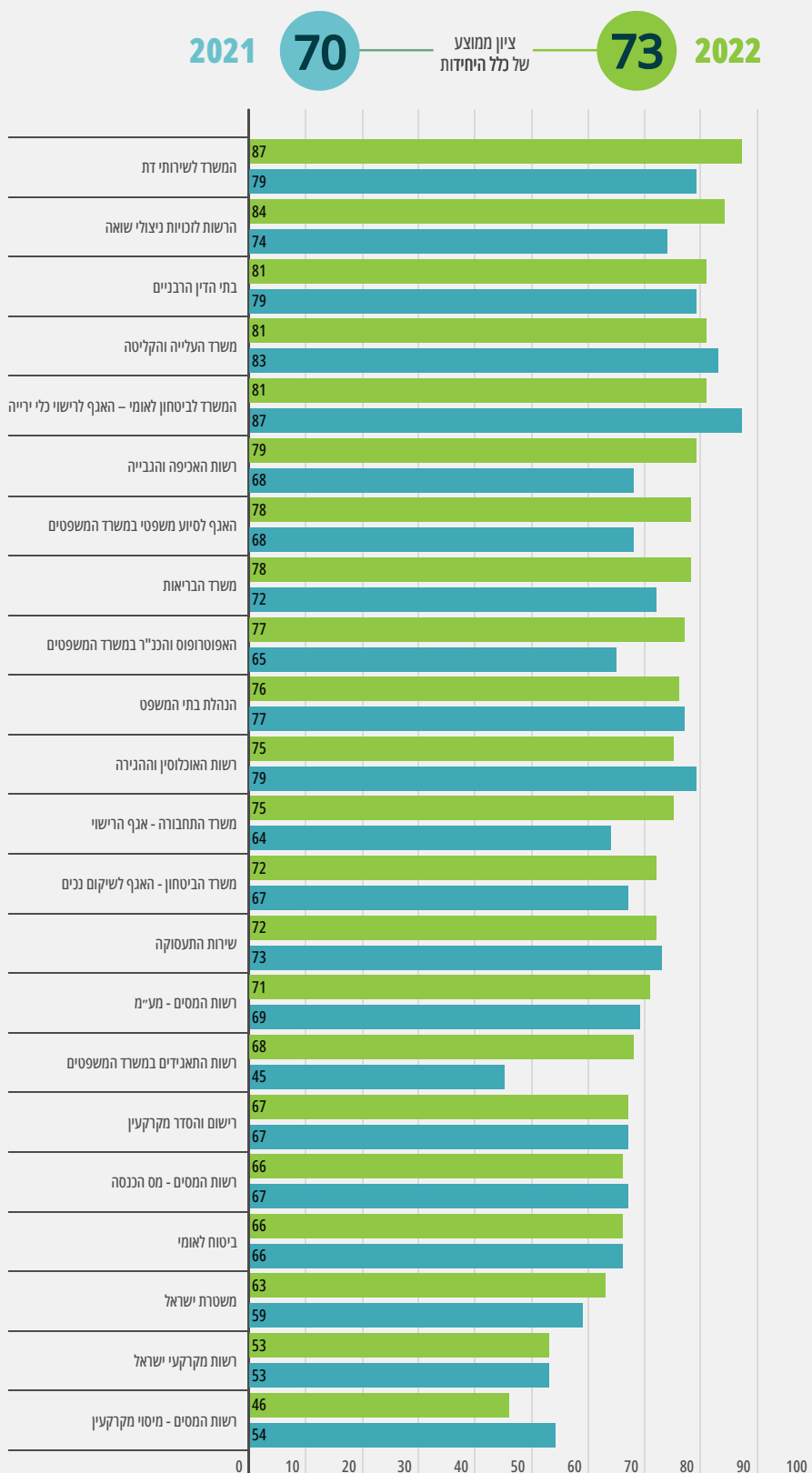
תרשים 42: הגורמים לחוסר שביעות רצון מהשירות הפרונטלי, 2022



מהשוואה של ציוני השירות הפרונטלי ביחידות השונות ניתן לראות כי ב-2022 שביעות הרצון בולטת לחיוב במשרד לשירותי דת (ציון 87) וברשות לזכויות ניצולי השואה (ציון 84). בשתי היחידות האלה עלה ציון שביעות הרצון בהשוואה לשנה שעברה. אחריהן ניצבים במדרג בתי הדין הרבניים, משרד העלייה והקליטה והאגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי (ציון 81 לשלוש היחידות). ראוי לציין כי השנה יחידות רבות רשמו שיפור ניכר בשביעות הרצון. הבולטות שבהן היו רשות התאגידים במשרד המשפטים (ציון 68 בשנת 2022 לעומת 45 בשנת 2021), האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי במשרד המשפטים (ציון 77 בשנת 2022 לעומת 65 בשנת 2021) ואגף הרישוי במשרד התחבורה (ציון 75 בשנת 2022 לעומת 64 בשנת 2021).

בתחתית המדרג ניצבים רשות המסים - מיסוי מקרקעין (ציון 46), רשות מקרקעי ישראל (ציון 53) ומשטרת ישראל (ציון 63).

תרשים 43: שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי, לפי יחידות 2021–2022





סיכום

ממציא דוח מדידת איכות השירות הממשלתי לשנת 2022 עולה שהייתה עלייה קלה בשביעות הרצון הכללית של הפונים לשירותי יחידות הממשלה השונות. עם זאת, מדד זה עדיין לא חזר לרמתו לפני משבר מגפת הקורונה (2019), כשהיה בשיאו מאז תחילת המדידה, ויש להביא בחשבון שממצא זה וגם ממצאים אחרים בדוח משקפים את השפעות המגפה בשנת 2022.

בשנת 2022 העלייה במדד שביעות הרצון מתבטאת גם במספר היחידות שבהן דיווחו המשיבים על שביעות רצון רבה יותר. השנה בכמחצית מהיחידות הייתה עלייה בשביעות הרצון הכללית, ורק בכרבע מהיחידות הייתה ירידה במדד זה. במילים אחרות, ברוב היחידות החלו להתאושש ממשבר מגפת הקורונה ומהאתגרים שהציב והצליחו לתת שירות טוב יותר לציבור.

מגמת החזרה לשגרה, לאחר משבר הקורונה, מתבטאת גם בערוצי השירות שבהם השתמשו הפונים. בשנת 2022 הייתה עלייה בשיעור הפניות לשירות הפרונטלי במרכזי השירות והייתה ירידה בשיעור הפניות לשירות הטלפוני. עם זאת, ערוצי שירות אלו עדיין לא חזרו לשיעוריהם טרום מגפת הקורונה, ורוב הפניות נעשות באמצעות אתרי האינטרנט והשירותים הדיגיטליים הקיימים בהם. ממצא זה עולה בקנה אחד עם המגמה הקיימת בעולם שלפיה הציבור נוטה לצרוך יותר ויותר שירותים ממשלתיים מקוונים.

למקרא ממצאי הדוח אפשר להסיק מסקנות ולהציע דרכים לשיפור ולטיוב איכות השירות הממשלתי לציבור:

1. חיזוק השירות בערוצים הדיגיטליים - מרבית הפניות לשירות הממשלתי

מתבצעות בערוצים הדיגיטליים, והשאפה היא להרחיב את נתח השימוש בשירותים האלה ולהגדיל את מספר המשתמשים בהם. יש להמשיך ולחזק את השירות הממשלתי המקוון באופנים האלה:

להרחיב את מגוון הפעולות שניתן לבצע באתרי האינטרנט באופן

מלא ועצמאי - מרבית מהפונים לאתרי השירות באינטרנט עושים זאת לצורך ביצוע פעולות שונות. לפיכך נדרש להגדיל את מספר תהליכי השירות שאפשר לבצע בערוצים הדיגיטליים ובד בבד לפשט את תהליכי השירות המורכבים, כדי לאפשר לפונים מענה שלם ללא מעורבות אנושית ולמנוע תחושות של תסכול וטרטור.



לארגן את המידע באתרי האינטרנט ולעדכנו - התכנים באתרי

האינטרנט של יחידות הממשלה השונות צריכים להיות נגישים, ברורים ועדכניים באופן שיסייע למשתמשים להתמצא ולבצע פעולות באופן עצמאי.





להרחיב את מגוון הפעולות באזור האישי - השימוש באזור האישי
התאפיין ברמת שביעות רצון טובה. מומלץ להגביר את המודעות בקרב האזרחים לשירות זה ולעודד אותם להשתמש בו. הרחבת מגוון הפעולות הניתנות לביצוע באופן עצמאי באזור האישי ופישוטן עשויים להגדיל את כמות המשתמשים בו ואת שביעות רצונם.



2. חיזוק זמינות המענה הטלפוני - למרות השיפור ב-2022 המשיך המענה הטלפוני להיות נקודת התורפה העיקרית של השירות הממשלתי. כדי לשפר את שביעות הרצון מערוץ שירות זה צריך לקצר את זמני ההמתנה במוקדים הטלפוניים (המוקדים הם הגורם השכיח ביותר לחוסר שביעות רצון בקרב הפונים). נוסף על כך, צריך להרחיב את סמכויותיהם של נותני השירות במוקדים הטלפוניים, כדי שיוכלו לתת מענה יעיל והוליסטי לפונים.

3. ייעול ופישוט תהליכי השירות - מממצאי המחקר עולה כי הגורם המשפיע ביותר על שביעות הרצון של מקבלי השירות בממשלה הוא פשטות וקלות תהליכי השירות. במשרדי הממשלה וביחידות הסמך צריכים להדגיש נושא זה ולפעול להנגשת התהליכים ולפישוטם באופן שיאפשר "מסע לקוח" קל בכל ערוץ ובכל זמן שמקבלי השירות בוחרים.

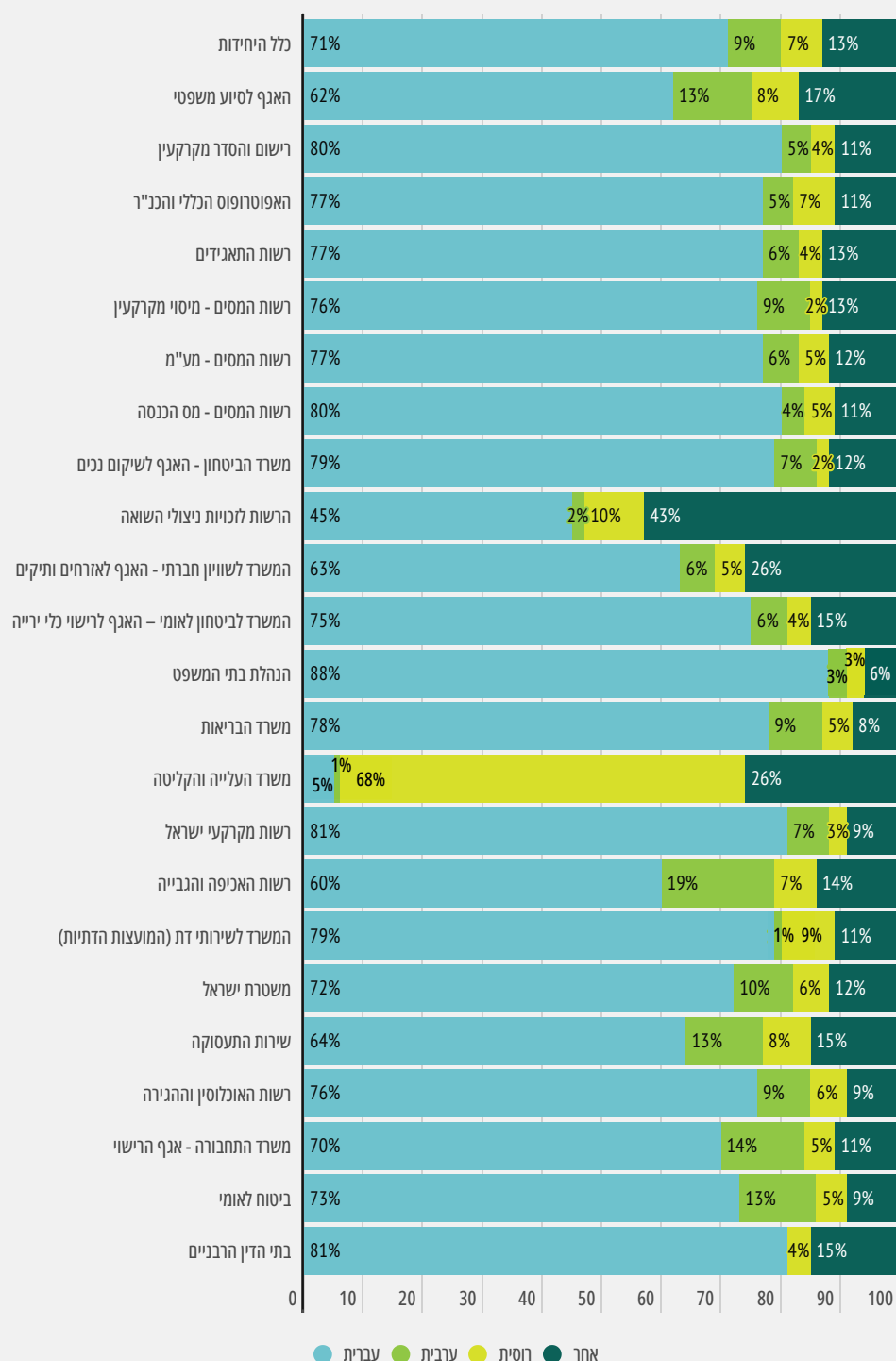
לסיכום, בשנת 2022 חלה עלייה באיכות השירות הממשלתי ובשביעות הרצון ממנו. אף על פי שבשנה זו עדיין הורגשו במידה מסוימת השפעות מגפת הקורונה ואתגריה, נראה שברוב משרדי הממשלה ויחידות הסמך הצליחו להתמודד עימם. כדי להמשיך את מגמת העלייה בשביעות הרצון מהשירות הממשלתי צריך להמשיך ולשפר את השירותים הממשלתיים, לייעל אותם ולפשטם. בין היתר צריך לשפר את אתרי האינטרנט בכלל ואת חוויית השימוש באזור האישי בפרט, לקצר את זמני ההמתנה במוקדי השירות הטלפוניים ולהרחיב סמכויותיהם של נותני השירות במוקדים האלה לשם השלמת הטיפול ההוליסטי בפניות השונות, להמשיך ולהשקיע בייעול תהליכי השירות ופישוטם.



נספחים

סקר "מסע הלקוח" - המאפיינים הדמוגרפיים

תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022



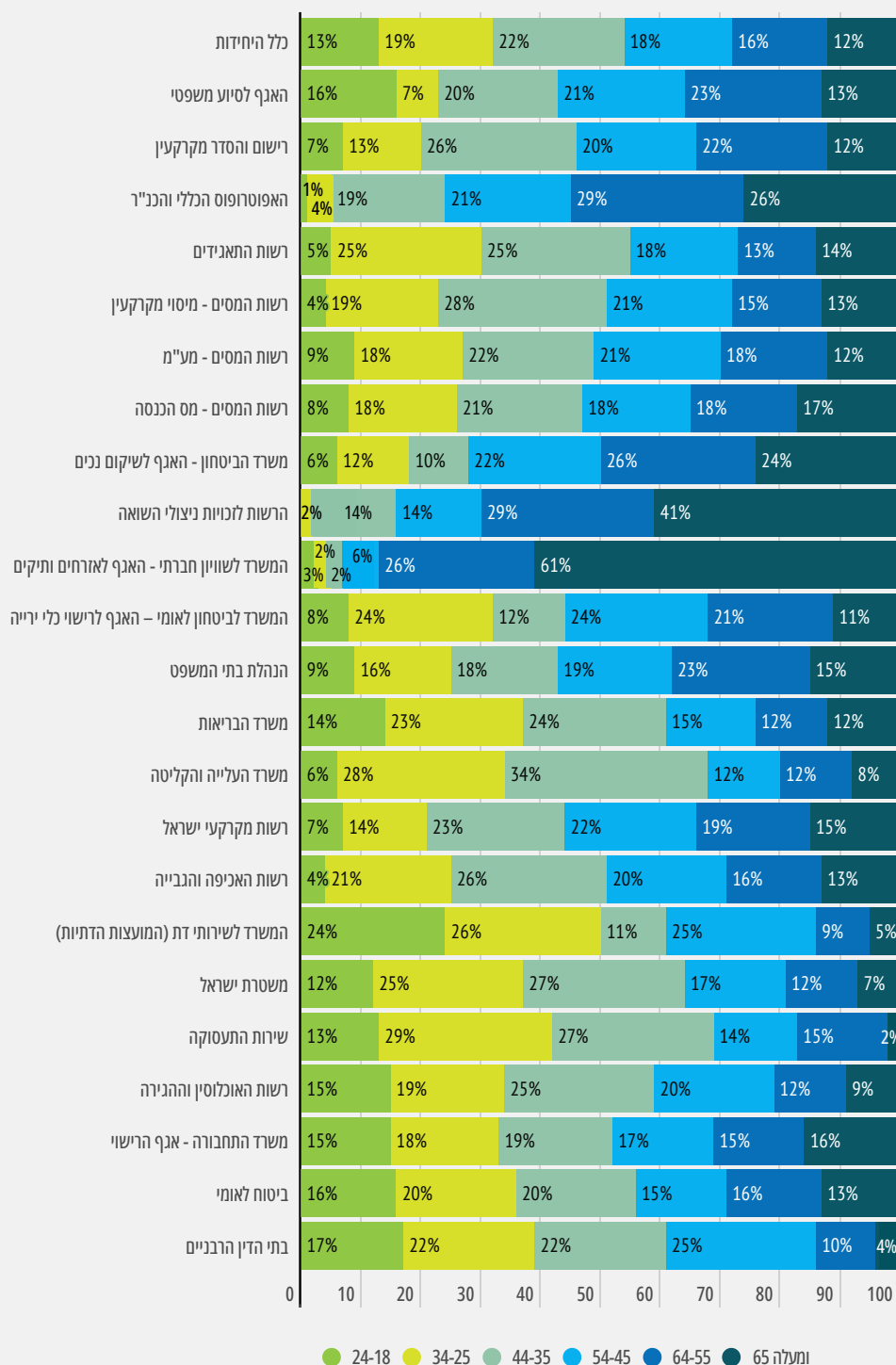
שפת אם



תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022



גיל

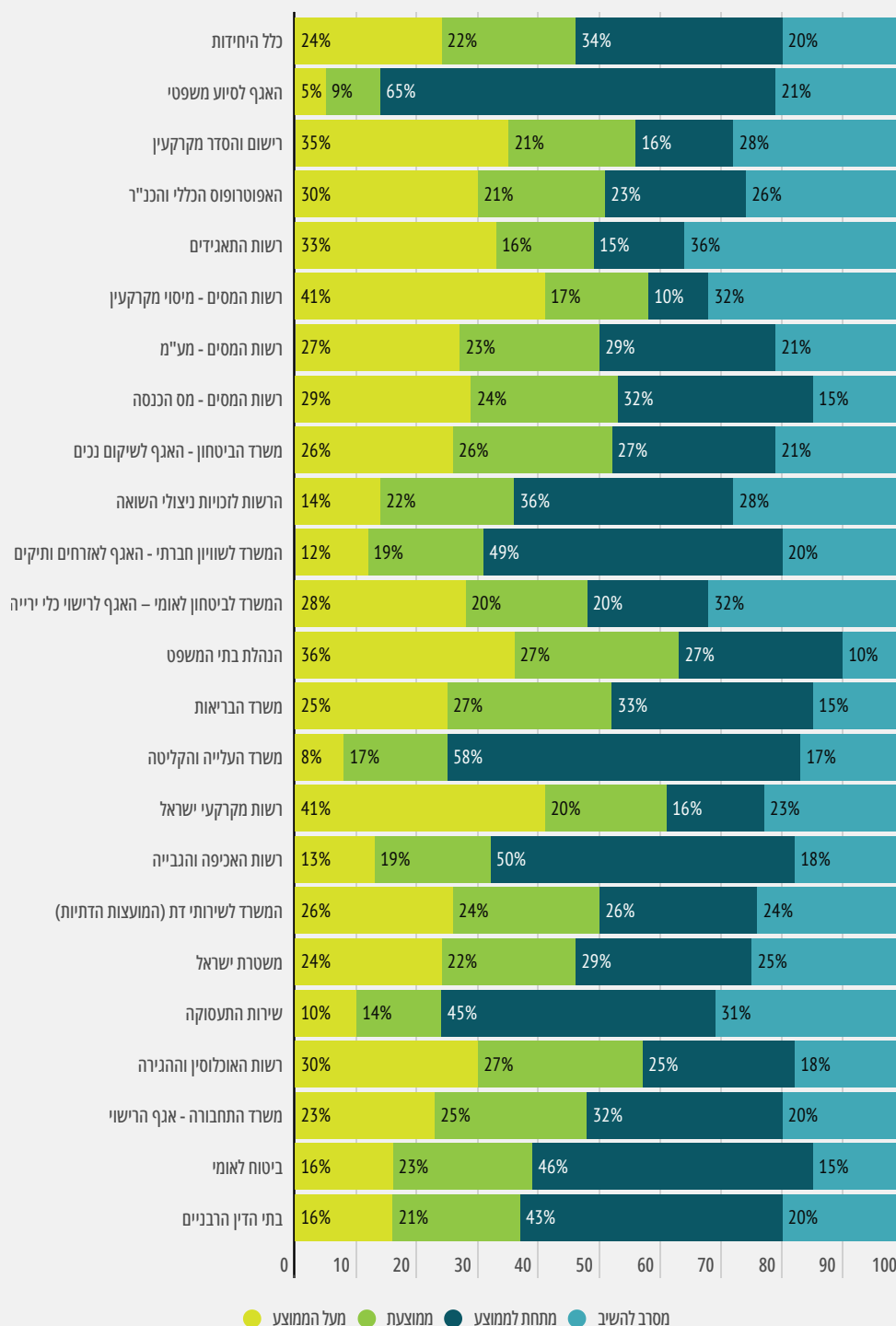




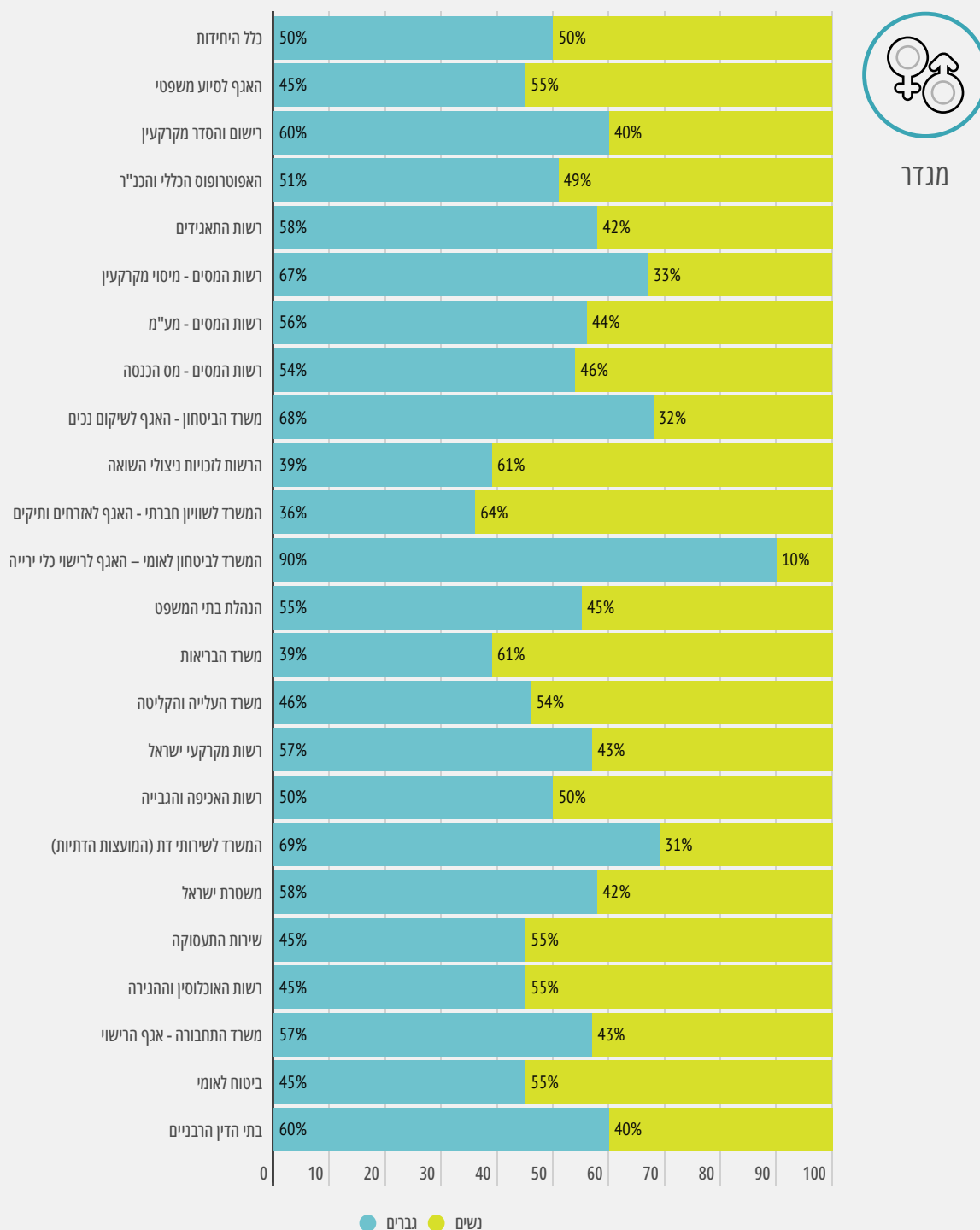
תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022



הכנסה



תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022

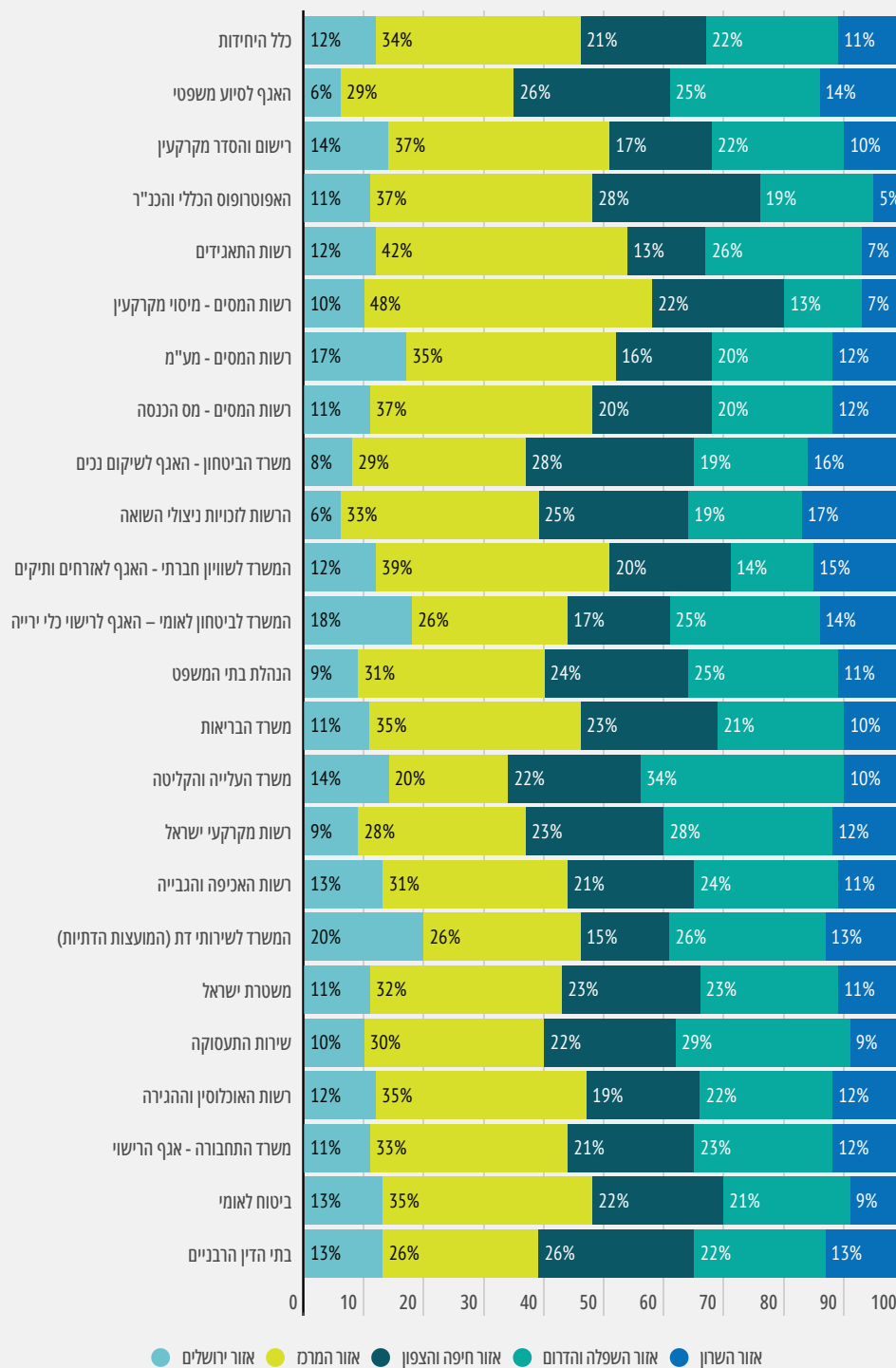




תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022



אזור מגורים

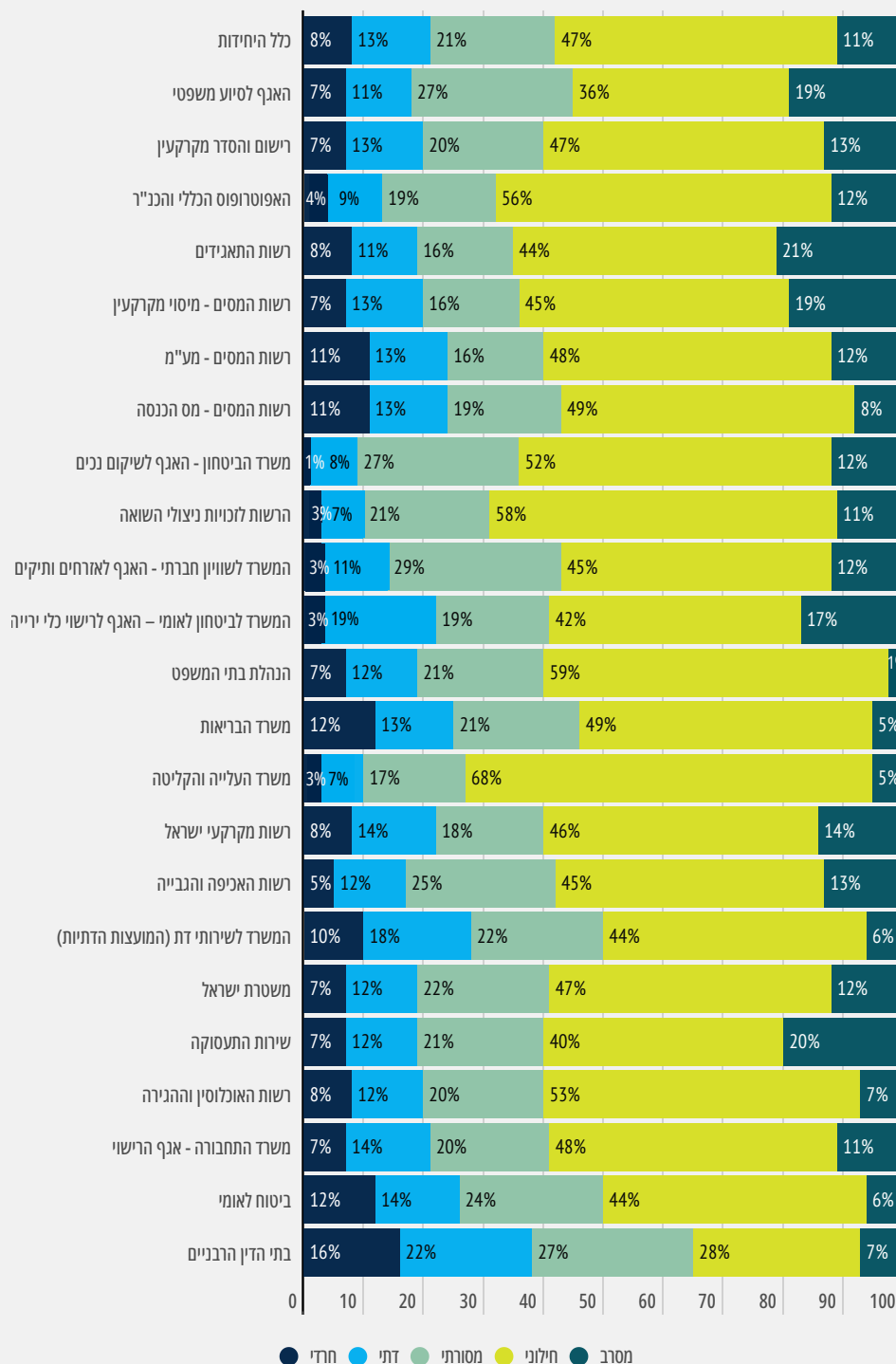




תרשים 32: מאפיינים דמוגרפיים, לפי יחידות, 2022



רמת דתיות





שאלון "מסע הלקוח" 2022

היחידה לשיפור השירות הממשלתי - שאלון מסע לקוח 2022

חלוקת המדדים לעולמות תוכן (פנא"י):

פשוט - סגול אישי - כחול יוזם - צהוב

פתיח לטלפוני יחידות:

שלום. מדבר _____ ממכון המחקר סי.איי. אנחנו עושים סקר קצר בנושא השירות שקיבלת ב _____ (לפי היחידה מהמאגר).
הסקר מבוצע ביוזמת היחידה לשיפור השירות הממשלתי.
ממש אודה לך אם תסכימי/ לענות לי על כמה שאלות.
הסקר אנונימי ללא ציון שמות וישמש לסטטיסטיקה בלבד.

ונתחיל בשתי שאלות לסיווג לצרכי סטטיסטיקה

1. מהו מינך? (לסוקר: אם אתה מזהה רשום ואל תשאל, אם אתה לא בטוח, שאל)

2. 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)

3. נוסח לסקר טלפוני ממאגרים של היחידות: האם יצא לך בחודשיים האחרונים לקבל שירות מ _____ (שתילה של שם היחידה הרלוונטית)?
הכוונה לביקור בסניף, שיחת טלפון או דרך האינטרנט.

כן ← כניסה לסקר

לא / לא זוכר ← להודות ולסיים

4. מהו הנושא שבגללו פנית ל _____ (שם היחידה הנמדדת)? (סימון בהתאם לרשימה המפורטת בנספח)



שאלות כלליות

וכעת לכמה שאלות קצרות לגבי שביעות רצוןך מהחוויה שעברת:

5. בין 1-5 מה שביעות רצוןך הכללית מהשירות שקיבלת? כאשר 5 פירושו מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי

6. (שאלה למדרגי 1-2) לא טוב, אני מבינה/שאת/ה לא מרוצה. תוכלי/י בבקשה להגיד מה גרם לך להיות לא מרוצה? ---לדובב---

7. האם הטיפול בנושא שלשמו פנית הסתיים? (שאלה חדשה)

1. כן

2. לא

8. בין 1-5, באיזו מידה הרגשת שהיה לך קל ופשוט לקבל שירות מ_____ (היחידה הנמדדת)? 5 פירושו מאוד קל ופשוט ו-1 מאוד לא קל ולא פשוט + לא יודע/לא רלוונטי

9. (שאלה למדרגי 1-2 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהתהליך לא היה לך כזה פשוט. מה היה הכי קשה לך בתהליך?

(בלתי נעזר בטלפון. נעזר באינטרנט. 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: _____



-
10. בין 1-5, באיזו מידה הרגשת שיש לך עם מי לדבר? (שאלה חדשה)
11. (שאלה למדרגי 1-2 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שכך הרגשת. מה גרם לך להרגיש כך?
12. בין 1-5, באיזו מידה היית מרוצה מהיכולת לקבל את השירות בערוץ שמתאים לך ובזמן שמתאים לך?
13. האם הרגשת ש _____ יזם הסברים מבלי שהיית צריך לבקש? (כן/לא)
14. במסגרת פנייתך ל _____ (שם היחידה), באיזה מהערוצים הבאים השתמשת? (רב תשובתי, להקריא)
1. באתר האינטרנט
 2. במענה הטלפוני
 3. ביקור בסניף
 4. עמדת שירות עצמי
 5. במייל
 6. ברשתות חברתיות (פייסבוק למשל)
 7. באפליקציה
 8. בפקס
 9. אחר, פרט _____
- אתר האינטרנט (בקרוב הפונים לאתר האינטרנט)
לגבי הפניה דרך האינטרנט.
15. לאיזו מטרה נכנסת לאתר? (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 לסניף
16. (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



17. (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

18. בין 5-1 מה שביעות רצון מהאתר (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה)

+ לא יודע / לא רלוונטי

19. (שאלה למדרגי 3-1 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהאתר לא תאם את

הציפיות שלך. ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנט,

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. קש"י שפה

8. אחר, פרט: _____

20. (בקרב הפונים לאתר לצורך ביצוע פעולות - תשובה 3 בשאלת מטרת הפנייה

לאתר) בין 5-1 באיזו מידה היית מרוצה מהיכולת לבצע בקלות פעולות באתר?

(כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי) (שאלה חדשה)

21. (בקרב הפונים לאתר לצורך מידע - תשובות 1 ו-2 בשאלת מטרת הפנייה לאתר)

בין 5-1 באיזו מידה המידע באתר היה ברור והיה קל למצוא אותו? (כאשר 5

מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי) (שאלה חדשה)

22. באיזו מידה האתר מתוכנן באופן שמבין את צרכיך? 5-1 (שאלה חדשה)

23. עד כמה האתר בנוי כדי לסייע לך? 5-1 (שאלה חדשה)

24. ובאופן ספציפי, האם השתמשת באזור האישי באתר?

1. כן

2. לא

3. לא יודע/לא רלוונטי



25. (שאלה למצייני כן בשאלה הקודמת) בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהאזור האישי באתר (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי
26. (שאלה למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת לשמוע, אבל אנחנו כאן כדי להשתפר. ממה לא היית מרוצה באזור האישי? (לדובב ולבקש פירוט)

מענה טלפוני (בקרוב הפונים למענה הטלפוני)
(ו) לגבי הפניה למענה הטלפוני.

סוג המענה הטלפוני (לפי הטבלה בסוף)

27. בין 1-5 מה שביעות רצונך מהמענה הטלפוני (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

28. (שאלה למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהמענה הטלפוני לא תאם את הציפיות שלך. ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנטי, 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: _____

29. בין 1-5 מה שביעות רצונך מזמני ההמתנה במענה הטלפוני? (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

30. בין 1-5 מה שביעות רצונך מרמת המקצועיות במענה הטלפוני? (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

31. באיזו מידה הרגשת שנותן השירות במענה הטלפוני קשוב אליך? 1-5 (שאלה חדשה)



32. באיזו מידה הרגשת שהוא מבין את צרכיך? 5-1 (שאלה חדשה)

33. עד כמה הרגשת שיש לו רצון אמיתי לסייע לך? 5-1 (שאלה חדשה)

השירות בסניף (בקרב הפונים לסניף של היחידה)
(ו) לגבי הביקור בסניף.

בין 5-1 מה שביעות רצוןך מהשירות בסניף (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

34. (שאלה למדרגי 3-1 בשאלה הקודמת) לא טוב. אני מבינה/ה שאת/ה לא מרוצה.
ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנטי, 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. קש"י 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: _____

35. בין 5-1 מה שביעות רצוןך מזמני ההמתנה בסניף? (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

36. בין 5-1 מה שביעות רצוןך מרמת המקצועיות בסניף? (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

37. באיזו מידה הרגשת שנותן השירות בסניף קשוב אליך? 5-1 (שאלה חדשה)

38. באיזו מידה הרגשת שהוא מבין את צרכיך? 5-1 (שאלה חדשה)

39. עד כמה הרגשת שיש לו רצון אמיתי לסייע לך? 5-1 (שאלה חדשה)



זימון תור - יישאלו מקבלי שירות טלפוני או פרונטלי לפי שאלה 13

40. האם זימנת תור כדי לקבל שירות פרונטלי או טלפוני?

1. כן

2. לא

3. לא יודע/לא רלוונטי

41. (מצייני כן בשאלה הקודמת) מה שביעות רצונך מתהליך זימון התור? 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה

42. (שאלה למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) תוכל/י לפרט בבקשה ממה לא היית מרוצה בתהליך זימון התור?

1. ממשק לא נוח / לא ברור

2. לא היו תורים במועד קרוב / נוח

3. אחר, פרט: _____

43. איפה הזמנת את התור? (להקריא) (שאלה חדשה)

1. באתר האינטרנט / באפליקציה My Visit

2. במענה הטלפוני

3. אחר

44. לסיכום, תאר במילה אחת את ההרגשה שלך בעקבות התהליך שעברת ב_____ (לשתול את שם היחידה הממשלתית) + לא יודע / לא רלוונטי

דמוגרפיות

45. לסיים, אשאל מספר שאלות כלליות לצרכי 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



46. יישאלו הפונים למשרד העלייה והקליטה בלבד) מה המעמד שלך:

1. עולה
2. תושב חוזר
3. בן/בת עולה או תושב חוזר – לא להקריא
4. אחר, פרט: _____

47. והאם אתה: (להקריא 1-4)

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

48. מהי שפת האם שלך?

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

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

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

תודה רבה על זמנך והמשך יום/ ערב נעים!



נושאי פנייה לפי יחידות 2022

(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 (עו"ס סיעוד)
פנייה לקבלת קצבאות וכספים - קצבה (כללי)
פנייה לקבלת קצבאות וכספים - תביעה
פנייה לקבלת קצבאות וכספים - פגיעה בעבודה
פנייה לקבלת קצבאות וכספים - הסדרי חובות
פניה בנושאי ועדות (מכל הסוגים, ביטולים, דחיות וכדו')

משרד העלייה והקליטה

עלייה / עולים

תושב חוזר

בירור וקבלת מידע / פגישות / מסמכים / עדכון פרטים / דיור 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
קביעת פגישה עם יועץ בלשכה



הנהלת בתי המשפט (*שלום) (גם מזכירות 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 בקבלת החלטה למתן ייצוג
בירור או טיפול בבקשה פתוחה
טיפול של העורך הדין המלווה את התיק
פניית אנשי מקצוע שתומכים במגישי הבקשה

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

בקשה למתן צו ירושה / צו קיום צוואה
בקשה להעתק צו ירושה
הפקדת צוואה לרשם הירושה
הגשת בקשה לחדלות פירעון
ייפוי כוח מתמשך

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



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 - מוסמך לדווח
פנייה לרשם החברות - מניות (הקצאה / העברה / הגדלה / הקטנה)
פנייה לרשם החברות - צווים (בית משפט וכו')
פנייה לרשם החברות - דו"ח שנתי
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 רשמי מחיקת 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 - חובות דיווח שנתיים

רשות האוכלוסין וההגירה - משרד הפנים

דרכון (ביומטרי / לא ביומטרי / תעודת מעבר)
תעודת זהות (ביומטרית / לא ביומטרית/חתימה אלקטרונית מאושרת)
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 ומעמד (עבודה / תייר / סטודנט / אנשי דת / עלייה / הליך מדורג / איחוד משפחות...)
היתר להעסקת עובדים זרים (סיעוד, בניין, חקלאות, מומחים, תיירות, כללי...)
כניסה ויציאה בזמן קורונה (כניסת זרים, יציאה למדינות אדומות...)

משרד התחבורה - אגף הרישוי

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 / שלילות
ריעבון נהיגה / נהיגה מונעת



רשות האכיפה והגבייה (הוצאה לפועל) חייב/מקבל

שירות לחייב פרטי

שירות לזוכה פרטי

שירות למייצג חייב/זוכה

פתיחת תיקים

מזונות

המרכז לגביית קנסות

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

חשבוניות 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

אישור זכויות עירוני

מכרזים

תוספת בניה

משכנתאות

בקשה להעתק מסמך

הקניית בעלות/רפורמה

אישור זכויות חלקאי

יובל חכירה

עיקול

חובות כספיים

שומה/מפרט כספי

החזר כספי

עסקת חליפין

גביית תשלום

הסכם שיתופי/קיבוצי



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 (ZRBG, BADV, 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 - מועצה דתית

רישום נישואין (פתיחת תיק)

עדים המגיעים להעיד על בני זוג

הדרכת כלה

העתק / איתור תעודת נישואין /חותמת אפוסטיל לתעודת נישואין

מבני דת – מידע והקצאות

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 - המשרד לשוויון חברתי

זכויות אזרח ותיק

תעודת אזרח ותיק

ניצולי שואה

ביטוח לאומי

פרויקטים של המשרד

בדיקת מיצוי זכויות

דיור

תעסוקה

מענקים

סיוע משפטי

סיוע, עובדים זרים

קצבאות

פטור מתור

המשרד לבטחון לאומי - 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

ערר/השגה על ביטול רישיון

רישיון ארגוני - הפניה למכון אבחון

העתק רישיון פרטי\ארגוני



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 - ניידות / גזת / 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/ירווה
היתר נישואין
פטור משירות הביטחון
העתק תעודת גירושין/ העתק צו ירושה
ברור יהדות
יישוב סכסוך
גירושין בהסכמה (אישור הסכם גירושין)
סידור גט
אישורים (אישור נישואין, אישור גטין)



שם היחידה	שאלות ייחודיות על המוקד
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	במענה הטלפוני, האם קיבלת מענה מ: נציג אנושי / מענה קולי אוטומטי



היחידה לשיפור השירות הממשלתי - שאלון ארצי - מסע לקוח 2022

חלוקת המדדים לעולמות תוכן (פנא"י):

פשוט - סגול אישי - כחול יוזם - צהוב

פתיח לטלפוני ארצי:

שלום. מדבר _____ ממכון המחקר סי.איי. אנחנו עושים סקר קצר בנושא השירות במשרדי הממשלה. הסקר מבוצע ביוזמת היחידה לשיפור השירות הממשלתי. ממש אודה לך אם תסכימי/ לענות לי על כמה שאלות. הסקר אנונימי ללא ציון שמות וישמש לסטטיסטיקה בלבד. ונתחיל בשתי שאלות לסיווג לצרכי סטטיסטיקה

1. מהו מינר? (לסוקר: אם אתה מזהה רשום ואל תשאל, אם אתה לא בטוח, שאל)

2. מהו גילך?

1. מתחת ל- 16 (להודות ולסיים את הסקר)

2. 17-16

3. 24-18

4. 34-25

5. 44-35

6. 54-45

7. 64-55

8. 65 ומעלה

9. מסרב להשיב (לא להקריא, אם ציין - להודות ולסיים את הסקר)

שאלה מקדימה בסקר האינטרנטי בלבד: האם יצא לך בחודשיים האחרונים לקבל שירות מאחד או יותר מהגורמים הבאים (הכוונה לביקור בסניף, שיחת טלפון או דרך האינטרנט)? סמן את כל הגורמים שקיבלת מהם שירות, תשובות 1-6 יופיעו בסדר אקראי:

1. משרד ממשלתי או יחידה ממשלתית (למשל - ביטוח לאומי, מס הכנסה, משטרת ישראל, רשות האוכלוסין, משרד הרישוי, טאבו, ההוצאה לפועל, משרד המשפטים וכו')

2. רשות מקומית (עירייה/ מועצה מקומית וכו')



3. גוף המספק שירותי בריאות (קופת חולים / בית חולים / מרפאת שיניים)

4. בנק

5. חברת תקשורת (למשל - סלקום, פרטנר, בזק, YES, HOT וכו')

6. חנות או רשת אופנה (למשל - קסטרו, פוקס, רנואר וכו')

7. לא יצא לי לקבל שירות מאף אחד מהם בחודשיים האחרונים

רק המשיבים שקיבלו שירות ממשד ממשלתי או יחידה ממשלתית ימשיכו לשאלה הבאה. לשאר להודות ולסיים.

3. נוסח לסקר הטלפוני והאינטרנטי:

**האם יצא לך בחודשיים האחרונים לקבל שירות מאחת היחידות הממשלתיות (הכוונה לביקור בסניף, שיחת טלפון או דרך האינטרנט)?
(אם אמר יותר מאחת) - מהי היחידה האחרונה שממנה קיבלת שירות? (ניתן לסמן תשובה אחת)**

1. משרד המשפטים - הסיוע המשפט

2. משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין (הטאבו)

3. האפוטרופוס הכללי/כונס הנכסים הראשי במשרד המשפטים

4. רשות התאגידים 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 לאומי

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 0540* / 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 קיבלת שירות בחודשיים האחרונים (להודות ולסיים)

4. מהו הנושא שבגללו פנית ל _____ (שם היחידה הנמדדת)? (סימון בהתאם לרשימה המפורטת בנספח)

שאלות כלליות

וכעת לכמה שאלות קצרות לגבי שביעות רצוןך מהחוויה שעברת:

5. בין 1-5 מה שביעות רצוןך הכללית מהשירות שקיבלת? כאשר 5 פירושו מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה + לא יודע/לא רלוונטי

6. (למדרגי 1-2 בשאלה הקודמת) לא טוב, אני מבינה/שאת/ה לא מרוצה. תוכל/י בבקשה להגיד מה גרם לך להיות לא מרוצה? ---לדובב---

7. האם הטיפול בנושא שלשמו פנית הסתיים? (שאלה חדשה)

1. כן

2. לא

8. בין 1-5, באיזו מידה הרגשת שהיה לך קל ופשוט לקבל שירות מ _____ (היחידה הנמדדת)? 5 פירושו מאוד קל ופשוט ו-1 מאוד לא קל ולא פשוט + לא יודע/לא רלוונטי

9. (למדרגי 1-2 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהתהליך לא היה לך כזה פשוט. מה היה הכי קשה לך בתהליך? (בלתי נעזר בטלפון. נעזר באינטרנט. 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: _____

10. בין 1-5, באיזו מידה הרגשת שיש לך עם מי לדבר?

11. (למדרגי 1-2 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שכך הרגשת. מה גרם לך להרגיש כך? שאלה חדשה

12. בין 1-5, באיזו מידה היית מרוצה מהיכולת לקבל את השירות בערוץ שמתאים לך ובזמן שמתאים לך?

13. האם הרגשת ש _____ יזם הסברים מבלי שהיית צריך לבקש? (כן/לא) שאלה חדשה

14. במסגרת פנייתך ל _____ (שם היחידה), באיזה מהערוצים הבאים השתמשת? (רב תשובתי, להקריא)

1. באתר האינטרנט
2. במענה הטלפוני
3. ביקור בסניף
4. עמדת שירות עצמי
5. במייל
6. ברשתות חברתיות (פייסבוק למשל)
7. באפליקציה



8. בפקס

9. אחר, פרט _____

15. (פונים לאתר) בין 1-5 מה שביעות רצונך מהאתר (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

16. (למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהאתר לא תאם את הציפיות שלך. ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנטי, 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. קש"י שפה

8. אחר, פרט: _____

17. (פונים לאתר) ובאופן ספציפי, האם השתמשת באזור האישי באתר?

1. כן

2. לא

3. לא יודע/לא רלוונטי

18. (למציני כן בשאלה הקודמת) בין 1-5 דרג את שביעות רצונך מהאזור האישי באתר (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

19. (למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת לשמוע, אבל אנחנו כאן כדי להשתפר. ממה לא היית מרוצה באזור האישי? (לדובב ולבקש פירוט)

20. (פונים למענה הטלפוני) בין 1-5 מה שביעות רצונך מהמענה הטלפוני (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי



21. (למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) אני מצטער/ת שהמענה הטלפוני לא תאם את הציפיות שלך. ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנטי, 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: _____

22. (מבקרים בסניף) בין 1-5 מה שביעות רצונך מהשירות בסניף (כאשר 5 מאוד מרוצה ו-1 בכלל לא מרוצה) + לא יודע / לא רלוונטי

23. (למדרגי 1-3 בשאלה הקודמת) לא טוב. אני מבינה/שאת/ה לא מרוצה. ממה לא היית מרוצה? (בלתי נעזר בטלפוני, נעזר באינטרנטי, 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. קש"י 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: _____



דמוגרפיות

24. לסיום, אשאל מספר שאלות כלליות לצרכי 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

25. יישאלו הפונים למשרד העלייה והקליטה בלבד) מה המעמד שלך:

1. עולה
2. תושב חוזר
3. בן/בת עולה או תושב חוזר – לא להקריא
4. אחר, פרט: _____

26. והאם אתה: (להקריא 1-4)

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

27. מהי שפת האם שלך?

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

28. ההכנסה המשפחתית הממוצעת בישראל היא כ- 16,000 ש"ח נטו לחודש (ההכנסה

ליחיד כ- 9,000 ש"ח). האם הכנסתכם המשפחתית הכוללת נטו לחודש היא:

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

תודה רבה על זמנך והמשך יום/ ערב נעים!



היחידה לשיפור השירות הממשלתי - שאלון לתצפית בסניפים 2022

1. סוקר: אנא בחר את שם היחידה הנמדדת (וודא שהסימון של היחידה תואם ליחידה שכתובה למעלה).

1. הסיוע המשפטי במשרד המשפטים
2. רישום והסדר מקרקעין (הטאבו) במשרד המשפטים
3. האפוטרופוס הכללי/כונס הנכסים הראשי במשרד המשפטים
4. רשות התאגידים במשרד המשפטים - הכוונה היא לא לתאגידי מים
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. אגף רישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי
11. מזכירות בתי המשפט (שלום)
12. משרד העלייה והקליטה
13. רשות מקרקעי ישראל
14. הוצאה לפועל- רשות האכיפה והגבייה
15. משטרה
16. שירות התעסוקה
17. משרד הפנים - רשות האוכלוסין
18. משרד הרישוי
19. ביטוח לאומי
20. 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 (חשוב לבדוק שלא הייתה באתר הודעת עדכון על הסגירה)?

- 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) _____



הכוונה מחוץ ובתוך הסניף:

10. האם בבניין קיימים גם משרדים אחרים?

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

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

- קיים
- לא קיים

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

- קיים
- לא קיים

13. (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)

14. (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

15. האם קיים בסניף גורם שמכוון אזרחים לאן לפנות? (סדרן / יומנאי / עמדת מודיעין/ מערכת ניהול תורים, מאבטח לא נחשב גורם מכוון)

- קיים
- לא קיים
- לא רלוונטי

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

נראות הסניף:

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

17. ניקיון הכניסה לסניף (ציון בסולם 5-1)

18. ניקיון אזור ההמתנה (ציון בסולם 5-1)

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

20. פחים מרוקנים (ציון בסולם 5-1)

21. האם נתקלת בפגמים אסתטיים בולטים?

• לא

• כן _____ במידה וכן יש לנמק

22. האם הסניף מואר והתאורה תקינה?

• כן

• לא

23. האם יש שירותים לקהל?

• כן

• לא

24. האם קיימים שירותי נכים בסניף?

• קיימים (בכל הקומות, מאובזרים כנדרש, הדרך אליהם נגישה)

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

• לא קיימים

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

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

27. האם נתקלת בקשיי שפה בסניף?

• לא

• כן



אמצעים לקבלת שירות פרונטאלי (בפנים)

28. האם קיימת מעלית לסניף?

- קיימת
- לא קיימת
- לא רלוונטי

29. (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) _____

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

- קיים
- לא קיים

31. (אם קיימת מעלית) האם קיימת מערכת כריזה במעלית?

- קיימת ופועלת
- לא קיימת/לא פועלת

32. 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

33. האם קיים דלפק מונמך המתאים לקבלת שירות בישיבה?

- קיים בכל הקומות
- חלקי (לא קיים בכל הקומות), פרט: _____
- לא קיים



34. האם קיימת מערכת לניהול תורים?

- קיימת ופועלת (בכל הקומות)
- קיימת חלקית (לא בכל הקומות), פרט: _____
- לא קיימת / לא פועלת

35. האם בזמן שהותך נשמעה מערכת כריזה?

- נשמעה באופן מלא (בכל הקומות)
- חלקית (לא נשמעה בכל הקומות), פרט: _____
- לא נשמעה

36. האם קיים שילוט אלקטרוני של מספרך בתור לעמדות ההמתנה?

- קיים באופן מלא (בכל הקומות)
- חלקי (לא קיים בכל הקומות), פרט: _____
- לא קיים

37. 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

38. האם קיים בסניף שילוט בולט של מערכת העזר?

- קיים באופן בולט (בכל הקומות)
- קיים בחלק מהקומות / קיים, אך לא בולט, פרט: _____
- לא נראה, פרט: _____

39. האם מסומן מקום לכיסא גלגלים?

- קיים בכל הקומות
- קיים בחלק מהקומות
- לא קיים



40. האם קיים קולר שתייה?

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

41. (אם יש קולר) האם יש כוסות לשימוש הציבור?

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

42. האם קיים אינטרנט אלחוטי של המשרד, פתוח לגישה חופשית?

- קיים וניתן לגישה חופשית
- לא קיים / נדרשת סיסמא

43. 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

44. האם יש עמדות למילוי טפסים?

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

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

הערות וחריגים - נא התייחס לפרמטרים שציינת שלא קיימים