



ירושלים, ח' בטבת התשס"ה  
20 בדצמבר 2004

אל: הסמנכ"לים הבכירים למינהל ומשאבי אנוש במשרדי הממשלה וביח' הסמך

שלום רב,

## הנדון: אמות איכות השירות בניהול משאבי האנוש במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

בהתאם להחלטת נציב שירות המדינה מר שמואל הולנדר, מתפרסמות בזאת אמות איכות השירות בניהול משאבי האנוש במשרדי הממשלה וביחידות הסמך (למעט בתי החולים הממשלתיים).

אמות איכות השירות גובשו בהתאם לרוח פרק 60 בתקשי"ר ובמסגרת המדיניות לקידום האיכות והמצוינות ופיתוח משאבי האנוש בשירות המדינה.

אמות איכות השירות מתייחסות להיבטים הקשורים במיצוי זכויותיהם ובמימוש חובותיהם של העובדים בהתאם להוראות הקבועות בחוקים השונים ובתקשי"ר לרבות הסכמי העבודה וההנחיות הרלוונטיות.

אמות איכות השירות הוכנו במסגרת עבודת הצוות לפיתוח משאבי האנוש בשירות המדינה בראשותו של הח"מ תוך תיאום עם סגן נציב שירות המדינה למשרדי הממשלה ויח' הסמך, וממונים בנציבות בתחומיהם וכן בהתייעצות עם סמנכ"לים בכירים למינהל ומשאבי אנוש, ממונים על משאבי אנוש ועובדי מטה נוספים.

בשלב זה ההוראה אינה כוללת את בתי החולים הממשלתיים אשר אמות איכות השירות התואמות את מאפייני פעילותם תפורסמה בקרוב.

בהמשך להחלטת נציב שירות המדינה מתבקשים הסמנכ"לים הבכירים למינהל ולמשאבי אנוש במשרדי הממשלה וביחידות הסמך להיערך להטמעתן של אמות איכות השירות במשרדיהם.

חובת העבודה בהתאם לאמות איכות השירות במשרדי הממשלה וביחידות הסמך (שאינן בתי חולים) תחול מיום 1.2.2005.

האגף לתכנון ובקרה בנציבות שירות המדינה יקיים בקרה כוללת על מידת הטמעתן של אמות איכות השירות במשרדים וביחידות הסמך.

אמות איכות השירות תעודכנה בהתאם לניסיון ולהפקת הלקחים.

בברכה,

מאיר אהרונוב  
מנהל האגף לאיכות ומצוינות  
בשירות המדינה

העתק: מר שמואל הולנדר, נציב שירות המדינה  
המנהלים הכלליים במשרדי הממשלה ומנהלי יח' הסמך  
מר יעקב ברגר, המשנה לנציב שירות המדינה  
מר מוטי אהרוני, סגן נציב שירות המדינה למשרדי הממשלה ויח' הסמך  
מר יוסי קינר, סגן נציב שירות המדינה למערכת הבריאות  
גב' הניה מרקוביץ, מנהלת אגף בכיר תכנון ובקרה, נציבות שירות המדינה  
מר ראובן בוימל, מנהל אגף בכיר גימלאות ורווחה, נציבות שירות המדינה  
גב' מאירה עזר, מנהלת אגף בחינות ומכרזים, נציבות שירות המדינה  
מר אופיר בניהו, מנהל אגף הדרכה והשכלה, נציבות שירות המדינה  
חברי הנהלת נציבות שירות המדינה  
רפרנטים בנציבות שירות המדינה  
מנהלי אגפים וממונים על משאבי אנוש במשרדים וביחידות הסמך  
הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
הממונים על הרווחה במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
הממונים על ניהול האיכות במשרדי הממשלה וביחידות הסמך