



משרד מבקר המדינה  
נציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

**דוח מיוחד**  
נציב תלונות הציבור

תמוז התשפ"ו  
יוני 2026

# דוח מעקב השירות לציבור בגופים ציבוריים





מס' קטלוגי 2026-C-003

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

[WWW.MEVAKER.GOV.IL](http://WWW.MEVAKER.GOV.IL)

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

# נציב תלונות הציבור

---

## דוח מעקב השירות לציבור בגופים ציבוריים

---

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם לסעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח הוא דוח מעקב אחר יישום ההמלצות שצויינו בדוח המיוחד "השירות לציבור בגופים ציבוריים" שפורסם ב-26.11.24.

# דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

החברתי ולתמיכה באזרחים בהתמודדותם עם קשיי התקופה.

מאחר שנציבות תלונות הציבור מבררת אלפי תלונות בנושא השירות לציבור מדי שנה, יש לה נקודת תצפית ייחודית בנושא זה, והיא משמשת מוקד ידע בנושא, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בדוח הקודם. על פי תפיסתנו, מקבל השירות הציבורי מקבל אותו בזכות ולא בחסד, ועל נותן שירות ציבורי להתאים במידת האפשר את אופן מתן השירות לצרכים של מקבל השירות ולהקל עליו את קבלת השירות. בספר משלי (פרק ג', פסוק כ"ז) נאמר: "אל תמנע טוב מבעליו, בהיות לאל ידך לעשות". כשיש למערכת הציבורית סמכות ויכולת לתת לאזרח את המענה הנדרש ולסייע לו לקבל את המגיע לו, יש לה חיוב מוסרי לעשות זאת.

לשם בחינת השירות לציבור גם מנקודת המבט של מקבלי השירות בשטח, עובדי נציבות תלונות הציבור ערכו בחודשים פברואר-מרץ 2024 סקר בשמונה גופים ציבוריים שנבחרו. בסקר נבדקו השירות לציבור במרכזי השירות של גופים אלה, השירות לציבור באתרי המרשתת של הגופים והשירות לציבור במוקדי השירות הטלפוניים של

מוגש בזאת לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור, על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. דוח זה הוא דוח מעקב אחר יישום ההמלצות שצוינו בדוח המיוחד "השירות לציבור בגופים ציבוריים" שפורסם ב-26.11.24 (להלן - הדוח הקודם).

כשליש מהתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור בכל שנה עוסקות בנושא השירות לציבור בגופים הציבוריים, ובכלל זה באופן מתן השירות ובכלים שבאמצעותם הוא ניתן. נושא השירות לציבור רלוונטי לכלל הגופים הבאים במגע עם הציבור, ללא קשר לתחומי העיסוק שלהם. הציפייה לאספקת השירות הציבורי באופן הוגן וראוי, בדרכים התואמות נורמות של מינהל ציבורי תקין ובאמצעים סבירים ומכבדים היא חוצת תחומים ונוגעת לכלל נותני השירות הציבורי. ליקויים באופן מתן השירות, אף אם הם אינם נוגעים לליבת השירות, עשויים להיות חסמים עיקריים למיציא זכויות, בפרט של הקבוצות החלשות ביותר בחברה. השנים האחרונות, שבהן ישראל מצויה במלחמה, העלו היבט נוסף בשירות לציבור - שירות לציבור בעיתות חירום. יכולתם של הגופים הציבוריים להתגייס ולתת מענה מהיר ומותאם בשעת חירום היא מפתח לחיזוק החוסן

זאת, יש באופן כללי מגמת שיפור בשירות לציבור שנותנים הגופים שנבדקו, ונראה כי חל שינוי לטובה במודעות ובהשקעה שלהם בתחום זה.

נציבות תלונות הציבור קוראת לציבור להמשיך לפנות אליה בכל מקרה של קבלת שירות לא ראוי מגופים ציבוריים. מלבד הסיוע האישי שהנציבות יכולה לתת לפונים אליה, פניות אלו גם מסייעות לנציבות ולגופים הציבוריים לשפר את איכות השירות המסופק לציבור. אשר לגופים הציבוריים, הנציבות קוראת להם להמשיך לשפר את השירות לציבור.

הגופים. ממצאי הסקר והמלצות לשיפור השירות פורסמו בדוח הקודם.

בינואר 2026, כשנתיים לאחר הסקר הקודם, נעשתה בדיקה חוזרת בגופים שנבדקו בסקר הקודם. הבדיקה נועדה לברר אם חלו שינויים בטיב השירות בגופים אלה, ואם הם הפיקו לקחים מאז פורסם הדוח הקודם. ממצאיה של בדיקה זו מוצגים בדוח מעקב זה. כפי שיפורט, עדיין יש מקום לשיפור רב, בפרט בתחום השירות במוקדים הטלפוניים, שבו חלה ירידה בציון הממוצע לעומת הדוח הקודם. עם



**כרמית פנטון, עו"ד**  
מנהלת נציבות תלונות הציבור



**מתניהו אנגלמן**  
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

# كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

بما أن مفوضية شكاوى الجمهور تستوضح سنويًا آلاف الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور، فإنها تتبنى وجهة نظر خاصة حول هذا الموضوع، وتعتبر بمثابة مركز خبرة ومعلومات في هذا الشأن، كما انعكس ذلك في التقرير السابق. من وجهة نظرنا، فإن خدمة الجمهور هي حقٌ مُتلقى الخدمة وليست إحسانًا، ويتوجب على مقدم خدمة الجمهور أن يلائم قدر الإمكان طريقة تقديم الخدمة لاحتياجات متلقي الخدمة، وتسهيل عملية تلقي الخدمة عليه. في سفر الأمثال (الإصحاح الثالث، الآية 27) قيل: "لَا تَمْنَعِ الْخَيْرَ عَنْ أَهْلِهِ، حِينَ يَكُونُ فِي طَاقَةٍ يَدِكَ أَنْ تَفْعَلَهُ". عندما تملك المنظومة العامة الصلاحية والقدرة على تقديم الخدمات والحلول المطلوبة للمواطن ومساعدته في الحصول على ما يستحقه، فمن واجبها الأخلاقي أن تفعل ذلك.

من أجل فحص جودة الخدمة المقدمة للجمهور من منظور متلقي الخدمة على أرض الواقع، أجرى موظفو مفوضية شكاوى الجمهور خلال شهريّ فبراير/شباط-مارس/آذار 2024 مسحًا في ثماني جهات عامة تم اختيارها لهذا الغرض. في إطار هذا المسح، تم تقييم خدمة الجمهور المقدمة في مراكز الخدمات التابعة لهذه الجهات، خدمة الجمهور على مواقع الإنترنت التابعة لهذه الهيئات وخدمة الجمهور في مراكز الخدمة الهاتفية التابعة لها. نتائج المسح مع التوصيات لتحسين الخدمة نُشرت في التقرير السابق.

يُقدم هذا التقرير الخاص للكنيست من مفوض شكاوى الجمهور بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958 [الصيغة المدّمجة] هذا التقرير هو تقرير متابعة لتنفيذ النتائج التي وردت في التقرير الخاص "خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة"، الذي نُشر في تاريخ 26.11.2024. (فيما يلي - التقرير السابق).

نحو ثلث الشكاوى التي تستوضحها مفوضية شكاوى الجمهور وتعالجها سنويًا تُعنى بموضوع خدمة الجمهور في المؤسسات العامة، ومن ضمن ذلك، طريقة تقديم الخدمة، وسبل تقديم الخدمة. إن موضوع خدمة الجمهور مرتبط بجميع الجهات التي تتعامل مع الجمهور، بغض النظر عن مجالات نشاطها. التوقع بتقديم خدمة الجمهور بشكل منصف ولائق، وبطرق ملائمة لأعراف الإدارة العامة السليمة، وبوسائل معقولة ولائقة، يضمّ مختلف المجالات ويسري على جميع مقدمي خدمة الجمهور. العيوب في طريقة تقديم الخدمة، وإن لم تكن مرتبطة بماهية الخدمة نفسها، قد تكون أحد العوائق الرئيسية أمام تحصيل الحقوق، خاصةً للفئات الأكثر استضعافًا وتهميشًا. السنوات الأخيرة، التي تشهد فيها دولة إسرائيل حالة حرب، أضافت بُعدًا آخر لخدمة الجمهور - خدمة الجمهور في أوقات الطوارئ. قدرة الهيئات العامة على الالتزام والاستجابة السريعة والملائمة في حالات الطوارئ، هي المفتاح لتعزيز الحصانة المجتمعية والوقوف إلى جانب المواطنين في مواجهة تحديات هذه المرحلة.

تم فحصها، ويبدو أن هناك تغييرًا إيجابيًا قد طرأ على مستوى وعي واهتمام هذه الهيئات في هذا المجال.

مفوضية شكاوى الجمهور تدعو الجمهور لمواصلة التوجه إليها في حال تلقي خدمة غير لائقة من الهيئات والمؤسسات العامة. إلى جانب المساعدة الفردية التي بإمكان المفوضية تقديمها للمتوجهين إليها، فإن هذه التوجهات تساعد المفوضية والهيئات العامة أيضًا على تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور. فيما يتعلق بالهيئات العامة، تدعو المفوضية هذه الهيئات إلى الاستمرار في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

في يناير/كانون الثاني 2026، أي بعد نحو عامين من إجراء المسح السابق، أُجري فحص جديد في الهيئات التي شملها المسح السابق. الهدف من هذا الفحص هو التحقق مما إذا كانت قد طرأت تغييرات على مستوى الخدمة في هذه الهيئات، وما إذا كانت قد استُخْلِصت العبر منذ نشر التقرير السابق. نتائج هذا الفحص تظهر في تقرير المتابعة الحالي. كما سيفصل لاحقًا، ما زال هناك مجال لتحسين كبير، لا سيما في مجال الخدمة المقدمة عبر مراكز الخدمة الهاتفية، حيث طرأ انخفاض في معدل التقييم مقارنةً بالتقرير السابق. مع ذلك، هناك تحسن عام في خدمة الجمهور المقدمة من قبل الهيئات التي



كرميت فنتون، محاميه  
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور



متنياهو إنجلمان  
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور



## תוכן העניינים

4	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור
10	מבוא
13	תוצאות סקר המעקב בנושא השירות לציבור
25	המרכיבים השונים בציונים שקיבל כל גוף
25	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
35	רשות האוכלוסין וההגירה
44	חברת החשמל לישראל בע"מ
52	המוסד לביטוח לאומי
62	עמידר החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
71	רשות מקרקעי ישראל
79	רשות המסים בישראל
89	נספח 1
96	פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור

# מבוא

ב-26.11.24 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד בנושא "השירות לציבור בגופים ציבוריים" (להלן - הדוח הקודם). הדוח הציג אמות מידה שיישמה נציבות תלונות הציבור במסגרת בירור תלונות פרטניות בנושא השירות לציבור. כשליש מהתלונות שמבררת הנציבות מדי שנה בשנה עוסקות בנושאים שונים הקשורים לשירות לציבור. ואולם ההצדקה של ההתמקדות בשירות לציבור נובעת לא רק ממספר התלונות הרב בנושא זה, אלא גם מכך שהשירות לציבור הוא תחום הרלוונטי לכלל הגופים הבאים במגע עם הציבור, ללא קשר לתחומי העיסוק שלהם. הציפייה לאספקת השירות הציבורי באופן הוגן וראוי, בדרכים התואמות נורמות של מינהל ציבורי תקין ובאמצעים סבירים ומכבדים היא חוצת תחומים ונוגעת לכלל נותני השירות הציבורי.

כהשלמה לדוח הובאה בו גם נקודת המבט של מקבלי השירות. כדי לעמוד על נקודת מבט זו ביצעה נציבות תלונות הציבור בחודשים פברואר ומרץ 2024, בליווי יועצת סטטיסטית, בדיקה של היבטים שונים של השירות לציבור בגופים ציבוריים שעליהם מתקבלות תלונות רבות, ויש להם מרכזי שירות פיזיים בפריסה ארצית, מוקדי שירות טלפוניים ואתרי מרשתת (אינטרנט) (להלן - הסקר הקודם). לשם ביצוע הסקר הקודם ביקרו עובדי הנציבות במרכזים לקבלת קהל ברחבי הארץ (להלן - מרכזי קבלת קהל או מרכזי שירות) של שמונה גופים ציבוריים שנותנים שירות ברמה הארצית: המוסד לביטוח לאומי (להלן - הביטוח הלאומי), רשות המיסים בישראל (להלן - רשות המיסים), רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין), משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - משרד התחבורה), רשות מקרקעי ישראל, עמידר החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר או עמידר החדשה), חברת דואר ישראל בע"מ (להלן - חברת הדואר) וחברת החשמל לישראל בע"מ (להלן - חברת החשמל). כמו כן, עובדי הנציבות בדקו את השירות הניתן במוקדים הטלפוניים ובאתרי המרשתת של הגופים הללו.

כפי שצוין בדוח הקודם, הגופים נבחרו לפי הקריטריונים האלה: (א) מתקבלות עליהם בנציבות תלונות הציבור מאות תלונות לפחות מדי שנה בשנה בנושאים שונים; (ב) הם מספקים שירות לציבור בפריסה ארצית; (ג) יש להם מרכזי שירות במקומות שונים, מוקדי שירות טלפוניים ואתרי מרשתת.

בינואר 2026<sup>1</sup>, כשנתיים לאחר הסקר הקודם, נעשתה בדיקה חוזרת בגופים שנבדקו בסקר הקודם. הבדיקה נועדה לברר אם חלו שינויים בטיב השירות בגופים אלה, ואם הם הפיקו לקחים מאז פורסם הדוח הקודם (להלן - הסקר הנוכחי). ממצאיה של בדיקה זו מוצגים בדוח מעקב זה (להלן - הדוח הנוכחי).

כדי ליצור זהות בין בסיסי ההשוואה בסקר הקודם ובסקר הנוכחי נבדקו בסקר הנוכחי אותם גופים שנבדקו בסקר הקודם<sup>2</sup>, והבדיקה נעשתה לגבי אותם מרכיבי שירות שנבחנו בסקר הקודם, בשינויים מסוימים שהתחייבו. שינויים אלה מצוינים במקומות הרלוונטיים. יצוין כי בשל השינויים שחלו, ההשוואה שבוצעה בין ממצאי הסקר הקודם לממצאי הסקר הנוכחי מתייחסת למרכיבי הסקר המעודכנים, ולכן הציונים שצוינו כאן לגבי הסקר הקודם שונים לעיתים מהציונים שפורסמו בדוח הקודם.

גם בסקר הנוכחי בדקה נציבות תלונות הציבור את טיב השירות במרכזי קבלת הקהל של הגופים שנבדקו, רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם והמידע והשירותים השונים באתרי המרשתת שלהם, כמפורט להלן:

לכל גוף שנבחר יש מרכזי קבלת קהל במחוזות שונים. בסקר הקודם נבדקו בכל אחד מהגופים חמישה מרכזי קבלת קהל באזורים גיאוגרפיים שונים, ואילו בסקר הנוכחי נבדקו שלושה מחמשת מרכזי קבלת קהל שנבדקו בסקר הקודם<sup>3</sup>.

כמו בסקר הקודם, גם בסקר הנוכחי נכללו שאלות במגוון היבטים הנוגעים לשירות הניתן, כך שהציון הכולל מורכב ממספר גדול של משתנים.

מרכיבי הציונים בכל אחד מהסקרים במרכזי קבלת קהל, באתרי המרשתת ובמוקדים הטלפוניים מתוארים בהרחבה בנספח 1 לדוח זה, בעמ' 89.

גם בסקר הנוכחי הציון הכללי לכל גוף ניתן על פי שקלול הציונים של המרכיבים השונים בסקר. כמו בסקר הקודם, לתוצאות הסקרים בנוגע לטיב השירות במרכזי קבלת קהל של הגופים ניתן משקל של 50%, לתוצאות הסקרים בנוגע למידע ולפעולות שאפשר לבצע באתרי המרשתת של הגופים ניתן משקל של 25%, ולתוצאות הסקרים בנוגע לרמת השירות של המוקדים הטלפוניים של הגופים ניתן משקל של 25%.

---

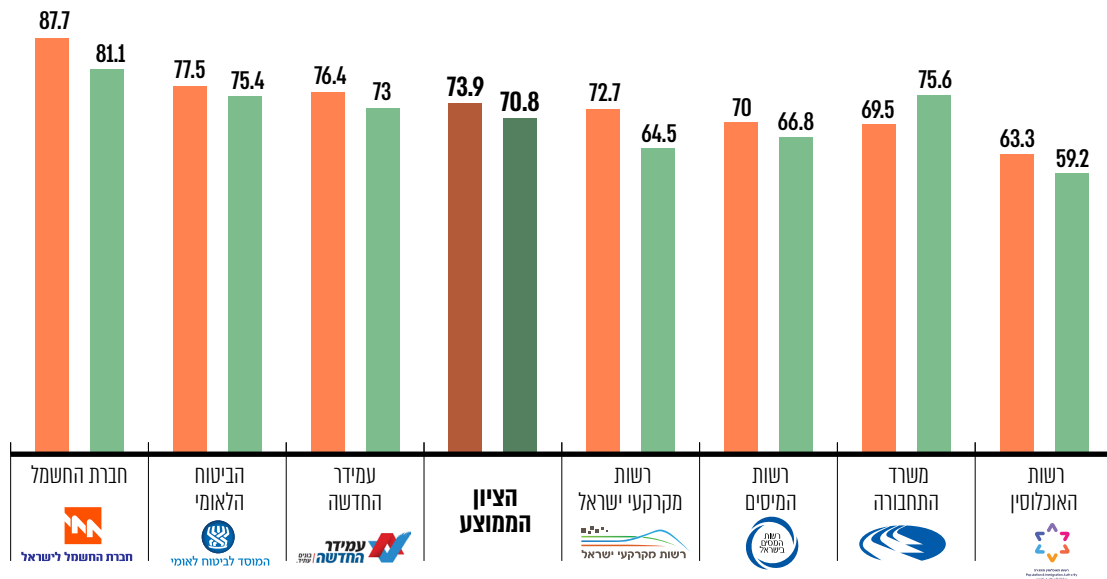
1 השלמות וטיוב של נתונים נדרשים נעשו לעיתים גם לאחר מכן.  
 2 למעט חברת הדואר אשר הופרטה ואינה עוד "גוף מבוקר" כמשמעו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].  
 3 כדי שבסיס ההשוואה בין הסקר הקודם לסקר הנוכחי יהיה זהה, נתוני הסקר הקודם יוצגו בניכוי הציונים שניתנו לפני מרכזי השירות שלא בוצעה בהם בדיקה בסקר הנוכחי.



# תוצאות סקר המעקב בנושא השירות לציבור

להלן הציון המשוקלל שקיבל כל גוף לגבי טיב השירות בסקרים שביצעה  
נציבות תלונות הציבור:

## תרשים 1: הציון המשוקלל לגבי טיב השירות



■ הציון המשוקלל בסקר הנוכחי (2026) ■ הציון המשוקלל בסקר הקודם (2024)

ארבעה גופים קיבלו ציון משוקלל נמוך מהממוצע: רשות האוכלוסין, משרד התחבורה, רשות המיסים ורשות מקרקעי ישראל.

שלושה גופים קיבלו ציון משוקלל גבוה מהממוצע: חברת החשמל, הביטוח הלאומי ועמידר.

**בסקר הנוכחי חל שיפור בציון המשוקלל שניתן כמעט לכל אחד מהגופים (למעט משרד התחבורה), וכפועל יוצא מכך גם בציון הממוצע של כלל הגופים (73.9, לעומת הציון בסקר הקודם – 70.8). ניתן לומר שככלל, הגופים שנבדקו ביצעו שינויים וטייבו את השירות שהם נותנים.**

**כפי שיפורט להלן, הסקר הנוכחי משקף שיפור בממוצע הציונים במרכזי קבלת הקהל של הגופים שנבדקו ובאתרי המרשתת שלהם. לעומת זאת ישנה ירידה בציון הממוצע של המוקדים הטלפוניים של הגופים.**

חברת החשמל קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר בנוגע לטיב השירות (87.7), ולאחריה הביטוח הלאומי (77.5).

הציון הגבוה ביותר בשני הסקרים היה של חברת החשמל. הציון הנמוך ביותר בשני הסקרים היה של רשות האוכלוסין, אולם הציון שלה בסקר הנוכחי עלה לעומת הציון בסקר הקודם.

להלן תיאור תוצאות הסקרים השונים שביצעה נציבות תלונות הציבור בגופים שנבחרו והציונים שקיבלו הגופים בכל אחד מהמרכזים.

---

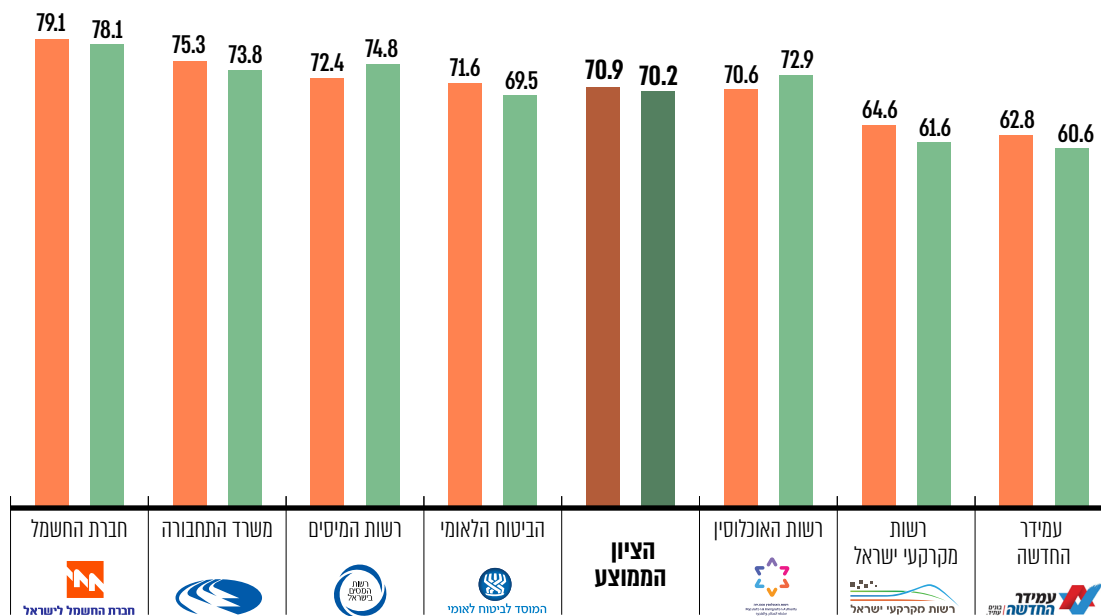
## טיב השירות במרכזי קבלת הקהל

---

בינואר 2026 ביקרו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של הגופים שנבחרו. בכל גוף התקיימו שלושה ביקורים - אחד במרכז קבלת קהל במחוז ירושלים, אחד במרכז קבלת קהל במחוז דרום ואחד במרכז קבלת קהל במחוז צפון - ובסך הכול התקיימו 21 ביקורים.

## להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל:

## תרשים 2: טיב השירות לציבור במרכזי קבלת הקהל



■ הציון בסקר הקודם (2024) ■ הציון בסקר הנוכחי (2026)

שלושה גופים קיבלו ציון משוקלל נמוך מהממוצע במדד זה: עמידר, רשות מקרקעי ישראל ורשות האוכלוסין.

ארבעה גופים קיבלו ציון משוקלל גבוה מהממוצע במדד זה: חברת החשמל, משרד התחבורה, רשות המיסים והביטוח הלאומי.

כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של טיב השירות במרכזי קבלת הקהל היה 70.9. **ציון זה משקף שיפור לעומת הציון הממוצע שקיבלו הגופים באותו המדד בסקר הקודם (70.2).**

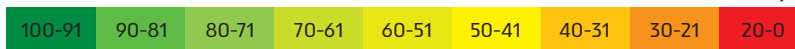
חברת החשמל קיבלה את הציון הגבוה ביותר במדד זה (79.1), ולאחריה משרד התחבורה (75.3).

להלן מפת חום המתארת את ציוני הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים<sup>4</sup>.

### תרשים 3: הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל

הממוצע לכל המרכזים	רשות סקר קיי ישראל	חברת החשמל לישראל	עמידר החדשה	רשות המיסים - פקיד שומה	המוסד לביטוח לאומי	רשות האוכלוסין	משרד התחבורה - הרישוי	נושא המשנה	המשקל
44.5	21.0	83.3	5.0	49.0	24.7	58.0	70.7	שעות הפתיחה	20%
88.1	88.3	90.0	90.6	97.2	86.9	73.9	90.0	גישה והכונה	15%
33.3	21.4	57.1	21.4	35.7	40.5	33.3	23.8	שפות	10%
78.8	71.2	68.9	88.4	73.6	89.9	77.3	82.0	ניהול התורים	25%
88.1	95.9	91.9	75.7	85.7	88.8	89.6	89.2	היבטי נגישות	15%
91.8	93.3	90.5	98.3	94.4	90.6	91.1	84.4	ניקיון ונראות	10%
67.5	69.3	63.9	55.7	74.1	95.4	54.6	59.3	מעטפת שירות	5%
<b>70.9</b>	<b>64.6</b>	<b>79.1</b>	<b>62.8</b>	<b>72.4</b>	<b>71.6</b>	<b>70.6</b>	<b>75.3</b>	<b>הציון הכולל</b>	

מקרא



### המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת

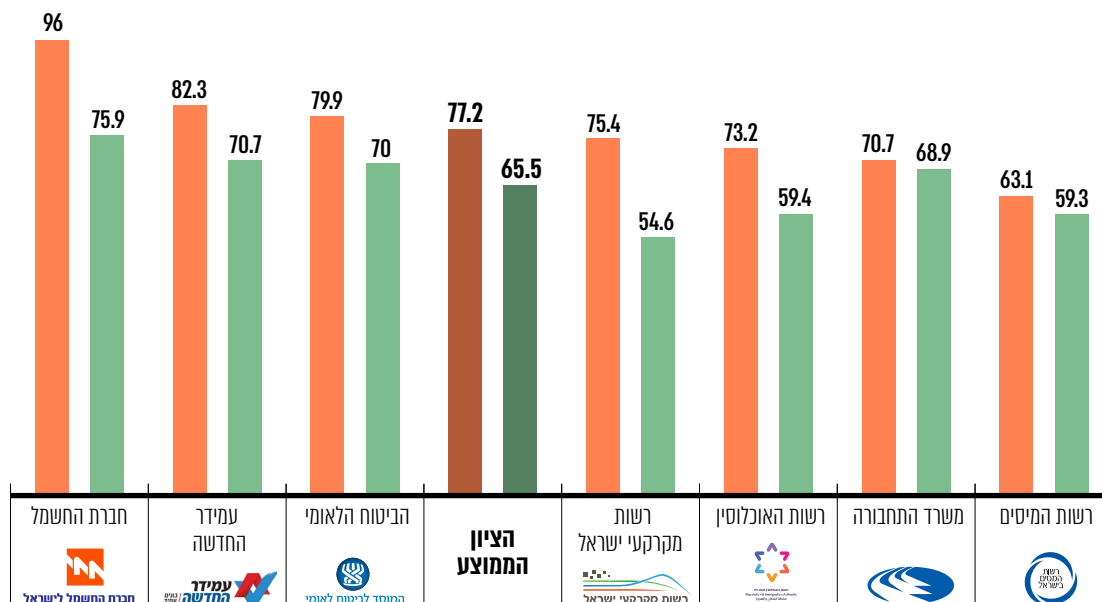
במסגרת הסקר הנוכחי בחנו עובדי נציבות תלונות הציבור את המידע והשירותים השונים באתר המרשתת של כל אחד מהגופים שנבדקו. בבדיקה זו נעשה שינוי לעומת הסקר הקודם.

<sup>4</sup> בסקר זה מפת חום היא כלי לייצוג אינפוגרפי של הציונים השונים. במפות החום שלהלן הציונים הנמוכים משתקפים בגוני אדום. ככל שהציון נמוך יותר, הגוון המשקף אותו במפת החום הוא אדום כהה יותר; וציונים גבוהים משתקפים בגוני ירוק. ככל שהציון גבוה יותר, הגוון המשקף אותו במפה הוא ירוק כהה יותר. גוני כתום וצהוב משקפים את ציוני הביניים.

להבדיל מהסקר הקודם, בשל המעבר של מרבית הגופים לשיטה של מסירת מידע אישי באזורים אישיים בלבד, לא נבחנו בסקר הנוכחי זמן המענה על פניות מקוונות ותהליך הטיפול בפניות אלו. הדבר נעשה מתוך הבנה שהשירות שמעניקים הגופים בפניות אלו הוא דרך האזור האישי ואינו משוקף באתרים במרשתת. שינוי נוסף שנעשה הוא הוספת השאלה "האם מפורסם באתר נוהל לטיפול בפניות דחופות" בתוך המרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות והשירותים הזמינים וקיומה של אמנת שירות (SLA)". שאלה זו הייתה קיימת בסקר הקודם בתוך המרכיב "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" שכאמור, לא נבחן בסקר הנוכחי. שינויים אלה הביאו לשינויים במשקלים שניתנו למשתנים השונים בבדיקת אתרי הגופים במרשתת.

להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנוגע לטיב המידע והשירותים השונים באתרי המרשתת שלהם:

**תרשים 4: טיב המידע והשירותים באתרי המרשתת של הגופים**



■ הציון בסקר הנוכחי (2026) ■ הציון בסקר הקודם (2024)

ארבעה גופים קיבלו ציון משוקלל נמוך מהממוצע במדד זה: רשות המיסים, משרד התחבורה, רשות האוכלוסין ורשות מקרקעי ישראל.

שלושה גופים קיבלו ציון משוקלל גבוה מהממוצע במדד זה: חברת החשמל, עמידר והביטוח הלאומי.

כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של טיב המידע והשירות באתרים שלהם במרשתת היה 77.2. **ציון זה משקף שיפור ניכר לעומת הציון הממוצע שקיבלו הגופים באותו המדד בסקר הקודם - 65.5.**

חברת החשמל קיבלה את הציון הגבוה ביותר במדד זה - 96, ולאחריה עמידר - 82.3.

הדירוג של רשות מקרקעי ישראל במדד זה עלה במידה ניכרת לעומת הסקר הקודם (מקום רביעי בסקר הנוכחי, לעומת מקום שביעי בסקר הקודם).

להלן מפת חום המתארת את הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים.

### תרשים 5: הציונים שקיבלו הגופים בסקר הנוכחי בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת

המשקל	נושא המשנה	משרד התחבורה - סניפי משרד הרישוי	רשות האוכלוסין	המוסד לביטוח לאומי	רשות המיסים - פקיד שומה	עמידר החדשה	חברת החשמל ישראל	רשות מקרקעי ישראל	הציון הממוצע לכל המרכזים
16%	רשימת שירותים באתר	7.5	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6
16%	אפשרויות ליצירת קשר	5.0	6.7	6.7	5.0	6.7	10.0	6.0	6.6
11%	מידע על שעות פעילות ושירותים	8.3	3.3	6.7	7.5	8.3	10.0	4.2	6.9
16%	נגישות האתר בשפות שונות	9.0	9.0	10.0	9.0	9.0	7.5	9.0	8.9
25%	זימון תורים	6.1	5.0	7.1	18	8.6	10.0	לא ניתן ציון	6.4
16%	חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים	7.5	10.0	7.5	7.5	6.7	10.0	7.5	8.1
	<b>הציון המשוקלל</b>	<b>7.1</b>	<b>7.3</b>	<b>8.0</b>	<b>6.3</b>	<b>8.2</b>	<b>9.6</b>	<b>7.5</b>	<b>7.7</b>

מקרא



---

## רמת השירות של המוקדים הטלפוניים

---

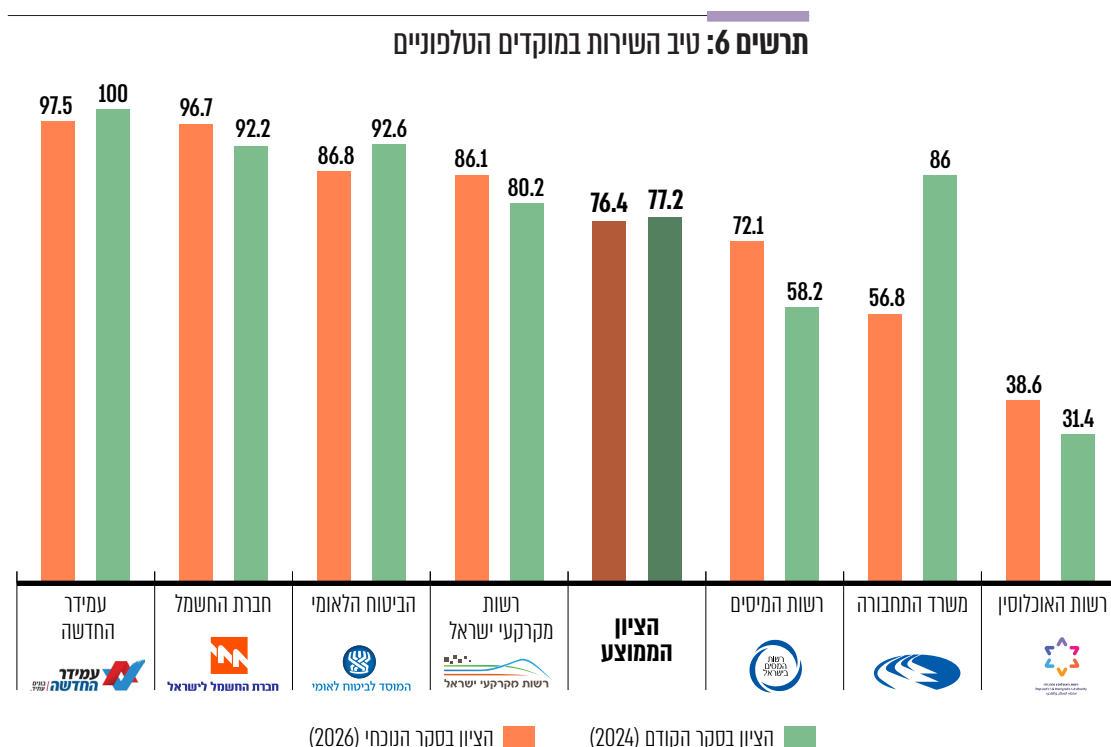
מוקד טלפוני יעיל מאפשר למקבל השירות לקבל מידע ולבצע פעולות במהירות וביעילות, בלי שיצטרך להגיע למרכז השירות של הגוף. שירות זה חשוב בייחוד לאנשים שאין להם אוריינות דיגיטלית והם מתקשים לבצע פעולות באופן עצמאי באתר המרשתת של הגוף. מקבל השירות במוקד הטלפוני יכול לקבל מידע על השירות שלו הוא נזקק ועל המסמכים הנדרשים לקבלתו, להזמין באמצעות המוקד הטלפוני תורים למרכזי השירות ולקבל מידע על התקדמות הטיפול בבקשות שהגיש.

במסגרת בדיקת רמת השירות של המוקדים הטלפוניים בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את זמני ההמתנה למענה של נציג במוקד, את האפשרות להשארת הודעה ולקבלת שיחה חוזרת ואת שעות הפעילות של המוקד. נוסף על כך בדקו עובדי הנציבות אם יש אפשרות לקבל שירות במוקד בשפות אחרות, מלבד עברית, ואם קיימת מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות אחרות. הבדיקה של זמני המענה נעשתה באמצעות ביצוע 30 התקשרויות לכל אחד ממוקדי השירות שנבדקו.

---

**מוקד טלפוני יעיל  
מאפשר למקבל השירות לקבל מידע  
ולבצע פעולות במהירות וביעילות,  
בלי שיצטרך להגיע למרכז השירות של הגוף**

**להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם:**



שלושה גופים קיבלו ציון משוקלל נמוך מהממוצע במדד זה: רשות האוכלוסין, משרד התחבורה ורשות המיסים.

ארבעה גופים קיבלו ציון משוקלל גבוה מהממוצע במדד זה: עמיר, חברת החשמל, הביטוח הלאומי ורשות מקרקעי ישראל.

כמו בסקר הקודם, השונות בין הגופים בנוגע לרמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם הייתה בולטת יותר מהשונות בנוגע לשני המדדים הקודמים: טיב המידע והשירות באתרי המרשתת וטיב השירות במרכזי קבלת הקהל.

**כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של רמת השירות של המוקדים הטלפוניים היה 76.4. ציון זה נמוך יותר מהציון הממוצע שקיבלו הגופים באותו המדד בסקר הקודם - 77.2.**

עמידר קיבלה את הציין הגבוה ביותר במדד זה - 97.5, וחברת החשמל קיבלה גם היא ציין גבוה במדד זה - 96.7.

שני גופים קיבלו ציין משוקלל נמוך במיוחד מהמוצע בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם: רשות האוכלוסין (38.6) ומשרד התחבורה (56.8).

להלן מפת חום המתארת את ציוני הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציין בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים.

### תרשים 7: הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציין בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים

הציין הממוצע של הגופים	עמידר החדשה	המוסד לביטוח לאומי	רשות מקרקעי ישראל	רשות המיסים - פקיד שומה	רשות האוכלוסין	חברת החשמל לישראל	משרד התחבורה - סניפי משרד הרישוי	ציין משוקלל	משקל
7.9	10.0	10.0	10.0	5.0	0.0	10.0	10.0	השארית הודעה	25%
7.4	10.0	7.5	9.0	9.0	2.5	9.0	5.0	אפשרות מענה טלפוני אנושי - שפה	10%
6.3	7.5	7.5	0.0	0.0	10.0	9.0	10.0	מענה טלפוני אינטראקטיבי - שפה	10%
7.3	10.0	8.3	9.7	8.9	3.9	9.7	0.4	ממוצע ניקוד זמן מענה	40%
9.3	10.0	9.0	9.0	10.0	7.0	10.0	10.0	שעות פעילות מוקד טלפוני	15%
7.6	9.75	8.68	8.61	7.21	3.86	9.67	5.68	ציין סופי	

מקרא



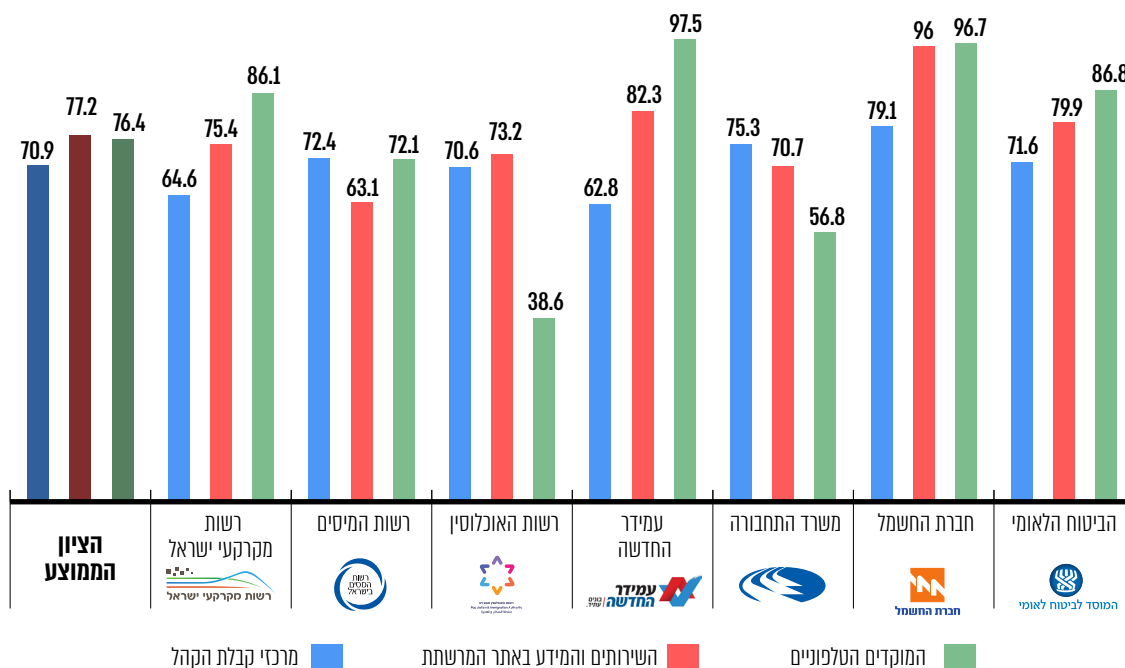
מסקירת הציונים של כלל הגופים במדדים השונים הנוגעים לטיב השירות במרכזי השירות, המידע והשירותים באתר המרשתת וטיב השירות של המוקדים הטלפוניים עולה כי הציין הממוצע הגבוה ביותר של הגופים הוא הציין שהתקבל בסקר בעניין המידע והשירותים באתר המרשתת - 77.2. הציין הממוצע של הגופים לגבי השירות במרכזי קבלת הקהל הוא 70.9, והציין הממוצע שלהם לגבי טיב השירות של המוקדים הטלפוניים הוא 76.4.

בסקר הקודם הציין הממוצע הטוב ביותר התקבל בסקר לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים (77.2).

בהמשך יובא ניתוח של מרכיבי הציונים לגבי כל אחד מהגופים.

להלן השוואה בין הציונים שקיבל כל גוף במדדי השירות השונים:

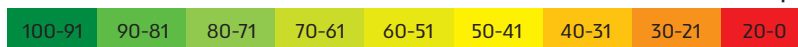
**תרשים 8: הציונים שקיבל כל גוף במדדים השונים של השירות לציבור**



## תרשים 9: הציונים המשוקללים שקיבלו הגופים במדדים השונים

הציון הסופי		טיב השירות במוקד הטלפוני		השירותים והמידע באתר המרשתת		טיב השירות במרכזי קבלת הקהל		
הסקר הנכחי (2026)	הסקר הקודם (2024)	הסקר הנכחי (2026)	הסקר הקודם (2024)	הסקר הנכחי (2026)	הסקר הקודם (2024)	הסקר הנכחי (2026)	הסקר הקודם (2024)	
77.5	75.4	86.8	92.6	79.9	70.0	71.6	69.5	המוסד לביטוח לאומי
87.7	81.1	96.7	92.2	96.0	75.9	79.1	78.1	חברת החשמל
69.5	75.6	56.8	86	70.7	68.9	75.3	73.8	משרד התחבורה
76.4	73.0	97.5	100.0	82.3	70.7	62.8	60.6	עמידר החדשה
63.3	59.2	38.6	31.4	73.2	59.4	70.6	72.9	רשות האוכלוסין
70.0	66.8	72.1	58.2	63.1	59.3	72.4	74.8	רשות המיסים
72.7	64.5	86.1	80.2	75.4	54.6	64.6	61.6	רשות מקרקעי ישראל
<b>73.9</b>	<b>70.8</b>	<b>76.4</b>	<b>77.2</b>	<b>77.2</b>	<b>65.5</b>	<b>70.9</b>	<b>70.2</b>	<b>הציון הממוצע</b>

מקרא





# המרכיבים השונים בציונים שקיבל כל גוף



## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הממצאים שיוצגו להלן עלו בסקרי המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) בירושלים, באר שבע ועפולה, באתר המרשתת של משרד התחבורה ובמוקדים הטלפוניים שלו. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבל משרד התחבורה, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

### הציון הכללי של משרד התחבורה בנושא טיב השירות לציבור

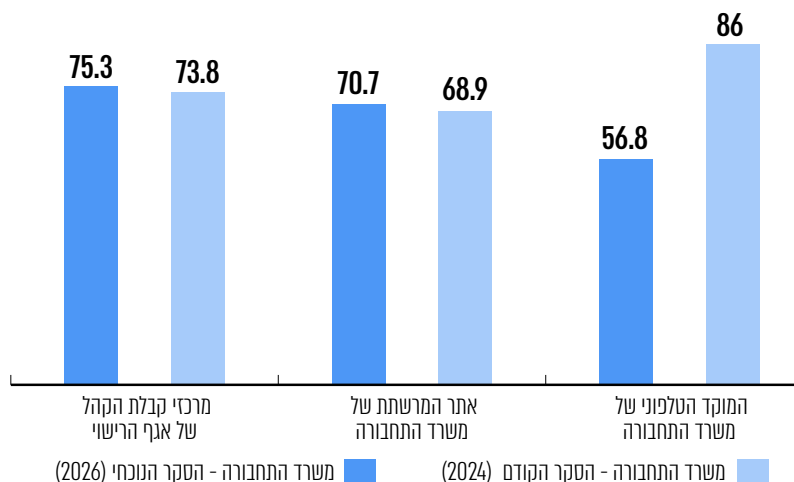
הציון הכללי שמשרד התחבורה קיבל בסקר הנוכחי הוא 69.5.

הציון הכללי שמשרד התחבורה קיבל בסקר הקודם היה 75.6.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקות שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של משרד התחבורה, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של משרד התחבורה.

5 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן למשרד התחבורה בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 76.8.

### תרשים 10: הציונים של משרד התחבורה בכל אחד מהמרכיבים



בתגובה על ממצאי הדוח מסר משרד התחבורה כי הוא רואה חשיבות עליונה בשיפור השירות לציבור ופועל באופן עקבי לצמצום זמני ההמתנה ולייעול ניהול התורים. משרד התחבורה הוסיף כי הוא מתמקד בשימור הישגיו בתחום השירות במרכזי קבלת הקהל, בדגש מיוחד על קיצור זמני ההמתנה במוקד הטלפוני ושיפור הזמינות של המוקד, וכי הוא ימשיך להשתמש בנתונים המובאים בדוח משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא השירות לציבור ככלי לשיפור.

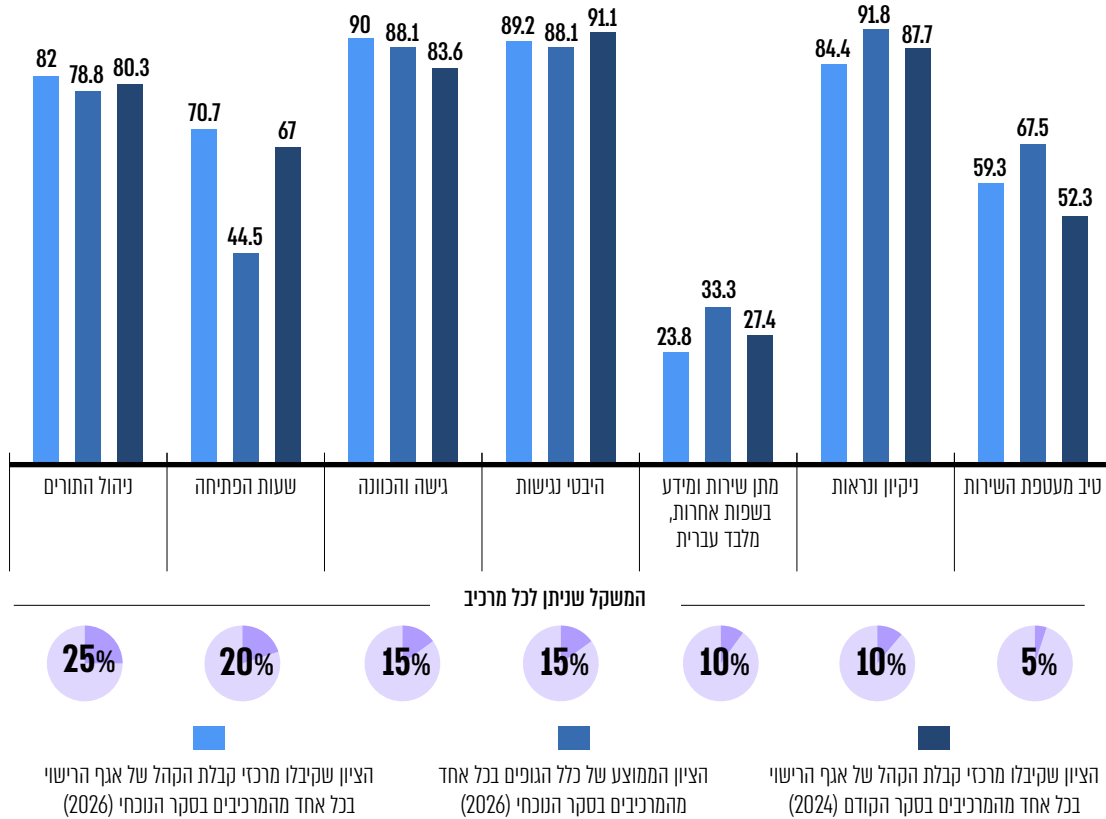
להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהמרכיבים.

### תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי במשרד התחבורה

בסקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות הניתן במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי בירושלים, באר שבע ועפולה, ובעקבות הבדיקה קיבל משרד התחבורה ציון כולל של 75.3 בנושא זה. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בבדיקת המעקב בנושא זה - 70.9 - וגם גבוה מהציון שמשרד התחבורה קיבל בנושא זה בסקר הקודם - 73.8.

6 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של משרד התחבורה בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 77.7.

**תרשים 11:** הציונים שקיבל אגף הרישוי במשרד התחבורה בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, הציונים שקיבל משרד התחבורה במרכיבים "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית", "ניקיון ונראות" ו"טיב מעטפת השירות" נמוכים מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה.

לעומת זאת, הציון שקיבל משרד התחבורה במרכיב "שעות הפתיחה" (70.7) גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה (44.5).

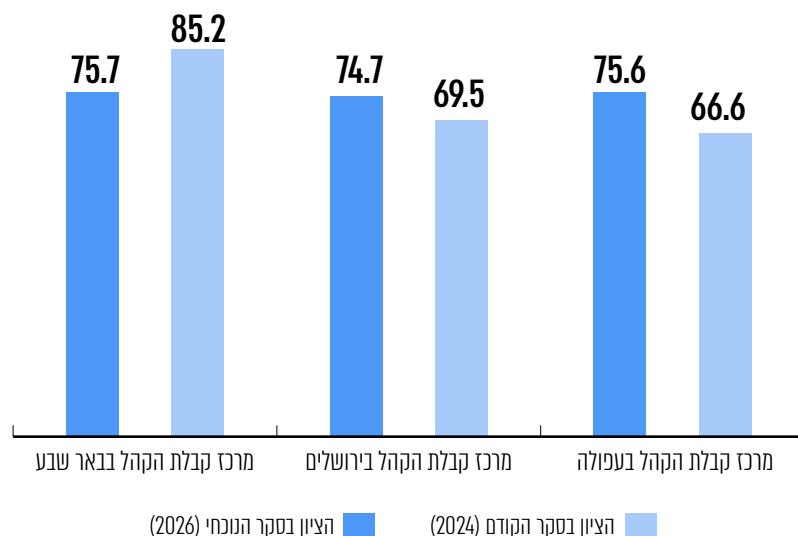
במרכיב "ניהול תורים" קיבל משרד התחבורה את הציון 82. בתגובתו על הממצאים מסר משרד התחבורה כי ציון זה, הגבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו, משקף את המאמצים שהוא משקיע במערכת הממוחשבת, ובכלל זה את מתן האפשרות לזימון תור מראש, וכן משקף את האפשרות של

האוכלוסיות הזכאיות לכך על פי חוק לקבלת שירות ללא תור. עוד מסר משרד התחבורה כי הוא מודע לפערים הקיימים בעניין מרכיב זה בין מרכזי השירות, אך לדבריו, קיים קושי להשוות בין סניפים גדולים ומרכזיים לבין סניפים קטנים (דוגמת עפולה), בשל ההבדלים ביניהם בכמות הקהל ובתקורות התפעוליות.

נציבות תלונת הציבור מציינת כי יש לחתור לכך שרמת השירות הניתן לכל אזרחי המדינה תהיה שווה עד כמה שאפשר, ללא קשר לאזור המגורים ולגודל הסניף.

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי במחוזות השונים

**תרשים 12:** הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים בסקר הנוכחי ובסקר הקודם



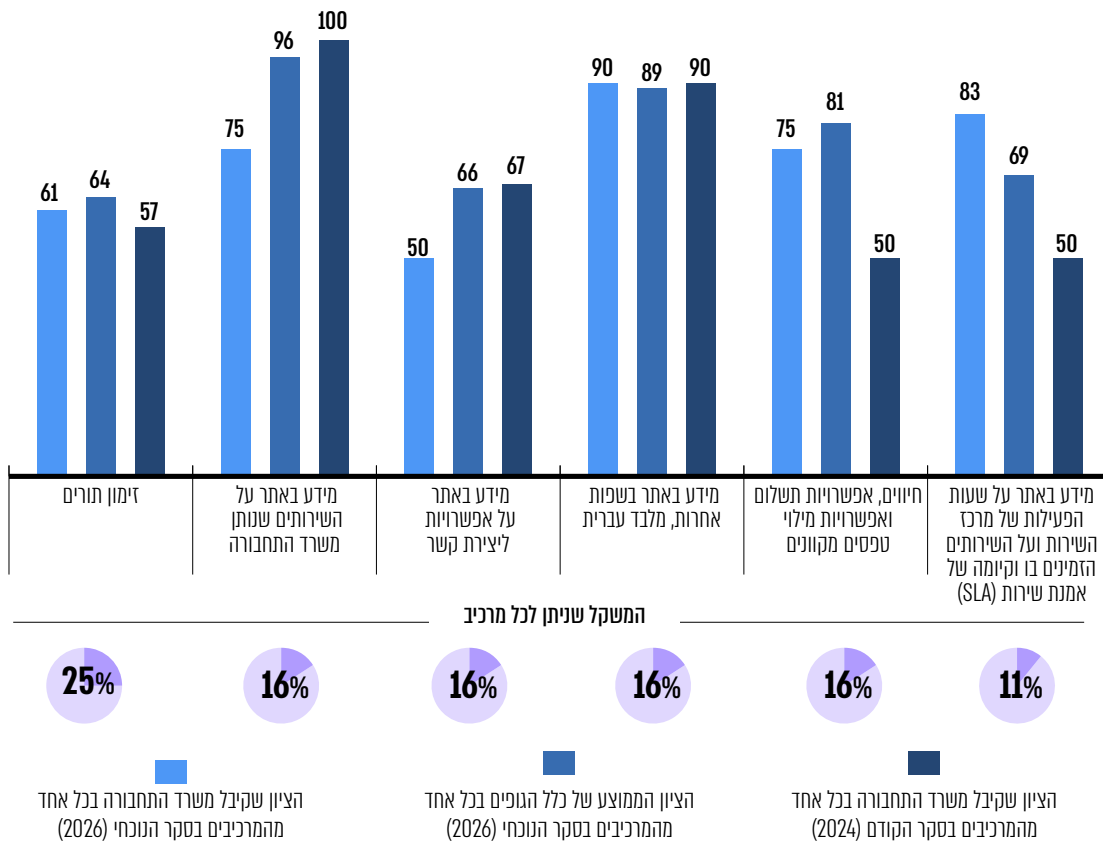
הציון של מרכז קבלת הקהל בעפולה עלה במידה ניכרת לעומת הסקר הקודם, ומרכז קבלת קהל זה בלט לטובה לעומת שאר מרכזי קבלת הקהל בציון שקיבל במרכיב "היבטי נגישות" (97).

הציון של מרכז קבלת הקהל בבאר שבע ירד במידה ניכרת לעומת הסקר הקודם, ומרכז זה בלט לרעה בציונים הנמוכים שקיבל במרכיבים "ניקיון ונראות" (67), "טיב מעטפת השירות" (36) ו"מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (21). הציון של מרכז קבלת הקהל בירושלים עלה לעומת הסקר הקודם, בין היתר בשל עלייה בציון במרכיבים "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (36 לעומת 21 בסקר הקודם) ו"טיב מעטפת השירות" (86 לעומת 61 בסקר הקודם).

## תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר משרד התחבורה במרשתת

הציון שמשרד התחבורה קיבל בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלו במרשתת הוא 70.7. ציון זה נמוך במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2, אולם גבוה במקצת מהציון שמשרד התחבורה קיבל בנושא זה בסקר הקודם - 78.9.

**תרשים 13:** הציונים שקיבל משרד התחבורה בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



7 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של משרד התחבורה בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 66.0.

כפי שניתן לראות, משרד התחבורה קיבל ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 66) ו"חיווים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 81).

לעומת זאת, משרד התחבורה קיבל ציון גבוה מהממוצע במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (83, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 69).

משרד התחבורה מסר בתגובתו על הממצאים בעניין "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" כי המידע באתר המרשתת לגבי כל מרכז קבלת קהל נמצא בעמוד המרשתת המפרט לגבי אותו מרכז. לדוגמה, לגבי כל אחת מלשכות משרד הרישוי מפורטים הימים והשעות של קבלת הקהל, הנושאים המטופלים באותה לשכה, מידע לגבי נגישות פטור מתור, מידע לגבי זימון תורים והשירותים הניתנים גם באופן מקוון. כמו כן, מתפרסמות באופן שוטף בראש העמוד הודעות עדכון על שינויים בפעילות (כגון, סגירת מרכז קבלת קהל או השבתת שירות זמנית). משרד התחבורה הוסיף כי אמנות השירות שלו מפורסמות ונגישות לציבור.

יצוין כי ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר פירוט של אופן הטיפול בפניות דחופות שמתקבלות באתר משרד התחבורה במרשתת.

בתגובתו על הממצאים בעניין "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" מסר משרד התחבורה כי בדף הבית של אתר המרשתת שלו מוטמע המרכיב "צור קשר", הכולל קישורים למוקד הטלפוני הארצי ומספר למתקשרים מחו"ל. נוסף על כך, קיים לחצן ייעודי לפניות הציבור המרכז את פרטי ההתקשרות עם אגפי המשרד השונים. משרד התחבורה הוסיף כי בכל דפי השירות מופיע המרכיב "צור קשר" במקום קבוע (בצידו השמאלי של דף השירות).

יצוין כי ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר אפשרות של הציבור ליצור קשר עם משרד התחבורה באמצעות וואטסאפ, מסרונים (SMS) או דואר אלקטרוני.

בתגובתו על הממצאים בעניין "חיווים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" מסר משרד התחבורה כי לגבי מרבית שירותי המשרד קיימים טפסים מקוונים להגשת בקשות, וכי חיווי על מצב הבקשה נשלח לפונה באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון. משרד התחבורה ציין כי לגבי כל השירותים

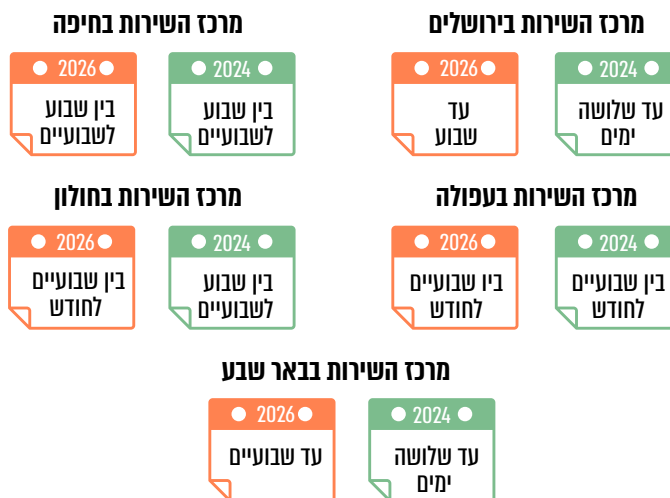
הכרוכים בתשלום יש הפניה לביצוע התשלום באמצעים מגוונים, ולגבי מרבית השירותים ניתן לשלם באמצעות "חנויות תשלומים" (חלקן בממשק מלא עם האזור האישי הממשלתי) המאפשרות תשלום באמצעים דיגיטליים או באמצעות דואר ישראל.

יצוין כי ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר אפשרות לקבלת הודעות בחיווי קולי (עבור טלפונים כשרים).

### זימון תורים באתר המרשתת של משרד התחבורה

כדי לקבל שירות יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת תור באתר המרשתת של משרד התחבורה עד מועד התור. להלן תוצאות הבדיקה:

#### תרשים 14: משך הזמן עד מועד התור



הציון של משרד התחבורה במרכיב "זימון תורים" היה 61 לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה - 64. מנתוני סקר זה עולה שבמרבית מרכזי השירות התאריך פרק הזמן ממועד הזמנת התור ועד מועד התור, לעומת הסקר הקודם. עם זאת, העלייה הקלה בציון במרכיב זה לעומת הציון בסקר הקודם (57) נובעת מהוספת האפשרות לאוכלוסיות שזכאיות לפטור מתור על פי חוק להגיע למרכזי השירות ללא קביעת תור מראש.

בתגובתו על הממצאים מסר משרד התחבורה כי הוא נמצא בעיצומו של שדרוג מקיף של מערך ניהול התורים, וכי תהליך זה נועד ליצור סדר וארגון טובים יותר בהקצאת המשאבים, דבר שצפוי להביא לקיצור זמני ההמתנה. משרד התחבורה ציין כי שנת 2024 עמדה בסימן לחימה, דבר אשר גרם לסגירת סניפים מטעמי בטיחות ומעבר לשירות טלפוני בלבד. כמו כן, הצוות המקצועי נדרש לעבוד מהבית תחת מגבלות טכניות מורכבות. בשל כל אלה בתקופה זו התארך פרק הזמן ממועד זימון התור עד למועד התור. משרד התחבורה הוסיף כי הוא מאפשר הגעה ללא זימון תור לזכאים לכך על פי חוק ונערך לווסת את העומס הנובע מכך, כדי לאזן בין מתן שירות מהיר לזכאים ובין שמירה על זמינות התורים המוזמנים מראש.

### אפשרות לקבלת מידע בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "אפשרות לקבלת מידע בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבל משרד התחבורה את הציון 90, כפי שהיה בסקר הקודם. השירות באתר המרשתת שלו נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, צרפתית וספרדית, אולם אינו נגיש בשפה האמהרית.

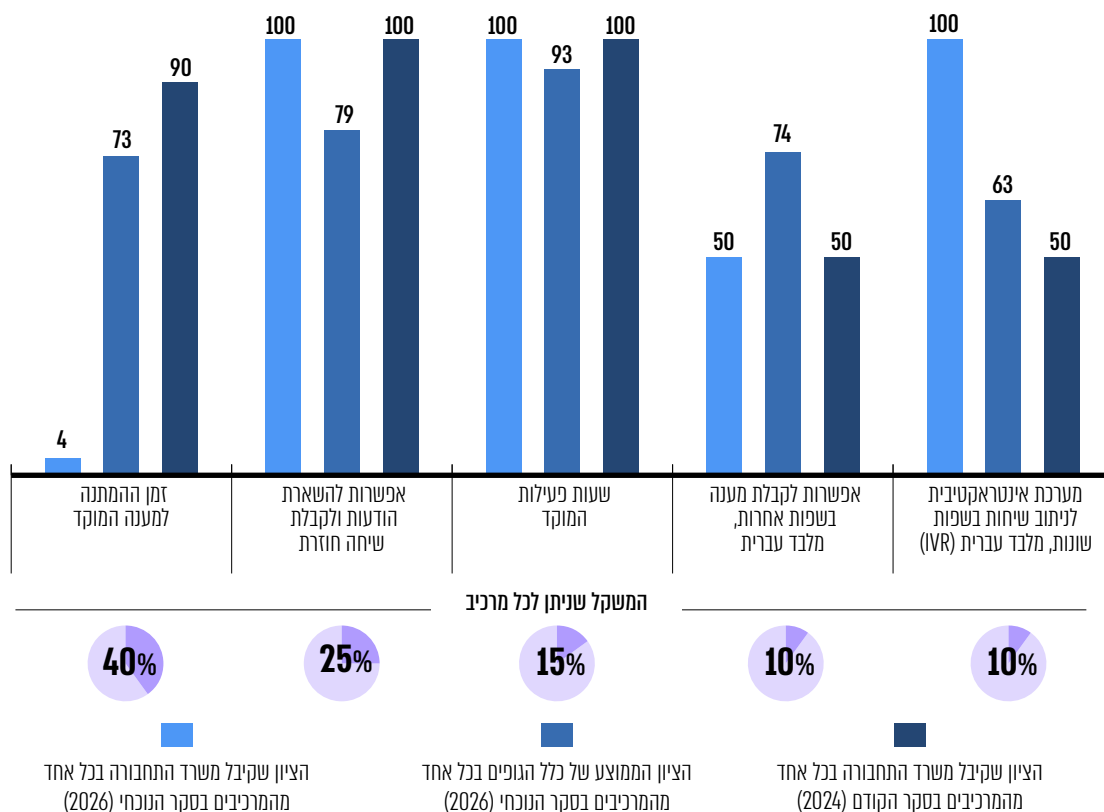
בתגובתו מסר משרד התחבורה שתשתית הדיגיטל הממשלתית (GOV.IL) אינה תומכת בשפה האמהרית, והוא פועל מול מערך הדיגיטל והיחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור למציאת פתרון יישומי לנושא זה.

### תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של משרד התחבורה

הציון שמשרד התחבורה קיבל בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלו הוא 56.8. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה (76.4) וכן מהציון שקיבל משרד התחבורה בנושא זה בסקר הקודם (86).

הירידה הדרסטית בציון לעומת הסקר הקודם נובעת מציון נמוך מאוד שקיבל משרד התחבורה במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (4 מתוך 100 לעומת 90 מתוך 100 בסקר הקודם).

**תרשים 15:** הציונים שקיבל משרד התחבורה בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, משרד התחבורה קיבל ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "זמן המתנה למענה המוקד" (4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 73) ו-"אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 74).

לעומת זאת, משרד התחבורה קיבל ציונים גבוהים מהממוצע במרכיבים "אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 79), "שעות פעילות המוקד" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 93) ו"מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות שונות מלבד עברית (IVR)" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 63).

יצוין כי ציון משרד התחבורה במרכיב "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות שונות, מלבד עברית (IVR)" עלה לעומת הסקר הקודם, מכיוון שנוספה האפשרות לניתוב שיחות בערבית, רוסית ואמהרית.

עוד יצוין כי ההפחתה במרכיב "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" נבעה מכך שבעת ביצוע הסקר ניתן היה לקבל מענה בעברית ובערבית, אולם לא היה מענה זמין באנגלית, רוסית ואמהרית.

בתגובתו על ממצא זה מסר משרד התחבורה כי כאשר מתקבלות במוקד פניות באנגלית, רוסית, אמהרית וצרפתית הן מועברות לנציג שדובר את אותה השפה.

בתגובתו על הממצא הנוגע למרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" מסר משרד התחבורה כי בשנה שעברה היו לו כמה אתגרים משמעותיים בנושאים של שליחת רישיונות נהיגה וטיפול בתגי חניה לנכה ואתגרים אלה הגדילו את מספר הפניות למוקד הטלפוני. משרד התחבורה ציין כי שני הנושאים האמורים מטופלים באופן שצפוי להפחית את העומס במוקד הטלפוני. נוסף על כך, המשרד תגבר את כח האדם במוקד ב-20%, במטרה לקצר את זמני ההמתנה. לדברי המשרד, הפעולות שנקטו הביאו כבר עתה לשיפור בנושא זמני ההמתנה.

משרד התחבורה ציין כי בימים אלו הוא נמצא בתהליך ניסוח מרכז להקמת מוקד רב-ערוצי שיטפל באתגרים בנוגע למוקד הטלפוני.

## תרשים 16: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור למשרד התחבורה



לפעול לשיפור השירות במוקד הטלפוני ולקיצור זמני ההמתנה למענה המוקד, כדי להגביר את יעילותו



לבחון אפשרות להוסיף באתר המרשתת מידע על אפשרויות ליצירת קשר באמצעות וואטסאפ, מסרונים או דואר אלקטרוני



לשפר את זמינות המענה בשפות שונות במרכזי קבלת הקהל ובמוקד הטלפוני



## רשות האוכלוסין וההגירה

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרי המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) בירושלים, באר שבע ונוף הגליל, באתר המרשתת של רשות האוכלוסין ובמוקדים הטלפוניים שלה. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות האוכלוסין, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

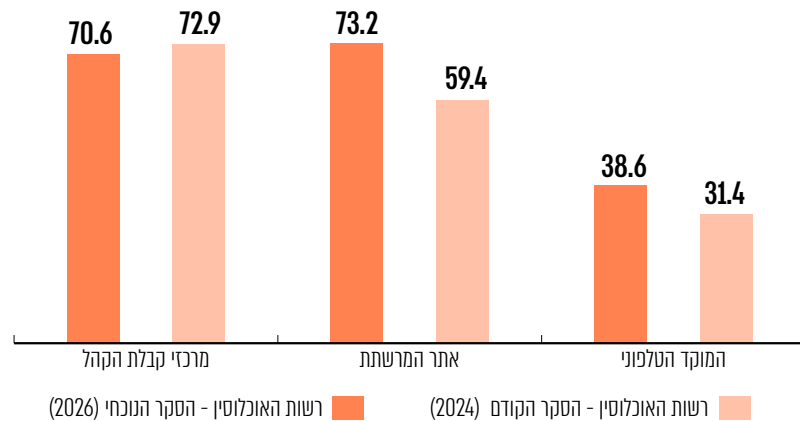
### הציון הכללי של רשות האוכלוסין בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שרשות האוכלוסין קיבלה בסקר הנוכחי הוא 63.3.

הציון הכללי שרשות האוכלוסין קיבלה בסקר הקודם היה 59.2<sup>8</sup>.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של רשות האוכלוסין, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של הרשות.

### תרשים 17: הציונים של רשות האוכלוסין בכל אחד מהמרכיבים



8 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לרשות האוכלוסין בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 64.1.

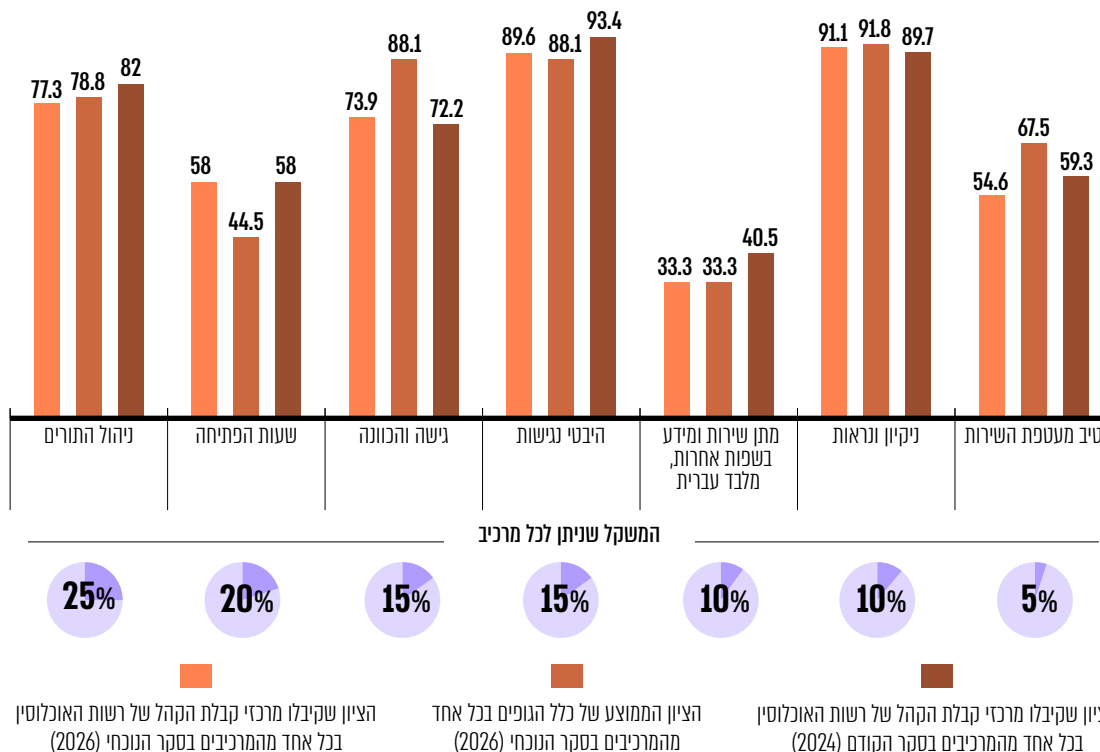
בתגובה על ממצאי הדוח ציינה רשות האוכלוסין כי היא רואה בשירות לציבור ערך ליבה אסטרטגי ופועלת ללא לאות לשיפור חוויית השירות בלשכותיה. בד בבד היא מקדמת את הרחבת סל השירותים המקוונים ("שירות מרחוק"), במטרה להקל את העומס ולהנגיש את שירותיה לכל דורש. רשות האוכלוסין ציינה שאיכות השירותים בתקופת הסקר הנוכחי הושפעה באופן ישיר מהפגיעה במצבת כוח האדם שלה עקב הגיוס הנרחב של עובדיה למילואים והיעדרות עובדים שנבעה בין היתר משירות קרובי משפחתם בסדיר או במילואים. רשות האוכלוסין הוסיפה כי חלק מהליקויים המצוינים בדוח הנוכחי, ובראשם ליקויים במענה הטלפוני ובפעילותם של מרכזי השירות, נובעים במישרין ממגבלות תקציביות. עם זאת, הרשות אינה קופאת על שמריה ופועלת להטמעת פתרונות טכנולוגיים מתקדמים ומערכות בינה מלאכותית אשר נועדו לגשר על המחסור בכוח האדם ולתת מענה מיטבי ומהיר גם במגבלות התקציב. לדברי רשות האוכלוסין, היא מחויבת להפיק את הלקחים הנדרשים וליישם, כדי להמשיך לשפר את אופן פעילותה למען כלל הבאים בשעריה.

להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

### תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין בירושלים, באר שבע ונוף הגליל, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות האוכלוסין ציון כולל של 70.6 בנושא זה. ציון זה נמוך במקצת מהציון שקיבלה רשות האוכלוסין בנושא זה בסקר הקודם (72.9%).

**תרשים 18:** הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



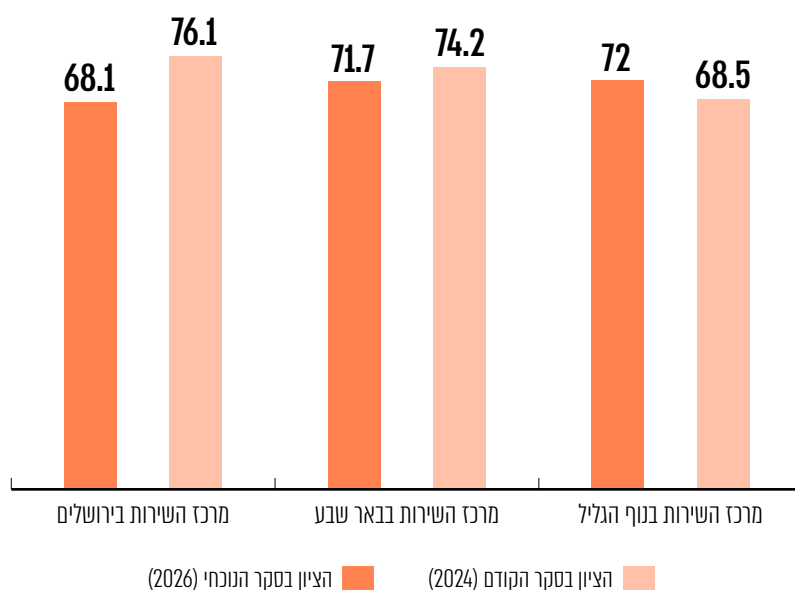
9 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של רשות האוכלוסין בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 79.2.

כפי שניתן לראות, רשות האוכלוסין קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "גישה והכוונה" (73.9, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 88.1) ו"טיב מעטפת השירות" (54.6, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 67.5).

לעומת זאת, רשות האוכלוסין קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "שעות הפתיחה" (58, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5).

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין במחוזות השונים

**תרשים 19:** הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים בסקר הנכחי ובסקר הקודם



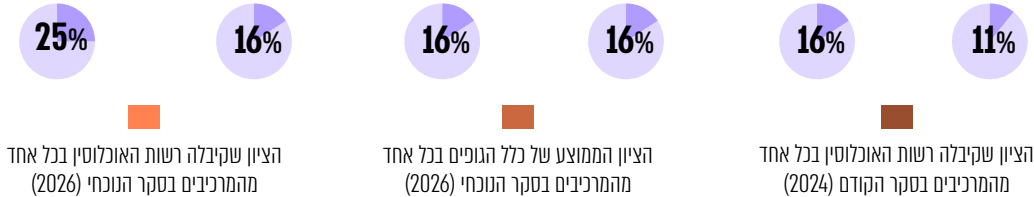
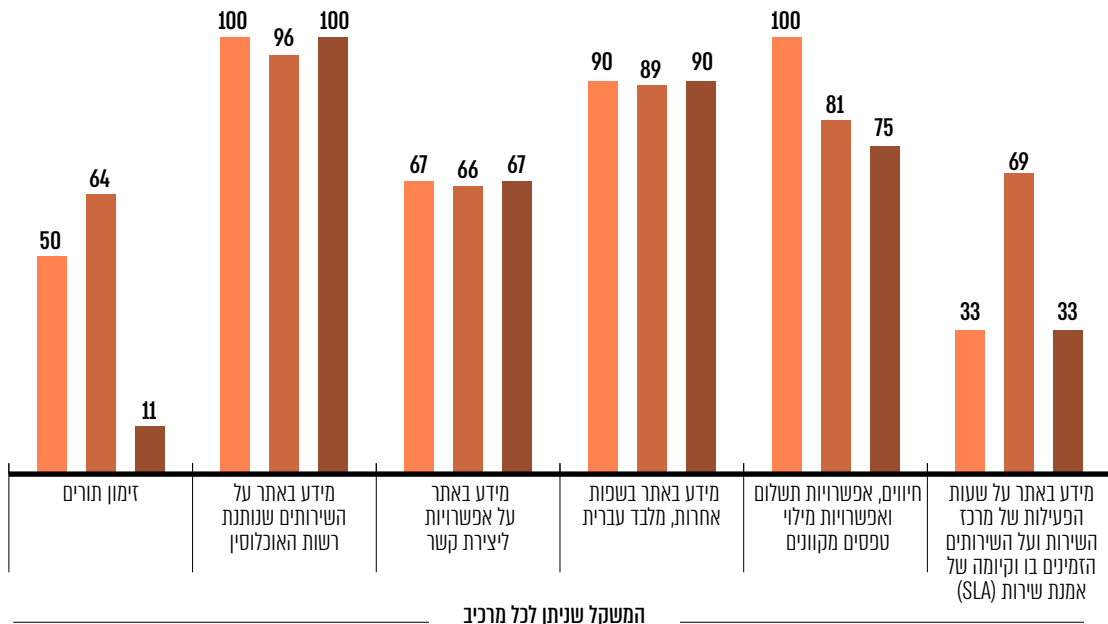
מרכז קבלת הקהל בנוף הגליל קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין שנבדקו (72).

מרכז קבלת הקהל בירושלים קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין שנבדקו (68.1). ציון זה גם נמוך במידה ניכרת מהציון שמרכז זה קיבל בסקר הקודם (76.1). המרכיבים העיקריים שבהם חלה ירידה בציון של מרכז קבלת הקהל בירושלים הם "גישה והכוונה", "ניהול התור", "היבטי נגישות" ו"טיב מעטפת השירות".

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות האוכלוסין במרשתת

הציון שרשות האוכלוסין קיבלה בסקר הנוכחי בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת הוא 73.2. ציון זה נמוך מן הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2, אך גבוה במידה ניכרת מהציון שרשות האוכלוסין קיבלה בנושא זה בסקר הקודם - 59.4<sup>10</sup>.

**תרשים 20:** הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



10 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של רשות האוכלוסין בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 66.5.

כפי שניתן לראות, רשות האוכלוסין קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 64) ו-"מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (33, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 69).

עם זאת במרכיב "זימון תורים" חל שיפור ניכר בציון שקיבלה רשות האוכלוסין (50, לעומת 11 בסקר הקודם).

רשות האוכלוסין קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "חיוויים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים – 81).

### זימון תורים באתר המרשתת של רשות האוכלוסין

כדי לקבל שירות יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת תור באתר המרשתת של רשות האוכלוסין עד מועד התור. להלן תוצאות הבדיקה:

#### תרשים 21: משך הזמן עד מועד התור



בסקר המעקב נמצא שיפור במשך ההמתנה לתור בלשכות ירושלים ונוף הגליל, אולם לא בלשכות אחרות.

## מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבלה רשות האוכלוסין את הציון 67. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר אפשרות של הציבור ליצור קשר עם הרשות באמצעות וואטסאפ או מסרונים.

## מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה רשות האוכלוסין את הציון 90. השירות באתר היה נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אולם לא היה נגיש באמהרית.

## מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)

במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" קיבלה רשות האוכלוסין את אותו הציון שקיבלה בסקר הקודם - 33.

בתגובה על הממצאים מסרה רשות האוכלוסין כי האתר בנוי בהתאם להנחיות מערך הדיגיטל. רשות האוכלוסין הוסיפה כי באתר שלה יש מידע מפורט לגבי כל מרכז שירות הכולל את שעות הפעילות של מרכז השירות ואת השירותים שניתן לקבל בו.

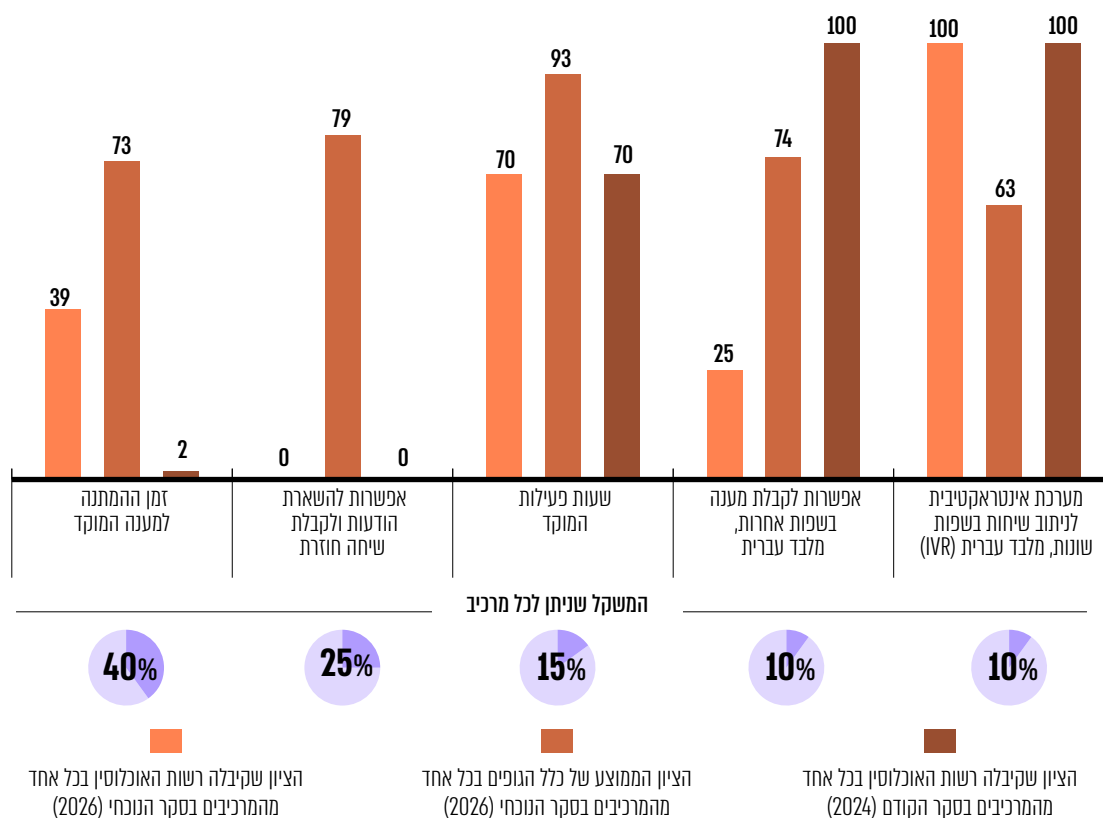
יצוין כי אכן נמצא שבאתר המרשתת של רשות האוכלוסין מפורסמים השעות והימים שבהם ניתן בלשכות הרשות שירות לציבור, וקיים פירוט של השירותים הניתנים, ובנושאים אלה ניתן לרשות האוכלוסין ניקוד מלא. ואולם, כפי שנמצא בסקר הקודם, האתר של רשות האוכלוסין אינו כולל מידע זמין בדבר זמן המענה המקובל על כל סוג פנייה (SLA). נוסף על כך, נמצא כי האתר אינו כולל נוהל טיפול בפניות דחופות<sup>11</sup>.

11 בסקר הקודם נושא זה לא היה כלול במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" אלא במרכיב אחר שבוטל בסקר זה ("תהליך הטיפול בפניות מקוונות").

### תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של רשות האוכלוסין

הציון שרשות האוכלוסין קיבלה בסקר הנוכחי בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלה הוא 38.6. ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון שקיבלה הרשות בסקר הקודם (31.4), אך נמוך במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה (76.4).

**תרשים 22: הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב**



כפי שניתן לראות, רשות האוכלוסין קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "זמן ההמתנה למענה המוקד" (39, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73), "שעות פעילות המוקד" (70, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93), "אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת" (0, לעומת הציון הממוצע

של כלל הגופים - 79) ו"אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" (25, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 74).

לעומת זאת, רשות האוכלוסין קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית (IVR)" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 63).

ההפחתה בציון במרכיב "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" נבעה מהיעדר האפשרות לקבל שירות באנגלית ובערבית.

במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" קיבלה רשות האוכלוסין כאמור ציון נמוך. עם זאת, הציון משקף שיפור ניכר בתפקודה של הרשות במרכיב זה, לעומת הסקר הקודם שהצביע על חוסר תפקוד שלה באותו מרכיב.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות האוכלוסין להמשיך לפעול לשיפור השירות במוקד הטלפוני שלה בהקדם האפשרי.

## תרשים 23: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות האוכלוסין



להמשיך לפעול לשיפור השירות במוקד הטלפוני כדי להגביר את יעילותו, תוך מתן אפשרות לקבלת שיחה חוזרת והוספת שפות שבהן ניתן מענה



לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שרשות האוכלוסין מספקת ולפרסמה לציבור



לבחון דרכים לקיצור פרק הזמן בין בקשת תור לקבלת תור בפועל



לבחון את הצורך בטיוב מעטפת השירות במרכזי השירות



## חברת החשמל לישראל בע"מ

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרי המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל) בירושלים, באר שבע ועפולה, באתר המרשתת של חברת החשמל ובמוקדים הטלפוניים שלה. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה חברת החשמל, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

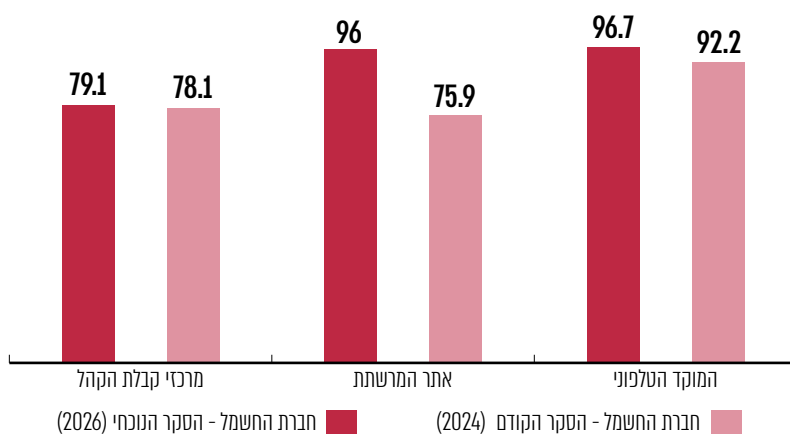
### הציון הכללי של חברת החשמל בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה חברת החשמל בסקר הנוכחי הוא 87.7.

הציון הכללי שקיבלה חברת החשמל בסקר הקודם היה 81.1<sup>12</sup>.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של החברה, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של החברה.

### טרישים 24: הציונים של חברת החשמל בכל אחד מהמרכיבים



12 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לחברת החשמל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בדוח שעסק בסקר הקודם היה 84.4.

בתגובה על ממצאי הסקר מסרה חברת החשמל כי היא מייחסת חשיבות עליונה לנושא השירות, ולפיכך רואה בדוח כלי מרכזי ללמידה, להפקת לקחים ולביצוע תהליכי שיפור מתמשכים.

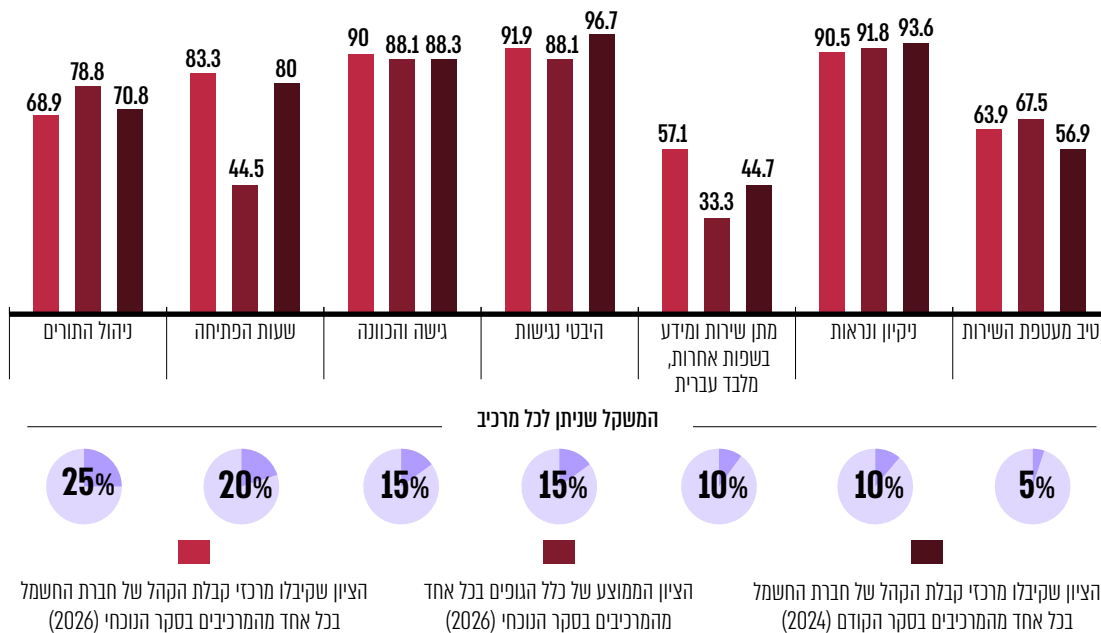
להלן תיאור מפורט ופירוט הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

### תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל בירושלים, באר שבע ועפולה, ובעקבות הבדיקה קיבלה חברת החשמל ציון 79.1 בנושא זה. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 70.9.

הציון שחברת החשמל קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 78.1<sup>13</sup>.

**תרשים 25:** הציונים שקיבלה חברת החשמל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



13 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של חברת החשמל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 82.1.

חברת החשמל קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיב "ניהול התורים" (68.9, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 78.8). הציון של חברת החשמל במרכיב זה ירד במקצת לעומת הציון בסקר הקודם (70.8) בשל התארכות זמני ההמתנה במרכז קבלת הקהל בבאר שבע ובשל היעדר אפשרות להזמין תור מראש למרכזי קבלת הקהל (ליקוי שעלה גם בסקר הקודם).

לעומת זאת, חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (83.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5), ו"מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (57.1, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 33.3).

בתגובתה על ממצאי הסקר בנושא "ניהול התורים" מסרה חברת החשמל כי בהתאם למדיניות מנכ"ל החברה, היא ביצעה מהלך רחב היקף ומשמעותי להרחבת פעילות מרכזי קבלת הקהל ולשיפור חוויית הלקוח בכלל ערוצי השירות. במסגרת מהלך זה היא הגדילה את מספר המרכזים הפעילים מ-11 ל-33 והרחיבה את פריסת המרכזים, דבר שהנגיש את השירות לקהלים רחבים יותר ולעוד יישובים ברחבי הארץ. כמו כן, ניידות שירות ייעודיות הגיעו ללקוחות ביישובים שונים, במטרה לאפשר מענה ישיר, נגיש וזמין באזורים שונים. חברת החשמל ציינה כי ביצעה מהלכים רחבי היקף, לרבות תגבור כוח אדם במרכזי קבלת הקהל, הרחבת שעות הפעילות שלהם, שיפור תהליכי העבודה והטמעת כלים מתקדמים לניהול פניות ותורים. מהלכים אלה הביאו לצמצום ניכר של זמני ההמתנה למענה ולעלייה ברמת השירות ובשביעות רצון הלקוחות. חברת החשמל הוסיפה כי לאור האמור, ומאחר שככלל, מרבית האוכלוסייה הפונה לקבלת שירות במרכזי קבלת הקהל אינה מאופיינת באוריינטציה דיגיטלית - לא נמצאה הצדקה ליישום מערכת ממוחשבת שתאפשר זימון תור מראש למי שמעוניין בכך.

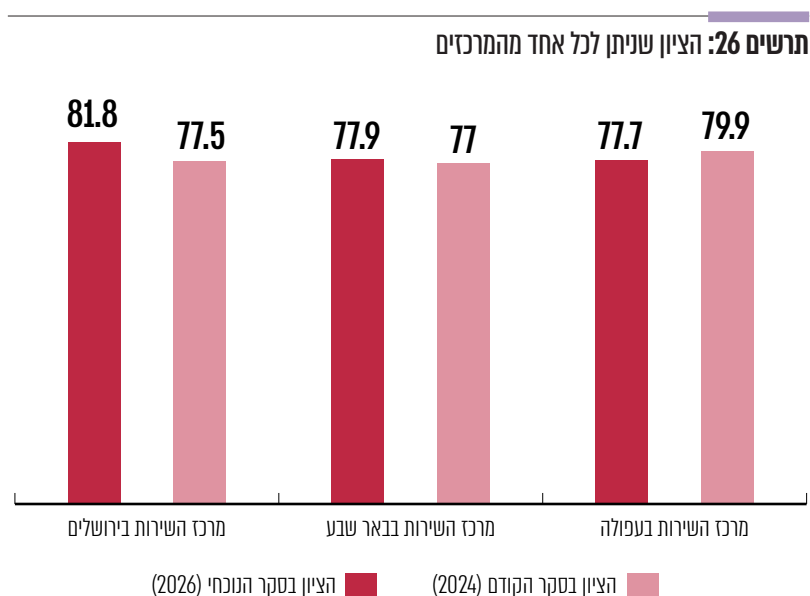
במרכיב "טיב מעטפת השירות" קיבלה חברת החשמל את הציון 63.9. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר עמדות ממוחשבות לביצוע פעולות בשירות עצמי ("קיוסקים") בכלל מרכזי השירות שנבדקו. חברת החשמל מסרה כי תבחן את הקמתן של עמדות ממוחשבות כאמור, תוך הבאה בחשבון של שיקולי עלות-תועלת.

בתגובתה על הממצאים בעניין "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" מסרה חברת החשמל כי כל נציג שירות במרכזי קבלת הקהל שלה מחזיק ברשותו רשימה מעודכנת של נציגי שירות הדוברים שפות שונות, ובעת הצורך יוצר הנציג קשר מיידית עם נציג הדובר את השפה הרלוונטית. חברת

החשמל ציינה כי רשימה זו מוכרת לכל נציגי השירות ואף מוצגת במקום בולט במרכזי קבלת הקהל, לידיעת הלקוחות.

יצוין כי ההפחתה בציון במרכיב נבעה מהיעדרם של עלוני מידע בשפות שונות במרכזי קבלת הקהל (במרכז קבלת הקהל בבאר שבע לא היו עלוני מידע באף אחת מהשפות - עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית ובמרכזי קבלת הקהל בירושלים ובעפולה לא היו עלוני מידע בשפה האמהרית).

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל במחוזות השונים



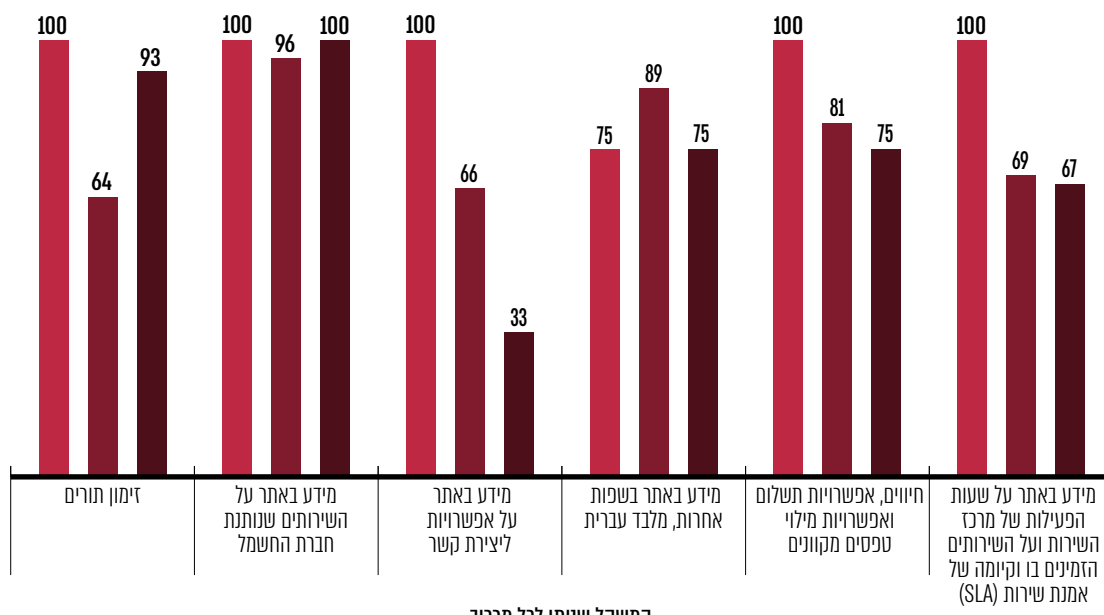
מרכז השירות בירושלים קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של חברת החשמל שנבדקו.

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר חברת החשמל במרשתת

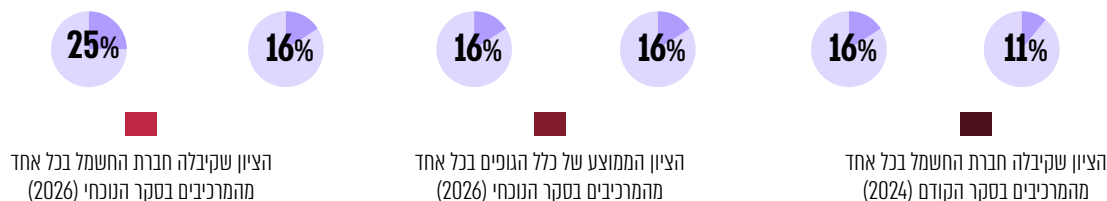
הציון שחברת החשמל קיבלה בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר המרשתת שלה הוא 96. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2.

הציון שחברת החשמל קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 1475.9.

**תרשים 27:** הציונים שקיבלה חברת החשמל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



המשקל שניתן לכל מרכיב



14 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של חברת החשמל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 81.3.

כפי שניתן לראות, חברת החשמל קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 89).

לעומת זאת, חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 64), "חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 81) ו"מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 69).

הציון של חברת החשמל במרכיב "זימון תורים" היה מלא מכיוון שהמבקשים יכולים להגיע לאחד ממרכזי קבלת הקהל של החברה בשעות קבלת הקהל המוגדרות בכל עת שיחפצו.

### מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

חברת החשמל קיבלה ציון 100 במרכיב זה. הציון של חברת החשמל במרכיב זה עלה במידה ניכרת מהסקר הקודם בשל התווספות מידע באתר המרשתת של החברה בדבר דרכי יצירת הקשר עימה. לדוגמה, באתר מצוין שהחברה מאפשרת ליצור קשר עימה על ידי קביעת תור עם נציג שירות טלפוני.

### קבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב זה קיבלה חברת החשמל ציון 75. השירות באתר שלה היה נגיש בעברית, ערבית ואנגלית, אולם לא היה נגיש ברוסית ואמהרית.

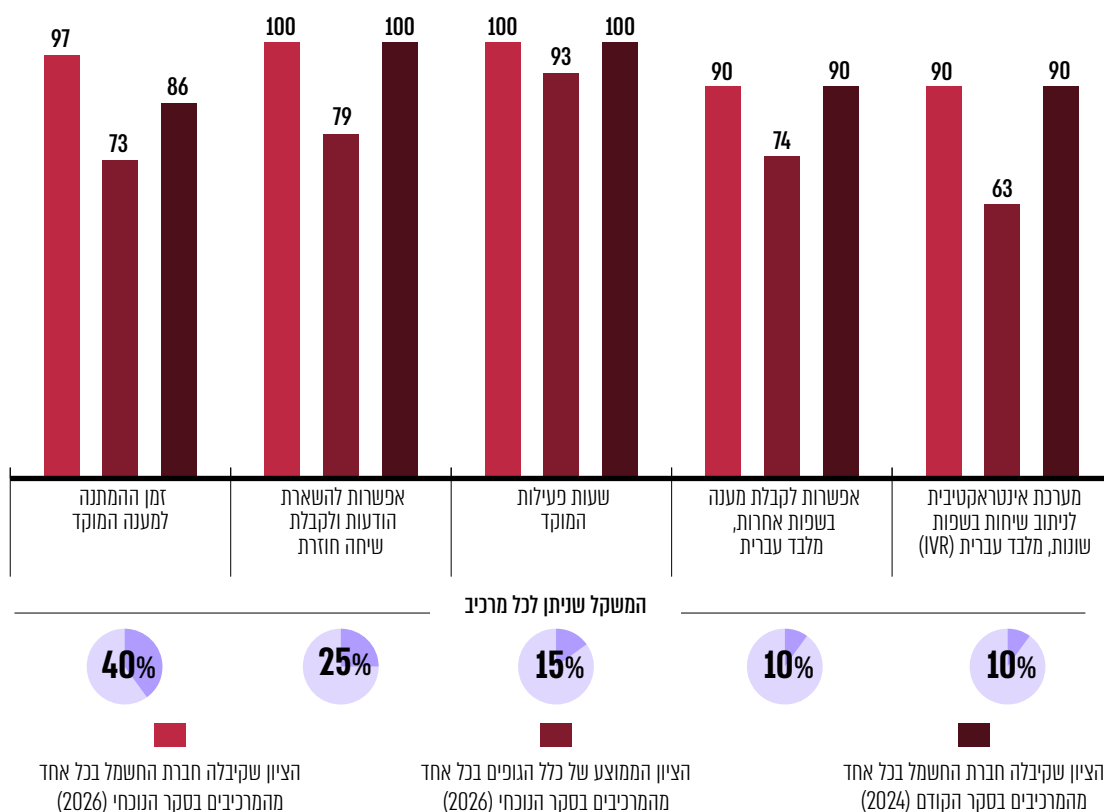
בתגובה על ממצאי הסקר הקודם ציינה חברת החשמל כי לאחר בחינת הביקוש למידע בשפות השונות היא החליטה להתמקד במסירת מידע בעברית, ערבית ואנגלית, שהביקוש למידע בהן נפוץ יותר. עם זאת, אם עולה צורך בכך, ניתנים במרכזי השירות ובמוקדי השירות שלה מענים גם בשפות אחרות, באמצעות יצירת קשר טלפוני עם נציג שירות הדובר את השפה המבוקשת.

### תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של חברת החשמל

הציון שחברת החשמל קיבלה בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלה הוא 96.7. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 76.4. דהיינו, הציון שקיבלה חברת החשמל בנושא זה היה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע.

ציון כי הציון שקיבלה חברת החשמל בסקר הקודם בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים היה 92.2.

**תרשים 28:** הציונים שקיבלה חברת החשמל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זמן ההמתנה למענה המוקד" (97, לעומת הציון הממוצע של

כלל הגופים - 73), "אפשרות להשארת הודעה ולקבלת שיחה חוזרת" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 79), "שעות פעילות המוקד" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93), "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות מלבד עברית (IVR)" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 63) ו"אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 74).

ההפחתה בציון במרכיבים "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות מלבד עברית" ו"מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית (IVR)" נבעה מהיעדר מענה בשפה האמהרית.

בתגובתה על ממצאים אלה מסרה חברת החשמל כי היא מודעת לחשיבות מתן השירות בשפה האמהרית במוקדים הטלפוניים. עם זאת ציינה חברת החשמל כי הדרישה למענה בשפה האמהרית מנוטרת באופן שוטף, ונמצא כי מדובר בדרישה מצומצמת שאינה מצדיקה פיתוח מערכת ייעודית או מענה אנושי מלא ומיידי, בשים לב לעלויות הניכרות הכרוכות בכך לעומת היקף הפניות.

## תרשים 29: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לחברת החשמל



לשקול שוב מתן אפשרות להזמין תור מראש במרכזי קבלת הקהל



לבחון את הנגשת האתר של חברת החשמל גם ברוסית ובאמהרית



להוסיף עמדות ממוחשבות לביצוע פעולות בשירות עצמי במרכזי השירות



## המוסד לביטוח לאומי

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרי המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) בירושלים, באר שבע ונצרת, באתר המרשתת של הביטוח הלאומי ובמוקדים הטלפוניים שלו. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבל הביטוח הלאומי, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

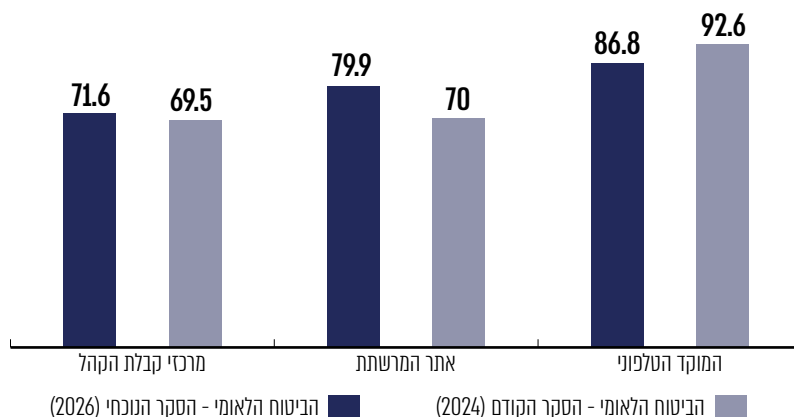
### הציון הכללי של הביטוח הלאומי בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הנוכחי הוא 77.5.

הציון הכללי שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הקודם היה 75.4<sup>15</sup>.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת שלו, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני שלו.

### תרשים 30: הציונים של הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים



15 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לביטוח הלאומי בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 79.6.

בתגובה על ממצאי הסקר הנוכחי השיב הביטוח הלאומי כי הוא מתייחס ברצינות רבה ובכובד ראש לדוחות משרד מבקר המדינה. הביטוח הלאומי ציין כי ייחד תשומת לב מרבית לדוח בעניין הסקר הקודם והוא מייחד תשומת לב מרבית גם לדוח בעניין הסקר הנוכחי, בשאיפה להוסיף להשתפר במתן השירות לציבור ולהצטיין בעמידה באתגר העצום של אספקת שירות נגיש, מהיר, שקוף ויעיל לכלל הציבור.

להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

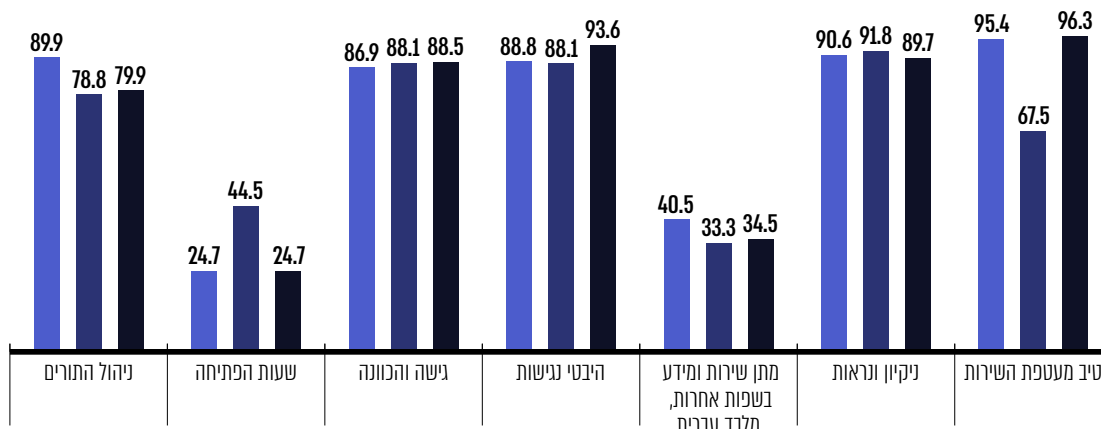
### **תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי**

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי בירושלים, באר שבע ונצרת, ובעקבות הבדיקה קיבל הביטוח הלאומי את הציון הכולל 71.6 בנושא זה. ציון זה גבוה במעט מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 70.9.

הציון שהביטוח הלאומי קיבל בנושא זה בסקר הקודם היה 69.5<sup>16</sup>.

16 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של הביטוח הלאומי בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 72.

**תרשים 31:** הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



המשקל שניתן לכל מרכיב



כמו בסקר הקודם, גם הפעם הציון שקיבל הביטוח הלאומי במרכיב "שעות הפתיחה" היה נמוך מאוד (24.7, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5). הציון הנמוך נבע מההיקף המצומצם של זמני קבלת הקהל בסניפי הביטוח הלאומי שנבדקו - שלושה ימים בשבוע בשעות הבוקר, ובאחד מהסניפים גם יום אחד בשעות אחר הצהריים.

לעומת זאת, הביטוח הלאומי קיבל ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "ניהול התורים" (89.9, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 78.8) ו"טיב מעטפת השירות" (95.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 67.5).

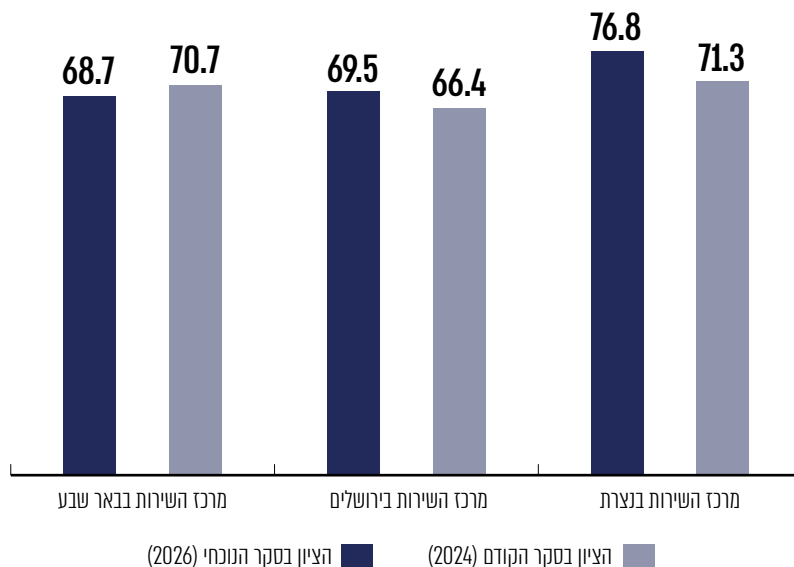
יצוין כי הציון שקיבל הביטוח הלאומי במרכיב "ניהול התורים" גבוה מהציון שהוא קיבל במרכיב זה בסקר הקודם, בשל התוספות של הנחיות מסודרות בדבר קבלת שירותים ללא קביעת תור במרכזי השירות בבאר שבע ובירושלים ובשל ירידה במספר הממתנינים ובזמן המתנה הממוצע במרכז השירות בירושלים.

במרכיב "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבל הביטוח הלאומי את הציון 40.5. ציון זה גבוה מהציון שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הקודם (34.5) ומהציון הממוצע של כלל הגופים בסקר הנוכחי (33.3). הציון הופחת בשל היעדרם של עלוני מידע בחלק מהשפות שנבדקו והיעדר אפשרות לקבל שירות בחלק מן השפות שנבדקו.

בתגובתו על הממצאים מסר הביטוח הלאומי כי בסניפי קבלת הקהל שלו פועל מערך מתנדבים של שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו. מתנדבים אלה הם דוברי שפות שונות ונותנים שירות בשפה הנדרשת, בהתאם לצורך.

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי במחוזות השונים

**תרשים 32:** הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים בסקר הנוכחי ובסקר הקודם



מרכז השירות בנצרת קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של הביטוח הלאומי שנבדקו - 76.8.

מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של הביטוח הלאומי שנבדקו - 68.7.

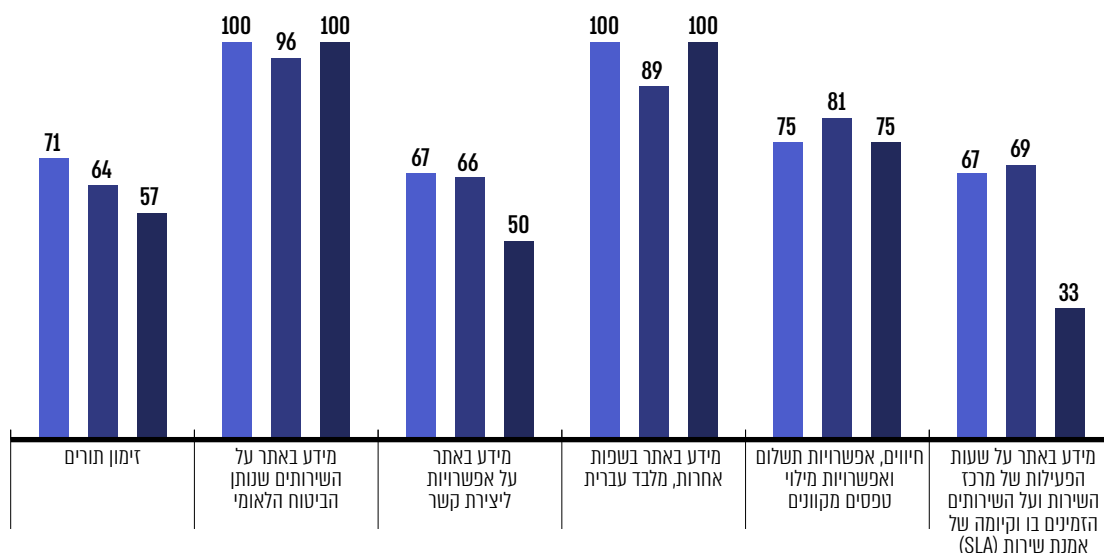
יצוין כי הציון שקיבל מרכז השירות בנצרת עלה לעומת הסקר הקודם, בשל שיפור שחל במרכיבים "גישה והכוונה", "ניהול התור" ו"טיב מעטפת השירות".

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר הביטוח הלאומי במרשתת

הציון שהביטוח הלאומי קיבל בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלו במרשתת הוא 79.9. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2.

הציון שהביטוח הלאומי קיבל בנושא זה בסקר הקודם היה 70.<sup>17</sup>

**תרשים 33:** הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



המשקל שניתן לכל מרכיב

25%

16%

16%

16%

16%

11%

הציון שקיבל הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים בסקר הנוכחי (2026)

הציון הממוצע של כלל הגופים בכל אחד מהמרכיבים בסקר הנוכחי (2026)

הציון שקיבל הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים בסקר הקודם (2024)

17 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של הביטוח הלאומי בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 81.8.

הביטוח הלאומי קיבל ציון נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב "חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 81).

לעומת זאת, הביטוח הלאומי קיבל ציון גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים "זימון תורים" (71, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 64) ו"מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 89).

### מידע באתר על השירותים שנותן הביטוח הלאומי

במרכיב "מידע באתר על השירותים שנותן הביטוח הלאומי" קיבל הביטוח הלאומי ציון 100. משמעות הדבר היא כי בבדיקה נמצא שבאתר של הביטוח הלאומי קיימת רשימת שירותים מלאה, יש דפי מידע מפורטים על כל אחד מהשירותים, וקיימים מחשבוני לחישוב זכאות.

### מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבל הביטוח הלאומי ציון 67. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר מידע בדבר יצירת קשר עם הביטוח הלאומי באמצעות הדואר האלקטרוני.

בתגובתנו על ממצאי הסקר הנוכחי הפנה הביטוח הלאומי לתגובתו על ממצאי הסקר הקודם, שבה מסר כי באתר שלו יש אפשרות להגשת פנייה מובנית בעניינים אישיים. המבוטח מקבל אישור על קבלת הפנייה, ובין היתר יש לו אפשרות לעקוב אחר הטיפול בה. לדעת הביטוח הלאומי, יש לדרך פנייה זו יתרונות רבים על פנייה בדואר האלקטרוני. הביטוח הלאומי הוסיף כי לכל מרכזי השירות שלו יש כתובת דואר אלקטרוני ייעודית שאליה ניתן לשלוח פניות באופן חופשי וישיר, ופרטי הדואר האלקטרוני נמסרים למבוטחים במקרים שבהם יש להם קושי בהגשת הפנייה באמצעות התהליך המובנה. לדברי הביטוח הלאומי, בשנת 2025 התקבלו 34,475 פניות באמצעות הדואר האלקטרוני של מרכזי השירות.

מתגובת הביטוח הלאומי עולה כי כתובות הדואר האלקטרוני של מרכזי השירות נמסרות למבוטחים בהתאם לצורך, ואולם, בבדיקת נציבות תלונות הציבור עלה כי אתר המרשתת של הביטוח הלאומי אינו כולל את כתובות הדואר האלקטרוני האמורות ועקב כך אין לציבור גישה חופשית לערוץ הפנייה האמור, אלא במקרים פרטניים ולפי הפניה אישית.

כאמור בסקר הקודם, בתלונות המגיעות לנציבות תלונות הציבור נטען לא פעם שהתהליך המובנה אינו מתאים תמיד לכלל המקרים.

נציבות תלונות הציבור שבה ומציינת את החשיבות שבשימור ערוץ ישיר וגמיש במקרים שבהם מגיש הפנייה נתקל בקושי בהגשתה באמצעות התהליך המובנה. יש חשיבות לפרסום פרטי הפנייה בדואר האלקטרוני כדי להנגיש דרך פנייה זו למבוטחים ללא תלות בהפניה אישית.

### מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)

במרכיב זה קיבל הביטוח הלאומי ציון 67. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדרה של אמנת שירות באתר.

### זימון תורים באתר המרשתת של הביטוח הלאומי

כדי לקבל שירות במרכזי השירות של הביטוח הלאומי יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

#### תרשים 34: משך הזמן עד מועד התור

##### מרכז השירות בחיפה



##### מרכז השירות בירושלים



##### מרכז השירות בתל אביב



##### מרכז השירות בנצרת



##### מרכז השירות בבאר שבע



במרכיב זה קיבל הביטוח הלאומי ציון 71, עקב שיפור בזמני ההמתנה לתורים לעומת הסקר הקודם.

### **אפשרות לקבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית**

במרכיב זה קיבל הביטוח הלאומי ציון 100. השירות באתר היה נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית.

---

### **תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של הביטוח הלאומי**

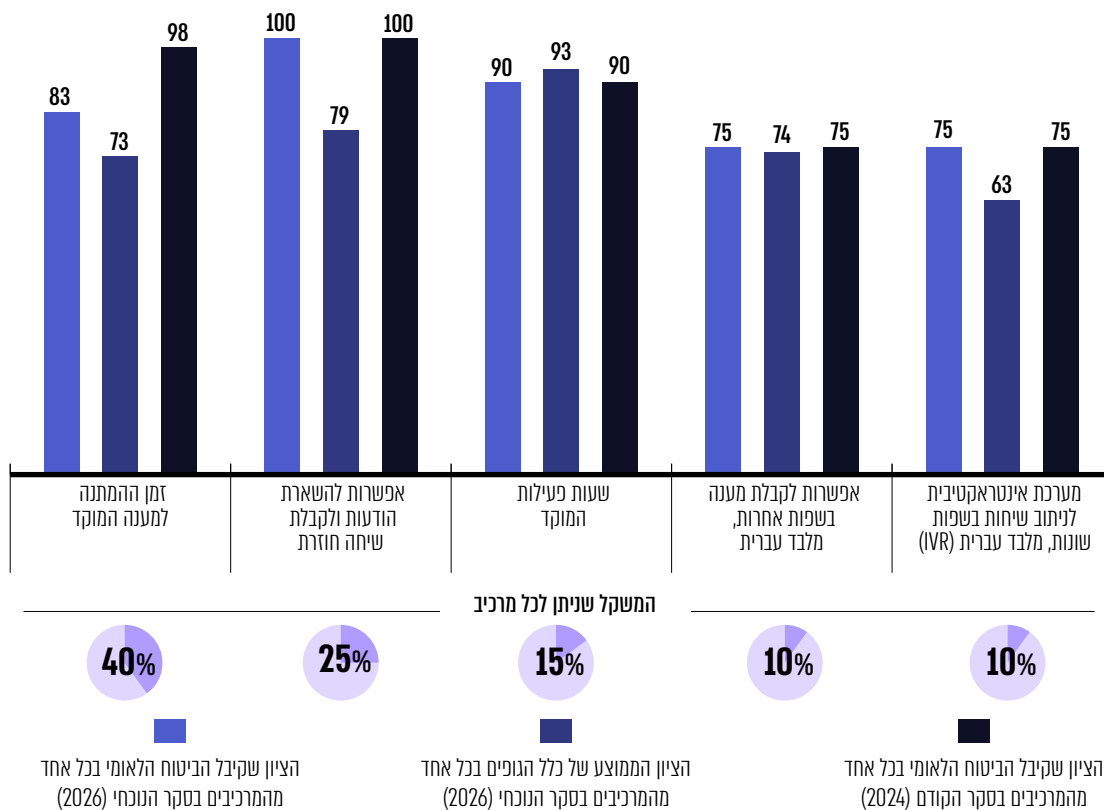
---

הציון שהביטוח הלאומי קיבל בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלו הוא 86.8.

ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 76.4.

הציון שהביטוח הלאומי קיבל בנושא זה בסקר הקודם היה 92.6.

**תרשים 35:** הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" ירד לעומת הסקר הקודם.

בתגובתו על הממצאים מסר הביטוח הלאומי כי על פי הנתונים שבידיו, בינואר 2026, החודש שאליו מתייחס הדוח, זמן ההמתנה הממוצע היה 2:45 דקות, וזמן ההמתנה הממוצע בשנת 2024 היה 2:43.

לעניין זה יצוין כי זמן ההמתנה הממוצע בסקר הנוכחי, שהתבסס על 30 שיחות טלפוניות שבוצעו על ידי הסוקרים, היה חמש דקות. עוד יובהר כי בהתאם לשיטת הסקר, הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" התבסס על שקלול הניקוד שניתן לכל אחת מהשיחות שהתבצעו ולא על ממוצע ההמתנה הכללי למענה לשיחות.

הציון שהביטוח הלאומי קיבל במרכיב "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" הוא 75. בעניין רכיב זה מסר הביטוח הלאומי כי בנתב השיחות של המוקד ניתן לקבל שירות בארבע שפות: עברית, ערבית, רוסית ואמהרית. הביטוח הלאומי גם ציין כי מלבד זאת, יש במוקד נציגים רבים דוברי אנגלית, ועקב כך בפועל ניתן מענה גם בשפה האנגלית.

לעניין זה יצוין כי הציונים נקבעו על פי ממצאי הסוקרים בזמן אמת, ובעת ביצוע הסקר לא הייתה אפשרות לקבלת מענה בשפה האנגלית.

### תרשים 36: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לביטוח הלאומי



לבחון את האפשרות להוסיף באתר המרשתת מידע על אפשרויות ליצירת קשר באמצעות הדואר האלקטרוני



לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהביטוח הלאומי מספק ולפרסמה לציבור



לשקול את הרחבת שעות קבלת הקהל, בפרט בשעות אחר הצהריים



## עמידר החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקר המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של חברת עמידר החדשה (עמידר) בירושלים, באר שבע ונוף הגליל, באתר של עמידר במרשתת ובמוקדים הטלפוניים של עמידר. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה עמידר, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

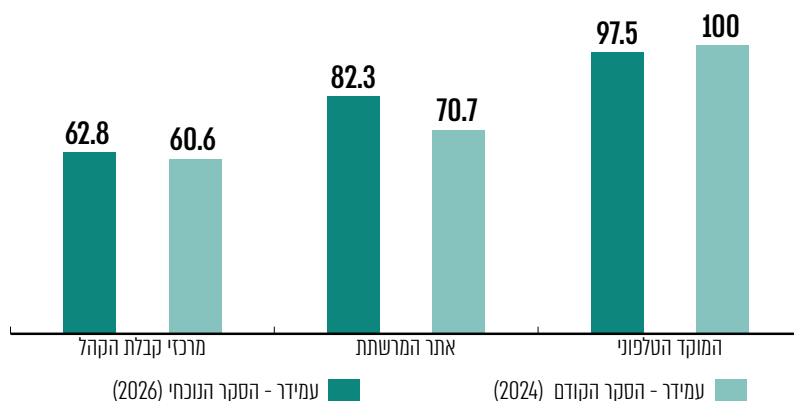
### הציון הכללי של עמידר בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שעמידר קיבלה בסקר הנוכחי הוא 76.4.

הציון הכללי שעמידר קיבלה בסקר הקודם היה 18.73.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של עמידר, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של עמידר, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של עמידר.

### תרשים 37: הציונים של עמידר בכל אחד מהמרכיבים



18 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לעמידר בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 79.8.

בתגובה על ממצאי הסקר הנוכחי מסרה עמידר כי רווחתו של הדייר ושיפור השירות הם בראש מעייניה ו"אבן ראשה" בדגשים שמכתיבה ההנהלה שלה ובפעולות הננקטות בשטח. עמידר ציינה כי היא עוסקת כל העת בפיתוח כלים דיגיטליים מתקדמים, בהדרכות כוח אדם ובהנגשה ומענה בסטנדרטים גבוהים, לשם שיפור וקיצור של תהליכי השירות. עמידר הוסיפה כי היא מעמידה לרשות לקוחותיה מגוון רחב של אמצעים לקבלת שירות בזמן מענה התואם את הסכם הניהול שיש לה עם משרד הבינוי והשיכון, ואף בזמן קצר מכך, שעומד בסטנדרטים המאפיינים את השוק הפרטי הפתוח.

להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

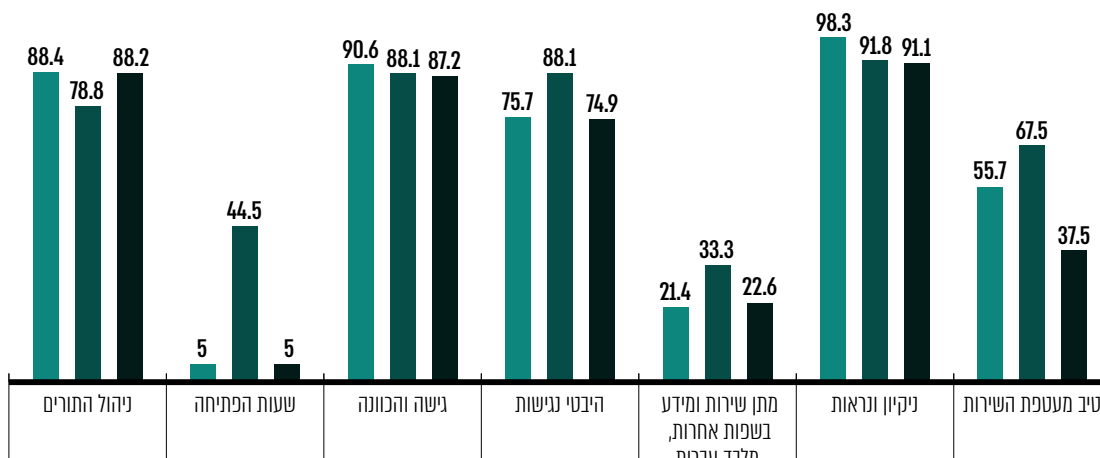
### תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של עמידר

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי קבלת הקהל של עמידר בירושלים, באר שבע ונוף הגליל. בעקבות הבדיקה קיבלה עמידר את הציון הכולל 62.8 בנושא זה. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 70.9.

הציון שעמידר קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 60.6<sup>19</sup>.

19 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של עמידר בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 66.9.

**תרשים 38: הציונים שקיבלה עמידר בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב**



המשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, עמידר קיבלה ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5), "טיב מעטפת השירות" (55.7, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 67.5) "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (21.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 33.3) ו"היבטי נגישות" (75.7 לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 88.1).

לעומת זאת, עמידר קיבלה ציונים גבוהים מהממוצע במרכיבים "ניהול התורים" (88.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 78.8) ו"ניקיון ונראות" (98.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 91.8).

הסיבה לציון הנמוך שקיבלה עמידר במרכיב "שעות הפתיחה" היא שמרכזי קבלת הקהל שלה מקבלים קהל שלוש פעמים בשבוע בלבד (עשר שעות שבועיות בסך הכול).

בתגובתה על הממצאים מסרה עמידר כי היא פועלת במודל היברידי במטרה להקל על קהל לקוחותיה ולחזק את הקשר איתם. עמידר ציינה כי שבוע העבודה של נותני השירות בה מורכב משני ימי עבודה בהיקף של חמש עד שבע שעות ביום. בשעות העבודה נותני השירות מבצעים ביקורים פיזיים בדירות הלקוחות על פי תוכנית סדורה ולפיה כל לקוח פוגש את נציג עמידר בדירתו לפחות אחת לשנה (מלבד ימי קבלת הקהל במרכזי השירות), כל זאת בהתאם להסכם הניהול של עמידר עם משרד הבינוי והשיכון.

נוסף על כך, לדברי עמידר, בשלוש השנים האחרונות היא מבחינה כי חלה ירידה מתמשכת בכמות הקהל המגיע למרכזי השירות, עד כדי ביקורים ספורים של לקוחות, ולפיכך הביקורים הפיזיים בדירות הלקוחות מקבלים משנה תוקף. עמידר הוסיפה כי זמן ההמתנה הממוצע במרכזי השירות נמוך מאוד, ומשאביה מוסטים למשימות נוספות, כולן לטובת השירות ללקוח. בראייתה של עמידר, הגעה אישית לביתו של הלקוח עדיפה על פני קבלת קהל במרכזי השירות, בייחוד כאשר מדובר בלקוחות קשישים, נכים וכיו"ב.

מהלכי שירות הלקוחות שמבצעת עמידר על בסיס קבוע ובאופן שיטתי מעידים על החשיבות שעמידר רואה בנושא השירות לציבור. ואולם כפי שצוין בסקר הקודם, אין במהלכים אלה כדי לתת מענה שלם ללקוחות המעדיפים להגיע למרכזי השירות, מאחר ששעות הקבלה במרכזים אלה מצומצמות מאוד. יצוין כי בהתאם להסכם הניהול של עמידר עם משרד הבינוי והשיכון, מטרת הביקורים שנציגי עמידר עורכים בדירות של לקוחותיה היא בקרה שוטפת על מצב הנכסים, ועל כן אין בביקורים אלה כדי להיות תחליף לשעות קבלת קהל כמשמען בסקר.

נציבות תלונות הציבור שבה וממליצה לעמידר לשקול להרחיב את שעות קבלת הקהל במרכזי השירות שלה, בפרט בשעות אחר הצהריים, כדי לאפשר לנדרשים לשירותיה, ובייחוד למי שאינם משתמשים באמצעים דיגיטליים, מענה בשעות מגוונות יותר.

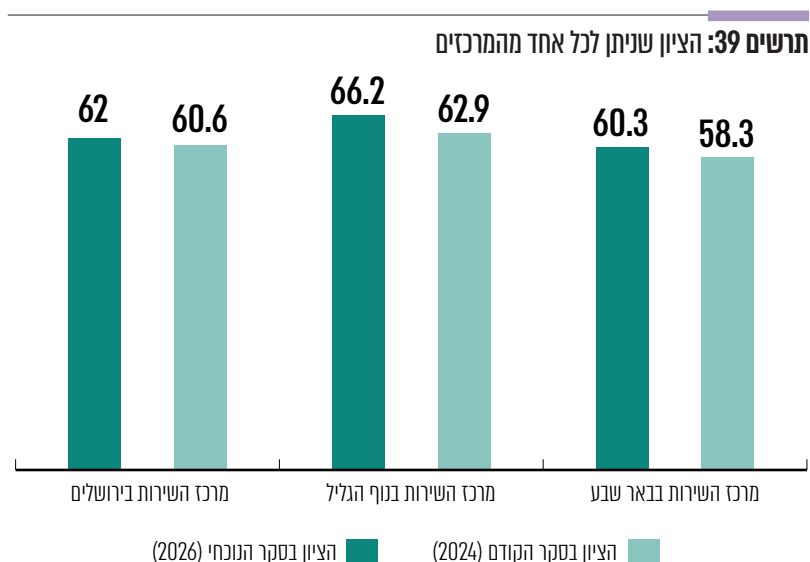
הסיבה לציון הנמוך שקיבלה עמידר במרכיב "טיב מעטפת השירות" היא שבמרכז השירות שלה בירושלים לא היו עמדות מסודרות למילוי והגשה של טפסים ומרשתי זמינה להתחברות.

בתגובתה על הממצאים מסרה עמידר כי בכל מרכזי השירות שלה יש מרשתי לשימוש הלקוחות. לגבי מרכז השירות בירושלים מסרה עמידר כי ייתכן שהייתה אי-זמינות נקודתית של המרשתי.

הסיבה לציון הנמוך שקיבלה עמידר במרכיב "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" היא היעדרם של עלוני מידע בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית במרכזי השירות שנבדקו והיעדר אפשרות לקבל שירות בחלק מן השפות שנבדקו (כגון היעדר אפשרות לקבל שירות בשפה האמהרית במרכזי השירות בירושלים ונוף הגליל והיעדר אפשרות לקבל שירות בשפה הערבית במרכז השירות בנוף הגליל).

בתגובתה על הממצאים מסרה עמידר כי בכל מרכז שירות מועסקים עובדים בהלימה למספר הלקוחות המשויכים לאותו מרכז. עמידר ציינה כי היא שואפת לספק שירות במרכזי השירות שלה בשלוש השפות - עברית, אנגלית וערבית - ונותנת מענה במגוון שפות במוקד השירות הטלפוני. אם לקוח המגיע למרכז השירות נזקק לשפה שאינה שגורה בפיהם של נציגי השירות שנמצאים במרכז השירות, הם יוצרים קשר עם המוקד, והשיחה מתבצעת בשפת הלקוח.

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של עמידר במחוזות השונים



מרכז השירות בנוף הגליל קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי קבלת הקהל של עמידר שנבדקו.

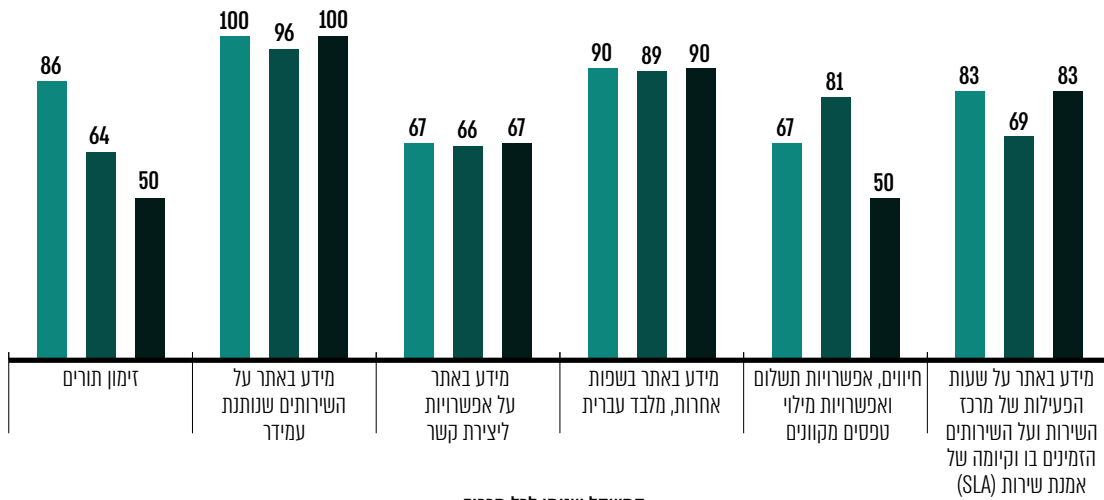
מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של עמידר שנבדקו. מרכז זה קיבל ציון נמוך יותר ממרכזי השירות האחרים במרכיב "ניהול התורים".

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר עמידר במרשתת

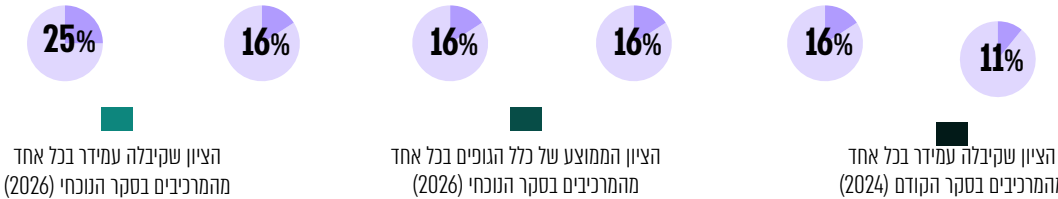
הציון שעמידר קיבלה בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת הוא 82.3. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2.

הציון שעמידר קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 70.7<sup>20</sup>.

**תרשים 40:** הציונים שקיבלה עמידר בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



המשקל שניתן לכל מרכיב



הציון שקיבלה עמידר בכל אחד מהמרכיבים בסקר הנוכחי (2026)

הציון הממוצע של כלל הגופים בכל אחד מהמרכיבים בסקר הנוכחי (2026)

הציון שקיבלה עמידר בכל אחד מהמרכיבים בסקר הקודם (2024)

כפי שניתן לראות, במרכיב "חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" עמידר קיבלה ציון נמוך במידה ניכרת מהממוצע (67, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 81).

<sup>20</sup> ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של עמידר בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 85.3.

לעומת זאת, עמידר קיבלה ציון גבוה במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמנים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (83, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 69). ו"זימון תורים" (86, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 64). במרכיב "זימון תורים" היא גם שיפרה את הציון שקיבלה בסקר הקודם (50).

### מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבלה עמידר ציון 67. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר האפשרות ליצור קשר עם עמידר באמצעות מסרונים ובדואר אלקטרוני.

### זימון תורים באתר המרשתת של עמידר

כדי לקבל שירות במרכזי קבלת הקהל של עמידר יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

#### תרישים 41: משך הזמן עד מועד התור

##### מרכז השירות בנוף הגליל



##### מרכז השירות בירושלים



##### מרכז השירות בבאר שבע



ניתן לראות שחל שיפור בזמני ההמתנה לתור בכל מרכזי קבלת הקהל שנבדקו

### מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה עמידר ציון 90. השירות באתר שלה היה נגיש בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אולם לא היה

נגיש באמהרית.

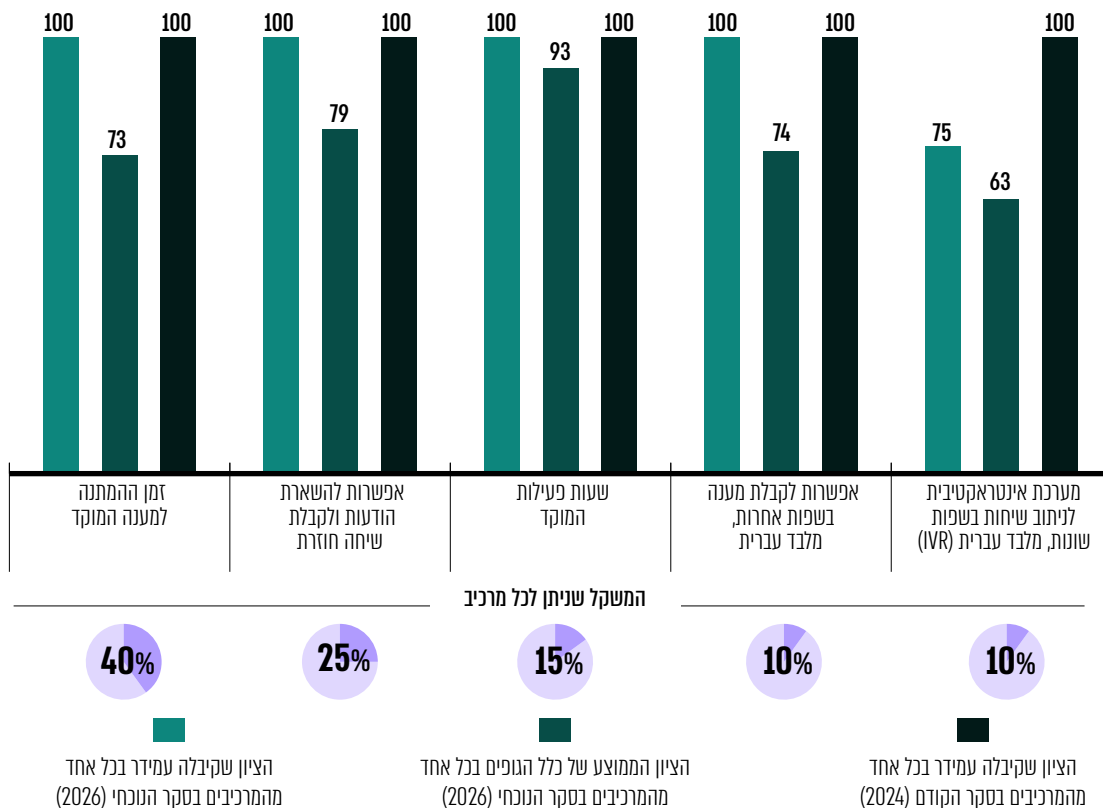
## חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים

עמידר קיבלה במרכיב "חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" ציון 67. הציון הופחת משום שלא הייתה אפשרות לקבלת הודעות מעמידר באמצעות חיווי קולי או מסרונים.

## תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של עמידר

הציון שעמידר קיבלה בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלה הוא 97.5. ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה (76.4).

**תרשים 42:** הציונים שקיבלה עמידר בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



ההפחתה בציון במרכיב "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית" נבעה מהיעדר אפשרות לניתוב שיחות בשפה האנגלית.

בתגובתה על הממצאים מסרה עמידר כי השירות הניתן בשפות שונות מותאם לצורכי האוכלוסייה מקבלת השירות. עמידר ציינה כי אין לה לקוחות שהם דוברי השפה האנגלית בלבד (השפות השגורות בפי הדיירים הן עברית, רוסית, ערבית ואמהרית) ולפיכך אין צורך במערכת ניתוב לשפה האנגלית.

נציבות תלונות הציבור רואה חשיבות ייחודית במתן אפשרות לקבלת שירות בשפה האנגלית, שהיא שפה המדוברת על ידי דוברי שפות רבות שאינם מדברים בשפה העברית או ביתר השפות הקיימות בנתב השיחות.

### תרשים 43: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לעמידר



לשפר את זמינות המענה בשפות שונות במרכזי השירות ולהוסיף עלוני מידע בשפות שונות



לבחון את הצורך בטיוב מעטפת השירות במרכזי השירות



לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל במרכזי השירות



## רשות מקרקעי ישראל

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקר המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל בירושלים, באר שבע ונוף הגליל, באתר המרשתת של הרשות ובמוקדים הטלפוניים שלה. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות מקרקעי ישראל, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

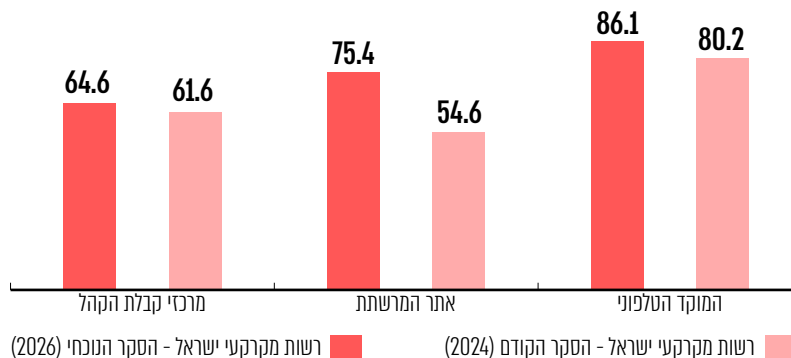
### הציון הכללי של רשות מקרקעי ישראל בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שרשות מקרקעי ישראל קיבלה בסקר הנוכחי הוא 72.7.

הציון הכללי שרשות מקרקעי ישראל קיבלה בסקר הקודם היה 64.5<sup>21</sup>.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של הרשות, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של הרשות.

### תרשים 44: הציונים של רשות מקרקעי ישראל בכל אחד מהמרכיבים



21 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לרשות מקרקעי ישראל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 65.5.

בתגובה על ממצאי הסקר השיבה רשות מקרקעי ישראל כי היא רואה חשיבות רבה בשירות לציבור ומהסקר הקודם פעלה רבות לשיפור השירות בכלל המערכות שלה.

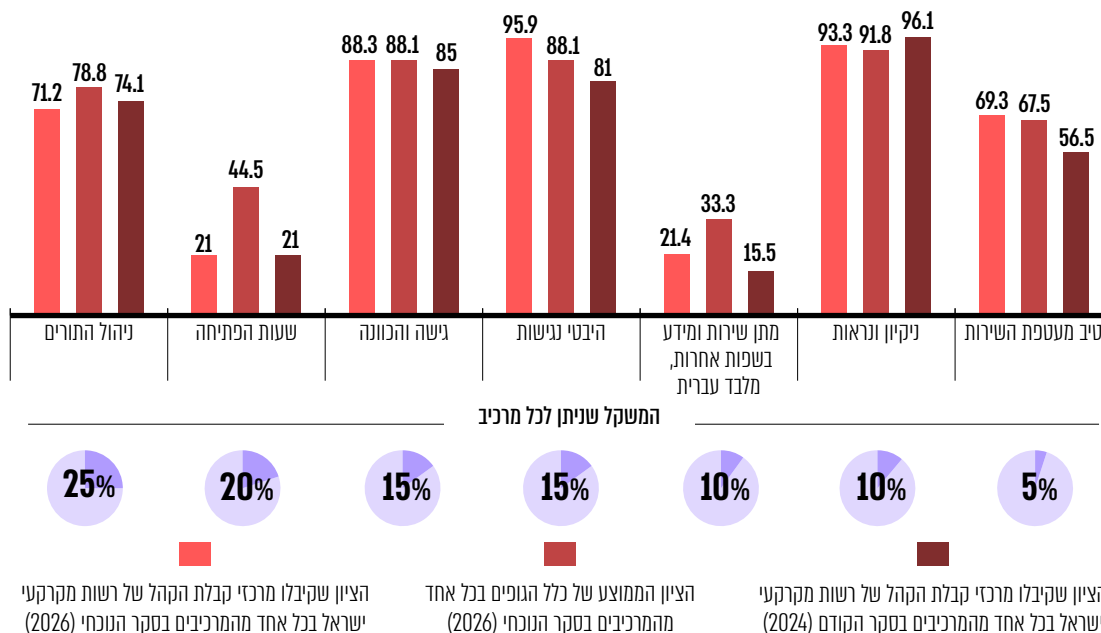
להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

### תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל בירושלים, באר שבע ונוף הגליל, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות מקרקעי ישראל ציון 64.6 בנושא זה. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 70.9.

הציון שרשות מקרקעי ישראל קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 61.6<sup>22</sup>.

**תרשים 45:** הציונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



<sup>22</sup> ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 65.6.

כפי שניתן לראות, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "ניהול התורים" (71.2, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 78.8), "שעות הפתיחה" (21, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5) ו"מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (21.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 33.3).

לעומת זאת, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "היבטי נגישות" (95.9, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 88.1).

יצוין כי הציון של רשות מקרקעי ישראל במרכיב "היבטי נגישות" (95.9) עלה במידה ניכרת מהסקר הקודם שבו היא קיבלה 81.2. זאת בין היתר בשל התווספות מערכת עזר לשמיעה והצבת שלטי הכוונה בולטים למערכת זו בכלל מרכזי השירות שנבדקו, הוספת סימני ברייל למקשי המעליות במרכז השירות בירושלים ושילוט מסודר לחניות הנכים במרכז השירות בבאר שבע.

הציון של רשות מקרקעי ישראל במרכיב "טיב מעטפת השירות" (69.3) עלה במידה ניכרת מהסקר הקודם שבו היא קיבלה 56.5. זאת בין היתר עקב התווספות עמדות לטיפול בטפסים במרכזי השירות בירושלים ונוף הגליל.

רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון נמוך מאוד במרכיב "שעות הפתיחה", מאחר שמרכזי השירות שלה מקבלים קהל יומיים בשבוע בלבד בשעות הבוקר ושעה וחצי בשבוע בלבד בשעות אחר הצהריים. בעניין זה לא חל שינוי מהסקר הקודם, ונציבות תלונות הציבור חוזרת על המלצתה לרשות מקרקעי ישראל לשקול את הרחבת שעות קבלת הקהל שלה, בפרט בשעות אחר הצהריים.

הציון של רשות מקרקעי ישראל במרכיב "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" אומנם נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים, אך הוא עלה לעומת הסקר הקודם, זאת בין היתר בשל תוספת שירות בערבית וברוסית במרכז השירות בבאר שבע.

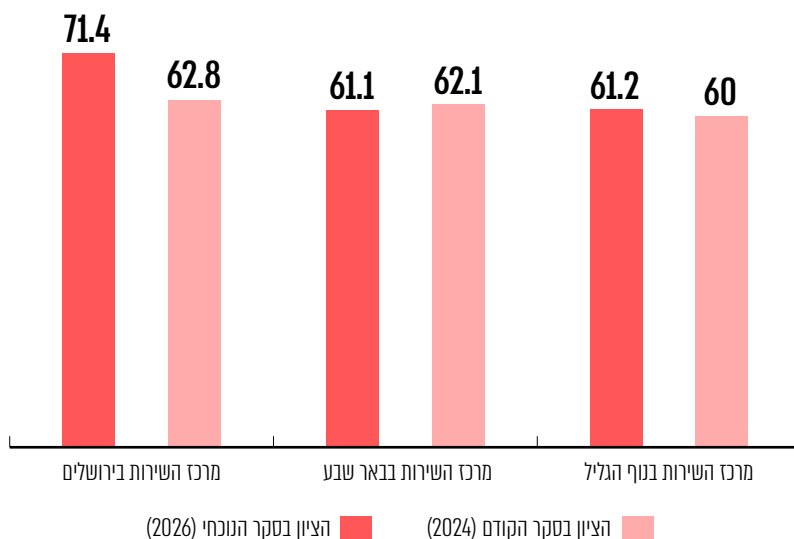
בתגובתה על הממצאים הנוגעים למרכיב זה מסרה רשות מקרקעי ישראל כי הציון שקיבלה אינו משקף לטעמה את המצב בפועל. לדבריה, מרכזי השירות עושים מאמץ לתת שירות איכותי ונגיש במגוון שפות, ונתלו בהם מודעות לקהל בעניין.

יצוין כי ההפחתה בציון במרכיב "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" נבעה מהיעדרם של עלוני מידע בשפות השונות (עברית, ערבית, רוסית

ואמהרית) והיעדר מענה בשפה האמהרית בכלל מרכזי השירות. עיון במודעות שנתלו על ידי רשות מקרקעי ישראל במרחבים השונים העלה כי הן אומנם כללו כיתוב בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אך לא כללו כיתוב באמהרית.

### הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל במחוזות השונים

תרשים 46: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



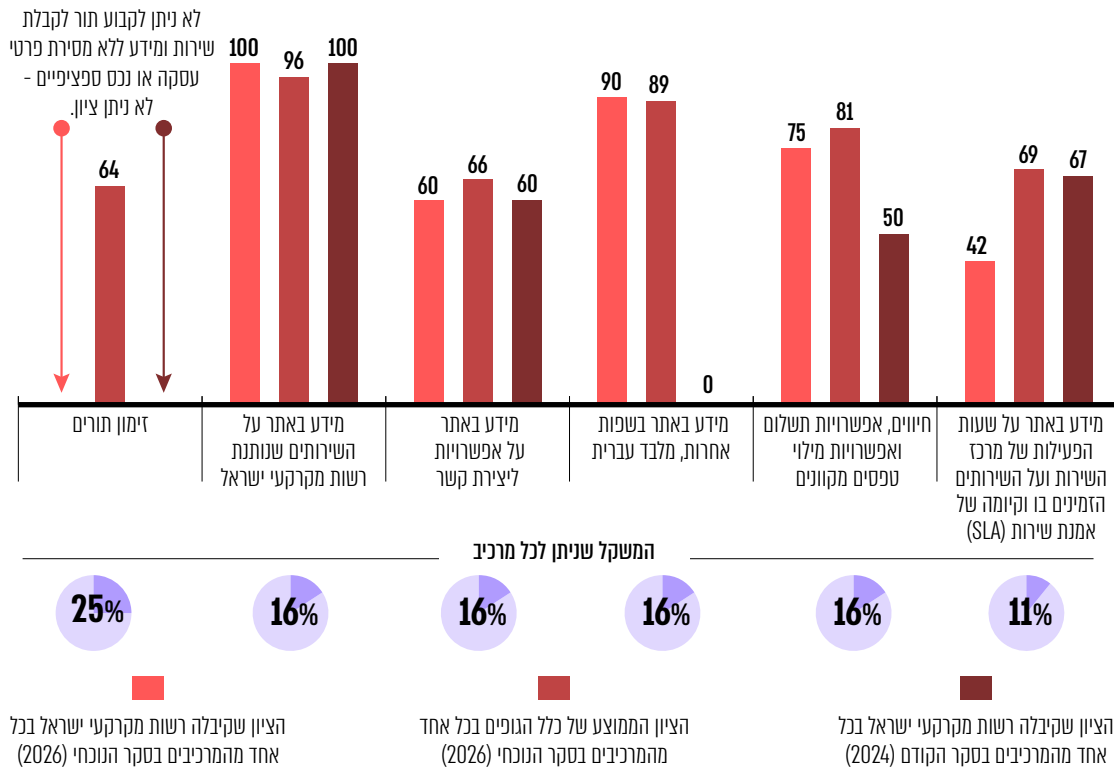
מרכז השירות בירושלים קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל שנבדקו. ציונו של מרכז השירות בירושלים עלה במידה ניכרת מהסקר הקודם, ומרכז שירות זה בלט לטובה לעומת שאר מרכזי השירות בציונים שקיבל במרכזים "גישה והכוונה" (92), "ניהול תורים" (94) ו"היבטי נגישות" (100).

מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל שנבדקו (בפער קל ממרכז השירות בנוף הגליל). מרכז השירות בבאר שבע בלט לרעה בציון הנמוך שקיבל במרכז "ניהול תורים" (54).

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות מקרקעי ישראל במרשתת

הציון שרשות מקרקעי ישראל קיבלה בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת (75.4) גבוה במידה ניכרת מהציון שקיבלה בסקר הקודם (54.6<sup>23</sup>) ונמוך במקצת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2.

**תרשים 47: הציונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב**



23 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של רשות מקרקעי ישראל בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 50.6.

כפי שניתן לראות, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (42, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 69). "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (60, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 66) ו"חיווים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 81).

יש לציין כי הציון של רשות מקרקעי ישראל במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" עלה במידה ניכרת מהסקר הקודם (מ-0 ל-90), מכיוון שנוספה אפשרות לקבלת מידע בשפות רבות, לעומת הסקר הקודם שבו עלה כי אפשר לקבל מידע בעברית בלבד.

במרכיב "זימון תורים" לא ניתן לרשות מקרקעי ישראל ציון משום שבעת עריכת הסקר לא הייתה אפשרות לקביעת תור באתר רשות מקרקעי ישראל במרשתת. רשות מקרקעי ישראל ציינה כי לאחרונה היא הרחיבה את ערוצי התקשורת הקיימים, וכיום בחלק גדול מן המקרים ניתן לזמן תור דרך האזור האישי.

בעניין זה נבהיר כי הסקר הנוכחי העלה שגם כיום לא ניתן לזמן תור למרכז השירות של רשות מקרקעי ישראל באתר או באזור האישי ללא מסירת פרטים על נכס או עסקה ספציפיים כפי שהיה בסקר הקודם. לדעת נציבות תלונות הציבור, הוספת אפשרות לזימון תורים דרך האזור האישי (לצד האפשרות לזימון תורים טלפוני) מבורכת, אולם אינה מספקת מענה למבקשים לקבוע תור לצורך קבלת מידע כללי (ללא קשר לנכס או עסקה ספציפיים) או למבקשים שאין להם פרטים של הנכס שלגביו הם מעוניינים לתאם תור (לדוגמה, במקרה של פנייה בעניין מפגע בנכס שבבעלות רשות מקרקעי ישראל).

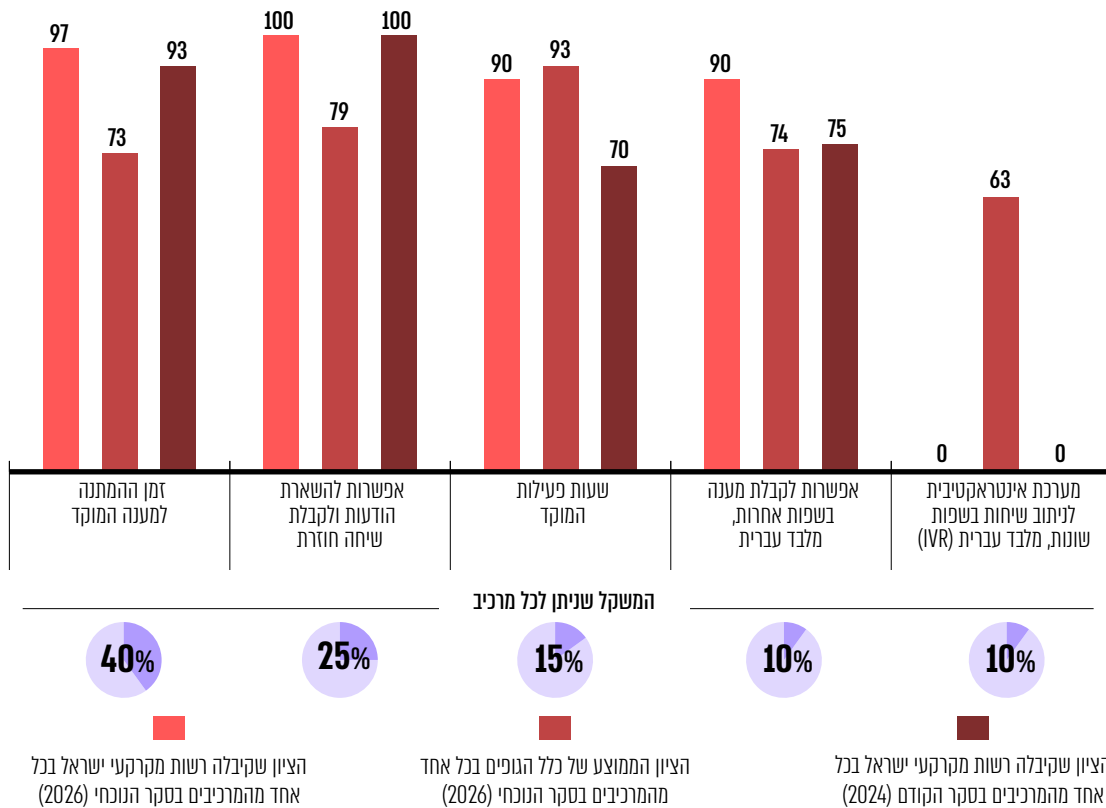
ההפחתה בציון במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" נבעה מהיעדר נוהל טיפול בפניות דחופות באתר המרשתת של רשות מקרקעי ישראל וכן מהיעדר אמנת שירות שקובעת SLA לטיפול בכל סוגי הפניות (קיימת אמנה חלקית שמתייחסת לפניות שמתקבלות במוקד הטלפוני)<sup>24</sup>.

24 בסקר הקודם נושא זה לא היה כלול במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" אלא במרכיב אחר שבוטל בסקר זה ("תהליך הטיפול בפניות מקוונות").

## תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של רשות מקרקעי ישראל

הציון שרשות מקרקעי ישראל קיבלה בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלה הוא 86.1. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה (76.4) וכן מהציון שרשות מקרקעי ישראל קיבלה באותו נושא בסקר הקודם (80.2).

**תרשים 48:** הציונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון 0 במרכיב "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית (IVR)", שכן אין ברשות מערכת כזו.

לעומת זאת, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציונים גבוהים מהממוצע במרכיבים "זמן ההמתנה למענה המוקד" (97, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73),

אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 79) ו"אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 74).

במרכיב "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה רשות מקרקעי ישראל את הציון 90. ההפחתה בציון של הרשות במרכיב זה נבעה מהיעדר מענה אנושי בשפה האמהרית בעת עריכת הסקר הנוכחי.

בתגובתה על הממצאים ציינה רשות מקרקעי ישראל שככלל, יש במוקד הטלפוני שלה נציגים דוברי ערבית, אנגלית רוסית ואמהרית.

#### תרשים 49: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות מקרקעי ישראל



לפתח מנגנונים שיאפשרו קביעת תורים ומענה על פניות שירות כלליות ללא צורך בכניסה לאזור האישי ובמסירת פרטי נכס או עסקה



לבחון את האפשרות לניתוב שיחות בשפות שונות (מענה אינטראקטיבי) בנתב הטלפוני



לשפר את זמינות המענה בשפות שונות במרכזי השירות



לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל במרכזי השירות, בפרט בשעות אחר הצהריים



## רשות המיסים בישראל

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקר המעקב שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים באתר המרשתת של רשות המיסים ובמוקדים הטלפוניים שלה. מרכזי השירות שנכללו בסקר המעקב הם משרד פקיד שומה ירושלים - מרכז שירות ומשאבים (מש"מ) ברח' כנפי נשרים ירושלים, משרד פקיד שומה באר שבע - מרכז שירות ומשאבים (מש"מ) באר שבע, ומשרד פקיד שומה נצרת - מש"מ עידן הגליל. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות המיסים, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה בינו ובין הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

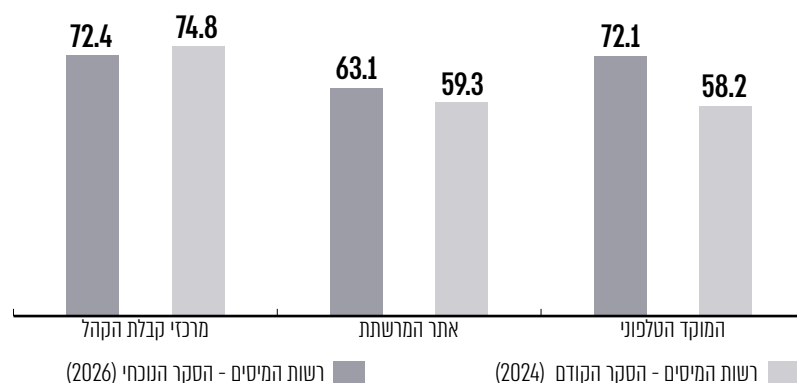
### הציון הכללי של רשות המיסים בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שרשות המיסים קיבלה בסקר הנוכחי הוא 70.

הציון הכללי שרשות המיסים קיבלה בסקר הקודם היה 66.8<sup>25</sup>.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת שלה, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני שלה.

25 ציון זה הוא הציון הכללי שניתן לרשות המיסים בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 70.1.

**תרשים 50: הציונים של רשות המיסים בכל אחד מהמרכיבים**

בתגובה על ממצאי סקר המעקב מסרה רשות המיסים כי הציון בנושא טיב השירות לציבור בסקר המעקב גבוה במעט מהציון בסקר הקודם, ויש בכך כדי להצביע על מגמה חיובית כללית. רשות המיסים הוסיפה כי העלייה בציון הייתה למרות קשיים שחווה הרשות בתקופת המלחמה, לרבות גיוס עובדיה למערך הפיצויים והתאמת השירות לציבור למצב החירום.

רשות המיסים ציינה כי כחלק משיפור השירות לציבור, ובעקבות עבודה משותפת שלה עם מערך הדיגיטל הלאומי, עלה לאתר רשות המיסים במרשתת עוזר ה-AI הממשלתי "ניבי", המבוסס על בינה מלאכותית. כלי זה מסייע למשתמשים באתר ונותן מענה בכל השפות. רשות המיסים הוסיפה כי בימים אלה היא משלימה כתיבה של אוגדן נהלים שמטרתו ליצור סטנדרט שירות אחיד, וכי היא תמשיך לפעול במלוא המרץ לשיפור השירות לציבור בכל הערוצים.

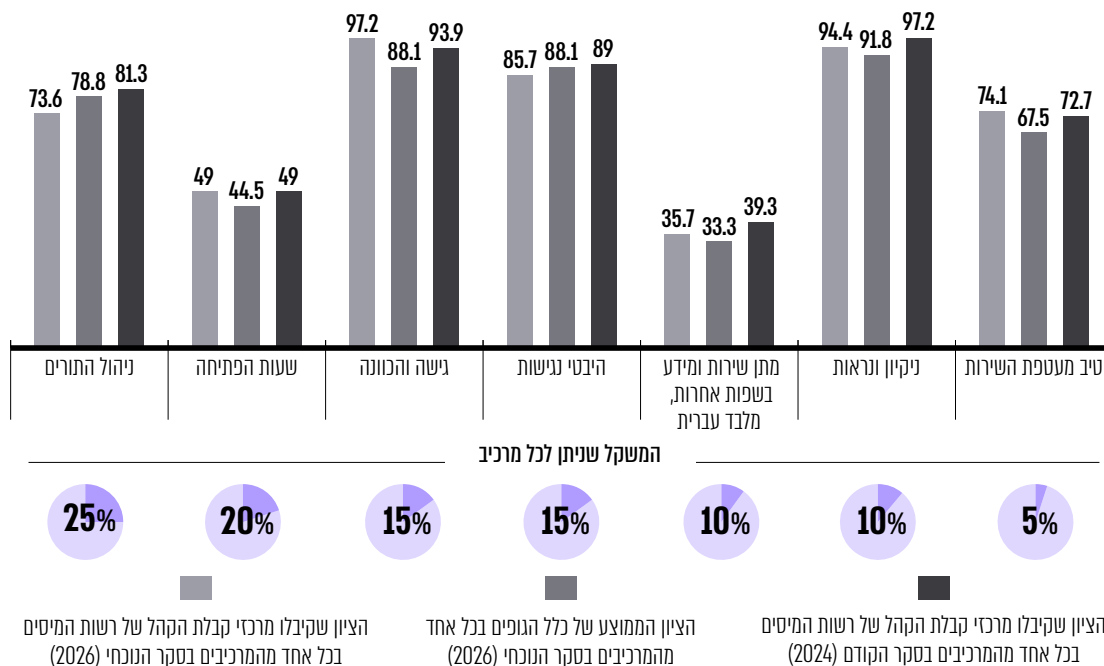
להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

**תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים**

במסגרת סקר המעקב בדקו עובדי נציבות תלונות הציבור את השירות במרכזי מידע שירות ומשאבים של רשות המיסים בירושלים, באר שבע ונצרת, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות המיסים ציון 72.4 בנושא זה. ציון זה גבוה במקצת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 70.9.

הציון שרשות המיסים קיבלה בנושא זה בסקר הקודם היה 74.8<sup>26</sup>.

**תרשים 51:** הציונים שקיבלה רשות המיסים בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות המיסים קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיבים "ניהול התורים" (73.6, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 78.8), ו"היבטי נגישות" (85.7, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 88.1).

לעומת זאת, רשות המיסים קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (49, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 44.5), "גישה והכוונה" (97.2, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 88.1), "ניקיון ונראות" (94.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 91.8) ו"טיב מעטפת השירות" (74.1, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 67.5).

26 ציון זה הוא הציון שניתן למרכזי שירות של רשות המיסים בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 76.5.

## שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית

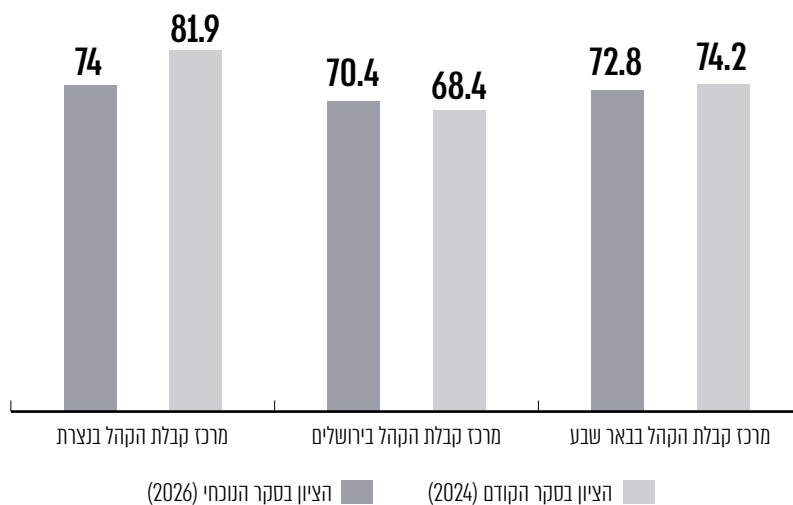
במרכיב "שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה רשות המיסים את הציון 35.7. ציון זה גבוה במעט מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה - 33.3. ההפחתה בציון במרכיב זה נבעה מהיעדר עלוני מידע בחלק מהשפות (לדוגמה, במרכז השירות בירושלים לא היו עלוני מידע באף שפה, ובמרכז השירות בנצרת היו עלוני מידע בשפה העברית, אך לא היו עלונים ביתר השפות - ערבית, אנגלית, אמהרית ורוסית). עוד סיבה להפחתה בציון במרכיב זה היא היעדר אפשרות לקבלת שירות בשפות שונות (לדוגמה, במרכז השירות בבאר שבע לא היו נציגי שירות דוברי רוסית, ובמרכזי השירות בירושלים ובנצרת לא היו נציגי שירות דוברי אמהרית).

בתגובה על הממצאים מסרה רשות המיסים כי היא רואה באתר המרשתת שלה וברשתות החברתיות המתעדכנות באופן שוטף, ערוצים עיקריים להנגשת מידע לציבור. עוד מסרה רשות המיסים כי היא מפרסמת בכל שנה חוברות "דע את זכויותיך וחובותיך", הן באופן דיגיטלי והן באמצעות עותקים פיזיים שמופצים לציבור במשרדיה. נוסף על כך, בהתאם לצורך רשות המיסים מפרסמת חומרי הסברה מודפסים. לדוגמה, בנושא הגשת תביעת פיצויים בגין נזק ישיר הופצו לציבור עלונים מודפסים המדריכים כיצד להגיש תביעה בגין נזק למבנה או רכב או לקבלת דיור חלופי.

רשות המיסים ציינה כי במשרדי מש"מ מוצגים עלוני הסברה בכמה נושאים, וכי חלק מעלוני ההסברה (למשל, עלון מענק עבודה) מופקים בכמה שפות. לדברי הרשות, מנהלי מש"מ מבצעים בדיקת מלאי טפסים ועלונים כחלק מהפעילות השוטפת, ואם מתגלים חוסרים, מוזמנים טפסים ועלונים נוספים. אם במשרד מסוים לא היו במועד סקר המעקב עלונים בשפות אחרות מלבד עברית, הדבר נובע ממחסור זמני.

## הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים במחוזות השונים

תרשים 52: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



מרכז השירות של רשות המיסים בנצרת קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של רשות המיסים שנבדקו, אף שהציון שלו ירד לעומת הסקר הקודם. הירידה נגרמה בעיקר עקב צמצום שעות קבלת הקהל וצמצום מספר השפות הזרות שבהן ניתן לקבל מענה במרכז השירות.

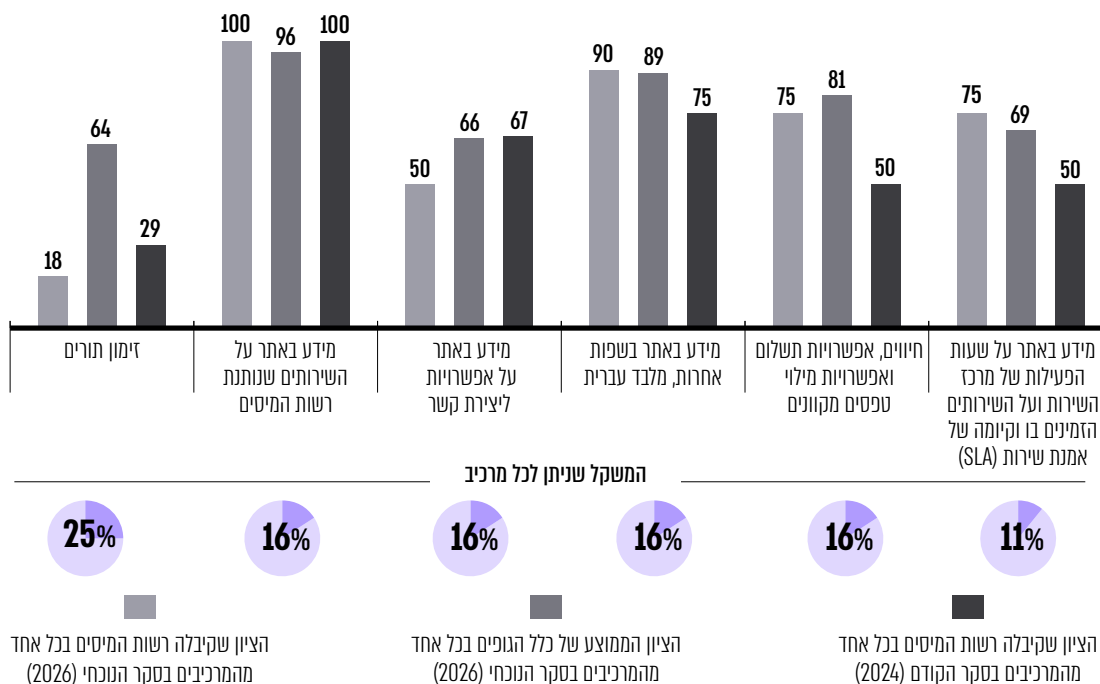
מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של רשות המיסים שנבדקו במרכיב "שעות הפתיחה" (63), אולם קיבל את הציונים הנמוכים ביותר במרכיבים "היבטי נגישות" (57) ו"ניקיון ונראות" (83).

### תוצאות הסקר בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות המיסים במרשתת

הציון שרשות המיסים קיבלה בסקר הנוכחי לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת הוא 63.1. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 77.2. עם זאת, הציון של רשות המיסים בנושא זה עלה לעומת הציון שלה בסקר הקודם - 59.3<sup>27</sup>.

27 ציון זה הוא הציון שניתן לאתר של רשות המיסים בסקר הקודם לאחר התאמה לפרמטרים של סקר זה. הציון שפורסם בסקר הקודם היה 69.4.

### תרשים 53: הציונים שקיבלה רשות המיסים בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות המיסים קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (18, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 64) ו"מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 66).

לעומת זאת, רשות המיסים קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 69). כמו כן, הציון של רשות המיסים במרכיב זה השתפר לעומת הסקר הקודם. גם במרכיב "קבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" השתפר הציון של רשות המיסים לעומת הסקר הקודם, בשל התוספות השפה הרוסית לשפות שבהן ניתן מידע באתר הרשות.

#### מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

ההפחתה בציון של רשות המיסים במרכיב זה נבעה מהיעדר אפשרות של הציבור ליצור קשר עם רשות המיסים באמצעות וואטסאפ, מסרונים ודואר אלקטרוני.

בתגובה על הממצאים הפנתה רשות המיסים למידע הקיים בדבר אפשרויות יצירת קשר עימה, הכולל קישור לאזור האישי, קישור למערכת פניות בכתב, מידע לגבי יצירת קשר עם מוקד השירות הארצי, מידע לגבי השארת הודעה בנתב השיחות למשרד המטפל, מידע לגבי זימון תור ומידע לגבי קבלת קהל. כמו כן הפנתה הרשות למידע בדבר אפשרויות יצירת קשר בנוגע לנושאים ספציפיים, המופיע בעמוד הייעודי לאותו נושא (לדוגמה, בנושא "הגשת בקשה למענק עבודה").

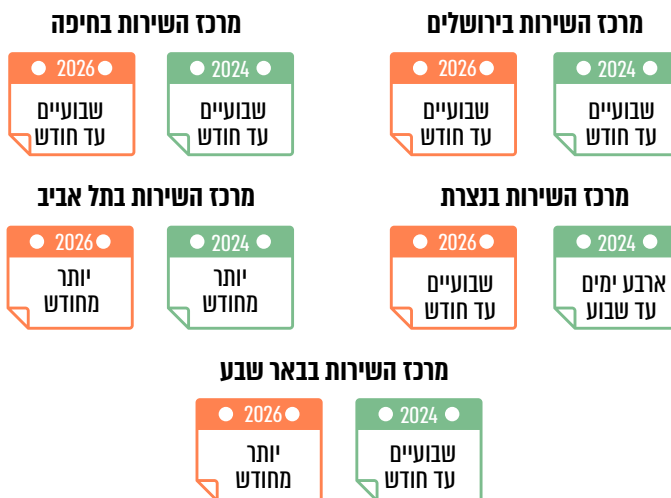
נוסף על כך, רשות המיסים מסרה כי המענה על פניות בדואר אלקטרוני הוא מורכב, מאחר שקשה לעקוב אחר ההיסטוריה של הפניות ולשייך אותן לעובד שענה עליהן. רשות המיסים ציינה כי מענה על פניות בדואר אלקטרוני ניתן למקבלי שירות שנתקלים בקושי לאחר שפנו טלפונית רק בנושא מענקי עבודה ולמקבלי שירות נוספים בהתאם לצורך.

לדברי רשות המיסים, בימים אלה מתבצע פיתוח של ערוץ פניות למרכז המידע בנושאים שבאחריותו. ערוץ זה יופעל באמצעות וואטסאפ שינתב את הפנייה למענה על ידי בוט, לפתיחת פנייה ב-CRM או למענה אנושי, בהתאם לצורך.

### זימון תורים באתר המרשתת של רשות המיסים

עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור. ולהלן תוצאות הבדיקה:

#### תרשים 54: משך הזמן עד מועד התור



הציון הכולל של רשות המיסים במרכיב "זימון תורים" היה 18 בלבד. ציון זה משקף ממוצע של 15 יום עד חודש ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור.

הציון שקיבלה רשות המיסים במרכיב "זימון תורים" הוא נמוך מאוד, ולגבי חלק מהמרכזים הנתונים שעלו בסקר הנוכחי גרועים יותר מהנתונים שעלו בסקר הקודם.

בתגובה על הממצאים מסרה רשות המיסים כי אכן, יש מקום לקיצור זמני ההמתנה לקבלת שירות, והיא פועלת בעניין זה בכמה מישורים: בין היתר היא בוחנת צעדים הנוגעים למצבת כוח האדם בה; פתיחת נקודות שירות נוספות, שיפחיתו את הלחץ במרכזי השירות הקיימים ויסיפו תורים זמינים שיצמצמו את זמני ההמתנה; והכוונה של הציבור לחלופות שירות מקוונות בחלק מן הנושאים (כגון מערכות תיאומי מס, ועדות רפואיות, תביעות למענק עבודה, מערכת מקוונת להחזרי מס ומערכת עזיבת מקום עבודה).

נציבות תלונות הציבור מציינת לחיוב את הצעדים שנוקטת רשות המיסים כדי לקצר את ההמתנה לקבלת שירות במרכזי קבלת הקהל שלה.

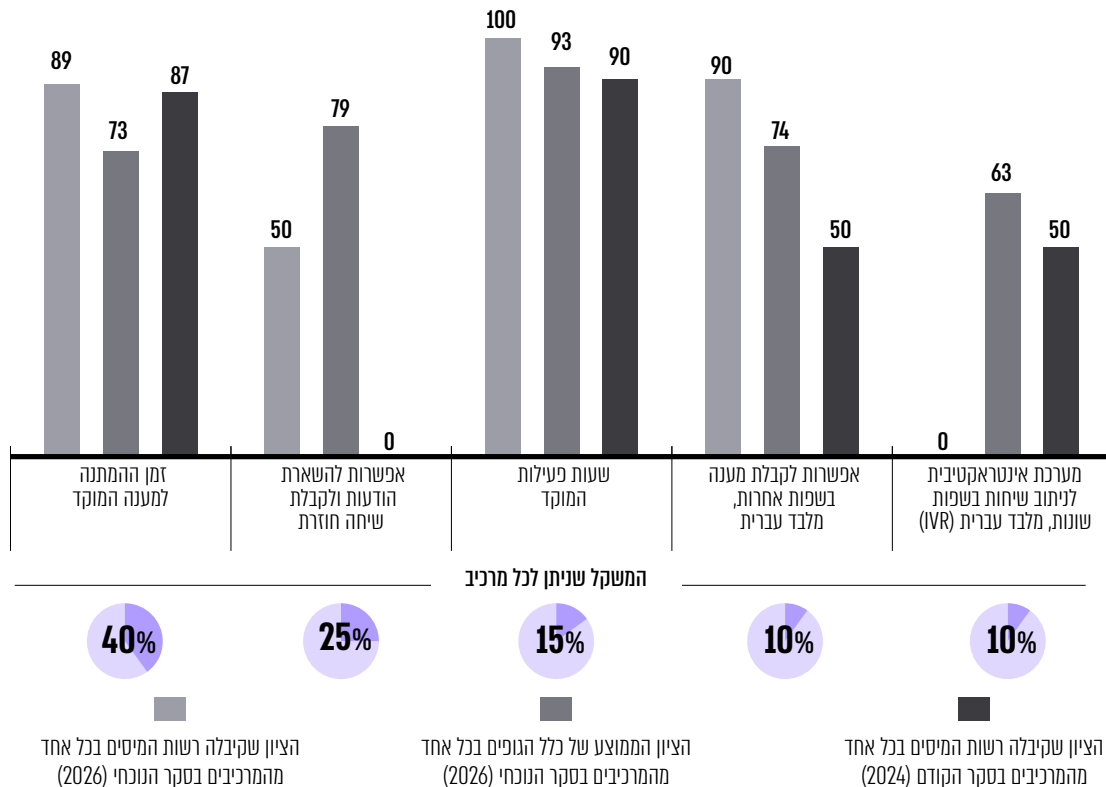
---

### תוצאות הסקר במוקדים הטלפוניים של רשות המיסים

---

הציון שרשות המיסים קיבלה בסקר הנוכחי לגבי טיב השירות במוקדים הטלפוניים שלה הוא 72.1. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 76.4, אך גבוה מהציון של הרשות בנושא זה בסקר הקודם - 58.2.

**תרשים 55:** הציונים שקיבלה רשות המיסים בסקר הנוכחי ובסקר הקודם בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה והמשקל שניתן לכל מרכיב



רשות המיסים קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיב "אפשרות להשאר חוזרת ולקבלת שיחה חוזרת" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 79). לרשות המיסים אין מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות זרות, ולכן קיבלה במרכיב זה ציון 0 לעומת הציון הממוצע - 63 בשאר הגופים.

לעומת זאת רשות המיסים קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "שעות פעילות המוקד" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93) ובמרכיב "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 74).

בתגובה על הממצאים הנוגעים למרכיבים "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" ו"מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית (IVR)" מסרה רשות המיסים כי נתב השיחות של מרכז המידע

ברשות המיסים מחייב שימוש במונחים מקצועיים שמורכב לתרגמם לשפות אחרות. נוסף על כך, הנתב הוא דינמי מאוד ומשתנה לעיתים תכופות. שינויים אלו מחייבים עדכון של התוכנית הטכנולוגית של הנתב. נוכח האמור, קיימת מורכבות בהפעלת הנתב בכמה שפות, ולכן במקרים שבהם שיחת טלפון מגיעה לנציג שמזהה צורך במתן מענה בשפה מסוימת (עברית, ערבית, אנגלית, רוסית), הנציג מעביר את השיחה לנציג אחר הדובר את השפה המבוקשת. רשות המיסים ציינה כי בנושא של "מענק עבודה" ניתן לבחור בנתב השיחות מראש במענה בעברית או בערבית, וכי בנושא של "נזק ישיר" יש אפשרות למענה בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית על ידי בחירת השפה המבוקשת בנתב השיחות וקבלת שיחה חוזרת מנציג שדובר את אותה השפה.

בתגובה על הממצאים הנוגעים למרכיב "אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת" ציינה רשות המיסים כי במוקד המידע הטלפוני \*4954 קיימת אפשרות להשארת בקשה לקבלת שיחה חוזרת, אולם הרשות מפעילה את האפשרות האמורה בהתאם לעומסים ובכפוף ליכולת להחזיר שיחות.

עוד ציינה רשות המיסים כי בימים ראשון עד חמישי מרכז המידע פועל עד שעה מאוחרת יותר (19:00) משעת סיום הפעילות שלו (שעה 18:00), לצורך החזרת שיחות טלפוניות למי שהשאירו הודעה.

רשות המיסים הוסיפה כי במוקד המידע הטלפוני \*9848 שמיועד לקבלת שירות מהיחידה המטפלת, קיימת אפשרות להשארת הודעה ליחידה המבוקשת על ידי לחיצה על הספרה 0 לשם קבלת שיחה חוזרת, ושירות זה זמין בשעות הפעילות של משרדי מע"ם ומס הכנסה.

## תרשים 56: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות המיסים



לבחון את האפשרות לניתוב שיחות בשפות שונות (מענה אינטראקטיבי) במוקדים הטלפונים



לבחון את הרחבת האפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת במוקדים הטלפוניים השונים של רשות המיסים



לבחון את האפשרות להוסיף באתר המרשות מידע על אפשרויות ליצירת קשר באמצעות וואטסאפ, מסרונים או דואר אלקטרוני



לנקוט פעולות לקיצור פרק הזמן בין בקשת תור לקבלת תור בפועל

# נספח 1

## בדיקת טיב השירות במרכזי השירות

### מנגנוני ניהול התורים - 25%

מרכיבי הציון במדד זה הם אלה: זמן ההמתנה מהגעה למרכז השירות ועד קבלת השירות בפועל; האפשרות לקבוע תור מראש; האפשרות לקבלת שירות ללא תור במקרים דחופים או מוגדרים מראש; מספר העמדות הקיימות לקבלת קהל, לעומת מספר העמדות המאוישות בפועל; מספר הממתינים לקבלת קהל; קיום מערכת ממוחשבת לניהול התורים השונים ואופן פעילותה.

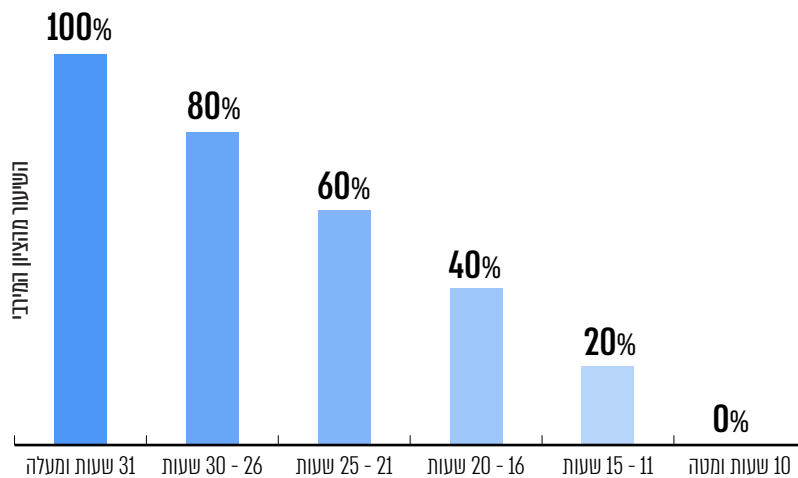
זמני ההמתנה נדגמו הן בכל ביקור במרכז שירות והן באמצעות תשאול של כמה לקוחות לאחר קבלת השירות.

### שעות קבלת הקהל במרכז השירות - 20%

80% מהציון במדד שעות קבלת הקהל במרכז השירות ניתנו על פי המספר הכולל של שעות קבלת הקהל השבועיות במרכז השירות, ו-20% מהציון במדד זה ניתנו בהתאם למספר ימי קבלת הקהל במרכז השירות בשעות אחר הצהריים המאוחרות (לאחר השעה 15:00).

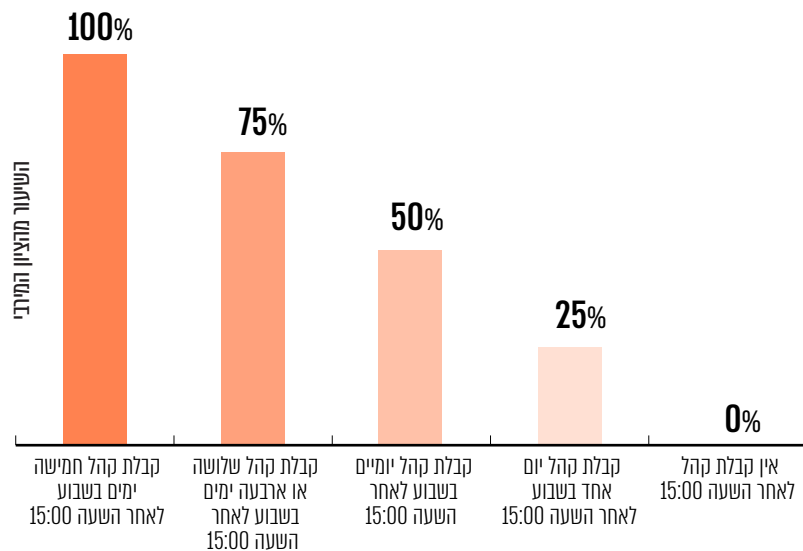
הציון עבור שעות קבלת הקהל השבועיות (80% מהציון) ניתן לפי המפתח המצוין בתרשים שלהלן (ציון בין 0%-100%):

#### תרשים 57: מספר שעות קבלת הקהל השבועיות



הציון עבור מספר הימים שבהם הגוף מקיים קבלת קהל לאחר השעה 15:00 (20% מהציון) ניתן לפי המפתח המצוין בתרשים שלהלן:

#### תרשים 58: מספר ימי קבלת הקהל בשבוע לאחר השעה 15:00



### גישה והכוונה למרכז השירות - 15%

מרכיבי הציון במדד זה הם אלה: אפשרות חניה בסביבת מרכז השירות, בחינם או בתשלום; המרחק בין מרכז השירות לבין תחנת האוטובוס הקרובה אליו ביותר; קיומם של שלטי הכוונה למרכז השירות ובתוכו; הימצאות עמדת מודיעין, סדרן או גורם אחר המכוונים את מקבלי השירות לעמדה המתאימה לשירות שהם מבקשים לקבל.

### היבטים שונים של נגישות השירות - 15%

הספקת שירות הנגיש לכלל האוכלוסייה, לרבות לאנשים עם מוגבלויות שונות, מעוגנת בחקיקה ובתקנות ומחייבת את כלל הגופים הציבוריים להסדיר היבטי נגישות שונים. בסקר זה לא התיימרנו לסקור את כלל היבטי הנגישות שלהם מחויב הגוף הציבורי, אלא הבאנו בחשבון בקביעת הציון היבטים בסיסיים של הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות, כגון הימצאותם של תאי שירותים מונגשים ומעליות מונגשות.

כן הושפע הציון מההיבטים האלה: אופן מתן השירות במרכז השירות לאדם המתנייד בכיסא גלגלים; אם קיימת במרכז השירות מערכת עזר למתן שירות לכבדי שמיעה, ואם יש שלטים בולטים המכוונים אליה; אם מושבי ההמתנה כוללים מושבים נגישים עם מסעד יד; ואם קיימות חניות נכים בסמוך למרכז השירות, ואם כן - כמה. במרכזי שירות שבהם יש יותר ממפלס אחד נבדק קיומם של כבש (רמפה) או מעלית למעבר בין המפלסים.

### מתן שירותים ומידע בשפות שונות - 10%

ישראל היא מדינה שיש בה אוכלוסיות הדוברות שפות שונות. היכולת של גוף לתת למי ששפת אימם אינה עברית שירות בשפתם היא חשובה, בייחוד במגזר הציבורי, שאין לו חלופות או תחרות. הציון במרכיב זה נקבע בהתאם לאפשרות לקבלת שירות ומידע בשפות ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית. המשקל בציון של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה האמהרית - 10%.

**ניקיון ונראות - 10%**

עובדי נציבות תלונות הציבור שביקרו במרכזי השירות של הגופים שנבדקו דירגו את רמת הניקיון בכניסה למרכז השירות, באזור ההמתנה ובחדרי השירותים וכן את תקינות הריהוט בו. שני מרכיבים אלה משפיעים על הנוחות של מקבלי השירות.

**מעטפת שירות נלווית - 5%**

שירות טוב צריך לכלול גם מעטפת שירות. במסגרת בדיקת מעטפת השירות נבדקו הנושאים האלה: קיום מתקן מים וכוסות במרכז השירות לרווחת המבקרים; הימצאותה של מכונת צילום זמינה לקהל; קיומה של רשת אלחוטית זמינה לשימוש הציבור; קיומן של עמדות למילוי טפסים; אפשרות להגשת הטפסים ללא צורך להמתין בתור; והימצאותן של עמדות ממוחשבות לביצוע פעולות בשירות עצמי (קיוסקים).

**בדיקת המידע והפעולות שאפשר לבצע באתר הגוף במרשתת**

דירוג הגופים במדד זה נעשה בהתאם למשתנים שלהלן:

**זימון תורים - 25%**

אחד השירותים המרכזיים שניתן לקבל באתר של גוף הוא זימון תור למרכז שירות שלו. במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם המידע באתר הגוף בנושא זה הוא מלא, ואם יש הנחיות לגבי קבלת שירות במקרים דחופים ללא קביעת תור מראש. מרכיב מרכזי בציון הוא משך הזמן ממועד הזמנת התור באתר הגוף עד מועד התור בפועל בכל אחד ממרכזי השירות של הגוף.

**מידע באתר המרשתת על השירותים שנותן הגוף - 16%**

במסגרת קביעת הציון במדד זה נבחן אם קיימת באתר המרשתת רשימת שירותים דיגיטליים שניתן לקבל; אם יש באתר המרשתת דפי מידע המתארים את השירותים שניתנים; אם יש מידע באתר לגבי המסמכים הנדרשים לקבלת השירותים השונים, העלות הכספית של השירות, זמן המענה וכיו"ב. כמו כן נבדק אם יש באתר כלים המקלים את מיצוי הזכויות, דוגמת מחשבוני.

### מידע באתר על כלל האפשרויות ליצירת קשר - 16%

במסגרת זו נבדק אם באתר מצוינות כלל דרכי הפנייה ויצירת הקשר עם הגוף, לרבות באמצעות המוקדים הטלפונים הרלוונטיים, הדואר האלקטרוני, וואטסאפ או מסרונים וטפסים מקוונים, וכן נבדק המידע המפורסם באתר לגבי כל אחת מדרכי הקשר האלה בגישה ישירה של הקלקה אחת מהדף הראשי.

הציון ניתן על פי מגוון האמצעים ליצירת קשר המצוינים באתר של הגוף וטיב המידע המפורסם לגביהם באתר.

### מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית - 16%

במסגרת זו נבדק אם ניתן לקבל מידע ושירות באתר בשפות אחרות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לקבלת מידע ושירות באתר בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה האמהרית - 10%.

### חיונים, אפשרויות תשלום ואפשרויות מילוי טפסים מקוונים - 16%

במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם אתר הגוף מאפשר הפקת טפסים מקוונים לגבי השירותים שהוא נותן וביצוע תשלומים באופן מקוון. כמו כן נבדק אם במקרים הרלוונטיים מתקבל חיווי באמצעות מסרונים או הודעות, לרבות חיווי מתאים לבעלי טלפון כשר שאינם יכולים לקבל מסרונים.

### מידע באתר על שעות הפעילות והשירותים הזמינים וקיומה של אמנת שירות (SLA) - 11%

במסגרת זו נבדק הפירוט באתר של הגוף לגבי זמני הפעילות של מרכזי השירות שלו; אם מפורטים השירותים השונים הניתנים בכל מרכז שירות; ואם מפורסמים הזמנים של מתן כל שירות. כמו כן נבחן אם מפורסמת באתר אמנת שירות המגדירה את זמני מתן המענה והטיפול בנושאים שונים (SLA) והאם מפורסם באתר נוהל טיפול בפניות דחופות.

### המוקדים הטלפוניים

מוקד טלפוני יעיל מאפשר למקבל השירות לקבל מידע ולבצע פעולות במהירות וביעילות, בלי שיצטרך להגיע למרכז השירות. שירות זה חשוב בייחוד לאנשים

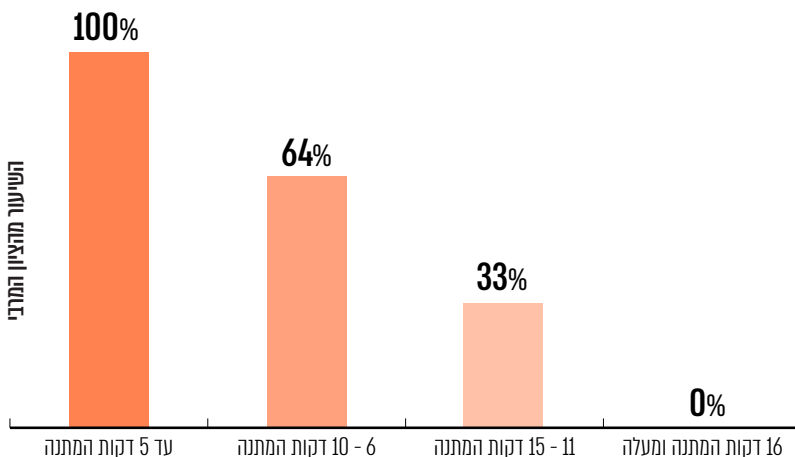
המתקשים לבצע פעולות באופן עצמאי באתר הגוף, מאחר שאין להם אוריינות דיגיטלית. מקבל השירות במוקד הטלפוני יכול לקבל מידע על השירות שלו הוא נזקק ועל המסמכים הנדרשים לקבלתו, להזמין באמצעות המוקד הטלפוני תורים למרכזי השירות ולקבל מידע על התקדמות הטיפול בבקשות שהגיש.

נציבות תלונות הציבור בדקה את יעילות המוקדים הטלפוניים של הגופים שנסקרו. במסגרת זו עובדי הנציבות יצרו קשר עם המוקדים ובדקו את זמני ההמתנה עד למענה של נציג, את האפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת ואת שעות הפעילות של המוקד. נוסף על כך בדקו עובדי הנציבות את האפשרות לקבל שירות בשפות אחרות, מלבד עברית, ואת קיומה של מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות אחרות, מלבד עברית. הבדיקה של זמני ההמתנה נעשתה באמצעות ביצוע 30 התקשרויות לכל אחד ממוקדי השירות.

להלן יפורטו המרכיבים שנבדקו והמשקל שניתן לכל אחד מהם בציון שקיבל המוקד הטלפוני שנבדק.

#### משך ההמתנה למענה המוקד - 40%

תרשים 59: משך ההמתנה למענה המוקד הטלפוני



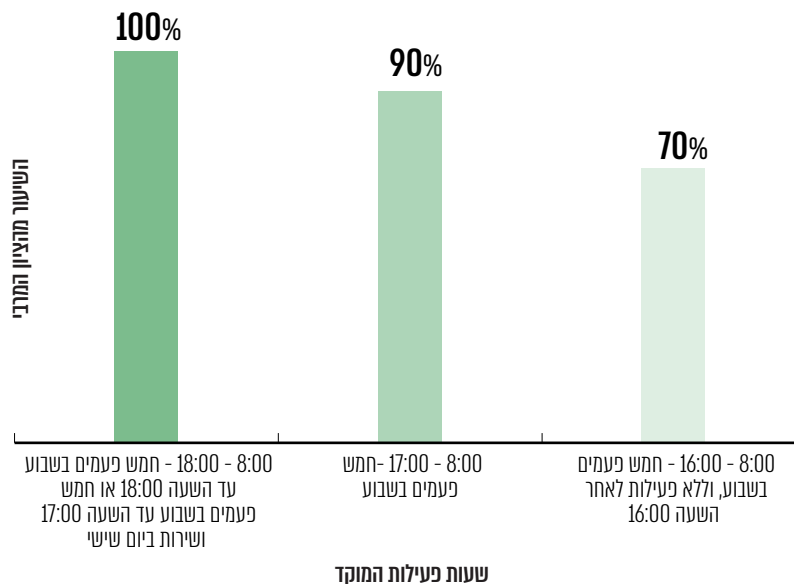
#### אפשרות להשארת הודעות וקבלת שיחה חוזרת - 25%

נבדקו האפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת בתוך שני ימי עסקים לכל היותר.

### שעות הפעילות של המוקד הטלפוני - 15%

נבחן אם המוקד זמין בימים ראשון עד חמישי בשעות 8:00 - 16:00, ואם הוא פועל לאחר השעה 16:00, כדלקמן:

**תרשים 60: זמינות המוקד הטלפוני**



### אפשרות לקבלת מענה במוקד בשפות אחרות, מלבד עברית - 10%

במסגרת זו נבדק אם נציגי השירות במוקד יכולים לתת שירות בשפות שונות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לקבלת שירות בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבלת שירות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבלת שירות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבלת שירות בשפה האמהרית - 10%.

### מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות אחרות, מלבד עברית - 10%

במסגרת זו נבדק אם מוקד השירות כולל מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR), בדגש על שפות אחרות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לניתוב שיחות בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לניתוב שיחות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לניתוב שיחות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לניתוב שיחות וקבלת מידע בשפה האמהרית - 10%.

# פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



יישומון WhatsApp  
050-3995422



דואר אלקטרוני  
ombudsman@mevaker.gov.il





אתר המרשות של הנציבות  
www.mevaker.gov.il/he/ombudsman



שעות קבלת קהל במשרדים: בימים א'-ה', בשעות 09:00 – 13:00 | ביום ד', גם בשעות 15:00 – 17:00



רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום  
ת"ד 1081 ירושלים 9101001  
טל' 02-6665000, פקס 02-6665204  
  [mevaker.gov.il](http://mevaker.gov.il)

