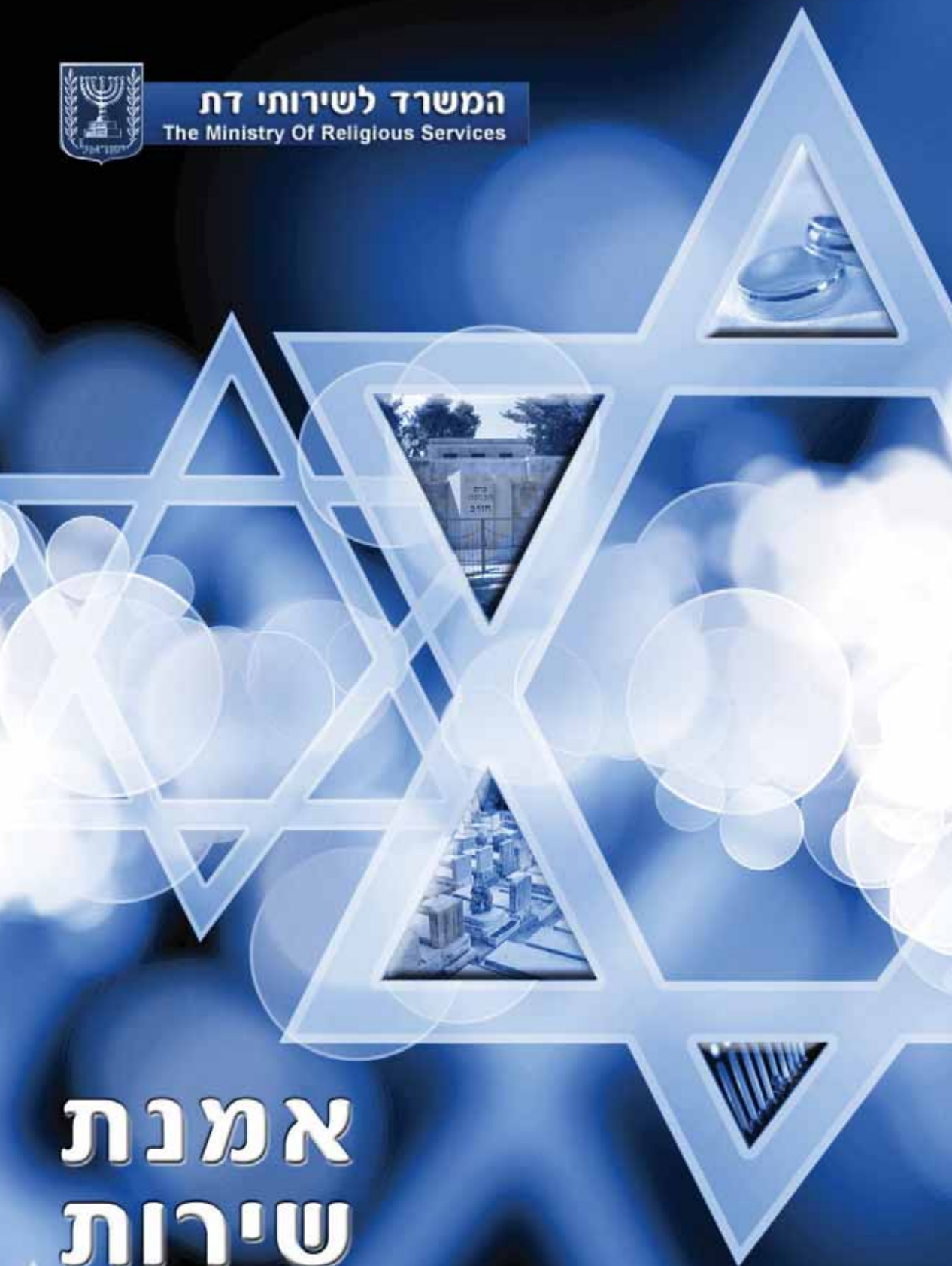




**המשרד לשירותי דת**  
The Ministry Of Religious Services



**אמנת  
שירות**

# המשרד לשירותי דת

**המשרד לשירותי דת פועל מתוקף חוק שירותי הדת היהודיים ואחראי להסדרת והבטחת שירותי הדת המלווים את האזרח היהודי במהלך חייו.**

המשרד פועל כרגולטור וככזה, מגדיר מנחה ומבטיח שירותי דת איכותיים, נגישים וזמינים לציבור היהודי במדינת ישראל באמצעות הנחיה, פיקוח ובקרה על כ 132 מועצות דתיות וכ 600 חברות קדישא וגופי קבורה ברחבי הארץ, המספקים את שירותי הדת לכלל הציבור היהודי בישראל.

המשרד מפקח ומסדיר את שירותי הדת הניתנים לאזרחים בעיקר בתחומי נישואין, קבורה, כשרות, מקוואות, פיתוח ואחזקת מבני דת ועירובין. כמו כן המשרד שותף בתקצובן השנתי של המועצות הדתיות, מעניק תמיכה תקציבית בפיתוח שירותי דת ומסייע בפיתוח המשאב האנושי תוך שימת דגש על הכשרה מקצועית ושיפור השירות לאזרח.

המשרד לשירותי דת מעניק שירות למועצות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה. כמו כן ניתן שירות לציבור הרחב בנושא אשרור תעודות נישואין ושירותי דת לעדה האתיופית.

בימים אלו נמצא המשרד בתהליך רה ארגון מקיף שמטרתו ייעול תהליכי העבודה מתוך אמונה ורצון ליצור תהליכי עבודה תקינים הנשענים על שיפור ממשקי העבודה ואיכות השירות. כחלק מתהליך זה נכתבה אמנת שירות זו במטרה להגדיר ולשפר את השירות הניתן למגוון לקוחותינו.



# אנו, עובדי המשרד לשירותי דת מתחייבים



להעמיד שירותים רגולטוריים מקצועיים לפעילויות  
המועצות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה



לפתח תהליכי עבודה מול לקוחותינו המבוססים  
על הדדיות ושיתוף פעולה



לתת מענה מקצועי, זמין ויעיל ללקוחותינו  
ע"פ הנהלים המוגדרים על ידי הנהלת המשרד



לספק שירות אמין, אחיד ועקבי  
על בסיס כבוד ואמון הדדי



להעניק שירות אדיב המבוסס על  
יחס אישי, כבוד, נימוס, הסברת פנים וסבלנות



להבטיח שקיפות ובהירות  
בתהליכי קבלת החלטות



לפעול מתוך ייצוגיות וליצור סביבת עבודה  
המשדרת שירותיות



לספק מידע אמין ומהימן לאזרחי המדינה  
במגוון הערוצים העומדים לרשותנו

# קבורה

**אגף הקבורה** עוסק בקביעת והטמעת מדיניות ארצית בנושא הקבורה ומנחה בהתאם את המועצות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה, מתכנן ותומך בקידום פרויקטי קבורה.

## אנו מחויבים ל:

- ◆ מתן מידע מקצועי ורלוונטי לפונים
- ◆ גיבוש פתרונות קבורה לציבור היהודי בישראל
- ◆ עיצוב תהליכי עבודה תקינים הנשענים על ראייה מערכתית

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לפעול לגיבוש מדיניות ברורה בתחום הקבורה בארץ בשיתוף הגורמים הרלוונטיים</li> <li>◀ ליזום שינויים במדיניות הקבורה בהתאם למציאות המשתנה</li> <li>◀ ליזום פתרונות קבורה חדשים</li> </ul>	<p>1 קביעת מדיניות</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ להנחות ולהדריך את המועצות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה בנושאים הרלוונטיים</li> </ul>	<p>2 הנחיה והדרכה מקצועית</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לסייע למועצות דתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה בפיתוח בתי עלמין ושיפור חזותם לרווחת משפחות הנפטרים וכלל האזרחים בהתאם לקריטריוני התמיכות</li> <li>◀ לבצע סיורים מקצועיים באתרי הפיתוח אחת לשנה</li> <li>◀ לפרסם את תוכנית הסיורים אחת לשנה לכלל המועצות הדתיות וחברות הקדישא</li> <li>◀ לפרסם נהלים למועצות הדתיות, לחברות הקדישא ולגופי הקבורה ולעדכן אותם על השינויים שחלו תוך 14 ימי עבודה מיום קביעתם/עדכוןם</li> <li>◀ לתת חוות דעת מקצועית בנוגע להקמת/הרחבת בית עלמין תוך 14 ימי עבודה מיום קבלת הבקשה</li> </ul>	<p>3 פיתוח, תכנון והקמת בתי עלמין</p>

התחייבות	שירות	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ להגדיר קריטריונים לסגירת בית עלמין בשיתוף עם הביטוח הלאומי</li> <li>◀ לבחון בשטח את תפוסת בתי עלמין המיועדים לסגירה ובהתאם לתת חוות דעת מקצועית לועדת הפנים של הכנסת בנושא סגירת בתי עלמין</li> <li>◀ לפקח על חברות קדישא, אשר מתחזקות בתי עלמין בסגירה בהתאם לקבוע ברישיונות הקבורה</li> </ul>	<p>סגירת בתי עלמין</p>	<p>4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לקבוע מדיניות וקריטריונים לקבלת רישיון קבורה</li> <li>◀ להנפיק רישיונות קבורה לעומדים בקריטריונים תוך 30 ימי עבודה לאחר השלמת הגשת המסמכים</li> </ul>	<p>מתן רישיונות קבורה</p>	<p>5</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לבחון את המסמכים הרלוונטיים לבקשת חידוש רישיון הקבורה אחת לשנתיים</li> </ul>	<p>חידוש רישיונות קבורה לעוסקים בדבר</p>	<p>6</p>



# מבני דת

**אגף מבני דת** עוסק בקביעת מדיניות בנושא מקוואות, בתי כנסת ועירובין, בתקצוב פרויקטי בניה ושיפוץ של מבני הדת ובביצוע בקרה כוללת על ניהול פרויקטי הבניה והשיפוץ המתקצבים על ידי המשרד.

## אנו מחויבים ל:

- ◆ מתן מידע מקצועי ורלוונטי לפונים
- ◆ שקיפות בתהליכי קבלת החלטות
- ◆ מתן יחס שוויוני והוגן לכל הלקוחות

התחייבות	שירות
<p>לפעול לגיבוש מדיניות ברורה בתחום פיתוח ואחזקת מבני דת בשיתוף הנהלת המשרד והגורמים הרלוונטיים</p> <p>לגבש הנחיות ונהלים מקצועיים למועצות הדתיות בהתאם לצרכים העולים מן השטח</p>	<p>1 קביעת מדיניות</p>
<p>להנחות ולהדריך את המועצות הדתיות והרשויות המקומיות בנושאים הרלוונטיים</p>	<p>2 הנחיה והדרכה מקצועית</p>
<p>להבטיח תהליך אחיד לניהול הבקשות לתקצוב שיפוץ מקוואות ובניית מבני דת על פי קריטריונים ידועים ו'שקופים' למועצות הדתיות</p> <p>להעביר הודעת אישור תמיכה לרשויות וצו תחילת עבודה, תוך 14 יום מאישור ועדת התמיכות</p>	<p>3 ניהול בקשות המועצות הדתיות והרשויות המקומיות לאחזקת מקוואות ובניית מבני דת</p>
<p>לבחון את התוכנית ההנדסית לבניה/לשיפוץ של מבנה הדת ואישור התשלום לחשבות המשרד תוך 30 ימי עבודה מיום קבלת כל המסמכים הדרושים</p>	<p>4 עריכת ביקורת שוטפות על הפרויקטים שאושרו</p>

התחייבות	שירות	
לתת אישורים לתוכניות שיפוץ/בניית עירובין במהלך הרבעון הראשון מדי שנה	אישור תוכנית לבניית/שיפוץ עירובין	5
לקיים בקרה על התקדמות הפרויקט, העמידה במפרט ובתנאי התשלום	בקרה על הפרויקט	6



## נישואין

**מחלקת הנישואין** עוסקת בקביעת והטמעת מדיניות המשרד בנושא הנישואין במועצות הדתיות ועורכת בקרה בתחום זה מול נתוני משרד הפנים ובתי הדין הרבניים. מחלקת הנישואין מספקת שירותים ומענה טלפוני לציבור הרחב בנושא אשרור תעודות נישואין.

### אנו מחויבים ל:

- ◆ מתן מידע מקצועי ורלוונטי לפונים
- ◆ זמינות מירבית לפונים
- ◆ אחריות לייזום שינויים בתחום הנישואין בהתאם לצורך

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ לתת מענה לפניות ושאלות בפקס או בדואר אלקטרוני לפי הקריטריונים המונהגים בתחום פניות הציבור</li> <li>▶ להנפיק תעודות נישואין של הורי המבקשים להינשא תוך שבעה ימי עבודה במידה והתעודה לא נמצאה במועצה הדתית בה נרשמו הורי בני הזוג</li> <li>▶ לבצע תיקוני טעויות בתעודות נישואין תוך 21 ימי עבודה מיום קבלת הפניה (למעט מקרים חריגים הדורשים מעורבות מצד גופים נוספים)</li> <li>▶ לתת מענה לבעיות בנושא הנישואין בהתאם למאגר משרד הפנים ומאגר בתי הדין הרבניים תוך שבעה ימי עבודה מיום קבלת הפניה</li> <li>▶ לאסוף אחת לחודש תעודות נישואין מהמועצות הדתיות לטובת העברתן למשרד הפנים</li> <li>▶ לקיים קבלת קהל על פי הימים המפורסמים באתר המשרד</li> <li>▶ לאשרר תעודות נישואין עבור מדינות ושגרירויות זרות בעת קבלת הקהל במשרד</li> </ul>	<p>1 מתן שירות ללקוחות היחידה</p>

התחייבות	שירות	
<p>לגבש נהלים בתחום הנישואין</p> <p>להפיץ את הנהלים למועצות הדתיות תוך שבעה ימי עבודה מיום קביעתם/עדכוןם</p> <p>לבצע בקרה על יישום נהלים חדשים במועצות הדתיות תוך 3 חודשים מיום אישור הנהלים</p>	<p>קביעת מדיניות בנושא נישואין</p>	<p>2</p>
<p>לקיים הדרכות, ריענונים והכשרות לגורמים העוסקים בתחום הנישואין בתדירות של אחת לשנה</p>	<p>הנחיה מקצועית לגורמים שעוסקים ברישום נישואין</p>	<p>3</p>
<p>לקיים 20 ביקורות שטח בשנה</p>	<p>ביצוע בקרה בתחום הנישואין</p>	<p>4</p>



# תמיכות ועיזבונות

**תחום תמיכות ועיזבונות** אחראי להגדרת מדיניות חלוקת תקציבים לגופים המספקים שירותי דת, בחינת תוכניות עבודה לביצוע הפרויקטים ובקרה על מימושו. אחראי על תחזוקת פורטל התמיכות ועל ריכוז הנתונים לוועדת תמיכות, בנייה תקצוב ובקרה על תוכניות עבודה בנושא עיזבונות וריכוז חומרים לוועדת עיזבונות במשרד המשפטים.

## אנו מחויבים ל:

- ◆ שירות זמין ומקצועי
- ◆ הוגנות ושוויון הזדמנויות בעת קביעת המדיניות
- ◆ שקיפות בתהליכי קבלת החלטות

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לעדכן ולהדריך את משתמשי הפורטל לפחות פעם בשנה</li> <li>◀ להבטיח זמינות הפורטל למשתמשיו</li> <li>◀ לעדכן בפורטל מידע רלוונטי ובכלל זה קריטריונים להגשת בקשות ומידע מקצועי תוך 3 ימי עבודה מיום העדכון</li> <li>◀ לשדרג את המערכת לפי הצורך</li> <li>◀ להוות הגורם המקשר מטעם המשרד להנהלת מרכז"ה לטובת מתן פתרונות לבעיות ניהול שוטף של פורטל תמיכות</li> </ul>	<p>1 ניהול שוטף של פורטל תמיכות</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לקבוע ולפרסם לגופים המספקים שירותי דת קריטריונים להגשת בקשות לתמיכה ברבעון האחרון של כל שנה בתיאום עם יחידות הליבה והלשכה המשפטית</li> <li>◀ לבצע הדרכות והכשרות מקצועיות לנציגי הגופים המספקים שירותי דת לפחות אחת לשנה</li> </ul>	<p>2 מתן שירות מקצועי לגופים הנתמכים</p>

התחייבות	שירות	
<p>◀ לפרסם קריטריוני תמיכה באתר האינטרנט המשרדי תוך 3 חודשים לפני מועד תחילת הגשת הבקשות ובהתאם לנוהלי משרד המשפטים</p> <p>◀ להעביר לוועדת העיזבונות במשרד המשפטים את בקשות התמיכה תוך חודש מיום אישורם בוועדה המשרדית</p>	<p>קביעת מדיניות בנושא תמיכות ועזבונות</p>	3
<p>◀ שדרוג המסגרים במקוואות ברחבי הארץ</p> <p>◀ בדיקת תקינות מערכות החימום במקוואות ברחבי הארץ</p> <p>◀ תפעול תקין של מוקד המקוואות הארצי</p>	<p>הובלת פרויקטים שוטפים במבני הדת במועצות הדתיות</p>	4

## משאבי אנוש במועצות הדתיות

**אגף משאבי אנוש** במועצות הדתיות עוסק בקביעת מדיניות ונהלים בנושא משאבי אנוש במועצות הדתיות, מבקר את המבנה הארגוני ואת התקינה ומטפל בכלל היבטי פיתוח המשאב האנושי במועצות הדתיות והאזוריות.

### אנו מחויבים ל:

- ◆ מקצועיות בכל נושאי משאבי אנוש
- ◆ טיפול אישי ומסור בכל הפניות המגיעות ליחידה
- ◆ שקיפות בתהליכי קבלת החלטות

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לבצע את מדיניות המשרד בנושא משאבי אנוש בצורה מקצועית, שירותית ורגישה מול הנהלת המועצות הדתיות והאזוריות</li> </ul>	1 מימוש מדיניות בנושאי משאבי האנוש
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לאתר נושאים ופערי ידע ולקיים הדרכות במועצות הדתיות והאזוריות</li> </ul>	2 קיום הדרכות והכשרות בתחום משאבי אנוש
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לטפל בבקשות לתקינה במועצות הדתיות תוך 30 יום מסיום הגשת מסמכי הבקשה</li> <li>◀ לאשר אחת לשנה את התקנים והמשרות (תקציב נורמטיבי) עבור המשרתים בקודש</li> </ul>	3 תקינת המועצות הדתיות והאזוריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לבצע את מדיניות המשרד בנושא משאבי אנוש ולתת מענה לפניות עובדים במועצות הדתיות והאזוריות בתחומי אחריות האגף תוך 14 ימי עבודה</li> </ul>	4 טיפול בענייני משאבי האנוש

## הסדרה, פיקוח ובקרה

**אגף הסדרה, פיקוח ובקרה** מסדיר ומפקח על פעילותן של המועצות הדתיות על ידי גיבוש הנחיות מקצועיות ונהלי עבודה רלוונטיים לתחומי העיסוק של המועצות הדתיות בהתאם לתוכנית העבודה ולמדיניות המשרד. בנוסף אחראי האגף על יישום תהליכי ההסדרה של נהלי העבודה ובקרה על יישום התהליכים במועצות הדתיות.

### אנו מחויבים ל:

- ◆ גיבוש נהלי עבודה למועצות הדתיות
- ◆ ביצוע ביקורת באופן שוטף על התנהלותן התקציבית של המועצות הדתיות

שירות	התחייבות
1 בקרה על קרן פיתוח בתי העלמין	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לבקר באופן שוטף את הקרן בדוחות הכספיים של המועצות הדתיות</li> <li>◀ בחינת הקרן לקראת מתן רישיונות קבורה</li> </ul>
2 אישור תשלומים למועצות דתיות	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ מינוי מאשרי תשלומים בהתאם לתקנה 26 א לתקנות שירותי הדת היהודיים למועצות הדתיות תוך שבוע מיום קבלת ההודעה</li> <li>◀ מתן מענה לפניות מרואה חשבון לשם אישור תשלומים למועצות הדתיות תוך 14 יום מקבלת הפניה (במידה והפניה מגיעה ישירות מהמבקר)</li> </ul>
3 ביקורות על פעילות המועצות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לבצע ביקורות על פי תוכנית העבודה</li> </ul>
4 כתיבת ופרסום נהלים באופן שוטף	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ גיבוש הנחיות ונהלים מקצועיים בתחומי הליבה בהתאם לצרכים העולים מן השטח ומהביקורות השוטפות</li> <li>◀ פרסום הנהלים וההנחיות תוך חודש מיום אישורם על ידי הנהלת המשרד</li> </ul>
5 מענה שוטף ליחידות המשרד	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ ביצוע תהליכי בקרה בהתאם לצרכים העולים מיחידות המשרד השונות</li> </ul>

# שירותי דת לעדה האתיופית

אגף שירותי הדת לעדה האתיופית מסייע במתן פתרונות לאתגרים הלכתיים ומנהליים הקשורים לבני העדה האתיופית לרבות מתן אישורי יהדות.

## אנו מחויבים ל:

- ◆ מתן מידע מקצועי ורלוונטי לפונים
- ◆ זמינות מרבית לפונים
- ◆ אחריות לייזום שינויים בתחום שירותי הדת לעדה האתיופית בהתאם לצורך
- ◆ זיהוי פערים מערכתיים בנושאי דת בעדה האתיופית וייזום פתרונות

התחייבות	שירות
<p>מתן אישורי יהדות ופסיקה הלכתית לבני העדה לצורך נישואין ולצרכים נוספים תוך שבועיים מיום קבלת הבקשה</p> <p>טיפול במקרים חריגים הנוגעים לאישורי יהדות מול המועצות הדתיות תוך שבועיים מיום קבלת הבקשה</p>	<p>1 מתן אישורי יהדות</p>
<p>מתן חוות דעת מקצועית הלכתית לפניות גופים ציבוריים באשר לסוגיות הלכתיות של העדה האתיופית תוך שלושה שבועות</p>	<p>2 מתן חוות דעת מקצועית בנושאי הלכה בעדה האתיופית</p>
<p>קיום הרצאות/השתלמויות לרבנים ולקייסים בעדה האתיופית לפחות פעמיים במהלך השנה</p> <p>ייזום הרצאות/השתלמויות נוספות בתכנים רלוונטיים בהתאם לצורך</p>	<p>3 קיום הכשרות לרבנים ולקייסים בעדה האתיופית</p>

התחייבות	שירות	
<p>השתתפות בתוכנית רדיו בשפה האמהרית אחת לשבוע</p> <p>העמדת מידע זמין לציבור העדה האתיופית באתר האינטרנט המשרדי ועדכנו בהתאם לצורך</p> <p>קיום מפגשים בנושא חשיפת מנהגי העדה האתיופית לציבור הרחב בהתאם לצורך</p>	<p>הנגשת מידע לציבור</p>	<p>4</p>
<p>ליווי וטיפול שוטף בנושאי רבני העדה האתיופית בתחומי אחריות המשרד</p> <p>ביצוע ביקורים בשטח פעמיים בשנה</p>	<p>ניהול הקשר עם רבני העדה במועצות הדתיות</p>	<p>5</p>



## תכנון ותקציבים

**אגף תכנון ותקציבים** מנהל את התקצוב השוטף לפעילות המשרד ותקצוב המועצות הדתיות תוך תכנון ארוך טווח. בנוסף מנהל האגף את נושא בניית תוכניות העבודה לכל יחידות המשרד בהתאם למדיניות הנהלת המשרד ולתקציב המאושר.

### אנו מחויבים ל:

- ◆ אישור תקציבן של המועצות הדתיות
- ◆ ניהול תוכניות הבראה למועצות הדתיות

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ להעמיד חשב מלווה למועצות במסגרת התוכנית תוך שבוע מיום חתימת הסכם ההבראה בתיאום עם אגף הסדרה, פיקוח ובקרה</li> <li>◀ לבצע בקרה על עבודת החשבים המלווים ותוכניות ההבראה אחת לחציין</li> </ul>	1 ניהול תהליך תוכניות הבראה במועצות הדתיות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ אישור תקציב המועצות תוך 90 ימים מתום המועד הרשמי שקבע המשרד לקבלת הצעות התקציב</li> <li>◀ דו"ח העברות למשרד הפנים אחת לחודשיים</li> <li>◀ חידוש ורענון נהלי שיתוף פעולה לקיזוז עם משרד הפנים בהתאם לצורך</li> </ul>	2 אישור התקציב השנתי של המועצות הדתיות

# כשרות

**תחום הכשרות** עוסק בקביעת והטמעת מדיניות המשרד בנושא הכשרות במועצות הדתיות תוך שיתוף פעולה עם הרבנות הראשית והגופים הרלוונטיים לתחום.

## אנו מחויבים ל:

- ◆ מתן מידע מקצועי ורלוונטי לפונים
- ◆ אחריות לייזום שינויים בתחום הכשרות בהתאם לצורך

התחייבות	שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לגבש נהלים בתחום הכשרות בארץ ובעולם</li> <li>◀ להגדיר את הקריטריונים למילוי התפקידים בתחום הכשרות</li> <li>◀ לקבוע את התוכן ואת צורת תעודת הכשרות</li> </ul>	1 קביעת מדיניות בנושא כשרות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לפרסם את הנהלים למועצות הדתיות ולעדכן אותן על השינויים שחלו תוך שבעה ימי עבודה מיום קביעתם/עדכוןם</li> <li>◀ להטמיע נהלים חדשים במועצות הדתיות תוך 90 ימי עבודה מיום פרסום הנהל החדש</li> </ul>	2 פרסום והטמעת נהלי כשרות במועצות הדתיות
<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ להבטיח לציבור מידע זמין ועדכני אודות בתי עסק להם תעודת כשרות בטווח של 5 ימי עבודה מיום קבלת/הסרת תעודת הכשרות מבית העסק למסודות או הסרת</li> </ul>	3 עדכון הציבור בדבר הוספת תעודות כשרות למסודות או הסרת

## פניות הציבור

**מחלקת פניות הציבור** פועלת למתן מענה מקצועי, מהיר ומהימן לפניות הציבור השונות המתקבלות על פעילות המשרד, המוצעות הדתיות, חברות הקדישא וגופי הקבורה.

### אנו מחויבים ל:

- ◆ זמינות מרבית במהלך שעות העבודה
- ◆ שירות אישי ואדיב לכל פונה
- ◆ אחריות על העברת תשובה מקצועית ואמינה לפונה
- ◆ זיהוי תופעות ארגוניות בתחום והצפתן להנהלת המשרד

שירות	התחייבות
1 קליטת הפניות שמגיעות למשרד	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לתעד ולרשום באופן שוטף וסדור את כל פניות הציבור המגיעות למשרד בטלפון, בפקס ובדוא"ל</li> <li>◀ לעדכן בכתב את הפונה כי פנייתו התקבלה תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הפניה</li> </ul>
2 הפניית הפניות ליחידות המקצועיות הרלוונטיות	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לסווג את הפניות לפי התחומים השונים ולהפנות ליחידות הליבה הרלוונטיות תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הפניה</li> </ul>
3 מתן מענה לפניה	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לרכז את תשובות יחידות הליבה ולהעבירן לפונה תוך 14 ימים מיום קבלת הפניה ו/או בהתאם להוראות התקשי"ר</li> </ul>
4 הדרכת יחידות הליבה בתחום פניות הציבור	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לגבש דפוסי מענה ולהטמיען ביחידות הליבה</li> <li>◀ להנחות את יחידות הליבה על אופן בניית המענה במקרים של תלונות ציבור</li> </ul>
5 חיזוק שקיפות כל הקשור לפניות הציבור	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ לפרסם דו"ח שנתי אודות הטיפול בפניות הציבור</li> </ul>
6 טיפול בפניות חוק חופש המידע	<ul style="list-style-type: none"> <li>◀ להעניק מידע מקצועי ואמין במסגרת בקשות הנוגעות לחוק חופש המידע</li> <li>◀ לפרסם דו"ח שנתי לטיפול בפניות חוק חופש המידע באתר המשרד</li> </ul>

לפרטים נוספים אודות התהליך לשיפור השירות במשרד לשירותי דת  
ניתן לפנות ללשכת סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש

כתובת: כנפי נשרים 7, גבעת שאול, ירושלים

טלפון: 02-5311125 & פקס: 02-5311008

דוא"ל: [yamit@dat.gov.il](mailto:yamit@dat.gov.il)

המשרד לשירותי דת

כ"ו שירותי דת סאנו