

טבלת ריכוז ממצאים

פרק	נושא	ממצאים	המלצה	תגובת המבוקר	סטטוס מעודכן להיום
4.1	אמנת שירות	למועד הביקורת, לא הייתה להסתדרות אמנת שירות כתובה ומאושרת.		מנכ"ל אגף ארגון ומרחבים מסר, כי אמנת שירות נכתבה ואושרה על-ידי יו"ר האגף, ובחודש פברואר פורסמה למרחבי ההסתדרות.	נתלתה במשרדי המרחב והעבר לעובדי המרחב.
4.3	זמינות השירות	נמצא כי אין אחידות בשעות קבלת הקהל בין המרחבים.	משרד המבקר ממליץ, כי מרחבי ההסתדרות יפעלו לפי מתכונת אחידה בכל הקשור לשעות קבלת הקהל וזמינות המרחבים לפניית פרונטאליות של חברי ההסתדרות.	מנכ"ל אגף ארגון ומרחבים מסר, כי אין מניעה שזמני קבלת קהל יהיו שונים בכל מרחב ומרחב. לכל מרחב הייחודיות שלו ואפשרויות קבלת קהל לפי סוג הוועדים שקיימים בו.	המרחב פועל בשירות המתאים את עצמו לאוכלוסייה הרלוונטית למרחב.
4.5	סקר שביעות רצון	למועד הביקורת, לא נערכו סקרי שביעות רצון בקרב הפונים שקיבלו שירות במרחבי ההסתדרות שנבדקו בביקורת הנוכחית.	משרד המבקר ממליץ לערוך, מעת לעת, סקרי שביעות רצון בקרב הפונים לקבלת שירות במרחבים, וזאת באמצעות פנייה יזומה לחבר או מילוי שאלון/סקר וולונטרי.		נכון למועד זה טרם הופק סקר שביעות רצון למרחב זה, ולכן השנה יוכנס יוזר לכל מרחב לשליחת הודעות בווטסאפ ונוכל דרך זה לבצע סקרים. בעבר בוצע סקר ע"י מחלקת מחשוב בשליחת אסמס ואחוז משובים היה כ-3% בלבד.
4.7	מתן שירות בשפות זרות	במרחבים שנבדקו בביקורת הנוכחית, לא נמצאה הנגשה לשונית של עלוני מידע בשפות שונות. נעיר, כי גם אתר ההסתדרות פועל בשפה העברית בלבד.	כחלק מקידום הנגשת השירות לדוברי שפות זרות, מומלץ לתרגם עלוני מידע וכן מידע הנמצא באתר האינטרנט של ההסתדרות, לשפות זרות - כגון ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית.		במרחב קיימים עלונים בשפות אנגלית, עברית וערבית.