

תיאור הארגון

מוקד השירות והמידע של משרד המשפטים, אשר נמצא בהר חוצבים בירושלים, הוקם בשנת 2010 ומאז נותן שירות ל-5 יחידות עיקריות: רשם החברות, רשם העמותות, הסיוע המשפטי, אגף רישום והסדר מקרקעין ויחידת הרשם לענייני ירושה. המענה ניתן ללקוחות המשרד המורכבים מאזרחים, עורכי דין, רואי חשבון, נציגי ארגונים שונים (כגון: מנכלים, בעלי מניות) וכדומה. המוקד נועד להנגיש את המידע על השירותים הניתנים ביחידות השונות בשפת הלקוח, תוך תיאום ציפיות על התהליך.

השירות ניתן באמצעות מענה טלפוני ועבודת בק אופיס הכוללת בתוכה מענה למיילים ופקסים של לקוחות, תיוגים מסמכים לתיק הלקוח, ושליחת מסמכים ללקוח.

כמו כן מרכז זה מסייע גם ללשכות במחוזות השונים בעבודתם על ידי פתיחת תיקים ללקוחות המעוניינים בעורך דין במחלקת סיוע משפטי, לצורך בחינת זכאותם. ובדיקת בקשות לצו ירושה או צו קיום צוואה אשר מוגשות לרשם לענייני ירושה.

מטרת העל של מוקד השירות הינן מתן מענה שירותי, מקצועי, מהיר, זמין, קצר ופשוט עם דגש על הנגשת המידע על מנת ליצור מוכנות לקוח מלאה לפגישה, להגשת בקשה, למילוי טופס וכדומה.

בנוסף למחלקות הנותנות שירות ללקוח, המרכז כולל בתוכו מחלקת גיוס והדרכה, מחלקת שכר, מחלקת בקרה ואיכות ומחלקת אינטרנט כאשר כל המחלקות הנ"ל עובדות בחלל משותף בחלל זה, לכל מחלקה אזור ישיבה קבוע, בתוך אזור זה הנציגים יושבים ללא הבדל דת, גזע, ומין, ולשפה בה הם נותנים את השירות.

העובדים מכלל המחלקות הינם סטודנטים (192 במספר) פרט לשבעה אזרחים וותיקים ולעובדים בתפקידים ניהוליים הכוללים את מנהלת מחלקת הדרכה, מנהל תהליכי שירות ומערכות תמיכה, מנהל תחום (אחראי על מערכות מידע), מנהל המוקד, מנהל האגף ערוצי שירות וסמנכ"לית השירות במשרד.

תהליך האבחון:

על מנת לבצע אבחון במוקד המידע של משרד המשפטים ערכנו שישה רעיונות. את הריאיון הראשון ערכנו עם מנהל המוקד ואת חמשת הראיונות האחרים ערכנו עם אחראי משמרת במוקד וארבעה נציגי שירות.

בריאיון שערכנו מול מנהל המוקד, התגלתה בעיה של חוסר מוטיבציה לעבוד מצד נציגי השירות. חוסר מוטיבציה זו באה לידי ביטוי במתן מענה תמציתי ללקוח ולעיתים השיחה עם הלקוח מסיימת ללא מתן עזרה כלל. חוסר רצון והבעת נכונות למלא אחר מטלות בק אופיס. הנציגים אינם מציינים לנהלי הזמנים כגון הגעה למשמרת בזמן וחזרה מהפסקה בזמן ומחסירים ממשמרות לעיתים תכופות.

כך סיפר לנו מנהל המוקד:

”... הם (הנציגים) לא מראים נכונות לעבוד, אני לא רואה אצלם את הרצון לעזור ללקוח... אפשר לראות את זה אפילו בצורת הישיבה שלהם במקום לשבת זקוף ולהיות אנרגטיים הם יושבים כפופים [...] לא אכפת להם שתיבת המיילים מלאה, הם לא מרגישים מחויבות לעבודה, מחויבות ללקוח...”

לאחר הריאיון עם מנהל המוקד ערכנו ראיונות עם מספר נציגי שירות וניכר כי חוסר המוטיבציה נובעת מגורמים שונים. שכר עבודה נמוך, חוסר בהירות בנהלים, יחס נוקשה מצד מנהלי המשמרת, אווירה לא נעימה, עומס שיחות, חוסר פרגון והבעת שביעות רצון מהעבודה של הנציגים, תקשורת לקויה בין הנציגים ללשכות עומס ולחץ בלימודים האקדמיים.

מרבית המרואיינים ציינו כי הגמול על העבודה הקשה נמוך מידי. חלק מהנציגים אותם ראיינו הסבירו כי אומנם השכר השעתי הוא מעט מעל הממוצע אך הממוצע החודשי נמוך ביחס לעבודה הקשה אל מול הלקוחות. כאשר משכורת ממוצעת של נציגי השירות במוקד זה הינה 2,500 ₪ בחודש.

נציג א': "אנחנו עובדים קשה! זאת עבודה לא פשוטה, לקוחות מתוסכלים אין להם אפשרויות אחרות הם לקוחות שבויים, הם כועסים [...] המשכורת לא באמת שווה את העבודה הקשה הזאת אז בהתאם אין לך רצון לעזור"

נציגה ב': "אנחנו לא מקבלים פה בונוסים כמו במוקדים אחרים, אז לא באמת משתלם לך להתאמץ. את באה מעבירה את הזמן למי שאת יכולה את עוזרת ולמי שלא מעבירה את זה הלאה מה יהיה אח"כ לא יודעת מבחינתי עשיתי את שלי"