

מכרז מספר	: 70997	פומבי
מס' המשרה	: 81085993	משרה זו מיועדת לאנשים עם מוגבלות
תואר המשרה	: מנהל/ת תחום (פניות ציבור ומוקד השירות) 1 - משרות.	
היחידה	: נ.שויון זכויות- מחלקה משפטית	
המקום	: ירושלים	
המשרד	: משרד המשפטים	
הדרגה	: דרגה 40 - 42 דירוג 11 מח"ר.	
חלקיות	: 100 אחוז	
טווח שכר	: ייקבע בהמשך	

**תאור התפקיד :**

ביצוע מעקב ובקרה על תיקי פניות הציבור, פעילות המוקד, איכות השירות, זמני הטיפול ומתן התשובות.  
אחריות על ניהול הידע – תסריטי שיחה, מידע מרוכז בכל נושא, הכנסת תשובות שניתנות לפונים למאגר ופרסומן לציבור.  
אחריות על מתן מידע לפונים על מנת לקיים את זכויותיהם וחובותיהם של הפונים, מיצוי זכויות, קבלת תלונות מהציבור והעברתם לטיפול המחלקות בנציבות ויישום אמנת השירות והמענה הראוי לכל פונה.  
מעקב וליווי הטיפול בתיק במחלקות השונות עד לסיום הטיפול בהתאם לאמנת השירות ולהנחיות הממונה.  
אחריות על עריכת סקרי שביעות רצון.  
ביצוע תהליכי בקרה לעמידה ביעדי השירות: יעדי כמות ואיכות.  
אחריות על ניהולם הישיר של מנהלי המשמרת במוקד.  
אחריות על ההפעלה המקצועית והניהולית של מוקד השירות הטלפוני בנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.  
אחריות על תחום הגיוס והמיון של נציגים חדשים במוקד, הכשרתם והסמכתם המקצועית.  
אחריות על עדכניות המידע המקצועי במוקד, על שימור ושיפור רמת המקצועיות במוקד.

ביצוע מטלות נוספות בהתאם לדרישת הממונה  
דרישות המשרה:

דרישות סף  
\*\*\*\*\*

השכלה:

השכלה אקדמית (תואר ראשון)

ניסיון:

לבעלי תואר שני- 3 שנות ניסיון בתפקידי ניהול פרויקטים ו/או ניהול עובדים ו/או ניהול פניות ציבור.

לבעלי תואר ראשון- 4 שנות ניסיון בתפקידי ניהול פרויקטים ו/או ניהול עובדים, ו/או ניהול פניות ציבור.

דרישות רצויות:

\*\*\*\*\*

יתרון לניסיון בניהול מוקדים או בתחום פניות ציבור כגון: הפעלת מוקדי מידע, טיפול בפניות ציבור, ניהול מוקדי שירות וכדו'  
יכולת עבודה טובה עם מערכות ממוחשבות, מומחיות גבוהה באקסל ו-powerpoint  
כושר ניהול וארגון, כושר הנעה, מוטיבציה ויוזמה.  
כושר תכנון, תיאום, ארגון, הדרכה והנחיה.  
כושר הבעה בכתב ובעל-פה ברמה גבוהה מאד.  
כושר הבעה בכתב ובעל-פה באנגלית ברמה גבוהה.  
תקשורת בין-אישית ברמה גבוהה.

הערות:

\*\*\*\*\*

א. בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג 2012-,  
ובתיאום בין נציבות שירות המדינה לבין הארגון היציג של הסתדרות ההנדסאים  
והטכנאים, למשרות בדרג המח"ר בהן נקבעה דרישה להשכלה אקדמית כללית רשאים  
להגיש מועמדותם גם הנדסאים וטכנאים מוסמכים. במקרה זה נדרשים הנדסאים ל-5  
שנות ניסיון וטכנאים ל-6 שנות ניסיון בתחומים המפורטים בעיסוק, כאמור בפסקה  
11.131 בתקשי"ר.  
ב. בעל תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך אשר ייבחר למשרה ידורג בדירוג המנהלי.  
עובד מתוך שירות המדינה אשר דורג זה מכבר בדירוג ההנדסאים או הטכנאים רשאי  
לשמר את דירוגו המקצועי.

הערות:

המשרה מיועדת לבעלי מוגבלות, עפ"י פסקה 35.221 בתקשי"ר:  
מועמד ייחשב כבעל מוגבלות לעניין העדפה בקבלה לעבודה או בקידום בעבודה:  
(א) אם מתקיים בו אחד מאלה על-פי קביעה בר-תוקף של גורם מוסמך כהגדרתו  
בפסקה 35.2  
1. הוא בעל נכות של 40% לפחות, לפי פריט מהפריטים  
שלפי תקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), התשט"ז-1956,  
או שלפי תקנות הנכים (מבחנים לקביעת דרגות נכות), התש"ל-1969;  
2. הוא בעל נכות של 20% לפחות לפי פריט מהפריטים שלפי  
תקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), התשט"ז-1956,  
או שלפי תקנות הנכים (מבחנים לקביעת דרגות נכות), התש"ל-1969,  
וזכאי (או היה זכאי) לשיקום מהמוסד לביטוח לאומי או זכאי לתמיכה  
מהמטה לאנשים עם מוגבלות במשרד הכלכלה והתעשייה;  
3. הוא בעל נכות של 20% לפחות לפי פריט מהפריטים שלפי

תקנות אגף השיקום במשרד הביטחון ;

4. חלה אצלו ירידה בשמיעה של 50 דציבלים או יותר.

(ב) ועדה כאמור בפסקה 35.223, קבעה כי הוא אדם עם מוגבלות לפי חוק שוויון  
כויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ואשר מוגבלותו אינה נופלת בחומרת

מחומרת המוגבלות של אדם בעל נכות כאמור בנסמן (א) לעיל.

כל מקום בו מפורט תאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן להפך

מועמדים למשרה זו עשויים להיבחן במבחני כישורים כלליים והתנהגותיים.

ראה/י הסברים והנחיות למועמדים שייבחנו .

המכרז פורסם ביום : יז' באדר-ב, תשע"ט (24/03/2019)

היום האחרון להגשת בקשות למכרז זה הוא : ב' בניסן, תשע"ט (07/04/2019)

**בקשות למכרז זה יש להגיש באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית (הגשת מועמדות שאינה מקוונת תתאפשר במקרים חריגים ובהתאם לכללים שנקבעו-במקרה זה יש להגיש המועמדות והטפסים הנלווים למשרד הרלוונטי).**

**על המועמדים המגישים בקשה יש למלא את טופס "שאלון המועמד" המקוון ולצרף תעודות השכלה ממוסד להשכלה גבוהה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או המקביל לה בארץ בה נרכש ואושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל על ידי האגף להערכת תארים מחו"ל, כל זאת על פי דרישות ההשכלה הנדרשות במכרז.**

**בנוסף יש להמציא העתקים מאושרים ומסמכים הדרושים לאימות הפרטים שנרשמו בטופס "שאלון המועמד" המקוון, כולל אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש תוך ציון של היקף המשרה ותיאור תמציתי של תוכן התפקיד וכן על כל עניין הקשור בהתאמה למשרה.**

**במידה ונשלחה דרישה להמצאת מסמכים נוספים הרי שהמועמדות תיבדק רק אם יתקבלו המסמכים תוך 5 ימים מתאריך הוצאת המכתב ובו בקשה להשלמת מסמכים חסרים, אחרת תראה המועמדות כמבוטלת.**

**בקשות שתגענה לאחר התאריך האמור לא תובאנה בחשבון. במידה ותוך שבועיים מהמועד האחרון להגשת מועמדות לא קבלת הודעה על המשך ההליכים במכרז עליך לפנות למרכז השירות האינטרנטי באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית.**