

### נוהל לאיתור ובחירת הממונה על קבילות הציבור

בהתאם להוראות סעיף 62 לחוק השידור הציבורי הישראלי, התשע"ד-2014 (להלן: "החוק"), ובהמשך להחלטת מועצת התאגיד שמספרה 09/2016 מיום 9.5.2016 בדבר מינויה של ועדת האיתור לבחירת הממונה על קבילות הציבור ("הוועדה" או "ועדת האיתור"), מחליטה ועדת האיתור לקבוע את הנוהל לאיתור ובחירת הממונה על קבילות הציבור של התאגיד ("הממונה") המפורט להלן.

#### 1. ועדת איתור - כללי :

- 1.1 ועדת האיתור תמנה 3 חברי מועצה: יו"ר המועצה, יו"ר ועדת הביקורת ויו"ר ועדת כ"א. כמו כן, היועץ המשפטי של התאגיד ישתתף בישיבות הוועדה.
- 1.2 במסגרת פעילותה, הוועדה תפעל בשקיפות ובשוויוניות.
- 1.3 החלטותיה של ועדת האיתור תתקבלנה ברוב קולות, פרט לאותן החלטות האמורות להתקבל באופן עצמאי על ידי כל חבר מחברי הוועדה, כמפורט להלן בנוהל זה.
- 1.4 הוועדה רשאית להתקשר עם חברת השמה מתאימה לצורך עבודתה.
- 1.5 החלטת ועדת האיתור בדבר המועמד/ת המתאים/מה לתפקיד הממונה על קבילות הציבור תובא לאישורה של מועצת התאגיד.

#### 2. תיאור התפקיד :

- 2.1 אחריות כוללת לטיפול בפניות הציבור המגיעות לתאגיד.
- 2.2 ניהול שוטף של הטיפול בפניות הציבור בדבר פעולותיו השונות של התאגיד.
- 2.3 אחריות לקבלת הבהרות מהגורמים הרלוונטיים בדבר הטיפול בפניות וקיום מעקב אחר מתן תשובות לפונים וטיפול בבעיות שהועלו.
- 2.4 פיתוח ועדכון של נוהלי טיפול בפניות הציבור והנחיית הגורים הרלוונטיים בתאגיד על-פיהם.
- 2.5 תיאום הטיפול בפניות הציבור המגיעות לכלל חטיבות התאגיד לרבות קביעת סדרי עדיפויות בטיפול בתלונות וגיבוש מתווה עקרוני לפתרון בעיות בתיאום עם הגורמים הרלוונטיים בתאגיד והממונה על קבילות הציבור.
- 2.6 ניהול שוטף של פניות הציבור, לקבות בחינת מהות התלונה והעברתה לטיפול החטיבות המקצועיות הרלוונטיות לצורך בדיקה ותיקון הליקוי, במידת הצורך.
- 2.7 סיווג הפניות על-פי נושאים וקביעת סדרי קדימויות בטיפול בהתאם לאופי הפנייה ולנהלי העבודה.
- 2.8 אחריות לקבלת תגובות והבהרות מהחטיבות הרלוונטיות ומתן תשובות לפונים.
- 2.9 הכנת דוחות סטטיסטיים של סוג הפניות ומצב הטיפול בהן.
- 2.10 הכנת דוח שנתי, הכולל נתונים סטטיסטיים, מסקנות והמלצות לשיפור טיב השירות.

3. פרסום מודעה ותנאי הסף:

3.1 ועדת האיתור תפרסם מודעה המזמינה מועמדים מתאימים להגיש מועמדות למשרת הממונה על קבילות הציבור, באתר האינטרנט של התאגיד ובשני עיתונים יומיים. הפרסום יתבצע בנוסח לדוגמא המצורף לנוהל זה ובשינויים המחויבים. המודעה תישא את שמו המלא של התאגיד.

3.2 תנאי הסף:

3.2.1 תואר אקדמי המוכר על ידי המל"ג. לגבי תארים מחו"ל יידרש אישור היחידה לשקילות והערכת תארים במשרד החינוך.

3.2.2 ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים באחד מאלה: בתפקיד ממונה על קבילות הציבור או ביחסי ציבור או תפקיד בתחום הדוברות או תפקיד בתחום התקשורת או ניסיון בעיתונאות, בגוף ציבורי או בחברה עסקית או בחברה ציבורית או בגוף תקשורת (לעניין זה "גוף ציבורי" ייחשב: משרד ממשלתי, תאגיד שהוקם לפי חוק, רשות מקומית, חברה ממשלתית, גוף דו-מהותי; "גוף תקשורת": ייחשב כגוף המשדר שידורים פתוחים לציבור הרחב ברדיו או בטלוויזיה וכן חברות סלולר).

3.2.3 ידיעת השפה העברית על בוריה.

3.3 תנאים המהווים יתרון:

3.3.1 ניסיון במתן מענה לפנייות ברשתות החברתיות השונות.

3.3.2 ידיעת השפה הערבית / שפות נוספות.

3.4 ועדת האיתור תקיים דיון ביחס לעמידת המועמדים בתנאי הסף, ותחליט בדבר המועמדים אשר עומדים בתנאי הסף, המועמדים אשר אינם עומדים בתנאי הסף והמועמדים שיש לפנות אליהם לקבלת הבהרות נוספות.

3.5 כל הפונים אשר יעמדו בתנאי הסף, יועברו לשלב המיון הראשוני.

4. שלב המיון הראשוני – בחינת קריטריונים על פי קורות החיים והמסמכים שיומצאו על

ידי המועמדים:

4.1 תהליך המיון הראשוני יתבצע על פי מדדים קבועים מראש אשר יביאו בחשבון עובדות קיימות ועל פי ניסיונו של המועמד. בחינת המועמדים תיעשה על בסיס קורות חיים, מסמכים שיומצאו על ידי המועמדים ותשובות לשאלות הבהרה שיופנו למועמדים, ככל שיופנו.

4.2 הנתונים ביחס למועמדים שעברו לשלב זה על פי הקריטריונים המפורטים להלן, ייבחנו על ידי ועדת האיתור.

4.3 הניקוד המרבי לשלב זה הוא 60.

4.4 הקריטריונים לבחינת המועמדים בשלב זה (הניקוד המצויין בסוגריים הינו הניקוד המקסימלי):

- 4.4.1 היקף הניסיון כממונה על קבילות הציבור או ביחסי ציבור או בתפקיד בתחום הדוברות או בתפקיד בתחום התקשורת או בעיתונאות באחד הגופים המנויים בסעיף 3.2.2 – ותק, מהות הפעילות ורלוונטיות הניסיון למשרת הממונה על קבילות הציבור בתאגיד השידור הישראלי; (40 נקודות)
- 4.4.2 ניסיון במתן מענה לפניית ברשתות החברתיות השונות (15 נקודות).
- 4.4.3 ידיעת השפה הערבית / שפות זרות (5 נקודות).
- 4.5 בסיום תהליך המיון הראשוני, מועמדים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר - יעברו לשלב הבא כמפורט בסעיף 5.
- 4.6 מרכז הוועדה יערוך דוח המפרט רשימה שמית של כל המועמדים שדורגו במסגרת הליך המיון הראשוני, ובו ייכלל ריכוז של העובדות והנתונים ביחס לכל אחד מהמועמדים שנבדקו על ידה, באופן אובייקטיבי, בלי הערכות ביחס לנתונים אלו ובצרוף כל התיעוד והמסמכים הרלוונטיים ביחס לכל מועמד.
- 4.7 מרכז הוועדה יעביר את הדוח האמור סעיף 4.6 לעיל, וכן את המסמכים שהוגשו לוועדה על ידי כל אחד מהמועמדים לחברי הוועדה.
- 4.8 ועדת האיתור תבחן את המסמכים שהועברו אליה ותקבע את הניקוד בכל אחד מהקריטריונים לעיל ביחס לכל אחד מן המועמדים. ככל שהוועדה תמצא לנכון לפנות למי מהמועמדים בשאלת הבהרה, היא תהא רשאית לעשות כן.
- 4.9 מרכז הוועדה יכין טבלה מרכזת של שמות המועמדים, הניקוד שניתן להם בגין כל קריטריון והניקוד הכולל עבור שלב זה. מסמך זה ייחתם על ידי כל חברי הוועדה.
5. **שלב המיון הסופי - ראיון אישי + ממליצים**
- 5.1 על סמך מתן הניקוד בשלב המיון הראשוני, כאמור בסעיף 4 לעיל, ייקבעו **חמישה** מועמדים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר כמועמדים הסופיים לתפקיד הממונה על קבילות הציבור אשר יוזמנו לראיון בפני חברי הוועדה. ככל שיהיה שוויון בניקוד בין המועמדים עם הניקוד הגבוה ביותר כאמור, יוזמנו לראיון כלל המועמדים עם אותו ניקוד.
- 5.2 ועדת האיתור תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה לקבוע מספר שונה של מועמדים שיזומנו לראיון. היה והוועדה תיקבע מספר נמוך מחמישה מועמדים, היא תנמק את החלטתה.
- 5.3 הניקוד המרבי לשלב זה הוא 40.
- 5.4 בראיון יתרשם כל חבר ועדה באופן אישי מהמועמד, וזאת על פי המדדים כדלקמן:
- 5.4.1 התרשמות מהמועמד- התרשמות מהמועמד ומתכונות המייחדות אותו, יכולת עמידה בדרישות התפקיד, לרבות כריזמטיות, יכולת מנהיגות, הקרנת סמכות, יכולת המועמד להציג את עמדתו ורהיטות (יכולת העברת מסר). הניקוד המקסימאלי שיינתן לכל מועמד ברכיב זה הנו **20 נקודות**.
- 5.4.2 מקצועיות ותפיסה התפקיד – תפיסת התפקיד בהתאמה לתאגיד, הכרות עם עבודת הממונה על קבילות הציבור, הכרות והתמצאות בעבודה בגופים

ממשלתיים, הכרות עם עולם התקשורת, היכרות עם מתן מענה לתלונות מאת הציבור. הניקוד המקסימאלי שיינתן לכל מועמד ברכיב זה הנו 10 נקודות.

5.4.3 יכולת ניהול מו"מ וקונפליקטים - יכולת ניהול מו"מ וניהול מצבי משבר ברמה גבוהה. הניקוד המקסימאלי שיינתן לכל מועמד ברכיב זה הנו 5 נקודות.

5.4.4 התרשמות מהמועמד לאחר שיחה עם ממליצים כאמור בסעיף 4.5 להלן. הניקוד המקסימאלי שיינתן לכל מועמד ברכיב זה הנו 5 נקודות.

5.5 שיחה עם ממליצים :

5.5.1 הוועדה תתקשר לכל הפחות לממליץ אחד מתוך רשימת הממליצים שהעביר המועמד, ובלבד שתתקשר למספר זהה של ממליצים לכל מועמד.

5.5.2 הוועדה תהיה רשאית לקבל המלצות רק ביחס למועמדים שתמצא לנכון, אך לא ייבחר מועמד שהוועדה לא קיבלה המלצות לגביו.

5.6 כל אחד מחברי ועדת האיתור ינקד באופן עצמאי את המועמדים, תוך מתן נימוקים לניקוד שניתן על ידו, באופן שיאפשר להתחקות אחר שיקול דעתו במתן הניקוד כאמור. הוועדה תהא רשאית לערוך דיון בניקוד שניתנו על ידי כל אחד מחברי הוועדה. לאחר שכל חברי הוועדה ינקדו את כל המועמדים ייערך ממוצע של הניקוד שניתן על ידי חברי הוועדה, והניקוד שיתקבל יהווה את הניקוד הסופי של המועמד לשלב זה.

5.7 מרכז הוועדה יכין טבלה מרכזת של שמות המועמדים, הניקוד שניתן להם בגין כל קריטריון, הניקוד הכולל בגין שלב זה והניקוד המצטבר מכל שלבי המיון. מסמך זה ייחתם על ידי כל חברי הוועדה.

## 6. הבאת המלצת הוועדה למועצה

6.1 בסוף ההליך תקבע הוועדה את דירוגם של כל הפונים על פי הניקוד המצטבר שצבר כל אחד מהם בשלב המיון הראשוני ובשלב הריאיון.

6.2 הוועדה תביא בפני המועצה את המלצתה בדבר המועמד (מועמד אחד בלבד) המתאים ביותר מבין כל הפונים. במקרים חריגים ומטעמים מיוחדים תעביר ועדת האיתור למועצה יותר ממועמד אחד, תוך ציון הניקוד שניתן לכל אחד מהמועמדים שיובאו בפני המועצה. בכל מקרה, להמלצת ועדת האיתור יצורף דוח של יו"ר ועדת האיתור, בו יפורטו מספר שמות המועמדים שנבחנו, והניקוד שהוענק להם על ידי ועדת האיתור.

6.3 הוועדה תהא רשאית להכריז על מועמד שהנו כשיר שני. מועמד כשיר שני כאמור לא יובא לאישור בפני המועצה, אלא אם המועצה לא תאשר את המועמד המומלץ על

ידי ועדת האיתור, או במקרה שהמועמד המומלץ על ידי הוועדה יודיע על אי רצונו בקבלת התפקיד, או שתחול מניעה למינויו.

6.4 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין הנוהל שלעיל לטבלה המרכזת שלהלן או לנוסח המודעה, תהיינה הוראות הנוהל גוברות ומחייבות.

**טבלה מרכזת**

תהליך	מבצע	שלב		
		תוכן	מס'	
<p>1. אימות קו"ח ויתר המסמכים שיומצאו ע"י המועמד מול תנאי הסף. 2. מועמד שעומד לכאורה בתנאי הסף אך לא צירף מסמכים נדרשים (כגון תעודות ואישורי השכלה), יידרש להעבירם תוך הזמן שיוחלט על ידי הוועדה מיום הפניה אליו. מועמד שלא ימציא את המסמכים המבוקשים בזמן שנקבע, מועמדותו עשויה להיפסל והכל בהתאם להחלטת הוועדה. 3. המועמדים יקובצו ל-3 קבוצות: 3.1 מועמדים שעומדים בתנאי הסף; 3.2 מועמדים שאינם עומדים בתנאי הסף; 3.3 מועמדים שקיים ספק ביחס לעמידתם בתנאי הסף. 4. תוצאות הבחינה יועברו לוועדת האיתור.</p>	מרכז הוועדה	בחינת תנאי סף	1.	
	<p>1. בחינת המועמדים שקיים ספק ביחס לעמידתם בתנאי הסף והחלטה סופית ביחס למועמדים אלה. 2. אישור פסילת המועמדים שאינם עומדים בתנאי הסף. 3. הכנת רשימה של כל המועמדים העומדים בתנאי הסף.</p>		ועדת האיתור	2.
	העברת הנתונים הרלוונטיים ביחס לכל מועמד לוועדת האיתור.		מרכז הוועדה	3.
	ועדת האיתור תקיים דיון ותנקד את המועמד בהתאם לקריטריונים.		ועדת האיתור	4.
<p>הוועדה תחליט על זימונם של 5 מועמדים (בעלי הניקוד הגבוה ביותר) לראיון אישי בפניה. הוועדה תהיה רשאית להחליט על מספר שונה של מועמדים, אך אם תחליט לזמן פחות מ-5 מועמדים - תנמק את החלטתה.</p>	ועדת האיתור	זימון לראיון	5.	
יזמן את כל המועמדים שנקבעו על ידי הוועדה לראיון אישי בפני הוועדה.	מרכז הוועדה		6.	
<p>1. כל חבר ועדה ייתן לכל מועמד ניקוד, בהתאם לקריטריונים שנקבעו. 2. לאחר מתן הניקוד על ידי כל אחד מחברי הוועדה, יחושב הניקוד הממוצע של כל אחד מהמועמדים (סך כל הניקוד חלקי מס' חברי הוועדה שניקדו). 3. הניקוד הממוצע ייחשב כניקוד הסופי לשלב הריאיון.</p>	ועדת האיתור	ראיון אישי	7.	
הוועדה תתקשר לממליצים של המועמדים שתמצא לנכון	ועדת האיתור	ממליצים	8.	
<p>1. מזכיר הוועדה יערוך מסמך מסכם של הניקוד שניתן לכל מועמד, כולל סיכום הניקוד וקביעת ניקוד סופי. 2. על פי הניקוד הסופי, תיערך רשימה של כל המועמדים בדירוג יורד.</p>	מזכיר הוועדה	דירוג סופי	9.	
<p>1. ועדת האיתור תחליט בדבר המועמד המומלץ למועצה וכן היא רשאית לבחור בכשיר שני. 2. בחירת הוועדה תנומק בכתב. 3. הוועדה תציג למועצה את המועמד המומלץ (מועמד יחיד). 4. להמלצת ועדת האיתור יצורף דוח של יו"ר הוועדה.</p>	ועדת האיתור	בחירת המועמד המומלץ והעברת ההמלצה למועצה	10.	

גיל עומר,

יו"ר מועצת תאגיד השידור  
הישראלי

## נספח - נוסח מודעה לעיתון

### לתאגיד השידור הישראלי דרוש

#### ממונה על קבילות הציבור - משרה מס' 2009

**דרישות סף:** תואר אקדמי המוכר על ידי המל"ג. לגבי תארים מחו"ל יידרש אישור היחידה לשקילת והערכת תארים במשרד החינוך; ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים באחד מאלה: תפקיד ממונה על קבילות הציבור או ביחסי ציבור או תפקיד בתחום הדוברות או תפקיד בתחום התקשורת או ניסיון בעיתונאות, בגוף ציבורי או בחברה עסקית או בחברה ציבורית או בגוף תקשורת (לעניין זה "גוף ציבורי" ייחשב: משרד ממשלתי, תאגיד שהוקם לפי חוק, רשות מקומית, חברה ממשלתית, גוף דו-מהותי; "גוף תקשורת": ייחשב כגוף המשדר שידורים פתוחים לציבור הרחב ברדיו או בטלוויזיה וכן חברות סלולר); ידיעת השפה העברית על בוריה.

**תנאים המהווים יתרון:** ניסיון ברשתות חברתיות; ידיעת השפה הערבית / שפות נוספות.

**הפרטים המלאים ותיאורי התפקידים מופיעים באתר האינטרנט של התאגיד בכתובת [www.kan.org.il](http://www.kan.org.il) תחת לשונית "דרושים".**

#### אופן הגשת המועמדות

יש למלא את הפרטים האישיים (שם + ת.ז) ולשלוח לכתובת דוא"ל: [cv@kan.org.il](mailto:cv@kan.org.il), בצרוף המסמכים הבאים: \* קורות חיים \* אישור זכאות לתארים אקדמיים \* אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים \* רשימת פרטי ממליצים \* מכתבי המלצה (רצוי) \* מילוי שאלון למועמדות לתפקיד בתאגיד השידור הישראלי כפי שמופיע באתר התאגיד בלשונית חופש המידע. \* בכל מקרה של סתירה בין המודעה לנוהל לאיתור ולבחירת ממונה על קבילות הציבור, יגבר האמור בנוהל. \* מודעה זו מנוסחת בלשון זכר, מטעמי נוחות בלבד, והיא מופנית לכל אחד ואחת. \* יש לציין בכותרת המייל: שם מלא ואת מספר המשרה. \* העסקה בתאגיד בחוזה העסקה אישי.

**ניתן להגיש מועמדות לכל אחת מהמשרות עד ליום**