



מדינת ישראל

המשרד לשירותי דת



אמנת שירות
פנים משרדית

הצהרת מחויבות

המשרד לשירותי דת רואה את ייעודו כגוף הרגולטורי המגדיר והמבטיח שירותי דת איכותיים, נגישים וזמינים לציבור היהודי במדינת ישראל.

עובדי המשרד פועלים לאורך השנים מתוך תחושה חזקה של שליחות ומתוך חיבור עמוק לערכי אהבת האדם ודרך ארץ. המשרד לשירותי דת מאופיין במשפחתיות כערך ובתחושת חמימות אל מול עובדיו ולקוחותיו. המשרד פועל למען שיפור עקבי והתחדשות מתמדת.

הנהלת המשרד הציבה לעצמה מספר מטרות ארגוניות פנימיות:

- טיפוח ההון האנושי
- חיזוק תחושת השייכות וגאווות יחידה
- בניית תשתית מקצועית המאפשרת תכנון ארוך טווח

בימים אלו נמצא המשרד בתהליך רה ארגון מקיף שמטרתו ייעול תהליכי העבודה מתוך אמונה ורצון ליצור תהליכי עבודה תקינים הנשענים על שיפור ממשקי העבודה ושיפור השירות ללקוחות, וכפועל יוצא מכך נכתבה גם אמנת שרות זו.



אנו, עובדי המשרד לשירותי דת, רואים עצמנו מחוייבים:

- אחד לשני - אנו פועלים כצוות המחויב לאמון וכבוד הדדי בין כל השותפים לעשייה
- למטרות המשרד ויעודו - אנו מתחייבים לפעול לאור חזון המשרד, מטרותיו וערכיו בכל פעולותינו
- למקצועיות - אנו מחוייבים לבנות תשתית של ידע שיטתי ולתעדו בנהלים במטרה להפכו לזמין ושימושי
- לפעול מתוך גישה שירותית - ובהתאם לכך אנו מתחייבים ל:
 - ◆ מתן שירות אמין, אחיד ועקבי תוך שימוש מושכל במגוון הערוצים העומדים לרשותנו
 - ◆ מתן שירות אדיב המבוסס על נימוס, הסברת פנים וסבלנות
 - ◆ שקיפות ובהירות בכל הנוגע לתהליכי קבלת ההחלטות
 - ◆ זמינות ומוכונות ללקוחותינו
 - ◆ פעולה לאור ערך הייצוגיות ובהתאם ליעוד המשרד
 - ◆ מתן מענה לכל פניה בהתאם לזמנים המוגדרים
- לפעול מתוך תחושת שותפות ויוזמה

כל זאת על מנת להבטיח קידום ופיתוח מתמיד של העשייה במשרד ושל עובדיו



משאבי אנוש

יחידת משאבי אנוש פועלת למתן שירותים בתחום גיוס, מיון, הערכה וקידום עובדים, תוך זיהוי והתייחסות לדפוסים ומגמות בקרב עובדי המשרד

- לבנות ולנהל תהליכי קליטת עובדים המותאמים לצרכי העובדים ומאפייניהם הייחודיים
- להוות כתובת עבור העובדים בנושאי תנאי העסקה ומיצוי זכויות העסקה
- לבנות ולנהל מסלולי קידום לעובדים במשרד
- להבטיח תהליך תקין של קידום עובדים במסגרתו **אחת לשנה** יידונו כלל העובדים אודות קידום אפשרי
- לנהל באופן רציף, מדויק ואמין את נתוני העסקת העובדים במשרד
- לבצע בקרה מיטבית אחר היבטי נוכחות העובדים ולהגיש משמעויות נגזרות להנהלת המשרד
- לוודא ולפעול למען ניצול ראוי של תנאי העסקה (גמול, שלב מקצועי, יציאה לפנסיה וכיוצ"ב)
- לנהל מפגשים עם העובדים לשם מיצוי זכויות העסקתם, **אחת לשנה**
- לבחון את ניצול ימי החופשה בקרב העובדים ולהוציא עדכון לעובד **אחת לשנה** בהתאם לדרישות החוק ונהלי המשרד
- לדאוג לביצוע הערכת עובדים לכל העובדים **אחת לשנה**
- להכשיר את ממוני המשרד לשיחת המשוב ומילוי גיליון הערכה
- ללוות את העובדים על פי הצורך בתהליך ההערכה

אנו מתחייבים
להבטיח איווי איטלי ואקצוטי
של העובד בכל תקופת
העסקתו במשרד

אנו מתחייבים
לפעול לאמן קיצות העובדים

אנו מתחייבים
להוות גשר איתן בין העובדים
להנהלת המשרד

אנו מתחייבים
לסייע לעובדי המשרד במיצוי
זכויות העסקתם

אנו מתחייבים
לנהל תהליכי הערכת עובדים
כאנונימיים להעצמת העובדים
ושיפור ביצועיהם

הדרכה ורווחה

יחידת הדרכה ורווחה פועלת למתן שירותים בתחום ההדרכה וההכשרה בהתאם לצרכי המשרד והעובדים, ולהבטחת רווחת עובדי המשרד

- לבנות תכניות הכשרה ארוכות-טווח התומכות את מסלולי הקידום של המשרד
- לבנות מערכי הדרכה רלוונטיים עבור העובדים מתוך ראייה מקצועית ובהתאם לצרכיו המקצועיים של העובד
- לאפשר הכשרה מקצועית פרטנית לכלל העובדים בתחומי אחריות המשרד **אחת ל-3 שנים**
- לסייע בידי העובדים בהשגת גמול השתלמות באמצעות העמדת מצאי קורסים רלוונטיים וייצוא מקצועי לעובדים בנושא
- לערוך סקר צרכי הדרכה **אחת לשנה ברבעון האחרון** ולהגיש בסופו תכנית תקציבית לשנה הבאה
- לבדוק את אפקטיביות ההדרכה באמצעות סקר **לאחר כל הכשרה**
- לעודד השתתפות העובדים בקורסי העשרה לקיים פעילויות העשרה לכלל העובדים **3 פעמים בשנה**
- לקיים ימי עיון תלת יומיים **פעם בשנה**
- לארגן ימי עיון חד-יומיים **3-4 פעמים בשנה**
- ליזום ולפתח תכניות ופרויקטים לרווחת העובד
- להעניק שיי לחגים עבור עובדי המשרד (בחה הפסח וראש השנה)
- להעניק שיי לאירועים מיוחדים (חתונה, יום הולדת, לידת ילד, בר/בת מצווה, גיוס לצה"ל)
- להוות הגורם המתכלל בטיפול בצרכי עובדי המשרד
- ליזום שיחות אישיות עם עובדי המשרד

*אנו אתחייבים
לפעול לאגן פיתוח והעצמת
צוות העובדים ולהפטיח
עצמנויות ורלוונטיות היצע
שמוצעות תהליכי הדרכה
והכשרה*

*אנו אתחייבים
להקדיש מאמצים יזומים
לציהוי צרכי העובדים בתחום
ההדרכה ולהפטיח אתן אגנה
איטלי אזורך*

*אנו אתחייבים
לפעול לאגן העשרתם האישי
והאקצונית של צוות העובדים*

*אנו אתחייבים
לפעול לאגן רווחתם של צוות
העובדים*

תקשורת ומחשבים

יחידת תקשורת ומחשבים פועלת למתן שירותי תמיכה בתחומי המחשוב ועוסקת בבניה ותחזוקת מערכות מידע, הפעלת אתר האינטרנט של המשרד והפורטל הארגוני ואספקת ציוד מחשוב לעובדי המשרד

- לפתח תוכנות ומערכות מידע חדשות במידת הצורך ובהתאם לתקציב המוקצה לכך
- לפעול למען שדרוג המערכות הקיימות מתוך חשיבה פרואקטיבית ויזומה
- לעדכן מידע חדש באתר (ובכלל זה חומרים חדשים, טפסים, עדכונים לנהלים וכיוצ"ב) **תוך 3 ימים** מקבלתו
- לבדוק את תקינות מנועי החיפוש באתר **פעם בחודש**
- לוודא עדכניות המידע המופיע באתר **אחת לחודש**
- לבצע פיקוח מיטבי על קבלן המשנה האחראי לתחזוקת האתר
- לספק לעובדי המשרד תמיכה טכנית שוטפת תוך דגש על זמינות מרבית במהלך כל שעות העבודה במשרד
- לתת מענה ראשוני לבעיה **תוך שעה מקבלת הפניה**
- לתת מענה ספציפי לבעיה - **תוך 48 שעות** (כתלות בחומרת הבעיה)
- להדריך משתמשים חדשים על שימוש בתוכנות המחשב של המשרד
- לזהות פערי ידע בקרב משתמשים קיימים ולפעול בשיתוף תחום ההדרכה למתן מענה הדרכתי אפקטיבי
- לפתוח חשבון משתמש לעובד חדש **תוך יום** מקליטתו במשרד בהתאם לנוהל קליטת עובד (לאחר העברת כל פרטיו ע"י מחלקת משאבי אנוש)
- לנהל את מלאי הציוד המחשובי באופן מושכל ומקצועי

*אנו אתחייבים
לפעול לאגן פיתוח והרחפת
שירותי התקשורת באשר*

*אנו אתחייבים
להפטיח עצמנויות של אתר
האינטרנט של האשרד תוך
צגש על נוחות לאשתמש*

*אנו אתחייבים
לספק אצווצי האשרד אגנה
אקצווצי, איכותי ואהיר בנושאי
תקשורת*

*אנו אתחייבים
להפטיח עצמנויות ורלוונטיות
היצע של אצווצי האשרד בנושאי
תקשורת*

*אנו אתחייבים
להפטיח שירותי תקשורת זמינים
עבור צוות העובדים*

רכש ולוגיסטיקה

יחידת רכש ולוגיסטיקה פועלת למתן שירותי אחזקה, לוגיסטיקה ואספקת ציוד לעובדי המשרד

- לדאוג לזמינות היחידה לצרכי העובדים בשעות העבודה המקובלות
- לתת מענה ראשוני לפניות העובדים **עד לסוף יום העבודה**
- לתת מענה ספציפי לפניות **תוך 3 ימים** (כתלות בחומרת הבעיה)
- להבטיח תחזוקה שוטפת ונאותה של מבני המשרד
- לטפל בתקלות מבניות ותקלות תשתית בהתאם להסכם עם קבלן הבנייה
- לדאוג לניקיון המרחב הציבורי **באמצעות בקרה שבועית שוטפת**
- לדאוג לחידוש האספקה במטבחון **פעמיים ביום**
- לדאוג למערך שירותי דואר תקין ויעיל במשרד
- להוביל את נושא ההתייעלות בצורת הארכוב המשרדי
- לנהל מלאי של הציוד המשרדי בראייה ארוכת טווח
- לספק ציוד משרדי לעובדים בהתאם לזמנים המוגדרים על ידי היחידה ומתוך שאיפה למענה זמין ומהיר לצרכי העובדים **פעם בשבוע**
- לדאוג לאספקת הטלפונים הניידים של עובדי המשרד בהתאם להוראות החשב הכללי
- לטפל ברכבי המשרד לפי הצורך ובהתאם להוראות מינהל הרכב הממשלתי
- לייצג את המשרד ולבצע את כל הפעולות הנוגעות לנכסים ומקרקעין

אנו מתחייבים להפליח שאירה על סביבת עבודה איטית לעובדי האשרד בהתאם לטכנולוגיה של פלימות ונחות

אנו מתחייבים להפליח ציוד ואמצעי עבודה לאינטי ומקינים עבור העובדים

חשבות

חשבות המשרד פועלת למתן שירותים בתחום הכספים

- לנהל את כלל שלבי התהליך ואת הקשר מול הגורמים המעורבים בו, החל בבחינת מסמכי הוועדות וההתייחסויות הנלוות להם, דרך תהליכי האישורים הנדרשים, ועד ליישום ההחלטה וניהול התקציב, כל זאת מתוך ראייה מקצועית רחבה ומתוך תחושת אחריות
- להבטיח מענה יעיל לצרכי העובדים בכל אחד משלבי הטיפול
- להבטיח יישום ההחלטה במערכת הממוחשבת, הוצאת מסמך זכאות וידוע המוגדרים היחידה המקצועית **בהתאם לנהלים והזמנים המוגדרים**
- להשלים תהליך בדיקת החשבונות ואישורם הסופי **תוך 10 ימי עבודה** מקבלת חשבונית מאושרת ע"י יחידות המשרד
- לפעול ככל שביכולתנו לביצוע תשלומים בזמן ובהתאם לנהלי החשב הכללי

אנו מתחייבים להפליח ציוד אקצוטי של תהליכי העבודה בתחום הכספים

אנו מתחייבים לפעול אתוך שקיפות לאינטי ופתהליכי קבלת ההחלטות

אנו מתחייבים לעמוד בציפוי הטיפול האקצוטי

לשכה משפטית

הלשכה המשפטית פועלת למתן שירותי ליווי וייעוץ משפטי לעובדי המשרד

- ללוות את היחידות המקצועיות בתהליכי קבלת החלטות
- לסייע ליחידות המקצועיות בכלל ההיבטים המשפטיים הקשורים במכרזים וחוזים
- ללוות את היחידות המקצועיות ולהעניק סיוע משפטי במידת הצורך בקידום הצעות חוק
- לסייע ליחידות המקצועיות בהיבטים משפטיים הקשורים בוועדות פנים משרדיות
- לספק מענה אדיב וסבלני בעת מתן השירות

אנו מתחייבים
לספק שירותי ייעוץ משפטי
ליחידות האקצועיות תוך ליווי
וסיוע אקצועי

- להבטיח זמינות מרבית בקליטת פניות לקבלת חוות דעת באמצעות ערוצי הדואר האלקטרוני והפקס
- לגבש את חוות הדעת על בסיס ראייה מקצועית ובהתאם למדיניות המשרד

אנו מתחייבים
לספק חוות דעת אקצועיות
לסוגיהן תוך הפטחת אקצועיות
וקליטת זמנן האזנה

המשרד לשירותי דת

כי שירות זה קצת שאנו