



25 נובמבר 2021  
כ"א כסלו תשפ"ב

### מכרז פומבי מס' 156/21 – מנהל/ת מחלקת מוקדי שירות באגף הגבייה - הארכה

ניהול מחלקת השרות, איש הקשר ליחידות השרות המקבילות, לרבות ניהול ויישום תהליכים מול ממשקים ולקוחות. בעל אחריות ניהולית ישירה.

#### תיאור תפקיד:

- ניהול מוקד שירות פרונטלי (לרבות בק אופיס) ומוקד טלפוני של אגף הגבייה.
- ייזום, תכנון, ניהול וליווי פרויקטי שירות רוחביים באגף, לרבות פיתוח ושיפור האמצעים הטכנולוגיים (CRM, ניהול תורים וכד').
- אחריות לתכנים המתפרסמים באתר האינטרנט הקשורים לשירותי האגף, בתאום עם הנהלת מנהל הכספים.
- תכנון ופיתוח כלי מדידה ובקרה בתחום השרות.
- אחריות להכנת תכנית עבודה ליישום מדיניות השרות.
- אחריות בניית תהליכי עבודה ונהלי עבודה.
- הגדרה ויישום תהליכי שרות בשיתוף מחלקות האגף ובתאום עם הנהלת מנהל הכספים וגורמי המטה הרלוונטיים.
- ניהול קשרי העבודה השוטפים עם יחידות השרות בעירייה ועם גורמי המטה האחרים.
- ליווי וסיוע ליחידות במיפוי הצרכים בתחום השרות בערוצי הקשר השונים.
- ליווי מחלקות האגף.
- אחריות ניהולית ישירה על מחלקת השרות, מוקד טלפוני והבק אופיס (ע"פ דרישה).
- אחריות לניהול הידע הנדרש לצורך מתן השרות ולשמירת רמתם המקצועית של נציגי השרות.
- מתן הנחיות מקצועיות למוקדי השרות ובקרה על ביצוען.
- סיוע להנהלת האגף בגיבוש מדיניות השרות ויעדי השרות.
- ליווי וביצוע בקרה על תוצאות השרות.
- ביצוע מטלות נוספות עפ"י הנחיית הממונה.

#### תנאי סף:

#### השכלה:

- בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
- או הנדסאי או טכנאי מוסמך בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012.
- או בעל תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל.
- או בעל אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, שש שנים לפחות אחרי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות יהיו בדיני שבת ודיני איסור והיתר).

#### ניסיון מקצועי:

- עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כאמור לעיל: ארבע שנות ניסיון בניהול מוקד שירות לקוחות או ניהול שירות וניסיון בניהול עם ממשקים.
- עבור הנדסאי רשום: חמש שנות ניסיון באותם התחומים.
- עבור טכנאי רשום: שש שנות ניסיון באותם התחומים.



### דרישות נוספות:

- ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת (הכרות עם מערכת מחשוב מטרופולינט יתרון).
- שליטה באופיס (אקסל בפרט).
- הכרות עם עולם רשויות מקומיות / שלטון מקומי – יתרון.
- סדר וארגון ויחסי אנוש טובים, נכונות לעבודת צוות.

**היקף המשרה:** 100% משרה  
**דרגת השכר:** 11-9 מינהלי, 41-39 מח"ר או חוזה אישי 40%-30 משכר מנכ"ל.  
**כפיפות:** מנהל אגף גבייה.  
**תקן:** מנהל/ת מחלקה  
**אגף:** גבייה.

### כישורים אישיים:

אמינות ומהימנות, יצירתיות, יוזמה, קפדנות בביצוע, ערנות, הבנה ותפיסה, יכולת קבלת החלטות, כושר ניהול עובדים והנעתם, יכולת תיאום ופקוח וסמכותיות. נשיאה באחריות, כושר התמדה, עמידה בלחץ זמן, עבודה בשעות בלתי שגרתיות.

### מסמכים שיש לצרף לבקשה:

קורות חיים (בעברית)  
תעודות/אישורים המעידים על השכלה  
אישורים המעידים על ניסיון נדרש- אישור העסקה רשמי ממעסיק קודם או נוכחי או המלצה הכוללים תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה ופירוט העיסוק בתפקיד לרבות אישור ניהולי (במידת הצורך).  
המלצות  
צילום תעודת זהות  
טופס פרטי מועמד (מאתר העירייה)

מועמד העומד בתנאי המשרה והמעוניין בהגשת הצעה למשרה הנ"ל יגיש את הצעתו דרך אתר עיריית הוד השרון, לשונית דרושים ומכרזים, מכרזי כוח אדם **עד ליום ה' 02/12/2021 (עד השעה 15:00) – לא תיתכן הגשה ידנית או בדוא"ל.**

מועמד עם מוגבלות יהא זכאי להתאמות הנדרשות לו בהליכי הקבלה לעבודה ובמידת הצורך במהלך תקופת ההעסקה.

עדיפות תינתן למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, ובלבד שמדובר במועמד בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

מודגש בזאת כי העירייה שומרת על זכותה לבצע מיון מוקדם של ההצעות למשרה וכן הערכת המועמדים ע"י גורם מקצועי מטעם העירייה.

### הליך הגשת המועמדות במכרז כולל: הגשת מועמדות וקבלת משוב ראשוני על המועמד באמצעות מערכת jobbing המקוונת.

**בהמשך לכך, כל המועמדים אשר יעמדו בתנאי הסף ואשר יגישו את כלל המסמכים הנדרשים, כמפורט בפרסום זה – יוזמנו לוועדת בחינה. ככל שיידרש, בהתאם לשיקול דעת העירייה, יוזמנו (כולם או חלקם) למבחנים במכון מיון.**

יש להכין טפסים: טופס פרטי מועמד, קורות חיים, תעודות השכלה, צילום ת"ז, אישורים על ניסיון מקצועי (כפי שנדרש בנוסח המכרז).

במידה ותהליך המיון הראשוני יסתיים בהצלחה ויוגשו כל המסמכים הרלוונטיים, אגף משאבי אנוש ייצור עמך קשר להמשך התהליך.

הצעות שלהן לא יצורפו כל המסמכים הנדרשים, לא תענינה.

כל האמור בלשון זכר או נקבה מתייחס לגברים ונשים כאחד.

על החתום,  
אגף משאבי אנוש