



26 ינואר 2023  
ד' שבט תשפ"ג

## מכרז פומבי מס' 351/22 לתפקיד מנהל/ת אגף שירות לתושב - הארכה

### ייעוד התפקיד:

קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, מבקרים ובעלי העסקים ברשות).

### תיאור התפקיד

- ניהול, ריכוז ותכלול מחלקות השירות ברשות: המוקד העירוני, פניות הציבור, קשרי תושבים ועוד.
- הובלת מערך השירות לתושבי העיר ואחריות על גיבוש והתוויית מדיניות בתיאום עם הנהלת העירייה.
- בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות.
- הגדרת מדדי שירות ובקרה על איכות השירות לרבות מדידת שביעות רצון התושבים והובלת תהליכי למידה ניתוח ובקרה.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.
- אחריות לכתיבת תכניות עבודה ובקרה אחר ביצוען.
- ניהול, תכנון ובקרה תקציבית.
- ניהול העובדים באגף.
- כל משימה נוספת שתיתן ע"י 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 רשום בהתאם לסעיף 33 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, תשע"ג-27/7.
- או  
תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל.
- או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, שש שנים לפחות אחרי גיל 21 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות יהיו בדיני שבת ודיני איסור ההיתר).

### ניסיון מקצועי:

- עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמפורט לעיל – ניסיון מקצועי של 5 שנים לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים במגזר הציבורי או הפרטי: ניהול מערכי שירות (ניהול מוקד, מרכז שירות או צוות שירות, כולל ניהול נציגי שירות לעמידה ברמת שירות ובאיכות השירות) או יישום תהליכי בקרה או הובלה והטמעה של תהליכים ארגוניים או ניתוח תהליכים (ארגון ושיטות) או ניהול ידע בתחום השירות.
- עבור הנדסאי רשום – 6 שנות ניסיון כאמור לעיל.
- עבור טכנאי מוסמך – 7 שנות ניסיון כאמור לעיל.

### ניסיון ניהולי:

- שלוש שנות ניסיון בניהול צוות עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה.

### מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- יכולת יצירת קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין שותפים.
- ניהול פרויקטים רוחביים חוצי-ארגון.



- יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות ושל מנהלים.

**היקף המשרה:** 100%  
**תקן:** מנהל/ת אגף  
**אופן העסקה:** העסקה בחוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים 60%-70% משכר מנכ"ל  
**אגף:** שירות לתושב  
**כפיפות:** למנהל מינהל

### ההעסקה מותנית בעמידה בנוהל איסור ניגוד עניינים

#### מסמכים שיש לצרף לבקשה:

קורות חיים (בעברית)  
תעודות/אישורים המעידים על השכלה  
אישורים המעידים על ניסיון נדרש- אישור העסקה רשמי ממעסיק קודם או נוכחי/ 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' 09/02/2023 (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.

#### בהתאם להנחיות משרד הפנים מועמדים אשר עומדים בתנאי הסף והגישו את כל המסמכים הנדרשים ישלחו מבחני מיון במכון אבחון.

#### 8 המועמדים בעלי הציון הגבוה ביותר בלבד יעברו לשלב ראיונות מול חברי הועדה.

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