



10 אוגוסט 2023

כ"ג אב תשפ"ג

מכרז פומבי מס' 93/23 לתפקיד מנהל/ת מחלקת פניות הציבור
וממונה על יישום הוראות חוק חופש המידע - הארכה

עיקרי התפקיד:

ניהול המחלקה לפניות הציבור, אשר מהווה את החוליה המקשרת והמייצגת של תושבי הרשות בבעיותיהם הקשורות למערכת הרשותית.

תיאור התפקיד מנהל/ת מחלקת פניות הציבור:

- ניהול מדיניות פניות הציבור שתכליתה ייצוג התושבים וטיפול בבעיותיהם מול הרשות:
 - גיבוש נהלי המחלקה בתיאום עם הנהלת הרשות והדוברות.
 - קביעת תהליכי הטיפול בפנייה, בעלי תפקידים, לוח זמנים סביר לטיפול וכדומה.
 - קידום והפצת דרכי הפנייה למחלקות ברשות.
 - ניטור פניות וניתוחן לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות לתושב.
 - איפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים.
 - השתתפות בפורום שירות עירוני.
 - בקרה על תהליך הטיפול בפניות הציבור:
 - ווידוא תקינות הטיפול בפנייה בהתאם למדיניות שנקבעה.
 - טיפול ומעקב ביצוע אחר פניות ציבור המתקבלות בלשכת ראש העיר, בלשכת מנכ"ל העירייה ובמוקד העירוני.
 - ליווי וניתוב פניות המצריכות התערבות רב מערכתית ומעקב אחר טיפולן.
 - גיבוש המלצות לטיפול בפנייה ממעלה שניה על סמך בדיקה מעמיקה של הנתונים מול האגף/המחלקה הרלוונטי/ת.
 - ניטור פניות לצורך פיקוח על השירות הניתן במחלקה.
 - איסוף נתונים ומיפוי הפניות המתקבלות – ריכוז הנושאים העולים במהלך מפגשי התושבים וביצוע מעקב אחר הטיפול בהם ועדכון הנהלת הרשות באופן הטיפול.
 - מתן התראה להנהלת הרשות ולמחלקות הרלוונטיות על ממצאים חריגים.
 - יידוע הפונים ביחס לאופי הטיפול בפניה, לתהליך הטיפול ותוצאותיו וכתיבת מכתבי תשובה הכוללים התייחסות לחוק ולחוקי העזר.
 - הגשת דו"חות סטטיסטיים למנכ"ל העירייה על-פי מפתח המחלקות ברשות שיכלול: מספר פניות בכתב של הציבור, קבלת קהל ומשך זמן הטיפול בכל פנייה.
 - ביצוע סיוורים מקצועיים בתחום העסקים לשיפור חזות העיר ולאיתור מפגעים.
 - ניהול עובדי המחלקה:
 - גיוס כח אדם לפי הצורך בתיאום עם מנהלת אגף משאבי אנוש.
 - הנחייה מקצועית של עובדי המחלקה.
 - ביצוע שיחות הערכה לעובדים במחלקה.
 - דיווח על נוכחות או היעדרות העובדים לאגף משאבי אנוש ברשות.
 - תגבור המחלקה וסיוע במקרה של עומס בפניות.
 - ממונה על יישורם הוראות חופש מידע, לרבות קבלת פניות, איסוף ואיתור חומר רלוונטי ומתן מענה לפונה, לרבות השתתפות בהליכים משפטיים שעניינם עתירות לפי חוק חופש המידע.
- תיאור התפקיד רכז/ת חוק חופש המידע:**
- ממונה על יישום הוראות חופש מידע, לרבות קבלת פניות, איסוף ואיתור חומר רלוונטי ומתן מענה לפונה, לרבות השתתפות בהליכים משפטיים שעניינם עתירות לפי חוק חופש המידע.
 - אחריות על יישום תקנות חוק חופש המידע (העמדת מידע לעיון הציבור) לרבות, הנחיית אנשי המקצוע במשרד ומעקב אחר עמידה בהוראות ההנחיות ליישום התקנות.
 - ריכוז התשתיות העובדתיות הנדרשות לשם גיבוש מענה לעתירות לפי חוק חופש המידע.
 - ריכוז הבקשות המתקבלות על-פי חוק חופש המידע, ריכוז חוות דעת מקצועית ומשפטית וביצוע תיאום ומעקב אחר קבלת תשובות מאנשי מקצוע.
 - איתור נושאים הדורשים טיפול מערכתי והתייחסות הנהלת המשרד.
 - הכנת דו"ח שנתי על-פי דרישות החוק.



- השתתפות בימי עיון בנושא וייצוג עמדת המשרד.
- ביצוע מטלות נוספות על-פי דרישת הממונה.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- עבודה מול ממשקים רבים ברשות.
- שירותיות.
- פעולות של פיקוח פנים רשותי.
- התבטאות גבוהה בכתב ובעל פה.

תנאי סף:

השכלה:

- בעלת 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, התשע"ג-2012 או תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכלל, 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 בעלת תואר אקדמי או השכלה תורנית כאמור לעיל – שלוש שנות ניסיון בשירות לקוחות או ביחידה העוסקת בפניות ציבור.
- עבור הנדסאי רשום – ארבע שנות ניסיון בשירות לקוחות או ביחידה העוסקת בפניות הציבור.
- עבור טכנאי מוסמך – חמש שנות ניסיון בשירות לקוחות או ביחידה העוסקת בפניות הציבור.

ניסיון ניהולי:

- שנה לפחות בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה.

דרישות נוספות:

- שליטה במערכות מחשוב שונות (אופיס ותוכנה לניהול פניות).
- שליטה בעברית כולל יכולת התנסחות גבוהה בכתב ובע"פ.
- שירותיות, סובלנות ויכולת הכלה.
- יחסי אנוש טובים ויכולת עבודה בצוות.

היקף המשרה: 100%.

תקן: מנהלת מחלקה

אופן העסקה: 9-11 בדירוג המינהלי או 39-41 בדירוג המח"ר

כפיפות: מנכ"ל העירייה

אגף: הנהלה

מסמכים שיש לצרף לבקשה:

- קורות חיים (בעברית)
- תעודות המעידות 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 מתעודת זהות
- טופס פרטי מועמד (אתר העירייה)



עיריית הוד השרון
אגף משאבי אנוש והדרכה
טלפון: 09-8894100
פקס: 09-8894103

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' 17/08/2023 (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.

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