



מועצה המקומית להבים
דרוש/ה
מכרז עובדים חיצוני 02/25 – מנהל/ת יחידת שירות

כפיפות - מנכ"ל הרשות

דרגת המשרה ודירוגה: מח"ר 39 – 37, מינהלי 9 – 7, חוזה בכירים

תיאור התפקיד:

ייעוד:

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

תחומי אחריות:

- יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות.
- בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים, והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים.
- בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות.
- הובלת תהליכי פיתוח ארגוני מכווני שירות ביחידות הרשות.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.

פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות:

1. יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית

- א. בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות.
- ב. בניית בסיס ידע וכלים להטמעת תפיסת השירות בכל היחידות.
- ג. הגדרת מדדי שירות, כלים ותהליכים למדידה ובקרה של איכות השירות.
- ד. בניית מערך של מובילי שירות.
- ה. התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים חדשים בהתאם לכך.
- 2. בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים, והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים.**
 - א. ריכוז פניות התושבים בערוצים השונים.
 - ב. הפקת דוחות בקרה על מדדי שירות וניתוחם.
 - ג. קיום דיאלוג עם לקוחות הרשות במטרה לשמוע את קול הלקוח וכדי לקבל מידע איכותני על איכות השירות.
 - ד. הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות הרשות.
- 3. בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות.**
 - א. תעדוף תהליכי העבודה בהתאם לצורך, למוכנות לשינוי ולמשאבים.
 - ב. בניית תכנית עבודה רב שנתית לתהליכי שירות יחידתיים ורוחביים.
 - ג. ביצוע מעקב ובקרה אחר התקדמות תכנית העבודה.
- 4. הובלת תהליכים מכווני שירות ביחידות הרשות.**
 - א. גיוס ורתמת המנהלים והעובדים לתהליכי קידום השירות.
 - ב. הנעת תהליכים של מיפוי צרכים ברשות.
 - ג. קידום תהליכים להנגשת מידע לתושבי הרשות ומבקריה.
 - ד. קיום תהליך מתמיד של מדידה, משוּב והתאמה של תהליכי השירות.
- 5. הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.**
 - א. קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות ולניהול התהליכים בראיית "התושב במרכז".
 - ב. ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.



מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- א. יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין שותפים.
- ב. ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון.
- ג. יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות ושל מנהלים.

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 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 בכולל, שש שנים לפחות לאחר גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל, (שתיים מתוך שלוש בחינות אלה יהיו בדיני שבת ודיני איסור והיתר).

ניסיון מקצועי:

עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמוגדר לעיל: ניסיון מקצועי של 3 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 או ניתוח תהליכים (ארגון ושיטות) או ניהול ידע בתחום השירות.

* עבור הנדסאי רשום: 4 שנות ניסיון כאמור לעיל.

* עבור טכנאי מוסמך: 5 שנות ניסיון כאמור לעיל.

ניסיון ניהולי:

שנת ניסיון בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה.

קורסים והכשרות מקצועיות:

המנהל יחויב לסיים בהצלחה קורס הכשרה למנהלי יחידות השירות, לא יאוחר משנתיים מתחילת מינויו. עדכון שכרו ככל שמועסק בחוזה אישי מותנה בסיום הקורס כאמור.

שפות: בהתאם לצורך.

יישומי מחשב:

היכרות עם תוכנות office יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית, היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות ברשות המקומית.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- א. יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין שותפים.
- ב. ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון.
- ג. יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות ושל מנהלים.



מועד פרסום – 11.3.2025

מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.

תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

הנחיות להגשת המועמדות: - 25.3.2025

המועד האחרון להגשת המועמדות:

טפסים להגשת המועמדות באתר המועצה www.lehavim.muni.il תחת הכותרת "מידע לתושב" וכותרת המשנה "מכרזים".

המועמדות תוגש פעם אחת בלבד במייל alizah@lehavim.muni.il והיא תכלול בתוכה את כל המסמכים (השאלון המצורף, קורות חיים, תעודות נדרשות והאסמכתאות הנדרשות להוכחת העמידה בתנאי הסף).

יודגש כי הוכחת הניסיון והמקצועי חייבת להיעשות באמצעות אישורי מעסיק מפורטים, הכוללים את כל המידע הנדרש לצורך בחינת העמידה בתנאי הסף.
מידע המופיע בקורות החיים בלבד, לא ייחשב כמידע שהוכח לצורך בחינת העמידה בתנאי הסף.

המסמכים שיוגשו יהיו בקובץ word/pdf ויהיו קריאים.

מועמדות שלא תוגש באורח מלא עלולה להיפסל על הסף!

איש קשר לעניין המכרז – שירי בן שחר – מנכ"לית המועצה

ההבהרה מגדרית: המכרז נכתב בלשון זכר אך מופנה לנשים וגברים כאחד.

לגבי פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות מצ"ב מסמך נספח א'.

אלעד ארזי – ראש המועצה