

מועצה אזורית לב השרון

מכרז פנימי / פומבי מס' 13/26

דרוש/ה מנהל/ת מחלקת שירות פניות ציבור

היקף משרה 100% (40 ש"ש)

תיאור התפקיד:

1. יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית, כולל:

- גיבוש אסטרטגיית השירות הרשותית – תפיסת השירות, כלים ויצירת שפת שירות אחידה ברמת ועדי המושבים וברמת התושבים
- בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות ברמת ועדי המושבים וברמת התושבים
- בניית בסיס ידע וכלים להטמעת תפיסת השירות בכל היחידות
- הגדרת מדדי שירות, כלים ותהליכים למדידה ובקרה של איכות השירות
- בניית מערך של מובילי שירות
- התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים חדשים בהתאם לכל

2. בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים, כולל:

- ריכוז פניות התושבים בערוצים השונים
- הפקת דוחות בקרה על מדדי שירות וניתוחם
- קיום דיאלוג עם לקוחות הרשות (תושבים וועדי מושבים) במטרה לשמוע את קול הלקוח וכדי לקבל מידע איכותני על איכות השירות
- הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות הרשות

3. בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות:

- תיעוד תהליכי העבודה בהתאם לצורך, למוכנות לשינוי ולמשאבים
- בניית תכנית עבודה רב שנתית לתהליכי שירותים יחידתיים ורוחביים בשיתוף עם מנהלי היחידות השונות
- ביצוע מעקב ובקרה אחר התקדמות תכנית העבודה

4. הובלת תהליכים מכווני שירות ביחידות הרשות:

- גיוס ורתימת המנהלים והעובדים לתהליכי קידום השירות
- הנעת תהליכים של מיפוי צרכים ברשות וצמצום פערי שירות
- קידום תהליכים להנגשת מידע רלוונטי למנהלי ועובדי המועצה, וועדים מקומיים ותושבי המועצה ומבקריה.

ת.ד. 271 בני דרור מיקוד 4581500 | טל. 09-7960206 | eti@lev-hasharon.com | www.lev-hasharon.com

- קיום תהליך מתמיד של מדידה, משוב ובתאמה של תהליכי השירות.

5. הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות:

- קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות ולניהול התהליכים בראיית "התושב במרכז".
- ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות, פיתוח וניהול ערוצי שירות דיגיטליים.

6. ניהול על של יחידת מוקד הרשות בשגרה ובחירום

7. כל משימה נוספת בתחום הרחב של העיסוק שתידרש ע"י מנכ"ל המועצה

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- יכולת יצירת קשרים בינאישיים, רתימה ועשייה ובניית אמון בין שותפים
- ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון
- יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות וכן של המנהלים

השכלה ודרישות מקצועיות:

בעל תואר אקדמי ראשון 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 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:

3 שנות ניסיון בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה

קורסים והכשרות מקצועיות:

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

דרישות תפקיד:

- יישומי מחשב: היכרות עם יישומי office – חובה
- יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית
- היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות במועצה
- נכונות לעבודה בשעות בלתי שגרתיות
- תינתן עדיפות לבעלי ניסיון בתחום המוניציפלי וניסיון בעבודה מול רשויות.
- ניסיון ניהולי בתחום השירות – יתרון

כישורים אישיים:

יכולת ניהול מצוינת, כישורי תקשורת גבוהים, וגישה פרואקטיבית לפיתרון בעיות. יכולת מנהיגות, ייצוגיות, כושר ניהול מו"מ עם גורמים עסקיים, ממשלתיים וציבוריים, כושר למידה גבוהה, אמינות ומהימנות אישית גבוהים, כושר ניהול עובדים והנעתם, יכולת קבלת החלטות, יחסים בין אישיים מעולים, יוזמה, חדשנות ויצירתיות - חשיבה "מחוץ לקופסא", שירותיות, עבודה תוך הקפדה על עמידה בלוחות זמנים, יכולת תכנון וביצוע, סמכותיות, כושר ביטוי בכתב ובע"פ בשפה העברית והאנגלית ברמה גבוהה, יכולת חשיבה אסטרטגית.

כפיפות:

מנכ"ל המועצה.

- תינתן עדיפות למועמד עם מוגבלות בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998. מועמד עם מוגבלות הנדרש להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה יפרט את הצורך בהתאמות ויצרף מסמכים או חו"ד המעידים על הצורך.
- תינתן עדיפות בקבלה לעבודה למועמדים המשתייכים לקבוצות הזכאיות לייצוג הולם לפי הוראות כל דין ובלבד שמועמדים אלו הינם בעלי כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים. מועמד המשתייך לקבוצות אוכלוסייה זכאית, ימסור בעת הגשת מועמדותו מידע בדבר השתייכותו לקבוצה זו.

המשרה פונה לנשים וגברים כאחד, הכתיבה בלשון זכר נעשתה מטעמי נוחות בלבד.

יש להגיש שאלון מועמד, קורות חיים, תעודות השכלה, צילום ת"ז, אישורים על ניסיון מקצועי כפי שנדרש בנוסח המכרז, למשאבי אנוש בדוא"ל Hr@lev-hasharon.com עד לתאריך **05.03.2026**.

מועמדות שתגיע ללא כל הטפסים והתעודות לעיל, לא תיבחן. ועדת המכרזים שומרת על זכותה לדרוש מן המועמדים, לעבור מבחני התאמה, זאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.