



מכרז חיצוני מס': 04/22

לתפקיד: מנהל/ת אגף שירות לתושב

תיאור התפקיד:

קידום תרבות אירגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, עובדים פנימיים, מבקרים ובעלי עסקים ברשות).
תחומי אחריות:

הקמת אגף שירות עירוני תוך 6 חודשים – גיבוש מדיניות, הגדרת מטרות ויעדים, עיצוב ובניית המבנה האירגוני, הגדרת תפקידים, שגרות עבודה ניהוליות. פיתוח והטמעה של התרבות האירגונית מוכוונת לקוחות- תושבים, עובדים פנימיים, מבקרים ובעלי עסקים ברשות.

ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות

בקהר ומשוב על תהליכים במוקד בשגרה ובחירום

יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית לשירות – כולל גיבוש תפיסת שירות, בניית בסיס ידע לשירות, הגדרת מדדי שירות ורמת שירות SLA כולל תיקוף ובקרה כלים ותהליכים למדידה ולבקרה על איכות השירות.

בקיאות והיכרות עם טכנולוגיות ומערכות שירות קיימות ויצירת תשתית ארגונית להטמעת כלים דיגיטליים/טכנולוגיים – ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים ומנגנוני שיתוף ציבור.

הובלת הליכי שירות דיגיטליים – מענה לפניות תושבים, סגירת מעגלי טיפול.

בקהר על איכות השירות ושביעות רצון התושבים והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים כולל, הפקת דוחות בקרה על פניות בערוצים השונים, הגדרות נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם ברשות.

בניה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות – כולל תעדוף תהליכי עבודה בהתאם לצורך, למוכנות לשינוי ולמשאבים, בניית תכנית עבודה רב שנתית לתהליכי שירות יחידתיים ורוחביים, ביצוע מעקב ובקרה אחר התקדמות תכנית העבודה.

הובלת תהליכים מכווני שירות ביחידות הרשות – הנעת תהליכים של מיפוי צרכים ברשות, מיפוי צרכים גיוס ורתימת המנהלים והעובדים לתהליכי קידום השירות קידום תהליכים להנגשת מידע לתושבי הרשות ומבקריה.

הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות –

קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות ולניהול התהליכים בראיית "התושב במרכז".

ניהול מדיניות פניות הציבור- שתכליתה ייצוג התושבים וטיפול בבעיותיהם מול הרשות.

פיקוח ובקרה על תהליך הטיפול בפניות הציבור – ווידוא תקינות הטיפול בפניה בהתאם למדיניות שנקבעה.

ליווי וניתוב פניות המצריכות התערבות רב מערכתית ומעקב אחר טיפולן.

גיבוש המלצות לטיפול בפנייה ממעלה שניה על סמך בדיקה מעמיקה של הנתונים מול הגורם הרלוונטי, ניטור פניות לצורך פיקוח על השירות הניתן במחלקה. איסוף נתונים ומיפוי הפניות המתקבלות.

מתן התראה להנהלת הרשות ולמחלקות הרלוונטיות על ממצאים חריגים.

כתיבת מכתבי תשובה הכוללים התייחסות לחוק ולחוקי עזר.





ניהול צוות העובדים באגף
ביצוע מטלות נוספות בהתאם להנחיות הממונה
עובד חיוני לשעת חירום

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

שירותיות, יכולת ניהול צוות וניהול פרויקטים, פעולות של פיקוח פנים רשות, יכולת ניהול משימות עצמית ועמידה ביעדים, יכולת ירידה לפרטים, ניתוח וקבלת החלטות, אמינות, חשיבה יצירתית, רהיטות וכושר ביטוי גבוהים בכתב ובעל פה, יכולת לחקור וללמוד נושאים חדשים במהירות ובאופן עצמאי, יכולת עבודה בתנאי לחץ, יחסי אנוש ברמה גבוהה מאד, חשיבה וראייה מערכתית, זמינות לעבודה בשעות בלתי שגרתיות זמינות לעבודה בשעת חירום.

השכלה:

בעל תואר אקדמאי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

או

הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 39 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- ניסיון מקצועי של חמש 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 ואיכות השירות] או יישום תהליכי בקרה או הובלה והטמעה של תהליכים ארגוניים או ניתוח תהליכים [ארגון ושיטות] או ניהול ידע בתחום השירות.

עבור הנדסאי רשום- ניסיון מקצועי של שש 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 ואיכות השירות] או יישום תהליכי בקרה או הובלה והטמעה של תהליכים ארגוניים או ניתוח תהליכים [ארגון ושיטות] או ניהול ידע בתחום השירות.

עבור טכנאי מוסמך- ניסיון מקצועי של שבע 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 ואיכות השירות] או יישום תהליכי בקרה או הובלה והטמעה של תהליכים ארגוניים או ניתוח תהליכים [ארגון ושיטות] או ניהול ידע בתחום השירות.





ניסיון ניהולי:

3 שנים בניהול צוות עובדים בכפיפה ישירה.

מועמד אשר יעמוד בתנאי הסף יעבור אבחון פסיכומטרי ממוחשב

היקף משרה: 100% משרה

כפופות: מנכ"ל הרשות

מעמד: מנהל אגף

שכר: הסכם בכירים 50%-70% משכר מנכ"ל

הגשת מועמדות עד לתאריך: 31 בינואר 2022 בשעה 12:00, באמצעות טופס מקוון

באתר בראש הדף

חובה לצרף אסמכתאות על עמידה בתנאי הסף.

קורות חיים.

תעודות השכלה.

אישורי העסקה הכוללים תאריכי העסקה מלאים, היקף משרה, פירוט עיסוק בתפקיד

ניסיון ניהולי – בהתאם לדרישת המכרז.

בקשות שתתקבלנה במשרדי אגף משאבי אנוש לאחר המועד האמור, לא תובאנה

בחשבון, ככל שלא יוגשו המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף, יראו את

המועמד/ת כמי שלא עמד/ה בתנאי הסף.

המכרז פונה לגברים ולנשים כאחד ומנוסח בלשון זכר לצורך הנוחות בלבד.

אגף משאבי אנוש.



