



מחלקת ניהול ההון האנושי

07 פברואר 2023

ט"ז שבט תשפ"ג

מכרז פנימי 11/23

דרושה

תואר המשרה: מנהל/ת מחלקת שירות לתושב

היקף המשרה: 100%

מתח דרגות: מח"ר 38-40 / חוזה אישי (שכר בכירים בכפוף לאישור משרד הפנים)

כפיפות: ראש הרשות

תחומי אחריות:

- ריכוז פניות התושבים בערוצים השונים.
- ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.
- קידום תהליכים להנגשת מידע לתושבי הרשות ומבקריה.
- 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.
- הפקת דוחות בקרה על מדדי שירות וניתוחם.
- הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות הרשות.
- קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות.
- ביצוע כל מטלה נדרשת לפי הנחיות הממונה.

תנאי סף:

השכלה:

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 מוסמך בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012.

או תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל.



מחלקת ניהול ההון האנושי

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 והיתר)

ניסיון מקצועי:

עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמפורט 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 (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.

דרישות נוספות:

שליטה מלאה ביישומי office. יכולת עבודה בסביבה מתוקשבת. יתרון- היכרות עם טכנולוגיות לניהול מוקדי שירות. יכולת ונכונות לעבוד בשעות לא שגרתיות. יכולת ליצור קשרים בינאישיים טובים. שליטה מלאה בשפה העברית. יתרון- שליטה טובה בשפה הערבית.

המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד

- מוא"ז אל-קסום מעודדת שילובם של אנשים עם מוגבלויות העומדים בתנאי הסף לתפקיד ולהם תינתן עדיפות וזאת מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח 1998, תיקון מס' 15 זכותו של מועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי קבלה לעבודה.
 - הזדמנות שווה ניתנת לאישה ולגבר, בעלי כישורים מתאימים להתמודדות על אותה משרה.
 - בהתאם לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים), התשפ"א – 2021 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.
 - המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבצע מבדקים במסגרת הליך המיון והבחירה, ועל כך תקבל/י הודעה אישית בכתב.
 - טפסים להגשת מועמדות ניתן להוריד מאתר המועצה. את הטפסים יש להגיש בצרוף קורות חיים, אישורי העסקה ותעודות רלוונטיות.
 - את הטפסים ניתן למסור במח' הון אנושי (קומה 10 בבניין המועצה) או למייל hrjobs@alqasoum.org.il
- עד לתאריך 14/02/2023 שעה 12:00**
- בקשות שלא יצורפו אליהן כלל המסמכים הדרושים בהתאם להנחיות אלו לא יועברו לבחינת התאמה לתפקיד.
 - ניתן לברר פרטים נוספים בטלפון 08-6796108 / 08-6796118 / 08-6797303.