

07.07.2025

מכרז פומבי מס' 35/2025

עיריית קריית-אנונו מודיעה על משרה פנויה כמפורט להלן:

תואר המשרה: מנהל/ת אגף שירות לתושב וקשרי קהילה.

היקף משרה: 100% משרה

דרוג דרגה: שכר בכירים, בכפוף לאישור משרד הפנים (70%-60% משכר מנכ"ל) /43-41 בדירוג

המח"ר/מהנדסים, הנדסאים

כפיפות ארגונית: מנכ"ל העירייה

תיאור תמציתי של התפקיד:

מנהל/ת אגף שירות לתושב מהווה דמות מפתח בעירייה, האמונה על חיזוק הקשר בין העירייה לבין התושבים, שיפור חוויית השירות, עידוד מעורבות קהילתית, ופיתוח מערכות שירות מקיפות ואיכותיות לכלל האוכלוסייה.

בתפקיד זה נדרש חזון קהילתי רחב, יכולת ניהול מקצועית גבוהה, וכן רגישות ואמפתיה לצרכי הציבור. מנהל/ת האגף מרכז/ת את כלל פניות הציבור, מקיים/ת קשר עם נציגי השכונות, מטפל/ת בסוגיות פרטניות בשטח, מתכלל/ת פרויקטים עירוניים מזווית ראיית התושב, וכן אחראי/ת למענה אפקטיבי ברשתות החברתיות ולניהול מערך הבקרה לפניות מוקד.

כמו כן, מוביל/ה המנהל/ת הקמה של סדנאות לשיפור השירות בקרב עובדי העירייה, ארגון אירועים קהילתיים, פיתוח שותפויות מקצועיות עם גורמי חוץ, וייצוג הנהלת העיר מול הציבור ובעלי תפקידים בתוך הרשות.

עיקרי התפקיד:

- תכנון, ארגון ויישום מדיניות הרשות בתחומי קשרי קהילה, שירות לתושב ותרבות – בהתאם ליעדים ולחזון העירוני.
- ניהול יחידות האגף לרבות מוקד העירוני, מרכז השירות לתושב, מחלקת קשרי קהילה, תרבות, פניות הציבור ועוד.
- אחריות על הפעלת מערך שירות עירוני איכותי, הכולל רשת שירותים נגישה לכלל האוכלוסיות – תוך ייזום פעולות לשיפור השירות ולקידום רווחת התושבים.
- ליווי והובלת פרויקטים ייחודיים לקידום קהילתיות, העצמת שכונות, חיזוק שייכות ומעורבות תושבים.
- הקמה, הפעלה ותחזוק של מנגנוני בקרה וניתוח לפניות מוקד, לרבות ייזום פתרונות מערכתיים לבעיות חוזרות ונשנות.
- תכלול ופיתוח מענים רלוונטיים לאוכלוסיות יעד מגוונות, כולל אוכלוסיות ותיקים, נוער, עולים, בעלי צרכים מיוחדים ועוד.
- ייזום והפקת אירועים עירוניים ואירועים שכונתיים המיועדים לחיבור הקהילה וקידום תרבות מקומית.
- ניהול מערך הדיגיטל והשיח ברשתות החברתיות – כולל מענה לפניות, ניטור מגמות ועידוד מעורבות דיגיטלית.
- גיוס, איגום ופיתוח משאבים – תוך יצירת שיתופי פעולה עם משרדי ממשלה, גופים ציבוריים ועמותות.
- ניהול, הכשרה והובלה של צוות העובדים באגף, כולל הדרכות מקצועיות בתחומי השירות, תקשורת בין-אישית וקשרי קהילה.
- קידום תפיסה שירותית וקהילתית בקרב כלל אגפי הרשות, כולל שיתופי פעולה פנים-ארגוניים.
- מתן מענה ישיר בשטח לבעיות נקודתיות, טיפול במקרים הדורשים מעורבות הדרג הבכיר, וייצוג הנהלת העיר מול הציבור.
- הובלת תהליכי חדשנות וייעול בתהליכי שירות.
- ביצוע מטלות נוספות בשגרה ובחירום לפי הנחיות הממונה

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.

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. ה. התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים חדשים בהתאם לכך.

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

הובלת תהליכים מכווני שירות ביחידות הרשות:

א. גיוס ורתימת 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, משוב והתאמה של תהליכי השירות

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.

קשרים עם ועדי שכונות, מפגשים עם ועדי שכונות, ארגון אירועים קהילתיים בשכונות.

תנאי סף לדרישות התפקיד:

השכלה ודרישות מקצועיות – בעל 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 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012. או תעודת סמיכות

לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות לישראל. או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או

בכולל, 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).

**** המנהל יחויב לסיים בהצלחה קורס להכשרת מנהלי יחידות השירות ברשויות המקומיות, לא יאוחר**

משנתיים מתחילת מינויו. עדכון שכרו מותנה בסיום הקורס כאמור.

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 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.

מאפייני העשייה הייחודים בתפקיד : יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין תושבים. ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון. יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות ושל מנהלים.

דרישות נוספות : שפות- בהתאם לצורך. יישומי מחשב- היכרות עם יישומי Office יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית, היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות ברשות המקומית.

הגשת מועמדות:

שימו לב: הגשת המועמדות הינה באופן דיגיטלי באמצעות אתר העיריה.

במידה ונתקלת בבעיה טכנית יש לפנות למייל מרכז תמיכה support@automas.co.il

תאריך אחרון להגשה : יום שני, **21.07.2025** עד שעה **12:00**.

- לא יזומנו לוועדת הבחינה מועמדים שלא צירפו את כלל האסמכתאות הנדרשות בכדי להעיד על דרישות הסף של התפקיד ובכלל זה קורות חיים, אישורים רשמיים ממעסיקים קודמים המעידים על הנסיון הנדרש הכולל תאריכי העסקה, היקפי משרה ופרוט עיסוקי התפקיד, אישור על נסיון ניהולי במידת הצורך, תעודות המעידות על השכלה, המלצות וכל אסמכתא נוספת שנדרשת בהתאם לתנאי הסף. הגשת מועמדות שלא כנדרש לעיל ו/או לאחר המועד האמור, תיפסל.
- מינוי המועמד/ת יהיה בכפוף להיעדר ניגוד עניינים בין מילוי התפקיד ע"י המועמד לבין ענייניו/ענייניה האחרים ובכפוף לסייגים להעסקת קרובי משפחה; בהתאם להוראות הדין, הנחיות וחוזרי מנכ"ל של משרד הפנים.
- מועמד עם מוגבלות יהא זכאי להתאמות מגבלות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה ובמידת הצורך במהלך תקופת ההעסקה.
- מתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, ובלבד שהוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מתמודדים אחרים.
- בהתאם להנחיות משרד הפנים מועמדים אשר עומדים בתנאי הסף והגישו את כל המסמכים הנדרשים ישלחו למבחני מיון במכון אבחון. **16 המועמדים בעלי הציון הגבוה ביותר בלבד יעברו לשלב הראיונות מול חברי הועדה.**
- העירייה מאושרת כמפעל חיוני בשעת חירום והעובד/ת שיבחר לתפקיד יידרש לעבודה בעת חירום.
- בכל מקום בו נכתב בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהפך.

מיכל רוזנשיין
ראש העיר