



Municipality Of Tirat Carmel

אגף משאבי אנוש

מכרז פומבי מנהל מחלקת שירות לתושב מס' מכרז 2025-664

היחידה: שירות לתושב

תואר המשרה: מנהל מחלקת שירות לתושב

דרגת המשרה: דירוג המח"ר 39-41 ו/או חוזה אישי 30%-40% משכר מנכ"ל רשות רמה 5

היקף משרה: 100%

כפיפות: מנכ"ל העירייה

תיאור התפקיד:

ראש מחלקת השירות לתושב יוביל את הקמת מערך השירותים העירוניים לתושבי הרשות, יכתוב ויטמיע תפיסת שירות מקצועית, עדכנית וחדשנית בכלל אגפי העירייה בדגש על המוקד העירוני. ראש מחלקת השירות לתושב יקדם שילוב טכנולוגיה ודיגיטציה בעבודת המוקד וכלל נותני השירות בעירייה.

ייעוד - קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, מבקרים ובעלי העסקים ברשות)

תחומי אחריות:

1. גיבוש אסטרטגיית השירות של העיר, תפיסה, כלים ושפת שירות אחידה.
2. יישום והטמעה של אסטרטגיית השירות של טירת כרמל ביחידות העירייה השונות.
3. ניהול צוות העובדים במחלקת שירות לתושב.
4. ניהול של המוקד העירוני כתשתית מקצועית לשירות התושב וככלי ניהולי בידי הרשות.
5. ליווי, הקמה והטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.

תנאי סף-

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 בתוכנית מלאה בשיבה גבוהה או בכלל, שש שנים לפחות אחורי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות יהיה בדיני שבת ודיני איסור והיתר)

ניסיון מקצועי -

ניסיון מקצועי של 5 שנים לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים במגזר הציבורי או הפרטי – ניהול מערכי שירות (מוקד, מרכז שירות או צוות שירות, כולל ניהול נציגי שירות לעבודה 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.



Municipality Of Tirat Carmel

אגף משאבי אנוש

דרישות נוספות

שפות - עברית ברמה גבוהה, אנגלית ברמה טובה
יישומי מחשב – היכרות עם יישומי ה office יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית, היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות ברשות המקומית.

מאפייני עשייה ייחודיים –

יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין שותפים.
ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון
יכולת התנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות של המנהלים

מועד פרסום המכרז : 23.2.25

בקשות למכרז יש להגיש באופן מקוון בלבד, עד תאריך 9.3.25 [בקישור הבא](#)
בצירוף כל המסמכים והאסמכתאות הרלוונטיות

איש הקשר לעניין מכרז זה (לשאלות והבהרות) : עדי צוקר
מייל : adizuker@tirat-carmel.muni.il

- המועמדים יישלחו למבחן התאמה.
 - בהתאם לחוק שיווין זכויות לאנשים עם מגבלות תינתן העדפה במשרות הנ"ל למועמדים העונים על הגדרת החוק ועונים על דרישות התפקיד.
 - עדיפות תינתן למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
 - קיימת הזכות למועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.
 - לפי סעיף 173ב' לפקודת העירייה תינתן עדיפות למועמדים בני העדה האתיופית העונים על דרישות התפקיד.
- הבהרה מגדרית :** המכרז נכתב בלשון זכר, אך פונה לגברים ולנשים כאחד