

כ"ב אלול, תשפ"ד  
25 ספטמבר, 2024

**מכרז פנימי-פומבי 113/2024**  
**מנהל/ת אגף שירות ופיתוח אירגוני**

**תיאור תפקיד:**

**ייעוד:**

ניהול כל פעילויות ההכשרה וההדרכה ברשות, לרבות תכנון, קידום, פיתוח והכנת תוכניות שנתיות להכשרת העובדים, תוך מתן מענה לצרכי כלל היחידות ברשות. קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (פנים אירגוני, תושבים, מבקרים ובעלי העסקים ברשות).

**תחומי אחריות:**

- 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.
- ניהול צורכי ההדרכה וההכשרה ברשות.
- פיקוח על תכנון, יישום והערכה של תוכניות הכשרה המועברות לעובדי הרשות.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.
- ניהול תחום משוב והערכת עובדים ברשות המקומית.
- בניית תכנית עבודה מפורטת לתהליך האירגוני.
- הגדרת מטרות, תכנון, ארגון וביצוע של מדיניות, בתחום האחריות של האגף.
- פיקוח ובקרה על ביצוע העבודה השוטפת באגף.
- ניהול צוות העובדים באגף.
- וכל מטלה נוספת שתוטל ע"י הממונה הישיר.

**פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי אחריות:**

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

**5. ניהול צורכי ההדרכה וההכשרה ברשות-**

- א. מיפוי שוטף ואיתור צרכי ההכשרה וההדרכה של כל היחידות ברשות מקצה לקצה תוך בחינת החסמים בתחום והגדרת הצורך של כל יחידה בשיתוף פעולה עם מנהליה המקצועיים.
- ב. מתן מענים לצרכים דינמיים בתחום הכשרת ההון האנושי ברשות תוך מתן פתרונות עכשוויים, יישומיים, פרקטיים שיספקו מענה הן לרשות ולחזון שלה והן לצרכים של העובדים.
- ג. קביעת סוג ההכשרה הנדרשת (חוצת-ארגון, יחידתית, חיצונית, פנים-רשותית ועוד) תוך הקפדה על תכני הדרכה מדויקים אשר מותאמים למדיניות הרשות, לצרכי היחידה וצרכי העובד הפרטניים לצד בחינת יכולות תקציביות וקבלת אישורים נדרשים.
- ד. מתן יעוץ והנחיה מקצועית ליחידות השונות בתחום הכשרת ההון האנושי.
- ה. קיום פגישות שוטפות עם עובדי היחידה לחלוקת משימות, בחינת סטטוס ופתרון סוגיות.

**6. פיקוח על תכנון, יישום והערכה של תוכניות הכשרה המועברות לעובדי הרשות.**

- א. מעקב ובקרה אחר ביצוע הכשרות חובה לעובדים הנדרשים לכך ברשות.
- ב. מעקב אחר דרישות הכשרה בהתאם למשרדי ממשלה ואיגודים מקצועיים והבטחת יישום ההכשרות שמועברות על ידם.
- ג. ביצוע בקרות על הכשרות והדרכות שהועברו לצורך הערכה מתמדת האם ההכשרה מיטיבה ועונה על הצרכים – הן של העובדים, הן של מנהליהם והן של הרשות וביצוע התאמות נדרשות בהתאם להמשך.
- ד. הפקת דוחות והגשת נתונים בהתאם לדרישות הממונים ברשות.
- ה. בחינה וזיהוי של מקומות מתאימים לביצוע הכשרות חיצוניות לעובדים תוך בחינת יוזמות ושיתופי פעולה אפשריים עם איגודים, גופי מגזר גוף שלישי, קרנות ועוד.
- ו. ניהול הליכי המכרזים וההתקשרויות להכשרת עובדים בשיתוף עם היחידות הרלוונטיות ברשות, לרבות יחידת המכרזים והחשבות.

**7. 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.

**מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:**

- א. יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון בין שותפים.
- ב. ניהול פרויקטים רוחביים חוצי ארגון.
- ג. יכולת הנעה לפעולה של עובדים בכל הרמות ושל מנהלים.

**תנאים מקדימים למינוי - תנאי הסף**

**השכלה:**

בעל תואר אקדמי ראשון שנרכש במוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמאיים 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.

**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).

## קורסים והכשרות מקצועיות:

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

## יישומי מחשב:

היכרות עם יישומי office, יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית, היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות ברשות המקומית.

## 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 או פיתוח ארגוני או ייעוץ ארגוני או בנייה והובלה של מערכי ההדרכה.

**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.

**דרגת המשרה ודירוג - חוזה בכירים - בכפוף להנחיות ולאישור משרד הפנים.**

**היקף משרה: 100%**

**סעיף תקציבי: 721000**

**כפיפות: סמנכ"לית משאבי אנוש ומינהל.**

## הערות:

1. בכל מקום בו מפורט תיאור תפקידים בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה. הזדמנות שווה ניתנת לאשה ולגבר, בעלי כישורים מתאימים להתמודדות על אותה משרה.
2. מינוי המועמד/ת יהיה בכפוף להיעדר ניגוד עניינים בין מילוי התפקיד ע"י המועמד/ת לבין ענייניו/ענייניה האחרים ובכפוף לסייגים להעסקת קרובי משפחה; בהתאם להוראות הדין, הנחיות וחוזרי מנכ"ל של משרד הפנים.
3. לפי נוהל לבדיקה ומניעת ניגוד עניינים עובדי הרשויות המקומיות (פורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מסי' 2/2011 ביום א' בניסן התשע"א, 5 באפריל 2011)-על המועמד שייבחר למשרה מהמשרות המפורטות בנוהל למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ולערך הסדר למניעת ניגוד עניינים אם יידרש וזאת כתנאי לכניסתו לתפקיד, בהתאם להוראות הנוהל.
4. לפנייה יצורפו **תעודות השכלה ו/או השתלמויות** בהתאם לנדרש בנוסח המכרז. **אישורי העסקה** ממקומות עבודה קודמים **(על אישורי העסקה לכלול תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה, פירוט עיסוקיו בתפקיד וניסיונו הניהולי ככל שנדרש)**, להוכחת העמידה בתנאי הסף, והמלצות ממעסיקים קודמים.

כמו-כן, יש לצרף קו"ח **(כולל דרכי תקשורת)**, קו"ח יכללו בין השאר פירוט מלא ביחס להשכלה והניסיון המקצועי והניהולי של המועמד **והשאלון המצורף**.

**בקשות שלא יצורפו אליהם כל המסמכים הדרושים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת הבחנים.**

5. הליך המיון יבוצע רק למועמדים העונים על תנאי הסף בהתאם לנדרש בנוסח המכרז, והגישו מועמדותם בפרק הזמן שנקבע לכך. העמידה בתנאי הסף תבחן לפי אסמכתאות בלבד ואין די בקורות החיים להוכחת עמידה בתנאי הסף. 10 המועמדים שיוערכו כמתאימים ביותר יוזמנו לראיון בפני ועדת המכרזים.

6. הרשות המקומית תדרוש מהמועמדים, להיבחן במבחני התאמה, בעל פה או במעשה או במבחן במסגרת הגופים העוסקים בכך, טרם זימונם לוועדת המכרזים.
7. לגבי מועמדים אשר מעוניינים לשמור על סודיות מועמדותם מתבקשים לציין זאת מפורשות בפנייתם. במקרה בו הרשות תהיה מעוניינת חרף הסודיות לפנות לצדדים שלישיים לצורך מידע ו/או המלצה, תימסר הודעה על כך מראש למועמדים הנ"ל בכדי לאפשר להם להסיר מועמדותם אם יחפצו בכך.
8. מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. המועמד נדרש להעביר מידע מלא בדבר הצורך להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה, ובכלל זה פירוט ההתאמות הנדרשות וצירוף מסמכים או חוות דעת מתאימה לעניין זה שיש בידי המועמד.
9. תינתן עדיפות למועמד המשותיך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים. המועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח הדין ימסור גם מידע בדבר השתייכותו לאותה קבוצה.
10. הרשות המקומית אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת או שלב את הליכיו של מכרז זה.
11. הרשות המקומית שומרת על זכותה להאריך את המועד האחרון להגשת מועמדות למשרה האמורה.
12. על המכרז חלות ההוראות הקבועות בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס – 1979.
13. בכפוף להוראות כל דין וקבלת כל האישורים הדרושים, המועמד שיזכה יהיה מנוע מלעסוק במקצועו במסגרת עסק פרטי ו/או בכל עיסוק אחר.
14. המועמד מתחייב שלא לעסוק ולא לטפל בכל עניין שיש בו משום ניגוד עניינים לתפקידו כעובד של עיריית מודיעין מכבים רעות.
15. ההוראות יהוו חלק בלתי נפרד מהתקשרות בין המועמד לבין עיריית מודיעין מכבים רעות.

**מועמד שלא יצרף תיעוד מתאים המאמת את הדרישות הנ"ל תיפסל מועמדותו על הסף.**

**אופן הגשת המועמדות:**

הגשת המועמדות למשרה זו הינה באמצעות **טופס מקוון בלבד** באתר הדרושים של העירייה  
[www.modiin.muni.il](http://www.modiin.muni.il)

בצירוף כל המסמכים שידרשו בתהליך המקוון.

**יש לקרוא את ההנחיות לפני ובמהלך הגשת מועמדות, נדרש למלא את כל השלבים בעת הגשת המועמדות כגון: שאלון העלאת הקבצים הנדרשים ומבחן התאמה. חובה לצרף טפסי הגשת מועמדות וקורות חיים ואישורים להוכחת עמידה בדרישות הסף לתפקיד, הגשת מועמדות שלא כנדרש לעיל ו/או לאחר המועד האמור, תיפסל על הסף.**

מועד אחרון להגשת מועמדות **28.10.2024** בשעה **12:00**

**\* המשרה מיועדת לנשים וגברים כאחד.**