

דרוש/ה מנהל/ת מח' שירות הציבור ועדת ערר-מכרז פנימי 4/2026 - עדכון

מנכ"ל	כפיפות:
מנהל/מח"ר/ חוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים	דירוג:
39-41/9-11	דרגה:
100%	היקף משרה:

תיאור התפקיד:

קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, מבקרים ובעלי העסקים במועצה), בהתאם להוראות והנחיית הנהלת המועצה. אחריות על הניהול המנהלי והלוגיסטי של מזכירות ועדת הערר לארנונה כללית.

תחומי אחריות פירוט הביצועים והמשימות העיקריות:

- יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות:**
 - הגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות.
 - בניית בסיס ידע וכלים להטמעת תפיסת השירות.
 - הגדרת מדדי שירות, כלים ותהליכים למדידה ובקרה של איכות השירות.
 - בניית מערך של מובילי שירות.
 - התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים חדשים בהתאם לכך.
- בקרה על איכות השירות והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים:**
 - ניתוח דוחות בקרה על מדדי שירות.
 - הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם.
- בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות.**
 - תעדוף תהליכי העבודה 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.**
 - גיוס ורתימת המנהלים והעובדים לתהליכי קידום השירות.
 - הנעת תהליכים של מיפוי צרכים ברשות.
 - קידום תהליכים להנגשת מידע.
 - קיום תהליך מתמיד של מדידה, משוב והתאמה של תהליכי השירות.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.**
 - קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות.
 - ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות.
- ניהול ריכוז עבודת ועדת הערר:**
 - תיאום בין הגורמים השונים הנוגעים בהליך הערר.
 - אבטחת קיום דיוני הערר באופן תקין.
 - ניהול פנקס עררים הכולל את רישום העררים שהתקבלו ואת מועד קבלתם.
 - קבלת ותיוק מסמכים, לרבות כתבי ערר, תשובות ובקשות שהוגשו והעברתם לגורמים הרלוונטיים.
 - אחריות לביצוע הליך טיפול קדם דיון בערר, ניהול תיאום וזימון הדיון בערר, מעקב אחר ההליכים הנוגעים לביורר הערר, ניהול פרוטוקול ועדת הערר, הוצאת מכתבי תשובה לעררים והחלטות.
 - הכנת סדר יום לוועדה, תיאום סיורים בנכסים, מתן הודעה לכל הצדדים בסיום ההליכים, פרסום החלטות הוועדה באתר האינטרנט של העירייה, גניזת תיקי ערר שהסתיימו.
 - בדיקת חשבונות לספקים ונותני שירותים במסגרת הליכי הערר.



מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

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

תנאי סף:

השכלה ודרישות מקצועיות

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 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).

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.

ניסיון מקצועי:

עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמוגדר 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.

עבור הנדסאי רשום – 6 שנות ניסיון בשירות לקוחות או ביחידה העוסקת בפניות הציבור.
עבור טכנאי מוסמך – 7 שנות ניסיון בשירות לקוחות או ביחידה העוסקת בפניות הציבור.

ניסיון ניהולי:

3 שנות ניסיון בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה.

יישומי מחשב:

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

שפות:

עברית ברמה גבוהה.



לצורך הגשת מועמדות חובה להגיש (להלן: "המסמכים הנדרשים"):

1. קורות חיים.
2. תעודות השכלה בהתאם לדרישות המשרה.
3. אישורי העסקה בהתאם לדרישות המשרה.
4. המלצות (במידה וקיים).

הגשת המועמדות תתבצע באמצעות הקישור - <https://www.m-yehuda.org.il/953>,
בצירוף המסמכים הנדרשים, וזאת מיום העדכון - יום רביעי בתאריך 11/2/2026 ולא יאוחר מיום רביעי
בתאריך 18/2/2026 בשעה 12:00.
לפרטים נוספים ניתן לפנות במייל rezume@m-yehuda.org.il / טלפון 02-9958115.

מועמדים/ות שלא יגישו את כל המסמכים הנדרשים במלואם כאמור לעיל ובמועד שנקבע, מועמדותם/ן לא
תיבדק והיא תפסל על הסף.

*בהתאם להוראות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, במשרה תינתן עדיפות לבעלי מוגבלות חמורה כהגדרתה
בתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה) התשט"ו-1956, או לפי תקנות הנכים (מבחנים
לקביעת דרגות נכות), התש"ל-1969.

**במשרה תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב
עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
***זכותו של מועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.

שמעון בטאט
מנכ"ל המועצה

