

דרוש/ה מנהל/ת מחלקת שירות ופיתוח ארגוני - מכרז חיצוני 49/2026

כפיפות: מנכ"ל

דירוג: מח"ר/ חוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים

דרגה: 39-41

היקף משרה: 100%

תיאור התפקיד:

קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, מבקרים ובעלי העסקים ברשות), הובלת תהליכי פיתוח ארגוני, חדשנות, תכנון ותכלול ברשות.

תחומי אחריות:

1. יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית:

- בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות.
- בניית בסיס ידע וכלים להטמעת תפיסת השירות בכל היחידות.
- 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.

2. בקרה על איכות השירות, הובלת תהליכי למידה, שיפור ארגוני והפקת לקחים:

- ריכוז פניות התושבים בערוצים השונים.
- הפקת דוחות בקרה על מדדי שירות וניתוחם.
- קיום דיאלוג עם לקוחות הרשות במטרה לשמוע את קול הלקוח וכדי לקבל מידע איכותני על איכות השירות.
- הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות הרשות.

3. 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.

4. הובלת תהליכים מכווני שירות ביחידות הרשות:

- גיוס ורתימת המנהלים והעובדים לתהליכי קידום השירות.
- הנעת תהליכים של מיפוי צרכים ברשות.
- קידום תהליכים להנגשת מידע לתושבי הרשות ומבקריה.
- קיום תהליך מתמיד של מדידה, משוב והתאמה של תהליכי השירות.
- קידום תהליכי דיגיטציה והטמעת מערכות בתחום השירות לרבות BI ו-GIS.



- הובלת תחום הבינה המלאכותית (AI) ברשות, לרבות איתור, בחינה והטמעה של פתרונות מבוססי AI לשיפור תהליכי השירות.

5. הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות:

- קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות ולניהול התהליכים בראיית "התושב במרכז".
- ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.
- הובלת פרויקטים רוחביים ותכלול ממשקי עבודה בין אגפי המועצה.

- 6. ביצוע כל משימה, מטלה או פרויקט, בשגרה או בחירום במסגרת עבודת המועצה, על פי הנחיות הממונים הישירים והנהלת המועצה.

- 7. זמינות וכוננות (טלפונית או פיזית בכל צורה שתידרש) למתן מענה ולטיפול בכל הנוגע לעבודת המועצה, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן לצרכי שגרה והן לצרכי חירום.

- 8. ביצוע שעות נוספות מעבר לשעות העבודה התקניות, בהתאם להנחיות הממונה.

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 בשיבה 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).

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.

- 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:

סיום 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.

שפות:

עברית ברמה גבוהה.
אנגלית 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: חמישי בתאריך 6/8/2026 ולא יאוחר מיום חמישי בתאריך 20/8/2026 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.

אבישי כהן
ראש המועצה

