



15 אוקטובר 2020
כ"ז תשרי תשפ"א

מכרז פומבי מס' 67/20 – מנהלת מחלקת שירות לקוחות באגף הגביה

ניהול מחלקת השרות, איש הקשר ליחידות השירות המקבילות, לרבות ניהול ויישום תהליכים מול ממשקים ולקוחות. בעל אחריות ניהולית ישירה.

תיאור תפקיד:

- ייזום, תכנון, ניהול וליווי פרויקטי שירות רוחביים באגף, לרבות פיתוח ושיפור האמצעים הטכנולוגיים (CRM), ניהול תורים וכד'.
- אחריות לתכנים המתפרסמים באתר האינטרנט הקשורים לשירותי האגף, בתאום עם הנהלת מנהל הכספים.
- תכנון ופיתוח כלי מדידה ובקרה בתחום השירות
- אחריות להכנת תכנית עבודה ליישום מדיניות השירות.
- אחריות בניית תהליכי עבודה ונהלי עבודה .
- הגדרה ויישום תהליכי שרות בשיתוף מחלקות האגף ובתאום עם הנהלת מנהל הכספים וגורמי המטה הרלוונטיים.
- ניהול קשרי העבודה השוטפים עם יחידות השירות בעירייה ועם גורמי המטה האחרים.
- ליווי וסיוע ליחידות במיפוי הצרכים בתחום השירות בערוצי הקשר השונים.
- ליווי מחלקות האגף.
- אחריות ניהולית ישירה על מחלקת השירות, מוקד טלפוני והבק אופיס (ע"פ דרישה) .
- אחריות לניהול הידע הנדרש לצורך מתן השירות ולשמירת רמתם המקצועית של נציגי השירות.
- מתן הנחיות מקצועיות למוקדי השירות ובקרה על ביצוען.
- סיוע להנהלת האגף בגיבוש מדיניות השירות ויעדי השירות.
- ליווי וביצוע בקרה על תוצאות השירות.
- ביצוע מטלות נוספות עפ"י הנחיית הממונה.

תנאי סף:

השכלה:

- בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
- או
- הנדסאי או טכנאי מוסמך בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012.
- או
- בעל תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל.
- או
- בעל 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).

ניסיון מקצועי:

- עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כאמור לעיל: ארבע שנות ניסיון בניהול מוקד שירות לקוחות או ניהול שירות וניסיון בניהול עם ממשקים.
- עבור הנדסאי רשום: חמש שנות ניסיון באותם התחומים.
- עבור טכנאי רשום: שש שנות ניסיון באותם התחומים.

דרישות נוספות:

- ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת (הכרות עם מערכת מחשוב מטרופולינט יתרון)
- שליטה באופיס (אקסל בפרט)
- הכרות עם עולם רשויות מקומיות / שלטון מקומי - יתרון
- סדר וארגון ויחסי אנוש טובים, נכונות לעבודת צוות

היקף המשרה: 100% משרה
דרגת השכר: 9-11 מינהלי, 39-41 מח"ר או חוזה אישי 30-40% משכר מנכ"ל.
כפיפות: מנהל אגף גביה
תקן: מנהל/ת מחלקה
אגף: גביה

כישורים אישיים:

אמינות ומהימנות, יצירתיות, יוזמה, קפדנות בביצוע, ערנות, הבנה ותפיסה, יכולת קבלת החלטות, כושר ניהול עובדים והנעתם, יכולת תיאום ופקוח וסמכותיות. נשיאה באחריות, כושר התמדה, עמידה בלחץ זמן, עבודה בשעות בלתי שגרתיות.

מסמכים שיש לצרף לבקשה:

קורות חיים
תעודות השכלה
אישורים המעידים על ניסיון מקצועי נדרש
המלצות
צילום תעודת זהות
טופס פרטי מועמד (מאתר העירייה)

מועמד העומד בתנאי המשרה והמעוניין בהגשת הצעה למשרה הנ"ל יגיש את הצעתו דרך אתר עיריית הוד השרון, לשונית דרושים ומכרזים, מכרזי כוח אדם **עד ליום ראשון 1/11/2020 (עד השעה 15:00)**. – לא תיתכן הגשה ידנית או בדוא"ל.

יש להכין טפסים: טופס פרטי מועמד, קורות חיים, תעודות השכלה, צילום ת"ז, אישורים על ניסיון מקצועי (כפי שנדרש בנוסח המכרז)

במידה ותהליך המיון הראשוני יסתיים בהצלחה ויוגשו כל המסמכים הרלוונטיים, אגף משאבי אנוש ייצור עמך קשר להמשך התהליך.

הצעות שלהן לא יצורפו כל המסמכים הנדרשים, לא תענינה.

להגשת מועמדות [לחץ כאן](#)

בברכה,

אגף משאבי אנוש