



"משוא דבר ה' אל ישראל ביד מלאכי" (מלאכי א,א')

# עיריית קרית מלאכי

■ כח אדם ■



בס"ד

## מכרז חיצוני מנהל/ת אגף שירות לתושב

מכרז מס'-24/2019

היקף משרה – 100% .

שכר – חוזה בכירים בכפוף לאישור משרד הפנים .

כפיפות – מנכ"ל הרשות .

**תיאור התפקיד – ניהול מקצועי של שירות הלקוחות העירוני ובכלל זה ריכוז הפעילות באגפי העירייה .**

- ניהול תחום השירות ללקוחות פנים אירגוניים .
- ניהול ואחריות על מערכת מדדים והערכת השירות ובכלל זה קביעת מדדים , תיקני איכות שירות , מתודולוגיה למדידת והערכת איכות השירות .
- הפקת דוחות וניהול תהליכי השיפור בעקבות סקרים והערכות שירות – הפקת לקחים ויישומם .
- אחריות על פיתוח , תחזוקה , והטמעה של אמנת איכות השירות לתושב .
- אחריות כוללת על טיפול בתלונות תושבים ולקוחות וטיפול בפניות ציבור .
- ריכוז נושא הפעלת מערכת ניהול שירות ממוחשבות ומערכות שירות לא פרונטליות (לרבות CRM , אינטרנט , מוקד טלפוני וכיוצא בזה .)
- ניהול המוקד העירוני, האמון על הנגשת המידע הרשותי לציבור ככלי ניהול בידי הרשות כולל:
  - א. ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות
  - ב. ניהול המוקד בשגרה
  - ג. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום.
  - ד. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד .
  - ה. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות .
  - ו. ניהול צוות נציגי השירות .
- מטלות חדשות בהתאם לדרישות הממונה .

### השכלה ודרישות מקצועיות – תנאי סף

#### השכלה:

- בעל/ת תואר אקדמי ממוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה או המוכר ע"י המחלקה לשקילת תארים מחו"ל במשרד החינוך
- או – בעל/ת תעודת הנדסאית/ או טכנאית/ הרשום/ה בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012
- או – בעל/ת תעודת סמיכות לרבנות לפי אישור הרבנות הראשית לישראל
- או – בעל/ת אישור לימודים בתכנית מלאה בשייבה גבוהה או בכלל, שש שנים לפחות אחרי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות תהיינה בדיני שבת ודיני איסור והיתר)



"משא דבר ה' אל ישראל ביד מלאכי" (מלאכי א,א')

## עיריית קרית מלאכי

■ כח אדם ■



בס"ד

### ניסיון:

ניסיון מקצועי של 5 שנים לכל הפחות בתחום שירות הלקוחות בעניינם/ן של מועמדים/ות שאינם/ן בוגרי/ות תואר אקדמי או השכלה תורנית, תהא דרישת הניסיון כדלהלן: הנדסאיות/רשום/ה: 6 שנות ניסיון מקצועי בתחום שירות הלקוחות. טכנאית/רשום/ה: 7 שנות ניסיון מקצועי בתחום שירות הלקוחות.

- ניסיון ניהולי של 3 שנים בניהול צוות עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה
- עדיפות תינתן לבעלי/ות ניסיון בעולם ניהול השירות
- עדיפות תינתן לבעלי/ות ניסיון בניהול דרג מינהלי

### כישורים אישיים : א. תודעת שירות גבוהה , אדיבות ויחס אנוש מצוינים .

- ב. יכול עבודה בצוות , יכולת הנעת עובדים .
- ג. כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל פה .
- ד. שליטה בסביבת עבודה ממוחשבת , יכולת למידה מהירה .
- ה. עמידה בתנאי לחץ והתמודדויות עם התנגדויות .
- ו. מוסר עבודה גבוה , יצירתיות .
- ז. ידיעת שפות נוספות – יתרון .

המעוניינים יוכלו להגיש את בקשותיהם למשרה בצירוף קורות חיים, שאלון מועמד/ת (אותו יש להוריד מאתר העירייה [www.k-m.org.il](http://www.k-m.org.il) – משרות פנויות) תעודות השכלה ומסמכים נוספים בהתאם לדרישות התפקיד עד ה- 30/5/2019 לידי גב' יפעת כצנלסון , באגף משאבי אנוש עיריית קרית מלאכי, מרכז מסחרי 1 .  
טל-08-8500846 פקס-08-8600524 או למייל [ifat@k-m.org.il](mailto:ifat@k-m.org.il)  
המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.

בכבוד רב

אליהו זוהר  
ראש העיר