

א' חשון, תשפ"ז
12 אוקטובר, 2026

מכרז פנימי 132/2026
מנהל/ת המחלקה לפניות הציבור ובקרת איכות השירות

ייעוד:

ניהול המחלקה לפניות הציבור, אשר מהווה את החוליה המקשרת והמייצגת של תושבי הרשות בבעיותיהם הקשורות למערכת הרשותית.

תחומי אחריות:

1. ניהול מדיניות פניות הציבור שתכליתה ייצוג התושבים וטיפול בבעיותיהם מול היחידות ברשות.
2. בקרה על תהליך הטיפול ואיכות השירות בפניות הציבור.
3. ניהול עובדי המחלקה.
4. מתן מענה בחירום בכפיפות ישירה למכלול מידע לציבור.
5. וכל מטלה נוספת שתוטל ע"י הממונה הישיר.

פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות:

1. **ניהול מדיניות פניות הציבור שתכליתה ייצוג התושבים וטיפול בבעיותיהם מול היחידות ברשות.**
 - א. גיבוש נהלי המחלקה בתיאום עם הנהלת הרשות ויחידת הדוברות.
 - ב. קביעת תהליכי הטיפול בפנייה, בעלי תפקידים, לוח זמנים סביר לטיפול וכדומה.
 - ג. קידום והפצת דרכי הפנייה למחלקות ברשות.
 - ד. ניטור פניות וניתוחן לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות לתושב.
 - ה. איפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים.
 - ו. השתתפות בפורום מנהלי מחלקות.
2. **בקרה על תהליך הטיפול בפניות הציבור.**
 - א. ווידוא תקינות הטיפול בפנייה בהתאם למדיניות שנקבעה.
 - ב. ליווי וניתוב פניות המצריכות התערבות רב מערכתית ומעקב אחר טיפולן.
 - ג. גיבוש המלצות לטיפול בפנייה ממעלה שניה על סמך בדיקה מעמיקה של הנתונים מול המחלקה הרלוונטית.
 - ד. ניטור פניות לצורך פיקוח על השירות הניתן במחלקה.
 - ה. איסוף נתונים ומיפוי הפניות המתקבלות.
 - ו. מתן התראה להנהלת הרשות ולמחלקות הרלוונטיות על מצאים חריגים.
 - ז. כתיבת מכתבי תשובה הכוללים התייחסות לחוק ולחוקי עזר.
3. **ניהול עובדי המחלקה.**
 - א. הנחיה מקצועית בתחום השירות של רפרנטיות פניות הציבור ביחידות הרשות
 - ב. גיבוש וליווי ההטמעה של נהלי עבודה, הנחיות מקצועיות ותהליכי עבודה אחידים בתחום פניות הציבור והשירות.
 - ג. ליווי פורומים מקצועיים, ימי למידה והדרכות בתחום השירות ופניות הציבור.
 - ד. גיוס כח אדם לפי הצורך בתיאום עם מנהל משאבי אנוש.
 - ה. הנחייה מקצועית של עובדי המחלקה.
 - ו. ביצוע שיחות הערכה לעובדים במחלקה.
 - ז. דיווח על נוכחות או היעדרות העובדים למחלקת משאבי אנוש ברשות.
 - ח. תגבור המחלקה וסיוע במקרה של עומס בפניות.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- א. עבודה מול ממשקים רבים ברשות.
- ב. שירותיות.
- ג. פעולות של פיקוח פנים רשותי.
- ד. התבטאות גבוהה בכתב ובעל פה.

דרישות התפקיד: (תנאי הסף)

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 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 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).

ניסיון מקצועי:

עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כאמור לעיל – שלוש שנות ניסיון בשירות לקוחות או במחלקה העוסקת בפניות הציבור.

עבור הנדסאי רשום - ארבע שנות ניסיון בשירות לקוחות או במחלקה העוסקת בפניות הציבור.

עבור טכנאי מוסמך - חמש שנות ניסיון בשירות לקוחות או במחלקה העוסקת בפניות הציבור.

ניסיון ניהולי:

שלוש שנות ניסיון בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה.

דרישות נוספות:

יישומי מחשב: היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.

תנאי העסקה: דירוג מח"ר/הנדסאי-טכנאי/ חוזה בכירים בכפוף לאישור משרד הפנים

היקף משרה: 100%

סעיף תקציבי: 614100

כפיפות: מנהלת אגף שירות ופיתוח ארגוני

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 מס' 2/2011 ביום א' בניסן התשע"א, 5 באפריל 2011)-על המועמד שייבחר למשרה מהמשרות

- המפורטות בנוהל למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ולערוך 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 ועברו את המבחן המקדים בציון עובר של 60. העמידה בתנאי הסף תבחן לפי אסמכתאות בלבד ואין די בקורות החיים להוכחת עמידה בתנאי הסף. עשרת המועמדים שיוערכו כמתאימים ביותר יוזמנו לראיון בפני ועדת המכרזים.
6. הרשות המקומית תדרוש, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי 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 המשתייך 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 יהיו 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 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 **28.10.26**

***מתאים לנשים וגברים כאחד.**