



ד' שבט, תשפ"ו  
22 ינואר, 2026

## מכרז פומבי מס' 14/2026 תיאור המשרה: מנהל/ת אגף שירות

בהתאם לפקודת העיריות (נוסח חדש), חוק הרשויות המקומיות, תשנ"ב-1991 ותקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים) התש"ם – 1979, ניתנת בזה הודעה על משרה פנויה של מנהל/ת אגף שירות והזמנה להציג מועמדות לאיוש המשרה כאמור.

### א. כללי

1. מועמדים המבקשים להציג את מועמדותם למכרז, מתבקשים להגיש לעיריית רמת השרון את המסמכים הבאים:

- שאלון למשרה פנויה - יש למלא טופס פרטים אישיים מקוון באתר העירייה [www.ramat-hasharon.muni.il](http://www.ramat-hasharon.muni.il) – כפתור "מכרזים" בדף הבית/ מכרזי כ"א. בנוסף, יש לסרוק ולצרף את המסמכים הבאים:
  - שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים (מופיע בדף המכרז באתר האינטרנט של העירייה).
  - קורות חיים שיכללו פירוט ניסיון מקצועי ותעסוקתי (בצירוף אישורי עבודה מתאימים).
  - תעודות המעידות על כישורי המועמד/ת (תעודות על השכלה רלבנטית, השתלמויות וכיו"ב).
  - תמונת פספורט.
- הגשת המסמכים הנדרשים תתבצע באמצעות הדואר האלקטרוני:

[michrazim@ramat-hasharon.muni.il](mailto:michrazim@ramat-hasharon.muni.il)

2. פרטים נוספים ניתן לקבל בטלפון: 03-5483828 (שירה מגן).
3. **המועד האחרון להצגת המועמדות למשרה הינו: 14.2.2026**  
עיריית רמת השרון שומרת על זכותה להאריך את המועד להצגת מועמדות למשרה האמורה, מבלי שיהא בכך משום התחייבות להאריך את המועד כאמור.
4. תינתן עדיפות בקבלה לעבודה למועמדים מאוכלוסיות הגיוון התעסוקתי הזכאיות לייצוג הולם ובלבד שמועמדים אלו כשירים לתפקיד הנדון וכישוריהם דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים לתפקיד. מועמד המשתייך לקבוצת האוכלוסייה הזכאית, ימסור בכתב בעת הגשת המועמדות מידע בדבר השתייכותו לקבוצה זו.
5. תינתן עדיפות למועמדים בעלי מוגבלויות ובלבד שמועמדים אלו כשירים לתפקיד הנדון וכישוריהם דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים לתפקיד. מועמד הנדרש להתאמות ייצרף את פירוט ההתאמות הנדרשות לו ומסמכים מתאימים לעניין זה.
6. בקשות שתגענה ללא הפרטים כאמור ו/או לאחר המועד לעיל, לא תטופלנה ולא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.



7. עיריית רמת השרון אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת את הליכוי של מכרז זה, זאת בכל שלב משלבו.

8. מועמד/ת שהינו קרוב משפחה של עובד עירייה אחר או נבחר ציבור נדרש להצהיר על כך וקליטתו לעבודה מותנית באישור הלשכה המשפטית או ועדת השירות במשרד הפנים.

### ב. פרטי המשרה

**תואר התפקיד:** מנהל/ת אגף שירות.

**היחידה:** אגף השירות.

**דרג:** מח"ר חוזה אישי - בכפוף לאישור משרד הפנים.

**דרגה:** 41-43

**היקף משרה:** 100%.

**כפיפות:** מנכ"ל.

### ג. תיאור התפקיד

קידום תרבות ארגונית מוכוונת לקוחות (תושבים, מבקרים ובעלי העסקים ברשות).

תחומי אחריות:

- יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות.
- בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים, והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים.
- בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות.
- הובלת תהליכי פיתוח ארגוני מכווני שירות ביחידות הרשות.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.

פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות:

#### 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.
- בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים, והובלת תהליכי למידה 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.

בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות

- תיעודף 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 ורתמת 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.

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.

**ד. דרישות התפקיד:**

**השכלה:** בעל תואר אקדמי ראשון שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

או הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 33 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 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)

או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה 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 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:** ניסיון ניהולי של 3 שנים לפחות בניהול צוות עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה.



**קורסים והכשרות מקצועיות:** המנהל יחויב לסיים בהצלחה קורס הכשרה למנהלי יחידות השירות ברשויות המקומיות, לא יאוחר משנתיים מתחילת מינויו. עדכון שכרו ככל שמועסק בחוזה אישי מותנה בסיום הקורס כאמור

**ה. כישורים אישיים:** שירותיות, אוריינות ומידענות, חסי אנוש מעולים, קפדנות ודייקנות בביצוע, אמינות ומהימנות אישית, ראייה מערכתית, יכולת התבטאות טובה מאד בכתב ובעל פה.

#### הליכי המכרז

1. המכרז יתקיים בפני ועדת המכרזים.
2. את ההצעות יש להגיש בהתאם למפורט לעיל.
3. המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.

בכבוד רב,

יצחק רוכברגר  
ראש העירייה