



21/10/2025  
382897

תאריך:  
מספרנו:



## מכרז פנים/חוץ מס' 202/2025

בהתאם לסעיף 3 לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים), תש"ם – 1979,  
מכריזה בזאת עיריית הרצליה על משרה פנויה כדלקמן:

### דרושה/ מנהלת מדור אפיון ובקרת איכות השירות

עיריית הרצליה - אגף פניות ותלונות הציבור  
כפיפות: מנהלת אגף פניות ותלונות הציבור  
היקף משרה: 100%  
מתח דרגות: 38-40 בדרוג המח"ר או בדרוג מקביל  
המשרה מאוישת ע"י עובדת עירייה במילוי מקום

### תיאור התפקיד:

- אפיון, עיצוב ושיפור תהליכי שירות מורכבים ומסעות תושב (לקוח) בכל יחידות העירייה, לפי הגדרת צורך ותכנית עבודה
- קידום דיגיטציה של שירותים ואפיון כלי עבודה וטפסים דיגיטליים כחלק אינטגרלי מתהליכי השירות
- כתיבת נהלי עבודה ומתודולוגיות שירות
- הגדרה ותיקוף של מדדי שירות מרכזיים
- ניהול מערך המדידה והבקרה השוטפת של איכות השירות
- איתור צרכי הדרכה בתחום השירות וקידום הכשרה מקצועית בתחום זה
- תיאום שוטף והנעת ממשקים חוצי ארגון להטמעת שינויים בתחום השירות
- סיוע בפיקוח ומעקב אחר יישום תכניות עבודה
- סיוע למנהלת האגף בכל נושא שיידרש

### דרישות התפקיד:

#### תנאי סף:

#### השכלה

- תואר אקדמי מושלם אשר נרכש במוסד המוכר ע"י המל"ג, או שקיבל הכרה מהגוף להערכת תארים אקדמאיים מחו"ל
- או
- השכלה תורנית\*
- או
- הנדסאי/טכנאי רשום (רשום בפנקס ההנדסאים/טכנאים) בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג – 2012

#### ניסיון מקצועי

- עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית\* - 2 שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי
- עבור הנדסאי רשום – 3 שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי
- עבור טכנאי רשום – 4 שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי

### כישורים ודרישות נוספות:

- ניסיון והכשרה כ- UX/UI - יתרון
- היכרות עם תפיסות שירות וכלים לשיפור חווית לקוח ומסע לקוח
- יכול ניתוח נתונים כמותיים ואיכותיים, הבנת מדדי שירות, ניתוח תהליכים ויצירת תובנות
- כושר עבודה בצוות, יכולת הנעת ממשקים וגורמים מקצועיים שאינם כפופים, יכולת שכנוע והובלת שינוי
- ייצוגיות ושירותיות
- שליטה טובה ביישומי מחשב
- כושר התנסחות גבוה בעברית בכתב ובעל-פה
- יכולת עבודה תחת לחץ, סדר וארגון, ויכולת ניהול משימות וזמנים
- יכולת ונכונות לעבודה בשעות וימים בלתי שגרתיים בהתאם לצורך



יש להעביר קורות חיים בצירוף אסמכתאות להוכחת עמידה בתנאי הסף (תעודות השכלה, אישורי העסקה<sup>1</sup> ומסמכים נוספים ככל ונדרש) לאגף משאבי אנוש, רח' בן גוריון 22 הרצליה, במייל<sup>2</sup> [michrazim@herzliya.muni.il](mailto:michrazim@herzliya.muni.il) עד ליום 13/11/2025.

<sup>1</sup>על אישור העסקה לכלול תאריכי העסקה מלאים, היקף משרה, הגדרה ופירוט תוכן התפקיד, ניסיון ניהולי ככל ונדרש, ניתן לצרף אישורים רלוונטיים ממקומות עבודה שונים.

<sup>2</sup>בהגשת מועמדות/מסמכים באמצעות המייל - במידה ולא התקבל אישור אוטומטי על קבלת הפניה, יש לדאוג ולהגיש מועמדות/מסמכים בדרכים חלופיות ( בפקס/ הגשה ידנית/ באמצעות חשבון email אחר).

- הצעות שאינן עונות על דרישות המכרז או הצעות שלהן לא יצורפו תעודות ומסמכים נדרשים לא תיענינה.
- תינתן עדיפות למועמד הממלא את התפקיד ולא לתפקיד אחר. תינתן עדיפות למועמד הממלא את התפקיד ולא לתפקיד אחר.
- תינתן עדיפות למועמד עם צרכים מיוחדים, וזאת בהתאם לכשירותו לביצוע העבודה הנדרשת.
- מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.
- מועמד שהנו קרוב משפחה של עובד עירייה אחר או נבחר ציבור נדרש להצהיר על כך וקליטתו לעבודה מותנית באישור ועדה עירונית או ועדת השירות במשרד הפנים.
- על המועמד לפרט בדבר נושאים העלולים להעמידו בניגוד עניינים.
- בכל מקום בו נכתב בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.

\* רשאי להגיש מועמדות למכרז שבנדון מי שנתקיימה בו אחת מהחלופות הבאות (לעניין השכלה תורנית) ובתנאי שעומד ביתר תנאי הסף שבמכרז:  
א. תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל  
ב. 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)

בכבוד רב,

יריב פישר  
ראש העיר

