

מכרז חיצוני 2/2026

קרן רמלה (להלן: “הקרן”), מזמינה בזאת מועמדים/ות להגיש מועמדות לתפקיד סמנכ”ל/ית שירות, בכפיפות ליו”ר ולמנכ”ל קרן רמלה. המשרה מיועדת להובלת תחום השירות בקרן, הפועלת כזרוע ביצועית ותפעולית של עיריית רמלה בתחומי שירות שונים, לרבות מתן שירות לתושבים. התפקיד כולל פיתוח, ניהול והטמעת מדיניות שירות ציבורי איכותית, שיפור חוויית מקבלי השירות, חיזוק אמון הציבור והטמעת תרבות שירותית בכלל יחידות הקרן ובממשקי העבודה עם העירייה.

תיאור התפקיד: סמנכ”ל/ית שירות

היקף המשרה: 100%

תיאור התפקיד:

סמנכ”ל/ית השירות יהיה/תהיה אחראי/ת, בין היתר, על התחומים הבאים:

1. גיבוש, הובלה ויישום מדיניות שירות ציבורית כוללת בקרן, הפועלת כקבלן משנה וזרוע ביצועית של עיריית רמלה, בהתאם לחזון הקרן והעירייה, מדיניות הנהלה והוראות הדין.
2. ניהול מערך השירות לתושבים ולגורמי חוץ, לרבות מוקדי שירות, מרכזי קבלת קהל, פניות הציבור, ותהליכי טיפול בתלונות, בשגרה ובחירום, עבור הקרן ועבור העירייה בהתאם להסכמים והתקשרויות.
3. אחריות לשיפור מתמיד של חוויית השירות, זמני תגובה, איכות מענה ושקיפות כלפי הציבור.
4. פיתוח והטמעת נהלי שירות, מדדי שירות (KPI), בקרות ודוחות ניהוליים.
5. הובלת תהליכי דיגיטציה, חדשנות ושיפור תהליכים בשירות לתושב, בשיתוף יחידות מקצועיות.
6. ניהול והנחיה מקצועית של מנהלים ועובדים בתחום השירות, לרבות פיתוח והכשרה מקצועית.
7. עבודה שוטפת ותיאום מול הנהלת הקרן, הנהלת עיריית רמלה, אגפים ומחלקות בעירייה, תאגידים עירוניים, ספקים וגורמי חוץ.
8. טיפול בנושאי שירות רוחביים, אירועי קצה, מצבי חירום ושגרה, בהתאם להנחיות.
9. ייצוג הרשות בנושאי שירות בפני גורמים חיצוניים, משרדי ממשלה, גופים ציבוריים ורגולטוריים.

כפיפות: ליו”ר ולמנכ”ל קרן רמלה.

דרישות סף:

- רשאים להגיש מועמדות מועמדים/ות העומדים/ות בכל הדרישות המצטברות שלהלן:
1. תואר אקדמי מוכר על ידי המלי”ג באחד מהתחומים: ניהול, מנהל ציבורי, מדיניות ציבורית, כלכלה, מנהל עסקים, משפטים, מדעי החברה או תחום רלוונטי אחר.
 2. ניסיון ניהולי של לפחות 5 שנים, מתוכן לפחות 3 שנים בניהול מערך שירות, תפעול או ניהול ממשקים מרובי יחידות.
 3. ניסיון מוכח בעבודה בגוף ציבורי, רשות מקומית, תאגיד עירוני ו/או גוף הפועל כזרוע ביצועית של רשות מקומית.
 4. ניסיון בניהול עובדים, לרבות ניהול מנהלים.
 5. שליטה מלאה בעברית, בכתב ובעל פה.

6. היעדר הרשעה בעבירה שיש עמה קלון.

דרישות נוספות (יתרון):

1. ניסיון מוכח בהובלת תהליכי שינוי ארגוני ו/או שיפור שירות במגזר הציבורי.
2. היכרות עם רגולציה מוניציפלית, דיני רשויות מקומיות ונהלי מינהל ציבורי.
3. ניסיון בהקמה או ניהול של מוקד שירות עירוני.
4. ניסיון בהטמעת מערכות מידע/CRM/מוקדים טכנולוגיים.
5. יכולת ניתוח נתונים, עבודה עם מדדים ודוחות ניהוליים.
6. ניסיון בניהול שירותים במיקור-ביצוע, זרוע ביצועית של רשות מקומית ו/או תאגיד עירוני, לרבות עבודה בממשק חוזי ותפעולי מול רשות מקומית.

כישורים אישיים:

1. תודעת שירות גבוהה וראייה ציבורית רחבה.
2. יכולת הנהגה, הובלה והנעת עובדים.
3. כישורי תקשורת בינ-אישית גבוהים.
4. יכולת עבודה בתנאי לחץ ובריבוי משימות.
5. יוזמה, חשיבה מערכתית ויכולת קבלת החלטות.

* תנאי העסקה: בהתאם להסכמים החלים ברשות ובהתאם לאישור הגורמים המוסמכים.

* תחילת עבודה: מיידית או בהתאם לסיכום.

הגשת מועמדות: מועמדות לתפקיד בצירוף קורות-חיים, תעודות השכלה, אישורים על ניסיון תעסוקתי, שאלון מועמדות לעבודה וממליצים ניתן להגיש למייל michrazim-fund@ramle.org.il עד ליום 04.03.2026 בשעה 13:00.

מודעה זו מיועדת לגברים ולנשים כאחת.

רק מועמד/ת העונה לדרישות המשרה בצירוף המסמכים הדרושים יוכל/תוכל להשתתף במכרז. מועמדויות שתגענה לאחר המועד הנקוב ו/או שלא בצירוף תעודות ו/או המלצות כאמור – לא תילקחנה בחשבון הקרן שומרת לעצמה את הזכות לזמן מועמדים/ות מתאימים/ות בלבד לראיונות, וכן, את הזכות לא לבחור במועמד/ת כלשהו/י. כמו כן, רשאית הקרן לבטל או לשנות את המכרז בכל עת, בהתאם להוראות הדין.

בכבוד רב,

מיכאל וידל

ראש העיר רמלה ויו"ר קרן רמלה

- לבטל או לשנות את המכרז בכל עת, בהתאם להוראות הדין.