



י כסלו, תשפ"ה
11 דצמבר 2024

מכרז מס' 494/24
מכרז פנים

במינהל הכספי, באגף שומה וגביה, פנויה המשרה הבאה: (מכרז מס' 494/24)

תואר המשרה: **מנהל/ת אגף לשירות ופניות ארנונה** (100% משרה – 40 ש"ש)

הדרגה: **שכר כולל**

מטרת התפקיד:

ניהול, פיתוח והפעלת אגף לשירות ופניות ארנונה על כל יחידותיו, תוך ניהול, תכנון ותכלול היבטי הנחות ארנונה, גביית מגורים ועסקים ומערכי שירות ופניות ציבור בכל הקשור לתחומי ועבודת האגף, לצורך מתן שירות מיטבי לרבות לתושבי העיר, עפ"י חוקים ותקנות רלוונטיים, הוראות משרד הפנים, מדיניות ונהלי העירייה והנחיות הממונה.

תחומי אחריות:

- גיבוש מדיניות ותכנון עבודת האגף לטווח הארוך והקצר, לרבות בתחום השירות, תוך מתן דגש על פיתוח נורמות של מדידה ובקרה פנים ארגונית ועל טיב ואיכות השירות, הכנת תכניות עבודה, תכנון וניהול תקציב האגף לטווחי זמן שונים עפ"י מגמות עירוניות והערכת נתונים שונים שבתחומי אחריותו;
- סיוע לממונה בניהול וריכוז עבודת מטה, תוך הובלת פרויקטים ביצועיים שבאחריות האגף, לרבות בתחומי השירות ומבצעי גבייה שונים, לצורך גיבוש המדיניות ופיתוח שותפויות מקצועיות עם גופים ממשלתיים, ציבוריים ופרטיים שונים;
- ניהול, תכלול ובקרה על מערכי השירות ופניות הציבור, המגורים, עסקים ומוסדות, הנחות ארנונה ופרויקטים מיוחדים שבתחומי אחריות האגף, בהתאם לחוקים ותקנות, לנהלים ולהנחיות משרד הפנים, למדיניות העירייה והנחיות הממונה;
- ייעוץ מקצועי להנהלת המינהל והאגף ולגורמים נוספים רלוונטיים ומתן חוות דעת מקצועיות בכל הקשור לעבודת האגף ולתחומים שבאחריותו;
- בקרה על רמת ואיכות השירות המקצועי הניתן ע"י כל היחידות והעובדים שבאחריותו לגורמים פנים וחץ עירוניים שונים;
- ניהול, הנחיה ובקרה מקצועית ומינהלית על עובדי האגף שבאחריותו (מוקד טלפוני, פניות ציבור, עסקים, הנחות, מגורים ועוד, בהתאם להחלטת הממונה), תוך פיתוח והטמעת מיומנויות וכלים מקצועיים לעובדים בתחום השירות, בתיאום עם גורמים מקצועיים רלוונטיים ובהתאם לתכניות העבודה, למדיניות ונהלי העירייה;

כפיפות:

לסגן/ית גזבר העירייה ומנהל/ת אגף ארנונה וגבייה

מטלות עיקריות:

- ♦ גיבוש וקביעת מדיניות לעבודת האגף לרבות בתחום השירות לתושב והטיפול בפניות/תלונות המגיעות לאגף, תוך אפיון צרכים, הגדרת נהלי ותהליכי עבודה לגורמים עירוניים רלוונטיים והנחיותם, תוך קביעת יעדים, מדדים ומטרות לטווחי זמן שונים ופיקוח על יישום התכניות, לצורך שיפור וייעול עבודת האגף והשירותים הניתנים ביחידות המקצועיות השונות, בהתאם למדיניות העירונית, בתיאום עם גורמים מקצועיים רלוונטיים ועם הממונה;



- ניהול בקרת השירות הניתן לתושבי העיר ע"י היחידות והמחלקות השונות, הכוללות המלצות לדגשים ולפעילות בתחומי אחריותו, תוך קביעת מטרות, יעדים ומדדי הצלחה, בתיאום עם גורמים פנים וחץ עירוניים מקצועיים רלוונטיים, עדכון התכניות עפ"י הצרכים והשינויים השוטפים וקיום בקרה על ביצוען;
- פיקוח ובקרה על מערך השירות, לרבות הטיפול בפניות הציבור בתחומים שבאחריות אגף ארנונה וגבייה, תוך הובלת פרויקטים בתחומי השירות, לצורך הבטחת שירות אדיב ויעיל לתושבי העיר וכן לייעול תהליכי העבודה ולשיפור וטיוב איכות ורמת השירות, בהתאם למדיניות ונהלי העירייה ולהנחיות הממונה;
- פיתוח תכניות ופרויקטים בתחומי הבקרה והמדידה בתחומים שבאחריותו, בתיאום עם גורמים פנים וחץ עירוניים מקצועיים שונים, כולל בקרה על ביצוע המשימות והתכניות המאושרות ועל עמידה ביעדים ובלוחות הזמנים שהוצבו, תוך הסקת מסקנות ולקחים שעלו במסגרת עבודת האגף ועדכון התכניות בהתאם לצרכים, עפ"י נהלי העירייה ובתיאום עם הממונה;
- ניהול, תיאום וקידום הטיפול בפניות ובתלונות הציבור המגיעות מלשכת ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מבקר העירייה, המורשה לטיפול בתלונות הציבור, תוך בקרה על עמידה בזמן סביר למתן תגובות;
- בקרה על איכות השירות הניתן ע"י היחידות השונות באגף, בהתאם ליעדים שנקבעו ובכפוף לנהלי העירייה ולמדיניותה, כולל טיפול בתלונות ופניות חריגות בתחום השירות מצד תושבים, יזמים ואנשי מקצוע בנושאים שבאחריות האגף;
- תכנון וגיבוש תכניות פעולה ופטרונות לשיפור השירות ומתן מענה מהיר לבעיות, תוך בדיקה ואיתור צרכים בתחום השירות ויזום הצעות להתייעלות ושיפור השירות לתושב;
- תכלול ובקרה על מערך הגבייה בכל הקשור לתחומי אחריותו, לרבות פיקוח ובקרה על תהליכים הקשורים לגביית מגורים ועסקים, תוך איסוף ובדיקת נתונים, וידוא דיווח במערכות, בדיקת מסמכים וביצוע תיעוד כנדרש, בתיאום עם הממונה;
- פיקוח ובקרה על מערך ההנחות לשם מתן הנחות בארנונה ויישום מדיניות העירייה לצורך טיפול מיטבי ומיצוי זכויות כלל הפונים בבקשה לקבלת הנחה, עפ"י חוקים ותקנות רלוונטיים, הוראות משרד הפנים, החלטות מועצת העירייה, נהלי העירייה והוראות הממונה;
- תכלול עבודת האגף מול גופים פנים וחץ עירוניים (כגון: משרד הפנים, עורכי דין פנים וחץ עירוניים, יחידות שונות באגף וכו'), לצורך ביצוע תכניות העבודה המשותפות ולפעולות גבייה מיוחדות ומבצעי אכיפה עונתיים או מיוחדים, ויסות העבודה בין היחידות השונות באגף ומתן וקבלת מידע ובקרה על התפעול השוטף, בהתאם לצרכי העירייה ובתיאום עם הממונה;
- הנחיה מקצועית ומנהלית של עובדי האגף ובקרה על ביצוע עבודתם, בהתאם למשימות שנקבעו בתכניות העבודה, כולל ויסות העבודה, הגדרת תחומי הפעילות והטיפול של בעלי התפקידים באגף, קיום ישיבות עבודה שוטפות ועדכון הצוות במידע כלל ארגוני;
- קידום ופיתוח המקצועי של עובדי האגף, תוך איתור צרכי ההכשרה המקצועית ותכנון מערך ההדרכות, לרבות השתלמויות, קורסים, כנסים וימי עיון בתיאום עם גורמים מקצועיים רלוונטיים;
- יזום, פיתוח וקיום קשרים קבועים ושותפויות מקצועיות עם גורמים פנים וחץ עירוניים שונים הקשורים לנושאי עבודתו (כגון: אגפים ומחלקות הקשורים לתחומי אחריותו, משרד הפנים, עורכי דין חיצוניים וכו') לשם תיאום ושילוב פעולות האגף עם שירותים אחרים בעיר;
- ייעול ושיפור תהליכי ושיטות העבודה, דפוסי הפעולה ונהלים עירוניים הקשורים לעבודת האגף, כולל פיתוח והטמעת תהליכי מחשוב חדשים, בשיתוף עם גורמים פנים וחץ עירוניים רלוונטיים;
- ייצוג העירייה והשתתפות בפורומים פנים וחץ עירוניים שונים הקשורים לתחומי אחריותו, בתיאום עם הממונה;
- ביצוע תפקידים נוספים עפ"י קביעת והנחיות הממונה.

מקבלי שירות של נושא התפקיד:

בתוך העירייה: הנהלת המינהל הכספי, עובדי ומנהלי אגף ארנונה וגבייה, אגפי העירייה.
מחוץ לעירייה: תושבי העיר, גורמים ממשלתיים, ציבוריים, עסקיים ופרטיים שונים.

דרישות המשרה:

דרישות מקצועיות:

- תואר אקדמי;
- ניסיון של חמש שנים לפחות בניהול, הובלה והטמעה של פרויקטים ותהליכים ארגוניים בתחומי השירות ו/או בתחומי הכספים;
- ניסיון של שלוש שנים לפחות בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה;
- היכרות עם יישומי office;
- כישורים ומיומנויות: יוזמה, כושר תכנון ופיתוח;



כושר ניהול וארגון ;
 כושר הפעלת והדרכת צוות עובדים ;
 כושר ניתוח ועיבוד נתונים כלכליים ופיננסיים שונים ;
 כושר ניהול מו"מ ;
 יכולת ליזום, לפתח ולנהל תכניות ופרויקטים ;
 יכולת ייצוג העירייה בפני משרדי ממשלה, מוסדות וארגונים שונים ;
 כושר קיום מגע נאות עם עובדים, קהל ומוסדות ;
 כושר הבעה בכתב ובע"פ ברמה גבוהה ;
 עברית - על בורייה ;
 אנגלית – ברמה טובה.

ידיעת שפות:

הערות:

1. *בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג – 2012 ולהנחיות משרד הפנים, למכרזים שהדרישה בהם היא השכלה אקדמית כללית ולא תואר ספציפי רשאים להגיש מועמדות גם בעלי הסמכה כהנדסאי/טכנאי, הרשומים בפנקס ההנדסאים והטכנאים, ובתנאי שהם עומדים בכל יתר דרישות הסף במכרז. עם זאת, מתמודדים בעלי הסמכה של הנדסאי יידרשו לשנת ניסיון נוספת מעבר לשנות הניסיון הנדרשות במכרז ומתמודדים בעלי הסמכה של טכנאי יידרשו לשנתיים ניסיון נוספות מעבר לשנות הניסיון הנדרשות במכרז הנ"ל.
2. כמו כן, רשאים להגיש מועמדות גם בעלי תעודת סמיכה לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, שש שנים לפחות לאחר גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל. שתיים מתוך שלוש בחינות אלה יהיו בדיני שבת ודיני איסור והיתר.
3. פרטים נוספים אודות המשרה והכישורים ניתן לקבל אצל מר ניצן לוי, סגן גזבר העירייה ומנהל אגף ארנונה וגבייה, בטל' 02-6297864.
4. נדרשת נכונות לעבוד גם מעבר לשעות העבודה המקובלות.
5. יובהר, כי באגף הארנונה והגבייה מתבצע תהליך של בחינת שינויים ארגוניים ומבניים. בתום בחינת הצרכים ייתכן ויחולו שינויים המשליכים על כלל התפקידים ובכללם התפקיד הנ"ל. ככל והגורמים המקצועיים, הבוחנים את המבנה הארגוני, ימליצו על שינויים מבניים שיש בהם כדי להשליך על תפקיד זה/הגדרתו/ תחומי אחריותו/ כפיפים וכפיפויות, יחולו השינויים כפי החלטת הנהלת המינהל ובהתאם לשיקול דעתם.
6. תנאי ההעסקה של העובד שיבחר עשויים להשתנות בשל המעבר למשרה המוכרזת. העובד שיבחר יוכל להיות מדורג באחד הדורגים שהוגדרו בתיאור התפקיד בלבד.
7. מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. לצורך קבלת ההתאמות, חלה על המועמד חובה לציין זאת בתוך השאלון להגשת מועמדות ולצרף אסמכתאות כמתחייב.
8. 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. על מועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח הדין חלה חובה למסור גם מידע בדבר השתייכותו לאותה קבוצה ולצרף אסמכתאות בהתאם.
9. על מנת להוכיח עמידה בדרישות הסף של המכרז, יש לצרף את המסמכים הבאים: קורות חיים, תעודות השכלה, אישורי ניסיון ממקומות עבודה המעידים על הניסיון הרלוונטי. על אישורי הניסיון לכלול: את מהות ופירוט התפקידים, תאריכי העסקה מלאים והיקף המשרה. יובהר, כי ככל שהוגדרו דרישות סף נוספות כגון: רישום בפנקס, רישיון מקצועי, רישיון נהיגה, רישיון רכב, קורסים, הכשרות וכיו"ב, יש לצרף אסמכתאות לכל אחת מדרישות הסף כפי שהוגדרו.
10. משרה זו מזכה בהשתתפות העירייה באחזקת רכב, ובלבד שהעובד יעמוד בתנאים המזכים בהשתתפות באחזקת רכב כמפורט בנהלי העירייה.
11. עבודה נוספת, פרט לעבודה בעיריית ירושלים, מותנית בקבלת אישור כדין.
12. השתתפות ונטילת חלק בהערכות העירונית לקראת ובעת אירועי חרום ופגעי טבע במסגרת העירייה ו/או המינהל ו/או האגף, בהתאם לחוק שירות עבודה בשעת-חרום, התשכ"ז-1967.
13. יכול והמועמדים יידרשו לעבור מבדקי מיון.
14. בכל מקום בו מפורט תיאור תפקידים בלשון זכר הכוונה גם ללשון נקבה: הזדמנות שווה ניתנת לאישה ולגבר בעלי כישורים מתאימים להתמודד על אותה משרה.



עמוד 4





עובדי עירייה העונים על דרישות המשרה ומעוניינים להגיש את מועמדותם למשרה זו, יגישו מועמדות באמצעות המערכת המקוונת באתר העירוני או ידנית באמצעות טופס אותו ניתן להשיג במזכירות ארגון העובדים כיכר ספרא, בנין 4, קומה 3, בצירוף תעודות ומסמכים כפי שמפורט בהוראות למילוי הטופס.

מועד אחרון להגשת מועמדות: יום חמישי, כה כסלו, תשפ"ה, 26/12/2024 עד השעה 12:00.

מועמד שלא יצרף את כל המסמכים כנדרש עד לתום מועד הגשת המועמדות, מועמדותו תיפסל.

בברכה,

אייל לוי

יו"ר ארגון העובדים
עיריית ירושלים

העתק: תיק מכרז 494/24