

מכרז מספר : 38553 - פנימי

מס' המשרה בתקן : 81061550

תאור המשרה : מנהל/ת אגף א' (תהליכי שירות) - 1 משרות.

היחידה : יחידת השירות לציבור

המקום : ירושלים

המשרד : משרד המשפטים

הדרגה : 41 - 43 של דירוג 11 מח"ר

חלקיות : 100 אחוז

תאור התפקיד :

אחריות על בנייה, כתיבה, השקה, הטמעה ותחזוקת תהליכי השירות במשרד.

אחריות על תחזוקת "ספר נהלי השירות" של המשרד.

ריכוז ובחינת הצעות לשיפורי תהליכי שירות.

הובלת מנגנון לניתוח אירועי שירות, למידה מהצלחות וכשלים וקידום שיפורי תהליכים בתחום השירות לרבות ביצוע תחקירי ארוע.

אחריון על הבנייה ויישום תהליכי המדידה והבקרה בתחום השירות ובכללם: הגדרת מדדי הבקרה (על ומשנה), הגדרת מילון מדידה, הגדרת שגרות ושיטות מדידה ובקרה.

יישום תהליכי אנליזה על ביצועי ערוצי הקשר השונים עם הלקוח ברמת איכות וכמות וכן הצפת תובנות ונגזרות לטיפול.

הובלת תחום סקרי שביעות רצון ללקוחות הרשות ובכלל זה: יישום סקרי שביעות רצון שוטפים, עיבוד וניתוח הממצאים והצגתם להנהלת הרשות לטובת גזירת תכניות עבודה.

אחריון על הבניה ותפעול שוטף של מנגנון "לקוח סמוי".

ביצוע מטלות נוספות בהתאם לצורך ולדרישת הממונה.

דרישות המשרה :

דרישות סף :

השכלה :

השכלה אקדמית, רצוי באחד או יותר מהתחומים הבאים:
כלכלה, מינהל עסקים, תעשייה וניהול, סטטיסטיקה,
לחילופין, הנדסאי/טכנאי מוסמך.

ניסיון :

לבעלי תואר ראשון - 5 שנות ניסיון* ולבעלי תואר שני - 4 שנות ניסיון*
להנדסאי מוסמך - 6 שנות ניסיון* לטכנאי מוסמך - 7 שנות ניסיון*

*ניסיון בניהול ובאנליטיקה של מערכי שירות לרבות: מוקדים טלפונים, פרויקט שירות, מערכי שירות פורטליים.
מתוך כלל שנות הניסיון נדרש לפחות שנתיים בהובלה של פרויקטים בארגוני שירות.

דרישות נוספות:

יכולת הנעת ממשקים ותהליכים בניהול מטריציוני
יכולת עבודת צוות וניהול ספקי שירות
שליטה בכלים מחשביים כגון: visio, MS office

הערות:

א. בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג 2012-, ובתיאום בין נציבות שירות המדינה לבין הארגון היציג של הסתדרות ההנדסאים והטכנאים, למשרות בדרג המח"ר בהן נקבעה דרישה להשכלה אקדמית כללית רשאים להגיש מועמדותם גם הנדסאים וטכנאים מוסמכים. במקרה זה נדרשים הנדסאים וטכנאים לשנות ניסיון בתחומים המפורטים בעיסוק, כאמור בפסקה 11.131 בתקשי"ר.

ב. בעל תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך אשר ייבחר למשרה ידורג בדירוג המנהלי. עובד מתוך שירות המדינה אשר דורג זה מכבר בדירוג ההנדסאים או הטכנאים רשאי לשמר את דרוגו המקצועי.

הערות:

המשרה היא בלתי צמיתה.

כל מקום בו מפורט תאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן להפך. עובדי הנהלת בתי משפט ובתי דין רבניים אינם רשאים להתמודד במכרזים פנימיים במשרד המשפטים.

המכרז פורסם ביום: ו' באדר-א, תשע"ו (15/02/2016)

היום האחרון להגשת בקשות למכרז זה הוא: טז' באדר-א, תשע"ו (25/02/2016)

בקשות למכרז זה יש להגיש באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית (הגשת מועמדות שאינה מקוונת תתאפשר במקרים חריגים ובהתאם לכללים שנקבעו- במקרה זה יש להגיש המועמדות והטפסים הנלווים למשרד הרלוונטי).

על המועמדים המגישים בקשה יש למלא את טופס "שאלון המועמד" המקוון ולצרף תעודות השכלה ממוסד להשכלה גבוהה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או המקביל לה בארץ בה נרכש ואושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל על ידי האגף להערכת תארים מחו"ל, כל זאת על פי דרישות השכלה הנדרשות במכרז.

בנוסף יש להמציא העתקים מאושרים ומסמכים הדרושים לאימות הפרטים שנרשמו בטופס "שאלון המועמד" המקוון, כולל אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש תוך ציון של היקף המשרה ותיאור תמציתי של תוכן התפקיד וכן על כל עניין הקשור בהתאמה למשרה.

במידה ונשלחה דרישה להמצאת מסמכים נוספים הרי שהמועמדות תיבדק רק אם יתקבלו המסמכים תוך 5 ימים מתאריך הוצאת המכתב ובו בקשה להשלמת מסמכים חסרים, אחרת תראה המועמדות כמבוטלת.

בקשות שתגענה לאחר התאריך האמור לא תובאנה בחשבון.

במידה ותוך שבועיים מהמועד האחרון להגשת מועמדות לא קבלת הודעה על המשך ההליכים במכרז עליך לפנות למרכז השירות האינטרנטי באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית.