7 ספטמבר, 2026
כ״ה אלול, תשפ״ו

מכרז פנימי/ חיצוני מס׳: 75/2026

מנהל/ת תחנת שירות יעוץ לאזרח – שי״ל

50% משרה

בהתאם לפקודת העיריות (נוסח חדש), חוק הרשויות המקומיות, תשנ״ב 1991 – ותקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים) התש״ם – 1979, ניתנת בזה הודעה על משרה 50% משרה פנויה של **מנהל/ת תחנת שירות יעוץ לאזרח-שי״ל** והזמנה להציג מועמדות לאיוש המשרה כאמור.

תואר התפקיד: מנהל/ת תחנת שירות יעוץ לאזרח-שי״ל.

תיאור התפקיד:

1. **אחראי על כל שלבי ניהול ההתנדבות בתחנות שי״ל, לפי הסטנדרטים המקובלים בשי״ל וכמפורט:**
   א. הגדרת תפקידים ברורים למתנדבים ולפעילים על פי צורכי התחנה, לרבות תפקידים מקצועיים למתנדבים ולפעילים, כגון עורך דין מתנדב, רואה חשבון מתנדב.
   ב. הגדרת פרופיל המתנדב או הפעיל המתאים לביצוע התפקיד שהוגדר.
   ג. גיוס מתנדבים ופעילים ומיונם כולל פעילות אקטיבית לגיוון מתנדבי התחנה ופעילה באופן שיענה על מגוון הצרכים, התפקידים והפרופילים שהוגדרו.
   ד. קליטת המתנדבים והכשרתם.
   ה. ליווי שוטף של המתנדבים והפעילים, הדרכתם ומתן משוב, ניהול ישיבות צוות.
   ו. שימור המתנדבים והפעילים, הנעתם לעשייה ומתן תגמול והוקרה.
   ז. התמודדות עם שחיקה של מתנדבים ופעילים ועם נשירתם.
   ח. ארגון פרידה ממתנדבים ומפעילים.

2. **הכשרת מתנדבים ואיגום ידע מקצועי**:
   א. ארגון הכשרות תכופות לכלל המתנדבים וביצוען.
   ב. איסוף ידע מקצועי ממקורות שונים והעברתו למתנדבים בזמן אמת.
   ג. הרשמה למאגרי מידע ולעלונים של ארגונים רלוונטיים ועדכון המתנדבים במידע.
   ד. זיהוי פערי ידע בקרב המתנדבים בהם נדרשת הכשרה או השלמה.
   ה. פרסום כללים ונהלים של ועדת סטנדרטיזציה בקרב המתנדבים והטמעתם.
   ו. פרסום כלים ייחודיים המותאמים למתנדבי שי״ל, כגון כלי אינטייק, כלי מיפוי צרכים וכדומה, והטמעתם.
   ז. הכשרה והדרכה בנושא המערכות הטכנולוגיות שבהן המתנדבים משתמשים.
   ח. העברת הדרכות להיערכות להתנדבות בשעות חירום, לרבות התנדבות מרחוק או מהבית.

ט. העברת חוזר המנהל הכללי המופץ מטעם משרד הרווחה והביטחון החברתי לכלל מתנדבים של תחנת שי"ל.
י. עידוד המתנדבים להשתתף בהכשרות וימי עיון ארציים מטעם הנהלת השירות.

3. **קידום תחנת שי"ל ופיתוחה**:
א. עריכת מיפוי צרכים בתחנת שי"ל כדי לזהות תחומים חדשים שבהם יש צורך בשירות ותפקידי מתנדבים חדשים.
ב. ייזום ופיתוח של שירותים חדשים בהתאם לממצאים של מיפוי הצרכים.
ג. ניהול הקשר עם ראש הרשות המקומית כדי להעמיק את ההיכרות עם השירות ולעדכן את ראש הרשות המקומית בתוצאות התחנה ובהישגיה.
ד. מיפוי השחקנים והגורמים הרלוונטיים ברשות המקומית ויצירת שיתופי פעולה וקשרי עבודה עמם, כולל הרשות המקומית והמחלקה לשירותים חברתיים ו/או המחלקה שאליה יש כפיפות מנהלית. יצירת שיתופי פעולה עם שירותים וארגונים בישוב, כגון עמותות, גופים העוסקים ברווחת הפרט וכדומה. היכרות מעמיקה ושיתופי פעולה עם כלל הגופים האמונים על מיצוי זכויות ו/או המעניקים זכויות ברמה המקומית וברמה הארצית.
ה. יצירת שיתופי פעולה עם תחנות שיל אחרות, לטובת למידת עמיתים.
ו. יצירת קשרים ושיתופי פעולה עם נציגי משרדי ממשלה ומוסדות ציבור, הרלוונטיים לתהליכי מיצוי זכויות בקהילה.

4. **דיווח ומעקב**:
א. דיווח לרשות המקומית ולמפקח המחוזי מטעם משרד הרווחה והביטחון החברתי ועדכונם אם מתבצעת הפרה של כללי האתיקה מצד מתנדבים.
ב. דיווח לרשות המקומית ולמפקח המחוזי מטעם משרד הרווחה והביטחון החברתי ועדכונם אם קיימים ליקויים ומפגעים בתחנה.
ג. טיפול בתלונות על מתנדבים או בתלונות של מתנדבים.

5. **קבלת החלטות מבוססת נתונים בתחנת שי"ל**:
א. הובלת תפיסה של קבלת החלטות מבוססת נתונים בתחנות שי"ל.
ב. אחריות כוללת להטמעת המערכות הטכנולוגיות לניהול מידע בתחנת שי"ל.
ג. אחריות כוללת לאיסוף נתונים שיטתי בתחנת שי"ל תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים הרלוונטיים.
ד. אחריות כוללת לתהליך ניהול תיקי הלקוחות, כולל וידוא כי המתנדבים ממלאים טפסים כנדרש, כולל טפסי הצהרה, סיכומי פגישות וכדומה.
ה. דאגה לשמירת החומרים ואחסונם או גיבויים כנדרש בחוק.
ו. הפקת דוחות ולקחים מתמדת מהנתונים הנאספים.
ז. בקרה והערכת ביצועים ואפקטיביות מבוססת נתונים ודיווח, שיפור מתמיד בהתאם ללקחים ולהמלצות:
- ✓ הובלת תהליך שנתי להערכת שביעות רצון לקוחות ומתנדבים.
- ✓ אימפקט והערכת אפקטיביות השירות בתחנת שי"ל (אפקטיביות הן מבחינת שיעורי מיצוי זכויות ושירותים הן מבחינת מהירות ויעילות השירות בתחנה)

ח. העברת דו"ח סטטיסטיקה חודשי ושנתי להנהלת שי"ל במועד שנקבע וכל מידע אחר שיתבקש על ידי ההנהלה.

6. **אחריות כוללת למיצוי זכויות אקטיבי בקהילה**:
   א. שימוש בנתונים העולים מהמערכת ומהרשות המקומית ו/או ממשרדי הממשלה לזיהוי אוכלוסיות שאינן ממצות את זכויותיהן וייזום פעילות אקטיבית באמצעות פעילים ומתנדבים כדי להגיע לאוכלוסיות אלה ולעודדן למצות את זכויותיהן.
   ב. מעקב אחר אפקטיביות פעולות מיצוי זכויות בקהילה: האם הפעילות האקטיבית אכן משפיעה על שיעורי מיצוי הזכויות.
   ג. ייזום פעילויות ייחודיות המעודדות מיצוי זכויות: הרצאות בקהילה, דוכנים בקהילה.
   ד. זיהוי נושאי פניות או תכנים שחוזרים וחיפוש אחר מענים באמצעות שיתופי פעולה עם הגורמים הרלוונטיים ו/או מידע שמסייע למיצוי זכויות בתחומים אלה.
   ה. זיהוי נושאי פניות או תכנים שחוזרים ואין להם מענים רלוונטיים והצפת הנושא כלפי הנהלת השירות ו/או מנהלי תחנות אחרים ו/או גורמים ברשות המקומית, במטרה לקדם מדיניות רשותית או ארצית - שתוביל לפיתוח מענים נדרשים לבעיות נפוצות.

7. **רכישת ידע**:
   א. השתתפות בהשתלמויות ארציות ומחוזיות.
   ב. התעדכנות באופן קבוע במידע המתקבל ממידענית השירות וממגוון מקורות מידע נוספים.
   ג. הצפת צרכים למידענית השירות כולל בקשות לאיתור מידע בנושאים ספציפיים.
   ד. שמירה על קשר רציף עם עמיתים בתחנות שי"ל כדי להיעזר בידע ובמומחיות שלהם.

8. **ניהול משרד וארגונו**:
   א. הכרת התוכנות המתאימות לשרות וחיפוש תוכנות רלוונטיות אחרות לקידום התחנה.
   ב. דאגה מתמדת למצב הפיזי של התחנה, תחזוקתה וצרכיה.
   ג. עדכון אתר המרשתת של תחנת שי"ל מקומית (אם קיים).
   ד. הכנת תוכנית עבודה שנתית ותוכנית תקציבית.
   ה. הכנת תוכנית ברורה לשעת חירום ועדכון המתנדבים בנושא.
   ו. התאמת תהליכי ניהול המשרד למצבים משתנים.

9. **פרסום השירות ושיווקו**:
   א. מיצוב תחנת שי"ל כגורם מוביל בתחום מיצוי זכויות ברשות המקומית.
   ב. מיפוי אוכלוסיות שאינן מקבלות מענה בתחנת שי"ל כיום ופנייה אקטיבית אליהן כדי להביא למודעותן את הפעילות הקיימת בתחנה.
   ג. פרסום שעות הקבלה של תחנת שי"ל באופן ברור במקומות המתאימים, כולל עדכון המוקד הרשותי והגורמים הרלוונטיים במקרה של שינויים בשעות פתיחת התחנה.
   ד. מעורבות באירועים שונים ברשות במטרה לחשוף את פעילות תחנת שי"ל בפני קהל רחב.
   ה. פרסום תחנת שי"ל באמצעי התקשורת המקומיים בין היתר באמצעות עלוני פרסום (פליירים)
   ו. אחריות על פעילות הדיגיטל של התחנה כולל עבודה רציפה ברשתות החברתיות להצפת השירות ואפשרויותיו.
   ז. יידוע ראש הרשות על אירועים ותכנים מיוחדים העולים בתחנת שי"ל במהלך השנה.

10. **טיפול בפונים ובפניות**:
מנהל תחנת שי"ל יטפל בפונים רק בעת עומס בתחנה, כאין מתנדבים היכולים לטפל בפונה. כמו כן באחריות המנהל לטפל במקרים האלה:

א. אישור מכתבים הנכתבים על ידי מתנדבים בשם שי"ל.
ב. פתרון בעיות העולות מול פונים, כגון פונים חוזרים, פונים אלימים וכדומה.
ג. טיפול בפניות בהן נדרשת מעורבות של הרשות המקומית.
ד. מעקב והפעלת מערכת ה CRM של תחנות שי"ל.

<u>דרישות התפקיד</u>

<u>השכלה</u>:

- ✓ תואר אקדמי- **יש להגיש אישור**.
- ✓ ידע וניסיון בניהול מתנדבים והפעלתם – **יש להגיש אישור**.
- ✓ הכרות עם תחום מיצוי הזכויות – **יתרון**.
- ✓ טופס הסכמה למסירת מידע פלילית.

<u>מאפיינים יהודים לתפקיד</u>:

- ✓ יכולת ניהול מוכחת כולל ניהול אנשים, ניהול משימות, ניהול תקציבים..
- ✓ היכרות עם כלים טכנולוגיים מגוונים ונכונות להשתמש בהם.
- ✓ ידע וניסיון בעבודה מבוססת נתונים ובתהליכי הערכה ומדידה.
- ✓ יכולת עבודה תחת לחץ ובתנאי אי ודאות.
- ✓ ניסיון בניהול שותפויות מורכבות, היכרות עם עבודה בין אגפית ובין ארגונית, במסגרת הרשות המקומית.
- ✓ ראייה רחבה וכוללת.
- ✓ מיומנויות תקשורת בין אישית גבוהות ומיומנויות תקשורת אמפטית.
- ✓ חיבור ערכי אידאולוגי לתחום החברתי קהילתי ולחשיבות מיצוי הזכויות והשירותים.

<u>כפיפות</u>: מנהל/ת אגף שירותים חברתיים.

<u>היקף המשרה</u>: 50%.

<u>דירוג</u>: מח"ר 39-37.

<u>אופן הצגת מועמדות</u>:

מועמדות יש להגיש בכפוף להנחיות שלהלן:

1. קורות חיים

2. צילום תעודת זהות כולל ספח.
3. תעודות המעידות על השכלה רלוונטית.
4. אישורי העסקה חתומים ממקומות עבודה קודמים המעידים על ניסיון ניהולי ו / או ניסיון תעסוקתי כולל ציון תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה, תיאור תמציתי של תוכן התפקיד בהתאם לנדרש במכרז
5. המלצות.

<u>הערות כלליות</u>:

- בכל מקרה בו קיימת קרבה מדרגה ראשונה לעובד או לנבחר ציבור, יש להודיע על כך בעת הגשת המועמדות.
- קורות חיים אינם מהווים אישור להוכחת עמידה בתנאי הסף.
- **יש לצרף אסמכתאות להשכלה הרלוונטית, לניסיון התעסוקתי ולניסיון הניהולי.**
- הגשת מועמדות ללא תעודות השכלה ואסמכתאות רלוונטיות המעידות על ניסיון בעבודה, רישיונות מיוחדים או כל אסמכתא רלוונטית אחרת להוכחת עמידה בתנאי הסף כפי שמפורט במכרז, לא תידון והיא תיפסל. השלמת הגשת מסמכים לאחר מועד סגירת המכרז / משרה לא תתאפשר מעבר ל- 3 ימים לאחר המועד האחרון להגשת מועמדות.
- חל איסור על כינוס ועדת בוחנים, אליה יוזמנו מועמדים שלא הוכיחו עמידתם בדרישות הסף. יובהר כי לא ניתן להתנות זכיה ושיבוץ במשרה בהשלמת המסמכים.
- המועמדים יעברו מבחן התאמה במכון מיון. העירייה תהא רשאית לזמן לוועדת מכרזים רק את 8 המועמדים עם הציון הגבוה במבחן.
- ייתכן כי הנבחר/ת לתפקיד יידרש/תידרש להשתתף בפעולות הכשרה ייעודיות, וכן לשמור על כשירות באמצעות הסמכה, בהתאם להוראות הרגולציה.
- עפ"י הוראות חוק שוויון הזדמנויות בעבודה התשמ"ח 1988, המכרז מתייחס לגברים ונשים כאחד.
- זכותם של מועמדים עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות להם מחמת מוגבלותם בהליכי הקבלה לעבודה.
- תינתן העדפה לאדם עם מוגבלות בהתאם לאמור בסעיפים 3 ו- 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח 1998 ובתנאי שעומדים בתנאי הסף למשרה וכשירים לביצוע התפקיד.
- האמור כפוף להצהרת המועמד/ת המפרטת את דבר מוגבלותו/ה וכן בהמצאת מסמכים להוכחת המוגבלות.

- תינתן העדפה לנשים לפי סעיף 6ג לחוק שיווי זכויות האישה, התשי"א- 1951 אם שני המועמדים בני שני המינים הם בעלי כישורים דומים וכן בהתאם לחוק לעידוד של שילוב וקידום נשים בעבודה ושל התאמת מקומות עבודה לנשים, התשס"ח 2008.
- תינתן העדפה למי שהוא או אחד מהוריו נולדו באתיופיה בהתאם להוראות סעיפים 173ב(א) ו-173ב(ב) לפקודת העיריות (נוסח חדש) אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
- יובהר כי מועמד/ת המתקבל/ת לעבודה י/תבצע כל מטלה המנותבת לו/ה ע"י הממונה הישיר/ה מעבר למטלות השוטפות, בהתאם לצרכים המשתנים של היחידה.
- תיתכן אחראיות על נושאים נוספים כפי שייקבעו מעת לעת על ידי מנכ"ל הרשות.
- יובהר כי מועמד/ת המתקבל/ת לעבודה מתחייב/ת להתייצב לעבודה בשעת חירום ולבצע כל תפקיד שיוטל על ידי הרשות בשעות העבודה כנדרש מכוח היות הרשות המקומית מפעל חיוני לפי חוק שעות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז- 1967.
- **מועמד שהוא קרוב משפחה של עובד עירייה או של נבחר ציבור מתבקש להצהיר על כך. ככל שתתקיים קרבת משפחה, העסקתו תהיה כפופה לקבלת האישורים הנדרשים בהתאם להוראות הדין, לרבות אישור ועדת השירות במשרד הפנים, לפי העניין .**
- **על המועמד לפרט כל נסיבה העלולה ליצור חשש לניגוד עניינים, בהתאם לדרישות התפקיד.**

<u>לוח זמנים:</u>

מועד פרסום המכרז: 7.9.2026

מועמדות למכרז יש להגיש עד יום: 6.10.2026

דרך אתר עיריית אור עקיבא בלבד, לשונית דרושים

https://www.oraqiva.muni.il/tenders/drushiim/

האחריות לוודא כי המועמדות הוגשה במועד היא אך ורק על המועמד/ת. לא תתקבלנה מועמדויות שתגענה באיחור.

הבהרה מגדרית המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד.

בכבוד רב,

קטי שגיא

מנהלת אגף הון אנושי