

מכרז חיצוני לתפקיד נציגת שירות מוקד 106

אגף מנכ"ל, שירות ודיגיטל	היחידה:
נציג/ת שירות מוקד 106	תואר המשרה:
מנהלי 7-9	דרגת המשרה ודירוגה:
100% היקף משרה	היקף העסקה:
חיצוני	סוג מכרז:
<p>ניהול המוקד העירוני, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים, מבקרים ובעלי עסקים במרחב המועצה ומהווה ציר פנים ארגוני בנושאי סגירת מעגלי טיפול וטיוב המידע והידע בין האגפים והמחלקות השונות.</p> <p>הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.</p> <p style="text-align: center;"><u>עיקרי התפקיד:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות. 2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים. 3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם. 4. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום. 5. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד. 6. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות. 7. מעקב אחר המוקד החיצוני. 8. תמיכה במערך השירותים הדיגיטליים. 9. ביצוע מטלות נוספות בהתאם לדרישת הממונה. 	תיאור תפקיד:
<u>השכלה ודרישות מקצועיות</u>	
12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.	
<u>דרישות ניסיון</u>	
<input type="checkbox"/> ניסיון מקצועי - לא נדרש. יתרון לבעלי ניסיון בתחום שירות לקוחות ו/או מוקד עירוני של שנה לפחות.	תנאי סף:
<input type="checkbox"/> ניסיון ניהולי - לא נדרש. <u>דרישות נוספות</u>	

מכרז חיצוני לתפקיד נציגת שירות מוקד 106

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> שפות- עברית ברמה גבוהה. <input type="checkbox"/> יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה-OFFICE. יתרון להיכרות מערכת CRM. 	
<ul style="list-style-type: none"> • ייצוגיות • תודעת שירות גבוהה. • יכולת עבודה מרובת משימות וניהול זמן אפקטיבי. • יכולת עבודה ולמידה של כלים דיגיטליים. • מתן מענה במצבי חירום. 	<p>מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:</p>
<p>למנהל/ת תחום שירות ודיגיטל</p>	<p>כפיפות:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • מועד פרסום המכרז: יום חמישי 15.05.25 • קורות חיים יש להגיש עד יום: חמישי 29.05.25 בשעה 12:00 • באמצעות "טופס מילוי פרטיים אישיים למועמד למשרה" < לחץ כאן • איש הקשר לעניין מכרז זה: אילת דמבובסקי רכזת משאבי אנוש טלפון: 08-6688871 מייל hr@ma-tamar.co.il * ייעוץ רק המועמדים שיעמדו בדרישות התפקיד ** כל מקום בו מפורט התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך. 	<p>מנהלה:</p>

* תינתן העדפה לאנשים 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 הוכחת המוגבלות.
זכותו/ה של מועמד/ת עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו/ה מחמת מוגבלותו/ה בהליכי הקבלה לעבודה.

* תינתן עדיפות למועמד/ת המשתייך/ת לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד/ת הוא/יא בעלת/ת כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.