

מכרז חיצוני לתפקיד נציגות שירות מוקד 106

אגף מנכ"ל	היחידה:
נציגות שירות מוקד 106	תואר המשרה:
מנהלי 7-9	דרגת המשרה ודירוגה:
100% היקף משרה	היקף העסקה:
חיצוני	סוג מכרז:
ייעוד:	
הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.	
תחומי אחריות:	
<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. טיפול שוטף בדואר הנכנס הרשותי. 6. תצפית במערך המצלמות המוקם ברחבי המועצה וטיפול באירועים נצפים במידת הצורך. 7. ביצוע מטלות נוספות, בשגרה או בחירום, במסגרת עבודת המועצה, על פי הנחיות הממונה הישיר והנהלת המועצה. 	
פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות:	
1. הנגשת מידע לציבור לתושב על שירותי הרשות	
<ol style="list-style-type: none"> א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים ברשות המקומית. ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, קבלת קהל ברשות המקומית וכו'), בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו. ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: אירועים בטחונים, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו'). 	
2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים	
<ol style="list-style-type: none"> א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות. ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות הנחיייה והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה למקום האירוע, שליחת כוח עזר במקרה 	

מכרז חיצוני לתפקיד נציגת שירות מוקד 106

<p>הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.</p> <p>ג. בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.</p> <p>ד. מעקב אחר המוקד החיצוני.</p>	
3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם	
<p>א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאלת שאלות מבררות.</p> <p>ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון, פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים.</p>	
4. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום	
<p>א. איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות.</p> <p>ב. ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום.</p> <p>ג. השתלבות במערך החירום המקומי.</p> <p>ד. תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות.</p> <p>ה. השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות.</p> <p>ו. תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים המתגברים.</p>	
<p><u>השכלה ודרישות מקצועיות</u></p> <p>12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.</p>	תנאי סף:
<p><u>דרישות ניסיון</u></p> <p><input type="checkbox"/> ניסיון מקצועי- לא נדרש.</p> <p>יתרון לבעלי ניסיון בתחום שירות לקוחות ו/או מוקד עירוני של שנה לפחות.</p> <p><input type="checkbox"/> ניסיון ניהולי- לא נדרש.</p> <p><u>דרישות נוספות</u></p> <p><input type="checkbox"/> שפות- עברית ברמה גבוהה.</p> <p><input type="checkbox"/> יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.</p> <p>יתרון להיכרות מערכת CRM.</p>	
<p><input type="checkbox"/> ייצוגיות</p> <p><input type="checkbox"/> תודעת שירות גבוהה.</p> <p><input type="checkbox"/> יכולת עבודה מרובת משימות וניהול זמן אפקטיבי.</p> <p><input type="checkbox"/> מתן מענה במצבי חירום.</p> <p><input type="checkbox"/> עבודה בשעות לא שגרתיות.</p> <p><input type="checkbox"/> נכונות לעבודה בשבתות ובחגים.</p>	מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

מכרז חיצוני לתפקיד נציגת שירות מוקד 106

כפיפות:	למנהלת מחלקת פיקוח ושירות
מנהלה:	<ul style="list-style-type: none"> • מועד פרסום המכרז: יום חמישי 02.04.26 • קורות חיים יש להגיש עד יום: חמישי 16.04.26 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
	<p>* ייעוץ רק המועמדים שיעמדו בדרישות התפקיד</p> <p>** כל מקום בו מפורט התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.</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.