



18.04.2024

מכרז פנימי/חיצוני כא/ 8.24 – מנהל/ת מוקד שירות

היחידה: מנכ"ל

תואר המשרה: מנהל/ת מוקד

דירוג: מח"ר 38-40

היקף העסקה: 100%

כפיפות: מנכ"ל

תיאור תפקיד:

ניהול מוקד השירות המועצתי, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים.

תחומי אחריות:

1. ניהול מדיניות השירות במוקד ככלי ניהולי בידי הרשות.
2. ניהול המוקד בשגרה.
3. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום.
4. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד, על פי צורך ועל פי תקופה מוגדרת.
5. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות המגיעות למוקד.
6. אחריות ישירה על צוות המוקדנים במוקד.
7. מעקב שוטף אחר אחר הפניות עד לסיום הטיפול בהן.
8. מטלות נוספות מהממונה.

מאפייני העשייה הייחודים בתפקיד:

- א. קבלת החלטות במצבי חירום.
- ב. שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות.
- ג. עבודה בשעות בלתי שגרתיות.
- ד. עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה.
- ה. עמידה בלוח זמנים מוגדר לטיפול.

תנאי סף:

השכלה:

בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

קורסים והכשרות מקצועיות:

מנהל מוקד עירוני יחויב לסיים בהצלחה- קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכרו מותנה בסיום הקורס כאמור.



ניסיון מקצועי:

נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.

דרישות נוספות:

- עברית ברמה גבוהה מאוד
- יישומי מחשב OFFICE- חובה

המעוניינים/ות יגישו מועמדותם/ן לידי חני באמצעות הדוא"ל:
h-r@even-yehuda.muni.il, בצירוף כל המסמכים הנדרשים מטה,
עד לתאריך 05/05/2024 בשעה 12:00, לפרטים נוספים: 09-8915039.

עם הגשת המועמדות חובה לצרף את המסמכים הבאים:

- קורות חיים בצירוף טופס פרטי מועמד/ת למשרה פנויה (אותו יש להוריד מאתר המועצה)
- שאלון למועמד/ת למשרה במועצה לצורך בחינת קיומה של זיקה פוליטית כלכלית או אישית לנבחר ציבור במועצה ו/או לעובד מועצה (את השאלון ניתן למצוא באתר המועצה)
- תעודות השכלה
- אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים ונוכחיים (הכוללים תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה, פירוט עיסוקי המועמד/ת בתפקיד, פירוט ניסיון ניהולי ככל ונדרש)
- מסמכים רלוונטיים נוספים

*לא יזומנו לוועדת הבחינה מועמדים/ות שלא יצרפו את כלל האסמכתאות הנדרשות לעיל.

הערות:

1. מועמד/ת עם מוגבלות זכא/ת לקבלת התאמות בהליכי הקבלה לעבודה (יש לציין אילו התאמות נדרשות).
2. תינתן עדיפות למועמד/ת המשתיד/ת לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, אם הוא/היא בעלת/ת כישורים דומים לכישורי שאר המועמדים.
3. כל המועמדים העומדים בדרישות הסף לתפקיד יידרשו לעבור מבחני מיון טרם התכנסותה של וועדת המכרזים.

בכל מקום בו נאמר בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.



מועצה מקומית אבן-יהודה

מתן כזמן
ראש המועצה