



נספח א' - מכרז פנימי /חיצוני מכרז מס' 140
לתפקיד מנהל/ת מוקד שירות לתושב

שפ"ע	היחידה:
מנהל/ת מוקד שירות לתושב	תואר המשרה:
דרוג: מח"ר מתח דרגות: 39-41 חוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים.	דרגת המשרה ודירוגה:
משרה מלאה	היקף העסקה:
פנימי/חיצוני	סוג מכרז:
ניהול המוקד העירוני ומוקד רואה, האמון על הנגשת המידע הרשות לציבור, ככלי ניהולי בידי הרשות. עיקרי תפקידו: א. ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות. ב. ניהול המוקד בשגרה - מוקד שירות לתושבים ומוקד רואה באמצעות מצלמות. ג. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום. ד. הגשת דו"ח תמונת מצב רשות העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד. ה. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות. ו. ניהול צוות נציגי השירות. ז. ביצוע מטלות נוספות בהתאם לדרישת הממונה.	תיאור תפקיד:
השכלה ודרישות מקצועיות • בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ . • הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012 . או • תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, שש שנים לפחות אחרי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות יהיו בדיני שבת ודיני איסור והיתר). • 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: • עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כאמור לעיל: ארבע שנות ניסיון בתחום העיסוק בשירות לקוחות. • עבור הנדסאי רשום: חמש שנות ניסיון בתחום העיסוק בשירות לקוחות. • עבור טכנאי רשום: שש שנות ניסיון בתחום העיסוק בשירות לקוחות.	תנאי סף:
ניסיון דרישות ניהולי: נדרש ניסיון בניהול של לפחות 3 עובדים, כאשר על תקופת הניהול לעלות על משך זמן של שנתיים לפחות. דרישות נוספות: <input checked="" type="checkbox"/> שפות בהתאם לצורך. <input checked="" type="checkbox"/> יישומי מחשב היכרות עם תוכנות ה-OFFICE . <input checked="" type="checkbox"/> רישיון רכב + רכב בבעלות העובד.	
תכונות אישיות: • קבלת החלטות במצבי חירום. • שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות, אדיבות ותקשורת בין אישית. • עבודה בשעות בלתי שגרתיות.	מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:



<ul style="list-style-type: none"> • עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה. • יחסי אנוש ברמה גבוהה, דייקנות ואחריות אישית. • יכולת התבטאות בכתב ובע"פ. 	
מנהל אגף שפי"ע	כפיפות:
המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד	הבהרה מגדרית:
<p>מועד פרסום: <u>15/06/2020</u> בקשות יש להגיש עד יום ג' <u>23/06/2020</u> בשעה 12:00 חובה לצרף: 1. טופס שאלון למועמד (ניתן להוריד באתר). 2. קורות חיים. 3. תעודות ומסמכים המוכיחים את שנות הניסיון המקצועי והניהולי. 4. המלצות.</p> <p>טפסים להגשת הבקשות אפשר להשיג ולהגיש: 1. במייל michrazim@kfar-yona.org.il</p> <p>איש הקשר לעניין זה: יריב ממן, בטלפון 09-8971141 <u>מועמדים/ות שלא יפנו בהתאם לנ"ל או לא יעמדו בדרישות הסף לא יזומנו לראיון</u> על החתום - ראש הרשות שושי כחלון כידור</p>	מנהלה: