



**נספח א' - מכרז פנימי/חיצוני**  
**מוקדן/ת עירוני ומוקד רואה**  
**\*\*\* העבודה במשמרות 24/7 כולל סופ"ש וחגים**  
 מכרז מס' 117/19

מוקדן	<b>היחידה:</b>
מוקדן/ת עירוני ומוקד רואה	<b>תואר המשרה:</b>
דרוג: אחיד דרגה 5-8	<b>דרגת המשרה ודירוגה:</b>
100% משרה (עד 3 משרות)	<b>היקף העסקה:</b>
פנימי/פומבי	<b>סוג המכרז:</b>
הנגשת שירותי הרשות לציבור התושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. <b>מאפייני התפקיד:</b> א. לשמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף, בכל שעות היממה. ב. לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודים ברשות, ולעקוב אחר הטיפול בהן. ג. לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה, וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון, של התושב מתחומי הטיפול השונים. ד. לספק להנהלת הרשות נתוני איכות לצורך למידה וקבלת החלטות.	<b>תיאור תפקיד:</b>
<b>השכלה ודרישות מקצועיות</b> 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה. <b>דרישות ניסיון:</b> <b>ניסיון מקצועי:</b> עדיפות למשרתים בחדרי מבצעים ובקרה או עבודה במוקדי שירות. <b>ניסיון ניהולי:</b> לא נדרש. <b>דרישות נוספות</b> <input checked="" type="checkbox"/> שפות עברית ברמה גבוהה. <input checked="" type="checkbox"/> יתרון בעבודת שירות לקוחות. <input checked="" type="checkbox"/> התמצאות בסביבה משרדית וממוחשבת. <input checked="" type="checkbox"/> הכרות עם עולם ה-CRM - יתרון משמעותי. <input checked="" type="checkbox"/> הפקת דו"חות.	<b>תנאי סף:</b>
<input checked="" type="checkbox"/> ייצוגיות <input checked="" type="checkbox"/> תודעת שרות גבוהה. <input checked="" type="checkbox"/> יכולת עבודה בצוות. <input checked="" type="checkbox"/> מתן מענה המצבי חירום לחץ ותחת ריבוי משימות. <input checked="" type="checkbox"/> יכולת חלוקת קשב וריכוז. <input checked="" type="checkbox"/> בעל יכולת עבודה בממשקים רבים בו זמנית <input checked="" type="checkbox"/> בעל כושר למידה מהיר. <input checked="" type="checkbox"/> אמינות אחריות ויסודיות.	<b>מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:</b>



כפיפות למנהל מחלקה	<b>כפיפות:</b>
המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד	<b>הבהרה מגדרית:</b>
<p>מועד פרסום המכרז: <u>09/08/2019</u>  בקשות למכרז יש להגיש עד יום ג' <u>27/08/2019</u> בשעה 12:00 (הארכה)  <b>חובה לצרף:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. טופס שאלון למועמד (ניתן להוריד באתר).</li> <li>2. קורות חיים.</li> <li>2. תעודות ומסמכים.</li> </ol> <p>טפסים להגשת הבקשות אפשר להשיג ולהגיש:  1. במייל <a href="mailto:michrazim@kfar-yona.org.il">michrazim@kfar-yona.org.il</a>  2. במשרדי הרשות המקומית מחלקת משאבי אנוש בכתובת שרת 4 קומה 2 כפר יונה.</p> <p>איש הקשר לעניין מכרז זה: <u>מאיר איש שלום</u>, בטלפון 09-8971102.</p> <p><b><u>מועמדים/ות שלא יפנו בהתאם לנ"ל או לא יעמדו בדרישות הסף לא יזמנו</u></b></p> <p>על החתום - ראש הרשות  שושי כחלון כידור</p>	<b>מנהלה:</b>