



נספח א' - מכרז פנימי/פומבי מס' 453/25

## לתפקיד מוקדן/ית נציג/ת שירות ומוקד רואה (עבודה במשמרות 24/7)

תואר המשרה: מוקדן/ית נציג/ת שירות ומוקד רואה (עבודה במשמרות 24/7)

יחידה: פניות הציבור

דרגת המשרה ודרוגה: אחיד דרגה 5-8

היקף העסקה: 100% משרה

סוג מכרז: פנימי/פומבי

### תיאור תפקיד:

הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. עיקרי התפקיד:

1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות.
2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים.
3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.
4. מעקב על מצלמות המוקד.

### תנאי סף:

השכלה ודרישות מקצועיות - 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.

### דרישות ניסיון:

ניסיון מקצועי: עדיפות למשרתים בחדרי מבצעים ובקרה או עבודה במוקדי שירות.

ניסיון ניהולי - לא נדרש.

### דרישות נוספות

- שפות - עברית ברמה גבוהה.
- יישומי מחשב - היכרות עם תוכנות ה-OFFICE - -
- הכרות עם עולם ה-CRM - יתרון משמעותי.
- יתרון בעבודת שירות לקוחות.

### מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד

- אמינות
- יכולת עבודה בצוות עם גורמי פנים וחוץ
- יכולת התמודדות עם לחץ
- שירותיות
- ייצוגיות
- סמכותיות, יוזמה
- עבודה בשעות לא שגרתיות,
- מתן מענה במצבי חירום

כפיפות: מנהל שירות לתושב



### הבהרה מגדרית:

המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד

### גיוון תעסוקתי:

תינתן עדיפות בקבלה לעבודה למועמדים מאוכלוסיות הזכאיות לייצוג הולם ובלבד שמועמדים אלו כשירים לתפקיד הנדון וכישוריהם דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים לתפקיד.

### מועמדים עם מוגבלות:

מועמד/ת עם מוגבלות זכא/ת להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה.

### פירוט בדבר הליכי מיון למשרה:

○ בדיקת עמידה בתנאי הסף באגף במשאבי אנוש.

### מנהלה:

מסמכים שחובה לצרף:

1. טופס שאלון למועמד: [/ https://kfar-yona.muni.il/1018](https://kfar-yona.muni.il/1018)

2. קורות חיים.

3. תעודות המעידות על השכלה.

4. אישורים המעידים על ניסיון מקצועי וניהולי (אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הכוללים תאריכי העסקה מלאים, היקף משרה, פירוט עיסוק בתפקיד וניסיון ניהולי ככל שנדרש).

5. צילום תעודת זהות.

6. צילום רישיון נהיגה בתוקף ככל שנדרש.

7. אישור אישום פלילי.

הצעות של מועמדים שתתקבלנה ללא הפרטים ו/או המסמכים כנדרש ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל, לא תטופלנה ולא

### תובאנה לדיון בפני ועדת הבחינה.

מועד פרסום המכרז: 10/06/2025

מועמד העומד בתנאי המשרה והמעוניין בהגשת הצעה למשרה הנ"ל, יגיש את הצעתו באתר העירייה

[/https://kfar-yona.muni.il/129](https://kfar-yona.muni.il/129)

או במעטפה סגורה בתיבת המכרזים במשרדי משאבי אנוש, שרת 4, קומה ב' כפר יונה.

בקשות למכרז יש להגיש עד יום: 24/06/2025.

איש הקשר לעניין מכרז זה: מחלקת משאבי אנוש, בטלפון: 09-8971130

על החתום - ראש העיר

אלברט טייב

לפרסום המשרה המפורט באתר משרד הפנים:

[https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/mokdan\\_sherut/he/home\\_main\\_human-assets\\_role-](https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/mokdan_sherut/he/home_main_human-assets_role-)

[descriptions\\_mokdan%20sherut.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/mokdan_sherut/he/home_main_human-assets_role-descriptions_mokdan%20sherut.pdf)