



נספח א' - מרכז פנימי/פומבי 'מ' 496/26

מנהל/ת מוקד שירות לתושב

תואר המשרה: מנהל/ת מוקד שירות לתושב

יחידה: הנהלה כללית

דרגת המשרה ודרוגה: הנדסאי/מח"ר **דרגה** 39-41 או העסקה בחוזה שכר בכירים 30%-40% משכר מנכ"ל בכפוף לאישור משרד הפנים.

היקף העסקה: 100% משרה

סוג מכרז: פנימי/פומבי

תיאור תפקיד:

ניהול המוקד העירוני ומוקד רואה, האמון על הנגשת המידע הרשותי 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.

תנאי סף:

השכלה ודרישות מקצועיות:

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

דרישות ניסיון:

ניסיון מקצועי: נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.

ניסיון ניהולי: נדרש ניסיון בניהול של לפחות **3 עובדים**, כאשר על תקופת הניהול לעלות על משך זמן של **שנתיים** לפחות.

דרישות נוספות:

שפות- בהתאם לצורך
יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה-OFFICE,
רישיון נהיגה ורישיון רכב- בתוקף.



מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד

- קבלת החלטות במצבי חירום.
- שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות.
- עבודה בשעות בלתי שגרתיות.
- עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה
- יכולת עמידה בלחצים.

כפיפות: מנכ"ל העירייה או מי מטעמו.

הבהרה מגזרית:

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:

מועמדות עם מוגבלות זכאית 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.
- 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: 04/02/2025

מועמד העומד בתנאי המשרה והמעוניין בהגשת הצעה למשרה הנ"ל, יגיש את הצעתו באתר העירייה כפר יונה / דרושים [/https://kfar-yona.muni.il/1018](https://kfar-yona.muni.il/1018) או במעטפה סגורה בתיבת המכרזים במשרדי משאבי אנוש, שרת 4, קומה ב' כפר יונה.

בקשות למכרז יש להגיש עד יום: 18/02/2025.

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/menahel_moked_eronv/he/home_main_human-assets_role-descriptions_menahel_moked_eronv.pdf