



מכרז פנימי/חיצוני

מנהל/ת מוקד שירות לתושב

מס' מכרז: 111/24

100% משרה

### תיאור התפקיד:

ניהול מוקד השירות לתושב, האמון על הנגשת המידע הרשותי לציבור, ככלי ניהולי בידי הרשות. עיקרי תפקידו:

1. ניהול מדיניות המוקד 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.
5. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.
6. ניהול צוות נציגי השירות.

### מאפייני העשייה והכישורים הייחודיים בתפקיד:

- א. יכולת ניהול, ארגון, תכנון, ביצוע, בקרה ופיקוח.
- ב. יכולת הכנה וניהול תקציב.
- ג. יכול ניהול משא ומתן.
- ד. יכולת פיתוח והפעלת פרויקטים.
- ה. יכולת ניהול והפעלת צוות עובדים.
- ו. יכולת לקיים תקשורת תקינה עם עובדים, בעלי תפקידים, מוסדות וארגונים.
- ז. יכולת ביטוי בכתב ובעל פה.
- ח. יכולת ונכונות לעבוד בשעות בלתי שגרתיות.

**כפיפות:** מנכ"ל הרשות.

### דרישות התפקיד:

**השכלה:** תואר ראשון אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

**הכשרה:** מנהל מוקד עירוני יחויב לסיים בהצלחה – קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכרו מותנה בסיום הקורס האמור.

[www.shaffir.org.il](http://www.shaffir.org.il)

**ניסיון:**

ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.

**דרישות נוספות:**

שפות – עברית ברמה גבוהה.

יישומי מחשב – היכרות עם תוכנות ה – OFFICE.

**מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:**

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

קורות חיים בצירוף שאלון אישי(מופיע באתר), תעודות השכלה ומסמכים רלוונטיים יש לשלוח עד ליום ראשון, י' בסיון תשפ"ד, 16/06/24 בשעה 12:00 למייל [DRUSHIM@SHAFIR.ORG.IL](mailto:DRUSHIM@SHAFIR.ORG.IL)

פירוט בדבר דרישות התפקיד ותנאי סף ניתן לעיין באתר המועצה בכתובת [www.shaffir.org.il](http://www.shaffir.org.il) תחת כותרת "מכרזים ודרושים". פרטים נוספים ניתן לפנות למזכירות המועצה בטלפון 08-8508907 דפנה.

*רק פניות מתאימות תענינה.*

*המודעה מנוסחת בלשון זכר אך מיועדת לגברים ונשים.*

בכבוד רב,

אדיר נעמן,

ראש המועצה

[www.shaffir.org.il](http://www.shaffir.org.il)