

## מכרז פומבי מס' 110 לתפקיד: רכז/ת שירות

שיעור המשרה: 100% משרה | כפיפות: מנהל תחום שירות

### תיאור התפקיד:

אחריות על המוקד העירוני האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים תוך הנגשת שירותי המועצה לציבור התושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה, מתוך תודעת שירות.

### עיקרי התפקיד:

- הנגשת מידע לתושב על כל המתרחש והמצוי ברשות, בהתאם למדיניות הרשות ונוהלי העבודה שנקבעו.
- קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים, תוך מתן מענה אדיב, מקצועי ומהיר.
- העברת פניות לטיפול במחלקות המועצה השונות, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים מתן עזרה טלפונית, שליחת כח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.
- בקרה על טיפול בפניות המתבצע ע"י הגורמים השונים.
- מתן מידע לציבור בעת חירום ובאירועים חריגים.
- אחריות וטיוב מערכת CRM של המועצה.
- הקמת טפסים דיגיטליים.
- הפקת דוחות בקרה על מדדי השירות בהתאם לפניות המטופלות במוקד.
- בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.
- הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד.
- ביצוע מיטבי של כל משימה שתוטל על ידי הממונים עליו.
- ביצוע מטלות רוחביות במועצה, ככל שיידרש.

### השכלה ודרישות מקצועיות:

- 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה – חובה.
- בעל/ת תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ - יתרון.

### דרישות ניסיון מקצועי:

- ניסיון קודם בשירות לקוחות- חובה

### דרישות נוספות

- שפות – עברית ברמה גבוהה, כושר ביטוי בכתב ובעל פה.
- יישומי מחשב – שליטה גבוהה בתוכנת OFFICE (WORD ו-EXCEL)



### מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- שירותיות
- יכולת ביצוע מספר מטלות במקביל.
- כושר ארגון וניהול העבודה באופן עצמאי.
- רצינות, יסודיות, טיפול מלא ושלם במטלות תוך שימת דגש על הפרטים הקטנים.
- מיומנות גבוהה בתקשורת בין אישית ויכולת טובה להשתלבות בעבודת צוות.
- יכולת לעבודה מדויקת וקפדנית.
- יכולת עבודה מול ממשקים רבים.

קו"ח, צילום ת"ז, תעודות ואסמכתאות המעידות על עמידה בתנאי הסף כנדרש יש להגיש לרחלי מיימון, מ"מ רכזת משאבי אנוש, בפקס: 1532-9700502 או במייל: [r.enosh@bet-el.muni.il](mailto:r.enosh@bet-el.muni.il),

**עד לתאריך: 28.12.2024, כ"ז כסלו, תשפ"ה**

### הערות:

1. פניות שאינן עונות על דרישות המודעה או פניות שלהן לא יצורפו תעודות ומסמכים כנדרש- לא תענינה.
2. תינתן עדיפות למועמדים/ות בעלי צרכים מיוחדים וזאת בהתאם לכשיחתם לביצוע העבודה הנדרשת בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
3. מועמד עם מוגבלות זכאי להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה- בהגשת קו"ח יש לציין מוגבלות.
4. תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, אם הוא בעל כישורים דומים לכישורי שאר המועמדים.
5. מועמד/ת שהינו קרוב משפחה של עובד מועצה/ חכ"ל אחר או נבחר ציבור נדרש להצהיר על כך וקליטתו לעבודה מותנית באישור ועדת השירות במשרד הפנים.
6. ההעסקה הינה לתקופת ניסיון של שנה אחת, בה יבחנו כישוריו/ה עפ"י חוות דעתו של הממונה הישיר.
7. הרשות רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי לדרוש מאחד המועמדים, כולם או חלקם להיבחן במבחני התאמה, במסגרת הגופים העוסקים בכך.
8. מועמדים אשר מעוניינים לשמור על סודיות מועמדותם מתבקשים לציין זאת מפורשות בפנייתם.
9. במקרה בו הרשות תהיה מעוניינת חרף הסודיות לפנות לצדדים שלישיים לצורך מידע ו/או המלצה, תימסר הודעה על כך מראש למועמדים הנ"ל בכדי לאפשר להם להסיר מועמדותם אם יחפצו בכך.
10. המשרה פונה לנשים וגברים כאחד.

בברכה,

נתניאל לישה

מנכ"ל המועצה והחכ"ל