‏ כ"ט אייר תשע"ט

‏03 יוני 2019

### 

### מכרז כ"א 7/2019 – דרוש/ה מנהל/ת מוקד מוניציפלי מועצתי

**שיעור המשרה :** 100% משרה.

**תנאי שכר :** דרוג דרגה או חוזה אישי**,** בכפוף לאישור אגף התאגידים.

**כפיפות :** מנכ"ל החברה

**תיאור התפקיד:**

**ניהול המוקד המועצתי, האמון לתת מידע ומענה לפניות תושבים ולקוחות המוקד :**

- ניהול המוקד בהתאם למדיניות המועצה גיבוש תוכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה/ גיבוש נהלי עבודה ושרות/שדרוג מערכות ההפעלה במוקד בהתאם לטכנולוגיה הנדרשת/ השתתפות בפורום מנהלי מחלקות.

- ניהול המוקד בשגרה : ניתוב הפניות/פיקוח על טיפול בפניות ומתן מענה/פיקוח על העברת מידע לתושבים/פיקוח

על תחזוקת מערכת המחשב והציוד במוקד.

- ניהול המוקד בשעת חירום ובאירועי חרום : איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע/ ניהול מרכז המידע/ ניתוב

ואספקת מידע לראש הרשות ,מנהלי המחלקות והתושבים/העברת הנחיות גורמי ההצלה לרשות ולתושבים

/תאום בין מחלקות הרשות/תדרוך נציגי השרות.

- העברת מידע ודוחות מהמידע המתקבל במוקד : זיהוי מגמות העולות מהפניות והפצתן/הפקת דוחות תמונת

מצב בחתכים שונים לצורך קבלת החלטות ושיפור שרות/עדכון מנהלי מחלקות.

- בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות: מעקב כמותי ומדגמי אחר טיפול בפניות

וסגירתן/מעקב אחר פניות הדרושות מענה ממחלקות שונות/ניהול סקרים ומשובים//איפון בעיות מערכתיות

העולות מפניות הציבור

- ניהול עובדי המוקד : הנחיית המוקדנים בתהליכי מתן שרות/עדכון המוקדנים בשינוים וחידושים בשרות/גיבוש

הדרכות לצוות המוקדנים/הכשרת מוקדנים חדשים.

#### דרישות התפקיד :

*\*****השכלה* –** תואר אקדמאי – **חובה !** **(יש לצרף העתק התעודה לקורות החיים. לא תישקל מועמדתו של מי שלא יצרף את התעודות הנדרשות).**

הערה – מנהל המוקד יחויב לסיים בהצלחה קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו.

\***ניסיון מקצועי** מוכח של שנתיים לפחות בעבודה בשרות לקוחות – **חובה !** יתרון לבעלי ניסיון בעבודה בשרות ציבורי ו/או בניהול מוקד עירוני ו/או שרות לקוחות **חובה לצרף לקוחות החיים אסמכתאות על ניסיון מקצועי כנדרש. לא תישקל מועמדותו של מי שלא יצרף אישורים כנדרש.**

\* **ניסיון ניהולי** מוכח בניהול של לפחות שלושה עובדים במשך שנתיים לפחות – **חובה !** **חובה לצרף לקוחות החיים אסמכתאות על ניסיון מקצועי כנדרש. לא תישקל מועמדותו של מי שלא יצרף אישורים כנדרש.**

\* שליטה בעברית ברמה גבוהה – דיבור , כתיבה וקריאה.

\* \* שליטה בעבודה עם תוכנות OFFICE ומערכת – CRM

**\* דרישות תפקיד מיוחדות :**

\* יכולת לתפקוד וקבלת החלטות במצבי חרום.

\* שירותיות גבוהה כולל במצבי עומס וריבוי פניות.

\* נכונות לעבודה מאומצת בשעות בלתי שגרתיות

\* יכולת לעבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה.

\* יכולת לניהול צוות והפעלת עובדים.

\* כישורים אישיים : אחריות, דבקות במטרה, אמינות אישית, נאמנות, עצמאות, יכולת הבעה בכתב

ובע"פ,

##### \*ניידות (התפקיד כולל רכב צמוד).

לצפייה במכרז ניתן להיכנס לאתר מועצה אזורית מטה אשר - מכרזים . קורות חיים **(נא לציין את שם המשרה המבוקשת)** ניתן להעביר לפקס 153503378159 או באמצעות המייל : michrazim@MATTEASHER.ORG.IL

**עד לתאריך – 16/6/2019.**

בתנאים שווים עדיפות לתושבי מטה אשר.

מועמדים מתאימים בלבד יוזמנו לוועדת קבלה.

סיליס ליביליה

מנכ"ל החברה