

מועצה מקומית גדרה

מכרז חיצוני מוקדן עירוני במועצה מקומית גדרה-2 משרות

בהתאם לתקנות העירוניות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס-1979, נמסרת בזאת הודעה על משרה פנויה.

מחלקה-	מוקד עירוני
מכרז	כ"א מספר 06/23
תיאור המשרה-	מענה לפניות תושבים
דירוג דרגה -	6-8 דירוג מינהלי
ההיקף משרה-	100%
כפיפות-	רכזת המוקד עירוני
סוג מכרז-	חיצוני

בקשה למועמדות יש להגיש באופן ידני בלבד בלשכת מנכ"ל המועצה ב-5 עותקים עד לתאריך 19/04/2023 בשעה 12:00 בכתובת פינס 4, גדרה. יש להגיש אסמכתאות בהתאם טפסים להגשת המועמדות ניתן לקבל בלשכת מנכ"ל המועצה או באתר המועצה. באחריות כל מתמודד לצרף לכלל המסמכים אסמכתאות לכל המצוין בקו"ח ונדרש בתנאי הסף.

טלפון ישיר ליצירת קשר נטלי קפייקה 077-2755284 / מנתמר קבדה: 08-8593548

תיאור התפקיד:

ייעוד:

הנגשת שירותי הרשות לציבור התושבים בשגרה ובחירום באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.

תחומי אחריות ופירוט הביצועים והמשימות העיקריות הנגזרים מכך:

1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות.

א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחץ שונים ברשות המקומית.

ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי חולים ובתי מרקחת, שביתות ברשות המקומית וכו'), בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו.

ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: פיגועים, מלחמה, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו').

2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים.

א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.

ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות הנחיייה והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה למקום האירוע, שליחת כוח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.

ג. בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.

3 ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם

א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאלת שאלות מבררות.

ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- ייצוגיות.
- שירותיות.
- עבודה בצוות.
- מתן מענה בשעת חירום.
- נכונות לעבוד בשעות לא שגרתיות

תנאי סף:

12 שנות לימוד / תעודת בגרות.

שפות: עברית ברמה גבוהה.

יישומי מחשב: היכרות עם תוכנות ה-OFFICE ויכולת לעבוד בסביבה ממוחשבת תוך היחשפות לתוכנות נוספות.

כפיפות:

כפיפות מקצועית ומנהלתית – רכזת המוקד העירוני.

ההודעה מיועדת לנשים וגברים כאחד.

לתשומת לב המועמדים: העבודה הינה במשמרות 24/7 ובהתאם לצורכי הרשות ובכפוף להנחיית המנהל הישיר.

בכבוד רב,
יואל גמליאל
ראש המועצה