



| |
|--|
| סוג תפקיד: התפקיד אינו מוגדר בחקיקה. |
| תיאור התפקיד: מנהל/ת מוקד המועצה, תיאום ובקרה |
| ייעוד: ניהול מוקד המועצה, הסדרת וניהול תהליכי העבודה, התכנון והבקרה באגף התפעול. |
| תחומי אחריות: |
| <p><u>ניהול מוקד המועצה</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • הסדרת תהליכי העבודה במוקד המועצה. • קליטת פניות מגורמי פנים וחוץ למוקד המועצה וניתובן בין היחידות הרלוונטיות במועצה. • ניהול המוקד בשגרה ובחירום. • בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות המועצה. <p><u>ארגון ושיטות</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ריכוז הסדרת תהליכי העבודה באגף התפעול וניתוב המשימות באגף. • ריכוז תוכניות העבודה באגף התפעול ומעקב ובקרה אחר ביצוען. |
| פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות: |
| 1. הסדרת תהליכי העבודה במוקד המועצה |
| <ul style="list-style-type: none"> • ניהול והטמעת אמנת השירות המועצתית במערכת המידע של המוקד. • הגדרת, הטמעת ועדכון מסלולי השירות במערכת המידע של המוקד. • בקרה, משוב והיזון חוזר של תהליכי העבודה בהתאם למידע ולידע המצטבר במוקד. |
| 2. קליטת פניות מגורמי פנים וחוץ למוקד המועצה וניתובן בין היחידות הרלוונטיות במועצה |
| <ul style="list-style-type: none"> • מתן מענה לפניות התקבלות אל המוקד מגורמי פנים וחוץ, בכל ערוצי התקשורת, קליטת הפניות וניתובן אל הגורמים המטפלים בכלל יחידות המועצה. • ניתוב המשימות בין הגורמים המטפלים במועצה. • מעקב אחר הטיפול בפניות וסיום הטיפול בהן בתוך זמני התקן שנקבעו לכך. • הנגשת מידע עדכני ללקוחות המועצה, יישובים, תושבים, מלוונות, מפעלים, עסקים ומבקרים בתחומי השירותים שמספקת המועצה. |
| 3. ניהול המוקד בשגרה ובחירום |
| <ul style="list-style-type: none"> • ניהול מוקד המועצה, עובדי המוקד והמוקד הטלפוני החיצוני. • גיבוש תוכנית עבודה שנתית למוקד ויישומה. • ניהול, תפעול ותחזוקת מערכת המידע של המוקד. • קבלת משוב מלקוחות המועצה בכלל תחומי השירות והפקת דיווחים ומידע תומכי החלטות. • ניתוח הנתונים והמידע, הפקת מידע ניהולי ודיווח לכלל יחידות המועצה, ייזום והטמעת שינויים בתהליכי העבודה לאור הניסיון הנצבר. • ניהול המוקד בשעת חירום. |
| 4. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות. |
| <ul style="list-style-type: none"> • מעקב אחר הטיפול בפניות וסגירתן בתוך זמני התקן שהוגדרו באמנת השירות. • דיווח ישיר למנכ"ל המועצה בנושאים אלה. • אפיון והצפת אתגרי שירות ובעיות מערכתיות העולות מפניות ציבור הלקוחות, פנים וחוץ מועצתיים והפקת מידע ניהולי תומך. |

| | | |
|---|---------------------------------|--|
| 5. ריכוז הסדרת תהליכי העבודה באגף התפעול וניתוב המשימות באגף. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ניהול מערכת ניהול המשימות של האגף, הטמעתה ותפעולה כמומחה היישום של המערכת. • ניתוח תהליכי העבודה באגף התפעול והטמעתם במערכת ניהול המשימות: קריאות שירות, שבר, תחזוקה מונעת ומשימות שגרה, החלטות ומעקב אחר החלטות. • תיאום, תוכני ותהליכי, בין מערכת ניהול המוקד למערכת ניהול המשימות. • ניתוב המשימות אל הגורמים המטפלים ומעקב אחר ביצוען. • הפקת מידע ניהולי ותפעולי ממערכת ניהול המשימות. • משוב והיזון חוזר לתהליכי העבודה באגף התפעול. | | |
| 6. ריכוז תוכניות העבודה באגף התפעול ומעקב ובקרה אחר ביצוען. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ליווי מנהל האגף בהגדרת המטרות, המדדים והיעדים בתוכניות החומש ותוכניות העבודה השנתיות. • ריכוז הכנת תוכנית העבודה השנתית של כלל יחידות האגף ומעקב ובקרה אחר ביצוען. • ריכוז עבודת המטה באגף התפעול. • עריכת נוהלי העבודה והוראות העבודה באגף התפעול. • ריכוז איסוף הנתונים ותיעוד המידע באגף והפקת מידע ניהולי לכלל יחידות האגף. • סיוע למנהל האגף בניהול הפרויקטים שבאחריות האגף ובתיאום הממשקים אל מול יחידות המועצה השונות. | | |
| מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד: | | |
| <p>א. כושר ביטוי גבוה, בכתב ובעל פה.</p> <p>ב. אוריינות טכנולוגית ויכולת עבודה בסביבה ממוחשבת.</p> <p>ג. יכולת חלוקת קשב, עבודה תחת לחץ ומול מספר גורמים במקביל.</p> <p>ד. ראיה מערכתית.</p> <p>ה. כושר ניהול, דייקנות ויסודיות.</p> <p>ו. עמידה בלוחות זמנים.</p> <p>ז. אמינות אישית גבוהה.</p> <p>ח. יכולת עבודה מהבית.</p> | | |
| כפיפות: | | |
| מנהל אגף תפעול | | |
| תנאים מקדימים למינוי | | |
| תנאי סף: | השכלה: | תואר אקדמי מוכר ע"י המל"ג או תואר שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ עם יתרון לאחד מהתחומים הבאים: תעשייה וניהול, מערכות מידע או לחילופין, הנדסאי תעשייה וניהול עם לפחות שנתיים ניסיון תעסוקתי. |
| | קורסים והכשרות מקצועיות: | לא נדרש |
| | דרישות ניסיון מקצועי: | ניסיון תעסוקתי בן שנתיים או יותר בסביבה עתירת מערכות מידע, או בניהול מתן שירות, פרונטאלי או טלפוני. |
| | שפות: | יתרון יוקנה לבעל ניסיון רלוונטי בתחומים דומים או משיקים. |
| | | עברית, שליטה טובה באנגלית, יתרון לשפות נוספות |

| | | |
|----------------------------|----------------|--|
| היכרות עם תוכנות ה-OFFICE. | יישומי מחשב: | |
| לא נדרש | ניסיון ניהולי: | |

מכרז לתפקיד מנהל/ת מוקד המועצה, תיאום ובקרה

| | |
|--|--|
| אגף תפעול | היחידה: |
| מנהל מוקד המועצה, תיאום ובקרה | תואר המשרה: |
| | דרגת המשרה ודירוגה: |
| 100% | היקף המשרה: |
| פומבי | סוג מכרז: |
| ניהול מוקד המועצה, הסדרת וניהול תהליכי העבודה, התכנון והבקרה באגף התפעול. | תיאור תפקיד: |
| <p><u>השכלה ודרישות מקצועיות</u> תואר אקדמי מוכר ע"י המל"ג או תואר שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ עם יתרון לאחד מהתחומים הבאים: תעשייה וניהול, מערכות מידע או לחילופין, הנדסאי תעשייה וניהול עם לפחות שנתיים ניסיון תעסוקתי.</p> | תנאי סף: |
| <p><u>דרישות ניסיון</u> ניסיון תעסוקתי בן שנתיים או יותר בסביבה עתירת מערכות מידע, או בניהול מתן שירות, פרונטאלי או טלפוני. יתרון יוקנה לבעל ניסיון רלוונטי בתחומים דומים או משיקים.</p> | |
| <p><u>דרישות נוספות</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● שפות – עברית, שליטה טובה באנגלית ● יישומי מחשב – היכרות עם תוכנות ה-OFFICE | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● כושר ביטוי גבוה, בכתב ובעל פה. ● אוריינות טכנולוגית ויכולת עבודה בסביבה ממוחשבת. ● יכולת חלוקת קשב, עבודה תחת לחץ ומול מספר גורמים במקביל. ● ראייה מערכתית. ● כושר ניהול, דייקנות ויסודיות. ● עמידה בלוחות זמנים. ● אמינות אישית גבוהה. ● יכולת עבודה מהבית. | מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד |
| למנהל אגף תפעול | כפיפות: |
| <ul style="list-style-type: none"> ● מועד פרסום המכרז: יום חמישי 30.07.20 ● קורות חיים יש להגיש עד יום: יום חמישי 13.08.20 בשעה 12:00 לאילה בורבא מנהלת משאבי אנוש למייל ko@ma-tamar.co.il או לפקס 08-6688801 ● איש הקשר לעניין מכרז זה: אבי כהן, מנהל אגף תפעול טל: 08-6688826 ● ישנה חובה למילוי שאלון למועמד באופן מלא, שאלון זה ניתן להשיג באתר המועצה האזורית "תמר". <p>** ייענו רק המועמדים שיעמדו בדרישות התפקיד. ** כל מקום בו מפורט התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וההיפך.</p> | מינהלה: |