

מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

סוג תפקיד: התפקיד אינו מוגדר בחקיקה.
תיאור התפקיד
ייעוד:
ניהול המוקד העירוני, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים, מבקרים ובעלי עסקים במרחב המועצה ומהווה ציר פנים ארגוני בנושאי סגירת מעגלי טיפול וטיפול המידע והידע בין האגפים והמחלקות השונות. הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. נדרש מענה מחוץ לשעות העבודה, חגים ובחופשות.
תחומי אחריות:
- הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות. - קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים. - ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם. - ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום. - הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד. - בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות. - מעקב אחר המוקד החיצוני. - תמיכה במערך השירותים הדיגיטליים.
פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות:
הנגשת מידע לציבור לתושב על שירותי הרשות - מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים ברשות המקומית. - מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, קבלת קהל ברשות המקומית וכו'), בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו. - מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: אירועים בטחונים, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו'). קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים - הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות. - קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות

מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

הנחייה 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.
4. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום
א. איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות. ב. ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום. ג. הקמת חפ"ק (חדר פיקוד) לקליטה וניתוב של מידע המספק תמונת מצב לראש הרשות, למנהלי היחידות ולתושבים. ד. השתלבות במערך החירום המקומי. ה. ייזום הקשר עם שירותי ההצלה: משטרה, מד"א, כיבוי והצלה, רח"ל, פיקוד העורף והעברת ההנחיות המתקבלות לבעלי העניין ולתושבים. ו. תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות. ז. השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות. ח. תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים המתגברים.
5. הגשת דו"חות תמונת מצב רשותית העולים מניתוח המידע המתקבל במוקד, על פי צורך ועל תקופה מוגדרת
א. זיהוי מגמות מניתוח נתוני הפניות המגיעות למוקד והפצתן לבעלי עניין. ב. הפקת דו"חות תמונת מצב רבעוניים ושנתיים בחתכים שונים בנודע נושאים המטופלים על ידי המוקד, לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות. ג. עדכון מנהלי יחידות ובעלי עניין במקרים של ריכוז פניות בנושא מסוים. ד. הפקת דו"חות ייעודיים למנהלי יחידות ברשות לבקשתם.
6. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות
א. מעקב כמותי ומדגמי אחר הטיפול בפניות וסגירתן על פי קביעת הזמן המוגדרים. ב. מעקב אחר פניות שהופנו לטיפול של מספר יחידות ברשות.

מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

ג. ניהול סקרים ומשובים הנערכים באמצעות המוקד או העוסקים בפעילות המוקד.
ד. העברת דוחות מסכמים למנהלי היחידות.
ה. אפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים.
7. הנחיית צוות נציגי השירות חיצוני
א. הנחיית המוקדנים בתהליך קבלת פניות מתושבים, תהליכי מתן שירות ומדיניות התקשורת של הרשות עם הלקוח.
ב. עדכון המוקדנים אודות שינויים ובחידושים הנעשית לטובת רווחת התושב.
ג. גיבוש תכניות הדרכה של המוקדנים והשתתפות בביצוען.
ד. תסריטי שיחה למוקדנים, מעקב ובקרה אחר ניהול השיחות והעברת משוב.
ה. הכשרת מוקדן חדש לרבות בנושאי ציוד, מערכת המידע ושירות לקוחות.
8. תמיכה ומענה במערך השירותים הדיגיטליים
א. סיוע אדמיניסטרטיבי: ניהול מסמכים – מעקב ובקרה אחר מסמכים הכולל: ניהול, הקלדה, סריקה ותיקן.
ב. הצעות מחיר, הזמנות רכש, חשבוניות, דרישות תשלום ומעקב אחר ביצוע.
ג. הנפקת דוחות מחוללים בהתאם לצורך.
ד. עמידה בתוכניות עבודה, טיפול בקידום התוכניות לרבות, הזנת הנתונים הנדרשים במערכת הייעודית.
ה. מענה במדיה הדיגיטלית כגון העלאת תכנים באתר המועצה, מענה לתושבים ולעובדים, הכרת פלטפורמות דיגיטליות נוספות.
ו. ביצוע מטלות שונות בהתאם להנחיות הממונה.
9. טיפול שוטף בדואר הרשות
מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:
• ייצוגיות • תודעת שירות גבוהה . • יכולת עבודה מרובת משימות וניהול זמן אפקטיבי. • יכולת עבודה ולמידה של כלים דיגיטליים. • מתן מענה במצבי חירום.
כפיפות:

מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

מנהלת תחום שרות ודיגיטל		
תנאים מקדימים למינוי		
ידע והשכלה:	השכלה:	12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.
	קורסים והכשרות מקצועיות:	לא נדרש
	שפות:	עברית ברמה גבוהה.
	יישומי מחשב:	היכרות עם תוכנות ה-OFFICE. יתרון להיכרות מערכת CRM.
רישום מקצועי:	לא נדרש.	
ניסיון מקצועי:	לא נדרש. יתרון לבעלי ניסיון בתחום שירות לקוחות ו/או מוקד עירוני של שנה לפחות.	
ניסיון ניהולי:	לא נדרש.	

נספח א'- מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

היחידה:	אגף מנכ"ל, שירות ודיגיטל
תואר המשרה:	נציג/ת שירות מוקד 106
דרגת המשרה ודירוגה:	מנהלי 7-9
היקף העסקה:	50%-100%
סוג מכרז:	פומבי
תיאור תפקיד:	ניהול המוקד העירוני, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים, מבקרים ובעלי עסקים במרחב המועצה ומהווה ציר פנים ארגוני בנושאי סגירת מעגלי טיפול וטיפול המידע והידע בין האגפים והמחלקות השונות. הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.
תנאי סף:	<u>השכלה ודרישות מקצועיות</u> 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה. <u>דרישות ניסיון</u> ☐ ניסיון מקצועי - לא נדרש. יתרון לבעלי ניסיון בתחום שירות לקוחות ו/או מוקד עירוני של שנה לפחות. ☐ ניסיון ניהולי - לא נדרש. <u>דרישות נוספות</u> ☐ שפות - עברית ברמה גבוהה. ☐ יישומי מחשב - היכרות עם תוכנות ה-OFFICE. יתרון להיכרות מערכת CRM.
מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:	• ייצוגיות • תודעת שירות גבוהה. • יכולת עבודה מרובת משימות וניהול זמן אפקטיבי. • יכולת עבודה ולמידה של כלים דיגיטליים. • מתן מענה במצבי חירום.
כפיפות:	למנהלת תחום שירות ודיגיטל

נספח א'- מכרז פומבי לתפקיד נציג/ת שירות מוקד 106

• מועד פרסום המכרז: <u>יום חמישי 30.05.24</u> • קורות חיים יש להגיש עד <u>יום חמישי 13.06.24 בשעה 12:00</u> במייל hr@ma-tamar.co.il • איש הקשר לעניין מכרז זה: <u>אילת דמבובסקי רכזת משאבי אנוש טלפון: 08-6688871</u> • ישנה חובה למילוי שאלון למועמד באופן מלא, שאלון זה ניתן להשיג באתר המועצה האזורית "תמר", שירותים בקליק, דרושים ומכרזים. ** יענו רק המועמדים שיעמדו בדרישות התפקיד. ** כל מקום בו מפורט התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וההיפך.	מנהלה:
---	--

* **תינתן העדפה לאנשים עם מוגבלות בהתאם לאמור בסעיפים 3 ו-9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח – 1998 ובתנאי שעומדים בתנאי הסף למשרה וכשירים לביצוע התפקיד.**

האמור כפוף להצהרת המועמד/ת המפרטת את דבר מוגבלותו/ה וכן בהמצאת מסמכים הוכחת המוגבלות. זכותו/ה של מועמד/ת עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו/ה מחמת מוגבלותו/ה בהליכי הקבלה לעבודה.

* **תינתן עדיפות למועמד/ת המשתייך/ת לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד/ת הוא/יא בעל/ת כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.**

**** כל מקום בו מפורט התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וההיפך.**