

מכרז פומבי מס' 15/17

בהתאם לסעיף 3 לתקנות העירויות(מכרזים לקבלת עובדים תש"מ 1979)
מכרז עיריית בת-ים על משרה פנויה כדלקמן:

כל מקום בו מפורט תיאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה, וכן להיפך

תואר המשרה: סגן/ית מנהל המוקד העירוני ופניות הציבור

היקף המשרה: מלאה

דרגת המשרה: +42-40 בדירוג המח"ר/או חוזה בכירים בכפוף לאישור משרד הפנים
כפיפות ארגונית: מנהל המוקד העירוני

תאור התפקיד: מסייע למנהל המוקד העירוני ופניות הציבור בניהול המוקד העירוני על מורכבותו (מוקד עירוני, מצלמות עיר ללא אלימות, פניות הציבור ומערכת שו"ב), מחליף את מנהל המוקד ופניות הציבור בהעדרו, מסייע בניהול ובקרה על כל נותני השירות שבמוקד. מסייע בקביעת נהלי עבודה בשגרה ובחירום, מסייע בשיפור ממשקי העבודה מול יחידות העירייה, מסייע בבקרה על סקרי שביעות הרצון שמבצע המוקד העירוני. קשר עם הפונים למוקד העירוני, לרבות תושבי העיר, הדרכה והכוונת נותני השירות שבמוקד, מעקב אחר עבודתם באופן הטיפול בפניות ובדיקת רמת השירות ואחידותו. מעקב ובקרה יום-יומית אחר פניות נכנסות ומעקב העמידה של יחידות העירייה בזמני התקן. תמיכה ליחידות העירייה בתפעול מערכת ה - CRM (תוכנת המוקד העירוני), הפקת דוחות רגילים ומורכבים וניתוח המשמעויות מתוך מערכת ה - CRM, מעקב ובקרה וניתוח משמעויות ממערכת הקלטת השיחות שבמוקד, שיבוץ התורניות במוקד העירוני ופניות הציבור.

הכישורים הנדרשים:

1. בעל תואר אקדמי במדעי החברה והרוח שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
2. 4 שנות ניסיון מקצועי בתחום העיסוק הרלוונטי.
3. יכולת וניסיון בהפעלת צוות עובדים
4. ידע במחשבים ותוכנות office - חובה
5. יכולת לעבוד בצוות
6. תודעת שירות גבוהה
7. עבודה במשמרות, בשעות לא שגרתיות וזמינות מלאה בכל שעות היממה לרבות סופי שבוע עקב האחריות שבתפקיד.
8. אמינות ומהימנות אישית, יכולת קבלת החלטות והפעלת שיקול דעת, יכולת עמידה בלחצים ויחסי אנוש טובים.
9. עברית ברמת שפת אם, שפות זרות נוספות – יתרון.

הצעות מועמדות יש להגיש לעיריית בת-ים אגף משאבי אנוש, רח' נורדאו 17 ת.ד. 10 בצרוף מסמכים ותעודות השכלה המעידים על הכישורים הנדרשים עד לתאריך 24.2.17 פניות שתגענה ללא תעודות ומסמכים כאמור לא תובאנה לדין בוועדת המכרזים.

יוסי בכר
ראש העיר