



עיריית יהוד-מונטסון

תאריך: 23/1/25

אגף לניהול ההון האנושי

**מכרז פומבי מס' 10/2025 - נציג/ת שירות למוקד העירוני**

בהתאם לסעיף 3 לתקנת העירונית (מכרזים לקבלת עובדים) תש"ס - 1979, מכריזה בזה עיריית יהוד מונטסון על פתיחת מכרז למשרה של נציג/ת שירות למוקד העירוני.

המשרה	נציג/ת שירות למוקד העירוני
דירוג	דירוג מנהלי
דרגה	6 - 8
היקף משרה	100% X 2 משרות
תיאור התפקיד	<p><b>ייעוד:</b> הנגשת שירות הרשות לציבור התושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.</p> <p><b>תחומי אחריות:</b></p> <p>1. הנגשת מידע לתושב של שירותי הרשות.  א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ 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').</p> <p>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 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 מידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.</p> <p>3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.  א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות.  ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים.</p>
מאפייני עשייה ייחודיים בתפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ייצוגיות.</li> <li>• שירותיות.</li> <li>• עבודת צוות.</li> <li>• עמידה בתנאי עומס ולחץ בעתות חירום.</li> </ul>
תנאי סף	<p><b>השכלה</b> 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.</p>



עיריית יהוד-מונוסון

תאריך: 23/1/25

אגף לניהול ההון האנושי

<p><b><u>דרישות מקצועיות</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון במתן שירות טלפוני- יתרון.</li> <li>היכרות עם תוכנות האופיס.</li> <li>עברית ברמה גבוהה.</li> </ul> <p><b><u>דרישות נוספות:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>עבודה במשמרות כולל סופ"ש וחגים - 24/7.</b></li> </ul>	
<p>מכלול מידע לציבור.</p>	<p><b>תפקיד בחירום כפיפות</b></p>
<p>סגנית מנהלת המוקד/ מי מטעמה.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>עיריית יהוד מונוסון שומרת על זכותה להאריך את המועד האחרון להגשת מועמדות למשרה האמורה.</li> <li>העירייה תהא רשאית שלא לטפל ולא להביא לדיון בפני ועדת הבחינה הצעות של מועמדים שהתקבלו ללא הפרטים ו/או המסמכים כנדרש ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל.</li> <li>עיריית יהוד מונוסון אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת או שלב את הליכיו של מכרז זה.</li> <li>ועדת הבחינה שומרת על זכותה לדחות הצעות של מועמדים שאינם עומדים בתנאי מכרז זה.</li> <li>מובהר כי מועמד עם מוגבלות זכאי להתאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.</li> </ul>	<p><b>כללי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>בקשות למכרז יש להגיש בצירוף קורות חיים ותעודות המעידות על כישורי המועמד והמלצות.</li> <li>הגשת מועמדות תתבצע באמצעות טופס דיגיטלי (קישורית מצורפת לפרסום המכרז) בעמוד מכרזי כ"א שבאתר האינטרנט העירוני. <b>מועד אחרון להגשת מועמדות: 9/2/25 בשעה 12:00.</b></li> <li>בקשות שתגענה ללא כל המסמכים והתעודות המעידות על כישורי המועמד לא תובאנה לדיון.</li> <li>בהתאם להוראות סעיף 174 א' לפקודות העיריות, שעניינו סייגים להעסקת קרובי משפחה, מובא בזה לידיעות המועמדים כי ככל שקיימת קרבת משפחה לעובדי העירייה או נבחר ציבור, יכול והעסקתם לא תאושר כאמור בפקודה.</li> </ul> <p><b>המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד.</b></p>	<p><b>הערות</b></p>