מכרז כ"א פנימי חיצוני מס' 117/2026

מנהל/ת מוקד עירוני

היקף משרה: 50% (20 שעות שבועיות)

תיאור התפקיד:

ניהול המוקד העירוני, כזרוע ביצועית ואסטרטגית בידי הנהלת המועצה, האמון על מתן שירות לתושב.

עיקרי התפקיד:

1. ניהול המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות.
2. ניהול המוקד בשגרה ובחירום.
3. עיבוד וניתוח נתונים והצגת תמונת מצב רשותית.
4. בקרה, משוב ושיפור תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות .
5. ניהול צוות נציגי השירות, הכשרתו המקצועית וליווי מקצועי.
6. עבודה מול קבלנים ונותני שירות ומעקב אחר טיפולם בקריאות מוקד.

תנאי סף:

השכלה ודרישות מקצועיות:

- בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
  או
  הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג – 2012.
  או
  תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לשיראל.
  או
  אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, שש שנים לפחות אחרי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל.

- מנהל מוקד עירוני יחויב לסיים בהצלחה קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכרו מותנה בסיום הקורס כאמור.

ניסיון מקצועי:

- **עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמפורט לעיל** - ניסיון מקצועי של ארבע שנים לפחות בתחום שירות לקוחות או לתושבים, לרבות עבודה במוקד שירות או במערך שירות רב-ערוצי
- **עבור הנדסאי** – 5 שנות ניסיון כאמור לעיל.
- **עבור טכנאי מוסמך** – 6 שנות ניסיון כאמור לעיל.

ניסיון ניהולי:

ניסיון בניהול צוות של לפחות 3 עובדים במשך שנה לפחות.

דרישות נוספות:

- שפות: עברית ברמה גבוהה, אנגלית ורוסית - יתרון .
- יישומי מחשב- שליטה ביישומי תוכנות ה-OFFICE - חובה
- היכרות עם מערכות מידע (CRM,BI)

<u>מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:</u>
אוריינטציה טכנולוגית גבוהה
ראייה מערכתית ויכולת לזהות ולקדם שיפור בתהליכי עבודה ושירות.
יכולת קבלת החלטות וניהול משימות תחת לחץ
יכולת ניהול משימות וממשקים מרובים במקביל ליכולת הנעה, ורתימת עמיתים וגורמי ביצוע ללא סמכות ישירה.
זמינות ונכונות לעבודה בשעות בלתי שגרתיות ובמצבי חירום.
יכולת תיווך וזיקוק מידע
תודעת שירות גבוהה.

<u>כפיפות:</u> מנהל אגף שירות

- מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.
- תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
- המודעה מנוסחת בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, ומופנית לגברים ונשים כאחד.

יש להגיש מועמדות בצירוף קו"ח ותעודות/אסמכתאות המעידות על עמידה בתנאי הסף **באופן מקוון בלבד** באתר המועצה המקומית קצרין-
https://katsrin.com/bids/
עד יום חמישי ה- 3.12.2026 בשעה 23:59

לפרטים נוספים ניתן לפנות בטל': 04-6972833
או בדוא"ל: hr@qatzrin.muni.il