

מועצה אזורית לב השרון

מכרז פנימי / פומבי מס' 62/25

דרוש/ה

מוקדן/ית

היקף משרה :

100%, 40 ש"ש (30:15-30:07)

תיאור התפקיד :

המוקד הוא יחידת שליטה ובקרה מועצתית, המופקדת על המענה לפנייות תושבים, ועדים מקומיים, בעלי עסקים ואורחים, שעניינן קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת המועצה וכן קבלת דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של המועצה והעברתן לטיפול של גורמי הביצוע/הטיפול המתאימים ופיקוח על הטיפול בהן עד לסגירתן. המוקד פועל בשגרה וכן במצבי חירום .

עיקרי התפקיד :

- קליטת פניות באופן מדויק ואיכותי וניתוב הפניות להמשך טיפול של גורמי הביצוע המתאים.
- מעקב שוטף אל מול הגורמים המטפלים עד וכולל סגירת הפניות על ידם ומתן מענה כתוב לפונים , כדי להבטיח טיפול בתוך זמני התקן לטיפול , כפי שיוגדרו ע"י המועצה.
- קבלת פניות וניהול שיח עם הפונים באופן סבלני, אדיב ושירותי מאוד ובכל עת.
- ניהול רישום נכון ואיכותי של פניות במערכת המוקד לרבות פניות חוזרות.
- מענה מהיר לפונים (בכלל האמצעים) והקפדה על הנגשת מידע מהימן והתואם להנחיות .
- סיוע למנהלת המוקד בהפקה של מידע ודוחות ממערכת המוקד (שוטפים/אד- הוק).
- סקירה שוטפת של תוצאות סקר שביעות רצון וזיהוי פניות שלא טופלו/טופלו כראוי והחזרתן לטיפול.
- סקירה שוטפת של פניות פתוחות ופניות חריגות וקידום הטיפול בהן .
- יידוע המנהלת/ת המוקד בפניות חריגות באופן מיידי.
- מתן שירות גם במצבי חירום (גם במשמרות : 12/12,24/7), בהתאם לדרישות המועצה בזמינות ומחויבות גבוהה.
- עבודה בהתאם לנהלים ומדיניות השירות של המועצה והנחיות הממונה.

תנאי סף:

השכלה:

12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.

דרישות ניסיון:

- ניסיון מקצועי- לא נדרש
- ניסיון ניהולי- לא נדרש

דרישות נוספות

- שפות- עברית ברמה גבוהה (שיחה וכתובה)
- תודעת שירות גבוהה מאוד
- זמינות ומחויבות במצבי חירום לרבות עבודה במשמרות ככל וידרש
- יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה- Office

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- ייצוגיות
- שירותיות
- יכולת עבודה בצוותים ובממשקי עבודה מול גורמי הטיפול
- מתן מענה במצבי חירום

כפיפות: מנהל המוקד

המשרה פונה לנשים וגברים כאחד, הכתיבה בלשון זכר נעשתה מטעמי נוחות בלבד.

מועמד עם מוגבלות יהא זכאי להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה.

עדיפות תינתן למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, ובלבד שמדובר במועמד בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

יש להגיש שאלון מועמד, קורות חיים, תעודות השכלה, צילום ת"ז, אישורים על ניסיון מקצועי כפי שנדרש בנוסח המכרז, למשאבי אנוש בדוא"ל Hr@lev-hasharon.com עד לתאריך 04/09/25.

מועמדות שתגיע ללא כל הטפסים והתעודות לעיל, לא תיבחן. ועדת המכרזים שומרת על זכותה לדרוש מן המועמדים, לעבור מבחני התאמה, זאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.