



مجلس يركا المحلي

תאריך 18/10/2021

מועצה מקומית ירכא

הודעת פרסום מכרז פומבי

בהתאם לסעיף 3 לתקנות המועצות המקומיות (נוהל קבלת עובדים לעבודה) תשל"ז – 1977 מכריזה בזאת המועצה המקומית ירכא על משרה פנויה כדלקמן:

המועצה המקומית ירכא מודיעה כי ברצונה לקלוט לעבודה:

שם התפקיד/ משרה: מנהל פניות ציבור ומוקד הרשות, תכלול השירות תיאום ובקרה

מס מכרז: 23/21

אופן ההעסקה: דירוג מח"ר – מתח דרגות 42-40

אחוז משרה: 100%

כפיפות: מנכ"ל הרשות.

מהות התפקיד: אמון על תחום פניות הציבור, המהווה את החוליה המקשרת והמייצגת של תושבי הרשות בבעיותיהם הקשורות למערכת הרשותית. כמו-גם ניהול המוקד הרשותי, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים.

תחומי אחריות:

ניהול מדיניות פניות הציבור שתכליתה ייצוג התושבים וטיפול בבעיותיהם מול הרשות:

גיבוש נהלים בתיאום עם הנהלת הרשות.

קביעת תהליכי הטיפול בפנייה, בעלי תפקידים, לוח זמנים סביר לטיפול וכדומה.

קידום והפצת דרכי הפנייה למחלקות ברשות.

ניטור פניות וניתוחן לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות לתושב.

אפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים.

בקרה על תהליך הטיפול בפניות הציבור:

ווידוא תקינות הטיפול בהתאם למדיניות שנקבעה.

ליווי וניתוב פניות המצריכות התערבות רב מערכתית ומעקב אחר טיפולן.

גיבוש המלצות לטיפול בפנייה ממעלה שניה על סמך בדיקה מעמיקה של הנתונים מול היחידה הרלוונטית.

ניטור פניות לצורך פיקוח על השירות הניתן במחלקה.

איסוף נתונים ומיפוי הפניות המתקבלות.

מתן התראה להנהלת הרשות ולמחלקות הרלוונטיות על ממצאים חריגים.

כתיבת מכתבי תשובה הכוללים התייחסות לחוק ולחוקי עזר.

ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות:

גיבוש תוכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה

גיבוש נהלי היחידה בתיאום עם הנהלת הרשות

קביעת נהלי העבודה והשירות כגון תקני הזמן לטיפול בפניות, העברת טיפול בפניה בין

יחידות הרשות, תשובה לתושב.

שדרוג מערכות ההפעלה במוקד בהלימה לטכנולוגיה מתקדמת בתחום.



مجلس يركا المحلي

מועצה מקומית ירכא

מועצה מקומית ירכא

גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות היחידה בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות

מפניות הציבור.

השתתפות בפורום מנהלי יחידות.

ניהול המוקד בשגרה:

- פיקוח על ניתוב הפניות למקורות המידע המתאימים וליחידות הרלוונטיות ברשות.
- פיקוח על הפניית הטיפול בפניות אודות מפגעים והיבטים תפעוליים על פי קבועי הזמן המוגדרים ברשות.
- פיקוח על הטיפול בפניות שהופנו ליחידות השונות ברשות.
- פיקוח על העברת מידע עדכני לתושבים בתחומי השירותים שמעניקה הרשות.
- ריכוז העברת פניות בין יחידות הרשות.
- פיקוח על תחזוקת מערכות המחשוב והציוד במוקד.

ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום:

- איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות.
- ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום.
- הקמת חפ"ק (חדר פיקוד) לקליטה וניתוב של מידע המספק תמונת מצב לראש הרשות, למנהלי היחידות ולתושבים.
- השתלבות במערך החירום המקומי.
- ייזום הקשר עם שירותי ההצלה: משטרה, מד"א, כיבוי והצלה, רח"ל, פיקוד העורף והעברת ההנחיות המתקבלות לבעלי העניין ולתושבים.
- תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות.
- השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות.
- תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים והמתגברים.

הגשת דו"חות תמונת מצב רשותית העולים מניתוח המידע המתקבל במוקד, על פי צורך ועל

תקופה מוגדרת:

- זיהוי מגמות מניתוח נתוני הפניות המגיעות למוקד והפצתן לבעלי עניין.
- הפקת דו"חות תמונת מצב רבעוניים ושנתיים בחתכים שונים בנוגע לנושאים המטופלים על ידי המוקד, לצורך
- לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות.
- עדכון מנהלי יחידות ובעלי עניין במקרים של ריכוז פניות בנושא מסוים.
- הפקת דו"חות ייעודיים למנהלי יחידות ברשות לבקשתם.

בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות:

- מעקב כמותי ומדגמי אחר הטיפול בפניות וסגירתן על פי קבועי הזמן המוגדרים.
- מעקב אחר פניות שהופנו לטיפול של מספר יחידות ברשות.
- ניהול סקרים ומשובים הנערכים באמצעות המוקד או העוסקים בפעילות המוקד.



مجلس يركا المحلي

מועצה מקומית ירכא

מועצה מקומית ירכא

העברת דוחות מסכמים למנהלי היחידות

אפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור וידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים.

ניהול עובדי היחידה ומוקדני השירות:

הנחייה מקצועית של עובדי היחידה.

ביצוע שיחות הערכה לעובדים ביחידה.

דיווח על נוכחות או היעדרות העובדים למחלקת משאבי אנוש ברשות.

תגבור היחידה וסיוע במקרה של עומס בפניות.

הנחיית המוקדנים בתהליך קבלת פניות מתושבים, תהליכי מתן שירות ומדיניות התקשורת של הרשות עם הלקוח.

עדכון המוקדנים אודות שינויים ובחידושים הנעשית לטובת רווחת התושב.

גיבוש תכניות הדרכה של המוקדנים והשתתפות בביצוען.

הכשרת מוקדן חדש לרבות בנושאי ציוד, מערכת המידע ושירות לקוחות.

דאגה לרווחתם ולתנאי העסקתם של נציגי השירות.

כישורים נדרשים:

השכלה

בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת

תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

ניסיון מקצועי

נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.

יישומי מחשב

שליטה בתוכנות אופיס ושימוש באינטרנט.

מאפיינים ייחודיים

קבלת החלטות במצבי חירום.

שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות.

עבודה בשעות בלתי שגרתיות.

עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה.

המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.

יענו רק מועמדים העומדים בדרישות המכרז.

למעוניינים יש לקבל את טופס הגשת מועמדות במייל : fnnmm@walla.com

יש להגיש מועמדות במייל בצירוף כל המסמכים הרלוונטיים כפי שנדרש בתנאי המכרז בהודעת הפרסום עד תאריך

04/11/2021 שעה 12:00 . לביירוים : טלפון ישיר – 049568129 .

בכבוד רב
והיב חביש
ראש המועצה