

מכרז פנימי/חיצוני כ"א 68/2025

למועצה אזורית באר טוביה דרוש/ה מנהל/ת מוקד מועצתי**תיאור התפקיד:**

ניהול המוקד המועצתי, האמון על הנגשת המידע הרשותי לציבור, ככלי ניהולי בידי הרשות.

עיקרי התפקיד:

1. ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות
 - גיבוש תוכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה.
 - גיבוש נהלים 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.
 - גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות היחידה בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור.
2. ניהול המוקד בשגרה
 - פיקוח על ניתוב הפניות למקורות המידע המתאימים ולאגפים/מחלקות 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.
3. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום
 - איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות.
 - פתיחת מרכז הפעלה (חדר פיקוד) לקליטה וניתוב של מידע המספק תמונת מצב לראש הרשות ולוועדת מל"ח.
 - תיאום וקישור בין האגפים והמחלקות השונות ברשות.
 - השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות.
 - תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות ומאשי החמ"ל הקבועים והמתגברים.
4. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד.
5. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד ובאגפי/מחלקות הרשות.
6. ניהול צוות נציגי השירות.
7. כל משימה נוספת בהתאם להנחיות הממונה הישיר.

תנאי סף:

השכלה: בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכר מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

הכשרה:

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

ניסיון:

מקצועי: נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.

ניהולי: לא נדרש.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- קבלת החלטות במצבי חירום.
- שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות.
- עבודה בשעות בלתי שגרתיות.
- עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה.

דרישות נוספות:

- **שפות** – עברית ברמה גבוהה.
- **יישומי מחשב** – היכרות עם תוכנות ה-office.

כפיפות – מנכ"ל הרשות.

דרגת המשרה – מח"ר 38-40.

היקף המשרה – 100%.

הערות:

- בכל מקום בו נאמר בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.
- מועמדים העומדים בתנאי הסף, ישלחו למייל drushim@beer-tuvia.org.il את המסמכים הבאים:
 - קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה והמלצות במידה וקיימות.
 - ככל שנדרש בתנאי הסף ניסיון מקצועי ו/או ניהולי – יש להעביר אישורי העסקה הכוללים:
 - **פירוט התפקיד, תקופה העסקה והיקף המשרה.**
 - שאלון למועמד אותו ניתן להוריד מאתר המועצה: www.beer-tuvia.org.il
 - הצהרה בכתב על קרבת משפחה של המועמד לעובדים המועסקים במועצה או לנבחרי ציבור (ככל שקיימים כאלה).
- בהתאם להוראות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תינתן העדפה למועמד/ת עם מוגבלות אם המועמד כשיר לביצוע התפקיד.
- מועמד בעל מגבלה רפואית אשר נדרש להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה, רשאי לפרט את ההתאמות הנדרשות ובכלל זה יצרף מסמכים או חוות דעת מתאימה לעניין זה.

- תינתן עדיפות למועמד המשותיך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
- המועמד שיבחר לתפקיד, ישולב במערך החירום המועצתי.
- פרטים נוספים ניתן לקבל בטלפון 08-8509859/842.
- מועמדות ניתן להגיש עד לתאריך 25/11/2025.

בכבוד רב,
בן כהן
ראש המועצה