



י"ג אב תשפ"ב  
10 אוגוסט 2022

### **מכרז חיצוני 47/22 מנהל/ת המוקד העירוני – מנהל/ת מחלקה**

בהתאם לסמכותי בסעיף 167 בפקודת העיריות ולקבוע בתקנה 3 בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים), התש"ס – 1979 אני מכרז בזאת על משרה פנויה כדלקמן:

**תיאור התפקיד:** מנהל/ת המוקד העירוני – מנהל/ת מחלקה

**היקף המשרה:** 100%

**דרוג ודרגת המשרה:** 39-41 בדירוג הרלוונטי / חוזה בכירים (30%-40%) משכר מנכ"ל בכפוף לאישור משרד הפנים

**כפיפות ארגונית:** מנהל/ת אגף השירות

#### **תיאור התפקיד:**

- ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות, לרבות גיבוש נהלי היחידה בתיאום עם הנהלת הרשות.
- ניהול המוקד בשגרה.
- ניהול המוקד בשעת חירום ובאירועי חירום.
- עבודה בסביבה טכנולוגית, כולל הפקת דוחות מורכבים וניתוח נתונים.
- הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד.
- בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות, כולל הגדרת תקני הזמן לטיפול בפניות, העברת טיפול בפניה ליחידות הרשות השונות ומענה לתושב.
- ניהול צוות המוקד.
- שיפור ממשקי עבודה פנים ארגוניים, תהליכים ושיטות עבודה.
- חיזוק הקשר עם התושב.

#### **דרישות המשרה:**

##### **השכלה:**

- תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
- \*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.
  - ידע במערכות מחשב ומיומנויות הפעלה.
  - שליטה בשפה העברית וכן כושר ביטוי גבוה בכתב ובע"פ.
  - גמישות בשעות העבודה.

##### **ניסיון מקצועי:**

- ניסיון מקצועי של שנתיים לפחות בשירות לקוחות.
- ניסיון בניהול צוות של שלושה עובדים לפחות במשך שנתיים.
- שליטה ביישומי מחשב בדגש על עבודה עם יישומי מחשב אינטרנטיים.
- היכרות עם מבנה הרשות המקומית – יתרון
- בעל/ת ניסיון בהדרכת צוותי שירות והובלת תהליכים לשיפור ובקרת איכות השירות - יתרון



- בעלת ניסיון בהפעלת מערכת CRM בארגון המשרת לקוחות רבים.
- שליטה ביישומי מייקרוסופט, אופיס, ERP ומערכת טלפוניה.

#### **כישורים נוספים:**

יכולת אבחון טובה, ארגון וסדר ברמה גבוהה, כישורים חברתיים ותקשורת בינאישית גבוהה, עמידה בלוח זמנים, יכולת לעבודה בצוות ויחסי אנוש גבוהים, גמישות, יצירתיות ויוזמה. אמינות, חריצות וסובלנות. יחסי אנוש טובים. נכונות לעבודה בשעות בלתי שגרתיות, המצאות בכוננות לקריאה מיידית.

#### **הודעות חשובות למועמד:**

עיריית רמלה מודיעה בזאת על זכותו של כל מועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. מועמד אשר מבקש לקבל התאמות בהליכי קבלה לעבודה מחמת מוגבלותו, יפרט את הצורך בהתאמות ויצרף לפנייתו במסגרת מכרז זה מסמכים ו/או חוות דעת המעידים על הצורך בביצוע ההתאמות הנדרשות.

כמו כן, עיריית רמלה פועלת בהתאם להוראות החוק על מנת להבטיח ייצוג הולם בקרב עובדיה, בכלל הדרגות והמקצועות, של בני שני המינים, של אנשים עם מוגבלויות, של בני האוכלוסייה הערבית, הדרוזית והצ'רקסית, של מי שהוא או שאחד מהוריו נולדו באתיופיה, של בני האוכלוסייה החרדית ושל עולים חדשים. אשר על כן, עיריית רמלה מודיעה כי למועמד העומד בדרישות הסף לתפקיד והוא משתייך לאחת מן הקבוצות המפורטות לעיל, תינתן עדיפות בהליך הקבלה לעבודה למשרה זו.

על המועמדים/ות העונים לדרישות התפקיד להגיש הצעותיהם/ן בצירוף קורות חיים, תעודת השכלה ושאלון אישי למועמד/ת שניתן להורידו באתר העירוני [www.ramla.muni.il](http://www.ramla.muni.il) בכותרת מכרזים < מכרזי משאבי אנוש עד לתאריך 31/8/2022 בשעה 15:00 לפרטים: טלפון 9771579-08,

את הטפסים ניתן להגיש בדרכים הר"מ:

א. באמצעות הדואר האלקטרוני בכתובת [shanian@ramla.muni.il](mailto:shanian@ramla.muni.il), יש להגיש את המסמכים בפורמט

קריא רצוי PDF

ב. במסירה אישית במשרדי משאבי אנוש רחוב מבצע משה 20 רמלה

פניות אשר תגענה ללא טופס מועמד ותעודות העונות לדרישות המכרז כאמור לעיל, לא תובאנה לדיון בוועדת מכרזים.

מיכאל וידל  
ראש העיר