

מכרז פנימי/חיצוני מספר 01/2026

היחידה	פניות הציבור המוקד העירוני
תואר המשרה	מוקדנית
דרגת המשרה	6-8 בדירוג המנהלי
היקף העסקה	100%
תיאור תפקיד	<p>הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. עיקרי תפקידו :</p> <p>א. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות .</p> <p>ב. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים .</p> <p>ג. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.</p>
תנאי סף	<p><u>השכלה ודרישות מקצועיות:</u></p> <p>12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.</p>
מאפייני עשייה ייחודיים לתפקיד	<p>הנגשת מידע לציבור לתושב על שירותי הרשות</p> <p>א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים ברשות המקומית.</p> <p>ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון : מידע תיירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי חולים ובתי מרקחת, שביתות ברשות המקומית וכו') בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו .</p> <p>ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון : פיגועים, מלחמה, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו').</p> <p>קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות . ○ קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות, הנחייה והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה למקום האירוע, שליחת כוח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים .

<p>○ בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית. ד. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות. ה. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים. - <u>העבודה הינה במשמרות, בסופי שבוע וחגים.</u></p>	
<p>מנהלת המוקד העירוני</p>	<p>כפיפות ארגונית</p>
<p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ מועד פרסום המכרז: 08/01/2026, י"ט בטבת תשפ"ו. ▪ בקשות למכרז יש להגיש עד יום: 21/01/2026, ג' בשבט תשפ"ו. <p>להגשת מועמדות יש ללחוץ לינק מטה:</p> <p>https://www.munijobs.co.il/ApplyToJobNew/7b9_b38e7b93d98</p> <p>איש הקשר לעניין מכרז זה הינה: אמי יוחנן, טלפון: 04-6739534 או באמצעות כתובת המייל: drushim@tiberias.muni.il</p> <p><u>הגשת המועמדות למכרז הנ"ל תיתכן באמצעות הלינק מעלה בלבד, לא יתקבלו מסמכים במייל.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בקשות שתגענה ללא כל המסמכים והתעודות המעידות על כישורי המועמד לא תובאנה לדיון. 2. כל מקום בו מפורט תיאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה. 3. מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלות בהליכי הקבלה לעבודה. מועמד אשר מבקש לקבל התאמות ימסור מידע בדבר ההתאמות הנדרשות, בעת הגשת מועמדות. 4. מועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח הדין ימסור מידע גם בדבר השתייכותו לאותה קבוצה. <p>הזוכה במכרז מתקבל/ת לתקופת ניסיון של שנתיים, בה יבחנו כישוריו/יה עפ"י חוות דעתו של הממונה הישיר.</p> <p style="text-align: center;">בכבוד רב,</p> <p style="text-align: center;">יוסי נבעה ראש העיר</p> <p style="text-align: right;"> העתק: גבי רינת לגל – מנהלת אגף ההון האנושי גבי אתי ברוס – יו"ר ועד העובדים לוח מודעות / עיתון מקומי / עיתון ארצי ואתר נמר משרד הפנים </p> </p>	<p>כללי</p>