

מוקדן/ נציג שירות

נתוני המשרה (סעיף תקציבי 1.621200.110)
סוג תפקיד: התפקיד אינו מוגדר בחקיקה.
תיאור התפקיד
ייעוד:
הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.
תחומי אחריות:
1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות. 2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים. 3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.
פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות:
1. הנגשת מידע לציבור לתושב על שירותי הרשות
א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים ברשות המקומית. ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי חולים ובתי מרקחת, שבתות ברשות המקומית וכו'), בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו. ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: פיגועים, מלחמה, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו').
2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים
א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות. ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות הנחיייה 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. ג. בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.
3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם
א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות. ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים.
מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

<p>א. ייצוגיות. ב. שירותיות. ג. עבודה בצוות. ד. מתן מענה במצבי חירום.</p>		
כפיפות:		
מנהל המוקד העירוני.		
תנאים מקדימים למינוי		
12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.	השכלה:	ידע והשכלה:
-	קורסים והכשרות מקצועיות:	
עברית ברמה גבוהה.	שפות:	
היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.	יישומי מחשב:	
	לא נדרש.	רישום מקצועי:
	לא נדרש.	ניסיון מקצועי:
	לא נדרש.	ניסיון ניהולי:

נספח א' - מכרז פנימי/חיצוני לתפקיד מוקדן/ נציג שירות

היחידה:	פניות הציבור.
תואר המשרה:	מוקדן/ נציג שירות.
דרגת המשרה ודירוגה:	
היקף העסקה:	
סוג מכרז:	פנימי/חיצוני.
תיאור תפקיד:	הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. עיקרי תפקידו: א. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות. ב. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים. ג. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.
תנאי סף:	<u>השכלה ודרישות מקצועיות</u> 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה. <u>דרישות ניסיון</u> <input checked="" type="checkbox"/> ניסיון מקצועי- לא נדרש. <input checked="" type="checkbox"/> ניסיון ניהולי- לא נדרש. <u>דרישות נוספות</u> <input checked="" type="checkbox"/> שפות- עברית ברמה גבוהה. <input checked="" type="checkbox"/> יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.
מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:	<ul style="list-style-type: none"> • ייצוגיות • שירותיות. • יכולת עבודה בצוות. • מתן מענה המצבי חירום.
כפיפות:	מנהל המוקד העירוני.
מנהלה:	מועד פרסום המכרז: _____ בקשות למכרז יש להגיש עד יום: _____ טפסים להגשת הבקשות אפשר להשיג במשרדי הרשות המקומית בכתובת: _____ איש הקשר לעניין מכרז זה הינו: _____, טלפון: _____ על החתום-ראש הרשות _____ המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד