תאריך פרסום המכרז: 29/10/2026

מכרז כ"א – פנימי/ חיצוני 48-2026

מועצה אזורית גולן

מזמינה בזאת הצעות לתפקיד

מוקדני שירות (2 תקנים)

תיאור התפקיד:

הנגשת שירותי הרשות לציבור, לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.

עיקרי התפקיד:

1. הנגשת מידע לתושב על שירותי המועצה.
   - 1.1 מתן שירות אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמי פנים וחוץ שונים ברשות המקומית.
   - 1.2 מתן מידע עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות, בהתאם למדיניות הרשות ולנהלי העבודה שנקבעו.
   - 1.3 מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים.
2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים.
   - 2.1 הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.
   - 2.2 קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים במועצה והעברתן לטיפול ביחידות השונות, כולל הנחייה והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה, שליחת כח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.
   - 2.3 בקרה מידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.
3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.
   - 3.1 זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות.
   - 3.2 הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש.
4. טיפול בפניות והפניות בהתאם לצורך בכל הנוגע לתחבורה ציבורית והיסעים.
5. הפעלת המוקד בחירום.
6. משימות נוספות על פי הצורך.

דרישות התפקיד:

- ✓ 12 שנו"ל לפחות או תעודת בגרות מלאה
- ✓ ידע וניסיון בעבודה עם מחשב- היכרות עם תוכנות אופיס.
- ✓ עברית ברמה גבוהה

מאפיינים ייחודיים: ייצוגיות, שירותיות, עבודה בצוות, מתן מענה במצבי חירום

כישורים אישיים: יכולת ארגון ותכנון, הובלת תהליכים, יוזמה ומעוף, עבודה בתנאי לחץ, קבלת החלטות.

היקף משרה: 60-100% (2 תקנים)

כפיפות: מנהל מוקד

דרוג: מנהלי

מתח דרגות: 6-8+

תחילת עבודה: מיידי

- ✓ **המכרז מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והינו לנשים וגברים כאחד.**
- ✓ **תנתן העדפה לשייך לקבוצה הזכאית לייצוג הולם ובהתאם לכללים הקבועים בתקנות.**
- ✓ **זכותו של מועמד בעל מוגבלות לקבל התאמות למשרה**
- ✓ **מועמדים העומדים ומגישים את כלל המסמכים יזומנו לשיחה מקדימה ובהתאמה לוועדת הבחינה המחייבת (משרות בכירות יידרשו במבחני התאמה על פי דרישת משרד הפנים לעניין זה)**

מועמדים /ות העונים/ות לדרישות הנ"ל מתבקשים/ות **להיכנס לאתר המועצה למלא שאלון אישי,** ולשלוח בצירוף קורות חיים, פירוט ניסיון קודם, תעודות והמלצות, למנהלת אגף הון אנושי במועצה אזורית גולן-אביטל שדה, hr@megolan.org.il, פקס: 153-4-6964170 , ת.ד. 13 קצרין 12900.

מועד אחרון לקבלת הצעות: יום ה',12/11/2026, ב' בכסלו, תשפ"ז