



מועצה מקומית שער שומרון

בס"ד

ז' טבת תשפ"ד
19/12/2023

רכזת פניות הציבור

מכרז פומבי מס' 82/23

תיאור המשרה: רכזת/ת פניות הציבור.

היקף המשרה: 50%

דרגת המשרה: 7-9 מינהלי / מח"ר 37-39

כפיפות ארגונית: מבקר הרשות ו/או ראש הרשות

תיאור התפקיד:

אחראי על ניהול הטיפול בתלונות הציבור ביחידת מבקר הרשות, החל מבחינת התלונה ואחריות לקידום טיפולה, הנעה לשינוי מערכתי למניעת הישנות ומתן תשובה לפונה.

עיקרי התפקיד:

- מענה טלפוני ומתן מענה ראשוני לתלונות דחופות.
- בחינת התלונה המתקבלת ומתן מענה בהתאם ו/או ניתובה לגורם הרלוונטי ברשות לבחינה ומתן מידע והתייחסות, זאת בהתאם למדיניות ולנהלי הרשות.
- מעקב ובקרה אחר הטיפול בבקשות/ תלונות המוגשות ומעקב אחר טיפולן בהתאם למסגרת הזמנים המוגדרת (SLA), גורמים רלוונטיים לטיפול ועוד.
- ניתוב וריכוז פניות המצריכות התערבות רב-מערכתית, ומעקב אחר טיפולן. ניתוחן וזיהוי בעיות מערכתיות ובעיות חריגות החוזרות על עצמן לשם הפקת לקחים.
- מענה לתלונות המתקבלות בכתב (דואר אלקטרוני, דואר רגיל, פקס וכו') תוך התייחסות לחוק ולחוקי העזר ולתוצאות הבחינה שנעשתה וניסוח תשובות לפונים בכתב. הזנת נתוני הטיפול וסטטוס הטיפול בתלונות למערכות ממוחשבות ייעודיות ככל וישנן. ריכוז התלונות בהתאם לסיווגים השונים) לפי מחלקה, תלונה מוצדקת, לא מוצדקת וכד' לשם הפקת דו"חות חודשיים ותקופתיים וסיוע בהכנת הדוח השנתי בתחום תלונות הציבור.
- תיאום גורמי פנים וחוץ תוך דגש על יצירת ממשקי עבודה עם הגורמים העירוניים השונים, מינהלים, חברות עירוניות וגורמי חוץ.
- הפקת וניתוח דו"חות מעקב, בהתאם להנחיית הממונה.

תנאי סף:

1. השכלה:

- בעל תעודת בגרות מלאה.





מועצה מקומית שער שומרון

- יתרון - בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

2. דרישות ניסיון מקצועי וניהולי:

- ניסיון מקצועי – ניסיון של שנתיים בתחום העיסוק של המשרה.
- ניסיון ניהולי – לא נדרש.

דרישות נוספות:

- שליטה בשפה העברית. שפות נוספות בהתאם לצורך.
- היכרות עם תוכנת האופיס.
- היכרות עם תוכנה לניהול פניות – יתרון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת עבודה בתנאי לחץ.
- כושר ביטוי בכתב ובעל פה בשפה העברית ברמה גבוהה.
- יכולת לעבוד באופן עצמאי.
- יחסי אנוש טובים וייעוציות.
- כושר הבעה בכתב ובעל פה.
- קפדנות ודייקנות בביצוע.

הערות

1. פרטי המכרז מפורסמים באתר האינטרנט העירוני, כמו גם לינק להגשת מועמדות, אשר חובה להגיש על גביו את המועמדות. כתובת האינטרנט של האתר:

[/https://www.shaar-s.org.il/bids](https://www.shaar-s.org.il/bids)

2. יש לצרף טפסי הגשת מועמדות, קורות חיים, העתק ת.ז. ואישורים להוכחת עמידה בדרישת הסף לתפקיד
3. הגשת מועמדות שלא כנדרש לעיל או לאחר המועד האמור תפסול את המועמדות על הסף.
4. מועמד עם מוגבלות או קשיי שפה זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה ומתבקש להודיע על הצורך בכך במועד הגשת מועמדותו.
5. בנתונים ובכישורים שווים – תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם ברשות המקומית.





מועצה מקומית שער שומרון

הגשת מועמדות:

להגשת מועמדות יש להכנס לקישור המצורף :
[RF=5&FC=13409&https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=176](https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=176&RF=5&FC=13409)

טלפון 03-9079700

תאריך אחרון להגשת מועמדות 02/01/2024
מועמדים מתאימים יזמנו לועדת בחינה
המודעה מיועדת לנשים וגברים כאחד

אבי רואה
ראש מועצה מקומית
שער שומרון

