

כפיפות:

למנהלת אגף שרות לתושב.

תיאור התפקיד:

- **ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות.**
 - גיבוש תוכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה.
 - גיבוש נהלי היחידה בתיאום עם המנהלת הרשות.
 - קביעת נהלי העבודה והשירות כגון תקני הזמן לטיפול בפניות, העברת טיפול בפניה בין יחידות הרשות, תשובה לתושב.
 - שדרוג מערכות ההפעלה במוקד בהלימה לטכנולוגיה מתקדמת בתחום.
 - גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות היחידה בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור.
 - השתתפות בפורום מנהלי יחידות.
- **ניהול המוקד בשגרה.**
 - פיקוח על ניתוב הפניות למקורות המידע המתאימים וליחידות הרלוונטיות ברשות.
 - פיקוח על הפניית הטיפול בפניות אודות מפגעים והיבטים תפעוליים על פי קבועי הזמן המוגדרים ברשות.
 - פיקוח על הטיפול בפניות שהופנו ליחידות השונות ברשות.
 - פיקוח על העברת מידע עדכני לתושבים בתחומי השירותים שמעניקה הרשות.
 - ריכוז העברת פניות בין יחידות הרשות.
 - פיקוח על תחזוקת מערכות המחשוב והציוד במוקד.
- **ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום.**
 - איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות.
 - ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום.
 - הקמת חפ"ק (חדר פיקוד) לקליטה וניתוב של מידע המספק תמונת מצב לראש הרשות, למנהלי היחידות ולתושבים.
 - השתלבות במערך החירום המקומי.
 - ייזום הקשר עם שירותי ההצלה: משטרה, מד"א, כיבוי והצלה, רח"ל, פיקוד העורף והעברת ההנחיות המתקבלות לבעלי העניין ולתושבים.
 - תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות.
 - השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות.
 - תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים והמתגברים.
- **הגשת דו"חות תמונת מצב רשותית העולים מניתוח המידע המתקבל במוקד, על פי צורך ועל תקופה מוגדרת.**
 - זיהוי מגמות מניתוח נתוני הפניות המגיעות למוקד והפצתן לבעלי עניין.
 - הפקת דו"חות תמונת מצב ריבועניים ושנתיים בחתכים שונים בנוגע לנושאים המטופלים ע"י המוקד, לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות.
 - עדכון מנהלי יחידות ובעלי עניין במקרים של ריכוז פניות בנושא מסוים.
 - הפקת דו"חות ייעודיים למנהלי יחידות ברשות לבקשתם.
- **בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.**
 - מעקב כמותי ומדגמי אחר הטיפול בפניות וסגירתן על פי קבועי הזמן המוגדרים.
 - מעקב אחר פניות שהופנו לטיפול של מספר יחידות ברשות.
 - ניהול סקרים ומשובים הנערכים באמצעות המוקד או העוסקים בפעילות המוקד.
 - העברת דוחות מסכמים למנהלי היחידות.
 - איפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המח' הרלוונטיים.
- **ניהול צוות נציגי השירות**
 - הנחיית המוקדנים בתהליך קבלת פניות מתושבים, תהליכי מתן שירות ומדיניות התקשורת של הרשות עם הלקוח.
 - עדכון המוקדנים אודות שינויים ובחידושים הנעשים לטובת רווחת התושב.
 - גיבוש תכנית הדרכה של המוקדנים והשתתפות בביצוען.
 - הכשרת מוקדן חדש לרבות בנושאי ציוד, מערכת המידע ושירות לקוחות.
 - דאגה לרווחתם ולתנאי העסקתם של נציגי השירות.

תנאי סף לתפקיד:

השכלה:

- בעלת תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמח' להערכת תארים אקדמיים בחו"ל.
- מנהל מוקד עירוני יחויב לסיים בהצלחה – קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכר מותנה בסיום הקורס כאמור.

ניסיון תעסוקתי:

- נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך 4 שנים לפחות.

ניסיון ניהולי:

- נדרש ניסיון בניהול של לפחות 5 עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה, כאשר על תקופת הניהול לעלות על משך זמן של שלוש שנים לפחות.

דרישות תפקיד מיוחדות:

- הכרות עם תוכנות ה - OFFICE.
- שפות: עברית ברמה גבוהה.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד

- קבלת החלטות במצבי חירום
- שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות
- עבודה בשעות בלתי שגרתיות
- עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה

היקף המשרה: 100%.

מתח דרגות: סגן/ית מנהל אגף: 11-13 בדירוג המנהלי / 41-43 בדירוג המח"ר
שכר: עפ"י הסכם קיבוצי ו/או עפ"י חוזה המאוסר ע"י משרד הפנים.

מועמדים שיעמדו בתנאי הסף ישלחו למבחני התאמה, בהתאם לדרישות החוק.
לועדת הבחינה יוזמנו עשרת המועמדים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר במבדקים.
ציון עובר במבחנים הינו 60.

המסמכים יוגשו באופן אישי לאגף משאבי אנוש, רח' בילו 2 קומה 4 רחובות, או באמצעות דוא"ל:

michrazim@rehovot.muni.il

עד יום חמישי 29.10.2026, שעה 15:00

הגשת מועמדות אשר תשלח ללא טופס הגשת מועמדות, תעודות השכלה ואסמכתאות המעידות על ניסיון

בעבודה תיפסל על הסף

תינתן העדפה לאדם עם מוגבלות בהתאם לאמור בסעיפים 3 ו 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ובתנאי שעומדים בתנאי הסף למשרה וכשירים לביצוע התפקיד. האמור כפוף להצהרת המועמד/ת המפרטת את דבר מוגבלותו/ה וכן בהמצאת מסמכים להוכחת המוגבלות.

מועמדים עם מוגבלות זכאים לקבל התאמות בהתאם להצגת אישורים רפואיים מתאימים.
עדיפות תינתן למועמד/ת המשתייך/ת לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית.

תינתן העדפה למי שהוא או אחד מהוריו נולדו באתיופיה בהתאם לפקודת העיריות אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

תינתן העדפה לנשים לפי חוק שוויון זכויות האישה אם שני המועמדים בני שני המינים הם בעלי כישורים דומים וכן בהתאם לחוק עידוד של שילוב וקידום נשים בעבודה ושל התאמת מקומות עבודה לנשים.
מודעה זו מיועדת לנשים וגברים כאחד