

מכרז פנימי/פומבי מס' 1/2026 מנהל/ת מוקד שירות (רואה) עירוני-ביטחוני 106

יחידה: אגף שירות

כפיפות: מנהל אגף שירות

היקף המשרה: 100%

דרגת המשרה ודירוגה: דרגות 39-41 בדרוג המח"ר או 9-11 בדרוג המנהלי או העסקה בחוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים.

תיאור התפקיד:

ניהול מוקד (רואה) עירוני-ביטחוני 106, האמון על הנגשת המידע הרשותי לציבור, ככלי ניהולי בידי הרשות. עיקרי התפקיד:

- 1. ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות**
 - א) גיבוש תוכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה
 - ב) קביעת נהלי העבודה והשירות כגון תקני הזמן לטיפול בפניות, העברת טיפול בפניה בין יחידות הרשות, תשובה לתושב.
 - ג) הפעלה שדרוג מערכות ההפעלה במוקד בהלימה לטכנולוגיה מתקדמת בתחום.
 - ד) גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות היחידה בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור למוקד 106.
- 2. ניהול המוקד בשגרה**
 - א) פיקוח על ניתוב הפניות למקורות המידע המתאימים וליחידות הרלוונטיות ברשות
 - ב) פיקוח על הפניית הטיפול בפניות אודות מפגעים והיבטים תפעוליים על פי קבועי הזמן המוגדרים ברשות (SLA)
 - ג) פיקוח על הטיפול בפניות שהופנו ליחידות השונות ברשות.
 - ד) פיקוח על העברת מידע עדכני לתושבים בתחומי השירותים שמעניקה הרשות
 - ה) ריכוז העברת פניות בין יחידות הרשות.
 - ו) פיקוח על תחזוקת מערכות המחשוב והציוד במוקד.
 - ז) אחריות על המערך הטכנולוגי ביטחוני במוקד לרבות מצלמות עירוניות.
- 3. ניהול צוות נציגי השירות**
 - א) הנחיית המוקדנים בתהליך קבלת פניות מתושבים, תהליכי מתן שירות ומדיניות התקשורת של הרשות עם הלקוח.
 - ב) עדכון המוקדנים אודות שינויים ובחידושים הנעשית לטובת רווחת התושב.
 - ג) גיבוש תכניות הדרכה של המוקדנים והשתתפות בביצוען.
 - ד) הכשרת מוקדנים לרבות בנושאי ציוד, מערכת המידע ושירות לקוחות.
 - ה) הכשרת מוקדנים למענה בטחוני נדרש ע"פ הנחיות אגף הביטחון בשגרה ובחירום.
 - ו) דאגה לרווחתם ולתנאי העסקתם של נציגי השירות.
- 4. ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום**
 - א) איוש המוקד בהתאם לאופי האירוע וצפי הפניות.
 - ב) ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום.
 - ג) השתלבות במערך החירום המקומי.
 - ד) ייזום הקשר עם שירותי ההצלה: משטרה, מד"א, כיבוי והצלה, רח"ל, פיקוד העורף והעברת הנחיות המתקבלות לבעלי העניין ולתושבים.
 - ה) תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות.
 - ו) השתתפות בתרגילים של מצבי חירום המתקיימים ברשות.
 - ז) תדרוך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים והמתגברים.
 - ח) סגן מנהל מכלול מידע בחירום.

5. **הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד**
- א) זיהוי מגמות מניתוח נתוני הפניות המגיעות למוקד והפצתן לבעלי עניין
 - ב) הפקת דו"חות תמונת מצב רבעוניים ושנתיים בחתכים שונים בנודע לנושאים המטופלים על ידי המוקד, לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות
 - ג) עדכון מנהלי יחידות ובעלי עניין במקרים של ריכוז פניות בנושא מסוים.
 - ד) הפקת דו"חות ייעודיים למנהלי יחידות ברשות לבקשתם
6. **בקה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות**
- א) מעקב כמותי ומדגמי אחר הטיפול בפניות וסגירתן על פי קבועי הזמן המוגדרים .
 - ב) מעקב אחר פניות שהופנו לטיפול של מספר יחידות ברשות.
 - ג) ניהול סקרים ומשובים הנערכים באמצעות המוקד או העוסקים בפעילות המוקד.
 - ד) העברת דוחות מסכמים למנהלי היחידות
 - ה) איפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי המחלקות הרלוונטיים

תנאי הסף:

השכלה ודרישות מקצועיות:

- בעל תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.
- מנהל מוקד עירוני יחויב לסיים בהצלחה- קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכרו מותנה בסיום הקורס כאמור.

דרישות ניסיון:

- ניסיון מקצועי- נדרש ניסיון בשירות לקוחות במשך שנתיים לפחות.
- ניסיון ניהולי- נדרש ניסיון בניהול עובדים לאורך זמן העולה על שנתיים.

דרישות נוספות:

- שפות- עברית ברמה גבוהה.
- יישומי מחשב- היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- שירותיות גבוהה.
- קבלת החלטות במצבי חירום.
- עבודה במשמרות ובשעות בלתי שגרתיות, כולל סופ"ש וחגים.
- עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה.

פרטים להגשת המועמדות ודגשים נוספים:

- בהתאם להוראות סעיף 174א' לפקודת העיריות שעניינו סייגים להעסקת קרובי משפחה, מובא בזה לידיעת המועמדים כי ככל שקיימת קרבת משפחה לעובדי העירייה או נבחר ציבור העסקתם תהיה מותנית בחו"ד יועמ"ש בעניין קיום ניגוד עניינים יכול והעסקתם לא תאושר כאמור בפקודה.
- המעוניינים יוכלו להגיש בקשותיהם למשרה בצירוף קורות חיים, צילום תעודת זהות, תעודות המעידות על השכלה, אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים בחתימת המעסיק

(הכוללים תאריך תחילת וסיום העסקה, היקף משרה ותיאור תפקיד), המלצות ושאלון אישי.

ניתן להגיש מועמדות באמצעות מערכת הגיוס המקוונת:

[RF=5&FC=26348&https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=203](https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=203&RF=5&FC=26348)

עד לתאריך: 23/04/2026

פניות ללא אסמכתאות בהתאם לדרישות לעיל, לא יטופלו.

- מועמדים העומדים בדרישות הסף לתפקיד ידרשו לעבור מבחני מיון לתפקיד. שמונת המועמדים בעלי הציון הגבוה ביותר יזומנו לוועדת הבחינה.
- מועמד עם מוגבלות זכאי להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה.
- תבחן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, אם הוא בעל כישורים דומים לכישורי שאר המועמדים.
- המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד.

בכבוד רב,



אורטל חוברה

מנהלת אגף הון אנושי