

מכרז חיצוני/פנימי מס' 62/2020
בהתאם לסעיף 3 לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים) תשם - 1979, מכריזה בזה
עיריית תל אביב-יפו על משרה פנויה במנכ"ל/עצמאיות

היחידה: יחידת השירות ופניות הציבור, פניות הציבור
 תיאור המשרה: מרכז/ת בכיר/ה לפניות הציבור
 היקף העסקה (משרות): 1
 מתח דרגות: המח"ר 40 - 42, הנדסאים וטכנאים 40 - 42

תיאור התפקיד

1. אחריות לניהול התפעולי והמקצועי של מרכזי פניות הציבור. 2. אחריות לתכנון וניהול שוטף של משמרת העבודה וההפסקות לרבות חלוקת העבודה, וויסות וניתוב פניות. 3. איתור צורכי הכשרה והדרכה, ונקיטת פעולות הנדרשות לשיפור מיומנויות מרכזי פניות הציבור והרפרנטים ביחידות העירייה. 4. הובלת עובדי היחידה לעמידה ביעדים, ולמתן שירות מקצועי, יעיל ואדיב על בסיס ערכי הקש"ר. 5. הנחייה והכשרה שוטפת של עובדי היחידה, כולל חניכת מרכזי פניות ציבור חדשים. 6. ביצוע בקרת איכות אחר עבודות המרכזים, ומתן משוב. 7. פיקוח ובקרה על הטיפול בפניות המתקבלות בכל ערוצי הקשר. 8. שיפור ויעול תהליכי עבודה ביחידה. 9. הפקת דוחות תפעוליים וניהוליים ומתן דיווח שוטף להנהלה. 10. ביצוע משימות נוספות במסגרת התפקיד, לפי הנחיית הממונה.

דרישות המשרה

*תואר אקדמי שקיבל הכרה על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שהוכר על-ידי משרד החינוך במחלקה להערכת תארים אקדמיים מחוץ לארץ. ניסיון מקצועי של 4 שנים לפחות בתחום שירות לקוחות ובמוקדי שירות. היכרות בעבודה עם מערכות ניהול קשרי לקוחות – יתרון. ניסיון בניהול צוות עובדים. ניסיון בכתיבה שירותית לרבות בסביבת רשתות חברתיות. ידע וניסיון בעבודה במערכות ממוחשבות ויישומי מחשב OFFICE. מיומנויות תקשורת וכושר ניהול משא ומתן. כושר ארגון, יוזמה ויצירתיות. תודעת שירות גבוהה. יחסי אנוש טובים ידיעת עברית ואנגלית ברמה טובה מאוד. ידיעת שפות נוספות – יתרון. כושר ביטוי מצוין בכתב ובעל פה. היתכנות לעבודה ובימים לא שגרתיים.

הערות למשרה:

*על פי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012, "הנדסאי" או "טכנאי מוסמך" כהגדרתם בחוק זה פטורים מדרישה זו (סעיף 1). הנדסאי 5 שנים לפחות, טכנאי 6 שנים לפחות בתחום שירות לקוחות ובמוקדי שירות.

הערות:

- * בהתאם להוראות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תינתן העדפה למועמדים עם מוגבלות משמעותית אם המועמד כשיר לביצוע התפקיד וכישוריו דומים לכישורי יתר המועמדים.
- * באיוש משרות אלו תינתן עדיפות לאזרחים בני הלאום הערבי.
- * במקרה של ריבוי מועמדים תהא העירייה רשאית לבחור מבין המועמדים עד 5 מועמדים מתאימים למשרה, אשר הם בלבד מתוך כל המועמדים יוזמנו להופיע בפני ועדת המכרזים. הבחירה תעשה על יסוד המסמכים בלבד ו/או על יסוד ראיון מוקדם עם המועמדים ו/או חלקם, עפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.
 1. קיימת אפשרות, שהמועמדים יישלחו למבחן התאמה.
 2. יש להגיש הצעה, בדואר האלקטרוני בלבד, הכוללת את המסמכים הבאים: שאלון פרטי מועמד למשרה פנויה, תמונת פספורט, קו"ח ותעודות השכלה/הכשרה נדרשות, ולשלוח באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת: Hrmicrazim@mail.tel-aviv.gov.il במידה ולא התקבל אישור עד יומיים מיום השליחה, יש לוודא כי המסמכים התקבלו בטלפונים: 03-7241125/6/7/8. טפסים ניתן להוריד בקישור הבא: [טופס פרטי מועמד](#). בקשות שתגענה ללא תעודות כאמור ולאחר המועד האחרון, לא תובאנה בחשבון. המודעה פונה לנשים וגברים כאחד.

תאריך אחרון להגשת הצעות הוא: 13/02/2020

תאריך פרסום: 30/01/2020

אבי פרץ
 סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל