



## מכרז פומבי מס' 52/22 מנהל/ת מדור פניות הציבור במחלקת פניות הציבור - הארכה

### עיקרי התפקיד:

טיפול ומתן מענה לפניות המתקבלות במחלקה.

### תיאור התפקיד:

- מענה טלפוני ומתן מענה ראשוני.
- קבלה ותייעוד של הפניות המתקבלות בכתב.
- טיפול בפניות, ובכלל זה מתן מענה בכתב, או לחילופין, ניתובן של הפניות לגורמים הרלוונטיים ברשות.
- סיוע בניהול תהליך טיפול בבקשות המוגשות מכח הוראות חוק חופש המידע.
- איסוף מידע מהאגפים הרלוונטיים ברשות לצורך גיבוש מענה לפניות.
- מעקב ובקרה אחר סטאטוס הטיפול בפניות שהתקבלו במחלקה.
- הזנת נתוני הטיפול וסטאטוס הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.
- דיווח לממונה בעת פנייה חריגה בהתאם להנחיות.
- ביצוע עבודות אדמיניסטרציה שוטפות במחלקה.
- ביצוע מטלות נוספות עפ"י הנחיית הממונה.

### תנאי סף:

#### השכלה:

- תעודת בגרות מלאה.
- יתרון לבעלי תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה.

### ניסיון מקצועי:

- ניסיון מקצועי בשירות לקוחות/פניות ציבור לפחות שנתיים – יתרון.
- ניסיון בעבודה אדמיניסטרטיבית – יתרון.

### דרישות נוספות:

- שליטה במערכות מחשוב שונות (אופיס ותוכנה לניהול פניות)
- שליטה בעברית כולל יכולת התנסחות גבוהה בכתב ובע"פ
- שירותיות, סובלנות ויכולת הכלה
- יחסי אנוש טובים ויכולת עבודה בצוות

היקף המשרה: 100%

תקן: מנהל/ת מדור

אופן העסקה: 7-9 בדירוג מינהלי, 37-39 בדירוג המח"ר

כפיפות: מנהלת מחלקת פניות הציבור

אגף: הנהלה

### מסמכים שיש לצרף לבקשה:

- קורות חיים (בעברית)
- תעודות/אישורים המעידים על השכלה המלצות
- צילום מתעודת זהות
- טופס פרטי מועמד (אתר העירייה)



עיריית הוד השרון

אגף משאבי אנוש והדרכה

טלפון: 09-8894100

פקס: 09-8894103

מועמד העומד בתנאי המשרה והמעוניין בהגשת הצעה למשרה הנ"ל יגיש את הצעתו דרך אתר עיריית הוד השרון, לשונית דרושים ומכרזים, מכרזי כוח אדם עד ליום ה' 07/04/2022 (עד השעה 15:00) – לא תיתכן הגשה ידנית או בדוא"ל.

מועמד עם מוגבלות יהא זכאי להתאמות הנדרשות לו בהליכי הקבלה לעבודה ובמידת הצורך במהלך תקופת ההעסקה.

עדיפות תינתן למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, ובלבד שמדובר במועמד בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

מודגש בזאת כי העירייה שומרת על זכותה לבצע מיון מוקדם של ההצעות למשרה וכן הערכת המועמדים ע"י גורם מקצועי מטעם העירייה.

יש להכין טפסים: טופס פרטי מועמד, קורות חיים, תעודות השכלה, צילום ת"ז, אישורים על ניסיון מקצועי (כפי שנדרש בנוסח המכרז).

במידה ותהליך המיון הראשוני יסתיים בהצלחה ויוגשו כל המסמכים הרלוונטיים, אגף משאבי אנוש ייצור עמך קשר להמשך התהליך.

הצעות שלהן לא יצורפו כל המסמכים הנדרשים, לא תענינה.

**הליך הגשת המועמדות במכרז כולל: הגשת מועמדות וקבלת משוב ראשוני על המועמד באמצעות מערכת jobbing המקוונת.**

**בהמשך לכך, כל המועמדים אשר יעמדו בתנאי הסף ואשר יגישו את כלל המסמכים הנדרשים, כמפורט בפרסום זה – יזומנו לוועדת בחינה.**

כל האמור בלשון זכר או נקבה מתייחס לגברים ונשים כאחד.

על החתום,

אגף משאבי אנוש