



מכרז חיצוני מס' 25-234 נציג/ת שירות במוקד עירוני 106

תואר המשרה:

נציג/ת שירות במוקד עירוני 106.

מטרת התפקיד:

מתן שירות טלפוני ודיגיטלי לתושבי בית שמש, אורחיה ועובדי העירייה וטיפול בפניות ודיווחים על מפגעים ומטרדים בתחום המוניציפאלי של עיריית בית שמש וכן מתן מידע עירוני על כל המצוי והמתרחש בעיר, בהתאם לנהלי העירייה, למדיניותה ולהנחיות מנהל המוקד העירוני.

עקרי התפקיד:

- הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות.
- קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים.
- ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.
- קבלת פניות ודיווחים המתקבלים במוקד העירוני מתושבי העיר ואורחיה, עובדי העירייה, גורמים ציבוריים וממשלתיים שונים, תוך קבלה, רישום ועדכון במערכת הממוחשבת, ביצוע בדיקה וניתוב הפניות לגורמים הרלוונטיים, ניהול מעקב אחר ביצוע הטיפול בפניה, בהתאם לנהלי העבודה ועפ"י מעגלי ותקני שירות שנקבעו.
- הפעלה של צוותים עירוניים המטפלים בפניות, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן סיוע טלפוני והכוונה למקום האירוע, שליחת כח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.
- מתן מידע עירוני לפונים בנושאים שונים בכל הנוגע למצוי ולמתרחש בעיר (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי מרקחת), בהתאם למדיניות העירייה ולנהלי העבודה שנקבעו.
- מתן שירות טלפוני לתושבי העיר ואורחיה, והן לגורמי פנים וחוץ עירוניים רלוונטיים. תוך טיפול שוטף בפניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתם לטיפול יחידות העירייה השונות, וכן מתן מידע עירוני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש בעיר בשגרה ובשעות חירום, בהתאם לצורך ולהנחיות מנהל המוקד העירוני.
- ביצוע מטלות ותפקידים נוספים על פי קביעת והנחיית מנהל המוקד העירוני.

דרישות התפקיד:

- 12 שנות לימוד / תעודת בגרות.
- יתרון לבעלי ניסיון בשירות לקוחות.
- ידע וניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת – יתרון.
- עברית ברמה גבוהה.



מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- ייצוגיות.
- שירותיות.
- עבודה בצוות.
- מתן מענה במצבי חירום.

מקבלי שירות של נושא התפקיד:

בתוך העירייה: הנהלת העירייה, כלל אגפי העירייה.
מחוץ לעירייה: תושבי העיר ואורחיה, משטרת ישראל, מד"א, כיבוי אש.

הערות:

המוקד העירוני פועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, (24/7) במשמרות, לרבות בסופי שבוע, ערבי חג וחגים, בהתאם לצרכי המערכת, הן בשגרה, הן בשגרה בחירום והן בחירום.

כפיפות:

מנהל מוקד עירוני 106.

מתח דרגות:

6-8 בדירוג מנהלי.

היקף משרה:

100%.

מועד להגשה:

החל מיום 23/11/25 ולא יאוחר מיום 10/12/25 עד השעה 12 בצהריים.

אופן הגשת המועמדות:

הגשת המועמדות למשרה זו הינה באמצעות **טופס מקוון בלבד** באתר המכרזים של העירייה [/https://betshemesh.muni.il/bids](https://betshemesh.muni.il/bids) בצירוף כל המסמכים שידרשו בתהליך המקוון.
יש לקרוא את ההנחיות לפני ובמהלך הגשת מועמדות, נדרש למלא את כל השלבים בעת הגשת המועמדות כגון: שאלון, והעלאת הקבצים הנדרשים (ומבחני התאמה בעת הצורך) חובה לצרף טפסי הגשת מועמדות וקורות חיים ואישורים להוכחת עמידה בדרישות הסף לתפקיד, הגשת מועמדות שלא כנדרש לעיל ו / או לאחר המועד האמור, עלולה להיפסל על הסף.
לבירורים נוספים אודות המכרז ניתן לפנות למייל: michrazim@bshemesh.co.il או בטלפון 02-9909793 גיטי.

הערות

1. בכל מקום בו מפורט תיאור תפקידים בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה. הזדמנות שווה ניתנת לאשה ולגבר, בעלי כישורים מתאימים להתמודדות על אותה משרה.
2. מינוי המועמד/ת יהיה בכפוף להיעדר ניגוד עניינים בין מילוי התפקיד ע"י המועמד/ת לבין ענייניו/ענייניה האחרים ובכפוף לסייגים להעסקת קרובי משפחה; בהתאם להוראות הדין, הנחיות וחוזרי מנכ"ל של משרד הפנים.



3. לפי נוהל לבדיקה ומניעת ניגוד עניינים עובדי הרשויות המקומיות (פורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011 ביום א' בניסן התשע"א, 5 באפריל 2011) - על המועמד שייבחר למשרה
מהמשרות המפורטות בנוהל למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ולערוך הסדר למניעת ניגוד עניינים אם יידרש וזאת כתנאי לכניסתו לתפקיד, בהתאם להוראות הנוהל.
4. לפנייה יצורפו תעודות השכלה ו/או השתלמויות בהתאם לנדרש בנוסח המכרז.
אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים **(על אישורי העסקה לכלול תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה, פירוט עיסוקיו בתפקיד וניסיונו הניהולי ככל שנדרש)**, להוכחת העמידה בתנאי הסף, והמלצות ממעסיקים קודמים.
כמו כן, יש לצרף קו"ח **(כולל דרכי תקשורת)**, קו"ח יכללו בין השאר פירוט מלא ביחס להשכלה והניסיון המקצועי והניהולי של המועמד והשאלון המצורף.
בקשות שלא יצורפו אליהם כל המסמכים הדרושים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת הבחונים.
5. הליך המיון יבוצע רק למועמדים העונים על תנאי הסף בהתאם לנדרש בנוסח המכרז, והגישו מועמדותם בפרק הזמן שנקבע לכך. העמידה בתנאי הסף תבחן לפי אסמכתאות בלבד ואין די בקורות החיים להוכחת עמידה בתנאי הסף. המועמדים שיוערכו כמתאימים ביותר יוזמנו לראיון בפני ועדת המכרזים.
6. הרשות המקומית תדרוש, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי מהמועמדים, להיבחן במבחני התאמה, בעל פה או במעשה או במבחן במסגרת הגופים העוסקים בכך, טרם זימונים לוועדת המכרזים.
7. לגבי מועמדים אשר מעוניינים לשמור על סודיות מועמדותם מתבקשים לציין זאת מפורשות בפנייתם. במקרה בו הרשות תהיה מעוניינת חרף הסודיות לפנות לצדדים שלישיים לצורך מידע ו/או המלצה, תימסר הודעה על כך מראש למועמדים הנ"ל בכדי לאפשר להם להסיר מועמדותם אם יחפצו בכך.
8. מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמתו הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. המועמד נדרש להעביר מידע מלא בדבר הצורך להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה, ובכלל זה פירוט ההתאמות הנדרשות וצירוף מסמכים או חוות דעת מתאימה לעניין זה שיש בידי המועמד.
9. תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים. המועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח הדין ימסור גם מידע בדבר השתייכותו לאותה קבוצה.
10. הרשות המקומית אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת או שלב את הליכיו של מכרז זה.
11. הרשות המקומית שומרת על זכותה להעריך את המועד האחרון להגשת מועמדות למשרה האמורה.
12. על המכרז חלות ההוראות הקבועות בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס – 1979.



13. בכפוף להוראות כל דין וקבלת כל האישורים הדרושים, המועמד שיזכה יהיה מנוע מלעסוק במקצועו במסגרת עסק פרטי ו/או בכל עיסוק אחר.
14. המועמד מתחייב שלא לעסוק ולא לטפל בכל עניין שיש בו משום ניגוד עניינים לתפקידו כעובד של עיריית בית שמש.
15. ההוראות יהוו חלק בלתי נפרד מהתקשרות בין המועמד לבין עיריית בית שמש.


שמואל גרינברג
ראש העיר