מכרז 46/2026 לתפקיד רכז/ת שירות מוקד עירוני

החברה הכלכלית לפיתוח נס ציונה בע"מ

החברה הכלכלית לפיתוח נס ציונה בע"מ (להלן: "החברה"), שהינה חברה עירונית בשליטת עיריית נס ציונה, מזמינה בזאת מועמדים/ות מתאימים/ות העונים/ות לדרישות שיפורטו להלן להגיש הצעותיהם/ן לתפקיד רכז/ת שירות במוקד העירוני.

1. **שם המשרה**:

רכז/ת שירות במוקד העירוני

2. **כפיפות**:

מנהלת המוקד העירוני 106

3. **מספר תקנים:**

שתי משרות – 100%

4. **תיאור המשרה ותחומי אחריות של המועמד/ת הנבחר/ת:**

הפעלה ובקרה מקצועית על מתן שירות טלפוני ע"י צוות העובדים במשמרת שבאחריותו לתושבי העיר נס ציונה ועובדי העירייה וטיפול בפניות ודיווחים על מפגעים ומטרדים בתחום המוניציפאלי של עיריית נס ציונה וכן מתן מידע על כל המצוי והמתרחש בעיר, בהתאם לנהלי העירייה, למדיניותה ולהנחיות הממונה, ובכלל זה:

4.1. בקרה מקצועית על מתן שירות טלפוני אכפתי, אפקטיבי ואחראי על ידי צוות העובדים במשמרת שבאחריותו לתושבי העיר הפונים למוקד עירוני 106

4.2. בקרה מקצועית על טיפול שוטף בפניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתם לטיפול מחלקות העירייה השונות, לרבות ווידוא מתן שירות אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי העיר ומבקריה הפונים למוקד עירוני 106 בהתאם לנהלי העירייה ועפ"י זמני (SLA) שנקבעו.

4.3. הדרכה והנחייה מקצועית שוטפת לצוות עובדי מוקד עירוני 106

4.4. סיוע במענה מקצועי לנציגי שירות בשאלות מקצועיות במהלך משמרת.

4.5. מתן שירות טלפוני לתושבי העיר, וטיפול בפניות ודיווחים על מפגעים ומטרדים אשר נמצאים באחריות העירייה וכן מתן מידע על כל המצוי והמתרחש ברחבי העיר.

4.6. וידוא הנחיה והפעלה של צוותי השטח של עיריית נס ציונה לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד עירוני 106, ע"פ הצורך ובהתאם לנהלי העירייה והנחיות הממונה.

4.7. הכנת דו"חות מידע ומצגות.

4.8. עדכון שוטף באם מתקבלות הוראות שעה, הוראות קבע ושינויים במערכת שיש לבצע במערכת crm.

4.9. כל מטלה אשר תוגדר על ידי הממונה הישיר.

5. **<u>מטלות עיקריות:</u>**

5.1. בקרה מקצועית על מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי העיר, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים, בהתאם למדיניות העירייה ולנהליה.

5.2. פיקוח ובקרה מקצועית על טיפול שוטף בפניות ודיווחים המתקבלים במוקד עירוני 106 מתושבי העיר, עובדי העירייה, תוך קבלה, רישום ועדכון במערכת CRM, ביצוע בדיקה וניתוב הפניות לגורמים הרלוונטיים, ניהול מעקב אחר ביצוע הטיפול בפניה, בהתאם לנהלי העבודה ועפ"י זמני ה-SLA שנקבעו.

5.3. בקרה מקצועית על הטיפול בפניות, כולל וידוא ניהול קשר עם הצוותים בשטח, וידוא ביצוע מעקב אחר פניות שהטיפול בהן טרם הסתיים, תוך קבלת עדכונים בנוגע למצב הטיפול בפניה, וידוא הטיפול במסגרת אמנת השירות שנקבעה ע"י הנהלת העירייה ובאיכות הרצויה וכן וידוא הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכת ה-CRM

5.4. וידוא הנחיה והפעלה של צוותי העירייה המטפלים בפניות המוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן סיוע טלפוני והכוונה למקום האירוע, קישור טלפוני בין הגורמים השונים.

5.5. הדרכה והנחייה מקצועית שוטפת של עובדי מוקד עירוני 106, קיום הדרכות בתחילת המשמרת, ביצוע הדרכות פרטניות לאחר מענה לפניות חריגות, לרבות מתן הנחיות מקצועיות והסקת מסקנות לשירות יעיל ואדיב במהלך הפניות, בהתאם לנהלים ותהליכי העבודה שנקבעו, פתרון בעיות שוטפות וחריגות המתעוררות במהלך העבודה וויסות העבודה בין העובדים.

5.6. הצפת מגמות העולות מפניות .

5.7. עדכון הממונה על כל תלונה או אירוע חריג שאירעו במהלך משמרתו.

5.8. ביצוע מטלות ותפקידים נוספים עפ"י קביעת והנחיית מנהל המוקד העירוני.

6. **<u>מועד תחילת עבודה</u>**

מיידי.

7. **<u>היקף המשרה</u>**

100%, לפחות 5 משמרות שיגרה

במידה ויש חוסר במשמרות על רכז/ת לאייש ראשונ/ה את המוקד.

זמינות ובר/ת השגה טלפונית כל הזמן לפתרון בעיות משמרת.

8. **<u>תנאי העסקה</u>**

בהסכם עבודה "עובד שאינו בכיר" בנוסח המקובל בתאגידים עירוניים ובהתאם למפורט בהנחיות משרד הפנים.

<u>קרן השתלמות</u>: לאחר 12 חודשי עבודה בתפקיד במוקד העירוני נס ציונה.

9. **<u>דרישות מקדמיות להגשת מועמדות לתפקיד</u>**

תנאי הסף המצטברים כמפורט להלן:

9.1. **<u>השכלה</u>**:

9.1.1 המועמד/ת הנו/ה בעל/ת בגרות מלאה– חובה

9.1.2 המועמד/ת הנו/ה בעל/ת רשיון נהיגה –חובה.

9.2. **<u>ניסיון</u>** – למועמד/ת ניסיון של שנתיים (2) לפחות בתחום עבודה במוקד או שירות לקוחות.

9.3. **<u>יישומי מחשב</u>** – שליטה מלאה בתוכנות Office .

9.4. **<u>שפה</u>** – שליטה מלאה בדיבור ובכתיבה בשפה העברית.

10. **<u>הערות:</u>**

המוקד העירוני פועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, (24/7) במשמרות, דרישות התפקיד מחייבות נכונות לעבודה בסופי שבוע (שישי ושבת), ערבי חג וחגים, בהתאם לצרכי המערכת, הן בשגרה, הן בשגרה בחירום והן בחירום.

11. **<u>שיקולים לבחירה ותנאים נוספים</u>**

החברה תהיה רשאית להתחשב בשיקולים הבאים בבחירת המועמד/ת הזוכה:

11.1. **<u>הסמכות ו/או ניסיון תעסוקתי</u>** – עבודה במוקד עירוני – יתרון.

11.2. **<u>כישורים אישיים</u>** – תקשורת בין-אישית טובה ותודעת שירות גבוהה; אמינות, אחריות ומסירות; יכולת למידה והתאקלמות בסביבת עבודה מגוונת, סדר וארגון, דיוק בפרטים.

12. **<u>אופן הגשת ההצעות</u>**

12.1. מועמד/ת המעוניין/נת להתמודד במכרז יגיש/תגיש טופס מועמד בנוסח המצ"ב בצירוף המסמכים הבאים: קורות חיים, תעודות מתאימות המעידות על השכלתו/ה, פירוט ניסיונו/ה המקצועי בצירוף מכתבי המלצה ו/או פרטי קשר של ממליצים וכל נתון אחר רלוונטי אחר (להלן: "**ההצעה**").

12.2. שאלות הבהרה ופרטים נוספים ניתן לקבל באמצעות פנייה לדוא"ל בכתובת: cheng@nzc.org.il

12.3. **את הטפסי המועמדות יש להגיש** לכתובת דוא"ל ייעודית: cheng@nzc.org.il כאשר בכותרת יצוין "**מועמד לתפקיד רכז מוקד עירוני לחברה הכלכלית לפיתוח נס ציונה בע"מ", לא יאוחר מיום 7.12.2026 בשעה 12:00** (להלן: "**המועד האחרון**"). **מועמדויות שיוגשו לאחר המועד לא ידנו.**

12.4. מעטפה אשר לא תוגש במועד שנקצב לכך תוחזר לשולח/ת בלא שתיפתח.

13. **<u>אופן הליך הבחירה</u>**

13.1. החברה תבחן את ההצעות, תראיין את המועמדים העומדים בתנאי הסף, ותחליט על המועמד/ת המתאים/מה ביותר.

13.2. החברה אינה כפופה לחוק חובת המכרזים בכל הנוגע למכרז זה והיא רשאית, בהתאם להנחיות משרד הפנים, לפעול כדלקמן:

13.2.1. לפנות ביוזמתה למועמדים פוטנציאלים ולהזמינם להציג את מועמדותם לתפקיד.

13.2.2. לדרוש מידע ו/או חוות דעת ו/או המלצות ביחס לכשירותם של המועמדים, וזאת מכל גורם אשר הוועדה תמצא לנכון לפנות אליו, ובכפוף להוראות הדין.

13.2.3. לזמן מועמד/ים לריאיון בהתראה קצרה ובמידת הצורך להפנותם למבחני התאמה לתפקיד.

13.2.4. במקרה של ריבוי מועמדים שעומדים בתנאי הסף, לזמן לראיון רק את עשרת המועמדים הבולטים והמתאימים ביותר.

14. **<u>הבהרה מגדרית</u>**

המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.

בכבוד רב,

תומר קרני, מנכ"ל
החברה הכלכלית לפיתוח נס ציונה בע"מ