



מכרז פומבי מס' 33/20 מנהל/ת מדור פניות הציבור

עיקרי התפקיד:

טיפול ומתן מענה לפניות המתקבלות ביחידה.

תיאור התפקיד:

- מענה טלפוני ומתן מענה ראשוני.
- קבלה ותייעוד של הפניות המתקבלות בכתב.
- מענה לפניות שמתקבלות בין אם מענה בכתב ובין אם ניתובן לגורמים הרלוונטיים ברשות.
- סיוע בניהול תהליך טיפול בבקשות המוגשות מכח הוראות חוק חופש המידע.
- איסוף מידע ונתונים בדבר הפנייה מהיחידות הרלוונטיות ברשות.
- מעקב ובקרה אחר טיפול בפניות שהתקבלו ביחידה.
- הזנת נתוני הטיפול וסטאטוס הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.
- דיווח לממונה בעת פנייה חריגה בהתאם להנחיות
- ביצוע עבודות אדמיניסטרציה שוטפות במחלקה.

תנאי סף:

השכלה:

- 12 שנות לימוד/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.
- 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 מדור

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

כפיפות: מנהל מחלקת פניות הציבור

מסמכים שיש לצרף לבקשה:

- קורות חיים
- תעודות המעידות על השכלה.
- אישור המעיד על ניסיון מקצועי כמפורט בתנאי הסף המלצות
- צילום מתעודת זהות
- טופס פרטי מועמד (אתר העירייה)

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 ג' 18/08/20 (עד השעה 15:00).** – **לא תיתכן הגשה ידנית**

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.