



תאריך פרסום המכרז: 15/01/2026

מכרז כ"א פנימי/ חיצוני 04-2026

מועצה אזורית גולן

מזמינה בזאת הצעות למכרז לתפקיד

מנהל.ת מוקד

תיאור התפקיד:

- ניהול מוקד המועצה, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים.

עיקרי התפקיד:

1. ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות.
 - 1.1 גיבוש תכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה.
 - 1.2 גיבוש נהלי היחידה בתיאום עם הנהלת הרשות.
 - 1.3 קביעת נהלי העבודה והשירות כגון תקני זמן לטיפול בפניות, העברת טיפול בפניה בין יחידות הרשות, תשובה לתושב.
 - 1.4 שדרוג מערכות ההפעלה במוקד בהלימה לטכנולוגיה מתקדמת בתחומה.
 - 1.5 גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות היחידה בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור.
 - 1.6 ריכוז תחום המוקד לעניין תחבורה ציבורית ותחומים נוספים בהתאם לצורך.
2. ניהול המוקד בשגרה.
 - 2.1 פיקוח על ניתוב הפניות למקורות המידע המתאימים וליחידות הרלוונטיות ברשות.
 - 2.2 פיקוח על הפניית הטיפול בפניות.
 - 2.3 פיקוח על הטיפול בפניות שהופנו ליחידות השונות ברשות.
 - 2.4 פיקוח על העברת המידע עדכני רלוונטי לתושבים.
 - 2.5 ריכוז העברת פניות בין יחידות הרשות.
 - 2.6 פיקוח על תחזוקת מערכות המחשוב והציוד במוקד.
3. ניהול המוקד בשעת חירום ובעת חירום.
 - 3.1 איוש המוקד בהתאם לאופי האירועי וצפי הפניות.
 - 3.2 ניהול מרכז המידע לתושב בהתאם לסוג מצב החירום.
 - 3.3 הקמת חפ"ק לקליטה וניתוב של המידע המספק תמונת מצב לראש הרשות, מנהלי היחידות והתושבים.
 - 3.4 ייזום קשר עם שירותי ההצלה והעברת ההנחיות המתקבלות לבעלי עניין ולתושבים.
 - 3.5 תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות.
 - 3.6 השתתפות בתרגילים של מצבי חירום שמתקיימים ברשות.
 - 3.7 תדריך ופיקוח על עבודת נציגי השירות הקבועים והמתגברים.
4. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד.
 - 4.1 זיהוי מגמות מניתוח נתוני הפניות והפצתן לבעלי עניין.
 - 4.2 הפקת דו"חות תמונת מצב רבעוניים ושנתיים בחתכים שונים בנוגע לנושאים המטופלים על ידי המוקד לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות.
 - 4.3 עדכון מנהלי יחידות ובעלי עניין במקרים של ריכוז פניות בנושא מסוים.
 - 4.4 הפקת דו"חות ייעודיים למנהלי יחידות ברשות לבקשתם.
5. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.
 - 5.1 מעקב כמותי ומדגמי אחר הטיפול בפניות וסגירתן על פי קבועי הזמן המוגדרים.
 - 5.2 מעקב אחר פניות שהופנו לטיפול של מספר יחידות ברשות.
 - 5.3 ניהול סקרים ומששויבים שנערכים באמצעות המוקד.
 - 5.4 העברת דו"חות מסכמים למנהלי היחידות.
 - 5.5 איפיון בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור ויידוע מנהלי היחידות הרלוונטיות.
6. ניהול צוות נציגי השירות.
 - 6.1 הנחיית המוקדנים בתהליך קבלת פניות מתושבים, תהליכי מתן שירות ומדיניות התקשורת של הרשות עם הלקוח.
 - 6.2 עדכון המוקדנים אודות שינויים ובחידושים הנעשים לטובת רווחת התושב.
 - 6.3 גיבוש תכנית הדרכה של המוקדנים והשתתפות בביצוען.
 - 6.4 הכשרת מוקדן חדש לרבות בנושאי הציוד, מערכות המידע ושירות לקוחות.
 - 6.5 דאגה לרווחתם ולתנאי העסקתם של המוקדנים.
7. משימות נוספות בהתאם לדרישות.

דרישות התפקיד:

השכלה ודרישות מקצועיות:

- בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה.
- או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ.

ובנוסף:

- מנהל מוקד יחוייב לסיים בהצלחה קורס להכשרת מנהלי מוקד ברשויות המקומיות, לא יאוחר מ-3 שנים מתחילת מינויו. עדכון שכר מותנה בסיום הקורס כאמור.

דרישות תפקיד נוספות ומאפיינים ייחודיים:

עברית ברמה גבוהה, אמינות ויושרה, יכולת עבודה בצוות ואל מול גורמים שונים, קבלת החלטות במצבי חירום, שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות, סדר וארגון, אסרטיביות, עבודה בשעות לא שגרתיות, לילות, סופי שבוע וחגי ישראל, יכולת הדרכה, יכולת עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה, היכרות עם תוכנות אופיס. תינתן עדיפות לתושבי הגולן או תושב הגר בסמיכות.

ניסיון מקצועי:

✓ שנתיים ניסיון לפחות בשירות לקוחות

היקף משרה: 100%

כפיפות: מנהלית: מנכ"ל המועצה, מקצועית: קב"ט המועצה

דרוג: מנהלי/ מח"ר

מתח דרגות: +8-10 / +38-40

תחילת עבודה: מיידי.

✓	המכרז מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והינו לנשים וגברים כאחד.
✓	תנתן העדפה לשייך לקבוצה הזכאית לייצוג הולם ובהתאם לכללים הקבועים בתקנות.
✓	זכותו של מועמד בעל מוגבלות לקבל התאמות למשרה
✓	מועמדים העומדים ומגישים את כלל המסמכים יזומנו לשיחה מקדימה ובהתאמה לוועדת הבחינה המחייבת (משרות בכירות יידרשו במבחני התאמה על פי דרישת משרד הפנים לעניין זה)

מועמדים /ות העונים/ות לדרישות הנ"ל מתבקשים/ות, למלא שאלון אישי ולשלוח בצירוף קורות חיים, פירוט ניסיון קודם, תעודות והמלצות, למנהלת אגף הון אנושי במועצה אזורית גולן-אביטל שדה, hr@megolan.org.il, פקס: 153-4-6964170, ת.ד. 13 קצרין 12900. מועד אחרון לקבלת הצעות: יום ה', 29/01/2026 י"א בשבט, תשפ"ו.