

**מכרז כ"א חיצוני 41/2025**  
**מועצה אזורית מעלה יוסף**  
**מזמינה בזאת הצעות לתפקיד – רכז/ת מוקד שירות**

**תיאור המשרה:** ניהול מוקד רשותי, הנגשת מידע  
**דרגת המשרה ודירוגה:** מח"ר 38-40 / 7-9 מנהלי, בהתאם לחוקת העבודה והסכמים החלים על התפקיד  
**היקף המשרה:** 100%  
**כפיפות משרה:** מנכ"ל

**תיאור התפקיד:** ניהול המוקד העירוני, האמון על הנגשת המידע הרשותי לציבור, ככלי ניהולי בידי הרשות  
**עיקרי התפקיד:**  
ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות  
ניהול המוקד בשגרה  
ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום  
הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד  
בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות  
ניהול צוות נציגי השירות  
אחריות על קידום השירות לתושב על ידי הטמעת אמצעים דיגיטליים, בכל האגפים  
ניהול והטמעת מערכת CRM לקבלת פניות, מעקב וסגירתן  
עבודה מול כלל מנהלי האגפים כדי לקדם קפיצת מדרגה בשירות התושב

**תנאי סף למינוי:**

**השכלה:** בעל תואר אקדמי במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמאיים בחוץ לארץ.

רכז/ת המוקד יחויב לסיים בהצלחה – קורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות המקומיות, לא יאוחר משלוש שנים מתחילת מינויו. עדכון שכר מותנה בסיום הקורס כאמור

**ניסיון מקצועי:** נדרש ניסיון של שנתיים לפחות בשירות לקוחות

ניסיון בעבודה עם מערכות CRM

**מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:** קבלת החלטות במצבי חירום, שירותיות גבוהה למרות ריבוי פניות תלונות, עבודה בשעות בלתי שגרתיות, עבודה מול מגוון גורמים ברשות ומחוצה לה

**יישומי מחשב:** שליטה מעולה בשימושי מחשב לרבות תוכנות office

יוסף א. היסני

מרכזיה: 04-9105511 | טלפון: 04-9105521/6 | פקס: 04-9105552  
דוא"ל: tali@myosef.org.il | hagit@myosef.org.il | גרנות הגליל ד.ג. גליל מערבי 22868

אבריים | אבן מנחם | אלקוש | גורן | גיתה | גרנות-הגליל | הילה | זרעית | חוסן | יערה | לפידות  
מונות | מעונה | מתת | נווה זיו | נטועה | עבדון | עין-יעקב | פקיעין | צוריאל | שומרה | שתולה

**רישום פלילי:** היעדר הרשעה בעבירת מין, בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א 2001

### הבהרות

- זכותו של מועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה עבודה
- תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים

### הערות:

1. בכל מקום בו מפורט תיאור תפקידים בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה. הזדמנות שווה ניתנת לאישה 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 ומניעת ניגוד עניינים עובדי הרשויות המקומיות (חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011), 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.
  5. אישור העסקה ממקומות עבודה קודמים (על אישורי העסקה לכלול תאריכי העסקה מלאים, היקפי משרה, פירוט עיסוקי ו בתפקיד וניסיונו הניהולי ככול שנדרש), להוכחת העמידה בתנאי הסף, והמלצות ממעסיקים קודמים.
  6. 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 וועדת הבוחנים.
  7. 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.
  8. 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.
  9. הרשות אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת או שלב את הליכיו של מכרז זה.
  10. הרשות המקומית שומרת על זכותה להאריך את המועד האחרון להגשת מועמדות למשרה האמורה.
  11. מועצה אזורית מעלה יוסף מוגדרת כמפעל חיוני בשעת חירום. החלטות פיקוד העורף על סגירת מקומות עבודה עקב מצב חירום אינן חלות על הרשות ועובדיה.
  12. מועצה אזורית מעלה יוסף שומרת לעצמה את הזכות לשלוח את המועמדים לאבחון במרכז הערכה על פי בחירתה.
- מועמד שלא יצרף תיעוד מתאים המאמת את הדרישות הנ"ל תיפסל מועמדותו על הסף.**

יוסף טל שלישי

מרכזיה: 04-9105511 | טלפון: 04-9105521/6 | פקס: 04-9105552  
דוא"ל: tali@myosef.org.il | hagit@myosef.org.il | גרנות הגליל ד.ג. גליל מערבי 22868

אבריים | אבן מנחם | אלקוש | גורן | גיתה | גרנות-הגליל | הילה | זרעית | חוסן | יערה | לפידות  
מנות | מעונה | מתת | נווה זיו | נטועה | עבדון | עין-יעקב | פקיעין | צוריאל | שומרה | שתולה

**אופן הגשת מועמדות:**

על המועמד להעביר קורות חיים, שאלון אישי, שאלון ניגוד עניינים, תעודות השכלה, אישורי ההעסקה ממקומות קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש.

המכרז נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

שאלון אישי וטופס ניגוד עניינים ניתן להוריד מאתר המועצה בכתובת:

<https://www.myosef.org.il/pagfs/default.aspx> תחת הכותרת מכרזים ודרושים.

**מועד אחרון להגשת מועמדות עד ולא יאוחר מיום א' 28 בספטמבר 2025 בשעה: 14:00 לדוא"ל**

**[vmmyosef@myosef.org.il](mailto:vmmyosef@myosef.org.il) או במסירה ידנית במחלקת משאבי אנוש בשעות הפעילות.**

שמעון גואטה  
ראש המועצה

יזק א' השנה

מרכזיה: 04-9105511 | טלפון: 04-9105521/6 | פקס: 04-9105552  
דוא"ל: [tali@myosef.org.il](mailto:tali@myosef.org.il) | [hagit@myosef.org.il](mailto:hagit@myosef.org.il) | גרנות הגליל ד.ג. גליל מערבי 22868

אבירים | אבן מנחם | אלקוש | גורן | גיתה | גרנות-הגליל | הילה | זרעית | חוסן | יערה | לפידות  
מנות | מעונה | מתת | נווה זיו | נטועה | עבדון | עין-יעקב | פקיעין | צוראל | שומרה | שתולה