



אגף לניהול ההון האנושי

01/06/2026

מכרז פנימי פומבי מס' 40/2026 - מוקדן/ית נציג/ת שירות במוקד העירוני

בהתאם לסעיף 3 לתקנת העיריות (מכרזים לקבלת עובדים) תש"ס - 1979, מכריזה בזה מועצה מקומית פרדס-חנה-כרכור

על פתיחת מכרז: מוקדן/ית / נציג/ת שירות במוקד העירוני

המשרה	מוקדן/ית / נציג/ת שירות במוקד העירוני
דירוג	מנהלי
מתח דרגות	6-8/8+
היקף משרה	50% משרה 20 שעות שבועיות 2 תקנים
תיאור התפקיד	<p>הנגשת שירותי הרשות לציבור, לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.</p> <p>תחומי אחריות:</p> <p>1- הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות:</p> <p>א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוף שונים ברשות המקומית.</p> <p>ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות(כגון: מידע תירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי חולים ובתי מרקחת, שביתות ברשות המקומית וכו'), בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו.</p> <p>ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: פיגועים, מלחמה, תנאי מזג אויר קיצוניים, הפגנות וכו').</p> <p>2- קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים:</p> <p>א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.</p> <p>ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות.</p> <p>ג. הנחיה והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה למקום האירוע, שליחת כח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.</p> <p>ד. בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.</p> <p>3- ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם:</p> <p>א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות.</p> <p>ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשרות, מסמכים נדרשים באמצעים טלפוניים ודיגיטאליים.</p> <p>4- הפעלת מוקד רואה:</p> <p>א. הפעלת מצלמות ומערכות שליטה ובקרה שונות וכן מתן מענה איכותי, אדיב ומקצועי לפניות תושבי העיר, בעלי עסקים ועובדי הרשות באמצעות טלפון, תקשורת דיגיטלית וכתובה.</p> <p>ב. איתור וטיפול במפגעים ובליקויים במרחב הציבורי הנצפים במצלמות בשגרה ובחירום ע"י סריקות המצלמות עפ"י תכנית צפייה שתקבע ע"י מנהל המוקד הרואה.</p> <p>ג. איתור מעשי וונדליזם, אלימות ואירועים חריגים אחרים במרחב הציבורי, במוסדות עירוניים ובשטחים פתוחים בהם מותקנות מצלמות עירוניות.</p> <p>ד. הפעלת יחידות עירוניות וכוחות חירום והצלה לאומיים באירועים מסכני חיים.</p> <p>ה. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וליקויים וניתובן ליחידה הרלוונטית ברשות ומחוצה לה.</p> <p>ו. הפעלת מערכות טכנולוגיות שונות (מצלמות, קשר, רב- ערוצי).</p> <p>5- כל מטלה נוספת שתוטל ע"י הממונה.</p>
מאפייני העשייה הייחודים בתפקיד	<ul style="list-style-type: none">• ייצוגיות• שירותיות• עבודה בצוות• מתן מענה במצבי חירום.



כפיפות	למנהלת המוקד העירוני או מי מטעמה
תנאי סף ודרישות התפקיד	<ul style="list-style-type: none">• 12 שנות לימוד / תעודת בגרות מלאה – חובה להגיש .• ניסיון תעסוקתי קודם במוקדי שירות- יתרון.• עברית ברמה גבוהה.• היכרות עם תוכנות ה Office• ייצוגיות ותודעת שירות גבוהה.• כושר התבטאות גבוה בכתב ובע"פ.• יכולת עבודה בצוות.• יחסי אנוש מעולים.• יכולת עבודה בתנאי לחץ• יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת.• עבודה במשמרות בהתאם לאחוזי המשרה לפי החלוקה הבאה(תיתכן העסקה בערבי חג/חגים/שבתות ומועדי ישראל).• בוקר : 06:00-14:00• צהריים : 14:00-22:00• לילה : 22:00-06:00• נדרשת זמינות לעבודה בשעות לא שגרתיות, ובהתאם גמישות לפי צורכי המערכת.
הערות	<ol style="list-style-type: none">1. בקשות למכרז יש להגיש בצירוף קורות חיים ותעודות המעידות על כישורי המועמד והמלצות.2. בקשות שתגענה ללא כל המסמכים והתעודות המעידות על כישורי המועמד לא תובאנה לדיון.3. חובה להגיש מסמכים המעידים על עמידה בדרישות ההשכלה.4. הגשת מועמדות תתבצע באמצעות טופס דיגיטלי : https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=177&FC=27598&RF=55. (קישורית מצורפת לפרסום המכרז) בעמוד מכרזי כ"א שבאתר האינטרנט העירוני. מועד אחרון להגשת מועמדות: יום שני 15.06.2026 בשעה 18:00.6. מועצה מקומית פרדס-חנה-כרכור שומרת על זכותה להאריך את המועד האחרון להגשת מועמדות למשרה האמורה .7. המועצה תהא רשאית לערוך מבחני מיון למשרה זו ככל שהיא תמצא לנכון.8. המועצה תהא רשאית שלא לטפל ולא להביא לדיון בפני ועדת הבחינה הצעות של מועמדים שהתקבלו ללא הפרטים ו/או המסמכים כנדרש ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל.9. מועצה מקומית פרדס-חנה-כרכור אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי והיא שומרת על זכותה להפסיק בכל עת או שלב את הליכיו של מכרז זה.10. המועצה שומרת על זכותה לדחות הצעות של מועמדים שאינם עומדים בתנאי מכרז זה.11. מובהר כי מועמד עם מוגבלות זכאי להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה.12. תינתן עדיפות למועמד המשותיך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית, אם הוא בעל כישורים דומים לכישורי שאר המועמדים.13. בהתאם להוראות סעיפים 106, 107, ו-108 לצו המועצות המקומיות (נוהל קבלת עובדים) שעניינם סייגים להעסקת קרובי משפחה, מובא בזה לידיעות המועמדים כי ככל שקיימת קרבת משפחה לעובדי המועצה או נבחר ציבור, יכול והעסקתם לא תאושר כאמור בצו.14. כל מקום בו מפורט תיאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהפך.15. ליצירת קשר עם האגף לניהול ההון האנושי להלן הטלפונים: 0779779733 / 0779779736.