



מועצה מקומית גבעת זאב

כח אדם

מכרז פנימי / חיצוני

נציג שירות

היקף משרה – 100% * דירוג מנהלי, מתח דרגות - 8+ – 6

תיאור התפקיד ותחומי אחריות:

הנגשת שירותי הרשות לציבור לתושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות.

1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות.
2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים.
3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם.

פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות:

1. הנגשת מידע לתושב על שירותי הרשות.

- א. מתן שירות טלפוני אדיב, מקצועי ומהיר לתושבי הרשות, אורחיה וגורמים פנים וחוץ שונים ברשות המקומית.
- ב. מתן מידע עירוני עדכני לציבור הרחב על כל המצוי והמתרחש ברשות (כגון: מידע תיירותי, אירועי תרבות, תורנות בתי חולים ובתי מרקחת, שביתות ברשות המקומית וכו'...) בהתאם למדיניות הרשות המקומית ולנוהלי העבודה שנקבעו.
- ג. מתן מידע לציבור בעתות חירום ובאירועים חריגים (כגון: פיגועים, מלחמה, תנאי מזג אוויר קיצוניים, הפגנות וכו'...).

2. קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים

- א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות.
- ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים בעיר והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות הנחייג והפעלה של צוותי השטח של הרשות לצורך טיפול בפניות שהתקבלו במוקד, כולל מתן דיווח והסבר על המפגעים, מתן עזרה טלפונית והכוונה למקום האירוע, שליחת כוח עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים.
- ג. בקרה מיידים על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית.

3. ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם

- א. זיהוי הגורם הרלוונטי לטיפול בפניית התושב על פי שאילת שאלות מבררות.
- ב. הפניית התושב ו/או הפנייה לטיפול על ידי הגורם הרלוונטי ברשות, בליווי המידע הנדרש כגון פרטי התקשורת, מסמכים נדרשים.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

ייצוגיות, שירותיות, עבודה בצוות, מתן מענה במצבי חירום.

2/...



מועצה מקומית גבעת זאב כח אדם

- 3 -

כפיפות – מנהל המוקד העירוני / מנהל אגף שפ"ע.

תנאי הסף – ידע והשכלה

השכלה - תיכונית מלאה או בגרות מלאה.

שפות – עברית ברמה גבוהה.

יישומי מחשב – היכרות עם תוכנות

קורות חיים בצירוף כל התעודות והמסמכים הרלוונטיים יש לשלוח
למייל hrjobs@givat-zeev.muni.il לא יאוחר מיום 01/03/2026

לא יזומן להמשך תהליך מועמד שלא צירף את כלל האסמכתאות הנדרשות בכדי להעיד על ניסיונו
או השכלתו כנדרש בתנאי הסף לתפקיד.

מועמד אשר מבקש התאמות בהליכי קבלה לעבודה מחמת מוגבלותו, יפרט את הצורך בהתאמות
ויצרף מסמכים או חוות דעת המעידים על הצורך.

מועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח
הדין, ימסור מידע גם בדבר השתייכותו לאותה קבוצה.

המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ונשים כאחד.