

למחלקת שירות לתושב במועצה דרוש/ה

אחראי תיאום ובקרה

היחידה: מחלקת שרות לתושב.

תואר המשרה: אחראי תיאום ובקרה במחלקת שירות לתושב.

דרגת המשרה ודירוגה: מח"ר 37-39 (אחראי נושא).

היקף העסקה: 50%.

סוג מכרז: פנימי.

תיאור תפקיד:

ריכוז העבודה המינהלית במחלקה וסיוע למנהל המחלקה לתיאום ובקרה מעקב ובקרה על התקדמות תכניות העבודה. מעקב ובקרה על פניות התושבים למוקד, התקדמות הטיפול בפניות התושבים ועמידה ב-SLA, אחראי תיאום ובקרה על פניות הציבור יסייע במימוש מדיניות הרשות לשיפור מתמיד בטיפול פניות התושבים וכן בניתוח החסמים לטיפול בהם מתוך מטרה לייעל ולשפר את השירות לתושב.

עיקרי התפקיד:

- מעקב ובקרה יומיומיים אחרי הטיפול בפניות התושבים וקידום טיפול בפניות בהתאם ל SLA.
- קשר עם גורמים שונים ברשות לצורך ביצוע משימות הרשות הקשורות לפניות התושבים.
- מעקב ובקרה אחר ביצוע תכנית העבודה.
- הפקת דוחות ממערכת המוקד למעקב ובקרה רציפים.
- קבלת מידע מהגורמים הרלוונטיים במועצה בנוגע לפניות הקשורות לעבודתם.
- תיאום קשרים עם גורמים שונים במועצה ומחוצה לה לבדיקת סטטוס פניות.

תנאי סף:

השכלה ודרישות מקצועיות

- תעודת בגרות- חובה.
- יתרון לבעלי תואר ראשון.

דרישות ניסיון:

א. ניסיון מקצועי -

ברשות מקומית רמה ג' – שנה לפחות של ניסיון באחד או יותר מהתחומים הבאים:



ריכוז פרויקטים, מעקב ובקרה אחר ביצועים, הטמעת נהלי עבודה.

ב. ניסיון ניהולי – לא נדרש.

דרישות נוספות:

יישומי מחשב – שליטה מלאה בעבודת מחשב והיכרות טובה עם תוכנות ה-office.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל פה.
- שירותיות.
- דייקנות.
- יסודיות.
- סבלנות.
- עבודה מול מספר גורמים במקביל.

כפיפות: למנהלת מחלקת שירות לתושב.

מועד פרסום: 22/1/2026.

את ההצעות יחד עם מילוי שאלון אישי (המופיע באתר המועצה תחת דרושים), ובצירוף צילומי תעודות והמלצות, מסמך קו"ח מפורט, אסמכתאות על העסקה קודמת יש לשלוח במייל info@mrg.org.il, לא יאוחר מיום 8/2/26, עד השעה 14:00.

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

על החתום,

עמית סופר

ראש המועצה

הבהרה מגדרית: המכרז נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.