

ט' אייר, תשפ"ו
26 אפריל 2026
סימוכין - docx.314072

למועצה אזורית נחל שורק דרוש/ה:

מנהל/ת שירות

מרכז חיצוני / פנימי
מס מרכז 3/26

תיאור התפקיד:

ניהול שירות המועצה ומוסדותיה ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה שירותי לפניות התושבים.

עיקרי התפקיד

1. ניהול מדיונות השירות 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, ייעול מנגנון העברת טיפול בפניה בין יחידות הרשות וקבלני שירות במועצה.
 - 1.4 שדרוג מערכות ההפעלה במוקד ובאתר המועצה בהלימה לטכנולוגיה מתקדמת בתחומה.
 - 1.5 גיבוש והטמעת שינויים בהתנהלות המחלקות בהתאם לניתוח בעיות מערכתיות העולות מפניות הציבור.
 - 1.6 מעקב אחרי תוכנת טלפוניה.
 - 1.7 אחריות על אתר המועצה והתאגידים שלה.
 - 1.8 אפיון וניתוח אמצעים לדרכי התקשרות עם התושב.
 - 1.9 ניהול ופיתוח תחום הדרכות לעובדי הרשות.
 - 1.10 תיאום וקישור בין יחידות שונות ברשות בתחום השירות.

2. הגשת דו"ח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח והפצתן לבעלי עניין.

ד.ג. עמק שורק מיקוד 7681200 ☎ 08-8634200/222 📠 08-8594172 📞

• בית חלקיה • בני ראם • גני טל • חפץ חיים • יד בנימין • יסודות
• נצר חזני • שערי אברהם • חוות חקלאיות: זרעים • משק פטר



2.1 זיהוי מגמות מניתוח הפניות והפצתן לבעלי עניין.
2.2 הפקת דו"חות תמונת מצב רבעוניים ושנתיים בחתכים שונים בנוגע לנושאים המטופלים על ידי המוקד לצורך קבלת החלטות לשיפור והתייעלות עבודת הרשות, להנהלה ולמנהלי המחלקות.

3. בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.
- 3.1 ניהול סקרים ומשובים שנערכים באמצעות המוקד.
 - 3.2 איפיון בעיות מערכתיות העולות מפני הציבור ויידוע מנהלי היחידות הרלוונטיות.
 - 3.3 סקרי שביעות רצון חוץ ופנים ארגוניים.
 - 3.4 הטמעת וניהול תהליכי דיגיטציה ברשות.
 - 3.5 פיקוח על העברת מידע לתושבים בשגרה ובחירום.

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 ותלונות, סדר וארגון, אסרטיביות, היכרות עם תוכנות אופיס.

ניסיון מקצועי:

שנתיים ניסיון לפחות בשירות לקוחות.

היקף משרה – 100%
כפיפות: מנהלת אגף משאבי אנוש.
דרג: מנהלי / מח"ר
תחילת עבודה: מייד.

מועמדים העונים לדרישות הנ"ל בלבד, יגישו את מועמדותם, בצירוף קורות חיים, תעודות השכלה והמלצות בקישור המצ"ב: [/https://www.ma-soreq.org.il/594](https://www.ma-soreq.org.il/594)

מועד אחרון להגשה: **15.05.26**

רק פניות מתאימות תענינה.
למתאימים יתכנו מבדקים חיצוניים.
עדיפות למועמדים בעלי מוגבלויות העומדים בתנאי הסף.

המודעה מיועדת לנשים וגברים כאחד.

ד.ג. עמק שורק מיקוד 7681200 ☎ 08-8634200/222 📠 08-8594172 📞

• בית חלקיה • בני ראם • גני טל • חפץ חיים • יד בנימין • יסודות
• נצר חזני • שערי אברהם • חוות חקלאיות: זרעים • משק פטר

www.ma-soreq.org.il

