16/11/2026
ו'/כסלו/תשפ"ז

מכרז פנימי / פומבי מספר 104/2026 לתפקיד נציג/ת שרות – מוקד 106

היחידה:	מוקד
תיאור המשרה:	נציג/ת שרות 106 – **משמרות 24/7**
דרגת המשרה ודירוגה:	מנהלי 6-8 או מח"ר 36-38
היקף העסקה:	20%, 40%, 50%
סוג המכרז:	פנימי / פומבי
תיאור תפקיד:	**<u>ייעוד:</u>** הנגשת שירותי הרשות לציבור התושבים באמצעים של תקשורת טלפונית, וירטואלית וכתובה מתוך תודעת שירות. **<u>תחומי אחריות:</u>** **1. <u>הנגשת מידע לציבור ולתושבים אודות שירותי הרשות:</u>** 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. <u>קבלת פניות התושבים ביחס למפגעים וצרכים תפעוליים:</u>** א. הזנת נתוני הטיפול בפניות התושבים למערכות ממוחשבות ייעודיות. ב. קבלת פניות בנוגע למפגעים ומטרדים ביישוב והעברתן לטיפול ביחידות הרשות השונות, הנחייה 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. ג. עזר במקרה הצורך וקישור טלפוני בין הגורמים השונים. ד. בקרה מיידית על הטיפול בפניות המתבצע על ידי גורמי היחידה הרלוונטית. **3. <u>ניתוב פניות התושבים ליחידה הרלוונטית לטיפול בבקשותיהם:</u>** 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 התקשרות, מסמכים נדרשים. **4. <u>מתן שירות פנים ארגוני למחלקות העירייה:</u>** א. ריכוז וחלוקת דברי דואר במבנה ומחלקות העירייה ב. מתן סיוע למחלקות העירייה בהתאם למשימות משתנות
תנאי סף:	**א. <u>השכלה:</u>** 12 שנות לימוד/תעודת בגרות או תעודה שוות ערך המוכרת ע"י המל"ג וזאת על פי הקבוע בחוק המועצה להשכלה גבוהה, תשי"ח 1958 **(יש לצרף תעודה / מסמכים המעידים על עמידה בדרישה זו)** **ב. <u>ניסיון מקצועי:</u>** יתרון לניסיון בעבודה בשירות לקוחות ו/או מענה טלפוני **(יש לצרף אסמכתאות המעידות על עמידה בדרישה זו. על האישורים לכלול תאריכי העסקה מלאים, היקף משרה, תפקיד ופרוט התפקיד)**. **ג. <u>דרישות נוספות:</u>** 1. **עבודה במשמרות 24/7 – ערב / לילה / סופ"ש / חגים** 2. **מתן מענה במצבי חירום (כגון מלחמה / מזג אויר קיצני וכו'), עובד חיוני!** 3. שפות- שפה עברית רהוטה, יכולת ביטוי בכתב ובע"פ. 4. מחשב- שליטה בסביבה ממוחשבת ובתוכנות ה- Office - היכרות עם תוכנות ה- OFFICE, עבודה שוטפת ביישומי WHATSAPP, ויישומי אינטרנט שונים. 5. ללא הרשעה פלילית.
מאפייני עשייה ייחודיים לתפקיד:	**א.** סדר וארגון ודיוק בדברים **ב.** עבודה מול ממשקים רבים **ג.** עבודה בשעות לא שגרתיות **ד.** עבודה במשמרות **ה.** ייצוגיות ושירותיות **ו.** יכולת עבודה בצוות
כפיפות:	מנהלת מח' שרות ומוקד עירוני

<u>דגשים:</u>

1. **בקשה שתוגש ללא תעודות/ אישורים רלוונטיים לרבות צירוף קורות חיים וטופס הצהרה על קרובי משפחה בקרב עובדי מועצה / נבחרי ציבור – <u>לא תידון.</u>**
2. **מועמד עם מוגבלות זכאי להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה.**
3. **מתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת באופן הולם בקרב עובדי הרשות המקומית ,אם הוא בעל כישורים דומים לכישורי שאר המועמדים.**
4. **בכל מקום בו נאמר בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.**
5. **הזוכה במכרז יתקבל/ת לתקופת ניסיון של שנה, במסגרתה יבחנו כישוריו/ה עפ"י חוות דעתו של הממונה הישיר.**
6. **מובהר כי רק פונים/ות מתאימים/ות יזומנו לראיון בפני ועדת המכרזים.**

<u>הנחיות להגשת מועמדות:</u>

להגשת מועמדות למשרה, יש להעביר:

1. **קורות חיים מעודכנים בשפה העברית**
2. **תעודות השכלה (במידה שהתואר מחו"ל יש לצרף אישור הועדה להערכת תארים במשרד החינוך על שקילות לתארי השכלה גבוהה המקובלים באוניברסיטאות בארץ)**
3. **אישורי העסקה (כולל תאריכי העסקה מלאים) המעידים על הניסיון הנדרש וכל חומר רלוונטי נוסף.**
4. **מסמך הצהרה על קירבה משפחתית (מצ"ב)**
5. **שאלון למועמד (מצ"ב)**
6. **סעיף 11 (א) לחוק וסעיף 5 (2) לתוספת הראשונה לחוק מאפשרים ליועמ"ש העירייה, שהינו עובד הרשות, לקבל מידע מהמרשם הפלילי אודות מועמד במכרז לאחת המשרות המנויות בסעיף 170 (ב1) (1) לפקודת העיריות (להלן: "הפקודה"), זאת לצורך מתן חוות דעתו לוועדת המכרזים בדבר קיום הרשעה של המועמד בעבירה שבשל אופייה, חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לשמש בתפקיד. על כן יש לחתום בהתאם על <u>טופס ההסכמה מצ"ב.</u>**

לכתובת מייל drushim@gantik.org.il עד ליום 30/11/2026 בשעה 12:00.
מועמדויות שאינן עונות על דרישות המכרז ו\או מועמדויות שאליהן לא יצורפו המסמכים הדרושים, לא ייענו. מועמדים שיעמדו בתנאי הסף יבחנו גם בשים לב ליתרונות שצוינו במסגרת המכרז, כאשר העירייה רשאית לזמן בפני ועדת הבחינה את המועמדים המתאימים ביותר.

בקשה להשתתף במכרז

דרושים □ מכרז פנימי □ מכרז פומבי □

תמונה

הוראות למילוי הטופס:

הטופס ימולא ויצורפו אליו העתקים מאושרים או מאומתים, של תעודות המעידות על השכלת המועמד וניסיונו. יש לצרף צילום

מכרז מספר
המשרה
היחידה

1. ידיעת שפות

שליטה מלאה =+
שליטה חלקית =V

שם משפחה	שם פרטי	שפות	קריאה	כתיבה	דיבור
מס' ת.ז	תאריך לידה	עברית			
טל' נייד		אנגלית			
כתובת: כתובת אימייל:		ערבית			
רישיון נהיגה כן / לא	רכב בבעלותי כן / לא				

2. השכלה: (יש לצרף תעודות ומסמכים המאמתים את ההשכלה)

	יסודית/תיכונית		מקצועית		גבוהה		גבוהה	
שם המוסד								
שם הישוב של המוסד								
מס' שנות הלימוד		שנת סיום		שנת סיום		שנת סיום		שנת סיום
המקצוע העיקרי								
התואר או התעודה								

3. קורסים והשתלמויות רלוונטיים:

שם הקורס	משך הקורס	תאריך	שם המוסד	תעודת גמר

4. ניסיון תעסוקתי: (יש לצרף אישורים ומסמכים המאמתים את הניסיון המקצועי)

שם המעביד	התפקיד	סיבת הפסקת העבודה	מתאריך	עד תאריך	שכר אחרון (ברוטו)

5. ניסיון ניהולי:

שם המעביד	התפקיד	מספר עובדים שניהלת	מתאריך	עד תאריך

6. הצהרה בדבר קרובי משפחה המועסקים בעיריית גני תקווה ו/או בתאגיד העירוני או המכהנים כחברי מועצת העיר:

<u>נא לבחור אחד מהאפשרויות:</u>

אני החתום מטה מצהיר בזאת:

1. יש / אין לי קרובי משפחה עובדים.

2. יש / אין לי קרובי משפחה חברים בוועד עובדים.

3. יש / אין לי קרובי משפחה נבחרי ציבור.

- <u>הגדרת "קרוב משפחה" לעניין זה:</u>

בן זוג, הורה, בן, בת ובני זוגם, אח או אחות וילדיהם, גיס, גיסה, דוד, דודה, בן דוד, בת דוד, בן דודה, בת דודה, חותן, חותנת, חם, חמות, חתן , כלה, נכד או נכדה, לרבות חורג או מאומץ ובני זוגם.

במידה והצהרת שיש לך קרובים נא ציין את הפרטים הבאים אודותם:

	שם פרטי ומשפחה	ת.ז	קרבה	מחלקה/ אגף	תפקיד
1					
2					
3					
4					
5					

בהתאם לחוק, לנהלים ולחוזרי מנכ"ל, לא יועסקו בעירייה קרובי משפחה בתפקידים אשר קיימים ביניהם יחסי כפיפות ישירים או עקיפים או שקרבת המשפחה עלולה לעורר חשש לניגוד עניינים. הכל בכפוף להחלטת העירייה/משרד הפנים וההוראות הרלבנטיות.

7. **האם הנך בעל זיקה פוליטית, כלכלית או אישית לראש העירייה, למנכ"ל העירייה, למבקר העירייה ו/או למי מחברי המועצה?** **כן** ☐ **לא** ☐
אם כן, אנא פרט

_____

8. **ניגוד עניינים:**
לא יתקבל אדם לתפקיד בעירייה אם עיסוקיו האחרים/ עניניו האישיים/ משפחתיים/ כלכליים שלו או של קרובו, העלולים ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו במובעירייהעצה. לרבות קשרים עם קבלנים, חברות בניה, מתווכים, אדריכלים, עורכי דין בתחום הנדל"ן.
האם הנך בעל/ת קשרים כפי המפורט? **כן** ☐ **לא** ☐
במידה וכן, אנא פרט/י קשרים אלה:

_____

9. **הגשת מועמדות בעבר למשרה בעיריית גני תקווה:**

למשרה _____ בשנה _____
נשלחתי למכון הערכה: כן ☐ לא

10. **האנשים הבאים מכירים אותי ויכולים להמליץ עליי:**

השם	**התפקיד**	**חברה**	**טלפון**

הצהרת המועמד/ת:

1. הנני מצהיר/ה בזאת שהפרטים כפי שמסרתי בשאלון מלאים ונכונים.

2. אני מסכים/ה לעמוד בבדיקות הערכה ומיון שעירייה תקבע במידה ויידרש.

_____ _____

חתימת המועמד/ת **תאריך**

בהתאם להנחיות למתן עדיפות לקבוצות מסוימות - אם הנך נמנה על אחת הקבוצות הבאות נא לסמן ב × במקום המתאים:

- אני או אחד מהוריי נולדו באתיופיה
- אני בן/ בת האוכלוסייה הערבית, הדרוזית או הצ׳רקסית
- אני בן/ בת האוכלוסייה החרדית
- אני עולה חדש/ה
- אני אדם עם מגבלה בעל צורך להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה (יש לפרט התאמות נדרשות ולצרף מסמכים רלוונטיים)

נספח א'1 : טופס הסכמה העסקה

הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים לפי סעיפים 11 או 12 לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (בהתאם לתוספת השלישית לחוק)

אני הח"מ _____ מס' זהות _____ נותן/ת בזה את הסכמתי לכך שמשטרת ישראל תמסור מידע עליי מהמרשם הפלילי, וכן מידע על תיקים תלויים ועומדים, בהתאם להוראות חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (להלן – החוק) לעיריית גני תקווה, לשם: _____ (פירוט מטרות מסירת המידע לפי החוק).

יובהר כי הסכמתי זו חלה גם על מסירת מידע פלילי לגורם הנ"ל מזמן לזמן לשם מעקב תקופתי אחר שינויים שחלו במידע הפלילי עליי.

הובא לידיעתי כי אני זכאי לפי החוק לעיין בתחנת משטרה ברישומים המנוהלים על שמי במרשם הפלילי ובמרשם המשטרתי.

הובהר לי בזה כי ככל שיש לחובתי רישום כאמור, אין בכך בהכרח כדי לשלול את קבלת הזכות או התפקיד ואני רשאי/ת לצרף מידע על שיקומי או נסיבותיי האישיות כדי שיילקח בחשבון בעת בחינת בקשתי, בהתאם לאמות המידה שנקבעו בחוק.

ידוע לי כי בהסכמתי זו, אני מוותר/ת על קבלת הודעה על מסירת המידע, וכל זאת בכפוף להוראות החוק.

תאריך: _____ חתימה: _____