



מס' מכרז: 3976031

עיריית רמת-גן

נספח א' למכרז חיצוני למשרת מנהל/ת מדור פניות תושבים

היחידה: אגף כספים

תואר המשרה: מנהל מדור פניות תושבים

דרגת המשרה ודירוגה: מסלול קידום 8-10 או בדירוג המח"ר 38-40

היקף העסקה: 100%

סוג מכרז: חיצוני

כפיפות: מנהל המחלקה

תיאור התפקיד

- מתן שירות לתושבים: טלפונית, פרונטלית ובכתב.
- סיוע והנחיית התושבים בביצוע תשלומים מקוונים.
- מילוי טפסים וריכוז בקשות מקוונות ובכתב.
- אחריות לניהול הפניות במערכת CRM - פתיחה, מעקב טיפול ובקרת סגירה כולל בדיקת שביעות רצון התושב מהטיפול בפניה.
- ביצוע מטלות נוספות בשגרה ובחירום על פי צרכי הרשות והנחיות הממונה.

תנאי סף

השכלה ודרישות מקצועיות:

בעל תעודת 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.

ניסיון מקצועי ודרישות המשרה:

ניסיון בעבודה אדמיניסטרטיבית.

ניסיון מוכח בעבודה עם קהל.

דרישות נוספות:

שפות: ידיעת השפה העברית על בוריה ויכולת ביטוי גבוהה בכתב ובע"פ.

יישומי מחשב: היכרות עם יישומי ה-office.

כישורים אישיים

- ייצוגיות.
- יכולת הקשבה, אדיבות, סבלנות, מתן עזרה ואמפתיה, אמינות, מהימנות, אנושיות.
- דיסקרטיות.
- יכולת ארגון, תיאום ובקרה.
- קפדנות ודייקנות בפרטים וביצוע.
- יכולת למידה עצמית גבוהה.
- יכולת ניהול זמן ביעילות.
- תודעת שירות גבוהה.

מנהלה

המעוניינים/ות והעונים/ות על דרישות המשרה, מתבקשים/ות להפנות קורות חיים ולמלא שאלון אישי במערכת הגיוס המקוונת עד לתאריך **12.10.2026 בשעה 09:00**.

להגשת המועמדות ולמילוי שאלון אישי יש ללחוץ על הקישור:

<https://ramat-gan.automas.co.il/page5?tenderid=2026-1710&file=&tenderdisplay=3976031>

יש לפתוח את השאלון האישי למילוי **בדפדפן גוגל כרום**. לתמיכה טכנית יש לפנות למייל: support@automas.co.il

מועמדים שלא יגישו את המסמכים הנדרשים במלואם, במועד שנקבע, מועמדותם לא תיבדקנה.

במקרה של ריבוי מועמדים תהא העירייה רשאית לבחור מבין המועמדים 8 מועמדים מתאימים למשרה ובעלי הציון

הגבוה ביותר, אשר הם בלבד מתוך כל המועמדים יוזמנו להופיע בפני ועדת המכרזים. הבחירה תעשה על יסוד

המסמכים בלבד ו/או על יסוד ראיון מוקדם עם המועמדים ו/או חלקם ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

אמות המידה שיש בהן כדי להעניק יתרון בבחינת התאמת המועמדים למשרה בעת מיון המועמדים, הן כמפורט להלן

(כל אמת מידה מהווה 20% מהציון הסופי):

(1) דרישות השכלה;

(2) ניסיון תעסוקתי ומקצועי;

(3) תחומי מומחיות;

(4) כישורים מיוחדים;

(5) נתונים אישיים לרבות חוות דעת ו/או ראיון אישי.

קיימת אפשרות שהמועמדים יישלחו למבחן התאמה.

בהתאם לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מגבלות תינתן העדפה במשרות הנ"ל למועמדים העונים על הגדרת החוק ועונים

על דרישות התפקיד.

עדיפות תינתן למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות

המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

קיימת הזכות למועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.

לפי סעיף 173ב' לפקודת העירייה תינתן עדיפות למועמדים בני העדה האתיופית העונים על דרישות התפקיד.

הבהרה מגדרית: המכרז נכתב בלשון זכר, אף פונה לגברים ולנשים כאחד.

ב ב ר כ ה ,
כרמל שאמה הכהן
ראש העיר

אגף משאבי אנוש

רח' דרך אבא הלל 14 (בית עוז) רמת-גן 5250607 טל. 03-6758511

לשירותך: מוקד 109 פייסבוק: עיריית רמת גן www.ramat-gan.muni.il