



לשכת ראש העירייה

י"ג תשרי תשפ"ז
24 ספטמבר 2026

**מכרז חיצוני מס 1180/26
מנהל מדור
נציג קשר ושירות לסיירת ראש העירייה
אגף תיאום ובקרה**

כל מקום בו מפורט תיאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן ולהפך. זאת בהתאם להוראות סעיף 8 לחוק שוויון ההזדמנויות בעבודה התשמ"ח – 1988.

א. תיאור התפקיד:

1. מתן מענה אישי, מקצועי ואדיב לפניות תושבים המטופלות במסגרת סיירת ראש העיר, באמצעות טלפון, WhatsApp ודוא"ל וערוצי תקשורת דיגיטליים נוספים.
2. ליווי התושב לאורך כל תהליך הטיפול, תוך מתן עדכונים יזומים, שוטפים ושקופים עד לסגירת הפנייה.
3. תיאום שוטף בין התושבים, נציגי סיירת ראש העיר והאגפים העירוניים, לצורך קידום טיפול מהיר, יעיל ואיכותי בפניות.
4. איתור פניות חוזרות, מקרים חריגים ותקלות מערכתיות, והעברתם לנציגי הסיירת לצורך בחינה, בקרה וקידום שיפור תהליכים.
5. קיום קשר שוטף וישיר עם גורמי התפעול בשטח, לרבות מנהלי רובעים, מנהלי חבלים וגורמים מקצועיים נוספים, לצורך קידום הטיפול בפניות התושבים.
6. ניהול תיקי שירות, מעקב אחר משימות סיירת ראש העיר ובקרה על רצף הטיפול עד להשלמתו.
7. ניהול ובקרה אחר עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו לטיפול בפניות, תוך הצפת חריגות לגורמים המוסמכים.
8. ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים, איסוף משוב מהתושבים, ניתוח מגמות והצגת תובנות לשיפור איכות השירות.
9. הפקת דוחות שירות, ריכוז נתוני ביצוע והעברת תמונת מצב שוטפת למנהלי סיירת ראש העיר לצורך קבלת החלטות.
10. כל משימה נוספת שתוטל על ידי הממונה.

ב. דרישות התפקיד:

1. 12 שנות לימוד לפחות יתרון תואר אקדמאי
2. ניסיון של שנתיים לפחות בשרות לקוחות / קבלת קהל/
3. עברית ברמה גבוהה
4. כושר הבעה בכתב ובעל פה.
5. יכולת לעבודת צוות בשילוב יחסי אנוש טובים.
6. יכולת עבודה ושיתוף פעולה עם גורמים עירוניים, ממשלתיים, ציבוריים ופרטיים.
7. מחויבות אישית לקידום נושאי ים ברשות המקומית
8. נכונות לעבודת שטח
9. שליטה טובה בעבודה על מחשב וביישומי אופיס.
10. רישיון נהיגה חובה

מועמדים עם מוגבלות

מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה.

גיוון תעסוקתי

תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים של מועמדים אחרים

פירוט הליכי המיון למשרה

בדיקת עמידה בתנאי באגף במשאבי אנוש
העומדים בתנאי הסף יוזמנו לראיון בוועדת הבחינה



עיריית נתניה

לשכת ראש העירייה

מכרז חיצוני מס 1180/26
מנהל מדור
נציג קשר ושירות לסיירת ראש העירייה
אגף תיאום ובקרה

תנאי שכר : 38-40 בדרוגים השונים

אחוז משרה : 100%

כפיפות : מנהלת אגף תיאום ובקרה

יש להגיש המועמדות באתר העירייה תחת לשונית הגשת מועמדות במכרז באופן דיגיטלי בלבד. בעת ההגשה יש לצרף על פי הוראות המערכת קורות חיים מודפסים, תעודות המעידות על השכלה, מכתב העסקה ממקום העבודה הנוכחי/קודם המעיד על הניסיון המקצועי כפי שנדרש במכרז. לא יתקבלו מסמכים ידניים.

ניתן להגיש מועמדות עד יום שלישי 06/10/2026

לשאלות יש לפנות לניר קומרוב ס/מנהל אגף במשאבי אנוש 052-3213745

בכבוד רב,

אבי סלמה
ראש העירייה