



עיריית נתניה

לשכת ראש העירייה

ט' חשוון תשפ"ג
03 נובמבר 2022

**מכרז פנימי מס' 167/22
ס. מנהל מחלקת ניהול קשרי לקוחות
באגף הכנסות העירייה
במינהל כספים
בעיריית נתניה**

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

1. ריכוז נושא הקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM באגף הכנסות לרבות אפיון, הגדרת תהליכים, אחריות על פתיחת משתמשים במערכת הרשאות והגדרות
2. ביצוע בקרה על הפניות במערכת לרבות איתור מוקדי עומס, מעקב שוטף על הפניות שהועברו לטיפול במחלקות השונות, בחינת עמידה בזמנים שהוגדרו וכיוב'
3. טיפול בפניות חריגות או פניות מורכבות. ניווט הפניות למחלקות המטפלות במידת הצורך
4. טיפול בפניות שוטפות און ליין אשר לא קיבלו מענה לשביעות רצון התושבים (כולל גביה)
5. קבלת פניות מהמוקד החיצוני, לרבות בדיקה, טיפול, העברת הפניות למחלקה המתאימה וביצוע בקרה על סגירת הפנייה
6. טיפול בפניות מול גורמי פנים בעירייה (מהמוקד העירוני, לשכת ראש העיר, לשכת מנכ"ל)
7. מתן הנחיות והוראות בנוגע לנהלי עבודה וריענון באופן שוטף מול החברה החיצונית
8. כל מטלה שתוטל ע"י הממונים

הכישורים הנדרשים :

1. 12 שנות לימוד
2. ניסיון מיקצועי של 2 שנים לפחות בהכנסות העירייה
3. יחסי אנוש טובים.
4. ידע ונסיון בקבלת קהל
5. הכרת הכללים והתקנות בתחום השומה והארנונה.

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 הסף באגף במשאבי אנוש
העומדים בתנאי הסף יוזמנו לראיון בוועדת הבחינה

כפיפות: מנהל אגף הכנסות העירייה

דרוג ודרגה : 7-9 בדירוג מינהלי /מח"ר

היקף משרה: 100%.

את המועמדות יש להגיש באתר העירייה תחת לשונית הגשת מועמדות במכרז עצמו. ההגשה היא דיגיטלית בלבד ויש לפעול על פי הוראות המערכת בלבד. בעת ההגשה יש לצרף על פי הוראות המערכת קורות חיים מודפסים, תעודות המעידות על השכלה. ניתן להגיש מועמדות עד יום חמישי 17/11/2022 לשאלות יש לפנות לדלית טובי אגף משאבי אנוש טל 054-7796599

בכבוד רב,
מרים פיירברג-איכר
ראש העירייה