

מכרז מספר	61097	פנימי-עתודה
משרה זו מיועדת לבני האוכלוסייה הערבית לרבות דרוזים וצ'רקסים		
מס' המשרה	81062210	
תואר המשרה	מרכז/ת בכיר/ה (מוקד השירות והמידע) 1 - משרות.	
היחידה	יחידת השירות לציבור	
המקום	באר שבע	
המשרד	משרד המשפטים	
הדרגה	דרגה 39 - 41 דירוג 11 מח"ר.	
חלקיות	100 אחוז	

תאור התפקיד :

אחריות לביצוע תהליכי בקרה על המענה הטלפוני הניתן ע"י ספק מיקור החוץ שמפעיל את מוקד משרד המשפטים.

איש קשר מקצועי בין מוקד השירות והמידע ליחידות המקצועיות במשרד המשפטים.

אחריות על הצפת תהליכים לשיפור השירות ולשיפור חוויית הלקוח.

ביצוע הליכי בקרה על יעדי השירות, מקצועיות ואיכות השירות הניתן במוקד ללקוחות המשרד.

אחריות להציף לייסד ולמשב הזדמנויות לשיפור בפעילות המוקד ובחוויית הלקוח הפונה למוקד.

הפקת דוחות ניהוליים על פעילות המוקד ביחס לעמידה ביעדי המוקד המוגדרים במכרז.

איתור ודיווח על ליקויים טכניים ואי עמידה ב-SLA לאחראים בהנהלת ספק מיקור החוץ לשם שיפור השירות.

עדכון המידע המקצועי במוקד ושותפות בתהליכי שימור ושיפור רמת המקצועיות במוקד.

שותפות בבניית מבחני ידע לנציגי השירות ווידוי השלמת פערי מידע שאותרו בבחינות.

ביצוע האזנות באופן שוטף לשיחות נציגים במטרה לשמר את איכות השירות בשיחות ומקצועיותן.

ייצוג ותיאום בין המשרד וספק מיקור החוץ בפרויקטים ומשימות בהתאם לצורך.

בדיקה וטיפול בחשבוניות הספק.

ביצוע פעולות ותפקידים נוספים בהתאם לצורך ולדרישת הממונים.

דרישות המשרה :

דרישות סף :

השכלה :

השכלה אקדמאית (תואר ראשון).

ניסיון :

ניסיון במתן שירות (כגון קבלת קהל, פניות ציבור, מענה טלפוני)
ובהובלת וניהול פרויקטים/ תהליכים או ניהול צוות עובדים.

לבעלי תואר שני - 2 שנים.

לבעלי תואר ראשון - 3 שנים.

דרישות רצויות:

ניסיון ניהולי

היכרות עם תהליכי שירות היכרות עם עבודת מוקדים, שירות טלפוני

ניסיון בבחינת נתונים, ניתוח נתונים

יחסי אנוש טובים.

הערות

1. המשרה מחייבת עבודה של פעם עד פעמיים בשבוע בירושלים.

2. א. בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג 2012 - ,
ובתיאום בין נציבות שירות המדינה לבין הארגון היציג של הסתדרות ההנדסאים
והטכנאים, למשרות בדרוג המח"ר בהן נקבעה דרישה להשכלה אקדמית כללית רשאים
להגיש מועמדותם גם הנדסאים וטכנאים מוסמכים. במקרה זה נדרשים הנדסאים ל-4
שנות ניסיון וטכנאים ל-5 שנות ניסיון בתחומי העיסוק של המשרה.
ב. בעל תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך אשר ייבחר למשרה ידורג בדירוג המנהלי.
עובד מתוך שירות המדינה אשר דורג זה מכבר בדירוג ההנדסאים או הטכנאים רשאי
לשמר את דרוגו המקצועי.

הערות:

המשרה היא בלתי צמיתה

כל מקום בו מפורט תאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן להפך

המכרז פורסם ביום : טו' בשבט, תשע"ט (21/01/2019)

היום האחרון להגשת בקשות למכרז זה הוא : כב' בשבט, תשע"ט (28/01/2019)

ועדת הבוחנים תתכנס לא יאוחר מיום : כ' באדר-א, תשע"ט 25/02/2019

המועד הסופי להתכנסות הוועדה יקבע בהתאם להתקדמות הטיפול במכרז, הודעה על

המועד הסופי שנקבע תישלח למועמדים העומדים בתנאי הסף למכרז.

במכרזים פנימיים עד דרגה 20 (כולל) בדירוג המנהלי ומקבילותיה, אם הוגשה

מועמדות אחת, רשאית הנהלת המשרד למנות את המועמד/ת למשרה ללא

צורך בכינוס וועדת בוחנים, וזאת בכפוף לאמור בפסקה 11.426(א) לתקשי"ר.

בקשות למכרז זה יש להגיש באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית (הגשת מועמדות שאינה מקוונת תתאפשר במקרים חריגים ובהתאם לכללים שנקבעו-במקרה זה יש להגיש המועמדות והטפסים הנלווים למשרד הרלוונטי).

על המועמדים המגישים בקשה יש למלא את טופס "שאלון המועמד" המקוון ולצרף תעודות השכלה ממוסד להשכלה גבוהה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או המקביל לה בארץ בה נרכש ואושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל על ידי האגף להערכת תארים מחו"ל, כל זאת על פי דרישות ההשכלה הנדרשות במכרז.

בנוסף יש להמציא העתקים מאושרים ומסמכים הדרושים לאימות הפרטים שנרשמו בטופס "שאלון המועמד" המקוון, כולל אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש תוך ציון של היקף המשרה ותיאור תמציתי של תוכן התפקיד וכן על כל עניין הקשור בהתאמה למשרה.

במידה ונשלחה דרישה להמצאת מסמכים נוספים הרי שהמועמדות תיבדק רק אם יתקבלו המסמכים תוך 5 ימים מתאריך הוצאת המכתב ובו בקשה להשלמת מסמכים חסרים, אחרת תראה המועמדות כמבוטלת.

בקשות שתגענה לאחר התאריך האמור לא תובאנה בחשבון.

במידה ותוך שבועיים מהמועד האחרון להגשת מועמדות לא קבלת הודעה על המשך ההליכים במכרז עליך לפנות למרכז השירות האינטרנטי באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית.