



תאריך: 22/10/15  
מספרנו: 209599

## מכרז פנים/חוץ מס' 100/2015

### נציב תלונות הציבור וממונה על חוק חופש המידע

### דרושה/ה : מנהלת/ת מחלקת תלונות הציבור

#### תאור התפקיד :

- ניהול המחלקה וצוות העובדים .
- קבלה וקליטת פניות ותלונות הציבור.
- ניתוב פניות ותלונות תוך עמידה בל"ז וזאת לאחר תחקור והשלמת פרטים, הבהרת מהות הבעיה ושיקופה באופן המיטבי לגורמים הרלוונטיים.
- טיפול בפניות ותלונות הציבור וגורמים שונים הבאים בקשר עם הרשות המקומית : תושבים, קבלנים וגורמים נוספים אחרים .
- בקרה ופיקוח על תלונות בנושאי דו"חות חנייה.
- מעקב ומתן תשובות לפניות ביחס לאופן הטיפול בתלונה , לתהליך הטיפול ותוצאותיו.
- אפיון תלונות חוזרות בכדי לאתר בעיות המצריכות טיפול היקפי ארוך זמן למניעת הישנות התופעה/ התלונה.
- מעקב ובקרה על סך התלונות ודיווח תקופתי על ביצוע.
- טיפול בבקשות על פי חוק חופש המידע.

#### דרישות התפקיד :

- תואר אקדמאי מושלם בתחומים הבאים : מדעי החברה והרוח, מינהל ומדיניות ציבורית אשר נרכש במוסד המוכר ע"י המל"ג או שקיבל הכרה מהגף להערכת תארים אקדמאיים מחו"ל.
- ניסיון ניהולי מוכח של 5 שנים לפחות בעבודה בתחום פניות הציבור.
- אמינות ומהימנות אישית , כושר לקיים ולטפח יחסים בינאישיים.
- כושר התבטאות בכתב ובע"פ .
- יכולת עבודה בתנאי לחץ , מודעות למתן שירות ויחסי אנוש מעולים .
- שליטה טובה בעברית כולל יכולת התנסחות בכתב ובע"פ .
- יכולת גבוהה להפעלת מערכות ממחושבות כולל תוכנת אופיס .

היקף המשרה: 100%

דרגה: 39-41 בדרוג המח"ר.

תיתכן העסקה בחוזה מיוחד בכפוף לאישור משרד הפנים.



יש להעביר קורות חיים בצרוף תעודות, המלצות וכתובת לשליחת מכתב לאגף משאבי אנוש,  
רח' סוקולוב 11 הרצליה פקס 09-9529143, [michrazim@herzliya.muni.il](mailto:michrazim@herzliya.muni.il) עד ליום 09/11/2015.

הצעות שאינן עונות על דרישות המכרז או הצעות שלהן לא תצורפנה תעודות לא תענינה.

**מועמד שהנו קרוב משפחה בדרגה ראשונה של עובד עירייה אחר או נבחר ציבור נדרש להצהיר  
על כך וקליטתו לעבודה מותנית באישור ועדה עירונית.**

בכל מקום בו נאמר בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.

בכבוד רב,

משה פדלון  
ראש העירייה