

תאגיד מי שבע – מחויבים להצלחה! הזמנה להציע הצעות להצגת מועמדות למשרת מנהל/ת אגף שירות לקוחות

1. תיאור התפקיד:

- 1.1 ניהול כלל תחומי פעילותו של האגף: שירות לקוחות פרונטאלי, טלפוני ווירטואלי, ניהול מערך הצרכנות, הפקה ובקרה של חיובים ותחום הגבייה ואכיפת הגבייה, והובלת האגף לעמידה במטרות ויעדי התאגיד.
- 1.2 אחריות על יישום הוראות הדין וכללי רשות המים בכל תחומי השירות.
- 1.3 יצירת תשתית מקצועית כלל תאגידית בתחום השירות.
- 1.4 בקרה על איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות, והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים לרבות ביצוע סקרי שירות, ניתוח והפקת מסקנות.
- 1.5 כתיבה ועדכון נהלי עבודה, ותוכניות עבודה בתחומי הפעילות של האגף וביצוע בקורות בהתאם לצורך, לצורך יעול ושיפור השירות ללקוח.
- 1.6 הובלת תהליכי פיתוח ארגוני מכווני שירות ביחידות התאגיד.
- 1.7 הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל תאגידיים לשיפור השירות.
- 1.8 בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות.
- 1.9 התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים טכנולוגיים ואחרים.
- 1.10 קיום דיאלוג עם לקוחות התאגיד במטרה לשמוע את קול הלקוח וכדי לקבל מידע איכותני על איכות השירות.
- 1.11 הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות התאגיד.
- 1.12 בניית תכנית עבודה רב שנתית לתהליכי שירות יחידתיים ורוחביים.
- 1.13 ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות, טיוב ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.
- 1.14 הכנת דיווחים נדרשים, מעת לעת, ע"י ההנהלה, הדירקטוריון או כל גורם מוסמך אחר.
- 1.15 ביצוע כל מטלה אחרת הנדרשת בהתאם לצרכים ולדרישות התפקיד.

2. כישורים נדרשים:

2.1 תנאי סף:

- 2.1.1 בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ, או הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012.
- 2.1.2 בעל ניסיון מוכח של 5 שנים לפחות מתוך 10 השנים האחרונות במגזר הציבורי או הפרטי, בתחום שירות הלקוחות ו/או ניהול מערכי שירות (ניהול מוקד, מרכז שירות או צוות שירות, כולל ניהול נציגי שירות לעמידה ברמת שירות ובאיכות השירות)
- 2.1.3 ניסיון מוכח בניהול עובדים.

2.2 כישורים ודרישות נוספות המהווים יתרון:

- 2.2.1 ידע וניסיון בתחום צרכנות, גביה, שירות לקוחות בתאגידי מים וביוב/רשויות מקומיות.
- 2.2.2 ניסיון בעבודה מול רגולציה, משרדי ממשלה, רשויות מקומיות.
- 2.2.3 ידע וניסיון במערכות גביה מוניציפאליות בכלל ובפרט / פריוריטי / פריוריטי בפרט.
- 2.2.4 תואר שני
- 2.2.5 יכולת הנעה והובלה מוכחת של תהליכים.
- 2.2.6 יחסי אנוש מעולים ותודעת שירות גבוהה.
- 2.2.7 יכולת הבעה עצמית גבוהה בכתב ובע"פ.

3 כללי:

- ועדת האיתור של התאגיד שומרת לעצמה את הזכות לזמן לראיונות מועמדים שיראו לה המתאימים ביותר על פי המסמכים שיוגשו לה, ולהפנות חלק מהמועמדים למבחנים במכון אבחון חיצוני.
- וועדת האיתור שומרת על זכותה ליצור קשר עם ממליצים שפרטיהם יימסרו על ידי המועמדים/ות.
- וועדת האיתור אינה מתחייבת כי בסיום הליך זה ייכרת הסכם העסקה עם מי מן המועמדים/ות, והיא שומרת על זכותה לבטל את ההליך ו/או להאריך את המועדים הנקובים לעיל, בכל עת, ומכל סיבה, על פי שיקול דעתה.
- תיאור התפקיד אינו סופי ונתון לשינויים.
- תנאי ההעסקה יקבעו בהתאם למסגרת המאושרת על יד הממונה על תאגידי המים וביוב והממונה על השכר במשרד האוצר ויעוגנו בחוזה אישי.
- מודעה זו מופנית לגברים ולנשים כאחד.
- התפקיד מאויש כיום על ידי ממלא מקום.

הגשת מסמכים

קורות חיים בצירוף: שאלון למועמד המפורסם באתר, הצהרה חתומה בדבר היעדר ניגוד עניינים המפורסם באתר, תעודות השכלה והמלצות ממעסיקים קודמים - יש למסור במסירה אישית לתיבת המכרזים בתאגיד בכתובת: רח' פריאר 9, בניין M-Tower קומה 21, במשרדה של גב' ורד מונסונגו, מנהלת לשכת מנכ"ל בין השעות 8:00-16:00 ימים א'-ה', עד ליום שלישי ה- 30.9.2025 בשעה 12:00.

בכבוד רב,

תאגיד מי שבע בע"מ