<u>מכרז פומבי - מנהל/ת אגף צרכנות מים ושרות לקוחות לתאגיד מי רמת גן</u>

תאגיד מי רמת גן מזמין מועמדים/ות מתאימים/ות להגיש מועמדות למשרת מנהל/ת אגף צרכנות מים ושרות לקוחות.

<u>כפיפות</u>: מנכ"ל התאגיד

<u>היקף המשרה</u>: משרה מלאה

<u>תיאור התפקיד:</u>

- ניהול אגף צרכנות מים ושירות הלקוחות של התאגיד, כולל שירות לקוחות פרונטאלי וטלפוני, ניהול מערך הצרכנות, ניהול מערך הגבייה ועוד.
- הובלת שירות הלקוחות לעמידה במטרות וביעדי התאגיד.
- אחריות על יישום הוראות הדין וכללי הרשות הממשלתית למים ולביוב בכל תחומי שירות הלקוחות.
- פיקוח ובקרה על איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות, הובלת תהליכי למידה והפקת לקחים לרבות ביצוע סקרי שירות, ניתוחם והפקת מסקנות.
- טיפול ומעקב אחר פניות הציבור.
- כתיבה ועדכון נהלי עבודה ותכניות עבודה בתחומי שירות הלקוחות וביצוע בקרות, בהתאם לצורך, לצורך ייעול ושיפור השירות ללקוח.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים לשיפור השירות.
- הכנת דוחות נדרשים מעת לעת, עבור הנהלת התאגיד, דירקטוריון התאגיד וגורמים נוספים.
- ביצוע כל מטלה אחרת הנדרשת בהתאם לצרכים ולדרישות התפקיד.
- ייצוג התאגיד בממשקי עבודה פנים וחוץ ארגוניים, כגון: גופים ציבוריים, גופים ממשלתיים, חברות שונות וכו'.

<u>דרישות התפקיד:</u>

- בעל/ת תואר אקדמאי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להכרת תארים אקדמיים בחוץ לארץ – חובה. (בעל/ת תואר שני – יתרון).
- בעל ניסיון מקצועי של 5 שנים לפחות בתחום שירות הלקוחות ו/או צרכנות מים – חובה.
- בעל ניסיון ניהולי של 3 שנים לפחות בניהול צוות עובדים של 5 עובדים לפחות בכפיפות ישירה – חובה.
- ניסיון בעבודה בתאגידי מים וביוב - יתרון.
- היכרות עם כללי אמות המידה לשירות של תאגידי המים – יתרון.
- ידע והיכרות עם מערכות ותוכנות רלוונטיות (פריוריטי, יישומי אופיס וכדומה) – יתרון.

- יכולת ניהול צוותים, ניהול פרויקטים והנעת עובדים.
- יכולת עבודה בלחצים ובסביבת עבודה אינטנסיבית.
- יכולת הבעה גבוהה בכתב ובעל פה.
- בעל/ת תודעת שירות גבוהה ויחסי אנוש טובים.

<u>הגשת מועמדות:</u>

קורות חיים ותעודות רלוונטיות יש לשלוח בדוא"ל: jobs@mei-rg.co.il עד ליום 19.11.26 ולציין עבור משרת מנהל/ת אגף צרכנות מים ושירות לקוחות.

- תנאי ההעסקה יקבעו בהתאם למסגרת המאושרת על ידי הממונה על התאגידים ברשות המים והממונה על השכר באוצר ויעוגנו בחוזה אישי בכפוף לאישור הדירקטוריון והממונה על התאגידים ברשות המים.
- תאגיד מי רמת גן שומר לעצמו את הזכות לשלוח מועמדים/ות לבחינות התאמה בכתב ובעל פה ככל שיידרש ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- למובהר בזה כי התאגיד רשאי שלא להתקשר עם אף אחד מהמועמדים/ות.
- המודעה מתייחסת לנשים וגברים וכאחד.