

פרופיל תפקיד אחראי/ת צרכנות מים, גביה ואכיפה בחכ"ל דרום השרון

ניתוח עיסוקים אחראית צרכנות מים בחכ"ל:

1. אחראית מערכת קר"מ – כולל כל עבודה הקשורה לתפעול החלפות מדי המים, טיפול בלוגית והתראות יומיות.
2. אחראית על הפקת חשבון מים - ביצוע לוגית תקופתית, תפעול תקלות, ייעול תהליכי עבודה, ניתוח, מענה וטיפול במקרים חריגים, בקרה על הפקת החשבון וכן על הצוות המבצע פעולות הקשורות להפקת החשבון. פגישות שוטפות עם הצוות ובדיקת סטאטוס משימות בלוגית תקופתית או יומית. קישור ספחים במערכת המידע הארגונית. כמו כן, הפקת צרופות לצרכנים ועיצוב מעטפות חשבון תקופתי עם היח"צ או עוזר ראש אגף מים וביוב.
3. אחראית גבייה ואכיפה כולל טיוב נתונים ועדכוני מערכת ה-ERP- הפקת התראות (קישור ספחי התראות אדומות במערכת מידע ארגונית) ומכתבי עו"ד לחייבים. בדיקה ותכנון משימות יומיות ושבועיות תוך מענה שוטף למיילים ובקשות ברמה היומיומית. הפקה, ניתוח וטיפול בדוחות ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית: אכיפה וגבייה. מעקב אחר תהליכים ובקרה על התקדמות בגבייה וכן אופן המענה של עו"ד לקהל החייבים.
4. הפקה, ניתוח וטיפול בדוחות ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית: בתחומי צרכנות וקר"מ גביה ואכיפה.
5. טיפול בפניות צרכנים וגיבוי בקבלת קהל בהתאם לצורך כולל גבייה ואכיפת חובות.
6. מעקב אחר תהליכים ובקרה על התקדמות בגבייה וכן אופן המענה של עו"ד לקהל החייבים.
7. בדיקה ותכנון משימות יומיות ושבועיות (בק -אופיס) תוך מענה שוטף למיילים ובקשות ברמה היומיומית.
8. חניכת עובדים חדשים וקיימים בכל הקשור לצרכנות וקר"מ.
9. שיתוף פעולה ומתן שירות לממשקים הבאים (כל אחד בתחומו), השיתוף פעולה כולל פתרון בעיות, בנייה וייעול תהליכי עבודה ותפעול שוטף: עם אגף ההכנסות של המועצה, מוקד טלפוני חיצוני, הנדסה של המועצה, הנדסה ותפעול בחכ"ל, רשות המים, חכ"לי מים אחרים, משרדי עורכי דין הן בגבייה והן עם יועמ"ש.
10. הצפת תקלות, בעיות ו/או תהליכים במהלך העבודה למנהל המחלקה.
11. השתתפות בהדרכות בכל הנושאים / חוקים הקשורים לשירות לקוחות, גבייה וצרכנות המים.
12. קישור ספחים במערכת המידע הארגוני.
13. הפקת צרופות לצרכנים.
14. עיצוב מעטפות חשבון תקופתי עם היח"צ או ראש אגף מים וביוב.

הגדרת תפקיד פורמאלית:

1. ניהול שוטף של מחלקת צרכנות הכולל ניהול משימות צוות הצרכנות.
2. ניהול שוטף של תהליכי האכיפה והגבייה.
3. ניהול פרויקטים מגוונים בתחום צרכנות המים ואכיפה וגבייה.
4. ניהול תחום צרכנות המים הכולל לוגיות, הפקת חשבונות והתמחות בסוגי לקוחות כגון: מועצות, חקלאים, קבלנים וכו'.
5. ניהול תחום אחריות אכיפה וגבייה.
6. טיפול בפניות צרכנים קשים.
7. הפקת דוחות וניתוחם.
8. קיום ממשקי עבודה רב תחומיים חוץ ופנים ארגוניים.
9. אחראית על מערכת הקר"מ וכל מה שכלול בו.

הערה: התפקיד הינו תפקיד ייעודי והוא נתון להתאמות ושינויים אד-הוק ע"י המנהל הישיר בנקודות זמן שונות לפי פרויקטים ומשימות מחלקתיות וחכ"ליות. כלומר, במידה ויש צורך בביצוע משימה או פרויקט שלא הוגדרו ביסודות הגדרת התפקיד, העובד יקבל הנחיה ע"י מנהל אגף מים וביוב ו/או מנהל כספים ו/או המנכ"ל לבצע משימה או פרויקט זה.

ממשקי העבודה של אחראית צרכנות מים [עם מי בעל התפקיד מתממשק]:

1. חברי ההנהלה דרג בכיר וביניים.
2. עובדי החכ"ל – כללי.
3. ספקים ויועצים שונים.
4. תושבים – פניות ותלונות.
5. מועצה אזורית דרום השרון- אגף הכנסות, הנדסה, תפעול, לשכת ראש המועצה, נציבת תלונות הציבור ומוקד המועצה.
6. רשות המים.
7. חכ"לים אחרים.
8. עורכי דין: יועמ"ש, עורכי דין המטפלים באכיפה.
9. מחלקות בחכ"ל: הנדסה, תפעול וכספים.

קריטריונים לגיוס

[תיאור של מאפייני האישיות ויכולות של המועמד הנדרש]

קריטריונים מדידים

- השכלה: בגרות מלאה – חובה. תואר ראשון – יתרון.
- ניסיון בביצוע לוגית של 2 שנים לפחות- חובה.
- ניסיון מוכח של 2 שנים לפחות באכיפה וגבייה.
- ניסיון באכיפה שגופים מוניציפליים- יתרון.
- ניסיון בעבודה עם הנהלה בכירה.
- ניסיון בעבודה מרובת ממשקים.
- ניסיון בעבודה אינטנסיבית.
- ניסיון מוכח בעבודה עם תוכנות Office ו-ERP.

קריטריונים איכותניים

- סודיות, דיסקרטיות ושמירה על מידע רגיש – שמירה על המידע המגיע לידיו ואי פרסומו ברבים.
- יכולת למידה והטמעה – היכולת ללמוד הוראות, נהלים וטכנולוגיות חדשות תוך פרק זמן סביר.
- סדר וארגון – עבודה מסודרת ומאורגנת בניהול משימות מגוונות תוך שימוש בטכנולוגיות שונות.
- בושר ביטוי – היכולת להתנסח בע"פ ובכתב בצורה עניינית, ברורה ושוטפת.
- תבונה מעשית – היכולת להבין מצבים ולפעול בשיקול דעת תוך שמירה על החוקים והנהלים של הארגון.
- אחריות ויסודיות – ביצוע משימות מורכבות ביסודיות ועמידה ביעדי המחלקה. יכולת לבחון באופן יסודי וקפדני נתונים ויכולת גבוהה במציאת שגיאות ופתרונות ליעול.
- שירותיות ואדיבות – היכולת להעניק שירות ללקוח לפי נורמות החברה תוך שמירה על כבוד הלקוח וצרכיו.
- עבודת צוות – יכולת ליצור אינטראקציה חיובית עם הסביבה הקרובה והרחוקה בארגון. יצירת אינטראקציה חיובית עם עובדי החכ"ל והספקים הפועלים עם החכ"ל.
- יכולת אנליטית – היכולת לנתח מידע ולהסיק מסקנות בשוטף ובעיתות חירום ומשבר. יכולת לבחון נתונים, לנתח ולהסיק מסקנות על פי נהלים וחוקי החכ"ל.
- דיוק באבחנה – היכולת להבחין בפרטים ולאבחן את הבעיה בדיוק רב ככל הניתן.
- שיטתיות וריכוז – היכולת לפעול לפי סדר מובנה ולשמור על מיקוד לאורך זמן.
- התמדה בביצוע עבודה שגרתית והקפדה על נהלים – שמירה על מתח עבודה גבוה לאורך זמן והיכולת למלא אחר הנחיות מפורטות ולהיענות לתכתיבים.

- מידת הסתגלות לתפקיד/משימות – יכולת הסתגלות לנורמות וערכי הארגון במהירות ויעילות.
- יזמה והובלת תהליכים – בחינה של תהליכי העבודה השוטפים ושיפורם באופן מתמיד. שיפור תהליכי עבודה יומיומיים בפיקוח בתחום והובלת יזמה לשינויים בשיתוף קולגות וממונים.
- מוטיבציה לתפקיד – מידת הרצון והנכונות לבצע את התפקיד ולהשתלב בארגון.
- התמדה בביצוע עבודה שגרתית והקפדה על נהלים – שמירה על מתח עבודה גבוה לאורך זמן והיכולת למלא אחר הנחיות מפורטות ולהיענות לתכתיבים.

קורסים והכשרות ש-אחראית צרכנות מים ומרכז תחום אכיפה תידרש לעבור:

- קורס בתפעול מערכת erp.
- קורס אקסל מתקדם.
- ימי עיון/סדנאות.
- ימי עיון/סדנאות בנושא סגנונות תקשורת.
- ימי עיון מקצועיים בתחום אמות מידה לשירות – רשות המים.

