

## פרופיל תפקיד ראש אגף מים וביוב

### ניתוח עיסוקים של ראש אגף מים וביוב בחכ"ל:

#### 1. ניהול כללי:

- קביעת אסטרטגיה ויעדים רב שנתיים לאגף, תוך שיתוף פעולה עם מנהלי מחלקות כספים, שירות לקוחות, הנדסה, ותפעול.
- מעקב אחר ביצועים ויעדים חודשיים ושנתיים בתחומי כספים, שירות, תפעול, והנדסה, והתאמת האסטרטגיה במידת הצורך.
- ניהול ממשקי עבודה עם מנכ"ל החכ"ל ומנהל הכספים של החכ"ל, לקוחות מרכזיים, וגופים רגולטוריים.
- מדדי איכות הביצוע: הגדרת יעדים מדידים והשגת יעדים שנתיים בכל התחומים שבאחריותו.

#### 2. שיפור אינטגרציה בין דיסציפלינות וגורמי חוץ:

- סנכרון תהליכי העבודה בין מחלקות שירות הלקוחות, הכספים, הנדסה ותפעול.
- יישום נהלי עבודה אחידים ושיפורי טכנולוגיה שנועדו לייעל תהליכים בין המחלקות.
- מדדי איכות הביצוע: שיפור זמני עבודה, עמידה בלוחות זמנים לפרויקטים, והורדת טעויות שנובעות מחוסר תקשורת בין המחלקות.
- מתן מענה לביקורות פנימיות וחיצוניות לארגון: (לדוגמא, ביקורת רשות המים, ISO, מבקר פנים ועוד).

#### 3. פיקוח פיננסי ותפעולי:

- אחריות כוללת על תקציבים, בקורות כספיות ותפעוליות, והבטחת עמידה במדיניות החכ"ל.
- בניית תקציב שנתי של החכ"ל, בקרתו ועדכונו בהתאם לצורך (במערכת ה-ERP).- עמידה ב-SLA לבניית התקציב, עמידה במסגרות התקציב.
- מדדי איכות הביצוע: שמירה על מסגרת תקציבית שנתית, ניהול סיכונים, ושיפור ביצועים פיננסיים תוך עמידה ביעדי רווחיות.
- אחראי על פיקוח ובקרה על תחום הרכש והתקשרויות.
- אחריות כוללת ופיקוח על ניהול, הובלה ובקרה של מכרזים שונים בתחומי האחריות של האגף הכספים.
- מתן מענה לתביעות משפטיות בתחומי אחריות של האגף וייצוג החכ"ל בבתי המשפט במידת הצורך.

#### 4. פיקוח הנדסי ותפעולי:

- אחריות ופיקוח על הכנת דיווחים הנדסיים לרשות המים ועמידה בתכנית השקעות- רב שנתית.
- אחריות כוללת לעמידה בדרישות אמות המידה ההנדסיות.
- אחריות כוללת על מעקב אחרי הפחת החכ"ל.
- אחריות על מתן דיווחים ומענה לדרישות רגולטוריות שונות במגוון תחומים (רשות המים, ISO ועוד).

#### 5. פיקוח על שירות לקוחות ושיפור מתמיד:

- אחראי על ניהול מערך הגבייה – קביעת מדיניות גבייה ואכיפה (כולל משפטית), בקרה על ההכנסות השוטפות והפיגורים באמצעות מערכת הבילינג ו/או מנהלת שירות לקוחות והגבייה. שליטה מלאה באמות מידה לשירות והנחיית העובדים בתחום וטיפול בתלונות לקוחות.
- אחראיות ופיקוח על איכות תפעול תחום שירות הלקוחות והפעלת קבלן הגבייה, תוך וידוא עמידה בתנאי המכרז, התחשבות ובעיות העולות תוך כדי העבודה השוטפת.
- מדדי איכות הביצוע: עמידה ביעדי שירות שנתיים, הורדת מספר התלונות, ושיפור שביעות רצון הלקוחות.
- אחראי על צרכנות מים – פיקוח ובקרה על ניהול בדיקות לוגיות, מסד הנתונים ומערך החיובים בהתאם ללו"ז הנקבע מראש ובהתאם לכללי אמות המידה לשירות. הוצאת חשבונות/שוברי תשלום בזמן בהתאם לאמות המידה.

#### הגדרת תפקיד פורמאלית של ראש אגף מים וביוב

##### 1. ניהול כולל:

- ניהול מערך האגף בכל הדיסציפלינות המרכזיות: כספים, שירות לקוחות, תפעול והנדסה, כולל קביעת יעדים רב שנתיים ומעקב אחר ביצועם.

##### 2. הובלת שינויים ארגוניים:

- אחראי על הובלת תהליכי שינוי וייעול במבנה הארגוני, שיפור תהליכים קיימים, והטמעת טכנולוגיות חדשות לניהול התפעול והשירות.

##### 3. שירות לקוחות וגבייה:

- אחריות כוללת על מחלקת השירות, קביעת מדיניות השירות והגבייה, ושיפור מתמיד בשירות הלקוחות.

#### 4. תפעול והנדסה:

- פיקוח על עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול, הבטחת עמידה בלוחות זמנים לפרויקטים, ושיפור תהליכי העבודה.

#### ממשקי עבודה של ראש אגף מים וביוב

- מנכ"ל החכ"ל
- מנהלי מחלקות: כספים, תפעול, הנדסה, שירות.
- רגולטורים וגופים ציבוריים.
- ספקים ויועצים חיצוניים.
- מבקר פנים/רו"ח מבקר חיצוני/יועמ"ש
- יחידות רישוי הנדסה, גבייה, גזברות, הנה"ח, מכרזים במועצה
- בנקים
- רשות המים
- משרד האוצר – ממונה על השכר

## קריטריונים לגיוס

[תיאור של מאפייני האישיות ויכולות של המועמד הנדרש]

## **קריטריונים מדידים**

- השכלה: תואר ראשון במנהל עסקים, הנדסה או כלכלה – חובה.
- ניסיון של לפחות 2 שנים בניהול ברשויות או תאגידי מים.
- ניסיון בתחום שירות לקוחות וגבייה בניהול מערך מים וביוב – חובה
- היכרות עם המגזר הציבורי – יתרון.
- ניסיון מוכח בעבודה עם ממשקים מרובים וניהול פרויקטים חוצי ארגון.
- שליטה במערכות ERP ושימוש בדוחות פיננסיים מורכבים.
- שליטה ביישומי Office בדגש על Excel, מערכות ERP
- Innovation! חשיבה יצירתית לפתרון בעיות קיימות (קיימות היא גישת ניהול אשר משלבת שיקולים חברתיים, סביבתיים וכלכליים מתוך כוונה להבטיח קיום ארוך טווח, צמיחה ושגשוג עבורנו ועבור הדורות הבאים)

## **קריטריונים איכותניים**

1. סודיות, דיסקרטיות ושמירה על מידע רגיש – שמירה על המידע המגיע לידי ואי פרסומו ברבים.
2. סדר, ארגון, שיטתיות, ריכוז ויסודיות – עבודה מסודרת ומאורגנת לאורך זמן בניהול משימות מגוונות תוך שימוש בטכנולוגיות שונות. בנוסף, היכולת לבחון באופן יסודי וקפדני נתונים ויכולת גבוהה במציאת שגיאות ופתרונות ליעול.
3. בושר ביטוי ומיומנויות פרזנטציה – היכולת להתנסח בע"פ ובכתב בצורה עניינית, ברורה ושוטפת. הצגת ממצאים ופרזנטציות בפניי ההנהלה, העובדים ודירקטוריון.
4. יכולת אנליטית, תבונה מעשית ודיוק באבחנה – היכולת להבחין בפרטים ולאבחן את הבעיה בדיוק רב ככל הניתן. היכולת לנתח מידע ולהסיק מסקנות בשוטף ובעיתות חירום ומשבר. יכולת לבחון נתונים, לנתח ולהסיק מסקנות על פי נהלים וחוקי החכ"ל.
5. נטילת אחריות (Ownership) – היכולת לקחת אחריות למעשיו תוך שהוא נושא בתוצאות של מעשיו ופעולותיו כלפי עצמו וכלפי חברתו וסביבתו מצונו החופשי ובכך נותן דין וחשבון על מעשים ופעולות הללו.
6. עבודת צוות – יכולת ליצור אינטראקציה חיובית עם הסביבה הקרובה והרחוקה בארגון. יצירת אינטראקציה חיובית עם עובדי החכ"ל והספקים הפועלים עם החכ"ל.
7. יוזמה והובלת תהליכים – בחינה של תהליכי העבודה השוטפים ושיפורם באופן מתמיד. שיפור תהליכי עבודה יומיומיים בפיקוח בתחום והובלת יוזמה לשינויים בשיתוף קולגות וממונים.
8. מנהיגות – היכולת להוות דוגמה לעובדים בכל הקשור להתנהלות ועבודה השוטפת. הגדרת אמות מידה להתנהגות רצויה והיכולת להעניק משוב לשיפור בקרב העובדים. יכולת לסחוף אחריו עובדים, קולגות, ממונים וספקים למימוש החזון והשגת יעדים הארגון.

9. ניהול צוות, מנהל משימות ואינטגרטור – הובלת עובדים לעבר מטרות ויעדי הארגון תוך שימת דגש על עבודה משותפת, הגדרת ברורה של משימות, פיקוח ובקרה על תהליכי העבודה וכן מתן משוב בעת הצורך לשיפור התפוקות. היכולת לתכלל צרכים, פעולות ומשימות מורכבות לכדי ביצוע אופטימלי תוך עמידה באמות מידה הגבוהות ביותר תוך עמידה במסגרת/טווח זמן שהוגדר. בנוסף, היכולת ליצור מערכי בקרה לשיפור התפוקות תוך שימוש במדדים באופן שיטתי.
10. ניהול קבלת החלטות – היכולת להוביל תהליכי קבלת החלטות שיטתיים המבוססים על איתור בעיה/הזדמנות, איסוף מידע, ניהול דיון ויכולת הכרעה ויישום ההחלטה.
11. מיומנויות גישור ופתרון סכסוכים – היכולת לגשר ולמצוא פתרונות יצירתיים לסכסוכים ובעיות עם ספקים, תושבים וגורמים חיצוניים לארגון.
12. שירותיות ואדיבות – היכולת להעניק שירות ללקוח לפי נורמות החברה תוך שמירה על כבוד הלקוח וצרכיו.
13. מוטיבציה לתפקיד – מידת הרצון והנכונות לבצע את התפקיד ולהשתלב בארגון.
14. מידת הסתגלות לתפקיד/משימות – יכולת הסתגלות לנורמות וערכי הארגון במהירות ויעילות.
15. יכולת למידה והטמעה – היכולת ללמוד הוראות, נהלים וטכנולוגיות חדשות תוך פרק זמן סביר.
16. אמינות וטוהר המידות – שמירה על ערכי המנהל התקין ומתן דיווח אמין, מדויק וללא פניות.

1. ימי עיון והשתלמויות מקצועיות:

- ימי עיון בתחום ההנהלה והמנהיגות: ניהול צוותי עבודה גדולים דורש עדכון מתמיד בכישורים מנהיגותיים. ימי עיון בתחום זה יכולים להרחיב את הכישורים של ראש האגף.
- השתלמויות בתחום הרגולציה: כיוון שהחכ"ל מתנהל מול גופים רגולטוריים שונים, חשוב להעמיק את הידע בעדכוני רגולציה שיכולים להשפיע על תהליכי העבודה וההחלטות האסטרטגיות.

2. פיתוח אישי:

- קורסים בתחום הניהול האישי והאינטליגנציה הרגשית: הכשרה בניהול זמן, אינטראקציה בין-אישית, וקבלת החלטות מבוססת אינטואיציה תוכל לעזור במניעת שחיקה ושיפור היכולת להתמודד עם ריבוי משימות.

3. הכשרה בתחום הניהול הפיננסי והבקרה התקציבית:

- קורסים בניהול פיננסי אסטרטגי: הרחבה של הידע בתחום ניתוח פיננסי, דוחות רבעוניים, וניהול תקציבי רב שנתי.

- 4. ימי עיון בכללים של אמות מידה לשירות של רשות המים
- 5. ימי עיון בתחום הכספים והשירות של רשות המים

