

פרופיל תפקיד מנהל/ת מחלקת גבייה וצרכנות מים .

תיאור תפקיד בתחומי האחריות – מנהל מחלקת גבייה וצרכנות מים :

1. ניהול גבייה תוך הגדרת מטרות תכנון / ארגון וביצוע מדניות התאגיד .
2. הפקה, ניתוח וטיפול בדוחות ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית : בתחומי צרכנות וקר"מ גבייה ואכיפה.
3. ניהול מקצועי של עובדי המחלקה והדרכתם באופן שוטף
4. מעקב ובקרה אחר הפעלות המקצועית אחר החברה המתמחה
5. בקרת עמידת החברה המתמחה במדדי איכות בתחומי הגבייה והאכיפה
6. ריכוז ומעקב אחר נתוני הגבייה המשפטית וריכוז הפעילות מול משרדי עו"ד
7. ריכוז פעילות גבייה מנהלתית והובלת התאגיד למציאת פתרונות הולמים
8. נקיטת פעולות לצורכי קידום גביית חיובים והפעלת מנגנוני אכיפה במקרה הצורך
9. פיקוח על תקינות נתונים עדכונים וטיובם השוטף על גביי מערכת החברה לרבות , פרטי צרכן , טבלאות תעריפים , רביות וכיו"ב .
10. הרצה והצגה של דוחות לפי בקשת הנהלת החברה
11. קשר שוטף עם הגורמים המקצועיים וגורמי הפיקוח בחברה
12. טיפול בפניות צרכנים וגיבוי בקבלת קהל בהתאם לצורך כולל גבייה ואכיפת חובות.
13. בדיקה ותכנון משימות יומיות ושבועיות (בק -אופיס) תוך מענה שוטף למיילים ובקשות ברמה היומיומית.
14. השתתפות בהדרכות בכל הנושאים / חוקים הקשורים לשירות לקוחות, גבייה וצרכנות המים.
15. קישור ספחים במערכת המידע הארגוני.
16. הפקת צרופות לצרכנים.

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 חשבוניות 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.
- כושר 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.
- יוזמה והובלת תהליכים – בחינה של תהליכי העבודה השוטפים ושיפורם באופן מתמיד. שיפור תהליכי עבודה יומיומיים בפקוח בתחום והובלת יוזמה 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.

