

5 ינואר, 2026

מכרז לגיוס מנהל/ת אגף שירות לקוחות

החברה הכלכלית לפיתוח עמק חפר הינה תאגיד עירוני בבעלות המועצה האזורית. החברה עוסקת במגוון פעילויות בתחומי התשתיות והבינוי, הפיתוח, התפעול (מים וביוב), היזמות, והעסקים. מצד אחד היא משמשת כזרוע ביצועית של המועצה ומצד אחר היא משמשת כגוף יזמי וכמבצעת פרויקטים מסוגים שונים. החברה, בין היתר, גם אמונה על כל תחום המים והביוב ומגודרת כספק כפרי רב יישובי.

תיאור התפקיד :

1. יצירת תשתית מקצועית וניהול תחום שירות הלקוחות, הצרכנות והגביה.
2. הגדרת מטרות, תכנון, ארגון וביצוע של מדיניות בנושא שירות לקוחות.
3. עריכת תוכניות ונהלי עבודה (לרבות בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות), הסדרה נוהלי של תהליכי העבודה וביצוע מעקב ובקרה אחר יישומם.
4. פיקוח ובקרה על צוות מחלקת הגביה.
5. ניהול ובקרה של תהליכי גבייה
6. הפעלת אמצעי אכיפה לרבות בניית מדיניות אכיפה, נהלי אכיפה, קשר עם עו"ד המטפלים באכיפה ועוד.
7. בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים, והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים.
8. טיפול ומעקב אחרי פניות הציבור לרבות על מערך קבלת הקהל והמענה הטלפוני, תוך עמידה באמות המידה לשירות.
9. הפקת דוחות להנהלת החברה ולרגולציה בתחומי גבייה, צרכנות, תלונות הציבור וכד'.
10. אחריות על קבלת תלונות מהמוקד, ניתוחן ומעקב אחר הטיפול בהן.
11. עבודה מול קבלנים ונותני שירות חיצוניים.
12. עבודה מול גופים חיצוניים-רשות המים, רמ"י, משרד הפנים, רשויות שכנות ועוד ;
13. הכנת דוחות רשמיים בהתאם לדרישות הרגולציה ;
14. עבודה מול ממשקי המועצה השונים - מנהלי אגפים ומחלקות, מהנדס וגזבר מועצה וכד' ;
15. התפקיד מצריך עבודה מול נציגות ישובים ותושבים לרבות ביצוע סיורים תקופתיים ביישובי המועצה ובפארק התעשיות עמק חפר ;
16. מענה לדרישות לפי מנכ"ל החכ"ל ;
17. כל מטלה נוספת שתוטל עליו בתחום תפקידו.

דרישות התפקיד:

תנאי סף:

1. השכלה

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 33 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012 באותם תחומים.

או תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל.
או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכלל, שש שנים לפחות אחרי גיל 18 ומעבר שלוש בחינות לפחות מתוך מכלול הבחינות שמקיימת הרבנות הראשית לישראל (שתיים משלוש הבחינות יהיו בדיני שבת ודיני איסור והיתר).

2. ניסיון

בעל תואר אקדמי כאמור לעיל: חמש שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי.

עבור הנדסאי רשום: שש שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי.

עבור טכנאי רשום: שבע שנות ניסיון בתחום העיסוק הרלוונטי.

3. ניסיון ניהולי

שלוש שנות ניסיון בניהול צוות עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה.

יתרון: ניסיון קודם בניהול מחלקת שירות בתאגיד מים או ברשות מקומית

4. דרישות נוספות:

שליטה מלאה בתוכנות ה- OFFICE (דגש על מיומנות ב-Excel) וב- Outlook -חובה.

5. כישורים אישיים ודרישות מיוחדות

יכולות ארגון, תיאום ובקרה. קפדנות ודייקנות בביצוע. יכולת לעבוד באופן עצמאי. יכולת עבודה בצוות עם גורמי פנים וחץ. יחסי אנוש טובים וייצוגיות. יכולת ניהול מו"מ וקבלת החלטות.

סמכותיות. כושר הבעה בכתב ובעל פה. עבודה בשעות לא שגרתיות במידת הצורך.

היכרות עם מערכות ניהול כספים, פריוריטי – יתרון.

עברית ברמה גבוהה.

כפיפות: סמנכ"לית כספים. ממשקי עבודה ישירים מול המנכ"ל.

היקף משרה: 100%



שכר:

חוזה אישי בהתאם לתקנות השרות הציבורי ולנהלים המאושרים של משרד הפנים (הממונה על התאגידים העירוניים) והממונה על השכר במשרד האוצר – 60% משכרו של מנכ"ל החברה הכלכלית (20,262 ש"ח ברוטו לחודש).

המשרה מיועדת לנשים וגברים כאחד.

8 המועמדים שיעמדו בתנאי הסף והמתאימים ביותר יוזמנו לראיון בפני ועדת הקבלה.

קורות חיים בצירוף המסמכים יש לשלוח במייל לחברה הכלכלית sophie@hefer.org.il עד לתאריך 18/01/2026 בשעה 12:00 בצהריים.

***** לא יזמנו מועמדים שלא צירפו את כלל האסמכתאות הנדרשות בכדי להעיד על ניסיונם או השכלתם כנדרש בתנאי הסף לתפקיד*****

- תינתן עדיפות למועמדים עם מוגבלות משמעותית ויינתנו התאמות בהתאם.
- תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.
- המשרה מיועדת לנשים וגברים.

