



הבאר השלישית - תאגיד מים וביוב בע"מ ("התאגיד")

מכרז פומבי מס' 4/2026

מזמינה מועמדים/ות מתאימים/ות להגיש מועמדות למשרת מנהל/ת שירות לקוחות

תיאור התפקיד:

- ניהול שירות הלקוחות של התאגיד, כולל שירות לקוחות פרונטאלי וטלפוני, ניהול מערך הצרכנות, ניהול מערך הגבייה (לרבות משלוח חשבונות לצרכנים) 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 ותוכניות עבודה בתחומי שירות הלקוחות וביצוע בקרות, בהתאם לצורך, לצורך ייעול ושיפור השירות ללקוח.
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים לשיפור השירות.
- הקמה והטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות, טיוב ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים.
- התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם שירות הלקוחות והטמעת תהליכים טכנולוגיים ואחרים.
- בניית תכנית עבודה רב שנתית לתהליכי שירות יחידתיים ורוחביים.
- הכנת דו"חות נדרשים, מעת לעת, עבור הנהלת התאגיד, דירקטוריון התאגיד וגורמים נוספים.
- ביצוע כל מטלה אחרת הנדרשת בהתאם לצרכים ולדרישות התפקיד.

תנאי סף (כישורים נדרשים):

- בעלת תואר אקדמי, שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להכרת תארים אקדמיים בחוץ לארץ; **או** הנדסאי או טכנאי מוסמך בהתאם לסעיף 39 לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2012.
- בעלת ניסיון מקצועי בתחום שירות הלקוחות - עבור בעל תואר אקדמי: ארבע שנות ניסיון; עבור הנדסאי רשום: חמש שנות ניסיון; עבור טכנאי מוסמך: שש שנות ניסיון.
- בעלת ניסיון ניהולי של שנתיים לפחות בניהול צוות עובדים מקצועיים בכפיפות ישירה.

עדיפות תינתן למועמדים/ות העומדים/ות בדרישות הנוספות שלהלן:

- בעלת תואר שני.
- בעלת ניסיון בעבודה בתאגיד מים וביוב.
- בעלת ניסיון בניהול מערך שירות לקוחות.
- בעלת ניסיון בעבודה מול רגולציה.
- יכולת הנעת עובדים.
- יכולת ניהול צוותים, ניהול פרויקטים וניהול תקציבים.
- יכולת עבודה בלחצים ובסביבת עבודה אינטנסיבית.
- יכולת הבעה גבוהה, בכתב ובעל פה.
- יכולת עבודה עצמאית ובשעות לא שגרתיות.
- יכולת עבודה בסביבה דינמית ופתרון בעיות בצורה מהירה.
- יחסי אנוש מצוינים, יכולת עבודה בצוות.
- ידע היכרות עם מערכות ותוכנות רלוונטיות (יישומי Office, מערכות CRM / ERP וכדומה).

כפיפות: מנכ"ל/ית התאגיד.

היקף המשרה: משרה מלאה.

תנאי ההעסקה :

חוזה העסקה אישי, בכפוף למגבלות הקבועות בחוזרי הממונה על תאגידי מים וביוב והממונה על השכר במשרד האוצר - דרגת סגן/ית מנהל/ת אגף.

כללי :

- מועמדים/ות שאינם/ן עונים/ות על הדרישות לא ייענו.
- התאגיד רשאי לזמן את 5 המועמדים המתאימים ביותר אשר עמדו בתנאי הסף ובדרישות התפקיד והם עונים על מירב הדרישות הנוספות שלעיל
- התאגיד רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מאת המועמדים, חלקם או כולם, להיבחן במבחני התאמה.
- התאגיד רשאי שלא להתקשר עם אף אחד מהמועמדים/ות.
- המשרה מיועדת לגברים ולנשים כאחד.

הגשת מועמדות, בצירוף קורות חיים (כולל מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני), תעודות, המלצות ומסמכים רלוונטיים ניתן להגיש במשרדי התאגיד - רחוב רחוב לוי אפשטיין 14 (קומה 2), רחובות או באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני bids@habeer3.co.il - עד ליום 25.03.2026 בשעה 12:00. נא לציין "עבור משרת מנהל/ת שירות לקוחות".