



מכרז כ"א מס' 02-2026

**חברת קולחי הגולן בע"מ מזמינה הצעות לתפקיד
מנהל שירות לקוחות וצרכנות – מכרז חיצוני/פנימי**

א. תיאור התפקיד

ניהול מערך השירות והתמיכה, והבטחת שביעות רצון לקוחות החברה (תושבים ובעלי העסקים בגולן).

תחומי אחריות:

1. ניהול מחלקת שירות הלקוחות והצרכנות.
2. פיקוח ובקרה על מוקד גביה.
3. ניהול ובקרה על תהליכי גבייה ושירות.
4. הפעלת אמצעי אכיפה במסגרת פקודת המיסים (גביה).
5. טיפול ומעקב אחרי פניות הציבור.

כישורים נדרשים

- א. יכולת ליצור קשרים בינאישיים, רתימה לעשייה ובניית אמון.
- ב. ניהול פרויקטים בתחום הגביה והשירות.
- ג. יכולת הנעה לפעולה של עובדים ובעלי תפקידים.

ב. כישורים ודרישות לתפקיד - תנאי סף (תנאים מצטברים)

1. בעל תואר אקדמי ראשון 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 או תעודת סמיכות לרבנות ("יורה יורה") לפי אישור הרבנות הראשית לישראל. או אישור לימודים בתכנית מלאה בישיבה גבוהה או בכולל, 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. עבור בעל תואר אקדמי או השכלה תורנית כמפורט לעיל - ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים במגזר הציבורי או הפרטי: ניהול מערכי שירות (ניהול מוקד, מרכז שירות או צוות שירות, כולל ניהול נציגי שירות לעמידה ברמת שירות ובאיכות השירות) או יישום תהליכי בקרה או הובלה והטמעה של תהליכים ארגוניים או ניתוח תהליכים (ארגון ושיטות) או ניהול ידע בתחום השירות. עבור הנדסאי רשום – 4 שנות ניסיון כאמור לעיל. עבור טכנאי מוסמך – 5 שנות ניסיון כאמור לעיל.
3. בעל/ת ניסיון של שנה אחת לפחות בניהול עובדים.



ג. כישורים נוספים:

יישומי מחשב – היכרות עם יישומי office יכולת עבודה בסביבה דיגיטלית, היכרות עם טכנולוגיות נוספות הנמצאות ברשות המקומית.

כישורים אישיים:

יחסי אנוש מעולים ויכולת עבודה בצוות, אמינות ומהימנות אישית, יצירתיות וחדשנות, יכולת ארגון ותכנון, קפדנות ודייקנות בביצוע, פיקוח ובקרה, נשיאה באחריות, סמכותיות.

ד. יתרון

1. ניסיון וידע בתחום צרכנות, גביה או שירות לקוחות.

2. יתרון לעבודה בתאגידי מים וביוב.

3. יכולת הנעת עובדים וניהולם.

תנאים והיקף המשרה:

כפיפות: מנהלת הון אנושי ומנהלה

היקף משרה: 100%

תחילת עבודה: מיידי

מועמדים העונים לדרישות התפקיד מתבקשים לפנות לקולחי הגולן בדוא"ל kg@megolan.org.il בצירוף קורות חיים. יש לציין בכתרת המייל: **מכרז כ"א 02-2026**.

מועד אחרון לשליחת קורות חיים:

יום ה', 22/10/2026, יא' בחשוון התשפ"ז, בשעה 16:00

מועמד עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה. תינתן עדיפות למועמד המשתייך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.

**** המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד. רק מועמדים העונים לדרישות התפקיד יענו.**