

מכרז חיצוני –
מכרז כ"א 03/2026
לאיגוד ערים דרוש/ה
סמנכ"ל/ית תפעול, שירות ומשאבי אנוש ומערכות מידע

היקף המשרה: 100%
רמת המשרה: מנהל/ת אגף
שכר: חוזה אישי בכפוף לאישור משרד הפנים
כפיפות: מנכ"ל האיגוד

תיאור התפקיד

ניהול כלל פעילות התפעול, השירות, ההון האנושי ומערכות המידע הארגוניות באיגוד, תוך מימוש אסטרטגיית האיגוד והוצאה לפועל של מדיניות הנהלת האיגוד, בהתאם להטלת תפקידים והאצלת סמכויות על ידי המנכ"ל והרופא הווטרינר הראשי.

תחומי אחריות:

1. ניהול תפעולי ושוטף של פעילות האיגוד
2. ניהול ההון האנושי והשירות לחברי האיגוד
3. ניהול מערכות המידע והתשתיות הדיגיטליות
4. הובלת פרויקטים אסטרטגיים וחדשנות ארגונית

פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות:

1. ניהול תפעולי ושוטף של פעילות האיגוד

1. תכלול ותיאום פעילות האגפים התפעוליים באיגוד תוך יצירת שפה ארגונית משותפת ושיתוף פעולה בין-ארגוני.
2. ניהול ובקרה שוטפת על ביצוע תוכניות העבודה השנתיות של האגפים בכפיפות, מעקב אחר התקדמות ביעדים ואיתור פערים.
3. ניהול פורומים תפעוליים וישיבות שבועיות/חודשיות עם מנהלי היחידות לסנכרון העבודה, קבלת תמונת מצב והגדרת סדרי עדיפויות.
4. ניהול ופתרון סוגיות תפעוליות ומכשולים שעולים בשטח, מציאת פתרונות יצירתיים ומעשיים.
5. אחריות על תהליכים תפעוליים מקצה לקצה: רכש, לוגיסטיקה, אחזקה, תשתיות פיזיות ושירותים כלליים.
6. ניהול ממשקים עם ספקים ונותני שירותים חיצוניים, מו"מ על חוזים ופיקוח על ביצוע.
7. פיתוח והטמעת נהלי עבודה ותהליכים אופרטיביים לשיפור היעילות והשירות.
8. אחריות על תקציב התפעול ועמידה ביעדים כלכליים.

2. ניהול ההון האנושי והשירות לחברי האיגוד

2.1 ניהול ההון האנושי:

1. שותפות בגיבוש מדיניות ההון האנושי של האיגוד בשיתוף המנכ"ל/רופא הווטרינר הראשי והנהלה.
2. ניהול תהליכי גיוס, קליטה ופיתוח עובדים, כולל בניית מערך קליטה יעיל ותוכניות חניכה.
3. פיתוח והטמעת מודל להערכת ומשוב עובדים, ביצוע משוברים שוטפים למנהלים ועובדים בכפיפות ישירה.
4. בניית ויישום תוכניות הדרכה ופיתוח מותאמות לצרכי העובדים והארגון, לשימור וקידום כישורים.
5. אחריות על תהליכי ניהול ביצועים, קידום עובדים והערכת פוטנציאל.
6. טיפול בסוגיות יחסי עבודה, משמעת, פתרון קונפליקטים ושמירה על אקלים ארגוני חיובי.
7. פיתוח תרבות ארגונית המעודדת מצוינות, שירות, שיתוף פעולה וחדשנות.
8. ניהול תקציב השכר וההטבות על פי הנחיות ההנהלה וגזבר האיגוד, בקרה על עלויות משאבי אנוש.

2.2 ניהול השירות ללקוחות האיגוד:

1. בניית והובלת אסטרטגיית השירות של האיגוד, מתוך התמקדות בחוויית לקוח ובמצוינות תפעולית.
2. פיתוח והטמעת תהליכי שירות וטיפול בפניות תושבים לרבות מענה טלפוני, דיגיטלי ופנים-אל-פנים.
3. בניית ותפעול מערך מוקד שירות מקצועי ויעיל, הכשרת נציגי שירות והגדרת סטנדרטים לטיפול בפניות.
4. מדידה שוטפת של איכות השירות באמצעות סקרי שביעות רצון, מדדי ביצוע (SLA) וכלי מדידה נוספים.

5. ניתוח נתוני שירות, זיהוי מגמות, בעיות חוזרות ושיפור מתמיד של תהליכי השירות.
6. פיתוח פתרונות דיגיטליים לשיפור חוויית השירות ולהנגשת מידע ושירותים לקהל הפונים.
7. תיאום ושיתוף פעולה עם כלל גורמי האיגוד לצורך מתן שירות משולב ויעיל לקהל הפונים.
8. ניהול טיפול בתלונות, תקלות ושיפור מתמיד מתוך למידה ארגונית.

3. ניהול מערכות המידע והתשתיות הדיגיטליות

1. בניית והובלת אסטרטגיית טכנולוגיות המידע של האיגוד בהתאמה לצרכים העסקיים ולחזון הדיגיטלי.
2. אחריות על תכנון, יישום ותחזוקה של כלל מערכות המידע הארגוניות: מערכת ניהול לקוחות (CRM) מערכות משאבי אנוש, מערכות פיננסיות, מערכות תפעוליות ועוד.
3. ניהול פרויקטים טכנולוגיים: הגדרת דרישות, בחירת פתרונות, ניהול ספקים וקבלני משנה, הטמעה והכשרת משתמשים.
4. אחריות על תשתיות המחשוב והתקשורת: שרתים, רשתות, מערכות ענן, אבטחת מידע וגיבויים.
5. פיתוח יכולות דיגיטליות לשיפור השירות ללקוחות: פורטל, אפליקציות מובייל, מערכות self-service אוטומציות.
6. ניהול נושאי אבטחת מידע ופרטיות, הגנת סייבר, עמידה בתקנות ובסטנדרטים (כגון תקנות הגנת הפרטיות).
7. פיתוח תרבות data-driven באיגוד: בניית דשבורדים, ניתוח נתונים, מתן תובנות לקבלת החלטות.
8. ניהול תקציב הטכנולוגיה ואופטימיזציה של עלויות IT
9. מעקב אחר טכנולוגיות מתקדמות והמלצה על פתרונות חדשניים (כלי דיגיטל, אוטומציה ו-AI מתקדמים).

4. הובלת פרויקטים אסטרטגיים וחדשנות ארגונית

1. זיהוי הזדמנויות לשיפור ארגוני, חדשנות תפעולית והטמעת Best practices
2. הובלת פרויקטים מרכזיים חוצי ארגון לשיפור התהליכים, השירות והיעילות.
3. ניהול שינויים ארגוניים: תכנון תהליכי שינוי, תקשורת עם בעלי עניין, הכשרה ותמיכה בעובדים.
4. פיתוח שיטות עבודה חדשניות, דיגיטציה של תהליכים ושימוש בטכנולוגיות מתקדמות.
5. בניית תרבות של למידה ושיפור מתמיד, עידוד יוזמות עובדים וחדשנות פנים-ארגונית.
6. שיתוף פעולה עם ארגונים מקבילים, למידה מארגונים מובילים ויישום תובנות.

מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:

- א. ניהול והובלה של תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית וארגונית.
- ב. ניהול היקף רחב של משימות במקביל בתחומים מגוונים.
- ג. התעסקות במגוון רחב של תחומי תוכן: תפעול, משאבי אנוש, טכנולוגיה, שירות.
- ד. ניהול הון אנושי מגוון ומערכות תשתית מורכבות.
- ה. ניהול תקציבים תפעוליים משמעותיים.
- ו. היכרות מעמיקה עם עולמות התוכן של איגודים מקצועיים וארגונים ללא כוונת רווח.
- ז. ניהול והובלה של תהליכים מורכבים מול חברי איגוד, ספקים וגורמים חיצוניים.
- ח. יכולת תעדוף, קבלת החלטות מהירות ותפעול בסביבה דינמית.
- ט. זמינות גבוהה וגמישות בשעות העבודה.
- י. יכולת ניהול משברים ופתרון בעיות בזמן אמת.

תנאים מקדימים למינוי

ידע והשכלה:

בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ באחד מהתחומים הבאים: מנהל עסקים, מערכות מידע, תעשייה וניהול, הנדסת תוכנה, משאבי אנוש, מדעי החברה או תחום רלוונטי אחר.

או

- הנדסאי או טכנאי רשום בהתאם לסעיף 39 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 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).

קורסים והכשרות מקצועיות:

- יתרון להכשרה/הסמכה בניהול פרויקטים PMP, Agile, Prince2 וכד'
- יתרון להכשרה בתחום ניהול שירות (ITIL, Customer Service Excellence)
- יתרון להכשרה בניהול משאבי אנוש או אימון ארגוני
- יתרון להכשרה בתחום ניהול שינויים ארגוניים

ניסיון מקצועי:

בעל ניסיון מקצועי של לפחות 3 שנים בשניים או יותר מהתחומים הבאים:

ניהול תפעול ארגוני, ניהול משאבי אנוש וכוח אדם, ניהול מערכות מידע ופרויקטים טכנולוגיים, ניהול שירות לקוחות, ניהול תוכניות עבודה מקושרות תקציב ו/או פיתוח תוכניות עבודה מקושרות תקציב, ניהול והובלה של פרויקטים ארגוניים מרכזיים ומורכבים

או

בעל ניסיון מקצועי לפחות 5 שנים באחד מהתחומים הבאים: ניהול תפעול, ניהול כוח אדם ומשאבי אנוש, ניהול מערכות מידע, ניהול שירות, ניהול תוכניות עבודה מקושרות תקציב ו/או פיתוח תוכניות עבודה מקושרות תקציב, ניהול והובלה של פרויקטים מרכזיים ומורכבים;

ניסיון ניהולי:

בעל ניסיון בתפקידים ניהוליים של 3 שנים לפחות בארגון ציבורי, איגוד מקצועי, מלכ"ר או בתאגיד בעל היקף עסקים או פעילות משמעותיים,

יתרון משמעותי לניסיון בארגונים מקבילים: איגודי ערים, ארגונים ללא כוונת רווח, רשויות ציבוריות.

כישורים ומיומנויות נדרשים:

כישורים ניהוליים:

- יכולת הובלה ניהולית של צוותים מגוונים ופיתוח עובדים
- יכולת תכנון אסטרטגי ותפעולי, חשיבה רב-ממדית
- כישורי ניהול פרויקטים מורכבים וניהול תהליכי שינוי
- יכולת עבודה בסביבה דינמית תוך קבלת החלטות מהירות ותיעדוף נכון
- ניהול תקציבים ובקרה פיננסית

כישורים בינאישיים:

- כישורי תקשורת מצוינים בכתב ובעל-פה
- יכולת שיתוף פעולה ובניית קשרים עם מגוון רחב של בעלי עניין
- יכולת הקשבה, אמפתיה ויצירת אמון
- יכולת הנעה והשפעה ללא סמכות פורמלית
- רגישות לצרכי חברי איגוד ומוכוונות שירות גבוהה

כישורים מקצועיים:

- הבנה עמוקה של תהליכי תפעול ארגוני ושיפור תהליכים
- הבנה במערכות מידע, תשתיות טכנולוגיות ופתרונות דיגיטליים
- הבנה בתחום ניהול משאבי אנוש: גיוס, פיתוח, ניהול ביצועים
- הבנה בתחום ניהול שירות לקוחות ומדידת שביעות רצון
- יכולת ניתוח נתונים, חשיבה אנליטית והפקת תובנות

כישורים אישיותיים:

- מנהיגות, יוזמה ויכולת ביצוע (execution)
- חשיבה יצירתית וחדשנית, פתיחות לרעיונות חדשים
- גמישות, יכולת הסתגלות ועמידה בלחץ
- אחריות אישית, אמינות ומחויבות לתוצאות
- אוריינטציה לשירות ולמצוינות תפעולית

דרישות נוספות:

שפות: עברית ברמה גבוהה (שפת אם). אנגלית ברמה טובה לצורך קריאת חומרים מקצועיים ותקשורת עסקית.
יישומי מחשב: שליטה מלאה בחבילת Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) היכרות עם מערכות CRM, מערכות ניהול פרויקטים וכלי - AI יתרון משמעותי.
רישום מקצועי: לא נדרש.
רישיון נהיגה: בתוקף (נדרש לצורך ביקורים באתרים ורשויות)

רישום פלילי :

בהתאם לסעיף 170 (ב1) (1) לפקודת העיריות תונח לפני ועדת הכשירות הדנה בעניין, חוות דעת היועץ המשפטי של האיגוד בדבר קיום הרשעה של המועמד/ת בעבירה שבשל אופייה, חומריתה או נסיבותיה אין הוא ראוי/ה לשמש בתפקיד.

רשימת מסמכים שיש לצרף במעמד הגשת המועמדות (יש לציין את שם המכרז/משרה על גבי הטפסים):

- טופס הגשת מועמדות למכרז, מלא (ניתן להוריד מאתר האיגוד בכתובת <http://www.vet-dan.com>) – תחת לשונית מכרזים ודרושים.
- טופס שאלון ניגוד עניינים, מלא (ניתן להוריד מאתר האיגוד בכתובת <http://www.vet-dan.com>) – תחת לשונית מכרזים ודרושים.
- קורות חיים, רישיון נהיגה
- תעודות ומסמכים המעידים על השכלה
- אישורי העסקה ואסמכתאות המעידות על ניסיון תעסוקתי (מקצועי וניהולי)
- אישורים ורישיונות נוספים כמפורט בתנאי הסף שלעיל
- הגשת מועמדות אשר תשלח ללא תעודות השכלה ואסמכתאות רלוונטיות המעידות על ניסיון בעבודה/ רישיונות מיוחדים או כל אסמכתא רלוונטית אחרת, כנדרש בהתאם להנחיות מסמך הנחיות לאוגדן תיאורי תפקידים בשלטון המקומי, תיפסל על הסף ביום האחרון להגשת המועמדות כפי שמפורסם בפרטי המכרז/ משרה.

הגשת מועמדות:

את המועמדות יש להגיש למייל leah@vet-dan.com עד ולא יאוחר מיום **15/04/2026** בשעה **12:00**.

דגשים:

- הליכי מיון – מועמדים/ות העומדים/ות בתנאי הסף לתפקיד, ייתכן שיוזמנו על פי החלטת הנהלת האיגוד למבחנים במרכז הערכה וראיון בוועדת הכשירות אשר תיבחן את כשירותו/ה של המועמד/ת לתפקיד.
- על פי הוראות חוק שוויון הזדמנויות בעבודה התשמ"ח 1988, המכרז מתייחס לגברים ונשים כאחד.
- תינתן עדיפות למועמד/ת מקרב קבוצה הזכאית לייצוג הולם שאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי האיגוד, בהתאם לסעיף 15 א' לחוק שירות המדינה (מינויים) התשי"ט- 1959 (בני שני המינים; של אנשים עם מוגבלות; של בני האוכלוסייה הערבית לרבות הדרוזית והצ'רקסית; של מי שהוא או אחד מהוריו נולדו באתיופיה; של בני האוכלוסייה החרדית ושל עולים חדשים) ובתנאי שהמועמד/ת עומד/ת בתנאי הסף למשרה, כשיר/ה לביצוע התפקיד ובעל/ת כישורים דומים לכישוריהם של המועמדים האחרים.
- תינתן העדפה לאדם עם מוגבלות בהתאם לאמור בסעיפים 3 ו 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח 1998 ובתנאי שעומדים בתנאי הסף למשרה וכשירים לביצוע התפקיד. האמור כפוף להצהרת המועמד/ת המפרטת את דבר מוגבלותו/ה וכן בהמצאת מסמכים תומכים.
- מועמד/ת עם מוגבלות זכאית/ת לקבל התאמות הנדרשות לו/ה מחמת מוגבלותו/ה בהליכי הקבלה לעבודה. המועמד/ת נדרש/ת להעביר פירוט ההתאמות הנדרשות בצירוף מסמכים/ חוות דעת מתאימה לעניין זה.
- תינתן העדפה לנשים לפי סעיף 6 לחוק שיווי זכויות האישה, התשי"א 1951 אם שני המועמדים בני שני המינים הם בעלי כישורים דומים וכן בהתאם לחוק לעידוד של שילוב וקידום נשים בעבודה ושל התאמת מקומות עבודה לנשים, התשס"ח 2008.
- תינתן העדפה למי שהוא או אחד מהוריו נולדו באתיופיה, אם המועמד/ת בעל/ת כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים.