

**אוצרה מקומית - שהט**

שם נוהל:	בחינה ובדיקה	מס' הנוהל: 3.06	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1	מתוך: 5

**1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל להגדיר ולתאר את הבדיקות והבחינות שעורכת המועצה המקומית לשם הבטחת התאמת השירות לדרישות.  
 בדיקות להתאמת השירות יתבצעו בשלושה שלבים:  
 א. בדיקות בתחילת תהליך השירות.  
 ב. בדיקות תוך כדי מתן השירות.  
 ג. בדיקות סוף תהליך השירות.

**2. הגדרות**

א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל**

**בדיקות בתחילת התהליך**

**3.1.** בראשית כל שנה קלנדרית, ראשי האגפים ומנהלת משאבי אנוש ופרויקטים מיוחדים יגישו לראש המועצה תוכנית עבודה שנתית שתכלול את יעדי האגף ולו"ז לביצוע - בהתאם למסגרת התקציב השנתית. (פירוט התהליך בנוהל זיהוי המוצר/השירות ועקיבותו, תכניות עבודה: הכנה ובקרה - נוהל 3.04 - מסמך ישים 1).

**בדיקות תוך כדי מתן השירות**

**3.2.** בדיקות לבחינת התאמת השירות לדרישות תוך כדי תהליך מתן השירות יבוצעו במספר מישורי פעילות שונים:

**3.2.1.** מעקב, בקרה וטיפול בפניות המתקבלות באמצעות המוקד העירוני.

**3.2.2.** בקרה על איכות השירות ותנאי מתן השירות באמצעות סיורים בשטח.

**3.2.3.** בקרה ובדיקה מתמדת של תוכניות העבודה אל מול פעילות היום יום.

**מוקד עירוני:**

**3.3.** פניות אזרחים למוקד העירוני ולנציבות פניות הציבור יועברו לידיעת ראשי האגפים ולטיפולם. אופן הטיפול בפניות יוגדר בנוהל פעולה מתקנת ומונעת - 4.3.01 - מסמך ישים 2.

**תוכניות עבודה:**

**3.4.** במהלך השנה תבוצע ביקורת על ביצוע תוכניות עבודה חלק משיבות הסגל המתקיימות באופן סדיר אצל מנכ"ל המועצה בנוכחות כל מנהלי האגפים.

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	בחינה ובדיקה	מס' הנוהל: 3.06	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2	מתוך: 5

סיורי שטח:

- 3.5.** תוכנית הסיורים הינה דינמית ומהווה ערוץ חשוב ליצירת דיאלוג עם התושבים בישוב. מטרת הסיורים שיערכו ברחבי המועצה המקומית לוודא שהשירות שניתן לתושבים מתבצע כראוי.
- 3.6.** הסיורים יערכו בתדירות של אחת לחודש לערך, בהשתתפות ראש המועצה, מנכ"ל המועצה, ממונה על פניות הציבור וע"פ הצורך מנהל האגף לאיכות הסביבה ו/או מנהל אגף ההנדסה.
- 3.6.1.** המגמה הינה לסייר בכל אחד מהרחובות הנמצאים בתחום שיפוטה של המועצה המקומית.
- 3.7.** הודעה על קיום הסיורים תינתן לתושבי הרחוב/שכונה באמצעות מודעות שיתלו ברחוב. תליית המודעות תיעשה ביום חמישי שלפני הסיור, באחריות עובדי מחלקת התחזוקה.
- 3.8.** במקביל, באחריות הממונה על פניות הציבור לפעול לאיתורם של אנשי מפתח באזור ולמסור להם הודעה טלפונית על מקום ושעת המפגש.
- 3.9.** לקראת הסיור המיועד ייאסף מידע מפורט אודות פניות ותלונות תושבים המתגוררים ברחוב/שכונה המתכוננת לסיור, וזאת מתוך המידע שהצטבר במוקד העירוני. האחריות לזיהוי התלונות הנה של הממונה על פניות הציבור.
- 3.10.** באחריות הממונה על פניות הציבור לערוך סיור מקדים ברחוב לבירור רלבנטיות התלונות שהצטברו במוקד ואיתור ליקויים נוספים.
- 3.11.** לאחר עריכת הסיור המקדים תגבש הממונה על פניות הציבור רשימת בעיות וליקויים שאותרו במקום. הרשימה תועבר למנכ"ל המועצה ליידוע וכן למנהלי האגפים הרלבנטיים, לקבלת התייחסותם.
- 3.11.1.** ככל שהדבר מתאפשר, חלק מהפניות יטופלו עוד טרם לעריכת הסיור. פניות שלא ניתן לטפל בהן באופן מיידי, יש להיערך ולבצע את כל הבירורים הנדרשים על מנת לספק לתושב תשובה בעניינו עוד במהלך הסיור.
- 3.12.** במהלך הסיור תרכז הממונה על פניות הציבור את פרטיהם האישיים, כולל, כתובת, טלפון ודוא"ל, של התושבים אשר השתתפו בסיור.
- 3.13.** מיד לאחר הסיור תכין הממונה על פניות הציבור פרוטוקול של הסיור (מסמך ישים 1) ובו תינתן התייחסות לנושאים הבעייתיים שהועלו, מהות ואופן הטיפול, לו"ז, אחריות ומעקב ביצוע. הפרוטוקול יופץ לכל התושבים אשר השתתפו בסיור.

**אוצרה מקומית - שהט**

שם נוהל:	בחינה ובדיקה	מס' הנוהל: 3.06	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3	מתוך: 5

- 3.14.** הפרוטוקול יופץ גם למנהלי האגפים הרלבנטיים להמשך טיפולם. באחריות כל מנהל אגף לבצע את הפעולה המתקנת הנדרשת, בהתאם ללוי"ז שנקבע. עם השלמת המשימה, עליו לעדכן את הממונה על פניות הציבור.
- 3.15.** האחריות לביצוע מעקב על יישום ההחלטות לביצוע שהתקבלו במהלך הסיור, הינה של הממונה על פניות הציבור.

**בדיקות סוף התהליך**

- 3.16.** בסוף כל שנת כספים יציג כל ראש אגף לראש המועצה דו"ח ביצוע.
- 3.17.** ראש האגף יסקור את הביצוע ותערך השוואה לתכנון.
- 3.18.** במקרה של פער בין התכנון והביצוע יתן ראש האגף הסברים לפער וימנה את הסיבות שמנעו ביצוע התוכנית.
- 3.19.** בתום השנה יוגש דו"ח ביצוע שנתי לאזרח.

**4. אחריות ביצוע**

- 4.1.** ראש המועצה המקומית.
- 4.2.** מנכ"ל המועצה.
- 4.3.** ממונה על פניות הציבור.
- 4.4.** מנהלי האגפים.

**5. מסמכים ישימים**

- 5.1.** מסמך ישים 1 – נוהל מספר 3.04 - זיהוי המוצר/השירות ועקיבותו, תכניות עבודה : הכנה ובקרה.
- 5.2.** מסמך ישים 2 - פעולה מתקנת ומונעת – 4.3.01.

**6. נספחים**

- 6.1.** נספח מספר 1 – פרוטוקול הסיור

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	בחינה ובדיקה	מס' הנוהל: 3.06	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם:	30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 4
מתוך:	5		

**7. תפוצה**

- .7.1 ראש המועצה.
- .7.2 סגני ראש המועצה.
- .7.3 מנכ"ל המועצה.
- .7.4 ממונה על פניות הציבור.
- .7.5 ראשי האגפים והיחידות הארגוניות השונות.

כתב הנוהל: שי אברהמי שולה קרקוב	תפקיד: מנכ"ל המועצה ממונה על פניות הציבור, מנהלת לשכת ראש המועצה
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה

☞ **מועצה מקומית - שהמ** ☞

שם נוהל:	בחינה ובדיקה	מס' הנוהל: 3.06	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 5	מתוך: 5

נספח 1 – פרוטוקול סיור

פרוטוקול מסיוור ברחוב: \_\_\_\_\_ שהתקיים ביום \_\_\_\_\_

**משתתפים:**

ראש המועצה  
מנהלת האגף לאיכות הסביבה  
ממונה על פניות הציבור  
מנהלת לשכת ראש המועצה  
תושבים

**אנשי קשר:**

מס' סידורי	נושא	מהות ואופן הטיפול	לו"ז	אחריות	מעקב