

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

<b>שם נוהל:</b>	בקרת שירות לא מתאים	<b>מס' הנוהל:</b> 3.08	<b>עדכון מס':</b> 4
<b>תאריך נוהל קודם:</b> 30.11.06	<b>תאריך עדכון:</b> 1.12.10	<b>דף מס':</b> 1	<b>מתוך:</b> 2

**.1 מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל לקבוע שיטת טיפול ובקרה בשירות לא מתאים שנותנת המועצה המקומית.

**.2 הגדרות**

א.מ.ל.

**.3 תוכן הנוהל**

- .3.1** כל אחד ממנהלי האגפים והיחידות הארגוניות והמדורים יעקוב אחר השירותים שנותנת היחידה עליה הוא מופקד ושהינם בתחום אחריותו.
- .3.2** מנהלי האגפים יעקבו מידי יום ביומו אחר פניות תושבים באמצעות תוכנת המוקד העירוני באופן הבא:
  - .3.2.1** מידי יום יש לפתוח את תיבת ה- INBOX ולקרוא את ההודעות החדשות בפורום "אתה שואל המועצה משיבה".
  - .3.2.2** באחריות כל מנהל להשיב על שאלות אשר בתחום עיסוקו.
  - .3.2.3** בנוסף, באחריות כל מנהל מחלקה לפתוח את הודעות המוקד הרלבנטיות לפעילות אגפו ולמלא את התיבה של "פעולה" בהסבר קצר ביותר.
- .3.3** תושבים יוכלו לפנות לממונה על פניות הציבור בכל דרך שהיא והטיפול בפניות יעשה עפ"י המוגדר בנוהל פעולה מתקנת ומונעת (נוהל 4.03.1).
- .3.4** כשיתגלה שירות לא מתאים תעשה פעולת תעוד ומעקב כפי שמפורט בנוהל 4.03.1 פעולה מתקנת ומונעת.
- .3.5** מנהל היחידה הרלוונטית יקבע את דרכי הטיפול בליקוי.
- .3.6** מנהל האגף או היחידה הארגונית יעקוב אחר ביצוע הפעולה המתקנת עד לסגירתה.

**.4 אחריות ביצוע**

- .4.1** כל בעלי התפקיד במועצה המקומית.

**אוצרה מקומית - שהט**

שם נוהל:	בקרת שירות לא מתאים	מס' הנוהל: 3.08	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם:	30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2
מתוך:	2		

**5. מסמכים ישימים**

5.1. נוהל פעולה מתקנת ומונעת 4.03.1

**6. נספחים**

6.1. א.מ.ל.

**7. תפוצה**

7.1. ראש המועצה המקומית.

7.2. סגני ראש המועצה.

7.3. מנכ"ל המועצה.

7.4. ראשי אגפים והיחידות הארגוניות.

7.5. כלל עובדי המועצה.

כתב הנוהל: שי אברהמי	תפקיד: מנכ"ל המועצה
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה