

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 1
		מתוך: 10

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את אופן הכנתם, אישורם, הפצתם והטמעתם של הנהלים.

2. הגדרות

2.1 נוהל – מסמך המכיל הוראות קבועות לביצוע תהליך.

2.2 מספר הנדסי – שיטת מספר הירארכי של סעיפים במסמך.

3. תוכן הנוהל

3.1 תהליך הכנת הנהלים, אישורם והפצתם יתבצע עפ"י השלבים המפורטים מטה:

3.1.1 ייזום הנוהל:

3.1.1.1 כל אחד מהמנהלים והעובדים רשאי ליזום הכנת נוהל או תיקונו.

3.1.1.2 מאמת האיכות הראשי יפעל ליזום הכנת נוהל או תיקונו, כאשר הדבר נדרש לשמירת האיכות.

3.1.2 יוזם הנוהל יכין טיוטא בהתאם למבנה האחיד לכתיבת הנהלים. ראה סעיף – המבנה האחיד לכתיבת נהלים (סעיף 3.2 בהמשך).

3.1.3 הנוהל יוגש לוועדת ההיגוי, באישור מנהל האגף או היחידה הארגונית אשר הנוהל שייך לתחום פעולתו.

3.1.4 הנוהל יועבר לבדיקת ועדת ההיגוי אשר תבדוק:

3.1.4.1 האם הנוהל מתאים למבנה האחיד לכתיבת הנהלים.

3.1.4.2 האם אין בנוהל סתירות/כפילויות לעומת נהלים אחרים. בהתאם לבדיקתה, תמליץ הועדה בפני יוזם הנוהל לבצע שינויים ותיקונים.

3.1.5 לאחר אישור הנוהל מאמת איכות ראשי יבצע את הפעולות הבאות:

3.1.5.1 יקבע את מספר הנוהל (על פי שיטת המספור המפורטת בנוהל זה).

3.1.5.2 יוודא שהנוהל יודפס במבנה האחיד בצירוף המספר.

3.1.5.3 יוודא שהנוהל חתום על ידי מאשר הנוהל.

מוצגה מקומית - שהט

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 2
		מתוך: 10

- 3.1.6.** מאמת האיכות הראשי יפיץ את הנוהל, עפ"י רשימת התפוצה שבסעיף 7 לנוהל. מקבל הנוהל יצרף הנוהל לקובץ הנהלים וישמיד המהדורה הקודמת.
- 3.1.7.** מאמת האיכות הראשי ישמור את נהלי האיכות ממהדורות קודמות. עפ"י שיקול דעתו, יוציא מאמת האיכות מהדורות ישנות של הנוהל כאשר אין תועלת בשמירתן.
- 3.1.8.** מאמת האיכות הראשי יערוך רשימת אב של נהלים (נספח 1) המציינת את הפרטים הבאים:
- 3.1.8.1.** שם הנוהל.
 - 3.1.8.2.** מספר הנוהל.
 - 3.1.8.3.** מספר המהדורה האחרונה של הנוהל – תאריך עדכון.
 - 3.1.8.4.** מספר העדכון.
 - 3.1.8.5.** נושא העדכון או הערות הקשורות בנוהל.
- 3.1.9.** מאמת האיכות הראשי אחראי על ניהול מעקב אחר תפוצת קבצים של נהלי האיכות על פי רשימת המעקב אחר תפוצת נהלים (נספח 2).
- 3.1.10.** כל קובץ נהלי איכות יכלול דף שער ותוכן עניינים.
- 3.2.** הנהלים יכתבו במבנה אחיד, המתואר בסעיף זה (נספח 3).
- 3.2.1.** סעיפי הנוהל ימוספרו במספור הנדסי.
- סעיף מס' 1 - מטרת הנוהל: הסבר מטרת הנוהל. בהתאם לצורך יובאו הערות/הסברים נוספים הנוגעים לנוהל.
- סעיף מס' 2 - הגדרות הגדרות למושגים שהם בשימוש בנוהל ואינם בשימוש נפוץ מחוצה לו.
- סעיף מס' 3 - תוכן הנוהל פירוט הוראות הנוהל.
- סעיף מס' 4 - אחריות ביצוע רשימת בעלי התפקידים החייבים לעבוד עפ"י הוראות הנוהל.
- סעיף מס' 5 - מסמכים ישימים פירוט מסמכים אשר מכילים הוראות או נתונים משלימים את הנוהל.
- סעיף מס' 6 - נספחים בסעיף יפורטו הנספחים המצורפים לנוהל. הנספחים יכילו: דוגמאות, טפסים, תרשימים ודיאגרמות, טבלאות נתונים וכו'.
- סעיף מס' 7 - תפוצה רשימת קבצי הנהלים שבהם יכלל הנוהל, ובעלי התפקידים המכותבים.

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 3
מתוך: 10		

במידה ואין בנוהל תוכן רלוונטי לאחד מסעיפים אלו, יכתב באותו סעיף הקיצור "א.מ.ל" (אין מה לומר). (דגשים לכתובת נוהל איכות – נספח 4)

3.2.2 בראש כל עמוד של נוהל – לא כולל נספחים – יופיעו הפרטים הבאים :

3.2.2.1 שם הנוהל ומספור.

3.2.2.2 מספר המהדורה/העדכון.

3.2.2.3 תאריך אישור המהדורה האחרונה.

3.2.2.4 מספר העמוד ומספר העמודים הכללי בנוהל – לא כולל נספחים.

3.2.3 בראש כל עמוד של נספח לנוהל יופיעו הפרטים הבאים :

3.2.3.1 שם הנוהל ומספור.

3.2.3.2 מספר המהדורה/העדכון.

3.2.3.3 תאריך אישור המהדורה האחרונה.

3.2.3.4 מספר הנספח.

3.2.3.5 מספר העמוד בנספח ומספר העמודים הכללי בנספח.

3.2.4 בתחתית בדף האחרון בנוהל (לא כולל נספחים), ירשמו הפרטים הנ"ל :

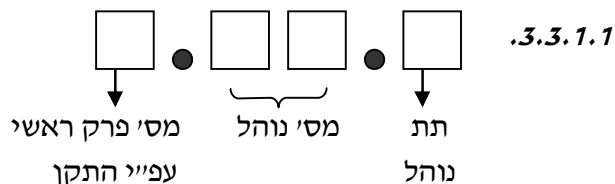
3.2.4.1 תפקיד ושם מכין הנוהל.

3.2.4.2 תפקיד ושם מאשר הנוהל ותאריך אישור הנוהל.

3.2.4.3 מכין הנוהל ומשאר הנוהל יצרפו חתימה ליד שמם.

3.3 מספור הנהלים והוראות העבודה עפ"י ISO 9000:2000 (מהדורת 2000).

3.3.1 מספור הנהלים : כל נוהל יורכב מ- 4 ספרות באופן הבא :



3.3.1.2 הספרה הראשונה תסמל את מספר הפרק הראשי עפ"י מתכונת המהדורה של שנת 2000 (ISO 9000:2000).

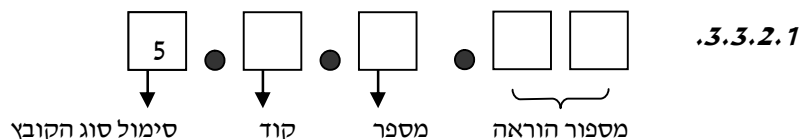
3.3.1.3 ספרה שניה וספרה שלישית תסמלנה את מס' הנוהל באופן הבא : 02,01 וכו'.

3.3.1.4 ספרה רביעית תסמל את תת-הנוהל באופן הבא : 1,2 וכך הלאה.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 4
	מתוך: 10	

3.3.2. מספור הוראות עבודה: כל הוראת עבודה תורכב מ- 5 ספרות באופן הבא:



מחלקה/מדור האגף/היחידה 5 – סימול קובץ הוראות עבודה

3.3.2.2. הספרה הראשונה תסמל את סוג הקובץ. הספרה 5 תסמל את הקבצים של הוראות עבודה (להבדיל מקובץ מדריך האיכות).

3.3.2.3. ספרה שניה תסמל את קוד האגף או היחידה הארגונית.

3.3.2.4. ספרה שלישית תסמל את מספר המחלקה או המדור באגף/ביחידה הארגונית.

3.3.2.5. ספרה רביעית וספרה חמישית תסמלנה את מספר ההוראה בסדר רץ מ- 01 ואילך לכל מחלקה/מדור

3.4. חתימה ע"ג נוהל/הוראה בידי גורם מאשר

3.4.1. עותק מקורי של כל הנהלים וההוראות הנושאים בסופם חתימות מקוריות של כותב הנוהל ומאשר הנוהל ימצא אצל ראש המועצה. עותקים נוספים יהיו אצל מנכ"ל המועצה, מאמת איכות ראשי, מנהלי אגפים, מנהלת החברה העירונית ומנהלת תיכון שהם.

4. אחריות ביצוע

4.1. חברי ועדת היגוי

4.2. מאמת איכות ראשי

4.3. עובדים האחראים לקבצי נהלים.

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 5
		מתוך: 10

נספחים .6

- .6.1 נספח 1 – רשימת אב של נהלי איכות
- .6.2 נספח 2 – רשימת מעקב אחר תפוצת קבצים של נהלי איכות
- .6.3 נספח 3 – מבנה נוהל
- .6.4 נספח 4 – דגשים בכתיבת נוהל

תפוצה .7

- .7.1 ראש המועצה.
- .7.2 סגני ראש המועצה.
- .7.3 מנכ"ל המועצה.
- .7.4 מאמת איכות ראשי.
- .7.5 מנהלי אגפים, חברה עירונית ותיכון שהט.

תפקיד: מאמתת איכות ראשית	כותב הנוהל: דליה בסן
תפקיד: ראש המועצה	מאשר הנוהל: גיל ליבנה

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 6
		מתוך: 10

נספח 1 – רשימת אב של נהלי איכות

מס' נוהל	שם הנוהל	תאריך עדכון	מס' עדכון	נושא העדכון/הערות
פרק א': אחריות ההנהלה				
1.01	אחריות הנהלה			
1.01.1	מדיניות איכות			
1.01.2	ארגון			
1.01.3	סקר הנהלה			
1.02	מערכת איכות			
1.03	בקרת תיעוד ומידע			
1.03.1	הכנת נהלים אישורם והפצתם			
1.03.2	ניהול מערכות מידע			
1.04	בקרת רשומות האיכות			
1.05	דרישות וצרכי הלקוח			
1.06	יעדי האיכות			
פרק ב': ניהול משאבים				
2.01	בקרת תהליך			
2.01.1	מיקוד בתשומות – העברת אינפורמציה/מסגרת תקציבית למנהלי אגפים			
2.01.2	מיקוד בתשומות – הנה"ח			
2.01.3	מיקוד בתשומות – גביה			
2.01.4	שימוש בתשומות – בקרת תהליך באגפים, בחברה העירונית ובתיכון שוהם			
2.01.5	תהליך ביקורת ע"י מבקר			
2.02	שינוע, אחסון, אריזה, שימור והספקה			
2.03	הדרכה			
2.04	משאבי אנוש			
2.04.1	גיוס, מיון			
2.04.2	קליטה וקביעת מסגרת העסקה			
2.04.3	הערכת עובדים			
2.04.4	פיטורין ופרישה			
2.04.5	תהליך העברת דיווחי נוכחות עובדים לגזברות (חשבות שגר)			
2.04.6	רווחת העובד – טיפול פרטני			
2.04.7	רווחת העובד – טיפול בפרויקטים מיוחדים			
2.05	תנאי סביבת העבודה (מבנים וסביבה)			

☞ **מוצלחה מקומית - שהם** ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 7
	מתוך: 10	

מס' נוהל	שם הנוהל	תאריך עדכון	מס' עדכון	נושא העדכון/הערות
פרק ג': ניהול תהליכים				
3.01	סקר חוזה			
3.01.1	* לבצוע חוקים, תקנות, החלטות			
3.01.2	* לפרסומי המועצה			
3.02	רכש			
3.02.1	רכש פריטים ועבודות ואינוונטר			
3.02.2	התקשרות עם קבלנים/ספקים			
3.03	בקרת מוצר שסופק ע"י לקוח			
3.04	זיהוי המוצר/השירות ועקיבותו : תכניות עבודה : הכנה ובקרה			
3.05	בקרת תהליך			
3.05.1	תהליך הכנת תקציב ובקרה תקציבית			
3.05.2	בקרת תהליך באגפים, בחברה העירונית ובבי"ס תיכון (ביצוע מול תכנון)			
3.05.3	בקרה ומעקב על תשלומי שכר ותקציב החברה העירונית			
3.05.4	בקרה ומעקב אחר קליטת מורים			
3.05.5	בקרה ומעקב על סל השעות המאושר			
3.05.6	ביקורת ע"י מבקר המועצה			
3.06	בחינה ובדיקה			
3.07	מצב הבחינה והבדיקה (ישיבות מועצה ומטה)			
3.08	בקרת מוצר/שירות לא מתאים			
3.09	שינוע, אחסון, אריזה, שימור והספקה			
3.10	מתן שירות			
3.11	תהליכי עבודה עם לקוח			
פרק ד': מדידה אנאליזה ושיפור				
4.01	בחינה ובדיקה			
4.02	בקרת ציוד ובדיקה (כיול מכשירים)			
4.03	פעולה מתקנת ופעולה מונעת			
4.03.1	פעולה מתקנת ופעולה מונעת – מוקד עירוני וממונה על פניות ציבור			
4.03.1	טיפול בקריאות שבר בנושאי אחזקה			
4.04	מבדקי איכות פנימיים			
4.05	טכניקות סטטיסטיות			
4.06	מדידת שביעות רצון לקוחות			
4.07	ניתוח של נתונים ותהליכי שיפור			

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 8
		מתוך: 10

נספח 2 – רשימת מעקב אחר תפוצת קבצים של נהלי איכות

קובץ מספר	גורם אחראי	תאריך עדכון אחרון	מס' עדכון אחרון	הערות
1	ראש המועצה			
2	מנכ"ל המועצה			
3	מאמת איכות ראשי			
4	מנהל אגף גזברות			
5	מנהל אגף הנדסה			
6	מנהל חינוך וקהילה			
7	מנהל איכות הסביבה			
8	מנהל חברה עירונית			
9	תיכון שוהם			
10				

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 9
	מתוך: 10	

נספח 3 – מבנה נוהל

שם הנוהל:	מס' הנוהל:	עדכון מס':
תאריך נוהל קודם:	תאריך עדכון:	דף מס':
	מתוך:	

.1 מטרת הנוהל

.2 הגדרות

.3 תוכן הנוהל

.4 אחריות ביצוע

.5 נספחים

.6 מסמכים ישימים

.7 תפוצה

כותב הנוהל:	תפקיד:
מאשר הנוהל:	תפקיד:
חתימה:	תאריך:

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תיעוד – הכנת נהלים, אישורם והפצתם	מס' הנוהל: 1.03.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 10
	מתוך: 10	

נספח 4 – דגשים בכתיבת נוהל

דגשים בכתיבת נוהל איכות

- הגדרות חד משמעיות.
- תוכן הנוהל כתוב בשפה ברורה, ניסוח משפטים קצרים, רצוי כ"מצוות עשה".
- ממצה את התהליך.
- תאור המצב הקיים.
- מכיל צמתי בקרה בתחילת, מהלך וסוף התהליך.
- מכיל מנגנוני בקרת תהליך כמותיים (טפסים, שאלונים, נוסחאות, תאריכים, סיכומי דיון, נתונים סטטיסטיים ועוד).
- מגדיר בעלי תפקיד שאחראים אישית לתחומי פעולה.