

מועצה מקומית - שהט

שם הנוהל:	דרישות וצרכי הלקוח	מס' הנוהל: 1.05	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1	מתוך: 2

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר שיטה שתבטיח כי דרישות הלקוחות, צורכיהם וציפיותיהם יוגדרו וייסקרו תקופתית על ידי מועצה מקומית שהם באמצעות יישום של ערוצי תקשורת אפקטיבית בין הלקוחות למועצה.

2. הגדרות

א.מ.ל.

3. תוכן הנוהל

- 3.1** מועצה מקומית שהם תפעל לשיפור מתמיד של איכות השירות לתושבים באמצעות זיהוי ומיפוי צורכיהם ודרישותיהם המשתנות.
- 3.2** מידע לגבי צורכיהם, דרישותיהם וציפיותיהם של התושבים יתקבלו על ידי יישום של ערוצי תקשורת אפקטיביים בין הלקוחות, חיצוניים ופנימיים, לבין הארגון:
 - 3.2.1** סקרי שביעות רצון תושבים
 - 3.2.2** טופסי תלונה
 - 3.2.3** פניות תושבים למוקד העירוני ולממונה על פניות ציבור
 - 3.2.4** פניות/תלונות של תושבים בעת סיורים שמקיים ראש המועצה בישוב
 - 3.2.5** מבדקי איכות פנימיים
- 3.3** הגדרת דרישות, צורכי וציפיות הלקוחות תעשה בכל עת שיתעורר הצורך, ולפחות פעמיים בשנה במסגרת דיוני סקר הנהלה.
- 3.4** בהתאם לצרכים והדרישות שימופו, תפעל הנהלת המועצה המקומית להכנסת שינויים בשירותים המסופקים לתושבים.
- 3.5** השינויים יתכנו בכל אחת מן הדרכים הבאות:
 - 3.5.1** מגוון סל השירותים הניתנים לתושב – הרחבת מבחר השירותים
 - 3.5.2** משך מתן השירות – קיצור משך השירות
 - 3.5.3** מועדי מתן השירות – שינוי שעות הפניה של תושבים לקבלת השירות

אוצרה מקומית - שהט

שם הנוהל:	דרישות וצרכי הלקוח	מס' הנוהל: 1.05	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2	מתוך: 2

- 3.5.4** מקום מתן השירות – שינוי מקום מתן השירות
- 3.5.5** האמצעים למתן השירות – הגעה פיזית למועצה, פניה בכתב/פקס פניה טלפונית, פניה באמצעות האינטרנט או פניה באמצעות דואר אלקטרוני.
- 3.6** בכל מקרה בו יוגדרו מחדש תהליכי השירות, וזאת לאור זיהוי צורכי הלקוחות, יש להביא את דבר השינוי ותוכנו לידיעת התושבים.

4. אחריות ביצוע

- 4.1** כלל העובדים והמנהלים במועצה מקומית שהם.

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

6. נספחים

א.מ.ל.

7. תפוצה

- 7.1** ראש המועצה המקומית
- 7.2** סגני ראש המועצה המקומית
- 7.3** מנכ"ל המועצה
- 7.4** כלל העובדים והמנהלים
- 7.5** קובץ נהלי איכות

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