

☞ מועצה מקומית - שהמ ☞

שם נוהל: אחריות ההנהלה – מדיניות האיכות	מס' הנוהל: 1.01.1	עדכון מס': 4	
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1	מתוך: 3

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל הינה להגדיר, להבהיר ולתעד את מדיניות האיכות של המועצה המקומית שהם ומחויבותה לאיכות. הנוהל יגדיר את יעדי המועצה ופעולותיה למימוש והטמעת האיכות בכל אגפי המועצה ובכל התהליכים המתרחשים במועצה במטרה לאפשר מתן שירותים ממלכתיים ומקומיים לתושבים בצורה הטובה והיעילה ביותר.

2. הגדרות

2.1 "איכות השירות" - זוהי תפיסה המבטאת תרבות ארגונית ודרך התנהגות בארגון ומדגישה את החשיבות שרואה הרשות המקומית בהשגת שביעות רצון הלקוחות, קרי, התושבים. מועצה מקומית שהם הינה תאגיד שלטוני הנועד לספק שירותים מגוונים לתושבים. בחתירה לאיכות גלומה השאיפה המתמדת לשיפור השירות, לשיפור דפוסי העבודה והניהול של נותני השירות עובדי המועצה וקברניטיה.

2.2 "שירותים ממלכתיים" – המועצה המקומית משמשת זרוע ביצועית של השלטון המרכזי בתהליך אספקתם של שירותים ממלכתיים לאזרחים, כגון: חינוך ותרבות, רווחה, בריאות ודת. קיימת חלוקת תפקידים מוגדרת בין השלטון המקומי לבין השלטון המרכזי, בכך, שהתכנון והפיקוח הכללי נתונים בדר"כ בידי רשויות המדינה ואילו הביצוע המנהלי, המשקי והאדמיניסטרטיבי מוטל על הרשות המקומית.

2.3 "שירותים מקומיים" – המועצה המקומית אחראית להספקת שירותים כגון: שירותי הנדסה, אספקת מים ותאורה, שירותי תברואה, מפעלי עזר עירוניים, שירותי חירום סיוע לשירותי כבאות והתגוננות אזרחית. תפקידה המסורתי של הרשות המקומית כגוף מספק שירותים איננו מבוטל והוא בנוסף לעיסוקה בתחומים הכרוכים בתכנון ובגיבוש יעדים לטווח רחוק ולטווח קצר.

3. תוכן הנוהל

3.1 עקרונות מדיניות איכות השירות המיושמת במועצה המקומית שהם:

3.1.1 ראש המועצה והנהלת המועצה רואים את עצמם כמחויבים לחתור לשיפור מתמיד של איכות השירות לתושבי שהם ולפעול לקידומו של הישוב.

3.1.2 ההנהלה, בחתירתה לאיכות, תפעל במספר מישורים בו זמנית: שיפור איכות הניהול, שיפור איכות דפוסי העבודה ושיפור איכות השירות.

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל: אחריות ההנהלה – מדיניות האיכות	מס' הנוהל: 1.01.1	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2
מתוך: 3		

- 3.1.3.** ההנהלה רואה בתהליך שיפור איכות השירות, גורם מניע להגברה ופיתוח גאוות יחידה של עובדים ותושבים כאחד, תוך רצון להגדיל את תחושת הסיפוק הן של נותני השירותים מעצם עבודתם במסגרת המועצה המקומית והן של מקבלי השירותים מדרך קבלת השירות ומהשירות עצמו.
- 3.1.4.** ההנהלה תפעל מתוך גישה המציבה את התושב במרכז העשייה של המועצה.
- 3.1.5.** ההנהלה רואה עצמה מחויבת לטפח ולקדם את איכות העבודה במועצה המקומית שהם תוך התחשבות מירבית במשאבי אנוש, עובדי המועצה. ההנהלה רואה ביצירת אקלים ארגוני נעים ופורה כתנאי מרכזי בחתירה לשיפור איכות השירות לתושבים. יושם דגש על סיעור מוחות לשם העלאת רעיונות חדשים באופן מתמיד.
- 3.1.6.** ההנהלה תפעל להידוק הקשר בין העובדים, המחלקות והאגפים מתוך רצון להטמיע את העיקרון של עבודת צוות. תהליך מתן שירות לאזרחים הינו תהליך המורכב ממספר תחנות עבודה. ההנהלה תפעל לשיפור שרשרת איכות העבודה בכדי שהשירות הסופי הניתן לאזרח יהיה שירות משובח ואיכותי. איכות הביצוע של כל אחד מהעובדים מובילה בסיכומו של דבר לשירות טוב יותר ומהווה מנוף להתייעלות תהליך מתן ואספקת השירותים.
- 3.1.7.** ההנהלה תפעל לשיפור ערוצי התקשורת התוך ארגוניים תוך הבטחת דיווח אמין, עדכני, מהיר וענייני. הגברת הפתיחות והנכונות של העובדים להירתם לתהליך הכלל-מערכתי של שיפור איכות השירות הינה יעד משותף להנהלה ולעובדים.
- 3.1.8.** ההנהלה תוביל חדשנות עירונית בתחומים רבים תוך שימת דגש על תכניות ניהול חדשניות וחתירה לאיכות, הפרטה, מחשוב הישוב כקהילה וירטואלית, תוכניות לימודים חדשניות ועוד.
- 3.1.9.** בתהליך של שיפור איכות השירות תקפיד ההנהלה על כינון מנגנוני בקרה פנימיים על הפעולות והתהליכים המתרחשים במועצה. במקביל יפותחו מדדים למדידת תפוקות בעבודה וזאת על מנת ליצור נכונות וגמישות בארגון לשינוי ושיפור מתמיד.
- 3.1.10.** ההנהלה תמשיך ותקפיד על מתן שירות הולם, נאות, אמין ואדיב תוך עמידה בהתחייבויות והעמקת הרגישות הציבורית לצרכי האזרחים, ותפעל להטמיע התייחסות זו בקרב כל עובדיה מתוך כוונה להיענות לדרישות הציבור בצורה הטובה ביותר.
- 3.1.11.** ההנהלה תפעל להרחבת הידע והמידע באופן תמידי ולפיתוח גישות חדשניות לניהול והמידע אשר נאגר במועצה.

☞ מועצה מקומית - שהט ☞

שם נוהל: אחריות ההנהלה – מדיניות האיכות	מס' הנוהל: 1.01.1	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3
		מתוך: 3

4. אחריות ביצוע

4.1 בעלי התפקיד במועצה המקומית בכל רמות ההירארכיה הארגונית.

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

6. נספחים

א.מ.ל.

7. תפוצה

7.1 כל בעלי התפקיד במועצה המקומית.

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