

**מועצה מקומית - שהט**

שם נוהל:	יעדי איכות	מס' הנוהל: 1.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1	מתוך: 5

**1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל היא להגדיר את יעדי האיכות כנגזרת ממדיניות האיכות של המועצה המקומית.

**2. הגדרות**

א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל**

- 3.1** הגדרתם של יעדי האיכות הינו מרכיב מרכזי בתהליך הטמעת האיכות במועצה ובגיבוש תכניות עבודה של האגפים השונים במועצה.
- 3.2** יעדים אופרטיביים בכלל ויעדי האיכות בפרט נגזרים מתוך מטרות על של המועצה המקומית, ומתוכם נגזרות הפעולות השונות המתבצעות במסגרת המועצה המקומית.
- 3.3** בתוכנית העבודה השנתית המוגשת עם תקציב המועצה המקומית מודגשים המרכיבים הבאים (ראה נספח 1 – מסגרת ומהות לבניית תוכנית עבודה):
  - 3.3.1** מטרות על לתוכנית העבודה של המועצה המקומית
  - 3.3.2** יעדיה של כל יחידה ארגונית
  - 3.3.3** פעולות שוטפות ותפעוליות הנגזרות מהיעדים האופרטיביים שהוגדרו פרויקטים חדשים והסברים.
- 3.4** המשאבים המוקצים לביצוע הפעילויות השונות מוגדרים בסעיף תקציבי המאושר ע"י הגזברות.
- 3.5** פירוט היעדים האופרטיביים של כל אגף ויחידה ארגונית במועצה מופיע במסמך התוכנית השנתית.
  - 3.5.1** במקביל יפורסמו היעדים גם באתר המועצה ויהיו שקופים לכל תושב.
- 3.6** בצד היעדים האופרטיביים יודגשו יעדי האיכות. יעדי האיכות יוצרים תשתית לבחינת תהליכים של שיפור ובקרה על איכות דפוסי העבודה ואיכות השירות במועצה המקומית.
- 3.7** יעדי האיכות יוגדרו כנגזרת ממדיניות האיכות וייתחסו לתחומי פעילות ממוקדים המוגדרים במסגרת האגפים השונים והיחידות הארגוניות השונות (נספח 2 – מסגרת לבניית תוכנית עבודה).

**☞ מועצה מקומית - שהט ☞**

שם נוהל:	יעדי איכות	מס' הנוהל: 1.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2	מתוך: 5

**3.8.** יעדי האיכות יהוו את הבסיס למדידת השיפורים בתהליך מתן השירותים הניתנים במסגרת המועצה המקומית:

**3.9.** שביעות רצון תושבים:

**3.9.1.** העלאת רמת שביעות רצון התושבים. הגדלת שביעות הרצון תימדד על ידי בחינה משווה של ממצאי סקרי שביעות הרצון התקופתיים.

**3.10.** תוכניות העבודה:

**3.10.1.** עמידה ביעדים האגפיים שיקבעו בראשית כל שנה ו/או פרק זמן.

**3.10.2.** הגדלת שיעור ההלימה שבין הביצוע בפועל לתכנון.

**3.10.3.** הקטנת החריגות בלוחות הזמנים ובתקציב מן היעד שנקבע לכל פרויקט/פעילות.

**3.11.** הדרכה:

**3.11.1.** השאת רמת הידע המקצועית של העובדים.

**3.12.** תקציב:

**3.12.1.** בצד ההוצאות - הקטנת אחוז החריגות מן התקציב האגפי בפרט והמועצתי בכלל, שנקבע בראשית כל שנה.

**3.12.2.** בצד ההכנסות – העמקת הגביה בקרב התושבים וכן מציאת מקורות הכנסה ממקורות שונים (משרדי ממשלה, מפעל הפיס, תרומות וכו').

**3.13.** פניות הציבור:

**3.13.1.** שביעות רצון הלקוחות מהטיפול בפניותם.

**אוצרה מקומית - שהט**

שם נוהל:	יעדי איכות	מס' הנוהל: 1.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3	מתוך: 5

**4. אחריות ביצוע**

- 4.1. ראש המועצה.
- 4.2. סגני ראש המועצה.
- 4.3. מנכ"ל המועצה.
- 4.4. מנהלים ועובדים.

**5. מסמכים ישימים**

- 5.1. תקציב המועצה ותוכנית עבודה שנתית.

**6. נספחים**

- 6.1. נספח 1 – תוכנית עבודה – מסגרת ומהות.
- 6.2. נספח 2 – מסגרת לבניית תוכנית עבודה.

**7. תפוצה**

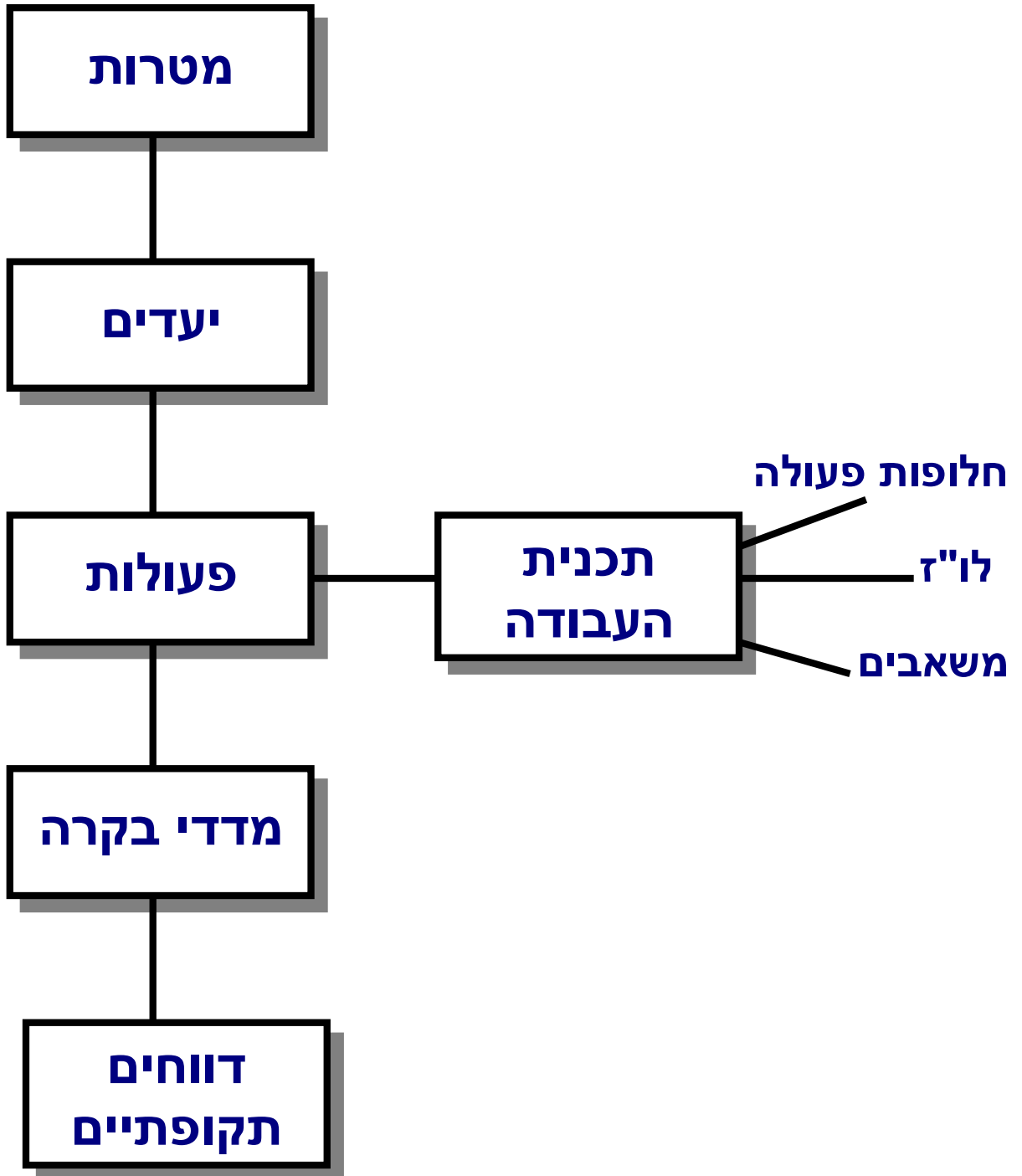
- 7.1. כל בעלי התפקיד במועצה המקומית.

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

☞ **מוצלחה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	יעדי איכות	מס' הנוהל: 1.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 4	מתוך: 5

נספח 1 – תוכנית עבודה – מסגרת ומהות



☞ **מוצלחה מקומית - שהם** ☞

שם נוהל:	יעדי איכות	מס' הנוהל: 1.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 5	מתוך: 5

נספח 2 – מסגרת לבנית תוכנית עבודה.

