

אוצרה מקומית - שהמ

שם נוהל: מדידת שביעות רצון לקוחות	מס' הנוהל: 4.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1
		מתוך: 4

1. מטרת הנוהל

הנוהל יגדיר את אופן מדידת שביעות רצון התושבים מן השירותים הניתנים על ידי מועצה מקומית שהם, ויתאר את השיטה לעיבוד וניתוח ממצאי המדידה לשם הפקת לקחים והסקת מסקנות.

2. הגדרות

2.1. א.מ.ל.

3. תוכן הנוהל

3.1. מועצה מקומית שהם תיעשה את מירב המאמצים לשיפור רמת השירותים לתושב.

3.2. לצורך זיהוי שביעות רצון התושבים תפעל המועצה בשני מישורים:

3.3. עריכת סקרי שביעות רצון ממגוון ורמת השירותים.

3.4. הצבת דפי משוב על איכות השירות ביחידות המועצה.

סקר שביעות רצון תושבים:

3.5. לפחות אחת לשנתיים תערוך המועצה המקומית שהם סקר שביעות רצון תושבים.

3.6. שאלון הסקר (מסמך ישים 1) (ישונה לפי הצורך) יופץ לכל בתי האב בשהם באמצעות הדואר ויטייחס לכל תחומי הפעילות של המועצה ובכלל זה למערכת החינוך, איכות הסביבה, הנדסה ובינוי, בטיחות וביטחון, פעילויות תרבות והעשרה, רווחה, טיפול בפניות ציבור ועוד.

3.7. נתוני הסקר יוזנו ויועבדו באחריותו של סגן ראש המועצה.

3.8. כחודשיים לאחר שליחת הסקר לתושבים, יופק דו"ח המסכם את ממצאי הסקר.

3.9. ממצאי הסקר יוצגו בצורה גרפית על פי חלוקה לחתכי התפלגויות שונים ותוך ליקוט הערות התושבים כפי שעלו בשאלות הפתוחות שבסקר.

3.10. הדו"ח יוצג בפני פורום המנהלים, הכולל את מנהלי האגפים והמחלקות, ויימסר לכל אחד ממנהלי האגפים.

3.11. באחריות מנהלי האגפים להגיש בכתב את התייחסותם, מסקנותיהם ו/או השגותיהם לממצאי הסקר.

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: מדידת שביעות רצון לקוחות	מס' הנוהל: 4.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2
		מתוך: 4

3.12. בהתייחסותם, מנהלי האגפים נדרשים לתת פתרונות לליקויים שעלו בסקר. הפתרונות יכללו ויוטמעו בתוכנית העבודה השנתית של כל אגף – באחריות מנכ"ל.

3.13. ממצאי הסקר יפורסמו בעיתונות המקומית ו/או בעלון המועצה. כמו כן, תושב רשאי לפנות לראש המועצה ולבקש לעיין בממצאי הדו"ח.

3.14. מעת לעת, המועצה תבצע סקרים בנוסף לסקר האמור. הסקרים יבוצעו ע"י גורמים חיצוניים לצורך בחינה והעמקה בנושאים מסוימים ו/או השלמת מידע חסר.

דפי משוב:

3.15. בנוסף לסקר שביעות רצון תושבים, תפעל המועצה המקומית לזיהוי ושיפור רמת השירות ביחידות המועצה השונות במגעם היום יומי עם לקוחות המועצה.

3.16. לצורך כך, יוצבו במספר מקומות בבניין המועצה, בעיקר לצד עמדות/חדרים מקבלי קהל, דפי משוב (נספח 2) ותיבות סגורות לשלשול הדפים.

3.17. דפי המשוב יהיו רלבנטיים בעיקר ליחידות הבאות: מחלקת הגביה, אגף הנדסה, אוכלוסין, מחלקת החינוך - רישום למוסדות חינוך, החברה העירונית – רישום לחוגים ובספרייה.

3.18. בדפי המשוב תהיה התייחסות לשני היבטים במתן השירות:

3.18.1. משוב על שביעות רצון התושב משירותים קיימים, תוך התייחסות לפרמטרים הבאים:

3.18.1.1. זמן המתנה לקבלת שירות

3.18.1.2. תנאי ההמתנה לשירות

3.18.1.3. תנאי הסביבה המשרדית בה ניתן השירות

3.18.1.4. רמת אדיבות נותן השירות

3.18.1.5. רמת מקצועיות נותן השירות

3.18.2. הצעות לשיפור רמת השירותים, דרכי קבלתם ו/או מגוון השירותים.

3.19. מנכ"ל המועצה ימנה אחראי לריכוז דפי המשוב ועיבוד הממצאים.

3.20. השיטה לעיבוד הנתונים תהיה כדלקמן:

3.20.1. בסוף כל יום, האחראי ירוקן את דפי המשוב שהצטברו בכל התיבות ויקליד את הנתונים למערכת הממוחשבת.

3.20.2. אחת לרבעון, יפיק האחראי דו"ח ריכוז ממצאים על פי חתכי התפלגויות שונות: על פי הפרמטרים הנבדקים, על פי היחידות נותנות השירות ו/או על פי כל חתך רלבנטי אחר.

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: מדידת שביעות רצון לקוחות	מס' הנוהל: 4.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3
	מתוך: 4	

3.20.2.1 במידה ותתקבלנה פניות/תלונות שאינן סובלות דיחוי ודורשות התייחסות מיידית, יפעל האחראי בהתאם לשיטה שתקבע לטיפול בפניות דחופות.

3.20.3 הדו"ח יופץ לכל מנהלי המחלקות/האגפים הרלבנטיים לשם קבלת התייחסותם בכתב.

3.21 ניתוח סקרי שביעות הרצון ודפי המשוב יסייעו בביצוע הפעילויות המפורטות מטה:

3.21.1 איתור נושאים טעוני שיפור באיכות השירות.

3.21.2 מתן משוב אמין לעובדים ולמנהלים באשר לאדיבות ומקצועיות עבודתם.

3.21.3 קביעת יעדים ומטרות למועצה מקומית שהם.

4. אחריות ביצוע

4.1 סגן ראש המועצה.

4.2 אחראי לריכוז דפי משוב.

4.3 מנהלי אגפים ומחלקות.

5. מסמכים ישימים

5.1 סקר שביעות רצון תושבים.

6. נספחים

6.1 נספח מספר 1 – דפי משוב

7. תפוצה

7.1 ראש המועצה

7.2 סגני ראש המועצה

7.3 מנכ"ל המועצה

7.4 מנהלים ועובדים

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

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: מדידת שביעות רצון לקוחות	מס' הנוהל: 4.06	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 4
	מתוך: 4	

נספח מספר 1 – דפי משוב

מועצה מקומית שהט

דף משוב

שם המחלקה בה בקרת: _____

שם פרטי ומשפחה של נותן השירות: _____

מה הייתה מטרת ביקורך במחלקה? _____

נא דרגי את שביעות רצונך מהשירות (סמן/י X המקום המתאים)

גרוע ביותר	טעון שיפור	בינוני	טוב מאד	מצוין	
					זמן המתנה לקבלת השירות
					תנאי ההמתנה (מקום ישיבה, ניקיון, אורור)
					תנאי סביבת העבודה
					אדיבות נותן השירות
					מקצועיות נותן השירות

אילו נושאים הקשורים בטיפול בפניות תושבים טעונים שיפור, לפי דעתך?

בקשות/ הערות נוספות:

(לא חובה) שם המגיש: _____ תאריך: _____

כתובת וטלפון למתן תשובה: _____