

☞ **מועצה מקומית - שהמ** ☞

שם נוהל: ניתוח של נתונים ותהליכי שיפור	מס' הנוהל: 4.07	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1
	מתוך: 2	

**1. מטרת הנוהל**

מטרת נוהל הינה לתאר את אופן ניתוח הנתונים אשר נאספו באמצעות כלים שונים, וניתוח תהליכי שיפור אשר נועדו להביא לגידול בשביעות רצון התושבים.

**2. הגדרות**

א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל**

- 3.1** הנהלת המועצה המקומית רואה חשיבות רבה בניתוח הנתונים אשר נאספו ונאגרו במועצה באמצעות כלים שונים (ראה נוהל 4.05 – טכניקות סטטיסטיות) כתשומה לתהליך קבלת החלטות וקביעת תוכניות עבודה וסדרי עדיפויות בתהליך מתן השירותים.
- 3.2** הנהלת המועצה רואה חשיבות רבה בניתוח ובבחינה מתמדת של תהליכי השיפור המתרחשים במסגרת המועצה תוך התבססות על מדידת שביעות רצון לקוחות.
- 3.3** הנתונים שיאספו באמצעות כלים סטטיסטיים שונים אודות שביעות רצון התושבים מהשירותים הניתנים ותוצאות המדידה של שביעות רצון התושבים מהוים מאגר מידע מרכזי לשם שיפור מתמיד של תהליכים.
- 3.4** מנכ"ל המועצה ירכז את ניתוחי הנתונים השונים ויצג אותם בפורומים המתאימים.
- 3.5** ניתוח ועיבוד הנתונים נועד לחזק את השימוש בנתונים אוביקטיביים בכדי לקדם תהליכים של שינוי ושיפור בתוך המועצה המקומית.
- 3.6** ניהול הידע המקיף והכולל אודות הפעילויות השונות של היחידות הארגוניות במועצה המקומית ירוכז בידי מנכ"ל המועצה.
- 3.7** מנכ"ל המועצה ינתב את השימוש בניתוח הנתונים למסגרות המתאימות.

**4. אחריות ביצוע**

- 4.1** הנהלה ועובדים.

**מועצה מקומית - שהט**

שם נוהל: ניתוח של נתונים ותהליכי שיפור	מס' הנוהל: 4.07	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2
מתוך: 2		

**5. מסמכים ישימים**

- .5.1 נוהל 4.05 – טכניקות סטטיסטיות.
- .5.2 נוהל 4.06 – מדידת שביעות רצון לקוחות.

**6. נספחים**

א.מ.ל.

**7. תפוצה**

- .7.1 ראש המועצה המקומית.
- .7.2 מנכ"ל המועצה.
- .7.3 מנהלים ועובדים.

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