

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 1	מתוך: 11

.1 מטרת הנוהל

מטרת נוהל זה לתאר את דרך ביצוע מבדקים פנימיים של מערכת האיכות במועצה מקומית שהט.

.2 הגדרות

- .2.1 מבדק איכות פנימי** – בדיקה שיטתית ומתועדת במטרה לבדוק את התאמת פעילויות האיכות לנהלי האיכות ולהעריך את האפקטיביות של מערכת האיכות. מבדק פנימי מבוצע ע"י עובדי המועצה המקומית אשר הוכשרו כמאמתי איכות פנימיים.
- .2.2 מאמת איכות ראשי** – מי שהוסמך ע"י ועדת היגוי לאיכות לתפקיד מאמת איכות ראשי ומתוקף תפקידו זה הוסמך לנהל את מבדקי האיכות הפנימיים.
- .2.3 מאמת איכות פנימי** – עובד המועצה המקומית, שעבר קורס פנימי של המועצה המקומית או קורס חיצוני והוסמך לתפקיד.

.3 תוכן הנוהל

- .3.1 תוכנית שנתית:**
בדיקת כל אחד מהסעיפים של מערכת האיכות תבצע עפ"י תוכנית של מבדקים (נספחים 1-2). הכנת התוכנית תהיה באחריות מאמת איכות ראשי שיגיש אותה לוועדת ההיגוי לאיכות.
- .3.2 תדירות מבדקים מתוכננים:**
כל סעיף של מערכת האיכות ייבדק לפחות פעם בשנה. עדיפות למבדקים יותר מפעם בשנה תינתן לסעיפים החשובים יותר למערכת האיכות או לסעיפים שנתגלו בהם בעיות בעבר.
- .3.3 מבדקים לא מתוכננים:**
בעקבות תקלות בעלות שכיחות גבוהה, באחד או יותר סעיפים של מערכת האיכות, יערכו מבדקים לא מתוכננים. מאמת האיכות הראשי במועצה מקומית שהט יקבע מתי דרוש מבדק כזה.
- .3.4 ביצוע המבדק:**
.3.4.1 המבדק יבוצע ע"י מאמתי האיכות הפנימיים, על תהליכי עבודה בהם אין הם קשורים ישירות.

אוצרה מקומית - שהמ

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 2	מתוך: 11

- 3.4.2.** בטרם עריכת המבדק יבצע מאמת האיכות תדריך לבעל התפקיד הנבדק, שבו יובהרו המטרות והשלבים בביצוע המבדק.
- 3.4.3.** מאמת האיכות יעזר בעת ביצוע המבדק ברשימת התיוג שהכין (נספח 3) ויתמקד בבדיקת ביצוע הפעילות ושימוש במסמכים עפ"י הנדרש בנהלים (מסמך ישים 1).
- 3.4.4.** במהלך המבדק מאמת האיכות ימלא דו"ח המבדק ובו – שם ותפקיד הנבדק והבודק, ממצאי המבדק והנחיות לפעולות מתקנות (נספח 4).
- 3.4.5.** בעל התפקיד הנבדק יחתום על טופס כאישור שהבין את תוכנו ויצוין לו"ז לביצוע פעולה מתקנת.
- 3.4.6.** בתום המבדק יעביר מאמת האיכות את דו"ח המבדק לגורם הנבדק ולמאמת איכות ראשי.
- 3.4.7.** מאמתי האיכות ישלחו למאמת איכות ראשי את כל דוחות המבדקים שבצעו כולל דוחות המבדקים בהם נמצאו אי התאמות והוגדרו הפעולות המתקנות. מאמת איכות ראשי ירכז אצלו את כלל הדיווחים כבסיס לסקר הנהלה. זיהוי הדוחות יהיה עפ"י מספר הנוהל או הוראת העבודה.
- 3.4.8.** כל בעל תפקיד יהיה אחראי לתיקון אי ההתאמות שנתגלו אצלו.
- 3.4.9.** בעלי התפקידים יעבירו בכתב למאמת איכות ראשי את תיאור הפעולות שנקטו לשם תיקון האי ההתאמות שנתגלו במבדק.
- 3.4.10.** תוצאות המבדקים והפעולות המתקנות יוצגו ויידונו בסקר הנהלה תקופתי כמפורט בנוהל 1.01.3 – "סקר הנהלה" (ראה מסמך ישים 3).

4. אחריות ביצוע

- 4.1.** מאמת איכות ראשי
- 4.2.** מאמתי איכות פנימיים

5. מסמכים ישימים

- 5.1.** מסמך ישים 1 - נוהל "מערכת האיכות", מס' 1.02
- 5.2.** מסמך ישים 2 - נוהל "פעולה מתקנת ומונעת", מס' 4.01
- 5.3.** מסמך ישים 3 - נוהל "סקר הנהלה", מס' 1.01.3

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 3	מתוך: 11

6. נספחים

- .6.1 נספח 1 – לויז לתוכנית מבדק שנתית – נהלים
- .6.2 נספח 2 – לויז לתוכנית מבדק שנתית – הוראות
- .6.3 נספח 3 – רשימת תיוג למבדק פנימי
- .6.4 נספח 4 – דו"ח מבדק

7. תפוצה

- .7.1 ראש המועצה המקומית
- .7.2 מנכ"ל המועצה
- .7.3 מאמתת איכות ראשית
- .7.4 מאמתי איכות פנימיים

כתב הנוהל: דליה בסן	תפקיד: מאמתת איכות ראשית
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 4	מתוך: 11

נספח 1 – לו"ז לתכנית מבדק שנתית - נהלים

מס' רץ	מס' נוהל	שם הנוהל	שם בעל התפקיד המאומת	תפקיד	שם המאמת	מועד האימות	קבלת דו"ח
פרק א':							
אחריות ההנהלה							
	1.01	אחריות הנהלה					
.1	1.01.1	מדיניות איכות					
.2	1.01.2	ארגון					
.3	1.01.3	סקר הנהלה					
.4	1.02	מערכת איכות					
	1.03	בקרת תיעוד ומידע					
.5	1.03.1	הכנת נהלים אישורים והפצתם					
.6	1.03.2	ניהול מערכות מידע					
.7	1.04	בקרת רשומות האיכות					
.8	1.05	דרישות וצרכי הלקוח					
.9	1.06	יעדי האיכות					
פרק ב':							
ניהול משאבים							
	2.01	בקרת תהליך					
.10	2.01.1	מיקוד בתשומות – העברת אינפורמציה/מסגרת תקציבית למנהלי אגפים					
.11	2.01.2	מיקוד בתשומות – הנה"ח					
.12	2.01.3	מיקוד בתשומות – גביה					
.13	2.01.4	שימוש בתשומות – בקרת תהליך באגפים ובתיכון שוהם					
.14	2.02	שינוע, אחסון, אריזה, שימור והספקה: אחסון חומר ארכיוני					
.15	2.03	הדרכה					
	2.04	משאבי אנוש					
.16	2.04.1	גיוס, מיון					
.17	2.04.2	קליטה וקביעת מסגרת העסקה					
.18	2.04.3	הערכת עובדים					
.19	2.04.4	פיטורין ופרישה					
.20	2.04.5	תהליך העברת דיווחי נוכחות עובדים לגזברות (חשבות שחר)					
.21	2.04.6	רווחת העובד – טיפול פרטני					
.22	2.04.7	רווחת העובד – טיפול בפרויקטים מיוחדים					
.23	2.05	תנאי סביבת העבודה (מבנים וסביבה)					
פרק ג':							
ניהול תהליכים							
	3.01	סקר חוזה					
.24	3.01.1	* לבצוע חוקים, תקנות, החלטות					
.25	3.01.2	* לפרסומי המועצה					
	3.02	רכש – כותרת בלבד					
.26	3.02.1	רכש פריטים ועבודות					

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 5	מתוך: 11

מס' רץ	מס' נוהל	שם הנוהל	שם בעל התפקיד המאומת	תפקיד	שם המאמת	מועד האימות	קבלת דו"ח
.27	3.02.2	התקשרות עם קבלנים/ספקים שאינה טעונה מכרז					
	3.02.3	התקשרות עם ספקים מסכום הטעון מכרז					
.28	3.03	בקרת מוצר שסופק ע"י לקוח					
.29	3.04	זיהוי המוצר/השירות ועקיבותו: תכניות עבודה: הכנה ובקרה					
.30	3.05 3.05.1	בקרת תהליך תהליך הכנת תקציב ובקרה תקציבית					
.31	3.05.2	בקרת תהליך באגפים, בחברה העירונית ובבי"ס תיכון (ביצוע מול תכנון)					
.32	3.05.3	בקרה ומעקב על תשלומי שכר					
.33	3.05.4	בקרה על תקציב החברה העירונית					
.34	3.05.5	בקרה ומעקב אחר קליטת מורים					
.35	3.05.6	בקרה ומעקב על סל השעות המאושר					
.36	3.05.7	תהליך ביקורת ע"י מבקר המועצה					
.37	3.06	בחינה ובדיקה					
.38	3.07	מצב הבחינה והבדיקה (ישיבות מועצה ומטה)					
.39	3.08	בקרת מוצר/שירות לא מתאים					
.40	3.09 3.09.1	שינוע, אחסון, אריזה, שימור והספקה					
.41	3.09.2	אחסון, שימור והספקה שינוע – הסעות תלמידים					
.42	3.10	מתן שירות					
.43	3.11	תהליכי עבודה עם לקוח					
פרק ד': מדידה, אנאליזה ושיפור							
.44	4.01	בחינה ובדיקה					
.45	4.02	בקרת ציוד ובדיקה (כיול מכשירים)					
.46	4.03 4.03.1	פעולה מתקנת ופעולה מונעת פעולה מתקנת ופעולה מונעת – מוקד עירוני וממונה על פניות ציבור					
.47	4.03.2	טיפול בקריאות שבר בנושאי אחזקה					
.48	4.04	מבדקי איכות פנימיים					
.49	4.05	שיטות סטטיסטיות					
.50	4.06	מדידת שביעות רצון לקוחות					
.51	4.07	ניתוח של נתונים ותהליכי שיפור					

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 6	מתוך: 11

נספח 2 – לוי? לתכנית מבדק שנתית - הוראות

קבלת דו"ח	מועד האימות	שם המאמת	תפקיד	שם בעל התפקיד המאומת	שם ההוראה	מס' ההוראה	
					לשכת מנכ"ל	5.1	
					ניהול אירועים עירוניים	5.1.01	.1
					טיפול באירוע חירום	5.1.02	.2
					אגף גזברות	5.2	
					קליטת חשבוניות ספקים וחיוכים	5.2.01	.3
					הארכה – שחרור ערבות לקבלנים	5.2.02	.4
					מתן תמיכות	5.2.03	.5
					מעקב אחר תביעות משפטיות	5.2.04	.6
					אגף הנדסה	5.3	
					מהנדס	5.3.1	
					יעוץ בענייני תכנון, בניה, פיתוח ותשתיות כולל תכנון נוף	5.3.1.01	.7
					תכנון תכניות מפורטות ותכניות מתאר	5.3.1.02	.8
					הטיפול בתנועה, תעבורה ותמרור	5.3.1.03	.9
					ועדה לתכנון ובניה	5.3.2	
					תהליך מתן מידע לתושב, לקבלן, ליוזם, לרשויות	5.3.2.01	.10
					מתן היתרי בניה	5.3.2.02	.11
					אכיפת חוק תכנון ובניה על בניה ללא היתר ועל בניה הנמצאת בסטייה/חריגה מהיתר	5.3.2.03	.12
					מח' בינוי ותשתיות	5.3.3	
					תאום תשתיות ופיקוח על עבודות תשתית	5.3.3.01	.13
					מח' פיקוח על הבניה	5.3.4	
					תהליך הפיקוח על הבניה	5.3.4.01	.14
					אגף איכות הסביבה	5.4	
					מטה והנהלה	5.4.1	
					הפקת אירועים – תיאום בין תחזוקה, בטחון, פיקוח עירוני, רישוי עסקים וח.מ.ש	5.4.1.01	.15
					מח' תחזוקה	5.4.2	
					תחזוקת מוסדות ציבור	5.4.2.01	.16
					שפוצי קיץ	5.4.2.02	.17
					התקנת מדי מים	5.4.2.03	.18
					טיפול באיכות המים	5.4.2.04	.19
					תחזוקת רשת המים, הביוב והניקוז	5.4.2.05	.20

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 7	מתוך: 11

קבלת דו"ח	מועד האימות	שם המאמת	תפקיד	שם בעל התפקיד המאומת	שם ההוראה	מס' ההוראה	
					ישיבות בוקר	5.4.2.06	.21
					טיפול חשמל	5.4.2.07	.22
					אחזקת רכבי המועצה	5.4.2.08	.23
					מח' איכות סביבה	5.4.3	
					הגשת בקשה לרישוי עסק	5.4.3.01	.24
					נקיון רחובות	5.4.3.02	.25
					שילוט	5.4.3.03	.26
					פינוי אשפה	5.4.3.04	.27
					בדיקות תקופתיות בעסקים	5.4.3.05	.28
					הדברה	5.4.3.06	.29
					בקרה על קבלנים – נקיון והדברה	5.4.3.07	.30
					הטיפול בבקשה לרישיון עסק	5.4.3.08	.31
					מחזור פסולת	5.4.3.09	.32
					חינוך סביבתי	5.4.3.10	.33
					וטרינריה	5.4.4	
					חיסון נגד כלבת	5.4.4.01	.34
					בדיקה וטרינרית בעסקים	5.4.4.02	.35
					טיפול בתלונות ציבור בנושאים מקצועיים	5.4.4.03	.36
					ביקורת על בשר	5.4.4.04	.37
					כלבים מסוכנים	5.4.4.05	.38
					גינון	5.4.5	
					ביקורת על עבודת אחזקת גינון	5.4.5.01	.39
					בדיקת הגינון בתכניות הפיתוח	5.4.5.02	.40
					יישום תוכנית	5.4.5.03	.41
					בטחון	5.4.6	
					התייצבות מאבטחים במוסדות חינוך	5.4.6.01	.42
					הפעלת השיטור הקהילתי	5.4.6.02	.43
					בדיקת מתקני משחק	5.4.6.03	.44
					טיפול באירוע חריג	5.4.6.04	.45
					הפעלת מחסומים	5.4.6.05	.46
					פיקוח עירוני	5.4.7	
					טיפול בקנסות והגשת תביעות משפטיות	5.4.7.01	.47
					הליך בקשה לרישיון שילוט	5.4.7.02	.48
					אגף חינוך וקהילה	5.5	
					גנ"י וחינוך	5.5.1	
					תהליך רישום ושיבוץ תלמידים למוסדות חינוך והעברה	5.5.1.01	.49
					תהליך של מילוי במקום בגנ"י	5.5.1.02	.50

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 8	מתוך: 11

מס' ההוראה	שם ההוראה	שם בעל התפקיד המאומת	תפקיד	שם המאמת	מועד האימות	קבלת דו"ח
.51	5.5.1.03	עבודת הסייעת בגני ילדים				
.52	5.5.1.04	העברות תלמידים				
.53	5.5.1.05	ועדה מערכתית רב מקצועית				
	5.5.2	רווחה				
.54	5.5.2.01	עבודת עו"ס ועובדת זכאות במחלקת הרווחה				
.55	5.5.2.02	עבודת מחלקת הרווחה מול בתי הספר				
.56	5.5.2.03	קשרי גומלין בין רכזת המתנדבים וארגוני מתנדבים				
.57	5.5.2.04	חלוקת תיקים וקבלת פניות חדשות				
.58	5.5.2.05	פניה לקב"ס				
	5.5.3	שפ"ח				
.59	5.5.3.01	שפ"ח – סל שירותים				
.60	5.5.3.02	חלוקת תיקים ופניית הורים להתערבות				
.61	5.5.3.03	תהליך פניה של מוסדות חינוך לשפ"ח				
.62	5.5.3.04	הכנסת גורם פסיכולוגי חיצוני לביה"ס				
.63	5.5.3.05	מעקב אחר תלמידי חוץ				
.64	5.5.3.06	טיפול בפני להשארות שנה נוספת בגן				
.65	5.5.3.07	מתן שירות בעמותת "עמית"				
.66	5.5.3.08	ניטור שביעות רצון מהשפ"ח				
	5.6	תיכון שהם				
.67	5.6.01	מדיניות ויעדי איכות במסגרת ביה"ס				
.68	5.6.02	הפעלת צוות ניהול בית ספרי וגיבוש עבודת צוות				
.69	5.6.03	ניהול אדמיניסטרטיבי				
.70	5.6.04	אישור הרכב מקצועות				
.71	5.6.05	יציאה לפעילות חוץ בית ספרית				
.72	5.6.06	פיתוח מערכת יחסי גומלין ביי"ס הורים				
.73	5.6.07	פיתוח מערכת יחסי גומלין ביי"ס תלמידים				
.74	5.6.08	היערכות לבחינות המתכונת ובחינת הבגרות				

☞ מוצגה מקומית - שהט ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 9	מתוך: 11

קבלת דו"ח	מועד האימות	שם המאמת	תפקיד	שם בעל התפקיד המאומת	שם ההוראה	מס' ההוראה	
					היחידה הסביבתית שהם חבל מודיעין	5.7	.75
					תפקידי יחידה סביבתית	5.7.01	.76
					מתן המלצה לאישור היתרי בניה	5.7.02	.77
					רישוי עסקים מהיבט איכות הסביבה	5.7.03	.78
					חוו"ד רעש וזיהום אויר לבקשות להיתרי בניה ורישוי עסקים	5.7.04	.79
					מתן יעוץ בנושא תעשיות טעונות מעקב	5.7.05	.80
					פיקוח על מכוני טיהור שפכים	5.7.06	.81
					חומרים מסוכנים	5.7.07	.82
					בדיקת מפגעי רעש וזיהום אויר	5.7.08	.83
					טיפול בתלונות בנושא ריסוסים בקרב מגורים	5.7.09	.84
					יעוץ להדברת יתושים, נמר אסיאתי ותולעת אש	5.7.10	.85
					חינוך סביבתי	5.7.11	.86

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	מבדקי איכות פנימיים	מס' הנוהל: 4.04	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם:	1.9.09	תאריך עדכון: 1.1.12	דף מס': 11
תאריך:		מתוך: 11	

נספח 4 - דו"ח מבדק

תאריך: _____ הנושא: _____ עורך המבדק: _____
 מס' המבדק: _____ שם ומס' הנוהל/ הוראה: _____ תפקיד: _____
 תקציר המבדק: _____

הנחיות לפעולות מתקנות:

מס' פעולה מתקנת	מהות הפעולה	אחראי ביצוע	תאריך לביצוע	תאריך למעקב	בוצע/ לא בוצע	הערות המשך

חתימת הנבדק/ים: _____ חתימת הבודק: _____