

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

<b>שם נוהל:</b>	מתן שירות	<b>מס' הנוהל:</b> 3.10	<b>עדכון מס':</b> 2
<b>תאריך נוהל קודם:</b> 30.9.02	<b>תאריך עדכון:</b> 30.11.06	<b>דף מס':</b> 1	<b>מתוך:</b> 3

**.1 מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל להגדיר ולתעד את מדיניות מתן השירות ונורמות השרות של המועצה המקומית.

**.2 הגדרות**

א.מ.ל.

**.3 תוכן הנוהל**

**3.1** הנהלת המועצה המקומית תפעל לשיפור מתמיד של מערך השירותים לתושבים, בכל יחידות המועצה. ההנהלה תחתור לכך, ששירות זה יהיה מקיף, איכותי מתאים לצרכי התושבים ועונה לכל הדרישות המוגדרות.

**3.2** בהתאם לכך, תספק המועצה המקומית שירותים כר"מ:

**3.2.1** כל שירות הנדרש על פי מערכת הדינים החלה על המועצה המקומית. ראה נוהל 3.01.1 סקר חוזה לביצוע חוקים, תקנות והחלטות, נספח 1 – מערכת הדינים החלים על מועצה מקומית שהם.

**3.2.2** כל שירות נוסף, שהוא לטובת ציבור כלל תושבי שהם.

**3.3** פיתוח ושיפור מערך השירותים יעשה באופן מתוכנן, על מנת לענות על צרכי התושבים ביעילות ודיוק מירביים. לשם כך, תנקוט מועצה מקומית שהם באמצעים הר"מ:

**3.3.1** תפתח מערכת סטנדרטים לאיכות השירות בכ"א מתחומי פעילותה. סטנדרטים אלה יתועדו בקובץ נהלי האיכות.

**3.3.2** תערוך סקרים לגבי שביעות הרצון התושבים משירותי המועצה הקיימים, וכן לגבי העדפות תושבי שהם בפיתוח מערך השירותים. סקרים אלה יבוצעו באמצעות שאלונים מתאימים אשר תוצאותיהם ינותחו תוך שימוש בשיטות סטטיסטיות מתאימות.

**3.3.3** תפתח קריטריונים לקביעת חשיבותו של כל אחד מסוגי השירות הניתנים על ידה, וזאת כנגזרת ממצאי סקרי שביעות הרצון.

**3.3.4** תבדוק את יכולתה לספק שירותים מתוכננים.

**מועצה מקומית - שהט**

שם נוהל:	מתן שירות	מס' הנוהל: 3.10	עדכון מס': 2
תאריך נוהל קודם: 30.9.02	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 2	מתוך: 3

**3.4.** עם קבלת ההחלטה לספק שירות לתושב, תפעל המועצה לתעד את מחויבותה למתן השירות במסמך מחייב מתאים. מסמכים אלה יכללו:

**3.4.1.** חוקי עזר עירוניים.

**3.4.2.** הנהלים הפנימיים של המועצה המקומית.

**3.4.3.** פרוטוקולים של ישיבות מועצה.

**3.4.4.** תוכניות עבודה בכל רבדי המועצה המקומית.

**3.5.** המועצה המקומית תפרסם את השירותים עליהם היא מחוייבת לידיעת ציבור תושבי שהם.

**3.6.** נורמות שירות:

**3.6.1.** למען הבטחת שביעות רצון התושבים תפעל המועצה המקומית עפ"י נורמות שירות המהוות בסיס לשיפור מתמיד ולהדגשת קוים מנחים של מדיניות האיכות, במסגרת המשאבים הקיימים, העומדים לרשות המועצה המקומית.

**3.6.2.** לשם קיום, פיתוח ושיפור מערך השירות יקבעו תקנים ומדדי שירות.

**3.6.3.** תקני ומדדי השירות יהיו ידועים לכלל העובדים ותהליכי העבודה יתבצעו בהתאם למדדים שנקבעו. כל עובד יפעל כמיטב יכולתו ומומחיותו למימוש ולשיפורם.

**3.6.4.** המועצה המקומית תפעיל מנגנוני בקרה לעמידה בסטנדרטים שנקבעו. לצורך בקרה אחר עמידה בתקני/מדדי שירות, יתבצע איסוף נתונים שינותחו בסקר הנהלה (ראה נוהל 1.01.3).

**3.6.5.** תקני ומדדי השירות יקבעו ע"י הדרג הניהולי במועצה המקומית: המנכ"ל ומנהלי האגפים והיחידות הארגוניות השונות האחראים לתהליך מתן השירותים המקומיים והממלכתיים. הם יאושרו ע"י ראש המועצה המקומית.

**4. אחריות ביצוע**

**4.1.** הנהלת המועצה המקומית.

**אוצרה מקומית - שהט**

שם נוהל:	מתן שירות	מס' הנוהל: 3.10	עדכון מס': 2
תאריך נוהל קודם:	30.9.02	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 3
מתוך:	3		

**5. מסמכים ישימים**

**5.1** נוהל סקר חוזה לביצוע חוקים, תקנות והחלטות – נוהל 3.01.1.

**5.2** נוהל סקר הנהלה – נוהל 1.01.3.

**6. נספחים**

א.מ.ל.

**7. תפוצה**

**7.1** ראש המועצה המקומית.

**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