

מאצנה מקומית - שהט

שם נוהל:	שיטות סטטיסטיות	מס' הנוהל: 4.05	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1	מתוך: 3

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את מדיניות יישום השיטות הסטטיסטיות לבקרת איכות התהליכים ואיכות השירות.

2. הגדרות

2.1 שיטות סטטיסטיות – שיטות לאיסוף, ניתוח והצגה של נתונים.

3. תוכן הנוהל

3.1 במועצה המקומית תיושמה שיטות סטטיסטיות ככלי ניהולי, לשם ביצוע הערכה ומדידה אובייקטיבית וכמותית של תהליכים. השיטות הסטטיסטיות תסייענה בביצוע הפעילויות המפורטות מטה:

3.1.1 איתור אפשרויות לשיפור.

3.1.2 איתור מגמות וחיזוי בעיות עתידיות.

3.1.3 ייזום פעולות תכנון ושיפור בתחומים שונים.

3.1.4 מתן משוב אמין לעובדים ולמנהלים באשר לאיכות, ליעילות ולאפקטיביות של עבודתם.

3.2 מנכ"ל המועצה יטיל על אחד מעובדי המועצה לרכז את יישום השיטות הסטטיסטיות במועצה המקומית (וזאת בהתאם לנושא הנבדק).

3.3 המנכ"ל יגדיר תחומי ענין לביצוע מחקרים, סקרים, ולאיסוף נתונים. לדוגמה:

3.3.1 תלונות ופניות הציבור.

3.3.2 סקר שביעות רצון תושבים לגבי שירותי מועצה קיימים, עמדות תושבים לגבי פיתוח/הוספת שירותים בעתיד (סקר טלפוני או סקר בכתב).

3.3.3 סקר לקוח סמוי אשר יתמקד, בין היתר במענה טלפוני.

3.3.4 סקר ספקים.

3.3.5 מדדים המתייחסים לתהליכים הביורוקרטיים כגון: זמני המתנה, זמני תגובה לפניות האזרח.

3.3.6 כל תחום נוסף בהתאם להחלטת הגורמים העוסקים ביישום שיטות סטטיסטיות.

3.4 הגורמים במועצה המקומית המיישמים שיטות סטטיסטיות יהיו:

מועצה מקומית - שהט

שם נוהל:	שיטות סטטיסטיות	מס' הנוהל: 4.05	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2	מתוך: 3

- 3.4.1. לשכת ראש המועצה, סגן ראש המועצה ומנכ"ל המועצה.
- 3.4.2. אגפי המועצה המקומית ויחידותיה השונות.
- 3.4.3. ועדות וגופים העוסקים באיסוף נתונים וניתוח תהליכים כגון: המוקד העירוני, צוותי שיפור, רישום לגני ילדים, סקר לקוח סמוי וכו'.
- 3.5. הגורם המעוניין להפעיל שיטה סטטיסטית, יפנה למנכ"ל המועצה או לכל גורם אחר בהמלצתו של המנכ"ל.
- 3.6. שיטות איסוף הנתונים תיקבענה עפ"י יעודו של המחקר או הסקר.
- 3.6.1. יש להסתמך על הנתונים הקיימים במערכות המידע. במידת הצורך יאספו נתונים נוספים באמצעות שאלונים, מסמכים קיימים, רישום נוסף וכו'.
- 3.6.2. השיטות הסטטיסטיות לניתוח הנתונים: יש לציין מהן השיטות האנליטיות והתאוריות לניתוח והצגה של הנתונים.
- 3.6.3. מנכ"ל המועצה בשיתופם של כל הגורמים המקצועיים שיבחרו על ידו יקבעו את מבנה הדו"ח הסטטיסטי. כל הפקה של הדו"ח הסטטיסטי תהיה בהירה ובפורמט אחיד, על מנת לאפשר הבנה והשוואה מהירה ויעילה. יש להכין פורמט לדוגמה של הדו"ח הסטטיסטי.
- 3.6.4. תדירות הפקת הדו"ח הסטטיסטי, תיקבע בהתאם לצרכי המועצה המקומית.
- 3.6.5. תפוצת הדו"ח הסטטיסטי תהיה עפ"י הנושא הנחקר.
- 3.7. עם קבלת הממצאים תתקיים ישיבה אצל ראש המועצה בהשתתפות ראשי האגפים והיחידות הנוגעים בדבר. מהות הפגישה הינה: הצגה מסודרת של ממצאי הסקר והתויית המסגרת לפעילות מתקנת.
- 3.7.1. בהמשך תתקיימה ישיבות פנימיות באגפים לשם מעקב אחר ביצוע פעולות מתקנות.

4. אחריות ביצוע

- 4.1. מנכ"ל המועצה.
- 4.2. סגני ראש המועצה.
- 4.3. הגורמים המיישמים שיטות סטטיסטיות במועצה.

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	שיטות סטטיסטיות	מס' הנוהל: 4.05	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם:	30.11.06	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3
מתוך:	3		

5. מסמכים ישימים

5.1. דוגמאות לסקרים ודוחות שבוצעו בעבר.

6. נספחים

א.מ.ל.

7. תפוצה

7.1. ראש המועצה.

7.2. מנכ"ל המועצה.

7.3. מנהלים ועובדים

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