

אמצעה מקומית - שהט

שם נוהל:	תהליכי עבודה עם לקוח	מס' הנוהל: 3.11	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 1	מתוך: 3

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל הינה לתאר את תהליכי העבודה עם הלקוחות ומערכת יחסי הגומלין הדו-סטריית שבין הלקוחות, התושבים והמועצה.

2. הגדרות

א.מ.ל.

3. תוכן הנוהל

- 3.1. הנהלת המועצה המקומית תפעל באופן מתמיד לאיתור, זיהוי ואבחון הלקוחות וצרכיהם המשתנים.
- 3.2. ההנהלה תדאג להביא לשביעות רצונם של הלקוחות מתהליך מתן השירותים, תוך הגברת הרגישות לדרישות התושבים ומודעות לציפיותיהם.
- 3.3. מועצה מקומית שהם תפעל מתוך רצון להעניק בצורה מיטבית מגוון של שירותים מוניציפליים על פי מערכת החוקים החלה על המועצה המקומית.
- 3.4. שהם תשאף להיות עיר בעלת איכות החיים הטובה בישראל תוך שימת דגש על חינוך, תרבות ואיכות הסביבה.
- 3.5. מועצה מקומית שהם תדאג לספק את מרבית השירותים העירוניים להם נזקקים התושבים מבלי להטריח את התושבים להשיג שירותים אלו מחוץ לגבולות הישוב.
- 3.6. הנהלת המועצה תפעל מתוך מוכוונות ללקוח תוך מתן דגש לחדשנות עירונית ושיפור מתמיד במגוון השירותים הניתנים לתושבים.
- 3.7. הנהלת המועצה תפתח ערוצים שונים להידברות עם הלקוח בדרך דו-סטריית של העברת מידע חשוב וחיוני לציבור הלקוחות, התושבים, וקבלת משוב חוזר בצורה של פניות ו/או תלונות מהתושבים לנותני השירותים במועצה.
- 3.8. המידע אודות השירותים העירוניים הקיימים יועבר לתושבים באמצעות: אתר באינטרנט, אוגדן לתושב החדש, עיתונות מקומית, מודעות ופרסומי חוצות, חומר מתועד המצוי במשרד המועצה וניתן לחלוקה (דוגמת: תוכנית עבודה שנתית וכו').
- 3.9. התושבים יוכלו לפנות למועצה באמצעות המוקד העירוני, אשר ערוך לתת מענה 24 שעות ביממה, נציב פניות ציבור, ובמידת הצורך לקיים פגישות אישיות עם ראש המועצה, המנכ"ל והדרג הניהולי הבכיר.

מועצה מקומית - שהט

שם נוהל:	תהליכי עבודה עם לקוח	מס' הנוהל: 3.11	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 2	מתוך: 3

- 3.10. מועצה מקומית שהם תדאג להכשרה המקצועית של עובדי המועצה, נותני השירותים, בתחומים של מתן שירות ושיפור איכות השירות. נושאים אלו יהוו מרכיב חשוב בהשתלמויות העובדים ובהעשרתם המקצועית. יושם דגש על המקצועיות בתהליך של מתן שירות ועבודה עם לקוחות.
- 3.11. הנהלת המועצה המקומית שהם תקפיד על קיום מסגרת של קבלת קהל בכל אגפי המועצה ובכל תחומי הפעילות הקיימים במועצה.
- 3.11.1. קבלת קל תתקיים באופן סדיר בימי ג' בין השעות 16:00 – 19:00 אצל כל מנהל האגפים, ללא צורך בתיאום מראש.
- 3.11.2. פגישה עם ראש המועצה או המנכ"ל מחייבת תיאום מראש.
- 3.12. מועצה מקומית שהם תפעל להגברת המעורבות הקהילתית של התושבים.
- 3.12.1. אחת לרבעון יתקיים כנס תושבים יזום על ידי המועצה שעניינו העלאה ודיון בנושאים משמעותיים בעלי השלכות על חיי הקהילה.
- 3.12.2. הנהלת המועצה המקומית שהם תקפיד להשתמש בסקרי שביעות רצון תושבים בכדי לבחון את ההתאמה או הפער בין רצונות ודרישות התושבים ואפשרויות המועצה בתהליך מתן השירותים. הנהלת המועצה תשתמש בממצאים כתשומות בתהליך קבלת החלטות וקביעת תכניות עבודה.

4. אחריות לביצוע

4.1 הנהלת המועצה המקומית וכלל העובדים

5. מסמכים ישימים

- 5.1 נוהל 3.10 – מתן שירות
- 5.2 נוהל 1.05 – דרישות וצרכי הלקוח.
- 5.3 נוהל 3.08 – בקרת שירות לא מתאים
- 5.4 נוהל 4.03.1 – פעולה מתקנת ופעולה מתקנת ופעולה מונעת
- 5.5 נוהל 4.06 – מדידת שביעות רצון לקוחות

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל:	תהליכי עבודה עם לקוח	מס' הנוהל: 3.11	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם:	15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 3
מתוך:	3		

6. נספחים

6.1. א.מ.ל.

7. תפוצה

7.1. ראש המועצה המקומית

7.2. סגני ראש המועצה

7.3. מנכ"ל המועצה

7.4. מנהלים ועובדים

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