

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: סקר הנהלה	מס' הנוהל: 1.01.3	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 1
		מתוך: 4

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את פעילויות סקר הנהלה.

2. הגדרות

2.1 סקר הנהלה - סקירה של מערכת האיכות, המבוצעת לפחות אחת לשנה על ידי ועדת ההיגוי העליונה לאיכות, כדי להבטיח את המשכיותה ויישומה האפקטיבי של מערכת האיכות.

3. תוכן הנוהל

3.1 נציג ועדת היגוי עליונה לאיכות המשמש כמאמת איכות ראשי, יגיש לוועדת ההיגוי דו"ח שיקרא "דו"ח סקר הנהלה". הדו"ח ידון בישיבת ועדת היגוי מיוחדת שתתקיים פעמיים בשנה. הדו"ח יורכב מהפרקים הבאים:

3.1.1 ניתוח ממצאי מבדקי האיכות. הניתוח יכלול:

3.1.1.1 דו"ח מפורט לגבי ליקויים שנתגלו במבדקים ודיווח פעולות התיקון שנקטו בכל מקרה.

3.1.1.2 הערכה כוללת של רמת יישום וביצוע נהלי האיכות, ע"ס ממצאי המבדקים.

3.1.2 ניתוח והערכה של איכות תהליכי העבודה והשירות המסופק ללקוח. הניתוח יכלול:

3.1.2.1 פירוט וניתוח בעיות איכות, יעילות ובטיחות שאותרו בתהליכי העבודה.

3.1.2.2 המלצות לשיפור ותיקון תהליכי עבודה, תוך הכנה/עדכון של נהלי עבודה.

3.1.3 סקירת יישום ההחלטות שנתקבלו בישיבת ועדת ההיגוי הקודמת. לגבי כל החלטה יש לפרט:

3.1.3.1 מהם הצעדים האופרטיביים שנקטו, באיזה לויז ועל ידי אילו בעלי תפקידים.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: סקר הנהלה	מס' הנוהל: 1.01.3	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 2
מתוך: 4		

- 3.1.3.2** באיזו מידה הושג היעד/בוצעה ההחלטה.
- 3.1.3.3** לבחון מצב מדדי האיכות, לעומת היעדים שנקבעו.
- 3.1.3.4** שונות - על פי החלטות ועדת ההיגוי.
- 3.2** בהכנת דו"ח סקר הנהלה, יתבסס מאמת איכות ראשי על:
- 3.2.1** מסקנות והמלצות מבדקי האיכות הפנימיים (ראה נוהל מספר 4.04 - "מבדקי איכות פנימיים").
- 3.2.2** סקרי שביעות רצון לקוחות חיצוניים.
- 3.2.3** ניתוח פרטני/סטטיסטי של תלונות שהתקבלו והטיפול בהן.
- 3.2.4** כל מקור מידע אחר.
- 3.3** בישיבת ועדת ההיגוי ידון דו"ח סקר הנהלה. על סמך ממצאי והמלצות דו"ח סקר הנהלה, תתקבלנה בישיבה זו ההחלטות המתאימות.
- 3.4** בהתאם להחלטות שתתקבלנה בישיבה, יכין מאמת איכות ראשי מסמך (נספח מספר 1) עפ"י ראשי הפרקים הבאים:
- 3.4.1** ההחלטות וההנחיות הכלליות שנתקבלו בישיבה.
- 3.4.2** פעולות אופרטיביות נדרשות - המסמך יגדיר לכל פעולה אחראי לביצוע ולוח זמנים לסיום הפעולה.
- 3.5** המסמך יופץ לחברי ועדת ההיגוי ולאחראים לביצוע פעולות התיקון הנדרשות. מסמך זה יצורף כנספח לדו"ח סקר הנהלה.
- 3.6** מאמת איכות ראשי יבקר ויוודא ביצוע הפעולות שנקבעו. דו"חות סקר הנהלה ופרוטוקולים של הישיבה ישמרו בתיק "סקר הנהלה".
- 4. אחריות ביצוע**
- 4.1** ועדת ההיגוי העליונה לאיכות
- 4.2** מאמת איכות ראשי
- 5. מסמכים ישימים**
- א.מ.ל

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: סקר הנהלה	מס' הנוהל: 1.01.3	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 3
		מתוך: 4

נספחים .6

.6.1 נספח מספר 1 - מעקב החלטות סקר הנהלה

תפוצה .7

.1.1 ראש המועצה

.7.1 משתתפי וועדת ההיגוי העליונה

.7.2 מאמת איכות ראשי

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

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: סקר הנהלה	מס' הנוהל: 1.01.3	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 4
מתוך: 4		

נספח מספר 1 – מעקב החלטות סקר הנהלה

מצקת החלטות סקר הנהלה

תאריך :

משתתפים:

נושאי הדיון:

החלטות לביצוע:

החלטה	אחראי ביצוע	תאריך לביצוע	בוצע / לא בוצע	הערות למעקב

עורך הדו"ח

חתימה:
