

שם ההוראה: מתן שירותי מזכירות	מס' ההוראה: 6.1.01	עדכון מס': 4
תאריך הוראה קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 10/1/16	דף מס': 1
		מתוך: 2

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה לתאר את תפקידי ותחומי האחריות של מוקד החברה העירונית של מזכירת החברה, ולהגדיר את ממשקי עבודתם מול יתר עובדי החברה העירונית.

2. הגדרות

2.1 א.מ.ל

3. תוכן ההוראה

3.1 מוקד החברה העירונית הינו החזית הראשונה בה ניתקל כל פונה לשם קבלת שירותי החברה.

3.2 המוקד יאויש בהתאם לשעות קבלת הקהל המפורסמות מידי שנה לציבור הרחב.

3.3 המוקד יספק את השירותים הבאים:

3.3.1 מסירת מידע כללי לפונים.

3.3.2 מסירת מידע שוטף על אירועים.

3.3.3 רישום לחוגים, צהרונים וקייטנות.

3.3.4 מכירת כרטיסים למופעי תרבות בתשלום המתקיימים בבית התרבות.

3.4 דלפק המזכירות יאויש בהתאם לשעות שהוגדרו ע"י מנהלת החברה העירונית, ואינן בהכרח חופפות לשעות קבלת הקהל.

3.5 שירותי המזכירות לקהל הרחב כוללים:

3.5.1 מסירת מידע לפונים שלא קבלו מענה ע"י מוקד החברה העירונית.

3.5.2 מענה טלפוני לפניות.

3.5.3 הפנייה וניווט פניות לגורמים המקצועיים המתאימים.

3.5.4 בהעדרו של הגורם המקצועי, בירור ראשוני לגבי מהות השירות המבוקש וניסיון לסייע ללקוח במבוקשו, כמידת האפשר.

3.6 שירותי המזכירות למטה החברה העירונית כוללים:

3.6.1 פתיחת בית התרבות וטיפול בכל ההיבטים הלוגיסטיים של תפעול הבית, עד להגעת אב הבית, כמפורט בנוהל "אחזקה – בית התרבות ומענה לקריאות שבר", מס' 3.08.

3.6.2 שירותי הדפסה ותיוק למנהלת החברה העירונית.

שם ההוראה: מתן שירותי מזכירות	מס' ההוראה: 6.1.01	עדכון מס': 4
תאריך הוראה קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 10/1/16	דף מס': 2
		מתוך: 2

- 3.6.3 קבלת הודעות והעברתם לעובד המתאים.
- 3.6.4 זימון פגישות למנהלת החברה – תיאום מועדי פגישה, זימון הגורמים הרלבנטיים ואירוח המוזמנים.
- 3.6.5 שליחת פקסים ודואר יוצא.
- 3.6.6 מיון דואר נכנס ופקסים לידי הגורם המתאים.
- 3.6.7 צילומים למנהלת החברה.
- 3.6.8 לוודא כי כל מחשבי החברה פועלים כנדרש. במקרה הצורך, לזמן את רכז המחשוב.

4. אחריות ביצוע

- 4.1 מזכירת החברה
- 4.2 עובדי מוקד החברה העירונית

5. מסמכים ישימים

- 5.1 מסמך ישים 1 – נוהל "אחזקת בית התרבות ומענה לקריאות שבר", מס' 3.08

6. נספחים

- 6.1 א.מ.ל

7. תפוצה

- 7.1 מנהלת החברה העירונית
- 7.2 מזכירת החברה
- 7.3 מוקד החברה

כותב ההוראה: גב' מיכל כהן סדיקלר	תפקיד: מנהלת החברה העירונית
מאשר ההוראה: גב' מיכל כהן סדיקלר	תפקיד: מנהלת החברה העירונית