

ISO 9001:2015

שם הנוהל: עבודת לשכת ראש המועצה	מס' נוהל ישן: 3.04.1	מס' הנוהל: 3.03.1	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 1	מתוך: 6

**1. מטרת הנוהל:**

מטרת הנוהל לתאר את תהליך העבודה של לשכת ראש המועצה.

**2. הגדרות**

א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל:**

**3.1. במישור הייעודי - יעוד ומטרות**

לשכת ראש המועצה מהווה את הליבה בעבודת המועצה בפעילות למימוש הקשר שבין התושבים לראש המועצה ובקידום יוזמות לפיתוח הישוב. לשכת ראש המועצה נועדה להוות ערוץ יעיל, מקצועי וענייני בקשר הבלתי אמצעי שבין ראש המועצה לבין התושבים והלקוחות השונים. הלשכה נועדה לסייע בידי ראש המועצה להיענות לציפיות ופניות התושבים והלקוחות. הנהגת תהליכי עבודה איכותיים בלשכת ראש המועצה תוך הגדרה ברורה של משימות, מטלות ועיסוקים תביא למתן שירות איכותי ונאות לתושבים וללקוחות הישוב שהם.

**3.2. במישור המבני – חלוקת עבודה, חלוקת סמכויות**

צוות הלשכה כולל את ראש הלשכה ומנהלת גיוס משאבים, מנהלת לשכת 2 סגני ראש המועצה ומזכירת הלשכה.

**3.2.1. ראש הלשכה ומנהלת גיוס משאבים**

מסייעת בידי ראש המועצה בביצוע תפקידו הייצוגי. ראש הלשכה אחראית במסגרת הלשכה על המטלות הבאות:

**3.2.1.1. ניהול הלשכה - אחראית על הוצאה לפועל של הנחיות ראש**

המועצה ומתן סיוע לראש המועצה בכל המישורים. העבודה מקיפה את המטלות הבאות:

**3.2.1.1.1. ניהול עבודת המזכירות והלשכה – קביעת קוים מנחים**

במתן שירות, דפוסי עבודה, תיאום בתוך הלשכה וקוים מנחים לעבודה עם גורמים חיצוניים ללשכה.

**3.2.1.1.2. ניהול יומן פגישות ממוחשב ותיאום הפגישות. ניתוב**

הפגישות וקביעת סדרי עדיפויות (חשיבות וסדרי עדיפויות של הפגישות מותווים ע"י ראש המועצה).

**3.2.1.1.3. ניהול ומיון דואר.**

**ISO 9001:2015**

<b>שם הנוהל:</b> עבודת לשכת ראש המועצה	<b>מס' נוהל</b> ישן: 3.04.1	<b>מס' הנוהל:</b> 3.03.1	<b>עדכון מס':</b> 4
<b>תאריך ניהול קודם:</b> 28.10.12	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.16	<b>דף מס':</b> 2	<b>מתוך:</b> 6

**3.2.1.1.4.** מתן מענה בכתב לפניית המופנות לראש המועצה.

**3.2.1.1.5.** ניהול כ"א בלשכה.

**3.2.1.1.6.** חלוקת משימות עפ"י סדרי עדיפויות.

**3.2.1.1.7.** מעקב ובקרה אחר עבודת המזכירות והלשכה.

**3.2.1.1.8.** הטמעת נהלים וגיבוש כלים בעבודת הלשכה.

**3.2.1.1.9.** מעקב רצוף אחר הפניות בטלפון ומתן מענה לפנייות.

**3.2.1.1.10.** מעקב אחר פניות חיזוריות ופנימיות שנעשו למנהלי אגפים כדי לוודא מענה.

**3.2.1.1.11.** קשר עם מנהלי אגפים ומחלקות במועצה ומתן מענה לפונים ללשכת ראש המועצה.

**3.2.1.1.12.** אחריות על מערך המידע והמחשוב בלשכה.

**3.2.1.1.13.** עדכונים והיזון חוזר : בסיום יום העבודה תוך עדכון ביצוע והיערכות ליום המחרת.

**3.2.1.1.14.** השתתפות בישיבות במשרד ראש המועצה עפ"י צורך.

**3.2.1.1.15.** מעקב רצוף אחר ישיבות ראש המועצה ומעקב אחר ביצוע החלטות.

**3.2.1.1.16.** הכנת ביקורים וסיורים של אורחים ביישוב בתיאום עם לשכת הדוברת.

**3.2.1.1.17.** ביצוע משימות ייחודיות ופרויקטים מיוחדים עפ"י הנחיית ראש המועצה.

**3.2.1.1.18.** ליווי ראש המועצה באירועים.

**3.2.1.2.** דיונים ופגישות – אחריות על היערכות לדיונים ופגישות. העבודה מקיפה את המשימות הבאות :

**3.2.1.2.1.** ניהול, תיאום ומעקב אחר לוח הישיבות. היערכות לדיונים ופגישות תוך הכנת חומר לקראת הדיון, קביעת פגישה מקדימה לגיבוש עמדות, דגשים וקוים מנחים.

**ISO 9001:2015**

<b>שם הנוהל:</b> עבודת לשכת ראש המועצה	<b>מס' נוהל</b> ישן: 3.04.1	<b>מס' הנוהל:</b> 3.03.1	<b>עדכון מס':</b> 4
<b>תאריך ניהול קודם:</b> 28.10.12	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.16	<b>דף מס':</b> 3	<b>מתוך:</b> 6

קביעת סדר יום מעוגנת במסגרת הבאה :

- 3.2.1.2.2.** ישיבות החל מהשעה 09:00 בבוקר ולאורך כל היום.
- 3.2.1.2.3.** בכל יום ו/או בעת הצורך מתקיימת ישיבת עבודה של ראש המועצה עם ראש הלשכה לצורך עיון בפניות שנתקבלו, תיאום ניסוח המענה לפניות, קבלת הנחיות ותיאום דרכי פעולה בהתאם.
- 3.2.1.2.4.** פעם בשבוע מתקיימות פגישות של ראש המועצה עם מנכ"ל המועצה (בימי א').  
- פגישות שבועיות מתקיימות עם דוברת המועצה.  
- פעם בשבועיים מתקיימות פגישות עם סגני ראש המועצה.  
-פעם בשבועיים מתקיימות פגישות עם מנהלי חברות עירוניות – ח.מ.ש, חכ"ל והתאגיד החינוכי.
- 3.2.1.2.5.** פעם ב-3 שבועות ראש המועצה מקיים פגישות עם מנהלי האגפים בהשתתפות מנכ"ל המועצה.
- 3.2.1.2.6.** בימי א' ו-ג' בין השעות 19:00-16:00 מתקיימת קבלת קהל, כחלק ממדיניות "דלת פתוחה". האנשים המוזמנים לישיבות נקבעים ע"י מנהלת הלשכה, בתיאום מראש. זימון פגישות עם ראש המועצה נעשה באמצעות יומן ממוחשב.
- 3.2.1.2.7.** ימי חמישי מוקדשים לישיבות במסגרת מרכז השלטון המקומי ולעיתים לסיורים של ראש המועצה ביישוב עם תושבים. לסיורים מתלווים מנכ"ל ומנהל האגף הרלוונטי.
- 3.2.1.2.8.** בכל שנה יתקיימו כ-3-4 סיורי ראש המועצה עם תושבים בשעות אחר הצהריים, בתאריכים שיקבעו. לסיורים אלה יתלוו מנכ"ל המועצה, מנהלי אגפים רלוונטיים ומנהלת פניות הציבור.

**3.2.1.3.** טיפול בדואר ותכתובת – הכולל :

- 3.2.1.3.1.** הכנת הדואר הנכנס לעיון ראש המועצה וקבלת הערותיו והוראותיו בכל עניין הטעון החלטה מצידו. טיפול בדואר עפ"י הנחיות ראש המועצה. ראש המועצה מעיין בדואר מדי

ISO 9001:2015

שם הנוהל: עבודת לשכת ראש המועצה	מס' נוהל ישן: 3.04.1	מס' הנוהל: 3.03.1	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 4	מתוך: 6

יום במשך השבוע. רק דואר דחוף מועבר לעיון ראש המועצה באותו יום.

**3.2.1.3.2** ריכוז והכנת מכתבים יוצאים ומסמכים אחרים (חוזים, הזמנות וכו') לחתימת ראש המועצה.

**3.2.1.3.3** ניסוח מכתבים בהתאם להנחיות ראש המועצה.

**3.2.1.3.4** ריכוז חומר לעיון, בכדי להבטיח בקיאותו במתרחש ביישוב. חומר זה כולל תכתובת מטעם הרשות המקומית, מכתבי תושבים, חומר מקצועי, עיתונות וכו'.

**3.2.1.4** ישיבות בנושאים מקצועיים ביוזמת ראש המועצה או לחילופין בגין פניות שנושאן עניינים מקצועיים. זימון המשתתפים בישיבות נעשה עפ"י נושאי הפגישה.

**3.2.2** **מזכירת לשכה ו-2 סגני ראש המועצה** - אחראית על ביצוע בפועל של הנחיות

ראש המועצה והנחיות ראש לשכת ראש המועצה ומנהלת גיוס משאבים. העבודה מקיפה את המטלות הבאות:

**3.2.2.1** מתן מענה לסגני ראש המועצה.

**3.2.2.2** מתן מענה לטלפונים של תושבים ומחלקות המועצה: קבלת ורישום ההודעה, בירור הפרטים, מתן מענה.

**3.2.2.3** טיפול וביצוע בפועל של תיאום הפגישות עפ"י הנחיות ראש הלשכה ותיעוד הפגישות ב"דף פגישות – דלת פתוחה", תוך פירוט שם הפונה, תאריך הפניה, נושא הפניה ומועד הפגישה.

**3.2.2.4** הכנת סדר יום ולו"ז של פגישות.

**3.2.2.5** קליטת כל הדואר הנכנס וקבלת הפקסים.

**3.2.2.6** טיפול בדואר הנכנס: החתמת "דואר נכנס" ועדכון במחשב.

**3.2.2.7** תיוק דואר נכנס בתיקים לפי אגפים.

**3.2.2.8** מספור דואר יוצא, הדפסות והכנת המסמך להדפסה.

**3.2.2.9** הדפסות.

**3.2.2.10** הפצת חומר שטופל ע"י ראש המועצה וראש הלשכה לפי הנחיות ועדכונו במחשב.

**3.2.2.11** הזמנת ציוד משרדי.

**3.2.2.12** אירוח, הכנת ביקורים

**3.2.2.13** ביצוע הזמנות עבודה במערכת הממוחשבת.

### ISO 9001:2015

שם הנוהל: עבודת לשכת ראש המועצה	מס' נוהל ישן: 3.04.1	מס' הנוהל: 3.03.1	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 5	מתוך: 6

- 3.2.3. גיוס משאבים -** ראש הלשכה אחראית לגיוס משאבים כספיים לביצוע פרויקטים ולאירועים שונים. העבודה מקיפה את המטלות הבאות:
- 3.2.3.1 איתור מקורות מימון מגורמי ממשלה, גורמים פרטיים, קרנות, עמותות, גורמים פילנתרופיים.
  - 3.2.3.2 הכנת תיקי תורם/פרופיל מיזם רלוונטי ותרגום לשפות אחרות בעת הצורך.
  - 3.2.3.3 קיום קשר רציף עם התורמים.
  - 3.2.3.4 ניהול מעקב שוטף אחר מקורות הגיוס.
  - 3.2.3.5 קיום קשרי גומלין עם גזבר המועצה לצורך ניתוב הכספים ליעודם.
  - 3.2.3.6 הזמנת תורמים, מנהלי קרנות וגורמים פרטיים לאירועי חנוכה הפרויקט אותו הם מממנים.
  - 3.2.3.7 ניהול כל התכתובת, הקשר הטלפוני, המעקב והדיווח באמצעות ספריית ניהול משאבים ממוחשבת.

#### 4. אחריות ביצוע

- 4.1. ראש הלשכה ומנהלת גיוס משאבים.
- 4.2. צוות הלשכה.

#### 5. מסמכים ישימים

א.מ.ל

#### 6. נספחים

א.מ.ל

ISO 9001:2015

שם הנוהל: עבודת לשכת ראש המועצה	מס' נוהל ישן: 3.04.1	מס' הנוהל: 3.03.1	עדכון מס': 4
תאריך נהל קודם: 28.10.12	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 6	מתוך: 6

**7. תפוצה**

- .7.1 ראש המועצה.
- .7.2 סגני ראש המועצה.
- .7.3 מנכ"ל המועצה.
- .7.4 ראש הלשכה ומנהלת גיוס משאבים.
- .7.5 צוות הלשכה
- .7.6 מנהלים ועובדים.
- .7.7 קובץ נהלי איכות

כותב ההוראה: גבי ענת דותן	תפקיד: ראש הלשכה ומנהלת גיוס משאבים
מאשר ההוראה: מר גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה
תאריך:	חתימה: