

ISO 9001:2015

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' נוהל ישן: 4.03.3	מס' הנוהל: 7.03.1	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 1	מתוך: 4

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל הינה לתאר את הטיפול בקריאות שבר בנושאי אחזקה ובכלל וכן את דרך הפעלתם של כוננים לאחר שעות הפעילות המקובלות לטיפול בקריאות שבר במבני ציבור ובמוסדות שונים בישוב שהם.

2. הגדרות

2.1 **כונן** – מי שנותן שירות מעבר לשעות הפעילות הרשמיות של המועצה.

3. תוכן הנוהל

כללי:

- 3.1 מועצה מקומית שהם תקיים כוננות במשך כל ימות השנה, מלבד יום כיפור.
- 3.2 במסגרת המועצה יפעלו כוננים בתחומים הבאים: כונני אחזקה - חשמל, מים וביוב, כונני גנים ונוף, כונני פיקוח עירוני, כונני רווחה ושירות פסיכולוגי. כוננים אלו מתחלפים במהלך השבוע.
- 3.2.1 אחת לחודש יעביר מנהל המחלקה הרלבנטי את רשימת הכוננים שבתחום אחריותו לידי למוקד העירוני. באחריות מנהל המחלקה לעדכן את הרשימה בהתאם לצורך.
- 3.2.2 המוקד העירוני אחראי למסור למוקד הלילי את שמו ואת מספר הטלפון של הכונן האחראי בכל ערב.
- 3.3 בנוסף מבחינים בין כוננים קבועים לבין גורמים זמינים:
- 3.3.1 הכוננים הקבועים הינם: מוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה, הקב"ט, הפועל 24 שעות ביממה, כונן מחלקת תחזוקה ורב המועצה (לנושאי דת וקבורה).
- 3.3.2 כמו כן קיימים גורמים זמינים במצבי חירום שלאגפיהם לא הוגדר כונן, והם: מהנדס העיר, אבי-בית של מוסדות חינוך וציבור, כוננים - גורמי חוץ והם: כונני חב' חשמל, וטרינר עירוני ולוכד חיות.

הפעלת כוננים:

3.4 הפעלת כוננים תיעשה בעקבות פנייתו של אחד או יותר מן הגורמים הבאים:

3.4.1 מוקד עירוני.

ISO 9001:2015

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' נוהל ישן: 4.03.3	מס' הנוהל: 7.03.1	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 2	מתוך: 4

3.4.2. גורמי הנהלה של המועצה – פניות של ראש המועצה וסגניו, חברי המועצה, מנכ"ל ומנהלי אגפים.

3.4.3. פניות ישירות ממוסדות שונים בישוב.

3.5. עם קבלת הפניה במוקד העירוני, תהליך הטיפול בפניה יהיה כפי שמפורט בנהל תהליך שיפור ארגוני (מסמך ישים 1).

3.6. במקרה הצורך, יפעיל המוקד את הכוננים. לפני הפעלת כונן ישלח המוקד הלילי סייר מטעמו לאימות הבעיה ו/או להגדרת חומרתה.

3.7. הסייר ימסור את דיווחו למוקד הלילי, והאחרון אחראי להעברת המידע לכונן.

תעודף טיפול בתקלות:

3.8. המוקדן יבחן שני שיקולים מנחים בהחלטתו האם להפעיל את הכונן:

3.8.1. רשימת הנושאים בהם המוקד מפעיל כונן (מסמך ישים 2).

3.8.2. אופי הפניה, כמפורט בסעיפים 3.11.1 – 3.11.4.

3.9. הכונן, על פי שיקול דעתו יכול ליזום פניה לגורם המתריע על מנת לשאוב ממנו מידע נוסף על חומרת הבעיה.

3.10. ככלל, יש לתת עדיפות לטיפול בתקלות אשר מוגדרות כאירועים לטיפול מיידי. תקלות אלו יטופלו במהירות האפשרית תוך הפעלת כל האמצעים הנדרשים, ובכלל זה הזמנתם של קבלני משנה.

3.11. במידה ולא ניתן לטפל בתקלות באופן מיידי, יינתן מענה זמני לתקלה עד לתיקונה הסופי.

3.12. בין האירועים לטיפול מיידי יכללו:

3.12.1. כל אירוע החשוד כמהווה סכנה לציבור כגון:

3.12.1.1. קריעת כבל חשמל, נפילת עמוד חשמל וכן כל סכנת התחשמלות.

3.12.1.2. הפסקת תאורה בצומת, רחוב או איזור.

3.12.1.3. הצפות.

3.12.1.4. בור גדול בכביש או במדרכה.

3.12.1.5. סכנת התמוטטות של מבנה.

3.12.1.6. סכנה נפילת עץ/ענף.

ISO 9001:2015

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' נוהל ישן: 4.03.3	מס' הנוהל: 7.03.1	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 3	מתוך: 4

3.12.1.7. כל פניה בנושא רווחה – החל מפגיעה בילד/נסיון התאבדות ועד לבקשה לא מפורטת לדבר עם כוננית רווחה/שרות פסיכולוגי.

3.12.1.8. בעל חיים המתנהג בצורה מסוכנת (כלב נושך, סוס משתולל וכו') ובפרט בכל מקרה של תקיפת אדם ע"י בעל חי/נשיכת כלב.

3.12.1.9. בעלי חיים משוטטים במבני ציבור/חינוך/גנים ציבוריים.
3.12.1.10. אסון טבע.

3.12.1.11. אירוע חירום.

3.12.1.12. כל פניה לעזרה מצד גורמי חירום (משטרה, מד"א, מכבי אש, פיקוד העורף וכו').

3.12.1.13. כל מקרה שבו נוצרת סכנה לשלום הציבור או היחיד.

3.12.2. כל ארוע הפוגע באופן משמעותי באיכות החיים כגון:

3.12.2.1. פיצוץ בצנרת מים/ביוב.

3.12.2.2. הפסקות מים.

3.12.2.3. חסימת כביש בשל נפילת עץ או מכל סיבה אחרת.

3.12.2.4. אובדן קורת גג בשל אירוע יוצא דופן (שריפה, הצפה וכו').

3.12.2.5. מטרדי רעש שאינם בטיפול המשטרה.

3.12.3. כל ארוע הגורם לנזק כלכלי/סביבתי משמעותי:

3.12.3.1. תקלות במערכות השקיה.

3.12.3.2. גלישת מים ממאגר/מגדל מים.

3.12.3.3. פגיעה ברכוש הציבור.

3.12.4. הנחיה של ראש המועצה מנכ"ל המועצה, מנהל המוקד העירוני.

דרישות לסיום טיפול:

3.13. יש לוודא סיום טיפול על ידי יצירת קשר שוטף עם הכונן ו/או הגורם המטפל.

3.13.1. עד לקבלת אישור על סיום טיפול, נדרש מעקב צמוד.

3.14. בפניות שהגורם המטפל אינו גורם עירוני אלא גורם חוץ יש בנוסף לשלוח סייר לאישור סיום הטיפול.

ISO 9001:2015

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' נוהל ישן: 4.03.3	מס' הנוהל: 7.03.1	עדכון מס': 5
תאריך נוהל קודם: 30.11.06	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 4	מתוך: 4

- 3.15** יש לסיים הטיפול בפניות אלה בלוח זמנים קצר, אם הטיפול נמשך מעבר למקובל בפניות דומות, יש לערב בטיפול את מנהל המוקד העירוני ולפעול על פי הנחיותו.
- 3.16** באחריות המוקדנית לסגור את הארוע/התקלה ע"י פניה לכונן לקבלת דווח סטטוס הטיפול וסיום טיפול והעברת המידע והאחריות לסגירת התקלה/הארוע למשמרת הממשיכה באם הטיפול נמשך מעבר למשמרת אחת.
- 3.17** במקביל, באחריות המוקד הלילי להעביר מידי בוקר, פקס מעודכן ובו דיווח על אירועי הלילה וסטטוס הטיפול בהם. הדיווח יועבר למוקד העירוני ולמנהל מחלקת האחזקה.
- 3.18** פניות/תקלות שהטיפול בהן לא הסתיים במהלך הלילה, יובאו בחשבון בעת עריכת חלוקת העבודה השוטפת בין עובדי מחלקת האחזקה.

4. אחריות ביצוע

- 4.1** מנהל אגף איכות הסביבה.
- 4.2** מנהל מחלקת התחזוקה.
- 4.3** מנהל המוקד העירוני.
- 4.4** כוננים.

5. מסמכים ישימים

- 5.1** מסמך ישים 1 – נוהל מס' 7.0 – תהליך שיפור ארגוני
- 5.2** מסמך ישים 2 - רשימת נושאים בהם המוקד מפעיל כונן.

6. נספחים

א.מ.ל.

7. תפוצה

- 7.1** כל בעלי התפקיד במועצה.

תפקיד: מנהלת אגף איכות הסביבה מנהל מחלקת תחזוקה – אגף איכות הסביבה	כותב הנוהל: חנינית וייס שלמה סבג
תפקיד: ראש המועצה	מאשר הנוהל: גיל ליבנה