

## נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

עדכון מס': 0	מס' הנוהל: 7.1	שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה	
מתוך: 6	דף מס': 1	תאריך עדכון: 2.11.16	תאריך נוהל קודם:

### 1. מטרת הנוהל

1.1 מטרת הנוהל להגדיר את תהליכי השיפור המתמיד במערכת ניהול הסביבה ואת תהליך ביצוע הפעולות המתקנות לפניות שהגיעו למועצה ועניינן פגיעה בסביבה במטרה לתקן את הליקוי ולהפיק לקחים לצורך שיפור מתמיד. פעולה מתקנת תתכן בעקבות אחד או יותר מהבאים: איתור אי התאמה, הצעות עובדים, תושבים או לאור מסקנות שנתקבלו ממבדקי איכות.

### 2. הגדרות

- 2.1 **מועצה** – מועצה מקומית שהם  
 2.2 **מוקד עירוני** - גוף שמטרתו קבלת פניות בנוגע למטרדים או מפגעים ברחבי המועצה.

### 3. תוכן הנוהל

#### מעקב טפול באי התאמה ובצוע פעולה מתקנת

- 3.1 מועצה מקומית שהם מחויבת למתן שירותים מוניציפאליים תוך שמירה על הסביבה כפי שמוגדר בנוהל ניהול המדיניות (מסמך ישים 1).  
 3.2 המנכ"ל וממונה איכות הסביבה במועצה, אחראים לדון במקרים חריגים של איכות הסביבה / מפגעים סביבתיים למען הסקת מסקנות למניעת הישנותו וכאמצעי לשיפור מתמיד של מערכת הניהול הסביבתי במועצה.  
 3.3 הדיון בשירות לא מתאים ובנושאי סביבה ובאפקטיביות הפעולות המתקנות יבוצע כל אימת שיתעורר הצורך ולפחות אחת לשנה במסגרת סקר ההנהלה (מסמך ישים 2).

#### שיפור מתמיד

- 3.4 כל עובד, לקוח או ספק יכול ליזום הצעה לשיפור תהליך בנושאי איכות הסביבה.  
 3.5.1 הצעות לשיפור תהליך עשויות להתבסס על:  
 3.5.1.1 זיהוי כשל אפשרי  
 3.5.1.2 זיהוי הצורך בהגדרת או שינוי נוהל  
 3.5.1.3 הצעה לשינוי שעשוי לשפר את אפקטיביות תהליכי העבודה או השירות.  
 3.5.2 ממונה איכות סביבה תכתוב המלצתה על גבי ההצעה, ותעבירה למנכ"ל לאישור. במידת הצורך, יזומנו בעלי תפקיד נוספים לדיון בהצעה.  
 3.5.3 במידה והתקבלו החלטות לביצוע, תרכז ממונה איכות סביבה את החלטות בדו"ח ריכוז פעולות מתקנות (נספח 1), ותערוך מעקב אחר ביצוען.

## נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

עדכון מס': 0	מס' הנוהל: 7.1	שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה	
מתוך: 6	דף מס': 2	תאריך עדכון: 2.11.16	תאריך נוהל קודם:

3.5.4. מאמתת איכות ראשית תרכז את ההצעות לשיפור לדיון במסגרת סקר ההנהלה (ראה מסמך ישים 2).

### מדידה ניטור ושיפור מתמיד של תהליכים

3.6. המועצה תפעל לשיפור מתמיד של תהליכי מתן שירותים מוניציפאליים ללקוחות, תוך חתירה לביצוע עבודה איכותית לפי כל אמות המידה המקצועיות ושמירה על הסביבה.

3.6.1. לשם פיתוח ושיפור תהליכי העבודה המרכזיים, יקבעו מדדים כמותיים ואיכותיים לבחינת הפעילויות המרכזיות המתקיימות במועצה, בכל אחד מתחומי הפעילות הרלבנטיים.

3.6.2. השימוש בטכניקות הסטטיסטיות תסייענה למועצה בביצוע הפעילויות שלהן:

3.6.2.1. מציאת קשרים בין תהליכים ותופעות.

3.6.2.2. איתור תהליכים חריגים וטעוני שיפור.

3.6.2.3. ייזום פעולות לשיפור תהליכים.

3.6.3. הנתונים שנאספו ונותחו ישמשו תשומה בתהליך קבלת החלטות במועצה. ריכוז הדוחות יהיה באחריות מאמתת איכות ראשית.

### טיפול בפניות ציבור בנושאי סביבה:

3.7. עובדי המוקד המקבלים את פנייתו של תושב יפעלו להעברת המסר כי פנייתו תטופל במירב הרצינות ובפרק הזמן הקצר ביותר וזאת במטרה לעודדו להמשיך ולפנות למוקד העירוני ולהתריע על תקלות אי התאמות בנושאי סביבה.

3.7.1. ככלל, המוקד העירוני משמש הן כמוקד מידע והן כמוקד לקבלת פניות והתרעות על ליקויים בשירותים לרבות בנושאי סביבה.

### הטיפול בפניות למוקד המידע:

3.8. תושב המעוניין לקבל מידע על דרך קבלתם של שירותים עירוניים, יכול לפנות למוקד העירוני, כמו גם למחלקות הרלבנטיות.

3.9. לצורך מסירת מידע מהימן ומדויק לתושב על המוקד העירוני להיות מעודכן בשינויים/חידושים שחלו או יחולו בתהליכי מתן השירותים. לפיכך יש להקפיד על הבאים:

3.9.1. העברתם של פרוטוקולים משיבות הנהלה + סגל לידי מנהל המוקד.

3.9.2. האחריות לעדכון המוקד בשינויים/חידושים בנוהלי העבודה ובאופני מתן השירותים חלה על מנהלי המחלקות ומנהלי האגפים.

### הטיפול בפניות למוקד העירוני:

3.10. ככלל, המוקד העירוני ייתן שירות לפונים 24 שעות ביממה במשך 365 ימות השנה. המוקד מאויש בין השעות 8:00 – 22:00.

## נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

עדכון מס': 0	מס' הנוהל: 7.1	שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה	
מתוך: 6	דף מס': 3	תאריך עדכון: 2.11.16	תאריך נוהל קודם:

- 3.10.1. לאחר השעה 22:00 יועברו השיחות לשיטור הקהילתי.
- 3.10.2. בין השעות 22:00 ועד לשעה 08:00, יינתן מענה לפניות בנושא בטחון ו/או לפניות המחייבות הפעלת כונן. בכל מקרה של בקשה למידע, יתבקש הפונה לפנות בשעות הפעילות של המוקד.
- 3.11. פנייתו של התושב למוקד העירוני תוכל להיעשות באמצעות הטלפון, בע"פ, בכתב ו/או באינטרנט. עם קבלת הפניה במוקד יתבצע תהליך הטיפול וסגירתו בהתאם לסוג הפניה, כמפורט בסעיפים הבאים.
- פניה טלפונית או באמצעות מכשירי הקשר השונים:**
- 3.12. הפניה תוקלד במחשב תוך פירוט הנתונים כנדרש: פרטי הפונה, כתובת מלאה, טלפון למתן תשובה או בירורים, מקום זיהוי הבעיה, מהות הפניה והגורם אליו הופנתה הפניה – מחלקה רלבנטית וגורם מטפל.
- 3.13. במקביל, תרשם הפניה גם בדפי רישום פניות (מסמך ישים 3) לצורך גיבוי בלבד.
- 3.13.1. בשעות בהן השיחות מועברות לשיטור הקהילתי, הפניות תירשמנה רק על גבי דפי רישום פניות. הדפים יועברו מידי בוקר למוקד העירוני, והפניות תוקלדנה ככל הפניות על ידי המוקדנים.
- 3.13.2. הפניה תועבר ישירות, ובאופן מקוון, לבעל התפקיד המתאים, לצורך זיהוי מהות הפניה.
- 3.13.2.1. במידה ונדרש להעביר פניה ממחלקה למחלקה אחרת, באחריות הגורם המפנה לפנות למוקד העירוני ולבקש את מנהל המוקד להסב את הפניה לגורם שלדעתו צריך לתת מענה לפניה.
- 3.14. המחלקה תבצע את הפעולה המתקנת הנדרשת בפרק הזמן שייקבע מראש במוקד.
- 3.14.1. בסיום הטיפול ידווח המבצע למחלקתו.
- 3.15. המחלקה תעדכן את פרטי הטיפול עם תום הטיפול ותבצע את אקט סגירת הטיפול.
- 3.16. המוקד יבצע מעקב על סגירת אירועים או אי סגירתם על ידי המחלקות. במקרה של סגירת הטיפול ע"י המחלקה, יסגור המוקד את הטיפול בפניה.
- 3.16.1. במקרה של פניות דחופות - המוקדן יידע בעל פה את הגורם המטפל בפרטי הפניה. במקרים אלו, באחריות הגורם המטפל, לעדכן את המוקד ישירות על סגירת הפניה, והמוקד יבצע את סגירת האירוע.
- פניות תושבים באמצעות האינטרנט או הדוא"ל:**
- 3.17. הפונה יוכל להפנות את פנייתו באמצעות כניסה לאתר המועצה באינטרנט.
- 3.18. על הפונה להקליד את פרטיו האישיים המבוקשים וכן את מספר הטלפון.

## נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

עדכון מס': 0	מס' הנוהל: 7.1	שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה
מתוך: 6	דף מס': 4	תאריך עדכון: 2.11.16
		תאריך נוהל קודם:

3.19. הפונה יתאר את מהות פנייתו ואת מקום הבעיה.

3.20. על פי שיקול מנהל המוקד תפתח במערכת הממוחשבת פניה חדשה.

3.21. המשך הטיפול בפניה כמפורט בסעיפים 3.12 – 3.13.

### בקרה ומעקב על הטיפול בפניות שהופנו למוקד:

#### בדיקת שביעות רצון תושבים – ע"י המוקד העירוני

3.5. המועצה המקומית תפעל לבדיקת שביעות רצונם של הפונים משירותי המוקד ומטיפול המועצה בפנייתם עבור אותן פניות שדנו בנושאים ציבוריים רחבים או בפניות שיועדו למחלקות נבחרות ע"פ שיקול דעתו של מנכ"ל המועצה.

3.6. אחת לשבוע, צוות המוקד יפנה לכל הפונים, בהתאם לקריטריונים הנ"ל, ויברר עמם את שביעות רצונם הן מהטיפול בפנייתם והן מהשירות שניתן להם ע"י המוקדנים במוקד העירוני.

3.7. בסוף כל חודש יכין מנהל המוקד העירוני דו"ח משוב לטיפול יחידות (מסמך ישים 4). בדו"ח ירוכזו ממצאי שביעות רצון התושבים.

#### בקרה ומעקב סטטיסטי

3.8. מנכ"ל המועצה יבדוק באופן תדיר את סטטוס הטיפול בפניות.

3.9. לאותן פניות שסטטוס הטיפול בהם הוגדר "באיחור" יבדוק מנכ"ל המועצה האם ישנן הערות לגבי טיפול ביניים בפניה. במידה ואין הערות על אופן הטיפול, יעביר מנכ"ל המועצה תזכורת למנהל האגף על הצורך להשלים הטיפול בפניה.

3.10. אחת לשנה יופק דו"ח שנתי המציג את נתוני הפעילות האגפית/מחלקתית מול המוקד העירוני, בהשוואה לשנה שעברה.

3.11. המנכ"ל יכנס דיון בסיבות לתקלות החוזרות, יחקרו הגורמים לבעיה ויוצעו דרכי טיפול ומניעה. ממצאי דוחות המוקד העירוני ישמשו תשומה מרכזית לדיון. החלטות שתתקבלנה לגבי הדרכים לפתרון הבעיות ישמשו את ראש המועצה בסיורים (סיורי רחוב) החודשיים שנערכים אצל התושבים.

3.12. מנהל הישיבה יקבע לויז' לביצוע ומעקב אחר הפעולה המתקנת.

### 4. אחריות ביצוע

4.1. מנכ"ל המועצה

4.2. מאמתת איכות ראשית

4.3. ממונה איכות סביבה

### נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה	מס' הנוהל: 7.1	עדכון מס': 0
תאריך נוהל קודם:	תאריך עדכון: 2.11.16	דף מס': 5
	מתוך: 6	

4.4 מנהל מוקד עירוני

4.5 ראשי אגפים

#### 5. מסמכים ישימים

5.1 מסמך ישים 1 – נוהל מס' 2.1 – ניהול המדיניות.

5.2 מסמך ישים 2 – נוהל מס' 6.1 – ניהול הערכת הביצועים.

5.3 מסמך ישים 3 – דפי רישום פניות.

5.4 מסמך ישים 4 – דו"ח משוב לטיפול יחידות.

#### 6. נספחים

6.1 נספח 1 – ריכוז פעולות מתקנות

#### 7. תפוצה

7.1 מנכ"ל המועצה

7.2 ממונה איכות הסביבה

7.3 מאמתת איכות ראשית

7.4 ראשי אגפים

7.5 מנהלי מחלקות

7.6 קובץ נהלי איכות

תפקיד: יעוץ ארגוני, הנדסת תעשייה וניהול	כותב הנוהל: מכון אופק לניהול בע"מ
תפקיד: מנהלת אגף איכות הסביבה	מנחה תהליך: גב' חנינית וייס
תפקיד: מנכ"ל המועצה תאריך:	מאשר הנוהל: מר דודי זביב



### נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה	מס' הנוהל: 7.1	עדכון מס': 0
תאריך נוהל קודם:	תאריך עדכון: 2.11.16	דף מס': 6
		מתוך: 6

#### נספח 1 – ריכוז פעולות מתקנות/מונעות

שם ומספר הנוהל / סעיף בנוהל / נושא	מהות הפעולה	תאריך לסיום ביצוע	אחראי לביצוע	מעקב: בוצע/ לא בוצע	תאריך המעקב	אפקטיביות הפעילות