



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 1    |
|                         |                      | מתוך: 11     |

### 1. מטרת הנוהל

להגדיר את מועצה מקומית שהם מתוך הבנת המועצה המקומית וסביבתה לרבות הצרכים והציפיות של בעלי העניין מהמועצה ומפעילותה.

### 2. הגדרות

2.1. מועצה – מועצה מקומית שהם.

### 3. תוכן הנוהל

#### 3.1. הקדמה

הישוב שהם הוקם בשנת 1993 על שטח של כ-6000 דונם. מועצה ממונה מטעם משרד הפנים כיהנה בשהם עד מועד הבחירות הראשונות למועצת שהם באוקטובר 1997. היישוב שהחל מ-80 בתי אב גדל ומונה כיום כ-20,000 תושבים, מחציתם ילדים מגילאי הגן ועד תיכון. שהם גדלה בקצב קבוע של 250 משפחות חדשות מדי שנה, דהיינו האוכלוסייה גדלה פי 15 מהריבוי הטבעי שלה. שטח השיפוט של שהם משתרע על פני 6000 דונם. שהם בנויה 50% יחידות דיור צמודות קרקע ו-50% בניה רוויה. המועצה במגמה לשמור על המראה הצעיר של שהם בכפר קהילתי ירוק, נותנת חשיבות לשילוב של בניה צמודת קרקע יחד עם הבניה הרוויה. ועדת התכנון והבניה של היישוב, משמשת ציר מרכזי וחשוב בקביעת חזות פני היישוב תוך שמירה על תכנון נופי – בניה גבוהה/נמוכה בהתאמה לפני השטח. הועדה פועלת מתוך הנחיות ברורות לשימור אופי היישוב כיישוב ייחודי בעל איכות חיים גבוהה, גם אם דבר זה כרוך בעימותים עם גורמי התכנון במדינה, דוגמת שכונת "חמניות" בה הביאה המועצה להורדת מספר יחידות הדיור ושכונת "רקפות" בה הצליחה המועצה לשמר את אופייה של השכונה כצמודת קרקע. התערבויות דומות של המועצה נערכות כיום, גם בשכונות החדשות המתוכננות בשהם, במגמה לשמר את הצביון של שהם: איכות חיים בצבע ירוק. תפיסה אסטרטגית זו של המועצה עוברת כחוט השני בכל פעולותיה. פועל יוצא מזה הוא פעולתם הנמרצת של גופים לאיכות הסביבה – ממשלתיים וציבוריים, הפועלים בשילוב עם המועצה, למען איכות החיים והסביבה בשהם. עשייה זו מתהווה אט אט לתרבות מקומית המצמיחה מנהגים קבועים כגון: יריד ירוק שנתי, מרוץ אופניים ארצי, תכניות לימודים בבתי הספר כדוגמת מיחזור פסולת, ניקיון וטיפוח חזות היישוב, תכנון עירוני ידידותי ועוד. השטחים הירוקים המקיפים את שהם מבחוץ וממלאים אותה מבפנים, הפכו זה לא מכבר, לסמל היכר ירוק של היישוב הצעיר.

סוגי הבניה והיחס ביניהם כיום הינם:

1801 יחידות צמודות קרקע (כולל טורי מדורג)

1743 יחידות בניה רוויה (כולל מדורג משולב)

גבולות שהם עפ"י מספר כבישים הינם:

בצפון – גובל ישוב שהם בשטחי מושב ברקת.

במערב – גובל ישוב שהם בשטחי מושב בית עריף.



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 2    |
|                         | מתוך: 11             |              |

בדרום – גובל ישוב שהם בכביש 453.  
במזרח – גובל ישוב שהם בכביש 444.  
מזרחה לכביש 444 משתרע פארק שהם.  
שוהם נמצאת בסמיכות למועצה אזורית חבל מודיעין.  
מיקומה של שהם בציר כבישים חשוב – כביש מס' 1 (ירושלים-ת"א) וחוצה ישראל, הוא פוטנציאל תעסוקתי ומסחרי עתידי מחוץ לתחומי המגורים של הישוב.  
צפוי, כי יצירת מרכזי תעסוקה ומפעלי היי-טק בשטחה המוניציפאלי של שהם, יוסיפו על המוביליות הכלכלית, יאפשרו פיקוח ובקרה של המועצה על אופי הפעילות ויגדילו את הכנסותיה, כך תוכל המועצה להמשיך את רמתם הגבוהה של השירותים הניתנים על ידה.

### 3.2. תיאור מוצרי/שירותי המועצה

3.2.1. מועצה מקומית שהם הינה רשות מקומית במדינת ישראל ומתוקף תפקידה לדאוג לרווחת התושבים בעיר שהם.

#### 3.2.2. מתן שירותים:

3.2.2.1. שירותי תברואה - פינוי אשפה מבתים ועסקים, מחזור אשפה, ניקוי רחובות, הדברת מזיקים ופינוי פגרים.

3.2.2.2. שיפור פני העיר - טיפוחה ושמירתה של חזות העיר, תחזוקת הכבישים והמדרכות, טיפוח ותחזוקה של פארקים וגנים, התקנת אמצעי בטיחות וסימון כבישים, התקנת לוחות מודעות ועוד.

3.2.2.3. חניה עירונית - תכנון מערך החניה בעיר, שילוט ותמרור החניה המוסדרת, הפעלת חניונים עירוניים ופינוי צירי תנועה.

3.2.2.4. שירותי בטחון וחירום – סיירת בטחון, מענה בשעת חירום.

3.2.2.5. שירותי וטרינרי - שמירה על בריאות הציבור מפני מחלות וסכנות שמקורן בבעלי החיים, פיקוח על כל מוצרי המזון שמקורם מהחי - בשר, דגים, מוצרי חלב, עופות וביצים, כדי למנוע הפצת מחלות והרעלת מזון, רישום וחיסון בעלי חיים ועוד.

3.2.2.6. שירותי רווחה - ילדים ונוער במצוקה, משפחות וזוגות במצוקה, נפגעי אלימות, קשישים, מכורים לסמים ועוד.

3.2.2.7. בריאות הציבור - קידום בריאות לנשים הרות, תינוקות ופעוטות, תלמידים מבוגרים וקשישים.

3.2.2.8. חינוך – גני ילדים, חינוך יסודי, חינוך על יסודי וחינוך מיוחד.

3.2.2.9. ספורט - ניהול, אחזקה והפעלה של מרכזי ספורט עירוניים, פיתוח תשתיות ספורט, קיום אירועים מרכזיים ופיתוח ספורט בשכונות.



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 3    |
|                         |                      | מתוך: 11     |

3.2.2.10 דת – הקמת בתי כנסת ומקוואות.

3.2.2.11 תרבות ופנאי – אירועי תרבות, ספריות עירוניות, מרכזים קהילתיים ומרכזי אומנויות.

3.2.3 פיקוח ורישוי:

3.2.3.1 רישוי בנייה - הוצאת היתרי בנייה, בדיקת התוכניות והכנתן לדיון בוועדת התכנון המקומית או המחוזית

3.2.3.2 פיקוח על הבנייה - אכיפת חוק התכנון והבנייה, פיקוח על הבנייה והתאמתה להיתר הבנייה. איתור עבירות, הכנת כתבי אישום וביצוע צווי הריסה

3.2.3.3 רישוי עסקים - הוצאת רישוי לכל העסקים הטעונים רישוי, סיורים ובדיקות, מתן רישיונות לשילוט ולאירועים המוניים.

3.2.3.4 פיקוח על מבנים מסוכנים - איתור מבנים מסוכנים והנחייה בטיפול להסרת הסכנה.

### 3.3 החינוך בשהם

3.3.1 בשהם קיימת מערכת חינוך פורמאלית ובלתי פורמאלית מגוונת, המלווה את התושב כמעט בכל תחום וגיל. בחזון הישורי מושם דגש על החינוך ככלי מרכזי לקידום הישור וצמיחתו. הגשת ייעוד זה באה לידי ביטוי בכינון מערכת חינוך פורמלית מגוונת, בקידום תכניות אב ארוכות טווח, שיתופם של הורים, צוותי חינוך והוראה בבנית התשתית החינוך, עידוד וייזום תכניות לימודים חדשניות ומרכזי למידה והעשרה ייעודיים. מערכת החינוך הפורמלית כוללת:

משפחתונים, 5 מעונות יום (2 מעונות יום תחת חמש), 38 גני ילדים, 3 חטיבות צעירות, 5 בתי ספר יסודיים, חטי"ב ותיכון מקיף אחד. במוסדות החינוך הותקנו מעבדות מחשבים ומערכות חימום, מיזוג אויר ועוד.

3.3.2 בנוסף לתכניות הלימודים השנתיות של משרד החינוך, מופעלות בבתי הספר תכניות לימודים כגון: חינוך מוזיקאלי, חינוך לערכים ולחשיבה יצירתית ומעורבות קהילתית.

חלק מנושאי הלימוד המרכזיים בבתי הספר כוללים תכניות שנתיות העוסקות במורשת, במתמטיקה שימושית, בכבוד האדם והסביבה ועוד. מגמות לימוד ייחודיות בבתי הספר בהתאם למורשת הישור והכמיהה לשימור איכות הסביבה, באים לידי ביטוי במגמה ללימודי איכות הסביבה, אשר פועלת גם בגני הילדים ומשמשת עדות חיה למורשת זו. בשהם גדל דור חדש, שעבורו נושא איכות הסביבה הוא אורח חיים ולא מטלה שיש למלא.

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 4    |
| מאתר: 11                |                      |              |

בנוסף, פועל בשהם סניף של המועצה לישראל יפה, השוקד על תחום החינוך הסביבתי ופעילות סביבתית קהילתית באמצעות מתנדבים.

**3.3.3.** בתי הספר היסודיים משמשים כמרכזים קהילתיים המספקים מסגרות חינוכיות משלימות, אשר מנוהלות ע"י חברת ח.מ.ש (חינוך משלים שהם), החברה העירונית לתרבות, לנוער ולחוגי ספורט בע"מ מיסודה של המועצה. ח.מ.ש מפעילה מערך עשיר של חוגים בתחומים כגון אמנות פלסטית, מחול, אמנויות הבמה, מדעים, ספורט ודעת, כן הוקם ב"ס מיוחד לשירה, לנגינה ולהכרת המוסיקה. לימודי השלמה והעשרה במקצועות מדויקים, במחשבים, בשפות ועוד, מתאפשרים כתוצאה משיתוף הפעולה של ח.מ.ש עם "מכון ויצמן" ואוניברסיטאות. המתכונת המוצעת קיימת ברמות שונות לגיל הרך, לילדים, לנוער ולמבוגרים.

**3.3.4.** בסל השירותים הקהילתי המורחב, ש.ח.מ.ש מעמידה לתושבים, נכללים גם קייטנות, ספריה, פעילות נוער, פעילות ספורט, פעילות אמנותית ואירועים קהילתיים מגוונים לצד אירועי המועצה. כמו כן, פועל מרכז העשרה לגיל הרך, מרכז אתגר.

**3.3.5.** בספטמבר 1999 נחנך בית התרבות בשהם, אשר מופעל באופן ייחודי לצורכי הקהילה בישוב. בבית התרבות מוצעות פעילויות רבות לשעות הפנאי וכן שיעורי העשרה לילדים ולנוער.

**3.3.6.** לצד המרכזים הקהילתיים, נבנה בניין ספרייה מאובזר וממוחשב, שיכלול חיבור למערכות מידע "ON LINE" בתחומים שונים. הבניין ישמש כמרכז תרבות קהילתי, בנוסף לבית התרבות היישובי. בנוסף למערך הפדגוגי הערכי ומשלים, יוזמת ח.מ.ש אירועים קהילתיים. בתכנית האירועים ובצביונם, לוקחים חלק פעיל נוער ומבוגרים. אירועים אלו מתווספים לתרבות המקומית המגוונת והייחודית המתהווה בישוב.

**3.4. הבנת הצרכים והציפיות של מחזיקי העניין**

דיאלוג ותקשורת עם תושבים ובעלי עניין

**3.4.1.** על מנת ליישם הלכה למעשה איכות חיים וסביבה ברמה גבוהה, מתוך ראיית התושב כלקוח, מפעילה המועצה מערך נרחב של שירותים, מוקדי מידע וסיוע, על מנת לענות על צרכי התושב המתגורר בשהם.

**3.4.2.** מדי חודש, נשלח לבתי התושבים מידעון הכולל מידע אודות פעולות המועצה, עדכון יעדים, ביצוע המדיניות וסקירת האירועים החודשית המתוכננת.

**3.4.3.** מוקד מקומי – 106, פועל 24 שעות ביממה ועומד לשימוש של התושב לשם קבלת שירותי מידע, תמיכה, סיוע והכוונה, בנוסף למוקדים הארציים: 100, 101, 102.

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 5    |
|                         |                      | מתוך: 11     |

- 3.4.4 . שמירה על איכות ויעילות המערכת הארגונית הפנימית של המועצה נעשית גם ע"י שימוש במערך השתלמויות מגוון, תחרות נושאת פרסים לתגמול עובדים מצטיינים וקיום ערוץ פנימי לטיפול בשיפורים ולפתרון בעיות. שימוש בדואר אלקטרוני המקשר בין עובדים מיחידות שונות, מאפשר שקיפות ונגישות של מידע, עדכונים וכן יעול וקיצור המערכת הבירוקרטית.
- 3.4.5 . איכות ויעילות המערכת, משתקפות בקשריה של המועצה עם גופים מייעצים בנושאי תכנון עירוני אורבאני, תקשורת וארגון תקציבי, הבאים לידי ביטוי, אולי יותר מכל, במאזן התקציבי של המועצה, מאוזן ומאושר במועד מזה השנה השביעית.
- 3.4.6 . המועצה מקפידה לעמוד בקשר ישיר ואישי עם התושבים, הן ע"י מפגשים חודשיים בין ראש המועצה לתושבים בשכונות השונות, והן ע"י כנסים יזומים של המועצה כגון: כנס תושבים חדשים, כנס בינוי ופיתוח, כנס תכניות עבודה ותקציב המועצה וכנס פעילי ציבור. הכנסים ומפגשי התושבים מאפשרים ביזור ופילוח ערוצי התקשורת של המועצה עם התושבים.
- 3.4.7 . ברוח חוק חופש המידע שנתקבל בכנסת בשנת 1998, הקימה מועצת שהם אתר אינטרנט על מנת לממש ערוץ תקשורת אישי, מהיר וישיר עם כל תושב מביתו או לחילופין מהמחשבים בספריה הישובית, בהם ניתנת האפשרות לגלוש באינטרנט חנם – לכל תושב. באתר האינטרנט מצוי מידע זמין על שירותי המועצה, החלטות ותקציבים, זכויות התושבים, מגוון פעילויות ואירועים וכן חיבור ל- HOME PAGE – זרקור על תחומים, שירותים ופעילויות.
- עדכון המידע שנעשה כמעט "ON LINE" מאפשר שקיפות, דיוק וזמינות המידע. השאיפה להפוך את האינטרנט למדיום תקשורתי, מועדף וידידותי לשימוש בקרב תושבי הישוב.
- 3.4.8 . כתובות ה- E-MAIL של המועצה ונבחריה, מאפשרות נגישות ומפגש וירטואלי בין נבחרי המועצה לבין התושבים, ומקנה אפשרות למעורבות בפעילות ולהשפעה בעשייה למען שהם.
- 3.5 . בתהליך תכנון פעילות המועצה, הנהלת המועצה תתייחס לצרכיהם של בעלי עניין חיצוניים כדוגמת תושבים וגורמים רגולטורים כדוגמת משרד הפנים ומשרדי ממשלה אחרים, מרכז שלטון מקומי ועוד המנחים את פעילות המועצה וכדומה.
- 3.6 . המועצה תזהה את הצרכים והאינטרסים של בעלי עניין/זיקה (נספח 1) ואת דרישות החוק והרגולציה הרלוונטיים לניהול פעילות המועצה.
- 3.7 . בעלי העניין/זיקה הינם:
- 3.7.1 . לקוחות/ תושבים



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 6    |
|                         |                      | מתוך: 11     |

- 3.7.2 . ספקים
- 3.7.3 . רשויות רגולטוריות
- 3.7.4 . רשויות מקומיות סמוכות
- 3.8** . דרישות בעלי העניין רלוונטיות:
- 3.8.1 . תושבי שהם מעוניינים להרחיב את כמות ממשקי התקשורת מול המועצה ובכללם ממשקים מקוונים, ולהנגיש את הפעולות על מנת להקל ולחסוך את הצורך בהגעת פיזית למשרדי המועצה לקבלת שירות, חסכון בזמן ומתן פתרון מידי וכדומה. מצד שני הלקוחות אינם מעוניינים שפרטיהם האישיים יזלגו לגורמים שאינם מורשים.
- 3.8.2 . תושבי שהם מעוניינים בקבלת שירותי מועצה נרחבים לרבות, ניקיון, תרבות, ספורט רווחה ועוד אולם אינם מעוניינים בהגדלת המיסוי עליהם מצד המועצה.
- 3.8.3 . המועצה מחויבת לחוק הגנת הפרטיות (ממסך ישים 1) ועליה לשמור על נתונים אישיים של לקוחות ועובדים ולא להעבירם לגורמים שאינם מורשים ולפעול להגנת שמירת המידע האישי של לקוחות ועובדים הנמצא במערכות המידע של המועצה.
- 3.8.4 . המועצה מחויבת לחוק חופש המידע ולהעניק בהתאם לחוק מידע על נתוני המועצה.
- 3.8.5 . ספקים צריכים מידע אמין וזמין לצורך ביצוע עבודתם ומתן שירותים לעירייה. מצד שני ספקים מעוניינים לשמור על נתוניהם הפרטיים כגון פרטי חשבון בנק וכדומה.
- 3.8.6 . ספקים מעוניינים בהעברת תשלום מלא ומהיר מצד המועצה כנגד המוצר/ שירות שסופק על ידם.
- 3.8.7 . רשויות רגולטוריות מעוניינות שהמועצה תפעל בהתאם להנחיותיהן ותממש את המדיניות שלהן.
- 3.8.8 . רשויות סמוכות מעוניינות לשיתוף פעולה פורה עם המועצה ולמניעת נזקים לסביבה המשותפת.

### חלות מערכת ניהול האיכות

- 3.9 . מערכת ניהול האיכות במועצה מקומית שהם כוללת את כל היבטי הפעילות של המועצה.
- 3.10 . כל סעיפי התקן ISO 9001:2015 רלוונטיים לפעילות הארגון למעט הסעיף הבא שהושמט בשל חוסר רלוונטיות בארגון:
- 3.8.1 תכן ופיתוח של מוצרים ושירותים (סעיף 8.3 בתקן).



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 7    |
| מתוך: 11                |                      |              |

### 3.11 הגדרת תחום האישור המבוקש

בעברית:

מועצה מקומית שהם  
הספקת מערך שירותים מקומיים וממלכתיים.

באנגלית:

SHOAM – LOCAL COUNCIL

DELIVERY SYSTEM OF LOCAL AND GOVERNMENTAL SERVICES

### 3.12 המועצה הטמיעה דרישות תקנים נוספים במקביל להטמעת דרישות תקן איכות 9001: 2015

ISO ועומדת במבדקים חיצוניים שנתיים של מכון התקנים:

3.12.1 מערכת ניהול סביבה – ISO 14001

3.12.2 מערכת ניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית – OHSAS 18001

### 3.13 מערכת ניהול האיכות תבוצע בהתאם לדרישות תקן ISO 9001: 2015 ומדיניות

המועצה ובהתאם למסגרת התקציב השנתי.

### 3.14 המועצה בבואה לתכנן את מערכת ניהול האיכות ובכלל, תפעל מתוך הבנת

האינטרסים הנ"ל.

#### 3.14.1 המועצה תמפה את הדרישות עפ"י דין הרלוונטיות לפעילותה (נספח 2).

3.14.1.1 חלק מהאינטרסים הנ"ל מעוגנים בדרישות עפ"י דין

ודרישות רגולטוריות שונות. המועצה תפעל בהתאם לכל דיני

המדינה בנושאי העסקת עובדים, תשלומי מס, אבטחת מידע

ובכלל.

3.14.1.2 לפירוט דרישות עפ"י דין בנושאי סביבה – ראה מערכת

נהלי איכות סביבה של המועצה (מסמך ישים 2).

3.14.1.3 לפירוט דרישות עפ"י דין בנושאי בטיחות ובריאות

תעסוקתית – ראה מערכת ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה

(מסמך ישים 3).

#### 3.14.2 המועצה תתייחס לנושאים חיצוניים ופנימיים עיקריים שעשויים

להשפיע על תכנון פעילותה לרבות איומים ואפשרויות מצד הסביבה

הרלוונטיים לפעילותה (מסמך ישים 4).

### 4. מסמכים ישימים

4.1 מסמך ישים 1 - חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

4.2 מסמך ישים 2 – תקן ISO 14001 – מערכת ניהול סביבתית.



## ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 8    |
|                         |                      | מתוך: 11     |

4.3. מסמך ישים 3 – תקן OHSAS 18001 – מערכת בטיחות ובריאות תעסוקתית.

4.4. מסמך ישים 4 - נוהל מס' 3.1 – ניהול תכנון וחשיבה מבוססת סיכונים.

### 5. אחריות ביצוע

5.1. בעלי תפקיד עיקריים.

5.2. מאמתת איכות ראשית

5.3. מאמתת איכות בתחום איכות הסביבה.

5.4. ממונה בטיחות עירוני.

### 6. נספחים

6.1. נספח 1 – טבלה מרכזת של בעלי עניין/ זיקה

6.2. נספח 2 - מיפוי דרישות עפ"י דין

### 7. תפוצה

7.1. ראש המועצה.

7.2. מנכ"לית המועצה.

7.3. מנהלת משאבי אנוש ומאמתת איכות ראשית

7.4. מנהלי אגפים

7.5. עובדים

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| כתב הנוהל: מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד: יעוץ ארגוני, הנדסת תעשייה וניהול   |
| מנחה תהליך: גב' דליה בסן         | תפקיד מנהלת משאבי אנוש ומאמתת איכות ראשית |
| מאשר הנוהל: גב' דינה פרומוביץ    | תפקיד: מנכ"לית המועצה<br>תאריך:           |



ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 9    |
| מתוך: 11                |                      |              |

בעלי עניין/ זיקה של מועצה מקומית שהם

נספח 1-

| משוב   | אופן העברה   | זיקה/ עניין/ ממשקי עבודה   | בעל עניין      |
|--|--|--|----------------|
| סקרי שביעות רצון, פגישות עם ראש המועצה, פניות למח' פניות הציבור. | <p>א. מתן מידע והעברה לטיפול בפניות תושבים ליחידות המועצה</p> <p>ב. קבלת שירותי רווחה</p> <p>ג. קבלת שירותי חינוך</p> <p>ד. קבלת שירותי תרבות ופנאי</p> <p>ה. קבלת שירותי ספורט וקהילה</p> <p>ו. קבלת שירותי תשתיות ודרכים</p> <p>ז. קבלת שירותי בטחון וסדר ציבורי</p> <p>ח. שירותי וטרינריה</p> <p>ט. פיקוח</p> <p>י. רישוי</p> | קבלת שירותי מועצה  | לקוחות/ תושבים |
|  | <p>קבלת הנחיות, חוזרי מנכ"ל, פעילות בהתאם לחוקי המדינה:</p> <p>משרד הפנים – העסקת עובדים, שכר.</p> <p>משרד החינוך – תכניות לימוד, הנחיות, מימון.</p> <p>משרד הרווחה והשירותים החברתיים - הנחיות, מימון.</p> <p>מפעל הפיס – מימון, שיתופי פעולה.</p> <p>משרד להגנת הסביבה – הנחיות, פיקוח</p>                                     | רגולטורים  | משרדי ממשלה    |
|  | פגישות, דוא"ל.   | אספקת פעילויות, מוצרים, מפרטים                                       | ספקים          |
|  | ישיבות/כנסים   | שמירה על איכות הסביבה, שיתופי פעולה בנושאי תחבורה ופיקוח אורבני וכו' | רשויות סמוכות  |

ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 10   |
| מתוך: 11                |                      |              |

נספח 2

מיפוי דרישות עפ"י כל דין

תאריך עדכון: \_\_\_\_\_

שם הארגון: מועצה מקומית שהם

| שייכות הדרישה לתקן | שם הדין/ חוק   | תאריך פרסום הדין/ חוק | תחום הדין    | פירוט הדין/ מהות                                       | אחריות בארגון/ יחידה      |
|--------------------|--|-----------------------|--------------|--|---------------------------|
| 14001, 9001        | חוק חופש המידע, תשנ"ח  | 1998                  | כללי         | לכל אזרח ישראלי או תושב, הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית | אחראי על חוק חופש המידע   |
| 9001               | פקודת העיריות (נוסח חדש)                                     | 1964                  | כללי         | תפקידי העיריות, בחירות                                 | לשכה משפטית, הנהלת העיריה |
| 9001               | חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א                                  | 1951                  | העסקת עובדים | שעות עבודה ומנוחה                                      | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק דמי מחלה תשל"ו   | 1976                  | העסקת עובדים | דמי מחלה   | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק חופשה שנתית תשי"א  | 1950                  | העסקת עובדים | חופשה שנתית  | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק עבודת נשים תשי"ד   | 1954                  | העסקת עובדים | עבודת נשים   | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו                             | 1965                  | העסקת עובדים | שכר שווה לעובדת ולעובד                                 | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק הגנת השכר תשי"ח  | 1958                  | העסקת עובדים | הגנת השכר  | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג                                     | 1963                  | העסקת עובדים | פיצויי פיטורין   | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק שכר מינימום תשמ"ז  | 1987                  | העסקת עובדים | שכר מינימום  | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק שיוויון הזדמנויות תשמ"ח                                  | 1988                  | העסקת עובדים | שיוויון הזדמנויות                                      | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק עובדים זרים  | 1991                  | העסקת עובדים | עובדים זרים  | אגף משאבי אנוש            |
| 9001               | חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה(כולל חוק בריאות ממלכתי) | 1995                  | העסקת עובדים | חוק בריאות ממלכתי                                      | אגף משאבי אנוש            |

ISO 9001:2015

|                         |                      |              |
|-------------------------|----------------------|--------------|
| שם הנוהל: תיאור הארגון  | מס' הנוהל: 1.0       | עדכון מס': 1 |
| תאריך נוהל קודם: 1.7.19 | תאריך עדכון: 1.12.21 | דף מס': 11   |
| מתוך: 11                |                      |              |

| שייכות הדרישה לתקן | שם הדין/ חוק  | תאריך פרסום הדין/ חוק | תחום הדין          | פירוט הדין/ מהות                   | אחריות בארגון/ יחידה |
|--------------------|---|-----------------------|--------------------|------------------------------------|----------------------|
| 9001               | חוק עזר לשוהם (פתיחת בתי עסק וסגירתם)                                 | 1995                  | רישוי עסקים, פיקוח | פתיחת בתי עסק וסגירתם              | רישוי ופיקוח         |
| 9001               | חוק עזר לשוהם (איסור רוכלות)  | 1994                  | פיקוח              | איסור רוכלות                       | פיקוח                |
| 9001               | חוק עזר שוהם (שמות לרחובות ולוחיות מספר בבניינים)                     | 1994                  | חזות העיר          | שמות לרחובות ולוחיות מספר בבניינים | ועדה                 |
| 9001               | חוק עזר לשוהם (העמדת רכב וחנייתו)                                     | 2002                  | פיקוח עירוני       | העמדת רכב וחנייתו                  | פיקוח עירוני         |
| 14001              | חוק עזר לשוהם (שטחים ציבוריים פתוחים).                                | 2008                  | איכות הסביבה       |                                    |                      |
| 14001              | חוק עזר לשוהם (סלילת רחובות)  | 2011                  |                    |                                    |                      |
| 18001              | חוק עזר לשוהם (מבנים מסוכנים)   | 1996                  |                    |                                    |                      |
| 14001              | חוק עזר לשוהם (תיעול)   | 2011                  |                    |                                    |                      |
| 14001              | חוק עזר לשוהם (מיחזור).   | 2010                  | איכות הסביבה       |                                    |                      |
| 18001              | חוק עזר לשוהם (צעצועים מסוכנים)                                       | 1995                  |                    |                                    |                      |
| 14001              | חוק עזר לשוהם (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון) | 1996                  | איכות הסביבה       |                                    |                      |
| 9001               | חוק עזר לשוהם (מודעות ושלטים)   | 1995                  |                    |                                    |                      |