



ISO 9001:2015

עדכון מס': 6	מס' הנוהל: 5.01.2	מס' נוהל ישן: 3.05.2	שם נוהל: בקרת תהליך – באגפים, בחברה העירונית (ובבי"ס תיכון (ביצוע מול תכנון)
מתוך: 3	דף מס': 1	תאריך עדכון: 1.7.19	תאריך נוהל קודם: 1.6.18

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את דרך בקרת תהליכי העבודה במועצה מקומית שהם וביקורת ביצוע תכניות עבודה.

2. הגדרות

א.מ.ל.

3. תוכן הנוהל

- 3.1 מועצה מקומית שהם תפעיל במסגרת מערכת האיכות, ועדת היגוי עליונה לאיכות שמטרתה לזהות את תהליכי העבודה המשפיעים על איכות השירות שנותנת המועצה לתושבים. הועדה תוודא שהתהליכים מבוצעים בצורה מבוקרת עפ"י המפורט להלן:
- 3.2 מועצה מקומית שהם תפעל עפ"י החוקים התקנות חוקי העזר העירוניים, והנהלים המחייבים אותה (כפי שמוגדר בנוהל סקר חוזה – 3.01.1).
- 3.3 ועדת ההיגוי, בשיתוף גורמים מקצועיים מתאימים במועצה תקים מערכת נהלים שיגדירו את אופני ביצוע תהליכי העבודה במועצה לפי נוהל הכנת נהלים אישורים ותפוצתם (נוהל 1.03.1) ובהתאם לדרישות תקן ISO 9001:2008.
- 3.4 מערכת הנהלים תוכפף לכל החוקים והתקנות, ההנחיות וחוקי העזר העירוניים המחייבים את המועצה המקומית.
- 3.5 ועדת ההיגוי לאיכות תיזום ותפעיל דרכים ושיטות שונות לאיתור תקלות ותפעל לשיפור השירות כפי שמפורט בנוהל בקרת שירות לא מתאים (נוהל 3.08).
- 3.6 אופן ביצוע פעילויות המועצה בתחומים שונים מתואר בהוראות עבודה.
- 3.7 המועצה המקומית תבטיח שלתפקידים שונים במועצה ימונו עובדים מתאימים. אופן מינוי עובד לתפקיד, יעשה כמפורט בנוהל גיוס ומיון (נוהל 2.04.1).
- 3.8 המועצה תפעל להרחבת ההשכלה והידע המקצועי של העובדים, על מנת להבטיח מילוי תפקידו של העובד בתנאים אופטימליים. זאת, כמפורט בנוהל "הדרכה" (נוהל 2.03).
- 3.9 המועצה המקומית בשיתוף עם האגפים השונים והיחידות השונות תבטיח שהציוד המשמש בתהליך השירות ממלא אחר התנאים הבאים: מתאים לתפקידו, מופעל



ISO 9001:2015

עדכון מס': 6	מס' הנוהל: 5.01.2	מס' נוהל ישן: 3.05.2	שם נוהל: בקרת תהליך – באגפים, בחברה העירונית ובבי"ס תיכון (ביצוע מול תכנון)
מתוך: 3	דף מס': 2	תאריך עדכון: 1.7.19	תאריך נוהל קודם: 1.6.18

בצורה נכונה, מתוחזק ומכוייל כיאות. לגבי אופן מילוי תנאים אלה, ראה פירוט בנוהל "בקרת ציוד ובדיקה" (נוהל 4.02).

3.10 ועדת היגוי העליונה לאיכות תפעל להכנת קריטריונים לטיב השירות. קריטריונים אלה יוגדרו כמדדי ביצוע.

3.11 השירות ינתן בתנאים פיזיים מתאימים, המתאימים לתקנים המחייבים.

3.12 ועדת היגוי עליונה לאיכות תוודא, שהתהליכים המיוחדים, ובכללם תהליכי התכנון במנהל הנדסה, יעשו תוך ביצוע בקרת תהליך רציפה. זאת, על מנת להבטיח ביצועם באופן איכותי המתאים לדרישות מוגדרות.

3.13 ועדת היגוי עליונה לאיכות תפעל להטמעת שיטות של בקרת תהליך יחודית לשירות המוניציפלי. שיטות אלה תכלולנה:
א. סקרי דעת קהל.
ב. מעקב סטטיסטי אחר טיפול בתלונות למוקד העירוני.

4. אחריות ביצוע

4.1 ועדת היגוי עליונה לאיכות.

5. מסמכים ישימים

5.1 נוהל סקר חוזה לביצוע חוקים תקנות, החלטות – 3.01.1

5.2 נוהל מערכת האיכות – 1.02

5.3 נוהל הכנת נהלים, אישורם והפצתם – 1.03.1

5.4 נוהל בקרת שירות לא מתאים – 3.08

5.5 נוהל גיוס, מיון – 2.04.1

5.6 נוהל הדרכה – 2.03

5.7 נוהל בקרת ציוד ובדיקה – 4.02



ISO 9001:2015

שם נוהל: בקרת תהליך – באגפים, בחברה העירונית ובבי"ס תיכון (ביצוע מול תכנון)	מס' נוהל ישן: 3.05.2	מס' הנוהל: 5.01.2	עדכון מס': 6
תאריך נוהל קודם: 1.6.18	תאריך עדכון: 1.7.19	דף מס': 3	מתוך: 3

6. נספחים

6.1. א.מ.ל

7. תפוצה

7.1. ראש המועצה המקומית.

7.2. סגני ראש המועצה.

7.3. מנכ"לית המועצה.

7.4. ראשי אגפים ויחידות הארגוניות.

כותב הנוהל: גב' דינה פרומוביץ	תפקיד: מנכ"לית המועצה
מאשר הנוהל: גב' דפנה רביד רבינוביץ	תפקיד: ראש המועצה