



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 1
	מתוך: 8	

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את הנושאים הבאים:

- 1.1 להגדיר את המשאבים הנדרשים לניהול מערכת ניהול סביבה.
- 1.2 להגדיר את כשירות בעלי התפקיד בארגון הרלוונטיים למערכת ניהול סביבה
- 1.3 להגדיר את מודעות העובדים הנדרשת למערכת ניהול סביבה.
- 1.4 להגדיר את תהליך התקשורת של הארגון פנימה לעובדים ומחוץ לארגון עם לקוחות/ספקים וכדומה.
- 1.5 להגדיר את תהליך ניהול המידע המתועד בארגון.

2. הגדרות

- 2.1 המועצה – מועצה מקומית שהם.

3. תוכן הנוהל

משאבים

- 3.1 המשאב האנושי במועצה מקומית שהם הינו המשאב החשוב ביותר במועצה.
 - 3.1.1 לתיאור תהליך ניהול המשאב האנושי הרלוונטי לניהול מערכת סביבה – ראה מסמך ישים 1.
- 3.2 המועצה תקצה משאבים כספיים לניהול מערכת הסביבה במועצה מקומית שהם. ההשקעה במערכת הניהול הסביבתי תבוא לידי ביטוי בתקציב השנתי של המועצה.

הדרכת עובדים

- 3.3 מועצה מקומית שהם רואה בהדרכה כלי להשבת המשאב האנושי המועסק על ידה. ההדרכה תהווה אמצעי להגברת המחויבות וההזדהות של העובד עם מטרות המועצה ותשמש כלי להעשרת העובדים, התמקצעותם בתחומי עיסוקם והגברת מודעותם למערכת הניהול הסביבתי.
- 3.4 ההדרכה תכלול קורסים והשתלמויות של גורמים פנימיים וחיצוניים. תהליך ההדרכה יתבצע על פי השלבים הבאים:
 - 3.4.1 הממונה על איכות הסביבה תתווה את תכנית ההדרכה השנתית בתיאום עם מנהלת מחלקת משאבי אנוש. בתוכנית ההדרכה הכוללת ישולבו נושאים הקשורים לאיכות הסביבה.



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 2
		מתוך: 8

3.4.2. מועצה מקומית שהם תפעל לקבלת רשימת קורסים והשתלמויות מהמשרד להגנת הסביבה ומגורמים חיצוניים נוספים, ותפעל לשיבוץ עובדים על פי צרכי המועצה.

3.4.3. במקרים מסוימים תארגן הממונה על איכות הסביבה קורסים והשתלמויות חיצוניות ופנים ארגוניות בנושאים סביבתיים ייחודיים למועצה.

3.4.4. הדרכת העובדים במדיניות הסביבתית תהווה חלק בלתי נפרד מההדרכה הכוללת לעובדי המועצה.

3.4.5. בתהליך הדרכת עובדים חדשים יושם דגש בין היתר על מערכת ניהול האיכות בכלל ועל מערכת הניהול הסביבתית. יוצג לעובדים החדשים קובץ נהלי איכות של מערכת הניהול הסביבתי ויינתן הסבר על התקן. ההדרכה לאיכות ומערכת הניהול הסביבתי תהיה באחריות מאמתת איכות ראשית וממונה על איכות הסביבה.

3.5. הדרכת העובדים בנושאי חקיקה ועדכון על חוקים בתחום איכות הסביבה ובהתאמה לתפקידם ותחומי אחריותם תתבצע בשיתוף עם הלשכה המשפטית. ייזום ההדרכה יהיה הדדי הן של הלשכה המשפטית והן של ראשי האגפים על פי הצורך.

מודעות

3.6. המועצה תפעל בו זמנית במספר מישורים לשם הגברת המודעות לנושא איכות הסביבה הן בקרב תושבי שהם והן בקרב עובדי המועצה, בסיוע ובשיתוף של אגף שפ"ע.

3.7. מועצה מקומית שהם תפיץ לתושבים ובקרב בעלי העסקים בעיר באמצעות אתר האינטרנט העירוני, רשתות חברתיות ועוד, הודעות בנושאים הקשורים באיכות הסביבה כגון: מחזור נייר, חסכון באנרגיה, איסוף סוללות משומשות וכו'.

3.8. המועצה תפעל בבתי הספר, בקרב התלמידים, להגברת המודעות לאיכות הסביבה.

3.9. המועצה תפעל לקידום פרויקטים בנושא איכות הסביבה תוך מתן ביטוי ותהודה ציבורית לכך.

3.10. יעוד הפרויקטים הסביבתיים נועדו להביא לשיפור איכות החיים ולהעמקת המודעות בקרב תושבי שהם לשמירה על איכות הסביבה.

3.11. המועצה תפעל להדריך ולהביא למודעות כל העובדים עבודה ו/או מטעמה את המדיניות הסביבתית והחשיבות של השמירה וההגנה על הסביבה.

3.12. כל אחד מעובדי המועצה הינו חלק ממערכת ניהול הסביבה במועצה.

3.12.1. מדיניות הסביבה תופץ בקרב כלל העובדים (מסמך ישים 1).



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 3
מתוך: 8		

כשירות בעלי תפקידים

- 3.13. כשירויות נדרשות של בעלי התפקיד במועצה הקשורים לניהול המערכת הסביבתית תקבענה בהתאם לקובץ תפקידים של משרד הפנים (ראה מסמך ישים 2).
- 3.13.1. מאמתת איכות ראשית עברה הדרכה לגבי ביצוע תפקידה ומאמתת איכות פנימיים עברו הכשרה לצורך ביצוע מבדק פנימי.
- 3.13.2. לרשות המועצה ומערכת ניהול הסביבה יעמוד צוות מאמתים פנימיים הלוקח חלק בלתי נפרד בהטמעה ובקרה על מערכת ניהול האיכות. צוות מאמתים זה יוכשר לביצוע תפקידו ויקבל ריענון תקופתי לביצוע מבדקים (מסמך ישים 3).

תקשורת

- 3.14. מנהלי האגפים והיחידות הארגוניות במועצה אחראים לריכוז פניות לקבלת מידע מעובדים בנושאים סביבתיים והעברתם באופן מרוכז לממונה על איכות הסביבה.
- 3.15. הממונה על איכות הסביבה תרכז את הפניות לבקשת מידע ותפעל לקידום ההדרכה בהתאם לצרכי המועצה וכן להפצת מידע יזום אודות אירועים שונים וכחלק ממדיניות איכות הסביבה.
- 3.16. קבלת מידע מתושבים לקוחות ועובדים על אירועים, תקלות ומפגעים בעלי השלכות סביבתיות יתקבלו, ינוהלו ויבוקרו בהתאם לנוהלי המוקד העירוני (מסמך ישים 4).
- 3.17. עם קבלת מידע על אירוע חריג או על נתוני ניטור חריגים: תבחן הממונה על איכות הסביבה את הרלוונטיות וההשלכות התקשורתיות של המידע, תאסוף מידע נוסף ותיוועץ לגבי נקיטת פעולה עם גורמים רלוונטיים נוספים.
- 3.18. דוברות המועצה מהווה גורם מקצועי אשר ייעץ להנהלת המועצה, ליחידות המועצה ולמוסדותיה בהתוויית המדיניות בתחום התקשורת, הדוברות, הפרסום והפצת המידע העירוני באמצעי התקשורת לסוגיה ותבטיח שבפרסומי המועצה יובאו רק התחייבויות שניתן לעמוד בהן.
- 3.18.1. דוברות המועצה מופקדת על ייעוץ לגורמים העירוניים השונים לגבי התוויית מדיניות בתחום התקשורת במקרים הנדרשים והשימוש הנכון והאפקטיבי באפיקי המדיה הקיימים לפעולות הסברה.
- 3.19. הדוברות תייצג את מועצה מקומית שהם, מדיניותה וכלל פעילותה בכל התחומים מול אמצעי התקשורת לסוגיה. דוברות המועצה למעט נבחרי הציבור מהווה הגורם המוסמך לקיים קשר עם אמצעי התקשורת ובהתאם לכך – להעביר מידע לתקשורת, להגיב על פניות ושאלות ממנה ליזום ראיונות, כתבות ידיעות בתקשורת, מסיבות עיתונאים, סיורי עיתונאים וכדומה.
- 3.20. הדוברות תפעל על פי כללי האתיקה המקצועית המחייבים:
- 3.20.1. כל פרסום היוצא מטעם המועצה, ייבדק ויאושר טרם הוצאתו, על ידי דוברות המועצה.
- 3.20.2. כל פרסום ייבדק שהוא תואם את מדיניותה הכוללת של המועצה ומבטא את החלטות הנהלת המועצה ומועצת העיר.



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 4
מאת: 8		

- 3.20.3. כל פרסום יכלול את כל המידע הרלבנטי הנדרש לאותו עניין ושהמסרים בו יהיו עקביים, בהירים ומובנים.
- 3.20.4. המידע הכלול בפרסום יהיה אמיתי, מהימן ומעוגן בחוק.
- 3.20.5. במסירת המידע יוקפד על שמירת צנעת הפרט וחסיון באשר למידע שהחוק מגביל פרסומו.
- 3.21. עובד הפונה למנהלו לגבי קבלת מידע בעל אספקט סביבתי על התהליך עליו הוא אמון או על תהליך בסביבת העבודה הישירה שלו:
- 3.21.1. יפנה המנהל את העובד לממונה על איכות הסביבה במועצה.
- 3.21.2. ממונה איכות הסביבה יבחן את פנית העובד ויבחן את הפעולה הנדרשת לטיפול בבעיה המוצגת:
- 3.21.2.1. תחקור נוסף של האירוע.
- 3.21.2.2. הרחקת העובדים הרלוונטיים ממקום עבודתו/האתר הרלוונטי לצורך צמצום היווצרות נזק נוסף עד לבירור הסופי.
- 3.21.2.3. ביצוע הדרכה נוספת.
- 3.21.2.4. שינוי או שיפור תהליך והחומרים הקשורים בו.
- 3.21.2.5. הקמת צוות שיפור לבחינת השלכות הבעיה המוצגת.
- 3.21.2.6. ביצוע ניטור באתרים רלוונטיים לאימות הבעיה.
- 3.21.2.7. פעולה מתקנת או מונעת נוספת.
- 3.22. מנהל המקבל שאלות או פניות דומות רבות להן יש רלוונטיות לאוכלוסייה רחבה בארגון יפנה לממונה על איכות הסביבה להתאמת תכנית ההדרכה השנתית כך שתכלול את ההיבטים הסביבתיים/התהליכיים הנדרשים על ידי העובדים.
- 3.23. עובדים המעוניינים במידע נוסף בעל אספקט סביבתי על פעילות המועצה יפנו לממונה על איכות הסביבה לצורך שילוב הנושאים בהדרכה השוטפת.
- 3.24. פניות של ספקים, תושבים, לקוחות ובעלי עניין שונים לקבלת מידע בעל הקשר סביבתי על פעילות המועצה יועברו לממונה על איכות הסביבה. כל פניה תיענה בהתאם למדיניות המועצה.
- 3.25. המועצה תשתמש באמצעי התקשורת הפנימיים לדיווח על פרמטרים של יישום מערכת ניהול הסביבה לאוכלוסיית העובדים.
- 3.26. המועצה תדריך את עובדיה במדיניות האיכות בתחום איכות הסביבה, אספקטים סביבתיים ובטיחותיים של תהליכי העבודה והשימוש הנאות בחומרים השונים.
- 3.27. המועצה תיידע את עובדיה לגבי תהליך דיווח וקבלת מידע על אספקטים סביבתיים של פעילותה.
- 3.28. הממונה על איכות סביבה יבחן באופן שוטף בשיתוף עם מאמתת איכות ראשית ומנכ"ל המועצה, בהתאם לתוצאות סיקורי איכות סביבה, הניטור הסביבתי, אימותי האיכות וניתוח האירועים הסביבתיים את הצורך בפרסום של:



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 5
	מתוך: 8	

- 3.28.1 תוצאות הניטור
- 3.28.2 תיאור אירועים סביבתיים שקרו
- 3.28.3 תיאור אירועים סביבתיים שנמנעו
- 3.28.4 תיאור השקעות באיכות הסביבה
- 3.28.5 תיאור אופן העמידה ביעדי איכות הסביבה של המועצה
- 3.28.6 תיאור פעולות איכות הסביבה שיוזמת המועצה.
- 3.28.7 הצגת הצהרת הכוונות, יעדי ומדיניות איכות הסביבה במועצה.
- 3.28.8 הצגת תכניות הפעולה של המועצה להשגת יעדי איכות הסביבה שלה.
- 3.28.9 כל פעולת הסברה אחרת הנושאת מסר מוגדר וחיוני.
- 3.29 אוכלוסיות רלוונטיות למידע זה יכולות להיות:
 - 3.29.1 תושבים.
 - 3.29.2 עובדים.
 - 3.29.3 רשויות מקומיות.
 - 3.29.4 ועדות ומוסדות המטפלים ברמה הלאומית המקומית והביני"ל בתחום איכות הסביבה.
 - 3.29.5 בעלי עניין.
 - 3.29.6 מפעלים שכנים.
 - 3.29.7 אוכלוסיות רלוונטיות אחרות בתקשורת מקומית ללאומית וביני"ל.

מידע מתועד

- 3.30 מסמכי מערכת הניהול הסביבתי המבוקרים יבוקרו באופן הבא:
 - 3.30.1 המסמך יכלול תאריך עדכון.
 - 3.30.2 המסמך יכלול שם המעדכן וחתימתו.
 - 3.30.3 מסמך רב עמודים יכלול פרוט מספר העמודים שה"כ במסמך וספרור עמוד רץ בכל עמוד.
 - 3.30.4 שינויים במסמך המבוקר יעשו ע"י האחראי לו בלבד תוך שמירת הגרסה האחרונה בלבד לצורך בקרה. השינויים במסמכים יערכו עפ"י המפורט בקובץ נהלי האיכות של המועצה.
 - 3.30.5 לאחר ביצוע השינויים הנדרשים במסמכים יופצו עפ"י רשימות תפוצה, תוך הוראה לנמענים להשמיד מסמכים שפג תוקפם.
- 3.31 האחריות על הפצת, בקרה וניהול המסמכים המבוקרים בתחום הניהול הסביבתי במועצה מוטלת על ממונה איכות הסביבה ומאמתת איכות ראשית במועצה ועל ראשי האגפים. בין המסמכים המבוקרים יכללו המסמכים הבאים:
 - 3.31.1 תכניות ניהול סביבתי.
 - 3.31.2 יעדים ומדדים סביבתיים ארגוניים.
 - 3.31.3 דוחות סקרי הנהלה.
 - 3.31.4 דוחות סקרי סיכונים.



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 6
	מתוך: 8	

- 3.31.5. תלונות לקוחות.
- 3.31.6. נתוני ודוחות חקר אירועים.
- 3.31.7. נהלים.
- 3.31.8. הדרכות
- 3.31.9. רשומות לגבי ספקים.
- 3.31.10. חוקים ותקנות רלוונטיים.
- 3.31.11. פניות בעלי עניין.
- 3.31.12. מיפוי נקודות דגימה סביבתית.
- 3.31.13. כל מסמך נדרש אחר.
- 3.32. **מסמכי החובה לפי התקן:**
- 3.32.1. מערכת הניהול הסביבתית
- 3.32.2. מדיניות
- 3.32.3. היבטים סביבתיים
- 3.32.4. דרישות חובות ההתאמה
- 3.32.5. מטרות סביבתיות
- 3.32.6. תיעוד הכישורים
- 3.32.7. תיעוד מסמכים של ביצוע תקשורת
- 3.32.8. מסמכים להוכחת ביצוע תהליכי בקרה תפעולית
- 3.32.9. מסמכים להוכחת מוכנות לחירום
- 3.32.10. תיעוד תוצאות הניטור המדידה והניתוח
- 3.32.11. תוצאות בחינת הערכת ההתאמה
- 3.32.12. יישום תכנית המבדקים
- 3.32.13. תוצאות סקר הנהלה
- 3.33. המסמכים והרשומות העוסקים בנושאי סביבה יתויקו וישמרו בצורה זהה למוגדר בקובץ נהלי איכות ISO 9001:2015 של המועצה.
- 3.34. המסמכים העוסקים בנושאי סביבה יסקרו אחת לשנה לפחות. בעקבות הסקירה, יוחלט על השארתו, עדכנו או השמדתו של המסמך.
- 3.35. תוקף שמירת הרשומות הינו עד 7 שנים אלא אם הוחלט אחרת.



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 7
		מתוך: 8

4. מסמכים ישימים

- 4.1. מסמך ישים 1 – נוהל מס' 2.1 – מנהיגות – ניהול המדיניות הסביבתית.
- 4.2. מסמך ישים 2 – קובץ תפקידים של משרד הפנים, 1992.
- 4.3. מסמך ישים 3 – נוהל מס' 6.1 – ניהול הערכת ביצועים.
- 4.4. מסמך ישים 4 – נוהל מס' 7.1 – ניהול שיפור מערכת ניהול סביבה.
- 4.5. מסמך ישים 5 – תקנות חופש המידע (העמדת מידע על איכות הסביבה לעיון הציבור) התש"ט – 2009.
- 4.6. מסמך ישים 6 – נהלי ISO 9001:2015.

5. אחריות ביצוע

- 5.1. מאמתת איכות ראשית
- 5.2. ממונה איכות הסביבה

6. נספחים

- 6.1. נספח 1 – מסמכים מחייבים

7. תפוצה

- 7.1. ראש המועצה
- 7.2. מנכ"ל המועצה
- 7.3. מנהלי אגפים
- 7.4. ממונה על אכה"ס
- 7.5. מאמתת איכות ראשית
- 7.6. קובץ נהלי איכות

כותב הנוהל: מכון אופק לניהול בע"מ	תפקיד: יעוץ ארגוני, הנדסת תעשייה וניהול
מנחה תהליך: מר ניסים אלקובי	תפקיד: מנהל אגף שפ"ע
מאשר הנוהל: מר יוסי בן חיים	תפקיד: מנכ"ל המועצה תאריך:



נהלי איכות הסביבה – ISO 14001:2015

שם הנוהל: ניהול התמיכה במערכת ניהול הסביבה	מס' הנוהל: 4.1	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 13.12.20	תאריך עדכון: 14.7.22	דף מס': 8
		מתוך: 8

נספח 1 –

רשימת מסמכים מחייבים – מערכת ניהול סביבה

שם המסמך	תאריך עדכון	מס' מהדורה	מיקום המסמך/נוהל
מערכת הניהול הסביבתית			1.1
מדיניות			1.2
היבטים סביבתיים			3.1.2
דרישות חובות ההתאמה			3.1.1
מטרות סביבתיות			3.1
תיעוד הכישורים			4.1
תיעוד מסמכים של ביצוע תקשורת			4.1
מסמכים להוכחת ביצוע תהליכי בקרה תפעולית			5.1
מסמכים להוכחת מוכנות לחירום			5.1
תיעוד תוצאות הניטור המדידה והניתוח			5.1
תוצאות בחינת הערכת ההתאמה			3.1.1
יישום תכנית המבדקים			6.1
תוצאות סקר הנהלה			6.1
ממצאי מבדקים של מכון התקנים הישראלי	בתום כל מבדק שנתי		