

|           |           |                         |                 |
|-----------|-----------|-------------------------|-----------------|
| 12: מתוך: | דף מס': 1 | תאריך עדכון: 06.01.2014 | 1.01 תאור המושב |
|-----------|-----------|-------------------------|-----------------|

# מושב גני עם מערכת נהלים

(מבוסס על מערכת איכות ISO9001)

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

## מטרת הנוהל

.1

מטרת הנוהל לתאר את ארבעת ההיבטים הארגוניים הבאים :

1. פרופיל המושב ומבנה ארגוני.
2. מדיניות האיכות.
3. רשימת נהלים והוראות עבודה של מערכת ניהול האיכות.
4. יחסי גומלין בין תהליכים הקשורים למערכת ניהול האיכות.

## הגדרות

.2

- .2.1 **איכות השירות** – תפיסה המבטאת תרבות ארגונית ודרך התנהגות בארגון המדגישה את החשיבות בהשבעת רצון הלקוחות. בחתירה לאיכות גלומה השאיפה המתמדת לשיפור השירות, לשיפור דפוסי העבודה והניהול של נותני השירות, עובדי המזכירות והוועד המקומי.

## תוכן

.3

### פרופיל מושב גני עם

#### היסטוריה והקמה.

.3.1

- .3.1.1 ראשיתו של היישוב גני עם בחודש אוקטובר 1932 עם בואם של עולים מגרמניה, פולין ורוסיה כשכונה של המושבה מגדיאל. העולים רכשו את האדמה מהקק"ל. בחודש פברואר 1933 הגיעו למושב 32 משפחות נוספות.
- .3.1.2 בשנת 1938 הוקמה שכונה נפרדת ע"י עולים מגרמניה. בשנת 1948 התאחדו השכונה הוותיקה והשכונה שהוקמה ב-1938, לכדי מושב אחד אשר מנתה כ-70 משפחות.
- .3.1.3 בראשיתו התבסס המושב על עבודתם של נהגי אוטובוסים של קואופרטיב "השרון", על עבודת בנין, נגרות בנין ועל חקלאות שכללה לולים, דגירת ביצים וגידולי תרד, תות שדה, תפוחי אדמה ועצי פרי. כיום נותר ביישוב מספר קטן של חקלאים.
- .3.1.4 מושב גני עם מונה היום כ-90 בתי אב.

#### הנהלת היישוב ודרישות תחיקתיות:

.3.2

- .3.2.1 הנהלת היישוב מורכבת מהוועד המקומי הנבחר.
- .3.2.2 ועדת ביקורת ממונה ע"י המועצה האזורית המבקרת את הוועד המקומי.
- .3.2.3 מזכירות היישוב מהווה גוף הפועל מטעם הוועד המקומי.
- .3.2.4 תיאור מבנה ארגוני של הנהלת היישוב (נספח מס' 1).

#### הוועד המקומי.

.3.2.5

- 3.2.5.1 הוועד המקומי היינו גוף סטטוטורי המשמש כזרוע ביצועית של המועצה האזורית בתהליך אספקתם של שירותים לאזרחים. הוועד המקומי פועל בהתאם לסמכויות אשר הואצלו על ידי המועצה האזורית דרום השרון,

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

בהתאם לצו המועצות המקומיות התשי"ח-1958 ובהתייחס לתיקון צו המועצות האזוריות התשס"ד-2004.

3.2.5.2. הוועד המקומי פועל מכוח סדרת חוקים וצווים עליהם מבוססת מערכת האיכות :

3.2.5.3. חוקי מדינת ישראל.

3.2.5.4. צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) תשי"ח - 1958.

3.2.5.5. צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) (תיקון), התשס"ד-2004.

3.2.5.6. חוקי העזר של המועצה האזורית דרום השרון.

3.2.5.7. חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), תשנ"ג – 1992 ותקנות ההסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות מקומיות).

3.2.5.8. הנחיות הנהלת ומליאת המועצה אזורית דרום השרון.

3.2.5.9. ממצאי ביקורת חיצונית (מבקר המדינה).

3.2.5.10. מערכת נהלי איכות שנבנו בהתאם לדרישות התקן ISO 9001:2000.

3.2.5.11. מערכת אימותים פנימיים לבקרת יישום הנהלים.

### 3.2.6. ועדת הביקורת:

3.2.6.1. חברי ועדת הביקורת ימונו ע"י המועצה האזורית.

3.2.6.2. מתפקידה של ועדת הביקורת לבדוק את פעילות הוועד, לאשר את תקינות ניהול הישוב ולהעיר על ליקויים.

3.2.6.3. ועדת הביקורת לצורך מילוי תפקידה רשאית לראות ולבדוק את כל המסמכים הכתובים והאלקטרוניים ולברר ולקבל תשובות מכל חבר ועד, עובד או מתנדב.

3.2.6.4. ועדת הביקורת תמציא ליו"ר הוועד המקומי דו"ח על ממצאיה מפעם לפעם ולא פחות מפעם בשנה ותשלח העתק הדו"ח ליו"ר המועצה האזורית.

### 3.2.7. תחומי פעילות הוועד המקומי- יעדים ומטרות:

#### 3.2.7.1. ניהול ותחזוקת תשתיות

◀ תחזוקת תשתיות : כבישים ומדרכות, ביוב, ניקוז, תאורת רחוב.

#### 3.2.7.2. ניהול תברואה ואיכות הסביבה

◀ פינוי גזם ואשפה פרטית וציבורית.

◀ טיפול במפגעים בשטחי ציבור.

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

### 3.2.7.3. אספקת מים

אספקת מים לתושבים.

### 3.2.7.4. בטחון

ביטחון שוטף והערכות לשעת חירום ביישוב.

### 3.2.7.5. ניהול תרבות הקהילה

ארגון פעילויות תרבות.

הפעלת ספרייה.

### 3.2.7.6. פעילויות נוער

פיקוח ותמיכה בפעילות תנועת הנוער.

### 3.2.7.7. שירותי דת

תיאום בנושא שירותי קבורה בבית העלמין בגני עם (בית העלמין משותף לגני עם ולירקונה).

### 3.2.7.8. ניהול תקציב וועד המקומי

תכנון התקציב ואישורו.

### 3.2.7.9. גביה

גביית התשלומים הבאים מבוצעת ע"י המועצה האזורית עבור הוועד המקומי : ארנונות מועצה וועד מקומי, ארנונת חניה, ארנונת עסקים, אגרת ביוב והיטל ביוב.

### 3.2.7.10. תשלומים

תשלומים של ספקים המספקים שרות למושב.

### 3.2.8. לקוחות הוועד המקומי

לקוחות הוועד המקומי הינם תושבי היישוב גני עם.

### 3.2.9. תוצר הוועד המקומי

תוצר הוועד המקומי הינו שרות לתושבים.

### 3.2.10. שירותי חוץ

הוועד המקומי נעזר בשירותי חוץ (out sourcing) שונים למימוש תהליכי ליבה והמרכזיים בהם :

3.2.10.1 מנהל חשבונות.

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 5 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

3.2.10.2. חברה לפינוי גזם.

3.2.10.3. חצרן למושב (גינן, ניקוי רחובות, תחזוקה וכו').

3.2.10.4. עובד להפצת דואר.

### 3.2.11.

#### מדיניות האיכות- ערכי יסוד

מרחב הפעולה ומשימות הוועד המקומי יתבססו על ערכי היסוד הבאים:

#### 3.2.11.1. חדשנות ופיתוח היישוב:

- ◀ עידוד לחדשנות ופיתוח מתמיד של היישוב.
- ◀ פתיחות לרעיונות חדשים של עובדים ותושבים.
- ◀ עידוד היוזמה האישית של עובדים ותושבים.

#### 3.2.11.2. מצוינות בשירות לתושב:

- ◀ מדיניות מכוונת תושב.
- ◀ מענה מיטבי לצורכי התושב.
- ◀ שאיפה לאיכות וליעילות בשירות.
- ◀ נורמות שירות גבוהות.
- ◀ שקיפות נתונים אל מול התושב.

#### 3.2.11.3. מרכזיות המשאב האנושי:

- ◀ עידוד למקצוענות עובדי/מתנדבי הוועד.
- ◀ פיתוח והעשרת המשאב האנושי.
- ◀ הטמעת תרבות ניהולית כוללת.

#### 3.2.11.4. בקרה ושיפור מתמיד:

- ◀ ניתוח ואיסוף נתונים.
- ◀ הפקת לקחים מתמדת.
- ◀ שיפור מתמיד.
- ◀ ניהול הידע.

3.2.11.5. מערכת הנהלים תבנה בהתאם לדרישות ת"י ISO 9001:2000, ובכפוף למרותם החוקית והמוסרית של חוקי מדינת ישראל, התקנות וההנחיות המחייבות את הרשות המקומית.

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 6 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

3.2.11.6. הוועד המקומי ומזכירות המושב רואים ביישום עקרונות פילוסופיית האיכות עקרון מרכזי שיהווה כלי להשגת אפקטיביות מרבית ביישום מטרותיה. יו"ר הוועד המקומי מחויב להשתית מדיניות איכות כוללת ולשפרה באופן מתמיד ובכל עת עבור כלל התושבים.

3.2.11.7. פיתוח ועדכון מסמך "הצהרת מדיניות האיכות" יוצג באופן פומבי במשרד המזכירות ופורסם בקרב התושבים וגורמי סביבה עימם מקיים הוועד המקומי יחסי גומלין (נספח 4).

3.2.11.8. הוועד המקומי יפעל מתוך נכונות וגמישות לשינוי ושיפור מתמיד. הוועד המקומי יפתח וישפר מנגנוני מדידה, ניטור ובקרה פנימיים לבחינת שביעות רצון התושבים, איכות הספקים וניהול איכותי של תהליכי הליבה המתקיימים ביישוב. זאת לצד פיתוח מדדים למדידת תפוקות בעבודה.

3.2.11.9. הוועד המקומי רואה בעובדים ובמתנדבים בקהילה נכס ממשי להם הוא מחויב להעניק תנאים סביבתיים נאותים ובטוחים, לפעול למען שיפור היכולת המקצועית והידע של העובדים והמתנדבים על מנת לשלבם במאמצים לשיפור איכות השירות.

3.2.11.10. הוועד המקומי יפעל לחיזוק יחסי הגומלין עם וועד האגודה והמועצה האזורית לצורך שיפור השירות לכלל תושבי המושב.

3.2.11.11. באחריות יו"ר הוועד המקומי והוועד המקומי לגבש יעדים ומדדים (נספח 2) לניהול תהליכי העבודה המרכזיים ולבקרת מימושם באופן שוטף:

3.2.9.11.1 בקרה שוטפת במסגרת כלל תהליכי הבקרה המוגדרים בספר הנהלים של מערכת האיכות.

3.2.9.11.2 בקרה ממוקדת במסגרת סקר הנהלה.

### רשימת נהלים של מערכת האיכות:

3.2.12.

| מס' נוהל               | שם הנוהל          | תהליכי ליבה                                                                                                      |
|------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. אחריות הנהלה</b> |                   |                                                                                                                  |
| 1.01                   | תיאור המושב       | פרופיל היישוב, מבנה ארגוני, הגדרת אחריות וסמכות, מדיניות האיכות.                                                 |
| 1.02                   | תפקידי וועד המושב | הגדרת תהליך הבחירות לוועד המקומי, סמכויות הוועד, ניהול ישיבות הוועד, המחויבות האסטרטגית של ההנהלה למערכת האיכות. |

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 7 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

| מס' נוהל                      | שם הנוהל                                     | תהליכי ליבה                                                                                                                         |
|-------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.03                          | ניהול תקציב המושב                            | הגדרת תהליך קביעת התקציב ואשורו, ניהול ובקרת כספי הוועד, רכש והתקשרויות, קבלני שירות.                                               |
| 1.04                          | בקרת רשומות                                  | הגדרת רשומות לשמירה, ניהול ארכיון.                                                                                                  |
| 1.05                          | בקרת מסמכים תיעוד ומידע- גיבוי שיחזור ואבטחה | שיטת בקרת תיעוד של נהלים. תיעוד ממקורות חוץ- הפצה; רשימות אב לתיעוד ותפוצה. ניהול מערכות מידע; גיבוי מחשב; הרשאות משתמשים.          |
| 1.06                          | ניהול יחסי הגומלין עם ועד האגודה             | הגדרת יחסי הגומלין בין הוועדים, תהליכי קבלת החלטות בסוגיות משותפות, מערך השירותים בין האגודה והוועד המקומי, חיובים וזיכויים כספיים. |
| 1.07                          | ניהול יחסי הגומלין עם מועצה האזורית          | סוגיות בזיקת גומלין, בקרת אפקטיביות השרות של המועצה האזורית, ניהול הפניות למועצה וקב"ה.                                             |
| <b>2. ניהול משאבים</b>        |                                              |                                                                                                                                     |
| 2.01                          | ניהול תשתיות היישוב                          | אחזקת מבנים ציבוריים; בקרת תחזוקה של תשתיות ביוב, חשמל ותאורת רחוב, כבישים ודרכים, גינון ציבורי.                                    |
| 2.02                          | נוהל הנחיות בניה                             | הנחיות לתושבים בנושא הגשות תוכנית בניה ותוכניות בניין עיר (תב"ע), ניהול אישור הבניה.                                                |
| <b>3. מימוש השירות</b>        |                                              |                                                                                                                                     |
| 3.01                          | ניהול גביית מיסים                            | תהליך קב"ה על מיסוי ואגרות, ניהול הגביה ארנונה, מס ועד, מים ביוב וכדו', מעקב גביית חובות.                                           |
| 3.02                          | ניהול תרבות הקהילה                           | ארגון אירועי חג וקהילה, ניהול המועדון והשכרתו לתושבים, ניהול הספרייה.                                                               |
| 3.03                          | נוער וצעירים                                 | ניהול תנועת נוער, מועדון נוער, הקצבות לפעילות נוער, חוגים, ספורט.                                                                   |
| 3.04                          | ניהול תברואה ופיקוח מקומי                    | פנוי אשפה מחצרים, פנוי גזם, ניהול אתרי פסולת, טפול בהפרת נורמות מקומיות.                                                            |
| 3.05                          | תקשורת עם התושב                              | מיפוי דרישות תושבים, פרסומי הוועד לתושבי המושב.                                                                                     |
| 3.06                          | ניהול בית עלמין                              | הגדרת ניהול תהליכי הקבורה ותחזוקת בית העלמין                                                                                        |
| 3.07                          | נוהל הפסקת אספקת מים                         | הפסקת אספקת מים מחשש להרעלה                                                                                                         |
| <b>4. מדידה, ניתוח ושיפור</b> |                                              |                                                                                                                                     |
| 4.01                          | בקרת שירות לא מתאים                          | טיפול בפניות/תלונות תושבים, בקרת אפקטיביות השירות.                                                                                  |
| 4.02                          | פעולה מתקנת ופעולה מונעת                     | הגדרת השיטה לייזום, אפיון, מעקב סטטוס ואפקטיביות של פעילות מתקנת ומונעת.                                                            |

|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 8 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

**יחסי הגומלין בין תהליכים הקשורים במערכת האיכות.**

.3.2.13

תרשים המתאר את יחסי הגומלין בין תהליכים של מערכת ניהול האיכות מוצג  
בנספח 4.

**4. אחריות ביצוע**

- .4.1 יו"ר הוועד המקומי.
- .4.2 חברי הוועד המקומי.
- .4.3 חבדי וועדת ביקורת.
- .4.4 עובדים מטעם הוועד המקומי.

**5. מסמכים ישימים**

- .5.1 אין מה להגדיר (א.מ.ל)

**6. נספחים**

- .6.1 נספח 1 – תרשים מבנה ארגוני.
- .6.2 נספח 2 – הצהרת מדיניות האיכות.
- .6.3 נספח 3 – יעדים ומדדים.
- .6.4 נספח 4 – תרשים לתיאור יחסי הגומלין בין תהליכים של מערכת ניהול האיכות.

**7. תפוצה**

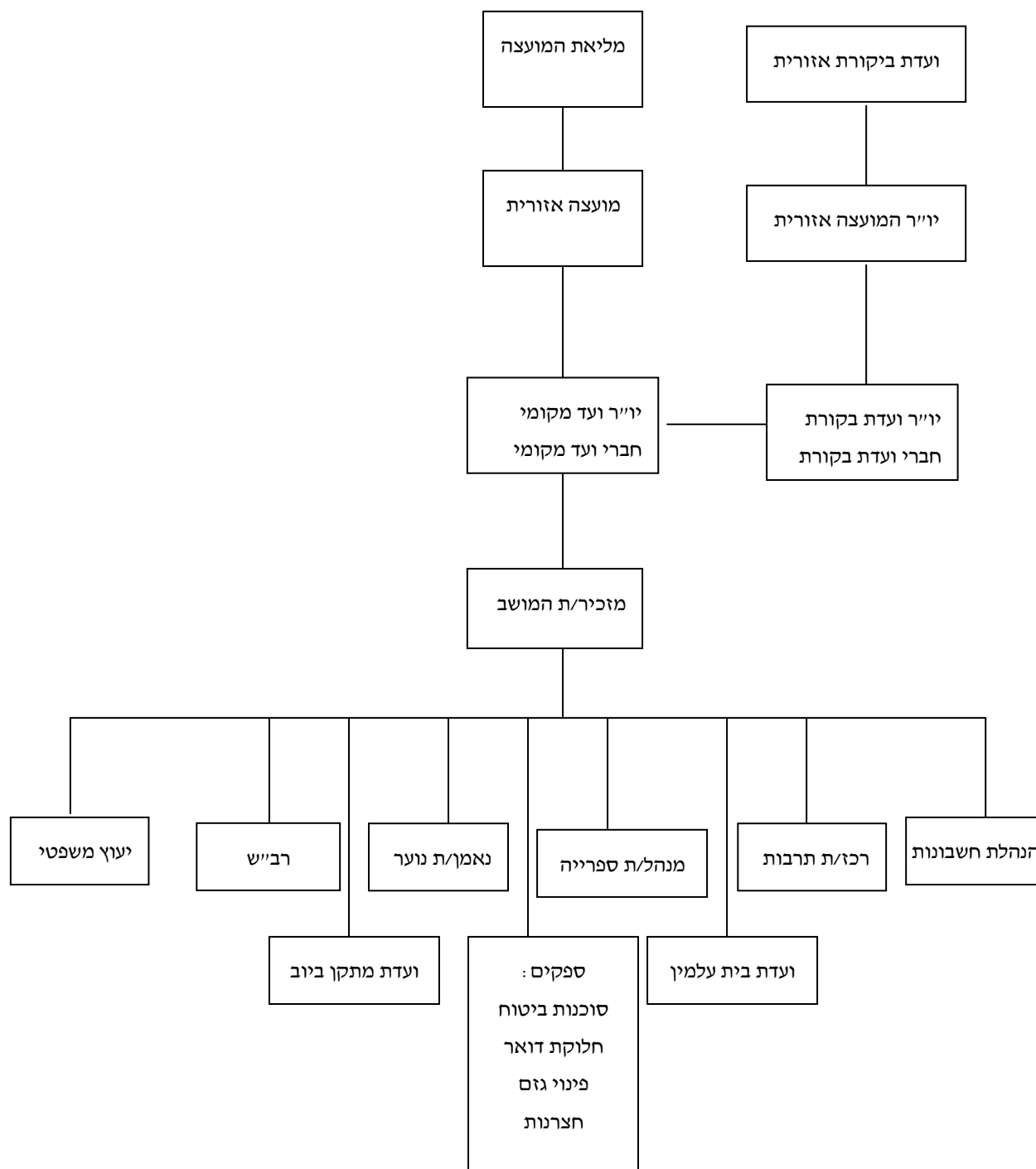
- .7.1 יו"ר הוועד המקומי.
- .7.2 חברי הוועד המקומי.
- .7.3 מזכיר/ת הוועד.

|                                     |                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>כותב הנוהל:</b> מכון אופק לניהול | <b>תפקיד:</b> הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| <b>מאשר הנוהל:</b> שי כספי          | <b>תפקיד:</b> יו"ר וועד מקומי          |
| <b>חתימה:</b>                       | <b>תאריך:</b>                          |



|                 |                         |           |          |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 9 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|-----------|----------|

נספח 1 – מבנה ארגוני מושב גני עם



|                 |                         |            |          |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 10 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|

## נספח 2 – הצהרת מדיניות האיכות

### הצהרת מדיניות האיכות- מושב גני עם

- הועד המקומי ועובדי המזכירות רואים בישום עקרונות פילוסופיית האיכות עקרון מרכזי בניהול המושב. הועד המקומי רואה עצמו מחויב למתן שירות איכותי, תוך חתירה לשיפור מתמיד של איכות השירות לתושבי הישוב.
- הועד המקומי מתחייב לפעול באופן מתמיד להתאמת השירות לציפיות התושבים באמצעות בחינה מתמדת של צרכים ושביעות רצון התושבים.
- הועד המקומי מתחייב לפעול לפיתוח מנגנוני בקרת תהליך פנימיים על מנת לאתר ליקויים בשירות, הפקת לקחים, וביצוע פעולות מתקנות.
- הועד המקומי רואה בעובדי המזכירות ומתנדבים למען הקהילה נכס ממשי ומתחייב לפעול לטיפוחם ושיפור יכולתם המקצועית על מנת לשלבם במאמצים לשיפור איכות השירות.
- הועד המקומי יפעל לחיזוק קשרי הגומלין עם ועד האגודה והמועצה האזורית למען שיפור השירות לכלל תושבי הישוב.
- הועד המקומי יפעל ליישום עקרונות ISO-9001 בכל הנוגע לניהול המושב.
- הועד המקומי יפעל לקיומה של תרבות ארגונית ממוקדת תושב, תוך שמירה על עמידה בהתחייבויות, פתיחות לשינויים ושיפור מתמיד של תהליכי העבודה.

על החתום :

שם : שי כספי      תפקיד : יו"ר וועד מקומי      חתימה : \_\_\_\_\_

|                 |                         |            |          |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 11 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|

נספח 3 – חזון מטרות, יעדים ומדדים לשנים 2009 - 2013

חזון:

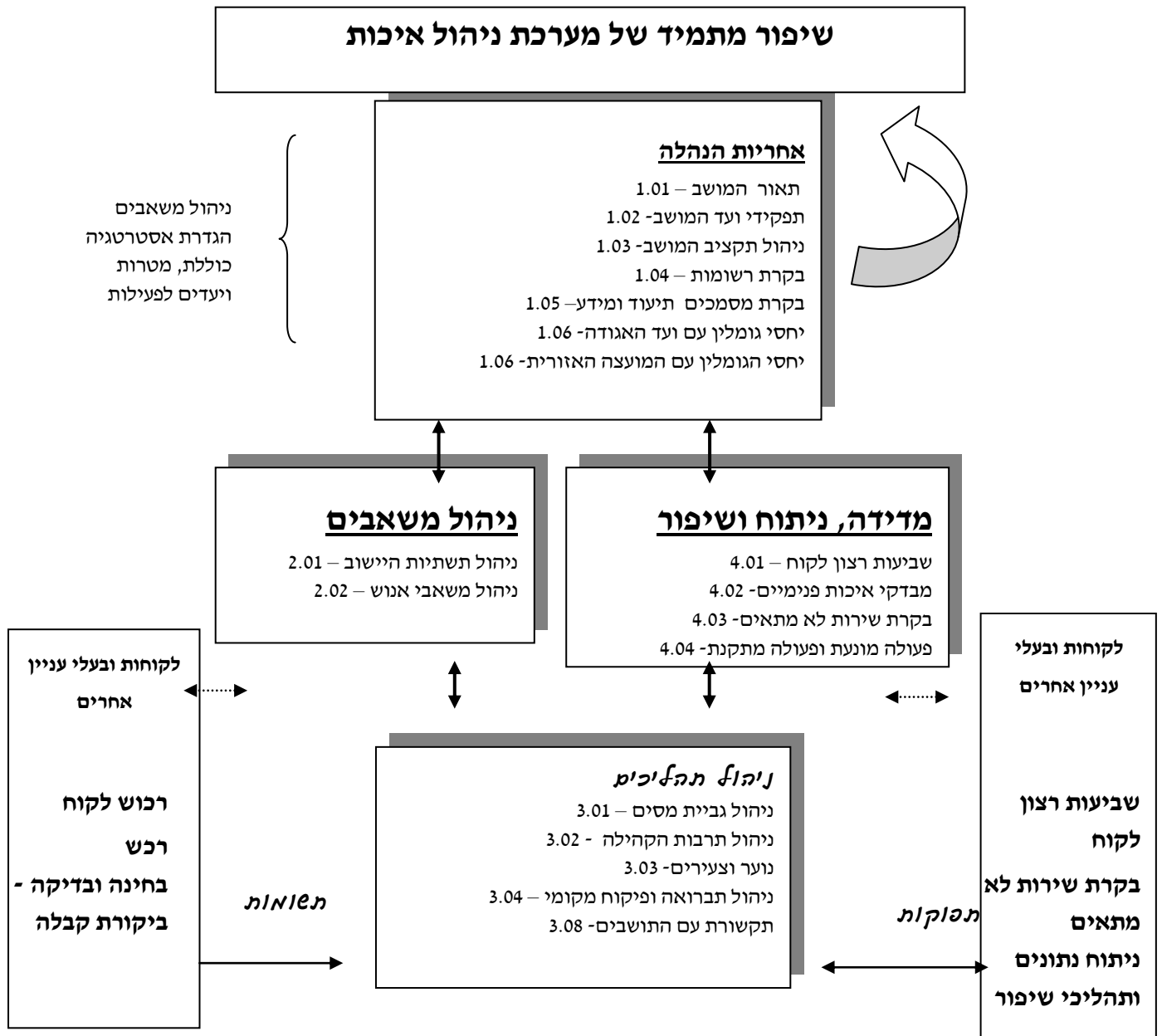
שיפור השירות לתושבי המושב

מטרות יעדים ומדדים:

| מס' | תחום השירות              | מטרה: יעד                                                                               | מדד\דו"ח                                                                                                                                                                          | אחראי יישום                              |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1   | מערכת איכות              | הטמעת מערכת איכות ISO 9001;2000 במטרה לשפר את איכות תהליכי העבודה והשירות הניתן לתושבים | 1. הובלת מהלכי איכות לרבות פיקוח, ניטור ובקרה אחר תהליכי הליבה לאיתור תקלות ומניעתן.<br>2. בקרת מערכת ניהול האיכות.<br>3. בחינה מתמדת של איכות תהליכי העבודה בהתאמה לצורכי התושב. | יו"ר ועד מקומי וחברי הוועד               |
| 2   | שביעות רצון תושבים       | בדיקת שביעות רצון תושבים                                                                | שיחות ומפגשים עם תושבים ואספת תושבים שנתית.                                                                                                                                       | יו"ר וועד מקומי חברי הוועד מזכיר/ת המושב |
| 3   | תלונות/ פניות תושבים     | מעקב ובקרה על תלונות/פניות תושבים                                                       | תיעוד וטיפול בתלונות תושבים.                                                                                                                                                      | מזכיר/ת המושב                            |
| 4   | רכש והתקשרויות עם קבלנים | מעקב ובקרה על ביצוע רכש והתקשרויות עם קבלנים                                            | ביצוע הערכות ספקים באופן שוטף                                                                                                                                                     | יו"ר וועד מקומי                          |

|                 |                         |            |          |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|
| 1.01 תאור המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 12 | מתוך: 12 |
|-----------------|-------------------------|------------|----------|

נספח 4 - תרשים לניהול מערכת האיכות



|                               |                                |                  |                |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.02 תפקידי וועד המושב</b> | <b>תאריך עדכון: 06.01.2014</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 5</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

## 1. מטרת הנוהל

לתאר תהליך הבחירות לוועד המקומי, הגדרת סמכויות ותפקידי הוועד, השיטה לכינוס ישיבות הוועד, אחריות הוועד לניהול מערכת האיכות ביישוב והשיטה לסיקור מערכת האיכות.

## 2. הגדרות

א.מ.ל.

## תוכן הנוהל

### 2.1 בחירות לוועד המקומי

2.1.1 בחירות לוועד המקומי יערכו אחת ל- 5 שנים על פי הוראות משרד הפנים צו המועצות המקומיות 1958 (מסמך ישים מס' 1), בדרך האמורה לגבי יישוב שאינו שיתופי.

2.1.2 תהליך הבחירות ינוהל ויבוקר על ידי נציגי משרד הפנים.

2.1.3 הבחירות לוועד יהיו כלליות, ישירות, שוות, חשאיות ויחסיות.

2.1.4 הזכות להשתתף בבחירות הוועד המקומי של היישוב נתונה לכל מי שרשום בפנקס הבוחרים שהוכן לאותו יישוב לפי הוראות הפרק החמישה עשר בצו המועצות המקומיות 1958.

2.1.5 כל קבוצת אנשים הרשומה בפנקס הבוחרים של היישוב והמונה שני אחוזים לפחות ממספר בעלי זכות הבחירה ביישוב, אך לא פחות מחמישה אנשים, רשאית להגיש רשימת מועמדים בבחירות לוועד המקומי של אותו יישוב.

2.1.6 חברי הוועד המקומי יחלו לכהן למחרת יום פרסום ההודעה בדבר תוצאות הבחירות. הכהונה תימשך עד שיתחיל לכהן וועד מקומי חדש.

2.1.7 הוועד המקומי ייבחר בישיבתו הראשונה את אחד מחבריו לראש הוועד. הבחירה תתבצע בהצבעה גלויה והמועמד שיקבל למעלה ממחיצת הקולות של כל חברי הוועד הוא אשר נבחר.

2.1.8 חבר וועד מקומי נבחר שחדל לכהן, ימונה במקומו המועמד ששמו בא ברשימה שממנה נבחר אותו חבר מיד אחרי שמות המועמדים שנבחרו מתוכה אלא אם כן נמצא פסול או שאינו יכול או מעוניין להיות חבר וועד.

### 2.1.9 בעלי תפקידים שונים

2.1.9.1 הוועד המקומי ייבחר שלשה מחבריו שחתימתם של שניים מהם בצירוף חותמת הוועד יחייבו את המושב. יש להודיע לבנק על שמות שלשת החברים.

2.1.9.2 הוועד המקומי ייבחר חבר מתוך חבריו שמתפקידו ואחריותו בדיקה ואישור חשבונות וניקוי מס במקור.

2.1.9.3 הוועד המקומי ימנה נציג המושב אשר יכהן כחבר בועדת מכון הטיהור.

2.1.9.4 הוועד המקומי ימנה רכז/ת תרבות.

2.1.9.5 הוועד המקומי ימנה נאמן/ת נוער.

2.1.9.6 הוועד המקומי ימנה נציג המושב אשר יכהן כחבר בועדת בית עלמין.

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.02 תפקידי וועד המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

## 2.2. סמכויות ותפקידי הוועד המקומי

הוועד יפעל כרשות שלטונית מקומית בהתאם לסמכות והאחריות המוקנית לו בכפוף לתקנות צו המועצות המקומיות תשי"ח (1958), צו המועצות המקומיות (תיקון), התשס"ד-2004, חוקי העזר של המועצה האזורית דרום השרון, והחלטות הנהלת ומליאת המועצה האזורית דרום השרון.

2.2.1. לוועד המקומי יהיו בתחום הנהלתו כל סמכויות המועצה, ככל שאצלה לו המועצה עפ"י החלטתה ובהתאם לתנאים שנקבעו בה. הוועד המקומי יהיה לעשות שימוש בסמכויותיו, ככל שלא יהיה סתירה להחלטות המועצה שהודיעו עליהן לוועד, ולחוקי העזר שלה. פרוט הסמכויות נימצא בנוהל 1.07 - ניהול יחסי הגומלין עם מועצה האזורית.

2.2.2. הוועד המקומי יקבע לעצמו את סדרי עבודתו ודיוניו כאמור בתיקון צו המועצות המקומיות התשס"ד-2004.

2.2.3. הוועד יהיה רשאי להטיל בתחום היישוב כל מס או ארנונה כללית שהמועצה רשאית להטילם, לפי חוק הסדרים במשק המדינה התשנ"ג-1992 והתקנות שהותקנו לפיו ובכפוף למגבלות לוועד שנקבעו בהם, ובלבד שהוועד יקבל לכל פעולה כזו את אישור המועצה.

2.2.4. הוועד המקומי רשאי, באישור המועצה, להחליט על חובת תשלום של מיסים, היטלים ואגרות מתושבי המושב לטובת תקציב הוועד המקומי בנוסף למסי המועצה (כגון מסי וועד מקומי, היטל בטחון, אגרת ביוב) ובלבד שקיבל עבור פעולה כזו את אישור המועצה בכתב במסגרת אשור התקציב השנתי של הוועד המקומי.

2.2.5. הוועד המקומי יהיה אחראי על אספקת השירותים המוניציפאליים לתושבי היישוב גני עם בכפוף לתקנות צו המועצות המקומיות והחלטות המועצה.

### תפקידי הוועד המקומי מושב גני עם :

2.2.5.1. תכנון תקציב הוועד ואישורו.

2.2.5.2. הנהלת חשבונות, ניהול ובקרת כספי הוועד.

2.2.5.3. גביית תשלומי ארנונה, אגרות ביוב והיטלי ביוב באמצעות המועצה.

2.2.5.4. תחזוקת תשתיות : תאורת רחוב, כבישים ודרכים.

2.2.5.5. פינוי גזם ואשפה ציבורית.

2.2.5.6. אספקת מים.

2.2.5.7. טיפול במפגעים סביבתיים בשטחי ציבור.

2.2.5.8. ביטחון שוטף והערכות לשעת חירום ביישוב.

2.2.5.9. פעילויות תרבות.

2.2.5.10. הפעלת ספריה.

|                       |                         |           |         |
|-----------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.02 תפקידי ועד המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 5 |
|-----------------------|-------------------------|-----------|---------|

2.2.5.11 פיקוח ותמיכה בפעילויות נוער.

2.2.5.12 תחזוקת בית עלמין.

2.2.5.13 טיפול בתלונות תושבים.

2.2.5.14 אישור ותשלום חשבונות ספקים ורשויות.

2.2.5.15 ייצוג תושבי היישוב מול המועצה האזורית.

2.2.5.16 ייצוג כלל תושבים מול האגודה השיתופית.

2.2.6 בקשות בינוי ופיתוח :

2.2.6.1 בקשות בינוי של התושבים תאושרנה על ידי הועד המקומי.

2.2.6.2 כל המבקש תוכנית בנייה או תב"ע או אישור כלשהו הכרוך בבניה ובהקמת תשתיות, יצטרך להופיע בישיבת הועד המקומי ולחתום בפניו על התחייבות לתיקון כל פגיעה בתשתיות המושב באם תעשה בעקבות הבנייה המבוקשת וכן יפקיד בוועד צ'ק ביטחון ע"ס 20000 ₪ להבטחת ההתחייבות הזו. כמו כן יצטרך להשאיר עותק מהתוכנית במזכירות. הוועד יחתום על התוכניות תחת הכותרת "הובא לידעתנו". הנחיות בנושא הבניה בגני עם נמצאות בנוהל מספר 2.02.

2.2.6.3 בטרם מתן אישור סופי באחריות הועד המקומי לבחון את הנושאים הבאים :

2.2.5.2.1 חובות של התושב.

2.2.5.2.2 בקשת הבינוי אינה מהווה מטרה סביבתי לתושבים/ שכנים.

2.2.6.4 הועד המקומי יידע את התושבים על פרסומים העוסקים בנושא בניה במושב בעזרת האמצעים העומדים לרשותו.

2.2.6.5 הבניה תהייה במסגרת התב"ע/שד/4/213 ובכפוף לשינויים המותרים בחוק.

2.2.6.6 הוועד המקומי לא יביע התנגדות להקמת עסקים במושב בתנאי שהם מקיימים את התנאים הבאים :

2.2.6.6.1 עמדו בכל דרישות הרישוי החוקיות של המועצה האזורית.

2.2.6.6.2 עומדים בכל התקנים של איכות הסביבה ושמירה על החיים במושב (רעש, זיהום, תחבורה וכו').

2.2.6.6.3 אין התנגדות עניינית של השכנים. במקרה של התנגדות עניינית ניתן להעבירה בכתב לוועד המקומי אשר יעביר אותה לבדיקה במועצה האזורית, או להעבירה ישירות למועצה האזורית.

### 2.3 ניהול ישיבות הוועד

2.3.1 באחריות יו"ר הוועד לוודא כי ישיבות הוועד המקומי תתקיימנה בהתאם לצורך בתדירות של כישיבה אחת לשבועיים.

2.3.2 על מזכיר/ת הוועד לתאם ולהודיע לחברי הוועד על קיום הישיבה.

2.3.3 באחריות יו"ר הוועד להכין סדר יום לישיבה. סדר היום הכולל נושאים לדיון ישלח בדואר אלקטרוני למשתתפים על ידי מזכירת הוועד כיומיים טרם מועד הישיבה.

2.3.4 במידה וחברי הוועד לא קיבלו את סדר היום והודעה על קיום הישיבה, או הודעה על ביטול הישיבה, עד ליום לפני תאריך הישיבה. עליהם לפנות למזכיר/ה או ליו"ר הוועד כדי לבדוק אם הישיבה מתקיימת או לא.

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.02 תפקידי וועד המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

- 2.3.5. פרוטוקול הישיבה יירשם על ידי מזכיר/ת הוועד.
- 2.3.6. לאחר הישיבה תישלח טיוטת הפרוטוקול ע"י המזכיר/ה במייל לכל חברי הוועד.
- 2.3.7. חברי הוועד ישלחו הערותיהם על הפרוטוקול למזכיר/ה תוך מספר ימים והוא יתוקן במידת הצורך.
- 2.3.8. להזמנה לישיבת הוועד הבאה, הנשלחת בדואר אלקטרוני, יצורף הפרוטוקול של הישיבה הקודמת.
- 2.3.9. הסעיף הראשון בישיבה הבאה יהיה "אישור פרוטוקול הישיבה הקודמת" ובמידה ויש בעיה היא תידון ותטופל.
- 2.3.10. לאחר אישור הפרוטוקול בישיבה הוא יחתם ע"י יו"ר הוועד והמזכירה וישמר בתיק הוועד במשרד מזכירות הישוב. עותק אלקטרוני של הפרוטוקול יישלח במייל לחברי ועדת הביקורת.
- 2.3.11. דיוני הוועד המקומי פתוחים לקהל למעט דיונים שבהם הנוגעים בדבר מבקשים שהדיון יעשה בדלתיים סגורות.
- 2.4. אחריות הוועד - מערכת האיכות**
- 2.4.1. הוועד המקומי מחויב לפיתוח ומימוש מערכת ניהול איכות בכל תחומי הפעילות שלה ולשיפור האפקטיביות שלה באופן מתמיד.
- 2.4.2. באחריות הוועד המקומי לכוון ולנתב את כלל העובדים ומתנדבי הוועד ליישום השירות בהתאם לדרישות התחקיתיות המנחות את וועד היישוב, החלטות מליאת המועצה ובמידת האפשר בהתאם לדרישות התושב.
- 2.4.3. באחריות הוועד המקומי להשתית את מדיניות איכות השירות לשיפור מתמיד של תהליכי השירות לתושב (מסמך ישים מס' 1).
- 2.5. סקר הנהלה**
- 2.5.1. אחד המרכיבים של מנגנון שיפור מתמיד באיכות הנו מעקב אחר פעילויות האיכות. המעקב, במסגרת קבועה של ישיבת הנהלה, הכרחי להבטחת יישום מדיניות האיכות, משדר מסר של אחריות ההנהלה ומאפשר מימוש שינויים הנדרשים לשיפור מתמיד.
- 2.5.2. הוועד המקומי יהיה אחראי על התווית מדיניות האיכות וניתוב יישומה ביישוב במסגרת סקר הנהלה.
- 2.5.3. סקר ההנהלה יתקיים באופן שוטף לצורך סיקור מערכת האיכות ולדיון במדיניות האיכות.
- 2.5.4. תשומות סקר הנהלה**
- 2.5.4.1. דיוני סקר ההנהלה יעסקו בתחומים השונים הנוגעים למדיניות האיכות הר"מ.
- 2.5.4.2. דיון באפקטיביות היישום של החלטות בנושאי איכות שהתקבלו בדיונים קודמים של סקר הנהלה.
- 2.5.4.3. ניתוח ממצאי הערכת ספקים ובחינת המשך עבודה עם הספק.
- 2.5.4.4. דיון באפקטיביות פעולות מתקנות ומונעות.
- 2.5.4.5. תיאור וניתוח שירותים לא מתאימים וקביעת דרכי טיפול באי התאמות חוזרות.
- 2.5.4.6. דיון וניתוח בשירותים המסופקים לתושב וריכוז תלונות/הצעות לשיפור כולל נתונים העולים מסקר שביעות רצון לקוחות.
- 2.5.4.7. יוגדרו יעדי איכות של וועד היישוב ויבוצע מעקב אחר עמידה באותם יעדי איכות.



|                               |                                |                  |                |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.02 תפקידי וועד המושב</b> | <b>תאריך עדכון: 06.01.2014</b> | <b>דף מס': 5</b> | <b>מתוך: 5</b> |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **2.5.5. תפוקות סקר הנהלה**

- 2.5.5.1. הוועד המקומי יקבל החלטות לשיפור אפקטיביות השירות, תהליכי העבודה, ערוצי התקשורת, שיטות ניטור, בקרה ומעקב אחר פעילות המועצה בהתאם לצורך.
- 2.5.5.2. הוועד המקומי יפעל לקבלת החלטות שיובילו לשיפור בשירות על פי דרישות הלקוח ובהתאם לדרישות תחיקתיות.
- 2.5.5.3. הוועד המקומי יקצה את משאבים (תקציב וכ"א) מתאימים ומספיקים למימוש החלטותיו.
- 2.5.5.4. לשיבת סקר הנהלה יזומנו במידת הצורך בעלי תפקיד או מומחים מן החוץ.

### **3. אחריות לביצוע**

- 3.1. יו"ר וועד המקומי.
- 3.2. חברי הוועד המקומי.
- 3.3. מזכיר/ת הוועד.

### **4. מסמכים ישימים**

- 4.1. מסמך ישים 1 – נוהל 1.01 – תיאור המושב.
- 4.2. מסמך ישים 2 – נוהל 2.02 – נוהל הנחיות בניה

### **5. נספחים**

- 5.1. א.מ.ל.

### **6. תפוצה**

- 6.1. קובץ נוהלי הוועד המקומי.
- 6.2. מאמת איכות ראשי.

|                                   |                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------|
| <b>תפקיד: הנדסה תעשייה וניהול</b> | <b>כותב הנוהל: מכון אופק לניהול בע"מ</b> |
| <b>תפקיד: יו"ר הוועד המקומי</b>   | <b>מאשר הנוהל: שי כספי</b>               |
| <b>תאריך:</b>                     | <b>חתימה:</b>                            |

## ✂ מוסד אג' עמ ✂

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.03 ניהול תקציב המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 1 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 1. מטרת הנוהל

לתאר את תהליכי תכנון, אישור ובקרת תקציבי הועד, רכש והתקשרויות עם קבלני שרות.

### 2. הגדרות

2.1. **ספק** – נותן שירותים, שירותי טובין וקבלנים.

### 3. תוכן

#### תכנון ואישור תקציב:

3.1. באחריות יו"ר הועד המקומי להכין לקראת סוף שנה הצעת תקציב שנתי לשנה הבאה לאישור הועד המקומי.

3.2. הצעת התקציב תוכן בהתייחסות לפרמטרים הבאים :

3.2.1. תכנית עבודה שנתית ומתווה תקציבי מבוקש אשר יוגשו על ידי רכז/ת התרבות, ועדת בית עלמין ונאמן/ת הנוער עד לסוף חודש נובמבר, או שיוסכם כי ישתמשו בתקציב כבשנה הקודמת.

3.2.2. פרויקטים נדרשים למסגרת התקציבית החדשה אשר נדונו על ידי הועד המקומי.

3.2.3. מאזן בוחן הוצאות והכנסות מעודכן של אותה שנה.

3.3. ההצעה תוגש לפי מפרט הצעת התקציב המוכתבת על ידי משרד הפנים ותכלול בין שאר את הנתונים הבאים :

3.3.1. הוצאות והכנסות הועד בשנה הקודמת מול הצעה לתקציב לשנה הנוכחית.

3.3.2. פירוט אומדן ההכנסות לפי חיובי ארנונה למועצה וארנונה לוועד המקומי.

3.4. באחריות הועד המקומי לבחון את הצעת התקציב ולאשרה עד לראשון לחודש אוקטובר בחתימת יו"ר הועד המקומי.

3.4.1. במידת הצורך, תוכניות התרבות והנוער יידונו באופן פרטני במסגרת ישיבת אישור התקציב, בנוכחות רכז/ת התרבות ונאמן/ת הנוער.

3.4.2. מסגרת תקציבית בסיסית מאושרת לתחום הנוער/תרבות תשלח בכתב לאחראי התחום, לאחר אישור התקציב על ידי המועצה.

3.5. לאחר קבלת אישור הועד לתקציב באחריות יו"ר הועד לשלוח את הצעת התקציב לאישור המועצה בתחילת חודש נובמבר.

3.6. אישור המועצה האזורית על מסגרת התקציב ישלח בכתב לוועד המקומי.

#### ניהול ובקרת כספי הועד:

3.7. באחריות יו"ר הוועד לקבל מהנהלת החשבונות אחת לרבעון דו"ח הכולל הוצאות מול הכנסות הועד המקומי ליו"ר הועד לצורך מעקב ובקרה.

3.8. באחריות הנהלת החשבונות להגיש אחת לרבעון לוועד היישוב את דו"ח ההוצאות מול הכנסות למעקב ובקרה ולדיון בישיבת ועד היישוב.

## ✂ מוסד אג' א ✂

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.03 ניהול תקציב המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

- 3.9.** על מנהל החשבונות לעקוב באופן שוטף אחר קבלת זיכויים כספיים מהמועצה האזורית בהתאם לתעריפים אשר נקבעו במליאת המועצה.
- 3.10.** תשלומים לספקים :
- 3.10.1.** על מזכיר/ת הוועד לערוך רישום של החשבונות בקובץ מחשב ולהעבירן להנהלת החשבונות.
- 3.10.2.** באחריות חבר בוועד המקומי האחראי על אישור החשבונות לעבור על קובץ המחשב לצורך אישור ובקרה ראשונית עד ל- 15 לחודש הגעת החשבונית.
- 3.10.3.** לאחר קבלת אישור מחבר הוועד המקומי יוכן ע"י מזכיר/ת הוועד צ'ק לתשלום ויועבר לחתימת 2 חברי ועד אחרים המוסמכים לחתום.
- 3.10.4.** תשלום לספקים יתבצע בהתאם לתנאי תשלום אשר נקבעו עם הספק.
- 3.11.** רכש והתקשרויות עם קבלני שירות :
- 3.11.1.** רכש בוועד המקומי כולל רכישת טובין והתקשרויות עם מספר קבלני שירות בתחומים השונים.
- 3.11.2.** באחריות אחראית התחומים (תרבות, נוער) לבקר ולפקח על דרישות לרכש טובין והשירותים הקשורים לתחום אחריותם.
- 3.11.3.** על מזכיר/ת הוועד להחזיק ברשימת ספקים וקבלני שירות מעודכנת.
- 3.11.4.** רכש והתקשרויות בתחום התרבות יבוצעו באופן עצמאי על ידי אחראית התחום לאחר קבלת אישור למסגרת התקציבית לכל אירוע על ידי הוועד המקומי.
- 3.11.5.** רכש והתקשרויות בתחום הנוער יבוצעו באופן עצמאי על ידי אחראית התחום בהתאם למסגרת התקציבית השנתית.
- 3.11.6.** המזכיר/ה רשאית להוציא הוצאות בסכום של עד 300 ₪ מהקופה הקטנה.
- 3.11.7.** הוצאות בסכום של פחות מ-1500 ₪ לצרכי פעילות הוועד יבוצעו באישור עקרוני של יו"ר הוועד.
- 3.11.8.** הזמנת רכש/התקשרות עם קבלן בתחומים שאינם נוער/תרבות, בעלות העולה על 1500 ₪ מחייבת אישור הוועד המקומי.
- 3.11.9.** הזמנת רכש/התקשרות עם קבלן בעלות העולה על 1500 ₪ מחייבת את הוועד לקבלת הצעות מחיר לפחות משלושה ספקים, למעט מיקרים חריגים המוכרזים ככאלו לאחר דיון בוועד.
- 3.11.10.** הצעות המחיר יועברו לוועד המקומי לקבלת החלטה בדבר הספק עמו תיעשה ההתקשרות. במקרה של ספק שרות ייחודי שבו לא ניתן לקבל מספר הצעות מחיר ידון הוועד בכל מקרה לגופו.
- 3.11.11.** הוועד ימנע מאישור כסף בסבב טלפוני. במידה ויש מקרה חירום יש צורך לידע את כל חברי הוועד ולקבל את אישורם. כמו כן לשלוח דואר אלקטרוני לכולם.

## ✕ מוסד אג' עמ ✕

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.03 ניהול תקציב המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**3.11.12.** הזמנת הרכש/התקשרות עם הקבלן שאישר הועד יבוצע ע"י מזכיר/ת הוועד . על מזכיר/ת הוועד לוודא התאמה בין מפרט המוצר/שירות שהוזמן לבין המוצר/שירות בפועל וחשבונית/תעודת המשלוח.

**3.11.13.** במידה ויש התאמה, /תחתום מזכיר/ת הועד על גבי תעודת משלוח/חשבונית אשר תועבר להנהלת חשבונות ודיווח עליה יועבר לחבר הוועד האחראי לבדיקת ואישור החשבוניות.

**3.11.14.** במקרה בו אין התאמה על מזכיר/ת הועד לציין זאת על גבי תעודת המשלוח/חשבונית ולבצע בירור אל מול הספק.

**3.11.15.** הערכת ספקים:

**3.11.16.** תפוקות תהליך הערכת ספקים נועדו לשמש בסיס מהימן לקבלת החלטות בדבר המשך פעילות עם ספק/קבלן בעתיד.

**3.11.17.** באחריות ועד היישוב לבצע מדי פעם הערכת ספקים, לספקי השירות המרכזיים והקריטיים. הערכת הספקים תכלול התייחסות רק לאותם ספקים העובדים עם הועד המקומי על בסיס קבוע ושוטף :

3.11.17.1. חברת פינוי גזם.

3.11.17.2. איש ביטוח.

3.11.17.3. כל קבלן אחר העובד על בסיס קבוע ושוטף.

3.11.17.4. באחריות מאמת איכות ראשי לוודא ביצוע של הערכת ספקים זאת לשם הבאת הממצאים לדיון אחת לשנה במסגרת סקר הנהלה.

3.11.17.5. הערכת הספקים תתבצע במסגרת ישיבת הועד היישוב, תתועד על גבי טופס הערכת ספקים (נספח מס' 1) ותהווה בסיס לקבלת החלטה לגבי המשך פעילות עם הספק.

#### **4. אחריות ביצוע**

**4.1.** יו"ר ועד מקומי.

**4.2.** מנהל/ת החשבונות.

**4.3.** מזכיר/ת הוועד.

#### **5. מסמכים ישימים**

**5.1.** א.מ.ל

#### **6. נספחים**

**6.1.** נספח מס' 1 - טופס הערכת ספקים.

#### **7. תפוצה**

**7.1.** מזכירות היישוב.

**7.2.** חברי ועד המקומי.

**7.3.** יו"ר ועדת ביקורת

|                                      |                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>כתוב הנוהל :</b> מכון אופק לניהול | <b>תפקיד :</b> הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי          | <b>תפקיד :</b> יו"ר הועד המקומי         |
| <b>חתימה :</b>                       | <b>תאריך :</b>                          |

# ✂ מושב אני עם ✂

|                        |                         |           |         |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.03 ניהול תקציב המושב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 5 |
|------------------------|-------------------------|-----------|---------|

נספח 1 – טופס הערכת ספקים.

## הערכת ספקים/קבלנים

תאריך: \_\_\_\_\_

עמ': \_\_\_\_\_ מתוך: \_\_\_\_\_

שם הספק: \_\_\_\_\_ סוג הרכש: \_\_\_\_\_

יש לציין עבור כל קריטריון את הציון מרבי המתאים: 1 – נמוך ביותר, 5 – גבוה ביותר.  
הקריטריונים להערכת ספקים הנם:

| קריטריונים |                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| א.         | עמידה בלוח זמנים                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ב.         | מידת הענות לפניות ותלונות          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ג.         | יכולת עמידה בהתחייבויות החוזה/מכרז | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ד.         | איכות הביצוע                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ה.         | מהימנות ואמינות                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ו.         | מחיר                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ז.         | אדיבות השירות                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ח.         | רמת המקצועיות                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ט.         | שונות                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| י.         | שביעות רצון כללית מהספק            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## הערות

---



---



---



---

|                         |                                |                  |                |
|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.04 בקרת רשומות</b> | <b>תאריך עדכון: 31.01.2009</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 3</b> |
|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **1. מטרת הנוהל**

מטרת נוהל זה היא להגדיר את הכללים לטיפול ברשומות (תיוק, שמירה וגניזה) לצורך הבטחת נגישות המידע והנתונים הדרושים למתן שרות נאות, הגנת הנתונים מפני אובדן או קלקול, מניעת שינויים בנתונים, הגנה על סודיות הנתונים והבטחת האפשרות לביצוע מעקב אחר כל רשומה.

### **2. הגדרות**

- 2.1 **רשומות** - מסמך, כתוב או אלקטרוני, טפסים, דו"חות, מכתבי פניה/תלונה, ממצאי סקרים וכיו"ב, המכילים נתונים הקשורים לניהול ותפעול היישוב.
- 2.2 **תיוק** – אמצעי אחסון פיזי (קלסר) או אלקטרוני (קובץ) של רשומות הקשורות בתהליכי העבודה בישוב.

### **3. תוכן**

- 3.1 באופן כללי, רשומות מבוקרות הינן כל אחד מסוגי הנתונים הרשומים מטה:
  - 3.1.1 פרוטוקולים, נהלים, תקנות, הנחיות, אשר ועד היישוב מתחייב לפעול לפיהם.
  - 3.1.2 דו"חות ועדת ביקורת ודוחות מאמת מערכת איכות.
  - 3.1.3 נתונים הקשורים בביצוע רכש ציוד ושירותים כגון: בדיקות קבלה, ביצוע הזמנות וכדומה (מסמך ישים 1).
  - 3.1.4 נתונים הקשורים בהעסקה והדרכה של כוח אדם כגון: פרטי עובדים, חוזי העסקה, השתלמויות והסמכות לכל עובד.
  - 3.1.5 נתונים הקשורים בפרטי תושבים: פרטים אישים, תכתובות, תשלומים.
  - 3.1.6 חוזים והתחייבויות.
  - 3.1.7 נתונים הקשורים לטיפול בתלונות או בפניות לגבי תהליך השירות (מסמך ישים 2).
  - 3.1.8 ממצאים העולים ממתן שירותים שונים לתושבים לרבות אמצעי הבקרה על שירותים אלו (מסמך ישים 2).
  - 3.1.9 כל נתון אחר הקשור למערכת האיכות.
- 3.2 הרשומות המבוקרות במושב גני עם מוגדרות בנספח 1, תוך ציון שמות הרשומות, הגורמים האחראים לטיפול בהן ולעדכון, מיקום הרשומות, משך שמירתן ומספר הנוהל הרלוונטי המתייחס לרשומה. טבלת הריכוז תישמר בתיק מאמת איכות ראשי.
- 3.3 בטיפול ברשומות המבוקרות יש להקפיד על הכללים הבאים:
  - 3.3.1 שימוש מכל סוג שהוא ברשומות המבוקרות ובמיוחד שליפה וקריאה של נתונים, יתבצע רק על ידי הגורמים שהותר להם. באחריות העובדים לנקוט באמצעים המתאימים להגנת סודיות הנתונים.
  - 3.3.2 הנתונים ברשומות המבוקרות יעודכנו אך ורק על ידי עובדי הוועד המקומי המורשים לכך.

## ✕ מוסף א' צמ ✕

|                  |                         |           |         |
|------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.04 בקרת רשומות | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 2 | מתוך: 3 |
|------------------|-------------------------|-----------|---------|

- 3.3.3 הנתונים ברשומות המבוקרות יהיו ברורים, קריאים וניתנים לזיהוי.
- 3.3.4 הרשומות המבוקרות תנוהלנה באופן מסודר ותקוטלגנה באופן שיאפשר את זיהוין ואיתורן - על גבי כל תיק יירשם סוג הרשומות המתויקות בו.
- 3.3.5 הרשומות המבוקרות תשמרנה ברמת נגישות מרבית לאלה המורשים להשתמש בהן.
- 3.3.6 הרשומות המבוקרות תשמרנה מפני אובדן או קלקול - מסמכים יוגנו מפני קלקול על ידי תיוקם באוגדן ייעודי במקום יבש ונקי.
- 3.3.7 במידה והרשומות המבוקרות מאוחסנות בקבצי מחשב בלבד, יבוצעו גיבויים כנדרש (מסמך ישים 3).
- 3.3.8 גיבויי כל הקבצים במחשב יבוצע אחת לחודש ע"י המזכיר/ה. הגיבוי האחרון ישמר ביומן המזכיר/ה הנישא עימו/ה. גיבויים ישנים ישמרו בבית המזכיר/ה או בבית יו"ר הוועד.
- 3.3.9 בהיעדר ציון זמן ספציפי, יהיה משך השמירה של כל הרשומות המבוקרות 7 שנים. לאחר 7 שנים יעשה ביעור רשומות או גניזתן.
- 3.4 ביקורת על קיום הרשומות ועדכניותן תיערך במסגרת מבדקי איכות פנימיים.

### 4. אחריות ביצוע

- 4.1 עובדי הוועד המקומי.

### 5. מסמכים ישימים

- 5.1 מסמך ישים 1 – נוהל 1.04 – ניהול תקציב וועד המושב.
- 5.2 מסמך ישים 2 – נוהל 4.03 – בקרת שירות לא מתאים.
- 5.3 מסמך ישים 4 - נוהל 1.03 – בקרת מסמכים תיעוד ומידע.

### 6. נספחים

- 6.1 נספח מספר 1 – טבלת ריכוז רשומות איכות

### 7. תפוצה

- 7.1 מזכיר/ת הוועד
- 7.2 קובץ נהלי איכות

|                                      |                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>כותב הנוהל :</b> מכון אופק לניהול | <b>תפקיד :</b> הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי          | <b>תפקיד :</b> יו"ר וועד מקומי          |
| <b>חתימה :</b>                       | <b>תאריך :</b>                          |

**✂ מוסד אני צמ ✂**

|                  |                         |           |         |
|------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.04 בקרת רשומות | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 3 | מתוך: 3 |
|------------------|-------------------------|-----------|---------|

**נספח מספר 1 – טבלת ריכוז רשומות מבוקרות**

| שם הרשומה             | אחראי לטיפול ברשומה       | מיקום\תיוק הרשומה | מס' שנים לשמירת הרשומה | נוהל אזכור הרשומה |
|-----------------------|---------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| רשימת נוהלי איכות     | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | לא לגניזה              | 1.01              |
| פרוטוקולים ישיבות ועד | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | לא לגניזה              | 1.02              |
| תיקי תושבים           | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | לא לגניזה              | 1.01              |
| תיקי עובדי ועד        | מנהל חשבונות/מזכירת הוועד | מזכירות           | עד לסיום עבודתם        | 2.02              |
| חוזים                 | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | עד לסיום תוקף החוזה    | 1.03              |
| תוכנית התקציב השנתית  | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | 7                      | 1.03              |
| דוחות גבייה           | מנהל חשבונות/מזכירת הוועד | מחשב מזכירות      | 7                      | 3.01              |
| דוחות כספיים          | מנהל חשבונות              | משרד              | 7                      | 1.03              |
| קבצי הנהלת חשבונות    | מנהל חשבונות              | משרד              | 7                      | 1.03              |
| דוחות ועדת ביקורת     | מזכיר/ת הוועד             | מזכירות           | לא לגניזה              | 1.01              |



|                                     |                                |                  |                |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע</b> | <b>תאריך עדכון: 04.02.2014</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 9</b> |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**1. מטרת הנוהל**

להגדיר את אופן הכנתם, אישורם, הפצתם והטמעתם של הנהלים, אופן הטיפול במסמכים חיצוניים והגיבוי האלקטרוני שיש לבצע לשם שמירה והגנה על מסמכים חשובים.

**2. הגדרות**

- 2.1 **נוהל** - מסמך מבוקר המכיל הוראות קבועות לביצוע תהליך.
- 2.2 **מספור הנדסי** - שיטת מספור היררכית של סעיפים במסמך.
- 2.3 **מסמכים חיצוניים** – מסמכים של הוועד המקומי המיועדים לתפוצה לגורמים מחוץ לוועד המקומי, לרבות טופסי הזמנה, מפרטים ושרטוטים.
- 2.4 **מסמכים פנימיים** – מסמכים של הוועד המקומי המיועדים לבעלי תפקידים בתוך הוועד המקומי.

**3. תוכן:**

**3.1 תהליך הכנת הנהלים, אישורם והפצתם:**

- 3.1.1 ייזום הנוהל:
  - 3.1.1.1 כל אחד מחברי הוועד המקומי, עובדי הוועד המקומי או חברי ועדות רשאי ליזום הכנת נוהל או תיקונו.
  - 3.1.1.2 יוזם הנוהל יכין טיוטא בהתאם למבנה האחיד לכתיבת הנהלים (נספח מספר 1).
  - 3.1.1.3 הנוהל יוגש על ידי מאמת איכות ראשי לוועד המקומי באישור בעל התפקיד אשר הנוהל שייך לתחום פעילותו.
  - 3.1.1.4 הנוהל יועבר לבדיקת הוועד המקומי אשר יבדוק:
    - 3.1.4.1 האם יש בנוהל משום תרומה לשיפור תהליכי עבודה.
    - 3.1.4.2 האם הנוהל מתאים למבנה האחיד לכתיבת הנהלים (נספח מספר 2).
    - 3.1.4.3 האם אין בנוהל סתירות/כפילויות לעומת נהלים אחרים.
  - 3.1.1.5 בהתאם לבדיקה ימליץ הוועד המקומי בפני יוזם הנוהל לבצע שינויים ותיקונים.
  - 3.1.1.6 עדכון, הוספה או ביטול הנוהל יעשה רק לאחר אישור הוועד המקומי.
  - 3.1.1.7 הוספה או ביטול של נהלים ילווה בעדכון תוכן העניינים של קבצי הנהלים ביישוב.
  - 3.1.1.7 לאחר אישור הנוהל יו"ר הוועד יבצע את הפעולות הבאות:
    - 3.1.7.1 יקבע את מספר הנוהל (על פי שיטת המספור המפורטת בנוהל זה).

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

3.1.7.2 יוודא שהנוהל יודפס במבנה אחיד בצירוף המספר.

3.1.7.3 יוודא שהנוהל חתום על ידי כותב ומאשר הנוהל.

3.1.8 קובץ הנהלים ילווה בדף שער חתום על ידי יו"ר הוועד.

3.1.9 יו"ר הוועד יפיץ את הנוהל לאחראים, לקבצי הנהלים, על פי רשימת תפוצה, וישמור עותק הנוהל בקובץ נהלי המושב.

3.1.10 מקבל הנוהל יבצע את הפעולות הבאות:

3.1.10.1 יצרף הנוהל לקובץ הנהלים, וישמיד המהדורה הקודמת.

3.1.10.2 יביא את הנוהל לידיעת העובדים האחראיים לביצוע.

### 3.2 שמירה וקטלוג של הנהלים על ידי מאמת איכות ראשי:

3.2.1 נהלים והוראות העבודה יכתבו במבנה אחיד, המתואר בסעיף זה.

3.2.2 סעיפי הנוהל ימוספרו במספור הנדסי.

3.2.3 הנוהל יתחלק ל- 7 סעיפים ראשיים כמפורט מטה ובטופס מבנה הנוהל (נספח מספר 1):

סעיף מס' 1 - מטרת הנוהל: הסבר מטרת הנוהל. בהתאם לצורך יובאו הערות/הסברים נוספים הנוגעים לנוהל.

סעיף מס' 2 – הגדרות: הגדרות למושגים שהם בשימוש בנוהל ואינם בשימוש נפוץ מחוצה לו. במידה ואין בנוהל מושגים שיש להגדירם, ייכתב באותו סעיף הקיצור "א.מ.ל" (אין מה להגדיר). סעיף מס' 3 – תוכן הנוהל: פירוט הוראות הנוהל.

סעיף מס' 4 – אחריות ביצוע: רשימת בעלי התפקידים החייבים לעבוד על פי הוראות הנוהל. סעיף מס' 5- מסמכים ישימים: פירוט מסמכים אשר מכילים הוראות או נתונים המשלימים את הנוהל.

סעיף מס' 6 – נספחים: בסעיף יפורטו הנספחים המצורפים לנוהל. הנספחים יכילו: דוגמאות, טפסים, תרשימים דיאגרמות, טבלאות נתונים וכו'.

סעיף מס' 7 – תפוצה: רשימת קבצי הנהלים שבהם יכלל הנוהל, ובעלי התפקידים.

בראש כל עמוד של נוהל יופיעו הפרטים הבאים:

3.2.3.1 שם הנוהל ומספור.

3.2.3.2 תאריך עדכון המהדורה.

3.2.3.3 מספר העמוד ומספר העמודים הכללי בנוהל.

3.2.4 בראש כל עמוד של נספח לנוהל יופיעו מספר הנספח וכתרתו.

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

3.2.5 בתחתית הדף האחרון בנוהל (לא כולל נספחים), ירשמו הפרטים הנ"ל:

3.2.5.1 תפקיד ושם מכין הנוהל.

3.2.5.2 תפקיד ושם מאשר הנוהל, תאריך אישור הנוהל וחתימה.

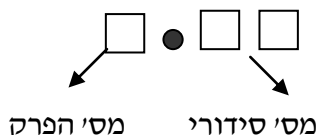
### 3.3 מספור הנהלים:

3.3.1 מספור הנוהל בנהלי הפרקים של ISO 9002 יהיה על פי סעיפי התקן החל מ - 1.01 (מספר הנוהל הראשון).

3.3.2 מספר הנוהל יהיה בן 3 ספרות:

הספרה הראשונה – מספר הפרק

2 הספרות הבאות – מספר תת הפרק



### 3.4 חתימה ע"ג נוהל/הוראה בידי גורם מאשר:

3.4.1 יו"ר הוועד ישמור לפחות עותק אחד של כל הנהלים וההוראות. עותקים נוספים יהיו במושב על פי רשימת התפוצה המופיעה בנספח 4.

### 3.5 שיטת בקרת התיעוד למסמכים חיצוניים ופנימיים:

3.6 **מסמכים חיצוניים** - מסמכים של הוועד המקומי המיועדים לתפוצה לגורמים מחוץ לוועד המקומי, לרבות טופסי הזמנה, מפרטים ושרטוטים כלשהם, מחויבים לענות על כללי התיעוד הבאים: שם ולוגו של היישוב, שם וחתימת המחבר, תאריך, תפוצה (לפי הצורך).

3.7 טרם הפצתם של מסמכים מחוץ לוועד המקומי באחריות בעל תפקיד הממונה האחראי לתוכן אליו מתייחס המסמך לאשר בחתימתו את המסמך. במידה ועלה הצורך בביצוע שינויים בתיעוד, באחריות בעל התפקיד הממונה לאשר מחדש בחתימתו את המסמך.

3.8 **מסמכים פנימיים** - של וועד היישוב המיועדים לבעלי תפקיד בתוך וועד היישוב ישאו את הזיהוי הבא: כותרת המסמך, שם וחתימת המחבר, תאריך ותפוצה.

3.9 פרסומים המועברים לוועד היישוב, יועברו לבעלי התפקידים המתאימים. באחריות הוועד לוודא כי המסמך שבידיהם מכיל את הגרסה העדכנית. לא יעשה שימוש כלשהו במסמך שאינו תקף.

### 3.10 גיבוי נתונים אלקטרוניים:

3.10.1 נתונים הקשורים לתהליכי הליכה ביישוב שישמרו על גבי מחשב מזכירת הוועד ובמחשביהם של חברי/עובדי הוועד – מחויבים גיבוי.

## ✂ מוסף א' צפ ✂

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

3.10.2 אופן ביצוע הגיבוי יהיה כדלקמן :

3.10.2.1 באחריות כל חבר/ עובד וועד לבצע גיבוי נתונים של המחשב האישי הנמצא ברשותו.

3.10.2.2 גיבוי נתונים של מחשב הוועד מבוצע באופן שוטף ע"י חברה חיצונית שמבצעת גיבוי יומי שוטף למחשב הנמצא ברשת של החברה.

### 4. אחריות ביצוע

4.1 יו"ר הוועד.

4.2 מזכירת המושב.

4.3 עובדי וועד.

### 5. מסמכים ישימים

א.מ.ל

### 6. נספחים

6.1 נספח 1 – דגשים בכתיבת נוהל.

6.2 נספח 2 – מבנה נוהל.

6.3 נספח 3 – רשימת אב של נהלי האיכות.

### 7. תפוצה

7.1 מאמת איכות ראשי.

7.2 מזכירת המושב.

|                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| מאשר הנוהל : שי כספי          | תפקיד : יו"ר וועד מקומי          |
| חתימה :                       | תאריך :                          |

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 5 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**נספח 1 – דגשים בכתיבת נוהל.**

**דגשים בכתיבת נוהל איכות**

- ☐ הגדרות חד משמעיות.
- ☐ תוכן הנוהל כתוב בשפה ברורה, ניסוח משפטים קצרים, רצוי כ"מצוות עשה".
- ☐ ממצה את התהליך.
- ☐ תיאור המצב הקיים.
- ☐ מכיל צמתי בקרה בתחילת, מהלך וסוף התהליך.
- ☐ מכיל מנגנונים כמותיים לבקרת התהליך (טפסים, שאלונים, נוסחאות, תאריכים, סיכומי דיון, נתונים סטטיסטיים ועוד).
- ☐ מגדיר בעלי תפקיד שאחראים אישית לתחומי פעולה.

**✂ מוסף א' צמ ✂**

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 6 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**נספח 2 - מבנה הנוהל.**

|                 |              |         |       |
|-----------------|--------------|---------|-------|
| מספר ושם הנוהל: | תאריך עדכון: | דף מס': | מתוך: |
|-----------------|--------------|---------|-------|

1. מטרת הנוהל
2. הגדרות
3. תוכן הנוהל
4. אחריות ביצוע
5. מסמכים ישימים
6. נספחים
7. תפוצה

|             |        |
|-------------|--------|
| כותב הנוהל: | תפקיד: |
| מאשר הנוהל: | תפקיד: |
| חתימה:      | תאריך: |

## ✂ מוסד אני צמ ✂

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.05 בקרת מסמכים תיעוד ומידע | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 7 | מתוך: 9 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

נספח 3 -רשימת אב של נהלי איכות.

### נהלי האיכות

| מס' הנוהל | שם הנוהל                             | תאריך העדכון |
|-----------|--------------------------------------|--------------|
| 1.01      | תיאור המושב                          | 06.01.2014   |
| 1.02      | תפקידי וועד המושב                    | 06.01.2014   |
| 1.03      | ניהול תקציב המושב                    | 06.01.2014   |
| 1.04      | בקרת רשומות                          | 31.01.2009   |
| 1.05      | בקרת מסמכים תיעוד מידע               | 04.02.2014   |
| 1.06      | ניהול יחסי הגומלין עם ועד האגודה     | 20.05.2011   |
| 1.07      | ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | 06.01.2014   |
| 2.01      | ניהול תשתיות היישוב                  | 06.01.2014   |
| 2.02      | נוהל הנחיות בניה                     | 04.02.2014   |
| 3.01      | ניהול גביית מיסים                    | 31.01.2009   |
| 3.02      | ניהול תרבות הקהילה                   | 16.09.2012   |
| 3.03      | נוער וצעירים                         | 06.01.2014   |
| 3.04      | נוהל תברואה ופיקוח מקומי             | 06.01.2014   |
| 3.05      | תקשורת עם התושבים                    | 31.01.2009   |
| 3.06      | ניהול בית העלמין                     | 06.01.2014   |
| 3.07      | הפסקת אספקת מים                      | 06.01.2014   |
| 4.01      | בקרת שירות לא מתאים                  | 31.01.2009   |
| 4.02      | פעולה מונעת ופעולה מתקנת             | 31.01.2009   |

|                                 |                         |           |         |
|---------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.06 יחסי הגומלין עם ועד האגודה | תאריך עדכון: 20.05.2011 | דף מס': 1 | מתוך: 2 |
|---------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

- 1. מטרת הנוהל**
- לתאר את יחסי הגומלין המתקיימים בין ועד האגודה השיתופית "גני עם מושב עובדים" לבין הוועד המקומי.
- 2. הגדרות**
- א.מ.ל.
- 3. תוכן**
- 3.1. וועד האגודה**
- 3.2. וועד האגודה הינו הוועד הנבחר לניהול האגודה השיתופית גני עם.
- 3.3. וועד האגודה פועל בכפוף לחוק הפקודות השיתופיות, 1933 ובביקורת ופיקוח של רשם האגודות השיתופיות.
- 3.4. **יחסי הגומלין בין הוועדים:**
- 3.5. במושב גני עם ועד האגודה והוועד המקומי יבחרו ויפעלו כוועדים נפרדים העובדים בשיתוף פעולה.
- 3.6. וועד האגודה אחראי על כל הקשור באספקת המים למושב (גביה ותשלומים, אחזקת ופיתוח צנרת וכו').
- 3.7. ועד האגודה והוועד המקומי יישאו בתשלום 60% ועד אגודה ו-40% ועד מקומי ברכישת השירותים הבאים אשר ישמשו את שני הוועדים:
- 3.7.1. העסקת כח אדם: מזכירה, דוור.
- 3.7.2. תשלומים עבור צרכי משרד המזכירות ואחזקה:
- 3.7.2.1. ציוד משרדי.
- 3.7.2.2. דואר וטלפון.
- 3.7.2.3. חשמל.
- 3.7.2.4. ביטוחים.
- 3.8. שינוי אחוזי השתתפות הוועדים בעלויות השונות יתבצע ע"י ישיבה משותפת של ועד האגודה והוועד המקומי אשר בסיומה יוצא סיכום דברים בכתב.
- 3.9. תשלומים שוטפים עבור צרכי משרד, אחזקה וכ"א ישולמו ישירות על ידי הוועד המקומי.
- 3.10. מנהל החשבונות של היישוב יחייב את ועד האגודה ויזכה את הוועד המקומי בהתאם לסיכום אחת לחודש.



**✂ מושב אני עט ✂**

|                                 |                         |           |         |
|---------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.06 יחסי הגומלין עם ועד האגודה | תאריך עדכון: 20.05.2011 | דף מס': 2 | מתוך: 2 |
|---------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**3.11.** הוצאות חריגות במהלך השנה יאושרו במסגרת ישיבה משותפת על הועד המקומי וועד האגודה, לצורך קביעת אחוזי השתתפות.

**4. אחריות לביצוע**

**4.1.** יו"ר ועד מקומי.

**4.2.** יו"ר ועד אגודה.

**5. מסמכים ישימים**

**5.1.** א.מ.ל.

**6. נספחים**

**6.1.** א.מ.ל.

**7. תפוצה**

**7.1.** יו"ר ועד מקומי.

**7.2.** יו"ר ועד אגודה.

**7.3.** יו"ר ועדת ביקורת

|                                      |                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>כותב הנוהל :</b> מכון אופק לניהול | <b>תפקיד :</b> הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי          | <b>תפקיד :</b> יו"ר הועד המקומי         |
| <b>חתימה :</b>                       | <b>תאריך :</b>                          |

|                                                  |                                |                  |                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.07</b> ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 1 | <b>מתוך:</b> 3 |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

## **1. מטרת הנוהל**

לתאר את יחסי הגומלין המתקיימים בין הועד המקומי לבין המועצה האזורית.

## **2. הגדרות**

**2.1.** תב"ר – תקציב בלתי רגיל

## **3. תוכן**

### **3.1. כללי**

הועד המקומי הינו גוף סטטוטורי המשמש כזרוע ביצועית של המועצה האזורית בתהליך אספקתם של שירותים מוניציפאליים לתושבים בהתאם לצו המועצות המקומיות התשי"ח-1958. הועד המקומי נבחר ע"י תושבי המושב ופועל מתוקף הסמכויות אשר מואצלות לו על ידי המועצה האזורית דרום השרון בהתאם להחלטות מליאת המועצה.

### **3.2. תקציב הועד המקומי**

#### **3.2.1. תקציב שנתי**

**3.2.1.1.** באחריות ועד המושב להגיש לאישור המועצה האזורית תוכנית תקציב שנתית עד סוף חודש אוקטובר ולא יאוחר מחודש דצמבר (כמפורט במסמך ישים 1).

**3.2.1.2.** תוכנית התקציב שמפעיל הועד המקומי תוגש לפי מפרט הצעת תקציב שהמועצה האזורית תעביר מדי שנה לידי יו"ר הועד המקומי.

**3.2.1.3.** לאחר אשור המועצה האזורית את מסגרת התקציב יועבר אשור בכתב על תקציב המושב.

### **3.3. תקציבים בלתי רגילים**

**3.3.1.1.** ועד המושב רשאי לפנות למועצה האזורית בבקשה לקבלת תב"ר הנוסף על התקציב שאושר למושב.

**3.3.1.2.** החלטת המועצה על הקצאת תקציב בלתי רגילים לישוב תתבצע בהתחשבות במטרת התב"ר וייעודו ובהקצאת תב"רים לישוב בשנים קודמות.

**3.3.1.3.** הודעה על תקציבים בלתי רגילים להם זכאי המושב תתקבל בכתב.

### **3.4. מיסים ואגרות**

#### **3.4.1. אחריות הועד המקומי:**

**3.4.1.1.** תעריפי מיסים, אגרות והיטלים אשר יגבו על ידי הועד המקומי מתושבי הישוב מחויבים אישור המועצה האזורית (כמפורט במסמך ישים 2).

**3.4.1.2.** תעריפי התשלומים לוועד המקומי יקבעו ויאושרו ע"י המועצה האזורית דרום השרון.

|                                                  |                                |                  |                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>1.07</b> ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 2 | <b>מתוך:</b> 3 |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**3.4.1.3.** הועד יפעל למיצוי גביית הארנונה מכל הנכסים על מנת למקסם את הכנסות הועד המקומי.

**3.4.2. פעילות המועצה האזורית:**

**3.4.2.1.** המועצה האזורית מבצעת באופן שוטף מדידה וביקורת על שטחים ונכסים של התושבים שעל פיהם נקבעים שעורי הארנונה.

**3.4.2.2.** הועד המקומי מקבל מהמועצה 17.5% מגבית ארנונת המועצה.

**3.4.2.3.** המועצה האזורית מבצעת תהליך גביית ארנונת עסקים באופן ישיר.

**3.4.2.4.** המועצה האזורית מבצעת רישוי ופקוח על שטחי עסקים הנמצאים בשטח היישוב.

**3.4.2.5.** המועצה האזורית מעבירה 50% מגבית ארנונת העסקים לוועד המקומי. ובנוסף סכום קבוע של כ- 45000 ₪ בשנה בהתאם למפתח שניקבע ע"י המועצה.

**3.4.2.6.** המועצה האזורית מבצעת את גביית ארנונת הוועד המקומי עבור הועד המקומי בעמלה של 3.0%.

**3.4.3.** באחריות יו"ר הועד המקומי לקיים אחת לרבעון פגישה עם מנהל מחלקת הגבייה של המועצה האזורית דרום השרון כדי לקבל עדכון ודו"ח מפורט של פרטי העסקים ביישוב, כולל דוחות גבייה ומצב החובות.

**3.5. בקרת שירותי המועצה לתושבים**

**3.5.1.** באחריות יו"ר הועד המקומי ליזום לפחות אחת לשנה ישיבה עם ראש המועצה האזורית בה ידונו צרכי התושבים ופיתוח היישוב.

**3.5.2.** על רכזי התחומים, להיפגש אחת לשנה עם מנהל המחלקה הרלוונטית במועצה האזורית דרום השרון לצורך העלאת צרכי היישוב ודיון בבעיות שירות בתחומי פעילות:

**3.5.3.** גביית תשלומי ארנונה - מחלקת גזברות - אחראי תחום: יו"ר ועד מקומי.

**3.5.4.** תברואה, ניקיון ופינוי אשפה - מחלקת תברואה - אחראי תחום: מזכירת ועד.

**3.5.5.** ביטחון – מחלקת ביטחון - אחראי תחום: רב"ש היישוב.

**3.5.6.** תרבות, וספורט - אגף ת.נ.ס - אחראי תחום: רכזת תרבות.

**3.5.7.** נוער וצעירים - אגף ת.נ.ס - אחראי תחום: נאמן נוער.

**3.6.** על רכז התחום לתעד סיכום הפגישה בכתב, ולעדכן במידת הצורך את חברי ועד היישוב לגבי החלטות אשר התקבלו במפגש.

**3.7.** בכל מקרה של קבלת שירות לא מתאים ע"י המועצה, יפעלו נציגי הועד המקומי כדלהלן:

**3.7.1.** תלונות תושבים הנוגעות לשירותי המועצה יטופלו על פי נוהל בקרת שירות לא מתאים (מסמך ישים 3).

## ✂ מושב אני עט ✂

|                                           |                         |           |         |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.07 ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 3 |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**3.7.2.** בכל מקרה אחר של קבלת שירות לא מתאים באחריות רכז התחום לפנות בכתב לגורם הרלוונטי במועצה, או לתאם פגישה אישית לצורך טיפול בתלונה.

### **3.7.3. אחריות לביצוע**

**3.8.** יו"ר ועד המושב.

**3.9.** חברי הועד המקומי.

**3.10.** עובדי הועד בהתאם לתפקידיהם.

### **4. מסמכים ישימים**

**4.1.** מסמך ישים 1 – ניהול תקציב המושב- נוהל מס' 1.03.

**4.2.** מסמך ישים 2 – נוהל גביית מיסים- נוהל מס' 3.01

**4.3.** מסמך ישים 3 – נוהל בקרת שירות לא מתאים- נוהל מס' 4.03

### **5. נספחים**

5.1 ניספח 1 – האצלת סמכויות לוועד המקומי.

### **6. תפוצה**

**6.1.** יו"ר ועד מקומי

**6.2.** חברי ועד מקומי

**6.3.** אחראי תחומים

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול |
| מאשר הנוהל : שי כספי               | תפקיד : יו"ר הועד המקומי    |
| חתימה :                            | תאריך :                     |

|                                           |                         |           |         |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.07 ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 3 |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### ניספח מספר 1

## האצלת סמכויות לוועדים מקומיים

שם הישוב : כל הוועדים המקומיים במועצה האזורית

מכח סמכותה על פי סעיף 63 (ה) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות)(תיקון), התשי"ח – 1958 (להלן: "הצו"), מחליטה המועצה האזורית דרום השרון, בישיבתה מיום 27/1/2008 להאציל לוועדים המקומיים שבתחומה את הסמכויות כדלקמן, וזאת החל מיום 1/1/2008 :

| סוג השירות                                  | ועד מקומי                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תברואה – פנוי אשפה                          | _____                                                                                                                                                                         |
| תברואה – טיאוש רחובות                       | התקשרות, תאום פיקוח, קביעת רמת השרות ותשלום בגין תוספת שרות                                                                                                                   |
| תברואה- פינוי גזם ופסולת מוצקה              | התקשרות, תאום פיקוח, קביעת רמת השרות ותשלום בגין תוספת שרות                                                                                                                   |
| שרות וטרינרי                                | _____                                                                                                                                                                         |
| הדברה                                       | תאום הפיקוח, קביעת היקף ורמת השרות ותשלום בגין תוספת שרות                                                                                                                     |
| בטחון                                       | התקשרות וביצוע תחזוקת מרכיבי בטחון בישובים (תקצוב באמצעות המועצה עד גובה התקציב בפועל של פקוד העורף), טיפול במקלטים, שמירה, ציוד כיבוי והערכות למניעת דליקות, מטה מל"ח ישובי. |
| תיכנון ובניה                                | _____                                                                                                                                                                         |
| גינון                                       | התקשרות, ביצוע, פיקוח ותשלום                                                                                                                                                  |
| תחזוקה- מבנים שטחים ציבוריים ומתקני ציבור   | התקשרות וביצוע תחזוקה שוטפת לכל מוסדות הציבור המקומיים (למעט מוסדות חינוך). אחזקה ופיקוח של מתקני משחקים ושטחי ציבור                                                          |
| תחזוקה- כבישים פנימיים, מדרכות וניקוז מקומי | התקשרות, ביצוע, פיקוח ותשלום                                                                                                                                                  |
| תחזוקה – תאורת רחובות                       | תשלום חשבונות חשמל, החלפה ושדרוג מערכות                                                                                                                                       |
| בניית מבני ציבור                            | _____                                                                                                                                                                         |
| סלילת כבישים ומדרכות בישובים                | _____                                                                                                                                                                         |
| חינוך – מעונות יום (גילאים 0-3)             | לקיבוצים: הפעלת מעונות יום                                                                                                                                                    |
| חינוך – גני ילדים (גילאים 3-6)              | לקיבוצים: הפעלת גני ילדים                                                                                                                                                     |
| חינוך – יסודי ומעלה                         | _____                                                                                                                                                                         |
| צהרונים                                     | התקשרות הועד עם יום / מפעיל. תשלום למועצה בגין שימוש במבנה ובציוד                                                                                                             |

|                                           |                         |           |         |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 1.07 ניהול יחסי הגומלין עם המועצה האזורית | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 5 | מתוך: 3 |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

|                                 |                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| מועדוניות                       | _____                                                                          |
| תרבות וחוגים                    | תרבות יישובית מקומית                                                           |
| נוער                            | פעילות נוער יישובית ותנועתית מקומית                                            |
| ותיקים וגמלאים                  | פעילות מקומית                                                                  |
| רווחה ושירותים חברתיים          | פעילות מקומית מעבר לשירותים עפ"י חוק                                           |
| שירותי דת                       | הפעלה, תחזוקה ותשלום כגין שירותי דת ביישובים (בתי כנסת, מקוואות, עירובין וכ"ו) |
| קבורה                           | תחזוקה של בתי עלמין, שירותי קבורה                                              |
| אספקת מים                       | התקשרות עם ספקי מים. תחזוקת המערכות והקווים                                    |
| מערכות ביוב – הקמה              | _____                                                                          |
| מערכות ביוב – תחזוקה            | טיפול במתקני ביוב ובקווי ביוב מקומיים בתוך תחום הישוב                          |
| מתקני טיהור ביוב – הקמה ותחזוקה | _____                                                                          |
| ועד מקומי – מינהלה              | הפעלה / קניית שירותים עפ"י תקציב הועד. העסקת עובדים בכפוף לתנאים ולמגבלות בצו. |
| ניהול חשבונות                   | עפ"י דין                                                                       |
| ביקורת חשבונות                  | עפ"י דין                                                                       |

## הערות

1. האצלת סמכויות לוועד המקומי לפעילות בתחום הישוב, אינה גורעת מאפשרותה ומסמכותה של המועצה עפ"י דין, מלקיים פעילות של המועצה.
2. כל מקום שניתנה האצלת סמכות לוועד המקומי – ההאצלה כוללת חבות ואחריות ביחס לסמכויות ההאצלה.
3. האצלת סמכות כוללת את מימון הפעילות מתקציב הועד המקומי, לרבות אפשרות וסמכות לגיוס כספים ממקורות חיצוניים. (למעט מלוות הטענות אישורים מיוחדים ונפרדים).
4. כל מקום שניתנה האצלת סמכות לפעילות מקומית – האצלה זו כוללת את ההשתתפות החלקית היחסית של הועד המקומי בפעילות אזורית או מועצתית עפ"י החלטות המועצה.
5. פיקוח עליון של המועצה אינו פיקוח שוטף ושירותי והוא אינו גורע ואינו פוטר מחובת פיקוח ישיר ובאופן שוטף של הועד המקומי, בכל הנושאים שהוא צלול לסמכותו.
6. על הועד המקומי חלה החובה למסור דיווחים שונים למועצה, לפי דרישה שתימסר לו בכתב (כדוגמת אישור / אימות על מגורים של תושבים, מס' נפשות מתגוררות בנכס וכיו"ב).
7. לביצוע פעילויות שאין לגביהם הסמכה, נדרשת הסכמת המועצה באופן ספציפי – מראש ובכתב.

## ✕ מוסד אג' עמ ✕

|                          |                         |           |         |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 2.01 ניהול תשתיות היישוב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 1 | מתוך: 2 |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל היא להגדיר את תהליך האחזקה של תשתיות היישוב.

### 2. הגדרות

2.1. א.מ.ל.

### 3. תוכן הנוהל

#### 3.1. כללי

3.1.1. אחזקת תשתיות היישוב מתבצעת באחריות הועד המקומי וועד האגודה בהתאם לתחומי האחריות של כל ועד.

3.1.2. תחזוקת תשתיות היישוב שהינה באחריות הועד המקומי כוללת את התחומים הבאים:

3.1.2.1. מדרכות וכבישים.

3.1.2.2. תאורת רחובות.

3.1.2.3. תשתיות ביוב ותעלות ניקוז.

3.1.2.4. גינון ציבורי, מגרש הספורט ומרכז מיחזור.

3.1.2.5. תחזוקת מקלטים.

3.1.3. תחזוקת תשתיות שבאחריות ועד האגודה כוללת את התחומים הבאים:

3.1.3.1. מבנה בית העם.

3.1.3.2. צינורות המים.

#### 3.2. תחזוקת מדרכות וכבישים

3.2.1. תחזוקת מדרכות וכבישים תובא לדיון בישיבת הועד המקומי ע"י יו"ר הועד המקומי, או בעקבות פניות תושבים על מפגעים, או איתור מפגעים ע"י חברי הועד או מזכירת הועד.

3.2.2. תיקונים שיאושרו ע"י הועד המקומי יועברו לטיפול של מזכירת הועד אשר תאתר קבלן חיצוני בהתאם לאמור בנהל ניהול תקציב המושב (מסמך ישים 1) בנושא רכש והתקשרויות עם קבלני שירות.

3.2.3. על מזכיר/ת הועד לפקח על ביצוע העבודה ע"י הקבלן.

#### 3.3. תאורת רחובות

3.3.1. על מזכיר/ת הועד ליצור קשר עם מנהל המחלקה הטכנית של המועצה ועם חברת החשמל לטיפול בתחזוקה מונעת של תאורת רחובות היישוב, כגון החלפת עמודים/ או פעולות שיפוץ.

3.3.2. במקרה של תקלה או צורך בהחלפת נורה באחריות מזכירת הועד ליצור קשר עם המחלקה הטכנית של המועצה ולוודא ביצוע התיקון כנדרש.

## ✂ מוסד א"י ע"מ ✂

|                          |                         |           |         |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 2.01 ניהול תשתיות היישוב | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 2 |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 3.4 גינון ציבורי מתקני מגרש הספורט ומרכז המחזור

3.4.1 הגינון הציבורי תחזוקת מגרש הספורט ומרכז המיחזור תבוצע ע"י קבלן גינון בהתאם לאמור בנוהל ניהול תקציב המושב (מסמך ישים 1) בנושא רכש והתקשרויות עם קבלני שירות.

### 3.5 תחזוקת מקלטים

3.5.1 תחזוקת מקלטים תבוצע ע"פ הצורך ובהתאם להוראות גורמי הביטחון.

### 3.6 תשתיות ביוב

- 3.6.1 מערכת סליקת הביוב הינה משותפת למושב גני עם ולמושב ירקונה וממוקמת בירקונה.
- 3.6.2 באחריות יו"ר הועד המקומי למנות נציג המושב גני עם אשר יכהן כחבר בועדת מכון הטיהור המונה נציג אחד מגני עם ונציג אחד מירקונה.
- 3.6.3 באחריות מזכירת הועד להסדיר תקלות ביוב הנמצאות בשטחים ציבוריים. טיפול בתקלות שמקורן בצינורות ביוב בשטחים פרטיים הינו באחריות התושבים.
- 3.6.4 בעת תקלת ביוב הנמצאת בשטח ציבורי תפנה מזכירת הועד לקבלן שאושר על ידי ועדת מכון הטיהור ותפקח על הסדרת התקלה.
- 3.6.5 באחריות ועדת מכון הטיהור להזמין קבלן אחת לחצי שנה לטיפול שטיפה מניעתי של מכון הסליקה.

### 4. אחריות ביצוע ועד מקומי

- 4.1 יו"ר ועד מקומי.
- 4.2 מזכירת ועד.
- 4.3 חבר ועדת מכון טיהור.

### 5. מסמכים ישימים

- 5.1 מסמך ישים 1 – נוהל ניהול תקציב המושב – נוהל מס' 1.03.

### 6. נספחים

- 6.1 א.מ.ל.

### 7. תפוצה

- 7.1 יו"ר ועד מקומי.
- 7.2 מזכירת ועד.
- 7.3 חבר ועדת מכון טיהור.

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול |
| מאשר הנוהל : שי כספי               | תפקיד : יו"ר הועד המקומי    |
| חתימה :                            | תאריך :                     |



|                              |                                |                  |                |
|------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>2.02 נוהל הנחיות בניה</b> | <b>תאריך עדכון: 04.02.2014</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל היא להנחות תושבים בנושאי בניה ולהתוות את תהליך אישור הבניה ע"י הועד המקומי.

### **2. הגדרות**

2.1. א.מ.ל.

### **3. תוכן הנוהל**

#### **3.1 הנחיות לבונים בגני עם – הנחיות כלליות**

אנו מברכים אתכם על כניסתכם לתהליך בניית בית בגני עם. בשנים הבאות יבנו בתים רבים בגני עם, הבניה תהיה צמודה לבתים המאוכלסים ואנו מבקשים להנחות אתכם על מנת להקל על תהליך הבניה לכם ולשכניכם העתידיים ולצמצם את הפגיעה באיכות החיים של הקהילה כולה ככל שניתן.

3.1.1 אנו ממליצים לפנות לשכנים וליידע אותם על התחלת הבניה ועל העבודות העומדות להתבצע, כמו גם, להגיע להסכמות במידת הצורך, בקשר להקמת גדרות משותפות.

3.1.2 תהליך הבניה עשוי לקחת חודשים ארוכים ואף שנים, דבר שמן הסתם עשוי להפריע לשכנים, אנו ממליצים כי תגיעו להבנות על שעות העבודה באתר הבניה או לפחות תיידעו את השכנים בשעות הפעילות (לדוגמא בקיץ רבים מהקבלנים מבקשים להתחיל לעבוד בשעות הבוקר המוקדמות והעבודה באתר עלולה להפריע למנוחת השכנים).

3.1.3 אנו מבקשים כי כל הציוד והפסולת תאוחסן בתוך המשק, כולל מיכלי אצירה לפסולת (צפרדע) וכי הכביש והמדרכה לא יחסמו למעבר וזאת על מנת לצמצם את הפגיעה באיכות החיים של תושבי גני עם.

3.1.4 ברור לנו כי תיתכן פגיעה בתשתיות היישוב במהלך הבניה (מדרכות, כבישים, תעלות ניקוז, תשתיות חשמל, ביוב מים וכו') אנו מבקשים כי הטיפול בהחזרת התשתית למצבה הקודם יעשה במהירות האפשרית.

זכרו, היום אתם בונים... מחר אתם שכנים! שכנות טובה מתחילה כבר בשלב הבניה וכמו שאתם בונים היום, אתם עשויים למצוא את עצמכם לאחר שתעברו לבית גרים בשכנות לאתר בניה של בית חדש שיבנה. נסו לזכור זאת במהלך הבניה ולהקל על שכניכם שיעריכו את מאמציכם.

#### **3.2 הנחיות לבונים בגני עם – הנחיות לתכנון**

מאחר ותכנית המתאר של גני עם הותוותה לפני למעלה מעשרים שנה, ישנם דברים שונים אשר השתנו במהלך השנים ומן הראוי לתכנן אותם בהתאם לימינו.

3.2.1 מושב גני עם מוביל במועצה אזורית דרום השרון בתחום המחזור. מתבצעת הפרדה בבתים לפסולת יבשה ורטובה. עם כניסת חוק האריזות עלול להיות מצב שיתווסף פח נוסף לכל בית. אנו ממליצים כי לכל בית יוכן פילר או מקום מוסדר לאחסון 3 פחים.

3.2.2 אגודת גני עם, המספקת מים לתושבי גני עם, פועלת להנגשת כל מוני המים מהשטח הציבורי על מנת להקל על התפעול. יש לתכנן בגדר פילר שבו ימוקם מונה המים של הבית. ניתן לשלב

|             |                         |                                |                  |                |
|-------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>2.02</b> | <b>נוהל הנחיות בניה</b> | <b>תאריך עדכון: 04.02.2014</b> | <b>דף מס': 2</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|-------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

את מונה המים יחד עם הפילר של פחי האשפה. על מתכנן התוכנית לתאם את מיקום מונה המים עם אגודת גני עם.

3.2.3 בתים חדשים בחלקות המפוצלות אשר הגישה אליהם תתבצע מתוך המשק יקבלו את תשתיות המים ואיסוף אשפה בכניסה למשק לפיכך הסדרת המיקום לפחים ולמונים צריכה להיות במשולב על ידי שלושת הבתים במשק על קו הרחוב.

3.2.4 בשלב התכנון יש לתאם עם הוועד המקומי (ובמידת הצורך עם מהנדס המועצה) את נקודת החיבור של מערכת הביוב הביתית לביוב המרכזי של גני עם.

3.2.5 יש לתאם עם הוועד המקומי את הכניסה למשק, חניות, וכל דבר שעלול להשפיע על אזורי ציבוריים במושב.

3.2.6 יש להכין פילרים לתשתיות חשמל, טלפון, וכבלים בתאום עם הגופים האלו.

3.2.7 גני עם בהיותה נמוכה מהשכונות המזרחיות של הוד השרון, מנקזת אליה את מי הנגר העילי מהוד השרון. בתוך היישוב עוברות תעלות ניקוז המוסדרות בתוך המשקים וביניהם. גם בין המשקים קיימים ניקוזים המושתתים על הפרשי גבהים. אין לשנות את הניקוזים ומשטר זרימת המים למגרשים אחרים כמו גם בתעלות ניקוז ציבוריות העוברות דרך השטחים במושב. שינוי גבהים מול מגרשים אחרים עלול ליצור הצפות בבתים אחרים שנמצאים נמוך מהמגרש שלכם.

3.2.8 אין לתכנן בשטח הציבורי בכניסה למשק – ערוגות או לנטוע עצים או לבנות גדר אשר תפלוש לשטח הציבורי או תפריע למעבר בשטח הציבורי.

3.2.9 יש להציב שירותים כימיים בשטח הבניה לטובת הפועלים כדי למנוע פלישה לשטחי השכנים.

3.2.10 כל עקירה של עצים בתחום המשק מחייבת את אישור קק"ל. אנו ממליצים כי תערכו מראש במידת הצורך שכן המצאת האישורים מצריכה את אישור הוועד המקומי, המועצה האזורית, פקח קק"ל ולבסוף תשלום אגרה. מניסיונו התהליך עשוי לקחת אפילו חודש ימים וכדאי להיערך מראש כדי למנוע עיכובים בבניה.

3.2.11 ועד מקומי גני עם אשר אמון על אישור תכניות ושלבים שונים בתהליך הבניה מורכב ממתנדבים אשר עושים מיטבם כדי לעזור לתושבים. יחד עם זאת יש לזכור כי הוועד מתכנס פעם בשבועיים או פעם בחודש ולפיכך יש לקחת בחשבון שאישור תכניות עלול להתעכב בהתאם ללוח הישיבות של הוועד המקומי.

3.2.12 במידת הצורך יידע הוועד המקומי את הוועדה המקומית לתכנון ובניה על השלכות צפויות של התוכנית על סביבתה.

3.2.13 במידה והיו פרסומים של הוועדה המקומית לתכנון ובניה על תוכניות מסוימות (הפקדות תב"ע, הקלות, וכו') הוועד המקומי יפיץ את ההודעות במייל לכל התושבים.

3.2.14 יש להגיש למזכירות את התוכניות המיועדות לחתימה ולהעברה לוועדה המקומית יחד עם עותק נוסף אשר יישאר בידי הוועד המקומי.

3.2.15 יש למלא את טופס ההתחייבות על שמירה על תשתיות המושב בזמן הבניה ולהחזיר אותו חתום למזכירות.

3.2.16 יש להפקיד במזכירות צ'ק ביטחון ע"ס 20,000 ₪ שיפדה וישמש לתיקון תשתיות ציבוריות שנפגעו במידה ומגישי התוכנית לא יעמדו בהתחייבויות שלהם. צ'ק הביטחון יוחזר לאחר

|             |                         |                                |                  |                |
|-------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>2.02</b> | <b>נוהל הנחיות בניה</b> | <b>תאריך עדכון: 04.02.2014</b> | <b>דף מס': 3</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|-------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

קבלת טופס 4 לבניין המבוקש, או שלושה חודשים לאחר פרסום מתן תוקף במקרה של הגשת תב"ע.

3.2.17 מגישי התוכנית יוזמנו לשיבת הועד המקומי כפי שתיקבע על פי לוח זמני הישיבות כדי להציג את התוכנית לפני שהוועד ידון בתוכנית ויחתום עליה.

### 3.3 דגשים לבדיקת תכניות בגני עם לוועדה המקומית דרום השרון

- 3.3.1 מוני המים והפחים לחלקות המפוצלות יהיו בכניסה למשק.
- 3.3.2 בכניסה למשק יש ליצור פיר משולב למונה מים ולשלושה פחים בגדר.
- 3.3.3 גובה גדרות המגרש יעשה על פי התקן והחוק. גדרות וחומות בין מגרשים יעשו בהסכמת השכנים משני הצדדים.
- 3.3.4 במידה והבקשה כוללת גדרות או משפיעה על מגרשים שכנים לדרוש את הסכמת השכנים לתוכנית ולאפשר להם להציג את עמדתם בפני הוועדה.
- 3.3.5 דרישה של מיפוי ניקוזים במגרש ווידוא שהבניה לא משנה את הניקוזים האזוריים.
- 3.3.6 בדיקה שבמהלך הבניה לא משנים את גובה המגרשים.
- 3.3.7 בדיקה שהקמת החומות לא תשנה את זרימת האוויר ומשטר הרוחות במשקים שכנים.
- 3.3.8 במידה ומוקמות גדרות יש להביא הסכמה של השכנים לאופי הגדר והגימור שלה בצד של השכן.
- 3.3.9 טופס 4 יותנה בתיקון כל התשתיות בשטח הציבורי במידה ויפגעו.

### 4. אחריות ביצוע

- 4.1 מזכירת הישוב.
- 4.2 יו"ר ועד מקומי.

### 5. מסמכים ישימים

- 5.1 א.מ.ל.

### 6. נספחים

- 6.1 התחייבות.

### 7. תפוצה

- 7.1 ועד מקומי.
- 7.2 ועד אגודה.
- 7.3 מזכירת המושב.

|                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>כתוב הנוהל :</b> שי כספי | <b>תפקיד :</b> יו"ר הוועד המקומי |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי | <b>תפקיד :</b> יו"ר הוועד המקומי |
| <b>חתימה :</b>              | <b>תאריך :</b> 06.01.2014        |

|      |                  |                         |           |         |
|------|------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 2.02 | נוהל הנחיות בניה | תאריך עדכון: 04.02.2014 | דף מס': 4 | מתוך: 4 |
|------|------------------|-------------------------|-----------|---------|

### **נספח 1 – התחייבות**

אנו החתומים מטה אשר הגשנו בקשה לבניה / תב"ע במשק מספר \_\_\_\_\_ ברחוב \_\_\_\_\_ במושב גני עם (גוש \_\_\_\_\_ חלקות \_\_\_\_\_) מתחייבים בזאת כי כל פגיעה שתיעשה במהלך העבודות בתשתיות המושב (דרכים, מדרכות, כבישים, תעלות ניקוז, תשתיות ביוב, מים, חשמל וכדומה) תתוקן על ידינו ועל חשבוננו באופן מיידי. במידה והתיקון יבוצע ע"י הוועד המקומי אנו מתחייבים לשלם את עלות התיקון.

אנו מתחייבים כי במידה ויגרם נזק לוועד המקומי כתוצאה מאישור התוכנית (תביעה בגין ירידת ערך, נזק לשכנים וכדומה) אנו נשפה את הוועד המקומי בגין הנזק שיגרם לו.

אנו מתחייבים לא להשתמש לצורך הבניה בשטחי הציבור (לרבות חסימה של דרכים ומדרכות) אלא באישור בכתב ומראש מהוועד המקומי.

חומרים, ציוד ופסולת הקשורים לבניה ולפעילותנו במשק, יאוכסנו בתוך שטח המגרש שלנו ולא בשטח הציבורי (לרבות לא על מדרכות ודרכים ציבוריות), כולל מיכלי אגירה לפסולת בניין (צפרדע).

במעמד החתימה על התחייבות זו אנו מפקידים צ'ק ביטחון ע"ס 20,000 ₪ לפקודת "ועד מקומי גני עם". אנו מודעים לכך שהצ'ק יפדה לצורך תיקון נזקים לתשתיות הציבוריות ובמידה ולא נעמוד בהתחייבות לתיקון. הצ'ק יוחזר לידינו שלושה חודשים לאחר קבלת טופס 4 לבניין המבוקש, או שלושה חודשים לאחר פרסום מתן תוקף במקרה של הגשת תב"ע.

על החתום,

|    |      |       |       |
|----|------|-------|-------|
| שם | ת.ז. | חתימה | תאריך |
| שם | ת.ז. | חתימה | תאריך |

## ✕ מוסד אג' צמ ✕

|                         |                         |           |         |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.01: ניהול גביית מיסים | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 1 | מתוך: 2 |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 1. מטרת הנוהל

מטרת נוהל זה לסקור את תהליך גביית מיסים ואגרות על ידי הועד המקומי.

### 2. הגדרות

א.מ.ל

### 3. תוכן

3.1 תעריפי מיסים ואגרות אשר יגבו על ידי הועד המקומי בכל שנה יקבעו ויאושרו על ידי הועד בשלב הכנת התקציב השנתי.

3.2 תעריפי מסי הועד המקומי יועברו לאישור המועצה האזורית דרום השרון במסגרת אישור התקציב.

3.3 המסים והאגרות אשר יגבו על ידי המועצה עבור הועד המקומי:

3.3.1 ארנונה של המועצה

3.3.2 ארנונה של הועד מקומי

3.3.3 אגרת ביוב

3.3.4 היטל ביוב

3.4 באחריות המועצה להעביר לוועד תשלומים אשר גבתה עבורו.

3.5 מארנונת המועצה יקבל הישוב החזר מהמועצה בסה"כ של 17.5%.

3.6 ארנונת עסקים תיגבה באופן ישיר על ידי המועצה. באחריות המועצה האזורית להעביר 50% מארנונת העסקים לוועד המקומי.

### תהליך חישוב וגביית המסים

3.7 תהליך חישוב וגביית המסים והאגרות של היישוב יתבצע על ידי מחלקת הגבייה במועצה בתמורה לעמלת גביה בגובה 3.0% מהסכום הנגבה.

3.8 על מחלקת הגביה במועצה להנפיק חשבון דו-חדשי לתשלום מסים והיטלים לכל תושב עד ה- 10 בכל חודש לתשלום עד סוף החודש.

3.9 החשבון הדו-חדשי יחושב על פי הסעיפים הבאים:

3.9.1 ארנונה - תחושב על פי רשימת פרטי תושבים ושטחי מבנים אשר יתעדכן באופן שוטף במהלך השנה.

3.9.2 אגרת ביוב - תעריך קבוע אשר יקבע כל שנה על ידי המועצה והועד.

3.10 החשבון ישלח ע"י המועצה בדואר וישולם ע"י התושבים למועצה.

## ✂ מוסד אני צמ ✂

|                         |                         |           |         |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.01: ניהול גביית מיסים | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 2 | מתוך: 2 |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### מעקב גביית חובות

- 3.11. על המועצה לעקוב באופן שוטף אחר התשלומים אשר התקבלו ולעדכןם.
- 3.12. במקרה של חובות תנהג המועצה על פי הנהלים הנהוגים על ידיה.
- 3.13. הוועד המקומי יקבל עדכון מהמועצה אחת לרבעון לגבי חובות תושבים והטיפול בגבייתם.
- 3.14. הוועד המקומי יבקש את בדיקת המועצה לגבי נכסים שיש סבירות לגביהם כי אינם משלמים מיסים.

### .4 אחריות ביצוע

- 4.1. יו"ר ועד מקומי.
- 4.2. מזכירת ועד.

### .5 מסמכים ישימים

א. מ. ל

### .6 נספחים

א. מ. ל.

### .7 תפוצה

- 7.1. יו"ר ועד מקומי.
- 7.2. מזכירת ועד.

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול |
| מאשר הנוהל : שי כספי               | תפקיד : יו"ר הוועד המקומי   |
| חתימה :                            | תאריך :                     |

|                                |                                |                  |                |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.02 ניהול תרבות הקהילה</b> | <b>תאריך עדכון: 16.09.2012</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 5</b> |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**1. מטרת הנוהל**

לתאר את תהליך ניהול האירועים, פעילויות התרבות וניהול הספרייה.

**2. הגדרות**

א.מ.ל

**3. תוכן הנוהל**

**3.1 כללי**

**3.1.1** ניהול פעילות תרבות בקהילה כולל 2 מרכיבים :

**3.1.1.1** ארגון אירועי תרבות.

**3.1.1.2** ניהול ותקצוב הספרייה.

**3.2 ארגון אירועי תרבות**

**3.2.1** פעילויות התרבות של היישוב מנוהלות על ידי רכזת תרבות הפועלת בהתנדבות למען קידום פעילויות התרבות של הקהילה.

**תכנון ואישור תקציב שנתי**

**3.2.2** לא יאוחר מ-31 באוקטובר בכל שנה תגיש רכזת התרבות תקציב שנתי לתחום התרבות לשנה הבאה לאישור הוועד המקומי. מסגרת התקציב תכלול מתווה תקציבי לפעילויות ואירועי תרבות בלבד ותתייחס לסעיפים שתבחר רכזת התרבות לשנה הבאה מבין הסעיפים הבאים :

**3.2.2.1** חגים ומועדים.

**3.2.2.2** ערב מתגייסים.

**3.2.2.3** יום פעילות תרבותית בקיץ.

**3.2.2.4** שי למתגייסים.

**3.2.2.5** שי לעולים לכיתות א'.

**3.2.3** רכזת התרבות תהיה נוכחת בישיבת הוועד המקומי הנוגעת לאישור תקציב התרבות לצורך פירוט והצגת תוכן ומסגרת התוכנית.

**3.2.4** הוועד המקומי ידון במתווה התקציבי המוצע ויעביר לרכזת התרבות אישור בכתב על מסגרת תקציבית מאושרת לאותה שנה.

**3.2.5** תכנון וארגון האירועים יתבצע בהתאם לשלבים הבאים :

|                                |                                |                  |                |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.02 ניהול תרבות הקהילה</b> | <b>תאריך עדכון: 16.09.2012</b> | <b>דף מס': 2</b> | <b>מתוך: 5</b> |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**תכנון ותקצוב האירוע**

**3.2.5.1.** רכזת התרבות תקבע מטרות מרכזיות לאירוע ותערוך רישום של מרכיבי

האירוע המתוכנן (נספח מספר 1) תוך התייחסות לנושאים הבאים :

3.2.5.1.1. תכנים ופעילויות מרכזיות.

3.2.5.1.2. צפי משתתפים- קהל יעד וכמות משתתפים.

3.2.5.1.3. דרישות איכות לביצוע האירוע על מאפייני אוכלוסיית

היעד ומסקנות מאירועים קודמים.

3.2.5.1.4. מסגרת תקציבית הכוללת התייחסות לנושאים הבאים :

3.2.5.1.4.1. פירוט הוצאות צפויות.

3.2.5.1.4.2. קביעת סכום להשתתפות תושבים או איתור

מקורות הכנסה אחרים.

**פרסום האירוע**

**3.2.5.2.** פרסום האירוע יתבצע באמצעות תליית מודעות ובדף מידע המופץ מדי

חודש בתאי הדואר של התושבים.

**בקרת האירוע**

**3.2.5.3.** רכזת התרבות תהיה נוכחת במהלך האירוע ותוודא עמידה בלוח הזמנים

ובתוכנית האירוע, תאתר בעיות בשטח ותפעל לפתרון באופן מיידי.

**3.2.5.4.** גביית כספים באירועים תתבצע על ידי הצבת קופה במקום. הקופה תאושש

על ידי מתנדב שתמנה רכזת התרבות. במקרים בהם התשלום לא ישולם

במקום ייערך רישום של פרטי המשתתף וייגבה ממנו תשלום לא יאוחר

משבועיים ממועד האירוע. רכזת התרבות או חבר ועד אשר ממונה על עניני

הכספים יפקיד את הכסף בחשבון המושב בבנק. פנקס הכרטיסים ותעודת

ההפקדה של הבנק ימסרו למנהל החשבונות לרישום.

**3.2.5.5.** בסיום האירוע תפיק רכזת התרבות מסקנות ולקחים למען שיפור איכות

האירועים הבאים (נספח מספר 1).

**קשר עם המועצה האזורית**

**3.2.5.6.** באחריות רכזת התרבות להיפגש בהתאם לצורך ולפחות אחת לשנה עם

מנהלת אגף התרבות במועצה לצורך העלאת צרכי התרבות של תושבי

המושב ולצורך קבלת השתתפות כספית באירועים.



|                                |                                |                  |                |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.02 ניהול תרבות הקהילה</b> | <b>תאריך עדכון: 16.09.2012</b> | <b>דף מס': 3</b> | <b>מתוך: 5</b> |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **3.3 תיקצוב הספרייה**

- 3.3.1** הספרייה משותפת למושבים גני עם וירקונה והיא מנוהלת על ידי מנהלת (ספרנית) מתנדבת.
- 3.3.2** הוועד המקומי במושב גני עם ישלם דמי שכירות למושב ירקונה עבור השימוש במבנה.
- 3.3.3** התקציב לרכישת ספרים יתחלק באופן שווה בין הוועדים המקומיים של שני המושבים.
- 3.3.4** במהלך השנה תזמין מנהלת הספרייה ספרים מספק הספרים.
- 3.3.5** התשלום עבור הספרים יעשה על ידי אחד הוועדים המקומיים (גני עם או ירקונה) ולפי חשבונית בצירוף רשימה המפורטת את הספרים אשר נקנו וכנגד כל ספר מחירו. ברשימת הספרים תאשר מנהלת הספרייה קבלת הספרים ומחירים. העתק החשבונית והרשימה תישאר בספריה וישמרו על ידי מנהלת הספרייה בקלסר מיוחד. שני הוועדים יתחשבונו מפעם לפעם ולא יאוחר מלפני סוף שנת הכספים.

### **3.4 ניהול הספרייה**

- 3.4.1** מבנה הספרייה שוכנת בירקונה.
- 3.4.2** הספרייה מתנהלת באחריות מנהלת ספריה.
- 3.4.3** בכל ספר יהיה חותמת "רכוש ספרית גני עם/ירקונה ומספר הספר.
- 3.4.4** הספרים יהיו ממוספרים במספרים סידוריים החל ממספר 1
- 3.4.5** יתנהל רישום ממוחשב באחד הוועדים והעתקים מעודכנים יהיו בספריה. המספר של כל ספר יהיה כתוב על גב הכריכה ובתוכו.
- 3.4.6** לספרים של כרכים יותר מאחד יהיה מספר אחיד עם מספרי משנה.
- 3.4.7** הרישום יכלול את הנתונים הבאים: מספר הספר, שם הספר, שם המחבר, קוד מיון סוג הספר, תאריך הרכישה, הערות.
- 3.4.8** במקרה של איבוד ספר תכתוב מנהלת הספרייה פרוטוקול, אשר ישמר בקלסר הכללי של הספרייה ותאריך והערה קצרה תרשם בטור, הערות, של הרישום.
- 3.4.9** בספריה תתנהל כרטיסת בסדר אלף-בית לפי שמות הספרים.
- 3.4.10** רצויים כרטיסות נוספות בסדר שמות המחברים ו/או לפי מדורי סוגי ספרים. על בחירה והזמנת ספרים יחליט צוות בהרכב ממנהלת הספרייה ושתי רכזות התרבות של שני המושבים. יתנהל פרוטוקול אשר יגונו בתיק "רכישת ספרים".
- 3.4.11** בקבלת הספרים תנהג מנהלת הספרייה בהתאם לסעיף 3.3.6 הנ"ל תדביק בהם את חותמת הספרייה ותמספר אותם ותרשום אותם ברישום ובכרטיסות.
- 3.4.12** הספרים החדשים יפורסמו בדף מידע לתושבים של המושב.

## ✂ מוסף א' צמ ✂

|                         |                         |           |         |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.02 ניהול תרבות הקהילה | תאריך עדכון: 16.09.2012 | דף מס': 4 | מתוך: 5 |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|

- 3.4.13 מנהלת הספרייה תנהל מחברת (כריכה קשה) ו/או כרטיסי מעקב בהם רשומים מספר ושם הספר, תאריך ההשאלה שבו הקורא שאל את הספר, מספר הטלפון שלו, ותאריך החזרת הספר
- 3.4.14 לא יושאלו ספרים לבני אדם אשר אינם תושבים של אחד משני המושבים.
- 3.4.15 תקופת השאלת ספר חודש ימים. לאחר ששה שבועות מתאריך השאלת הספר תתקשר מנהלת הספרייה עם הקורא. רק במקרים מיוחדים תאריך מנהלת הספרייה את מועד ההחזרה ותרשום את הסיבה במחברת ההשאלות.
- 3.4.16 הספרייה פתוחה פעם או פעמיים בשבוע בשעות נוחות לקהל. ימים ושעות יפרסמו על דלת הספרייה ובדף מידע לתושב.

### 4. אחריות ביצוע

- 4.1 רכזות תרבות.
- 4.2 מנהלת הספרייה.

### 5. מסמכים ישימים

א.מ.ל

### 6. נספחים

- 6.1 נספח 1 – טופס תכנון וסכום אירוע.

### 7. תפוצה

- 7.1 יו"ר וועד מקומי.
- 7.2 וועד מקומי.
- 7.3 רכזות תרבות.
- 7.4 מנהלת ספרייה.

|                                      |                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>כותב הנוהל :</b> מכון אופק לניהול | <b>תפקיד :</b> הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי          | <b>תפקיד :</b> יו"ר הוועד המקומי        |
| <b>חתימה :</b>                       | <b>תאריך :</b>                          |

|                         |                         |           |         |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.02 ניהול תרבות הקהילה | תאריך עדכון: 16.09.2012 | דף מס': 5 | מתוך: 5 |
|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|

נספח 1 – טופס תכנון וסכום אירוע.

מושב גני עם

## תכנון אירוע תרבות לתאריך \_\_\_\_\_

1. נושא האירוע, תכנים ופעילויות מרכזיות

---

---

---

---

2. מקום האירוע

---

---

3. קהל יעד ומס' משתתפים צפוי

---

---

4. פירוט הוצאות צפויות

---

---

---

---

5. סכום השתתפות תושבים ומקורות הכנסה אחרים

---

---

---

---

6. דרישות מיוחדות והערות

---

---

---

=====

סכום האירוע (התרשמות כללית, נקודות לחיוב ולשלילה, הצעות לשיפור איכות האירועים הבאים)

---

---

---

---

---

|                          |                                |                  |                |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.03</b> נוער וצעירים | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 1 | <b>מתוך:</b> 4 |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

## **מטרת הנוהל**

1.

לתאר את תהליך ביצוע פעילויות במסגרת תנועת הנוער.

## **הגדרות**

2.

- 2.1.** נאמן נוער – תושב 'גני עס' הפועל בהתנדבות לקידום תחום הנוער ביישוב.
- 2.2.** מד"צים – מדריכים צעירים לאחר סיום קורס מד"צים.
- 2.3.** מד"מים – מדריכים ממשיכים לאחר שנת הדרכה אחת.
- 2.4.** מש"צים – מדריכים וותיקים לאחר שנתיים הדרכה. מיועדים לתפקידים כגון ריכוז שיכבה, ריכוז פעילים או הדרכה שנה שלישית.

## **תוכן**

3.

- 3.1.** פעילויות תנועת הנוער "בני המושבים" במושב גני עס מנוהלות ומבוקרות על ידי רכז נוער האחראי מטעם המועצה האזורית על ריכוז פעילויות הנוער של ארבעה ישובים: גני עס, עדנים, נווה ירק וירקונה. רכז הנוער מועסק במשרה מלאה על ידי המועצה האזורית. פעילות קן תנועת הנוער מתבצעת באופן סדיר במושב נווה ירק.
- 3.2.** פעילות קהילתית ביישוב (כגון אירועים בחגים) נערכת בשיתוף הנוער וכלל הקהילה. לצורך כך מעסיקה המועצה האזורית רכז נוער נוסף בחצי משרה (משותף לגני עס ולירקונה) העובד בתיאום עם רכזת התרבות של היישוב.
- 3.3.** נאמן הנוער של היישוב אחראי על התוויית הפעילות בתחום הנוער, גיבוש תקציב הנוער והבאתו לאישור הועד המקומי ובקרה על התקציב.

## **3.4. תוכנית עבודה מקושרת תקציב:**

- 3.4.1.** באחריות רכז הנוער לבנות כל שנה תוכנית עבודה שנתית. התוכנית תיבנה על בסיס התוכנית של תנועת "בני המושבים" ובתיאום ואישור מנהל מחלקת הנוער של המועצה.
- 3.4.2.** התוכנית תהווה מסגרת בסיס גמישה אשר תשתנה בהתאם לצורך.
- 3.4.3.** על בסיס התוכנית יכין רכז הנוער מתווה תקציבי בשיתוף עם נאמן הנוער של היישוב ונאמני הנוער מהמושבים ירקונה, נווה ירק ועדנים.
- 3.4.4.** התכנית תוגש לאישור הועד המקומי של המושב עד 31 באוקטובר. נאמן הנוער יהיה נוכח בישיבה הנוגעת לתקציב הנוער ואישורו לשם הצגת התכנית ומתן הבהרות. במידה ולא תוגש תוכנית היא תילקח התוכנית והתקציב משנה קודמת.
- 3.4.5.** לאחר אישור התוכנית יכנס רכז הנוער ישיבה עם כל המדריכים ופעילי הנוער על מנת לעדכן ולדון בפעילויות המתוכננות לאותה שנה.
- 3.4.6.** בתום כל שנה יכין רכז הנוער דו"ח סיכום.

## **3.5. יחסי הגומלין בין היישובים ואופן ההתחלקות בהוצאות:**

- 3.5.1.** נאמן הנוער של מושב גני עס יקיים ישיבה משותפת עם רכז הנוער ונאמני הנוער של היישובים ירקונה, נווה ירק ועדנים לפי הצורך ולפחות אחת לרבעון לדיון בנושאים

|                          |                                |                  |                |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.03</b> נוער וצעירים | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 2 | <b>מתוך:</b> 4 |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

שוטפים ובפעילויות מתוכננות בתחום הנוער. במידת הצורך תתקיים הישיבה בשיתוף עם מנהלת אגף תרבות נוער וספורט במועצה ו/או מנהל מחלקת הנוער במועצה.

**3.5.2.** הוצאות פעילויות הנוער תתחלקנה בין ארבעת היישובים בהתאם למספר הילדים הלוקחים חלק בפעילויות בכל יישוב. אופן החישוב יהיה כדלהלן: סה"כ ההוצאות לחלק למספר הכולל של הילדים המשתתפים בפעילויות התנועה מארבעת היישובים. התוצאה תוכפל במספר הילדים (המשתתפים בתנועה) בכל יישוב והסכום שיתקבל יהווה את חלקו של כל יישוב בהוצאות.

**3.5.3.** כל ישוב יעביר את חלקו בהוצאות למזכירות מושב נווה ירק שתנהל את כרטיס הוצאות והכנסות קן תנועת המושבים. רכז הנוער יעביר חשבוניות לתשלום להנהלת החשבונות של מושב נווה ירק.

**3.5.4.** בסוף כל שנת תקציב תפיק הנהלת החשבונות של מושב נווה ירק דו"ח המפרט הוצאות של קן תנועת הנוער.

**3.5.5.** הדו"חות יובאו לדיון בישיבה של נאמני הנוער מארבעת המושבים ובמידת הצורך גם גזברי המושבים/מנהלי החשבונות ייקחו חלק בישיבה זו.

**3.5.6.** באם יימצא כי ההוצאות בפועל של הועדים המקומיים אינן תואמות את החלק היחסי שעליהם לשלם, יעבירו הועדים המקומיים את הסכומים המתאימים ביניהם באופן שיביא לחלוקה היחסית שנקבעה.

### **3.6. פיקוח על פעילויות התנועה וההיסעים והדרכת צוות המדריכים:**

**3.6.1.** פעילות תנועת הנוער מתקיימת בימי שלישי במושב נווה ירק. באחריות רכז הנוער לוודא איסוף והחזרה של הילדים/נערים בהיסעים מטעם המועצה ולטפל לפי הצורך בכל פנייה של הורים או ילדים בנושא ההיסעים.

**3.6.2.** באחריות רכז הנוער לקיים אחת לשבוע פגישת עבודה אישית עם כל מדריך. במידת הצורך תדירות המפגשים תתוגבר/ תופחת בהתאם לצרכים של המדריך.

**3.6.3.** אחת לחודש יכנס רכז הנוער את כל המדריכים למפגש הדרכה ויעוץ שוטף.

באחריות רכז הנוער לבקר ולוודא ביצוע של הפעילויות וההדרכות על ידי המדריכים באופן שוטף.

**3.6.4.** בכל שנה ידריך רכז הנוער קבוצת יעד באופן אישי. ההחלטה על הקבוצה תיערך בתאום עם נאמני הנוער בהתאם למספר שיקולים ביניהם הפעילויות הרלוונטיות לאותה שנה לקבוצה (למשל ילדי כיתה ט'- טרום פעילים).

### **3.7. אירועי שיא (אירועי נוער מרכזיים):**

**3.7.1.** תהליך ביצוע אירועי נוער מרכזיים יכלול את השלבים הבאים:

3.7.1.1. רכזת הנוער יכנס את צוות ההדרכה לצורך תכנון פרטי האירוע ולצורך חלוקה לצוותי עבודה:

|                   |                         |           |         |
|-------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.03 נוער וצעירים | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 4 |
|-------------------|-------------------------|-----------|---------|

1. צוות פרסום.

2. צוות בניה טכנית.

3. צוות בניית תוכן.

4. צוות קישוט.

3.7.1.2. לאחר סיום תכנון האירוע, צוותי העבודה יעבדו בשיתוף פעולה ויתכנסו במידת הצורך לצורך ארגון והכנת האירוע. באחריות המש"צ לרכז את פעילי הנוער אשר יסייעו בשלב הארגון ובעת ביצוע האירוע בפועל.

3.7.1.3. רכוז הנוער ירכז את עלויות/קניות האירוע. העלויות יקוזזו מתקציב הנוער. באחריות רכוז הנוער לוודא עמידה במתווה התקציבי.

3.7.1.4. במהלך האירוע יוודאו רכוז הנוער והמש"צ עמידה בל"ז, קבלת דיווחים שוטפים, תיאום בין הצוותים השונים, איתור נקודות תורפה ותיקון המידי.

### 3.8. פעילות קהילתית:

3.8.1. רכוז הנוער (המשותף לגני עם ולירקונה) ייקח חלק בתכנון, ארגון ותפעול פעילויות ואירועי תרבות במושב. לצורך כך יעמוד רכוז הנוער בקשר עם רכזות התרבות של המושב ויקיים עמה ישיבות בהתאם לצורך ובכל עת שתפנה אליו.

### 4. אחריות ביצוע

4.1. נאמן נוער.

4.2. רכזי נוער.

4.3. רכזות תרבות.

### 5. מסמכים ישימים

א.מ.ל

### 6. נספחים

א.מ.ל

### 7. תפוצה

7.1. נאמן נוער.

7.2. רכזי נוער.

7.3. רכזות תרבות.

|                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| כותב הנוהל: מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד: הנדסה תעשייה וניהול |
| מאשר הנוהל: שי כספי               | תפקיד: יו"ר הועד המקומי    |
| חתימה:                            | תאריך:                     |

|                                      |                                |                  |                |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.04</b> נוהל תברואה ופיקוח מקומי | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 1 | <b>מתוך:</b> 3 |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

## **1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל היא להגדיר את תהליך הביצוע והבקרה על איסוף אשפה, ניקוי רחובות, והטיפול במפגעים תברואתיים.

## **2. הגדרות**

**2.1** **אשפה ביתית** – אשפה המפונה לפחי האשפה הביתיים.

**2.2** **גזם** – פסולת גינה ביתית בלבד, היינו - צמחים, לרבות ענפים, עלים, עשב דשא וכיוצא באלה.

## **3. תוכן**

**3.1** איסוף אשפה, ניקוי רחובות וטיפול במפגעים תברואתיים הינם בתחומי האחריות של מזכירת הוועד.

**3.1.1** פינוי אשפה ביתית וניקיון רחובות יבוצעו באחריות המועצה בפיקוח מזכירת הוועד.

**3.1.2** פינוי גזם מבוצע ע"י התושבים למרכז איסוף הגזם ליד מגרש הספורט ופינויו משם יבוצע באחריות מזכירת הוועד.

**3.1.3** באחריות יו"ר הוועד למנות חצרן למושב אשר אחראי על ניקיון הרחובות, ריסוס ומניעת עשבייה ועבודות תחזוקה שונות.

### **3.2 פינוי אשפה ביתית:**

**3.2.1** אשפה ביתית תפונה באחריות המועצה על ידי קבלן חיצוני פעמיים בשבוע בימים קבועים.

**3.2.2** באחריות התושבים הוצאה של פחי האשפה לחזית הבתים בערב לפני הפינוי והכנסתם לאחר הפינוי. אשפה שלא תוצא לחזית לא תפונה.

**3.2.3** פינוי האשפה ייעשה רק מפחי האשפה. אריזות קרטון למיניהם יפוננו במידה ויונחו בצמוד לפחי האשפה.

### **3.3 פינוי גזם:**

**3.3.1** פינוי גזם ביתי יבוצע ע"י התושבים למרכז איסוף גזם הנמצא ליד מגרש הספורט.

**3.3.2** במקרה של ריכוז גזם ליד בתים יטופל הנושא לפי סעיף 3.8 להלן (טיפול במפגעים).

**3.3.3** לא ייאסף גזם חקלאי אשר יוצא עם הגזם הביתי. גזם חקלאי אשר יוצא לרחוב יטופל כמפגע תברואתי על פי סעיף 3.8 להלן (טיפול במפגעים).

|                                      |                                |                  |                |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.04</b> נוהל תברואה ופיקוח מקומי | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 2 | <b>מתוך:</b> 3 |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**3.4. גיזום גדר חיה:**

- 3.4.1.** באחריות התושבים לגזום גדרות חיות עד לקו החצר.
- 3.4.2.** גדר חיה שלא תיגזם כנדרש יטופל הנושא לפי סעיף 3.8 להלן (טיפול במפגעים).

**3.5. ניקיון רחובות:**

- 3.5.1.** ניקיון רחובות יתבצע על ידי נהג מטאטא מכאני של המועצה האזורית, אחת לשבועיים.
- 3.5.2.** באחריות חצרן המושב להשלים את עבודת ניקיון הרחובות באופן ידני או באמצעות מפוח בתום עבודתו של נהג המטאטא המכאני וכן באופן שוטף במהלך השבוע - בהתאם לצורך.

**3.6. ריסוס ומניעת עשבייה:**

- 3.6.1.** באחריות חצרן המושב לרסס נגד עשבייה בשטחים ציבוריים באופן שוטף.
- 3.6.2.** באחריות חצרן המושב לנכש עשבייה באופן שוטף.

**3.7. בקרה על פינוי אשפה וניקוי רחובות**

- 3.7.1.** באחריות מזכירת הועד לבקר ולבדוק את עבודתם של קבלני איסוף האשפה ונהג המטאטא המכאני.
- 3.7.2.** בימים בהם מתבצע פינוי האשפה/ גזם תבצע מזכירת הועד סיור בתחום האזור ותוודא כי פונו הגזם והאשפה הביתית.
- 3.7.3.** בימים בהם מתבצע ניקוי הרחובות, תבצע מזכירת הועד סיור בתחום האזור ותוודא כי עבודת הניקיון בוצעה כנדרש. עם מינוי חצרן למושב יועבר ניקיון הרחובות לתחומי אחריותו והוא יערוך את הסיור וישלים את ניקיון הרחובות.
- 3.7.4.** ליקויים או תקלות יופנו לטיפול המועצה/ או ספק השירות לטיפול מיידי.
- 3.7.5.** טיפול בתלונות:

- 3.7.5.1.** מקרים של תלונות על פינוי אשפה או על ניקיון הרחובות יטופלו באחריות מזכירת הועד בהתאם לנוהל בקרת שירות לא מתאים ( מסמך ישים 1).



## ✕ מוסף א' צמ ✕

|                               |                         |           |         |
|-------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.04 נוהל תברואה ופיקוח מקומי | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 3 | מתוך: 3 |
|-------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 3.8. טיפול במפגעים

במידה ונוצר מפגע בשל התרשלות תושב כדוגמת אי גיזום גדר חיה, אי הוצאת גזם בזמן, פחי אשפה ברשות הרבים, הוצאת גזם חקלאי או חריג וכו', המפגע יטופל כדלקמן:

3.1 פקח של המועצה יתריע בכתב בפני התושב על המפגע ויבקש להסיר את המפגע.

3.2 במידה ולא יתוקן המפגע יעבור הטיפול במפגע לטיפול מחלקת התברואה במועצה אשר תנקוט באמצעים החוקיים העומדים לרשותה כדי לטפל במפגע (שליחת התראות, הטלת קנסות, ביצוע העבודה בעצמה תוך חיוב המחזיק בנכס, ביצוע תביעה משפטית וכדומה).

### 3.9. טיפול במפגעים תברואתיים

3.9.1 במידה ואותר מפגע סביבתי (יתושים, כלבים משוטטים וכו') בשטח ציבורי באחריות מזכירת הועד להפנותו לטיפול המועצה האזורית.

3.9.2 מפגעים תברואתיים אשר אינם בשטחים ציבוריים יופנו ישירות על ידי תושבים למועצה האזורית.

### 4. אחריות ביצוע

4.1 יו"ר ועד מקומי.

4.2 מזכירת ועד.

4.3 חצרן המושב.

### 5. מסמכים ישימים

5.1 נוהל בקרת שירות לא מתאים- נוהל מס' 4.03

### 6. נספחים

א.מ.ל

### 7. תפוצה

7.1 יו"ר ועד מקומי.

7.2 מזכירת ועד.

7.3 חצרן המושב.

|                                   |                             |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| כתב הנוהל : מכון אופק לניהול בע"מ | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול |
| מאשר הנוהל : שי כספי              | תפקיד : יו"ר הועד המקומי    |
| חתימה :                           | תאריך :                     |

|                             |                                |                  |                |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.05 תקשורת עם התושב</b> | <b>תאריך עדכון: 31.01.2009</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 3</b> |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל להגדיר את תהליכי התקשורת הוועד עם התושבים, השיטה לזיהוי דרישות התושבים ומסירת מידע לתושבים.

**2. הגדרות**

א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל**

**3.1.** הוועד המקומי יפעל לשיפור מתמיד של איכות השירות לתושבים באמצעות זיהוי ומיפוי צורכיהם ודרישותיהם המשתנות.

**3.2.** מידע כללי ומידע לגבי צורכיהם, דרישותיהם וציפיותיהם של התושבים יתקבל על ידי יישומם של ערוצי תקשורת אפקטיביים בין הלקוחות לבין הוועד המקומי:

**3.2.1.** סקרי שביעות רצון תושבים (מסמך ישים מס' 1).

**3.2.2.** פניות תושבים לחברי וועד היישוב ועובדי הוועד (מסמך ישים מס' 2).

**3.2.3.** מפגש תושבים /אסיפת תושבים.

**3.2.4.** פגישות אישיות של תושבים עם מזכירת המושב, יו"ר הוועד המקומי, או נציג הוועד המקומי.

**3.2.5.** מסירת מידע לתושבים באמצעות דף מידע, לוחות המודעות והדואר האלקטרוני.

**3.2.6.** מבדקי איכות פנימיים ( מסמך ישים מס' 3).

**3.3. טיפול בתלונות תושבים**

**3.3.1.** הוועד המקומי יטפל בתלונות תושבים הנוגעות לתחומי פעילות הוועד המקומי לפי האצלת הסמכויות שקיבל מהמועצה (בכבישים, שטחי ציבור, ביוב, חשמל וכו').

**3.3.2.** כאשר מתקבלות תלונות תושב בנושאים אשר אינם כלולים בסעיף 3.3.1 (לדוגמא: בנייה בלתי חוקית, מפגעי תברואה ואיכות סביבה בשטחים שאינם באחריות הוועד המקומי וכו') הוועד המקומי ינחה את התושב בפניה לגורם המתאים במועצה אשר יוכל לטפל בתלונתו. הוועד המקומי לא יעביר את תלונת התושב למועצה ולא ישמש כצינור להעברת התלונה, אלא אם יוחלט בהחלטת ועד שהנושא הוא בעל עניין ציבורי מובהק (לדוגמא: תלונות על הסעות למוסדות חינוך).

**3.4. מפגש תושבים**

**3.4.1.** באחריות הוועד המקומי לכנס מפעם לפעם ולא פחות מאחת לשנה מפגש עם תושבי היישוב המעוניינים בכך.

|                             |                                |                  |                |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.05 תקשורת עם התושב</b> | <b>תאריך עדכון: 31.01.2009</b> | <b>דף מס': 2</b> | <b>מתוך: 3</b> |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**3.4.2.** על מזכיר/ת המושב לפרסם קיום המפגש באמצעות תליית מודעות על גבי לוחות המודעות במושב ובאמצעות דפי מידע המופצים בתאי הדואר של כל תושבי המושב.

**3.4.3.** במסגרת המפגש יביא הוועד לידי ידיעת התושבים נושאים חשובים ופעילויות מרכזיות של הוועד לאותה שנה. כמו כן התושבים יתבקשו להביע את דעתם לגבי נושאים הטעונים שיפור או שינוי ולהציע הצעות לשיפור.

**3.4.4.** על מזכיר/ת המושב לנהל פרוטוקול של המפגש ולתעד את עיקרי הנושאים שעלו בדיון.

**3.4.5.** באחריות הוועד המקומי לדון בנושאים המרכזיים שעלו במפגש במסגרת ישיבת הוועד הבאה, ולהגדיר דרכים אופרטיביות אפשרויות לפתרון הבעיות. החלטות הוועד תתועדנה בפרוטוקול הישיבה.

**3.4.6.** באחריות יו"ר הוועד לוודא יישום בפועל של החלטות הוועד ולהביאם לדיון מחודש במידת הצורך.

**3.4.7.** הגדרת דרישות, צורכי וציפיות התושבים תעשה בכל עת שיתעורר הצורך, ולפחות פעמיים בשנה במסגרת דיוני סקר הנהלה.

**3.4.8.** בהתאם לצרכים והדרישות שימופן, ובהתאם לסמכויות והיכולת התקציבית של הוועד יפעל הוועד המקומי להכנסת שינויים בשירותים המסופקים לתושבים.

### **3.5 פגישות אישיות:**

**3.5.1.** הוועד המקומי של מושב גני עם מקיים את מדיניות הדלת הפתוחה המאפשרת לכל תושב לשטוח את בקשותיו, דרישותיו ותלונותיו בצורה בלתי אמצעית אל מול מזכירת היישוב, יו"ר הוועד המקומי, או נציג הוועד המקומי במסגרת פגישה אישית.

**3.5.2.** סיכום ממצאי הפגישה והפניות להמשך טיפול ימולאו על ידי מזכירת המושב או יו"ר/נציג הוועד בכתב, ויועברו להמשך טיפול בהתאם לנוהל בקרת מתן שירות (מסמך ישים מס' 2).

### **3.6 מסירת מידע לתושבים:**

**3.6.1.** בכל מקרה בו יוגדרו מחדש תהליכי השירות, וזאת לאור זיהוי צורכי הלקוחות, יש להביא את דבר השינוי ותוכנו לידיעת התושבים.

**3.6.2.** העברת המידע לציבור התושבים תתבצע באמצעות אחת או יותר מ- 3 הדרכים הבאות:

**3.6.2.1.** הפצה חודשית של דף מידע בתאי הדואר של התושבים הסוקר את עיקרי החלטות ופעילויות הוועד לצד עדכונים בנושאים שוטפים.

## ✂ מוסד אג' עמ ✂

|                      |                         |           |         |
|----------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.05 תקשורת עם התושב | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 3 | מתוך: 3 |
|----------------------|-------------------------|-----------|---------|

3.6.2.2. תליית מודעות על לוחות המודעות.

3.6.2.3. שליחת הודעות באמצעות הדואר האלקטרוני: מזכירת הוועד תרכז כתובות דוא"ל של התושבים ותפיץ באמצעותו מידע.

#### 4. אחריות ביצוע

4.1. יו"ר הוועד המקומי.

4.2. חברי הוועד המקומי.

4.3. מזכירת המושב.

#### 5. מסמכים ישימים

5.1. מסמך ישים מס' 1 – מדידת שביעות רצון לקוחות- נוהל מס' 4.01

5.2. מסמך ישים מס' 2 – נוהל בקרת שירות לא מתאים- נוהל מס' 4.03

5.3. מסמך ישים מס' 3 – נוהל מבדקי איכות פנימיים- נוהל מס' 4.02

#### 6. נספחים

א.מ.ל.

#### 7. תפוצה

7.1. יו"ר הוועד המקומי.

7.2. מזכירת המושב.

|                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| מאשר הנוהל : שי כספי          | תפקיד : יו"ר הוועד המקומי        |
| חתימה :                       | תאריך :                          |

|                             |                                |                  |                |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.07 ניהול בית עלמין</b> | <b>תאריך עדכון: 06.01.2014</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

- 1. מטרת הנוהל**  
מטרת הנוהל היא להגדיר את ניהול תהליכי הקבורה ותחזוקת בית העלמין במושב גני עם.
- 2. הגדרות**
  - 2.1. ועדת בית עלמין-** ועדה הממונה מטעם המושבים גני עם וירקונה לניהול השוטף של בית העלמין. הועדה מונה 4 חברים : חבר ועד מקומי ותושב נוסף מכל יישוב.
- 3. תוכן הנוהל**
  - 3.1.** בית העלמין במושב גני עם הינו משותף לגני עם ולמושב ירקונה.
  - 3.2.** באחריות הועד המקומי לנהל את תהליכי הקבורה והתחזוקה של בית העלמין ביישוב. לצורך כך מינה הועד ועדת בית עלמין בה חברים גם נציגים מהמושב ירקונה.
  - 3.3. ניהול בית העלמין**
    - 3.3.1.** ועדת בית העלמין תכין תקציב שנתי לתחזוקה, פיתוח ושיפור חזונו של בית העלמין ותגישו לאישור הועדים המקומיים בגני עם ובירקונה לא יאוחר מה- 30 בחודש נובמבר בכל שנת תקציב עבור השנה שלאחריה.
    - 3.3.2.** הועדה הינה הגורם האחראי ליישום התקציב השנתי ולצורך כך תשכור עובדים ותרכוש את כל הדרוש לתחזוקת בית העלמין, בהתאם לתכנית התקציב השנתית.
    - 3.3.3.** הועדה תנהל את ספר בית הקברות שיכלול את המרכיבים הבאים :
      - 3.3.3.1. שמות חברי ועדת בית עלמין.
      - 3.3.3.2. מפה עדכנית של בית הקברות עם חלקות הקבורה בפועל וחלקות לקבורה עתידית. כל החלקות תמוספרנה.
      - 3.3.3.3. רשימה של חלקות הקבורה בהווה עם מספריהן ופרטי הנטמנים.
      - 3.3.3.4. הקצאה שנתית של 10 חלקות קבורה שמתוכן תבחרנה משפחות הנפטרים באותה שנה.
  - 3.4. זכאות לקבורה בבית העלמין**
    - 3.4.1.** זכאים להיקבר בבית העלמין המשותף :
      - 3.4.1.1. דיירים קבועים באחד משני המושבים (אדם המופיע במרשם התושבים כתושב גני עם או ירקונה).
      - 3.4.1.2. מי שנמנים עם המייסדים של גני עם או ירקונה, או שהיו חברי גני עם או ירקונה מרבית חייהם (במשך 25 שנים לפחות) ופרשו ממשקם לעת זקנה.
    - 3.4.2.** לכל זכאי/ת קבורה תובטח חלקת קבר בת שני מקומות (לשני בני הזוג). חלקת קבר תכיל מקום נוסף רק במקרה בו לנפטר טרם מלאו 18 שנים והוריו תושבי ירקונה או גני עם.

|             |                        |                                |                  |                |
|-------------|------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.07</b> | <b>ניהול בית עלמין</b> | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 2 | <b>מתוך:</b> 4 |
|-------------|------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **3.5. הסדרי קבורה**

- 3.5.1.** בעת פטירתו של אדם יפנו קרוביו אל ועדת בית העלמין והיא תקבע את זכאותו להיקבר בבית העלמין בהתאם לקריטריונים המופיעים בנוהל זה (סעיף 3.4) ובתקנון בית העלמין.
- 3.5.2.** במקרה של זכאות לקבורה תציג הועדה למשפחה את חלקות הקבר הקבועות בהקצאה השנתית לפי ספר בית העלמין. מתוך רשימה זו תבחר המשפחה את חלקת הקבר. במקרה של מחלוקת רשאית ועדת בית העלמין לקבוע את מקומה של חלקת הקבר.
- 3.5.3.** המשפחה תבחר בסוג הקבורה. הסדרי קבורה באמצעות חברה קדישא יתואמו על ידי נציגי הועד המקומי או משפחת הנפטר. קבורה בעזרת חברת קבורה אחרת תתואם ותוסדר על ידי משפחת הנפטר.
- 3.5.4.** באחריות מזכירת הועד המקומי להחזיק בתיק ייעודי רשימת טלפונים של כל הגורמים המעורבים בקבורה, בית דפוס, חברה קדישא, ביטוח לאומי וכדומה.
- 3.5.5.** מזכירת הועד המקומי תזמין מודעת אבל לפרסום ותרמוש זר פרחים מטעם המושב.
- 3.5.6.** במידת האפשר יסייעו חברי ועדת העלמין בארגון וניהול הקבורה. דף הסבר למשפחת הנפטר מופיע בנספח מספר 1.
- 3.5.7.** באחריות מזכירת הישוב לטפל בהתחשבות הכספית מול הביטוח הלאומי.
- 3.5.8.** גינון חלקת הקבר והשמירה על הסדר והניקיון בסביבתה הקרובה הינם באחריות המשפחות, הן בעת הקמת המצבה והן בתחזוקה השוטפת. המשפחות תמנענה מפזור כלים, גזם ולכלוך בשטח בית העלמין. הלכלוך יפונה לפח האשפה או נקודת איסוף הגזם הנמצאים בסמוך לבית העלמין.

### **4. אחריות ביצוע**

- 4.1.** ועדת בית עלמין.
- 4.2.** מזכירת ועד.
- 4.3.** תושבי גני עם וירקונה.

### **5. מסמכים ישימים**

- 5.1.** א.מ.ל.

### **6. נספחים**

- 6.1.** ניספח מספר 1 – דף הסבר למשפחת הנפטר – בית עלמין גני עם – ירקונה

### **7. תפוצה**

- 7.1.** ועדת בית העלמין.
- 7.2.** ועד מקומי.
- 7.3.** מזכירת ועד.

|                                          |                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>כתוב הנוהל:</b> מכון אופק לניהול בע"מ | <b>תפקיד:</b> הנדסת תעשיה וניהול |
| <b>מאשר הנוהל:</b> שי כספי               | <b>תפקיד:</b> יו"ר הועד המקומי   |
| <b>חתימה:</b>                            | <b>תאריך:</b>                    |

|                             |                                |                  |                |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.07 ניהול בית עלמין</b> | <b>תאריך עדכון: 06.01.2014</b> | <b>דף מס': 3</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

## ניספח מספר 1 - דף הסבר למשפחת הנפטר – בית עלמין גני עם – ירקונה

- בני משפחה נכבדים,
- תושבי המושב מביעים בזאת את השתתפותם הכנה באבלכם. כדי לעזור לכם בהכנת הסידורים הדרושים להבאת יקירכם למנוחת עולמים אנו מבקשים להנחות אתכם בדבר סדר הפעולות שעליכם לבצע:
1. על נציג המשפחה להיפגש עם נציגי ועדת בית העלמין (הרשומים מטה) בבית העלמין כדי לקבוע את מיקום חלקת הקבר.
  2. לבית העלמין גני עם – ירקונה יש הסכם עם חברת הקבורה של החברה קדישא בהוד השרון אשר מבצעת את הקבורה ואחראית לכריית הקבר. באם המשפחה מעוניינת בכך היא יכולה לבחור חברת קבורה אחרת לפי רצונה, וכמו כן, לדאוג לכריית הקבר. **ראו פרטים מעבר לדף.**
  3. עליכם לגשת בהקדם למשרד הקבלה או הלוויות בבית החולים יחד עם תעודת הזהות של הנפטר. לאחר מסירת תעודת הזהות תקבלו רישיון קבורה, וכן סיוע בקביעת מועד הלוויה באם תחליטו להשתמש בשרותי הקבורה של החברה קדישא בהוד השרון.
  4. על המשפחה למסור את רישיון הקבורה לחברת הקבורה תוך שהיא משאירה צילום אחד של רישיון הקבורה אצלה וצילום שני היא מעבירה למזכירות המושב לצורך דרישת התשלום מהביטוח הלאומי.
  5. הובלת הנפטר מבית החולים "מאיר" לבית העלמין בגני עם כלולה במחיר המשולם לחברה הקדישא. באם הנפטר נמצא במקום אחר הוצאת ההובלה חלות על משפחת הנפטר.
  6. המושב מפרסם מודעת השתתפות באבל המשפחה על לוחות המודעות. פרסום מודעת אבל של המשפחה הינו באחריות המשפחה ובמימונה.
  7. במידה והמשפחה תהיה מעוניינת, המושב יעמיד לרשותה את בית העם לצורך התכנסות ואמירת ההספדים לפני יציאת מסע ההלוויה לבית העלמין.
  8. התשלום עבור הקבורה מתקבל מהביטוח הלאומי ישירות למושב ו-80% ממנו מועבר לחברת הקבורה, שאר הכסף מוקצב מטעם המושב לפיתוח בית העלמין. באם המשפחה בחרה חברת קבורה אחרת מהחברה הקדישא בהוד השרון, הסכום (בסך 80% הנ"ל) יועמד לרשות המשפחה, לאחר קבלתו מהביטוח הלאומי.
  9. חלקת קבר בבית העלמין היא ברוחב ברוטו של 1 מטר אשר כולל גם את המרווחים בין הקברים. מצבה סטנדרטית היא ברוחב של 70 ס"מ, דבר המאפשר רווח של 30 ס"מ בין הקברים. הנכם מתבקשים להקפיד לא להציב מצבה רחבה מידי אשר חורגת מגבולות החלקה.
  10. כאשר אתם מתקשרים עם קבלן להקמת המצבה עליכם להבהיר לו כי כדי להקים את המצבה עליו לפנות לאחד הנציגים הרשומים מטה, כדי לתאם את הקמת המצבה ואת כניסתו לביצוע העבודה בשטח בית העלמין. הקבלן והמשפחה אחראים לפינוי כל פסולת בניית המצבה משטח בית העלמין.
  11. תעודת פטירה נשלחת תוך כחודש ממועד הפנים אל המשפחה.

אנו לשירותכם בכל שאלה או בקשה,

ועדת בית עלמין גני עם – ירקונה

|             |             |
|-------------|-------------|
| שי כספי     | רפי קדר     |
| 054-7236295 | 054-7902158 |
| 09-7405648  | 09-7405594  |

|             |                        |                                |                  |                |
|-------------|------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.07</b> | <b>ניהול בית עלמין</b> | <b>תאריך עדכון:</b> 06.01.2014 | <b>דף מס':</b> 4 | <b>מתוך:</b> 4 |
|-------------|------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**חברות קבורה וסידורי קבורה**

1. כאמור, לבית העלמין גני עם – ירקונה יש הסכם עם חברת הקבורה של החברה קדישא בהוד השרון אשר מבצעת את הקבורה ואחראית לכריית הקבר. כדי לתאם את מועד ההלוויה ומקום יציאת ההלוויה לבית העלמין יש להתקשר עימם בשעות העבודה בטלפון 09-7418142 או 09-7481152, או לפנות ישירות אליהם לרחוב הזקיף 10 בהוד השרון. באם המשפחה מעוניינת בכך היא יכולה לבחור חברת קבורה אחרת לפי רצונה, וכמו כן, לדאוג לכריית הקבר.
2. החברה קדישא בהוד השרון תערוך קבורה בארון עם הודעה מראש ותחת התנאים הבאים: יש לדאוג למקום קבורה בגודל של כ-190X70 ס"מ כך שיהיה גדול מספיק להכנסת הארון. יש לדאוג למספר נושאי ארון. על המשפחה להזמין את הארון באופן פרטי ולדאוג באופן פרטי להובלת הארון מבית המלאכה למקום בו מצוי הנפטר. הזמנת ארון קבורה ניתן לעשות לדוגמה בנגריית "שלינגר ושות' " ברעננה טל: 09-7416730 פקס: 09-7461217. התשלום לחברה קדישא בהוד השרון מבוצע ישירות ע"י המושב.
3. חברת קבורה פרטית שביצעה הלוויות בבית העלמין גני עם-ירקונה היא חברת "דרך חיים – שרותי לוויית" בהנהלת יוסף שטיגליץ, בעלת סניף בבית החולים "מאיר" בכפר סבא. טלפונים: 052-057-7516163. החברה נותנת את כל שרותי הקבורה, מטקס דתי ועד טקס חילוני וגם אפשרות קבורה בארון. החברה דואגת לכל סידורי הקבורה לפי בקשת המשפחה (חפירת הקבר, הזמנת והובלת הארון, טהרת הנפטר, מערכת הגברה, וכו'). התשלום לחברת הקבורה הוא ישירות ע"י המשפחה.
4. התשלום עבור הקבורה מתקבל מהביטוח הלאומי (ע"פ תעריף קבוע בחוק) ישירות למושב ו-80% ממנו מועבר לחברת הקבורה, שאר הכסף מוקצב מטעם המושב לפיתוח בית העלמין. באם המשפחה בחרה חברת קבורה אחרת מהחברה הקדישא בהוד השרון, הסכום (בסך 80% הנ"ל) יועמד לרשות המשפחה, לאחר קבלתו מהביטוח הלאומי.
5. חברות קבורה פרטיות נוספות מציעות את שירותיהן. ניתן להגיע אליהן דרך חיפוש באינטרנט או בדפי זהב.



|                                  |                                |                  |                |
|----------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>3.07 נוהל הפסקת אספקת מים</b> | <b>תאריך עדכון: 06.01.2014</b> | <b>דף מס': 1</b> | <b>מתוך: 2</b> |
|----------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

**1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל היא להתוות את תהליך הפסקת אספקת המים במצב של חשש מהרעלה במתקני מים במושב גני עם.

**2. הגדרות**

2.1. א.מ.ל.

**3. תוכן הנוהל**

3.1. אספקת המים במושב גני עם מבוצעת ע"י אגודת גני עם אשר קונה את המים מחברת מקורות.

3.2. מערכת המים במושב היא בעלת כניסה אחת בלבד. המים מוזרמים מהמערכת של מקורות ישירות לצנרת המושב דרך שיבר ראשי הנמצא בצד הדרומי של המושב (בקצה הדרומי של רחוב יפה נוף – קרוב למשפחת דותן).

3.3. למושב אין מאגר מים מרכזי ובריכת המים של המושב אינה בשימוש מזה כ-40 שנה.

**3.4. זיהוי פגיעה או חשד לפגיעה במערכת המים מלווה בסימנים מחשידים**

3.4.1. ירידה דרסטית בכלור נותר (ירידה של 90% תוך 15 דקות).

3.4.2. גלוי סימנים מחשידים של פריצה למערכת המים, לדוגמה: כלי פריצה ועבודה ליד שיברים, אריזות ריקות וכלי קיבול של חומרים שניתן להכניסם למערכת המים, סימנים של פגרי חיות, התפרצות מים.

3.4.3. יתכן וסימנים מחשידים אלו יהיו מלווים בהתראה ממערכות חיצוניות כמו מהמטה המתאם לביטחון מים, משטרת ישראל, צה"ל, קב"ט מקורות וכד'.

**3.5. במידה ונתגלו סימנים מחשידים כבסעיף 3.4 תבוצענה הפעולות הבאות**

3.5.1. מזכירת המושב, הרב"ש, או רכז המים יודיע למוקד המועצה ולקב"ט המועצה. קב"ט המועצה יפעל בהתאם לנוהל המועצה למקרה כזה.

3.5.2. יש להפסיק את אספקת המים למושב בתאום עם גורמי המועצה, ע"י סגירת השיבר הראשי של המושב וסגירת שיברים משניים כדי למנוע תנועת מים בין אזורי צנרת שונים.

3.5.3. במידת הצורך ניתן לרוקן את צנרת המושב ע"י פתיחת מגופים במקומות נמוכים לדוגמה מגוף בין חורשת האיקליפטוס למשק 65 – קובר, או ברז כיבוי אש ליד משק 55 הולצמן.

3.5.4. מזכירת המושב, הרב"ש, או רכז המים יערכו לקבלת גורמים שונים (סייר ביטחון, רב"ש, אחראי מים של הרשויות השונות, דוגמי מים) ועזרה להם בפעילותם.

3.5.5. מזכירת המושב, הרב"ש, או רכז המים ידאגו לדיגום ובדיקת המים ע"י מחלקת התברואה במועצה.

3.5.6. פתיחת המים רק לאחר אישורי משרד הבריאות וקבלת תוצאות על תקינות המים.

**4. אחריות ביצוע**

4.1. מזכירת הישוב.

4.2. רב"ש.

4.3. רכז מים.

**5. מסמכים ישימים**

## ✂ מוסד אני צמ ✂

|                           |                         |           |         |
|---------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 3.07 נוהל הפסקת אספקת מים | תאריך עדכון: 06.01.2014 | דף מס': 2 | מתוך: 2 |
|---------------------------|-------------------------|-----------|---------|

5.1. א.מ.ל.

### 6. נספחים

6.1. מספרי טלפונים.

### 7. תפוצה

7.1. ועד מקומי.

7.2. ועד אגודה.

7.3. מזכירת המושב.

|                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| כתוב הנוהל: שי כספי | תפקיד: יו"ר הוועד המקומי |
| מאשר הנוהל: שי כספי | תפקיד: יו"ר הוועד המקומי |
| חתימה:              | תאריך: 04.08.2008        |

## נספח 1 – מספרי טלפון

מזכירת המושב, איילת שחם: 09-7406191 054-6793632 (בחרום בלבד: 07-74060900 054-8116251)  
 רב"ש המושב, דרור פסמניק: 057-2210373 050-7871509 07-75405113  
 רכז המים במושב, דודיק הלפרין: 09-7405414, 050-5371326  
 אחזקת המים במושב, גיל טרכטמן: 09-7450545, 052-8827711  
 מוקד המועצה: 03-9000629, חיוג מקוצר 109  
 סגן ראש המועצה מר צפי פלד: 03-9000501, 050-5386851  
 קב"ט המועצה, אלוף הראל בן ענת: 03-9000601, 03-9000600

4. מנהל מחלקת תברואה – מר יורם פלג  
 057-7714058 03-9000610/11

5. מפקחת נפת פתח תקוה משרד הבריאות – גב' ריבה ברגר  
 050-6242671, 03-9051813

6. עוזרת המפקחת – גב' רוזליה פישקין  
 050-6242852, 03-9051811

7. מהנדסת מחוזית משרד הבריאות מחוז מרכז – גב' אתי בורלא  
 08-9788710/60

8. רכז פיקודי מקורות – אבי גולדשטיין  
 08-9271525/89  
 050-5757999

9. רכז פיקודי מקורות – עוזי קנטרוביץ'  
 08-9271525/89  
 050-5723098

10. חדר בקרה במרכז מקורות – צפון ירקון  
 04-6177705

11. חדר בקרה ברמלה מקורות – דרום חירקון  
 08-9271567

|             |                            |                                |                  |                |
|-------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>4.01</b> | <b>בקרת שירות לא מתאים</b> | <b>תאריך עדכון:</b> 31.01.2009 | <b>דף מס':</b> 1 | <b>מתוך:</b> 3 |
|-------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **1. מטרת הנוהל**

הגדרת תהליכי הזיהוי והטיפול של הוועד המקומי בשירותים שאינם מתאימים לתושבי היישוב והגדרת שיטת הטיפול בפניות ותלונות תושבים.

### **2. הגדרות**

2.1. **שירות לא מתאים** – כל שירות או אירוע שאינו עומד בדרישות האיכות של הוועד המקומי, בצרכים ובציפיות של התושבים.

2.2. **תלונה** – כל ביטוי של שירות לא מתאים המועבר בעל פה או בכתב על ידי תושבי היישוב ואשר מובא לידיעת מעובדי המזכירות או חברי הוועד.

### **3. תוכן הנוהל**

3.1. הוועד המקומי מחוייב למתן שירותים העומדים בדרישות האיכות שלו, כפי שמוגדר במדריך האיכות למושב (מסמך ישים 1).

#### **טיפול בפניות תושבים**

3.2. במקרה של תלונות או בקשות תושבים באחריות מזכירת הוועד וחברי הוועד המקומי לפעול על פי הנוהל הבא :

3.2.1. פניות או תלונות תושבים יופנו בכתב למזכירות היישוב. במידה והפניה היא בע"פ היא תועלה על הכתב על ידי התושב או מזכירת הוועד.

3.2.2. מזכיר/ת הוועד י/תתייק את הטופס בתיק פניות תושבים לצורך מעקב ובקרה ותיידע את הגורם האחראי לטיפול בפניה.

3.2.3. מקבל/ת הפניה ת/יטפל בתלונה בהקדם האפשרי להשבעת רצון התושבים.

3.2.4. באחריות מזכיר/ת הוועד להביא את הפניות/ תלונות אשר אינן ניתנת לפתרון מיידי לדיון בישיבת הוועד המקומי הקרובה.

3.2.5. באחריות הוועד המקומי לדון בפניה ולתעד את ההחלטה בפרוטוקול הישיבה.

3.2.6. המענה לפניות יעשה לא יאוחר מ- 30 ימי עבודה. כל תלונה או בקשה שתקבל בכתב ותובא לדיון בוועד תקבל מענה בכתב על אופן הטיפול בפניה.

3.2.7. מכתב הפניה/ תלונה והמענה לפניה יתויק בתיק תלונות תושבים. עותק יתויק בתיק האישי של התושב.

3.2.8. באחריות הוועד המקומי לדון בשירות לא מתאים כל אימת שיתעורר הצורך ולפחות אחת לשנה.

3.2.9. מעבר לפעילות הטיפול בתלונות ובקשות תושבים יתבצע אחת לשנה דיון כולל של ממצאי שביעות רצון התושבים מתפקוד הוועד.

3.2.10. מסקנות הדיון ישולבו במסגרת הפעילות המתקנת והמונעת של היישוב.

|                          |                         |           |         |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 4.01 בקרת שירות לא מתאים | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 2 | מתוך: 3 |
|--------------------------|-------------------------|-----------|---------|

#### **4. אחריות לביצוע**

4.1. חברי הוועד המקומי.

4.2. מזכיר/ת וועד.

4.3. מאמת איכות ראשי.

#### **5. מסמכים ישימים**

5.1. מסמך ישים מס' 1 – תאור המושב (נוהל מס' 1.01).

#### **6. נספחים**

6.1. נספח 1 – טופס תלונה.

6.2. נספח 2 – טופס ריכוז תלונות.

#### **7. תפוצה**

7.1. יו"ר וועד מקומי.

7.2. מזכירת וועד.

7.3.

|                                           |                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>כותב הנוהל :</b> מכון אופק לניהול בע"מ | <b>תפקיד :</b> הנדסת תעשיה וניהול |
| <b>מאשר הנוהל :</b> שי כספי               | <b>תפקיד :</b> יו"ר הוועד המקומי  |
| <b>חתימה :</b>                            | <b>תאריך :</b>                    |

## טופס תלונה

**פרטי התלונה:**

[illegible]

=====

תמצית אופן הטיפול:

חתימה: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

=====

ציין את סה"כ זמן הטיפול בתלונה (בימים): \_\_\_\_\_.

|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 4.02 פעולה מתקנת פעולה מונעת | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 1 | מתוך: 4 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

## 1. מטרת הנוהל

הגדרת אופן ביצוע הפעולה המתקנת והמונעת, הטמעת הלקחים ואופן הגשת הצעות שיפור תהליך.

## 2. הגדרות

- 2.1. **פעולה לתיקון** - תיקון תקלה ספציפית.
- 2.2. **פעולה מתקנת** – יישום מסקנות שתכליתן למנוע הישנות של תקלות מן העבר.
- 2.3. **פעולה מונעת** – יישום מסקנות וניתוח מהלכים צפויים שתכליתם למנוע התרחשות תקלה עוד בטרם אירעה.

## 3. תוכן

### 3.1. פעולת תיקון:

- 3.1.1. פעולה זו תעשה על ידי האחראי הישיר לתיקון התקלה שנוצרה. פעולה זו איננה מחויבת בתיעוד.

### 3.2. פעולה מתקנת:

- 3.2.1. ייזום פעולה מתקנת ייתכן באחד מן המקרים הבאים:
  - 3.2.1.1. איתור אי התאמה בתהליכי עבודה והפקת לקחים.
  - 3.2.1.2. ריכוז נתונים עקב שירות לא מתאים או פניות/תלונות תושבים.
  - 3.2.1.3. אי התאמות בנורמות ובמדדים המאפיינים את עבודת המושב.
  - 3.2.1.4. הצעות של עובדים ותושבים.
  - 3.2.1.5. שינויים בהוראות ונהלים רלוונטיים.
  - 3.2.1.6. שינויים בדרישות וצרכי לקוח.
- 3.2.2. יוזם הפעולה המתקנת יעביר יוזמתו בכתב.
- 3.3. דרישה לפעולה מתקנת תכלול את המרכיבים הבאים:
  - 3.3.1. סוג הפעולה המתקנת:
    - 3.3.1.1. תיקון נוהל.
    - 3.3.1.2. שינוי שיטת העבודה.
    - 3.3.1.3. פנייה ללקוח/ספק.
    - 3.3.1.4. הדרכה.
    - 3.3.1.5. כל פעולה נדרשת אחרת.
  - 3.3.2. לויז ואחראי לביצוע.
- 3.4. במידת האפשר ייקבעו לכל פעולה מתקנת מדדים להערכת אפקטיביות הפעולה המתקנת ו/או פעולה מונעת הנגזרת ממנה.
- 3.5. בקרה על ביצוע הפעילות המתקנת תתבצע על ידי יו"ר הוועד.

|             |                                |                                |                  |                |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>4.02</b> | <b>פעולה מתקנת פעולה מונעת</b> | <b>תאריך עדכון: 31.01.2009</b> | <b>דף מס': 2</b> | <b>מתוך: 4</b> |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|

### **3.6. פעולה מונעת:**

- 3.6.1. ייזום פעולה מונעת ייתכן מתוקף גיבוש מסקנות מפעילות מתקנת, מתוקף יישום הצעות שיפור תהליך על ידי עובד, לקוח/ספק או מתוקף תהליכי הפקת לקחים פנימיים לאור ניתוח מקרים ואירועים.
- 3.6.2. הצעות שיפור תהליך עשויות להתבסס על :
- 3.6.2.1. מתן מענה בעקבות זיהוי של כשל צפוי.
- 3.6.2.2. הגדרת נוהל שאינו קיים או שינוי בנוהל שיוצר כשל תהליכי.
- 3.6.2.3. שינוי מבני או מנגנוני.
- 3.6.2.4. כל שינוי המביא לחיסכון במשאבים, מונע כשל צפוי או משפר את אפקטיביות השירות.
- 3.6.3. הגשת הצעה לשיפור תעשה בכתב ותופנה אל יו"ר הוועד המקומי.
- 3.6.4. מושב גני עם יעודד קבלת הצעות ייעול. לשם כך יעמיד הוועד המקומי לרשות התושבים והעובדים ערוץ ישיר להעברת הצעות לשיפור וייעול באמצעות הטלפון, הפקס, הדואר, ישירות למשרדה של מזכיר/ת הוועד.
- 3.7. כל מגיש הצעה יוזמן להצגת דעתו בפני הוועד המקומי.
- 3.7.1. בכל מקרה תתקיים היענות ראשונית של יו"ר הוועד למגיש ההצעה תוך 14 ימי עבודה ממועד הפנייה.
- 3.7.2. הדיון בהצעות השיפור ייעשה בתדירות שתקבע על ידי מזכירת הוועד ולפחות אחת לחצי שנה במסגרת ישיבות הוועד או במסגרת שתיקבע על ידי יו"ר הוועד המקומי. הוועד המקומי, בהתאם לשיקול הדעת של חבריו, יזמן מומחים חיצוניים, בעלי תפקיד שיישום ההצעה מתאים לגביהם, או יקים צוותי שיפור לבחינת ההצעה.
- 3.7.3. דחיית ההצעה על ידי וועד היישוב תלווה בנימוק אל מגיש ההצעה.
- 3.7.4. קבלת ההצעה תתועד בדיון בישיבת ועד תוך פירוט הפעילות לביצוע השינוי (שינוי/הוספת נוהל), הטמעתו (הדרכה, פרסום לתושבים ועוד), ובקרה על אפקטיביות השינוי (הקמת צוותי שיפור, מבדקי איכות, דיון בישיבות ועד עתידיות ועוד).

### **4. אחריות לביצוע**

- 4.1. יו"ר וועד מקומי.
- 4.2. מזכירת וועד.
- 4.3. מאמת איכות ראשי.

## ✂ מוסף א' צמ ✂

|      |                         |                         |           |         |
|------|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 4.02 | פעולה מתקנת פעולה מונעת | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 3 | מתוך: 4 |
|------|-------------------------|-------------------------|-----------|---------|

### 5. מסמכים ישימים

5.1. מסמך ישים 1 – נוהל 4.02 – מבדקי איכות פנימיים.

### 6. נספחים

6.1. נספח 1 – טופס הצעה לשיפור תהליך.

### תפוצה

6.2. יו"ר וועד מקומי.

6.3. מזכירת וועד.

6.4. מאמת איכות ראשי.

|                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| כתוב הנוהל : מכון אופק לניהול | תפקיד : הנדסה תעשייה וניהול בע"מ |
| מאשר הנוהל : שי כספי          | תפקיד : יו"ר הוועד המקומי        |
| חתימה :                       | תאריך :                          |



|                              |                         |           |         |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|
| 4.02 פעולה מתקנת פעולה מונעת | תאריך עדכון: 31.01.2009 | דף מס': 4 | מתוך: 4 |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------|

**נספח 1 – טופס פעולה מונעת ומתקנת והצעה לשיפור תהליך**

**טופס פעולה מונעת/פעולה מתקנת/הצעת שיפור תהליך**

שם ותפקיד המציע: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**פירוט נושאים טעוני שיפור / כשלים קיימים:**

---

---

---

---

**פירוט פעולות מתקנות/ מונעות והתועלת מיישומן:**

---

---

---

---

**פירוט החסרונות האפשריים כתוצאה מיישום השיפור:**

---

---

---

---

הערות:

---

---

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

=====

**החלטת ההנהלה:**

זימון לישיבת הנהלה / בקשה לפרטים נוספים / דחיית ההצעה  
פירוט ונימוקים להחלטה:

---

---

---

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_