

ניהול מערכת איכות משולבת – ISO 9001 , 14001

רקע:

החל משנת 2014 מוסמך איגוד ערים לתקני איכות ואיכות הסביבה (ISO 9001 ,14001)

התקן מגדיר דרישות למערכת ניהול איכות. עמידה בדרישות התקן מעידה כי הארגון:

- מסוגל לספק באופן עקבי שירות העומד בדרישות תחיקתיות ישימות.
- חותר להגביר שביעות רצון של התושבים באמצעות יישום אפקטיבי של מערכת ניהול האיכות בארגון.
- מיישם תהליכים לשיפור מתמיד של תהליכי העבודה באמצעות הבטחת התאמה לדרישות העולות "מהשטח" (תושבים, בעלי עניין) ודרישות תחיקתיות.

פעילות:

במסגרת הפעילות השנתית הנדרשת לתקן ובסיוע של יועץ חיצוני (חברת NEXTEP) בוצעו בשנת תשע"ז הפעילויות הבאות:

1. פיתוח מערכת נהלי איכות ונהלי עבודה ע"י מחלקות האיגוד ועדכוןם באופן שוטף
2. ביצוע סקר שביעות רצון (תושבים שפנו לאיגוד)
3. ביצוע סקר שביעות רצון של ספקי שירות ומוצר וניתוח ממצאים.
4. סקר הנהלה שנתי למעקב אחר תכנית עבודה, סקרי שביעות רצון של תושבים וסקר ספקים
5. איתור אי התאמות בתהליכי פעילות של המחלקות ומתן פתרונות לפעילות מתקנת (מבדק במחלקות תכנון סביבתי ומניעת רעש)
6. פיתוח גיליון פניות ציבור משודרג והכנסתו לשימוש החל מ-2018.
7. תיעוד ממצאי הסקרים והפעילות השוטפת של מערכת האיכות בתיקיית ISO על שרת האיגוד.

