
	מספר הנוהל : 73
	שם הפרק: מוקד
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : נוהל עדכון זמני תקן במוקד השירות (SLA)
תאריך פרסום: 6.11.24	הנוהל אושר בהחלטת: מטה ב 3.11.24

### נוהל עדכון זמני תקן למתן שירות (SLA)

זמני תקן למתן שירות (SLA) הם יעדים שנקבעים מראש, המגדירים את משך הזמן המקסימלי שמותר לקחת כדי לספק שירות לתושב, זמנים אלה משמשים כמדד לבחינת יעילות ורמת שירות. זמני התקן במועצה נדרשים לעדכון כל תקופה או כאשר ישנו שינוי בשירות. עדכון זמני תקן למתן שירות (SLA) הוא תהליך מכריע להבטחת הרלוונטיות והאפקטיביות של השירות. השלבים הנדרשים לעדכון זמני התקן :

1. **בחינת ה-SLA הנוכחי**: כל מנהל.ת מחלקה/אגף ו/או מוקד יבצע סקירה יסודית של ה-SLA הקיים, ויזהה שירותים הדורשים עדכונים בהתבסס על ביצועים אחרונים, משוב או שינויים באופן ההפעלה.
2. **איסוף מידע מבעלי תפקידים**: מנהל.ת מחלקה/אגף ו/או מוקד יתייעץ עם כל בעלי התפקידים הרלוונטיים, כולל דיווחים, ספקי שירותים וצוותים פנימיים, יאסוף את המשוב וההצעות שלהם לשיפורים.
3. **הערכת נתוני ביצועים**: מנהל.ת מחלקה/אגף ו/או מוקד ינתח את מדדי הביצועים ודוחות שירות. יחפש מגמות או בעיות המצביעות על הצורך בשינויים ב-SLA.
4. **הגדרת יעדים חדשים**: בהתבסס על המידע שנאסף, יוצעו ע"י מנהל.ת מחלקה/אגף ו/או מוקד יעדי שירות חדשים. יש לוודא שיעדים אלה מציאותיים, מדידים ותואמים את היעדים השירותיים.
5. **ניסוח SLA מעודכן**: יש ליצור טיוטה של ה-SLA המעודכן. פירוט ברור של התנאים, ההוראות ומדדי הביצועים החדשים. במידה וישנו צורך, על מנהל.ת המחלקה/אגף ו/או מוקד לפנות ליועץ המשפטי של המועצה לוודא שה-SLA המעודכן עומד בכל החוקים והתקנות הרלוונטיים.
6. **אישור עדכון**: לאישור עדכון ה-SLA יש להעביר בקשה להמלצה ממנהל.ת המוקד, ולאחר מכן לאישור מנכ"ל"ית המועצה.  
אישור סופי לשינוי SLA באישור מנכ"ל"ית בלבד.
7. **הודעה על שינויים**: לאחר האישור, יש להודיע על השינויים לכל הצדדים הנוגעים בדבר, ולפרסם את ה-SLA המעודכן באתר המועצה. יש לבצע הדרכות לעובדים במחלקות הרלוונטיות על השינויים ב-SLA ולהבטיח הבנה והטמעה של ה-SLA המעודכן בכל הרמות.

	מספר הנוהל : 73
	שם הפרק: מוקד
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : נוהל עדכון זמני תקן במוקד השירות ( SLA )
תאריך פרסום: 6.11.24	הנוהל אושר בהחלטת: מטה ב 3.11.24

8. מעקב ובקרה:

1. לאחר עדכון זמן התקן באחד מהשירותים תבוצע בקרה על העמידה בזמני התקן לאחר 3 חודשים, 6 חודשים ובתום שנה גיבוש המלצה סופית לגבי השינוי ועמידה ב SLA המעודכן.
2. אחת לשנה יבצע המוקד בדיקת סקר תקופתיות כדי לוודא עמידה ביעדי התקן וגיבוש המלצות ע"פ צורך.

ביצוע שלבים אלה יסייע בשמירה על SLA יעיל ורלוונטי התומך ביעדי השירותים ועונה על ציפיות התושבים.