



רשות העתיקות	מס' הנוהל: 17.7/1	נוהל: מוקד שירות	
	מס' קודם: -	נוהל כללי	
	דף 1 מתוך 2	תאריך תחולה: 07/04/05	מהדורה: 1

האחראי לביצוע הנוהל: מנהל מרכז לוגיסטי, מנהל מוקד שירות
מסמכים ישימים לביצוע הנוהל: נהלי רשות העתיקות

מסמכים הקשורים לנוהל:

- נספח 1 – טופס קריאת שירות
- נספח 2א – חלון תוכנית 2515 קלט קריאות שירות
- נספח 2ב – חלון תיאור הבעיה
- נספח 2ג – חלון פעולות
- נספח 3 – טופס רשימת ציוד
- נספח 4א – טופס הזמנת הובלה
- נספח 4ב – קובץ הובלות
- נספח 5א – טופס הזמנת שירותים
- נספח 5ב – קובץ שירותים כימיים
- נספח 6א – טופס חריגה
- נספח 7א – טופס "הסכם פיצולים"
- נספח 7ב – טופס "הוראה לחיוב חשבון"
- נספח 8 – שאלון איכות השירות
- נספח 9 – טופס העברת ציוד
- נספח 10 – תרשים תהליך עבודת מוקד שירות
- נספח 11 – פירוט נותני השירות ברשות העתיקות

מטרת הנוהל: הסדרת תהליך הבקשה לקבלת שירותים מהמרכז הלוגיסטי ואופן הטיפול בקריאות שירות ברשות העתיקות והגדרת אופן עבודת מוקד השירות (להלן: "המוקד").

1. כללי

- 1.1 המוקד אחראי לתת מענה לפניית העובדים בכל הבקשות הלוגיסטיות והתחזוקתיות ברשות.
- 1.2 צוות המוקד מורכב ממנהל המוקד ואחראי המוקד. המוקד מאויש, מקבל קהל ונותן מענה טלפוני בין השעות 08:00-16:00. בכל בעיה שלא בשעות קבלת קהל ניתן להשיג את עובדי המוקד בטלפון הנייד שברשותם.

2. מטרות

- שיפור השירות, שימוש מיטבי במשאבים וריכוז כל הבקשות במוקד אחד במרכז הלוגיסטי כדי להשיג:
 - 2.1 ניהול ומעקב אחר ביצוע הטיפול.
 - 2.2 הקלה על הפונים מקבלי השירות.
 - 2.3 טיפול יעיל, חסכוני ואפקטיבי במתן מענה לקריאות שירות תוך מניעת כפילויות של טיפול על ידי גורמים שונים.
 - 2.4 מעקב אחר עלויות והקצאות בנושאים שבטיפול.

כותב הנוהל: שלמה אשכנזי, מנהל אגף מינהל וביטחון

חתימת כותב הנוהל: _____

דני נעמני, מנהל מרכז לוגיסטי

מאשר הנוהל: שוקה דורפמן, מנהל רשות העתיקות

חתימת מאשר הנוהל: _____

תאריך אישור 07/04/05



רשות העתיקות	מס' הנוהל: 17.7/1	נוהל: מוקד שירות	
	מס' קודם: -	נוהל כללי	
	דף 2 מתוך 2	תאריך תחולה: 07/04/05	מהדורה: 1

3. רשימת נושאים בהם מטפל המוקד

- 3.1 הזמנת ציוד פרויקטים ומשרדים
- 3.2 הובלות - משאיות, מנופים, רכב (מענף רכב)
- 3.3 שירותים כימיים
- 3.4 טלפון סלולארי עסקי
- 3.5 טלפון סלולארי משפחות
- 3.6 מתקני מים חמים / קרים ומיכון משרדי
- 3.7 אחזקה ותחזוקת מבנים
- 3.8 הדברת מזיקים
- 3.9 מערכות מיזוג אוויר
- 3.10 הקמת חממות ופירוקן
- 3.11 ציוד מכני הנדסי
- 3.12 טיפול בניקיון הרשות
- 3.13 טיפול בנכסי הרשות – חברת חשמל, בזק, עירייה (ארנונה ומים) ושכר דירה
- 3.14 תחזוקת מעליות

4. משוב ובקרה

- 4.1 אחת לעשר קריאות יעביר המוקד טופס קריאת השירות (נספח 1) לעובד למשוב איכות השירות לאותה קריאה.
- 4.2 בסיום כל פרויקט יועבר טופס שאלון איכות השירות (נספח 8).
- 4.3 בסיום כל רבעון יצא משוב לאיכות השירות הכללי של המוקד.
- 4.4 המשובים יתויקו בתיק משובים לביקורת ומעקב. בסיום כל רבעון ייבדקו נושאים לשיפור השירות.

5. משך זמן למתן שירות

- 5.1 מפתיחת הקריאה ועד לעדכון פעילות המוקד במערכת – יום.
- 5.2 מפתיחת הקריאה ועד לסגירתה – 5 ימי עבודה (למעט עבודות תשתית גדולות).
- 5.3 מקבלת חשבונית הספק ועד העברתה למינהל כספים לתשלום - 5 ימי עבודה.

כותב הנוהל: שלמה אשכנזי, מנהל אגף מינהל וביטחון חתימת כותב הנוהל: _____

דני נעמני, מנהל מרכז לוגיסטי _____

מאשר הנוהל: שוקה דורפמן, מנהל רשות העתיקות חתימת מאשר הנוהל: _____

תאריך אישור 07/04/05