



משרד הפנים

פרס שר הפנים לאחריות חברתית ברשויות המקומיות

הנחיות מקצועיות

אב תשע"ד - אוגוסט, 2014



משרד הפנים

פרס שר הפנים לקידום אחריות חברתית ברשויות המקומיות

חוברת הדרכה

אוגוסט, 2014

אב תשע"ד

כתיבה ויעוץ - גב' ציפורית גליק,
פסיכולוגית ויועצת ארגונית מומחית במגזר המוניציפלי והציבורי

עריכה והפקה - גב' דגנית פוקס,
מנהלת מפעם מעלה אדומים לאזור יהודה ושומרון, מתמחה בחינוך, רווחה ושפ"ע

לשם הנוחות נכתב פרסום זה בלשון זכר, הפניה לשני המינים.
פרסום זה מהווה חומר עזר שנועד לסייע בלימוד הנושא.
למען הסר ספק אין הוא בא במקום הנחיות מהגורמים המוסמכים
ואינו מהווה אסמכתא משפטית

תוכן עניינים

4	דבר המנכ"ל א. מבוא
6	1. רקע
7	2. מטרות הפרס
7	3. הזכאות להשתתף בתוכנית הפרס
ב. התפיסה והעקרונות/ערכים של אחריות חברתית	
9	1. מהי 'אחריות חברתית'?
9	2. אחריות חברתית ברשויות מקומיות
10	3. מדידת אחריות חברתית בשלטון המקומי
ג. הקריטריונים וקריטריוני המשנה	
13	1. אמנת שירות לתושב ומענה לפניות הציבור
14	2. יישום חוק הנגישות ותפיסת הנגישות באופן רחב ומתקדם ברשות
15	3. קידום ותמיכה באוכלוסיות ייחודיות
16	4. עידוד ההתנדבות בקהילה
17	5. שיתוף הציבור בשלטון המקומי
18	6. קיום אירועי תרבות לכלל התושבים
19	7. קידום בטחון התושבים ומוכנות לחירום בטחוני ואזרחי
20	8. תכנון המקדם ערכים חברתיים
21-22	9. אחריות חברתית במיקוד פנים
ד. השיטה - תהליך הפרס	
24	1. תוכנית ההערכה והשיפוט
25	2. הגשת מועמדות לתוכנית הפרס
25	3. לוח זמנים
ה. נספח	
27-32	נספח 1: שאלון אחריות חברתית לבכירים ברשויות
33-35	נספח 2: סקירת מדדים בינלאומיים ולאומיים של אחריות חברתית

דבר המנכ"ל

במישור הרעיוני, "אחריות חברתית" היא תפיסת עולם שמכוונת את האדם, הקבוצה והאירגון לפעול כדי לקדם חברה מתוקנת יותר. חברה, שבעשייה היומיומית שלה היא מכוונת לערכים של צדק חברתי ועזרה לחלשים מתוך אכפתיות, יושרה, דאגה וכבוד לזולת.

הניסיון ההיסטורי מלמד על חשיבותה המכרעת של התנהלות על פי ערכים אלו ללכידות החברתית, שמהווה תנאי הכרחי לקיומה של חברה דמוקרטית. חשיבות זו, היא בעלת משמעות מיוחדת למדינת ישראל שגם בפתחו של העשור השביעי לקיומה נדרשת היא להתמודד עם אתגרים רבים שחלקם מאיימים על צביונה כמדינה יהודית ודמוקרטית וחלקם אף על עצם קיומה.

מתוך תובנות בסיסיות אלו, צמחה היוזמה שמוביל משרד הפנים לקדם אחריות חברתית ברשויות המקומיות. כל זאת, במטרה לעודד את הרשויות המקומיות לכוון את פעילותן לתחומים שמסייעים לאוכלוסיות החלשות. במסגרת זו, החליט שר הפנים גדעון סער להקצות מיליון ש"ח מתקציב המשרד לנושא.

חוברת הדרכה זו, כוללת הנחיות להגשת מועמדות, קריטריונים ועקרונות בתהליך בחירת הרשויות המקומיות שתזכנה בפרס כספי ובתעודת הוקרה. קריטריונים אלו יבחנו מעת לעת כדי לתת דגשים שונים על פי הצרכים המשתנים.

ברצוני להודות לכל אלה שמסייעים לקדם רעיון חדשני וחשוב זה ובפרט לצוות ההיגוי ולמנהלת מפעם מעלה אדומים, שנרתמה לרכז את הטיפול בנושא.

ד"ר שוקי אמרני
המנהל הכללי

א. מבוא

פרס שר הפנים לאחריות חברתית ברשויות המקומיות נועד לקדם את הפעילות המוניציפאלית באוריינטציה של לאחריות חברתית. זאת על מנת לכוון את הרשויות המקומיות לעשייה יזומה ויצירתית בתחום החברתי, באמצעות תמריצים הכוללים מענק כספי ותעודות הוקרה לרשויות המצטיינות בתחום.

ידוע כי רשויות מקומיות רבות פועלות בנושאים חברתיים מגוונים, והכוונה היא לחזק בדרך זו את העשייה החברתית ולהטמיע גישה ויישומים של לאחריות חברתית ברשויות באופן שיטתי, מובנה וארוך טווח. תוכנית פרס שר הפנים לאחריות חברתית מהווה צעד משמעותי בהגדרת התפקיד והמחויבות של רשויות מקומיות להוביל לאחריות חברתית בתחומן, ובפיתוח כלי מדידה ייחודיים לאחריות חברתית.

תוכנית הפרס נערכת בחסות שר הפנים ומנוהלת ע"י מנכ"ל המשרד, מבטאת את החשיבות הרבה שמייחס משרד הפנים לנושא, וזאת כמנוף רב עוצמה לפיתוח חברה ערכית וצודקת כמו גם לקידום החוסן החברתי והלאומי.

2. מטרות עיקריות

- לעודד רשויות מקומיות לפתח גישה אסטרטגית של אחריות חברתית ולהטמיע את עקרונות הגישה בפעולות ובעשייה המוניציפאלית ככלל ובהשקעות בנושאים חברתיים בפרט, באופן יזום ומעבר לנדרש בחוק.
- להרחיב את שדה הפעולה החברתית של הרשות המקומית, תוך חיזוק שיתופי פעולה עם ארגונים ממגזרים שונים (מגזר שלישי, מגזרים עסקיים, תאגידים), ומתוך מטרה לייצר ערך משותף עבור כולם.
- להגדיל את מעורבותה של הרשות המקומית בטיפול חברה אזרחית מעורבת ופעילה, וביצירת דיאלוג מתמשך עם תושבים ובעלי עניין, לטובת תושבי הרשות והחברה ככלל.
- ליזום דרכים חדשות למענה על מכלול הצרכים החברתיים של הקהילה, תוך העצמת יכולות הקהילה ומסוגלותה.
- ליצור מנגנון מובנה שמכוון את הרשויות המקומיות לפעילות שיטתית אשר מסייעת לקבוצות האוכלוסייה החלשות באופנים שונים, תוך ניצול מייטבי של הפוטנציאל במשאבים חומריים והמשאבים האנושיים כדרך של התנדבות וסיוע הדדי.

3. הזכאות להשתתף בתוכנית הפרס

תוכנית פרס שר הפנים לאחריות חברתית ברשויות מקומיות, מיועדת לכל הרשויות המקומיות העוסקות בהיבטים שונים של אחריות חברתית. התהליך מתאים לכל הרשויות המקומיות מכל סוג (עיריות, מועצות אזוריות ומועצות מקומיות), בכל סדר גודל וככל שניתן ללא קשר ישיר ליכולות הכספיות שלה, כדי למנוע מתן עדיפות לבעלות המשאבים.

ב. התפיסה והעקרונות של אחריות חברתית

ב. התפיסה והעקרונות של אחריות חברתית

1. מהי אחריות חברתית (CSR)

אחריות חברתית היא תפיסה/ גישה הצומחת בעשור האחרון במגזרים שונים ברחבי העולם, הבאה לבטא את אחריותם של ארגונים לתרום לקיומה של חברה טובה וצודקת יותר ולשימור הסביבה ומשאבי הטבע. בהווה ולמען הדורות הבאים. בשונה מפעילויות צדקה ופילנתרופיה שהינן פעולות ממוקדות בסיוע ותמיכה, תפיסת האחריות החברתית עוסקת באופן בו ארגונים מנהלים את המדיניות והאסטרטגיה הארגונית תוך שילוב ערכים ושיקולים חברתיים. תפיסת האחריות החברתית מדגישה את מחויבותם של ארגונים לשלב – מרצון, ומעבר לנדרש בחוק – שיקולים חברתיים וסביבתיים, במדיניות והאסטרטגיה הארגונית, בהקצאת המשאבים ובתהליכי העבודה השוטפים.

תפיסת האחריות החברתית מכילה ומתכללת מגוון גישות, נושאים ורעיונות הקשורים לאחריות שיש לארגונים כלפי החברה והסביבה שבה הם פועלים. לאחריות חברתית יש יותר מהגדרה אחת אחידה, אך מרבית ההגדרות נוגעות בארבע מחויבויות בסיסיות של ארגונים: לפעול לקידום החברה, הסביבה, לפעול באחריות שלטונית ובאחריות כלכלית. הציפייה מארגונים היא לבחון את השפעות פעילותם על החברה והסביבה, ולכוון ליצירת תועלות חברתיות סביבתיות – מעבר לתועלות הפנים-ארגוניות – תוך דיאלוג מתמשך עם בעלי העניין, ומתוך מטרה לייצר ערך משותף עבור כולם.

2. אחריות חברתית ברשויות מקומיות

תפיסת האחריות החברתית התחילה להתגבש בהקשר של המגזר העסקי, מתוך כוונה לשנות תפיסות של חברות ותאגידים עסקיים אשר התמקדו ב'שורה התחתונה' – ייצור רווחים, לעיתים על חשבון החברה והחלשים בה, תוך פגיעה במשאבי הסביבה. מאחר שהדחיפות והצורך עלו בעיקר ביחס למגזר העסקי, נעשית התקדמות גדולה בבניית התפיסה, ההגדרות והכלים של אחריות חברתית במגזר זה.

בשונה מהמגזר העסקי, הגדרת התפקיד והמקום של השלטון המקומי בקידום אחריות חברתית מצוי עדיין בשלבי התהוות. ידוע כי רשויות מקומיות רבות בארץ וברחבי העולם מטפלות כדרך של שגרה בנושאים מגוונים בתחום החברתי, ומקדמות מיזמים חברתיים משמעותיים. יחד עם זאת, תחום זה עדיין חסר, ויש צורך לקדם תפיסה כוללת ומובילה, כמו גם כלים שיטתיים, לשם מדידה והטמעת האחריות החברתית בשלטון המקומי. לצד זאת, הניסיון ההולך ומצטבר בארץ ובעולם, מלמד כי רשות המקדמת אחריות חברתית בתחומה ומתנהלת בשגרת יומה על-פי עקרונות האחריות החברתית – מביאה לחיזוק מערכת האמון בין התושבים למוסדות הרשות, מטייבת את הקשר והתקשורת בין התושבים לרשות המקומית ומבססת את מעמדה והשפעתה בקהילה ובחברה ככלל.

3. מדידת אחריות חברתית בשלטון המקומי

מערכת מדידה להטמעת תפיסת אחריות חברתית ברשות הינה חיונית, על-מנת לשקף את תמונת המציאות, לקדם חשיבה אסטרטגית ותהליכי קבלת החלטות, ולקיים שיח מבוסס נתונים ועובדות.

למדידת אחריות חברתית בתאגידים, קיימים שני תקנים בינלאומיים: תקן GRI (Global Reporting Initiative), (תקן ISO 26000 2010), ותקן ישראלי - תו תקן 10000 (מכון התקנים 2012). תקנים אלה נבנו לתאגידים עסקיים, והם מתאימים רק באופן חלקי למדידת אחריות חברתית בשלטון המקומי.

לאור זאת, ולצורך תוכנית הפרס, נדרש היה למסד ולבסס מדדים משלימים שישקפו באופן ייחודי אחריות חברתית בשלטון המקומי. מלאכת בניית המדדים המשלימים נעשתה בעבודת מטה מעמיקה ובשיתוף צוות מקצועי רחב. נסקרה הספרות המקצועית בנושא, ונבחנו מדדים בינלאומיים ולאומיים המשמשים להערכת פעילות רשויות מקומיות בתחום החברתי, למדדי חוסן חברתי ולאומי ולמדדי איכות חיים, וזאת לצד מדדי האחריות החברתית בתאגידים.

מתוך כך נקבעה מערכת המדידה של תוכנית פרס השר להערכת אחריות חברתית ברשויות מקומיות. מערכת המדדים כוללת 9 קריטריונים, כולם מושתתים על עקרונות התפיסה של אחריות חברתית ועל מדדים חברתיים לאומיים ובינלאומיים. בבחירת הקריטריונים הושם השנה דגש על התחום החברתי-קהילתי ועל אחריותיות שלטונית (accountability). לכל קריטריון הוגדרו כ-10-8 קריטריוני משנה, המגדירים את ההיבטים הייחודיים של הקריטריון ברשות המקומית.

ג. קריטריונים

אמנת שירות לתושב ומענה לפניות הציבור

יישום חוק הנגישות ותפיסת הנגישות באופן רחב ומתקדם ברשות

קידום ותמיכה באוכלוסיות ייחודיות

עידוד ההתנדבות בקהילה

שיתוף הציבור בשלטון המקומי

קיום אירועי תרבות לכלל התושבים

קידום בטחון התושבים ומוכנות לחירום בטחוני ואזרחי

תכנון המקדם ערכים חברתיים

אחריות חברתית במיקוד פנים

1. אמנת השירות לתושב ומענה לפניות הציבור

אמנת שירות לתושב ומענה מוסדר לפניות הציבור, מבטאים את מחויבות הרשות המקומית לתת שירות לתושבי הרשות באופן מותאם ומוסדר, המקדם ערכי אחריות חברתית בהיבט של שירות שיווני, שקיפות בעשייה הציבורית ועידוד בקרה ציבורית.

אמנת השירות הינה מעין 'כתב התחייבות' בין הרשות המקומית לבין לקוחותיה התושבים, המגדיר את תכולתם והיקפם של השירותים הניתנים, תוך הגדרת תנאי אספקת השירות ומדדי שירות כמיתיים. קיומו של מנגנון מוסדר למענה לפניות ותלונות של תושבים, מבטיח את יישום האמנה ועקרונותיה בפעילות של הרשות המקומית.

על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על איכות אמנת השירות ומנגנון השירות, ועל מידת הטמעתם באופן שיטתי ועדכני בתהליכי העבודה המבוצעים על ידה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- 1) קיימת אמנת שירות עדכנית לשירותים הניתנים לתושבי הרשות.
- 2) האמנה מכילה מדדי ביצוע כמותיים במרבית תחומי העשייה של הרשות.
- 3) אמנת השירות שקופה ונגישה לציבור.
- 4) קיים מנגנון שיטתי לבקרת מדדי השירות ולבחינת איכות הטיפול בפנייה.
- 5) קיימת מערכת ניהול מוסדרת למעקב וטיפול בפניות ובתלונות הציבור.
- 6) ראש הרשות המקומית מקיים ערוץ תקשורת ישיר עם התושבים, ומאפשר פנייה ישירה של תושבים אליו.
- 7) קיימים מגוון ערוצי פנייה נגישים לתושב, וזמן המענה לתושב (קבלת פניות) - רחב.
- 8) מתקיים ברשות תהליך למידה שיטתי, ושיפור בעקבות בקרת הפניות.
- 9) הצגת חדשנות באמנת השירות ובטיפול בפניות.

2. יישום חוק הנגישות ותפיסת הנגישות באופן רחב ומתקדם ברשות המקומית

התפיסה החברתית של נגישות, והחוקים המעגנים אותה, מכוונים לשימת דגש על חובת החברה לקדם שוויון זכויות והזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות, ומתן אפשרות הולמת להשתלב בחברה בכבוד ובעצמאות מירבית.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התשנ"ח 1998), התיקון לחוק משנת 2005 והתקנות שנוספו, מסדירים את האחריות והסמכות של הרשויות המקומיות בהנגשת כלל המקומות והשירותים הציבוריים, במניעת אפליה ובהסרת מכשולים המעכבים את השתלבותם של אנשים עם מוגבלות בחברה הישראלית.

על פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על יישום מיטבי של חוק הנגישות והתקנות הנלוות, ועל האופן בו היא מקדמת את איכות החיים ואת ההשתתפות הפעילה והשוויונית של תושבים עם מוגבלות בחברה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- 1) נערך סקר נגישות וקיימת תוכנית-אב לנגישות ברשות המקומית.
- 2) אוישה משרת רכז/ת נגישות ברשות, וקיים פורום נגישות פעיל ברשות המקומית.
- 3) ביצוע של הנגשת מבנים, תשתיות וסביבה בשנת 2014.
- 4) ביצוע של הנגשת השירות בשנת 2014.
- 5) אתר הרשות המקומית מוגש, וקיימת מערכת מידע מפותחת על שירותים לאוכלוסיות עם מוגבלויות ברשות המקומית.
- 6) קיום סדנאות לעובדי הרשות בנושא נגישות שירות.
- 7) מתקיים קשר מובנה עם קבוצות/עמותות של אנשים עם מוגבלות ברשות המקומית.
- 8) נערכת פעילות לשילוב אנשים עם מוגבלויות בחיי התרבות והפנאי בעיר.
- 9) כשירות תרבותית - פותחו כלים למתן שירות מותאם תרבות, ועובדי הרשות המקומית הוכשרו למתן שירות רגיש תרבות.
- 10) חדשנות ביישום חוק הנגישות ותפיסת הנגישות ברשות המקומית.

3. קידום ותמיכה באוכלוסיות ייחודיות

קידומן של אוכלוסיות ייחודיות הזקוקות למערכות חיזוק ותמיכה, היה מאז ומתמיד אתגר מרכזי בהיבט הלאומי והמקומי. החוסן החברתי והלאומי מתבטאים ביכולתה של החברה לקדם תתי-אוכלוסיות, על פי ערכי המוסר ועקרונות האחריות החברתית של צדק חברתי, שוויון ודאגה לנזקק.

הרשות המקומית מחויבת, מכוח החוק ומכוח המוסר, ליזום ולפתח מערכות שירות לחיזוק אוכלוסיות נזקקות, לקדם שוויון בין מגזרים ותתי אוכלוסיות, וליצור מענים ייחודיים למכלול הצרכים החברתיים של הקהילות בתחומה. אחריות זו כוללת העצמה של היכולת והמסוגלות של תתי קבוצות ברשות וחיזוק ההנהגות החברתיות של קבוצות אלה.

על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על ההערכה היא על פי הקריטריון שהוא בוחן ייזום, פיתוח והפעלה של מערכות לתמיכה וקידום אוכלוסיות ייחודיות, ועל שיתופי פעולה המקדמים את איכות החיים של תושבים אלה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- 1) מיפוי קהילתי, המאפשר זיהוי קבוצות ייחודיות בתחום הרשות והגדרת הצרכים הייחודיים להן.
- 2) מדיניות ואסטרטגיה ביחס לקידום אוכלוסיות ייחודיות.
- 3) פיתוח והפעלה של תוכניות ייעודיות לקידום ותמיכה באוכלוסיות ייחודיות בשנת 2014.
- 4) פיתוח תוכניות ופרויקטים לצמצום פערים כלכליים, טיפול בעוני ושילוב אוכלוסיות חלשות בתעסוקה.
- 5) קיום שיתופי פעולה וממשקי עבודה מובנים עם ארגונים חברתיים, ארגוני חסד ויזמים חברתיים (במגזר השלישי ובמגזר העסקי), לצורך מינוף פרויקטים באוכלוסיות ייחודיות.
- 6) מתן מענקים מלגות והנחות לאוכלוסיות ייחודיות.
- 7) קידום היכולת והמסוגלות הקהילתית וטיפול מנהיגות באוכלוסיות ייחודיות.
- 8) קיום אירועי תרבות ופנאי המותאמים לאוכלוסיות ייחודיות.
- 9) יצירת הישג ושיפור בקרב אוכלוסיות ייחודיות.

4. עידוד ההתנדבות בקהילה

ההתנדבות היא עשייה ונתינה אשר נועדה להיטיב עם פרט, קבוצה או מטרה, מתוך רצונו של הנותן וללא תמורה כספית. חשיבותה של ההתנדבות אינה נובעת רק מעצם היותה פתרון למחסור או מענה לצורך, אלא גם כיוון שהיא מקדמת ערכות הדדיות וסולידריות חברתית, ומממשת את הרוח והערכים של אחריות חברתית. עשייה התנדבותית מעשירה את הנותן והמקבל כאחד ומהווה נדבך חשוב בבניית חברה ערכית ומתוקנת.

לרשות המקומית תפקיד משמעותי בבניית תרבות של ההתנדבות בתחומה, וביצירת מנגנונים למעורבות חברתית וקהילתית.

על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על בניית מנגנונים המקדמים התנדבות בקהילה, על הפעלת מתנדבים, ארגונים וקבוצות לשינוי חברתי ועל עידוד המתנדבים, הכשרתם, שימורם ותגמולם.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- (1) איוש משרת רכז/ת מתנדבים או בעל תפקיד המרכז את תחום המתנדבים ברשות המקומית.
- (2) פיתוח וניהול מאגר של מגוון מסגרות התנדבות בקהילה.
- (3) פיתוח והפעלה של תוכניות ומיזמים של הרשות המבוססים על מתנדבים.
- (4) קיום שיתופי פעולה וממשקי עבודה מובנים עם ארגונים חברתיים, ארגוני חסד ויזמים חברתיים (במגזר השלישי ובמגזר העסקי) בכל הנוגע להפעלת מתנדבים.
- (5) קיום מנגנון שיטתי לניהול מתנדבים (איתור, גיוס, השמה, ביטוח ובטיחות מתנדבים).
- (6) קיום אירועי הוקרה ותוכניות עידוד, והנעת/ תגמול מתנדבים ברשות המקומית.
- (7) עידוד ילדים ונוער להתנדבות; הפעלת מיזמי התנדבות במערכות החינוך.
- (8) קיום מסגרות הכשרה והדרכה למתנדבים.
- (9) פרויקט דגל בתחום ההתנדבות בקהילה הנמשך למעלה מ-3 שנים.

5. שיתוף הציבור בשלטון המקומי

שיתוף הציבור בשלטון המקומי מהווה נדבך יסוד בבניית חברה דמוקרטית שבה האזרחים מממשים את זכותם לדעת, זכותם להשפיע על מדיניות ועל הכרעות, וזכותם לבקר את הממשל ללא חשש.

בשנת 2012 הצטרפה ישראל לשותפות הבין-לאומית לממשל פתוח (החלטת ממשלה מס' 4515), בה חברות למעלה מ-40 מדינות. שותפות זו מעגנת את חובת המדינה לחתור למימוש של ארבעה ערכי ממשל: שיתוף הציבור, שקיפות ודיווחיות, אחריותיות (accountability) וקידום טכנולוגיות מידע מתקדמות. יישומם של ערכים אלה מקדם חברה אזרחית חזקה ואחריות ציבורית, מרחיב את בסיס הלגיטימציה ותורם לאיכות ותקינות ההליך המנהלי.

השלטון המקומי שותף ליישום ולהטמעה של ערכי הממשל ולביסוס נורמה שלטונית של שיתוף תושבים, עידוד המעורבות ומתן גישה למוקדי ההכרעות. על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על יישום מיטבי של חוק חופש המידע, שיתוף הציבור בחוק התכנון והבנייה ובתהליכים אסטרטגיים ואיכות ההטמעה של ערכי הממשל.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- (1) יישום חוק חופש המידע באופן מיטבי ובמגוון כלים.
- (2) הקפדה על תקנות שיתוף הציבור בתהליכי תכנון ובנייה בכל רמות התכנון.
- (3) שיתוף הציבור בתהליכים אסטרטגיים ברשות המקומית ובמוקדי הכרעות.
- (4) מסגרת שיטתית של מפגשי תושבים עם הנהגת הרשות ובעלי תפקידים ברשות המקומית.
- (5) קיום סקרים/ קבוצות מיקוד/ מרחבים פתוחים להיוועצות בנושאי הליבה של הרשות המקומית.
- (6) קידום עקרון האחריותיות (accountability) באמצעות מימוש זכות הציבור לבקר את ביצועי הרשות המקומית ולבחון את תפקודם של נבחרי הציבור (שקיפות בפרסום פרוטוקולים, ספר תקציב, מידע על תוכניות העבודה ויעדי הביצוע השנתיים).
- (7) פיתוח והטמעת טכנולוגיות מידע חדשניות ואינטראקטיביות, המקדמות את זרימת המידע ואת השיח שבין הרשות המקומית והציבור.
- (8) פיתוח הנהגות אזרחיות בקהילה, ומתן הזדמנות להשפיע על הרשות המקומית באמצעות דיאלוג מובנה (ועדות תושבים).
- (9) אימוץ ומינוף מיזמים ויוזמות של תושבים.
- (10) עידוד השימוש בכישורים ובידע מומחי של תושבי הרשות המקומית.

6. קיום אירועי תרבות לכלל התושבים

פיתוח תרבותי, המתבטא ביצירה תרבותית ובעשייה תרבותית, ומהווה מנוף מרכזי בפיתוח וצמיחה של הפרט הקהילה והחברה. החשיבות העצומה של הפיתוח התרבותי כמנוף בפיתוח וצמיחה חברתית, היא בכך שהוא מעצים את הלכידות החברתית, תחושת השייכות והגאווה המקומית ותהליכי החיברות.

בנוסף, מקובל היום לראות בפיתוח תרבותי כלי חיוני ורב-ממדי המקדם לא רק נכסי תרבות ורווחת תושבים, אלא אף מהווה זרז לפיתוחה של הרשות המקומית עצמה בהיבטים פיזיים, כלכליים וחברתיים. בערים רבות בעולם פועלות הרשויות המקומיות לקידום תחום התרבות כנכס וככלי אסטרטגי להעצמה והתחדשות חברתית פיזית וכלכלית של הרשות המקומית.

על-פי קריטריון זה תוערך הרשות המקומית על האופן שבו היא פועלת לפיתוח תרבותי, ככלי לערכי תרבות ולחיזוק הקהילה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- (1) מדיניות ואסטרטגיה של תרבות כמקדם חברתי.
- (2) ייזום, הפקה וביצוע של אירועי תרבות לכלל האוכלוסייה (תרבות חוצת-גבולות) ולאורך השנה בשנת 2014.
- (3) ייזום, הפקה וביצוע של אירועי תרבות, לגוונים וחתכים שונים באוכלוסיית הרשות המקומית, בשנת 2014.
- (4) טיפוח ופיתוח מרכזי התרבות ומוסדות התרבות והפנאי ברשות המקומית.
- (5) טיפוח תוכניות ומרכזי מורשת מקומית של הרשות המקומית.
- (6) טיפוח ערכים קהילתיים ומשפחתיים בתוך ובאמצעות אירועי תרבות.
- (7) קידום יזמות בתחום התרבות והפנאי ברשות המקומית.
- (8) קידום תיירות-תרבות (תיירות פנים וחוץ) ברשות המקומית.

7 . קידום בטחון התושבים ומוכנות לחירום בטחוני ואזרחי

מצבי חירום בטחוני ומצבי חירום אזרחי (אסונות טבע, אירועים המוניים וכו') מסכנים את מרקם החיים ועלולים לגרום לפגיעות בגוף, בנפש, ברכוש ובתשתיות. היערכות מוקדמת ומוכנות של גופי הממשל והרשויות המקומיות למצבי חירום, היא חיונית והכרחית להצלת חיים ולצמצום נזקים.

הניסיון המצטבר שנלמד בשנים האחרונות מאירועי הבטחון הביא לכך שהרשות המקומית נתפסת כ'לבנת היסוד בחזית האזרחית' וכאחראיות להפעלה המקומית של מנגנון החירום ומערך השירותים הנדרשים לתושבים בשעת חירום. הרשויות המקומיות בונות את תפיסת ההפעלה במצבי חירום ואחראיות בעת חירום על יישומה תוך שיתוף פעולה עם גורמי החירום וההצלה הלאומיים ובהתאם להנחיות שהוגדרו.

על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על האופן שבו היא ערוכה להתמודד עם חירום בטחוני ואזרחי, בהתאם לחוק היערכות העורף לשעת חירום (התשע"א 2011), ועל האופן שבו היא פועלת לשימור, חיזוק ועדכון מיטבי של מוכנותה לחירום.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- (1) ניתוח סיכונים: מיפוי שיטתי של מצבי החירום הביטחוניים והאזרחיים והסיכונים המאיימים על הרשות המקומית (בשיתוף עם רשות חירום לאומית), ובניית תוכנית עבודה מפורטת ונהלים סדורים להיערכות מיטבית במצבי החירום השונים.
- (2) מינוי ממונה חירום ותפיסת הפעלה של מנגנוני החירום ברשות המקומית בעת הצורך.
- (3) פיתוח ושימור התשתיות הפיזיות, הלוגיסטיות והארגוניות לחירום.
- (4) "אחריות מגזרית" - הגדרות תפקידים ואחריות לכל גוף ברשות המקומית, גופי סמך וארגונים בקהילה בשעת חירום.
- (5) ניהול מערך כוח אדם מתנדב בחירום, הכולל בעלי תפקידים מקצועיים במגוון תחומים הנדרשים במצבי החירום.
- (6) ביצוע תרגולי-חירום, הכשרות והשתלמויות לבעלי תפקידים בחירום, לצוותי התערבות רב-מקצועיים ולמתנדבים.
- (7) בניית מנגנון מוסדר לתיאום, תכלול ושת"פ של כל שירותי החירום הממשלתיים והפרטיים, בשלבי היערכות וההתמודדות בחירום (בפרט המשרד להגנת העורף ופיקוד העורף).
- (8) בקרה, מיפוי ואיתור פגמים במערך ההתגוננות, תוך קביעת דרכי טיפול מתאימות.
- (9) הפעלת מרכז חירום מתקדם בעל טכנולוגיות חדישות לניהול מצבי חירום.
- (10) הבטחת המוכנות של הפרט והקהילה - קיום פעולות לשיפור מוכנות התושבים לחירום.

8. תכנון המקדם ערכים חברתיים

תכנון המקדם ערכים חברתיים, מתייחס לצורך לשלב שיקולים חברתיים ושיקולים סביבתיים בתכנון המרחב. התכנון המקדם ערכים חברתיים רואה בתכנון הפיזי לא רק כלי מגיב לצורכי התושבים, אלא מחולל ומתכלל צרכים חברתיים. תכנון המערב שיקולים עשוי להשפיע על היבטים חברתיים רבים כגון: פיזור אוכלוסייה, שוויון זכויות, צמצום פערים, מניעת הדרה של אוכלוסיות ממרחבים ציבוריים, פיתוח והעצמה של קהילות באמצעות שימוש במרחב, שילוב חברתי בין קבוצות, ואפילו חיזוק התא המשפחתי.

על-פי קריטריון זה, תוערך הרשות המקומית על המידה שבה משלבת שיקולים חברתיים בתכנון ובניית המרחב, בבניית מבני הציבור ובתכנון השטחים הפתוחים שבתחומה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- (1) קיימות תוכניות עירוניות הנותנות ייצוג לצרכים קהילתיים מגוונים.
- (2) קידום שיקולים חברתיים בתכנון ובנייה, באמצעות שיתוף נציגים מאגפים חברתיים ו/או ייצוג קהילתי ו/או שימוש ביועץ חברתי ו/או נציגי ארגונים אזרחיים בתהליכי התכנון ברשות המקומית.
- (3) קידום שיקולים סביבתיים בתכנון ובנייה: שיתופם של נציגים מאגפי איכות הסביבה ונציגי ארגונים סביבתיים בתהליכי התכנון ברשות המקומית.
- (4) שימוש בתסקירי השפעה חברתית וכלים דומים, להערכת השפעות חברתיות של תכנון מרחבי.
- (5) תכנון מבני ציבור ושטחים ציבוריים באופן המקדם שיקולים חברתיים ב-3 השנים האחרונות.
- (6) פרויקט דגל בתחום התכנון החברתי (כולל התחדשות עירונית ושיקום שכונות).
- (7) קידום בנייה ירוקה ותפיסות קיימות.
- (8) קידום דיור בר השגה.

9. אחריות חברתית בהתנהלות הפנים-ארגונית

”כדי להניע אחרים, עלינו, ראשית, להניע קדימה את עצמנו” (פרופ' ג'ון קוטר, להוביל לשינוי, 2003).

רשות מקומית הרואה עצמה מובילה בהטמעת ערכי האחריות החברתית במרחב הרשות המקומית ובקרב תושביה, נדרשת להוות דוגמא ומודל לחיקוי בהטמעת ערכים אלה 'בתוך הבית פנימה', משמע – בתרבות הארגונית ובהתנהלות הפנים-ארגונית.

שמונת הקריטריונים הקודמים מגדירים את האופן בו הרשות המקומית נמדדת על יישום הערכים והרוח של האחריות החברתית, בהתייחס לשדה הפעילות שלה, במרחב הרשות המקומית ובקרב תושביה. קריטריון זה נועד להעריך את האופן בו הרשות המקומית מביאה לידי ביטוי את רוח האחריות החברתית וערכיה בתוך הארגון עצמו. הרשות המקומית תוערך על האופן בו היא מטמיעה את 8 הקריטריונים המוצגים לעיל, בתרבות הארגונית, בתשתיות הפנים-ארגונית ובהתייחס לעובדיה.

קריטריוני המשנה שייבחנו:

- 1) **אמנת שירות פנים ומענה לפניות עובדים**
 - קיימת אמנת שירות פנים-ארגונית.
 - הפעלה של מנגנון שיטתי ויעיל לטיפול בפניות עובדים.
- 2) **יישום חוק הנגישות ותפיסת הנגישות באופן רחב ומתקדם ברשות המקומית**
 - אחוז העובדים עם מוגבלויות המועסקים ברשות המקומית.
 - מתן הזדמנות לעובדים עם מוגבלות, לממש את הפוטנציאל שלהם ולהתפתח בעבודתם באמצעות ציוד, אמצעים ותנאי סביבה מאפשרים.
- 3) **קידום ותמיכה באוכלוסיות ייחודיות**
 - קיימים מנגנוני תמיכה לעובדים נזקקים.
 - אחוז העובדים הגרים ברשות המקומית מתוך סך עובדי הרשות המקומית ואחוז העובדים מקרב אוכלוסיות ייחודיות ברשות המקומית המועסקים ברשות.
 - אחוז הנשים המועסקות בחוזה בכירים.

- (4) **עידוד ההתנדבות בקהילה**
- ביצוע פעילות יזומה של הרשות המקומית, להתנדבות בקהילה.
 - עידוד עובדים להתנדב לאחר שעות עבודתם באמצעות תמריצים.
- (5) **שיתוף עובדים**
- שיתוף במידע ויידוע עובדים במגוון ערוצי מידע, בהחלטות ובתהליכים פנים-ארגוניים.
 - קיימים מגנטי היוועצות ושיתוף עובדים בנושאים פנים-ארגוניים ובתהליכי קבלת החלטות.
- (6) **פיתוח תרבותי כמנוף חברתי**
- קיום פעילויות תרבות לעובדי הרשות המקומית וחשיפתם לאפיקי תרבות מגוונים.
 - קיום אירועי תרבות ומורשת לעובדי הרשות המקומית המקדמים לכידות חברתית ושאיכות ארגונית.
- (7) **קידום ביטחון העובדים ומוכנות לחירום בטחוני ואזרחי**
- קיום מרחבים בטוחים ואמצעי הגנה לכלל עובדי הרשות המקומית בעת חירום.
 - הדרכות עובדים לשמירה על ביטחונם וביטחונם בעבודה ולהתמודדות בשעת חירום.
- (8) **תכנון המקדם ערכים חברתיים**
- יצירת סביבות עבודה המקדמות ערכים חברתיים בבניין/ני הרשות המקומית.
 - יצירת סביבות עבודה המקדמות ערכי סביבה בבניין/ני הרשות המקומית.

ד. השיטה להערכת הרשויות המקומיות

ד. השיטה

1. תוכנית ההערכה והשיפוט:

- א. האחריות החברתית ברשויות מקומיות תימדד על-פי 9 הקריטריונים המושתתים על עקרונות התפיסה של אחריות חברתית, ועל פרמטרים בינלאומיים להערכת אחריות חברתית.
- ב. כל קריטריון ייבחן במספר מדדי תשומה (מדידת ההשקעות או ההוצאות) ומדדי תפוקה (מדידת התפוקות הנובעות מההשקעה).
- ג. פירוט המדדים והמשקלים היחסיים של כל מדד יוצגו במדריך להגשת הפרס שיפורסם בנפרד.
- ד. בתהליך ההערכה יושם דגש על מימוש הקריטריונים בתחומי העשייה של הרשות המקומית ועל ביצוע מעבר לחובותיה של הרשות המקומית על-פי חוק ובאופן שאינו מותנה בתקציבי ממשלה.
- ה. בתהליך המדידה יתבקשו הרשויות המקומיות להגיש למפעם האיזורי 'עדויות' - מסמכים המעידים על ביצוע הקריטריונים ועל הנתונים שהוצגו.
- ו. הערכת הרשויות המקומיות בתהליך הפרס תיעשה על-ידי צוות שיפוט מקצועי ובהתאם לנהלים המפורטים במדריך להגשת הפרס.
- ז. ההערכה תתבצע בחלוקה ל'מסלולים' על-פי סוגי הרשויות המקומיות: מסלול עיריות, מסלול מועצות מקומיות ומסלול מועצות אזוריות.

בכל מסלול יוענקו תעודות הוקרה, ולרשויות המקומיות שתקבלנה את הניקוד הגבוה ביותר במסלולן יוענק פרס כספי

2. הגשת המועמדות לתוכנית הפרס

חוברת הגשת המועמדות לפרס ומדריך מפורט הכולל הנחיות למילוי כלי המדידה, ישלחו לרשויות המקומיות בדצמבר 2014. הגשת מסמך מועמדות בהתאם לעקרונות ולפורמט שיפורסם, תתאפשר עד סוף ינואר 2015 למפעם האזורי.

3. לוח זמנים



ה. נפח

נספח 1: שאלון לבכירים ברשויות המקומיות – אחריות חברתית

שאלון זה הופנה לראשי רשויות מקומיות ומנכ"לים: רשויות מקומיות ומועצות אזוריות, רשויות קטנות וגדולות, רשויות במגזר היהודי והערבי על מנת לקבל מדגם מייצג לתפיסות בשטח בנושא אחריות חברתית.

השאלות וההתייחסות של ראשי רשויות מקומיות בשל הדרג המקצועי הבכיר מהוות תשתית חשובה לתפיסת תפקידה של הרשות המקומית בקידום אחריות חברתית. הן מלמדות גם על גישות ותפיסות שונות לקידום סוגייה חשובה זו. בהזדמנות זו אנו רוצים להודות על שיתוף הפעולה והסיוע במילוי השאלון.

1. מהי אחריות חברתית ברשות לדעתך?

- אחריות חברתית ברשות מקומית הינה תפיסה ארגונית המבטאת ברמה ההצהרתית ובעיקר המעשית לפיה יש לפעול לקידום האינטרסים של התושבים בכל תחומי החיים.
- אבחנה בין מועצה אזורית לעירייה ולמועצה מקומית - מועצה אזורית פועלת באופן דו-רבדי להבדיל ממועצה מקומית ומעירייה שאצלן הרבה מהאחריות החברתית היא ברשות המקומית. במוא"ז יש יתרון לגודל: אחריות חברתית היא דברים שנוגעים בתושב, איזה כלים מעמידים לרשות המקומית הישוב תוך ניצול היתרון לגודל שהישוב ידע להתאים לתושבים שלו.
- נושאים שקשורים לקהילה ולפרט, לכל הפרטים – דאגה לרוב שזה הממוצע ויש את הדאגה לשוליים שם הטיפול שונה, הסתכלות של המערכת על האדם באשר הוא אדם, לראות את האדם שנמצא מאחורי כל שירות, כל פעולה שעושים. אחריות חברתית מעבר לאחריות סטטוטורית של הרשות המקומית, בדברים היותר רכים, הדברים שמעבר-נשמה יתרה.
- תפקיד הרשות לדאוג שרמת החיים של תושביה עולה, שהישוב טוב יותר, חזק יותר, יפה ונקי יותר. אחריות מא' ועת ת'. ראש הרשות המקומית צריך לדאוג לחוסן, ללכידות ולהרגשת שייכות של תושבי המקום.
- רשות מקומית במגזר הערבי חייבת לדאוג לחינוך קהילתי. לדאוג לאחריות לסביבה, להתנהגות בין התושבים במיוחד כלפי האחר.
- לאחריות חברתית 2 רבדים: 1 – דאגה לכלל התושבים מיום לידתם ועד יום פטירתם 2 – בחינה מתמדת כיצד המועצה המקומית יכולה לעזור לאוכלוסייה במדינת ישראל.

- אחריות חברתית - הערכים החברתיים שאנו רוצים שהעירייה תקדם אותם ועליהם לקחת אחריות לקדם אותם-סולידריות, עזרה לזולת, טוהר המידות, אמון הציבור בשלטון, שמירה על הסביבה, עידוד גיוס ברשויות המקומיות יהודיות. הרשות המקומית היא ארגון חברתי, ציבורי, לא משנה מה מטרתו למען הציבור. דאגה לחלש ולשונה בחברה, יצירת סולידריות בקרב תושבי העיר-עזרה הדדית, התגייסות למען דברים חיצוניים (תושבי הדרום) ולא רק פנימה.
- אחריות חברתית מטרתה לייצר שיח קהילתי או שפה קהילתית רחבה ככל האפשר שמאפשרת לכל קבוצה, לכל קהילה ביטוי ואפשרות למציאת מקום לביטוי חברתי שמביא את המאחד והמיוחד לידי ביטוי.
- אחריות חברתית לשיפור איכות החיים של כלל אוכלוסיית הרשות המקומית בדגש על אוכלוסיות מאתגרות ומתן מענה הולם לצרכי השטח בדרכים המקובלות ובדרכים יצירתיות.
- אחריות חברתית היא ערבות התושבים זה לזה, מערך שירותים עפ"י כל הרצף, שירותים חברתיים המטפלים בשכונות חלשות, בעדה האתיופית ושילובם באוכלוסייה, אחריות מגיל 0 עד זקנה, עידוד ההתנדבות במגוון תחומים.

2. במה שונה אחריות חברתית ברשות המקומית מגוף אחר שאתה מכיר?

- הרשות המקומית כגוף המנהל את הישובים ואחראי על איכות חיים של תושבים, קיימת בו חובה מוסרית לטיפול חברתי בדרכים שונות.
- בגופים עסקיים האחריות החברתית היא משנית למטרת העל-להרוויח, ברשות המקומית האחריות החברתית היא מטרת על.
- ככלל זו אחריות של המדינה לכלל תושביה השוני הוא ברמת הציפיות של התושב. הגוף היחידי שנמצא אתו בקשר ויש לו כתובת קרובה וזמינה.
- הרשות המקומית אחראית על כל מה שנעשה בכפר, ראש המועצה נתפס כאחראי על כל תחומי החיים. המושג אחריות חברתית רחב יותר במגזר הערבי.
- 3 מישורים: 1 - הסיוע שהרשות עושה מתוך הבנה שזו חובתנו, 2 - לא עושים זאת על מנת לקבל פרס. 3 - עם כל הצניעות, אין אף גוף שמכיר את צרכי התושבים כמו הרשות המקומית בה הם חיים.

- משרדי ממשלה נושאים באחריות חברתית לתושבים ולאזרחים. לקחת את המושג הזה ונבחן ביחס לתאגידים עסקיים. ברשויות מקומיות, זה נטוע, לעסקים- בצד הרווח נותנים משהו ברמה החברתית.
- ברשות מקומית אחריות חברתית היא אחריות כוללנית מתוקף תפקיד שמכיל את כל התחומים החברתיים לאדם ולקבוצה.
- גופים שעוסקים באחריות חברתית מונעים מאינטרסים, הרשות המקומית שונה מהמגזר השלישי בזה שהוא ממסד, אנשים משלמים מיסים.
- חברות משלמות מס שפתיים, הרשות עושה זאת ביומיום

3. האם יש משהו ספציפי שאפשר לדרוש מרשויות מקומיות בשונה מגופים אחרים?

- שביעות רצון של תושבים במגוון תחומים שחשובים להם.
- ישנה מציאות בטחונות של נפילת טילים/שלג ומטה הנוער של הישוב לוקח על עצמו כמשימה ביקור יזום בביתו של כל אזרח מעל גיל 60 על מנת ללמוד על פערים או צרכים מיוחדים כתוצאה ממציאות חדשה מדובר באחריות חוצת מגזרים, גילאים ובאה כדפוס פעולה כמעט אינסטיקטיבי במרקם שקיים בתוך הרשות המקומית.
- הרשות המקומית צריכה לתת לתושב נתונים לגבי זמינות ודרכי תקשורת למענים הקיימים גם אם זה לא בתחום אחריותה.
- רשות מקומית כאמור אמורה להציג בכל פעולותיה שהיא פועלת ראשית ובעיקר לרווחת התושבים.
- מועצה אזרחית- האם למועצה מדיניות בתחומים אלה ופעולות שנעשות בפועל? ואיפה המועצה באה לידי ביטוי האחריות החברתית-כמו התנדבות?
- ישנם תחומים חברתיים שהרשות המקומית מטפלת בהם עפ"י חוק. התרומה האמיתית קיימת בתחומים הלא פורמאליים.

4. בכל אחד מהתחומים הבאים, במה נראה לך שהרשות המקומית יכולה להימדד/להיבחן? נא לפרט את הפרמטרים בכל אחד מהתחומים:

1. הפעלת אמנת שרות:

תהליך משמעותי של אמנת שירות, נגיעה של כלל העובדים באמנה ובכלל התושבים, קיומה של אמנה זה חלק מניהול תקין ואחריות חברתית, עמידה בהתחייבות שצוינו באמנה, אפקטיביות-פתרון אמיתי של בעיות, מחויבות של כל הגורמים ברשות לאמנה, פעילות קהילתית באמנה, רמת שירות לתושב, איכות הטיפול בפניות, זמני תגובה, הפניה לגורמים רלוונטיים, שמירה על הסביבה, חינוך קהילתי, קיום אמנת שירות, קיום תהליך מדידה ובקרה חודשי כולל הכנסת תוכנה שמודדת משך זמן תגובה ואופן הטיפול. כתיבת נוהלי עבודה למחלקות המועצה תוך כדי בחינת אמנת השירות, ערוצי תקשורת קיימים וכמות המשתמשים בהם, כמה תושבים זמינים לערוץ הזה. האם מדדי הזמן שנקבעו הם ראויים?, האם יש מדידה הערכה ובקרה-האם השירותים מקיפים, האם יש מנגנון במערכת הניהולית שבודקת את זה? האם יש עבודה עפ"י נהלים/מכון התקנים/ האם יש עדכון לתקן, יכולת המימוש של האמנה, הגדרת השירותים, חיבור בין אמנה לעובדים ואמנה לתושבים, מוקד, פורום מוקד לפתרון בעיות תשתיות ואחרות.

2. סיוע לאוכלוסיות ייחודיות:

האם השירותים והליווי שהרשות נותנת לצורך של קבוצות מיוחדות כדי ליצור שוויוניות, האם יש תכנית מערכתית למענים-תוכנית עבודה, כמות קבוצות העניין (עולים חדשים), כמות המענים לקבוצות ואופן הטיפול (מענים לקשישים, לנוער) הרחבת הפעילות לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, רמת השירות וזמן התגובה, פרויקטים לטובת אוכלוסיות ייחודיות, שילוב אוכלוסיות ייחודיות תוך מתן מענה לצרכיהם הייחודיים, הרגשת שייכות, פעילות הרשות המקומית עם קרנות לתמיכה בנזקקים, הקמת עמותות כאלו ע"י הרשות (עמיתים במשגב), מתן מענה לאור גידול באוכלוסייה.

3. נגישות למבנים ואתרים ציבוריים:

העסקת אחראי לנגישות ציבור, הנגשה בכלל ובמבני חנוך בפרט, הנגשת מוסדות ציבור, איכות ההנגשה ויכולתה לספק פתרונות, סקר נגישות, תוכנית אב וסטטוס ביצוע נגישות במבנה ציבור, אילו פעולות נעשות ללא קשר לתקציב-משרדי מועצה מונגשים, תקציבים יעודיים לנושא. מיפוי-רצוי מול מצוי, הנגשת בשירות-העברת מידע, סדנאות והדרכות לעובדי קבלת קהל, איך לסייע לעובדים שזקוקים להנגשה, האם יש הבדל בשנים האחרונות, בעיקר במבנים מרכזיים (בי"ס, ספרייה)

4. טיפול בפניות הציבור:

האם המוקד פעיל, מס' פניות וטיפול בפניות, מעקב תלונה חוזרת ואופן הטיפול, בארועים גדולים-יש כתוביות?, מע' מידע החוצה את העירייה, מוקד עירוני, בעל תפקיד לא רק פניות הציבור אלא פניות מורכבות יותר (לעיתים בטיפול מבקר הרשות), פניות ציבור לפניות מורכבות שלא במוקד, אופן הפניה-לענות בשפת האם, תוך כמה זמן עונים ורמת הידע שנותנים, זמן תגובה, איכות טיפול, יעילות המענה לפניות, יכולת לגייס את כל הגורמים ברשות לפתרון הבעיה, התיחסות עניינית לפניות, מנגנון ברשות מקומית שעובר על כל פניה ובודק אם טופל-מעקב, אפלקציה במוקד ונציג לתלונות הציבור.

5. עידוד מתנדבים לפעילות קהילתית:

ארוע למתנדבים, רכזת מתנדבים במועצה, אחוז המתנדבים ברשות מקומית, עבודה בשיתוף עם המגזר השלישי, עידוד התנדבות, קריטריונים למתנדבים פעילים, מס' מתנדבים, מספר ואיכות התוכניות והפרויקטים שבהם משולבים מתנדבים. מס' מתנדבים, היקף תחומים, פעילות הרשות לעידוד התנדבות לרבות טקסים וארועים, עידוד מתנדבים לא רק לשירות לאומי, כמות מתנדבים ביחס לאוכלוסיה, פעילות והוקרה למתנדבים, תקן למתנדבים, יחידה להתנדבות בלשכת הרווחה, היקף פעילות, ארגונים שהרשות המקומית נמצאת איתם בקשר, עידוד התנדבות בגילאים שונים, ארועי הוקרה למתנדבים, מס' התחומים שבהם יש פעילות התנדבותית בדגש על חינוך ונוער.

6. שיתוף הציבור בעשייה המוניציפלית:

תהליכי שיתוף ציבור בתוכניות אסטרטגיות, מעורבות ציבור גם בשגרה, הקמת ועדות שהתושבים מעורבים בהם בקבלת החלטות וקיום מפגשים סדירים עם תושבים בפילוח מגזרים, שכונות ובעלי עניין, עידוד הורים בלקיחת מעורבות בחינוך בבי"ס, שימוש באינטרנט המועצה, מס' כנסים וארועים בהם הציבור שותף, היקף התושבים המשתתפים בתהליכי קבלת החלטות, כמות היוזמות הצומחות מהקהילה, גנים קהילתיים, יוזמות שמקורן מהציבור ויושמו הלכה למעשה, קבוצת תושבים השותפים בדיונים של נבחר ציבור ואנשי מקצוע, לאפשר לציבור לממש אחריות ולהגיב, קיום עיתון ואתר אינטרנט לתגובה.

7. קיום אירועי תרבות לכלל התושבים:

קיום תוכנית אירועים שנתית לכלל האוכלוסיה, כמות אירועי התרבות, גיוון הארועים לכל סוגי האוכלוסיה, קיום אירועי תרבות לכלל התושבים, תפקוד המתנס, מס' הארועים, מס' המשתתפים, היקף ההשתתפות בציבור בעלות הארוע, מגוון הנושאים, פסטיבלים, תלוי בתקציב, האם עונה למכלול האוכלוסיה, מגוון פעילות, פעילויות בעלות מוזלזת לציבור רחב בגנים ציבוריים ובאזורים מסחריים.

8. שיפור המוכנות למצבי חירום:

דרך פיקוד העורף אם הרשות המקומית מוכנה או לא, כמות התרגולים, נהלים ברורים, צורת הפעלה, קיום מוקד, מלאי במחסנים, היקף מערכות מידע לפעילות, מענה אופרטיבי לוגיסטי בדגש על מזרונים, מיטות, מיכלי מים, מתקני שהיה, מס' ישיבות בנושא חירום, מס' נושאים מתורגלים בשטח. כמות המתנדבים בחירום, יציאה להשתלמויות בנושא, תוכנית חרום מקיפה ורלוונטית, שיתוף ציבור בתוכנית בשגרת חירום ובחירום, דרוג פיקוד העורף, תרגול, מחסני חירום, מתנדבים צח"י, נהלים בחירום, צוות מל"ח, מוקד בטחוני, חדר מצב, אימון כוננות, צוותי צח"י, תרגול רעידות אדמה וירי טילים, פק"ל-תיק לכל ארוע.

9. תכנון המקדם ערכים חברתיים:

תוכנית אב, תוכנית ישוב לדורות(משגב), חוסן ישובי, הגדלת ההון החברתי, חזון המבוסס על ערכים חברתיים, מטרות ויעדים חברתיים, טיפול במקלטים פרטיים, יום נקיון ישובי, הנחות יסוד לתוכנית מתאר, יעדים בתוכנית עבודה בעלי גוון ואופי חברתי, שמירה ואכפתיות כלי הכפר, כבוד לסביבה, קידום החינוך, תוכנית עבודה של הרשות האם יש בה חינוך לערכים, תוכנית הבניה הרשותית האם מותאם אחריות חברתית, תוכניות קיימות ותוכניות עתידיות, תוכנית רב שנתית (תואמת קדנציה) המכילה צרכים חברתיים ואחרים, תוך שינויים במהלך השנה וקידום איכות החיים ע"י בניה.

נספח 2: סקירת מדדים בינלאומיים ולאומיים של אחריות חברתית

מדדים כללים אחריות חברתית

שם המדד	ארץ	חברה וקהילה	ממשל	כלכלה	סביבה	אחר
GRI (Global Reporting Initiative)	ארה"ב	זכויות אדם תעסוקה קהילה אתיקה	מבנה ותהליכים מדניות ואסטרטגיה בקרה	מדניות הוצאות מדניות הכנסות מדניות רכש	סביבה משאבי טבע	"אחריות מוצר" חזון ופרופיל
ISO 26000	ארה"ב	מעורבות חברתית אחריות חינוך, בריאות רווחה	זכויות האזרח זכויות העובד אתיקה בניהול		סביבה ברת קיימא וחינוך	ארכונות תרבות וחינוך
תו תקן ישראלי 10000	ישראל	פיתוח קהילתי תרומות התנדבות קשר קהילה	ניהול תקין אתיקה בניהול שקיפות ודיווח סביבת עבודה וזכויות עובדים	ניהול תקין	משאבי הסביבה	חיי המוצר שיוק וארכונות

מדדי איכות חיים - היבטים חברתיים

שם הממד	ארגון	מימד חברתי	מימד הממשל
שם הממד SEEA 2003	מדד האו"ם לאיכות חיים ופיתוח בר קיימא	הון חברתי social capital אמון, הדדיות, רשתות חברתיות	מדיניות ומעורבות משפחה, קהילה ולידות חברתית
מדד קדמה ABS, 2011	אוטורליה 2003	תמיכה חברתית קשרים חברתיים אמון בהקהילה התנדבות	אמון במוסדות ממשל השתתפות בפעילות פוליטית היועצות בקבלת החלטות
מדד איכות החיים של OECD	החברה למתנ"סים 2013	רשתות חברתיות תמיכה באוכלוסיות ייחודיות, ערכות הדדית והתנדבות, אירועים, לידות	אמון בין חברי הקהילה למוסדות שיתוף תושבים ורשתות חברתיות, יוזמות, פיתוח מנהיגות שיתוף בין ארגונים ובין עסקים
מדד איכות החיים, קיימות וחוסן בישראל:	משרד ראש הממשלה 2013/4	הקשרים החברתיים והקהילתיים תמיכה מעורבות החברתית הפעילות ההתנדבותית האמון, הערכות ההדדיות, הנורמות והנכונות המעודדים שיתוף פעולה בין פרטים ובין קבוצות בחברה.	מעורבות חברתית וממשל

מדדים למצוינות ברשויות מקומיות

שם המדד	ארץ	מדדים חברתיים	מדדי ממשל	כלכלה	תרבות	אחר
LGC הרשות המצטיינת	בריטניה	פיתוח הנהגת מעורבות חברתית	התמודדות עם סוגיות אסטרטגיות	ניהול תקציבי פיתוח כלכלי	טיפוח תרבות	מצוינות ארגונית
ELGA הרשות המצטיינת	אירלנד	קהילות אקטיביות מעורבות חברתית	חדשנות בניהול הממשל	טיפוח כלכלה מקומית טיפוח תיירות	טיפוח תרבות	בריאות הציבור הערכות לחירום סביבה ברת קיימא
The Quality Council CSN 01 0391	צ'כיה UNMZ	CSR system based on ISO 26000			תרבות חינוך מדעי	מצוינות ארגונית