



מנהל השלטון המקומי

שם הקורס:

מיומנויות שירות, איכות, דוברות ויחסי ציבור ברשות המקומית (28 ש"א)

א. מטרת הקורס ותוצרי למידה:

להכיר את הגישות העיקריות לניהול האיכות והשירות ולהכיר את משמעותם בהתנהלותה של הרשות המקומית.
להכיר את הדרכים לטיפול בתלונות הציבור ולפתח מודעות ומיומנויות בנושאי תקשורת, דוברות ויחסי ציבור ארגוניים ואישיים.

תוצרי למידה:

א. מטרת הקורס ותוצרי למידה:

להכיר ולהבין מושגים עיקריים בתחום השירות והאיכות ואת יישומם בעבודתה של הרשות המקומית, כולל אמנת שירות.
לפתח חשיבה והתנהגות מכווני שירות.
לרכוש כלים ליצירת מערכות שירות ואיכות בהתנהלות הרשות המקומית.
להכיר ולהבין את הדרכים לטיפול בתלונות הציבור ואת יישומן בהתנהלותה של הרשות המקומית.
לרכוש כלים מעשיים בתחומים: תקשורת, דוברות ויחסי ציבור בהתנהלותה של הרשות המקומית ובהתנהלות האישית כעובד.

ב. תוכן הקורס:

איכות ושירות בניהול, אמנת שירות, התאמת האיכות והשירות ללקוח (לתושב), ניהול הלקוח בשירות ואיכות, תיאום ארגוני במערכות שירות ואיכות, טיפול בתלונות הציבור, דוברות ויחסי ציבור ברשות המקומית.

ג. תכנית הקורס לפי הנושאים:

א. מבוא לאיכות ושירות בניהול.
גישות לניהול האיכות. גישות לניהול שירות . תקני איכות השירות.
ב. ניסוח ובנייה של אמנת שירות ואיכות ברשויות המקומיות.
אמנת שירות מהי? אמנות שירות בשלטון המקומי (דוגמאות). אמנות שרות בתחומים שונים. מדדי שירות.
ג. איכות ושירות ללקוח.
בניית מערכות להתמקדות בלקוח. מענה ותיאום ציפיות. איתור צרכי הלקוח . כיבוד צרכים. ניצול כישרונות. בניית מערכת הכוללת מדדים לשירות.
ד. ניהול הלקוח בשירות ואיכות.
ניהול מגעים אישיים (פגישות טלפונים). ניהול מגעים לא אישיים (תכתובת). יצירת ומדידת אמון. מסרים בתקשורת.
ה. תיאום במערכות שירות ואיכות.
יצירת מעגלי איכות. יישום מדיניות איכות בשירות ללקוח. תיכון מערכת שירות ממוקדת לקוח. יצירת תרבות שירותית. בניית מערכות לבקרת שירות ואיכות.
ו. פניות הציבור, דוברות ויחסי ציבור ברשות המקומית.
מאפייני הפונים והמתלוננים ומאפייני הפניות והתלונות. התלונות ככלים לשיפור השירות ולשמירה על האתיקה ועל טוהר המידות. תדמית הרשות – ממה היא נבנית, איך אפשר להשפיע עליה? תפקיד הדובר. יחסי ציבור. מקרים ותגובות.

מהלך השיעורים: הלימוד יתבסס על הרצאות מלוות במצגות וניתוח אירועים.

ד. חובות הקורס:

קריאת חובה בחומר הביבליוגרפי.

הצלחה בבחינה

ה. ביבליוגרפיה:

1. משרד הפנים, **אמנת שירות בשלטון המקומי בישראל**, דצמבר 2011



המינהל ללימודים מוניציפאליים