

קבוץ יד-מרדכי
דף מזכירות מס' 1059
14.11.08
הדף מופץ בזואר ובזוא"ל

בדף הפעם: *דו"ח משיבת המזכירות *דיווחים ועדכונים

.....עריכה והבאה לדפוס: אופיר לבנה.....

דו"ח משיבת המזכירות מתאריך 9.11.08

נכחו בישיבה: רעיה פסי, עפרה הלפרין, גיורא אתר, גלעד בארי, הלל שיפמן, שלוית קראוס, אורלי סיגלמן, יריב קלרמן, אופיר לבנה.

1. הצטרפות גלעד בארי למזכירות

חברי המזכירות בירכו את **גלעד בארי** על הצטרפותו לישיבות מזכירות כחבר מן המניין. תוקף לנושא מצוי בתקנון הקיבוץ בסעיף 101 (ב), וב"נוהל מזכירות" שאושר בקיבוץ בשנת 2005. מנהל מש"א (כמו גם בעלי תפקידים מרכזיים אחרים שהינם חברי קיבוץ) מוגדר כחבר מזכירות עם בחירתו בקלפי לתפקידו הספציפי.

2. אמנת שרות – בין נותני השירות לבין צרכני השירות בקיבוץ

- כחלק מתוכנית העבודה של המזכירות לשנים 2008-9 אישרה המזכירות הצעה לאמנת שרות בין נותני השירות בקיבוץ לבין צרכניו.
- ההצעה נבנתה יחד עם אנשי המקצוע והשירות בקיבוץ: **יגאל מורן, יואל שטין, עידו מן, מיקי קציר, שאול ולנסקי**, ובסיוע של חברי קיבוץ ותושבים שהעלו הצעות משמעותיות לשיפור וייעול השרות בקיבוץ.
- בעקבות הדיון הנוכחי בישיבת המזכירות חודדו, הודגשו והוטמעו נושאים נוספים באמנה, המובאת להלן לעיון החברים.
- חברים שירצו להעיר / להאיר / לבקר או להציע שינויים לאמנת השרות מוזמנים לפנות לאופיר לבנה. הערות החברים יבדקו לגופו של עניין ובתיאום יובאו לדיון.

קיבוץ יד מרדכי - אמנת שרות – בין נותני השירות בקיבוץ לבין צרכניו

מטרות

1. יצירת הסכם ציבורי ומחויבות בין נותני השירות לבין הצרכנים (חברים ותושבים) בכל הקשור למתן שרות וקבלתו.
2. שיפור וייעול מתן השרות ואיכותו.
3. יצירת וודאות ותחושת ביטחון לצרכני השרות בכל הקשור לתהליך מתן השרות.

עקרונות

1. יצירת כתובת אחת (מזכיר/ת שרות) באחריותה קליטת כל קריאות השרות מצד חברים ותושבים, ניתוב הפניות לנותני השירותים בהתאם לסוגן ודחיפותן, ומעקב אחר תהליך מתן השרות עד גמר ביצוע. גישה זו תייצר שליטה על ניהול האירוע, תתאם ציפיות בין נותן השרות לבין הלקוח ותיצור תחושת ביטחון וודאות אצל צרכני השרות.
2. מזכיר/ת השרות ימומן מתקציב נותני השירותים.
3. ייבנה מאגר נותני שירותים כך שבכל נושא (חשמל, מים, נגרות, שרברבות וכיו"ב) יהיו לפחות שני אנשי שירות לטובת צרכני היישוב. כל עוד איש השרות (בעל תפקיד) מיד מרדכי פנוי לתת שרות הוא יהיה בקדימות לטיפול בקריאת השרות.
4. הצרכן יאשר שלבי הביצוע תוך הסכמה עם נותן השרות על מחיר השרות שמעבר למחיר הבסיסי המפורסם בחוברת היישוב.

5. מחירי השרות הבסיסיים מפורסמים בחוברת היישום ויעודכנו מעת לעת ובמידת הצורך, באחריות צוות יישום/מזכירות.
6. מידעים ועדכונים בנושאי שרות יופצו לחברים ולתושבים על בסיס שוטף.
7. שרות למצבי חירום יינתן 7 ימים בשבוע, 24 שעות.
8. יוקצו משאבים לביצוע שרות מונע.
9. אחת לשנה יערך משוב בקרב הציבור לבחינת טיב השרות.
10. נותני השירותים כפופים למנהל הקהילה ולמנהל העסקים בתחום נתינת שירותים למשק ולקהילה בהתאמה.

1. שלבי הטיפול

קבלת קריאה לשרות – פתיחת קריאת שרות – מתן שרות – בקרה על השרות.

2. השיטה

2.1 מזכיר/ת שרות (משרה חלקית או כתוספת למשרה קיימת)

- 2.1.1 תאור תפקיד: קבלת קריאת שרות, ניתוב הקריאה על פי סוגה לנותני השירות, מעקב, בקרה ומשוב, טיפול בניירת של נותני השירות, גביה לפי הצורך.
- 2.1.2 ריכוז מאגר נותני השירות בקיבוץ ואפיונם.
- 2.1.3 מזכיר/ת השרות ירכז מאגר נותני שירות חיצוניים אשר יהוו גיבוי לנותני השרות של הקיבוץ. המאגר יאושר על ידי נותני השירות ומנהל הקהילה.
- 2.1.4 מזכיר/ת השרות כפוף למנהל הקהילה.

2.2 נוהל פתיחת קריאה:

- 2.2.1 החבר / תושב יצור קשר עם מזכיר/ת השרות באמצעות הטלפון או באי מייל או בכתב לתא דואר.
- 2.2.2 מזכיר/ת השרות ימלא טופס פתיחת קריאה שיכלול פרטי הפונה, מועד הפניה, תיאור הבעיה וכי"ב.
- 2.2.3 מזכיר/ת השרות יעדכן את הפונה בזהות נותן השרות אליו הופנתה הפניה ואת מועד הגעתו למתן השרות.
- 2.2.4 מזכיר/ת השרות יעדכן מיידית את מנהל הקהילה / מרכז המשק על כל פגיעה, נזק או בעיה בתשתיות הקיבוץ ועסקיו.

2.3 נוהל טיפול בקריאה:

- 2.3.1 הגעת נותן השרות לבית הלקוח.
- 2.3.2 אבחון הבעיה.
- 2.3.3 הגשת הצעת מחיר ותנאי תשלום בכתב.
- 2.3.4 אישור הלקוח להצעת המחיר ותנאי התשלום.
- 2.3.5 סיכום לוח זמנים לביצוע עד גמר (כולל פינישים).
- 2.3.6 חיוב הלקוח על פי סיכום מוקדם.
- 2.3.7 בקרת שרות על ידי מזכיר/ת השרות.

2.3.8 הערה

- א. במידה וקיים קושי לאבחן את הבעיה יקבל הלקוח אומדן למחיר העבודה.
- ב. הלקוח יחתום מול נותן השרות על תחילת טיפול והתחייבות תשלום על בסיס אומדן מחיר העבודה.
- ג. נותן השרות מחויב לעדכן רציף את הלקוח על כל שינוי באומדן עלות העבודה ולקבל אישורו.
- ד. בגמר העבודה יחויב הלקוח על פי העלות בפועל.
- ה. אם בחר הלקוח להפסיק העבודה לפני שהסתיימה, ישלם הלקוח עלות בפועל על חלקי העבודה שבוצעה.

2.4 מתן שרות במקרי חירום:

- 2.4.1 במקרי חירום מזכיר/ת השרות יהיה זמין בטלפון 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.
- 2.4.2 במקרי חירום יטפלו נותני השירותים בבעיות 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

2.5 זמני עבודה לטיפול בקריאות שרות:

<u>לוח זמנים לטיפול</u>	<u>לוח זמנים להגעה</u>		
מייד	מייד	בתשתיות קיבוץ/בתי חברים ותושבים (חשמל, מים, גז, תקשורת, ביוב)	<u>בעיות ותקלות ***חמורות / קריטיות</u>
מייד	מייד	בעסקי המשק והקהילה	
מייד	מייד	בבתי חברים ותושבים	
לפי דחיפות, באישור מנהל קהילה	עד 4 שעות	בתשתיות קיבוץ/בתי חברים ותושבים (חשמל, מים, גז, תקשורת, ביוב)	<u>בעיות ותקלות **דחופות</u>
עד 48 שעות	עד 4 שעות	בעסקי המשק והקהילה	
עד 48 שעות	עד 4 שעות	בבתי חברים ותושבים	
לפי סיכום, עד חודשיים	עד 7 ימים	בתשתיות קיבוץ/בתי חברים ותושבים (חשמל, מים, גז, תקשורת, ביוב)	<u>בעיות ותקלות *לא דחופות</u>
עד 14 יום, או לפי סיכום	עד 7 ימים	בעסקי המשק והקהילה	
עד 7 ימים, או לפי סיכום	עד 3 ימים	בבתי חברים ותושבים	

*****בעיות ותקלות חמורות קריטיות** = בעיות בטיחותיות חמורות המהוות סכנת חיים, בעיות הפוגעות משמעותית בעבודה השוטפת של עסקי הקיבוץ, בעיות חמורות של בזבוז משאבים או פגיעה באיכות הסביבה.

**** בעיות ותקלות דחופות** = בעיות ותקלות שאינן קריטיות אך יש לטפל בהן בהקדם האפשרי.
*** בעיות ותקלות לא דחופות** = בעיות ותקלות שאינן פוגעות בחיי השגרה אך חשוב לטפל בהן במסגרת זמן סבירה על מנת להחזיר מצב לקדמותו ו/או למנוע החמרת הנזק.

▪ **בכל סוגי קריאות השרות יפעילו נותני השרות ומקבלי השרות שיקול דעת משותף לגבי מידת הדחיפות לטיפול בקריאה. מקרים של חילוקי דעות יופנו למנהל הקהילה.**

2.6 אחזקה מונעת

- 2.6.1 גינון: טיפול בעצים המסכנים חיי אדם ופוגעים בפעילות שוטפת של עסקי הקיבוץ או בתשתיות.
- 2.6.2 ביוב: סילוק שורשי עצים ושיחים העלולים לפגוע בתשתית הביוב, החלפת מכסי ביובים פגומים.
- 2.6.3 מים: החלפת ברזים תקולים (נוזלים).
- 2.6.4 חשמל: ארונות חשמל שכונתיים, לוחות חשמל בדירות, תקינות הארקות, הורדת עצים מסוכנים צמודי כבלי חשמל, אחזקת רשת מתח גבוה.
- 2.6.5 בבתים: ניקוי גגות, החלפת רעפים, איטום גגות, ניקוי מרזבים.
- 2.6.6 השכרת דירות: אחת לשנה בדיקת תקינות בכל הדירות המושכרות.

2.7 אחריות לביצוע:

- 2.7.1 אחריות מקצועית מלאה של נותן השרות.
- 2.7.2 אחריות המוצר המוחלף / מתוקן עפ"י הוראות יצרן.
- 2.7.3 אחריות לעבודה עד שנה.
- 2.7.4 עבודות עליהן נותן השרות לא יכול להתחייב לקחת אחריות, באחריותו לעדכן הלקוח ולהחתימו על כך בהזמנת העבודה.

2.8 הגדרות תפקיד ותמחור יערכו במסגרת תהליך המשכור.

3. המשך הדיון בנושא ביקורת על ענף השכרת הדירות

א. כהמשך לדיון בנושא שהתקיים במזכירות בתאריך 28.9.08 (ד.מ מס' 1054 3.10.08) אישרה המזכירות טבלת יישום ומעקב להמלצות היישום שהוצגו על ידי ביקורת הפנים במסגרת הכנת דו"ח הביקורת על ענף השכרת הדירות. טבלת היישום והמעקב הוכנה על ידי **יריב קלרמן, יגאל מורן ואופיר לבנה** והועברה לועדת ביקורת ללא הערות חוזרות.

דו"ח הביקורת הסופי יובא לעיון החברים ויוצג בשבועות הקרובים בשיחת הקיבוץ.

ב. בדיון ער שהתפתח בנושא הועלה צורך אמיתי לקיים בחינת מטרות הביקורת ביד מרדכי. מחד ברורים החשיבות והצורך של קיום ביקורת בקיבוץ, מאידך נשאלות השאלות מהו מנדט הפעולה של הביקורת? כיצד היא צריכה להתבצע ולהתנהל? מספר חברים ציינו כי ביקורת צריכה לבחון האם מימש הקיבוץ את מטרותיו ונהליו (עליהם החליט הקיבוץ) ומאידך ציינו כי לא נכון שביקורת תקבע לקיבוץ כיצד עליו לנהל ולהחליט בנושאים המבוקרים.

הדיון במטרות הביקורת טרם הסתיים וימשיך בדיון ייעודי ומשותף עם ועדת ביקורת.

4. עדכון בנושא סיום דו"ח הביקורת על מערך הכספים

אופיר לבנה עדכן את הנוכחים על סיום הכנת דו"ח הביקורת על מערך הכספים. פרק הזמן שנדרש לסגירת הדו"ח מאז סיום הכנת הטיטה האחרונה (הוצגה בהנהלה הכלכלית ובמזכירות) הוקדש לדיונים בין המבקר לבין מנהל הכספים ומרכז המשק באשר לאופן יישום חלקים מהדו"ח. בסיום הדיונים הוחלט לבצע היישום כפי שהומלץ בישיבות קודמות על ידי מבקר הפנים בדיונים שהתקיימו במזכירות ובהנהלה הכלכלית.

דו"ח הביקורת הסופי יובא לעיון החברים ויוצג בשבועות הקרובים בשיחת הקיבוץ.

5. חובת סליקה ישירה

במחצית שנת 2006 קיבל הקיבוץ החלטת קלפי לפיה יעבור הקיבוץ לשיטת הסליקה הישירה בחיובי השירות והצרכנות השונים. במהלך התקופה בוצעו ההכנות הדרושות ליישום ההחלטה, ובחלק מן הענפים, מזה תקופה ארוכה, ההחלטה מיושמת כהלכה עם תרומה משמעותית ליעול מערכת התקציב של הקהילה.

יחד עם זאת יש מספר בתי אב שמסרבים לשתף פעולה עם השיטה החדשה ולמעשה מחויבים בטכניקה הישנה (קיזוז מהתקציב האישי). נוצרה בעיה שחברים אלה יוצרים (או עלולים ליצור) חוב מול הקיבוץ תוך הגדלתו על ציר הזמן.

אי לכך החליטה המזכירות כי החל מינואר 2009 לא* תתאפשר יותר התנהלות בשיטת החיוב הישנה בענפים המיישמים סליקה ישירה ובפועל יעמדו לחברים האופציות הקיימות כיום:

1. חתימה על מסמכי הסליקה הישירה.

2. תשלום במזומן.

3. תשלום באמצעות כרטיס אשראי.

***במקרים חריגים**, שיאושרו על ידי מנהל הקהילה, תותר התנהלות בשיטת החיוב הישנה.

-----עד כאן מישיבות המזכירות-----

עדכונים מצוות היישום

לחברים שלום,

להלן מספר עדכונים לידיעה מתוך ישיבות צוות היישום:

1. **הצעה של מיקי קציר** – מיקי התארח בישיבת צוות היישום וביקש להעלות הצעה להורדת עלויות המים של הקהילה. מיקי ציין כי הצעתו אינה כערעור על החלטת הקלפי שהתקבלה (חיוב לפי חלופה ג' המשקללת מספר נפשות בבית, גינת בית האב ומס מוניציפאלי) אלא הצעה שבאה להקטין את התעריף הכספי הגלום בחלופה שהתקבלה. לפי הצעתו, החבר ישלם את מחיר המים המקובל בשוק לבתים צמודי קרקע עם גינה, ויתרת התשלום ל"מקורות" (שאינה מוטלת על ענפי הקהילה ונוי הקיבוץ) תמומן על ידי המשק. במהלך הפגישה הסביר מיקי כי חשוב לו שחברים ישלמו מחירים הוגנים על המים שהם צורכים ושלא ישלמו היום על מה שלא שודרג בעבר.

בדיון שהתפתח ולא הסתיים הובהר כי הצעתו של מיקי צריכה להיבחן גם על ידי ההנהלה הכלכלית ועל רקע סיכום ביצוע המשק לשנה זו.

הדיון בנושא יימשך.

2. **זמן וק"מ** – כחלק מהטיפול בערעור חברים על הצעת צוות היישום להפעיל מודל זמן וק"מ בחיוב חברים בגין שימוש ברכבי קהילה, בוחן צוות היישום הפעלת מודל זמן וק"מ החל משנת התקציב הבאה (2009). החברים המערערים יצטרפו בהקדם לדיון לאחריו יפורסמו תוצאותיו לציבור.

נמסר על ידי יריב קלרמן

מש"א - עדכונים

לחברים שלום

בימים אלה נכנסתי לתפקיד ניהול מש"א בקיבוץ. אחד היעדים שהצבתי הוא זמינות וקשב לכל פנייה. אעבוד בימים שני, חמישי, ושישי אחת לשבועיים.

ניתן לתאם פגישות דרך שלוות, או בפניה ישירה כדלהלן:

טלפון נייד: 054-7915376

מייל בבית: bgilad@y-m.co.il

מייל משרד מש"א: masha@yadmor.co.il

בברכה, ותודה על האמון.

גלעד בארי

לחברים שלום,

החל מיום ראשון הקרוב, 16.11.08, עוברת האחריות לניהול יח' מש"א מתמיר אבני לגלעד בארי. השבועיים האחרונים הוקדשו להכרות של גלעד עם המערכת ולביצוע החפיפה בתפקיד. תמיר ימשיך ללוות כפרויקטור את תהליך המשכור זאת בכדי לסיימו בהקדם במסגרת הזמן שהוקצב לפרויקט.

נמסר על ידי יריב קלרמן

חילופי תפקידים בדואר

לאחר שנים רבות בו מילאה דוריתה במסירות את תפקידה בדואר, פנתה דוריתה לסיים את תפקידה. הנושא הובא לדיון בצוות מש"א ופורסם מכרז פנימי.

הצוות נפגש עם מספר חברים וחברות שהגישו את מועמדותם ובוחר לתפקיד את איה דרור.

בימים אלו דוריתה מעבירה את התפקיד לאיה.

אני מבקש להודות לדוריתה ולמורצ'ו על מסירותם בביצוע התפקיד לאורך כל השנים ועל שידעו לתת שרות מכובד לציבור!

לאיה, על שקיבלה על עצמה את המשימה, הרבה הצלחה!

חברים / חברות אשר מוכנים לשמש כמחליפים בדואר בעת הצורך מוזמנים לפנות לגלעד בארי.

נמסר על ידי תמיר אבני

עדכון מועדת בריאות

החל מדו"חות חודש אוקטובר מערכת הבריאות מעבירה את כל החיובים והזיכויים דרך תכנת המחשב ישירות למחשב הנה"ח. המערכת נסגרת בסיום כל חודש ומתחילה צבירה חדשה החל מהיום הראשון של כל חודש. לכן לא ניתן לתקן או להוסיף חיובים/זיכויים לחודש הקודם אלא לעשות זאת במידת הצורך בחודש הבא. **נמסר ע"י ניצה רינת**



עדכון בנושא רכישות במרכול

לחברים שלום

כתוצאה מאילוצי הוראות ניהול ספרים, חודדו מספר הנחיות פעולה למרכול. החל מחודש זה, לא ניתן לבצע קניה של חבר, עבור גורם חיצוני, שלא דרך חשבוננו של החבר. כלומר, קניות שחבר מבצע יחויבו בחשבוננו בלבד. באם חבר קונה עבור מישהו חיצוני, יתחשבן החבר עם הגורם החיצוני באופן פרטי וללא התערבות המרכול). בנוגע לקניות משותפות: אין אפשרות לנהל התחשבות תוך כדי קניה (חלוקת הסכום על מספר חשבונות). כל פריט ספציפי שנקנה במרכול, חייב להיות משויך לחשבון אחד (של החבר הקונה בפועל). באם חבר קונה ורוצה להתחשבן עם חבר אחר, תבוצע ההתחשבות באופן פרטי וללא התערבות המרכול). **תודה על ההבנה ושבת שלום**

מאירי פרל

תכנית להצבת הממדים

תכנית הצבת הממדים הינה חלק מההכנה של משרד הביטחון ליום בו יתקבל התקציב הממשלתי לביצוע. נערך ביקור בשטח הקיבוץ, ע"י נציג משרד הביטחון ונציגי הקבוץ, במטרה לבחון את השטח ולסמן את המיקום בכל דירה לבניית חדרי המיגון. הקריטריונים לקביעת המקום: דרישות פיקוד העורף, בקשת הדייר ועלות מינימאלית שלוקחת בחשבון העברת תשתיות, עצים והמיקום בשטח. כאשר נגיע לשלב הבניה כל מפגע או שינוי תשתיות ונוי יבוצע על ידי פקוד העורף, ובגמר הבניה המקום יוחזר לקדמותו גם באחריות פיקוד העורף. התכנית המוצגת היא תוצאה של כל המרכיבים הנ"ל. **ביום א' הקרוב, 16.11.08, עלינו להחזיר את התכנית עם הערות ובקשות למתכנן. לכן, אם יש לכם הערות / בקשות לתוכנית הנכם חייבים להעבירן אליי או לשאול וולנסקי עד מוצאי שבת 15.11.08 ואנו נרכז את הבקשות מול הגורמים המתכננים.** ההחלטה הסופית בידי משרד הביטחון. התכנית הסופית המתוקנת תוצג לקיבוץ. התכניות יוסרו מהלוח במוצאי שבת הקרוב.

נמסר על ידי שוקי רייזל



לכבוד כולם
ברכות חמות
על מחרוזת מצה"ל
ובהצלחה
באזרחות ובקייבול!
מכל בית יד מרדכי

שבת שלום לכל בית יד מרדכי !