

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – ממונה על פניות הציבור	מס' הנוהל: 04.03.2	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 19.7.09	תאריך עדכון: 13.7.11	דף מס': 1
	מתוך: 3	

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר פעולות מתקנות לפניות שהגיעו לממונה על פניות ציבור במועצה המקומית ועניין שיפור איכות השירות הניתן לתושבי שהם, במטרה לתקן את הליקוי, לשפר את הקיים ולהפיק לקחים על מנת למנוע הישנות תקלות עתידיות.

2. הגדרות

א.מ.ל

3. תוכן הנוהל

- 3.1** כל אדם רשאי לפנות לממונה על פניות הציבור בכל שאלה ועניין.
- 3.2** פניות יתקבלו באמצעות המוקד העירוני, הדואר, דוא"ל, פניה טלפונית או פניה אישית לממונה על פניות הציבור.
- 3.3** פניות שמגיעות ללשכת ראש המועצה, יופנו עפ"י שיקולה של ראש הלשכה לפניות ציבור. ראש הלשכה תודיע על כך לפונה.
- 3.3.1** כל הפניות יתועדו במערכת הממוחשבת (תוכנת מפנה). מכתבים, מסמכים ונספחים לפניות יתויקו בתיק פניות ציבור.
- 3.4** במידת הצורך תבצע הממונה סיורים בשטח עם אנשי מקצוע, עם תושבים או לבדה.
- 3.5** הממונה על פניות ציבור תתייעץ עפ"י הצורך עם מנהלי אגפים, עם מנכ"ל המועצה או עם ראש המועצה. ניירות העבודה שיוצרו אינם מיועדים לפרסום.
- 3.6** בכל פניה שמטופלת ע"י פניות ציבור, הממונה היא שתעדכן את הפונים בסטטוס הפניה, בע"פ או בכתב.
- 3.7** פניות/תלונות שאינן בתחום אחריות המועצה או שאינן ברורות ביצוע, תענינה בשלילה. עם זאת ייעשה ניסיון להפנות פניות אלו לגורם הרלוונטי מחוץ למועצה.
- 3.8** משך זמן הטיפול בפניות:

 - 3.8.1** אם הממונה על פניות הציבור תגיע למסקנה שהטיפול יוכל להיות מיד, תסיים את הטיפול במהירות האפשרית ותודיע לפונה על סיום הטיפול בפנייתו.
 - 3.8.2** בפניות שהטיפול בהם יהיה ממושך, (למעלה מ-72 שעות) תאשר קבלת הפניה ותודיע על המשך הטיפול בפנייתו.

אוצרה מקומית - שהט

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – ממונה על פניות הציבור	מס' הנוהל: 04.03.2	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 19.7.09	תאריך עדכון: 13.7.11	דף מס': 2
		מתוך: 3

- 3.9.** הפניה תועבר לבעל התפקיד המתאים. באחריות הגורם המטפל לבצע את הפעולה המתקנת הנדרשת.
- 3.10.** תשובות בכתב תשלחנה לפונים אשר פנו בכתב או על פי שיקול דעתה של הממונה על פניות הציבור.
- 3.11.** בכל שנה יתקיימו כ-3-4 סיורי ראש המועצה עם תושבים בשעות אחר הצהריים, בתאריכים שיקבעו. לסיורים אלה יתלוו מנכ"ל המועצה, מנהלי אגפים רלוונטיים ומנהלת פניות הציבור. בתום הסיור תפיץ הממונה סיכום הסיור לאגפים הרלוונטיים לביצוע, במעקב הממונה.

בחינת שביעות רצון הפונים:

- 3.12.** המשוב יהיה עד שבועיים מתום הטיפול.
- 3.13.** במשוב שביעות רצון יושם דגש על המרכיבים הבאים: אדיבות, זמינות ואיכות הטיפול. כל אחד מקריטריונים אלו ידורג לפי: מאד שבע רצון (1), שבע רצון בצורה בינונית (2), לא שבע רצון (3).
- 3.14.** יש לתעד את שביעות רצון הפונים במערכת להעביר את ריכוז הממצאים למנכ"ל המועצה ולממונה על פניות הציבור.
- 3.15.** תלונות על פי חוק תופנינה לטיפול הממונה על תלונות הציבור במועצה.

4. אחריות ביצוע

- 4.1.** ממונה על פניות הציבור
- 4.2.** מנהלי האגפים

5. מסמכים ישימים

- 5.1.** א.מ.ל

6. נספחים

- א.מ.ל

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – ממונה על פניות הציבור	מס' הנוהל: 04.03.2	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 19.7.09	תאריך עדכון: 13.7.11	דף מס': 3
		מתוך: 3

.7 תפוצה

- .7.1 ראש המועצה
- .7.2 מנכ"ל המועצה
- .7.3 ממונה על פניות הציבור
- .7.4 מנהלי האגפים
- .7.5 מנהלי מחלקות

כותב הנוהל: שולה קרקוב	תפקיד: ממונה על פניות הציבור
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה