

### ISO 9001:2015

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – מוקד עירוני	מס' נוהל ישן: 4.03.1	מס' הנוהל: 7.01.1	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 1	מתוך: 5

#### 1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר פעולות מתקנות לפנייות שהגיעו למחלקות המועצה המקומית ועניינן שיפור איכות השירות הניתן לתושבי שהם, במטרה לתקן את הליקוי לשפר את הקיים ולהפיק לקחים על מנת למנוע הישנות תקלות עתידיות.

#### 2. הגדרות

- 2.1 מוקד עירוני** - גוף שמטרתו קבלת פניות בנוגע למטרדים ומפגעים ברחבי שהם וקבלתן של הצעות שיפור/ייעול מתושבי הישוב. כמו כן משמש המוקד העירוני מוקד מידע.
- 2.2 מוקדן** - מי שמאייש את המוקד מקבל את הפניות ומנתבן למחלקות הרלוונטיות, ומטפל בנושאים שבתחום אחריותו.

#### 3. תוכן הנוהל

**3.1** עובדי המוקד המקבלים את פנייתו של תושב יפעלו להעברת המסר כי פנייתו תטופל במירב הרצינות ובפרק הזמן הקצר ביותר וזאת במטרה לעודדו להמשיך ולפנות למוקד העירוני ולהתריע על תקלות ואי התאמות במתן שירות (נספח מס' 1).

**3.2** ככלל, המוקד העירוני משמש הן כמוקד מידע והן כמוקד לקבלת פניות והתראות על ליקויים בשירותים.

#### הטיפול בפניות למוקד המידע:

**3.3** תושב המעוניין לקבל מידע על דרך קבלתם של שירותים עירוניים, יכול לפנות למוקד העירוני, כמו גם למחלקות הרלבנטיות.

**3.4** לצורך מסירת מידע מהימן ומדויק לתושב על המוקד העירוני להיות מעודכן בשינויים/חידושים שחלו או יחולו בתהליכי מתן השירותים. לפיכך יש להקפיד על הבאים:

**3.4.1** העברתם של פרוטוקולים משיבות הנהלה + סגל לידי מנהל המוקד באופן שוטף או על פי הנחיית המנכ"ל.

**3.4.2** האחריות לעדכון המוקד בשינויים/חידושים בנוהלי העבודה ובאופני מתן השירותים חלה על מנהלי המחלקות ומנהלי האגפים כלל חמש וחברות עירוניות.

**ISO 9001:2015**

<b>שם נוהל:</b> פעולה מתקנת ומונעת – מוקד עירוני	<b>מס' נוהל</b> ישן: 4.03.1	<b>מס' הנוהל:</b> 7.01.1	<b>עדכון מס':</b> 13
<b>תאריך נוהל קודם:</b> 11.11.14	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.16	<b>דף מס':</b> 2	<b>מתוך:</b> 5

**הטיפול בפניות למוקד העירוני :**

- 3.5** ככלל, המוקד העירוני ייתן שירות לפונים 24 שעות ביממה במשך 365 ימות השנה. המוקד מאויש בין השעות 07:15 – 02:00 (בקיץ), 24:00 (בחורף). לאחר מכן יועברו השיחות לשיטור להקילתו.
- 3.5.1** בין השעות 02:00 / 24:00 ועד לשעה 07:15, יינתן מענה לפניות בנושא בטחון ו/או לפניות המחייבות הפעלת כונן. בכל מקרה של בקשה למידע, יתבקש הפונה לפנות בשעות הפעילות של המוקד.
- 3.6** פנייתו של התושב למוקד העירוני תוכל להיעשות באמצעות הטלפון, בע"פ, בכתב, דוא"ל, אפליקציה עירונית, ו/או באינטרנט. עם קבלת הפניה במוקד יתבצע תהליך הטיפול וסגירתו בהתאם לסוג הפניה, כמפורט בסעיפים הבאים.
- פניה טלפונית או באמצעות מכשירי הקשר השונים :**
- 3.7** הפניה תוקלד במחשב תוך פירוט הנתונים כנדרש : פרטי הפונה, כתובת מלאה, טלפון למתן תשובה או בירורים, מקום זיהוי הבעיה, מהות הפניה והגורם אליו הופנתה הפניה – מחלקה רלבנטית וגורם מטפל.
- 3.8** בהליך חניכת עובדים חדשים תרשם הפניה גם בדפי רישום פניות (מסמך ישים 1) לצורך גיבוי ולימוד.
- 3.8.1** בשעות בהן השיחות מועברות לשיטור להקילתו, הפניות תירשמן רק על גבי דפי רישום פניות. הדפים יועברו מידי בוקר למוקד העירוני, והפניות יוקלדו ככל הפניות על ידי המוקדנים.
- 3.9** הפניה תועבר ישירות, ובאופן מקוון, לבעל התפקיד המתאים, לצורך זיהוי מהות הפניה.
- 3.9.1** במידה ונדרש להעביר פניה ממחלקה למחלקה אחרת, באחריות הגורם המפנה לפנות למוקד העירוני ולבקש את מנהל המוקד להסב את הפניה לגורם שלדעתו צריך לתת מענה לפניה.
- 3.10** המחלקה תבצע את הפעולה המתקנת הנדרשת בפרק הזמן שייקבע מראש במוקד.
- 3.11** בסיום הטיפול יסגור המבצע את הפניה.
- 3.11.1** המוקד יבצע מעקב על סגירת אירועים או אי סגירתם על ידי המחלקות.

### ISO 9001:2015

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – מוקד עירוני	מס' נוהל ישן: 4.03.1	מס' הנוהל: 7.01.1	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 3	מתוך: 5

**3.11.2.** במקרה של פניות דחופות - המוקדן יידע בעל פה את הגורם המטפל בפרטי הפניה. במקרים אלו, באחריות הגורם המטפל, לעדכן את המוקד ישירות על סגירת הפניה, והמוקד יבצע את סגירת האירוע.

#### פניות תושבים באמצעות האינטרנט:

- 3.12.** הפונה יוכל להפנות את פנייתו באמצעות כניסה לאתר המועצה באינטרנט.
- 3.13.** על הפונה להקליד את פרטיו האישיים המבוקשים וכן את מספר הטלפון.
- 3.14.** הפונה יתאר את מהות פנייתו ואת מקום הבעיה.
- 3.15.** על פי שיקול מנהל המוקד תפתח במערכת הממוחשבת פניה חדשה.
- 3.16.** המשך הטיפול בפניה כמפורט בסעיפים 3.7 – 3.8.

#### **בקרה ומעקב על הטיפול בפניות שהופנו למוקד:**

##### בדיקת שביעות רצון תושבים – ע"י המוקד העירוני

- 3.17.** המועצה המקומית תפעל לבדיקת שביעות רצונם של הפונים משירותי המוקד ומטיפול המועצה בפנייתם עבור אותן פניות שדנו בנושאים ציבוריים רחבים או בפניות שיועדו למחלקות נבחרות ע"פ שיקול דעתו של מנכ"ל המועצה באמצעות גורם חיצוני.
- 3.18.** אחת לשבוע, צוות המוקד יפנה ל- 70% מהפונים, בהתאם לקריטריונים הנ"ל, ויברר עמם את שביעות רצונם הן מהטיפול בפנייתם והן מהשירות שניתן להם ע"י המוקדנים במוקד העירוני.
- 3.19.** בסוף כל חודש יכין מנהל המוקד העירוני דו"ח משוב לטיפול יחידות (מסמך ישים 2). בדו"ח ירוכזו ממצאי שביעות רצון התושבים.

##### בקרה ומעקב סטטיסטי

- 3.20.** מנכ"ל המועצה יבדוק באופן תדיר את סטטוס הטיפול בפניות.
- 3.21.** מנהל המוקד יוציא דו"ח חודשי של פניות באיחור בחלוקה למחלקות.
- 3.22.** לאותן פניות שסטטוס הטיפול בהם הוגדר "באיחור" יבדוק מנכ"ל המועצה האם ישנן הערות לגבי טיפול ביניים בפניה. במידה ואין הערות על אופן הטיפול, יעביר מנכ"ל המועצה תזכורת למנהל האגף על הצורך להשלים הטיפול בפניה.
- 3.23.** אחת לשנה יופק דו"ח שנתי המציג את נתוני הפעילות האגפית/מחלקתית מול המוקד העירוני, בהשוואה לשנה שעברה.

### ISO 9001:2015

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – מוקד עירוני	מס' נוהל ישן: 4.03.1	מס' הנוהל: 7.01.1	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 4	מתוך: 5

**3.24** המנכ"ל יכנס דיון בסיבות לתקלות החוזרות, יחקרו הגורמים לבעיה ויוצעו דרכי טיפול ומניעה. ממצאי דוחות המוקד העירוני ישמשו תשומה מרכזית לדיון. החלטות שתתקבלנה לגבי הדרכים לפתרון הבעיות ישמשו את ראש המועצה בסיורים (סיורי רחוב) החודשיים שנערכים אצל התושבים.

**3.25** מנהל הישיבה יקבע לו"ז לביצוע ומעקב אחר הפעולה המתקנת.

#### **4. אחריות ביצוע**

**4.1** מנכ"ל המועצה

**4.2** מנהל המוקד העירוני

**4.3** מוקדנים

**4.4** מנהלי האגפים

#### **5. מסמכים ישימים**

**5.1** מסמך ישים 1 - דו"ח טיפול בפנייה

**5.2** מסמך ישים 2 – דו"ח משוב לטיפול יחידות

#### **6. נספחים**

**6.1** נספח 1 – כללי התנהגות במוקד העירוני

#### **7. תפוצה**

**7.1** ראש המועצה

**7.2** מנכ"ל המועצה

**7.3** מנהלי האגפים

**7.4** מנהלי מחלקות

**7.5** מנהל המוקד העירוני

**7.6** מוקדנים

תפקיד: מנכ"ל המועצה מנהל המוקד העירוני	כותב הנוהל: מר דודי זביב מר רועי ברפמן
תפקיד: ראש המועצה	מאשר הנוהל: מר גיל ליבנה

### ISO 9001:2015

שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – מוקד עירוני	מס' נוהל ישן: 4.03.1	מס' הנוהל: 7.01.1	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 5	מתוך: 5

#### נספח 1 - מוקד עירוני – כללי התנהגות

- א. המוקד העירוני מהווה את הצומת המרכזית שבין התושבים, מקבלי השרותים, והמועצה המקומית, נותנת השרותים.
- ב. המוקד משמש הן כמוקד לקבלת פניות ציבור והן כמודיעין, מוקד למסירת מידע לציבור.

על כן על העובדים במוקד העירוני לנהוג על פי הכללים הבאים:

במתן מענה טלפונים:

- 1) מתן מענה אדיב ומנומס בטלפון ופנים אל-פנים.
- 2) גילוי סובלנות וסבלנות לכל הפונים והיענות לצרכים של מקבלי השרות.
- 3) מתן מענה מקצועי ואמין.
- 4) לימוד מתמיד של המערכת.
- 5) הפקת לקחים וניתוח ארועים כבסיס למניעת הישנות שירות לא רצוי ולא איכותי.

בדלפק הקבלה של המוקד העירוני:

- 6) אין לעשן
- 7) אין לאכול בשעות העבודה
- 8) אין לנהל שיחות פרטיות ולדבר בטלפון סלולרי בשעות העבודה.
- 9) הישיבה בעת מתן השרות תהיה זקופה ונינוחה לקבלת הפונים.
- 10) יש להפגין רצון לסייע ולעזור.