

## ISO 9001:2015

<b>עדכון מס': 10</b>	<b>מס' הנוהל:</b> 7.02.1	<b>מס' נוהל</b> ישן: 4.03.2	<b>שם נוהל:</b> פעולה מתקנת ומונעת – ממונה על פניות הציבור
<b>מתוך: 2</b>	<b>דף מס': 1</b>	<b>תאריך עדכון:</b> 1.11.16	<b>תאריך נוהל קודם:</b> 24.1.16

### מטרת הנוהל

.1

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

### הגדרות

.2

א.מ.ל

### תוכן הנוהל

.3

- .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 CRMC). 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 ברות 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 מידי, תסיים את הטיפול במהירות האפשרית ותודיע לפונה על סיום הטיפול בפנייתו.

### ISO 9001:2015

עדכון מס': 10	מס' הנוהל: 7.02.1	מס' נוהל ישן: 4.03.2	שם נוהל: פעולה מתקנת ומונעת – ממונה על פניות הציבור
מתוך: 2	דף מס': 2	תאריך עדכון: 1.11.16	תאריך נוהל קודם: 24.1.16

**3.8.2.** בפניות שהטיפול בהם יהיה ממושך, (למעלה מ-72 שעות) תאשר קבלת הפניה ותודיע על המשך הטיפול בפנייתו.

**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.

#### **4. אחריות ביצוע**

**4.1.** ממונה על פניות הציבור

**4.2.** מנהלי האגפים

#### **5. מסמכים ישימים**

א.מ.ל

#### **6. נספחים**

א.מ.ל

#### **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

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