

	<b>היחידה הסביבתית שהם חבל מודיעין</b>			
	עדכון מס': 0	מס' ההוראה: 5.7.07	שם ההוראה: טיפול בתלונות בנושא ריסוסים בקרבת מגורים	
מתוך: 2	דף: 1	תאריך עדכון: 3/3/10	תאריך קודם:	

## 1. מטרת ההוראה

1.1 מטרת ההוראה לתאר תהליך הטיפול בתלונות בנושא ריסוסים בקרבת בתי מגורים.

## 2. הגדרות

2.1 מנהלת יח"ס - ראש מדור מחזור אגרו אקולוגיה וקיימות.

## 3. תוכן ההוראה

תהליך הטיפול בתלונות יתבצע על פי השלבים הבאים:

- 3.1 מנהל יח"ס יקבל הודעה טלפונית או בכתב מאזרחים, גופי ציבוריים, עסקים, מוקד מועצה, פקחי מועצה וכד' בנושא ריסוסים בקרבת בתי מגורים, ידווח למוקד המועצה ויפתח "טופס תלונה" (נספח 1).
- 3.2 מנהל יח"ס יצור קשר עם המתלונן מיידית ולא יאוחר מ- 24 שעות מרגע קבלת התלונה ובהתאם לדחיפותה על פי שיקול דעתו.
- 3.3 בהתאם לאופי התלונה יברר מנהל יח"ס פרטים בטלפון, ינחה טלפונית לטיפול ראשוני ויעדכן ב"טופס תלונה".
- 3.4 מנהל יח"ס ידווח למדור ניטור רעלים של רשות שמורות הטבע ויעביר את התלונה לטיפולו. "טופס תלונה" יעודכן ויופנה למעקב.
- 3.5 במידה ויתבקש, בשיתוף עם נציג מח' תברואה במועצה ובהתאם לאופי הארוע יבצע סיור למוקד התלונה עם נציג מדור ניטור רעלים.
- 3.6 במידה ויתבקש יסייע לאתר את גורם התלונה. במידה ויאותר הוא יונחה איך לבצע ריסוס בעתיד.
- 3.7 שבועיים לאחר קבלת התלונה יודא סיום טיפול מדור ניטור רעלים. סיום התלונה ידווח בהתאם למוקד המועצה.
- 3.8 סיכום שנתי יוגש כסעיף מהדו"ח השנתי של היחידה.

## 4. אחריות ביצוע

4.1 מנהל היחידה הסביבתית

	<b>היחידה הסביבתית שהם חבל מודיעין</b>				
	עדכון מס': 0	מס' ההוראה: 5.7.07	שם ההוראה: טיפול בתלונות בנושא ריסוסים בקרבת מגורים		
מתוך: 2	דף: 2	תאריך עדכון: 3/3/10	תאריך קודם:		

**5. מסמכים ישימים**

א.מ.ל.

**6. נספחים**

א.מ.ל.

**7. תפוצה**

7.1 מנהל היחידה הסביבתית

7.2 מנהלת אגף איכו"ס

<b>תפקיד: מנהל היח' הסביבתית</b>		<b>כותב ההוראה: אמיר תאר</b>
<b>תאריך:</b>	<b>תפקיד: מנהל היח' הסביבתית</b>	<b>מאשר ההוראה: אמיר תאר</b>