

שם הוראה: הטיפול בתלונות הציבור בתחום הוטרינריה	מס' ההוראה: 5.4.4.03	עדכון מס': 7
תאריך הוראה קודם: 1.11.18	תאריך עדכון: 30.9.20	דף מס': 1
מתוך: 3		

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה להגדיר שיטה לטיפול בפניות הציבור בנושאים מקצועיים בתחום הוטרינריה בהתאם לאופי ומהות הפניה.

2. הגדרות

2.1 פניה – התרעה/הודעה מצד הציבור על מפגעים וטרינריים. הפניה יכולה להיות מופנת לאיגוד הוטרינרי, למחלקת איכות הסביבה או למוקד העירוני. ההתרעה/הודעה יכולה להיות במספר תחומים כגון:

- 2.1.1 חיה פצועה
- 2.1.2 שוטטות של בע"ח
- 2.1.3 חתולים מטרידים ומפגעים מהמצאות חתולי רחוב/ האכלת חתולים.
- 2.1.4 נשיכה/תקיפה על ידי בע"ח
- 2.1.5 פניות חי בבתים פרטיים
- 2.1.6 קרבות בין בע"ח
- 2.1.7 הילכדות בע"ח במקום ציבורי
- 2.1.8 אובדן/מציאת כלב
- 2.1.9 מטרדי רעש מבעלי חיים

3. תוכן ההוראה

השיטה לטיפול בפניות תושבים – כללי:

- 3.1 ככלל, פניות תושבים יועברו למוקד העירוני.
- 3.2 במוקד העירוני תרשם הפניה ביומן רישום פניות ויעודכנו כל הפרטים הנדרשים לשם בירור הפניה והשבת תשובה לפונה. פרטי הפניה יועברו באופן מקוונן לאיגוד הוטרינרי, אשר יטפל ויתן מענה לפניות (ראה בהרחבה גם בנוהל פעולה מתקנת ופעולה מונעת – נוהל בקובץ נהלי איכות).
- 3.2.1 במידה והתושב פנה ישירות לאיגוד הוטרינרי, באחריות האיגוד לפנות למוקד העירוני לשם עדכוןם בפרטי הפניה ו/או לעדכנה במערכת המחשב המקווננת.
- 3.3 הוטרינרי יפעל לסיים את הטיפול בפניה מהר ככל הניתן ולפחות במשך פרק הזמן הקבוע בסעיפים המפרטים את שיטת הטיפול בכל סוג של פניה.
- 3.4 השירות הוטרינרי יעביר למנהל מחלקת פיקוח דיווח על הטיפול בתלונה כולל כל שלבי האירוע ועד לסגירת הפניה.

שם הוראה: הטיפול בתלונות הציבור בתחום הוטרינריה	מס' ההוראה: 5.4.4.03	עדכון מס': 7
תאריך הוראה קודם: 1.11.18	תאריך עדכון: 30.9.20	דף מס': 2
מתוך: 3		

3.5. באחריות המוקד לתעד העברת הפניה לגורם מטפל = איגוד.

3.6. פניות דחופות, כפי שאלו יוגדרו במוקד, יועברו לטיפול האיגוד גם באמצעות הודעה טלפונית/ מייל.

הטיפול בפניות תושבים – חלוקה ע"פ נושאים מקצועיים:

3.7. **תלונות על פגר –**

3.7.1. פניה שהתקבלה במהלך שעות פעילות האגף לאיכות הסביבה (כמפורט באוגדן לתושב החדש – מסמך ישים 1), האחריות לאיסוף הפגר חלה על קבלן ניקיון רחובות. הפגר ייאסף עוד באותו יום, כשעה ממועד קבלת הפניה.

3.7.2. פניה שהתקבלה לאחר שעות פעילות האגף, הפגר ייאסף עוד באותו יום, כשעה ממועד קבלת הפניה ע"י לוכד .

3.7.3. פגר בשטח חצר יפונה רק בתאום עם בעל הנכס ובנוכחותו במקום.

3.8. **חיה פצועה –**

3.8.1. מיד עם קבלת הפניה יפנה עובד המוקד לתושב על מנת לברר עמו שהחיה הפצועה עדין נמצאת במקום האחרון שדווח למוקד העירוני.

3.8.2. ההודעה על מקום ההימצאות המעודכן של החיה תועבר לאיגוד הוטרינרי..

3.9. **אובדן/מציאת בע"ח**

3.9.1. פקיד/ת המוקד העירוני תקלוט במערכת הממוחשבת הן את פרטי המוצא/אובד והן את פרטי החיה, מפורטים ככל הניתן.

3.9.2. במקרה של מציאת כלב, פקיד/ת המוקד תיידע את המודיע כי בפניו שתי חלופות: השארת הכלב ברשותו או איסופו על ידי האיגוד הוטרינרי והעברתו לתחנת הסגר.

3.10. **דיווח פעילות - מידי חודש מועבר דו"ח פעילות מסכם של פעולות האיגוד בהתאם לתלונות השונות.**

4. **אחריות ביצוע**

4.1. אגף שפ"ע באמצעות האיגוד הוטרינרי

4.2. המוקד העירוני

4.3. פקח עירוני

שם הוראה: הטיפול בתלונות הציבור בתחום הוטרינריה	מס' ההוראה: 5.4.4.03	עדכון מס': 7
תאריך הוראה קודם: 1.11.18	תאריך עדכון: 30.9.20	דף מס': 3
		מתוך: 3

5. מסמכים ישימים

5.1 מסמך ישים 1 – חוזה התקשרות עם איגוד הוטרינרי ושוהם

6. נספחים

6.1 א.מ.ל

7. תפוצה

7.1 ראש המועצה המקומית

7.2 סגני ראש המועצה

7.3 מנכ"ל המועצה

7.4 מנהל אגף שפ"ע

7.5 האיגוד הוטרינרי

7.6 המוקד העירוני

כותב ההוראה: שהם משה	תפקיד: מנהל אגף שפ"ע
מאשר ההוראה: שהם משה	תפקיד: מנהל אגף שפ"ע
ד"ר משה רפלוביץ	מנכ"ל איגוד ערים דן