

פרק: כללי	סטטוס: הפצה לאוגדן
נושא: לשכת המנכ"ל	חל על: כל יחידות העירייה
שם הנוהל: הטיפול בפניות הציבור	תחולה:

נספחים:

- א. רשימת תפוצה
- ב. טופס אישור קבלת התלונה.
- ג. טופס תשובת ביניים
- ד. תרשים זרימה לפניות המתקבלות ביחידה לפניות הציבור
- ה. תרשים זרימה לפניות המתקבלות דרך יחידות שונות בעירייה

1. כללי:

- 1.1 חזון ראש העיר הוא להעמיד את האזרח במרכז העשייה העירונית ולהעניק לו שירות ברמה גבוהה. אחד המרכיבים החשובים בתחום השירות לתושב הוא הטיפול בפניות הציבור ואיכות המענה שזוכה לו התושב.
- 1.2 בעיריית אשדוד מכהן ממונה על פניות הציבור ולצידו שתי רכזות לפניות הציבור. כמו כן מינה ראש העיר עוזר לטיפול בפניות הציבור המגיעות ללשכת ראש העיר. בנוסף לכך, מטפל מבקר העירייה בתלונות התושבים המגיעות לעירייה ממשרד מבקר המדינה ומשרד הפנים.
- 1.3 הנוהל יעסוק בטיפול בפניות הציבור באמצעות היחידה לפניות הציבור, בין אם הפניות מגיעות ישירות ליחידה לפניות הציבור ובין אם הן מגיעות ליחידות העירייה האחרות.

2. מטרות:

- 2.1 מטרת הנוהל היא לממש את חזונו של ראש העיר בתחום הטיפול בתושב.
- 2.2 להגדיר תהליך אחיד ומוסדר לטיפול בפניות הציבור.

3. הגדרות:

- 3.1 אחראי מנהלי לתלונות הציבור – בכל מנהל ימנה ראש המנהל עובד שישמש בתפקיד האחראי על הטיפול בנושא תלונות הציבור. אחראי תלונות הציבור מכל מנהל יחובר לתוכנת מחשב הנקראת C.R.M.C (תוכנת רישום, טיפול ומעקב אחר פניות הציבור).

מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					1	11

א.4

תהליך הטיפול בפניות הציבור במקרים שהפניה מתקבלת ביחידה לפניות הציבור:

מס'	תחום אחריות	גורם אחראי
1.	קבלת הפניה והקלדתה בתוכנת פניות הציבור.	היחידה לפניות הציבור
2.	משלוח מכתב ראשוני לתושב על כך שפנייתו התקבלה והיא תטופל בהקדם.	היחידה לפניות הציבור
3.	העברת הפנייה לאחראי המנהלי, בהתאם למחלקה ולאגף שאליהן נוגעת הפנייה.	היחידה לפניות הציבור
4.	קבלת תשובת המנהל ובדיקתו.	היחידה לפניות הציבור
5.	קיום בדיקות משלימות בהתאם לצורך.	היחידה לפניות הציבור
6.	משלוח תשובה לפונה.	היחידה לפניות הציבור
7.	טיפול במכתבים חוזרים של הפונה.	היחידה לפניות הציבור
8.	מסירת דו"ח רבעוני מפורט למנכ"ל העירייה.	מנהל היחידה לפניות הציבור
9.	מסירת דו"ח שנתי לראש העיר.	מנהל היחידה לפניות הציבור

ב.4

תהליך הטיפול בפניות הציבור במקרים שהפנייה מתקבלת ביחידות העירייה השונות

מס'	תחום האחריות	גורם אחראי
1	קבלת תלונה של תושב שפנה למינהל כל שהוא במישרין והעברתה לאחראי המנהלי לפניות הציבור	כל עובד עירייה שהגיעה לידיו תלונה
2	הקלדת פניית התושב בתוכנת פניות הציבור	אחראי מנהלי
3	משלוח מכתב ראשוני לתושב (בנוסח קבוע)	אחראי מנהלי
4	העברת התלונה לטיפול הגורם המתאים באגף/מינהל	אחראי מנהלי
5	העברת התלונה למינהל אחר כאשר יש צורך בגורם מטפל נוסף.	היחידה לפניות הציבור
6	קיום מעקב אחר הטיפול בתלונה	אחראי אגפי והיחידה לפניות הציבור
7	קבלת תשובת האגף ובדיקתה.	היחידה לפניות הציבור
8	משלוח תשובה לפונה	היחידה לפניות הציבור
9	מעקב פניות פתוחות (אחת לחודש)	היחידה לפניות הציבור

מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					2	11

5. השיטה:

הליך טיפול אחראי המנהלי מול מנהלי מחלקות:

- 5.1 בכל מנהל ימונה אחראי לטיפול בפניות הציבור שיטפל בפניות הציבור הנוגעות לפעילות המנהל.
- 5.2 תלונות תושבים, אפשר שיופנו ליחידה לפניות הציבור או שיופנו ישירות ליחידה הרלוונטית. במקרים בהם נתקבלה תלונה באופן ישיר במחלקה כל שהיא בעירייה, תועבר התלונה באופן מידי לאחראי לפניות הציבור במנהל.
- 5.3 תלונה שהוגשה במנהל, בין שהוגשה בכתב או שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, תוקלד ע"י האחראי המנהלי ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, הרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. האחראי על הטיפול בתלונות במנהל יבצע את הפעולות הבאות:
 - 5.3.1 האחראי המנהלי יקליד את פרטי התלונה בתוכנת C.R.M.C, יעביר אותה לטיפול מנהל המחלקה הרלוונטי וישלח מכתב סטנדרטי למתלונן על קבלת תלונה(נספח ב).
 - 5.3.2 היחידה לפניות הציבור תבדוק בכל יום את התלונות החדשות שהתקבלו באגפים ביום הקודם ותוודא שנשלח מכתב ראשוני למתלונן.
 - 5.3.3 עפ"י הלו"ז המפורט בסעיף 5.6, יבצע האחראי המנהלי מעקב אחר הטיפול שנמסר למנהל המחלקה עד לקבלת משוב חלקי או מלא.
 - 5.3.4 אם התלונה נמצאת בטיפול מתמשך, ישלח האחראי לתושב מכתב ביניים על כך שהתלונה עדיין נמצאת בטיפול (נספח ג').
 - 5.3.5 עם קבלת המענה ממנהל המחלקה הרלוונטי, ינסח האחראי המנהלי תשובה עניינית לתושב המתלונן ויעבירה ליחידה לנציבות תלונות הציבור.
 - 5.3.6 לאחר קבלת תשובת המחלקה, תבדוק היחידה לפניות הציבור את התשובה ותבצע בדיקות נוספות לפי הצורך. בסופו של תהליך תשלח היחידה לפניות הציבור מכתב תשובה למתלונן.
 - 5.3.7 אחת לרבעון האחראי המנהלי יכין דיווח רבעוני לממונה על תלונות הציבור ובו יפרט את הנתונים המתבקשים כדלקמן: כמות הפניות למנהל, נושא התלונה, סטטוס הפנייה(טופל/לא טופל),משך הטיפול בפנייה.
- 5.4 אחת לרבעון יכין מנהל היחידה לפניות הציבור דו"ח מפורט אשר ישקף את כל הפעולות בנושא פניות הציבור כפי שבא לידי ביטוי ביחידות המנהליות.

הליך הטיפול של מנהלי המחלקות :

- 5.4 עם קבלת התלונה יבצע מנהל המחלקה הרלוונטי את הפעולות כדלקמן (בין אם קיבל את התלונה מהאחראי המנהלי ובין אם קיבל אותה מהיחידה לפניות הציבור) :

מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					3	11

5.4.1 בירור ראשוני של התלונה (הסיבות להיווצרותה, האם המתלונן כבר קיבל מענה כלשהוא וכדומה).

5.4.2 מסירת מענה ראשוני לאחראי המנהלי על הליך הטיפול ושלביו(תוך יומיים מיום קבלת הפנייה).

5.4.3 בירור יסודי של התלונה ומתן התשובה הסופית תעשה תוך 60 יום (ראה פירוט בסעיף 5.6).

5.4.4 דיווח על סיום הטיפול לאחראי במנהל.

5.4.5 המנהל יבחן ויאתר את מקור התלונה, האם מדובר בכשל ניהולי או בכשל תפקודי ו/או כל כשל אחר לרבות כשל מערכתי. המנהל יסדיר את הליקוי באמצעות תהליך מובנה שיכלול תכנים עם מסקנות, המלצות ותוכנית מפורטת בצירוף לוחות זמנים.

5.5 תלונה שהגיעה לאחראי במנהל כל שהוא ונמצא כי היא אינה מיועדת ליחידתו, תועבר התלונה ליחידה לפניות הציבור והם יעבירו את התלונה במסלול המתאים.

5.6 המתלונן יקבל המתלונן מענה לפי הפירוט כדלקמן:

תשובה ראשונית תשלח לתושב תוך יומיים מיום קבלתה ביחידה המטפלת.
תשובת ביניים תישלח לתושב תוך **14 ימי עבודה** – מיום קבלת התלונה ביחידה המטפלת.
תשובה סופית תישלח לתושב תוך **30 ימי עבודה** מיום קבלת התלונה ביחידה המטפלת.
במקרים מורכבים במיוחד התשובה תישלח לתושב תוך **60 ימי עבודה** מיום קבלת התלונה ביחידה המטפלת.

5.6.1 המנהל ידאג שיחידתו תעמוד בל"ז הטיפול בתלונה.

5.6.2 עם סיום הטיפול, יש לתת לתושב מענה מלא ומפורט בכתב ולהטמיע את הנתונים בתוכנת פניות הציבור.

5.6.3 אם טרם הסתיים הטיפול, יש לתת תשובת ביניים (נספח ג') תוך קביעת מועד משוער סביר לסיום הטיפול.

5.7 אחת לחודש תקיים היחידה לפניות הציבור מעקב על כמות הפניות הפתוחות ותבדוק מול האחראים בכל מנהל את הסיבות להתמשכות הטיפול בתלונה.
נציב תלונות הציבור ידווח למנכ"ל, אם ימצא ליקוי בעבודת המחלקה או האגף בנוגע לטיפול בתלונה מסוימת.

מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					4	11

5.8 תלונות שנציב תלונות הציבור לא יטפל בהן:

- 5.8.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- 5.8.2 תלונה שהמונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- 5.8.3 תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- 5.8.4 תלונה על עובד בנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או הסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- 5.8.5 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 .

5.9 אופן הטיפול בפנייה טלפונית:

בפניה טלפונית של אזרח אל משרדי העירייה, יש לענות מיד לטלפון, באופן אדיב ומנומס, להקשיב בסבלנות ולתת מענה, כמפורט כדלקמן:

- 5.9.1 עם הרמת שפופרת הטלפון יש לומר באדיבות: "שלום, מחלקת, מדבר/ת.....".
- 5.9.2 יש להאזין לפונה ולתת מענה ראשוני.
- 5.9.3 מענה ראשוני יכול שיהיה בו פתרון מלא לפנייה, פתרון חלקי או שמקבל השיחה יעביר את התלונה אל היחידה הרלוונטית.
- 5.9.4 בכל מענה שיינתן, יש לשותף את הפונה ולומר לו במדויק מה נעשה בפנייתו.
- 5.9.5 במקרה בו על מקבל השיחה לברר פרטים עם יחידה עירונית אחרת, במקביל לשיחה הטלפונית, יש להתנצל ולהעביר את הפונה לשיחה ממתינה עד לבירור הפרטים. אין לעכב את הפונה מעל לזמן סביר. אם מדובר על בירור ממושך, יש לסיים את השיחה, לערוך את הבירור ולחזור לפונה בצורה מסודרת עם המידע המבוקש בתוך זמן סביר.
- 5.9.6 עקרונית, לכל פניית אזרח יש לענות באופן מהיר.
- 5.9.7 ביחידות בהן מותקנת תיבה קולית, יש לפתוח את יום העבודה במשיכת ההודעות מהתיבה, השבת מענה לפונים בצירוף מענה חלקי או מלא, לפי העניין. פתיחת התיבה תתבצע במהלך היום לפחות אחת ל-3 שעות, לשם מענה וטיפול שוטף.
- 5.9.8 עובד הנעדר מעמדת עבודתו, יבצע בצורה מתואמת הפניית שיחות לשלוחה שכנה. הגורם המאייש את השלוחה ירשום את ההודעות, ובמידת יכולתו גם ישיב לפניות. אם אין ביכולתו לעשות זאת, יציין מקבל השיחה כי הוא משמש מחליף, תוך ציון מועד חזרתו של העובד הקבוע. עם חזרתו של העובד הקבוע, עליו להשיב לפונים בהתאם לכללים הר"מ.

מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					5	11

תאריך

חתימת נציב תלונות הציבור

תאריך

חתימת גזבר העירייה

תאריך

חתימת אחראית הנהלים – סמנכ"לית

תאריך

חתימת מנכ"ל העירייה

עריכת הנוהל לפורמט העירייה – תמר פרידמן 2/9/09
כתיבה מחדש של ההליך – תמר פרידמן 13/12/09

מתוך	דף מס'	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	מבטל נהלים:	מס' נוהל:
11	6					5.08.190.01

רשימת תפוצה

- (1) ראש העיר
- (2) מנכ"ל העירייה
- (3) סמנכ"ל העירייה
- (4) גזבר העירייה
- (5) מבקר העירייה
- (6) יועץ משפטי
- (7) מנהל מחלקת מחשוב
- (8) דובר העירייה
- (9) פורום מנהלי אגפים
- (10) רכזי פניות הציבור

מתוך	דף מס'	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	מבטל נהלים:	מס' נוהל:
11	7					5.08.190.01

נספח ב'

מספרינו :

לכבוד

א.ג.נ.,

הנדון : פנייתך למחלקה/אגף/מנהל _____

אנו מאשרים את קבלת פנייתך מיום _____ בנושא _____

פנייתך נמצאת בבדיקה. עם סיום הטיפול, תקבל מענה מהיחידה לפניות הציבור.

העתק : יחידה לפניות הציבור

בכבוד רב

אחראי פניות הציבור

במינהל _____

מתוך	דף מס'	מתאריך :	מחליף דף :	מתאריך :	מבטל נהלים :	מס' נוהל :
11	8					5.08.190.01

נספח ג'

מספרינו :

לכבוד

א.ג.נ.,

הנדון : פנייתך למחלקה/אגף/מנהל _____

בהמשך לפנייתך מיום _____, ברצוננו להודיעך כי הנושא עדיין בבדיקה.

נשוב אליך לאחר קבלת ממצאי הבדיקה .

העתק : יחידה לפניות הציבור

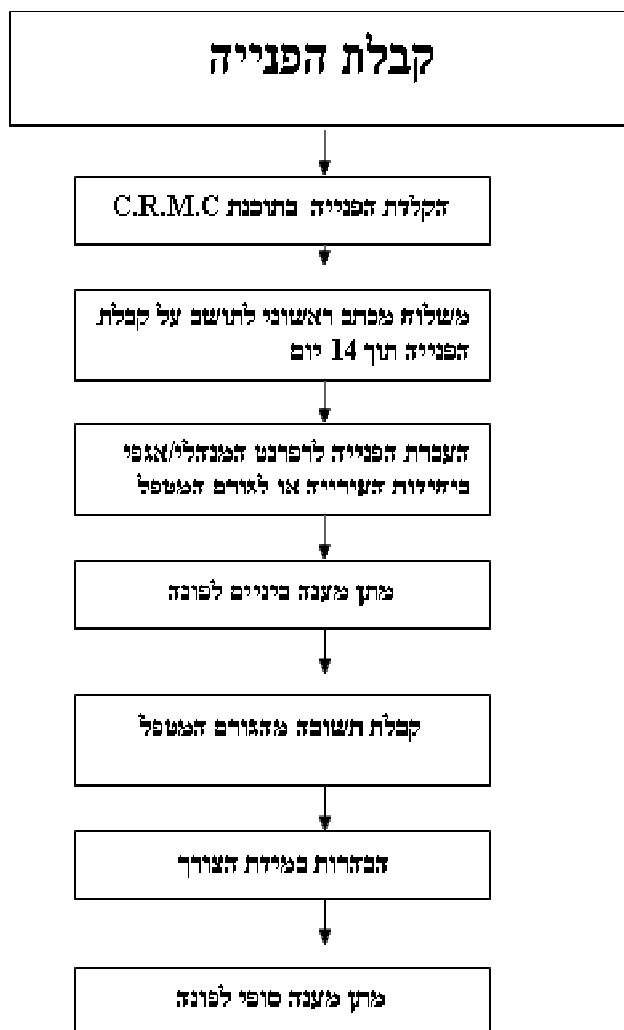
בכבוד רב

אחראי פניות הציבור

במינהל _____

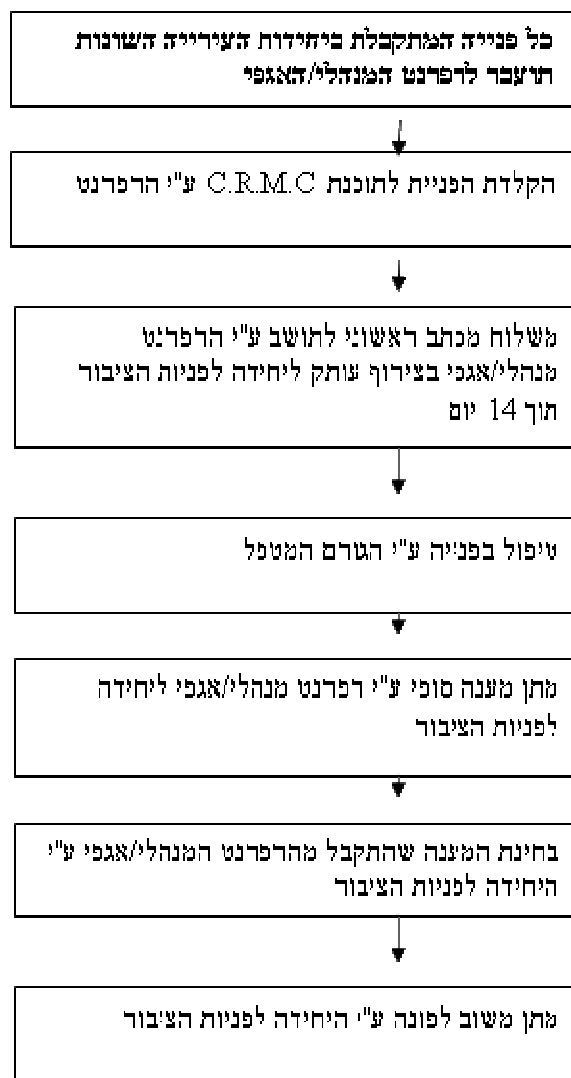
מס' נוהל :	מבטל נהלים :	מתאריך :	מחליף דף :	מתאריך :	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					9	11

פניות ציבור המתקבלות דרך היחידה לפניות הציבור



מס' נוהל:	מבטל נהלים:	מתאריך:	מחליף דף:	מתאריך:	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					10	11

פניות ציבור המתקבלות דרך יחידות שונות בעירייה



מס' נוהל :	מבטל נהלים :	מתאריך :	מחליף דף :	מתאריך :	דף מס'	מתוך
5.08.190.01					11	11