



נוהל טיפול בפניות הציבור במועצה האזורית

כללי:

1. המועצה אמונה על מגוון שירותים לתושבים ולציבור הרחב.
2. מגוון הנושאים ודרכי הפניה של הציבור למועצה מחייב קביעת דפוסי פעולה לעובדי המועצה ולבעלי התפקידים המחויבים לרמת שרות.
3. גורמים המקבלים פניות :
 - מוקד.
 - מנהלי המחלקות/ תחומים.
 - פניות הציבור.
4. חוברת סל השירותים מגדירה את תחומי אחריות בין הישובים למועצה. במידה וגורמי הפנים בישוב אינם נותנים מענה ראוי לתושב, תפעל המועצה מול הגורמים בישוב.
5. מהות הפניות קשורות לפעילות הרשות המקומית להסרת/ הסדרת מטרדים או מפגעים או לקבלת שרות מוניציפאלי. הטיפול בעניינים אלה מבוצע ע"י מוקד המועצה שמעדכן את המחלקות השונות.
6. הפניות יכולות להגיע במספר דרכים:
 - מוקד- בנייד 04-9598404.
 - אפליקציה(דיווח למוקד)- יש להוריד לנייד את האפליקציה של המועצה אזורית מגידו.
 - אתר מועצה אזורית מגידו- דיווח למוקד.
 - בכתב- הפניה מחויבת להגדיר מהות הבעיה, הקשר של המתלונן לבעיה, לאיזה גורם פנה. יש לפרט שם, כתובת ודרכי תקשורת (מייל, טלפון).
 - בע"פ- פנייה טלפונית (ישירות לבעלי תפקידים באמצעות האפליקציה ואתר המועצה) המעירה על בעיה מקומית המחייבת טיפול שוטף ללא צורך במעקב, התייחסות או דיווח לתושב.
 - פניות בעילום שם – תישקל פרטנית דרכי התגובה בהתאם לנסיבות המקרה והעניין הציבורי.





מרחב ביספרי מגידו

מועצה אזורית מגידו

מבקר פנים וממונה תלונות הציבור



7. מנכ"ל המועצה מעודכן באמצעות מנהלת המוקד, על הפניות, מהותן ודרכי הטיפול של המועצה, כולל דיווח על אי מתן מענה ראוי והסיבות לכך.

תפקידי אחראית פניות הציבור:

- ברור הנסיבות לפנייה מול הגורמים המעורבים.
- תאום המענה לפונים בין גורמי המועצה השונים.
- העברת דיווחים תקופתיים למנכ"ל.
- תיווך בין התושבים להנהלת הרשות.

תהליך הטיפול בפניה:

- כל פניה המתקבלת במחלקות השונות תטופל באחריות המנהלים.
- תוך 14 יום ממועד הפניה יקבל הפונה התייחסות ראשונית.
- עד 30 יום מהפניה יקבל הפונה מענה לפנייתו. (במידה ויהיה צורך בזמן נוסף יוצג הנושא בפני המנכ"ל והוא יאשר חריגה נוספת עד 60 יום).
- במידה ונמצא כי הייתה בעיה/תקלה ארגונית יש להציג הממצאים למנהל המחלקה ולמנכ"ל לעדכון ולטיפול ארגוני מתאים.



אליקים | גבעת עוז | גלעד | דליה | הזרוע | יוקנעם מושבה | משמר העמק
 מגידו | מדרך עוז | עין העמק | עין השופט | רמת השופט | רמות מנשה
 ד.נ. מגידו 1812000 | טלפון: 04-9598410 | פקס: 04-9598400
 mebaker@megido.org.il | www.megido.org.il



הוועד הלאומי לUNESCO
 ISRAEL NATIONAL
 COMMISSION FOR UNESCO
 اللجنة الوطنية لليونسكو