

נוהל טיפול בפניות ובתלונות הציבור

(תקציר נוהל 7.1.2 2025)

1. כללי

עיריית הרצליה רואה בשירות לתושב ערך עליון ומחויבת להעניק מענה מהיר, מקצועי ואדיב לכל פנייה. אגף פניות הציבור הוקם במטרה להבטיח טיפול יעיל ומקיף בפניות ותלונות הציבור, תוך שמירה על ערכים של כבוד, שקיפות ויושרה מקצועית. נוהל זה נועד להסדיר את תהליכי הטיפול בפניות הציבור ולהבטיח עקביות בטיפול בכל הפניות והתלונות. בירור תלונות ייעשה בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 (להלן – החוק). מהלך הבירור בנוהל מתייחס לטיפול בפניות ובתלונות ציבור.

2. מטרת הנהל

נוהל זה נועד להגדיר תהליך מובנה ויעיל לטיפול בפניות ותלונות הציבור, החל מקליטת הפנייה ועד לסגירתה. ההליך יבטיח כי כל פנייה תטופל באופן שיטתי, תועבר לגורם המטפל הרלוונטי ותלווה עד להשלמת הטיפול.

3. טיפול בפניות ובתלונות ציבור

3.1 קבלת הפניות

- 3.1.1 ערוצי קבלה: פניות יתקבלו בטלפון, באימייל, בטפסים מקוונים באתר העירייה, בדואר, בפקס ובאופן פרונטלי.
- 3.1.2 תיעוד: כל פנייה תתועד במערכת CRM ייעודית. בכרטיס הפנייה יתועדו פרטים שונים כגון תאריך הפנייה, פרטי הפונה, פרטי הפנייה אם שונים מפרטי הפונה (למשל אם הפניה היא בכתובת אחרת מאשר כתובת המגורים של הפונה, נושא הפנייה ופירוט. הקשר עם הפונה יתועד במערכת ויכלול תיעוד של מהלך הטיפול ומסמכים רלוונטיים. ינתן מספר לכל פניה.
- 3.1.3 אישור קבלת הפנייה: הפונים יקבלו אישור על קבלת הפנייה. במקרים בהם יוחלט לפתוח קריאת שירות במוקד העירוני, הפונה יקבל הודעה על כך.

3.2 מיון הפניות והפנייה לטיפול

- 3.2.1 מיון ראשוני: מיון ראשוני יתבצע לפי נושא הפנייה, הגורם המטפל ודחיפות הנושא. במקרים בהם נמצא כי מדובר בקריאת שירות, תיפתח קריאה במוקד העירוני. בזמן המיון הראשוני תקבע מבררת הפניה האם מדובר בפניה או בתלונה.
- 3.2.2 הקצאת האחריות: בזמן המיון הראשוני תתבצע הקצאה של כל פנייה למבררת פניות ותלונות באגף. המבררת תעביר את הפנייה לגורמים המטפלים ותבצע מעקב אחר המידע המועבר אליה עד למתן מענה לפונה.



3.2.3 קביעת זמני תגובה: זמני התגובה והמענה מוגדרים בהתאם למדדי שירות שנקבעו. במקרים דחופים מבררת הפנייה תציין זאת בהפניה לגורם המטפל באגפים ותערוך מעקב במטרה לזרז את זמני המענה הרגילים.

3.3 טיפול בפנייה

- 3.3.1 בדיקת הפנייה: בירור ראשוני: מבררת הפנייה תספק מידע הקיים ברשותה ושיש בו כדי לפתור הפנייה גם באופן מידי עם קבלת הפנייה ובהתאם למהות הפנייה. אם ימצא במהלך המיון והבירור הראשוני כי מדובר בפניה ראשונה בנושא זה לעירייה, יקבל הפונה את פרטי הקשר של היחידה המטפלת ויתבקש לפנות אליה ישירות.
- 3.3.2 המשך בירור: בהתאם לממצאי הבירור הראשוני תועבר הפנייה לגורם המטפל לצורך התייחסות והסבר או תיקון הבעיה.
- 3.3.3 תיאום בין גורמים: מבררת הפנייה תפנה גם למספר גורמים מטפלים בהתאם לתוכן הפנייה ותאסוף את כל המידע וההתייחסויות לצורך מתן מענה. במידת הצורך תיזום פגישה בין הגורמים השונים לצורך קיום שיח ותיאום.
- 3.3.4 עדכון הפונה: מבררת הפנייה תעדכן את הפונה במקרים בהם הטיפול מתמשך, במקרים בהם נדרש מידע נוסף או במקרים בהם מתקבל מידע בהדרגה וניתן לעדכן עדכוני ביניים.
- 3.3.5 ניתוח הפנייה: אם במסגרת בירור הפנייה עלה כי קיים ליקוי בטיפול העירייה בנושא, יודעו הגורמים הרלוונטיים ויתקיים המשך מעקב על-פי הצורך על-ידי מנהלת האגף.
- 3.3.6 הודעה על אי-בירור תלונה: לא ייערך בירור תלונות בנושאים כמפורט בסעיף 7 לחוק. הפונה יקבל על-כך הודעה.
- 3.3.7 במהלך בירור הפנייה ייבחן האם הליקוי הוא נקודתי או מערכתי הדורש טיפול רחב יותר, האם קיים חוסר תיאום בין יחידות העירייה, האם הוצג לציבור מידע חלקי או שגוי.
- 3.3.8 במקרה של זיהוי בעיה מערכתית תיערך בחינה מורחבת של תהליכי העבודה עם כלל הגורמים המעורבים. הממצאים יוצגו בפני היחידה הנילונה ופורום השירות העירוני. יבוצע מעקב אחר תיקון הליקויים בהתאם להחלטות פורום השירות והנהלת העירייה.

3.4 סגירת הפנייה

- 3.4.1 מענה לפונה: לאחר קבלת המידע הרלוונטי, קבלת החלטה וניסוח המענה תינתן תשובה לפונה. על-פי רוב יינתן המענה בכתב בדוא"ל. במקרים מסוימים ועל-פי שיקול דעת מבררת הפנייה או בקשת הפונה יינתן המענה באמצעים אחרים. במענה לתלונות תינתן עדיפות למענה בכתב.
- 3.4.2 תיעוד סגירת הפנייה: בסיום הטיפול ולאחר מתן המענה תיסגר הפנייה בתכנת ה-CRM.



3.5 מקרים מיוחדים

- 3.5.1 פניות חוזרות: הממונה על תלונות הציבור רשאית להודיע על הפסקת טיפול בתלונות חוזרות לפי סעיף 7(א)(2) לחוק.
- 3.5.2 פניות אנונימיות: לא ייעשה בירור בתלונות אנונימיות וזאת לפי סעיף 6 לחוק. מבררת הפנייה תציין זאת בפני הפונה ותבקש לקבל את הפרטים הנדרשים.
- 3.5.3 פניות שאינן בתחום אחריות העירייה: בפניות ותלונות שאינן בתחום אחריות העירייה הפונה יופנה לגורם הרלוונטי במידת האפשר והנושא יוסבר לו ככל הניתן.

3.6 בקרה ומעקב אחר הטיפול בתלונות ובפניות ציבור

- 3.6.1 באחריות מבררת הפנייה לערוך מעקב אחר זמני הבירור והמענה.
- 3.6.2 באחריות מנהלת האגף להפיק מדי חודש דו"ח שיועבר לראש העירייה, למנכ"ל ולמשנה למנכ"ל.
- 3.6.3 באחריות מנהלת האגף להפיק דו"ח שנתי המציג את סיכום הנתונים לשנה הנוכחית. הדו"ח השנתי יפורסם באתר העירייה לעיון הציבור.

נספח 1

סיכום הטיפול בפניות ותלונות

שלב	פעולה	גורם אחראי
קבלת הפניה, מיון ותיעוד במערכת	קליטה, מיון, סיווג ורישום במערכת.	מברר הפנייה
מענה ראשוני	משלוח הודעה ראשונה לפונה על קבלת הפניה	מברר הפנייה
בירור הפניה	איסוף מידע ובדיקת העובדות	מברר הפנייה, הגורם המטפל באגפים
מתן מענה	מתן מענה לפונה	מברר הפנייה או הגורם המטפל באגפים בהתאם להנחיית מברר הפנייה
סגירת הפניה	תיעוד סגירת הפנייה במערכת	מברר הפנייה



4. זמני טיפול

זמן מענה (ימים)	פירוט	נושא
3	מענה ראשוני והעברת הפניה לגורמים המטפלים	פניות הציבור
14	מענה לפניה המועברת לגורם עירוני אחד	פניות הציבור
21	מענה לפניה המועברת למספר גורמים עירוניים	פניות הציבור
21	מענה לפניות בנושאי ארנונה והנדסה	פניות הציבור
3	מענה ראשוני והעברה לבירור	תלונות הציבור
90 (במקרים שהדבר נדרש ניתן להאריך עד 365 ימים)	בירור תלונה עד תומה במקרים הדורשים בירור מורחב.	תלונות הציבור

