

המועצה האזורית "אלונה"
מושב עמיקם דואר נע מנשה 3783000
טל. 6388561, 04-6388165, פקס. 04-6388933



בוהל טיפול בפניות הציבור

אמנת שירות

מטרת הנוהל:

1. העמדת האזרח במרכז העשייה.
2. הענקת שירות ברמה גבוהה.
3. הגדרת תהליך אחיד ומוסדר לטיפול בפניות הציבור.

תהליך הטיפול בפניות הציבור

1. קבלת הפניה והקלדתה בתוכנית פניות הציבור.
2. משלוח מכתב ראשוני לתושב על כך שפנייתו התקבלה והיא תטופל בהקדם.
3. העברת הפניה לאחראי בהתאם למחלקה שאליה נוגעת הפניה.
4. קבלת תשובת האחראי ובדיקתו.
5. משלוח תשובה לפונה.
6. קיום פגישות מעקב בין ראש המועצה/המזכיר לבין הממונה על פניות הציבור.

לו"ז טיפול בפניות הציבור

1. ממונה פניות הציבור ישיב על הפניה לאחר מעקב מול המחלקה הרלוונטית תוך 14 יום מיום קבלת הפניה.
2. תשובות לפניות מורכבות תוך 30 ימים מיום קבלת הפניה לאחר בירור ומעקב אצל הגורם הרלוונטי ברשות.

הערה: בפניות ציבור המתקבלות במישרין במחלקות השונות ברשות, ופניות טלפוניות, יועברו לממונה על פניות הציבור להמשך טיפול ע"פ התהליך שהוזכר.