

תכנית עבודה

נציבות פניות הציבור

לשנת 2016

מבנה ארגוני

מירי נוימן
נציבת פניות הציבור
ממונה על מניעת הטרדה מינית בעירייה

צילה גשן
מזכירת נציבות פניות הציבור
בוחנת ומטפלת בפניות ציבור

כללי

1. תכנית עבודה בנושא מניעת הטרדה מינית והתנכלות בשנת 2016, מוגשת בנפרד.
2. תכנית העבודה מפרטת את המטרות, היעדים והמדדים לפעילות השוטפת של נציבות פניות הציבור.
3. תכנית העבודה לשנת 2016 נכתבה על פי העקרונות הבאים:

- ❖ בניית והטמעת תכנית עבודה ישימה וריאלית לעמידה במטרות ויעדי העל בנושא השירות כפי שהוגדרו ויוגדרו על ידי ההנהלה
- ❖ הגדרת מטרות ויעדים ישימים וריאליים, תוך הערכת המסוגלות לעמידה בהם בשנת 201, על בסיס ניתוח תכנית עבודה 2015.
- ❖ בחינה מחודשת של המצב הקיים לאור, זיהוי, מיפוי וניתוח הפערים בין המצוי לרצוי, ובין התכנון לביצוע בפועל בשנת 2015, התאמתו ויישומו בהתאם לשינויים הנדרשים בהתאם להסקת מסקנות מניתוח שנת 2015, בהתאמה למשאבים הקיימים: כח-אדם, מחשוב, ועוד).
- ❖ ניהול ממוקד לקוח - טיפול מיטבי ותהליכי עבודה מכווני לקוח, התאמת תפיסת השירות של נציבות פניות הציבור והתהליכים למשאבים קיימים, הטמעתה ויישומה בתכנית העבודה.
- ❖ מיצוי ומקסום הפוטנציאל והיכולות של הצוות המצומצם בפניות הציבור, במטרה להגיע לאפקטיביות מרבית ולמצוינות בטיפול בפונים לנציבות תוך לעמידה ביעדי ומטרות הנציבות וההנהלה בנושא איכות ורמת השירות.
- ❖ חדשנות ואתגרים חדשים לשנת 2016.
- ❖ שיפור מתמיד של מיומנויות השירות והתהליכים ממוקדי לקוח, באמצעות הטמעת כלים ושיטות להגברת המצוינות בשירות (שיטות ניהול, בקרה, צמצום זמני המתנה ועוד).

יעוד נציבות פניות הציבור

ייעוד תושבי העיר ומבקריה בפניותיהם אל המערכת העירונית וייצוג מדיניות הרשות ומדיניות השירות בפניהם תוך הגנה על זכויותיהם וצדקתם ותוך מניעת הפלייה, אי צדק ושימוש לרעה בשררה כלפיהם, על ידי גורמי

מטרות

1. להוות כתובת זמינה, מכילה, סובלנית, מקצועית ויעילה לתושבי העיר ומבקריה ולייצגם בפני הרשות בכל פניותיהם, בכל נושא ובכל ערוץ נגישות שיבחרו.
2. לשמש פה לכל פונה בפני גורמי העירייה תוך העמקת הטיפול בפניות התושבים.
3. לייצג, להסביר וליישם את מדיניות הרשות ומקבלי החלטות בפני הפונים.
4. לפעול לשיפור איכות ורמת השירות לפונים בנציבות פניות הציבור בהתאם לתוצאות משוּבּי שביעות הרצון בתום הטיפול בכל פניה.

5. לשמש זרוע לבקרה ויישום מדיניות השירות של מקבלי ההחלטות ברשות על ידי כלל גורמי העירייה, בהתאם לנושא וסוג הפניה.
6. לפעול לצמצום מתמיד של זמני הטיפול בפניות התושבים, על ידי גורמי הביצוע השונים ברשות.
7. לפעול להידוק הקשר בין הרשות לתושביה
8. לשמש זרוע ללימוד צרכי הציבור והצפת תחושות ועמדות התושבים, והבעיות שעל סדר היום העירוני, בפני מקבלי ההחלטות.

תחומי הפעילות

- ❖ טיפול שוטף ומיטבי בפניות ציבור
- ❖ טיפול שוטף ומיטבי, בהתאם לחוק ולתקנות למניעת הטרדה מינית, עמידה והטמעת הוראות הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית בעירייה.

יעדים ומדדי ביצוע 2016

1. **טיפול מיטבי** בפניות תושבי העיר ומבקריה המופנות לנציבות ממגוון גורמים :
 - ❖ פניה ישירה לנציבת פניות הציבור.
 - ❖ פניות / פונים ללשכת ראש העיר והמנכ"לית המופנות לטיפול הנציבות.
 - ❖ פניות גורמי עירייה, המופנות לטיפול נציבת פניות הציבור.
 - ❖ פניות מוקד, מורכבות וטעונות המופנות לטיפול נציבת פניות הציבור.
2. ייצוג **מיטבי ובכל עת**, של כל פונה, לגופה של פניה, בפני הגורם המתאים במערכת העירונית
3. זמינות וקבלת קהל, "מדיניות של דלת פתוחה" בנציבות פניות הציבור בימים א-ד בין השעות 08:00 ל- 13:30.
4. קבלת קהל **בתיאום מראש** בימים ובשעות העבודה שאינן מוגדרות בסעיף 3.
5. רישום **כל פניה** שבטיפול מזכירת הנציבות במערכת הממוחשבת של ניהול פניות הציבור
6. תיעוד ושמירת תכתובת **כל הפניות** הישירות לנציבת פניות הציבור במיילים בספרייה של פניות ב - outlook
7. אישור קבלת פניה לפונה **תוך 3 ימי עבודה** ממועד הקבלה מותאם לאופן ערוץ הפניה (מכתב, מייל, טלפון וכו').
8. יידוע הפונה **במועד אישור הקבלה**, על העברת הפנייה שפתרונה באחריות גורמי ביצוע עירוני, על הגורם המטפל/משיב.
9. העברת הפניה לטיפול / התייחסות הגורם העירוני המקצועי המתאים – **במועד אישור קבלתה לתושב ולא יאוחר מ- 3 ימי עבודה ממועד קבלתה**.
10. סגירת פניה בשיחת משוב מול הפונה/תושב, לאחר דיווח סיום הטיפול על ידי הגורם המבצע – **שוטף**.
11. טיפול ומענה **מידי** ל"פניות שבר" המחייבות טיפול דחוף או בפניות שמקורן "בקשת מידע" (אם הוא זמין בנציבות).

12. קיום סיורים במקום המפגע עם גורמי הביצוע, עם או ללא הפונה (במידת הצורך)
13. קיום פגישה/ות אישית עם הפונה, במידת הצורך, יזומה או לבקשתו, לבירור מעמיק יותר של פנייתו ב"שטח המפגע" או במשרד נציבת פניות הציבור.
14. ייצוג, ויישום מדיניות הרשות ומקבלי החלטות בפני התושבים-שוטף.
15. להוות גורם מתאם בין גורמי ביצוע שונים בפניות מורכבות (מרובות נושאים ומספר גורמי ביצוע)-שוטף .
16. מתן תשובה סופית (תשובה שלילית תהייה מנומקת) לפונה בתום טיפול- לכל הפניות.
17. טיפוח קשרי עבודה ישירים, טובים ואינטנסיביים עם כלל המנהלים והיחידות העירוניות לשת"פ מלא וטיפול מיטבי בפניות תושבים-כל העת.
18. ייזום/המלצה להחלת/שינוי מדיניות קיימת, שיפור נהלי עבודה קיימים או חדשים לייעול ושיפור השירות כתוצאה מרצף פניות לנושא ומשובי שביעות הרצון-שוטף.
19. לימוד צרכי הציבור, הסקת מסקנות מתבקשות מרצף פניות בנושא ספציפי, והצפת נושאי הפניות העיקריים בפני מקבלי ההחלטות בעירייה-שוטף.
20. שיפור השירות הטמעת מדיניות השירות ויישומה בפניות תושבים בנציבות ובאמצעות גורמי הביצוע בעירייה – כל העת.
21. שביעות רצון גבוהה ביותר מאיכות ורמת השירות והטיפול בכל הפניות המטופלות על ידי הנציבות.

אתגרים ל- 2016

1. **תיעוד מלא ממוחשב** – בחינת התאמת תכנת המוקד ככלי חלופי, או משלים לתוכנה הייעודית לניהול פניות הציבור, (למרות חסרונותיה בהיותה מותאמת לעבודת המוקד ולא לניהול פניות מורכבות ותהליכי מעקב מול יותר מגורם ביצוע אחד) לצורך תיעוד מלא וטיוב הנתונים.
2. **ניתוח ומיון נתונים**, לצרכי בקרה, מעקב והפקת דו"חות תקופתיים וסטטיסטיים למנהלי מינהלים/אגפים/מחלקות, ולניתוח והפקת דו"ח שנתי ממוחשב בכפוף לפתרונות שיימצאו.
3. **יכולת עמידה בכל היעדים לאור תוספת הפעולות המשמעותיות** בתחום מניעת הטרדה מינית, כתיבה, יישום הדרכה והטמעת הקוד למניעת הטרדה מינית בעירייה.

מצאת פתרון חדש לסעיף 1. יאפשר עמידה ויישום של סעיפים 2 ו-3.

מירי נוימן

נציבת פניות הציבור