

## נוהל טיפול בתלונות

### תוכן עניינים

2.....	מטרה	.1
2.....	הגדרות	.2
2.....	נציב התלונות	.3
2.....	קבלת תלונה	.4
3.....	רישום	.5
3.....	אישור קבל	.6
3.....	הטיפול בתלונה	.7
4.....	סיום הטיפול	.8
4.....	פעולה מתקנת	.9
4.....	פרסום	.10
4.....	דיווחים	.11
4.....	תחולה	.12
4.....	נספח	.13

## נוהל טיפול בתלונות

### 1. מטרה

מטרת נוהל זה להבטיח –

- 1.1. כי תלונות יטופלו במהירות, ביסודיות וללא משוא פנים; וכן
- 1.2. כי בעקבות לקחים שיופקו מבירור תלונות מוצדקות, יינקטו הצעדים שיידרשו לשיפור תפקוד המכללה ועובדיה.

### 2. הגדרות

בנוהל זה –

- 2.1. "המכללה": אפקה – המכללה האקדמית להנדסה בתל-אביב.
- 2.2. "המנכ"ל": מנהלה הכללי של המכללה.
- 2.3. "נציב התלונות": מי שימונה על ידי המנכ"ל לשמש כנציב התלונות של המכללה.
- 2.4. "תלונה": פניה בכתב או בדואר אלקטרוני, של עובד, סטודנט או גורם חיצוני, שבה מביע הפונה אי שביעות רצון ממעשה או מחדל של המכללה או מי מעובדיה.
- 2.5. "מתלונן": מי ששלח תלונה למכללה.
- 2.6. "המערכת": מערכת ממוחשבת לרישום תלונות ומעקב אחר הטיפול בהן.

### 3. נציב התלונות

- 3.1. המנכ"ל ימנה נציב תלונות מקרב עובדי המכללה.
- 3.2. תקופת כהונתו של נציב התלונות תהיה שנתיים שבסיומן ניתן יהיה לשוב ולמנותו לתקופת כהונה נוספת אחת.

### 4. קבלת תלונה

- 4.1. כל תלונה תועבר על ידי מקבלה, באופן מידי, לנציב התלונות.
- 4.2. תלונה שנשלחה למכללה ללא ציון נמען ספציפי, תועבר לנציב התלונות על ידי האחראי למיון הדואר במכללה.

## נוהל טיפול בתלונות

### 5. רישום

עם קבלת תלונה ידאג נציב התלונות לרישומה במערכת. רישום כאמור יכלול את הפרטים הבאים:

- 5.1 מספר סידורי.
- 5.2 נושא התלונה.
- 5.3 תאריך קבלת התלונה.
- 5.4 פרטי המתלונן (שם, כתובת, טלפון וכו').
- 5.5 פרטי העובד שנתבקש לברר את פרטי התלונה.

### 6. אישור קבל

יסבור נציב התלונות כי הטיפול בברור התלונה לא יסתיים תוך שבוע ימים, יישלח הוא למתלונן – תוך פרק הזמן האמור – אישור בדבר קבלת התלונה והבטחה להעביר אליו את תוצאות הברור שייערך לגביה בתוך 14 יום.

### 7. הטיפול בתלונה

- 7.1 לאחר שעיין בתלונה יחליט נציב התלונות או –
  - 7.1.1 להעביר התלונה לעובד הנוגע בדבר ולהורות לו להשיב עליה, ישירות למתלונן. תשובת העובד תהיה טעונה אישור מוקדם של נציב התלונות, או –
  - 7.1.2 להעביר התלונה לעובד המכללה שיראה לו מתאים לברורה, להורות לו לברר את פרטי התלונה ולהעביר אליו את ממצאיו ומסקנותיו, בכתב.
- 7.2 לאחר שנציב התלונות יקבל את הממצאים והמסקנות האמורים בפסקה 7.1.2 דלעיל, יבחן הוא את התלונה על כל היבטיה, מול הממצאים והמסקנות שיימסרו לו, ויחליט אם התלונה מוצדקת אם לא.

נציב התלונות יהיה מוסמך לערוך בירורים נוספים, עם העובד שברר התלונה עם כל גורם אחר, אם יסבור כי מן הראוי לעשות כן.
- 7.3 עם סיום בירור התלונה לשביעות רצונו, יישלח נציב התלונות למתלונן תשובה, בכתב, שתכלול את תקציר הבירור שנערך על פי הוראותיו, ממצאיו ומסקנותיו. בסיומה של תשובתו יציין נציב התלונות אם מצא כי התלונה מוצדקת, כולה או חלקה, אם לא.

עותק ממכתב התשובה יועבר למנכ"ל.
- 7.4 יסבור נציב התלונות כי לתשובתו עשויה להיות השלכה משפטית או כספית על המכללה, יהיה נוסח מכתב התשובה טעון אישור מוקדם של המנכ"ל.
- 7.5 תשובת נציב התלונות למתלונן תשלח תוך 14 יום ממועד קבלת התלונה.

## נוהל טיפול בתלונות

יתארך הבירור מעבר ל- 14 הימים האמורים לעיל ישלח נציב התלונות למתלונן, בתוך 14 הימים הנ"ל הודעה, כי הבירור עדיין לא הסתיים וכי תוצאות הבירור יישלחו אליו מיד עם סיומו.

### 8. סיום הטיפול

עם משלוח התשובה הסופית למתלונן יסתיים הטיפול בתלונה ונציב התלונות ידאג לכך שהפרטים הבאים יוכנסו למערכת:

8.1. תקציר הפעולות שנעשו לברור התלונה.

8.2. החלטתו בשאלה האם היתה התלונה מוצדקת אם לאו.

8.3. תאריך סיום הטיפול בתלונה.

### 9. פעולה מתקנת

יסבור המנכ"ל-על יסוד ממצאי נציב התלונות ומסקנותיו כי המעשה או המחדל שעליו הלין מתלונן, אינם מקריים והם עלולים לחזור על עצמם, ינחה הוא את הגורמים הנוגעים בדבר לנקוט, בהקדם האפשרי, בצעדים שייקבע הוא לתיקון התקלה.

### 10. פרסום

יסבור המנכ"ל כי יש בממצאיו ו/או מסקנותיו של נציב התלונות כדי לסייע בשיפור עבודת המכללה ועובדיה ידאג הוא לפרסם ממצאים ומסקנות אלה (ללא ציון פרטים אישיים).

### 11. דיווחים

11.1. אחת לרבעון יגיש נציב התלונות למנכ"ל דו"ח שיפרט את התלונות שהתקבלו במכללה ברבעון החולף ותאור תמציתי קצר של הטיפול בהן.

דו"ח כאמור יכלול נתונים על זמני הטיפול בתלונות, על כמות התלונות שנמצאו מוצדקות, כמו גם נתונים השוואתיים לתקופות קודמות.

11.2. המנכ"ל יעביר עותקים של הדו"ח לנשיא המכללה ולחברי הוועד המנהל שלה ויזום – אם יסבור כי יש צורך בכך – דיון בממצאי הדו"ח בוועד המנהל.

### 12. תחולה

תחילתו של נוהל זה ביום אישורו בוועד המנהל (25.9.05).

### 13. נספח

פניות סטודנטים באמצעות מערכת הפניות ב"אפקה נט" ← **נציב קבילות סטודנטים**

פניות סגל באמצעות דוא"ל לכתובת **נציב קבילות סגל**: [staff.services@afeka.ac.il](mailto:staff.services@afeka.ac.il)