



משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה : 1	נוהל מספר : 10 - 75
עמוד 1 מתוך 6	בתוקף מתאריך : 18 מאי 2009
מאשר הנוהל : ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

1. מטרה

להגדיר את תהליך הטיפול בתלונות לקוחות חיצוניים ו/או פנימיים, לקיים פעולה מתקנת בהתאם לצורך ולשפר את השירות.

2. מסמכים ישימים

2.1 נוהל פעולה מתקנת מספר 75-05

3. הגדרות

- 3.1 תלונה - כל פניה מתועדת של אי שביעות רצון שהובעה בפני מי מגופי המכללה המתייחסת לאי עמידה בדרישות שירות או באיכות מוצר, כמחויב בנוהלי ובתקנוני המכללה.
- 3.2 מתלונן – תלמיד המכללה, עובד המכללה או גורם חיצוני אחר, אשר מגישים תלונה.
- 3.3 נציג הנהלה לטיפול בתלונות – מנהל האיכות של המכללה הממונה ע"י הנהלת המכללה להיות אחראי על תהליך הטיפול בתלונות במכללה, לקיים תקשורת עם היחידות בנושא התלונות, לנתח ברמת על את התלונות, להסיק מסקנות ולהביא את מסקנותיו לידיעת ההנהלה.
- 3.4 מטפל יחידתי בתלונות - מנהל היחידה או מי שמונה ע"י מנהל היחידה לטפל בתלונות ביחידה.
- 3.5 הזדמנות לשיפור - פניה המתועדת כתלונה ואשר בניתוחה מתגלה כי המכללה אמנם עמדה בהתחייבויותיה, אך כלולה בתלונה הזדמנות לשיפור עתידי, היא תידון בפורום היחידתי המתאים ובמידה והשיפור מקובל הוא יוטמע.

4. שיטה

- 4.1 מדיניות הטיפול בתלונות
- המכללה האקדמית צפת, דרך יחידותיה, תמשיך לשפר את איכות השירותים שהיא מעניקה, כדי לענות על ציפיות לקוחותיה. המכללה רואה בטיפול אפקטיבי בתלונות כלי לשיפור מתמיד.
- כדי להשיג מטרה זו מתחייבת המכללה, בין השאר, לבחון בעיון ולתת מענה לתלונות פורמאליות שיתקבלו ביחידותיה.
- כתלונה פורמאלית תיחשב כל פניה מתועדת שבה תובע אי שביעות רצון משירותים שאותם התחייבה המכללה לספק.
- המכללה תקיים תהליך פשוט ומובנה לטיפול הוגן, יעיל ואפקטיבי בתלונות ולביצוע פעולות מתקנות ומונעות.
- 4.2 הגשת תלונה
- חשיבות הגשת תלונה, תהליך הגשתה והטיפול האפקטיבי בה, יובאו לידיעת הסגל המנהלי, האקדמי, הסטודנטים ובעלי עניין באמצעות פרסומי המכללה כגון: דואר אלקטרוני, אינטרנט, עלונים, מידעון לסטודנט, שנתון המכללה וכד'. תלונות עשויות להיות מוגשות ליחידות המכללה במספר דרכים:

משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 10 - 75
עמוד 2 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 18 מאי 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

- 4.2.1 על ידי מילוי טופס תלונה, מספר 75-10/01 (נספח א'), אשר הפניה אליו נמצאת בפורטל המכללה ונגיש לכל דורש, שאפשר להדפיסו, ושליחתו בדואר ישראל למנהל היחידה נשואת התלונה.
- 4.2.2 על ידי מילוי טופס תלונה מספר 75-10/01 אלקטרוני, אשר הפניה אליו נמצאת בפורטל המכללה ונגיש לכל דורש, והפנייתו דרך הדואר האלקטרוני למנהל היחידה נשואת התלונה.
- 4.2.3 על ידי פנייה במכתב, שלא באמצעות טופס מספר 75-10/01 אל מנהל יחידה או אל אחד מעובדיה.
- 4.2.4 תלונה שהוגשה בע"פ תטופל רק אם תגובה ע"י המתלון, בטופס האלקטרוני או בכתב בהתאם לסעיפים 4.2.1 – 4.2.3. עובדי המכללה המקבלים תלונה בע"פ יתדרכו את המתלון כיצד להגיש את התלונה בצורה מתועדת בהתאם לסעיפים הנ"ל.
- 4.2.5 תלונות אנונימיות לא תתקבלנה.
- 4.3 קליטת התלונה
- 4.3.1 תלונה שנשלחה באמצעות הדוא"ל בטופס תלונה מספר 75-10/01 תנותב ליחידה הממוענת באמצעות המחשב, תזוהה אוטומטית במספר מזהה חד ערכי ע"י המחשב, ועותק ממנה יועבר לתיקיית התלונות של מנהל האיכות.
- 4.3.2 תלונה שהגיעה בכתב ליחידת מכללה, ואשר נושא התלונה הוא באחריות היחידה, תוקלד במחשב ע"י מנהל היחידה או מי שהוסמך מטעמו לטופס מספר 75-10/01 ותקבל אוטומטית מספר מזהה חד ערכי. עותק התלונה המוקלדת יועבר אוטומטית על ידי המחשב למנהל האיכות. התלונה הכתובה תישמר ביחידה או תיסרק למחשב.
- 4.3.3 כל התנהלות הטיפול בתלונה תנוהל בצורה ממוחשבת במידת האפשר.
- 4.3.4 תלונות שהופנו ליחידה, ושאינן באחריות טיפולה, יופנו ע"י המטפל היחידתי ליחידה הנוגעת בדבר. הוא יודיע על מען העברתה למתלון.
- 4.4 הטיפול בתלונה
- 4.4.1 המטפל היחידתי יבדוק האם קיים כל המידע הנדרש לטיפול בתלונה.
- 4.4.2 אם המידע מספק יוציא המטפל היחידתי תוך חמישה ימי עבודה מיום קבלת התלונה הודעה מתועדת אל המתלון על קבלת תלונתו וכי היא נמצאת בטיפול. ההודעה יכולה להישלח למתלון בדואר אלקטרוני, בכתב – גלויה או מכתב – או בטלפון. יש לתעד את תאריך ההודעה.
- 4.4.3 אם נדרש מידע נוסף מן המתלון יפנה המטפל היחידתי תוך שלושה ימים למתלון לקבלת הפרטים הנדרשים. לאחר קבלת המידע הנדרש יוציא המטפל הודעה מתועדת למתלון, כאמור בסעיף 4.4.2.
- 4.4.4 המטפל היחידתי יבדוק אם בסמכותו לטפל בתלונה. אם אין באפשרותו לטפל בתלונה הוא יעבירה לטיפול למנהל היחידה. אם אין בסמכות מנהל היחידה

משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה : 1	נוהל מספר : 10 - 75
עמוד 3 מתוך 6	בתוקף מתאריך : 18 מאי 2009
מאשר הנוהל : ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

לטפל בתלונה הוא יעבירה לגוף המתאים המוסמך לתת תשובה למתלונן (כגון: מנהל האיכות האוניברסיטאי, מנכ"ל המכללה וכו'). מטפלי התלונה יפעלו על פי עיפים 4.4.5 - 4.4.6.

תלונות נגד עובדים מנהליים של היחידה יועברו תמיד לטיפול מנהל היחידה. בכל המקרים של תלונות על עובדי המכללה, תישמר צנעת הפרט. במקרים בהם על פי אופי התלונה או נסיבותיה יש מקום לידע בדחיפות את מנהל יחידת משאבי אנוש – יעשה זאת מנהל היחידה.

תלונות בנושאים אקדמאים או נגד אנשי אקדמיה יועברו תמיד לטיפול מנהל המערך האקדמי ולידיעת מנהל מש"א.

אם לדעת המטפלים בתלונה עלול הנושא להתגלגל לערכאות משפטיות, הם יעבירו את התלונה לטיפול מנהל האיכות אשר יתייעץ עם היועץ המשפטי של המכללה, ויודיעו על כך למתלונן.

4.4.5 מטפל התלונה, ינתח את התלונה, יקבע את מידת חומרתה כדי לקבוע את מהירות הטיפול בה, ויטפל בה מול הגורמים היחידתיים אשר אמורים לתת את התשובות המתאימות. לאחר איסוף הנתונים והוצאת מסקנות יכין מטפל התלונה היחידתי תשובה מתועדת וישלח אותה למתלונן. עותק התשובה יועבר על ידו למנהל היחידה ולנציג ההנהלה לטיפול בתלונות. המטפל היחידתי יעקב אחר כל תהליך הטיפול בתלונה מקבלתה עד משלוח התשובה למתלונן. תשובות לתלונות תכלנה תמיד סיבות ברורות להחלטות ולפעולות שננקטו. גם תלונות שנמצאו " לא מוצדקות" תיענינה.

4.4.6 משך הזמן עד לתשובה ללקוח יהיה במידת האפשר חמישה עשר ימי עבודה מתאריך קבלת התלונה. אם יש צורך בזמן נוסף לטיפול בתלונה מעל חמישה עשר ימי עבודה, ישלח המטפל היחידתי על כך הודעה למתלונן.

4.5 סגירת תלונה:

4.5.1 תלונה תיסגר אם:

4.5.1.1 מנהל היחידה קבע שהתלונה טופלה כיאות ושהיא ראויה להיסגר, או

4.5.1.2 אם המתלונן מביע שביעות רצון מהטיפול.

4.5.1.3 סגירת התלונה תתועד במערכת הממוחשבת ותובא לידיעת מנהל האיכות. כל התייעוד הקשור לתלונה ישמר ביחידה המטפלת למשך שלוש שנים.

4.6 פעולה מתקנת והזדמנות לשיפור

4.6.1 מנהל היחידה יבדוק כל תלונה האם היא מחייבת פעולה מתקנת מערכתית. אם כן, תיערך פעולה מתקנת על פי נוהל פעולה מתקנת מספר 05-75. לפעולה המתקנת תהיה עקיבות לתלונה.

בפרקי זמן שיקבעו, יבדוק מנהל היחידה את אפקטיביות הפעולה המתקנת. אם הפעולה המתקנת הייתה אפקטיבית הפעולה המתקנת תיסגר. אם היא לא הייתה אפקטיבית והתלונה חוזרת, תיפתח פעולה מתקנת חדשה עד לפתרון הבעיה.



משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה : 1	נוהל מספר : 10 - 75
עמוד 4 מתוך 6	בתוקף מתאריך : 18 מאי 2009
מאשר הנוהל : ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

אם נמצא כי התלונה מכילה רעיון לשיפור עתידי אפקטיבי יפעל מנהל היחידה להטמעתו.

4.7 ניתוח התלונות

4.7.1 נציג ההנהלה לטיפול בתלונות, ינתח תקופתית את כלל התלונות שהוגשו בתקופה, יסיק מסקנות ויגישן בסקר ההנהלה הקרוב.

4.7.2 במידה ויראה נציג ההנהלה מקום לערוך פעולה מתקנת מערכתית או פעולת מניעה או שיפור בכל יחידות המכללה, בעקבות תלונה שהתקבלה, ולהפיצה, הוא יעשה זאת ללא אזכור מקור התלונה.

4.8 אי שביעות רצון של המתלונן מהתשובה

4.8.1 בכל מקרה בו המתלונן אינו שבע רצון מהתשובה שקיבל שמורה לו הזכות להגיש את התלונה לרמה גבוהה יותר בהירארכיה של המכללה.

4.9 חיסיון

4.9.1 תלונות של עובדי המכללה על טיפול לקוי מצד עובדים אחרים או יחידות המכללה (בהתאם להגדרת תלונות סעיף 3.1) יטופלו בדיסקרטיות ולא יועברו כל פרטים לגורמים שאינם נוגעים בטיפול.

5. אחריות

5.1 נציג ההנהלה לטיפול בתלונות אחראי ליישומן של נוהל זה.

5.2 כל מנהלי היחידות אחראים לפעול על פי נוהל זה

6. נספחים

6.1 נספח א' – טופס תלונה מספר 75-10/01



משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה : 1	נוהל מספר : 10 - 75
עמוד 5 מתוך 6	בתוקף מתאריך : 18 מאי 2009
מאשר הנוהל : ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

נספח א': טופס תלונה

מספר תלונה: (ימולא על ידי המכללה).....

אל : המכללה האקדמית צפת

תאריך:.....

לידי: יחידה/ חוג/משרד (נא למלא את הנמען המדויק).....

שם המתלונן:.....

כתובת.....

טלפון.....

דואר אלקטרוני:.....

תיאור התלונה

.....

לשימוש המכללה:

תאריך קבלת התלונה:..... יחידה.....

שם המטפל:.....

תקציר תהליך הטיפול

.....

התשובה שנתנה למתלונן:

.....

תאריך:.....

התלונה נסגרה ע"י.....

בתאריך:.....



משאבי אנוש

טיפול בתלונות	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 10 - 75
עמוד 6 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 18 מאי 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מספר 81 מיום 18 מאי 2009	

[טבלת שינויים שבוצעו בנוהל]

מהדורה	תאריך ביצוע העדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור העדכון