



## המועצה המקומית מזכרת בתיה

טל. 089371103, פקס. 089371102

### מחלקה: מינהל כללי

#### מדור: פניות הציבור

מדור פניות הציבור הינו חלק אינטגרלי מלשכת ראש המועצה ומפעילות המועצה בכלל. היחידה משמשת כגורם מסייע לתושבים בפתרון בעיות הקשורות בתחום הטיפול היישובי וגם כגורם הסברתי לפעילות המועצה.

**יעוד** המדור הוא, העלאת רמת השירות לתושב ומתן מענה מהיר ויעיל לפניות. מתן מענה בכל נושא שאינו מטופל ע"י המחלקה המתאימה.

#### הגדרת תחומי אחריות ומטלות

- א. ממונה על יישום חוק חופש המידע במועצה.
- ב. הכנת נוהל ליישום חוק חופש המידע.
- ג. הכנת דו"ח שנתי כמתחייב מחוק חופש המידע.
- ד. משתתפת בהתאם להנחיות ראש המועצה בישיבות שמכנס ראש המועצה ורושמת פרוטוקול סיכומי דיון של הישיבות.
- ה. טיפול מהיר ואמין בפניות תושבים ללשכת ראש המועצה.
- ו. טיפול בפניות תושבים מול הגורמים המוסמכים במועצה.
- ז. קיום מגע שוטף ומתן מענה מיידי לפניות תושבי הישוב.
- ח. מעקב אחר פניות תושבים ללשכת ראש המועצה ומענה לפונים בכתב.
- ט. ארגון, מעקב והשתתפות במפגשים וסיורים של ראש המועצה בישוב.
- י. מתן תשובות בכתב לפניות מוקד המועברות לטיפול פניות הציבור.

#### מטרות המדור

1. לטפל בפניות אזרחים ולהוות להם אוזן קשבת.
2. לקיים את חוק חופש המידע.
3. להגביר את מודעות התושבים לקיום מנגנון "פניות הציבור" ולתפקידיו.