



המשרד לשיתוף פעולה אזורי

כ"ה אב, תשע"ח
6 אוגוסט, 2018

לכבוד:

הנדון: בקשת חופש מידע – נוהל בירור תלונות ציבור
(סימוכין: מכתב בדוא"ל מיום 04.08.18)

במענה למכתבך שבסימוכין הריני להשיבך כדלקמן:

1. במשרדנו קיים נוהל פנימי (3.2) המסדיר את הטיפול בנושא דוברות והסברה הכולל גם את הטיפול בפניות הציבור.
2. להלן הקטע המתייחס לטיפול בפניות ציבור מתוך הנוהל המשרדי:
ה. טיפול בפניות הציבור

- (1) דובר המשרד אחראי למתן מענה שוטף לפניות המתקבלות מהציבור. (למעט פניות בהתאם לחוק חופש המידע, שאינן נמצאות באחריותו ומטופלות בהתאם לנוהל 3.1) והעברתם לבחינה ועיון של הגורם המקצועי במשרד בהתאם לתוכן הפניה.
- (2) באחריות הדובר להוציא אישור לפונה על קבלת פנייתו בתוך שני ימי עבודה ומתן מענה סופי על אופן המשך הטיפול במשרד בתוך 14 יום.
- (3) נוסח המענה יאושר ע"י המנכ"ל ובמידת הצורך יתואם מול לשכת השר, טרם פרסומו.
- (4) הדובר יתעד את הפרסומים והתגובות שבוצעו בהתאם לפורמט בנספח ג'.
- (5) הדובר אחראי לריענון והנחיה שוטפת של עובדי המשרד לגבי הכללים למענה לפניות המתקבלות.

3. הנוהל יעלה לאתר משרדנו בקרוב.

בברכה,

שרון שור
הממונה על העמדת מידע לציבור
המשרד לשיתוף פעולה אזורי

