

כללים בדבר זמינות ומענה טלפוני במשרדי המועצה

כחלק ממהלך שיפור השירות במחלקות ואגפי המועצה, ולמען הסדר הטוב, להלן מדיניות המועצה בכל הנוגע לזמינות הטלפונית של העובדים בשעות יום העבודה:

- עובדי המועצה נדרשים להקפיד על זמינות במענה הטלפוני במשרדי המחלקות בכל שעות יום העבודה, בהתאם לנהוג ולמקובל ברשות ציבורית המחויבת למתן שירות יעיל, מקצועי וזמין.
- יש לחזור טלפונית לפונים אשר השאירו הודעה או שפתחו פניה במוקד בנושא "העדר מענה טלפוני", לכל היותר תוך 48 שעות ממועד השארת ההודעה.
- יש להקפיד ככל שניתן, על שיחה עניינית, קצרה ותמציתית עם הפונים.
- הטלפון המשרדי מיועד לצורכי עבודה ועל כן יש להמעיט בשיחות פרטיות על כל סוגיהן.
- מצופה מכל עובדי המועצה להיות זמינים טלפונית ולהיענות למקרים חריגים/ דחופים מעבר לשעות העבודה, מתוך המחויבות האישית כעובדי ציבור.
- במקרה של היעדרות העובד/ת מכל סיבה שהיא - באחריות מנהל האגף לנתב את השיחות לגורם אחר במחלקה/ אגף.
- במקרים של היעדרות מלאה של האגף - באחריות מנהל האגף לעדכן את המוקד לטובת מענה רלוונטי בתקופת ההיעדרות.

במסגרת היותנו עובדי ציבור ובמסגרת תפיסת השירות במועצה, דרכי ההתקשרות של עובדי המועצה מפורסמות באתר המועצה.

כללים בדבר זמינות ומענה לפניית באמצעות דוא"ל

- כל האמור לעיל רלוונטי גם למענה לדוא"ל מצד מחלקות ואגפי המועצה.
- למען הסדר הטוב מובאת מדיניות המועצה בכל הנוגע לאופן ההשבה לפניית שנתקבלו באמצעות דוא"ל:
- יש להשיב על כל הודעת מייל, לרבות כאלו שנשלחו בתפוצה רחבה. חובה זו לא חלה על מי שמכותב ב"העתק".
 - בעת קבלת מייל בתפוצה רחבה – הגורם הבכיר המכותב באגף הרלוונטי יהיה האחראי למענה. יש לעדכן את התושב באחריות מי הטיפול.
 - בעת קבלת מייל חדש - יש להשיב 'התקבל' ולעדכן את הפונה בסטאטוס - תוך שבוע ימים, באמצעות דואר חוזר, גם כשהטיפול טרם הסתיים.



- עם סיום הטיפול- יש לסגור מעגל הטיפול באמצעות מייל המפרט את האופן שבו הסתיים הטיפול ולכתב את הגורמים הרלוונטיים.
- בעת יציאה לחופשה יש להכניס מענה אוטומטי שיישלח במייל חוזר הכולל את תאריך החזרה לעבודה.



לשרותכם
***8108**

מטה יהודה.
מובילים באיכות החיים.
www.m-yehuda.org.il

