

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

1. **כללי**  
המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה מעוניינת בשיפור השירות כלפי מרצים, סטודנטים, עובדים, ואחרים. כדי ללמוד את דרישות וציפיות הלקוחות הוקם אתר לפניות הלקוחות.
2. **מטרה**  
אתר באינטרנט הנגיש לכל לקוח מהמכללה או מהבית להגשת פניות בנושאים הדורשים טיפול, דיווח על תקלות כדי לענות על דרישות וציפיות הלקוחות.
3. **מסמכים ישימים ודרישות חוק**  
חוק הביקורת הפנימית.
4. **הגדרות**  
פונה – כל אחד מלקוחות המכללה – מרצים, סטודנטים, עובדים, מועמדים.  
מחלקה – ראש מחלקה או נציגו שמקבל את הפניה.  
מטפל – עובד אשר הוטל עליו לטפל בפניה.  
מעקב – מנהל האיכות או נשיא המכללה.
5. **אחריות**  
כל ראש מחלקה/ יחידה אחראי לטיפול בפניות שהגיעו אליו. נשיא המכללה ומרכז האיכות במכללה הם אחראי-על על המערכת.
6. **שיטה**  
לקוח המעוניין לפנות לבעלי תפקידים במכללה יכול להפנות פנייתו ל- <http://braude.ort.org.il> להיכנס למינהל ומשם לאתר פניות למכללה או ישירות לכתובת <http://braude.ort.org.il/quality/requestform.asp>. מערך הגשת פניות באינטרנט מבוסס על שלושה מסכים. מסך הפונה, מסך מקבל הפנייה, ומסך המעקב.  
6.1 מסך הפונה (נספח א') – הפונה פותח את המסך ועליו למלא את השדות הבאים:  
6.1.1 שם הפונה – שם פרטי ושם משפחה (שדות הזיהוי)  
6.1.2 כתובת E\_MAIL – במידה והפונה מעוניין בתשובה בדואר אלקטרוני.  
6.1.3 מושא הפנייה – בשדה קיים בורר (חץ) שלחיצה עליו פותחת שמות מחלקות.

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

- 6.1.4 שדה רישום הפנייה – שדה ריק לכתיבת נושא הפנייה ומהותה.
- 6.2 תשובה לפונה – מיד עם קבלת הפנייה תוציא המערכת, באופן אוטומטי, אישור הכולל את תוכן הפנייה, מס' הפנייה ותאריך הפניה. הפונה יוכל בפניות נוספות להתייחס למספר פנייתו המקורי.
- 6.3 מסך המטפל - נספח ב' - (למקבל הפנייה – ראש יחידה או ממונה על ידו). כאשר מתקבלת פנייה, מקבל הפניה יקבל הודעה אוטומטית לדו"אל הפרטי על פנייה חדשה. מקבל הפנייה בוחן אותה ומטפל בה. במידה והפנייה אינה בתחומו באפשרותו להעביר אותה ליחידה אחרת. המקבל אינו יכול לבטל פנייה. להלן שדות במסך המטפל:
- (שדות 1-3 יילקחו ממסך הפונה)
- 6.3.1 שם הפונה – שם פרטי ושם משפחה (שדות הזיהוי)
- 6.3.2 כתובת E\_MAIL – במידה והפונה מעוניין בתשובה בדואר אלקטרוני.
- 6.3.3 שדה רישום הפנייה
- 6.3.4 שם המטפל – שם האדם שהוטל עליו לטפל בפנייה. במידה והפנייה אינה בטיפול היחידה המקבלת היא תעביר אותה ליחידה המתאימה. העברה נוספת תועבר אוטומטית לנשיא המכללה לקבלת החלטה מי יטפל בפנייה.
- 6.3.5 סיווג הפנייה – בלחיצה על חץ תפתח רשימת סיווגי פניות. מקבל הפנייה יסווג לפי הרשימה הקיימת או יפתח סוג חדש. לכל סיווג יהיה במערכת זמן תגובה אוטומטי שהפנייה נבחנת מולו.
- 6.3.6 תאריך פתיחת הפנייה – נקבע אוטומטית בעת קליטת הפנייה במערכת.
- 6.3.7 דיווח טיפול – נדרש למלא לכל פנייה. במסגרתו יש לדווח על שיטת הטיפול והאחראי לו. כאשר קיימת כתובת דוא"ל של הפונה היא תועבר במקביל לפונה. כאשר אין כתובת תשלח תגובה לפי הכתובות במערך המכללה.
- 6.3.8 תאריך סגירת הטיפול – ימולא ע"י אחראי המחלקה.

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

6.3.9 המטפל יעביר תוך שבוע עבודה תשובה לפונה על התקדמות הטיפול.

6.3.10 הפונה יוכל לעקוב אחר הטיפול בפנייתו ע"י כניסה למערכת והקשת מספר הפנייה.

6.4 מסך מעקב (נספח ג') – מסך המעקב מציג את נתוני הפניות וסטטוס הטיפול בהם:  
להלן ריכוז הנתונים בטבלה, כאשר כל שורה מייצגת פנייה.

6.4.1 מס' רץ של הפנייה במערכת.

6.4.2 סטטוס – חדש/ בטיפול/ נסגרה.

6.4.3 תאריך פנייה – נקבע אוטומטית בעת הכניסה למערכת.

6.4.4 תאריך תגובה ראשונה.

6.4.5 זיהוי הפונה – שם משפחה ושם פרטי.

6.4.6 סיווג – לפי הסיווג שניתן ע"י המחלקה המטפלת. אחת לתקופה

הסיווגים החדשים יבחנו, ויקבע להם זמן תגובה. ניתן לשייך סיווג חדש לתוך סיווג ישן. סוג פניות ירוכז בטבלה מרכזת אחת לצורך אחידות, כדי לאפשר ניתוחים סטטיסטיים.

6.4.7 אופן הטיפול.

6.4.8 עמידה ביעד – לכל סוג פעילות יקבע תקן לסיום הטיפול. בשדה ידווח עמד בדרישה / לא עמד בדרישה.

6.4.9 מס' ימי חריגה.

6.4.10 תאריך סגירה.

## 7. הגדרת התהליך

הגדרת התהליך והיעדים הנגזרים מופיעים בטבלה:

פעילות מס'	הפעילות	מועד אחרון לביצוע	אחראי ביצוע	תיאור פעילות	הערות
1	פניה	מיידי	מערכת פניות	דוח פנייה	מס' פניה ותאריך
2	קבלת המטפל	+ 3 ימי עבודה	ראש יחידה או נציגו	מינוי מטפל ושיטת טיפול	

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

3	תשובה לפונה	+ שבוע עבודה	ראש היחידה או נציגו	תינתן דרך כתובת הדוא"ל שנתן הפונה
4	מעקב מנהל	לפחות פעמיים בשבוע עבודה	מנהל האיכות	מתריע לראש היחידה על אי סיום פעילות
5	סיום הפנייה	בסיום טיפול	ראש יחידה	דיווח במערכת ולפונה

### 8. נתוני פניות

נתוני הפניות ינותחו אחת ל- 3 חודשים, התוצאות הסטטיסטיות בלבד יוצגו בסקר הנהלה לאיכות אשר תקבל החלטות לפעולות מתקנות. לכל פעולה מתקנת יקבע אחראי ויקבע תאריך יעד לביצוע. ההנהלה תבצע מעקב אחר הביצוע בפועל כדי לבחון יעילות הפעולה המתקנת.

תפקיד	שם	תאריך	חתימה
כותב	מר חיים קולן		
בודק	פרופ"ח יוחנן ארזי		
מאשר	ד"ר שמריהו רוזנר		

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

נספח א': מסך הפונה

The screenshot shows a web form with the following fields and labels:

- שם משפחה: (Text input)
- שם פרטי: (Text input)
- סוג הפונה: (Dropdown menu, currently showing 'אחר')
- כתובת: (Text area)
- דוא"ל: (Text input)
- טלפון: (Text input)
- פנייה אל: (Dropdown menu, currently showing 'נשיא המכללה')
- סוג הפנייה: (Radio buttons for 'פנייה ראשונה' and 'פנייה חוזרת')
- נושא הפנייה: (Text input)
- תיאור הפנייה: (Text area)

Buttons at the bottom: בטל, עיון בפנייה

Right sidebar menu items:

- דף הבית
- פניות למכללה
- חדשות האיכות
- נוהלי המכללה
- חברי הועדה
- סקרים
- צוותי שיפור
- פרוייקטים
- כניסה למערכת
- English

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

נספח ב: מסך המחלקה

### כל הפניות

פניות חדשות					
מס' פנייה	תאריך פנייה	שם הפונה	סוג פונה	נושא הפנייה	מחלקה
20030927185603	27/09/2003 18:56:03	אדרים ראיד	אחר	הרצון העז ללמוד	מנהל היח' לימודי תעודה ומכינה קדם אקדמית

  

פניות בטיפול					
מס' פנייה	תאריך פנייה	תאריך תחילת הטיפול	שם הפונה	סוג פונה	נושא הפנייה
20031022163802	22/10/2003 16:38:02	26/10/2003 9:54:15	ורשסקו אריקה	עובד	עשון בכניסה לבנין הספרייה

  

פניות סגורות					
מס' פנייה	תאריך פנייה	תאריך סגירה	שם הפונה	סוג פונה	נושא הפנייה
20030930170244	30/09/2003 17:02:44	01/10/2003 8:24:32	מלמד זיו	סטודנט	נפילת שרת בעת הרשמה לקורסים

- דף הבית
- פניות למכללה
- חדשות האיכות
- נוהלי מכללה
- חברי הועדה
- סקרים
- צוותי שיפור
- פרוייקטים
- כניסה למערכת
- English

---

- משתמש מורשה
- פניות
- שינוי סיסמה
- יציאה ממערכת

---

- מנהל מערכת
- כל הפניות
- ניהול משחמשים
- סוגי הפונים
- חברי הועדה
- הריכת חדשות האיכות

מהדורה : 01	מס. נוהל : אכ-002-א-04	
תאריך: 11/1/04	סטטוס : אושר	ניהול האיכות
עמוד 1 מתוך 6	שם הכותב : חיים קולן	נוהל פניות

נספח ג – מסך מעקב

<b><u>מסך מעקב</u></b>							
מספר	סטאטוס	תאריך	שם	שם	שם	ימי	תאריך
	הפנייה	הפנייה	ממסך	הפונה	מטפל	חריגה	סגירה
1	ע"י המערכת	ע"י המערכת	ממסך	הפונה	המטפל	נוכחי - תקן	ממסך המטפל
2							
n							