



תהליך הטיפול בפנייה בתחום הסעות התלמידים

למי ניתן לפנות?

| דואר אלקטרוני | טלפון | |
|--|-------------|--------------------------------|
| hasaot@kadima-zoran.muni.il | 054-8081595 | רכז ההיסעים |
| special@kadima-zoran.muni.il | 09-8970120 | מזכירות החינוך המיוחד וההיסעים |
| | 09-8902999 | המוקד היישובי |

מי הגורם המטפל בפנייה?

כל הפניות מועברות לטיפולו של רכז ההיסעים. לעתים, ייעזר רכז ההיסעים במזכירות לטובת השלמת הטיפול. רכז ההיסעים יכול להיוועץ במנהל האגף ו/או במנהלת מחלקת החינוך המיוחד כאשר נדרשים אישורים מיוחדים.

מסגרת הזמנים לטיפול בפנייה?

פניות דחופות, בהן נדרש מענה מהיר לאספקת הסעה לתלמיד או שנדרש בהן תיקון בזמן אמת מטופלים במהירות האפשרית. פניות על אירועים שהסתיימו יזכו למענה ראשוני תוך 24 שעות ויעלו לדיון לאחר השלמת המידע הדרוש.

כיצד מתועדת הפנייה?

כל פנייה מתועדת ע"י מזכירות ההיסעים במערכת מתוקשבת בשם "פוקוס". במערכת זו מתבצע מעקב אחר הפנייה ובה מתועד הטיפול בפנייה עד להשלמת הטיפול.

כיצד מתוחקרת הפנייה ומופקים לקחים להמשך?

אחת לשבוע מתקיים דיון היסעים שבועי, בראשות מנהל אגף החינוך בו נסקרות כל הפניות שנרשמו מאד הדיון הקודם. לדיון שותפים רכז ההיסעים ומזכירת ההיסעים. לפי הצורך, מצטרפת אליו גם מנהלת מח' החינוך המיוחד.

כיצד מטופלת הפרה מצד חברת ההיסעים?

תלונה על הפרה מצד חברת ההיסעים מתועדת ועולה לדיון שבועי בראשות מנהל האגף. עד לדיון השבועי יברר רכז ההיסעים את עמדת המסיע לתלונה על הפרה ואת התשתית העובדתית בגינה נטען להפרה. מנהל האגף מכריע בדיון ביחס לקנסות או צעדים משמעתיים אחרים שניתן להפעיל בהתאם לכתוב בהסכם עם המסיע.