

איך מגישים את התלונה:

מה צריך לצרף לפנייה

- פרטים מלאים של הפונים כולל טלפון להתקשרות.
- תיאור מלא של הפנייה, כולל מקום וזמן האירוע.
- פרטים על מי שלגביו הוגשה הפנייה: שם, כתובת, דואר, דואר אלקטרוני, פקס וטלפון.
- מסמכים נוספים הקשורים לפנייה כגון קבלות, תמונות וכדומה.

פניות ללא מסמכים מתאימים יוחזרו להמשך השלמת המסמכים.

הערה

1. על הפונה המגיש פנייה/תלונה למשרד התיירות יש לאשר מטעמו את העברת הפנייה כלשונה להתייחסות הגוף נשוא התלונה.
2. ככל שישנה התנגדות להעברת פנייתכם כפי שהיא לא ניתן לטפל בפנייה.

איך מגישים את הביקורת או הפנייה

1. ניתן להגיש בצורה מקוונת (ראה מטה) לכתוב ולתאר את הפנייה. על מנת לייעל את הטיפול בפניה, מומלץ להגיש פניה מקוונת.
2. ניתן לשלוח פניה באמצעות [דואר אלקטרוני](#).

מהו תהליך הטיפול בתלונה

1. לאחר הגשת הפנייה יישלח אישור על קבלתה.
 2. הפנייה תישלח לגורם אודותיו פונים, או שנושא הפנייה נמצא בתחום סמכויותיו, לצורך קבלת תגובתו והתייחסותו, הכול לפי הנושא והעניין.
 3. כאמור, יינתן מענה ביניים על קבלת הפנייה. **מענה סופי** ישלח על ידי משרד התיירות לאחר סיום הבירור.
 4. שימו לב: זמן הטיפול בפנייה תלוי בקבלת תגובתם של הנילונים (מי שהוגשה לגביהם פנייה), או הגורמים שהנושא מצוי בתחום סמכותם. התהליך עלול להתארך מעבר למקובל בטיפול בפניות שבתחום סמכותו של המשרד.
- במקרה של עיכוב מעבר למקובל תישלח לפונה הודעה על כך, עם הסבר על הסיבות לעיכוב.