

7/4/2013

לכבוד
מר דני וייס
מנכ"ל תיאטרון החאן
הירושלמי

הנדון: בדיקת תגובת התיאטרון לתלונות צופים

א. כללי

מפעם לפעם מגיעות תלונות מצד לקוחות התיאטרון. הביקורת בחנה את אופן הטיפול בתלונות כאלו.

ב. ממצאי הביקורת

(1) כעיקרון, כל תלונה אמורה להיות מטופלת ע"י האחראי לאותו נושא בתיאטרון. למעשה רוב התלונות נוגעות לענייני הצגות, הזמנות, ביטולים וכו' ומטופלות ע"י מנהלת השיווק גב' דפנה לוטן.

(2) מדיניות התיאטרון היא כי תלונות המגיעות בכתב נענות בכתב. תלונות המגיעות בע"פ, באמצעות הטלפון, נענות בשיחת טלפון.

(3) התלונות בכתב מתויקות בקלסר מיוחד הנמצא במזכירות התיאטרון. התלונות נענות על פי רוב ע"י מנהלת השיווק אולם לעיתים עונה עליהם מנכ"ל התיאטרון, מר דני וייס.

(4) ישנו "טופס תלונות קהל" ובו נכתבים: שם המתלונן, כתובת, תאריך קבלת התלונה ומהותה. כמו כן נרשם מי טיפל בתלונה, מהות הטיפול ותאריך הטיפול (ראו נספח 1).

טופס זה מצורף לכל תלונה הנענית בכתב.

(5) נמצא כי בשלוש השנים האחרונות נענו בכתב 13 תלונות של קהל הצופים. בתשעה מקרים מתוכם העניק התיאטרון פיצוי למתלונן- זוג כרטיסים לאחת מהצגות התיאטרון.



לדברי גב' לוטן, מתן פיצוי נשקל בכל מקרה לגופו. לעיתים מוענק פיצוי אף אם אין התלונה מוצדקת וזאת כאקט של יחסי ציבור.

6) לדברי מנהלת השיווק, נעשה מאמץ על ידה ועל ידי הנהלת התיאטרון ללמוד ולשפר דברים הטעונים שיפור, בעקבות קריאת התלונות.

7) הביקורת עברה על כל התלונות שהתקבלו. רוב התלונות מדברות על טעויות בביצוע הזמנות ובאי נוחות אולם התיאטרון. אולם הביקורת לא מצאה נושא ספציפי שנראה כי זקוק לשיפור בעקבות קריאת התלונות.

8) בבדיקה שנערכה לפני כעשר שנים נמצאו 27 תלונות שנענו בכתב לאורך שלוש שנים (2001-2003). נראה לביקורת כי מספר התלונות בשלוש השנים האחרונות הינו נמוך יחסית.

יחד עם זאת יצוין כי תלונות רבות המגיעות בטלפון או באמצעות המחשב לא תויקו בקלסר שנבדק.



רשות
התאגידים

אישור שמסמך זה החתום אלקטרונית,
מהווה העתק של מסמך (מקור או העתק) המצוי
ביום החתימה בתיק התאגיד ברשות התאגידים

ג. המלצות הביקורת

אופן הטיפול בתלונות צופים נראה ראוי ויעיל. מספר התלונות שהגיעו בשנים האחרונות נמוך יחסית.

מומלץ לערוך רישום של התלונות המתקבלות בטלפון : מועדן, מהותן, פרטי המתלונן, התגובה ושם המגיב.
מומלץ לתייק את כל התלונות, כולל אלו שהגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני ורישומי השיחות הטלפוניות, בתיק התלונות.

בכבוד רב
יאיר אלון, רו"ח
המבקר הפנימי

העתק : : מר עמוס אונגר – יו"ר הוועד המנהל
רו"ח הלל שטיינברג- יו"ר ועדת ביקורת
גב' ברטה שיטרית- חשבת התיאטרון
גב' דפנה לוטן- מנהלת שיווק
רו"ח איתן כספי רו"ח התיאטרון



אישור שמסמך זה החתום אלקטרונית,
מהווה העתק של מסמך (מקור או העתק) המצוי
ביום החתימה בתיק התאגיד ברשות התאגידים



משרד המשפטים
מסמך זה הינו העתק שנסרק בשלמותו ביום ובשעה המצוינים,
בסריקה ממוחשבת מהימנה מהמסמך המצוי בתיק,
בהתאם לנוהל הבדיקות במשרד המשפטים.
על החתום

משרד המשפטים (חתימה מוסדית).



אישור שמסמך זה החתום אלקטרונית,
מהווה העתק של מסמך (מקור או העתק) המצוי
ביום החתימה בתיק התאגיד ברשות התאגידים