

## אמות מידה לשירות במועצה מקומית פרדס חנה כרכור

### רקע

בהתאם לסעיף 330 כג' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב – 2022, בדבר קביעת אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל חברת גביה ותאגיד עזר לגבייה לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בתחום הרשות המקומית פרדס חנה – כרכור.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
<b>מרכז קבלת קהל</b>	מחלקת הגבייה תפעל בימים : א' – ה' בשעות : 8:00-13:00 וביום ג' גם בין השעות 16:00 – 18:00  * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מענה ל 100% מהפניות המחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 5 דקות ממוצע. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור שאינו מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.
<b>מוקד שירות טלפוני</b>	המוקד הטלפוני יפעל בימים : א' – ה' בשעות : 8:00-19:00	מענה ל 95% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות יענו עד 10 דקות בממוצע.
<b>אתר אינטרנט</b>	www.mast.co.il	מענה ל 95% פניות דיגיטליות עד 14 ימי עבודה
<b>פניות בכתב</b>	לרבות פניות בדואר אלקטרוני	מענה ל 95% פניות בכתב עד 45 ימי עבודה

### הוראות נוספות:

### שפות מתן השירות

המידע שיועבר לאתר, קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו זמינים בשפה העברית, אנגלית, רוסית, ערבית ואמהרית.

## נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

1. המידע שיועבר לאתר, קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו מונגשים לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
2. רשות מקומית אשר יש לה מדיניות ו/או נוהל נגישות תפרסם בנוסף את הקישור לנוהל המלא.

## חובת תיעוד פעולות ומענה לפנייות

חברת הגבייה תתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבלה מתושב, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלה לתושב. כל פנייה ותשובה תועבר לידיעת גזברית ויועמ"ש המועצה. יתבצע מעקב לרבות תזכורות ליועמ"ש וגזברית לגבי מענה לפנייות מסוג השגה עפ"י חוק.

חברת הגבייה תשלח לתושב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת פנייתו, אישור בכתב על קבלתה, אלא אם השיבה הרשות בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה.

## דיווחים לרשות על פעולותיה

(א) חברת הגבייה תעביר לרשות דו"ח שנתי אחת לשנה בדבר פעולות הגבייה שבוצעו על ידה ושיעורי הגבייה הנובעים מהם; וכן כל מידע נוסף שיידרש ע"י הרשות.

(ב) חברת הגבייה תעביר מידע כנדרש ע"י הרשות ככל שיידרש גם במסגרת תקופה קצרה יותר.

## דרכי התקשרות

תחום	דרכי התקשרות
מרכז קבלת קהל	כתובת מחלקה: הדקלים 103, פרדס חנה
מוקד שירות טלפוני	טלפון מוקד שירות טלפוני 077-9779300
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט <a href="https://www.pardes-hanna-karkur.muni.il/89">/https://www.pardes-hanna-karkur.muni.il/89</a>
פניות בכתב	באמצעות מערכת המאסט: <a href="http://www.mast.co.il">www.mast.co.il</a>