

## אמות מידה לשירות בעיריית כפר יונה

### רקע

מסמך זה הינו 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 הגביה ותאגיד עזר לגבייה לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בתחום הרשות המקומית כפר יונה.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
<b>מרכז קבלת קהל</b>	מרכז התשלומים העירוני יפעל בימים: א', ב', ד', ה' בין השעות: 08:00-13:00 וביום ג' בין השעות: 16:00-18:30 * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או ימים מיוחדים שאושרו מראש על ידי הרשות ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מענה ל 100% מפניות המחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות - עד 5 דקות בממוצע. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור <u>שאינו</u> מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות - עד 15 דקות בממוצע.
<b>מוקד שירות טלפוני</b>	המוקד הטלפוני יפעל בימים: א, ב, ד בשעות: 08:00-15:30 ביום ג' בין השעות 10:30-15:30 ויום ה' בין השעות 08:00-14:30	מענה ל- 95% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות - עד 5 דקות בממוצע. במקרה של עומס שיחות זמן ההמתנה יוארך בהתאם.
<b>אתר אינטרנט</b>	24 שעות ביממה	מענה ל- 95% פניות דיגיטליות - עד 14 ימי עבודה אישורים לטאבו יטופלו בתוך 10-45 ימי עסקים.
<b>פניות בכתב</b>	לרבות פניות בדואר אלקטרוני	מענה ל- 95% פניות - עד 14 ימי עבודה.

### הוראות נוספות:

### שפות מתן השירות

המידע שיועבר לאתר, קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו זמינים בשפה העברית.

### 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 לפניית

חברת הגבייה תתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבלה מתושב במידת האפשר, כל פנייה בכתב שלה לתושב תהיה סרוקה במערכת הגבייה, יתבצע מעקב לגבי זמן טיפול בתושבים.

## דיווחים לרשות על פעולותיה

(א) חברת הגבייה תעביר לרשות דוח שנתי אחת לשנה ולא יאוחר מיום 15.3 שלאחר שנת הדו"ח, 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 וזאת בהתאם לבקשתה.

## דרכי התקשרות

תחום	דרכי התקשרות
מרכז קבלת קהל	כתובת המחלקה: הרצל 9 ב' כפר יונה
מוקד שירות טלפוני	טלפון מוקד שירות טלפוני: 077-2756239
אתר אינטרנט	<a href="https://kfar-yona.muni.il">https://kfar-yona.muni.il</a>
פניות בכתב למבקרת העירייה	מייל פניות הציבור – <a href="mailto:oritb@kfar-yona.org.il">oritb@kfar-yona.org.il</a>
הגשת תלונה נגד חברת הגבייה	<a href="mailto:Complaint.gvia@kfar-yona.org.il">Complaint.gvia@kfar-yona.org.il</a>

## אופן בירור תלונות נגד חברת הגבייה:

1. התלונה מתקבלת במייל היעודי.
2. אופן הבירור יעשה ע"י גזברית העירייה ו/או מי מטעמה.
3. התלונה תועבר למנהלת הגבייה לצורך מתן התייחסות מפורטת לאופן טיפול בפניה.
4. במידה ותלונה תמצא לא מוצדקת וחברת הגבייה פעלה בהתאם לנהלי העירייה שנקבעו מראש יש לרשום זאת במפורש בסיכום התלונה.
5. לאחר בירור התלונה והפקת לקחים, ישלח מכתב תשובה לתושב בדואר.

