

מועצה מקומית מבשרת ציון

THE LOCAL COUNCIL OF MEVASSERT ZION

11.07.2023

אמות מידה לשירות במועצה

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 מבשרת ציון.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
מרכז קבלת קהל	מחלקת הגביה תפעל בימים א'-ה' בין השעות 08:30-13:00 ובימי 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 קהל.	מענה לכ-100% מהפניות המחלקה.
מענה טלפוני	מענה טלפוני יפעל בימים א' – ה' בין השעות: 08:30-16:00	מענה ל-90% לפחות מהפניות.
אתר אינטרנט	תושב יכול לפנות בכל נושא באמצעות טפסים מקוונים באתר.	מענה ל-95% מהפניות הדיגיטליות עד 14 ימי עבודה.
פניות בכתב	לרבות פניות בדואר אלקטרוני	מענה ל-95% פניות בכתב עד 14 ימי עבודה
מענה לתלונות תושב	פנייה במייל/טופס מקוון	עד 7 ימי עבודה.

מועצה מקומית מבשרת ציון THE LOCAL COUNCIL OF MEVASSERT ZION

הוראות נוספות:

שפות מתן השירות:

מרכז קהל יהיו זמינים בשפה העברית, אנגלית, רוסית.

אתר האינטרנט מונגש לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח, 1998.

חובת תיעוד פעולות ומענה לפנייות

חברת הגביה תתעד את הפניות שקיבלה מתושב, במסגרת מתן השירות.

דיווחים לרשות על פעולותיה

(א) חברת הגביה תעביר לרשות דו"ח שנתי (או לתקופה אחרת שייקבע) בדבר פעולות הגביה שבוצעו על ידה ושיעורי הגביה הנובעים מהם, וכן כל מידע נוסף שיידרש ע"י הרשות.

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

דרכי התקשרות

תחום	דרכי התקשרות
מרכז קבלת קהל	רחבת העצמאות 1 מועצה מקומית מבשרת ציון
שירות טלפוני	5/6/-02-5348544
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט הוא אתר mast
פניות בכתב	מייל פניות הציבור menyb@m-zion.org.il