



## אמות מידה לשירות בעיריית יהוד-מונוסון

### 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 יהוד מונוסון.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
מרכז קבלת קהל	<p>מחלקת הגבייה תפעל בימים :</p> <p><b>בימים א', ד', ה' 08:00 - 12:30</b></p> <p><b>ביום ב' 08:00 - 12:30 , 15:30-18:30</b></p> <p>* על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.</p>	<p>מענה ל 100% מהפניות המחלקה.</p> <p>זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 5 דקות ממוצע.</p> <p>זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור שאינו מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.</p>
מוקד שירות טלפוני	<p>המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים יפעל בימים :</p> <p><b>בימים א' - ה' 08:00 – 20:00</b></p> <p><b>בטלפון 03 - 5322394</b></p>	<p>מענה ל 90% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני.</p> <p>זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות יענו עד 8 דקות בממוצע .</p>
אתר אינטרנט	<p>תושב יוכל לפנות בכל נושא באמצעות טפסים מקוונים באתר העירייה</p> <p><a href="#">טופס מקוונים - ארנונה</a></p>	<p>מענה ל 95% פניות דיגיטליות עד 14 ימי עבודה</p>
פניות בכתב	<p>לרבות פניות בדואר אלקטרוני</p>	<p>מענה ל 95% פניות בכתב עד 14 ימי עבודה</p>
מענה לתלונת תושב	<p>פנייה במייל / טופס מקוון</p>	<p>עד 3 ימי עבודה</p>

### 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. אתר האינטרנט, 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. הצהרת נגישות: קישור להצהרת הנגישות באתר העירייה

### חובת תיעוד פעולות ומענה לפנייות

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

### דיווחים לרשות על פעולותיה

- (א) חברת הגבייה תעביר לרשות דו"ח שנתי (או לתקופה אחרת שתיקבע), 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 : מרבד הקסמים 6, יהוד - מונוסון
מוקד שירות טלפוני	טלפון מוקד שירות טלפוני 5322394 - 03
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט <a href="https://yehud-monosson.muni.il">/https://yehud-monosson.muni.il</a>
פניות בכתב	<u>טופס מקוונים - ארנונה</u> <u>טופס מקוון – תלונות הציבור</u>