



עיריית יהוד-מונוסון

אמנת שירות לתושב וזמני תקן

עיריית יהוד-מונוסון



לתת שירות

בקלות, רגישות
ומקצועיות



המוקד העירוני 106

בחיוג מחוץ לעיר: 03-5391287, 03-5363625

לפתיחת קריאה <<

058-6767106



תשובות ותושבים יקרים!

אנו גאים להציג בפניכם את אמנת השירות של עיריית יהוד-מונוסון, אשר תלווה אותנו לאורך הדרך בשירות הפונים אלינו, מתוך רצון לטייב ולייעל את השירות לתושב.

אנו מאמינים שהשירות האישי והאנושי הוא חשוב כל כך בעיר שלנו, הנהנית מקהילתיות עשירה וממארג חברתי כה מהודק וחזק. בתוך כך, חשוב לנו שגם השירות שניתן לכם, התושבים, יתאם את רוח הקהילתיות והטיפול המסור והאישי בכל סוגיה אשר אתם מפנים לפתחנו.

ברוח הדברים, הבקרה והמעקב אחר פניות הציבור יבוצעו באופן אשר עומד בסטנדרטים הגבוהים ביותר ובכך ישקפו את רף המקצועיות הגבוהה שהצבנו לכלל נותני השירותים בעירייה.

מתוך מחויבות לטיפול מיטבי ומסיר בפניותיכם ובבקשותיכם, העירייה פועלת בהתאם לזמני תקן לטיפול בפניות, וזאת כדי לוודא שכולם מקבלים את המענה שהם זכאים לו.

אנו מבקשים לברך את כלל העוסקים במלאכה לטובת שירות הפונים אלינו להמשך הצלחה בכל המישורים.

22.7.20

אמנון סעד,

ראש העיר
יהוד-מונוסון

יוסי חזן,

סגן ראש העיר,
מחזיק תיק השירות לתושב



דבר מנכ"ל העירייה

תושבות ותושבים יקרים!

כחלק מתהליכי שיפור השירות אותם מובילה הנהלת העיר, אנו שמחים להגיש לכם את אמנת השירות העירונית המבוססת על זמני תקן (SLA) לטיפול העירייה בפניותיכם למוקד העירוני.

המוקד העירוני 106 הפועל 24/7 נותן מענה לכ-3,200 "קריאות מוקד" בחודש, המגיעות במגוון ערוצי תקשורת: פניות טלפוניות, פניות באמצעות הוואטסאפ ובאמצעות טפסים דיגיטליים.

הזמן הממוצע למענה טלפוני במוקד הינו: 30 שניות ביום ו-15 שניות בלילה.

כל פנייה נקלטת במערכת CRM עירונית ומופצת באופן מיידי לטיפול הגורמים הרלוונטיים בעירייה, המדווחים על הטיפול בפנייה וסגירתה באופן מקוון למערכת.

פניות אשר אינן נסגרות במסגרת זמני התקן שנקבעו עוברות לבדיקה ומעקב של מנהל/ת המחלקה הרלוונטית, עד לסגירתן.

קביעת זמני תקן מבוססת על משאבים פיזיים, כוח אדם, מורכבות הטיפול ודחיפותו. פרסום זמני התקן יאפשר לכם לדעת את צפי הזמן לטיפול בפניותיכם ויאפשר לנו למדוד את ביצועינו, לעקוב אחר קריאות החורגות ממשך זמן הטיפול שהוגדר וכמובן לשפר את המענה לפניותיכם.

אני מזמין אתכן/ם לבקר האתר העירוני החדש בו תוכלו למצוא מגוון רחב של טפסים מקוונים אשר יאפשרו לכם לקבל שירות מהיר וללא צורך בהגעה למשרדי העירייה, להירשם לאירועים עירוניים ולהיכנס ל"אזור האיש" בו תוכלו לקבל מידע עדכני, לעקוב אחר פניותיכם למוקד, תשלומי ארנונה ועוד מגוון נושאים אשר ילכו ויתווספו במהלך הזמן.

כמו כן, מומלץ לשמור את מספר הוואטסאפ של המוקד העירוני: 058-6767106 באמצעותו תוכלו לדווח למוקד העירוני על כל מפגע ולצורך תמונה אשר תאפשר לנו להבין טוב יותר את מיקום ומהות המפגע ובכך לייעל ולקצר את משך הטיפול בו.

אני מברך את כלל עובדי העירייה ובתוכם את צוות אגף השירות אשר פועלים בכל שעה למתן שירות מיטבי לתושבים ולעסקים בעיר.

2277

גיל סימנהויז,

מנכ"ל העירייה

תושבות ותושבים יקרים,

שמח להביא לכם את אמנת השירות אשר משקפת את זמני הטיפול שלנו בכל קריאה שלכם במוקד העירוני.

הנני בטוח שאמנה זו אשר מודדת אותנו בזמני הביצוע ושקופה לכם התושבים, תביא לשיפור השירות ולביצוע מקצועי ואיכותי יותר של כל פניה. הביצועים ימדדו על ידינו מידי יום כדי לוודא שאנו עומדים במה שמפורסם.

המוקד העירוני פועל 24/7 ונותן מענה בכל נושא ותחום בשגרה ובחירום. העבודה מתבצעת תוך כדי מעקב ובקרה שוטפים, בדיקת שביעות רצון הפונים על ידי ביצוע סקרים יזומים והפקת לקחים יום יומיים מתוך מטרה להשתפר.

בכל מקרה שבו לא קיבלתם את השירות הראוי, אתם יכולים לבקש "שיחת מנהל", בו אחראי המשמרת או מנהלת המוקד יחזרו אליכם על מנת לבצע ביורר מעמיק יותר.

מוזמנים לפנות אלינו כל הזמן ובכל נושא,

2022/07/27,

מירי צופתי
מ"מ מנהל המוקד
03-5391250

ליאור בוקר
מנהל אגף השירות לתושב
03-5391227 | 052-9278235





לתת שירות

**בקלות, רגישות
ומקצועיות**

24/7 בשגרה ובחירום



זמני תקן לטיפול בפניות
מוקד יהוד-מונוסון



עיריית יהוד-מונוסון



תברואה

זמן תקן	נושא הטיפול
2 ימי עבודה	בקשה לפינוי אשפה ביתית*
3 ימי עבודה	בקשה לפינוי גזם*
יום עבודה	החזרת פח אשפה למקומו
7 ימי עבודה	בקשה לפינוי פח כתום בניין
14 ימי עבודה	בקשה לפינוי פח כתום שכונתי
5 ימי עבודה	בקשה להצבת פח חדש
3 ימי עבודה	בקשה לפינוי מתקן קרטונים
2 ימי עבודה	בקשה לפינוי מוטמן אשפה
14 ימי עבודה	בקשה לפינוי מתקן נייר כחול
יום עבודה	בקשה להשאלת פח אשפה
14 ימי עבודה	בקשה להעתקת פח מחזור
3 ימי עבודה	הדברת יתושים, מקקים ומכרסמים
שעתיים	לכידת נחש

*במידה ולא פונה בימי הפינוי הקבועים אשר באחריות העירייה



גינון ונוף

זמן תקן	נושא הטיפול
שעתיים	בקשה לגיזום עצים בשטח ציבורי המהווים מפגע בטיחותי
יום עבודה	בקשה לניקיון שבילים, מדרכות וגינות
יום עבודה מתחילת טיפול	טיפול בעץ חולה או יבש בשטח ציבורי
שעתיים	טיפול בנזילת מים, ממטרה תקולה
7 ימי עבודה	גיזום עצים וצמחיה בשטח ציבורי, טיפול בנזק משורשי עץ
3 ימי עבודה	תיקון ברזיה
יום עבודה	תיזמון מערכת השקיה וכיוון ממטרה
30 ימי עבודה	גיזום עצים שנוגעים בכבל חשמל ברחוב



ניקיון העיר

זמן תקן	נושא הטיפול
5 ימים	ניקיון רחוב וניכוש עשבייה
יום עבודה	ניקיון מגרשי ספורט
5 שעות	פינוי פג
3 שעות	פינוי אשפתון
5 שעות	מילוי "שקיקקי"
שעתיים	טיפול בכתם שמן



תחזוקה ותשתיות

זמן תקן	נושא הטיפול
7 ימי עבודה	תיקון מתקני משחק, ספורט וספסלי רחוב
7 ימי עבודה	תיקון אבנים משתלבות, אבן שפה, מעקות ועמודים
7 ימי עבודה	התקנת מתקן "שקיקי"
2 ימי עבודה	טיפול בבור בכביש
3 ימי עבודה	ניקיון גרפיטי
5 ימי עבודה	תיקון קולטן ניקוז
7 ימי עבודה	תיקון נקודתי באספלט



תחבורה

נושא הטיפול	זמן תקן
אישור וסימון חנית נכה, מעבר חציה, כניסה לחניה, הצבת תמרורים חדשים והקמת פסי האטה*	90 ימי עבודה
הצבת עמוד מחסום ומעקה בטיחות לאחר אישור יועץ תנועה	14 ימי עבודה
צביעת אבני שפה	14 ימי עבודה
תיקון תמרור ומראה פנורמית	יום עבודה

*במידה ומאושר ע"י וועדת תחבורה



עיריית יהוד-מונטסון



ביטחון, שיטור ופיקוח עירוני

נושא הטיפול	זמן תקן
תחזוקת מקלט ציבורי	3 ימים
תיקון ארון כיבוי אש	3 ימים
חניה במקום אסור	שעה
טיפול במפגעים משטח פרטי	6 ימי עבודה
התחלת נוהל טיפול ברכב נטוש	עד יום עבודה
טיפול בדיווח על השלכת גזם/גרוטאות שלא ביום הפיני	3 שעות
הפרעה לתנועה	שעה
השלכת פסולת בניה	3 שעות
אכיפת איסור עבודה עם מפוח	שעה
השלכת פסולת משטח פרטי	שעתיים
נגררת לא רתומה	6 שעות
דיווח על רעש מבית או במקום ציבורי	15 דקות
קריאה בנושא אדם חשוד	15 דקות
אדם במצוקה - חשש לחייו	15 דקות
פגיעה ברכוש ציבורי	30 דקות
ריח/חשש שריפה	15 דקות
חפץ חשוד	15 דקות
דיווח על אירוע אלימות	30 דקות
רכב חשוד	30 דקות
הקמת רעש מבית עסק	14 ימי עבודה

*זמני התקן מתייחסים לזמן הגעת פקח/שוטר לאירוע.



בריאות הציבור ווטרנריה

זמן תקן	נושא הטיפול
4 שעות	מענה לקריאה בנושא טיפול בבע"ח כצו
45 ימי עבודה	עיקור/סירוס חתולים
30 ימי עבודה	בדיקת תנאי אחזקת בעל חיים
14 ימי עבודה	טיפול במטרד נביחות
7 ימי עבודה בתיאום מראש	חיסון בעל חיים עד הבית לתושבים ותיקים חיסון בעל חיים בוטרנריה
5 שעות	טיפול בבעל חיים לכוד
30 דקות	בעלי חיים משוטט
30 דקות מתחילת הטיפול	התעללות בבעל חיים, בעל חיים במצוקה, בעל חיים משתולל/ תוקף



עיריית יהוד-מונטון



חשמל ותאורה

זמן תקן	נושא הטיפול
6 ימי עבודה	תיקון תקלות בתאורת רחוב
2 ימי עבודה	שינוי תזמון הדלקה/ כיבוי תאורה במרחבים ציבוריים
יום עבודה	טיפול בכבל חשמל שנפל
שעתיים	טיפול בחוטי חשמל גלויים
3 שעות	טיפול בעמוד תאורה שנוטה

*חשמל שבאחריות העירייה ואינו שייך לחברת חשמל



גבייה

זמן תקן	נושא הטיפול
3 ימי עבודה	חזרה טלפונית בנושא תשלומים ובירורים
7 ימי עבודה	חילופי משלמים בנכס
14 ימי עבודה	אישור טאבו בית משותף
60 ימי עבודה	אישור טאבו בית קרקע/ עסק
5 ימי עבודה	טיפול בבקשה להנחה בארנונה
14 ימי עבודה	הודעה על נכס ריק/שיפוץ
30 ימי עבודה	בקשה להחזר כספי
60 ימי עבודה	טיפול בהשגה לגבי גודל/ סיווג הנכס
5 ימי עבודה	הזמנת פקח לבדיקת הנכס לצורך חיובים



עיריית יהוד-מונטון

Whats up?

פשוט מתחברים ל-Whatsapp



**מתחברים לקבוצת
ה-Whatsapp העירונית
ומתעדכנים אונליין**

**f פרטים נוספים באתר העירייה וב-
+ העירוני @עיריית יהוד-מונטון**



לתת שירות
בקלות, רגישות
ומקצועיות



המוקד העירוני 106
אלכם והשאילכם!

058-6767106



עיריית יהוד-מונוסון