

## 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 גדרה.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
מרכז קבלת קהל	מחלקת הגביה תפעל בימים : א, ג, ד, ה בין השעות: 8.00-14.45 יום ב בין השעות : 8.00-13.00 16.00-18.30 * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת קהל.	מענה לכ-100% מהפניות במחלקה.
מוקד שירות טלפוני	המוקד הטלפוני יפעל בימים א-ה בין השעות: 8.00-18.00 יום ו בין השעות: 8.00-12.00	מענה ל-95% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע הינו- 95% מהפניות יענו עד 8 דקות בממוצע.
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

### הוראות נוספות:

קבלת קהל במועצה מונגשת לאנשים עם מוגבלות.

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

### דיווחים לרשות על פעולותיה

חברת הגביה תעביר לרשות דו"ח שנתי בדבר פעולות הגביה שבוצעו על ידה ושיעורי הגביה הנובעים מהם, וכן כל מידע נוסף שיידרש ע"י הרשות.

### דרכי התקשרות

תחום	דרכי התקשרות
מרכז קבלת קהל	רחוב פינס 4 גדרה
מוקד שירות טלפוני	טלפון המוקד הינו 076-5300903
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט הוא אתר mast