

## אמות מידה לשירותי גבייה

בהתאם לסעיף 330 כג' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב – 2022, קובעת המועצה האזורית עמק המעיינות אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל חברת גבייה ותאגיד עזר לגבייה לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בעניינים, כמפורט להלן:

תחום	מועדי תפעול	זמני המתנה
<b>מרכז קבלת קהל</b>	<b>קבלת קהל:</b> בימים א', ג', ד, ה' 08:30-12:00   13:00-16:00, ביום ב', 08:30-12:00 למעט בתקופת חגי ישראל. במצבי חירום בהתאם השירות יינתן בהתאם למדיניותה רשות.	קבלת קהל באמצעות זימון תור מראש באמצעות אתר האינטרנט או בשיחת טלפון. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו 3 ימי עבודה זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור שאינו מוזמן מראש הינו עד 15 דקות בממוצע.
<b>מוקד שירות טלפוני</b>	<b>מענה טלפוני</b> עד 22:00 בלילה וביום שישי עד 12:30 – בטלפון 04-6848111	זמן המתנה ממוצע הינו עד 7 דקות בממוצע.
<b>אתר אינטרנט</b>	מידע לתושב כולל מידע אישי באזור האישי ומענה לפניות באמצעות אתר האינטרנט של המועצה <a href="https://emek-maianot-region.muni.il">/https://emek-maianot-region.muni.il</a>	מענה לפניות באתר ו/או מוקד המועצה ו/או מוקד החברה עד 3 ימי עבודה
<b>פניות בכתב</b>	פניות בדואר אלקטרוני <a href="mailto:Gvia@maianot.co.il">Gvia@maianot.co.il</a>	מענה לפניות בכתב עד 7 ימי עבודה

### **הוראות נוספות:**

#### שפות מתן השירות

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

#### נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

שירות קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו מונגשים לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

#### חובת תיעוד פעולות ומענה לפניות

עובדי חברת הגבייה יתעדו במערכת הגבייה או מערכת ה-CRM של הרשות (בהתאם להנחיות הרשות) כל פנייה שהתקבלה מתושב, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה של המחלקה לתושב.

מנהלת מוקד המועצה וגזבר המועצה או מי מטעמו יהיו חשופים לניהול הפניות במערכת הגבייה.

מידע ממערכת חברת הגבייה יהיה מסונכרן עם האזור האישי במערכות הליבה של המועצה.

#### דיווחים לרשות על פעולותיה

חברת הגבייה תעביר לרשות אחת לשנה ולא יאוחר 28.02 לכל שנה, דו"ח שנתי בדבר פעולות הגבייה שבוצעו על ידה ושיעורי הגבייה הנובעים מהם.