

אמות מידה לשירות עיריית כפר סבא

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 הגביה ותאגיד עזר לגבייה לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בתחום הרשות המקומית עיריית כפר סבא.

רמת השירות המוצעת	מועדי תפעול	תחום
מענה ל 100% מהפניות המחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 5 דקות ממוצע. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור <u>שאינו</u> מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.	מחלקת הגבייה תפעל בימים א'-ה'. בימים א', ב', ד', ה' בין השעות 08:00-12:00 ביום ג' בין השעות 08:00-12:00 15:30-18:00 * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מרכז קבלת קהל
מענה ל 95% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות יענו עד 10 דקות בממוצע.	המוקד הטלפוני יפעל בימים א' – ו' בימים א' – ה' בירורים ותשלומים בשעות 08:00-20:00. תשלומים בלבד בין השעות 20:00-22:00.	מוקד שירות טלפוני
מענה ל 95% פניות דיגיטליות עד 14 ימי עבודה.	www.kfar-saba.muni.il	אתר אינטרנט
מענה ל 95% פניות בכתב עד 7 ימי עבודה .	לרבות פניות בדואר אלקטרוני	פניות בכתב



הוראות נוספות:

שפות מתן השירות

קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו זמינים בשפה העברית, אנגלית, רוסית, ערבית ואמהרית.

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

1. המידע שיועבר לאתר, קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו מונגשים לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
2. הסדרי נגישות באגף הכנסות העירייה – לצפייה בהסדרי הנגישות לאגף ההכנסות באתר העירייה.

חובת תיעוד פעולות ומענה לפנייות

חברת הגבייה תתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבלה מתושב, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלה לתושב.

חברת הגבייה תשלח לתושב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת פנייתו, אישור בכתב על קבלתה, אלא אם השיבה הרשות בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה.

דיווחים לרשות על פעולותיה

- א. חברת הגבייה תעביר לרשות דו"ח שנתי אחת לשנה ולא יאוחר 30 לאפריל, 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 האגף: ויצמן 137 כפר סבא
מוקד שירות טלפוני	טלפון מוקד שירות טלפוני 09-7750000
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט: www.kfar-saba.muni.il
פניות בכתב	מייל פניות הציבור, פקס פניות הציבור ועוד pniothachnasot@ksaba.co.il

