

אמות מידה לשירות

רקע

בהתאם לסעיף 330 כג' לפקודת העיריות (נוסח חדש), בדבר קביעת אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל חברת הגבייה לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בתחום הרשות המקומית גבעת שמואל.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
קבלת קהל בנושאים : -הנפקה/ חידוש תו חניה אזורי -קנסות	בניין העירייה, קומת כניסה. קבלת קהל בימים : א', ב', ג', ה', בשעות : 08:00 - 13:00 יום ד' בשעות : 16:00 - 18:00 *על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מענה ל-85% מהפניות.
שירות טלפוני	מענה טלפוני בימים א' ו-ג' בשעות 12:00 - 16:00 בימים ב', ד', ה', בשעות 08:00 - 12:30.	מענה לפחות ל-95% מהפניות במוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע: 95% ייענו עד 10 דקות בממוצע.
פניות בכתב	כתובת דוא"ל : parking@givat-shmuel.muni.il	מענה ל-90% מהפניות בתוך 30 ימים.

שפות מתן השירות

המידע שיועבר באתר העירייה, בקבלת הקהל ובמוקד הטלפוני יהיה זמין בשפה העברית.

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

המידע שיועבר באתר העירייה, בקבלת הקהל ובמוקד הטלפוני יהיה מונגש לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

דיווחים לרשות על פעילות חברת הגבייה

1. חברת הגבייה תעביר לרשות דיווח שנתי אחת לשנה ולא יאוחר מיום 28.02 בדבר פעולות הגבייה שבוצעו על ידה בשנה הקודמת ושיעורי הגבייה הנובעים מהם, וכן כל מידע נוסף שיידרש על ידי הרשות.

2. חברת הגבייה תעביר מידע כפי שיידרש מפעם לפעם על ידי הרשות. במקרה כאמור המידע יועבר לרשות בתוך 14 ימים.