

אגף הכספים

אמות מידה לשירות מועצה

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 המועצה האזורית הגליל התחתון.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
מרכז קבלת קהל	מחלקת הגבייה תפעל בימים: ב'–ה' בשעות: 08:00-16:00 * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מענה ל 100% מהפניות במחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 5 דקות ממוצע. זמן המתנה ממוצע לפניות עם תור שאינו מוזמן מראש הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.
שירות טלפוני	המענה הטלפוני יינתן בימים: ב'–ה' בשעות: 08:00-16:00	מענה ל 95% לפחות מהפניות הטלפוניות. זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות יענו עד 10 דקות בממוצע.
אתר אינטרנט	www.glt.org.il	מענה ל 95% פניות דיגיטליות עד 14 ימי עבודה.
פניות בכתב	לרבות פניות בדואר אלקטרוני	מענה ל 95% פניות בכתב עד 7 ימי עבודה.

הוראות נוספות:

שפות מתן השירות

קבלת קהל ומוקד טלפוני יהיו זמינים בשפה העברית ואנגלית.

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

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

אילניה

ארבל

בית קשת

בית רימון

גבעת אבני

הודיות

הזורעים

כדורי

כפר זיתים

כפר חיטים

כפר קיש

לביא

מסד

מצפה

מצפה נטופה

שדה אילן

שדמות דבורה

שרונה

אגף הכספים

חובת תיעוד פעולות ומענה לפניות

- חברת הגבייה תתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבלה מתושב, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלה לתושב.
- יתבצע מעקב לרבות תזכורות ליועמ"ש וגזבר לגבי מענה לפניות מסוג השגה עפ"י חוק.
- 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 מסוף חודש פברואר, 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 מחלקת הגבייה מרכז אזורי כדורי-בניין המועצה.
שירות טלפוני	טלפון שירות טלפוני 04-6628200 ובחירת שלוחה למחלקת הגבייה בהתאם לנתב השיחות.
אתר אינטרנט	אתר האינטרנט www.glt.org.il
פניות בכתב	מייל פניות הציבור oshratad@glt.org.il , פקס פניות הציבור 04-6620675

אילניה

ארבל

בית קשת

בית רימון

גבעת אבני

הודיות

הזורעים

כדורי

כפר זיתים

כפר חיטים

כפר קיש

לביא

מסד

מצפה

מצפה נטופה

שדה אילן

שדמות דבורה

שרונה