



אמות מידה לשירות מועצה אזורית נווה מדבר

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 מועצה אזורית נווה מדבר.

תחום	מועדי תפעול	רמת השירות המוצעת
מרכז קבלת קהל במבנה המועצה ביישוב אבו תלול	מחלקת הגבייה תפעל בימים : א-ה בשעות : 00:14-8:30 * על אף האמור לעיל, שעות קבלת הקהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל, חגים מוסלמים ו/או מצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת הקהל.	מענה ל 100% מהפניות למחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.
קבלת קהל ביישובים	<u>קאסר א סר :</u> ימים שני + שלישי , בין השעות 8:00-15:30 . <u>אבו קרינאת :</u> ימים ראשון בין השעות : 8:00-15:30 , יום חמישי בין השעות 8:00-14:30 . <u>ביר הדאג' :</u> ימים ראשון, שני ורביעי בין השעות -10:00 15:00 .	מענה ל 100% מהפניות המחלקה. זמן המתנה ממוצע לפניות הינו – 95% לפחות מהפניות עד 20 דקות בממוצע.
מוקד שירות טלפוני	המוקד הטלפוני יפעל בימים : א-ה בשעות : 00:14-8:30	מענה ל 95% לפחות מהפניות למוקד הטלפוני. זמן המתנה ממוצע הינו – 95% מהפניות יענו עד 10 דקות בממוצע.
אתר אינטרנט	www.nevemidbar.org.il	מענה ל 95% פניות דיגיטליות עד 14 ימי עבודה
פניות בכתב	gvia@nevemidbar.org.il	מענה ל 95% פניות בכתב עד 7 ימי עבודה



נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

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

חובת תיעוד פעולות ומענה לפנייות

חברת הגבייה תתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבלה מתושב, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלה לתושב. כל פנייה ותשובה תועבר לידעת גזברית ויועמ"ש המועצה. יתבצע מעקב לרבות תזכורות ליועמ"ש וגזברית לגבי מענה לפנייות מסוג השגה עפ"י חוק.

דיווחים לרשות על פעולותיה

(א) חברת הגבייה תעביר לרשות דו"ח שנתי אחת לשנה ולא יאוחר 28 לפברואר, 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

כתובות	תחום
אבו תלול – בניין המועצה קומה ראשונה קאסר א סר – מבנה בית הקשיש אבו קרינאת – מבנה נרדים ביר הדאג – במבנה הרב תכליתי	מרכז קבלת קהל
טלפון במשרדי הגבייה : 08-6208917 , 08-6202534	מוקד שירות טלפוני
אתר האינטרנט : www.nevemidbar.org.il	אתר המועצה
מייל פניות הציבור : ayouba@nevemidbar.org.il , פקס פניות הציבור : 08-6651181	פניות ציבור