

# אמנת שירות

עיריית קריית אונו



# מבנה אמנת השירות



- חזון האמנה
- דיברות האמנה
- כלי עזר לתפעול האמנה
- מדדים ומסגרות זמן שירותי האמנה
- הקווים המנחים

## חזון האמנה

- התחייבותנו למתן שירות איכותי לתושבי קריית אונו מוגדרת באמנת שירות זו, שהינה מסמך תיאום ציפיות בין העירייה לתושביה.
- מבחינתנו, התושב והתושבת הינם לקוחות העירייה ועלינו להעניק להם את השירות המיטבי מתוך מטרה להעלות את שביעות הרצון של תושבי העיר.
- הגענו לערכי אמנת השירות מתוך ניתוח סקרים, פעילויות שיתוף ציבור ופניות תושבים למשרדי העירייה תוך שיתוף נציגות העובדים ומנהלים בעירייה והכל כדי להעניק לתושבים שירות מקצועי, נגיש וזמין.

# דיברות האמנה

- לעשות כל שביכולתנו כדי לתת מענה אדיב, יעיל ומהיר ולעמוד בציפיות התושבים.
- לתת מענה מהיר לפניית ציבור טלפונית או באמצעות צ'אט מדף הפייסבוק.
- לתפעל **מוקד 106** למסירת מידע ודיווח מפגעים במשך 24 שעות 7 ימים בשבוע.
- לעדכן על סיום טיפול מפגע במוקד 106 תוך יום עבודה אחד. לתאם ציפיות לגבי זמן הטיפול המוערך בפניות מורכבות ולבצע מעקב פנימי עד השלמת הטיפול בפנייה.
- להעניק מענה טלפוני מיידני של נציגים במוקדים עירוניים 106, גבייה, חנייה, רישוי ופיקוח ובעת עומסים לחזור לתושב במהלך יום העבודה הנוכחי.
- לספק גישה למערכת תשלומים טלפונית ממוחשבת 24 שעות 7 ימים בשבוע.
- לספק שירותי קבלת קהל במחלקת הגבייה. להיות קשובים, להבין את צרכי התושבים ולהעניק פיתרון הולם לכל הפניות בזמן אמת.
- להעמיד לרשות התושבים מגוון שירותי עזר להתמצאות והתנהלות באתר האינטרנט, באפליקציה ובמייל.
- להשיב בכתב לכל פנייה כתובה למחלקת פניות הציבור תוך 4 ימי עבודה.
- לתת מענה מהיר לפניית ציבור טלפונית או באמצעות צ'אט מדף הפייסבוק.
- לעמוד בהגדרת החוק למענה לתלונה לממונה על פניות הציבור או לפנייה לקבלת מידע.
- לאפשר צפייה בתיקי בניין ובסטאטוס בקשת היתר.
- לעדכן את התושבים בדבר עבודות תשתית באזור המגורים באמצעות דיוור או שילוט.
- להמשיך להתאים את מערכות החינוך למיומנויות הנדרשות במאה ה 21 ולקדם מצוינות בחינוך.
- לפתח את תרבות הפנאי בעיר ולעדכן את תושבי העיר באמצעי המדיה השונים על אירועי תרבות.
- לשקוד ולהקפיד על פיתוח ועדכון מערכות המחשוב העומדות לרשות תושבי העיר.
- להעסיק נציגי שירות לציבור מקצועיים מעודכנים ומיומנים לספק שירות מיידני בכל אשר יידרש.
- לבקר לנתח וללמוד את איכות השירות במגמת שיפור מתמיד ומתוך מכוונות לקוח.

# כלי עזר לתפעול האמנה

הקישורים השימושיים ביותר

ניווט מהיר

## קישורים שימושיים

פיקוד העורף ושעת חירום  
הקרייה האקדמית אונו  
קניון קריית אונו  
קווים תחבורה ציבורית  
דן חברה לתחבורה  
בית מרקחת תורן  
לכל הקישורים - לחץ כאן

תיבה טכנולוגית זאת שתולה בכלל המסמכים באתר הרשות ועוזרת למשתמשים לנווט בין השירותים השונים הניתנים לתושבים ע"י האגפים ועובדי הרשות

שלח



קישורים שימושיים

# הקווים המנחים

- מסגרות זמן
- דו"ח פעילויות שנתי
- קוד אתי
- המחלקה לשיפור השירות לתושב





השירות שלנו, החיוך שלך..

בנאמנות

