

## אמנת שירות

### 1. אמנת שירות מהי?

אמנת שירות (או SLA (Service Level Agreement היא הצהרה בה הרשות מצהירה על מדיניות השירות שלה כלפי התושבים.

האמנה הינה כלי ליצירת מסגרת עבודה מחייבת בין העירייה לבין תושביה, המלווה את תהליכי העבודה ומאפשר שיפור מתמיד בביצועים ברמה ובאיכות שהוגדרו.

האמנה מאפשרת הצבת יעדים מדידים לצורך שיפור רמת השירות של העירייה לתושביה ומציבה מדדי ביצוע מוגדרים, ברי מדידה ומחייבים לאותם שירותים אותם מספקת העירייה.

באמנה זו הוגדרו שירותים עיקריים הניתנים על ידי יחידות העירייה והיא נועדה להבטיח לתושבים את איכות השירות המיטבית. להלן עקרונות האמנה:

- אדיבות וסבלנות- מתן שירות מקצועי, נגיש ואדיב ללא הבדל דת גזע או מין, תוך התחשבות מיוחדת באוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.
- הוגנות ושקיפות- מתן שירות הגון, אמין ובשקיפות מלאה תוך שמירה על פרטיות המידע
- יעילות והנגשה- שימת דגש על ייעול ושיפור תהליכים, הנגשת ערוצים וצמצום הבירוקרטיה.
- מצוינות ומקצועיות- שיפור מתמיד של האיכות והמקצועיות של נותני השירות, תוך ביצוע בקרה ומעקב.
- זמינות- מתן מענה מהיר בכל הערוצים

### 2. סוגי השירותים שמעניקה הרשות המקומית:

- שירותים ממלכתיים הנמצאים באחריות ובפיקוח משרדי הממשלה אך הרשות המקומית מספקת אותם כגון שירותי רווחה וחינוך
- שירותים מוניציפליים בהתאם לחובות ולסמכויות שנקבעו בדין כגון שירותי ניקיון.

3. מחוייבות העירייה :

עיריית קרית אתא שמה לה למטרה להיות קשובה לתושביה, להקנות שירות מקצועי, אדיב, נגיש בלוחות זמנים שנקבעו ושואפת לשיפור מתמיד ברמת השירות. על מנת להעלות את רמת השירות ללקוחות פועלת העירייה ליצירת תפיסה ושפה אחידה לניהול חווית הלקוח ע"י כלל העובדים והמחלקות השונות הפועלות בה.

4. מוקד 109 :

המוקד העירוני משמש כתובת מרכזית וזמינה לפנייות, הודעות על מפגעים ותקלות הנמצאים בתחום אחריות וטיפול עיריית קרית אתא. המוקד מהווה גורם ראשוני לטיפול בפניות התושבים ומנתב את הפנייה לגורמים המקצועיים הרלוונטיים בעירייה. המוקד עורך מעקב אחר הפניות עד גמר הטיפול בהן ומהווה אמצעי שליטה ובקרה להנהלת העירייה. לכל סוג טיפול נקבע זמן מרבי לסיום טיפול אשר נאכף על ידי מנהל המוקד והנהלת העירייה.

צוות המוקד פועל למען תושבי העיר תוך שימת דגש על שיפור השירות, הקפדה על שירות יעיל ואדיב תוך ניצול הידע המקצועי על-מנת להעניק לתושבים את הפתרון המיטבי והמהיר לבקשותיהם.

\* המוקד פועל 24 שעות ביממה

\* חיוג מקוצר 109 או \*9368

\* הודעות ווטצאפ 0523744102

5. תהליך טיפול בפנייה למוקד :

פנייה שתגיע למוקד תטופל במידי באופן הבא :

תופנה לגורם הרלוונטי בעירייה \ המוקד ינהל מעקב ובקרה עד להשלמת הטיפול בפנייה\ סגירת פניות תושבים על-ידי המוקד.

מכתב/מייל לתושב :

מכתב המענה לתושב יופץ ע"י יחידת פניות הציבור. בנוגע לנושאי טיפול חדשים שנדונו בוועדה – מכתב המענה ישלח ע"י הועדה.

פנייה שעניינה בתחום טיפול היחידה לפניות הציבור תנותב לאחראי על פניות הציבור (באפשרות האזרח לפניות ישירות לאחראי פניות הציבור). המענה לאזרח יינתן בלו"ז שנקבע באמנה על-ידי אחראי פניות הציבור.

טיפול בתלונה שבאחריות המבקר :

תלונה שעניינה בתחום טיפול מבקר העירייה תנותב למבקר העירייה (באפשרות האזרח לפניות ישירות למבקר העירייה). המענה לאזרח יינתן בלו"ז שנקבע באמנה על-ידי מבקר העירייה.

טיפול בפניות בנושאים מקצועיים :

לכל בקשה למידע מקצועי ניתן לפניות ישירות לגורם המקצועי הרלוונטי בעירייה בהתאם לפרטי ההתקשרויות המתעדכנות מעת לעת באתר האינטרנט של העירייה ובדוא"ל ישיר

6. הטיפול במפגע יהיה כמפורט להלן :

מפגעי יום – יטופל במהלך שעות העבודה.

מפגעים המהווים סכנה – ראשית יבוצע טיפול מיידי ראשוני למניעת הסכנה גם בשעות העבודה ("יום") וגם לאחר שעות העבודה ("לילה") לצורך מניעת סכנה לרבות בשבתות וחגים. לאחר מכן יבוצע המשך טיפול על להשלמת ביצוע.