

אמנת שירות – מועצה אזורית יואב

תושבים יקרים, האמנה המוגשת לכם בזאת לאיכות השירות, הינה הצהרת מחויבות של המועצה האזורית כלפי תושבי היישובים ברחבי מועצה אזורית יואב. באמנה זו, המועצה מתחייבת לשפר את איכות השירות לתושב.

אמנת השירות עושה סדר לכם התושבים ולנו – נותני השירות בנוגע למתן מענה לפניוטיכם. כאשר זמן המענה לפניוטי אלו מעוגן באמנה, כמו גם אופן המענה והתחייבותי כלפיכם לשירות הטוב והמצוין ביותר שאנו יכולים להעניק לכם.

לפיכך אנו מתחייבים:

להצבת סטנדרטים גבוהים בכל הקשור לנגישות וזמינות השירותים עליהם אמונה המועצה. לתגובה מהירה, למקצוענות ולמענה קשוב ומידי לכל צרכי התושב. לעמידה בלוחות הזמניים הנקובים מטה.

המועצה מחויבת להענקת שירות אדיב אמין ויעיל, זמינות ומתן מענה מקצועי, קידום ויזמה של תכניות לשיפור חיי התושבים בכלל התחומים: חינוך, תשתיות, איכות סביבה, פיתוח אזורי, תרבות, פנאי ועוד, זאת תוך יצירת מרחב קהילתי - חברתי- חוויתי. עידוד שיתוף בין הקהילות ופיתוח תחושת עשייה ושייכות, חדשנות, סיפוק ושאפה למצוינות.

מענה טלפוני

המועצה מתחייבת כי כל שיחת טלפון לכל מחלקה שמספרה ידוע לציבור, תענה לאחר כל היותר 4 צלצולים. במידה ואיש המחלקה הרלוונטי לא יהיה נוכח במשרדו תועבר השיחה למוקד 'קישורית' למתן מענה אנושי והשארת הודעה. פניות יקבלו תשובה סופית עד 72 שעות לכל היותר של ימי עבודה. כל פנייה תתועד בדוח הנמצא באחריות מערך פניות ציבור. הדוח יועבר אחת לשנה למנכ"ל המועצה, לדוברות, למבקר ולראש המועצה לביקורת.

הודעות אימייל ומסרונים

לאחר כל הודעה בעלת אופן טיפול מתמשך המתקבלת על ידי עובדי המועצה באימייל המועצתי או במסרון לטלפון נייד באחריות המועצה, יקבל התושב מענה מידי כי הודעתו התקבלה והועברה לטיפול, הודעה כזו תשלח לכל היותר תוך 24 שעות. במידה והפנייה בעלת טיפול מתמשך, יעדכן עובד המועצה את מנהלת דוח פניות הציבור בנושא הפנייה ואופן הטיפול לעדכון בדוח. מענה סופי יינתן לכל המאוחר עד 72 שעות של ימי עבודה.