



אמנת השרות האיכותי ללקוחות אגף רישוי עסקים בעיריית תל אביב-יפו אוקטובר 2003

חוק רישוי עסקים הינו חוק מצינה ואטיותו ראייתיות הן:

- ü איכות נאותה של הסביבה ומניעת מפגעים ומטרדים.
- ü שמירה על שלום הציבור והבטחה מפני שוד והתפרצות.
- ü בטיחות העובדים במקומות עבודה.
- ü בריאות הציבור ושמירה על תנאי תברואה נאותים לרבות מניעת העברת מחלות מבעלי חיים.
- ü שמירה על חוק התכנון והבניה.
- ü בטיחות ומניעת דליקות.

האגף לרישוי עסקים בעיריית ת"א-יפו משמש **כרשות רישוי לעסקים** על-פי חוק רישוי עסקים ואחראי ל:

<מתן מידע באשר לעסקים טעוני רישוי (הנחיות ומידע מוקדם לתכנון העסק ולהגשת בקשה לרשיון ומידע בדבר מצב הרישוי).

<ריכוז הטיפול בשימושים חורגים לעסקים טעוני רישוי.

<מתן רשיונות עסק.

<טיפול בהוצאת היתרים לעסקים על-פי חוקי העזר העירוניים (למעט שילוט).

האגף פועל לרישוי עסקים טעוני רישוי תוך מתן שרות אדיב ואיכותי, מספק מידע אמין ומהיר תוך שימוש במערכות מיחשוב מתקדמות לרבות באינטרנט.

כמו כן פועל האגף לשיפור מתמיד של תהליכי עבודתו תוך שימת לב להערות והארות לקוחותיו.

כל אלה תוך שמירה קפדנית על קיום מטרותיו של החוק ושמירה על זכויותיהם, בריאותם, שלוותם ואיכות חייהם של תושבי תל-אביב-יפו.

מאספת הפרישות האוקראינית להגשת בקשה לפטיון נצפס אל העסק להכין תכנית עסק (הנצפסית):

לצורך הגשת התכנית עומדים לרשות בעל העסק ובעל המקצוע המגיש תכנית עסק מטעמו מהנדסי תברואה לקבלת מידע, יעוץ והנחיות ואישור מוקדם של התכנית.

האגף מסייע בייעוץ מקצועי על פי הצורך לתכנון עסקי מזון בהתאם לתקנות רישוי עסקים.

האגף יכין ויסייע במידע כתוב בדבר התקנות והדרישות של החוק באשר לתכנון העסק וניהולו.

הטיפול בבקשה לפטיון

לאחר שתוגש בקשה לרשיון בצרוף תכניות העסק היא תופנה לכל גורמי הרישוי במקביל תוך 7 ימים במידה והבקשה לא תדחה על הסף ע"י רשות הרישוי.

הבקשה תופנה לקבלת חוות דעת כל גורמי הרישוי (בעירייה ובמשרדי הממשלה) כמתחייב על פי החוק.

גורמים אלו יבקרו בעסק ויתנו דרישותיהם המהוות תנאי להוצאת רשיון.

הבדיקה של חוקיות הבניה במקום העסק תעשה תוך 21 ימי עבודה מהגשת הבקשה.

האגף מתחייב להודיע למבקש תוך 21 ימים מהגשת הבקשה אם העסק מהווה שימוש חורג על פי דיני תכנון ובניה, מה ההמלצה של גורמי התכנון, ולהנחותו כיצד להגיש בקשה לשימוש חורג.

ביקורת בעסק ע"י המחלקה לביקורת עסקים תתבצע בעסק תוך 7 ימי עבודה מקבלת ההפניה למחלקה.

האגף מתחייב להשלים את תהליך הרישוי תוך 90 ימים מהגשת הבקשה **במידה ובעל העסק השלים את ביצוע כל דרישות גורמי הרישוי!**

רק לאחר שימולאו כל דרישות גורמי הרישוי כמתחייב עפ"י החוק ויתקבלו כל האישורים על כך יוצא הרשיון המבוקש.

רשיון העסק יונפק תוך 72 שעות מקבלת כל האישורים באגף.

טיפול מיוחד

האגף מתחייב לתת מידע מוקדם לגבי התנאים והדרישות לצורך קבלת רשיון עסק וכן יוכל הלקוח להתעדכן, באשר למצב הטיפול בבקשה. המידע יינתן בכתב, בעל פה ובטלפון (על פי היקף המידע הנדרש).

האגף מעמיד מחשב מידע לשימוש עצמי ללקוחותיו - מידע על מצב הטיפול בבקשה.

האגף יפעל להרחבת שרותי המידע הממוחשבים ללקוחותיו לרבות באינטרנט.

השירות עם הפנים ללקוח

ההמתנה במחלקות האגף תהיה בתנאים פיזיים נוחים וטובים הזהים לתנאי עבודת עובדי האגף.

לקוח שהחל טיפול בשעות קבלת קהל באחת ממחלקות האגף יתקבל להמשך טיפול בכל מחלקה באגף גם מעבר לשעות קבלת הקהל באותו יום.

כל פניה בכתב לאגף תענה תוך 14 יום.

כל פניה או תלונה שתופנה לאגף ואינה בטיפולו הבלעדי, תמוען לגורמים המטפלים והודעה תימסר לפונה.

מחויבות לאיכות

האגף יפעל ויהיה מחויב לתקני איכות (I.S.O).

האגף מחויב לקיום מדיניות איכות כוללת.

האגף מתחייב לחקור כל תקלה וליישם הלקחים שילמדו.

האגף יקדם בברכה כל תלונה או הצעה לשיפור ויראה בה אמצעי חשוב לשיפור איכות השירות.