

ללקוחות האגף, מגישי הבקשות ועובדי רישוי עסקים שלום.

לרגל חגיגות המאה לעיריית תל אביב ברצוננו לאחל לעיר ברכת מזל טוב.
לרגל חג הפסח המתקרב ובא שלוחה לכם ברכת חג פסח כשר ושמח לכם ולבני משפחתכם.

בגליון זה ישנה התייחסות לשיפור שירות הניתן באגף רישוי עסקים מתוך דגש על תקשורת ראויה עם הלקוח.

העורך - אדלשטיין אסף

מנהל מחלקת רישוי עסקים

• שיפור שירות - מרכז טלפוני

הוקם מרכז מידע טלפוני שבו עונות לטלפון מתאמות מידע – פקידות רישוי.

מרכז המידע הטלפוני "עלה לאויר", ונותן מענה לשיחות הטלפון שנכנסות לאגף.

במרכז המידע הטלפוני באפשרותך לקבל מענה ונציגי שירות שיקבל את השיחה, יטפל בפניה, במידת הצורך יעביר הודעה על ביצוע דרישות תברואה, יתן מידע על הסטאטוס שבו נמצא התיק, ויפעל ויעזור לקידום הרישוי של העסק.

ניתן לקבל מידע מוקלט בנושאי רישוי והנחיות מקצועיות. המידע שניתן הינו בנושאים: אירועים המונים, חניונים ופרגודים, הגשת בקשה לרישיון עסק, היתר לילה, פרגודים, חניונים ועוד. הצבת כסאות ושולחנות ועוד.

מספר הטלפון של המוקד **5217182**. שעות הפעילות של המוקד למענה אנושי ימים א-ה' בשעות **8:00-15:00**.

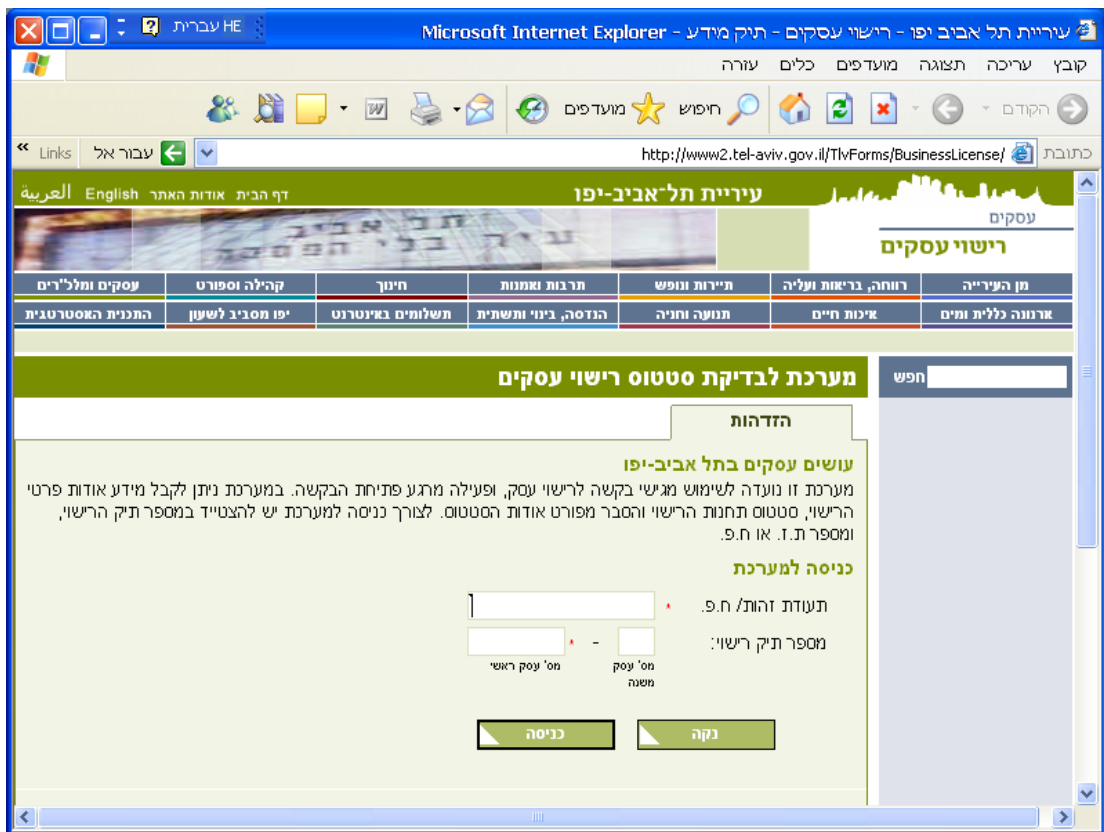
מבחינת אגף רישוי עסקים בעיר תל אביב יפו מדובר במהפכת שירות ועוד צעד משמעותי לטובת הלקוחות ושיפור השירות.

• **מידע דרך מערכות האינטרנט**

אתר האינטרנט של העירייה בחלק המתיחס לרישוי עסקים - הוכנס קישור למערכת המחשב של האגף.

דרך הקישור ניתן לקבל אינפורמציה הקשורה לעסק. על מנת לצפות במערכת נדרש להקליד מס' תעודת זהות או ח.פ. בנוסף למספר התיק רישוי של העסק. המידע שמתקבל מתיחס למידע הקיים בעיכוב של 24 שעות (עקב הצורך בהבטחת מידע).

מבחינת בעלי העסקים והמגישים המקצועיים מדובר במהפכה של ממש. מהיום אין צורך לגשת למשרדי האגף בכדי לדעת מה הסטאטוס של תיק הרישוי. מתי הרישיון או ההיתר מסתיים.



• שיפור שירות - מערכת ניהול תורים

באגף רישוי עסקים הוצבה מערכת לניהול תורים מתקדמת, באמצעות מערכת ניהול התורים לקוחות יוכלו לקבל שירות טוב יותר.

בלובי האגף הוצבה מערכת שמקדמת את באי האגף. לקוחות האגף יעברו דרך "הקיוסק" יציינו איזה שירות הם מעוניינים לקבל, יקבלו מספר בהתאם לתור.

לקוחות שקבעו תור מוזמן מראש, המערכת תזהה אותם ע"י הקלדת מספר תעודת הזהות והם יתקבלו לתוך התור באמצעות זיהוי של המערכת.

הזיהוי בפני המערכת יהיה בשפות אנגלית, עברית, רוסית וכמובן עברית.

בלובי נמצאת מערכת קריזה וצגים שיסמנו ללקוחות לאן אליהם לפנות ולאיזה עמדה.

קהל מתבקש שלא להמתין בחדר קבלת קהל! המתנה למתאמות בחדר קבלת קהל, יוצרת מצב של חוסר נוחות למתאמות המידע לתת שירות. כמו כן מערכת הקריזה לא נשמעת בחדר קבלת קהל והלקוח עלול להפסיד את התור.

• אוגדן רישוי עסקים

בעת הגשת בקשה לרישיון או קבלת מידע מקדמי מחולק אוגדן מסמכים הכולל בתוכו כיס פנימי למסמכים, רשימת תחנות הרישוי, רשימת טלפונים וכתובות של גופים שעבדים איתנו וקשורים להוצאת רישיון עסק.

מטרת האוגדן לחזק את הקשר עם בעל העסק, בעל העסק יוכל לתקשר באופן ישיר עם הגוף המקצועי שאותו הוא צריך.

• כנס רישוי עסקים

באתר האינטרנט מפורסמת המצגת שהוצגה בכנס רישוי עסקים. אגף רישוי עסקים הזמין השנה את מר חזי יורם מכיבוי אש שנתן הסבר לגבי התנהלות ובעיות הקשורות לאישור כיבוי אש. הכנס הינו חשוב מאחר ואנחנו מוצאים בו דרך ראויה לעדכן את קהל לקוחותינו בדבר שינויים במסגרת העבודה ונוהלי עבודה. כמו כן מפורסמת בחדר המתנה של קבלת קהל רשימת המשרדים שהשתתפו בכנס.

מגיש שמעוניין להופיע ברשימה שמפורסמת באגף, בקטגוריה של מגישים מקצועיים שהשתתפו בכנס השנתי של אגף רישוי עסקים, נדרשים גם לחתום על הקוד האתי למגיש:

קוד אתי למייצגים ועורכי בקשות

1. נאמנות ללקוח ומתן שרות הוגן ומקצועי הם מהות התפקיד של עורך הבקשה.
2. הכרות עם החוק והתקנות, בקיאות בהוראת והנחיות רשות הרישוי חיוניים למתן שרות מקצועי.
3. הגינות ויצוג הוגן וללא משוא פנים כלפי הלקוח כמו גם מול רשויות הרישוי לסוגיהם.
4. קבלת תשלום הוגן מהלקוח תוך הצגת מרכיבי העלויות והסיבות לסכום הנדרש.
5. המנעות בכל מחיר ממתן רושם, או תחושה שהכסף עבור העבודה נדרש עבור מעשים לא חוקיים, שוחד או העברתו לגורם לא לגיטימי.
6. המנעות מהבטחות למתן שרות או הצלחה מובטחת במקום שאין הדבר כך.
7. מתן חוות דעת מוקדמת ומקצועית לבעל העסק על הקשיים העומדים בפניו לצורך הוצאת הרשיון.
8. העברת כל המידע המקצועי והמוקדם לבעל העסק והחתמתו על כך.
9. שיתוף בעל העסק בכל החלטה תכנונית או מקצועית המחייבת אותו בביצוע התאמה פיסית או עלויות, שהוא ישא בהם.
10. הדרכת בעל העסק בתהליכים להוזלת עלויות, הפחתת היטל השבחה, דרכי הערעור על החלטות, שלא נראות לו או שאינן יכולות לעמוד בהן.
11. מצד שני לייעץ ללקוח מתי אין טעם להמשיך במאבק אבוד ולהמשיך הלאה.
12. המנעות מגיוס לקוחות בחדר קבלת קהל או פרוזדור האגף.
13. המנעות מהפיכת פרוזדורי האגף למשרדי המייצג.
14. יש להמנע מיצירת מצג שווא של קשר לא נורמטיבי בין המייצג ועובדי העירייה, הצגת קשרים לא חוקיים או הכרות מיוחדת כבסיס לקבלת עבודה כמייצג עסק אינם לגיטימיים ויש בהם כדי להטעות את בעל העסק.
15. יש להבהיר לבעל העסק כי הפונה אליו הוא אדם פרטי ולא עובד עירייה.
16. שמירה על כבודם של עובדי האגף והעירייה כמו גם על כבודם של עמיתים לעיסוק בטיפול ברישוי עסקים תביא יותר כבוד גם למייצג עצמו.

הודעה לציבור בדבר סגירת עסקים ביום הזיכרון לשואה

על-פי חוק עזר לתל-אביב-יפו
{פתיחתן וסגירתן של חנויות}, תש"ס - 1980

יום הזיכרון לשואה ולגבורה יחול השנה
ביום שלישי, כ"ז בניסן תשס"ט, 21 באפריל 2009
על-פי החוק אסורה פתיחת בתי העסק כדקלמן:

1. בערב יום הזיכרון לשואה ולגבורה, יום שני כ"ז בניסן תשס"ט, 20 באפריל 2009, משקיעת החמה עד זריחת החמה למחרתו - יהיו סגורים המקומות האלה:
 - א. מקומות שמתקיימים בהם "עינוגים ציבוריים" - הצגות תאטרון או קולנוע, קונצרט, דיסקוטק, מופעי מחול, ריקודים, קברט, קרקס, משחק או ספורט וכל עינוג כיוצא באלה.
 - ב. "בתי קפה" ולרבות מסעדה, בר, פאב, חנויות לממכר גלידה וכל בית אוכל אחר, וכן מזנונים, קיוסקים וכיוצא באלה, למעט שרותי הארחה והלנה של בתי מלון.
2. ביום הזיכרון לשואה ולגבורה, יום שלישי, כ"ז בניסן תשס"ט, 21 באפריל 2008, מזריחת החמה עד צאת הכוכבים, יהיו סגורים "עינוגים ציבוריים" כמפורט בסעיף 1 (א) בלבד.
3. על בעלי העסקים האמורים להציג בכניסה לבית העסק, במקום הנראה לעין, מודעה ובה ההוראות המפורטות לעיל, במשך 48 השעות הקודמות לערב יום הזיכרון עד צאת יום הזיכרון.
4. אגף הפיקוח העירוני יודא ביצוע הוראות החוק.
5. בעלי העסקים המתבקשים להקפיד על שמירת ההוראות האמורות.

הודעה לציבור בדבר סגירת עסקים ביום הזיכרון לחללי צה"ל

על-פי חוק עזר לתל-אביב-יפו
{פתיחתן וסגירתן של חנויות}, תש"ס - 1980

יום הזיכרון לחללי צה"ל יחול השנה
ביום שלישי, ד' באייר תשס"ט, 28 באפריל 2009
על-פי החוק אסורה פתיחת בתי העסק כדקלמן:

6. בערב יום הזיכרון, יום שני, ג' באייר תשס"ט, 27 באפריל 2009, משקיעת החמה עד זריחת החמה למחרתו - יהיו סגורים המקומות האלה:
 - א. מקומות שמתקיימים בהם "עינוגים ציבוריים" - הצגות תאטרון או קולנוע, קונצרט, דיסקוטק, מופעי מחול, ריקודים, קברט, קרקס, משחק או ספורט וכל עינוג כיוצא באלה.
 - ב. "בתי קפה" ורבות מסעדה, בר, פאב, חנויות לממכר גלידה וכל בית אוכל אחר, וכן מזנונים, קיוסקים וכיוצא באלה, למעט שרותי הארחה והלנה של בתי מלון.
7. ביום הזיכרון, יום שלישי, ד' באייר תשס"ט, 28 באפריל 2008, מזריחת החמה עד צאת הכוכבים, יהיו סגורים "עינוגים ציבוריים" כמפורט בסעיף 1 (א) בלבד.
8. על בעלי העסקים האמורים להציג בכניסה לבית העסק, במקום הנראה לעין, מודעה ובה ההוראות המפורטות לעיל, במשך 48 השעות הקודמות לערב יום הזיכרון עד צאת יום הזיכרון.
9. אגף הפיקוח העירוני יודא ביצוע הוראות החוק.
10. בעלי העסקים המתבקשים להקפיד על שמירת ההוראות האמורות.