

אמות מידה לשירות

בהתאם לסעיף 330 כג' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב- 2022 (להלן: "החוק"), להלן אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברת הגבייה, משרד עו"ד סנדרוביץ, רינקוב ושות' (להלן: "החברה"), לספק לרשות, לתושביה ולחייבים אחרים בתחום הרשות המקומית עיריית תל-אביב-יפו (להלן: "העירייה").

מידע ושירות

מוקד שירות קבלת קהל

יפעל בימים א' עד ה' מ-08:30 עד 17:00.

- למזמינים תור מראש בטלפון 03-6113311 תינתן קדימות - זמן ההמתנה יהיה עד 10 דקות.
- ניתן להגיע למרכז קבלת הקהל גם ללא תור מוזמן מראש - זמן ההמתנה יהיה עד 15 דקות.
- שעות קבלת קהל יצומצמו בתקופת חגי ישראל ובמצבי חירום המונעים פתיחת מרכז קבלת קהל.

מוקד שירות טלפוני

יפעל בימים א' עד ה' מ-08:30 עד 17:00.

- זמן המתנה למענה אנושי יהיה עד 6 דקות.
- שעות המוקד הטלפוני יצומצמו בתקופת חגי ישראל ובמצבי חירום המונעים הגעת נותני השירות למקום עבודתם.

בנוסף החברה תפעיל מוקד טלפוני אוטומטי ממוחשב במשך כל שעות היום והשבוע המאפשר קבלת מידע וביצוע תשלומים.

אתר אינטרנט

באתר האינטרנט של החברה אפשר לשלם באופן מקוון את החוב באמצעות כרטיס אשראי.

כתובת האתר www.sr-law.com.

פניות בכתב (לרבות פניות בדואר האלקטרוני)

מענה יינתן בכתב בתוך 14 ימי עבודה.

שפות מתן השירות

השירות יהיה זמין בשפות עברית ואנגלית.

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

המידע באתר החברה, במוקד קבלת קהל ובמוקד הטלפוני יהיה מונגש לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח- 1988.

חובת תיעוד פעולות ומענה לפניות

חברת הגבייה תתעד כל פנייה שתתקבל בכתב, בטלפון או בעל פה. חברת הגבייה תתעד כל פעולה ומענה מטעמה לפונה.

דיווח לרשות על פעולותיה

חברת הגבייה תעביר לעירייה דוח על פעולותיה בכל חציון (או בכל פרק זמן קצר יותר בהתאם לדרישות העירייה). המידע יכלול את שיעורי הגבייה הנובעים מפעולותיה וכן כל מידע נוסף שיידרש על ידי העירייה.

דרכי התקשרות

תחום	דרכי התקשרות
מוקד שירות קבלת קהל	רחוב אבא הלל 12, בניין ביטוח איילון, קומה 20, רמת גן
מוקד שירות טלפוני	03-6113311
אתר אינטרנט	www.sr-law.com
דוא"ל	moked@sr-law.com