	מספר הנוהל : 46
	שם הפרק : כספים - גביה
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : מעקב פניות תושב - מוקדים טלפוניים
תאריך פרסום : 6.12.2020	הנוהל אושר בהחלטת מטה המועצה ביום : 6.12.2020

#### מבוא:


מטרת נוהל זה הינה לקבוע את תהליך טיפול פניות התושבים דרך מוקדים טלפוניים וזאת במטרה להעניק לתושב שירות מהיר, איכותי ומטוב.

#### כללי ביצוע :

1. כל פנייה טלפונית של תושב לשלוחות מחלקת הגביה מנותבת למרכזייה הטלפונית של המחלקה.
2. התושב יכול לבחור הפנייה למוקד תשלומים חיצוני ובו האופציות לתשלום :
  - 2.1 מענה ממוחשב לתשלום IVR
  - 2.2 מענה אנושי לתשלום
  - 2.3 מענה אנושי לבירור.
- במידה ואין מענה טלפוני בגביה השיחה מנותבת למוקד של המועצה אשר לוקח את פרטי הפנייה ושולח פנייה באמצעות הסיטיקונקט.
3. מטרת המוקד הינה לסגור את הטיפול בפנייה עד סופה כאשר התושב מקבל את מלוא התשובות לפנייתו.
4. במידה ופניית התושב אינה יכולה להיות מטופלת ע"י המוקד ו/או התושב מבקש לשוחח עם אחד מעובדי המחלקה ו/או מדובר בהמשך טיפול של המחלקה, נפתחת פנייה במוקד למחלקה ונשלחת במייל מיד עם סיום הטיפול בתושב.
5. עם קבלת הפנייה במחלקה, הפנייה מועברת לעובד הפנוי ביותר בהתאם למשימות הקיימות ו/או זמינות העובד.
6. יעד המענה לפניות הוא לא יאוחר מסוף יום העבודה בו נתקבלה הפנייה.
7. במידה והפנייה מצריכה התייחסות ו/או בירור מול גורמים נוספים, הפונה יעודכן כי פנייתו הועברה לבירור ותשובה תתקבל לאחר השלמת הבירורים לרבות קבלת מענה ו/או מסמכים מהגורמים הנוספים. במידה ומדובר בפנייה אשר תוכנה הוא השגה ו/או ערר ו/או פנייה בעלת טיעונים משפטיים או חוקיים, יתבקש הפונה להפנות פנייתו בכתב למחלקה והיא תענה עפ"י נוהל טיפול בפניות בכתב.

#### אחריות וסמכות:

8. האחריות לקיום נוהל זה מוטלת על מנהל מחלקת המיסים ואחראי מעקב פניות תושבים.

	מספר הנוהל : 46
	שם הפרק : כספים - גביה
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : מעקב פניות תושב - מוקדים טלפוניים
תאריך פרסום : 6.12.2020	הנוהל אושר בהחלטת מטה המועצה ביום : 6.12.2020

