



החברה לפיתוח הרצליה בע"מ

אמת שירות



החברה לפיתוח הרצליה נוסדה ב- 1994 כדי לתת מענה לצרכים המגוונים של העיר.

המטרות העיקריות של החברה הן ליזום, לקיים, להפעיל, לפתח, לתכנן, להקים, לבנות, לייצע ולעודד הקמתם, תכנונם, בנייתם ופיתוחם של פרויקטים מכל מין וסוג לקידומה, רווחתה ופיתוחה של העיר הרצליה, עיריית הרצליה, תושבי העיר, המשקיעים והעוסקים בהרצליה.

החברה לפיתוח הרצליה בע"מ נמצאת בבעלות מלאה של עיריית הרצליה, ומעסיקה במשרדי החברה כ-15 עובדים. מרבית מתכנני ומבצעי הפעילויות הינם עובדים חיצוניים.

החברה לפיתוח הרצליה רואה את התושב במרכז העשייה העירונית והקהילתית.

אנו רואים בעבודתנו שליחות ומתחייבים למתן שירות מקצועי ואיכותי תוך הקשבה, שקיפות, שוויון וחתירה מתמדת לשיפור והתייעלות עירונית למען העיר ותושביה.



כספים - תשלום לקבלנים

זמן השירות (ימי עבודה)	סוג השירות (קבלנים)
10 (30 לסופי)	זמן לאישור חשבון קבלן ע"י מנהל פרויקט חיצוני
3 (14 לסופי)	זמן לאישור חשבון ע"י מהנדס ביצוע (לאחר שאושר ע"י מנהל פרויקט חיצוני)
2 (7 לסופי)	זמן לאישור חשבון ע"י מהנדסת החברה (לאחר אישור מנהל פרויקט חיצוני ומהנדס ביצוע)
3	זמן לאישור חשבון ע"י הנהלת חשבונות והגשה לעירייה
עד 30 יום	זמן כללי עד להעברת הכסף לקבלן
סה"כ 80 יום	

כספים - ספקים פרויקטים

זמן הטיפול (ימי עבודה)	סוג השירות
10	זמן לאישור חשבון ספק ע"י מנהל פרויקט חיצוני
2	זמן לאישור חשבון ע"י מהנדסת החברה
5	זמן לאישור חשבון ע"י הנהלת חשבונות והגשה לעירייה
30	זמן כללי עד להעברת הכסף לקבלן
	זמן אישור חשבון ספק (כללי - חניונים, משרד וכד')
7	זמן אישור חשבון המזמין במשרד
30	זמן לתשלום לספק

הנדסה

מתן מענה באירוע הנדסי יינתן על פי המודל הבא:
1. אירוע במיחותי מסכן חיים: מחייב טיפול מידי והגעה של הקבלן מנהל הפרויקט ומהנדס הביצוע לשטח על מנת לוודא טיפול ותיקון הליקוי.
2. אירוע המחייב טיפול ונירור מעמיק אך לא טיפול מידי. יטופל עפ"י לוחות זמנים שייקבעו ע"י סמנכ"ל ביצוע ולא יאוחר משבעה ימי טיפול לכל היותר. כאשר נדרשת הארכה יובא הנושא לאישור המנכ"ל. במקביל יתקבלו כלל החומרים לצורך הכנת תחקיר והפצתו (תחקיר מעמיק יופץ לא מאוחר מל ימים). בכל שלב משלבי הטיפול יועדכן הפונה / מוקד בסטאטוס הסטיפול בליקוי ועד למועד סיום הטיפול.

אגף החנייה

זמן הטיפול (ימי עבודה)	סוג השירות
מידי	מחסום לא נפתח
10 ימי עסקים	הלקוח חויב על סכום גבוה מזמן השהות האמיתי שלו
10 ימי עסקים	הלקוח לא קיבל את הנחת התושב המגיעה לו
מידי	לקוח עם מנוי - מחסום לא נפתח אוטומטית בהגעה אליו
24-48 שעות	לקוח עם מנוי - ללקוח רכב חלופי והוא מבקש לשנות את מספר הרכב של המנוי
24-48 שעות	תמרור דהה - בקשה להחליפו
24-48 שעות	חסר שלט
24-48 שעות	מנורה שנשרפה בחניון
מידי	רכישת מנוי חודשי חדש
מידי	הוספת מנוי ללקוח קיים
5 ימי עסקים	הזמנת מדבקות חניה ללקוח
7 ימי עסקים	הזמנת אירועי חניה בחניוני חוף הים
4 ימי עסקים	תשלום עבור העמדת מכולות בכחול לבן
3 ימי עסקים	תלונת לקוח למייל חדר הבקרה
מידי	תקלת חשמל בחניון
מידי	נדילת מיים בחניון
מידי	תקלת ביוב בחניון
30 ימים (לא עסקים)	הסרת מנוי
3 ימי עסקים	פנייה ממשמרת ישראל לשחזור תמונות מחניון
7 ימי עסקים	זיכוי במזומן
מידי	תיקון מחסום שנפל
3 ימי עסקים	לקוח לא קיבל חשבונית
מידי ועד 4 שעות	מענה לפניית וואצאפ

