



כבאות והצלה לישראל
מחוז חוף
תחנה אזורית זבולון
אגף הגנה מאש
-בלמ"ס-



י"ז בסיוון תש"פ
09 ביוני 2020
5750-1113-2020-300191

לכבוד
מנהל מחלקת רישוי עסקים
מועצה אזורית מטה אשר
לידי אבנר גבאי
מטה אשר

א.ג.נ.,

הנדון: מוקד שרות לאזרח – כבאות והצלה לישראל

1. אבקש להביא לידיעתך כי החל מתאריך 19/03/2020, הצטרף מחוז חוף תחנה אזורית זבולון למוקד שרות ארצי, אשר הוקם לצורך שיפור השירות לאזרח ומתן מענה לבקשות שונות בהתאם למדדי עמידה אחידים בזמנים (SLA).
2. המוקד פועל תוך שימוש בערוץ הטלפוני והדיגיטלי, עוסק במתן מענה לבעלי עסקים ונכסים, יועצי בטיחות, יזמים ובקשות המתקבלות מרשויות הרישוי.
3. מוקד השרות נותן מענה במגוון שירותים ומוסר את המידע הנדרש ממערכת המחשוב של רשות הכבאות, לרבות: העתקי דו"חות ביקורת, סטטוס טיפול בתיק, סטטוס הוצאת אישור לעסק / נכס, סטטוס שוברי תשלום ומענה ראשוני לבקשות ופניות בנושא ביקורת חדשה הנדרשת לעסק/ נכס/מבנה.
4. החל ממועד הצטרפות מחוז חוף למוקד השרות כלל הבקשות המופנות לרשות הכבאות עבור עסקים קיימים וחדשים, חידוש רישיון עסק וכו' יתקבלו במוקד השרות בלבד ויועברו כמשימה למדורי הגנה מאש בתחנה הרלוונטית. תשומת לבכם לכך שבנוסף הועתקו כלל שלוחות הטלפון של מדורי הגנה מאש למוקד ולא ניתן לקבל מענה טלפוני במדורים.
5. פרטי התקשרות עם המוקד:
* מוקד שירות לקוחות, טל': 4964 * או 077-2704121
* דואר אלקטרוני: tservice@102.gov.il
* כתובת: ת.ד 422 כרמיאל
* מענה טלפוני: בימים א' עד ה', בשעות 8:00 עד 17:00

בכבוד רב,
טפסר/מ אלי שרביט
רמ"ח הגנה מאש מחוז חוף

העתקים:



כבאות והצלה לישראל

מחוז חוף

תחנה אזורית זבולון

טפסר/מגיל ברסנו - מפקד תחנה אזורית זבולון הגנה מאש

