

אמנת שירות

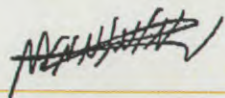
מ.א. חבל מודיעין

המועצה האזורית חבל מודיעין רואה במתן שירות אדיב, מקצועי ומסור לתושבי חבל מודיעין יעד מרכזי לו היא מחויבת.

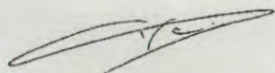
מתוך מחויבות זו אנו, ראש המועצה, מנהלי האגפים, המחלקות ועובדי המועצה מתחייבים:

- לשים את התושב וצרכיו במרכז עבודתנו.
- לפעול תוך הקשבה ורגישות לצרכי התושב - תוך שיתוף פעולה, דאגה ואחריות.
- לקדם את איכות החיים ביישובי המועצה.
- להתייעל בכל התחומים בהם פועלת המועצה.
- להעניק שירותים לתושב ברמה מקצועית ובאיכות הגבוהה ביותר.
- להתאים את שירותי המועצה לצרכים האמיתיים של התושבים והיישובים.
- להעניק שירות יעיל והמהיר ביותר לתושב.
- לפעול באתיקה מקצועית ועל פי אמות מידה שיוויניות וטהורות.
- לשתף את התושב במידע הדרוש לו בזמן אמת.
- לפעול עפ"י הנהלים והתקנות המחייבות.

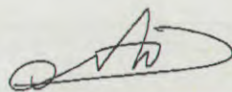
אנו החתומים מטה, מקבלים על עצמנו את מלוא האחריות למימוש ולהוצאתה אל הפועל של אמנה זו.



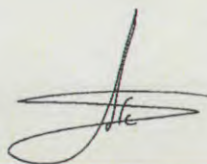
שמעון סוסן
ראש המועצה



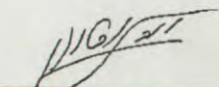
אסיה יעקב
עוזר ראש המועצה



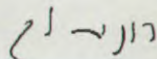
כפרי שלמה
גזבר המועצה



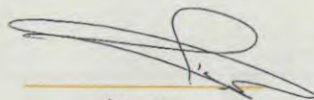
יוסי אלימלך
מזכיר המועצה



יובל לובטון
מנהל אגף מוניציפלי



ד"ר רונית לב
מנהלת אגף רווחה וקהילה



נתן ריגלר
מנהל אגף החינוך ותנו"ס



תושבי חבל מודיעין,

אמנת השירות מרכזת עבור תושבי המועצה האזורית חבל מודיעין את המחויבות האירגונית שלנו כלפי תושבי המועצה.

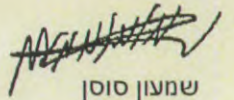
בראש ובראשונה רואה המועצה את תפקידה לשרת את התושבים ולפעול לשיפור איכות חייהם ורווחתם, זאת תוך נאמנות, מסירות, טוהר מידות ומקצועיות.

אמנת השירות מסכמת תקופה של פעילות אירגונית שבמסגרתה בתנו את עבודתנו ושינינו את המבנה האירגוני של המועצה, כך שהוא ישרת טוב ויעיל יותר את התושב.

כדי להבטיח שירות יעיל ואיכותי קבענו את טיב השירות שיש לתת ואת משך הזמן המקסימאלי בו תספד המועצה בפניות הציבור ובתקלות.

אני גאה להגיש לכם את האמנה ובכוונתי לעמוד על כך שכל הכתוב בה ימומש.

שלכם,



שמעון סוסן
ראש המועצה

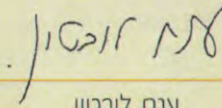
אמנת השירות

מטרת אמנת השירות היא להגדיר ולספק רמות שירות בורות וברות מדידה לתושב. האמנה מגדירה את תכולת השירות ותנאיו ובונה, על ידי כך, תהליך טיפול איכותי, מדיד ומשפתר העונה לציפיות של מקבלי השירות.

האמנה היא כלי המסייע לבניית מערך השירות מול התושב, כך שיתאפשר מתן דגשים נכונים העונים על היעדים של הרשות.

בבסיס אמנת השירות נמצאת תפיסת התושב כלקוח, אשר המועצה מחויבת לשרתו ברמה הגבוהה ביותר.

המחלקה לפניות ציבור



ענת לובטון
מזכירת המחלקה לפניות ציבור



אסיה יעקב
מנהל פניות הציבור
ועוזר ראש המועצה

מחויבות האגף המוניציפאלי/תשתיות

מס'י	תחום באחריות המועצה	לוח זמנים ל- טיפול/תקן/תגובה
1.	תיקון בור בכביש	תוך 24 שעות
2.	תיקון אספלט	תוך 7 ימים
3.	חידוש סמני דרך - צביעת פסי האטה.	פעמיים בשנה
4.	מדרכות	טיפול ע"י ועדים מוניציפאליים
5.	מילת מים: ביישוב לפיד בלבד בתיה"ס/גני" מיתקן המועצה	תוך 24 שעות
6.	סתימות ביוב, קווים ראשיים	תוך 5 שעות
7.	טיפול בשבר קו ביוב ציבורי	תוך 24 שעות
8.	ניקוי מגרשים ציבוריים	עפ"י תוכנית עבודה
9.	טיאוס רחובות	אחת לחודש
10.	נפילת עץ בגן ציבורי	תוך 24 שעות
11.	עץ מסוכן נוטה ליפול ברשות רבים	תוך 6 שעות
12.	תיקון תקלות תאורה - רחובות	תוך 7 ימי עבודה
13.	תיקונים בתאורת ביטחון	תוך 24 שעות
14.	פגר - בשטח ציבורי	תוך 6 שעות
15.	עגלת אשפה - החלפה/תיקון	תוך 7 ימי עבודה
16.	אשפה איסוף	עפ"י ימי פינוי
17.	איסוף גז	עפ"י ימי פינוי
18.	בעלי חיים - משוטטים ברשות רבים	תוך 12 שעות
19.	מכולות אשפה - תיקון	תוך 7 ימי עבודה
20.	הדברת יתושים - במקורות מים בלבד	תוך 24 שעות
	הדברת פרעושים	תוך 24 שעות
	הדברת עכברים	תוך 24 שעות
	אך ורק בברכות ביוב ומוסדות החינוך	
21.	גדר ביטחון - תיקון	תוך 8 שעות
22.	דרך ביטחון - תיקון	תוך 48 שעות
23.	שער חשמלי - תיקון	תוך 24 שעות



שירותי המועצה לתושב

שי"ל -

שירות יעוץ לתושב
טל': 03-9722890

עמותת ספורט

טל': 03-9722808

המחלקה

לפניות הציבור
טל': 03-9722894

יחידת פיקוח סביבתי

טל': 03-9722894

שירותי ממשלה

משרד הפנים
ביטוח לאומי
טל': 03-9722870

שירותים:

תחזוקה, תברואה,
ביוב ואיכות הסביבה,
ביטחון ושיטור קהילתי
טל': 03-9722847

שירותי גזרות

טל': 03-9722830
03-9722836

שירותי רווחה וקהילה

טל': 03-9722860
03-9722856

עמותה לביל הרץ

טל': 03-9722850

עמותה לקשיש

טל': 03-9722874

שירותי חינוך

טל': 03-9722811

שירותי דת

טל': 03-9722806

עמותת תושבים למען תושבים

טל': 03-9722860

שירותי תרבות, נוער וספורט

טל': 03-9722819

שירותי תחבורה

טל': 03-9722870

מוקד פניות הציבור - מוקד 3106*

יעדי האמנה

יעדי האמנה הינם להגדיר ולספק רמות שירות ברורות וברות מדידה לתושב. האמנה מגדירה תכולת ותנאי השירות, ובונה על ידי כך תהליך איכות מדיד ומשתפר העונה למערך תיאום הציפיות של מקבלי השירות. האמנה מציבה מדדי ביצוע מוגדרים (כמצויין באמנה) ופועלת על פי תכנית עבודה.

האמנה היא כלי המסייע לבניית מערך השירות מול התושב והיא מאפשרת מתן דגשים נכונים העונים על היעדים של הרשות.

מחוייבות אגף רווחה וקהילה

מס'	תחום באחריות המועצה	לוח זמנים ל- טיפול/תקן/תגובה
.24	טיפול באלימות	תוך 12 שעות
.25	עו"ס - בקשה לדבר עם	תוך 3 ימי עבודה
.26	הורים גרושים: הסדרי ראייה	תוך 4 ימי עבודה
.27	חוק נוער - ילדים בסיכון	מייד
.28	קשישים בסיכון	מייד
.29	פניות לתחנה למתבגר	תוך 4 ימי עבודה

מחוייבות אגף החינוך, תרבות, נוער וספורט

מס'	תחום באחריות המועצה	לוח זמנים ל- טיפול/תקן/תגובה
.33	פיתרון סייעת מאחרת/נעדרת	תוך 3 שעות
.34	הרשמה לגני ילדים	תוך 8 שעות
.35	פיתרון מסגרת המשך בגנ"י יול"ה מיל"ת	תוך 48 שעות
.36	תיקון אינטרקום, מוסדות חינוך	24 שעות מייד
.37	רישום במועד לבתי ספר	מייד
.38	בדיקת התאמה למועדוניות	תוך 72 שעות
.39	רישום לחוגים	תוך 24 שעות
.40	לאירוע תרבות מבוגרים	מענה תוך 24 שעות
.41	לאירועים לנוער	מענה תוך 24 שעות
.42	ארגון מפעלי ספורט	מענה תוך 24 שעות
.43	הסעה מאחרת	מייד
.44	תיקון ליקויי בטיחות ברכב ההסעה	תוך 48 שעות
.45	טיפול בתלונה על נהג	תוך 48 שעות

* בסופי שבוע ובחגים יבוצעו עבודות דחופות בלבד.

מוקד פניות הציבור - מוקד 3106*